

上海市经济和信息化委员会 上海市通信管理局 文件

沪经信基〔2021〕139号

上海市经济和信息化委员会 上海市通信管理局 关于做好2021年上海市为民办实事项目 “为困难家庭免费升级百兆宽带”实施工作的通知

各区人民政府、中国电信股份有限公司上海分公司、中国移动通信集团上海有限公司、中国联合网络通信有限公司上海市分公司及有关单位：

为切实做好2021年上海市为民办实事项目“为困难家庭免费升级百兆宽带”的实施工作，现将有关事项通知如下：

一、“为困难家庭免费升级百兆宽带”的重要意义

2020年11月11日，中国信通院发布了《上海“双千兆宽带城市”发展白皮书》，上海千兆固定宽带已覆盖960万户家庭、固

定宽带平均可用下载速率达到 50.32 兆(全国首个突破 50 兆的城市)，2020 年累计建设 5G 室外基站 3.2 万个、5G 室内小站 5.1 万个、5G 室外平均下载速率超 300 兆，无论在网络基础设施的能力，还是在用户感知度方面，上海已基本达到“双千兆”建设目标，率先建成“双千兆宽带城市”。

当前，本市尚有约 108 万户家庭仍在使用网络带宽 100 兆以下的套餐。上海不仅需要发展的速度，也要让市民感受到城市的温度。为践行“人民城市人民建、人民城市为人民”的重要理念，贯彻落实市委市政府关于建设“双千兆宽带城市”的要求，更好的支撑城市数字化转型，满足人民群众日益增长的美好生活需要，因此实施“为困难家庭免费升级百兆宽带”实事项目，让更多家庭尽快享受到百兆宽带，享受到上海信息化快速发展的红利。

二、目标和主要任务

(一) 工作目标

对 2021 年 2 月 1 日前已实现光纤到户的 100 兆带宽以下的三家基础电信运营商的存量家庭宽带用户，免费提速至 100 兆，确保完成 80 万户。分季度目标：第一季度，完成 19 万户；第二季度，完成 38 万户；第三季度，完成 23 万户，完成全年度 80 万户家庭免费提速目标；第四季度，检查及经验总结。

(二) 主要任务

1、明确目标用户。各运营商梳理符合升速条件的目标用户清单，梳理各行政区、各住宅小区用户数量分布情况，进行精准数据提取，设定可识别的用户标签，便于后续运营管理。

2、畅通受理渠道。各运营商开发本次项目专属免费升速包产品，搭建渠道承载能力，按照“广告知、易申请、快速升、有

感知”的原则，确保目标用户在全渠道皆可申请办理，包括但不限于营业实体网点、10000/10086/10010客服热线、网上营业厅、手机营业厅等。受理方式：运营商向目标用户发送短信（短信内容由市经济信息化委、市通管局核准），用户根据短信提示完成升速；或用户主动通过线上线下营业厅、客服热线咨询，运营商核实用户符合升速条件后办理升速。

3、开展宣传推广。各运营商要在线上线下全渠道多轮宣传、主动触达，每季度确保目标用户全覆盖至少一次（通过短信、互联网等方式向尚未办理升速的用户做好精准推荐）。各区政府要组织各街道、镇，会同运营商区局/分公司，以派发宣传制品、张贴宣传海报、设立咨询点等方式，走进社区开展宣传工作，确保目标用户知晓率、为用户答疑解惑，确保宣传工作覆盖所有街道、镇。

三、组织分工

为切实做好上海市为民办实事项目，市经济信息化委、市通管局会同各区政府、各运营商成立工作小组。市经济信息化委、市通管局总牵头“为困难家庭免费升级百兆宽带”实事项目，每月统计汇总项目完成情况，协调各单位在实施过程中遇到的困难、问题。各区政府应建立工作联系机制，建议由区科委牵头，各街道、镇作为成员单位，组织各运营商区局/分公司开展社区宣传等工作。各运营商负责策划宣传方案、印刷宣传制品、开展各渠道宣传，并配合各区政府开展社区宣传，各运营商每月将完成升速用户数报市经济信息化委、市通管局。

四、工作要求

（一）“为困难家庭免费升级百兆宽带”是惠民、利民的实事项目，各有关单位要统一思想、高度重视，根据市级层面的工

作安排，制定本单位的工作计划，认真组织开展各类宣传推广活动，保质、保量、按时完成升速任务。

（二）各区政府管辖范围内用户升速完成情况纳入上海市实事项目对各区的考核指标。

（三）结合本次实事项目，持续推进本市双千兆网络建设。各区政府应积极支持运营商进小区，做好对小区业委、物业的宣贯、引导等工作，确保用户的自由选择权。

结合“美丽家园”建设，在具备光纤网络资源的住宅小区同步推进“光进铜退”（铜缆承载的业务迁转至光纤网）。“光进铜退”有利于上海“双千兆宽带城市”建设，有利于提升本市宽带网络下载速率，各区政府应支持运营商实施“光进铜退”，对铜缆用户加以宣贯、劝导，协助运营商摸清需“光进铜退”的小区底数，推进工程实施。对于同意迁转的用户，运营商免费提供光纤网设备、免费安装，原使用铜缆宽带的用户，迁转后可免费提速至100兆。

附件：1. 任务分解表（运营商）

2. 任务分解表（各区）

上海市经济和信息化委员会
上海市通信管理局
2021年2月8日

附件 1

任务分解表（运营商）

单位：万户

	一季度	二季度	三季度	合计	四季度
上海电信	12	24	16	52	检查及 经验总结
上海移动	5	10	5	20	
上海联通	2	4	2	8	
合计	19	38	23	80	

附件 2

任务分解表（各区）

单位：万户

	上海电信	上海移动	上海联通	合计
浦东新区	11.7	3.8	2.5	18.0
黄浦区	1.7	0.3	0.2	2.2
静安区	2.5	0.7	0.5	3.7
徐汇区	2.5	1.0	0.3	3.8
长宁区	2.0	0.5	0.1	2.6
普陀区	2.7	1.1	0.3	4.1
虹口区	2.1	0.6	0.2	2.9
杨浦区	3.0	1.1	0.3	4.4
宝山区	3.7	1.6	0.7	6.0
闵行区	6.1	1.8	1.1	9.0
嘉定区	2.7	1.3	0.3	4.3
金山区	1.2	1.4	0.2	2.8
松江区	2.4	1.4	0.5	4.3
青浦区	1.5	1.1	0.3	2.9
奉贤区	2.0	1.7	0.4	4.1
崇明区	4.2	0.6	0.1	4.9
全市	52	20	8	80