



# 人力資源

發展報告

# 人力資源發展報告

2014年人力資源工作緊緊圍繞「變革創新、開放合作、提質增效」主線，進一步解放思想，提高認識，創新機制，激活人才隊伍活力，提升人力資源效率。以控制總量、調整結構、增強活力、提升能力為重點，進一步推進人力資源轉型，抓好各項改革措施的落實，切實保障員工權益，為企業持續發展提供堅實的組織保證和人才保證。

**一、完善領導人員管理，加強領導人員隊伍建設。**制定了《關於完善領導人員選拔任用和退出機制的意見》，對領導人員選拔任用方式、資格條件、考察內容、後備幹部培養、考核結果應用等方面的機制進行了完善。選

任方面，加大從後備幹部中選拔力度，選人用人滿意度進一步提升。著眼競爭轉型需要，加大對後備幹部的培養使用力度。組織開展了總部部門和省級公司副職後備幹部推薦工作，建立了255人的後備幹部隊伍。

**二、創新承包單元用工機制，規範用工管理。**圍繞落實承包經營單元自主權，實施有效激勵，使承包經營單元和小CEO責權利相統一。積極穩妥做好《勞動合同法》的貫徹實施，人員隊伍總體保持穩定。開展人力資源效率和結構對標研究，引導各單位有針對性地提升人力資源效率，推進人力資源結構性調整。



三、人力資源管理信息系統實現集中統一，提升管理能力。企業員工全部納入系統，實現了組織管理、人員配置、薪酬與社保、外包公司管理、報表系統、員工自助六大功能集中管理。實時掌握企業人力資源信息，規避用工風險，提升人力資源集約化管理能力；統一人力資源總量管控、統計分析，為人力資源策略提供數據支撐。

四、積極推進企業互聯網化產品自主研發運營團隊建設。加強自主產品研發和運營支撐能力，完成互聯網化產品研發主要崗位目錄研究和技術能力要求研究，探索中國電信自主研發運營團隊建設方案。重點加快網絡安全、CDN、雲計算、大數據、WIFI、智能管道等新產品研發運營團隊建設。

## 員工數據

截至到2014年底，本集團共有300,960名員工。在不同部門工作的員工人數及比例如下：

	員工數目	百分比
管理、財務及行政	49,180	16.3%
銷售及營銷	154,456	51.3%
運營及維護	95,348	31.7%
其他	1,976	0.7%
<b>總計</b>	<b>300,960</b>	<b>100.0%</b>

## 員工與公司關係

### 管理層與員工的溝通

工會多途徑、多渠道、多方位瞭解員工思想工作生活狀況，為行政提供更全面、更直觀、更有價值的決策參考信息，維護員工隊

伍和諧穩定。及時處理和化解員工訴求、矛盾和隱患。開展「面心實」活動，深入20多個省，60多個地市，100多個縣和200多支局所，與5,000多名一線員工座談。連續兩年在8個省開展以人性化關愛為主題的員工思想專項調查。

## 工會的角色和工作

堅持榮譽基層導向，向一線傾斜，積極幫助員工爭取榮譽。召開2014年全國五一勞動獎章等榮譽稱號獲得者座談會，32名基層獲獎員工參加。工會聯合渠道部開展的百名「巾幗風采」優秀店長、優秀渠道經理評選活動，表彰了100名優秀女店長和渠道經理。完善省級公司員工榮譽體系，基層員工獲得榮譽機會較上一年有所提升。公司有2個單位獲全國五一勞動獎狀，7人獲全國五一勞動獎章，1個單位獲全國三八紅旗集體稱號，1人獲全國三八紅旗手稱號，13個集體獲全國工人先鋒號稱號，6人獲全國技術能手稱號，40人獲中央企業技術能手稱號，54人獲公司技術能手稱號。

大力宣傳勞模先進，營造學習先進、爭當先進、比學趕幫的良好氛圍。勞模先進宣傳日常化，利用總部電視、展板宣傳基層優秀員工50多人，團隊10多個。「五一」前夕，各省召開勞模先進表彰大會，宣傳勞模先進100餘人。「三八」前夕，各省表彰「巾幗建功」先進集體、個人和女工先進組織1100多個。組織第4期優秀員工學習交流活動。各級企業、工會慰問優秀員工近千名。研究起草《優秀員

工管理辦法》，建立激勵優秀員工的長效機制。

服務改革，支撐劃小，鼓勵員工立足本職，開展崗位創新活動。公司湧現員工崗位創新成果2,000餘項，宣傳、推廣成果、案例、做法等500餘項。各級企業建立勞模創新工作室，命名勞模創新工作室40餘個。組隊參加中央企業職工技能大賽（網絡通信安全管理員、話務員），電信代表隊囊括了近一半獎項，金牌數和獎牌總數均為第一。線上線下結合，開展崗位創新和各類競賽，參與員工40萬人次，實現全員參與。

## 公司與工會的協調溝通

基於互聯網模式，建立了「雙百」平台，開展了「關愛員工百件實事」和「百件崗位創新案例」評選活動，充分挖掘、發現、展示企業內部好的案例、好人好事和創新做法，更好地促進企業和員工的發展。目前，參與員工40萬餘人，發布話題13萬多條，點贊363萬多個，評論48萬條，收藏40多萬個。員工在「雙百」平台上展示員工自己，推薦身邊的同事，相互交流、相互學習、相互借鑒、輕鬆溝通。通過參與，員工從中獲得工作上的幫助、具體困難得到解決、壓力得到緩解和釋放。

## 員工關懷

擴大外延，惠及更多員工。各農村支局、城市支局、營業廳、裝維班組、縣公司等基層單位，通過新建「四小」設施、配備冰箱微波爐設施、改擴建已有「四小」等方式，解決員工實際困難。其中：新建「四小」近2,000個；多種方式解決基層員工就餐、飲水、吃菜、活動、休息等困難的基層單位超過2,500個。累計投入資金超過人民幣1億元，覆蓋基層員工13萬餘人。



公司管理層慰問  
營業廳員工



公司管理層與「全國五一勞動獎章」  
獲得者親切握手

注重實際，因地制宜，實事求是，解決員工實際困難。修訂《員工個人勞動防護用品管理規定》，解決2萬多名營業廳員工冬季保暖問題。13個省解決基層員工赴省會就醫難問題，已為7,000多人次員工提供服務。開展EAP活動幫員工減壓，通過線上線下服務員工10萬餘人次。開展了家有考生、慶「六一」關愛員工子女、三八節女工活動，建高原陽光暖棚，為縣公司小食堂增加補貼，為一線員工送餐、對孕期哺乳期女工特別關懷，為裝維人員配備「五小件」工具，幫員工購買春運火車票，為一線客服員工配簡易睡袋等解決員工實際困難的做法，受到員工普遍歡迎，讓員工得到真正實惠。

**慰問災區，及時救助。**做好受災員工救助慰問工作。在地震、颱風、暴雨、泥石流等自然災害期間，工會深入受災一線瞭解員工災情，撥付海南、雲南、四川、新疆等省自然災害救助慰問資金共人民幣600萬元。推進慰問工作常態化，每年提前撥付資金人民幣100萬元到省公司，用於「兩節」及日常慰問。各級工會只要到基層，都開展慰問活動，各省慰問員工共投入人民幣6,700多萬元，共慰問基層一線員工14萬餘人；幫扶救助困難員工1.6萬餘人，使用幫扶資金人民幣2,900多萬元。

開展活動，提升士氣，凝聚力量，促進發展。舉辦創新業務體驗活動，促進新業務發展和流量經營。舉辦員工攝影比賽，徵集員工作品4.6萬多件，豐富了手機圖片庫。與大眾攝影雜誌社舉辦全國攝影大展，徵集作品58萬多件，提升了天翼品牌美譽度。參加中國通信體協舉辦的氣排球比賽，中國電信代表隊榮獲男子冠軍。中國電信代表行業參加第三屆全國氣排球公開賽，獲得第4名。各省級工會舉辦文體活動140餘項。

## 強化人才資本

聚焦戰略發展重點，持續加強人才隊伍建設，積極促進經營管理人才、專業人才和技能人才的能力提升。

## 領導力建設

2014年組織各省級公司領導、地市分公司總經理分8期共623人參加培訓，使各級領導幹部更好地、更深刻地領會全面深化改革精神。各級企業組織專題培訓班146期，累計5,460人次參加集中學習。開通網上大學，累計有3,460名管理人員進行了在線學習。組織實施「深化改革」千人培訓班，累計1,100多名經營管理人員參加集訓，確保企業戰略及時準確傳遞。

## 專業人才培養

完善了高層次專業人才管理機制，將技術類專業人才細分為技術管理型和網絡实操型，實行差異化的選拔、使用、考核機制。開展了市場營銷、無線、移動、IP、網絡安全等專業人才的續聘選拔工作，截至目前，選拔通過四個專業B級人才416人。加強人才培養，組織各類專業B級人才培訓班11期，675人次參加培訓，提高專業人才專業綜合素質。加強人才的日常管理和考核，2014年初組織開展2013年度A、B級專業人才的考核，在623名A、B級專業人才中180人獲得年度考核優秀。保持高層次專業人才隊伍的基本穩定，2014年A、B級專業人才系統外流失率約為0.6%。

組織開展了工程、經濟、會計三個系列高級職稱評審工作，總部及在京單位和12個省級公司共有700多人申報評審，經資格審定、論文答辯、評委評審等環節，有506人通過評審，其中高級工程師395人，高級經濟師84人，高級會計師27人。

## 員工能力建設

聚焦劃小承包工作，提升基層一線員工能力。實施小CEO能力提升工程，組織縣區公司經理培訓8,000餘人次，店長27,000餘人次，農村支局長培訓21,000餘人次。開展農



村優秀支局長特訓營、TOP店長特訓營、優秀縣區公司經理培訓近800人。

## 優秀年輕人才的培養和引進

企業累計接收暑期實習生1,109人，其中17家重點合作高校在校生502人，佔比45.3%。開展優秀高校畢業生培養計劃，13家單位累計選拔優秀高校畢業生695人。

## 薪酬與績效管理

公司員工薪酬基本以基薪和績效薪金組成，兼顧短期和中長期的激勵。2014年，繼續堅持薪酬分配向價值和貢獻傾斜、向基層一線員工傾斜。同時，接應支撐公司劃小核算單元工作的開展，創新總量分配機制，激發員工活力。通過市場化機制、店長負責制、競標承包等多種手段，對下充分授權，促進關鍵資源下沉、經營管理自主、責權利一致，實現企業發展和個人利益的統一。將員工的薪酬水平和考核結果直接掛鉤，鼓勵多勞多得，使員工在為企業工作的同時，充分體現個人價值，薪酬水平也獲得同步提高。

完善人工成本預算歸口管理。堅持分類管理、效益優先原則，做好人工成本預算編製指引和預算審核工作，通過人工成本資源配置，引導各省公司關注市場份額、收入規模和企業效益的提升。

創新新興業務領域人工成本配置。根據新興業務領域收入發展目標，統籌確定由本公司管理的新興業務單位人工成本總量。放開新興業務單位內部分配機制，按照市場化原則，根據企業經營發展和市場對標情況，對新興業務單位人工成本進行二次分配。

目前，中國電信已經建立了比較完善的全員績效考核制度。各級公司都成立了以總經理為組長的全員績效考核領導小組，制定了對公司副職、職能部門、下屬單位和員工的考核辦法。完善了考核激勵制度和約束監督機制，保證績效考核的公平性和可信度；同時對績效考核體系進行了優化，實現對單位業績、副職業績、中層幹部和各級員工分層分類考核，提高了考核工作的針對性。



## 員工權益的保障

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，堅持男女職工同工同酬，履



行女員工特殊保護規定，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。

在收入分配上堅持基層導向；向災區員工下撥慰問金，切實為災區員工解決實際困難；各省、市級分公司職代會制度健全，95%以上的涉及員工利益的政策制度等都能提交職代會審議。召開了工會主席聯席會議，審議通過《承包經營單元用工機制創新實施方案》，維護了員工權益。



# 10大 感動 人物

捨生忘死  
救人危難的真英雄  
趙志賢

踏遍“玉帶花”  
園遊列

贈人玫瑰手留余香的客戶貼心人  
吐爾洪·阿不都克熱木

光網世界的領軍人  
徐珺

與員工血脈相連的基層“當家人”  
胡國強

我們是人民的通信鐵軍  
四川機動通信局

時傳不朽不取戰功的深者  
韓殿寬

走村串戶的“掌鏡局長”  
譚明和

如需要更多資料，請瀏覽我們的網站  
[www.chinatelecom-h.com/tc/  
company/hrdev.php](http://www.chinatelecom-h.com/tc/company/hrdev.php)

IT支撐戰線的  
“危海神針”  
曾宇

藏區信息文明的“傳播者”  
旦增

