



以人民为中心 让数字和老年人“连接”起来

编者按

今年,世界电信和信息社会日的主题为“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。宁夏信息通信行业作为建设网络强国、数字中国和维护网信安全的主力军,着力解决老年人运用互联网等智能技术困难,发展面向老年人和实现健康老龄化的数字技术,持续推进适老化服务发展及无障碍改造,助力我区老年人群体搭上数字化时代快车,进一步享受“数字社会”带来的便利和福利。



宁夏移动公司工作人员教老年人使用智能手机。



宁夏电信公司开设无障碍绿色通道。



宁夏移动公司开设“爱心专席”,配置爱心专员。



宁夏联通公司开设“公益助老课堂”。

释放“数字活力” 让老年人共享“数字红利”

宁夏信息通信行业踔厉奋发,坚持以人民为中心的发展理念,以优质、便捷的产品和服务更好地服务群众、造福人民。

发展“数字技术”,真正让老年群体感受到“数字服务”的温度。聚焦老年人出行、就医、消费、文娱、金融、办事服务等高频事项和服务场景,发展运用5G、人工智能、物联网、大数据、云计算等技术,创新“5G云敬老”“5G云健康”“翼家健康”“5G远程医疗”“智慧家庭看护”“智慧养老平台”,为老年人提供紧急救援、日常照顾、家政服务、休闲娱乐、精神慰藉等适老化技术和产品。成立“智慧助老”志愿服务队伍,开展科技志愿服务“送教上门”,提高老年人对智能化应用的操作能力及电信网络诈骗的防范能力。

弥合“数字鸿沟”,加快推进互联网应用适老化及无障碍改造。宁夏信息通信行业积极开展互联网应用适老化及无障碍改造,优化区内各基础电信运营企业自有终端产品、视频业务、App、官方网站等,推出“关怀

模式”“长辈模式”版本,切实改善老年用户在使用互联网服务时的体验,减少老年人使用困惑。

消除“数字壁垒”,着力提供更优质的适老化信息通信服务。持续提升网上营业厅、移动端服务渠道的无障碍化水平,提供人工客服账单解读、“一键进入”老年人客服人工专席等服务。发挥网络经理、一线装维人员作用,为老年人、残疾人聚集生活区域提供上门服务。优化线下渠道服务模式,完善营业厅无障碍建设,设立爱心专席、绿色通道,开设适老课堂、设置尊老公益区,不断提高老年人服务体验。

回应“数字需求”,持续创新个性化品质化的适老化服务应用。扩大适老化手机终端、智能辅具、智能家居和健康检测、养老照护等智能化终端产品供给,推出大屏幕、大字体、大音量老年专用手机,引入智能血压计、智能手环等一系列健康监测设备,为老年人群提供智能烟雾、燃气、水浸告警设备

及配套服务。打造了一批智能应用示范点,通过厅店体验、线下教学等方式,让老年人能用、会用、敢用、想用。继续深入实施电信普遍服务,持续扩展全区5G网络深度覆盖范围,加强老年人聚居的农村及偏远地区养老服务机构、老年活动中心等宽带网络覆盖。

守护“数字安全”,切实保障老年人安全使用智能化产品和服务。持续开展App侵害用户权益专项整治,不断优化、高效推进宁夏App技术检测平台建设,切实保障老年人使用手机App时的信息安全。运用大数据长效机制推进防范治理电信网络诈骗工作。开展形式多样的适老老公益活动,设立线上线下“老年课堂”,进行老年群体手机使用辅导培训,防骚扰、防诈骗科普教学,常用软件、健康码使用教辅等,增强老年人风险意识、防范意识,帮助老年人越过“数字陷阱”。

(宁夏回族自治区通信管理局党组书记、局长 李锦)

智慧广电关爱老年群体 助力融入“数智生活”

近年来,中国广电宁夏网络有限公司抢抓全国有线电视网络整合和广电5G建设赋能经济社会发展的有利机遇,借助智慧广电体系,全力推进适老化服务。

中国广电宁夏网络有限公司通过对硬件设施的改造升级,为全区老年用户提供了“一键呼入”、无障碍通道、免费上门维护等暖心服务。创新适老化服务应用,开发了语音遥控器、六盘云电视平台老年专区、语音播报等个性化功能,切实维护了老年用户收看广播电视节目的权益。丰富老年人资费套餐,优化适老化产品,策划开展了绽放夕阳系列活动,满足了老年用户精神文化生活需求。

发挥电视大屏操作简便、视频清晰度更高、更适合老年人学习等优势,上线推出“学习强国”TV端,满足了老年群体多层次、多元化、多维度学习需求。开设了教育专区,向全区老年用户提供夕阳红课堂、名师进校园、老年人风采展示等老年远程教育服务,进一步拓宽了老年人学习渠道,提升了学习质效。借助机顶盒滚动字幕、科普中国栏目向老年用户进行防诈骗宣传,增强了老年用户的安全防范意识,确保了老年用户安全享受智能化服务。

为更好地解决人口老龄化和家庭结构变化带来的养老问题,中国广电宁夏网络有限公司以六盘云平台、广电光纤网、5G物联网等广播电视系统为基础,逐步构建智慧广电养老综合服务互动平台,为老年用户提供社区医疗卫生、中医养生保健、社区居家养老、老年教育、生活便利服务、社区共享客厅等6类健康服务和紧急救助便民热线的“6+1”养老服务,实现老年人居家养老实时智能照护。同时,辐射带动社会养老机构、相关产业链共同打造一站式社区养老服务体系,不断提升社区居家养老管理水平和服务水平。

(中国广电宁夏网络有限公司总经理 李吉勇)



中国广电宁夏网络有限公司开设“夕阳红”专栏,满足老年人精神文化需求。

坚定人民立场 创新助老适老新服务

宁夏电信以科技创新为引领,打造产业发展和数字生活新底座。致力于打造一个“北斗+5G+云”的高速泛在、天地一体、云网融合、智能敏捷、绿色低碳、安全可控数字生活底座,以数字化手段赋能适老敬老孝老,推动构建健康和谐的老年社会新生活。

以人民为中心,践行尊老传统和适老服务。宁夏电信创新居民健康管理SaaS服务,应用大数据生成健康画像助力健康宁

夏发展;上线“康养平台”,创新视频守护,推出5G云健康、云安防,上线云敬老“寿桃系列”产品,适配适老手机,从软件硬件上充分适老化适配。

宁夏电信聚焦老年人急难愁盼,完成全区30多家厅店适老化改造,设立了进门无障碍绿色通道和爱心专席专员,逐厅打造“爱心翼站”和“适老微课堂”,在提供丰富的便民服务用具上,常态化开展适老公益课堂,以老年人喜闻乐见的方式开展App

辅导及防诈骗宣传,尽可能周到服务,让老年人宾至如归。老年人通过拨打10000号等途径的线上咨询也能一键进入人工客服。宁夏电信坚持把“数字生活”知识培训送到家庭,牵头开展了百万农民数字应用大培训,靶向提升数字化应用能力;打造了“数字生活”领域“楼长、村长”,清单级结对帮扶老年人做到了7x24小时不间断服务保障。

(中国电信集团有限公司宁夏分公司党委书记、总经理 拜英奇)

让“数字技术”更有温度 助力老年人接轨数字化生活

宁夏移动大力实施“5G+”计划,充分发挥自身在5G、云网融合、大数据、生态合作等方面优势,助力老年人接轨“数字化生活”,让“养老”逐渐变为“享老”。

以“云+网+医疗”应用为核心,宁夏移动打造智慧医院、远程医疗、医疗大数据分析等重点产品,已在全区联合多家医院开展多场景5G远程医疗服务,让更多老年人享受到优质的医疗资源。

宁夏移动推出了以多种形态智能摄像头为载体的智慧家庭看护服务,整合智能

门铃、智能台灯、烟感器等8大类家庭安防产品,让老年人充分享受“数字技术”成果带来的生活便利。

宁夏移动线上深挖人工智能、大数据等技术优势,数字应用产品推出“长辈版”“关怀版”界面,方便老年人使用。为全区65岁及以上老年人提供10086一键直入人工客服服务,客服人员的服务用语也进行了“适老化”改造,确保老年人听得明白、用得放心。线下,面向60岁以上客户推出专属孝心卡,全区28家核心营业厅设置无障

碍设施,33家核心营业厅设置老年客户“爱心专席”,200余家营业厅设立老年客户爱心座椅,并配置爱心服务专员。营业厅内配备便民服务箱,提供老花镜、针线包、速效救心丸等物品,并提供轮椅、雨具等爱心服务。同时,宁夏移动已在全区自有营业厅和加盟营业厅全面普及“银发服务”,定期组织开展老年人“微讲堂”,帮助老年人更好地融入“智慧社会”。

(中国移动通信集团宁夏有限公司党委书记、董事长、总经理 霍伟)

联通与智慧同行 跨越老年数字鸿沟

宁夏联通贯彻落实“强基固本、守正创新、融合开放”新战略,深入推进“大联接、大计算、大数据、大应用、大安全”五大主责主业发展,为助老养老提供智能化、多元化、一站式的数字综合信息服务。

通过落实“5G双千兆”行动计划,宁夏联通致力于打造“覆盖广、网速快、体验好、效能高”的5G精品网,赋能智慧助老、智慧养老,为老年人通信生活需求提供基础保障。截至目前,全区所有老年家庭、养老院、养老中心和医疗卫生机构等重点场所基本实现连续覆盖。

针对“银发族”需求特点,宁夏联通推

出银龄卡、孝心卡专属套餐以及沃家固话、联通看家等适老产品,为老年人提供特色服务,全面升级适老化服务。在营业厅建立智慧助老服务体验中心,设置“银发族”专席,提供健康码助查、代客取号、账单打印等人性化适老服务。面向65岁以上老人实现电话客服“一键呼入”功能,跳过语音提示、数字选择等环节,直接进入人工咨询服务,大大增加老年人使用联通服务便捷性。智慧家庭工程师还为银发族提供联通业务上门指导、上门办理、上门服务,定期开展公益助老讲堂,普及反电信诈骗常识,为“银发族”人群提供高品质服务。

宁夏联通加强科技创新,积极补链强链,推动数字技术与助老养老应用场景的融合创新,以医疗、健康、护理为切入点,规模化普及银发人群的异常行为监测、跌倒防护、一键呼救、实时健康监测等场景化应用。创新打造智慧健康养老平台,整合“银发群体”的医护健康、紧急求助、生活消费、情感陪伴、精神文娱等多种服务,与社区、医院、餐厅、药店等多方资源跨界合作,以“食、医、健、护、乐”一站式优质养老服务,为“银发经济”插上“数字经济”翅膀。

(中国联合网络通信有限公司宁夏回族自治区分公司党委书记、总经理 李晓龙)

全力支持5G建设 夯实数字经济基石

中国铁塔宁夏公司紧紧围绕自治区党委、政府重要战略部署,服务建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区,累计投资21.5亿元,建设基站5665座,实现了4G网络在我区的快速全面覆盖,累计承建5G基站7983个,96%以上通过共享存量改造实现,有力推动了5G网络的经济、高效部署。

中国铁塔宁夏公司目前拥有铁塔及各类站址1.22万余座,宁夏电信、宁夏联通、宁夏移动站址规模较成立前分别增长了274%、132%和104%。与电信企业一道,推动站址共享率从成立之初19.9%提升到57.9%,累计减少站址重复建设7700个,节约投资约18亿元。

积极推动铁路、公路等“民生工程”信息通信基础设施配套建设,中国铁塔宁夏公司先后完成银川绿博园、河东机场、吴卫城际、银西高铁、中兰高铁、银百高速、乌玛高速等公网覆盖项目,以实际行动助力“智慧宁夏”建设和“互联网+”推进。

在助力5G网络建设的同时,中国铁塔宁夏公司积极从行业共享迈向社会共享,变“通信塔”为“数字塔”,充分发挥铁塔“点多面广、站高望远”的资源优势,通过“铁塔+5G+AI”,为社会提供中高点位视频监控服务,目前已经服务于气象、地震、农业等30多个行业。

在新一轮科技革命推动下,宁夏铁塔立足持续做大做优共享模式,助力各行各业加速数字化转型和社会治理现代化建设。同时,加快部署以智能换电设施为代表的新型能源基础设施,纾解轻型电动车使用群体充电难、充电慢、充电不安全的民生痛点。

(中国铁塔股份有限公司宁夏回族自治区分公司党委书记、总经理 虞立勋)



宁夏电信公司全力打造“爱心翼站”。

