

通信新干线

主动下沉一线，紧贴客户需求、防控要求

上海电信高质量推进复工复产

复工复产以来，中国电信上海公司始终紧贴客户需求，加大对防控一线的全方位支持，高质量地推进客户服务和通信网络保障工作。针对很多客户在复工复产中遇到的新诉求，电信部门主动下沉一线，“门对门”了解相关网络需求，高质量地制定个性化的通信服务支撑。

让“最美逆行者”感受到“上海温度”

上海支援湖北医疗队的首批返沪队员，在圆满完成各项医疗救治任务后于3月18日返回上海，首批返沪队员入驻青浦某健康观察点进行隔离。得知返沪援鄂医疗队员即将来到青浦的消息，上海电信青浦局当即决定，在为该场所增强手机信号的同时，将上网专线升至1G带宽，有力保障网络畅通。青浦局立即组织人员，启动专家评估：健康观察点原有EIP线路从原100M提速至500M。同时，临时为健康观察点开通一条FTTB+LAN业务。为确保现场移动通信覆盖和通信质量，并为援鄂医疗队英雄们提供完美的5G体验，中国电信上海公司应急通信局还紧急出动1辆5G应急通信车提供5G大网支撑。

随着湖北地区疫情逐渐趋于稳定，青浦地区陆续有多个场所加入到上海援鄂医疗队返沪隔离场所行列中。为了让援鄂医疗队英雄们感受家乡父老对“最美逆行者”的敬



上图：上海电信嘉定局为隔离场所提供全方位通信保障服务。图为电信员工正在与医护人员商量，强化网络保障方案。

摄影 徐超熠

左图：返沪援鄂医疗队员正在入住隔离酒店。

摄影 袁婧



意和感恩之情，确保“最美逆行者”享受到最优质的上网服务，上海电信应急通信局再次紧急出动1辆C+L应急通信车，赶赴青浦东方绿舟周边地区，进行应急大网支撑保障。与此同时，上海电信移动互联网部四片区组织人员，赶往援鄂医疗队入住健康观察点进行无线网络信号测试及保障。业务启动当天晚上23点，现场完成对141个房间的信号测试，第二天上午11点完成对1号

楼共69个房间的信号测试，成功赶在医疗队入住之前完成测试任务。

为疫情防控提供优质服务

松江区有15所隔离场所承担了重点地区来沪人员隔离观察任务。为进一步加强防控部门的通信保障和沟通联系，中国电信上海公司松

江区提供免催免停、天翼云会议等服务。除此之外，紧急开通商务专线、旺铺通、固定电话、智能门磁等服务。在得知疫情防控隔离观察点落户叶榭镇后，松江泖港分局组建营维支撑团队，第一时间来到现场进行资源勘察。通过调度资源，跳纤与测试，确保光网资源可用，在最短时间内完成宽带安装，保证疫情观察点网络通信正常。

疫情防控期间，青浦区华新镇

海上信风

春天里“守护”城市通信生命线

2020年的春天终于来了，中国电信上海公司员工始终“守护”着城市通信生命线。他们用一份份服务坚守、志愿服务和爱心传递，践行着新时代电信人的承诺，诠释着新时代的精神风貌。

发扬劳模精神，为特殊时期注入新的服务文化。在疫情防控的关键时期，中国电信上海公司的各级劳模先进们冲锋在前、奉献在前，用实际行动发挥先进典型的模范带头作用，让劳模精神在疫情防控这个特殊战场上熠熠生辉。党的十九大代表、全国五一劳动奖章获得者、崇明电信局邱莉娜时刻关切营业窗口一线。通过开设心理疏导及法律咨询支撑热线，把一线服务人员心理压力放在心上。编写《营业工作服务口诀》，录制《内外兼修 最美窗口》网络课程，

有针对性地提升了特殊时期的营业厅客户服务能力。全国劳模、上海市优秀共产党员、西区电信局徐珺带领工作室共同编制《智慧家庭工程师预处理指导手册》的口诀及流程图。用通俗的语言和简明的图表为一线客服人员和服务人员远程操作配备服务“利器”，提升自助排障成功率，减少装维人员与用户接触几率，给用户多一份安全感。全国劳模、上海号百党员徐倩雯从用户需求出发，带领工作室成员第一时间新增和完善发热门诊医院等与抗疫相关的民生信息。为了让用户获得更详细、更具象、更周到的咨询服务，团队成员不断主动丰富和标注各医院情况。

弘扬志愿精神，担负起央企新的使命与责任。在中国电信上海公司有这样一群默默奉献的、看似平凡的志

愿者，集结起来，冲向一线，用自己的实际行动诠释着新时代的“雷锋精神”。他们守望相助，在社区做好“劝导员”。中国电信上海公司嘉定局、北区局党员志愿者配合共建街道，对出入人员及出入车辆内人员进行测体温、返沪人员登记以及外来人员进入小区的拦截工作。中国电信上海公司崇明局党员志愿者踊跃参与到村委的志愿者工作中，和其他志愿者轮班，实施24小时坚守。中国电信上海公司市场部、奉贤局青年志愿者协助共建街道奉贤居委做好辖区居民口罩的登记发放、外来人口资料录入等，分担居委压力。他们同舟共济，在重要道口做好“守门员”。中国电信上海公司嘉定局、青浦局、金山局、崇明局、上海通服等党团志愿者们主动报名参与道口防控工作，在重

要高速路口对入沪车辆进行登记检查、身份核查、行踪询问、体温测量等，严格做到“逢车必检”。中国电信上海公司上海NOC志愿者积极参加上海市红十字志愿者活动，承担铁路一线的防控工作。他们团结一心，在企业做好“服务员”。中国电信上海公司互联网部青年志愿者每周利用3个半天，为老师提供“空中课堂”平台的使用指导和在线即时客服，助力“停课不停学”项目的高效推进。中国电信上海公司浦东局党员积极参与陆家嘴区域疫情防控楼宇党员志愿者活动，在花旗银行大厦参与志愿者的维护秩序、测量体温等活动。

让爱心飞扬，助困救急电信人撸袖上阵义无反顾。疫情暴发以来，中国电信上海公司时刻心系着对口扶贫的四川木里县疫情防护情况。在得知

当地防疫物资紧缺后，经过多方努力协调供货渠道，提供了1万只一次性医用口罩，有效缓解了县里防疫物资的紧缺现状。而在这个春天，无偿献血工作的正常开展也深受疫情影响，血液库存告急，临床血液供应面临着严峻考验。中国电信上海公司在获悉此情况后，呼吁并组织广大干部员工尤其是党员同志充分发扬无私奉献、大爱无疆的精神参加无偿献血。很多员工克服困难，赶到市血液中心参与无偿献血，最终117名员工光荣完成献血。

与此同时，千里之外部分贫困地区学生没有智能手机上网课、手机老旧内存空间小信号差等消息牵动着广大电信员工们的心。一份“旧机回收电信助学”捐赠倡议在员工中传递，很快得到公司上下的积极响应。一部部闲置的智能手机重新开机，甚至有员工悄悄出资购买了全新的手机。热心员工、爱心企业，500多台手机穿越浦江之畔，送到了学生们的手上。手机捐赠，不仅仅给贫困学生们带来实实在在的物质帮助，更重要的是给他们带来巨大的精神鼓舞，彰显了中国电信上海公司的企业社会责任。

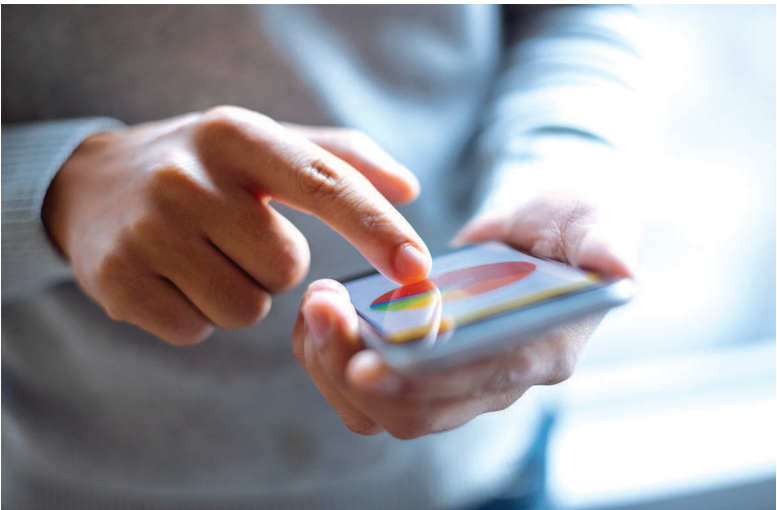
王毓群

交互的便捷高效。此外，5G消息还支持加密传输、图形密码等信息交互方式，可提供信息安全保障，保护用户隐私。

5G消息为5G终端发展助力

全球移动通信系统协会GSMA已计划将5G消息纳入5G终端必选功能。未来，用户更换5G手机或将现有4G/5G手机升级，即可便捷使用5G消息服务。本次发布会上，中兴、华为、小米、三星、OPPO等都对5G消息业务给予了全面肯定与期待。

中兴通讯表示，愿与三大运营商一起，推动5G消息成为最快落地的5G+业务应用，携手共进，共创美好未来。华为表示，将持续与运营商保持消息领域的长期沟通与合作，共同做大5G消息市场。小米手机后续将在所有5G机型支持5G消息，积极推动5G消息产品商用。三星正基于运营商最新规范开发5G消息业务，计划今年内对5G手机全面支持。OPPO表示愿携手三大运营商及其他终端厂商，从用户出发，普及5G技术及相关应用，构建共赢、繁荣的5G商业消息生态圈。vivo将通过5G消息进行信息体验升级，给用户带来全新的通讯服务体验。产业链各方同心协力，标志着5G消息即将进入全面加速。



统短信对每条信息的长度限制，内容方面也将突破文字局限，实现文字、图片、音频、视频、位置等信息的有效融合。对于企业而言，5G消息将为其提供与个人用户之间的信息交互接口。企业可通过文字、语音、选项卡等富媒体方式向用户输出个性化服务与咨

询。例如，在与12306的对话中，用户可以通过发送语音或文字、点选关键词的形式，快捷实现车票预订、支付、改签等操作。

得益于以上特质，5G消息在继承传统短信免注册登录、免安装应用等特性的基础上，进一步实现了信息

5G消息传统短消息服务的全新升级

5G消息业务是终端原生基础短消息服务的全新升级，依照交互方式大致可分为两类：即个人用户之间，以及企业与个人用户之间的信息交互。对于个人用户而言，5G消息将打破传

脱贫攻坚

帮扶路上见真情

中国电信助力扶贫县疫情防控和复工复产

心系贫困群众生产生活，情注贫困地区脱贫攻坚。近日，中国电信践行央企责任担当，向定点扶贫的四川木里、盐源、广西田林、新疆疏附4个县，以及对口支援的西藏边坝、青海久治2个县捐赠大批防护物资并陆续送达，为当地克服新冠肺炎疫情影响、复工复产提供了有力支持。

中国电信向定点扶贫的四川木里县捐赠口罩等医疗防护物资

自今年疫情暴发以来，中国电信持续关注贫困地区新冠肺炎疫情变化情况与脱贫攻坚进程，帮助贫困地区在做好疫情防控的同时加快推进脱贫攻坚工作，众多扶贫干部放弃春节假期，第一时间返回岗位投入到扶贫抗疫一线。在了解到6个扶贫县防护物资紧缺的实际困难后，为帮助6个扶贫县统筹打好疫情防控阻击战和脱贫攻坚战，中国电信集团自2月份开始组织上海电信、江苏电信、四川电信等省公司捐赠医用口罩、消毒酒精、红外线体温计近10万份，全力以赴为扶贫县扶贫抗疫一线提供帮助。随着企业逐步复工复产、学校复课开学在即，6个扶贫县防护物资需求量骤增，防护物资储备面临新的压力和挑战。中国电信集团总部在自身防护物资仍然短缺的情况下，想方设法多方协调防护物资，筹集65000余个医用口罩捐赠给6个扶贫县，与帮扶贫困县共克时艰。目前，防护物资已陆续送达各县，极大缓解了当地防护物资紧缺的现状，为当地扎实推动复工复产复学，集中精力推进脱贫攻坚工作提供了有力保障。中国电信快速帮扶行动赢得了6个扶贫县政府、群众的高度赞扬。木里县人民政府在感谢信中写道，“木里县委、县政府谨代表全县14万名各族人民，向你们表示崇高的敬意和诚挚的感谢，感谢你们持续为深处大山的我们给予帮助与支持！”疏附县教育局副局长王维成在接收口罩时激动地表示，“感谢中国电信为我们捐赠的10000只口罩，真是雪中送炭，解决了我们的燃眉之急。我代表县教育局、各学校向中国电信表示衷心的感谢。”

捐赠上亿元扶贫资金，助力产业扶贫项目

今年以来，中国电信党组全面贯彻中央有关疫情防控和脱贫攻坚部署要求，一季度三次召开专题会议，研究部署脱贫攻坚工作。要求各单位在脱贫攻坚战即将攻克最后堡垒的关键之年和新冠肺炎疫情突发的特殊时期，采取有效措施努力克服疫情影响，加快推进脱贫攻坚工作落实，坚持目标不变，标准不降，力度不减。集团上下迅速行动，集团公司加大投入力度，加快资金拨付进度，向6个县直接捐赠上亿元扶贫资金，主要用于产业扶贫项目，助力当地稳定脱贫及巩固脱贫成果。各级工会加大扶贫产品购买力度，加快采购执行进度，帮助贫困地区解决因疫情导致农产品滞销积压问题。中国电信天虎云商电商平台多次开展以购代捐驰援武汉扶贫采购活动。中国电信各级公司积极发挥企业5G、云计算、大数据和AI等技术优势，免费向贫困地区开放会议云、天翼大喇叭、云课堂等信息化平台应用，助力贫困地区抗击疫情。目前中国电信派驻到各省市2000多名驻村第一书记和工作队员已全部到岗。

据了解，中国电信定点扶贫和对口支援的6个县中，5个位于深度贫困地区，自然条件艰苦，脱贫攻坚难度大。2018年脱贫攻坚进入最后的三年攻坚阶段，中国电信坚决以决战决胜的态度和举措，连续两年全面超额完成定点扶贫各项工作任务。2018年在中央单位定点扶贫工作成效考核中获得“好”的评价，2019年主要指标完成情况继续位居央企前列。截至目前，中国电信定点扶贫和对口支援的6个县中，四川盐源县、木里县，新疆疏附县，西藏边坝县已经实现脱贫；广西田林县、青海久治县已经验收完毕，即将脱贫摘帽。