

## 通信新干线

## 品质服务为“三千兆之城”保驾护航

## 云转数改让5G应用进入“加速”模式

■穆亚楠

近日，在北京举行的全国劳动模范和先进工作者表彰大会上，中国电信上海公司服务专家邱莉娜荣获“全国劳动模范”称号。从连续9年独自坚守，以“一岛一厅一人”撑起中国电信横沙网点的巾帼英雄，到连续三年进驻中国国际进口博览会现场，为全球参展商提供优质服务，中国电信上海公司首席服务专家邱莉娜的成长史也恰恰印证了中国电信上海公司始终坚守“人民邮电为人民”的初心，以匠心服务和“云改数转”赋能各行各业数字化转型所做出的不懈努力。

## 用微笑迎接“三千兆”时代

临近年末，不少市民纷纷选择在告别2020年之前犒劳一下自己。无论是将手中使用多年的4G智能手机升级为最新的5G手机，或是升级为全新的三千兆智慧家庭套餐，中国电信上海公司推出的各种智慧家庭产品销量持续增长，成为了深受市民喜欢的“爆款”。

“距离去年5G正式商用已经一周年了，目前上海的5G网络覆盖也达到了全球第一流水平。所以今天我来电咨询营业厅订购一款5G手机，顺便把手机套餐也换成最新的全十全美5G畅享融合套餐，好好体验一下三千兆时代的互联网生活。”在中国电信上海公司江苏路营业厅，就职于中国南方航空股份有限公司的邹小姐正在排队等待办理业务。“本来觉得中午过来人少一些，没想到年底营业厅的生意这么好，看来还要等上一段时间。”

营业厅工作人员向记者介绍，每年年底都是市场上手机销售的高峰期。不少忙碌了一年的市民，都会选择在年底前购买一些喜欢的商品犒劳自己，而手机自然成为了首选。“尤其是今年各大手机厂商纷纷发布了5G新款手机上市力度，从一千多元的入门机到上万的高端机应有尽有，极大地刺激了消费者的换机欲望，就拿我们营业厅的5G手机销售情况来看，明显比前二增长了。”

邹小姐表示，现在手中的天翼4G全网通手机已经陪伴了自己两年多，各方面都很满意。不过相比时下的新品来说，款式、配置已经显得有些落伍了。刚才自己在现场试用比较后，最终选择了新款的苹果iPhone 12 5G手机。赶在年底活动期更换手机，不但价格优惠，还会给即将迎来的新年带来愉快的心情。

“作为中国电信上海公司的忠实用户，我一直对中国电信上海公司的网络品质很信赖。另外我也向业内的朋友了解过。目前中国电信上海公司5G用户可接入超1.3万个室外5G基站、2万个5G室内小站，基站建设数量处于全国第一水平、全球第一阵营。选择中国电信上海公司5G网络，无疑能享受到最佳5G网络体验。”正在说话间，营业厅工作人员提醒邹小姐可以前往柜台办理业务了。“才等了10分钟，就轮到我来办理业务了，真快！”面对邹小姐的惊喜，工作人员表示：为了给市民提供良好的服务体验，中国电信上海公司各大营业厅对用户排队时长实行了严格而科学的管理措施。当排队人数较多时，会自动启动应急机制，通过紧急增加办理窗口等方式，确保市民能及时办理好各项业务。

“您好，请问您需要办理什么业务？”身着制服的柜台营业员微笑着接待前来办理业务的邹小姐。在她热情亲切的服务下，邹小姐仅花了5分钟就完成了各项业务的办理。这让同样从事柜台服务多年的邹小姐赞叹不已。毕竟，既要精准地把握客户的业务需求，又要快速准确地办理好各项手续，甚至还能保持温馨的服务感知，这无不充分地体现了中国电信上海公司优秀的服务品质。

“秘密就在柜台上这面不起眼的镜子上。”营业员微笑着告诉邹小姐：“微笑服务是中国电信上海公司的服务品牌，也是全国劳模邱莉娜从事服务工作多年的总结出的‘绝招’。从2018年起，中国电信上海公司就向所有营业厅推广‘微笑服务’，在营业员的柜台上放置一面镜子，让营业员用真诚的笑容面对用户。我们对用户真诚地微笑，就能拉近和用户的距离，增加双方的信任感。”



在上海5G网络覆盖、千兆之城建设、各类智慧应用推广的过程中，上海电信涌现了一批敢为人先的先进典范。日前，2020年上海市劳动模范（先进工作者）和上海市模范集体名单正式公布，中国电信上海公司有7名员工荣获上海市劳动模范称号，2个集体荣获上海市模范集体称号。

他们无私奉献、勇于创新、奋发有为，在平凡的岗位上作出了不平凡的业绩，为企业改革发展作出了突出贡献，体现了新时代上海电信员工的精神风貌，展示了中国电信不忘初心、牢记使命，为民服务、责任担当的央企形象。

## 勇立潮头 敢为人先

推进智慧城市建设，上海电信多位个人以及先进集体受表彰

陆铭育  
万宝全书式的“服务大拿”

中国电信上海公司市场部的陆铭育，深耕在服务一线、争创一流，以专心专注、求精求细的一片“匠心”绣出了职业发展的“五彩锦绣”。“有业务问题就找陆铭育”是同事们口中的“默认法则”，也让她成为同事们口中“万宝全书”式的大拿。在二十余载的工作经历中，她牵头负责多项集团公司级项目，取得了瞩目的骄人业绩。先后获得上海市五一劳动奖章、中国电信集团高级专家、中国电信集团劳动模范、中国电信上海公司劳动模范等荣誉。以她名字命名的“陆铭育劳模工作室”，获评上海电信“示范工作室”。

虞琦  
智慧城市建设的政务云先锋

中国电信上海公司政企客户部的虞琦，是助推智慧城市建设的智慧工匠、政务云先锋。目前，他已是上海电信业务销售与方案支持一级专家。20年来，他从一名基层机务员，到管理上海智慧城市建设、数字政务和城市治理能力建设等创新型大项目的政务行业经理，通过敏锐的把握能力，解决了不少“疑难杂症”，赢得客户好评。先后荣获了上海市五一劳动奖章、上海市智慧工匠、中国电信集团劳模、中国电信集团“政务云拓展先锋”等称号。

陈晓芳  
5G基站网优技术工匠

中国电信上海公司移动互联网

中国电信上海公司营业员们给用户带来的暖心服务是全方位的，作为中国电信（集团级）内训师，全国劳模邱莉娜不断提升自己的服务技巧和创新服务方式，并将自己多年积累的服务经验传授给更多的同事。编写的《邱莉娜销售四步法》、《营业服务手册》等手册，已成为中国电信上海



公司400多个营业厅的统一的服務标准。

如今，每位中国电信上海公司营业员都会在开始服务前，与全国劳模邱莉娜一样习惯性地对着镜子笑一笑，照一照自己的妆容和内心，让用户感受到最真诚、亲和的服务。用微笑把中国电信上海公司的优质服务带到每位用户的心坎里，也将三千兆之城的极速互联网体验带给每位市民。

轻松打造  
全屋满格的千兆WiFi

在刚装修完不久的三室一厅新居里，中国冶金科工股份有限公司的范

部的陈晓芳，时刻与网优基站“同频共振”的“技术工匠”。怀揣着一颗建设上海电信高质量网络的初心，以5G为引领，以“云改”为抓手，在躬身耕耘和执着创新中诠释着对上海这片热土的“网”情深。她长期奋战在网络优化工作一线，边学习、边磨砺、边成长，形成的方法论荣获发明专利授权。她带领的团队荣誉集团“数据集约分析领先奖”、“创新优化”一、二、三等奖、QC国优和国优奖项等。个人获评中国电信集团无线领域高级专家、曾荣膺上海全国标杆、上海市五一劳动奖章、中国电信集团劳模及优秀共产党员、上海电信劳模等称号。

封江  
智慧医疗转型的行家里手

中国电信上海公司南区电信局的封江，是区域智慧医疗行业插上“云翅膀”的政企CEO。他发扬不服输、不放弃、不言败的“亮剑”精神，带领团队驰骋于区域医疗及政府信息化产品营销与服务的战场，树立中国电信重点影像云全国标杆。天道酬勤，他先后获得上海市五一劳动奖章、中国电信集团劳动模范、上海电信劳动模范、上海电信优秀人才、上海电信一级专家等荣誉。

杨长勇  
老旧小区信息化建设“大管家”

中国电信上海公司东区电信局公客小CEO杨长勇，是一名杨浦区老旧小区信息化建设“大管家”。他以居民之需为需、以用户之急为急，

始终践行“以人民为中心”的朴素信念，甘于奉献、勇于担当。多年来，他凭借自己的专业技能，服务于老旧小区，手把手辅导中老年人使用智能终端、软件安装、智慧家庭产品体验，功劳无数。他先后获得上海市“五一”劳动奖章、上海市职工职业道德建设先进个人、中国电信集团劳动模范、中国电信集团最佳CEO等多项荣誉称号。

傅伊浩  
“云”时代运维战线的“领头羊”

中国电信上海公司网络运行部的傅伊浩，是以“建设网络强国、保障网信安全”为己任的技术与管理兼具的双核专家人才。他爱岗敬业、执着坚守，展现了电信管理者“心中有所数、管理有方”的榜样力量。作为上海电信保障网络安全、净化网络环境工作管理和技术“双核”领头羊，他对内展现了硬仗担当的榜样力量，对外树立了“人民邮电为人民”的企业品牌形象。2018年度获得上海市五一劳动奖章。

胡晓宇  
从“猫王”进阶为“云改专家”

中国电信上海公司网络操作维护中心的胡晓宇，是从“猫王”进阶为“云改专家”的高级工程师。他艰苦奋斗、勇于创新，让自己在“云网”服务支撑上全面领跑，成为名副其实的“医治”云业务“疑难杂症”的“全科医生”。他擅于制订政企客户通信和信息化解决方案，在IP数据、传输、无线通信和语音通信、云计算方面均具

有丰富的理论知识和专业实践工作经验。他是中央企业技术能手，上海市五一劳动奖章获得者，中国电信高级技术专家，上海电信“首席政企客户支撑工程师”。

## 2个劳模集体榜上有名

2020年上海市模范集体名单公布，中国电信上海公司有2家单位荣获集体荣誉。中国电信上海公司浦东电信局客响/政企支撑中心政支室、中国电信上海公司客服质监部投诉中心榜上有名。

中国电信上海公司浦东电信局客响/政企支撑中心政支室，上海电信首支转型政企全业务支撑的团队。团队现有员工19人，平均年龄40.6岁。伴随浦东的发展，他们用信息化为浦东插上翱翔万里的“天翼”之翅。近年来团队的信息建设支撑案例获得中国电信集团营销技能竞赛银奖、上海公司创新技术应用案例、上海公司最佳实践案例、上海公司创新奖贡献奖等荣誉。曾荣获上海市工人先锋号、上海市优秀青年突击队等荣誉称号。

中国电信上海公司客服质监部投诉中心，主要负责上海电信全业务投诉服务的管控和支撑工作。班组员工共27人，数十年如一日默默做好企业服务守护者。他们曾荣获2017年“全国质量信得过班组”荣誉称号、2018年“通信行业质量信得过班组”、2018年上海市“巾帼文明岗”先进集体、2018年上海首届“进博会”立功竞赛先进集体等诸多荣誉。

摄影 王万隆

个全屋WiFi的覆盖测试，如果效果不好再做调整。”

顾师傅一边忙碌着一边向我们介绍，为了确保全屋WiFi的安装质量，等全部测试完成之后还会出具一份全屋WiFi的评测报告，完工标准是选取全屋三个点进行测试，每个点的无线连接速率都要达到标准才算合格。在经过严密的测试后，范先生惊喜地发现，通过部署全屋WiFi，确实大幅提升家里无线网络的使用体验。无论是客厅还是卧室，阳台还是厨房，家中每个角落的WiFi都能确保满格，将新居的千兆宽带优势发挥得淋漓尽致。

5G应用  
进入“加速模式”

在世博晶耀前滩商场“云XR娱乐空间”体验区，保利发展控股集团股份有限公司的刘小姐正与小伙伴们一起排队等待5G VR体验。刘小姐表示：“随着中国电信上海公司5G建设启动‘加速键’，上海这座城市的各类5G应用场景也进入了‘加速模式’。从5G直播到5G游戏，从5G智慧医疗到5G工业互联网……千行百业都从中国电信5G网络中得到了赋能，让普通老百姓也从中获益匪浅。”

位于上海晶耀前滩BI区的“云XR娱乐空间”体验区人潮涌动。在体验区中央，头戴VR眼镜的市民们正身临其境地体验着远古时期的探险之旅。这个名叫《重返侏罗纪》的游戏中，市民可以通过5G VR眼镜重回神秘的侏罗纪时代。并同诸多的恐龙近距离接触，凭借手中的VR虚拟枪，玩家与凶悍的霸王龙，四处翱翔的翼龙等诸多恐龙展开一番殊死搏斗，并最终完成艰难的逃生任务。

“从小学第一次看电影《侏罗纪公园》开始，我就一直是这个系列电

## 信息前沿

## 中国电信5G

## 为粤港澳大湾区发展赋能

在日前举行的2020年世界5G大会上，中国电信以“电信5G·智领未来”为主题精彩亮相，围绕中国电信“云转数改”战略，从“引领创新开放”、“助力行业转型”、“智慧美好生活”三个维度近30个展项来展示电信5G融入百业，链接万物，惠及大众，助力粤港澳大湾区数字经济腾飞的“5G领跑者”实力。

时值5G商用一周年，中国电信已然交出了一张亮眼的5G发展“成绩单”。截至目前已累计开通超过35万个5G基站，覆盖全国300多个城市，建成全球最大的共建共享5G网络。

今年3月，中国电信广东公司联合中国联通广东公司率先在广东省21个地市完成了SA共建共享组网验证，成为全国第一个完成全省5G SA共建共享组网的省份。双方已累计开通近5.5万个5G共建共享基站，实现珠三角乡镇以上、粤东西北县城以上的5G覆盖。

由中国电信广东分公司和广州市从化区政府共同启动的“粤港澳大湾区5G云计算中心”项目，全部投产后可提供约4.5万高功率机架，服务整个粤港澳大湾区，辐射东南亚市场。用户端数据可享受最快速度和最稳定的传输、交换与处理，充分满足5G时代智能驾驶、远程医疗、物联网、人工智能、云计算、区块链、大数据、高清视频等新兴行业对数据传输高可靠、低时延的要求，确保国内、国际各类通信保持高效畅通。

自2019年4月26日，中国电信与广东省政府正式启动共建5G智慧城市群，助力大湾区数字经济腾飞项目以来，中国电信广东公司不断加大力度推进新型智慧城市建设，5G+工业互联网和5G+民生服务发展，聚焦媒体直播、智慧交通、智能制造等10个垂直行业领域，在大湾区九个城市广泛开展5G+行业应用落地，重点应用包括5G+4K/8K高清视频、智慧警务、智慧交通等，重点行业领域实现了5G+标杆案例的探索与突破。

在5G+工业互联网方面，中国电信与美的、华为合作制定5G智慧工厂整体解决方案，建成具有工业大数据分析能力的平台，极大地提升了美的原有技术与产品更新的适应速度。在智能警务方面，中国电信和深圳公安共建全球首个基于5G+X的立体巡防智慧警务，利用云计算、大数据、物联网、人工智能、义警平台等新技术手段，通过立体化网络能力、智能化服务优势和科技手段筑牢防控网，提升移动执法效率，为5G新技术应用试点奠定基础，为建设“平安深圳”贡献更大力量。

粤电

影的忠实铁粉。几十年来始终梦想着能亲身体会一下电影主角的奇幻旅程，没想到这个梦想在今天被中国电信上海公司5G网络实现了。”刚刚完成5G VR游戏的唐先生兴奋地说：“无论在陆地上奔跑的霸王龙，还是在隐藏在远古时代的热带雨林的三角龙，都表现得淋漓尽致。在中国电信5G的强大性能加持下，游戏不但画面清晰真实，以往VR游戏常见的晕眩感也消失了，特别酷。”

据悉，这样的场景如今在上海并不罕见。除了世博晶耀前滩，中国电信上海公司还与浦东正大广场、浦东联洋广场、闵行中庚漫游城等全市各大地标式商业综合体合作，设立5G XR娱乐空间，让更多消费者近距离感受5G带来的科技新体验。

现场的电信工作人员表示：“像5G VR游戏这样的项目能迅速在全市遍地开花，与中国电信上海公司5G网络的迅速完善是分不开的。中国电信上海公司创造了多个全国5G之最，包括5G覆盖中国最大场馆——国家会展中心；5G覆盖的陆地最快的交通工具——磁悬浮列车；5G覆盖的中国最高的建筑——上海中心……截至10月底，中国电信上海公司用户月均移动互联网接入流量同比增长约35%。基于大带宽eMBB场景的大型VR游戏、超高清视频和智慧医疗，已在全市得到了迅速推广和普及。”

中国电信上海公司能在激烈的市场竞争中取得领先，除了其优秀的网络质量外，更离不开高品质的服务所带来的差异化优势。中国电信上海公司对“三千兆之城”建设的持续加码，也不断助推着上海互联网、大数据、人工智能等新技术与实体经济的深度融合，实现了上海经济向高质量发展的目标。

图片 视觉中国