



中国电信股份有限公司上海电信帐务中心

2019 年社会责任报告

责任是一种载体，能够使得企业价值最大化



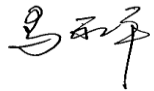
目录

一、 公开陈述	4
二、 基本情况	5
三、 报告内容	6
1、 保障员工权益	6
(1) 理论学习	6
(2) 员工教育	7
(3) 员工录用	8
(4) 劳动保护	9
2、 诚信生产经营	10
(1) 诚信经营	10
(2) 诚信服务	12
(3) 利润与经济效益	13
3、 参与社会治理	14
(1) 参与文明共建	14
(2) 志愿服务	14
(3) 救灾捐助	15
4、 绿色环保形象	16
(1) 环境管理	16
(2) 低碳节能	17
(3) 环保形象	18

四、 报告预期与展望	18
1、 经济（或服务）效益	19
2、 社会效益	19
3、 环境效益	19
4、 对员工、供应链伙伴的期望	20
五、 社会评价	20
1、 社会荣誉	21
2、 领导关怀	21
3、 公众反响	21

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海电信帐务中心（以下简称“帐务中心”）把履行社会责任作为企业可持续发展的必然选择，在发展过程中始终谨记自己社会公民的身份，并确立了“责任胜于能力”的指导思想，认为“责任是一种载体，能够使得企业价值最大化”，积极主动地履行相关职责，把社会责任视为企业应尽的义务。在工作实践中，逐步形成了履职三步法：即第一步清楚了解社会责任是什么；第二步清醒认识自己能做什么；第三步明白怎么做达到最好效果。通过三步法形成良性工作循环，使得履行社会责任融入企业日常工作中，并成为促进企业发展的一大动力。一直以来，帐务中心切实履行社会责任，把共同利益高于一切作为企业精神，把经济发展和履行社会责任有机统一起来，加强管理水平，不断提升经济效益，缓解社会就业压力；聚集重点，不断提升服务社会水平；诚信守法；保护环境；以人为本，关爱员工；热心公益事业，积极奉献社会。本社会责任报告内容真实有效。

中国电信股份有限公司上海电信帐务中心 主任： 

二、基本情况

帐务中心是上海电信计费出帐、资金回收、帐务服务的专业管理单位，也是中国电信上海公司面向 2200 万客户的服务窗口。帐务中心是财务非独立核算国有企业。属于服务行业的企业类文明单位，经营性文明单位。截至 2020 年 3 月 31 日，帐务中心在岗职工 105 人，其中合同制在岗员工 100 人，派遣制员工 5 人，平均年龄 42 岁；学历层次：硕士研究生 11 人，大学本科 72 人，大专 97 人，占总职工人数的 90.65%；具有专业技术职称资格 14 人，其中高级 10 人，中级 39 人。帐务中心党总支下设 3 个党支部，党员 58 人。本报告由帐务中心办公室牵头，会同中心其他部门共同完成编制工作。

帐务中心全面接应集团公司“三个三”战略要求，坚持以高质量党建为统领，高质量发展为中心，探索发展“智慧帐务 2.0”，以“客户服务智慧化、帐务运营智能化”为目标，强化客户服务能力、业务提供能力和高效协同能力，提升运营管理效率，提升电子帐务规模，提升帐务品质服务。着力引领全体员工有效提升企业整体实力，树立了现代企业的文明新形象。2019 年，帐务中心开展群众性质量管理活动卓有成效，“帐务极速 QC 小组”成果荣获全国通信行业优秀成果一等奖；取得了信息通信行业企业社会责任优秀企业称号。

企业文明单位创建工作是一项提升企业综合素质和能力的综合系统工程，帐务中心一如既往，加大文明建设力度，以建文明企业，树行业新风为己任，以创一流企业为宗旨，勇担责任，勇创佳绩。

三、报告内容

本报告按规模以上文明单位，依据《上海市文明单位社会责任报告编制说明》的内容和要求，对单位履行社会责任方面提供了详实的社会责任报告。本报告全面反映了帐务中心通过完善基础管理、优化资源配置，严格贯彻执行，在保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理和绿色环保形象等社会责任方面所做的工作。所引用的数据为 2019 年元月 1 日到 2019 年 12 月 31 日的的数据，数据内容准确无误，真实可信（本稿用于对外发布，因涉及商业秘密故相关数据隐去）。本报告编制主要遵循《上海市文明单位社会责任报告编制说明》中有关“企业”文明单位社会责任报告指标要求。

（一）保障员工权益

1、理论学习

2019 年以来，帐务中心在公司党委正确领导下，紧紧围绕学习党的十九大精神，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，牢固树立“四个意识”，积极开展理论学习，持续健全学习制度。坚持每月至少一次的党建理论和党务知

识学习宣贯，廉洁自律，遵章守纪，为推动全面提升帐务运营智慧化水平，实现智慧帐务 2.0 转型升级发展目标提供有力的思想组织保障。

帐务中心高度重视精神文明创建工作，紧抓学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神主线，制定《帐务中心 2019-2020 年文明创建规划》、《2019 年度帐务中心培训计划》等大力弘扬社会主义核心价值观，成立文明创建领导小组和工作小组采用各类形式，高标准开展精神文明建设工作。通过创建活动，营造良好的企业氛围，形成领导班子廉洁高效，员工素质不断提升，用户至上服务创新，年度任务圆满完成，企业品牌广为人知的先进集体。

2、员工教育

帐务中心领导班子高度重视构建与企业生产相适应的企业文化，坚持以文化建设为抓手，努力建设一支善于沟通合作，具有强大凝聚力的团队，因此，打造“亲和帐务人”品牌成为帐务中心企业文化建设的核心目标。帐务中心重视员工教育，实施《员工学习教育培训积分奖励办法》，利用中心组学习、党团组织生活会、班组学习等形式开展形势任务教育；开展“不忘初心，牢记使命”教育主题活动；践行道德教育，组织全体员工学习《员工职业操守守则》和《员工奖惩管理办法》，增强员工企业责任感；倡导文明风尚，宣

传社会主义核心价值观。建立了以行政领导为第一责任人、党政工团齐抓共管的创建工作格局，落实管理部门，由专人负责创建工作的具体实施，班子团结协作，强化“亲和帐务”品牌。

帐务中心积极组织各类精神文明创建活动，开展市民修身行动。开展以“大国声音”为主题的道德讲堂；组织农村实践修身活动；组织“市民修身，文明礼让”——交通安全法规专题培训；开展“我们的节日”、“我与祖国共奋进——国旗下的演讲”、国家安全日等爱国主义宣传教育；开展“学宪法”等法制宣传教育；开展“每月之星”评比活动，发现身边员工闪光点；以形势教育、技能培训、劳动竞赛等特色活动为载体，提升员工的综合素质。市民修身行动参与率100%，积极践行了社会主义核心价值观和企业文化理念。

一年来培训工作围绕公司发展目标，聚焦中心“智慧帐务2.0”发展任务目标，中心共组织了各类培训84期，参加培训学员累计760人次，培训课时累计3171.5课时，培训覆盖率100%。按规定提取和使用职工教育培训经费，2019年帐务中心教育经费实际支用数为316,937.09元，其中职工参加业务技术类培训费用88,189.06元，骨干员工培训费用167,427.27元，管理人员培训费用61,320.76元。

3、员工录用

截至 2020 年 3 月 31 日，在岗职工 105 人，其中合同制在岗员工 100 人，派遣制员工 5 人，与员工总数的比例合规。2019 年帐务中心根据业务的变化，积极做好岗位人员的配置，晋升岗位 23 人。全年完成电信合同制员工劳动合同续签 3 人，变更岗位聘任书 5 人，规范签订率达 100%。对新招录的人员，开展新入职员工集中培训，在岗带教培训，促进人才快速成长。

帐务中心鼓励员工参与各类先进评选，积极开展“两优一先”，“每月之星”等各级先进典型选树活动。为激发人员活力，鼓励员工围绕建设“智慧帐务”目标，组织帐务“每月之星”评选活动，针对在运营智慧化工作中做出的贡献进行总结，评选出骄傲的帐务之星；为树立标杆，激励广大党员不忘初心、牢记使命，在建党 98 周年前夕，表彰了一批优秀共产党员、优秀党务工作者、先进基层党组织。帐务中心团总支获集团公司五四红旗团组织。

4、劳动保护

依法保障员工权益是企业的重要职责。帐务中心按照国家及本市有关规定，每月为员工缴纳养老、公积金等福利费；根据员工工龄，为员工提供年休假待遇。2019 年，中心为全体员工进行体检；开展高温慰问；投保人身保险、职工互助

补充医疗保险。劳动保护费从2018年的41.62万增长至2019年的43万。

一年来，中心加强“妈咪爱心小屋”建设，对哺乳期女工给予特殊关怀；为每位员工配备了“工位安全逃生应急包”；为阅览室更新书籍，在工作场地定期更换空气净化器滤芯，创造安全舒适的工作环境。

帐务中心本着“以人为本”和“安全发展”理念，制定了《上海电信帐务中心2019年度安全生产、治安保卫责任书》《2019年信息安全保密工作要点》《2019安全生产工作计划》《2019年帐务中心信息安全保密知识培训计划》。一年来举行五次安全生产和信息安全教育培训，培训率100%。开展了触电、消防事故应急预案演练；加强生产车辆的安全管理；每月组织兼职驾驶员的安全学习；落实做好防汛防台工作。帐务中心与每位员工签订了“帐务中心安全生产承诺书”，使得安全生产工作的落实做到横向到边，纵向到底，全员落实。2019年，帐务中心没有发生任何生产安全事故和交通责任事故，确保了中心的生产安全。

（二）诚信生产经营

1、诚信经营

帐务中心坚持诚信体系建设，用实际行动赢得社会的广泛认可和赞誉，促进社会和谐。帐务中心严格按照《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》等法律法规以及公司制订的《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，在公司授权经营管理范围内从事经营服务活动，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。

帐务中心接应公司内部控制管理的要求，秉承风险防范与效率提升并重的理念，结合中心内部业务特性，建立了较为完善的内控管理制度，并持续梳理优化内部控制管理：年度根据公司内控实施细则修订本单位相关内容，2019年3月中国电信股份有限公司上海分公司帐务中心内控权限列表至2019版；成立内控评估团队，对内部控制进行自我检查，分析和评价其设计和执行的有效性，发现并不断改进内部控制缺陷，以更好地实现内部目标。另外，帐务中心于10月更新中国电信股份有限公司上海电信帐务合同管理办法，一律按规范合同模板导入OA合同管理系统，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。2019年合同履约情况：支付类合同都按

合同文本规范要求按时、按规范履约；对收入合同也按合同要求执行，履约执行率均为 100%。

中国电信股份有限公司上海分公司在“上海市公共信用信息服务平台”信息查询结果属于守信人名单；各财务年度依法纳税，2019 年度中国电信股份有限公司上海分公司为 A 级纳税信用等级。

2、诚信服务

帐务中心坚持以党建为核心，秉承“诚信精神”，深入推进“智慧帐务”发展。2019年，帐务中心通过推进“帐务小智”迭代升级，持续提升政企帐务服务智能化水平；推动帐务流程重构，形成符合互联网化要求的核销流程；依托新媒体帐务平台建设，系统管理大型客户帐务关系；设计打造“一站式收银台”，实现渠道支付能力的在线快速接入；以数据为驱动，精确化营销减少纸质帐单，借力市政府倡导的“低碳行动”，提升了线上支付占比与销账实时率；运用服务差距模型解决帐务服务难点问题，降低了帐务咨询投诉，人工话务量持续下降。帐务中心手握大量用户数据，但客户信息保存完好，信息安全有保证，没有侵犯客户信息权的现象。

企业形象需要社会各界的评判，为打造诚信形象，帐务中心聘请了 12 位来自各行各业人士作为服务质量社会监督

员，接受他们对帐务服务工作的检查和监督，不断听取意见并及时改进。

诚信的企业形象需要诚信的企业行为。帐务中心视用户的投诉、意见反馈为宝贵财富，客户服务部门对每位用户的投诉都赋予 100% 的认真态度，做到服务过程用心、帐单查证细心、投诉倾听静心、疑惑解答耐心、消费明白放心，确保每位用户都可以满意而归。2019 年，中心在推进“诚信服务”上取得了丰硕的成果，各项服务指标均严格受控，全年帐务投诉处理及时率、合格率、满意度均达到 100%，全年开帐准确率 100%；全面完成 2019 年度目标任务。

3、利润与经济效益

帐务中心是上海电信计费出帐、资金回收、帐务服务的专业管理单位，也是上海公司面向 2200 万客户的服务窗口，帐务中心拥有先进的帐务处理系统和高速帐单打印、套封生产设备。每月约寄发帐单 350 万份，电子帐单 200 万份，线上支付占比已达到 82% 以上。

作为上海电信帐务处理专业单位，帐务中心面向市场，面向客户，面向价值管理，积极构筑了业务四个中心、服务四个层面、发挥四大功能。认真履行上级公司赋予的职责，利用现有设备和人员承接社会业务，2019 年，完成自营收入 1298 万元。

一直以来，帐务中心按时为员工缴纳各项社保费用，职工收入稳步提高，同时未受人社部门等行政等任何处罚。

（三）参与社会治理

1、参与文明共建

帐务中心牢固树立企业是社会公民的观点，从构建和谐社会、和谐企业的高度出发，以弘扬社会主义精神文明、互助互爱思想为指导，热心公益事业，尽自己最大的努力投入社区共建、志愿服务等工作，力求企业与社会共同进步。

帐务中心与所属街道签订共建协议，实行优势互补，促进地区精神文明建设。帐务中心承诺积极支持与参与陈家宅居委会关于争创文明城区的工作与活动。在“满意在徐汇，服务在基层”活动中，帐务中心主任马永平作为徐汇区人大代表，与陈家宅居委干部商讨停车难问题，共同研讨并解决了问题，社区满意度极佳。

“国无防不立，民无兵不安”，无论是经济建设还是社会事业发展，都需要强大的国防力量作为支撑。帐务中心一如既往支持部队建设，每年八一期间，中心皆开展“迎八一进军营”开展国防教育与军民共建，并组织安排基干民兵参加训练，积极体现帐务中心参与双拥工作的社会责任，营造爱军拥军的氛围。

2、志愿服务

弘扬志愿者精神，追求社会贡献，志愿服务彰显的是奉献与大爱。帐务中心将志愿服务作为提升员工素质的载体之一，积极组织与踊跃参与各类公益活动，开展“创美丽家园，志愿者在行动”等主题实践活动。单位员工志愿者实名注册达 30%，在岗党员志愿者覆盖率 100%。

帐务中心志愿者队伍是上海市首批“上海好心人”公益服务接力队，2019 年，志愿者积极参加了以电信帐务服务为主的学雷锋社区为民服务、街道垃圾分类宣传推广、高峰时段交通协管、以及帮助和关爱脑损伤儿童等活动共计 3 次，员工参与志愿活动 48 人次，帐务中心发扬了便民为民、奉献爱心的文明风尚，员工增强了社会责任感，成为传递正能量的使者。

3、救灾捐助

热心公益事业，积极奉献社会。一直以来，帐务中心都是倡导员工以自己所能献出一份爱心，并积极组织开展各类献爱心捐款活动和无偿献血活动，员工 100%参与，不少员工还积极参加社会捐款活动，积极奉献社会。

2019 年帐务中心开展了“捐一日工资、献一份爱心”捐款活动，共计 15372 元。党团员志愿者积极参与“甜橙树”好心人团队活动，深受社区居委干部和居民称赞。

2019 年新春佳节之际，中心领导携部分党员走访了共建

居委——徐家汇街道陈家宅居委会，并与困难居民进行亲切交谈，仔细询问困难居民生活情况，通过党建翼联对口帮扶了两名较为困难的青少年，支持和鼓励居民以乐观的心态坚强面对病情。捐助困难居民，送去关怀与祝福。

（四）绿色环保形象

1、环境管理

2019 年，帐务中心紧紧围绕文明单位关于环保方面的具体要求，坚持三个原则，即企业发展与节能减排相结合的原则、管理创新与技术创新相结合的原则、企业自身节能与助力社会节能相结合的原则。以实际行动全力打造绿色家园，实现企业与环境的和谐发展。

帐务中心将环境建设作为企业文化建设的重要组成部分，每年设置专项资金用于环境优化，2019 年继续投入绿化布置与养护费用，环境清洁整齐，设施布局科学合理。帐务中心响应政府号召，针对垃圾分类进行广泛宣贯，增设分类垃圾桶，教育员工主动进行垃圾分类，保持习惯。所有办公场所和机房，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。

帐务中心注重卫生管理，定期组织职工代表到职工食堂进行环境卫生和食品安全检查，确保职工用餐质量。持续加强无烟环境建设，根据上海市人民政府关于在公共场所实行

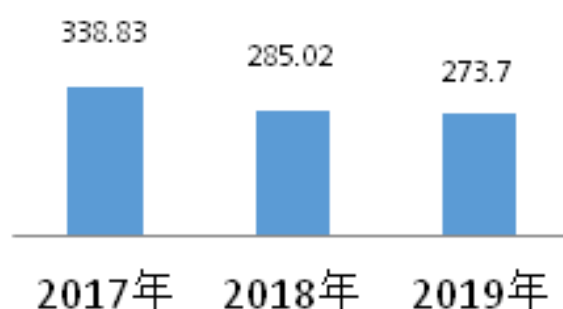
全面禁烟条例的精神要求，为响应市政府的号召，出台帐务中心控烟制度，撤销办公大楼内部所有吸烟点，一年多来，得到了广大员工的大力支持，禁烟情况良好。

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，帐务中心严格遵循有关政策，成立节能减排领导小组和节能减排工作小组，落实办公室为主管部门，负责监督和管理，对用水、用电及办公用品申领采取控制措施。落实专业部门负责保证通信机房设备正常运行的前提下，通信机房空调的温度设置为 24 度。帐务中心将用电量纳入各部门绩效考核中，各办公区域空调温度设置统一标准，进一步提升员工的节能意识，真正做到节能环保。2019 年以来，未有发生环保部门行政处罚的情况。

通过每年与水电煤等单位的节能减排宣传月活动，努力践行企业社会责任，打造了文明企业形象。纸质帐单打印量从 2014 年 1 月的 625 万份/月，下降到 2019 年 12 月的 273 万份/月，累计减少 352 万封/月。按全年估算，减少用纸约 828 吨，挽救十年生树木 16300 株，减少碳排放 65%，间接减少了纸浆生产污染。

纸质帐单打印量（万/每月）



3、环保形象

帐务中心一贯倡导绿色环境、绿色生活的理念，积极配合公司开展“降本增效”相关工作，大力宣传“绿色环保、节能减排”环保理念，广泛宣传桌面添绿、电子帐单、减少车辆出行等环保理念，以桌面添绿为载体，为员工添置绿色植物；员工带头使用电子帐单，减少纸质帐单；对接支付宝、微信支付，大力推广电子帐单，扩大电子帐单申请渠道，优化在线支付流程与客户感知；干部自觉带头减少用车出行，低碳环保，通过推进绿色环保、节能减排等系列行动，环保理念已植入人心，员工都能自觉保护环境并起到积极作用，为帐务中心可持续发展提供了坚强的发展基础。2019年，工会组织员工开展“安康杯”系列劳动竞赛和节能减排知识竞赛，参与率100%，帐务中心无环保方面的违规负面事件。

四、报告预期与展望

1、经济（或服务）效益

面对激烈的市场竞争，帐务中心将积极面对移动互联网时代的增值业务，创新自营内容和产品，继续强化业务运营与支撑，提供用户专业的帐务管家服务，打造亲和帐务服务品牌。为客户提供深层次的帐单信息咨询，增加业务的粘合度和附加值，做好重点客户的维系，确保帐务生产和服务能力稳步提高。围绕“帐务小智”产品的开发与迭代，助力解决政企客户帐务服务难题。

2、社会效益

充分发挥“好心人”公益服务队作用，积极组织参加城市公共管理和精神文明建设各类主题实践活动，积极开展以电信帐务服务为主的社区便民服务活动，协助社区开展丰富多样的群众性创建活动，积极与所在地区的交警、居委、企事业单位开展同创共建活动；为大、中学生思想政治教育社会实践活动提供场地、人力等资源；积极参与市文明办、新民晚报等联合开展的“为好心人服务”团队活动和开展拥军优属等同创共建活动，努力形成助人为乐、关心他人、服务社会、奉献爱心的企业新风尚。

3、环境效益

聚焦市政府倡导的“绿色环保，节能减排”理念，紧贴用户需求，持续优化电子帐务工程，降低纸质帐单量。建设

节约型企业，落实节能减排措施；严格执行环境卫生责任制，卫生防疫体制健全，垃圾减量分类，卫生工作达标；因地制宜创造条件绿化企业公共场所，完善和优化员工的工作环境。

4、对员工、供应链伙伴的期望

坚持人才强企工作目标，2019 年以重点工作团队及专业工作室为核心，持续推进智慧帐务专业人才队伍建设；落实二级人才责任，建立二级人才共享平台，试行内部人才共享结算激励，努力提高人才共享效率。

建立以实现“双赢”为目的供应链伙伴关系。了解相互的企业结构和文化，解决社会、文化和态度之间的障碍，同时在企业之间建立起统一的运作模式或体制，解决业务流程和结构上存在的障碍。保持良好的沟通，建立相互信任的关系、长期稳定的供应合同关系。

五、 社会评价

1、社会荣誉

一年来，员工队伍稳定，士气较高，工作业绩提高，成效明显。

2019 年，“帐务极速 QC 小组”获全国通信行业“优秀质量管理小组”称号。

2019 年，帐务中心保持“上海市文明单位”称号。

2019 年，帐务中心团总支荣获电信集团级五四红旗团组

织。

2、领导关怀

2019 年，帐务中心在持续创建活动中，得到了电信公司领导关心和具体指导，并就帐务中心开展创建工作进行点评，并给予了肯定。

3、公众反响

2019 年，帐务中心 ZWZX/F/SC/F-2016《质量/信息安全手册》所颁布的质量方针是“帐务准确高效、用户放心满意”，质量目标为“大客户满意度 ≥ 83 分、商业客户满意度 ≥ 81 分、公众客户满意度 ≥ 80 分”，经过全体员工不断努力，全年服务实施情况为：大客户平均满意度 = 87.36 分、商业客户平均满意度 = 84.99 分、公众客户平均满意度 = 85.04 分，达到目标值。

2020 年 7 月 5 日