

人力資源管理

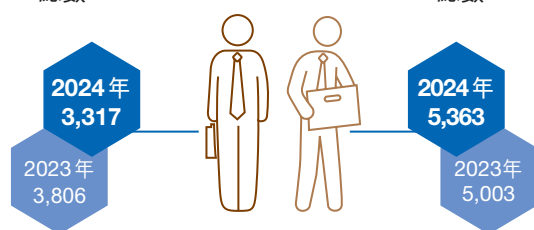


僱傭

本集團截至二零二四年十二月三十一日員工總數約為7.7萬人。公司注重男女員工平等發展，保障並發展女性員工權益。本集團員工主要分佈於中國各地，在東南亞、中東、非洲等世界其他地區亦有分佈。僱傭類型分為合同制、派遣制、非全日制與其他從業。

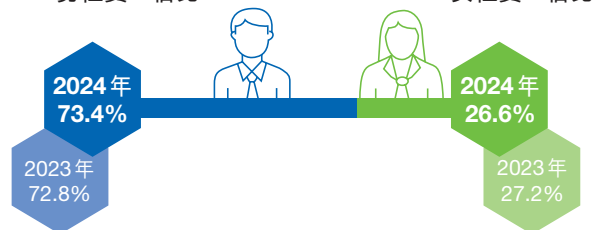
員工總數		2024 76,686	2023 80,372
			
指標名稱		2024年	2023年
按類型			
合同制		74,910	77,998
派遣制		1,613	2,161
非全日制		5	38
其他從業		158	175
按地區			
中國內地		97.1%	96.6%
港澳台及海外		2.9%	3.4%

新入職員工
總數



離職員工
總數

離職員工中
男性員工佔比



離職員工中
女性員工佔比

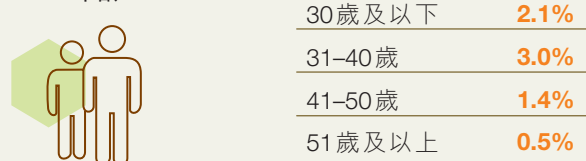
2024年度員工流失率

男性員工



女性員工

年齡



中國境內員工

6.9%



港澳台及海外員工

0.1%

人員結構(合同制+派遣制)

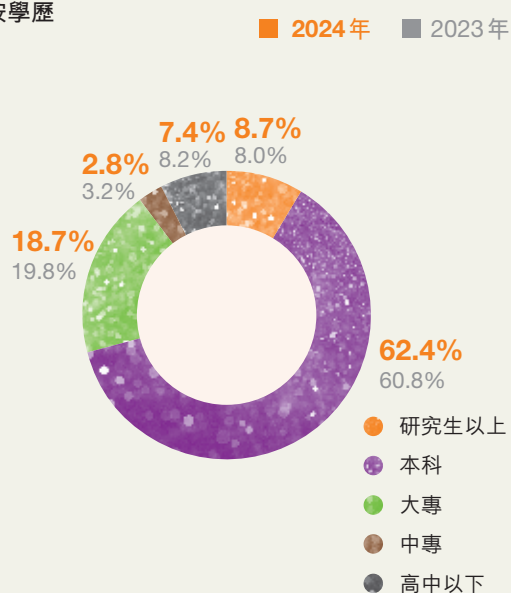
按性別



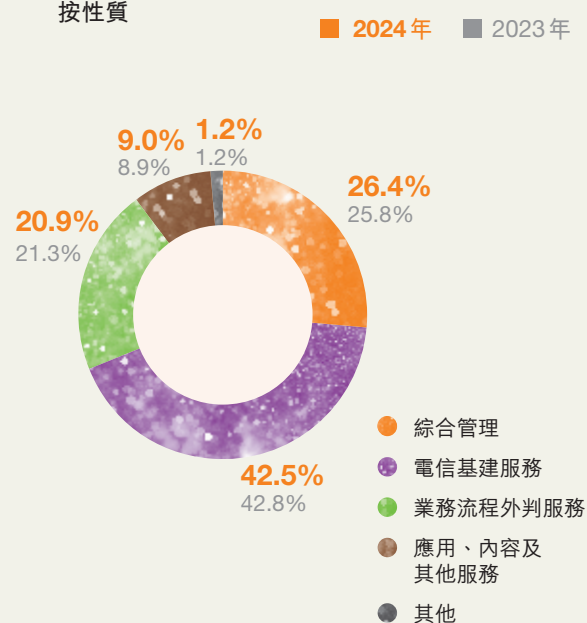
按年齡



按學歷



按性質



合同制



100
100



1.4
1.4



3.3
4.2

擴闊人才儲備

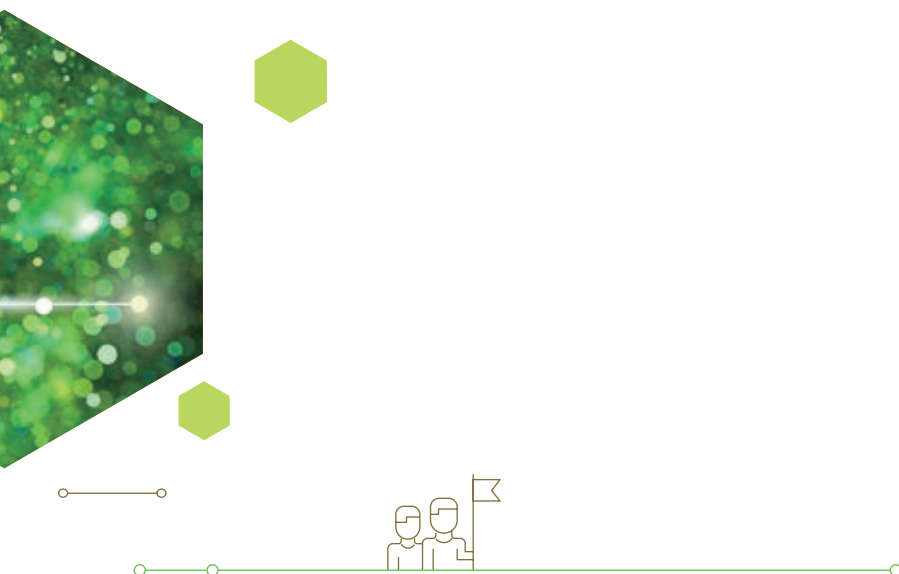
本集團作為國有企業承擔了穩定就業的重要社會職責，每年為社會提供眾多就業崗位，同時結合通信建設項目周期性強、臨時用工需求大的特點，拉動上下游企業在通信線路、設備類工程的施工建設期間，結合實際工作需要，進行靈活招聘，為社會輸出大量就業崗位，在吸納社會人才、解決應屆畢業生就業方面發揮了重要作用。

為進一步完善市場化經營機制要求，深化公司人力資源體制機制創新，本集團二零二四年持續推進人事、勞動、分配三項制度改革，建立以崗位管理為基礎、合同管理為核心的用工機制，聚焦重點業務領域，引進高科技、高技能、高素質人才，實現員工總量可控，隊伍結構不斷優化，流動機制更加有效，整體素質持續提升，勞動生產效率不斷提高。

薪酬與績效考核的管理

本集團視員工為企業的重要資源，重視員工利益保障，按照「業績導向、對內公平、對外具有一定競爭力」的原則，不斷完善與企業價值和個人業績緊密掛鉤的薪酬分配體系，制定實施《中國通服省級公司所屬專業公司、地市公司負責人績效工資指導意見》，堅持薪酬分配向作出突出貢獻的人才和一線關鍵苦髒險累崗位傾斜，支持一流人才創造一流業績獲得一流報酬，促進多勞多得。

本集團重視員工職業發展，為員工提供「管理晉升」與「專業晉升」的職業發展雙通道，實行薪酬、晉升與經驗、能力及業績掛鉤的制度，激發員工積極性。員工晉升遵循公平、公正、公開、透明原則，充分尊重員工的選擇權、知情權、監督權。



本集團積極推進下屬49家科技型企業實施國有科技型企業崗位分紅激勵計劃，促進科技人才的薪酬待遇水平與創新能力、成果貢獻緊密掛鉤，讓員工分享企業發展成果，激發組織和員工活力。本集團嚴格按照國家相關政策，為員工繳納社會保險和住房公積金，並建立企業年金制度，保障員工基本權益。

為深化激勵約束機制改革，建立健全中長期激勵體系，本集團實施股票增值權激勵計劃，推動股東利益、公司利益和激勵對象利益相互協調促進，使關鍵崗位核心骨幹員工的利益與公司經營業績緊密綁定，充分激發骨幹人才內生動力。

本集團每年出台《省級公司負責人業績考核指標體系和計分辦法》，落實公司年度發展目標及工作任務，通過將預算、考核、資源分配緊密結合，充分發揮考核的激勵和導向作用，引導各級單位加大對戰略業務領域的拓展，推動公司價值、能力穩步提升。

本集團總部每年根據不同考核指標印發員工年度績效考核辦法，對各級員工進行年度績效考核，充分發揮績效管理體系的價值導向和戰略執行作用，促進員工提升工作效率，調動員工積極性和創造性。



勞工準則及福利

依法合規用工

本集團一直遵守關於解僱、工作時長及反歧視的法律法規，員工亦享受國家法定假期。本集團嚴格遵守並認真落實《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工會法》等有關勞動用工及員工權益保護的法律法規，依法保障員工的勞動權益、民主權益和精神文化權益。此外，我們遵循國際勞工組織基本公約、聯合國全球契約十項原則、《消除對婦女一切形式歧視公約》及《殘疾人權利公約》等，主動採取措施，推動更高水平的人權保障與勞工權益保護。

- 加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工，確保合同制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險
- 結合崗位任職標準，分類規範勞動合同文本，明確雙方的權利和義務，使勞動關係管理有章可循、有法可依
- 規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險，維護勞務派遣員工權益

多元化與平等機會

本集團提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各類優秀人才，堅持男女平等、同工同酬等用工政策，在員工招聘、晉升過程中，提供平等的就業機會，勞動者不因民族、種族、性別、年齡、地域、婚育狀況、身體條件等而受到歧視，為殘疾人提供適合其個人特點的工作崗位。依法保護員工隱私，實施員工帶薪休假制度。



禁止使用童工

本集團嚴格落實《禁止使用童工規定》的相關要求，對於員工招聘流程實行嚴格管理，明確應聘人員年齡要求，依法禁止使用童工，防止強制用工，二零二四年未發生使用童工和強制用工的情況。

保障民主權益

本集團尊重並支持員工依法加入工會組織等自由，不斷完善工會組織架構，明確責任分工，努力發揮工會組織促進經營發展的作用和價值；不斷拓寬民主管理渠道，持續完善民主管理制度，採取多元化方式保障職工代表參與企業民主管理，鼓勵員工建言獻策，充分保障員工知情權、參與權、表達權、監督權，不斷提升企業民主管理水平及能力，保障民主權益，促進公司健康發展。同時，為進一步推進職工代表大會制度化、規範化建設，發揮職代會發展和諧勞動關係、保障員工民主權利的作用，根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國工會法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《全民所有制工業企業職工代表大會條例》等法律法規，本集團制定《中國通信服務省級公司職工代表大會管理暫行辦法》。

維護女性員工權益

本集團高度關注並重視女性員工關愛工作，努力為女職工群體搭建成長成才的平台，加強女性員工合法權益保護，嚴格落實女性員工「四期」（月經期、孕期、產期、哺乳期）保護，做好「單親媽媽」、家庭困難女性員工關心關愛工作。同時，督促各級企業保障女性員工合法權益，強化女性員工人文關懷和心理疏導。

本集團制定並印發《關於進一步加強中國通服女職工工作的指導意見》，落實《中華人民共和國婦女權益保障法》、《中國婦女發展綱要（2021-2030年）》、《女職工勞動保護特別規定》、《工會女職工委員會工作條例》等法律法規，維護女職工群體利益，健全女職工教育、激勵機制和女性人才、女性領導與管理人員培養選拔體制，完善女職工勞動保護、職業健康、社會保障和幫扶救助機制，分期分批開展「N+1」關心關愛女職工活動，如簽訂一份女職工專項集體合同、新增一項女職工身體健康專項檢查、增購一份女職工安康專項保險、舉辦一場女職工健康專題講座、組建一支女職工文體活動團隊、搭建一個女職工情感交流論壇、建立一套女職工全工作周期關愛制度等，最大限度實現好、維護好、發展好廣大女職工根本利益。

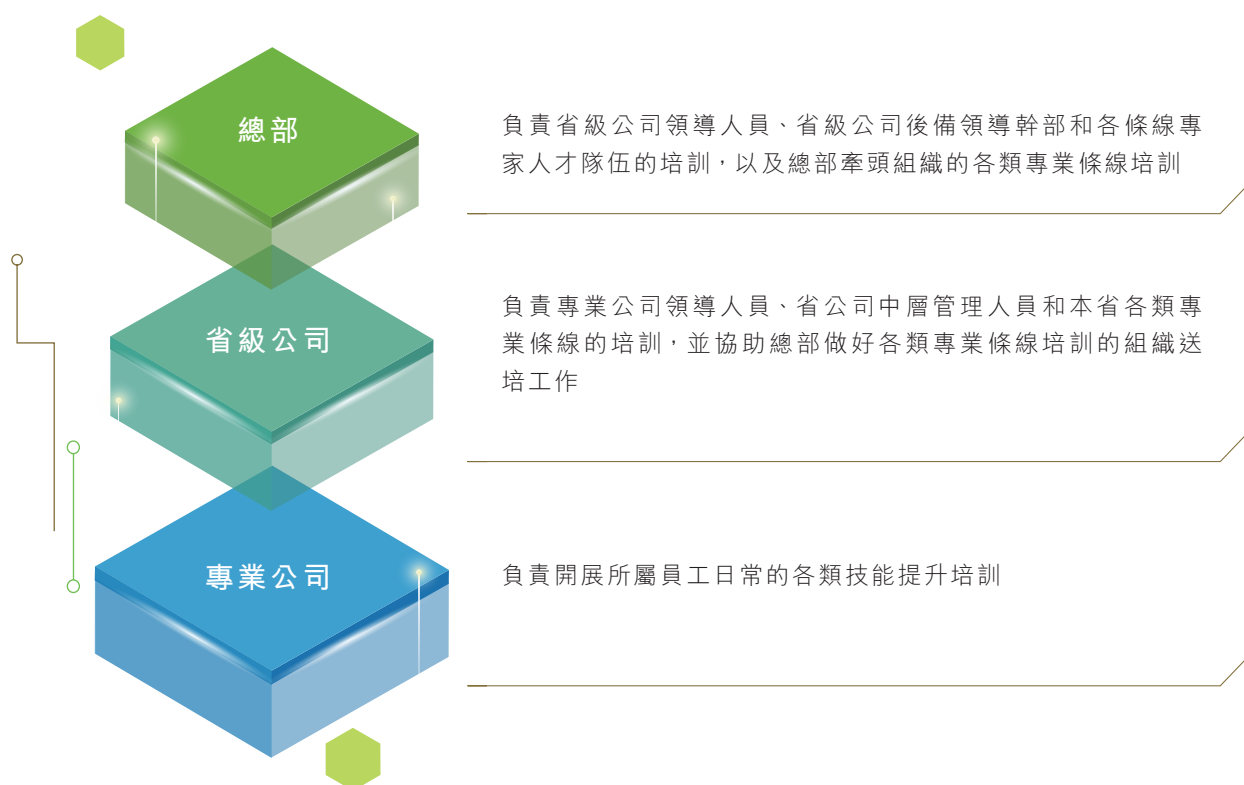
福利體系

本集團福利體系包括企業年金、補充醫療、節日福利、各類補貼、健康體檢、員工餐廳、員工宿舍、帶薪年假以及舒適的辦公環境、合理的工作節奏、豐富的在線學習、多樣的文娛活動等。



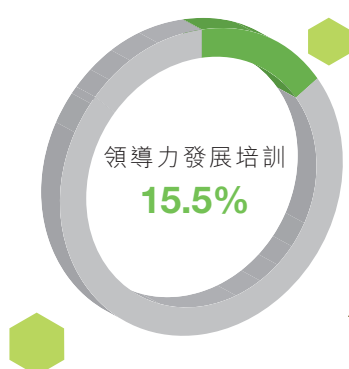
發展與培訓

本集團重視培訓工作，目前已建成總部、省級公司、專業公司三級培訓體系，並致力於發揮公司培訓中心的資源優勢，努力打造分級分類、集約高效的培訓體系，促進建設學習型組織。

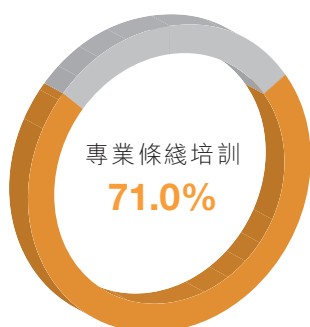


二零二四年，本集團制定印發《中國通信服務2024年培訓計劃》，集約高效利用公司下屬各學院、培訓中心的資源優勢，以公司高質量發展重點任務為牽引，聚焦公司年度重點工作，著力建設領導幹部、專家人才和基層骨幹三支隊伍，統籌打造各類管理能力、專業能力提升訓練營，持續優化培訓管理體系、課程開發體系和在線培訓體系，為支撐公司創新轉型提供人才支持和能力保障。

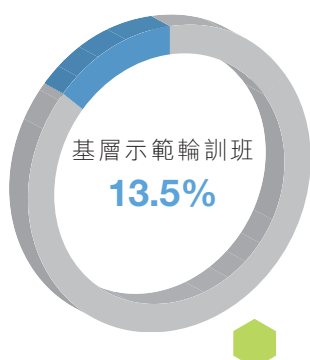
為滿足員工線上學習的需求，打通了所有員工在網上大學參與培訓學習的渠道，該平台提供線上課程、直播講座、互動研討等多樣化學習途徑，為新入職員工提供全面的職業啟蒙，幫助他們快速融入工作環境；為專業技術人員和管理人員提供前沿的專業知識和管理理念，助力他們持續提升專業技能與管理能力，從容應對複雜多變的市場挑戰。



以新時代下本集團的主航道和新挑戰為背景，面向公司高質量發展要求，致力於推動各省後備領導幹部認知升級、知識重構、思維再造，打造「企業家型一把手」和「技術領軍人才」雙引擎後備領導幹部隊伍。



以打造高質量人才生態為抓手，以擴寬視野、提升能力為目標，以各類訓練營和行動學習為載體，以訓代戰、訓戰結合，著力培養各條線專業骨幹人才隊伍。



關注一線核心骨幹員工的能力提升和發展要求，舉辦面向一線員工的關鍵技術與行業應用、項目管理、市場營銷等各類綜合能力和專業技能培訓班，打造具有核心競爭力和凝聚力的一線員工隊伍。



中國通服中青年幹部培訓班

本集團舉辦「中國通服中青年幹部培訓班」，邀請行業資深專家，通過行業研究、U型思考、測評解讀等課程，結合無領導小組面試、領導力測評、TED演講等活動，全面提升學員行業洞察能力、戰略分析能力，不斷強化自我認知，持續為中國通信服務行業的高質量發展提供堅實的人才和智力支撐。



中國通服財務精英訓練營

中國通服財務精英訓練營順利開營，共55位財務精英參加。本次訓練營緊扣「促發展、提能力、防風險」主題，圍繞企業經營發展和重點工作任務，通過理論教學、專題研討、案例討論、複盤講解、交叉點評、說課評審等多種形式，最終輸出11項課題成果及授課視頻。





「創客先鋒」產品訓練營暨CCS高級技術專家培訓班

本集團舉辦中國通服「創客先鋒」產品訓練營暨CCS高級技術專家培訓班，本集團總部、下屬各省級公司、專業公司線上、線下共750餘人參加。培訓班圍繞賽訓結合、產研銷團隊全賦能、產品全覆蓋、高強度學習交流四項原則，實踐產出從產品規劃、設計研發到銷售推廣的全生命周期「端到端」標準化管理體系。



第六屆「通服工匠」杯數據中心綠色低碳一體化建設與維護技能競賽

本集團舉辦第六屆「通服工匠」杯數據中心綠色低碳一體化建設與維護技能競賽，以「科技創新、綠色低碳」為主題，在弘揚和傳承工匠精神的基礎上，穩步提升中國通服在綠色低碳領域的服務能力。



環境、社會及管治報告

培訓總費用 (人民幣百萬元)



2024年：172
2023年：171

培訓總人次 (人次)



2024年：734,418
2023年：692,353

培訓總時間 (小時)



2024年：15,363,445
2023年：14,338,150

人均培訓費用 (人民幣元/人)



2024年：2,247
2023年：2,122

人均培訓費用 (人民幣元/人次)



2024年：235
2023年：246

人均培訓時間 (小時/人)



2024年：200
2023年：179

人均培訓時間 (小時/人次)



2024年：21
2023年：21

指標名稱	單位	2024年	2023年
培訓項目類型			
安全生產培訓	場次	5,224	4,702
	人次	192,770	199,901
反腐倡廉教育活動	場次	1,965	1,426
	人次	65,316	46,322
經營管理類培訓	場次	2,814	2,256
	人次	52,725	42,587
專業技術類培訓	場次	10,565	13,261
	人次	251,281	232,598
其他類培訓	場次	4,961	5,730
	人次	172,326	170,945
按崗位/性別培訓情況			
高層人員	比率	2.2%	2.2%
中層人員	比率	36.2%	36.2%
普通員工	比率	61.6%	61.6%
男員工	比率	70.5%	73.9%
女員工	比率	29.5%	26.1%
按崗位/性別培訓平均時數			
高層人員	小時/人次	55	56
中層人員	小時/人次	24	25
普通員工	小時/人次	18	16
男員工	小時/人次	20	20
女員工	小時/人次	22	24