



中国电信股份有限公司上海北区电信局

中国电信股份有限公司上海北区电信局 2022 年度社会责任报告



目录

一、公开陈述.....	3
二、基本情况.....	4
1.规模与性质.....	4
2.所属类别及组织架构.....	4
3.报告数据与编制依据.....	5
三、履行社会责任情况.....	5
（一）保障员工权益.....	5
1.理论学习.....	5
2.员工教育.....	6
3.员工录用.....	7
4.劳动保护.....	8
（二）诚信生产经营.....	9
1.诚信经营.....	9
2.诚信服务.....	9
3.利润与经济效益.....	10
（三）参与社会治理.....	10
1.参与文明共建.....	10
2.志愿服务.....	11
3.救灾与捐助.....	11
（四）绿色环保形象.....	12
1.环境管理.....	12
2.低碳节能.....	12
3.环保形象.....	13
四、报告预期与展望.....	13
五、社会评价.....	14
1.社会荣誉.....	14
2.领导关怀.....	14
3.公众反响.....	15



中国电信股份有限公司上海北区电信局

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海北区电信局（简称“北区局”）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以迎接和学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，在上海市经信党委、中国电信上海公司党委的领导下，始终秉承“人民邮电为人民”的发展理念，紧紧围绕全面深化改革和战略转型需求，发挥党建独特优势，弘扬变革创新主旋律，积极拓展产数新业务，有力夯实 5G 基建，不断提升运维能效，持续优化服务品质，为城市数字化转型注入源源活力，以实际行动为区域发展贡献了电信力量，彰显了负责任的良好央企形象。

2022 年，是党的二十大召开之年，也是北区局持续深化作风建设和强基改革、推进高质量发展的关键之年。面对新冠肺炎疫情带来的严峻挑战，我们坚持以人为本、安全发展的理念，牢牢把握稳中求进的工作总基调，勇挑重担、真抓实干、锐意进取，紧抓发展机遇，践行通信使命，做到疫情防控与生产经营“两手抓、两不误”，推动区局各项工作取得新进展新成效，为大上海保卫战和区域经济发展中发挥了积极作用。

本报告全面、真实地反映了北区局在 2022 年度，通过完善基础管理机制、优化资源配置、规范运作流程、健全内控制度，保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理、绿色环保形象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北区电信局：

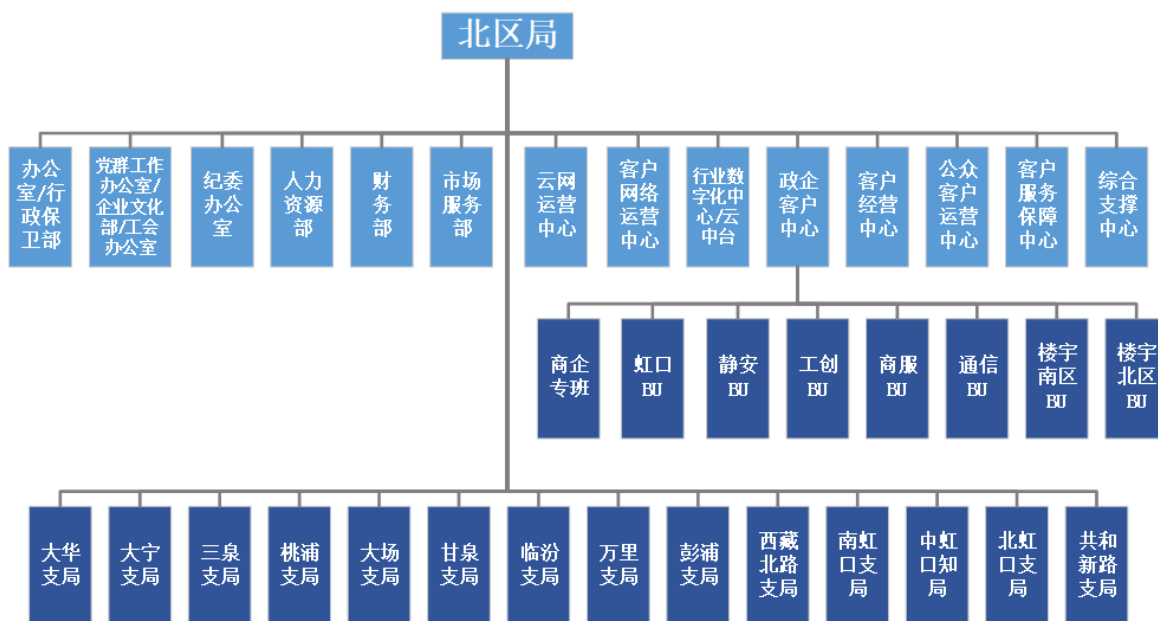
二、基本情况

1. 规模与性质

北区局成立于 1985 年 7 月 4 日，主要负责静安、普陀、虹口、宝山等区域的信息通信与信息服务，服务范围南至北苏州路，北到蕴藻浜路，东起临平北路，西抵桃浦新村，服务面积 125 平方公里。2022 年区局经营收入完成率 93.2%。

2. 所属类别及组织架构

北区局是隶属于中国电信上海公司的经营性企业类服务业文明单位，组织架构见下图。

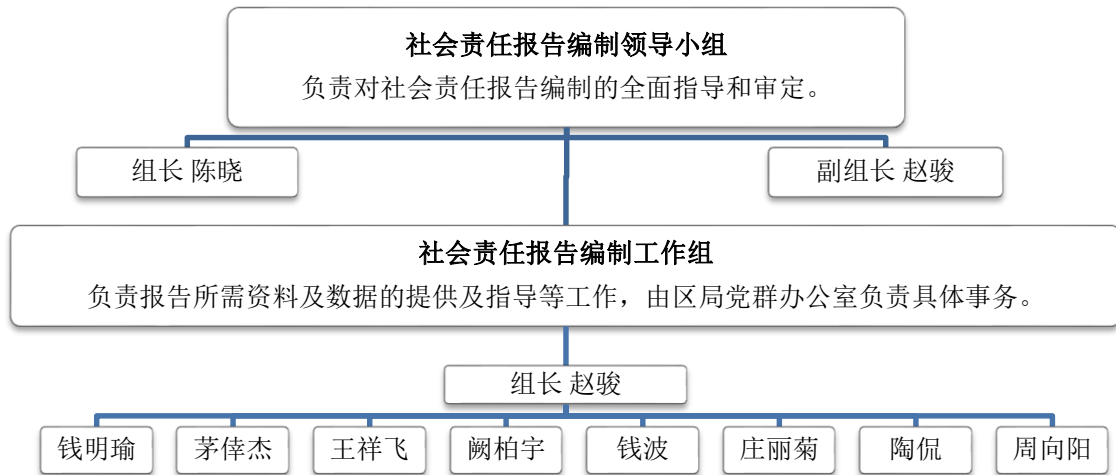


为贯彻社会责任报告编制要求，成立社会责任报告编制领导小组和工作组，由党委副书记、副总经理（主持工作）陈晓任领



中国电信股份有限公司上海北区电信局

导小组组长。具体名单如下：



3. 报告数据与编制依据

报告所引用的数据为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日初步统计的数据，数据内容基本准确无误。本报告编制依据遵循《上海市文明单位社会责任报告编制说明》标准简介中有关“企业类”文明单位社会责任报告指标要求。

三、履行社会责任情况

（一）保障员工权益

1. 理论学习

北区局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，分层分类扎实开展全体干部员工学习教育，持续加强理论武装。一是**夯实制度源头管理**。制定北区局《认真学习贯彻党的二十大精神工作方案》《精神文明建设工作要点》《党委理论学习中心组学习计划》《党员教育培训计划》等学习制度和规划，明确各级

学习任务，为规范化、常态化开展好理论学习提供坚强保障。二是**扎实开展理论学习**。年度组织召开党委理论中心组学习 16 次，党委班子、党支部书记多层面宣讲党课 56 次，输出学习心得 77 篇，认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、习近平总书记系列重要讲话精神、党的二十大精神等重要学习内容，并通过线上线下等多种形式深入开展法治教育、意识形态等专题培训，加强全员思想意识。三是**务实深化学习研究**。党委每半年度定期研判分析员工思想动态情况，积极组织开展思想政治工作研究，年度输出研究成果 10 项。四是**抓实学习阵地建设**。充分发挥《北区月讯》报刊、“和谐北区”美篇等新媒体阵地作用，开设“党的二十大精神翼起学”等专栏连载，营造浓厚学习宣传氛围，拓展党员“学习圈”。

2. 员工教育

坚持“工作学习化、学习工作化”理念，以激发员工活力为主线，努力营造全员学习、持续学习的良好氛围，力争建成“学习制度健全、学习氛围浓厚、学习行为自驱、学习成果丰硕、企业能力领先”的学习型企业。一是**分层分类实施各类人才培训计划**。延伸创新“赢在一线”人才培养，以小组项目制推进青年人才培养；对管理者、青年后备人才、新进员工开展领导力提升、业务专项培训、入职训练营等培训 53 期，培训量 13000 余课时；搭建“双师讲堂”演讲平台，以专家人才萃取经验、青年员工展现自我为抓手实现相互学习、共同提升；积极推进学习型组织建



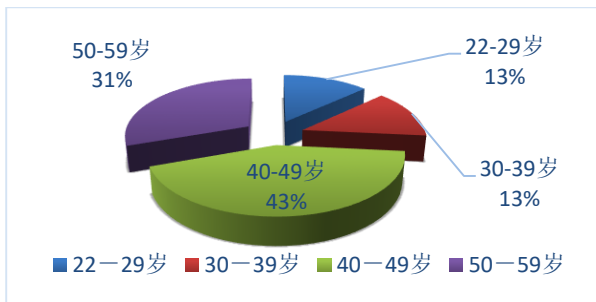
中国电信股份有限公司上海北区电信局

设，申报单位级课题申报 6 项、学习组课题 86 个，新媒体宣传优秀案例近 20 篇；疫情期间累计“每日荐书”课程及有声书籍 40 余次。二是深化“两翼”品牌，搭建青年成长平台。持续用好“翼气风发”、“翼路相随”两大品牌，开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋斗新征程”主题教育活动及青年精神素养提升工程，组织团员青年认真学习习近平总书记“五四”重要讲话，迅速掀起学习热潮；以青年突击队、经信委职业技能竞赛、“创 E 赢家”等为平台，开展“团建翼联”及互评互访，在实践中彰显青春风采。疫情期间，“翼路相随”青年志愿服务队第一时间投身疫情防控志愿服务工作，履获表扬信、感谢信，展现北区青年担当。三是坚持搭好传统与新媒体平台，做好文化宣传工作。每月印发《北区月讯》纸质报刊并寄送全体在职和退休员工，内容覆盖区局重要工作、形势任务、党建教育、文明创建、道德讲堂、重要节气、员工生日等元素，年度共刊发 12 期。“和谐北区”美篇公众号动态发布区局重要信息，在重要节假日和节气前发布个性化海报和廉洁过节提醒，大力弘扬社会主义核心价值观，将文明修身理念内化于心、外化于行，年度共发布 60 余期。

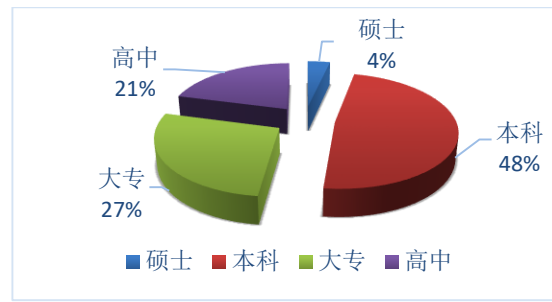
3. 员工录用

北区局严格按照劳动法、工会法规定，与员工签订书面劳动合同，签约率 100%。全年在用工方面不存在使用童工问题，未发生劳动争议事件。与此同时，持续推进干部队伍年轻化，提任督导 1 名、四级正 2 名、类管理 1 名，新提任（聘任）三级经理正

职 40 岁及以下占比 67%。



图：员工各年龄段分布



图：员工学历分布

4. 劳动保护

在健康保护方面，严格执行员工带薪公休、疗休养政策，年度组织职工体检及家属体检共计 300 余人次，女职工专项体检 70 余人次。坚持邮电医院“配药进单位”，确保各基层单位的集享格正常运转，帮助员工打造健康生活；为全口径员工发放清凉用品 8 件套及防疫物资，关爱员工身心健康，提升员工幸福指数。在安全保护方面，成立安全领导与工作小组，与各负责人签订安全生产责任书；坚持思想先行，以“一把手讲安全”等活动为载体，推进安全生产管理纵深发展；落实“红黄牌”考核和“月月通报”机制，形成工作闭环；加强排查各类风险隐患并落实改造，全面整治重大安全风险隐患。年度荣获公司班组安全生产先进单位。在员工需求响应方面，认真落实职工代表提案工作，聚焦职工群众关心的热点难点问题，建言献策，履行职能，做到件件有落实，件件有回复，2 件提案立案在六届四次职代会上通报处理情况，不断提高提案处理满意率。在疫情防控方面，持续推进楼长责任制，定期进行防疫工作监督检查，确保防疫检查制度执行



中国电信股份有限公司上海北区电信局

到位；为全口径人员、屯兵点配送共 5 批次“果蔬爱心包”和应急物资，覆盖 1902 人次。

（二）诚信经营

1. 诚信经营

北区局坚持严格执行国家相关财经法律和制度规定，强化求真务实的底线思维，贯彻落实决策制度，带领员工团结拼搏、诚信经营。区局诚信提供产品及服务，经查询“上海市公共信用信息服务平台”法人公共信用信息，报告显示，企业法人和法定代表人信用情况良好。区局内控制度完善，合同履约率达 99.4%，对外经济合同全部同步签订廉洁协议，区局获上海公司 2022 年度财务管理工作 A 类单位。会计人员持证上岗，每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计，税款上缴率 100%。坚持巩固反“四风”成果不松劲，常态化开展中央八项规定专项检查。通过纪委委员带队围绕值班制度落实、三公经费、车辆管理、疫情防控、加重基层负担的形式主义问题、安全生产、2022 年度八项规定专项自查自纠整改情况、原子能力发展情况、条线专项整治、支局“五不得五严禁”、防汛救灾、消防演练等 12 个项目等开展“三道防线”检查，及时通报督促整改，确保监督闭环。

2. 诚信服务

区局坚持抓经营生产与抓服务质量提升并举，对客户及合作方履行社会责任。在客户服务方面，坚持以“办实事、解民忧”为服务理念，着力解决热点、难点问题，常态化进行服务案例分



中国电信股份有限公司上海北区电信局

析，深入剖析、解决症结，切实提高一线服务质量和用户感知。全年工信部用户申诉同比压降 8.8%，在市区局中名列前茅。在网络质量方面，确立党员攻坚项目响应“满格上海”专项任务，打实 5G 基础建设，持续提升移动信号覆盖和用户用网感知；以“123”管理模式，落实区局全年移动网 5G 建设、4G 信号优化补盲、移动网用户申告投诉处理等工作。北区局窗口服务满意度、装维满意度等均位居公司市区局前列。

3. 利润与经济效益

2022 年是北区局持续深化强基改革、推进高质量发展的关键之年，区局加强市场特点和空间研究，通过规模发展、提值增收两大“双轮驱动模型”形成持续健康提升态势，与区域发展同频共振。区局试点标签建模的专业推进，利用公司标签库，结合企微运营、统一销售门户和翼销售 APP 弹屏尝试新营销方式，提升线上运营能力，优化用户感知；疫情期间，积极响应社会需求，高质高效为区府、街道、医院、学校等近 60 个方舱项目提供了通信保障服务及信息技术服务支撑，攻坚修复近 2000 项积压故障，故障修复及时率 99.47%，助力打赢大上海保卫战。

（三）参与社会治理

1. 参与文明共建

北区局持续推进“党建翼联 2.0”，拓展活动主体和结对范围，党委牵头先后与互联网企业、高校及属地化部队、街道等党建共建 12 次，联合开展党建联学、春苗助学、敬老孝亲、文明



中国电信股份有限公司上海北区电信局

创建、拥军优属、志愿服务等丰富多彩的共建活动，发挥党建独特优势助力生产经营。积极组织开展“市民修身行动”、“我们的节日”等文明创建活动，踊跃参与“我们的上海”征文活动，提交网宣案例，并选派青年骨干参加第五届进博会志愿者培训，营造良好创全氛围。

2. 志愿服务

北区局始终坚持以人民为中心理念，切实履行央企社会责任。建立“翼路相随”常态化志愿服务队，制定《常态化疫情防控志愿服务工作制度》，积极组织开展“新时代文明实践志愿服务季”、“3·5”学雷锋、文明交通执勤、拥军优属等各类志愿服务活动，为“社区治理共同体”注入电信活力。疫情期间，区局党委第一时间发布《党员集结令》《一线报到倡议书》，党员向社区报到率100%，近120名志愿者投身社区防疫志愿服务，累计达1646志愿人次，服务时长达4601.5小时。四川北路营业厅作为“五星”营业厅，常态化开展“幸福课堂”等适老服务，建设“爱心翼站”，配备AED设备，为社会提供急救公益服务，同时，还为环卫工人提供微波炉、免费充电等爱心设备，履行社会责任。

3. 救灾与捐助

在抗疫攻坚方面，区局党委坚决扛起使命责任，动员各党支部迅速组建党团突击队，全体党员投身防疫通信保障、方舱通信建设和社区志愿服务，先后收获多封表扬信、感谢信，获得各级政府部门和社区街道的高度认可。在社会捐助方面，深入贯彻落



中国电信股份有限公司上海北区电信局

实集团和公司扶贫号召，持续开展与对口帮扶木里县的消费扶贫工作，采购振兴乡村消费性扶贫物资金额逾 37 万元；区局在“献爱心·一日捐”活动中，募捐金额达 4 万余元，并及时对生活上有特殊困难的员工给予经济援助；区局党委和各党支部以“党建翼联”为有力抓手，主动参与社区街道“微心愿”等爱心公益活动，为困难家庭、老人、孩童送去电信企业的浓浓温情。

（四）绿色环保形象

1. 环境管理

在践行外部环境管理方面，将环境保护管理纳入企业经营管理全过程。严格执行公司环境保护相关规章制度，积极开展区域内环境监测、信息公开和科普宣传，对公众关切的问题做好沟通解释工作。落实公司《环境影响登记表备案管理》工作，定期对环境保护管理、基站建设情况、环境影响登记备案、辐射科普宣传及环境信访投诉等方面逐项展开自查自检，不断践行国家“绿水青山就是金山银山”的生态保护理念。在践行内部环境管理方面，区局贯彻落实上级各项规章制度，在每个办公场所、每个楼层均设置了电池回收点，严格执行垃圾分类，共同营造美好办公环境；贯彻落实《上海市公共场所控制吸烟条例》，积极创建“无烟单位”，在办公场所张贴禁烟标志，做好禁烟宣传教育工作，不设置任何与吸烟有关的器具。

2. 低碳节能

深化低碳节能，打造绿色环境。区局全面接应绿色低碳、节



中国电信股份有限公司上海北区电信局

能减耗工作要求，积极践行中国电信“双碳”行动计划，持续对区局核心机房局站进行节能改造升级，提升配套能力，降低机房PUE，截至目前各核心机房共节省电费共6.7万元。开展自整终端，节约运营成本。2022年，区局持续抓好自整终端等工作，加大力度推动自整占比稳步提升，并不断总结经验并探索提质增效新路径，累计节约成本22万余元。加强全员教育宣贯，推进低碳意识培养。积极响应国家节能低碳的号召，在全国节能宣传周和全国低碳日期间开展宣传教育工作，鼓励全体员工节水节电，践行降碳承诺。

3. 环保形象

一是继续在全局范围内大力倡导无纸化业务受理和无纸化报销，大大降低纸张浪费，以实际行动践行环保理念。二是在局内张贴垃圾分类、“七不”规范等宣传海报，营造环保宣传氛围。三是发挥党建独特优势，持续深化与宜川路街道、甘泉路街道、万里街道及甘泉苑等街道和居民区的党建共建，携手推进解决社区黑色污染治理等环保问题。

四、报告预期与展望

当前，北区局正处于全面深化改革、推进高质量发展的关键时期，和全力争创全国文明单位的攻坚阶段。区局将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，大力践行社会主义核心价值观，坚决履行央企社会责任，主动接应党中央重大决策部署重点任务和政府、集团、上海公司关于“十四五”规划和深



中国电信股份有限公司上海北区电信局

化改革等工作的总体要求，全面落实云改数转战略，持续深化党的组织建设、强基改革、作风建设、数字化转型、责任本部建设、人才队伍建设等重点工作，筑牢安全生产防护墙，夯实网信安全坚实基础，践行绿色低碳环保，秉承“为人民幸福赋新能”的价值追求，切实增强企业的竞争力、影响力和抗风险能力，争当中国式现代化通信行业的先行尖兵，与区局发展同频共振，为社会作出新贡献，为人民创造数字化美好生活。

五、社会评价

1. 社会荣誉

北区局先后荣获上海市五一劳动奖状、上海市平安示范单位、上海市“安康杯”竞赛优胜单位十五连冠、上海市文明服务“示范窗口”和上海市经信系统先进基层党组织，连续七届获评上海市文明单位，连续七年获评上海公司党建及绩效考核双显著，还荣获了上海公司扶贫突出贡献奖、党风廉政建设先进单位、模范职工之家等荣誉称号。四川北路营业厅也荣获上海市“五星”营业厅称号。

2. 领导关怀

集团公司和上海公司各级领导都十分关心北区局各项生产经营情况和疫情防控形势。年内公司党委书记、总经理龚勃下沉北区局和田分局屯兵点及四川北路营业厅，慰问一线值守员工并指导复工复产；副总经理、工会主席常朝晖调研指导北区局四川北路营业厅复工复产并慰问在岗员工。原公司党群工作部主任祝



中国电信股份有限公司上海北区电信局

建平一行参会指导创全预申报评审工作。

3. 公众反响

北区局长期致力于企业发展与服务社会相结合，持续探索与属地政府、合作伙伴、全体员工携手打造“合作共同体”，共享发展成果。区局积极践行“追求卓越、基层第一、团结务实、以奋斗者为本”的作风建设十八字方针，不断深化“创一流业绩、建和谐北区”的企业文化，始终致力于快速响应用户需求和创造员工美好生活，推动党的二十大精神在北区局落地生根，用实际行动回馈社会、增进民生福祉。