

中国电信股份有限公司

上海东区电信局

2019 年度社会责任报告

目录

一、公开陈述.....	3
二、单位概况.....	5
三、主要参数.....	6
四、社会责任履行情况.....	7
4.1 员工责任.....	7
4.2 经济与服务责任.....	19
4.3 守法诚信.....	23
4.4 社区责任.....	32
4.5 环保责任.....	35
五、报告预期与展望.....	38
5.1 报告的预期绩效.....	38
5.2 报告展望.....	41
六、社会评价.....	43

一、 公开陈述

2019年是新中国成立70周年，是深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神的重要一年，也是决胜全面建成小康社会的冲刺之年。中国经济从高增速发展转向高质量发展。迅速发展的移动互联网、智能终端、云计算、物联网、5G等新技术新业务，既改变着我们的生产和生活，也改变着通信行业的业态。中国电信股份有限公司上海东区电信局秉承基础电信业务和信息化建设双促进、双提升的思路，在信息化领域助力社会各行各业转型升级，不断提升服务水平，让客户享受到信息带来的新生活，致力打造世界一流的综合信息服务提供商。

中国电信股份有限公司上海东区电信局在上级公司的领导下，坚持将社会责任融入企业的生产经营和管理。我们加强社会责任宣贯，帮助广大干部员工增强自觉履行社会责任的意识。我们以“党建翼联”为品牌积极参与社会志愿者服务，通过社区博士帽志愿服务团队深入社区。我们加快5G基站建设和规模商用，助力网络强国建设。我们积极参与上海的智慧城市建设、推进物联网小区建设，支撑民生、政务、企业等各领域的信息化，深入推进中小学信息化。我们加强节能减排管理，加大对基础配套系统的节能改造的力度，推广合同能源管理，有效控制能耗增幅。持续推广环保信息化产品，助力客户的节能减排与绿色发展。我们开展多种形式

的公益活动、扶危助困、党建联建并支持科教文卫等社会事业的发展。

我们向社会发布的社会责任报告，其目的在于全面系统地表述我们履行社会责任的理念、实践和意愿，使各利益相关方和社会公众能够更有效地监督我们的工作，帮助我们更好地履行社会责任。

我们衷心期望以本报告发布为新的起点，进一步增进与各利益相关方和社会公众的沟通与理解，与社会各界携手共进，共创美好生活，共促和谐发展！

中国电信股份有限公司上海东区电信局局长：



二、单位概况

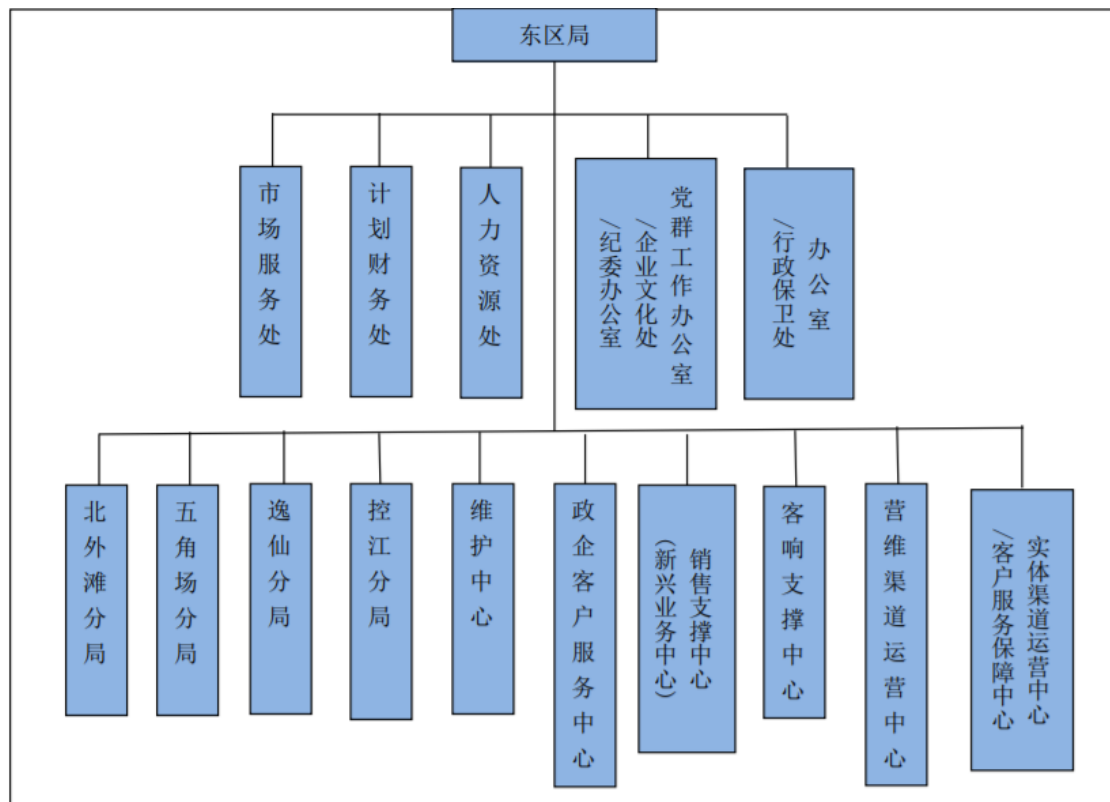
中国电信股份有限公司上海东区电信局是中国电信上海公司的直属单位（以下简称东区局），属于服务行业的企业类文明单位，是经营性的文明单位。东区局主要为上海市杨浦区全区和虹口部分区域广大用户提供通信业务，是地区信息化建设的主力军。

东区局业务范围覆盖 3G/4G/5G 移动通信、固定通信、数据、图像及多媒体通信与信息服务、系统集成、信息咨询等多个方面。从 2007 年开始至今，上海电信与杨浦区政府每年签订信息化协议。东区局作为信息化建设主要实施单位，肩负着信息化建设重任。信息化行业应用产品包括：医疗云（影像云等）、政务云、科创云（LSN）、车联网及物联网、教育云（云录播等）、翼支付、大数据、工作手机等。

东区局服务面积 70.5 平方公里，主要服务于杨浦全区域（60.6 平方公里）、五分之二虹口部分区域（约 9 平方公里）以及少部分的宝山区域（约 0.9 平方公里）。东区电信局服务辖区内常住人口 170 万左右，家庭数 70 万户左右。辖区内有 19 个街道镇：杨浦 12 个、虹口 6 个、宝山 1 个。

东区局现有在职职工 387 人。东区局党委下设 10 个在职党支部，在职党员 94 名，其中预备党员 2 名。入党申请人 41 名，党员占正式员工人数的 24.3%。

东区局组织机构如下：



三、主要参数

(一) 报告篇幅

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指导手册》的内容和要求，对单位履行社会责任五方面提供了较为详实的社会责任报告。报告篇幅共45页。

(二) 报告时效与覆盖范围

本报告全面反映了东区局从2019年1月1日到2019年12月31日期间，在履行员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社区责任和环保责任等社会责任方面所做的工

作。部分内容因工作的延续性可能超出上述时间段。覆盖范围为本单位、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

本报告主要遵循《上海市文明单位社会责任报告指导手册》中有关“企业类”文明单位社会责任报告指标要求进行编制。本报告所引用的数据为 2019 年度的初步统计数据，数据内容可能与最终数据略有差异。

四、社会责任履行情况

4.1 员工责任

东区局坚持“以人为本”的原则，积极维护员工的合法权益，并为他们的成长提供广阔的舞台；努力改善员工的工作和生活条件，使全体员工共享企业发展的成果；不断探索实践企业与员工双赢的新路子，推行员工积分，拓展员工职业通道，打造一流的员工队伍，从而为企业的发展，为社会发展提供更好的动力。

4.1.1 员工教育

东区局将教育培训作为对员工最重要的福利之一，在 2019 年度期间开展多种形式的教育活动，注重员工思想教育，重视员工技能提升，扎实推进社会主义核心价值建设，引导员工养成科学、文明、健康的生活方式。一是**加强形势任务宣传教育**。围绕年度工作目标和内部人才市场、全员积分等专题，

以形势与任务宣讲会、各类骨干沟通会、东区新声报等载体，解疑释惑，做到人人知晓，个个参与。二是**加强员工业务知识储备**。以“把师资请进来”的形式，助力后端人才队伍建设，成为中国电信上海公司首家综维及外包队伍人员有毒有害、低压、登高三类基本认证全覆盖单位，总计 79 人次通过培训认证，占参考人员总数的 89.8%。以“把学员送出去”的形式，安排学员参加外部培训或交流，或联合兄弟单位办班，或参加公开课程学习，了解行业动向与市场趋势，或参加公司部门岗位交流，学习公司规范政策和先进经验。三是**加强新常态下党员队伍建设**。以学习自查“三会一课”制度、与社区开展“党建翼联”活动等，拓宽形式抓学习研讨；以班子领导与其分管人员个别谈心、召开员工代表沟通会等，关注实效抓落实整改。结合公司党委两个重点项目“示范群体建设”和“集中整治形式主义、官僚主义”开展高质量党建工作，组织开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，党委班子领导开展“五个一”调研：即召开一次座谈会或参加一线单位的经营分析会、商机会等；访谈一位基层管理干部；深入一个划小单元（如：块长责任区、营业厅、一线工作现场等）；走访一个大客户；深入所在支部或党建联系点讲一次专题党课。不断丰富党员教育的内容，借助党建联建平台，不断推进“党建翼联”电信品牌，加强与社区的联动，开展各类便民服务，宣传电信业务，展现良好的企业形象。开展

党员微党课、微公益、微进步、微成果的“四微”行动，对照党员承诺标准制定践诺举措、发挥出党员敢于攻坚、勇于担当的引领作用。坚持定期召开二级民主生活会，扎实抓好“三会一课”制度，开展党章学习小组活动，加强党的基础建设。四是搭建平台载体助力青年员工成长成才。充分发挥青年员工的力量，深化“社区博士帽”志愿者服务团队建设，以商圈流动路演、“银龄翼学”青年公益讲堂等形式，加强电信业务宣传，推广智慧生活信息化应用，营造创新创效的环境。围绕岗位创新、技术攻关，持续推进“陆琴工作室”、史晴“全色彩”、“旭日东升”等工作室，其中“旭日东升”工作室被评为公司十佳工作室。

4.1.2 员工录用

创造就业机会，人尽其才是企业的使命之一。一直以来，东区局根据上海电信的统一安排，根据单位自身发展需要，积极创造就业机会，员工录用程序规范、透明，严格，没有在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民主歧视、种族歧视、宗教歧视和生理歧视，全局员工劳动合同签订率100%。

东区局在促进就业的同时，使各类人才资源得到合理配置，互为补充。对新招录的人员，开展入公司前集中培训，在岗带教培训，促进人才快速成长。

截至 2019 年 12 月 31 日东区局在职员工情况如下：

	合同制	派遣制	长病假	外出承包	合计
人数	352	9	6	20	387
占比	91%	2%	2%	5%	100%

	本科及以上	大专	高中（中专、技校）	初中及以下	合计
人数	193	99	86	9	387
占比	50%	26%	22%	2%	100%

东区局未存在使用童工、安排未成年工从事劳动的现象。

4.1.3 权益保护

东区局严格按照《劳动法》等各项国家劳动法律法规和上级公司的有关规定，把尊重员工的合法权益与稳步推进各项工作结合在一起，始终坚持以人为本，尊重员工、关心员工，建立和谐的劳资关系。

一是**员工休息与休假制度**。东区局充分保障员工的休息休假权利。按照《劳动法》和东区局 2019 年《集体合同》的规定，东区局实行每天工作 8 小时，每周 40 小时工作制，同时实行不定时工作制和综合计算工时工作制并存的工时制。

因生产、工作需要安排员工加班的，东区局严格按照《中华人民共和国劳动法》的规定执行。对员工的带薪年休假、探亲、婚丧、计划生育等假期公司均按规定执行。

二是员工定期健康检查。为确保员工以健康的身心积极投入工作，东区局每年都落实专款，为每位员工提供健康体检费用，充分做到以人为本，为员工提供了个性化的体检选择。体检结束后，医生为每一位员工出具一份健康体检报告，并根据各个员工身体状况给予相应的健康指导。此外，东区局每月组织邮电医院的医师上门为员工就诊配药，为基层各单位提供小药箱，配备常用药和紧急救护用品。

三是员工培训制度。东区局根据《上海市电信公司员工培训管理办法》中的相关规定，并结合区局实际情况，开展员工培训活动。以“全员覆盖”的形式，组织开展员工基础认证、知识更新认证的考试，近 300 人通过双认证考试，保证了员工岗位等级晋升资格，同时为进一步加强人岗匹配，拓宽员工职业晋升通道，对无基础认证人员开展适岗的针对性持证培训，开展经济师培训认证共计 17 人。在上海公司组织的云认证考试中，区局在第一批次考试中超额实现云认证人员、云人才人员发展数量目标。



(1) 课程的分布情况培训面向按岗位划分的各条线专业人员和一线员工，为加快云改人才培养，培训资源更多地往重点和转型业务倾斜投入，适应公司云网融合转型大方向。2019 年开展多项云改类课程，面向销售人员开展“添翼讲堂”。举办面向政企经理的“一月一训”，邀请公司各条线讲师为政企销售人员讲解云产品、普及云知识，并通过现场考试加深学员了解。

(2) 注重员工凝聚力提升建设。开展政企、公客、运营、维护、支撑等各条线绩优团队及员工的凝聚力提升培训，打破部门墙与条线隔离，加深区局横向部门之间的沟通交流，进一步激发自有及外包队伍人员活力，共计 90 人参加。

四是社会保障和保险实施情况。东区局社会保障和保险

实施情况良好。2019年，东区局按照国家的有关规定，为员工按时足额交纳各项社会保险费用和补充基金，为员工购买了团体人身保险和人身意外伤害保险，女性安康保险、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，很大程度减轻了员工的后顾之忧。按照2019年上海电信公司《集体合同》的规定，东区局为在职员工参保一份“医疗补充保障”险，保障期内员工因意外伤害或因病住院可获得住院津贴。

五是保护员工的隐私权。东区局重视员工的个人隐私，适用科学的隐私管理，充分尊重员工的隐私权利，以尽一切可能提高人力资源管理效益，减少和避免劳资纠纷，最大程度上促进和谐劳资关系持续、健康发展。

六是充分发挥工会作用。东区局工会在上级工会的领导下，始终坚持把平等协商、集体合同制度作为构建和谐劳动关系、维护员工合法劳动权益，在平等协商中，努力实现“共建共享”。**在民主管理方面**东区局每年召开职工代表大会，领导干部述职大会、将工作总结与计划、区局培训经费及业务招待费使用情况等提请职工代表审核，并签署集体协商协议，操作规范不流于形式。坚持职工代表、党代表参与区局局务会旁听制度和职工代表巡视制度，扩大员工知情、参政的途径。推进东区局三级民主管理，成立基层单位民主管理委员会和工作小组，建立部门民主管理台帐，营造员工参与民主

管理的和谐氛围。在拓宽领导班子沟通渠道方面，通过局长信箱、领导班子接待日、支部一对一谈心、舆情信息分析研判等，关注解决员工诉求，及时解决一线难题。在文化建设方面东区局通过《东区新声》报刊、微刊、部门宣传栏等载体，发挥文化引领作用。在大力弘扬电信企业文化，开展“高质筑美好，同心创价值”主题实践活动。开展全员读书周活动，组织参观杨浦图书馆、分享读书心得等。在关爱员工方面，积极落实员工实事项目，投入专项经费，推进“四小建设”。“健康翼梦”午休充电绽活力项目获评集团公司关爱员工优秀案例选编，“欢乐伐木雷”亲子家庭日活动获评上海公司优秀文体活动案例。2019年共慰问献血、患病及生活困难员工60人次，发放补助28800元。在精神文化生活方面，2019年东区局以“全民健身日”、“翼起来塑形”、安康杯竞赛等为载体，开展员工喜闻乐见的各项文体活动，丰富员工精神文化生活，减轻员工工作压力。组织开展“三八”妇女节活动、迎新会、女职工周末学校、六一亲子活动等，让广大员工在娱乐的同时增进彼此的友情。东区局还充分发挥员工爱好和特长，组建了羽毛球、乒乓、瑜伽健身、摄影等兴趣团队，定期开展团队活动。2019年，东区局工会获评集团公司模范职工之家和上海公司模范职工之家等荣誉称号。



4.1.4 安全保护

2019年东区局紧紧围绕公司安全工作精神，认真落实各项规章制度及安全生产责任制，严格按照安全生产的工作目标，全面贯彻“安全第一、预防为主”的方针，实现区局安全形势平稳可控。牢固树立“以人为本、安全发展”的理念，强化安全生产管理，持续加强安全监管力度，提高各类人员的安全生产意识和防范能力，着力推进区局的安全生产保障能力建设，确保全年不发生各类安全责任事故。

一、明确安全责任，增强管理者、员工风险意识

年初调整制定东区局年度安全考核指标并与基层部门签订年度《安全生产、社会治安综合管理责任书》；与全体员工签订《安全承诺书》《安全告知书》、与涉密岗位人员签订《2019 年新版保密协议》、与持准驾证驾驶员签订《交通安全承诺书》。使安全责任到部门，风险意识到每位员工。

二、组织开展各类安全检查

2019 年组织各类安全检查。在春节、五一、十一、进博会和汛期等重点时段，坚持，检查、整改、再检查、再整改的做法，全年组织日常安全检查、消防安全检查、车辆安全检查、信息安全检查、节前安全检查、施工现场安全检查、夜查等安全检查 36 次，提出安全隐患和改进建议 60 项，均已按要求在规定时限内落实了整改措施。



三、全民参与构建企业安全文化

安全教育宣传。强化员工安全教育培训：组织 4 人参加“三类人”安全持证培训，组织员工观看《小安课堂》视频、组织员工学习消防知识、道路交通安全知识、开展全员网络信息安全知识动画视频学习、组织全员参加“五法”普法知识竞赛、组织全员网络与信息安全培训考试等。邀请公司安管部副总经理对区局领导及中层干部进行了网络与信息安全专题培训。

组织了多项安全应急预案演练：电梯困人应急预案演练；安全生产月消防疏散、防汛防台、窨井作业演练；119 消防宣传日活动；HW-2019 网络攻防实战演习专项行动演练；迎国庆、护进博网络安全保障演练；互联网内容安全应急演练等。

四、网络信息安全

进一步落实网络与信息安全责任制，东区局明确了网络与信息安全领导小组及组成人员，并制定了“月度议事”机制，按照分工，全面推动、逐项落实，做好网信安全各项具体工作。

五、安全生产和劳动保护

2019 安全设施维护及更新。控江大楼消防喷淋改造；五角场分局消防告警更新改造、打虎山路营业厅视频模拟改数字改造；控江大楼道闸新建项目。对人员车辆进出存在的安全隐患进行了梳理，制作临时出入证 120 张；更新了局站办

公共场所安全责任防区 50 张。2019 年 11 月，东区局获得由市公安局治安总队核准颁发的“治安安全合格单位”。

组织开展年度安康杯劳动保护竞赛各项活动。落实劳动保护和防暑降温专项工作，防止触电、高坠、中毒、中暑等事故的发生。6 月份全国安全生产月，组织开展“十个一”活动，通过宣传、专题、生产安全预案演练及职工代表安全生产巡视等方式，提高了员工安全意识。

2019 年“5.25 交通安全宣传日”活动邀请杨浦交警支队民警现场开展了全体驾驶员交通法规安全培训。积极与车辆维保单位沟通，全面加强车辆的随修服务，车辆维修单位全年共开展三次上门巡检服务，及时消除车辆安全隐患 50 多处，确保区局车辆无事故。



4.2 经济与服务责任

作为上海市信息化建设主力军，东区局在上海公司的统一部署下，牢牢把握上海“十三五”发展机遇，千方百计努力提升区域信息化的水平。

4.2.1 利润与经济效益

(1) 深耕区域市场，推动公客市场高质量发展。组织开展“小区亮剑”、“雷霆行动”、“万区攻坚”等精准销售活动，实施区隔小区性质、高低渗透率攻坚等举措取得一定成效。宽带计费用户月均离网率 2017 年以来连续三年保持在 1%，排名公司市区局第一；宽带质量活跃度占比 96.41%，排名公司第一；公客移动出账号卡数从 2016 年末 38.4 万张发展至 2019 年末达到 84.1 万张，渠道管理有效深化，销售能力不断提升；2019 年专营渠道智慧家庭专项任务提前完成年度目标。

(2) 优化管理机制，加快政企市场拓展。建立行业总监负责制，优化管理体系，强化政企管控机制，提升政企销售组织能力。建立新产品新业务培训机制，提升客户经理销售能力。2017 年至 2019 年，政企收入增长率分别为 4.7%、2.6%、1.2%，在市场需求趋于饱和的情况下，连续三年保持正增长；加强楼宇市场管控，完善相关制度和考核办法，推行代理商红黄牌机制；建立直销渠道和全业务代理渠道的协同机制，提升楼宇市场拓展能力。从 2018 年至 2019 年，楼宇收入同

比提升分别为 1.7%，3.5%；签约楼宇收入同比提升 15.4%，排名市区局第一。

(3) 建立云业务销售体系，努力实现新兴业务规模化发展。2019 年东区局在政府服务、智慧公安、新型城域物联网专网、垃圾分类、军民融合等方面均有新的突破，完成杨浦区社区事务中心双链路租赁项目、虹口区政务通平台建设项目、全区居委会和睦邻中心的基础网络链路租用项目、杨浦消防政务外网项目等，合计项目合同金额超 500 万元；成功中标杨浦区电子胶片和影像云项目，3 月 26 日与岳阳医院签署“双千兆+智慧医疗”战略合作协议；建成覆盖整个杨浦区的教育专网。

(4) 完善项目总监机制，有效促进业务发展。持续完善项目总监负责制，打造线路总监、视频总监、政务云总监、校园网总监的运营工作模式，2019 年政企支撑小 CEO 转变工作思路，承接了区域内 76 幢政企楼宇、173 家大客户的政企定标业务的售前方案、售中资源建设、业务订单管控等一体化服务支撑工作，实行政企业务支撑一点接应，为业务发展提供支撑服务。

4.2.2 产品与服务

(1) 产品符合相关标准。中国电信上海公司的产品创新、测试、开发严格按照国家的法律法规规定的安全标准执行，保证开发出的电信业务和产品要符合中国电信的信息化规

范体系。东区局属于中国电信上海公司的直属单位，发挥全业务经营、营业网点广、各类渠道融合协同、维护等优势，竭诚为经济社会发展提供优质高效的信息服务。

(2) 产品销售服务体系。东区局严格执行上海电信公司建立的一整套通信产品采购和销售服务体系实施 MSS（管理支撑系统）系统，完善企业管理信息系统，促进企业内的数据共享、实现企业日常工作从职能管理向流程管理的快速转变，有效利用企业各类资源。

坚持“用户至上 用心服务”的服务理念，坚持以客户为中心、坚持问题导向驱动、坚持结合“服务差距模型”，完善服务体系建设，深化服务即业务、服务即网络、服务即产品的大服务理念。完善大服务体系建设，推进三全服务体系的建设，持续提升客户感知。

(3) 客户信息安全和客户隐私。在客户服务合同范本中对客户权利、帐户权限管理、客户隐私保护、客户信息使用等做出明确规定。在业务开发中，公司也对一些存在信息安全潜在风险的业务预先采取了相应的保护措施。公司对合作伙伴在信息安全方面也有严格规定，要求所有合作商签订《安全保密协议》，不得非法泄露和传播客户信息。

(4) 产品服务制度创新。为深入开展文明行业创建工作，东区局实施四项服务举措，关注窗口服务细节，完善服务体系，切实提升全业务的服务水平。东区局打造良好的服务环

境，提升窗口服务水平，健全服务管理体系，投诉处理指导机制，服务督办机制，加强代理渠道服务管控。区局成立了“装维”平台，对安装工单“预约”、“改约”集中管控。开展服务质量评价工作，通过月度分析汇总，评比、通报，根据客户意见建议，进一步完善流程。

(5) 产品质量管理体系认证。2002 年至今，东区局根据上海电信公司要求不断导入 ISO9001/TL9000 质量管理体系标准，确立了以公司总部为中心，东区局为责任分中心的二级质量管理体系。上海电信公司成为中国电信集团内首家整体通过 ISO9001/TL9000 质量管理体系认证的省级公司，实现了在国际化标杆管理水平上的对标，并每年均顺利通过体系认证审核。

4.2.3 对价值链伙伴的责任

(1) 采购制度。东区局坚持上海电信公司采购管理工作要求，紧紧围绕“价值采购、绿色采购、阳光采购”三大采购理念，严格执行《中国电信上海公司采购与供方评价控制程序》，该程序规定了对本企业提供物料及服务的供方进行选择、评价、控制和重新评定的原则和方法，规定了物料及服务的采购实施方法，在日常工作中对采购过程及供方进行控制、评审，确保所采购的物资以及提供的服务符合规定要求。既加强了对合格供方的管理，充分保障其合法利益，又要实现企业利益最大化，真正实现企业与合格供方的双赢，

为双方和谐发展创造条件。

(2) 保障供应商、代理商的合法权益。合作共赢是东区局追求的企业目标。区局坚持以企业信息化为基础，与价值链上其他企业伙伴一起共同搭建一个协同整合平台，加强供应链管理，开展协同合作。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，根据国家相关法律法规及《中国电信集团供应商管理办法（试行）》的要求，上海电信制定了《中国电信上海公司供应商管理办法》，东区局认真遵照执行，对所有供应商进行认证、评估，并建立供应商沟通机制、投诉处理机制。

(3) 定期召开终端订货会。东区局每季度召开手机终端订货会，邀约代理商和合格供方到现场沟通手机的销售情况并现场解决合格供方提出的问题。不定期的与公司的终端中心进行汇报和沟通，及时处理各类问题，履行承诺。

4.3 诚信责任

东区局努力践行“公正、包容、责任、诚信”的价值取向，将“诚信守法”纳入企业倡导的理念之中，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，全面打造“多赢”格局，促进社会和谐。

4.3.1 守法诚信

东区局严格遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行

业规则，在 2019 期间无重大违法、违规的事件。

(1) 发挥监督职能，积极构建企业大监督格局。一是开展集中整治形式主义、官僚主义专项工作。针对 3 个方面突出问题，按照时序完成 10 项整改举措，并向公司对口分管领导王海建总作了专题汇报。党办两位同志分别参与了公司专项监督小组虚拟团队。二是坚持把监督挺在前面。以落实党委书记重点项目为抓手，建立“三重一大”前置评估会议制度，明确《东区局“三道防线”职责》，定期推进《东区局 2019 年监督重点和计划》、《东区局廉洁风险防控工作汇总表》，将职能部门的“日常监督”和纪检“重点监督”有效结合。三是开展专项监督检查。针对公司内部巡察整改落实情况，纪委牵头区局领导班子就分管领域进行交叉检查，确保整改到位。组织群众监督员检查区局“不忘初心、牢记使命”主题教育整改落实情况，切实提高员工满意度。

(2) 坚持标本兼治，营造风清气正的良好氛围。一是持续巩固落实中央八项规定精神。对中层管理人员、工程条线的关键岗位人员开展 2 轮本人及其亲属围绕企业经商的排查。在每个重要节假日前，多渠道开展廉洁教育提醒，开展“三公经费”、“公车私用”等监督抽查共计 15 次，未发现违规现象。二是加强群众监督员队伍建设。制定队伍建设计划，完善监督清单；开展纪委书记一对一谈

心全覆盖；组织培训交流；评选表彰优秀监督员，不断提升监督员履责能力。三是强化廉洁文化建设。以思研论文、警示案例教育、解读新版“三公经费”、征集员工廉洁文化作品，参观提篮桥监狱等，进一步提升广大干部员工廉洁从业的意识。

（3）开展法制宣传教育。一是**夯实“七五”普法工作基础**。区局在巩固去年“七五”普法成效的同时汲取近年来普法的经验，加强法制宣传教育创新的实践，突破法制教育难点和薄弱环节。二是**强化法制实践教育**。组织法律知识竞赛、通过各营业厅以及办公大楼滚动屏播放法制安全信息，东区新声报、新媒体等方式，增强学法用法的效果，坚决杜绝跑冒滴漏、违规操作、虚报冒领、弄虚作假等情况发生。三是**推进依法治企工作**。按照“七五”普法2019年的规划要求，深化“法律进企业”各项工作，进一步健全完善“法律进企业”活动的工作制度和工作机制。坚持法制宣传与法治实践相结合，以教育促整治，以整治保发展，完善业务流程、管理制度和机制，提升法律风险防范能力。持续推进企业民主管理进程，做好员工维权服务，为员工提供法律咨询和法律援助，不断提升企业法治化管理水平。

4.3.2 诚信经营与服务

（1）诚信经营的理念与制度保障。东区局将“诚信守法”

纳入企业倡导的理念之中，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。近年来，东区局一方面注重诚信文化与制度的协同，着手把诚信价值理念融入各项规章制度之中，体现在组织建设和流程管理上，贯彻到生产经营管理的各项活动和各个环节，逐步形成文化管理与制度管理的协同。另一方面，东区局不断提升服务标准，完善服务管理机制，健全服务质量诚信体系，维护广大消费者权益，正确处理经营绩效与企业价值的关系，通过开展“守初心担使命，全员服务在行动”教育传播活动，常态化开展“管理层倾听客户之声”和“一线服务人员教育培训”要求，各级管理层必须坚持倾听客户、员工声音，发现重点难点服务问题，促进服务疑难问题的发现、梳理和溯源，为一线服务人员营造良好的服务文化讨论氛围，平衡短期生存与增强长期竞争力的关系，从而保证企业不偏离经营的宗旨，始终保持健康、持续、高质量的发展。着重关注与消费者权益密切相关的合同管理、资费管理、资费明示和收费确认工作的提升，帮助客户明明白白地消费。

(2) 消费者投诉体系健全。我们视用户的投诉、意见反馈为宝贵的财富，对每一位用户的投诉都赋 100%的认真态度，仔细查询原因，耐心讲解原由，保障用户消费权益。根据公司客户服务集约管理要求，东区局于 2017 年成建制划转了原分局编制的投诉处理人员，和原二级客服合并成立了新客户

服务保障中心，开启服务集约管理、投诉集约处理的模式。对于 10000 号服务热线、营业厅网厅的留言平台等用户投诉，由客保中心统一集约处理，按照各投诉解决和回复时限，及时解决处理。用户到营业窗口投诉，东区局实施“窗口经理授权制”，由值班经理以最佳方式现场解决客户的实际问题，尽最大的能力保障用户满意而归。


(3) 合同管理规范。东区局是上海电信公司的直属单位，一直积极参与上海市企业合同信用评选。上海电信公司连续多年评为上海市“守合同、重信用”AAA 企业。东区局严格按照《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《中国电信上海公司章程制度法律审核管理办法》、并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则。东区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，另签订安全或保密的相关协议，并严格按照保密管理规定以及其他有关规定执行。

(4) 财务管理规范。通过一系列举措加强内部控制，健全财务规范，不断完善企业治理。一是执行权责分明的企业财务管理规范体系。着重从顶层设计上就系统规划财务管理问题，构建了财务关系明确、符合治理结构要求的企业财务管理机制，围绕企业的资金筹集、资产营运、成本控制、收益分配、信息管理、财务监督等动态的财务活动，对企业财务行为进行规范。二是财务运行制度，按照“激励规范、约束有效”的财务运行机制的要求，围绕财务决策、财务控制、财务激励和财务监督四个方面建立了一系列财务规范制度。三是注重企业财务监督，全面推进财务对业务的监督、审计对财务的监督等，上海电信公司设立了审计部，聘用律师事务所作为常年法律顾问，定期对东区局财务经行监督指导，有效保障东区局合法经营和合法权益，促进企业长期健康发展。

4.3.3 社会诚信形象

(1) 诚信绩效和等级。东区局加强诚信教育，增强员工的诚信观念和规则意识，加强员工的个人信用建设，在2019年，无职工重大信用不良事件，员工对本单位的诚信满意度大于等于90%。东区局树立良好的社会诚信形象，自觉履行社会责任，提供负责的产品和服务，在2019年没有发生不良的社会诚信事件。东区局是上海电信公司的直属单位，上海电信公司纳税信用等级为A级。

(2) 企业对顾客的责任。东区局始终如一维护顾客权益，积极履行社会责任，勇于担当，努力营造和谐的通信环境。一是制定“五个一”顾客服务承诺。即“一张账单明白消费”、“一点查询自主订退”、“一键接入便捷沟通”、“一站服务首问负责”、“一声提醒温馨关怀”。二是制定营业厅“六心”服务。即安心：项目透明公开，保障客户权益；放心：尊重客户需求，释疑耐心专业；诚心：沟通亲切诚恳，微笑由内而外；爱心：志愿温馨关怀，服务周到体贴；舒心：形象统一整洁，举止言行大方；称心：设备运行顺畅，业务办理迅捷。三是制定电信服务标准。制定的服务标准在电信营业厅进行展示，内容涵盖电信用户宽带、固话装机预约、故障维修时限、套餐使用提醒、服务时间等方面。



服务标准

<p>增值业务办理/查询/退订 您可以通过营业厅、10000号、网厅、掌厅、短信等办理/查询/退订增值业务。</p> <p>宽带固话装机预约 我们会在1天内为您预约上门装机时间或资源具备时间。（注：不含业务受理当日）</p> <p>宽带固话故障维修 如果您的宽带或固话业务出现故障，我们会在2天（城镇）/3天（农村）内维修完毕。</p> <p>新入网用户关怀服务 我们会为您提供宽带、3G/4G 业务使用辅导、账单、积分、办理渠道等服务说明。</p> <p>业务体验到期提醒 在您使用的免费体验业务、优惠促销业务即将到期时，我们会及时提醒您。在您确认继续使用时，才会进行收费。</p>	<p>套餐使用提醒 每月我们会定期将您的通话时长、短信条数、上网使用情况，通过短信发送给您。</p> <p>自助缴费 您可以通过电信网厅、WAP厅、自助终端、短信、网上银行、手机银行、充值卡等方式便捷地进行充值缴费。</p> <p>缴费/充值/账单历史查询 您可以查到3个月以内缴费/充值和6个月以内已出账账单的历史记录。</p> <p>首问负责 县级以上实体营业厅为您提供一站式的咨询、业务受理、缴费等服务。各服务做到首问负责，及时响应您的需求。</p> <p>服务时间 中心城区主要营业厅在8:30--18:30为您提供所有服务，具体营业时间以各营业厅公告为准。 10000/10001号、网上营业厅、掌上营业厅和短信营业厅在7X24小时为您提供咨询、查询、受理等服务。</p>
---	--

(3) 大力推进区域信息化建设。深化 4G 网络覆盖，提升网络质量。加强基础设施建设，圆满完成全年建设任务，基站室分建设进度；完成重点小区网络质量优化，保障五角场等重点区域用户感知；启动 5G 能力建设，率先完成公司下达的 5G 攻坚任务，分三个阶段完成共 463 个宏站建设目标；保障虹口区政府、五角场等重点区域 5G 覆盖，支撑重点项目建设，顺利完成电信科技节 5G 网络覆盖保障工作。结合小区接入网整治等项目，实施物联网智能化井盖工程，有效巩固了资源优势，促进了信息安全防范。



(4) 坚决依法打击违法犯罪活动。2019 年，东区局继续配合上级公司加强与公安、消协等部门的协同工作，严厉打击利用电信工具实施诈骗等违法犯罪行为。我们在

账单和网厅上增加友情提醒的内容，还专门印制了《防范利用通信工具实施诈骗小知识》，并放置在营业厅中提供给用户，提醒用户加强防范。

(5) 聚焦客户感知，实现服务质量和效率双提升。深化“三全”服务理念，推动服务工作务实开展。从源头管控提升服务质量，提升投诉集约处理及重要渠道投诉处理能力，完善端到端运营办法，实现服务质量和能力的逐步提升。2019年，“用户一次投诉率”排名市区局第一，获得“投诉压降”成绩显著单位称号；端到端指标提升项目最多，获“端到端”运营先锋奖项；在公司客户服务品质提升系列竞赛中成绩突出，获得优秀案例组织奖，7篇案例获得“全流程、全触点品质提升及贡献”优秀案例奖。2019年东区局还获得了“全国市场质量信用AA等（用户满意）企业”称号。



4.4 社区责任

东区局积极履行社会责任在社区共建、社区服务、志愿者服务方面发挥应尽的义务，力求企业与社会共同进步。

4.4.1 救灾与慈善捐助

东区局热心公益事业，积极奉献社会。东区局开展“爱心一日捐活动”倡导每位员工捐一日工资，献一份爱心。此外，“献血光荣”已经成为区局员工的共识，区局每年都制定献血计划，献血工作落实良好，2019年共有23名员工参加了自愿无偿献血。参与购买扶贫对象四川木里县扶贫产品37870元。

东区局积极履行社会责任，党支部与社区单位共建为结对老小区一些困难群众和老人购买了食品、油、米等，进行送温暖活动；在营业厅设立残疾人爱心服务专柜，加强营业厅现场服务顾问对特殊人群的主动引导，同时组织营业主厅营业人员进行初级手语知识培训，以更好地为前来办理业务的残疾人提供便捷服务。

4.4.2 志愿服务

志愿服务彰显的是奉献与大爱，东区局将志愿服务作为提升员工素质的载体之一。2010年，东区局招募区局党团志愿者，成立志愿者团队，建立志愿者者管理信息系统，落实专人负责志愿者的动态信息管理，积极参与各类志愿者服务，2019年，员工志愿者覆盖率大于40%，其中党员志愿者覆盖

率大于 95%。

(1) **定期开展各项便民服务。**东区局志愿者团队秉承“无私奉献”的志愿者精神，积极开展文明创建宣传、敬老扶贫、便民服务等多形式、常态化的志愿服务活动。一是**发挥专业特长，做好市民家庭通信的“小帮手”。**每年的3月5日、3月15日及大型便民咨询服务活动，东区局志愿者都为社会民众提供业务咨询，指导使用电信业务。二是**响应社区需求，积极参与社区共建活动。**每年的7月1日组织党团志愿者开展进社区主题实践日活动，区局志愿者现场设摊，开展文明创建宣传。



(2) **开展“党建翼联”活动。**东区局坚持党建带工建、党建带团建的工作思路，党、工、团多渠道探索与社区党建

联建工作，引导广大党员和干部员工，积极投身到社区活动中，争创先进集体、争当先进个人，合力推动“联建共创”，为社区建设和发展添砖加瓦。2019年东区局开展“党建翼联”支部共建品牌，主动上门与四平街道、凉城街道、平凉街道、大桥街道等取得联系，累计开展活动43次。在街道党工委的领导下，积极参与维护好社区平安稳定工作；与街道党支部签订结对共建协议，协同合作，开展了系列共建活动。实现了企业与社区发展“双赢”的良好局面。



(3) 奉献爱心，坚持敬老扶贫。爱老、敬老，是我们中华民族的传统美德，每年我们都开展敬老活动。2019年东区局继续与凉城街道、长白街道等共同探讨社区养老新模式，并将公司的“居家养老”项目推广至社区。

4.5 环保责任

东区局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。

东区局是中国电信集团股份有限公司上海分公司的二级单位，是非独立核算单位，无法提供年度会计报表，具体节能减排数值请参考中国电信集团股份有限公司上海分公司的年度报表。

4.5.1 环境管理

东区局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，全局绿化覆盖率达 30%以上。

2019 年，东区局继续做好员工办公场地的管理和维护工作，确定专项资金、专业公司进行办公绿化布置和养护，使所有工作场所均有绿化点缀，四季常青，绿色成景；持续开展对各单位局房办公环境进行维护和改造工作，全面实施垃圾分类，使办公区域达到布局整齐、环境优美、设施规范；实施废弃物规范处置，委托专业公司进行打扫卫生、清运垃圾，做到日清日洁；东区局食堂卫生防疫体制健全，卫生工作达标，为职工创造了良好的就餐环境。严格按照城建、环

保、消防、人防、抗震、电力引入及使用等有关规定要求，新建、改建、扩建和整治的电信机房。结合世界无烟日，宣传《上海市控烟条例》，在工作场所都有明显的禁烟标志，在通风处开辟吸烟区域，努力保证工作环境的空气清新。

4.5.2 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，东区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。

(1) 建立组织管理。根据上海市与上海电信公司工作要求，东区局针对企业能源消耗的特性，明确2019节能减排工作的主要核心内容仍然是控制耗电增长幅度，保持耗油、耗气、耗水稳定，通过深化节能减排，有效降低能源性费用增幅。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，区局领导小组成员由区局有关领导和职能部门负责人组成，客响支撑中心具体承接节能减排工作办公室日常工作。跟踪节能减排工作落实情况，组织节能减排统计监测、监督检查和奖惩考核，组织节能减排工作经验的总结、交流和推广，并支撑节能减排内部宣传工作。

(2) 实施制度保障。东区局严格执行《中国电信上海公司节能减排管理办法（暂行）》与《中国电信上海公司节能减

排工作要点》，在此基础上，东区局分别在能源管理和节能减排降耗工作方面都制定了一系列能源管理制度及配套细则，达到用制度管理、用规章约束、用操作规程规范行为。

(3) 推进节能减排。节能减排工作通过能源耗用分析，采取应对措施，严格控制能耗增长。建立原始账单审核、定期抄表、动态分析、检查考核等制度，对用水、电、煤气及办公用品申领明显增加，无合适理由的单位列入绩效考核。

在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。办公场所空调（夏天气温超过 30 度、冬天低于 10 度方可使用）温度应设置在 25-26 度，空调设备要避免长时间、满负荷运转，各条线分别进行日常检查与抽查。全面推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。2019 年东区局继续加快建立老旧设备的退出机制，结合现网实际积极开展老旧高能耗设备的清查梳理和关停并转工作。

4.5.3 环保形象

东区局根据“节能我行动、低碳新生活”为主题，积极开展环保宣传主题活动。开展低碳体验活动，呼吁员工积极参加每年“地球一小时”熄灯活动，停开空调及照明。编写节能简报，以 OA 的形式挂以公告栏，提供节能小常识，方便员工学习节能小窍门。以电信服务进社区的形式，宣传绿色环保电信服务新举措、倡导用户使用绿色环保的电子账单，方

便客户办理业务。

五、报告预期与展望

5.1 报告的预期绩效

1、经济绩效

2019年，区局圆满完成了公司下达的经营收入目标。获得公司移动发展奖、客户经营奖、价值管理提升与贡献奖、网络发展工作先进单位一等奖、5G建设先锋奖、移动网质量双提升优秀单位等奖项。

2020年，区局将围绕完成收入目标为中心，紧抓新兴业务、政企业务和公客业务三条发展主线，提升党建统领、业务经营和客户感知经营三大能力，持续深化价值经营，激发队伍活力，确保实现全年任务目标，坚持走好持续健康发展之路。

2、社会绩效

东区局始终坚持“服务社会、服务民生”的宗旨，以社区需求为导向，以诚信服务为重点，以用户满意为标准，主动服务社区，在干实事上做文章，不断增强电信高效优质的服务效能，提高群众满意度，推进社会和谐稳定。

（1）移动质量精益优化，提升端到端品质能力，共享赋能。深化4G网络覆盖。结合前端市场需求，加快推进4G网络补盲举措，优化网络质量，保障4G网络稳定，提升客

户感知；加强 5G 网络共享与维护。组建共建共享协同作战团队，加强对外合作联动，结合业务发展，加强热点区域建设和网络质量监控，满足客户和市场需求。打造精益网运，提升端到端品质能力。实施智慧化网络运维。采用物联网光交锁结合的信息化手段，提升线路智慧化运营水平。推进三网共建小区安全监控，通过对网络关键节点硬件的升级改造，落实网络安全归口管理。推行个性化政务网运营，提升政务云团队运营能力。

（2）以客户为中心，锻造值得信赖的服务品质。以问题导向为驱动，以服务差距模型为工具，完善服务体系建设，深化服务即业务、服务即网络、服务即产品的大服务理念，持续提升客户感知，确保完成区局关键服务指标。梳理部门职能，明确管控职责，规范服务管理要求，推进三全服务体系建设；加强全员服务意识教育，持续开展专题教育活动和专业技能培训，提升服务人员综合素质，促进整体服务能力提升。同时在提升营业窗口、装维服务、投诉处理的客户满意度，抓住服务流程中的重要环节，发现问题及时整改，形成全过程的有效闭环，并在体制保障、责任落实、目标分解及流程把控等方面采取针对性举措，点面结合，促进区局整体服务质量的提升。

（3）加强员工的思想道德教育实践。以社会主义核心价值体系建设为引导，加强员工的社会主义荣辱观教育、

社会公德教育、家庭美德教育、个人人品教育，以学习贯彻党的十九大精神为首要任务，结合“十三五”规划等重大部署，营造良好的氛围。积极开展精神文明好人好事的推优活动，树立弘扬模范典范，倡导“公正、包容、责任、诚信”的价值取向。深入开展文明礼仪知识的宣传，不断提高员工的思想道德水平和文明素质。组织开展庆新中国成立70周年主题活动，激发广大员工的爱国热情和奋斗激情。



(4) 热心公益事业，开展各类便民活动。东区局积极在社区共建、扶贫帮困、社区服务、志愿服务等方面发挥应有的义务，力求为社会的和谐发展发挥应有的社会责任。东区局的社区博士帽团队将深入社区以志愿服务活动为抓手，进一步发动广大员工投入城市文明志愿服务活动

动，展示文明有善、诚实宽容、热心公益、爱护环境、乐于奉献的良好形象。

3、环保绩效

东区局以科学发展为指引，从加强环保宣传、节约社会资源、创建绿色网络着手，努力成为依法经营、诚实守信的表率，节约资源、保护环境的表率，以人为本、构建和谐企业的表率。

5.2 报告展望

员工是企业利润的创造者，2020年我们将继续坚持努力提升员工满意度为目标，以人为本，关爱员工。

(1) 在员工的期望方面

一是强化队伍建设，提升员工感知，对接电信转型战略。2020年区局将进一步加强队伍建设，关心关爱员工，激发员工活力，提升员工精气神。在队伍建设方面，提升干部能力，加强干部交流，优化队伍结构，完善梯队建设，优化干部的综合能力考评；培育专业人才，加强部门和党组织对专业人才的带教，建立人才服务沟通机制，完善骨干人才评价体系；关注青年人才，继续开展“旭日计划”系列培训和优秀青年人才挂职计划，培养和锻炼专业能力；加强员工交流，继续开展部门员工岗位交流，增强队伍活力和能力提升。在关心关爱员工方面，坚持为员工办实事，持续提升员工感知。修

订《东区局 2020 年度集体协商协议》，加强对实项目跟踪和落实；继续做好各类困难群体的帮扶和送温暖工作，因地制宜推进员工休息室、活动室的建设，改善员工工作环境，提高员工工作积极性，增强企业员工凝聚力；深入基层，强化融入式下沉，为一线服务，提升员工感知，激发员工积极性。

二是持续深化文化引领，提升文化保障能力。我们将充分发挥党建工作优势，帮助员工积极践行“品质精神”。我们在员工成长方面，强化形势任务宣传，鼓舞士气，振奋精神。在创新创效方面，围绕企业的经营发展，以党支部“一部一品”、党员攻坚项目、创新项目组、劳动竞赛、技能比武、合理化建议等载体，提升员工创新创效能力，并适时开展优秀员工成功经验分享交流会，让成果共享；在典型培育方面，对标“精益求精、追求卓越”的工匠内涵，着力培育“岗位标兵；技术、销售能手；支撑模范”三类人才典型，将典型的力量内化于心，外化于形。

（2）在供应链伙伴期望方面

东区局将继续认真坚持和贯彻互利共赢、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。建立健全与联席会议制度，加强与供应链伙伴的日常沟通与协调，及时解决可能出现的各种矛盾和问题。严格执行诚信经营和廉洁从业的规章制度，做到守法纪、讲信用，规范与供

应链交易和服务行为。重视做好对供应链伙伴的业务指导，帮助电信工程施工协作单位和电信营业厅外包单位员工抓好业务素质能力建设。同时，认真执行合同和协议，及时兑现营销积分奖励和工程施工、营业厅承包费用，保障供应链伙伴的合法权益，实现合作共赢、共同发展。

六、 社会评价

1、 社会荣誉

日期	荣誉名称	级别	主办（发证）单位	备注
2019. 4	上海市文明单位	市	上海市人民政府	证书
2019. 7	上海市先进基层党组织	市	上海市经信委	铜牌
2019. 11	全国市场质量信用 AA 等用户满意企业	全国	中国质量协会	证书
2019. 12	治安安全合格单位	市	上海市公安局治安总队	铜牌

2、 领导关怀

2019年2月4日，公司总经理马益民、副总经理陈志宏及市场部和渠道部领导一行至东区局打虎山路营业厅及传输机房慰问了营业员、机房值守及现场保障员工。2月25日，公司党委副书记、副总经理雷宇一行专程到东区局五角场分局党支部指导专题组织生活会。5月6日，公司财务总监王海建带队一行至东区局对一季度经营现状、收入预估以及财务工作、党建工作等情况开展调研。

3、 媒体报道

2019年3月26日，上海电信首家运营实现5G远程医疗发布会在岳阳医院顺利召开，5G远程医疗利用双千兆（光纤、5G双通道）实现平滑快速接入远程会诊，5G医疗机器人辅助医务人员看诊医疗工作，提高效率降低医务人员劳动强度、减低器材药物耗损。会上东区电信局刘英勇局长与岳阳医院党委书记郑莉签署“双千兆+智慧医疗”合作协议，上海电信公司党委副书记、副总经理雷宇和岳阳医院党政领导、虹口区卫健委领导等见证签约。



4、公众反响

东区局在本地区、本行业树立了良好的口碑和形象，实现了经济效益和社会效益的双丰收。荣获上海市优秀青年突击队称号的东区局社区博士帽志愿服务队伍，自成立

以来一直积极为各社区、街道中老年居民开展手机使用辅导，防电信诈骗知识宣传等活动，受到了老年人的一致好评，并形成长效机制。

东区局隶属四平街道，多年来根植于四平街道社区的志愿服务中心，持之以恒、惠民于心，双方建立起了良好的互动关系。组织所辖范围内的营业窗口开展学雷锋志愿服务站点活动，内容涉及“智慧生活我先行，垃圾分类我能行”、信息安全、进博会、爱心接力等，为广大市民提供便利的同时积极履行央企社会责任。2020年疫情期间，东区局运用映像云、体温筛查系统等信息化手段，协助杨浦区社区、街道、医院高效开展疫情防控，向街道提供“会易通”，“天翼云会议”系统，协助街道社区代表大会顺利举行。

