



惠民共享 提升全社會獲得感

關愛員工成長	44
回饋社會期待	49
踐行海外責任	53



惠民共享 提升全社會獲得感

作為負責任的企業公民，中國聯通始終堅持以人文本的發展理念，將增進人民福祉、促進社會全面發展作為企業經營的出發點和落腳點。2017年，公司牢固樹立了團隊共進的文化理念，堅持員工與企業共同成長，切實維護員工的合法權益，建立起溫馨和諧的勞動關係。始終堅持發展為了人民、發展成果由人民共享的理念，積極回饋社會，重視海外履責，不斷增強全社會獲得感，共赴可持續發展的未來。

2017年採取的措施

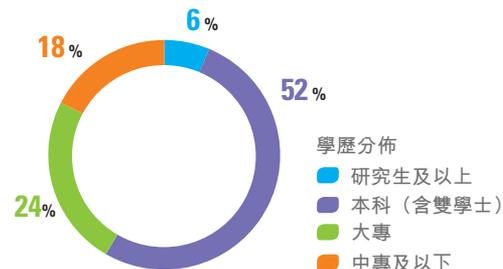
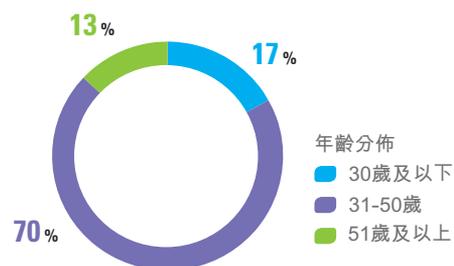
- 落地實施全面激勵體系，員工職級晉升率11%，薪檔晉升率23%，重大疾病團體保險簽約率達到92%。
- 建設戰略人才隊伍，產生專家人才195人，骨幹人才1492人，新銳人才2758人。
- 建設人才社區和人才管理平台，設立人才孵化基金。
- 開辦11期領導力研修班，58期高端技術培訓，176項專業技能提升培訓，開發線上線下課程84門。
- 完善聯繫員工群眾閉環受理機制，深入開展「總經理在線」活動。
- 開展援助西藏和定點扶貧工作，啟動援藏項目52個，撥付資金0.6億元，努力縮小地區發展差距；針對殘障人士、老年群體和未成年人開展特色服務。
- 強化海外履責，重視海外合規運營、發展本地用工和採購，開展責任投資，熱心海外公益。

2018年將採取的行動

- 重點提升實體營業、呼叫中心、裝維、直銷四支隊伍用工效率，進一步加強用工規範管理。
- 建立健全統一的培訓管理質量評估體系，推進重點群體及戰略人才培訓計劃落地實施。
- 統籌激勵資源，實施全面激勵，着力提升員工獲得感。
- 資源分配向劃小單元小CEO、戰略人才、績優人員傾斜，體現多勞多得；兼顧公平，重點關注低收入人員。
- 完善三級職代會制度，推動各級總經理在線溝通，建立企務公開發佈會制度。
- 探索建立利益共享、風險共擔的股權激勵機制。
- 着力提升定點扶貧地區的「造血」能力，關愛特殊人群通信服務需求。
- 促進海外機構踐行社會責任，推動全球可持續發展。

關愛員工成長

員工是企業創新發展的力量源泉，公司以混改為契機，以市場化為核心，推進人力資源市場化體系機制建設，堅定維護員工基本權益，積極為員工創造安全、廣闊、有愛的成長空間，不斷創造條件提升員工的認同感和自豪感，共同推進幸福和諧聯通建設。



從業人員(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(%)	離職率(%)
267590	10689	1.48 : 1	8.44	6.89	1.94

維護員工基本權益

嚴格依法用工

- 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，在自願選擇基礎上為員工建立企業年金保障，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／陪产假後的員工回到工作和保留工作的比例為100%。
- 注重保障人權，尊重個人隱私，在招聘、晉升過程中，嚴格禁止對員工有任何關於年齡、民族、性別等方面的歧視行為，嚴禁使用童工和強制勞動。建立員工權益保障機制、暢通員工申訴渠道。
- 公司嚴格履行《勞動法》、《勞動合同法》和《勞務派遣暫行規定》等有關勞動用工及員工權益保護的法律法規，持續推進公司用工優化及規範管理，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。

權益保障制度

- 建立集體合同、勞動爭議調解工作檔案管理制度，規範各級公司集體合同簽訂、履行、爭議調解機制、調解隊伍組建、受理員工投訴、處理勞動爭議及接待來信來訪等管理工作。
- 建立工會與人力資源部門的聯動工作機制，宣貫落實全面激勵新政策，兼顧各項措施的激勵作用與保障廣大員工基本權利的普惠性。重點關注涉及勞動報酬、休息休假、勞動安全衛生、保險福利、職工培訓以及勞動紀律等直接涉及員工切身利益的各项政策。

保障員工健康安全

中國聯通高度重視安全生產，認真貫徹落實《中華人民共和國安全生產法》等安全生產相關法律法規，強化安全生產責任制，推進預案和應急處置管理與生產經營深度結合，加強應急演練，提升應對能力，防患於未然。開展全系統安全生產大檢查，樹立全員安全意識。開展「身邊隱患隨手拍」活動，排查隱患風險，進行安全隱患整改工作，為企業營造安全生產的良好環境。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。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。

安全生產培訓次數 **37** 次 安全生產培訓覆蓋率 **100** %

重視員工培訓發展

完善晉升激勵體系

中國聯通持續健全人工成本資源配置機制，傾斜創新業務領域，落地實施全面激勵體系，提升員工獲得感。

- 持續推進晉升激勵體系常態化運營，2017年全集團實現員工職級晉升率11%，薪檔晉升率23%；
- 深入開展戰略人才隊伍建設工作，遴選產生專家人才195人，骨幹人才1492人，新銳人才2758人；
- 持續強化人才使用效能，建設「人才社區」和人才管理平台，設立人才專項孵化基金，「人才社區」總用戶達到6.2萬人，積分達213.6萬分，上線34個眾包項目。

全集團員工職級晉升率 **11** %，薪檔晉升率 **23** %

遴選專家人才 **195** 人，骨幹人才 **1,492** 人，新銳人才 **2,758** 人

持續開展教育培訓工作

中國聯通基於企業文化制定員工核心能力標準，培育員工終身學習精神，不斷提高專業素養和創新能力。

建立全面立體的培訓管理體系。針對不同群體能力要求，搭建集團統一管理、分工明確的培訓體系，建立基於總部管理部門、管理序列(領導力)、專業序列、創新人才、綜合網格(小CEO)、新員工等六大重點群體的專屬培訓計劃。

開展分級分類的多樣化培訓活動。聚焦領導力提升，面向省分副總經理、地市級分公司總經理、縣級分公司總經理及重點專業線負責人、後備管理人才等，組織實施11期領導力研修班，累計參訓人員700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43餘人次。聚焦專業線關鍵人群，有序開展各專業線業務主管與技術骨幹176項的專業技能提升培訓，累計21000餘人次參訓。面向IT戰略人才及核心網、客戶響應和網絡安全三個專業運維高級技術人才開展58期高端技術培訓。



在2017年第一期高管研修班學員座談上，王曉初董事長提出，要不忘初心，砥礪前行，做一名「忠誠、乾淨、擔當」的好幹部。

山東聯通針對新入職員工設計了為期一年的遞進式培養計劃——「新員工的四堂課」，通過詳細、科學、環環相扣的培訓，使新員工快速完成蛻變，拓寬職業發展道路。

推進課程內容開發和培訓方式創新。圍繞物聯網、大數據、雲計算、行業應用、流量後向經營、能力開放六大創新型業務，自主開發62門網絡課程和47套配套試題，學習人次達455萬。新開發17門小CEO綜合管理課程，制定智慧家庭工程師培訓認證體系建設指導意見，部份省公司展開輪訓。開發引進26門領導力電子課程，開發線上線下各類專業課程84門，舉辦36次課程推廣活動。完善網絡學習體系，網絡課程2279門，手機「沃學堂」微課程3753門，學習人次突破1500萬，總學習時長超過1300萬小時。

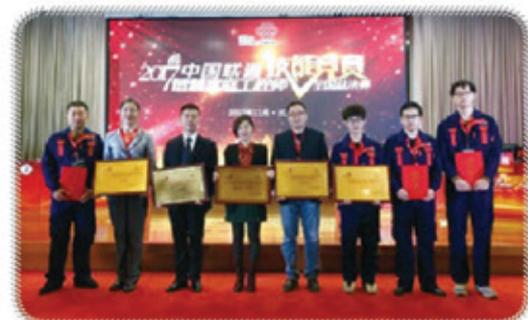
北京聯通打造「UV微信輔助教學平台」，具備「微課」在線學習、學習效果檢驗、學員入職測評、員工問卷調查及團隊建設等功能，通過U視角、V課程、精彩+三個主題模式展示，為員工自主參與多樣化學習提供了新的方式，加速知識型員工隊伍培養。

重慶聯通客服呼叫中心推出微信教學新模式，利用微信群進行在線課程培訓，解決了輪班員工難以同時培訓的問題，將員工碎片化時間有效整合，員工參與度達到90%以上，取得了良好的學習效果。

持續開展員工技能競賽。2017年，中國聯通組織開展營業員營銷技能大賽、智慧家庭工程師技能競賽、評標專家大賽等各類競賽，13.12萬名員工參加選拔，有力鍛煉了「技術上做專家、服務上做顧問、營銷上做能手」的專業化隊伍。



中國聯通營業員營銷技能競賽



中國聯通智慧家庭工程師技能競賽

福建聯通歷時半年開展「沃·匠心杯」技能競賽，參賽人數達到4000餘人，是歷年來參賽人數最多、涉及工種最全、規模最大的一次競賽。競賽項目突出崗位練兵、實戰實用，實現了以賽促訓，以賽促學的目的，有效提高一線人員處理常規性問題和突發性事件能力。

推動員工參與管理

中國聯通將職工視為企業發展的命運共同體，重視員工參與企業經營管理活動，充分保障廣大職工的知情權、參與權和監督權，不斷增強員工對企業的認同感和歸屬感。

健全民主管理制度。探索建立「職工代表大會制度」、「總經理在線活動」與「企務公開發佈會制度」三位一體的中國聯通企業民主管理運行模式。重新修訂《中國聯通職工代表大會實施辦法》和《中國聯通廠務公開民主管理實施辦法》。制定《中國聯合網絡通信集團有限公司職工代表大會專門委員會工作制度》，形成辦理職工代表提案和員工合理訴求受理閉環機制。



集團工會審議會議草案和候選人建議名單

河南開封聯通舉辦「我來出點子，做好主人翁」員工建言獻策主題活動，成立「建言獻策」活動領導小組，共徵集平台、管理、專業類建議283條。

建立互聯網化建言獻策平台。中國聯通研發適用於各級公司、各專業線的「員工建言獻策平台」多租戶模式，開展省級、地市級「總經理在線」活動19次，員工提問2065條，直接答覆1136條。

集團公司舉行「總經理在線」活動，同時在線員工3000人左右，峰值達3933人，共收到639位員工的提問和留言，陸益民總經理現場針對55個熱點問題做出回覆。作為公司民主管理的主要形式之一，該活動暢通了員工建言獻策的渠道，有助於凝聚員工的智慧和力量，共同構建企業和諧大家庭，推動中國聯通持續健康發展。



陸益民總經理回應員工提問

關心關愛員工生活

企業的持續、健康發展有賴於員工的無私奉獻和辛勤付出，中國聯通十分重視對員工的人文關懷，想員工所想，急員工所難，多措並舉，解決員工的後顧之憂。

完善的員工服務體系

中國聯通建立服務員工清單制度，切實了解員工需求，精心設計服務員工產品，精準提供服務。廣泛開展員工生日關愛、子女升學關愛、員工及親屬生病關愛，以及暑期班、托幼班、哺乳室、孕婦專用車位等服務，持續開展多種形式的送溫暖活動，全方位服務員工。

吉林聯通堅持「服務員工、關愛員工」的人文宗旨，精心籌備暑期職工子女托管班。在輔導孩子完成假期作業的同時，開設豐富多彩的教學課程和文化體育活動，以及富有特色的專業輔導，每天中午還為孩子們準備特色美食，贏得了廣大職工的歡迎和好評，70餘名員工子女參加托管班。

江蘇江陰聯通創建「愛心母嬰室」，配置沙發、電冰箱、微波爐、空氣淨化器等設施，為哺乳期女員工營造了一個私密、乾淨、舒適、安全的休息環境，加強了女職工「四期」保護，切實解決了女職工最關心、最直接、最現實的問題，得到了廣大員工的一致好評。

豐富多彩的文娛活動

中國聯通積極開展各種形式的文藝創作、展演、匯演、書法、攝影、朗誦會、單項體育賽事和綜合體育運動會等各種文化體育活動，通過建立各類興趣小組，開展豐富多彩的各類活動，滿足員工日益增長的精神文化生活的需求。



中國聯通舉辦了2017年職工羽毛球比賽，組織代表隊參加中國通信體協舉辦的全國通信行業職工羽毛球比賽，並取得了參賽歷史最好成績，展現了聯通員工團結奮進、勇於拼搏的精神風貌。

中國聯通2017年職工羽毛球比賽(北方賽區)現場



▲ 長沙聯通歡樂「鬧」元宵

▼ 江西聯通舉辦
員工乒乓球賽



◀ 西藏聯通冬季趣味運
動會

▼ 北京聯通員工
舞出聯通風采



▲ 浙江聯通首屆職工
運動會



▲ 黑龍江聯通氣
排球賽收官之
戰



▲ 廣州聯通首屆
職工運動會



▲ 阜新聯通職工文化節



◀ 雲南聯通紅歌獻禮十九
大

無微不至的心理幫扶

中國聯通關愛員工心理健康，通過加強EAP專員、心理輔導員隊伍建設，開展EAP宣傳等工作，幫助員工舒緩心理壓力，以更加積極平和的狀態投入到生活工作中，不斷提升員工的幸福感。

- 開展駐場心理諮詢體驗活動，組織12次線上微課輔導，舉辦EAP專員、心理輔導員培訓，以及EAP企業服務培訓。
- 加強EAP網絡自助平台系統建設，匯聚心健宣傳、在線諮詢、在線測試、在線互動、E-Learning教學等功能，為員工提供各類心健服務信息216條。
- 開展員工心理健康測評，了解員工心理健康水平以及對心理服務的需求。

湖南長沙聯通舉辦心理諮詢師培訓班，吸引25名員工參加，進一步推動EAP員工心理幫扶工作深入開展。長沙聯通被列入長沙市「員工關懷行動」首家試點單位。

遼寧阜新聯通舉辦「放飛心靈、擁抱快樂——做自己最好的心理師」幸福講堂，幫助員工正確對待情緒壓力，快樂工作，建立健康的工作心態，幫助員工獲得陽光正能量。70餘名員工參加了心理疏導活動。

情真意切的送溫暖活動

中國聯通深入開展「送溫暖」活動，建立起以大病救助為主要形式的員工互助醫療、重大疾病保險制度等幫扶救助機制，受到員工普遍歡迎，重大疾病保險簽約率達到92%。2017年發派送溫暖經費2838萬元，發放勞模慰問金97萬元。

困難員工幫扶
投入 **937** 萬元

慰問資金
投入 **2,838** 萬元

回饋社會期待

作為負責任的大型央企，中國聯通十分重視社會民生問題，積極運用自身的專業和技術優勢投身於社會公益，大力開展定點扶貧、公益捐贈、扶危濟困、志願服務等活動，助力民生改善，傳遞愛心，促進公司與社會共享和諧發展。

深入推進精準扶貧

中國聯通認真貫徹落實中央扶貧攻堅決策部署，紮實推進扶貧援藏工作。完善組織機構，健全扶貧決策、日常管理和落地執行的三級管理體系。集團公司設立定點扶貧工作領導小組和定點扶貧工作辦公室，相關省分公司設立省公司定點扶貧工作辦公室，選派掛職幹部赴定點扶貧縣落實幫扶任務，全面推進定點扶貧工作。中國聯通定點扶貧工作得到了當地省委、省政府的充分肯定，先後兩次被河北省委、省政府授予「中直單位定點扶貧工作先進集體」稱號。



王曉初董事長調研河北沽源、康保縣的定點扶貧工作



陸益民總經理調研貴州省冊亨縣的定點扶貧工作



2017年12月，工信部部長苗圩一行到河南洛寧縣調研信息扶貧工作，在聽取了洛陽聯通總經理的工作匯報後，

深入到貧困戶趙改春家中進行慰問，了解他家的通信使用情況，趙改春非常自豪地向苗圩部長說：「我家用的是聯通公司的光纖寬帶，看電視也是用的IPTV，而且全家用的都是聯通的騰訊大王卡，感謝黨和政府還有聯通，讓我們過上了好生活！」

海南聯通建立「三級」管理機制，探索精準扶貧新模式，通過「產業幫扶」、「美麗鄉村」等活動，助力全域旅遊，打響扶貧攻堅戰。全年開展幫扶活動400多人次，帶領107人脫貧。

廣西聯通與廣東聯通聯合打造的全國首個駐村「第一書記」創富電商平台在南寧上線運營，幫助6000多名駐村第一書記解決農副產品銷售難題，助推廣西精準扶貧事業持續發展，營造了可持續的「互聯網+精準扶貧」產業生態圈。

新疆聯通堅持「社會穩定和長治久安」總目標，認真開展「訪惠聚」工作，高標準落實「1+2+5」八項任務。聚焦「建強基層組織」、「做好群眾工作」等重點工作，組建74個「訪惠聚」工作隊，下沉818名幹部專項幫扶，累計投入費用近1億元，得到自治區黨委的高度認可。

積極開展對外捐贈

公司遵循量力而行、權責清晰、誠實守信的捐贈原則，持續回報社會。

對外捐贈

1,265.1 萬元

公益性捐贈

808.49 萬元

捐贈項目	金額(萬元)
向定點扶貧地區捐贈(扶貧)	854.67
向文化體育事業捐贈	196.36
向教育事業捐贈(助學)	57.05
其他公益救濟和公共福利事業捐贈	30.07
向受災地區捐贈	20.17
向社會公共設施建設捐贈	17.65
其他定點援助地區	11.8
向醫療衛生事業捐贈	7.89
向殘疾人事業捐贈(助殘)	2.95
援助西藏地區(援藏)	2.66
向環境保護事業捐贈	0.2
向企業慈善基金會捐贈	0.2
其他捐贈	63.43
合計	1265.1

2017年中國聯通對外捐贈情況統計表

寧夏聯通開展「關愛環衛工人，共建美麗寧夏」活動，積極認領「微心願」，伸出捐助之手，關愛環衛工人。公司共計捐贈近60萬元，向3327名環衛工人贈送話費近40萬元。公司善舉得到寧夏自治區諸多政府部門的高度評價和讚譽。

愛心幫扶弱勢群體

中國聯通作為一個有愛心的企業，通過專項愛心服務、智慧應用、員工捐款捐物等多種形式，對殘障人士、老年群體、未成年人等弱勢群體給予了高度關懷，推出特色產品與服務，使他們方便、實惠地享受通信服務。

關心殘疾人

為促進殘疾人事業發展，深入開展「量體裁衣」式的殘疾人服務，推動殘疾人事務治理現代化和信息化建設，四川聯通以「智慧量服」系統為載體，以「互聯網+」信息技術推動殘疾人事業的科學創新發展。截至2017年底，全省「智慧量服」項目用戶數接近5萬。

寧夏聯通面向社區殘疾人，開展聯通關愛殘疾人活動，通過心理疏導、網絡知識小講堂、流量使用竅門等講解，紮實推進聯通關愛殘疾人志願服務建設，營造聯通真誠、貼心為民服務的社會氛圍。

關懷老年人

山東聯通針對老年客戶使用智能手機新需求，推出「一對一」優質服務，設立流動服務崗、老年座席、便民服務箱，推出一批「大屏幕、大容量、大流量、待機長」精品手機，派出優秀營業員協助老年人導入通信錄，下載應用軟件，學會網上看新聞、刷微信、健身監控、娛樂視頻、語音短信等實用技巧。



江蘇蘇州聯通為幫助老年人踏上智慧生活快車，與蘇州市老年大學合作推出智慧生活講堂，同時開設智慧課堂手機直播課程。蘇州聯通在老年大學開辦4個培訓班，舉辦「蘇州智慧生活」微信公益課堂活動40場，輔導老年人超過2000名。

關愛兒童

臨汾紅絲帶學校是全國唯一一所專門收治艾滋病患兒的全日制學校。六一兒童節期間，聯通支付有限公司攜手「中華紅絲帶基金」，開展「為愛分享，善行有『沃』」愛心募捐活動，為臨汾「紅絲帶」學校的孩子們，送去一份暖心的兒童節禮物。此次募捐活動共計收到305件愛心物資，讓「紅絲帶」的孩子們感受到了社會的溫暖。



浙江聯通致力於留守兒童志願服務，建立常態化的幫扶機制，舉辦以「用wo聯通你我，讓愛常伴心間」為主題的多場關愛留守兒童公益活動，超過100名留守兒童受益。同時榮獲2017年浙江省志願服務項目大賽銀獎。

熱心公益志願活動

中國聯通積極鼓勵各部門及所屬企業發揮各自優勢和特長，多層面開展志願服務活動。2017年公司註冊志願者人數達到23998人，開展志願服務活動累計39966人次，為推動社會公益發展貢獻了「聯通正能量」。

註冊志願者
人數達到 **23,998** 人

開展志願服務
活動累計 **39,966** 人次



福建聯通志願者積極參與「青春志願行·溫暖回家路」——中國青年志願者服務春運「暖冬行動」，為廣大旅客提供薑茶、開水、出行指引、售取票服務，用最為樸實的行動送上了一份冬日裡暖心的服務。



新疆聯通持續開展「點滴積關愛，共建沃未來」大型公益活動，呼籲聯通用戶捐積分、獻愛心，為邊遠貧困地區的中小學無償捐贈各類圖書建愛心書屋。截止2017年，全疆256465位聯通客戶參與了愛心積分捐贈，累計捐贈1.61億積分，建成書屋157所，捐贈維、漢、哈等各民族文字圖書17萬餘冊，全疆85000多名各族中小學生從中受益。



6月14日的世界獻血日，廣州聯通組織開展員工無償獻血活動，得廣大員工積極響應，共有97人參加，總獻血量約35000毫升，彰顯了廣州聯通人為社會所獻出的一份愛心。

北京聯通持續開展「溫暖衣冬」活動，共收集捐贈冬衣100件。捐贈衣物由大學生志願者利用假期返鄉轉贈給最需要的人們，送去「北京聯通的溫暖」。

邯鄲聯通積極參與創建全國文明城市志願服務活動，積極組織員工到叢台區北交道崗進行志願服務，用微笑和愛心維護安全、有序、文明、暢通的道路交通環境，為市民安全出行提供保障，為「創建文明城市」貢獻力量。

踐行海外責任

推進海外合規運營

中國聯通國際公司編製《主要風險指引手冊》，發佈香港、緬甸、日本、新加坡、俄羅斯、南非、巴西等合規運營指引手冊，以及美洲、歐洲重點業務合規指引。建立全球一體化的內部控制體系，形成防範廉潔風險的長效機制。嚴格遵守當地法律法規，維護良好的市場秩序。堅決落實入網實名登記有關要求，嚴格執行「一證五號」規定，為跨境通訊保駕護航。

融入海外本地社區

員工本地化

聯通國際積極實行本地化戰略，全球範圍內設有30個分支機構，高度重視發展本地用工，所有員工的招聘與管理都嚴格遵守當地的法律法規，目前員工總人數達到700餘人，為當地創造了更多的就業機會。

採購本地化

公司在網絡、IT產品設備以及綜合類服務項目上的採購，絕大多數來自於經過嚴格篩選的當地供應商。遵守當地法律法規，提倡契約精神，誠信透明經營，進行動態化管理，要求供應商提供綠色環保產品，不斷推動國際公司的本地化採購走向完善、成熟、規範化。

本地公益行動

在海外發展中，中國聯通一直致力於關懷社會、承擔責任、回饋社區、傳播愛心。2017年，公司加強與協康會合作，提高社會對有需要的兒童的關注；開展與愛護動物協會的合作，為保護動物奉獻愛心，使這些慈善公益活動得到了社會廣泛關注，吸引更多人參與到慈善中來，放飛希望，與愛同行。

澳洲聯通通過各種渠道了解當地人文風情，尊重當地風俗文化和商業模式，多次參與當地政府、商會、行業協會舉辦的活動，並成為中國總商會的理事單位和女性高管協會的秘書處成員，積極協助總商會組織與當地企業和慈善團體的溝通與合作。

注重海外責任投資

中國聯通着力踐行國家「一帶一路」倡議，加大世界主要經濟走廊和信息港的國際網絡資源部署。2017年，參與建設互聯亞、非、歐三大洲的「亞非歐1號」海底光纜全程投產，自主建設的「中國緬甸國際陸地光纜」投入試運營，與喀麥隆電信、華為海洋共同簽定「南大西洋國際海底光纜」建設協議，正式啟動港美海纜建設。在建設過程中，高度重視對當地生態環境的保護，所有路由都通過了當地環境管理部門的審批。

