



上海电信公惠科技服务有限公司

2023 年度社会责任报告



目 录

一、报告说明	1
二、公司简介	2
三、企业文化	3
四、数字赋能显担当	
1、服务数字社会	5
2、用心服务客户	6
五、稳健治理筑根基	
1、优化公司治理	8
2、加强合规管理	8
六、绿色发展可持续	
1、绿色采购	10
2、绿色办公	10
3、回收循环	10
七、关心关爱促和谐	
1、关心关爱员工	12
2、热心社会公益	14
八、未来展望.....	16

报告说明

一、时间范围

本报告是上海电信公惠科技服务有限公司 2023 年社会责任报告，时间跨度为 2023 年全年，部分内容超出此范围。

二、组织范围

本报告的组织范围为上海电信公惠科技服务有限公司，简称“公惠公司”、“公司”、“我们”等。

三、可靠性保证

本报告的信息披露真实，力求客观、全面地反映公惠公司运营的市场绩效、社会绩效和环境绩效。

公司简介

上海电信公惠科技服务有限公司成立于 2003 年，是由中国电信集团工会上海市委员会及中国电信集团工会上海各基层电信委员会共 30 家股东共同出资设立的企业。

作为一家带有“电信基因”的企业，公司的发展始终伴随着通信行业的变革以及上海电信的转型，经过 20 年的发展，公司逐步成长为一家完全社会化的企业，形成以上海电信营业厅业务为主，其他社会销售为辅的经营格局。

2023 年，随着上海电信“云改数转”战略的不断推进，公司加快改革转型步伐，主营业务由营业厅业务逐步转向产数业务，并进一步加大对上海电信政企业务的支撑力度，拓展市场空间。截至年末，公司总资产 9418 万元，员工 1000 余人。

企业文化

1、使命：追求完美品质，实现持续发展

追求完美品质，就是努力为客户打造高品质服务，为企业培养高素质员工，为员工创造高品质生活。

实现持续发展，就是通过优质服务，赢得客户的信赖和员工的满意，从而增强企业的核心竞争力，实现可持续健康发展。

2、愿景：完美成就每一个托付

成就客户托付，就是了解客户需求，提供一个创造价值的服务。

成就员工托付，就是了解员工追求，搭建一个展现自我的平台。

成就股东托付，就是了解股东期望，回报一份令人满意的收益。

成就社会托付，就是了解社会责任，树立一个勇于担当的形象。

3、价值观：开拓创新、惠聚价值

开拓创新，就是积极推进全面创新，弘扬开拓进取精神。把创新摆在公司发展的核心位置，鼓励员工打破陈规，用新成果、新业绩促进企业的科学发展，增强企业的核心竞争力。

惠聚价值，就是共创价值、共享价值。使价值创造成为一个持续的过程，与员工、合作伙伴建立共创的和谐统一，共同分享价值成果，实现价值最大化。

4、企业精神：公正、惠众、奋发、有为

公正，就是公平公道、正直正气。

惠众，就是回报社会、股东、客户、员工。

奋发，就是爱岗敬业、团结拼搏、和谐创新、乐于奉献。

有为，就是开拓创新，追求卓越。

5、经营服务理念：服务创造价值，专业赢得信任

服务创造价值，就是将“客户满意”作为服务价值创造的核心要素，我们追求企业价值与客户价值的共同成长。

专业赢得信任，就是通过优质高效的服务，赢得客户长久的信赖和忠诚，我们要用心做好服务、厚植服务文化、树立品牌形象。

数字赋能显担当

一、服务数字社会

近年来，中国电信持续推进网络强国和数字中国建设，提出并全面实施“云改数转”战略。公惠公司作为一家带有“电信基因”的企业，与时俱进，紧抓数字经济发展的宝贵机遇，围绕上海电信“云网融合”、“强基行动”和“以我为主”等一系列新举措，坚持以客户为中心，结合自身资源，积极打造服务型、科技型、安全型企业，加快数字化发展，激发数字经济活力，助力企业高质量发展。

1、助力数字转型

公司积极拥抱数字化转型机遇，主动接应上海电信“云改数转”战略，深耕客户需求及应用场景，深化体制机制改革，助推上海电信以云网融合为核心特征的智能化数字信息基础设施，维护网信安全等。一是政企业务持续发力，从渠道合作、核心代理和商飞推广等方面着手，围绕数字化转型目标，为上海电信提供“数转一件事”服务，如即时咨询与支持、高效跟踪与处理、灵活应对突发事件、战新业务支撑、电信卡管理与材料稽核、新业务测试支撑等。二是业务支撑以网络安全为主导，做好账务核对、网络有害信息处理、IDC 机房异常数据核查、专线备案回单、投诉处理等工作。

2、探索数字应用

公司顺应数字技术全面融入社会交往和日常生活新趋势，探索各类场景数字化服务应用，着力构筑美好数字新生活。一是智能家居项

目。面对智能家居发展新机遇，公司依托云网融合能力，密切与上海电信的合作，聚焦网络连接、家庭安防、便捷生活三大需求，为用户提供高速率、全覆盖、场景化的行业解决方案（技术应用、套餐内容、销售策略、售后服务等），助力数字生活，给用户带来全新数字体验。

二是医疗健康项目。以员工健康体检为切入点，借力数生公司翼起健康服务，通过用户数据洞察，形成 AI 健康智能脑力，输出全场景健康服务，助力传统健康管理、养老产业等智能化转型。

二、用心服务客户

公司秉承“服务创造价值，专业赢得信任”的经营服务理念，强化服务意识，依法保护客户权益，提升客户体验，打造值得依赖的口碑形象。

1、保障客户权益

公司严格遵守国家保护客户权益和产品宣传相关法律法规，恪守诚信文明的经营原则，通过合规地宣传产品、保护客户信息等举措，多维度、全方位保障客户合法权益。

一是合规宣传产品。公司坚持依法依规提供产品和服务，杜绝虚假或夸大等误导性宣传，切实维护消费者的知情权，帮助消费者作出符合自身需求的选择。

二是尊重客户隐私。公司始终坚持将用户信息保护置于重要位置，持续加强用户信息收集、使用、分析等各个环节的管理，保证在未征得客户个人同意的情况下，绝不向第三方泄露客户信息，不断强化对客户个人信息的保护力度。

2、提升客户感知

公司坚持“以客户为中心”，将“客户满意”作为衡量服务工作的主要标准，把对客户的关怀纳入到细节之中，以多渠道的便捷服务、细致入微的治业态度，满足每一位客户的期待。一是**用心做好服务**。就是内心深刻认同“以客户为中心”，设身处地为客户着想，全心全意为客户服务，让客户愿意因为服务好而选择公惠。二是**厚植服务文化**。就是让“以客户为中心”成为每个员工的信仰，要诚信经营，信任客户，让客户满意比完成指标更重要。三是**树立品牌形象**。就是要努力为客户提供差异化服务、高效服务和优质服务，树立公惠温暖人心的形象、共创共享的形象。

稳健治理筑根基

一、优化公司治理

公司重视提升企业治理能力和水平，不断完善现代企业制度和市场化经营机制，推动企业治理体系和治理能力现代化。**治理机制方面**，实施董事会定战略、作决策、防风险，经理层谋经营、抓落实、强管理，形成“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的治理机制；实施职工代表大会制度，组织开展提案征集工作，推动职工代表有序参与公司治理；尊重并积极落实员工的知情权、参与权和监督权，畅通员工诉求渠道，鼓励员工参与企业管理。**组织变革方面**，把握数字化发展机遇，加快构建以客户为中心的新型组织体系，以产数业务为重点，实施新业务部和客户服务部转型，为开拓新市场、开辟新赛道，谋求新发展奠定基础。**激发活力方面**，建立健全激励约束并重的市场化机制，完善以劳动合同管理为核心，以岗位管理为基础的市场化用工制度，健全按业绩贡献决定薪酬的分配机制，实现人员合理流动，实现能者上、优者奖、庸者下、劣者汰，充分激发广大员工的积极性、主动性和创造性。

二、加强合规管理

公司坚持依法经营、诚信经营，遵守相关法律法规及行业监管规则。持续完善合规管理体系、健全管理制度、完善运行机制、将守法合规、风险防范的理念融入企业生产运营各环节，促进企业科学稳健发展。

1、诚信合规经营

公司始终将遵纪守法、诚实守信作为一切运营活动的前提，严守合规底线，保障企业运营过程的公平、公正，对于违规、腐败、不正当竞争等行为持零容忍态度，以诚信合规保障企业的稳健运行。**一是持续推进依法经营**，严格遵守法律法规，恪守社会公德和商业道德，诚实守信、公平竞争，履行安全、质量、劳动者权益保护、消费者权益保护等方面的法定义务。**二是夯实诚信基础**，增强信用意识和契约精神，建立健全合同管理制度和流程，规范签约，严格履约，切实维护和保障客户、供应商利益，营造诚信经营的良好市场环境，并自觉接受市场监督等行政部门监督管理，向社会展示依法经营的良好形象。

2、风险防控体系

公司持续推进依法合规经营，建立有效的风险管理体系，并根据社会发展和公司内外环境的变化持续完善。**一是持续完善内控制度**。强化内控制度的执行，合理编制预算、盘法现金流，推进财务工作；加强信息化手段与业务活动的融合，提升风险防范能力，保证企业经营管理合法合规、财务报告及相关信息真实完整。**二是重视审计意见**。针对审计部门的意见及反馈，及时优化内控实施过程中的不足与疏漏，及时防范，杜绝风险。**三是开展重大风险识别、评估工作**。持续加强重大风险跟踪和管控，全年保持经营稳健、风险可控的发展态势，未发生重大违规事件。

绿色发展可持续

公司坚持绿色发展理念，贯彻落实国家“双碳”战略目标，遵守国家有关环境保护的法律法规，坚持绿色发展理念，将节能减排的要求贯穿到企业运营及办公的各项活动中，持续推进绿色管理。

一、绿色采购

公司坚持优先选用资源节约及环境友好的产品，促进供应商共同应对气候变化。积极打造绿色供应链，将绿色低碳纳入供应商评估体系，加大节能低碳产品的应用，将绿色采购指标应用于采购过程中，将环境影响因素纳入采购项目评分，促进供应商提升环境保护的意识和能力。认真贯彻执行国家有关采购的法律法规，坚持以价值采购、阳光采购、绿色采购为核心的供应链管理理念，坚持与供应商诚信合作、互利互赢，积极增进沟通，促进供应商共同履行社会责任。

二、绿色办公

公司倡导绿色办公理念，用实际行动践行环保文化，营造绿色办公环境。我们将节能降耗作为出发点，开发 OA 办公系统，推广和实施无纸化办公，减少纸质文件、资料的印发数量；号召员工从细节做起，节约用水、用电及办公耗材；加强废旧物资回收处置与利用，尽可能节约物资，减少环境污染；培养员工绿色、低碳的办公和生活习惯，如无人区域确保关灯、空调温度设定范围、纸张使用双面打印、线上审批替代纸张审批等。

三、回收循环

公司加强废旧物资回收处理与利用，尽可能节约物资，减少环境污染。进一步明确废旧物资处理环保合规要求，落实废旧物资回收与处置原则、职责分工和管理、回收商资质等要求，规范处理形式和程序，细化处理决策审批权限和流程，高效开展有害及无害废弃物清理，切实防范处置风险。

关心关爱促和谐

一、关心关爱员工

公惠公司依法维护员工权益，注重建立和谐的劳动关系，支持工会履行职能，鼓励员工参与管理，积极帮助员工提升能力，努力实现员工与企业共同成长。

1、促进员工发展

公司持续推进干部人才队伍建设，加强员工培训，提升持续员工队伍才能和价值，表彰先进典型，弘扬奉献精神。一是**加强干部人才队伍建设**。坚持正确的选人用人导向，选拔忠诚、干净、担当的高素质专业化干部；加强对干部的考核评价，督促干部保持“在状态”；围绕“云改数转”，持续抓好高素质专业化优秀年轻干部的选拔和培养，开展分层次、分梯队的差异化储备培养。二是**加强员工培训**。积极开展员工培训，注重提升员工履行工作职责的知识和技能；针对性实施能力提升培训课程，为一线员精准赋能，促进员工提升才能和价值；鼓励员工在业余时间加强文化知识学习，对获得中高级职业技能证书及职称的员工增加薪酬奖励。三是**培育先进典型**。通过开展“最佳人物”、优秀工会工作者等评优工作，树立先进标杆，弘扬奉献精神，激励担当作为。另外，公司工会获评“2022—2023年中国电信上海公司模范职工小家——温馨小家”称号。

2、关爱员工生活

公司持续加强与员工沟通，了解员工诉求，加大对员工关爱保障，

提升员工获得感、幸福感、安全感。一是**加强与员工沟通**。健全员工诉求管理机制，通过与员工面对面沟通、接待来访、处理邮件等方式，深入了解员工的思想、工作和生活状况，及时掌握员工关注的热点问题。二是**加强关爱保障**。做实做细员工关爱工作，丰富员工生日慰问礼品选择范围；关注员工身心健康，为员工购买沪惠保医疗保险、上海职工互助保险，定制“名医导航”会员服务；开设员工心理赋能课程，帮助舒缓心理压力。三是**加强帮扶慰问工作**。坚持开展高温和节庆慰问工作，主动关心慰问特殊群体，帮助解决实际困难。四是**积极组织团建活动**。通过开展“三八”、“六一”等系列主题活动，丰富员工文化生活，增进员工间友谊，提升员工幸福感。

3、维护员工权益

公司依法落实员工的劳动权益、民主权益和精神文化权益，加强劳动用工管理，做到依法用工和规范用工。公司坚持平等自愿和协商一致的原则，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》等有关劳动用工及员工权益保护的法律法规，与员工签订书面劳动合同，保障其基本权利，履行双方义务，明确工作时间和休息休假，执行标准工时制度，及时足额向其发放薪酬并缴纳社会保险，详细规定员工解除劳动合同的情形并依法依规执行。公司持续完善劳务派遣用工的业务运营模式和岗位分类，规范签订劳务派遣协议，按时发放薪酬并缴纳社会保险，维护劳务派遣用工权益。

公司坚持男女平等、同工同酬等用工政策，给予员工岗位岗级晋

升。公司依法处理使用员工个人信息，严格保护员工隐私和信息安全，实施员工带薪休假制度，保障员工的休息休假权利。

公司严格落实《禁止使用童工规定》的相关要求，依法禁止使用童工，防止强制用工，依据《公司招聘管理办法》明确应聘人员年龄要求，避免使用童工。2023 年未发生使用童工和强制用工的情况。

二、热心社会公益

公司积极响应社会发展需要，遵循“自愿无偿、权责清晰、量力而行、诚实守信”的原则，充分发挥自身优势，鼓励员工发扬志愿精神，通过服务关爱、捐赠物品、志愿服务等形式，主动关爱老人、履责作为，助力和谐社会建设。

1、关心关爱老人

尊老、敬老、爱老是中华民族的传统美德，也是公惠公司传承和弘扬的企业文化。一是与上海瑞信养老院临时党支部结对，通过党建翼联活动，主动上门为养老院老人办理电信业务、多次为老人捐赠防爱心物资，让老人们感受到来自社会的真情与温暖。二是主动承接适老服务项目，为帮助老年用户跨越数字鸿沟，主动承接指导上海电信退休员工办理“员工套餐”项目，负责接待退休老年用户的业务咨询和受理等，通过成立志愿团队、集中培训、手把手带教等方式，保障了该项目的顺利完成，受到退休员工的一致好评。

2、主动履责作为

公司坚持将企业发展成果与社会共享，以大爱之名践行责任担当，行公益之实回馈社会关切，助力人民群众向美好生活迈进。一是倡议

无偿献血。为弘扬“人道、博爱、奉献”精神，公司鼓励员工积极参与无偿献血活动，践行“我为人人，人人为我”的社会互助共济行为，彰显公惠人的无私奉献精神。**二是弘扬文明风尚。**为营造全心全意为人民服务的良好氛围，公司大力开展企业文化建设，对公司的使命愿景、企业精神、核心价值观、经营服务理念进行了系统规划，提出了企业和员工的基本行为准则和职业道德要求，明确公司的文化取向和价值主张，充分体出社会主义核心价值观的总体要求。

未来展望

2024 年，公惠公司将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大精神，坚持以高质量发展为主题，以数字化转型为主线，激活创新基因、增强核心能力、实现价值共创。公司在履行社会责任方面将开展以下工作：

1、推进责任意识管理

坚决贯彻落实上级决策部署，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，认真履行企业责任，践行高质量发展，持续推进责任融合，开展履责实践创新，完善责任工作机制，积极回应利益相关方关切，持续改进责任工作，提升责任管理能力。

2、赋能数字经营发展

围绕产数业务，加强与产业伙伴合作，加快创新步伐。积极探索智慧城市、教育、医疗、居民服务等领域信息化行业应用，持续赋能传统产业数字化转型，推动业务跨界合作，关注民生事业发展，助力数字经济发展。

3、共建和谐美好社会

坚持守法合规，诚信经营。践行绿色发展理念，坚持绿色环保发展之路，高度重视生态文明建设，努力实现降本增效。坚持以客户为中心，切实保护用户权益。保障员工权益，完善人才队伍建设制度，充分调动员工积极性，激发员工活力，弘扬先进和工匠精神，关心关爱员工生活。