

中国电信股份有限公司上海青浦电信局

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青浦电信局

编制时间：2024 年 11 月

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 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是“十四五”承上启下的关键之年。中国电信股份有限公司上海青浦电信局（以下简称“青浦局”）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚定履行建设网络强国和数字中国、维护网信安全的使命责任，弘扬红色电信精神，全面深入实施云改数转战略，内聚人心、外聚人气，深入推进强基改革，积极构建基础业务、产数业务双轮驱动高质量发展模式，推动企业从传统电信运营商向服务型、科技型、安全型企业转型，持续赋能经济社会可持续发展。按照《上海市文明单位创建管理规定》要求，以高质量党建为统领，坚持以客户为中心，将价值经营理念贯穿始终，强化管理执行力，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。

本报告全面反映青浦局在 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。

二、基本情况

（一）企业概况

中国电信股份有限公司是国务院国资委领导下一个国有独资公司。作为建设网络强国和数字中国、维护网信安全的主力军,中国电信持续夯实数字底座,积极践行绿色发展理念、不断完善安全体系,持续推动企业做强做优做大,努力打造世界一流企业,为赋能经济社会数字化转型、助力可持续发展贡献电信力量。

青浦电信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,服务范围覆盖整个青浦区,主要负责基础电信业务、移动通信、增值电信业务的销售与服务,网络规划、建设、运行和维护,信息化应用等在内的全业务综合智能信息服务。青浦电信局设办公室/行政保卫部/综合支撑中心、党群工作办公室/企业文化部、纪委办公室、人力资源部、财务部、市场服务部、客户服务保障中心、公客运营中心、商业客户中心、客户经营中心、政企客户中心/长三角(青浦)数字干线服务中心、云中台、客户网络支撑中心、云网运营中心、行业数字化拓展中心、盈浦支局、夏阳支局、徐泾支局、西虹桥支局、香花桥支局、华新支局、白鹤重固支局、赵巷支局、朱家角支局、金泽支局、练塘支局。截至年底,共有全口径员工 639 名。

一年来,青浦电信聚焦中央企业责任,围绕打造科技型、安全型、服务型企业,充分发挥电信行业特色和工作优势,积极融入经济数字化升级和“新基建”工作,以实际行动诠

释央企责任与担当。完成了第六届进博会的重要通信服务保障任务；充分调动电信基础资源、网络保障服务、数字平台能力等多方面能力优势，数字化赋能、服务区域构建数字新生活，打造第一联想品牌。

（二）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。

（三）报告编制的组织机构。本报告由青浦电信局党群工作办公室牵头，会同青浦局其他部门共同完成编制工作。

三、主要内容

本单位按照《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 22 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、上海电信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

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神及主题教育学习，始终坚持党建统领，扎实开展主题教育学习教育，通过读、学、讲、听、测、赛、评七个环节来巩固学习成果，并开展领导班子带头讲党

课，“青翼支书讲堂”活动。区局党委修订区局党委理论中心组学习规则，聚焦党中央精神和上海公司党委中心组学习汇编，共学习 13 次。优化“书记有约”、“书记直通车”等党建品牌，探索线上党员积分办法，全面推进党建工作与业务发展深度融合，不断探索党建工作的赋能创新，推动高质量党建促进高质量发展。各党支每月开展主题党日活动，“学习强国”APP 人均日积分 30 分以上，在上海电信公司名列前茅。坚持廉洁教育，借助“青翼家人”微信公众号开展“二十大”精神、主题教育学习月月测。紧密结合 2023 年形势任务、文明创建和员工队伍思想实际，班子成员深入基层上党课及形势任务宣讲。

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。2023 年青浦局继续创建上海市文明单位，扎实推进各项创建工作，不断提升员工的文明素质和企业的综合竞争力。

2、员工教育

以员工为本，积极推进学习型组织建设，围绕年度重点工作，创建 22 个学习型组织，申报 18 个课题，学习主题包含数字化转型、数字化发展、宽带生死战、智慧服务等。依托学习组织，将持续学习融入到晨会和夜学中，并周期性组织读书会等学习活动。小芳读书会获全国女职工主题阅读活动“玫瑰书香”优秀女职工阅读组织以及公司十佳学习型班组；区局获市优秀学习型企事业单位。

根据业务部门需求实施针对性培训，全年共开展 41 项 70 期培训，培训经费使用 75 万元，培训对象覆盖全口径员工。

3、员工录用

全局合同制员工 252 人，派遣制员工 10 人，承包员工 9 人，劳动合同签订率 100%。全年员工退休 11 人，员工离职 2 人，内部退养 1 人，协商解除劳动合同 1 人，支局长承包个代人员转合同制 4 人，上海公司内部商调 2 人。坚持党管干部，全年选拔 3 名三级经理、1 名支局长、1 名 BU 总监。加强优秀年轻干部、优秀年轻专业干部选拔储备，其中三级经理正职优秀年轻干部补充 3 名、优秀年轻专业干部补充 4 名。2023 年共有 51 名员工获聘专业人才，其中一级专家 1 名，二级专家 2 名，核心人才 13 名，骨干人才 35 名。

4、劳动保护

认真贯彻落实习近平总书记关于安全生产系列重要指示精神，进一步夯实安全生产基础，从根本上消除事故隐患，有效防范遏制生产安全事故，全面提升本质安全水平，聚焦提升本质安全，有效防控重大风险，根本整治重大隐患，逐步减少隐患因素，推动安全生产行驶稳定向好，努力实现较大及以上责任事故确保为 0，一般责任事故死亡人数力争为 0 的“双零”目标，确保青浦局分公司安全生产形势继续平稳受控。

制定《青浦局分公司安全生产及综合治理日常考核办法》，将责任传导到基层末梢、压实每个环节、每个岗位和员工，坚决守牢底线红线，建立青浦局分公司安全生产标准化体系，防止和杜绝安全事故发生，为企业高质量发展保驾护航。

年度安全总目标完成情况如下：

（1）工伤死亡率和工伤重伤率为 0

（2）火灾事故为 0

（3）刑事案件为 0

（4）重大通信事故未超标

（5）特种设备事故为 0

（6）食物中毒为 0

（7）道路交通有责死亡事故为 0

（8）道路交通有责非死亡事故未超标

（9）重大失泄密事件为 0

（10）重大信息安全事件为 0

（11）重大公共安全事件为 0

（12）严重损害企业利益的事件为 0，是指产生损害企业形象、经营发展、社会负面影响的事件（含全口径人员、直管队伍、合作伙伴）。

（二）诚信生产经营

1、诚信经营

完善风险防控规章制度，围绕重点业务和高风险领域，梳理经营单元、集约部门、条线管理部门三方面的风险防控项目，下发《经营风险防范管理办法（试行）》明确各类风险点防控要求和责任，发布《青浦电信局分公司业务风险防控稽核管理和责任追究办法》，建立四级风控管理体系，明确三级稽核实施细则和渠道责任追究办法。每月组织风险点稽核和检查，形成月报，定期通报，强化过程管控和问题整改闭环。建立问题沟通机制，针对重点和重复发生问题，与责任部门谈话沟通，已开展了稽核订单整改执行力差、骚扰电话高发等问题沟通，取得明显改善。

深化强基变革，推进风控工作集约化。为支局/BU 减负，集约执行订单稽核、诉讼调档、个性化策略、固网终端利旧工作，提升工作效能；优化业务稽核工作，客保中心设稽核团队，全面执行区局订单二级稽核和抽检工作，及时扫描风险，加强防范。

2、诚信服务

诚信经营与服务是青浦电信企业精神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青浦电信的诚信经营服务工作进行监督。

落实防范治理电信网络诈骗。从严加强电话入网管理，

渠道人员工号 100%实名并“一号一人”不混用，为用户办理电话入网手续严格开展用户证件真实性查验和人证一致性查验，现场拍照留存办理人照片，对实名制业务开展 100%人证合一稽核，发现问题 100%整改，保障入网客户身份真实性。营业厅窗口加强涉诈提醒，通过电子屏、宣传单页、海报等形式在明显位置开展反诈宣传，渠道触点办理业务时，当面提示反诈关键信息，要求用户签署反诈入网法律责任告知书。

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 年度用户满意度：公众综合满意度 84.7 分，移动业务满意度 84.2 分，宽带业务满意度 82.9 分，政企综合满意度 91.6 分。综合满意度保持区域领先。

落实电信装维服务规范要求，坚持以客户为中心，持续提升电信装维服务客户满意度，保持电信装维服务金字招牌，坚持强化装维员工诚信服务意识和行为，严格遵守中电信五条禁令，装维一线人员十条禁止行为；认真履行电信装维规范服务承诺，开展主动质差用户修复，积极落实电信黄

金五分钟举措传递电信温度，提升用户装维服务感知和满意度，2023 年装维服务用户 10 分满意度评价保持同行业领先。

3、利润与经济效益（请财务补充修改）

宽带坚持苦干实干，加强细分市场覆盖，公客收入提升 1921 万。加强高低同推、坚持极致融合、坚决释放流量，以量促收的发展局面逐步成型。全面打响宽带生死战完成宽带新增 5.1 万线，同比 22 年提升 42%；通过社区攻坚、沿街攻坚等模板输出，形成有组织的场景突破，发展宽带新增 1.0 万线，占比 19%；通过人才公寓、数字乡村、酒集人等垂类市场深耕发展，发展宽带新增 0.9 万线，占比 18%；高套场景化四季度按照营业、营维、社区、外呼、新建小区、BC 协同六大场景，明确场景化控制点，达到日均 120 线，环比三季度提升 20%。

强化饱和攻坚组织力，滚动优化商客队伍能力，商客收入提升 164 万。持续推进政企深改，提升 BU 客户服务力，BU 收入提升 316 万。加强市场洞察、坚持“四位一体”打法、发挥指挥作战作用，推动高质量发展。

（三）参与社会治理

1、参与文明共建

以党支部共建、志愿便民服务、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，宣传智能家庭和防火卫士新产品；紧密结合河道整治、黑色

污染治理、美丽乡村建设等政府工程，共建美丽家园；在街道或居委会设立电信产品的业务体验宣传点，并在每个小区居委设立故障报修联系点。

2、志愿服务

青浦局员工在上海市志愿网网上志愿者注册 141 人，其中党员 62 名，团员青年 25 人，占全员 62%以上，占党员 63%。

报告期内，青浦局开展多项“学雷锋，送温暖”志愿服务系列活动。便民服务队单月 20 号定点为民服务，坚持了 17 年；连续六届进博会，实施 24 小时值班，加强网络巡检和关键部位驻守，做好场馆通信保障的同时，提供免费充电、租借充电宝、馆内线路指引等便民服务；各支部以党建翼联的方式参与到社区志愿服务。

2023 年在城中东路电信营业厅每月开展适老“银发微课堂”。同时，组建青翼芳华适老宣讲团，宣传防通信诈骗，职能安防业务，微医 APP,手机绿码生成等内容，做实将适老服务深入进社区服务的工作。

3、救灾捐助

2023 年，帮扶消费 191540 元，员工捐款超过 3 万元；组织 16 人次员工参与义务献血；各支部通过结对社区支部，为孤寡老人送上粮油米面等慰问品。

（四）绿色环保形象

1、环境管理

（1）青浦电信局信息大楼和支局全部建立落实卫生责任区，抓好环境卫生工作，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，持续开展对局内办公环境的维护和改造工作，达到布局整齐、环境优美、设施规范的要求。

（2）推动基层一线的四小建设拓展内涵与外延，在支局开展试点建设和采购立项，重点优化员工工间休息环境，完善减压、健身、午休等功能，积极挖掘现有资源，增加需求集中的设施设备，提升改善相关服务。

（3）设立禁烟控烟条例规定，实施无烟大楼、无烟办公室政策，办公楼宇区域全面禁烟，包括室内所有场所。压实楼长责任制，定期开展检查通报，确保禁烟控烟措施得到有效执行，营造清洁健康的工作环境。

（4）对所辖范围内的司标标识、户外广告落实维护保养，与专业单位签订年度维保服务协议、明确安全管理责任及维保工作内容；定期对司标标识、户外广告进行巡查（至少每两周一次），巡查工作应当做好记录，经由本单位安全责任人签字确认后归档；由第三方专业检测机构每年台汛期前对司标标识和户外广告进行安全检测，出具安全检测报告并留档保存，发现问题立即落实维保单位维护更换，排除安全隐患，确保提供安全的工作环境。

2、低碳节能

（1）积极推进绿色电子账单的应用，减少纸质材料的使用，有效降低白色污染。

（2）通过电子广告屏替代传统纸质媒介，进行企业形象宣传，减少宣传单页的摆放，有效减少了纸质材料的使用。

（3）2023 年电费降本增效，通过严格管控超管控电价站点、深耕铁塔转供电电费支付问题、广泛推进低效机房退网或无源化工作等进行。

3、环保形象

践行企业绿色发展、保护生态环境所履行的责任，落实节能减排、绿色采购、绿色办公、工程建设等工作优化，加强注重环保、信息化助力环境保护和绿色发展等内容。

（1）对电信营业厅实行统一的 5G 标识，采用电子显示屏取代传统纸质材料进行企业宣传，确保信息发布和形象展示符合上级公司及政府监管要求。

（2）对青浦信息大楼机房空调进行降噪处理，通过环保检测，解决噪声问题，美化屋顶环境。

（3）常态化执行垃圾分类管理，向员工及合作伙伴普及分类知识，配合执法部门检查，垃圾分类工作执行良好，未有整改或处罚记录。

四、预期与展望

经济绩效

收入增长逐步提速，双轮驱动逐步稳固。收入目标经营

收入完成 86848 万元。2023 年收入增长 9.19%，是近三年增速高点。产数业务高增长，增长 26.76%，完成率 100%，息化公开招标份额提升 17%，大单签约 29550 万元，云集成、AI、安全大数据，提升 1629 万元。天翼云收入，完成 4573 万，完成率 100%。应收账款占收比 4.73%，超额压降 1200 万。

社会绩效：

（1）2023 年主动融入社会公益事业，组织落实 16 名员工顺利通过体检并完成献血，完成 3200cc 的献血量。2024 年将继续积极响应无偿献血工作，充分彰显青浦电信局的社会责任感和使命感。

（2）2023 年履行企业社会责任，青浦电信局工会继续认真部署安排助力乡村振兴工作，落实消费帮扶任务。各部门工会组织全体员工采购中国电信“4+2”帮扶县脱贫地区的农副产品，确保人人完成采购，最终帮扶消费总金额达到 191540 元。2024 年将继续积极组织参与乡村振兴消费帮扶任务，同时组织落实第三方公司无偿资金投入工作，有效保证对中国电信帮扶县的消费帮扶力度。

（3）2023 年，进一步围绕便民服务、扩大点位部署、加强市民体验展开“Hello 老友数字公话亭”免费建设项目。2024 年将以关注商业价值转化，进一步强调整体规划引导为规划选点原则，紧跟人流动线、紧贴商业合作：与街镇结合，

关联社区信息化建设和政府资源导入；与商圈结合，关联商业合作和翼支付券化营销；与文旅结合，关联地标宣传效应和票务活动预约；与服务结合，关联医院预约挂号和社区活动服务中心。

（4）坚持以人民为中心的发展思想，深化人民城市建设，全力打造服务型、科技型、安全型企业，以服务正循环驱动高质量发展正循环，将“以客户为中心”贯穿到组织体系、营销模式、资源配置、运营管理等全过程，统筹好经营发展和服务的关系。规范经营，落实行风纠风要求。运用好模式创新、数字转型、集约运营等方法论，积极探索能自助不人工、能集约不派单的服务新模式，持续提质增效。坚持推出服务承诺，企业改革转型，推动产品和服务领先、打造差异化竞争优势。

环境绩效：

（1）发挥上海电信无人机飞控平台优势，借助长三角一体化发展政策，与金泽镇政府共同探索基于无人机的水域环境治理数字化方案，利用无人机开展日常巡检工作，对区域内的环境卫生、林业绿化、河道保洁、秸秆焚烧等状况进行巡查，破解区域内环境等治理难题。

（2）持续推动光网建设，不断改善外部线路、杆路电信资源的整治和优化，通过精简优化建设流程，缩短工程建设交付周期，按需制定建设方案，合理控制建设规模，提高

资源建设精确化、有效性。

（3）积极配合美丽乡村建设，制定落实相关通信基础设施的优化整治方案，保障提升居民通信需求。通过数字乡村平台解决乡村环境监管预防难、取证难、重要水源地缺少实时监测等痛点，针对乡村主要场景推出多种产品形态，推动乡村人居环境数字化监管，提高乡村生态保护信息化水平，走稳建设智慧绿色乡村的道路。

五、社会评价

1、社会荣誉（2023 年度）

（一）国家级奖项

小芳读书会获“玫瑰书香”全国女职工主题阅读活动优秀女职工阅读组织，颁奖单位为中华全国总工会女职工委员会办公室，颁奖时间为 2023 年 12 月 5 日

（二）市级奖项

青浦电信局获 2023 年上海市优秀学习型企事业单位，颁奖单位为上海市学习型社会建设与终身教育促进委员会办公室，颁奖时间为 2023 年 12 月 5 日

上海电信青浦局青翼有爱志愿服务队获 2023 年度上海市志愿服务先进集体，颁奖单位为上海市精神文明建设委员会办公室上海市志愿者协会，颁奖时间为 2024 年 1 月

（二）公司级奖项

2023 年度公司党建工作成绩表扬单位

2023 年度公司绩效考核成绩表扬单位

2023 年度中国电信上海公司安全生产工作先进集体

2023 年度云网发展工作先进单位一等奖

2023 年度财务管理优秀单位

2023 年中国电信上海公司第六届进博会保障竞赛先进单位

2023 年中国电信上海公司 5G 领先劳动竞赛优秀团队二等奖

2023 年中国电信上海公司资源管理劳动竞赛各类先进三等奖

2、领导关怀

2 月 2 日，青浦区科委主任董斌、练塘镇镇长高峰一行莅临青浦电信局分公司，上海公司信网部、云网发展部主要领导及青浦局分公司领导参加接待。

2 月 16 日，上海公司副总经理胡伟良带队调研青浦局分公司，听取青浦局分公司总经理祝晓剑工作汇报，就青浦经营工作情况、产数支撑情况进行了沟通交流。公司政企客户事业群相关人员陪同调研。

5 月 12 日上午，上海公司纪委专职纪检员唐明带队下沉青浦局分公司开展调研指导工作，围绕区局基层监督、三公经费电子化审批等工作，了解青浦局情况，收集基层困难，解决实际工作问题。

7月25日下午，青浦区总工会党组书记、常务副主席陈阳一行来到青浦电信，走访慰问一线员工以及户外工作者。青浦局党委书记、总经理祝晓剑、副总经理吴佩军、姚晓华陪同慰问。

9月21日，青浦区人大常委会主任朱明福到青浦电信局走访区人大代表、青浦局党委书记、总经理祝晓剑，实地参观了电信算力机房的运营情况，青浦区人大办主任许峰、青浦电信局副局长姚晓华、副总经理茅海荣、总经理助理朱晔骅陪同调研。

11月3日上午，第六届中国进口博览会来临之际，上海公司副总经理、工会主席常朝晖、公司工会副主席陈晓勤、公司客户服务部挂职总经理助理邱莉娜前往青浦分公司振泾路进博主题营业厅开展慰问。

10月24日，青浦区人大常委会副主任陶夏芳一行到青浦局分公司徐泾支局，走访区人大代表、总经理祝晓剑，参观了第六届进博会主题营业厅、电信5G机房等保障服务现场，青浦局党委书记总经理祝晓剑、副总经理茅海荣陪同走访调研。

3、公众反响（请客保补充修改）

持续致力于提升客户服务体验，通过不懈努力，公众客户满意度取得了显著成效。公众综合满意度84.6分，维持客户整体满意度方面表现良好，但仍有进一步提升的空间。

青浦公众客户在手机上网质量、宽带装维和客服热线方面的满意度有了显著提升。

公众客户满意度的提升是核心目标之一。尽管在宽带业务满意度方面存在一定挑战，但手机业务满意度的提升以及客服热线等关键领域的显著改善，为我们树立了信心。未来将继续：

（1）加强网络基础设施建设：针对手机通话质量和手机上网质量的问题，我们将进一步优化网络布局，提升信号覆盖和传输速度，确保客户能够享受到高质量的通信服务。

（2）提升宽带服务质量：针对宽带业务满意度下降的问题，我们将深入分析原因，从服务流程、技术保障等方面入手，全面提升宽带服务质量。

（3）加强业务宣传与沟通：通过多元化的宣传渠道和方式，加强与客户的沟通与交流，提高客户对我们产品和服务的认知度和满意度。

（4）持续优化客户服务：继续完善客户服务体系，提升客服人员的专业素养和服务意识，确保客户在遇到问题时能够得到及时、有效的解决。

客户满意度的提升是一个持续的过程，要以客户为中心，不断优化服务流程、提升服务质量，努力为每一位客户提供更加优质、高效的电信服务。

简介：

企业社会责任观：坚决履行国有企业政治责任，不遗余力开展扶贫攻坚、提速降费、携号转网等工作。

履责特色和绩效：2023 全年经营收入增长 9.19%。不断巩固网络基础优势，积极落实网络强国战略，加速 5G 建设，推进共建共享，全年固网、移动网络持续优化，有效提升用户网络感知，提升客户满意度。网络建维专项工作开展卓有成效，高质有效地完成了第六届进博会的重要通信服务保障任务。

未来展望：1、经济绩效。压实地面责任，以支局作为属地化最小经营单元，覆盖公众客户和商业客户，全渠道加载全产品。2、社会绩效。构建“以客户为中心”的大服务体系，推动实现青浦电信高质量发展和高品质服务。3、环境绩效。紧锣密鼓推进长三角一体化示范区基础设施通信规划及建设，持续推进“水乡客厅信息基础设施（有线）规划”编制优化工作。全面支撑长三角（上海）智慧互联网医院应用实践，打破传统医疗服务的时空距离。