

茂名移动： 擦亮文明服务窗口 “好心服务”暖人心

近年来，茂名移动坚守“以人民为中心”的服务理念，持续推进“我为群众办实事”实践活动常态化、长效化，强化服务窗口服务质量，以“好心服务”为群众办实事、办好事，积极打造服务行业标杆，为茂名创建全国文明城市贡献力量。

强化服务展现窗口文明底色

3月17日，记者来到茂名移动迎宾东营业厅看到，“门前三包”工作到位和设置了无障碍通道，门口左右两侧分别是服务咨询台和学雷锋志愿岗，志愿岗提供便民饮水、便民雨伞、关爱药箱、手机免费充电，以及对环卫工人、交警等群体需求提供志愿服务，很是贴心。

大厅里，显眼处张贴了“禁止吸烟”标语，摆放了行业规范宣传牌，电子屏幕滚动播放公益宣传图片和视频，宣扬社会主义核心价值观、垃圾分类等；身穿黄马甲的志愿者每见到一位进厅的客户，都会上前微笑询问业务办理需求，7个窗口工作人员热情服务，处处展现着良好的服务形象和文明底色。

该营业厅是茂名移动创建文明窗口的一个缩影。这几年，茂名移动严格落实营业厅点位建设要求，协助政府推广创建全国文明城市、巩固国家卫生城市手机视频彩铃，免费发送手机公益短信；定期组织窗口服务人员开展文明礼仪专题培训，不断提高窗口人员业务素质，强化服务意识，规范服务行为，进一步树立良好的窗口服务形象；每月开展一次便民活动，客户可到“五心售后服务站”享受免费维修、资料备份、手机清洗、旧机回收等服务。

提升服务水平缩短业务办理时间

当天，记者留意到客户取号到办理完业务平均约花10多分钟，比以前缩短了一半时间。据了解，为提高办事效率和进一步提升服务水平，茂名移动各营业厅根据实际情况优化空间布局之余，开设“绿色通道”和持续深化“放管服”。

现在，茂名移动迎宾东营业厅内开设了7个业务窗



志愿者热情服务客户。

口，比原来增加了2个。其中1号窗为爱心专窗，6号窗为“双拥”窗，为老年人、残障人士、退役军人等特殊群体增设爱心通道和“双拥”窗口。该营业厅工作人员介绍，营业厅为60岁以上的客户提供信息无障碍服务，开设长者通道和专人服务，客户在扫码取号时，系统会自动识别客户登记的信息，为60岁以上客户直接取L号，并优先办理业务。上个月，有位老人家因工作人员服务态度好、办理时间短，在留言簿写下了表扬信。

今年1月，该营业厅装修升级后，增设自助终端机，客户可以快速自助办理补换卡、充值缴费、停机、开机

等基本业务，无需到窗口排队办理。前来购买手机的陈小姐称赞：“工作人员热情，服务厅明亮宽敞，还有很多自助服务机，办理业务方便快捷。”此外，客户还可以提前通过中国移动广东APP预约和准备好相关资料，有效解决来回跑、等待长的问题。

下一步，茂名移动将继续发挥行业优势，完善基础配套，优化窗口服务，进一步提升环境和服务，为创建全国文明城市添砖加瓦。

文/茂名日报社全媒体记者 李君平 图/通讯员 梁德才

2023年度茂名市“智慧助老 智享生活”专题宣讲在市博物馆开课 助力银发族接轨“数字化”生活



扫一扫看视频

老年市民在课堂聆听，学习使用智能手机及智能化产品。
茂名日报社全媒体记者 岑稳摄

茂名晚报讯 记者邓晖晖 为了提高老年人的安全防范意识，关注老年人使用智能手机的安全，预防和减少电信诈骗案件发生，3月26日上午，2023年度茂名市“智慧助老 智享生活”专题活动——老年人如何使用智能产品在市博物馆开课，吸引了我市众多老年人前来听课学习。

此次活动由市文广旅体局主办，市博物馆承办，邀请了中国移动通信有限公司茂名分公司的吴老师前来授课。课堂从“社会现状、指尖办事、指尖娱乐”三个方面，用图文并茂的方式，详细向参加活动的老人深入浅出地讲述了智能手机的基本功能、智能手机的操作方法，并现场演示如何连接网络、如何使用微信、12306、滴滴、乘车码、抖音等常用APP和小程序。现场的志愿者还手把手教授老年人使用智能手机，帮忙下载APP并耐心讲授，让老年人对智能手机使用熟练程度有所提高，助力银发族

接轨“数字化”生活。

吴老师重点介绍了电信网络诈骗的作案方式和特点，针对老年人安全防范意识相对薄弱的问题，讲解了多种电信诈骗手法，把电信作案特点作了详细介绍，提醒老年人无论是电话、短信、QQ、微信或者任何单位、个人以任何理由要求转账、汇款，都要做到“不听、不信、不转账、不汇款”。同时，吴老师还建议老年人下载使用国家反诈中心APP，从而远离电信诈骗陷阱，提高警戒心以免让不法分子有机可乘。

前来听课的林伯伯说，这次课堂学到很多东西，“我使用智能手机好几年了，子女也讲过怎么用，但没有今天这么详细。特别是国家反诈中心这个APP，我觉得很有用，我们老年人对电信诈骗不敏感，有这个APP能很好地预防电信诈骗。”

市三防指挥部调度部署 我市强降雨强对流天气防御工作

茂名晚报讯 通讯员吴涛 为应对我省今年首轮强降雨强对流极端天气过程，认真贯彻落实市委、市政府关于防汛备汛工作指示精神，茂名市副市长、市三防指挥部常务副总指挥高雪山3月25、26日先后两次到市应急管理局开展三防调度工作，深入贯彻全国防汛抗旱工作视频会议精神和国家、省防办工作部署，分析研判我市强降雨防御形势，对全市防御工作再部署、再落实。市应急管理局主要负责同志、有关负责同志，市气象局、市水务局、茂名水文分局和市自然资源局等部门负责同志参加调度会议。

3月25日下午，高雪山调度了信宜市，信宜市北界镇、金垌镇，了解降雨和高位山塘、小水库、山洪地质灾害等防御情况，指导落细落小落实防御工作。3月26日上午，高雪山调度听取高州市、信宜市强降雨强对流防御工作情况汇报。他对各地三防部门履职情况表示肯定，要求各地抓好地质灾害隐患排查整治工作，要把本轮强降雨防御作为备汛工作成效的一次重大检验，为2023年安全度汛打下良好基础。

高雪山强调，各地各部门要立足最不利情况抓紧落实各项防范应对工作，紧盯雨水情和山洪、地质灾害隐患点，及时发布预警信息，引导群众防灾避险；要强化应急联动，及时组织会商，全面准确掌握各地雨情、汛情和突发险情、灾情；要切实加强值班值守，提前做好抢险救援准备工作，全力以赴保障人民群众生命财产安全。

目前，本轮强降雨过程已平稳度过，全市森林火险预警已解除，雨势逐渐减弱。