

开通“长辈模式”填平老人“数字鸿沟”

三大运营商开通老年人一键直入人工客服 多个App正进行适老化改造



“闺女，你可真有耐心呀。现如今，手机操作系统更新换代太快了，没人手把手指导，都不

会用这些五花八门的软件了。”4月25日，家住耒阳市的张爷爷一走进中国联通衡阳市耒阳城北路营业厅，便被营业员贺琴韵引导至便民服务区，手把手教会了新建通讯录、发微信、刷小视频、查话费等智能手机常用软件操作流程。

当年轻人早已习惯“鼠标轻点，一切搞定”的生活时，老年人办理手机、电视等多种业务的需求也大幅提升。如何更好地为这部分有点儿特殊的消费群体服务，成为运营商及不少互联网软件公司正在积极思考的问题。

■记者 黄亚萍 通讯员 覃琴 陈吕芳 陈凡军



走访

匹配爱心通道，老年人可“一键接入”

4月25日，三湘都市报记者走访发现，像中国联通衡阳市耒阳城北路营业厅一样，长沙市三大运营商都已开始为老年消费群体提供便利的业务办理方式。

“我们为65岁以上老年人设置‘老人专席’，用户拨号后将直接接入人工客服；如老年人不便前往线下营业厅，还可通过10000号接入远程柜台，视频指导办理业务。”湖南电信有关负责人介绍，除线上服务外，该公司还推出“无健康码”服务绿色通道、保留渠道传统金融服务方式、配置老年人爱心服务箱等六大线下服务。

举措

字体更大，多个App正进行适老化改造

4月20日，工信部新闻发言人、信息通信管理局局长赵志国在2021年一季度工业和信息化发展情况发布会上提到，在电信服务方面，工信部已组织三家运营商实现“老人座席”、“一键呼入”两项服务，“工信部将继续围绕老年群体特点和需求，指导首批158家网站和手机App按期完成改造和评测；及时查找突出的问题和薄弱环节，推动解决老年人在用智能技术时存在的困难，构建长效解决机制。”

三湘都市报记者注意到，于2021年初启动的腾讯新闻、饿了么、好大夫在线、京东到家等115

消防隐患曝光

**消防设施、器材未保持完好有效
歌厅被依法处罚**

近日，郴州市宜章县消防救援大队依法对宜章迪乐歌厅宜章大道店消防设施、器材未保持完好有效处以5500元罚款，并责令限期整改火灾隐患。

消防监督员在检查中发现，位于宜章县玉溪镇宜章大道和一酒店四楼的宜章迪乐歌厅宜章大道店存在应急广播、疏散指示标志、应急照明损坏，控制柜无法联动启动水泵的问题，违反了《中华人

此外，湖南联通也设计了包含如何开启手机移动数据、查收天气预报、如何拨打微信视频等“智能手机小知识”手册，还定期开展智慧讲堂宣讲，一对一指导老年人讲解滴滴打车、淘宝、懒人听书等App的使用方法。同时，湖南移动多家营业厅也升级可调整升降角度的人脸认证摄像头，极大地方便了行动不便的老人。

省通信管理局提供的数据显示，三家运营商自开通老年人“一键”直入人工客服服务以来，总服务量超144万次，日均服务量1.2万余次。15秒接通率均保持在90%以上。

图片·新闻



携手揽才

4月25日，以“聚力长株潭 人才赢未来”为主题的首届长株潭高校毕业生供需见面会（长沙站）在中南林业科技大学举行。长株潭区域共132家企业提供岗位598个，需求3674人。当天，共有163人初步达成就业意向。

记者 王智芳
通讯员 梁露 摄影报道

增、扩、改停车场

9800个！长沙这些地方拟新增停车位

本报4月25日讯 增设停车位、改扩建停车场、建设立体车库。记者从长沙芙蓉区住建局获悉，针对停车难问题，今年内芙蓉区将完成17个停车场建设，新增停车位9800个。

盘活闲置车位 有效缓解看病停车难题

作为长沙中心城区，芙蓉区内既有繁华的商业街区，也有不少路窄但车流人流多的老旧街道。湘雅二医院地处老城区，周边老旧小区多，医院人流量日均最高可达上万人，而院内停车位少。

省通信管理局相关负责人表示，下一步将在帮助老年人跨越“数字鸿沟”方面做积极尝试，让老年人在信息化浪潮中有更多获得感、幸福感、安全感，都能享受指尖上的智慧生活。

位于湘雅二院斜对面的嘉熙中心大厦拥有停车位400余个，大厦前坪及小区内的停车位长期处于不饱和状态。经与大厦物业及小区积极沟通，最终采取物业管理人员向雷锋志愿服务站动态更新停车位余量，再由志愿者引导前来就医患者停车至附近空闲停车场的方式，有效缓解湘雅二医院停车难题，同时盘活闲置停车位资源。

目前，通过充分发挥雷锋志愿服务站的作用，芙蓉区已整合了嘉熙中心、恒福大厦、东广济桥等湘雅二医院周边大厦、小区、单位停车场

场资源6个，盘活停车位资源1100余个。在提升患者就医体验的同时，也有效缓解了南元宫巷的拥堵状况。

增、扩、改停车场，年内新增9800个停车位

据芙蓉区住建局消息，针对停车难题，芙蓉区拟出台《芙蓉区解决停车难治理停车乱两年行动计划（2021—2022年）工作方案》，计划分类分步骤用两年的时间解决停车难、停车乱问题。年内芙蓉区将完成17个停车场建设，新增停车位9800个。

当前，芙蓉区已经全面铺排停车数据采集行动，遴选出湘雅二医院周边、建湘路黄金城周边、八一路与韭菜园路交会处等10大重难点停车区域，计划通过停车位增设、停车场改扩建、立体车库改造、错时停车和车位共享等方式，改善中心城区市民停车难、停车乱现状。

今年以来，芙蓉区全区范围内，交警部门已施划36条道路内停车泊位3247个。另有31条道路正在执行报批手续，预计还能新增路内停车泊位1100余个。据了解，下一步，针对浏阳河婚庆文化园周边停车场的方式，有效缓解湘雅二医院停车难题，同时盘活闲置停车位资源。

■记者 周可
通讯员 陆祝玲 钟鹏慧

农行郴州分行“三个结合” 推进学党史走实走深

农行湖南郴州分行把学党史作为内强素质、外促发展的抓手，全面动员，全行推进，全力开展学党史见行动、我为群众办实事活动，收到了悟思想、办实事、开新局的效果。

学党史与提升政治思想素质相结合。农行郴州分行站在学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行的战略高度，精心谋划，精准施策，制定了党史学习教育时间表和路线图，从认认真真“学”入手，采取党委理论中心组深入学习、机关支部全面学、选树典型跟进学方式，从马克思主义中获得真理的力量，从中国特色社会主义中获得实践的力量，从伟人和先烈中获得人格的力量。

学党史与助力乡村振兴相结合。该行坚决杜绝学党史轰轰烈烈搞形式、扎实走实走过场，“践”字当头。该行以“我为党旗添光彩”为主题，采取“网点+团队”“固定+机动”模式，抽调76人组建38个“包乡进村”服务团队进村、入户、建档、放贷，带头攻坚克难、服务群众、争当先锋。

学党史与为群众办实事相结合。为把学习成效转化为解决实际问题的工作动力，该行集全行之智，掀起“我为群众办实事”高潮。针对电信网络诈骗犯罪多发高发态势，积极开展反电信网络诈骗宣传活动。让“关爱再出发、圆梦微心愿”学雷锋志愿活动落地生根，为北湖区鲁塘中心小学捐赠文具用品、体育用品，彰显农行社会责任。

■胡智飞 经济信息

共和国消防法》第十六条第一款第二项的规定，宜章县消防救援大队依法对该歌厅处以伍仟伍佰元的行政处罚。

该单位负责人表示，已充分认识到了消防安全的重要性，下一步将会认真整改存在的火灾隐患，并保证在日后的生活中真正养成自查隐患、有隐患必改的好习惯，确保单位消防安全。

■通讯员 陈传敏 林思