

中国电信股份有限公司上海中区电信局

2022 年社会责任报告

2023 年 11 月

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海中区电信局(以下简称“中区局”)在发展过程中始终谨记自己中央企业的社会责任,并确立了“责任胜于能力的指导思想,认为责任是一种载体,能够使得企业价值最大化”,积极主动地履行相关职责,把社会责任视为企业应尽的义务,在工作实践中,逐步形成了履职三步法,即第一步清楚了解社会责任是什么;第二步清醒认识自己能做什么;第三步明白怎么做能达到最好效果。通过三步法形成良性工作循环,使得履行社会责任融入企业日常工作中,并成为促进企业发展的一大动力。

中区局坚持与时俱进,开拓创新,紧紧围绕中区局经营发展目标,传承上海城市精神,团结拼搏、热情服务,努力推动精神文明建设再创新业绩,助推中区电信高质量发展。本报告全面、真实地反映了中国电信股份有限公司上海中区电信局 2022 年在履行“保障员工权益”、“诚信生产经营”、“参与社会公益”、“绿色环保形态”及 2023 年在组织重振经济、关爱员工、帮困扶贫等展现的社会责任方面所做的工作和成效,彰显上海企业的时代担当。

中国电信股份有限公司上海中区电信局局长: 徐可

二、基本情况

中国电信股份有限公司上海中区电信局（简称：中区局）隶属中国电信上海公司，是黄浦区信息化建设的主力军，承担着上海市中心城区电信全业务的经营发展和维护工作，为黄浦区用户提供包括固网语音、移动通信、宽带互联网接入、产业数字化服务等产品在内的综合信息解决方案。截止 2022 年 12 月，固定资产达 21 多亿元。下设支局 8 个，营业网点 9 个。共有 13 个通信局站，23 个综合 POP 点，737 个 PON 点，另有信令局 1 个，关口局 1 个。

中区局现有在岗员工 260 人，合同制员工 256 人，派遣制员工 4 人，其中女员工 84 人，硕士学历 13 人，大学本科学历 154 人，大专学历 62 人，高中及中专以下学历 31 人，全局在岗员工平均年龄为 43 岁。全局有高级职称员工共计 7 人，中级职称员工共计 53 人。中共党员 82 人，预备党员 3 人，共青团员 43 人，民主党派人士 2 人。2022 年员工劳动生产率达到预期目标。对照《上海市文明单位考评标准》，符合申报准入条件，没有一票否决情形。

三、报告内容

（一）保障员工权益

1. 理论学习

2022 年区局党委根据公司党委“作风建设年”工作的要求，传达学习“上海公司加强作风建设动员会”会议精神，召开作风

建设专题会，结合 2021 年度民主生活会整改要求、党史学习教育长效机制建设、区局作风建设的实际情况，对标“追求卓越、基层第一、团结务实、以奋斗者为本”的作风要求，制定中区局实施计划，明确责任清单（六个方面、12 项任务）和进度安排。

通过中心组专题学习、上党课、主题党日、“三会一课”等形式，将学习贯彻党的二十大精神与“强基行动、政企深改、作风建设”重点工作紧密结合并融入日常工作。区局制定并下发《中区局 2022 年贯彻落实党中央重大决策部署相关工作任务清单》，涉及 9 大领域，14 项工作，明确主要任务、责任分工及工作举措，持续完善贯彻落实的工作机制，确保取得实效。印发《中国电信上海公司中区局党委研究决策重大事项清单（2022 年修订版）》进一步理清党委议事决策范围、决策程序。更新完善 2022 年全面从严治党责任书，更新制定中区局两级责任网络图，优化党建责任制考核，制定《中区局党支部 2022 年党建工作责任制考核实施细则》，突出重点工作和经营业绩导向。

打造廉洁从业良好环境，通过展出原创廉洁文化作品、播放廉洁文化宣传视频、开展八项规定精神宣教、设立廉洁警示牌，增强党员干部反腐倡廉和廉洁从业的责任意识。

2. 员工教育

开展创建、学习、共享、应用四大活动的学习型组织。5 月 5 日区局领导在“全面从严治党”大会上进行学习型组织讲座，设立了 13 个学习型组织建设方案。

中区局组织单位员工积极参加各类文明创建活动。设立“棋牌、健走、垂钓、绿意、桌游、羽毛球、读书、爱艺者”八大文体协会满足员工文体需求，开展读书活动与各类文体活动丰富员工的业余文化需求，营造良好的企业氛围。春节、元宵、清明、端午、中秋等传统节日期间，组织开展“我们的节日”主题活动，传承中华优秀传统文化传统，推进单位文化建设与城市文化相融合。；广泛发动员工原创廉洁文化作品，举办廉洁作品展，以自己的作品教育身边的人；在单位多媒体视频滚动播出“新七不”规范，倡导文明规范；实行垃圾分类，践行绿色发展理念；开展道路交通安全宣传培训，提高员工安全意识和自我保护能力，努力使社会主义核心价值观、文明修身理念内化于心，外化于行。

持续完善员工培训制度，按规定提取和使用职工培训经费，开展各类培训，同时积极开拓网上学习平台，近年来网上大学学习覆盖率均达到 100%，人均学习时长达到 60 小时以上，2022 年度人均培训经费支出 2124 元。工会加大对职工代表、工会干部的培训力度，不断增强民主管理意识，年内组织 2 期专题培训，提升职工代表、工会干部的能力素质。

3. 员工录用

创造就业机会，人尽其材是企业的使命之一。目前中区局现有在岗员工 260 人，其中 B 类派遣员工共计 4 名，劳务派遣员工与员工总数的比例合规。全局员工劳动合同签订率为 100%，其中短期劳动合同 54 人，无固定期劳动合同 206 人。中区局在促

进就业的同时，使各类人才资源得到合理配置，互为补充，员工录用程序规范、透明。对新招录的人员，开展入司集中培训，在岗带教培训，促进人才快速成长。

中区局鼓励员工参与各类先进评选，积极开展“优秀党员”、“优秀员工”、“优秀集体”、“职工小家”、“每周之星”等群众性精神文明创建活动，设立“2022年度中区局光荣榜”，引导员工知荣辱、讲正气、尽义务，形成扶正祛邪、惩恶扬善的社会风气。

4. 劳动保护

2022年至今，中区局结合“安康杯”劳动竞赛，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，提出“安全服务于生产，生产必须安全”的思想，不断强化日常管理，强化全员安全意识。按照已制定的《中国电信上海公司中区电信局安全控制程序》、《中区电信局安全生产责任管理办法实施细则》、《中区电信局消防管理制度》、《安全生产检查计划》、《关于中区局电动自行车停放、充电和消防安全管理工作的要求》等相关规定，定期进行检查，排除隐患。高温季节对外线工作防中暑以及防汛防台工作进行重点布置；高温期间及时、足额为员工发放防暑降温费用，并组织人员到基层一线进行现场慰问；日常对窨井作业、消防疏散、登高作业、防汛防台等方面进行应急预案演练；对职工食堂不定期进行安全检查，落实食品安全。

（二）诚信生产经营

1. 诚信经营

中区局严格按照《中华人民共和国电信条例》、《上海市窗口服务行业职工文明服务公约》以及《上海电信行业对外服务承诺》等法律法规规定，开展电信服务活动，在对外签订、履行的合同等均遵守《中华人民共和国合同法》等法律、法规和相关政策以及中国电信上海公司制订的《中国电信上海公司规章制度法律审核管理办法》、《关于财务集中单位合同专用章授权事宜的通知》等管理办法，并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则。我局各部门在其授权经营管理范围内从事维护和经营服务活动，都以书面形式签订合同，并统一使用中国电信制定的合同范本；若尚无合同范本的则参照政府有关部门制定的示范合同文本或者由合同双方商定认可并得到相关法律顾问审核的其他文本。凡涉及安全或本局重大利益需要保密的，在签订业务合同时，另签订安全或保密的相关协议，并严格按照保密管理规定以及其他有关规定执行。

中区局隶属中国电信上海公司，经上海市“企业诚信创建”活动组委会审核，上海电信荣获上海市“五星级诚信创建企业”称号（最高级别），中区局是中国电信股份有限公司上海分公司下属二级单位，不是独立法人，财务由公司集中统管，纳税信用等级、财务会计信用等级和预算信用等级都与中国电信上海公司相统一。在公司领导下，中区局加强诚信教育，自觉履行社会责任，无因诚信、质量问题而被媒体曝光并产生不良社会影响的纪录，树立了良好的社会诚信形象。

2. 诚信服务

中区局加强对直销人员、实体渠道和中小渠道工作人员的过程管控，落实《中国电信上海公司中区局用户信息安全管理细则》安全文件，客户信息保护完好，无侵犯客户信息权现象。

企业形象需要社会各界的评判，为打造诚信形象，中区局采用公开、透明的形式，在各营业厅将相关资费、服务承诺予以挂墙公示，使得用户一目了然，并接受用户的检验。

诚信的企业形象需要诚信的企业行为。我们视用户的投诉、意见反馈为宝贵的财富，专门设立客户服务保障中心，及时处理群众投诉。同时建立“预防与预警并重，服务与管控齐抓”的理念。为进一步缩短了处理流程和时限，构建了2个专业性更强投诉处理小组，实现为一线减负。

为提升客户满意度，中区局制定了一系列制度，如《中区电信局投诉派单及处理流程的操作规定》《中区电信局通信费调整管理办法（2022修订版）》等，根据公司绿皮书考核指标要求，多管齐下，对服务指标及时进行分析。2022年中区局服务指标完成情况，36小时满意率达标，完成均值85%；用户投诉率未完成公司考核目标；移动信号申告及投诉解决率从三季度开始考核，达标；工信部申诉量全年完成情况达标；全年未产生重大媒体服务投诉。

加强“服务”和“满意度”元素的比重，充分贯彻公司以用户为中心的理念，在各项工作中协调推进服务与销售融合，贯彻

到区局生产的方方面面。区局领导班子带领市场条线、后端条线、服务条线开展“服务与高质量发展相互促进”的主题活动，并将投诉处理纳入年度岗位监督。进一步将服务与市场、与后端紧密融合；同时选拔优秀的服务工作者，培养营业骨干，完善队伍建设。

3. 利润与经济效益

2022 年面对复杂的疫情防控形势、大规模的市政动迁影响，全年完成经营收入 91.1%、主营业务收入 94.7%、ICT 收入 54.8%、产业数字化收入 91.4%、天翼云收入完成 253.3%、天翼云底座收入完成 101.1%；千兆用户净增完成 109.9%、全屋 WiFi 发展完成 122.9%、全屋智能发展完成 236.7%。

在公司“强基行动”的指导下，区局领导班子制定支局及 BU、中心年度发展目标及考核要求。在稳中有序的大前提下，积极推进装维直管、政企深改等工作，确保各类指标有序推进和达标。

依法保障员工权益是企业的重要职责。中区局按时为员工缴纳养老、医疗、工伤、失业保险、公积金、补充公积金等社保公积金费用，无受人社部门行政处罚情况发生，员工收入稳步提高。同时，为了更好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，还为员工投保了人身保险和女性安康保险、职工补充医疗保险等，很大程度上减轻了员工的后顾之忧。建立完善工青妇等组织，落实职代会、党务公开、劳动调处等制度，提

高单位科学管理水平。严格遵守劳动法律法规，注重员工人文关怀，注重员工身心健康发展。关爱女职工，建有爱心妈咪小屋等母婴设施，保障员工合法权益。

（三）参与社会治理

1. 参与文明共建

结对共建是文明创建的重要内容。中区局党委把拓展企业与社区的共建形式、合适的共建手段作为工作开展的重要抓手，是中区局立足社区、服务社区的延伸。中区局积极与黄浦区的外滩街道、无锡居委会、东风居委会、疾控中心、牙防所等结对共建，满足社区信息化需求，进一步推进街道、委办局信息基础设施建设，在共建美丽家园、推进智慧社区建设方面加强合作，并参与黄浦区文明城区创建活动。

2. 完成重大通讯保障任务

2022年中区局顺利完成疫情、两会、二十大、进博会等各类重大通信保障工作。区局精心组织人力物力，同时兼顾日常生产安排，确保了重保期间无重大通信及安全事故。此外还圆满完成外滩设计大会、豫园、上海马拉松、新世界大丸百货周年庆等通信保障任务。

3. 参与志愿活动

中区局积极发动员工参与志愿服务，开展实名注册，中共党员85人中有79名加入志愿者服务，比例接近93%，团员志愿者40名，占团员比例超过93%。

志愿服务常态化。中区局联手中国船舶集团第七〇八研究所，开展“学雷锋，树新风，开门红”建联活动。当天电信青年们发挥自身业务优势，为船舶的员工们提供免费手机贴膜服务，进行套餐答疑解惑，并用比算表单耐心分析套餐优劣，协助现场携号转网流程，提升服务口碑，真正实践“福利送上门，为青年办实事”，广受中船员工好评；为积极响应外滩街道开展“创建文明城区”活动，中区局配合所属街道居委参与“创城”志愿者活动，区局党员、团员带头参加志愿者，身穿马甲，来到社区大街小巷，劝导行人不乱丢垃圾，劝导车辆不要乱停乱放，清除垃圾。志愿者们以身作则，坚守在岗位，共同为文明城市贡献自己的力量，营造更加良好的城区环境。

中区局组建了2支青年突击队，全年累计支援5次社区攻坚，开展志愿服务、单位联学、人才赋能、主题团日等活动超20次，覆盖青年数超过九成，累计志愿服务时长195小时，活动人次超150人。主要活动包括“向下向前向主航道”社区攻坚系列支撑活动、“学习二十大、永远跟党走、奋斗新征程”行走阅读主题教育团日活动、二医大校园秋促支撑等。

4. 救灾捐助

中区局以关心员工生活、增强企业凝聚力为目的，坚持为员工办实事、做好事，切实做好送温暖工作，并将工作不断制度化、经常化和规范化，加大帮困力度。对生活上发生特殊困难的员工给予经济上的帮助，2022年共帮困补助19人次；每年元月五日

开展“捐一日工资，献一份爱心”活动，全体员工参加“一日捐”活动，为中区局确保和扩充了救急济难基金，帮助职工排忧解难，保障或弥补困难职工基本生活，帮困工作做到了经常化、制度化；积极推广自愿无偿献血，认真完成献血办下达的指标，2022 年献血达 17 人。

乡村振兴，2022 年根据《中国电信上海市工会关于做好 2022 年消费帮扶工作的通知》的精神，经区局工会两委会议讨论通过，为区局工会会员购买相关帮扶产品，为乡村建设发展做贡献。

（四）绿色环保形象

1. 环境管理

中区局将环境建设作为企业文化建设的重要组成部分，认真组织，严格执行卫生管理制度，加强内、外部卫生环境建设，严格落实执行垃圾分类。所有新建、改建、扩建和整治的电信机房，也全部符合城建、环保、消防、人防、抗震、电力引入及使用等有关规范要求。

2. 低碳节能

节能减排是建设生态文明建设的基础性工作，建立推进节能减排的长效机制，进一步促进企业节能减排工作，提高企业科学发展水平。

中区局致力于建设节约型单位，无受环保部门行政处罚的情况发生。积极落实节能措施，并在职工中广泛宣传节约能源、降本增效的重要性，倡导“节能有道，节俭有德”。

推行“无纸化”，倡导绿色低碳。向用户推荐电子账单、手机报、等无纸化电信业务，旨在倡导一种低碳的生活方式。为实现 2030 年碳达峰，2060 年碳中和尽一份心力。

3. 环保形象

多年来，中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，实现企业与环境的和谐发展。

中区局严格执行垃圾分类工作，做好宣贯宣传践行“新七不”市民公共行为规范，在全体干部员工中开展传统文化、遵守社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设、礼仪知识等教育，从“普及创建面、提高达标面、扩大先进面”着手，在提高文明单位的层次和内涵上下功夫，形成修身律己、礼让宽容的道德风尚。

四、报告预期与展望

（一）经营及服务效益

中区局 2023 年全年收入目标要在 2022 年基础上预期约增长 2.3%，根据公司相关部署，完成移动、宽带、固网实物量指标。区局号召全体员工一定要振奋精神、昂扬斗志、群策群力、确保胜利。

中区局切实践行企业公民的社会责任，作为社会基础设施的

重要环节，中区局不断完善和践行各专业应急通信保障。2023年继续配合黄浦区“十四五”、“智慧城市”、“文明城区”建设工作，秉承“用户至上、用心服务”的服务理念，与用户手拉手、心连心。积极践行上海公司“追求卓越、基层第一、团结务实、以奋斗者为本”的工作作风，持续推进企业高质量发展。在信息基础设施以及相关应用建设的合作基础上，继续发挥中国电信在平台建设、内容和应用提供等各方面的优势，共同促进黄浦区智慧城区建设水平的全面提升。

（二）社会效益

我们将贯彻落实党的二十大精神，坚持以人为本，切实关心关爱员工，凝聚人心提升士气，提供培训、教育，促进人才进步，为夺取超常规发展的全面胜利营造和谐稳定的环境；坚持创新精神，提高发展质量和效益；热心参与社会公益，服务社会。

（三）环境效益

中区局将继续落实企业环保责任，进一步优化资源的使用效益，深入建设绿色节约型单位。根据体制调整情况，继续改善员工工作和休息环境，对安全防灾物资、生产急用的车辆、电脑、复印机、打印机等设备优先进行更新；继续倡导“无纸化”，提高绿色竞争力。

五、社会评价

（一）社会荣誉

中区局荣获 11 次全国安康杯优胜单位及 1 次上海市优胜单

位称号。

（二）领导关怀

上海公司与黄浦区政府签署《推进城区数字化转型战略合作框架协议》，双方约定在“十四五”期间，进一步加强战略合作，围绕“双千兆宽带城市”能级提升、新一代信息技术研发与成果转化、城市数字化转型场景应用、信息基础设施保障等方面深化合作对接，为上海提升城市软实力、服务新发展格局提供强有力支撑。黄浦区领导对中区局的努力和对黄浦区商业结构所作出的贡献给予了肯定和感谢。

（三）媒体报道

3月到6月初，区局领导班子牵头疫情防控领导小组和通信保障团队，前后端各部门积极联动，在疫情期间完成10个方舱、5个隔离点、1个定点医院、1个气泡实验室工程的通信建设；开通800多线宽带，完成250个摄像头、170个WiFi的安装调试，提供1500多台手机终端。区局84名党员100%完成“先锋上海”社区报到，投身属地社区抗疫志愿者服务48人，收到感谢信12封，党旗在战疫一线高高飘扬。住进方舱的“电信小哥”徐小锋，从方舱医院建设者到方舱志愿者的事迹，作为战疫先锋的代表发扬了红色电信和为民服务践初心的精神，获得了多个网络媒体的报道和好评。

（四）公众反响

【支援防疫】

中区局接到黄浦区科委紧急提出的方舱及隔离点建设需求后，召集骨干组建应急建设团队，2个月内共计完成9个方舱点位建设，包括：蒙自路823号方舱、亚定点医院、学校转运点、区体育中心隔离点、半淞园路隔离点等。

【适老服务】

“爱心翼站·蓝小翼伴你行”进社区健康科普活动首站在黄浦区半淞园路街道6楼会议室顺利举行，现场大咖云集，居民反响热烈，气氛活跃。由公共BU总监的“数字生活小妙招”课堂拉开序幕，台上讲解如何在手机上预约、挂号、查询医院出诊信息，台下志愿者配合默契，手把手教居民们体验便捷的数字医疗服务。在瑞金医院医师科普讲座后，作为便民服务进社区的一部门，中区局更是组织了贴膜服务和套餐答疑，让“好服务，更随心”的理念深入社区。

【数字化转型】

中国电信与上海市政府签订“十四五”战略合作协议，双方将围绕“双千兆宽带城市”能级提升、新一代信息技术研发与成果转化、城市数字化转型场景应用、信息基础设施保障等方面深化合作对接，为上海提升城市软实力、服务新发展格局提供强有力支撑。

中区局在上海“数字伙伴计划”主题大会上，表示作为“数字伙伴计划”重要支撑单位，上海电信聚焦街道实际场景打造Hello老友亭“无人微站点”，助力数字化服务向弱势群体“家

门口”的延伸。在实际落地中深度融入黄浦区 10 分钟生活圈、一街一路建设，在黄浦的小区、家庭数字赋能、生活服务数字化场景方面形成规模效应和创新突破，特别是在和外滩街道属地科技化生活服务方面发挥黄浦子弟兵作用，做到最快速的响应。会议同期，还举办了“智能生活有温度、智能技术无障碍”市民数字应用培训课堂，让市民体验了各类适老化无障碍软硬件智能产品、数字公话亭、VR 反诈防骗体验、沉浸式助老游戏、家庭医生健康随身伴、辅具租赁政策等。

【促进城市网络发展】

2022 年度完成建设指标 510 套，包括 3.5G 室外站、3.5G 室内站、2.1G NR 室外站、2.1G NR 室内站、移频、DAS、综合杆等建设大类。同时完成内环线、100 号 200 号周边、高架沿线基站 200M CA 新建及扩容、精品小区覆盖、5G 自研小站、竖装机柜等专项建设任务。对口黄浦区科委，针对 4G、5G 网络用户感知度场点问题清单进行专项建设攻坚。支撑前端业务发展需求，全程跟进上海书城、黄浦区区委党校等重要场所 5G 覆盖。

推进 4G 拆闲补忙（盲），2022 年 4G 宏站复建开通总计完成 15 个站点，补盲开通总计完成 11 个站点。通过和移互部北部运营中密切协作，2022 年区域内 12 星指标稳步提升，保持公司前三。