

内部资料
注意保管



世 界 触 手 可 及

中国电信股份有限公司 上海网络操作维护 中心2019-2020年度 社会责任报告书

一、公开陈述

在集团和上海公司的引领下，中国电信股份有限公司上海网络操作维护中心（以下简称上海 NOC）始终秉承“让客户尽情享受信息新生活”的企业使命和“团结拼搏、同创价值、和谐创新、共享繁荣”的企业精神；坚持开展文明单位创建工作，以认真履行企业社会责任、牢固树立良好企业公民形象为己任，在上海推进“智慧城市”建设中，不断发挥着生力军的作用，把企业发展同助力民生紧密结合，让更多人受惠于信息化发展，使“用户至上，用心服务”的服务理念深入人心，赢得社会的认可。

本报告全面、真实地反映了上海 NOC 的总体情况以及 2019-2020 年度上海 NOC 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和成效。

中国电信股份有限公司上海网络操作维护中心

党委书记、主任



二、基本情况

（一）单位简介

上海 NOC 是集网络监控、维护、运行、保障于一体的技术密集型单位，属后端维护支撑单位，无经营收入考核指标及其连带指标内容。截至 2019 年底，由上海 NOC 管理维护的通信设备固定资产原值达到了 67.85 亿元。

上海 NOC 是上海通信网络实时运行第一责任人。负责交换、数据、传输等网络、可集中平台及客户网络的 7*24 小时实时监控、网络故障派单、故障全程管控和闭环管理；负责集中远程业务开通配置和测试工作；对各相关维护单位的生产操作提供技术支撑、全程管控以及实时指挥调度。负责政企客户售前技术支撑、售中项目实施、售后服务保障等。

上海 NOC 下设办公室、企业文化处等 5 个生产支撑与运营管理部门；监控维护部、政企客户支撑中心等 12 个专业分中心。

截止 2019 年 12 月底，员工总数达到了 548 人，近三年成增长趋势：其中党员人数 188 人，占 34.3%；本科及以上学历 459 人，占 83.8%；高级职称 77 人，占 14%。中心培育了上海市劳动模范 3 人，上海市青年岗位能手 2 人；中国电信集团岗位技术能手及中央企业技术能手 5 人；集团级维护骨干 6 人，集团级人才 4 人，上海公司级人才 85 人，专业人才占比达 24.6%，在上海公司名列前茅。

（二）所属类别

根据三次产业分类法，通信业被列入第三产业，隶属服务业，属于经营性文明单位。

三、报告内容

上海 NOC 员工总数 548 人，属规模以上文明单位。根据上级单位要求以及按照《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的内容和要求，对履行社会责任方面提供详实的社会责任报告。本报告篇幅为 7700 字。

根据上海文明单位社会责任报告时间范围要求，本报告统计时间从2019年1月1日到2019年12月31日；部分内容，如通信保障工作等，因其重要性和工作延续性部分内容可能超出了上述时间段。

报告内容覆盖范围包括本单位及利益相关方。

本报告由上海NOC党群办（企业文化处）牵头，会同上海NOC办公室、人力资源处、安保处、网络管理部、政企客户支撑中心和互联网安全操作中心共同完成编制工作。

（一）保障员工权益

1、理论学习。结合十九大精神宣贯，深化社会主义核心价值观，上海 NOC 开展了各类富有成效的教育活动，主要包括：一是领导班子成员讲党课，宣传十九大精神、开展廉洁教育等；二是组织中心组学习共计 29 次，包括意识形态专题教育、反腐倡廉专题讲座、普法教育、专题党课等；三是

在全体员工层面，开展了文明创建宣传活动，认真扎实地落实文明创建各项工作；四是组织各支部利用组织生活、党员学习、党章学习小组学习等形式，开展党的基础理论知识学习；组织全体党员通过网上大学学习“十九大”精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，开展党的基础理论知识测试；五是组织各部门利用班组学习、晨会等，开展宪法、知识产权法等法律法规学习；六是积极开展“践行廉洁从业，贡献企业发展”主题教育活动，推动廉洁文化示范点建设。

2、员工教育。加强员工教育、思想道德建设是文明创建的重要工作。上海 NOC 在宣贯载体、总体规划上认真研究、推进落实。目前，中心拥有各类宣教平台包括：中心组学习（定期）、中高层管理人员培训班、月度例会（每月）、三会一课（定期）、班组学习（定期）、项目拓展团队、青年学舍、网上大学、OA 基层讯息内部网站、部门宣传栏等。全年开展的主题教育活动有：深入开展十九大精神“大学习、大宣传、大落实”、社会主义核心价值观宣传、公民道德实施纲要内容、“两学一做”常态化制度化专题教育、反腐倡廉、普法学习、信息技术发展、网络信息安全等。据统计，全年组织的大型主题教育活动达到了 50 余次，覆盖全体员工。结合多纬度的教育培训方式，不断深化管理和技术人员的培训多元化，围绕行动式学习和转型业务，拓宽培训范围，提升员工业务转型能力。中心共 6 项成果获评公司创新奖贡献奖；3 项目成果获得公司科技进步奖；多项成果为中心 2019

年在集约化提升效能方面做出巨大贡献，获评公司最佳组织奖。

3、员工录用。上海 NOC 根据单位自身发展需要及公司的统一安排，积极创造就业机会，近三年共招收派遣制及合同制员工 115 人。全中心合同制员工劳动合同签订率 100%，其中短期劳动合同 144 人，无固定期劳动合同 404 人。上海 NOC 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，开展入司集中培训，在岗带教培训，促进人才快速成长。

上海 NOC 不断完善员工绩效分配机制，发挥绩效分配的激励导向作用，职工薪酬支付率为 100%，员工应发薪资收入连年增长。

4、劳动保护。上海 NOC 扎实推进以职代会为主的民主管理建设，每年行政与工会方友好协商，签订集体协议，并将员工实项目、劳动保护等列入其中，监督落实到位。

根据安全生产工作计划落实“一岗双责”制度，切实把安全生产工作摆上重要议事议程，形成层层落实、责任到人的格局。2019 年投资于消防设备维护费、安保设施维护费、专项安全隐患整治和员工劳动防护费合计相应的资金 230 余万元。

（二）诚信生产经营

5、诚信经营。作为通信企业，上海 NOC 诚信经营，为

客户提供全程全网、安全畅通的通信网络服务。全年集团运维指标整体完成良好，传输、数据、交换网络运行指标及政企客户服务指标均稳步提升。其中客户带宽型业务完好率 99.89%，客户带宽型业务开通及时率 87.96%，跨域协同工单完成及时率 100%，高于年度目标值；宽带用户自助测速合格率 99.81%，保持平稳；移动网络感知良好率 95.26%，集团排名靠前，各项指标排名相较于 2017-2018 年度均为持平或上升。

全年上海 NOC 共完成包括国庆 70 周年、一带一路峰会、第二届进博会等各项重要通信保障任务共计 436 次。不断强化各专业联动、打造通信保障产品品质，成功应用于来自政企客户的需求，为公司带来直接收入 320 万。上海 NOC 获评上海公司第二届进博会保障先进单位，3 人获上海公司重要通信保障先进个人，12 人获评上海公司第二届进博会保障先进个人。

此外，在财务、合同管理上，上海 NOC 按照国家相关财经法律和制度的有关规定，严格执行相关规定。财务管理由中国电信上海公司统一归口管理，中心不设财务处。财务会计人员持证上岗，内部财务会计控制制度不断完善，会计基础工作和财务会计行为持续规范。

经上海市公共信用信息服务平台查询，无相关负面信息。

6、诚信服务。根据 2019 年公司构建大服务责任体系的工作思路及投诉处理集约化，NOC 面向客户、面向客调中心、面向各电信局，实现服务工作向生产管理体系的有效延伸，不断完善投诉处理分析体系，提升客户满意度。

上海 NOC 坚守“人民邮电为人民”的初心，基于“全方位、全过程、全员”的“三全”服务体系，通过先于用户解决问题的手段来提升服务品质，提高用户满意度，促进企业高质量发展。围绕重点工作，NOC 从质差小区能力建设，主动重启用户终端，优化光宽一键诊断，光宽质差平台主动派单，投诉服务能力前置等多个方面下手，做到“先于用户发现故障，先于投诉解决问题”。

对于涉及民生问题的防范通讯信息诈骗工作，上海 NOC 强化社会责任担当，发挥积极作用，联合公司多个部门，多次完善和优化查证手段，采用固化工作机制，加强处理力度，月均受理工信部 12321 案例工单 84 个，标记工单 108 个，预留号码工单 219 个，全年关停 12321 被举报号码 310 个，被举报诈骗的真实数量较去年同期大大下降，核查及时率和核查准确率均 100%，确保欺诈电话被举报率持续保持行业低位，切实提升用户体验和感知。

7、利润与经济效益。上海 NOC 是中国电信上海公司的直属单位，定位是通信网络运行安全专业维护单位，所以没有业务收入与利润总额、资产负债率、劳动生产率、资产保值与增值率、企业税后净资产增值率等利润与经济效益考核

指标。2019 年上海 NOC 管理维护的通信设备固定资产原值达到了 67.85 亿元。

创建期内，本单位未受到人社等部门的行政处罚。

（三）参与社会治理

8、参与文明共建。上海 NOC 以党员志愿活动的形式参与社区文明创建，助力业务发展、彰显企业社会责任、促进精神文明建设，志愿活动覆盖全部 15 个支部，党员参与率超过 80%。3 月份组织学雷锋志愿活动，综合平台、SOC 联合支部、网管部支部为康桥社区居民提供通信服务；暑期，传输支部为上博大英百物展提供现场服务；开学季，数据等支部的志愿者积极参与校园秋促，为公司业务收入出力；核心网和综合支撑中心来到区局、走进社区，开展“防欺诈”宣传；监控支部送课上门，为东明路街道暑托班的小朋友们讲解《通信简史》；为电信员工子女夏令营提供烘焙课程；疫情期间，接入终端支部开展了“停课不停学”空中课堂使用咨询的线上志愿者服务；说政支部开展敬老活动，与九亭敬老院开展“党建翼联端午助老”、“鼠年巧手织围脖 腊八送粥暖人心”志愿服务，受到了文汇报等市级媒体的关注；组织“为沂蒙孩子送温暖活动”，联手各分中心党支部，共募集了文具、书籍等物品。加强与社区的共建联建，监控维护部、综合支撑、网络管理部党支部与东明路街道党支部共同开展主题党日活动，交流党建心得，学习他人之长，探索党建新模式；另外还组织街道党支部的同志参观信息园区监

控大厅、IDC 标准化机房等，宣传电信业务。

9、志愿服务。上海 NOC 组建了志愿者团队，并建立网上动态管理库。中心共有 252 名员工主动参与了上海志愿者网，占全体员工的 46.9%；共有 190 名党员参加了上海志愿者网，占全体党员的 97%。2019 年创先争优活动中，党员们都郑重地把至少参加 1 次志愿者活动列为规定动作，并写入公开承诺，实现党员 100%的参与率。NOC 的党团志愿者们先后参与了校园秋促活动、康桥街道“学雷锋”活动、心理咨询热线等等。大家还积极建言献策，围绕业务发展重点、为民服务，以及兼顾党员特长，细化了“学雷锋”、城市光网、心理咨询、爱心敬老等四个志愿者服务平台。持续开展“为沂蒙孩子送温暖活动”，从 2012 年至今已坚持开展 8 年，今年政支党支部联手各分中心党支部，共募集了文具、书籍、衣物等物品共两千余件。随着多年的推广宣传，人员自发扩展至 329 人次参与，捐款从前年的 5950 元增至 4.5 万元。目前上海 NOC 总共资助到 11 名沂蒙山区学生，事迹信息《只为沂蒙孩子那一抹微笑》被《文汇报》、《人民邮电报》等多家主流媒体转载刊登。《情系沂蒙》短视频入围 2019 中国电信企业形象传播推广劳动竞赛；与九亭敬老院结对开展的爱心敬老活动至今已经第九个年头了，腊八节前夕，组织党员群众志愿者们一起来到敬老院，与老人一起制作保暖绒线

帽，并为老人们赠送温暖腊八粥，事迹简讯《鼠年巧手织围脖 腊八送粥暖人心》被《文汇报》刊登。

10、救灾捐助。上海 NOC 党群工作办公室（企业文化处）是中心内部组织开展帮困救灾、慈善捐助的组织实施部门，同时通过党支部、部门工会、团支部等，建立起了组织体系完善的二级具体落实部门。每年 1 月，中心都积极响应公司号召开展“一日捐”活动，即全体员工捐出一日工资，用于员工互帮互助和社会帮困救助。据统计，当年“一日捐”总计 6.97 万元。

（四）绿色环保形象

11、环境管理。上海 NOC 为改善员工的生活和工作环境进行了仔细调研并落实了多种举措。2019 年办公室通过签订“生活空调维护”、和“灭虫害服务”等多项维保服务，为员工创造了良好工作和办公环境。期间，在北泰 6 楼、南泰 12、13 楼和武胜 4 楼进行了灭鼠、虫害的专项服务。在年末冬季来临之前对崇明登陆局的中央空调机组及时进行大修，确保员工能在严冬到来之前使用上空调。针对园区 B1、3 楼和北泰 6 楼等办公区域铺设地毯的区域，NOC 定期安排专业单位进行地毯清洗和消毒，确保员工在健康的环境下开展工作。

随着多年推动降本增效，2019 年使用房屋维修资金 35 余万元，在提高办公环境的同时，费用逐年递减。对园区 B1 楼和横浜新楼部分楼层的公用部位包括厕所走道等进行局

部整修；对漕溪 14 楼和民生 4 楼的办公区进行改造，较好的改善了员工的工作和生活环境。

12、低碳节能。上海 NOC 实施能源费用精确化管理。其中每月的电费计量采取“三级”审核制度，即责任部门的值守人员进行确认，动力管理人员核对，财务人员审核支付。车辆和横浜锅炉用油由办公室直接管理，并做好相应的台账。每月由技术支撑分中心汇总用电报表至办公室，办公室将所用的能源指标上报公司。

NOC 用电实施分类计量、分级管理的管理模式。从 2011 年开始中心逐步对内部的生产用电和办公用电进行分类计量、分级管理，改变了原有的综合管理模式，并纳入到每季度绩效考核之中，做到办公场地的节能减排人人有责，保障节能减排各项工作真正落到实处。

上海 NOC 还结合每年两次的盘点工作契机，重点做好中心闲置资产的发现和盘活工作，提升资产运营效率，实现降本增效。积极利用工程改造、设备利旧、集团板卡调拨、板卡资产盘活调拨等多种途径发现闲置资产并盘活。2019 年中心共进行资产盘活 849 万元。

13、环保形象。上海 NOC 利用宣传栏等张贴宣传画报和宣传横幅，让广大员工了解全国节能宣传周活动的内容；在各部门公共场所，照明开关、自来水龙头、固定式空调控制模板等用电用水设备开关旁，贴上明显的提示标签，帮助员

工有效的提高节能意识，进一步营造保护环境、节能减排的良好氛围。

四、报告预期与展望

（一）经济（服务）效益。2019 年，上海 NOC 持续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，紧密围绕集团公司“三三三”战略部署，贯彻公司“1234”和网运“155”工作要求，落实“1+6+1”重点任务，坚持以高质量党建统领，以创新驱动网络运营高质量发展为主线，深耕大安全工作体系，聚焦业务端到端集约、强化政企中台支撑，深化集约维护、推动云网深度融合、智慧运维和管理效益价值运营，实现客户获取、业务提供、组织高效协同能力提升，以高质量发展推动“四大中心”建设迈向新台阶，助力上海公司实现发展新突破，构筑网络新优势。

（二）社会效益。2019 年，上海 NOC 将继续发挥党建工作独特的政治优势，凝心聚力推动企业改革发展和转型 3.0 新战略，着力推进网络智能化、业务生态化和运营智能化。以“加快维护转型，提升客户满意度”为中心，助力上海智慧城市建设，并将创建文明同公司发展战略和履行社会责任紧密结合，贯彻“五位一体”、“美丽中国”等理念，实现和谐发展。

加强企业文化宣贯引领。一是积极实践“幸福都是奋斗出来的”理念，弘扬品质精神、深化担当文化；二是积极参与新中国成立 70 周年，发动员工特别是党员、青年、统战

人员等积极参与“我与国旗同框”、“壮丽 70 年，奋斗新时代”等多个活动；三是加大先进典型培养选树。深化“最美电信人”、“每月之星”等先进典型评选，营造争先创优的浓厚氛围。

深化文明创建工作。一要扎实推进新一轮文明单位创建工作，提升员工文明素质，完成企业社会责任报告认证；二要开展道德讲堂示范活动，弘扬先进事迹；三要积极开展志愿服务活动，彰显良好的社会形象。

（三）环境效益。通过“四小”建设，进一步改善员工工作环境，确保员工在健康舒适的环境中开展工作。实施能源费用精确化管理，确保节能减排各项工作落到实处；契合通信行业及通信业务的发展，做好闲置资产的梳理和盘活，提升运营效率，实现降本增效。利用各种宣传手段，引导员工提高节能意识，积极营造保护环境、节能减排的良好氛围。

（四）对员工、供应链伙伴的期望。在员工方面：通过创建活动打造一个政治素质好、工作业绩好、团队协作好、作风形象好的领导班子；建设一支政治合格、技术过硬、作风优良、纪律严明的专业网络运行、维护、监控、管理队伍；积极营造良好的企业文化和氛围，实现用户至上、用心服务的理念，圆满完成年度各项工作任务，促进企业和谐、健康发展，树立良好的企业公民形象。

在供应链伙伴方面：坚持“合作、共赢”的供应商管理理念，以合作为纽带，以诚信为基础，促进供需双方的共同

发展。通过长期战略合作伙伴关系的形成，达到供需双方互惠互利、共同效力于社会进步的美好愿景。

五、社会评价

（一）社会荣誉。在社会各界的关心支持下，上海NOC2019年度在各项工作中取得了一定的成效。市级荣誉包括：上海市智慧城市建设方案获创意大赛三等奖；上海市产业青年创新大赛创新奖；上海市质量管理小组活动优秀企业；上海市安全行车管理先进集体；“SSG”团队荣获全国质量优秀小组称号。集团及公司级荣誉包括：中国电信政企客户维护服务技能竞赛团体第一；上海公司绩效考核、党建责任制考核“双十佳”单位、上海公司科技进步奖二等奖、技术应用案例征集大赛二等奖、新兴ICT转型成效显著单位、安全生产先进单位等。

（二）领导关怀。2019年，NOC共接待参观35批次，共计546人次。其中重大参观12次，接待了包括浦东区政府、上海航天局、奉贤庄行镇党委、中国电信天津分公司等重要单位，还通过互评互访接待了中远海运、城投环境、上海电网、上海石化等电信大客户；中国电信集团公司副总经理刘桂清于2019年05月来到上海NOC崇明海缆登陆局调研指导，对登陆局员工二十几年如一日坚守到远郊生产现场，做好维护工作和重要通信保障表示关怀和感谢。

（三）媒体报道。今年被公司内外媒体采纳信息16条，通过电信报等官方刊物发表文章24篇，形成基层动态257

条，资讯 60 篇，其中包括国庆 70 周年保障动员会、高品质政企 OTN 精品网络开通验收、刷新政企双线业务开通新速度、公司领导慰问进博会保障人员等系列报道。契合新中国成立七十周年，中心多媒体团队特别制作了“我和国旗同框，我为祖国担当”同唱国歌仪式视频短片。

（四）公众反响。上海 NOC 承接上海电信政企大客户的售前、售中、售后的一体化服务管控工作，服务对象涵盖了 银行、证券、保险、党政军、现代服务业、新兴行业、制造业、渠道业等多种行业的 378 家政企高端客户，为 4000 余家区局名单制客户提供二级支撑，实施面向政企高端客户的差异化服务模式。客户服务得到了政企客户的认可，共收到来自大客户表扬信和感谢信共计 33 件 。

附：2019 年上海 NOC 收到来自大客户的锦旗、表扬信和感谢信清单：

序号	收到日期	大客户名称
1	2019/1/16	宝信软件（锦旗）
2	2019/1/17	上海市职工保障互助会
3	2019/2/11	上海浦东发展银行上海分行信息技术部
4	2019/2/11	上海浦东发展银行上海分行信息技术部
5	2019/3/1	中国农业银行股份有限公司
6	2019/3/8	兴业银行信用卡中心
7	2019/3/15	海通证券股份有限公司
8	2019/4/2	上海苏宁易购销售有限公司
9	2019/4/10	国家税务总局上海市税务局信息中心
10	2019/4/23	上海菲信通信服务股份有限公司
11	2019/4/30	中国光大银行股份有限公司上海分行
12	2019/4/30	上海苏宁易购销售有限公司
13	2019/5/24	杨浦区平凉社区卫生服务中心
14	2019/7/8	中国邮政集团公司上海市分公司
15	2019/7/11	浙江辉驿网络科技有限公司
16	2019/8/5	深圳平安通信科技有限公司
17	2019/8/9	上海伊晟网络通信有限公司
18	2019/8/26	农商行
19	2019/10/9	上海电气金融集团
20	2019/10/14	民航局空管局

21	2019/11/20	上海浦东发展银行行政管理部
22	2019/11/22	AIA Company Limited Shanghai Branch
23	2019/12/3	上海期货交易所
24	2019/12/10	上海菲信通信服务股份有限公司
25	2019/12/11	上海市公安局
26	2019/12/11	中共上海市网络安全和信息化委员会办公室
27	2019/12/11	中共人民武装警察部队上海市总队参谋部
28	2019/12/11	中共人民武装警察部队上海市总队执勤第二支队参谋部
29	2019/12/11	腾讯
30	2019/12/16	中国太平洋保险（集团）股份有限公司
31	2019/12/19	谷歌
32	2019/12/24	工商银行数据中心网络一部
33	2019/12/8	上海烟草集团有限责任公司