

# **中国电信股份有限公司上海南区电信局**

## **2019 年度社会责任报告**

2020 年 2 月

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 封面 .....            | 1  |
| 一、公开陈述 .....        | 4  |
| 二、单位概况 .....        | 5  |
| 1、规模与性质 .....       | 5  |
| 2、所属类别 .....        | 6  |
| 3、组织机构 .....        | 6  |
| 三、主要参数 .....        | 6  |
| 四、社会责任履行情况 .....    | 7  |
| 1、员工责任 .....        | 7  |
| (1) 员工教育 .....      | 7  |
| (2) 员工录用 .....      | 14 |
| (3) 权益保护 .....      | 15 |
| (4) 安全保护 .....      | 18 |
| 2、经济与服务责任 .....     | 21 |
| (1) 利润与经济效益 .....   | 21 |
| (2) 产品与服务 .....     | 21 |
| (3) 对供应链伙伴的责任 ..... | 26 |
| 3、诚信责任 .....        | 29 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| (1) 守法诚信 .....      | 29 |
| (2) 诚信经营与服务 .....   | 31 |
| (3) 社会诚信形象 .....    | 40 |
| <b>4、社区责任</b> ..... | 41 |
| (1) 救灾与慈善捐助 .....   | 41 |
| (2) 志愿服务 .....      | 42 |
| <b>5、环保责任</b> ..... | 61 |
| (1) 环境管理 .....      | 61 |
| (2) 低碳节能 .....      | 62 |
| (3) 环保形象 .....      | 66 |
| <b>五、报告展望</b> ..... | 66 |
| 1、报告的预期绩效 .....     | 66 |
| 2、报告展望 .....        | 68 |
| <b>六、社会评价</b> ..... | 70 |
| 1、社会荣誉 .....        | 70 |
| 2、领导关怀 .....        | 71 |
| 3、媒体报道 .....        | 73 |
| 4、公众反响 .....        | 75 |

## 一、公开陈述

上海市推进智慧城市建设“十三五”规划中，明确提出创建面向未来的智慧城市，是上海建设“四个中心”和具有全球影响力的科技创新中心的有效支撑，是落实网络强国、制造强国战略的重要保障。上海将加快智慧城市建设推进，提升新一代信息基础设施能级，推进 5G 网络市域全覆盖，建成有线无线双千兆宽带城市。完善“城市大脑”架构，基本建成贯穿数据全生命周期的大数据资源平台，加快物联网、大数据、人工智能、区块链等信息技术推广应用，是城市信息化整体水平显著提升的目标。

电信业是智能化发展的重要基础和先导力量。作为中央企业和特大型通信运营企业，中国电信牢记对国家和社会的责任，制定并实施“十三五”期间智能化转型的战略，大力推进网络智能化、业务生态化、运营智慧化。南区局围绕上海公司年度工作要求，坚持以党建为引领，围绕核心产品，坚持差异化发展优势，扎实推进各项重点工作。坚决贯彻创新驱动、协调发展、绿色发展、开放合作和发展成果共享的要求，通过自身的转型升级，更好地服务区域社会民生和各行业转型升级，努力为区域经济和行业发展做出更大的贡献。

我们将在转型中持续提升社会责任管理的水平，不断创新履行社会责任的实践，为促进经济社会更高质量、更有效率、更可持续发展做出应有的贡献。我们向社会发布的社会责任报告，是希望能全面系统地表述我们履行社会责任的理念、实践和意愿，

发挥社会责任报告与利益相关方和公众的沟通作用，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。并以此为新的起点，与社会各界携手，共同推进信息通信产业的不断向前发展，为上海建成“四个中心”和具有全球影响力的科技创新中心而不断努力！

中国电信股份有限公司上海南区电信局

党委书记、局长周春雨

周春雨

## 二、单位概况

### 1、规模与性质

中国电信股份有限公司上海分公司是境外上市的中国电信股份有限公司（以下简称“集团”）的分公司，简称中国电信上海公司（以下称“公司”）。中国电信股份有限公司上海南区电信局是中国电信上海公司的直属单位之一（以下简称南区局），主要承担服务区域内固网及移动语音、互联网接入、数据业务、资源出租、增值业务的经营和客户服务工作；承担服务区域内电信基础网络设施的规划、建设和维护工作。服务范围东迄瑞金一路，南到罗城路（港口），西起虹桥路、虹梅路，北至巨鹿路、华山路，主要覆盖徐汇区，以及长宁、卢湾、静安、闵行区的小部分，服务面积约 55 平方公里，是徐汇区内最大、最有实力的综合信息服务提供商。

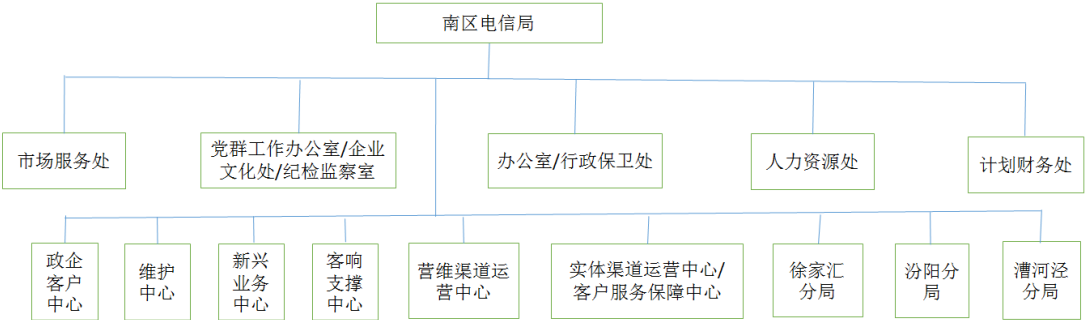
2019 年，南区局移动用户、宽带用户发展达到预期目标，光纤覆盖楼宇累计达到 290 多幢，光纤覆盖用户超过 55 万户，社区千兆网络 100%覆盖建设。完成无线网络覆盖场点 428 个，其中 i-shanghai 场点 267 个；完成 4G 网络覆盖建设站点 863 个，其中 4G 楼宇覆盖 509 栋。5G 新建基站 196 个，5G 新建室内场点 33 个。

2、所属类别

中国电信股份有限公司上海南区电信局（以下简称南区局）是企业类文明单位，属于服务业。

3、组织机构

南区局社会责任报告编制的组织机构框架图：



三、主要参数

1、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方面提供

了较为详实的社会责任报告。报告篇幅共 77 页。

## 2、报告时效与覆盖范围

本报告全面反映了南区局从 2019 年元月 1 日到 12 月 31 日，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。

报告内容覆盖范围：本单位、公司内部和社会通信业务服务相关方。

## 3、报告数据与编制依据

本报告所引用的数据为 2019 年度的数据，数据内容基本准确无误。部分数据因涉及企业商密，在报告中以“达到预期目标”等代替，如有需要欢迎实地查看。

本报告编制主要遵循《上海文明单位社会责任报告指导手册》中有关“企业”文明单位社会责任报告指标要求。

# 四、社会责任履行情况

## 1、员工责任

### （1）员工教育

近年来，南区局的职工教育培训从帮助职工全面发展的角度出发，关注员工业绩的同时，更加关注员工对安全生产、职业操守、廉洁从业、心理健康和综合素质等知识的吸收和培养。2019 年，南区局开展的教育培训可以归纳为以下几个方面：

一是安全生产宣传教育。在日常安全检查和安全隐患排查的基础上，定期开展安全生产、保密制度的宣传教育活动。包括：

5.25 道路交通安全专题活动和道路交通安全专项培训、6.8 防汛防台综合演练、4.25 消防知识专题培训和 11.12 消防逃生综合演练，结合真实案例和实践演练加深员工对安全生产重要性的理解，并且在各部门张贴消防知识宣传画。



二是开展廉政建设、廉洁从业教育。2019 年 3 月，南区局召开 2019 年度党风廉政建设和反腐败工作会。明确了 2019 年南区局党风廉政建设和反腐败的工作方向，一是落实全面从严治党，强化政治建设；二是深入推进四责协同，强化责任落实；三是构筑区局监督机制，强化监督预防；四是以上率下抓住关键，强化自身建设。会上还收看了由区局纪委制作的“南区局廉洁文化”警示教育片，7 分钟 9 个案例，简短但生动，场景熟悉却引人警醒。2019 年 3 月，根据公司《关于做好 2019 年党风廉政建设责任制工作的通知》要求，梳理区局热点岗位及人员名单，分两个层面（165 人）进行 2019 年度党风廉政建设责任书的签订，区局领导班子和各部门党政主要负责人进行签约；各党支部分别与全体党员和全体热点岗位人员进行签约。2019 年 5 月至 12 月，南区局领导班子宣讲廉政党课，围绕“习近平新时代中国特色社会主义思想”

会主义思想开辟了管党治党的新境界；当前企业党风廉政建设及反腐败工作面临的形势；强化三道防线建设，形成内部大监督格局”等内容，以及“不忘初心、牢记使命”主题教育要求，党委书记宣讲的主题是《深化有效监督，形成长效治理，强化风险防控意识》，纪委书记则进行了五场宣讲，覆盖了下属八个党支部全体党员 103 人。2019 年下半年，南区局纪委对党风廉政监督员日常监督的内容进行了优化和完善，由原来的 13 项内容调整为三大方面（政治生态方面、执行纪律规定方面、涉及员工利益方面）17 项内容，要求党风廉政监督员加强关注群众身边的“政治生态”，当好“护林员”。2019 年 10 月起，组织开展“车辆管理专项监督”，制定了《南区局 2019 年车辆管理专项监督工作方案》，聚焦公车私用、私车公养、车辆违规使用、服务采购和制度执行情况、车辆停放及费用情况等具体事项开展专项监督检查。2019 年，南区局还结合工作实际和近年接受巡视巡察过程中发现的薄弱环节，以及容易出现问题的方面，梳理出廉洁风险事项及防控措施（共计 5 大类 16 项），并制定年度监督重点和监督计划，形成“南区局 2019 年度廉洁风险防控工作”和“南区局 2019 年度监督重点和监督计划”，制定了“南区局 2019 年度三道防线监督职责”。

三是关爱员工身心健康，强健体魄为健康加分。激发员工的工作能动性不仅仅在于考核奖励，更在于关注员工的压力疏导、及时补充正能量、促进个人与企业的共同成长，平衡好工作与生

活的关系。2019年3月，南区局以“追梦女神绽放季”为主题，以部门工会为单位，开展了一系列丰富多彩的活动。随着对健康体质的日益关注，工会依托区局文体协会开展了大量的体育活动，结合企业特色开展“天翼杯”龙舟邀请赛，故事比赛、拔河比赛、垃圾分类比赛、羽毛球友谊赛等丰富多彩的“一季一赛”活动，参加公司第五届员工运动会篮球、乒乓球、羽毛球比赛以及“从石库门到天安门”线上健走争先赛和电子竞技比赛等各项活动，获评公司员工运动会组织奖。进一步落实工会活动经费，推动部门工会因地制宜开展各项健身运动，倡导健康向上的业余生活。同时，区局组织员工参加了街道组织的各类文体比赛。

四是对区局各岗位维度加强重点业务培训，签订二级人才培养责任书，优化培育多支人才队伍。

根据南区局各岗位维度的工作节奏和特点，组织《高效执行四原则》、《员工赋能减压》等集体培训，对于新晋管理人员提供经营管理类公开课培训。

针对南区局转型支撑人才、云改人才、小CEO人才和青年人才的培育特点，签订二级人才培养责任书，特别是对于青年人才中的新进员工培养，积极安排在营业厅、校园秋促以及各销售承包团队中的一线岗位进行学习，配备一对一导师、签订师徒带教协议，及时鼓励导师认真制定教学计划，耐心对新员工进行辅导，匹配入职类、综合类的各项产品、业务、能力的培训及竞赛，加强新员工的企业融入感、工作带入感、组织归属感，并组织龙舟

追梦、龙舟圆梦两支青年人才队伍，按照相关培训、人才测评、课题汇报等措施进一步提高青年人才的积极性和活力。

2019 年度南区电信局员工教育培训覆盖率达到 100%（含网上大学学习），培训总支出 950325.7 元，人均支出 2568.45 元，人均课时约 37.6 课时。

此外，党政工团协力开展多形式思想素质教育，从提高思想道德、科学文化、技术技能、民主法律、健康安全、社会文明素质等入手，积极推进员工素质工程，使员工的理想信念更加坚定，职业技能更加精湛，知识结构更加全面，公共行为更加文明，身心素质更加和谐。吴文巍作为上海电信营业窗口的领军人物，区局以其名字命名的劳模创新工作室为引领，积极培育和打造智慧型职工队伍，使职工的创新能力和服务水平不断走上新的台阶，为中老年市民提供便捷优质的服务和网络信息化应用，赢得了很好的社会口碑。员工蒋旭明是南区局销售支撑中心的项目支撑经理，首批高级客户工程师，业务技能过硬，由其牵头成立“蒋旭明移动终端创新工作室”，依托集体的智慧和创新的力量，紧紧把握市场热点和用户需求，通过对移动终端及其功能应用的学习、掌握和分享，对内服务好客户经理和销售人员，使区局的移动业务经营发展更为娴熟；对外服务好区局的重要客户、社区居民及一线职工。自 2016 年承接市总工会《手机通通会》志愿服务项目以来，通过专业推荐和应用指导，提升一线职工终端使用能力、ICT 业务能力及对于电信业务的满意度，展现了南区局的和谐发

展、服务社会的精神风貌以及社会担当，激励了区局全体员工积极投身事业的向上意识，并在 2017-2018 年通过培训辐射到了上海电信的其他区局。2019 年南区局工会组织员工参加公司各类劳动竞赛、技能比武 6 次，其中杨陽，杨轶杰，廖萍萍代表上海公司参加集团创优杯并获铜奖。同时在 2018 年充分试点的基础上聚焦员工立足岗位微分享、微进步、微创新，组织开展南区局“靶心计划”，员工参与率达 82%。同时区局工会通过劳动竞赛经费下沉的形式下沉 4.8 万元专项经费，支撑各部门工会结合实际组织开展劳动竞赛、技能比武，各部门工会共计组织涉及销售、渠道服务提升等方面的技能比武 5 次。第四季度，南区局工会积极响应公司“凝心聚力提效能、团结一致保目标”劳动竞赛的号召，聚焦前端应收账款及后端支撑的 5G 建设两个方面，组织开展劳动竞赛冲刺，助力区局完成年度目标。

在区局工会的组织下，吴文巍劳模创新工作室推出“智慧生活公益行”品牌，走进社区，免费开展公益讲堂、信息服务、上网辅导等项目，开通了“小吴热线”并建立了公益服务网站“逗浆网”，为中老年群体打开一扇“放眼看世界”的窗户，用信息化来提升市民生活品质，并持续推动营业门店和社区联动，把电信服务送到用户身边，陆续推出了手机消毒、综合布线、法律咨询、心率测试、辐射测试、公益网站、科创服务、科普、视力血压测试、防通信诈骗、科技扶贫、智慧养老等等 30 余项服务，获得了社会的良好反响。蒋旭明移动终端创新工作室来到日晖新

村、东安公园、龙山新村等社区为广大居民开展智能手机功能应用、APP 下载、内存清理和杀毒等用户喜闻乐见的移动应用，取得了一致好评。区局工会还协同团委共同招募了一批有志于社区公益活动的青年员工，不断充实到创新公益活动中去，得到了社区居民的普遍欢迎。

职业道德建设是企业践行社会责任的基础，也是引领企业发展之魂，是企业又好又快发展的思想道德基础和精神指针。当前，企业如何在持续快速发展中保持正确的价值取向，加强新时期上海公司员工职业道德建设是关键。顽强拼搏、奋勇争先的龙舟精神，一直是南区局的特色文化。在互联网+时代，南区局工会还依托局域网、易信公众平台，建立了集创新学习、项目攻关、技能提升为一体的学习平台——“龙舟学院”和以“实效、趣味、分享”为特点，帮助员工舒缓压力、展示个人魅力，倡导健康生活，传递正能量的龙舟系列姊妹篇——“龙舟家园”易信公众号，帮助员工舒缓压力、展示个人魅力，倡导健康生活，传递职业道德正能量，成为员工实现“幸福家园”的精神港湾。同时，南区局的年度“评先树优”工作也是以“最美电信人——最美奋斗者”命名的，充分肯定了扎根在基层勤奋工作、业绩显著的、具有优良品质精神的一线“奋斗之星”。南区局还结合上海电信荣誉体系积分项目，予以获奖员工相应积分，涉及 53 人次合计 49.6 分，充分激发了员工的工作活力。

除了员工的职业教育，南区局还注重积极开展创建学习型班

组活动，积极推进职工队伍建设进程，鼓励员工加快知识更新，不断提高岗位技能；始终站在维护员工权益的高度，深入开展“创建学习型班组，争当知识型员工”的队伍建设活动，引导广大职工积极践行社会主义核心价值观，汇聚起为实现中国梦、企业梦、员工梦的正能量，不断激发蕴藏于职工群众中的生产力源泉。

## （2）员工录用

南区局多年来始终秉承积极履行社会责任的态度，严格按照上海公司的员工录用相关规定和要求，规范、公开、透明地实行员工录用工作。坚持多种类、多渠道、多专业院校的原则，员工招聘均通过网络公开发布招聘启事，经笔试及两轮面试后综合评分择优录用。2019 年，南区局共招收来自 6 所高校应届毕业生 15 名。

2019 年，南区局在“双积分、特殊通道机制”的基础上以“员工职业发展积分”为核心，加强人才激励机制、员工晋升通道的建设，共有 146 名员工在今年完成岗位晋升。在促进就业和岗位发展的同时，各类人才资源得到合理配置，促进员工与企业的共同发展。

针对今年 15 名来自高校毕业的应届生新进员工，全部安排在销售第一线直接参与业务发展工作，包括营业厅、校园营销、各销售团队见习的各个阶段实践工作，精心组建内训师团队针对通信产品及业务、职场能力、支撑服务等内容，对新员工进行入职基础系列培训和综合系列培训；在各销售团队部门实践的过程

中配备了职业导师和团委干部，在整个过程中将新员工与导师、内训师、结对团干紧密组合起来，教学相长，共同进步，有助于建立新进员工的企业归属感。

总体来看，南区局劳动合同签订率 100%，合同制员工 359 名，派遣制职工 11 名，无外来务工人员。

员工文化程度和年龄段的比例如下：

|           | 研究生   | 本科  | 大专   | 中专   | 高中 | 技校    | 初中 |
|-----------|-------|-----|------|------|----|-------|----|
| 人数        | 16    | 181 | 111  | 12   | 17 | 27    | 6  |
| 占比        | 4%    | 49% | 30%  | 3%   | 5% | 7%    | 2% |
|           | 前端    |     | 后端   | 管控支撑 |    | 总计    |    |
| 30 岁以下    | 40 人  |     | 5 人  | 6 人  |    | 51 人  |    |
| 30 ~ 39 岁 | 44 人  |     | 12 人 | 2 人  |    | 58 人  |    |
| 40 ~ 49 岁 | 137 人 |     | 70 人 | 9 人  |    | 216 人 |    |
| 50 ~ 60 岁 | 21 人  |     | 20 人 | 4 人  |    | 45 人  |    |
| 平均年龄      | 41 岁  |     | 45 岁 | 43 岁 |    | 42 岁  |    |

### （3）权益保护

南区局按照法律法规规定登记社会保险，依法维护职工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、补充养老金、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。根据工作特点，每年除了及时向每位职工发放高温补贴外，领导还对奋战在生产一线的职工进行慰问，走访现场并送去防暑

降温用品。为维护职工休息休假权利，坚持执行带薪年假制度，员工连续工作满一年的，自次年起即享受带薪年假。按照累计工作满一年到二十年的，分别计算年休假五到十五天。国家法定休假日、休息日不计入年休假的假期。

按照国家和地方有关社会保险方面的规定，南区局参加社会保险，及时足额调整、缴纳各项社会保险费；开展做好人力资源工作的政策宣传和解释工作，对员工反映问题及时协调解决。充分考虑员工退休生活保障，根据企业发展战略和人才队伍建设的需要，建立多层次养老保障体系，增强企业的凝聚力和创造力，促进企业健康持续发展。每年为在岗职工和离退休职工安排健康体检。根据《安全生产法》规定和公司 2019 年度“安康杯”劳动保护竞赛要求，各部门相继结合“安康杯”开展安全生产文件和国家安监局下发资料的学习并组织观看“安全生产警示片”，区局工会组织全体员工参与完成安康杯安全生产知识问卷 370 份，各部门工会小组发放安康知识材料 50 套，设立安康宣传专栏 8 处。在开展“安全生产月”宣传活动中，根据实际情况利用一切宣传工具努力营造了一个良好的安全氛围，在区局各部门共计悬挂横幅 8 条，张贴宣传画 20 张、宣传标语 50 条。2019 年南区局组织检查和各单位自查相结合，对通信机房、营业场所、特种设备、车辆管运、门卫出入登记、施工场所施工人员持证情况以及劳防用品等方面开展了专项和集中检查，以查找安全生产的薄弱环节和隐患，及时落实整改和制定整改计划。全年区局领

导带队进行的安全检查共计 120 人次参加，发现的各类安全隐患均有效的落实整改，整改率达 100%。高温期间组织防暑降温劳动保护慰问 2 次，发放防暑降温慰问品及饮料总计 10 万余元。

2019 年南区局共支出劳动保护费 21.9 万元，其中员工劳防用品 7.34 万元、线务员服装等合计 3.2 万元，高温慰问品 11.28 万元，确保了广大员工身心健康和安全保护。在区局“龙舟家园”易信公众号普及宣传多期安康常识，组织防暑降温劳动保护慰问 2 次，发放高温慰问品 1000 余份（含业务外包人员），组织员工体检 337 人，女员工钼钯检查 55 人。

为切实保障员工的各项合法权益，充分发挥广大员工的主人翁作用，实现企业与员工、员工与社会的和谐发展。南区局以职代会推动企业民主管理，保障员工的合法权益。2019 年南区局顺利召开六届三次职代会，会议确定了新一年的发展目标，劳资双方还签订了就职工关注的劳动关系、教育培训、员工福利、企业文化等内容的集体协议，全体员工在实现体面劳动，维护合法权益，保持和谐稳定的劳动关系等方面得到了具体保障。会后，区局工会共收到各部门代表提案 59 件，经提案审查会 100%立案，提案处理满意率 100%，处理、解决率 74%。

针对企业深化改革、倒三角支撑、责任担当、转型 3.0 职业发展等工作全方位的宣贯推进，确保区局全体员工统一思想，深化民主管理制度，区局工会就绩效考核分配办法、激发人员活力、个人积分等内容共组织开展了双向沟通会和宣贯动员会，充分实

施厂务公开民主管理制度。为了更好的搭建区局与员工双向交流的平台，通过局域网和易信公众号，开设了“龙舟学院”和“龙舟家园”两大宣传媒介，提供企业深化改革举措、区局经营发展动态、“最美电信人——最美奋斗者”等员工优秀典型事迹和风采的及时发布，通过“互联网+”的线上线下互动，帮助全体员工更加及时、便捷和全面地了解企业的发展方向，参与了企业关爱员工的线上活动，创新了民主宣贯的渠道。

#### （4）安全保护

2019年，南区局紧紧把握政策、市场、技术发展带来的机遇，努力践行集团战略和公司年度工作要求，坚持推进运营和管理双有效，认真落实集团和公司的总体安全要求，为区局营造了安全和谐的生产环境。为了进一步落实安全生产责任制，加强安全隐患治理，今年区局根据组织架构调整明确了安全责任区，确保安全生产管理全覆盖，并与基层各部门签订了安全责任协议书、与每一位员工签订安全生产承诺书，与全部93位电信公司准驾证驾驶员签订《2020年南区局机动车驾驶员安全责任承诺书》，与每一位特殊工种员工签订安全生产承诺书，通过自上而下、层层签约等形式把安全生产责任落实到班组，形成了“横向到边，纵向到底”的安全生产责任体系，确保员工生命财产的安全。

南区局部门相继结合“安康杯”开展安全生产文件和国家安监局下发资料的学习，并组织观看“安全生产警示片”，全体员工参加区局组织的安全生产知识答卷。

在 5 月期间举办“5.25 道路交通安全日”专项活动，内容包括各部门组织驾驶员对车辆进行自查工作，共发现问题 12 处，对发现的问题立即进行了整改及进汽车修理厂维修；张贴道路交通安全宣传标语及横幅，召开部门车管员例会；5 月 21 日南区局在徐汇苑组织《道路交通安全专项培训》，邀请原交通大学蔡秋鸣教授来区局为驾驶员进行交通法规培训，共计 39 人参加。

为保障汛期区局防汛防台安全生产工作，加强预案管理，提高各方人员防灾、避灾和自救互救能力，和事故救援应急处置能力。6 月 8 日，南区局举办 2019 年防汛防台综合演练，参演人员切实提高了在应急情况下响应及时率和处置能力，不仅强化了员工安全维护意识，更锻炼了防汛防台抢修队伍的综合素质及现场应急能力，为区局在即将来临的汛期内进一步做好防汛防台工作加强了信心，打下了基础。

2019 年南区局防汛防台综合演练，区局办公室、维护中心（电缆班、电力室）、德律风物业相关人员参加演练。

为进一步加强公司开展的“安全行动四十天”活动，南区局于 4 月 25 日在漕溪电信大楼根据《漕溪大楼灭火和应急疏散预案》，开展了消防疏散逃生及微型消防站消防服的穿戴演练，参加演练人员有南区局、上海移动、上海 NOC、移动互联网部、信网部、电源空调中心、德律风物业等单位共计 183 人。通过演练，使大楼员工掌握火场逃生技能，微型消防站队员可以在 30 秒内迅速穿戴队服进行救火，有力确保了员工安全防护工作。

11月12日，南区局在漕溪电信大楼举行了以“防范火灾风险 建设美好家园”为主题的“119消防月”专题培训及逃生综合演练，培训邀请了东安消防中队张方指导员为大楼员工介绍了消防基础知识、火灾案例讲解分析、消防器材的正确使用等知识；随后进行了消防疏散逃生演练。本次培训演练活动是对《中国电信上海公司南区局重大突发事件应急预案》的实践检验，共计150余名员工参加了培训、疏散逃生，使员工切实掌握了扑救初始火灾、组织逃生的实用技能，提高了抵御和应对紧急突发事件的能力。



## 2、经济与服务责任

### （1）利润与经济效益

2019年南区局全年经营收入达到预期目标，区局收入利润率（上市帐套）63.55%，由于南区局是中国电信股份有限公司上海分公司下属非独立核算单位，故不单独统计净利润总额，资产

负债率，资本保值与增值率，资产纳税贡献率，企业税后净资产收益率。

(2) 产品与服务

产品达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。根据国家电信条例和信产部、上海市相关规定，提供的通讯产品达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。严格遵守各项安全规章，建局以来未发生过一起因产品原因造成人身意外伤害和财产损失。各项设备和基站均符合国家环境部门相关标准。

1) 产品或服务的销售和售后服务体系健全

推行安装预约服务，方便客户时间安排；快速响应，装维修复时限达到宽带专项服务标准要求。专设管控部门按要求及时布置落实安装预约服务，要求各外协施工人员收到工单后当天须与用户联系确认，并将预约时间及时录入客保系统，便于管控。继续推行服务评价制度。要求装维人员统一服装，佩戴胸卡，装维竣工后要由用户现场填写现场确认单，对装维质量、服务水平进行打分确认，以此提高施工人员服务意识，规范客户端设备安装施工及维护操作，提高客户服务水平。



推进并落实装拆移维客户端规范化操作，不断优化宽带和光

网测速网站，宽带安装测速验证达标。装维同时帮助用户下载安装宽带自助排障软件，并有效告知用户宽带编号。管控部门结合装维工作回访数据和装维类投诉定期进行专题分析，结合用户反映集中的焦点、热点问题，及时制定整改措施，并将整改措施列入日常管理工作，形成长效机制，确保装移机履约率、修复时限、障碍重复申告率、宽带端口速率达标率等服务指标全面达标。

南区局营业厅销售体系，根据客户需要，设立服务顾问、导购、业务受理、投诉处理、账单收费等多个岗位，并配有岗位职责和能力要求；服务人员通过国家技能认证后持证上岗；通过每天班前会、每月例会、业务考试等形式，提升销售和服务能力；营业厅各项制度齐全，内容涵盖规范服务、销售管控、营业环境、安全制度、保密制度等，使服务和销售行为更加规范；在交付手机时，做到开机验机，帮助用户掌握手机操作；售后服务方面，严格执行国家三包规定；对维修不便的用户，提供接机服务，并免费提供替代手机。

## **2) 建立客户管理档案，完善客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制**

营业厅备有并实施《档案管理办法》。档案分实物档和电子档两个部分。实物档指在业务办理中产生的客户档案，按照日期捆扎后，存放于专用档案室。电子档指用户所有电信历史信息在CRM(中国电信上海公司客户关系管理系统)中，得到妥善保存。在服务过程中，营业员可以调阅，为用户提供方便。

对外公布服务热线，接受客户的意见反馈。营业厅严格执行《中华人民共和国电信条例》《中国电信上海公司投诉处理制度》《消费者权益保护法》等法律规章，配备有专人处理投诉，在规定时间内给用户回复。回复时限均有系统自动记录，作为考核及时率的依据。处理后要写回复，由上级进行审核，并由专人电话回访。全部记录均录入系统，有案可查。做到事事有落实，件件有回音。客户服务保障中心不断自我加压，提升服务，在公司规定的投诉处理二级时限内，中心还设立响应更快捷的三级标准；中心每月召开投诉分析会，深入剖析典型案例，发布预警提示，举一反三，从源头杜绝投诉。

### **3) 严格落实客户信息保护制度**

执行《中国电信上海公司保密条例》、《客户资料管理办法》等相关文件。制度内容和日常考核相结合；定期培训，在新员工入职和安全教育日等关键时刻，进行保密制度学习；精确管理，规定工作外U盘不能插入工作电脑；做到一人一工号，工号不混用，密码定期换的保障制度，确保责任到人，杜绝漏洞。客户服务保障中心专门购置了设备，在复印用户身份证时，自动印上办理电信业务字样，防止被人重复复印。纸质的客户信息，全部纳入档案管理，按照要求每日捆扎归档。档案室有专人进行档案核对，确保档案全部回收。营业柜台设立双屏，在用户阅读自己信息后，营业员可以切换屏幕，避免用户信息外泄。

### **4) 降低顾客投诉率**

2019 年南区局各项投诉指标均达到公司考核要求。明确上下道工序的汇接点和职责要求，建立质量监控环节；建立日、月的投诉分析报告制度和重复投诉分析月报制度；通过对重点投诉案例进行剖析，了解服务环节中存在的不足，而后针对性地提出管控指导意见；定期召开由业务单位、代理商共同参加的投诉分析会议，对投诉管控工作中存在的问题和改进措施进行宣导和落实；针对投诉分析中体现出来的涉及内部协同的难点问题，南区局创建了投诉督办单制度，以督办单方式发送到责任部门进行落实处理。2019 年，南区局实现“工信部用户申诉总量下降率 15%”和“不明扣费争议申诉量 0 件/年”的指标达标；投诉率下降 15%，投诉单 36 小时一次办结率 90%，重复投诉率下降 15%，各项均达标。投诉处理及时率、合格率、满意率均达标，切切实实对服务质量的提升起到了很大的促进作用，有效遏制重大服务问题的发生，有效提升渠道整体服务质量水平。

2019 年南区局群体性投诉、重大投诉、媒体曝光等重大服务事件 0 起。收到舆情投诉等均能快速响应，紧盯各环节，及时处理，成功化解客户投诉。

#### **5) 通过产品质量管理体系认证**

2018 年根据绩效考核与管理评估/内审实施计划，对于南区局职能部门质量管理体系实施过程及绩效指标的控制过程进行了现场检查。在审核过程中，分别察看了区局质量管理体系和绩效考核所覆盖的 13 个部门（包括最高管理者）。各部门均围绕公

司质量方针和考核书明确了自身的质量目标、制定并开展了具体的措施，进一步完善了安装、话音、无线、数据、宽带测量数据与国际同业对标的 TL9000 测量数据体系，质量管理体系运行有效，体系的符合性、适宜性、有效性基本得到体现。年内，南区局顺利通过了 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 标准的外审。



GB/T 19001-2016



## ISO 9001: 2015

### (3) 对供应链伙伴的责任

南区局始终坚持与合作外包队伍建立合作发展、互惠共赢的模式，在信息化发展过程中，为了更好地为客户提供专业优质的技术服务，定期组织外包员工进行光网、智能组网、4G 业务培训，并搭建了光网安装模拟平台，供外包员工练习操作技能，以提高业务技术和服务水平。

针对外包装维员工户外工作的特性，除定期开展各类安全生产教育活动外，南区局根据公司要求为所有外包员工投保公众责任险，提供统一的外包员工工具包，为外包员工人身安全提供了一份切实的保障。

2019 年，南区局党政工团组织以营业客服装维条线的外包人员为重点范围，以人为本，加强对外包员工队伍的管理和关怀。

2019 年，渠道中心开展自营厅营业人员星级评价工作，关心关爱外包员工成长。为进一步激发营业人员的工作积极性，不断提升营业人员销售能力与服务能力，形成浓厚的“比、学、赶、帮、超”工作氛围，打造出一支充满活力、业务精湛、服务到位的营业人员队伍，实渠中心、人力资源处携手在自营厅内试点推行营业人员星级评价，实施四大亮点举措，对优秀的营业人员设立奖励机制并树立标杆，有效推动区局营业人员规范化管理的同时，为区局经营发展贡献力量。

一是、双管齐下促发展。在原有销售与服务的精确化日常考核激励体系运营的基础上，建立以专项任务拓展、服务质量提升、各类荣誉加分为主体的星级积分机制，按照营销人员、服务人员、营销服务人员三类人群分类评比，按积分排序后每月评定五星级、四星级、三星级营业人员。在星级评价推行期间，漕溪北路营业厅在公司“无畏攀登 飞跃巅峰”销售竞赛活动中排名全公司一级二级自营厅第一。

二是、定制胸牌亮身份。为了提升营业人员感知，部门度身定制了星级胸牌，并在每月星级评定结果出炉后在晨会上开展授星仪式，首次授牌仪式邀请到了区局副局长、工会主席李秋君、人力资源处处长蒋涛涌到厅店内为营业人员授牌，五星级和四星级的营业人员代表做了交流分享。通过仪式感的打造，赋予营业人员的不仅是一份荣誉，更是沉甸甸的一份责任。

三是、多样福利叠叠乐。此次星级评价还增设了多样化的福

利选项供营业人员选择，其中包括带薪假期补贴、自助旅游津贴、日常生活补贴、家属体检津贴、节日礼物一份、免费下午茶一个月、提供上下班一个月交通费、带薪年假兑换 2 天等等，同时按照积分从高到低分类排序评选营业销售明星、营业销售能手、营业服务明星、营业服务能手、营业全能明星、营业全能能手并一次性给予嘉奖。通过福利荣誉叠叠乐的形式提升营业人员获得感。

四是、人文关怀有氛围，通过季度生日会活动；团建“轰趴”活动；节日、生病慰问（中秋祝福短信，家访）等方式让外包员工感受到区局的关爱。

通过星级评价的推行和运营，以更加科学、客观、多维度的方式对营业人员开展评价，把激励资源做好更合理的倾斜与配置。同时，在厅店内营造良好的互助分享，你追我赶的团队氛围，更好地挖掘与保留营业队伍中的优秀骨干，激发工作主动性，助推经营工作的开展。

南区局从三方面来确保代理商的合法权益：一是按照公司代理商管理办法进行佣金结算，保证代理商能够按时结算到应得的佣金；二是加强代理商审批流程和业务接洽流程的管理，保护电信和代理商之间的利益；三是为代理商业务正常发展加强培训，提高代理商业务能力。

南区局公开对供应商和经销商的政策及承诺，对代理商准入制度严格控制，每年签订业务合同的同时签订廉政协议，代理政

策透明，及时向代理商公布公司最新代理政策。

### 3、诚信责任

#### (1) 守法诚信：

**遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则**

2019 年无重大违法、违规的负面信息。

**坚决反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为**

年内，南区局根据市通信管理局和上海公司的工作要求，自上而下高度重视，继续完善和优化区局的信息安全防护网络，区局内部的两级工作团队通过两年来的摸索与推进，实现了制度完善、职责明确、分工有序、反应迅速的防范体系。南区局修订了《2019 版南区局信息安全工作管理办法》和《2019 版南区局信息安全实施细则》，作为区局信息安全工作的指导性纲领，进一步明确了管理总则和专业领域的职责及工作流程，确立了一把手负责、分管领导具体抓、办公室牵头落实、各归口管理部门各司其职的工作机制。在公司的指导下，重点开展了防通信诈骗、实名制工作、互联网信息安全的专项推进，重点业务开展逐户排查、档案核查和承诺函补签，对不合规用户进行关停。

#### **开展员工学法守法、法制宣传教育**

每年组织全体员工参加公司“微学院”APP 学法，完成公司下达的网上培训课程，同时及时跟踪做好学习情况统计，加强检查督促工作，员工的“微学院”学法覆盖率已达到 100%。2019

年，南区局全面普及开展员工法治教育，时刻牢记和遵守工作岗位的职业操守，防微杜渐，警觉严守；开设 2019 年普法专题系列培训，组织员工学习《道路交通安全专题法制培训》、《企业消防安全专题法制培训》、《企业信息安全专题法制培训》三门课程，关键岗位学习覆盖率达到 100%；同时安排办公室、人力资源处等从事人事工作、保密教育工作等专业条线员工参加相关公开课学习。认真贯彻落实领导人员廉洁谈话制度，对新任职领导人员的任前谈话和领导人员年度考核结果反馈谈话。根据岗位职责对“人、财、物、事”的处置权，与全体热点岗位人员和党员签订个性化党风廉政建设责任书。利用局域网、微学院等载体，建立预防违纪违规的文化机制。组织为员工提供法律咨询和法律救助，下半年收集员工的涉法需求，每年通过基层党支部和工会，在全局员工的范围内收集，向公司提供真实问题咨询、实例解决方案咨询的需求，编写了案例汇总。员工劳动法知晓率 100%。

## **（2）诚信经营与服务**

合法经营是对企事业单位的基本要求，作为境外上市公司的分部，南区局严格依照《中华人民共和国公司法》、《合同法》等法律法规，按时完成企业法人营业执照年检工作。

### **诚信经营的理念与制度保障**

2019 年南区电信局服务工作围绕“以“钉钉子”精神，抓基础服务能力，提升客户满意度”开展各项工作。

- 1、 **“守初心担使命，全员服务在行动” 教育传播活动**
  - 1) **开展“总经理谈服务”活动：**8月28日，南区局“传承电信红色基因和文化，解读宗旨、全员服务”，由区局副局长、纪委书记、工会主席李秋君为分局、政企客户中心、恒联公司、维护中心相关服务工作人员进行现场的授课。8月29日，南区局2019年服务品质提升培训，由公司客服质监部朱青总经理为南区局所有领导及中层管理人员授课。
  - 2) **开展“管理层倾听客户之声”活动：**8月28日，进行“守初心担使命，全员服务在行动”基层服务人员座谈，由区局副局长、纪委书记、工会主席李秋君主持，解读宗旨、全员服务，面向各分局、政企客户中心、恒联公司，维护中心相关服务工作人员、投诉处理人员、装维人员、门店店长、小CEO，实渠/客保中心投诉集约组全体员工、自营厅店长的基层服务人员，进行现场倾听建议、解决问题。
  - 3) **开展一线服务人员教育培训：**8月13日晚上18:00，南区局组织进行面向区局内所有自营厅、合作厅一线员工的“营业厅现场服务提升培训”，由劳模吴文巍（客户服务专家一级专家岗）进行授课。8月28日，“南区局2019年投诉处理及压降技能提高培训”，由吴文巍进行授课，面向各分局、政企客户中心、恒联公司，维护中心相关服务工作人员、投诉处理人员、装维人员、门店店长、小CEO，实渠/客保中心投诉集约组全体员工、自营厅店长的基层服务人员。

4) 开展“一把手在线客户沟通”活动：10月10日，南区局局长、党委书记周春雨前往漕溪北路营业厅，与厅内的店长、店员以及客户做了销售与服务工作的沟通与交流，并对下阶段的工作提出要求：要充分发挥专业化运营优势，专业组建、属地主战。“一处两中心”主要负责策略和目标制定，一线单位主要执行计划，做好日常管理工作，做到像军队化的管理模式，门店更要精细化运营，提高执行力。

## 2、加强营业厅管理

1) 结合2019年5月-9月争创“最美营业厅”劳动竞赛活动，提升各营业厅服务能力。

重点关注第三方服务监测得分、第三方服务监测重复问题发生率、实体渠道即时满意率及公客排队等候时长的指标完成情况。对于落后门店，渠道中心进行“强托管”管理办法，派专人入驻门店1-2个月左右，共同管理门店各项运营、销售工作，全面提升落实门店各项能力。每月与分局通报服务检查情况及排名，并开展互查活动，激励门店提升服务。

番禺路营业厅在5月份获得“最美营业厅”流动红旗，宛平南路营业厅在6月至8月连续3个月获得“最美营业厅”流动红旗，漕溪北路营业厅6月至9月连续4个月获得“最美营业厅”流动红旗。同时，漕溪北路营业厅和宛平南路营业厅入围公司年度最美营业厅评选。

2) 开展“接地气 寻初心 服务无止境” 服务提升月活动。

为全面提升区局 12 家营业厅服务质量和水平，树立良好窗口服务形象，发挥好劳模引领作用，并针对营业厅服务中的短板，重点聚焦“问题发生率、重复问题发生率、服务规范”等问题上，在 8-9 月开展了为期 2 个月的服务提升月活动。

一是、聚焦员工培训，夯实基础服务水平。服务月期间，共举行了 4 次服务及业务培训，邀请全国五一劳动奖章获得者、劳模吴文巍和党员中的业务骨干主讲，内容涵盖服务礼仪、仪容仪表、业务知识、服务要求等多个方面，覆盖全部 12 家营业厅人员。培训过程中做到“三个一”，即一本教材、一个标准、一个目标，将红色电信基因“人民邮电为人民”以及“用户至上 用心服务”的服务理念，传递给每一位营业员，以劳模精神、工匠精神激励大家不忘初心，自觉学习成长。

二是、聚焦问题短板，深层次做好检视剖析。找差距、查短板，对照服务标准，对照人民群众新期待，对照先进典型、身边榜样，把自己摆进去、把职责摆进去、把工作摆进去，深入剖析，检视反思营业厅各项问题的症结与根源、形成工作问题清单，同时结合调查研究、走访厅店、服务员工中继续深入查找剖析问题，为下步整改工作打好基础。

三是、聚焦现场管理，破解门店实际问题。通过问题分析，将服务短板问题定位在“服务态度”、“业务技能”、“现场管理”上，为切实解决营业厅面临的实际问题，通过现场开展面对面交流互动活动，为店长答疑解惑，解决营业厅一些实际问题与困难。

服务月期间，现场整改营业厅问题共计 20 余个，改善了部份营业厅环境脏、乱的情况，同时也提升了营业员的现场服务能力。

四是、聚焦预警机制，防控服务及业务风险。积极关注重点业务、重点产品及重点服务动态，并通过微信工作群、OA、电话、会议等多种渠道发送到各营业厅店长，累计发送各类信息 50 多条，确保了各营业厅在服务检查中无重大服务服务问题发生。

五是、聚焦薄弱门店，驻店帮扶实现提升。开展薄弱营业厅帮扶活动，通过现场驻店指导，并采用与优秀营业厅结对学习、取长补短、共同提高的方法，提升薄弱营业厅各项管理能力和服务水准。

六是、聚焦品质服务，打造最美服务窗口。漕溪北路营业厅牢牢把握住推荐参评年度经济信息化系统“最美营业厅”的契机，严格管理，坚持“以人民（用户）为中心”，紧紧围绕“用户至上 用心服务”的服务宗旨，完善岗位服务规范，公开各营业厅的咨询监督电话，努力做到“五不让”，即：“不让工作在我这里延误，不让差错在我这里发生，不让用户在我这里被冷落，不让投诉在我这里产生，不让服务窗口形象在我这里受损”；倡导便民、文明、热情、高效服务，坚决杜绝“门难进、脸难看、事难办”现象发生，在营业厅内形成争做“人人是窗口，个个是形象”的良好氛围。

服务月期间，有用户在漕溪北路营业厅感受到了宾至如归般的服务，再次来到漕溪北路营业厅送上锦旗，锦旗上写着“尽职

尽责，一心为民”，向帮助过她的电信员工们表示感谢。

### **3 、落实实名制工作，确保服务诚信**

2019 年，加强门店营业员培训，明确实名制入网拍照的规范，杜绝严重违规的入网拍照现象发生，从源头控制入网拍照的合规性。对门店无纸化拍照设备进行调整、更新，避免因硬件设施导致拍照不合规。严格管控稽核程序，对于入网照片合规性进行审核，发现问题及时退回整改，3 天内不正规做入网不合规停机处理。

### **4 、强化专业组建，聚焦政企重点市场**

重点推进双线业务，持续开展派单销售。2019 年延续 2018 年“双线”攻坚行动，在公司和区局派单的基础上创新运营模式。依托“6+2”专业化运营体系，持续开展针对性派单，做好异网策反。建立专线存量保有维系责任体系，制定拜访规范和拆机预警，并配以相应的通报、扣罚标准。

强化竞赛组织，促进销售全流程管控。作好“巅峰荣耀”销售竞赛和政企部“赛马”销售竞赛组织和推进。区局层面组织“赛马”重点指标解读，有序安排相关销售工作推进。二季度和三季度区局共计获得 4 次政企中心小组第一，4 次分局战区第一，累计获得 8 次分局战区排名前三，政企“赛马”竞赛总体完成及排名情况全局排名前列。

加大竞赛组织力度，聚焦楼宇和区隔市场。在区局内部开展楼宇骨头榜 PK 赛。根据楼宇物业关系、收入及实物量发展等情

况，选取 31 栋困难楼宇作为各部门骨头榜楼宇，由各部门领导带队进行重点攻坚。6-9 月，12 栋楼宇收入有所提升。

## 5、 组织小区攻坚，加强渠道协同

以“乘风破浪”之势，啃下“硬骨头”。为了提升销售气势，寻找新形势下的攻坚方法。针对 YD 重点进攻的网格开展万区攻坚，针对其中收入下跌且低渗透的小区组织“骨头榜”专项。运用“6+2”的工具，形成完整的进攻体系。从过程管理、一线支撑和闭环管理，提高渠道运营能力。在二季度“乘风破浪”竞赛中，移动新增完成 2.2 万线，宽带新装 7882 线，单固转融 3243 线，智慧家庭完成 763 线。在三季度的竞赛中，达量提速区局排名第一，完成季度绿皮书考核，宽带新装排名第三，新魔都 30 发展排名第三，99 提速排名第四，取得了较好的成绩。

调整渠道结构，中小落地显成效。中小渠道由渠道中心统一管理，可以减少管理成本，但是面对激励竞争的市场，销售组织不够灵活的问题日益加剧。今年 4 月，从组织架构上进行调整，将中小渠道正式落地分局，利用属地化优势，激发渠道活力。分局通过渠道协同，在社区攻坚上形成新的进攻方式。例如，通过中小渠道进行社区移动新战狼的销售，同时带动光改工作的推进，提高用户感知；利用中小政策优势，结合营维的两达图排摸，形成定向的策反方式。

## 6、 针对 4G 网络、持续梳忙补盲

南区电信局客响支撑中心经过艰苦奋战，顺利完成各项 4G

移动建设任务。2019 年宏站 1.8G 新增 10 个 RRU、MRRU 新增 46 个、传统室内覆盖新增 80 个 RRU、完成新型室分新建 1000 个 PRRU。在分局的努力配合下完成了 TOP129 投诉站点的信号覆盖。7、

## **2019 5G 建设元年**

为大力打造崭新的 5G 网络，南区局共建设了 194 个 5G 宏站，46 个室分试验点站。今年 7 月和瑞金医院携手合作了国内首次 5G+VR 超高清腹腔镜手术的直播。

2018 年在西岸区域建设了 8 个宏站和 5 个室分 4G 基站。在市经信委组织的专业测试中，电信 4G 覆盖和下载速率均排名第一。为确保 AI 峰会的顺利召开，实现 AI 峰会场馆优质无线覆盖，今年在 2018 年建设的 8 个宏站和 5 个室分的基础上又新增 2 个宏站、1 个室分，并对所有峰会场馆进行了 5G 室内和室外建设，使徐汇滨江区域成为徐汇区首个 5G 覆盖区域。

## **8、2019 年“智慧无界，与‘5’相随”政企客户推介会**

12 月 5 日下午，南区局于绿地缤纷城三楼电影院，举办了“智慧无界，与‘5’相随”2019 年政企客户推介会。南区局党委书记、局长周春雨，副局长印春祥，以及各销售部门的负责领导出席。共有 70 余名来自金融、教育、医疗等各行各业的客户和其他重点商业、楼宇客户参加推介会。

本次推介会邀请了来自区局新兴业务中心、公司信网部、ICT 中心的 5 位讲师，从 5G 技术及应用、SDWAN 与 FIRST 视频专线、智慧楼宇应用等三个方面，向在座客户介绍了电信的新技术、新

业务、新模式、应用场景，也向客户们展示了 5G 时代下电信与时俱进的发展态势和更多的可能性。

周春雨局长在开场致辞中指出：“2019 年无论是对用户还是对运营商来说，都是承前启后、继往开来的一年。作为三大运营商之一，中国电信以其过硬的技术实力和良好的服务水准，致力于为客户提供更多的商业模式和解决方案，不断拓宽智慧的边界。”通过这次推介会，让区局与客户之间加深了解，有效推动彼此进一步合作，也让区局得以充分吸取各方意见建议，在这个快速发展的时代里不倦前行。

### 消费者投诉体系健全

南区电信局渠道运营客户服务保障中心建有完备投诉处理体系，进行闭环管理。中心内设投诉处理专职小组，对投诉进行全面管控。投诉处理专职小组再分重要渠道、汾阳、徐家汇、漕河泾、营业厅投诉处理员，形成快速处理网络。

投诉信息传输采用电子化方式，严格确保投诉处理时限的公正。在投诉处理中遇到重大问题，渠道运营客户服务保障中心具备上报制度。由第一责任人参与指导处置。投诉处理结束，由投诉处理组进行汇总分析，提出预警和建议，在投诉分析会上进行讲解和分析。

### 合同管理规范

南区局严格按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共

和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规，开展相关活动。所承担的项目等合同（含合同、协议、定单、投标文件、具有合同性质的其他文件）的签订、履行均遵守《中华人民共和国合同法》及其他法律、法规和政策，并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则。各部门在其授权经营管理范围内以书面形式签订合同，并使用中国电信集团公司制定的合同范本，坚持以“事前法律防范”、“事中法律控制”为主，“事后法律补救”为辅，把法律审核把关作为各项业务经营决策前的重要环节，强化各类合同的法律审核和规范管理。南区局将合同管理工作纳入区局经营管理工作的总体部署，从着眼企业法律风险防范的角度逐步构建起符合本局实际的合同管理工作制度。通过内控流程、归口管理、管理团队、电子化四方面构建符合本局实际的合同管理工作体系，减少和预防合同纠纷，保障企业合法权益，促进企业依法经营管理。

### **财务管理规范**

合法经营是对企事业单位的基本要求。作为境外上市公司的分部，南区局严格依照《中华人民共和国公司法》、《合同法》等法律法规，按时完成企业法人营业执照，组织机构代码证年检工作。根据国家税务总局在信息服务行业实行增值税工作的精神，自2014年起，区局正式开始了“营改增”税收服务办事程序，提高了精细化基础管理水平。

### **（3）社会诚信形象**

#### **企业诚信绩效，信用评估等级**

按照国家 and 上海市财务会计信用等级管理的有关规定，南区局重视财务会计工作，对财务会计人员严格持证上岗，每年定期进行会计人员继续教育培训。根据《国家税务总局关于发布〈电信企业增值税征收管理暂行办法〉的公告》（国家税务总局公告 2014 年第 26 号）规定，南区局举行了多轮营改增专项培训和税务发票系统测试工作，为“营改增”税务系统正式上线奠定了扎实的基础。根据公司的精神，通过强化集约运营和管控执行，发挥有限资源的极大效益和效率。通过全局上下的努力协同，进一步提高了终端使用效率，深化节能减排。根据公司的 SSC 报账指引，结合本局的实际情况制定了内部的财辅报账规范和办法，从成本、工程和收入三方面，直观地归纳和明确报账步骤和要求，使经办人员能较快地掌握报账要领，有较强的操作性。

### **建立并实践文明单位服务信誉制、公示制**

南区局营业厅严格落实首问责任制公约、电信对外承诺，在营业厅醒目位置公布监督电话、电信资费明码标价，并在公开栏中公布现场服务人员的照片、工号。在业务办理完毕后，交付用户的确认单上也有工号。

## **4、社区责任**

### **（1）救灾与慈善捐助**

南区局注重健全帮困体系，为了使帮困工作真正落到实处，建立困难员工档案，掌握困难员工的家庭状况，了解困难员工的思想动态，定期召开帮困会议，讨论并研究帮困对象的有效关怀方案，为区局困难员工排忧解难，做到了解人、关心人、凝聚人。

2019 年度内共重点帮扶患大病、家庭生活困难的一线员工和家属 87 人次，共计送上帮困慰问金 59700 元。其中对两位重病困难员工予以特殊帮困，共计支出 2 万元。

元月初，南区局工会共收到 8 个部门工会的“爱心一日捐”善款 41195 元，捐款人数 366 人。

## （2）志愿服务

南区局是徐汇区枫林街道辖区内的驻区单位之一，中国电信作为中央企业，一贯注重于将企业发展与驻地建设紧密联系，追求同创价值，共享繁荣。上海电信党委也要求各驻区电信局融入社区，致力于社区党建共建。近年来，南区局党委认真贯彻落实市委与上级党委精神，将单位党建向社区党建延伸，努力为深化拓展区域化大党建加强和创新社会管理建设作出应有的贡献。主要是：

1) 3 月 1 日至 3 月 5 日期间，共计有 16 个点 50 余人次参加的学习雷锋精神和争创全国文明城区活动，活动内容涉及手机免费消毒、辐射测试、防通信欺诈咨询、社区讲堂、智慧组网和网络技术咨询以及信息安全服务等志愿者活动。

2) 南区局吴文巍劳模创新工作室“智慧生活公益行”志愿服务团队在原有社区服务的基础上，其外延得到不断扩充，融合中国电信云改业务、5G 物联网布局，结合电信健康小屋、医疗影像云等产品，搭建中国健康物联网产业联盟，参与上海市物联网协会组建等工作；完成了一系列信息化服务，包括瑞金医院创伤平台、上海市美容美发行业协会信息化项目、徐汇区总工会流

量平台、中国动漫教学基地在线直播项目、宝钢智慧城区等，构建了电信产品/业务生态系统。

吴文巍劳模创新工作室在拟定门店服务提升计划、创新建立区局范围内神秘人制度的基础上，重新梳理了适应新时代电信服务特色的规范标准，并编写新教材，对服务人员进行培训、提升门店服务能力，圆满完成了第二届进博会志愿服务工作服务工作。

劳模工作室与徐家汇、枫林、东明等多个街道进行共建结对，服务数千家两新组织。同时工作室受聘上海市经济和信息化委员会下属企业服务中心专家志愿者，为上海市企业服务。通过开展“劳模精神进校园”的活动与 10 所高校结对共建，通过现场讲座的方式将劳模精神送进校园。

在创新方面，劳模工作室在浦东建立大型科创基地，作为上海电信未来实验室，用于研发基于电信云产品的物联网传感设备，并用于电信精准扶贫工作，真正帮助种植户和养殖户实现了脱贫致富，造福于社会。此举也使得劳模吴文巍个人家庭被推选为全国“最美家庭”，同时获评《2017-2018 年度中国电信上海公司精神文明好人好事》，两次参加上海人民广播电台《市民与社会》直播节目，传播推广工作室科技扶贫的事迹。

3) 南区局“靶心计划”助力企业发展与员工价值提升。为加强学习型组织建设，激发人员活力，充分调动员工的工作积极性，优化岗位志愿服务和自选积分分配方式，提升员工成就感与获得感，结合目标管理方法论。2018 年，南区局试行员工职业发展的“靶心”计划，结合区局年度党员攻坚项目，加强激励的

自主管理和行为导向，进一步发挥党组织和党员作用显性化优势。2019年南区局继续围绕“增能提效，做有价值员工；创新有为，促高质量发展”的精神，不断优化创新，完善志愿服务和岗位自选积分的分配规则，进一步增强员工的满意度和获得感，推动各项党员攻坚项目的深入实施，促进企业的可持续发展。该计划主要包括如下特点：

①自愿参与。由员工自主提出与工作相关的目标和党员攻坚项目的工作目标，并预设激励分值，同时提交所在部门进行立项评审，是否参与完全由员工自行决定，主观意愿是“靶心计划”的参与基础。

②自主完成。员工在完成评审立项目标的过程中，完全依靠自身进行行动计划和时间安排，进一步促进党员攻坚项目等目标的实现，全程没有其他外力进行督促，主观能动性是“靶心计划”的实施核心。

③专业评审。员工设定的党员攻坚项目等立项目标及完成评审均由其所在专业部门和支部进行评价，评审组由管理人员、支部书记和员工代表共同组成，确保评审结果的科学合理，员工完成的目标只有通过评审才能获得积分激励。

4) 南区局成立了以新业务中心的首席销售支撑经理蒋旭明为“室长”的蒋旭明移动终端创新工作室，这是继吴文巍劳模创新工作室之后，南区局又一支创新团队“闪亮登场”。工作室成员通过对移动终端及其功能应用的学习、掌握和分享，服务好区

局的重要客户，以移动终端、内部支撑、公益活动服务为主要内容。2019 年 1 月，工作室团队与宛南五六新村居委联合举办电信信息生活体验馆参观活动，活动面向宛南五六新村退休老年人。除了让大家参观电信体验馆，服务团队还给大家分享了手机使用技巧，提升老年人的生活效率。3 月，蒋旭明工作室志愿者服务团队在徐汇区枫林街道的多个场点开展学雷锋志愿者服务活动，为街道社区居民提供电信业务政策、电信业务知识、电信套餐内容答疑、手机使用辅导等服务。通过我们的服务，使得街道居民能更好的了解电信套餐使用情况、手机和 APP 的使用方法，拉近了电信与街道、居委、社区居民的距离，树立了良好的企业形象。另外，工作室牵头的社区讲堂“翼课堂”活动，至今已开展了 10 多次，通过对社区居民的手机 APP 应用辅导，来帮助他们更好地使用套餐流量，提高生活效率，快乐生活。

5) 为了方便社区居民咨询并办理电信业务，徐家汇分局客户经理及外协装维人员全年坚持利用节假日和业余时间于各小区开展答疑解惑、业务咨询、社区讲堂等便民服务，手把手地教居民们使用手机软件，解决生活难题。根据枫林街道党工委提出的“雷锋在枫林”的号召，支部 5 名党员志愿者参与了位于枫林街道邻里会汇主会场和天三居民区小花园分会场的志愿服务活动，支部 8 名志愿者还于枫林街道宛南五村居委会、东安五村居委会组织了两场志愿服务活动，为居民提供了电信业务套餐咨询，智慧家庭、手机 APP 应用介绍、指导，疑难问解答疑解惑等便民

服务。支部同时组织 12 名志愿者赴结对社区宏润花园、东安五村、长春居委公安小区等举行多场社区讲堂服务活动。支部还组织志愿者积极参与龙华街道“益起同行、艺路有我”3.5 学雷锋主题活动及徐家汇街道“向上的力量”3.5 学雷锋主题活动，支部 6 名志愿者分别参加了位于京剧院广场和徐家汇街道文化中心的相关公益活动，结合自己的工作性质和特色热心为社区居民提供电信公益服务。另有 4 名志愿者参与了漕溪北路营业厅学雷锋志愿服务站点授牌及“智慧生活我先行，垃圾分类我践行”公益宣传活动。



6)发挥专业特长积极投入社区学雷锋活动、便民服务活动。

学雷锋活动是南区局长期坚持参与的便民服务。3月5日，为进一步弘扬雷锋精神，汾阳分局党支部携手维护中心党支部为枫林街道张东居委与红枫苑社区中老年居民提供手机业务咨询、通信业务介绍等服务。在活动过程中，由党员志愿者带头引领，团员志愿者共同提供热情洋溢的服务。一些社区居民前来咨询，电信是否贯彻了提速降费的要求，有无性价比更高的套餐，志愿者们认真地解答了居民关于宽带资费的困惑，并向大家介绍推广了最新手机移动套餐和不少智能家庭业务，并为大家准备了环保袋等小礼品。志愿者们不怕辛苦不怕累，对每一个前来咨询答疑的居民都认真耐心地接待，让前来咨询的居民脸上都挂上了满意的笑容。志愿者们的热情服务，引得居民赞叹连连。



为加强基层服务型党组织建设，推动枫林社区志愿者活动深入开展，枫林社区（街道）党工委于3月5日在东安公园开展了“3.5”学雷锋大型志愿者服务活动。南区局吴文巍劳模创新工作室、蒋旭明移动终端创新工作室、团委、直属党支部、徐家汇分局党支部的志愿者们携手参加了主会场东安公园和分会场枫林社区学校的志愿服务。3月5日，吴文巍劳模创新工作室和蒋旭明移动创新工作室还在漕溪北路营业厅联合开展学雷锋志愿

服务活动。他们举行电信业务、信息技术的讲解和宣传，内容涵盖最新 4G 优惠套餐信息、手机 APP 应用常识、物联网、云技术等，普及网络通信诈骗、短信诈骗、支付密码保存等等事关百姓生活的内容，累计服务 32 人次。3 月 6 日，吴文巍劳模创新工作室在徐汇区党建服务中心联合上海瑞金医院生殖学科专家，强强联手，结合楼宇党建，为徐家汇商圈、社区的女白领青年和女性市民，开设专题保健讲座，拓展结合电信网络的智慧医疗等应用，开展针对女性白领的公益服务，累计服务 102 人次。



3 月 5 日上午，漕河泾分局党支部与田林街道联动在田林五六七村居委会开展“3.5”学雷锋日公益志愿服务为民服务。志愿者们首先就用户最关心的账单资费问题给予了耐心而详细的解说，

然后是关于光纤入户的布线方法讲解，通过对光纤入户家庭装修布线指导手册进行现场解说及宣传资料的发放，当场解决了部分用户的布线难和保持原装修完整性的难题。随着与用户的深入交谈，我们从其中三十来位用户中发现了不少商机，部分用户对于最近推出的“十全十美套餐”产生了浓厚的兴趣，纷纷表示会在近期内来漕河泾分局办理相关手续。志愿者们还发现部分老年客户在使用电信移动产品，但是他们的手机全是 3G 制式的手机，立即为这部分客户介绍了电信 4G 手机及相关应用产品，使用户对电信产品的感知度马上上升了一个台阶，纷纷表示要着手“消费升级”。当天，漕河泾分局团支部和政企组在漕东支路 81 号漕河泾实业大厦的一楼大厅开展了以“学雷锋，树新风”为主题的志愿者服务活动。志愿服务现场设置了防通信诈骗服务台，摆放了各类家庭，政企套餐的宣传单页，由两位志愿者负责进行防通信诈骗答疑解惑，另两位志愿者则开展电信各类套餐单页的发放和宣传。现场吸引了大量楼内客户，本次活动进一步树立了电信优质服务品牌。



### 7) 党建翼联、同创共建。

为了认真贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想理念和改革创新的精神加强党的建设，区局党委历年来都十分重视与社区共建单位党组织之间的联系，共同探索新时期区域化党建工作的新格局。

坚持党建引领，南区局各党支部积极推进党建翼联结对共建活动。支撑联合党支部与内部结对的电信科发威迪党支部，与外部结对的迪士尼娱乐演出党支部联合开展“党建翼联”主题党日活动，进一步促进区域化党建联建的工作，内外双向联动推进支

部共建交流。为深化“党建翼联”在区域化党建平台作用发挥，有效推进区域内两级政府信息化建设，助力城市信息化管理效能提升。

徐家汇分局党支部与田林街道爱建园居民区总支部、枫林街道张家浜居民区总支部签订了共建协议，从党建层面出发开展多方面的交流与合作。积极将电信美丽家园、小区综合治理与街道管理工作进行融会贯通，将新型 ICT 业务、物联网领域的产品渗入街道日常工作，完成美丽家园视频监控+联网、河道管理视频监控、垃圾分类库房智能化改造、小区信息化平台物联网应用等。尤其是徐家汇街道的垃圾房改造项目既实现了经济效益也实现了社会效益，不仅解决了街道社区的痛点难点问题，也体现了电信企业在推行国家政策与服务民生上的责任担当，通过打造标杆性案例也为其他街道起到了带头与示范作用。支部除了通过党建翼联平台助力社区综合治理，组织各类志愿服务、便民活动，还积极督促党员以“四微行动”为契机，实现政治素养、专业技能、公益形象全面提升。在今年徐汇区市民修身嘉年华暨七彩公益修身周主题活动之“微关爱·困境儿童圆梦公益行动”中，支部全体党员共同认领了 4 名儿童的微心愿，帮助他们实现自己对学习用具、体育用品、观摩参观等方面的小心愿。全体党员还参加了中国通信企业协会组织的四家运营商公益扶贫活动，为先心病儿童进行公益捐助，撒下爱的种子，传递社会正能量。



1月30日，支撑联合党支部书记李为群以及支部党员代表来到斜土街道肇清党总支、居委开展为社区孤老送温暖行动。肇清居委和支部结对已有多多年，支部坚持多年在重要节假日前前往居委慰问老年群众，受到居民的一致好评。支部党员前往两位高龄孤寡老人家中看望并带来新春的祝福，党员代表和老人们一起聊家常、问寒问暖，了解了他们的家庭生活状况和存在的具体困难，并叮嘱他们要照顾好自己的生活，让他们在这个洋溢着团圆、喜庆、欢乐气息的日子里感受到来自党和政府的爱心和关心。支部在走访慰问期间，给老人送上了慰问品，这份最贴心的礼物温暖了困难家庭孤寡老人的心灵，拉近了电信与广大居民之间的距离，充分发挥共建作用，增强了基层党组织的凝聚力，形成扶贫帮困、情暖社区居民的良好氛围。肇清居委非常感谢南区电信局

支撑联合党支部坚持多年前往看望慰问老年群众，在老年群众中有着很好的口碑。支撑联合党支部党员表示，将继续坚持敬老慰问的良好传统，肩负起社会责任，打造良好的企业形象。



1月25日，直属党支部来到共建单位——宛五、宛六居委，为社区孤老及困难家庭送去问候。每个居委5份油和米，结对困难家庭几套日常衣服，虽然平凡但却是孤老和困难家庭切实需要的必备过冬物资，同时也代表了支部20名党员的一片心意。区人大代表、副区长、纪委书记、工会主席李秋君同志带队到对口结对宛五社区慰问两位困难老人，去帮助身边的人，传递温暖，共建美丽家园，让电信人的奉献精神永驻心中。

徐家汇分局党支部与宏润花园居民区党支部开展结对共建以来，共同致力于区域共建，积极整合资源，开展各类文明创建活动。2019年继续发挥区域共建优势，对于垃圾分类、商品房小区智能安防项目等近期热点问题进行全力支撑，共同创建安全文明社区，努力探索共建活动的新思路、新方法，共同提高党建翼联工作水平。

#### 8) 对口援建，爱心助学。

2016年，通过徐汇区援滇干部的牵线和区局党委的大力支

持，直属党支部与政企中心党支部、支撑联合党支部联手发起“爱心助学”活动，帮助红河县一中理科高考状元李田焰同学圆梦大学路，以红河县一中 2016 年高考状元被中央民族大学录取。一年来，小李同学适应了大学生活，参加了学生会组织，也对自己的人生目标更加清晰。区局员工的一份小小爱心托起了一位有志青年通过自己的努力与拼搏，去实现改变未来，改变家庭命运的理想！8 月，直属等六个支部连续第四年发起了给李田焰同学的助学捐款，本次共收到 152 名党员捐款 13610 元。

每年的 8 月，都成为了南区人的一个特殊的时间，爱心涌动从未间断。而一封满含个人学习、成长、思考的信件也总是会如期而至。我们看到，踏入大学校门的他，有着对知识的渴望，对专业的执着，对个人能力培养的要求，越来越多的活动参与，越来越广的社会实践，点滴的收获，对来年的计划，对未来的思考，见证了一名学子的成长。7 月，一场在上海的暑期夏令营活动，给了我们相见的机会。交流中，李田焰同学首先表达了他的感激之情，并对他近期的学习生活、今后的专业深造以及在学习成长过程中的困惑和在座的叔叔阿姨哥哥姐姐们进行了交流。区人大代表、副局长李秋君从个人的经历鼓励他要珍惜现在的时光，扎实学习的同时，培养兴趣爱好，提升自己能力，敢闯敢做不负青春。随后，李田焰同学参观了徐汇苑工作场所，政企中心孔国钰书记/主任、客响支撑中心孙哲宾也分别和他做了沟通交流，希望李同学用勤奋去走好人生的每一步，用勤奋去实现梦想。

2019 年区委宣传部（文明办）联合区民政局、康健街道、长桥街道举办“微关爱·困境儿童圆梦公益行动”，区局所有支部参与了捐资助学活动。汾阳分局党支部通过认领小朋友的心愿，捐款 1076 元，撒下爱的种子，圆梦困境儿童的心愿，传递社会正能量。在徐汇区市民修身嘉年华暨七彩公益修身周主题活动之“微关爱·困境儿童圆梦公益行动”中，徐家汇分局支部全体党员共同认领了 4 名儿童的微心愿，帮助他们实现自己对学习用具、体育用品、观摩参观等方面的小心愿。支部全体党员还参加了中国通信企业协会组织的四家运营商公益扶贫活动，为先心病儿童进行公益捐助，撒下爱的种子，传递社会正能量。

9）“我们的节日”主题活动和南区局“龙舟文化”新内涵。南区局根据集团公司转型 3.0 的战略要求，紧紧围绕“龙舟精神”品牌文化引领，承担社会责任，面向客户，为共创全国文明城区奋力“挥桨”。

“鼓声阵阵传四海，波浪滔滔竞千舟”。5 月 19 日上午，由徐汇区体育局、徐汇区总工会、徐汇区文明办、中国电信上海公司南区局、枫林路街道办事处共同主办的 2019 年徐汇区“天翼杯”龙舟邀请赛在华东理工大学奉贤校区隆重开幕。比赛邀请到中国电信上海公司副总经理以及徐汇区体育局，枫林街道等各企事业单位的主要领导出席。来自 12 家单位的 19 支队伍近 400 名运动员根据赛前抽签依次分成 5 个小组进行比拼。在比赛中，各参赛队充满热情和斗志，选手们动作整齐划一、铿锵有力、劈波

斩浪、奋勇拼搏。航道内水花飞溅，湖岸边喊声震天，场面上的激烈角逐一度达到了白热化。

“天翼杯”龙舟邀请赛作为南区局传统体育赛事自 2008 年首次举办以来，至今已经 12 个年头。南区局始终以龙舟赛为载体传承并发扬区局“同舟共济、攻坚克难、步调一致、永争第一”的“龙舟精神”，不断激励员工以良好的精神面貌为全面完成区局各项目标而奋力冲刺。



10) 迎进博垃圾分类志愿服务活动。

垃圾分类是事关生态文明建设、环境保护，功在当代、利在千秋的事业。我们每一个人都要做好宣传者、践行者和带头者，我们的党员更要身先士卒，发挥好央企在担负社会责任、推动精神文明建设与发展上开路先锋、示范引领的作用，用我们的实际行动响应市政府的号召；通过我们的身体力行，为上海的城市发展、环境保护贡献一份力量。

3月5日，南区局在漕溪北路营业厅举行“智慧生活我先行，垃圾分类我践行”公益宣传活动暨“公益十年，砥砺前行”志愿服务队成立十周年活动启动仪式。劳模吴文巍向区局所有部门和全体员工发出了“广泛开展‘垃圾分类我践行’志愿者公益宣传活动”的倡议，号召通过区局现有三个工作室活动的开展和社区讲堂平台，将垃圾分类的宣讲作为常规项目之一，带头宣传，积极践行。



6月15日,区局各个党支部组织垃圾分类知识小游戏比赛,通过寓教于乐的方式使全体员工获得了垃圾分类的具体操作办法的熟悉和了解。11月5日,徐家汇分局党支部组织党员志愿者们一早来到爱建国小区的几处垃圾定点投放处与小区志愿者们一起开展垃圾分类志愿服务活动。这次志愿服务活动,也是分

局党支部为迎接第二届国际进口博览会的召开，同时结合“守初心担使命、全员服务在行动”主题活动组织的“弘扬时代新风”主题党日活动。通过此次社区志愿服务活动，进一步深化开展新“七不”行为规范、“垃圾分类”等社会宣传和实践活动，积极开展文明公益宣传，营造良好氛围。



## 5、环保责任

### （1）环境管理：

今年7月1日起，上海作为全国试点城市之一，已进入垃圾分类“强制时代”。南区局积极响应垃圾管理条例的实施，根据公司下发通知要求，大力落实垃圾分类专项工作。区局办公室统

筹协调垃圾分类相关事宜，采取实招，确保垃圾分类落地。

首先，强化分类意识，做好宣贯培训。通过会议和培训形式进行宣贯，在公告栏和大楼大厅内张贴垃圾分类宣传画，发放分类小贴士，并推荐垃圾分类公众号，普及垃圾分类知识，以此来强化员工的垃圾分类意识，为有效实施垃圾分类奠定了基础。其次，按照垃圾分类管理条例的规定、公司下发相关通知和办公会议纪要，坚决落实具体工作。统一采购符合新条例规定的垃圾分类容器，规范四类垃圾桶，并放置在公共区域、垃圾房和小门内，桶上张贴干垃圾、湿垃圾、可回收、有毒有害垃圾的醒目标签，方便投递。由区局办公室协同德律风物业共同推进垃圾分类工作，实现了生活垃圾无害化和资源再利用，改善和提升着工作环境，努力营造人人参与环境保护的良好氛围，为公司环境、市区城市管理、生态环境改善和社会文明进步贡献绵薄之力。



为了有效的通过科学管理形成长效机制，引导每位员工养成良好习惯，全面做好垃圾分类投放、分类收集、分类运输工作，区局更是从以下三方面进行有效的环境控制工作。

1) 各办公室只放置干垃圾桶，各楼层根据办公人员的数量设置相应的分类垃圾桶，并统一放置茶水间。

2) 物业和区局各部门设置垃圾分类督导员，不定时对楼面进行巡查督导，有效杜绝了有些员工违规放置的行为。

3) 南区电信局在每个局站的广场设置了垃圾集中放置区域，钥匙由专人保管并制定了分时段投放制度，投放期间由专人监管，对于违规投放不听劝说的员工进行口头警告、现金罚款等措施，确保垃圾源头的分类正常、合规、有序。

## （2）低碳节能

南区局注重内部低碳、节能管理。在今年公司的节能减排降费工作组的牵头下，设备类节能减排工作取得了不小的收获。借助区局形成的专业化、网格化、标准化、科学性的能耗管理体系，一级指导、二级推进、三级落实、最后层层回报，梳理汇总纳入闭环管理，以及始终坚持的全员参与、全程监督，层层把关的工作措施，也圆满地完成了 2019 年节能减排的全年任务指标。

2019 年，区局利用持续建设出资方式，全年投资 186 万元对康健，漕溪，等局站共计 24 组供电系数不足 80% 的通信蓄电池系统进行了更新改造；全年投资 135 万元，对区局内 6 个远端小型局站的 4 套高能耗的老旧通信直流整流系统和老旧电力线缆更新换代，更新的设备依然都是厂商开发的第三代高频低耗组合型的高效直流微模块整流系统，有效地降低功耗的同时做到效能提升；2018 年合同能源项目建设中新空调新技术的运用，小型精密型空调 23 台的更新换代，也很好的发挥出了节能减排的作用。今年区局响应实施公司下达的两项专项节能任务，一，通信

空调设备的精准温控管控任务，通过推荐最科学合理的温度设置参数，严格管控监督的方式，将全区局 200 多台通信机房的空调逐一检查制定标准，有效地减低空调输出能耗，估算可以节约全年电能的 3.98%，二，通过不断更新的直流通信电源设备，开启厂商设备提供的智能休眠模式，从而进一步从技术节能的方向做好全年的节减排工作，从 9 月份铺开实施并产生不小的效果。

在日常维护方面，2019 年南区局继续抓实三个维护网格范围内 77 个 A 至 D 类局站，共计 163 台机房精密型专用空调和 152 台机房分体式空调的维护保养。除了对总数 315 套机房空调系统严格执行一年 4 次的内、外机化学清洗工作，严格执行空调专业和标准化维修保养流程，从而更好地起到了管控设备耗损，提高了空调供冷效率，降低了使用能耗的效果。



（精准机房空调温度设置，强化空调外机维护，提高散热条件，有效提升制冷效果）

2019 年，区局持续加强对低压成套设备的维护力度和巡查频率，深挖抢修维护的响应速度和实效性，对 12 个端局的低压电容设备进行深度检测和专业维保，通过严格的检测，再次更换了 30 个效能较差的电容始，始终保持各局站低配设备电功率因素指标达到 0.95 以上，确保供电网的稳定运行，也很好地减低了无用功耗的损耗。同年我们顺利地完成了带电冲洗的项目落实和推进，通过对 48 个小型站点的通信带电设备的纳米药水冲洗和保养，使得这些长期运行的设备得到了清洁和安全性保养，提高了它们的风扇转速和散热效果，并使得机架，版子内部的灰尘得到比较彻底的清洗，运行安全和效能也有了很好提升，将会更有力的提高我们动力设备的运行效率和能耗的节能效果。

几年能来南区局领导时刻关心区局内各类用电设备的更新换代的落实，从用电，用水，各个方面全力响应国家号召，从小事做起，从自己做起，从身边做起，真真实实地做节能降耗实践者和拥护者！一直以来，南区局在区局领导的牵头重视下主动开展各种节能降耗专题活动，要求员工随手关闭不使用的电灯、电器，加强夜间巡查，及时关闭各种无需使用的公共照明和电器使用；加快局内老旧设备退网速度，实行即退即下电制度；根据季节气温变化，调节办公用空调温度，全力响应国家号召，做节能降耗实践者；区局领导还积极倡导并带头在外出公干时，尽量选择公共交通或其他绿色环保交通工具，让我们的工作更环保更健康！

南区局组织各部门采取一系列的节能环保制度，如：复印纸双面使用；每个办公室张贴下班检查表，由最后离岗同志检查关闭电源；对于空调室温有明确规定；不定期进行工作检查和夜间检查；营业厅按照需求制作宣传单页，避免浪费；推广电子账单，避免纸张浪费；推广电子渠道，方便用户在家办理，避免乘坐公交或开车。

坚持倡导“快乐工作，快乐生活”的绿色办公理念，并有相关节能、安全管理制度。在服务和办公场所全面禁烟。服务和办公场所都有绿化，并有专业绿化公司定期保养；落实保洁制度，有专人打扫。营业厅内发现抛弃物在 10 分钟内处理。

### **（3）环保形象**

进一步做好区局办公场所的禁烟宣传工作，张贴控烟宣传海报并在禁止吸烟区域醒目位置设置统一的禁烟标示，同时对在禁烟区域内吸烟的员工及时进行有效劝阻至室外吸烟点。办公大楼内还设置废旧电池专门回收箱，实施废旧物品的分类回收。除了张贴宣传画，在员工园地等墙报上大力宣传。在营业厅联网广告中也会播放相关内容。在部门员工大会、班组生活上，也会有相关内容进行宣教。

坚持提倡环保，电子账单节省纸张，使用专用的身份证复印机，以减少纸张的消耗。

2019 年全年无环保违规负面信息。

## 五、报告展望

### 1、报告的预期绩效

#### （1）经济（或服务）绩效

2020 年预计完成税后经营收入增长率 2.1%，收入份额保持稳定，且在所有区局中排名靠前。进一步发挥政企市场的增量拉动作用，家庭市场收入控制跌幅，全面发力家庭 WiFi 和 4K 高清，优化渠道网点布局，坚持关注面向客户、面向客户接触面的服务热点。存量客户市场以产品差异化为基础，以客户经营为核心；增量客户市场积极拓展，努力深耕 ICT 和新兴业务领域，实现当期对未来。

#### （2）社会绩效

**大力发展“DICT”“ABCDEHI 5G”等新兴业务。**深入跟踪现有重大项目，加大支撑力度，依托区域合作关系，紧跟龙头、代表性项目，做好解决方案和技术能力的把关，确保云改项目、智慧社区综合治理/平安监控等项目、政务网延伸、三甲医院影像云、大数据支撑等项目的落实。

**全面实施千兆网和 5G 建设。**全面开展千兆小区的 10G-EPON 割接工作，对超 2KM 配光缆优化割接，并对光分箱尾纤进行热熔整治，为三年内实现千兆宽带全覆盖做准备。根据集团和公司关于 5G 组网建设的整体战略部署，做好相关网络建设和业务运营。

**积极推动区域文明建设。**配合通信管理局做好并落实区域内小区黑色污染和架空线缆整治工作，配合市、区两级政府做好垃

圾分类治理工作，结合社区文明建设，提供行业指导意见，规范小区内运营商的线路铺设。全面助力徐汇区全国文明城区建设。

### **（3）环境绩效**

南区局注重整体环保管理。为了倡导节能环保、降低能耗，更好地节约电能资源，实现节能效益最大化，继续组织各部门全面采取节能减排环保制度，坚持倡导“快乐工作，快乐生活”，营造“安静、和谐”的绿色办公理念，无论是员工办公场所，还是日常生活设施场地，都秉承环保理念管理模式、持久而长效的环保工作、明亮而简洁的整体氛围，提升员工对企业归属感。

南区局积极响应市政府关于垃圾分类的号召，通过开展垃圾分类和环境整治工作取得了良好的成效；积极倡导“垃圾分类，从我做起；给自己一个文明习惯，给垃圾一个利用空间”，为做好垃圾分类工作尽自己的一份力；南区局将继续秉持践行环保理念，促进垃圾分类常态化，构建和谐优美的办公环境。

在服务和办公场所提供直饮水，减少桶装水的使用量，进一步突出保护水资源的节能意识。南区局在节能减排领导小组的部署下，2020年将继续实施节能减排技术改造和现网老设备的清理工作，降低空调漏水等故障发生的概率并提高空调机制冷率，减少废水废气和固体废弃物的排放，进一步降低设备和空调能耗。

## **2、报告展望**

### **（1）员工的期望**

员工是企业最宝贵的财富，也是提升企业内在和外品质的执行者和传播者。2020年，南区局将最大限度调动广大员工的积极性、主动性、创造性。

**强化责任，营造激发员工活力的微环境。**管理者应成为部门内部人才发展和激发员工活力的第一责任人，为员工树立信心，建立有效的绩效沟通机制，灵活采用物质与非物质的激励手段，匹配符合员工期望的收益。

**强化员工发展，重点关注部门中高绩效、高潜质员工的发展。**采取绩效沟通、项目锻炼、优先激励等手段，做好人才发展的导师；强化团队协作，建立以目标任务为导向的虚拟团队组织，打破部门、流程和专业的壁垒，主动进行流程优化、提升团队协作效率的行为进行有效激励。

## **（2）供应链伙伴的期望**

南区局始终坚持与合作外包队伍建立合作发展、互惠共赢的模式。2020年将继续组织外包员工定期进行智慧组网、4G/5G业务培训、DICT、装维营一体化等专业培训，进一步提升外包员工业务操作技能，以提高业务技术水平和客户服务水平，进一步提高代理商业务能力。

南区局将按照公司代理商管理办法，结合区域特点加强代理商审批流程的管理，签订业务合同的同时签订廉政协议，代理政策透明，及时向代理商公布公司最新代理政策，保证代理商能够

按时结算到应得的酬金，共同确保电信和代理商之间的利益，为企业的可持续发展奠定扎实的基础。

## 六、社会评价

### 1、社会荣誉

2019年5月，南区局团委荣获上海公司“五四红旗团委”荣誉称号；2019年12月，南区局团委荣获上海公司“共青团工作创新奖”荣誉称号。2019年6月，南区局支撑联合党支部荣获上海公司“先进基层党支部”荣誉称号。2019年5月，南区局获得市质量协会2018年度企业社会责任报告认证。2019年6月，南区局徐家汇分局和汾阳分局党支部复评荣获上海电信2018-2019年度“示范党支部”荣誉称号，南区局汾阳分局党支部书记雷鸣荣获上海电信2018-2019年度“先进党务工作者”荣誉称号，南区局党群办公室连铭凤、徐家汇分局胡敏荣获上海电信2018-2019年度“优秀共产党员”荣誉称号。

集团劳模、政企客户中心首席客户经理封江荣获2019年度“上海市五一劳动奖状”荣誉称号；漕溪北路营业厅户外职工爱心接力站荣获2018年度上海市“工人先锋号”称号；漕溪北路营业厅荣获2019年度上海市“工人先锋号”称号。2019年11月，南区局漕溪北路营业厅荣获2019年度通信行业“全国质量信得过班组”荣誉称号。2019年5月，全国“五一劳动奖章获

得者”、市劳模、渠道中心吴文巍家庭获评全国妇联评选的“全国最美家庭”荣誉称号。吴文巍 “智慧家庭护理院”项目荣获第三十届上海市优秀发明选拔赛优秀发明铜奖。

## 2、领导关怀

5月19日，2019年徐汇区“天翼杯”龙舟邀请赛在奉贤华东理工大学隆重举行。本次邀请赛由徐汇区体育局、枫林路街道办事处和南区局共同主办，也是徐汇区文明办“我们的节日——端午”系列活动的重头戏之一。徐汇区体育局党组书记安玉海，徐汇区体育局局长张缨、枫林街道等各级领导出席本次活动，为选手们鼓劲助威并颁奖。

根据市政府实事项目——2018年首批户外职工爱心接力站，为了切实解决户外工作者在工作过程中遇到的饮水、休息等实际问题，漕溪北路营业厅积极响应市总工会号召，2015年首创“爱心接力站”，将员工使用的休息室、饮用水、微波炉、冰箱、洗手间向户外工作者开放；并在已有的户外职工爱心接力站的基础上，进一步完善了设施，制定了规范标准，让城市充满爱心，让爱心更有温度。漕溪北路营业厅再次荣获2019年度上海市“工人先锋号”称号。

11月26日，南区局党委召开“不忘初心、牢记使命”主题教育专题民主生活会。公司党委书记、总经理马益民亲临现场督导。马书记按照如何作为党领导下的为国家服务的经济组织发挥

作用结合起来，与上海公司、南区局的实际情况结合起来，进一步发挥好主题教育的学习实效。针对下一阶段的整治整改、年末冲刺和 2020 年的谋篇布局，马益民书记提出要做好五方面工作：一是，精心组织，深入学习贯彻 19 届四中全会精神。二是，主题教育的整治整改工作要真正落地。三是，把主题教育的经验作为形成高质量党建的一次非常重要的实践。四是，充分调动发挥员工活力，冲刺四季度，做好年末收尾工作。五是，加强班子自身建设。

12 月 24 日，公司财务总监、总法律顾问王海建赴南区电信局汾阳分局，为全体党员、积极分子、入党申请人及骨干员工上了一堂围绕“中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议精神”与“2020 年中央经济工作会议精神”的专题党课。王总的党课聚焦关键、突出重点，结合专业、深入浅出，为广大党员和积极分子提供了思路，也提出了明确的要求。

11 月 15 日，康健街道社区党建服务中心党支部与漕河泾分局党支部联合开展“党建翼联”共建签约活动，共同推动社区与企业的党建发展工作。社区党建办赵明主任、支部书记刘彩娟、漕河泾分局党支部书记赵恺就“不忘初心，牢记使命”主题教育的推进作了现场展示和交流，共同签署了“党建翼联”合作备忘录。签约现场赵恺书记和刘彩娟书记共同为党建中心挂起了“智慧生活进社区，党员在行动”志愿服务旗。通过党建翼联的共建联建，双方将在区域党建、团建两个平台上主动深入构建联系，履行企业社会责任。党建翼联共建活动的持续开展拓宽了分局与街道社区的连接渠道，进一步拉近了分局与社区的距离，有助于

互相借鉴学习对方的好思路、新方法，总结经验并深度融合，共同促进企业业务和社区服务的蓬勃发展。



### 3、媒体报道

2019年4月30日《劳动报》刊登南区局漕溪北路营业厅荣获2019年上海市工人先锋号。《劳动报》刊登集团劳模、政企客户中心首席客户经理封江荣获2019年度“上海市五一劳动奖状”荣誉称号。

2019年4月30日《劳动报》刊登南区局荣获2018年度“上海市五一劳动奖状”荣誉称号。2019年5月3日《劳动报》刊登南区局被上海市总工会授予上海市职工职业道德十佳标兵单位和上海市五一劳动奖状殊荣。

南区电信局市劳模吴文巍，是上海城市精神七位发布者之一，其主旨演讲内容融合了祖国的飞速发展、通信行业巨大变化、电信服务理念 and 优秀服务案例，充分体现了祖国建设伟大成就和电信行业优质服务新风，在社会上产生了极大反响。上海市的《解放日报》、中共上海市委党刊《支部生活》、《中国上海》政府官

网、《东方网》、《看看新闻网》、《青年报》等主流媒体进行了广泛报道。2019年10月11日，《解放日报》再次刊发吴文巍演讲全文《有温度的技术，让每个人都生活得更美好》，通过信息通信行业的视角，彰显建党90周年取得的伟大成就。

2019年中旬，由上海市经济和信息化委员会、中国信息通信研究院等单位主办的全球物联网峰会在上海召开，市民政局等委办局现场指导。人民日报、东方网、新闻综合频道、第一财经等主要媒体进行了广泛报道。应大会邀请，吴文巍劳模创新工作室携科技成果亮相峰会获得好评。鉴于劳模创新工作室在社会的影响力和知名度，应主办方邀请，吴文巍主持了智慧养老专业论坛、新科技专业论坛，充分体现了中国电信转型3.0战略，深度参与行业发展，为中国电信进入行业细分市场打下了扎实的基础。



2019年1月，上海市召开“两会”，以5G为代表的信息技术引发了代表热议，以劳模吴文巍带领的“两会”现场服务团队接受了上海电视台的采访和拍摄，宣讲了中国电信品牌和5G业务。

2019年6月30日《新民晚报》健康枫林登载了《2019年“天翼杯”龙舟邀请赛展开激烈角逐》报道了5月19日“我们的节日·端午”系列活动2019年徐汇区“天翼杯”龙舟邀请赛在奉贤华东理工大学展开角逐。本届龙舟赛前12家单位的19支队伍近400名运动员根据赛前抽签情况，依次分成5个小组进行比拼。

#### 4、公众反响

2019年1月，上海市政协第十三届委员会第二次会议、上海市第十五届人民代表大会第二次会议圆满召开。南区局渠道中心接到保障要求后，认真谋划部署，以市劳模吴文巍领衔的保障团队，列出近百项准备清单，并派出精兵强将进驻两会会场。服务团队放弃休息，连续作战，并展现了最佳服务水准。两会期间共服务代表350人次，解答解决问题32件，服务期间两会代表满意率百分之百。政协秘书处还专门写来表扬信感谢上海电信政协会场服务处在会议期间提供的优质服务。

户外工作者，是这座城市的守护者。不论是严寒还是酷暑，始终坚守在艰苦的岗位上，为这座城市带来一片整洁，保护一方安宁。为了解决户外工作者在工作过程中遇到的饮水、休息等实际问题，漕溪北路营业厅积极响应市总工会号召，2015年首创“爱心接力站”，将员工使用的休息室、饮用水、微波炉、冰箱、洗手间向户外工作者开放。2019年3月，上海市总工会召开年度“户外职工爱心接力站”“上海职工学堂”工作推进会。会上进行了2018年度“户外职工爱心接力站”工作表彰。南区电信局漕溪北路营业厅爱心接力站荣获“上海市工人先锋号”荣

誉称号，站长许钱君在会上作了题为“爱心接力满申城，城市温度暖人心”的交流发言，重点提出了“老字号，新担当，广泛宣传让户外职工找得到”、“重推进，新升级，用心服务让户外职工愿意来”和“树公益，新形象，共享美好让户外职工乐传播”等“三环相扣”的推进方式，通过丰富内涵和复制推广，收获了满满的正能量，唱响劳动光荣的社会风尚，实现了传扬企业文化、传递公益爱心，实现双向共赢的良好效果。

2019年11月，南区局漕溪北路营业厅荣获2019年度通信行业“全国质量信得过班组”荣誉称号。漕溪北路营业厅以《提升服务抓细节 创新服务下功夫》的质量成果突出成就被表彰为2019年度通信行业“全国质量信得过班组”。漕溪北路营业厅坚持“以用户为轴”，坚持贯彻执行“建设网络强国、打造一流企业、共筑美好生活”的中国电信企业愿景目标，不断加强厅内运营智慧化，为客户提供舒适、高效、智能的服务环境，为有电信需求的公众及政企客户提供固网、移动、增值业务等各类电信综合业务办理和服务。通过聚焦“双用”服务理念在营业厅的落地，坚持以“六化”标准作为现场管理基本要求，用南区局“龙舟精神”团结一支思想统一、行动一致、奋发自信、高效拼搏的营业厅员工队伍，让用户在享受信息新生活的同时也真正体验到了“用户至上 用心服务”的中国电信服务理念。

南区局直属党支部、支撑联合党支部、团委等连续多年进入社区做好“党建翼联”共建结对工作，收到地方党组织的感谢信，对电信深入社区的多方支撑予以肯定。