
中国电信上海号百 信息服务分公司

2023年度社会责任报告

中国电信股份有限公司上海号百信息服务分公司

2024年10月

中国电信股份有限公司上海号百信息服务 分公司2023年度社会责任报告

一、公开陈述

2023年，中国电信股份有限公司上海号百信息服务分公司（以下简称“上海号百”）全面贯彻落实党的二十大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实中国电信集团“云改数转”战略要求及上海公司“118”工作主线，坚持“以客户为中心”作为一切工作的出发点和落脚点，坚持党建统领融入中心工作，以数字化转型、科技创新、行业深耕为抓手，落实文化保障、人才保障、综合保障，持续推进公司云改数转战略和“十四五”新布局，实现高质量发展经营业绩与运营效能双提升。

本报告全面反映了上海号百自2023年以来，通过完善基础管理、优化资源配置，履行保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理、绿色环保形态等社会责任方面所做的工作。

二、基本情况

上海号百是中国电信上海公司的二级单位，践行上海公司“追求卓越、基层第一、团结务实、以奋斗者为本”的作风要求，持续推进云改数转战略和“十四五”新布局，积极构建专业化运营能力。

2021年12月上海号百加挂智慧商务部/科创大客户部，同时，在上海号百/智慧商务部/科创大客户部内部设经营统筹、商客经营、科创BD、产品运营、交付和支撑、综合管理等6个功能板块，具体包括管理部室5个、生产中心10个、工作专班3个。

上海号百/智慧商务部的具体业务范围包括商客类产品和服务、呼叫中心、行业短信/彩信/RCS、商务彩铃、号百信息服务、企业宽带、后向流量、物联网/车联网等；科创大客户部开展面向人工智能、芯片、生物医药战略新兴行业客户的方案策划、服务响应、生态合作，承担面向电信增值业务提供商和暂无明确BD对应的潜力企业客户的服务响应，指导区局做好对属地科创企业的纵向协同。

2023年，上海号百达到年度目标要求。

上海号百立足服务广大百姓生活，坚持以文明创建为抓手，开拓创新，努力实践，认真履行企业社会公民职责，有效提升了企业整体实力，树立了现代企业的文明新形象。先后荣

获了上海市文明单位、上海市工人先锋号、上海市青年文明号、上海市经济和信息化系统先进基层党组织等荣誉称号。

三、报告内容

本社会责任报告由上海号百严格遵循上海市文明办《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的要求编制，交上海市经信委文明办进行审验。报告对本单位2023年1月1日到2023年12月31日履行社会责任的各方面进行了详实的描述，报告正文篇幅为15页。报告中涉及整年年度数据的，使用2023年度数据，其他非年度数据以单位最新数据为准。报告范围涉及本单位及经营利益相关者。

（一）保障员工权益

1. 理论学习

上海号百党委发挥好党委“把方向、管大局、保落实”作用，持续强化政治引领，抓好思想政治建设。深入学习领会习近平总书记重要指示批示、党中央重大决策部署和党的二十大的精神内涵，制定《关于落实2023年度上海号百党中央重大决策部署相关工作的通知》明确10大类，15项主要工作；编发《中国电信上海号百分公司2023年党建工作要点》，明确工作目标和具体举措。坚持把意识形态工作纳入党建责任制。

深化党的二十大精神学习宣传贯彻、深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育。以读书班、专

题培训、书记党课等形式学好原文原著，深刻领会精髓要义；领导班子上学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题党课，各党支部制定学习计划，把习近平新时代中国特色社会主义思想转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量，使上海号百上下始终保持统一的思想、坚定的意志、协调的行动、强大的战斗力，以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干。同时组织“学思想、强党性、重实践、建新功”主题活动，依托“学习强国”、“微学院”等APP学习方式，实现学习教育线上线下相结合，实现学习教育最大化覆盖。依托支部书记党课、党员初心讲堂、《号百报》、党建宣传墙等宣传阵地，切实将全体员工的思想行动迅速统一到学习宣传贯彻党的二十大精神上来。

2. 员工教育

上海号百以突出文化引领为抓手，激发员工创新发展的内生动力。

我们开展“最美电信人”“号百之星”等评选表彰活动，积极挖掘和发现典型，诠释号百奋斗、担当、创新、协作精神；通过《上海号百》电子报、宣传栏充分宣传《反电信网络诈骗法》、“美好生活·民法典相伴”及相关法律法规、倡导“科学、文明、健康”的生活方式；精心组织各类主题活动，宣传优秀传统文化。

培训方面，上海号百以业务转型为指导，开展了各类层次规模的培训。2023年度员工参加中国电信集团、集团号百、

上海电信组织的业务研修班、专业技能培训班、业务讲座、内训课程共计43场次，参加人员达到116人次；参加社会专业培训机构面授培训班18个，其中组织企业培训专场6个，参加培训员工总计达到308人次。

3. 员工录用

创造就业机会，人尽其材是企业的使命之一。上海号百根据企业自身发展需要，制定相关管理办法，依法录用员工。上海号百现有在岗员工188人，其中女员工87人，派遣员工4人。在岗员工平均年龄为39岁。全公司员工劳动合同签订率100%。上海号百尊重工作场所机会均等和员工多元化，坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策，反对使用童工。

我司徐倩雯同志曾获“全国劳动模范”、“全国五一劳动奖章”、“中国青年五四奖章”等30多项荣誉称号，上海号百弘扬先进典型，以她名字命名的“徐倩雯信息服务创新工作室”，充分发挥劳模的示范、引领和骨干带头作用，组织员工学习弘扬先进事迹和精神，激发员工学习先进，争当先进。上海号百获上海市工人先锋号，团队及个人获公司及以上奖项38项。

4. 劳动保护

依法保障员工合法权益是企业的一项重要职责。上海号百建立了应急管理体系，制定一系列管理办法，如：《号百公司_智慧商务部_科创大客户部安全生产事故处置预案》、《号百公司_智慧商务部_科创大客户部灭火和应急疏散预案》、

《号百公司_智慧商务部_科创大客户部治安突发事件应急处置预案》。精心组织“119消防宣传月”、“安全生产月”、“安康杯”等活动，强化员工安全意识。

在上级公司的统一部署下，每年为员工提供通信费、午餐补贴，按照国家及本市有关规定，每月按时为员工缴纳养老、医疗、失业、公积金、补充公积金、企业年金等福利费用。公司根据员工工龄，为员工提供年休假待遇，并针对按照国家规定每年享用5天带薪年假的员工，按入职年份，为其提供企业年休假待遇。

公司更开展落实了弹性福利制度，包括员工二次体检、家属体检和补充医疗等。为员工提供报刊订购券。工会坚持做好“六必访六必贺”。根据市总要求，组织开展品上海、看上海活动，发放生日和节假日慰问。各类组织员工开展文体活动，心理身心关爱讲座等。

（二）诚信生产经营

1. 诚信经营

上海号百积极参加上海市文明办和中国电信上海公司组织的诚信建设各项主题活动。积极践行社会责任，按时提交单位年度社会责任报告，坚持员工诚信教育。上海号百长期秉承“诚信守法经营”理念，严格按照《中华人民共和国电信条例》、《上海市窗口服务行业职工文明服务公约》以及《上海电信行业对外服务承诺》等法律法规规定，开展通信服务。在对外签订、履行的合同等均遵守《中华人民共和国合

同法》等法律、法规和相关政策以及中国电信上海公司制订的《中国电信上海公司规章制度法律审核管理办法》、《关于财务集中单位合同专用章授权事宜的通知》、《中国电信上海公司权限列表》等管理办法。根据“上海市公共信用信息服务平台”信息查询结果，上海号百无失信记录。

上海号百在对外签订、履行的合同等均遵守《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规和相关政策，并严格按照公司“三重一大”管理要求以会议形式对合同按层级审核，形成会议纪要备查。建立重大经营风险报告机制，明确报告范围、程序和时限，继续优化完善内控体系，按照内控细则严格控制执行，并每年开展自评工作，及时纠偏，保证经营符合规范。凡涉及安全或企业重大利益需要保密的，在签订业务合同时，另签订安全或保密的相关协议，并严格按照保密管理规定以及其他有关规定执行；合同履约率100%。

2. 诚信服务

上海号百在服务感知提升上精耕细作，建立上海号百内部“客服投诉处理分析系统”，对号百各类业务的投诉进行实时有效的管控，实现了“系统管理服务”。建立了投诉处理集约处理机制，将业务查证权限前置至投诉处理一线人员，实现了投诉处理、业务查证“一体化”的服务流程。第三方客户满意度调查结果始终位于行业前列。

上海号百的产品和服务通过ISO9000/TL9000质量管理体系认证。公司管理体系的有效运行帮助企业关注客户需求、防范风险、不断的自我改进，使企业得到持续发展。

3. 利润与经济效益

2023年上海号百全面贯彻落实党的二十大精神为主线，认真落实公司党委一号文要求，牢牢树立“基层第一”理念，紧紧围绕客户需求、一线需要，以“融合发展、变革创新、强化作风”为基调，树牢大抓基层的鲜明导向，持续夯实基层组织的“三基建设”，筑强基层战斗堡垒，推动各项目标任务取得新的进步。2023年上海号百圆满完成各项指标任务，自营收入完成率101.7%；归口收入完成率104.1%。商客归口台阶收入增幅0.6%。科创BD直管客户归口收入完成率101%。收入利润、应收账款均实现既定目标，持续推进公司云改数转战略和十四五新布局，积极构建专业化运营能力。

(三) 参与社会治理

1. 参与文明共建

2023年上海号百开展了一系列文明共建实践活动。114数字能力运营中心作为上海市政府实事项目“一键叫车智慧屏”的合作服务单位，参加了由上海市交通委、上海市道路运输管理局业务指导的第33个全国节能宣传周“节能降碳，你我同行”主题宣传活动。11月5至10日全国劳模徐倩雯带领工作室结合进博会期间用户流量查询热点开展政企热线客服技能练兵和专项检查，确保热线服务质量，服务响应及时性。进博会期间政企热线用户话后满意率达到99.95%。

2. 志愿服务

2023年上海号百各党支部依托号百“翼呼百应”志愿服务品牌，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极拥抱云改数转和政企变革，在构建号百新一代产品体系和多渠道布局上取得新成效。上海号百“翼呼百应”志愿服务队，发挥特长常态化参加中共一大·周公馆、上海图书馆和天目西路街道志愿服务。同时围绕“3·5”学雷锋纪念日、传统节日、新时代文明实践服务季，参加江宁路街道、江苏路街道志愿服务活动，展现企业的社会责任感和担当精神。

3. 救灾捐助

2023年上海号百坚决落实党中央重大决策部署，充分落实贯彻中国电信集团“乡村振兴”举措有效衔接，消费帮扶近10万元。2023年1月，上海号百工会组织员工“爱心一日捐”，号召员工捐出一日工资，献一份爱心。

(四) 绿色环保形象

1. 环境管理

2023年上海号百将环境建设作为企业文化建设的重要组成部分，每年设置专项资金用于环境优化，办公场所均有绿化点缀，四季常青。每年对所有基层单位进行环境改造，目前各基层单位的办公布局均达到标准化，环境清洁整齐。办公区域全面禁烟，以实际行动全力打造绿色家园，创建具有互联网特色的企业，以实现企业与环境和谐发展。

2. 低碳节能

上海号百严格遵循国家节能减排法律法规和有关政策，依法接受国家节能减排相关主管部门的监督管理，并根据上级公司关于节能减排规划纲要和计划安排，成立节能减排工作小组，落实相关部门负责监管和管理。一是核心机房使用精确送风系统，采用全封闭冷风管道送风方式，将冷气直接输送至机柜内部，有效地解决了局部过热的难点，提高了制冷效能，减少了空调的负荷。二是设立能耗监测工作专员，负责日常能耗数据的上报工作；建立电费对口人联系制度，将每笔电费支出纳入日常监测管理，强化电费支出真实有效性；实施每个生产点不同的用电标准，指定专员测算出不同生产点在每季的平均耗电标准，细化过程控制。三是结合技术优势，通过大力发展企业办公自动化（OA）系统、信息管理系统、视频会议等形式，推进自身办公信息化，减少实体办公资源的消耗。本单位创建期内无环保部门行政处罚记录。

3. 环保形象

上海号百认真贯彻公司的节能减排要求，根据“降本增效领先”的具体要求，广泛宣传节约能源、降本增效的重要性，动员全体员工身体力行，为企业降本增效、为社会节约资源。积极组织开展以节能降耗为主题的教育活动，将节能降耗等教育内容，以灵活多样的形式，纳入各项管理活动中；倡导每天少开一次灯、控制室内空调温度、减少电梯使用、普及使用节能产品、减少使用一次性用品、夏季公务活动着便装、随手关灯、关机，引导员工树立节能观念，养成良好

节能习惯。创建期内，上海号百无环保负面信息，无重特大环境事件。

四、预期与展望

（一）经济(或服务)效益

围绕“4P+C一体化运营、商客产品一体化供给、科创一体化经营”的新定位、新使命。产品板块做精产品运营与能力建设，完善业务风险防范机制，产品供给方面开拓产数产品发展新空间，夯实高质量发展底座，打造差异化产品优势。商客板块围绕头部客户、细分行业、区域市场，建立点、线、面的商客三级责任体系，聚焦楼宇园区、沿街商铺、行业客户，实现商客细分行业规模发展。科创BD板块聚焦生态合作，通过行业拉条寻增量、促发展，夯实双线收入与产数业务发展。

（二）社会效益

2023年上海号百勇于承担社会责任，疫情阻击战中免费为全市近200个街道居委提供AI外呼服务，日最高外呼量达10万通，得到各街道居委的一致认可。形成隔离人员回访、外来人员排查、口罩发放通知等10个模板。开辟来电名片绿色通道支撑流程，为各区卫健委、疾控中心、社区街道等72家单位的4556个号码开通来电名片服务，累计推送187.7万次。云Wi-Fi联合团队支撑11个区局，共计60个方舱，覆盖床位数超11万张。以智能门磁产品为代表的智能安防套件产品，累计受理9.58万线，发挥电信物联网汇聚平台优势，实现社区统

一、闭环管理。疫情期间开通114“数字助老保供专线”，为曹杨新村、北新泾、彭浦新村等七个街道提供助老保供服务，服务老人20313人次。

聚焦“警察个人号码接通率低、市民信任度低”等问题，为市公安局搭建96110外呼转接系统。目前已经完成功能开发，实现统一号码外呼、可信号码认证、所有呼叫记录可查、非可信号码告警等功能。

客户积分捐赠创新乡村振兴形式，以互联网营销生态合作，带动社会力量助力乡村振兴，共同打造“积分公益捐赠新生态”。通过上海电信用户自主捐赠电信积分，由天翼积分公司用等值现金捐赠儿童基金会“春蕾计划”。

（四）员工的期望

上海号百始终坚持把员工的成长和企业的发展结合起来，牢固树立“人才是企业第一资源”的理念。2023年，“以奋斗者为本”的价值导向，围绕数字化转型提升员工综合素质，上海号百积极创建学习型组织，引导员工主动走出“舒适区”，向行业客户学习，向合作伙伴学习，与行业共成长，不断提升员工的职业成就感、归属感和责任感。鼓励员工以思想认识的新飞跃谋划发展的新蓝图，以奋发有为的新姿态投入改革发展的新任务深度融入产业数字化，引导全体员工加快改善知识结构，提升岗位胜任力和贡献度。坚持为员工搭建成就事业的平台，试行业务运营官责任制、招募二级单位总

监/副总监，实行OKR导向考核，高质量完成高激励，引导广大员工拥抱改革、支持改革、参与改革。

(五) 供应链伙伴的期望

上海号百的企业社会责任实践将继续紧扣国家和社会发展主题，聚焦利益相关方的需求与期望。更重要的是通过“搭建专业的信息发布平台”的责任履行方式，上海号百借助自身资源能力优势，为充分发挥利益相关方所长，提升经济、社会和环境发展水平发挥有力促进作用。

五、社会评价

(一) 社会荣誉

2023年，上海号百先后荣获国家级、市级、单位级荣誉包括；

1、2023年工信部第六届“绽放杯”5G应用征集大赛5G消息专题赛一等奖；

2、第二十届（2023年）信息通信行业企业管理现代化创新三等成果《打造数字114，服务社区新实践》；

3、上海市企业管理现代化创新成果；

4、第三十四届上海市优秀发明选拔赛优秀创新金奖上海号百《云改数转下的新一代云音实践探索》；

5、上海市经济和信息化系统先进基层党组织；

6、上海市青年文明号。

(二) 领导关怀

上海号百领导班子密切关心员工的工作、生活，每年持续开展夏日高温慰问、节日慰问。对于困难员工和党员，上海号百每年都会收集各部门情况，在相关节日前夕进员工家庭了解他们的实际困难情况并予以一定帮助。同时响应中国电信上海公司开展爱心一日捐活动，为公司有困难的员工提供帮助。同时上海号百关心员工身体健康。

(三) 媒体报道

2023年10月24日《新民晚报》打造综合关爱服务品牌，加强养老服务供需对接，淞南镇“淞颐家”综合关爱服务品牌发布；

(四) 公众反响

报告期内，上海号百“翼呼百应”志愿服务队，发挥特长常态化参加中共一大·周公馆、上海图书馆和天目西路街道志愿服务。，获得好评。为了更好地发挥劳模创新工作室的示范引领和骨干带头作用，全国劳模徐倩雯带队至10000邹晨服务创新工作室，推动智能质检在上海号百客服场景中的落地应用。上海号百党员志愿者队伍突出“服务人民群众、构建和谐社区”的要求，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极开展党员志愿服务。

2023年，上海号百将继续牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，坚持以党建深度融入经营发展为主线，以满足客户需求、提升客户感知为导向，推动企业文明创建水平、组织体系、产品体系、服务保障体系全面提升，与广大合作伙伴携

手共进，深入推进中国电信集团云改数转战略，为推进上海数字化城市建设，乃至为上海的经济发展作出新的贡献！