

# **中国电信股份有限公司上海浦东电信局**

## **2023 年度社会责任报告**

**编制单位：中国电信股份有限公司上海分公司浦东电信局**  
**编制时间：2024 年 12 月 20 日**

## 目录

- 一、公开陈述
- 二、基本情况
- 三、主要内容
- 四、报告预期与展望
- 五、社会评价

## 正文：

### 一、公开陈述

2023 年，是中国电信股份有限公司上海浦东电信局（以下简称“浦东局”）深化战略转型关键年。按照《上海市文明单位创建管理规定》要求，浦东局聚合内外部资源，积极服务社会、服务客户、服务基层，主动强化管理，认真履行社会责任，扎实开展文明创建，取得了良好的经济和社会效益。我们坚持：

- 依法经营，诚实守信，不断提升企业持续盈利能力；
- 推进自主创新和技术进步，不断提升网速优化网络，切实提高区域通信能力和信息化水平；
- 维护员工合法权益，为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和生活环境；
- 积极参与社会公益事业，参与慈善、扶贫、助学等社会公益活动，关心支持教育、文化、体育等公共事业；
- 加强资源节约和环境保护，坚持走低投入、低消耗、低排放和高效率的发展道路。

本报告全面反映浦东局在 2023 年完善基础管理、优化资源分配，在履行员工责任、经济责任、诚信责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。编撰上严格按照《上海市文明单位社会责任报告编制说明》的要求，遵守客观性、公正性、透明性和可验证性原则，接受社会各界监督。

中国电信股份有限公司上海浦东电信局局长：



## **二、基本情况**

1、规模与性质。浦东局是中国电信股份有限公司上海分公司下属经营销售单元和网络建维单元，服务范围覆盖整个浦东新区，主要负责基础电信业务、增值电信业务的销售与服务，网络规划、建设、运行和维护等工作。现下设 6 个本部部门、9 个中心职能处室、40 个支局、10 个行业大客户中心以及临港新片区分公司，全口径人员 2044 人，其中自有员工 890 人；党委下设 18 个党支部，党员（含预备党员）350 人。近年来，浦东局认真学习贯彻党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，深入开展群众性精神文明创建活动，提升文明创建水平。

2023 年，浦东局全年经营收入完成目标数。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实集团和公司工作部署，坚持党建统领融入中心工作，统筹疫情防控与经营发展，明确作风建设、产数专项、政企攻坚、公客经营、双网网络优化五项重点工作，确保完成全年工作目标。

2、所属类别。本单位是中央企业，属于服务行业的企业类文明单位，经营性文明单位。

本报告由党群工作办公室牵头，会同浦东局其他部门共同完成编制工作。

## **三、主要内容**

本单位为规模以上文明单位，按照《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的内容和要求，对履行社会责任方面

提供了详实的社会责任报告。报告篇幅共 19 页。本报告从 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日,围绕履行员工责任、经济与服务责任、诚信责任和环保责任等社会责任方面所做的工作,部分内容可能超出上述范围。报告内容覆盖本单位、上海公司内部和社会通信经营与服务相关方。

## **(一) 保障员工权益**

### **1、理论学习**

**加强理论武装，提高政治站位。**浦东局党委认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大及历次全会精神，坚持党建深度融入经营发展的工作主线。将网络强国、网信安全、打造浦东新区社会主义现代化建设引领区，临港新片区、张江综合性国家科学中心、“五大新城”建设等中央重大决策部署作为理论中心组学习、“三会一课”的重要内容；制定《浦东局意识形态工作责任制实施细则》并推进落实。局党委将落实全面从严治党纳入党委年度、季度工作计划，将夯实精神文明建设，开展志愿服务活动、举办道德讲堂、落实普法教育纳入年度党建重点工作内容。坚持高标准、高要求、高效率，扎实开展主题教育，激励全员在实现全年目标中跑出“加速度”。

**强化组织保障，加强基础建设，推进创文明工作显实效。**每年积极落实并宣贯文明创建工作，组成创文明小组，编撰创建规划。为不断提升员工的文明素质和企业的综合竞争力，

区局在荣获2011-2020年连续六届上海市文明单位的基础上，持续实施2021-2023年上海市文明单位的创建规划。通过层层发动、广泛宣传教育，认真抓好各项工作落实，有效提升了文明创建的水平。

## **2、员工教育**

**落实员工培训制度。**2023 年培训工作以推进学习型组织建设及强基深改赋能为重点，着力重点专业队伍建设，发挥干部队伍、专业人才价值引领，通过集中授课、实操演练、项目实战、在线学习等多种形式，实施开展主题教育培训、党的二十大精神专题学习培训班、干部与人才队伍价值观落地转化赋能培训班、青年人才综合能力培训班、强基工作技能培训班、全口径员工办公自动化学习认证培训班、专业人才及技术骨干云改数转赋能培训班、投诉团队能力提升培训班、后端装维团队实战赋能项目、政企赋能实战项目、社区攻坚实战项目等，持续支撑员工职称与办公技能的提升。累计参加培训员工人次近 5000 次。

**企业文化建设情况。**推进“作风建设年”相关要求，围绕“追求卓越、基层第一、团结务实、以奋斗者为本”的价值观，更新一批文化墙建设，营造以奋斗者为本的浓厚氛围。开展“最美电信人”、“每周一星”等先进典型培养选树活动，发挥标杆、品牌的示范引领作用；培育岗位建功意识。开展读书月活动，让员工持续学习、献计献策提升素质。围绕企业的重点难点，开展劳动竞赛，培育打造员工创新工作室，

构建了全业务、梯队型模式，提升技能、拓展职业生涯，开展健康向上的文体活动。在浦东局区局公众号“翼展东方”发布与区局相关的短视频，开展法制教育和职业道德、社会公德教育和形势任务宣传，大力弘扬先进典型。

**市民修身情况。**进一步建立健全三·五学雷锋志愿服务工作机制，弘扬雷锋精神，形成“爱有天翼”智慧行、信息安全行（地铁）、文明行（新七不、美丽社区）、关爱春苗行等多个志愿者服务品牌，助力“除陋习、有素养、行文明”活动在全市的开展。利用营业厅、公众号等宣传阵地，大范围宣传社会核心价值观、市民修身、新七不、进博会、诚信等，全方位促进社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德，形成向上向善、诚信互助的社会风尚。积极组织职工注册上海学习网市民修身学习，目前注册人数超过 200 人。

### 3、员工录用

企业和全局所有员工都签订了劳动合同，劳动合同签订率 100%，其中短期劳动合同 156 人，无固定期限劳动合同 776 人，劳务派遣员工和员工总数比例为 2.6:100，符合规定。按月足额支付工资，员工薪酬支付率为 100%。2023 年，浦东局围绕领导人员“20 字”标准不断强化干部队伍综合素养，丰富人才培养模式，建设高素质干部队伍和高水平人才队伍。持续优化管理岗位人员结构，快速提升干部队伍战斗力，多次组织管理岗公开竞聘，共提任 4 名年轻干部。同时强化干

部队伍储备，一是共评选 45 位优秀年轻干部，其中 2 人挂职副主任岗位锻炼，1 人总监助理岗位锻炼。二是组织支局销售总监选拔，选拔 2 名销售总监。三是开展政企 BU 总监/副总监竞聘选拔，共选拔 11 名 BU 总监/副总监。

#### 4、劳动保护

建立安全管理长效机制。贯彻“党政同责，一岗双责”原则，全面落实安全责任制。全覆盖签订安全生产责任书和个性化的安全生产承诺书。加强安全教育培训，做到教育有计划，计划执行有记录。针对行业特点强化用电安全和消防安全。针对电信行业特点在用电安全、消防安全、防汛防台、车辆安全和网络保密等方面坚持加强专项安全工作。具体指标完成情况如下：

- 1) 工伤死亡率和工伤重伤率为 0
- 2) 火灾事故为 0
- 3) 重特大刑事案件为 0
- 4) 直接经济损失超标的特种设备事故为 0
- 5) 食物中毒为 0
- 6) 道路交通有责死亡事故为 0
- 7) 道路交通有责非死亡事故未超标
- 8) 重大失泄密事件为 0
- 9) 重大信息安全事件为 0
- 10) 重大公共安全事件为 0

劳防用品经费：2023 年人均 300 元，与 2022 年无变化。

## **（二）诚信生产经营**

### **1、诚信经营**

根据“上海市公共信用信息服务平台”信息查询，单位及法定代表人信用情况良好，不存在不良记录。

**诚信开展各项服务活动。**浦东局严格按照《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，开展各类电信服务活动。在对外签订、履行合同过程中均严格遵守《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》等管理办法，并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则抓好执行。定期开展员工学法守法宣传教育。

**规范合同管理和履行。**对标公司提出的相关要求，围绕合同起草、签署开展集中培训、个别辅导、出台管理办法、实施专项考核，合同综合规范率达 100%；支撑好经营一线，对个性化合同、重大事项合同提前预审，提升了客户感知，加快了业务进收。

**规范财务管理。**财务会计人员持证上岗，内部财务会计控制制度不断完善，每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计，财务会计信息质量逐年提高。依法纳税，诚信经营。从原来的市税务局纳税变更到浦东新区税务局纳税，至 2023 年底税款主动上缴率 100%，受到了税务机关的好评，社会形象良好。

## 2、诚信服务

诚信经营与服务是浦东局发展的基本要求和重要内容，持续完善内控管理制度、服务质量与外包酬金挂钩制度；形成与媒体管道人员、消保委等联系沟通的长效机制，邀请媒体机构、政府职能部门和社会监督员对浦东电信的诚信经营服务工作进行监督。

**坚持实名制登记工作。**严格按照公司关于 12321、10000 举报违章停复机流程标准，对用户申请复机设备进行严格审核把关。同时，根据集团公司、上海公司安全保障的总体要求，认真落实工信部、12321、10000 号等多渠道通报的反馈，形成闭环并按照应急处置预案流程处置。加强门店、行销团队的管理，严格落实执行业务受理的实名制规范要求，并根据公司要求制定了外呼及行销设摊执行规范，确保业务发展有效性。严格落实门店实名制相关宣传物料及门店信息的对外公布，确保门店信息的准确，做到实时更新。协同相关部门做好反通信诈骗宣传，维护社会稳定。

**公开透明，诚信服务。**对所有服务窗口的服务人员实行“五统一”、“五个做到”：统一公开服务规范，统一亮明党员团员身份，统一实行挂牌上岗，统一推进文明用语，统一安装服务评价系统；环境设施做到整洁有序各有侧重、举止仪表做到倡导职业化体现亲和力、工作态度做到热情主动首问负责、投诉处理做到机制保证快速高效、特色服务做到以

人为本贴近市民。2023 年度公客满意度 83.3 分；政企满意度 91.1 分，完成季度目标，处于行业领先地位。

### **3、利润与经济效益**

**企业经济效益。**2023 年，浦东局在经营业务发展中，突出效益产出，加强经营收入、业务发展和成本投入的关联，强化了量收匹配及收支匹配。经营收入确保完成；宽带计费净增、移动出帐用户净增、5G 用户净增、存量客户收入保有率等关键指标排名靠前。5G 渗透率从 68%提升至 73%，整体道路 5G 信号覆盖率趋于完善。优化了网络现状地下停车库的信号覆盖问题完成率 121.6%。浦东区域全量信息化市场份额上升 13.8%，运营商份额上升 7.8%，在公安、教育、卫生、民政等多个领域取得行业重大突破。

**员工缴纳社保及收入情况。**严格执行社会保障和保险制度。浦东局为员工按照规定的比例和基数足额缴纳养老、医疗、工伤、失业、生育等各类保险及住房公积金，五险一金覆盖面为 100%。报告期间，区局未收到员工的投诉，也未发生泄露员工隐私的违规行为。实行员工休息与休假制度。年内 890 名员工除确保国定节假日正常休息外，全部实施休养休假制度。员工收入连年增长。按劳动合同和依据绩效考核，按月足额支付工资，员工薪酬支付率为 100%。浦东局员工自 2007 年以来薪资收入连年增长。

## **（三）参与社会治理**

### **1、参与文明共建**

**推进“美丽家园”3.0，协同街镇开展文明社区、文明小区、文明村镇创建活动。**以组织共建、志愿服务、信息化知识普及等为载体，强化和践行诚信理念；通过与街镇、居委、物业联动，利用智能家庭新产品，打造智能小区、智能家庭新模式；紧密结合河道整治、城区整治等政府工程，共建美丽家园；在街道或居委会党建服务站设立电信产品的业务体验宣传点，并在每个小区居委设立便民服务点；联合属地街镇共同探索新就业形态劳动者关心关爱工作，成立浦东通信服务个代联合工会工作运行模式、举办“安康杯”竞赛活动、牵头收集 36 个街镇共 216 个户外职工驿站信息，进一步提升全口径人员的自我安全防护意识。

**开展社会捐助等公益活动情况。**浦东局每年组织义务献血，发动全体员工开展“一日捐”活动，已坚持 20 余年。同时，积极落实公司党委结对帮扶工作的要求，与大团镇赵桥村进行结对帮扶，实现了跨行业资源共享，及时解决了贫困村移动网络优化、电信杆路搬移、信息网站建设等实际问题，为赵桥村经济发展提供了切实的帮助，有效促进了美丽乡村建设。加强农村光资源厚覆盖，扩展农村片业务发展能力，全年立项 16 个，涉及 20 余个农村区域。

**发挥企业信息化优势助力数字城市建设。**2023 年，浦东局通过创新实验室申报、5G 信号覆盖，与浦东新区团区委合作共建青年发展型城区；参与张江区域化团建品牌“环张江科创联盟”，向张江区域内的企业展现浦东电信专业化的解

决方案与服务能力；《以云网一体底座能力支撑智慧交通顶规方案实践》项目在行业获得大奖，进一步提升了电信在智慧交通行业影响力，为后续夯实智慧交通项目总集成方定位，整合行业头部资源，打造交通生态圈奠定了坚实的基础。

## **2、志愿服务**

为深入贯彻党的二十大及党的十九大历次全会精神、习近平总书记系列讲话精神，推动学雷锋志愿服务活动常态化，积极培育和践行社会主义核心价值观，进一步建立健全学雷锋志愿服务工作机制，弘扬雷锋精神，报告期内，每年义务向 1 万多名市民宣传普及“智慧城市”信息知识和技术，提供电信业务咨询、家庭无线组网方案指导、智能手机的使用等服务，让市民体验享受精彩高效的信息化新生活。结合建团 100 周年开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”等主题教育实践活动，落实青年精神素养提升工程，推进团组织规范管理，强化青年人才培育。目前，支局长、销售总监、BU 助理队伍中，35 周岁及以下团员青年 13 人，占比 32%。多方位开展青年岗位建功行动，创建“青年突击队”13 支。常态化开展“办实事、解民忧”志愿服务活动，组织招募党、团员志愿者，协助各支局与街镇社区开展联动，通过反诈宣传、助老服务等方式，进一步发扬“奉献、友爱、互助、进步”志愿精神，为企业树立良好形象和口碑。

## **3、救灾捐助**

浦东局坚持每年上班第一天，组织全体员工进行“一日捐”活动；每年组织员工义务献血。协助浦东新区政府建设

开通了“智慧浦东便民服务一点通”平台，为浦东生活和工作的市民（包括外来人员）提供便民生活、商务商业和区域导航信息服务。与浦东新区大团镇赵桥村签约，实施结对帮扶，每年开展爱心桃采购等活动，并帮助村委建立了集“农副产品宣传、村务公开、信息服务、等多功能信息服务项目于一体的赵桥村信息网站，提升了村委信息化水平，促进了水蜜桃等农产品的销售。2023年，浦东局春节帮困51人，总金额78000元；五一帮困60人，总金额44500元；国庆帮困56人，总金额78600元，并开展了2300人次的高温慰问。制定了《浦东局外包人员帮困救助实施细则》，进一步做好对外包人员的关心关爱，目前已有13名外包人员得到援助。

#### **（四）绿色环保形象**

##### **1、环境管理**

浦东局机关和基层单位全部建立落实了卫生责任区，抓好环境卫生建设，坚持深入开展爱国卫生运动，努力净化美化员工的工作生活环境条件；实施废弃物规范处置，做好垃圾分类，委托专业公司进行日清日洁及室内外绿化布置和养护，持续开展对局内各单位局房办公环境进行维护和改造工作，使办公区域达到布局整齐、环境优美、设施规范。每年下发禁烟通知，严禁办公区域吸烟，并定期开展检查和情况通报。

##### **2、低碳节能**

浦东局成立节能减排领导小组和工作小组，制订并完善《浦东电信局节能管理实施细则》，并将低碳和节能减排作为对各单位各部门绩效考核的重要内容，每年年初下达节能减排目标和计划，实施各单位用水、用电、用煤气、办公用品及业务耗材申领制度和集中采购制度，有效控制了业务成本。

### **3、环保形象**

**加强环保宣传教育。**每年 6 月 5 日“环境日”，浦东局都以党团支部为单位，采取营业厅之字屏滚动播出宣传口号、党团支部园地墙报宣传、参加专题特色活动等形式，开展环境保护专题宣传活动。

**持续完善绿色电子账单。**自 2008 年 7 月起，浦东局启用了绿色“电子账单”；通过网上支付有效减少了“白色污染”，节约大量纸质材料，以实际行动倡导和践行减耗节能、绿色环保的理念。

**坚持光网终端回收。**通过日清、周结、月报制度，加强终端回收管控，有效提升了资产使用效率，推进环保节能。

## **四、预期与展望**

**经济绩效。**2023 年，浦东局紧紧把握宏观政策导向和区域经济形势带来的良好契机，聚焦家宽、移动、政企、新兴业务四大市场，全年经营收入完成目标数的 100%、主营业务收入完成目标数的 100%。2024 年期望继续保持领航势头。

**社会绩效。**持续以客户可感知的产品、网络和服务质量

为目标，持续实现企业社会形象的提升。通过建立分析机制、联动机制、升级机制和责任机制，持续提升服务质量。

**环境绩效。**聚集员工智慧，提高环保效益，严格落实节能环保工作责任制，扎实有效地不断推进节水节电节油节能；使用绿色电子账单，减少白色污染，节约社会资源。加强终端回收利旧，落实专人管控终端回收工作，努力提高终端回收质量和效益。

**员工和供应链伙伴期望。**当前区局全口径人员根植发扬“垦拓精神”，强化践行“垦拓九式”的意识，促进区局生产经营健康发展，在此基础上，明年将进一步丰富价值观理念、行为、机制三大层面内容，打造价值观建设 2.0 版。一是围绕实际生产经营场景梳理负面案例，明确逾越红线的行为和代价，帮助树立党员干部正确的政绩观、增强全口径人员的红线意识、底线思维。二是将价值观建设与打造“五型”责任本部有机结合，形成三年责任本部建设计划，不断强化本部职能部门支撑赋能一线意识。三是以价值观为导向，持续挖掘选树符合价值观行为导向的典型事迹与人物标杆，建立奖励机制，或与区局荣誉体系相挂钩，形成正向激励，强化正面引导作用。

## **五、社会评价**

### **1、社会荣誉**

2022 年专项服务质量提升活动用户满意服务明星班组

2023 年上海市质量管理小组活动标杆级成果奖

2023 年全国优秀质量管理小组

2023 年信息通信行业优秀质量管理小组

“天翼杯”第五届客户经营大赛技能竞赛二等奖

## 2、领导关怀

浦东局的工作，得到了集团公司、上海公司和浦东新区领导的关心关怀和指导。

1) 2023 年 3 月 8 日，上海公司党群工作部秘书处副处长李晟昀莅临指导。

2) 2023 年 3 月 17 日，浦东新区政法委禁毒处处长王磊一行来到上海电信信息生活体验馆参观交流，浦东电信局分公司党委委员、副总经理赵彦杰、产业数字化发展中心主任左艳华、政务 BU 主任张斌等接待本次参观。

3) 2023 年 3 月 30 日，浦东新区区委常委、政法委书记张磊一行来到上海电信信息生活体验馆参观交流，浦东电信局分公司总经理龚豪、副总经理赵彦杰等陪同参访。

4) 2023 年 4 月 18 日，公司纪委副书记、纪委办公室主任、巡察办公室主任赵明剑、党风监督室主任孟君赴浦东电信局分公司进行基层监督工作调研。

5) 2023 年 4 月 19 日，公司副总经理、工会主席常朝晖分别到浦东电信局分公司孙桥支局、合庆支局以及 377 机务站进行实地走访调研。

6) 2023 年 7 月 21 日，上海公司党委委员、财务总监王海建携公司市场部、财务部、公客部、客经中心一行赴浦东

局分公司开展高温慰问、安全检查，并对浦东局分公司半年度工作情况调研指导。

7) 2023 年 7 月 27 日，区人大常委会副主任马嘉楠一行赴浦东电信局分公司调研，并参加“刘军代表工作小组”“十四五”中期评估监督工作推进会议。

8) 2023 年 9 月 5 日，公司工会副主席金小铭实地走访浦东电信局分公司三林支局、北蔡大华支局，深入调研工会工作开展情况，彰显了对基层工作的高度重视。区局纪委书记、工会主席刘军及工会办公室一行陪同调研。

9) 2023 年 9 月 28 日，浦东电信局分公司党委召开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读书班学习研讨会。公司主题教育第五协调联络组组长周正浩、组员顾键能莅临指导。

10) 2023 年 10 月 19 日，公司纪委办专职纪检员唐明一行莅临浦东电信局分公司三林支局开展现场调研，与支局长、群众监督员、商务经理、解决方案经理等一线员工面对面沟通，听取了基层在业务发展、原子能力调用、监督工作开展的现状和困难。

11) 2023 年 11 月 24 日，浦东新区团区委副书记顾尉迪、浦东新区检察院第八检察部副主任黄金洪等一行莅临浦东电信局分公司，党委委员、副总经理赵彦杰、政务 BU 副总监张晨等接待本次到访交流。

### 3、媒体报导

《上海电信报》、《IT 时报》设有浦东电信专门报道，部分新闻还入选 “澎湃新闻”、“人民邮电报”、“上海社区” 受到读者好评。央视财经频道对中国电信红色电话亭进行报道；央视新闻对本单位员工参与疫情志愿服务相关信息进行刊登；“曹路镇永和村网络线路整治优化” 项目得到了当地居民及政府高度认可，以及上海电视台新闻综合频道、文汇报、解放日报、学习强国 APP 等众社会媒体的宣传报导，取得了良好的社会效应。

#### 4、公众反响

浦东局聚焦区域发展重点，在民生、社会保障、城市管理以及金融、教育、医疗、养老等热点领域，提供电信解决方案与合作模式，充分发挥电信企业专业技术优势，推进城市信息化建设和美丽家园工程，获得用户的广泛好评。

（注：本报告中部分涉及商业秘密的相关数据隐去，若有需要可通过正常途径进一步查询。）