



天翼云发展迅速 适老服务升级 好服务更随心

弘扬红色电信精神 中国电信浙江公司服务 强势再升级

通讯员 冯洁 本报记者 张云山

中国电信秉承红色电信精神,夯实数字中国的安全底座,天翼云已成为全球最大的运营商云,市场份额稳居业界第一阵营,保持政务公有云市场的领先地位;坚持“以人民为中心”的发展思想,用“爱心翼站”架起服务群众的“连心桥”,扎实推进适老服务升级;主动承接“东数西算”工程,打造业界领先的数据中心高速互联网络,为推动经济社会数字化转型提供更多的综合智能信息服务。



A 拆除数字篱笆 助力银发族跨越“数字鸿沟”

“我最常用的就是打电话。其次只会玩微信,看看朋友圈和视频聊天。其余的功能都不咋会,现在坐公交、买东西、甚至去医院都要扫码,这对于我们老年人来说有点难。像订酒店、叫车出行这种,基本不会。”家住杭州良园社区68岁的王老感叹:“不会操作智能手机感觉寸步难行啊!”

和王老有同样困惑的老年人不在少数,他们成了数字化生活的“局外人”。共享数字时代红利,不应让老年人掉队。如何用有温度的服务举措帮助银发族走出“数字鸿沟”已成为迫在眉睫的问题,也成了全社会共同努力的课题。

信息社会不能让老人掉队,因为缺了一个群体,信息社会就不是福泽大众。近期,中国电信浙江公司营业厅“爱心翼站”一如既往地提供便民服务,开展幸福学堂、爱心贴膜等助老公益活动,帮助人民群众解决实际难题,助推智能科普和信息无障碍发展。截至2022年4月,中国电信浙江公司已经完成1010家“爱心翼站”建设,遍布全省96个区县,基本覆盖市县城区和主要乡镇,面向老年人、残疾人、孕妇等优先对象,以及环卫工人、外卖和快递小哥等户外工作者,提供进厅休息、饮水供给、餐食加热、急救医药箱、手机充电等便民服务。在线上,10000客服热线对65岁以上的老年客户提供人工优先接入,针对不便前往线下厅店的老年客户,客服人员会引导接入远程柜台,通过视频客服提供面对面、少跑腿的服务,切实提高人民群众幸福感,把“我为群众办实事”变成具体的关爱行动。

中国电信浙江公司还推出了“浙江电信114语音门户”,专注解决老年人在日常生活中遇到的出行打车、看病挂号、家政维修、送餐买菜等各类难题。电信营业厅APP和网站、中国蓝电信电视均推出了“老年人”服务模式,大字、简洁的适老化模板,为老年人提供了简单便捷的操作模式。中国电信浙江公司还引入了大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单的适老化手机,推出了智能辅具、家居安全、健康监测、养老照护等适老化智能产品,打造了孝心卡、孝心宽带,提供免费反诈服务等专属优惠套餐等。

B 深度布局东数西算 天翼云已是全球最大运营商云

近日,中国电信长三角区域核心数据节点——中国电信杭州大数据中心项目正式开工建设。该项目远景规划8KW机架20000架,总投资50亿元。项目建成后,将为中国电信领先大数据领域奠定坚实基础,同时进一步推进长三角协同发展。

该项目整体定位于支撑全国一体化大数据中心协同创新体系“东数西算”示范工程,带动大数据中心建设相关信息、装备、能源行业的技术进步和产业发展。

中国电信加快新型信息基础设施建设,筑牢数字中国的网络基础。充分发挥网的基础优势,把握云的发展趋势,在业内率先提出云网融合的发展思路,坚持“网是基础、云为核心、网随云动、云网一体”,以云网融合牵引发展实践和科技创新,加快推进云网融合基础设施建设。

今天,网络和算力的通衢,让智能化生产要素能够通往千行百业、千家万户。云计算的兴起与发展,则为算力落地与数字中国建设提供了枢纽。值得注意的是,中国电信加快推进云计算发展,天翼云已成为全球最大的运营商云,市场份额稳居业界第一阵营,保持政务公有云市场的领先地位。打造自主可控、安全可信的云平台,已掌握弹性计算、分布式数据库等50余项核心技术。构建“2+4+31+X+O”资源布局,在内蒙古和贵州2个地区建立数据中心园区,在京津冀、长三角、粤港澳、陕川渝等4个区域布局一大批重点数据中心节点,与国家“东数西算”工程高度契合。

目前天翼云已经建成了通达全球、高速互联、智能敏捷、安全可靠的精品承载网络,IDC机房超过700个,机架总数超过45万架,云主机总量超过1100万vCPU,云存储总量超过3500PB,边缘DC超过6万个。天翼云的业务规模从2012年的0.4亿,增长到了2021年的280亿,增长超过700倍。

天翼云履行央企担当,助力精准扶贫,为中小企业提供普惠云服务。尤其是在伟大的“抗疫”斗争中,天翼云快速实现雷神山、火神山医院“IT上云”,让亿万网民成为“云监工”,产生了巨大的社会影响。天翼云更是多年来服务本土企业,得到客户高度认可。天翼云助力政府、企业、金融、教育、互联网等千行百业,实现了安全上云,涌现出一大批示范客户。天翼云成为全球运营商云服务、中国央企云服务、中国政务云公有云领域的第一品牌。

C 啥是满意? 电信人诠释好服务更随心!

聚焦老百姓“急难愁盼”,中国电信浙江公司最新发布了“数智随心、关爱随心、网络随心、消费随心、便捷随心、安全随心”六项服务举措,让数智服务全面覆盖、客户消费明明白白、关爱服务无处不在,“爱心翼站”亦不间断地坚持为用户提供便捷、温暖、细致化的服务。

数智随心:拨打万号,一呼就灵,向百姓提供信息化需求的答疑解惑、在线办理及上门服务。中国电信浙江公司面向个人与家庭客户,提供家庭组网、智能家居等全场景数字生活方案和上门服务,助力享受智慧家庭新生活。

关爱随心:爱心翼站,关爱随行,老百姓家门口的电信营业厅,提供四大类解忧关爱服务。老年人的“智慧站”,开设“相约星期二@幸福学堂”为老年人提供智能机使用、科普反诈防骚扰等知识,携手跨越数字鸿沟;户外劳动者的“补给站”,为户外工作提供休息、餐食加热、饮水供给、手机上网等服务;残疾人的“公益站”,为特殊群体提供优先业务办理;过路人的“便民站”,欢迎所有人士进厅休息等。

网络随心:网络问题,接诉即办,兑现对客户的网络承诺。移动网络实施“首问负责、有诉必应、方案明确、主动告知、主动治理、未诉先办”五项准则服务;宽带网络提供“当日装、当日修、慢必赔”装移修服务;固话网络提供“当日装、当日修、慢必赔”装移修服务。

消费随心:资费透明,放心消费,让客户购得明白、问得便捷、花得透明、用得放心。推出“去套餐化”的星卡随心版,用户可自由选择;推出“资费解读卡”,让用户轻松明白钱花在哪里;10000号推出“透明消费专席”,全面解答通信消费疑问。

便捷随心:全面上线,即办即用,让客户随时随地办理,随心随意生活。

安全随心:智能防扰,安全守护,免费提供防骚扰功能、营销电话智能拦截服务。一键办理,登录“浙江电信”公众号、或发送KTFSR到10001开通天翼防骚扰;拦截号码客户自主设置。

知客户之意,随百姓之心,是“好服务更随心”的核心内涵。中国电信浙江公司将始终坚持以人民为中心的发展思想,强化宗旨意识,坚持不懈为民服务办实事,秉持“用户至上 用心服务”的服务理念,扎实推进各项服务举措落地,用始终如一的不懈努力,满足人民群众的获得感、幸福感、安全感。