

中国电信上海公司暖心服务再推新举措

数字化转型路上，“雷锋精神”一路相伴

■穆亚楠

在日前启动的“电信美好家，服务你我他”主题活动期间，中国电信上海公司除了将备受市民好评的“幸福课堂”从营业厅搬进社区，为更多居民解决家庭数字化生活中遇到的问题外，还大力推广“爱心翼站”建设，不断增加广大用户的幸福感、获得感

家门口的“幸福课堂”

在黄浦区柳市路1弄长峰馨园小区，不少居民纷纷簇拥在上海电信“学雷锋”小分队服务点前，向志愿者们咨询家庭网络使用中遇到的各种问题。家中无线WiFi网络经常掉线怎么办？WiFi路由器到底该如何设置才能保证最佳覆盖？家里购买的智能家居如何统一管理？……尽管这些疑问或许对于IT高手来说根本不值一提，但对大多数普通市民来说，仍是令人头痛的难题。

在现场服务的电信志愿者周先生表示，前来咨询的市民约八成缺少网络维护相关知识，特别是对于小区内的中老年市民来说，往往并不知道如何正确地设置和使用路由器等常用网络设备。说话间，社区居民张老伯找了过来：“师傅，我家里的宽带最近每过几天就会发生卡顿现象，但是过了一会又好了。之前报修过二次，师傅每次都来得非常快，服务态度也非常好，但每次他上门维修时，家里的WiFi网络都好好的。第二次报修时，师傅还主动提出在我家里多测一会，结果连续测试了半个小时都没出问题，弄得我都有些不好意思了。”

为了彻底解决张老伯的问题，周先生现场上门到张老伯家进行了无线网信号检测和速度检测。经过逐一排查，最后才发现张老伯自行购买的无线路由器已经“超期服役”多年，由于电子器件老化，长时间运行后容易产生死机或卡顿。工程师对路由器进行复位重启后，张老伯家的WiFi网络很快恢复了正常。

“您家里这台无线路由器已经老化了，而且由于购买时间比较早，WiFi速度最高只有300M，根本无法发挥千兆光网的优势。建议尽快更换成最新的WiFi 6路由器，获得最佳的网络体验。”电信智慧家庭工程师耐心地将测试结果告诉了张老伯。

“谢谢，看来我选择中国电信宽带果然没错，你们的服务太周到了。”张老伯在连声道谢后，又对如何购买和安装新路由器发起了愁：“但是我老伴年纪都大了，儿女又不在身边，既不知道买什么型号的路由器合适，买完也不会安装，这可怎么办？”

电信智慧家庭工程师笑着告诉张老伯，针对张老伯这种情况，建议可以申请中国电信上海公司推出的“全屋WiFi”业务。这是中国电信为家庭宽带用户提供的专家级组网服务产品，包括为家庭用户提供标准化网络评测、家庭有线/无线组网方案设计、安装部署及持续的保障服务，并可根据用户需求推荐AP路由器、WiFi中继器等用于提升网络质量的终端产品，以帮助用户实现家中无线网络信号覆盖提升，全家上网更稳更快。

“用户只需每月支付少量费用，就可以获得中国电信提供的专业WiFi组网服务。不但网络覆盖效果好，万一发生问题也可以得到专业的网络服务，还能省去购买和安装无线路由器的开销，非常适合对IT知识了解不多的普通市民。”

中国电信上海公司相关负责人表示，自去年重阳节起，上海电信营业厅就在每周二固定开设了“幸福课堂”，为老年用户讲解消费维权及反诈、中医养生、手机应用等智慧助老课程。此次将“幸福课堂”从营业厅搬进社区，就是为了能将这项便民利民的行动持续地开展下去，帮助上海家庭尽快实现向智慧生活转型。

目前已推出5项免费服务，分别为WiFi免费检测并出具检测报告、家庭信息箱免费整理、免费代装路由器及家用摄像头等终端、IPTV免费教学以及宽带网络测速和线路排查。对于已经入驻服务点的社区居民，只需打开“上海电信”App等线上预约渠道提前进行预约，就



“幸福课堂”进社区、营业厅飘出咖啡香

上海电信拓展服务场景再创新

今年，中国电信上海公司将解决普通居民的数字困扰纳入了服务清单，“幸福课堂”走进社区来到居民家门口。3月5日至15日期间，中国电信上海公司在全市近200个指定社区设置“学雷锋服务点”，为市民提供多项专业的免费服务。

据介绍，中国电信上海公司“幸福课堂”进社区活动，旨在为市民解决家庭通信生活中遇到的常见问题。比如家庭无线网信号覆盖不理想、家中信息箱杂乱、宽带网络卡顿等，共包含5项免费服务，分别为WiFi免费检测并出具检测报告、家庭信息箱免费整理、免费代装路由器及家用摄像头等终端、IPTV免费教学以及宽带网络测速和线路排查。服务点所在社区的居民可以通过“中国电信上海公司”App等线上预约渠道提前预约，并在5项免费服务中任意选择一项进行享受。

在位于黄浦区柳市路1弄的长峰馨园小区，中国电信上海公司“学雷锋”小分队早早就开始摆摊，吸引了不少居民前来咨询宽带、家庭WiFi以及手机套餐等问题。“我们小

时候，过日子不能没有电视机、固定电话，现在的小孩子，离不开手机、网络。”小区业主邵先生是中国电信上海公司的忠实用户，他对电信的服务质量给予了高度肯定，“我们两个老年人在家里，偶尔IPTV电视误操作、网络信号突然没有了，就会找电信报修，一个电话过去，电信的师傅一会儿就过来了，效率非常高！”这次得知邵先生家中无线网近时期常出现卡顿现象，中国电信上海公司智慧家庭工程师还主动上门为邵先生进行了无线网信号检测和速度检测，发现由于客厅处的路由器长期没有重启，网速出现了下降，工程师进行了复位重启，看到测速后重新恢复极速的WiFi检测页面，邵先生表示：“太感谢了，我们以后会一直认准中国电信！”

上海是中国最早进入老龄化且老龄化程度最高的城市。线上查账单缴话费、扫码乘车、取快递，这些通往便捷数字生活的必备技能，对许多老年人而言却十分陌生。中国电信上海公司自2021年重阳节起，每周二在营业厅固定开设“幸福课堂”，为老年

人提供服务。为老年用户提供爱心台席优先办理、手机辅导、WiFi网络等便民服务，为有使用智能设备、上网需求但技能不足的老年群体提供帮助，让老年人不断享受到更多“数字红利”。

“电信营业厅的‘爱心翼站’特别贴心，我们干活干累的时候可以来这里歇个脚。特别是天气冷的时候，进来喝杯热茶、吃个热饭，工作起来更有干劲

给用户讲解消费维权及反诈、中医养生、手机应用等智慧助老课程。截至2022年2月，“幸福课堂”已累计开展2054场，线下参与人数5764人次，线上参与人数近30万人次。

除了“进社区解难题”，中国电信上海公司还将“学雷锋”常态化，将渠道转型、服务提升与为群众办实事相结合，重点关注老年人、户外工作者等群体的多元需求，持续提供更好的产品和更贴心的服务体验。

基于遍布全市的营业厅，中国电信上海公司大力推广“爱心翼站”建设，为老年用户提供爱心台席优先办理、手机辅导、WiFi网络等便民服务。同时，还为环卫工人、城管、辅警、出租车司机、快递小哥等户外人员提供进厅休息、饮水供给、手机充电、饭菜加热等周到服务。以优质的服务态度和企业关怀，吸引户外工作者“走进来”。截至目前，中国电信上海公司已建成135家“爱心翼站”，232名爱心大使为市民提供爱心服务。

3月5日至8日期间，中国电信

给、手机充电、饭菜加热等周到服务外，营业员们的态度也非常亲切。因为这里的5G网络和WiFi速度特别快，所以我习惯在每天饭后休息之余，拿手机和老家的孙女打打视频电话，让自己从身体到心里都是暖暖的。”

“咖啡+营业厅”增添城市暖意

3月5日，走过闵行区莘东路街头的市民，纷纷被空气中飘过的阵阵咖啡香味所吸引。原来，在3月5日至8日期



间，中国电信上海公司联合上海知名公益网红店熊爪咖啡，推出“‘翼’起来做‘啡’一般的女神”活动。借助此次跨界公益活动，中国电信上海公司不但向消费者分享了企业对女性以及对特殊群体的社会责任感，更为市民的信息消费营造出咖啡厅般的轻松氛围。让市民在享受数字化生活之余，拥有更舒心、更有质感的服务体验。

“开始我只是抱着试一试的想法报名的，后来才发现这杯咖啡背后的故事格外令人感动。”家住闵行区金虹桥井亭苑的唐小姐表示，“这次与电信合作的熊爪咖啡最早开业于永康路，咖啡师

3月5日，中国电信上海公司创新开展“电信美好家，服务你我他”主题活动，“幸福课堂”从营业厅走进了社区。不仅将学雷锋常态化，更将便民服务送到用户家门口，让上海市民充分享受到信息化“数字红利”

上海公司还创新推出“‘翼’起来做‘啡’一般的女神”活动，联合上海公益网红店熊爪咖啡，探索线下实体的新模式，通过搭建沪上咖啡文化的交流平台，向大众传递中国电信上海公司对女性以及对特殊群体的爱与关怀。

从前“只办业务”的营业厅，如今“花样百出”。营业厅创意十足的触点服务，是让用户体验“满意服务，十分信赖”的实证。而日渐增强的用户获得感，则是中国电信上海公司持续创新取得的最佳反馈。

作为上海城市数字化转型建设的主力军，中国电信上海公司始终牢记红色电信初心，将“幸福课堂”“爱心翼站”“满意服务”作为深入践行“以客户为中心”的重要体现，用心用情用力服务居民，以满足不同群体对美好生活的多元多样多层次需求为己任，创造内容丰富、便捷可及的数字化新体验。

题图：家住上海长峰馨园小区的邵先生申请免费测试网速，电信技术人员马上门。你看，网速达到500M啦！摄影 王万隆

和工作人员都是残障人士。选择这样的合作伙伴，充分说明了上海电信满满的社会责任感。”

上海是全国咖啡店最多的城市，总数达到上万家。对于这个城市的居民来说，喝咖啡是一种社交活动，也是一种时尚的生活方式。而在5G与咖啡+公益的神奇“化学反应”的背后，蕴含的是电信赋予这个国际数字之者的独特“城市味道”。

唐小姐告诉笔者，今天她是特地来营业厅办理中国电信美好家5G融合套餐的。“现在家里用的还是电信的300M宽带套餐，虽然平时用起来并不觉得慢，但随着三千兆时代的到来，升级已经成为必然的选择。就拿现在最流行的8K+VR高清视频为例，只有在千兆光网的帮助下，才能获得最佳观看体验。不过令我没想到的是电信举办了这次女神节活动，让原本平平无奇的套餐办理也变得温馨起来。”

当谈到选择中国电信美好家宽带的理由时，唐小姐表示，正如此次主题活动的名称“电信美好家，服务你我他”所揭示的那样，电信宽带在产品性能和服务上的双重领先，构筑了其最强大的生命力，也是吸引唐小姐的最大理由。

“从传统上‘只办业务’的营业厅，到如今的与咖啡+公益跨界联动。电信此举确实有些出乎意外，但如果细细品味的话，恰恰表现了电信在服务上不断创新的努力。”唐小姐一边小口喝着咖啡，一边高兴地表示，“随着上海市民生活消费习惯不断地发生改变，作为城市数字化转型主力军的运营商也应当从传统模式中走出来，通过优质的服务，让更多的消费者体验到数字化转型的魅力。一杯小小的咖啡，连接起电信、女性和消费者。”

作为申城数字化转型的中坚力量，近年来中国电信上海公司勇担网络强国、加快智能化综合性数字信息基础设施，取得了举世瞩目的成效。今后，中国电信上海公司还将通过不断提升网络和服务质量水平，不断拓展服务创新场景，持之以恒地提升申城信息亭苑的唐小姐表示，“这次与电信合作的熊爪咖啡最早开业于永康路，咖啡师

充分发挥云网融合优势 进一步优化算力资源布局

降低数据中心运营成本

近日，国家发展改革委、中央网信办、工业和信息化部、国家能源局联合印发通知，同意在京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝、内蒙古、贵州、甘肃、宁夏等8地启动建设国家算力枢纽节点，并规划了10个国家数据中心集群。中国电信集团有限公司副总经理刘桂清表示，当前“东数西算”工程正式启动，将有利于中国电信充分发挥云网融合优势，进一步优化中国电信的算力资源布局，进一步降低数据中心的运营成本，推动信息基础设施布局进一步完善。

刘桂清表示，中国电信全面推进云改数转战略，一直高度重视和积极参与全国一体化大数据中心体系总体布局设计，积极响应国家号召，围绕“数网”“数纽”“数链”“数脑”“数盾”五大要素，加快数据中心布局、算力调度体系、数据流通、数据应用、安全能力建设。从算力资源布局角度，全国一体化大数据中心体系建设，将推动业务需求和各类建设条件向八大节点集中，因此将进一步推动中国电信的算力资源向核心区域集约布局，使得资源配置更加精准，资源利用更加高效，有效弥补东部资源的不足，同时充分盘活西部资源；从降低运营成本角度，一直以来，数据中心的能耗高居不下，2021年11月国家发改委印发的《关于严格能效约束推动重点领域节能降碳的若干意见》（发改产业〔2021〕1464号）将数据中心定位为高能耗产业，以中国电信为例，2021年数据中心耗电达到56亿度，占总耗电量的20%。此次一体化大数据中心布局要求能源网和算力网高效协同，将在一定程度上降低运营成本；从推动信息基础设施布局角度，全国一体化大数据中心与传统数据中心不同，是将数据中心、通信网、云计算、大数据、人工智能和安全等融为一体，从而构建新型的信息基础设施体系。中国电信在2020年明确提出，按照“网是基础、云为核心、网随云动、云网一体”的原则，打造云网融合、安全绿色的新型信息基础设施，其核心内容与一体化大数据中心体系的要求完全吻合。2021年10月18日，在中央政治局第三十四次集体学习时，习近平总书记强调：要加强战略布局，加快建设以5G网络、全国一体化数据中心体系、国家产业互联网等为抓手的高速泛在、天地一体、云网融合、智能敏捷、绿色低碳、安全可控的智能化综合性数字信息基础设施，打通经济社会发展的信息“大动脉”。一体化大数据中心体系将推动中国电信将信息基础设施进一步完善，适应数字经济发展的要求。

中国电信是国内数量最多、分布最广、中国最大的IDC服务提供商，拥有794个数据中心，机架50万个。按照2+4+31+X的结构进行全国布局，该布局与全国一体化大数据中心的国家枢纽节点的选址、业务定位以及核心集群与城市数据中心的分类高度吻合。其中2指在内蒙古、贵州两个枢纽的内蒙古和贵州数据中心园区，定位为全国数据存储备份、离线分析的基地；4为京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝四个枢纽的布局，定位为热点地区高密度人口高频次访问的视频播放、电子商务等实时要求较高的业务承载；31+X为包括甘肃、宁夏两个枢纽在内的为31省及X个重点城市的布局，重点定位为车联网、自动驾驶、无人机、工业互联网、AR/VR等超低延迟、大带宽、海量连接的业务。目前，中国电信在2+4区域拥有数据中心机架规模40万个，占比达到80%，下一步中国电信将进一步加快在八大枢纽节点的征地、建设工作，预计“十四五”末占比达到85%。同时，进一步优化东西部比例，由现在的7:3调整至“十四五”末的6:4。

中国电信拥有全球最大的宽带互联网络，最大的光纤宽带网络，最大的干线光缆网络，已率先建成全球最大的ROADM全光网，运营全球最大的政企OTN精品专网。近年来，根据客户网络连接需求的变化，中国电信持续推动向信息网络从传统以行政区划方式组网向以数据中心和云为中心组网转变，实现了四大经济发展区域的扁平化、低时延的组网。同时，将骨干通信网络核心节点直接部署到内蒙古和贵州数据中心园区，一跳直达北京、上海、广州、深圳等一线或经济热点区域，为全国用户提供低时延、高质量的快速访问。下一步将围绕全国一体化大数据中心，优化网络架构，降低网络时延，实现算网高效协同，承接东数西算业务需求。提升国家枢纽节点核心集群所在区域的网络等级，实现全国至核心集群的高效访问；大力推动国家互联网骨干直联点建设，在有效监管下，提高数据中心间的跨网交换能力；根据东西部节点间的互补特点，架构优化和新技术引入协同，打造多条连接东西部数据核心节点的大带宽、高质量、低时延的直连网络通道；在枢纽节点内部构建高速的互联网络，全面提升核心集群间、核心集群与城市数据中心之间的互联质量。