



中国通信服务
CHINA COMSERVICE

2024 年度社会责任报告

2024 Social Responsibility Report



安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司

Anhui Communication Industry Service Co., Ltd. Wuhu Branch

一、报告前言.....	1
1. 报告编制说明.....	1
2. 总经理致辞.....	2
3. 公司介绍.....	3
二、企业社会责任理念.....	11
三、社会责任.....	12
（一）经营责任.....	12
（二）环保责任.....	17
（三）员工保障责任.....	19
（四）安全责任.....	26
（五）公益事业参与度.....	31
（六）国家重大战略参与度.....	33
四、报告结语.....	35

1.1 报告编制说明

1.1.1 关于本报告 本报告是安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司发布的第 1 份社会责任报告。

1.1.2 报告范围 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

1.1.3 编制依据 芜湖市地方标准《企业社会责任报告编制及发布指南》（DB3402/T 27—2022）

1.1.4 数据来源 报告中文字资料来自公司正式文件、有关公开资料。报告中数据资料来自《安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司 2024 年年度报告》。

1.1.5 可靠性保证 公司承诺本报告内容引用的数据及图片真实、准确，不存在虚假记录、误导性陈述或重大遗漏。

1.1.6 称谓说明 为了便于表述和阅读，本报告中“安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司”以“芜湖通服”、“我们”或“公司”表示。

1.2 总经理致辞

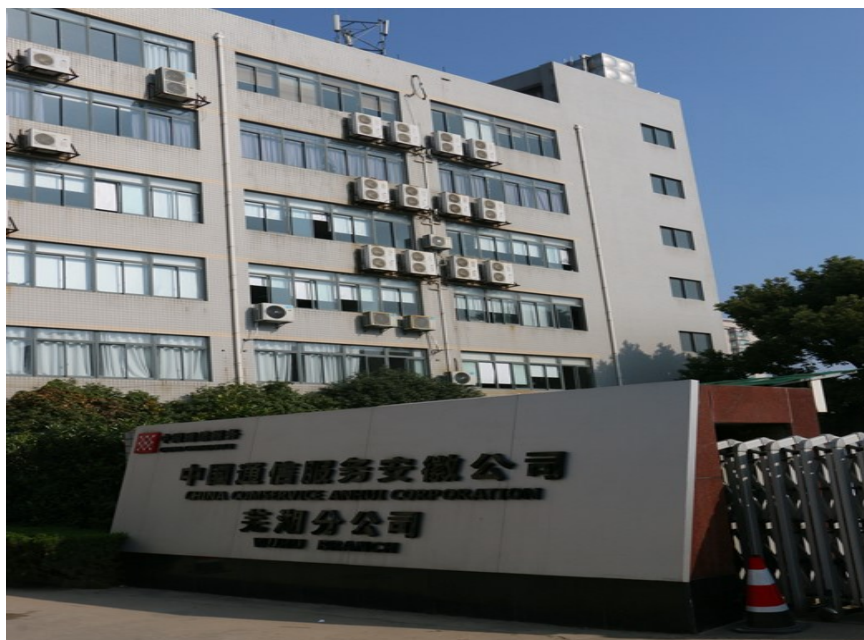
安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司自成立以来，在广大客户的信赖与支持下、在社会各界的理解与帮助下、在全体员工的共同努力与奋斗下，迅速发展。始终秉承客户领先、运营卓越、资源高效、创新领导原则，以客户为中心、以员工为根本，把服务客户、关爱员工、回报社会作为企业各项工作的基本出发点，着力提供优质、高效、安全的电信基建服务、业务流程外判服务和应用、内容及其他服务等一揽子服务。

芜湖通服高度重视科学的发展理念，积极践行社会责任，不断成就客户与社会等各方面价值，在推动自身健康可持续发展的同时，实现企业发展与社会、环境的协调统一。

总经理：顾政维

1.3 公司介绍

安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司隶属于中国通信服务股份有限公司全资子公司“安徽省通信产业服务有限公司”。中国通信服务股份有限公司是经国务院国资委批准，中国电信旗下的第二家上市公司。



芜湖通服积极融入“数字中国”建设主航道，定位为新一代综合智慧服务商，始终聚焦网安、卫健、工业互联网、交通、教育、数字基建、应急、能源等八大行业主航道战略目标，致力于为芜湖市合作伙伴提供行业信息化解决方案；计算机网络系统集成；通信信息网络系统集成及技术服务；安全技术防范工程设计、建设与维护；通信工程设计、建设、监理、维护；建筑装饰装饰工程；消防设施工程；机电设备安装；物业管理等多领域服务。

芜湖通服党委成立于 2004 年，下设四个党支部，共有 45 名党员。2024 年，公司党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，结合公司党组织设置和企业实际，总结提炼“毅往芜前”“功成有我”“纵横先锋”“服务为先”“营维一体”等 5 个党建品牌，建立了以品牌建设为中心党建工作体系。同时，充分发挥党建联盟纽带作用，累计与所在区域街道、社区、芜湖电信、公路管理服务中心、中移建设、铁塔公司等 17 家重点单位结成党建联盟，共同实现互助共赢的良好局面，不断让党的组织和政治优势转化为企业发展优势，努力营造党的建设与企业高质量发展双赢的格局。

1.3.1 通信基础设施建设业务

公司传承红色邮电精神，在 76 年发展中构建了 “规划 - 建设 - 维护 - 优化” 全链条服务能力，形成以技术为引领、以匠心为底色的核心竞争力。近年来持续赋能新基建，将 5G 智慧运维、AI 故障诊断、数字孪生建模等技术深度融入老旧小区改造，累计完成 800 余个社区通信管网升级，实现光纤入户率提升 65%，网络时延降低 40%。在市政建设通信迁改中，建立 “政企协同 - 精准勘测 - 快速复建” 全流程响应机制，高效完成芜湖城市轨道、长江隧道等重大工程通信保障，迁改工程一次性验收通过率达 98.6%。公司始终以 “数字基建国家队” 的使命担当，扎根皖南大地，助力芜湖打造 “千兆城市” 标杆，在智慧城市建设和乡村振兴网络覆盖等领域持续发力，以高质量通信基础设施支撑区域数字经济腾飞，累计荣获国家级优质工程奖 3 项、省级通信建设金奖 7 项，成为长三角地区通信基建领域的骨干力量。



图：全方位做好光缆布放工作

项目案例有：芜湖市镜湖区住交局老旧小区改造项目、芜湖市二坝镇通信迁改项目、芜湖市经开区城管处通信迁改项目、芜湖市轨道交通 1 号线工程通信杆管线迁改项目、中国电信 2024 年度通信光缆建设项目等。

2024 年实现通信基础设施建设业务服务合同签订 5438.96 万元。

1.3.2 运维业务

作为通信建设领域的国企，我们依托全产业链技术实力与数字化创新能力，构建了覆盖通信运营商机房、天网/雪亮工程、中国铁塔设施及大数据中心的全场景智能运维体系。在通信运营商机房维护中，我们通过 AI 智能巡检系统实现对 UPS 电源、精密空调、消防系统的实时监测，结合边缘计算技术对温湿度、能耗数据进行动态分析，故障定位精度达 99.7%，年均减少设备停机时间超 80%。针对天网 / 雪亮工程，组建“地面 + 空中”立体巡检队伍，采用无人机搭载激光雷达与 AI 算法进行前端设备焦距校准、光缆路由排查，配合 7×24 小时智能监控平台，确保视频监控系统在线率稳定在 99.5%以上，故障响应时间压缩至 30 分钟内。

在中国铁塔设施维护领域，创新应用“云 - 边 - 端”协同架构，通过智能边缘网关实现对铁塔垂直度、机房门禁、动力环境的实时感知，结合 Flink 流处理技术完成多源告警关联分析，故障处理效率提升 40%。自主研发的智能维护系统已在 17 万个站址部署，实现资产盘点自动化率 100%，设备变动稽核准确率达 99.2%。针对大数据中心，构建“绿色 + 智能”双轮驱动运维模式，采用 TIA-942 认证的模块化电源与高温冷冻水风墙，PUE 值优化至 1.2 以下；运用 AI 大模型实现服务器负载均衡预测、液冷系统智能调优，关键业务恢复时间缩短至 5 秒内。我们以“零故障、零中断、零隐患”为目标，通过 5G + 无人机巡检、区块链存证、数字孪生等技术，为通信基础设施提供全生命周期的智

能化守护，累计保障通信网络安全运行超 10 万小时，助力智慧城市、工业互联网等国家战略落地。

项目案例有：海南铁塔台风抢险救灾项目、中国电信芜湖分公司 2024-2026 年无线维护整治服务项目、安徽铁塔 2024-2025 年智联业务维护服务项目、中国铁塔 2024-2026 年综合代维服务项目、中国电信股份有限公司芜湖分公司 2023-2024 年大数据产业园动力运维服务项目等。

2024 年实现运维业务服务合同签订 3374.11 万元。



图：全方位做好全球眼维护、铁塔维护工作

1.3.3 物业业务

在物业业务领域，我公司始终坚持“用心服务、亲情管理”的企业宗旨，把提高服务质量、提升客户感知作为公司的生存法则。公司充分站在业主的角度，把我们的工作融于业主单位的公益事业，想业主之所想、想业主之未想，满足业主多方面服务需求，做优传统的专业服务，做精新型的延伸服务，做细业主的特约化服务，做好业主的节能减排服务，保证公共秩序安全有序、公共环境整洁和谐、设施设备运行稳定高效、节能降耗，通过科学管理、标准化运作。物业业务的服务内容包含：

基础服务：会议服务、秩序管理、环境管理、工程维修、设施维保、绿化养护、客户服务等。



图：全方面做好物业服务工作

一、报告前言

餐饮服务：美食文化周、食堂经营、包厢服务、熟食外卖、净菜配送、福置商城、福利费消费。

设备设施管理：装饰装修、消防、电梯、空调、安防、供电、给排水。

资产管理：社区媒体、资产托管、房屋代建、维修改造、资产盘活、车辆租赁、汽车维修。

一体化服务：增值中心、餐饮中心、商务中心、康乐中心。

智慧物业：智能设备、智慧餐厅、智能访客、智慧门禁、智慧预约、管理平台、商务平台。

芜湖分公司始终坚持让业主以最少的支出享受最优质的服务的原则，履行负责任物业服务企业应尽的职责，做一个真正让业主安心的“大管家”。



图：全方面做好物业服务工作

项目案例有：繁昌区人民法院物业项目、繁昌区政务服务中心物业项目、南陵中学物业项目、芜湖市妇幼保健院物业项目、芜湖市国税局物业项目、芜湖市军分区物业项目、芜湖市国防动员训练基地物业项目等。

2024 年实现物业业务服务合同签订 4685.92 万元。

1.3.4 信息化集成业务

作为专业的信息化集成企业，芜湖通服聚焦数字政府、工业互联网、智慧文旅、应急（智慧水利）、交通五大核心行业，构建了“行业深耕 + 精准服务”的立体化业务体系。我们组建精锐的行业专项营销团队，配备4名资深行业营销经理，凭借其深厚的行业洞察与技术理解，深入剖析各领域数字化转型痛点，从数字政府的政务数据融通、工业互联网的设备互联架构，到智慧文旅的沉浸式体验场景、智慧水利的流域智能调度、交通领域的车路协同解决方案，为客户提供从需求诊断到方案设计的全流程专业支持。团队协同区域营销经理，针对不同行业特性定制差异化营销策略，精准匹配客户业务场景，累计助力百余个政企客户完成数字化升级，项目落地转化率提升35%。

芜湖这些小区，不一般！
大江资讯 2023-03-17 09:58 发布者: 王



科技不仅让城市越来越聪明，也让我们的社区生活充满“智慧”。大江资讯记者从芜湖市湾沚区获悉，目前，湾沚区已试点建成3个智慧社区、3个智慧小区和10个智慧安防小区，形成了可持续发展的基层治理和社区服务智能化工作模式。



图：参与芜湖智慧社区建设

在客户关系管理领域，公司建立全生命周期数字化管理体系，将客户划分为战略、重要、一般三级，实施精细化分类服务。通过自主研发的客户关系管理系统，实现从需求对接、方案交付到售后运维的全流程数字化留痕，确保每次客户拜访有记录、问题响应有追踪、服务效果可量化。我们坚持“每周高频次拜访 + 季度深度调研”机制，针对战略客户提供定制化技术研讨与系统升级方案，为重要客户建立专属服务通道，对一般客户实施标准化服务响应，客户问题解决时效平均缩短 40%，整体满意度保持在 98% 以上。凭借“行业专家 + 专属服务”的双轮驱动模式，公司不仅成为数字政府平台建设的核心合作伙伴、工业互联网解决方案的优选供应商，更在智慧文旅场景构建、应急管理信息化、智能交通系统集成等领域形成标杆案例，持续以专业能力赋能客户价值增长，成为政企数字化转型值得信赖的战略伙伴。

项目案例有：芜湖市智慧社区项目、龙山派出所执法办案中心智能化集成项目、弋江区人民法院智能化项目、城市生命线一、二期信息化建设项目等。

2024 年实现信息化集成业务服务合同签订 3219.49 万元。

2.1 企业社会责任理念

芜湖通服始终秉承「客户领先、运营卓越、资源高效、创新领导」原则，以客户为中心、以员工为根本，把服务客户、关爱员工、回报社会作为企业各项工作的基本出发点，着力提供优质、高效、安全的电信基建服务、业务流程外判服务和应用、内容及其他服务等一揽子服务。

芜湖通服高度重视科学的发展理念，积极践行社会责任，不断成就客户与社会等各方面价值，在推动自身健康可持续发展的同时，实现企业发展与社会、环境的协调统一。

2.2 企业文化

2.2.1 使命

建造智慧社会、助推数字经济、服务美好生活

2.2.2 愿景

一流智慧服务创新型企业

2.2.3 价值观

聚焦客户、合作共赢、创造价值

3.1 经营责任

3.1.1 芜湖通服经营数据

- 2024 年实现合同收入 16719 万元；
- 实现业务收入 19167 万元；
- 2024 年纳税 224.53 万元；
- 研发投入：1321 万元，获得软件著作权 4 项。

3.1.2 知识产权保护

作为深耕信息化集成领域的高新技术企业，公司始终将知识产权保护视为技术创新与市场竞争的核心防线。针对 2024 年获得的“办案场所智能管理信息系统 V1.0”等四项核心软件著作权，公司构建了覆盖“创造 - 管理 - 运用 - 保护”全链条的立体化知识产权保护体系，为公安执法办案中心与平安城市业务筑牢技术护城河。

公司设立专职知识产权管理委员会，制定《技术成果保护管理办法》《软件著作权分级管理制度》等 12 项专项制度，明确从技术研发立项到成果转化的全流程保护规范。在研发阶段，对“执法大数据监管平台 V1.0”等项目实施技术方案加密评审，核心算法采用动态脱敏处理，研发文档实行三级权限管控，从源头杜绝技术泄露风险。成果登记环节，建立“著作权快速申报通道”，2024 年四项软著从开发完成到登记获批平均周期缩短至 45 天，较行业平均效率提升 60%。

针对软件产品的数字化传播特性，公司自主研发知识产权监测平台，通过区块链技术对“数据交换系统 V1.0”等软件的代码特征值进行上链存证，实现 7×24 小时全网侵权监测。在平安城市项目部署中，为“数据安全入侵检测系统 V1.0”嵌入数字水印技术，对输出的城市级数据共享接口实施动态授权管理，

三、社会责任



中国通信服务
CHINA COMSERVICE

未经许可的系统对接将触发自动熔断机制，累计拦截非法调用行为 92 次。同时，建立威胁情报预警机制，构建覆盖代码安全、授权合规、数据流转的三维防护体系。



在成果转化环节，公司建立“技术授权分级审批制度”，针对公安执法办案中心业务，对“办案场所智能管理信息系统 V1.0”实行定制化授权许可，通过智能合约明确使用范围、期限及违约责任，相关合同均经知识产权律师团队审核，确保商业应用合法合规。与华为、海康威视等合作伙伴建立知识产权互认机制，在平安城市项目共建中实施“双盲技术交底”，核心算法采用黑盒封装交付，既保障技术合作深度，又避免核心知识产权流失。2024 年相关业务合同知识产权合规率达 100%，未发生一起技术侵权纠纷。

公司组建由技术专家、法律顾问、市场监测人员构成的快速维权小组，建立“侵权线索发现 - 证据固化 - 行政投诉 - 司法诉讼”四级响应机制。2024 年通过监测平台发现某企业擅自使用“执法大数据监管平台”核心模块，维权小组在 72 小时内完成侵权证据链固化，并同步向国家版权局及司法机关提起双重投诉，最终通过行政调解成功制止侵权行为，有力维护了企业合法权益。

3.1.3 品牌影响力建设

作为深耕通信基建与信息化服务领域的国有企业，公司以“全产业链赋能城市数字化”为使命，依托通信基础设施建设、通信运维、物业服务、信息化集成四大核心业务板块，深度融入芜湖市产业生态，通过加入芜湖市物业协会、信息化协会、新一代信息技术联合会三大行业组织，构建“政企协同、行业联动、技术赋能”的品牌影响力矩阵，成为区域数字经济发展的参与者与价值共建者。

在通信基建与运维领域，公司依托芜湖市新一代信息技术联合会资源优势，深度参与 5G 基站建设、智慧杆塔等新型基础设施标准制定，主导编制《芜湖市通信机房智能运维技术规范》，推动了区域通信网络建设标准化水平建设。

作为芜湖市信息化协会核心成员，公司在信息化集成业务中搭建“政产学研用”协同创新平台，与华为、锐捷、海康威视、浙江大华等企业共建智慧政府协作机制，累计承接芜湖市政务云平台、交通信号建设等标杆项目。在物业服务板块，通过芜湖市物业协会导入标准化管理体系，打造“红色物业”服务品牌，创新“通信+物业”融合服务模式，为全市近40个智慧社区提供通信网络维护与物业管理一体化解决方案，成为芜湖市物业行业服务标准的践行者与推广者。

凭借全业务链协同优势，公司在通信基础设施建设领域累计完成芜湖市60%的5G基站配套工程、70%的老旧小区通信管网改造，助力芜湖建成“千兆城市”标杆；通信运维团队保障全市95%的运营商机房、200余座中国铁塔基站稳定运行，网络故障修复时效较行业平均水平提升40%。信息化集成业务聚焦数字政府、智慧民生，承建的芜湖市“城市大脑”数据中台项目；物业服务板块延伸至政府机关、数据中心等高端场景，为芜湖市政务中心提供“通信保障+智能楼宇”一体化服务，构建“响应零延迟、服务零差错”的标杆服务体系。

作为三大协会的骨干成员，公司积极发挥国企纽带作用，牵头组建芜湖市“数字基建产业联盟”，汇聚87家上下游企业，推动通信设备制造、软件研发、系统集成等产业资源协同。同时，公司主动承担社会责任，在防汛救灾、疫情防控中组建“党员突击队”，累计完成20余次应急通信保障与社区服务，以实际行动诠释国企品牌的温度与厚度。

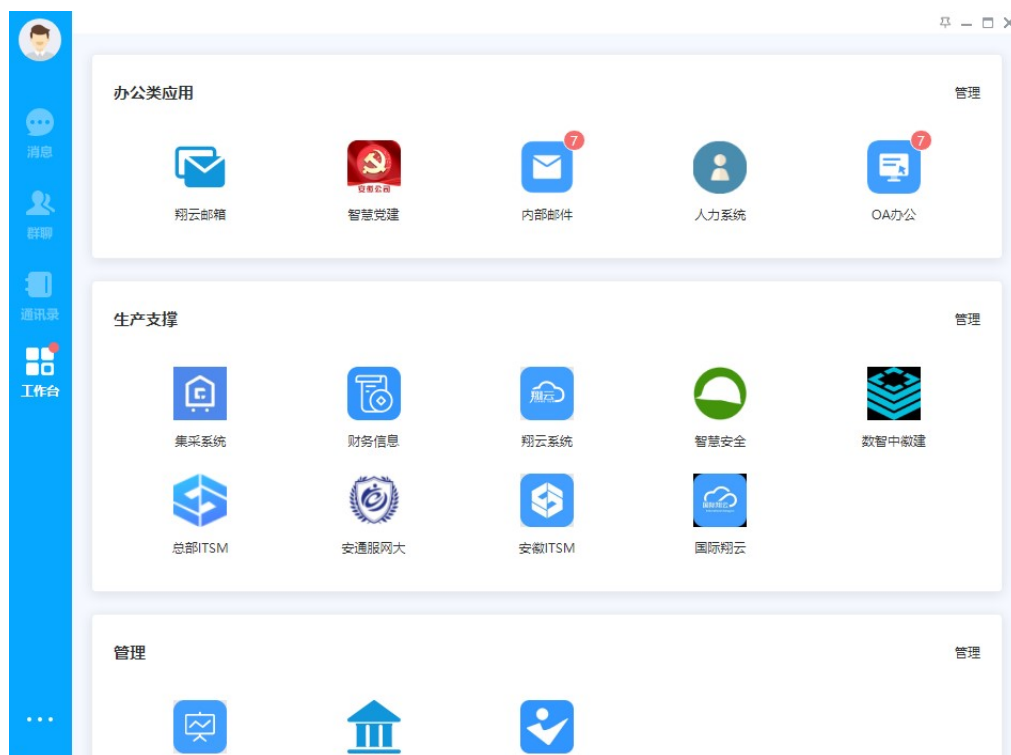
从通信网络的“毛细血管”到城市智慧的“神经中枢”，公司始终以行业协会为桥梁，以标杆项目为载体，以国企担当为底色，在芜湖数字化进程中镌刻专业品牌印记。未来，公司将持续深化“产业协同+价值共创”模式，致力于成为长三角地区具有示范效应的城市数字化综合服务商，为区域经济高质量发展注入强劲品牌动能。

3.1.4 企业信息化建设

作为深耕通信基础设施建设、运维服务等领域的国有企业，芜湖通服以数字化转型为引擎，全面搭建翔云项目全过程管理平台、集采平台、投标数据库平台、客户维系平台，构建起覆盖全业务链条的信息化生态，彰显国企在数字经济时代的责任担当与创新活力。

翔云项目全过程管理平台依托 5G 与物联网技术，将通信基站建设、网络运维等复杂项目拆解为可视化节点，实现从立项到验收的全生命周期管控。平台通过实时数据采集，自动生成项目健康度报告，为跨区域协同作业装上“智能导航”，使项目交付周期平均缩短 20%。

集采平台聚焦通信设备、物业物资等核心采购需求，打造“阳光采购”数字枢纽。平台联动供应商资质库与行业价格指数，通过智能比价系统实现降本增效，同时建立的供应商动态评价机制，为通信基础设施建设筑牢品质根基。



图：建立集采平台

投标数据库平台作为公司招投标业务的“智慧中枢”，构建起覆盖全业务领域的投标资源共享体系。平台汇聚通信基础设施建设、运维服务、信息化集成等不同类型项目的中标案例，按照通信基站建设、智慧城市运维、园区通信服务等多个业务细分领域进行标签化管理，形成可复用的标书模板库与应答知识库。平台同步集成企业人员资质信息共享模块，动态收录专业技术人员的资质、项目管理认证、行业业绩经验等核心数据。避免因信息不对称导致的废标风险。凭借案例库与资质库的双轮驱动，投标数据库平台实现从“经验驱动”到“数据驱动”的标书制作模式升级，让复杂项目的投标文件编制周期从平均7天缩短至3天，为公司在通信工程招投标市场赢得“快准稳”的竞争优势。

客户维系平台打通通信服务与物业服务数据壁垒，通过AI客服与工单系统，实现客户需求“秒级响应”。在大型园区通信运维服务中，平台智能预警系统提前发现网络故障隐患，服务满意度达98%，塑造通信国企服务标杆。

四大平台协同运作，不仅驱动公司业务效率跃升，更以数字技术赋能通信行业高质量发展，为新型智慧城市建设与数字中国战略贡献国企力量。

3.2 环保责任

3.2.1 环境管理组织机构

芜湖通服作为信息化通信服务型企业，在为客户提供服务的过程中始终严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等有关环境排放的各项法律法规，认真制定环境保护与资源使用方面的内部管理制度，积极开展各项节能降耗活动。

3.2.2 污染预防

公司严格按照环境管理体系规范生产经营，提升环境管理成效。在电信工程施工与运行维护服务、通信信息网络工程施工、计算机信息系统集成、物业管理、人力资源培训及相关管理活动中依据《环境管理体系要求及使用指南》（GB/T24001-2016/ISO 14001）要求进行环境管理。公司通过方圆标志认证集团环境管理体系监督审核。

3.2.3 节能减排

公司始终坚定不移地践行绿色发展理念，认真贯彻落实国家各项节能减排政策和制度。面向内部树牢节能意识，合理控制能源消耗总量，努力实现绿色高质量发展；面向外部积极推行绿色一体化服务，在咨询、设计、施工、维护、物业管理等各个服务环节贯彻节能理念，运用先进的节能技术和节能产品，为客户在基础设施建设、共建共享、节能改造、大数据应用等过程中提供节能服务，助力客户节能减排。公司提倡材料打印减少版面、双面打印，提升单面废纸的使用率，节约资源，做到节约用水、离开办公场所随手关灯、及时关闭电源及其他用电设备，降低能源消耗，倡导节约环保的工作方式。



3.2.4 碳达峰、碳中和

公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略，开展形式多样的环境宣传教育活动，强化全员绿色发展理念，规范行为习惯，提高环境保护的自觉性。

3.3 员工保障责任

3.3.1 员工概况

截至 2024 年末，芜湖通服共有在岗员工 165 人，其中 30 岁以下员工 4 人，30-50 岁员工 134 人，50 岁以上员工 27 人；硕士及以上学历 4 人，大学本科 92 人，大学专科 46 人，专科以下 23 人。

3.3.2 尊重人权

公司充分保障员工享有法律所赋予的权利和义务，为每位员工了购买五险两金（住房公积金及企业年金）。公司建立了公平雇佣制度、安全健康管理制度及诉求制度。

3.3.3 工作中的基本原则和权力

公司遵循《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》及《企业民主管理规定》等法律法规，依法成立工会组织，坚持以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，维护职工合法权益，构建和谐劳动关系，促进公司持续健康发展。

3.3.4 经济、社会和文化权力

公司高度重视员工的需求和期望，建立平等就业的机制。同时建立了公开、透明的绩效考核制度，提供了合理的工资、保险发放机制，为员工个人提供了充分发展的平台；同时为员工提供安全的工作环境，做好“四小建设”，每年组织员工健康体检。

3.3.5 就业和劳动关系

公司坚持全心全意依靠员工办企业，支持工会组织员工参与民主管理和民主监督，坚持实施企务公开制度，较好地落实了广大员工的知情权与参与权。

2024 年，芜湖通服在平等、自愿、协商一致的基础上，与劳动合同到期的员工续签新一轮劳动合同，公司劳动合同签订率达 100%。

✧ 薪酬

公司坚持向贡献者倾斜原则，实行绩效工资的搭配与企业的经济效益和员工个人业绩挂钩，并根据生产经营的实际情况，制定了公司2024年绩效考核办法，使员工的实际收入与贡献率等紧密结合，绩效管理的导向作用逐步增强。

✧ 保险

公司始终把员工的各项保险缴费放在重要的位置上，2024 年，员工养老、失业、医疗保险费和住房公积金等均按时足额缴纳。

✧ 假期

公司建立了合理完善的休假制度，印发了《安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司员工考勤及请休假管理办法（2024 版）》，进一步严肃劳动纪律，规范请销假流程，确保公司正常的生产经营管理秩序，维护员工合法权益。

✧ 日常

关心关爱员工，芜湖通服 2024 年全年“五必访、五必贺”19 次。坚持做好两节送温暖、大病帮扶、夏送清凉、秋季助学、员工体检、生日祝福、荣誉疗休等工作，进一步提高了员工归属感。

3.3.6 工作条件和社会保护

公司在劳动合同中，明确告知了员工的工资、工作时间、工作场所、劳动保护、休息时间、节假日等信息，还根据岗位不同配备相应的劳保用品，分别有安全帽、防尘口罩、帆布手套、纱手套等，确保员工人身健康不受损害。

此外，公司在综合楼内设置小读书吧及员工食堂，为员工的衣食住行提供便利，保障员工的生活质量。



图：组织工会小组赠书活动



图：建立小读书吧

3.3.7 民主管理和集体协商

公司建立了民主管理和集体协商制度，高度关注员工的期望和诉求，通过每半年一次的工会主席对话一线，员工满意度调查问卷，工会小组长、知心大姐、知心大哥及时收集、了解员工的意见，定期进行汇总分析反馈，确保员工的问题落地有声。组织开展了“微创新”案例征集活动，印发了《关于进一步推进员工岗位创新活动的通知》，参加安徽公司 2024 年“技能强国·创新有我”岗位创新成果交流研讨会，充分调动员工参与管理创新活动的积极性和创造性。

3.3.8 职业健康安全

公司自觉遵循国家相关法律法规和行业内建设、施工有关安全生产的要求，坚决执行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《建设工程安全生产管理条例》等法律法规，严格按照公司《中国通信服务安全生产管理办法》以及上级单位关于人员密集场所、通信物资仓库等安全管理规定开展工作。组织员工自行识别危险源、危险因素及关键场所的环境测量项目、测量方法和指标，群策群防，有效开展职业病防治工作，保持体系有效运行，持续改善员工工作环境。

3.3.9 员工的发展与培训

✧ 培训

为充分发挥培训工作“为企业发展注智，为员工成长赋能”的职责定位，为公司高质量发展提供人才和智力支撑，在全面把握公司发展战略对培训管理要求的基础上，制定了“人才队伍建设、转型业务促进、培训模式转型、常规培训”四类培训。先后组织员工参加了营销经理系列培训、总包项目经理培训、维护业务技能培训、物业项目经理能力提升培训等 10 余次。



图：组织开展营销经理培训

三、社会责任

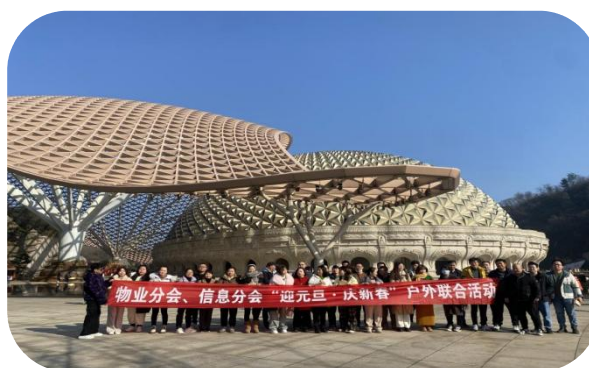
公司高度重视新员工入职培训，组织开展了“智融通服·智优启航”新员工训练营，学习公司规章制度、企业文化、业务及产品知识，开展团队融入与才能展示活动，帮助新员工了解企业、掌握职业技能、融入企业。

公司培训形式灵活多样，对培训模式进行了转型，充分运用中国通服安徽公司学习平台、中国电信集团网上大学等平台，让员工能自行在线上参加各项学习。

✧ 活动

深化“我为员工办实事”，丰富员工文化生活形式。一是开展“幸福四季”活动。为积极响应省公司“走进新时代，健康万里行”健步行活动号召，5月，在芜湖市莲花湖公园开展了“快乐健康行”员工健步走活动，共计74人参加；为促进与兄弟公司之间文化交流，5月16日，联合宣城分公司在宁国市青龙湾刘村坝开展“走进新时代，健康万里行”活动。5个工会小组先后开展了员工健步走活动。同时，自5月起工会按月对员工进行抽奖，共计发放纪念品约6000元；组织员工参加省公司摄影协会活动，并评选出5幅作品上报省公司；二是开展重大节假日文体活动。1月，举办了开展迎元旦庆新春趣味运动会；2月，开展了包元宵活动；4月，组织51名员工前往铜陵永泉小镇开展“亲近自然 强健体魄 凝心聚力”主题春游活动；6月，组织员工开展了迎端午节趣射五毒活动，共计80人参加；7月，组织会员观看电影《出发》，深入体验青年毛泽东的心理变迁与时代精神，学习伟人精神，进一步强化使命担当；9月，组织开展了“迎国庆”员工户外团建活动，共计45人参加；9月，组织开展了“欢乐迎中秋 巧手做月饼”活动，共计43人参加。这些活动的举办不但调动了员工的积极性，缓解了员工的工作压力，陶冶了员工的情操，而且进一步提升了员工的企业凝聚力和工作向心力。

三、社会责任



图：组织开展丰富多彩的文体活动

3.3.10 职工代表大会和工会

坚持以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，维护职工合法权益，构建和谐劳动关系，对公司制定的《中国通信服务安徽公司芜湖分公司工会经费使用管理办法（2024 版）》《安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司员工考勤及请休假管理办法》《安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司员工绩效考核管理办法》等各项制度，通过职工职代会和工会进行修订和补充，使制度符合实情，顺从民意；认真弘扬工匠精神，开展了先进评选表彰工作，评选出公司层面 10 名优秀工作者并在职工代表大会上进行了表彰、奖励。组织开展优秀员工至六安为期三天疗休养，进一步营造了“崇尚劳模、学习劳模、争做劳模”的浓厚氛围。



图：签订 2024 年党风廉政责任书

3.4 安全生产

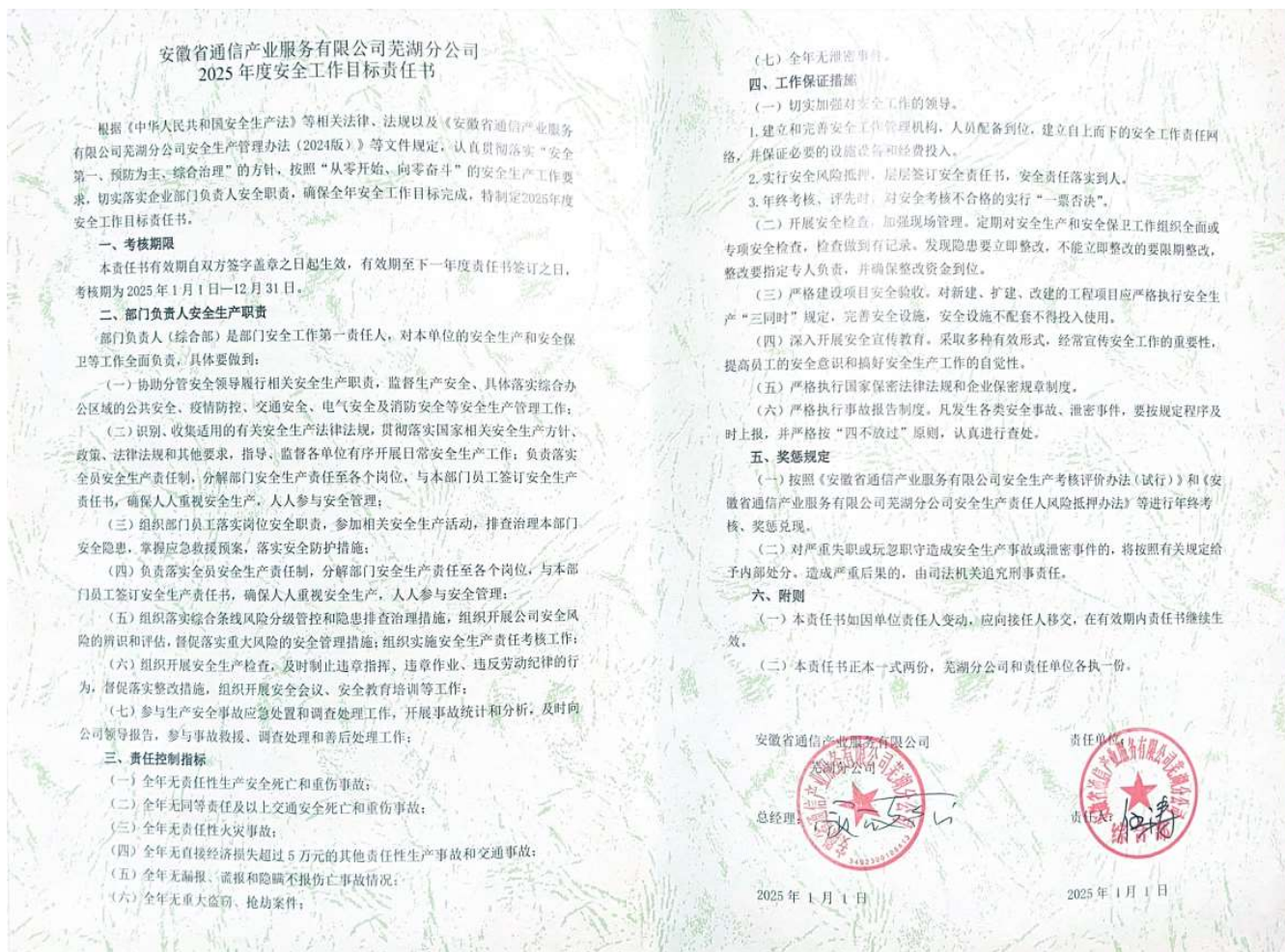
公司构建了完善的安全生产责任体系，对安全目标工作的完成情况进行考评，充分发挥激励和约束机制，促使安全生产目标、责任、措施三到位，确保公司的经济效益和安全效益同步增长。公司定期开展安全生产大检查和日常安全检查工作及隐患排查治理活动，对检查中发现的安全隐患进行及时、认真整改，形成闭环，切实保障安全生产。



图：安全生产定期会议

3.4.1 安全生产责任制度

公司每年制定安全工作要点，确立目标责任制，并全员签订安全目标责任书。强化建筑楼宇消防安全管理工作，制定建筑楼宇消防安全管理办法，规定各项消防用电安全工作要求及各项考核处罚指标等，严格实行禁烟管理，建立楼宇消防器材设备台账，实行楼层长每月消防巡检机制，全方位消除建筑楼宇消防隐患；认真落实“安全生产治本攻坚三年行动”“安全生产大整顿”“安全生产月”“以案为鉴加强危险作业领域安全”等专项工作。通过层层落实、层层宣贯，提升了全体员工安全意识。



图：签订 2025 年度安全工作目标责任书

3.4.2 安全生产应急预案

根据《中华人民共和国安全生产法》《信息通信建设工程生产安全重大事故隐患判定标准》相关要求，制定了《安徽省通信产业服务有限公司芜湖分公司安全风险分级管控和生产安全事故隐患排查治理制度》双重预防机制，并编制了生产安全事故应急预案。

扎实开展“2024 隐患攻坚年”工作，持续组织开展全覆盖无死角安全生产检查督查，突出重点场所部位隐患排查整治，强化外包分包单位安全生产管控；全面开展培训教育演练活动，全年各级组织开展安全培训教育 121 次，受教育人数达 1260 人，包括安全法律法规、安全操作规范、交通安全、消防安全知识、安全警示教育等内容。



图：制定生产安全事故应急预案

三、社会责任

定期开展消防演练，培训员工火灾应急能力，做到人人讲安全，个个会应急；有效开展应急逃生演练，做到紧急状态下能第一时间撤离危险区域；定期开展一些专项的技能演练，熟悉各专项事件的应急处置流程。

常态化开展各级安全管理人员安全生产现场交叉检查，不同专业不同领域相互监督学习，全年各级安全管理人员共开展安全检查 571 次，其中管理层带队 20 次，对检查内容建立台账，明确压实责任，做到“谁检查、谁负责”，限期整改，形成闭环。



图：开展消防演练

3.4.3 安全生产资金

芜湖通服根据《企业安全生产费用提取和使用管理办法》的规定在年度财务预算中编定了安全生产专项资金投入，主要用于安全防护及消防设施的配置、劳动防护用品的配备和更新、特种设备的维护、保养与检测、安全教育培训等，可以充分保障公司安全生产工作的需求。

3.4.4 安全生产培训

公司全面开展培训教育演练活动，全年各级组织开展安全培训教育 121 次，受教育人数达 1260 人，包括安全法律法规、安全操作规范、交通安全、消防安全知识、安全警示教育等内容，其中六月紧紧围绕“人人讲安全，个个会应急—畅通生命通道”活动主题，共出宣传栏 6 期、横幅 8 幅、活动展板 6 块，悬挂安全宣传图 40 副，举行了主题横幅签属活动、安全警示教育宣传活动等。各 BU 积极组织员工及施工队人员观看了安全生产、消防安全及道路交通行车安全录像，并组织全员开展主题签署和安全文件签署活动，参与培训人数 290 人次；常态化开展各级安全管理人员安全生产现场交叉检查，不同专业不同领域相互监督学习，全年各级安全管理人员共开展安全检查 571 次，其中管理层带队 20 次，对检查内容建立台账，明确压实责任，做到“谁检查、谁负责”，限期整改，形成闭环。

发挥工会组织在安全生产工作中的桥梁作用，落实好工会安全生产职责，根据上级和工会相关工作要求，公司工会每月联合安全生产部门至一线施工现场、员工食堂等场所，开展职工代表安全检查，进一步提高员工安全防范意识。

3.5 公益事业参与度

3.5.1 参与抢险救灾，践行国企担当

2024 年第 11 号超强台风“摩羯”在海南文昌市登陆并横扫海南北部地区多个市县，导致大量自然村道路严重毁损、通信基础设施遭受重创。在这场没有硝烟的战斗中，芜湖通服接到上级要求后，第一时间选派通信保障人员连夜奔赴前线拿出与时间赛跑、与台风抗争的大无畏精神，排查修复受损的基站、通信光缆等基础设施，争分夺秒抢通灾区通信“生命线”，全力以赴执行各类通信保障任务，用最好的服务支撑抢险救灾工作，彰显“硬核”担当。



图：慰问参与抢险救灾员工

3.5.2 参与慈善捐助，服务社会发展

芜湖通服积极响应党和国家号召，连续 4 年对无为市陡沟镇五一村进行捐赠帮扶 3 万元。同时，公司党委和工会组织积极响应政府号召号召公司员工踊跃报名参加爱心献血活动，10 余名职工踊跃报名参加，充分体现了通服员工强烈的社会责任感。2024 年，我们严格按照上级要求，购买新疆疏附县坚果、牛肉等农副产品近 6 万元，圆满完成年度消费帮扶工作。

当把精心选购的农副产品礼盒送到员工手中时，大家纷纷表示，通过消费助农兴农，不仅让员工感受到工会的福利政策，又促进了乡村振兴，意义深远。

3.5.3 参与志愿服务，共建文明城市

为配合芜湖市文明创建活动，芜湖通服积极响应市文明办号召，组建 20 人的党员志愿者服务队，与所在社区配合就近开展创建活动，在天门山西路香苑支路沿线开展等工作。

在全国第 61 个“学雷锋纪念日”到来之际，芜湖通服党委与所在香苑社区党委联合开展学雷锋志愿服务活动，正式吹响了学雷锋的号角。志愿者们三两组，有序配合，清扫了道路垃圾，清理了绿化带里的杂物。活动中，他们还向市民宣传创建全国文明城市的重要意义，倡导大家从小事做起，爱护环境卫生、遵守交通规则、使用文明礼貌用语，为创建工作尽一份力量。



图：开展学雷锋志愿服务活动

3.6 国家重大战略参与度

3.6.1 参与长江经济带建设

芜湖通服利用自身在通信工程建设方面的专业能力，参与长江经济带安徽段的通信基站、通信管道、光缆线路等基础设施建设，为区域内提供高速、稳定的通信网络，满足了企业和居民的通信需求，助力数字经济发展。

3.6.2 助力无为杨桥村乡村振兴

芜湖通服根据芜湖市委组织部要求，自 2021 年以来，一直选派 1 名员工担任无为市蜀山镇杨桥村第一书记（驻村工作队队长），全面融入到杨桥村巩固脱贫攻坚成果、乡村振兴等各项工作之中，切实做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接各项工作，让脱贫基础更加稳固、成效更可持续。

公司成立了帮扶工作领导小组，建立了书记及班子成员工作联系点，每位领导班子成员分别联系村和困难群众 2 户，定期逐户上门走访，送去慰问品。



图：开展学雷锋志愿服务活动

公司领导每半年带队赴村组织召开座谈会，了解驻村工作队、村“两委”干部、村里老党员、种粮大户、脱贫户等就目前农村中存在的问题，积极在种植、采摘、加工等方面给予协调帮助，坚持把不发生规模性返贫作为任务。

芜湖通服为进一步帮助农民增收，助力当地农产品打开销路，通过食堂采购、工会慰问、休闲采摘等方式购买特色农产品，2024 年，累计购买杨桥大米 8000 余斤，菜籽油 2500 余斤和鸡蛋 300 多盒等农产品近 20 万元。



图：慰问乡村振兴驻村工作队

公司大力支持杨桥村基础设施建设，出资 3 万元安装路灯 200 盏，全覆盖道路约 8 公里，协调资金建设百杨路“白改黑”。对留守儿童和家庭经济困难学生开展关爱帮扶活动，为他们发放爱心书包等。

驻村第一书记到村后，杨桥村 2024 年集体经济收入同比增长 17.53%，村集体经济持续增收取得明显成效，脱贫监测户、边缘户已全部消除风险，未发生因突发情况返贫或致贫现象。

4.1 公司展望

2025 年，我们将认真落实中央巡视、集团巡视整改，扎实推进党纪学习教育，以“毅往芜前”品牌聚人心，以“党建+”行动合众力，用走在前、作表率的高度政治自觉为高质量发展护航清障；

2025 年，我们将围绕 116+ 发展蓝图，统筹好发展与安全，推进全方位主实协同，在业务、客户、区域等方面争取更大地突破；

2025 年，我们将坚持运营管控一体化的路径不动摇，逐步完善矩阵式营销阵型，优化科创成果转化机制，提升核心竞争力。同时，深化人才强企战略，推进三项制度改革，持续优化人才结构，为发展注入源头活水；

2025 年，我们将坚持以客户为中心，融入智慧城市等产业发展，履行乡村振兴等社会责任，坚持以奋斗者为本，让员工共享企业发展成果。

展望未来，芜湖通服将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行建设网络强国、数字中国、维护网信安全的初心使命，以通服人攻坚克难、顶压前行的强大韧性和活力，将准确把握芜湖市经济发展方向，立足企业自身优势，进一步提升应对变局、服务大局、开拓新局的能力，用足用好各类政策，助推企业改革发展步伐。

四、报告结语

4.2 读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中拨冗垂阅本报告，我们非常关注您对报告的建议与意见。我们诚挚地邀请各位读者分享您的看法和建议，这将是我們不断改进和提升的动力！

✧ 联系我们

地址：芜湖市镜湖区天门山西路 24 号

邮编：241000

电话：0553-5872255

电话：0553-5872255

地址：芜湖市镜湖区天门山西路 24 号