



从适老化服务到共享“悦读亭”再到快闪书店，都取得了良好口碑。

今年9月29日至10月3日，有着“上海第一花园马路”美誉的新华路上，新华传媒联合新华路街道和上海电信，所有闲置的公用电话亭“变身”为全天24小时营业的公益快闪书店。在这些由上海电信电话亭改建的“1平方米书店”里，有文学、影视、少儿、教辅等不同类型主题的分区。为了后续助力公益事业，每本书都可以自助扫码付费带走。

而在适老化服务方面，除了让街头电话亭配备“一键叫车智慧屏”，上海电信与大数据、云平台相互融合而成的114数字语音助老门户，聚焦老年人助老出行、就医养老等需求，能够根据用户习惯，用便捷的对话来满足他们的日常生活需求。疫情期间，114“数字助老保供”专线为115个居委的2万多名老人提供订购与配送服务，为老人搭建起畅通的生活关爱“补给线”。

截至目前，累计直连接听65岁以上老年用户来电超过256万次，上海全市360个营业厅爱心专柜服务老年客户超95万人次，为行动不便的老年人提供委托代办、上门服务超4万次……

为了让更多老年群体跟上数字时代步伐，上海电信不断升级、优化适老助老服务体验，围绕业务办理、装维服务、宽带移机、网络测速、政企服务和公益助老等方面于今年8月发布“六项服务承诺”——所有业务，线上可办；装维预约，准时透明；宽带迁移，新旧并存；家庭网络，免费测速；政企需求，上门服务；爱心翼站，公益助老。上海电信升级线上线下客户服务体验，努力让“好服务更随心”，也是上海电信正心诚意把“人民邮电为人民”作为正念，以持续领先的服务水平回应客户诉求、追求客户满意的具体行动。

而在大上海保卫战期间，为支撑大规模核酸检测工作，上海电信网优团队保障着全市8000多个核酸检测点的网络畅通。183个方舱紧急启用，上海电信更是逐一提供网络支撑，在非常时期克服万难实现HIS医疗信息化系统上云。方舱外，居民使用云电脑、云会议居家办公时，进出各个场所出示随申码时，在“15分钟核酸圈”日常检测时，天翼云的身影亦无处不在。

如今，上海电信助力疫情防控、推进经济社会发展两手抓，智慧应用也迎来“换防”——天翼云眼为企业防疫装上“智慧眼”，让“技防”协助“人防”；天翼数字哨兵在各大企业、重点场



上海电信与宝钢5G智能制造项目已经在无人驾驶（AGV重载车）、工业视觉、超高清视频等场景中做出标杆应用。

所上岗执勤，仍坚定驻守着常态化时期的防疫线。

高质量党建引领高质量发展

上海，是中国共产党的诞生地，是初心之地，亦是中国通信业的发源地。作为在沪央企，上海电信坚持党建引领促发展，充分发挥自身在全市产业和信息化发展大局中的作用，在上海新一轮改革发展中打牢信息通信发展基础，对标一流，全力支持上海打造数字化标杆城市。

十年来，上海电信坚决落实网络强国、数字中国、网信安全、科技创新、数字化转型、扶贫帮困等重大任务，勇担央企责任。

十年间，上海电信加速推进5G新基建，5G网络几乎覆盖至上海的每个角落，成为“满格上海”的重要网络保障；十年间，上海市民使用的宽带从十兆、百兆向千兆跃进，用户平均带宽从2012年的16M提升至目前的336M，增长超过20倍。

从全国文明单位、全国五一劳动奖状、全国实施用户满意工程先进单位，到中央企业先进基层党组织，从优秀共产党员、智慧工匠到全国劳动模范、党的十九大代表和二十大代表……十年来，由30多个直属党组织、300多个在职党支部、4000多名在职党员汇聚起的强大“红色力量”，为上海电信赢得了一次次高光时刻，在“千兆之城”建设、数字化转型赋能等领域交出了一份又一份精彩答卷。

值得一提的是，上海电信党委连续五年荣获中国电信集团公司党建考核第一名。