

中国电信股份有限公司上海分公司智能云网操作维护中心

2023 年度社会责任报告

一、引言

中国电信股份有限公司上海分公司智能云网操作维护中心 Intelligence Cloud Network Operation Center（以下简称上海 ICNOC）是中国电信股份有限公司上海分公司的直属单位，为上海电信用户提供优质信息通信和云网一体服务。

（一）社会责任理念

在中国电信集团和上海公司的引领下，上海 ICNOC 始终秉承“让客户尽情享受信息新生活”的企业使命和“全面创新、求真务实、以人为本、共创价值”的企业价值观；坚持开展文明单位创建工作，以认真履行企业社会责任、牢固树立良好企业公民形象为己任，在上海推进“智慧城市”建设中，不断发挥着生力军的作用，把企业发展同助力民生紧密结合，让更多人受惠于信息化发展，使“用户至上，用心服务”的服务理念深入人心，赢得社会的认可。

（二）智能云网操作维护中心概况

上海 ICNOC 是上海电信“云网实时运行的第一责任人”，负责云网 7*24 小时集中监控、云网安全和舆情事件的预警、响应、日常指挥调度及组织处置，通过智能集约化手段，推动实现云网隐患的主动预警和业务快速恢复；承担上海公司通信总值班职责，及时报告并指挥协调处理重大云网及应用事件，协同完成重要通信保障任务。上海 ICNOC 始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以建设习近平文化思想最佳实践地为抓手，深入学习领会习近平总书记关于传承红色基因、赓续精神血脉的重要论述，传承弘扬红色电信精神，深入打造创新文化，引领全体干部员工凝心聚力，保障网络安全、践行绿色发展，为建设上海国际数字之都添砖加瓦。

截止到 2023 年年底，中心共有员工 617 人，平均年龄为 38.6 岁。其中，领导班子成员 5 人，平均年龄 50.8 岁；中层管理人员 44 人，平均年龄 44.6 岁；中共党员 204 人，平均年龄 43.7 岁。本科及以上学历占比 82%，高级工程师 62 人，获得 ACE、CISSP、CCSK 等高阶技术认证人数达 64 人。各类人才占比在上海公司内名列前茅。

上海 ICNOC 先后获得经信委先进基层党组织（党委）；上海市通信行业通信保障工作成绩突出集体；上海市治安防范先进集体；全国“安康杯”竞赛（上海赛区）优胜单位；上海

市五一劳动奖状、中国电信集团模范职工之家；中央企业五四红旗团委；中国电信集团公司科技进步一等奖等诸多荣誉。此外，我们还收获了经信委、集团、市公司等近百项条线荣誉。

二、全面完成各项生产任务，聚焦高质量发展，落实行业责任

2023 年度集团运维指标整体达标，各专业网络运行指标及政企客户服务指标均得到稳步提升。客户感知类指标中 2023 年三季度集团宽带网络质量满意度测评中，上海公司得分 74.1 分，领先值扩大至 2.4 分，满意度改善值 2。协同推进宽带质量提升，23 年 10 月份宽带用户申告数较 T0 值下降了 27.82%，光网语音用户申告数下降了 52.42%，宽带网络质量第三季度工信部及集团测评均排名行业第一；夯实云底座能力，推动云宽规模发展，完成云网关三期+四期云网关资源部署，基本可覆盖全市所有宽带用户；云网自智达到集团 L3 级别，实现云网运营操作智能化、故障预发现、全自动处置。

圆满完成全国两会、上海两会、WAIC 世界人工智能大会、成都大运会、亚运会残亚运会等重要通信保障；支撑公司战略落地，推进市场营销、深化改革，接待政企客户、集团公司指导共计 47 次，超 800 人次，为上海公司企业形象宣传及能力展示作出应有贡献；转变维护理念，提升服务价值，累计支撑加急业务开通约 1000 余次，支撑上海证券交易所机房搬迁、花旗银行总头搬迁、黄浦区教育信息中心链路升级、进博会业务开通等重要客户项目实施，有效提升了企业在行业内的服务品质与口碑。

三、加强政治建设，突出文化引领

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，上海 ICNOC 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和主题教育为主线，深入推进党的政治建设，强化文化引领，增强党组织的政治功能和组织功能，一刻不停推进全面从严治党，充分发挥群团工作的独特优势，全面提升党的建设质量，为全面完成年度工作目标、助推企业高质量发展提供强有力的政治保证。全面深入学习宣传贯彻党的二十大精神，组织实施学习习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，推动“以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干”取得实效。

深化作风建设，结合主题教育，大兴调查研究。落实“数字化转型”意见征集工作要求，党委专题研究数字化转型意见征集推进方案。中心各级管理人员率先学习习近平总书记关于数字中国建设的论述摘编、数字中国建设整体布局规划概况、组织数字化转型、等专业书籍；组织开设上海 ICNOC 干部管理研修班，邀请内外部专家作数字化转型专题交流、解读标杆企业的优势思维与高质量决策，通过学习进一步改变认知、提升对企业数字化转型的认识。开展价值观建设，探索形成 ICNOC 统一的价值理念。牢固树立云网安全底线红线，开展“以人

民为中心，筑牢云网安全底线”主题研讨，开展云网安全警示教育，用典型案例教育全体员工知敬畏、存戒惧、守底线，确保云网的安全稳定运行，引领全体员工进一步把以人民为中心的发展思想记在心中、正心诚意，身体力行将价值观落实到日常行为中。

四、强化人才培养，激发员工活力

加快数字化转型人才队伍建设，培育壮大创新型人才队伍，提升中心人才软实力。全年云网工程师持证人数达 390 人，占比 65%，较年初制定持证率达到 35% 的指标提高了 30%，通过集团研发工程师持证比例提升 141%（22 年 76 人，23 年 183 人）；中心三级及以上专家 134 人，占专业岗员工人数的 23.6%，其中有 ABCI 人才标签的专业人才占比为 38%。赋能员工整体能力提升，专业人才 100% 参与人才云平台项目制调用。二级及以上专家至少开展 1 次带教或分享（截止时间 1 月底），全年发布 29 项自研项目。

组织完成“网络丰翼”训练营，《基于数据治理的云网评估模型》项目实战课题组获得优秀小组称号；“脑壳家”平台推出“云网运营，奋楫争先”优秀管理者系列报道共计 4 期；

五、以人为本，员工关怀与发展

开展群众性创新活动，引领员工岗位建功。组织员工 909 人次参加公司级及以上的各类竞赛 11 项。2023 年上海 ICNOC 共有 5 支队伍在业务平台上云实操竞赛、“星海杯”创新大赛、全国“华彩杯”等集团级及以上竞赛中获得团体殊荣，郭德超、赵戊、王晨昊等 15 人获集团 C3 级及以上荣誉。围绕云网自智、数字化转型等各项重点工作，ICNOC 内部组织网络安全技能竞赛和故障双压降优秀案例评选，共有 90 余人次参与。深化工作室创建与岗位创新：高级专家杨炜杰领衔的全光网云改数转工作室获评公司十佳工作室；朱云峰团队的《智能语音识别系统》申报上海市职工优秀创新成果；崔帅帅《多终端协同测速模式创新，助力 FTTR 2000M 高带宽产品交付》项目申报上海市合理化建议优秀成果；中心申报 2 项技术专利。积极推进三级工会组织建设，数据网络运行中心工会获评集团模范职工小家称号，数据网络运行中心网管室获评上海市巾帼文明岗。

鼓励青年员工岗位建功，积极组织参加各项创新创意大赛，助力青年创意输出为生产力：叶玉婷团队《自研语音识别能力，助力 AI 业务发展》获集团第八届“i 创”黑马大赛 AI 和大数据应用赛道团队一等奖；张晟嘉获得“奋斗杯”第三届上海市青年技能大赛云计算技术与应用大赛二等奖；李昕与获得 2023 年度经信委软件质量测试竞赛第三名；多名青年获评中国电信集团技术能手、经信系统技术能手；扩大青年创新基地和工作室的印象：AI 工作室聚焦 AI 和大数据、大模型，获“十佳工作室”称号，张致远在上海公司“学思践悟聚力量，青春逐梦向未来”青年理论学习分享会上作科技创新的自研主题演讲；致力于将青年

的个人奋斗融入企业发展，建设学习型、实干型和服务型的青年团组织：SSG 青年突击队承担的“提高 10000 号报障用户服务接续成功率”项目荣获第 25 届上海市青年文明号，云计算中心“云之翼突击队”获得公司“优秀青年突击队”。

关注员工身心健康发展，丰富员工精神文化生活，全面完成年度员工实项目。结合 ICNOC 文体俱乐部开展羽毛球、篮球、骑行等员工喜爱的“一季一赛”文体活动。结合数字化转型，工会结合读书日开展“以学增智赋新能，翼起阅读新征程”主题活动，结合班组小课堂，开展“共赴数字之约，共绘数字未来”读书分享会等活动。结合员工心灵驿站，开展线下心理减压课程，针对工会干部开展谈心谈话能力培训和指导，及时掌握和了解员工思想动态。

六、以人民为中心，维护网络安全与反诈

积极响应党中央关于打击治理通信网络诈骗违法犯罪的决策部署，引入 AI 技术，持续优化“反诈”技防手段，贯彻落实打击治理通信网络诈骗违法犯罪工作。2023 年上海 ICNOC 成功阻断异常呼叫 8000 万件次，及时关停涉诈号码，智能预警监测，为人民群众筑牢反诈屏障，并针对 10000 多个国际异常话务实施号码拦截，防范针对中小企业客户的恶意国际盗打，为上海经济社会发展保驾护航。同时，充分发挥“爱有天翼”志愿服务品牌，以支部为单位，建立常态化“反诈宣传”党团员志愿服务队，主动走入社区、贴近群众开展防范电信网络诈骗宣传。

七、组织慈善与志愿服务，履行社会责任

2023 年上海 ICNOC 组织员工开展“爱心一日捐”活动，共有 641 名员工参与活动，共计募集 82847.69 元，其中 8284.8 元上缴公司工会作为统筹帮困金。2023 年上海 ICNOC 帮困经费使用情况：帮困 124 人次、总金额 113800 元。积极推进消费扶贫、产业扶贫工作，帮助木里、盐源脱贫攻坚；以实际行动践行社会主义核心价值观。

2023 年，上海 ICNOC 员工志愿服务人次达到 700 余人，组织开展春节文明实践、“上博特展”、文明交通劝导、反诈安全宣传、“翼”路领行等系列学雷锋志愿服务活动，深入社区、居委、交通枢纽、文化场馆等地，诠释“奉献他人、提升自己”的志愿服务理念。

八、双碳提质增效，践行绿色发展

积极响应国家双碳战略，深入推进上海电信光伏发电建设，实施全网通信能耗精确管理，实现局站、基站光伏发电“应装尽装”，完成 54 个局站光伏设备的建设及并网发电，完成发电量 108 万 KW·h；推进老旧设备退网下电、低效网络业务归并迁移，核心局站老旧机楼整体节能改造，“3+1”重点机楼 PUE 压降，提升传统网络运营效能。2023 年，单位生产总值

能耗为 10739 吨标准煤/万元，较 2022 年下降了 2.28%。

配合公司作为上海本地首家全面大容量参与国家电网虚拟电厂工作的通信运营商，落实“虚拟电厂”调度响应工作。近年来，上海 ICNOC 在公司云网运营部与总工程师室的指导下，携手国网电科院、邮电设计院等行业伙伴持续深耕能源效率提升与价值化运维，基于能耗与动环系统的数字化赋能，结合大数据、云计算、物联网等技术，构建一套云边协同的虚拟电厂体系，实现柴发、空调、储能等负荷资源的精准运营调度。

九、结语

（一）存在问题与不足

2023 年，上海 ICNOC 积极履行社会责任，践行“让客户尽情享受信息新生活”的企业使命和“全面创新、求真务实、以人为本、共创价值”的企业价值观，在取得成绩的同时，对标“上海国际数字之都建设主力军，集团云改数转领先者”的目标还有差距。具体来说存在以下几个方面的问题与不足：

智能化、数字化、集约化能力有待提升，创新力不够。在建设服务型企业、提升用户服务与感知、网络及业务质量优化等场景中的许多关键环节，都依赖于数字化能力手段，需要进一步转变思想、开拓创新，补齐能力建设短板。

社会责任理念融入部门文化程度不够。ICNOC 的使命不仅仅是为用户提供优质信息通信和云网服务，还包括对社会、环境和人文的贡献，这种理念和实践是企业文化不可分割的一部分。

（二）改进方向

针对数字化能力、创新力不够，社会责任理念不够融入部门文化等问题，在接下来的工作中，我们将加强技术创新与应用，深入实施创新驱动发展战略，提升自主创新能力，推进原创技术策源地建设，加快打造高能级研发平台，发挥关键人才作用，加快取得一批原创成果，同时将社会责任融入从社会责任角度重新审视部门的愿景、使命和价值观，梳理形成富有 ICNOC 特色的社会责任理念和经营哲学，融入企业文化。

2024 年 11 月 20 日