

中国电信股份有限公司

上海东区电信局

2022 年度社会责任报告

目录

一、公开陈述.....	3
二、单位概况.....	4
三、主要参数.....	5
四、社会责任履行情况.....	6
4.1 员工责任.....	6
4.2 经济与服务责任.....	15
4.3 诚信责任.....	18
4.4 社区责任.....	22
4.5 环保责任.....	25
五、报告预期与展望.....	27
5.1 报告的预期绩效.....	27
5.2 报告展望.....	29
六、社会评价.....	31

一、 公开陈述

2022 年是“十四五”规划极其重要的一年，也是我国现代化建设进程中具有特殊重要性的一年，作为中央企业和基础电信运营商，中国电信坚决贯彻党中央的决策部署，深入践行新发展理念，充分发挥 5G 等新一代通信技术的优势，全力赋能小康社会。中国电信股份有限公司上海东区电信局全面落实“云改数转”战略，深度开展强基行动与政企深改，始终贯彻“以客户为中心”的经营理念，积极承接杨浦区信息化建设与数字化转型工作，围绕全年经营收入目标及台阶收入增长目标，聚焦公客、存量、商客、政企四类客户扎实经营，持续推动服务领先、云网融合、运营高效、变革保障四项重点工作落地，坚定不移地走好高目标牵引下的可持续发展之路。

中国电信股份有限公司上海东区电信局在上级公司的领导下，坚持将社会责任融入企业的生产经营和管理，积极推动企业变革创新发展。

我们衷心期望以本报告发布为新的起点，助推区域经济、生活、治理等领域数字化转型，不断增进与社会各行各业深入合作，助力社会各界融通发展，共创美好生活，共促社会和谐发展！

中国电信股份有限公司上海东区电信局局长：



二、单位概况

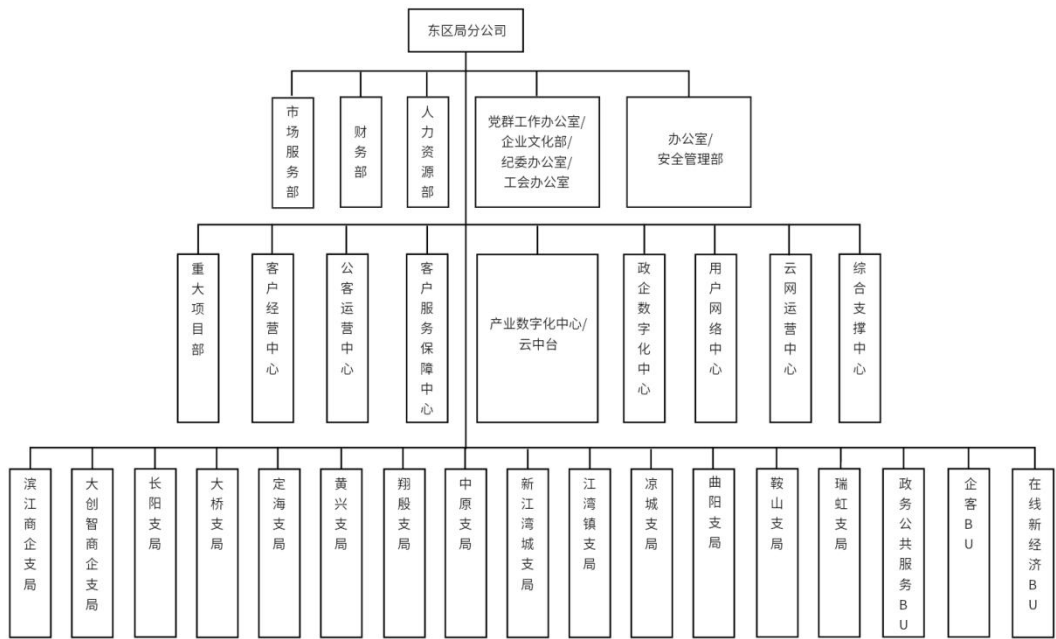
中国电信股份有限公司上海东区电信局是中国电信上海公司的直属单位（以下简称东区局），属于服务行业的企业类文明单位，是经营性的文明单位。东区局主要为上海市杨浦区全区和虹口部分区域广大用户提供通信业务，是地区信息化建设的主力军。

东区局业务范围覆盖 3G/4G/5G 移动通信、固定通信、数据、图像及多媒体通信与信息服务、系统集成、信息咨询等多个方面。从 2007 年开始至今，上海电信与杨浦区政府每年签订信息化协议。东区局作为信息化建设主要实施单位，肩负着信息化建设重任。信息化行业应用产品包括：医疗云（影像云等）、政务云、科创云（LSN）、车联网及物联网、教育云（云录播等）、翼支付、大数据等。

东区局服务面积 70.5 平方公里，主要服务于杨浦全区域（60.6 平方公里）、五分之二的虹口部分区域（约 9 平方公里）以及少部分的宝山区域（约 0.9 平方公里）。东区电信局服务辖区内常住人口 170 万左右，家庭数 70 万户左右。辖区内有 19 个街道镇：杨浦 12 个、虹口 6 个、宝山 1 个。

东区局现有在职职工 366 人。东区局党委下设 10 个在职党支部，在职党员 92 名，其中预备党员 2 名。入党申请人 31 名，党员占正式员工人数的 25%。

东区局组织机构如下：



三、主要参数

（一）报告篇幅

本报告按规模以上文明单位，依据《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的内容和要求，对单位履行社会责任五方面提供了较为详实的社会责任报告。报告篇幅共 32 页。

（二）报告时效与覆盖范围

本报告全面反映了东区局从 2022 年 1 月 1 日到 2022 年 12 月 31 日期间，在履行员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社区责任和环保责任等社会责任方面所做的工作。部分内容因工作的延续性可能超出上述时间段。覆盖范围为本单位、公司内部和社会通信业务服务相关方。

（三）报告数据与编制依据

本报告主要遵循《上海市文明单位社会责任报告指导手册》中有关“企业类”文明单位社会责任报告指标要求进行编制。本报告所引用的数据为 2022 年度的初步统计数据，数据内容可能与最终数据略有差异。

四、社会责任履行情况

4.1 员工责任

东区局坚持“以人为本”的原则，积极维护员工的合法权益，并为他们的成长提供广阔的舞台；努力改善员工的工作和生活条件，使全体员工共享企业发展的成果；不断探索实践企业与员工双赢的新路子，推行员工积分，拓展员工职业通道，打造一流的员工队伍，从而为企业的发展，为社会发展提供更好的动力。

4.1.1 员工教育

东区局将教育培训作为对员工最重要的福利之一，在 2022 年度期间开展多种形式的教育活动，注重员工思想教育，重视员工技能提升，扎实推进社会主义核心建设，引导员工养成科学、文明、健康的生活方式。一是**加强形势任务宣传教育**。围绕年度工作目标和内部人才市场、全员积分、“云改数转”等专题，以形势与任务宣讲会、部门大会、主题教育宣传教育活动、各类骨干沟通会、东区新声报、党支部“三会一课”等载体，解疑释惑，做到人人知晓，个个参与。二

是加强员工业务知识储备。鼓励员工持续更新技术业务知识，年初组织开展员工知识更新认证考试，全局共 367 人知识更新认证已达标。同时，结合员工岗位及个人发展实际需要，组织开展 PMP 项目管理能力提升培训，鼓励当年度“新员工学习地图”证书到期员工参加，参与率达 80%。响应业务部门要求，组织网格综合维护人员开展高/低压、有毒有害认证培训，来自后端、分局等部门共 43 人参加。为员工提供云从业者天翼云赋能系列培训及认证。

三是加强新形势下党员队伍建设。积极落实“三会一课”制度、党员集中轮训、“党建翼联”活动等。组织全体党员、员工收听收看党的二十大开幕会，并第一时间举行党委中心组扩大会，部署学习贯彻党的二十大精神；开展《转作风提能力促发展，喜迎二十大》主题活动，坚持一线需求导向；开辟“作风我先行，跑出加速度”专栏，编写正面案例、评选“三优”装维标杆等，弘扬先进典型 26 人次；完成政府、卫健委等一点接应服务、助力区域疫情防控、打造安康家庭等 12 个“我为群众办实事”实施项目。

四是搭建平台载体助力青年员工成长成才。聚焦企业转型，扎实推进青年精神素养提升工程。结合区局中心工作开展“新青年·新业务”云赋能训练营，聚焦云业务和新技术，让区局青年员工人人都能学会、讲好、做好新业务；创建“如日”学习型团组织品牌并开展“悦读新时代·奋进新征程”阅读月活动，通过“精神加餐”掀起

向先进看齐、同榜样并肩的良好氛围。发挥先锋力量，通过开展“3·5”学雷锋、“共青团干进社区”及“翼起抗疫”青年突击等志愿服务活动，展示新时代电信团员青年的青春风采。

4.1.2 员工录用

创造就业机会，人尽其才是企业的使命之一。一直以来，东区局根据上海电信的统一安排，根据单位自身发展需要，积极创造就业机会，员工录用程序规范、透明，严格，没有在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民主歧视、种族歧视、宗教歧视和生理歧视，全局员工劳动合同签订率100%。

东区局在促进就业的同时，使各类人才资源得到合理配置，互为补充。对新招录的人员，开展入公司前集中培训，在岗带教培训，促进人才快速成长。

截至 2022 年 12 月 31 日东区局在职员工情况如下：

	合同制	派遣制	长病假	外出承包	合计
人数	325	8	3	28	364
占比	89%	2%	1%	8%	100%

	本科及以上	大专	高中(中专、技校)	初中及以下	合计
人数	197	9	76	7	364

占比	54%	23%	21%	2%	100%
----	-----	-----	-----	----	------

东区局未存在使用童工、安排未成年工从事劳动的现象。

4.1.3 权益保护

东区局严格按照《劳动法》等各项国家劳动法律法规和上级公司的有关规定，把尊重员工的合法权益与稳步推进各项工作结合在一起，始终坚持以人为本，尊重员工、关心员工，建立和谐的劳资关系。

一是员工休息与休假制度。东区局充分保障员工的休息休假权利。按照《劳动法》和东区局 2022 年《集体合同》的规定，东区局实行每天工作 8 小时，每周 40 小时工作制，同时实行不定时工作制和综合计算工时工作制并存的工时制。因生产、工作需要安排员工加班的，东区局严格按照《中华人民共和国劳动法》的规定执行。对员工的带薪年假、探亲、婚丧、计划生育等假期公司均按规定执行。

二是员工定期健康检查。为确保员工以健康的身心积极投入工作，东区局每年都落实专款，为每位员工提供健康体检费用，充分做到以人为本，为员工提供了个性化的体检选择。体检结束后，医生为每一位员工出具一份健康体检报告，并根据各个员工身体状况给予相应的健康指导。此外，东区局每月组织邮电医院的医师上门为员工就诊配药，为基层各单位提供小药箱，配备常用药和紧急救护用品。

三是员工培训制度。东区局根据《上海市电信公司员工

培训管理办法》中的相关规定，并结合区局实际情况，开展员工培训活动。2022 年东区局关注专家人才队伍建设，为激发人员活力，不断促进专家人才“专”出特色，“专”出水平，持续发挥专家人才队伍优势，组织开展 2022 年度东区局骨干人才评选工作，共计 64 人参加骨干人才评选，45 人获得骨干人才聘任资格。同时东区局也高度关注人才转型发展，在今年获聘骨干人才的人员中共计 23 人为转型专业，转型人才占比达 51.1%。此外，东区局进一步聚焦云业务，加速人员转型，着力打造高品质人才队伍，组织举办“华为云”A、P、E 三个级别的认证培训，提供不同岗位人员所需的“云”知识，不断提升云业务的深度及广度，云中台团队、前后端专家等共 20 人参加。

四是社会保障和保险实施情况。东区局社会保障和保险实施情况良好。2022 年，东区局按照国家的有关规定，为员工按时足额交纳各项社会保险费用和补充基金，为员工购买了团体人身保险和人身意外伤害保险，女性安康保险、更好地保障员工在遭受意外伤害、疾病身故或患重大疾病时的经济利益，很大程度减轻了员工的后顾之忧。按照上海电信公司《集体合同》的规定，东区局为在职员工参保一份“医疗补充保障”险，保障期内员工因意外伤害或因病住院可获得住院津贴。

五是保护员工的隐私权。东区局重视员工的个人隐私，

适用科学的隐私管理，充分尊重员工的隐私权利，以尽一切可能提高人力资源管理效益，减少和避免劳资纠纷，最大程度上促进和谐劳资关系持续、健康发展。

六是充分发挥工会作用。2022 年东区局在关爱员工方面，积极落实员工实项目，投入专项经费，加大高质量四小建设力度，关心关爱员工。组织动员全口径人员积极应对疫情带来的挑战，多措并举坚持做好全口径人员关心关爱，确保“特殊时期”员工工作、生活正常平稳。二是以“美丽支局”四小建设为主线，14 个支局设立“员工天地”宣传栏，配备支局小药箱，配合行政开展支局小浴室建设项目等。三是办好员工实项目：实施“东区局员工第二轮健康三年关爱计划”，为全口径人员发放安全防疫包；作为三家试点单位之一，承接公司“心灵翼友”员工人文关怀与心理疏导项目，面向全口径人员推广“智慧心窗”；组织开展 2022 年“看上海、品上海、爱上海”主题系列活动；组织全口径人员体检及女职工专项体检等。四是做细做实女工工作，获上海工会女职工工作品牌十大优秀案例奖、2021 年度上海市经信系统“妇女之家”荣誉称号。

4.1.4 安全保护

2022 年，东区局紧紧围绕公司各项工作要求，提高政治站位，积极主动应对，认真落实疫情防控各项措施，夯实安全生产目标及安全生产责任制，全面贯彻“安全第一、预防

为主”的方针，实现整体安全形势平稳可控。

一、压实责任，严格落实疫情防控各项工作

东区局贯彻落实疫情防控各阶段工作要求，细化落实举措，全力做好通信保障、关心关爱员工、复工复产准备，确保市场需求及时响应。建立疫情防控时期党政领导班子成员基层单位联系制度，围绕疫情防控和经营发展任务，加强防疫指导，加强统筹协调，支撑基层单位攻坚克难；积极做好涉疫排查，重要信息第一时间汇总并报公司，同时对确诊人员每天定时沟通联系，做好关心；强化防疫物资储备，及时做好洗手液、消毒剂、行军床、睡袋、食品等防疫物资的储备，并协同工会排摸了工作点上防疫和生产生活的需求，为重要局站和屯兵点配置了洗澡机；加强在岗全口径人员的精准防控和动态管理，组织复工复产员工签署疫情防控确认书，由专人做好每日防疫信息上报，同时制定了复工复产工作安排和复工复产疫情防控方案细则，形成全口径员工责任落实确认书，量化到点，责任到人，从严落实疫情防控各项要求。根据公司进一步做好复工复产及疫情防控相关通知精神，加强保障员工健康平安，维护企业运营安全稳定，全口径员工在疫情期间每日完成“随身办”APP中防疫打卡和“东区局每日健康打卡”。

二、强化安全生产管理工作，提高员工安全意识

（1）细化落实安全责任，夯实安全管理基础。修订年

度安全考核内容并与基层单位签订《2022 年安全生产、社会治安综合管理责任书》；与全体员工签订《东区局安全承诺书》；与支局长签订《个代安全协议》。切实加强当前安全生产防范和疫情防控工作，下发《东区局复工复产安全工作要求》和工作清单。

（2）防范安全隐患开展安全检查，确保复工复产安全有序。组织春节、防汛防台、安全夜查等各种类型的安全检查，对检查出安全隐患进行通报并列入季度考核。切实加强当前安全生产防范和疫情防控工作，东区局以公务电子邮件形式下发《东区局复工复产安全工作要求》和工作清单，组织开展应急预案演练，做好复工前的用车、用电、消防设施设备、网络信息等安全检查和安全风险隐患排查工作。针对复工复产前的全口径员工安全培训，区局以全员告知书+安全课件线上培训的形式，对岗位安全知识、岗位安全操作规程和安全注意事项等进行再培训，提升安全意识和能力。

（3）组织开展“安全生产月”各项活动。组织全口径人员学习《2022 年安全生产月主题宣讲课件》，并记录在《三级安全教育本》；签订 2022 年东区局全口径人员安全告知承诺书。开展安康杯“查身边隐患、献安全一计、讲预防故事”安全系列活动，征集安全隐患随手拍和安全合理化建议；局长、党委书记以“遵守安全生产法，当好第一责任人”为主题，面向区局管理人员作安全生产线上公开课授课。

（4）**落实楼宇消防安全隐患整改工作。**根据前期高层建筑和重要楼宇消防安全隐患排查整治专项行动要求，区局已完成全量 34 幢楼宇“一楼四表”检查和隐患立档建册。对自查中已发现的一般隐患问题做到“日查日改日清”，针对暂时确定或无法排除的隐患点，制定落实“一楼一预案”预防措施，通过加强人防+技防手段提升安全防范成效，加强隐患排查“回头看”，同时，按照公司要求对 8 幢重点楼宇制作张贴疏散平面图。

三、网络信息安全工作

（1）进一步落实网络与信息安全责任制，联合各网信安全归口部门对区局网信安全管理相关制度文件进行梳理和修订工作，根据公司半年度安全履职检查及公司最新要求，研讨完善区局网络安全方面管理制度，在制度保障层面予以夯实加强。

（2）加强支局、个代等销售单元的安全生产教育和管理，防微杜渐、未雨绸缪，分析研判重点环节和风险点，细化完善相关管理制度，新设 14 个支局兼职信息安全员进一步完善责任体系，提升安全防范意识，夯实安全责任制落实。

（3）开展形式多样的各类网信安全相关教育宣贯活动，如组织全员参与 2022 年“415 全民国家安全教育日”宣传和保密知识竞赛活动、东区局复工复产安全生产线上培训等，四月以安全主题“数据安全”，落实“两法”要求为主线开

展全员宣贯以及防范电信网络诈骗宣传教育等，进一步提升了区局整体网信安全的责任和防范意识。

（4）配合做好 HW-2022 及本地网络攻防实战演习专项行动，与云网中心、市场部等部门通力合作协同推进，内部组织开展专项自查以及应急演练，以积极的态度应对备战、临战阶段的各项任务，以护网行动为契机和抓手，推动网络安全管理工作再上新台阶。

（5）在保密管理领域，重点加强日常基础管理，定期梳理核对更新涉密人员台账，检查《涉密人员基本情况一览表和变动情况表》信息及时准确性，核查涉密人员签订保密协议书情况，确保记录信息完整准确，对办公终端开展保密专项检查，确保无涉泄密事件发生。

（6）加强终端安全管控，定期开展安全策略审计。对弱口令、防病毒软件、Guest 访客账号等安全策略进行审计，审计结果通报并整改。编写 TCP/IP 高危漏洞修补、终端敏感端口关闭批处理修复脚本、防止内外网双跨，降低终端安全风险。梳理 TSM 白名地址，通过登录日志对白名单使用记录，对违规使用的白名单 IP 地址予以删除，降低网络绕行风险。

4.2 经济与服务责任

作为上海市信息化建设主力军，东区局在上海公司的统一部署下，牢牢把握上海新形势下重要的发展机遇，千方百

计努力提升区域信息化的水平。

4.2.1 利润与经济效益

（1）落实政企深改，协助政府重客推动数字化转型。

把握属地优势，结合疫情防控政策落地及防疫产品配套实施，进一步深化与区级政府、事业单位及重点企业的客情厚植，挖掘并实现各类数字化建设项目成功转化。在政务行业，运用 5G 技术+密钥技术满足政府工作手机对于定制化和保密性的最新要求，实现项目升级扩容；签订信创云合作项目。在医疗行业将云底座能力植入医院中，助力实现三甲医院影像上云及网站上云；通过裸光纤与大带宽帮助医院完成数据网络升级。在教育行业，助力教育局推进“三个助手”教育改革，完成 IPMAN 扩容、教育系统上云、托育点专线互联以及多个高价值宽带项目续约

（2）结合强基行动推进，赋能公客及园区市场触点一线。

深化强基行动，开展预算滚动管理，制定季度公客专项激励办法，开展支局触点一线人员的重点营销活动及销售路径培训，加强现场驻店指导，加强触点人员销量转化指导与跟踪。持续助力深化社区网络质量提升，配合政府千兆提速专项工作，穿透商务宽带升千兆业务流程，以高品质服务推进千兆示范区建设。完成了 18 个小区攻坚、2 个园区合作、18 幢新建楼盘情报收集，并通过加强物业合作，参与开盘招租等措施，加深客情关系，助力公客市场规模发展。

4.2.2 产品与服务

（1）产品符合相关标准。中国电信上海公司的产品创新、测试、开发严格按照国家的法律法规规定的安全标准执行，保证开发出的电信业务和产品要符合中国电信的信息化规范体系。东区局属于中国电信上海公司的直属单位，发挥全业务经营、营业网点广、各类渠道融合协同、维护等优势，竭诚为经济社会发展提供优质高效的信息服务。

（2）产品销售服务体系。东区局严格执行上海电信公司建立的一整套通信产品采购和销售服务体系实施 MSS（管理支撑系统）系统，完善企业管理信息系统，促进企业内的数据共享、实现企业日常工作从职能管理向流程管理的快速转变，有效利用企业各类资源。

坚持“用户至上 用心服务”的服务理念，坚持以客户为中心、坚持问题导向驱动、坚持结合“服务差距模型”，完善服务体系建设，深化服务即业务、服务即网络、服务即产品的大服务理念。完善大服务体系建设，推进三全服务体系的建设，持续提升客户感知。

（3）客户信息安全和客户隐私。在客户服务合同范本中对客户权利、帐户权限管理、客户隐私保护、客户信息使用等做出明确规定。在业务开发中，公司也对一些存在信息安全潜在风险的业务预先采取了相应的保护措施。公司对合作伙伴在信息安全方面也有严格规定，要求所有合作商签订

《安全保密协议》，不得非法泄露和传播客户信息。

（4）产品服务制度创新。为深入开展文明行业创建工作，东区局实施一系列的服务举措，关注窗口服务细节，完善服务体系，切实提升全业务的服务水平。一是打造良好的服务环境，提升窗口服务水平，健全服务管理体系，投诉处理指导机制，服务督办机制，加强代理渠道服务管控。二是成立的“装维”平台，对安装工单“预约”、“改约”集中管控。三是开展服务质量评价工作，通过月度分析汇总，评比、通报，根据客户意见建议，进一步完善流程。

（5）产品质量管理体系认证。2002 年至今，东区局根据上海电信公司要求不断导入 ISO9001/TL9000 质量管理体系标准，确立了以公司总部为中心，东区局为责任分中心的二级质量管理体系。上海电信公司成为中国电信集团内首家整体通过 ISO9001/TL9000 质量管理体系认证的省级公司，实现了在国际化标杆管理水平上的对标，并每年均顺利通过体系认证审核。

4.3 诚信责任

东区局努力践行“公正、包容、责任、诚信”的价值取向，将“诚信守法”纳入企业倡导的理念之中，坚持诚信体系建设，用实际行动赢得社会的广泛认可和赞誉，全面打造“多赢”格局，促进社会和谐。

4.3.1 守法诚信

东区局严格遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，在 2022 期间无重大违法、违规的事件。

（1）坚持标本兼治，营造风清气正的良好氛围。一是开展“学思践悟聚奋进之力，踔厉笃行谱纪检新篇”，扎实做好党的二十大精神学习宣传贯彻各项工作。以“锻造扎实作风 争做勤廉表率”为主题，编写申报优秀正面案例、撰写纪检知识库，营造既保持风清气正、守住红线底线，又鼓励担当有为、积极向上奋进的干事创业环境。二是以领导班子成员警示教育案例集中宣讲、警示教育大会、重要节假日前廉洁提醒警示、廉洁电信微视频、“小正说廉”视频答题、编写“廉洁电信”公众号、征集员工亲子廉洁文化作品、创作“树清廉家风，做家庭守护者”廉洁文创作品等，加强廉洁教育，夯实清正廉洁思想根基、厚植廉洁奉公文化基础。

（2）开展法制宣传教育。东区局紧紧围绕企业全面深化改革和转型升级，认真抓好员工的法制教育，以“3.15”消费者权益日，“4.15”全民国家安全教育法制宣传日、“4.26”知识产权保护宣传周”，第五届进口博览会为契机，充分发OA办公网络、宣传栏、营业厅宣传海报等阵地进行宣传，通过扎实而有效的法制教育宣传活动，增强领导干部依法治企的意识、员工的法制观念有所增强，为推进企业战略转型、区局又好又快的发展，营造了良好的法制环境。2022 年为进

一步提升服务技能，保障企业和用户的权益，组织开展了民法典和电信法律法规专项学习。

4.3.2 诚信经营与服务

（1）**诚信经营的理念与制度保障。**东区局将“诚信守法”纳入企业倡导的理念之中，坚持诚信体系建设，用实际行动赢得社会的广泛认可和赞誉。近年来，东区局一方面注重诚信文化与制度的协同，着手把诚信价值理念融入各项规章制度之中，体现在组织建设和流程管理上，贯彻到生产经营管理的各项活动和各个环节，逐步形成文化管理与制度管理的协同。另一方面，东区局不断提升服务标准，完善服务管理机制，健全服务质量诚信体系，维护广大消费者权益，正确处理经营绩效与企业价值的关系，常态化开展“管理者跟班”、“管理层倾听客户之声”和“一线服务人员教育培训”要求。各级管理层坚持倾听客户、员工声音，发现重点难点服务问题；常态化开展一线服务人员教育培训，提高全员服务意识，促进服务疑难问题的发现、梳理和溯源。着重关注与消费者权益密切相关的合同管理、资费管理、资费明示和收费确认工作的提升，帮助客户明明白白地消费。

（2）**用心服务提升服务品质。**2022年，东区局持续推进“以客户为中心”的服务理念，以客户需求为驱动进行能力建设，深化集团“好服务、更随心”服务举措。细化服务分析颗粒度等措施，结合区局实际情况，提升服务人员能力，

以围绕“品质提升满意服务”，锻造值得信赖的口碑形象为目标不断努力。不断提升新装用户、维修用户、实体渠道满意度参评率，通过加强外呼营销规范监督，营业门店第三方检查，降低营业厅排队等候时长，2 小时响应政企客户需求等各类举措，优化门店服务管理，深化落实服务举措，提升服务能力。东区局积极配合公安“断卡”行动，落实工信部相关要求，开展各种骚扰电话、垃圾短信治理，以实际行动化解安全风险，提升人民群众在网络空间的获得感、幸福感、安全感。

4.3.3 社会诚信形象

（1）诚信绩效和等级。东区局加强诚信教育，增强员工的诚信观念和规则意识，加强员工的个人信用建设，在 2022 年，无职工重大信用不良事件，员工对本单位的诚信满意度大于等于 90%。东区局树立良好的社会诚信形象，自觉履行社会责任，提供负责的产品和服务，在 2022 年没有发生不良的社会诚信事件。东区局是上海电信公司的直属单位，上海电信公司纳税信用等级为 A 级。

（2）企业对顾客的责任。东区局始终如一维护顾客权益，积极履行社会责任，勇于担当，努力营造和谐的通信环境。一是制定“五个一”顾客服务承诺。即“一张账单明白消费”、“一点查询自主订退”、“一键接入便捷沟通”、“一站服务首问负责”、“一声提醒温馨关怀”。二是制定

营业厅 “六心” 服务。即安心：项目透明公开，保障客户权益；放心：尊重客户需求，释疑耐心专业；诚心：沟通亲切诚恳，微笑由内而外；爱心：志愿温馨关怀，服务周到体贴；舒心：形象统一整洁，举止言行大方；称心：设备运行顺畅，业务办理迅捷。**三是制定电信服务标准。**制定的服务标准在电信营业厅进行展示，内容涵盖电信用户宽带、固话装机预约、故障维修时限、套餐使用提醒、服务时间等方面。

（3）优化网络品质，实现网络双提升目标。提升移动网资源利用率，对现网中高流量的设备进行梳理扩容，提升流量吸收能力。针对移动投诉，采用“宏站+皮基站”的点面结合方式，提升投诉解决率；优化社区信号覆盖，对 35 个信号弱的小区制定网络优化实施计划，有效提升区域整体网络质量。

（4）坚决依法打击违法犯罪活动。2022 年，东区局继续配合上级公司加强与公安、消协等部门的协同工作，严厉打击利用电信工具实施诈骗等违法犯罪行为。在账单和网厅上增加友情提醒的内容，专门印制《防范利用通信工具实施诈骗小知识》，并放置在营业厅中提供给用户，提醒用户加强防范。

4.4 社区责任

东区局积极履行社会责任在社区共建、社区服务、志愿者服务方面发挥应尽的义务，力求企业与社会共同进步。

4.4.1 救灾与慈善捐助

东区局热心公益事业，积极奉献社会。东区局每年开展“爱心一日捐活动”倡导每位员工捐一日工资，献一份爱心。此外，“献血光荣”已经成为区局员工的共识，区局每年都制定献血计划，献血工作落实良好，2022 年共有 22 名员工参加了自愿无偿献血。

2022 年，购买四川木里县、新疆疏附县、四川盐源县等贫困地区的扶贫产品 19.07 万元。

4.4.2 志愿服务

志愿服务彰显的是奉献与大爱，东区局将志愿服务作为提升员工素质的载体之一。2010 年，东区局招募区局党团志愿者，成立志愿者团队，建立志愿者者管理信息系统，落实专人负责志愿者的动态信息管理，积极参与各类志愿者服务，2022 年，员工志愿者覆盖率大于 40%，其中党员志愿者覆盖率大于 95%。

（1）定期开展各项便民服务。东区局志愿者团队秉承“无私奉献”的志愿者精神，积极开展文明创建宣传、敬老扶贫、便民服务等多形式、常态化的志愿服务活动。一是**发挥专业特长，做好市民家庭通信的“小帮手”**。每年的 3 月 5 日、3 月 15 日及大型便民咨询服务活动，东区局志愿者都为社会民众提供业务咨询，指导使用电信业务。二是**响应社区需求，积极参与社区共建活动**。组织党团志愿者开展进社

区主题实践日活动，区局志愿者现场设摊，参加社区抗疫志愿服务，开展文明创建宣传。

（2）开展“党建翼联”活动。东区局坚持党建带工建、党建带团建的工作思路，党、工、团多渠道探索与社区党建联建工作，引导广大党员和干部员工，积极投身到社区活动中，争创先进集体、争当先进个人，合力推动“联建共创”，为社区文明建设和发展添砖加瓦。2022年东区局开展“党建翼联”支部共建品牌，主动上门与四平街道、凉城街道、平凉街道、大桥街道等取得联系，开展各项服务活动。在街道党工委的领导下，积极参与维护好社区平安稳定工作；与街道党支部签订结对共建协议，协同合作，开展系列共建活动，为区域疫情防控、信息化社区建设等提供支撑，实现了企业与社区发展“双赢”的良好局面。

（3）奉献爱心，坚持敬老扶贫。爱老、敬老，是中华民族的传统美德，每年我们都开展敬老活动。东区局在营业厅设置爱心专柜，摆放“老年人爱心台席”台卡；配置爱心专员，专人引导，专柜受理，优先接待受理老年人业务咨询及办理。坚持爱心翼站公益服务，常态化开展“幸福课堂”活动组建东区爱心大使团队，关爱老年群体，每周二开展“幸福课堂”公益活动，为老年人提供“离线码绿色通道”、免费手机贴膜等公益服务。

4.5 环保责任

东区局紧紧围绕文明单位关于环保方面的具体要求，坚持三个原则，即企业发展与节能减排相结合的原则、管理创新与技术创新相结合的原则、企业自身节能与助力社会节能相结合的原则，以实际行动全力打造绿色家园，实现企业与环境和谐发展。

东区局是中国电信集团股份有限公司上海分公司的二级单位，是非独立核算单位，无法提供年度会计报表，具体节能减排数值请参考中国电信集团股份有限公司上海分公司的年度报表。

4.5.1 环境管理

东区局将环境建设作为企业文化建设的重要组成部分，每年设置专项资金用于环境优化，全局绿化覆盖率达 30%以上。

2022 年，东区局继续做好员工办公场地的管理和维护工作，确定专项资金、专业公司进行办公绿化布置和养护，使所有工作场所均有绿化点缀，四季常青，绿色成景；持续开展对各单位局房办公环境进行维护和改造升级，全面实施垃圾分类，使办公区域达到布局整齐、环境优美、设施规范；实施废弃物规范处置，委托专业公司进行打扫卫生、清运垃圾，做到日清日洁；东区局食堂卫生防疫体制健全，卫生工作达标，为职工创造了良好的就餐环境。严格按照城建、环

保、消防、人防、抗震、电力引入及使用等有关规定要求，新建、改建、扩建和整治的电信机房。结合世界无烟日，宣传《上海市控烟条例》，在工作场所都有明显的禁烟标志，在通风处开辟吸烟区域，努力保证工作环境的空气清新。

4.5.2 低碳节能

为落实节能减排的社会责任，实现企业降本增效、打造资源节约型的综合信息服务提供商，东区局严格遵循国家节能减排法律法规和有关政策，依法接受国家节能减排相关主管部门的监督管理。

（1）建立组织管理。根据上海市与上海电信公司工作要求，东区局针对企业能源消耗的特性，明确2022节能减排工作的主要核心内容仍然是控制耗电增长幅度，保持耗油、耗气、耗水稳定，通过深化节能减排，有效降低能源性费用增幅。并根据上级公司关于节能减排规划纲要和计划安排，成立节能减排领导小组和节能减排工作小组，区局领导小组成员由区局有关领导和职能部门负责人组成。落实跟踪节能减排工作落实情况，组织节能减排统计监测、监督检查和奖惩考核，组织节能减排工作经验的总结、交流和推广，并支撑节能减排内部宣传工作。

（2）实施制度保障。东区局严格执行《中国电信上海公司节能减排管理办法（暂行）》与《中国电信上海公司节能减排工作要点》，在此基础上，东区局分别在能源管理和

节能减排降耗工作方面都制定了一系列能源管理规章制度及配套细则，达到用制度管理、用规章约束、用操作规程规范行为。

（3）推进节能减排。节能减排工作通过能源耗用分析，采取应对措施，严格控制能耗增长。在保证通信机房设备正常运行的前提下，通信机房空调的温度设置为 24 度。办公场所空调（夏天气温超过 30 度、冬天低于 10 度方可使用）温度应设置在 25-26 度，空调设备要避免长时间、满负荷运转，各条线分别进行日常检查与抽查。全面推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。

4.5.3 环保形象

东区局根据“节能我行动、低碳新生活”为主题，积极开展环保宣传主题活动。开展低碳体验活动，呼吁员工积极参加每年“地球一小时”熄灯活动，停开空调及照明。以电信服务进社区的形式，宣传绿色环保电信服务新举措、倡导用户使用绿色环保的电子账单，方便客户办理业务。

五、报告预期与展望

5.1 报告的预期绩效

1、经济绩效

2022 年，区局圆满完成了公司下达的经营收入目标。获得了上海公司绩效考核成绩表扬单位称号，第四届“绽放杯”

5G 应用征集大赛全国赛优秀奖，上海市企业管理现代化创新成果二等奖，上海公司“廉洁文化”表扬单位等荣誉。

2023 年，东区局将紧紧围绕公司“十四五”规划、“双领先”目标和重点工作要求，继续落实公司强基行动与政企深改的工作要求，贯彻落实高目标牵引下的高质量发展，优化组织保障，强化基础管理，激发人员活力，用新思路、新手段、新制度组织开展“以客户为中心”的卓越经营。

2、社会绩效

东区局始终坚持“服务社会、服务民生”的宗旨，坚持以人民为中心的发展理念，以社区需求为导向，以诚信服务为重点，以用户满意为标准，主动服务社区，在干实事上做文章，不断增强电信高效优质的服务效能，提高群众满意度。通过与社区单位之间的合作与资源共享搭建平台，持续开展社区服务。我们也将充分发挥党建工作优势，提升“党建翼联”新效能，发挥“团建翼联”青年优势，与区域内共建单位进一步彼此牢固企业联结、深化合作关系，促进各行各业融通发展，推进社会和谐稳定。

3、环保绩效

东区局以科学发展为指引，从加强环保宣传、节约社会资源、创建绿色网络着手，努力成为依法经营、诚实守信的表率，节约资源、保护环境的表率，以人为本、构建和谐企业的表率。

5.2 报告展望

员工是企业利润的创造者，2023 年我们将继续坚持努力提升员工满意度为目标，以人为本，关爱员工。

1、在员工的期望方面

一是强化队伍建设，提升员工感知，深化公司变革创新。2023 年东区局将进一步加强队伍建设，关心关爱全口径员工，激发员工活力，提升员工精气神。推进强基与深改，凝聚健康发展中枢力量。聚焦政企发展、公客攻坚、信息化项目接应、网络质量提升等区局重点工作，优化运营加购，配置有效的资源与激励举措，进一步提升综合实力。加快人才队伍建设，打造卓越团队。针对专业岗位人员加强科技创新能力培育，集中力量培养一批 ABCI 型人才，并在纵向攻坚中不断提升实战能力，推动区局创新转型，新兴业务规模发展。在关心关爱员工方面，坚持为员工办实事，持续提升员工感知。持续做好各类困难群体的帮扶和送温暖工作，因地制宜推进员工休息室、活动室的建设，改善员工工作环境，提高员工工作积极性，增强企业员工凝聚力；深入基层，强化融入式下沉，为一线服务，提升员工感知，激发员工积极性。

二是持续深化文化引领，提升文化保障能力。我们将充分发挥党建工作优势，优化党组织建设，将党建深度融入经营生产。强化形势任务宣传，鼓舞士气，振奋精神，开展最

美窗口、“我在一线建功立业”等专题宣传，充分运用《东区新声》报、微刊、微视频等载体进行正向宣传。在创新创效方面，将继续围绕企业的经营发展，以党支部品牌建设、党员攻坚项目、劳动竞赛、合理化建议等载体，提升员工创新创效能力，对优秀员工、专家人才、典型事迹做经验分享及宣传，促进员工业务能力提升；在典型培育方面，对标“精益求精、追求卓越”的工匠内涵，着力培育“优秀员工、技术能手、销售明星”三类先进典型，将典型的力量内化于心，外化于形。

2、在供应链伙伴期望方面

东区局将继续认真坚持和贯彻互利共赢、包容发展的原则，以平等、公平的方式处理好与供应链伙伴合作关系。建立健全与联席会议制度，加强与供应链伙伴的日常沟通与协调，及时解决可能出现的各种矛盾和问题。严格执行诚信经营和廉洁从业的规章制度，做到守法纪、讲信用，规范与供应链交易和服务行为。重视做好对供应链伙伴的业务指导，帮助电信工程施工协作单位抓好业务素质能力建设。同时，认真执行合同和协议，及时兑现营销积分奖励和工程施工、营业厅承包费用，保障供应链伙伴的合法权益，实现合作共赢、共同发展。

六、 社会评价

1、 社会荣誉

日期	荣誉名称	级别	主办（发证）单位	备注
2022. 12	上海市经信委党支部建设示范点	市	上海市经信委	证书
2022. 3	上海工会女职工工作品牌十大优秀 案例奖	市	上海市总工会	证书
2023. 1	2022 年上海市现场管理创新活动优 秀级成果	市	上海市质量协会	证书

2、 领导关怀

2022 年 5 月 27 日，公司党委副书记、副总经理雷宇及云网运营部总经理杨炳丰一行至东区局慰问一线复工在岗员工，东区局领导班子陪同参加。走访东区局打虎山路营业厅和北外滩分局，亲切慰问疫情封控期间坚守岗位的一线装维人员和营业员，详细询问值守期间员工防疫和生活保障情况，装维人员在安装约修过程中遇到的困难，以及在数字哨兵、核酸点信号保障支撑等内容。；雷总叮嘱员工在后续的复工复产工作中要进一步增强疫情防控意识，并且在全市复工复产的关键时期，我们更要积极做好窗口触点服务、适老服务，加快推进社区建联，提升品牌形象，为后续发展打下扎实基础。

3、 媒体报道

东区局深入开展“战疫先锋行动”，强化党员担当作为，为疫情防控助力过程中，积极参与杨浦区文明办新媒体宣传，东区局助力区域“抗疫”工作和优秀志愿者的 2 篇事迹刊登

在“学习强国”上海平台上。民主党派人士王睿珺作为虹口民盟公有制经济委员会副主委助力抗击疫情事迹刊登在《学习强国上海平台》。

4、公众反响

多年来，东区局在本地区、本行业树立了良好的口碑和形象，实现了经济效益和社会效益的双丰收。东区局社区博士帽志愿服务队伍，自成立以来一直积极为各社区、街道中老年居民开展手机使用辅导，防电信诈骗知识宣传等活动，受到老年人的一致好评。积极组织所辖范围内的营业窗口开展学雷锋志愿服务站点活动，为广大市民提供便利的同时积极履行央企社会责任。在 2022 年疫情期间，东区局员工克服困难提前返岗，赶在复工复产之前完成 50 所学校 182 门数字哨兵设备的安装及交付。通过“远程诊断+社区建联”及时处理用户报修 xxxx 个，全力保障支撑完成新华医院、杨浦区中心医院等防疫需求；加快保障城市复工复产，简化流程，一点接应，快速交付，完成热成像测温设备升级 xx 个点位，数字哨兵交付 xxxx 台，安装智能门磁 xxxxxx 个，xxxx 个防疫工作手机升级，为社会防疫工作献出企业的一份力。