

專題：抗疫有我，“移”路同行

不平凡的 2020 年，不斷反覆的疫情，牽動著全國人民的心。疫情面前，移動人從未退縮，衝在戰“疫”最前線，發揮數智力量，用行動和實力幫助築牢信息化防線。



三大保障，夯實戰“疫”基礎

“疫情就是命令、防控就是責任”。在疫情大考面前，中國移動切實做好通信保障、服務保障、防控保障工作，始終保持通信暢通、服務不停、支撐有力。

24 小時內開通火神山醫院首個 5G 基站，4 天內為火神山醫院新建 3 個 5G 站點、7 個 4G 站點；3 天內為雷神山醫院新建 7 個 5G 站點、11 個 4G 站點，全面滿足“兩山”醫院的通信需求。

針對全國 3,000 餘個重要醫院、1,000 餘個重保疾控中心、近 5,000 家政府機構，第一時間啟動一級應急響應機制，有力保障網絡平穩可靠運行。



形成“人工應急 + 居家坐席 + 遠程調度 + 智能服務”的四級響應模式，最大化保障移動客戶基礎通信服務“不掉線、不斷線”，並為疫情防控指揮、醫務人員等近百萬名客戶提供“愛心不掉線”免停機服務。

向社會提供雲視訊會議、線上課程、直播服務等 10 餘項特色業務，為復工復產復課和社會正常運轉保駕護航。

積極加強日常運營疫情防控，切實保障客戶、員工的生命安全和身體健康，並為員工提供防疫特殊補貼，切實將員工關愛落到實處。

技術賦能，助力智慧戰“疫”

中國移動全力發揮通信技術與信息化優勢，利用 5G 網絡、VR 技術、人工智能、機器人、大數據等新技術，為這場沒有硝煙的戰爭貢獻更多力量。

5G+ 智慧醫療挺進戰“疫”前線：構建 5G+ 智慧醫療體系，迅速形成並推出 5G 遠程醫療、智慧醫院、疫情防控等 34 項 5G 智慧醫療服務，服務 6,000 餘家醫療機構，助力全國醫療機構抗擊疫情。5G 遠程醫療支撐北京、河北、山東、湖北等地醫療機構開展 5 萬餘次遠程會診；攜手中日友好醫院打造的“國家遠程協同平台”，被國家衛健委指定承擔新冠危重症國家級會診任務；上線 5G 醫療服務機器人，提供導航導診、物流配送、消毒防疫、智能測溫等服務，有效支撐醫護與後勤部門工作，減少交叉感染、降低工作強度。



■ 5G 遠程超聲診斷



■ 5G 導診機器人

信息化支持，便利復工復學：疫情的爆發，讓線上辦公、線上教學等成為刚需。中國移動上線雲視訊，提供了高品質、專業級視頻會議解決方案，提高了線上辦公效率，助力企業有序復工復產，累計支撐 1,365 萬用戶在線；同步推出雲視訊同步課堂、“和教育”名師直播課堂，助力校園復教，實現“停課不停學”，在線教育業務累計服務用戶 4 億人次。



■ 雲會議



■ IPTV 護航“停課不停學”

創新“5G+ 疫情防控”新模式：上線集刷臉識別、健康碼校驗、體溫檢測等功能的“5G 健康一碼通”，杜絕了過期健康碼、偽造健康碼等潛在危險行為，也解決了單純依賴手機掃碼因突發狀況而無法出示健康碼的難題。利用 5G+AR 眼鏡 / 手機測溫輔助火車站、汽車站、地鐵站、機場或辦公樓、園區等高密度流動場景下的體溫異常篩查。同時，運用防疫無

人機、5G+ 社區防疫物流車等，支持社區防疫，將“人傳人”的風險降到最低。



■ 5G+ 社區防疫無人機



■ 5G 消毒清潔機器人



用心守護，優質服務不掉綫



■ 疫情期間員工居家辦公

為切實做好疫情期間的客戶熱綫服務保障、確保員工生產安全，中國移動在綫服務公司快速制定“居家坐席”技術方案，兩天內形成3種居家應急模式，10天內支撐近3萬居家坐席生產，確保服務不掉綫。同時，積極應對綫下營業廳暫停營業給客戶帶來的不便，完成1,547個基礎能力在熱綫渠道承載，互聯網渠道業務辦理量環比上漲54%。針對因居家辦公、學習對家庭寬帶服務依賴性增強的客戶，緊急部署熱綫排障、H5自助排障和音視頻客服排障能力，滿足客戶服務需求。疫情爆發期間，日均為1,588萬名客戶提供近2,500萬次服務，熱綫15秒接通率達到87%以上，熱綫滿意度持續保持99.3%以上。

創新招聘，就業服務不停步

疫情爆發以及防控常態化對人才市場及引才方式帶來顛覆性影響，供需錯位、求職難、就業難問題，給“穩就業”“保就業”帶來了嚴峻挑戰。中國移動主動積極搭建招聘“雲平台”，採取“全流程互聯網線上”模式，統一發佈招聘信息，開展綫上宣講會和雙選會、在綫統一筆試、指導面試簽約等工作。通過招聘“雲平台”，畢業生們足不出戶即可深入了解中國移動，掌握最新招聘資訊，收穫免費、專業的就業指導，提升就業的針對性和匹配度。2020年春季招聘，公司39家單位累計面試高校畢業生2.5萬餘人，完成簽約1.2萬餘人。



空中宣講會

- ◎ 首次創新多主題、多場次的空中宣講會
- ◎ 累計觀看量近180萬人次

綫上雙選會

- ◎ 首次聯合武漢大學、浙江大學、北京郵電大學等知名院校
- ◎ 累計舉辦10餘場綫上交流雙選會

在綫統一筆試

- ◎ 首次組織三批次、統一範圍的在綫筆試
- ◎ 累計9.9萬畢業生參加考試

抗擊新冠疫情的“戰役”仍在繼續，疫情影響下的經濟社會發展仍然面臨諸多挑戰。中國移動將繼續全力以赴做好“三個保障”，在牢牢守住通信“生命綫”的同時，為迎來抗疫的最終勝利、為後疫情時代的經濟社會發展貢獻更多數智力量。