

东软集团股份有限公司
2010 年度社会责任报告

Neusoft东软

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。

报告概述

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 2010 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 2010 年为 2010 年 1 月 1 日至 2010 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》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有限公司审计的 2010 年度报告。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。投资者可在公司网站（<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

董事长致辞

1991 年，东软从东北大学的一间实验室开始，经过 20 年的创业和发展，如今，已经在全球 60 多个国家拥有上万家客户，并建立了跨国研发、销售与服务的网络，成为一个让国内外客户、合作伙伴、投资者认可的软件企业。一路走来，我们也深刻感受到：一个企业，只有牢记并履行自身的社会责任，才会拥有持续发展的空间。

现阶段，全球正在进入一个高度信息化的时代，人们对软件应用及 IT 服务的依赖度越来越高。在这样的背景下，东软逐步发展成为中国最大的 IT 解决方案与服务的提供者，东软的软件与服务已经渗透到国民经济的各行各业，植根于多个关系国计民生的行业运营系统。我们不仅要帮助客户推进应用创新，持续改善系统运营，推进经济和社会可持续发展，同时更要不断修炼企业自身，从而成为整个社会价值体系的重要组成部分。这是一个企业必须满足的价值要求，也是作为企业公民应当履行的最基本的社会责任。

回首过去的一年，在国内外复杂的市场环境考验下，东软通过持续推进商业模式创新和业务创新，不断提升公司应对全球竞争格局的综合能力。对内，我们通过领导力的持续提升和人力资源的有效匹配，搭建卓越运营的组织、过程和文化；对外，我们通过收购兼并、优势互补，进一步优化东软在核心业务领域和重点市场的战略布局。

2010 年，东软在国内解决方案业务领域继续保持稳健的成长，东软的核心业务解决方案广泛应用于政府、电信、电力、金融、交通等基础行业，有效帮助客户实现业务创新，为客户创造商业价值，推动信息社会持续快速发展。在国际市场，东软成功实施欧美市场的收购兼并，使东软的国际业务拓展能力进一步加强，国际业务呈现良好的发展势头。2010 年，公司医疗 IT 和健康服务业务实现突破，“熙康”业务目前已经推广到海南、唐山、无锡、郑州等国内十余个省市和地区。在业务发展的同时，东软的品牌形象得到极大提升，成为在新兴市场中具有影响力的全球成长型企业。

随着业务分布越来越广，我们深感责任越来越重，员工和投资者对东软的期待越来越高。对此，我们责无旁贷，只有稳健经营才能谋求公司的卓越发展，为社会创造卓越的价值！

东软集团股份有限公司

董事长：刘积仁

二〇一一年四月二十五日

目 录

董事长致辞.....	3
一、关于东软.....	5
1、公司概况.....	5
2、社会责任观.....	5
3、社会责任体系.....	5
4、利益相关方.....	6
5、社会认可.....	6
二、东软之于社会.....	8
1、注重依法规范运作，控制公司运行风险.....	8
2、以软件技术为核心，促进社会信息化建设.....	8
3、推进节能减排工作，倡导绿色环保理念.....	9
4、注重实用人才培养，推动教育和社会就业.....	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、积极参与市场活动，携手客户共同成长.....	12
2、完善信息安全管理，保障客户信息安全.....	12
3、完善公司采购管理，发展双赢的供应链体系.....	13
4、持续优化产品服务，提升客户满意度.....	13
5、持续加强研发投入，积极推动技术创新.....	14
6、切实保护知识产权，保护技术创新成果.....	15
四、东软之于股东.....	17
1、持续改善公司治理，提升公司运营能力.....	17
2、提升信息披露水平，维护公司股东权益.....	17
3、维护股东沟通渠道，增加公司透明度.....	18
4、坚持可持续性发展，给予股东合理回报.....	18
五、东软之于员工.....	19
1、启动薪酬改善计划，切实保障员工利益.....	19
2、构造网状职涯路线，促进员工能力发展.....	19
3、营造良好工作氛围，形成和谐企业文化.....	20
4、提供健康管理服务，关注员工身心健康.....	21
六、每股社会贡献值.....	22
七、展望未来.....	23

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，是中国目前最大的离岸软件外包提供商。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 SEI PCMM ML3 的企业。目前，公司拥有员工 17,358 名，在中国建立 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，提供行业解决方案和产品工程解决方案以及相关产品与服务。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 121 个业务方向，478 种解决方案及产品，拥有上万家客户，业务覆盖电信、电力、政府、金融、医疗、交通、教育等多个行业，市场延伸至日本、美国、欧洲、中东等多个国家和地区。

2、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、诚信与法律遵从及与社会、环境的和谐共生和可持续发展，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。

3、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，关注利益相关者的利益，以“成为最受社会、客户、股东、员工尊敬的公司”为愿景，形成由管理层、各部门及员工全员参与的社会责任体系。

公司董事会及其下属专业委员会对社会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、对外捐赠等方面的一系列内部规章制度，

初步构建了多层次、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和落实。

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，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。

4、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。2010 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者的共同利益，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快乐工作而投资，并为他们的贡献给予合理的回报。

5、社会认可

- ◆ 2010 年 1 月，东软获国家科技部批复，在国内率先建设在软件架构方向的企业国家重点实验室-“软件架构新技术国家重点实验室”
- ◆ 2010 年 2 月，东软第四次入围国际外包专业协会（IAOP）评选的“全球外包 100 强”榜单
- ◆ 2010 年 3 月，在 2010 中国 IT 市场年会上，东软荣获“辉煌十年卓越企业”奖，董事长兼首席执行官刘积仁博士荣膺“辉煌十年领袖人物”称号
- ◆ 2010 年 5 月，东软董事会荣获《董事会》杂志评选的“最佳董事会奖”，董事长兼首席执行官刘积仁获“最具战略眼光董事长奖”，高级副总裁兼董事会秘书王自栋获“最具创新力董秘奖”
- ◆ 2010 年 5 月，东软入选中国上市公司市值管理研究中心发布的“2010 年度中国上市公司市值管理百佳榜”，董事长兼首席执行官刘积仁获“中国证券市场 20 年最具影响力上市公司领袖提名奖”

- ◆ 2010 年 5 月，东软入选《经理人》杂志评选的“最受赞赏的知识型公司明星榜 TOP20”
- ◆ 2010 年 5 月，东软医疗获得由世界著名咨询及调研机构弗若斯特沙利文 (Frost & Sullivan) 颁发的 2010 年“全球医学影像新产品创新奖”
- ◆ 2010 年 6 月，在第十四届中国国际软件博览会上，东软荣获“软件十年·中国软件行业人才培养贡献奖”
- ◆ 2010 年 6 月，在第八届中国国际软件和信息服务交易会上，东软荣获“年度突出贡献企业”等奖项，副董事长兼总裁王勇峰获“2009-2010 年度中国软件与信息服务领军人物”称号
- ◆ 2010 年 7 月，在《华夏时报》主办的“2010 年中国上市公司法律风险管理优秀企业”20 强评选中，公司作为唯一的软件类企业成功入选
- ◆ 2010 年 7 月，公司成功进入《中国证券报》评选的“2009 年度上市公司金牛百强”信息服务行业榜单
- ◆ 2010 年 8 月，东软入选“《财富》中国 500 强”榜单
- ◆ 2010 年 8 月，东软荣获中华英才网发起评选的“中国大学生计算机软件行业十大最佳雇主”称号
- ◆ 2010 年 12 月，在上海证券交易所主办的“第九届中国公司治理论坛”上，东软获“2010 年度上市公司董事会奖”
- ◆ 2010 年 12 月，东软成为新认定方法下的首批“国家火炬计划重点高新技术企业”
- ◆ 2011 年 2 月，在 2011 中国 IT 市场年会上，东软荣获“云计算创新典范企业”称号
- ◆ 2011 年 3 月，公司作为唯一来自中国的软件企业入选普华永道评选的“全球软件提供商 100 强”榜单，并在“中国软件提供商 100 强”排名中荣登榜首

二、东软之于社会

1、注重依法规范运作，控制公司运行风险

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，2010 年共上缴税金 3.20 亿元，同比增长 1.1%。

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方面提供专业化法律支持，控制公司运行风险，维护公司权益。在《华夏时报》主办的“2010 年中国上市公司法律风险管理优秀企业”20 强评选中，公司作为唯一的软件类企业成功入选。

在企业普法教育方面，公司通过法律简报、法律月刊、案例汇编、法律知识培训讲座等多种形式进行日常法律知识普及和宣传。2010 年，公司加强了对员工的普法教育，多次邀请知名律师为员工解析合同法、公司法以及与员工工作、生活密切相关的法律常识，同时为特殊岗位人员开设知识产权、信息安全等方面的专题培训，促进员工熟悉和掌握法律知识，进一步提高员工的法律意识和法律应用能力，促进企业健康发展。

2、以软件技术为核心，促进社会信息化建设

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，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。

面向行业客户，公司提供安全、可靠、高质量、易扩展的行业解决方案，帮助客户不断优化信息管理体系，以满足客户业务快速发展的需求，目前涉及电信、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、交通等多个行业。

在产品工程解决方案领域，公司为世界各地客户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。

在自有品牌的产品工程领域，公司为 5,000 余家客户提供中国品牌的 CT、磁共振、数字 X 线机、彩超、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 10 大系列 50 余种医疗产品，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 56 个国家和地区实现设备安装。

在服务领域，东软提供包括 IT 咨询服务、应用开发和维护、第三方 ERP 咨

询与实施、专业测试及性能工程服务、本地化服务、IT 基础设施服务、业务流程外包（BPO）、IT 培训等服务业务。

东软始终致力于以软件技术为核心的业务创新，不断促进社会信息化建设。2010 年，上海举办以“城市，让生活更美好”为主题的世界博览会，东软“城市信息化建设解决方案”为上海实现“全覆盖、全方位、全天候”、“正规化、规范化、信息化”数字城管执法及公安局网上办案提供技术支持；帮助上海实现包括航空领域在内的联网互售，以及从生产调度、内部管理到结算在内的所有公交客运行业信息化；为上海市的医疗卫生行业提供从医疗机构到卫生管理部门的全方位信息支撑，为世博会保驾护航。

公司在业务不断发展与创新的同时，也带动了区域软件产业的发展。公司总部位于沈阳市浑南新区。目前，浑南新区形成了以东软为龙头，多家软件企业为骨干，350 多家软件企业构成的软件产业群，成为具有较强创新能力的高新技术产业开发区。2010 年，公司业务持续、健康增长，实现营业收入 49.38 亿元，实现净利润（归属于公司普通股股东的净利润）4.85 亿元。

3、推进节能减排工作，倡导绿色环保理念

（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。自 2008 年起，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，公司通过对硬件升级等办法延长电脑的报废时间，实现资源的循环和有效利用，减少对环境的污染。

（2）不断加强和提高对辐射源污染的管理

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%。

对于存在的辐射源，公司对辐射源调试场所采取了封闭管理，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。同时，公司为放射工作人员配备必要的防护用品，每年安排四次放射剂量检测、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，以保护环境的安全和员工的健康。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) 努力打造绿色、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，目前在资产管理、会议管理及后勤管理，费用管理及人员管理等多个方面实现了工作流程自动化，并不断促进协同办公模式。

为实现多样化的节能、高效会议模式，2010 年，公司启用网络会议中心，至此公司已经拥有电话会议、视频会议、网络会议三种模式的会议解决方案，提高了公司内外部的沟通和管理效率，同时减少了碳排放和资源浪费。同时，公司完善了电话会议系统的国际、国内长途能力，提高电话会议系统的使用质量和效率。2010 年，公司加快了 VoIP 网络电话（Voice over Internet Protocol）的部署脚步，新增武汉、长沙、深圳、重庆、乌鲁木齐 5 个城市办公区域以及芬兰、德国 2 个海外分支机构，加入统一通讯平台的公司办公区域达到 21 个。

4、注重实用人才培养，推动教育和社会就业

(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涯发展提供帮助。

(2) 举办人才实训中心，为社会培训实用型人才

人才实训中心分别在沈阳、大连、南京和无锡建立了分布式的实训基地，搭建可同时容纳万余人的人才培养平台。针对大学生职业转化、专业能力提升，建立了一套科学的实训流程和方法学，通过以能力为导向的软件人才培养路径，帮助学生实现知识向行为、技能和工程实践能力的转化，提升大学生的就业能力和职业发展能力。

为推动大学生全面就业，东软先后承接了“辽宁省普通高校困难家庭毕业生就业技能培训”、“辽宁省离校未就业高校毕业生专业转换及技能提升培训”等工作。2010 年，人才实训中心对 13,000 名大学生开展就业实训工作，促进了大学生就业目标的实现。

(3) 举办学历教育学院，为社会培养 IT 应用型人才

东软作为举办者，在大连、成都和南海分别建立了东软信息学院，为经济和产业发展培养了大批实用化、国际化、个性化的 IT 应用型人才，并不断深化教学改革，通过教育教学改革的探索与实践，提高人才培养质量。目前在校生约 25,000 人。

2010 年，为培养适应社会 and 产业发展需要的应用型高级专门人才，大连东

软信息学院借鉴 CDIO 工程教育理念,开始在全校范围内深入实施 TOPCARES-CDIO 教育教学改革,其他东软学院也相继启动了教育教学改革工作。

2010 年,三地学院的品牌声誉与社会影响力得到进一步提升。大连东软信息学院荣获“辽宁省 2008-2009 年度文明高校”荣誉称号,在搜狐网组织的 2010 中国教育年度总评榜中入选“中国十大品牌民办高校”,“Java 系列课程组”被教育部评为“国家级教学团队”。2010 年,三地学院在全国共招收新生近 7,900 人,向社会输送毕业生 7,790 人,各学院年度就业率均达到 90%以上。

(4) 设立“东软”奖学金,造就优秀 IT 人才

公司每年出资 50 万元,在三地东软信息学院设立了“企业奖学金”,以激励学生勤奋学习、努力进取,促进学生在德、智、体、美等方面全面发展。

公司每年出资 12 万,面向东北大学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,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。

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

公司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。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。2010 年,公司向中国健康促进基金会捐赠 200 万元,用于“中国健康管理知识库以及健康管理(体检)机构的数据标准与规范的研究”项目运行。

2010 年,公司启动“舞动的红丝带”系列爱心公益活动,并面向全体员工招募志愿者。6 月,东软工会组织“大手牵小手,温暖孤儿心”活动,志愿者走访沈阳市儿童福利院,慰问残障孤儿。

(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 月正式成立,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。

2010 年,爱心基金对外向青海玉树地震灾区捐赠 40.9 万元,向甘肃舟曲泥石流灾区捐赠 15.7 万元,并将东软的祝福一并传达给灾区人民;对内实施援助 24 人,总计金额 29.2 万元。截至 2010 年末,爱心基金共计援助员工 98 人,累计金额 142.8 万元。

三、东软之于客户

1、积极参与市场活动，携手客户共同成长

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 and 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，2010 年共策划并邀请行业客户参与市场推广各类活动共计 190 场，参加大型综合性市场策划活动 42 次，在与客户保持紧密联系的同时，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”已成功举办十二届，每届都设有行业客户广泛关注的主题，涉及 IT 行业的多个领域，众多国际知名厂商参与其中，目前已成为 IT 业界最具影响力的年度盛会之一。2010 年，东软解决方案论坛以“创新、转型、可持续发展”为主题，来自政府和企业、研究机构、媒体及全球知名 IT 企业的共计 600 余位嘉宾齐聚唐山，共同就后危机时代中国软件业面临的机遇与挑战，以及中国企业的创新和转型等话题展开了深入研讨。

公司在与客户积极沟通的过程中还高度重视东软的品牌建设。2010 年，公司荣获“全球外包 100 强”、“辉煌十年卓越企业”、“年度突出贡献企业”等多个奖项，体现了东软品牌在推动经济的发展进程中的重要地位。在国际市场，公司积极参与冬季达沃斯论坛、新领军者峰会等国际活动，从而进一步提升了东软品牌在全球市场的影响力。

2、完善信息安全管理，保障客户信息安全

公司于 2006 年获得了国际信息安全标准 ISO27001 认证，2008 年通过了 BSI 的重新认证审核，2010 年通过了 BSI 的跟踪审核。公司注重信息安全管理，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、信息安全管理维护等多个方面。2010 年，公司修订了《东软信息安全管理办法》和信息安全体系文件，进一步细化和明确了公司信息安全管理中的规范行为、禁止行为及相应责任。

公司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，成立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，积极组织信息安全培训，落实信息安全工作。2010 年，公司采取多种手段对员工进行信息安全意识培训，并对信息安全主管、信息安全专员以及特殊岗位进行多次专项培训，以加强员工的规范和信息安全意识，从而避免因行为不当导致信息安全遭到威胁的情况发生。

2010 年，公司采用信息安全专项的形式重点加强了产品工程与服务、产品和 R&D 及解决方案业务线的安全管理。公司在 2010 年加大技术投入，继续完善信息安全技术防御体系，加强日常审计工作，提高对客户及公司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、完善公司采购管理，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》，对采购人员品质、工作职责等方面进行了详细的规定。日常工作中，通过例会、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。

公司采用订单多方比价、比质的流程管理，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。在采购过程中，公司在 ISO9000 标准体系下严密跟踪采购途径，实现对采购产品的质量监控。对于自有产品的原材料供应商，除进行质量监督外，还组织多部门进行不定期的现场考察。

公司对供应商的供货数量、质量情况进行定期评定。以供应商会晤的形式，向供应商反映意见及建议，帮助其持续进步，与其建立长期、稳定的合作关系。公司不断学习先进的供应商管理理念，提高管理水平，保持与供应商的沟通互动，致力于发展稳定双赢的供应链体系。

4、持续优化产品服务，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，可复用知识资产，卓越的商务流程，共赢合作伙伴联盟等七个方面。

2010 年，东软继续加强面向全球市场的组织结构建设，在欧洲、北美、中东等地区加强销售、软件开发与服务的组织建设；以创新与服务驱动公司成长，向新兴的跨国公司转变；加强高端业务咨询规划，逐步开展客户、市场业务发展规划；通过有效融合在岸、近岸、离岸资源，进一步提高规模化全球分布的开发与交付体系运行质量和效率；在云计算、物联网、电信 3G、智能电网、交通、医疗等多个领域持续进行研发投入，形成可复用的知识资产；持续改进商务流程，加强公司管理信息系统规划与建设，提高商务流程效率；持续加强与全球知名企业的业务合作，融合合作伙伴资源，共同为客户提供可靠的解决方案。

(2) 健全质量管理体系

1998 年，公司通过了 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，公司通过了软件企业 CMMI 评估

中最严格、标准最高的 CMMI (V1.2) Level 5 评估，成为通过该项评估的第一家中国软件企业。公司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”。

公司坚持在 ISO9001 质量管理体系的基础上，追求业务的精益求精，针对不同的产品业务线，先后引进了 CMM、CMMI、PCMM、RUP 等先进的质量管理思想，通过了 DNV、BSI、QAI 等第三方认证机构的质量体系认证，逐步建立了以 ISO9001 为框架、以 CMMI 和 NUP (Neusoft Unified Process, 东软统一过程)、PCMM 等为纵深的质量管理体系。

同时，公司通过了 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、X 线机、磁共振、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。

2010 年，围绕公司国际化战略和业务发展需求，编写和发布了新版公司质量体系文件，并建立了全套英文版质量体系文件，满足公司未来业务发展和国际化需求。

(3) 提高客户服务品质

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，面向客户提供涵盖售前、售中、售后的全程服务。公司开通了包括 400 热线、Web、服务邮箱等多种便捷的服务渠道，公司的服务团队根据 ISO 标准 (ISO9001 \ISO27001\ISO20000)，为客户提供系统、安全、专业化的服务。同时，公司为客户量身定制金牌服务、银牌服务和标准服务，以满足不同客户对服务的个性化需求。

(4) 提升客户满意度

2010 年，公司共获得来自电力、电信、金融、交通、政府、企业等行业客户感谢信 108 封，客户对公司的项目实施质量、员工敬业水平、服务响应时间、服务态度、IT 技术水平及优秀个人表示满意并提出表扬。

2010 年，公司对 500 余家客户开展了客户满意度调查，满意度调查涉及东软的行业解决方案、软件产品、产品工程和服务等主营业务。2010 年，客户总体满意度持续提升，客户满意率为 93%，关键客户满意率为 95%。

5、持续加强研发投入，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、事业部级的两级研发体系，加强“产学研”合作，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。为深化研发管理与确保创新投入，公司实施东软解决方案高效性

策略 NeuSA™，以产品与技术创新为基础，通过方法学创新、员工能力提升、系统化复用、与合作伙伴协同创新形成东软独有技术创新体系，并通过卓越的技术团队推动体系持续改进，不断提升东软的核心竞争力。

公司努力践行以技术推动创新的社会责任，加强共性技术与方法的投入。2010 年，公司正式获得国家科技部批准设立“软件架构国家重点实验室”，建立在软件架构新技术领域开展应用基础研究、推动成果转化、面向行业提供高水平技术服务和汇聚优秀研究人才的开放式研究基地。同时，公司积极参与行业领域相关开放技术标准化组织与论坛，参与或主导国家电网 SG-CIM 标准、环保行业国家环境统计行业标准等多个行业标准规范的制定，努力成为国家标准的重要制订者和有力引导者。2010 年，东软被评选为国家信息产业化标准局 SOA 工程组副组长，参与国家 SOA 架构标准制定，内容涵盖企业架构规划与云计算领域 SOA 架构等。

公司始终重视对研发的投入，平均每年都将营业收入的 5%至 10%投入到面向未来的新业务/产品、新技术、新方法。2010 年，面对中国“转变经济发展方式和调整经济结构”的政策以及新型医疗体制改革、3G 建设、智能电网、物联网、三网融合、“中国制造”升级转型等新市场需求，东软继续加大面向未来的投入，尤其是在交通、医疗、电信、电力行业以及在业务监察、风险控制、数字安防领域的下一代核心业务解决方案的研发投入，以技术创新推动经济转型升级。2010 年，公司成立分布式的先进技术研究与应用创新中心，以推动在移动互联网、物联网及相关领域技术快速发展，在云计算、物联网、移动技术等新兴领域展开商业价值与共性技术的前瞻性研究以及应用创新活动，不断在端到端云应用支撑平台等关键技术产生新的突破，并开展极限事务处理、数据并行处理、基于多核的并行程序设计模式的嵌入式/桌面计算等研究与积累。

2010 年，“熙康”作为东软在医疗健康服务领域的标志性品牌，结合东软强大的医疗技术优势与领先的 IT 技术创新能力，如云计算平台的海量数据的分析与处理、数据挖掘、智能分析、风险预测、大并发处理、分布式存储，高性能并行计算等软件技术，利用远程医疗监控设备，为客户建立终身电子健康档案，进行评估、预测、跟踪及早期预警，提供全方位的健康教育、健康干预、个性化体检方案，远程健康设备监控、专家会诊、全程就医等专业、系统及人性化的健康管理服务；与政府合作，纵向整合区域医疗中心和基层医疗机构的服务资源，逐步完善医疗健康服务体系，共同打造一个可复制的“健康城市”模式。

6、切实保护知识产权，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（如电子政务、社会保险、医疗、电信、电力等），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。截至 2010 年末，公司共申请专利 194 件，授权专利 92 件，登记软件著作权 275 件，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。2010 年，公司成为新认定方法下的首批“国家火炬计划重点高新技术企业”，目前公司通过高新技术企业认定的单位达到 18 家，涵盖了公司主要的业务单元。

同时，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；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；定期组织员工进行知识产权培训，持续提升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

1、持续改善公司治理，提升公司运营能力

公司在创立之初即十分重视公司治理，深知优秀的公司治理是保证上市公司规范运作的基础。为此，公司长期致力于法人治理结构的构建和持续完善，建立了议事规则、权限规则等多项规范文件，明确了公司重大事项的审议流程和权限划分。随着公司国际化发展的加快，公司还加强海外子公司管理制度的建立和完善，提升和细化了公司的管理。公司按照中国证监会、上海证券交易所的要求，对公司内部制度不断进行修订和完善。2010 年，公司制定了《内幕信息知情人管理制度》、《外部信息使用人管理制度》、《年度报告信息披露重大差错责任追究制度》等制度，并建立健全海外子公司的权限规则。

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的持续改善，管理模式和业务模式不断创新，为公司经营业务的拓展、并购策略的安全有效实施提供了宝贵的经验和有力支持。公司管理水平和运营能力不断获得认可，公司两次荣获《董事会》杂志评选的“最佳董事会奖”。目前，公司是上海证券交易所“公司治理指数”的成份股。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”，得到监管机构对东软在治理方面的肯定。

为进一步强化和提高董事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，2010 年，公司积极组织董事、监事、高级管理人员及相关工作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，同时在公司内部积极组织信息披露、内部控制等各类专项培训和专题讲解，牢固树立公司规范化运作的理念，积极推动公司治理水平的进一步提高。

2、提升信息披露水平，维护公司股东权益

公司一直注重公司信息披露工作，制定并实施《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，力求信息披露工作的真实、准确、完整、及时。

公司不断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。2010 年，公司从制度上明确了内幕信息知情人及外部信息使用人的范围及责任，明确了年度报告信息披露有关人员重大差错责任的认定及追究形式，加强了公司信息对外披露和使用的管理。

公司积极组织信息披露相关人员参加证券监管部门组织的相关培训，以提高信息披露相关人员的规范意识和业务能力，保证公司信息披露及时、准确，切实保护投资者的利益。2010 年，公司按时在指定媒体披露定期报告 4 次，发布临时公告 17 次，无补充或更正情况发生。

3、维护股东沟通渠道，增加公司透明度

公司一直注重投资者在公司发展中的地位和作用，早在 1998 年就借鉴国外公司的做法，在国内上市公司中率先开辟了网上的投资者关系栏目和投资者专用电子信箱，建立了与中小股东交流的良好渠道。公司建立并执行《投资者关系管理制度》，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，使公司良好的市场形象得以维护和保持。

公司努力为投资者了解公司提供尽可能的便利，建立其对公司发展的信心，增加其持股信心。公司董事长刘积仁博士对这项工作十分重视，他邀请上海小股东到公司参观，沟通的详细内容被《上海证券报》破例用两版半的篇幅刊登，得到投资者的好评。同时，公司根据投资者的地域特点，在上海、北京、深圳等地进行了公司路演活动，与投资者进行了充分的沟通。

公司精心准备每一届股东大会，向投资者详细介绍公司的发展战略和经营策略，并认真回答投资者的提问，听取他们的意见和建议；同时，组织到会投资者参观、了解投资项目的进展情况，使他们找到所有者的感觉。为方便异地中小投资者考察公司，公司多次选择在国际软件业务的重要基地——大连召开股东大会，使更多的中小股东能够有机会真正行使股东的权利，增加对公司的认识和了解。2010 年，公司召开股东大会 1 次，现场接待投资者来访 87 人次。

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，全面构造公司的核心竞争力，创造客户和社会的价值，从而实现技术的价值。自成立以来，公司规模不断扩大，截至 2010 年末，公司总资产达到 68.59 亿元，净资产 42.80 亿元，营业收入 49.38 亿元，净利润 4.85 亿元，是中国目前最大的离岸软件外包提供商，也是中国最大的 IT 解决方案与服务供应商。

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

1、启动薪酬改善计划，切实保障员工利益

公司按照相关法律法规进行员工聘用，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。2010 年，公司启动员工薪酬改善计划，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金等礼金福利，还为员工提供了企业年金，人身意外险、出行交通工具意外险、境内/境外意外伤害保险、外籍人医疗保险等商业保险，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。

2、构造网状职涯路线，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。

同时，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 40 学时。2010 年，公司组织面授培训共计 255 门次，培训覆盖 9,170 人次，培训学时为 3,688 小时；E-Learning 在线培训覆盖人次为 5.8 万人次，可在线学习课程 144 门，涵盖技术、销售、自我提升及公司制度等 4 个领域。

(1) 新员工始业教育

公司为新员工安排导师，为新员工了解公司、融入公司和个人成长提供指导。采用新人行为训练模式，通过“引导、驱动、约束”三相合力作用于新人团队合作、关注客户、自我管理、建立归属、尊重规则五个关键点的行为转变，提高新员工对公司的认同度与归属感，完成角色转变，提升职业素养。

(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。各部门识别高潜力且绩效表现优秀的员工纳入到“骨干员工”体系统一管理。2010 年的骨干员工发展管理计划通过公司与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

面对公司在全球各业务领域的深入拓展，根据业务发展对能力的要求，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，为进军各领域的人才提供强有力的能力保障。

（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，免费提供饮品。

(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，2010 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 11 次；组织啦啦操比赛、新才艺赛、卡拉 OK 比赛暨中秋晚会、骨干员工跨年晚会等大型文艺活动 4 次；组织全国性网络摄影大赛 4 期，大型单身联谊活动 2 次；组织各类沙龙 33 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，以完善员工生活、休闲、娱乐等设施建设。

4、提供健康管理服务，关注员工身心健康

(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

公司组织并长期开展东软员工健康关怀计划 (EHCP, Employees Health Care Program)，以最大限度地满足员工在身体健康方面的需求，帮助员工“成就健康的体魄，卓越的心智以及建立积极的工作和生活方式”。2009 年，公司启动了“熙康健康管理服务”业务，推出了“东软员工健康关爱套餐”，以满足员工在健康方面的需求。2010 年，公司以新模式全面启动 EHCP 计划，为员工提供从健康指导、健康促进到健康评估、健康医疗的全套健康管理服务，并在全国各地分支机构办公场所都设立了“健康小屋”，以方便员工随时随地进行身体指标的检测并获取改善建议，有计划、有组织地进行健康状况改善。

(3) EAP 员工帮助计划

公司自 2007 年正式启动 EAP(Employee Assistant Program)员工帮助计划，为员工开通咨询热线，设立网上心理测评专栏，关注员工的职业压力和心理健康。公司每月举办 1 次心理沙龙、2 次心理面询活动，每季度举办 1-2 次各地的心理团训活动，使员工在创造自身价值的同时快乐成长。

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、员工等相关利益者创造的全部价值，即公司作为企业公民做出的社会贡献。2010 年度，东软集团的每股社会贡献值为 2.25 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其他利益相关者创造的价值额，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

今天的中国，已经成为全球最活跃的新兴经济体。随着全球化产业分工的转移，中国软件产业正在与世界深度融合。中国不仅拥有丰富、高品质的人力资源，强大的制造业基础，巨大的消费市场，还逐渐成为全球创新网络中的重要力量。而东软将努力使自身在这个网络中越来越活跃，越来越成熟，越来越自信，并在这个过程中发挥自身的能力，为股东、客户乃至整个社会创造价值。

未来，东软将努力适应不断变化的市场和商业环境，跳出曾经为公司创造成长机会的旧的商业模式。东软要通过转变商业模式，成为一家以创新与服务驱动成长的公司。东软要从中国本土企业向成熟的新兴跨国公司转变；从以人月为基础的增长模式，向以知识资产来驱动增长的模式转变；从以技术为中心的商业模式，向以客户价值为中心的模式转变；从以中国为中心的成长模式，向以全球市场机会为中心的模式转变。创新、转变将成为东软未来一段时间内发展的主旋律。

东软将时刻肩负企业的社会责任，履行对利益相关者及整个社会的承诺，成为受社会、客户、股东、员工尊敬的公司。