

通信新干线

宽带移机免费、网龄永久保留、线上线下外语服务……

诚意满满 上海电信新推六大服务承诺

近年来，上海电信坚持“以人民为中心”的发展思想，正心诚意践行“人民邮电为人民”的服务宗旨。2022年，发布“六项服务承诺”，升级线上线下客户服务体验，让“好服务更随心”；2023年，推出“线上全能办，最多跑一次”服务承诺，完善沪上市民业务办理便捷度，提升办事体验和满意度；此次推出的服务再升级，是上海电信积极回应客户诉求、不断追求客户满意的具体行动。

■ 邹璟菡

中国电信上海公司(以下简称“上海电信”)日前举办“城市生活更美好，电信服务再升级——上海电信六大服务承诺”发布会。宣布启动包括宽带移机免费、宽带网龄永久保留、线上线下外语服务等六项贴心服务。上海电信副总经理王立宾在发布会上表示，上海电信首次提出宽带免费移机、网龄永久保留、权益随身，把“用心服务用户至上”的理念落到实处；切实考量来沪人员、中小企业主等不同客群诉求，针对性推出适配服务；推出多项普惠服务，温暖“人民城市”。

与领导和嘉宾一致认为：不断改进和提升服务质量，持续增强广大群众的获得感、幸福感、安全感，是信息通信行业守初心、担使命的重要体现。希望上海电信充分发挥示范引领作用，着力解决好人民群众关心的热点、难点问题，不断为广大用户提供用得、用得、用得好的数字服务。

承诺一 全城宽带 免费移机

利民之事，丝发必兴。随着时代的发展，群众对高质量数智生活的期待越来越多样化，为了更好地满足群众期待，上海电信加快探索服务提升的步伐，针对宽带移机这一高频需求、常用场景，承诺“家庭搬迁无忧，电信移机免费”。

上海电信个人与家庭客户通过营业厅、10000号或“上海电信”微信公众号等渠道办理宽带迁移，可免除移机标准费用，全面享受免费服务；办理宽带迁移时选择宽带上网并存储服务，新旧地址宽带并存在1个月，即宽带迁移到新地址后，旧址宽带一个月内可继续上网，享受网络不间断的品质服务；办理上海电信宽带和天翼高清IPTV新装移机业务，当天16:00前(含16:00)申请，承诺当日上门安装。

这一普惠举措为上海这个国际型大都市增添了一份敞开大门接纳人才的诚意，也让上海电信成为首个全面免除家庭宽带移机费用的本地运营商，尽显央企担当。据统计，上海电信每年会接到约20万线左右的移机需求，原先家庭宽带移机一次是90元，自3月15日起，上海电信客户彻底告别这项收费，减少搬家成本。不仅如此，上海电信早在2022年就提供了宽带移机新老地址并存1个月服务，方便客户在搬家过程中，宽带在两个地点不间断，满足上网需求。

承诺二 用户权益 随身拥有

为新老客户提供与时俱进的贴心服务，是上海电信服务人性化的体现。上海电信承诺“宽带网龄永久保留，新老用户权益随身”，用看得见的真心实意欢迎老客户“回家”。

上海电信宽带老客户重新入网后，原有宽带网龄是可以继承的，还能享受各类网龄权益，例如首次办理“美好家”系列套餐，可领取专项回馈积分，兑换流量包、视频彩铃、爱奇艺等视频会员权益及咖啡代金券等生活权益。上海电信不仅用真心实意欢迎客户回家，面向“美好家”套餐新客户也推出了翼支付满减券、短期流量包等权益；面向“美好家”套餐老客户，推出网龄千兆、网龄WiFi优惠购等活动。此外，“美好家”套餐客户升级云宽带，可享智能家居100G、绿色安全上网周报和云游戏每日30分钟免费时长三项权益。

无论新老客户，上海电信都提供了丰富的权益内容，从宽带升级到资费优惠，不一而足。值得注意的是，迭代到2.0版本的上海电信明星产品云宽带也再次迎来体验升级，一方面扩充家庭数字新空间的免费权益容量，让家庭多成员在云端更从容地进行数据统一存储、管理、共享、备份，享受

“极速、安全、便捷、共享”的数字存储服务；另一方面，让客户体验到更多基于云宽带的创新应用，比如通过提供涵盖风险网站浏览次数等关键数据的绿色安全上网周报，为家庭上网安全情况提供参考。截至今年2月底，上海电信已有超300万云宽带客户，越来越多部署在边缘云的创新应用，正在让云宽带上网这件事变得更“酷”。

承诺三 企业需求，一呼上门

营商环境是市场主体发展之基、活力之源。2023年2月7日，上海市通信管理局发布了《上海市信息通信行业加强集成创新持续优化营商环境二十条》，一年来，上海电信对标对表二

推进光网无线全覆盖服务，向入驻企业提供千兆速率的光网接入，以及数据连接、无线上网、企业云等各种类型的服务。在上海金山工业园区的某实业公司，上海电信针对该客户广覆盖、大并发网络安防、运维管理的痛点需求，以“智云护航”一站式解决方案替换原有的自建无线网络，不仅提升了整个厂区网速，还节省了50%的网



上图：上海电信为外籍及港澳台人士提供“短期卡”服务。



左图：全市300多家电信营业厅的“爱心翼站”，为老年人、户外劳动者等群体提供公益关爱服务。

题图：市500个“Hello老友亭”服务市民已超65万人次。

十举措，以钉钉子精神驰而不息、锲而不舍，从夯实数字底座、提升通信能级、降低企业成本、营造创新生态等方面，抓好优化营商环境这件大事，努力当好通信领域的“店小二”。

时有所需，必有所为。上海电信进阶发出“企业网络找电信，一拨10009就搞定”承诺，通过系列保障举措，为企业在沪经营打开绿色通道，提供安心服务和高效支撑，为打造国际一流营商环境贡献央企力量。

上海电信政企客户拨打10009享受专属服务，随时办理、查缴、移机、报障等；相关业务标准资费、历史消费情况可通过拨打10009咨询或上海电信翼企购微信小程序等自助查询，网络通信服务按需升级；享受1对1咨询、2小时快速响应和24小时预约服务，上门提供信息化解决方案。上海电信不断优化营商环境，基于上海电信翼企购微信小程序，上线营商服务提升专区，提供业务办理、进度查询、充值开票、线上支付、自助报障、资费公示等服务。面向首批重点园区提供光网宽带、无线网络的全覆盖服务，让企业享受到更稳定高效的网络通信服务。

如今，在陆家嘴金融贸易区、张江高科技园区、漕河泾新兴技术开发区等上海市首批94个国家级、市级和区级重点园区，上海电信正在有条不紊

承诺四 线上线下 外语服务

宜居城市，海纳百川。当前，外国游客“走进来”的步伐正在加快，作为世界观察中国的窗口，上海一直以来都是入境旅游的首选口岸，上海电信发扬城市的开放精神，充分考虑来沪外籍人士实际需求，以外籍人士为第一视角，设计出契合他们使用习惯的服务和产品，承诺“咨询办理沟通无障碍，国际城市安心居住”，让沟通无障碍、服务更贴心，吸引更多外籍人士来到上海、融入上海、留在上海。

上海电信通过10000号英语专席、“中国电信”App英文版、核心营业厅配备翻译机，提升营业员外语能力等方式，实现客户在线上线下渠道可使用英语服务及界面办理业务。外籍及港澳台人士持有效证件，可在线下营业厅办理新装、移机、套餐变更等200多项业务，持外国人永久居留身份证，还可通过“上海电信”公众号等线上渠道办理；外籍及港澳台人士，在核心营业厅可办理有效期7日、15日或30日的中国电信短期卡，满足他们短期逗留期间打电话、上网或是使用打

车、外卖等应用软件的需求。

目前，全市16个行政区已有23个电信营业厅可办理，客户可以拨打10000号英语专席咨询具体地址，也可以在“上海电信”微信公众号查询。后续，上海电信还计划在浦东机场T1到达处开设营业厅，配置有英语能力的人员，根据航班安排全天服务，方便外籍人士办理短期卡、WiFi租赁等业务，预计8月正式对外营业。届时，外籍及港澳台人士下机就能享受上海电信通信服务“保驾护航”，拥有“宾至如归”的畅快上网体验。

承诺五 全面适配 适老服务

一个城市对待老年人的态度，最能体现人文情怀和价值观念。关爱老人是一份沉甸甸的责任，为了给幸福“享老”铺就温暖底色，将民生愿景变成幸福实景，上海电信承诺“享老”一享一号，暖心相伴长者”，以更新颖的适老化举措托起幸福“夕阳红”。

市民通过上海电信“Hello老友亭”，可享免费通话3分钟、免费手机充电、一键叫车、15分钟生活圈等便民服务；拨打114，可享代叫出租车和非急救转运两大城市服务；魔都在线随用随开，按需付费，还包含社区生活圈、老年大学等数字化便民服务内容；老年客户使用助老一键通终端，简单“一键”操作，即可触达便利生活；在指定营业厅配备AED(自动体外除颤器)急救设备，提升“黄金4分钟”急救体系能力；同时，“相约星期二”幸福课堂每季度开设一次心理专家讲座，在爱心翼站还可扫码观看心理关怀小视频。

承诺六 免费延伸 公共服务

不忘初心，方得始终。通信企业唯有不断创新服务手段、提升服务质量，方能赢得客户的长期信任。上海电信坚守红色电信初心，承诺“免费满足通信急需 增添数字生活幸福”，为获得群众的十分满意不懈努力。

上海电信除了提供家庭宽带免费移机服务外，还将免费服务范围进一步延伸。面向个人与家庭客户，推出光WiFi、全屋WiFi豪华版在网期间免费移机服务权益1次；每年可享受免费有线宽带及无线WiFi测速服务各1次，并可获取专业的网络体检报告及优化建议；每年2次免费手机补换卡服务。上海电信致力打造基于云宽带的家庭数字空间，丰富云宽带各类应用场景，推出智能家居、绿色安全上网周报和云游戏3大免费权益，“美好家”套餐客户还可额外享受视频彩铃、天翼高清和天翼云盘3大权益。面向有应急通信需求的客户，全市所有公共亭(约2500个)可提供3分钟国内免费通话服务。面向户外劳动者，提供进行休息、饮水补给、手机辅导、手机充电等爱心翼站服务关怀。

人民群众的急难愁盼，就是上海电信的服务清单。从服务场景的扩充，到服务类目的迭代，从通信生活痛点的洞察，到超出预期的落地推进，在积极推动数字技术普惠社会的征途上，上海电信始终兢兢业业，主动打造群众满意的“末梢”服务，持续升级各项服务品质，努力当好沪上百姓的“服务员”、申城企业的“店小二”，以丰厚的数字红利换来人心红利。随着2024年“六大服务承诺”的全面实施和落地，市民将拥有更多获得感、幸福感、安全感和身处卓越的全球城市的自豪感。

信息前沿

5G-A商用 迈出关键一步

上海电信完成国内5G-A LampSite X 3CC首发商用

上海电信今日携手华为，率先完成国内首个LampSite X 3CC 5G-A室分基站部署，采用业界首创三频一体化大容量数字化pRRU模块，结合3CC载波聚合和分布式Massive MIMO技术，下行体验速率可达4.22Gbps，用户体验显著提升，正式开启室内场景5G-A商用之路。

上海电信积极贯彻集团“5G焕新计划”和工信部“信号升格”行动，着力打造面向感知的5G移动网络，特别是针对高业务量、高流动性“十大重点场景”提出端到端业务感知明显提升目标，以满足各类应用需求。早在今年初上海电信就充分利用现有5G网络资源，结合载波聚合和超上行等多频协同能力，率先完成F+T 3CC百站开通，构建上下行千兆5G-A基础体验网，进一步增强5G网络通信和连接能力，满足当下日益兴盛的高清视频、网红直播等高带宽业务海量并发。

虹桥中央商务区作为上海市政府

重点打造的重点开发区域，未来将打造成以总部经济为核心的国际一流中央商务区，万科中心坐落在虹桥中央商务区核心区域。本次部署在B2商场的5G-A室分基站高度集成，相比业界同类产品体积、重量减少40%以上，功耗降低30%。配置3CC载波聚合功能、分布式Massive MIMO技术和深度休眠节能特性，实现忙时释放极致容量，闲时静默超低功耗，忙闲动态触发，秉承了上海电信绿色通信、以人为本的理念。

随着产业生态的加速，5G新体验、新连接、新业务不断涌现，越来越多的大带宽、低时延和高可靠性业务对5G网络提出了更高要求。上海电信将不断践行网络提质行动，积极与产业生态合作，先行先试推动5G-A网络规模化、业务商业化，成为数字经济提速的新动力，助力上海双万兆城市建设，营造国际一流营商环境。



探索和丰富5G-A应用场景

上海电信率先在黄浦江航道完成通感试验

作为5G“增强版”技术，5G-A能带来更为强大的网络能力和多维度新能力，从而更有力推动千行百业数字化转型，为发展新质生产力提供更强大的数字动能。通感一体则是5G-A多维度新能力中非常重要的一项。

近日，上海电信携手中兴通讯，在黄浦江航道率先试验了新型更高频率5G-A基站的感知能力，实现了对船舶等对象进行感知，获得船舶通过航道数据等功能，为航道管理、船舶运行提供先进、更精准的保障手段，探索和丰富5G-A应用场景。

达到目前 5G-A通感最高精度

黄浦江上，船来船往，一派繁忙景象。航道管理、水上交通秩序维护非常重要，从而保障船舶安全、有序通行，保障船舶、设施和生命财产安全。

《上海黄浦江通航安全管理规定》对船舶安全航行作出了诸多规定，比如：船舶航行时，航速不得高于8节；能见距离小于500米时禁止大型船舶航行，能见距离小于100米时禁止一切船舶航行；船舶间应当避免长时间并排航行。

如何监测船舶安全运行？如果通过摄像监测，在能见度高的场景下可以实现较好效果，但在大雨大雾等恶劣天气下，摄像机探测效果有限。

通感基站可以让航道管理有双“慧眼”，即使在雾天大雨天气下，也不会被“蒙上”。针对能见度低场景遇到的技术短板，通感基站可以提供感知数据并进行联合分析，及时发现异常事件，包括船舶异常行驶、故障失控等情况。

近日，在工业和信息化部指导下，中国电信集团有限公司获得国际电信联盟批准，取得E.164码号(882)52及E.212码号(901)09，分别作为天通卫星业务的用户拨号码和网络识别码号，这是我国电信企业首次获得用于卫星通信业务的国际电信号码资源。

依托我国首个自主研发的“天通一号”卫星移动通信系统及网络，中国电信已在国内面向公众用户提供包括卫星移动语音、短信等在内的手机直

连卫星服务。此次获批国际码号资源后，中国电信可面向“天通一号”卫星覆盖区域的国际用户提供手机直连卫星通信服务，还可为海洋运输、远洋渔业、航空救援、旅游科考等多个领域提供稳定可靠的移动通信服务。

助力低空经济“高飞”

为何通信基站能成为不惧大雨大雾天气的“千里眼”？这要归功于通感一体技术。

通感一体，也叫通信感知一体化，是5G-A的新增能力，让基站兼顾通信和感知双重能力。简单来说，就是基站在提供蜂窝移动通信能力的同时，叠加了类似雷达的功能(感知能力)，可对周边的无人机、汽车或轮船等物体进行探测跟踪。

进入2024年，“低空经济”热度持续高涨。今年地方两会举行期间，北京、广东等地均提出要积极探索发展低空经济，而且2024年国务院《政府工作报告》也明确提出“积极打造生物制造、商业航天、低空经济等新增长引擎”。

发展低空经济，需要一张高可靠、广覆盖的低空信息网络来支撑。通感技术，则是高效构建这张网络的关键。通感一体技术应用场景广泛，比如对无人机的监管，在通感一体技术加持下会变得更高效率，基站可实时感知无人机的飞行轨迹、速度、经纬度等飞行数据，从而助推无人机产业的发展；又如车联网场景中，通感一体基站可感知车辆的位置、轨迹和速率等信息，助力车联网产业发展。

钱立富

中国电信 获批卫星通信国际电信码号资源

近日，在工业和信息化部指导下，中国电信集团有限公司获得国际电信联盟批准，取得E.164码号(882)52及E.212码号(901)09，分别作为天通卫星业务的用户拨号码和网络识别码号，这是我国电信企业首次获得用于卫星通信业务的国际电信号码资源。

依托我国首个自主研发的“天通一号”卫星移动通信系统及网络，中国电信已在国内面向公众用户提供包括卫星移动语音、短信等在内的手机直

连卫星服务。此次获批国际码号资源后，中国电信可面向“天通一号”卫星覆盖区域的国际用户提供手机直连卫星通信服务，还可为海洋运输、远洋渔业、航空救援、旅游科考等多个领域提供稳定可靠的移动通信服务。

下一步，工业和信息化部将指导中国电信严格遵守国际电信联盟的管理规定，做好码号资源的科学规划和有效利用，加快市场开拓，推动天通卫星移动业务实现国际化运营，助力我国卫星通信产业国际化发展。