

中国电信股份有限公司上海宝山电信局

2023 年度社会责任报告

编制年月：2024 年 11 月

目录

一、公开陈述	3
二、基本情况	3
三、报告内容	4
(一) 保障员工权益	4
1. 理论学习	4
2. 员工教育	5
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	11
3. 客户履责	12
4. 利润与经济效益	12
(三) 参与社会治理	13
1. 参与文明共建	13
2. 志愿服务	14
3. 救灾捐助	15
(四) 绿色环保形象	16
1. 环境管理	16
2. 低碳节能	16

3. 环保形象	16
四、报告预期与展望	17
(一) 经济（或服务）效益	17
(二) 社会效益	19
1. 在员工期望方面	19
2. 在供应链伙伴期望方面	19
(三) 环境效益	20
五、社会评价	20
(一) 社会荣誉	20
(二) 领导关怀	21
(三) 公众反响	21

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海宝山电信局（以下简称“宝山电信局”）持续深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，认真贯彻落实 5G 建设、网信安全、扶贫攻坚、退休党员属地化管理等重大决策部署。全面承接集团及上海公司云改数转战略和强基行动等高质量发展工作要求，坚持党建统领，落实“以客户为中心”的工作理念，以数字化转型和供给能力改革为抓手，坚持党建统领，以客户为中心，以员工为本，实事求是闯新路、变革创新增动能，凝聚全员智慧力量共同奋斗。党政主要负责人是李钧，本社会责任报告真实地反应了宝山电信局精神文明创建成果。

二、基本情况

宝山电信局是中国电信股份有限公司上海分公司直属单位，属于企业类文明单位，所属电信行业企业单位，共有员工 267 名。作为上海宝山地区最大的综合信息服务提供商，辖宝山区除大场、庙行、高境外所有地区，服务面积约为 280 平方公里。业务范围覆盖 2G/3G/4G/5G 移动通信、固定通信、系统集成、信息咨询等多个方面。具体包括固网通信业务、移动通信业务、宽带互联网接入业务、资源出租业务、增值

及综合信息服务等五大板块业务。

三、报告内容

本报告全面反映了宝山电信局从 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日在保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理和绿色环保环境等社会责任方面所做的工作。部分内容可能超出上述范围。报告内容覆盖范围：宝山电信局本部、各基层单位和社会通信经营与服务相关方。

本报告所引用的数据为 2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日的的数据，数据内容基本准确无误。本报告编制主要遵循《上海市文明单位社会责任报告编制说明》中企业类文明单位社会责任报告指标的要求。

（一）保障员工权益

1. 理论学习

（1）学深悟透创新理论，让新思想入脑入心。

坚持深学细悟笃行习近平新时代中国特色社会主义思想，深入学习贯彻党的二十大精神，召开中心组集中学习 19 次，组织集中培训、专题研讨、征文、知识竞赛等活动，辐射党员 480 余人次。利用“三会一课”“党代表党课”“联学联建”

“微党课”“读书会”等方式，形成领导干部“带头学”、支部书记“深入学”、线上线下“全员学”的浓厚学习氛围。

（2）躬身践行知行合一，使新思想见行见效。

扎实推进习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，常态化践行“两深入两服务”，结合“1+1+N”下沉一线机制，以支部“一对一”结对方式，开展“聚力同心，温暖同行”主题实践活动。结合大调研深入基层，倾听和收集基层员工的困难，打通堵点难点，推动高质量发展。截止目前，领导班子围绕6个调研课题，形成调研报告6篇，开展调查研究23次，收集问题52个，解决问题48个。

（3）推动全面从严治党，为新使命凝心聚力。深化“四责协同”机制，落实全面从严治党工作会议、责任制考核、党委书记抓基层党建述职评议等制度，签订全面从严治党责任书13份，有序推动全面从严治党工作。优化党建责任制考核，突出经营业绩导向和党员群众评价。持续做好2022年作风建设专项巡察发现问题对照自查工作，形成7项整改举措确保长效整改。

2. 员工教育

（1）加强企业文化宣贯引领，深化文明创建、志愿服务等工作。深化形势任务宣贯，推进“奋进创造幸福，转型铸就价值”价值观建设，打造“幸福宝山”等品牌，深入提升

宣传工作格局，注重宣传质量。落实上海市文明单位创建工作，持续深入开展社会主义核心价值观的宣传教育。深入开展 3.5 学雷锋、重阳敬老、培智学校关怀、电话实名制、交通值勤、垃圾分类、12.5 国际志愿者日等志愿者活动，选树先进典型，丰富志愿精神内涵，延展志愿服务文化。

（2）开展职工教育培训，合理使用培训经费。提取全年职工工资总额的 1.5% 作为企业培训经费额度。围绕区局重点工作和人才队伍建设主题，聚焦重点业务领域，制定年度专业培训计划。年组织面向全员的线上线下学习活动，线上推出“宝山北转型”专区，线下组织中层管理人员与后备干部领导力专题培训，开展面向专家人才与管理人员的企业公开课，引导员工积极参与公司转型鼓励认证培训班，以战促学开展各类产训合一类实战培养项目；聚焦 ABCIS 转型领域，推动卓越工程师队伍大规模转型，目前，分公司通过卓越工程师认证共计 82 人，自有员工能力转型占比近 20%；完成天翼云从业考试认证 308 人，自有员工持证率达 90%。聚焦青年员工持续赋能，不断提升综合能力，组织优秀青年员工参加公司智慧家庭“燎原计划”训练营、计算机软考与 CDA 认证、PMP 项目管理等青年员工的各类培训。

（3）开展市民修身活动，提升员工素养。积极参与“上海市民修身活动，员工参与率为 99%，开展线上和线下的“新七不”规范宣传，树立文明向善的时代新风。参与交通执勤

志愿者活动；进博会期间做好窗口宣传及网络支撑保障；与培智学校开展结对助学活动，为特殊儿童送去温暖和关怀；与两名困难学生进行结对，募集爱心款开展帮困助学行动；开展重阳敬老志愿活动。牡丹江路营业厅户外职工爱心接力站获评“全国最美工会户外劳动者服务站点”。

3. 员工录用

（1）通过上海市和谐劳动关系达标企业复审

坚持以人为本，维护企业和员工的合法权益，努力构建和谐企业，保持和谐稳定的劳动关系，促进企业持续健康稳定发展。举办“安康杯”竞赛启动会、安康爱车日、5.25 交通安全培训等活动，开展防汛防台实战演练。组织参加“上海市职工安全生产知识大赛”，开展安全月安全知识竞赛、119 安全演练等活动，通过上海市和谐劳动关系达标企业复审。

（2）员工录用程序规范、透明

每年根据上海公司要求，提出年度用工需求，经公司批准，与被录用人员通过双向选择后，确定录用员工的工作地点、工作内容、岗位职责和签订劳动合同等事项。员工劳动合同签订率 100%。入职 1-3 年劳动合同 12 人，占比 4.5%，无固定期限劳动合同 235 人，占比 88%。

（3）本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的组成情况

截止 2023 年 12 月底，在岗合同制、派遣制员工共计 267 人，其中：合同制员工 263 人，派遣制员工 4 人。

（4）鼓励员工积极参与各类先进评选

龚凯荣获“全国优秀工会工作者”，沈练荣获 2023 年度上海内保工作先进个人，谢疏影荣获集团优秀共青团员，杨建林荣获集团优秀党务工作者，曹俊华荣获上海市第一届职业技能大赛网络布线赛道银牌，沈怡荣获公司优秀工会积极分子，郭建博荣获公司优秀个人，钱凌荣获公司劳动能手，焦闪雷荣获公司强基先锋和精神文明好人好事，罗凯荣获安康杯竞赛优秀合理化建议，吴庆华荣获公司依法治企先进个人，顾依婷荣获公司优秀共青团员，张青荣获公司青年岗位能手等等。每年开展“优秀集体”“优秀员工”“最美电信人”等评比活动，挖掘一线先进典型，每月开展“每月之星”评比，鼓励奋斗在一线的优秀员工，弘扬正能量。各条线定期开展评优工作，如优秀党员、优秀党务工作者、优秀团干部、销售精英、优秀创新奖、优秀工作室等。区级、上海电信公司级以上先进员工人数约为 92 人，占比 35%。

4. 劳动保护

（1）劳动安全保护措施落实到位

按照《劳动法》和《集体合同》规定，实行每天 8 小时，

每周 40 小时工作制，同时实行不定时工作制和综合计算工时工作制并存的工时制。对员工的带薪年假、探亲、婚丧、计划生育等假期均按规定执行。每年签订《员工集体协商协议》，设立劳动竞赛专项奖励基金，开展技能劳动竞赛，开展劳动竞赛和技能竞赛，并核发竞赛嘉奖；实行各项福利管理制度，做好员工加班费、高温清凉饮料费的核发；严格执行员工带薪年假制度，做好到龄退休员工的关心关爱工作；健康体检为每年一次，安排邮电医院每月 2 次为员工提供医疗服务。

对全局员工进行安全知识宣贯教育，派专业条线人员对各单位进行安全生产、消防、车辆行车安全、信息安全等专业培训，熟悉突发事件的应对措施，掌握各种自保互保技能，保证发生突发事件时能够迅速反应化解危机。开展全员网信安全及保密教育培训，完成网络安全履职考核检查等各项工作，抓好安全管理。

（2）劳动保护用品全年投入总费用为 25.84 万元。

（二）诚信生产经营

1. 诚信经营

（1）单位及法定代表人信用情况良好

根据上海市公共信息服务平台查询结果，宝山电信局企业信用情况无不良记录，报告编号为CX20180731111322070001588357。法定代表人信用情况无不良记录，报告编号为CX012023080915372306220430。

（2）内控制度健全，合同管理规范

区局各部门的关键岗位从业人员进行培训教育与考试，全部持证上岗，严格执行《宝山电信局廉洁从业禁止性条例》。各部门维护和经营服务活动都以书面形式签订合同，并统一使用中国电信制定的合同范本，合同履约率为100%，合同信用等级为AAA级。

（3）各财务年度内依法纳税

财务会计人员持证上岗，内部财务会计控制制度不断完善，财务会计信息质量逐年提高。坚持“依法诚信 纳税光荣”的理念，2023年税款主动上缴率为100%，纳税信用等级为A级。

（4）建立并实践企业服务信誉制和公示制

坚持诚信经营，在法制宣传教育工作领域秉承“对社会负责、对企业负责、对客户负责、对员工负责”的理念，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。对外签订、履行合同均遵守《中华人民共和国合同法》等法律、法规和相关政策。

（5）普法及宣传教育，强化学习的考核管理

规定四等及以上管理人员、法律事务人员全年学法时间不少于 40 小时，参与率达到 100%；其他管理人员和员工全年学法时间不少于 10 小时，学法参与率达到 98% 以上。坚决杜绝虚假宣传和非法广告，积极开展电话实名制宣传及防诈骗宣传等工作，为信息化发展提供坚强保障。

2. 诚信服务

（1）客户信息保护完好

宝山电信局注重对客户信息安全和客户隐私的保护。业务受理平台严格管控营业员工号，实行工号密匙 USB 权限管控。对合作伙伴在信息安全方面要求所有合作商签订《安全保密协议》，不得非法泄露和传播客户信息。

（2）无产品或服务质量负面信息或报道

认真处理各类咨询、投诉，全部办结。无群体投诉，无媒体曝光事件，顾客投诉率低于 0.1%，客户满意度大于 83%，投诉处理三率均达标。安排专人对口公司工信部处理团队，建立风险预警机制，在投诉发生前及时发现风险并及时规避，提升用户服务感知。

3. 客户履责

(1) 秉持“用户至上，用心服务”的理念。宝山电信局把客户满意作为衡量服务工作的主要标准，全心全意地满足客户需求，努力实现客户满意。以客户关系管理为基础，健全营销渠道，优化服务流程，改善服务手段，以高效率的服务满足客户需求，为企业创造高效益。提升客户服务质量，以细致关怀感动客户，以成本最优实现服务最优。

(2) 产品、服务达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准

实施《宝山电信营业厅作业指导书》《宝山局营业大厅管理办法》《营业窗口服务规范实施细则》等规章制度。对门店实施专业化管理规范代理渠道的管理，进一步制定了服务质量检查及用户投诉相关处理原则，设立专营店引导员制度，加强客户的主动问候及业务引导，提高客户感知度。

4. 利润与经济效益

主要经营指标达到本市同行业先进水平，产品质量和管理水平领先。

2023年，宝山局基于电信综合智能信息服务运营商的能力与实力，积极助力宝山区“主阵地、主城区、样板区”一

“上海科创主阵地、国际大都市主城区、绿色低碳转型样板区”建设。全年生产经营任务排名上海公司前列，经济效益良好。根据上海公司要求，产品创新、测试、开发严格按照国家的法律法规规定的安全标准执行，保证开发出的电信业务和产品要符合中国电信的信息化规范体系，产品质量和管理水平处于行业领先水平。

按照国家和地方政府的规定，保障员工享受法定的养老、住房、医疗、失业等基本保险和福利待遇，每月按时足额交纳各项社会保险费用和补充基金，为员工购买了团体人身保险和人身意外伤害保险，未受人社部门行政处罚，职工收入年增长率为 3.9%。

（三）参与社会治理

1. 参与文明共建

（1）传递良好社会责任形象

宝山局与地方政府积极开展共建联建，参与宝山区创建文明城区工作，做好营业厅窗口文明建设。主动参与“住宅小区地下车库移动通信网络覆盖、HELLO 老友电话亭、互联网+明厨亮灶示范店”等上海市为民办实事项目，通过“请进来走出去”，协同区组织部开发区外唯一一条红色线路（电信博

物馆)、与中石化泰和路加油站党群服务站共建爱心翼站。牡丹江路营业厅户外职工爱心接力站获评“全国最美工会户外劳动者服务站点”。

(2) 参与社会共建共治

开展“我为群众办实事”主题实践活动，形成区局 12 项重点项目清单，各党支部结合实际分别立项实事项目。继续深化与街镇、客户的党建翼联，联合开展共建活动，确保责任清晰、进度可控、目标达成、感知提升，形成“人在社区、心在社区、服务社区、建设社区”的城市社区建设新局面。

2. 志愿服务

(1) 开展志愿者注册

组织员工积极参与网上志愿者注册工作，214 名员工完成注册，占比员工总数 80%，其中党员 130 名，占党员总数的 94%。

(2) 开展各类志愿者活动

打造“助老爱幼志愿者”“党团员志愿者”“青年志愿者”“交通志愿者”等品牌。文明交通执勤。每年积极参与交通志愿者活动，协助执勤交警维护道路交通秩序。3.5 学雷锋活动。开展防通信诈骗宣传、手机应用辅导等服务。培智学校

志愿结对活动。坚持 16 年开展培智学校志愿结对工作，为特殊儿童带去关怀。重阳节敬老活动。与金色晚年敬老院结对，每年开展慰问和陪伴老人活动。

3. 救灾捐助

参加扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类公益活动

坚持常态化慰问帮困，建立健全“梯度帮扶”机制，扩大“送温暖”覆盖面，持续做好“大病”和“助学”等定向帮扶工作。组织员工参加公司“急救小药盒”申领工作。为各部门配备医药卫生箱充实常用药品。继续每半年为每个办公室配送一盆绿色植物。元旦春节期间精心策划和认真落实元旦春节期间帮困送温暖慰问劳模慰问等各项工作，夏季开展职工代表高温安全巡视和慰问活动、国庆节慰问加班员工，提升幸福感。不断创新优化员工管理模式，搭起连心桥，制作心理疏导双月刊推进“幸福宝山”建设，开展心理赋能培训，提升团队凝聚力，打造温馨港，开展慰问、关心困难员工，做好帮困送温暖，合计帮困 21 人，帮困金额达 49500 元。

（四）绿色环保形象

1. 环境管理

始终将员工的福祉放在首位，通过精心规划和改造，不断优化办公与用餐环境。严格按照属地管理要求，对食堂布局进行升级改造，更新设施设备，确保员工享有安全放心的就餐体验。此外，宝山局积极响应员工需求，调整办公布局，拓展办公空间，解决办公区域紧张问题，提升工作效率。在细节上，我们注重美化环境，改善交通，消除安全隐患，以实际行动提升员工的幸福感和归属感。

2. 低碳节能

坚持开展节能减排，有效降低能源性费用增幅。在《宝山电信局节能管理办法》的基础上，成立节能减排领导小组和工作小组，由云网中心牵头落实退网设备的关电、铜缆转光纤的割接、空置机房的设备归并等工作，开展终端成本压降、电源能耗压降工作，提高家庭网关和 4K 机顶盒回收率，进一步压降成本，节约能源。

3. 环保形象

将节能减排和环境保护工作融入经营发展，将节水、节电、

节油、减排作为控制重点，在办公楼安装节能灯具、节水阀门等。提倡勤俭节约的理念，采用 OA 办公系统，避免不必要的浪费，节约纸张和耗材。积极开展环保宣传教育，大力开展群众性的节能科普活动，未在创建期内受环保行政部门处罚。

四、报告预期与展望

（一）经济（或服务）效益

公客板块：公客台阶收入月均达到 4194 万元，同比增长 2.8%；宽带计费净增 3.8 万线，完成率 82.8%，市区局排名第 2；移动有效净增 6.4 万线，完成率 82.8%，市区局排名第 2；高套累计发展 3.7 万线，其中存量迁转 2.9 万，新增 0.8 万。

全年奋楫争先，紧密围绕宽带新增抢份额、高套发展增收、存量保有提效益，3 大路径和 7 项重点工作实现主营收入增长；坚持高套，四大场景齐发力；靶点社区，量质并举强进攻；BC 协同，重燃战狼行动；租赁市场，有单必跟必争；强基深耕，渠道提效。

政企板块：政企客户主营收入同比增长 3.1%，增量 1420 万，其中：BU 主营同比提升 8.9%（含平安城市）；BU 客户群专线渗透率达 56.8%，累计提升 13%；全业务净增销售额 74.3

万元；专线净增销售额 35.8 万元，同比增长 269%；宽带净增 10690 线，同比增长 32.2%，完成率 20.4%。

酒集人累计净增 11584 线，策反客户近 11 家，实现公寓市场的规模化突破；以政府单位及大型企业客户为切入方向，累计发展云 Wi-Fi 共计 6697 线，拉动产数业务总体发展。支局客户经理充实 BU 队伍，同步扩充支局强基商客经理队伍，人效在各区局中领先；行客经理平均人效达到 7475 元，超区局 6000 元的目标水平；工业 BU 攻坚工业 5G，签约福然德 5G+智慧工厂项目，实现工业领域的标杆性突破；政法 BU 深耕公检法行业，挖掘宝山公安 350 兆警用数字集群系统改造商机，拿下宝山公安局 PDT 相关项目，成为全市公安行业首单。

产数板块：产数收入完成 26,660 万元，完成全年目标 101.18%。天翼云收入完成 92.22%，云主营收入完成 36.82%；ICT 四融渗透率、产数标品拓展、原子能力调用金额等指标均超额完成公司目标。

2023 年宝山局紧密围绕产数数字化支撑区域社会经济转型发展方面，深度融入参与宝山区北转型建设，积极助力科创主阵地打造，落实支撑当地政府治理、助力企业创新发展、便捷居民生活服务。专班协同 4 个 BU 和 3 个项目组围绕聚焦宝山区“主阵地、主城区、样板区”——“上海科创主阵地、国际大都市主城区、绿色低碳转型样板区”建设，及时跟踪区域发展动态热点，协调区域产数重点发展助力方向。全年

跟踪各个领域商机线索共有 145 项、总金额涉及 3 亿，大单签约累计达到 1.77 亿。

（二）社会效益

1. 在员工期望方面

关注青年人才、后备人员的培养与成长，强化干部业绩责任与培养责任的双重责任，进一步突出干部培养人、发展人的作用，通过各级领导的带教工作，聚焦转型管理能力的培养，不断提升后备基数和能力，使管理者发展管理者。结合专业人才管理服务工作，推动内部人才市场运营，深化人力共享机制，全力推广人才云平台运用；通过创建员工工作室，分享技能大师工作室优秀经验和工作案例，鼓励员工岗位创新和知识共享；持续搭建人才成长锻炼平台，鼓励员工跨部门、跨单位岗位交流与锻炼学习，助力员工的专业能力和综合素质的提升。

2. 在供应链伙伴期望方面

将继续认真坚持和贯彻互利共赢、包容发展的原则，重视做好对供应链伙伴的业务指导，协助做好电信工程施工协作单位和电信营业厅外包单位员工的培训、教育工作。促进合作单位员工提升 4G/5G 终端指导、订单受理、网络施工、装维和服务能力。

（三）环境效益

将加强节能减排管理,加大老旧设备退网和节能改造的力度,努力让供给侧更绿色,积极与各通信运营商开展共建共享,提高通信基础设施的利用率。不断提高全民环保意识,增强环保责任感,结合“地球日”等开展各类环保教育宣传活动。

五、社会评价

（一）社会荣誉

宝山电信局主要获得以下荣誉:

全国 2020 年通信行业用户满意企业

全国 2022 年市场质量信用 AA（用户满意）级企业

全国“安康杯”竞赛优胜企业

上海市治安安全合格单位

上海市劳动关系和谐企业

上海市经信委巾帼文明班组

上海市经信委五四红旗团支部

上海市宝山区平安示范单位

中国电信集团优秀旗舰店

中国电信上海公司绩效考核成绩显著单位

中国电信上海公司党建工作考核成绩显著单位

中国电信上海公司纪检工作表扬单位

（二）领导关怀

宝山区信息委党组书记、主任沈轶群一行赴宝山电信调研慰问；公司副总经理胡伟良带队赴宝山局调研，对宝山局的经营工作进行了点评与指导；公司财务总监王海建对宝山局开展调研并指导工作，就工作中出现的问题及待支撑事项进行了深入地沟通和交流。

（三）公众反响

宝山电信局在本地区、本行业树立了良好的口碑和形象，实现了经济效益和社会效益的双丰收。近年来，紧紧围绕智慧城市建设工作，与区政府、街道、村镇广泛开展信息化合作，协作建立了多个“智慧镇”“智慧小区”，并依托科创中心主阵地的南大、吴淞两大核心承载区，进一步加快企业数字化转型步伐。同时积极参加社区志愿服务工作，向居民宣

传防范电信诈骗、光网和 4G/5G 业务，为向广大市民提供稳定、高效、快速的通信服务做出了重要的贡献。

坚持以人为本、科学发展，把社会责任理念和要求全面融入企业发展战略、企业生产经营和企业文化；坚持依法经营诚实守信、节约资源保护环境，保障企业安全生产、维护职工合法权益、帮助职工解决实际问题，营造和谐劳动关系，促进职工全面发展，努力实现企业与职工、企业与社会和谐发展。