附件

海南省通信管理局“查堵点、破难题、促发展”活动已解决问题公示清单

| **序号** | **牵头单位** | **问题概况** | **问题来源** | **主要措施** | **完成情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 海南省通信管理局 | 切实解决老年人运用智能技术困难，加快通信行业适老化服务建设 | 自查 | 针对60岁以上老年人拟计划开展以下工作：一是各基础电信企业自有营业厅优化老年人排号机制；二是指导各基础电信企业加强一线老年人专席服务人员服务意识，提升老年人服务感知；三是推出老年人专属资费套餐；四是推动各基础电信企业开展网上营业厅、APP适老化改造。 | 1.2021年10月27日，下发《海南省通信管理局关于印发<电信服务质量通告（2021第3号）>的通知》。  2.将老年服务措施年龄由65岁延伸至60岁以上。  3.各基础电信企业自有营业厅设置老人服务专席，通过微信扫码、专人引导等方式，减少老人的排队等待时长。  4.配备老花镜、轮椅等专用设施提升老年人服务感知。  5.推出6款老人专用套餐，降低通信资费。  6.各基础电信网上营业厅、App均已完成适老化改造。 |