

久久为功只争朝夕 用心服务砥砺前行

中国电信上海公司倾情为“智慧城市”建设挥洒汗水

上海市新一轮城市总体规划获批，提出“卓越全球城市”的建设目标；全市生产总值首次突破3万亿元，自贸区、科创中心建设谋划新突破；着力优化营商环境，精心打响“四大品牌”……一股“改革开放再出发”的热潮在党的诞生地上海奔涌激荡。围绕打响“四大品牌”，提供全方位的信息基础设施及优质服务、改善营商环境，让申城百姓和企业多渠道、立体化享受智慧信息应用，中国电信上海公司坚决贯彻落实国家相关部署，为企业竞争力“提速”，为社会总成本“降费”。自国务院、工信部提出“提速降费”工作实施三年来，截至目前，中国电信上海公司共实施了八次宽带大提速，城市光网已覆盖超过950万户家庭和企业客户。

提速降费 用心打造“千兆之城”

早在2009年，中国电信上海公司就率先实施“城市光网（Monet）”行动计划，全面推进光纤化网络建设，实行家庭宽带光纤接入，切实提升家庭宽带网络质量水平。

大步跨越，“宽带第一城”迈向“千兆之城”。近五年来，中国电信上海公司总投资超过260亿元建成云网融合的智能化网络和业务平台架构，率先实现城市化地区光网全覆盖，助推上海成为“宽带第一城”“千兆第一城”。

据统计，中国电信上海公司的用户平均接入带宽超过120M，较2016年底提升87%；宽带每兆单价为0.84元/M，较2016年底下降44.7%。今年年底，中国电信上海公司还将率先实现“千兆光网”全市覆盖，千兆宽带接入用户突破百万级，平均接入带宽将提升至280Mbit/s，用户可感知的下载速率将突破100Mbit/s。由此，上海也将成为全球千兆宽带第一城，根据国内宽带测速的权威机构——宽带发展联盟报告显示，上海网速一直领跑全国。

今年政府工作报告再次为通信运营商“提速降费”设定了明确目标：明显降低家庭宽带、企业宽带和专线使用费，取消流量“漫游”费，移动网络流量资费年内至少降低30%，让群众和企业切实受益。

中国电信上海公司积极响应政府号召，3月1日起将手机本地流量不限量套餐全面升级为“十全十美”全国不限量套餐。同时赠送光网宽带，套餐内的不限量还可全家分享，人均消费更低。事实上，无论是从下调流量价格还是满足用户对于大流量的需求方面，不再区分本地与全国流量都是大势所趋、人心所向。而这一举措带来的改变，也立竿见影。一方面，以往套餐中本地流量便宜、全国流量比较贵的痛点问题得到了解决。另一方面，用户可在全国无限制使用流量，工作、娱乐和学习的需求也得到了满足。

4月11日，中国电信上海公司升级“十全十美”全国不限量套餐，近200万用户享受了免费提速，最高提至1000M。值得一提的是，中国电信上海公司针对199元及以上全家享“十全十美”不限量套餐用户，推出了独家宽带新玩法——除提速自家宽带之外，还拥有转赠予亲朋好友，为其提速至500M的权益。这就相当于用户在免费升级高速宽带的同时，如果亲朋好友用的是低速率的电信宽带，就能一同提速至500M的高品质宽带，这份极具人情味的“共享权益”既实又在及时。不到一个月时间，已有千余家用户通过共享权益免费提速。

5月17日，中国电信上海公司全新“智享会员”平台上线，并推出“百万豪礼，千万流量”会员特别活动。“智享会员”是一个能满足用户个人通信、家庭娱乐、金融、支付等各种需求的优选平台。通过线上线下有效联动，给用户的不仅仅是电信信赖的产品和服务，更是一种智能生活方式。智享会员关注“我的极刻”公众号，完成指定任务，即可获5GB流量，并有机会获赠50元话费、小米音响、儿童手表、青果摄像头等多款好礼。

“十全十美”不限流量，惠及沪上百姓。惠及民生的关键，除了提速，就是降费，做到真正让利于民。“又快又好”，向来是百姓对每一项社会公共服务的普遍要求。

“提速降费”，已经成为了我国电信行业发展的新趋势。继取消长途漫游费之后，中国电信上海公司再次针对市民流量需求“痛下杀手”，真正体现了“美好生活不限量”。

为了申城百姓享受美好生活不限量，中国电信上海公司倾力推出“不限量、高带宽和丰富的应用”。中国电信上海公司的“十全十美”国内不限流量套餐，包含了单手机套餐和全家享套餐两种。但从市民的喜好看来，申请全家享套餐的市民占了绝大多数。全家享产品所包含的千兆光网、天翼4G、4K高

清IPTV等独特优势，获得了大多数市民的喜爱。最吸引人的是套餐内的不限量也可全家分享，一人办理，全家畅用，人均消费更低。

中国电信上海公司国内不限流量套餐的走红绝非偶然。早在全国不限流量套餐问世之前，中国电信上海公司就已通过率先推出本地不限流量套餐，满足了市民日益飙升的上网需求。而此次的升级，则直接一步到位地为市民提供了最佳网络解决方案。依托中国电信覆盖全国的天翼4G基站，真正实现“一机在手、通行神州”的梦想。

宽带好，家庭智能组网的信号也好。为了保障家庭千兆光网和高清视频的使用感知，尤其是为了迎接智慧家庭时代的到来，中国电信上海公司将智能

上海宝信软件股份有限公司的沈先生说，原先的百兆宽带虽然速度并不慢，但由于家中的无线WiFi不能完全覆盖，导致不少角落成为互联网“盲点”。最近，他申请了“十全十美”不限流量套餐，套餐包含了智能组网服务。电信专业人员上门设计个性化的无线组网方案，实现家中WiFi全覆盖，保证各类智能终端设备能够顺畅接入互联网。

服务市民 精心“绣”出“美丽家园”

运用现代信息技术，来提高社会治



上图：服务双创，中国电信上海公司是认真的。图为电信保障人员正在核对网络信号优化情况。 王万隆摄影
右上图：智能组网，让我们的智慧生活信号满格。 汤扉摄影
右图：美丽家园，越来越多。 费锋摄影
右下图：精心打造千兆之城，连接万家“灯火”。 王万隆摄影
下图：美丽家园，千兆入户，享受快乐与美好。 费锋摄影



家庭组网作为宽带业务的一个重要延伸服务来发展，通过双频WiFi+千兆有线扩展的方式，向上海居民提供专业的WiFi测评、组网设计、安装调试和维护保障等服务。

作为上海起步最早、规模最大的有线宽带运营商，中国电信上海公司在积极落实“提速降费”的同时，更加注重用户体验和用户感知。这些年来，中国电信上海公司为持续提升用户家中有线宽带的带宽水平和上网速率，主动跨前一步，培养和组建了一支2500余人的智能组网技术专家队伍。通过“一户一方案”的个性化智能组网服务，来优化用户家中的无线网络，用创新和服务来提升电信宽带的品质。现在，申城67万户家庭已经享受到中国电信上海公司智能组网服务，普遍对WiFi网速提升效果感到满意。用户在家中任何角落，通过各种终端，都能高速、便捷、安全的接入互联网。

智能化水平，“绣”出城市精细化管理的朵朵鲜花，既是政府关心的实事，也是中国电信上海公司努力推进的重要工作。中国电信上海公司以物联网接入能力和大数据分析能力为核心载体，融合在云计算、智能视频领域的先进技术和经验，推出“美丽家园”物联网智慧解决方案，助力政府推动社区智能化的建设和“美丽家园”三年行动计划的落地实施。让信息技术服务百姓、服务社区，提高社会治理水平，让群众感受到智能化给生活带来的高效便捷。

“美丽家园”是中国电信上海公司基于物联网、大数据、云计算、智能视频等先进技术，面向街镇及社区精细化管理需求所推出的整体智能化解决方案。该方案以物联网智能感知设备为核心，依托统一的业务平台，围绕政府公共治理、公共安全和公共服务领域“三公”领域，研发并整合包括社区治理、社区服务及社区安全等方面的应用。依

托电信线上、线下专业化的运营服务能力，有效帮助市、区及街镇三级政府实现了从物联到数联，再到智联的三位一体的城市治理和民生服务的总体目标。

从目前“美丽家园”实施的整体效果来看，有效实现了以下三个目标：让居民的生活更美好、让政府的管理更高效、让居住的环境更安全。

围绕“美丽家园”产品，中国电信上海公司从网络资源、网络安全、专业团队、对外合作等领域构建了八大核心能力，确保为用户提供更加完美的服务体验。这八大核心能力分别是：全市覆盖的网络资源，实现下行峰值速度20kbps、上行峰值速度15kbps的NB-IoT网络服务能力；多重保护的安全解决方案，有效保障了物联网解决方案的整体安全性；专业的智慧物联网项目实施经验，已在包括青浦、静安、嘉定、徐汇、虹口等多个行政区顺利交付基于大数据、大视频与物联网技术的智慧城区、智慧街镇及智慧小区项目；行业领先的运维保障体系，拥有国内最全面、最专业的维护保障团队；专业的大数据平台建设与系统集成团队，具备重大项目的实施交付与平台运营能力；多维度参与的政府信息化经验，支撑各级政府加速政务信息化，得到政府的高度认可；技术创新能力与合作伙伴资源，在物联网、大数据、云计算、人工智能等领域均处于领先地位，同时还是上海市政府大数据专家组成员；为城市管理者提供价值创新实践能力，支持政府各个

带，变成了千兆光网。随着市政府大力推动的“美丽家园”建设，中国电信上海公司也深入参与其中。通过对小区进行互联网化改造，给小区居民的生活带来了根本性的改变：小区门口实现了智慧小区“刷脸”进出，既保证了安全，也避免了传统刷卡认证带来的不便；通过中国电信上海公司基于NB-IoT技术的天翼物联网技术，小区成功地将社区管理的各个子系统融合在一起，构成了一个“天衣无缝”的智慧社区；另外，除了能够自动开门的人脸识别门禁系统，还有无线独立式烟感应用探头、高空抛物检测、智能井盖监控系统、二次供水水质监测、智能垃圾清运系统、智能违停管理系统、智能视频车牌识别系统、社区魔方系统和家园智观息大数据平台等等十几个基于中国电信NB-IoT（窄带物联网）的智能系统……“大数据、云计算、物联网等等，这些高大上的名词，在小区的每户居民家里，成了身边实实在在的便捷，”孟先生欣喜地说道。

呵护中小企业 不断优化营商环境

中小企业是城市经济活力的重要体现，也是事关上海未来发展的重要力量。中国电信上海公司还致力于为企业

户免费升速，宽带平均速率达到50M以上。预计到2018年年底，享受免费升速的中小企业用户将达到28万。

“减法”降低资费，小企业也有大底气。2018年，中国电信上海公司再次实行中小企业“宽带大提速”，包括商务专线用户与旺铺宽带用户。其中，商务宽带10万老用户百兆起步，网速翻番。目前，已全部完成提速。新用户年付8折，两年付更优惠至7折，较月付用户每月资费下降了31.5%。对于旺铺宽带用户，除百兆宽带资费较以前下降26%外，5月起新用户还将全部实现百兆起步，老用户享受网龄优惠。即：网龄满两年可直接升速至200M，最高可升至500M。预计，今年将有10万用户可享受网龄优惠。

“加法”增加应用，小店铺焕发大能量。中国电信上海公司在为中小企业宽带免费提速的基础上，不断满足中小企业日益丰富多样的综合办公需求，为用户提供了八款增值应用产品。主要包括基于云平台的云主机、天翼企业云盘等；基于物联网技术的智能烟感监控；还提供OFFICE 365、易易通、手机看店等真正贴合用户使用需求、满足用户日常需要的应用，一半以上为免费使用。让企业在安装宽带的同时享受一揽子的商铺安全/企业办公解决方案，降低企业IT成本，改善营商环境。

“手机看店”，就是广受店家欢迎的信息服务。据悉，目前平台上的“手机看店”用户数，已经达到4355户。以上海美容美发服务行业为例，2017年初开始陆续使用“手机看店”连锁版产品，已在上海地区88家门店实现远程视频监控能力。据悉，该“手机看店”服务深受上海连锁企业的好评，各家门店标准化的服务体系执行得如何，通过语音监控和服务视频监控就能够做到。“手机看店”服务，也减少管理部门巡店检查频率，降低了运营成本。上海某区消防支队也选用“手机看店”，实现了远程音视频交互功能。通过“手机看店”，消防部门能够及时掌握报警信息。目前，已在所属地区接入28个微型消防站监控视频。消防部门负责人表示，此举整合发挥各个组织部门的消防资源，降低了重复资源的浪费。

无独有偶，某交通投资建设集团有限公司选用了电信的会易通（4G版）服务，改善企业办公环境。该集团管理部门和所有下属公司的人员，能随时随地通过手机、电脑、PAD开会交流，节省了会议室建设成本，真正解决了即时沟通的需求。

“除法”节约成本，智能服务更亮眼。针对中小企业信息化成本较高的问题，中国电信上海公司推出了综合智能信息服务节点（CLSN：Cloud Service Node），为用户提供属地化、定制化、一体化的ICT2.0服务，免去企业用户的一次性高额软硬件投入和IT维护团队。以一家中小企业为例，CLSN服务可节省企业IT信息化成本近80%。该服务已经覆盖全上海范围，为双创园区以及各类中小企业提供智能云服务业务。

2017年6月，中国电信上海公司正式启动“企业上云计划”，包括云主机、云存储、云灾备、云桌面、专属云、混合云、CDN等全线产品，为客户提供全方位解决方案。截至今年5月，电信天翼云已服务客户近20000家。预计，今年将超过30000家。

“乘法”提升服务，效率和品质一个也不能少。中国电信上海公司是全国首批向政企用户提供“当得快”服务承诺的城市之一。5月17日起，只要是中国电信上海公司资源覆盖的楼宇和园区，16点前申请，宽带当日装；16点前报障，宽带当日修；楼宇、园区从5x8小时服务升级至7x24小时不间断服务，并提供一对一的专属VIP客户经理，树立了政企宽带服务的新标杆。

通过一系列智能化产品、定制化应用和高效化服务，切实降低企业信息服务使用门槛，全面提升政企客户服务水平，持续优化营商环境。

抓当下，构建改革创新大格局，打响“四大品牌”，擦亮城市“金招牌”，谋长远，着力构筑战略优势，特别是彰显功能优势、增创先发优势、打造品牌优势、厚植人才优势，为决胜未来下好“先手棋”。作为上海智慧城市建设的主力军，中国电信上海公司在推进网络智能化、业务生态化、运营智慧化的同时，不断推出千兆光网、4K高清IPTV、智能组网、国内不限流量套餐等真正贴近市民需求的精品，而切实降低企业信息服务使用门槛，持续优化营商环境，中国电信上海公司谋定而动，成绩斐然。广大电信人深知：一分部署，靠的是九分落实，要久久为功，只争朝夕。面向全球、面向未来，努力实现高质量发展、创造高品质生活，在新的时代坐标中坚定追求卓越的发展取向，在新的历史征程上赓续改革开放的宏图大业，中国电信上海公司将全力以赴，砥砺前行！



管理部门、委办局等实现智慧城市服务的模式创新。

目前，上海已经建成和正在建设的“美丽家园”已经遍地开花。其中有：虹口区凉城街道的“中虹花苑物联网全息感知小区”（全国第一个NB-IOT物联网小区），静安区广中路街道的“智慧警社”、欧阳路街道的“智慧物联网社区”，松江区方松街道的“智慧泰晤士小镇”，宝山区罗泾镇的“罗星村美丽乡村”，长宁区仙霞街道的“虹仙小区智慧安防小区”，青浦区徐泾镇逾100个小区，徐汇区田林街道“智慧安防小区”和嘉定区真新街道的“智慧物联网社区”等。

致达控股的孟先生居住的虹韵家园小区，经过中国电信上海公司的“美丽家园”改造，如今已经从昔日的旧小区摇身一变，成为远近知名的智慧家园。孟先生是2002年搬入小区的，家里的宽带已经从十几年前512K的ADSL宽

化营商环境，让中小企业更好更快地成长为“参天大树”。

2016年以来，上海提出了建设新型无线城市“1235”的总体布局策略。围绕2040卓越的全球城市宏伟目标，全力打造新一代信息基础设施，向“建设国际领先的宽带、无线城市”奋力前行。

中国电信上海公司顺应市场发展、业务升级、客户需求及政策环境变化，积极打通服务企业的“最后一公里”。为优化营商环境，中国电信上海公司在资费上做“减法”，对产品应用做“加法”，对企业成本做“除法”，对服务承诺做“乘法”。大幅度减少企业通信成本支出，推出贴合企业需求的增值应用，这无疑是对企业最直接的扶持。

中国电信上海公司自2011年正式启动中小企业宽带大提速以来，共实施了8次宽带提速和4次专线提速。2017年年底，已有超过25万的中小企业用