

中国电信股份有限公司上海莘闵电信局

2019 年度社会责任报告

2020 年 1 月

一、公开陈述

中国电信股份有限公司上海莘闵电信局致力于让信息通信服务成果普惠全社会,坚持“做有责任心的企业公民”,秉承“全面创新、求真务实、以人为本、共创价值”的理念,回报社会,服务客户,关爱员工,努力把企业发展与经济、社会、环境发展融为一体,以力求变革创新和开放合作的新思维,实现业务活力、组织活力、员工活力的新提高。

我们大胆创新,坚持以高质量党建统领,按照差异化和品质化要求,深入推进智能化转型,以员工素质不断提升、社会责任坚实履行,诚信责任坚定不移,环保责任责无旁贷为目标,不断完善网络覆盖,不断丰富业务内涵,以更“强壮”和更“智慧”的通信网络服务,努力提升服务水平,让客户尽情享受信息新生活。

我代表莘闵电信局,衷心感谢各级政府领导、合作伙伴、电信用户和社会各界的关心和支持。共创美好生活,共享和谐发展,这是我们的真切愿望。我们将在企业战略转型中持续提升社会责任管理水平,为促进经济社会更高质量、更有效率、更可持续发展作出应有的贡献。

本报告全面、真实地反映了莘闵局在2019年度保障员工权益、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。

中国电信股份有限公司上海莘闵电信局党委书记、局长



二、基本情况

(一) 规模与性质

中国电信上海公司莘闵局（以下简称“莘闵局”）隶属中国电信股份有限公司上海分公司，主要负责闵行区全部及徐汇、长宁部分区域内电信经营服务、网络运行维护和电信工程建设。服务面积 404 平方公里，服务人口 300 万人。目前主要经营电信固话业务、宽带业务、电信增值业务、CDMA 移动业务等，是闵行区主要的电信全业务经营企业。2019 年，莘闵局经营总收入达 15.88 亿元。

莘闵局目前员工总数为 420 人（其中正式员工 412 人，派遣制员工 8 人）。员工大专以上学历人数 340 人（其中硕士 11 人，本科 210 人，大专 119 人），占员工总人数的 80.95%。党委下属党支部 14 个，党员 169 名。

(二) 所属类别

莘闵局属于服务行业的企业类文明单位，是经营性文明单位。

(三) 组织机构

莘闵局目前组织机构包含五处室、六中心、五分局。本报告由我局党群办牵头，会同其他部门共同完成编制工作。

三、主要参数及报告内容

本报告全面反映了从 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，莘闵局在社会责任方面所做的工作。报告内容覆盖范围为本单位、公司内部和社会通信业务服务相关方。

本报告编制主要遵循《上海文明单位社会责任报告编制说明》中有关“企业类文明单位”社会责任报告指标要求。报告篇幅共 18 页。

（一）保障员工权益

莘闵局以人为本，依法维护员工权益，注重建立和谐劳动关系，支持工会履行职能，鼓励员工参与管理，积极帮助员工提升能力，拓展职业生涯，努力实现员工与企业共同成长。

1. 理论学习

（1）深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党建统领，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，提高全员理论素养。2019 年莘闵局贯彻“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总要求，做到了“理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率”。我局高度重视理论学习，学习有计划，有记录，有成果。通过制定《中心组学习规则》、《莘闵局党委关于持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神的通知》、《中国电信上海公司莘闵局“不忘初心、牢记使命”主题教育实施方案》等形成了一系列富有成效的工作机制。通过微党课、走进一线、大学习、大讨论、大调研等多样化的主题活动，提高学习实践效果，推动理论学习成果转化。

（2）落实文明创建要求，制定文明单位创建规划，扎

实有效推进文明创建工作。莘闵局把文明创建纳入年度工作，制定了《2019-2020 年度上海市文明单位创建规划》，《2019—2020 年度上海市文明单位创建工作责任机构及其分工》，《2019 年中国电信上海公司莘闵局精神文明创建工作要点》，坚持一把手亲自抓，分管领导具体抓，党政工团齐抓共管，落实各部门创建工作责任，明确工作分工和职责。

(3) 持续开展文明创建活动，提高全员参与文明创建的意识和积极性。莘闵局以“营造一个好环境、建设一支好队伍、做好一流好服务、争创一年好业绩”的四好要求开展形式多样的文明创建活动，将具体创建内容进行量化，文明创建深入人心。我局员工积极参与闵行区创建全国文明城市，“倡导文明新风尚，争做文明闵行人”。

2. 员工教育

(1) 开展企业文化建设，营造积极向上的氛围。莘闵局积极倡导“变革创新、勇于担当、团结协作”的企业文化理念，培育责任意识，深化担当精神，将企业文化建设渗透到日常工作，渗透到为客户服务，渗透到为员工解忧。2019 年，开展了道德讲堂、调研论文、专题征文、集中学习等多种形式的文化建设，将有志于事业，锲而不舍、精益求精、追求卓越的主动担当文化多角度、全方位融入企业经营管理全过程，在为企业把方向、带队伍、保和谐、促发展等方面有所作为。

(2) 积极培育和践行社会主义核心价值观教育，引导

员工养成“科学、文明、健康”的生活方式。莘闵局围绕社会主义核心价值观积极营造文明创建氛围，引导全体员工积极参加“上海市民修身行动”、“新七不”规范、“文明交通行动”等活动，带动全体员工养成“科学、文明、健康”的生活方式。我局员工参与率达到100%，普遍具有良好文明礼仪、诚实守信、尊老爱幼、平等友爱、团结互助的良好素养，并以各种方式热情参与志愿者活动，在文明创建活动中做出积极贡献。

(3) 以“创建学习型企业，培养知识型员工”为目标，努力营造全员学习、终身学习的良好氛围。莘闵局积极鼓励党员干部员工开展自学、交流，并宣传推广经验。面对全业务快速发展态势，区局根据岗位不同分别开展了个性化培训。全年员工培训覆盖率100%。2019年各类培训参加人数2047人次，其中，能力提升及新技术新业务培训1521人次，职业资格考试认证、职工教育培训103人次，职业素养类培训423人次。员工教育培训经费使用105万元，开展了5G创新业务与新技术培训，教练带教辅导、高效团队协作与沟通实战、项目制人才训练营、翼启航”新员工训练营、企业管理员工办公综合技能培训等。

3. 员工录用

(1) 劳动合同签订率100%。莘闵局认真贯彻落实《劳动合同法》，依法用工，规范用工，确保合同制员工签订劳动合同，缴纳社会保险。与劳务派遣单位签订派遣协议，督

促派遣单位和员工签订劳动合同，维护劳务派遣工权益。员工录用程序规范、透明，新进员工录用一律严格执行公司规定程序。参加本市“和谐劳动关系”创建活动并达标。

(2) 劳务派遣员工与员工总数的比例合规。莘闵局现有员工 420 人，其中男员工 296 人，女员工 124 人。合同制员工 412 人，占 98.1%；派遣制员工 8 人，占 1.9%。

(3) 鼓励员工参与各类先进评选，积极开展各级先进典型选树活动。莘闵局突出人才强企理念，搭建平台，鼓励员工参与各类先进评选，将先进典型的选树作为一项长期的基础工作来抓，取得了显著效果。相继有 1 名员工荣获“全国五一劳动奖章”，2 名员工获得“上海市劳动模范”，1 名员工获得“上海工匠”，1 名员工获得“上海市三八红旗手”，“周纪东工作室”荣获上海市“劳模创新工作室”及上海市首批“技师创新工作室”称号。

4. 劳动保护

安全管理落实到位，劳动保护措施完善。莘闵局把健全安全生产体系，提高员工队伍素质，强化规范制度执行，创造安全运营环境作为安全管理重要落脚点，不断加强组织领导，落实各项安全责任。2019 年，调整充实我局安委会机构，重新修订《莘闵电信局安全生产、安全保卫考核办法》，职工安全事故率为 0。组织各类安全主题宣贯受教人次 3100 余人/次，内容涵盖“525”交通安全、安全生产月、119 消防日、“第五空间”等；组织开展 119 灭火演练，参加《安全

合格证》学习考试。安全检查 40 余次，其中消防 12 次、防汛防台及通信保障检查 28 次，检查范围全覆盖。全局无重大责任事故发生。我局为全体员工购买劳动保护用品，如工作服、手套等，劳动保护用品人均经费年增长率为 10.59%。

（二）诚信生产经营

莘闵局坚持依法经营、诚信经营，遵守相关法律法规、行业监管规则及商业信用规则，在内控建设、审计监督、防治腐败和全面风险管理等方面构建横向到边、纵向到底的守法合规体系。

1. 诚信经营

（1）以“四进诚信文化”为创建品牌，持续开展“诚信在莘闵”主题实践活动。莘闵局努力打造金质“诚信”品牌，重视企业诚信、员工诚信、干部诚信以及对待客户诚信的教育与实践工作。落实诚信进本部、诚信进窗口、诚信进班组、诚信进社区。倡导企业诚信文化，提升员工诚信文化素养和企业文化认同度，已成为我局常抓不懈的一项工作举措。我局始终坚持“诚信为本”的理念，坚持在干部员工中开展“诚信在莘闵”主题教育活动，将诚信生产经营贯穿于企业经营全过程。同时，开展了多种形式的活动，如“诚信理念”大讨论、诚信格言征集、诚信屏保设计应用大赛、诚信传统文化教育、诚信营销案例征集等。我局诚信文化氛围越发浓厚，干部员工敬业精神、工作责任感倍增，带动了各项业务、经营收入的快速增长，并获得了市级多项荣誉，如

“上海市守法经营示范企业”等。

(2) 企业诚信绩效突出。莘闵局合同履行率为 100%，合同信用等级 AAA。经上海诚信网查询,2019 年企业纳税信用等级信用评估为 A。

2. 诚信服务

(1) 提升窗口服务能级，营造诚信服务氛围。莘闵局努力实现窗口服务“四个一流”，即服务设施一流、服务品质一流、服务水平一流、消费环境一流。营业窗口开展各项特色服务，如中午满席服务、双语服务、老弱用户优先服务、用户体验免费服务、租借轮椅雨伞等便民服务，全面提升服务质量。我局推进面向客户的窗口行业合同、质量、计量、价格和服务“五诚信”和“真牌真品”承诺活动，客户信息保护完好，无侵犯客户信息权现象。

(2) 产品或服务体系健全。莘闵局采用全天候 10000 号客户服务热线，落实快速响应机制，为客户提供便捷的贴心服务。我局以“网络好，服务更好”为质量方针，通过 ISO9001 和 TL9000 质量管理体系认证,持续改进产品与服务，产品达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。

(3) 提升用户感知，持续做好对顾客履责，客户投诉满意率，完善客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制。2019 年，莘闵局通过端到端的有效监控、及时纠错、防范梳理、分析评估，形成闭环管控流程，确保各项指标获得显著改善。莘闵局实现了工信部投诉显著下降，压降幅度

达 66.13%，达到年初既定下降 20% 的指标。36 小时一次办结率截止 11 月底，完成率达 90.79%，达到 90% 的考核目标。重复投诉压降率达 42.11%，排名中国电信上海公司第二。2019 年，顾客投诉率低于 1%，优质服务承诺满意率大于 95%，无产品或服务负面信息或报道。

3. 利润与经济效益

(1) 企业经济效益良好，主要经营指标达同行业先进水平。2019 年，莘闵局量质并举，经营收入累计完成 100%，主营收入累计完成 100.6%，计费收入累计完成 103.6%，存存量收入保有率达 92.7%，存增量收入保有率达 150%，均排名上海公司前列，获得中国电信上海公司绩效考核显著单位等荣誉称号。我局信息化建设全面推进，深入拓展以“数字化、网络化、智能化”为特征的信息化应用，全面提升“智慧闵行”城市功能，充分发挥资源优势，推动信息化与政务、医疗、教育、产业等领域的融合发展，进一步巩固了社会信息化领域的主力军地位。

(2) 按时为员工交纳各项社保费用。莘闵局多措并举，在报告期内圆满完成了按时足额为员工缴纳各项社会保险费的工作任务，各类社会保险参保率 100%，实现了职工切身利益与企业长远发展的双赢局面。

(3) 员工收入稳步提高。2019 年，莘闵局实施职业发展专项工作，全年 34.89% 的员工获得了岗位等级晋升，14.05% 的员工获得了工资晋升，晋升人数占区局总人数

48.94%。

（三）参与社会治理

莘闵局自觉参与文明共建和社会公益事业。遵循“自愿无偿、权责清晰、量力而行、诚实守信”的原则，通过捐款、捐物、提供免费服务、实施项目等形式传播文明风尚；鼓励员工发扬志愿精神，积极参与志愿服务活动。

1. 参与文明共建

（1）整合资源，助力社区同创共建。莘闵局努力实践单位党建、区域党建互联、互补、互动的党建联建新要求，进一步加强党建联建、社区联建、企业联建的工作力度。社区对文明单位社区联建的满意度 $\geq 90\%$ 。2019年，党支部的共建活动经费，由区局支撑，重大共建活动区局党委参加，形成独具特色的莘闵局共建文化。区局各党支部积极发挥自身特色，与区域内相关党建中心、社区中心、居委、企业等开展“党建翼联”活动，全年累计完成签约18次。同时，区局作为闵行区区域化党建成员，积极参加区委组织部组织的各项活动，并合作探索5G+党建的应用落地。

（2）开展拥军优属、双结对、社会捐助等公益活动。莘闵局依托与区域内主要院校、部队、区政府等重要部门、重点企业的传统共建平台，在经常性共同教育洗礼中打造有特色的区域化党建学习文化，促进相互间的互联、互通、互动、互补，密切企业与共建单位的关系。每年，我局都会到部队上门慰问，并送上慰问品，开展了社区孤老关爱、八一

部队慰问、社区便民、文明交通协管等多项活动。

2. 志愿服务

(1) 弘扬志愿精神，形成志愿服务长效机制。莘闵局作为 2019 年上海“进博会”视频监控点位承接单位，志愿者通过嵌入式团队、挂图作战、标准项目管理模式激发工作热情和使命感，护航进博会区域建设任务的高效高质完成。我局以“融入闵行，共建文明”为切入口，发挥电信企业资源优势，开展了“智慧闵行进社区”公益讲座，志愿服务活动 200 余次，听课百姓超过 4000 人次；参与了“秩在闵行”文明引导志愿者活动；在各企业、各校园、各小区等进行定点服务，现场业务演示、体验和咨询；为区域内重点园区、楼宇及客户提供专业通信配套建设方案。2019 年，志愿者活动为闵行信息化发展推波助澜，得到了闵行区人民政府的充分肯定和好评。

(2) 弘扬志愿服务理念，建立各类志愿服务队伍。莘闵局完善志愿服务工作制度，组织志愿服务培训，推选志愿服务先进典型；积极开展“学雷锋”活动、关爱社会、关爱他人等志愿服务活动，员工志愿者覆盖率 $\geq 20\%$ ，党员中的志愿者覆盖率 100%。我局成立“爱莘”志愿者服务队，区局技术骨干志愿者队伍等，先后投身上海两会、春节、网球大师杯比赛等通信保障，以无私的奉献服务用户、回馈社会，积极树立品牌形象、传播正能量。

3. 救灾捐助

莘闵局作为一个勇于承担社会责任，奉献爱心的企业，积极参加救灾、社会爱心助学。西藏边坝县和四川省盐源、木里县是国家级特困县，是中央、国务院确定为中国电信对口援助县和扶贫县。中国电信集团工会开展公益性扶贫援藏项目，建立中国电信员工公益性扶贫援藏资金，莘闵局员工参与率达 100%。我局积极开展员工帮困送温暖工作，坚持对员工突发性困难、员工及家属重病住院、员工长病假及女员工产假等进行帮困和上门慰问。2019 年度共计帮困慰问 65 人次，帮困金额为 39800 元。每年开展“一日捐”活动，员工捐出一天的工资，2019 年共捐款 4.9 万元。

（四）绿色环保形象

莘闵局把绿色环保作为重要责任，深入推进绿色管理、绿色网络、绿色运营、绿色供应，努力实现自身绿色发展，积极助力经济社会绿色发展。

1. 环境管理

（1）不断加大环境保护工作力度，强化管理责任。莘闵局通过制定全面的环境、内部卫生管理制度等业务实施严格的环境管理承诺，为客户提供创新、高质量、环保的服务，并且以对环境负责的态度开展各项业务。我局从基础设施着手，不断改善员工办公环境，为员工增设业余活动场所，按照标准规划设计，统一规范办公标识、统一购置办公家具，摆放绿色盆景等，为员工营造宽松、舒适的办公环境。我局严格控制入网设备质量，采用先进技术手段，精细化基站布

局，开展基站周围电磁环境监测和评估，接受公众监督。积极与各运营商合作，加大通信基础设施共建共享力度，提高通信基础设施的利用率，节约土地、能源和原材料的消耗，保护自然环境和景观。

(2) 持之以恒做好控烟条例及垃圾分类的贯彻落实工作。莘闵局倡导员工“从我做起，从身边做起”，积极投身公众环保事业。充分认识控烟工作及垃圾分类的重要性、艰巨性和长期性，增强责任感使命感，做到各司其职、齐抓共管工作格局；在区局内加强无烟环境建设和环境卫生责任区管理制度建设；加大管理力度，加强对重点场所的督导检查。

2. 低碳节能

(1) 大力淘汰落后产能，实施节能技术改造。莘闵局在持续实施老旧设备退网的基础上，2019年进一步加大淘汰落后产能的力度，完成全部老旧的传统固网退网。我局加强废旧铜缆利旧管理，制订管理办法，并逐步在各分局推广实施，取得了明显成效，节约了大量成本。在确保网络安全运行正常的框架下，通过多种手段和途径，积极开展各项生产能耗管理和电费压降工作。截至7月底已经已完成31所机房用电改类的申请和调整，相比同期减少基本电费支出31.17万元，并一次性非表计退费32.49万元。

(2) 能耗总量增幅得到较好控制，单位能耗得到进一步优化。莘闵局加强绿色管理的组织保障，强化“规划—预算—考核”的管理体系，根据公司的节能减排要求，既考虑

确保正常的生产用能源,也对办公用能源的管理考虑合理使用下的节能措施。通过有续管理, 2019 年完成节能减排的目标值。此外,在车辆用油管理、日光灯更换节能灯、纸张管理等方面下足了功夫,从区局经营管理的各个方面开展节能降耗工作并取得了成效。

3. 环保形象

(1) 号召员工广泛开展绿色办公、绿色出行活动,提升员工的环保意识。莘闵局倡导从节约一度电、一滴水、一张纸做起,无论在生产上还是在办公室、日常生活方面都要节约,严格控制各项成本,反对浪费。为确保我局通信生产的正常运行和节能工作的有序开展,遵循“开发和节约并重”的原则,将节能降耗列为效能监察项目,并认真开展效能监察,有效促进了资源的合理有效利用。

(2) 无环保违规负面信息,无重特大环境事件。莘闵局开展形式多样的、全方位的、深层次的环保宣传教育活动,营造良好的舆论氛围。通过宣传栏、办公网络等途径,充分利用宣传辐射作用,开展环保政策法规与成效等宣传,力求建立“厉行节约、反对浪费”的有效机制。

四、报告预期与展望

2020 年,是我国全面建成小康社会的决胜之年,也是“十三五”规划的收官之年,对国有企业主动作为、推动高质量发展提出了更高要求,莘闵局准确研判复杂多变的内外部环境,把握时代机遇、坚定发展信心,深入推进智能化建设,

努力开创新局。

（一）报告的预期绩效

1. 经济效益

莘闵局将“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”作为当前及今后一段时期的工作总视图，加快推进云网融合，加快推动转型升级，不断提升企业核心竞争力，实现客户和员工感知的双提升。

2. 社会效益

莘闵局继续聚焦“责任落实，营销创新，规模复制，品质提升，文化引领”，完善社会责任体系，提升社会治理和绿色管理水平，与客户共创价值。并不断履行社会职责，努力提升社会效益及企业员工与客户的获得感。

3. 环境效益

莘闵局遵循“开发和节约并重”的原则，将节能降耗列为效能监察项目，并认真开展效能监察，促进资源合理有效利用，保持优势，促改不足，向精细化管理迈进。

（二）报告展望

2020年，莘闵局将继续抓好实事工程，凝聚力量，携手全体员工和利益相关方，进一步履行好社会责任，再创新辉煌。一是积极弘扬服务精神，开展丰富多彩的志愿者活动。二是提升对客户的关怀，提供优质产品，提升服务质量。三是坚持以人为本关爱员工，营造企业和谐融洽的良好氛围。四是夯实对环境的关注，持续打造高能效的绿色网络和美丽

环境。

五、社会评价

(一) 社会荣誉

1、集体：2017—2018 年度上海市文明单位；上海市最美窗口；闵行区最佳诚信伙伴；闵行区“迎世博·助创全”最美服务窗口；中国电信上海公司绩效考核成绩显著单位；中国电信上海公司先进基层党组织；中国电信上海公司“党建翼联”主题实践活动优秀案例；中国电信上海公司群众体育先进单位等。

2. 个人：上海工匠周纪东；闵行区“迎世博·助创全”最美服务之星颜颖；中国电信上海公司优秀党务工作者黄海燕；中国电信上海公司每周之星赵希墨；中国电信上海公司优秀员工陈华；中国电信上海公司优秀志愿者黄群等。

(二) 领导关怀

1. 2019 年 9 月 20 日，闵行区区委组织部副部长赵艳、区级机关党工委书记益志刚、区党建服务中心主任李蓉、莘闵电信局局长储中杰共同启动了“5G+党建”项目——VR“初心体验馆”。闵行区政府对莘闵局长久以来大力支持闵行区信息化建设所做的贡献表示感谢，同时也就莘闵局立足闵行，继续夯实基础优势，放眼大局，参与大局方面提出了殷切希望。

2. 2019 年 10 月 23 日，公司副总经理周益平携市场部、网运部、企信部等赴莘闵局开展调研指导。要求区局管理层

在经营过程中始终站在全公司的角度，结合效率提升，努力做好经营发展工作和网络维护工作。

（三）媒体报道

多家报刊多维度报道了莘闵局在经营发展、员工风貌、技术变革、爱心奉献等方面的先进典型和亮点举措。

1. 《上海电信报》报道：他们用心雕刻电信之美—莘闵局周纪东善于在工作中寻求创新，努力使创新提升工效。

2. 《新民晚报》报道：“闵行捷医”平台全新上线。由中国电信等开发的“捷医”平台，将全区医疗服务资源与智能化信息化技术深度融合。

3. 《上海科技报》报道：助力“智慧闵行”建设—闵行区与上海电信签署战略合作协议。

（四）公众反响

莘闵局的优质服务得到了用户的高度评价，纷纷送来锦旗，体现了区局员工良好的文明素养。