

## 助力中小學信息化

2013年各級企業主動與當地中小學教育單位接洽，在中小學教育信息化基礎設施建設、教育管理信息化和數字教育資源服務、教育信息化專業隊伍建設與培訓、教育信息化試點、信息技術研發與推廣應用等領域，提供一攬子解決方案的服務。

全年為中小學新提供寬帶2.7萬條、提速3.6萬條，進一步促進校校通寬帶。結合學校希望優質教育資源在班級共享的需求，推廣「班班通」的信息化應用。與教育部門合作推進網絡學習空間「人人通」和數字教育資源雲平台的信息化建設運營。配合教育部門開展教師和專業隊伍的信息化培訓，幫助提升基層教育單位應用信息系統的能力，其中的「萬所校園信息化巡講」活動覆蓋教師10餘萬人。支撐教育部門推進教育信息化試點，協助完成4,300多所智慧校園標杆學校的建設工作。

## 四、履行對員工的責任

中國電信視員工為企業最寶貴的資源，堅持以人為本，愛護每一位員工；重視各類專業技術人才，堅持企業發展和員工共同成長；按照國家相關法律法規維護員工權益，注重建立穩定和諧的勞動關係；支持工會履行職能，引導員工參與企業民主管理，維護員工當家作主權利。

2013年加強安全生產宣傳和教育，落實安全生產責任制和安全管理制度。持續改善基層員工的工作生活條件，擴大「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間、小活動室)建設覆蓋範圍，向營業廳、10000號、裝維班組等基層生產單位延伸。促進基層員工收入穩步提升，薪酬分配堅持向價值和貢獻傾斜，持續向基層一線員工傾斜。

2013年結合業務發展需要大力開展員工培訓，專業培訓人次比上年增加6.2%。加強對

基層員工培訓的支撐，開展送培訓到基層活動，加大對基層營銷服務單元特別是縣公司經理的培訓，提升基層管理人員的能力。開展對一線銷售、服務、裝維崗位人員的技能培訓及認證，參加認證8.2萬人次。通過勞動競賽、技能競賽、建立多層級創新工作室等形式，搭建員工崗位創新平台和能力提升平台，促進知識共享，傳承優秀經驗和技能，幫助員工提升崗位技能、業務能力和實戰經驗。從精神層面關愛員工，制定《中國電信員工榮譽體系》，建立起多層次、廣覆蓋、重引導、可持續的員工榮譽體系，提升員工自身價值，激勵員工從優秀走向卓越。

持續做好對困難員工的幫扶，建立慰問員工常態化機制，建立針對不同地區、不同員工、不同情況的困難幫扶機制，幫助員工解決實際困難和問題。2013年組織開展向「雅安地震」災區員工捐款活動，累計捐款人民幣2,200餘萬元。

## 五、履行對環境的責任

中國電信樹立「低碳電信、綠色發展」理念，在採購、建設、運營等領域持續推進節能減排工作，努力做綠色綜合信息服務提供商。

2013年加快推廣應用能耗監測系統，結合劃小核算單元工作，將能耗細化分解，實施定額管理，提升節能減排精確化管理水平。穩步推進機房升溫工作，全網55%的移動基站機房的空調設置溫度提升到28度或30度，年節電超過1億度。持續加大基礎配套設施節能技改，全年建設智能通風約4,000套，開關電源休眠技術約6,000套，智能換熱約1,500套，各類機房節能技術應用總體覆蓋率達到41%，同比去年提升了9個百分點，年節電約1.5億度。全面推廣更加節能、可靠的240V直流供電系統，全年應用400餘套。2013年全網耗電量得到了有效控制。

公司在努力推進自身綠色運營的同時，繼續研發推廣環保信息化產品，助力客戶的節能減排與綠色發展。

另外，還積極協同母公司與各電信運營商開展網絡基礎設施的共建共享工作，有效減少電信基礎設施的重複建設，提高電信基礎設施的利用率，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。

## 推進合同能源管理

合同能源管理是以減少的能源費用來支付節能項目全部成本的節能業務方式，是一種新型的市場化節能機制。

2013年，公司充分利用合同能源管理實現節能技改新突破，有力的支撐了基礎配套設施和網絡設備的技術改造工作。截至2013年底，已有19個省公司實施了382個合同能源管理項目，利用外部資金約人民幣1.7億元，年節電約7,700萬度。

## 六、參與公益事業

中國電信自覺參與社會公益事業，通過多種形式的公益活動，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服務活動。2013年持續協助母公司開展「扶貧援藏」工作，在西藏邊壩縣和四川省涼山彝族自治州的鹽源

縣和木裏縣，協助開展基礎設施、信息化、教育培訓、農業、衛生、科技等方面的援助項目。與教育部聯合開展「翼校通關愛留守兒童活動」，參與範圍包括8個中西部省份的4,000所學校，覆蓋留守兒童200萬，與主流媒體共同倡導社會各界關愛留守兒童。

2014年，中國電信將積極協調地履行好對利益相關方的責任，發揮綜合信息服務的優勢，助力改善民生，助力工業化、信息化、城鎮化和農業現代化，助力經濟發展轉方式調結構，努力為利益相關方創造價值，為經濟社會可持續發展作出新的貢獻。

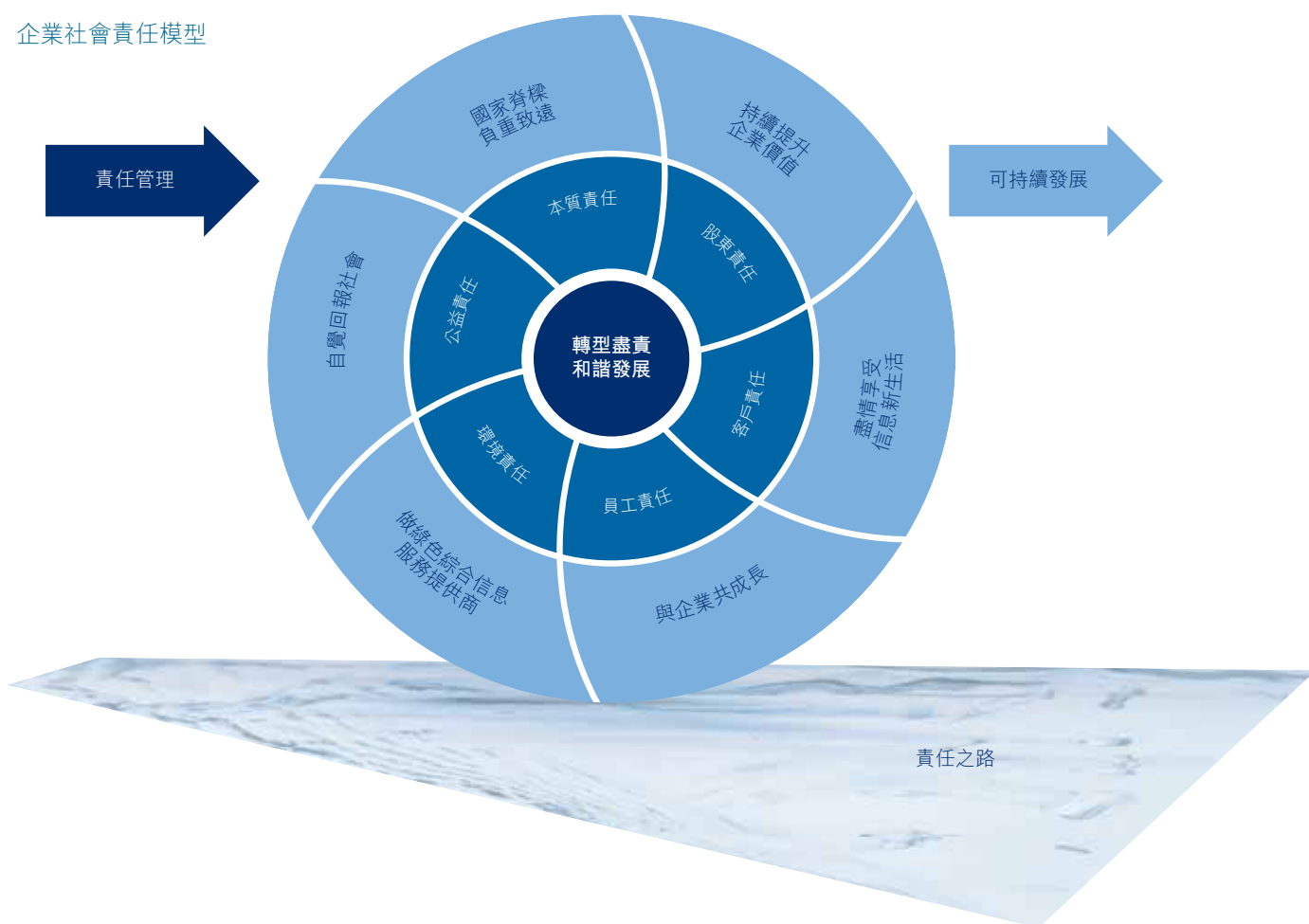
## 中國電信在南極成功開通了天翼3G服務



# 企業社會責任報告

中國電信秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的理念，積極履行對利益相關方的責任，深入推進企業轉型，不斷提升企業的綜合價值。2013年度，中國電信在《財富》(中文版)企業社會責任排行榜從第39名躍升至第14名，首次入選企業社會責任25強。

企業社會責任模型



## 一、誠信經營、守法合規

中國電信堅持依法經營、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，持續開展普法教育，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。2013年持續加強制度建設和監督檢查，對於發現的問題，及時進行整改。

## 二、履行電信運營商的本質責任

中國電信把建設完善基礎網絡、發展電信普遍服務、保障應急通信、維護信息健康、推進自主創新和促進產業發展作為企業與生俱來的責任。

## 推進天翼3G網絡覆蓋農村

中國電信在3G網絡已經廣泛覆蓋城鄉的基礎上，2013年持續開展農村、路網移動網絡的優化行動。截至2013年底，3G網絡覆蓋3.54萬個鄉鎮，幫助更多農村居民享受到3G網絡帶來的信息服務。

## 推進「寬帶中國·光網城市」工程

中國電信作為國家寬帶網絡建設的主力軍，2011年以來連續3年加快寬帶基礎設施建設，在城市地區大力推進光纖到戶(FTTH)建設，農村地區因地制宜採取各種技術建設寬帶網絡，加快推進行政村通寬帶工作。



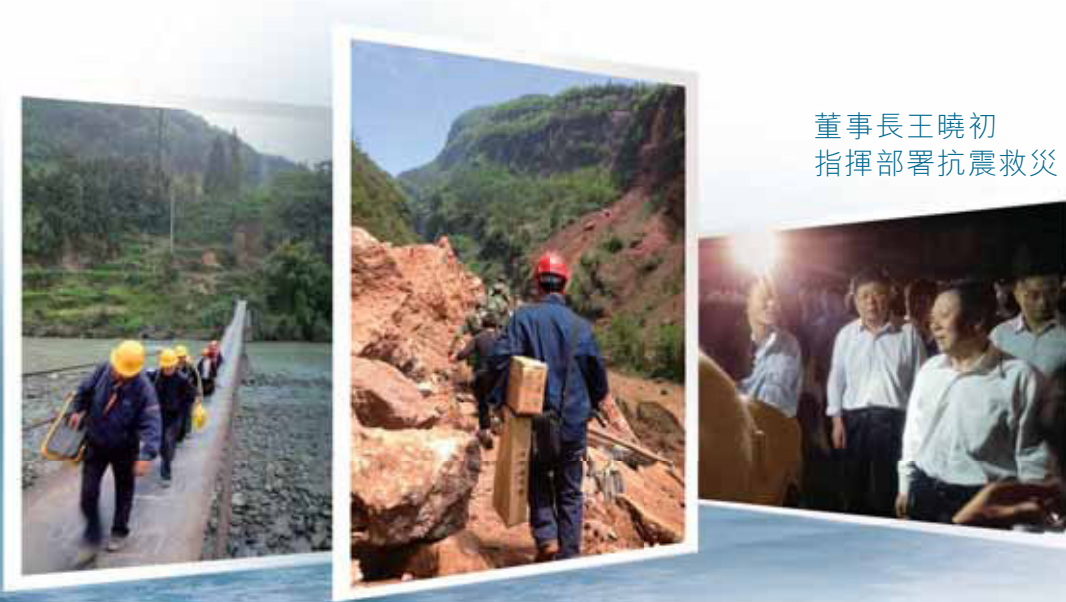
截至2013年底，中國電信FTTH覆蓋的家庭數約8,400萬戶，FTTH用戶接近2,700萬戶，有線寬帶用戶超過1億戶，南方21省通寬帶的行政村超過29萬個，中國電信有線寬帶用戶中使用4Mbps及以上帶寬產品的用戶比例達到80%。

## 推進「村通工程」

中國電信持續實施「村通工程」，加快農村服務網點建設，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」。2013年完成6,800餘個行政村通寬帶和1,600餘個自然村通電話的建設任務。

## 保障應急通信

中國電信忠實履行保障通信安全暢通的任務。2013年積極抗擊雅安地震、颱風、洪澇等重大自然災害，以最快時間恢復災區通信，全年出動搶險人員11.86萬人次、救災車輛2.75萬台次、應急通信設備1,300台次，發送公益短信42億條。圓滿完成全運會、亞青會、中國—亞歐博覽會、南極科考等重大活動的通信保障任務。



中國電信搶險隊員攜帶設備和工具徒步搶險

董事長王曉初  
指揮部署抗震救災

## 三、履行對客戶的責任

中國電信秉承「追求企業價值與客戶價值共同成長」的經營理念，以及「用戶至上、用心服務」的服務理念，依法保障客戶權益，深入理解客戶需求，努力為個人、家庭、企業、政府和社會事業等各類客戶提供適用、好用、高性價比的產品，以客戶感知為出發點，不斷完善服務手段，提升服務品質，讓客戶盡情享受信息新生活。

### 推進服務熱點問題整治專項工作

2013年結合群眾路線教育實踐活動，以及落實工業和信息化部等部委關於行業糾風的要求，中國電信整治服務熱點問題，強化服務管理，健全長效機制。

針對客戶投訴反映一些下屬企業存在的業務「強關、強開、強擲」問題，實施加強管控的系列措施：加大營銷套餐集約與銷售力度，從源頭上解決問題；檢查清理套餐優惠包／疊加包的規則，以及相關銷售系統的安全設

置、操作權限管理，發現問題馬上整改；規範增值業務的營銷管理，嚴禁強行訂制，嚴格執行二次確認，從嚴處理違規行為；營銷窗口確保有單產品銷售，嚴禁捆綁搭售。

針對客戶反映較多的寬帶裝維服務中的問題，實施規範服務行為的系列措施：加強對客戶裝維工作的管理，確保及時履約；做好資源配置、確認，優化預約管理；提升裝維效能，加強支撐手段建設，優化工作流程；推進裝維班組標準化建設，提升班組的維護服務能力；完善與客戶感知相關的裝維服務水平評價指標，將客戶感知與裝維績效掛鉤。

在工信部2013年的滿意度測評中，中國電信的寬帶和3G上網業務保持行業領先，互聯網服務獲得《第一財經》年度《最佳新媒體服務獎》、微博客服入選國務院國資委「中國企業微博運營十佳案例」。在中國商業聯合會、中國消費者保護基金會主辦的第六屆全國售後服務評價大會上，中國電信榮獲「全國售後服務十佳單位」稱號。



# 人力資源發展報告

2013年，按照「一去兩化新三者」總體要求，人力資源工作堅持「支撐發展、服務員工」的原則，圍繞抓好隊伍建設打基礎，抓好機制建設促發展的總體思路，以人力資源規劃為抓手，進一步完善領導人員、專業技術人才、創新型人才隊伍建設，加大人力資源管理機制創新力度，切實保障員工權益，有效支撐了業務發展。

一、建立基於價值的人力資源規劃體系。按照價值鏈的理念，建立中國電信人力資源價值模型，提出人力資源管理價值提升的關鍵指標，搭建了人力資源管理的戰略體系、運作體系和支撐體系，明確了2013-2016年人力資源管理的關鍵指標值、主要任務及關鍵舉措，切實提高了人力資源管理工作的前瞻性和系統性。

二、完善領導人員管理，加強領導人員隊伍建設。組織開展領導人員綜合考評工作，不斷完善考評手段，加強考評結果在領導人員選拔任用、培訓等方面的應用。加大對年輕優秀領導人員的選拔力度，完善選拔任用流程，全年共33人通過組織選任、公開競聘方式提任上一級領導職務，領導人員隊伍年齡結構進一步優化。大力推進交流輪崗工作，以多崗位鍛煉實踐提升領導能力，2013年共有20名領導人員交流任職。

三、創新型人才隊伍建設不斷加強。大力推進創新型人才隊伍建設，依托創新孵化基地，通過市場化的創新管理和運行機制，為創業團隊創造孵化環境，建立孵化服務體系，打通了創業團隊公司化通道。近兩年來，先後分四批選拔了68個創新項目進入創

## 「新三者」



智能管道的主導者



綜合平台的提供者



內容和應用的參與者

新孵化基地孵化，在「專業孵化+創業導師+天使投資」的孵化模式推動下，目前已經有18個創新項目進行了公司化運作，入孵的創業團隊達到276人。

四、大力推進人力資源管理創新，支持業務發展。深入推進人力資源管理轉型試點工作。通過試點，人員結構進一步優化、人員總量得到有效控制，創新了差異化的薪酬分配機制，提升了人力資源管理效率。圍繞新興業務發展，制定了新興業務人才聚集和培養方案，積極探索移動互聯網業務的人力資源管理方式。



管理層慰問公司員工

五、積極落實新《勞動合同法》，規範企業勞動用工。組織人員對新《勞動合同法》進行全面深入研究，制定了企業業務運營模式的指引，提出人員結構調整、同工同酬和規範外

包方案。按照新《勞動合同法》規定，積極落實派遣制用工同工同酬，組織開展同工同酬自查，有效防範了企業用工風險。

## 員工數據

截至到2013年底，本公司共有306,545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	49,113	16.0%
銷售及營銷	157,915	51.5%
運營及維護	97,264	31.7%
科研研發	2,253	0.8%
<b>總計</b>	<b>306,545</b>	<b>100%</b>

## 員工與公司關係

### 管理層與員工的溝通

建立員工思想狀況反饋體系，系統瞭解和全面掌握員工思想狀況，推動建立員工訴求處理的閉環管理。2013年公司管理層、工會負責人深入基層企業60多次，慰問困難員工、優秀員工200餘人。引入了第三方開展員工思想狀況調查，在8個省公司發放7000多份問卷，調查員工壓力狀況、來源、影響和解壓渠道等。實時瞭解掌握員工反映的問題，並向公司提出意見和建議，充分反映員工訴求。

### 工會的角色和工作

工會組織始終堅持服務員工、服務發展。

**建立員工榮譽體系。**按照統一規範、分層分類、基層導向、激勵發展原則，研究制定了《中國電信員工榮譽體系》，建立起多層次、廣覆蓋、重引導、可持續的榮譽體系，發揮深層激勵作用，與崗位薪酬體系共同形成差異化的激勵機制。

**搭建員工崗位創新平台。**按照低門檻、廣覆蓋、快複製、長激勵的原則，積極搭建員工崗位創新平台和能力提升平台，進一步推進員工崗位創新活動。

**營造員工崗位創新氛圍。**組織召開了2013年先進典型宣傳表彰大會，大力弘揚先進典型的優秀品質和寶貴精神。2013年湧現全國五一勞動獎狀2個，勞動獎章5人；全國工人先鋒號12個；中央企業先進集體14個，勞動模範25人；公司級先進集體50個，勞動模範97人；中央企業技術能手9人；公司級技術能手24人。推進先進典型宣傳工作日常化，集中宣傳基層優秀員工80餘人，團隊10餘個。積極營造崇尚先進、學習先進、爭當先進、關愛先進的良好氛圍，激勵廣大員工從優秀不斷走向卓越。

制定勞務派遣和外包單位成立工會、員工加入工會的指導意見，激發員工參與、支持企業發展的工作熱情，員工入會率達到了97%。積極開展職工之家創建活動，14個省級工會被評為全國模範職工之家。

## 公司與工會的協調溝通

圍繞促進新業務發展開展勞動競賽3項，員工參與70多萬人次。開展網絡優化勞動競賽，提升網絡質量；舉辦4期技能競賽，組織參加工信部網絡安全競賽，舉辦了1期基層員工崗位創新培訓班。建立學習交流機制，推動建立多層級創新工作室，目前已經有60餘個創新工作室，加快知識共享，傳承優秀經驗和技能，幫助員工不斷提升崗位技能、業務能力和實戰經驗，激發廣大員工創新熱情，實現企業和員工的「雙贏」。

## 員工關懷

深化「四小」建設。將「四小」運營費用納入公司預算管理中，提高運行管理效力。不斷擴大「四小」建設覆蓋範圍，向營業廳、10000號、裝維班組等基層生產單位延伸，「四小」延伸範圍和惠及群體擴大到80%的基層單位。豐富「四小」內涵，建立針對不同地區、不同員工、不同情況的困難幫扶機制，隨時隨地解決基層員工實際困難和問題。針對員工壓力問題，採取多種措施有效緩解員工壓力。

**建立慰問員工常態化機制。**元旦春節期間，公司全體領導深入17個省(區、市)基層生產單位，看望慰問一線員工。公司領導、工會領導和人員只要下基層，都慰問當地困難員工、優秀員工。

**關愛災區、艱苦地區員工。**組織開展向「雅安地震」災區員工捐款活動，累計捐款人民幣2,200餘萬元。向四川省工會下撥人民幣100萬元專項資金，用於災區員工抗災自救；向甘肅等省下撥人民幣170萬元，用於受災員工家庭補貼；向16個省公司一線員工下撥人民幣1,210萬元防暑降溫專項補貼資金。舉辦了6期「情滿電信、心手相連」雅安地震抗震保通信優秀員工學習考察活動和1期艱苦地區優秀員工學習交流活動，共計186名優秀員工參加活動。

**開展活動，激發士氣，凝聚力量。**舉辦中國電信員工氣排球比賽。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第一。舉辦員工攝影比賽，徵集員工作品3千多件，豐富了手機圖片庫。與大眾攝影雜誌

社、終端公司舉辦全國攝影大展，徵集作品6萬多件，提升了天翼品牌美譽度。省級工會舉辦文體活動50餘項。這些活動，豐富了員工文化生活，提升了士氣，增強了團隊凝聚力。

## 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。

## 領導力建設

2013年共組織舉辦4期總部部門和省級公司領導人員培訓班，2期地市分公司總經理培訓班，1期新任職領導人員培訓班，共計培訓領導人員502人次。積極選派領導人員參加各類高層次人才培訓，2013年共有5名省級公司總經理參加了在延安幹部學院、大連高級經理學院舉辦的領導力培訓，10名總部部門副職參加幹部選學項目。發揮中國電信學院作用，開展了新任職領導人員培訓工作，



重點加強領導力方面的培訓。發揮網上大學優勢，採取學習專區形式為領導人員提供新技術新業務學習內容。積極探索後備領導人員培養新模式，開展「創業家訓練營」試點工作，並在此基礎上形成後備隊伍建設新思路。

## 專業人才培養

充分發揮各級專業人才的作用，圍繞公司重點專業工作，制定各專業人才年度工作計劃。加強人才培養，2013年舉辦市場營銷、IP、IT、無線與移動、核心網、光傳輸與接入、平台等7類11期專業B級人才培訓班，共計培訓高層次專業人才699人次，培養覆蓋率超過95%。加強人才考核，對IP、IT/ICT、市場營銷等專業的385名A、B級人才進行了考核，110人獲優秀等級。

## 員工能力建設

積極開展一線人員的技能培訓和崗位技能認證工作。2013年，圍繞「一去兩化新三者」戰略落地，聚焦業務發展重點，組織實施市

場、產品、銷售服務、企業信息化、維護與服務支撐、網發建設、綜合管理等專業培訓187期，累計培訓1.3萬人次，同比增加6.2%。組織渠道經理、企業信息化、客戶服務等9類崗位技能認證，共8.2萬人次參加認證。結合集團「劃小」工作，重點開展了渠道經理、農村支局長、自營廳TOP店長系列培訓；圍繞重點業務，開展行業信息化應用顧問式營銷培訓、重點信息化應用支撐能力提升培訓等。深入基層，開展送培訓到基層工作，以及手機操作系統及重點機型專項培訓等活動，全面提升一線人員業務技能。

面向未來發展，做好人才梯隊建設。進一步加大新興業務領域人才儲備，2013年，招聘應屆畢業生約6,400人，其中，通信類、計算機類、市場營銷類和信息運營類等專業人數佔比71.6%，同比提升11個百分點。持續開展優秀畢業生培養工作，2013年選拔優培生1,000餘人，近三年累計培養約3,400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。2013年，繼續推進《全業務經營崗位和薪酬體系》的實施，指導各單位在試點的基礎上逐步推開，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。

繼續完善人工成本分類配置模式。對省級公司，實施收入認領台階式配置人工成本的彈性預算管控政策，增收增配、減收減配。繼續加大人工成本配置對公司利潤指標的支撐力度，提高與利潤掛鉤的效益增配額度，並繼續堅持對未完成利潤總額預算目標的省公司人工成本扣減罰則，充分發揮人工成本配置支撐企業發展的導向作用。對直屬單位和



通過多種競賽不斷提升員工技能

專業公司，從價值定位和發展週期等多維度進行分類管理，實施差異化的人工成本分類配置模式。

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。2013年進一步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。