

通信新干线

办业务网上“面对面”，新开户送卡“门对门”

“视频客服”走红申城

随着全国疫情防控取得重要阶段性成效，上海市民对5G、千兆光网等信息产品的消费需求也与日俱增。中国电信上海公司在微信公众号“中国电信上海客服”中引入“视频客服”，尽可能减少疫情防控对群众生产生活的影响，以更优质的服务为市民提供便利。“视频客服”的出现，令市民足不出户即可通过视频方式办理以往必须现场实名制才能办理的补换卡、过户、改号、挂失复机、手机新卡激活、携号入网和同振顺呼等多项业务，以创新手段不断提升市民的服务体验，掀起了沪上智慧城市应用的新风尚。

■沈亦兵 陈之赞

足不出户，送卡到家

当上海均和集团有限公司的汪先生打开快递包裹，将电话卡插入新购置的华为P40 5G全网通手机并成功激活时，脸上不由得露出了欣喜的笑容。汪先生表示，在经历了长达55天足不出户的居家生活后，自己对5G时代的到来更充满了信心。

“疫情期间，我们全家老小的各类生活所需和娱乐活动都是通过网络完成的。虽然当初很多实体店都‘停摆’了，但家里有了上海电信的十全十美畅享融合套餐，我们的日常生活却未受到太大的影响，这也让我更深刻地感受到了5G时代的魅力。这不，最近华为年度5G旗舰P40系列发售了，我也赶在第一时间进行了购买，换掉我手中这部陪伴了多年的4G手机。”

不过，汪先生拿到华为P40手机后才发现，如今新款手机用的都是Nano SIM卡，比自己原先用的Micro SIM卡要小很多，只能去更换一张新的手机卡。但根据国家手机实名制相关规定，更换手机卡必须到营业厅现场办理。

“其实现在上海疫情防控措施到位，日常出行只要戴好口罩，风险不大。但是如今境外疫情仍在暴发，我们老百姓也要响应国家号召尽量减少出行。同事邵小姐最近刚刚通过上海电信公众号的视频客服办理了业务，体验很好，于是她推荐我也试试看。”

汪先生打开微信公众号“中国电信上海客服”，选择了“我要办理”——“线上营业厅”——“办理”——“补换卡”。按界面提示上传相关信息后，系统自动跳转到视频客服。在视频客服人员的亲切服务下，汪先生顺利地采集了相关信息和在线身份核验，并实时办理业务。整个过程既简单又流畅，还免去了以往现场排队办理的等待时间。视频客服的另一优势就是可以将原来的线下物流配送变成简单物流，不再需要物流人员进行线下配送时的实名认证，这也解决了疫情期间的非接触式配送问题。

“完成线上办理功能后，24小时内我就接到了微信推送通知，获取了相关物流配送信息。和营业厅现场办理一样，补换卡需收取20元费用。不过由于我是上海电信5星级用户，所以可以在第一时间进行了购买，换掉我手中这部陪伴了多年的4G手机。”

当然，汪先生在收到快递的新卡后，还需根据物流配送确认单上的说明，对手机卡进行在线激活。激活的路径同样十分简单，只需在微信公众号“中国电信上海客服”——“我要办理”——“线上营业厅”——“办理”——“补换卡”——“卡激活”。按提示一步步操作，就能完成手机卡的激活。

在线挂失，轻松搞定

东方国际（集团）有限公司的丁

女士表示，上周不慎将手机遗失在下班途中。幸好在上海电信“视频客服”的帮助下，第一时间就进行了在线挂失，确保了自己的信息和财产安全。“刚开始我特别担心，因为我的所有银行卡和理财资产都是绑定在手机号码上的，万一被盗后果不堪设想。但我发现手机遗失时已经是晚上18:30了，如果等第二天再去营业厅挂失，风险实在很大。”

随着移动互联网的飞速发展，手机与市民财产安全的绑定也越来越紧密。从微信到支付宝，从翼支付到银行卡，手机在让信息与财产安全保护变得简便可靠的同时，其本身的重要性也愈发凸显。假如手机丢了之后，可能大多数人的第一反应是非常惊慌，不知道该怎么办。而实际上如果手机遗失的话，市民应该在第一时间将手机进行挂失，以避免更大的损失。

在以往，手机挂失通常的做法就是由机主带上本人身份证，或者代理人带上自己及机主的身份证去营业厅办理。若是大晚上，还要等白天才能办理，从而增加了风险。而在上海电信视频客服的帮助下，用户只需进入微信公众号“中国电信上海客服”，选择“我要办理”——“线上营业厅”——“挂失复机”功能就可在线实时进行挂失或复机操作。

“发现手机遗失后，我在家用老公的手机，只花了十几分钟就完成了挂失操作，特别方便。原本我因为担心银行卡里的钱被盗，坐立不安。没

想到通过视频客服挂失这么顺利，让我长舒了一口气。上海电信的视频客服将电信营业厅延伸到了每个人的身边，成为了我们老百姓的好帮手。”

同振顺呼，居家更安心

上海梅林正广和股份有限公司的马先生表示：“在之前的居家办公时期，我用上海电信视频客服开通了同振顺呼功能。无论是在书房办公，还是在超市采购，又或是在厨房一展厨艺，同振顺呼都能确保我时刻在线，成为了特殊时期居家办公的好帮手。”

由于工作性质的关系，马先生在疫情时期工作电话联络仍非常频繁。“刚开始居家办公时特别不适应。经常有客户和部门经理抱怨我家电话打不通。有一次我和客户谈一笔订单谈了半小时，正好公司有紧急事件要找我，差点弄砸了一张大订单。”

在朋友的推荐下，马先生通过上海电信视频客服开通了同振顺呼功能，这才解决了燃眉之急。“这是上海电信的一个增值业务，它分别有同振和顺呼两个功能。以顺呼功能为例，当家里的固定电话占线时，顺呼功能会将电话转接到我的手机。不过这项功能必须到营业厅实名认证后才能开通，在疫情期间确实是不太方便。”

在得知了上海电信视频客服可以办理该项业务后，马先生抱着试试看的心情进行了尝试。只需进入微信公众号“中国电信上海客服”，选择“我要办理”——“线上营业厅”——“同振顺呼”功能就可在线开通。“开始还以为用视频客服开通业务会很麻烦，没想到整个过程特别方便。而且还免去了去营业厅排队的麻烦，享受到了以前VIP才有的‘一对一’服务。我的居家办公之旅也从此变得更加顺畅。”

据悉，目前上海电信的视频客服功能还只是一个开始，未来上海电信将把更多“用户必须要到营业厅”办理的业务场景迁移到线上。针对即将到来的5月电信日，上海电信还将开通视频报障服务。当用户在线报障时，可选择视频报障服务，以视频的方式指导用户处理一些简单的家庭网络故障。不但免去了市民断网后焦急等待维修人员上门的时间，更提升了网络故障的解决效率。在5G时代全面到来的2020年，上海电信将一如既往地借助信息科技的手段，将更便利的服务送到申城的千家万户。

■题图 视觉中国

信息前沿

天翼织云网 服务促发展

上海电信参加市八委办联合主办的劳动技能竞赛

■钱奕昀

日前，上海市八委办联合主办的“推进高质量发展上海职工劳动和技能竞赛动员暨46届世界技能大赛上海职工职业技能大赛启动仪式”在中国电信上海信息园区举行。

当前，上海正在统筹推进疫情防控和经济社会发展。为落实好中央交给上海的两项新的重大任务，推动上海高质量发展，市八委办联合主办这场技能竞赛，团结动员广大职工凝心聚力、共克时艰、共谋发展，为夺取疫情防控和实现经济社会发展目标双胜利作贡献。

根据竞赛组委会的统一部署，中国电信上海公司将组织开展“天翼织云网、服务促发展”主题立功竞赛，以建设知识型、技能型、创新型的人才队伍为目标，实现“百千万”人才发展计划。培育技术能手百人级，完成技能认

证千人级，组织参赛人数万人级。

据悉，竞赛内容包括比创新、比服务、比发展。比创新，围绕新一代信息通信技术，聚焦云网融合，开展“天翼云盘体验竞赛”“翼码当先软件人才赛”。比服务，践行“用户至上、用心服务”的理念，开展“综合布线竞赛”“10000号话务服务技能竞赛”。比发展，聚焦5G商用、提速降费及携号转网等百姓关注的热点，开展“4G和5G协同优化竞赛”“春开销售竞赛”。中国电信上海公司副总经理、工会主席常朝晖在会上作了《天翼织云网、服务促发展》主题演讲。他表示，为了有组织、有制度、有保障推进竞赛有序进行，中国电信上海公司将坚持“党建带工建、工建促党建”，努力构建党委领导、行政支持、工会组织、职工参与的良好局面，广泛动员职工群众，充分利用多种宣传媒介，多形式、多渠道宣传竞赛过程中涌现出的先进事迹。

“暖春”上云 助力复工

针对中小企业复工需求，上海电信力推系列云服务产品



■张婷

“您好，是电信施经理吗？我们公司想办理‘云会议’，如何申请？”自2月中旬以来，中国电信上海公司政企客户部的客户经理施业成，就接到了不少类似的电话。“他们都是高新中小企业，复工需求很强烈，光提供远程会议的云会议已经办理200多线了。”

施业成说，这些企业，便是聚集在闵行区浦江智谷的高新企业。占地303亩，聚集了4家主板上市公司、5家创业挂牌，还拥有自主知识产权1800余项的浦江智谷，不仅是闵行区的科技创新高地，更是上海市的科创建设平台园区。据报道，2月10日以来，园区内的企业有序复工。截至目前，园区内172家企业中已有145家复工，复工企业达到84.3%。

“这里大部分企业是中小企业，以科技开发类为主。有些企业的业务对接海外，这意味着他们春节期间也要正常工作，碰到疫情暴发，也没法改变工作节奏。”施业成介绍道：“还有不能停工的企业。”园区里就有一家提供大数据信息服务的科技公司，除了日常的业务沟通交流、服务客户需求之外，还拥有自己的技术运维，必须进行现场办公。“他们一方面合理安排运维的现场值班人员，另一方面也找到了我，开通了天翼云会议，方便现场人员与其他部门沟通。”随着复工节奏加快，“天翼云”会议系统也进入到部分企业的日常运营。园区里有一家经营茶叶

销售的企业，其销售覆盖全国，在不少城市都设有门店。“他们已经在准备疫情结束后的新茶业务推广了，与全国各地门店的沟通都是通过天翼云会议系统。”施业成说道。

为了方便用户使用相关业务，疫情期间，中国电信上海公司产品经理也都化身成了“微商”，利用微信平台向用户推广、介绍产品性能。“吆喝”起云产品，并向用户发送安装手册，实现远程“一对一”指导。应防疫管控要求，2月21日，园区管理方开始主动配合宣传远程办公，并协助各中小企业办理云产品，也使得园区管理方有效地控制疫情期间的安全管理。截止目前，浦江智谷园区内共办理天翼云会议产品215线。

这些企业使用的云产品，正是中国电信上海公司推出的抗疫、复产专用产品。2月19日，中国电信上海公司开启“暖春行动”，免费向中小企业提供协同办公、视频会议、文档协同、设备管理等远程办公软件和云服务产品，帮助企业尽快复工复产。免费试用产品，覆盖了云会议、企业云盘、云主机、云桌面等企业远程运营急需的应用。同时，为了方便用户远程操作，中国电信上海公司还设置了一站式订购平台，开通了集9大云产品于一体的“助企包”专区，扫码即可进行“助企包”的免费试用与订购。截至目前，已有超过1.7万家中小企业免费试用和订购相关云服务产品。在6月底前，各类企业都可以通过一站式订购平台免费试用与订购。

脱贫攻坚

中国电信向木里县 爱心捐赠

近日，四川省凉山州木里县突发森林火灾。中国电信闻讯后紧急拨付100万元无偿援助资金，并捐赠60万元救灾物资，用于木里县抢险救灾、控制灾情、恢复生产。

近日，木里县乔瓦镇与项脚乡交界处燃起山火，且遭遇风力10级以上极端天气，火场迹地多次发生复燃，过火面积约270公顷，形势十分严峻。火灾发生后，中国电信集团第一时间与派驻木里县挂职副县长刘国萍取得联系，向木里县各界表达了关心和慰问。并指示四川公司立即启动应急预案，组织抢险队员开展通信抢险，出动通信保障队伍赶赴救灾前线，调集应急卫星通信设备对地方政府救援通信指挥进行保障，得到了凉山州委州政府的充分肯定。在了解到受地形、植被、天气等不利因素的影响，木里县救灾抢险行动困难重重，所需救灾应急物资缺口较大后，中国电信迅速响应，中国电信内部结对帮扶单位上海公司积极协调相关合作伙伴捐赠价值60万元的帐篷、睡袋、便携式应急头灯、对讲机等急需救灾物资，快速运送到木里县抢险救灾一线以解燃眉之急。同时中国电信紧急拨付100万元无偿援助资金，用于当地购置、补充应急物资，助力木里县尽快扑灭大火。

据了解，木里县是中国电信4个定点扶贫县之一，地处“三区三州”深度贫困地区，交通闭塞环境艰苦，脱贫攻坚难度大。中国电信自2002年起定点扶贫木里县，十八年来久久为功，持续向木里县捐赠帮扶资金、派驻扶贫干部、实施精准扶贫项目，助力木里县于2020年2月顺利实现脱贫摘帽。木里县正值巩固扩大脱贫成果的关键时期，中国电信进一步加大帮扶力度，今年计划向木里县直接投入帮扶资金超2000万元。实施5个精准扶贫项目，帮助当地完善教育基础设施，提升教育信息化水平，增强农产品加工能力，带动贫困群众就近就业，夯实当地产业发展基础。同时，建设农民培训中心。通过加强培训，提升农民群体综合素质及劳动技能。

激发数字经济新动能

工信部再推 5G 发展

“新基建”概念正盛，5G发展随之风头更劲。

工信部日前针对5G发展发布重磅文件——《关于推动5G加快发展的通知》（下称《通知》），要求全力推进5G网络建设、应用推广、技术发展和安全保障，充分发挥5G新型基础设施的规模效应和带动作用，支撑经济高质量发展。这被视为2020年度中国5G发展的“纲领”性文件，迅速引发产业链关注，为产业发展指明方向。

■张颖洁

5G 发展 提速，提速，再提速

当前，全球进入以信息产业为主导的经济发展时期。通信基础设施成为世界各国保障战略安全和发展高科技的必争之地，《通知》的发布恰逢其时。

自2019年6月工信部颁发首批商用牌照以来，加快5G网络设施建设被多次提及。5G技术发展、应用推广和安全保障等，一直是发展抓手。

此次工信部《通知》再发“动员令”，更进一步肯定5G新型基础设施的规模效应和带动作用，强调其将支撑经济高质量发展。

网络建设仍是基础。《通知》要求，加快5G网络建设进度，加大基站站址资源支持，加强电力和频率保障，推进网络共享和异网漫游。基础电信企业要进一步优化设备采购、勘测设计、工程建设等工作流程，抢抓工期，最大程度消除新冠肺炎疫情影响。支持基础电信企业以5G独立组网（SA）为目标，控制非独立组网（NSA）建设规模。加快推进主要城市的网络建设，并向有条件的重点县镇逐步延伸覆盖。

5G 建设 事关数字经济大发展

“新基建”将带来怎样的变革？中国政策科学研究会经济政策委员会副主任徐洪才认为，“新基建”涉及新的产业链重构，其上游是基站、天线、传感器、存储器、光纤光缆等，下游是智能手机、智能汽车、智能家居、智能机床等终端硬件以及软件开发服务，呈现出资金密集型和技术密集型特点。可以说，每一细分领域都有巨大发展空间。

处于“新基建”核心位置的5G又将改变什么？此次应对新冠肺炎疫情之所以成效瞩目，主要是因为借助5G、大数据、云计算、人工智能等新兴技术，精准高效开展疫情监测分析、病毒溯源等工作，成功助力疫情防控和复工复产。

长期来看，中泰证券称，5G网络未来十年会对GDP产生庞大的直接或间接拉动作用。带动上游产业链变革的同时，也将激发数字经济全面兴起。可以说，当前万亿的数字经济体量仅仅只是开始，而释放经济活力需要高速的网络作为平台支撑，需要大量的数据运算来维持，才能架起万物互联的宏伟图景。由此，打造新型智慧城市等无处不在的数字经济新景象。在此背景下，5G的重要作用会不断显现。

国家发改委表示，下一步，将积极运用现代科技激发全社会创新创业的活力和潜力，持续深入推进“互联网+”行动，加快数字经济创新发展试验区建设。积极运用中央预算内投资等各方面资金，加强包括5G、数据中心、工业互联网等新型基础设施建设。

厉兵秣马 “三军”早已在路上

中国信息通信研究院副院长王志勤认为，5G新型基础设施建设不仅将从根本上改变移动网络的现状，促进数据要素的生产、流动和利用，还将让各行各业能够更便于互联互通、提供服务，带动形成万亿级5G相关产品和



服务市场。

据中国信息通信研究院测算，2020—2025年，5G商用将带动超过8万亿元的新兴消费。预计到2025年，5G将直接创造超过300万个就业岗位。5G建设还将稳定国内投资，不仅涉及大量的工程、基站、供电等基建投资，还将激发各行业转型升级，引致工厂改造、建设运营、系统升级、技术培训等诸多投资。预计到2025年5G网络建设投资累计将达到1.2万亿元，累计带动相关投资超过3.5万亿元。

如此前景下，伴随国家政策持续加码，作为我国5G发展主力军的电信运营商如何发力？从近期公布的财报来看，运营商将加大今年的基站建设目标并加快相关进程，力争2020年底实现全国所有地级市5G网络覆盖。日前公布的2020年投资计划中涉及5G相关业务的总投资额超1800亿元人民币，是去年的4倍以上。

当然，正如业内专家马继华认为，“在目前增量不增收、增收不增利的情况下，运营商大手笔地投入建设5G，如果不想继续为别人做嫁衣，必须寻找新的商业模式。”

上图：中国电信上海公司加紧进行5G网络建设。摄影 费锋