

通信新干线

上海电信抗击疫情在行动

全天候全网络

共抗疫情 携手同心

上海电信推出十大服务举措

疫情当前,为保证广大上海用户足不出户享有优质的通信服务,中国电信上海公司在疫情防控期间推出以下便民服务举措(暂定至2020年2月9日,视疫情情况调整服务时间)。

一、免停机服务——保障防控期间通信畅通

防控期间,对于政府及卫健委等疫情应对部门/单位的人员,以及赴湖北医疗人员、媒体记者等人员;在集中防控期间对于漫游至湖北省的手机用户;暂定至2020年2月9日24时之前,对于本地普通用户,均给予免催欠免停机。

二、援鄂医疗队绿色通信服务——支援前线医疗通信保障

为上海援鄂医疗队成员开通绿色通道服务。中国电信上海公司医疗卫生客户服务团队与上海各家医院保持沟通并实时更新服务,全力以赴做好为驰援武汉等疫情重点地区的医疗队“英雄们”的通信保障。

三、云助医疗服务——确保疫情信息传递顺畅

对上海市疾控中心已部署在电信政务云平台上的相关网站做好网站高并发量和网站安全重点保障工作,保障市民能够顺利访问疾控中心网站,获取最新疫情信息和抗疫、防范方法。

四、专线保障服务——全天候保障重点单位专线

防控期间,为防控重点单位提供专线保障:全天候响应,主动保障,优先调度。专线当日开通,7×24小时在线故障受理,打造安全可靠的专线网络。

五、天翼高清服务——提供免费高清视频内容

天翼高清及4K用户通过IPTV首页,可享受:体育内容免费(路径:IPTV首页-体育-百视通体育;时间:暂定至2020年2月9日24时);付费频道免费(路径:IPTV首页-频道-付费频道;时间:暂定至2020年2月9日24时);限免专区扩容(路径:遥控器“云应用”按钮-电视剧-限免专区;遥控器“云应用”按钮-影院-限免专区;时间:暂定至2020年2月13日24时)等多项优惠活动。

六、添翼助学服务——让课堂教学在线上延续

天翼高清及4K用户通过IPTV首页,可享受:体育内容免费(路径:IPTV首页-体育-百视通体育;时间:暂定至2020年2月9日24时);付费频道免费(路径:IPTV首页-频道-付费频道;时间:暂定至2020年2月9日24时);限免专区扩容(路径:遥控器“云应用”按钮-电视剧-限免专区;遥控器“云应用”按钮-影院-限免专区;时间:暂定至2020年2月13日24时)等多项优惠活动。

七、视频会议服务——开放便捷远程视频系统

防控期间,为全市各级政府、卫健委、医院、支持抗疫的各类企业、个人等免费开通“天翼云会议”并提供服务。手机或电脑下载“天翼云会议”客户端,即可召开远程视频会议。(官方网址:https://cloudmeeting.189.cn/,客服电话:400-820-6688转5,400-920-8566,微信公众号:esurfing云会议)

八、远程办公服务——开放远程协同办公平台

防控期间,为有需要的企业免费提供多方远距离实时沟通会议系统,资源共享和文件同步服务、电子化合同签约平台。远程跨设备、跨平台移动办公解决方案及办公产品,让您足不出户,也能随时随地办公。服务申请联系邮箱:shimingrenzheng@51biz.com

九、来电名片服务——强化防疫宣传公信力

政府各级防疫机构、部门和医疗机构可拨打10000号,免费开通来电名片服务,通过亮明身份,提升电话接通率、提高电话公信力,加强防疫宣传。(暂定至2020年3月31日)

十、24小时自助受理服务——足不出户办理业务

中国电信上海公司24小时自助渠道为您提供服务:登录中国电信上海网厅www.189.cn,拨打中国电信上海公司客服热线10000或10001自助服务热线。

中国电信上海公司及时响应市委、市政府统一部署,进一步提高政治站位,迅速成立了上海公司新型冠状病毒感染肺炎疫情防控指挥部,并就应对疫情相关工作作出紧急安排部署。在做好疫情防护、保障员工身体健康的同时,按战时状态,加强网络维护、公共渠道服务、通信障碍抢修、重大抗击疫情单位保障、网络信息安全等工作,确保抗击疫情信息网络安全畅通。

全面保障防控通信需求

针对疫情爆发后出现的应急通信需求,中国电信上海公司快速制定重保方案和响应机制,确保本市政府、医疗等承载关键业务的系统和门户网站稳定运行。政府、医疗等相关指挥、防控单位,是打好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的重要部门。为此,中国电信上海公司在第一时间,强化了这些涉及国计民生的医疗、互联网、金融等重点客户保障工作。据悉,中国电信上海公司共完成726台重要客户保障设备、456条国计民生线路、133条重要客户线路等重要通信保障清单的梳理。其中,医疗机构重要通信保障电路数224条,涉及武汉的重要客户线路9条。在做好主动巡检排障、保障线路的同时,积极做好上海疾病预防控制中心、海关、医院、生物医疗公司等与疫情防控相关客户发起的,各类紧急电话安装、线路扩容提速等临时应急的通信需求。

中国电信上海公司为上海市疾病预防控制中心提供重点通信保障。针对上海市疾控中心已部署在政务云平台上的相关网站,做好网站高并发量和网站安全重点保障工作。密切关注市、区卫健委及疾控中心、疫情防控指挥工作组的动态和需求,积极配合做好服务保障工作。为重要防控区域、重点防控对象、重点防疫隔离医院,提供重点通信保障服务,提供7×24小时贴心管家式服务。

1月22日,中国电信上海公司将市疾病预防控制中心涉及与上海各有关单位、国家卫健委、国际卫生组织的数据交换的线路纳入重点保障。同时,紧急为重要客户长途专线扩容提速,以应对因疫情需在家办公的需求。配合上海海关,紧急开通一条百兆MSTP专线,用于针对传染疫情人员的出关等防控工作。配合因发热门诊量激增的仁济医院南院,紧急开通两门CENTREX交换机。为成功研制出新型冠状病毒核酸检测分子检测试剂盒的国药集团上海捷诺生物科技有限公司,提供服务专线电话的扩容,实现了多人远程手机接听,应对防控一线的需求。

中国电信上海公司还组建了一支包含800M数字集群、4G+5G基站车、通信指挥车、卫星车、海事卫星、油机等13套设备车辆作为第一梯队保障队伍,可随时出动前往抗击疫情第一线,提供多种通信服务。

中国电信上海公司也重点关注湖北方向通信情况,制定了上海至湖北方向的应急通信预案。加强对上海到



湖北方向互联网流量、话务量的监控,每天定时跟踪变化情况,超出阈值及时预警、处置,保证前方防疫部门的通信畅通。



中国电信上海公司浦东张杨路营业厅为客户提供服务。费锋摄影
中国电信上海公司松江新城分局某维人员为客户提供讲解宽带简单维修方法。王万隆摄影

全力护航百姓网络生活

为保证广大百姓足不出户享有良好的通信、网络、IPTV等服务,中国电信上海公司调配了充足的维护人员,并为上门服务人员配备了口罩。1月22日至今,中国电信上海公司共为468户企业、5182户家庭,完成了各类通信业务的安装服务,完成了14500余次抢修与维护。

中国电信上海公司也启动了公益短信的紧急响应,及时完成了870万条有关新型冠状病毒感染肺炎疫情防控公益短信的推送工作。

由中国电信上海理想信息产业有限公司(集团)公司承担运营和支撑的天翼云会议(高清视频会议系统),紧急开通并提供社会免费使用,广受欢迎。初一正式推出至2月2日20时,已为各地政府、卫健委、医疗机构免费开通并服务超过27万客户,累计会议时长174585小时,天翼云会议公众号关注人数突破5万。

据悉,为应对防疫一线的需求,天翼云会议(高清视频会议系统)服务已经升级到100个参会方。

除夕夜,中国电信DICT应用能力中心通知,要求上海理想信息产业(集团)有限公司(天翼云会议产品的运营支撑单位)做好为肺炎患者和政府、医疗机构提供免费开通的准备工作。接到通知后,中国电信上海理想信息产业有限公司(集团)公司天翼云会议团队的党员群众们,立即放弃了春节休息,全部上岗上线,连夜着手准备,赶在第一时间为疫情一线的相关单位免费开通中国电信“天翼云会议”。

各地政府部门及医疗单位,纷纷使用天翼云会议(高清视频会议系统)进行防控治疗的指挥和沟通。1月26日,湖北省随州市随县县委、卫健委安装使用天翼云会议。1月27日,重庆合川人民医院安装使用天翼云会议。1月27日,锡林郭勒盟中心医院紧急开通并使用云视频会议系统。1月28日,内蒙古自治区领导在锡林浩特通过天翼云会议与疫区医生护士、患者做交流沟通。1月29日,湖南省张家界市疫情指挥中心,启用天翼云会议。1月29日,湖北利川市使用天翼云会议召开疫情防控工作视频调度会议。1月31日,河南新闻直播使用天翼云会议连线采访武汉一线医务工作者。

由中国电信上海公司承担运营和维护的上海12345市民服务热线,面对市民涌来的有关新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的来电准备了种类繁多、数量充足的“知识库”,能够应对各类常用问题的解答。自1月24日到2月1日,上海12345市民服务热线呼入量持续增长,与去年同比增长560%左右,日均接电量15000个左右,同比增长490%左右。上海12345市民服务热线已开通电话、微信小程序、App、网站、手语等多个受理渠道,广大市民可以优先选用上海12345市民服务热线微信小程序自助服务。

考虑到很多客户会在网上办理电信业务,中国电信上海公司的24小时自助渠道也强化了服务功能。通过“中国电信上海客服”、“中国电信上海网厅”微信公众号,或登录上海网上营业厅http://sh.189.cn,以及拨打中国电信客服热线10000或10001自助服务热线,均可享受便捷服务。

题目:中国电信上海公司西区静安分局宁富装维队正为延安中路用户家安装一根200M的宽带。汪晓彤摄影

快速架设信息生命桥梁

上海电信为市公共卫生中心提供应急通信保障

为了应对此次疫情,位于金山区的上海市公共卫生临床中心,成为了本市新型冠状病毒感染肺炎的集中隔离治疗点。中国电信上海公司第一时间为该中心提供应急手机、应急基站、应急通信车等全方位的应急通信服务,快速架设集中隔离治疗点的信息生命桥梁。

疫情就是命令。上海电信网络运行部、政企客户部、机动通信局、金山局、移动互联网部干部员工众志成城,迅速协调应急、传输、电源、卫星等专业全力配合,保证抗击疫情的组织指挥和信息查询、传递需求,满足抗击疫情的巨大网络信息量需要。

上海电信金山局按照重大突发公共卫生事件一级响应机制,迅速成立了重保工作组,制定了上海公共卫生临床中心的通信保障方案。从除夕开始,上海电信的客户经理就一直与公共卫生临床中心保持着紧密的沟通和联系。了解院方在此次抗击新冠肺炎的工作中对通信服务的需求,询问在网络服务质量方面存在的问题。院方

告知,应急病房A3大楼隔离区内医护人员需要应急4G手机作为联络和照片采集上传工具。上海电信迅速通过绿色通道办理了15张4G号码卡,同时调集手机终端库存,及时提供给一线隔离区内的医护人员使用。

1月27日大年初三,院方反映,作为本次集中诊治和隔离的A3病房楼和备用的A1、A4病房楼,由于前期负压病房改建,导致电信的室分系统被拆除,信号覆盖不佳。用户的需求就是命令,上海电信立即决定派出应急通信车赶赴现场支撑。

上海电信机动通信局接到为隔离区内3幢病房大楼无线网络疏盲、疏忙的命令后,13名党员干部紧急集合,组成了应急通信保障突击队。启动预案、紧急出动、梯次集结……10分钟后,第一辆小型应急通信车出发了。20分钟后,另外两个批次的应急通信车,也发车奔赴百公里外的集结现场。

下午1时许,第一辆4G小型应急通信车抵达保障现场,立即对现场进

行勘察。为确保4G网络覆盖质量达到最优,在多处查勘后确定了一个距离隔离区的A3病房大楼最近,紧贴着隔离墙的临时区域作为应急通信车停放的位置,在最短时间内完成了小型基站车的开通。半小时后,两批中、大型4G/5G网络应急通信车也抵达现场。

当下午全面开通了现场所有的4G应急宏基站,为隔离区医患提供了近千部手机上网通话的应急网络支撑。上海电信还特地调集一部中型C+L应急车在附近的通信集结点内待命,做好随时响应支撑的准备。

应急通信车停放地附近光缆资源不足,上海电信立即调度应急资源,布放临时光缆到应急通信车。同时线路、传输、综维人员兵分几路到相关机房和局站跳通光路,迅速开通了应急路由。在解决了传输路由后,供电问题又成为难点。院方指定的市电取电位置离应急通信车距离太远。上海电信立

申城24小时发热咨询专线开通

电信建立绿色通道保驾护航

为了向市民提供咨询服务,正确引导公众合理就医,减少医院人群聚集和交叉感染,1月31日中午12时起,“上海市发热咨询平台”正式开通,专线为021-33672885、021-33682885。来自上海15家市级医疗机构的60余位专家进驻徐汇区中心医院,提供24小时咨询服务。为保障专线准时启用,中国电信上海公司多个部门争分夺秒、通力协作,不到24小时就迅速开通两门热线和通话录音,还协调科大讯飞支撑解决,实现了文字输出等个性化需求。

非常时期的“绿色通道”

1月30日下午3点左右,中国电信上海公司接到一项特殊的任务——市卫健委31日中午要在徐汇区中心医院现场开通上海24小时发热咨询专线。疫情当前,刻不容缓,中国电信上海公司快速响应,第一时间为这两条特殊的专线建立了绿色通道。下午5点,选号、受理、开通工作准备就绪,晚上8点,现场安装全部完成,并制定了专项的监控和保障方案。

按照发热咨询平台的工作流程,对有相关临床症状的患者,需要录音并记录相关信息,及时提供医疗机构发热门诊名单,引导至实体医院发热门诊就诊,针对这一需求,中国电信上海公司及时协调开通“音证宝”,通过电信大网侧录音的方式,不仅实现了通信还有云端的录音,让发热咨询平台的工作人员随时可以听取调用,为后期的病情分析、数据统计提供了充分的依据。

此时,热线平台提出,希望能够将“音证宝”提供的录音转变成文字记录。中国电信上海公司迅速跟进这一最新需求,协调科大讯飞的技术专家组成技术小组,成功实现了对接,录音可以通过导出并格式转换后实现文字输出。在疫情面前,这一跨界合作也开启了三方合作的新模式。

护航咨询热线顺利开通

1月31日12点,上海24小时发热咨询平台启动,咨询热线也随之正式启用。

值得一提的是,该平台由来自15家市级医院60位呼吸科、感染科、重症医学科的医师轮流排班接诊,在资源紧缺的情况下,热线只能安排两位医师接听。考虑到众多前来咨询的患者在无法接通状态下的焦急心情,中国电信上海公司向平台推荐了挂机短信业务,通过短信告知来电方可在App下载“上海徐汇云医院”等信息,为居民及时获取帮助提供了多一层保障。

截至2月3日上午9点,热线开通近3天时间,累计接听1692次,通话总时长5108分钟,平台发送挂机短信总计8920条。在热线开通过程中,中国电信上海公司跨部门、跨公司快速响应,与一线医务人员一起为市民提供了更便捷、更安全、更周到的服务,为申城居民建立了一条健康绿色通道,也为国家的疫情防控献上了一份力量。

王南 邹璟菡

下图:申城24小时发热咨询专线开通,电信提供保驾护航。王南摄影



为医疗救援队提供免费通信服务

除夕夜,上海首批医疗队连夜出发驰援武汉。第一时间,中国电信上海公司决定,为奔赴武汉一线的海上医疗队所有成员提供免费通信服务。

中国电信上海公司医疗卫生客户服务团队第一时间向上海肺炎疫情防控工作领导小组办公室提交了相关的信函,为本市组织前往重点地区支援并使用中国电信手机的医疗卫生人员免费提供通信服务。

同时,中国电信上海公司在第一批医疗救援队出发后,针对全市52家医疗机构整体排摸,一院一案。第一批上海医疗队来自复旦大学附属华山医院、上海交大医学院附属新华医院、上海中医药大学附属中西医结合岳阳医院,这些医院都是中国电信上海公司

的集团用户,医生均拥有电信手机。

当晚,中国电信上海公司就完成了医疗队电信手机减免和免停机标记处理。在离沪支援期间,医疗队成员的电信手机账单全额减免。随着后续医疗救援人员的不断派出,中国电信上海公司医疗卫生客户服务团队也会与上海各家医院保持沟通、实时更新,全力以赴做好为驰援武汉等疫情重点地区的医疗队“英雄们”的通信保障。

据悉,这些上海医疗队队员到达武汉后,手机使用最多的还是上网和视频通话。队员们通过视频,可以节省打字时间,也能够更直观地传递诊疗信息,从而腾出更多的时间用于病患的救助。



即组织力量到现场布放电源电缆。

天已黑了,高墙外的这群电信人已不知不觉在寒冷的室外忙碌了6个小时。顾不上吃午饭、晚饭,耳朵在口罩和寒风的双重作用下已疼痛麻木得没有了知觉,看着A3病房大楼内亮起的灯光,现场电信工作人员的心里,自豪感油然而生。

疾风知劲草,烈火炼真金。春节长假前,上海电信就制订了突发事件专项预案,组建了一支包含800M数字集群、4G+5G基站车、通信指挥车、卫星车、海事卫星、油机等13套设备车辆,以及20名党员技术骨干组成的应急通信保障梯队。突发情况下,第一时

间组织休假员工返岗待命,进入备勤状态。落实领导带班制度,骨干以上采用双模电话7×24小时值班。刘行和莘庄两个卫星通信地球站全面进入7×24小时值守,做好面向全国的紧急卫星链路接入的准备。

日前,青浦、松江、金山卫健委分别申请32门、80门、44门带物联网卡功能的“天翼手机卡”,用于道口疫情防控使用。虽说短时间内无法完成实名认证,但中国电信上海公司

政企客户部、金山局等部门立即开启绿色通道,保证了第一时间送达。同时,还根据需要提供上充电宝等辅助设备,为守护上海入沪道口安全助力。

当天提出,即刻响应、当天开通,上海电信为上海市公共卫生临床中心快速架设信息生命桥梁,为全面打赢此次疫情防控阻击战提供了坚实的信息化服务保障基础。

陆翔 赵灼 王万隆

上图:为上海市公共卫生临床中心架设信息生命桥梁,中国电信上海公司机动通信局、金山局员工奋战在一线。徐瑛摄影