

东软集团股份有限公司

2009 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。

董事长致辞

19 年来，东软秉承“以人为本，追求个人与社会共同发展”的基本理念，以“简单、负责、合作、尊重、诚信”作为企业的价值观，不断构造企业可持续发展能力。时至今日，东软作为中国最大的 IT 解决方案与服务供应商，拥有 15,760 名员工，为 20 多个行业的 1 万多家企业和数以亿计的人们提供 IT 产品与服务，我们时刻感受肩负的责任重大。我们希望，运用我们的知识和智慧，来推动 IT 技术的创新与应用，进而为整个社会的信息化建设和人类社会的进步与和谐发展做出贡献。

2009 年，国际金融危机向实体经济蔓延，我们的经营环境充满着不确定性，如何保持企业的平稳、持续、健康发展，对于我们来说至关重要。2009 年初，我们在国内 IT 企业中率先承诺“不裁员，不降薪”，期望与员工一起通过技术和商业模式创新来提升公司的核心竞争能力，使得公司在危机中获得持续性成长。

2009 年，东软面向国际和国内两个市场，制定了更为积极的经营策略，并通过不断优化组织体系，推动技术和商业模式创新，加大并购策略的实施，加快全球化战略布局，实现了公司的逆势成长。东软的稳健发展，也兑现了公司对社会、对客户、对股东和对员工的承诺。

我们庆幸选择了这样一个绿色的、无污染、低能耗的软件与信息服务产业，通过我们的知识与智慧，实现人类社会和生活方式的改变。随着 IT 技术的普遍应用，软件与 IT 服务将无所不在，数字化产品中的软件越来越多，产品的生命周期不断缩短，软件与服务将成为消费品，这些都为东软提供了巨大的发展空间。我们期望通过持续的创新和发展，使东软成为一家全球优秀的 IT 解决方案与服务的供应商，成为最受社会、客户、投资者和员工尊敬的公司。

董事长：刘积仁

二〇一〇年三月二十四日

目 录

董事长致辞.....	2
一、关于东软.....	4
1、公司概况.....	4
2、社会责任观.....	4
3、社会责任体系.....	4
4、重要奖项.....	5
二、东软之于社会.....	6
1、规范运作和法制建设.....	6
2、创造经济和社会价值.....	6
3、打造节约和环保模式.....	7
4、推动教育和社会就业.....	7
5、投身援助和社会公益.....	8
三、东软之于客户.....	10
1、注重客户交流.....	10
2、确保信息安全.....	10
3、保证产品质量和服务.....	11
4、推动技术创新.....	12
5、保护知识产权.....	12
四、东软之于股东.....	14
1、规范的公司治理.....	14
2、透明的信息披露.....	14
3、良好的投资者关系.....	14
4、稳健的投资回报.....	15
五、东软之于员工.....	16
1、完善的用工和薪酬制度.....	16
2、多元的成长和职业生涯规划.....	16
3、良好的工作和生活氛围.....	17
4、持续的健康和心理关爱.....	17
六、每股社会贡献值.....	19
七、展望未来.....	20

一、关于东软

1、公司概况

东软集团股份有限公司（以下简称“东软”或“公司”）于 1996 年上市，是中国第一家上市的软件企业，是中国第一家通过 CMM5 和 CMMI5 级认证的软件企业，是中国目前最大的离岸软件外包提供商，是中国第一家通过 SEI PCMM ML3 的企业。目前，公司拥有员工 15,760 名，在中国建立 8 个区域总部，16 个软件开发与技术支持中心，6 个软件研发基地，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。目前，东软拥有 130 个业务方向，485 种解决方案及产品，拥有各类客户约 14,500 家，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，自觉地把社会责任融入到公司战略、企业文化和公司经营中，关注利益相关者的利益，公司以“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。

（1）东软之于社会：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：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：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：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。

2009 年，公司认真履行作为企业公民应负的社会责任，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。

4、重要奖项

- ◆ 2009 年 2 月，东软第五次入围“全球 IT 服务 100 强”名单，并蝉联“亚洲新兴外包 10 强”榜首，同时入围全球“最佳表现 IT 服务提供商 10 强”和“人力资本发展 10 强”
- ◆ 2009 年 3 月，东软获得“2008 最佳表现公司 50 强”殊荣
- ◆ 2009 年 4 月，东软进入“2008 中国上市公司价值百强”
- ◆ 2009 年 6 月，东软进入“2009 快乐竞争力公司 20 强”
- ◆ 2009 年 7 月，东软荣获“中国最佳客户服务”、“中国最佳外包服务商”称号
- ◆ 2009 年 8 月，东软成为入选 CCTV“60 年 60 品牌”的唯一软件与服务企业
- ◆ 2009 年 9 月，东软荣获“2009 中国最佳人力资源典范企业”称号
- ◆ 2009 年 9 月，东软进入 2009 年“最具全球竞争力中国公司 20 强”
- ◆ 2009 年 12 月，刘积仁博士当选“2009 CCTV 中国经济年度人物”

二、东软之于社会

1、规范运作和法制建设

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，认真履行纳税义务。公司自成立以来，无因违反法律法规出现诉讼、商业纠纷，以及受到司法部门惩处的情况。

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。

在企业普法教育方面，公司通过东软法律简报、法律月刊、案例汇编、法律知识普及手册和查询手册、法律知识培训讲座等多种形式进行日常法纪宣传。2009 年，公司对员工进行了普法教育，并邀请知名律师为员工解析合同法，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。

2、创造经济和社会价值

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 5000 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。

公司在业务不断发展与创新的同时，也带动了地区经济的发展。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，约 300 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。2009 年，公司实现营业收入 4,166,055,393 元，比上年增长 12.3%，实现净利润（归属于公司普通股股东的净利润）640,564,034 元，比上年增长 30.5%。公司在实现自身快速发展的同时，也为国家经济的发展做出了贡献，2009 年度共上缴税金 316,395,385 元，同比增长 3.5%。

3、打造节约和环保模式

（1）努力打造绿色、环保的工作模式

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。公司注重打造低碳、绿色、环保的工作模式，加快统一信息系统建设，运用办公自动化系统，实施无纸化办公；实现内部免费 VOIP 通话，引入远程会议系统，促进协同办公模式；通过硬件升级等方式延长电脑使用寿命，将已报废电脑回收利用，杜绝浪费；采用节水、省电、无污染的水源热泵进行供暖，广泛使用节能灯，降低能耗约 30%；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，目前人均绿化面积约 40 平方米。

（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，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，公司采取了设置警示标志、安装红外报警系统、配备 24 小时闭路放射源监控系统 and 辐射监测设备、定期进行放射源装置周围环境监测、指定核废物回收单位等一系列措施，并为辐射工作人员配备必要的防护用品和每年至少一次的职业病体检，以保护环境和员工健康。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。

4、推动教育和社会就业

（1）注重员工培养，维护员工利益

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。

2009 年，面对国际金融危机对经济与就业形势的影响，公司将稳定员工队伍、促进社会就业作为公司重要的社会责任之一，在国内率先提出“不裁员，不降薪”。2009 年，公司在兑现上述承诺的同时，员工总数较 2008 年增长近 14%，

达到 15,760 人。

(2) 建立人才实训中心，为社会培训实用型人才

东软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，通过以能力为导向的软件人才培养路径，帮助学生完成知识向行为、技能和工程实践能力的转化。

2009 年，东软人才实训中心承接了“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，荣获“2009 年沈阳市高校毕业生就业工作突出贡献单位”称号。2009 年，人才实训中心对近 8,000 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，目前在校生约 25,000 人。

三地学院不断深化教学改革，通过教育教学改革的探索与实践，提高人才培养质量。2009 年，各学院师生在国内外各类竞赛、评比中均取得了较好的成绩，大连东软信息学院在本科层次荣获高等教育国家教学成果二等奖。2009 年，三地学院合计全国招收新生 6,870 人，向社会输送毕业生近 7,300 人，就业率超过 90%。

(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

(1) 参加社会公益活动，关注弱势群体

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”。

(2) 组织志愿活动，帮助贫困、失学儿童

东软的志愿者曾走进辽中孤儿“爱心家园”、沈阳社会福利院帮助孤残儿童，组织与辽宁残奥运动员活动。2009 年，在公司组织“呵护春蕾”爱心活动中，志愿者与失学儿童组建帮扶对子，帮助他们继续读书。在 2009 年“助残日”的

“大手牵小手”东软爱心活动中，志愿者前往福利院慰问身患残疾的弃儿。

（3）设立爱心基金，帮助困难员工

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。爱心基金正在帮助越来越多的人度过难关，2009 年，爱心基金对内实施援助 22.2 万元，自成立以来共援助员工 75 人，累计金额 1,146,000 元。

三、东软之于客户

1、注重客户交流

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，了解客户需求和行业趋势。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。公司积极开展客户交流活动，2009 年共举办行业客户研讨会 125 次，参加大型综合性市场策划活动 20 次，参加全球领先 IT 厂商联合市场活动 18 次，与客户保持紧密联系，同时促进了 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”已成功举办十一届，每届都设有行业客户广泛关注的主题，涉及 IT 行业多个领域，多家国际知名厂商参与，目前已成为 IT 业界最具影响力的年度盛会之一。2009 年的东软解决方案论坛以“创新·融合·开启新的十年”为主题，来自政府和企业、研究机构、媒体及全球知名 IT 企业的约 500 位嘉宾共聚论坛，探讨了 IT 行业最新最前沿的视点，分析了中国信息化建设和 IT 产业面临的机遇和挑战。

公司在与客户积极沟通的过程中重视东软的品牌建设。2009 年，在国内市场，公司入选 CCTV “60 年 60 品牌”，体现了东软品牌在推动中国经济的发展进程中的重要作用；在国际市场，公司积极参与冬季达沃斯论坛、夏季新领军者峰会等国际活动，进一步提升了东软品牌在全球市场的影响力。

2、确保信息安全

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，2009 年通过了 BSI 的跟踪审核，注重信息安全管理，具有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、信息安全管理体系维护等多个方面。2009 年，公司修订了《东软信息安全管理办法》，进一步细化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度的，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”，在各部门和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，落实信息安全管理的工作。2009 年，公司发布信息安全月刊等内部刊物，对员工进行信息安全意识培训，并对信息安全主管、信息安全专员以及服务器管理员等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客户信息安全遭到威胁的情况发生。

2009 年，公司重点加强了解决方案业务线的安全管理，加强对移动存储介质和外设端口的管理，监控外送邮件，采用终端安全产品进行终端管理，进一步

加强打印管理,通过互联网信息搜索系统实时监控侵权行为并快速反应,采用网站过滤解决方案管理员工对网络的使用,在公司网络中形成多级防病毒体系,并采用多种防病毒系统交叉防毒在内的多种方案,防止各种恶意代码对公司系统和网络的危害,确保客户的信息安全、公众的个人隐私及资金安全得到保护。

3、保证产品质量和服务

(1) 完善运营管理体系

为满足客户需求,优化服务质量,实现与客户共同成长和可持续发展,公司经过多年的管理沉淀,构建了持续提升的运营管理体系与流程。以客户为中心,建立各项业务的专业化运营部门、面向全球的营销和服务网络;以目标为导向,锁定客户核心业务,制定战略规划并构建战略执行体系;为进一步提高公司运营效率,构建清晰、可视、可持续改进的商务流程;坚持“软件创造客户价值”的经营理念,构建创造持续价值的客户管理体系;根据科学统筹,在全球建立规模化的软件研发基地和分布式的客户交付中心;为提高解决方案的构建速度和质量,建立知识资产管理体系,倡导软件复用;以共赢为目标,与全球知名公司和国家各级部门保持战略联盟与合作关系。

(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,公司通过了对软件企业 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。

(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 7×24 小时免费电话服务等多种沟通渠道,由训练有素的服务团队提供技术支持,建立并严格遵守问题解决流程,不断改善解决方案直至客户满意。同时,公司为客户量身定制金牌服务、银牌服务和标准服务,向客户分层次提供响应式服务、主动式服务和咨询服务,以满足不同客户对服务的个性化需求。

(4) 提升客户满意度

2009 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 51 封,客户对公司的服务态度、员工敬业水平、服务响应时间、项目实施质量、IT 技术水平及优秀个人表示满意并提出表扬。

2009 年，公司对 11 个行业、2 个产品中心、1 个服务项目及 8 个国际部门的行业解决方案、软件产品、产品工程及服务业务等主营业务进行了公司级客户满意度调查，客户总体满意度持续提升，2009 年关键客户满意率为 94%。

4、推动技术创新

公司以软件技术为核心，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；对外与合作伙伴共建卓越能力中心，通过联盟与合作的创新来获得更多的资源和更快的成长。自成立以来，公司重视对研发的投入，平均每年都要把营业收入的 5%至 10%投入到面向未来的新业务/产品、新技术、新方法中去，有力推动了业务创新。

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。2009 年，公司继续深化实施东软解决方案高效性策略，落实东软“开放式创新”战略，持续提升公司两级研发体系的创新能力与规模化的全球交付能力。

2009 年，面对中国政府四万亿扩大内需新政、新型医疗体制改革、3G 建设、智能电网以及上市公司《企业内部控制基本规范》实施等带来的新一轮市场机会，公司加大了在交通、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。在支撑平台方面，公司在业务基础平台(UniEAP v4.0)、云管理平台、云安全网关、管理服务平台、移动企业应用支撑平台进行研发投入。在关键技术方面，公司重点开展了极限事务处理、数据并行处理、嵌入式/桌面计算（基于多核的并程序序设计模式）的研究与积累。

2009 年，公司成功开发了易用性好、具有成本优势的个人健康设备以及个人医疗仪器集成解决方案，突破了超大规模多租户 SaaS 核心业务应用关键支撑技术，推出东软的第一个云应用服务“熙康健康管理服务”，并于 2009 年 11 月作为中国第一个面向大众的健康管理云服务业务投入商业运营。

5、保护知识产权

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。公司建立信息安全管理体系，保护客户的商业秘密不被非法泄露；建立知识产权分析制度，对与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；定期组织员工知识产权培训，持续提升员工的规范意识，使员工在尊重他人知识产权基础上，努力创造自主知识产权。此外，公司还面向客户提供包括在中国知识产权申请评估、代理机构选聘等知识产权相关咨询服务。

公司以软件创新为主导，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。截至目前，公司共申请专利 169 项，获得专利权 66 项，获得软件著作权 217 项，登记软件产品 194 项，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。2009 年，公司 6 家子公司通过了国家高新技术企业认定，目前，公司通过高新技术企业认定的单位达到 15 家，涵盖了公司主要的业务单元。

公司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”，围绕“软件架构定义及描述方法、主技术架构和面向特定应用场景的参考架构、企业应用软件产品线开发方法、企业应用统一架构平台、软件架构评估及验证方法”五个研究方向开展工作，这是国家科技部通过的第一个在软件架构方向上建设的国家重点实验室。

四、东软之于股东

1、规范的公司治理

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，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《信息披露管理制度》等制度，建立了独立董事制度，并根据中国证监会和上海证券交易所的要求不断进行修订和完善，从制度上加强和细化了公司的管理。

公司注重公司治理的理论与实践相结合，在资本市场上实施了多项创新型项目，并取得了良好的效果，保障了投资者的利益。在上海证券交易所举办的 2009 年度公司治理专项奖评选中，公司获得“典型并购重组案例提名奖”。目前，公司是上海证券交易所“公司治理指数”的成份股。2009 年，公司修订了《公司章程》和《董事会审计委员会年度财务报告审议工作规程》，进一步完善了公司管理制度建设，规范了公司运作。

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，2009 年，公司积极组织董事、监事和高级管理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、透明的信息披露

公司一直注重信息披露的质量，为使信息披露更加透明，公司制定并实施了《信息披露事务管理制度》，力求信息披露工作的真实、准确、完整、及时。公司自上市以来，未受到过证监会、证券交易所及其他监管部门的处罚。

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。2009 年，公司按时在指定媒体披露了定期报告 4 次，发布临时公告 24 次，无补充或更正情况发生。

3、良好的投资者关系

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，建立《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，为其了解公司提供

尽可能的便利，建立其对公司发展的信心，增加其持股信心。

公司精心准备每一届股东大会，向投资者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。2009 年，公司召开股东大会 2 次，现场接待投资者来访 100 人次。

4、稳健的投资回报

公司自成立以来，规模不断扩大，截止到 2009 年末，公司总资产达到 6,209,047,971 元，营业收入 4,166,055,393 元，净利润 640,564,034 元，公司员工 15,760 人，公司业务方向 130 个，解决方案及产品 485 种，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。

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 年至今，公司向投资者分配利润 9 次，累计分配现金红利 5.48 亿元，分配红股 1.41 亿股，转增股本 4.73 亿股。公司自上市以来，在资本市场上表现稳健，总体走势强于市场指数和行业指数，使投资者分享到公司快速发展的成果。

五、东软之于员工

1、完善的用工和薪酬制度

公司按照相关法律法规进行员工聘用，与员工签订书面劳动合同，为员工提供合理薪酬、社会统筹保险及住房公积金等法定福利。在员工聘用、报酬、培训、晋升、解职等事项中，公司无针对性别、民族、种族、宗教信仰、国籍及年龄等方面的歧视，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体系。公司在提供国家法定福利的基础上，还为员工设立企业年金计划，缴纳境内、境外意外伤害保险、外籍人医疗保险、交通工具险等商业保险，设置新婚贺金、生育贺金及丧葬抚慰金，为员工提供福利体检、探亲路途假及探亲路途费用报销等补充福利待遇。此外，公司在国际金融危机中，保证“不裁员，不降薪”，并实现了公司的经营目标，保障了员工的切身利益。

2、多元的成长和职业规划

公司依法制定人力资源管理制度，通过现场培训、E-learning 在线学习等方式，为员工提供公共类、技术类、管理类、销售类、外语类等多种培训，设置面向骨干员工、关键岗位及领导者等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，公司员工每人每年平均培训 40 学时。

（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

为培养具有高竞争力的核心人才，公司建立骨干员工发展计划。2009 年，公司将高潜力且绩效表现优秀的员工纳入到“骨干员工”队伍统一管理，通过制定和实施高层关注、导师辅导、专项培训等个性化发展方案，为骨干员工提供更多的发展机会和交流平台。

（4）领导力发展计划

公司通过策略与文化宣导、新经理加速培养专项、领导者俱乐部活动、干部外语学习等形式，不断将公司策略、领导力发展要素、管理学大师观点及前沿信息、最佳实践案例传递给各级管理者，并积极促进各级管理者外语能力的提升。

3、良好的工作和生活氛围

（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”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）GOS 式办公环境

公司倡导“GOS(Garden Office Sports)”工作理念，为员工建设花园式的办公环境，并将提高办公舒适度作为办公环境搭建的重点工作，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，30 岁以下的员工占员工总数的近 70%。为丰富员工工业生活，2009 年，公司共组织包括乒乓球、足球、篮球、排球、羽毛球、毽球、拔河赛、投篮赛等体育比赛 11 次；组织新人才艺赛、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 3 次；组织全国性网络 K 歌活动 1 次，大型单身联谊活动 2 次；组织各类沙龙 33 期、周末影院 14 期、瑜伽培训班 12 期。此外，2009 年，公司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。

4、持续的健康和心理关爱

（1）定期免费体检

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，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。

（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，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。2009 年度，东软集团的每股社会贡献值为 2.43 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

东软的目标是成为全球优秀的 IT 解决方案与服务供应商，成为优秀的企业公民，承担更多的社会责任。

作为企业公民，履行社会责任最首要的是把企业本身做好，推动企业的可持续发展。为此，公司将持续关注企业利益相关者的利益，通过不断建立健全公司法人治理结构，规范公司运作体系，注重对人力资源和研发的投入，持续推动技术和商业模式创新，提高运营效率，结合市场需求为社会、客户提供更好的产品与服务，帮助更多的行业和企业推进信息化建设。

今天的软件是一种大规模的、有组织的、有度量、有预见的生产过程，我们将更加注重细节，不断提升员工的责任感，使得我们每一步的发展都对客户、对股东、对社会有价值，使得每一年我们的客户都能直接地享受到更多的专业化产品和服务，使得每一年我们的股东都能分享到公司快速发展的成果，使得每一年公司都能推动社会的发展与创新，实现公司与员工的共同价值，帮助更多的社会群体。

未来，公司将不断完善公司的社会责任体系建设，将社会责任的理念融入到公司的日常管理和员工的日常工作之中，恪守对社会负责、对客户负责、对股东负责、对员工负责的理念，继续认真履行企业公民的职责，努力实现企业与社会、客户、股东、员工的共同发展。

东软集团股份有限公司

中国·沈阳浑南新区新秀街 2 号 董事会办公室

邮编：100179

电话：(86 24) 8366 2115

传真：(86 24) 2378 3375

www.neusoft.com