

中国电信股份有限公司上海移动互联网部

2023 年度社会责任报告

2023 年，移互部党委坚持把高质量开展好学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育作为首要政治任务，以上海电信十四五规划纲要为牵引，落实集团和上海公司年度工作会要求，形成了“1 条主线、3 个目标、8 项重点工作”的全年工作思路，即坚持党建统领，为全面建设成为世界一流全国领先的移动网络优化体系而奋斗为主线，以实现移动满意领先、口碑感知领先、数字化引领者为目标，推进客户满意、业务支撑、价值运营、数字化转型、科技创新、安全运行、深化改革、人才队伍建设 8 项重点工作。经过近一年的推进，取得了较大成效。现将 2023 年度社会责任报告如下。

一、移互部概况

移互部是中国电信上海公司承接移动网规优维建一体化的专业直属单位，承接云网发、云网运下达的移动网整体建设、优化维护任务，承接上海公司电联 4/5G 共建共享工作，承接客户服务部服务投诉管控管理任务，赋能区局做好移动网规优维建工作和投诉支撑，支撑前端 5G ToB 移动网售前售中售后。

“创新驱动发展，业务水平领先”是文明单位的重要标准，年内移互部党委带领党员干部和广大员工勇担建设网络

强国和数字中国、维护网信安全的使命和责任，作为中国电信唯一省公司获得移动网络质量的“卓越运营商奖”，实现提前超额完成“三个1000”任务；800M建设全国领先；获得共建共享劳动竞赛获1个二等奖、2个三等奖；客户满意持续提升，集团满意度测评领先上海移动。科技创新方面，成功建设了全国首个5G车地系统；“绽放杯”中获2项专题赛一等奖、2项专题赛二等奖、1项目专题赛三等奖、1项目总决赛三等奖。数字化转型方面，获得2023上海城市数字化转型方案赛决赛一等奖、优胜奖，1人获上海城市数字化转型“智慧工匠”称号。

同时，积极参与南京东路街道同创共建活动，持续坚持参加每月黄浦团区委在渔阳里组织的青年志愿者现场服务，积极开展具有移互部特色的“网络保障我先行”活动，“创e小赢家”竞赛，“移互志愿·星火团”志愿服务活动等品牌活动，履行社会责任。

二、2023年文明创建成果

1. 夯实责任体系，形成创建的整体合力

2023年，移互部党委以创建文明单位为契机，从构建和谐企业、服务和谐社会的高度，不断提升文明创建水平。严格按照《中国电信上海公司移动互联网部2021-2023年度文明单位创建规划》，明确各部门创建工作的职责分工，将各项考评指标逐一分解，落实到职能条线和责任部门，从而形

成了“党委统一领导、党政工团齐抓共管、各部门各司其职、全员广泛参与”的工作格局。积极开展形势任务教育，形成创建工作推动机制，全员做到三个明确：明确创建目标、明确保证措施、明确责任分工，增强使命感，以实际行动投入到创建活动中。

精准研判，涵养政治生态建设责任本部。在 2023 年上海公司高质量党建五维指标和政治整体指标融合分析报告中，移互部在 28 家单位中排名第 1 位。取得成绩的同时，党委针对仍存在的薄弱环节，赴一线支部调研，开展科学研判。以责任本部建设为抓手，进一步涵养政治生态内外环境。用“透视镜”把一线对责任本部建设诉求看清看透精准定位，制定具体举措 12 项。用“望远镜”通过调研把责任本部建设过程拉近来看，专题研讨阶段性成果，赋能一线力求实效。用“显微镜”把员工的思想状态放大来看，强化以“内部客户感知”为导向，开展逆向测评、党支部专项考核等，综合评估责任本部的责任意识，协同效能和表率作用。

2. 加强思想政治引领，强化理想信念教育

移互部党委组织广大党员干部全面、深入、系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持凝心铸魂、做好理论学习的三化，进一步筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵。一是全面学，领悟以学铸魂的深化。严格落实“第一议题”制度，领导班子深入学习贯彻习近平新时代中国特

色社会主义思想，通过数字技术驱动和流程变革驱动，推动客户和员工体验、运营效率“双提升”，开展中心组学习及专题研讨 12 次。结合主题教育形成正反面案例 7 项，调研成果 4 项。通过党委领导、支部书记精品党课、转授集团精品党课“清明上和图”等多种形式，切实用党的理论知识指导移互部在实现“移动满意领先、口碑感知领先、数字化引领者”三大目标中实现新作为。围绕重要通信保障做题为“路虽远、行则将至”的主题党课获评公司十佳党课，在集团天翼党建公众号进行宣传。编制“三会一课”学习宽表，动态指导支部规范落实各项学习内容。**二是专题学，促进创新理论的内化。**坚持“纵向到底、横向到边”的专题学习覆盖模式，每月在部务会上，领导班子带头以专题研讨方式对集团、上海公司形势任务开展解读纵向精准传达。依托网运大口党委平台，组织开展支部书记横向联学、专业岗位互学交流等方式，用创新理论推动发展问题共答。**三是特色学，推动学习成果的转化。**以“行则将至、新征程在路上”为主线，发挥党建独特优势，围绕党委一号文落实、主题教育大兴调查研究等工作，将学习延展到高质量发展的主战场，党委理论学习中心组扩大学习中安排集团高级专家做数转授课，专题开展研讨将数字化转型贯穿党建融入网络维护、科技创新和管理创新。

3. 深化企业文化内涵，提升员工综合素质

移互部党委坚持把思想教育引导、文化建设工作贯穿创建活动的全过程，抓好重大节点和活动场合，宣传文明创建工作的重要意义，推动文明创建各项举措。

（1）凸显党员攻坚品牌实战力。移互部党员骨干在助力爱达魔都号邮轮 5G 项目、第一个 5G 如翼宝钢下沉 5GC 项目、大数据中心专用 UPF 的建设等标杆 5G 项目发挥积极带头作用。党支部聚焦重点任务在“数字化小时报”、产数项目的揭榜挂帅、破解资源利用率低等领域创建党员攻坚项目 16 项，其中数运中心党支部《示范支部引领攻坚项目，实现移动网络质量、客户感知双提升》获评公司示范党员攻坚项目。在数转领域圆满完成集团自主能力考核，部分项目达到 L4 水平。配合公司党群部牵头开展“党员攻坚·亮剑行动”主题实践活动；同步配合公司工会牵头开展“亮剑行动”劳动竞赛，向公司递交“三个 1000”竞赛日报 240 期，整体任务完成率 100%。期间市经信党委程鹏书记一行至移互部就临时党支部工作开展调研，听取了移互部关于居民区地库信号覆盖工程的推进情况，并亲切慰问奋战在地库网络项目一线的工程建设人员。

（2）彰显“党建+”辐射吸引力。立足大后端，移互部积极探索把“党建翼联”提升到直面用户感知的重要窗口。组织与集团 5G 共建共享组、上海公司党群部、东方卫视中心、上海博物馆、上海空间推动研究所等重要单位部门开展

翼联活动 16 次。立足客户（受众）满意度提升，开展交叉体验交流等重点任务推进。其中集团 5G 共建共享党支部共同推进 4G 全量共享，提前三个月完成集团共享要求。立足讲好移互部故事，构建包括“城市血脉中的新征程——车地系统创新”等“党建+”案例 6 项，获得上海市经济信息化系统党支部建设示范点、中国电信集团先进基层党支部、公司级党支部建设示范点、公司学习型党支部等一系列荣誉。

（3）聚焦团队价值观闪光点。以“行则将至，新征程在路上”为主线，聚焦和弘扬业绩提升、文化建设和团队成长中的闪光点。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，做好统战、保密、武装工作，守好意识形态主阵地，积极开展价值观宣贯。期间获得上海警备区沪动精兵 2023 大练兵观察与报知比武获得第二名、2022 年上海市企业社会责任报告发布证书。

4. 管理科学规范，内部环境秩序井然

移互部党委坚持与时俱进，不断健全和完善内部管理制度，开展职工人文关怀，营造整洁有序的单位环境。

（1）创新流程和管理制度，提升运营效率和价值变现。为了规范日常的网络规优维建作业流程，开展优化单、投诉单、维护工单的整体工单梳理。并且为了进一步实现优化单成效的管控，将工单拆解为任务单与方案单的工单体系，并建立一套合理的工单派单、关联和分析体系，同步开发新的

工单派单系统及工单看板。实现了多维度工单信息呈现，工单进展一键查询；工单 GIS 信息呈现，工单进展统计；实现了派单快速便捷，工单关联关系清晰明确，并实现自动派面投诉单。

（2）推进“两深入两服务”工作，提升高效协同能力。部领导班子聚焦移互部主要发展方向，不定期下沉一线，倾听员工声音、赴网络维护现场勘察和远程监听服务热线等，通过扎实推进“两深入两服务”，提出发现问题解决问题的思路和举措，提升工作效率。截止 11 月底，部领导在“两深入两服务”工作中共计下沉 77 人次，覆盖移互部所有一线单位，累计发现问题和提出建议 96 个，解决问题 46 个，各项问题也都在推进解决中。

（3）营造安全环境。移互部始终把安全工作列入重要议事日程，坚持每季度召开一次由主要负责人主持召开的安全生产专题会议，及时分析、总结安全生产情况，严格落实领导干部带队检查和“一岗双责”责任制，实现安全生产工作和经营管理工作“同步研究、同步部署、同步落实、同步考核”。同时根据公司安全管理部年度重点工作，结合移互部实际，制定下发《移动互联网部 2023 年安全生产工作要点》、《安全生产检查计划》、《安全生产教育培训计划》，指导全年安全生产工作。签订部门责任书 17 份、综合性楼宇（武胜、七宝、真如、横浜）单位安全责任书 10 份。

5. 自觉履行社会责任，强化央企担当

积极开展同创共建活动。移互部工会强化“翼起练兵”特色品牌，组织员工参加公司及以上劳动竞赛 17 项，自行组织岗位练兵与竞赛 7 项目，其中包括“最强最严客户工单质差问题解决竞赛”、“啄木鸟网络优化与体验劳动竞赛”等，促进科创领域自智创新，切实增强业务技能。完成集团要求的无线自智涉及四个场景（自规划、自开通、自维护、自优化）14 项子场景，共计 57 项能力，截止目前获上海城市数字化转型方案一等奖（1 名）、上海城市数字化转型“智慧工匠”总决赛一等奖；上海公司新一代技能竞赛二等奖（2 名）；全国“安康杯”竞赛优胜单位（十三连胜），全国工会职工书屋示范点等荣誉。

团委持续推进团青队伍建设，持续坚持参加每月黄浦团区委在渔阳里组织的青年志愿者现场服务，展现电信青年的风采。持续优化“移动心力量小编团队”，全年已累计发稿 100 余篇，持续打造移互部团委标杆品牌“三青计划”，积极开展具有移互部特色的“网络保障我先行”活动，“创 e 小赢家”竞赛，“移互志愿·星火团”志愿服务活动等品牌活动，持续提升共青团的引领力、服务力、组织力和贡献度。

三、 文明创建存在的不足及下一步创建工作设想

通过对一年来创建工作的全方位、多维度、广覆盖的自查，在总结经验的同时，也发现了一些薄弱环节，比如在对

于日常工作的执行和推进，数字化手段运用还不足，本部部门和基层衔接中数字化手段较少；比如引导支部发挥本身特长的方法还不够多，支部之间发展还存在差异；比如在体现城市特色创建工作中，凸显城市精神品格，助推城市软实力方面，体落实举措不够鲜明、闭环不够及时。

针对以上不足之处，移互部提出今后努力的方向以及对应的整改措施，主要是抓好三个“转化为”。

1. 学习转化为行动

以人民为中心，要以人民是否满意来评价移互部的工作。比如网络规划建设是否在人民最关切的地方？人民反映的问题是否切实解决？党建贯穿移互部工作的始终。今年主题教育调查研究和正反面案例带来启示，需要原原本本的学、更需要踏踏实实地抓、扎扎实实地做，任何纸上谈兵、虚应表态，都无法真正推动工作。成就梦想，唯有付诸实践、真抓实干。

2. 概念转化为标准

网络是运营商的根基，也是数字城市的“血管”，作为上海电信移动网络规划、建设、优化、维护专业化运营单位，移互部积极履行着移动网络质量“第一责任人”的职责，必须要把目标的实现从概念转化为标准，制定明确的任务书、时间表、施工图，聚焦十大场景，打造精品；攻坚短板区域，继续推进亮剑行动并完成所有地铁隧道 5G 网络覆盖。要打

好“主动仗”，切实把发展的“油门”踩下去，把发展的质量提上来。要打好“组合拳”，和公司各部门心往一处想，把公司赋予移互部的责任不折不扣落实到位。

3. 认知转化为能力

数字化转型和体系优化，两者相辅相成，网络自智是数字化能力提升的重要方向之一。网络自智水平的提升，将进一步提升网络质量和用户感知。2024 年，移互部各党支部年内将落实至少一项数字化转型项目。党员攻坚至少聚焦重点任务之一，在对内赋能的基础上也能不断丰富对外支撑的能力。引导广大党员干部在持续深化 5G2B 支撑服务中，提高服务意识和能力自信。探索移动网新技术拓展新的业务增长点。通过精准营销能力和 2B 用户需求的运维数据输出，实现分流比继续全国领先和数字能力变现。