

## 【让信息惠及更广大人群】

如何让移动通信带来的美好生活为更广大人群所分享一直是中国移动致力解决的问题。为此，公司针对残疾人、老年人、少数民族等人群的特殊需求，努力为其降低使用门槛，开发提供能满足其特定需要的移动通信产品与服务。

### 搭建信息助残平台

据统计，中国有约8,300万残疾人，直接影响2.6亿家庭人口。中国移动一方面利用各信息服务渠道的不同特性来满足残疾客户群体的特殊需求，帮助他们与外界沟通；另一方面，为残疾人提供信息支持平台，帮助他们获得互助、教育、就业等实用信息，拉近与社会的距离。公司还注意在服务场所设立服务专席、安装无障碍化设施，为前来要求服务的残疾人提供方便。

**在广东**，自2006年起就与广州市残疾人联合会联手启动“移动爱心信息服务”项目，通过视觉化的文字信息交互服务、优先接入的专用短信服务端口、特殊服务规范、免费人工座席等措施，为当地聋哑人及其他残疾人搭建一个与社会近距离沟通的交流平台，让广大残疾人体验信息技术带来的便捷生活。截至目前，“爱心信息服务”已服务约5,000名残疾人。

### 推进助老养老信息服务

中国社会正在进入老龄化社会，统计显示，截至2009年，中国城乡老年空巢家庭超过50%，60岁以上老年人口达1.67亿。中国移动全面分析老年人在日常生活及紧急求助等方面的服务需要，开发老人手机终端及定制服务，创新打造社区养老、助老信息平台。

**在黑龙江**，于2010年初与哈尔滨市邦尼老年公益服务中心合作，启动了“助老惠民进社区”项目，推出“24小时无限敬老平台”，为配备有专用呼叫终端的老年客户提供应急援助或日常咨询求助服务，实现包括一键呼救、通知消息发送、故障报修等功能。截至6月30日，共有928名老年人获赠应急援助手机、神州行助老爱心手机卡及相应服务。公司还向老年人提供了23,257人次的日常咨询服务，其中，应急援助服务成功挽救了3名老年人的生命。

**在甘肃**，于2010年10月在兰州市推出了“虚拟养老项目”，让老年客户通过拨打服务热线方便获得生活照料、家政便民、物业维修、文化娱乐、心理慰藉、卫生保健、法律服务等7大项和60余个小的服务，被老年客户称为“电话里的养老院”。

对一些老年人来说，不会用手机功能和服务是一条望而生畏的“技术鸿沟”。2010年，公司还针对老年客户在学习使用现代通信产品方面的困难，有针对性地开展了使用培训活动。

**在上海**，特别为60岁以上的老年客户定制10086热线功能表，并指派专人进行人工服务优先处理，目前每月接入老年客户话务量约15万通。同时，还送服务进社区，指派员工为老年客户上门讲解，普及网上营业厅、短信营业厅操作方法及垃圾短信过滤软件使用方法，让老年客户掌握移动业务知识。2010年，共开展了20场服务进社区活动，累计共有1,600名老年客户参加了上述活动。

### 全力服务亚残运会

作为2010年广州亚运会高级合作伙伴，中国移动在2010年12月亚洲残疾人运动会期间推出了12项特色服务举措，为残疾人提供最专业、最方便的服务。服务包括免费“爱心卡”、免费爱心手机、爱心手语服务团队、绿色专窗服务、爱心通道、G3视频手语专席、现场优惠、企业馆“手语日”等等。活动中创造了三个“第一次”：第一次设置1008628视频手语服务，第一次推出残疾人亚运爱心手机卡，第一次举办中国移动“手语日”。

## 提供少数民族特色服务

中国移动从少数民族地区特点出发，积极开发、推出少数民族语言和特色服务，在促进移动通信在当地普及的同时，为保留和传播民族特色文化做出贡献。

**在西藏**，开发了“藏文短信平台”和“移动电话藏文输入法”，支持藏文信息编辑、内容订购、信息点播等功能，并已在部分智能手机操作系统上实现了藏文输入和短信收发。

**在新疆**，先后开通了“麦西来甫卡”、“麦西来甫”维语彩铃、维语手机报、12580综合信息服务门户维语服务、民族特色音乐与游戏服务等，在满足少数民族群众沟通需求的同时，传播民族文化，丰富群众文化生活。

**在宁夏**，在回族群众集中的同心县为赴麦加朝觐的穆斯林群众开通“绿色通道”国际漫游服务，在营业厅设服务专席，手把手帮助客户了解手机常识及拨打国际漫游电话的操作方法，还将资费等相关信息印制成小卡片赠送给朝觐者。

**在四川**，中国移动音乐基地联合各音乐制作商和少数民族地区文化部门，挖掘、整理了1,000余首藏、维、蒙等多民族语言的原生态歌曲，制作成彩铃、振铃等音乐产品供客户下载和传播，为有效保护和传承优秀民族音乐文化遗产做出了积极贡献。

未来，中国移动将继续大力推进“村村通工程”，完善农村地区网络覆盖；结合“万村千乡”工程，建设农村服务体系，为方便农村客户使用移动通信网络提供贴身服务；大力发展农信通12582业务，以语音热线为主，同时使用短信、互联网等服务方式，为农村客户提供找工作、农业生产、农情信息、农商行情等信息服务，将农信通12582打造成为农民的信息中心，全面促进农村信息化发展，进一步减小城乡数字鸿沟。

同时，中国移动还将深入了解残疾人、老年人、少数民族等群体的需求，以最先进的移动通信技术与业务应用，创新性地为他们提供安全、沟通、生活、文化等方面的各种服务，为他们搭建跨越数字鸿沟的信息之桥。

### 指尖文化传播最美家乡

在内蒙古，开展了“i生活 爱家乡”印象内蒙古主题系列活动。通过手机多媒体创意大赛，征集家乡美景、美图、美曲，并以手机短信、彩信、手机报等形式进行展示和传播；将优秀作品整合为“印象内蒙古”电子图书，向全国推介内蒙古文化。同时，以百姓投票评选“最美丽的家乡”活动为载体，吸引客户通过下载民族歌曲铃音、转发反映草原优秀文化的短彩信等为家乡加油。截至2010年8月底，直接参与活动客户达到150万人，征集短信和彩信139万条、民族歌曲铃声200首，取得了良好的社会反响。



◎在甘肃，服务于临夏东乡少数民族