

中国电信股份有限公司

上海东区电信局

2023 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.....	24
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.....	28
六、社会评价.....	30

一、 公开陈述

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是“十四五”规划实施的重要阶段。作为肩负国家使命的中央企业与通信行业的领军者，中国电信积极响应党中央号召，深度践行新时代发展理念，充分利用 5G 等前沿通信技术力量，为全面建设小康社会注入强劲动力。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，深入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，加速推进服务优化、云网一体化、运营效能提升及变革保障体系构建等四大核心任务的实施，矢志不渝地高目标引领下探索可持续发展之道。

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

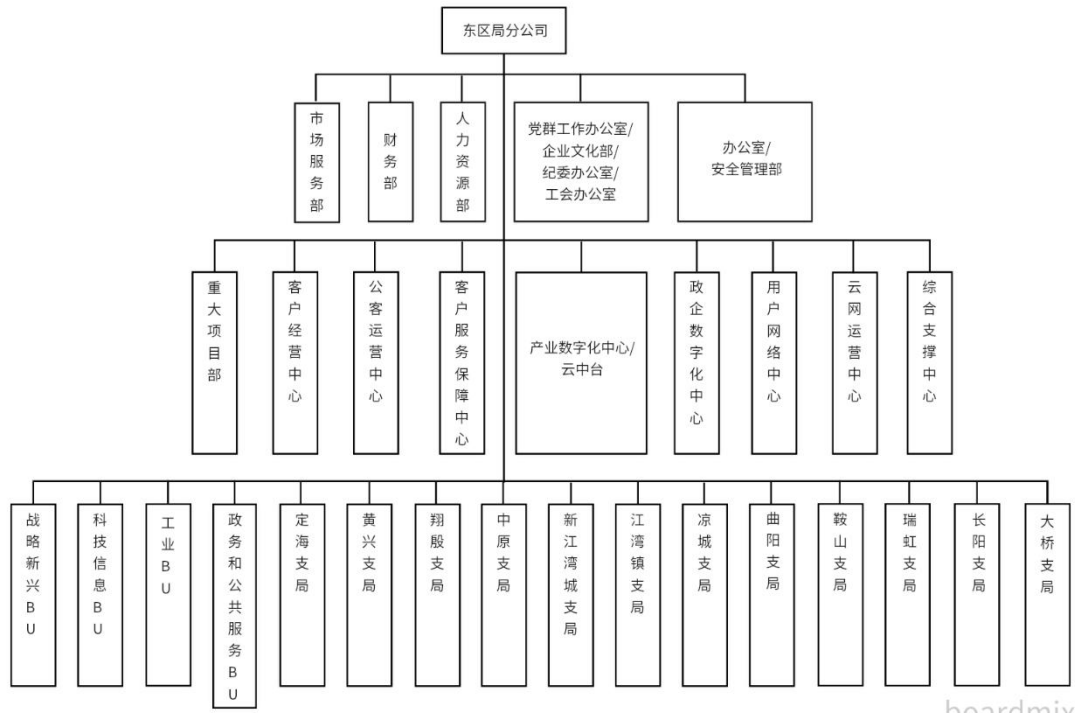
中国电信股份有限公司上海东区电信局是中国电信上海公司的直属单位（以下简称东区局），属于服务行业的企业类文明单位，是经营性的文明单位。东区局主要为上海市杨浦区全区和虹口部分区域广大用户提供通信业务，是地区信息化建设的主力军。

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 341 人。东区局党委下设 10 个在职党支部，在职党员 88 名，其中预备党员 3 名。入党申请人 31 名，党员占正式员工人数的 27%。

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 30 页。

(二) 报告时效与覆盖范围

本报告全面反映了东区局从 2023 年 1 月 1 日到 2023 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 2023 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 2023 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、“云改数转”等专题，以部门大会、各类骨干沟通会、东区新声报、党支部“三会一课”、办公楼宇宣传栏等载体，做好全员宣贯工作，做到人人知晓，个个参与，形成正确的企业价值观。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，提升业务战新能力，倡导全员创新意识，区局全年共有 285 人通过“云改数转赋能加速度”系列培训及考试，286 人取得天翼云相关认证证书，6 人通过 PMP 项目管理认证考试，38 人参加特种作业认证培训。紧贴经营发展需要，组织各类训练营和训战赛，推动学员们学有所得、学有所感、学有所用，提高培训资源的投入产出效能。**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、党建翼联等组织生活学习及活动。组织党员、干部员工 100%参与“学习宣传贯彻党的二十大精神”线上学习专题班，以读书班、“三会一课”等方式实实在在抓好党员、统战人士、青年员工等的理论学习，领导班子、党支部书记带头上党课，筑牢思想之基。邀请市委党校教授为全体党员、员工做学习贯彻党的二十大精神专题培训，区局共 310 人参与学习。**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。围绕高质量发展，以校园营销攻坚训练营，组建青年突击队，持续推进“社区博士帽”志愿服务活动等，深化“新青年”品牌内涵，年内开展各类攻坚任务、志愿服务活动 24 次，扎实推进青年精神素养提升工程走深走实。

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 2023 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	305	6	2	25	338
占比	90.3%	1.7%	0.6%	7.4%	100%

	本科及以上	大专	高中(中专、技校)	初中及以下	合计
人数	188	71	72	7	338
占比	55.6%	21%	21.3%	2.1%	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，对全口径人员的体检医院、体检项目等做了弹性化改进，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 2023 年持续推进组织变革，完善一线人员配置，健全选人用人机制，强化干部队伍建设。组织开展区局三级经理岗位全面竞聘及面试选拔工作，完成管理、类管理人员职务任免、聘任、改非、特聘以及青年员工挂职锻炼，推动提升三级经理队伍的专业能力及创新能力。全年完成 67 名自有员工岗位晋升以及 278 名触点人员星级等级晋升，72 名员工获评公司和区局各级专业人才标签。开展技能培训，促进专业能力提升。区局全年共有 285 人通过

“云改数转赋能加速度”系列培训及考试，286 人取得天翼云相关认证证书，6 人通过 PMP 项目管理认证考试，38 人参加特种作业认证培训。完善激励机制，加强考核激励日常管控。优化 KPI+OKR 分配机制，落实以奋斗者为本的激励导向。

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。2023 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。以实事项目为抓手，增强全口径人员幸福感。一是做好“六必访、六必送”工作，建立困难职工动态档案，让困难员工 100%得到及时救助和帮扶。二是下拨专项经费支持支局开展“四小”建设；配合云网中心、办公室完成支局小浴室的建造并于国庆期间投入使用；在逸

仙大楼女卫生间增设扶手保障安全；完成逸仙 5 楼健身房改造工作。三是对全口径人员的体检医院、体检项目等做了弹性化改进；组织开展 2023 年“看上海、品上海、爱上海”主题系列活动，全口径人员 419 人参加看上海一日游活动；组织开展客服条线及支局长心理赋能课程。四是积极组织员工参与公司第六届运动会，承办公司“六一”儿童节非遗亲子活动、“东区局杯”乒乓球混合团体赛活动，开展元宵节猜灯谜、“三八”妇女节朱砂红绳制作等活动，持续打造“欢乐伐木雷”工会品牌，2023 年获评中国电信上海公司“一家一品”特色工会工作品牌。五是通过“工建联建”与区域内共建单位牢固联结、深化合作，组队参加 2023 年环同济四平社区第十届运动会，勇夺乒乓球团体赛第一名，《社团翼联凝心聚力，提升员工获得感》获评上海公司主题活动优秀成果二等奖，陆春家庭获评杨浦区“最美家庭”。4.1.4 安全保护。

4.1.4 安全保护

2023 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，持续践行“以人民为中心”的发展思想，落实诚信经营的服务理念，积极贯彻落实网络信息安全相关要求，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、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《2023 年安全生产、社会治安综合管理责任书》、《关于调整东区局保密委员会及办公室成员的通知》、《关于调整东区局分公司安全生产委员会成员成员的通知》，修订了《东区局分公司安全生产责任实施细则》、《东区局机动车辆管理实施细则》、制订了《东区局分公司安全生产责任手册》等安全生产文件。

（2）防范安全隐患，持续深入现场安全检查。全年结合春节、五一、十一、专项工作、防汛防台、保密专项、安全生产月、安全夜查等组织各类安全检查共 12 次，提出安全隐患和改进建议，并上传安管信息平台，要求在规定时限内落实整改措施。

（3）组织开展“安全生产月”各项活动。加强宣传教育。张贴安全生产宣传画、拉主题横幅、设置专栏、电视屏幕上滚动播放警示教育片；组织员工小安课堂学习；区局安全生产第一责任人党委书记、总经理结合安全生产月“人人讲安全、个个会应急”活动，为全体管理人员上了一堂安全公开课；纪委书记、副总经理带队群众监督员、职工代表，到支局、机房、营业厅等场所开展安全飞行检查；分管副总经理主持开展了反恐、防汛防台、窖井作业、登高作业、营业厅消防逃生等演练。

（4）楼宇安全管理层层压实安全“责任链”。调整区

局各楼宇楼长人员清单，组建 19 名安全监督员，制定安全监督员的职责，对区局所有大楼、站点，进行常态化监督，确保楼长责任制落实到位、措施到位，全面筑牢区局发展的安全防线。全面完成高层建筑消防安全隐患排查整治专项行动，完成全量楼宇消防安全隐患排查整治常态化专项工作。开展安全管理强化年重大事故隐患专项排查整治行动，设立专项行动工作组、制订实施计划，开展隐患整治。

三、网络信息安全工作

东区电信局深刻认识到网络信息安全的重要性，高度重视网络信息安全意识的培养。通过定期举办网络信息安全培训，员工们不仅掌握了最新的网络信息安全知识，还学会了如何在日常工作中识别和防范潜在的网络威胁，东区电信局社会工程学的防范能力（钓鱼邮件）显著提高。此外，东区电信局更新完善一系列严格的网信安管理制度，确保每位员工都能够严格遵守，从而为整个网络环境的安全稳定打下了坚实的基础。

为了确保东区电信局网络系统的安全可靠，东区电信局采取了一系列严格的网信安保障措施。这包括定期对网络设备进行安全梳理检查和隐患整改，及时更新安全安全漏洞、软件和补丁，以及实施多层次的防护策略。此外，还建立了应急响应机制，完成多场景演练。确保在遇到网络攻击或安全事件时能够迅速有效地应对，最大限度地减少损失。通过

这些措施的实施，东区电信局圆满完成各项攻防演练（集团磐石专项任务、HW-2024 行动任务等）。东区电信局还与邀请公司网信安专家分享最新的安全趋势和技术，带动全体员工提升安全意识，同时鼓励团队成员参与外部培训和省会安全认证，以提升个人技能和团队整体的专业水平。

在保密管理领域，根据公司要求及时更新调整东区局保密委员会及办公室成员。抓好重要时期的保密管理，做好亚运会、进博会等国家重大活动期间的保密工作，严防失泄密事件发生。组织开展微信等互联网渠道、办公场所等保密风险隐患整治行动，及时消除风险隐患。组织微信等互联网渠道保密承诺书签订。多形式多渠道开展全员经常性保密教育，广泛宣传中国电信“八不得”保密行为守则。加强保密日常管理和督查力度，针对问题隐患及时整改，防微杜渐扎紧安全防护网，实时跟进人员流动和岗位调整情况签订保密协议、开展涉密人员岗前培训和日常教育等工作，确保各级管理人员和一线员工知责、尽责、担责。

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，通过登录日志比对白名单使用记录，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

以创新转型为抓手，推动政企渠道双轮驱动发展。把握区域发展规划，结合两区政府数字化转型进程积极接应项目落地，重点针对滨江、环同济、创智谷、北部科技城等区域厚植客情，挖掘需求，充分发挥电信基础业务+产数业务的双轮驱动能力优势，推动头部企业、头部机构的双轮驱动发展。在政务行业，区局配合市场监督管理局在虹口、杨浦两区完成了共计 660 余个点位的明厨亮灶产品新装。另外，今年区局推动杨浦区创全工作，顺利实施了延吉街道、大桥街道、长海街道等区域在垃圾分类、河道治理、共享单车场景中的视频 AI 应用项目。在教育行业，今年首次尝试将云宽带融入校园内网的产品渗透方式，以上海体育大学为试点，汇聚有线网络、无线网络、移动基站信号、5G 虚拟专网、云宽带等各类网络产品能力，打造出具有电信优势的新一代校园网络整体方案。在企业客户市场，区局结合区域特点，与杭州网易、深圳腾讯、深圳博瑞等行业头部客户开展合作，推动信息化项目实施落地。

（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。持续探索蓝海市场以及新建楼盘，尝试信息化联动、物业客情延伸、智慧社区等合作模式，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。

持续践行“以人民为中心”的发展思想，落实诚信经营的服务理念，加强外呼营销规范监督，推进大小循环机制，快速响应客户需求，不断推动装维、营业、热线投诉即时满意度提升。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。积极参与公司最美营业厅评选，根据要求落实整改，获评最美营业厅、最美店长、最美营业员等各项荣誉称号，其中打虎山路营业厅获评全国三星级营业厅称号以及践行奖，并获得集团数字化连锁运营卓越门店奖。

（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 2023 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。**强化落责履责，巩固拓展良好的政治生态。按照时序完成政治监督 20 项事项清单，以“六个一”关键举措、领导人员落责“活页夹”等，深化“四责协同”机制，督促落实“一岗双责”。从区局、部门层面制定全面从严治党网络责任图 24 份，100%覆盖关键岗位人员。签订支局长、BU 负责人廉洁从业承诺书 16 份，推动全面从严治党向支局和 BU 等一线经营单元延伸，层层压实主体责任。开展落实中央八项规定精神、安全生产、原子能力等专项监督共计 9 次。以“学习育廉、警示访廉、活动倡廉、阵地宣廉、融入促廉”为主线，累计开展 13 项活动，扎实推进新时代廉洁文化建设。

（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“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”，

八五普法为契机，充分发 0A 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、区局又好又快地发展，营造了良好的法制环境。

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。**2023 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。公众客户满意度得分 83 分，政企客户满意度得分 90.8 分，环比去年同期均有所提升。承接开展东区局“数智服务暖民心，全员服务在行动”教育实践活动，结合“党建+服务”的形式推动服务专项攻坚，全年解决了流程类问题 23 件、工作方法/解决方案 21 件、满意度问题 16 件。为了进一步压实各经营单元与运营部门的服务责任，区局四季度制定了《中国电信上海公司东区局服务奖惩落实办法》，明确服务标准，严格落实考核，形成服务与发展的关联机制，推动区局服务营销一体化，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 2023 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 2023 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。开展亮剑行动，推动三个一千工程、4/5G 共建共享赋能、5G 定制网以及结合 FTTH 端口利用，做到移动宽带提质，聚焦用户感知，提升网络价值。提前完成公司“三个一千”建设任务目标，完成 800M 重耕工作以及数字安全岛建设任务时序目标。二是通过专项行动加强光衰整治、长历时工单日管日控、故障时长双压降、移动优维建快速响应投诉和投诉压降，为客户提供更加稳定、安全、快速的云网服务。三是认真执行落实区局云网板块重点任务，完成了 xx 万线对公里数铜缆退库，12 个校区校园网千兆升级，实现体育学院云宽带组网接入，以及滨江区域 4 栋新建楼宇的光缆资源覆盖，为业务开展道。

（4）坚决依法打击违法犯罪活动。2023 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，专门印制各类反诈宣传小知识宣传单页，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，2023 年共有 21 名员工参加了自愿无偿献血。

2023 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 xx 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，

2023 年，员工志愿者覆盖率大于 40%，其中党员志愿者覆盖率大于 85%。

（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。2023 年深化“党建翼联 2.0”，完成与辖区内重量级客户的党建联建，与四平街道、凉城街道、平凉街道、大桥街道等开展各类建联活动和服务活动，与杨浦区国资委党委完成签约进行深入合作。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，配合重要节日开展“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。

2023 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2023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

2023 年，区局圆满完成了公司下达的经营收入目标。获得了上海公司党群建设、绩效考核成绩表显著单位称号，逸仙党支部、五角场党支部荣获公司示范党支部，产数拓展中心党支部荣获公司廉洁文化示范党支部区局工会荣获 2023 年公司“一家一品”特色工会工作品牌，打虎山路营业厅被评为集团数字化连锁运营卓越门店奖等荣誉。

2024 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，2024 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。2024 年东区局将完善绩效分配机制，加大业绩贡献激励，增设超收提成激励与准利润改善激励，加大对区局发展具有实际贡献的部门与个人的激励力度，坚持以奋斗者为本。优化组织变革，完善一线人员配置，做好全口径人员管理工作。充分利用各类政策及通道，开展员工岗位晋升以及岗位工资

晋，提高员工获得感与幸福感。多维度多形式，助力全员能力提升。为有效支撑转型发展，人力资源部携手市场部、产数中心联合开展全口径人员“战新学堂”之产数赋能培训，邀请区局青年讲师团、产数中心专家进行内训授课

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，将党建深度融入生产经营。持续增强组织功能，深化企业文化建设，积极推进示范党支部建设。发挥党建独特优势，促进党业融合走深走实。围绕区局年度重点工作，开展党员攻坚。以东区局党员轮训、“三会一课”等方式实实在在抓好全年学习教育，深化理论学习。积极推动企业文化建设的实践落地，依托“三会一课”、班组会学习宣贯。组织文化寻访、文化讨论座谈会、“小正翼联”廉洁参访等活动，引导员工形成正确的价值观。

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、领导关怀

2023年7月21日，上海公司党委委员、副总经理胡伟良一行赴东区局开展高温慰问及调研。2023年7月31日，虹口区总工会副主席杨海涛为东区局一线社区经理送去清凉慰问。2023年10月，公司党委委员、副总经理、工会主席常朝晖赴东区局宣讲中国工会第十八次全国代表大会会议精神。

2、媒体报道

东区局经信委示范党支部逸仙分局党支部的事迹在学习强国及经信委公众号宣传报道

3、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。