

人力資源 發展報告

重點概述

2008年本公司人力資源工作緊密圍繞聚焦客戶的信息化創新戰略，堅持「以人為本，促進轉型」，以「控制總量、調整結構、提高能力、增強活力」為目標，切實解決制約企業發展和束縛員工積極性的機制障礙，發揮人力資源管理在推進企業轉型和支撐全業務運營方面的作用。提出聚焦不同類別客戶需求，根據其特點在崗位管理、薪酬分配、績效管理、培訓與發展等方面，提供差異化、系統化的人力資源一攬子解決方案。以貫徹落實《勞動合同法》和《勞動合同法實施條例》為契機，繼續完善人員能進能出機制，積極探索各類用工的規範使用和業務外包、對外合作的模式，研究不同崗位的用工策略，支撐企業轉型和全業務經營對用工的需求。進一步完善人工成本配置模型，推進資源投入向高效益業務、轉型業務以及重點地區、重點單位傾斜，強化薪酬激勵的導向作用。以轉型重點部門為突破口，推進人力資源戰略調整按照全業務經營的要求，重點對營銷與營業、產品研發、無線網絡規劃、建設、維護、企業信息化、終端管理等全業務經營急需的崗位進行人員配備。積極有序地做好聯通公司轉職人員的安排工作，取得了較好的成果，實現了企業預期的目標。

員工數據

截止到二零零八年底，本公司共有314,541名用工。在不同部門工作的用工人數及比例如下：

	用工數	百分比
管理、財務及行政	49,441	15.7%
銷售及營銷	161,547	51.4%
運營及維護	101,956	32.4%
科研研發	1,597	0.5%
總計	314,541	100%

員工與公司關係

管理層與員工的溝通

本公司注重與員工的關係，努力構建和諧企業。公司管理層通過深入基層一線、召開座談會等多種形式加強與員工的溝通和信息交流，使員工更加明確全業務經營下公司戰略轉型的意義。對於青年員工，公

司繼續舉辦「面對面」對話系列活動，以「不平凡的2008，不平凡的電信人」為主題，邀請在2008年抗擊冰雪保通信、抗震救災、服務奧運、全業務經營等重要工作中湧現出來的先進人物代表與青年員工進行現場對話，促進員工與公司同呼吸、共命運。

公司建立了員工訴求表達機制。有的基層企業借助網絡等平台進行對話，有的堅持定期舉行面對面的溝通會。有的開展員工滿意度調查，及時收集分析員工意見、建議，針對員工不滿意的薄弱環節，改進工作。員工以合理化建議等形式向企業提出建設性意見。

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「圍繞中心、服務大局，突出維權，重在參與」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。在服務員工成長方面，開展崗位練兵、技術競賽和創建學習型團隊活動，幫助員工提高業務技能，適應企業全業務經營發展的需要；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，促進勞動關係的和諧穩定。同時，關心關愛員工工作和生活，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

2008年，公司與工會在以下方面加大了溝通協調力度。為開展全業務經營和發展移動業務，利用勞動競賽委員會組織，就完成企業經營發展任務開展競賽活動等進行溝通協調，全集團共開展競賽活動150項。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用工管理和協調勞動關係的力度，加大了在規範勞動用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。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，集團公司與集團工會共同制定修訂《省級公司職代會管理暫行辦法》、《技能競賽管理辦法》，明確了各自職責和工作機制。

員工關懷

在地震和冰雪災害襲來的時刻，集團各級企業和工會，把受災員工的疾苦放在心上，及時採取有效措施，慰問救助員工，提供食品、藥品、帳篷、棉衣等，解決受災員工生活困難，組織受災員工開展心理康復工作，號召全體員工積極參與抗災救災工作，共向災區捐款八千餘萬元。

人力資源 發展報告



號碼百事通一線員工接受運營培訓

公司建立了員工生日慰問制度，大力開展元旦春節期間等生產經營的關鍵階段以及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。為基層員工營建良好的工作環境，推進「幾小」建設（小食堂、小浴室、小廁所、小活動室、小圖書室）等。積極建立扶貧幫困機制，切實幫助困難員工改善生活水平。公司在日常活動中積極開展群眾文化體育活動，形成「全員健身日」、「一人一文一體」、「健康伴我行」等活動品牌，引導員工健康的精神文化消費，培養健康的生活休閒方式。

電信行業重組後，原中國聯通部分員工轉入中國電信工作。公司高度重視團隊融合，及時開展「我們都是一家人」、「讓我們再一次擁抱」等活動，加強了和諧勞動關係、和諧工作環境、和諧文化建設，凝聚和激發了員工工作熱情和積極性，為促進全業務發展，構建和諧企業做出貢獻。

強化人才資本

本公司採取多種措施吸引和保留優秀人才。為適應戰略轉型的需要，加大了社會成熟人才的引進力度，重點加強對IT、IP、信息經營人才、移動業務和資本運營等方面專業人才的引進及海外軍團的建設，保障支撐全業務運營對人才的需求。2008年，公司共引進31專業人才3,360多人，網絡優化人才480多人，並繼續擴大充實海外軍團人才後備庫，為開展全業務經營、開拓海外市場提供了人才保證。

本公司始終把加強企業領導力建設作為企業轉型期人才培養的中心工作抓緊抓實，積極推進企業經營管理人員進階培訓項目。2008年先後集中舉辦了省分公司總經理培訓、領導力發展培訓班和地市分公司總經理培訓。繼續在省公司層面推廣針對縣區分公司經營者的培訓項目。正式啟動了針對三長（區局長、支局長、班組長）的領導力培訓項目。

本公司注重專業人員技能提升，系統提升員工承擔全業務經營的崗位勝任能力。2008年，針對移動業務運營、CDMA業務平台、網絡優化與維護、IT支撐等專業進行了重點培訓，並在基層單位開展了一線客戶服務人員、IT支撐人員實際操作規範和業務流程的培訓，同時積極組織廣大員工開展移動通信業務和技術知識的普及性培訓。



中國電信上海分公司舉行與員工的互動交流活動

本公司根據「按勞分配、效率優先、兼顧公平」的原則，對下屬單位建立了人工成本／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。

重組提升員工隊伍競爭力

本公司於2008年下半年從中國聯通收購CDMA移動通信業務，重組後從中國聯通轉職到本公司的各類用工近三萬人，重組後員工隊伍競爭實力得到加強，表現在以下幾個方面：

團隊融合方面，由於南方轉職人員數量較少，轉職人員能夠很快融入到電信主體文化。北方轉職人員雖然較多，但北方電信和原聯通都具有創業型、競爭型的特點，員工認同感較強，實現了人員的快速融合，把主要精力集中到企業的經營和發展上。

理順機制方面，原聯通人員轉職後，統一執行中國電信人力資源管理制度，總體上保證了轉職人員平穩過渡，調動了員工積極性，保持了隊伍的穩定。實踐證明，這一做法，整合效率高、效果好。

人員結構得到優化。轉職人員中技術業務人員比例高，公司按照全業務經營組織架構的要求，根據優勢互補、合理配置、充分發揮人力資源綜合使用效率的原則，對人員進行了合理配置。根據全業務經營要求，集中強化移動業務大規模培訓，促進固網人員有計劃轉崗。同時按照「抓早、抓快」原則，大規模招聘無線網優等專業人才。通過上述舉措，全業務經營隊伍結構得到優化，初步滿足了當前全業務經營的要求。

員工權益的保護

本公司嚴格按照《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，規範用工，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。