



“爱心翼站”不停车服务窗口

天热能纳凉,口渴有热茶,充电器、应急药物、微波炉等便民设施一应俱全……自2021年开始,中国电信福建公司深入贯彻落实“我为群众办实事”实践活动,秉持“用户至上,用心服务”的服务理念,在全省范围内设立338家营业厅“爱心翼站”,选聘上岗爱心大使383人,为群众提供进厅休息、饮水供给、便民服务、手机辅导、手机充电、WiFi网络等6项基础服务,开设公益微课堂,解决老年人、残疾人、户外劳动者等群体使用智能技术的困难,真正把惠民、利民、便民的实事办到群众心坎上。



开展“岁月不老,燃情翼站”智慧助老活动

福建:中国电信“爱心翼站”服务多

设立爱心茶摊 打造户外劳动者的“补给站”

“福州的夏天又闷又热,户外温度经常超过40℃。我们每天骑电动车送快递,休息时间到这里喝杯凉茶、吹吹空调,一下就舒服多了。”在福州市鼓楼区东街口电信营业厅“爱心翼站”,一位负责东街片区货物配送的快递员这样说到。

为户外劳动者提供暖心服务,是营业厅“爱心翼站”的重要工作之一。2022年夏季开始,中国电信福州分公司积极响应福州市文明志愿活动,关爱坚持奔忙

在一线的高温工作者,在全市20家营业厅“爱心翼站”的显眼位置增设“爱心茶摊”专区,张贴标识牌,配备矿泉水、冰饮、防暑药品等关怀物资,帮助户外工作者加强夏日防护,传递企业爱心,受到了社会公众的广泛好评。

不仅仅是福州。近年来,中国电信福建公司坚持认真做好一线服务工作,在全省营业厅“爱心翼站”长期举办“夏送清凉”、“冬送温暖”主题活动,为环卫工人、出租车司机、外卖和快递小

哥等户外工作者,免费提供饮水、充电、餐食加热服务,以及高质量的休憩场所。热可纳凉、冷可取暖,让户外工作者能够以饱满的精神状态投入工作和生活中。

同时,组织“爱心翼站”爱心大使为户外劳动者提供免费的手机贴膜服务,科普5G知识与智能应用使用方法,引导下载国家反诈中心APP,帮助提高防骗意识、增强防范能力。截至10月31日,2022年全省“爱心翼站”共针对

户外劳动者开展了729场关怀活动,主题丰富内容有趣,涉及智能手机使用技巧、5G智家体验、科学防疫、通信反诈等多个领域。

通过一件件温暖的小事,切实提高群众的幸福感。目前,中国电信福建公司共有10家营业厅“爱心翼站”获评为中华全国总工会“2021年度最美工会户外劳动者服务站”,39家营业厅“爱心翼站”获评福建省总工会“2021年省级户外劳动者示范休息室”。



举办“老年人幸福课堂”



为户外工作者讲解反诈知识



进社区向老年人开展反诈宣传



爱心大使为环卫工人提供矿泉水

2022年10月4日,莆田市梅园路电信营业厅举办“夕阳红幸福课堂”主题插花活动,在丰富老年人业余生活的同时,为老年人普及5G与反诈知识,讲解智能手机的使用方法,并在活动结束后成立微信群,方便老人后续咨询交流。在福建各地,像这样的“幸福课堂”受到广大老年人的欢迎,大家都很高兴能在营业厅与同龄人聚在一起,学习智能手机知识,开拓视野,聊聊生活琐事,增进感情。

为更好地帮助老年人

开设幸福课堂 打造老年人的“智慧站”

跨越“数字鸿沟”,中国电信福建公司组织全省营业厅“爱心翼站”特别推出“老年人幸福课堂”,通过定期组织形式多样的科普活动,解决老年人使用智能手机的难题。在活动中,营业厅爱心大使手把手教老人操作智能设备,学会使用闽政通、手机支付、医院挂号、网约车、地图导航等常用软件,解决老年人不会用、不敢用的各类智能应用问题,帮助他们更好地掌握智能技术、更好地融入智慧社会。2022年以来全省共组

织734场“老年人幸福课堂”,累计服务超1.1万人次老年人畅享信息新生活。

考虑到老年人出行不便,各地营业厅“爱心翼站”与社区服务站、养老院等机构合作联动,深入住宅小区、养老院开展智慧养老、安全养老、健康养老等公益活动,省去老年人前往营业厅的麻烦。通过接地气的宣讲方式,结合老年人实际生活需要,提醒收到信息时要多方验证,不要轻易点击短信中的链接,缴纳费用时使用官方渠道,引导老年人树

立不轻信、不转账的安全防范思维模式。

此外,中国电信福建公司还以营业厅“爱心翼站”为落脚点,为老年人提供了各类适老关爱服务。包括:设立“老年人爱心专席”,为老年人提供业务优先受理服务。开通“无健康码”服务绿色通道,老年人可持有效身份证件登记、纸质核酸证明替代健康码,方便没有智能手机的老年人办理业务。设置爱心服务箱,配备老花眼镜、创可贴、酒精棉片等应急物品。

丰富服务内容 打造过路人的“便民站”

停车服务,让用户仅需通过扫码预约、线上沟通、现场交付“三步曲”,即可享受“线上扫码快预约,一站速办不停车”的便捷服务,无需进厅也能高效办理业务。在南平,引入社会资源开展了12场“爱心翼站”公益直播活动,通过线上直播+线下互动的形式,进一步扩大服务范围。其中,公益直播内容包括:与消防队联动,开展消防知识教育普及和日常消防技能传授。与公安交警大队合作开展交通安全宣传,

倡导群众自觉遵守交通法规,拒绝酒驾,文明出行。

在传统佳节、中高考等特殊日子里,结合群众需求开展公益活动,为群众提供更多便利。比如,在中考、高考期间推出“助力中高考”公益行动,为广大考生及家长们免费提供进厅休息、矿泉水、消暑药品、手机充电、打印复印等服务,在各大考点设立志愿服务站,免费提供饮用水、铅笔、橡皮等备考应急物品。在重阳节前后开展“岁月不老,燃情翼站”智慧助老活动,通过智能手机微

课堂、党史知识竞赛、健康义诊等形式丰富的暖心服务,为老年朋友送上节日问候。

随着营业厅“爱心翼站”的数量不断增加,各类爱心服务内容逐步扩充。下一阶段,中国电信福建公司将持续创新和改善服务,充分发挥营业厅场地优势,推动“爱心翼站”活动常态化、标准化,把更加贴心的服务带给每一位用户,不断满足人民群众对美好数字生活的需要,用实际行动践行央企社会责任和使命担当。