



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 2023 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	10
3.利润与经济效益	10
(三) 参与社会治理	11
1.参与文明共建	11
2.志愿服务	12
3.救灾与捐助	12
(四) 绿色环保形象	13
1.环境管理	13
2.低碳节能	13
3.环保形象	14
四、报告预期与展望	14
五、社会评价	15
1.社会荣誉	15
2.领导关怀	15
3.公众反响	16



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，在上海市经信党委、中国电信上海公司党委的领导下，全面贯彻落实党的二十大精神，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，持续加强基层组织建设，凝聚全口径员工实干力量，全力争创全国文明单位。通过千兆城市建设、持续打造 5G 高品质网络，协同夯实数字新基建基础，厚植新质生产力，主动融入“百千万工程”建设，积极提供优质数字化信息服务，持续优化文明窗口服务品质，为城市数字化转型注入源源活力。始终坚持全面动员、全员上阵、全力共创，与区域经济社会发展同频共振，用新时代文明实践新步伐奏响和谐北区新乐章。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是上海电信实施十四五规划承上启下的关键之年，也是北区局深入推进各项改革变革之年。北区局积极响应集团公司云改数转战略，以上海公司党委一号文为指引，以责任总部建设工作为抓手，坚持改革目标不动摇，有序推进强基行动，有效推动区局高质量发展。通过牢牢把握稳中求进的工作总基调，在满足社会需求和解决共同挑战中寻找机遇、谋求发展，努力创造与利益相关方的共享价值，更好地履行责任和义务，以优异的表现回馈社会。

本报告全面、真实地反映了北区局在 2023 年度，通过完善



中国电信股份有限公司上海北区电信局

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：[Signature]

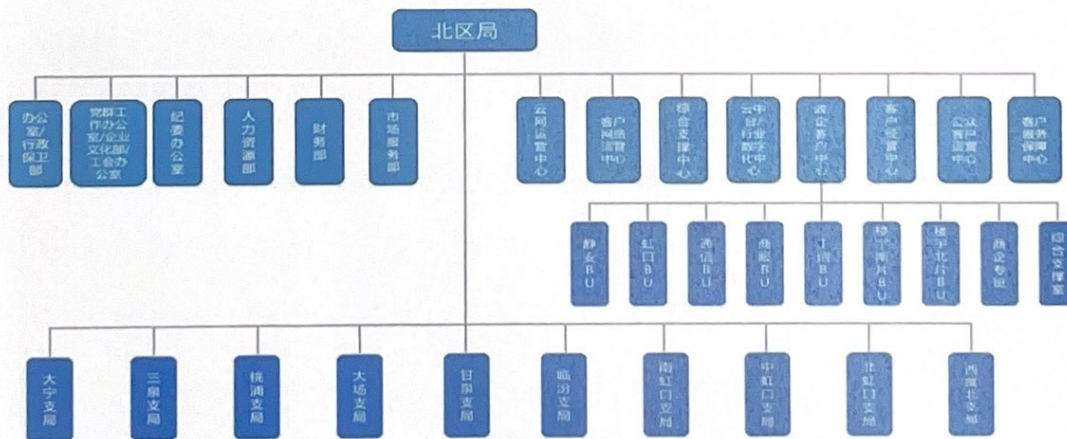
二、基本情况

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。2023 年经营收入完成率 99.93%。

2. 所属类别及组织架构

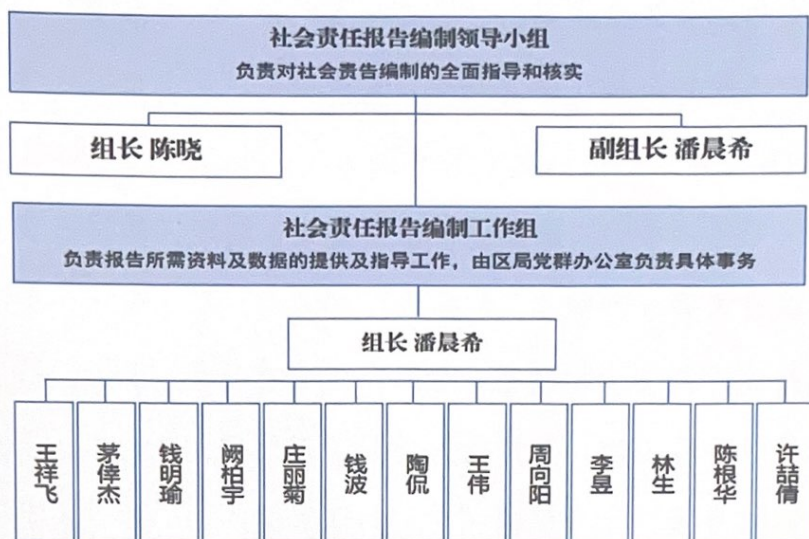
北区局是隶属于中国电信上海公司的经营性企业类服务业文明单位，组织架构见下图。





中国电信股份有限公司上海北区电信局

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，由党委书记、总经理陈晓任领导小组组长。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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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。一是扎实开展主题教育。坚持以学铸魂，深化党的二十大精神学



中国电信股份有限公司上海北区电信局

习宣贯，认真开展主题教育。年度召开 15 次党委理论中心组学习，党委班子输出学习心得 66 篇。将主题教育与学习贯彻党的二十大精神有机结合，制定工作方案，用好七天集中读书班、党委中心组专题和联组学习、“三会一课”、“领学讲堂”、党校教授专题讲座等多样化学习载体，党委班子、党支部书记宣讲专题党课 12 次，党支部制定学习计划 8 份，分层分类推进主题教育理论学习见成效。二是强化价值观建设。制定区局进一步加强价值观建设方案，组建“文明播报”巡讲团，累计深入一线宣讲价值观建设、创全应知应会、企业形势任务等达 41 场，覆盖全口径人员近 750 人次，全口径人员测评满意率达 98.5%。三是抓实学习阵地建设。充分发挥《北区月讯》报刊、“和谐北区”系列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”。年度刊发《北区月讯》报刊 12 期、“和谐北区”美篇近 100 期，建好法治、诚信、道德等学习宣传阵地，党委信息工作在公司名列前茅。

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。一是推进“卓越工程师”队伍建设，提升员工转型能力。聚焦公司构建“双轮驱动、五个领先”发展



中国电信股份有限公司上海北区电信局

模式，推动政企产数工程师、研发工程师、云网工程师队伍大规模转型，提升 ABCI 专业技能水平，支撑政企发展、科技创新、云网融合等重点工作，累计完成“卓越工程师”培训及认证 123 人次；二是聚焦“赢在一线”实战培训，推进各层级人才培养。以“创建学习型组织、培养懂业务会管理的复合型人才”为主线，聚焦青年骨干人才队伍的培养及储备，为优秀青年人才提供成长的平台与发展的渠道，为区局培养和储备勇于探索，勇于创新的干部与人才。训练营由“集训生活、自主学习，项目实践与成长故事”四条主线开展，历时 5 个月左右，安排 3 次面授课程+2 次阶段汇报+结营汇报，各小组在导师的带领下开展课题探究并顺利结营；三是以实战为导向，强化人才技能培养。开展以 BU 行业客户代表为的《ICT 项目招投标实战技巧培训》。剖析政企沿街商铺特点，跨支局开展《政企专业市场营销实战培训》。承接公司“赢在支局”实战培训项目，通过训产合一聚焦支局类型和运营能力短板集中攻坚实。配合公司工会开展《支局长综合素质赋能项目》，通过深入支局一线进行关键人员访谈与团队建设活动，评估支局一线员工的整体心理状态。面向综合条线开展《AI 助力办公效能提升培训》。开展《跨越界限，启迪未来：向标杆企业学管理》系列培训赋能为进一步深化学习型组织建设，提升管理干部综合能力。

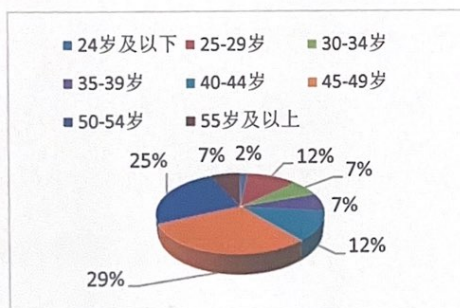
3. 员工录用

北区局严格按照劳动法、工会法规定，与员工签订书面劳动

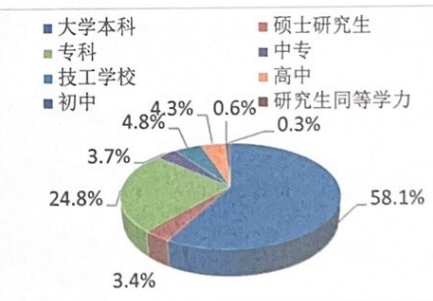


中国电信股份有限公司上海北区电信局

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。规范实施选人用人程序, 通过制定《北区局三级经理岗位管理办法》, 对中层干部的选拔任职资格条件、选任程序、监督考核、退出机制等提出明确要求。2023 年进一步优化干部配置, 开展三级经理全面竞聘, 强化多岗位、跨单位历练, 选拔年轻化、科技型的干部人才队伍。全年中层管理人员岗位交流率超过 20%, 同时组织调整优秀年轻干部共 16 人, 组织针对优秀年轻干部的专题培训。2023 年中层领导人员选拔任用满意度 100%, 新选任中层管理人员满意度 100%。区局获评公司级专家人才数量显著提升。



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和女职工专项体检。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; 打造“翼家人·阿拉一道”文化品牌, 建设员工“智慧+”健身角和“和谐北区翼家人”心理赋能室, 关爱员工身心健康。开展新春文艺演出、元宵猜灯谜、厨艺展、庆六一儿



中国电信股份有限公司上海北区电信局

童才艺展等系列活动，累计参加逾 500 人次。为员工购买防疫物资、开展献血、生病住院、高温、冬季慰问；在安全保护方面，区局坚持以人为本、安全发展的理念，统筹发展与安全，坚决维护企业和员工生命财产安全，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，及时严查并消除高楼火灾隐患；紧密结合专项活动，开展宣教培训；各条线通力合作，落实网信安全；持续推进楼长责任制，精准落实各项防控措施。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，3 件立案的提案在六届五次职代会上通报处理情况，不断提高提案处理满意率。

（二）诚信生产经营

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 99.5%，对外经济合同全部同步签订廉洁协议。2023 年企业纳税信用等



中国电信股份有限公司上海北区电信局

级 A，税款上缴率 100%。

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“以客户为中心”和“办实事、解民忧”的服务理念，2023 年围绕“135”工作思路，通过服务正向考核激励，对营业员、装维人员、客户经理、投诉处理人员等直接面向客户的一线触点人员，挖潜主动服务意识，提升客户问题和诉求的一次解决满意率，全年满意率 98.53%，有效压降工信部用户申诉，在市区局中名列前茅。在网络质量方面，以云网平台重构、云网故障双压降、质差整治、老旧设备更新改造及光进铜退等工作为抓手，夯实基础运营，抓基础质量、抓现场管理、抓过程管控、抓风险隐患、抓考核落实，注重细节、强提能力，全力确保云网运营稳定，故障数量压降 20.5%，故障历时压降 20%。

3. 利润与经济效益

北区局始终通过细分市场、用户感知、横向比较等多方位找空间，寻增量；坚持发展转型提效，积极盘活资源；坚持优化考核评价，摒弃单一的考核形式，建立全方位，多维度的考核模型；坚持完善激励机制，鼓励高认领，高完成，高激励，坚持多劳多得导向，优化激励分配。天翼云收入提前完成全年目标。针对区域市场环境，分类精准施策，拓新增，稳存量，抓关键营销节点，以市场份额提升为主要目标，围绕基本面和细分市场，推进落实



中国电信股份有限公司上海北区电信局

“高低同推”“细分攻坚”，组织开展“FTTR 攻坚 PK 赛”“靶点小区宽带 PK 赛”等专项竞赛，确保基础业务稳定增长。结合上海电信云网优势和 AI 能力，签约政府信息化大单，梳理输出标杆方案，有效提升了区级城市精细化管理能级。

（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”，拓展活动主体和结对范围，党委牵头先后与静安区建管委、城发、虹口公安、上大后勤保障部、宜川路街道等政府委办、街道校企，联合开展党建联学、春苗助学、敬老孝亲、文明创建、拥军优属、志愿服务等丰富多彩的“党建翼联”活动 10 余次。与静安区建管委共同探讨架空线入地、市政迁移、道路隐患整治、“一江一河”长效管养、智慧水务等重点工作，推动社会治理。同时，聚焦防范诈骗治理，先后与虹口区政府、公安分局、市公安局刑侦总队联合开展了“反诈虹人·天翼杯”虹口区反诈宣传作品创作大赛，提高市民群众反诈意识。和社区民警组成社区治理反诈入户防宣小队，前往居民家中进行点对点反诈宣传。在社区内设置了老年用户反诈咨询服务点，为老年用户提供手机 APP 应用解答、电信测速、套餐业务咨询等适老服务。还联动大场镇团委、大场镇新时代文明实践分中心、大华二村八居新时代文明实践站，为文华苑社区居民开展了老友亭社区宣讲。切实以新时代文明实践举措积极履行社会责任。



中国电信股份有限公司上海北区电信局

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。建立党员志愿者、“翼路相随”团员志愿者常态化志愿服务队，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、爱心“微心愿”等各类志愿服务活动，志愿服务200余人次，服务时长逾180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。年度以“办实事、解民忧”为主题，邀请普环公司代表共同参与“爱心翼站·幸福课堂”服务直播活动，为普环公司环卫工人代表赠送防暑降温“爱心包”。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。面对“住宅小区地下车库移动通信网络覆盖工程”列入上海市为民办实事项目，区局快速响应、组建亮剑行动“赢在翼线”党员攻坚队和青年突击队，以“三个1000”行动100%完成住宅小区地下车库信号覆盖建设目标，并成功试点全上海首例低功耗瓦级站地停覆盖案例，全力解决老百姓最关注最迫切的实际需求。

3. 救灾与捐助

北区局深入贯彻落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。组织员工开展“爱心一日捐”活动，大力弘扬工人阶级互助互济的优良传统。及时对生活上有特殊困难的员工给予经济援助，累计



中国电信股份有限公司上海北区电信局

帮困 48 人次。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”、大宁路街道“‘明灯’映照前行路 汇聚‘宁’的公益力量”等爱心公益活动，作为爱心企业代表，和大宁路街道共同向学生代表赠送了学习包、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、节能减耗工作要求，积极践行中国电信“双碳”行动计划，持续对



中国电信股份有限公司上海北区电信局

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；开展自整终端，节约运营成本。2023年，区局持续抓好自整终端、废旧光缆走线整治等工作，加大力度推动自整占比稳步提升，清理走线架的废旧断头光缆，优化机房环境，提高设备运行效率，不断总结经验并探索提质增效新路径；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，持续深化街道联动，以创城点位小区为切入点，持续推进美丽家园建设，着力解决社区黑色污染等焦点问题，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念，共同服务社区民生，大力营造新时代文明实践新风气。

四、报告预期与展望

当前，北区局正处于全面深化改革与高质量发展的关键阶段，同时奋力冲刺全国文明单位的创建目标。在此重要时期，区局坚定不移地以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，积极践行社会主义核心价值观，并坚决承担起央企的社会责任。我们主动对接党中央的重大决策部署、政府、集团及上海公司的“十四



中国电信股份有限公司上海北区电信局

五”规划要求与深化改革任务，全力推进“云改数转”战略的实施。区局将持续深化党的组织建设，推动强基改革与作风建设，加速数字化转型，加强责任本部与人才队伍建设等核心工作，致力于筑牢安全生产防线，夯实网络信息安全基础，践行绿色低碳环保理念，秉承“为人民幸福赋新能”的核心价值观。通过这些努力，我们将切实提升企业的竞争力、影响力和抗风险能力，与业务发展同频共振，为社会作出新的更大贡献，为人民创造更加美好的数字化生活。

五、社会评价

1. 社会荣誉

北区局连续八届获上海市文明单位称号。先后获评全国安康杯优胜单位、上海市五一劳动奖状、市经信系统先进基层党组织、上海市文明服务“示范窗口”等荣誉。四川北路营业厅获评上海市“五星”营业厅。

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。年内公司原纪委书记马明调研区局落实中央八项规定精神情况；副总经理胡伟良下沉区局延长支局、宜川支局开展安全检查并慰问一线员工；财务部总监王海建先后 3 次下沉调研区局强基改革及提质增效情况；党群工作部赴北区局调研指导区局争创全国文明城市工作。



中国电信股份有限公司上海北区电信局

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，发挥电信央企网络强国排头兵作用助力共建单位数字化转型，用实际行动回馈社会、增进民生福祉。区局与普陀甘泉路街道，帮助老年人提升智能技术运用能力、向社区老年人普及网络安全知识，助力街道文明创建活动、营业厅配备 AED 设备、协同开展反诈直播课等新闻先后在《人民日报》人民网、《新名晚报》新民网、东方网、《劳动报》、上海通信圈公众号等公众媒体上报道宣传。