

The background of the entire page is a photograph showing several pairs of hands, likely belonging to children, gently holding small green seedlings with soil. The focus is on the hands in the foreground, with others blurred in the background, creating a sense of depth and care.

Neusoft
Beyond Technology

东软集团股份有限公司

2019年度 社会责任报告

股票代码：600718

The Magic of Software

报告概述

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2019年度面向社会、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2019年度为2019年1月1日至2019年12月31日,发布周期为年度。

报告编制原则

本报告为东软对外发布的第十二份社会责任报告。

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》与《〈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。

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2019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。

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。

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

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。

董事长致辞

2019年,是祖国70周年华诞。这70年,是中国人民自力更生、砥砺前行
的峥嵘岁月,是伟大祖国由弱到强,由落后走向辉煌的不凡历程。70年来,我国的经济、政治、文化、生态、科技等各项事业蓬勃发展,给予了企业生存和成长的机会;而企业的创新和发展也助推中国经济快速走向繁荣和兴旺。

作为企业公民的一份子,东软自创立以来,始终与中国社会经济发展保持同步,与数以万计的行业客户和全球优秀的合作伙伴携手同行,在机遇面前提前布局,在挑战面前迎难而上,在东软人的共同努力下,不断以软件为核心,持续创造价值,驱动国家经济快速发展,赋能各行各业转型升级,实现了公司的稳健成长,以及与社会、环境的和谐共生与可持续发展。

今天,软件已经进入赋能时代。软件的定义和价值发生了巨大变化,由单一的产品或技术,变成了赋能的工具,成为了创造生态的平台,更是新商业模式的表达方式。越来越多的跨界融合与竞争,越来越广泛的产业生态,激发出更具想象力的商业空间。软件产业在国民经济和社会发展中的推动作用日益突出,软件的价值受到前所未有的重视。

面对新的时代,公司主动求变,重新定义我们在新时代的角色和价值,用“软件如此奇妙(The Magic of Software)”来表达我们对软件未来的理解。公司正在努力从一家单纯的技术公司变成用软件创造价值的公司,通过软件技术的创新、新商业模式的构造、内外部资源的融合,聚焦大健康、大汽车、智慧城市等与国家发展、人民生活息息相关的重要领域,创造新价值,共筑中国梦。

面向未来,我们要以更多的创业热情和商业智慧,持续推动公司和核心业务转型发展,打造和强化公司在软件赋能时代的竞争力和生命力,获取更广泛的未来成长空间,让公司在未来走得更稳,走得更远;我们要以软件技术和商业模式的不创新和创造,全面参与到产业升级和城市建设当中,为社会发展创造更大价值,为人民生活创造更多可能。



A stylized handwritten signature in black ink, reading '刘积仁' (Liu Jiren).

东软集团股份有限公司
董事长:刘积仁
二〇二〇年四月二十八日

目录

董事长致辞

关于东软

1

东软概况

1

东软之责任观

1

社会评价

2

利益相关方沟通

3

卓越运营, 积极履行企业公民的

社会责任

5

依法依规运营管理

5

细致完善的安全管理

5

精益高效的质量管理

6

稳定双赢的供应链管理

8

节能环保的环境管理

9

创新转型, 助推客户、行业和

社会转型期平稳发展

11

新常态下的创新实践

11

超越技术的创新

14

知识产权研发与保护

17

与客户共同成长

19

社会行动

21

规范管理, 为股东创造持续增长的价值与回报

22

规范专业的治理结构

22

充分及时的信息披露

23

积极有效的投资者关系管理

23

业绩表现与回报

24

以人为本, 为员工个人发展与社会生活提供保障

25

搭建发展与成长的平台

25

简单务实的企业文化

27

保持工作生活平衡

28

身与心的健康关怀

29

积极开展校企合作

30

每股社会贡献值

31

展望未来

31

意见反馈表

32

关于东软

东软概况

东软自1991年成立以来,始终以“成为最受社会、客户、股东、员工尊敬的公司”为愿景,将“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”作为公司使命。

东软集团股份有限公司

1991年成立

全球

16,600名员工



公司于1996年上市,是中国第一家上市的软件企业,也是中国第一家通过CMM5、CMMI5认证和PCMM Level5评估的软件企业。目前,东软在全球拥有员工16,600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60多个城市建立了营销与服务网络。

公司始终坚持以软件技术为核心,通过软件与服务的结合,软件与制造的结合,技术与行业能力的结合,提供行业解决方案、智能互联产品、平台产品以及云与数据服务。公司坚持创新与全球化发展策略,持续加大研发投入,以自主知识产权为核心,驱动业务的专业化、IP化、互联网化发展,推动公司核心业务的持续稳定健康增长。公司通过软件、技术与垂直行业的深度融合,推动医疗健康、智能汽车等行业的变革,通过不断地创新激发活力,为公司注入新的动能,不断为客户、为社会创造价值。目前,公司拥有210余个业务方向,750余种解决方案及产品,重点发展医疗健康及社会保障、智能汽车互联、智慧城市、企业互联等领域,拥有上万家客户,市场延伸至日本、美国、欧洲等多个国家和地区。

东软之责任观

“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”是公司长期以来秉承和践行的社会责任感。其中,尊重、负责、诚信与法律遵从是指: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。和谐共生与可持续发展是指: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可持续发展。

公司积极履行社会责任,形成由管理层、各部门及员工全员参与的社会责任体系,建立了公司治理、信息披露、投资者关系、对外投资、对外捐赠等内部规章制度,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。公司董事会对社会责任战略进行决策和管理。

此外,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,各项社会责任工作分情况由相关部门以邮件、内刊等方式,以定期及专题的形式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。公司始终重视自身发展与社会、客户、股东、员工等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。

2019年,公司认真履行企业社会责任,维护客户、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。

东软之责任观

- 尊重
- 负责
- 诚信与法律遵从
- 与社会、环境的和谐共生与可持续发展



社会评价

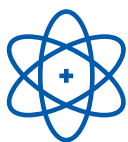


利益相关方沟通

利益相关方：社会—东软发布Newsroom融媒体平台

2019年6月，东软在北京发布基于中台战略的Newsroom融媒体平台，并宣布媒体融合发展战略。东软指出，将致力于响应国家号召，发挥技术和资源优势，打造最完善的资源整合平台，成为最佳的解决方案提供者，为媒体融合发展赋能，创造新时代媒体价值。

东软在北京发布基于中台战略的Newsroom融媒体平台，并宣布媒体融合发展战略



东软从1997年便进入媒体行业，服务于国内外众多报业、出版、广电等媒体客户。从最初的门户网站、新闻客户端，到中央厨房、融媒体报道指挥系统、区县级融媒体，东软始终与媒体一同探索在不同信息化建设阶段的转型和融合发展实践。在国内融媒体建设发展的新形势下，东软转变思维方式，创新业务模式，将人的习惯、人的能力、组织的能力、互联网思维的惯性与新媒体的业务融合，推出东软Newsroom融媒体平台，并以创新型的信息化建设、运营、管控模式，服务于媒体客户。

东软Newsroom融媒体平台由业务中台、数据中台、技术中台这三个中台以及可灵活搭配的小前台组成，可支持电视、电台、报纸、网站、新闻客户端、微博、微信、户外大屏等全媒体端的“策、采、编、发、评、效、数”全流程优化与升级，为媒体业务的快速迭代提供强有力支撑，全面满足各级融媒体中心业务需求，助力媒体实现互联网化、移动化、智能化转型。

利益相关方：客户—东软助力16家客户通过国家医疗信息化测评

2019年6月，国家卫生健康委统计信息中心公布“2018年度国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评”结果，共有48个区域、101家医院通过信息化测评，其中有4个区域、12家医院通过了互联互通五级乙等测评。

根据本次评测结果，东软共有10家客户通过互联互通标准化成熟度测评，其中3家客户通过五级乙等测评，这是目前我国医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评的最高等级。7家客户通过四级甲等测评。

同一时期，国家卫生健康委医院管理研究所公布了《2018年度电子病历系统功能应用水平分级评价高级别医院通过名单》，共有31家医院通过2018年度电子病历系统功能应用水平分级评价，其中，东软客户占6家。

利益相关方：股东—邀请投资者参加东软解决方案论坛2019（成都）

2019年11月，以“赋能新经济 创造新价值”为主题的第21届东软解决方案论坛在成都开幕。公司董事长兼CEO刘积仁博士在开幕论坛上表示：软件产业发展至今，从最初的技术、产品、解决方案、服务，到超越技术本身，正在成为数字时代社会系统的基础与使能，软件已经进入了赋能的时代。刘积仁博士指出，东软不断用软件创造自己生命的延续，用软件创造新价值、新生态、新实体。

论坛期间，公司高级管理人员与投资者进行面对面沟通，就公司具体业务情况进行深入交流，认真地回答投资者的提问并听取投资者的意见和建议，使投资者能够更深刻地了解公司的创新经营理念和市场策略。

利益相关方：员工—高管对话活动

公司分别于2019年6月、8月在沈阳园区、上海紫竹园区开展以“聚焦业务增长，增强个人职业发展”为主题的高管对话活动。公司高级副总裁李军、高级副总裁兼董事会秘书王楠分别来到现场，与骨干员工进行面对面交流，从主旨演讲到现场互动，深入阐述和解析公司的经营策略，结合个人职业发展和转型对员工提出了殷切的期望与鼓励。

高管对话活动通过视频宣传、内刊发布等多种形式在公司内部进行传播，累计覆盖员工3,000余人，有力地激发员工工作热情，增强公司凝聚力，对公司经营策略的传递、战略一致性的提高起到重要作用。

卓越运营， 积极履行企业公民的社会责任

依法依规运营管理

公司始终坚持将依法经营作为推动公司持续、健康、稳定发展的重要保障。多年来，公司通过不断建立健全规范的内部运营体系，使其更加顺应国内外经济发展趋势及自身战略发展的需要。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，遵从国内外法律法规及相关规定、惯例。作为企业公民，公司认真履行纳税义务，2019年共上缴税金44,919万元。

公司始终将依法规范运营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，为公司的投资、并购、技术研发、信息安全和运营管理等方面提供专业化的法律支持，控制公司运行风险，维护公司权益。公司连续多年被国家市场监督管理总局和辽宁省市场监督管理局公示为“守合同、重信用”企业。

在企业普法教育方面，公司持续通过线上、线下、专项培训等多种形式，开展多层次、有针对性地法律知识的普及和宣传。2019年，公司法律培训从深度及广度上进一步呈T字型拓展。公司采取在线始业教育培训、在线课件培训、专题现场培训、法律案例汇编、法律电子期刊等多种形式的法律培训和宣导，同时根据参训群体的差异对培训内容进行区别化设计，分别面向公司销售体系管理干部、各业务单元总监及产品经理、经营业务管理部门、财务部门及各事业部销售、研发人员有针对性地进行合同法、经营风险防范、劳动用工风险防范、内部管理授权、知识产权法律、开源法律风险防范的法律培训。2019年，公司共举办线下专项法律培训29场次，案例汇编2期，线上法律专刊6期。

2019年，公司共举办线下专

项法律培训**29**场次，

案例汇编**2**期，线上法律

专刊**6**期



细致完善的安全管理

公司建立了完备的信息安全管理体系，内容涵盖信息安全风险管理、人员安全管理、设备安全管理、物理与环境安全管理、系统和网络安全管理、开发安全管理、信息安全事件管理、信息安全管理体系管理等多个方面。公司于2006年首次获得国际信息安全标准ISO27001认证。2019年，为保护公司、客户及终端用户的数据安全，公司开展了大数据及互联网业务系统安全专项活动。

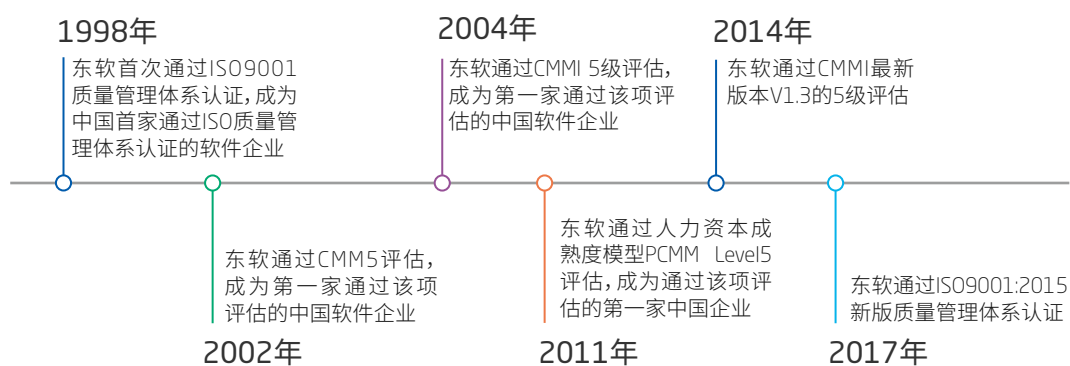
公司始终将信息安全管理作为工作的一环，设有由公司高级管理人员组成的“信息系统规划与建设委员会”，在各部门和业务单元设置信息安全主管和信息安全专员，定期开展信息安全风险评估活动，积极与客户沟通，落实信息安全管理。2019年，公司积极开展大数据及互联网业务系统安全专项风险评估调查工作，并通过举办信息安全活动周、部署相关管理工具等方法提升员工信息安全意识。同时，公司通过专项培训及考核等方式持续加强对信息安全主管、信息安全专员以及特殊岗位人员的能力培养。

2019年，公司继续加大信息安全技术防御体系的建设力度，在已经开展的系统安全、网络安全、系统加固、漏洞预警、防病毒系统、WEB安全防护等基础上部署了蜜罐等相关工具，进一步提高了公司IT系统及内网安全，力争降低系统漏洞和信息安全事件对公司系统和网络的不利影响，确保客户及公司自身的信息安全，并使得公众的个人隐私及资金得到充分保护。

精益高效的质量管理

公司基于ISO9001质量管理标准，融合CMMI、A-SPICE、RUP、Lean、Agile、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，建立了东软质量管理体系，并进行持续改进和完善，以满足公司的业务发展和国际化需求。质量管理体系文件在公司内部得到了全面、有效和深入地执行，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，为客户提供最优的软件与服务。

东软先后通过DNV、BSI、QAI、CQC等第三方认证机构的质量体系认证。



公司成为中国第一家通过
**Automotive
SPICE ML3**
的企业



公司对业界先进的标准/模型、过程方法进行深入研究、学习并适时导入，促进了业务的发展和管理水平的提升。

在汽车电子领域，东软的汽车电子业务通过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，使得公司成为中国第一家通过Automotive SPICE ML3的企业。近年来，公司在汽车电子业务方向导入IATF16949和ISO26262标准，落实标准要求，以保证车载电子产品的质量和安全性。

在软件开发方面，公司深入研究并积极推进敏捷开发方法及实践的落地，提高了软件产品的交付效率和质量。

【实例】东软集团参与工信部多个车联网标准项目建设

2019年6月，工信部发布2019年第一批车联网（智能网联汽车）标准项目22个，东软参与工信部多个车联网标准项目的建设，其中包括：《基于LTE的车联网无线通信技术——网络层测试方法》、《基于LTE的车联网无线通信技术——消息层测试方法》、《基于LTE的车联网无线通信技术——安全认证技术要求》以及《基于LTE的车联网无线通信技术——安全认证测试方法》4项。此前，东软也持续深度参与我国首部V2X应用层标准的制定与发布，以及ISO相关国标标准的起草工作，在普及V2X功能、降低交通事故、提升交通效率等方面做出贡献。

此次工信部发布的车联网相关标准有助于进一步满足研发、测试等产业发展需求，促进智能网联汽车产业加快发展。东软VeTalk将持续深耕智能网联汽车领域，为交通出行和交通管理服务优化提供先进、高效、可靠的技术工具，积极促进新一代信息通信技术与传统汽车产业深度融合。

【实例】东软睿驰参与国际IOS标委会关于ADAS的标准制定

2019年10月，ISO/TC204（ITS标委会）第54届会议在新加坡举行。来自于包括中国在内的10余个国家的专家代表，参与了第14工作组（WG14）会议，共同讨论了10余项ADAS及L3以上自动驾驶的应用标准。

期间，东软睿驰重点参与了MCS（Motorway Chauffeur systems）、AVP（Automated Valet Parking）、TPS（Truck Platooning System）、LSAD（Low Speed Automated Driving Systems）、MRM（Minimal Risk Maneuver）、以及低速AEB等标准的制定会议。高等级自动驾驶标准不同于以往的ADAS标准，部分系统涉及到多个行业及组织的协同，在产品设计阶段就要确定相关的标准，尤其是涉及到通信接口方面的内容，标准是产品落地的前提。目前全球范围内自动驾驶市场逐步启动、WG14工作量巨大，东软睿驰将与国内外同行一起、积极参与到ISO标准的制定过程中，共同推进自动驾驶的量产落地。



稳定双赢的供应链管理

公司基于持续创新与全球化发展策略,深入建设卓越采购管理团队,以坚定、积极、健康发展的心态服务、指导并推动项目进展,构筑安全、可靠、高效率的采购物流服务供应链体系,支持公司业务的需求。

在公司坚持自用产品高速发展、坚决发展高质量行业解决方案及聚焦优势行业和资源的总体指导目标下,公司供应链针对采购管理、运营管理和物流管理三方面要求,从产品流、资金流和信息流进行集成管理。利用综合管理的思想,实现供应链领域的全局优化,从供应商开发、原材料及成品采购以及物流交付的具体执行职能的严格把控出发,目标供应链环节成本最小化,用户价值最大化,从而实现用户与公司稳定双赢的供应链生态系统。

公司持续推进供应链管理的流程优化,对于采购行为的全链路均做到“关键节点有审批,关键流程有标准”。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。

供应链管理体系的完善

深入建设卓越采购管理团队,以坚定、积极、健康发展的心态服务、指导并推动项目进展,构筑安全、可靠、高效率的采购物流服务体系,支持公司业务的需求。从管理需求、战略寻源和管理供应绩效进行统一规划,从需求管理开始,到满足需求结束,形成一个完整的生命周期。建立起组织、流程三位一体的系统供应链管理体系。通过精益采购管理来降低生产成本,完善采购体系及采购渠道的建设与管理,统筹策划,通过数据分析监控整个采购物流管理过程,识别供应链关键点,掌控关键供应链资源。

采购监督控制

公司在ISO质量、信息安全、环境以及安全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。同时,公司对于原厂商也逐步加大知识产权方面的管理力度,需要相关厂商逐步提供著作权、商标注册、核心专利以及知识产权的相关认证资料。作为开发企业,研发用设备主要通过组织多部门参与的公开招标采购方式,以公平、公开、公正的原则选择供应商。对于原材料供应商,除进行质量监控外,组织多部门对供应商进行不定期的现场考察,严格控制采购执行风险。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,对于公司的主要供应商,公司支持并鼓励他们通过《社会责任报告》等方式对外公布自己在社会责任领域的实践与绩效。



供应商的公正引入及持续改进

公司采用询价采购和公开招标等采购形式,由公司领导、采购部及业务单元共同确定最终供应商,建立公正、公平、规范、廉洁的供应关系。

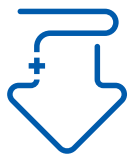
对于新增供应商,公司要求其提供全方面文件,包括信息类文件、注册和财务类文件、资质能力类文件和确认类文件等,对质量体系、环境体系、信息安全体系和职业健康体系持续加强管理,通过相关资质文件的审核,全面防控风险。

公司以公开信的形式向供应商告知反腐义务,并提供举报联系方式。同时公司更新了供应商考核规范,建立更加完善的管理考核体系,在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的基础上,增加对供应商体系文件和道德规范的考评比例。对考评供应商实施风险分级管理,有效提升供应商社会责任。对于高风险的供应商,以会晤的形式,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,并从根源上做出切实的改进。

节能环保的环境管理

促进节能减排,提升资源利用效率

2019年,公司积极践行节能环保的企业公民使命,加强环境管理及员工培训,提高环保意识,维护设施的正常运行,人均办公用纸量、用水量、用电量对比往年均有下降



公司作为IT解决方案和服务提供商,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。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,公司已通过ISO14001环境管理体系认证,在环境管理方面达到了国际水平,各类污染物控制达到了相关要求。

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。一直以来,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,不断提升公司的生态绿化水平,目前人均绿化面积约36平方米。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LED照明,有效降低能耗。自2009年起,公司通过对硬件升级等办法延长电脑的报废时间,实现资源的循环有效利用,减少对环境的污染。自2011年起,公司禁止在办公楼内吸烟,打造“无烟东软”,创造健康、安全的办公环境。

2019年,公司积极践行节能环保的企业公民使命,加强环境管理及员工培训,提高环保意识,维护设施的正常运行,人均办公用纸量、用水量、用电量对比往年均有下降。公司对到期报废的电子设备进行单独处理,对仍有利用价值的配件进行拆解,提高资源利用率。



不断加强和提高对辐射环境的管理

参股公司子公司东软医疗是研制具有中国自主知识产权的CT、磁共振、数字X线机、彩超、实验室自动化、放射治疗设备以及核医学成像设备等系列产品的公司，在医疗设备生产过程中十分重视辐射环境的管理工作，成立了辐射工作管理小组，制定并执行高于相关法律法规要求的辐射环境保护内控标准。东软医疗每年进行的新建、改建和扩建项目均按照国家的法律法规要求及时完成环保“三同时”，确保辐射环境符合法律法规要求。

东软医疗对放射源使用场所采取封闭管理，设置辐射警示标志，装有与公安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，按规定完成废放射源、危险废物转移处置等工作，以保护环境安全。

东软医疗坚持“职业健康与生命安全同等重要”的管理理念，认真贯彻执行国家及地方政府有关劳动保护的法律法规要求，确保员工合法权益和职业健康得到充分保障。东软医疗建立了一套完整的危险源辨识与控制评价体系，通过对作业活动进行危险源辨识和风险评价控制，识别出X射线装置和放射性同位素所产生的电离辐射为主要危险源。为此，东软医疗针对该产品生产过程中受到电离辐射照射的人员制定实施了《放射工作人员管理办法》，所有放射工作人员均严格遵守上岗前体检、岗中体检和离岗体检工作。经过不懈努力，至今没有发生罹患职业病事件。

公司继续大力打造新型、绿色数据中心



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，统一信息系统建设，实现了办公自动化，并不断促进协同办公模式和移动办公自动化，将电话会议、视频会议、网络会议等会议解决方案，以及VoIP网络电话作为公司统一通讯平台。

为打造多样化的节能、高效运行模式，2019年，公司继续大力打造新型、绿色数据中心，通过存储扩容和虚拟化整合，降低硬件服务器数量和能源成本，有效缩短新业务上线时间，同时增强业务连续性和灾难恢复功能以减少意外停机，提高系统整体的可靠性，保证公司的业务连续性。公司开发的东软移动OA系统、新CRM系统、新eHR系统已上线平稳运行，同时公司开通了东软微信企业移动办公协作平台，使员工能够快速掌握公司动态，实现随时随地掌上办公，有效提升办公效率。

创新转型, 助推客户、行业和社会转型期平稳发展

新常态下的创新实践

东软始终将创新、变革作为公司持续发展的要素,通过自主创新、开放式创新、商业模式创新、文化创新、人力资源创新等多元化创新并举,持续创造东软在新常态下的新生命力,不断为社会、为客户、为中国的软件产业创造更高价值。

通过IT创新支撑社会深度调整期发展,改善人民的生活环境

公司拥有**210**余个业务方向,**750**种解决方案及产品



当今社会正处在一个快速变化和发展的时期,中国经济处在转型升级的关键阶段。在社会变革和经济结构调整过程中,软件与信息技术将发挥重要作用,成为社会持续发展、改善民生的重要推动力。

在过去的2019年,公司持续推动技术、商业模式、组织管理、业务架构等方面的创新与变革,提出互联网时代背景下的新解决方案战略,充分利用大数据、人工智能等技术,面向客户的客户,与客户携手进行新型业务发展模式的变革和价值创造。

公司从社会需求出发,立足民生,持续推动核心业务实现快速发展。目前,公司拥有210余个业务方向,750余种解决方案及产品,以支撑电信、能源、金融、政府以及制造业与商贸流通业、医疗、教育、交通等众多行业的快速发展,推动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,推动信息技术与产品融合走向普通百姓的生活。公司坚持执行创新与全球化发展策略,以自主IP为核心驱动,以核心业务的专业化、IP化、互联网化为发展方向,加速移动互联网、云计算、大数据、人工智能等技术的研发与应用,在大健康、智慧城市、大汽车等领域,通过整合原有的技术、业务、市场等优势,加速新一代IT技术与业务的深度融合,形成跨组织、跨区域的协同与创新,实现产业联动发展的态势,不断探索符合客户和社会转型发展需求的新技术、新业务、新模式。在社会保障方面,东软通过多渠道、全方位的软件服务与多功能服务终端等信息技术,为中国各省、市、区、县等提供人力资源与社会保障相关服务,以改善中国社会保障体系,目前东软社会保险服务与支持系统覆盖人群7亿人,覆盖国家人社部、21省厅、174市局,参保单位数量近5,000万,医疗两定数量超过21万。

公司面向保险、医疗健康、大数据、交通、智慧城市五大领域,构建集中式和一体化的保险管理经办平台,实现基于医保大数据的智能化医疗服务监控和费用控制模型建立并提供相关服务。公司构建政务大数据应用与平台,并围绕人口库、法人库、信用库和行业信息资源大数据库,在智慧城市和公共服务项目中,建立基于云计算的面向社会的运营管理服务平台,提供医保药箱、医保大数据、停车引导、违章信息查询、就业信息查询、社区政务“一门式”等11类民生服务,积极打造新型大数据应用,加强对数据资源的分类管理,以带动当地产业快速发展,形成应用与产业相互促进、良性发展的循环。

在新一代医疗信息平台 and 公共卫生平台与应用服务领域,公司在新医改背景下紧紧围绕分级诊疗服务体系、医院服务能力院外延伸以及数据互联互通和医患互动等领域,充分利用“云、大、物、移”等先进技术对既有医疗IT产品线进行全面整合、深化和升级,构建新一代医疗信息平台 and 公共卫生平台与应用服务,支撑互联网模式下的医疗服务过程重组。

东软助力盛京医院打造东北
首家5G医院

【实例】东软助力盛京医院打造东北首家5G医院

2019年4月，在“盛京医院5G智慧医院暨5G智能物联网创新研究院合作签约仪式”上，中国医科大学附属盛京医院、中国移动通信集团辽宁有限公司、中国电信股份有限公司辽宁分公司与东软共同签约，标志着东北地区首家5G智慧医院正式落户盛京医院。

根据协议，盛京医院将充分发挥自身在诊疗应用与医院管理方面的建设优势，依托东软在医疗信息化、智慧物联网等领域的创新技术，联合中国移动、中国电信的综合信息服务能力，构建5G智慧医院示范应用，打造国内领先的5G智慧医院，建设5G智能物联网创新研究院，研究5G智慧医院应用领域相关技术，申请与承建高端科研课题，孵化领先的创新应用。



【实例】东软连续九年领跑医疗信息化市场

2019年8月，根据IDC发布的《中国医疗行业IT解决方案厂商市场份额报告》，在医疗信息化市场，东软连续九年稳居中国医疗IT解决方案厂商排行榜第一位。从2011年至2019年IDC发布的报告中，东软始终保持收入和市场份额的领先地位，持续领跑中国医疗信息化市场。

作为国内较早进入医疗信息化领域的软件公司，东软凭借在医疗信息化市场的扎实积累，持续推动IT技术与医疗行业的融合，构建可持续的大健康产业新生态。近年来，东软加强在医疗与大健康领域的持续研发与投入。在医疗信息化领域，东软持续聚焦医疗核心业务，大力推进专科化、知识化的产品与技术创新。面向大型三级医院核心业务信息化建设整体解决方案RealOne Suite平台持续优化升级，推动全国示范用户的布局与建设，进一步扩大行业领先优势；面向卫健委、基层医疗机构、中小型医院的云时代整体解决方案CloudOne Suite平台通过典型项目打造医疗行业云最佳实践；聚焦辅助诊断和治疗的临床专科信息化解决方案ClinicalOne Suite平台推出新一代智慧医学影像、重症、病理等专科产品，进一步夯实临床医疗专业化水平。

【实例】东软助力沪上首个“医护助理”机器人在瑞金医院成功落地

2019年10月，上海交通大学医学院附属瑞金医院携手东软，引进多台“医护助理”智能机器人替代护士人工办理的模式，在患者床边就能办理业务。

本次上线的东软“医护助理”智能机器人，集成了多项创新技术的融合应用，实现了智慧服务在住院病区的突破：打造多维度、高流畅的人机交互方式，整合人脸识别、语音识别、NLP等技术于一体，让患者与机器人之间的交流方式更贴近于人与人之间的交流；建设AI智能大数据应用支持平台，让机器人全面掌握出入院流程、住院诊疗情况、病区布局等相关知识，为患者提供便捷的住院手续办理、探病路线指引等综合服务，并可独立完成病房日常巡查、护士站值班等工作；“智慧医疗”功能模块全面集成，机器人支持5G、WIFI等多种互联网交互模式和多种金融支付渠道，轻松完成呼叫床旁响应、医患口信送达、住院床旁结算等任务。

未来，东软将在将持续为患者提供线上、线下相结合的全流程智慧医疗服务，为后续更多“智慧医疗”的深层次应用奠定基础。

执行创新和全球化战略，向全球产业链高价值端移动，树立中国智造的国际形象

公司致力于成为全球领先的IT解决方案与服务提供商，坚持全球化发展战略，快速拓展汽车电子、信息家电、移动终端等业务，积极与全球知名企业在技术研发、商业创新、市场拓展、资本与企业治理、人才供给以及销售渠道等多个方面开展全方位的合作，持续推进以知识资产驱动成长的发展模式，在全球范围内构建创新和研发网络，提升核心竞争力，树立中国软件企业的良好国际形象。

同时，公司积极参与世界互联网大会、中国国际软件和信息服务交易会、中国国际软件博览会、中国智慧城市博览会、国际消费类电子产品展览会、中国软件生态大会、中国计算机大会、达沃斯世界经济论坛论坛、中国绿公司年会、亚布力中国企业家论坛、中国ICT企业家大会、中国IT市场年会等展会和论坛，面向外界展示公司的优秀技术与产品，传递公司的行业观点和成功实践，为客户的IT建设、IT产业的发展贡献智慧，向世界展示中国的创新能力。

超越技术的创新

东软始终坚持“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。2019年,公司启用新的品牌传播语“软件如此奇妙(The Magic of Software)”,这是对东软品牌标识语“Beyond Technology”的进一步延伸,是对“超越技术”在新时期的再演绎。东软将以更敏捷、创新的方式,更加以客户为中心,用软件帮助个人、企业、及众多行业应对万物互联时代的升级。

2019年,公司持续立足于社会发展与客户需求,投入大量资源开展面向未来的新业务、新产品、新技术、新方法的研究。面对复杂多变的外部市场环境和数字经济时代的到来,公司再推品牌战略升级,各级组织坚定推进业务的专业化、IP化、互联网化发展。在IT服务、医疗健康、智能汽车与互联、教育等业务领域继续加大研发投入的力度,创新和积累可驱动业务持续增长的知识资产,推动企业价值与社会责任共同实现。

2019年,公司研发投入紧紧围绕商业目标,重点投入行业云应用、智能医疗应用、智能车载互联产品、企业知识工作自动化应用、区块链应用平台,推动业务单元应对万物智联时代的技术能力升级。重点投入行业云应用,包括SaCa X行业云参考架构、云HIS CloudOne核心业务平台、云药店综合管理信息系统、医保信息平台、人社核心业务平台、语音反诈系统、融合消息网关、电信业务数据脱敏系统、机动车环保智能监管平台,推动并支撑组织进行数字化转型,帮助组织拥抱互联网,为百姓生活息息相关的医疗、社保、通信、环保等多个领域建设基础平台,并通过产品形态有效改善民生;重点投入智能医疗应用,包括临床辅助决策支持系统、RealMedSci自动化医学分析平台、临床医学科研平台、重症临床信息平台、智能心电图辅助分析云服务、临床护理一体化产品,将人工智能、大数据技术与医疗知识深度融合,为个性化、精准、高效的医疗服务,医院的卓越运行,以及医疗体系改革提供创新的方法,服务于人类健康与医疗事业的发展;重点投入智能车载互联产品研发,包括VeTalk V5.0、Neu-Vict新一代车载智能无线终端(V2X BOX)、5G智能网联边缘云控平台,推动社会实现安全、舒适、绿色、按需的驾驶与出行体验;重点投入企业知识工作自动化应用,包括OhwYaa V5.5、SaCa SNAP V4.0、智慧党建,运营基于社交化、大数据的企业知识社区,帮助用户推动知识共享、沉淀无形资产、塑造创新的文化氛围。

公司战略布局区块链应用平台,研发了处方流转、双向转诊、医学科研、医保控费、药械溯源、保险清算、保险理赔、数字身份认证、政务资源共享、一网通办、供应链管理、供应链金融等十余项基于区块链的解决方案,推出SaCa EchoTrust区块链应用平台,在医疗药械溯源、社保合同管理、医学科学研究、车险直赔、供应链结算、互联网合同管理等多个社稷民生领域落地实践,助力构建公平、公正、公开、民主、透明的新一代社会信任体系。

2019年,公司深度践行东软解决方案高效性策略实施框架NeuSA™ 2.0,为东软的开放与协作式创新提供与时俱进的实践指导。在战略新兴技术、软件工程方法、下一代产品孵化等方面开展了基础性与前瞻性的研究,相关成果推动了业界、特别是我国软件产业的发展,并通过多种渠道面向社会进行普及、宣导。同时公司加大了技术生态系统的建设与维护,获批辽宁省区块链技术创新中心,参与筹建中国抗癌协会肿瘤人工智能专委会并任常务理事单位,同时为大量中小企业、创业团队及个人开发者提供了标准、框架、平台、工具等多层面的指导与支撑;在电子学会、计算机学会、人工智能学会及全国信标委等多家非营利性机构出任常务理事单位或承担专委工作,积极开展宣传、研究、合作、公益普及等工作,推动产学研用相结合,体现社会责任。

【实例】东软睿驰任中国汽车动力电池产业创新联盟电池系统分会首届理事长单位

2019年4月,中国汽车动力电池产业创新联盟电池系统分会成立大会召开,东软睿驰作为电池系统分会首届理事长单位,承办这次会议。

电池系统分会,是在创新联盟领导下,由在中国境内从事新能源汽车、动力电池系统及关联领域内的优势企业单位自愿结成的全国性、行业性、非盈利性的社团组织。创新联盟领导、以及来自整车企业、电池及BMS企业、相关零部件企业、检测机构、科研院所等近100余位专家和企业代表参加了会议。





【实例】东软睿驰新一代NeuSAR产品正式发布

2019年11月，东软睿驰汽车基础软件平台产品发布会暨首届汽车基础软件开发者大会在广州举行，东软睿驰正式发布新一代NeuSAR产品——基于AUTOSAR架构面向量产自动驾驶汽车的操作系统软件平台NeuSAR 2.0。这是继2018年6月NeuSAR产品首度发布之后的全面升级产品，也是东软不断探索，通过软件赋能整车操作系统的一项重要里程碑。

此次发布的新一代NeuSAR产品，将更好的支持高等级自动驾驶和车联网系统的研发。其中符合AUTOSAR Adaptive标准的基础软件NeuSAR-aCore及其开发工具，可快速有效的构建高等级自动驾驶域控制器以及车联网控制器。与此同时，NeuSAR-cCore也发布了最新版本，满足AUTOSAR Classic 4.2.2版本标准，并通过了ISO26262认证，可用来构建符合高安全要求的控制系统使用。

未来，东软睿驰将围绕NeuSAR产品，构建开放的开发者社区，并将NeuSAR产品的部分功能模块开放给开发者使用，希望通过构建开发生态，来带动整个汽车产品在自动驾驶、车联网、基础软件各层面的技术及商业创新。

【实例】东软C-V2X技术与产品助力2019“四跨”互联互通应用示范活动

2019年11月，由IMT-2020 (5G) 推进组C-V2X工作组、中国智能网联汽车产业创新联盟、中国汽车工程学会、上海国际汽车城(集团)有限公司共同举办的C-V2X“四跨”互联互通应用示范活动在上海成功举办，首次实现了国内“跨芯片模组、跨终端、跨整车、跨安全平台”的C-V2X应用展示。

东软作为本次活动的协办单位，C-V2X软件协议栈、智能终端产品、安全验证工具的C-V2X全线产品深度参与了全程展示，充分验证了东软在C-V2X领域的技术能力与产品实力。东软联合广汽、上汽、福特、一汽、华晨、长城、雷诺日产三菱联盟、中兴、Autotalks、高通、移远、国汽智联、大唐组成“芯片模组+终端+CA平台+车企”的演示组队，在4个V2I场景、3个V2V场景和4个安全机制验证场景中都实现了C-V2X通信技术带来的安全预警、效率提升等智能网联汽车服务。

此外，东软还为大会搭建了V2X安全攻击场景，提供了安全攻防系统，并为大会提供安全验证工具，对本次活动C-V2X的安全要求进行检查，建立V2X通信安全测试验证环境，针对V2X通信实体的安全标准协议一致性测试、通信模块安全攻防测试进行验证，极大地助力了本次活动综合演示C-V2X安全防护机制和效果。

知识产权研发与保护

公司坚定不移地执行创新与全球化发展策略,以核心业务的专业化、IP化、互联网化为发展方向,并以自主知识产权为核心驱动业务发展,持续加强卓越团队领导力建设,鼓励创新文化,创新激励机制,激发全体员工的创业激情。同时,公司持续提升已有核心业务的市场领先竞争地位,在行业应用、业务应用、共性技术平台以及智能互联设备上继续加大了研发投入力度,持续推出了可以驱动业务可持续发展的知识产权,重点投入大数据分析应用、移动企业应用、社交化业务应用以及服务化业务应用,积极投入并开展了面向智慧民生的云服务和移动入口工程建设,探索与开展创新性增值服务,支持企业互联网应用创新与快速交付。

为了加强品牌对业务发展的拉动,2019年,公司在大数据分析、健康医疗、汽车电子等核心业务上新注册了87件国内外商标,公司的商标注册已经布局到全球80多个主要目标市场的国家和地区。同时,本年度公司重点在大数据分析、平台软件、智能医疗、汽车电子、网络安全等核心业务方向上进行了专利布局,本年度国内外专利申请量达到309件,其中发明占比达到89.6%。

同时,公司实施知识产权风险预警和知识产权风险评审机制,预防和控制公司生产经营活动中的知识产权风险。

为推进公司内部知识产权文化建设,公司法律部开展了形式丰富的知识产权宣传活动:在公司内部开展“4·26知识产权宣传周”系列活动;设置并评选优秀发明人作为公司级年度评优奖项;针对公司不同员工群体,有针对性地开展东软信息安全管理办法、开源法律风险防范、专利相关知识等不同主题的知识产权专项培训。

目前,公司已经建立起全方位的知识产权保护体系,形成了商标、专利、软件著作权、信息安全四位一体的保护框架。公司科学规范的知识产权管理体系得到主管部门的认可,2019年,公司通过国家知识产权示范企业三年期复验,获得第二十一届“中国专利奖的发明优秀奖”。截至2019年末,公司申请专利2,065件,授权专利733件;登记软件著作权1,993件,申请国内外商标680件,获得注册497件。这些知识产权的获取,有力地保护了公司的核心业务,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。

2019年,
公司在大数据分析、健康
医疗、汽车电子等核心业
务上新注册了

87件国内外商标,
公司的商标注册已经布局到
全球80多个
主要目标市场的
国家和地区



东软档案、人力资源共三款
产品荣获中国软件协会

“年度优秀产品奖”



【实例】东软档案、人力资源共三款产品荣获中国软件协会“年度优秀产品奖”

2019年10月,“东软档案馆智能管理软件V2.0”、“东软智能档案管理系统V8.5”与“东软慧鼎战略人才资本管理系统V5.0”三款产品,荣获中国软件协会颁发的“2019年度中国优秀软件产品”奖项。这是东软继2008年初次获得中国软件协会奖项、2018年收获优秀产品奖以来,再次获得的新项殊荣。

作为中国软件产业权威行业组织,中国软件行业协会每年都会为政府采购、重点信息工程招标遴选出优秀软件产品名录,其中“年度中国优秀软件产品奖”就是重要的参考依据。

自1994年首次创建“年度优秀软件产品奖”以来,在每年的奖项评选过程中,中国软件行业协会都会严格围绕自主知识产权、技术水平先进、质量稳定可靠、庞大用户群、高市场占有率以及优质服务等多重维度进行审核,并由行业专家进行层层把关,力求为用户甄选优秀产品、为行业树立标杆。本届中国软件协会主办的优秀软件产品评选活动,历时两个多月,数百家参选企业及产品经过了会员单位申报、资料审核和专家评审等层层遴选,最终东软软件产品事业部的三款产品脱颖而出,步入“2019年度优秀软件产品”之列。

此次获奖,代表着软件行业权威机构对东软产品领先性和业务创新性的高度认可。

【实例】东软云科技参与国家标准编制数据中心服务能力获权威认可

2019年10月,国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布2019年第10号中国国家标准公告,东软云科技参与编制的《GB/T 28827.4-2019 信息技术服务 运行维护 第4部分:数据中心服务要求》获批正式发布,并将于2020年3月1日起实施,这是继2018年《GB/T 51314-2018 数据中心基础设施运行维护标准》之后,云科技参与编制的又一国家标准正式发布。

《GB/T 28827.4-2019 信息技术服务 运行维护 第4部分:数据中心服务要求》提出数据中心运行维护的管理框架,规定了数据中心运行维护的对象、交付内容和管理要求,是指导数据中心运行维护服务的重要依据,也进一步促进了我国数据中心服务的健康发展。

东软云科技以自身超过15年的数据中心建设、运维、运营管理经验,积极参与到本次国家标准的编制中,支撑总体组进行标准起草、试点验证、贯彻、宣传等工作。除此之外,云科技基于云计算技术的积累以及对新一代数据中心的深刻理解和思考,充分整合虚拟化资源与基础设施资源,推出了业界领先的、具有自主知识产权的、面向动态数据的东软云数据中心综合监管平台。

未来,东软云科技将更加积极地参与相关的国家标准的编制工作,并通过实际的项目实践推进标准落地,做数据中心服务标准的贡献者与践行者。同时还将不断完善技术和解决方案,助力更多企业实现数字化战略转型。



与客户共同成长

为创造客户价值,实现与客户共同成长,公司通过持续优化内部组织和过程,构建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。

2019年,公司加强核心业务能力建设及规模化、高绩效组织体系建设,并逐步显现运行效果;围绕关键价值客户,构建全面新型客户关系;加强业务研发创新和核心知识资产建设,推动基于互联网的多元化商业模式创新以及知识资产驱动的业务增长,实现公司业务可持续规模化发展。持续推进卓越运营改善计划,构筑支撑公司全球化发展的组织级服务体系,加强内部审计及各项运营费用管理,推进项目计划与预算及核算管理,实现整体人均绩效提升,提升公司整体管理水平和运营效率。

加强客户沟通,携手客户实现共赢

一直以来,公司始终重视与行业客户、政府部门及合作伙伴的沟通与交流,积极开展以客户为中心的业务创新与市场活动。2019年,公司共主办及参与各类市场活动400多场,同行业专家、客户共同探索社会发展与行业趋势,通过技术、业务、商业模式的创新与转变,提升客户的价值。

2019年11月,东软解决方案论坛2019在四川成都召开。面向未来,东软将持续以互联、智能、融合作为技术发展的主线,以合作、激励、国际化作为业务模式的支撑,围绕社会发展的需求来推动业务与应用的融合,由创造技术的软件公司向为客户、为社会创造价值的公司转变,在医疗健康、IT服务、智能制造、人工智能、教育等优势领域持续发力,成为行业的领导者和创新模式的创造者。

未来,东软将与更多的客户、合作伙伴,在更加广阔的领域,开展超越业务、超越行业、超越合作的融合与协同,打造更开放、融合的商业生态,创造更宽、更持续的发展空间,为客户、社会创造更多、更大的价值。

提高客户服务品质、提升客户满意度

公司坚持“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高效、专业、优质的服务,全方位满足客户需求、超越客户期望。

目前,公司建立了400热线、服务邮箱、网上客户留言、微信、手机应用程序等多种便捷的服务渠道,引入COPC国际呼叫中心的运营标准,针对故障管理、问题管理、技术咨询、服务变更、版本管理、服务水平管理等多方面问题建立稳定的流程制度,形成以流程、人员、服务为核心,质量指标和考核相结合的运营管理体系。此外,公司持续致力于国内服务网络的布局优化,不断完善重点区域的资源配备、本地化现场支持服务队伍,积极建立面向客户的全球化分布式服务网络,为客户提供更优质的服务。公司运用在线支持、远程诊断、现场排障等多种服务方式,结合全球部署的IT系统支持平台,处理来自客户的服务请求与技术咨询,有效保障客户IT系统安全稳定运行,不断提升服务响应速度、提升客户满意度。



2019年, 公司共获得来自政府、医疗、金融、通信、能源、交通等多个行业客户的感谢信, 客户对公司的IT技术水平、项目实施质量、问题处理速度、员工敬业水平及优秀个人表示满意并提出表扬。同时公司为提升客户满意度, 主动发现运营短板, 连续多年面向客户实施项目满意度调查, 并聘请第三方调研公司, 针对国内外客户所期待的产品和服务质量进行满意度评测, 形成分析结果后向公司管理层通报, 并由客户服务部门定期监督改进。2019年度满意度测评结果显示, 客户对东软的产品及服务总体表现满意, 客户满意率达94.6%, 持续高位提升的态势。

【实例】东软与中国银行开始第13年的合作

2019年7月, 东软与中国银行股份有限公司正式签署合作协议, 中国银行将依托东软慧鼎战略人才资本管理系统, 正式启动新一代人才资本管理建设。

中国银行再次将面向新时代的人力资源管理建设的重任托付于东软人才资本管理系统。融合更加全新的用户体验、数据分析与利用的能力、人工智能的能力, 以及更加稳定可靠灵活扩展的系统配置及差异化应用的能力, 充分结合中国银行的人力资源管理战略意图以及执行意图, 深度运用IT能力推动管理的变革与业务的发展。

东软爱心基金共参与慈善

捐助项目数量**44**项,
整体捐助金额为

1,317.53

万元



社会行动

关注社会弱势群体,积极投身社会公益

为了关爱公司和社会的弱势群体,公司于2006年成立了“东软爱心基金”,启动资金20万元。自成立以来,东软爱心基金共参与慈善捐助项目数量44项,整体捐助金额为1,317.53万元。

十三年来,爱心基金不仅关爱东软员工,对社会弱势群体更是伸出援助之手:开展“大手牵小手”活动,连续十二年坚持福利院探访并送去物资关怀;通过“童梦·圆梦”活动与失学儿童结成帮扶关系,帮助他们完成学业实现梦想,2019年资助完成当天即成功救助2名失学儿童重返校园。爱心基金的公益之路一直前行,越走越扎实,队伍也越来越壮大。

2019年,爱心基金首次走进甘肃,牵手通渭,对通渭县太山小学和当地村属小学开展爱心捐助。在当地极度缺水的条件下,关注孩子健康成长,为学校打造健康小屋,送去身高体重秤、视力表检测器、体温枪、眼药水以及其他运动器械与校用物品,累计金额超过5万元,为孩子的健康保驾护航。



主动承担社会责任,着力开展精准扶贫

近年来,公司积极响应国家脱贫方针与政策,积极制定相关扶贫规划,努力践行社会责任,通过提升基本公共服务能力以及对社会弱势群体的关爱,解决出行难、上学难、就医难等问题。

在教育脱贫方面,公司稳步推进贫困地区农村义务教育学生营养改善计划,开展“童梦·圆梦”行动,连续八年助学岫岩贫困学生;在兜底保障方面,向“三留守”人员提供关爱服务,加强对“三留守”人员的生活救助。

在转移就业扶贫方面,开展农民工数字综合服务平台系统建设,围绕农民工开展多样化、社会化综合服务,让农民工的工作、生活更加便利。

规范管理,为股东创造持续增长的价值与回报

规范专业的治理结构

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、上海证券交易所所有法律法规的要求,不断完善公司法人治理结构,规范化运作。公司根据《上市公司章程指引》、《上市公司治理准则》等规定制定并不断修订《公司章程》,制订《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《信息披露事务管理制度》等制度,明确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。早在中国证监会《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。

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,其中包括两位来自日本的国际化人才,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。2019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法律法规、规则制度的学习,强化规范运作的理念,提高对诚信意识的理解,完善公司治理结构。

为进一步加强公司内部管理,公司根据实际情况分类制定了境内子公司权限规则,并组织境内子公司的相关管理人员进行专项培训,持续提高相关人员对规范运作和诚信意识的认识和理解,强化自律意识,完善公司治理结构。近年,公司持续加强公司治理制度化建设及相关培训。在公司每年常规举办的高级领导干部培训班以及年中、年末组织的所有中层干部参加的总结大会等场合,公司董事会秘书为参会人员讲解公司治理的原则、信息披露等有关内容,不断提高公司内部对上市公司信息披露和规范化建设的认识。在日常工作中,公司利用内部网络系统,收集整理优秀上市公司在企业规范运作的经验和做法,证监会、交易所处罚和谴责上市公司的案例,以及媒体上质疑和批评公司的不规范做法,通过正反两个方面,学习规范运作的经验,借鉴和汲取教训,进一步强化上市公司董事、监事和高级管理人员对规范运作和诚信意识的认识和理解,树立公司规范化运作的理念。

公司治理水平持续提升并获得认可。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。在中国上市公司董事会“金圆桌奖”的评选中,公司多次荣获“最佳董事会”、“最具战略眼光董事长”、“最具社会责任董事长”、“企业家精神奖”、“最具创新力董秘”等奖项。2018年,在第八届中国证券金紫荆奖的评选中,公司被评为“最佳投资者关系管理上市公司”。

不断完善公司信息披露管理体系,力求信息披露的真实、准确、完整、及时



充分及时的信息披露

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》、《内幕信息知情人管理制度》、《外部信息使用人管理制度》、《独立董事年度报告工作制度》、《年度报告信息披露重大差错责任追究制度》以及《银行间债券市场债务融资工具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,不断完善公司信息披露管理体系,力求信息披露的真实、准确、完整、及时,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。公司充分重视公司信息披露的质量和水平,同时公司的发展战略、经营情况以及软件产业的行业特点及发展方向等内容,也均为信息披露工作的范围。

公司积极督促相关信息披露义务人理解并遵守信息披露的相关规定,以保证信息披露的公开、公平,同时对内幕信息知情人进行登记备案、保密提醒和监督,防范内幕交易的发生。公司重视关联交易、重大合同等重要事项披露前的信息保密,披露内容的真实性、准确性、完整性和及时性,以及披露后的资本市场沟通和影响,力求公司信息披露的公正、透明。

公司注重强化与媒体报道的互动关联性,在公司重要活动及重大事项方面做好事前的信息沟通,及时反馈,达到资源共享、声音一致,保证内容上符合信息披露的监管要求,同时也增强了公司信息的透明度,以便市场能够及时了解公司经营状况与重大事项的进展情况。

2019年,本公司内幕信息知情人未发生在影响公司股价的重大敏感信息披露前利用内幕信息买卖公司股份的情况。

积极有效的投资者关系管理

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、各地路演等多种方式与投资者保持良好的沟通,为投资者充分地了解公司提供条件,增加其持股信心。在此基础上,公司进一步加强和改善投资者关系管理工作。

加强投资者关系团队建设

公司持续加强投资者关系管理团队的建设,提高工作人员服务意识,由专业人员负责与投资者、潜在投资者以及资本市场中介机构各方之间的关系管理,持续加强公司与投资者全面的互动交流。公司保持投资者咨询电话在工作日全天畅通,为投资者了解公司发展情况提供便利。



建立投资者来访接待细则

公司在遵照执行《信息披露事务管理制度》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，保证投资者来访高效便捷，并对投资者进行电话或邮件回访，更好地为投资者服务。

2019年度，公司接待投资者

调研 **300** 余人次，

接听投资者咨询电话

1,000 余次

保持与投资者的持续互动交流

公司及时召开股东大会及投资者交流会，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，听取意见和建议，同时，组织到会投资者参观、了解投资项目的进展情况以及未来的行业机会、发展策略等。

2019年，公司邀请投资者参加东软解决方案论坛、投资者沟通会等活动，及时就公司最新进展和未来发展等问题与投资者进行充分交流和沟通。2019年度，公司接待投资者调研300余人次，接听投资者咨询电话1,000余次。

自1996年上市至今，
公司向投资者

分配利润 **15** 次

累计分配现金红利

14.09亿 元

分配红股

1.41亿 股

转增股本

7.57亿 股



业绩表现与回报

自成立以来，公司规模不断扩大。根据公司2019年度审计报告，自上市以来的23年间，公司总资产由2.43亿元增长至145亿元，增长59倍；净资产由1.88亿元增长至87亿元，增长45倍；公司年收入由1.05亿元增长至84亿元，增长79倍。公司员工总数由482人增长至16,600人，增长34倍。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、东芝在内的众多国内外知名企业股东，股本规模由最初的5,500万元增长至12.43亿元。

公司根据自身情况和未来发展战略，尽可能地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15次，累计分配现金红利14.09亿元，分配红股1.41亿股，转增股本7.57亿股。2018年，公司实施股份回购，公司实际通过集中竞价交易方式回购股份39,833,973股，累计支付的资金总额为453,429,094.28元。

以人为本,为员工个人发展与社会生活提供保障

搭建发展与成长的平台

薪酬福利改善

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。2019年,公司持续推进员工薪酬改善计划,进一步优化员工薪酬外部竞争能力,优化配置人员结构,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,还为员工提供境内意外伤害及医疗保险、交通工具意外伤害保险、境外意外伤害及医疗保险、补充医疗保险、外籍医疗保险等商业保险,以及福利体检、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,公司实施企业年金补充养老保险计划,在一定程度上提升员工退休后的收入水平,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,实现员工与企业的共同发展。

员工能力发展规划

公司始终着眼于员工的发展和成长,为员工设计“双通道的职业发展”模式,规划专业的职业发展路线图,让每位员工了解自身横向与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,为员工制定系统的人力资源管理策略,设置面向不同人群的混合式学习发展计划,为员工提供全面的成长支持、公平的职位晋升和发展空间,并通过现场培训、在线学习、培训直播、基于社交的社会化学习等方式为员工提供培训方案、为公司储备高质量人才。

新员工始业教育

公司对新员工的培养依托“一起成长”新人关注计划,针对新代际人群的特质进行始业课程教育,通过新人始业教育、导师制、社团融入等活动,积极培养员工心智,帮助员工建立行为关键点。通过游戏化的学习方式,帮助员工实现自我认知、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、奋斗的工作心态,促进个人目标的不断实现。



职位能力管理

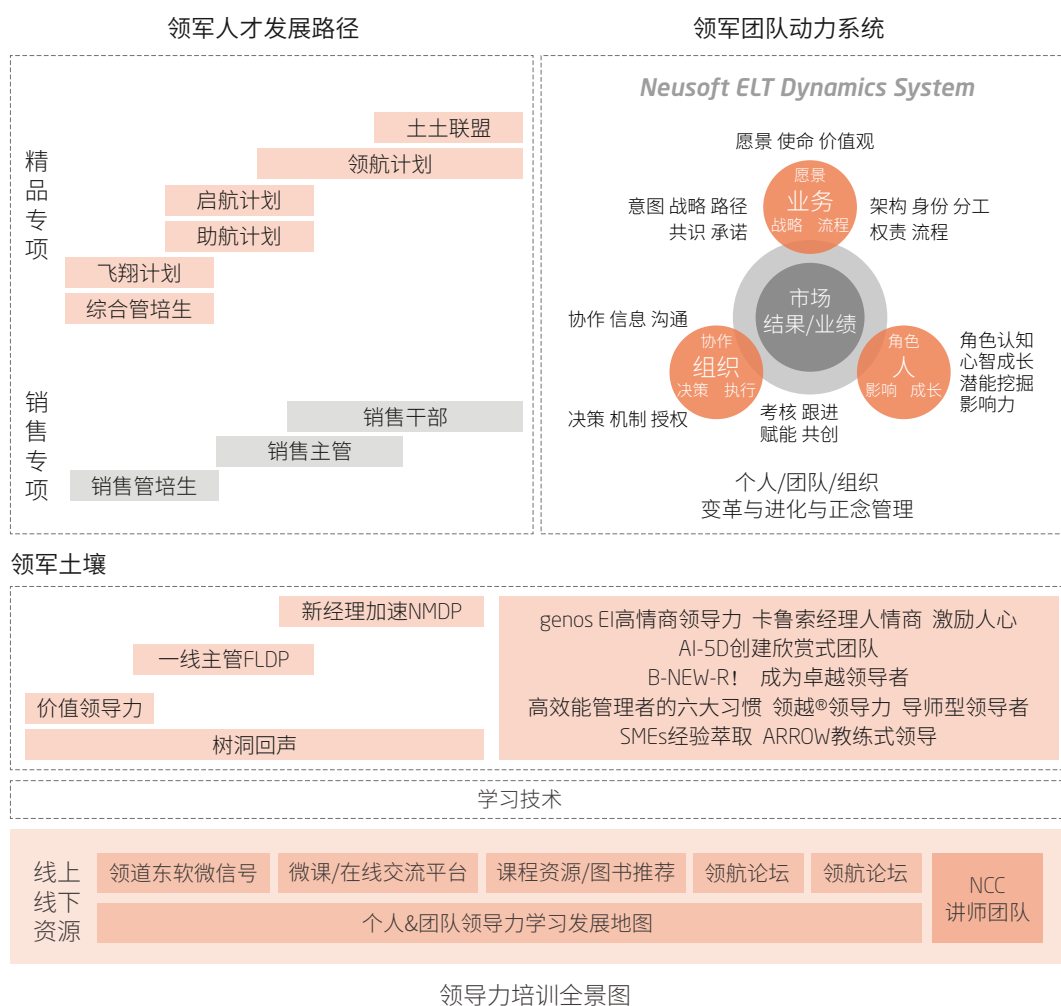
公司建立了完善的职位管理体系,提供多通道职业发展路径,作为员工职业生涯规划的重要依据。为了帮助员工实现职业发展目标,公司为员工提供了多种培养方式和丰富的培养资源,员工可以通过职位任职资格评估活动了解个人的能力弱项,制定个人能力发展计划,参照职业发展路径,通过现场培训、在线学习、导师辅导、项目锻炼、WorkShop、技术开放日等多种方式进行能力提升。同时,公司在积极实施国际并购的全球化进程中,注重对员工外语能力的培养,定期组织外语培训,并通过外派学习、在岗进修、海外锻炼等方式对关键岗位员工进行定向培养。

专项人才发展计划

伴随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,包括产品经理专项、云计算/大数据技术专项、行业互联网专项、架构师专项、大项目经理专项、敏捷教练专项、销售专项、咨询顾问专项等,为各专业的人才发展提供方案保障。

领导力发展计划

公司领导力发展计划致力于创造未来的领导者,强化领导梯队年轻化,构造更具战斗意志和战斗力的领导队伍。公司面向领军人才,始终以学习者为中心,持续进行业务管理者储备培养,通过高潜人才专项计划,增强人才的储备厚度和胜任度,搭建VUCA时代领航梯队;提升以客户为中心的销售领导力建设,输出更多具有战斗力的销售团队,助力领导团队综合商业能力的提升,保障组织健康可持续发展;培育学习和转化的学习土壤,传播教练文化,加大对中基层管理者覆盖广度与深度,让公司的“中坚力量”稳健持久发力;多视角、多渠道发现人才,开展干部公开选拔,并与领导力发展紧密联合,更有效推动领导队伍结构优化,实现领导人才队伍加速发展与流动;不断整合内外部高端培养资源,建立领航论坛等思维碰撞平台,举办飞翔天使投资大会等年度活动,催生更多商业机会,促进跨组织业务成果落地。



简单务实的企业文化

民主的公司管理

公司监事会设置职工监事，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。公司职能部门面向全体员工开展满意度调查活动，积极听取员工意见和建议，持续改善工作的流程和方法。



和谐的企业文化

公司形成了一种“简单、务实、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“员工敬业度、满意度调查”，不断推动公司文化的改善。公司通过行为文化的建设与产品文化的营造，改善员工行为习惯、宣传公司产品，使员工的个人愿景与公司战略达成一致，增强员工的使命感与自豪感。

良好的沟通环境

公司设有内部论坛管理平台，供员工发布关于人力、财务、行政、物业管理等方面的建议、意见或投诉。公司向员工开放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向公司高层传达，获得高度的重视和反馈，打造“信任、尊重、认可”的沟通环境。公司倡导简单的企业文化，保证员工与管理者之间具备通畅、开放的沟通渠道，员工可以及时有效地反映问题、表达诉求。

保持工作生活平衡

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、环保的工作环境。目前，东软人均办公空间约20平方米，人均绿化面积约36平方米。同时，沈阳和大连园区内设有足球场、篮球场、排球场及员工俱乐部；室外员工活动空间8千余平方米，室内员工活动空间近4千平方米，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。

丰富的文体活动

2019年，公司开展大型活动近50场次，共覆盖员工超过24,000人次。通过员工社团的形式开展各种体育比赛，先后举办了乒乓球赛、篮球赛、羽毛球赛、网球赛、足球杯赛/联赛等，极大地丰富了员工的业余生活。对于新入职员工，公司开展了新员工才艺晚会，使新员工加深对公司的认识，也帮助他们尽快融入公司的文化氛围。同时，公司还开展了1场大型单身联谊会，举办周末影院，儿童节家庭电影日，圣诞电影周等活动。

此外，公司以“美丽东软、美丽中国”为主题，在各区域开展丰富多彩的员工活动。Keep Running健康走跑活动、微摄影&微视频大赛等活动覆盖公司八大区，为员工提供充分的展示平台，更为东软创造卓越的内部品牌价值，也为雇主品牌提供更丰富的资源渠道。另外，公司积极组织驻外员工关怀活动，不断提升驻外员工对公司的归属感。未来，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。

2019年，公司开展大型活动

50 场次。



身与心的健康关怀

定期免费体检和健康沙龙

公司除了每年定期安排员工免费体检之外，还会定期开展健康义诊以及体检报告解读活动，帮助员工全面了解自己的身体情况。在三八妇女节期间，公司为全体女性员工安排专属女性健康体检，提供多种体检套餐供女职工选择，多角度帮助员工发现健康隐患，防患未然。

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，覆盖心理健康、生理健康的全方位的健康管理服务系统。

2019年，公司在沈阳和大连园区新投入建设2个新“健康小屋”，与之前的“健康小屋”相比，仪器更精，环境更好，实现了员工自助式的健康检测并对所有员工开放。

根据2018年健康体检数据，2019年公司“员工健康关怀计划”将重点放在了超重人群的体重管理上。内部发起“轻我计划”体重管理项目，全公司大范围对超重人群的健康进行干预，实现了2019年度全公司BMI指标的整体下降。

公司坚定夯实员工健康关怀计划的实施，重点关注核心人才和新员工群体的健康指数，并开展多维度的员工关怀计划。健康关怀方面，加大对员工身心健康的关注力度，开展EAP健康之旅，满足更多员工在健康方面的诉求，得到了公司上下的广泛关注。

设立爱心基金，对内对外实施援助

东软爱心基金于2006年8月由东软工会设立，用于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2019年底，爱心基金援助内部员工共计240人，款项合计386.2万元。其中2019年度对内实施援助13例，款项合计21.5万元。

截至2019年底，
爱心基金援助内部员工

共计 **240** 人
款项合计

386.2万 元





积极开展校企合作

校园招聘一直是公司初级高潜人才的重要供给渠道，公司每年通过校园招聘入职的新员工人数近千人。通过持续的校园招聘活动，公司与各高校建立了良好的校企关系，并在产学研等维度展开深入的校企合作：

2019年，公司先后与多所院校签订战略合作协议，在实习基地共建和学科共建基础上深入建立合作，合作院校包括东北大学、苏州大学、东北林业大学、大连工业大学、大连大学、沈阳工业大学、沈阳建筑大学、沈阳航空航天大学、辽宁工程技术大学、辽宁科技大学、长春工业大学等。

2019年，公司通过组织高校师生企业行及参观交流活动，累计接待师生超过3,000人次，举办校园公益讲座30余场。此外，公司联合高校举办了多场活动：

2019年4月，公司联合东北大学举办简历模拟大学，参与人数500余人；

2019年5月，公司赞助东北大学文创科技大赛，参与人数1,000余人；

2019年7月，公司邀请哈尔滨工业大学400余人、哈尔滨工程大学300余人赴公司参观交流，接待清华大学暑期实践活动；

2019年8月，公司举办高校夏令营活动，邀请高校学子30余人赴公司参观交流。

2019年11月，公司参与教育部高等教育司第二批产学合作育人项目。



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。2019年度，公司每股社会贡献值为3.18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。

展望未来

2019年，是挑战与机遇并存的一年。面对全球经济增长放缓，中美贸易摩擦升级，我国经济下行压力加大，公司通过商业模式创新、新生命力的再造，持续打造公司的未来成长动力。面对5G、区块链、人工智能等技术的快速发展和落地，公司加大创新研发力度，推动新技术与医疗、汽车、城市建设等各行业紧密融合，实现核心业务的持续发展，整体业绩稳中有升。

2020年，东软将继续执行创新与全球化发展策略，以创造客户价值为中心，驱动业务的专业化、IP化、互联网化发展，聚焦医疗健康推及社会保障、智能汽车互联、智慧城市、企业互联等核心业务领域，不断探索新业务、新模式，为公司发展增加新动能，继续稳健发展，为股东、为员工带来合理回报。面对5G时代，公司将加速融合移动互联网、物联网、云计算、大数据、人工智能、区块链等新兴技术，促进智能互联产品、平台产品、云与数据服务、软件产品和行业解决方案升级，与行业客户、合作伙伴共同成长。公司也将持续关注经济发展、关注社会事实、关注环境、关注民生，积极参与公益事业，携手各利益相关方为社会的和谐发展、国家的繁荣兴旺贡献力量。

意见反馈表

本报告是东软披露的2019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“√”)

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

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

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

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

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：

您对本报告中哪一部分最感兴趣？

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您认为哪些信息在报告中没有体现？

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：_____





东软集团官方微信

东软集团股份有限公司

中国辽宁省沈阳市浑南区新秀街2号 东软软件园

邮编: 110179

电话: (86 24) 8366 0800

传真: (86 24) 2378 7346

www.neusoft.com