

通信新干线

中国电信上海公司全力支撑抗击疫情 多举措保障网络顺畅

■邹璟菽

新型冠状病毒肆虐，各行各业都在用自己的方式为抗击疫情贡献力量。‘宅在家也能做贡献’的特殊时期，网络是刚需。中国电信上海公司多措并举保障网络不中断，为上海市民提供了畅通的信息服务。

紧急扩容助力安全返沪

随着复工临近，上海各大高速道口迎来返沪车流高峰。由于每车每人必须登录‘来沪人员排查系统’进行信息采集，对平台造成了很大的流量压力。有时候，打开系统页面有延迟，容易造成车辆积压。

为了确保电信、移动、联通三家运营商用户访问排查系统不卡顿、不延时，中国电信上海公司紧急完成免费扩容带宽和对接工作。同时，为松江、青浦、嘉定等主要道口服务人员紧急开通188张数据卡，用于PDA数据上传。此举，为返沪人员顺利填报健康信息提供了全面保障，道口车辆积压情况也得到了很大程度的缓解。

专线提速保障网用需求

防疫期间，中国电信上海公司宽带用户对互联网访问的需求大幅增加。城域网出口带宽利用率较平日增长19.47%，峰值流量较平日增长14.29%，IDC的访问带宽利用率较平日增长4.78%，峰值流量较平日增长31.25%，国际出口带宽流量较平日增长5.59%。

同时，政企客户对专线提速的需求也大幅增加。为满足政企金融等客户的大量专线提速需求，中国电信上海公司组织力量7x24响应客户需求，确保近100根专线的紧急提速，新增带宽超过100G。为确保提速后网络的稳定运行，中国电信上海公司运维部门对各类业务承载设备的流量、运行状态进行实时监控分析，根据运行情况制定了应急扩容机制和流量调度策略，确保网络能力无瓶颈。

弹性网络方便远程办公

伴随远程办公的开启，由中国电信所属上海理想信息产业有限公司承担开发和服务的天翼云会议（高清视频会议系统），为全国用户免费提供便捷的居家办公视频会议服务，广受欢迎。

连日来，各地政府部门及医疗单位纷纷使用天翼云会议进行防控治疗的指挥和沟通。数据显示，自大年初一正式推出至2月9日18时，已为各地政府、卫健委、医疗机构等免费开通并服务超过66万客户，累计会议时长54万小时。

用户规模急速扩大，也越发凸显出天翼云会议系统的优势。该系统能根据用户并发情况，自动扩容云网资源。也就是说不管多少用户同时在线、并发数再高也不会发生断网，用户能够持续享受良好的服务体验。

图片报道



图1: 上海电信西二区局员工为客户维护宽带设备。



图2



图3



图4



图5

汪晓彤摄影

图2: 上海电信松江新城分局文翔路营业厅，营业员戴着口罩细心为客户提供应急服务。王万隆摄影

图3: 上海电信松江新城分局装维人员上门维护便民超市IPTV。王万隆摄影

图4: 全力以赴，上海电信机动通信局提供应急通信服务。谢伟祺摄影

图5: 上海电信崇明局员工上门为客户维护IPTV设备。陆惠草摄影

“面对面”指挥一线防疫救援

“天翼云会议”成为阻击战沟通利器

在全国疫情防控的关键时期，中国电信“天翼云会议（高清视频会议系统）”免费开放。截至2月9日18点，“天翼云会议（高清视频会议系统）”注册用户已经达到668837户。据悉，国资委信息中心、工信部、河南省委等6000多家政府和企事业单位，60多万用户使用了“天翼云会议（高清视频会议系统）”公益服务，累计会议总时长54万小时。

1月24日，除夕大年夜，面对最新的疫情进展，为解决“少出门、少聚集”的防控工作需求，中国电信第一时间决定为各级政府、医院、企业等全国疫情防控相关工作，免费开通“天翼云会议（高清视频会议系统）”服务。

1月25日，大年初一，中国电信DICT应用能力中心组织“天翼云会议”的开发运营团队——中国电信上海理想信息产业（集团）有限公司，连夜完成了平台在疫情期间免费体验的准备工作。中国电信率先开放高清免费视频会议系统，为全国各级政府、卫健委、医疗机构以及各类在疫情期间有需求的企事业单位和个人提供服务。

“天翼云会议（高清视频会议系统）”以5G专线为通道，以天翼云为载体，为全国政企客户提供“5G+云网+智能+高清会议”的融合服务。该系统可以有效解决特殊时期人员聚集风险大等问题，实现“远程云会议、协作零距离”，广泛应用于政策传达、远程培训、突发事件应急指挥等各类场景。中国电信“天翼云会议（高清视频会议系统）”服务具有随时发起、随时接听优势，为多部门、多人信息沟通决策提供安全信息环境。同时，该系统可发起100方会议（1个主持者+99个参会者）。电脑、手机、PAD均可接入，让疫情防控情况全天候即时互通。随着国家疫情防控工作全面铺开，“天翼云会议（高清视频会议系统）”需求迅速增加。

在国家部委——国务院国资委信息中心使用“天翼云会议（高清视频会议系统）”召开工作部署会议，并计划在央企内部推广使用。工业和信息化部使用“天翼云会议（高清视频会议系统）”和部分特派员、各地工信部门，召开视频会议。

在上海——为上海松江卫健委等单位免费开通“天翼云会议（高清视频会议系统）”，并召开了全区防疫培训会。

在四川——全省各州市政府机关、疫情防控指挥部、医疗卫生、交通物流、企业、金融等单位都纷纷上线了会易通高清视频会议系统。截至2月4日，中国电信四川公司在省开通天翼云会议账号5500余个，



截至2月5日全省通过天翼云会议召开会议3.1万次。

在山东——莱州市卫健委对莱州全市医疗机构下达文件要求：全市公立医疗机构中层以上领导及业务骨干，于2月2日16时前全部注册使用中国电信“天翼云会议”。于2月4日申请将“天翼云会议”系统升级扩容至300人同时在线的模式，并高度评价了中国电信“天翼云会议”是“防疫抗疫工作的有力武器”。

在福建——2月3日下午，一场不一样的疫情防控工作会在泉州市教育系统召开。市县两级教育部门，及55所学校共200余人通过手机App参与到会议中。在“不集中、不面对面”的情况下，将防疫工作快速部署。参会代表纷纷点赞“有了这个工具，防疫抗疫工作部署和远程办公就有了利器。”

在宁夏——自1月25日5G云会议视频指挥系统投用以来，已为自治区主要领导视频连线自治区第四人民医院，以及各级指挥机构。同时，疫情期间的工作部署会议，也使用“天翼云会议（高清视频会议系统）”。全区参会人数已达12325人次，保障了全区疫情防控不见面就会开调度的能力。

在广东——自1月25日开放服务以来，全省注册开通4万多户。在疫情爆发之初，1月26日，中国电信湛江分公司仅短短7个小时，就为全市卫健系统及各大医院20

个点火速开通天翼云会议视频系统，保证了湛江市卫健委视频会议的顺利召开。

在江苏——中国电信南通分公司第一时间启动应急方案。截至1日，已免费为南通当地192家中小企业提供天翼云会议服务，为疫情防控提供强有力的技术支持。

在浙江——天翼云会议累计为全省各级人民政府、人大、政协、卫生和卫健委等支持抗击疫情的各类企事业单位开通12938户，累计支撑开会10006场次，有力支撑了全省党政军、中小企业客户进行疫情管控部署沟通。为公众用户免费开通公众版，为家庭及亲朋好友架起温馨的沟通桥梁。

在安徽——县级疫情防控的重点和难点在农村，而农村村委会相对分散，乡镇召集会议才能办理的业务，现在可以在线进行办理，包括移机、过户、套餐新装或变更、挂失复机、上网卡停机复机、改号等等。以过户业务为例，以前办理过户业务需要双方本人带着身份证原件前往营业厅。现在，待在家里拿起手机可以办。通过“中国电信上海客服”微信公众号，进入“个人中心”——“线上营业厅”，填写过户业务登记、上传上下家身份证后，即可接入视频客服进行身份认证，通过后即完成办理。

避免面对面，是有效防控疫情蔓延的重要举措。以“云”为桥，中国电信在全国疫情防控期间，迅速行动、快速响应、全力以赴为政府机关、企事业单位提供快速、有力的通信技术保障，运用先进的信息技术助力疫情防控，架起沟通桥梁。

降低疫情期间出行风险

充值缴费、自助排障 线上就能办

为有效阻断病毒传播，最大程度降低交叉感染风险，中国电信上海公司充分发挥在线服务优势，提供24小时自助受理服务，充值缴费等都可以在线完成。让市民足不出户也能方便地获取服务、保持通信畅通，从而最大限度降低市民的出行风险，全面助力打赢“防疫”阻击战。

在家随时能充值缴费

经过多年建设，中国电信上海公司的线上服务渠道日臻完善。目前，市民可以通过“中国电信上海客服”微信公众号、“中国电信上海网厅”微信公众号、“中国电信网上营业厅 www.189.cn”、“电信营业厅”手机客户端等多种线上方式，便捷获取服务或办理业务。

充值缴费，是市民高频使用的一项服务。其实，在家动动手指，通过手机或者电脑就能完成充值缴费。

以“中国电信上海客服”、“中国电信上海网厅”微信公众号线上渠道为例，用户关注公众号并绑定设备之后，能查询套餐使用量信息和余额等。亦能在“我的服务—账单充值”页面上看到每月以及历史的账单详情，尚未支付的账单可以使用微信进行支付，也可用手机等充值。

通过“电信营业厅”手机客户端、“中国电信网上营业厅 www.189.cn”，登录后页面上直观显示用户的账单和套餐使用情况，同样能方便充值缴费。

目前，“电信营业厅”手机客户端还推出了“在线义诊”专区。用户可以免费咨询，在线医生会实时响应，从而缓解人群涌向医院造成交叉感染，减轻医院就诊压力。

足不出户办理电信业务

除了充值缴费以及流量查询等常用服务外，中国电信上海公司此次全面加强了线上服务的种类和功能。一些原来只能去线下营业厅才能办理的业务，现在可以在线进行办理，包括移机、过户、套餐新装或变更、挂失复机、上网卡停机复机、改号等等。

以过户业务为例，以前办理过户业务需要双方本人带着身份证原件前往营业厅。现在，待在家里拿起手机可以办。通过“中国电信上海客服”微信公众号，进入“个人中心”——“线上营业厅”，填写过户业务登记、上传上下家身份证后，即可接入视频客服进行身份认证，通过后即完成办理。

遇到问题可“自助排障”

疫情期间，中国电信上海公司推出7x24小时在线服务、客服电话等多渠道技术手段，提供服务保障。还通过“中国电信上海公司”、“中国电信上海网厅”微信公众号渠道，发布了《中国电信上海公司宽带、IPTV快速排障指南》。针对宽带无法上网、无线无法连接、路由器设置、无线密钥修改等方面的问题，视频图文结合，介绍了故障自助解决方法。用户跟着教程一步步进行操作，自己也能处理各类小故障。

针对简单故障问题，还有更简便、更“傻瓜”式的解决方式。用户可以通过“中国电信上海客服”、“中国电信上海网厅”微信公众号，在“我的服务”中选择“自助报障”，即可进入宽带报障、IPTV报障、网关智能体检等自助服务。进一步点击“一键修复”功能后，系统则能够针对用户宽带进行有针对性的自动检测和修复，如仍发现存在问题，用户可继续提出报障。

实用支招

充值缴费，在家动动手指就成。

方式一 中国电信上海客服微信公众号（微信ID:shkf10000）关注和绑定公众号，在菜单中选择“我的服务”，然后进行“账单·充值”。

方式二 中国电信上海网厅微信公众号（微信ID:sh\_189）关注和绑定公众号，在菜单中选择“我的服务”，然后进行“账单·充值”。

方式三 中国电信网上营业厅（www.189.cn）进入“自助服务”栏目，可以点击“充值缴费”，填写充值账号和充值金额后，可选择支付宝、微信支付、中国银联或者翼支付进行支付，甚至还可以“找人代付”。亦可以通过页面左侧的智能会话栏，快速搜索到自己所需办理的栏目。

方式四 “电信营业厅”客户端可在苹果App Store及安卓各应用市场搜索下载“电信营业厅”。

客户端页面上提供“快速充值”通道，进入后选择所需充值的号码和充值金额，可通过支付宝、微信支付、翼支付、度小满支付等方式进行支付。

发短信就能预约口罩

■王昕

疫情当下，口罩是一个必不可少的防范和保护工具。戴口罩成为出行的“规定动作”，口罩也因此成了当下市民的抢手货。2月2日，上海市新口罩供应方式正式实施，每户人家可购买5只口罩。市民先在当地居委会预约

登记，而后到指定药店购买或由居委统一购买分配。

目前，中国电信上海公司在口罩新政颁布24小时之内，就上线了一项更便民、更安全的口罩预约申领方式——短信预约。市民只要发送一条短信，就可以守在家中等待街道和居委的通知，并随后到指定场所购买口罩。

街道和居委会，在各个小区快速开通短信预约登记服务。电信支撑人员24小时随时接听申请，只要30-60分钟就能完成短信预约平台的开通上线。

上海新口罩供应方式的消息一出，中国电信上海公司移动互联网部便立即同步开始口罩短信预约服务平台的全力开发。技术人员进行平台和系统开发，产品经理连夜设计撰写使用方案，帮助街道和社区快速开通和上手使用。前后不到15个小时，短信预约服务平台就正式上线了。

这一短信预约平台成为街道工作的好帮手。街道工作人员说，所在辖区管理范围广，人员分散度高，居民前往居委和街道的距离很远。而短信预约平台可以大大缓解社区居民的

烦恼，使他们在家中就可完成预约，已有不少街道使用了这一便民服务。

对于社区居民来说，足不出户，只要向指定短信代码（如1069xxxx001）编辑发送一条短信即可完成预约。随后，其所在街道会根据预约和配给情况，通知居民领取。短信内容主要包括居住地址、姓名、有效证件号码等，便于居委会登记统计。

目前，中国电信上海公司的这一短信预约服务，在疫情期间免费提供给全市街道和居委。平台的使用方法非常简单，有简单电脑操作基础的社区工作人员和志愿者均可快速上手操作。中国电信上海公司为街道和居委准备了详尽的平台使用手册，以保证预约平台能顺利走进各个社区为市民服务。