



Neusoft
Beyond Technology

东软集团股份有限公司

2020年度 社会责任报告

股票代码:600718

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2020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2020年度为2020年1月1日至2020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十三份社会责任报告。

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2020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

2020年是极不平凡的一年，突如其来的新冠疫情席卷全球，让世界经济和企业都经受了严峻的考验。面对压力和挑战，东软上下团结一心，迅速整合各方资源，运用科技和软件的力量，助力抗疫，彰显了东软人的责任感和创造力。在这一年里，尽管疫情对我们的业务带来了各种冲击，但东软人迎难而上，奋力拼搏，最终实现了公司整体业务的稳健发展。

如今，我们已经迈入软件的生态时代。在这个时代，软件不仅赋能百业，也在创造新经济、新生活、新行业。对于东软，软件的生态时代不仅意味着业务形态的转变，还意味着商业模式创新。通过将软件与各行各业进行深度融合，我们向每个行业提供一个平台，构建一个生态。在这个生态里，东软与合作伙伴共创共生，我们不再只是工具的提供商，更是价值创造的参与者。

与此同时，各行各业对软件的依赖程度也在不断加深。从某种层面上讲，任何行业都是技术行业、互联网行业，任何行业的竞争也都是数字化的竞争。软件独立存在的价值越来越弱，而其表现出来的利他和赋能的价值越来越强。因此，东软在未来将更开放、更谦虚、更有远见地融入社会的进步与变革。

2021年，是东软成立30周年。30年来，我们用软件推动了社会的发展，经济的转型，产业的升级，进而深远地改变了人们的生活。我们紧紧跟随软件产业的发展方向，不断学习、创新、完善自我，一次又一次地实现自我超越。30周年对一个企业而言，不算短，而对于软件这个产业，好像只是刚刚起步。当软件技术成为赋能的工具，从产品变成构建数字社会的平台和商业模式时，我们对未来机会的把握就需要更强的洞察能力与驾驭能力。为此，东软将建立更加开放、学习、合作、谦虚的文化，将继续在社会发展的大趋势与环境持续推动东软的成长。

30岁又是一个崭新的开始，我们将始终怀揣一颗单纯美好的少年之心，在融合中不断创新，在变革中不断转型，为客户、合作伙伴和社会持续创造价值。



A 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
二〇二一年四月二十七日

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	7
依法依规的运营管理	7
细致完善的安全管理	7
精益高效的质量管理	8
稳定双赢的供应链管理	10
节能环保的环境管理	11

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	13
超越技术的创新	16
知识产权研发与保护	19
与客户共同成长	21
社会行动	23

规范管理, 为股东创造持续增长的价值与回报	24
规范专业的治理结构	24
充分及时的信息披露	25
积极有效的投资者关系管理	25
业绩表现与回报	26

以人为本, 为员工个人发展与社会生活提供保障	27
抗疫过程中的人文关怀	27
搭建员工发展与成长平台	27
简单务实的企业文化	30
保持工作生活平衡	30
身与心的健康关怀	31
积极开展校企合作	32

每股社会贡献值	33
---------	----

展望未来	33
------	----

意见反馈表	34
-------	----

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,成为全球优秀的IT解决方案与服务供应商”作为公司使命。

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近2万人,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。公司持续聚焦业务,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观。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;追求公司经营成果的改进,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、各部门以及全体员工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,公司制定了《重大信息内部报告制度》,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至董事会,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。

2020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。

东软集团股份有限公司

1991年成立

全球员工

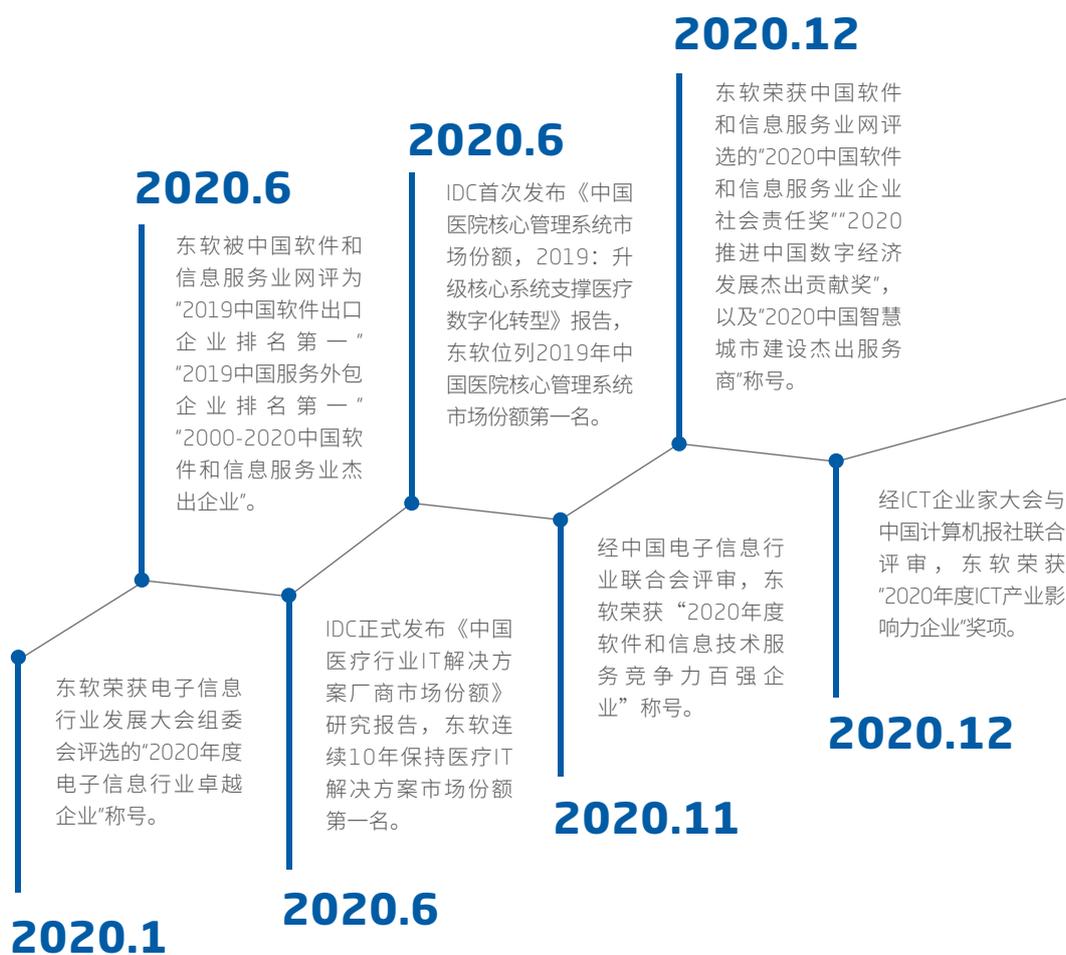
近20,000名



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——以实际行动抗击新冠疫情

面对新冠肺炎疫情爆发，东软第一时间加入抗疫行动



面对新冠肺炎疫情爆发，东软第一时间加入抗疫行动。通过提供疫情防控信息化整体解决方案、推出测温防控/智能巡检机器人等智能终端产品、开放“疫情自填报”平台等方式，应对卫健委、医院、企业的疫情防控需求，为信息采集、人员返程、企业复工复产提供安全保障。公司收到来自“国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制（医疗救治组）”感谢信，同时公司董事长兼首席执行官刘积仁博士荣获“全国抗击新冠肺炎疫情民营经济先进个人”称号。2020年，抗击新冠疫情的具体工作如下：

医疗信息化第一时间支撑前线医院高效运行

东软收到来自“国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制（医疗救治组）”感谢信，同时公司董事长兼首席执行官刘积仁博士荣获“全国抗击新冠肺炎疫情民营经济先进个人”称号

面为保障全国卫生行政部门和医疗机构客户开展疫情防控与救治工作，东软发布“利剑”——疫情防控信息化整体解决方案、东软移动影像平台(M-PACS)、智慧重症解决方案(E-CARE)等产品，保障一线抗疫工作的高效运行。

截至2020年末，东软已累计为全国16家“小汤山医院”、100余家新冠肺炎定点医院、200余家非定点医院提供疫情阶段技术保障服务。疫情爆发初期，东软团队在36小时完成武汉大学中南医院方舱医院的信息化建设任务，为16个病区、2,000余张床位的运转提供信息化保障；48小时完成武汉第三座“小汤山”医院泰康同济（武汉）医院信息化建设任务。



医保、社保快速响应，升级服务平台

疫情期间，公司充分发挥智慧城市建设在社保、医保、疾控、交通等领域的数据优势，利用多源数据聚合进行大数据分析，帮助相关部门主动精准发现密切接触者人群，从而有效防控疫情传播。

2020年春节期间，即疫情爆发初期，公司迅速调集工作人员奔赴前线，及时提供医保系统运维与升级服务，保障医院、药店和医保管理部门能够借助有效的信息化手段快速应对疫情，合计为20余省市、200余个项目提供保障支持。

在复工企业专项管理方面，为响应人社部于2020年2月出台的“失业保险稳岗返还”政策，公司与南宁市人社部门合作，助力其向6,000余家企业拨付“一般企业稳岗返还”。

推出“疫情自填报”平台，助力基层信息采集

2020年1月23日，公司基于自主研发的SaCa Forms智能填报平台，面向全国免费开放“疫情自填报”在线平台，帮助企事业单位、社区、学校、医院等快速完成疫情防控信息、人员身体状况、出行信息的登记、统计与上报工作，以在线服务的方式，让工作人员能够居家办公，在做好疫情防控的同时保障自身安全。通过与三大运营商合作，该平台累计覆盖全国20余个省级行政区域，累计完成千万人次的疫情信息调研。

推出“防疫五金刚”，助力抗疫攻坚战

2020年2月，为预防和应对复工复产所带来的防疫挑战，缓解新冠肺炎疫情防控所带来的紧急需求，东软凭借在人工智能领域的技术优势，推出“防疫五金刚”系列产品，包括东软测温防控/智能巡检机器人、东软医护助理机器人、东软消毒安全卫士机器人、东软配送骑士机器人、东软智能信息采集系统等5款可有效防控疫情的智能终端产品，为医院抗疫、企业复工、人员返程提供安全保障。



东软“防疫五金刚”等系列智能终端防疫产品已成功应用于江西省人民医院、上海交通大学医学院附属瑞金医院、上海中山医院、复旦大学附属肿瘤医院、中国第一汽车集团有限公司等多家医院客户以及众多企业客户。

全场景疫情病原体检测系统提速核酸检测效率

2020年底，东软研发“全场景疫情病原体检测信息系统”，在核酸检测过程中提高采集效率，保障检测质量，助力政府精准决策，并先后应用于大连、沈阳、石家庄、绥化市望奎县全员核酸检测，累计采集人群千万余次，并收到来自“国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制（医疗救治组）”感谢信，对该系统在大规模核酸检测中所做出的贡献表示感谢。

通过“5G+IoT”技术助力疫情救治

子公司东软汉枫医疗科技有限公司（简称“东软汉枫”）立足“智连无界”，专注医疗物联网建设。为应对新冠疫情，东软汉枫积极组织研发力量，推出“抗疫五方”智慧医疗应用系列产品，包括远程实时会诊及查房系统、重症患者智能监护系统、患者体温远程监测系统、患者智能急救转运系统、医废智能监管系统），并在百余家医疗机构得到实践应用。

东软医疗捐赠两台总价值2,700万元的128层高端CT及软件系统



东软医疗以多款硬核产品助力科技抗疫

新冠肺炎疫情爆发以来,参股公司东软医疗系统股份有限公司(简称“东软医疗”)生产的CT、车载CT、方舱CT、移动DR等产品为全国各地多家医院紧急提供筛查诊疗支持,创下“3小时发货、18小时装机”的交付记录,并向新冠肺炎定点医院武汉雷神山医院、华中科技大学同济医学院附属同济医院捐赠两台总价值2,700万元的128层高端CT及软件系统。同时,东软医疗快速推出新冠肺炎智能辅助筛查系统“火眼AI”,主导建立的“新冠肺炎智能影像联盟”有效解决了临床医生不足等问题,提高了新冠肺炎的诊疗效率。

在驰援国内抗疫的同时,东软医疗积极参与全球防疫,为构建人类命运共同体贡献力量,向巴西、哥伦比亚、印尼、老挝、秘鲁、菲律宾、乌克兰等十余个海外国家发运CT、DR等产品,在当地的疫情防控中发挥了重要的作用。

2020年,东软医疗先后收到来自国家卫生健康委新冠肺炎疫情应对处置工作领导小组保障组、国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制医疗物资保障组的感谢信,对东软医疗在抗击疫情阶段中所做的工作表示感谢。

熙康利用云医院拓展线上服务及疫情防控专业服务

依托覆盖全国的城市云医院服务网络,参股公司东软熙康健康科技有限公司(简称“熙康”)免费面向全国启动“新型冠状病毒肺炎”全天候、不间断发热门诊在线咨询,并联动北京协和医院、天坛医院、宣武医院、安贞医院等权威三甲医院呼吸科、影像科室专家,组成“新型冠状病毒肺炎远程诊断专家组”,为全国多地医院、患者提供免费的影像诊断服务。

2020年2月,熙康联合宜昌市卫健委,在48小时内紧急协助湖北省宜昌市建设宜昌云医院平台,开设“宜昌市线上发热门诊”。此外,熙康在宁波、佛山、沈阳、楚雄等多地搭建线上问诊平台,为居民提供网络问诊服务。



利益相关方:客户——东软助力客户通过国家电子病历应用水平高级别评价

2020年7月,国家卫生健康委医院管理研究所发布《2019年度电子病历功能应用水平分级评价新增五级及以上医疗机构名单》,全国共51家医院通过2019年度电子病历功能应用水平分级评价,其中东软助力河北省人民医院、辽宁省肿瘤医院、东南大学附属中大医院、昆明医科大学第一附属医院、南京市儿童医院、无锡市第二人民医院、泰州市人民医院、德江县人民医院共8家医院通过五级及以上电子病历评审。截至2020年末,东软累计助力20家医院客户通过国家电子病历系统功能应用水平高级别评价,数量居行业首位。

利益相关方:股东——邀请投资者参加东软解决方案论坛2020(南宁)

2020年11月,以“软件的力量”为主题的第22届东软解决方案论坛在南宁开幕。公司董事长兼首席执行官刘积仁博士在开幕论坛上表示:人类已经进入数字社会,数字创造的新商业模式越来越多,网络与数字化设备不断普及,几乎所有行业都正在跨界成为技术行业、互联网行业和软件行业。

近年来随着信息技术的发展与普及,数字化商用规模的不断拓展,技术正在从单一的价值创造发展成为以赋能为本质构建的新生态系统,人工智能、大数据、超级计算等技术将与5G和未来的智慧网络融为一体,互联网将从传统的连接到连接万物,从连接的通道变成可计算的网路,从信息的传递到知识的获取,从解决通用的问题到个性化网络的构建。这一切,都将为软件提供更大的发展空间,创造更加融合、更加开放的生态。

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

公司持续推进高管对话活动,通过视频宣传、内刊发布等多种形式在公司内部进行传播,深入阐述和解析公司的经营策略,并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,全年累计覆盖员工2,000余人次,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

依法依规的运营管理

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，2020年共上缴税金41,112万元。

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，多次被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、有针对性的法律知识普及与宣传。2020年，公司法律培训从深度及广度上进一步呈T字型拓展，采取在线始业教育培训、在线课件培训、专题现场培训、法律案例汇编等多种形式的法律培训和宣导，同时根据参训群体的差异化对培训内容进行针对性设计，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、人力部门、研发人员等不同群体，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、开源法律风险防范等方面的法律培训。2020年，公司共举办专项法律培训10余次。

2020年，公司共举办专项
法律培训 **10** 余次



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、信息安全事件管理等多个方面。公司于2006年首次获得国际信息安全标准ISO27001认证。2020年，为应对突发的新冠疫情，保护公司、客户及终端用户的数据安全，公司采取了一系列举措支持员工异地办公，并出台了一系列相关规范，防范可能带来的信息安全风险，为公司业务的持续发展提供保障。

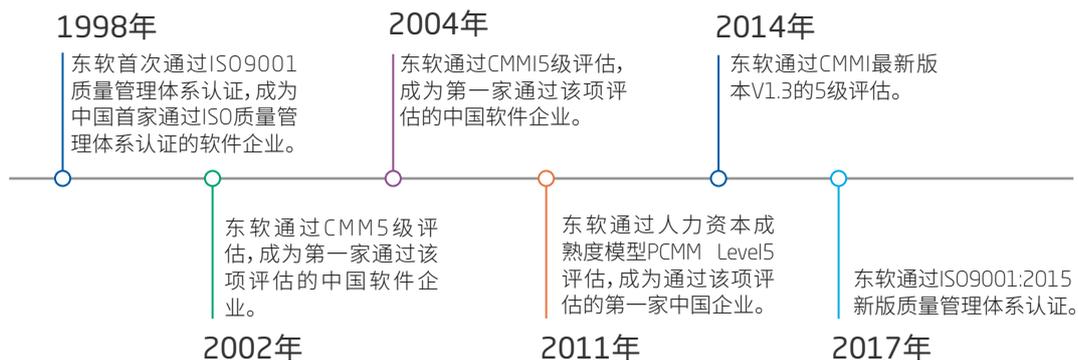
公司始终将信息安全管理作为工作的一环，设有由公司高级管理人员组成的“信息系统规划与建设委员会”，在各部门和业务单元设置信息安全主管和信息安全专员，定期开展信息安全风险评估活动，积极与客户沟通，落实信息安全工作。2020年，公司积极开展大数据及互联网业务系统安全专项风险评估调查工作，并通过举办信息安全活动周、部署相关管理工具等方法提升员工信息安全意识。同时，公司通过专项培训及考核等方式持续加强对信息安全主管、信息安全专员以及特殊岗位人员的能力培养。2020年，公司继续加大信息安全技术防御体系的建设力度，在已经开展的系统安全、网络安全、系统加固、漏洞预警、防病毒系统、WEB安全防护、蜜罐系统等基础上部署日志审计等相关工具，进一步提高公司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、有效和深入的执行，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**
级认证的企业



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，促进业务水平的发展与管理水平的不断提升。

在汽车电子领域，东软汽车电子业务已通过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级认证的企业。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，从而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。



东软通过中国电子信息行业联合会专家评审及资质认证, 获评“信息系统建设和服务能力评估企业CS4级”优秀级认证企业



【实例】东软获得首批“信息系统建设和服务能力评估企业CS4级”认证

2020年5月, 东软通过中国电子信息行业联合会专家评审及资质认证, 获评“信息系统建设和服务能力评估企业CS4级”优秀级认证企业, 这是目前在评估体系中已开放的最高级别, 东软也成为全国首批获得CS4级认证的企业之一。

该标准共包括4个能力域、17个能力子域、47个能力项, 主要内容包括战略管理、业务运营、基础保障、改进创新四大类别。根据《信息系统建设和服务能力评估体系能力要求》, 获得CS4级认证的企业在组织战略、经营、人才、技术、管理和创新等综合能力达到了优秀水平, 在主要业务领域典型信息系统建设和服务项目具有优秀的技术水平和示范作用。

【实例】东软获得信息技术服务标准 (ITSS) 符合性评估一级证书

2020年12月, 东软获得信息技术服务标准 (运行维护服务) 符合性评估一级证书。信息技术服务标准 (简称ITSS) 是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库, 全面规范IT服务产品及其组成要素, 用于指导实施标准化和可信赖的服务。运维服务能力成熟度评估包括四个等级, 从低到高分别用四、三、二、一表示。东软此次获得的为最高级别证书, 标志行业主管部门和社会机构对东软运维服务能力水平的认可。



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，深入建设卓越的采购管理团队，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，支持公司的业务需求。

在“坚持自用产品高速发展、坚决发展高质量行业解决方案、聚焦优势行业与资源”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”，采购流程全链路可视化，提升执行效率。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，公司通过定期学习、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

公司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、系统三位一体的供应链管理体系。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，需要相关厂商提供著作权、商标注册、核心专利以及知识产权等相关认证资料。作为开发企业，公司研发用设备的采购主要通过多部门共同参与的公开招标，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。在内部,公司建立了全流程覆盖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、服务等情况进行考核评定,并增加对供应商体系文件和道德规范的考评。公司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,其中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

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为冬季供暖,避免排烟、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。

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。

努力打造低碳、环保的工作模式

为打造多样化的节能、高效运行模式，公司打造新型、绿色数据中心



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，公司打造新型、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

当今社会正处在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。

2020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, 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, 支撑医疗、政府、电信、能源、交通、金融、教育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。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, 为国内60余个城市提供人社医保平台云服务, 医疗两定数量超过23万。

在全民健康信息化建设领域, 东软以人工智能、大数据、物联网、移动互联网、区块链等前沿互联网+信息技术为创新驱动, 以国家相关政策为指引, 通过全民健康信息云平台、医联体/医共体云平台、远程医疗系统、互联网医院云平台、医疗健康大数据平台、卫生政务私有区块链等多种云化产品, 构建全民健康信息化体系、标准化高质量的医疗健康大数据中心, 提升卫健委现代化治理能力, 并在多个城市打造实践样本。

在智慧城市领域, 东软致力于通过IT驱动的创新与融合, 构建新型智慧城市。通过满足个性化需求, 提供惠民服务, 打破行业信息孤岛, 创新管理平台, 升级传统运营模式, 构建生态体系。在行业实践方面, 东软利用云计算、大数据移动互联网等新技术, 通过行业的创新与融合, 构建覆盖政府、企业、社区、家庭和个人的产业集群, 提供惠民、兴业、优政的智慧云城市解决方案与服务。

东软社会保险服务与支持系统覆盖人群**7亿**人, 为国内**60**余个城市提供人社医保平台云服务, 医疗两定数量超过**23万**



东软连续第**10**年蝉联中国
医疗IT解决方案市场份额第
一位



【实例】东软连续十年领跑医疗信息化市场

2020年6月, IDC首次发布《中国医院核心管理系统市场份额, 2019: 升级核心系统支撑医疗数字化转型》报告。报告显示, 东软位列2019年中国医院核心管理系统市场份额首位。

同时, 该报告还发布了中国医疗IT解决方案市场份额排名, 东软连续第10年蝉联该市场份额第一位, 继续领跑中国医疗行业信息化建设。

【实例】东软郸城县医共体项目荣获IDC中国数字化转型大奖

2020年10月, 在IDC举办的“第五届2020 IDC中国数字化转型年度盛典”上, 东软承建的“郸城县医共体”项目荣获“运营模式领军者”大奖。该项目在全国范围打造了“医共体郸城模式”, 成功走出一条“以县域医共体助力脱贫攻坚”的实践示范道路。

郸城县地处豫皖交界, 位于大别山集中连片的特困地区, 其中因病致贫返贫人口占贫困人口的62.85%。为解决乡村两级医疗服务能力不足、医保基金防控风险大、病人外转率高等“因病致贫”问题, 郸城县于2018年底开始, 在国内率先启动县域医共体建设, 深入推进县域综合医疗改革。

在郸城县医共体项目中, 东软精准剖析基层医疗服务机构业务场景, 搭建县域内云端互动、上下协同的医共体云平台, 创新构建“多级多层”的新型县域分级诊疗服务体系。平台集成公共卫生服务、药品管理、医疗保障、运营监管等各项功能, 优化院内业务流程, 让跨院区沟通变得简单、高效。通过统一登录、一体化业务应用支持基层医生开展医疗、公共卫生服务和家庭医生履约服务, 支撑医疗业务场景的全覆盖, 奠定医院精细化管理基石。通过全面整合、运营郸城县内医疗服务资源, 优化优质医疗服务的服务路径, 最终实现郸城县4个县级医院、23个乡镇、500余个行政村的医共体间数据共享交换。

实行医共体建设以来, 郸城县的改革效果初步显现: 2019年全县乡镇卫生机构急诊人次同比提高近100%; 全县住院患者次均费用同比下降约7.4%; 与省内外13家三甲医院开展30个专科联盟, 2019年县外转诊率同比下降超过50%; 同时2019年郸城县医保基金结余上千万元, 医保基金的使用效率得到切实提高。

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。



【实例】东软在线导航产品成功装载马来西亚品牌汽车

东软在线导航产品在马来西亚**PROTON**汽车成功装载并正式量产



东软在线导航产品在马来西亚PROTON汽车成功装载并正式量产,该产品搭载于PROTON X70车机系统中,为用户提供全新的驾乘体验。



东软深耕汽车技术领域30余年,在导航领域拥有深厚的积淀与客户资源,以中国、日本、德国、美国为中心构建国际化布局,服务众多国际车厂中60余个全球化导航量产项目。近年来,东软自主研发OneCore-Go、AR导航以及高精度定位产品,不断打磨自身的技术架构,构建7×24小时的紧急事件联络体系,及时响应用户需求。东软汽车导航产品可接入世界各地的CP/SP资源,并按区域提供差异性功能,构建具备全球影响力的汽车导航品牌,让中国先进导航技术服务全球用户

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与更快的成长,持续建立创新卓越方法体系,使创新成为公司文化。2020年,公司积极迎接以“ABCD+IoT”为驱动的技术变革,拥抱开源、融入新生态,开展核心业务技术架构的服务化升级,主动参与标准化组织、行业协会及生态联盟活动,融入行业与客户生态,持续提升行业影响力。

2020年,公司继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,坚定推进业务的专业化、IP化、互联网化发展,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的共同实现,具体包括:

- 2020年,公司紧密围绕商业目标开展研发,重点投入医疗健康及社会保障、智能汽车互联、智慧城市、企业互联方向的产品及解决方案研发,推动业务单元应对万物智联时代的技术能力升级。
- 2020年,公司持续发力建设智能医疗科技研究院,新增2家医疗会员单位、5家高端医院合作伙伴、1家技术会员单位,获批国家科技创新2030“新一代人工智能”等重大项目,面向智能化医疗辅助、智能化问诊机器人、虚拟标准化病人以及医疗大数据科研平台开展研发投入。
- 2020年,公司持续投入区块链战略布局,夯实建设辽宁省区块链专业技术创新中心,升级EchoTrust区块链平台产品V2.0版本,并在社保、政务、教育等多个民生领域落地实践,助力构建公平、公正、公开、民主、透明的新一代社会信任体系。
- 2020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,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,并通过TCOE计划来推动持续改进,为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基础性与前瞻性研究,并通过多种渠道面向社会进行普及、宣导。
- 2020年,公司加大技术生态系统的建设与维护,获批建设辽宁省智能医疗工程研究中心,与华为共建鲲鹏实验室,新加入标准化组织3家、行业协会25家,与多家知名高校、科研院所开展深度合作,同时为大量中小企业、创业团队及个人开发者提供标准、框架、平台、工具等多层面的指导与支撑。
- 2020年,公司在电子学会、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、公益普及等各项工作,推动“产学研用”相结合,体现社会责任。

东软5G BOX产品获得工信部颁发的“无线电发射设备型号核准证”



【实例】东软5G BOX获工信部认证

2020年12月,东软5G BOX产品获得工信部颁发的“无线电发射设备型号核准证”。针对该款5G BOX产品,东软采用了全新的平台化设计,融合了FOTA、以太网技术、车联网安全技术等,依托5G高速率、低延时的特性,结合算力更强的高性能芯片,真正实现车辆数据互通的同时,也为高精地图的发布提供更好的通道,通过完成捕捉、上传、下发信息的精准传递,提升高精地图整体的实施性和准确性,为汽车行驶提供更加精准的指引,加速实现更高级别的自动驾驶,提升智能出行的安全性、高效性与趣味性。该款5G BOX产品首次搭载的车型为第三代哈弗H6。

【实例】东软睿驰发布SDV全栈智能方案新产品

2020年11月,东软睿驰新品发布会在广州成功举办,东软睿驰基础软件产品NeuSAR 3.0及ADAS&ADS新品全面亮相。

在AUTOSAR经典平台方面,NeuSAR cCore3.0实现进一步拓展,增加更多符合AUTOSAR4.4版本的通信功能模块,完成了10款以上主流芯片的适配,在同行中率先完成SGS TUV功能安全产品ASIL-D产品级认证。



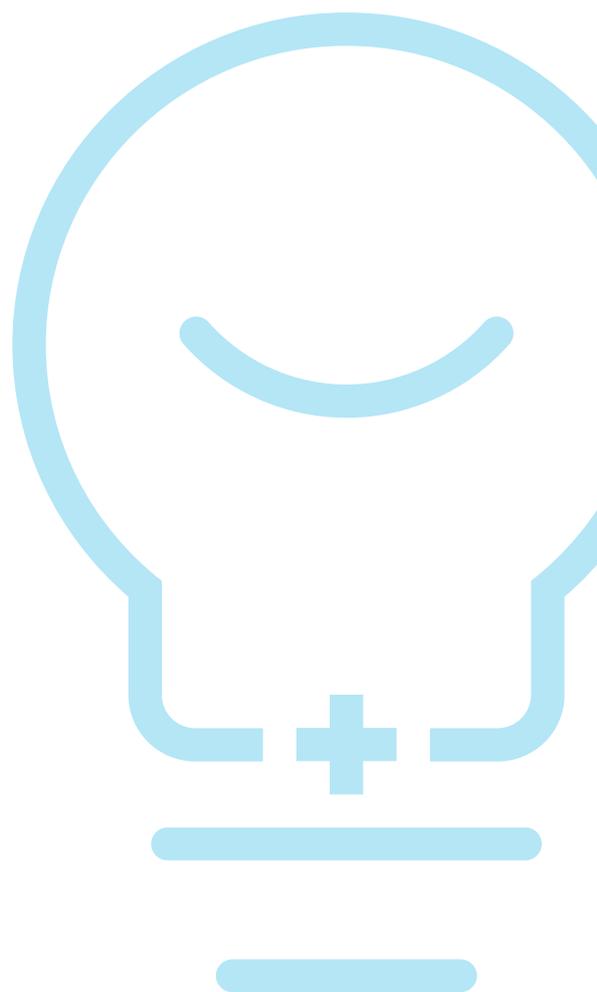
本次发布会上,东软睿驰新一代自动驾驶计算平台产品“东软睿驰自动驾驶计算平台生态软件包”也正式发布。该产品面向SOA的软件架构,具备功能及信息安全、高性能、高实时性、支持软硬分离及端云协同迭代,模块可复用与重组及组合灵活等特点,可提供车规级的硬件平台、符合功能安全的OS相关基础软件、面向自动驾驶的实时处理框架、ADAS/ADS传感器接口、算法软件包、ADAS/ADS应用服务程序及功能等全栈服务,以解决未来自动驾驶功能、服务的快速迭代、升级与应用中所面临的挑战及问题。

此外,东软睿驰新一代ADAS一体机X-Cube3.0,以及自动驾驶域控制器X-Box 3.0也在发布会上全面亮相。



【实例】东软 VeTalk 荣获2020世界物联网“新技术、新产品、新应用”成果金奖

2020年11月，“2020中国企业战略投资峰会暨2020世界物联网博览会创新成果发布会”在无锡举行，会上正式对外发布“2020世界物联网新技术、新产品、新应用”成果金奖名单。东软自主研发的“VeTalk”产品，以V2X通信技术为支撑，加快推动车路协同研发与生态建设，提升整体路网设施的使用效率与安全水平，荣获2020世界物联网“新技术、新产品、新应用”成果金奖。





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的创新与快速交付。

为了加强品牌对业务发展的拉动，2020年，公司在健康医疗、汽车电子、大数据分析等核心业务方向新注册40件国内、外商标，公司商标注册已布局全球80多个主要目标市场的国家和地区。同时，公司重点在大数据分析、区块链、平台软件、智能医疗、汽车电子、网络安全等核心业务方向上强化专利布局，2020年，公司在国内外申请专利71件，其中发明占比达到80%。

为推进公司内部知识产权文化建设，公司法律部开展形式丰富的知识产权宣传活动：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，有针对性地开展关于信息安全管理、开源法律风险防范、相关专利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。2020年，公司科学规范的知识产权管理体系得到主管部门的进一步认可，通过国家知识产权管理标准化(GB/T 29490-2013)认证、高新技术企业认定，获得第二十二届“中国专利奖”，被评为辽宁省“高价值专利培育中心”。

截至2020年末，公司申请专利2,017件，授权专利977件；登记软件著作权2,228件；申请国内外商标676件，获得注册525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。

2020年，公司在健康医疗、汽车电子、大数据分析等核心业务方向新注册

40件国内、外商标，
公司商标注册已布局
全球80多个
主要目标市场的
国家和地区



东软三款产品荣获

“中国优秀软件
产品”称号



【实例】东软三款产品荣获“中国优秀软件产品”称号

2020年4月，“东软医生工作站系统(RealOne) V1.0”、“东软数据交换平台软件(SaCa DataExchange) V5.2”与“东软综合档案管理系统(SEAS) V8.6”三款产品通过中国软件行业协会评审并获得“中国优秀软件产品”称号。

本次评选活动由中国软件行业协会主办，旨在全国范围内推广优秀的软件产品，培育软件知名品牌，进而为广泛实施的政府采购、公共大宗采购、大型重点信息工程招标评标、遴选优秀软件产品做好准备。

这一荣誉的获得，充分体现了东软自主IP产品在知识产权、核心技术、市场占有率方面的领先优势，也代表着软件行业权威机构对东软产品的高度认可，为公司产品在激烈的市场竞争进一步中取得领先地位提供支持。

【实例】东软数据仓库产品获得CSIA软件产品证书

2020年7月，东软自主研发的Neusoft Select Data Warehouse(简称“思来得”)获得软件行业协会颁发的CSIA软件产品证书，这是该产品在2018年取得软件著作权证书的基础上，进一步得到行业权威认证的标志。

“思来得”将东软多年积累的软件研发能力与云原生创新技术相结合，为企业提供定制化原厂服务，助力企业更快更稳地进入数字化时代。此次获得CSIA证书，说明思来得数据仓库产品已符合我国软件产品的规范标准、测试标准，以及国家有关技术和安全标准，同时也展现了东软在软件研发方面的领先技术力量。

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。

2020年,公司加强核心业务能力建设与规模化、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。公司坚定推进商品企划,全面执行全球区域4.0发展策略、国际外包2.0专项计划,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。2020年,公司共主办及参与各类市场活动百余场,同行业专家、客户共同探索社会与行业发展趋势,通过技术、业务、商业模式的创新与转变,提升客户的价值。

2020年11月,东软解决方案论坛在广西南宁召开。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。

2020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。2020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97%,较上年提升2.4个百分点。

【实例】东软员工逆行驰援,展现勇敢、责任、担当的企业精神

2020年春节期间,东软国际业务员工初一就坚守在工作岗位上,克服逆行、路途周折、多轮核酸检测、酒店隔离等重重困难,第一时间抵达客户现场,为客户服务。



1月29日,22名“勇士”出发驰援深圳三院;2月2日,20名驰援北京的“战士”出征,保障国家部委信息系统的运行及数据分析;2月8日,14人奔赴武汉“小汤山”医院,累计48小时完成医院的信息化建设。截至正月十五,已有500余名员工投入到医院、电力、医保等项目上为客户提供保障;累计100余名员工逆行奔赴海外,驰援客户,携手抗击疫情。截至2月末,东软整体复工项目已接近1,500个,基本实现全面复工。



社会行动

关注社会弱势群体, 积极投身社会公益

东软爱心基金共参与慈善

捐助项目数量**45**项,
累计捐助金额人民币

1000余万元



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45项, 累计捐助金额人民币一千余万元。

十多年来, 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, 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, 2020年帮助7名家境困难儿童重返校园。

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, 连续九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。



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

公司长期致力于构建并持续完善法人治理结构, 严格按照《公司法》《证券法》和中国证监会、上海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, 实现规范化运作。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9人组成, 主要是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。2020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, 在每年常规举办的高级领导干部培训班以及年中、年末全体中层干部总结大会等场合, 由公司董事会秘书为参会人员讲解公司治理原则、信息披露法规等有关内容, 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, 收集优秀上市公司在企业规范运作方面的经验, 整理证监会、交易所对上市公司处罚、谴责的案例, 以及媒体上对上市公司的质疑与批评, 通过正反两个方面, 学习规范运作经验, 借鉴汲取教训, 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。

2020年, 为规范重大信息内部报告工作, 保证公司内部重大信息的快速传递、归集和有效管理, 真实、准确、完整、及时地披露信息, 维护投资者的合法权益, 根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》和中国证券监督管理委员会其他相关规定以及《东软集团股份有限公司章程》, 公司制定《重大事项内部报告制度》。

在第十六届中国上市公司董事会“金圆桌”奖的评选中, 东软荣获“优秀董事会”奖项, 董事长兼首席执行官刘积仁荣获“企业家精神奖”, 高级副总裁兼董事会秘书王楠荣获“最具创新力董秘奖”。



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

公司始终注重信息披露工作,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》,明确各部门的信息披露职责,建立详尽、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。2020年,公司制定《重大事项内部报告制度》,从制度上保证公司内部重大信息的快速传递、归集和有效管理,规范重大信息内部报告工作。

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。2020年,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。

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。

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。

2020年受疫情影响,公司主要采用电话会议+网络接待的方式,累计接待投资者调研近百人次,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。

2020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、沟通。2020年受疫情影响,公司主要采用电话会议+网络接待的方式,累计接待投资者调研近百人次,接听投资者咨询电话1,000余次。

业绩表现与回报

自成立以来,公司规模不断扩大,覆盖日本、美国、欧洲等多个国家和地区。在大健康领域,东软以信息技术推动医疗卫生体系的变革,连续10年领跑医疗IT市场,社保业务覆盖人群超过7亿,为23万医疗两定机构提供软件与服务;在大汽车领域,东软车载系统已覆盖全球前30大汽车厂商的85%,在智能网联、自动驾驶、新能源汽车与共享出行等领域快速发展;在智慧城市领域,已与30多个城市签署战略合作协议,构建了覆盖政府、企业、社区、家庭和个人的产业集群。公司构建了有具备支撑持续规模化国际业务和商业价值创造力的全面组织能力,逐步建立东软面向全球的外包业务基地和全球软件交付中心,并在日本东京、大阪,名古屋以及美国、欧洲等地建立了本地化的技术支持中心。此外,东软打造了覆盖智能商务、智能监管、智能制造的智能化管理体系,以信息技术服务于政府与企业数字化转型及产业优化升级。

2020年,公司整体IT板块合同业绩首次超过100亿,自上市以来的25年间,公司总资产由2.43亿元增长至164.08亿元,增长67倍;净资产由1.88亿元增长至83.60亿元,增长43倍;公司年收入由1.05亿元增长至76.22亿元,增长72倍。公司员工总数由482人增长至17,071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。

公司根据自身情况与未来发展战略,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。2018-2019年,公司实施股份回购,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超过4.5亿元。

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



以人为本,为员工的个人发展与 社会生活提供保障

抗疫过程中的人文关怀

2020年初疫情爆发后,东软第一时间成立疫情防控领导小组,始终将员工的生命安全放在首要位置。在领导小组的牵头下,公司以各部门为单位创建微信群,第一时间向员工通报疫情进展与防疫要求。随着疫情防控进入常态化阶段,公司成立各属地疫情防控领导小组,及时了解掌握属地政策动态,为员工的出差、出行提供咨询与保障。

- 统筹管理方面,公司编制《东软疫情防控指南》和《新型冠状病毒感染应急预案》,由疫情防控领导小组统筹指导,开展疫情防控工作。
- 物资储备方面,2020年2月疫情爆发初期,公司通过各种渠道采购防疫物资,累计储备口罩数15万只、防护服100余套,优先保障派驻疫区的员工使用,此外向全体员工免费发放。
- 疫情防控宣传方面,公司通过展架、电视投屏、园区广告等形式开展线下宣传,并通过微信消息推送开展线上推广,及时向员工通报疫情最新信息。
- 日常管理方面,公司在办公区、餐厅、公寓等公共场所定期、定时实施环境消杀和通风措施,组织物业服务人员对公司员工每日例行测温。通过远程办公、释放闲置空间等方式降低办公区人员密度,并在餐厅采用一桌一椅,餐椅同向摆放等方式确保安全的就餐距离。
- 人员隔离方面,公司在办公区设立特定的隔离房间以应对突发状况,在公寓设置集中隔离区,根据社区要求执行隔离管控。疫情期间公司累计隔离159人,其中配合社区送往指定地点集中隔离3人。

通过上述措施,以及员工的有效配合,截至目前公司全体员工未出现新冠肺炎确诊病例。

搭建员工发展与成长平台

薪酬福利改善

公司根据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。

公司结合岗位价值、员工个人发展和绩效提升进行价值分配,并考虑公司的经营状况与外部市场薪酬状况进行调节和改善,提供多种组合的全面薪酬体系。2020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、生育贺金以及丧葬抚慰金等福利,还为员工提供境内意外伤害及医疗保险、境外意外伤害及医疗保险、交通工具意外伤害保险、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,从而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

公司始终致力于员工的发展与成长,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职业发展路径,帮助员工分析、规划在东软的职业发展方向。

公司不断完善公司与部门两级培养体系,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。2020年,基于前瞻性考虑,公司为员工采购最新的移动学习平台,尽管受到疫情影响,员工的学习热情空前高涨,普遍评价使用新平台学习更方便,也更有针对性。2020年累计注册学习人员突破16,000人,人均学习时长4.3小时。公司内部开发超过800门课件,主要集中在技术、业务、销售、管理等领域,有效地促进业务发展和员工能力的快速提升,也为公司的人才发展奠定了坚实的基础。

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。通过游戏化的学习模式,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。2020年,公司开创性地开展线上始业教育,让新员工们快速认识、快速学习、快速融入新的工作环境。

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,丰富员工的职业生涯规划。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。

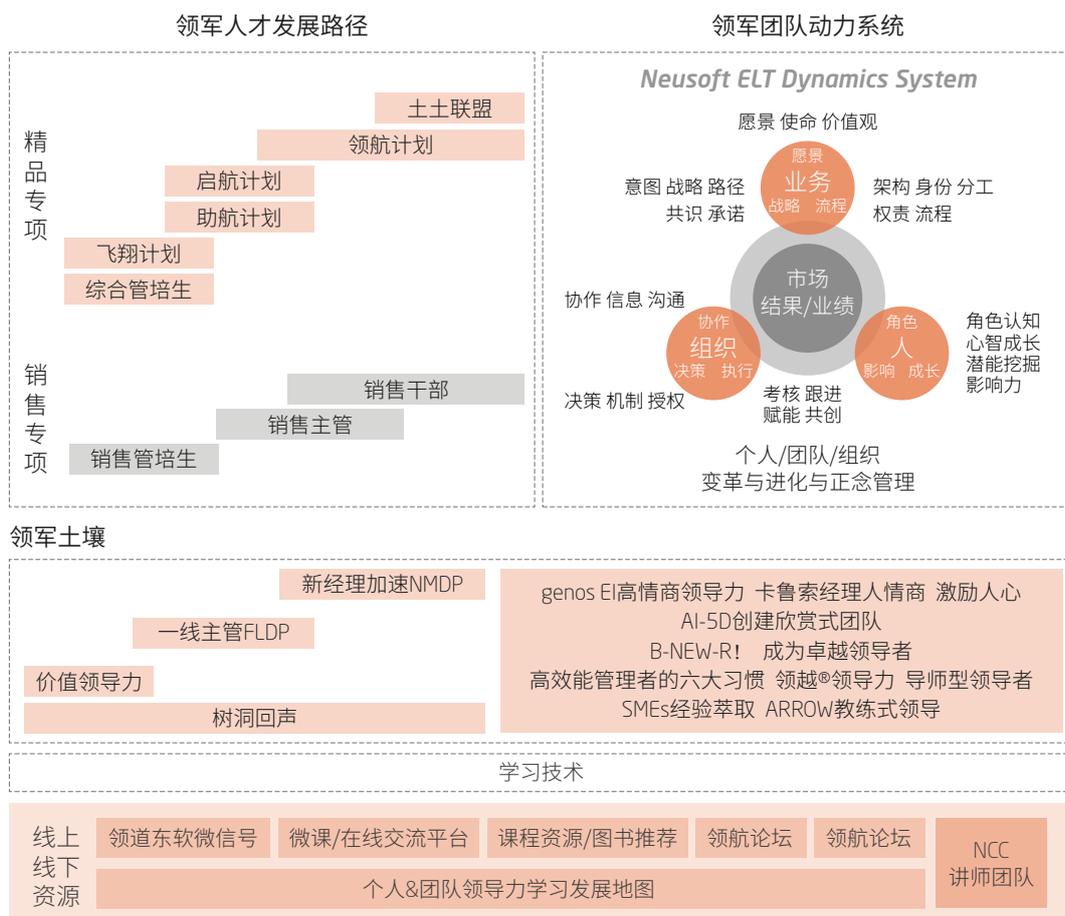
专项人才发展计划

随着公司国际化发展战略的深入,结合业务发展需要,2020年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、无边界学习专项、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，持续推动各级管理者领导力发展，有效促进组织能力提升，协助实现商业目标，该计划全年累计覆盖领导者5,000余人次。

- 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与胜任度，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。
- 培育学习土壤，传播教练文化，加大对中基层管理者的覆盖广度与深度，让公司的“中坚力量”稳健持久发力。开展年轻干部跨业务、跨职能、跨级别轮岗，全年共创造特定职位机遇/岗位近80个。
- 多视角、多渠道挖掘人才，开展干部公开选拔，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，促进跨组织业务成果落地。



领导力培养全景图



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,积极听取员工的意见与建议,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,追求个人与社会的共同发展。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”,不断推动公司的文化改善。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,定期组织“员工与CEO对话”“高管午餐会”“策略沟通会”等活动,使得员工的意见得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FACS(Functionality Anti-disturbance Comfortableness 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、篮球场等户外场地,场地面积8千余平方米,室内员工活动场地近4千平方米,同时在室内设有乒乓球、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,为员工打造舒适的工作环境、休闲环境。

丰富的文体活动

2020年,公司开展大型活动近50场次,共覆盖员工超过15,000人次。通过员工社团的形式开展各类体育比赛,先后举办乒乓球赛、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。

2020年,公司开展大型活动

近50场次





对于新入司员工,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,公司还举办大型单身联谊会、周末影院、儿童节家庭电影日、圣诞节电影周等活动。

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健康走路活动、Neu Voice新阅读活动、主播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。

身与心的健康关怀

定期免费体检和健康沙龙

公司除每年定期安排员工免费体检外,定期开展健康义诊以及体检报告解读等活动,帮助员工全面了解自己的身体情况。在三八妇女节期间,公司为全体女性职工安排专属的女性健康体检,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,从心理健康到生理健康的全方位的健康管理服务系统。

2020年,公司在沈阳园区新建“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2019年健康体检数据,2020年公司“员工健康关怀计划”将重点放在超重人群的体重管理上。公司内部发起“轻我计划”体重管理项目,针对超重人群进行健康干预,从而使2020年全公司BMI指标整体下降。

公司坚定推进员工健康关怀计划,重点关注核心人才和新员工群体的健康指数,开展EAP健康之旅,满足更多员工在健康方面的诉求,得到了公司全体员工的广泛关注,覆盖人数超过3,500人次。

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。



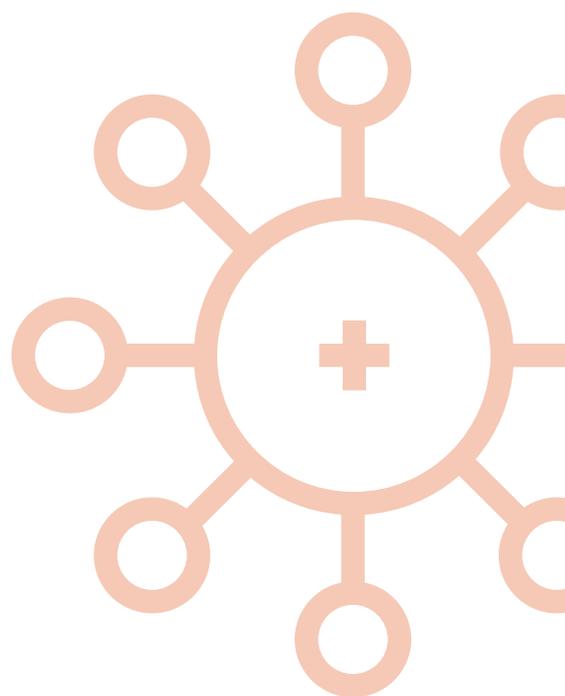
积极开展校企合作

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。

2020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的基础上与高校建立深入合作,具体包括:东北大学、苏州大学、大连工业大学、沈阳航空航天大学等多家高校。

此外,公司全年通过线上开放日等形式接待高校师生参观交流活动累计超过3,000人次,举办校园公益讲座30余场,并联合高校举办了多场活动:

- 2020年4月,东软联合全国高校举办首次大型线上Openday活动,参与人数超1,000人次;
- 2020年6月,东软联合东北大学、大连理工大学、哈尔滨工业大学、东北财经大学,围绕汽车电子、大数据等领域,组织校企产学研合作会议;
- 2020年10月,东软与东北五校联盟建立人才供需战略合作伙伴关系。



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。2020年度，公司每股社会贡献值为3.27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、公司对外捐赠额等为其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

2020年，是充满不确定性与挑战的一年。在新冠疫情导致经济增长放缓所带来的严峻复杂的外部环境面前，我们持续坚定地推进业务的专业化、IP化、互联网化发展，通过软件技术的创新、组织结构的优化、新商业模式的构造、业务架构的调整，在危机中不断培育先机，在变局中不断开拓新局，实现了公司的稳健成长。在5G、区块链、人工智能等新技术方面，公司继续加大创新研发力度，推动新技术与医疗、汽车、智慧城市建设等各行业紧密融合，为核心业务的持续发展奠定了坚实的基础。

2021年，公司将继续执行创新与全球化发展策略，坚持以持续提高客户满意度及东软业务的健康可持续发展为中心，聚焦医疗健康与社会保障、智能汽车互联、智慧城市、企业互联等核心业务领域，推动高质量发展，为股东、员工带来合理回报。

公司将以30周年为契机，以创业热情和商业智慧，推动公司和核心业务转型发展，强化公司在软件赋能时代的竞争力和生命力，获取更广泛的成长空间；要以软件技术和商业模式的不断创新，全面参与产业升级和城市建设，为社会发展创造更大价值。

公司也将持续关注后疫情时代的经济发展、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绿色低碳循环发展、国家的繁荣昌盛贡献力量。

意见反馈表

本报告是东软披露的《2020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“√”)

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：_____

软件如此奇妙
The Magic of Software



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