

中国电信股份有限公司上海中区电信局

2023 年社会责任报告

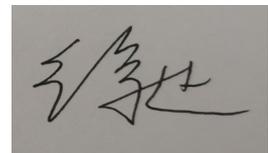
2024 年 11 月

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 2023 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 2024 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:



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 2023 年 12 月，固定资产达 21 多亿元。共有 13 个通信局站，各类型 POP 点共计 57 个（综合 pop6 个，数据 pop4 个、minipop47 个），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 253 人，合同制员工 251 人，派遣制员工 2 人，其中女员工 75 人，硕士学历 15 人，大学本科学历 145 人，大专学历 60 人，高中及中专以下学历 28 人，全局在岗员工平均年龄为 43.64 岁。全局有高级职称员工共计 6 人，中级职称员工共计 57 人。中共党员 82 人，预备党员 2 人，共青团员 29 人，民主党派人士 2 人。2023 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

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是

中区局分公司实施十四五规划承上启下的关键之年。中区局领导班子带领全体员工坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以全面贯彻落实党的二十大精神为主线，围绕公司十四五规划和“118”年度工作思路，中区局提出“123”的工作思路，以党建引领高质量发展为主题；党建+客户满意工程，党建+员工成长工程2个党委书记重点工程；达到基层赋能、凝聚力提升、监督合力的3个成效。明确高质量发展目标，切实做到聚焦聚力强落实，走出中心城区高质量发展的新模式。

通过中心组专题学习、上党课、主题党日、“三会一课”等形式，将贯彻落实党中央决策部署和习近平总书记重要指示批示精神，落实重大事项向上级请示报告制度。制定《中区电信局2023年度党中央重大决策部署工作清单》，修订《中国电信上海公司中区局党委研究决策重大事项清单（2023年版）》，落实推进《中区局2022年民主生活会整改工作方案》。加强落实党委意识形态工作责任制，强化对新闻媒体、报告会、论坛等阵地的规范管理。制定《中区局党委2023年意识形态工作责任制重点任务清单》。强化舆情监控，做好重点敏感时期的信访维稳保障工作。

深入开展主题教育，深化学习型组织建设，区局8个党支部都建立了学习型组织：一是线上线下相结合，确保宣传取得实效。线上依托“中区翼家人”、网上大学、学习强国等平台加大宣传力度，教育引导党员干部及群众全面系统学习党的二十大精神。

线下区局班子领导开展 12 次党的二十大党课和主题教育党课宣讲活动，覆盖党员群众 270 余人，将党的二十大精神送到生产生活第一线。二是领学研讨相结合，形成良好学习氛围。制定《中区电信局第二批学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作安排》，明确学习内容、学习形式、研讨主题，班子领导带头学、支部广泛学、个人自主学，全方位、多角度、深层次提升学习成效，形成学习党的二十大精神的浓厚氛围。

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 月区局领导在“全面从严治党”大会上进行学习组织讲座，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，2023 年度人均培训经费支出 856 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 253，其中 B 类派遣员工共计 2 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 53 人，无固定期劳动合同 200 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“优秀共产党员”、“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“2023 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

2023 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、法规和相关的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（2023 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。2023 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

2023 年经济步入修复期，市场存在很大不确定性。政企客户普遍收紧通信预算，特别是传统基础业务方面，导致今年区局政企基础业务收入下跌；公众客户受影响较小，由于黄浦区动迁规模减小，公客收入止跌并有小幅回升。下半年局界调整，划入地块处于下跌趋势中，对今年至明年的预算造成一定负面影响。

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

2023年中区局顺利完成两会、大运会、亚运会、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，圆满完成各项通信保障任务。

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82人中有76名加入志愿者服务，比例接近93%，团员志愿者27名，占团员比例超过93%。

志愿服务常态化。中区局深度融合党建团建与服务理念，每月20日雷打不动地在参与南京东路街道举办的“学雷锋，学八连”志愿服务活动，不仅耐心解答通讯业务疑问，还设立了备受居民欢迎的手机贴膜服务台，前来体验的居民络绎不绝，场面温馨而热烈。此外，中区局还与东风居委社区紧密合作，共同开展“雷锋精神永传承，志愿同行暖社区”主题活动，向居民普及最新的通信诈骗防范知识，有效提升了居民的反诈意识。

值得一提的是，中区局还精心组建了2支青年突击队，全年累计支援社区攻坚行动12次，成功举办了超过30次的志愿服务、单位联学、人才赋能及主题团日等活动，覆盖青年员工比例超过九成。这些活动累计志愿服务时长达到170小时，参与人次超过160人，充分展现了中区局青年员工的担当与奉献。主要活动有“708所企业团购攻坚”、“东风居委社区慰老服务”、“中区技术

沙龙”、南京东路街道“学雷锋，学八连”、“科技之光耀浦江”蓝图主题论坛活动、“城市之根·溯源城厢”老城厢文化党建活动等。

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，2023年共帮困补助32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，2023年献血达14人。

乡村振兴，2023年根据《中国电信上海市工会关于做好2023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

2023年区局经营收入目标79515万元，其中主营收入目标76526万元，ICT收入目标2989万元，台阶收入全年目标增长1.2%。2024年全年收入目标要在2023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。2024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）公众反响

【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。为广大用户提供套餐讲解、免费测速、安全反诈等服务，为老年人提供手机 APP 使用指导、反通信诈骗宣传服务，使广大群众真切地感受到“人民邮电为人民”的红色电信精神和“我为群众办实事”的良好风范。

【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】

2023 年度完成完成 46 个居民小区覆盖、82 个重点楼宇覆盖、104 个地下车库覆盖，完成 800M 重耕、200M 替换。推进 4G 拆闲补忙，年底前 4G 宏站复建开通总计完成 5 个站点，补盲开通总计完成 2 个站点。5G 分流比 51.04%，排名第 1。十星指标排名第 2 名。移动网络申投解决率 1-10 月平均 72.8%，排名第一。TOP 栅格解决率 100%。