

上海宝信软件股份有限公司

2010 年度社会责任报告

二〇一一年三月

2010 年度社会责任报告

一、公司概况

上海宝信软件股份有限公司（以下简称宝信软件、宝信、公司）是宝钢股份控股的上市软件企业，公司成立于 2000 年 4 月，于 2001 年 4 月上市。公司总部位于上海浦东张江高科技园区，注册资本 2.62 亿元人民币。

宝信软件自上市 10 年来，秉承“IT 服务，提升信息价值”的经营理念，立足于钢铁核心业务市场的基础上，外向获取市场资源和服务资源，聚焦大交通、软件外包、采掘、有色行业四大战略业务市场，并积极开拓石油化工、装备制造（含造船）、金融、公共服务四大新兴业务市场，在企业信息化、过程自动化和城市信息化等领域具有领先的优势。

宝信软件近年来不断取得重要资质和荣誉，是社会认可、客户信得过的企业。在 2010 年发布的“2010 年中国自主品牌软件产品前十家企业”中，宝信软件名列第 4 位。公司连续被评为中国软件产业最大规模前 100 强企业；是国内第一批高新技术企业；2004-2010 年连续七年被国家四部委认定为“国家规划布局内重点软件企业”，并且被认定为第 13 批国家级企业技术中心；2008-2010 年，公司被评为“信息服务行业上海名牌服务企业”；2010 年，“宝信”主商标被认定为第十四批“上海市著名商标”。同时，公司是上海市第一批获得计算机信息系统壹级集成资质的软件企业，获 ISO9001 管理体系认证，ISO/IEC 20000、ISO 27000IT 服务管理体系认证，并通过 CMM5 级、CMMI5 级认证。2010 年 9 月，宝信软件荣获“2009 中国企业自主创新 TOP100(服务业)”第一名，公司总经理荣获“2009 年度中国企业自主创新十大人物”殊荣。在“2010 中国两化融合推进大会暨中国信息产业企业社会责任峰会”上，公司荣获“2010 推进两化融合杰出贡献企业”、“2010 中国信息产业最具社会责任感的企业”及“2010 推进两化融合领军人物”三项大奖。

宝信软件通过不断完善内控体系，经营作风稳健，公司治理规范，业绩持续增长，维护了全体股东的根本利益和上市公司良好的市场形象，已逐步成为上海市乃至全国领先的软件企业。

2010 年度，公司实现销售收入 25.81 亿元，年销售收入增长率 13.56%；实现利润总额 2.52 亿，年利润总额增长率 13.45%。公司自上市以来共缴纳税收总额 9.4 亿。近三年公司平均净资产收益率 23.56%，平均资本保值增值率 118.60%，平均现金股利分配比例 34.48%。2010 年实现每股社会贡献值 4.22 元。

公司不仅有效实现国有资产的保值增值，也为社会不断创造财富，为股东持续提供良好的投资回报。

宝信软件近三年主要财务指标如下：

指标 \ 年份	2010 年	2009 年	2008 年
销售收入	258, 144 万元	227, 316 万元	214,681 万元
利润总额	25, 158 万元	22, 176 万元	20,746 万元
净资产收益率	22.33%	23.27%	25.08%
资本保值增值率	115.52%	118.63%	121.66%
每股收益	0.86 元	0.77 元	0.69 元
每股分红情况	送 0.3 股派 0.3 元（预案）	0.30 元	0.20 元

二、企业经营理念

宝信软件坚持“诚信与健康、升值与回报、用心与绩效”的公司理念，通过推行公司企业文化，组织制定公司发展战略持续推进公司价值观建设，持续实施企业自主创新，整合资源要素，完善组织治理，提升组织绩效，形成了稳健、务实的公司风格，连续 10 年实现高速增长。

公司将继续以“三个为，三个提供”为核心价值观，坚持“扎根宝钢，服务社会”的经营方针，坚持管理创新和技术创新，持续推进绩效文化和协同文化，努力提升公司软实力和核心竞争力，实现公司持续稳健的发展；同时不断完善公司治理结构，提升公司治理水平；节能减排，承担环境保护责任；把社会责任融入企业的发展战略，为推动经济、环境和社会的协调发展事业作出贡献。公司坚持员工和企业一起成长的理念，造就了一支富有创新精神和专业素质的经营管理队伍。公司坚持经济效益和社会效益并重，以人为本，诚信经营，在实现企业快速发展的同时，为社会的发展做出了积极贡献。

（一）使命

境由心造——行业信息化的境界由宝信人用心打造；
事在人为——信息产业化的事业要宝信人创新作为。

（二）愿景

1.扎根宝钢，提供三全服务

全流程（体现在自动化）——以钢铁生产工艺的全流程为核心，向前延伸至码头原料端，向后延伸至钢材销售端；

全层次（体现在信息化）——全层次贯通 L0-L5，实现全企业的整体应用集成和实时数据集成；

全周期（体现在服务）——贯穿用户项目全生命周期的服务能力,从规划设计到运行维护。

2.服务社会，争创三个一流

国内一流的行业信息化解决方案及产品供应商；
国内一流的自动化与智能化系统集成商及产品供应商；
国内一流的信息化服务外包供应商。

（三）核心价值观

为员工提供持续发展的职业平台；
为用户提供稳定可靠的专业服务；
为股东提供稳健预期的投资回报；
为社会提供积极和谐的价值贡献。

（四）公司战略目标

公司的战略目标是：面向全球市场，打造具有行业影响力和品牌价值的中国 IT 服务业领先标杆企业，成为国内具有竞争力的三个“一流供应商”。

三、加强公司治理，切实履行社会责任

（一）完善治理结构，取得治理新突破

1.加强制度建设，完善内控体系

2010 年 4 月公司第五届董、监事会届满，为规范法人治理结构，公司按期完成了董、监事会换届选举工作。在成立新一届董事会的基础上，完成了有关经营领导班子、岗位的续聘，同时建立完善了董事会下设的各专业委员会。

为规范上市公司行为，按照监管部门的要求，公司制定通过了《外部信息使用人管理制度》。为了进一步加强公司风险控制管理，明确风险管理责任人，根据《公司章程》的相关规定并结合公司的实际情况，对《董事会审计委员会工作规则》作了相关修改。

2.规范信息披露，维护“三公原则”

宝信软件严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》和《公司章程》等有关法律、法规和监管部门的要求，制定了《信息披露事务管理制度》，规范公司行为，依法履行上市公司义务。

按照法律法规和监管部门的要求，公司准确及时履行信息披露义务，共发布 2009 年度报告、2010 年第一季度报告、半年度报告、第三季度报告等定期报告以及股东大会决议、董、监事会会议决议、关联交易、股改解禁、红利分配等定期和临时公告共 20 份。

除按有关规则披露的定期报告、临时公告外，公司还根据影响公司股价变化的市场传闻、媒体报道，主动汇报请示监管部门，及时地沟通相关信息，维护公司良好的市场形象。

3.加强投资者关系管理，提高满意度

公司非常重视投资者关系的管理，依据《投资者关系管理和投资者教育工作办法》，除规定的信息披露途径外，公司还提供多渠道、全方位的投资者关系服务。包括对外的电话专线、对投资者的回函回信、应要求寄送年报、电子信箱、投资者来访接待、外部网站、召开股东座谈会，与投资者面对面沟通，听取意见、建议等，促进了公司投资者关系工作的全面开展。公司 2010 年全年共接待投资者来访 50 余人次，公司领导和有关部门、人员积极参与接待，日常随时做好投资者电话接听咨询，对投资者提出的问题按照《信息披露事务管理制度》和《投资者关系管理和投资者教育工作办法》的规定要求，给予耐心细致的解答。另外，在公司分管领导主持下，公司不定期地召开有公司主要股东参加的股东座谈会，面对面地与他们保持沟通，有效地提高了投资者的满意度，维护了公司良好的市场形象。在上海证券交易所对上市公司相关工作的考核中，宝信软件董事会秘书取得了上市公司优秀董秘称号。

(二) 依法维护员工权益，与员工共同成长

宝信软件始终坚持员工和企业一起成长的理念，把关心、支持和促进员工的成长作为企业的责任之一，通过不断完善保障体系、薪酬体系、用工制度、培训制度等管理制度，依法缴纳社保、推行全员带薪年假的贯彻落实，有效地保障了员工的合法权益。公司对待每一位员工、每一个岗位，确保人尽其用，充分发挥人才的作用；同时，为员工提供职业培训机会，创造良好的工作环境，提高员工满意度。

1.创造就业机会

截至 2010 年 12 月底，公司在职人员总数为 2582 人，拥有一大批精通信息技术、工艺设备、自动控制、企业管理的领域专家，以及一支高素质的、专业齐全的系统集成与应用开发、服务队伍。

随着公司业务的迅速增长，人员需求也不断增加。2010 年，公司新提供了三百多个就业岗位，建立员工职业生涯发展的双通道，为构建和谐和谐的劳动关系奠定了良好的基础。

2.尊重就业均等

(1) 用工制度

公司积极响应国家号召，累计录用了多名军转退伍军人，并一贯尊重就业均等；公司还建立了基于能力的职位管理制度，注重员工能力提升，以能力模型作为人员录用要求。

(2) 薪酬制度

公司以职位、绩效、薪酬一体化为原则，通过薪酬水平市场定位、职位市场价值评估和等级序列建立、薪酬等级的核定、员工能力和业绩评估等手段，建立了市场化、

规范化和结构化的基于职位、绩效的薪酬管理体系，同时合理保证了同工同酬。

3. 职代会、工代会工作

自宝信软件成立起，公司建立了《职代会工作制度》，每年召开一次职工代表大会，对涉及员工切身利益的事项，均提交职代会进行审议。

公司工会委员会根据《工会法》的有关规定，每三年换届一次。

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国公司法》、《集体合同规定》和国家其他有关法律法规，2010年3月8日公司组织召开了三届二次职代会，充分发挥员工代表参与公司民主管理的权利，审议通过了《教育和培训管理办法》和《全员健康计划管理办法》。12月，完成公司《第五期集体合同》的起草、协商签订工作。

4. 关注员工的职业发展

(1) 关注员工能力提升，加强培训投入

员工是公司最宝贵的财富，公司十分重视和关注员工的学习和发展，注重营造鼓励学习的工作环境，推进学习型、创新型组织的建设。近年来，公司一直致力于优化人才的结构类型和梯队，努力建设经营管理、专业技术、营销/销售、项目管理和职能管理为核心的人才队伍，重点培养经营管理能力、战略领导和决策能力，提高工程技术和企业管理以及企业管理水平。

根据多年来的探索，宝信软件形成了“三层三类”的培训管理体系，并每年投入大量资金用于员工的培训和发展。除此之外，公司通过“网络学院”的平台，开展各类必修、选修课程和专家在线解答，解决了员工作业点分散、跨部门的知识共享传授成本高等问题，进一步探索和完善了培训体系，提高培训的效果，提升员工满意度。

2010年公司培训员工人次达1.89万人次，较2009年增长了103%。

公司还构建了“人才库”、“青年人才成长计划”的人才培养体系，并致力于在此基础上，继续实施和完善公司人才培养体系，探索建立宝信“金苹果”计划为主的高端技术人才培养和选拔机制，以及“国际化人才库”为主的适应公司国际化战略目标的国际化人才培养计划。公司坚持不断提升企业组织能力与员工个人能力，有步骤、高质量地支撑公司的战略实施，确保年度经营任务的完成，提高企业竞争力。

(2) 员工职业发展平台建设

公司根据业务要求，建立了具有国际化、系统化、职位化等突出特征的软件企业职位体系，是员工职业路径、价值体现、岗位成才的基本平台。职位明确了岗位职责、任职资质、能力要求、关键绩效和工作关系，并以职位说明书的形式固定下来，目前已形成“经营、技术、营销、项目、职能、行政”等六大序列。以“用人所长、自主自愿、合理流向、周期控制”为原则，适时、适当推进岗位轮换，造就复合型人才。目前，公司对核心骨干人才实施职业生涯发展设计计划，为核心骨干人才安排职业发展辅导员，制定年度“能力提升计划和业绩贡献计划”，对新进员工实施“员工职业生涯发展导航制度”。

5. 重视员工健康与安全

(1) 建立QHSE/ITSMS管理体系

从2000年开始，为确保公司所提供的产品和服务满足顾客规定的质量要求，宝信软件一直致力于环境保护和在工作场所提供健康与安全保障，并保证公司有能力和自身的信息资产安全，实现持续改进，达到动态的、系统的、全员参与的、制度化的、以预防为主的体系管理方式，不断增强顾客和相关方满意，从根本上保证公司业务的连续性。公司根据发展战略的需要陆续建立了质量(Q)管理体系、职业健康安全(HS)管理体系、环境(E)管理体系、信息安全(I)管理体系和IT服务管理体系(ITSMS)。

同时，为了更好地组合各管理体系的运行，有效地分配资源，公司将上述各管理体系逐步整合为综合管理体系，简称 QHSEI/ITSMS 管理体系。

(2) 组织员工健康体检

公司每年组织一次全体职工体检，并指定专人将每位员工的体检结果进行信息录入，使员工能够非常方便地将体检结果与上一年度进行同比，了解其发展趋势，以达到提醒注意的目的。公司还要求各委托体检单位提供本公司员工的体检结果分析报告，使员工得到专业的建议。

6. 营造良好的员工关系氛围

公司成立员工发展报告小组，编制并向全员发布了《2010 年度员工发展报告》。

公司坚持以人为本，经过多年来的摸索与实践，出台并推行了《凝聚力工程六项工作制度》，制订了“尊重人、了解人、关心人、提高人、规范人、激励人、依靠人、凝聚人”的工作制度，积极倾听员工的意见和建议。通过发现、培养、宣传最佳实践者的持续实践，切实把员工的关注点引导到岗位工作优化上；将“最佳实践者”活动与“感动员工、感动用户”故事征集、“降本增效劳动竞赛”、“保护环境，节约资源”行为养成等三项活动结合起来，共同推进；积极开展各项文体活动，丰富员工的业余生活，为员工营造良好的工作环境与和谐的员工关系氛围，为员工提供施展才华的广阔舞台、机会均等的发展空间。宝信软件员工的离职率每年都远远低于 IT 行业的平均水平。

公司还及时做好员工及其家庭中发生特殊困难和重病住院等情况的帮助和慰问工作。据统计，2010 年，公司实施帮困救助 255 人次，总金额 80 余万元。

春节、五一、中秋等国定假日期间，公司对 1942 人次的加班员工及退休、待退休老同志进行了慰问。高温期间，通过发放防暑降温用品和重点项目现场慰问等方式，做到了慰问工作的及时性和有效性。

7. 保护女职工权益

公司每年组织一次女职工专项体检，工会女职委代表女职工利益，将相关内容明确列入集体合同条款，使女职工特殊保护内容在集体合同中得以充分体现，女职工的合法权益得到充分保证。

公司还大力加强工会女职工队伍的组织建设，健全和完善女职委二级工作网络，结合公司女职工特点，以“知识培训(Training)、权益告知(Tell)、定期跟踪(Trail)”3T 为特色，以维护女职工权益为根本，开展各类活动。

(三) 聚焦能源环保，推进低碳经济发展

1. 拓展能源环保领域业务

根据宝钢要求，宝信软件进一步提升能源环保业务能力水平，为宝钢实现 2010-2015 年内该领域内的规划目标提供必要的技术支撑。在宝信自身的发展规划中，公司也将能源环保业务作为一项重要的业务发展方向，从人、财、物等多方面予以倾斜。

(1) 大力拓展节能减排业务

公司一直大力践行环境经营理念，能源管理系统业务(EMS)取得了跨越式发展。能源管理系统顺应国家节能减排战略，特别在工信部 2009[365]文的指导下，公司投入优势资源，2010 年帮助 12 家不同行业企业申报国家财政资助，建立了能源管理系统。除在钢铁行业继续推进外，在化工行业取得重大突破，同时进入装备制造领域，力争为各行业企业的环境经营和可持续发展贡献自己的力量。

(2) 提供环境监测管控集成服务

公司致力于环境监测、水务水情监测等环保相关行业领域的管控集成及其相关服务业务，大力推广宝信环境监测平台软件，进行各类环保数据集采集，传输，集中监

视和分析管理，协助监控排污，调整工艺，确保达标排放。

宝信软件面向宝钢的环境监测服务始于 2006 年底，总结了一套为宝钢量身定做的环保监测信息化服务整体解决方案，实现了宝钢股份环境信息中心平台，新建并接入了 81 个环境现场监测站点的烟气、空气、水质及噪声自动监测信息，并对无组织烟气排放口增加在线视频查看功能，实现数据与图像双向同步监视。宝钢环境信息中心的投运促进了宝钢传统手工取样分析到环境监测自动化的转化，并促进了企业内部环保绩效管理考核体制的形成。鉴于环境中心环境环保贡献巨大，宝钢股份于 2010 年底启动了环境信息中心功能扩展改造，结合 GIS 地理空间信息与环保监测信息，实现了宝钢全厂区由点及面的整体环境监测。

公司于 2008 年底将环境监测服务推广至市政环保领域，2010 年建成的上海宝山区环保局环境监测系统引入了车辆尾气、地表水、土壤、放射性废物等重点污染源监控理念，提高了城市整体环境质量信息化程度；建设道路大屏对公众开放环境监测信息；提供区辖 3000 多个企事业单位排污收费处罚的源头数据依据；建立污染物应急平台，加快污染事故响应速度、降低人身危害可能、减少公众财产损失。

（3）帮助企业实现精益制造

公司近年来不断加强面向冶金行业 MES 高级优化排程关键技术研究及产品研发，继续推广宝信制造执行系统软件，通过综合管理，帮助企业提高生产制造的能力，减少能源与原料的消耗，合理调配资源与生产设备，使企业现有资源最大限度地发挥作用。

（4）提供污水处理自动监控系统

公司一直强化污水处理等环保领域的工程总包能力及经验技术积累，将污水处理技术不断推广应用，以降解处理污水中的污染物质，减少其排入水体的数量，从而保护人类赖以生产发展的水资源环境。

由于污水的多样性，污水处理厂必须对污水处理过程中的各个环节采用自动化控制技术来达到降低污染物质。宝信软件提供的污水处理自动化监控系统适用于污水处理全过程的实时监控和调度管理，充分满足了污水处理厂运行管理和安全处理的要求。针对污水厂耗电大、成本高的特点，该系统可以使各种设备根据污水水质、流量等参数自动调节运转台数或运行时间，使整个污水处理系统在最经济的状态下运行，使运行费用降到最低，从而有力促进了企业节能减排。

（5）推广智慧、节能、环保的智能建筑系统产品

公司立志于通过将建筑物的结构、设备、服务和管理等要素根据需求进行最优化的组合，以提供一个高效、舒适、便利的智能建筑环境。公司以自主知识产权的一体化监控指挥平台为基础，业务领域涵盖了大型交通枢纽、智能园区、数字医院、智慧企业、智慧酒店、大型办公写字楼等诸多智能化工程领域。

公司遵循国际主流智能技术发展方向，依据智能建筑相关标准和规范进行设计，采用现代化的管理手段进行管理和施工，满足各行业智能化系统的需要，如实施了代表物联网发展方向的智慧酒店系统、采用业内最先进的视频技术和信息技术的大型交通枢纽项目等。

公司还积极响应国家及行业关于中国智能建筑向绿色发展的目标和要求，采用实用而先进的节能环保技术，在实现以人为本的前提下，实现高效率、低能耗、低污染、保护环境和可持续发展的目标，研发了体现综合节能效果的大型楼宇节能模型等；公司智能化业务在采用成熟技术的同时，支持自主知识产权技术的发展，在建筑工程设计、施工、运行管理、质量监控等环节建立开放灵活而又实用合理的管理和监督体系，如实施了重点关注系统可靠性与稳定性的城市轨道交通控制中心及多个大型企业

调度指挥中心工程等。

2.环保意识贯穿日常工作

1) 加强办公场所节能管理

公司合理设置了办公室、会议室等办公区域的空调温度，做到无人时不开。使用打印机、复印机等办公自动化设备时，使用节电模式，尽量减少待机时间，及时关机。办公楼照明尽量实行分路式控制，根据需要开启照明灯，公共场所利用自然光源，在保证工作不受影响的前提下，尽可能少开灯或不开灯；办公室、会议室等办公场所内无人及下班时，关闭所有电源；设备作业人员操作结束，及时关闭操作设备及各种辅助设备。

(2) 重视节约用水

公司加强用水设备的日常维护管理，定期检查更换老化的供水管线，防止跑冒滴漏，杜绝“长流水”现象发生。

(3) 控减办公耗材

根据工作需要，公司制定了办公设备配备标准，严格控制办公设备的采购。大力推进电子无纸化建设，严格控制文件印刷数量；充分发挥办公自动化设备的作用，尽量在电子媒介上修改文稿，减少纸质文稿传递；纸质文稿尽可能双面打印，对使用过的信封、复印纸等进行再利用，切实减少纸张消耗。

(4) 废弃物分类回收

公司在办公大楼显著位置设置废弃电池及油性笔等专用回收箱，尽量减少高污染废弃物回收途径不正确的造成的危害。

(5) 发动青年员工宣传环保

公司发动青年员工，采用自主填报的活动形式，将身边的节能环保事项择优在协同办公平台上小贴士栏目发布，累计滚动发布节能减排小贴士 80 余条。

(四) 制定综合管理体系方针，不断提高服务质量和水平

宝信软件依据国家产业政策、社会经济发展水平、市场当前和未来的需求以及公司质量水平实际情况，制定了追求卓越的综合管理体系方针和目标。

质量/环境/职业健康安全方针：

重质量安全意识，保过程稳定可靠，创一流公司品牌；

致力于环境保护，为员工创造安全健康的工作场所,向顾客提供优质高效的专业服务。

信息安全管理方针：

宝信软件拥有信息资产，积累、共享并保护信息资产是我们共同的责任；

管理与技术并重，确保公司信息资产的安全，保障公司持续正常运营；

履行对客户知识产权的保护承诺，保障客户信息资产的安全，满足并超越客户信息安全需求。

IT 服务管理方针：

提供满足客户需求的持续可靠的专业的 IT 服务。

公司编制了《宝信公司 2011-2015 年知识管理纲要》，从目标和文化、组织和宣传、技术和设施、运行和推进、流程和活动等全方面工作予以统筹规划并系统设计，积极推进事业本部信息资产（电子类）平台的建设、推进配置管理工具的应用。公司还强化对分子公司过程管理的业务指导，梳理和完善子公司管理制度，建立长效的专业指导与培训机制。公司持续推进备份虚拟化系统、存储虚拟化系统，以及 ERP 归档系统的建设，提升 ERP 系统整体性能，形成了宝信自有核心技术并予推广，子公司拓展 ERP 系统实现覆盖梅山设计院、锦商网络和大连宝信。公司还持续完善项目跟踪体制，加

强事业本部间的项目管理交流，进一步提升项目跟踪和监控总体效力，并加强多项目管理跟踪执行规范，建立大客户项目部管理三级工作机制，进一步加大重点项目跟踪向现场延伸的推进力度。通过不断提高体系通用要素管理工作的主动性，确保体系审核效率，进一步提升顾客满意度。公司还持续推进项目经理制工作，全面完成新一轮复审申报工作并向分公司覆盖，实现了项目经理绩效考核和信息查询的信息化管理方式，并且全面改进了项目管理执行力评估标准，实现了运维执行力评估的外延推广，促使过程管理向精细化迈进。公司依托技术进步，进一步凸现信息安全在技术创新和应用、自主技术孵化、管理输出等方面的优势及推广前景，并一直积极探索适合自身发展特征的项目管理成熟度模型，勇于创新以期填补国内专业空白，为今后的持续改进确定方向。2010 年公司还荣膺 2010 上海软件质量管理与过程改进活动优秀组织奖，并同时摘取多项个奖，陈在根总经理也荣获 2009 年度上海市质量金奖个人奖项。

（五）聚集市场资源，与合作伙伴共同发展

宝信软件在建立了《合作伙伴管理制度》后，继续与能够提供优势市场资源、紧缺技术资源、低价人力资源的业务合作相关方完善合作伙伴管理的制度建设，确保杠杆增长战略业务模式的长效持续运作。

为持续强化合作伙伴在宝信软件价值创造过程中的作用，公司继续根据合作业务的实际情况，把合作伙伴分为市场与技术、工程实施、软件开发三类，并对每一类合作伙伴管理的流程与目标进行了不同的界定。从新增入网、分类评级、合作过程管理、评审（分为项目结题评审与年度总评审两类）等方面，形成全过程、闭环的合作伙伴管理体系。其中，新增入网与评审是整个体系的核心，通过对这两个环节的把控，优化与集中合作伙伴的资源，力图在几个业务领域形成一些长效合作的合作伙伴，实现公司合作伙伴使用价值的最大化。

此外，公司还非常重视与合作伙伴方的交流，不仅体现在合作业务过程中项目经理、合同经办人对相关方人员的项目管理与业务协调上，而且还建立了以年度为单位，与一些核心重要合作伙伴进行多边交流。通过对以往合作业务中的不足及对未来工作的改善等进行深入讨论，加强相关企业间专业业务技能的提升，同时将宝信软件的企业文化植入合作伙伴的日常运营管理之中，以求进一步将其规范，更无间地融入宝信软件的成熟与规范的管理体系中。

基于这些基础，公司今年以来还与多家企业建立了长期的战略合作伙伴关系。其中包括最终客户战略合作伙伴、源厂商战略合作伙伴、项目类和咨询服务类等战略合作伙伴。在公司积极开拓的行业领域内，不断谋求符合多方共同利益的战略合作，以期获得多赢。在钢铁行业，公司与本钢等大型企业在自动化和信息化领域开展全方位的合作；在重装行业，公司与中国一重展开了以该企业“十二五”信息化规划为蓝图的合作；在智能交通领域，公司继续与上海地铁运营有限公司等在企业信息化、服务外包方面开展合作；在金融行业，公司与上海财经大学金融学院等在金融创新、金融信息化的研究开发和技术创新以及金融人才培养等方面开展合作；同时，公司还与中国移动通信集团上海有限公司就长期合作形成了定期的交流机制，整合上海移动与宝信软件成熟的信息化产品和无线服务；与微软公司、GE FANUC 等全球领先的 IT 厂商建立全球战略合作伙伴关系。

未来公司还将继续以扎根宝钢、服务社会为宗旨，将根据企业发展阶段的需要，适时、适当地寻求各相关行业的战略合作伙伴。

（六）推进创新管理，赢得发展的主动权

1. 创新管理，提升企业运作效率

宝信软件致力于改善综合管理体系，推进卓越绩效管理模式，不断探索组织机构

与流程优化，强化多级项目管理体制，加快产品化进程。

2. 维护和提高用户服务方式

在 IT 运行维护领域，公司不断完善科学的管理方法、规范流程和支持体系，积极探索资源外包服务的示范项目，培育提升完整的、跨地域的 IT 运维服务能力。

(1) 建立科学的 IT 运维服务管理方法与规范的管理流程体系

公司按 ITIL(Information Technology Infrastructure Library)的事件管理、问题管理、变更管理、配置管理的流程重塑宝信的 IT 运维服务流程，建立了规范化的以服务为中心的 IT 运营及服务流程，并将其固化在运营与服务管理系统平台上，使 IT 运营服务管理标准化。在提供符合 ITIL(ISO20000)标准的高品质服务的同时，有效提升客户 IT 投资回报率。

(2) 不断完善具有宝信特色的 IT 运维服务多级支持体系

宝信软件针对已确定的服务级别目标和业务需求设计,维持相应的 IT 运维服务能力，满足不同服务级别的要求。通过建立服务能力的管理，确保能以有效、及时和成本合理的方式，满足客户不断变化的业务需求。

公司还结合业务需求和实践，不断完善系统化的 IT 运维服务管理平台，在电子化平台上实施呼叫管理、事件管理和问题管理等支持流程，并实施配置、变更和服务级别管理等质量管理流程。

公司持续完善 IT 服务的知识库系统，建立知识共享机制，实现 IT 服务知识的交流与积累，有效提高了各级支持人员实际解决问题的能力 and IT 事件的“一线解决率”，并且不断健全技术支持人员的培养体系，培养足够核心人员。

3. 研发投入、创新技术，赢得企业发展主动权

(1) 完善技术创新体系

宝信软件加强建设支撑公司战略转型和核心竞争能力的技术创新体系，积极开展自主创新，努力建设高水平的国家级企业技术中心，加大融入国家技术创新体系的力度。

同时，公司还积极承担国家、地方政府的重大技术创新项目。2010 年，宝信软件主要在国家工业和信息化部、发展和改革委员会，上海市科学技术委员会、经济和信息化委员会、发展和改革委员会、知识产权局，浦东新区科学技术委员会、经济和信息化委员会、发展和改革委员会、知识产权局及浦东张江高科技园区等各政府部门申报各类项目达 29 项，进一步融入了国家技术创新体系，有效支撑了公司的研发和技术创新。

(2) 优化产品开发机制

公司建立了支撑主营业务发展需要的技术研究和产品开发机制，不断完善公司集中分布式的研发体制，统一规划研发项目和进度，明确技术路线和推进机制，形成了一套行之有效的研究规范和方法，由各业务单元分步而有序地实施自有产品研发。

公司还加大研发平台建设力度，有效提高了公司研发效率和能力，于 2010 年对公司的技术创新管理系统进行了升级完善，增强系统对业务的支撑。升级后系统采用新的 silverlight 技术，使系统界面更友好，操作更方便。通过技术创新管理系统的完善，宝信软件的技术创新工作实现了全流程信息化管理，目前系统将与技术创新有关的工作，如研发项目管理、知识产权、合理化建议、政府项目申报等，都实现了线上操作、处理及审批，达到了统一管理的效果，基本实现了办公无纸化，在工作中切实节能降耗，提高了工作和服务效率。

(3) 强化知识产权管理

公司不断加强知识产权规划与管理工作，加大自主知识产权的拥有量，以技术秘密的方式保护公司积累的领域知识，以专利的形成保护 IT 技术，体现上海市知识产权

示范企业示范效应。

截止 2010 年底，公司共累计申请专利 239 件，其中发明专利 226 件，获授权专利 57 件。2010 年共认定公司技术秘密 56 项、软件著作权登记 48 项、产品登记 29 件，参与信息技术服务标准工作组、SOA 标准工作组和 RFID 标准工作组的在研标准共计 12 项，并获得“中国电子信息产业标准化领军企业奖”、“中国电子信息产业标准化杰出人物奖”等多项荣誉。

（七）坚持诚信经营，营造廉洁自律企业文化

宝信软件宣贯诚信经营的理念，坚持持续、健康、稳定发展。党政齐抓共管，纪委组织协调，职能部门和二级单位各司其责，员工积极参与，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防，围绕党委重点工作，围绕公司经营目标和各项工作任务，着力推进惩防体系建设和以落实责任制为核心的责任体系。

公司紧紧围绕责任分解、责任落实、责任追究，落实检查考核，注重结果运用。围绕宝钢惩防体系建设五年规划，将惩防体系植于公司内部控制和风险管理制度之内，融入公司经营管理体系之中，不断提高惩防体系建设的针对性、有效性和科学性。

公司领导人员不断增强自律意识，崇尚廉洁风尚，筑牢道德防线。公司深入推进领导人员廉洁从业工作，严格执行《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》和宝钢“八条禁令”、“三个不得”以及职务消费、个人有关事项报告等制度。大力推进“依法经营、廉洁从业、诚实守信、勤奋高效、情趣健康”的廉洁文化建设。围绕权力运行的重点领域、关键环节，开展不同岗位、不同职责廉洁规范的告知性教育，提高教育的针对性、有效性、可读性、震撼力、冲击力，增强廉洁从业意识。进一步增强经营管理人员和有业务处置权人员廉洁从业的自觉性。严格执行和不断完善“三重一大”决策等制度。加强联合巡检结果、审计结果和各类专项检查结果的运用，完善风险预警机制，做到及时发现、及时提醒、及时处理。加强对领导人员执行制度、落实制度情况的监督检查，规范行权行为。着力营造“不想为、不能为、不敢为”的廉洁从业环境。

（八）全员参与，以实际行动向社会献出爱心

1. 社会捐赠

2010 年 4 月，青海玉树发生地震后，宝信软件员工向灾区人民伸出援助之手，共向灾区捐款 387782.89 元，募捐衣被 75 大包约 1934 件，以实际行动让灾区人民感受到来自宝信软件全体员工的关怀与温暖。上海“11·15”火灾发生后，公司员工再次表现出自身的社会责任感，向受灾群众捐款 11500 元。

2. 扶贫援藏

在宝钢集团组织部、集团团委的号召下，宝信软件团委向公司全体员工发出了开展援助西藏仲巴藏族学生赴山东济南西藏班就读的助学募捐倡议，宝信软件 500 多名员工伸出了援手。捐助资金委托公司工会“帮困扶贫”基金统一管理，专款专用。同时，公司 OA 网建立员工“爱心档案”记录捐款信息。截至 2010 年 7 月，公司员工累计捐助 5 万元，赠送书籍 200 余册。经过 4 年的累计捐助，6 名藏族孩子分别以优异的成绩考取了北京、天津、河北等内地西藏高中就读，宝信软件继续坚持捐助，继续资助他们完成高中学业。

2010 年世博会期间，宝信软件联合宝钢集团党委组织部、宝钢集团团委、宝钢新闻中心联合策划了援藏助学夏令营活动，邀请他们和来自济南西藏中学的另外 20 名品学兼优的藏族孩子参加“世博夏令营”，选拔了 26 名青年志愿者与藏族孩子结对，作为他们在夏令营期间的辅导员。宝信软件团委及宝钢新闻中心团支部为孩子们安排了联欢、游览，组织了与上海家庭交流等丰富多彩的活动。

3. 献血工作

2010 年, 公司 64 名员工参加了红十字会无偿献血活动。公司连续第 6 年获得了“宝钢无偿献血先进单位”荣誉称号和上海市红十字工作先进单位等荣誉称号。

4. 世博志愿者工作

世博期间, 组织 220 名员工报名世博志愿者选拔, 66 名青年志愿者参与园区服务、志愿者工作站、城市交通志愿服务, 宝山首批园区高峰岗位志愿者 FW02 小组荣获优秀志愿者团队称号。

平安志愿者以“我为世博保平安, 共享世博促发展”为理念, 通过党组织参加了社区联系点的维稳、世博园安保、园区地铁站协检等志愿者工作, 共有 7 个总支, 共计 54 人参与了为期半年的志愿者行动, 公司领导和员工家属都给予了大力支持。

5. 世博项目建设

作为世博会全球合作伙伴宝钢集团下属软件企业, 宝信软件积极开展世博会相关信息化建设服务。在服务世博工作中, 公司结合优势资源配合世博局及相关单位, 先后完成世博园区交通管理信息系统、虹桥枢纽综合管理信息系统等市政重点工程及世博园内的运行保障工作, 体现了企业参与世博, 奉献社会的精神。宝信软件世博项目团队出色的表现获得了上海世博局的高度赞誉, 荣获了“中央企业“迎世博、展风采”青年文明号”、“上海世博园区运行保障立功竞赛月度冠军(集体)称号”、“世博园区运行保障“三比三看”五月份“和谐冠军”称号”等集体荣誉, 以及“上海世博会赞助企业杰出个人”、“2010 年上海世博会工作优秀个人”、“2010 年上海世博会优秀个人”、“上海市优秀世博志愿者团队”成员、“世博先锋一线行动优秀共产党员”等个人荣誉。

结语

过去一年, 宝信软件一如既往的将企业社会责任视为经营管理中最重要的组成部分。在构建和谐社会、促进企业全面科学发展、保护股东权益、客户、员工等方面, 公司全体员工同心协力, 通过不懈努力得到了社会的广泛认可。不过, 公司在社会责任的远期规划、目标设定的前瞻性和系统性方面还需进一步加强与完善。

在今后的发展中, 公司依然会遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则, 把企业社会责任和经营活动紧密结合在一起, 在企业内部逐步完善定期的信息收集及评估机制, 加强企业社会责任监督管理体系, 遵守社会公德、商业道德, 接受政府和社会公众的监督。在追求经济效益、保护股东利益的同时, 进一步积极保护债权人和职工的合法权益, 诚信对待供应商和用户。通过不断创新实践, 积极从事环境保护、智慧城市等公益事业, 以确保经济效益和社会效益的相互增值。通过扎实的工作和持续的改进, 相信宝信软件必将成为推动软件企业履行社会责任的典范!