



人力資源發展報告

人力資源發展報告

重點概述

2009年本公司人力資源工作緊緊圍繞聚焦客戶的信息化創新戰略，加快管理機制創新和隊伍建設，著力提升人力資源管理支撐和服務能力，建立和諧穩定的企業氛圍，全力支持企業戰略轉型。

一是繼續堅持總量控制，持續推進人員結構調整；根據北方發展需求適度增加北方地區分公司人員，重點引進企業轉型和全業務經營急需人才，從嚴控制傳統業務領域、簡單操作性崗位等人員數量，多種方式引導員工向重點轉型單位和全業務運營崗位轉移。建立適應全業務運營要求的基準崗位體系，為人力資源精確管理和結構調整奠定基礎。

二是以完善人工成本決定機制與薪酬福利制度為抓手，不斷優化資源配置。根據全業務經營發展要求，進一步優化完善了人工成本總量決定機制；積極探索應用協議工資制、積分制等靈活的分配方式。

三是以提升全業務經營能力為核心，完善領導人員管理制度，著力加強領導班子和管理人員隊伍建設，塑造企業家精神；聚焦全業務發展需求，強化政企客戶、移動業務、企業信息化、海外人才等重點專業骨幹人才隊伍建設；整合資源，組織開展全業務大規模培訓，落實戰略，強化執行。開展與重點高校戰略合作，建設校企合作平台，加強優秀畢業生招聘，加快人才儲備。加強對北方地區分公司的支撐與管理，促進統籌協調發展。

四是堅持以人為本，加大對基層員工、艱苦地區員工和特殊困難群體的關心、關愛力度；加強安全生產管理，確保企業和諧穩定。

員工數據

截止到二零零九年底，本集團共有312,520名員工。在不同部門工作的員工人數及比例如下：

	員工人數	百分比
管理、財務及行政	50,206	16.1%
銷售及營銷	160,780	51.4%
運營及維護	99,904	32.0%
科研研發	1,630	0.5%
總計	312,520	100%



人力資源發展報告(續)

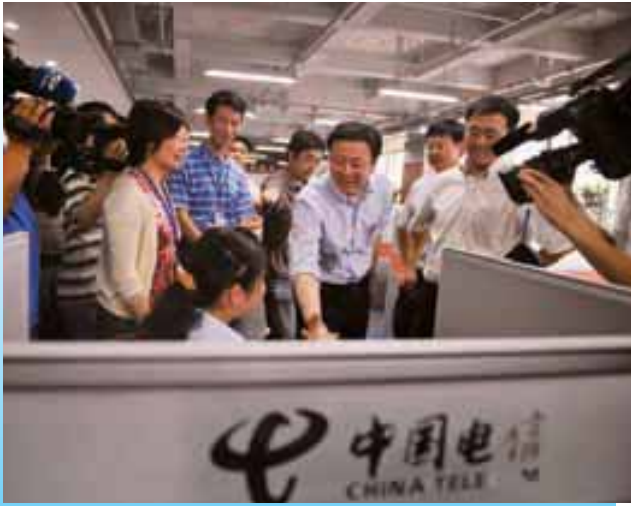
員工與公司關係

管理層與員工的溝通

公司管理層繼續保持優良傳統，注重多形式、多渠道與員工加強溝通與交流。經常深入基層一線進行走訪和調查研究，掌握第一手材料，聽取一線員工意見。2009年，公司管理層分成10個調研組實地調研走訪了全國所屬各省分公司及所屬單位，並深入生產、經營一線，瞭解情況，聽取意見，指導工作；發揮集團的信息化優勢，開展了10萬員工網上問卷調查活動，傾聽員工呼聲，問計於民，為企業科學決策服務。與一線員工網上對話，共議企業科學發展，參加互動交流6,000多人次。通過繼續舉辦「面對面」對話系列活動，加強與一線青年員工近距離溝通，通過訪談、互動問答等形式，深入交流學習實踐科學發展

觀活動、年度工作會精神、青年員工職業生涯發展等青年員工關注的熱點問題。管理層與員工的廣泛深入交流，確保了公司各項決策部署上下同欲、形成合力。

公司進一步完善員工訴求表達機制，制定出台《關於健全和完善員工訴求表達機制的指導意見》。基層企業通過調查研究、座談會、網絡問卷、滿意度調查等多種渠道及時收集分析員工意見和建議，針對員工意見建議和不滿意的薄弱環節，改進工作。



董事長王曉初先生親切慰問114查號台一線員工

工會的角色和工作

在公司內，工會組織始終堅持「促進企業發展，服務員工成長」的工作原則，依照「融入中心、服務大局、突出維權、強化參與」的指導思想，在企業管理、改革、全業務經營發展中發揮了不可替代的重要作用。在促進企業全業務發展方面，工會組織配合企業開展勞動競賽、技術革新和合理化建議活動，動員廣大員工在促進企業發展中建功立業。



執行副總裁孫康敏先生到省公司調研

人力資源發展報告(續)

在服務員工成長方面，工會開展崗位練兵、技能競賽和創建學習型團隊等活動，搭建知識共享平台，幫助員工提高業務技能，適應企業全業務發展的需要；工會參與企業涉及員工切身利益重大事項的決策和制定規章制度，同時，關心關愛員工，召開現場會全力推進改善員工工作和生活條件的有關工作，為員工辦實事、解難事，為實現員工和企業共同成長搭建了重要平台。

公司與工會的協調溝通

2009年，公司與工會加大了溝通協調力度。為完成全業務經營戰略目標，通過勞動競賽委員會的組織，就完成企業經營發展任務開展競賽活動等進行溝通協調，公司與工會共同開展「天翼之星勞動競賽」促進業務發展。為貫徹實施《勞動合同法》及《勞動爭議調解仲裁法》等有關涉及勞動法規政策的貫徹實施，按照建立「規範有序、公正合理、互利共贏、和諧穩定」的社會主義新型勞動關係要求，工會加大了參與公司員工管理和協調勞動關係的力度，加大了在規範勞動員工及完善管理制度等方面協調溝通，利用勞動爭議調解委員會組織，加強對勞動糾紛處理的溝通和協調。公司進一步健全平等協商集體合同制度，就企業與工會簽訂的集體合同進行充分的協商，特別是在休息休假、學習培訓、績效獎勵等方面加大了協商力度。為規範有關管理工作，公司與工會共同下發了中國電信集體協商簽訂集體合同工作規則，使平等協商集體合同工作規範化，共同制定《省級公司職代會管理暫行辦法》，明確了各自職責和工作機制，首次共同組織職工代表開展省級企業管理團隊建設達標員工滿意度評價工作，對於進一步擴大和加強基層民主，提升員工民主參與、民主監督的水平，具有十分重要的意義和作用。

員工關懷

公司把「以人為本」的要求落到關心關愛員工的實處，努力解決員工最關心、最直接、最現實問題。

情繫災區員工。為了幫助受災員工走出陰影，重樹信心，在四川汶川大地震發生一週年之際，公司舉辦了「情滿電信，心手相連—抗震保通信優秀員工培訓班」。之後，又部署啟動了由8個省級公司和工會承辦的災區優秀員工學習考察活動，共有來自四川、甘肅、陝西災區的342名優秀員工參加。通過活動進一步弘揚了災區員工團結一心、抗震救災的偉大精神，感染和激發了廣大員工立足崗位建功立業的奉獻精神，樹立和宣傳了公司以人為本的企業形象。



人力資源發展報告(續)

公司關注基層員工，為給基層員工營建良好的工作和生活環境，公司、工會聯合下發了《關於改善基層員工工作生活條件的指導意見》、《關於建立和完善困難員工幫扶資金管理制度的指導意見》，工會下發了《關於做好關心關愛員工有關工作的意見》，全力推進基層員工工作生活條件的改善工作，建立健全員工訴求表達渠道、推動員工崗位工資正常增長和帶薪年休假制度的落實等10項措施，使關愛員工各項舉措迅速惠及到廣大員工。

公司大力開展元旦春節期間、生產經營的關鍵階段、自然災害期間的送溫暖慰問活動，積極走訪慰問生活困難員工、生產一線員工、各類先進典型、離退休員工。2009年夏季，工會下發了《關於開展「暑期送清涼」關愛員工活動的通知》，各省分公司採取有效措施，有效預防和避免高溫對員工身體健康和生命安全造成損害和影響。

強化人才資本

公司非常重視對人才的培養，在領導力建設和員工技能方面均有較大投入。

領導力建設

公司高度重視領導力建設，通過領導力發展培訓，進一步提升各級經營管理人員的戰略執行力。公司先後舉辦了1期省級公司總經理研修班、2期省級公司副總經理研修班、4期地市分公司總經理研修班，公司領導親自授課，講解企業戰略和發展重點；公司加強全業務運營環境下的領導力課程開發工作，開發「戰略績效」、「引領轉型」等精品課程，採取行動式學習方式將課程中的工具方法應用於企業實際工作中，為績效目標的實現提供支撐；公司進一步加強縣區分公司經營管理人員和班組長、支局長、班組長領導力發展培訓，培訓縣區分公司經營管理人員8,546人，培訓班組長、支局長、區局長4,340人。此外，公司努力建設高效協同的總部，在公司總部舉辦四期協同主題培訓，每月舉辦一期「轉型之道」講座，總部員工的客戶意識、協同意識和執行能力進一步得到加強。



執行副總裁張晨霜先生出席員工乒乓球比賽



總裁尚冰先生親自主持領導力發展培訓課程

人力資源發展報告(續)

專業技能提升

公司以支撐全業務經營為目標，組織開展大規模培訓工作，重點圍繞轉型業務推進提升銷售、服務、支撐、維護等專業技能，先後組織舉辦全業務系列產品培訓、營業員、政企客戶經理全業務銷售技能實戰式培訓、無線網優人員崗位培訓、號百信息話務員、信息採集、信息編輯崗位技能培訓、10000號客服代表、網絡維護人員崗位技能認證等。開發貼近員工實際生產和學習需要的「項目管理」、「網優無憂」、「CDMA技術」、「移動產品」、「銷售能力提升」、「全業務運營行業應用技術解決方案攻略」等系列精品課程資源，充分利用網上大學平台開展普及性的培訓。通過網上大學及時開展全業務運營優秀案例在線互動式培訓，及時推廣全業務運營成功經驗。

薪酬與績效管理

本公司根據「按勞分配、效率優先、兼顧公平」的原則，對分公司建立了人工成本／工資總額增長和經濟效益增長相聯繫的機制，並在實踐過程中不斷加以完善。本公司實行嚴格的績效管理體系，對員工實行以KPI為主的考核機制，考核指標層層分解，逐級落實，每個員工都有明確的績效指標；績效考核的結果充分運用到員工崗位工資調整、績效工資確定、職務晉升、培訓、轉崗交流等多個方面；另外，績效考核與業績改進計劃和能力素質提升舉措相結合，促進了員工的能力提升和業績改進。公司按照客觀公正、民主公開、注重實績的原則，對於空缺崗位實行公開招聘、競爭上崗，建立以崗位管理為核心，崗位能上能下、人員能進能出的用人機制，科學、合理地配置人力資源。

員工權益的保護

公司嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律、法規的要求，規範員工，堅持男女平等、同工同酬，沒有任何歧視性的政策和規定，更不存在僱用童工和強制勞動的現象。公司、工會聯合制定了《中國電信女員工權益保護專項集體合同(範本)》，進一步規範和落實了女職工權益保護工作。

