

服務特殊人群

中國聯通長久以來一直關注少數民族和殘障人士的通信需求，力爭以更低的資費水平、更便捷的服務為他們帶來實惠與方便。

服務少數民族

在青海推出藏區群眾專屬信息化服務產品「沃·德吉」，定制了青海第一款藏文**4G**手機終端，解決了由於語言、文字等原因制約藏族用戶享受移動互聯網服務的問題。此外，青海聯通增加了藏語客戶服務專席，錄製藏語自助服務引導系統，全力解決藏族群眾對業務諮詢和辦理的服務。熱線藏語專區自助服務量已達到月均**10**萬次以上，熱線滿意度較年初提高了**5PP**。

新疆聯通推出「新華社維吾爾文新聞客戶端」專用智能手機。該客戶端最大的特點就是可以一鍵轉換成語音朗讀模式，即使不能認讀維吾爾文字的少數民族也能輕鬆瞭解各類資訊；面向哈薩克民族用戶推出專屬業務「沃·恰秀」，以更低的資費水平為哈薩克族朋友帶來實惠與方便，對民族信息化發展起到推動作用。

在內蒙古推出蒙文智能手機，左豎式蒙古文排版方式以及惠民資費受到廣大牧民歡迎，豐富的惠農惠牧政策及市場需求、創業就業、氣象服務等信息，為基層農牧民的生產生活帶來更多便利。

服務殘障人士

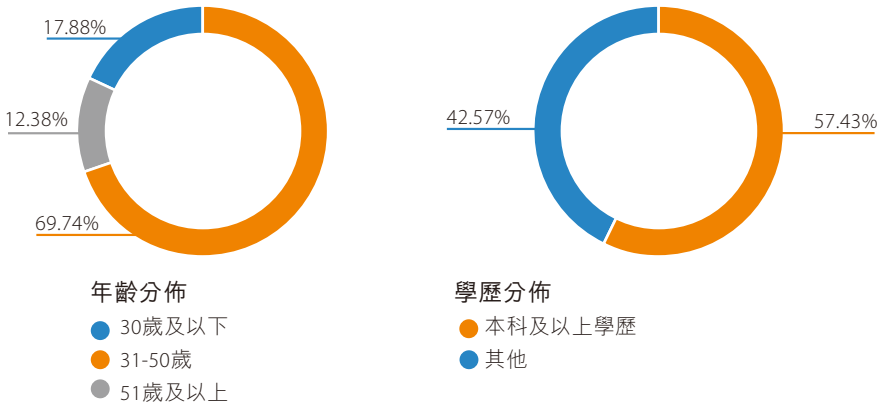
- 在營業廳設置殘疾人專用台席、開通殘疾人專用綠色通道；
- 為殘疾人減免一次性費用，推出寬帶包年優惠套餐，提供寬帶專家服務等；
- 部份省分公司推出「愛心卡」套餐，對視力、聽力、言語殘疾人給予語音、短信等業務優惠。同時免收愛心卡成本費，進行上門辦理，方便殘障用戶。

上海聯通為視力障礙者提供固定電話優惠服務。對於**16**周歲以上的視力障礙者，每月支付**25**元固定電話月租費，可享受**810**次(每次通話前三分鐘算**2**次，以後每分鐘算**1**次)固定電話本地通話服務。

福州聯通向全市殘疾人推出優惠套餐關愛服務。面向全市**2**萬多聾啞人提供優惠套餐，並組織專職團隊週末到市殘聯開展現場服務，還請來啞語老師協助溝通，已開展**7**場活動，服務**300**多位聾啞人。此舉得到福州市殘聯和殘疾人士的高度認可，市殘聯理事長評價：「福州聯通公司不遺餘力響應政府關愛殘疾人群體的號召，為殘疾人提供套餐便利，這種關愛深深打動了我們，也體現了聯通公司踐行社會責任的義舉」。

提升員工價值

中國聯通始終堅持以人為本，切實保障員工權益，促進員工與企業同發展、共成長。



中國聯通員工現狀

從業人員(人)	在職人員(人)	吸納就業(人)	男女比例(男比女)	管理人員比例(%)	少數民族員工比例(%)
270,484	253,724	29,817	1.49:1	8.94	6.81

註：從業人員主要包括在職員工和勞務派遣人員。

保障基本權益

- 與員工100%簽訂勞動合同，為員工建立養老、醫療、工傷、生育和失業保險，實現員工年度健康體檢全覆蓋，實行員工帶薪休假制度，產假／陪產假後的員工回到工作和保留工作的比例為100%，為員工建立年金保障；
- 注重保障人權，尊重個人隱私，在招聘、晉升過程中，嚴格避免對員工有任何關於年齡、民族、性別等方面的歧視行為，嚴格禁止使用童工，禁止強制勞動。為員工提供暢通的溝通和申訴渠道。2016年未發生員工申訴事件，未發生使用童工及強制勞動事件；
- 公司嚴格履行《勞動合同法》和《勞務派遣規定》，持續推進公司用工優化及規範管理，指導和督促分子公司依法適用勞務派遣用工，集團勞務派遣用工比例降至國家要求的10%以下，基本實現同工同酬，員工滿意度持續提升；
- 加強安全生產管理，持續推進應急預案管理體系落地，為員工營造安全的工作環境。公司不存在國家《職業病分類和目錄》所列職業病危害因素引起的職業病。但為減少自然環境引起的有關疾病，針對一些高原特殊地區分公司制定了防護及勞動保護措施，對在艱苦地區患有高原型疾病的員工給予政策上的照顧及薪酬之外的特殊津貼。2016年未接到因工傷而死亡的相關報告。尚未統計因工傷損失的工作日數，未來將加強相關信息收集。

促進職業發展

中國聯通關注員工發展，創新晉升制度，為員工發展提供信息和支持，幫助員工評估自身價值，為員工提供擴展經驗和晉升的機會。

完善薪酬增長機制

為推動個人與公司共同成長，建立員工薪酬與公司業績強關聯的雙重聯動機制：管理人員績效薪酬根據經營業績完成情況進行獎懲，對分子公司精細化分類，全體員工的人工成本和工資總額與公司預算完成情況掛鉤，實施差異化管控。

促進職業發展

公司晉升激勵體系在集團全面落地，員工通過薪檔晉升、職級晉升、崗位晉升三種方式實現晉升，九條晉升路徑下全員都找到適合自己的發展方向；同時以人才使用為核心，對戰略人才實行全生命週期閉環管理，戰略人才可實現快速晉升。全年員工職級晉升率24%，薪檔晉升率40%，戰略重點專業入選戰略人才隊伍骨幹人才550人，新銳人才1,100人。



加強素質培訓

中國聯通注重開展職工教育培訓工作，提升員工整體素質。制定《中國聯通2016年培訓工作要點》及年度重點領導力、專業技能培訓計劃，全面開展員工培訓工作。

開展各級各類培訓

領導力培訓。圍繞公司發展戰略，以助推聚焦戰略落地，強化黨風黨紀意識為核心，開辦16期領導力研修班，完成面向省分副總經理、地市級分公司總經理、子公司領導班子成員及創新子公司內部董事的全員輪訓，累計參訓人員1,000餘人次；運用「一校五院」等優質外部資源送訓高管人員及專家骨幹人員46餘人次。



在高管人員戰略研修班上，王曉初董事長與學員進行了交流座談。研修班學員匯報了聚焦戰略在本單位的落地執行情況，介紹了典型經驗和舉措，反映了生產經營中遇到的問題和困難，並提出意見建議。王董事長對學員們發言給予了充分肯定，並對學員反映的一些問題進行了現場解答。



聯通國際舉辦中高級管理人員領導力提升培訓。聯通國際領導班子、本部部門及各運營機構管理團隊共45人參加了此次培訓，進一步增強了國際公司管理人員自我認知、高效協同的工作意識，在如何調動團隊積極性、提升工作效率，如何與員工、客戶、合作夥伴建立良性工作關係等方面帶來啟發。

專業技能培訓。以「契合重點業務發展、提高員工專業技能、解決痛點問題」為原則，圍繞「加快4G發展，提升用戶感知，創新變革管理體系，創新資源配置與激勵機制」等領域開展專業技能培訓。全年實施259期專業技能培訓，共計20,000餘人次參訓。其中，面向IT戰略人才及IP/IT/無線運維高級技術人才開展27期高端技術培訓。

新疆聯通舉辦4G立體化銷售與店長能力提升特訓營，為來自伊犁、阿勒泰、博州和塔城等4地州的42名自營廳店長提供了為期5天的專題訓練。聚焦門店運營、銷售技巧、實施炒店、建設團隊和實戰演練五方面，採用「以學員為中心」的C-P-C訓練模式，全程開展學員互動。學員通過培訓在店面運營、氛圍營造、廳店展陳、凝聚力打造、心態自我突破等十個方面取得長足進步。



建立網課／微課課程體系

聚焦各級管理者的自我領導力、團隊領導力、專業領導力和戰略領導力提升，開發引進27門電子課程。為配合公司激發基層單元活力改革工作，提升基層責任單元負責人綜合管理能力，以多元化「眾籌共創」模式，針對營業線、渠道線、駐地網線和集客線等四條業務線，組織開發了小CEO綜合管理技能系列課程20門。

聯通學院重慶分院開展微課培訓，向學員普及微課程的內涵、設計和開發等內容，激發出了員工製作微課的熱情。在隨後舉辦的「微課大賽」中，收到作品100多份，其中70份作品被選中進入作品完善和深度開發培訓，幫助大家進一步提升微課程設計與開發技能，完善微課作品。

創新培訓方式

為提高解決問題能力，開辦深入研討式、案例式、體驗式等實戰類課程，通過學員分享實踐經驗、共創解決方案，提高學以致用的效果。借助網絡課堂、雲學堂、MOOC(大型開放式網絡課程)、微課等新的學習手段，將更多新的學習方式引入培訓。增加網絡類課程開發，方便員工學習。



廣東佛山聯通成立「常青藤學院」，選拔基層管理骨幹、新進青年員工、網絡技術和集團銷售骨幹，進行管理能力和業務技術技能培養。「常青藤學院」設有管理中心和專家中心、四個班級共90名學員，提供了全面鍛煉和分享交流的平台，以及多種形式的強化培訓，建立了一支「愛學習、能幹事」的優秀青年標杆隊伍。「常青藤學院」成立兩年來共輸出10名中層幹部和10名基層管理幹部。

完善網絡學習平台

加強網絡學院平台和手機「沃課堂」APP客戶端建設，通過組織微課大賽和網上學習，培養微課程開發製作隊伍。2016年網絡課程達到1,224門，全年學習人次達458.5萬人次，總學習時長375萬小時，手機「沃課堂」微課程數達到3,030門。

開展員工技能競賽

2016年開展行業應用營銷技能競賽、B域系統一體化運行維護技能競賽等技能比武、知識技能競賽513次，10,251人次參加，有效提升各領域員工業務技能水平。



中國聯通行業應用營銷技能競賽



中國聯通B域系統一體化運行維護技能競賽



廣西聯通舉辦「匠心服務」
客服人員服務技能競賽



湖北聯通代表隊喜獲全國通信網絡
安全知識競賽三等獎

參與企業管理

中國聯通鼓勵廣大員工參與企業各項管理活動，增加員工對企業的認同感，增強企業的團隊精神。

- 推動職代會制度建設務實發展，以落實職工切身利益事項必須經職代會審議作為關鍵點，列出20項必須經職工代表審議事項清單；
- 常態化開展總經理在線活動，跟蹤答覆員工提出的意見和問題。2016年，對集團公司總經理在線活動沒有現場答覆的1,671貼員工提問和留言進行梳理，並將答覆內容在辦公平台上發佈。

安徽聯通召開職工代表大會，聽取了上屆集體合同和工資專項集體合同執行情況報告，聽取和審議了職工休假、職工培訓及勞動安全報告，財務預決算、業務招待費、福利費使用情況報告。審議通了「安徽聯通集體合同」和「安徽聯通工資專項集體合同」。

湖南聯通總經理就員工關心的公司經營和工作生活問題，與基層責任單元員工進行網上交流，300多名員工踴躍參加，總經理現場回覆問題14個。總經理在線郵箱也於同期開通，員工發來的郵件經整理後轉交相關部門處理，並將處理結果回覆給建議人。

關懷員工生活

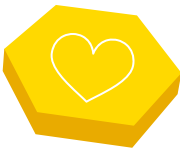
員工心理幫扶	開通「開啟幸福心視界」微信公眾號和心理危機干預熱線，完成第二期EAP內部隊伍招募，選撥出63名EAP專員和71名心理輔導員。
「送溫暖」活動	持續開展「春送健康、夏送清涼、秋送親情、冬送溫暖」等活動，投入經費2,200多萬元。
困難員工幫扶	通過統談分簽的方式為員工辦理重大疾病及意外傷害團體險，項目實施以來約有300餘名罹患重疾的員工得到保險公司予以的賠付。
受災地區募捐	2016年，全國許多地區發生洪澇等災害，災區員工家庭財產遭受嚴重損失。公司撥付救災款60萬元並開展捐款活動，收集款項500餘萬元。

困難員工幫扶投入

967 萬元

慰問資金投入

3,571 萬元



遼寧聯通舉辦EAP心理疏導員培訓班，來自基層工會的45名EAP專員、輔導員和心理學愛好者參加了培訓。參培人員瞭解了提升心理資本的方法，並通過體驗式學習掌握心理學技術，為今後EAP輔導工作打下良好基礎。

為做到不讓一個困難員工看不起病，江西聯通設立「沃·愛」關懷互助基金，將組織的關懷和溫暖傳遞給每個員工。基金設立以來共有256人次得到資助，資助金額達133萬元，人均獲資助5,194元。



山東聯通舉辦瑜伽表演賽



北京聯通組建手工俱樂部



陝西聯通舉行網絡歌手大賽



湖南聯通職工乒乓球比賽



廣東聯通職工運動會



廣州聯通建設「女職工保健室」