



全力确保战“疫”通信畅通

重庆电信为疫情防控和复工复产提供坚实服务保障

全国战“疫”，通信是至关重要的保障之一。日前，市政府新闻办举行第三十三场新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会。会上，中国电信重庆公司（下称“重庆电信”）就疫情防控期间通信便民服务，及复工复产方面的相关举措进行了介绍。疫情期

间，重庆电信快速建设电信大数据分析平台，支撑疫情精准施策，为疫情防控、复工复产提供了坚实的服务保障。

间，重庆电信快速建设电信大数据分析平台，支撑疫情精准施策，为疫情防控、复工复产提供了坚实的服务保障。

推进5G共建共享 推动重点工程复工

为最大限度降低新冠肺炎疫情影响，保障重点工程复工开工和快速推进。今年，重庆电信总体将以5G SA（独立组网）为引领，坚持共建共享，动态调整，滚动安排，稳步推进5G网络建设，打造5G精品网络。

为此，重庆电信将重点落实5G共建共享工作机构，积极协商和落实属地工作组的成立和人员配置，全面推进5G共建共享相关工作；快速推进非承建区基站搬迁调整，尽快实现双方覆盖最大化，提升客户感知；多专业协同，5G网络配套先行；多专业积极协同，全面推进配套建设，保障能力及时提供。

同时，重庆电信在疫情期间将严格按照国家和中国电信先关防控要求，建立保障机制，保障紧急和突发5G网络建设需求，切实保障复工安全。

心中有数 战“疫”有底

★累计出动保障人员1万余人次、车辆近4千车次、油机近400台次，累计巡检基站5000余个、线路3万余公里。

★共对17家战“疫”医院单位进行5G网络建设覆盖。

★为援鄂医务人员232人提供10000号优先接入及快速服务，为1907名个人客户和471名单位客户的3043个号码延长提供免停机服务；积极协助复工个人轨迹查询5500余例。

★向曾在湖北滞留且往返重庆的约35万用户连续发送相关提示短信。累计发送疫情公益短信6.13亿条。

★截至2月29日，10000号热线共计建成居家客服热线670余条，实现100%居家办公服务模式，为用户提供服务88.28万次，IM在线客服服务6.2万次，114服务76.24万次。客户满意度、接通率和问题解决率等关键服务指标，均都高于日常。

疫情就是命令，防控就是责任。连日来，在全市战“疫”前线，重庆电信广大党员干部员工挺身而出、扎实工作，力保通信畅通。

大年初四，重医儿童医院要求一天内在新增的病毒隔离区内紧急布放光纤。重庆电信渝中分公司接到任务后，立即组织人员赶到医院，连续奋战几小时，按时完成了放纤任务。

精准高效的行动，得益于重庆电信党委对疫情防控通信保障工作的高度重视。

重庆电信党委把疫情防控作为重要的政治任务，坚持把人民群众生命安全和身体健康摆在首位，第一时间成立了新冠肺炎疫情防控工作领导小组，下设综合协调、通信保障、业务服务、后勤保障4个专项工作组，明确了职责，全面承接、落实防

为提供优质、顺畅的网络通信服务，重庆电信党委坚持抓早抓小抓预防，及时下发《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎防控工作的通知》，严格落实7×24小时值班和领导带班制度，投入上千人次执行通信保障现场值守，配备近十辆应急通信

疫情期间，重庆电信向广大市民及时提供优质服务。结合防疫特殊实际，重庆电信一面加大线上渠道服务宣传，引导客户尽量选择电信营业厅APP等线上方式自助办理“查余量”、“充话费”、“积分兑换”、“故障快修”等简单业务，一面提供快速绿色充值缴费服务。在手机、宽带欠费停机无网络服务状态下，让群众可通过绿色通道充值缴费，并主动延迟春节期间欠费停机时间，确保群众通讯畅通。

此外，重庆电信还针对疫情防控相关人员，实施免停机、减免费用、10000号优先接入等服务举措，并设立线上疫情服务专区，

重庆电信相关负责人表示，下一步将推出六项举措持续提升网络品质，不断丰富信息化应用，助力防疫和复工复产工作，做到“两手抓、两不误”，包括：

继续提升通信和服务能力，做好重点单位通信保障以及所有客户服务保障；

开展平安乡村、智慧社区行动，利用“天翼对讲”、“天翼看家”、“天翼大喇叭”助力村社和社区管理。特别是可自行设定播放内

勇挑重担 奋战防控一线

在北碚和綦江，重庆电信员工在疫情发生后的第一时间，赶赴视频会议现场调试开通网络，确保当地春节期间疫情防控紧急会议顺利召开，得到政府高度认可。

在两江新区、渝北、潼南、荣昌，重庆电信增派人手、特事特办，积极响应各级政府疫情防控通信需求，大幅缩短通信设备申请安装时长，及时保障疫情防控通信需求。

高度重视 及时部署动员

控工作要求，研究、布置具体防控保障措施。

公司党委进一步强化了网络运行保障、通信应急保障和服务保障，坚决做好防疫抗疫的“千里眼”和“顺风耳”，全力确保疫情抗击一线及全市各条战线的通信畅通。

重庆电信各级党组织迅速行动，党员干部

守土尽责 强化通信保障

车、35部天通卫星与6部海事卫星及专职应急保障队员每日轮流备勤、随时待命，并提前完成各地卫星电话会晤、应急通信车卫星传输链路的验证，强化突发事件信息上报机制，保障网络运行平稳和联络渠道畅通，确保各类信息在第一时间得到有

结合实际 做好保障服务

快速推出预约上门、自助补换卡等应急服务；118114服务热线设置24小时专席，提供定点救治医疗机构查询和防疫知识宣传等服务；对宽带发生故障但因小区封闭等原因无法上门排障的，为客户免费办理100G手机流量包，保障客户基本上网通信需求；重庆电信还为全市30余万家庭宽带用户提供500M免费提速服务。

针对渠道合作伙伴，重庆电信及时主动加强沟通，出台免费开放信息化应用、减免分担房租、调优支撑费政策等一系列扶持政策进行专项援助，解决他们的实际困难和问题，助力尽快复工复产。

两手齐抓 再推六项举措

容、播放频次和播放时间，具备一键喊话功能的“天翼大喇叭”，可安全、及时、有效满足重要政策、疫情防控信息传达。截至目前，已在全市11个区县的部分村内完成部署和使用；

继续开展中小企业上云行动、云会议行动、来电名片行动，通过远程办公提高企业内部协同效率；

开展医疗上云行动，利用医疗云平台助力远程协同医疗；

在合川、铜梁、巴南、南岸、两江新区，面对医院紧急的通信需求，重庆电信员工在做好自我防控措施的同时，以最快速度完成设备安装开通。

守土有责、守土尽责。疫情发生以来，类似案例不胜枚举。全体重庆电信员工以冲得上、靠得住、打得赢的坚定信念，和细之又细、实之又实的工作作风，奋力工作在防疫通信保障第一线。

部带头深入一线、靠前指挥。148个基层党组织在防控最前线筑牢战斗堡垒，192个党员先锋队、1089名共产党员挺身而出，支援各地区医院、疾控部门、居民区通信保障及客户服务工作，为打赢疫情防控阻击战提供坚强保障，让党旗在防控疫情第一线高高飘扬，用实际行动践行初心使命，以坚强党性彰显责任担当。

效传递。

同时，重庆电信党委将全市42所新冠肺炎医疗救治定点医院，纳入重点通信保障。实施严密的故障和性能监控，确保第一时间发现并处理问题。

同时，重庆电信明确要求所有实体厅店配备消毒清洁用品，员工上岗前做好身体健康检测和自身消毒清洁，并佩戴口罩上岗，最大限度保障客户与员工的健康安全。

疫情期间，重庆电信还特别向用户有针对性地推出“天翼云会议”免费服务，可满足24小时随时随地远程开会、工作调度需求，最大限度减少人员聚集所带来的潜在风险。

此外，重庆电信还从1月22日起，每天向用户及时发布公共卫生提示及疫情防控知识等各类公益短信，累计已达上亿条。

开展教育上云行动、天翼高清课堂行动，持续保障“停课不停学”；

持续开展免费提速活动，将公众用户免费提速活动延续到3月底，教师及学生延续到4月底，新老用户均可通过免费扫码提速到500M。

周序 谢恒

图片由中国电信重庆公司提供

全面启动“暖春行动” 助力复工复产复学

近日，重庆电信启动“暖春行动”，通过“远程办公整体解决方案”“复工防控解决方案”等一系列解决方案，以及“天翼云”“云课堂”“医院上云”等信息化举措，以科技手段全面保障实施疫情精准防控，从9个方面更好地助力复工、复产、复学。

助力各行业远程协同办公：整合云会议、云办公等信息化产品，打造远程办公整体解决方案。

助力单位疫情防控和人员管理：提供热成像、监控系统、疫知易行本地轨迹查询系统、企业复工防控解决方案等。

助力客户信息化系统部署、紧急扩容及保障工作：为党政、医卫、教育的信息化系统应急部署和紧急扩容需求，通过天翼云第一时间满足。同时，免费为承担或支持抗击疫情任务的各级政府、医疗机构、各类企事业单位提供天翼会议云服务，确保行政会议、远程培训、政令上传下达、协同办公等的顺利开展。截至3月6日，已累计服务1850家政府及企事业单位，服务用户12.48万人，支撑会议4.85万场次。

助力学校停课不停学，推进教育上云：依托录课云、云课堂，支撑教育“停课不停学”。截至3月4日，录课云、云课堂服务已覆盖重庆164家单位，74052个用户，为3万个教师家庭免费提速到500M。

助力医院上云：提供远程医疗和医院上云，实现远程会诊、远程查房、云影像诊断、数据上云。目前全市有36家医院使用电信远程会诊平台。

助力政府对疫情和复工复产的指挥和服务：通过视频会议、来电名片、政务行业信息化平台，实现远程沟通、疫情宣传、返程人员网格化管理、企业复工登记管理。

助力中小企业无接触、不间断服务，推进中小企业上云：开放免费体验，企业可快速开通云主机服务，打造高效、可靠、安全的计算环境；包装“网+云+用”拎包入住复工礼包帮助企业安全有效复工复产。

助力社区、乡村治理防控：通过电信物联网专用网络，推出天翼大喇叭、天翼智慧社区。目前已在南岸、綦江、璧山等11个区县乡镇推广使用。

助力各类企业复工复产：提供云呼叫、智能工厂、测温筛查等应用，助力园区安全复工。截至目前，疫情期间共累计开通云呼叫中心坐席538个，累计开展智能语音外呼AI疫情排查次数达到38万次，排查人员超过25万人。