

中国电信股份有限公司上海金山电信局

2023 年度社会责任报告

2024 年 11 月 29 日

目 录

一、公开陈述	4
二、基本情况	4
(一) 规模与性质.....	5
(二) 所属类别.....	5
三、主要参数	6
(一) 报告篇幅.....	6
(二) 报告周期与时间范围.....	6
(三) 报告数据与编制依据.....	6
(四) 报告审验及限制性说明.....	6
四、履行责任情况	7
(一) 保障员工权益.....	7
1、理论学习.....	7
2、员工教育.....	7
3、员工录用.....	9
4、劳动保护.....	9
(二) 诚信生产经营.....	10
1、诚信经营.....	10
2、诚信服务.....	11

3、利润与经济效益	13
(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	14
(四) 绿色环保形象	15
1、环境管理	15
2、低碳节能	15
3、环保形象	16
五、报告预期与展望	16
(一) 报告的预期绩效	16
(二) 报告展望	16
六、社会评价	18

一、公开陈述

2023年，中国电信股份有限公司上海金山电信局（以下简称金山电信局）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把学习贯彻落实党的二十大精神作为首要任务，扎实推进主题教育活动，全面落实集团和公司2023年度工作部署。围绕集团“168”、上海公司“118”工作要求，践行“云改数转”战略，构建新发展格局，全力推进高质量发展。坚持“以客户为中心”作为一切工作的出发点和落脚点，结合区局党委制定的“十四五”两步走战略规划和战略打法，不断完善“三个盘”打法，将“金山特色”的高质量发展新模式打造具体细化到每个目标、每项任务、每个推进方案，让高质量发展扎根于心，落实在前进道路的每个行动上；以公司科技创新为战略支撑，以六大重点工作为抓手，以持续深化改革为动力，明确责任目标意识，通信保障和经营发展，努力营造“比学赶超，创先争优”的经营氛围。区局全体员工经过全年努力，完成年度各项任务指标。2023年是金山电信局发展的重要年，我们始终谨记自己社会公民的身份，积极主动地履行相关职责，打造企业诚信形象。

本报告真实、全面地反映了金山电信局2023年度，切实履行经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任的基本情况，其中包括保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理、绿色环保形象等工作。

二、基本情况

（一）规模与性质

金山电信局于1998年8月1日邮电分营后正式成立，隶属于中国电信股份有限公司上海分公司。拥有金山区域内最大的城市电信网络，提供固定电话、移动通信、宽带互联网接入、互联网电视、卫星通信、信息化应用等泛在网络和综合智能信息服务能力，服务区域内政府、企业、家庭等各类客户。

金山电信局年年认领上海公司生产指标，业务收入连年完成公司下达指标。重视履行社会责任，加快推进金山智慧城市建设，全面贯彻落实“两区一堡”战略定位和“南北转型”战略要求，积极参与数字家庭、数字社区、产业数字化、城市治理和新一代数字信息基础设施等，打造数字生活领域第一品牌、产业数字化服务领域最安全最专业服务商品牌、新一代数字信息基础设施建设的主导者，成为金山区数字化转型主力军。

截止2023年12月，金山电信局共有合同制员工226名、派遣制员工3名，其中中共党员95名、团员17名，专业技术人员151名、中高级职称人员80名。

（二）所属类别

中国电信上海公司金山局是属于服务业的企业类文明单位。

本报告由金山电信局党群办牵头，会同区局其他部门共同完成编制工作。

三、主要参数

（一）报告篇幅

本报告按50人以上或经济效益500万元以上规模以上文明单位，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18页。

（二）报告周期与时间范围

本报告全面反映了金山电信局从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、绿色环保形象方面所做的工作。部分内容可能超出上述范围。

报告内容覆盖范围：本单位、公司内部和社会通信业务服务相关方。

（三）报告数据与编制依据

本报告所引用的数据中涉及非年度数据以最新数据为准，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指导手册》指标要求。

（四）报告审验及限制性说明

中国电信上海公司金山局社会责任报告报告审验及限制性说明无。

2023年以来，金山电信文明行业创建工作在区委区府的领导下，在区文明办的直接指导下，坚持从“构建和谐企

业、服务和谐社会”的高度，加强组织领导、突出工作重点、形成长效管理，在思想理念、企业管理、业务发展、市场竞争、运行维护、服务质量、团队建设等方面取得了新的进步，精神文明创建工作成效显著。

四、履行责任情况

（一）保障员工权益

1、理论学习

制定文明单位创建规划，加强党建工作，为推进企业转型提供思想和组织保障。区局党委依靠党工团强有力的组织体系，牢牢把握干部员工思想动态，广泛宣传文明单位创建规划和企业发展新形势新任务，持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神，年内共组织中心组学习 12 次，领导干部全年在各条线上党课 51 次，通过局务会、中心组学习形式加强意识形态内容教育培训 14 次。强化党建工作责任制履行，全面推进区局党组织政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，把反腐倡廉建设贯穿其中，为企业高质量发展提供坚强有力的政治保证。

2、员工教育

金山电信局人力资源部根据公司深入推进建设学习型组织工作要求，形成《2023 年深入推进建设学习型组织计划》，完成《2023 年金山电信局分公司学习型组织推进方案》，创

建 5 个学习型班组、4 个学习型党支部、1 个学习型团支部，2023 年申报学习课题 10 个。

金山电信局全年累积组织举办各类面授培训班 34 个，累积受训 840 人次，累积 193 课时；参加公司组织的各类面授培训班 77 个。邀请二十大专家宣讲团成员做金山电信学习贯彻党的二十大精神专题党课《以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴》；举办 2023 年金山电信局“小正访廉”廉洁文化警示教育专题培训班，提升党员干部廉洁自律意识。

举办“加快推进数字化转型，提升云改数转能力——《2023 年金山电信局干部赋能培训班》”、《2023 年金山电信“绽放社区”实战攻坚训练营》、《2023 年金山电信外呼销售实战能力提升培训》、《2023 年金山电信产数收入——云业务营销能力提升特训营》、《2023 年中国电信上海公司赢在支局-支局长行动式学习工作坊》等培训。此外，还举办了内容包括智慧农村、无忧产品、产数产品解读、政企重点工作解读、公客渠道业务解读、资产管理流程、新媒体制作技巧等的多期内训。

组织各条线员工参加包括政企产数工程师、云网工程师、智慧家庭工程师、投诉处理、物流仓储等集团和公司组织的基础岗位认证。送培包括电工高低压、登高证等外部特殊工种岗位认证培训 17 人次。新取得工程师专业技术职务中级职称 3 人。

3、人才培养

积极开展选树先进评选活动。以互联网为载体每月组织开展“超越之星”评选，以及向公司报送“每周之星”候选人。经PK产生的“每周之星”与“超越之星”60人次，在食堂宣传栏、企业号、职代会、工作报告中进行宣传。向公司推荐“最美电信人·开拓先锋”、公司精神文明“十佳”好人好事等。通过表彰和宣传，进一步弘扬了先进典型、铸造了工匠精神。

金山电信局注重人才培育，使各类人才资源得到合理配置，互为补充。对新员工，开展入局集中培训，岗位轮训，促进人才快速成长。金山电信局重视青年人才培养，23年召开了金山局35周岁及以下青年员工座谈会，区局主要领导和相关管理部门、业务部门共同听取广大青年员工对于公司及区局发展、青年人才培养、青年员工职业发展规划等方面的意见、建议和想法。积极为青年专业人才到管理岗位锻炼创造条件，通过选拔更多优秀青年人才到一线交流锻炼的方式，不断强化后备干部梯队建设；在干部提任、优秀人才选拔、后备干部队伍储备等方面向35周岁及以下青年人才倾斜，培养年轻人才快速成长。

4、劳动保护

依法保障员工权益是企业的重要职责。金山电信局每年召开职代会，将工作总结与计划、干部任用情况、教育培训

情况及业务招待费使用情况等提请职工代表审核，并签署集体协议，操作规范不流于形式。坚持职工代表、党代表参与局务会制度和职工代表巡视制度、修订《中国电信上海公司金山局厂务公开实施办法》，完善职工民主参与、民主管理和民主监督工作机制，促进厂务公开。

按照国家及本市有关规定，为员工缴纳养老、医疗、失业、公积金等福利费用。每年公司根据员工工龄，为员工提供年休假待遇。在每年高温期间，及时、足额发放防暑降温费，领导到基层一线进行现场慰问。为了更好地保障员工在遭受意外伤害、疾病身故或患重大疾病时的经济利益，为员工投保了人身保险和女性安康保险、职工互助补充医疗保险和办理工会会员服务卡。

金山电信局在公司的领导下，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，牢固树立科学发展、安全发展的理念，把“以人为本、安全为先、管理为重”的思想融入生产安全管理全过程，积极开展隐患排查治理，狠抓基层基础，强化监督检查，牢固树立安全第一思想，有力地保障了金山电信局企业的安全经营，确保金山电信局安全生产形势始终处于受控状态。

（二）诚信生产经营

1、诚信经营

金山电信局严格按照《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，开展电信服务活动，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》等管理办法，并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则。

通过“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均为良好，内控制度完善，合同履约率 100%；金山电信局严格执行国家相关财经法律和制度规定，会计人员持证上岗，每年税款上缴率 100%。

积极开展普法工作。党委中心组成员带头学习法律法规、社会公德、商业道德以及行为规范，全局未发生任何违法、违规的负面事件。坚决反对不正当竞争，坚决杜绝活动中的腐败行为。

积极开展员工学法守法、法制宣传教育。定期邀请金山区、公司纪委领导作党风廉政、反腐倡廉警示教育报告，积极组织观看警示教育片。深入推进“两学一做”学习教育常态化、制度化，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”主题教育活动，组织员工重温职业操守守则、奖惩管理办法以及行为准则等。

2、诚信服务

金山电信局各部门在其授权经营管理范围内从事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；若尚无合同范本的则参照政府有关部门制定的示范合同文本或者由合同双方商定认可并得到相关法律顾问审核的其他文本。凡涉及安全或本局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。

严格执行上海公司要求的集团相关合同模板，如 IDC 业务收入合同、工程施工合同、采购合同等，并按规范合同模板导入 OA 合同管理系统。同时，严格按内控权限、合同管理细则执行合同审批管理流程，所有支付类合同进 OA 系统进行评审流转，按内控权限按内部和上报合同流程流转。支付类合同都按合同文本规范要求按时、按规范履约。

制定完善《金山电信局深入贯彻落实中央八项规定精神进一步加强作风建设的实施意见》、《中国电信上海公司金山局党建工作责任制实施办法》、《金山电信局中层干部管理办法》，签订全面从严治党责任书及廉洁从业承诺书。要求各部门自查是否存在小金库，是否存在未发奖金的积累、是否存在不规范收入的积累、是否存在竞赛奖励的积累、是否存在向客户和外协单位索要钱物行为等。注重提醒、要求中层干部和掌握业务权的管理人员在办事交往中必须清正廉洁。

严格按照国家相关财经法律和制度的有关规定，严格执行相关规定，财务会计人员持证上岗，内部财务会计控制制度不断完善，会计基础工作和财务会计行为持续规范，财务

会计信息质量逐年提高。每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计。

为打造诚信形象，金山电信局在上海电信公司的支持下，采用公开、透明的形式，在各电信营业厅和区局政企营销部门，将相关资费、服务承诺予以挂墙公示，使得用户一目了然，并接受用户的检验。

诚信的企业形象需要诚信的企业行为。金山电信局视用户的投诉、意见反馈为宝贵的财富，专门设立客户服务保障中心以及投诉中心，对每一位用户的投诉都赋予 100%的认真态度，仔细查询原因，耐心讲解原由，确保每位用户都可以满意而归。

3、利润与经济效益

2023 年全年完成经营收入****万元，净利润总额****万元，完成年度目标的***%。

（三）参与社会治理

1、参与文明共建

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，培育和践行社会主义核心价值观，推动文明行业创建再迈新步伐，金山电信局积极按照区创建全国文明城市城区行动计划要求，加大创建工作力度，扎实开展创城工作，同争共创全国文明城市城区。

积极准备迎接检查。为迎接区全国文明城市创建测评检查，区局领导召集市场处、实体渠道中心、党群办等人员到

营业厅实地了解情况，对社会主义核心价值观等硬件测评标准、文明用语和处理机制等软件测评标准提出要求，确保创建氛围达标、服务品质提升。

2、志愿服务

金山电信局团委连续 10 年开展“翼路暖阳·点亮心愿”志愿活动，累计为干巷小学 200 多名家庭困难同学点亮心愿。学雷锋日，在高新区运河佳苑开展学雷锋志愿者活动，志愿者向居民普及如何防范通信诈骗及消费陷阱。党员志愿者在设摊时提供贴膜服务，进行反诈宣传。金山电信局 18 家营业厅设置爱心翼站，提供休息座位、免费饮水、WIFI、手机充电、应用辅导等补给和便民服务箱等服务，同时也提供餐食加热、手机消毒、卫生间等服务为群众提供便利。端午节，罗星路营业厅开展了一场“迎端午，来翼站”夏日关怀活动。朱泾镇环卫工人团体到场，参加手工香囊制作，并提供绿豆糕点心茶水以供休憩。

3、救灾捐助

金山电信局持续开展扶贫帮困活动，2023 年共计采购扶贫产品 89771 元。重视军民共建、社区共建工作，建局至今累计支出共建费用 60 余万元，受到了共建单位的热情称赞。金山电信局还是金山区无偿献血模范单位，连年完成献血任务。

在积极参加社会公益活动、救灾帮困的同时，金山电信局还想方设法关心好企业员工的生活，帮助他们解决实际困难。建立了特殊关爱群体动态档案，掌握困难员工的家庭状况。2023年，共有206人次参加了“捐一日工资，献一份爱心”募捐活动，募捐金额24147元；春节、国庆共慰问患大病和生活困难员工27人次，补助金额41000元；3人次申报公司“金秋助学”帮困助学活动，并获得补助15000元。

（四）绿色环保形象

1、环境管理

金山电信局将环境建设作为企业文化建设的重要组成部分，全局所有办公场所均有绿化点缀，四季常青，大院内绿色成景，全局绿化覆盖率达30%以上。每年植树节，都会参与义务植树。

进一步完善了各基层单位的环境改造，目前各基层单位的办公布局均标准化，环境清洁整齐，垃圾桶按照垃圾分类标准摆。所有新建、改建、扩建和整治的电信机房，也全部符合城建、环保、消防、人防、抗震、电力引入及使用等有关规范要求。

2、低碳节能

为落实节能减排的社会责任，实现企业降本增效、打造资源节约型的综合信息服务提供商，金山电信局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，成立节能减排领导小组和节能减排工作小组，落实综合办公室为主管部门，负责监管和管理，建立原始帐单审核、定期抄表、动态分析、检查考核等制度。在保证通信机房设备正常运行前提下，通信机房空调温度设置为24度。办公场所空调（夏天气温超过30度、冬天低于10度方可使用）温度设置在25-26度。空调设备避免长时间、满负荷运转，各条线分别进行日常检查与抽查。

在每年上级公司下达节能减排考核任务的同时，金山电信局总是结合实际情况，对相关流程与制度进行进一步完善，将节能减排工作纳入对各单位的绩效考核之中。相继对所有通信机房的专用空调添加极清剂，安装新风引进设备，加建节能设备，对耗能设备进行退网处理。组织对全局水管进行检查与改造，杜绝漏水等现象，目前所有灯具为节能型。

3、环保形象

为提升员工的节能意识，金山电信局坚持利用内部刊物、员工微博等载体广泛宣传环保意义、节能举措等。

在“绿色环境、绿色生活”理念驱动下，金山电信人将环保工作作为企业履行社会责任的一项重要工作，坚持从我做起、从本职工作做起，全局动员，成效显著。

五、报告预期与展望

（一）报告的预期绩效

金山电信局贯彻落实党的二十大精神，有计划、有部署，在把握总目标、总方向、总要求的前提下，对各项目标和任

务进行细化，有针对性地拿出落实的具体方案，制定明确的时间表、施工图，扎扎实实向前推进。”以二十大精神为指引，学通弄懂习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论，坚持区局总体战略和部署总要求，坚持问题导向，党建统领，以变革创新促进高质量发展更快更稳，率先走出高质量发展道路，在成为“上海湾区”建设的信息化主力军的新征程道路上不断树立金山电信“新形象”。

（二）报告展望

员工是企业的第一资源，是企业财富的创造者。今后，金山电信局将继续坚持以人为本，关爱员工，凝聚人心，提升士气，为夺取超常规发展的全面胜利营造和谐稳定的环境，努力构建和谐企业、服务和谐社会。坚持“以人民为中心，客户说了算”作为一切工作的出发点和落脚点，利用数字化分析、评价持续服务升级、提升服务效率。提升客户感知坚持高效协同，全力打造“值得信赖”口碑形象，进一步筑牢服务领先优势，推动高质量发展。

创建文明，追求和谐。扎实开展文明单位创建活动，重视美丽家园建设。积极推进学习型组织建设、职工之家建设。组织员工参与民主管理，参与献计献策活动。力争在办实事上有新的突破，增强员工对企业的价值认同感。关注员工心理健康，引导员工进行自我情绪控制。组织开展“安康杯”劳动保护竞赛活动。发挥文体队伍的组织作用，活跃员工业余文化生活。重视军民共建、社区共建，党建共建、团建共

建工作，积极参与各类社会公益活动。每一位员工都要努力实践“在企业做好员工、在社会做好公民”的要求，使每一位员工都成为金山电信的靓丽名片。

六、社会评价

金山电信局荣获了 2019-2020 年度上海市文明单位、2023 年中国信息通信行业用户满意企业、2023 年中国电信上海公司 5G 领先劳动竞赛优秀团队、2023 年中国电信上海公司资源管理劳动竞赛团队奖、2023 年度上海公司安全生产先进集体、第十七届创优杯产数关键技能大赛团体二等奖、2023 年上海市产业青年创新大赛优秀项目奖、第六届“绽放杯”5G 应用征集大赛 5G + 智慧城市专题三等奖、中国电信上海公司员工健康服务行动（2020-2022 年）优秀集体——员工健康服务翼动活力奖、国家工业和信息化部移动物联网应用优秀案例征集——“生活智慧化方向”的应用优秀案例、2022 年度中国电信股份有限公司上海分公司青年文明号、2022 年度中国电信股份有限公司上海分公司先进团支部、2022 年中国电信上海公司云网发展 5G 建设先锋奖等。金山电信局在实现企业总体目标的同时，以创建全国文明城市为目标，“厚德金山、礼尚之滨”为主题，着力深化精神文明创建活动，通过持续不断的文明创建工作，积极履行社会责任和企业使命，不断创新突破，以品质精神构筑差异化竞争优势，在同行业创造了不平凡的辉煌业绩，取得了精神文明、物质文明的双丰收！

