

中国电信股份有限公司上海西区电信局 2019 年度社会责任报告

报告编写说明：

报告简介

欢迎阅读中国电信股份有限公司上海西区电信局 2019 年度社会责任报告。这是西区局发布的第十份企业社会责任报告。报告全面真实地回顾了西区局 2019 年面临的机遇和挑战，呈现了相关的社会责任实践和绩效。

时间范围：时间跨度为 2019 年 1 月 1 日--2019 年 12 月 31 日

报告范围：作为中国电信股份有限公司上海分公司直属二级单位的西区局及利益相关方。

报告篇幅：本报告按照《文明单位社会责任报告编制说明》的要求，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 23 页。

参考依据：主要编制依据《2017-2018 年度上海市文明单位社会责任报告编制说明（标准版）》和《2017-2018 年度上海市文明单位社会责任报告编制说明（修订版）》

目 录

一、公开陈述

二、基本情况

1. 企业概述

2. 所属类别

三、主要内容

(一)、保障员工权益

1. 理论学习

2. 员工教育

3. 员工录用

4. 劳动保护

(二)、诚信经营

1. 诚信经营

2. 诚信服务

3. 利润与经济效益

(三)、参与社会治理

1. 参与文明共建

2. 志愿服务

3. 救灾捐助

(四)、绿色环保形象

1. 环境管理

2. 低碳节能

3. 环保形象

五、报告预期与展望

（一）报告的预期绩效

1、经济（或服务）效益

2、社会效益

3、环境效益

（二）报告展望

1、员工期望

2、供应链伙伴期望

六、社会评价

1、社会荣誉

2、领导关怀

3、媒体报道

4、公众反响


一、公开陈述

本报告客观真实地反映了西区局在保障员工权益、诚信经营生产、参与社会治理和绿色环保形象等方面的具体情况。

2019年，是新中国成立70周年，是全面建成小康社会关键之年，也是上海电信全面推动高质量发展的第一个年头。西区局根据上海公司精神文明创建工作要求，落实以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以经营发展高质量发展、全体员工综合素质提升和宣传教育深入等为主要内容，抓重点、出实招、重特色，不断将文明创建工作引向深入，通过系列的务实之举，使广大员工和通信用户切实感受到西区局通过文明单位创建的持续深入而带来的变化。

中国电信股份有限公司上海西区电信局公示文明单位2019年度社会责任报告，承诺报告真实、诚信，接受社会监督。

中国电信股份有限公司上海西区电信局局长、党委书记



二、基本情况

1、企业概述

区局简介

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在上海设立的分公司（简称上海电信）。上海电信拥有中国电信集团内最大的城市电信网络，提供固定电话、移动通信、宽带互联网接入、互联网电视、卫星通信、信息化应用等泛在网络和综合智能信息服务能力，始终保持上海地区通信市场的领先地位。

中国电信上海公司西区局（简称西区局），是上海电信下属的二级单位。下属 16 个单位/部门，共有在岗员工 585 人。西区局服务总面积约 92.5 平方公里，共有营业网点 29 个，覆盖长宁、普陀和静安（部分）行政区域，有虹桥综合枢纽、南京西路、静安寺、中山公园等沪上著名商圈。公客服务客户数（不含纯移动）：67.4 万户，政企服务客户数（不含纯移动）：10.34 万户。

2019 年西区电信局以党的建设统领企业发展全局，顺利完成年度目标；坚持以改革创新为动力，落实推进“网络智能化、业务生态化和运营智慧化”，构建“五大业务”生态圈，做领先的综合智能信息服务运营商，为国民经济发展和网络强国建设做出更大贡献。

2019 年内先后获得年度公司党建工作成绩显著单位、绩效考核成绩表扬单位、投诉压降显著单位、安全生产先进单位、上海市管理创新三等奖等各类荣誉，切实将文明单位创建工作与区局生产经营工作同步推进。

对照《上海市文明单位考评标准》，西区局符合申报准入条件。

2、**所属类别。**西区局属于经营性企业类服务行业文明单位。

三、主要内容

（一）保障员工权益

1、理论学习：

西区局把学习习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿于文明单位创建全过程，共庆新中国成立 70 周年。

深学笃用提升党建引领。西区局作为第二批“不忘初心，牢记使命”主题教育单位，全年中心组集中学习 17 次，主题教育专题研讨六次、领导班子讲党课 8 次和全员党建测试 2 次。区局班子成员带头践行为民服务宗旨，累计下沉一线 30 余次。形成六方面 30 条清单，其中立行立改 10 条，中长期整改 20 条。发挥两级先进党支部示范带动，推动“冲刺四季度、支部在行动”主题党日活动，以主题教育推动全面任务目标的完成。

多样形式激发学习动力。落实《西区局 2019 年度党员教育培训计划表》，开展初心使命学，微党课创新学和担负使命学。专题培训《纲要》、《选编》、党史和建党精神等内容、党委书记为全体党员上党课、班子在所在支部讲党课和支部书记讲党课，将学习全覆盖一线党员，实现党员集中培训 32 小时。其中创新“微党课”点餐制度，通过党员自制党课，跨支部选课，形成分享机制，并奖励“翼豆”的形式，激发党员自我学习的意愿，提升学习效果。

形式多样庆祝新中国成立 70 周年。西区局党委以理想信念教育

为核心，先后开展金山卫抗战遗址纪念园和走读上海等红色基地参观，“城市荣光”纪念改革开放 70 周年展览，学唱红歌以及开展“我和祖国同框”70 周年系列等活动。同时召开座谈研讨会、学习辅导、开展“我和我的祖国”征文，以 12 篇主题征文、诗歌和主题视频等，集中宣传了新中国翻天覆地的历史巨变，充分发挥以史育人和传统感召的影响力。

2、员工教育：

西区局把核心价值观的培育真正落脚到员工教育和文化熏陶上，扎实推进社会主义核心价值观落细落小落实。

完善干部管理机制。持续完善并下发了《中国电信上海公司西区局中层管理人员管理办法》，突出干部政治素质与国有企业领导人员“20 字”方针的选任基本条件，严格选任程序。面向新提任干部与优秀年轻骨干，开展“添翼英才”专项培训。建立带教培养双考核双激励机制，并纳入支部党建工作考核。将青年员工的培养、发展工作作为各部门正职干部履职情况的重要考量。

打造多维度专业队伍。组织开展了走进新兴行业主题培训，场景化营销培训，“腾云计划”二期培训等，提升前后端管理管控人员、客户经理、支撑人员专业技能的掌握度和覆盖面，提升人员队伍整体能力；制定《西区电信局专业人才服务管理实施细则》，建立西区局骨干人才的选拔聘任评价机制并开展了 2019 年度的骨干人才选拔，促进更加积极、开放、有效专业人才选拔、使用、培养和激励，推进人才强企战略实施。

文化载体推星聚力。年内策划宣传 6 期《西区视线》、6 期《翼热点》和 58 期《西区快讯》，为企业转型发展营造良好舆论氛围。并通过《星视点》和“激情人物”电子微刊等载体，深化“推星”文化，加大身边优秀人物及典型事迹的宣传，加大企业文化感召力，强化企业员工向心力。

3、员工录用

根据自身发展需要，按照“公开、公平、公正”的原则和规范透明的录用程序共招收合同制和派遣制新员工 19 名。员工劳动合同签订率 100%，其中短期劳动合同 19 人，无固定期限劳动合同 0 人。

2019 年西区局正式员工 585 名，其中派遣员工 13 名，另有外来务工人员 0 名。全局在岗员工平均年龄为 42 岁左右。硕士学位员工共计 25 人、大学本科学历员工共计 324 人、大专学历员工 154 人。全局有高级职称员工共计 13 人，中级职称员工共计 88 人。

西区局徐珺被授予“中央企业百名杰出工匠”称号市场党支部书记陈延获上海市经济和信息化系统优秀党务工作者。

4、劳动保护

西区局严格执行员工带薪公休、疗休养费用制度，创建期内组织职工二次体检及家属体检共计 739 人次，女职工专项体检和钼钯/TCT 体检共计 317 人次。

西区局持续优化绩效分配方案，强化对各级专业人才的培养和管理。对于专家岗、核心专业岗、业绩考核优秀的员工加强专项激励；对于获评公司级见习期优秀员工或优秀带教老师/导师的员工发放奖

学金；对于取得岗位相关且属公司鼓励范围证书的员工实施一次性激励。2019 年全年共有 38.79%的员工获得岗位等级晋升，17.08%的员工获得岗位工资晋升。

进一步深化“欢乐暑期班”，并在公司支撑下，向全公司开放西区局亲子工作室即欢乐暑期班，并承办公司“亲子围棋赛”，让更多员工家属享受暑期托管的便捷和快乐。

（二）诚信生产经营

1、诚信经营：

西区局强化责任制建设，立足全面从严治党，将诚信经营理念、举措和管控落细落实。

深入法宣教育活动。将意识形态工作纳入各党支部学习的重要内容，以党委书记向全体党员上党课、纪委书记巡讲廉政党课、班子上党课，党支部书记一年两次上党课以及创新“微党课”方式，及时向全体党员传达学习党中央、公司党委关于意识形态工作的决策部署及指示精神，学习习近平总书记重要讲话及十九大精神。同时结合分局生产经营实际，在工作实践中开展 2019 年西区局知识产权培训和 2019 年全民国家安全教育日普法宣传等法制学习，真正把法治精神融入到生活、工作中。

落实党风廉政建设责任制“456”机制。落实党风廉政建设责任制“4567”机制，完成签订 59 份党风廉政建设责任书。落实专题党风廉政建设联席会议，深入推进风险防范工作。聚焦 7 个领域 38 项廉洁风险点，以党内监督推动企业各项监督机制的同时，扩充建立了

22 名监督员党风廉政监督员队伍，制作《监督操作手册》，形成重要领域、重要人员、重要任务和关键主体、关键环节、关键节点全覆盖的监督再监督机制。

打造崇廉尚廉好风尚。区局党委领导班子到分管领域和所属支部上廉政党课。同时进一步加大在重大节日、重要节点的廉洁警示教育案例学习，通过“三会一课”、自制《自清》微刊、多媒体电子屏等形式，传播到全体党员和关键岗位人员，抓实立规立矩学习教育。

2、诚信服务：

西区局注重品质服务提升，全年投诉指标明显改善，获 2019 年公司投诉压降成绩显著单位。其中 2019 年工信部申述量 64 件，同比下降 55.71%；综合满意度，其中公众满意度 81.13，政企满意度 86.94；新增营业厅服务达标率为 91.9%。

多维度提升服务能力。一是开展“守初心担使命，全员服务在行动”主题教育活动，通过“总经理谈服务”、“一把手在线”、“班组会服务案例讨论”，提升服务意识，落实服务精神。二是组织服务条线劳动竞赛，将重点结果指标（如工信部、一次投诉下降率、营业厅感知良好率）与过程指标（如端到端支撑、查证合格率等）相结合，全面提升了一次投诉率等指标，并促进专项任务的完成。三是夯实营帐及稽核的基础工作，实现营帐稽核零误差；通过 4 次/月的通报，提高档案规范性。

压降显著助力服务品质。全年投诉总量下降 18.84%，工信部申述总量下降 56.4%，一次投诉总量下降 24.1%，重复投诉总量下降 38.

5%。同时，西区局努力夯实三全服务体系，获 2019 年度公司服务投诉技能竞赛三等奖。整理汇总全国用户满意服务明星和全国优秀共青团员化树明从装维“小白”到技术能手、从铜缆维修到光纤进户，以及落脚网络强国的《“一传一创”，方寸匠心济蓝海》的服务案例，分别获得集团优秀服务案例金奖（集团劳动能手, C2）和上海公司优秀案例特等奖，西区局获公司 2019 年度“全员服务在行动”案例优秀组织奖。

“端到端流程监控”完善服务。通过端到端、前后端服务指标的监控，提升区局总体服务水平。截止 10 月，西区局在端到端系统使用率上排名公司第二。通过平台监控管理，起到了有效的监督与推进，如：后端“当日装”及时率从 7 月份的 98.77%提升至 10 月份的 99.36%，高于公司均值 98.66%；“当日修”及时率从 7 月份的 98.39%提升至 10 月份的 99.21%，高于公司均值 98.90%。

3、突出利润与经济效益

西区局 2019 年累计完成经营收入**万元，完成率 95.42%，顺利完成年度目标。其中 ICT 业务发展完成率达 287.5%，教育行业、医疗行业业务发展显著提升；更助推属地政府信息化管理能力的升级，相继完成了上海市城市建设档案馆、上海凝聚力工程博物馆、长宁区民政局、周家桥街道、北新泾街道等客户的信息化平台建设。西区局 2019 年计费收入完成率 101.7%，连续四年超额完成应收账款任务且完成值历史最好，获 0.44 分的考核指标加分。西区局坚持党建统领为核心，持续优化管理，继续蝉联公司党建工作考核成绩显著单位，

并获得绩效考核成绩表扬单位、安全生产先进单位、投诉压降显著单位、上海市管理创新奖等各类荣誉。

4、合作共赢

作为上海电信的二级单位，西区局设备采购根据集团和公司要求，通过领用方式完成采购。

合作共赢是西区局追求的企业目标，按照《西区局专营渠道合作业务经营的管理细则》、《西区局楼宇代理合作管理办法(2020年)》，开展渠道合作方的管理工作。

在合作发展的工作中，西区局通过“三个帮助”，即一是帮助合作伙伴牢固树立诚信经营的意识。通过廉洁从业方面承诺书的签订，加强惩处力度，为实现高质量服务提供组织保障和制度保障。二是帮助合作伙伴建立线上触点销售渠道。建立智派系统和线上专属客户经理等服务模式，使合作伙伴与用户建立有效的线上服务触点，为合作伙伴积累用户规模，为用户提供便捷服务。三是帮助合作伙伴提升团队凝聚力。初尝外包群体内的党建指导员工作，搭建经验交流平台，收集解决一线人员工作中遇到的问题，实现团队凝聚，提升服务能力。

（三）参与社会治理

1、参与文明共建

西区局把做优本职工作与文明单位创建融合为一体，彰显央企社会责任。

做大做强 DICT，服务数字化转型。西区局着力新兴业务发展，全年信息化项目进收同比 2018 年增长 30%。致力公安行业规模应用

服务，成功中标雪亮二期及社会面二期项目，并与公安联手开展区域视频覆盖，年内在长宁区完成了 110 个楼宇及场点的上云任务。同时重点关注教育行业管理需求，推进“区域教育云+安全”、“高校上云+物联网”、“信息化标杆校+示范校”等重点业务服务，成功立项长宁教育云三年规划，形成一定规模服务效应。结合 5G 技术开展创新应用，成功在愚园路一小落地“5G+云 VR”应用，并在全市多所学校进行复制推广服务。

5G 发展全面铺开，推进全方位变革。响应公司 5G 网络先行，西区局全力加紧 5G 建设推广。在基站部署上，加快 5G 锚点替换，完成率达 91.7%，为锚点替换数最多的区局。在规划落实上，推进基础配套建设（机房规划、电源扩容、光缆覆盖），与铁塔公司保持联动，全年目标 5G 室外站开通，并实现 NSA 组网，具备提供 5G 语音通话条件。同时形成应用场景案例，完成包括长宁区“上海国际女子半程马拉松”5G 空口传输、上海警备区 5G VR 应用等 21 个应用场景，有效推动 5G 发展。

专注网络通信，做优专项工作保障。2019 年，西区局积极投身各项重大项目保障，顺利完成第二届进博会、第一届中国品牌日、上海书展、政务云护网行动、华东空管局国庆 70 周年等重要通信保障工作，前后协同，全力以赴，切实做好重要通信保障任务，践行企业社会责任。西区局荣获上海市城市保障第二届中国国际进口博览会立功竞赛活动先进集体奖。

2、志愿服务

西区局进一步深化“天翼小蜜蜂”工作室建设，围绕3.5、垃圾分类和进博会等主题，开展了近50次，300余人次参与的党团志愿者活动。工作室致力社区服务工作，携手江苏路街道、石泉街道等4家街道，先后开展“重阳敬老颂美德，国旗同框迎国亲”活动、“共建网络安全，共享网络文明”的网络信息安全宣讲活动和社区便民志愿服务等活动助力社区工作。2019年“天翼小蜜蜂”工作室参评2019年全国学雷锋志愿服务先进组织评审。此外，围绕全国优秀共青团员化树明成立了西区局青年品质工作室，工作室青年讲师团队全年参与党建翼联社区宣讲活动20余场，服务社区居民超600人次。

3、救灾捐助

西区局以党建翼联工作为契机，以街道社区“大党委”为抓手，通过“领会精神、部署落实”，“对接需求、惠民利民”、“精准帮扶、排忧解难”三项工程，促进基层党建与精准扶贫工作深度融合，确保扶贫、帮困落到实处。2019年分别向新华路街道西镇居委会10位困难党员和逸仙第三敬老院近百人次老人开展帮困慰问工作。秉承“扶贫帮困、救急济难”、“真情关爱、互帮互助”两项原则，区局已经精准帮困员工107人次，帮困金额为近13万元。在《中国电信公益性扶贫项目捐款》活动中，西区局组织员工参与到“木里羊肚菌爱心认购行动”中。2019年内组织员工28人义务献血，圆满完成义务献血任务。

（四）绿色环保形象

1、环境管理

西区局每年设置专项资金用于环境优化。全局所有办公场所因地制宜，持续优化绿化景观，各一线单位的办公布局均标准化，环境清洁整齐；通过“四小建设”要求，进一步完善卫生间等设施；根据员工需求，持续完善大堂集享格，始终备好雨伞、邦迪和充电宝等物品；实施废弃物规范处置，所有新建、改建、扩建和整治的电信机房，也全部符合城建、环保、消防、人防、抗震、电力引入及使用等有关规范要求；通过定期检查、督促和整改，确保环境管理长效化。

西区局为实现内外环境的整洁优美，贯彻落实《上海市控烟条例》，创建‘无烟单位’，并在办公大楼公共区域和营业厅对外服务区域张贴醒目禁烟标志；卫生防疫体制健全，卫生工作达标，做到垃圾减量分类；借助西区局江苏营业厅获评全国五星，以及区局金沙江路营业厅和霞怡古镇路专营店获评公司“最美营业厅”和月度“最美营业厅”称号为契机，进一步发挥通信服务优势，提供免费充电区域、便民箱等设施，同时不断完善厅内硬件设施，如残疾人通道。

2、低碳节能

西区局严格遵循国家节能减排法律法规和有关政策，依法接受国家节能减排相关主管部门的监督管理，并根据上级公司关于节能减排规划纲要和计划安排，围绕公司绿皮书中节能减排指标，建立原始帐单审核、定期抄表、动态分析、检查考核等制度，各条线分别进行日常检查与抽查。

2019年西区局着力推动节能减排专项工作，一方面开展电费压降，全年完成电费下降164万元，压降电度数152万度，超额完成全

年节能减排指标 112%，并优化整合即将到期的固网和无线同址机房，共计节省近 10 万元年租费用。另一方面，西区局加强房屋管理，对 14 处低效能租赁房进行关停并转，减少房屋租赁面积约 200 平米，节约成本达 24 万元。《降低 VDC 机房用电量》研究课题获得公司全员岗位创新资助项目优秀成果。

3、环保形象

利用物联网技术，推出智能楼宇应用，实现“动态能源管理”服务，达到楼宇节能减排的效果。

结合企业业务特点，持续针对“电子账单无纸化”、“空中充值更环保”、“网厅缴费更方便”、“网厅掌厅办理业务更快捷”、“短信速查话费更明了”节能环保举措。

利用营业厅 LED 电子屏和大屏幕播放节能减排宣传信息，以及自制的视频短片和宣传 PPT，营造良好的节能减排社会氛围。

结束语：西区局带领全体干部员工团结拼搏，抓住了 5G 和携号转网等时代机遇，以“党建引领高质量发展，担当创新促价值经营”为工作主题，坚持党建统领，积极创新变革，提升品质服务，全年工作取得了良好的成绩，在企业转型升级、可持续发展的过程中履行好社会责任，实现公司与利益相关方的协同发展，推动了区局的高质量发展。

（四）报告预期与展望

（一）报告的预期绩效

1、经济或效益

一是持续推进划小责任工作，更大程度地强化销售团队的战斗力，并形成生产力，转化成区局收入。一是加强业务导向，根据公司重点工作，及时调整划小责任工作要求，将销售动作细化落实到承包体，对承包体进行精确的销售指导和工作布置。二是强化下沉一线，加强沟通，动态了解一线痛点难点所在，提升业务支撑能力，增强统筹指导。三是加大支撑力度，以公司倒三角支撑体系和区局一线举手机制为依托，加快问题的及时协调解决，对于上报公司的问题要持续跟进，形成闭环。并通过对共性问题的分析，提出对现有管控的优化建议。

二是聚焦重点领域，进一步注力经营发展。在政企方面，实行拉条协同，以点带面，深耕潜力客户，并形成发展规模。同时强化楼宇攻坚，以 5G 业务上线及携号转网为契机，提升业务发展；在公客方面，加强属地化管理，配合街道做实网格责任制，坚持宽带细分市场策略，强化互联网营销，分渠道开展业务推进。此外通过智慧家庭金牌工作室的成立，加强营销和装维双专业人员培养，以全屋 WiFi、小翼管家&播播 TV、天翼看家、家庭云为抓手，增加社区触点，形成规模突破。

三是以项目制为抓手，高效推进 6+8 业务专项组工作，其中政企双线发展攻坚组、提升云业务销售项目组、提升 4 升 5 价值项目组和智慧家庭项目组作为区局小 PMO 项目组落实推进，要进一步优化责任体系，强化责任考核，促进政企和公众市场增长率及价值规模的提升，完成经营收入、存量客户保有的目标任务。

2、社会效益

一是继续关注云改战略，优化行业产品体系。政务行业领域，继续推进政务云战略：以云为基础，服务好公安、委办局、基层机关、事业单位的需求，带动天翼云业务的发展。在医疗行业，以长宁卫生政务医疗专属云项目等的成功为案例模板，标杆复制，经验推广，加速医疗信息化上云。在教育行业，进一步加强在高校、职校、中小学校的日常拜访和交流，强化与学校客情关系的维系，逐步提升行业信息化服务的能力。

二是要把握 5G 发展机遇，对标公司政策迅速响应，形成 5G 场景化应用解决方案，促进 5G 用户规模发展，加速网络强国战略的实施。

3、环境效益

要持续夯实网络基础，在无线网络覆盖上，要大力推进5G网络建设，保持5G宏基站开通数量和进度的领先，发挥前端属地化协调优势，完成新建5G基站**个，同时强化重点区域5G深耕；加快5G应用能力储备，推进5G应用场景的支撑和探索，为转型升级提供坚强有力的保障；在进一步推动移动光网质量双提升上，将持续开展移动网络的信号优化工作，确保移动网络质量同城领先。配合网络迭代，推进网络结构优化，加速光改铜退及老旧设备退网工作，提升资源使用效能，加快资源盘活，进一步发挥好网络资源能力总阀门作用。

（二）报告展望

1、员工期望

聚焦员工诉求做好实项目。西区局在延续原有的主要实项目外，将进一步做好员工关怀，继续健全帮扶机制，做好慰问帮困等送温暖工作，使之经常化、规范化、制度化；努力创造条件，不断提升

员工办公、食堂用餐等环境和质量；鼓励各类岗位开展创新活动，提升员工岗位技能；关注员身心健康，打造“健康训练营”，进一步扩大社团的覆盖面，促进沟通交流，搭建互动平台，打造和谐温暖的西区大家园。

优化考核与激励。继续开展基于全员积分规则的员工岗位等级和岗位工资晋升工作；结合云、5G 等企业发展趋势优化考核项目，加强对人才的考核激励。增加薪酬分析维度及频次，确保绩效考核与薪酬机制的公平性和激励性。

2、供应链伙伴期望

加强渠道覆盖力度，形成直销渠道、全业务代理和楼宇代理三股主要力量，提升计费收入。运用相对灵活的竞争策略，探索准入机制，将全业务代理引向高竞争的非签约楼宇及直销渠道没有经理覆盖的区域客户，实现目标市场的补缺覆盖。加强对楼宇代理的培训和支 持，将直销渠道的垂直品牌优势和楼宇代理的地域资源优势相结合，提升电信政企楼宇市场的占有率。

（五）社会评价

1、社会荣誉

1. 2003 年起，连续被上海市人民政府授予上海市文明单位称号
2. 2005 年起，年年荣获上海市总工会和上海市安全生产监督管理局共同颁发的全国“安康杯”竞赛（上海赛区）优胜单位荣誉称号
3. 2018 年全国“安康杯”竞赛优胜单位
4. 国资委中央企业先进基层党组织称号

5. 全国通信行业用户满意企业
6. 西区局亲子工作室全国工会爱心暑托班
7. 上海市管理创新成果奖
8. 上海市“工人先锋号”
9. 上海市职业道德教育示范基地
10. 上海市学习型企事业单位
11. 上海市重大工程立功竞赛优秀集体
12. 上海市城市服务保障第二届中国国际进口博览会立功竞赛活动先进集体
13. 上海市长宁区江苏社区慈善之星
14. 上海市长宁区党建联建优秀单位
15. 上海市长宁区深化全国文明城区创建先进集体
16. 上海市长宁区长宁区治安防范先进集体
17. 西区局江苏厅全国现场管理五星级服务现场
18. 西区局徐珺获“上海工匠”、“市先进共产党员”、信息通信行业工匠、“中央企业百名杰出工匠”称号荣誉
19. 西区局化树明获 2017-2018 年度“全国用户满意电信服务明星”
20. 西区局杨晓菁获 2017 年全国优秀工会积极分子
21. 西区局陈延获上海市经济和信息化系统优秀党务工作者

.....

2、领导关怀

在区局运营发展过程中，在各个业务发展节点，公司级及以上领导分别以观摩、调研、检查等形式深入一线，指导西区局开展各项工作。创建期内数十次领导带队深入一线关怀慰问。

公司党委书记、总经理马益民为基层联系点西区局客响支撑中心党支部上专题党课，作“深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，充分发挥党支部战斗堡垒作用”的主题教育专题党课。

公司渠道部副总经理朱雁、天翼终端公司上海分公司副总经理/副主任张维静等共同参见江苏路营业厅举行中国电信 5G 新机发布会；客服质监部朱青总经理下沉一线讲授“总经理谈服务”课程——《做“以客户为中心”的服务传承者》等。

3、媒体报道

2019年3月15《新民晚报》、2019年9月2日《人民网》“运营商情报”专栏、2019年9月11日央视13套、2019年10月2日“通信世界”和2019年11月20日江苏卫视分别进行上海工匠“徐珺”宣传报道活动。

2019年5月27日化树明事迹登入《青年报》；

此外2019年5月17《长宁时报》刊登西区局实体渠道中心“大爱动车”敬老服务。

4、公众反响

2019年，西区局积极投身各项重大保障，3月24日，西区局成

功保障 2019 年上海国际女子半程马拉松；5 月 10-12 日顺利完成中国自主品牌博览会暨中国品牌发展国际论坛；5 月 10 日，西区局与愚一小学签署 5G 云 VR 教育战略合作签约长宁区教育局局长姚期、愚园路第一小学校长胡蓉等出席仪式。顺利完成第二届进博会、国庆 70 周年、全网护网行动、政务云安全保障、华东空管局等重要通信保障工作，践行央企社会责任。其中 1 人获得 2019 年度重要通信保障先进个人，两人获得公司第二届进博会保障竞赛保障先锋称号。