



源迪通信

上海源迪通信工程有限公司

2023 年社会责任报告

目录

报告编制说明	2
第一部分：公开陈述	3
第二部分：单位概况	4
(一) 规模与性质	4
(二) 业务分布	4
(三) 企业精神	5
第三部分：社会责任履行情况	5
(一) 员工责任	5
1. 理论学习	6
2. 员工教育	6
3. 员工录用	7
4. 权益保护	7
5. 安全保障	10
(二) 经济与服务责任	11
1. 诚信经营	11
2. 诚信服务	12
(三) 社会责任	13
1. 公益事业	13
2. 扶贫助农	13
3. 义务献血	14
5. 乡村振兴	14
(三) 社会责任	14
第四部分：报告预期和展望	15
第五部分：社会评价	16
(一) 社会荣誉	16
(二) 公众反响	17

报告编制说明

报告范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

涵盖内容

本报告反应上海源迪通信工程有限公司在履行社会责任方面的各项工作，包括“员工责任、经济责任、诚信责任、社会责任和环保责任”。

报告篇幅

本报告编制主要遵循上海市文明办《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的内容和要求。报告篇幅共 17 页。

第一部分：公开陈述

上海源迪通信工程有限公司坚持以“诚实守信、求真务实、和谐创新、追求卓越”的企业精神来激励和引导公司所有员工全心全意为用户提供优质服务，努力成为同业楷模。

作为一家服务型企业，公司以诚信经营为本，以积极践行社会责任为己任，竭力协助国家电信主体企业建设网络强国和数字中国，自觉承担相应的经济、环境和社会责任，把自觉承担企业社会责任作为提高竞争力的基础，并赢得各级政府、广大用户和社会各界的认可。

本报告全面、客观、真实地反映了公司的总体情况以及 2023 年度公司在履行员工责任、经济责任与服务责任、诚信责任、社区责任等社会责任方面所做的工作和成效。

上海源迪通信工程有限公司董事长：



第二部分：单位概况

（一）规模与性质

上海源迪通信工程有限公司(以下简称“公司”)成立于 2001 年，是一家具有独立法人资格的综合性通信服务企业。公司注册资本为人民币 800 万元，目前公司主营收入 7300 万元左右，共有员工 435 人，主要服务于上海电信号百公司、客户服务中心和互联网部。公司总部位于上海市静安区中华新路 478 号。公司具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证（第二类增值电信业务中的呼叫中心业务）。呼叫中心分别位于长宁、普陀、杨浦、浦东等区域。伴随着电信事业的蓬勃发展，现代通信网络建设、运行、维护的要求不断提升，公司稳步成长，日益发展壮大。

（二）业务分布

公司主要承接上海电信号百、上海电信客户服务中心、上海电信云网运营部、上海电信百事应信息有限公司、上海电信科技发展有限公司的业务外包项目。

上海号百业务项目主要负责上海电信基础信息查询服务及产品销售，提供前后端业务运营支撑服务。目前有 264 人服务于上海电信号百，呼叫中心共有 610 个座席。为了适应企业数字化转型，云改数转，围绕云网融合新布局，以新一代智能语音、政企渠道协

同、基地自主研发为发力点，构建政企云语音和 AI 生态平台，为用户提供最优服务，同时建立全覆盖的云语音产品线，加速 AI 外呼产品化，持续优化来电名片、创新推进积分扶贫工作。

上海电信客户服务中心项目是一支拥有 116 人、349 个座席数量的团队，主要负责全天 24 小时为上海电信用户受理线上线下故障申请、诊断辅导、障碍派发以及投诉建议，随着多媒体时代的发展，近几年还涉及 AI 人工智能语音、语义训练和多媒体视频拍摄、制作工作，以多元化、多角度、全方位的为用户提供简便快捷的保障服务。

（三）企业精神

公司自成立以来，以社会主义核心价值观为引领，结合公司转型需要，坚持以奋斗者为本，以理想信念为核心，牢记“人民邮电为人民”的服务宗旨。坚持以“诚实守信、求真务实、和谐创新、追求卓越”的企业精神来激励和引导公司所有员工全心全意为用户提供优质服务；坚信质量就是效益，质量是第一竞争力；通过践行企业精神，凝聚人心和鼓舞斗志，再创辉煌，努力实现企业高质量发展。

第三部分：社会责任履行情况

（一）员工责任

“以员工为本，以奋斗者为本”是公司的管理理念，始终做到关心员工、服务员工、发展员工，培养员工主观能动性和工作积极

性，提升员工素质，增加员工对公司的信任感、归属感以及责任感，使公司稳步发展，日益壮大。

1. 理论学习

在学习内容上，通过深入学习党的十九届五中、六中全会及习近平总书记系列讲话精神，结合建党 100 周年、脱贫攻坚总结表彰大会等重要时点，组织学习党章党史、《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》、《习近平关于“不忘初心、牢记使命”论述摘编》等一系列重要讲话精神；参观红色教育基地等，激发对党的热爱和拥护；结合电信业务发展，围绕公司中心工作，开展“云改数转”大讨论、《5G 现状与应用前景》、电影党课等丰富多彩的主题党日活动，提升改革转型意识。在学习形式上，通过线上与线下相结合，确保每月“三会一课”制度化；通过学习与探讨相结合，不断丰富学习方法，提升学习效率；通过参观与交流相结合，进一步提高学习兴趣，提升学习效果。不仅支部书记讲党课，而且普通党员走上讲台讲党课，营造了“互动式”学习氛围。

2. 员工教育

公司大力推进员工专业技能、综合素质的提升，培养高技能、高素质的人才，对于新进员工，公司安排培训专员、内部培训师对新入职员工进行岗前培训，了解公司企业文化、规章制度、熟悉岗位职责、工作流程等；为了加强员工专业知识，公司不定期的对员工进行话务员专业知识培训，并进行等级考核。由销售实战教练为

公司销售部门员工进行关于销售谈判技巧的课程。邀请知名讲师为员工开设了一场《成功的产品管理和产品经理培养》的课程，课程内容为产品管理的流程，市场调研、大数据分析以及新产品创意、定位等内容。公司不但培训内容丰富多样化，培训的形式也主张多变创新，为了帮助优秀的青年员工快速成长，每年积极参加上级工会开展的雏鹰计划培训活动，在各个中心挑选优秀的年轻员工参与，通过一系列专业课程培训，专题座谈、主题讨论、案例交流以及团队协作拓展等活动，帮助员工们得到了锻炼和成长，同时提高了团队协作能力，这些青年员工回到自己的工作岗位上能够利用所学发光发热。同时公司鼓励员工积极参与各类先进评奖，有效的激励优秀员工，树立公司模范。

3. 员工录用

公司认真贯彻《劳动合同法》规定，根据自身发展的需求，积极创造就业机会，在各个正规平台以及街道就业中心进行公开招聘，员工录用程序规范，截至 2023 年 12 月 31 日，公司在岗职工共计 466 人，其中本部员工 4 人，合同制员工 401 人，派遣制员工 61 人，与员工总数的比例合规，与员工签订书面劳动合同，签订率为 100%。公司也未存在使用童工、安排未成年人工作的现象。员工中持有硕士及以上学历 1 人，本科学历 81 名，大专学历为 238 人。大专及以上学历占总人数的 69.26%；中共党员 8 人。

4. 权益保护

为了促进企业稳步发展，公司严格按照劳动法的规定，维护职工合法权益，努力创建和谐的劳动关系。

（1）缴纳福利。严格按照国家及上海市相关规定，每月按时为员工缴纳基本的养老险、医疗保险、失业金以及公积金等福利。同时公司每年为所有员工额外购买职工住院和意外保险，以及办理上海市总工会的工会会员卡，在员工生病住院的情况下可以得到一定费用的资助，尽力解决因病员工的后顾之忧。

（2）完善制度。制定完善的员工休假制度，明确员工休假权利和义务，依据国家劳动法的规定执行员工年假、婚假、病假、丧假等。为了方便员工办理退休，公司制定了详细的退休办理手续流程，让员工办理退休手续时方便快捷。

（3）健康检查。公司对员工的关心也落实在了实处，每年定期组织全体员工开展身体健康检查，为女员工额外增加一次妇科专项检查，让员工对自身健康状况进行全面了解，根据个人的体检报告提早进行干预措施，可以降低员工发病率以及亚健康状态，让员工们以强健的体魄，振奋的精神，饱满的激情积极投身工作中。

（4）慰问员工。公司时刻关心员工身体健康以及工作安全，每年两次为员工发放劳防保障用品；高温季节，走访慰问一线基层员工，并送上防暑降温慰问品；冬季寒潮期间，购买暖宝宝供夜班员工使用，送去一丝温暖；在今年疫情封控期间，公司通过各种渠道，在物资最困难时期，尽一切力量将隔离衣、防护口罩、消毒用

品及时送到员工手中；两次发放保供物资，送至员工家中，解决了员工们生活物资短缺的烦恼。

（5）帮困慰问。公司不断完善帮困机制，除了坚持开展一年两次帮困工作之外，另外开设了临时帮困机制，一事一议；将帮困金覆盖于员工家属去世以及员工住院慰问。2023年，公司共帮助困难员工20名，金额为2.3万元。

（6）举行员工代表大会。为了切实保障员工权益，让员工发挥主人翁作用，员工代表大会为大家搭建了一个交流平台，员工畅所欲言，公司排忧解难，会上代表们就薪酬、福利、个人提升问题与公司进行沟通讨论，公司对提出的问题一一做出反馈，真正做到深入了解员工思想动态，解决员工实际困难。

（7）关心子女发展。公司高度重视员工子女成长成才，每年高考放榜后，第一时间对员工子女高考情况进行了解，召开“金榜题名”座谈会，庆祝员工子女考入心仪大学，会上员工和孩子们畅谈十年寒窗的种种经历，交流分享培养孩子的经验。公司也为子女们发放奖励，鼓励孩子们在大学里继续努力，今后能为社会、为国家发展做出贡献。

（8）组织各类活动。充分发挥工会的桥梁纽带作用，丰富员工的业余生活，促进员工身心健康，提升员工的凝聚力。除了在员工生日时送上生日慰问之外，工会还会举办了各种活动，六一节组织员工与其子女乘坐浦江游览船、城市观光巴士，领略上海城市风

貌、浦江两岸的风情。举办亲子 CS 大赛，通过互相协作，拉近员工与其子女的距离。三八妇女节，组织员工参观美术馆、插花活动、游玩迪士尼；花博会期间组织部分员工参观崇明花博会以及在建党百年之际，组织部分优秀员工参观黄炎培故居，学习革命先烈光荣事迹。

5. 安全保障

公司严格落实各项安全要求，加强公司安全管理，增强员工安全意识，落实各项安全措施，营造安全的生产环境，保障员工工作安全，公司全年安全事故为零。

(1) 责任包干区。公司办公区域划分安全责任区，每个区域指定安全责任人，定期进行安全隐患检查，包括办公电脑、打印机、空调电源等下班是否切断，杜绝员工私自使用小家电的现象，特别是长假前夕，检查所有总电源是否关闭，真正做到预防为主、安全第一。

(2) 安全培训。为了提高员工们的安全意识，预防、减少火灾事故的发生，公司还特别邀请辖区派出所警官给公司全体员工开展了一场消防安全培训，教会大家四个能力：检查消除火灾隐患能力；扑救初起火灾能力；组织疏散逃生能力；消防安全教育能力。警官还用历历在目的经典特大案例再次给员工们强调了消防安全的重要性。另定期组织驾驶员学习安全驾驶知识培训，保证出车时零事故、零违章。

(3) 急救培训。为了进一步提升员工自身安全防范意识、自我保护意识，在危急时刻，意外受伤时能够进行自救互救，公司邀请了上海红十字会急救培训中心的专业老师来公司进行培训，课程分别为救护概论、心肺复苏、AED 使用、气道异物梗阻排除法以及创伤救护基本的包扎止血技能；通过一天的学习培训后，员工们进行了考核，最终参加培训的所有人员全部通过考核，取得急救证书，成为一名合格的急救人员。

(二) 经济与服务责任

1. 诚信经营

公司以发展电信增值业务为主营业务，始终坚持依法经营、规范运作，不断完善企业内部制度建设，严格控制预算成本，始终做到诚信经营，提升公司竞争力，体现企业价值。

(1) 纳税 A 级。公司始终认真贯彻国家税收的法律法规，依法纳税，诚信纳税，连续多年被评为区纳税信用等级 A 级纳税人。

(2) 制度建设。企业管理制度是企业基础管理中的重点，公司参考上海电信相关领域的制度管理要求，并结合公司实际，制定各项管理制度，并形成《上海源迪通信工程有限公司管理制度汇编》，并将该汇编下发至每个员工供大家学习。并严格按照制度办事，加强制度动态管理，确保各项制度处理在使用状态。

(3) 合规招投标。根据公司发展需求，促进各个项目质量提高，积极了解市场信息，结合往年竞标经验，参与了 2023 年中国电信上海号百公司业务外包服务项目和 2023 年中国电信上海公司

云网运营部云网质量与调度中心装维质量管控业务外包项目，始终遵循着公开、公平、公正和诚实守信的原则，按照招标项目的要求，勾勒重点，测算合理报价，完善投标文件，顺利中标该项目。

（4）经营成果。公司紧紧围绕上海电信工会企事业管委会下达的各项工作要求以及经营目标，认真谋划部署、明确工作责任、层层分解落实，实现经营业绩稳步提升，全年完成主营业务收入7378.34万元，为考核目标5800万元的127.21%；完成净利润172.77万元，为考核目标160万元的107.98%；公司坚持依法诚信纳税，全年累计缴纳税金566.38万元。

2. 诚信服务

公司秉承“用户至上，用心服务”的服务理念，提高对用户的服务质量，优化用户体验方案，全心全意提高用户们的感知度。

（1）夯实管理基础。根据各个岗位实际情况，对于一线受理岗位，以《视频客服岗位规范》、《文字客服岗位规范》等制度为标准；对于技术服务岗位，制定健全的岗位责任制、交接班制度，确保团队整体工作有条不紊。搭建起包括服务形象、服务纪律、服务质量、业务处理、业务提升在内的奖惩管理体系，做到“微笑服务，随处可见；满意服务，由我开始”。

（2）后台支撑。为了确保对市面上大多数主流设备操作以及较为普遍的故障问题都能提供操作知道，公司技术服务组根据“不同纬度”和“业务热点”制作了多个小视频，涵盖了不同的业务指

导，给予一线客服强有力的支撑，提供相关数据、排障方法，让客服人员信心满满的帮助用户，为他们排忧解难。

（3）创新服务。成立新媒体运营班组，以远程视频的方式受理用户，通过可视化手段更易于发现故障点，“手把手”指导用户进行排障，使故障在几分钟内快速修复，从而解决用户的“急、难、愁、盼”，实现沟通“面对面”，排障“手把手”，服务“零距离”。

（4）助老服务。为了让老人享受到报修服务的便捷，不断优化线上线下服务渠道，解决老年人“数字鸿沟”的现象，在微信公众号提供亲情保障功能，子女可以通过短信验证码等方式绑定父母、亲戚家中设备，实现代报修、查询、智能体检优化网络环境，并针对老年用户咨询的热点问题，制作 12 个适合老年人学习操作的短视频，提供更贴心、更温馨的服务，助力老年群体融入信息化社会。

（三）社会责任

1. 公益事业

公司每年组织全体员工参加一日捐活动，2023 年共计捐款 4.36 万元，参与率为 100%，该笔款项作为员工的帮困金，帮助员工解决困难。其中春节帮困员工 8 人，共计 9400 元，国庆帮困员工 12 人，共计 14000 元；全年日常帮困、住院慰问以及家属去世慰问 19 人，共计 13100 元。

2. 扶贫助农

积极参与扶贫助农活动，购买云南农产品发放给员工，让员工

们享受到爱心的成果，还能为贫困地区的农民排忧解难，促进经济发展。党支部与瑞信养老院党支部结对，通过开展社会公益活动，弘扬敬老、尊老和爱老的传统美德，彰显企业社会责任。

3. 义务献血

积极响应上海市虹口区献血中心的号召，支持无偿献血公益事业，公司倡导关心他人，就是善待自己，义务献血是挽救他人生命、关爱他人健康的高尚举措。号召全体员工积极报名，踊跃参与献血活动。通知下发后，员工们踊跃报名，用自己的实际行动彰显了公司员工的社会责任感。2023 年献血人数共计 16 人。

4. 乡村振兴

响应乡村振兴教育帮扶工作，捐款 5000 元帮扶木里藏族自治县瓦厂片区重点寄宿小学，为贫困乡村教育尽绵薄之力。

（三）社会责任

公司紧紧围绕《上海市环保保护条例》要求，将公司自身发展和节能环保相结合，遵守各项环保法规，履行环保义务，树立绿色发展理念，努力成为经济与环境保护双赢的企业。

（1）环保宣传。为了进一步提高公司员工爱护环境、保护环境意识，增强环保意识，深入开展环境宣传教育，倡导公司绿色发展的理念。

（2）优化环境。在公司所有办公区域放置绿植点缀，净化空气，美化环境，使办公室绿意盎然；坚持落实垃圾分类工作，更新分类垃圾桶，张贴垃圾分类的宣传标语和分类指南。

(3) 节能降耗。倡导员工节约能源，从节约每一张纸、每一滴水、每一度电做起。提倡双面打印，单面打印的 A4 纸，无用后可以作为二手纸反面再利用；多使用再生纸，尽量使用电子账单，减少环境污染；节约用水，随时关闭水源；下班时关闭所有电器设备电源，保持良好的节能习惯，减少消耗；提倡员工乘坐公共交通工具低碳出行等。

第四部分：报告预期和展望

公司将紧盯发展目标，在经营好固有业务的同时，努力拓展市场空间。一是继续做好上海号百项目、客服中心项目、云网运营项目的支撑工作，为业务单位规避风险、降低人工成本出谋划策。如通过党员攻坚项目，发挥党员、积极分子作用，为号百 114 员工分流转岗，提高人效，出谋划策；通过客服中心工作室的班组结对，提高故障团队工作效能；通过进一步扩大现场检查范围，加强数据分析和质量跟踪，提升云网装维板块服务质量和满意度，力争装维满意度保持同城领先。二是要紧跟国家、电信转型方向，主动融入市场主流，积极与业务单位协同，努力在危机中育先机，在变局中开新局，寻找市场上的呼叫中心业务，争取形成多赢局面。如主动参与相关行业的市场竞标，推进公司转型升级；密切与百事应、电科发的沟通交流，寻找项目合作点。

公司将持续深化体制机制创新，坚持向管理要质量、要效益、要发展。通过进一步完善业务现场管理，主动承担更多的业务责任，提升服务水平和能力；建立制度定期评价机制，分析制度执行情况，

查找制度的缺失和缺陷，持续优化改善；加强制度的动态管理，建立监督机制，坚持按章办事，特别是“三重一大”制度的执行；进一步完善财务内控制度，建立风险防控机制，对审计中发现的问题，及时落实整改。要提高公司防控风险的能力，坚持用大概率思维防范小概率事件，推动各类风险点精准落地、动态管控。

公司将坚持以人为本，激发队伍改革创新活力，凝聚企业发展力量。通过加强教育培训，构建学习型企业，提升员工主动变化、适应变化的能力，以适应转型需要；探索实施多层次、多样化的长效激励约束机制，如考核淘汰制、竞争上岗机制等，激发员工主观能动性；落实各项实事工作，如重视员工健康保障，主动关心特殊群体，畅通员工诉求渠道等，提升员工获得感、幸福感和归属感。

第五部分：社会评价

（一）社会荣誉

（1）集体：公司获得由上海市质量协会颁发的“2022-2023年上海市企业社会责任报告发布证书”，新媒体运营受理班组被评为“2022-2023年上海市质量信得过班组”；

（2）个人：俞珍英获得“上海电信总部优秀共产党员”称号；董伟、何蔚获得“2023年度上海电信最美客服”称号；金坤樑获得“2023年度中国电信上海公司投诉处理技能比赛鼓励奖”；胡志远获得“2023年度上海号百创新之星”称号；张义吉获得“上海号百优秀信息工作者”称号。

(二) 公众反响

公司的优质服务以及各种助老服务得到了用户以及社会的高度评价，体现了公司员工极高的职业素养和良好的文明素养。“助老保供”服务，讲上海话的 114，帮不会用智能手机的老人订到菜，消保委点赞 114；“助老叫车”新举措，“新闻夜线”、澎湃新闻、上海交通等多家媒体和机构对 114 数字助老服务进行了报道和宣传，社会反响热烈。114 数字助老的打造，契合了“人民城市人民建”，“人民邮电服务人民”的宗旨，也是中华传统尊老、敬老的进一步体现。