



中国电信股份有限公司上海北区电信局

中国电信股份有限公司上海北区电信局 2019 年度社会责任报告



目录

一、公开陈述.....	3
二、单位概况.....	4
1.规模与性质.....	4
2.所属类别及组织架构.....	4
3.北区局组织机构图.....	5
4.报告数据与编制依据。.....	5
三、履行社会责任情况.....	6
（一）保障员工权益.....	6
1.理论学习。.....	6
2.员工教育。.....	7
3.员工录用。.....	7
4.劳动保护。.....	8
（二）诚信生产经营.....	8
1.诚信经营。.....	8
2.诚信服务。.....	9
3.利润与经济效益。.....	10
（三）参与社会治理.....	11
1.参与文明共建。.....	11
2.志愿服务。.....	11
3.救灾与捐助。.....	12
（四）绿色环保形象.....	13
1.环境管理。.....	13
2.低碳节能。.....	13
3.环保形象。.....	14
四、报告预期与展望.....	14
五、社会评价.....	15
1.社会荣誉。.....	15
2.领导关怀。.....	15

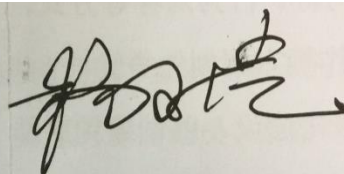
一、公开陈述

2019年，中国电信股份有限公司上海北区电信局（简称“北区局”）深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大及十九届四中全会精神，坚持在市经信党委、上海公司党委领导下，围绕集团公司“三大目标”，聚焦上海公司“1234”工作主线和党委书记重点项目，结合“不忘初心，牢记使命”主题教育活动，牢固树立并全面贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，在满足社会需求和解决共同挑战中寻找机遇、谋求发展，努力创造与利益相关方的共享价值，始终践行央企经济责任、社会责任、政治责任。

本报告全面、真实地反映了北区局在2019年度，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，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。

2020年世界不确定性增加，全球新冠肺炎疫情对世界经济和能源市场的冲击日益显现，国内经济下行压力持续加大，公司发展面临巨大的压力和挑战。我们将牢牢把握稳中求进的工作总基调，聚焦提质增效，改革创新重点突破，不断加快新基建快速发展，更好地履行责任和义务，以优异的表现回馈社会。

中国电信股份有限公司上海北区电信局:



二、单位概况

北区局成立于 1985 年 7 月 4 日，主要负责静安、普陀、虹口、宝山等区域的信息通信与信息服务，服务范围南至北苏州路，北到蕴藻浜路，东起临平北路，西抵桃浦新村，服务面积 125 平方公里。2019 年区局经营收入完成率 95.52%，完成情况在上海公司市区局范围内排名第二，员工平均工资年增长幅度 1.97%。

1. 规模与性质

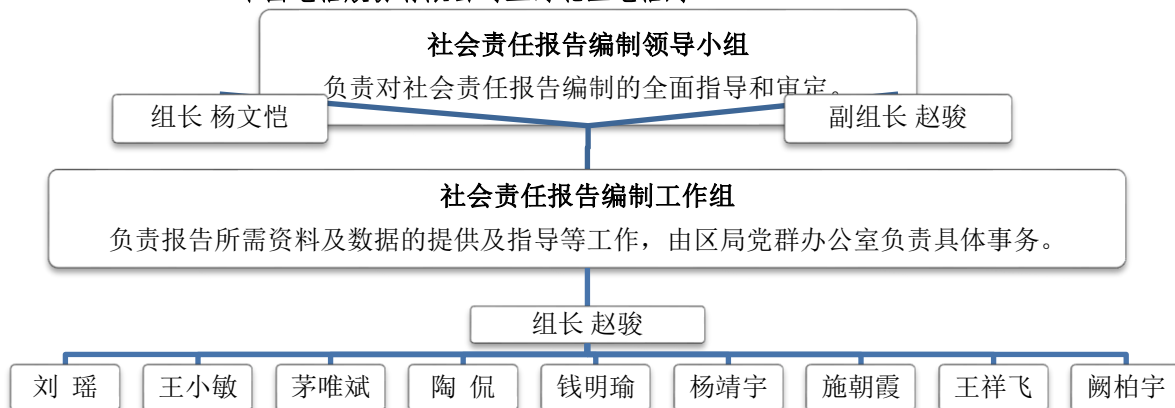
北区局现有在岗员工 405 人，其中合同制 389 人，占 96%；派遣制 16 人，占 4%；女职工 138 人，男职工 267 人；平均年龄 42.3 岁。高中（中专）及以上学历人数 381 人（其中硕士 11 人，本科 212 人，大专 116 人，高中/中专 42 人），占员工总人数的 94.07%。区局党委下属党支部 13 个，党员 154 人。

2. 所属类别及组织架构

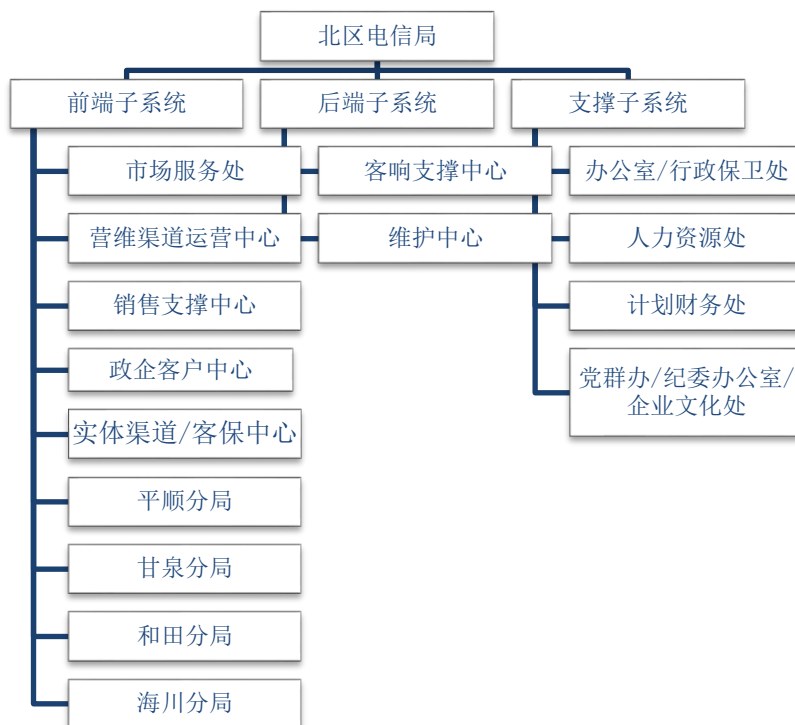
北区局是隶属于中国电信上海公司的经营性企业类服务业文明单位。为贯彻社会责任报告编制要求，成立社会责任报告编制领导小组和工作组，由局长、党委书记杨文恺任领导小组组长。具体名单如下：



中国电信股份有限公司上海北区电信局



3. 北区局组织机构图



4. 报告数据与编制依据。

报告所引用的数据为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日初步统计的数据，数据内容基本准确无误。本报告编制依据遵循《上海市文明单位社会责任报告编制说明》标准简介中有关“企



业类”文明单位社会责任报告指标要求。

三、履行社会责任情况

（一）保障员工权益

1. 理论学习。

理论是基础，加强理论学习，用理论武装头脑，有助于及时充分的掌握当前形势，把握政治方向，筑牢思想之基。2019 年区局从三方面加强全体干部员工的理论学习。一是加强学习制度的制定。制定区局《2019 年度党委理论学习中心组制度》、《2019 年北区电信局法治宣传教育工作要点》等制度及计划要求，为规范化、常态化的理论学习提供保障。二是加强学习制定的执行。年度召开党委理论中心组学习共 37 次，党委书记带领班子成员多层面宣讲党课 12 次，全面宣贯习近平新时代中国特色社会主义思想系列重要讲话精神、党的十九大及十九届四中全会精神，包括法治宣传及意识形态等宣教内容。开展《落实意识形态责任制》党委中心组学习联学和支部书记联训，提高政治认识。三是加强理论学习研究。党委会定期听取员工思想动态情况汇报，研判分析，化解矛盾，务实维稳。组织开展思想政治工作研究，输出研究成果。年度获得上海公司思想政治工作优秀组织奖，3 篇论文获得公司优秀思研成果表彰。

2. 员工教育。

以“创建学习型企业，培养知识型员工”为目标，以激发员工活力为主线，努力营造全员学习、持续学习的良好氛围。一方面，分层分类实施各类人才培训计划。2019年，结合发展工作重点实际，制定《北区局赢在一线计划》，实施了分层分类的培训与人才培养工作。对管理者，开展领导力提升等培训。对员工，开展青年后备人才训练营，“创值营销”云话术培训、“赢战社区”公客营维渠道培训、前后端小CEO轮训培训、“翼启航”新员工入职训练营培训等，强化人才队伍建设，推进人员转型。2019年全年，员工年平均培训时长达到23.95课时，全年支出费用87.84万元。在2019年公司专业人才评审中，员工获聘一级专家1人，二级专家1人，核心人才4人。全年共计152人获得岗位等级晋升，占总人数37.5%。另一方面，坚持搭好平台抓好日常。通过《北区月讯》定期推送道德讲堂内容36期，涵盖社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育等内容，覆盖全体员工。专栏宣贯“新七不”规范及社会主义核心价值观等，努力使社会主义核心价值观、文明修身理念内化于心、外化于行。

3. 员工录用。

2019年度，区局共计录用13名应届毕业大学生和2名成熟人才。严格按照劳动法、工会法规定，与员工签订书面劳动合同，

签约率 100%。全年在用工方面不存在使用童工问题，未发生劳动争议事件。与此同时，对新进员工继续执行领导班子带教机制，通过“双师带教”和“翼齐飞后备人才培养”等项目，快速提升队伍能力。持续开展年度“优秀共产党员”、“优秀员工”、“服务之星”、“营维之星”、“综维之星”等推优评先，累计表彰 79 人次，通过选塑弘扬典型，激发队伍活力。

4. 劳动保护。

在健康保护方面，修订《工会经费使用细则》《帮困救助金实施办法》等制度，严格执行员工带薪公休、疗休养政策，年度组织职工体检及家属体检共计 505 人次，女职工专项体检 129 人次。连续 14 年为全体员工购买《自我保健》杂志，指导员工打造健康生活。在安全保护方面，签约 2019 年安全生产社会治安综合管理网络信息安全责任书，年度开展“5·25”道路交通安全教育，《消防“三懂三会”》知识普及安全应急等专题培训，提升劳动保护意识。年度获公司班组安全管理优秀成果二等奖。

（二）诚信生产经营

1. 诚信经营。

北区局坚持严格执行国家相关财经法律和制度规定，按照“创新发展提价值，遵纪守法勇担当”的目标带领员工团结拼搏，诚信经营。区局诚信提供产品及服务，经查询“上海市公共信用



信息服务平台”法人公共信用信息，报告显示，企业法人和法定代表人信用情况良好。区局内控制度完善，合同履行率高达99.60%，对外经济合同全部同步签订廉洁协议。区局纳税信用等级评定达到AAA级，获上海公司2019年度财务管理工作A类单位。会计人员持证上岗，每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计，税款上缴率100%。在元旦春节、五一端午、中秋国庆期间开展严格执行中央八项规定精神，严防“四风”反弹工作，确保风清气正过节，为诚信经营筑牢思想防线。年度，查“三公”经费309笔累计18.88万元，公车67车次，有效防控风险。员工队伍风清气正，全年无违规违纪事件发生。认真贯彻《计划生育法》，辖区内大宁街道计生办出具证明未收到北区员工违反计划生育法规的举报，创建期内未受到人社部门行政处罚。

2. 诚信服务。

区局坚持抓经营生产与抓服务质量提升并举，对客户及合作方履行社会责任。在提升营业厅服务质量上，积极开展《降低专营门店投诉量》课题研究及最美营业厅评选等活动，自营厅四川北路营业厅全年第三方检查平均得分达99.66分，客户即时满意率达97.2%，全年重复问题发生率为0%，投诉量同比下降29.1%，环比去年均有下降（详见下图表1）。年度荣获市经济信息化系统“最美窗口”、上海公司“最美营业厅”、“户外职工爱心接力站”标杆门店等称号。在提升装维营服务质量上，建立高效



的协调机制，提升局方支撑响应能力，售中售后履约率提升至 99.5%，大幅降低“当日装”完工历时，充分提升用户感知。在提供重大服务保障上，完成“防范台风利奇马”、“国庆 70 周年”、“2019 第二届进博会”等 15 次重要通信保障工作，确保了网络安全平稳。同时也坚持为虹口、静安、宝山三区公安“雪亮工程”、“微卡口”等项目建设做好通信保障，为城市安全运行提供服务。

3. 利润与经济效益。

2019 年区局中标虹口区社会面智能安防建设项目、推进 517 建设工作、与上海市商业学校全业务战略合作签约、助力公司互联网医院项目首单落地，2019 年区局应收账款数创历年新低，ICT 业务创近年新高，经营收入全面完成，在公司市区局中名列第一。报告期内按时为员工缴纳各项社保费用，基层员工平均工资年增长幅度 1.97%。并先后荣获了上海市文明单位、上海市“安康杯”竞赛优胜单位，中国电信集团“五四”红旗团委，中国电信上海公司先进基层党组织、党风廉政建设先进单位、网络发展工作工程建设先进单位、天翼先锋专项奖、扶贫突出贡献奖、员工创新一等奖、群众体育先进单位、公司党建工作/绩效考核双显著单位等荣誉称号。

（三）参与社会治理

1. 参与文明共建。

一是参与社区创建活动，共建美好家园。北区局积极参加属地的各类文明创建活动。年内，本部第二党支部和平顺分局党支部参与了 00 大宁路街道“五区党建联盟 捡跑静安 党员志愿者百日接力行动”、甘泉党支部参加甘泉路街道区域化党建团建成员单位素质拓展活动、和田分局参加宝山路街道“企业之家”活动、和田分局参加共和新路街道“不忘初心实现新作为，服务群众开创新局面”便民志愿主题党日活动，获得甘泉路街道党工委“千千结对 爱心助学”荣誉单位。二是参与社区交通执勤，共创文明城区。区局各党支部积极参与交通文明示范路口、交通文明示范线路和交通文明示范商圈等文明交通行动，年内在风华初级中学繁忙路段，进博会附近地铁站志愿执勤 3 次。三是参与垃圾分类践行活动，共享文明生活。区局与大宁街道延锋居民区党总支、风华初级中学党总支、大宁路街道开展 3.5 “智慧生活我先行，垃圾分类我践行”、“心怀初衷 礼赞祖国 文明风尚志愿先行”修身嘉年华等活动，提升市民素质，养成良好生活习惯。

2. 志愿服务。

一是深化志愿服务项目，提升服务内涵。区局不断拓宽志愿者服务项目，现有志愿服务项目品牌包含“月末支撑分局设摊志



愿服务项目”、“月末支撑营业厅志愿服务项目”、“数据平台热线执勤志愿服务项目”、“银龄翼学”青年公益讲堂等，开展了涉及防通信诈骗、电信业务宣介、手机应用辅导及“光进铜退”等公益服务，年内参与人数累计 287 人次。二是注重志愿服务管理，提升服务质量。区局成立“翼路相随”志愿服务队，加强对志愿者队伍的日常组织管理。用好志愿服务派单系统，动态落实志愿者日常服务安排、评估以及宣传工作，建立区局志愿活动基础台账。建立志愿者服务积分制度，并将其纳入党员积分管理，年度对参与服务情况进行总结，不断激发员工志愿服务热情。

3. 救灾与捐助。

区局坚持“扶贫帮困、救急济难”的原则，开展救灾与捐助工作。在社会捐助方面，深入贯彻落实集团扶贫工作要求，持续开展与对口帮扶木里县的消费扶贫工作，全年采购农产品经额超过 6 万余元；外联企业对 10 名品学兼优、家庭困难的木里县大学生开展捐资助学活动，共计捐助 40 万元；开展产业扶贫工作，落实 1.6 万元产业资助款项。并组织全体党员参加中国电信集团·上海公司“童心慈爱-99 心”微公益活动，累计募捐 3661.59 元。在内部员工帮困上，2019 年区局在“献爱心，捐一日工资”活动中，募捐金额共计 4.4 万元。年度对生活上发生特殊困难的 61 位员工给予经济上的帮助，总金额 6.7 万元。

（四）绿色环保形象

1. 环境管理。

在践行外部环境管理方面，将环境保护管理纳入企业经营管理全过程。严格执行公司环境保护相关规章制度，积极开展区域内环境监测、信息公开和科普宣传，对公众关切的问题做好沟通解释工作。落实公司《环境影响登记表备案管理》工作，定期对环境保护管理、基站建设情况、环境影响登记备案、辐射科普宣传及环境信访投诉等方面逐项展开自查自检，不断践行国家“绿水青山就是金山银山”的生态保护理念。在践行内部环境管理方面，区局贯彻落实上级各项规章制度，在每个办公场所、每个楼层均设置了电池回收点，做到垃圾减量分类；贯彻落实《上海市公共场所控制吸烟条例》，积极创建“无烟单位”，在办公场所张贴禁烟标志，做好禁烟宣传教育工作，不设置任何与吸烟有关的器具。

2. 低碳节能。

深化低碳节能的组织领导，北区局成立节能减排领导小组和节能减排工作小组，建立原始帐单审核、定期抄表、动态分析、检查考核等制度，加强对低碳节能的领导。明确规定通信机房和办公场所、营业窗口空调的开启温度。着力推进能耗压降工作，2019年区局办公室、计划财务处与维护中心从机房直供电、外借

电费两个方面着手，年内实现电费使用较去年同期下降 13%。**节约运营成本**，营维渠道通过印制专用回收标签、回收设备一一扫码登记、定期比对核查一致性和通过月末考核等一系列措施，对设备回收率和回收一致率进行双管控，为公司节约 5 万余元的运营成本。**推进全员低碳意识培养**。为响应国家节能、低碳的号召，在全国节能宣传周和全国低碳日期间，举行低碳宣传周活动，开展有奖竞答、合理化建议活动。号召全员参与，鼓励全体员工节水节电，践行降碳承诺。获公司“凝心聚力提效能，团结一致保目标”金点子奖、优秀建议奖。

3. 环保形象。

一是继续在各营业网点大力倡导无纸化 100%受理，推进电子帐单。二是在局内张贴“绿水青山就是金山银山”等环保宣传画，营造环保宣传氛围。三是推进架空线入地，开展黑色污染整治。配合公司落实架空线入地整治，开展小区扩容及黑色污染治理。全年共完成 442 次的小区 FTTH 扩容，完成 9 个小区的黑色污染整治。

四、报告预期与展望

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是中国电信高质量发展的关键之年、决定性之年。北区局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、

十九届二中、三中、四中全会和中央经济工作会议精神，紧扣建设网络强国，维护网信安全，做领先的综合智能信息服务运营商的目标任务，坚持党的全面领导、加强党的建设，坚持稳中求进工作总基调、落实新发展理念，推动高质量发展，突出保持主营业务稳定增长，实现 xxx% 的增长目标，突出推进企业转型创新突破，突出夯实安全环保稳定基础，切实增强企业的控制力、影响力和抗风险能力，确保完成区局全年目标任务，为全面建成小康社会作出新贡献。

五、社会评价

1. 社会荣誉。

北区局先后荣获上海市文明单位五连贯、上海市平安示范单位、上海市“安康杯”竞赛优胜单位十一连冠，连续六年荣获公司政工及绩效考核双显著等荣誉称号，中国电信集团“五四”红旗团委等荣誉称号。

2. 领导关怀。

集团公司和上海公司各级领导都十分关心北区各项生产经营情况，年内集团第三指导组唐永丽组长、上海公司雷宇副书记一行指导区局“不忘初心、牢记使命”主题教育。公司纪委书记马明开展两节期间落实中央八项规定精神情况检查并指导工作。公司副总经理、工会主席常朝晖指导主题教育专题民主生活会。



中国电信股份有限公司上海北区电信局

公司党委委员、财务总监王海建到北区指导民主生活会，参加和田分局党支部专题组织生活会。

3. 媒体报道。

北区局海川分局党支部牵头，“5G+智慧党建”在虹口区科技和金融党建服务中心、静安区北站街道党建服务中心试点，专文《5G时代，智慧党建开启想象新空间》刊登在《支部生活》2019年第10期。

4. 公众反响。

北区局长期致力于企业发展与回馈社会相结合，推进与资源地政府、合作伙伴、员工分享发展成果。在创建期内共收到表扬信及表扬电话 496 件。