

中国电信集团客服运营支撑中心

2023 年度企业社会责任报告

2024 年 12 月

目 录

- 一、基础信息
- 二、责任管理
- 三、责任绩效
- 四、责任展望
- 五、报告附录

一、基础信息

1、报告编制说明

（1）发布周期

本报告为年度报告，依据上海市文明办《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。

（2）时间范围

本报告为中国电信集团客服运营支撑中心第 8 份社会责任报告，报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯以往年份。

（3）内容界限

本报告覆盖中国电信集团客服运营支撑中心及社会通信业务服务相关方等下属机构。

（4）参考依据说明

本报告编写参照《上海市文明单位社会责任报告指标体系（2023 年修订版）》中有关“企业类”文明单位社会责任报告指标要求进行填写。

2、高管声明

中国电信集团客服运营支撑中心（以下简称“集团客服中心”）在集团客服部和上海公司的指导关心下，以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为指引，通过高质量党建，紧紧围绕“学

思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，坚持人民至上，全面贯彻集团公司云改数转战略部署和“168”工作要求，以及上海公司“118”工作思路，以党建为引领，夯实全面从严治党，将加强基层组织建设、推动党建向下向前向主航道贯穿始终，深化自我革命，全面接应云改数转战略，向新主业转型、向主航道赋能，以数字化服务能力提升为突破，纵深推进满意服务、清风行动、10000号集约，全面建强客户声音传导机制，全力支撑服务型世界一流企业建设。

集团客服中心持续推进建设服务型企业，围绕“申告压降、服务提升”目标，凝聚全体干部员工力量，不断提升分析监督能力、体验测评能力、运营支撑能力，守牢服务底线、夯实满意服务，加速服务数字化转型升级，提升10000号和热线运营水平，高质量完成各阶段任务，为集团和上海公司做出积极贡献。

集团客服中心以培养担当初心使命责任和弘扬共筑美好梦想的时代新风为根本任务，积极培育和践行社会主义核心价值观，将履行社会责任有机融入廉政宣教、普法教育、文化宣贯、社区共建、志愿服务等各项工作中。本报告全面、真实地反映了集团客服中心在创建期内，通过完善基础管理机制、优化资源配置，规范运作流程、健全内控制度，在保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理、绿色环保形象等社会责任方面所做的工作和成效。

中国电信集团客服运营支撑中心主任 金巍



3、企业简介

集团客服中心成立于 2013 年 10 月 18 日，业务归口管理单位为中国电信股份公司（以下简称“股份公司”）客户服务部，股份公司委托上海公司负责集团客服中心的日常运营管理。2021 年 4 月 15 日集团客服中心机制调整，加挂“中国电信客户服务监督（投诉）处理中心”，采用“一套班子，两块牌子”的运作模式。

随着集团客服部对工作目标和要求的不断下达，集团客服中心的管理支撑类事务逐年递增，为贯彻集团公司“云改数转”战略、接应十四五规划发展服务工作要求，集团客服中心内部加速由单一的“运营支撑”向“管理+运营”双支撑的角色转变。截至 2023 年 12 月底拥有正式员工 76 名。对照《上海市文明单位考评标准》，集团客服中心符合申报准入条件，没有一票否决情形。

二、责任管理

1、战略与治理

为确保文明单位创建工作的有序开展，集团客服中心成立创建领导小组和工作小组，由党总支书记、主任金巍任领导小组组长，分析创建形势，明确工作任务，责任分工到人，推动工作落实，切实保证创建活动有计划、有制度、有步骤、有成效地组织实施。本报告由办公室牵头，会同工作组成员共同完成编制。

集团客服中心的战略核心围绕“云改数转”战略部署，致力于通过深化数字化转型和强化服务品质来建设服务型世界一流企业。具体

措施包括加强服务数据治理、提升翼声平台的服务品质和数据分析能力，以及优化热线运营和服务流程，确保客户需求得到高效解决。同时，中心通过最严工单抽检及管控等措施，切实提高客户满意度，并将党建工作与业务工作紧密结合，形成同谋划、同部署、同落实、同检查的工作机制，推动全面从严治党。

在体现社会责任方面，集团客服中心坚持人民至上，始终把客户需求放在首位，努力提供满意的服务体验，特别是在急难愁盼问题上给予支持，通过提升效率、通过数字化手段优化热线接续减少资源浪费。此外，中心严格履行网信安全责任使命，高质量完成云网安全基础管理提升、网络安全实战演习等专项工作，确保重大网络和信息安全事件得到有效处理，保障业务稳定运营。

集团客服中心不仅关注自身的发展与进步，同时也积极承担社会责任，致力于为客户提供优质、安全的服务，并通过实际行动践行着以人为本和社会责任的理念。

2、利益相关方识别与参与

关键利益相关方	相关方说明	关注的议题	沟通与回应
高级管理层	集团公司、上海公司、集团客服高级管理层	风险管理、服务质量、产业发展、客户沟通及满意度	年度工作报告等
客户	电信用户	国际漫游网站、智能机热线、用户体验网站、服务集约平台等服务质量、响应速度、解决问题的能力、客户	客户调研、客服热线、客户满意度调查等

		满意度	
员工	集团客服员工，以及常年服务于集团客服业务的人员	员工薪酬福利，员工健康与安全，职业发展机会、工作环境、培训与发展等	员工活动、员工大会活动、企业内网、员工培训、企业内部刊物等
政府及监管机构	工信部、通管局等	合规经营，绿色环保，通信服务，数据安全等	公文往来，政策执行，信息披露等
合作伙伴	供应商、行业协会等	产业发展，合规经营，服务品质，客户满意度与沟通	项目进度会议，交流互访等
社区及公众	运营所在地社区，社会公众，媒体等	服务质量，社区公益	社区活动，员工志愿者活动，公益活动，社会事业支持项目等

3、社会责任能力建设

集团客服中心参加上海市质量协会组织的企业社会责任概论和报告编制实务线上培训。



三、责任绩效

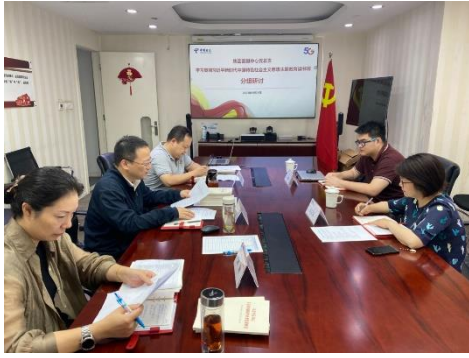
1、科学发展

集团客服中心立足服务前沿，以“服务一线，提升质量”为指导思想，带领全体党员与员工，紧紧围绕整体发展目标，为深入推进精神文明创建工作，巩固和扩大文明创建成果，不断提升精神文明创建工作水平，促进集团客服各项工作再上新台阶，组织开展了以下工作：

核心价值观

2023 年是贯彻党的二十大精神开局之年，集团客服中心深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想及党的二十大精神。制定并严格执行“第一议题”制度，加强领导班子的理论学习和研讨。同时，通过主题教育读书班、专题党课等形式，强化员工的思想政治教育。全年组织 8 次专题学习及研讨，开展 2 次领导班子专题党课和 3 次支部书记党课，形成 3 项调研成果转化运用。增强了全体员工的政治意识和服务意识，形成了良好的企业文化氛围，提升了团队凝聚力和战斗力。

集团客服中心深化党支部“五小载体”建设和“七抓”工程，进一步夯实战斗堡垒作用。先后开展“红色巴士”党史教育、闵行廉政文化馆参观等主题党日活动、“好服务致初心、新征程再奋斗”十周年庆祝活动；坚持党建带团建，中心团总支开展“学党史、葆初心”中共四大纪念馆参观等活动。



主题教育读书班学习研讨



红色巴士党史教育创新课堂活动



团总支参观中共四大纪念馆

科学规划

2023 年，集团客服根据《中国电信集团客服运营支撑中心 2021-2023 年度精神文明建设重点工作要点》要求，始终把文明创建工作有效融入到企业的经营发展和履行社会责任的各项工作中，这一定位体现了企业将继续积极履行社会责任，展开来讲：持续创建服务领先优势，积极为 5G、智慧家庭、携号转网、进博会做好服务保障，以高质量党建扎扎实实打造高质量服务，促进企业可持续高质量发展，为中国电信集团公司云改数转战略部署以及上海公司“118”工作思路发挥积极的作用，促进企业物质文明、政治文明、精神文明和生态文明“四个文明”建设协调发展。

持续创新

集团客服中心深入开展企业思想政治研究工作，凝结上海公司企业文化新内涵，通过开展“两优一先”、“每周之星”等先进模范评选活动，鼓励员工岗位攻坚克难，激活队伍能力显性化，弘扬劳模精神，建立陈圣仰劳模工作室，并继续强化国际漫游等各工作室的引领和辐射作用，培养更多的技能人才，争创更多的十佳工作室，助力服务数字化转型。

落实云改数转战略，依托数字化提高运营效能。率先完成3条热线10000号集约平台迁移，上线集团安全生产举报热线；推动10005热线IVR智能化投诉分流、自助催单、自动化工单派发等系统能力建设，缩短工单处理时长30秒/件，压降热线人工话务量达27%。

集团客服中心持续贯彻落实公司深入推进建设学习型组织、营造价值共创氛围的要求，促进核心价值观在班组层面的践行，提升员工对企业文化的认同感，彰显文化凝聚力。努力塑造独具特色，能体现员工精神内涵和价值取向的班组理念，逐步形成以“和谐、学习、创新、安全、高效”为主要特征的班组文化，进一步提升团队的凝聚力、协同力、执行力，推动企业文化全面落地。

集团客服中心集中资源开展培训赋能、实践练兵，组织各学习型班组常态化开展系列学习活动，如战新业务、好书推荐、职工领读、班组小课堂学习等，形成学习型班组案例集，并开展优秀学习型班组评选活动，营造浓厚的团队学习氛围，推动工作效率和成效提升。持

续发挥工会“大学校”的积极作用，组织内外部培训，开展 AI 智能技术学习，自发组织职工建设编程兴趣小组，开展“Python 小课堂”学习“Python 零基础”课程和“数据处理”课程。3-4 月组织开展“优秀学习型班组”评选活动，评选出“学习制度健全、学习氛围浓厚、学习行为自驱、学习成果丰硕、工作业绩领先”的先进班组，通过知识获取和学习实践，不断迭代提升能力，使班组活力成为内在创新发展动力，通过案例和成果输出，带动班组提升创新力，实现业绩领先。2023 年各班组累计开展活动 30 余次，轻学堂累计学习时长超 1.5 万小时，累计获取学分超 14 万分。

信用建设

集团客服中心严格按照《中华人民共和国电信条例》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、政策和相关的管理办法；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，另签订安全或保密的相关协议，并严格按照保密管理规定执行；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%；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%，纳税信用等级评定达到 A 类。

集团客服中心严格执行公司内控管理制度，确保成本使用高效合规。做好中心采购、合同、预算、报账的合规性工作。严格落实零基

预算和“花钱必问效 无效必追责”财务管理要求，通过数字赋能提升中心管理水平；对员工开展经常性的法制教育，积极倡导“在社会做文明公民，在单位做文明职工，在家庭做文明成员”的理念，落实《公民道德建设实施纲要》，深化“七不”规范活动，并将制定必修的普法教育纳入每年的员工培训计划，使员工遵章守纪、遵守社会公共秩序和道德、遵守职业道德、体现家庭美德；以修身行动为主要抓手，引导员工明大德、守公德、严私德，大力宣传诚信价值取向，实现员工自我教育、管理和完善。

责任投资

集团客服中心明确规定通信机房和办公场所空调的开启温度。根据《中国电信上海公司终端回收利旧管理办法》，提升有效回收率和利旧率，促进终端利旧管理规范化、制度化和精确化，提高终端管理整体效能。其中 2023 年集团客服话房照明设备整治项目，对北泰大楼 10 楼照明设备进行整治，改造灯带的链接方式，排除焊接隐患点、整理和优化照明设备线路的走线，用品牌高质量灯带替换原质量较差的灯带、更新照明设备灯槽卡条及灯光膜，降低企业运营能耗成本，年内总耗电量达到考核计划的 99.50%。

2、公平运营

反对商业贿赂和防止腐败

集团客服中心坚决杜绝商业贿赂和其他腐败行为。2023 年，公司继续将廉洁从业工作纳入公司考核管理体系，制定 2023 年全面从严

治党责任制网络图和责任书，组织召开 2023 年全面从严治党工作会，与各部门负责人完成责任书签订工作，签约率达 100%，确保廉洁从业工作责任到人，与其他管理工作同步签约、同步检查、同步考核，继续夯实 2023 年全面从严治党工作基础。

集团客服中心还坚持开展各种形式的廉洁教育活动，做到反腐倡廉警钟长鸣。通过微信群、易信公众号“清廉集客”专栏进行廉洁宣传教育；中心党总支、纪检小组组织开展形式多样、内容丰富的各类活动，如举办“弘扬清正家风 涵养廉洁文化”主题活动，通过绘画、书法及诗词作品推动廉洁教育融入家庭日常生活，增强全体员工廉洁从业意识，让遵规守纪意识入脑入心入行。

集团客服关注对人、财、物具有处置权的关键岗位和握有支配权的重点人员发生不廉洁行为的可能性。8 月，邀请财务部专家进行“小金库”风险防范宣贯培训，解读“小金库”政策，学习警示案例，继续提高干部及员工识别，防范“小金库”的能力，将“小金库”治理情况纳入全面从严治党责任书及三级经理绩效考核中，建立好长效机制，发挥好“第一道防线”作用，全面巩固公司“小金库”双清零成果。



开展“小金库”风险防范宣贯培训



参观闵行廉政文化馆

公平竞争

集团客服中心严格遵守《反不正当竞争法》、《反垄断法》等法律法规，遵守公平竞争原则，持续开展消费者权益保护日、国家安全日、世界知识产权日、国家宪法日、全国消防安全教育日、全国知识产权宣传周等宣传教育活动。

年内开展新风行动，有力支撑投申诉管控专班。审核工单 45.2 万件，定责企业有责问题 5.07 万件，月均有责率 13.6%；推进代客申诉专项审核工作，对 2.5 万件代客工单，逐单细致审核，疑似代客占比 52%。支撑集团公司召开调度会议 80 次，共对 23 个省公司会议督办 147 次，对 6 省公司进行走访调研，点对点远程质检工单 305 件，研判分析重点调查函 80 件，原始申告率已连续行业领先。

尊重产权

集团客服中心坚持科技兴企战略，提高自主创新能力，不断完善知识产权管理，专利工作由专人负责，专有技术和商业秘密由办公室及上级公司法律事务部等部门共同保护。

保护自有的知识产权：集团客服中心中国电信宽带自助服务平台V4.1、中国电信用户服务体验网站系统V2.0软件著作权进行了申报并通过审批。

尊重他人的知识产权：集团客服中心始终对公众号的发布和资源使用严格管理，不定期地对发布的内容、使用的图片、字体进行梳理排查，严禁擅自发布侵犯他人或机构的内容或使用未经授权的图片或字体。

推动行业健康持续发展

集团客服中心所有从业人员自觉遵守行业职业道德，遵纪守法，不违反法律、法规和规程制度，自觉执行通信行业的各项标准、规范和规程，先后制定印发《中国电信集团客服运营支撑中心互联网接入审批制度》、《集团客服网络与信息安全领导小组月度议事机制》、《中国电信集团客服运营支撑中心网络与信息安全管理办法》等制度文件。

3、环保节约

环境管理

集团客服中心结合行业及自身特点，深入开展“垃圾分类”专项行动，结合《上海市生活垃圾管理条例》实施，坚持创建引领，将“生活垃圾分类”纳入精神文明创建工作中去，将茶水间的垃圾桶更换为分类垃圾桶，为便于大家分类投放，垃圾桶上方专门张贴了垃圾分类指引，方便员工边实践边学习，加强志愿者线下知识宣讲与线上易信

公众号政策宣传，引导广大员工知行合一。

降污减排

近年来集团客服中心在提升服务可靠性和安全性的同时，还有效降低了环境不友好物质的使用，办公场所通过改造照明电源，设置电池回收点，实行垃圾减量分类并张贴环保宣传画，基本做到了零排放。历年来无环保违规负面信息。

资源节约与综合利用

集团客服中心响应资源节约与综合利用的理念，提高终端的回收、再利用与资源化水平，用可持续、可再生和低影响资源补充或替代不可再生资源 and 能源。严格执行《中国电信上海公司终端回收利旧管理办法》，根据发展和终端库存实际情况，按需领用利旧终端，进一步加强终端利旧管理，强化终端回收、整新、利旧等关键环节的管控，提升有效回收率和利旧率，促进终端利旧管理规范化、制度化和精确化，提高终端管理整体效能。

生态保护

集团客服中心积极参与生态文明建设，认真执行环保法规，大力宣传“世界水日”、“世界地球日”、“爱国卫生月”等节能环保理念，营造低碳工作环境，通过易信公众号不定期发布微刊唤起人类爱护地球、保护家园的意识，促进资源开发与环境保护的协调发展，进而改善地球的整体环境。

4、安全生产

安全生产管理

2023 年集团客服中心深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于安全生产重要论述，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，围绕集团“七个紧盯”、“六个从严”和“十个突出抓好”要求，结合本单位实际，建立安全生产有效的管理机制，加强基础工作，强化依法监管，深化专项整治，运用切实有效的措施严格落实安全生产目标管理责任制，先后开展“岁末年初安全生产重大隐患专项整治工作”、“安全管理强化年”、“安全生产月活动”、“重大事故隐患专项排查整治行动”等专项工作，不断完善安全生产责任体系，强化安全生产的职能管理和监督，持续提升中心安全生产的防控能力。



召开安委会部署安全生产工作



领导开展日常安全检查

安全生产投入

集团客服中心将安全环保资金纳入年度生产经营计划和财务预算，对安全环保的投入做到了专款专用。一年来共发现安全生产隐患6个，均为3级隐患，主要隐患问题为11楼烟感设备外罩有脱落、机房检查本放在灭火箱上、B2机房空调底部有水渍、采用纸板箱作为

临时垃圾箱、10 楼休息室、话房天花板存在渗水现象、京泰 6 楼消防前室有沙发、座椅等杂物，截止 9 月底，以上隐患均已完成整改。共使用资金 6.43 万。

安全生产教育和培训

集团客服中心各部门通过运营例会、部门例会、微信群、易信公众号等形式，多次向全口径员工宣贯强调集团公司关于重点楼宇禁烟、禁止大功率用电器，严禁将香烟、火柴、打火机等火源带入楼宇区域的要求；在员工工位张贴安全用电提示；梳理更新现有的火灾和应急疏散预案、逃生线路图、安全生产责任区，并将简化版的操作流程并上墙张贴。

6 月 20 日，集团客服中心党总支书记、主任金巍作为安全第一责任人，以“人人讲安全，个个会应急”为题，面向中心各部门负责人、安全员上了一堂生动的安全生产公开课。重温习近平总书记关于安全生产的重要论述，对新安全生产法十大亮点、企业安全生产八大主体责任等方面进行解读，其次通过安全生产小知识和近期发生的各类安全生产警示案例再次强调坚守安全红线的重要性，督促中心全体干部职工落实安全责任，掌握各部门、各岗位存在的安全生产风险、隐患及防范措施，提高全体职工的安全意识、知识和技能水平，营造良好的安全文化氛围，推动中心安全发展。同时，金巍主任作为第一负责人进行安全承诺并在承诺书上签字。

集团客服中心通过北泰 10 楼、11 楼与京泰 6 楼公共区域张贴安

全生产月海报、发放宣传资料、现场解答消防器材使用方法、电视大屏滚动播放《生命重于泰山》、《安全从我做起》、《有限空间作业事故警示片》等安全教育警示片等方式，引导员工自觉遵章守纪，有效预防各类事故，营造人人讲安全的良好氛围；各部门积极组织全口径员工参加中国电信安全生产教育专题培训班（线上）培训、快手极速版 APP 的“逃生演练训练营”学习、观看全国“安全宣传咨询日”直播、6.16 现场安全宣传咨询日、链工宝 APP 安全网络知识竞赛活动；通过易信公众号、微信群进行安全生产宣传，包括“防烟面罩使用方法”、“电动自行车怎样充电才安全？”等内容，提醒员工遵守用电安全规定，包括下班切断非必要电器的电源，确保员工工位、各出口、走道要保持畅通并落实好防汛防台安全保障工作，严格落实人员出入的管理要求。



组织开展安全生产咨询日活动



组织开展第一责任人安全生产公开课



组织参加消防应急疏散演练



组织员工参观上海消防博物馆

安全生产检查

安全生产和信息安全管理工作需常抓不懈，集团客服中心坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，通过持续的制度完善、教育培训、检查落实、应急演练等工作的开展，认真落实履职考核各项工作要求，确保安全工作管理水平达到公司要求。

集团客服中心从部门自查、领导抽查、纪检督查三个层面，对安全责任落实、重点领域安全隐患、呼叫中心话房安全、火源安全、高层楼宇消防安全、交通安全等方面开展具体工作。中心安全第一责任人金巍多次带队对包括中心所有办公场所、话房、UPS 机房等重点区域开展节前安全检查，详细了解各部门关于安全生产、带班值班等各项措施落实情况，按照日常坐席最大数配备逃生用瓶装水、毛巾等必要的逃生防护器材，现已将相关器材统一摆放在特定区域并向员工宣贯消防逃生等注意事项，确保员工掌握“三懂三会”的具体内容和应急逃生的基本技能；10 月对北泰 11 楼设备机房火探管进行调测更换，确保安防设备安全有效；对之前高层楼宇消防安全开展回头看，并督促各部门员工遵守公司关于严禁办公楼内携带火种、吸烟、使用大功

率电器、严禁私拉乱接充电等相关规定；集团客服中心纪检小组对公车行车记录开展节前检查，并要求驾驶员做好日常保养和维护，保持良好的车容车况，杜绝带病上路情况。

2023 年 6 月，受集团安委办委托，集团客服中心承接了集团级安全生产举报热线 18900110119 的服务运营，面向全国各省电信员工，受理安全生产隐患的举报，落实整改身边安全隐患和违法违规行为，助力全国安全风险防控，为集团树牢安全发展理念，坚守安全生产红线，提高员工安全生产意识提供有力支撑与保障。

安全生产事故处理

2023 年集团客服中心未发生安全生产事故。进一步加强安全生产管理，开展安全自查整改工作，建立完善长效管理机制，防止事故发生，集团客服通中心过签订安全协议承诺书，落实责任。年初与外包单位签订安全协议，明确外包方安全责任，指导外包单位与每位外包员工签订了《员工安全生产承诺书》《安全告知书》，规范员工行为、明确职责及处罚制度。

结合公司履职考核要求，集团客服中心认真落实各项检查。每天由现场管理人员对安全生产关键点进行复查，确保各关键点落实到位。每半月一次信息安全检查，确保每位员工符合信息安全检查要求；加强考核，消除安全隐患。在每年的培训教育和日常检查结合下，提高员工安全意识，2023 年对发现的 1 起违规安装向日葵软件的信息安全违规事件，并对相关员工进行了处罚和教育。

5、顾客与消费者权益

产品质量与安全

集团客服中心搭建热线业务保障体系，提升热线服务能力和运营水平，视用户的投诉、意见的反馈为宝贵财富，对每一位用户的投诉都仔细查找原因，及时处理。

协同网间服务能力，保障境外漫游服务高峰。利用互联网自助服务赋能为用户提供服务 1282.2 万次，实现人工话务分流 38%；优化国漫能力平台智能化服务专区为各省提供 1763.6 万次查询；重构国漫业务知识库支撑 142.9 万人次登录使用。

责任营销

集团客服中心高质量开展满意度测评，建设运营即时测评能力。制定测评方案、稽核提升样本数据质量、调度测评能力、管控测评进度和执行测评质检；按时完成 2023 年公众综合、四融和产数产品满意度等测评项目，测评成功样本达 50 万条，数据准确率 100%；建设集约即时测评能力和原有能力割接，实现 31 省公司热线投诉、营业厅、装维服务等 3 个触点集约即时测评。支撑开展满意度测评分析和服业绩考核工作。撰写综合满意度分析、5G 用户满意度分析、客服工作座谈会等报告，共计 18 份；按季度对 31 省开展综合满意度测评分析，形成 124 份分省报告；对 13 个省公司开展专项分析，发掘服务短板。优化服务数据共享平台，新增申诉数据看板能力，持续优化服务分析资料库、宽带质差修复和“云享会”等能力，赋能集团和省

公司提升满意度。

开展数字化产品体验，改善触点质量助力服务产品双领先。政企四融等产品体验，助力感知提升。组织 8 省及专业公司共同开展 11 项数字化产品体验，包括云电脑、天翼云眼等，引入用户、行业专家和内部员工等多维视角，累计发现近 100 项问题；开展 12 省移动网络三网对标评测、天通卫星通信体验等工作，挖掘服务痛点，助力“产品+服务”双领先。

丰富体验工具促进经验共享，推进体验体系发展。UE189 上线体验任务 24 个，累计回收样本超 11.4 万份，开展线上服务能力、携号转网等体验工作。持续加强体验员队伍建设，新增体验员 65 位，维系 490 位。召开 4 期体验分享会，发表 4 期《体验进行时》杂志，覆盖全国体验主管 1000 余人次。

投诉与争议处理

集团客服中心落实反诈专班工作，监控和支撑“一证通查”、12381 部长信箱、网络不良与垃圾信息举报受理平台投诉处理情况，截至 10 月底累计支撑 982 件。推进集团互联网投诉入口优化上线，上线后互联网投诉量环比上升 197.98%，升级至工信部的申诉工单率环比下降 0.41%，并落实智能服务分析工具上线集团原子能力平台。

深化服务长效机制，提升 10005 投诉处置力度。开展 10005 热线工单定责，累计发布申诉倾向预警 31017 件、超时警示 45624 件，工单处理及时率达 98.4%、一解率达 93.4%。探索“东话西接”，实现

话务运营新模式。面对一季度集约热线总体人工话务量同比增长 58.8% 压力,启动“东话西接”试运营,人工话务 15 秒及时接通率达 90.5%。

隐私保护

集团客服中心高质量实施云网安全基础管理提升、“HW”实战演习等各大网信安全保障专项工作,持续提升网线安全防护能力。圆满完成春节、全国两会、国庆、亚运会、一带一路峰会、进博会等重大网络和信息安全保障工作。累计开展监测和拦截网络攻击事件 317 次,封堵攻击 IP 地址 1731 个,紧急预警单响应 252 张,排查处置高中危重大风险安全漏洞 15 个,开展不良信息处置、数据篡改、一键关停等场景网信安全应急演练 21 次。通过深入调研,掌握组网架构、系统现状、运营现状等 72 项内容,涵盖运管、门户框架等 110 条功能、56 份报表等,统筹推进、顺利完成集约热线平台迁移,实现“平台集约建设+分省属地运营+全网资源共享”的运营模式。

倡导责任消费

集团客服中心明确规定通信机房和办公场所空调的开启温度,张贴节约用水用纸、随手关灯等标识,倡导员工为节能减排做贡献。



张贴随手关灯、室内控温、节约用水用纸等标识

6、合作共赢

权益保障

集团客服中心始终贯彻互利共赢、包容发展的原则，以平等、公平的方式处理好与供应链伙伴合作关系，秉持“透明采购过程、规范采购程序、严控采购成本”的宗旨，高度重视与相关供应商的良好合作关系，积极推进与供应商之间的有效沟通，建立“公平、公开、公正、透明”的竞争环境，同时，认真执行合同和协议，保障供应链伙伴的合法权益，实现合作共赢、共同发展，采购合同履行率达100%，从而建立牢固的互信关系、良好的品质关系、廉洁的采购关系。

责任采购

集团客服中心围绕遵守法规、环境保护、劳动权益、诚信经营等四方面社会责任要求，加强对责任采购工作的组织领导，制定相关采购管理制度。

为加强采购工作规范性、提升采购工作效率，集团客服特邀采购部专家为各部门负责人及采购工作相关人员进行专题培训。培训结合本单位采购工作特点，在三重一大会议决策点及会议纪要要求、公司采购管理办法关键内容和MSS（管理支撑系统）系统操作注意点等方面进行了重点培训学习。期间，采购部专家还对采购工作相关人员在实际采购工作中遇到的问题进行了一一解答。

责任监督

合作共赢是集团客服追求的企业目标。为实现对供应商的有效管

理，提高供应链运作效率和服务水平，集团客服认真遵照执行《中国电信上海公司供应商管理办法》，坚持遵守廉洁从业规定，提高供应链运作效率和服务水平，同时在对外签订、履行的合同等，严格按照有关规定操作执行，倡导供应商在履行社会责任方面也能做到先知先行，力求通过我们施加影响，带动整个供应链上下游的共同可持续发展，年内合同履约率达100%。

7、和谐劳动关系

尊重人权

（1）规范员工录用程序

集团客服中心有着严格规范的招聘程序，员工劳动合同签订率达100%，招聘、雇佣、培训、薪酬和晋升等均依据员工的资格、绩效、技能和经验进行考量。

（2）杜绝童工

遵守适用法律和法规的最小年龄规定，不雇佣法定工作年龄以下的人员，不进行任何形式的非自愿劳动。

（3）公平公正，消除歧视

遵循相关的法律法规和公司政策，在平等的就业机会和防止性别歧视的积极行动中发挥企业相关职能。集团客服中心根据工作能力而不是外表或信仰来评价员工，坚守不因性别等因素而给予不同对待和待遇。

劳动合同与薪酬

集团客服中心在人员招聘录用过程中，严格按照社会国家和地方劳动法律法规的相关要求和规定，做到程序规范、透明。员工录用手续的办理符合国家和地方劳动法律法规的相关要求和规定，员工的劳动合同由公司与员工协商一致后签订；没有发生在招聘、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视的情况。公司职工劳动合同签订率100%。

集团客服中心薪酬管理在坚持“公平、公正、公开”原则上，执行“以事定岗，以岗定人，以岗定责，以岗定薪”的原则，同时依据公司年度薪资增长计划以及各单位上年度的岗位工资基数、业绩贡献等因素，拟定每个岗位的不同薪资标准。

集团客服中心以员工绩效考核结果为依据，实施评选先进、提职提薪等奖励措施，切实为业绩优秀、能力突出的员工提供岗位晋升通道和有效激励；对员工进行宣传动员，听取意见并完善员工职业发展总体方案。各部门根据员工的个人积分、工作业绩、专业素质、岗位技能等因素进行综合排名，并将部门推荐名单以邮件形式上报至办公室，由办公室组织统一评审，之后领导小组根据部门推荐情况，商讨并决定岗位等级与岗位工资晋升人数和人选。

集团客服中心对各类业务评比中达到目标的员工，进行精神与物质的双奖励。对于年度内工作出色的，结合实际情况设置不同级别的嘉奖。对年度考评优秀者，除了考虑提职提薪外，还可参加年度先进员工评选，对先进员工给予表彰和物质奖励，对做出特殊贡献的先

进员工实施物质和非物质的奖励政策，从而形成了精神、物质文明的双文明激励机制。

2023年，集团客服员工岗位等级晋升人员比例20%，员工薪酬支付率100%。

社会保障与福利

集团客服中心进一步规范劳动合同，及时足额缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育和住房公积金；关注员工职业健康安全，实现员工年度健康体检全覆盖；实行员工带薪休假制度，支持员工统筹安排工作，放松身心，提升员工生活质量；按月为员工缴纳国家规定的养老保险金、医疗保险金、失业保险金、工伤保险金、生育保险金、住房公积金、企业年金等费用；为员工提供年度体检、女职工体检、生日慰问、患病和困难员工帮困、助学金以及工会会员卡保障等福利。

职业健康安全

集团客服中心积极响应上级的号召，认真开展全民健身活动，积极开展体育活动，群众体育工作成效显著。集团客服领导始终高度重视群众体育活动，将群众体育工作作为一项任务来完成。同时，通过充分调动一切积极因素，充分挖掘体育资源，最广泛地动员全体干部职工，积极参加体育活动，团结一致，上下一心，实现了工作和人的全面、协调、健康发展，进一步提高广大干部职工投身群众体育活动的积极性和主动性，为群众体育活动在公司内蓬勃开展奠定了坚实思想和组织基础。

集团客服中心竭诚服务职工群众，在回应职工对美好生活的向往中担当作为，做好各类维服务工作，扎扎实实为职工群众做好事、办实事、解难事，不断增强职工群众的获得感、幸福感、安全感。

礼赞她风采关爱女职工，下沉一线激发活力。在三八妇女节、六一儿童节之际，中心工会组织开展“弘扬清正家风 涵养廉洁文化”迎六一主题活动，以及“乡村振兴绽新姿”——海沈村一日游等女职工活动，一如既往为女职工及职工子女送上“娘家人”的节日关怀，丰富女职工的精神文化生活。下沉工会经费至部门工会，用于开展班组团队建设等活动，2023年部门工会开展了解压团建、欢乐剧本杀等活动。

文体活动丰富多彩，关心职工身心健康。紧贴时代变化和职工兴趣，结合年轻人群体中的“飞盘热”，开展“体验飞盘乐趣，补充运动多巴胺”活动，感受运动魅力，提升个人身体素质；组织苏州西山二日游活动，进一步关心关爱职工；开展轻健身角+“智享体验唤醒活力午休一小时活动，为职工创造一个更健康、更愉快的健身体验和工作环境；“正念冥想体验，减压放松身心”活动，提高职工的心理健康水平，帮助职工放松身心、舒缓压力；开展“美化周边环境、提升办公品质”最美工位评选活动，创建舒适、温馨、安全的办公环境。

激发六大俱乐部活力，竭诚服务职工。中心工会不断优化俱乐管理，开展俱乐部经费抢盘活动和优秀俱乐部评选活动，进一步激发俱乐部活力，各俱乐部常态化开展形式多样、特色鲜明的文体活动，如

花粉俱乐部开展的“爱的五月，先爱自己”、“迎春水仙”等花卉主题活动、漫生活俱乐部开展的彩绘玻璃杯、超轻粘土镜子、DIY洞洞鞋等手工解压活动、乒羽俱乐部“羽林盟主超级联赛”三毛球比赛等乒羽活动。



参加飞盘欢乐赛



乒羽俱乐部三毛球比赛

民主管理

集团客服中心根据《中国工会章程》《工会法》等有关法律法规和上海市总工会的要求，依法建立公司和工厂部门两级工会组织，依法按时足额拨交工会经费，支持工会独立开展工作。

集团客服中心根据自身实际情况与自查工作的要求，通过组织厂务公开领导小组审议沟通，听取各行政部门意见的形式，修订和完善厂务公开实施办法等相关制度，同时结合自查重点课题对下阶段的重点工作进行了研究部署，进一步提升基层班组管理的水平，更好地发挥班组民主建设在企业民主管理中的基础性作用。

数字赋能民主管理，构建和谐劳动关系。中心工会组织召开民主

协商会商讨《集体协商协议》内容，对协议履行情况、实事项目等进行沟通；职工代表履行参政议政职责，为企业高质量发展建言献策，代表和维护广大职工的合法权益，提案包括《关于深化依法治企助力企业高质量发展的提案》、《关于从源头培养和招募全口径员工的提案》等；数字化赋能厂务公开，通过小OA页面的“厂务公开”栏目，将涉及职工切身利益、企业规章制度和重大事项等内容通过线上形式及时公开共享，实现民主管理工作日常化、常态化。

集团客服通过一年一次的民主协商会和不定期的沟通会，对集体协商协议履行情况、员工实事项目、员工关心的热点问题进行沟通。年内利用OA、微信、易信、内部刊物等沟通平台，及时发布上级最新政策、各类业务发展、党建纪检、工会等信息，切实做到上情下达，下情上传。

员工培训与发展

集团客服中心按照公司教育培训工作相关要求，结合实际情况，认真落实年度培训计划，重点推进一线员工技能提升、骨干员工专业管理能力提升等培训工作，为员工岗位综合能力提升和职业发展助力。结合本单位工作实际采取内部面授教学为主、内部与外部课程相结合、服务、业务专业管理与通用技能相结合的形式，围绕2023年工作目标任务开展。

进一步加强高素质干部队伍建设和专业队伍建设，持续激发员工活力。2023年严格执行领导人员日常管理监督事项报告工作，落实优

秀年轻干部推选与培养工作，提任40岁以下四级副类管理岗1人，90后挂职主任助理1人；落实2023年度岗位等级和岗位工资晋升，完成专业人才选拔工作，中心获聘核心及以上专业人才10人，聘任骨干人才11人；抓好党组织联系服务专业人才工作制度；优化绩效考核和分配管理办法，薪酬分配向基层一线倾斜、向高价值高能力员工倾斜。

集团客服按照国家财政部会同有关部门制定的《关于职工教育经费管理和开支标准的暂行规定》，提取全年职工工资总额的1.5%作为企业培训经费额度。2023年度共组织开展各类专业培训班29次，参加培训共计495人次，覆盖100%，主要培训项目有专业管理类、业务技术类、技能提升类、安全宣传类、党性教育类、企业公开课及专家讲坛、员工讲堂，10月，围绕数字化决策力和领导力举办了管理及骨干人员培训，中心管理人员及高级专家、二级专家、骨干人才共25人认真学习数据分析思维框架、工作量化与问题发现、细化拆分与深入洞察、智能预测与综合优化等，并通过案例、小组讨论的方式，选取工作场景，设计数字化应用案例，进一步加强数字化转型思维的维，掌握数字化转型的技术，进而能够在实践工作中，更好地领导和推动企业数字化转型的具体工作。

员工沟通与关爱

集团客服中心领导班子坚持联系基层工作制度，每年年底在召开民主生活会之前，班子成员深入各部门召开座谈会，听取一线员工的意见和建议，并认真做好记录。同时在民主生活会上进行述职述廉报

告，认真开展批评与自我批评。领导班子坚持每天早8点的“党总支沟通时刻”，主动了解收集员工思想工作生活状况，保证员工诉求渠道畅通，对关乎员工切身利益的事情能够及时反映、解决和反馈，形成了一个和谐稳定的良好氛围。

集团客服中心定期召开运营例会，通报各部门业务工作进展，部署下一阶段工作。坚持实行员工代表每月列席一次运营例会的制度，切实提高员工代表参政议政的意识。

为关心员工中的困难群体，增强帮困救助的力度，建立和完善帮困送温暖的长效机制，集团客服建立了帮困条例，并在每年1月份积极参与全公司员工举行爱心“一日捐”活动，将募集来的资金聚拢在帮困互助基金里。2023年，爱心“一日捐”活动集团客服员工参与率达100%，每位员工都为帮困互助工作贡献了自己的力量，工会也组织工会委员、部门负责人、职工代表慰问探望困难职工及其家属，将员工的爱心落实到了最需要关心和帮助的人手中。在做好献血陪护工作的同时，中心工会继续做好“六必访六必贺”工作，并为到龄退休职工赠送一件纪念品、赠送一本纪念册，组织一次欢送会。

为庆祝中心成立十周年、丰富职工的精神文化生活，集团客服中心工会开展了一系列文体活动，打造一支积极、团结、奋进的职工队伍，为高质量发展凝聚强大合力。

十年一路繁花，传承红色电信精神。中心工会于9-10月开展“健走打卡聚活力，礼赞十年显风华”活动，参观上海邮政博物馆、外滩

历史纪念馆等红色展馆，传承红色电信精神，感受上海的日新月异和蓬勃发展。10月开展“拾光荏苒 向新而行”金山一日游活动，体验水果采摘和土灶做饭，感受质朴的乡村生活，并共同绘制十周年纪念巨画，激发职工活力、陶冶情操，增强团队凝聚力和向心力。



举办中心十周年活动

8、社区参与和发展

社区建设

集团客服中心与社区签订共建协议，积极参加社区各类精神文明创建活动，与静安区石门二路街道结对，积极参与社区建设、尊老敬老、关心退伍老兵等工作。

集团客服中心分别开展手机门诊志愿服务、参与东王社区、华沁居委举办“学雷锋”主题党日活动，将电信的服务理念带进社区。通过成立党团志愿者队伍，履行社会责任，积极参与社会文明共建主题志愿活动，倡导员工奉献社会、帮助他人，先后组织“手机门诊”、“爱有天翼”美丽窗口、义务献血等各类公益和送温暖活动。

2023 年共计 61 人次参与义务献血、进博助厅、学雷锋送温暖、

为民服务手机门诊志愿活动 19 次，服务时长 95.5 小时。



参与东王社区



参与华沁居委“学雷锋”活动

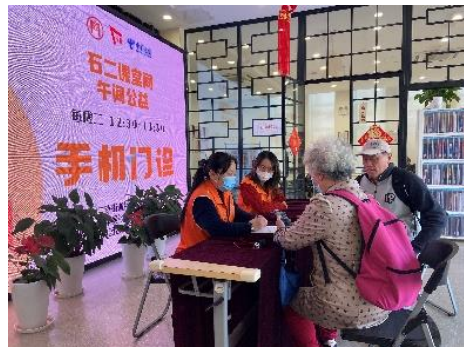
公共事业发展

集团客服中心围绕“爱有天翼 进博有我”主题，组织党团志愿者以实际行动深入基层、支撑一线，前往泰兴路营业厅开展美丽窗口志愿服务。志愿者们根据服务工作安排准时到营业厅报到，引导用户通过自助终端查询，扫码绑定小翼管家APP，线上办理简单业务，指导用户设置手机、解答用户携号转网、套餐资费、终端设置咨询等工作，协助营业厅做好客户服务分流，以“为群众办实事”的诚心、耐心专业的服务行动践行着中国电信“用户至上，用心服务”的服务理念和“奉献、友爱、互助，进步”的志愿服务精神。

集团客服中心团总支前往石门二路社区文化活动中心开展“手机门诊”志愿活动，同时为中、老人提供手机辅导与反诈宣传。志愿者们耐心细致的服务得到了社区居民和工作人员们的一致好评，也为企业树立了良好的正面形象。



2023 年爱有天翼，进博有我美丽窗口服务



开展“手机门诊”志愿活动

促进就业

集团客服中心执行《中国电信国漫智能机集团客服热线实习生管理办法》，完善实习生在培训阶段及现场实习期间的管理，按照“60天优质客服养成法”进行训练，安排实习生进入现场实习。实习采取旁听、实际操作等方式进行，帮助实习生熟练掌握相关技能，达到实习目的和所在学校毕业要求。培训结束并通过考核的，可正式上岗参加生产。实习结束后，如有意向继续在国漫/智能机热线参加工作的，由本人提出申请，经过热线综合考评批准后，根据国家用工标准，原则上可由“实习协议”转为正式劳动合同并享受合同规定内的相应待遇。

防灾救灾

集团客服中心认真组织员工参加办公大楼消防疏散、电梯困人、防汛防台演练。包括6月15日北泰大楼消防疏散、防汛防台、电梯困人、11月29日京泰大楼消防逃生等演练，通过演练让提升员工应急处置能力。中心于11月6日组织全员消防安全培训，11月15日组织新进员工和外包员工代表参观上海消防博物馆，持续提升员工安全意识及

应对突发事件的能力。



组织参加北泰大楼消防应急疏散演练

四、责任展望

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是贯彻落实党的二十大精神、承上启下之年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是落实中国工会十八大精神的开局之年。

集团客服中心将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚决践行以人民为中心的发展思想，持续提高理论和业务水平，快速适应形势变化，通过全面深入实施云改数转战略，成为推动战新业务发展的服务引领者、贡献者，推动战新业务进入企业主流程，不断塑造高质量发展的新动能新优势。同时，进一步树立正确的政绩观，支撑集团开展客户服务领域专项治理工作，大力推进客户服务突出问题的解决。

集团客服中心工会将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，全面贯彻落实习近平总书记在同全总新一届领导班子集体谈话时的重要讲话和中国工会十八大精神，紧紧围绕公司及中心年度工作目标，坚定践行云改数转战略，增强职工的内生动力，团结带领广大职工，扛起企业改革发展的使命责任，助力国企央企做强做优做大，听党话跟党走，加快建设创新型企业，全面推进高质量发展。

集团客服中心将继续擦亮“集客e家亲”工会服务品牌，提升职工生活品质。深入调研职工的需求，按照“员工有需求，现实有条件”的基本原则，持续改善职工休息室和办公环境，在北泰休息室增加员工需求集中的设施设备，如护眼仪、书籍等，开展职工喜闻乐见的文体活动，并探索形式更加丰富的亲子类活动。持续推进员工健康服务行动，建立“工间”生活圈，通过工作场所健身，养成健康好习惯，改善久坐少动的状态。继续推动工会服务的数字化转型，在线上平台进一步增加员工生日祝福等功能，并将休息室、妈咪小屋等工会服务阵地资源上线“随身办”数字地图。着力锻造中心工会的心理子品牌，开展心理健康类活动，持续关注职工们的心理状态，帮助职工进一步舒缓心理压力，正确认知情绪。

集团客服中心坚持以职工为中心的工作导向，常态化做好关心关爱和困难帮扶工作，包括节假日慰问、生日慰问、六必访六必贺等，切实维护职工、竭诚服务职工。在元宵节、“三八”妇女节、“六一”

儿童节等节日，组织开展健康向上、寓教于乐的文体活动，营造浓厚的节日氛围。开展“智联新时代，阅读越幸福”智慧书柜读书活动，以及“世界读书日”活动，鼓励职工“多读书、读好书”，丰富职工精神生活。

集团客服中心将继续对所有供应商进行认证、评估，并完善供应商沟通机制和投诉处理机制。坚持贯彻与供应商的合作共赢，促进供应链持续发展；严格要求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，以书面形式签订合同，并使用中国电信制定的合同范本，确保合同履约率达到 100%。

集团客服中心将落实节能减排措施，实现企业降本增效，提倡无纸化办公，优化内外部环境建设，做好责任区安全检查，因地制宜创造条件绿化办公场所，为员工创造整洁舒适健康的工作生活环境。

五、报告附录

无