

中国电信股份有限公司上海信息网络部

2023 年度社会责任报告

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海信息网络部（以下简称“信网部”）在发展过程中始终谨记自己社会公民的身份，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。

本报告全面反映了信网部通过完善基础管理、优化资源配置，严格贯彻执行，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。

中国电信股份有限公司上海信息网络部总经理



二、基本情况

信网部属于服务行业的企业类文明单位，是负责上海电信互联网数据业务的产品部，主要业务包括 IDC、LSN、专线上网、国内国际数据专线以及云计算等全业务。信网部现有在岗员工 346 名，其中大专及本科以上学历占员工总数的 95%，研究生 41 名。形成了专业结构合理、学历层次较高、老中青结合的高素质员工队伍。

2023 年，信网部深入贯彻习近平总书记关于网络强国、数字中国、维护网信安全的重要思想和精神，践行集团“云改数转”战略，积极落实上海电信公司 118 工作要求，以“改革、创新、转型”为抓手，落实九大重点工作，在全体干部员工的齐心努力下，爬坡过坎、逆势飞扬，以“倒也要倒在离目标最近的地方”的热血奋斗精神，不断弥补差距，最后超额完成全年的收入利润等任务目标，打赢业绩反转攻坚战。

对照《上海市文明单位考评标准》，信网部符合申报准入条件，没有一票否决情形。

本报告由信网部办公室、党群办牵头，会同其他部门共同完成编制工作。

三、主要参数

1、报告篇幅

本报告按照文明单位社会责任报告编制说明的要求编写，篇幅 5000 字左右。

2、报告周期、时间范围

本报告全面反映了信网部从 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日的整年度数据。

四、报告预期与展望

（一）经济效益

在 IDC 拓展方面，信息网络部统筹推进带宽回家专项工作，成功推动腾讯、阿里、华为、字节、优刻得、京东等客户商机落地进收，全年促成 8.1T 带宽开通回流，贡献年化业务收入 1.3 亿元，上海城域网访问本省覆盖率从年初的 15.2%提升到 37.9%。我们坚持服务大局，成立 IDC 营销中心，建立覆盖各 BD 的大循环支撑体系，推进华福证券、平安、展讯、网安等客户项目的落地开通。基于以上举措的实施，在 IDC 行业低谷情况下，上海电信的 IDC 增幅在集团内领先。

在全业务销售方面，信网部通过建立周三客户拜访日机制，增强“以客户为中心”的销售文化氛围，领导班子陪同客户经理拜访客户，成功挖掘到小红书、科技网、莉莉丝、喜马拉雅等客户的双线、天翼云、CDN、云堤等商机，大单突破 65 亿元，全业务超 760 万元。

在产数项目方面，信网部契合客户需求和市场热点，形成 IDC+算力+配套安全+网络能力服务新模式，成功切入算力

服务市场，挖掘特华超算、默金智算、字节流量管理等项目，新增合同收入4亿，为2023年贡献6000多万元收入，并充分发挥专班对“四融”和“原子能力”的卡位能力，ICT四融率超40%，原子能力调用总金额超500万元，超额完成任务目标。

2023年，信网部持续推进发展模式创新，产品创新、政企支撑、生态合作三个方面全面突破，打造高质量发展模式。在产品创新方面，信网部贴近前端一线业务，在IDC、SD-WAN、CDN、安全和算力等方面优化能力供给，完成翼际联CX产品能力上线、自主开发天翼云SD-WAN PON融合运营平台、建立天翼云CDN三级支撑体系，实现SD-WAN、云堤、CDN收入2.24亿元，完成率远超目标，同时信网部成立算力专班和数字化转型专班，以项目制形式向用户交付整合“IDC+算力+专线+安全”等融合服务，行业首创将SD-WAN与PON技术进行融合，以一线多载方式为政企客户提供上网、入云、组网、加速等多场景服务。

在政企支撑方面，信网部在售前方案、全业务受理、账务支撑、服务响应等方面全面升级，以管家式的贴身服务，减轻客户经理压力，不向客户经理说“NO”；对外则打造商务+技术的联动支撑最短路径，支撑区局及BD商机819条，拉动年化收入超4830万元，创立PM负责制，快速联动公司横向部门支持，仅用30天就完成金融BD银联项目的300个机架改造交付。

在生态合作方面，信网部积极转变“甲方”思维，以资源、能力、产品、采销合一等合作模式推进合作多样化，如字节的流量管理服务项目从单纯购买到采销合一转变，不仅带来约 3000 万整体收入，还增强了用户粘性，信网公司也积极响应“云舟计划”，着力推动外域业务发展，全年外域业务收入增收 1309 万元，同比增长 141%。

（二）社会效益

2023 年信网部党委制定主题教育任务清单、主题教育方案、党委理论中心组学习计划等推进文件，打造五学平台，组织为期 7 天集中读书班，营造浓厚学习氛围。班子领导下基层讲专题党课，走访调研数据中心、合作客户、一线员工 60 余次，建立调研问题清单、责任清单、任务清单等多个整改整治工作台账，制定 14 项整改举措，解决客户员工急难愁盼问题 10 个，输出 5 篇高质量调研报告，100%闭环整改整治问题，并总结报送 11 篇主题教育经验登上公司 OA 首页。信网部因此荣获 2023 年度上海公司绩效考核成绩显著单位、十佳单位、党建工作考核成绩显著单位等奖项，这一系列荣誉说明过去一年信网部党委全面贯彻落实了全面从严治党责任，持续推进了党风廉政建设，在高质量党建的引领下取得了企业发展新成效。

2、社会诚信形象

信网部按照国家相关财经法律和制度的有关规定，严格执行相关规定，财务会计人员持证上岗，内部财务会计控制

制度不断完善，会计基础工作和财务会计行为持续规范，财务会计信息质量逐年提高。每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计。依法诚信纳税是纳税人的应尽义务，也是全面建设小康社会的重要保障。信网部坚持“依法诚信纳税光荣”的理念，自觉做好相关涉税工作，多年来税款主动上缴率始终维持在 100%，受到了税务机关的好评。

在法人公共信用信息查询报告中，截至查询时间，信网部在信用平台未发现与被查询法人有关的管理类和公益类信息。

信网部在电信公司的支持下，采用公开、透明的形式，在各电信营业厅和区局政企营销部门，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。信网部视用户的投诉、意见反馈为宝贵的财富，专门设立投诉处理部门，对每一位用户的投诉都赋予 100% 的认真态度，仔细查询原因，耐心讲解原由，确保每位用户都可以满意而归。2023 年信息网络部共受理咨询投诉 409 件，判为信网部主责的有 116 件，处理及时率与用户满意率均达到 100%。

3、救灾与慈善捐助

热心公益事业，积极奉献社会。信网部工会根据上海电信安排每年精准扶贫四川木里县，2023 年扶贫金额 16 万元。

信网部还是虹口区无偿献血的模范单位，每年都有 20 多位员工积极参加无偿献血，为社会奉献爱心。

4、志愿服务

志愿服务彰显的是奉献与大爱，信网部将志愿服务作为提升员工素质的载体之一，积极组织与踊跃参与各类活动。信网部的党团志愿者积极深入电信营业厅和社区宣传“预防信息诈骗”，还参与关爱孤儿，以及参加支援校园秋促等志愿者活动，并受到好评。

共青团员邬烨磊还入选上海电信两位进博会馆内志愿者之一，累计参与进博会等志愿工作超过 400 小时，受到了各方赞许。

（三）环境效益

多年来，信网部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。

1、环境管理

信网部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，仅绿化布置与养护费用达 40 万元，室内布绿专门邀请专业部门进行设计与布置，每位员工工位都有绿色小植物，点亮环境，增添活力，绿化覆盖率达 30%以上。目前各部门的办公布局均标准化，环境清洁整齐，垃圾桶等卫生设施布局科学合理并富有人性化。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

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，信网部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，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，落实办公室为主管部门。由运行维护处负责，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。

近年来信网部通过新技术运用，不断降低能耗，青浦腾讯数据中心在创新使用微模块技术后，年平均 PUE 达到 1.25，对比传统水冷机房节能 17%以上，获得中国数据中心联盟和中国互联网协会数据中心运营工作组分别授予的“中国优秀数据中心”称号，并获工信部 5A 级绿色数据中心认证。2023 年真如数据中心获国内首个 LEED BD+C 铂金级认证

为提升员工的节能意识，信网部还利用“信息网络报”、“信息网络部”微信公众号等载体广泛宣传环保意义、节能举措等，并组织全体员工参与上海节能宣传周“节能知识竞赛”，开展“我爱我家”、“我为节能减排献一计”等合理化建议活动，为节能减排献计献策，信网部内部已经形成了“节

能文化”。

3、环保形象

目前，信网部绿色环境、绿色生活的理念已经深入人心，为信网部可持续发展提供了坚强的发展基础。

（四）报告的预期绩效和展望

1、预期绩效

党的二十大明确提出“加快建设数字中国，加快发展数字经济”，上海市政府也提出“加快数字化基础设施建设，围绕人工智能、大数据、金融服务等重点产业，将上海打造为金融科技中心和数字经济创新高地”的目标，集团明确“上海等加快集团级核心数据中心集群建设，在 30-100km 公里内打造多中心 IDC 集群”的要求，可见数字经济是国家发展重点，产数业务是广阔天地、大有可为。

2、员工的期望

信网部将继续深化“聚焦、合作、品质、创新”的经营思路，为确保数据业务未来腾飞夯实基础。1）“聚焦”资源、业务、客户和风险，一方面深化社会合作机房引入工作，加快跑马圈地，加强产品创新，确保有“货”可卖，另一方面执行区隔发展和走出去策略，确保顾客盈门；2）多措并举深化“合作”，实现做实运营联盟、深化联通合作、加强京广沪联动、用好用足社会资源的目标；3）坚持品质精神引领，打造“可感知的品质”，一方面通过对标 UPTIME、等

保等体系，加强专业认证，重构 IT 系统，为客户提供可感知的运营、服务品质；另一方面要做细员工关怀，从人才机制创新、激励措施、工作环境改善和身心关爱等方面入手，提升员工的幸福感，以明确的目标、和谐的氛围、有力的保障，与员工形成命运共同体，共同发展！

3、供应链伙伴的期望

信网部将张弛有度，强化自身项目一体化管控能力；协同共赢，发挥兄弟单位力量合作共建。聚焦重点资源建设，优化完善合作机房引入规则、强化机房验收和交付管理，实行合作机房年检制度，运维管理延伸到合作方。

产业数字化将成为中国电信的主航道，而信网部是上海公司产数发展的主力军。产数项目作为年度完成收入的重要抓手，在市场拓展上要聚焦算力新市场，采用 IDC+算力服务+配套安全服务+网络能力服务，形成新业务模式和新收入增长点，并加大融云、融安全、融大数据、融平台四融能力的渗透，逢单必争；在支撑上，组建 ICT 专班，建立商务经理+招标专员+采购经理+项目管理四位一体的支撑团队，全面支撑一线销售，为一线减负，为收入目标完成多做贡献。

五、 社会评价

1、社会荣誉

报告期内，信网部所获得的各种荣誉如下。

2023 年，信网部因出众的党建工作，获评上海市经济信

息化系统党支部建设示范点；还荣获 2023 年度上海电信绩效考核成绩显著单位、十佳单位、党建工作考核成绩显著单位等奖项。

2、领导关怀

报告期内，信网部各项工作得到了上海市委、市政府领导的关心。随着信网部 IDC 和云计算产品的日益做大，对上海互联网产业的影响也越来越大，为了推动这项朝阳产业的蓬勃发展，上海市经信委、中国电信集团和上海电信公司的领导都给予了热切关注、指导和关怀，信网部正朝着建成亚太一流的数据中心的目标稳步前行。

3、媒体报道

报告期内，上海文汇报《通信新干线》、IT 时报和劳动报等都对信网部的 IDC 业务发展进行了系列推介报道，对 IDC 服务树立服务品牌，引领全行业，起到了促进作用。

4、公众反响

报告期内，信网部的 IDC 数据中心一直对标五星级数据中心的标准，完成 UPTIME 论证以加强管理和提升服务，已经相继吸引了腾讯、奇艺、阿里巴巴等等大型网站的入驻，阿里蕴川数据中心和腾讯漕盈数据中心已经成为了业内突出的样板数据中心，为互联网行业的有序发展提供了可靠的物质基础。

2023 年 12 月 31 日