

中 国 电 信
上海公共服务中心
2023 年社会责任报告

目 录

一、公开陈述	3
二、基本概况	4
1、单位简介	4
2、文明单位类型	4
3、组织架构	4
三、主要参数	7
1、报告篇幅	7
2、报告周期	7
3、时间范围	7
4、限制性说明	8
四、报告内容	8
1、政治建设	8
2、经济建设	10
3、文化建设	11
4、社会建设	13
5、生态文明建设	15
五、预期与展望	16
1、预期绩效	16
2、报告展望	18

中国电信上海公共服务中心

2023 年社会责任报告

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海分公司公共服务中心全面贯彻新发展理念，将社会责任融入企业发展的每一个环节，高度重视精神文明创建工作，坚持以党建促创建，贯彻落实党的二十大会议精神，持续推进我们的创建工作。“不忘初心，牢记使命，永远奋斗”。全体员工以身作则全面履行企业公民应当履行的职责，以自己的实际行动践行企业公民义务。我们认为文明单位创建是企业发展的重要组成部分，与企业各项工作紧密相连。我们认为只有全员参与才能把精神文明创建工作落到实处，全面提升本单位的工作成效。我们认为社会责任是社会文明进步的标志，是文明单位应尽的义务，应当积极主动地履行相关职责。

本报告全面、真实地反映了公共服务中心 2023 年度不断完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度，并且在履行政治建设、经济建设、文化责任、社会责任和生态文明建设等社会责任方面所做的工作和成效。

中国电信股份有限公司上海分公司公共服务中心

二、基本概况

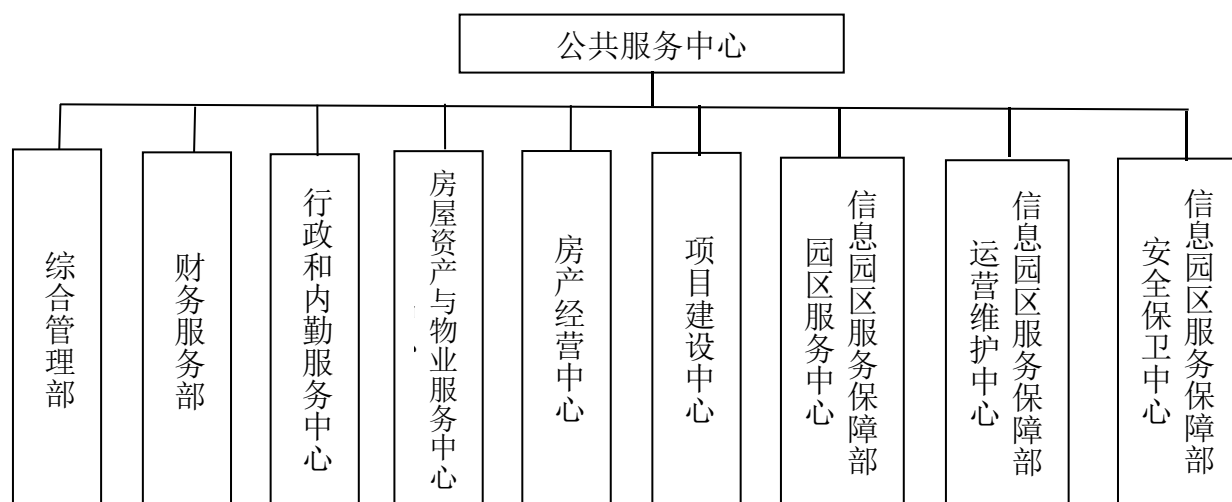
1、单位简介

中国电信股份有限公司上海分公司公共服务中心（简称：共服中心）是中国电信上海公司直属单位，共服中心员工有 60 人，党员 42 人；平均年龄 46 岁。其中 30 岁以下有 6 人，31-40 岁有 5 人，41-50 岁有 30 人，51 岁以上有 19 人。共服中心定位为公司支撑类直属单位，面向全公司提供行政、房屋和物业、内勤等集约服务。下设综合管理部、行政和内勤服务中心、房屋经营与物业服务中心等工作单元。综合管理部负责编写本报告。

2、文明单位类型

本报告编制主要遵循《2023 年修订版上海市文明单位社会责任报告指标》中企业类文明单位社会责任报告指标要求。

3、组织架构



（2023 年机构图）

共服中心内设九个部中心进行工作责任分工：

综合管理部：主要负责行政办公、党组织建设、纪检、工会管理、团组织建设、人力资源管理、法务、合同与采购管理、质量管理、档案管理等综合事务工作；负责财务预算管理、会计核算、内控建设和评估等工作。

财务服务部：主要负责服务对象的预算管理工作，牵头落实年度预算的编报、分解及下达，跟踪月度预算执行情况，及时预警并做好财务分析；负责服务对象的资金资产管理工作，牵头落实现金流预算、应收账款管理、工程财务管理等工作；负责服务对象的价值管理工作，牵头推进资源效能提升、资产价值、成本使用效率效益评估等工作；负责牵头建立与完善对应服务对象的内部控制体系；负责服务对象的各类报账单、资产核销、税务、合同以及采购方案等财务审核把关工作。

行政和内勤服务中心：主要负责提供零固、办公设施、低耗及物流等物资服务，生活福利服务，车辆管理和车队运营服务等相关后勤服务和归口管理职责；负责派驻内勤文员（含日常行政事务、人力辅助类服务、值班事务、文件收发、日常安全、固定资产保管、信息汇总操作等）的管理和服务提供；承担公纳业务提供管理相关职责；承担公司重要接待工作的支撑。

房屋资产和物业服务中心：主要负责公司房屋土地实物归口管理和信息管理维护；负责推进房屋土地资产价值管理提升，开展房产资源盘活利用，提出房屋盘活变现的方案和路径；承担房屋日常调拨操作；负责房屋土地征收、收储等归口管理；负责相关

房屋土地历史问题排摸和权属管理；负责理清房产涉及法律事务和纠纷处置、档案管理、权证办理和获取等；负责土地和房屋相关政策法规的收集和研究，提供相关服务支撑；负责公司公有住房的管理；负责公司物业管理服务，承担相关物业服务的日常操作。

房产经营中心：主要负责公司房产经营性工作的归口管理，包括出租、租入和出售的审批、支撑、指导和检查；负责房产市场信息的收集和分析，制定房产经营策略、提出盘活建议；负责所辖房产的出租、租入和出售的具体经营性事务和房租内部结算，承担相关经营性指标的完成和房租应收账款的回收；负责客户服务和维系；负责公司公租房、安居房的房源提供和项目合同签订、日常结算、安居房的日常管理；承担所辖经营性房产的房修需求。

项目建设中心：主要负责所辖房屋资产的装修、维修类项目的方案设计、预算管理、招投标管理、施工管理、竣工决算等工作；负责所辖房屋的成本类房修项目实施、负责房屋年度房修需求预算申报。

信息园区服务保障部园区服务中心：主要负责园区与相关政府部门的联络沟通，为各入驻单位（含集团）提供相关服务；负责园区配套服务功能的建设、管理和运营服务，包括摆渡车、员工食堂、充电桩等；负责园区文明单位创建，组织开展园区文体活动等；负责园区内所辖房产的内部结算和出租。

信息园区服务保障部运营维护中心：主要负责园区整体性物业

服务；负责园区内公共市政配套设施及上海公司在园区所属楼宇的附属设备设施（不含消防和特种设备）的管理和维保；负责所辖房屋的水、电、煤等方面的日常管理和费用结算；负责园区外所辖房屋的相关附属设施（不含消防、技防设施和特种设备）的管理和维保。

信息园区服务保障部安全保卫中心：主要负责园区整体公共区域（不含楼宇）和相关综合楼宇内公共区域的安全管理和保卫；负责本部门的安全生产管理、安全保卫和网信安全；负责园区内所辖房屋的电梯、消防技防设备设施的管理和维保；负责牵头落实园区防汛防台工作；负责联系园区武警部队、属地派出所和消防大队，协调对入驻单位的安保工作。

三、主要参数

1、报告篇幅

本报告按规模以上文明单位，依据《2023 年修订版上海市文明单位社会责任报告指标》的内容和要求，对单位履行社会责任方面提供了较为详实的社会责任报告。报告篇幅共 18 页。

2、报告周期

采用“一年一报告”制度。

3、时间范围

本报告全面反映园区从 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日，报告中涉及整年数据采用 2023 年。其余非年度数据以单位最新数据为准。

4、限制性说明

在履行政治建设、经济建设、文化责任、社会责任和生态文明建设等社会责任方面所做的工作。部分内容可能超出上述范围。

报告内容覆盖范围：本单位、公司内部和社会通信服务相关方。

四、报告内容

1、政治建设

政治引领。加强思想建设，扎实开展“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想”主题教育，持续深入学习党的二十大精神 and 习近平总书记系列重要讲话精神，紧紧围绕迎接宣传贯彻党的二十大这条主线，着力强化党的创新理论武装，着力培育和践行社会主义核心价值观。坚持和完善落实中央重大决策部署长效机制，研究制定贯彻落实党中央重大决策部署相关工作任务清单，推进落实10项重点工作。班子成员上党课7次，支部书记上党课5次，聚焦共服年度7项党员攻坚项目，推进党建深度融入经营发展。传承发扬党的自我革命精神，深化党的优良传统作风教育，进一步提升作风建设重要性的认识。持续做好“两深入服务”，推动落实共服中心面向一线的服务承诺。接应公司“118”重点工作要求，坚持“客户说了算”导向，建流程定标准，面向全公司提供优质的行政、房屋和物业、内勤等集约服务。

党建工作。推进党组织标准化、规范化建设，创新党组织发挥作用的机制。召开公共服务中心总支部委员会选举大会、完成

党支部组建，推进党建信息化建设等工作。加强学习型组织建设，形成以“学习改变行为，行为促进业绩”的良好氛围，完成2023学习型党支部申报工作。优化党建责任制考核，将党建责任制考核内容融入各处室季度绩效考核中。组织党员学习《党支部“三会一课”“自查表”》，严格按照自查表要求开展“三会一课”活动并做好党建网及党员手册记录。在“三会一课”常态化教育开展的基础上，进一步结合党建翼联、党员攻坚、党员登高等落实课题研究和学习活动开展，推动学习型支部建设在高质量发展中起到引领攻坚作用。完成组织生活会和民主评议党员等工作。持续加强党务工作人员队伍建设，参与公司党群条线工作人员岗位更新认证，打造具有创新姿态、争先精神的党务人员队伍。认真做好入党积极分子的培养教育考察工作。

社会主义核心价值观。广泛践行社会主义核心价值观，开展“我为群众办实事”、“无偿献血”活动、“优秀志愿者”推荐评选、“数字化转型先锋”推荐评选等活动，引导职工形成正确的世界观、人生观、价值观。加强党建统领，开展“下沉一线、奋战百日”主题实践活动，深入各区局一线助力百日竞赛，苦干实干，为实现全年目标不懈努力。联合德律风党支部赴上海造币博物馆开展“参观造币博物馆，感悟红色金融”党建翼联活动，教育引导各位党员学思想、强党性、重实践、建新功。关心关爱员工，切实解决员工急难愁盼问题的主要情况和重点问题。落实消费扶贫、健康活动事宜，排摸助学帮困情况，组织“看上海”

活动。组织员工参与2023年公司员工满意服务评价竞赛、传播推广劳动竞赛和提效运营劳动竞赛。跟进中秋国庆慰问品事宜和电信团购事宜，服务好员工。

2、经济建设

依法经营。2023 年共服中心组织多次诚信教育，发挥好“上海天翼正能量”微信公众号的作用，探索智慧普法新路径；积极运用“学习强国”平台开展普法。签订各类合同均通过公司内部合同管理系统流转，合同履约率 100%，未发生合同纠纷。合同尽可能使用规范文本。对于经常使用的合同都申请为规范文本。首先，公司对规范文本使用率有明确的考核要求。其次，使用规范合同文本简化了审批手续，无需企发部审核，也确保合同的合法性，降低了法律风险。依法纳税是每个企业公民的义务和光荣，共服 2023 年未发生违反税收征纳的行为。保护自己的知识产权，尊重他人的知识产权，无侵犯他人知识产权的行为，未发生虚假宣传和非法广告的行为。无因诚信、质量问题而被媒体曝光并产生不良社会影响的记录，着力践行企业社会承诺，按时提交单位社会年度责任报告。

诚信服务。共服中心主业是面向公司各部门/单位提供行政内勤服务、房屋经营与物业服务等公共服务保障、信息园区服务和运营等。服务员工，服务客户，遵循“用户至上 用心服务”服务理念。共服中心承担上海电信房产租赁工作，面向的客户即房屋租客。2023 年，以提升客户感知为目标，做好信息大楼、信贸大

厦、大北大楼等地的服务工作，与客户密切联系，了解客户困难，主动与现场物业、客户召开物业服务协调会议，将客户需求收集，并督促现场物业及时做好调整，在不违反原有租赁合同和物业合同约定的前提下，将现场物业服务水平提升，满足客户核心需求。积极做好真大路、兰溪路重点房产的信访维稳工作，倾听居民意见主张，耐心解答居民疑问，为居民排忧解难，确保不发生因信访处置不当而引发的对公司的不良舆论影响，同时稳妥推进房屋历史遗留问题的处置工作，兰溪路居民长期信访维稳问题有效解决，真大路居民房屋置换攻坚克难取得突破。

经济效益。房产盘活年度贡献 4.2 亿。完成信息园区和真如园区光伏及储能技术试点应用，两个园区光伏总装机容量 1032KWh，储能总安装容量 1052KWh，更新光伏路灯 108 根。预计可以实现光伏年发电量约 80 万 KWh，年碳减排约 500tCO₂，年节省电费约 80 万元。实现信息大楼电量、水量、燃气量的数据采集与精细化管理。完成 12F、13F 和 22F 等多场景的智慧照明控制、楼层电能回路及插座监控以及空调自动控制系统。为大楼深度节能降碳奠定基础，也为大楼参与虚拟电厂调峰调频提供了条件。信息大楼获得了陆家嘴管理局绿色低碳践行楼宇和创新标杆楼宇的表彰。“上海 12345 市民服务热线展厅”项目按期交付，满足市政府对上海 12345 市民服务热线数字化转型的要求。

3、文化建设

文化设施。提供与职工美好生活需求相匹配的文化活动设施。阅览室供职工阅读、学习和放松，各种类型的书籍以满足不同职

工的阅读需求。健身房配备跑步机、划船机、乒乓球桌等运动器材，同时提供瑜伽、舞蹈等课程的教室，帮助职工保持健康的生活方式，提升身体素质。多功能活动室可以举办各类讲座、研讨会、培训等活动，丰富职工的专业知识和生活技能。

企业文化。压实全面从严治党主体责任，通过责任思廉（全面落实“四责协同”，深化责任体系。签订责任书，开展全面从严治党谈心谈话）、党课讲廉（班子成员、支部书记上党课，弘扬正确的价值观和道德观，增强廉洁意识和自律意识）、数化固廉（推行电子化审批流程，减少人为干预和腐败风险，提高审批效率和透明度。通过建立电子审批系统，实现审批过程的规范化、标准化和可追溯性。）、文化颂廉（开展廉洁文化支部示范点创建活动，弘扬“求真务实，团结奋斗”的廉洁文化氛围）、监督查廉（将监督内容融入日常管理，提升防范风险能力）、员工评廉（将评估结果作为来年持续改进的重要依据，形成有效闭环），深化“六廉”清正文化 3.0 建设。积极组织员工开展全民健身、读书月等形式多样的员工文化活动，不断提升员工对企业文化建设的参与率。

企业精神。始终坚持遵循公司“用户至上用心服务”的服务理念，深入了解客户需求，积极与客户沟通，当客户遇到问题时，迅速作出反应，并提供有效的解决方案。建立健全客户服务体系，确保用户的问题能够及时得到处理和解决。对于投诉和建议，认真倾听，积极改进，以实际行动回应客户的关切。

弘扬劳动精神、奋斗精神、奉献精神、创造精神、勤俭节约精

神。组织员工参与 2023 年公司员工满意服务评价竞赛、传播推广劳动竞赛和提效运营等劳动竞赛，进一步激发全体干部员工转变作风、真抓实干、奋勇争先的工作热情，积极营造凝心聚力、开拓进取的良好氛围，为公司高质量发展提供不竭的精神动力。

4、社会建设

员工录用。严格按照《劳动法》和《劳动合同法》的规定，每年召开员工大会进行协商，拟订集体劳动合同并经员工大会通过后与员工签订。劳动合同签订率 100%。保障员工合法权益构建和谐劳动关系。严格执行弹性福利、升岗升等、积分转换等政策，结合新组建的公共服务中心实际情况，制订《中国电信股份有限公司上海分公司公共服务中心 2023 年绩效分配办法》。全盘统筹兼顾激发组织活力，逐步提升员工薪酬中位值和提升奋斗者获得感。设立专项专班激励，鼓励员工积极参与公司级/单位级重点项目或重点任务等，积极拓展工作内容，通过专业化多元化激励，营造业绩导向的激励文化，助力公司高质量发展和数字化转型。同时向创造价值创造能力的员工倾斜，加大日常绩效激励力度。

权益保护。每年安排全体员工健康体检。落实提高员工伙食、体检套餐、年休假期、年休假补贴等菜单式可选择福利。根据员工大会通过的绩效考核办法对员工奖惩。开设线上线下数字化转型课程。线上运用轻学堂平台开展《数字化转型的战略选择》学习；线下邀请资深专家开设《chatGPT: AIGC时代的机遇和挑战》课程。以学习与发展为动力，关注青年员工成长成才培养，开设专业人才能力提升训练营2期《AI时代下的经验萃取与创作输出》、

《认知自我赋能团队》，不断提升通用与差异化专业能力。督促牵引员工自我提升，鼓励员工参加各类技能认证、专业技术职务评审助力发展，年内有3名员工通过PMP考试和1名员工申报工程师专业技术职务。同时，不断加强干部队伍建设，注重加强学习，组织开展综合素养能力课程《教练型领导力：把员工带成干将》。

安全保护。坚持“安全第一，预防为主，综合治理”原则。全年共组织各类安全检查 27 次，地点 43 处，参加检查 129 人次，发现隐患 16 处，均已整改完成。开展各类安全生产专项活动，加强日常安全检查力度，确保安全责任区检查全覆盖；如 415 国家安全日活动、保密安全月活动、安全生产月活动、建筑楼宇消防安全领域专项行动等。通过组织开展安全教育培训，包括第一责任人讲一堂“安全公开课”和邀请安管部专家开展的专题安全培训，以提高员工的安全意识；通过消防逃生救火演练，提高各部门应急防范能力，增强员工的消防安全意识及疏散逃生的技能，并不断完善演练预案。加强属地治安管理，积极协调公安和部队，完善信息园区反恐应急预案。

同创共建。服务社区，营造和谐社区氛围。以二十大精神指导文明创建工作。聚焦困难群体，服务社区，服务社会。与浦东新区康桥镇康桥半岛社区以及瑞信养老院开展共建共治，签订共建协议，共建文明社区。双方党支部共同推进和落实协议各项工作，如互相参观访问交流，地方党建和企业党建各有特色，相互借鉴。以“党建翼联”为平台，充分利用相关单位的思想、组织、文化、人才、资源等优势，开展结对共建工作，形成共建氛围，弘扬敬

老爱老传统美德、为老年人提供更多人文关怀，共建和谐社会。弘扬时代新风，开展文明交通、文明餐饮等文明风尚活动，引导职工自觉践行“新七不”规范。

志愿服务。志愿者服务是社会责任的重要体现，共服中心全体员工积极响应文明创建活动，全员均实名注册全国志愿者服务网站，参加中国电信上海公司市志愿者队伍，党员 100% 参加。积极开展志愿服务，2023 年内，组织了“3.5 学雷锋”、“无偿献血”、“我为群众办实事”等活动，体现共服中心志愿团队的力量。

公益事业。员工积极参加公司组织的爱心一日捐，同时继续扎实做好公司总部消费扶贫活动（64 人，金额 32000 元），充分发挥工会组织的优势，结合节日员工福利发放，发放端午节节日慰问及国庆节日慰问，组织完成好定点扶贫和对口支援贫困县采购农副产品的消费扶贫任务。配合做好对木里县的支撑、宣传，确保全年扶贫工作计划顺利完成。

5、生态文明建设

环境管理。信息园区建筑低密度、组群式布局，融入绿化之中，布局错落有致，达到与自然环境的有机结合；道路以网格状为主。精心施工，认真养护，为员工打造“树绿、水清、花艳”的美丽家园。园区占地 55 万平方米，绿化面积 26 万平方米，绿化覆盖率 47%，其中水生植物 1422 平方米。每年都组织力量，疏浚园区周边河道淤泥，变废为宝，再将肥沃的淤泥培土，种植植物，同

时园区团队每年组织植树节、大扫除等绿色家园活动，为美丽城市增添光彩。继续坚决贯彻上海市控烟条例，园区食堂委托专业单位承接垃圾清运，严格落实垃圾分类的方案，大力宣传节约粮食与光盘行动。

低碳节能。积极创建节约型企业。承建建筑工程时，优先采用具有节能减排的设计方案，施工时大量使用环保材料，践行节能环保的理念。日常运营时教育先行，加大节能减排宣传，形成节能意识。通过公共服务中心和邮电设计院项目团队的努力，园区绿色能源试点项目已实现信息园区光伏总装机容量不低于 571.59kW，真如园区光伏总装机容量不低于 123.735kW，两个园区光伏总装机约 695.325kW。预期实现光伏年发电量约 80 万 kWh，年碳减排量约 500tCO₂，年节省电费约 80 万元。做好信息园区内、外能耗大户重点楼宇用电管理，对办公空调面板粘贴节能标识，并进行宣贯检查。狠抓跑冒滴漏，及时跟踪各楼宇租售及在建工程施工状态，按时序进度完成能耗指标。

环保形象。“创建美丽园区、一流园区”，经十余年努力，园区环保理念已经深入人心。信息园区获评公司美丽家园，树立园区更好的环保形象，为员工打造优美的工作环境。电信信息大楼荣获浦东新区政府表彰 2023 年度楼宇经济贡献奖。本报告期内未受到环保部门的处罚且无环保违规负面信息。

五、预期与展望

1、预期绩效

经济绩效。延续积极求实的态度，接应集团公司和上海公司的

工作要求，制定并围绕共服中心年度重点项目与党员攻坚项目，推进“五型”责任总部建设，提升领悟力、行动力、贡献力，坚持“客户说了算”导向，建流程定标准，面向全公司提供优质的行政、房屋和物业、内勤等集约服务。加强房产盘活，提升房屋资产效能，会同财务部对各资产管理单位出租收入全量摸底。根据各空置房屋实际情况，以“一楼一方案”为标准优化活方案，大力向市场推广空置房屋，多方案寻找意向客户。会同专业部门对办公类用房、生产性机房进行腾挪规整、重新规划，化零为整进行整体出租。压减外部租入办公房屋面积，逐步进行退租转自用，压降外部租入面积，减少租金支出。

社会绩效。继续做好社区共建工作，以“党建翼联”为平台，持续与结对单位开展共创共建活动，及时总结和宣传共建活动的好经验、好做法，务求共建活动常抓常新，创出特色，创出硕果；继续做好志愿者服务工作，弘扬正气，回馈社会。继续做好真大路 1 弄、兰溪路 89 号等几处重点房产的居民来电来访接访工作，稳妥处置各类突发事件，继续推进真大路居民协议置换项目、中山南二路安居房收储、兰溪路居民协议搬迁项目等。

环境绩效。持续推进落实智慧园区项目后续建设和运营工作，按照集团和上海公司统一部署，接应落实“碳达峰、碳中和”行动，按时积极配合完成绿色能源试点项目和智慧园区建设，配合推进 AI 等节能技术在园区试点应用，实现屋面光伏、车棚光伏、主干道路灯光伏、基站叠光及储能技术等应用落地。

2、报告展望

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，认真落实集团和上海公司工作部署，坚持党建统领、守正创新、开拓升级、担当落实，持续深入实施云改数转战略，发扬服务精神、专业精神、团结精神，确保完成年度工作目标。积极融入公司云改数转战略和数字化建设布局，依托智慧园区建设和运营经验，在管理、经营、服务等各方面，如智慧食堂、房产管理、智慧通行、安居工程等相关工作和业务，主动探索推进“以人为本”的数字化运营。进一步改善基层员工的工作与生活条件，推进企业民主管理。积极主动参加文明创建与社会公益活动，回馈社会。

对供应链伙伴的期望。合作共赢，严格按照公司规定，结合共服实际与供应链伙伴真诚合作，创造良好的合作氛围，公平、公正、公开，择优选择合作伙伴，共同发展，共同进步。