

**东软集团股份有限公司**  
**2012 年度社会责任报告**

股票代码：600718

**Neusoft 东软**

## 目录

报告概述.....	3
董事长致辞.....	4
一、关于东软.....	5
1、公司概况.....	5
2、愿景与使命.....	5
3、创造可持续发展.....	5
4、社会责任观.....	5
5、社会责任体系.....	6
6、利益相关方.....	6
7、社会认可.....	6
二、东软之于社会.....	8
1、以软件技术为核心，促进社会可持续发展.....	8
2、注重依法规范运作，持续提升法律意识.....	9
3、倡导生态和谐理念，打造低碳绿色环境.....	10
4、注重实用人才培养，造就优秀 IT 人才.....	10
5、投身援助和社会公益，持续回报社会.....	11
三、东软之于客户.....	12
1、加强品牌与市场策划，携手客户实现共赢.....	12
2、强化信息安全管理，保障客户信息安全.....	12
3、加强公司采购管理，发展双赢的供应链体系.....	13
4、强化产品质量与服务，提升客户满意度.....	13
5、加大有效研发投入，积极推动技术创新.....	14
6、积极利用知识产权，保护技术创新成果.....	15
四、东软之于股东.....	16
1、完善公司治理结构，持续推动规范化运作.....	16
2、提升信息披露水平，维护公司股东权益.....	16
3、维护股东沟通渠道，加强公司透明度.....	17
4、坚持可持续性发展，给予股东合理回报.....	17
五、东软之于员工.....	18
1、落实薪酬改善计划，切实保障员工利益.....	18
2、构造网状生涯路线，促进员工能力发展.....	18
3、营造良好工作氛围，形成和谐企业文化.....	19
4、关注员工身心健康，定制健康管理服务.....	20
六、每股社会贡献值.....	21
七、展望未来.....	22
意见反馈表.....	23

## 报告概述

**重要提示：**本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

### 1、报告范围

除非有特殊说明，本报告以东软集团股份有限公司（以下简称“东软”或“公司”）为主体，涵盖境内外的分公司、子公司。报告主要描述东软 2012 年面向社会、客户、股东、员工等利益相关方的社会责任实践与绩效。

本报告所述 2012 年为 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

### 2、报告编制原则

本报告为东软对外发布的第五份社会责任报告。

本报告参照中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》，同时满足《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》的相关要求，结合东软的实际情况编写而成。

### 3、报告数据说明

本报告中的财务数据来自公司按照企业会计准则编制并经立信会计师事务所（特殊普通合伙）审计的 2012 年度财务报告。其他数据来自公司统计。

本报告中所涉及货币金额除特别说明外，均以人民币作为计量币种。

### 4、报告发布形式

本报告以中文形式发布。如您希望进一步了解公司可持续发展与企业社会责任理念、战略及相关实践方面的更多信息，请登陆公司网站（<http://www.neusoft.com>）查阅。

### 5、联系方式

东软集团股份有限公司 董事会办公室

地址：沈阳市浑南新区新秀街 2 号 东软软件园

电话：(86 24) 8366 2115

传真：(86 24) 2378 3375

Email: [investor@neusoft.com](mailto:investor@neusoft.com)

## 董事长致辞

2012 年是东软步入新征程的元年，我们继续在创新和转型的路上，积极探索新的商业模式，卓越改善公司运营管理，进一步提升公司品牌形象，国内和国际业务获得持续稳步增长。所有这些成绩的取得，得益于股东和投资者对公司的信任和支持，以及全体员工的努力和贡献，这是我们的荣幸，也是激励我们未来发展的动力！

当前，信息技术发展的突飞猛进，不断颠覆我们原来的想象，移动互联网构造了一个新的市场，衍生出新的消费，人们的生活方式发生了前所未有的变化，软件成为了日用品，软件和信息技术正在影响和创造着新的学习、生活和思维模式，在也改变我们的经济和文化，改变着整个社会。任何技术，无论有多高的水平，多大的投入，都将以“为客户带来的价值”来定价。行业的边界变得模糊，跨行业的融合将使商业盈利模式从简单的价值表达，变成多方价值的传递与转移。技术、商业模式、应用环境、跨越行业的知识与业务的交融将产生十分复杂的、多彩的发展机会和空间。

这样的时代也将预示着，我们创造的企业每一次新生命的持续时间变得越来越短，这需要我们在每一次新生命开始的同时就要创造下一次生命，创新将会成为常态，创新就是创造无数个可以接力的新生命。因此，创新和转型将成为东软未来持续很长时间的主题和行动，创新将是支撑我们不断生长和强大的基本要素，也是我们为客户创造持续价值的一种承诺。

我们所理解的创新是超越技术的创新。创新是一个可持续的过程，是一个由技术环境、客户体验以及社会变革的需求共同构成的生态系统。我们生存于一个变革的时代，我们致力于提供信息技术驱动的服务来满足社会变革的需求，推动社会的可持续发展，为个人和社会创造价值。

过去的 21 年里，东软正是通过技术、管理、人才乃至商业模式等多方面的持续改善和不断创新，不仅自身业务实现了突破与发展，同时也推动了国民经济基础设施和重要民生领域的信息化水平不断提高。作为一家有社会责任感的公司，我们与客户、行业和社会实现了共同成长。

期待这样的创新与可持续发展的过程，伴随东软走过三十年、五十年、一百年。期待着我们的投资者、股东和所有员工，一同见证东软的每一次新生命，迎接每一次的新成长。

东软集团股份有限公司  
董事长：刘积仁  
二〇一三年三月二十七日

## 一、关于东软

### 1、公司概况

东软集团股份有限公司于 1996 年上市，是中国第一家上市的软件企业，是中国最大的 IT 解决方案与服务供应商。公司是中国第一家通过 CMM5 和 CMMI5 级认证的软件企业，也是中国第一家通过 PCMM Level15 评估的企业。目前，公司拥有员工 22,403 人，在中国建立了 6 个软件研发基地，8 个区域总部，16 个软件开发与技术支持中心，在 40 多个城市建立营销与服务网络。

公司以软件技术为核心，通过软件与服务的结合，软件与制造的结合，技术与行业管理能力的结合，提供行业解决方案、产品工程解决方案及相关软件产品、平台及服务。公司充分发挥资源和技术的整合优势，不断推动业务持续健康发展。目前，公司拥有 134 个业务方向，578 种解决方案及产品，拥有上万家客户，业务覆盖电信、电力、能源、金融、政府以及制造业与商贸流通业、医疗、教育、交通等行业，市场延伸至日本、美国、欧洲、中东等多个国家和地区。

### 2、愿景与使命

#### (1) 东软愿景

成为最受社会、客户、股东、员工尊敬的公司。

#### (2) 东软使命

通过组织与过程的持续改进，领导力与员工竞争力发展，联盟和开放式创新，使东软成为全球优秀的 IT 解决方案与服务供应商。

### 3、创造可持续发展

#### (1) 开放式创新

对于东软而言，开放式创新代表了不断寻找东软持续高速发展的技术与商业模式，以寻求业务创新；代表了通过联盟与合作的创新来获得更多的资源和更快的成长，以参与到全球产业分工和竞合中。为此，公司对内建立公司级、事业部的两级研发体系，对外与合作伙伴共建能力中心。公司实施解决方案高效性策略 NeuSA™，重点关注系统化的复用、知识的分享与经验的传承以及员工技能的不断提升，通过 TCOE (Technical Community of Excellence) 计划来推动持续改进，不断提升核心竞争能力。

#### (2) 卓越运营

东软通过多年的管理积淀，构建了以客户为中心的组织架构、以目标为导向的战略执行体系、追求卓越的商务流程、创造持续价值的客户管理体系、规模化分布式的开发与交付体系、复用导向的知识资产管理，以及共赢合作伙伴联盟等持续提升的运营管理体系与流程，以不断满足需求和优化服务质量，从而实现与客户共同成长和可持续发展。

#### (3) 人力资源发展

东软通过多项人力资源策略的实施，形成了充满激情、智慧、专业、高度关注客户并极富协作精神的员工队伍，以支撑客户与公司业务的高速发展。

### 4、社会责任观

公司对社会责任有着深刻的理解，公司认为，社会责任与良好的企业公民形象意味

着：尊重、负责、诚信与法律遵从以及与社会、环境的和谐共生与可持续发展，其涵义是：

## （1）尊重、负责、诚信与法律遵从

尊重员工，为他们竞争能力的提升和快乐工作而投资。关注客户的需求，不断地为客户创造价值。追求公司经营结果的改进，为投资者带来长期良好的回报。

诚信是东软生存与可持续发展的基础，公司要以高标准的道德规范、法律标准以及公司治理原则来要求自己，承担社会责任，并得到社会的尊重。

## （2）和谐共生与可持续发展

关注社会弱势群体，积极投身社会公益事业，履行企业社会责任。保护环境，绿色发展，构建共赢的产业生态系统，追求企业成长与社会的和谐和可持续发展。

## 5、社会责任体系

公司坚持实施可持续发展战略，积极履行社会责任，关注利益相关方的利益，形成由管理层、各部门及员工全员参与的社会责任体系，致力于成为最受社会、客户、股东、员工尊敬的公司。

公司董事会及其下属专业委员会对社会责任战略进行决策和管理，公司建立了公司治理、信息披露、投资者关系、对外投资等方面的一系列内部规章制度，构建了多层次、多角度的社会责任管理与实施监督体系，由管理层制定具体的社会责任行动与实施方案，并组织各相关部门、分公司、子公司共同推进公司社会责任的履行。

公司建立了社会责任工作的内部通报及对外披露体系。对内，各项社会责任工作情况由相关部门以邮件、内刊等方式，按月或按季度进行内部通报和宣传；对外，由董事会办公室协调组织社会责任报告的编制，并建立与利益相关方的沟通渠道，将与利益相关方的沟通结果反馈给董事会，不断改善和提高公司履行社会责任的能力和绩效。

## 6、利益相关方

公司始终重视公司发展与各利益相关方的相互作用和影响，不断完善沟通机制，谋求与利益相关方的共同发展。2012年，公司认真履行作为企业公民应当承担的社会责任，维护公司客户、股东、员工、社区环境等利益相关方的共同利益，未发生对社会、环境等方面产生重大不利影响的事件。

（1）东软之于社会，表现为有社会责任感，遵纪守法，保护环境，追求企业成长与社会发展的和谐；

（2）东软之于客户，表现为尊重和满足客户的需求，通过创新、过程改进、员工的发展，不断地为客户创造价值；

（3）东软之于股东，表现为不断追求公司经营结果的改进，为投资者带来长期良好的回报；

（4）东软之于员工，表现为尊重员工，为他们竞争能力的提升和健康快乐工作而投资，并为他们的贡献给予合理的回报。

## 7、社会认可

- 2012年4月，公司入围“2012年中国绿色公司百强榜单”。
- 2012年6月，公司获得中国软件和信息服务业十年企业奖。
- 2012年7月，公司第六次入围IAOP“全球外包100强”和“最领先的中国公司”。
- 2012年8月，公司第八次入围《Global Services》杂志评选的“全球服务100”。



强”。

- 2012年9月,公司荣登波士顿咨询公司评选的“BCG中国50强全球挑战者榜单”。
- 2012年9月,公司入选《环球企业家》杂志评选的“2012最具竞争力中国公司”。
- 2012年9月,公司入选《中国企业家》杂志评选的“2012年度中国新兴跨国公司50强”。
- 2012年10月,在Teleos和The KNOW Network联合发起的评选中,公司荣获“2012年亚洲最受赏识的知识型企业(MAKE)”奖项,在知识型产品、服务及解决方案等领域的发展获得认可。
- 2012年10月,公司荣登罗兰贝格评选的“2012最具全球竞争力中国公司”20强榜单。
- 2012年12月,在以“开启生态文明的新时代”为主题的2012首届中国上市公司环境责任调查展望论坛上,东软荣获“中国上市公司环境责任百佳企业奖”。
- 2012年12月,在第五届“第一财经·中国企业社会责任榜”的评选中,东软成功入选“2012第一财经·中国企业社会责任榜单”并荣获优秀实践奖。

## 二、东软之于社会

——表现为有社会责任感，以产品和服务的创新推动社会的可持续发展，遵纪守法，保护环境，追求企业成长与社会发展的和谐

### 1、以软件技术为核心，促进社会可持续发展

公司以软件技术为核心，提供创新的信息技术驱动的服务，满足社会变革的需求。通过软件与服务相结合，软件与制造相结合，提供行业解决方案、产品工程解决方案以及相关软件产品、平台及服务。

#### (1) 通过不断的创新实践，推动中国社会的智慧与可持续发展

作为中国领先的 IT 解决方案与服务提供商，东软在中国市场过去 20 年的变革与发展中获得了高速的成长的机会，同时也以创新推动了中国社会的信息化发展。可以说，过去 20 年是东软与中国社会共同成长的 20 年。

在中国市场，东软面向 20 多个基础设施和国计民生行业提供安全、可靠、高质量、易扩展的行业解决方案与服务，目前涉及的行业包括电信、电力、金融、政府（社会保障、财政、税务、公共安全、国土资源、海洋、质量监督检验检疫、工商、知识产权等）以及制造业与商贸流通业、医疗卫生、教育、交通等。

2012 年，东软围绕国家和人民最为关注的“医食住行”等问题，全面推出以“民生幸福、政府高效、环境美丽、产业创新、区域升级”为价值取向的智慧云城市战略，为提高整个城市的经济、社会、文化、环境等方面的核心竞争力，为百姓打造更加智能、便捷、和谐的社会环境，时刻践行作为软件和信息服务领军企业的社会责任。

在智慧医疗方面，东软以“健康云”为核心，综合运用物联网、云计算等先进技术，突破传统医疗服务的时空限制，构建患者与医务人员、医疗机构、医疗设备之间高效互动的生态系统。公司创新地采用线上、线下相结合（Online to Offline）的健康管理服务模式，先后与沈阳、洛阳、佛山等 14 个城市建立战略合作关系，通过“健康城市”计划，缓解医疗费用攀升，解决百姓看病难、看病贵的问题，提高整个城市居民的健康水平和幸福指数。

在食品安全方面，东软利用 IT 手段实现对农产品“从田头到餐桌”的全程质量监控，参与建立农产品质量安全体系，为“食品安全”保驾护航。

在环保方面，东软通过信息化手段加强对城市环境的联防联控预测和监控，提升城市对机动车尾气排放的监管能力和环境应急指挥的综合管理能力，为整个城市的水、电、石油等能源管理提供完善的解决方案，全力打造环境宜居、高端智能的产业园区和社区。

在智慧交通方面，东软以人、交通工具、基础设施和环境的和谐发展为目标，在城市交通管理、车联网、轨道交通等多个领域提供整体解决方案，并有效整合交通、天气、餐饮、购物、停车场、加油站等生活信息，使得百姓的出行和生活更加方便、快捷。

与此同时，作为中国新兴高科技产业的领军企业之一，东软在业务不断发展的同时，还带动了区域软件产业的发展，积极推动中国软件产业的成长，贡献于中国经济向可持续发展方向的转型。公司总部位于沈阳市浑南新区，目前沈阳浑南新区已基本形成了以高新技术产业和现代服务业为支撑的产业发展格局，成为具有较强创新能力的国家高新技术产业开发区。2012 年，公司业务规模持续增长，实现营业收入 69.60 亿元，实现净利润（归属于公司普通股股东的净利润）4.56 亿元。



## **(2) 持续推动中国软件产业的国际化发展，积极倡导并塑造中国创新的形象，推动中国企业向全球产业链的更高端移动**

东软作为中国软件企业走向全球市场的领军企业，从创业的最初就是与国际客户合作，在过去的 20 多年中一直致力于拓展全球市场，截至目前已与全球众多优秀的跨国公司建立了战略联盟与合作关系，合作的业务内容从最早期的初级编码与测试，不断向价值链的高端移动，升级到为客户提供整体解决方案和创新产品，从最初单纯的外包提供商成功转型为客户的全球创新伙伴。同时，东软也一直在自主知识产权领域不断探索并取得新的突破。

多年来，东软一直致力于在全球的舞台上塑造中国创新的形象，认为创新是中国经济与社会走向和谐的可持续发展的主要驱动力，中国将在全球创新网络中扮演重要的角色。未来，软件与服务产业的可持续发展不能持续依赖于低成本和人员规模扩张，下一轮的竞争关键在于商业模式的创新。为此，东软加快向知识和创新驱动的企业转型和发展，通过可持续的商业模式创新，为客户和社会创造可持续的价值。

在产品工程解决方案领域，东软面向全球市场提供嵌入式软件系统，目前东软嵌入式软件系统在世界著名的数字家庭产品、移动终端、车载信息产品、IT 产品等设备中运行。东软积极尝试国际业务的商业模式创新，向高附加值的创新业务转型，与重点客户的合作更加深入与紧密，业务实现规模化增长。2012 年，东软将在汽车电子领域多年积累的技术开发经验与在中国市场的本土化优势相结合，拓展了观致汽车有限公司及其他国内汽车厂商业务，开拓了新的市场机遇。2012 年，东软蝉联全球外包专业委员会评选的全球汽车行业最优秀的前五名外包服务提供商。

在自有品牌的产品工程领域，东软提供中国品牌的 CT、磁共振、数字 X 线机、超声、全自动生化分析仪、多参数监护仪、放射治疗设备、核医学成像设备等系列产品，覆盖国内 32 个省、市、自治区，同时在美国、意大利、俄罗斯、巴西、沙特阿拉伯、巴基斯坦以及非洲等全球 60 多个国家和地区实现设备安装。2012 年，公司持续加强研发投入，NeuViz64 层螺旋 CT 于 2012 年 4 月投入市场，是中国自主知识产权的 CT 产品发展的又一里程碑。

## **2、注重依法规范运作，持续提升法律意识**

公司注重依法经营，建立健全了规范的内部运营体系，并在与客户和合作伙伴的业务往来、合作以及企业并购过程中，遵从中国及当地的法律法规和相关规定。作为企业公民，公司认真履行纳税义务，2012 年共上缴税金 52,165 万元，较上年增缴 18,383 万元，同比增长 54.4%。

公司始终将依法规范运作作为公司运行的基本原则。在组织结构上，公司设置了专门的法律部门，在投资、并购、技术研发、信息安全和运营管理等提供专业化的法律支持，控制公司运行风险，维护公司权益。公司连续十一年被评为辽宁省“守合同、重信用”企业。

在企业普法教育方面，公司通过法律简报、案例汇编、法律知识专题讲座、法律沙龙等多种形式进行法律知识的普及和宣传。2012 年，公司对区域负责人进行了企业管理类专项法律知识培训，加强区域负责人规范运作意识和能力。公司邀请境外律师对相关人员进行境外投资并购、全球知识产权策略等领域的专题法律知识培训，以满足公司国际化发展的需要。在员工日常法律知识普及方面，公司就员工关注的热点法律知识重点宣讲，并设律师专场面对面解答员工问题。2012 年，公司共举办专项法律知识培训 12 次，生活法律知识沙龙 3 次，发布法律简报 12 期、案例汇编 6 期，普及员工人数超过

1,300 人。

### 3、倡导生态和谐理念，打造低碳绿色环境

#### (1) 促进节能减排，提升资源利用效率

公司作为 IT 解决方案和服务供应商，在软件开发、生产、测试过程中不产生灰尘、废气、废水、废渣或噪声等污染物，不会对环境造成污染。同时，公司按照“生态、科学、和谐”的理念建设软件园，倡导花园式办公环境，不断提升公司生态绿化水平，目前人均绿化面积约 40 平方米。

公司始终倡导绿色环保理念，并积极推进节能减排和资源的合理利用。自 2008 年起，沈阳园区新建楼宇采用水源热泵作为冬季供暖，避免了排烟、排污、噪音、霉菌污染及水源污染；公司所有新建楼宇改用 T5 节能日光灯，能耗降低 30% 以上。自 2009 年起，通过对硬件升级等办法延长电脑的报废时间，实现资源的循环和有效利用，减少对环境的污染。自 2011 年起，执行《关于在办公楼内禁止吸烟的通知》，努力打造“无烟东软”，创造健康、安全的外部环境。

同时，公司在业务发展的同时，积极关注信息化对于环境保护的积极作用。目前，东软已通过 ISO14001 环境管理体系认证，公司在环境管理方面达到了国际水平，在各过程、产品及活动中的各类污染物控制达到了相关要求。

#### (2) 不断加强和提高对辐射环境的管理

公司重视医疗设备生产过程中的辐射环境管理工作，成立了辐射工作管理小组，制定并执行高于法律法规的辐射环境保护内控标准。公司每年投入资金用于辐射工作环境的改造和日常维护，新建、改建和扩建项目的辐射环境投资比例一般不低于 5%。

公司对放射源使用场所采取封闭管理，设置辐射警示标志，安装与公安 110 报警系统联网的红外报警装置，配备 24 小时闭路监控系统和辐射监测设备，定期进行环境监测、环境评估，按规定完成核废物处理等一系列措施，以保护环境的安全。同时，公司为放射工作人员配备必要的防护用品，每年安排四次辐射剂量检测、一次职业病体检，建立职业健康监护档案，除国家统一的休假外为放射工作人员安排保健休假并发放特殊保健津贴，密切关注员工的职业健康。公司自投产以来，未发生环保违法违规事件，未发生辐射安全事故。

#### (3) 努力打造低碳、环保的工作模式

公司注重打造低碳、绿色、环保的工作模式，不断加快统一信息系统建设，目前内部管理的各类业务流程上实现了工作流程自动化，并不断促进协同办公模式和移动办公自动化，通过电话会议、视频会议、网络会议三种模式的会议解决方案，以及 VoIP 网络电话的部署形成公司统一通讯平台。

为打造多样化的节能、高效运行模式，2012 年，公司实现了统一存储，将存储与虚拟化技术结合，实现了降低运营成本、提高资源利用率、动态调度资源、提高应用兼容性、加速应用部署、提高服务可用性等效果，提升了公司业务连续性管理能力。

### 4、注重实用人才培养，造就优秀 IT 人才

#### (1) 注重员工培养，促进员工能力发展

公司重视人才培养，通过多年在员工培养方面的实践，以及校企合作的探索，积累了丰富的人才培养经验，创新性地提出东软人才培养框架，以项目实践、产品和技术的创新不断提升员工能力，持续进行人才储备，促进员工成长和竞争能力的提高。

为促进员工实现在公司的持续长远的职业生涯发展，公司为员工构造了网状职业发

展路线，并通过职位能力管理、员工技能提升计划、各种培训机会、员工 E-learning 在线学习、内部流动制度、骨干员工发展计划、关键岗位继任计划、领导力发展计划等为员工职业生涯发展提供帮助。

## **(2) 设立“东软”奖学金，鼓励学习与创新**

公司每年出资 12 万元，面向东北大学的信息学院和软件学院，设立“东软集团命名奖学金”，以奖励品学兼优的学生。

公司每年出资 7 万元，赞助东北大学“东软杯”大学生科技节。目前，“东软杯”大学生科技节已成为校园文化活动的知名品牌，营造了良好的校园文化氛围。

## **(3) 积极提供实习岗位，创造社会就业机会**

公司目前已与多家高等院校签署战略合作协议，为在校学生提供多元化的实习岗位，为学生走向职业发展提供方向和知识、技能的储备。2012 年，公司员工总数稳步增长，为社会创造了较多的就业机会，在一定程度上缓解了社会就业压力。

## **5、投身援助和社会公益，持续回报社会**

### **(1) 关注社会弱势群体，积极投身社会公益**

东软多年来坚持回馈社会，保护弱势群体，积极参与社会公益活动，出资援建贫困小学、资助贫困大学生，向受灾地区提供爱心捐助。

2008 年 5 月 12 日，四川汶川发生地震。在抗震救灾过程中，公司以及员工伸出援手，共同投入到救灾赈灾活动中。地震发生后，公司第一时间向在地震中遭受重大损失的都江堰市灾区捐助 200 万元，帮助灾区开展抗震救灾及灾后重建工作。结合灾区的实际需求，公司又向灾区捐助了价值 220 万元的医疗设备。同时，公司的医疗客户服务中心制定了“爱心救灾服务行动方案”，成立了“抗震救灾专用远程会诊中心”，在地震发生后的两个月保障了来自地震灾区的远程会诊。公司因 2008 年对汶川地震灾区的捐助和支持，被辽宁省红十字会授予“辽宁红十字勋章”。2010 年，公司分别向青海玉树地震灾区、甘肃舟曲泥石流灾区捐赠 50 万元，帮助灾区恢复生产生活。2011 年，公司组织员工到辽宁省朝阳县“送健康”，捐赠价值 20 万元的健康体检一体机，并走访十几家当地特困家庭，送去粮油等超过 2 万元的生活必需品。

2012 年，东软爱心志愿者连续 4 年在六一儿童节期间走访沈阳市儿童福利院，慰问残障孤儿，赠送生活必需品，累计捐赠物资 2 万余元。在岫岩县的助学活动中，东软员工为贫困学生捐赠书本、衣物等学习和生活用品，并与当地 21 名贫困学生结成帮扶对子，捐助助学款近万元。

### **(2) 设立爱心基金，对内对外实施援助**

东软爱心基金于 2006 年 8 月由东软工会组织成立，用以援助公司困难员工和社会弱势群体，启动资金 20 万元，后续资金由员工自愿捐助、东软艺术团唱片义卖等多种方式筹集。爱心基金在东软员工的支持下，正在帮助越来越多的人渡过难关。截至 2012 年底，援助内部员工共计 134 人，款项合计 185 万元。其中 2012 年度对内实施援助 15 例，款项合计 26 万元。



### 三、东软之于客户

——表现为尊重和满足客户的需求，通过创新、过程改进、员工的发展，不断地为客户创造价值

#### 1、加强品牌与市场策划，携手客户实现共赢

公司在业务发展中重视与行业客户、政府部门及合作伙伴的沟通，了解客户需求和行业趋势。公司每年至少开展一次公司级客户满意度调查，了解评价质量管理体系与客户预期匹配度，针对客户反馈的问题制定改善措施，不断提高产品、服务的质量及客户满意度。同时，公司积极开展客户交流活动，2012年共策划并邀请行业客户参与各类市场活动共计240场，其中公司级重点活动25场，通过主动策划并参与行业会议和市场活动，加强东软在重点行业的话语权和影响力，支撑公司相关业务的拓展。在与客户保持紧密联系的同时，积极与客户分享东软的创新技术方向、成果及未来构想，将以技术为核心的科技理念传导给客户，更推动了IT技术在中国信息化行业中的广泛应用。

“东软解决方案论坛”以探讨中国信息化建设以及IT应用创新之道为方向，以促进IT技术供应商和行业用户的交流与合作为使命，目前已成为IT业界最具影响力的年度盛会之一。2012年，东软解决方案论坛在江西省南昌市举行，会议以“变革时代的创新”为主题，与应邀参加会议的政府部委、行业协会、经济学家、第三方咨询机构、客户、媒体以及多家IT企业的600余位嘉宾，共同探讨新时代背景下中国软件和信息服务业的创新之道，推动中国软件企业的商业模式创新和技术应用创新，实现软件产业可持续发展的同时，促进社会变革和发展。

公司在与客户积极沟通的过程中高度重视东软的品牌建设。2012年，公司以“创新·转型”为主题，利用社会与经济变革的张力，通过多渠道整合营销方式，形成系统的立体式沟通，以满足公司业务转型、全球跨文化沟通的需要。同时，公司积极参加博鳌亚洲论坛、达沃斯论坛等国际活动，进一步提升了东软品牌在全球市场的影响力。

#### 2、强化信息安全管理，保障客户信息安全

公司注重信息安全管理，于2006年获得国际信息安全标准ISO27001认证，于2012年通过ISO27001认证审核，信息安全体系在国家工信部成功备案。公司建立了完备的信息安全管理体系，内容涵盖人员安全管理、信息资产安全管理、物理与环境安全管理、信息安全风险管理、系统和网络安全管理、信息安全事件管理、信息安全管理体系维护等多个方面。2012年，公司继续完善信息安全管理体系文件，深入细化终端安全管理、系统安全管理等安全域的要求。

公司始终将信息安全管理作为工作的重要一环，建立健全信息安全管理制度的基础上，成立了由公司高级管理人员组成的“信息系统规划与建设委员会”，在各业务单元设置信息安全主管和信息安全专员，主动开展信息安全风险评估活动，积极与客户沟通，落实信息安全管理的工作。2012年，公司利用客户审核及调研等机会，多次认真听取客户关于信息安全管理方面的建议，并认真组织落实，获得客户的高度认可，增强了客户与公司合作的信心。同时，公司通过优秀实践共享、专项培训等方式加强对信息安全主管、信息安全专员以及特殊岗位人员的能力培养。

2012年公司加大信息安全技术防御体系建设力度，重点开展了系统安全、加密、系统加固、监控、风险管理等工作，并加强了病毒及网络攻击的事前预警，提高了对公司

及客户自有信息资产的保护能力，防止信息安全事件对公司系统和网络的危害，确保客户及公司自身的信息安全、公众的个人隐私及资金安全得到保护。

### 3、加强公司采购管理，发展双赢的供应链体系

公司坚持“围绕重点、预防为主”的策略，制定《采购人员行为规范》，对采购人员素质、品质、工作职责等方面进行详细规定。在日常工作中，通过定期学习、宣讲等形式，不断深化反腐倡廉教育，自上而下、系统地开展警示教育。通过部门内部审计、开通举报监督、人员职责清晰划分、不定期内部调查等措施有效规避道德风险，完善采购业务的内部控制体系。

公司采用订单多方比质、比价的流程管理，由采购部、销售部及公司领导共同确定最终供应商，建立公正、公平、规范、廉洁的供应关系。公司在 ISO9000 标准体系下严密跟踪采购执行，实现对产品采购过程的质量监控。对于自有产品的原材料供应商，除进行质量监控外，主要通过组织多部门参与的招标采购方式，以公平、公开、公正的原则选择供应商，并组织多部门进行不定期的供应商现场考察，严格控制采购执行风险。

公司建立了完善的供应商管理考核体系，定期对供应商的供货数量、质量、供货及时率、服务等情况进行评定。以与供应商会晤的形式，向供应商反映意见及建议，促进双方建立更加长期、稳定的合作关系。公司不断学习先进的供应商管理理念，改进和提高供应商管理水平，致力于发展稳定双赢的供应链体系。

### 4、强化产品质量与服务，提升客户满意度

#### (1) 完善运营管理体系

为创造客户价值，实现与客户共同成长和可持续发展，公司通过持续优化内部组织和过程，构建了持续提升的运营管理体系与流程，包括以客户为中心的组织结构，以目标为导向的战略执行体系，持续创造价值的客户管理体系，规模化、全球分布的开发与交付体系，创新与全球化的发展策略，可复用知识资产，卓越的商务流程，共赢合作伙伴联盟等八个方面。

2012 年，公司执行创新与全球化发展策略，以创造客户价值为中心，加强新业务的策划与开拓，推动以创新与服务驱动成长的业务转型，实现公司业务可持续规模化发展。持续构筑顺应全球化与高效率发展方向的组织级服务支撑体系，进一步推进卓越运营改善计划，提升公司整体管理水平和运营效率。

#### (2) 健全质量管理体系

公司基于 ISO9001 质量管理标准，融合 CMMI、A-SPICE、RUP、SCRUM、ITIL、PCMM 等模型、方法的先进理念，以公司商业目标为导向，融合东软的最佳实践，建立了公司级质量体系文件。围绕公司国际化战略和业务发展需求，对质量体系进行持续的升级和完善。为满足公司的业务发展和国际化需求，公司同时建立了全套英文版质量体系文件。

一直以来，公司高度重视对质量管理体系的持续改进和优化。东软先后通过了 DNV、BSI、QAI、CQC 等第三方认证机构的质量体系认证。1998 年，公司通过 ISO9001:1994 质量管理体系认证，成为中国首家通过 ISO 质量管理体系认证的软件企业。2008 年，公司通过 CMMI (V1.2) 5 级评估，成为通过该项评估的第一家中国软件企业。2011 年，东软的车载业务成功地通过 Automotive SPICE 组织成熟度 3 级的外部评估，取得由 KMC 公司颁发的认证证书，使得东软成为中国第一家通过 Automotive SPICE ML3 的企业。2012 年，质量体系在公司内部得到了全面、有效和深入的实施，对产品的质量实行严格控制，力求“通过持续的体系改进，构建高效的过程管理模式，为顾客提供最优的软件与服务”。

在医疗系统行业，公司通过 ISO13485 质量管理体系认证。在 ISO9001 和 ISO13485 质量管理体系的基础上，针对全球医疗产品销售的业务需求，公司先后贯彻实施欧盟、美国、加拿大、巴西等区域的质量体系法规要求，引进零缺陷、精益生产、过程方法等先进的质量管理理念，并向客户承诺交付高质量的医疗设备、解决方案和服务，全面满足客户的需求。2000 年至今，公司多个型号的 CT、磁共振、X 线机、超声产品先后通过了欧盟 CE 认证、美国 FDA 注册，产品出口欧美发达国家。

### **(3) 提高客户服务品质、提升客户满意度**

公司不断完善客户服务体系，并坚持“以客户为中心，打造卓越服务流程，为客户创造价值”的服务理念，力求从产品、市场、服务等各个环节为客户提供快捷、安全、专业的服务，全方位满足客户需求、超越客户期望。目前，公司已在营销、技术、运营管理、人力资源、财务等方面建立了支撑保障平台，面向全球市场建立了 10 个区域中心，以及覆盖 40 多个城市的营销和服务网络。公司开通了 400 热线、服务邮箱等多种便捷的服务渠道，并根据 ISO 标准为客户提供系统、安全、专业化的服务。

东软秉承“为客户创造价值”的经营理念，致力于成为最优秀服务的 IT 解决方案与服务供应商，面向客户力求从产品、市场、服务等各个环节为客户提供快捷、安全、专业的服务，全方位满足客户需求、超越客户期望。公司设立了遍布全国各主要城市的服务与本地化支持机构，为客户与合作伙伴构建了较为完善的售后与支持服务体系。公司持续加强全球化市场布局，不断构筑高效率、高品质的组织级服务支撑体系，同时加强重点区域的资源配备，推进客户服务平台建设，进一步提升实施、交付能力，提高支持服务响应速度，提升客户满意度。

2012 年，公司加快国内外人力资源的布局 and 结构优化，持续构筑面向客户的分布式交付组织建设。加强 400 热线、服务邮箱、网上客户留言等服务渠道和客户服务平台建设，引入 COPC 国际呼叫中心的运营标准，形成了以流程、人员、服务为核心，质量指标和考核相结合的运营管理体系。

公司每年对签单客户进行满意度调查。2012 年，公司扩大客户满意度调查覆盖度，项目涉及东软多个业务方向，客户满意率和关键客户满意率均达到 91%。满意度调查完成后，公司对调查过程中客户反馈的问题以报告形式向相关部门发布，并定期监督和验证改进措施的落实情况。

## **5、加大有效研发投入，积极推动技术创新**

东软将“超越技术”作为公司的经营思想和品牌承诺，以软件技术为核心，始终坚持“开放式创新”战略，对内建立公司级、事业部的两级研发体系，不断寻找可持续高速发展的技术与商业模式；对外通过联盟与合作的创新来获得更多的资源和更快的成长，建立创新卓越方法体系，使创新成为公司文化。

作为一家以软件技术为核心的公司，公司始终坚持“开放式创新”战略，自成立以来，公司重视对研发的投入，每年都将资源投入到面向未来的新业务、新产品、新技术、新方法中去，有力推动了业务创新。

2012 年，公司继续加强对新型医疗体制改革、3G 建设、智能电网、物联网、三网融合的业务规划与研发策划，开展以客户价值为中心的业务创新活动。公司在熙康健康管理服务、汽车信息技术与远程服务、移动互联网智能终端、信息安全等领域的技术积累日益深厚。

针对互联网、移动互联网、物联网领域快速发展所带来的业务变革，公司制定积极的应对策略，主动开展面向大众消费者的垂直互联网服务及传统企业应用在互联网上的



迁移和部署的业务创新。公司深刻地意识到移动互联快速发展正在改变商业的服务模式；社交网络正在变革人们的沟通交流方式；云计算正在改变人们对信息服务的消费模式；大数据驱动更精准的洞察、决策与过程自动化；情景感知创造更丰富的用户体验、更强的客户忠诚度、更好的商业过程。这些新技术融合创新将改变人们的工作、学习和生活方式，也将创造更多的商业机会。为此，公司部署研发下一代应用软件技术融合平台 SaCa (Secure Social Active Connected Cloud with Awareness) 产品家族，包括社区网络应用平台 SaCa. SNAP、多终端应用商店平台 SaCa. AppMart、Web Widget 框架 SaCa. WWF、敏捷云应用支撑平台 SaCa. ACAP、切实推荐平台 SaCa. RealRec、云推送平台 SaCa. CloudPush、基于 HTML5 的移动应用平台 SaCa. MAF、应用交付安全网关 SaCa. ADSG、敏捷云应用管理平台 SaCa. Aclome。东软 SaCa 平台的推出，有力地推动了公司 B2B2C、G2B2C 创新应用的快速构建及基于互联网的多元化商业模式创新。

公司持续深化执行东软解决方案高效性策略 NeuSA™，继续加强业务单元研发与技术发展领导力建设，在内部开展技术架构审计工作，推动公司技术发展战略的有效落实。公司加强软件产品线开发模式的实践，加大领域核心资产的研发投入，通过知识资产复用提升业务线竞争能力和盈利能力。同时重点加强用户体验能力中心的建设，提升以用户为中心的设计能力，构建具有高技术附加值、高客户粘滞度的产品和平台，进而提升公司在相关生态系统中的核心竞争能力。同时，公司继续积极参与国际、国内开放技术标准组织，主导和参与行业标准规范的制定，并通过大力推动软件架构国家重点实验室建设以及与合作伙伴共建能力中心，不断引入前沿技术，利用开放合作增强持续创新能力。围绕公司组织级技术能力发展模型，通过不断推进的一系列技术能力发展工作，使组织的知识管理成熟度也得到了逐年提升。

得益于对研发、技术和知识管理组织体系的持续投入建设，在 Teleos 和 The KNOW Network 联合发起的评选中，公司荣获“2012 年亚洲最受赏识的知识型企业(MAKE)”奖项，在知识型产品、服务及解决方案等领域的发展获得认可。

## 6、积极利用知识产权，保护技术创新成果

公司以软件技术创新为主导，通过自主创新、合作创新，充分发挥公司及合作伙伴的技术优势，建立了“以市场需求为导向，兼顾成本与效率”的高效技术创新体系。在不断发展自有软件产品和平台的过程中，公司在数据库、企业管理、安全管理和技术平台等领域形成了一系列拥有自主知识产权的套装应用软件产品、基础软件平台和细分行业核心业务平台，为公司快速、可靠地构建行业解决方案奠定了基础。

公司积极利用知识产权保护技术创新成果。公司法律部下设知识产权中心，为以知识产权保护技术创新成果提供组织保障。2012 年，公司针对战略型产品推出了发明专利申请专项奖励政策，以进一步推动技术创新。

截至 2012 年末，公司共申请专利 264 件，其中授权专利 135 件；公司登记软件著作权 421 件。这些知识产权的获取，有力地保护了公司的核心技术，对公司保持国内市场领先地位、积极开拓国际市场、打造自身核心竞争力起到了重要的保障和推动作用。

公司严格遵守与客户达成的知识产权协议，注重与客户在知识产权方面建立日常沟通与合作机制，不断提升知识产权管理水平；公司建立了知识产权分析制度，对客户合作开发项目中涉及的第三方知识产权进行前置分析；公司建立了第三方知识产权利用的行为规范，规避来自第三方的知识产权风险；公司定期或不定期地进行知识产权培训，持续提升广大员工的知识产权意识，使员工在尊重他人知识产权的基础上，努力创造自主知识产权。

## 四、东软之于股东

——表现为不断追求公司经营结果的改进，为投资者带来长期良好的回报

### 1、完善公司治理结构，持续推动规范化运作

公司长期致力于法人治理结构的构建和持续完善，严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会、证券交易所有关法律法规的要求，不断完善公司法人治理结构，规范化运作。公司按照《上市公司章程指引》、《上市公司治理准则》等规定修订了公司章程，制订、完善了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《投资者关系管理制度》和《信息披露管理制度》等制度，明确了公司重大事项的决策权限和程序，保障公司决策的科学性和合理性。早在证监会《关于在上市公司建立独立董事制度指导意见》出台前，公司就已经建立了独立董事制度，组建了董事会各专业委员会，促进了公司规范化建设。公司治理结构基本符合《上市公司治理准则》的要求。目前，公司是上海证券交易所“公司治理指数”的成份股。

2012年，公司持续优化和完善公司治理结构，加强公司制度化建设。公司对《公司章程》进行了修订，进一步明确了利润分配政策尤其是现金分红政策。公司制定了《银行间债券市场债务融资工具信息披露事务管理制度》，以规范公司在银行间债券市场发行债务融资工具的信息披露行为，保护投资者合法权益。为进一步加强内部管理，公司根据实际情况分类制定了子公司权限规则，并组织子公司的相关管理人员进行专项培训，积极推动公司治理水平的进一步提高。

公司董事会由九人组成，大多是IT、管理、财务等领域的专业、资深人士，其中包括三位来自日本、欧洲的国际化人才，也包括国内知名学者担任的独立董事，公司外部董事占董事会多数席位。公司通过建立国际化、专业化的董事会，有效推动公司治理结构持续改善，不断创新管理模式和业务模式，加快公司国际化的发展步伐，为公司经营业务的全球化布局、国际并购策略的安全有效实施提供了宝贵的经验和支持。在《董事会》杂志2007年、2010年举办的评选中，公司董事会两次荣获“最佳董事会奖”。2010年，在上海证券交易所主办的“第九届中国公司治理论坛”上，公司荣获“2010年度董事会奖”，获得监管机构对东软在公司治理方面的肯定。2012年，公司积极组织董事、监事、高级管理人员参加证券监管部门组织的各项法律法规、规则制度的学习，树立公司规范化运作的理念，强化自律意识，完善公司治理结构。

### 2、提升信息披露水平，维护公司股东权益

公司一直注重信息披露工作，制定了《信息披露事务管理制度》，明确了各部门的信息披露职责，建立了详尽、规范的信息披露工作规程，并注重发挥董事会及其专业委员会、独立董事的事前审核和全程监督作用，在监事会监督下严格遵照相关规定标准执行，做到真实、准确、完整、及时的披露信息工作，让投资者得以全面了解公司情况，建立对公司发展的信心。

公司不断地努力提升信息披露的质量和水平，根据中国证监会、上海证券交易所的相关要求，不断完善信息披露的制度建设。公司积极组织信息披露相关工作人员参加证券监管部门组织的相关培训，以提高人员的规范运作意识和业务能力，保证公司信息披露的及时、准确、完整，保护投资者的利益。2012年，公司按时在指定的媒体上披露定期报告4次，发布临时公告18次，无补充或更正情况发生。

### 3、维护股东沟通渠道，加强公司透明度

公司一直注重投资者尤其是中小投资者在公司发展中的地位和作用，通过公司主页投资者栏目、投资者咨询电话、投资者邮箱、公司现场接待等多种方式，与投资者保持良好的沟通。2012年，公司在遵照执行《信息披露管理制度》和《投资者关系管理制度》的基础上，进一步加强了投资者关系管理工作方面的实施细则和流程管理，建立投资者现场调研及电话会议调研的详细接待流程，以便根据投资者的来访目的和需求迅速安排接待事宜。

公司设立了投资者关系管理专人专岗，负责公司与投资者、潜在投资者以及资本市场中介机构的关系管理，加强公司与投资者的互动交流。报告期内，公司保持投资者咨询电话在工作日全天畅通，投资者通过电话、网络、邮箱等渠道咨询的问题在24小时内及时回复，为投资者了解公司发展情况提供便利。公司精心准备每一届股东大会，详细介绍公司的经营策略和发展战略，并认真回答投资者的提问，听取他们意见和建议，报告期内，公司组织投资者参加了公司在江西省南昌市举办的2012年东软解决方案论坛，以便投资者能深入了解公司的创新策略和市场策略，并与公司的重要客户进行直接的交流和沟通，取得了良好的效果。2012年，公司现场接待投资者共计74人次，与投资者保持了良好、顺畅的沟通渠道。

### 4、坚持可持续性发展，给予股东合理回报

公司坚持可持续性发展战略，将“超越技术”作为公司的经营思想和品牌承诺。作为一家以软件技术为核心业务的公司，东软通过开放式创新、卓越运营管理、人力资源发展等战略的实施，全面打造公司的核心竞争力，不断地为客户和社会创造新的价值，从而实现技术的价值。

自成立以来，公司规模不断扩大。依据公司2012年度的财务报表，自上市以来的16年间，公司总资产由2.43亿元发展到85.01亿元，增长34倍；净资产由1.88亿元增长到51.19亿元，增长26倍；公司收入由1.05亿元增长至69.60亿元，增长65倍。公司员工总数由482人增长到22,403人，增长了45倍。16年间，公司股东由最初的东北大学、阿尔派，发展至今已拥有包括SAP、INTEL、PHILIPS、东芝、上海宝钢在内的众多国际国内知名企业股东，股本规模由最初的5,500万元增长至目前的12.28亿，市值超过百亿元。

公司根据自身情况和未来发展战略，尽可能将公司发展的成果回馈给股东。自1996年上市至今，公司向投资者分配利润10次，累计分配现金红利7.37亿元，分配红股1.41亿股，转增股本7.57亿股。



## 五、东软之于员工

——表现为尊重员工，为他们竞争能力的提升和健康快乐工作而投资，并为他们的贡献给予合理的回报。

### 1、落实薪酬改善计划，切实保障员工利益

公司按照国家劳动法律法规要求进行员工聘用，在平等、自愿、协商的基础上与员工签订书面劳动合同，依法为员工提供合理薪酬及法定福利。公司在员工聘用、报酬、培训、晋升、解职等事项中，不会从事或支持基于性别、民族、种族、宗教信仰、国籍、政治归属及年龄等之上的歧视，尊重多元文化及宗教信仰。

公司遵循“按劳分配，同工同酬”原则，推行基于岗位价值、员工个人发展和绩效提升的薪酬管理体系。2012年，公司持续进行员工薪酬改善计划，进一步优化员工薪酬外部竞争能力，强化基于职位、绩效和能力的高效激励机制。

公司在提供国家法定福利、假期的基础上，设置新婚贺金、生育贺金及丧葬抚慰问金等福利，还为员工提供了境内与境外意外伤害保险、出行交通工具意外伤害保险、外籍人医疗保险等商业保险，以及福利体检、探亲路途费用报销及探亲路途假等补充福利及假期。

在国家基本养老保险的基础上，公司实施企业年金计划，为员工提供一定程度退休收入保障和补充性养老保险，以保障员工退休后的生活品质。企业年金计划是公司优化人力资源结构的重要手段，有利于稳定员工队伍，吸引、激励高端人才，提高企业竞争力，实现员工对企业的共同发展。

### 2、构造网状生涯路线，促进员工能力发展

公司一直致力于员工的发展和成长，为员工设计了“双通道的职业发展”模式，规划了专业的“职业发展路线图”，让每位员工了解自身横向和纵向的职业发展路径，帮助员工分析和规划在东软的职业发展方向。

公司不断完善公司及部门两级培养体系，还为员工制定了系统的人力资源管理策略，设置面向骨干员工、关键岗位及领导者的各类专项培养计划，为员工提供全面的成长支持、公平的职位晋升和发展空间；通过现场培训、E-learning 在线学习等方式为员工提供培训方案，公司员工每人每年平均培训 30 学时。2012 年，公司组织面授培训共计 260 项次，培训覆盖 14,139 人次，培训学时为 166,669 小时；E-Learning 在线培训覆盖 56,190 人次，可在线学习课程 352 门，涵盖技术、销售、自我提升及公司制度等多个领域。

#### (1) 新员工始业教育

新人培养依托“智于心，乐于行”新人成长计划，通过新人始业教育、导师制、社团融入等活动，作用于员工的心智、行为关键点的建立及转变。通过理论课与体验式结合的培养方式，帮助员工自我认知、快速完成角色转变，提高个人职业素养、建立对目标与成就的积极追求，培养员工健康、责任、奋斗的心态追求个人目标的不断实现。

#### (2) 职位能力管理

公司每年根据员工的能力评估结果、岗位需求和职业发展需求，安排员工参加项目经理专项、资深 SE 专项、销售专项等各类专项培养计划。同时，公司在积极实施国际并购的全球化进程中，注重对员工外语能力的培养，定期组织外语培训，并通过外派学

习、在岗进修、海外锻炼等方式对关键岗位员工进行定向培养。

### (3) 骨干员工发展计划

骨干员工发展管理计划是为公司培养具有高竞争力的核心人才而建立的一项员工培养与发展的专项计划。公司将各部门高潜力、绩效表现优秀的员工纳入到“骨干员工”体系统一管理。2012年，公司通过部门整体管理规划和体系平台建设，制订关怀活动、高层关注、导师辅导、专项培训等个性化的发展方案，为骨干员工提供更多的发展机会和交流共享平台，引导骨干员工职业生涯发展，提升骨干员工的价值和影响力。

### (4) 专项人才发展计划

面对公司国际化发展战略的深入，结合业务发展需要，公司面向员工成立专项培养方案，如项目经理专项、架构师专项、销售专项、产品经理专项、咨询顾问专项等，为各专业的人才提供能力保障。

### (5) 领导力发展计划

为深入加强领导力发展，构造面向全球化和规模化的管理者队伍，公司通过一线主管培养专项、新经理加速培养专项、销售人员培养专项、中高层管理者培养专项等，搭建阶梯式的领导力发展与培养地图，为不同层级领导者能力的持续提升提供资源和保障。通过公司策略与文化宣导、领导者俱乐部活动等形式不断将公司策略、管理学大师观点及前沿信息、最佳实践案例等传递给各级管理者；并积极促进各级管理者面向海外业务跨文化管理能力的持续提升。

## 3、营造良好工作氛围，形成和谐企业文化

### (1) 民主的公司管理

公司设置了职工监事，确保员工在公司治理中享有充分的权利。公司设有工会，由员工选举工会委员，以表达员工意愿，代表员工利益参与公司民主管理。

### (2) 和谐的企业文化

公司形成了一种简单、务实和美的企业文化，以“简单、负责、合作、尊重、诚信”为价值观，坚持以人为本，追求个人与社会共同发展。为给予员工更好的工作和心理环境，公司每年进行“员工满意度调查”，不断推动公司文化的改善。

### (3) 良好的沟通环境

公司设有内部论坛管理平台，供员工发布对人力、财务、行政物业等管理平台的建议、意见或投诉；向员工开放 CEO 信箱，每年定期组织“员工与 CEO 对话”、“高管午餐会”、“策略沟通会”等活动，使得员工的意见可以直接传达到公司高层，获得高度的重视和反馈，打造“信任、尊重、认可”的沟通环境。

### (4) 舒适的工作环境

公司将提高办公舒适度作为办公环境搭建的重点工作，倡导“GOS (Garden Office Sports) 和 AFCS (Anti-jamming Functionality Comfort Security)”的建设理念，力争为员工提供安全、舒适和环保的工作环境。目前，东软人均办公空间约 23 平方米，人均绿化面积约 40 平方米。同时，园区内设有足球场、篮球场、羽毛球场、网球场及员工俱乐部；办公区间设有乒乓球、台球、跑步机等健身运动设施；办公空间设有水吧等休闲会谈区。

### (5) 丰富的文体活动

公司具有一支充满朝气和活力的工作团队，近 70% 的员工年龄在 30 岁以下。为丰富员工业余生活，2012 年，公司共组织包括乒乓球、足球、篮球、排球、羽毛球、毽球、拔河、投篮等体育比赛 12 次；组织新人才艺赛、啦啦操大赛、圣诞电影周、骨干员工

跨年晚会等大型文艺活动 4 次；组织全国性健康走跑活动 7 次；大型单身联谊活动 2 次；组织各类沙龙 35 期、周末影院 24 期、瑜伽培训班 12 期；积极组织驻外员工关怀活动，增加了驻外员工对公司的归属感。同时，公司还将不断投入资源，以完善员工生活、休闲、娱乐等设施建设。

## 4、关注员工身心健康，定制健康管理服务

### （1）定期免费体检和健康沙龙

公司每年选择大型、正规的体检中心，定期安排员工免费体检，并在体检后组织员工参加健康报告讲评会，向员工讲授保健方法和健康的生活理念。每到季节变化或有大型流行病发生时，公司积极组织员工参加健康沙龙活动，向员工发布预防疾病的方法。

### （2）员工健康关怀计划

公司关注员工身心健康，自 2010 年起实施员工健康关怀计划，为员工提供从预防、指导、评估、检查到医疗援助，从心理健康到身体健康的全方位的健康管理服务系统，目标是促进员工健康指数和生活质量的不断提升。截至 2012 年底，公司在全国投入建设了 45 个“健康小屋”，用于员工进行血压、血氧、血糖、体重、心电、胎心等基础生理指标的检测，同时通过“熙康健康管理平台”为员工提供健康风险评估、健康档案管理、健康指导等服务。2012 年，公司全面推动“员工健康关怀计划”的落地，围绕运动、饮食、特殊人群以及慢病预防与治疗等方面，给予员工健康知识的推送，组织健康沙龙活动，组建员工健康俱乐部，在全国范围内开展大规模走跑活动，培养员工的健康意识，养成良好的健康运动习惯，最大限度地满足员工在身体健康方面的需求。

同时，公司引入世界 500 强企业普遍实施的 EAP (Employee Assistant Program 员工帮助计划) 项目，关注员工心理健康。2012 年，公司为员工持续提供了心理咨询、测量、讲座沙龙、放松治疗以及团体心理辅导等服务，覆盖了沈阳、大连、北京、上海、南京、武汉、广州、珠海、成都、乌鲁木齐等地区的数千名员工。



## 六、每股社会贡献值

每股社会贡献值反映公司为社会、客户、股东、员工等利益相关方创造的全部价值，即公司作为企业公民做出的社会贡献。2012 年度，东软集团的每股社会贡献值为 3.20 元。

每股社会贡献值的社会成本计算口径：在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关方创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。

## 七、展望未来

回顾东软 21 年的发展历程，每一步的成长都离不开持续地创新，每一步的成长都离不开客户对不断变革的期望，每一步的成长也都离不开投资者对创造新商业模式的鼓励和投入。面对不断发展和变化的社会需求，面对不断改善和提高的行业应用，面对人们执著于对改变生活方式的追求，东软将更加致力于将技术与变化的商业模式相结合，与不断发展的社会需求相结合，以转型拉动技术研发、商业模式、全球资源配置等不断创新，提升可持续发展能力，推动公司向全球优秀的创新型软件企业转变，寻找变革时代背景下的成功发展之路。

未来，东软在公司文化、社会责任理念与实践中，将一如既往的奉行企业价值观，并以对自然环境的尊重、以及对人的尊重作为社会责任实践的重点。一个有着较高企业价值的公司，也一定是一个善于履行其社会责任的公司，因为企业利润来源于我们对一切利益相关方所负的责任，企业所获利润的多少在很大程度上反映了其履行社会责任的程度和能力。东软将着力于提高企业价值最大化，并将其视为责任战略的重点，也是我们所履行的最核心的社会责任。东软将履行所承诺和规划的社会责任，在变革中创新，以创新推动变革，为不断走向富裕、繁荣与和谐的现代化中国贡献作为企业公民的力量。

## 意见反馈表

本报告是东软披露的 2012 年度社会责任报告，我们非常关心您对此份报告的评价。如您对本报告有相关建议或意见，可随时与我们联系，以便我们能更好地履行企业社会责任，同时有针对性地对本报告进行持续改进。

联系方式：东软集团股份有限公司 董事会办公室  
地址：沈阳市浑南新区新秀街 2 号 东软软件园  
电话：(86 24) 8366 2115  
传真：(86 24) 2378 3375  
Email: investor@neusoft.com

选择性问题：（请在相应的位置选择打“√”）

- 1、您认为本报告是否全面、准确地反映了公司对经济、社会、环境的重大影响？  
 非常全面准确    比较全面准确    基本全面准确  
 不够全面准确    很不全面准确
- 2、您认为本报告对利益相关方所关心的问题回应和披露是否满意？  
 非常满意    比较满意    基本满意    不够满意    很不满意
- 3、您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？  
 非常清晰准确完整    比较清晰准确完整    基本清晰准确完整  
 不够清晰准确完整    很不清晰准确完整
- 4、您认为本报告的逻辑主线、语言文字表述是否合理？  
 非常合理    比较合理    基本合理    不够合理    很不合理
- 5、您认为本报告的内容设计和形式安排方便阅读？  
 非常方便    比较方便    基本方便    不够方便    很不方便

开放性问题：

- 1、您对本报告中哪一部分最感兴趣？
- 2、您认为本报告最让您满意的方面是什么？
- 3、您认为哪些信息在报告中没有体现？
- 4、您对我们今后发布企业社会责任报告有何建议？

您的信息：

姓 名：\_\_\_\_\_ 职 务：\_\_\_\_\_  
工作单位：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_  
传 真：\_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_