

# 扛起特殊责任，拿出特殊担当

## 上海移动全力以赴助力打赢疫情防控大仗硬仗

当前，上海疫情防控形势严峻复杂。彰显央企担当，齐心守护上海，上海移动扛起特殊责任，拿出特殊担当，快速响应一线防疫工作通信服务需求，以数智力量为防疫工作开展注入动力，网格团队奔波在各重要保障点、各街道、各社区，形成全民抗疫的强大正能量，助力坚决打赢疫情防控大仗硬仗。

### 网络“沪”航 确保防疫场景网络通畅

上海移动持续做好疫情防控通信与网络安全保障工作，加强重点区域网络指标实时监控，将医院、疾控中心、核酸检测点等纳入重点监测清单，优化数据配置，制定一点位一应急保障方案，进一步强化统一指挥调度能力。外勤部队使命必达，上海移动应急保障车随时应对可能发生的突发状况，根据疫情防控统一部署及时抵达指定场所，为紧张有序的防疫工作提供平稳通畅的网络环境。

3月12日，上海市中小学全部调整为线上教学。上海移动加强内外协同组建“空中课堂”保障团队，全面升级加强空中课堂通信保障工作。组织维护单位完善互联网电视、重要教育专线、视讯会议系统、IDC机房、CDN等重要业务和网络详细保障方案，重点确保线上教学期间魔百和、咪咕视频的“空中课堂”直播、点播业务稳定运行，重要专线和互联互通出口稳定畅通。

3月27日，上海启用世博展览馆临时集中隔离收治点，并迎来首批患者入住。隔离点投入使用前期，上海移动接到命令，快速升级保障级别，三路队伍分头行动，落实各项保障任务。现场优化小分队第一时间抵达施工现场，熟练地来到各个点位进行测试、查勘，记录相关网络数据；后台支撑小分队快速梳理世博展览馆片区的网络资源现状，结合前方发来的现场查勘数据制定保障方案；专线保障小分队迅速开展专线建设和升速工作，在短短一天内完成建设方案制定、传输数据调度、施工队伍调配调配，按期完成项目交付。

保障新一轮核酸筛查工作和封控管理，上海移动快速调整人员，党员带头驻守工作现场，全力做好封控区域及全市范围的通信服务保障。在浦东临港新片区的上海移动临港数据中心、秦桥网管中心监控现场、在上海移动每一个岗位现场，都有一批在深夜带上行李、“逆行”而上，舍小家为大家，赶赴工作现场的移动网络人。在疫情防控的紧要关头，他们坚守一线，守“沪”网络安全。

### 网格守“沪” 助力防疫工作效率提升

全市核酸筛查“网格化”，通信保障服务响应同步“网格化”。上海移动网格团队装备“十八般武艺”扛起社区防控管理通信保障大旗。一方面，上海移动网格团队随时接单，为有需要的小区核酸检测临时点做好通信保障工作，另一方面，上海移动云客服、防疫门磁服务、防疫云信产品等一系列信息化防疫服务成为社区防疫管理的好帮手。

在普陀，上海移动普陀东网格跨前一步，帮助街道解决“燃眉之急”，第一时间为街道运送一批帐篷，并帮助快速搭建好核酸检测点。同时，在了解到街道人手有限、居民通知工作压力大的情况下，为街道提供上海移动云客服，协同快速讨论确认筛查方案细节，通过“云客服”不仅提升了整体筛查效率及准确率、还有效缓解街道疫情排查、防治的压力。

嘉北区域嘉城中网格快速对接闭环管理街镇，响应核酸检测点通信服务保障需求。网格长主动“认领”工作，带领网格服务对为菊园新区街道12个社区核酸检测点搭建通信环境，在社区工作人员人手不足的情况下，积极完成配送、装机、调试等一系列工作，为居民核酸检测顺利开展提供了稳定的网络。

在奉贤、松江、青浦等街镇，上海移动防疫门磁服务为居民闭环管理提供信息化武器。上海移动奉浦柘林网格、西渡庄行网格快速协调落实供货、装维、调试、培训等工作，仅用半天时间完成完成门磁设备交付，并配合社区防疫工作人员完成近百台门磁设备安装，处理切断病毒传播、为基层防疫管理减负。



### 云端加“沪” 共筑联防联控坚强防线

紧扣防疫大局，上海移动“云战力”始终全力加“沪”，政务云团队7\*24小时保障“随申办”平稳运行，云信服务赋能社区科学防疫管理，在各区、各街镇，一条条云视讯线路快速连起，为全市上下共筑联防联控、群防群控的坚强防线贡献力量。

打开随申办、查看随申码，已成为防疫工作中的重要一环。作为“随申办”保障的中坚力量，上海移动组织技术骨干组建政务云保障攻坚团队，启动高峰现场保障机制，7\*24小时不间断值守在机房和现场，全力保障政务云平台稳定运行、随申办应用正常访问。面向下阶段，上海移动已完成政务云的资源和负载的前瞻性评估，做好云网资源储备和调度的动态调整，全力支撑随申办三端等应用在防疫期间的突发需求。

以城市数字化转型为支撑，助力推动数字化充分赋能防疫工作，上海移动云信服务缓解社区人员压力。云信服务背后是中国移动大数据洞察、触达领先能力，从接到需求到调测完毕仅需1小时，可选定人群快速发送短信，给辖区内防疫管理提供了科学武器。目前，云信服务在奉贤区科委、青浦区赵巷镇、金山工业区等“上岗”，累计助力发送防疫短信超过150万条，为疫情防控工作贡献力量。

减少人员流动，也要保障高效沟通，架好一座跨越距离的桥梁至关重要。今年3月，上海移动快速响应政府需求，依托云视讯产品打造全国卫生医疗视频会议平台，在云端架起政府部门、医疗机构的互通桥梁，助力疫情防控阻击战中各单位高效沟通，国密级会议保障安全放心。上海移动云视讯同时向政府、企业、个人提供远程办公服务。3月以来累计为千余家企业客户提供高清视频会议服务，助力居家办公便捷高效。

### 心级呵“沪” 传递防疫工作城市温度

疫情期间，上海移动客户可通过登录“上海移动和你”APP，在线完成话费查询、套餐查询、充值缴费、业务办理、开具电子发票等，也可拨打24小时在线的上海移动10086客服热线咨询及办理业务，以减少不必要的人员流动。目前，上海移动已启动10086居家客服，强有力的后端支撑团队确保客服人员在家也能为客户服务，确保疫情期间服务保障。

作为服务窗口，营业厅也是本市疫情防控的一线阵地。上海移动营业厅疫情防控工作毫不松懈，营业厅工作人员会为每位进厅客户进行体温测量、健康码查验，并为有需要的客户提供口罩，确保服务环境安全放心。

上海移动智慧家庭服务管家“包师傅”也一如既往为家庭客户在线教育提供心级服务，如小区及村庄根据安排进行闭环管理，“包师傅”无法及时提供宽带安装及维修服务，上海移动也会给予客户流量资源关爱，根据实际情况按日补偿1~3GB流量，满足客户上网需求。同时，上海移动面向全量用户推出健康福袋产品，赠送防疫口罩，为全民抗疫贡献力量，面向全球通用户推出可免费领取的健康防疫包，包括口罩、消毒凝胶等。

一系列面向师生的优惠举措也同步推出，包括为相关教职工家庭提供免费升速服务，为新装上海移动宽带的教职工客户提供优惠价及家庭业务体验券等；针对全市高校师生，提供3个月高校防疫流量包优惠价，每月仅1元，每月含5GB通用流量+45GB上海高校区域流量。

“聚是一团火，散是满天星”。上海移动始终与持续奋战在抗疫一线的防疫工作人员肩并肩，心往一处、共同努力，坚决打赢疫情防控阻击战，全力守护超大城市安全有序、市民群众健康安全。