

上海电信坚持以人民为中心的发展思想,践行人民邮电为人民的服务宗旨

五年耕耘绽放数字光芒,以“新”勾画人民城市蓝图



人民城市理念提出5年来,作为新一代信息基础设施和国际数字之都建设主力军,上海电信坚持以人民为中心的发展思想,真心诚意践行人民邮电为人民的服务宗旨,明确服务人民所需、发展目标为了人民、发展成果惠及人民的价值观,紧紧围绕人民城市理念,以科技为笔,以网络为墨,在建设人民城市的宏伟蓝图上留下重彩一笔。

质速齐驱发展城市新通信

5年来,上海电信致力于推进城市现代化建设、提高人民生活水平,通过提升城市通信基础设施,满足日益增长的数据传输需求。便宜“大碗”的5G流量、上行够快下行够稳的品质宽带、双万兆家庭组网的背后,是对“领先是第一步,也是每一步”的坚守。

2019年,被广泛认为是“5G元年”。从这一年开始,国内各大运营商掀起建设5G网络的浪潮,国内5G用户不断增长,而上海电信也为建成无缝覆盖全市的5G网络不懈努力。

为助力打造5G网络部署和融合应用的全球标杆城市,上海电信积极响应“满格上海”5G网络质量提升行动,打造城市级精品网络。截至去年底,已共建共享建成5G基站超4万个,5G覆盖率达98%以上;完成上海为民办实事项目地下车库移动网络覆盖超2900个;曾是信号“荒漠”的地铁里,上海电信5G信号也在不断蔓延拓展。按照计划,今年,上海地铁隧道区间将100%完成5G网络覆盖。

作为对国家加快5G网络建设和应用推广政策的响应,5G-A基站也在积极部署中。就在8月举行的“迈向双万兆”发布会上,上海电信宣布已部署超过1.3万个5G-A基站,并计划年内将部署规模扩大至超过2万个,届时上海全域的5G-A网络将实现外环内的重点覆盖。

一次次通信升级、一轮轮网络提速的根本目的,在于满足人民的现实需求、提升人民的生活品质。上海电信始终致力于提升最终使用者的感知速率。2021年,上海为民办实事项目提出“为信息困难家庭免费升级百兆宽带”,上海电信积极响应火速落实,累计为52万用户进行升速。

根据中国宽带联盟数据,5年间,上海宽带

网络持续保持领先。伴随着上海“全光网城市”“双千兆城市”“三千兆城市”的相继建成,上海电信宽带用户平均带宽从150Mbps提升到如今的超过428Mbps,其中1000M速率及以上用户超155万,网络更高速度、设施更智能、生活更便捷,让世界触手可及。

“智云上海”赋能数字新民生

在信息技术时代全面到来的大背景下,数字民生逐步成为新时代社会发展的主要趋势。上海电信充分倾听人民群众的观点和建议,以“智云上海”赋能数字民生,通过云宽带推动起居住行数字升级,还结合数字公话亭的智慧创新开拓民生场景,城市更加宜居、更具韧性、更有智慧,更好满足人民对美好生活的新期待。

“智云上海”是上海电信打造的新型智算网络,不仅是全球最大的新型城域网,也是国内首个实现“全城上云”的城市级云网平台,用户规模居全球之首。它不仅是一张网,更是集网、算力、应用于一体的高效、智能、普惠的信息生态系统,其中融合先进的网络技术、强大的算力资源、普惠的服务体系等,从而深入到城市公共服务、智慧社区、家庭数字空间和企业信息服务各个应用领域,赋能千行百业,服务千家万户。近日,“智云上海”获得全球云网宽带产业协会(WBBA)千兆城市创新奖,这也是自“千兆第一城”项目获奖后,上海电信在宽带专业领域再次拿下重量级国际性大奖,不仅标志着上海电信在推动城市数字化转型和云网融合创新方面完成举世瞩目的技术飞跃,更彰显上海在未来城市发展上的深刻洞察和前瞻布局。

更直观的变化发生在城市街头,每天的通勤路上。上海电信把曾经“沉睡”的公话亭升级改造为新型数字基础设施的一部分,打造成Hello老友亭。在人民城市理念首倡地杨浦,今年一季度,上海电信与杨浦区政府签订《共建人民城市数字生活“15分钟社区生活圈”战略合作框架协议》,紧密配合城市更新行动,聚焦推进信息基础设施升级和拓展数字城市建设场景两大方向,以“提高服务频次、提升市民体验”为原则,助力杨浦区打造基于数字公话亭的宜居、宜业、宜游、宜学、宜养的“15分钟社区生活圈”,共同让城区更加宜居、韧性、智慧。



上海电信通过爱心翼站、幸福课堂,以更用心的适老化举措托起幸福“夕阳红”。

不断升级客户服务体验

通信服务作为城市建设的重要一环,最终目标是要回归到人民群众普通却最为美好的日常生活。上海电信积极回应人民诉求,用一条条言出必行的服务承诺将民生愿景变成幸福实景。

2022年,上海电信发布“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,完善市民业务办理便捷度,提升办事体验和满意度;2024年,再次发布“城市生活更美好,电信服务再升级”六大服务承诺,推出多项普惠服务。面对用户的各种典型应用场景,此次升级服务承诺聚焦“全城宽带,免费移机”“客户权益,随身拥有”“企业需求,一呼上门”“线上线下,外语服务”“全面适配,适老服务”“免费延伸,公共服务”6个方面,满足用户对数字化服务的需求。家庭宽带移机,原先需要90元一次,现在上海电信用户已可免费享受这项服务,截至10月中旬,有超过16万用户享受到免费移机;外国人来沪,下机后在浦东机场T2航站楼入境一站式综合服务中心就能方便快捷地办理上海电信短期卡,享受7x24小时中英双语通信服务。

上海的老龄人口众多,上海电信以高度的使命感和责任感积极应对人口老龄化国家战略,追随工业和信息化部“数字适老中国”的步伐,开启“让爱无碍”系列行动,将“五心服务”承诺落到实处,以更用心的适老化举措托起幸福“夕阳红”。通过爱心翼站、幸福课堂,编制面向老年人的教学手册、视频,普及反诈防骗知识;在端午、重阳等传统佳节为老人和户外工作者贴心送上端午粽子、重阳糕等礼物。截至目前,上海电信爱心翼站累计开展162场公益活动,关爱服务惠及超百万人次。

为企业在沪经营打开通信绿灯

城市发展的根本目的是更好服务人民,为了让发展成果惠及人民,上海电信从小事入手,切实解决百姓的现实难题,真正做到让人民满意。尤其是在营商环境优化方面,跟随上海打造国际一流营商环境的步伐,上海电信持续提升智能信息服务供给,优化企业客户服务机制,以一流服务赋能企业客户数字化转型,抓好优化营商环境这件大事,努力当好通信领域的“店小二”,为企业在沪经营打开通信绿灯,提供安心服务和高效支撑。

5年来,上海电信始终坚持以更好的企业营商环境、更优的网络信息服务、更全的数字化解决方案助力中小企业数字化转型。去年年底,上海电信成功实现光传送网(OTN)的全面深度覆盖,对全市AB级商务楼宇的覆盖已超1000栋,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、企业上云等各种类型的服务。在上海市首批94个国家级、市级和区级重点园区,上海电信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、企业上云等各种类型服务。

今年以来,在政府部门指导下,上海电信加快构建政企用户线上办理能力,推进“用户自助办”,让企业在线上服务办理门户“翼企购”小程序就能办业务,并在中国电信集团首创“翼企购”小程序对接上海工商电子营业执照应用,有力推动面向政企客户的“数转一件事”项目快速发展。与此同时,推进“客服协助办”,通过推动10009热线服务能力提升,让政企客户在办理



上海电信联合宝钢股份上线的多个应用场景,已经逐步深入生产环节。



上海电信以Hello老友亭为媒介,助力优化文旅环境,助推文化新经济。

业务、获取服务过程中能够“少跑腿”,节约时间,提升效率。

上海电信还针对性推出聚焦企业需求的企业无忧服务,其中,“办公无忧”解决企业无专业IT人员、IT资产管理混乱、设备运行状况不明、服务人员不固定不可靠、IT问题无法一次性解决等问题;“机房无忧”由智云护航高端维护工程师上门提供各类维护服务,解决企业无专业IT维护、维护成本高、维护人员不固定等问题,让很多中小微企业经营过程中的“急难愁盼”得到解决。

科创驱动发展新质生产力

构建城市的坚实数字底座与信息平台,是驱动城市智慧化转型的“牛鼻子”,也是亟待破解的“时代考卷”。民之所需,行之所至。上海电信以科技创新为驱动,打造更加快速、灵活、智能的算力基础设施,为各行各业孕育新质生产力提供动力源泉,助力实现人民城市智慧化发展。

数字化转型中的城市,呼唤拥有超大数据、超高带宽、东西直连、低时延及海量地址能力的新型网络架构,为此,上海电信积极建设普惠服务的国家云AI基础设施,在青浦和临港布局“东西两翼”智算中心,并于年初发布国产首个单体万卡液冷智算集群,打造长三角最大规模的运营级算力资源,也是国内首个投入正式

运营的规模算力集群,采用创新性的“魔方”式布局实现单体超万卡的极致集群能力,支持万亿参数大模型训练,驱动临港乃至上海区域数字经济发展的强劲脉搏。临港智算谷即将迈进10万卡算力时代,持续为智慧城市、医疗、自动驾驶、金融等众多领域贡献力量,成为推动各行各业发展的强大算力引擎,助推上海成为具有全球影响力的人工智能产业新高地。

澎湃如水的算力汇入城市转型的浪潮,上海电信深度参与培育以AI为引擎的新质生产力,推动各行各业注入“AI+”基因,“国际数字之都”每一处都闪烁着科技与智慧的光芒。从千家万户到千行百业,从家庭安防、产线优化,到公共交通、医疗生产,算力的涌动驱动新质生产力加速孕育,展现出强大的生命力和无限的潜力。

在中国宝武集团宝钢股份生产基地,上海电信利用5G-A新特性打造出一张钢铁行业智慧专网,覆盖并支撑宝钢的更多技术创新,例如缩短生产线建设或改造工程周期,减少设备维护员工日常电缆巡检等。

在以人工智能为代表的新一轮科技革命与产业变革中,上海电信紧抓时代发展机遇,以包含语义、语音、视觉、多模态4种能力的星辰大模型深度覆盖行业场景,面向垂直领域推出30多个行业大模型,通过为中小企业提供通用的标准化产品,为大中型客户提供专属定制服务,为自服务型企业提供星辰MaaS服务,扎实推进“人工智能+”行动。

人民城市

人民建为人民