

### 全力推动数字化转型 助力龙江跨越式发展

凭借过硬的综合实力、真诚的服务,黑龙江移动加快推进“新基建”,用心用情用力满足人民群众对数字化美好生活的需要,推动各行各业实现数字化、网络化、智能化。

黑龙江移动加速推进5G网络建设,持续打造“700M+2.6G+4.9G”多频立体的5G精品网络,全省基站总数超过11万个,其中5G基站超过2.1万个,实现乡镇以上行政区域连续覆盖以及热点行政村的全覆盖。持续推动全光网络建设,目前县城以上区域已经100%具备千兆光纤宽带接入能力,千兆宽带的建设和普及将有力促进AR/VR、4K/8K超高清视频为代表的高带宽应用,进一步融入生产生活,激发数字化应用和业务场景创新,促进信息消费、产业升级和经济社会数字化转型。

黑龙江移动还投资建设了中国移动哈尔滨数据中心,该数据中心总占地面积1294亩,规划总建筑面积约59.6万平方米,规划总装机架5.4万架,规划总投资预计达120亿元。当前已投产机架1.86万架,服务器承载能力超过35万台。中国移动哈尔滨数据中心是中国移动集团“三大数据中心”之一,也是仅有承载私有云、公有云、行业云、网络云“四朵云”于一体的数据中心,是东北区域内大数据发展的中心节点。目前已有120余家客户入驻园区,为省内20余家省直委办厅局提供上云服务。具备涵盖5大类别、18项子类能力的产品体系,为全国的政企客户提供IDC资源、云产品、大数据存储、运算、备份、异地容灾、安全等数字化云服务能力。

作为承载数字龙江发展的重要支点,中国移动哈尔滨数据中心是区域数字经济发展的关键节点,是黑龙江省着力打造“中国北方大数据中心”重要基地。作为黑龙江省大数据产业上下游联动发展的重要载体,5G+产业发展和创新基地,哈尔滨数据中心是为有效带动5G、人工智能、物联网、云计算、大数据全产业链发展而投资建设的,未来将建设成为技术先进、绿色节能、安全可靠、世界领先的数据中心,成为建设北方数据中心重要载体、承载龙江数字经济发展的“新基座”。

助力构建 优质数字化底座



### 黑龙江移动 实事暖人心 创新争先锋

疫情面前,黑龙江移动积极承担央企责任,践行红色通信初心,通过信息化、数字化手段支撑新冠肺炎疫情疫情防控工作,运用5G、大数据等信息技术手段,通过科技赋能,助力智慧战“疫”,以科技力量铸就“抗疫利剑”,为黑龙江省疫情防控提供强有力支撑。

面向疫情防控指挥,推出数字疫情防控平台,通过先进的技术、依托大数据、人工智能、移动信息化等手段,通过对海量数据的整合、关联、挖掘和分析,为疫情防控及城市运行管理提供更科学的监测分析和预警决策能力,让防疫指挥更精准、更快捷、更有效。同时推出重点人群核酸检测监管系统,利用互联网、大数据等技术,通过核酸检测结果比对、人群统计管理、未检信息提醒等功能,建立核酸检测人员信息化台账,实现21类重点人群及家属核酸检测“数智化”管理。

面向各级政府,黑龙江移动充分满足疫情防控下各级政府线上工作部署的需求,推出“和商务直播”平台,依托“云管理”一体化的技术优势,为各级地方政府提供高清流畅、超低延时、百万并发、资质完善的网络直播服务及行业直播解决方案,全方位满足直播需求。

面向街道社区,黑龙江移动推出智慧社区综合解决方案,以疫情防控为切入点,提供老旧小区改造、智慧公租房、5G新建社区等标准化产品服务。同时,黑龙江移动不断丰富智慧物业、智慧安防等基础应用,升级社区防疫、社区治理等创新业务,满足社区客户智能化、场景化需求,为社区防疫和智能化管理提供“硬核”保障。创新推出“反向扫码”应用系统,从过去的“我扫你”变为方便特殊群体的“你扫我”,通过技术手段方便百姓,让防疫工作变得精准高效。

面向行业大客户,黑龙江移动着力提升行业单位的安全生产和线上办公能力。针对传统测温方式效率低、人员工作量大、存在病毒感染风险等弊端,通过云视讯、移动办公、云空间、云桌面等系列产品组合,提高行业单位的线上会议和线上办公能力。

面向中小企业,解决中小企业在疫情冲击下的正常生产经营活动问题,通过企业宽带、移动办公、云视讯等系列产品组合,助力中小企业将销售模式由线下转为线上,提升线上销售能力,提供远程办公、远程会议、日常沟通和调度的办公生产需求,减少中小企业办公生产成本,快速推进中小企业复工复产,助力打赢“抗疫稳、稳生产双战线战役”。

助力推动 产业数字化发展

### 发挥数智力量助力乡村振兴

近年来,黑龙江移动根据省委省政府安排部署,坚持以人民为中心,加快实施“数智乡村振兴计划”,因地制宜,加强农村数字化建设,积极开展乡村5G网络建设、推广“千里眼”、数智摄像头等进村入户,用“数字乡村”项目点亮乡村生活,为乡村振兴提供助力。

#### 启动5G建设加速键 筑牢乡村硬件基础

在田家屯的山上,几个穿着“中国移动”字样工作人员,正合力搬运天线、光缆等,在覆盖积雪的山路上艰难前行,把这些设备、建设材料抬上山后,他们将在这里建5G基站。

据黑龙江移动哈尔滨分公司计划建设部项目经理袁帅介绍,仅1公里的距离,他们却走上1个小时。历时5天,前后出动9次,终于建设并开通了此处站点。

这只是黑龙江移动5G网络建设者的缩影,他们的努力,是为了让农村地区用户享受到更优网络体验。黑龙江移动将继续扩大乡镇及农村区域的5G覆盖范围,充分发挥多频协同优势,各展所长、各尽其能,打造5G三频立体协同,全力锻造“覆盖全市、并对一技术先进、品质优良、行业领先”的5G精品网络。畅通高效的5G网络将成为推进乡村网络经济发展、促进新旧动能

转换的坚实基础。  
**云端守护 构筑乡村平安防护网**

在乡村,空巢老人、残疾人与留守儿童等特殊群体的安全问题成为外出务工人员心头的牵挂。“中国移动5G数字乡村平台”是中国移动面向乡村安防场景打造的乡村安防一体化解决方案,目前,该平台已经由视频监控向“监控+云广播”升级。

在宾县宾西镇,镇干部打开手机APP,用中国移动5G的云喇叭广播疫情防控政策,他的声音同步在镇里的广播中响起,清晰地回荡在小镇上空。

“中国移动的5G‘云广播’,只需联网后打开软件,编辑相关内容就能播放。可以将需要传递的信息录制成音频上传到手机上进行播报,也可以输入文本,‘云广播’自动识别文字转换成语音进行播放。镇里可通过云广播播报防疫、种植养殖知识,镇干部在哪里,哪里就是广播站。可以随时随地播放需要宣传的内容。”黑龙江移动的马云龙介绍道。

#### 污染源监控 守卫乡村绿水青山

既要金山银山也要绿水青山是绿色发展不懈追求。为助力环保单位做好防污治污工作,黑龙江移动勇担环保社会责任,在哈尔滨与哈尔滨市环保局合作,提供多种安全又高效的信息化解决方案,用朵朵环保云助力生态环保战,守卫绿水青山。

黑龙江移动通过在移动基站铁塔上安装的高清视频监控设备,建成互联网视频监控平台,可实现监控点2.5公里范围内场景的360度全方位、无死角的实时高清监控。工作人员利用该系统,足不出户即可通过高清摄像头对秸秆焚烧、秸秆抛撒情况进行监测。一旦发现情况,该平台将立即向监控中心报警,使执法人员第一时间掌握现场情况,及时赶到现场处置,大大增强监管力度。较人工治理提高治理效率60%,禁烧率同比降低30%。

#### 智能系统 助力乡村产业发展

在推进数字乡村建设中,黑龙江移动通过产业振兴、“数智”赋能,帮扶佳木斯桦南县和汤原县开启乡村新生活。佳木斯桦南县和汤原县开展乡村新生活。佳木斯桦南县和汤原县开展乡村新生活。佳木斯桦南县和汤原县开展乡村新生活。



“结合‘物联网+数字化+移动互联网’的建设方式,利用传感设备、视频设备、二维码、信息平台等技术,湖羊养殖基地建立了智慧羊管理信息系统,通过对养殖环境、饲料、饮水、防疫、产羔、育肥的智能化、数据化。”桦南移动政企客户中心主任杨超介绍道。

目前,湖羊养殖基地在本地增收贡献力量的同时,也为正北村在家务工人员提供了一定的就业机会,未来会有更期待的发展空间。

黑龙江移动还助力桦南县打造了县乡村一体化政务服务平台,涵盖县政务服务中心、12个乡镇便民服务中心、15个社区公共服务中心、192个行政村便民服务站。像这样完整覆盖县、乡、村全域政务服务,在全省尚属领先。

黑龙江移动将加快农村地区宽带网络覆盖步伐,建设信息化、智能化农村社会治理防控体系,全面推进信息进村入户,让人民群众在共享信息通信发展成果的同时,获得更大的幸福感、满足感和安全感。

### 升级六大服务举措 持续打造“心级服务”

黑龙江移动始终牢记“人民邮电为人民”的宗旨和红色通信初心,积极践行“客户为根,服务为本”理念,聚焦客户的需求,用心为客户创造价值。

“心级服务”涵盖“精彩服务、智慧服务、便捷服务、透明服务、安全服务、应急服务”6大类别24项服务举措。围绕六大类服务举措,黑龙江移动努力践行对客户承诺:提供5G精品网络服务,千兆宽带网络覆盖全部市、县城区;打造10086全智能综合服务门户,业内率先推出5G视频客服,实现“边听边看”的可视化服务;面向老年群体开通了尊长热线、上线大字“关怀版”账单、大字版APP、开设“爱心讲堂”;免费向客户提供来电应急防护、高频骚扰防护和短信应急服务;在抗击疫情、暴雪极寒天气等大战大考面前,保障服务“永远在线”。

在第54个5·17世界电信日到来之际,黑龙江移动发布6项新服务举措,进一步扩充“心级服务优质服务清单”。

专属孝心卡:面向60岁以上客户推出了4款孝心卡,3款孝心包专属产品,不但价格优惠,还可以享用亲情号码免费打、子女代付、骚扰电话防护、定位云守护、防诈骗保险等多项权益。

全国跨省宽带:为了满足用户跨省办宽带的需求,推出“一张卡不换号,各省宽带都可办”的跨省宽带服务。

尊享权益升级:黑龙江移动用户可以免费享用和彩云、咪咕视频、139云邮箱、视频彩铃等多项数智权益,权益超市提供超百款权益供客户选择。同时持续深化“连接+应用+权益”融合运营,根据客户不同标签属性,赠送相应免费体验权益。

远程智慧服务:为客户提供敏感业务远程办理、自助排障、远程业务指导等多项远程服务,让客户足不出户更方便。

消费无忧“三个一”:围绕客户消费的关键环节,依托全流程系统化能力,实现“一次订购必有一次确认,一次扣费必有一次提醒,一次使用必有一次评价”,让消费更透明、更放心。

防范境外诈骗:进一步升级推出“国际来电提醒”“亲情彩”“高频防骚扰诈骗”等安全服务产品。通过闪信实时风险预警、亲情联网提醒、国际来电全量拦截功能等新手段,帮助用户远离电信网络诈骗。

客户满意是黑龙江移动人矢志不渝的追求,“客户满意”的背后,是黑龙江移动多年来在服务领域的不断耕耘。黑龙江移动将一如既往的以“专业、热诚、执着”的服务理念,为客户提供“舒心、贴心、暖心”的服务,不断提升“心级服务”能力。



### 智慧助老 守护“银发族”幸福晚年

“大爷,您打开微信,然后点右上角的扫一扫……”在哈尔滨开发区营业厅门口,营业员正耐心地给老人讲解如何扫描健康码,这只是黑龙江移动关爱“银发族”的寻常一幕。

智能化与老龄化的交织让很多老年人在“数字便利”前局促不安,为帮助老年客户拥抱数字化技术,黑龙江移动深入洞察“银发族”的痛点,整合各线条资源,多维度推进“适老化”举措,助力“银发族”跨越“数字鸿沟”,安享幸福晚年。

#### 专属产品 给老人贴心守护

“在外地工作,我最怕的就是给我妈打电话她不接。她年龄大了,一个人出门我总不放心。给我妈办了这张孝心卡,我就放心多了。”客户刘女士兴奋地说。

“孝心卡”是中国移动面向60岁以上客户推出的专属产品,不但价格优惠,客户还可以享用亲情号码免费打、子女代付、骚扰电话防护、定位云守护、防诈骗保险等多项权益。

“孝心卡”的亲情关怀还体现在安全定位等功能上。老人可添加子女为“守护人”,出门时带上手机,作为“守护人”的子女就可以实时获取他们的安全定位,查询历史轨迹。疫情当前,移动“孝心卡”让不能经常陪伴在父母身边的子女多了一份安心,也让老人的安全多了一份保障。

除了守护老人的安全,黑龙江移动还在守护老人的“钱袋子”方面下功夫,针对诸如保健品诈骗、养老理财诈骗等花样翻新的诈骗手段,“孝心卡”附带的骚扰拦截服务,可以屏蔽掉绝大多数高风险电话,有效避免老人伤钱又伤心。

#### 智能设备 为老人搭建沟通桥梁

宾县平坊村的王俊红笑着说:“我家孩子都在外地打工,今年听说移动公司要给村里安装数字摄像头,在摄像头里啥都能看到,孩子第一时间给我们安了一个。有了这个摄像头,孩子想我们就打开摄像头看看,还能和我们说话,真的太方便了。孩子说,在外边打工,随时都能看到我们,感觉心里踏实!”

在黑龙江的很多村屯里都安上了黑龙江移动的智能摄像头,黑龙江移动将智能安防摄像头、移动高速宽带网络等业务融合,可为老人和子女提供7x24小时安全监控服务。

黑龙江移动的一线网格负责人说:“村里很多老人的孩子都在外地打工,逢年过节才回家。安装了摄像头后,在外地的孩子能远程看到家里的画面,用摄像头和家里的老人说话。通过智能摄像头,老人打开手机APP就可看家护院,还能通过摄像头查看自家产业的经营情况,方便进行管理。”

#### 贴心服务 让老人畅享便利

黑龙江移动为银发族提供的贴心服务浸润到每一个细节中,为了优化老人的体验,黑龙江移动开通了中国移动手机营业厅大字APP功能,开通了尊长专线功能,65岁及以上老人拨打10086可直接接入人工客服。在营业厅,黑龙江移动针对银发群体设立厅内爱心等候专区及专属办理台席,并配备老花镜,设立了厅外专属通道。

在哈尔滨,哈尔滨木三分公司东兴网格的网格长姜海波多次上门帮助老年客户办理业务,东兴的土地上,留下了她执着而坚定的足迹。这日,她收到新兴村村长张大爷开通宽带的请求,考虑到老人年龄大且天冷路滑,姜海波决定上门为老人办理业务。从东兴营业厅到张大爷家,有20多公里的距离,姜海波开车到大爷家附近,因积雪过厚,无法再开车前行,她把车停在路边,拿着设备步行近2公里到张大爷家。寒风把她的衣服打透了,把她的脸吹得通红,40多分钟的路程,她从没想过放弃。姜海波说,让村里的老人都能用上宽带,是她的责任和义务。

在鸡西,鸡西移动克服困难,为位于偏远地区且无网络接入的鸡西市八五四康养中心安装了宽带,搭建了网络环境。在公共区,老人可以通过WiFi上网,在房间里,老人可以观看丰富多彩的电视节目。无线网、网络电视都有了,康养中心的老人也能享受到信息化带来的便利。

黑龙江移动相关负责人表示,“尊老敬老是中华民族的传统美德,爱老助老是全社会的共同责任。智能时代不能落下我们的父母、长辈。我们将持续践行‘以客户为中心’的服务理念,让老人切身感受到我们的服务带来的安心和便利。”

莫道桑榆晚,人间重晚晴。黑龙江移动将积极作为,为老年人提供更加完善、更加贴心的服务保障,让“银发族”数字时代“不掉队”,共享数字化发展成果。