

新動力



新動力



提升團隊專業水平
努力不懈
提高服務質量
加強競爭力





人力資源發展報告

98

2015年人力資源工作緊緊圍繞公司戰略，進一步解放思想，圍繞創新機制，激發活力，提升效率，以控制總量、調整結構、增強活力、提升能力為工作主綫，發揚釘釘子精神，推進各項改革舉措的落實，為企業持續發展提供堅實的組織保障和人才支撐。

(一)加強領導班子和領導人員隊伍建設。充實領導班子隊伍，進一步推進領導幹部年輕化，領導班子結構進一步優化。組織開展省級公司領導班子和領導人員綜合評價工作，為選拔任用和培養鍛煉領導人員提供了更加充分的參考依據，進一步提升了領導人員管理科學化水平。加強後備幹部隊伍建設，組織開展後備幹部民主推薦和動態調整工作。集中組織開展了省級公司正職後備幹部民主推薦工作，調整補充省級公司副職後備幹部人選。

(二)加強領導人員日常管理和監督工作。組織各單位對領導人員兼職進行規範清理。按規定對不適合擔任現職領導人員的崗位進行了調整。從嚴管理省級公司領導人員出國審批工作，完善了審批流程。深入推進領導人員個人有關事項報告填報工作。

(三)加強對公司選人用人的監督和指導。組織所屬單位開展選人用人自查自糾專項工作，並針對發現的問題進行了整改，確保自查自糾工作取得實效。通過督查，有力推動整改工作深入開展。

(四)推進人力資源結構調整，規範勞動用工管理。嚴格落實用工總量管理，制定了「退二進一」政策，員工隊伍保持穩定，為本公司集約運營和新興業務發展提供人員結構優化空間。

進一步規範勞務派遣用工。定期分析勞務派遣用工情況，及時督促重點單位整改，組織召開相關研討會，共同研究破解難題。截止2015年12月底，公司派遣制用工佔比低於國家10%的要求。

(五)加強人力資源信息系統建設，提升管理水平。加強制度建設，規範系統運營管理；進一步優化數據規範，統一統計口徑和報表格式，開展數據維護競賽，數據的及時性、準確性得到大幅提升，進一步提高了人力資源管理的水平。

員工數據

截至到2015年底，本公司共有291,526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	43,998	15.1%
銷售及營銷	151,448	51.9%
運營及維護	94,055	32.3%
科研研發	2,025	0.7%
總計	291,526	100.0%

員工與公司關係

管理層與員工的溝通

深入瞭解員工思想動態。結合不同時期的重點工作，通過網絡調查、虛擬團隊基層調研、省級工會調查、總結互聯網電信員工輿情、第三方調查等方式，及時總結和反映員工思想動態。工會利

用互聯網平台組織開展的「2015·說出你的願望」調查活動，參與員工10.6萬人，較好地掌握了員工在工作生活方面的願望和訴求。在此基礎上結合第三方公司的調查成果、省級工會和基層工會瞭解員工思想的成果，綜合分析員工思想動態，向管理層進行彙報。

公司管理層與全國五一
勞動獎章獲得者親切握手



工會的角色和工作

工會組織始終堅持服務員工、服務發展。搭建員工崗位創新平台，營造員工崗位創新氛圍。組織召開了勞模等先進員工座談會，大力弘揚先進典型的優秀品質和寶貴精神。2015年，中國電信有18名員工榮獲全國勞動模範榮譽稱號；30個集體榮獲全國五一巾幗標兵崗、全國巾幗文明崗榮譽稱號，19名員工榮獲全國五一巾幗標兵、全國巾幗建功標兵榮譽稱號；13個集體獲全國工人先鋒號稱號，8人獲全國技術能手稱號，40人獲中央企業技術能手稱號，102人獲公司技術能手稱號。利用「雙百」平台，組織一線員工自主選評出了全公司100名「巾幗風采」優秀店長和優秀渠道經理，參與員工超過20多萬人次。公會大力宣傳勞模先進，營造學習先進、爭當先進、比學趕幫的良好氛圍。各級工會通過各種媒體大力宣傳勞模先進，宣傳各級企業優秀員工1,000餘人，先進團隊300多個。

公司與工會的協調溝通

各級工會激勵員工愛崗敬業，崗位創新，積極搭建勞動競賽、技能競賽、知識競賽、創新工作室、立足崗位創新等平台，營造崗位創新氛圍。工會聯合有關部門舉辦4G網絡維護職工技能競賽、應急通信保障技能競賽、第二屆「i創」黑馬大賽、第九屆創優杯營銷技能大賽、號碼百事通APP體驗競賽、「智勝杯」核心商圈運營拓展技能大賽、天翼歡Go勞動競賽、中國電信「質量月」服務知識競賽、優秀女店長評選、外勤助手評選、NOC優秀案例評選等多項競賽和評比活動，開展崗位創新和四小關愛「雙百」案例評選活動。參與員工100多萬人次，促進了業務發展和員工技能提升。

員工關懷

推進「四小」建設解決員工實際困難。基層單位開展「小食堂、小浴室、小衛生間、小活動室」等建設活動。年內，公司近3,800個基層單位建設了「四小」，全年累計投入資金近人民幣1億元。同時，不斷鞏固和加強對已建「四小」的規範管理，制定政策、協調溝通、建立長效機制。

從政策層面源頭反映和解決員工訴求，維護員工權益。深入瞭解基層員工工作生活中反映突出的困難與問題，通過民主管理平台，參與政策制定，源頭推動解決。2015年，經過深入調查、分析整理、反映協調，為一線營業人員解決了冬季保暖、高寒高溫地區勞動保護、施工維護人員防護、女員工勞動保護等具體困難。同時通過加強制度建設，推動基層企業制定保護員工切身利益的政策，維護員工合法權益。

首屆十大最美通信人



退休員工春節慰問座談會

做好困難員工幫扶救助工作。認真做好自然災害期間員工救助工作。在地震、颱風、暴雨等重大災害期間，及時跟踪瞭解員工災情，協助省工會保障員工基本生活；災後重建期間，管好用好公司自然災害救助資金，研究制定災區員工補貼方案，組織開展慰問和災區員工學習交流考察等活動，幫助員工減壓。加強生活困難員工幫扶工作。組織省工會建立和完善困難員工檔案，指導建立省級大病幫扶救助資金，規範使用流程，年均幫扶救助困難員工9,000餘人次，年均使用幫扶資金近人民幣2,000萬元，及時為生活困難員工提供幫助。

總結和推廣基層關愛員工做實事的好做法好經驗。總結和推廣「五必訪五必賀」、員工到省內中心城市導醫服務、一綫員工EAP心理輔導減壓活動、中高考「家有考生」關愛活動、基層優秀員工學習交流活動等，推廣交流基層單位在幫助員工就醫、入學、家庭困難、救災、維穩、購買春運火車票、高寒地區缺氧吃蔬菜等方面的好做法，得到員工普遍認可與歡迎。

推進公司女工關愛工作。大力選樹優秀女員工先進典型，激發正能量。評選表彰100名優秀女店長、優秀渠道經理等女工先進。大力推進女員工素質提升活動，增強競爭力。組織開展「書香麗人」讀書徵文，向員工推送優秀書籍200餘本，引導員工多讀書、讀好書；借助雙百學習圈，引導女員工分享生活中的快樂和幸福，員工分享讀書心得體會3,528篇，參與員工約5.3萬人。大力開展女員工關愛活動。在營業廳、10000號等基層單位，建設「媽咪小屋」，為女員工休息、哺乳等提供便利；開展女員工心理輔導、培訓講座，幫助員工釋放壓力；關愛女員工生活及家庭，組織開展女工興趣活動、「培育好家風—女職工在行動」活動，六一兒童節及中高考等女工關愛活動。

開展活動，激發士氣，凝聚力量。各省級工會舉辦文體活動140餘項。通過舉辦豐富多彩的文體活動，活躍文化生活，提升士氣，緩解壓力，增強團隊凝聚力。

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。

積極開展移動學習試點

積極運用移動互聯網學習技術，加強企業在混合式培訓、移動學習、知識分享、專家援助、工作支持等方面的試點、總結與推廣，實現員工崗位能力與工作業績雙提升。在移動學習推廣中，逐步培養員工的移動學習意識和習慣，積極營造企業內部學習、分享和創新氛圍，擁抱移動互聯網變革的企業文化。2015年，積極整合移動學習平台，形成了以「學習圈」為核心的移動學習統一門戶。全面推進基於移動學習的內容建設與運營，並依托「學習圈」，推進公司面授培訓工作的集約化、扁平化、標準化運營與管理。

內訓師隊伍建設

充分發揮企業各級內訓師在戰略宣貫、專業能力提升、企業文化塑造等方面的積極作用，進一步完善內訓師選拔、使用、培養、評價、激勵等管理機制。優化公司級內訓師隊伍結構，實現內訓師隊伍由前端、後端向綜合支撐和新興業務領域的有效延伸，逐步健全分層分類、全面覆蓋各專業領域、能夠切實滿足企業發展和人才培養需求的內訓師隊伍，為企業持續健康發展提供保障。2015年度，聘任公司級內訓師803人。



全國最佳小CEO
表彰會



領導力建設

2015年組織舉辦了2期創業家訓練營，64名省級公司的中層管理者參加學習，着重通過企業家精神的塑造，強化幹部的理想信念與擔當意識。組織開展了2015年度地市分公司總經理在綫學習活動，利用網上大學和學習圈平台，通過專題資料研讀、精品課程學習等在綫學習方式，幫助地市公司總經理理解公司戰略、掌握宏觀經濟發展趨勢、提升「互聯網+」領導力；同時借助學習圈與易信群等載體，開展專題研討活動，促進地市公司業務交流與經驗分享。

專業人才培養

加強開源軟件及高層次IP人才隊伍建設。通過自主報名和在綫編程測試，選拔出開源軟件人才1,117人。通過引進開源軟件人才，新興業務單位基於開源軟件產品研發人才達到1,241人。組織開展了高層次IP人才選拔培養工作，規模達到1,270人。

進一步完善B級人才管理工作。完成了IP、IT、市場營銷、無線與移動專業共計645名B級人才到期續聘和選拔。落實年度人才培訓計劃，組織專業範圍的學術交流，推進人才導師制。2015年共舉辦B級人才培訓班19期，796人次參訓。

員工能力建設

聚焦劃小承包工作，提升基層一綫員工能力。組織實施小CEO精英訓練營4期、骨幹訓練營15期，

內訓師培訓班8期，培訓學員1,287人，培養小CEO課程授權內訓師362人。

通過網上大學平台，組織開展了「百名最佳小CEO上講台」活動，在綫學習人數累計1.2萬餘人，易信學習瀏覽人數累計1.4萬餘人。

優秀年輕人才的培養和引進

組織開展了2015年春季實習生項目，累計提供實習崗位383個。組織開展優培生計劃，累計選拔優培生722人。

僱傭

公司員工招聘面向應屆大學畢業生和社會成熟人才。應屆大學畢業生招聘由公司統一組織開展，畢業生進入公司後，一般要開展1-2個月的入職培訓，幫助新員工瞭解企業文化和業務。對於社會成熟人才招聘，由公司根據業務發展需要組織開展。

公司為員工職業發展創造條件，制定了完善的雙通道晉升制度。員工崗位晉升遵循公平、公正、公開、透明原則，充分尊重員工的選擇權、知情權、監督權。

公司在員工招聘、員工晉升過程中，不論性別、年齡、種族等一律平等。

公司嚴格遵守國家規定的員工工作時間，執行國務院頒布的《職工帶薪休假條例》，制定了員工休假有關規定。

公司嚴格遵守勞動合同的有關規定，不斷完善相關員工管理制度，結合公司實際情況，制定了相關制度，對解除員工勞動合同進行了詳細規定。

薪酬與績效管理

薪酬

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。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，創新完善人工成本管理，激發員工活力。一是，盤活存量、支撐發展。綜合比較各省人工成本投入產出效率、員工人均收入水平等指標，對各省公司分類進行差異化存量調減。二是，按照各省收入認購目標，進行台階式增配。通過人工成本資源配置導向，支撐並引導各省公司關注提高市場份額、收入規模發展和企業效益提升。三是，完善專業公司和直屬單位總量配置。對新興業務單元、收入利潤貢獻單位以總量管控為重點、輔以人均水平監控；對成本單位以人均工資水平調控為出發點進行相應配置。

落實有關規定，規範領導人員薪酬管理。領導人員薪酬管理有章可依、有據可循。進一步優化領導人員績效工資(薪酬)核定辦法。按照縮小規模差距影響，強化業績考核導向的要求，對省公司負責人的績效工資考核辦法進行了完善，加大對考核結果的應用力度，體現對業績的激勵。

績效管理

公司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

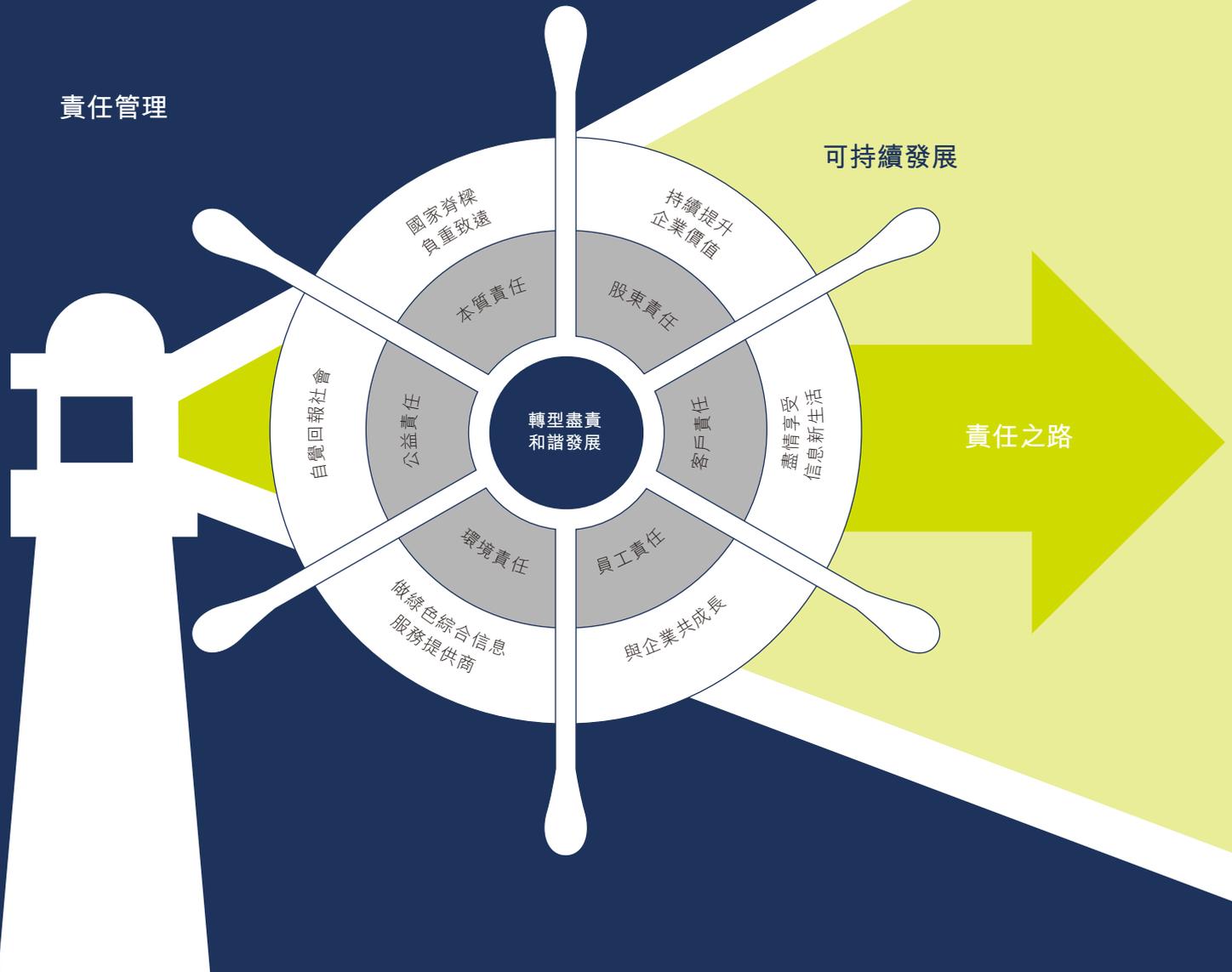
公司嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律、法規的要求，規範用工，堅持男女職工同工同酬，履行女員工特殊保護規定，沒有任何歧視性的政策和規定，更不存在僱用童工和強制勞動的現象。

社會責任報告

中國電信秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的核心價值觀，積極履行對國家、股東、客戶、員工、供應商、同業者、社區等利益相關方的責任，持續推進企業轉型發展，不斷提升企業的綜合價值。

責任管理

可持續發展



責任之路

本質責任：國家主體通信運營商在基礎網絡、普遍服務、應急通信、信息健康、科技創新、產業發展等方面具有與生俱來的責任，中國電信堅定發揮脊樑作用，為國家和社會的發展不斷作出貢獻。

股東責任：股東是企業的投資者，中國電信堅持穩健經營，努力以優良的經營業績，持續提升企業的價值，兌現對股東的承諾。

客戶責任：客戶是企業生存發展的根基，中國電信保障客戶權益，追求企業價值與客戶價值共同成長，深入理解客戶需求，不懈創新，不斷為客戶提供適用優質的產品和服務，讓客戶盡情享受信息新生活。

員工責任：員工是企業最寶貴的資源，中國電信依法維護員工權益，促進員工發

展，鼓勵員工參與管理，關愛員工生活，努力讓員工與企業共成長。

環境責任：綠色發展是全人類的共同使命，中國電信通過綠色管理、綠色採購、綠色網絡、綠色辦公、綠色產品和綠色活動，努力做綠色綜合信息服務提供商，助力經濟社會綠色發展。

公益責任：公益讓社會更美好，中國電信自覺回報社會，自覺參與社會公益事業。

中國電信以可持續發展為方向，不斷提升責任管理的水平，協調履行對利益相關方的責任，走負責任的發展之路。

一、誠信經營、守法合規

中國電信依法治企，堅持依法經營、誠信經營，遵守相關法律法規、行業監管規則及商業信用規則，在內控建設、審計監督、防治腐敗和全面風險管理等方面構建橫向到邊、縱向到底的守法合規體系。建

立長效溝通機制，規範披露企業信息，自覺接受政府監管和社會監督。2015年根據法律法規及監管部門的要求，結合業務運營等方面的變化，加強公司的反腐倡廉建設和監督體系建設，進一步完善相關規章制度；持續開展對規章制度執行情況的檢查，對於發現的問題，及時進行整改。

二、履行通信運營商的本質責任

作為「寬帶中國」建設的主力軍，中國電信2015年加快建設「雙百兆」的移動互聯網和有線寬帶互聯網，提供高速、安全、可靠的網絡保障。努力完成維護網絡信息安全、普遍服務、應急通信保障等任務。

提速降費

加快4G網絡建設，4G基站累計達到51萬套站，網絡覆蓋全國發達鄉鎮（東部所有鄉鎮）以上區域。同時，在45個重點城市部署4G+(LTE-A)基站，提供「天翼4G+」服務。



全面推進有線寬帶網絡光纖化改造，擴大全光網絡建設覆蓋，持續實施銅纜小區光纖化改造，建成一批全光網城市，在四川率先建成全光網省。有線寬帶接入速率提高到29Mbps。

有線寬帶和手機流量資費大幅下降，推出手機流量單月不清零服務。2015年有線寬帶單位帶寬價格下降55%，手機流量資費下降33%。

維護網絡信息安全

認真貫徹網絡信息安全的法規和監管要求，持續加強網絡信息安全各項基礎工作。發布「天翼安全」系列產品，根據客戶需求推出涵蓋雲、管、端的DDos防護產品「雲堤」、安全辦公、支付安全「天翼U盾」等產品。積極治理不良網絡信息，協助相關部門打擊通訊信息詐騙。

推進「村通工程」

持續推進農村及偏遠鄉村通信網絡的建設。2015年完成5,400餘個行政村通寬帶和1,000餘個自然村通電話的建設任務，因地制宜建設農村服務網點，積極參與並促進農村電商發展，努力提升農村、農業和農民的信息化水平，縮小城鄉「數字鴻溝」。

保障應急通信

忠實履行保障通信安全暢通的任務。2015年第一時間投入地震、汛澇、颱風等重大自然災害的搶險抗災，以最快時間恢復災區通信，全年出動搶險人員7萬多次、車輛1萬多台次、柴油發電機8,000多台次、應急通信設備3,000多台次。圓滿完成多項重大會議活動、重大體育賽事的通信保障任務。

完成 **5400+**
個行政村通寬帶
建設任務



少數民族
暢享信息新生活



奮力搶修災區通信

三、履行對客戶的責任

中國電信認真貫徹客戶權益保護的各項法律法規，堅持依法依規提供產品和服務，嚴格廣告宣傳的合規審查，嚴格保護客戶信息，持續規範業務資費管理。2015年在大力推廣4G和光纖寬帶產品的同時，部署實施「互聯網+」行動計劃，與客戶及商業夥伴合作，創新推廣「互聯網+」應用，助力各行各業客戶轉型升級。努力提升服務能力，根據客戶反饋及時整治熱點服務問題，根據工業和信息化部的測評，中國電信2015年移動上網和固定上網的客戶滿意度繼續保持行業領先水平。

提升基礎業務服務能力

針對4G業務，聚焦網絡體驗、產品業務、渠道服務、終端服務和客戶關懷實施「五優服務」。開展4G「服務大體驗，能力再提升」活動，通過服務對標體驗，主動發現問題，逐項整改完善。

針對寬帶業務，開展寬帶端到端速率提升工作，組織用戶進行測速體驗與服務監督，在全國12省試點推廣寬帶「先裝後付」服務。推進寬帶自助排障，便捷客戶並有效降低寬帶修障服務時限。

落實行風糾風要求，整治服務熱點問題

創新基礎服務的信用管理，通過提升IT系統能力，實現對客戶的信用服務。進一步規範對客戶的提醒服務，在新媒體渠道加載服務提醒，方便客戶



定制提醒服務；按照流量不清零要求進一步規範賬單展示。開展業務訂購「二次確認」、「不明扣費」等專項整治。截止12月份，中國電信的越級申訴率 and 不明扣費申訴率均優於工業和信息化部的管控目標。

四、履行對員工的責任

中國電信依法維護員工權益，持續建設穩定和諧的勞動關係，關心關愛員工，積極發揮各類人才的作用，支持工會履行職能。

加強安全生產管理

2015年完善《中國電信安全生產管理辦法》，修訂《中國電信女員工勞動保護辦法》。強化安全生產監督檢查，對於各類安全生產隱患實施專項整治。

促進員工發展

2015年結合企業轉型和業務發展需要針對性加強員工培訓。著力培養基層「小CEO」，組織實施「小

CEO」精英訓練營、骨幹訓練營，組織開展「百名最佳小CEO上講台」活動、「小CEO」在線學習活動，提升基層「小CEO」能力。

推進關心關愛員工的工作

健全員工訴求閉環管理機制，開展「2015，說出你的願望」調查活動，深入瞭解掌握員工需求，及時響應員工訴求，想方設法解決員工實際困難。及時救助困難員工和受災員工，常態化慰問基層一線的困難員工和優秀員工。1,900個基層單位完成新建「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室)任務。截至2015年，近2萬個基層單位解決了一線員工就餐、活動、休息等實際困難與問題。

五、履行對環境的責任

中國電信遵守環境保護的相關法規，各級企業積極倡導員工自覺節約一度電、一滴水、一升油、一張紙、一支筆，同時，通過規章制度、工作部

署、考核評價等方式將節能減排、保護環境的要求貫穿到採購、建設、運營、辦公等生產經營的各項活動中；持續研發推廣環保信息化產品，助力客戶節能減排與綠色發展。

推進節能減排

2015年持續建設能效水平更高的高速率、大容量的網絡平台，推進業務平台向資源池的雲化整合。加快推進傳統交換設備和IT、傳輸、空調、電源等專業的老舊高耗能設備的升級改造和退網，繼續開展現網基礎設施節能技改和節能新技術應用，持續擴大基礎配套設施的節能技術應用覆蓋率，積極推動基礎配套設施的去冗餘優化工作。深入推進劃小能耗核算單元的工作，整合能耗監測相關系統，實現節能減排的精細化管理。加強水資源管理，推進生產用水循環利用。

推進逆向物流

持續推動廢舊銅纜、蓄電池、固網終端、退網設備等產品的回收、翻新、置換和出售。其中，鑒於廢舊蓄電池含有大量的重金屬以及廢酸、廢鹼

等電解質溶液，隨意丟棄會破壞水源，侵蝕莊稼和土地，中國電信一方面提倡少用乾電池，盡量減少蓄電池的使用；另一方面，堅持回收廢舊蓄電池，建立完整的蓄電池回收、處理體系，防止污染環境，並對其中有用的成分進行再利用。

推進通信基礎設施共建共享

年內與各通信運營商加大通信基礎設施的共建共享的力度，減少重複建設，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。著力推進基站共建共享，完成鐵塔資產注入中國鐵塔股份有限公司的工作。

六、供應鏈管理

中國電信積極與供應商開展溝通，堅持誠信合作、互利共贏，堅持價值採購、陽光採購、綠色採購，促進供應商履行社會責任。

2015年，在價值採購方面，深入落實採購物資質量檢測的管理辦法，強化質量管理，持續擴大質量檢測與供應商考察範圍，擴展後評估範圍，通過強化檢測和後評估結果在評標中應用，促進供

應商不斷改進提升質量水平。在陽光採購方面，嚴格履行國家對採購及招投標的各項法規，進一步完善公司招投標管理制度，修訂印發《採購招標投標管理辦法》、《比選採購管理辦法》、《招標代理現場服務工作規範》等制度，進一步擴大公開招標規模，嚴控定向採購範圍，堅持「應招必招」，推進「能招盡招」；對依法必須招標項目進行全面自查和重點抽查，提升採購規範化水平。在綠色採購方面，積極推進綠色採購評估指標在採購中應用，優先選用資源節約、環境友好的產品，全年重點專業單位能耗下降7.1%。

七、參與公益事業

中國電信積極支持科技、教育、文化、體育、衛生事業的發展，關心社會弱勢群體，扶危助困；倡導和鼓勵員工發揚志願精神，參與多種形式的志願者服務活動。

持續協助母公司開展「扶貧援藏援疆」工作。2015年在援助西藏自治區的邊壩縣、四川省的鹽源縣

和木裏縣、新疆維吾爾自治區的疏附縣的基礎上，新增對廣西壯族自治區田林縣的援助，協助5縣開展基礎設施、信息化、教育培訓、農業、衛生、科技等方面的援助項目。年內協助甘肅省政府建成中國第一個精準扶貧大數據管理平台，對甘肅全省貧困村、貧困戶、貧困人口進行動態管理，保障因戶施策的扶貧措施落到實處，獲得社會各界的好評。

2016年，中國電信將踐行「創新、協調、綠色、開放、共享」五大發展理念，落實國家的「網絡強國」、「大數據」戰略及「互聯網+」行動計劃，大力推進企業的改革創新，努力為客戶及經濟社會提供更多適用優質的業務和服務，助力各行各業轉型升級，為利益相關方創造新價值，為全面建成小康社會作出新貢獻。

新前景

不一樣的未來

