

# **中国电信股份有限公司上海浦东电信局**

## **2019 年度社会责任报告**

**编制单位：中国电信股份有限公司上海分公司浦东电信局**  
**编制时间：2019 年 12 月 31 日**

## 目录

- 一、公开陈述
- 二、基本情况
- 三、主要内容
- 四、报告预期与展望
- 五、社会评价

## 正文：

### 一、公开陈述

2019年，是中国电信股份有限公司上海浦东电信局（以下简称“浦东局”）深化战略转型关键年。按照《上海市文明单位创建管理规定》要求，浦东局聚合内外部资源，积极服务社会、服务客户、服务基层，主动强化管理，认真履行社会责任，扎实开展文明创建，取得了良好的经济和社会效益。我们坚持：

——依法经营，诚实守信，不断提升企业持续盈利能力；

——推进自主创新和技术进步，不断提升网速优化网络，切实提高区域通信能力和信息化水平；

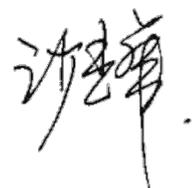
——维护员工合法权益，为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和生活环境；

——积极参与社会公益事业，参与慈善、扶贫、助学等社会公益活动，关心支持教育、文化、体育等公共事业；

——加强资源节约和环境保护，坚持走低投入、低消耗、低排放和高效率的发展道路。

本报告全面反映浦东局在2019年完善基础管理、优化资源分配，在履行员工责任、经济责任、诚信责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。编撰上严格按照《2018-2019年度上海市文明单位社会责任报告编制说明》的要求，遵守客观性、公正性、透明性和可验证性原则，接受社会各界监督。

中国电信股份有限公司上海浦东电信局局长：



## 二、基本情况

1、规模与性质。浦东局是中国电信股份有限公司上海分公司下属经营销售单元和网络建维单元，服务范围覆盖整个浦东新区，主要负责基础电信业务、增值电信业务的销售与服务，网络规划、建设、运行和维护等工作。下设 8 个分局、7 个中心、6 个处室，现有员工 1039 人，大专及以上学历 847 人，占员工总数的 81.5%，区局党委下设 19 个党支部（含 2 个退休养党支部），在职党员 340 人。近年来，浦东局认真学习贯彻党的十八、十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，深入开展群众性精神文明创建活动，提升文明创建水平。

2019 年，浦东局全年经营收入完成目标数的 100%、主营业务收入完成目标数的 100.0%，规模为上海公司所属区局第一。以集团“三个三”战略为指引，全面承接公司高质量发展要求，以高质量党建为统领，坚持和深化属地主战为中心，聚焦两大市场，深化四项能力建设，通过“3+7”推进确保体系，实现收入、利润、结构和创新四个领先，努力实现高质量发展目标。同时，浦东局牢记“勇当浦东信息化建设主力军”的历史使命，倾力建设城市光网、推进集团转型 3.0 和浦东“智慧城市”建设，充分发挥主力军的作用，连续 10 年荣获中国电信上海公司绩效考核和党建工作考核成绩双显著单位。

2、所属类别。本单位是中央企业，属于服务行业的企业类文明单位，经营性文明单位。

本报告由党群工作办公室牵头，会同浦东局其他部门共同完成编制工作。

### **三、主要内容**

本单位为规模以上文明单位，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了详实的社会责任报告。报告篇幅共 18 页。本报告从 2019 年 1 月 1 日到 2019 年 12 月 31 日，围绕履行员工责任、经济与服务责任、诚信责任和环保责任等社会责任方面所做的工作，部分内容可能超出上述范围。报告内容覆盖本单位、上海公司内部和社会通信经营与服务相关方。

#### **（一）保障员工权益**

##### **1、理论学习**

**加强理论武装，提高政治站位。**以“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想。积极开展中心组学习，突出全面系统学、持续跟进学、以上率下学、联系实际学。主题教育期间，坚持把调查研究、整治整改和推动区局年度“1244”工作目标结合起来。区局党委班子成员带头，在联系点、分管领域、所在支部讲好主题教育专题党课。同时，依托“学习强国”平台、电影党课等载体，进一步丰富和深化政治理论的学习形式与内容，用科学理论武装头脑，统一思想，为企业保持

坚定正确的政治方向奠定基础。

**强化组织保障，加强基础建设，推进创文明工作显实效。**每年积极落实并宣贯文明创建工作，组成创文明小组，编撰创建规划。为不断提升员工的文明素质和企业的综合竞争力，2019年初，区局在荣获2011—2018年连续四届上海市文明单位的基础上，制订了继续创建2019—2020年上海市文明单位的创建规划。通过层层发动、广泛宣传教育，认真抓好各项工作落实，有效提升了文明创建的水平。

## 2、员工教育

**落实员工培训制度。**关心员工职业发展，通过升岗加薪等发展路径提升员工幸福感。全年岗位等级晋升人数462人次，占浦东局员工数44.38%；岗位工资晋升人数208人，占浦东局员工数19.98%；升岗升资合计670人，占浦东局总人数64.36%，让过半数的员工从不同角度感受到个人的付出所取得的回报。二是关心员工能力提升，针对全局员工开展不同类型的培训。2019年区局组织或协助开展各类培训共284个班次，累计培训课时达41176课时。员工的专业能力和综合素质培养得到了持续深入。三是公开竞聘选拔33名小微分局长（主任），提供职业发展、培训提升、综合评价、薪酬激励等服务。

**企业文化建设情况。**开展“最美电信人”、“每月一星”等先进典型培养选树活动，发挥标杆、品牌的示范引领作用；培育岗位建功意识。开展读书月、小诸葛研讨会，让员工持

续学习、献计献策提升素质。围绕企业的重点难点，开展劳动竞赛，培育打造员工创新工作室，构建了全业务、梯队型模式，提升技能、拓展职业生涯，开展健康向上的文体活动。2019年底开创浦东局区局公众号“翼展东方”，发布与区局相关的信息，开展法制教育和职业道德、社会公德教育和形势任务宣传，大力弘扬先进典型。

**市民修身情况。**进一步建立健全学雷锋志愿服务工作机制，弘扬雷锋精神，形成“爱有天翼”智慧行、信息安全行（地铁）、文明行（新七不、美丽社区）、关爱春苗行等多个志愿者服务品牌，助力“除陋习、有素养、行文明”活动在全市的开展。利用营业厅、公众号等宣传阵地，大范围宣传社会核心价值观、市民修身、新七不、进博会、诚信等，全方位促进社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德，形成向上向善、诚信互助的社会风尚。积极组织职工注册上海学习网市民修身学习，目前注册人数超过200人。

### 3、员工录用

企业和全局所有员工都签订了劳动合同，劳动合同签订率100%，其中短期劳动合同161人，无固定期限劳动合同874人，劳务派遣员工和员工总数比例为3:100，符合规定。按月足额支付工资，员工薪酬支付率为100%。在促进就业的同时，继续引进各类人才充实销售一线团队；年内区局管理岗位人员进行岗位交流共18人次，交流率为29%，专业岗位人

员进行岗位交流共 64 人次，交流率为 6.44%；全年岗位等级晋升人数 462 人次，占浦东局员工数 44.38%；岗位工资晋升人数 208 人，占浦东局员工数 19.98%；升岗升资合计 670 人，占浦东局总人数 64.36%。

#### 4、劳动保护

建立安全管理长效机制。贯彻“党政同责，一岗双责”原则，全面落实安全责任制。全覆盖签订安全生产责任书和个性化的安全生产承诺书。加强安全教育培训，做到教育有计划，计划执行有记录。针对行业特点强化用电安全和消防安全。针对电信行业特点在用电安全、消防安全、防汛防台、车辆安全和网络保密等方面坚持加强专项安全工作。具体指标完成情况如下：

- 1) 工伤死亡率和工伤重伤率为 0
- 2) 火灾事故为 0
- 3) 重特大刑事案件为 0
- 4) 直接经济损失超标的特种设备事故为 0
- 5) 食物中毒为 0
- 6) 道路交通有责死亡事故为 0
- 7) 道路交通有责非死亡事故未超标
- 8) 重大失泄密事件为 0
- 9) 重大信息安全事件为 0
- 10) 重大公共安全事件为 0

劳防用品经费：2019 年人均 300 元，与 2018 年无变化。

## **（二）诚信生产经营**

### **1、诚信经营**

根据“上海市公共信用信息服务平台”信息查询，单位及法定代表人信用情况良好，不存在不良记录。

**诚信开展各项服务活动。**浦东局严格按照《中华人民共和国电信条例》、《上海市窗口服务行业职工文明服务公约》以及《上海电信行业对外服务承诺》等法律法规规定，开展各类电信服务活动。在对外签订、履行合同过程中均严格遵守《中华人民共和国合同法》等法律、法规和相关政策以及中国电信上海公司制订的《中国电信上海公司规章制度法律审核管理办法》等管理办法，并遵循“自愿、公平、诚实信用”原则抓好执行。定期开展员工学法守法宣传教育。

**规范合同管理和履行。**对标公司提出的相关要求，围绕合同起草、签署开展集中培训、个别辅导、出台管理办法、实施专项考核，合同综合规范率达100%；支撑好经营一线，对个性化合同、重大事项合同提前预审，提升了客户感知，加快了业务进收。

**规范财务管理。**财务会计人员持证上岗，内部财务会计控制制度不断完善，每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计，财务会计信息质量逐年提高。依法纳税，诚信经营。从原来的市税务局纳税变更到浦东新区税务局纳税，至2019

年底税款主动上缴率 100%，受到了税务机关的好评，社会形象良好。

## 2、诚信服务

诚信经营与服务是浦东局“共赢”文化的基本要求和重要内容，持续完善内控管理制度、服务质量与外包酬金挂钩制度；形成与媒体管道人员、消保委等联系沟通的长效机制，邀请媒体机构、政府职能部门和社会监督员对浦东电信的诚信经营服务工作进行监督。

**坚持实名制登记工作。**严格按照公司关于 12321、10000 举报违章停复机流程标准，对用户申请复机设备进行严格审核把关。同时，根据集团公司、上海公司安全保障的总体要求，认真落实工信部、12321、10000 号等多渠道通报的反馈，形成闭环并按照应急处置预案流程处置。

加强门店、行销团队的管理，严格落实执行业务受理的实名制规范要求，并根据公司要求制定了外呼及行销设摊执行规范，确保业务发展有效性。

严格落实门店实名制相关宣传物料及门店信息的对外公布，确保门店信息的准确，做到实时更新。协同相关部门做好反通信诈骗宣传，维护社会稳定。

**公开透明，诚信服务。**对所有服务窗口的服务人员实行“五统一”、“五个做到”：统一公开服务规范，统一亮明党员团员身份，统一实行挂牌上岗，统一推进文明用语，统一

安装服务评价系统；环境设施做到整洁有序各有侧重、举止仪表做到倡导职业化体现亲和力、工作态度做到热情主动首问负责、投诉处理做到机制保证快速高效、特色服务做到以人为本贴近市民。2019 年度即时满意率为 97.84 分，圆满完成季度目标，处于行业领先地位。

### **守责任担当,用心经营**

根据公司部署，浦东局利用行业优势，形成多项有价值的电信业务和产品，助力社会打赢疫情阻击战。疫情期间，浦东电信局仍然坚持开放 11 家自营厅店、保证一支 370 人的营维队伍不停摆，做到用户感知不下降；集全局力量，第一时间响应一线疫情防控部门的通讯保障需求，为上海儿童医学中心、曙光医院、仁济医院等定点疫情防治医院、为区联防联控办公室、党政机关、卫生管理部门、疾控中心等提供支撑服务保障工作。浦东电信局三林分局为辖区内居委提供有力的物料帮助。小 CEO 杨英姿在疫情期间多次上门为用户提供服务，深入最后 1km 跟踪居委的防疫情况。分局为居委开通了来电名片，提高了居民接通电话率和发放口罩成功率等，大大减少了居委工作人员的工作量，得到了居民的赞许。三林镇依水园第二居民区党支部谢书记作为代表赠送了一面写着“坚实后盾，防疫抗疫”的锦旗，表达了对疫情期间三林世博分局党支部有力保障的肯定和感谢。

### **3、利润与经济效益**

**企业经济效益。**2019 年，浦东局在经营业务发展中，突

出效益产出，加强经营收入、业务发展和成本投入的关联，强化了量收匹配及收支匹配。秉承“五个面向”，以“1234”为工作主线，围绕收入、利润、规模发展、转型创新四个领先，聚焦家宽、移动、政企、新兴业务四大市场。全年经营收入完成目标数的100.8%、主营业务收入完成目标数的100.0%；计费主营完成目标数的100.2%；ICT主营完成目标数的220.4%，公司排名第1。各项指标较去年有明显提升，且均保持公司领先水平。

**员工缴纳社保及收入情况。**严格执行社会保障和保险制度。浦东局为员工按照规定的比例和基数足额缴纳养老、医疗、工伤、失业、生育等各类保险及住房公积金，五险一金覆盖率为100%。报告期间，区局未收到员工的投诉，也未发生泄露员工隐私的违规行为。实行员工休息与休假制度。年内1043名员工除确保法定节假日正常休息外，全部实施休养休假制度。员工收入连年增长。按劳动合同和依据绩效考核，按月足额支付工资，员工薪酬支付率为100%。浦东局员工自2007年以来薪资收入连年增长。

### **（三）参与社会治理**

#### **1、参与文明共建**

推进“美丽家园”3.0，协同街镇开展文明社区、文明小区、文明村镇创建活动。以组织共建、志愿服务、信息化知识普及等为载体，强化和践行诚信理念；通过与街镇、居委、物业联动，利用智能家庭新产品，打造智能小区、智能

家庭新模式；紧密结合河道整治、城区整治等政府工程，共建美丽家园；在街道或居委会党建服务站设立电信产品的业务体验宣传点，并在每个小区居委设立便民服务点；在街道管辖范围内建设运营公共 WiFi，进一步完善区域 4G 网络建设工作和 5G 覆盖任务。

**开展社会捐助等公益活动情况。**东局每年组织义务献血，发动全体员工开展“一日捐”活动，已坚持 20 余年。同时，积极落实公司党委结对帮扶工作的要求，与大团镇赵桥村进行结对帮扶，实现了跨行业资源共享，及时解决了贫困村移动网络优化、电信杆路搬移、信息网站建设等实际问题，为赵桥村经济发展提供了切实的帮助，有效促进了美丽乡村建设；连续坚持 12 年参加陆家嘴街道“点亮心愿”爱心捐助活动，为家境贫寒的青少年实现新年愿望。

## **2、志愿服务**

为深入贯彻党的十九大、习近平总书记系列讲话精神，推动学雷锋志愿服务活动常态化，积极培育和践行社会主义核心价值观，进一步建立健全学雷锋志愿服务工作机制，弘扬雷锋精神，报告期内，每年义务向 1 万多名市民宣传普及“智慧城市”信息知识和技术，提供电信业务咨询、家庭无线组网方案指导、智能手机的使用等服务，让市民体验享受精彩高效的信息化新生活。2019 年大力开展“银龄翼学”青年公益讲堂，结合社会热点，开设垃圾分类讲座，普及环保知识；防通信诈骗讲座，保障群众利益；利用信息化手段为

社区的老人进行健康体检，并出具体检报告，在街道社区树立了电信良好的形象。

疫情期间。浦东局组建党团志愿服务团队，以党建翼联为抓手，先后参与陆家嘴金融贸易区域“楼宇志愿者”活动；助力金桥镇、浦兴街道、祝桥镇、泥城等社区居委防疫抗疫志愿工作；通宵达旦投入口罩和防护服生产志愿服务；在特殊时期，广大干部、党员仍踊跃捋袖献血，奉献爱心，回馈社会。

### **3、救灾捐助**

浦东局坚持每年上班第一天，组织全体员工进行“一日捐”活动；每年组织员工义务献血。协助浦东新区政府建设开通了“智慧浦东便民服务一点通”平台，为浦东生活和工作的市民（包括外来人员）提供便民生活、商务商业和区域导航信息服务。与浦东新区大团镇赵桥村签约，实施结对帮扶，每年开展爱心桃采购等活动，并帮助村委建立了集“农副产品宣传、村务公开、信息服务、等多功能信息服务项目于一体的赵桥村信息网站，提升了村委信息化水平，促进了水蜜桃等农产品的销售。2019年，浦东局积极响应中央扶贫号召，为中国电信员工公益性扶贫项目进行捐款，开展“一元基金”捐款活动，并与四川木里县开展扶贫帮困结对，开展消费扶贫。

## **（四）绿色环保形象**

### **1、环境管理**

局机关和基层单位全部建立落实了卫生责任区，抓好环境卫生建设，坚持深入开展爱国卫生运动，努力净化美化员工的工作生活环境条件；实施废弃物规范处置，做好垃圾分类，委托专业公司进行日清日洁及室内外绿化布置和养护，持续开展对局内各单位局房办公环境进行维护和改造工作，使办公区域达到布局整齐、环境优美、设施规范。每年下发禁烟通知，严禁办公区域吸烟，并定期开展检查和情况通报。

## 2、低碳节能

浦东局成立节能减排领导小组和工作小组，制订并完善《浦东电信局节能管理实施细则》，并将低碳和节能减排作为对各单位各部门绩效考核的重要内容，每年年初下达节能减排目标和计划，实施各单位用水、用电、用煤气、办公用品及业务耗材申领制度和集中采购制度，有效控制了业务成本。

## 3、环保形象

**加强环保宣传教育。**每年6月5日“环境日”，浦东局都以党团支部为单位，采取营业厅之字屏滚动播出宣传口号、党团支部园地墙报宣传、参加专题特色活动等形式，开展环境保护专题宣传活动。

**持续完善绿色电子账单。**自2008年7月起，浦东局启用了绿色“电子账单”；通过网上支付有效减少了“白色污染”，节约大量纸质材料，以实际行动倡导和践行减耗节能、绿色环保的理念。

**坚持光网终端回收。**通过日清、周结、月报制度，加强终端回收管控，有效提升了资产使用效率，推进环保节能。

#### **四、预期与展望**

**经济绩效。**2019年，浦东局紧紧把握宏观政策导向和区域经济形势带来的良好契机，聚焦家宽、移动、政企、新兴业务四大市场，18年全年经营收入完成目标数的100.8%、主营业务收入完成目标数的100.0%。2020年期望继续保持领航势头。

**社会绩效。**持续以客户可感知的产品、网络和服务质量为目标，持续实现企业社会形象的提升。通过建立分析机制、联动机制、升级机制和责任机制，持续提升服务质量。

**环境绩效。**聚集员工智慧，提高环保效益，严格落实节能环保工作责任制，扎实有效地不断推进节水节电节油节能使用绿色电子账单，减少白色污染，节约社会资源。加强终端回收利旧，落实专人管控终端回收工作，努力提高终端回收质量和效益。

**员工和供应链伙伴期望。**两者都是浦东局价值链的关键环节，浦东局将深入践行“客户赢、员工赢、企业赢”的“共赢”企业文化理念，积极关心关爱员工，规范与供应伙伴的交易和服务行为，努力实现“共赢”。在员工层面，将继续聚焦公司“千人计划”人才队伍和专家岗、核心专业岗人才队伍的培养，推进区局人才队伍建设。关注员工需求，认真落实帮助员工改善工作生活环境条件的实项目。进一

步做好员工心理援助工作，引导员工以健康向上的良好心态投入工作，努力实现企业、员工共成长同发展。在供应链伙伴层面。认真坚持和贯彻互利共赢、包容发展的原则，以平等、公平的方式处理好与供应链伙伴合作关系。建立健全联席会议制度，严格执行诚信经营和廉洁从业的规章制度，重视做好对供应链伙伴的业务指导，认真执行合同和协议，保障供应链伙伴的合法权益，实现合作共赢、共同发展。

## **五、社会评价**

### **1、社会荣誉**

2019 年上海市工人先锋号

2019 年上海市经济和信息化系统先进基层党组织

2019 年上海市经济和信息化系统“最美家园”

2018 年上海市经济和信息化系统青年突击队集体

### **2、领导关怀**

浦东局的工作，得到了集团公司、上海公司和浦东新区领导的关心关怀和指导。

1) 2019 年 1 月 25 日，公司党委副书记、副总经理雷宇同志出席浦东局 2018 年度领导班子民主生活会。

2) 2019 年 2 月 27 日下午，公司党委委员、纪委书记马明同志来到浦东局客响支撑/政企支撑中心，参与党支部专题组织生活会。

3) 2019 年 3 月 12 日上午，公司党委委员、副总经理陈志宏一行专程到浦东局陆家嘴分局党支部参加并指导专题

组织生活会。

4) 2019年5月6日下午，公司党委书记、总经理马益民一行赴浦东局参加周运营例会并做调研指导。

5) 2019年9月28日下午，上海公司纪委书记马明及公司监督部、办公室、财务部领导一行到浦东电信局开展中秋、国庆双节期间党风廉政工作检查与指导。

### 3、媒体报导

《上海电信报》每月都有关于浦东局四个文明建设和员工风采的报导。《浦东时报》设有浦东电信专版，2019年共刊登有60篇新闻稿和专访。有些新闻还入选“浦东发布”微信公众号，受到读者好评。2019年11月，浦东电信局和上海市信息家电行业协会携手举办的“深化生态合作，共建智慧家庭”专题交流会，在《浦东新闻》中播出。

### 4、公众反响

浦东局聚焦区域发展重点，在民生、社会保障、城市管理以及金融、教育、医疗、养老等热点领域，提供电信解决方案与合作模式，充分发挥电信企业专业技术优势，推进城市信息化建设和美丽家园工程，获得用户的广泛好评。

(注：本报告中部分涉及商业秘密的相关数据隐去，若有需要可通过正常途径进一步查询。)