



中国电信股份有限公司上海松江电信局

2019 年度社会责任报告

目录

报告编制说明.....	2
第一部分 单位概况.....	3
第二部分 社会责任履行情况.....	4
一、保障员工权益，积极履行企业员工责任.....	4
二、诚信生产经营，高质履行企业经济责任.....	9
三、参与社会治理，踊跃承担企业社区责任.....	12
四、倡导低碳节能，主动承担环境保护责任.....	15
第三部分 结束语.....	17

报告编制说明

报告范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

发布周期

本报告是本单位面向社会和公众发布的第 5 份企业社会责任报告，2016 年-2020 年期间，每年发布一次。

涵盖内容

报告反映本单位在履行“员工责任”、“经济责任”、“社会责任”、“环保责任”四个方面社会责任的情况，部分内容可能超出上述范围。

中国电信股份有限公司上海松江电信局

2019 年度社会责任报告

第一部分 单位概况

中国电信股份有限公司上海松江电信局（以下简称“松江电信局”）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，担负着松江地区通信建设运营主力军的使命和责任。

近年来，松江电信局在传承电信百年企业文化精髓的基础上，以“继承光荣，守土有责，有旗必夺，战之必胜，敢于担当，勇于突破，精于品质，忠于事业，幸福和谐，各方认同，争创一流，永争第一”的松江精神为引领，以服务于建设“科创、人文、生态”的现代化新松江为己任，重点聚焦政府、行业及民生领域，积极助力松江智慧城市建设，通过“平安城市”、“智慧广富林”、“中山街道平安城市”、5G 智慧展示厅等信息化标杆项目的实施，不断探索信息化与教育、交通、医疗等领域深度融合、叠加应用，在切实满足松江经济社会发展和广大用户需求的同时，也树立起了良好的口碑和企业形象，曾先后荣获全国诚信经营示范企业、全国模范职工之家、上海市文明单位（十连冠）、中国电信集团企业文化示范单位、上海电信成绩显著单位、党建工作考核成绩表扬单位，实现了两个文明

双丰收。

第二部分 社会责任履行情况

一、保障员工权益，积极履行企业员工责任

松江电信局将“员工就是财富”作为企业的核心价值观之一，把员工视为比资金、产品等更重要的资源，坚持“以人为本”管理理念，关心员工的身心健康，关注员工的权益与成长，努力探索能够实现企业与员工双赢的新路子，不断提升员工素质，鼓励员工创先争优，努力打造一流员工队伍，为企业发展、社会发展提供强大动力。

（一）“两个一”保障员工安康

1、安全生产，一点都不放松。严格落实安全生产各项工作，常年通过电子屏、展板、电子刊、微信公众号等形式，宣传安全生产方针政策、法律法规、安全知识；组织员工参加“安康杯”全国职工劳动安全健康与消防应急法律法规知识答题、“2019 上海全民网络安全知识竞赛”网上答题、企业消防安全知识培训等活动，提高员工安全生产意识；开展信息大楼消防疏散逃生和灭火演练、开展窖井作业、登高作业，光缆抢险熔接等风险作业实战演练，提高了员工防灾、逃灾、避灾和自救互救能力；开展安全专项检查和日常隐患随手拍活动，全力消除安全隐患，确保企业安全生产稳定发展。

2、关爱员工，一个都不能少。每年夏季和冬季为每位员

工发放劳动保护用品，为每位女职工发放女职工专用劳动保护用品；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，并发放清凉饮料、毛巾等慰问品；每年夏季员工食堂免费供应员工冰镇绿豆汤，帮助员工安全度夏、清凉度夏；秋冬季为每位员工发放防雾霾食品 1 份；2019 年完成各办公点直饮水设备改造，保障员工饮用水安全；为每个办公点配备医疗急救箱，供员工不时之需；为每个办公点配备工位健身包，供员工工余健身使用；组织全局员工及家属参加健康体检及女职工专项体检，并邀请专业老师上门开展“如何读懂体检报告”的健康知识讲座；每年根据员工工龄，为员工提供年休假待遇，并发放年休假补贴，多方位、多角度保障员工安康。

（二）“两个化”保障员工权益

1、员工录用规范化：松江电信局员工录用均按照公司制定的员工录用程序和办法，根据年度人员配置计划，确定招聘计划，严格按照准备、实施和录用流程招聘员工，录用程序规范、透明。截至 2019 年 12 月，松江电信局员工总数 316 人，其中正式员工 303 人，派遣制员工 13 人，无外来务工人员，派遣制员工占比 4.11%，劳动合同签订率 100%。在招用、薪酬、福利、晋升等方面未出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视，企业劳动关系和谐，员工与企业无劳动关

系纠纷发生。

2、厂务公开透明化：制定《中国电信上海公司松江局厂务公开实施办法》，召开厂务公开工作相关会议，制定厂务公开目录，积极推进三级部门基层民主管理工作深入开展，企业发展重大事项及升等增资、薪酬分配等涉及员工切身利益的事项均通过职代会、公告栏公示、三级部门工作会议等不同途径予以公开；每年的《集体协议》均在广泛听取员工意见和建议后由行政方和工会方集体协商而定。

（三）“四个大力”保障员工发展

1、大力开展员工思想教育，营造风清气正的政治环境。局党委通过“一份学习计划、一份书面体会、一次专题党课、一次现场教学、一组先进宣传、一次全员讨论、一次专题活动、一场座谈会”的“八个一”自选动作高质量开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，部分党课及学习成果集结成《2019 年松江电信局“不忘初心、牢记使命”主题教育暨思想政治工作日党建成果汇编》手册。坚持“四位一体”教育模式，局领导班子成员着重政治教育、中层干部着重思想理论教育、关键岗位着重案例警示教育、普通员工着重纪律法规教育；领导班子廉政党课进分管领域，与党员、关键岗位员工、合格供方就重要节假日遵守中央八项规定精神进行正面要求，并开展反面警示教育；在全体党员中征集廉洁文化作品并制成展板在各

基层部门进行巡展，以进一步增强全员廉洁从业意识，规范从业行为。组织全体中层干部、小 CEO 和关键岗位员工开展党建和党风廉政基础知识测试，进一步增强广大党员干部党性意识和廉洁从业意识。另外通过签订党风廉政责任书和聘任党员骨干担任党风廉政监督员等方式，增强履职担当，强化规范运行。

2、大力加强教育培训力度，推进转型人才队伍建设。提取全年职工工资总额的 1.5%作为企业培训经费额度，满足企业市场开拓、生产经营和技术转型等各项工作的需要。全年员工内外部面授培训总量 1101 人次，累计 11999 课时，人均 37.97 课时。一是围绕企业云改转型目标为重点，对核心专业人才、管理人才、青年人才开展了分层培训。如定制引进了“专业人才转型培训班-H3C 云计算工程师、项目管理”；举办“青年员工能力提升”，组织入职 1-5 年员工参加了云改基础、营销演说、顾问式营销等系列课程培训，针对政企经理和一线服务人员分别组织“政企大客户营销能力提升”、“一线服务人员客户服务品质提升”等培训课程，满足不同岗位转型的要求。二是面向提升企业核心人员综合素质，支持优秀员工自我提升需求，继续开展社会公开课项目，全年累计组织外派公开课 43 人次，共计 448 课时。三是承接公司云改转型战略，加快建立与业务发展相适应的一线技能人才队伍，推进持证上岗工作。2019 年共有 64 人通过云认证考试，8 人通过 H3C 认证，

22 人通过集团认证理论考试，175 人通过岗位知识更新认证，11 人通过岗位基础认证。

3、大力开展岗位建功和先进选树活动，营造浓厚正向激励氛围。广泛组织员工开展岗位创新、劳动竞赛、技能比武、双奖评选等群众性劳动竞赛和岗位创新活动，全年参加公司级以上各类竞赛活动、新兴业务培训等活动 15 次，岗位创新活动 4 次，肖刚荣获第十三届中国电信“创优杯”劳动竞赛中国电信集团营销之星、章慧聪获评中国电信集团技术能手称号；本单位自行组织开展劳动竞赛 2 次，岗位创新活动 2 次，助力企业业务发展。为弘扬先进，树立典型，激励员工团结拼搏，奋发向上，不断拓展员工发展空间，注重挖掘身边先进人物和事迹，参与组织公司“每周之星”申报 7 次，共有 4 人当选 2019 上海公司“每周之星”。组织开展松江电信局“每月之星”、“优秀集体、优秀管理者、优秀员工、最美营业员、金牌工程师”等评选工作。其中陈育苗获评上海市巾帼建功标兵、市经信委优秀党员、2019 年中国电信上海公司“最美奋斗者”，张冠津荣获 2018 年度松江区五一劳动奖章。

4、大力开展丰富多彩文体活动，丰富员工精神文化生活。积极组织员工参加公司第五届员工运动会的各项赛事，承办“松江局杯”秋季垂钓赛，获运动会优秀组织奖。积极组织员工参加“礼赞新中国 建功新时代”系列活动，员工获诗歌征

集三等奖，组织四十多名员工参加“歌唱祖国 颂我中华”浦东局杯合唱歌咏比赛，最终荣获最佳风采奖和优秀歌队。组织开展迎新联欢会、元宵猜灯谜、妇女节、儿童节、全员健身日、一日游等活动，丰富员工精神文化生活，增强员工凝聚力。连续多年坚持开展群众体育活动，十多支文体活动队常年开展训练及比赛活动，松江电信局获评公司 2016-2019 年度群众体育活动先进单位。积极落实工会经费下沉，丰富多彩的部门工会“一季一活动”，获评公司优秀文体活动案例。

二、诚信生产经营，高质履行企业经济责任

2019 年，松江电信局以党建为核心，以公司战略为指导，持续发扬“新松江精神”，坚持诚信经营，高质发展，取得卓越成绩！

1、生产经营屡创佳绩：面对激烈的市场竞争，虽然经营收入完成率和主营收入完成率分别较 2017 年及 2018 年各下降约 2%，但还是双超公司要求，经营收入完成率 100%，主营收入完成率 93.9%，超过公司核定目标 93.5%。全年完成新业务收入 1.33 亿，同比增长率 258.5%。ICT（信息化项目）收入实现翻番，新业务收入保持高体量发展。在业务种类上，不仅在传统业务上持续发展，更在新兴的智慧党建、智慧园区、智能垃圾、智慧乡村、视频联网上率先突破，在各类云业务上均有了首单突破并形成了良好的示范效应。5G 元年抢占先机，

在建设上拼出了松江速度，在发展上四季度 5G 移动指标完成率排名公司第一。荣获上海公司年度收入贡献奖银奖、绩效考核成绩显著单位、协同销售奖、智能拓展奖、新产品探路先锋奖。

2、松江效应持续发酵：牵头松江区政府与上海电信共同推动长三角 G60 科创走廊区域一体化重大合作项目签约，为 5G 工业互联网合作打下坚实基础；接待中共中央党校国资委分校中国电信集团有限公司党校 2019 年春季处级干部进修班集体至松江电信局开展为期一天的“对标之旅”党建考察，调研信息化标杆项目“智慧广富林”和“中山街道平安城市”，展现了上海电信在行业信息化项目的综合实力；局党委书记、局长黄建华在公司司务会上，以“云间有路云为径”为题进行 DICT(大数据信息通讯技术)发展的经验介绍，形成良好口碑；建成上海公司首个 5G 智慧城市展示厅并于 12 月正式运营，打造区域范围内可感知的网络能力优势与方案解决能力优势，促成与区融媒体中心关于 IPTV+5G 战略合作的签约，占领信息化发展高地，受到了区政府领导的高度肯定和重视，对巩固客情、提升客户获取能力、宣传展示电信实力等方面发挥了重大作用。

3、服务管理再上台阶：2019 年开启管理服务提升年，做精做细各个工作环节。组织松江电信局“守初心担使命，全员

服务在行动” 教育传播系列活动，包括开展总经理谈服务、管理层倾听客户之声、倾听一线声音、服务文化教育培训、“我为客户解难题” 专题班会等，加强了全员服务意识。乐都路营业厅通过近一年的迎审准备以高分顺利通过上海市质量协会五星现场的最终评审，现场布置焕然一新，日常管控台账分明，服务水平提升巨大，对其他营业厅加强管理具有高度借鉴意义。在 5 月-9 月期间开展的上海公司 2019 年客户服务品质提升系列竞赛中，松江电信局共计 8 家营业厅 11 次获中国电信上海公司月度“最美营业厅” 流动红旗，叶榭叶政路营业厅获评年度“最美营业厅”，乐都路营业厅店长周瑜荣获上海公司年度“微笑服务大使” 称号。在营业厅设置“爱心接力工作站”，为户外职工提供饮水供给、避暑取暖、餐食加热、手机充电等服务，同时致力于解决营业厅内户外职工盥洗休息室的问题，用实际行动践行“守初心 担使命 全员服务在行动” 精神，松江乐都路营业厅和九亭亭知路营业厅还获评户外职工爱心接力站标杆门店。在电信营业厅放置“对外服务公示及服务承诺”，并接受用户监督；坚决落实通信业务实名制工作，开展用户信息保护日常培训及检查制度，确保客户信息安全；专设客户服务保障中心，认真处理每一位用户的投诉和咨询；积极参与每年 3.15 现场咨询活动，确保每位用户都可以满意而归；每季度召开服务例会、局领导在每月的局务会上对服务情况进

行通报，区局服务质量呈现持续良性的态势。2019 年松江电信局投诉率 0.0514%，远远优于要求低于 1%的指标，投诉处理满意率均达到 100%，未出现产品或服务质量方面的负面报道。

三、参与社会治理，踊跃承担企业社区责任

1、同创共建，积极推动文明创建。

多年来，松江电信局坚持与所在街道开展党建共建、团建共建工作，积极参与松江文明城区、文明社区、文明村镇等创建工作。

局党委以“党建翼联”为品牌开展社区共建活动，以党建促企业发展，树企业良好形象。2019 年共与 300 个社区签订“党建翼联”共建协议，并联合区文明办和科协，在全区开展 34 场“党建翼联”科普志愿者服务活动，遍及 34 个村委、居委，参加居民达 1330 人。《垃圾分类与低碳环保》、《玩转智能手机》、《预防通信诈骗》3 门课作为区科协的科普大学百门课程送教下基层，由局志愿者授课辅导，深得居民群众的欢迎。各支部积极参与政府、社区、居委会开展的一系列活动，并提供便民服务、业务咨询等，即增进了客情关系，又宣传了自身品牌。如城厢联合支部先后参与了岳阳街道西新桥、马路桥、蒋泾和永丰街道三星苑、金地等居委会开展的社区睦邻共建活动，泗泾支部参与新凯大居的迎国庆唱红歌晚会、荣欣居委的跨年联欢等，新城支部参加中山街道庆祝新中国成立 70 周年

文汇演、与海德居委会联袂组合参加方松街道“壮丽 70 年，我爱你中国”诗朗诵比赛等。

局团委以“青春新时代，电信再出发”为主题，开展五四宣誓、组织爱国主义教育、成立 5G 小讲师团队，并依托区域化团建平台，连续 9 年参与岳阳街道团组织联席会共建活动，让青年融入社区，扩大共建宽度。长期与荣乐居委会长期共建结对，每逢春节、学雷锋日、中秋节等，局团员青年都会前往慰问该居委会内谭俊升老干部，了解老人近期的生活状态和身体情况，力所能及地帮助他解决生活困难。

积极开展拥军优属共建活动。八一建军节和春节前夕，局领导与公司武装部领导一起上门对服兵役的员工家属予以慰问，员工服役期满归来时派专车接回。积极配合区武装部和公司武装部做好国防后备力量的整组工作，共组织 100 名员工加入基干民兵队伍。

2017、2018、2019 年连续三年冠名赞助松江区业余足球联赛，为促进松江足球运动发展作出自己的贡献。

2、扶贫帮困，积极参与社会公益事业。

每年组织全员参加“一日捐”活动，2019 年共计捐款 3.62 万元，参与率 100%，作为员工帮困基金的补充，做好困难员工动态信息的维护，持续做好元旦春节送温暖、中秋国庆帮困慰问等工作，给予困难员工力所能及的帮助；结合春节慰问工

作，采购中国电信对口贫困县农副产品，作为员工福利发放，消费扶贫金额共计 35748 元；动员员工用“以买代帮”的方式积极认购木里县羊肚菌产品，为木里县 2019 年全面实现脱贫摘帽贡献力量，共计 176 名员工参与木里羊肚菌爱心采购行动，爱心认购金额共计 28224 元；购置西双版纳扶贫农产品用于员工防雾霾慰问品发放，消费扶贫金额 34500 元，体现松江电信人的大爱情怀和央企的社会责任感。

3、无私奉献，积极开展志愿服务。

积极发动员工参与志愿服务，开展实名注册，志愿者队伍不断扩大。截至 2019 年底全局员工上海志愿者网注册数达 106 人，超过员工总数的三分之一。积极组织单位党员志愿者参与岳阳街道“红领网格”社会治理项目，并根据街道党委安排，利用上下班的路上、中午休息时间等对岳阳人民路路段（民乐学校至中山二路段）开展环境卫生、市容秩序、绿化设施的巡查；局劳模、专业技术人员定期以志愿服务的形式，下社区设摊，为居民百姓提供电信业务咨询，提供话机维修服务等，深受居委会领导的好评和居民的赞扬；动员员工加入公司中国国际进口博览会志愿者团队，并在进博会前开展迎进博“啄木鸟”窗口服务巡查志愿活动，不断推进窗口服务水平提升；参加“实名制检查”志愿服务、“啄木鸟”志愿服务、社区免费贴膜等

志愿服务，弘扬志愿服务精神，为文明创建工作和美丽家园建设贡献了自己的力量。

松江电信局还是松江区无偿献血模范单位，每年都超额完成献血任务，有多名员工已连续7年以上无偿献血。

四、倡导低碳节能，主动承担环境保护责任

松江电信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、管理创新与技术创新相结合、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，实现企业环境的和谐发展。

1、持续优化环境改造

松江电信局将环境建设作为企业文化建设的重要组成部分，每年设立专项资金用于环境优化，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。

2019年，以“四小”建设为主线，持续优化员工工作环境。根据员工实际需求，综合全局环境整治总体工作，完成泖港分局、小昆山分局、新桥分局活动室改造建设，为员工休息、活动、就餐等提供了宽敞舒适、有益健康的良好环境。

坚持落实垃圾分类，签约专业的物业进行垃圾分拣，通过街道等定期检查达标。在成本紧张的情况下，为更好做好垃圾分类工作，完成所有办公场所的分类垃圾桶更新工作。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、持续开展节能降耗

松江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，要求空调、电梯等设备避免长时间、满负荷运转，各条线进行日常检查与抽查。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 100%为节能型，所有通信机房的专用空调均添加极清剂、安装新风引进设备，并通过加建节能设备、对耗能设备进行退网处理、调整契约负荷最大需量，对部分机房空调加装氟泵等措施降低空调能耗。

2019 年松江电信局因 5G 发展数量较大、VDC 机房的建设以及政务云、平安城市等新业务发展导致实际能耗较 2018 年有所增加，为 0.0442 吨标煤/万元。本单位创建期内未受环保部门行政处罚。

3、环保形象

为强化员工节能环保意识，多年来，松江电信局以“全民动员，共建节能型社会”和创建“美丽家园”为主题，坚持利用内部刊物、电子屏等载体广泛宣传环保意义、节能举措等，因地制宜开展形式多样的节能宣传活动，组织全局员工开展“安康杯”知识竞赛；开展“绿色出行，翼路健走”低碳出行活动；开展“登佘山，环保植绿”活动；开展全民禁烟教育；楼道、电梯、办公室等公共场所张贴禁烟标志；设立室外吸烟厅，隔离吸烟人群。多年来，无环保违规负面信息和重特大环境事件。

作为同行业为数不多的“上海市绿化先进集体”，松江电信人在“绿色环境、绿色生活”理念驱动下，始终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。

第三部分 结束语

2020年是我国全面建成小康社会的决胜之年和“十三五规划”的收官之年，也是中国电信推进高质量发展的关键一年。年初新冠疫情的爆发，也激发了松江电信人更多的使命感和责任感。疫情期间，我们以信息化服务抗疫、以科技力量抗疫、以通信保障抗疫，我们用实际行动争做抗疫先驱的“响应者”、生命堡垒的“守护者”、社区百姓的“护航者”。新形势下，松江电信局将继续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想

义思想和党的十九大精神，紧紧围绕中国电信集团转型 3.0 战略，践行以人民为中心的发展思想，追求品质促发展，变革创新激活力，统筹推进新冠肺炎疫情防控 and 经营发展工作，用初心和担当不断推进网络强国建设、美丽家园建设、和谐企业建设，更好发挥央企社会责任履职领跑主力军的作用，为在全局范围内形成社会、企业、员工发展共赢、和谐共荣的共识、氛围和局面而继续努力！