



上海移动：坚持以人民为中心持续提升服务质量

以“心级”服务传递人民城市温度

春风送暖，万物复苏。作为本地信息服务主力军，上海移动积极构建“连接+算力+能力”的新型信息服务体系，以“舒心、安心、放心、贴心、暖心”的心级服务传递人民城市温度，为经济高质量发展贡献移动智慧。

坚守“五心服务”承诺，
当好百姓数字生活“贴心人”

近日，解放日报联合上海市消费者权益保护委员会、上海12345市民服务热线管理办公室、黄浦区相关职能部门，举办3·15消费者权益保护日服务活动，现场，上海移动设立服务点位，向广大消费者介绍数字服务各项举措，并提供现场咨询服务。一直以来，上海移动坚持以数字为民、普惠民生为目标，持续提升服务质量，不断深入推进“五心服务”实事工程，全方位加强消费者信赖感。

“舒心”体验是指服务的舒适度。上海移动围绕5G网络、千兆宽带发布舒心服务举措清单，一方面持续提升网络基础能力和智慧家庭宽带服务能力，另一方面通过跨区服务，让客户体验到通信服务的便捷舒适。

“安心”体验是指服务的信任度。上海移动客户可通过发送“0000”到“10086”随时随地查询、退订手机增值业务，同时在流量使用过程中，如达一定阈值即获提醒，方便及时掌握套餐使用情况。此外，上海移动还助力

架起防范电信网络诈骗保护屏障，营造安全的通信环境，维护人民群众利益。

服务透明带来更“放心”消费体验。上海移动在业务受理过程中坚持办理规范，业务流程要素齐全，全程可靠放心，并提供清晰的电子账单和云端协议，方便客户查询确认，让客户明白白白消费。服务有温度让客户更“暖心”。上海移动坚持为有需要的客户提供有温度的服务，助力老年人、残障人士更好地融入信息社会。同时，持续推进提速降费，帮助企业客户进一步降低通信成本。

上海移动“线上+线下”服务让客户感到“贴心”。线上，上海移动基于10086、手机微厅等服务窗口提供24小时不间断的服务，支持客户通过线上渠道自助查询业务协议；线下，家门口的营业厅不仅提供品质通信服务，更开启爱心便民模式，客户有需求，上海移动包师傅随时待命，兑现宽带装维承诺，快装快修，超时赔付。



坚持为民办实事，惠民举措托起满满幸福感

努力满足人民对美好生活的向往。近年来，上海移动积极响应市经信委“为民办实事”项目，落实“为上网困难家庭免费升级百兆宽带”“住宅小区地下车库移动通信网络覆盖工程”等专项任务，进一步夯实城市数字底座，共绘市民百姓畅享数字生活的“实景图”。

2021年初，市经信委开展“为困难家庭免费升级百兆宽带”实事项目。上海移动积极畅通营业厅、10086热线、短信等官方受理渠道，推动实事项目的广泛宣传和快速受理。同时，以网格化管理有效推动这一实事项目落地、落实、落细。上海移动各网格团队仔细分析各升速小

区现状，制定针对性的老旧终端替换方案，快速提升“硬实力”。同时，不断增强办实事的“软实力”，结合“网络诊断一次、助老服务一次、科普宣传一次、信息化APP使用指导一次、反诈宣传一次”的“五个一次”工作要求，进一步推动升速目标超额完成。

今年2月初，上海市委、市政府公布《2023年上海市为民办实事项目》，将“住宅小区地下车库移动通信网络覆盖工程”列入为民办实事项目。在市经信委、市通信管理局的领导下，上海移动全力以赴，将于今年确保完成800个、力争完成1000个住宅小区地下车库的移动通信网络覆盖专项工程，让更多家庭享受

到“双千兆宽带城市”的便捷。

一直以来，上海移动积极响应上海市“满格上海”行动计划，聚焦客户感知，坚持客户导向、问题导向和需求导向，持续开展网络建设和优化，不断提升城市重点场所5G网络覆盖。针对“网络质量在居民住宅室内深度覆盖仍存在短板”这一问题，上海移动已针对不同频段的传播特性探究深度覆盖方案，尤其在低频段室内覆盖开展深入研究和应用实践，全力提升居民住宅包括地下车库、电梯的网络覆盖水平。目前，上海移动根据市经信委、市通信管理局的工作部署，有序高效推进该项工作。

推广适老化举措，树立“数字为老”标杆示范

人口老龄化背景下，适老服务已成为上海通信行业核心服务领域之一。在市经信委、市通信管理局的指导下，上海移动坚持传统电信服务方式与信息化助老服务创新并行，帮助老年人解决在运用智能技术方面遇到的困难，帮助更多老年人享受数字生活，助力打造更有温度的城市。

近年来，上海移动针对老年人群体持续推广“爱心热线直接听”“爱心专柜优先办理”“爱心委托代办渠道”“爱心通道畅通无阻”“爱心专员温馨助力”“爱心讲坛增值服务”“爱心产品智慧养老”七大适老服务举措，更好满足老年人的数字化服务

需求。一系列暖心举措也陆续推出，如针对65岁以上的老年用户，上海移动做好长辈版APP功能优化，包含常用功能并照顾到老人对大字体的需求，账单界面简洁、消费情况清晰，进一步降低老年人使用门槛。

2022年，上海移动正式启动“数字为老”专题活动，面向全社会发布通信设备上门修、智能终端培训班等10项“数字为老”公益志愿服务项目。过去一年，身穿蓝马甲的“城市数字化转型”志愿先锋队队员结合网格服务，走进上海各街道、社区以及各类养老服务机构等，通过开设信息助老先锋工作坊、举办培训讲

座、“一对一”帮助等方式，将“银发族”亟需的“数字化技能”运用送到身边。

目前，上海正全面推进“15分钟社区生活圈”建设，而养老服务是其中重要一环。上海移动积极以高品质信息服务助力打造智慧助老标杆示范。去年底，全国首个“5G+数字养老健康融合平台”在打浦桥街道社区卫生服务中心落地，通过运用5G、大数据、云网融合等信息技术优势，助力提升卫生服务中心管理能级，进一步将优质的医疗服务延伸至患者端、家庭端，给社区老年人送上更温馨、更省心、更放心的医疗服务。袁阳

