



中国电信上海公司业务管理支撑中心

2023 年社会责任报告

责任是一种载体，能够使得企业价值最大化



一、基础信息	4
1、报告编制说明	4
(1) 发布周期	4
(2) 时间范围	4
(3) 内容界限	4
(4) 参考依据说明	4
2、高管声明	5
3、企业简介	6
二、责任管理	7
1、战略与治理	7
(1) 利益相关方识别与参与	7
(2) 社会责任能力建设	7
三、责任绩效	8
1、科学发展	8
(1) 核心价值观	8
(2) 科学规划	9
(3) 信用建设	9
2、公平运营	10
(1) 反对商业贿赂和防止腐败	10
(2) 公平竞争	11
3、环保节约	11
(1) 环境管理	12
(2) 降污减排	12

(3)	资源节约与综合利用	13
(4)	生态保护	14
4、	安全生产	15
(1)	安全生产管理	15
(2)	信息安全管理	15
(3)	安全生产教育和培训	16
(4)	安全生产检查	16
5、	顾客与消费者权益	16
(1)	产品质量与安全	16
(2)	责任营销	17
(3)	投诉与争议处理	18
(4)	隐私保护	18
6、	合作共赢	18
(1)	权益保障	19
(2)	责任采购	19
(3)	责任监督	19
7、	和谐劳动关系	20
(1)	尊重人权	20
(2)	劳动合同与薪酬	21
(3)	社会保障与福利	22
(4)	职业健康安全	22
(5)	民主管理	22
(6)	员工培训与发展	23

(7) 员工沟通与关爱.....	23
8、 社区参与和发展.....	24
(1) 社区建设.....	24
(2) 促进就业.....	25
(3) 保护弱势群体.....	25
(4) 防灾救灾.....	26
四、 责任展望.....	26

一、 基础信息

业务管理支撑中心是中国电信股份有限公司上海分公司计费出帐、资金回收、帐务服务、业务管理、业务与营销支撑、业务稽核与风险防范的专业管理单位，也是中国电信上海公司面向 2200 万客户的服务窗口。业务管理支撑中心是财务非独立核算国有企业。属于服务行业的企业类文明单位，经营性文明单位。

1、 报告编制说明

(1) 发布周期

本报告为年度报告，每年 9 月份左右发布。

(2) 时间范围

本报告为中国电信上海公司业务管理支撑中心 2023 年度社会责任报告，报告的时间范围除明确标注外，一般为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

(3) 内容界限

本报告覆盖中中国电信上海公司业务管理支撑中心。

(4) 参考依据说明

本报告编写参照上海市文明办《上海市文明单位社会责任报告指导手册》。

2、 高管声明

中国电信股份有限公司上海分公司业务管理支撑中

心（以下简称“业管中心”）把履行社会责任作为企业可持续发展的必然选择，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。一直以来，业管中心切实履行社会责任，把共同利益高于一切作为企业精神，把经济发展和履行社会责任有机统一起来，持续提升管理水平，不断提高经济效益，缓解社会就业压力；聚集绩效完成、发展指数、市场营销与技术进步，不断提升服务社会水平；诚信守法；保护环境；以人为本，关爱员工；热心公益事业，积极奉献社会。本社会责任报告内容真实有效。

中国电信上海公司业务管理支撑中心 主任：



3、 企业简介

业务管理支撑中心是中国电信股份有限公司上海分公司计费出帐、资金回收、帐务服务、业务管理、业务与营销支撑、业务稽核与风险防范的专业管理单位，也是中国电信上海公司面向 2200 万客户的服务窗口。业务管理支撑中心是财务非独立核算国有企业。属于服务行业的企业类文明单位,经营性文明单位。截至 2023 年 12 月 31 日，业管中心在册员工 129 人（含派遣制 4 人），大专以上学历 123 人，硕士学历 18 人，本科 99 人，平均年龄 40 岁。另有外包人员 75 人。业管中心党总支下设 4 个党支部，党员 57 人。本报告由业管中心综合管理部牵头，会同中心其他部门共同完成编制工作。

2023 年，业务管理支撑中心以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，深刻领会新发展阶段、新发展理念、新发展格局的重要意义，接应集团云改数转战略，落实上海公司年度工作会要求，以上海电信十四五规划纲要为牵引，坚持党建统领，以客户为中心，以员工为本，以数字化为手段，重构和优化业务管理支撑流程体系，提升客户和一线员工感知，守牢业务发展红线底线，主动融入、主动担当、主动作为，实现高质量发展。开展群众性质量管理活动卓有成效，QC 小组获得“全国通信行业质量管理小组活动一等成果”称号。

企业文明单位创建工作是一项提升企业综合素质和能力的综合系统工程，业管中心一如既往，加大文明建设力度，以建文明企业，树行业新风为己任，以创一流企业为宗旨，勇担责任，勇创佳绩。

二、 责任管理

1、 战略与治理

(1) 利益相关方识别与参与

业管中心作为上海电信计费出帐、资金回收、帐务服务、业务管理、业务与营销支撑、业务稽核与风险防范的专业管理单位，从帐务服务的全流程环节来识别利益相关个人或群体。其中主要包括公司员工、顾客（消费者）、上级单位、行业机构、社会组织、供应商、社区等。

相关方	沟通方式	社会责任体现
公司员工	OA邮箱、职代会、帐务家园、论道等新媒体平台、领导沟通日、民主评议、各部门条线例会	员工权益维护、福利保障、职业健康、民主管理、培训发展、关爱沟通、核心价值观宣传与引导
顾客（消费者）	宣传手册、客户见面会、客户满意度调查、10000号咨询投诉热线、微信公众号平台	产品质量与运行安全、帐务咨询支撑、知识常识宣传、营销、咨询投诉处理、隐私保护、培训、维护顾客知识产权、核心价值观宣传与引导
上级管理单位（中国电信上海公司）	年度、半年度报告、专题汇报、工作会议、司务会、公文、电函	完成绩效目标任务、创造价值、持续提升企业服务能力、支撑执行力
行业机构	交流发布会议、文件传达	交流会议、文件传达、现场发布会议
社会组织	相关会议、共同开展主题活动	关注社会发展
供应商	供方会议、例行检查、供方培训、采购合同谈判、供方信息平台	招标采购、合理公平的合同条款、与供应商共赢互利发展、保障供应商合法权益，共同推进企业核心价值观的宣传学习
社区	共建活动、志愿服务、参与社区事务	社区发展、志愿服务、公共事业、促进就业、关爱弱势群体、防灾减灾

(2) 社会责任能力建设

业管中心严格遵守劳动法、劳动合同法等法律法规，构建和谐劳动关系。坚持推进厂务公开，加强民主管理，通过集体平等协商，制定合理的薪酬与福利制度。执行法定员工休息制度。

在招聘、薪酬、福利等方面严格参照中国电信股份有限公司上海分公司管理制度要求，不允许出现任何性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视等。2023 年度业管中心未发生因性别、民族、种族、宗教等相关的歧视时间，未发生违反劳动法律法规时间。

业管中心积极改善劳动条件，维护劳动者的健康和生命安全，每季度召开安全生产工作委员会会议，每月办公会通报安全生产工作情况，每年签订安全生产责任书，签约率 100%，安全生产培训率 100%。同时，每年组织员工健康体检，保障员工职业健康。

业管中心持续推进工间操、活力健身月等活动，积极推进社团活动，结合上级单位运动会开展丰富的职业业余文体活动，2023 年开展乒乓、羽毛球、读书等大赛。

三、责任绩效

1、 科学发展

（1）核心价值观

业管中心秉承了中国电信股份有限公司上海分公司的企业使命，即“让客户尽情享受信息新生活”，践行企

业核心价值观“全面创新，求真务实，以人为本，共创价值”，追求企业价值与客户价值共同成长。在服务方面，业管中心坚持“用户至上，用心服务”理念，确保用户咨询投诉满意率始终处于较高水平。

（2）科学规划

2023 年，业管中心持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神。时值十四五攻坚之年，深入贯彻集团和上海公司工作任务和目标，聚焦重点工作，以数字化为手段，重构和优化业务管理支撑流程体系，提升客户和一线员工感知，守牢业务发展红线底线，构筑差异化竞争优势。

（3）信用建设

业管中心坚持诚信体系建设，用实际行动赢得社会的广泛认可和赞誉，促进社会和谐。业管中心严格按照《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》等法律法规以及公司制订的《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，在公司授权经营管理范围内从事经营服务活动，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。

业管中心接应公司内部控制管理的要求，秉承风险防范与效率提升并重的理念，结合中心内部业务特性，建立了较为完善的内控管理制度，并持续梳理优化内部控制管理：年度根据公司内控实施细则修订本单位相关内容，中国电信股份有限公司上海分公司业管中心内控权限列表更新至 2023 版；成立内控评估团队，对内部控制进行自我检查，分析和评价其设计和执行的有效性，发现并不断改进内部控制缺陷，以更好地实现内部目标。2023 年合同履行情况：支付类合同都按合同文本规范要求按时、按规范履约；对收入合同也按合同要求执行，履约执行率均为 100%。

中国电信股份有限公司上海分公司在“上海市公共信用信息服务平台”信息查询结果属于守信人名单；各财务年度依法纳税，2023 年度中国电信股份有限公司上海分公司为 A 级纳税信用等级。

2、 公平运营

业管中心始终坚持公平运营原则，不断提升质量管理水平。

(1) 反对商业贿赂和防止腐败

通过全面从严治党，定期召开全面从严治党工作会议，签订从严治党责任书，中心领导班子、党组织书记、关键岗位人员签约率 100%。推动业管中心“三道防线”建设，

每季度召开纪检监察工作小组会议，制定年度同级监督、重点监督事项，加强群众监督员队伍建设，通过群众监督日常监督与专项内部自查，2023 年定期深入开展谈心谈话、批评和自我批评，确保党员自觉接受党内监督、群众监督，自觉维护队伍团结。关注员工思想动态，提醒员工在八小时之外规范和约束自己的言行举止。节假日前开展各部门“十五个严禁”等要求的宣贯再学习。在作风建设上持续贯彻强调为客户和一线解决实际问题的要求，支撑好客户需求，提升客户和一线感知，来跨前一步扩大帐务工作外延和提高专业支撑深度。

(2) 公平竞争

遵守公平竞争原则，严格落实《中国电信股份有限公司上海分公司采购管理办法》等管理制度，坚持项目招标投标制度，做到应招尽招，采购流程可查可追溯，持续优化“三重一大”决策部署制度，确保权力运行在合理轨道。对企业信息发布、采购招投标、反不正当竞争等事务进行合规自查。2023 年，业管中心完成上海公司采购要求，有效实现应招尽招。

3、 环保节约

(1) 环境管理

2023 年，业管中心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，实现企业环境的和谐发展。

业管中心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房屋整修、环境优化，2023年继续投入绿化布置与养护费用，环境清洁整齐，设施布局科学合理。业管中心响应政府号召，针对垃圾分类、餐饮不浪费通过现场海报张贴、志愿者值守、多媒体信息平台进行了广泛宣贯，增设分类垃圾桶，教育员工主动进行垃圾分类，减少浪费，保持良好习惯。所有办公场所和机房，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。

业管中心注重卫生管理，定期组织职工代表到职工食堂进行环境卫生和食品安全检查，确保职工用餐质量。持续加强无烟环境建设，根据上海市人民政府关于在公共场所实行全面禁烟条例的精神要求，为响应市政府的号召，出台业管中心控烟制度，撤销办公大楼内部所有吸烟点，一年多来，得到了广大员工的大力支持，禁烟情况良好。

（2） 降污减排

为落实节能减排的社会责任，实现企业降本增效，业管中心严格遵循有关政策，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，负责监督和管理，

对用水、用电及办公用品申领采取控制措施。业管中心各办公区域空调温度设置统一标准，进一步提升员工的节能意识，真正做到节能环保。2023 年未有发生环保部门行政处罚的情况。

通过每年与水电煤等单位的节能减排宣传月活动，努力践行企业社会责任，打造了文明企业形象。纸质帐单打印量从 2014 年 1 月的 625 万份/月，下降到 2023 年 12 月的 121 万份/月，累计减少 504 万封/月。

(3) 资源节约与综合利用

业管中心一贯倡导绿色环境、绿色生活的理念，积极配合公司开展“降本增效”相关工作，大力宣传“绿色环保、节能减排”环保理念，广泛宣传桌面添绿、电子帐单、减少车辆出行等环保理念，以桌面添绿为载体，为员工添置绿色植物；员工带头使用电子帐单，减少纸质帐单；对接支付宝、微信支付，大力推广电子帐单，扩大电子帐单申请渠道，优化在线支付流程与客户感知；干部自觉带头减少用车出行，低碳环保，通过推进绿色环保、节能减排等系列行动，环保理念已植入人心，员工都能自觉保护环境并起到积极作用，为业管中心可持续发展提供了坚强的发展基础。

2023 年中心还开展全国低碳日全渠道宣传，鼓励用户线上订阅，取消纸质帐单。加强线上帐务能力建设，在微厅、微客、网厅等自有线上渠道上线多个功能点，全面

向用户提供服务。同时，工会组织员工开展“安康杯”系列劳动竞赛和节能减排知识竞赛，加强内部宣传。

2023 年，业管中心无环保方面的违规负面事件。

(4) 生态保护

聚焦市政府倡导的“绿色环保，节能减排”理念，紧贴用户需求，持续优化电子帐务工程，降低纸质帐单量。建设节约型企业，落实节能减排措施；严格执行环境卫生责任制，卫生防疫体制健全，垃圾减量分类，卫生工作达标；因地制宜创造条件绿化企业公共场所，完善和优化员工的工作环境。

通过持续推进电子帐务发展，有效压降纸质帐单打印量，纸质帐单打印量从 2014 年 1 月的 625 万份/月，下降到 2023 年 12 月的 121 万份/月，累计减少 504 万封/月。按全年估算，减少用纸约 324 吨，挽救十年生树木约 64800 株，减少碳排放 6.48%，间接减少了纸浆生产污染。

4、 安全生产

业管中心本着“以人为本”和“安全发展”理念，持续完善安全责任清单，聚焦重点领域，防范化解安全风险，加强安全保障能力建设，提升管理效能，2023 年，业管中心没有发生任何生产安全事故和交通事故责任事故，确保了中心的安全生产。

(1) 安全生产管理

制定了《上海电信业管中心 2023 年度安全生产、治安保卫责任书》《2023 安全生产工作计划》。落实做好防汛防台工作。业管中心与每位员工签订了“业管中心安全生产承诺书”，使得安全生产工作的落实做到横向到边，纵向到底，全员落实。根据疫情防控需要，由中心第一责任人牵头建立专项工作小组，落实疫情防控相关工作。

(2) 信息安全管理

作为通信保障类企业，业管中心积极履行信息安全管理举措，制定《业管中心信息安全管理办法》，每月召开信息安全月度议事例会。同时定期开展自查，全力保障所辖范围通信系统平稳运行。

(3) 安全生产教育和培训

2023 年，中心举行了多次安全生产和信息安全教育培训，培训率 100%；组织开展“第一责任人安全生产公开课”活动；积极开展安全生产月隐患人人查、触电、消防事故应急预案演练；加强生产车辆的安全管理；每月组织兼职驾驶员的安全学习。

(4) 安全生产检查

业管中心积极开展节假日期间安全生产检查，分管领导定期带头对企业内关键要害部位等开展全方位检查，积极配合上海公司“四不两直”安全突击检查，确保及时发现与隐患排查。

5、 顾客与消费者权益

（1） 产品质量与安全

业管中心将客户需求与一线呼声作为推进规则优化的需求输入，全年从规则新建、规则优化、线上规则、弹性规则四方面入手，推进完成 48 项业务规则简化与优化。如根据市反诈中心案件线索、市通信管理局相关要求，针对移动电话频繁改号规则进行优化，有效防范了规则风险。为实现用户“最多跑一次”的服务目标，对现有通信费的调账规则、用户拆机后的退费流程及系统功能进行优化，实现客户感知和一线感知双提升。

业管中心推进用户个人信息安全专项，统筹推进各系统平台金库模式及功能建设。落实对 APP 收集及使用个人信息合规管理方面检查场景，包括了“公开收集使用用户个人信息的规则”、“明示收集使用用户个人信息的目的/方式和范围”等 11 大类。牵头开展 APP 常态化检测，共检测全量 5 款 APP，播播 TV、网络管家等，提出 44 个问题项，通过周跟进、月通报的管理形式推动各 APP 运营开发部门落实整改。守牢合规经营红线底线。

业管中心聚焦账单制作、帐务服务保障，始终确保帐单打印品质，通过加强出账稽核、梳理单据制作操作流程，优化系统功能，加强各工序端到端检查，并定期召开生产运营例会，对质量差错情况进行成因分析，追根溯源解决各类潜在的质量风险；严控数据稽核关、设备运维关和物料质检关，加强与物料供应商及设备维保厂商的问题反馈

和沟通，确保不出现批量帐单出门差错情况。通过，积极协调邮政加强对退信的分析与沟通，定期召集会议通报“帐单收不到”情况较为集中的区域，敦促提升帐单投递质量。

建立完善服务问题大小循环机制。形成两张问题清单，客户感知问题清单、一线服务问题清单，驱动一套服务大小循环机制推动解决客户服务问题，并形成闭环验证。推进投诉压降措施进展，对重点场景、新增场景投诉量开展定期波动分析。推进账务工信部投诉源头问题优化，明确重要投诉快速核查与处理响应机制各部门职责与工作要求，通报投诉压降情况，围绕目标持续改进措施。协同推动营销策略、产品规则、业务规则、业务流程等各方面的优简化，截止 12 月底，较去年月均量下降 4.94%。

（2） 责任营销

通过强化员工市场意识、完善考核机制，有效提升竞争意识。一方面加强走访公关力度，密切客户关系，牢牢抓住存量客户，确保业务无流失；另一方面精细分析客户潜在需求，挖增量，弥补业务缺口；同时积极走向市场开展业务拓展，完成 ISO9001、ISO27001 年度审核，持续加强帐单制作服务水平，进一步巩固服务能力优势，为确保市场份额打下坚实基础。

（3） 投诉与争议处理

2023 年热线投诉用后即评满意率 86.60%，分省排名第 11 名。完善帐务服务触点支撑体系，知识库和用户触点梳理优化覆盖率 100%。对接公司重点项目组做好云网融合门户帐务、支付能力支撑和协同，完成订单支付和渠道清结算能力提供。客户账务类投诉月均值较去年下降 18%。

（4） 隐私保护

业管中心坚持保护用户隐私，持续配合公司数据系统数据脱敏，严格执行《上海公司信息数据安全管理办法》要求，定期开展梳理鉴权账号，并制定《业管中心数据信息安全管理办法》，定期核查，推进员工合理安全使用数据，加强监督，确保员工运用数据的可追溯，保障用户隐私安全。

6、 合作共赢

（1） 权益保障

2023 年以来，业管中心在公司党委正确领导下，紧紧围绕学习党的二十大精神，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，牢固树立“四个意识”，积极开展理论学习，持续健全学习制度。坚持每月至少一次的党建理论和党务知识学习宣贯，廉洁自律，遵章守纪，为推动全面提升运营智慧化水平，提供有力的思想组织保障。

业管中心高度重视精神文明创建工作，紧抓学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大

精神主线，制定《2023 年度业管中心培训计划》，大力弘扬社会主义核心价值观，成立文明创建领导小组和工作小组采用各类形式，高标准开展精神文明建设工作。通过创建活动，营造良好的企业氛围，形成领导班子廉洁高效，员工素质不断提升，用户至上服务创新，年度任务圆满完成，企业品牌广为人知的先进集体。

（2） 责任采购

中心将履行社会责任的理念和要求全面融入企业的采购全过程中，以保证企业所采购的产品和服务是饱含“责任”的，同时也确保企业的采购交易行为是负责的。

（3） 责任监督

为了确保帐务服务与产品质量，业管中心持续加强质量管理与监督，加强单据制作检查监督，防范差错帐单流出，同时，积极协调邮政加强对退信的分析与沟通，定期召集会议通报“帐单收不到”情况较为集中的区域，敦促提升帐单投递质量。

7、 和谐劳动关系

业管中心始终致力于构建良好和谐的劳动关系，尊重人权，关注各项员工福利，提供基本必要的社会保障，持续加强对员工的关爱与沟通，通过开展各类体育健身活动丰富员工业余生活。

（1） 尊重人权

业管中心领导班子高度重视构建与企业生产相适应的企业文化，坚持以文化建设为抓手，努力建设一支善于沟通合作，具有强大凝聚力的团队。业管中心重视员工教育，实施《员工学习教育培训积分奖励办法》，利用中心组学习、党团组织生活会、班组学习等形式开展形势任务教育；开展“党的二十大精神”大学习主题活动；践行道德教育，组织全体员工学习《员工职业操守守则》和《员工奖惩管理办法》，增强员工企业责任感；倡导文明风尚，宣传社会主义核心价值观。建立了以行政领导为第一责任人、党政工团齐抓共管的创建工作格局，落实管理部门，由专人负责创建工作的具体实施，班子团结协作。

业管中心积极组织各类精神文明创建活动，推进文化建设，提升员工素质。持续推进新入职员工关怀计划，塑造和强化了“翼生智爱”服务文化和协同文化，激活和培养员工的创新思维和创新能力，增强企业创新活力，凸显团队优势；开展“业管之星”评选活动，发动员工发现身边的闪光点，挖掘出不同层面的“最美”电信人和团队；加强对员工的教育和引导，弘扬“工匠精神”；开展丰富、健康的群众性文化活动，使员工在活动中增强体质、增进了解、增加友谊、培养兴趣、开发潜能、陶冶情操；深入推进员工素质提升工程，以形势教育、学历教育、技能培训、知识讲座、岗位练兵、心理辅导、劳动竞赛等独具特色的各种活动为载体，不断提升员工的综合素质。

(2) 劳动合同与薪酬

截至 2023 年 12 月 31 日，在岗职工 129 人，其中合同制在岗员工 125 人，派遣制员工 4 人，与员工总数的比例合规。全年完成电信合同制员工劳动合同续签 10 人，规范签订率达 100%。对新招录的人员，开展新入职员工集中培训，在岗带教培训，促进人才快速成长。

业管中心鼓励员工参与各类先进评选，积极开展“两优一先”，“业管之星”等各级先进典型选树活动。为激发人员活力，鼓励员工建功立业，组织“业管之星”评选活动，针对在运营智慧化工作中做出的贡献进行总结，评选出骄傲的业管之星；为树立标杆，激励广大党员不忘初心、牢记使命，在建党 102 周年前夕，表彰了优秀共产党员、优秀党务工作者、先进基层党组织。

(3) 社会保障与福利

业管中心持续提升对员工的社会保障与福利，对正式员工落实上海公司 5 险 3 金政策，按照国家及本市有关规定，每月为员工缴纳养老、公积金等福利费；根据员工工龄，为员工提供年休假待遇。同时，为员工购买了门急诊、大病、住院保险，为员工解除后顾之忧。

(4) 职业健康安全

业管中心依法保障员工权益。2023 年，中心为全体员工进行体检；开展高温慰问；投保人身保险、职工互助补充医疗保险。全年支出劳动保护费 8.77 万元。

业管中心加强“妈咪爱心小屋”建设，对哺乳期女工给予特殊关怀；为每位员工配备了“工位安全逃生应急包”；为阅览室更新书籍，在工作场地定期更换空气净化器滤芯，创造安全舒适的工作环境。推进轻健身角建设。在两个员工活动室确定了轻健身角地点，添置相应的设备，以满足员工日常锻炼健身需求。积极组织员工参加健身活力教练培训，并在工余时间带领大家一起做健身操和舒展拉伸运动，缓解工作疲劳和压力。

（5） 民主管理

建立了以党政工团齐抓共管的创建工作格局，落实管理部门，由专人负责创建工作的具体实施和整体推进，班子团结协作，勤政自律；坚持执行党务公开、厂务公开等制度，完善各项管理制度，强化消防、安全等基础管理工作。内强素质，提升服务质量，优化服务流程，创造良好的服务环境；外树形象，服务人员仪表端庄，举止文明。

健全民主沟通会制度，民主沟通会围绕企业经营发展中心内容开展，倾听一线员工的想法和建议。完善职工群众月度走访制度，要求部门工会主席每月在部门内开展走访，了解员工动态，并上报中心工会，及时掌握员工诉求和困难。

（6） 员工培训与发展

一年来培训工作紧密围绕公司“1 个主题,1 条主线,8 方面重点”开展赋能培训,把专业人才培养与岗位要求、重点任务相结合,持续提升员工的业务能力与综合素质。2023 年中心共举办各类培训 96 期,参加人数累计 3075 人次,培训课时累计 15882 课时,培训覆盖率 100%。按照国家财政部会同有关部门制定的《关于职工教育经费管理和开支标准的暂行规定》,2023 年中心培训经费实际支用数为 501,321.52 元。

积极引导专业人才积极参与赋能与认证,提升 ABCIS 专业技能水平。截至 2023 年底已有 20 人分别获得研发、云网工程师 L1-L3 不同层级的认证,另有 13 人取得了 CISSP、PMP、计算机软考等云改数转认证。

建立中心学习型组织运作机制,完成《业管中心学习型组织建设方案》。围绕提升全员能力、毅力和动力,积极探索适用于各个层级的团队学习活动形式,创建了 1 个学习型单位、4 个学习型党组织、1 个学习型团组织和 10 个学习型班组/小团队,共申报 16 个学习课题。积极利用各种平台开展在线学习,全员赋能。邀请专业大师带来“大数据基础”等线上课程,同时结合轻学堂推出“业管翼启学”系列课程。增强了企业创新活力,引领企业健康持续发展。

(7) 员工沟通与关爱

推进高质量“四小”建设,解决员工关切问题。打造

裕德路健身中心、业管活动中心等，“翼生智爱”心理赋能品牌。用生生不息的“智慧与爱”赋能业管中心全体员工。

聚焦业务热点、技术前沿、员工焦点等领域，搭建“畅心业谈”分享交流平台，旨在提升员工独立思考、敢于表达的能力，加强部门间学习交流和横向互动，打破信息壁垒、汲取多样化知识，逐步形成浓厚学习氛围，赋能员工成长，激发员工活力。全年开办了五期活动，受到员工欢迎。

全年通过丰富多彩的活动、以仪式感、体验感、欢乐和趣味性，让员工从陌生到认识、再到亲密，拉近彼此的距离。包括：开展新年迎新、“三八”、“六一”、元宵猜猜猜、业管笑脸墙等多姿多彩的活动，增强员工互动，加强集体归属感。还有，“看上海”系列集体活动、“最美工位”评选等活动，为员工积极心态赋能。

开展员工节日慰问，结合法定节日和夏送清凉冬送温暖活动，以及消费扶贫工作要求，为员工送上慰问品。慰问品的选择也经过各部门工会主席集体讨论决定，提升了员工的满意度。

业管中心注重员工心理健康，深化“翼生智爱”心理关怀品牌项目，为员工赋能减压、增智添慧，提升组织温度。搭建锐意创新、攻坚克难的阵地，持续推进与服务工

工作室的标准化建设，“天翼飓风”运营稽核工作室通过公司示范工作室复审。

8、 社区参与和发展

业管中心始终心系社区发展，参与社区发展，通过关注社区动态、解决社区问题难题、促进区域就业，加强志愿服务等方式，促进企业与社会共同发展。

(1) 社区建设

业管中心积极对接徐家汇街道及辖区居委，充分发挥业管中心党团志愿服务队作用，积极组织参加城市公共管理和精神文明建设各类主题实践活动，积极开展以电信帐务服务为主的社区便民服务活动，协助社区开展丰富多样的群众性创建活动，积极与所在地区的交警、居委、企事业单位开展同创共建活动；为陈家宅居委、乐山居委老年群体提供帐单咨询与防通讯诈骗宣传；为大、中学生思想政治教育社会实践活动提供场地、人力等资源，努力形成助人为乐、关心他人、服务社会、奉献爱心的企业新风尚；积极参与第六届中国国际进口博览会徐家汇街道城市文明志愿工作动员部署会议，达成志愿服务意向，在进博会期间，组织二十余名党团员参与城市交通文明倡导志愿服务工作，在全中心范围内弘扬“爱有天翼，进博有我”的志愿者服务精神。

(2) 促进就业

业管中心持续规范正式员工与外包员工聘用，持续促进就业。

(3) 保护弱势群体

业管中心持续加强对弱势群体的保护，对内落实员工扶贫帮困。根据上海公司工会修订的工会经费管理办法，对中心帮困理事会的工作细则进行了讨论修改，并传达到各部门。推进对符合要求的员工开展扶贫帮困。开展消费扶贫，落实乡村振兴，完成人均 500 元消费扶贫采购。

(4) 防灾救灾

业管中心持续优化防灾救灾应急管理机制，与上海界龙印刷有限公司签订灾备协议，每年开展业务连续性测试，确保帐单制作业务连续性不受影响。同时，2023 年，严格执行中国电信上海公司应急响应办法规定，积极履行楼长责任制，做好人员进出管理，加强楼宇卫生管理，确保落实防疫防控要求，尽力保障人员健康安全。

四、责任展望

业管中心将继续通过对客户、上级管理单位、供应商、员工、社区等利益相关方承担责任和义务，为社会创造价值，实现企业和社会的和谐发展。加强核心价值观宣传，积极履行企业社会责任，牢固树立企业公民意识，遵守社会公序良俗，接受政府与社会公众的监督。

我们将积极拥抱变化，以客户为中心，以员工为本，以数字化为手段，重构和优化业务管理支撑流程体系，大

力弘扬“强支撑、防风险、优感知”的“新业管精神”，助力企业“云改数转”战略转型，持续做好将企业经济效益与社会责任效益相结合，诚信对待客户和合作伙伴，积极拓展绿色节能环保技术的应用，持续开展扶贫帮困等公益事业，为保护人类赖以生存的环境而努力。