

# 心级服务 优+体验——苏州移动服务体验官走进移动

为更好服务客户,提升客户体验,日前,苏州移动开启“优+服务体验官”走进苏州移动,围绕“智慧体验”与“科技体验”两大主题,参观5G体验中心、集团运营调度中心以及网络运营中心,亲身体验“优+网络”、“优+产品”、“优+服务”等成果,感受苏州移动“客户为本,服务为本”的服务理念。

在5G体验中心,“服务体验官”们详细了解了5G发展现状与前景,感受苏州移动5G在智慧娱乐、智慧教育、人工智能、智慧医疗、智慧金融、工业互联网、物联网、智慧交通、智慧

旅游、智能安防等场景的智能应用,体验5G、物联网应用等新型前沿通讯技术,深度交流5G使用感受。同时,体验中心内的一键定制体验环境,体验设备、体验地贴以及虚拟数字人的智能讲解带来的互动体验,也让体验官们深刻感受到科技的力量。

在集团运营调度中心,一面科技大屏向体验官们展示了苏州移动打造的中央系统,该系统拥有全面的客户响应保障体系以及强大的网络属地化通信保障能力,包含业务实时指挥系统和一线实时调度系统,工作人员通过该系统可实现实时跟踪与交互调度,为

生产运营和一线人员解决实际问题,支撑网络智能化智慧运营。“通过一面屏幕,就能调度指导实时工作,这算是实现了工作的高效便捷。”见到调度中心的高科技,一位体验官不禁发出感叹。

体验官们还来到了网络安全实验室,这里是苏州移动网络安全新技术新产品研究与测试、安全威胁预警研究与实战以及安全业务创新孵化的地方,同时也是安全专业人才培养基地。现场,苏州移动通过展示安全产品、宣传反电信诈骗,以互动交流的形式向体验官们普及网络与信息安全知识,并以网络安全实

地成果,让体验官们感受苏州移动在保障网络安全方面所做的努力。

经过一个多小时的参观体验,“服务体验官”们直观全面地感受到5G科技以及通信技术、网络安全等对日常生活应用创新性赋能。苏州移动负责人介绍,下一步,苏州移动将以“优+服务体验官”活动为契机,持续提升服务品质,创新服务模式,推出更多惠民服务举措,打造“心级服务”口碑。(苏联)

## 缩小数字鸿沟 苏州移动为老年人点亮智慧生活

5G时代,网购、手机挂号、使用健康码……这些年轻人再熟悉不过的生活方式,却难倒了很多老人,为了不让科技的发展成为老年人与智慧生活之间的鸿沟,苏州移动以实际行动为老人而去拉近距离,有温度的贴心服务,为老年人的幸福生活增添亮色。

“没有健康码,医院也进不去,地铁也坐不了,我们老年人真难!”在张家港金港沙小区,苏州移动“非网明”志愿服务团队的成员们陪老人散步,内心充满焦虑,烦恼困扰了老人原本的生活节奏,不懂操作智能手机让他们的出行也变得艰难。成员们手把手教老人如何填写、获取健康码,坐车的老人终于松了口气,“再也不用担心出示不了健康码了”。同时,为

帮助老年人更好地享受互联网时代的生活,提升老年人的生活品质,不让老年人成为数字社会的局外人,“非网明”志愿服务团队组建讲师团队,定期进社区开展“智能手机公益大讲堂”,教老年人智能手机的基本操作,给老人们推荐方便好用的APP,进一步丰富老人们的智慧生活。自2016年6月首次开展“智能手机公益大讲堂”以来,“非网明”进社区惠民行动已惠及近万名老年用户。

数字社会的来临,让越来越多的老人渴望享受智慧生活,“非网明”志愿服务团队成员说:“现在老年人比例很大,他们更需要我们加倍关心,做好服务,帮他们解锁智能手机,让他们的生活与时俱进。”“爱心呼叫器”足不出户幸福养老

在工业园区非网明,全国首个由政府主导、社会多元参与的“1+5”居家养老服务中心,正在街道中高端、失能、高龄的老人提供爱心服务。

据悉,“1+5”居家养老服务中心以一个小巧便捷的“爱心呼叫器”为沟通桥梁,只需轻轻一按呼叫器,老人就可以自动拨打街道“爱心呼叫中心”的电话,拨打“爱心厨房”、“爱心食堂”、“爱心医院”、“爱心助浴”、“爱心关爱”服务等,真正实现足不出户幸福养老。其中,贴心的通用版的“爱心呼叫器”,正是由苏州移动提供的“找TA”产品。“找TA”原用于防止老人走失,为老人出行安全护航,苏州移动根据街道居家养老服务中心,协助对接产品平台搭建,将“找TA”变为老人手中的“爱心呼叫器”,

协助非网明街道居家养老服务中心,为老人们的幸福生活锦上添花。

此外,苏州移动还于今年九月份与培英镇康桥养老产业发展(苏州)有限公司签订5G+“养老”服务项目,与培英镇社区卫生管理中心签订“5G+医疗”服务项目,助力培英镇建设养老服务综合体。服务范围包括29个养老机构,30个综合为民服务中心和80个助餐点,涵盖了基础通信建设和培英镇养老系统平台搭建,并在不同网点标配5G+无线可穿戴健康监测设备,5G+电子围栏,5G+VR虚拟现实场景娱乐游戏等设备,助力培英镇构建3+X社区养老服务体系,以通信力量为老人们点亮智慧生活。(唐力威 高寅生 兰亮)

## 苏州移动联合市公安局刑警支队开展“宪法日”主题宣传活动

2020年12月4日是我国第七个国家宪法日,为大力弘扬宪法精神,苏州移动联合市公安局刑警支队来到园区东渚大郡社区,开展国家宪法日普法宣传活动。

活动现场,苏州移动党员志愿者们向辖区居民宣传了《民法典》的重大意义,并根据居民们的关注点,宣传业主权利保护、高空抛物责任以及房产纠纷问题等,同时播放宪法宣传视频,鼓励居民们完善法治观念,学习法律知识,

养成办事依法、遇事找法的良好习惯。此外,志愿者们还从通俗易懂的角度,向居民们宣传反诈知识和手机诈骗的必要性以及信息安全知识。本次活动的组织拉动了辖区居民与法治之间的距离,让居民们对法律知识有了更深刻的认识,营造了学法、守法、用法的良好氛围。活动开展期间,居民们手持《民法典》手册就法律问题积极与志愿者们沟通交流,志愿者们耐心解答群众的问题,社区居民群

体高兴地说:“这是老百姓办好事,新宪法节让我学到了很多法律知识。”

此前,苏州移动借助高仿真机器人,携手警方共同开展普法宣传与防诈骗宣传,提升市民法治意识与自我安全防护能力。同时,苏州移动也定期开展普法宣传进社区活动,加强社区普法宣传。今后,苏州移动将持续丰富普法活动内容及形式,进一步提升普法法治素养,助力社会安全。(苏联)



## 失眠、疲乏、健忘? 膏方:轻松喝走亚健康

你是否经常失眠健忘?是否经常感乏力、腰膝酸痛?全国名医中医工作室名中医孔繁生主任提醒你:你可能亚健康了,不妨试试膏方调理!

什么是亚健康?亚健康是介于健康和疾病之间的一种状态,机体虽无明显疾病(即器质性病变),但有功能失调改变,表现为活力下降,社会和生理适应能力是一定程度减低的一种状态。这种状态可随发展而成为疾病,但如果得到有效干预,则可以重返健康。世界卫生组织称之为“亚健康”,但在中医界中,则大致属于“虚劳”范畴。

处于“亚健康”状态者,主要表现为:  
1. 精力不济;记忆力减退,头晕目眩,情绪激动,烦躁易怒,脸色萎黄,夜寐不安。

2. 体力减退,腰酸膝软,神疲力乏,四肢倦怠,动作迟缓。
3. 免疫力下降;口舌生疮,易发感冒,易疲劳,常生病。
4. 功能紊乱,胸膈气短,食欲下降,睡眠不佳,大便干结或稀溏,出虚汗,口干舌燥,畏寒怕冷。

亚健康是亚健康状态的主要人群,繁重的学习和工作的压力,造成白领阶层人士生理和心理的双重疲惫。这类人群往往生活节奏快,心理压力,人际关系复杂,且经常接触污染环境及辐射,加上生活不规律,特别是吸烟、酗酒,暴饮暴食,缺乏必要的运动等,使得很多人不知不觉进入亚健康状态。

亚健康人群去医院进行理化检查,结果往往

可能是完全正常,因此在西医上总是很难寻求到真正的解决方法,而通过中医膏方的调理,却经常可以达到意想不到的效果。

膏方对亚健康人群的调理,以辨证论治、补益心脾为主,具体可根据每个人的体质类型、虚实、年龄、既往病史以及气候、生活作息、工作环境、精神状况等因素进行辨证,开出不同的膏方进行调理,或以补为主,补中寓调;或调中有补,补偏救弊,可起到调节阴阳,纠正亚健康的作用,帮助人体恢复到最佳生理状态。

此外,亚健康属于中医界中的一个“虚劳”范畴。膏方常用于“补虚扶弱”,亚健康状态者若补膏方,能有效促进体质的增强,帮助健康的恢复,从而达到改善生活质量的功效。

目前,“2020 全国膏方节”也正在如火如荼地开展当中,为回馈广大市民对全国医院一直以来的支持与厚爱,本次膏方节期间,全国医院将开展膏方的市民朋友还可享受到以下福利:福利1:定制膏方立减200元(即赠价值200元西洋参粉、阿胶片5片);福利2:前200名定制膏方者免费领取100元膏方加工费优惠券;福利3:定制膏方可领取价值500元免费体检卡一张。

“药食同源,养生更方面。欢迎需要的市民朋友前往全国医院开具膏方调理,详情请拨打热线电话0512-6533 6533进行预约咨询。(唐力威)

## “雾化”:冬季宝宝的止咳神器

当儿童咳嗽反射不明显时,雾化治疗尤其显得非常重要!

俗话说,雾化治疗主要有这样一些优点:①药物直达呼吸感染部位,局部药物浓度高,药物沉积时间长;②作用迅速,5分钟起效;③所用药物剂量小,明显减少药物副作用;④雾化可同时吸入多种药物,使用方便;⑤无痛苦,治疗时间短,见效快,特别适宜儿童雾化吸入。

雾化治疗适应症及人群:  
1. 成年人(包括老年人):很多呼吸道感染,例如急性细菌性肺炎、鼻炎、咽喉炎,但慢性支气管炎、慢性支气管炎、慢性支气管炎等,慢性支气管炎加重期,雾化吸入气道,释放痰液。

2. 儿童:早产儿慢性肺炎、哮喘、急性肺炎、上呼吸道感染、急性支气管炎、支气管炎、婴幼儿喘息、支气管肺炎等。

网上关于雾化治疗的传言很多,因为雾化吸入常用的是吸入性激素,所以有些家长不禁担心:雾化是否会影响到宝宝的生长发育?其实这是不用太过于担心的,因为患儿吸入的激素只是作用于局部,吸入的量很少,即使很

少量经呼吸吸道,经血液循环入体内也会很快被代谢分解掉,一般不会引起严重的全身不良反应。

但是在雾化治疗中,这几个注意点还是不容忽视的:①雾化前,雾化器准备液中的温度和湿度,气温过低时容易刺激气管收缩痉挛,反而加重患儿雾化吸入;②对于痰多者,应先吸痰再雾化;③有鼻腔分泌物者,可先进行鼻腔冲洗再雾化;④雾化时,在体位的选择上,由于雾化时肺容量、潮气量降低,吸入时容易出现缺氧、气促等现象,所以婴幼儿雾化吸入时,选择中坐位或半坐位为宜;对于年长儿,可教他们采用半坐位或半卧位,增加肺活量,提高肺容量;在雾化的时间上,每次以5-15分钟为宜,间隔时间根据病情而定。

此外,雾化液主任提醒:雾化器的选择也很重要!雾化器该如何选择?不同年龄的患儿可选择不同类型的雾化器。一般年长儿比较适合,可选用口含式,而对于年幼患儿,则雾化器面罩。此外,孩子在雾化时如果哭闹不止,也会影响吸入而影响治疗效果。对于这类患儿,可选择在雾化器后给予雾化吸入治疗,还有要注意的是,雾化的气雾不要对着眼睛,避免对眼

睛的刺激。

最后需要提醒的是,雾化治疗虽然优点明显,操作简单,但还是需要在专业医师的指导下进行,一般在治疗的时候,医生都会根据不同的病情,不同的治疗目的,选用不同的药物进行雾化吸入。所以在家长给孩子雾化时,最好先到医院找专业的医生,而不需要自己随意配置;在家雾化效果不好时,也应及时去医院复查,有雾化需求的家长朋友也可前往全国医院进行咨询。(唐力威)

法官说法:诚实守信是现代市场经济主体遵守的基本原则,损失填补亦是保险理赔的义所在。依法成立的保险合同对投保人和保险人均具有相应的约束力。保险事故发生后,保险合同下应强制为投保人选择更优受偿条件的供货渠道,并将该渠道作为理赔的前提条件,该行为不仅违反保险法规定而且不符合保险合同投保人和保险人的意思自治。(唐倩倩 苏婷)

**苏州金阊医院**  
金阊医院已搬迁至  
**姑苏区爱河桥路9号**  
0512-6533 6533