

相比工业与金融，服务业的挑战往往在于：高分布、低标准、信息割裂。智云上海通过城市级的 AI 服务中枢，为服务行业提供了统一的智能基础设施。

在城市的大街小巷，总能看到链家那抹标志性的嫩芽绿。

链家门店的智能化升级并未以“换设备”开始，而是以“激活数据价值”为核心。在上海电信打造的“端到端、一体化”智慧门店方案中，原有摄像头被纳入中国电信第五张网——视联网统一管理体系：摄像头不再只是被动记录工具，而是成为 AI 的“眼睛”，实时洞察门店动向；视频数据不再是沉睡的孤岛，而是可以分析和决策的宝贵资产。

得益于智云上海“边缘+中心”的算力布局，链家的连锁门店无需自行部署高性能本地服务器，即可通过云端获得稳定、弹性、近场的 AI 推理能力，大大降低了企业的数字化转型门槛，也保障了 AI 应用的高可用性和低成本可持续性，

“智能”之外，更关键的是安全。从前端摄像机的接入、安全加密传输，到云平台的数据统一汇聚、AI 算法实时识别，再到终端人员的权限访问与运营决策，全链条实现闭环安全防护，为链家构建起电信级的安全屏障。

几乎每一位市民都熟悉 12345 市民服务热线。这不仅是城市倾听民意的重要窗口，是城市运行的“毛细血管”，更是 AI 深度介入基层治理的入口场景。



如今，这些声音被数字神经所捕捉，依托中国电信“星辰”大模型与 DeepSeek 深度融合，上海电信自研“星辰政务大模型”，在政务服务领域形成“精准决策—智能提效—安全闭环”的完整生态链，实现了“未病先治、小病早治、类病根治”，确保了城市的健康生长。

去年，台风“贝碧嘉”“普拉桑”接连在上海登陆。此前，上海 12345 市民服务热线对多年汛期前后近 1000 万条市民来电数据进行处理，最终梳理出 800 个风险点，提前核查排摸管控风险，实现了防汛力量精准调度。

2024 年，上海 12345 热线年通话量突破 1000 万次，需转派的诉求工单

约为 439.4 万个，其中通过智能派单的数量达 406.8 万个，占比为 92.58%，准确率超过 90%。

除了成功服务于上海市 12345 市民热线，星辰已进一步落地浦东新区、虹口区、长宁区、静安区等区级城运热线，以及 12333 人力资源社会保障服务热线，并在全国多个省市政务领域落地实施。

在医疗领域，从院内病房到社区门诊，大模型正逐步嵌入中国医疗体系的多维触点，AI 不再只是科研场景的“工具人”，而正在成为医患之间的“可信伙伴”。

AI 医健助手以大模型为核心底座，融合中山医院 9 大临床护理板块的专业知识，支持多终端交互形态，为患者提供涵盖疾病预防、精准诊断、治疗建议、康复营养与随访指导在内的全周期健康咨询服务。

目前，项目已在中山医院胃肠外科率先上线，正在向更多病区横向拓展。根据统计，助手在试点病区的主观使用率已达每周 30% 至 50%，显著

