

中国电信股份有限公司上海南区电信局

2023 年度社会责任报告

2024 年 8 月

目 录

封面	1
一、公开陈述	4
二、单位概况	5
1、规模与性质	5
2、所属类别	6
3、组织机构	7
三、主要参数	7
四、社会责任履行情况	8
1、员工责任	8
(1) 员工教育	8
(2) 员工录用	18
(3) 权益保护	19
(4) 安全保护	22
2、经济与服务责任	26
(1) 利润与经济效益	26
(2) 产品与服务	26
(3) 对供应链伙伴的责任	31
3、诚信责任	32

(1) 守法诚信	32
(2) 诚信经营与服务	34
(3) 社会诚信形象	46
4、社区责任	46
(1) 救灾与慈善捐助	46
(2) 志愿服务	47
5、环保责任	66
(1) 环境管理	66
(2) 低碳节能	68
(3) 环保形象	71
五、报告展望	72
1、报告的预期绩效	72
2、报告展望	74
六、社会评价	75
1、社会荣誉	75
2、领导关怀	77
3、媒体报道	80
4、公众反响	86

一、公开陈述

上海市全面推进城市数字化转型“十四五”规划中，明确提出创建面向未来的智慧城市，是上海持续打响“四大品牌”，全面深化“五个中心”建设的有效支撑，是落实网络强国、数字中国战略的重要保障。上海坚持加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革，为加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市奠定扎实基础。徐汇区以数字应用为抓手，统筹推进“经济、治理、生活”各领域数字化，大力推进“建设新徐汇、奋进新征程”。

2023年是推动实施“十四五”发展规划，持续深化改革、推进高质量发展的关键之年。电信业是智能化发展的重要基础和先导力量。作为中央企业和特大型通信运营企业，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大精神，立足新发展阶段，胸怀“国之大者”，中国电信牢记对国家和社会的责任，深刻领会国有企业改革三年行动计划，牢牢把握国企本质，全力打造“服务型、科技型、安全型”的“三型”企业，坚定不移贯彻全面从严治党责任制，积极推进改革与重大决策部署落实。南区局围绕上海公司年度工作要求，坚持以党建为引领，围绕核心产品，坚持差异化发展优势，扎实推进各项重点工作。坚决贯彻创新驱动、协调发展、绿色发展、开放合作和发展成果共享的要求，通过自身的转型升级，更好地

服务区域社会民生和各行业转型升级，努力为区域经济和行业发展做出更大的贡献。

我们将在转型中持续提升社会责任管理的水平，不断创新履行社会责任的实践，为促进经济社会更高质量、更有效率、更可持续发展做出应有的贡献。我们向社会发布的社会责任报告，是希望能全面系统地表述我们履行社会责任的理念、实践和意愿，发挥社会责任报告与利益相关方和公众的沟通作用，使各利益相关方和社会公众能够更有效地监督我们的工作，帮助我们更好地履行社会责任。并以此为新的起点，与社会各界携手，共同推进信息通信产业的不断向前发展，为上海建成“五个中心”和具有全球影响力的科技创新中心而不断努力！

中国电信股份有限公司上海南区电信局

党委书记、局长周春雨

周春雨

二、单位概况

1、规模与性质

中国电信股份有限公司上海分公司是境外上市的中国电信股份有限公司（以下简称“集团”）的分公司，简称中国电信上海公司（以下称“公司”）。中国电信股份有限公司上海南区电信局是中国电信上海公司的直属单位之一（以下简称南区

局），主要承担服务区域内固网及移动语音、互联网接入、数据业务、资源出租、增值业务的经营和客户服务工作；承担服务区域内电信基础网络设施的规划、建设和维护工作。服务范围东迄瑞金一路，南到罗城路（港口），西起虹桥路、虹梅路，北至巨鹿路、华山路，主要覆盖徐汇区，以及长宁、卢湾、静安、闵行区的小部分，服务面积约 55 平方公里，是徐汇区内最大、最有实力的综合信息服务提供商。2023 年，在上海公司的支持下，徐汇区虹梅街道、长桥街道、凌云街道、华泾镇以及上海交通大学等区域的地界划转到位，实现了南区局与徐汇区区域范围一致性；并已完成网络割接、触点系统人员划转等调整工作，为充分对接徐汇区未来规划和南区局可持续发展打下了坚实的基础。

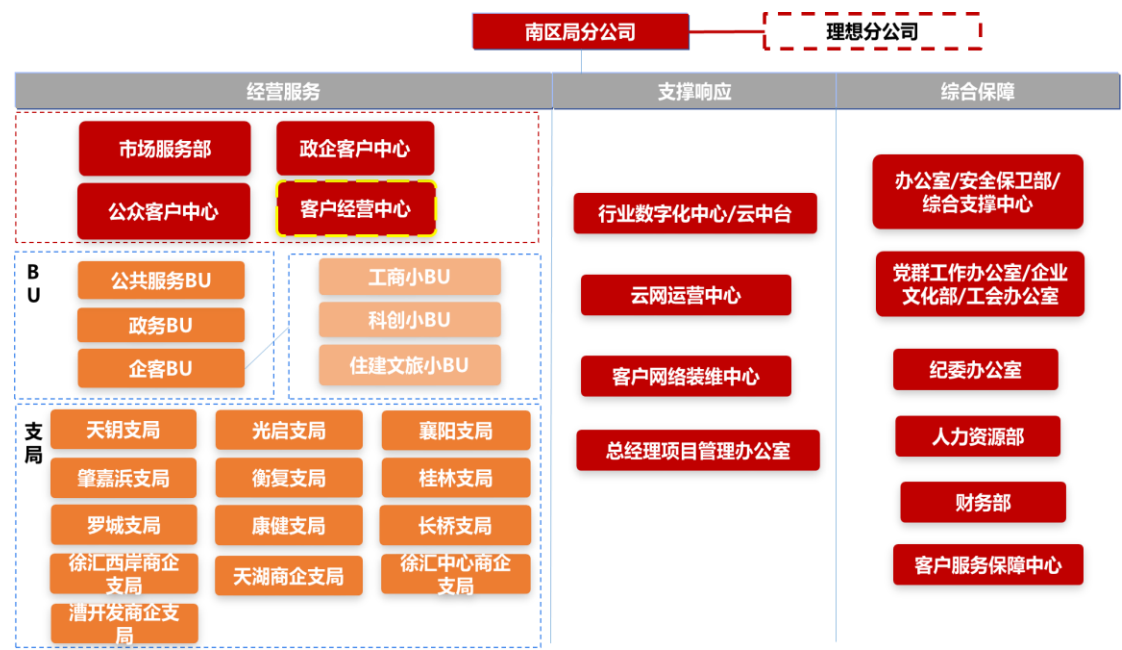
2023 年，南区局移动用户、宽带用户发展达到预期目标，万兆到楼、千兆到户全覆盖。区域内光纤覆盖楼宇累计达到 320 多幢，光纤覆盖用户超过 55 万户，社区千兆网络 100%覆盖建设。完成无线网络覆盖场点 WLAN 62 个，完成 4G 网络覆盖建设站点 1247 个。徐汇区域总体 5G 室外覆盖率达到 98.9%以上，5G 室内覆盖（重点区域、重点行业）完成重点室分建设及改造 1102 个场点，为区政府、区域内重大客户加快推进 5G 新型基础设施建设预留网络资源。在上海市委、市政府“住宅小区地下车库移动通信网络覆盖工程”民办实项目中共完成 97 个地库的建设。

2、所属类别

中国电信股份有限公司上海南区电信局（以下简称南区局）是企业类文明单位，属于服务业。

3、组织机构

南区局社会责任报告编制的组织机构框架图：



三、主要参数

1、报告篇幅

本报告按规模以上文明单位，依据《上海市文明单位社会责任报告指导手册》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 89 页。

2、报告时效与覆盖范围

本报告全面反映了南区局从2023年元月1日到12月31日，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。

报告内容覆盖范围：本单位、公司内部和社会通信业务服务

相关方。

3、报告数据与编制依据

本报告所引用的数据为 2023 年度的数据，数据内容基本准确无误。部分数据因涉及企业商密，在报告中以“达到预期目标”等代替，如有需要欢迎实地查看。

本报告编制主要遵循《上海文明单位社会责任报告指导手册》中有关“企业”文明单位社会责任报告指标要求。

四、社会责任履行情况

1、员工责任

（1）员工教育

近年来，南区局的职工教育培训从帮助职工全面发展的角度出发，关注员工业绩的同时，更加关注员工对安全生产、职业操守、廉洁从业、心理健康和综合素质等知识的吸收和培养。2023 年，南区局开展的教育培训可以归纳为以下几个方面：

一是安全生产宣传教育。在日常安全检查和安全隐患排查的基础上，定期开展安全生产、保密制度的宣传教育活动。南区局认真贯彻习近平总书记关于安全生产重要指示批示精神，坚持贯彻落实“党管安全”工作机制。区局党委扎实开展安全管理强化年行动，推进重大事故隐患专项排查整治行动，为员工营造安全生产环境，推动安全生产工作和改革发展稳定工作同步向前。南区局以开展安全生产月活动为载体，强化安全理念的宣贯，进一步推进安全文化建设，开展了 6.30 南区局“人人讲安全 个个会

应急——安全生产大讲堂”活动，区局领导班子全体成员围绕“2023 年安全管理强化年重大事故隐患专项排查整治行动工作方案实施细则”要求带头讲安全；11.8 消防疏散、电梯困人、反恐防暴联合演练；6.16 防汛防台综合演练等；通过实践演练来加深员工对安全生产重要性的理解，并且在各部门张贴全民国家安全和消防知识宣传画。



二是开展廉政建设、廉洁从业教育。2023 年 3 月，南区局召开 2023 年度全面从严治党工作会议，明确了 2023 年南区局党风廉政建设和反腐败的工作方向，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”；认真贯彻党的二十大和历次全会精神，深刻领悟全面从严治党永远在路上，稳中求进，持续深化党风廉政建设和反腐败斗争；深刻领悟自我革命永远在路上，守正创新，持续深化不敢腐、不能

腐、不想腐一体推进，充分发挥监督保障执行，推动南区局健康、高质量、可持续发展。

（一）坚持政治理论学习，强化政治意识，统一行动凝心聚魂。结合党的二十大精神主题教育活动的相关要求，通过集中学习、自主学习等形式，完成纪检条线和全体员工《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》《习近平谈治国理政》《习近平关于依规治党论述摘编》、党章党规党纪、纪检监察法律法规等专业著作的学习，持续深化政治理论学习。通过区局书记讲堂平台，面向区局纪委委员、群众监督员、支部纪检委员、分管领域的党员、干部及关键岗位人员讲授两次专题党课；谈心谈话对象范围从公司要求的三级经理全覆盖扩展到群众监督员，采取一对一谈话形式，聚焦政治意识提升、监督责任落实、部门/条线廉洁风险防控。（二）持续完善“大监督”体系，夯实监督责任。明确区局政治监督年度重点事项七大类 22 个具体事项，通过持续关注党委“两表”落实推进进度，督促各级党组织加强学习、落实中央重大决策部署工作要求；持续关注领导班子“六个一”全面从严治党责任落实，夯实“一岗双责”工作要求；持续关注作风建设，强化对纠治“四风”的监督，进一步加强政治监督。区局纪委牵头梳理年度管理监督重点事项 20 项，聚焦经营发展和年度重点工作中高风险事项，充分发挥职能部门二道防线管理监督职责，强化风险防控。2023 年区局纪委聚焦安全生产、市场拓展费、责任总部建设、文明服务、原子能力调用等重点工作内

容，牵头开展专项监督 10 项，夯实纪委专责监督责任。充分发挥群众监督员专业能力及贴近一线的优势，参与合规经营、安全生产、业务拓展费使用等多项专项监督项目，发现问题并督促问题整改。创新构建三级监督员体系，实现经营单元全覆盖。年内完成群众监督员续聘仪式，目前在岗公司级监督员 1 名，区局级监督员 6 名，支局级监督员 13 名。(三)丰富廉洁文化建设形式，构建良好政治生态。在“龙舟学院”开设面向全员的廉政课堂，引导全口径员工观看集团廉洁微视频，书写感悟；在美篇刊发廉洁提醒文章，强化廉洁教育，强化党性教育、党的优良传统教育。规划“小正访廉”路线，组织区局党员干部、关键岗位人员、群众监督员前往龙华烈士陵园参观“龙华英烈之首届中共中央监察委四烈士文物史料展”，在“行走的党课”中缅怀先烈，“赓续血脉守初心”。联动工会组织廉洁文化活动，推进廉洁文化建设与“一个南区”家文化建设相融合，发扬中华民族优良传统，弘扬优良的“家风家教”。开展经常性纪律教育，开设“南区廉政微课堂”身边人讲廉洁等形式，强化支局从业人员廉洁意识，坚守红线底线。

三是关爱员工身心健康，强健体魄为健康加分。激发员工的工作能动性不仅仅在于考核奖励，更在于关注员工的压力疏导、及时补充正能量、促进个人与企业的共同成长，平衡好工作与生活的关系。2023 年 3 月，南区局以“风清颂雅”为主题、以创意镇纸为载体，以部门工会为单位，区局纪委与工会协作组织了一

次三八妇女节“非遗掐丝珐琅”镇纸DIY活动。区局工会组织开展现场安全检查、抽查工作、组织夜查共56次，完成三处办公环境改造项目，确保员工在安全舒适的办公场所工作。持续深化员工关心关怀，为员工办理工会会员服务卡保险续保，坚持为全口径人员开展生日、春节、五一、国庆等主要节日庆祝、消费扶贫、送清凉、温暖慰问。组织开展员工“看上海、品上海”主题活动。随着对健康体质的日益关注，2023年结合企业特色继续开展第十三届“天翼杯”龙舟邀请赛，并成为有主办历史以来规模最大的一届。同时，区局组织员工参加了外部企业举办的乒乓球、羽毛球、篮球、足球等各类沙龙活动。

四是对区局各岗位维度加强重点业务培训，优化培育多支人才队伍。进一步打造龙舟学院品牌，围绕“龙舟四共——共创、共学、共享、共进”四大举措，各个部门达成共识，全面推进南区局学习型组织建设，加强各条线员工能力培养与提升。

（一）**龙舟共创**：统一思想，联合行动，形成学习子品牌。共同探讨组织和员工共同成长发展的思路。南区局党政团三线联动，实现智汇屏学习型组织创建全覆盖，共创建各类学习型组织39个、部门占比完成率100%，提交课题率实现100%。创建“领导面对面”、“专业部门垂直授课”、“读书行动”等多个子品牌，深入营造学习型文化氛围。

（二）**龙舟共学**：拓展培训形式，提升产训行为层和结果层效果。南区局举办六大实训并根据不同培训主题采用自主式、系

列式、驻点式、共创式、沉浸式、带教式，使培训更具有针对性和实效性。实现自主式全程实操、系列式产数云网培训、驻点式服务培训深入一线驻点观察、共创式客户经理培训模拟演练场景、沉浸式管理人员培训、带教式产数赋能培训等六大功能。

（三）龙舟共享：以赋能为目标，能力挖掘、输出与共享。搭建一线赋能库提供更好的案例与课件支撑。建立商客与公客两大实训基地带教提升员工技能水平。聚集青年员工成立研修班，协助员工构建体系化知识架构。

（四）龙舟共进：完善机制，优化运营，助推员工成长。建立技术人才实训机制，打造体系化、重实操的技术人才队伍。推进卓越工程师队伍建设。确立认证考证推荐清单并设立申报增补通道。优化培训运营，提升员工培训效果。细化落实员工培养机制，鼓励员工学习潜力与动力。

2023 年度南区电信局员工教育培训覆盖率达到 100%（含网上大学学习），培训总支出 966025.87 元，人均支出 2849.63 元，人均课时超 40 课时（含网上大学）。

此外，党政工团协力开展多形式思想素质教育，从提高思想道德、科学文化、技术技能、民主法律、健康安全、社会文明素质等入手，积极推进员工素质工程，使员工的理想信念更加坚定，职业技能更加精湛，知识结构更加全面，公共行为更加文明，身心素质更加和谐。吴文巍作为上海电信营业窗口的领军人物，区局以其名字命名的劳模创新工作室为引领，积极培育和打造智慧

型职工队伍，使职工的创新能力和服务水平不断走上新的台阶，为中老年市民提供便捷优质的服务和网络信息化应用，赢得了很好的社会口碑。吴文巍劳模创新工作室作为上海市总工会、市职工技术协会“百名工匠服务千企”的成员单位，服务相关企业数十家。在长三角三省一市政府关心下，劳模工作室作为首批加入新成立的“长三角三省一市工匠联盟”会员单位，将为更多企业信息化赋能，助力长三角一体化国家战略发展。吴文巍申报上海市学习型社会建设与终身教育促进委员会办公室 2023 年上海市“百姓学习之星”，并获得中国成人教育协会 2023 年全国新时代“百姓学习之星”宣传推介名单，通过宣传坚持终身学习奋斗成长的励志榜样，形成可复制可推广的经验模式，有力推动建设全民终身学习的学习型社会。2023 年，南区局工会通过设立专项经费支撑各部门工会结合实际组织开展劳动竞赛、技能比武，各部门工会共计组织涉及装维服务、云改数转、服务触点、5G 建设等方面的技能比武，进一步提升员工岗位技能，推动区局经营发展。全年累计投入近 3 万余元。聚焦员工立足岗位微分享、微进步、微创新，组织开展南区局“靶心计划”，员工参与率超过 90%。

在区局工会的组织下，吴文巍劳模创新工作室推出“智慧生活公益行”品牌，走进社区，免费开展公益讲堂、信息服务、上网辅导等项目，用信息化和适老化服务来提升市民生活品质，并持续推动营业门店和社区联动，把电信服务送到用户身边，陆续推出了手机消毒、综合布线、法律咨询、心率测试、辐射测试、

公益网站、科创服务、科普、视力血压测试、防通信诈骗、科技扶贫、智慧养老等等 30 余项服务，获得了社会的良好反响。吴文巍作为上海市总工会百名劳模党史宣讲团成员，累计十余次到相关企业和高校进行宣讲，激励同志们“听党话，跟党走”；积极参加徐汇区总工会成立的徐汇区创新工作室联盟，以劳模工作室信息技术服务作为对社会公开的服务项目，获得了社会一致认可。区局工会还协同团委共同招募了一批有志于社区公益活动的青年员工，不断充实到创新公益活动中去，得到了社区居民的普遍欢迎。

职业道德建设是企业践行社会责任的基础，也是引领企业发展之魂，是企业又好又快发展的思想道德基础和精神指针。当前，企业如何在持续快速发展中保持正确的价值取向，加强新时期上海公司员工职业道德建设是关键。顽强拼搏、奋勇争先的龙舟精神，一直是南区局的特色文化。近三年来，劳模吴文巍累计四次利用节假日业余时间，翻越千山万水去西部高原地区通过智慧云供水项目，让当地更多地区能用上方便的自来水，让当地群众更有获得感和幸福感。用科技成果助力西部高原地区。“智慧云供水项目”获得了当年中国电信集团员工岗位创新优秀成果，发挥电信通信特色，搭建卫星+5G 网络，天翼云的算力和安全等保也发挥了重要作用。吴文巍带领劳模创新工作室践行“云改数转”战略，为更多的地方插上“科技之翼”，助力高质量发展。

在互联网+时代，南区局进一步推动落实“一体两翼”的双

牵引作用。2021年5月，“龙舟心翼”员工赋能关爱项目启动。该项目是区局在全面落实公司“云转数改”战略，推动城市数字化建设、实现转型发展过程中，塑造企业有温度、员工有感知、助力发展可持续的龙舟文化和打造一支高水平员工队伍的主要抓手，标志着南区局在推动企业和员工共奋斗、同发展、实现高质量发展的道路上又迈出了坚实的一步。“龙舟心翼家心灵翼站”是以南区局特有的“龙舟精神”为载体打造的员工心理减压室，通过融入环境心理学智慧，帮助区局员工在此空间内实现科学、有效的压力释放，以此来起到保持良好身心状态、高效完成工作目标的作用。一是与时俱进，结合企业经营发展重点；二是因材施教，划分人群开展专项活动；三是传承创新，打造品牌凝聚奋进力量。2022年南区局持续加强“龙舟心翼”品牌建设，启动“五个一”行动，进一步提升“一个南区”家文化建设。因地制宜组织开展一碗生日面、一句暖心话、一个团建日、一场微活动、一次群课堂系列活动。始终坚持以奋斗者为本，开展员工幸福工程建设，以“实打实”的关心关怀和“点对点”的精准疏导进一步为员工纾难解困、增能提效，激发内生动力。先后开展以“心灵翼站”舒压区和“爱心妈咪小屋”建设为代表的环境品质升级，切实提升幸福感知。南区局获评市总工会四星级妈咪小屋、上海公司“心灵翼站示范点”称号。南区局坚持将员工所盼和企业民主管理相结合，以“龙舟热线”畅通信息，解决员工急难所盼；持续开展心理疏导、职场赋能、健康急救等主题培训和讲座，切

实提升员工幸福感和健康度。2023 年获上海市厂务公开民主管理工作先进单位。

2021 年 10 月，为进一步推动云改数转战略落地，培育发展适应改革转型的企业创新文化，更好推动员工立足岗位转型创新，区局设立了“龙舟创翼”创新委员会，助力经营发展和改革创新，推动相关应用平台和保障机制的落地执行。“龙舟创翼”创新委员会具有四大职责一是凝聚共识，营造氛围；二是整合归纳，萃取精华；三是确保投入，培育孵化；四是探索试点，复制推广。组织开展年度南区局“龙舟创翼”创新奖、贡献奖的评选工作，以党员攻坚项目、合理化建议征集劳动竞赛、靶心计划、龙舟学院等为抓手，落实员工岗位微创新。南区局坚持将创新作为引领发展的第一动力，聚焦创新企业建设目标，打造“龙舟创翼”创新体系，做到思想引领和文化营造。大力弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神，统筹推进最佳实践案例、业务创新案例库、劳模创新工作室、技能比武等创新载体的协同和整合，强化创新引领和成果输出，赋能经营发展和改革创新。近年来荣获上海市企业管理现代化创新成果二等奖、南区局装维支撑保障组获评上海市总工会示范性案例优秀班组。

南区局还结合上海电信荣誉体系积分项目，予以获奖员工相应积分。2023 年，南区局下沉单位自拟个人积分 771 分，并从业绩贡献、队伍建设、专业提升、荣誉体系等方面予以考虑，及时兑现、发放积分激励。年内，共有 77 名员工通过达标制和特殊

通道兑换个人积分获得晋升。充分激发了员工的工作活力。

除了员工的职业教育，南区局还注重积极开展创建学习型班组活动，积极推进职工队伍建设进程，鼓励员工加快知识更新，不断提高岗位技能；始终站在维护员工权益的高度，积极探索创建学习型组织新模式，弘扬中华美德，加强家庭家风家教建设，引导广大职工积极践行社会主义核心价值观。南区局工会联合纪委共同开展廉洁文化建设行动，打造廉洁从业企业文化；大力开展社会主义先进文化、革命文化、中华优秀传统文化教育，在家和万事兴的理念下，学习新时代家风家训。形成“一个南区”新时代“家文化”，黏合员工凝聚力。

（2）员工录用

南区局多年来始终秉承积极履行社会责任的态度，严格按照上海公司的员工录用相关规定和要求，规范、公开、透明地实行员工录用工作。坚持多种类、多渠道、多专业院校的原则，员工招聘均通过网络公开发布招聘启事，经笔试及两轮面试后综合评分择优录用。

2023 年，南区局在“双积分、特殊通道机制”的基础上以“员工职业发展积分”为核心，加强人才激励机制、员工晋升通道的建设，共有 77 名员工在今年完成岗位晋升。在促进就业和岗位发展的同时，各类人才资源得到合理配置，促进员工与企业的共同发展。

针对来自高校毕业的应届生新进员工，全部安排在销售第一

线直接参与业务发展工作，包括营业厅、校园营销、各销售团队见习的各个阶段实践工作，精心组建内训师团队针对通信产品及业务、职场能力、支撑服务等内容，对新员工进行入职基础系列培训和综合系列培训；在各销售团队部门实践的过程中配备了职业导师和团委干部，在整个过程中将新员工与导师、内训师、结对团干紧密组合起来，教学相长，共同进步，有助于建立新进员工的企业归属感。

总体来看，南区局劳动合同签订率 100%，合同制员工 328 名，派遣制职工 7 名，无外来务工人员。

员工文化程度和年龄段的比例如下：

	研究生	本科	大专	中专	高中	技校&初中	
人数	15	185	89	11	13	22	
占比	4%	55%	27%	3%	4%	7%	
	30 岁以下		30 ~ 39 岁		40 ~ 49 岁		50 ~ 60 岁
人数	49		43		157		86
占比	15%		13%		47%		25%

（3）权益保护

南区局按照法律法规规定登记社会保险，依法维护职工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、补充养老金、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。根据工作特点，每年除了及时向每位职工发放高

温补贴外，领导还对奋战在生产一线的职工进行慰问，走访现场并送去防暑降温用品。为维护职工休息休假权利，坚持执行带薪年假制度，员工连续工作满一年的，自次年起即享受带薪年假。按照累计工作满一年到二十年的，分别计算年休假五到十五天。国家法定节假日、休息日不计入年休假的假期。

按照国家 and 地方有关社会保险方面的规定，南区局参加社会保险，及时足额调整、缴纳各项社会保险费；开展做好人力资源工作的政策宣传和解释工作，对员工反映问题及时协调解决。充分考虑员工退休生活保障，根据企业发展战略和人才队伍建设的需要，建立多层次养老保障体系，增强企业的凝聚力和创造力，促进企业健康持续发展。每年为在岗职工和离退休职工安排健康体检。在安全生产月期间组织安全生产教育管理，年内区局完成“三类人”培训及认证考试，积极推动落实全口径人员的安全生产教育。扩大安全生产教育的“既视感”，区局在各局站张贴宣传画 60 余张，安全月标语横幅 4 条，各局站的大屏滚动播放安全教育视频，提高员工安全的主动意识和自觉性，使“保护人的身心健康、尊重人的生命渴望与实现人的价值”成为区局员工共同的行为准则。2023 年南区局安全生产工作在公司安全管理部和区局班子的领导的带领下，坚持安全第一、稳定发展的原则、认真贯彻《上海市安全生产条例》，认真落实公司《关于印发中国电信安全生产管理办法的通知》要求，结合区局《南区局 2023 年安全管理强化年重大事故隐患

专项排查整治行动工作方案实施细则》内容，共组织安全、消防、防汛防台等演练 5 次；开展现场安全检查、抽查工作、组织夜查共 37 次；有效投入劳动保护资金，合计 12.6 万元。全年采购节日慰问品等总计支出 101 万元。高温期间，发放防暑降温慰问品及饮料总计 16.5 万元。

2023 年南区局为全口径人员发放防疫物资及食品共计 3175 人次，组织防暑降温劳动保护慰问 2 次，涉及全口径人员共计 1270 人次。组织全口径人员全体参加体检，其中女员工钼钯、B 超检查 46 人。

为切实保障员工的各项合法权益，充分发挥广大员工的主人翁作用，实现企业与员工、员工与社会的和谐发展。南区局以职代会推动企业民主管理，保障员工的合法权益。2023 年南区局顺利召开七届二次职代会，会议确定了新一年发展目标，劳资双方还签订了就职工关注的劳动关系、教育培训、员工福利、企业文化等内容的集体协议，全体员工在实现体面劳动，维护合法权益，保持和谐稳定的劳动关系等方面得到了具体保障。会后，区局工会共收到职工代表提案 33 件，提案处理及时率 100%、满意率 100%、采纳率 61%。

针对企业深化改革、责任担当、数字化转型职业发展等工作全方位的宣贯推进，确保区局全体员工统一思想，深化民主管理制度，区局工会就绩效考核分配办法、激发人员活力、个人积分等内容共组织开展了双向沟通会和宣贯动员会，充分实

施厂务公开民主管理制度。为了更好的搭建区局与员工双向交流的平台，通过局域网和美篇公众号，开设了“龙舟学院”和“龙舟家园”两大宣传媒介，提供企业深化改革举措、区局经营发展动态、“最美电信人——龙舟民星”等员工优秀典型事迹和风采的及时发布，通过“互联网+”的线上线下互动，帮助全体员工更加及时、便捷和全面地了解企业的发展方向，参与了企业关爱员工的线上活动，创新了民主宣贯的渠道。

（4）安全保护

2023年，南区局认真贯彻习近平总书记关于安全生产重要指示批示精神，紧紧把握政策、市场、技术发展带来的机遇，努力践行集团战略和公司年度工作要求，坚持推进运营和管理双有效，认真落实集团和公司的总体安全要求，为区局营造了安全和谐的生产环境。6月是全国第22个“安全生产月”，南区局以开展安全生产月活动为载体，强化安全理念的宣贯，进一步推进安全文化建设，努力营造全员重视安全的良好氛围，不断夯实安全基础工作。为了进一步落实安全生产责任制，加强安全隐患治理，今年区局继续根据组织架构安全责任区，确保安全生产管理全覆盖，并与基层各部门签订了安全责任协议书、通过公司“随身办”APP线上与每一位员工签订安全生产承诺书。区局完成“三类人”培训及认证考试，积极推动落实全口径人员的安全生产教育，与每一位特殊工种员工签订安全生产承诺书，通过自上而下、层层签约等形式把安全生产责任

落实到班组，形成了“横向到边，纵向到底”的安全生产责任体系，确保员工生命财产的安全。

坚持贯彻落实“党管安全”工作机制。区局党委班子分工随人事调整第一时间明确安全分管责任；根据区局组织架构调整及岗位变化，对安全责任区进行动态管理，及时调整安委会成员及各专项组的组成，确保安全生产管理全覆盖；党委会第一议题、党委中心组、支部三会一课组织对安全生产、网信安全、保密工作开展学习。

南区局举办“人人讲安全 个个会应急——安全生产大讲堂”活动。区局党委书记、局长、安全生产第一责任人为全体员工通报了上海公司安全生产会议精神，解读了总书记关于安全生产的重要论述，结合区局实际情况开展强化年安全隐患大排查制定行动方案；区局分管安全生产副局长对近期安全工作进行部署，领导班子全体成员围绕“2023年安全管理强化年重大事故隐患专项排查整治行动工作方案实施细则”要求，结合分管领域安全谈认识、述履职。全体员工通过天翼云线上方式收看。班子领导带队开展安全检查做到关键节点与常态化相结合。在区局各类会议如司务会、办公会、装维质量例会、销售例会等以及日常与员工沟通交流过程中，在班子成员对口联系单位日常沟通过程中也把安全生产作为必谈项之一，力求做到警钟长鸣，常抓不懈。

为切实保障汛期区局防汛防台安全生产工作，加强预案管理，提高各方人员防灾、避灾和自救互救能力，和事故救援应急处置能力。6月16日，南区局组织开展了包括地库发生汛情、模拟某机房屋顶渗水、市电断电故障和通讯电缆故障4项内容在内的防汛防台演练，此次演练提高了区局恶劣气候的应急处置能力，规范应急处置流程，有效控制恶劣气候对局房正常运营管理和设施设备的影响程度，提高突发事故应急处置救援水平，锻炼防汛应急救援队伍的救援能力。6月27日晚上七点，云网运营中心开展防汛防台通信保障应急演练。涵盖了传输、接入、无线、动力等专业，进行了光纤断路、CUDU板卡故障、OLT端口告警、市电中断的模拟演练。提高了抵御和应对紧急突发事件的能力。针对夏季强对流天气、台风天气较多的客观情况，区局对地下车库、地下仓库的排水等设施加强检查，以防止雨水倒灌。做好避雷设施检测，以确保设施能确实起到避雷作用。对室外悬挂的空调室外机等设备、屋顶的广告牌进行仔细检查，防止物体坠落。通知物业检查清理屋顶杂物，确保屋顶排水顺畅。检查防汛应急物资是否配备充分（包括应急照明灯、雨器具、雨布、草包、防汛板、潜水泵等）。排好防汛人员值班表，并严格按表值守。如有险情，能及时通知防汛抢修施工队。防汛防台期间，各防汛小组工作人员必须保持通信联络畅通，以便及时汇报险情、灾情和服从上级的指挥

调度。对防汛防台保障车辆进行检查做到必须车况良好，油箱保证在一半以上。

南区局依据公司《灭火和应急疏散预案》结合漕溪大楼实际情况对预案开展消防疏散应急模拟演练。11月8日，区局组织举行了消防疏散、电梯困人、反恐防暴联合演练，区局分管安全副局长和纪委书记带头参加了演练。本次撤离时间在五分钟内，从大楼警报响起到所有人员逃离大楼用时4分43秒，总体演习效果良好。与此同时，各相关部门因地制宜开展演练。5月19日，客户网络装维中心开展安全演练，装维人员围绕办公场所、施工作业安全组织了楼道灭火、登高安全、触电急救等突发情况演练。



2、经济与服务责任

（1）利润与经济效益

2023 年南区局全年经营收入完成率 98.7%，排名市中心领先。由于南区局是中国电信股份有限公司上海分公司下属非独立核算单位，故不单独统计净利润总额，资产负债率，资本保值与增值率，资产纳税贡献率，企业税后净资产收益率。

（2）产品与服务

产品达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。根据国家电信条例和信产部、上海市相关规定，提供的通讯产品达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。严格遵守各项安全规章，建局以来未发生过一起因产品原因造成人身意外伤害和财产损失。各项设备和基站均符合国家环境部门相关标准。

1) 产品或服务的销售和售后服务体系健全

营业销售体系，根据客户需要，设立服务顾问、导购、业务受理、投诉处理、账单收费等多个岗位，并配有岗位职责和能力要求；服务人员通过国家技能认证后持证上岗；通过每天班前会、每月例会、业务考试等形式，提升销售和服务能力；营业厅各项制度齐全，内容涵盖规范服务、销售管控、营业环境、安全制度、保密制度等，使服务和销售行为更加规范；在交付手机时，做到开机验机，帮助用户掌握手机操作；售后服务方面，严格执行国家三包规定；对维修不便的用户，提供接机服务，并免费提供替代手机。

安装服务体系，推行安装预约服务，方便客户时间安排；快速响应，装维修复时限达到宽带专项服务标准要求。专设管控部门按要求及时布置落实安装预约服务，要求各施工人员收到工单后当天须与用户联系确认，并将预约时间及时录入客保系统，便于管控。继续推行服务评价制度。要求装维人员统一服装，佩戴胸卡，装维竣工后要由用户现场填写现场确认单，对装维质量、服务水平进行打分确认，以此提高施工人员服务意识，规范客户端设备安装施工及维护操作，提高客户服务水平。

维修服务体系，推进并落实装拆移维客户端规范化操作，不断优化宽带和光网测速网站，宽带安装测速验证达标。管控部门结合装维工作回访数据和装维类投诉定期进行专题分析，结合用户反映集中的焦点、热点问题，及时制定整改措施，并将整改措施列入日常管理工作，形成长效机制，确保装移机履约率、修复时限、障碍重复申告率、宽带端口速率达标率等服务指标全面达标。

2) 完善客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制

对外公布服务热线，接受客户的意见反馈。营业厅严格执行《民法典》、《消费者权益保护法》、《中华人民共和国电信条例》、《中国电信上海公司投诉处理制度》等法律规章，配备有专人处理投诉，在规定时间内给用户回复。回复时限均有系统自动记录，作为考核及时率的依据。处理后要写回复，由上级进行审核，并由专人电话回访。全部记录均录入系统，有案可查。做

到事事有落实，件件有回音。客户服务保障中心不断自我加压，提升服务，在公司规定的投诉处理二级时限内，中心还设立响应更快捷的三级标准；中心每月召开投诉分析会，深入剖析典型案例，发布预警提示，举一反三，从源头杜绝投诉。

3) 建立客户管理档案，严格落实客户信息保护制度

执行《中国电信上海公司保密条例》、《客户资料管理办法》等相关文件。制度内容和日常考核相结合；定期培训，在新员工入职和安全教育日等关键时刻，进行保密制度学习；精确管理，规定工作外 U 盘不能插入工作电脑；做到一人一工号，工号不混用，密码定期换的保障制度，确保责任到人，杜绝漏洞。营业柜台设立双屏，在用户阅读自己信息后，营业员可以切换屏幕，避免用户信息外泄。营业厅备有并实施《档案管理办法》。档案分实物档和电子档两个部分。实物档指在业务办理中产生的客户档案，按照日期捆扎后，存放于专用档案室。纸质的客户信息，全部纳入档案管理，档案室有专人进行档案核对，确保档案全部回收。电子档指用户所有电信历史信息在“中国电信上海公司客户关系管理系统”中，并在图像上记录水印，妥善保存。在服务过程中，营业员可以调阅，为用户提供方便。

4) 降低顾客投诉率，提升客户满意度

2023 年南区局各项投诉指标均达到公司考核要求，客户综合满意度 83 分以上，高于同业水平。

2023 年南区局群体性投诉、重大投诉、媒体曝光等重大服务

事件 0 起。实现“工信部用户申诉率下降”和“不明扣费争议申诉量 0 件/年”的指标达标；一次投诉率下降 15%，投诉单 36 小时一次办结率 92%，重复投诉率下降 12%，各项均达标；投诉处理及时率、合格率、满意率均达标，切切实实对服务质量的提升起到了很大的促进作用，有效遏制重大服务问题的发生，有效提升渠道整体服务质量水平。

在处理过程中，建立质量监控环节，明确上下道工序的汇接点和职责要求，每条投诉均能快速响应，紧盯各环节，及时处理，成功化解客户投诉；建立日、月的投诉分析报告制度和重复投诉分析月报制度，通过对重点投诉案例进行剖析，了解服务环节中存在的不足，而后针对性地提出管控指导意见；建立例会制度，定期召开由业务单位、定期召开投诉分析会议，对投诉管控工作中存在的问题和改进措施进行宣导和落实；建立投诉督办单制度，针对投诉分析中体现出来的涉及内部协同的难点问题，以督办单方式发送到责任部门进行落实处理。

5) 通过产品质量管理体系认证

2018 年根据绩效考核与管理评估/内审实施计划，对于南区局职能部门质量管理体系实施过程及绩效指标的控制过程进行了现场检查。在审核过程中，分别察看了区局质量管理体系和绩效考核所覆盖的 13 个部门（包括最高管理者）。各部门均围绕公司质量方针和考核书明确了自身的质量目标、制定并开展了具体的措施，进一步完善了安装、话音、无线、数据、宽带测量数据

与国际同业对标的 TL9000 测量数据体系，质量管理体系运行有效，体系的符合性、适宜性、有效性基本得到体现。年内，中国电信上海公司顺利通过了 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 标准的外审，有效期为 2020 年 12 月-2023 年 12 月。

6) 防范“通信诈骗”，履行社会责任

2023 年 1-11 月，南区局每月 12321 骚扰电话投诉申诉率、申诉及时率均为 100%。同时，在支撑、处理涉及反诈复机的投诉时，针对 10000 号举报违章停机归口处理原则、移动固话业务受限标签问题。通过“立流程、建台账、定模板、控时长、促整改”，落实推进每月 12321 骚扰电话投诉的核查、申诉、反馈工作。

每周、每月与公司周报、月报及清单进行核对，确保 100%申诉；管控每条 12321 骚扰电话投诉的核查、申诉、反馈的时长进行，确保 100%申诉及时。通过大数据核查：研究申诉成功案例，针对区局常见的骚扰电话投诉场景（如：信用卡催欠、办公场所租赁等），制定核查、申诉反馈模板，提升申诉反馈材料的完整性及合规性，提高申诉成功率；通过 AI 监控：采取 AI 手段，进行后台分析，根据核查、申诉反馈情况与客户经理进行点对点沟通辅导，并将不合规问题反馈客户经理敦促整改，减少不合规问题引发的投诉；通过核查关停：针对批量新入网用户，均要求客户经理现场核查，对涉诈用户，采取立即关停，先停机后核查的措施。通过以上措施，在防范“小黑盒”涉诈案件中，均取得了一定的效果。

（3）对供应链伙伴的责任

南区局始终坚持与合作伙伴建立合作发展、互惠共赢的模式。南区局党政工团组织以营业客服、装维条线的合作伙伴为重点范围，以人为本，加强对合作伙伴的管理和关怀。

装维服务条线，在信息化发展过程中，为了更好地为客户提供专业优质的技术服务，定期组织合作伙伴进行光网、智能组网、4G/5G 业务培训，并搭建了光网安装模拟平台，供合作伙伴练习操作技能，以提高业务技术和服务水平。针对户外工作的特性，除定期开展各类安全生产教育活动外，南区局为所有合作伙伴投保公众责任险，提供统一的工具包，为合作伙伴人身安全提供了一份切实的保障。

营业服务条线，持续开展自营厅营业人员星级评价工作，关心合作伙伴成长。为进一步激发营业人员的工作积极性，不断提升营业人员销售能力与服务能力，形成浓厚的“比、学、赶、帮、超”工作氛围，打造出一支充满活力、业务精湛、服务到位的营业人员队伍，对优秀的营业人员设立奖励机制并树立标杆，有效推动区局营业人员规范化管理的同时，为区局经营发展贡献力量。

通过星级评价的推行和运营，以更加科学、客观、多维度的方式对营业人员开展评价，把激励资源做好更合理的倾斜与配置。同时，在厅店内营造良好的互助分享，你追我赶的团队氛围，更好地挖掘与保留营业队伍中的优秀骨干，激发工作主动性，助推经营工作的开展。

南区局从三方面来确保合作伙伴的合法权益：一是按照公司管理办法进行佣金结算，保证合作伙伴能够按时结算到应得的佣金；二是加强代理商审批流程和业务接洽流程的管理，保护电信和代理商之间的利益；三是为代理商业务正常发展加强培训，提高代理商业务能力。

南区局公开对供应商和经销商的政策及承诺，对代理商准入制度严格控制，每年签订业务合同的同时签订廉政协议，代理政策透明，及时向代理商公布公司最新代理政策。

3、诚信责任

(1) 守法诚信：

遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则

2023 年无重大违法、违规的负面信息。

坚决反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为

南区局根据市通信管理局和上海公司的工作要求，自上而下高度重视，继续完善和优化区局的信息安全防护网络，区局内部的两级工作团队通过两年来的摸索与推进，实现了制度完善、职责明确、分工有序、反应迅速的防范体系。南区局修订了《南区局网络与信息安全管理办法（2023 年）》和《南区局网络与信息安全实施细则》，作为区局信息安全工作的指导性纲领，进一步明确了管理总则和专业领域的职责及工作流程，确立了一把手负责、分管领导具体抓、办公室牵头落实、各归

口管理部门各司其职的工作机制。在公司的指导下，重点开展了防通信诈骗、实名制工作、互联网信息安全的专项推进，重点业务开展逐户排查、档案核查和承诺函补签，对不合规用户进行关停。

开展员工学法守法、法制宣传教育

每年组织全体员工参加公司“微学院”APP学法，完成公司下达的网上培训课程，同时及时跟踪做好学习情况统计，加强检查督促工作，员工的“微学院”学法覆盖率已达到100%。

2023年，南区局全面普及开展员工法治教育，时刻牢记和遵守工作岗位的职业操守，防微杜渐，警觉严守；组织全体员工学习全民国家安全教育日普法学习和知识产权法等相关内容的培训和竞赛，内容包括“中国普法”国家安全专题法律知识竞赛活动，“翼起学法”知识产权专题课程、“12·4 国家宪法日”等专题学习；“中国普法”宪法知识竞答活动-“齐参与-宪法宣传周答题”。南区局组织落实2023年安全生产月活动，组织网信安与保密培训，进行了数据安全法、2023年网络安全考核要点、互联网安全、用户个人信息安全的学习和培训，以及保密安全相关知识的宣贯，关键岗位学习覆盖率达到100%；安排从事人事工作、保密教育工作等专业条线员工参加相关公开课学习。在南区局客户服务训练营中安排《民法典》的专题培训，开展主题为“民法典时代消费者权益保护风险防范”的课程培训，面向客户服务触点人员讲授民法典的相关内容。认真贯彻落实领导人员廉洁谈话制度，进行

新任职领导人员任职前谈话和领导人员年度考核结果反馈谈话。根据岗位职责对“人、财、物、事”的处置权，与全体热点岗位人员和党员签订个性化党风廉政建设责任书。利用局域网、微学院等载体，建立预防违纪违规的文化机制。组织为员工提供法律咨询和法律救助，下半年收集员工的涉法需求，每年通过基层党支部和工会，在全局员工的范围内收集，向公司提供真实问题咨询、实例解决方案咨询的需求，编写了案例汇总。员工劳动法知晓率 100%。

（2）诚信经营与服务

合法经营是对企事业单位的基本要求，作为境外上市公司的分部，南区局严格依照《中华人民共和国公司法》、《合同法》等法律法规，按时完成企业法人营业执照年检工作。

诚信经营理念与制度保障

2023 年，南区局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，继续积极接应公司改革行动，坚持“以客户为中心”，强化“集团云改数转战略领先者、上海国际数字之都建设主力军”双领先的核心目标，实现区局“十四五”高质量发展。牢固树立“以客户为中心”的服务意识，开展“让群众满意”“我为群众办实事”的实际行动，兑现上海公司对外的服务口号和领先承诺持续提升服务质量。

1、 南区局党委着力加强基层组织建设，推动党建向下向前向主航道

区局党委全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，以“责任总部建设”为抓手，积极打造“一个南区”高质量发展模式。南区局党委“三办三部”等 12 个本部支撑部门依托“经营发展同进退、打法策略同研究、服务感知同提升、专业能力同发展”的“四同”来全面打造责任型、主动型、赋能型“三型”本部，持续强化本部工作作风和责任担当，形成并推动南区局 12 项“责任总部建设”重点举措和赋能一线 37 件事，创新攻坚解难题，不懈奋斗向未来。

2、 营业厅窗口服务品质再提升

1) 营业厅硬件设施再提升，创新便民服务，把服务的范围推广到各个角落

近年来，营业厅不断完善营业窗口建设，同时，营业厅还新增轮椅、营业厅网点分布图、可回收垃圾桶、爱心专座、图书书架、小圆桌、沙发和母婴室等设施；设置无障碍厕所、无障碍柜台，开设“爱心窗口”，叫号机增加了老年人优先叫号服务，并且主动为行动不便的老年人提供上门服务，从细节上方便和关怀老年人、特殊人士等特殊群体。

此外，大厅还设立了便民服务区，配备了、自助借还雨伞架、共享充电宝、饮水机、老花镜、针线包、便民医药箱、《上海地图》、地铁线路图、《字典》、《电话号簿》、皮筋、指甲钳和软尺等

便民服务用品。



细节铸就完美，细致入微的服务是长足发展的基础。漕溪北路营业厅这些创新便民服务，拉近了电信与用户之间的距离，提升了厅店的“温度”，营业厅把服务的概念扩展到柜台之外，把服务的范围推广到厅店各个角落。

2) 节假日期间策划活动，提升品牌形象，促进服务

根据节日的特性，拟定活动主题，通过布置现场、制定优惠、或礼品等吸引客户进店，同时制定活动项目及互动环节吸引客户参加，如：活动当天随机抽选店内客户送礼品、活动期间进店参加某套餐可有机会参与活动抽奖获得精美礼品或可享受的优惠折扣等，以此提升品牌形象，促进服务。

3) 关注长者通信需求，提升为老服务品质

聚焦老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，针对老年人常用的查询账单、查询明细、缴费等高频事项，营业厅的员工们贴心地向老年客户发放电信助老服务指南，介绍公用电话“Hello 老友亭”助老服务功能和使用介绍，并向老年人推

广了“线上全能办”业务。



4) 持续做好公益活动，彰显央企社会责任与担当

营业厅爱心翼站面向户外工作人员，开展关爱专场，邀请他们进厅避风驱寒。活动现场，除了提供热茶、暖宝宝等实用性御寒和防疫物资，漕溪北路营业厅的爱心大使还为在场的户外工作人员主讲了《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，普及网络反诈知识。

通过生动形象的案例及深入浅出的讲解，让骑手们更加清晰地了解到网络诈骗的多重花样，体会到保护国家秘密、商业秘密和个人隐私、个人信息安全的重要性。



5) 深入社区，提供更加优质、便捷的服务

在做好厅内服务的同时，不断深入社区，提供形式多样的社区服务。针对普通用户，提供套餐办理，无线测速，网络布线指导等实用的服务。针对特殊群里，则在各个社区，开展智能手机教学和反诈骗知识专题讲座活动。让老年人了解如何使用手机各项功能，帮助他们更好地融入数字化生活、跨越数字鸿沟。现场帮助老年人在学习过程中手把手辅导、随时答疑解惑，帮助老年人切实加深印象。



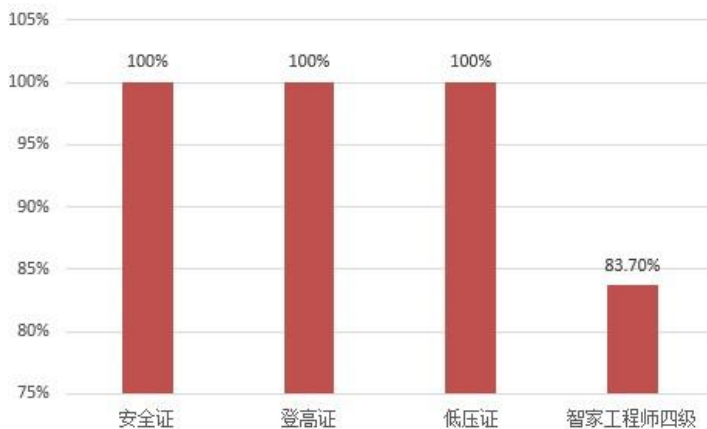
3、 南区局“装维铁军”再提升

1) 赋能练兵提技能

以提升售中售后热熔率和交付标准为抓手，为支局社区经理和装机经理共增配热熔机 72 台，售中交付热熔技术使用率 100%、售后质差修复热熔使用率 $\geq 90\%$ ，通过改善施工工艺，提高网络质量，从根源减少故障发生；重点聚焦装维侧综合质量排名落后人员，通过工单回访、现场质量抽查等方式落实精准帮扶与有效赋能；通过触点服务赋能培训、区局服务提升训练营，以及组织“装维技能及装维服务”两大品牌赛事，以赛代训，以赛促训，抓短板技能的赋能，抓装维队伍整体技能的改善与提升。



专人管理并严格落实施工人员持证上岗，中心管理人员每月定期核查老员工证件更新和新入职员工上岗培训考证，截至 11 月，装维施工人员安全证、登高证及高端装维人员低压证持证均已达到 100%、智慧家庭工程师四级持证率 $\geq 80\%$ 。



依托南区局装维工作室平台，分批次开展装维全员理论和培训，并结合公司装维技能大赛，通过组织区局“装维技能及装维服务”两大品牌赛事，以赛代训，以赛促训，抓短板技能的赋能，抓装维队伍整体技能的改善与提升。23 年，商企全光组网（FTTR-B）认证通过率 100%；在公司装维技能大赛中，南区分别获得团

体第二名和个人第三名的佳绩。

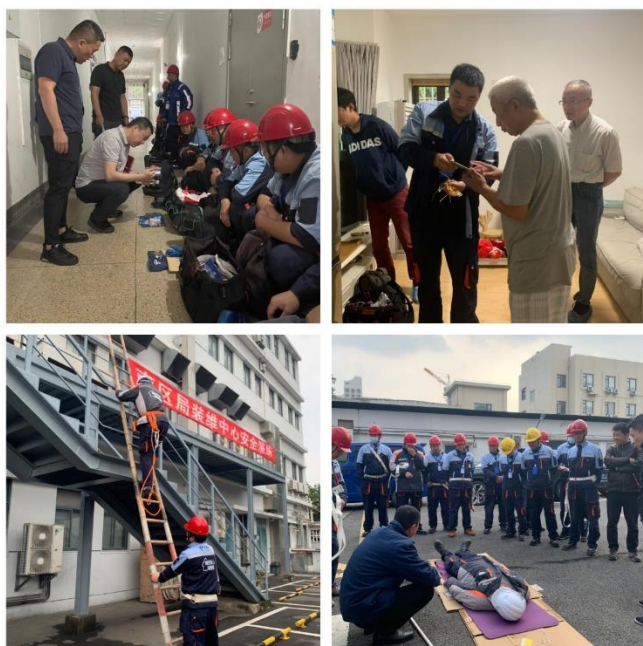


2) 活动实践促长效

通过开展“强基础、赋新能，锻造装维新形象”装维主题活动，建立装维晨会的标准规范机制，梳理优化装维质量管理流程、明确操作规范，从基础管理强化规范执行。通过肇嘉浜和天钥装维班组环境整治和标准化配置，增加企业文化和班组学习宣传露出，增强装维员工企业认同感和凝聚力。



每月开展安全生产“四不两直”监督检查和每年两次的装维安全生产演练，明确安全责任和管理体系，加强装维员工户外施工的安全意识和应急处理能力，真正将安全生产入脑入心、落到实处。



3) 强管抓实控成本

在终端设备回收利旧工作中，通过整体调度管控，各项指标均位于公司前列。为全力配合前端部门业务发展需求，保证终端设备无差错管理，且严格杜绝“跑冒滴漏”现象发生，中心采用空间和时间维度的双向覆盖回收模式，确保及时准确高效的完成设备回收利旧。即针对 20 个回收站点（包括 17 个营业厅和 3 个装维班组），每个月安排 3 次以上区局回收任务，且每次根据交接清单进行逐一清点入库，确保每套设备去向明确，并形成整个长效工作机制。

	家庭网关回 收率≥98%	4K回收率≥ 98%	全屋WIFI回 收率≥80%	家庭网关回 收准确率≥ 65%	4K回收准确 率≥65%	家庭网关回 收利旧率≥ 70%	4K回收利旧 率≥70%
南区	107%	98%	84%	69%	71%	89%	91.00%

退铜光改工作是 23 年区局重点和难点工作，中心为确保完成目标，通过组建专项团队、制定详实预案、割接日清日结、投诉专人支撑、形成闭环管理，因地制宜的结合实际工作开展退铜光改，最大程度争取客户配合和认可，确保任务顺利推进。截至目前，完成光改数量 3963 线、EPON 平移割接 4642 线，退铜公里数 20.45 万、维修障碍数 602 单、投诉处理 206 单。

4) 支撑服务优感知

通过建立面向政企客户的明厨亮照、人才公寓魔都宽带、酒店连锁酒美宽带、校园账号经营宽带、大视频收编等集中批量产品的项目制管理交付机制，形成高端客户和普通客户，政企客户和公众客户之间的服务体验的明显差异感知。组建高端装维团队，参与标准产数及标化产数项目的实施交付，为 BU 和支局业务发展奠定扎实基础。

5) 重客服务强保障

截至年底，重要客户装维服务共完成新装、维修、客户来电维修 500 余次、现场指导勘察布线 35 次、重大及特殊通信保障 17 次（其中 7 次是 24 小时制）。今年，随着区局地域扩大，重客维护数量增加，重客团队主动克服人员少、工作强度大、服务标准高的困难，通过合理调度安排人员和工作量，持续保证 7 天*24

小时随时待命，并严格按照公司重客要求，高标准、高质量完成各项白金卡客户维保和重大特保任务，确保重要客户通信畅通和国家安全工作的有效开展。

6) 简单可见建本部

通过“四同”责任本部建设，客网中心主动跨前、赋能一线、同题共答、责任兜底，让一线简单可见。截至目前已完成 FTTR-B 全场景实操教材汇编，并已于 11 月中上旬组织装维人员和客网中心员工开展普训；年底组织面向支局客户经理、支局长及区局中层领导的 FTTR-B 赋能培训。其次，从源头抓网络质量，着力提高光纤热熔率，目前已完成一线装机人员热熔机配置率 100%，装维热熔率公司排名前列。最后，制作并发放装维服务监督卡，第一时间掌握服务情况，确保客户满意度评价真实有效，提高装维服务效能。

消费者投诉体系健全

南区电信局客户服务保障中心建有完备投诉处理体系，进行闭环管理。中心内设投诉处理专职小组，对投诉进行全面管控。投诉处理专职小组再分重要渠道、汾阳、徐家汇、漕河泾、营业厅投诉处理员，形成快速处理网络。

投诉信息传输采用电子化方式，严格确保投诉处理时限的公正。在投诉处理中遇到重大问题，渠道运营客户服务保障中心具备上报制度。由第一责任人参与指导处置。投诉处理结束，由投

诉处理组进行汇总分析，提出预警和建议，在投诉分析会上进行讲解和分析。

合同管理规范

南区局严格按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规，开展相关活动。所承担的项目等合同（含合同、协议、定单、投标文件、具有合同性质的其他文件）的签订、履行均遵守《中华人民共和国合同法》及其他法律、法规和政策，并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则。各部门在其授权经营管理范围内以书面形式签订合同，并使用中国电信集团公司制定的合同范本，坚持以“事前法律防范”、“事中法律控制”为主，“事后法律补救”为辅，把法律审核把关作为各项业务经营决策前的重要环节，强化各类合同的法律审核和规范管理。南区局将合同管理工作纳入区局经营管理工作的总体部署，从着眼企业法律风险防范的角度逐步构建起符合本局实际的合同管理工作制度。通过内控流程、归口管理、管理团队、电子化四方面构建符合本局实际的合同管理工作体系，减少和预防合同纠纷，保障企业合法权益，促进企业依法经营管理。

财务管理规范

合法经营是对企事业单位的基本要求。作为境外上市公司的分部，南区局严格依照《中华人民共和国公司法》、《合同法》等法律法规，按时完成企业法人营业执照，组织机构代码证年检工作。根据国家税务总局在信息服务行业实行增值税工作的

精神，自 2014 年起，区局正式开始了“营改增”税收服务办事程序，提高了精细化基础管理水平。

（3）社会诚信形象

企业诚信绩效，信用评估等级

按照国家和上海市财务会计信用等级管理的有关规定，南区局重视财务会计工作，对财务会计人员严格持证上岗，每年定期进行会计人员继续教育培训。根据《国家税务总局关于发布〈电信企业增值税征收管理暂行办法〉的公告》（国家税务总局公告 2014 年第 26 号）规定，南区局举行了多轮营改增专项培训和税务发票系统测试工作，为“营改增”税务系统正式上线奠定了扎实的基础。根据公司的精神，通过强化集约运营和管控执行，发挥有限资源的极大效益和效率。通过全局上下的努力协同，进一步提高了终端使用效率，深化节能减排。根据公司的 SSC 报账指引，结合本局的实际情况制定了内部的财辅报账规范和办法，从成本、工程和收入三方面，直观地归纳和明确报账步骤和要求，使经办人员能较快地掌握报账要领，有较强的操作性。

建立并实践文明单位服务信誉制、公示制

南区局营业厅严格落实首问责任制公约、电信对外承诺，在营业厅醒目位置公布监督电话、电信资费明码标价，并在公开栏中公布现场服务人员的照片、工号。在业务办理完毕后，交付用户的确认单上也有工号。

4、社区责任

（1）救灾与慈善捐助

南区局注重健全帮困体系，为了使帮困工作真正落到实处，建立困难员工档案，掌握困难员工的家庭状况，了解困难员工的思想动态，定期召开帮困会议，讨论并研究帮困对象的有效关怀方案，为区局困难员工排忧解难，做到了解人、关心人、凝聚人。2023 年度内共重点帮扶患大病、家庭生活困难的一线员工和家属 77 人次，共计送上帮困慰问金 27500 元。

元月初，南区局工会共收到 7 个部门工会的“爱心一日捐”善款 41620 元，捐款人数 358 人。

（2）志愿服务

南区局是徐汇区枫林街道辖区内的驻区单位之一，中国电信作为中央企业，一贯注重于将企业发展与驻地建设紧密联系，追求同创价值，共享繁荣。上海电信党委也要求各驻区电信局融入社区，致力于社区党建共建。近年来，南区局党委认真贯彻落实市委与上级党委精神，将单位党建向社区党建延伸，努力为深化拓展区域化大党建加强和创新社会管理建设作出应有的贡献。主要是：

1) 3 月 1 日至 3 月 5 日期间，恰逢向雷锋精神学习 60 周年之际，共计有 12 个点 40 余人次参加枫林、湖南、天平、斜土、漕河泾、田林、虹梅、徐家汇等街道的社区学雷锋志愿服务和巩固全国文明城区活动，活动内容涉及电信业务咨询、反诈骗宣传、投诉咨询、图书义卖、通信网络布线咨询、套餐解读、网络技术咨询、信息安全服务，使广大群众真切地感受

到“人民邮电为人民”的红色电信精神和“我为群众办实事”的良好风范。

2) 南区局吴文巍劳模创新工作室“智慧生活公益行”志愿服务团队在原有社区服务的基础上，其外延得到不断扩充，融合中国电信云改业务、5G 物联网布局，结合电信健康小屋、医疗影像云等产品，搭建中国健康物联网产业联盟，参与上海市物联网协会组建等工作；完成了一系列信息化服务，包括瑞金医院创伤平台、上海市美容美发行业协会信息化项目、徐汇区总工会流量平台、中国动漫教学基地在线直播项目、宝钢智慧城区等，构建了电信产品/业务生态系统。

同时，吴文巍作为上海市经济和信息化委员会企业服务中心专家库成员，自 2021 年起服务企业 50 余家，通过攻克瓶颈问题或对接资源，为企业带来直接受益 500 余万。为徐汇软件园、枫林生命园区等在内的企业和园区提供公益服务 8 场，解决企业发展问题。为中小企业健康发展助力。用专业知识服务企业，三十余次赴企业现场服务，协助攻关技术难题，为企业高质量发展和营造良好营商环境做出贡献。

2022 年，吴文巍获得“中国电信天翼云国家高层次人才专家”称号，区局给予吴文巍劳模创新工作室牵头增能，对各类工作室进行先一步转型优化，使这些工作室能契合新时代脉搏，能切合电信长远目标，能符合电信新主业大方向，能聚合人才培育核心力，能云合助力电信高质量发展；为区局高质量可持续发展提供动力，为进一步深化强基改革，激发队伍活力。对区局全口径人员开展全方位宣传；吴文巍劳模创新工作

室带头优化传统装维工作室，纳入智云护航为核心，增设“翼启无线工作室”，进一步建立高技能人才技能创新成果传承机制。

吴文巍瞄准“急难险重卡脖子”的国家重点攻关产业领域，把云计算、物联网、5G、人工智能、智能制造等数字技术，与不同行业/企业深度融合，助力转型升级，实现高质量发展。在智慧农业、智慧医疗健康、智慧基因、智慧教育、智慧种业基因、智慧城市、智慧制造、乡村振兴等方面，有众多创新应用，达到国际/国内的一流水准。

吴文巍劳模工作室拓展的“校园安全项目”获得阶段性成果，通过物联网、人工智能、云计算等技术，实时监测青少年危险隐患因素。目前该项目已经在上海部分中小学得到推广。2023年，吴文巍受邀到国家儿童医学中心/复旦儿科医院，在全国健康社会工作研讨会，以一名志愿者身份，分享数字技术及案例。吴文巍劳模工作室心系青少年，把研发基地向社会开放，暑期接待了四批区域内小学生团队，普及科学知识，深入浅出讲述物联网、人工智能、云计算等先进技术，为青少年科技创新能力的培养提供丰沃土壤。

在创新方面，吴文巍劳模工作室果断实施科技扶贫。2019年初，吴文巍劳模工作室在用户服务过程，得到相关援藏干部反馈信息——西藏日喀则周边县市因为冻水冻土的原因，广大企事业和居民用户的冬季用水面临巨大困难，目前国内外还没有形成良好的解决方案，中国电信也没有现成的信息化产品。

根据问题需求，劳模工作室持续攻关，研发出“新材料+电信云+物联网”的相应方案，通过测试有望实现全部解决困扰世界第三极雪域高原千年的冻水冻土层供水问题，一举打破高原冬季供水的世界性难题，将科技之花开在西藏雪域高原，成功攻克困扰雪域高原千年的冻土供水问题。为“两不愁，三保障”助力，为扶贫攻坚、当地经济发展和民生改善，打下坚实基础。在和南区局政企中心相关人员进行沟通后，劳模工作室使用“电信云产品”做项目接入解决方案。目前，集合双碳、智能等功能为一体更加完善的二代供水机研发已进入批量生产阶段，在广大西部高原地区推广应用，“电信云产品”的科技之花盛开在西藏雪域高原更广阔的地方。

劳模工作室积极利用科技助力国家乡村振兴。西藏日喀则试点县冬季供水难题得到充分解决，经过半年冰冻期的考验，达到了预期效果。集合双碳、智能等功能为一体更加完善的二代供水机研发已经完成，进入批量生产阶段。近三年来，劳模吴文巍累计四次利用节假日业余时间，翻越千山万水去西部高原地区通过智慧云供水项目，让当地更多地区能用上方便的自来水，让当地群众更有获得感和幸福感。用科技成果助力西部高原地区。2023年，“智慧云供水项目”获得了中国电信集团员工岗位创新优秀成果，发挥电信通信特色，搭建卫星+5G网络，天翼云的算力和安全等保也发挥了重要作用。吴文巍带领劳模创新工作室践行“云改数转”战略，为更多的地方插上“科技之翼”，助力高质

量发展。

作为新成立的“长三角三省一市工匠联盟”单位，劳模工作室助力由上海天翼云智慧大脑管理的基因基地建设，未来将为长三角注入每年约 2 亿的直接产出，间接带动约 100 亿的市场规模，形成一条“基因、育种、养殖、加工、销售”的全产业链。

3) 南区局“靶心计划”助力企业发展与员工价值提升。为加强学习型组织建设，激发人员活力，充分调动员工的工作积极性，优化岗位志愿服务和自选积分分配方式，提升员工成就感与获得感，结合目标管理方法论。2018 年，南区局试行员工职业发展的“靶心”计划，结合区局年度党员攻坚项目，加强激励的自主管理和行为导向，进一步发挥党组织和党员作用显性化优势。2023 年，南区局围绕公司责任型总部建设要求，结合主题教育工作要求和区局“责任本部”建设工作实际，不断优化创新，针对年度党委重点任务，完善志愿服务和岗位自选积分的分配规则，形成行动计划及方案并阶段性取得成效，进一步增强员工的满意度和获得感，推动各项党员攻坚项目的深入实施，促进企业的可持续发展。该计划主要包括如下特点：

①自愿参与。由员工自主提出与工作相关的目标和党员攻坚项目的工作目标，并预设激励分值，同时提交所在部门进行立项评审，是否参与完全由员工自行决定，主观意愿是“靶心计划”的参与基础。

②自主完成。员工在完成评审立项目标的过程中，完全依靠自

身进行行动计划和时间安排，进一步促进党委重点任务和党员攻坚项目等目标的实现，全程没有其他外力进行督促，主观能动性是“靶心计划”的实施核心。

③专业评审。员工设定的党员攻坚项目等立项目标及完成评审均由其所在专业部门和支部进行评价，评审组由管理人员、支部书记和员工代表共同组成，确保评审结果的科学合理，员工完成的目标只有通过评审才能获得积分激励。

4)行数徐家汇党支部深入街道社区，助力社区智慧化运营，积极开展便民服务。支部所辖的徐家汇街道万体汇片区以体育为特色，正在打造涵盖社区食堂、卫生中心、文体活动空间和社区助浴的“新四件套”功能。行数徐家汇党支部积极引入电信社区治理方面的智慧化解决方案能力，树立中国电信“安全型、科技型、服务型”的高质量企业目标，将最前沿的科技送到最需要的基层社区，切实助力社区智慧化管理和运营。支部坚定落实“我为群众办实事”“我为客户解难题”的精神，不懈怠不拖延不观望，积极响应国家“千兆城市，千兆小区”建设，支部全年在社区开展100+场次的设摊便民服务，为社区用户提供免费上门更换水晶头、解决家庭网络有慢、卡、不稳定等服务，以服务进社区的理念，坚持打造服务领先、技术领先性企业。从客户的需求出发，以最快的速度、最高的质量、最优的服务协助客户受理业务

行数徐家汇党支部发扬“人民邮电为人民”的优良传统，真

正将“我为群众办实事”“我为客户解难题”的精神和电信服务品牌的影响力深入客户、深入社会，携手共建信息化生活的美好明天。

5) 发挥专业特长积极投入学雷锋文明实践志愿服务活动。

学雷锋活动是南区局长期坚持参与的便民服务。2023年“3•5”是第60个学雷锋纪念日，也是开展文明实践志愿服务活动的重要日子。南区电信局各党团支部怀着为民服务的热忱，践行志愿服务，扩大区域共建，以实际行动践行传承着雷锋精神和“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务理念，以党建翼联、共建结对等多种形式组织开展志愿活动，服务社区群众，用实际行动践行“爱有天翼”的初心和使命，使广大群众真切地感受到“人民邮电为人民”。3月3日上午，行数徐家汇党支部、政企公共BU党支部、公客综合党支部、云网运营中心党支部的党团员在“健康枫林”志愿者联盟开展爱心图书义卖，居民踊跃参与活动，热情高涨，活动火热开展2小时，最终成交28笔义卖，所获无偿捐款全部捐赠给红十字会，共享“爱心传递的责任和快乐”。在开展图书义卖的同时，支部青年王雪与蘧静雪积极配合鲁浦幼儿园小朋友学雷锋教育活动，田三虎为老人进行手机使用辅导，陆嫣婷为居民答疑业务费用问题，将“坚持用户至上、用心真诚服务”记于心践于行。



3月3日，公客综合党支部书记携手八名支部党员一起参与田林街道、桂林支局和光启支局学雷锋志愿者便民活动。在钦州北路300弄社区花园里的活动现场，公客综合支部书记吴一

钦、支部委员/客保中心主任张晟宇等向田林街道千鹤居委第六居民区支部顾书记介绍志愿服务情况，以学雷锋志愿者活动契机，为社区居民提供便利服务，进一步取得合作共赢。活动现场，支部与千鹤六居委、虹南居委签署党建协议，以党建引领在居委下属的所有社区开展全年的系列活动，为做好支部、支局党建工作责任制打下扎实的基础。





市场汾阳党支部携手衡复支局、肇嘉浜支局在肇南居委开展“学雷锋，树新风”志愿者联合活动，携手襄阳支局在复襄居委开展“学雷锋，送优惠”志愿者联合活动，为社区居民提供多方面服务。





3月5日，政务企客漕河泾党支部开展了“弘扬雷锋精神 砥砺前行初心使命”主题党日活动。支部党员、入党积极分子和团员青年志愿者兵分两路分别协助罗城支局和康健支局，辅导社区老人使用智能手机，同时支部还带去了全新的书籍在社区内免费发放，传递书香和爱。

市场拓展联合团支部等团员青年承接了康健街道7-8月的康健雷锋亭的志愿者活动，在每个周二的早晨总是准时到岗。耐心回答居民们的咨询，为老年人进行手机教学。康健街道社区党群服务中心“雷锋亭”的各种志愿服务项目不仅成为街道和居民间链接的桥梁，更是一个温暖约定，获得了街道居民的肯定与赞美。

通过积极组织、主动参与“3·5”学雷锋新时代文明实践活动是南区局党委承接落实上海公司党委“向下向前向主航道”

的号召，扎根区域，广泛开展“党建+”活动的生动实践，南区电信人各展所长，为社区居民排忧解难，也树立了电信企业“人民邮电为人民”的良好形象。通过帮助别人的志愿服务活动，激励着每个人更加爱岗敬业、乐于奉献，将“雷锋精神”播撒到工作和生活中的各个角落。

6) 党建翼联、同创共建。

为了认真贯彻落实党的十九大和二十大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想理念和改革创新的精神加强党的建设，区局党委历年来都十分重视与社区共建单位党组织之间的联系，共同探索新时期区域化党建工作的新格局。

坚持党建引领，南区局各党支部积极推进党建翼联结对共建活动。共建聚合力，凝心聚发展。为了全面推进市区两级大模型算力能力供给工作，行数徐家汇党支部所属的西岸支局，从徐汇区委政府、头部大模型企业、模速空间三个层面着手结对共建支撑服务，为徐汇区科委提供了电信算力部署、算网规划和算力调度平台建设的解决方案；为区域内头部大模型企业供了相应的电信资源和能力；协助上海“模速空间”进行了大模型企业孵化基地的运营方案建设，在弹性专线、智算专线上达成算力企业试用意向，同时支部携手党团员派驻专门算力服务团队至“模速空间”2楼功能区进行现场办公，直接对接企业算力、算网需求，全力保障上海大模型算力工作的顺利开展。行数徐家汇党支部积极开展与片区的结对共建，徐家汇的

万体汇片区以体育为特色，目前正在打造涵盖社区食堂、卫生中心、文体活动空间和社区助浴的“新四件套”功能。支部将电信在社区治理方面的智慧化解决方案能力，结合中国电信打造“安全型、科技型、服务型”的企业愿景目标，将最前沿的科技送到最需要的基层社区，助力社区的智慧化管理和运营。



2023 年，政企公共 BU 党支部坚持党建引领，继续为徐汇区教育局提供考务哨兵的整体保障服务。从一月份的上海春季高考到十二月的中职考试，整个一年各类考试超过 50 场，涉及的考点超过 36 个。为了确保各类考试的顺利进行，保证考生

入场秩序，公共服务 BU 全体员工和支部党员志愿者齐心协力组成现场保障队伍，坚持在双休日为各类考试保驾护航，参与现场支撑共计 184 次，出色完成了任务，展现了新时代电信青年的精神风貌，彰显了电信央企的社会责任担当。

驱动创新谋发展，区域共建促和谐。9 月 14 日，政务企客漕河泾党支部和上海轻工置业有限公司本部党支部、上海轻工物业管理有限公司党支部三方党建联建，开展“从云时代感受城市速度”主题党日活动，参观上海电信信息生活体验馆。7 月 27 日下午，政务企客漕河泾党支部联合中共上海轻工物业管理有限公司支部委员会，一同前往普陀区武宁消防中队走访慰问。活动当天正值抗美援朝战争胜利 70 周年纪念日，为更好地铭记历史，重温峥嵘岁月，弘扬爱国主义精神。现场邀请了抗美援朝老战士颜怀俭同志作主题党课。颜老先生以自身经历，讲述了抗美援朝的艰苦历程和英勇事迹，帮助大家感悟历史，坚定红色信仰，汲取前进动力。



康健支局与地域内长丰坊党总支、上师大新村居民区党总支、寿益坊居民区总支部委员会、康乐小区居民区党总支四个居委签署了党建联建共建合作协议书。双方将共同坚持四线工作联做、主题活动联办、便民服务联手、社区监督联抓。南区电信局助力各居委做好通讯防诈宣传、智能化体验等志愿服务。促进社区党建，增加党组织之间的团结协作、达成资源共享和优势互补，更好地为社区居民服务。



政务 BU 签约徐汇区城市运行管理中心运维服务项目，打造便民服务平台，提升全区信息化服务能力。一是提供整体信息
服务赋能数字政务。为管理机构和各服务中心、以及线上办理入口打通一张网，实现集中管理和统一运维，为用户提供优质高效便民的公共服务平台，切实提升全区信息化服务能力。二是统筹集约数据资源推进提供政务服务的“一网通办”和负责城市运行管理的“一网通管” 的两网融合发展，助力上海智慧城市建设。三是标准化运维管理模式打造行业标杆。通过优化内部管理的组织结构，持续深入参与政府数字化转型建设，实现协同发展。

连续十多年以来，每年春节期间，原客响中心党支部（现云网中心党支部）书记及党员代表都会来到党建翼联共建单位斜土街道肇清党总支、居委开展为社区孤老送温暖行动。肇清

居委和支部结对已有多多年，支部坚持多年在重要节假日前前往居委慰问老年群众，受到居民的一致好评。今年由于疫情特殊原因，支部只能暂停送温暖行动，但是大家纷纷表示敬老慰问的优良传统不能忘，我们必须肩负起社会责任，打造良好的企业形象。

同样，直属党支部和区局所属徐汇区人大代表每年都会定期来到共建单位一一宛五、宛六居委，为社区孤老及困难家庭送去问候，今年也是由于疫情关系暂停了。但是，“去帮助身边的人，传递温暖，共建美丽家园，让电信人的奉献精神永驻心中，我们永远在路上”的央企精神文明建设理念永远在路上。

7) 我为群众办实事，我为客户解难题，人民邮电为人民。

南区局公客综合支部全体党员、入党积极分子及团员青年骨干不忘初心，立足实际，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，共建和谐社区的良好氛围，切实把为人民服务落到实处。漕溪北路营业厅积极开展街道、社区、群众党建翼联共建结对工作，不断提升服务质量，不断完善营业窗口建设。2023年，在营业厅门口对楼梯进行了再次改造，增设了扶手，方便老年用户进出营业厅。同时，漕溪北路营业厅的智家体验区，设置了云宽、云电脑、智家三件套等电信体验产品，让各类用户可以积极体验智慧家庭生活应用场景，推动智能技术科普和信息无障碍发展。

10月23日，漕溪北路营业厅组织了【爱有天翼】重阳暖

人心，电信适老情的主题活动。活动分为三个环节。首先，由营业厅工作人员聚焦老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，针对老年人常用的查询账单、查询明细、缴费等高频事项，营业厅员工们贴心地向老年客户发放电信助老服务指南，还介绍了公用电话“Hello 老友亭”助老服务功能和使用介绍，并向老年人推广了“线上全能办”业务。本次活动，营业厅还为老人们准备了数据线、杂粮米、重阳糕提货券等精美小礼品。活动最后，营业厅员工们还把自己亲手制作的香囊赠送给了老年客户，老人们各个乐开花，说电信给他们过了一个与众不同的“重阳节”。公客综合支部与漕溪北路营业厅坚守“人民电信”底色，以实际行动做好老年客户的暖心人、贴心人、知心人，不断提高通讯服务水平。在这个属于长者的节日里，积极营造养老、孝老、敬老的社会环境，切实增强老年人的获得感、幸福感、安全感。

漕溪北路营业厅“爱心翼站”一如既往提供便民服务，每周二上午十点固定开展幸福课堂，针对不同人群设计差异化课堂内容并传递有温度服务，授课内容有涉及反诈防骗小课堂、冬日取暖-安全第一、老年健体八段锦，国粹助老翼身轻、春分养生、古典文学作品赏析、短视频&微信的使用、伟大祖国一初心讲堂等内容。漕溪北路营业厅通过课堂讲解并普及了中国传统文化以及相关习俗，传播其中的文化内涵和独特魅力。营造出了浓厚、和谐的“尊老、爱老、敬老”氛围。

8) “我们的节日”主题活动和南区局“龙舟文化”新内涵。南区局根据集团公司转型 3.0 的战略要求，紧紧围绕“龙舟精神”品牌文化引领，承担社会责任，面向客户，为巩固全国文明城区建设继续奋力“挥桨”。

“天翼杯”龙舟邀请赛作为南区局传统体育赛事自 2008 年首次举办以来，至今已经 16 个年头。南区局始终以龙舟赛为载体传承并发扬区局“同舟共济、攻坚克难、步调一致、永争第一”的“龙舟精神”，不断激励员工以良好的精神面貌为全面完成区局各项目标而奋力冲刺。“云改数转，龙舟领先”南区电信局党委在弘扬中华优秀传统文化的同时，持续深化推进区域化党建翼联，2023 年是“天翼枫林杯”龙舟邀请赛自 2008 年开办以来历经的第 13 届，也是规模最大的一届赛事，已逐步从企业联建赛发展成为属地政府、委办、企业的三方合作赛事品牌，广泛吸引徐汇区团区委、总工会、区公安、城管等政府单位，中山医院、龙华医院、中科院有机所、电信一所等医疗科研机构，徐家汇商城集团、西岸集团、徐汇城投、上海建科等重点集团，共计 24 家单位共 25 支龙舟队伍。



本次赛事受到了徐汇区委、区政府高度重视，徐汇区委常委、宣传部部长，区人大常委会副主任、区总工会主席，副区长、区公安分局党委书记、局长以及各参赛单位的主要领导现场观赛，实现了赛事规模、影响力“双升级”，形成了覆盖徐汇区委、区政府、各级企事业单位之间的交流共建平台，并通过龙舟赛事进一步凝聚、鼓舞、激励着徐汇区各企事业单位共同聚焦“建设新徐汇、再造新徐汇”的发展目标劈波斩浪、攻坚克难，为智慧城区建设奋勇拼搏！

5、环保责任

（1）环境管理：

经历 2022 年疫情封控、复工、南区局继续倡导“低碳生活、绿色环保”理念，为深入贯彻习近平总书记生态文明思想，以及秉持中国电信“低碳环保，绿色发展”理念，南区局在巡检保洁、电瓶车充电、家具利旧等方面严格遵循环保、安全、降本宗旨。

① 节能环保：



2023年，南区局办公室协同物业管理，特别在巡检巡查方面，保洁、保安、维修、接待各部门相互补队，取长补短。特别在冬季，在大楼内开启中央空调之时，为了达到良好的保温效果，保安在大楼巡逻时遇到空闲的会议室或者走道敞开的玻璃门，随手将门关上。保洁维修接待在打扫卫生、巡检修、会务服务时，发现公共区域走道空调过高或过低，及时调整温度，如此既减少能源浪费，又可延长空调使用寿命，达到节能环保、节能减排的目的。

② 低碳环保：



2023年，物业在有充电插座的非机动车棚内安装时控开关，用于电瓶车充电，时控开关可以根据电信规定的可充电时间进行设置，特别是夏季午后高温阶段，充电容易引起火灾。自从有了可以调节电源开启关闭时间的控制器，既保证了业主可以安心充电，又消除了安全隐患，同时也节约用电、降本增效，一举多得。

③ 利旧环保:

2023 年，南区局落实公司“责任总部”建设要求，助力高质量发展，针对行政费用压降的前提下，全力支撑各部门的日常运行。家具类通过修旧利废，尽量盘活现有可用物资。采购类从“急需度、必需度”考量，根据业务用品可“白名单”减少不必要支出。采购品牌平民化，杜绝高价采购。强化员工节俭意识，从日常开支点滴压降。

（2）低碳节能

2023 年节能增效，绿色低碳依旧是南区局夯贯彻的重中之重，不仅持续性做好空调电源设备的更新改造进程管控。更依靠新理念，新规划，结合依托专业综合化维护的新进程，将电信低碳节能工作在时代大背景的推波下，坚定不移的做好推进和优化。踏好电源能耗设备低耗高效运行的良好节奏，坚持有条不紊的完成好全年工作任务。

2023 年，南区局保持一贯的有序持久的更新改造的方针，全年投资 145 万元对 6 个 AB 类局 10 个 D 类站共计 34 组供电系数不足 80%的通信蓄电池系统进行了更新改造；全年投资 240 万元，对区局内 2 个 C 类局 5 个 B 类站超年限使用的老旧高低压和通信直流整流系统和老旧电力线缆更新换代，更新的设备选取厂商开发的第三代高频低耗组合型的高效直流整流系统，有效地降低在用功耗的同时做到智能化运行，起到节能减排作用；2023 年空调更新整治投资 300 万元解决了 12 个通信局站

和外围 23 个通信小站点的专用和普通空调的更新整治，更好地改善了各类老旧空调的高功耗运行状态，更新率已达 60%。其次，南区局采取了三项重点工作加强节能减排，一是持续强化通信空调设备的精准温控管控任务，持续降低空调设备电能功耗,；二是通过不断更新的直流通信电源设备，启用厂商设备提供的智能休眠模式，增强低耗减排，包括与公司牵头合作的光伏改造项目正在进行中，2 个局站的改造已获成功。三是灯光类照明将实现光利用绿色能源，有力推进了双碳工作的效果，全年节能减排工作使区局在通信电源的总能耗上下降了 3.1%，效果很不错。

在日常维护方面，南区局牢牢把控电源设备的日常维护和设备运行模式的精细化管理，三个维护网格范围内 77 个 A 至 D 类局站，共计 243 台机房精密型专用空调和 152 台机房分体式 5P 空调实施了维护保养。除了对总数 395 套机房空调系统每年 4 次的内、外机化学清洗保养工作，还对三个交换数据机房实施了环境优化专项工作，合理化制冷热通道循环和局部精准冷气对标，从而提高了空调供冷效率，降低了使用能耗。



（左图，强化空调外机检修，有效提升制冷效果。右图，专业维护，电容检测，确保安全和低耗运行）

2023 年，区局保持加强对高低压成套设备的维护力度和巡查频率，各局站成套低压配电系统始终保持电功率因素指标达到 0.95 以上，既确保供电网的稳定运行，也很好降低了无用功耗的损耗。深挖电源设备抢修维护的响应速度和实效性，并强化安全应急演练。全年不低于 2 次，并实施闭环评估和隐患整改；在各分类专业设备深度巡检检测工作查找到安全隐患 5 起，及时修复整治，为大电网安全稳定运行做出了贡献；对于 72 个外围通信站点和通信电源设备，坚持做好日常检测和保养维护，先后进行了空调电源设备能效优化工作。接下来区局即将更新外围空调 45 个，将极大改善通信设备环境安全，同时也进一步把绿色双碳工作落到实处，推到前排。

几年来，南区局领导时刻关心区局内各类用电设备的更新换代的落实，从用电，用水，各个方面全力响应国家号召，从小事做起，从自己做起，从身边做起，真真实实地做节能降耗实践者和拥护者！一直以来，南区局在区局领导的牵头重视下主动开展各种节能降耗专题活动，要求员工随手关闭不使用的电灯、电器，加强夜间巡查，及时关闭各种无需使用的公共照明和电器使用；加快局内老旧设备退网速度，实行即退即下电制度；根据季节气温变化，调节办公用空调温度，全力响应国家号召，做节能降耗实践者；区局领导还积极倡导并带头在外出公干时，尽量选择公共交通或其他绿色环保交通工具，让我们的工作更环保更健康！

南区局组织各部门采取一系列的节能环保制度，如：复印纸双面使用；每个办公室张贴下班检查表，由最后离岗同志检查关闭电源；对于空调室温有明确规定；不定期进行工作检查和夜间检查；营业厅按照需求制作宣传单页，避免浪费；推广电子账单，避免纸张浪费；推广电子渠道，方便用户在家办理，避免乘坐公交或开车。

坚持倡导“快乐工作，快乐生活”的绿色办公理念，并有相关节能、安全管理制度。在服务 and 办公场所全面禁烟。服务和办公场所都有绿化，并有专业绿化公司定期保养；落实保洁制度，有专人打扫。营业厅内发现抛弃物在 10 分钟内处理。

（3）环保形象

进一步做好区局办公场所的禁烟宣传工作，张贴控烟宣传海报并在禁止吸烟区域醒目位置设置统一的禁烟标示，同时对在禁烟区域内吸烟的员工及时进行有效劝阻至室外吸烟点。办公大楼内还设置废旧电池专门回收箱，实施废旧物品的分类回收。除了张贴宣传画，在员工园地等墙报上大力宣传。在营业厅联网广告中也会播放相关内容。在部门员工大会、班组生活上，也会有相关内容进行宣教。

坚持提倡环保，电子账单节省纸张，使用专用的身份证复印机，以减少纸张的消耗。

2023 年全年无环保违规负面信息。

五、报告展望

1、报告的预期绩效

（1）经济（或服务）绩效

2024 年预计完成税后经营收入增长率 10%，收入份额保持稳定，且在所有区局中排名靠前，在市中心区局中领先。进一步发挥政企和家庭市场的增量拉动作用，全面发力 FTTR、小微 ICT 业务等，优化渠道网点布局，坚持关注面向客户以及触点的服务热点，继续兑现“只要跑一次”的服务承诺，同时为客户提供更加便捷的线上服务。存量客户市场以产品差异化为基础，以客户经营为核心；增量客户市场积极拓展，努力深耕 ICT 和转型业务领域，实现当期为未来。

（2）社会绩效

发挥主导作用，做强做优做大转型业务。通过人工智能的发展，升级到“网络+云+AI”的电信运营商在战新领域，发挥主导作用，推动“云计算及算力、人工智能、安全、数字平台、大数据、量子、新一代信息通信”七大战新业务的快速规模发展，进一步依托区域合作关系，加大对重大项目的支撑力度，做好解决方案和技术能力的把关，确保区级重大项目的全面落实。

全面实施千兆网和 5G 建设。为三年内实现千兆宽带全覆盖做准备。根据集团和公司关于 5G 组网建设的整体战略部署，做好相关网络建设和业务运营。

服务区域客户，积极推动区域文明建设。配合通信管理局做好并落实区域内小区黑色污染和架空线缆整治工作，配合市、区两级政府做好交通引导和垃圾分类治理工作，结合社区文明建设，提供行业指导意见，规范小区内运营商的线路铺设。全面巩固徐汇区全国文明城区建设。

（3）环境绩效

南区局注重整体环保管理。为了倡导节能环保、降低能耗，更好地节约电能资源，实现节能效益最大化，继续组织各部门全面采取节能减排环保制度，坚持倡导“快乐工作，快乐生活”，营造“安静、和谐”的绿色办公理念，无论是员工办公场所，还是日常生活设施场地，都秉承环保理念管理模式、持

久而长效的环保工作、明亮而简洁的整体氛围，提升员工对企业归属感。

南区局积极响应公司关于绿化管理调整的号召，通过开展绿化配置和绿化管理工作，对绿植品种和数量合理规划、摆放整齐，保证植物常绿，使整体办公环境趋于自然，显得干净、整洁、温馨。

在服务和办公场所提供直饮水，减少桶装水的使用量，进一步突出保护水资源的节能意识。南区局在节能减排领导小组的部署下，2024年将继续实施节能减排技术改造和现网老设备的清理工作，降低空调漏水等故障发生的概率并提高空调机制冷率，减少废水废气和固体废弃物的排放，进一步降低设备和空调能耗。

2、报告展望

（1）员工的期望

员工是企业最宝贵的财富，也是提升企业内在和外品质的执行者和传播者。2024年，南区局将最大限度调动广大员工的积极性、主动性、创造性。

强化责任，营造激发员工活力的微环境。管理者应成为部门内部人才发展和激发员工活力的第一责任人，为员工树立信心，建立有效的绩效沟通机制，灵活采用物质与非物质的激励手段，匹配符合员工期望的收益。

强化员工发展，重点关注部门中高绩效、专业人才的发
展。采取绩效沟通、项目锻炼、优先激励等手段，做好人才发
展的导师；强化团队协作，建立以目标任务为导向的虚拟团队
组织，打破部门、流程和专业的壁垒，主动进行强基深改、流
程优化、提升团队协作效率的行为进行有效激励。

（2）供应链伙伴的期望

2024 年，南区局将通过“责任总部建设”和“支局建设”的
方式坚持合作发展、互惠共赢的模式。2024 年，南区局将继续组
织全口径/个代员工定期进行算力产品、战新业务培训、云改数
转、装维营一体化等专业培训，进一步提升全口径员工业务操作
技能，以提高业务技术水平和客户服务水平。

南区局将继续按照公司“强基深改”中的管理办法，结合区
域特点在签订业务合同的同时签订廉政协议，及时向合作伙伴公
布公司最新代理政策，共同确保双方的利益，为企业的可持续发
展奠定扎实的基础。

六、社会评价

1、社会荣誉

2023 年，南区局获评全国“信息通信行业用户满意示范企
业”；全国五一劳动奖章获得者/行业数字化中心高级专家吴文
巍荣获 2023 年全国新时代“百姓学习之星”荣誉称号。

南区局获评“2020-2023 年度上海市厂务公开民主管理工作先进单位”荣誉称号；南区局漕溪北路营业厅、政企客户中心荣获“一星级上海市青年文明号”荣誉称号；公众客户中心孙颖瑾荣获“上海市五一劳动奖章”；全国五一劳动奖章获得者/行业数字化中心高级专家吴文巍《云网融合智能终端操作法》获评“上海市职工先进操作法”创新奖；南区局《基于电信用户全周期使用感知的基层服务管理》获评“2023 年上海市企业管理现代化创新成果”二等奖。

南区局公客综合党支部荣获中国电信“先进基层党组织”荣誉称号；全国五一劳动奖章获得者/行业数字化中心高级专家吴文巍为主创人的《智慧云供水》荣获“中国电信员工岗位创新优秀成果”；南区局客户服务保障中心许昂荣获“中国电信集团服务标兵”荣誉称号；南区局行业数字化中心招投标团队荣获 2023 年上海公司优秀集体称号；南区局获评 2023 年公司绩效考核成绩表扬单位。

2023 年 10 月，南区局获得市质量协会 2022 年度企业社会责任报告认证。2023 年 6 月，公客综合党支部荣获上海公司“先进基层党组织”荣誉称号；南区局党群（纪委）办公室副主任周倩颖获得上海电信 2022-2023 年度“先进党务工作者”荣誉称号，政务 BU 客户代表胡敏获评上海电信 2022-2023 年度“优秀共产党员”荣誉称号；纪检办公室卢惠玲《关于基层监督数字化手段的运用实践及思考》获得上海公司 2023 年度纪检思想政治工作微论文获奖成果；南区局《颂先烈 守初心 翼路向南 促发展》获得上海公司 2023 年度优秀“小正访廉”案

例，《实现全口径人员办公终端安全基线动态干预，运用数字化手段有效强化支局网络信息安全管控》获得上海公司 2023 年度优秀正面案例。

南区局获得公司“天翼建功十四五科技创新增动能”主题竞赛最佳组织奖；南区局获得公司“品质提升满意服务”系列竞赛、“全员服务在行动”服务文化传播竞赛等“全员服务优秀集体”荣誉称号；2023 全年，南区局在各条线、各领域的劳动竞赛中共获得团体奖 13 项，个人奖 21 项。

市场服务部一级专家赵颢云和公共服务 BU 虞嘉玮获得 2023 年度上海公司优秀员工荣誉称号。南区局天钥支局、康健支局获得公司“最美装维服务支局”荣誉称号；南区局彭斌等 6 人获得公司“装维服务标兵、先锋、先进”等荣誉称号；南区局工会蒋瑜获得公司“查身边隐患、献安全一计、讲预防故事”优秀案例；南区局公共服务 BU 杨瑒、政务 BU 郑佳艺等 6 人荣获上海公司“政企先进优秀行业总监、优秀客户经理”荣誉称号。

2、领导关怀

4 月 18 日，徐汇区康健街道肖主任就电信物管平台听取康健支局专题汇报，取得良好的反响，并立即搭建合作平台，牵头区域内大型物业公司——沃棠（上海）物业管理有限公司与康健支局试点物管平台解决方案。沃棠物业管理覆盖康健支局地域内包括桂花园、桂莘小区等 7 个小区，通过街道牵线搭桥和支局的专业讲解，沃棠物业决定所有小区全面试用电信物管

平台。康健支局一周内将该物业公司管理 7 个小区以及两个园区物管平台账号全部开通，同步完成了调试并且导入了居民信息。电信物管平台试用情况良好，后续会在康健街道全域内铺开使用，康健支局也将打造“物管平台全覆盖”支局。南区局将视使用情况向整个徐汇区域进行复制和推广。



5月22日，徐汇区智慧文旅项目阶段性汇报在武康路旅游咨询中心成功进行。徐汇区文化旅游和发展中心主任李盈、副主任顾蓓娥就智慧文旅项目解决方案听取了南区局政务企客漕河泾支部、行数中心党支部携手公司数字集成部组成的解决方案专业团队提供的专题汇报。以中国电信集团优秀共产党员、南区局政务BU周清为首的项目团队，深入研究“新徐汇”建设目标发文中关于旅游业发展过程中的业务需求和赋能方向，并在2023年初与区文旅发展中心达成初步共识，以衡复地区的“打卡场馆”作为业务切入点打造“智慧文旅”建设的第一站。为了打造徐汇区第一家智慧文旅咨询点，以及后续推广至其余20个咨询点，甚至全市的文旅咨询点，项目团队深入了解客户的真实需求和各类业务实施要求。针对目前的建设内

容，区文旅中心领导给予了充分的肯定，针对目前的“馆内人数模块和进馆人数模块数据相差不大”以及数据准确性等问题进行了深入商讨。双方就目前需要优化的部分达成了共识，对后期的建设需求也提出了具体思路，并且对徐汇区其余二十个文旅场馆的深度合作进行了探讨，共同确定以“智慧文旅”项目为抓手助力“新徐汇建设”。

6月1日，市经信委主任吴金城就今年政府大力推广的“为民办实事项目”之一的地下停车库无线覆盖项目，在上海电信总经理龚勃、副总经理常朝晖陪同下赴移动互联网部和南区局慰问调研。2023年徐汇区科委对于地下车库建设目标是49个。在区科委带领和牵头下，南区局广泛发动区域内的各属地经营单元的党团员同属地的铁塔人员和物业、业委会加强接触沟通与联系，多渠道、多方面共同推动这项工作。大家强化信息共享协同，抓住“痛点”攻坚协调，分类实施；就小区路面优先通过优化手段解决，如调整宏站方位角，更改天线安装位置等等；地下车库弱覆盖的，通过增加天线，共享联通网络等方式优化；小型车库则通过手机伴侣或mrru室外小设备进行安装；对于只能通过新建解决的大型车库，则优先实施有光缆设施的小区优化项目。

9月1日，公司财务总监王海建带领财务部、资本中心、企业发展部、市场部、理想公司、政务BD等一行赴南区局进行调研指导。会议听取了南区局经营完成情况及高质量发展举措，包含强基改革、提质增效、理想分公司等工作情况，并就工作中出现的问题及待支撑事项进行了深入沟通和交流。王总

为全面完成全年目标任务，对下阶段工作提出了三方面要求：一是强化执行、坚定信心，切实把公司的管理要求落实到位，增强紧迫感、责任感，将政策传递到一线，加大人力资源投入，建立小微 ICT 的区局自循环，完善激励考核下的奖优罚劣，不断提升队伍凝聚力和战斗力。二是坚持苦干实干，优化数字化创新，运用数字沙盘，发挥推拉结合的线上作用，提升员工素质，提高团队效率，探索新方法，创造新经验。三是推动提质增效，要看全用活资源，抓好“用好钱、管好人”两件事，坚持花钱问效原则，优化人力资源配置，提高人员效能。

3、媒体报道

《他，翻越千山万水，带去智慧供水》，上海电信报 5 月 23 日整版报道了南区局全国五一劳动奖章获得者、市劳模吴文巍用科技成果助力西部高原地区解决冬季供水难题的光荣事迹。再一次遇见西部高原地区的蓝天、阳光、雪山，南区局行业解决方案经理吴文巍心中感慨万千，这是他这三年来第四次去西部高原地区，每一次去，都带着同一个目的——通过智慧云供水项目，让当地更多地区能用上方便的自来水，让群众更有获得感和幸福感。

集中供水点“闲置”，居民种起了花草。西部高原地区群众的用水问题，一直是吴文巍心头的牵挂。当地部分地区因为低压、冻土、严寒等自然原因，一到长达半年的冬季，就无水可用，群众只能到小区内集中供水点挑水。而试点小区热闹多了，环境比以前也好多了，已经成为当地的样板。“很多居民都把水管接上自来水，在自己的院子里种花种菜。”看到这一

切，吴文巍感觉特别幸福，“集中供水点不再像以前那样摆满各家的脸盆，现在已经没人去那里了。”因为有了智慧云供水设备，去年试点小区中有一个小区还被腾空，作为全市的一个大型隔离方舱，治疗新冠患者。“就因为有水，这里才有条件治疗患者，这是我没有想到的。”吴文巍说，也因此，他们收到了当地政府的感谢。

收集更多数据，让设备更耐扛。虽然智慧云供水设备的效果已经显而易见，但吴文巍以及其劳模创新工作室对于设备的迭代和优化并没有停止。如今，智慧云供水设备二代机已经研发成功，相较于一代机有了不少改善，能更适应当地的各种环境。比如，高海拔地区因为冻土等原因，施工非常困难，吴文巍和工作室成员摸索出一套适合高原通信施工的方法，可以做到轻量化、周期短，把设备改进成装配式，在设备里就可以完成穿线等步骤，无须在施工现场打洞穿线；发挥电信通信特色，搭建卫星+5G网络；天翼云的算力和安全等保也发挥重要作用；水管接口也从8路增加到10路，能适应更多场景的需要。“智慧云供水项目”还在近期获得了集团员工岗位创新优秀成果，“接下去，我们要形成更强的自研能力，更好地体现科技引领的作用，把科技成果复制推广到其他地区，在国家乡村振兴的大环境中，带领劳模创新工作室践行“云改数转”战略，为更多的地方插上‘科技之翼’，助力企业高质量发展。”吴文巍说。

《“文明实践”转化为“群众实惠”！徐汇创新探索打造新时代文明实践特色街区》9月20日，是全国第二十一个“公

民道德宣传日”。当天下午，徐汇区新时代文明实践特色街区品牌发布，枫林街道新时代文明实践“枫尚·健康街区”启动。



徐汇区委宣传部（文明办）立足枫林健康特色，指导推动枫林街道着力打造新时代文明实践“枫尚·健康街区”品牌。以“小阵地”撬动文明“大能量”，枫林街道汇聚起街区内的

大院大所、学校、公园、宾馆、商铺、公共服务阵地等，组织成立“健康 FAN·现代街区社群”。并发布《徐汇区新时代文明实践“枫尚·健康街区”服务手册》。



枫林街道 2.69 平方公里的辖区内聚集了 4 家三甲医院，依托健康街区建设，今年 8 月，街道联合辖区单位南区电信局设立志愿服务亭，为来自全国各地的近 10 万就医人群提供街区生活资讯志愿服务。活动中，这支志愿服务团队拥有了正式名称——健康街区“青锋”志愿服务队，现场还进行了队伍授旗仪式。“青锋”是 1950 年 4 月，毛泽东主席应辖区南模中学高一学生的请求，为学生壁报进行的题词。9 月 1 日，南区局还在肿瘤医院附近设立了一座“Hello 老友亭”，助力打造健康街区志愿服务亭新标杆。



在下午举行的徐汇区新时代文明实践特色街区品牌发布暨枫林街道新时代文明实践“枫尚·健康街区”启动仪式上，推出以电信 hello 老友公话亭为载体的“青峰志愿服务亭”，探索打造社企联名合作模式。仪式上，南区局党委书记、局长周春雨受邀为“青锋”志愿服务团队授旗。南区电信局团委作为健康街区“青锋”志愿服务队成员将在今后进一步参与到健康社区服务中。

《新华社》客户端、文汇报、《新民晚报 徐汇枫林》等媒体对于徐汇区新时代文明实践特色街区品牌发布暨枫林街道新时代文明实践“枫尚·健康街区”启动仪式进行了深入报道宣传。

南区局公众客户中心打造“五心”进博优质服务，营业厅服务升级看得见。南区营业厅，会被这里浓浓的迎接第6届进博会氛围所感染，电视屏里滚动播放着进博会宣传片，醒目的进博会宣传海报映入眼帘。为迎接本届进博会，公客中心也是做好了充分准备，早早地设置迎进博会倒计时牌、中英文功能区域标识牌、进博会服务专柜、双语服务、“书香文化”天地、飘带、AED除颤设备等，营造出浓厚的迎进博氛围。另外，厅店为广大用户提供一系列热心、贴心、用心、暖心、安心的服务。

1、“双语柜台”“幸福课堂”热心服务。从第一届进博会到第六届进博会，漕溪北路营业厅积攒了丰富经验和良好口碑，已储备好服务进博会所需的专业知识，可以为用户提供双语的优质服务。该厅还在服务上不断创新，通过幸福课堂，来宣传“进博会知识”、“防电信诈骗”、“电信外语套餐”等，并通过举办电信讲座、演示会等活动，向用户介绍智慧家庭及云宽产品的功能、使用方法和应用场景，帮助用户更好地理解并接受这些新兴技术。这种知识传播不仅提高了用户的科技素养，也增强了用户对智慧产品的感知和认同度。

2、“进博优先”“星级专属”贴心服务。营业厅是上海电信的服务窗口，也代表着城市、行业的形象。南区局范围内七家营业厅在进博会期间设立进博专柜，为进博相关人员提供优先、快

捷的贴心服务。3、“跨域业务”“线上全能办”用心服务。在南区七家营业厅还提供“跨域的细致业务”，为异地用户提供便捷的异地补换卡、销户等紧急业务，解决异地用户的迫切需求；另外为方便用户，营业厅积极响应上海公司对外服务承诺，落实线上全能办举措，使用户足不出户，便能咨询及办理业务，让异地用户开开心心来上海、放放心心逛进博，惠民又便民。4、“AED”“母婴室”暖心服务。漕溪北路营业厅还在厅内增设了AED除颤仪，厅店陆续有员工参与红十字举办的AED培训和考核。为了在客户心脏出现意外的时候能够第一时间得到救治，保证客户生命安全，尊重每一个生命。除此之外，漕溪北路营业厅是上海电信唯一一家设置“爱心妈咪小屋”母婴室的厅店，一方面提供给携带婴儿的女性用户，照料婴儿；另一方面也为职场备孕期、怀孕期和哺乳期女员工提供一个私密、干净、舒适、安全的休息场所，为职业女性安然度过女性特殊生理期提供人性化的暖心服务。5、“强规范”“党建引领”安心服务。为全面做好营业厅进博会的服务保障工作，公客中心带领辖区内七家营业厅积极开展了“文明行业指数测评项目”，通过服务设施、环境面貌、人员形象、现场运营、文明服务五个方面的升级，并以《营业厅服务规范》、《营业厅运营手册》实战为抓手，树立“小窗口、大服务”的理念，到各营业厅查短板，强执行，促成效。全面提升营业厅服务能力和水平，以实际行动为各大会议及活动保驾护航。

漕溪北路营业厅还成立了以党建指导员为组长的服务保障志愿者队伍，通过开展营业员培训，志愿者服务，持续从服务

规范、提升能力、现场管理等方面进一步加强窗口服务质量，提升窗口服务能级，为进博期间的进厅客户，充分展示中国电信优质服务的风采，争创文明单位。

南区局吴文巍劳模工作室集中式水质监测装置获得“上海工匠”创新成果转化项目合作首批签约项目。



中央领导考察上海后，作为国家科技创新引擎之一的“长三角 G60”首场知识产权转让，在全国总工会领导、上海市总工会领导、G60 科创走廊联席会议主席、上海产权交易中心领导等见证下，南区局吴文巍劳模工作室的“集中式水质监测装置”成果拔得头筹，首批首家获得成功转化。在公司培育下，吴文巍劳模工作室以电信 5G、AI 等技术融合创新，赋能生物医药行业。新年第一天，工作室深入企业调研技术成果使用情况。用户高兴地表示“选择中国电信，就是选择了一路同行。”

4、公众反响

2023 年 1 月，上海市政协第十四届委员会第一次会议、上海市第十六届人民代表大会第一次会议圆满召开。南区局公客中心接到保障要求后，认真谋划部署，以市劳模吴文巍领衔的

保障团队按时进驻两会会场。两会期间为代表们解答解决各类问题，取得了两会代表高度满意。政协秘书处还专门写来表扬信感谢南区电信局政协会场服务处在会议期间提供的优质服务。

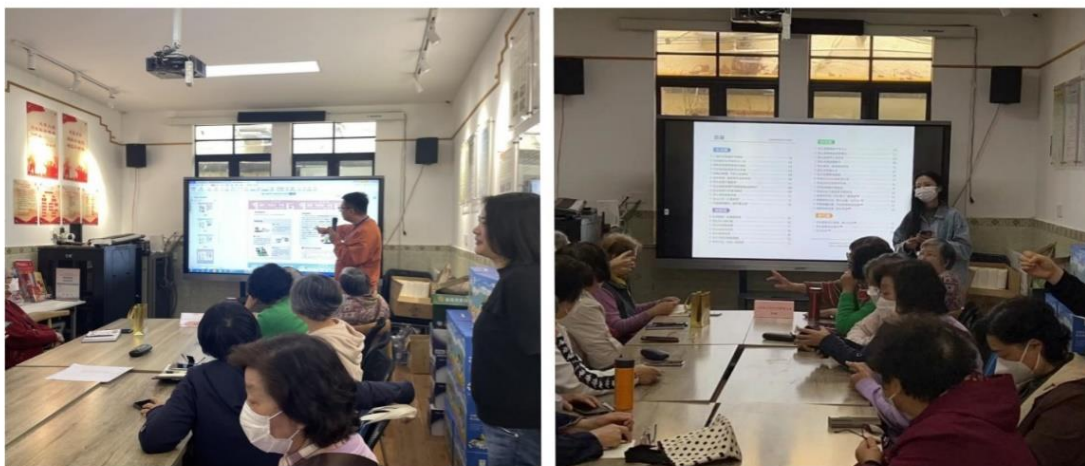
2月1日新春佳节，云网运营中心党支部的党员代表又像往常一样，按时来到与支部结对多年的斜土街道肇清居委，在居委干部的陪同下看望慰问老年群众，发扬敬老爱老传统美德，以实际行动体现了对社区老年群众的关心关怀。在双方多年的结对中，支部始终坚持在重要节假日前，给居委的老年群众送去关怀和慰问，受到居民的一致好评。



随后，支部党员来到居委对于近期情况进行了交流介绍。肇清居委书记表示，非常感谢南区电信局坚持多年前往看望慰问老年群众，在老人群众中有着很好的口碑。云网运营中心党支部书记则表示，尊老、敬老是中华民族的传统美德，爱老、助老是全社会的共同责任，我们作为共产党员要发挥模范带头作用，继续坚持敬老慰问的良好传统，肩负起央企社会责任，

让老年人老有所养、老有所乐、老有所为，打造好“人民邮电为人民”的电信形象。

5月12日，市场汾阳党支部衡复支局联合康平居委会开展面向社区老年人的智能手机教学和反诈骗知识专题大讲堂，共有来自社区内的30多名老年人参加。讲座分为两个环节，第一部分是智能手机教学，详细演示了智能手机的基本操作和常见应用，让老年人了解如何使用手机各项功能，帮助他们更好地融入数字化生活、跨越数字鸿沟。支局客户经理在现场手把手辅导、随时答疑解惑，帮助老年人切实加深印象。第二部分则是开展反诈骗知识宣讲，通过生活中的真实案例针对性分析反诈骗常识，并适时推广了国家“反诈”app，为老年人普及常见的诈骗手段和防范措施，帮助他们更好地识别和应对各种诈骗手段。



本次宣讲活动得到了社区老年人的积极响应，并对电信“用户至上、用心服务”理念的具体服务举措表示衷心的感谢。此次活动不仅是康平居委会积极推进社区数字化服务的一项具体举

措，也是南区局扎实推进“我为群众办实事”助力老年人数字信息化普及的重要举措和抓手。

五一节前，企客 BU 接到徐家汇商城集团的紧急需求，政务企客漕河泾支部立即携手客户装维中心、云网运营中心、行业数字化中心为商城集团搭建开通“五五购物节”商圈监控指挥中心。南区电信局迅速、可靠、专业的服务，得到了商城集团的好评；通过服务质效的最大化，为购物节期间的顾客服务提供了可靠的全程通信保障，也为后续客户总部大楼的改造、商城信息化运营、以及区域智能发展等进一步合作与发展奠定了扎实的基础。

南区局直属党支部、云网运营中心党支部、团委等连续多年进入社区做好“党建翼联”共建结对工作，收到地方党组织的感谢信，对电信深入社区的多方支撑予以充分的肯定。