

商業客戶

↑29%

2007 年非話音業務收入增長 29%，佔經營收入比重達到 37%



遠見
成就價值

商务领航
BizNavigator
智慧领航 价值创造



轉型提升價值



轉型提升價值

為客戶開拓商機，提高經營效率



人力資源發展

概述

本公司作為一家歷史悠久的電信服務企業，多年來積累了堅實的人力資本。秉承以往高度重視人力資源發展的戰略，立足於創新人力資源管理機制，我們不斷深化制度改革和機制創新，強化人力資源精確管理，優化人力資源結構，為企業的改革發展提供人力資源支撐和保障。遵循以人為本，共創價值的

企業理念，將企業與員工的共同發展緊密聯繫起來，通過創建學習型企業全面提高員工的能力和素質。同時，努力創造鼓勵員工干事業、干成事業、干好事業的氛圍，為員工成長提供發展空間和機制保障。逐步形成一支激勵有效、執行有力，能夠適應企業戰略轉型需要的職業化、專業化的高素質員工團隊。

人力資源發展

員工數據

截至2007年底，本公司共有285,105名員工。在不同崗位工作的員工人數及比例如下：

	用工數	百分比
管理、財務及行政	42,211	14.8%
銷售及營銷	147,878	51.8%
運營及維護	93,731	32.9%
科研研發	1,285	0.5%
總計	285,105	100.0%

員工與公司關係

本公司非常注重管理層與員工之間的溝通與交流，2007年通過多種形式加強與員工溝通和信息交流，使員工更加明確戰略轉型的意義，也使員工對企業轉型戰略的認同度高度統一。公司管理層與公司總部全體員工進行了企業發展環境與轉型戰略的專題溝通，管理層與員工進行積極的互動與交流。對於青年員工，公司舉辦了「面對面」對話系列活動，公司管理層及東、中、西部省公司負責人與青年員工進行公司管理、業務發展、技術趨勢等多方面內容的全方位交流，激發青年員工的激情和創造性。在完善公司與員工

的關係過程中，工會扮演着非常重要的角色。工會堅持「兼顧各方利益」原則，注重企業和員工共同成長，關注員工利益，提升員工價值。為幫助員工提高業務技能，適應企業戰略轉型需要，開展了新業務、新技術培訓和崗位練兵、技術比武，進行了寬帶維護服務、企業信息化產品銷售、互聯網與增值業務產品創意等技能競賽活動，搭建了提升平台。以「以人為本」的管理理念，提升管理水平，為員工創造和諧的工作氛圍。關心員工身心健康，建立扶貧幫困機制，解決員工看病就醫等生活困難。

人力資源發展

在員工中進行有關《中華人民共和國勞動合同法》(以下簡稱《勞動合同法》)等法律規章宣傳學習；利用職工代表大會等多種形式，組織員工參與企業依據《勞動合同法》修訂勞動用工管理的規章制度；加大企業與工會(代表員工)的集體協商力度，修訂《集體合同》，加強監督檢查，落實員工勞動報酬、培訓、休息等權益，指導幫助員工簽訂《勞動合同書》。

繼續按照建立「規範有序、公正合理、互利共贏、和諧穩定的新型勞動關係」的工作要求，加大了協調勞動關係的力度，推進企業民主管理，完善以職工代表大會為基本形式的企業民主管理制度，各子公司全部建立了職工代表大會制度。

公司注重促進保護員工的健康與安全，在員工健康與權益保護方面，實行員工定期體檢制度，逐年增加體檢項目；根據員工特點成

立各種興趣俱樂部，促進員工身心健康。定期開展安全生產作業規範的督促檢查，確保員工作業和生命安全。

強化人才資本

1. 大力加強高層管理人員隊伍建設，提高公司領導能力

落實科學發展觀和企業轉型要求，深入開展「四好」(政治素質好、經營業績好、團結協作好、作風形象好)領導班子創建工作，提升了各級班子的戰鬥力和凝集力，促進了企業的經營發展工作。完善領導班子履職行為考核工作，完善履職行為考核指標和評價方式，增加關鍵能力(KCI)指標，探索根據領導人員不同專業進行個性化能力評價的方式。加強後備人員管理，建立健全後備領導人員信息庫。

人力資源發展

2. 統籌優化配置，重點交流互補，盤活人才資源

根據企業轉型對人力資源的新要求，加強IP、IT和信息經營人才隊伍建設，進一步優化中國電信政企客戶營銷服務人員的配置，加快轉型業務的專業人才隊伍建設。推進海外人才隊伍建設，組織實施2007年海外兵團計劃，及時補充和擴大人才庫，支撐海外業務迅速發展對人才的需求。作為人才培養的重要創新舉措，開展西部五省與東部五省分公司的人才對口交流，拓寬了人才培養渠道，促進了東西部企業的經驗交流和知識共享。

3. 規範用工，完善崗位分類，加大成熟人才引進力度

規範勞動用工管理，深化用工制度改革。根據《勞動合同法》的要求，完善企業勞動用工管理制度和流程，依法規範和加強勞動用工管理，減少用工風險，

建立和諧的勞動關係。加大成熟人才引進力度，特別是IP、IT、信息經營人才，新業務和資本運營等方面專業人才的引進，2007年全集團引進社會成熟人才1,400多人。

4. 完善培訓體系，加快「學習型企業」創建，採取多種方式，全面提高員工素質和能力

加快推進學習型企業創建工作，激發員工學習提高的積極性，全面提升員工的素質和能力。繼續開展了針對新疆、重慶、甘肅、陝西、廣西、海南等6個省（區、市）電信有限公司創建活動第一階段的驗收工作。在領導力發展方面，企業積極探索新的培訓方式方法，進一步增強培訓的有效性和針對性。在課程設計中引入了行動導向學習方式，把理論學習、實踐演練和課題總結匯報結合起來。在培訓中積極引導學員運用學習到的理論知識和工具方法對企業轉型中的

人力資源發展

難點問題進行了富有成效的研討，激發了學員們對中國電信轉型戰略如何落地的深層次思考。通過有計劃、有針對性的領導力培訓，有效的提升了企業中高級經營管理人員的領導力素質，進一步加深了其對企業戰略的理解，提升了其系統思考、團隊協作和執行能力。

進一步深化網上大學應用，積極開展網上崗位技能認證試點工作。在規範網上大學的崗位技能認證流程、建立網上試題庫、考試系統和證書管理系統的基礎上進行了試點和擴大試點工作，並取得了成功。崗位技能認證工作是企業員工能力建設，提高各類崗位員工任職能力的重要手段，而網上認證工作進一步降低了認證的管理成本，使認證與培訓流

程更緊密的銜接，提高了培訓的針對性，同時也促進了企業的集約化和精確化管理。

企業積極圍繞轉型重點，通過開展各類培訓，有針對性地提升員工崗位勝任能力。截止2007年12月31日，參加培訓員工為207,689人，企業員工培訓率為72.8%，員工平均培訓時長8.48個工作日。

2007年，企業充分利用中國電信網上大學平台，積極組織各級員工開展在線學習。截止12月31日，中國電信網上大學人均在線學習累計時長98.35小時。網上大學現有電子課件5,580門，企業案例2,833個，較好地支撐了各類崗位員工的不同的學習和培訓需求。

人力資源發展

— 針對管理層的培訓情況

為了進一步提升各級高級經營管理人員的領導力和相關專業能力，企業組織開展了一系列有針對性的培訓。針對集團公司的高級經理先後舉辦了3期領導力發展培訓、第二期高級財務審計領導人員培訓和紀檢監察領導幹部培訓。為提高企業高級經營管理人員的品牌管理能力，組織了2期品牌經營和轉型業務培訓。為提高基層管理者的管理能力，組織了第1-6期縣(區)局長經營管理培訓班。為提高總部三級經理的人力

資源管理意識和能力，舉辦了3期總部三級經理人力資源管理培訓班。

— 專業人才的培訓情況

為滿足企業轉型業務發展對人才的需求，培養一批熟悉當代綜合傳媒運營模式及發展戰略、掌握綜合傳媒公司經營管理實務的專業人才，舉辦了4期信息經營人才培訓班，來自各省號百業務運營分支機構的負責人、業務分管領導及號百業務骨幹人才共150人參加了培訓。



員工正接受專業人力資源管理培訓

人力資源發展

5. 繼續完善薪酬與考核機制，確保有效激勵與保留。

公司繼續加強與經營業績相掛鈎的薪酬總量決定機制，不斷提升資源配置效益。強調薪酬與企業效益和員工工作業績掛鈎，在嚴格績效考核的基礎上發放。科學設定各類崗位的崗位工資與績效工資的合理比重。指導所屬各單位根據自身的業務特點，對具備條件的崗位實行計件計量工資制、協議工資制以及收入提成制等多種分配激勵形式。經過幾年的努力，以崗位工資、績效工資和企業年金為主體的短、中、長期激勵相結合的薪酬制度框架已基本形成，對吸引、保留、激勵優秀人才起到重要作用。

員工權益保護

本公司所屬各單位對所有員工執行統一的用工、崗位、薪酬制度。現行薪酬體系以崗位工資制為基礎，員工的收入主要與其所在崗位、工作績效密切相關，以崗定薪，做到男女平等，同工同酬，沒有任何歧視性的政策和規定。