

2023 年度社会责任报告

中国电信股份有限公司上海分公司总部

2023 年，中国电信股份有限公司上海分公司总部（以下简称“上海电信总部”）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，全面接应上海电信深化改革和高质量发展要求，以推进“文明单位创建”为抓手，夯实责任体系、加强政治引领、深化企业文化内涵、积极履行社会责任、科学规范管理，为引领总部转型，切实服务员工、赋能一线，推进年度任务目标完成提供坚强政治保障。

目前上海电信总部在岗员工 845 人，直属党组织 22 家，党员 496 人，团员青年 293 人，党员占比 58.7%。上海电信总部党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以深化文明创建为抓手，积极履行社会责任，先后获得了全国文明单位、上海市文明单位、陆家嘴街道党建联建特别贡献单位、中国电信集团模范职工之家、上海公司先进基层党组织等一系列荣誉。现将上海电信总部主要开展情况报告如下：

（一）加强政治引领，强化理想信念教育

1. 持续强化理论武装。严格落实“第一议题”制度，通过党委会、党建工作沟通会等形式，第一时间传达学习习近

平总书记重要讲话和重要指示批示，以及党中央重要会议、文件精神，细化落实举措，部署推动落地。严格执行党委理论学习中心组学习计划，全年开展专题学习12次、学习议题63项，推动网络强国、数字中国建设、安全生产等中央重大决策部署落到实处。

2. 推动主题教育走深走实。突出统筹谋划，按照中央“学思想、强党性、重实践、建新功”的主题教育总要求，第一时间制定主题教育工作方案，成立领导小组和工作组，建立工作提醒机制，下发五期主题教育工作提示，确保工作落实有序。突出理论学习，4月19日举办主题教育读书班，组织74名党员干部开展《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》《习近平著作选读》等11本书目的集中学习。同时，各党组织以“三会一课”、主题党日、读书日等形式，引导党员深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的精髓要义。突出指导实践，21家党组织制定28项调研课题，累计开展调研106次，发现问题69个，制定举措86个，提出建议25条，形成了云网建设情况、BD帐务感知提升、公司系统工具使用情况等21篇调研报告，切实将学习成果转化为推动公司高质量发展的有力支撑。

3. 加强组织建设。探索打造“党建+”，将党建与联学共建、专项攻坚、文明创建相结合，各党组织与19家党支部开展“党建翼联”、制定44条责任总部建设专项攻坚的承诺清单、持续推进上海市文明单位、全国文明单位创建，丰富党建融入中心的新形式。深化学习型组织建设，举办总部“全

员读书日”、数字化转型意见征集、选树学习标兵等活动，收到数字化转型建议 59 篇，选树 10 名公司级学习强国积极分子、2 家公司级十佳学习型班组，营造了良好的学习氛围。

（二）夯实责任体系，推动创建落细落实

1. 聚焦责任落实，加强统筹推进。上海电信总部党委高度重视文明单位创建工作，将文明单位创建工作列入重要议事日程，与重点工作同布置、同考核，建立起党委统一领导、党政齐抓共管、各党支部和部门积极配合的文明单位创建工作格局。认真落实市文明办关于创建工作的部署要求，结合单位实际，每年做好精神文明建设工作安排，明确具体任务和责任部门，扎实推动精神文明建设各项任务。2023 年以来，上海电信总部各部门领导干部团结协作，开拓创新，作风民主，勤政廉政，在文明单位创建活动中发挥了模范带头作用。

2. 广泛宣传发动，形成创建氛围。以党员大会、工作会等方式，广泛宣传创建工作的目的、意义和创建工作内容，使员工明确创建目标、努力的方向，为创建工作奠定思想基础。广泛开展劳动竞赛、技能竞赛、岗位练兵等活动，提升员工能力、积聚员工活力、增进团结，凝聚创建合力。加大文明创建的宣传力度，以公众号、视频新闻、公司网站等方式，开展文明单位创建工作情况宣传，营造良好的创建氛围。

3. 做好动态管理，夯实创建成果。坚持推进文明单位创建常态化，各支部以习近平新时代中国特色社会主义思想为

指导，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，通过“三会一课”、主题党日、交流走访等形式，积极交流研讨文明创建工作，推进创建工作不断取得新成效。深化“党建+文明单位创建”、党员攻坚、党建翼联等平台，不断丰富文明单位创建的工作内涵，以党建工作带动文明单位创建。

（三）深化企业文化内涵，提升员工综合素质

1. 打造“五型”责任总部。制定责任总部建设的工作方案和员工倡议书，细化工作目标和安排，引导总部员工积极响应落实责任总部建设要求。成立领导小组和工作推进专班，围绕责任总部建设的定位、方向、抓手，组织总部各党组织开展讨论，明确时间表、责任人，深化“五型”责任总部建设。开展责任总部专题学习，以党建工作沟通会、“三会一课”、部门会议等形式，组织党员员工深入学习责任总部建设要求，理解深刻内涵，凝聚全员的思想共识。

2. 推进责任总部任务落实。建立承诺机制，围绕“五型”责任总部建设要求，梳理了关于推动同题共答、促进部门协同、提升专业能力、提高客户感知等15方面的主要任务，制定了44条责任总部建设专项攻坚的承诺清单。建立协同机制，开展点对点工作沟通，通过指导支部“换届选举”、列席“三会一课”等方式，进一步提高总部各党组织的思想认识，及时了解责任总部推进情况。建立监督机制，定期召开责任总部推进会，认真查找存在的不足，帮助完善工作举措，确保各项任务稳步推进。

3. 发挥榜样引领作用。强化改变作风，开展 20 场支局长沙龙主题交流，将基层反映的困难和问题，分解到总部相关部门，及时跟踪、督促、协调解决，倒逼总部部门服务职能的发挥。强化为一线减负增能，打造“分享一刻 专业课堂”品牌，开展 4 期专题培训，累计 260 多人参与。同时，积极破解发展难题，总师室围绕云、算力等战新业务理顺流程，企发部优化完善企业流程，财务部积极指导各单位制定新一年预算，人力部深化年轻科技型干部培养，数转办加快推进数字化转型等。强化氛围营造，深挖责任总部推进典型案例，在 OA 首页、电信报、电信新闻等渠道刊发报道 20 多次，加强了部门间的互学互鉴。

（四）主动担当作为，积极履行社会责任

1. 落实“以人民为中心”发展思想，服务社会民生。统筹产业、消费、教育、技术等多种方式助力当地乡村振兴，形成“产业+就业”内生造血机制，促进可持续发展。面向员工和社会大众，推介木里特色优质农产品，开展消费助农达 51.4 万元。打击治理电信网络诈骗，压实主体责任，坚持反诈专班机制，优化反诈号码监测模型，提升技术防范精准度。全年大部分时间保持涉案率、举报率同城排名第一。

2. 坚持“以客户为中心”，致力服务领先。公司服务综合满意度始终领先，工信部百万用户申诉率、携号转网百万用户申诉率、营销宣传百万用户申诉率均保持行业最低。深入开展“数智服务暖民心，全员服务在行动”教育实践活动，号召全体干部员工正心诚意，知行合一，真诚服务。面向全

社会推出“线上全能办，最多跑一次”服务承诺，线上累计实现超 200 项功能，95%业务实现线上全能办。同时以服务承诺为牵引，大力加强智慧服务，强化 10000 号全网一体化集约运营模式，试点“东话西接”，建设翼声平台、智能知识库等，智能服务占比达 74%，转人工率由 45.48%降至 33%。

3. 凝聚公益力量，开展各类关爱行动。围绕“爱有天翼”智慧生活、信息安全、关爱春苗、帮扶助困、网络保障、文明风尚等活动品牌开展各类志愿服务。结合“3·5”学雷锋、消费者权益保护日、防通信诈骗、敬老节等主题，开展瑞信养老院敬老服务、陆家嘴区域交通执勤、重大主题宣传等志愿者服务。组织员工开展“爱心一日捐”“社区联合捐”“消费助农”等各类公益活动，以公众号、电信报、企业内部网站等载体，积极宣传公益活动，打造“带动员工做公益”的公益格局。聚焦党纪学习教育等重点工作，组织志愿者讲好红色电信故事，传承电信红色基因。

（五）科学规范管理，营造和谐稳定氛围

1. 发挥党建工作独特优势。持续推进党建深度融入生产经营，以“五小载体”建设为抓手，将党建工作优势转化为转型发展的胜势。聚焦问题共答，开展党建翼联 2.0，结对街道社区、政府、内部等 25 家单位，持续扩大党建合作圈。聚焦重点工作，深化党员攻坚，设立了数字化协同办公、智慧通行建设、VoWiFi 成果落地等党员攻坚项目 39 个，为推动企业数字化转型、高质量发展群策群力。聚焦重大项目，成立进博会窗口服务保障临时党支部，设立 4 个党员先锋岗，

通过整合公司各类资源，以快速响应和满足客户需求。

2. 全面落实安全生产。抓实安全生产责任，签订安全生产责任书，做好公司安全生产、网信安全、保密工作履职考核相关工作。加强意识形态工作，每季度自查梳理意识形态阵地，做好全国“两会”、杭州亚运会、进博会等重要时间节点期间的意识形态和舆情稳定工作，守牢安全底线。开展安全隐患排查整改、安全生产专项整治、安全培训、消防疏散及急救演练等 10 次，提升员工安全意识，有效确保总部全年无安全生产责任事故。

3. 开展员工关爱行动。坚持“以人民为中心”的理念，主动关心关爱员工，全年日常走访慰问 1321 人次，开展各类重要节日及专项帮困 4164 人次。丰富员工业余生活，组织参加公司运动会，开展总部全员健身日，激发员工活力。推进员工实项目，做好公共急救、感恩计划等员工关怀，办好上门配药、健康食堂、办公环境优化等“四小”建设。认真做好联系服务青年工作，组织参加创 e 赢家、岗位创新等各类比赛，举办新员工专题培训，帮助青年成长成才。