



Neusoft®

股票代码:600718

# 2016年度 社会责任报告

东软集团股份有限公司

# 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2016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2016年度为2016年1月1日至2016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九份社会责任报告。

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。

## 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2016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

过去的一年,是东软成立的第25个年头。25年来,面对创业过程中的各种挑战,我们不懈努力、不断修炼,在社会、经济、技术等外部环境快速变化的时候不断抓住新的商业机会,从软件产品、系统集成、IT解决方案、知识产权驱动成长等实现多次重要的业务转型,使得我们的生命得到不断延续,业务稳健地成长。

面对中国及全球经济增速持续下行的压力,东软持续以客户价值为核心,深入洞察和分析社会发展需求,坚持创新与全球化发展策略,推动以自主IP为核心驱动业务的专业化、IP化、互联网化发展。我们通过软件技术和服务为客户创造新的业务模式,与客户的业务、组织、资本充分融合,与客户一起分享价值创造的成果;面对国家经济结构调整和行业转型升级的发展需求,我们积极布局云计算、大数据、互联网等领域,重点投入物联网(IoT)应用与服务、电子商务平台、智慧民生服务平台、政府大数据资源共享支撑平台等,并取得积极成效,持续推动政府、金融、能源、医疗健康、制造业等行业的创新、转型,助力中国社会经济转型期的顺利推进。

这一年,我们坚持以创业者主导公司发展的原则和以信息技术推动业务持续发展的经营理念,把我们的技术、客户、市场、品牌和数据的积累转化为内部创业的核心平台,鼓励新商业模式的创业者成为公司的主人。如今,我们在医疗健康、汽车电子等领域,成功孵化出东软医疗、东软熙康、东软望海、东软睿驰、东软慧聚等一批优秀的创业企业群组,使得公司的核心资产充分释放并得到利用,为股东、员工带来更多的回报,实现更大激励。在东软内部,通过实施员工持股和激励计划,员工的创业激情被点燃,发起了大象就医、图表秀、小牛助驾、爱驾驶等众多创新创业项目,为公司的创业文化增添了活力,也为我们的业务转型和新型业务探索带来积极影响。通过这种崭新的互动机制,我们创造了良好的创业创新生态,使得我们的生命力不断地延续和再造。

所有的这些收获都是我们与客户、合作伙伴、股东和员工共同努力的结果,我们为此感恩,但并不止步于此。如今,我们又站在了新的起点上,面对国内经济结构的调整和经济的全局化,我们要持续保持创业的激情,不断创新商业模式,以信息技术创造新的商业模式与生态,以技术为社会、为客户、为合作伙伴创造更多、更大的价值,在互联网时代不断变革、融合,创造更广阔的发展空间,创造更加辉煌的明天,以此来回报长期以来给予我们生存和发展机会的社会和客户,以及支持我们、信任我们的股东、合作伙伴和员工。



A handwritten signature in black ink, which appears to be '刘积仁' (Liu Jiren).

东软集团股份有限公司  
董事长:刘积仁  
二〇一七年三月二十九日

# 目录

报告概述		规范管理,为股东创造持续增长的	
董事长致辞		价值与回报	24
关于东软	1	公司治理	24
东软概况	1	信息披露	25
东软之责任观	1	投资者沟通	25
社会评价	2	公司积极实施维护股票价格稳定措施	26
利益相关方沟通	3	业绩表现与回报	26
卓越运营,积极履行企业公民的		以人为本,为员工的个人发展与	
社会责任	5	社会生活提供保障	27
依法依规运营管理	5	搭建发展与成长的平台	27
细致完善的安全管理	5	简单务实的企业文化	28
精益高效的质量管理	6	保持工作生活平衡	29
稳定双赢的供应链管理	7	身与心的健康关怀	30
节能环保的环境管理	8	每股社会贡献值	31
创新转型,助推客户、行业和		展望未来	31
社会转型期平稳发展	10	意见反馈表	32
新常态下的创新实践	10		
超越技术的创新	13		
知识产权研发与保护	15		
与客户共同成长	20		

# 关于东软

## 东软概况

东软集团股份有限公司自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

20,000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207个业务方向,750种解决方案及产品,拥有上万家客户,业务覆盖电信、电力、新能源、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。

## 东软之责任观

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。而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和可持续发展。

一直以来,公司坚持实施可持续发展战略,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。

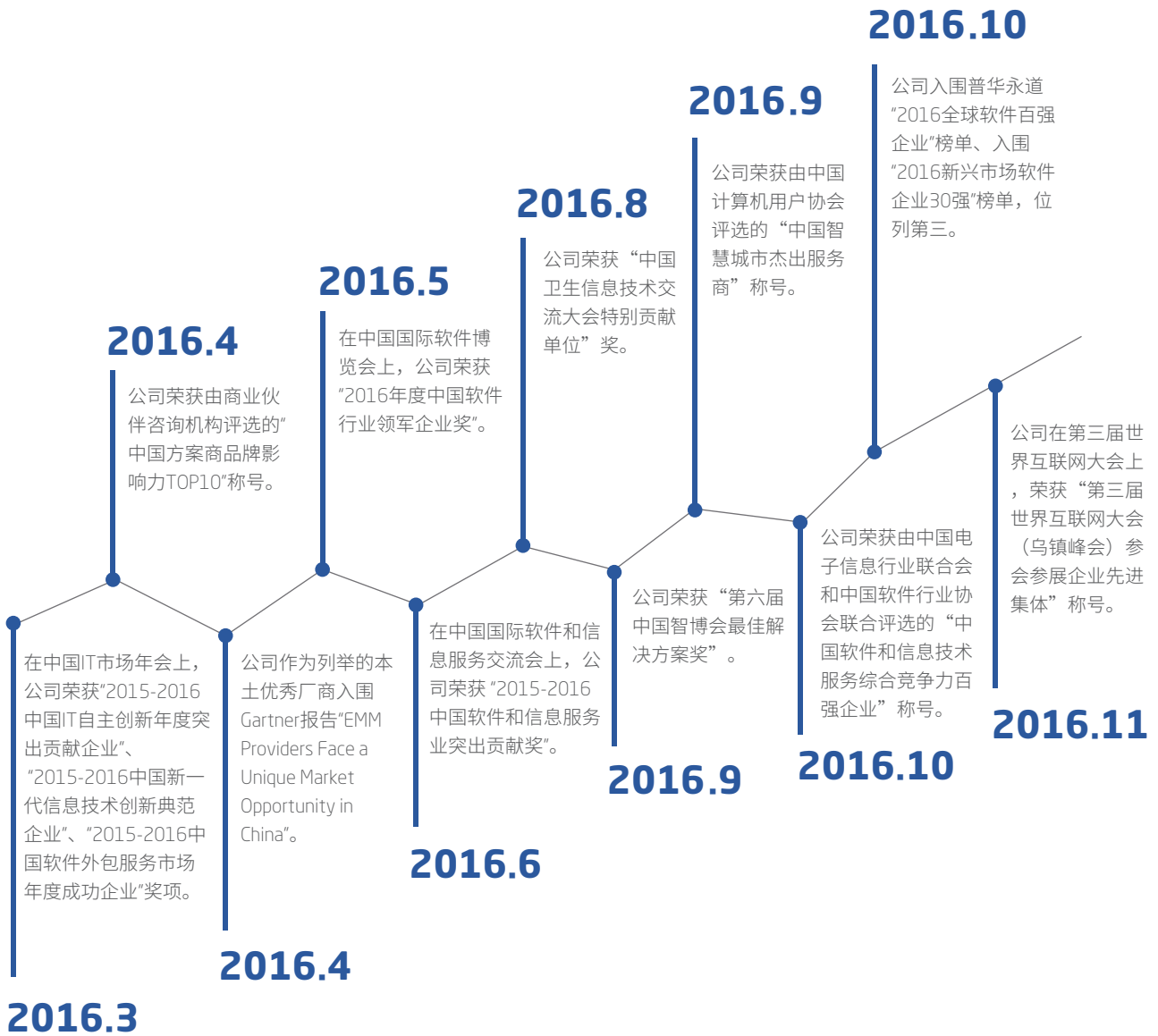
此外,公司建立了社会责任工作的内部通报及对外披露体系。对内,各项社会责任工作分情况由相关部门以邮件、内刊等方式,按月或按季度进行内部通报和宣传;对外,由董事会办公室协调组织社会责任报告的编制,并建立与利益相关方的沟通渠道,将与利益相关方的沟通结果反馈给董事会,不断改善和提高公司履行社会责任的能力和绩效。公司始终重视公司发展与社会、客户、股东、员工等各利益相关方的相互作用和影响,不断完善沟通机制,谋求与利益相关方的共同发展。

2016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。

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



东软汽车电子参与编写的  
电动车远程服务国家标准

## GB/T32960

《电动汽车远程服务与管理  
系统技术规范》



### 利益相关方沟通

#### 利益相关方:社会—东软参与制定的电动车远程服务国家标准GB/T32960正式发布

2016年11月,东软汽车电子参与编写的电动车远程服务国家标准GB/T32960《电动汽车远程服务与管理  
系统技术规范》正式发布。此标准分为三个部分:第一部分,总则;第二部分,车载终端;第三部分,通信  
协议及数据格式,其中第二部分车载终端的技术规范主要由东软负责编写。

《电动汽车远程服务与管理系统技术规范》系列标准作为国内电动汽车远程监控行业的主要标准,可以  
为各个地方政府建立公共平台及整车企业建立远程监控企业平台提供指导性依据,规范行业发展,避免  
各个地方及企业各自发展,形成政策和技术壁垒,降低社会成本,提高行业发展效率。

电动化、智能化成为汽车产业未来发展的一个新的风口,不但在改变汽车产品,更是拉动汽车产业转型  
升级的一个重要推手。国家也出台了一系列鼓励汽车电动化和智能化的发展政策,新的技术、新的产业、  
新模式必将为汽车产业带来新的动能。

#### 利益相关方:客户—一汽红旗、英特尔、东软集团联合发布“智能驾驶舱平台”

2016年11月,一汽红旗、英特尔、东软集团联合发布“智能驾驶舱平台”,三方跨界牵手致力于智能驾驶  
体验新方向的探索,旨在从车辆内部开始,构建全新的驾驶环境。

此次三方合作联合发布的“智能驾驶舱平台”是国内领先的高集成度解决方案,是东软和英特尔联合研  
发成果,基于东软C4-Alfus进行研发集成,预计搭载此平台的一汽红旗新车型将于2018年量产。

一汽红旗、英特尔、东软集  
团联合发布“智能驾驶舱平  
台”,是国内领先的高集成  
度解决方案。



发布会期间东软正式发布自主研发的下一代座舱系统,此系统基于最新发布英特尔®凌动™车载处理  
器(代号:Apollo Lake),融合业界领先的虚拟化技术,采用大尺寸和高分辨率触摸屏的集成开发技术,可  
以整合车内信息,实现一个硬件平台无缝支持多个屏幕互动。同时,可以通过车内车外的互联互通技术  
与其他多个平台无缝连接,实现高集成度、高性能、高可靠性的座舱系统。

此次三方合作树立了汽车业  
与科技业融合发展的新模式,  
推动了汽车产业的变革与转  
型。未来,三方还将在智能网  
联汽车、车载信息安全、车联  
网、大数据分析与应用、新能  
源汽车、智慧交通等方面展  
开全方位多层次的合作。



### 利益相关方：股东—组织投资者参加2016东软解决方案论坛(沈阳)

2016年10月,公司组织投资者参加了在沈阳举行的“东软25周年庆典暨东软解决方案论坛2016”,宣布了东软未来发展战略,指出要以互联、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,把东软打造成为以信息技术为核心,与垂直业务融合发展的创业平台公司,开创下一个稳健和可持续发展的十年。

投资者与公司高级管理人员面对面沟通,就公司具体业务情况进行深入交流,公司高级管理人员认真回答投资者的提问并听取投资者的意见和建议,使投资者能更深刻了解公司创新经营和市场策略。



### 利益相关方：员工—与CEO对话

2016年3月、7月,公司分别在东软沈阳园区和大连园区举办以“拥抱未来”为主题的“高管对话活动”。东软集团高级副总裁兼首席运营官陈锡民、东软集团高级副总裁卢朝霞、东软集团高级副总裁王经锡、东软集团高级副总裁王楠分别来到现场与员工面对面交流,从主旨演讲到现场提问,深入阐述和解析公司经营策略,共同分享东软创新与转型的丰硕成果,提振了员工的工作热情,增强了公司的凝聚力。活动通过网络直播、线上讨论、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11,000人次,对公司经营策略的传递、战略一致性的提高等起到重要作用。



# 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，2016年共上缴税金54,676万元。

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。公司连续十余年被评为辽宁省“守合同、重信用”企业，同时被国家工商总局公示为2012-2013年度、2014-2015年度“守合同、重信用”企业。

在企业普法教育方面，公司持续通过法律简报、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。结合公司自身业务特点、社会热点问题及法律领域广受关注的话题，善用内外部资源，多层次、有针对性地进行普法教育。同时，公司也不断更新普法教育的实现途径，配合大众阅读习惯从纸质到手机端的转变，在企业微信公众号中创建“法律说”版块，定期推送与公司业务、行业领域及社会热点事件相关的法律知识，进一步提高了普法教育的及时性。

2016年公司法律培训  
普及员工

1,000 人次



2016年，公司法律培训从深度及广度上进一步呈T字型拓展。普及范围覆盖了集团各分子公司、大区、虚拟公司、业务单元、管理服务平台；培训内容根据参训群体的差异，进行区别化设计，分别面向公司销售体系管理干部、经营业务管理部门、人力资源部门、财务部门、各事业部研发人员有针对性进行了合同法、经营风险防范、商业秘密保护和反垄断合规、非公企业职务犯罪相关法律知识及知识产权等方面的专项性法律培训。同时，为了更好地使法律培训为公司的合规运营服务，使参训人员对工作领域内的法律知识及合作操作有更深入的了解，公司围绕同一内容，开展系列化主题培训，由浅及深地扎实业务单元、职能部门与区域负责人规范运作的的能力。2016年，公司共举办专项法律培训28场次，发布法律简报12期、法律简报知识产权特刊2期、案例汇编2期，普及员工近千人。

## 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、信息资产安全管理、物理与环境安全管理、系统和网络安全管理、信息系统开发安全管理、信息安全事件管理、信息安全管理体系维护等多个方面。2006年，公司获得了国际信息安全标准ISO27001认证。2016年，随着公司互联网业务的发展，公司进一步完善了互联网业务的信息安全管理要求，更新了信息安全管理体系文件ISMS V5.0，同时增加了大量操作指南。

2016年,公司进一步完善了互联网业务的信息安全管理要求,更新了信息安全管理体系文件

## ISMS V5.0



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。2016年,公司利用外部审核及调研等机会,多次认真听取合作伙伴关于信息安全管理方面的建议,并认真组织落实,获得了合作伙伴的高度认可,增强了合作信心。同时,公司通过优秀实践共享、专项培训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。

2016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、监控、防病毒系统建设等基础上,加强系统漏洞攻击、病毒及网络攻击的事前预警,并部署WEB漏洞扫描工具提高公司解决方案及IT系统自身的安全,力争降低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。

### 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、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。公司于1998年首次通过ISO9001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。2002年和2004年,公司先后通过CMM5、CMMI5评估,成为第一家通过上述两项评估的中国软件企业。此后,公司对CMMI5证书进行持续的维护,并于2014年顺利通过了CMMI最新版本V1.3的5级评估。2011年,东软通过人力资本成熟度模型PCMM Level5评估,成为通过该项评估的第一家中国企业。



东软荣获首批

## “信息系统集成及服务大型一级企业”的证书



公司对业界先进的标准/模型、过程方法进行深入的研究、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TS16949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。2016年12月,东软荣获首批“信息系统集成及服务大型一级企业”的证书,这是对东软的技术水平、管理能力和业务领域整体实力等方面的充分肯定。

### 【实例】东软睿驰一次性成功通过ISO/TS16949符合性认证

2016年10月,东软睿驰汽车技术(沈阳)有限公司(以下简称“睿驰沈阳”)顺利一次性通过了由TUV南德公司执行的ISO/TS16949:2009标准符合性认证。此次认证覆盖了新能源汽车动力电池包和动力电池管理系统的设计和制造,标志着睿驰沈阳动力电池产品的品质和管理水平已获得了权威机构的高度认可,公司在动力电池领域的拓展又迈进了一步。

ISO/TS16949是由国际标准化组织(ISO)于2002年3月公布的一项行业性的质量体系要求,代表了国际汽车业质量管理体系要求的前沿水平,具有国际公认的权威地位。同时也是进入整车厂商采购体系的敲门砖和走向世界的通行证。

东软睿驰汽车技术(沈阳)有限公司顺利一次性通过了由TUV南德公司执行的ISO/TS16949:2009标准符合性认证



睿驰沈阳从创建伊始,就着手系统化地构建质量管理体系,旨在按照国际标准打造自己的产品设计和制造过程。经过一年的努力,通过公司上下各部门通力合作,睿驰沈阳完成了符合ISO/TS16949要求的质量管理体系建设,并开始有效地运行。

2016年8月31日,审核组对睿驰沈阳质量管理体系的17个过程进行审核,包括质量管理体系文件和工作现场。审核组专家认为,睿驰沈阳质量管理体系符合ISO/TS16949:2009标准要求,质量管理体系运行情况良好,并能坚持通过持续改进提高质量管理体系运行的有效性和效率,同意通过审核。

ISO/TS16949作为汽车行业统一的质量管理体系标准,通过认证是对睿驰沈阳质量管理体系的认可,也是睿驰沈阳在产品质量和过程质量把控方面的一个良好开端,未来公司将继续全面实施ISO/TS16949质量管理体系,继续坚持以顾客为中心,以质量为本,持续为汽车产业提供优质的产品和解决方案。

## 稳定双赢的供应链管理

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”。

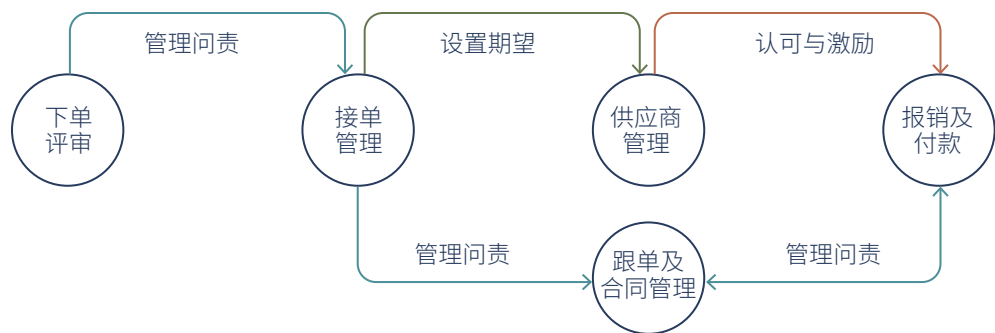
同时坚持以“围绕重点、预防为主”的策略,制定《采购人员行为规范》,对采购人员素质、品质、工作职责等方面进行详细规定。在日常工作中,通过定期学习、宣讲等形式,不断深化反腐倡廉教育,自上而下、系统地开展警示教育。通过部门内部审计、开通举报监督、人员职责清晰划分、不定期内部调查等措施有效规避道德风险,完善采购业务的内部控制体系。

## 采购监督控制

公司在ISO质量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。做为开发企业,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对外公布自己在社会责任领域的实践与绩效。

公司采用询价采购和公开招标等采购形式,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。

2016年,公司更新了供应商行为准则,对于第一次合作的供应商,以公开信的形式告知其反腐义务,并提供举报联系方式。同时公司更新了供应商考核规范,建立了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,增加了对供应商质量保证体系、环境保证体系、安全保证体系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,并从根源上作出切实的改进。







## 节能环保的环境管理

### 促进节能减排，提升资源利用效率

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。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。



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33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，实现资源的循环和有效利用，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。2016年度，公司积极实践节能环保的企业公民使命，人均用纸量、用水量、用电量均有不同幅度的下降。

### 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，按规定完成废放射源、危险废物转移处置等一系列活动，以保护环境的安全。同时，公司为保护放射工作人员的职业健康安全，制定实施了《放射工作人员职业健康管理规定》，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，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。

### 努力打造低碳、环保的工作模式

公司继续大力打造新型、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，2016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，降低了硬件服务器数量和能源成本，有效缩短了新业务上线时间，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，保证了公司的业务连续性。报告期内，东软移动OA系统、新CRM系统、新eHR系统上线试运行，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2016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。

作为IT企业,东软从社会需求出发,立足民生,持续推动公司核心业务实现快速发展,公司拥有207个业务方向,750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。东软利用云计算、大数据、移动互联网等新技术,成功构建了覆盖医疗机构、医院、企业、社区、家庭和个人的医疗健康产业集群,打造了兴业、优政、惠民的智慧云城市解决方案与服务,加速推动两化融合,满足社会变革时期的需求。

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4亿人,覆盖城市380多个、企业超过200万家、连接定点医疗服务机构12,000余家。

在基于保险和医疗服务监控、政务大数据的应用系统与平台开发、智慧城市运营和服务领域,公司面向保险、医疗健康、大数据、交通、智慧城市五大领域需求,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;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,并在这些领域内推动和开展大数据应用,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。

公司拥有**207**个业务方向,**750**种解决方案及产品



东软集团成功研发  
“沈阳智慧医保”APP



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“互联网+医疗”的宏观变革背景下，紧紧围绕国家新医改正在系统推进的分级诊疗服务体系、医院服务能力院外延伸以及数据互联互通和医患互动等紧迫的社会需求，充分利用“云、大、物、移”等领域的先进技术对公司既有医疗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。

**【实例】“互联网+人社服务”智慧医保创新惠民生**

2016年6月，东软集团携手沈阳市社会医疗保险管理局，依托“互联网+人社服务”，以医保为主体，构建医、保、药三位一体的医疗保障资源整合平台，成功研发“沈阳智慧医保”APP，为参保人员提供更加优质便捷的社会保障服务。使用“沈阳智慧医保”APP，不仅可以随时随地预约挂号、查询检验报告、网上购药，还能实现医保统筹结算、医保余额查询、医保政策推送等功能，让社保服务变得触手可及。

“沈阳智慧医保”APP率先在技术上实现了医保手机个账支付，用户只要下载APP，并绑定社保卡，就可以实现预约挂号，并使用医保卡账户支付挂号费。下一步医保手机个账支付功能将在沈阳社会医疗保险管理局的统一部署安排下，正式全面上线。

除了挂号，“沈阳智慧医保”APP还实现了检验报告实时推送功能，患者在完成各项检验后，无需排长队等着取报告，可随时随地查询、调阅自己的检测报告结果；在医生开出处方后，医保用户还可以通过APP在线购买药品。通过APP选药下单，享受药店送药上门、医保账户支付药费的便捷服务。“沈阳智慧医保”APP除了打通了参保人群的整个就医环节，实现了“医保一卡通”，还为用户开通了社保自助服务。参保人群可以通过账户查询功能，实时了解个人账户注入、消费情况。如果社保卡丢失，第一时间可以在线提交“挂失社保卡申请”，以保证个人账户安全，并同时提供政策查询服务，及时了解有关百姓自身利益的社保政策变化。

“沈阳智慧医保”APP上线后，沈阳市社会医疗保险管理局将全力拓展平台功能，借助“互联网+”这条高速路，不断开发社保卡创新应用服务内容，简化群众看病多卡支付的复杂流程，提高服务群众的办事效率。这一举措开启了沈阳市人力资源和社会保障工作的崭新一页，让沈城市民更好地体验城市发展的成果，共享“互联网+人社服务”的智慧生活。

**【实例】以信息技术的开放创新，打造创新开放的“宜昌分级诊疗模式”**

2016年8月，发改委《中国“互联网+”行动百佳实践案例》评选活动名单揭晓。作为全国首个医院云项目、全省分级诊疗试点、全国卫计委优秀案例分享，全国信息惠民试点城市的宜昌“互联网+”分级诊疗服务体系成功入选。这充分说明了宜昌分级诊疗在全国范围内的示范意义，同时也是业界对于“宜昌分级诊疗模式”高度认可的表现。

2016年8月,发改委《中国“互联网+”行动百佳实践案例》评选活动名单揭晓。作为全国首个医院云项目、全省分级诊疗试点、全国卫计委优秀案例分享,全国信息惠民试点城市的宜昌“互联网+”分级诊疗服务体系成功入选。这充分说明了宜昌分级诊疗在全国范围内的示范意义,同时也是业界对于“宜昌分级诊疗模式”高度认可的表现。

宜昌分级诊疗的落地,无论是基础设施的构建还是业务系统的建设,根本都是要实现数据的整合及互联互通,东软希望利用信息化手段促进医疗资源下沉,充分发挥互联网、大数据等信息技术手段在分级诊疗中的作用,提高优质医疗资源可及性和医疗服务便捷性,从而让“互联网+分级诊疗”惠民医疗服务更加落地,更好地解决医改问题,让群众“看得起病、看的好病、方便看病”。

东软分级诊疗服务协同平台是一套云端互动、上下协同的生态系统,能够实现医疗互联,促进医疗服务资源有效流动,让需要资源的人在正确的时间获得最合适的资源。在宜昌,东软帮助中小医院以云计算的方式建设、运维院内信息化,很好地解决了中小医院由于业务快速发展带来的IT持续投入的成本负担问题。该服务模式通过基于云计算业务系统大集中部署方式有效的解决了业务标准、数据标准、互联互通标准难落地的问题,基于标准化的IT服务系统促使分级诊疗各项IT支撑任务快速达成,在此基础上全面实现了区域内各级医疗卫生服务机构的医疗行为及医疗质量监管。未来宜昌云HIS生态系统将逐步拓展至区域内民营医疗服务机构,通过IT方式助力民营医院发展。

作为供需衔接的通道,在供需衔接后,随着医疗资源交易的出现,针对交易过程以及交易后的服务过程,分级诊疗平台可为供需双方提供专业化的应用系统,同时为卫生主管部门和运营中心提供监管应用。宜昌分级诊疗服务协同平台,是政府主导下的开放的公益性平台,在“统一部署、统一规划、政府主导、市场化运作”指导下,只要遵循医疗资源运营标准以及基础支撑平台的技术标准,平台以开放共赢的心态,接受第三方医疗服务资源提供商入驻,以及软件供应商(包括互联网公司)的应用系统接入。未来,宜昌分级诊疗平台还将通过构建医疗服务生态圈,运营生态圈中的医疗资源以及运行医疗服务应用等三步打造创新开放的“宜昌分级诊疗模式”。

### 【实例】深圳航空电商新架构成功上线

东软承建的深航电子商务新架构成功上线



2016年8月,由东软承建的深航电子商务新架构成功上线。深航电商新架构的成功上线,不仅代表着深航发展自有直销渠道到达新的里程碑,也代表其在“提直降代”背景下在多渠道打通、多元化产品组合等业务创新道路上迈出了坚实的一步。

2015年初,深航依据其“十三五”战略发展规划,以成为“航空电子商务行业领跑者”为目标,委托东软集团对其原有电商系统进行整体技术架构升级,全面打造一个稳定、高效、可扩展性强的新型电子商务生产平台。



公司依托多年来在航空电商领域的经验积累和优秀实践，由行业专家和技术骨干迅速成立了深航电商新架构项目组。项目组与深航信息中心、营销委电子商务中心密切配合，通过大量、细致的前期需求调研，结合深航电子商务业务实际要求及业界互联网的最佳实践，以“创新驱动”为核心，开创性的提出了建立深航“大电商”平台的建设思路，得到了深航客户的高度认可和赞赏。

深航大电商平台是一个全面涵盖了深航官网、手机APP、微信、WAP网站、呼叫中心、OTA等全部直销渠道的统一电商平台，具有“一键发布、同时响应”、“一点触发、全面管控”的典型特征，从根本上有效提升深航电子商务的服务效率和服务质量。平台紧紧围绕“统一”的核心思想，以“大集成、大平台、大安全、全管控、全服务”为总体建设思路，对航空电商业务的五条业务主线（机票预定、订单管理、退票改签、航班动态查询、附加产品查询）进行精细化设计，并为以后深航电商平台的云端迁移以及基于大数据的精准营销提前奠定了可靠坚实的基础。从项目启动到完成系统主体开发完成、从新增需求开发到集中测试，在整个项目的开发周期内，项目组与客户方共同努力，克服了时间紧、任务重、外部系统对接复杂等诸多困难，经过多轮上线演练和多种紧急预案讨论，最终顺利完成了新旧系统上线。

### 继续执行创新和全球化战略，推动中国企业向全球产业链高价值端移动， 树立中国智造的国际形象

东软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，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，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。

东软为世界著名的数字家庭产品、移动终端、车载信息产品、IT产品等提供嵌入式软件系统。近年来，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，推动业务规模化增长。

#### 【实例】东软与爱尔兰Datalex在京签署合作协议

2016年12月，东软集团与爱尔兰Datalex公司在北京签署合作协议。双方将在航空领域产品研发及市场等方面通过资源优势的深度融合，结合市场领先的专业数字商务和IT服务，推动双方业务的积极发展，共同致力于航空公司客户在互联网时代商业模式与服务模式的创新。



东软与Datalex公司联手，将充分发挥双方在技术、市场、运营、服务等多方面的优势，持续创新，为航空客户提供顺应互联网时代发展趋势的软件产品与服务，创造出更大的价值。



基于对市场的共同认知和业务发展的目标，东软与Datalex于今年4月开始在项目与技术方面进行了深入的探讨。此次，东软与Datalex正式签署合作，将持续加强在航空领域展开积极的营销活动联合与互动，共同完成航空公司客户解决方案的开发与交付。相信东软和Datalex这次合作能够为航空公司客户带来独特的价值，帮助航空公司客户提升收入和用户忠诚度。

Datalex是一家极具创新思维的旅游科技公司，在中国以及全球航企市场上拥有丰富的经验和客户洞察力，对于航空客户的需求、终端用户的习惯等有着深刻的理解。近年来，东软一直在积极探索如何通过互联网、大数据、云计算等技术帮助客户进行商业模式的创新与转型，也已经与很多航空公司展开了广泛合作。本次东软与Datalex公司联手，将充分发挥双方在技术、市场、运营、服务等多方面的优势，持续创新，为航空客户提供顺应互联网时代发展趋势的软件产品与服务，创造出更大的价值。

### 超越技术的创新

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，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。

自成立以来，公司始终立足于社会发展与客户需求，每年都投入大量资源进行面向未来的新业务、新产品、新技术、新方法的研究。2016年是公司实施《东软5.0发展规划》的全面攻坚的第一年，公司各级组织坚持创新与全球化发展策略，以自主IP为核心驱动业务的专业化、IP化、互联网化发展，在行业解决方案、智能互联产品、平台、云与数据服务上继续加大研发投入的力度，推出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。

报告期内，公司重点投入物联网应用与服务、电子商务平台、智慧民生服务平台、人群流动分析应用平台、云端智慧人社平台、网上购药平台、政府大数据资源共享支撑平台以及基于政府开放数据的增值服务产品，为百姓生活息息相关的多个领域建设基础平台，并通过便捷、贴心的智慧云服务有效改善民生；投入C<sup>4</sup>-Alfus、e-Janus、VeTalk、Ve5等下一代智能车载互联产品研发，推动社会实现安全/舒适/绿色/按需的驾驶与出行体验；同时，运营基于社交化、大数据的企业知识社区Ohwyaa，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。

与此同时，公司持续提升SaCa云应用平台和UniEAP业务基础平台的竞争力，并投入研发新的产品组合。包括支持微服务与DevOps的SaCa ACAP敏捷云应用平台、SaCa SNAP企业社交化协作平台、SaCa RealRec数据科学平台、SaCa DeepCongi知识服务平台、SaCa DataInsight数据分析平台等，推动并支撑企业数字化转型，帮助企业拥抱互联网。围绕客户智能、IoT智能、运维智能领域，投入大数据分析关键支撑技术与应用平台产品RealSight的研发，发布RealSight CI 客户智能分析平台、RealSight IoT 物联网智能分析平台

RealSight APM应用性能管理平台,助力客户深刻洞察大数据蕴含的价值。基于以上积累,开展平台云服务业务,提供可视化图表图表秀、社交化协作SNAP、知识社区Ohwyaa、调查问卷、测试考核等云服务,帮助组织或个人按需构建业务系统或应用软件。

2016年,公司升级东软解决方案高效性策略实施框架,发布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。公司设立的国内首家软件架构国家重点实验室经历了运行期的第一个年头,在软件架构、共性技术与平台、方法与工具等方面开展了基础性与前瞻性的研究,推动了业界、特别是我国软件产业的发展。同时创建了软件架构国家重点实验室网站,面向全社会提供相关领域的知识普及与研究引领职能。作为国重的研究方向之一,东软投入了应对人口老龄化的认知IoT关键技术研究,结合人工智能、物联网、大数据、认知计算等新兴技术,探索解决老龄化社会的突出问题。

### 【实例】东软睿驰智能充电产品成功通过ISO/IEC15118测试

东软睿驰成功通过

## ISO/IEC15118

国际标准的测试



2016年5月,东软睿驰汽车技术(上海)有限公司(以下简称“东软睿驰”)作为唯一一家中国企业代表,受国际ISO/IEC15118工作组织委员会邀请,参加了在美国圣地亚哥举办的“2016年第四届国际ISO/IEC 15118车载充电互操作性和兼容性测试会议”。会议期间,东软睿驰的智能充电产品SECC和EVCC凭借出色的软硬件技术能力成功通过了所有相关指标的测试,这意味着东软睿驰的充电通讯技术真正意义上达到了国际标准,同时东软睿驰的智能充电产品也获得了测试评委和参会企业代表的高度认可和好评。

ISO/IEC15118是“电动汽车和充电电网之间的通信接口协议”,该系列标准是由欧洲主导的互联互通标准,基于该接口协议,可以实现电动汽车和充电电网之间的通信。该协议基于互联网技术,可实现通讯加密,因此有很高的信息安全保障,同时承载的数据量相比其他协议更大,另外基于互联网的TCP/IP协议,使得电动汽车与互联网服务的联接更加便捷,也更便于未来车联网大数据的应用。最重要的是,它能够扩展更多的业务应用,诸如分时租赁、V2H、V2G、V2X,为未来的多业务模式创新提供了基础。该协议目前已有27个国家,共138名国际专家参与,在国际上具有普遍的适用性和接受度。

本次会议东软睿驰的EVCC和SECC智能充电产品共接受了七轮测试,分别进行了100余项的细节考验,桩端和车端控制器均顺利通过测试。出色的测试结果,展现了东软睿驰的技术能力和产品品质,为产品打开国际市场奠定了基础。

东软睿驰正在践行成为一家根植于新能源汽车产业,拥有卓越技术的创新型公司。此次成功通过ISO/IEC15118国际标准的测试,充分证明了东软睿驰在新能源汽车领域技术的创新能力以及与国际接轨的高质量产品,东软睿驰希望未来在新能源汽车市场上扮演更加重要的角色,同时也为全球市场提供更加优秀的产品。

东软睿驰

## 无人驾驶

路测成功



### 【实例】东软睿驰无人驾驶路测成功，实现技术新突破

报告期内，东软睿驰自动驾驶业务线经过十余年的环境感知技术的积累，在实现了高级驾驶辅助系统产品化、量产化，部分自动化系统产品化的基础上，终于打破多年技术壁垒，成功实现了园区人、车混行复杂路况下的无人驾驶技术（即完全自动驾驶技术）。与谷歌、百度等企业无人驾驶车辆采用价格昂贵的激光传感器不同的是，东软睿驰无人驾驶技术采用的均是目前可量产的具有普及性的传感器设备，如车载相机、毫米波雷达等，这也为日后无人驾驶技术真正产业化打下了坚实的基础。

东软睿驰无人驾驶技术除安装在全身的传感器设备外，还具备一个聪明的中央决策“大脑”，可自主实现自动驾驶路线设定、自动行驶、转弯、自动避让行人、车辆障碍物、自动跟车、跟人等功能。目前，自动驾驶业务线除了将持续不断升级大脑，使之更接近一个不知疲倦的“老司机”外，还积极将无人驾驶技术向产品转化。

自动驾驶是解决城市交通拥堵、交通事故频发等问题的重要技术，在接下来的十年中，手动到自动驾驶将成为社会最大的变革之一。根据《节能与新能源汽车技术路线图》规划，到2020年，驾驶辅助/部分自动驾驶车辆在我国市场占有率将达50%；到2030年，完全自动驾驶车辆市场占有率将近10%。东软睿驰先于市场，完成了自动驾驶技术的落地，持续践行BIG CAR的战略宏图，为汽车产业的智能化、互联网化、共享化和新能源化贡献力量。

### 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的创新与快速交付。

为了有效实施全球化发展策略，进一步加强品牌市场对业务发展的拉动，2016年，公司在大数据分析、健康医疗、汽车电子、移动应用等核心业务上新注册了70余项国内外商标，商标布局到全球80多个主要目标市场的国家和地区。同时，本年度公司重点在汽车电子、大数据分析应用、移动企业应用、网络安全、医学影像产品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684件，同2015年度相比增长了142%。

2016年，

东软在大数据分析、健康医疗、汽车电子、移动应用等核心业务上新注册了

70余

项国内外商标，商标布局到

全球80

多个

主要目标市场的

国家和地区





同时,公司实施知识产权风险预警机制,制订专利情报分析流程、开源代码使用评审流程、知识产权合同评审流程、第三方知识产权利用行为规范等制度和流程,以预防和控制公司生产经营活动中的知识产权风险。对侵犯公司商标行为,公司积极维权。2016年,“东软”商标被评为沈阳市著名商标、辽宁省著名商标,加大对“东软”这一民族品牌的保护力度。

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国家主管部门的好评。2016年,东软集团被国家知识产权局认定为全国知识产权示范企业。截至2016年末,公司共申请专利921件,其中授权专利235件;登记软件著作权835件;申请国内外商标496件,取得国内外商标权261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。

### 【实例】瞄准大数据应用 助力智能化运营—东软发布RealSight大数据高级分析应用平台

2016年4月,东软集团在北京发布RealSight(睿见)大数据高级分析应用平台,直指企业级大数据应用,致力于推动大数据技术与行业的深度融合,帮助企业实现智能化运营,让大数据成为企业创新和转型的重要支撑。

RealSight是建立在SaCa与UniEAP数据汇集、高级分析与展现产品组合基础上的企业级大数据高级分析应用平台产品,围绕客户智能、IoT(物联网)智能与运营智能领域,将大数据高级分析技术、业务数据与领域知识深度融合,形成系列应用产品组合,通过更精准的客户洞察和运营优化,帮助客户吸引和保留用户、识别异常行为、降低运营成本、善政惠民。

东软RealSight平台的客户智能、物联网(IoT)智能与运营智能三大系列产品组合能够提供融合人、业务和物的高级数据分析服务,有效驱动企业更精准的客户洞察和运营优化。其中,客户智能包括行为分析、精准营销、个性化推荐等子产品平台,为企业提供数字营销解决方案,帮助企业更好地发现客户、了解客户和保留客户;物联网智能在实时数据采集的基础上,能够对软硬件设备运行环境进行全方位的综合监控分析、预测性维护和优化改进;运营智能则是为企业提供应用体验分析、应用性能保障、潜在风险规避等应用性能管理和风险管控解决方案。

RealSight平台是以大数据高级分析技术为驱动,与传统分析应用平台有所区别。东软集团平台产品事业本部先行产品研发事业部总经理赵立军对此表示,传统BI商业智能应用经过了描述性分析阶段和诊断型分析阶段,主要是对历史数据进行统计分析,描述过去发生了什么,通过对历史数据进行数据挖掘,生成报表,发现原因。而高级分析则提供预测性分析,是在描述性分析结果的基础上,结合规则、数据科学、机器学习以及实时外部数据,建立模型,对未来进行预测,实时动态分析事件发生的概率。在此基础上,结合收益分析、风险分析给出最优决策,并根据外界数据变化持续调整,实现自动化决策以达到最优效益。目前,RealSight平台已经在金融、航空、媒体、新能源等领域得到了很好的应用和认可。

东软RealSight平台

客户智能  
物联网(IoT)智能  
运营智能

三大系列产品组合



### 【实例】东软SaCa EMM成功进入Gartner报告

2016年5月,东软SaCa EMM成功进入Gartner发布的“EMM Providers Face a Unique Market Opportunity in China”报告,其卓越的市场竞争能力和技术创新能力再次得到印证。这是东软SaCa EMM继2015年进入Gartner“Choosing Enterprise Mobility Management Providers in China”报告后,再一次荣登Gartner报告,保持了良好的势头。

EMM,在黑莓时代即大放异彩于企业级市场,近年来随着互联网和移动互联网的蓬勃发展,尤其是“互联网+”被提出后,走在“互联网+”道路上的企业对网络数据安全要求更高,企业数据必须是安全可控的,因此,可预见移动设备管控和安全平台将长足、快速发展。而EMM产品的功能、应用模式和应用环境的逐渐成熟,使整个市场更趋于完善,大有成为企业移动信息化标配的势头。

针对目前势头强劲的中国市场,Gartner指出:“当下中国的EMM市场蓄势待发,业务环境给本地和国际EMM厂商带来了独特的挑战和机遇。”“EMM产品解决方案涵盖MDM、MADP、安全即时消息和企业应用门户(MAM)等功能,国内客户在满足需求的同时,还期待具有本地化、可扩展以及可定制的一系列能力。”

市场上同类产品多采用开发框架与移动管理的形式,提供了一体化的企业移动应用开发及管理解决方案。作为国内最具技术竞争力的东软SaCa EMM能够更好地了解国内移动应用及设备场景需求,面向广泛的移动设备提供MDM(设备管理)、MAM(应用管理)、MCM(文档管理)、MEM(邮件管理)等管控功能,实现针对企业移动资源整体的安全管控。

除此之外,通过与东软UniEAP UTF 移动自动化测试平台的结合,为企业移动解决方案提供了自动化测试能力的有力补充,借助东软平台产品,实现企业从应用开发、自动化测试到移动安全管理一体化的企业移动平台解决方案,有力保障移动应用的开发效率、交付质量及生产安全。

### 【实例】东软云警斩获“2016中国智能交通产业三十强”、“智能交通推荐品牌”双奖殊荣

2016年7月,在第五届深圳国际智能交通与卫星导航位置服务展览会上,东软云警荣获“2016中国智能交通产业三十强”“中国智能交通建设推荐品牌”两项殊荣。

东软云警以专家型服务构建智慧交通,系统化思考、精细管理、持续改善的价值主张与智慧交通发展大趋势的不谋而合,也是这次能够入选“2016中国智能交通产业三十强”和“智能交通推荐品牌”的直接原因。东软云警以特色引领服务,靠优势打造市场,对于云计算、大数据、互联网+等技术的理解和运用有着得天独厚的优势,提供持续、统一、系统化的智慧交通和平安城市软件产品,为用户建立“快速”、“准确”、“稳定”的中心端大数据平台和应用系统。

东软云警荣获

“2016中国  
智能交通  
产业三十强”  
“中国智能交通  
建设推荐品牌”

两项殊荣

东软云警以前端采集设备作为“眼睛”，以中心端视频结构化分析和大数据分析作为“大脑”。各种来源、历史的和实时的视频数据经过视频分析在中心端形成结构化数据，这些结构化数据与其他业务系统的数据相关联能够碰撞出各种创新应用，持续提升智慧城市和平安城市的管理与服务水平。

东软云警在智慧交通领域的多年实践中积累了丰富的经验。迄今为止，在宁波地区提供包括电子警察、智能交通综合管理系统、交通态势分析等产品，使宁波成为全国公安交通管理科技化、信息化建设的“标志性城市”。2016年东软云警继续在智慧交通市场表现不俗，赢得了多个地区的大型项目，以“互联网+交通”的理念推动潍坊、武汉、西安、大连等地的智慧交通和公共服务体系建设。在平台软件、数据挖掘分析日益发展的大时代中，东软云警必将在智慧交通和平安城市建设中展现更大的潜能。

### 【实例】东软SaCa Aclome荣登Gartner报告

2016年8月，Gartner《Market Guide for Enterprise Application Services, China》报告新鲜出炉，东软作为关键服务商代表荣登Gartner报告。同时，东软SaCa Aclome敏捷云管理平台等产品被收录于报告中，作为一个专注于企业云管理服务的产品，此次入选Gartner报告，标志着SaCa Aclome已经得到了国际认可。

此次Gartner在全球精选18家在今年具有引导性的企业进行分析和评估，这项研究不仅涵盖了传统的企业资源管理系统解决方案，云和数字服务的市场研究和分析也纳入今年的主要调查范围。东软集团和SaCa Aclome敏捷云管理平台产品能够入选不仅代表其对团队和产品的高度认可，更表明中国云计算市场的趋势。

东软SaCa Aclome一直以帮助用户简化云环境的管理，实现云应用的动态交付为己任，为企业云环境的运维和运营提供了强有力的支撑。通过SaCa Aclome OC运维平台，提供的一体化资源集中监管、深层次应用健康管理和智能化综合运维管理等功能，让用户轻松的整合动态数据中心的各类资源，全面提升IT基础设施和业务系统的可管理性、灵活性、可靠性，有效降低运维及管理成本。通过SaCa Aclome BC运营平台，提供的异构虚拟化统一管理，自助式服务按需交付，应用可视化编排及快速发布，应用全生命周期管理和智能弹性等功能，让用户轻松的获得高质量、高可靠、高弹性的应用交付体验，尽享以应用为中心的自动化、智能化管理能力，有效降低成本，提升业务敏捷性和伸缩性。

### 【实例】国内车载信息安全产业联盟成立《车载信息安全技术要求白皮书》发布

2016年9月，由东软集团、长安汽车、奇瑞汽车、中国信息安全认证中心、国家网络与信息系统安全产品质量监督检验中心、中国软件评测中心、信息产业信息安全测评中心、恩智浦(中国)联合发起的车载信息安全产业联盟ACIA (Automotive Cybersecurity Industry Alliance)在京正式宣布成立。成立仪式上，该联盟正式对外发布了《车载信息安全技术要求白皮书》，联盟成员东软集团也同期发布了国内首款车载信息安全产品——东软S-Car整体解决方案。

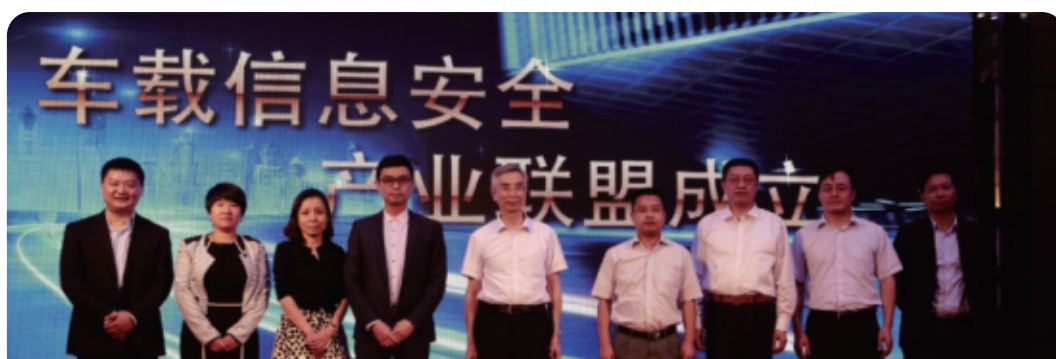
东软SaCa Aclome荣登

Gartner  
报告



车载信息安全产业联盟由在国内外从事信息安全、汽车、汽车电子等行业的知名企业，国内信息安全认证、测评机构等自愿组成，是一个集联合性、专业性和行业性于一体的行业性组织，旨在营建健康有序、可持续的产业经济环境，提升车载信息安全产业的市场影响力。该组织凝聚联盟内各成员共识，打造融合、创新、协同、发展的产业平台，整合优质资源，积极开展技术交流，不断完善业内技术标准，提高行业整体能力，加强行业内外的广泛合作，提升车载信息安全产业在国际市场的总体竞争力。此外，该联盟的成立，还将有助于推动政府制定有利于产业发展的重大政策，切实促进车载信息安全产业的健康、有序发展。

车载信息安全产业联盟热衷于推动车载信息安全类技术标准的发展，本次同期发布的该联盟系列标准《车载信息安全技术要求白皮书》分为“安全模型和框架结构”、“车载入侵防御系统技术要求”等五个部分，针对当前汽车与外界互联通信中所面临的信息安全问题，分析了车联网环境下车载信息系统的特点及可能面临的信息安全威胁，说明了车载系统信息安全应该采取的参考安全模型，描述了相关车载信息安全产品的基本技术要求。该标准能够指导企业开发车载信息安全产品，有利于推动我国智能汽车与信息安全相关产品的供应能力，推动行业进一步发展，提升行业产品质量和市场竞争能力，产生巨大的经济和社会效益。



在上述发布的同时，东软集团发布了其基于《车载信息安全技术要求白皮书》下研发的国内首款车载信息安全产品——东软车载信息安全整体解决方案（又称“东软S-Car整体解决方案”）。该产品以信息安全理论作为模型，以市场趋势和客户需求为导向，是能够覆盖车联网的整个生命周期的安全解决方案。该产品包括基于东软20余年网络安全产品研发经验的用于车载系统边界防御的车载安全网关产品；使用拥有国家和国际专利的东软自有NEL引擎技术开发的用于车载系统防御的车载入侵防御系统；能够同时支持软件和硬件实现，为车载系统和车载数据提供整体化的纵深式防御的可信计算平台；能够为OTA提供软件包全生命周期安全管理的安全OTA方案；满足车载信息系统资源少、性能要求高这一需求的用于车载通讯安全的安全传输网关；能够为车企提供专业安全服务和管理功能的安全管理平台。东软通过提供多角度、一体化的车联网安全解决方案，为新一代智能汽车产业的发展保驾护航。

ADAS专利产品

## “识别图像中障碍物的方法和装置”

荣获中国专利优秀奖



### 【实例】ADAS专利产品获中国专利优秀奖

2016年11月,国家知识产权局对“第十八届中国专利奖评审结果”进行了公示, ADAS专利产品“识别图像中障碍物的方法和装置”荣获中国专利优秀奖。

该产品专利突破了国内传统障碍物识别技术中存在的限制性,创新的实现了任意目标物在任意环境下的障碍物识别问题,提出了一种全新的基于单目相机的广义障碍物识别技术,解决了在复杂环境中对儿童、树木、车辆、动物等各种类型的障碍物进行鲁棒识别的难题,打破了此技术由国外垄断的局面,使我国在图像识别技术领域拥有了与发达国家一争高低的核心自主知识产权。

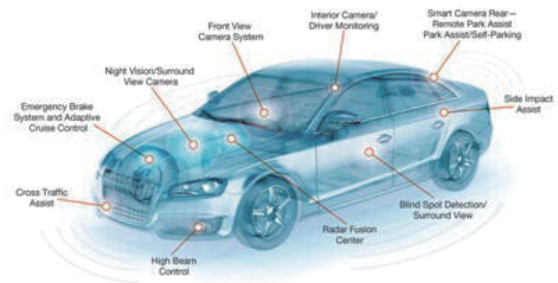
中国专利奖由国家知识产权局与世界知识产权组织共同开展评选,是由中国政府颁发的最高奖项,旨在大力实施国家知识产权战略,增强全社会知识产权保护意识;是我国唯一的专门对授予专利权的发明创造给予奖励的政府部门奖,已得到联合国世界知识产权组织的认可,在国际上有一定的影响力。

### 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。

2016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。

Advanced Driver Assistance System Applications





东软在创业发源地沈阳举行“东软25周年庆典暨东软解决方案论坛2016”



Neusoft  
25<sup>th</sup> Anniversary

## 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。2016年,公司共主办及参与各类市场活动280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。

2016年东软集团迎来其成立25周年。9月22日,东软在创业发源地沈阳举行“东软25周年庆典暨东软解决方案论坛2016”。庆典仪式上,东软宣布了未来发展的战略,指出要以互联、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,把东软打造成为以信息技术为核心,与垂直业务融合发展的创业平台公司,开创下一个稳健和可持续发展的十年。东软将从创造技术到创造价值转变,通过软件技术和服务为客户创造新的业务模式,与客户的业务、组织、资本充分融合,从出售IT技术转变到与客户一起分享价值创造的结果,从一家IT公司到一家IT Enable公司,通过不断的融合和跨越,持续创造东软的生命,持续为客户创造价值。

为了帮助客户发掘和利用深藏在数据中的价值,公司推出了RealSight(睿见)大数据高级分析应用平台产品,并于2016年在北京、上海、广州等地举办巡展活动。RealSight将大数据高级分析技术、业务数据与领域知识深度融合,形成系列应用产品组合,通过更精准的客户洞察和运营优化,帮助客户吸引和保留用户、识别异常行为、降低运营成本、善政惠民。

同时,公司积极参与世界互联网大会、软交会、软博会、智博会、达沃斯论坛、中国绿公司年会、亚布力中国企业家论坛、央视财经论坛等展会和论坛,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。

## 提高客户服务品质、提升客户满意度

公司不断优化客户服务体系,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,并引入COPC国际呼叫中心的运营标准,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。此外公司持续加快了国内服务网络的布局 and 结构优化,巩固面向客户的全球化分布式服务网络和本地化现场支持服务队伍,进一步完善重点区域的资源配置,全面实施客户支持服务标准化管理。通过在线支持、远程诊断、现场排障等多种服务方式,快速、高效、优质地处理来自客户的服务请求和技术咨询,有效保障客户IT系统安全稳定的运行。同时,公司针对故障管理、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,建立了全面、稳定的流程制度体系和全球部署的IT系统支持平台,进一步提升了服务响应速度,提升客户满意度。

2016年,公司共获得来自电信、金融、交通、政府、医疗卫生等行业百余封客户感谢信,客户对公司的项目实施质量、员工敬业水平、IT技术水平、问题处理速度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,发现运营中的短板,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,分析结果将通报公司管理层并由客户服务部门定期监督改进。2016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,客户满意率持续高位平稳运行。

### 【实例】东软睿驰“零号工厂”盛大开业

2016年8月,

## “从零开始—东软睿驰零号工厂开业盛典”

在沈阳东软软件园举行



2016年8月,“从零开始—东软睿驰零号工厂开业盛典”在沈阳东软软件园举行。东软睿驰“零号工厂”的开业,标志着东软睿驰正式进入了新能源汽车制造领域,表明了公司不断探索以新能源、智能化、互联网化为特征的、面向未来的出行服务模式,致力于为汽车产业创新发展提供优质产品和解决方案的信念与决心。

目前中国汽车产业重大课题是“由大变强,建成汽车强国”,在这个过程中,一个重要机遇就是电动汽车的发展。东软凭借自身强大的实力进入了电动汽车行列。在电动汽车结构中,动力系统—电池是重要一环,而电池中的pack却是当前国内电动汽车发展的短板。东软睿驰零号工厂的落成,将会有助于补上这块短板,为中国电动汽车产业、中国汽车产业做出巨大贡献。

零号工厂的落成,不仅仅是一次简单的开业盛典,更是睿驰事业启动的标志。汽车行业不同于传统的IT行业,汽车主宰着生命,产品的安全性和严谨性是重中之重。目前,睿驰拥有一个强大的pack研发团队和全自动的信息化生产线,全生产线的数据采集分析是强项,智能化模组生产线是优势,将会有更多高质量、严流程的pack产品从这里走出去,未来在中国不同区域,将建成更多拥有同样工艺水准、同样管理流程、同样质量控制体系的pack工厂。



### 【实例】东软睿驰不断强化新能源汽车领域影响力

2016年9月,由东软睿驰联合中国汽车工业协会共同举办的“智能网联汽车核心资源自主化发展”和“动力电池电芯芯片化技术”两次会议在沈阳东软软件园成功召开。会议重点探讨了智能网联和电池领域中最新的科技应用及趋势,以及车厂、零部件企业、院校等各方在电动汽车推广过程中面临的挑战和应对策略。一汽、长城、中车株洲、中芯国际、海康威视分别就智能汽车的关键技术、商业模式、电池技术、商业模式创新等展开了交流演讲。会议最终协定由东软睿驰牵头,联合国内车厂、院校等相关单位,做一个中国汽车产业核心资源自主化五年规划。

在会议期间,东软睿驰向与会嘉宾展示了东软睿驰制造的所有汽车相关产品,包括电池管理系统(BMS)、汽车电池包(PACK)、氢氟出行APP及实车展示等,受到了大家的广泛好评。作为承办方,东软睿驰通过两次会议的成功召开,进一步强化了在新能源汽车领域的影响力,并为今后在中国新能源汽车产业发展做出积极贡献奠定了坚实的基础。



### 【实例】下一代车联网技术,东软引领中国移动共赢蓝海

报告期内,本公司中标了中国移动研究院下一代车联网关键技术研究及产品开发项目之“V2X与4G结合的车载终端验证系统”标段。本次中标对于东软集团在下一代车联网领域的发展意义深远,同时也为与中国移动在创新业务领域的合作开启了新篇章。

随着信息通信技术在汽车、交通等领域的深入应用,车联网正在从传统的车载信息服务(Telematics)向更深层次的自动驾驶、智能交通等领域发展。V2X是新一代车联网技术的代表,同时也是《中国制造2025》关于“推动节能与新能源汽车产业发展战略目标”中智能网联汽车专项的核心技术。该技术将现代通信技术应用与车与车(V2V)、车与基础设施(V2I)、车与行人(V2P)、车与网络(V2N)等实体的交互过程,能够有效改善交通安全现状,提升交通效率,同时,也能推动东软集团智能驾驶技术的成熟应用,促进新能源汽车的广泛推广,为东软集团在新能源汽车产业领域开拓市场打下了坚实的基础。

通信运营商在V2X领域的积极参与,将在通信基础设施与终端方面为下一代车联网产业和网联汽车产业的进一步发展创造条件并奠定良好的基础。本次中标的“V2X与4G结合的车载终端验证系统”标段,是中国移动面向车联网后装市场在V2X车载终端领域的一次验证与全新尝试。中国移动希望结合旗下专业公司的实际需求,构建以4G为核心的车载智能车载终端系统解决方案,研发车载智能车载终端产品

东软集团中标

## “V2X与4G结合的车载终端验证系统”

标段



原型,以智能车载终端作为中国移动开展车联网服务的抓手,面对年新增千万量级车载终端的后装市场,打造智能车载设备生态系统,提升车载终端产品用户粘性、丰富功能,并逐步从后装渗入前装市场。同时,中国移动也希望基于车载终端实现与车载网关的通信,实现广义的车联网,组建包含车车、车路、车人的车际网,依托车联网云,实现涵盖车辆、道路以及行人的广义车联网服务和应用。

## 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 **35** 项,

整体捐助金额为

**1,278.127**

万元



为了关爱公司和社会的弱势群体,东软集团于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35项,整体捐助金额为1,278.127万元。

这十年,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,连续十年坚持福利院探访;通过“呵护春蕾”、“童梦—圆梦”活动与失学儿童结成帮扶对子,帮助他们完成学业实现梦想;援助地震受灾城市汶川、玉树、舟曲等地。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。

2016年,爱心基金成立十周年之际,围绕“爱心十年”大主题,开展了一系列有关爱心的公益活动。通过对爱心基金捐助平台的建设、爱心基金线上线下宣传以及“旧衣重生”等项目的落地,累计向社会弱势群体捐助善款与物资五万余元。

### 主动承担社会责任,着力开展精准扶贫

根据《国务院关于印发“十三五”脱贫攻坚规划的通知》,公司积极响应并制定相关扶贫规划,努力践行社会责任,以实现基本公共服务能力和水平进一步提升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,连续五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、生活更有尊严。

# 规范管理, 为股东创造持续增长的价值与回报

## 公司治理

公司治理水平持续提升并获得认可



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《信息披露事务管理制度》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撑。报告期内, 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《董事会》杂志2007年、2010年、2013年、2014年举办的评选中, 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”、“最具创新力董秘”等奖项。在上海证券报社主办的2014年中国上市公司高峰论坛暨2014年“金治理·上市公司优秀董秘”颁奖典礼上, 荣获“信息披露公司董秘奖”。



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



## 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》、《年度报告信息披露重大差错责任追究制度》,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,提高信息披露的质量和透明度,让投资者得以全面了解公司情况。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。公司制定并执行《内幕信息知情人管理制度》,明确了内幕信息及知情人的范围、内幕信息知情人档案、保密及责任追究等,进一步强化了公司内幕信息管理。同时公司制定有《外部信息使用人管理制度》,以加强公司定期报告及重大事项在编制、审议和披露期间,公司外部信息报送和使用的管理。

报告期内,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。

## 投资者沟通

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。

## 保持与投资者的持续互动交流

2016年度,公司现场接待  
投资者**340**人次调研,  
接听投资者咨询电话  
**1,100**余次

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。

报告期内,公司邀请投资者参加东软25周年庆典暨东软解决方案论坛2016、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。2016年度,公司现场接待投资者340人次调研,接听投资者咨询电话1,100余次。

## 积极实施维护股票价格稳定措施

在中国A股出现非理性下跌的环境下,公司响应证监会文件精神,积极落实董事、监事及高级管理人员增持方案,以维护公司股价稳定和投资者利益。2016年8月19日,公司99.15万股预留限制性股票授予完成。2016年11月7日,公司限制性股票激励计划首次授予限制性股票第一次解锁的438.36万股上市流通。

## 业绩表现与回报

自1996年上市至今,  
公司向投资者

分配利润**13**次  
累计分配现金红利  
**11.74**亿元

分配红股

**1.41**亿股

转增股本

**7.57**亿股



自成立以来,公司规模不断扩大。依据公司2016年度的财务报表,自上市以来的20年间,公司总资产由2.43亿元发展到117.50亿元,增长47倍;净资产由1.88亿元增长到77.12亿元,增长40倍;公司收入由1.05亿元增长至77.35亿元,增长73倍。公司员工总数由482人增长到18,607人,增长37倍。20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、东芝、上海宝钢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,截至2016年12月31日,公司市值超过244亿元。

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13次,累计分配现金红利11.74亿元,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

## 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。2016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金等福利,还为员工提供了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、基于社交的社会化学习等方式为员工提供培训方案。2016年,公司组织面授培训约计300项次,培训覆盖1.5万余人次;E-Learning在线培训覆盖10万人次,可在线学习课程310门,涵盖技术、销售、自我提升、通用技能及公司管理制度等多个领域。

2016年,公司组织面授培

训约计**300**项次,

培训覆盖

**15,000**余人次

E-Learning在线培训覆盖

**100,000**人次



### 新员工始业教育

新人培养依托“一起成长”新人关注计划,针对“90后”人群的特质性进行始业教育课程优化升级,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。

## 职位能力管理

公司建立了完善的位管理体系,提供了多通道职业发展路径,可作为员工在组织内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,通过培训、ELearning、导师辅导、项目锻炼、WorkShop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。

## 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。2016年公司级骨干员工发展管理计划以骨干员工的“关注”和“保留”为核心,围绕“成长与发展”、“成就与认可”和“创新与激情”的主题,以部门关注为主,公司协助为辅,对骨干员工的关注形式从公司级向部门级倾斜,重点推动部门级骨干员工关注计划的实施。

## 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,如产品经理专项、云计算技术专项、行业互联网专项、架构师专项、大项目经理专项、测试工程师专项、销售专项、咨询顾问专项等,为各专业的人才提供能力保障。

## 领导力发展计划

为持续加大领导力发展的长线投入,构建全球化和规模化的管理者队伍,公司持续通过面向一线主管、新经理等管理者的培养专项加大对基层管理者的培养,同时更加关注中高层管理者战略设计及赢利思维的培养,引进外部高端资源,不断完善阶梯式领导力发展地图,为各层级领导者能力持续提升提供资源和保障;通过加大核心管理团队领导力培养项目的投入,推动组织持续健康发展。同时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。

## 简单务实的企业文化

### 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;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；公司通过行为文化的建设和产品文化的营造，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，增强员工的使命感和自豪感。

## 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；公司倡导简单的企业文化，保证了员工和管理者之间拥有通畅、开放的沟通渠道，员工可以及时有效的反映问题、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、网球场及员工俱乐部；室内员工活动空间约5,000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

2016年公司开展活动133场次，共覆盖员工17,910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，极大的丰富了员工的业余生活。由东软员工组成的足球队在对外比赛中也屡获佳绩，已在沈阳市浑南区足球联赛中获得6次冠军。而对于新入职员工，公司开展了新员工才艺晚会，使新员工加深了对公司的认识，也帮助他们尽快融入了公司的文化氛围中。同时，公司还开展了2场大型单身联谊会，近20场周末影院，举办圣诞电影周等活动。

此外，公司25周年庆典之际，还组织了全国性的“同行25万‘礼’”健康走跑活动和“美丽东软，美丽中国”微摄影视频大赛。“同行25万‘礼’”走跑活动利用自有APP“戈壁之眼”开展走跑、宣导健康理念，活动覆盖8个大区，十余个城市共同参与线上线下的走跑活动，覆盖人数共计3,000余人。“美丽东软，美丽中国”活动期间微信宣传共计6次作品展览平均点击率达4,700次以上，收集园区照片265张。此外，公司积极组织驻外员工关怀活动，开展了重阳节驻外员工家庭关怀活动，增加了驻外员工对公司的归属感。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。

2016年公司开展活动

**133** 场次，

共覆盖员工

**17,910** 人次





## 身与心的健康关怀

### 定期免费体检和健康沙龙

公司每年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。

### 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,目标是促进员工健康指数和生活质量的不断提升。目前,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。近年来,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。

2016年,公司以聚焦健康和增强员工归属感为宗旨,实施工员工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,员工健康关怀共覆盖沈阳、大连、北京、广州、南京、武汉、西安、石家庄8个城市,总计15,389人次参与。开发并升级EAP课程《情绪管理》、《积极达成:团队情绪管理》,内化《用心》的力量》等课程;开通“微健康”微信平台,推送健康文章;开展急救培训2场、健康微课13场、健康检测8场等活动,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2016年底,爱心基金援助内部员工共计202人,款项合计327.1万元。其中2016年度对内实施援助16例,款项合计27.5万元。

截至2016年底,  
爱心基金援助内部员工

共计 **202** 人

款项合计

**327.1万** 元



## 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。2016年度，东软集团的每股社会贡献值为4.49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

2016年，是公司实施《东软5.0发展规划》的全面攻坚的第一年，也是东软第五轮增长起速的一年，从公司内部的业务创新和转型，运营管理、市场拓展，到与客户、合作伙伴的互动合作，均取得了积极成效。

2017年，公司将继续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，坚实推进《东软5.0发展规划》，围绕国家政策、社会和客户的发展需求，以互联、智能、融合作为技术发展的主线，持续推进核心业务的健康发展；与更多的客户、合作伙伴携手，积极探索新型商业模式，共建良好的生态系统，共享创新成果；将公司作为创业创新的平台，持续推动员工持股和激励计划，鼓励更多年轻人投入到创业创新项目，让创业者、员工真正成为公司的主人，实现个人价值的创造，并为员工、股东带来更多的合理回报。

# 意见反馈表

本报告是东软披露的2016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](http://www.neusoft.com)**