

高职学生职业发展 与就业指导

周 薇 主编

南开大学出版社

高职学生职业发展与就业指导

主 编：周 薇

副主编：王秋芳 尹 华

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

高职学生职业发展与就业指导 / 周薇主编. —天津:
南开大学出版社, 2017.8
ISBN 978-7-310-05432-9

I. ①高… II. ①周… III. ①职业选择—高等职业教
育—教材 IV. ①G717.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 174865 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人:刘立松

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

*

唐山新苑印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

260×185 毫米 16 开本 16.875 印张 418 千字

定价:39.80 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

前 言

大学生涯正是人生最重要的阶段，职业发展也是大学生最重要的话题之一。有关大学生的各类就业调查表明，绝大多数在校学生都有获得学校专业化职业指导的迫切愿望。如今，随着社会经济的快速发展，高等教育的日益大众化以及高校招生规模的不断扩大，大学在校生和毕业生的数量都在逐年增长，大学生就业难已经成为了一个不容忽视的社会问题。大学生就业难问题的出现与社会经济的发展有一定的关系，但和大学生自身的就业观念有着更为直接的关系。有一些大学毕业生依然抱着天之骄子的心态，因而在就业时好高骛远，脱离社会需要而无法顺利就业；也有一些大学毕业生因缺乏必要的自信而在就业时饥不择食；还有一些大学毕业生因缺乏对自己、社会和职业的正确认识而盲目地迎合就业岗位的需要，从而导致高离职率的出现。

为了加强高校大学生的职业规划辅导和教育，帮助大学生更好地进行职业发展规划，我们组织教师编写了这本《高职学生职业发展与就业指导》。

本教材共分为三个模块，模块一为职业生涯规划篇，包括认识高职教育，传承校企文化；了解职业生涯，成就个人发展和规划大学生活，创造美好明天三章内容。模块二为职业素质篇，包括职业素质概述；职业理想与职业道德；大学生职业心态；大学生职业沟通；大学生团队合作能力；大学生职业形象；大学生时间管理和大学生创新能力八章内容。模块三为就业指导篇，包括大学生就业形势与政策；就业信息收集与自荐材料制作；大学生面试技巧；大学生创业和大学生就业权益保护及毕业派遣与档案管理五章内容。全书逻辑清晰，结构鲜明，语言通俗易懂，并穿插有案例、案例分析、拓展阅读、思考与练习等板块，具有全面性、科学性、系统性和实用性的特点。

本书在编写的过程中得到了各大通信运营商和服务商的大力支持，通过企业调研，共同探讨，教材内容上结合企业实际，使学生的就业能够更加贴近企业实际需求。

本书由四川邮电职业技术学院周薇担任主编，王秋芳、尹华担任副主编，在编写的过程中得到了诸多同行的帮助，同时参考了许多专家学者的研究成果，在此一并表示衷心的感谢。但由于时间仓促，编者水平有限，书中难免会有失误、错误或不当之处，恳请广大专家学者和读者不吝指正，以便本书日后的修订与完善。

目 录

模块一：职业生涯规划篇	1
第一章 认识高职教育，传承企业文化	3
第一节 高职教育概述	3
第二节 邮电通信企业文化	8
第二章 了解职业生涯，成就个人发展	20
第一节 认识职业生涯	20
第二节 如何设计自己的职业生涯	37
第三章 规划大学生活，创造美好明天	58
第一节 企业的用人标准和要求	58
第二节 如何规划自己的大学生活	65
模块二：职业素质篇	75
第四章 职业素质概述	77
第一节 素质与职业素质	77
第二节 职业素质的特征	79
第三节 职业素质的构成	80
第五章 职业理想与职业道德	89
第一节 职业理想	89
第二节 职业道德	92
第六章 大学生职业心态	98
第一节 心态——“态度决定一切”	98
第二节 成功路上的职业心态	101
第三节 求职中的心态问题	106
第四节 就业心态的调适	109
第七章 大学生职业沟通	114
第一节 沟通概述	114
第二节 沟通技巧	120
第八章 大学生团队合作能力	127
第一节 团队合作概述	127
第二节 大学生团队合作能力现状	128
第三节 为什么对大学生强调团队合作	131
第四节 如何提升团队合作能力	133

第九章 大学生职业形象	141
第一节 职业形象概述	141
第二节 个人职业形象规范	143
第三节 基本职场礼仪	147
第十章 大学生时间管理	151
第一节 时间管理概述	151
第二节 大学生时间管理存在的问题	153
第三节 时间管理的主要方法	155
第十一章 大学生创新能力	160
第一节 认识创新	160
第二节 探索创新类型	161
第三节 提升创新能力	163
模块三：就业指导篇	169
第十二章 大学生就业形势与政策	171
第一节 大学生当前就业形势	171
第二节 大学生就业政策	176
第十三章 就业信息收集与自荐材料制作	182
第一节 就业信息收集与处理	182
第二节 自荐材料的制作	188
第十四章 大学生面试技巧	203
第一节 面试概述	203
第二节 面试的基本模式和分类	209
第三节 面试注意事项与技巧	215
第十五章 大学生创业	230
第一节 创业概述	230
第二节 大学生创业的意义	236
第三节 大学生创业环境和市场分析	237
第四节 大学生创业素质	241
第五节 如何做好创业计划	244
第十六章 大学生就业权益保护及毕业派遣与档案管理	247
第一节 大学生就业过程中的权益保护	247
第二节 国家关于大学毕业派遣的相关规定	259
第三节 大学生毕业档案、户口管理	260
参考文献	263

模块一：职业生涯规划篇

第一章 认识高职教育，传承校企文化

【导读】

高等职业教育既是高等教育，又是职业教育。作为高职院校的学生，面对的是不同于普通高等教育的教育教学环境和目标，为使刚刚入学的新生尽快适应，规划好自己的大学生活。本章除了介绍高职教育外，还贴近邮电通信行业阐述了邮电通信企业文化，又以四川邮电职业技术学院为例阐述了高职院校的校园文化，以便使刚刚入学的大学生能够根据高等职业教育的特点调整身心，科学地确立自己的成长目标。

第一节 高职教育概述

我国的高等职业教育从 1999 年才开始成规模地发展，十几年间已经有了很大的进展。近年来，高等职业教育发展很快，办学规模迅速扩大，办学水平不断提高，办学特色日趋明显，社会影响力和社会评价显著提高，业已成为全国教育发展的重点。中国高等职业教育以其独特的发展和不可替代的位置获得了社会普遍的关注。目前，全国高职院校在校生人数已近 1000 万，高等职业教育已成为我国高等教育的“半壁江山”。据有关方面对各类高等院校的统计，独立设置的高职高专院校毕业生初次就业率仅次于“985”院校。进入高职院校学习的学生，应首先对高职教育的性质和特点等问题有一些了解。

一、高等职业教育的性质和特点

（一）高等职业教育的性质

根据《中华人民共和国高等教育法》第二章第十六条、第十七条之规定，高等学历教育分为专科教育、本科教育和研究生教育。

专科教育的学业标准是，应当使学生掌握本专业必备的基础理论、专门知识，具有从事本专业实际工作的基本技能和初步能力。

专科教育的基本修业年限为二至三年，本科教育的基本修业年限为四至五年，硕士研究生教育的基本修业年限为二至三年，博士研究生教育的基本修业年限为三至六年。非全日制高等学历教育的修业年限应当适当延长。高等学校根据实际需要，报主管的教育行政部门批准，可以对本学校的修业年限做出调整。

根据《中华人民共和国职业教育法》第二章第十三条、第十四条的规定，职业学校教育分为，初等、中等、高等职业学校教育。其中，高等职业学校教育根据条件和条件由高等职

业学校实施，或者由普通高等学校实施。其他学校按照教育行政部门的统筹规划，可以实施同层次的职业学校教育。

由此可见，高等职业教育既是高等教育，又是职业教育。在整个教育系统内，从层次上来划分，高职教育属于高等教育，是高等教育的重要组成部分。与职高、中专、技校等中等职业教育相比较，虽在类型上同属职业教育范畴，但高职教育处于更高的等级和层次，高职毕业生可以适应新技术产业和科技含量更高的职业岗位，具有更强的技术应用能力和创新能力；从类型上来划分，高职教育又属于职业教育，所以，与大家熟悉的传统的普通高等教育相比较，虽在层次上同属高等教育，但高职教育与普通高等教育在性质、类型、培养目标与教学特点等方面有很大的不同，具有高职教育自身的特点。高等职业教育是兼有高等教育和职业教育双重属性的一种新的高等教育类型；高职教育培养的人才，既要达到高等教育的基本要求，又要具有职业教育特点，要面向实际、突出应用性、实践性，毕业生有较强的现场解决实际问题的技术应用能力和创新能力。

（二）高等职业教育的特点

1. 从培养目标看具有职业定向性

高等职业教育培养目标是具有本专业必备的基础理论、专门知识，具有从事本专业实际工作的基本技能和初步能力，能够学习和运用高新技术知识，创新性地解决生产、经营与管理一线需要的实际技术问题。

2. 从专业设置和知识结构看具有对社会需求的适应性、针对性

《中华人民共和国职业教育法》第三章第二十三条规定，“实施职业教育应当实行产教结合，为本地区经济建设服务，与企业密切联系，培养实用人才和熟练劳动者。”这就要求高等职业教育要按照行业领域技术和岗位的实际需要设置专业。专业设置应把握市场的需求、专业的超前、专业的可行三个要素。高等职业教育的课程结构不必追求理论的系统性和完整性，要求把握本专业必要的理论知识、专门知识，它更加强调本专业技能的实用性和所学知识在实际工作中的适用性。无论理论基础还是实操技能都以“必需”“够用”为尺度，以实际运用为重点。教学内容根据特定职业的岗位需求和技能要求，根据用人单位对所需人才的能力和知识结构的要求来确定，突出实用性。注重培养学生的合作能力、自我调节能力、独立思维能力、创新能力、科研成果转化能力及分析解决问题的能力，即围绕职业岗位，培养能解决职业岗位实际问题的实操能力，同时注重培养学生对职业岗位变动的良好适应性。

3. 从师资看强调建设一支高素质的“双师型”和专兼结合的教师队伍

师资队伍是提高高等职业教育办学水平和质量的关键。与普通高校相比较，从事高等职业教育的教师，应具有更为全面的知识储备，较高的专业技术应用能力和组织管理能力，较强的社会活动能力和知识创新能力；既要成为本专业的教授，又要成为本专业的工程师、经济师、会计师等。教师要定期到企事业单位的生产和管理第一线，去学习和掌握在线生产技术，了解在线设备，不断更新知识，丰富实践经验，提高教学水平。

高等职业教育的教师，还应是专兼职结合、比例合理的一支高等教育教师队伍。高职院校的教师，除了高职院校本身的在职专任教师以外，还应有一定比例的从行业、企事业单位聘请的管理骨干、技术专家担任兼职教师、名誉教授、客座教授等。总之，高等职业教育的师资队伍应该是一支学术水平高、教学水平高、实际工作能力强、结构合理、在行业领域内具有较高专业覆盖面的“双师型”专兼职教师队伍。

4. 从毕业生看实行的是学历证书和职业资格证书“双证”教育

《中华人民共和国职业教育法》第一章第八条规定,“实施职业教育应当根据实际需要,同国家制定的职业分类和职业等级标准相适应,实行学历证书、培训证书和职业资格证书制度。”因此,高等职业教育的学生在获得毕业证书的同时,还要求按照国家制定的职业分类和职业等级标准获得相应的职业资格证书。职业资格证书作为高职院校毕业生就业的凭证,可以使毕业生适应劳动力市场就业需求,拓宽就业门路,提高竞争力。实行职业资格证书制度,有利于提高大学生的职业素质和职业技能,为高职院校大学毕业生自主择业和用人单位择优用人提供客观公正的职业技能凭证。

二、职业教育的现状及前景

(一) 专业设置迅速适应职业结构和产业结构的变化

当今社会,经济建设飞速发展,新兴产业、行业随时都会应运而生,使得社会对人才的需求不断变化。高校是培养人才的基地,专业的设置要经过预测,适度超前,紧贴社会需求,掌握办学的主动权。同时以社会需求量比较大的长线专业作为相对稳定的专业,优化专业结构,将课程设置分为基础知识、基本技能训练、专业知识与专业技能训练三部分,形成以模块为主的综合课程,利用分割与组合的方式,由相对稳定的专业派生出新的专业或专业方向,使浮动性与稳定性结合,以适应社会需求的多变。

(二) 实践教学内容贯穿高等职业教育的全过程

高等职业教育的整个过程,强调理论与实践、实施和能力的有机结合,实践教学贯穿教学的全过程。不同的专业根据自身特点合理确定实践教学在整个教学计划中所占的比重。在整个教学实施过程中,理论教学与实践教学穿插进行,在不同的学习阶段对实践提出不同的要求。在主要课程之后,都会安排一些实践活动,使学生能够运用所学的知识,解决某些问题。在每一个教学环节中,随时随地将理论与实践结合讲授,使学生在做中学,在学中做,边学边做,学做合一。

(三) 全方位、多层次面向社会办学,走产业化发展道路

高等职业教育既然要按照市场经济的需要或者说按照产业的需要办学,就要求必须贯彻产学研结合的原则,坚持理论与实践相结合,教育与生产相结合。目前许多高职院校都建立了由企业、学校的专家组成的专业指导委员会,对高职院校的专业设置、教学计划、课程设置、实践环节等进行可行性论证,确定方案,使教学内容更加丰富,更加切合实际需要。同时根据优势互补、共同受益的原则,巩固和建设一批相对稳定、形式多样、效益显著的“教学实训基地”,通过实施“订单式”培养,使学校、企业、社会连成一片,紧紧依靠社会,开放式办学。建立相关产学研合作联盟,走依靠行业、产业办专业,发展专业的道路,使学生在社会、企业的大课堂中锻炼工作能力和专业技能,增强岗位意识和敬业精神,提高科研能力,启发创造性思维,也强化了学生的产品质量意识和市场竞争意识,便于学生职业适应和职业发展。

(四) 国际间的交流与合作势在必行

高等职业教育的定位是服务于地方经济,不同地区经济发展模式、发展重点自然会有所不同,但随着世界经济化时代的到来,高职教育国际化已成为一种趋势。世界各国在高等教

育领域中的合作日益频繁，合作项目已涉及开发研究、互认学分、互派访问学者等各个方面。对于我国的高职教育而言，由于发展模式还不成熟，西方国家已经有比较完善的职业教育模式，可以作为我国发展职业教育的参考。在借鉴的同时要清醒地认识到，一种教育模式的形成是一个国家政治、经济、文化等各方面长期发展积淀而成的，有着浓厚的历史和文化背景。要明确的是我们到底要从中学什么，如何学，如何结合当地的实际来学。

（五）进一步找准定位、办出特色是高职教育的必然选择

对于我国的高等职业院校来说，“定位”有三层含义，其一是培养目标的定位，即培养什么样的人才；其二是办学层次的定位，是专科层次而非本科层次；其三是当地区域性经济中心的定位。前两个定位从目前看，基本上已很明确，关键是第三个定位，如何办出特色并逐步建立起个性化教育模式是所有高职院校在苦苦探索的问题，高职教育是面向区域性经济的，只有找准经济定位，才能知道社会到底需要什么样的人才。

【延伸阅读】

国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）（节选）

1. 大力发展职业教育

发展职业教育是推动经济发展、促进就业、改善民生、解决“三农”问题的重要途径，是缓解劳动力供求结构矛盾的关键环节，必须摆在更加突出的位置。职业教育要面向人人、面向社会，着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。到2020年，形成适应经济发展方式转变和产业结构调整要求、体现终身教育理念、中等和高等职业教育协调发展的现代职业教育体系，满足人民群众接受职业教育的需求，满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。

2. 政府切实履行发展职业教育的职责

把职业教育纳入经济社会发展和产业发展规划，促使职业教育规模、专业设置与经济社会发展需求相适应。统筹中等职业教育与高等职业教育发展。健全多渠道投入机制，加大职业教育投入。

【延伸阅读】

高等职业院校培养质量

1. 就业率：2012届高等职业学校毕业生半年后的就业率为90.4%，比2011届上升0.8个百分点，与2012届本科毕业生91.5%的就业率基本接近。
2. 月收入：2012届高等职业学校毕业生半年后的月收入为2371元，比2011届上升10%。
3. 自主创业比例：在被调查的2012届高等职业学校毕业生中有2.9%的学生自主创业，比2011届上升0.7个百分点；2012届本科毕业生自主创业比率为1.2%。
4. 专业相关度：有64%的2012届理工农医类高职毕业生所从事的工作与专业相关，比2011届上升1个百分点。
5. 母校总体满意度：有83%的2012届高职毕业生表示对母校满意，比2011届上升3个百分点。

（数据来源：麦可思 2011—2012届大学毕业生社会需求与培养质量调查）

【延伸阅读】

部分国家职业教育特点

1. 加拿大职业教育

在加拿大上正规大学的高中毕业生不到 20%，有部分学生高中毕业就直接就业了，另外相当多的一部分则会选择就读职业教育。在加拿大，从职业教育学院毕业的学生更好找工作，薪酬有的甚至比大学毕业生还高。所以，很多大学毕业生找不到工作又回到职业教育学校学习，再找工作机会就会更多了。这与国内一些大学生到技校“回炉再造”有些相似。

职业学校公立、私立的都有。一般的职业教育 2 年左右就能完成，都是学分制，可以根据自己的情况选择课程，什么时候修够本专业的学分，什么时候就能毕业。所以上职业教育的全日制和非全日制的都有，这与我们国内有很大的不同。而且，有些学生上了职业学校，也可以再申请上大学，职业学校和正规大学的一些课程学分可以互认。

目前在加拿大职业教育中比较受欢迎的专业有 IT 网管、美容、木工、电工、会计、文秘、室内设计、汽车喷绘等，学校会根据不同的专业规定文化课程和实践课程各占多少学分。很多专业实行的都是与企业联合办学的模式，像英属哥伦比亚学院(BCIT)有个飞机修理专业，学生实习都会到大的航空公司，就业一般也就安排在实习的公司了，就业前景很好。

在加拿大，职业教育的专业是可以换的，如果你学了一段时间，感觉这个专业并不适合你，你可以申请转学别的专业，一些课程的学分也可以转。转换专业的手续和程序很简单，给学生很大的选择空间。这应该是我国目前职业教育可以积极探索学习的人才培养模式。

2. 新加坡职业教育

新加坡职业教育学院是专门培养职业人才的摇篮，专业设置非常齐全，而且学校就像一个复合型的大工厂，试验设备相当完善，学生在学校就可以把将来要工作的流水线全部接触到、学习到。而且，学院也会给学生安排带薪实习，一般实习期为 2~4 个月。学院本身就是人才加工厂，输出的毕业生可以直接胜任工作岗位。

另外，新加坡的理工学院也比较侧重于职业教育，完全根据市场导向办学，水准相比国内的高职教育来讲要高出很多。新加坡的职业教育很重要的一个特点就是企业老总、政府官员参与到校董事会，这样就会把最新的职业需求情况直接传达给学校，学校就会根据国家整体的人才需求和企业对人才的需求及时调整专业设置。

目前在新加坡，物流、旅游、酒店管理、电子、证券、金融等行业是就业的大热门，也成为学生选择职业教育的首选专业。

3. 新西兰职业教育

新西兰教育体系中最值得骄傲的是中、高等职业教育。新西兰的职业教育有超过一百年的发展历史，很多课程是长期移民或中短期移民短缺课程，而且学制不长，一般 1~2 年可以获得大专学历，毕业生能掌握相应的职业技能。这就意味着他们可以很快就业，并申请移民到新西兰。例如西餐厨师、面点师、机械师、建筑木工、园艺师、设计师、摄影师等都是移民短缺人才。遍布新西兰南北岛的 20 所国立理工学院提供所有相关课程。位于南岛最大城市的基督城理工学院提供一系列工程类技能大专课程，包括土木工程、汽车机械工程、电子工程、电脑工程及计算机辅助设计等。课程采取小班授课，每班不超过 15 人，能达到最好的教学效果。

第二节 邮电通信企业文化

一、中国电信行业发展概述

(一) 1979 至 1993 年：放松价格管制阶段

1979 年之前，我国电信业的基本体制是政府部门直接垄断经营。由于国家对电话资费实施严格管制政策，电信业基本不赢利甚至亏损，电信基础设施及服务短缺成为经济增长的瓶颈之一。

1979 年开始，政府实施电信管理体制改革并放松价格管制，采取对邮电业实行中央和地方双重领导，允许邮电部门征收电话初装费等措施。

1979 年 6 月，国务院批准邮电部的请示，同意向用户收取电话安装费用，用于市内电话建设。

1980 年，经国务院批准，邮电部、财政部、物价总局联合发文，对收取市话初装费的标准和办法做出明确规定。

1988 年 6 月，国务院领导提出通信发展要坚持“统筹规划、条块结合、分层负责、联合建设”的方针，形成了全社会支持通信发展的合力；同年 11 月，国务院确定邮电体制改革“三步走”的方向：第一步是对邮电物资等管理机构完全实现政企分开；第二步是逐步实现邮政、电信专业分别核算，转移职能；第三步是条件成熟时，从上至下实现邮政、电信分营和政企分开。

1990 年，经国务院批准，国家物价局、邮电部联合发文，提出了确定初装费标准的原则，全国指导性标准为 3000 至 5000 元，具体标准由各省区市政府制定。初装费成为支撑电信业持续高速发展的一个重要资金来源。

1993 年 8 月，国家放开经营部分电信业务，向社会放开经营无线寻呼、800 兆赫集群电话、450 兆赫无线移动通信、国内 VSAT 通信、电话信息服务、计算机信息服务、电子信箱、电子数据交换、可视图文等业务。

(二) 1994 至 1997 年：初步导入竞争阶段

1994 年 1 月，经国家经贸委批准，吉通公司成立，被授权建设、运营和管理国家公用经济信息网（即“金桥工程”），与原中国电信的 CHINANET 展开竞争。

1994 年 7 月，当时的电子部联合铁道部、电力部以及广电部成立了中国联通，被赋予打破“老中国电信”垄断地位的重任，但主要还是经营寻呼业务。

1995 年 4 月，电信总局以“中国邮电电信总局”的名义进行企业法人登记，其原有的政府职能转移至邮电部内其他司局，逐步实现了政企职责分开。

1995 年底，联通公司 GSM 移动电话网在北京、上海、广州、深圳等城市开通业务，四年后，联通移动电话用户达到 1874 万户，市场占有率为 22%。

1997 年 10 月，中国电信（香港）有限公司（后更名为中国移动香港有限公司）在纽约和香港挂牌上市。

(三) 1998 至 2009 年: 机构改革和产业重组阶段

1998 年年初, 根据党的十五大精神和国务院的部署, 中国电信业进入了以“政企分开、破除垄断、引入竞争”为主要内容的新的改革进程。

1998 年 3 月, 国家在原邮电部和电子工业部的基础上组建信息产业部。至此, 电信业逐步实现了政企分开。

1999 年 2 月, 信息产业部决定对中国电信进行拆分重组, 将中国电信的寻呼、卫星和移动业务剥离出去, 原中国电信拆分成中国电信、中国移动和中国卫星通信公司 3 个公司, 寻呼业务并入联通公司。

1999 年 4 月, 中国网络通信有限公司成立。

2000 年 9 月, 国务院批准信息产业部关于地方电信管理机构组建方案。到 12 月底, 全国 31 个省区市通信管理局全部组建完毕。

2000 年 12 月, 铁道通信信息有限责任公司成立。至此, 中国电信市场七雄争霸格局初步形成。电信、移动、联通是市场中三个大玩家, 而网通、吉通、铁通则一直扮演着“陪练”的角色。

2001 年 10 月, 中国电信南北拆分的方案出台。拆分重组后形成新的“5+1”格局, 这五大电信巨头包括了中国电信、中国网通、中国移动、中国联通、中国铁通以及中国卫星通信集团公司。

2004 年初, 国务院正式决定, 铁通由铁道部移交国务院国有资产监督管理委员会(国资委)管理, 并更名为中国铁通集团有限公司, 作为国有独资基础电信运营企业独立运作。

2008 年 5 月 24 日, 工业和信息化部、国家发改委、财政部联合发布《关于深化电信体制改革的通告》, 鼓励中国电信收购中国联通 CDMA 网(包括资产和用户), 中国联通与中国网通合并, 中国卫通的基础电信业务并入中国电信, 中国铁通并入中国移动, 国内电信运营商由 6 家变为 3 家。

2008 年 8 月 18 日, 工信部发布《关于同意中国移动通信集团公司开展试商用工作的批复》, 同意中国移动在全国建立 TD 网络并开展试商用。

2008 年 10 月 1 日, 中国电信开始与中国联通进行 C 网交割, 并于 60 天内完成。

2008 年 10 月 15 日, 中国联通与中国网通两公司的红筹公司已宣布正式合并, 新联通公司正式成立, 并公布了新的公司标识。

2008 年 12 月 22 日, 中国电信发布移动业务品牌“天翼”, 189 号段在部分省市投入试商用, 全面转型为全业务运营商。

2008 年 12 月 31 日, 国务院常务会议通过决议, 同意启动 3G 牌照发放工作。同时, 工业和信息化部召开专题会议, 决定按照国务院的部署和要求, 依照法定程序和企业申请的程序, 稳妥做好 TD-SCDMA 和 WCDMA、CDMA2000 三张牌照发放工作。

2009 年 1 月 7 日, 国家工业和信息化部发放 3G 牌照, 其中中国移动获得 TD-SCDMA 牌照, 中国联通和中国电信分别获得 WCDMA 和 CDMA2000 牌照, 标志中国正式进入 3G 时代。

(四) 2010 至今: 电信行业稳定发展阶段

2010 年以来, 中国电信、中国移动、中国联通进入了稳定发展时期。

2012 年 1 月 4 日, 国务院确定三网融合第二批试点地区和城市, 加上 2010 年 6 月 30 日

确定的 12 个首批试点城市，三网融合覆盖了全国 54 个地区和城市。

2012 年 6 月，工信部发布《关于鼓励和引导民间资本进一步进入电信业的实施意见》，鼓励和引导民间资本通过多种方式进入电信业八个重点领域，积极拓宽民间资本的投资渠道和参与范围。

2013 年 12 月 4 日，国家工业和信息化部发放 4G 牌照。其中中国移动推出全新商务品牌“和”，中国联通、中国电信分别沿用各自原商务品牌“沃”和“天翼”，标志中国正式进入 4G 时代。

根据工信部运行监测协调局的统计数据，2014 年电信业务收入完成 11541.1 亿元，按可比口径测算同比增长 3.6%，电信业务总量完成 18149.5 亿元，同比增长 16.1%。

固定资产投资方面，2014 年，全行业固定资产投资规模完成 3992.6 亿元，同比增长 6.3%，达到自 2009 年以来投资水平最高点。从投资的类别来看，2014 年，移动投资稳占电信投资的重点，完成投资 1618.5 亿元，同比增长 20.2%，占全部投资比重的 40.5%；传输投资比重逐步加大，其中，传输投资完成 967 亿元，同比增长 1.6%，占比达到 24.2%；互联网及数据通信投资完成 398.6 亿元，占比达到 10%。

随着国家“宽带中国”战略、促进“信息消费”、推进 4G 运营等一系列政策的深入实施，以及大数据、云计算、物联网等新业务新技术的普及应用，我国电信产业面临更为广阔的发展空间。但另一方面，随着移动互联网和大数据时代的到来，电信运营商面临更加复杂的产业环境，OTT 业务在打破运营商增值业务体系后，又进一步冲击了短信、话音等电信运营商的传统通信业务，同时，移动业务转售的开放及政府和企业信息化建设的深化，促使行业内竞争向产业间竞争方向转移，电信行业竞争进一步加剧，电信运营商经营压力日益加大。在此背景下，电信运营商越发重视网络能力、营销能力和管理能力的提升，通过经营创新建立差异化竞争优势，通过网络和服务质量提升改善客户感知和品牌形象，通过管理变革增强运营能力和效率等手段成为各电信运营商提升核心竞争力的决策共识。而加大信息系统投入，加快电子化销售、渠道、客服、结算和大 ERP 等集中管理系统上线，为实施运营和管理的改革创新举措奠定坚实基础。

二、邮电通信企业文化

（一）中国电信

1. 企业标识（见图 1-1）



图 1-1 中国电信企业标识

2. 企业介绍

中国电信集团公司（简称“中国电信”）成立于 2000 年 5 月 17 日，注册资本 2204 亿元人民币，资产规模超过 6000 亿元人民币，年收入规模超过 3300 亿元人民币。中国电信是中

国三大主导电信运营商之一, 连续多年入选《财富》杂志“世界 500 强企业”。作为综合信息服务提供商, 中国电信为客户提供包括宽带互联网接入、移动通信、信息化应用及固定电话等产品在内的综合化信息解决方案。

中国电信控股“中国电信股份有限公司”和“中国通信服务股份有限公司”两大上市公司, 形成了主业和辅业的双股份运营架构, 中国电信股份有限公司(股票代码 HK.00728、NYSE.CHA)于 2002 年在香港和纽约上市, 中国通信服务股份有限公司(股票代码 HK.00552)于 2006 年在香港上市。

中国电信在国内的 31 个省(自治区、直辖市)以及欧美、亚太等区域的主要国家均设有分支机构, 拥有全球规模最大、技术领先的宽带互联网络和移动通信网络, 具备为全球客户提供跨地域、全业务的综合信息服务能力和客户服务渠道体系。中国电信旗下拥有“天翼领航”“天翼 e 家”“天翼飞 Young”等著名客户品牌, 以及“号码百事通”“翼支付”等多个知名产品品牌。中国电信拥有庞大的客户资源, 截至 2012 年底, 宽带互联网接入用户规模超过 1 亿户, 移动用户规模约 1.6 亿户, 固定电话用户规模约 1.7 亿户。

中国电信在保持自身健康发展的同时, 积极履行社会责任, 自觉把企业运营融入经济、社会和环境的可持续发展之中, 促进社会的和谐与进步。大力推进“宽带中国·光网城市”建设, 持续扩大城镇地区光纤覆盖范围, 着力打造国家级的“信息高速公路”; 并在农村地区因地制宜建设宽带网络, 努力缩小城乡之间的“数字鸿沟”, 彰显国家信息化建设主力军风范; 注重环境保护, 秉承“低碳电信、绿色发展”的理念, 大力推进节能技术改造和移动基站共建共享, 为社会节能减排贡献自己的一份力量; 面对突发的地震、洪水等自然灾害, 总是全力以赴、以最快的速度抢先恢复灾区通信, 为抢险救灾提供有力保障, 充分显示了中国电信的社会责任意识; 热心社会公益事业, 关心弱势群体, 捐款捐物、扶危济困, 促进了社会的和谐发展。

3. 企业文化

企业使命: 让客户尽情享受信息新生活。

战略目标: 做世界综合信息服务提供商。

核心价值观: 全面创新, 求真务实, 以人为本, 共创价值。

经营理念: 追求企业价值与客户价值共同成长。

服务理念: 用户至上, 用心服务。

(二) 中国移动

1. 企业标识(见图 1-2)



图 1-2 中国移动企业标识

2. 企业介绍

中国移动通信集团公司(简称“中国移动”)于 2000 年 4 月 20 日成立, 注册资本 518 亿元人民币, 资产规模超过万亿元人民币, 拥有全球第一的网络和客户规模。