

重點概述

2010年，人力資源工作堅持支撐發展、服務員工的宗旨，進一步加強人才隊伍建設和機制創新，系統推進人力資源轉型；堅持以人為本，激發員工工作熱情，保持企業和諧穩定，為企業全業務經營提供人才支持和機制保障。

一是加強各級管理人員隊伍建設。進一步完善管理人員管理制度，加大高層次管理人員的競爭性選拔力度，一批知識層次高、有激情、有闖勁的優秀人才被提拔到重要的管理崗位，各級管理人員隊伍的年齡結構和知識結構得到了進一步優化。

二是加強專業技術人才隊伍建設。結合企業發展對人才的需求，制定了加強中國電信人才建設工作的有關措施。根據企業發展需要，積極推進IT、IP等專業技術人才隊伍建設。按照市場認可、行業認可、企業認可的原則，採取「專家選專家」的方式，啟動了相關專業的人才選拔評審工作。



▲ 王曉初董事長與員工面對面交流



▲ 員工與王曉初董事長面對面交流

三是堅持以人為本，充分調動全體員工的積極性和創造性。關心員工職業發展，構建企業與員工共創價值的發展平台；關心一線基層員工生活，幫助解決實際困難；加強安全生產責任制落實，營造企業安全、和諧、穩定的環境。

員工數據

截至到二零一零年底，本集團共有312,322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	49,124	15.7%
銷售及營銷	161,569	51.8%
運營及維護	99,704	31.9%
科研研發	1,925	0.6%
總計	312,322	100%

員工與公司關係

管理層與員工的溝通

公司建立並不斷優化溝通機制，公司管理層堅持多形式、多渠道與員工加強溝通與交流，深入基層一線進行走訪和調查研究，掌握第一手材料、傾聽員工呼聲；通過舉辦培訓班及用網上大學平台等方式與員工溝通，收集和聽取員工意見，並及時給予回覆；公司多次舉辦高管人員與員工的「面對面主題交流活動」，圍繞「迎接移動互聯網，加快差異化發展」等內容展開討論，充分實現零距離溝通；各省級分公司也建立了溝通對話制度，通過定期開展「員工滿意度」調查等形式加強與員工溝通。2010年，公司開展「學習弗雷德¹」活動，要求各級管理人員更加關愛員工，努力在企業中營造充滿激情、崇尚學習、積極發揮員工才幹的文化氛圍，讓員工們工作、生活的更有意義、更美好，推動「弗雷德」式的員工在中國電信不斷湧現。公司進一步推進和完善員工訴求表達機制建設，堅持以人為本，完善制度，暢通渠道。通過建立「總經理信箱」、「工會主席信箱」、「網上信訪室」等直接或間接方式，強化基層員工與管理層對話等通道，便於員工反映訴求。公司認真組織開展員工思想動態調查，分析員工關心的熱點問題，切實摸清和掌握員工的主流思想，保證員工的訴求能夠得到及時合理解決或給予反饋，促進勞動關係的和諧與穩定。



▲ 首席運營官尚冰走訪一線員工

總經理信箱



工會主席信箱



網上信訪室



1 弗雷德源自《The Fred Factor》一書中的主人公，弗雷德是美國一名普通郵差，他所從事工作很平凡，但他十分熱愛自己的工作，通過自己的持續努力為客戶提供更好的服務、創造更多的價值，成功實現了從平凡到傑出的跨越，讓自己的職業生涯和生活變得多姿多彩。

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，在企業戰略轉型和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，各級工會組織與企業聯合組織開展勞動競賽、技術革新和合理化建議活動，動員和組織廣大員工積極努力完成生產經營任務；同時，積極獎勵作出突出貢獻的員工，體現員工價值。在服務員工成長方面，工會組織開展了崗位練兵、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，特別是針對新業務、新產品，組織員工進行業務體驗，推廣銷售、維護及客戶服務等方面先進操作法，不斷提升員工技能。工會通過職工代表大會等民主管理平台，組織員工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，參與率達到80%。工會組織積極關心關愛員工，全力推進改善員工工作和生活條件的有關工作，負責困難員工幫扶工作，推動公司建立並管理幫扶資金，為員工辦實事、解難事。



▲ 網優技能大賽

公司與工會的協調溝通

2010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，就開展競賽活動等進行溝通協調，共同開展了「天翼騰飛」系列勞動競賽，參與員工達數十萬人次。公司與工會協商確定本年度職工代表大會的議題和職工代表視察內容等，加強基層民主，提升員工民主參與、民主監督的水平，維護員工合法權益。工會組織協助公司認真貫徹落實《勞動合同法》、《勞動爭議調解仲裁法》等法律法規。按照



《平等協商簽訂集體合同管理辦法》的要求，工會與企業進行集體協商，規範勞動合同、提高集體合同實效性和完善職代會制度，加大參與公司用工管理和協調勞動關係的力度。工會與公司共同組建勞動爭議調解委員會，加強對勞動糾紛處理的溝通和協調，紮實推進企業維權機制建設。

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，努力改善基層員工工作生活條件，大力推進「小食堂、小浴室、小活動室、小衛生間」等「四小」建設，全力提供資金保障，2010年共投資人民幣4億多元，解決了一線員工特別在農村區域工作的員工最關心、最直接、最現實問題。截止2010年底，全集團累計建設小食堂7,291個，小浴室6,454個，小活動室6,957個，小衛生間9,783個，電子教室等其他項目480個，較好改善了基層員工工作生活條件，將關心關愛員工工作落到實處，提升了基層員工的凝聚力和向心力，促進了公司業務經營的發展，保持了企業的和諧穩定。2010年公司增加了人工成本投入，增量部份主要向移動信息技術高科技人才和基層一線員工傾斜，有效激發了他們的工作熱情，提升了員工戰鬥力。

切實關心關愛災區員工。2010年中國自然災害頻發，給員工的生產生活帶來較大影響和損失。各級公司和工會深入災區，調查了解員工受災情況，慰問受災員工，撥出專款解決員工生活問題，並及時組織全公司員工開展了向災區員工捐款活動；公司建立了「自然災害員工救助專項資金」，用於遭遇特大自然災害電信員工的生活救助，還組織受災員工到異地療養。在汶川大地震2週年之際，公司和工會回訪慰問了四川地震災區員工。

公司各級企業和工會組織積極開展元旦春節期間、生產經營的關鍵階段、自然災害期間送溫暖慰問活動和暑期炎熱季節的送「清涼」慰問活動，走訪慰問生活困難員工、生產一線員工、勞動模範、離退休員工。另外，90%的省分公司建立了幫扶救助困難員工的專項資金，及時幫助員工。

公司組織豐富多彩的群眾性文體活動，對群眾性文體活動進行安排部署，開展了「天翼景象」攝影比賽和「天翼活力」健美操等多種多樣的文體活動，滿足了員工文化需求，提高了素質，陶冶了情操，同時也服務了企業經營發展的需要。



▲ 員工參加「天翼活力」健美操大賽



強化人才資本

公司積極加強人才隊伍建設，十分重視在領導力建設、專業人才培養和員工技能提升等方面的投入，積極推進移動、信息化、市場營銷等六支重點專業人才隊伍建設，有效支撐公司全業務發展，公司的人才結構持續優化。

領導力建設

2010年公司成立了領導力發展研究中心，建立了領導人員素質模型，開發了領導力測評平台，從多個維度對領導人員的素質能力進行評價，為領導人員選拔培養提供重要參考。公司緊緊圍繞轉型戰略和移動互聯網時代對經營管理人員領導力的新要求，加大中高層經營管理人員培訓力度，2010年相繼組織舉辦了省分公司高級管理人員和地市分公司高級管理人員研修班共計6期，累計培訓相關人員491人。同時，公司繼續組織完善領導力課程體系和師資體系，舉辦針對基層領導人員的領導力課程師資培訓班和績效管理課程推廣示範班，推進基層經營管理人員領導力建設。

專業人才培養

2010年公司針對不同專業技術人才的需求及特點，有針對性地舉辦各類培訓班及專業技術認證工作，有效提升了各類專業人才的專業技術水平和崗位技能。在培訓資源開發方面，公司制訂了中國電信相關專業的課程規劃，2010年重點完成了《移動業務發展經驗與規律》、《創新營銷》等課程的開發和相關師資培訓工作。同時，公司充分發揮中國電信網上大學的作用開展遠程培訓、交流研討和知識經驗共享，為公司整體專業能力提升搭建良好平台。

員工技能提升

2010年，公司切實提升一線員工的銷售服務和維護技能，圍繞3G移動互聯網業務體驗式營銷和光接入設備安裝維護等重點領域展開培訓，先後開展了話務員、營業員、無線網優人員、政企客戶經理、號百客戶代表、網絡運維人員的崗位技能培訓和認證，一線員工的技能得到了全面的提升。2010年，公司共有76,000多人參加了認證考試和相關的學習培訓。截至2010年底，公司有高級技師近500人，技師4,000多人，高級技工近30,000人，高技能人才佔比超過20%；先後有11人獲得「全國技術能手」稱號，57人獲得「中央企業技術能手」稱號，62人獲得「中國電信技術能手」稱號。

2010年中國電信學院開展了「添翼振翅」學習項目，通過網絡視頻直播方式開展員工培訓，共有超過30萬人次的員工參與了培訓，公司員工的業務能力得到有效提升，該項目獲美國培訓與發展協會頒發的2010年度最佳實踐獎。

薪酬與績效管理

本公司根據「支撐發展、服務員工」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，規範用工，堅持男女員工同工同酬，履行女員工權益保護規定，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。圍繞公司企業全業務運營的中心工作，各省級公司的女工組織積極開展女員工「巾幗建功」活動和「素質提升工程」，為廣大女員工發揮作用、施展才華搭建平台。



▲ 營業員參加「玩轉3G技能競賽」



▲ 「玩轉3G技能競賽」合影



▲ 執行副總裁孫康敏先生為「玩轉3G技能競賽」頒獎（右一）

至誠夥伴

2010年上海

世博會

通信合作夥伴

全力迅速恢復

災區通信

探月工程

嫦娥二號

通信保障



傾情付出，為客戶奉獻
完美服務與關愛