

诚信立业

合创未来



2015

社会责任
报告



东华软件股份公司
DHC Software Co., Ltd

编制说明

报告可靠性保证

公司保证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责任

报告组织范围

东华软件股份公司

报告时间范围

2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围

报告发布次数及周期

公司第 2 份社会责任报告，2015 年起每年度一次

报告参考标准

《上市公司社会责任指引》
《中国企业社会责任报告编写指南》
《可持续发展报告指南（G3）》

报告发布形式

本报告以电子版形式发布，报告见巨潮资讯网 <http://www.cninfo.com.cn>

目录

前言·····	4
公司概况·····	4
制度建设与信息披露·····	8
股东和债权人权益保护·····	9
职工权益保护·····	11
供应商、客户、消费者权益保护·····	15
环境保护与可持续发展·····	20
公共关系和社会公益事业·····	22
社会责任发展展望·····	24

前言

《东华软件股份公司 2015 年度社会责任报告》是东华软件股份公司（以下简称“公司”或“东华软件”）发布的第 2 份社会责任报告，记录公司在 2015 年履行社会责任的实践活动、实现着企业与社会协同前行的可持续发展轨迹。在过去一年中，公司始终秉承“诚信立业，合创未来”的核心理念，在自身经营发展壮大的过程中，不断积极创新，为股东和社会创造价值、为员工谋取福利，从行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐等方面积极承担起社会责任。用实际行动践行公司与社会可持续发展的和谐、协调与统一。

公司概况

东华软件股份公司是国家规划布局内重点软件企业和国家火炬计划重点高新技术企业，2006 年公司在深圳证券交易所挂牌上市，股票简称“东华软件”，股票代码：002065。东华软件是国内最早通过软件能力成熟度集成（CMMI）5 级认证的软件企业之一。公司以应用软件开发、计算机信息系统集成和信息技术服务为主要业务，拥有 700 多项自主知识产权的软件产品。

作为国内领先的大型行业应用软件、计算机信息系统集成及相关服务提供商，东华的软件产品和集成服务已在国民经济和社会发展的重要领域得到广泛应用。特别在信息化医疗、互联网金融及网络流控管理等领域，公司市场占有率始终保持行业领先。2015 年，公司在大数据、云计算、物联网、智慧城市等领域不断加大投入，市场份额显著增长。

价值理念

全球不断加速的信息化进程，给人类带来了全新的感受，预计到 2025 年，全球将新增 40 亿的宽带用户，超过 1000 亿的物也将被联接起来，每个人消耗的流量也将增长 500 倍以上……东华软件相信，不断加速的信息化进程会让人们的生活更智慧更美好。而我们的使命就是让便捷的智慧生活更快实现。公司全体员工以使命和价值观为指引，全方位践行推动包括智慧医疗、智慧金融、智慧教育产业发展，承担促进社会进步的企业责任。

（一） 公司的使命

公司的使命是成为客户的第二个信息中心，以高新技术全面提升其竞争力，从而实现客户利益最大化；为国家的全面能源战略和信息化安全建设贡献智慧和力量；为全面提升国民智慧生活的内容和品质添砖加瓦。智慧生产，低耗高产；智慧生活，惠及你我。

（二） 核心价值观

公司的核心价值观：“诚信立业，合创未来”。

“诚信立业”：

1. “不信不立，不诚不行”。

无论公司还是员工，东华人始终秉持“为人立业，诚信为先”；

2. “小信诚则大信立”。

公司对员工的诚信带来人员稳定，从而带动客户稳定和企业良性发展；

3. “诚者，天之道也，思诚者，人之道也”。

对合作伙伴诚信，进一步丰富和拓展了企业生态圈，对投资者诚信，则为企业带来了持久推动力。

“合创未来”：

公司的成长和发展离不开全体东华员工的努力和付出，离不开客户的肯定和市场的认可，离不开合作伙伴的支持和协作，也离不开投资者的信任和支持，更离不开政府的指导和帮助。唯有携手共进，才能共同创造更加美好的未来。

（三） 战略定位

公司的战略定位：中国最优秀的计算机信息系统综合解决方案服务商。

伴随着“互联网+”在传统行业的全面渗透，“智慧城市”、“智慧社区”、“智慧家居”在各省、市的切实规划和快速发展，IT建设更加深入地融入社会生活的方方面面，从而进一步推动了软件信息服务业的快速发展。2015年，公司明确提出了转变经营思路，加速了公司商业模式转型，成功突破了传统业务瓶颈；公司“互联网+”产品及服务得到客户的一致好评，公司“金融云”、“医疗云”、“企业管理云”、“移动互联”等终端产品在各细分市场捷报频传，大大增强公司客户粘性及其稳定性，奠定公司行业内坚实的龙头地位。



荣誉成果

放眼全球，未来国家间的竞争，归根结底在于各国高新技术之间的竞争。作为中国最优秀的软件与技术服务提供商之一，东华软件始终秉承“诚信、人本”的发展理念，坚持以“发展民族软件产业，以高新技术提高客户的竞争力”为己任，为经济社会发展提供全行业覆盖的优质软件和创新方案，全面提升客户信息化水平，并最终让更多国民享受到信息化智慧生活的舒适和便捷。这是东华软件企业发展的立足点和出发点，也是公司的最终价值体现。

2015 年，东华软件继续在软件研发上投入大量资金人力，并取得丰硕成果。目前公司（包含各子公司）自主研发的软件著作权已达 725 个，其中 2015 年就新增著作权 107 个。超强的研发实力和丰硕的研发成果，使东华软件在国内软件行业中继续保持领先优势。

2015 年，依托大数据、云计算和物联网的智慧城市建设和中国各地掀起新一轮发展热潮。智慧城市是惠及百姓民生的信息化工程，也是网络信息化技术服务生活的终极体现，东华软件率先构建智慧城市集团，积极投身国家智慧城市发展建设大局。IDC 2015 年度“领军智慧城市解决方案提供商”获奖名单及点评正式发布，东华软件获评领军智慧医疗解决方案商。点评称：东华软件在医疗行业 IT 解决方案处于国内领先地位，完成了多家医院的信息化建设。积极开发布局互联网医疗，推出了云诊所系统，以及可与医院内部临床数据管理融为一体的随访系统，互联网云医院项目已具规模。具有 HIS 和 CIS 建设和运维经验，推出的医疗服务检测与分析系统受到国家卫生部门高度重视，在多个医院进行推广。东华软件已在医疗行业中形成了面向个人、社区、医院、政府的全体系统软硬件生态链，成为国内智慧城市医疗板块的领军厂商。

在智慧医疗领域，东华软件的行业领军地位可谓毋庸置疑。而在智慧城市顶层设计、城市功能系统平台开发和行业信息化接入等方面，东华软件也有颇多建树，目前公司已与全国近二十个地市签订框架合作协议开展智慧城市建设合作。1 月 6 日，东华智慧城市集团凭借近年在智慧城市领域的成功案例和优秀表现，荣获 2016 年第六届中国智慧城市大会“十二五中国智慧城市领军企业”称号！东华智慧城市集团以东华软件总部为支撑，以东华云计算为主导，联合东华发思特、东华网络、东华惠生活、东华之星、东华瑞泽等分支结构，共同推进东华软件在智慧城市领域的设计、研发、交付和运营。未来，东华智慧城市集团将乘着十三五规划的东风，从产业、政策、信息技术支撑等多维度规划智慧城市建设与运营，为更多城市的智慧城市建设带去技术、资金、人才、市场形成本地化运维公司，切实实践“互联网+技术、人才、资金、政务资源”等多维一体的智慧城市运营理念，通过顶层设计、政府大数据产业建设等不断推进智慧城市建设与运营，让城市生活更美好！

2015 年，东华软件被中国上市公司协会等单位评为“2014 年度最受投资者尊重的百强上市公司”；同时入选 2015 中国上市公司价值排行榜 TOP500，在上榜 IT 企业中排名第 21 位；2014 公司年报作为“核心竞争力”最佳示范案例，入选深交所《中小企业板年报披露最佳案例手册——“董事会报告”篇》。



2015 年，东华软件被中国软件行业协会等单位授予“2014 年度自主可靠企业核心软件品牌”称号；荣获第一财经评选的 2014 年“最具创新力企业”大奖；荣获北京中关村高新技术企业协会“2015 中关村高成长企业 TOP100 成就奖”；荣膺中国软件行业协会颁发的“2015 中国十大创新软件企业”称号；在商业伙伴行业评选中，名列 2015 中国方案商百强第五位，并居十佳医疗行业方案商榜首；入选云计算 500 强优秀云服务运营商及行业云应用开发商；入选 2015 中国大数据生态系统百强优秀大数据应用服务商。

东华 IT 服务综合管理系统荣获了中国电子信息产业发展研究院颁布的“2015 中国 IT 管理最佳产品奖”，东华网智荣获“2015 中国 IT 管理最佳品牌奖”；“东华·全国村镇银行金融云计算服务应用平台”“东华金融云计算服务应用平台”入选国家信息消费互联网金融服务类示范项目；东华软件“基础教育服务平台”荣获第二届中国电子信息博览会 2015CITE 创新产品与应用金奖。

东华软件董事长薛向东凭借不断领导企业创新发展所取得的突出成绩，荣获全国工商联 2014 年“科技创新企业家”称号；凭借其兢兢业业的实干精神获得 2015 北京市劳动模范光荣称号；因其带领下的东华软件品牌影响力日益彰显，而荣获 2015 品牌中国十大年度人物；又以其热心助残就业和捐款助学、帮扶创业等社会公益活动，荣获第五届中国公益节 2015 年度公益人物奖。与此同时，公司副董事长、总裁吕波也再度上榜“福布斯中国上市公司最佳 CEO”，并从 2014 年的第 16 位跃居至 2015 年榜单第 9 位。

制度建设与信息披露

公司按照《公司法》、《证券法》、中国证监会有关规定和《深圳证券交易所股票上市规则》的要求，不断完善公司法人治理结构，努力建立现代企业制度。同时，为落实科学发展观，构建和谐社会，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等法律、行政法规和规范性文件的规定，结合本公司的实际情况，公司制定有《内部控制制度》、《内部审计制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《内幕信息知情人管理制度》和《对外投资管理制度》等一系列内部制度，进一步推进公司管理朝着规范运营的方向发展。

公司根据《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》和《年报信息披露重大差错责任追究制度》的规定，及时、准确、完整、公平地披露了公司 2015 年度生产经营管理等相关信息，并刊登在《证券时报》、《中国证券报》、《证券日报》和巨潮资讯网上，供广大投资者查阅。



股东和债权人权益保护

建立权益保护的机制

2015 年，公司继续规范股东大会、董事会、监事会以及管理层等“三会一层”的运作。并依据《公司法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》等法律法规文件逐渐完善治理结构，且围绕公司法人治理的完善制订或修订有关规章制度。公司持续推动和加强公司内控管理体系建设，规范公司运营管理，形成了较为完善的相互制衡、行之有效的内控管理制度体系。从机制上保证了对所有股东的公平、公开、公正，充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

建立投资者关系管理机制

2015 年，公司严格按照《投资者关系管理制度》的规定，持续加强与投资者之间的信息沟通，开展各种形式的投资者关系活动，促进投资者对公司的了解和认同，倡导理性投资，并在投资公众中建立公司良好的诚信形象。

公司具体实施投资者关系管理主要方式有：

1. 在公司官网（<http://www.dhcc.com.cn>）首页设置投资者关系页面，其下设置留言板、股东大会网络投票通路及在线实时提问平台，及时更新相关信息并回答投资者咨询，为广大投资者提供多种沟通渠道；

2. 同时公司官网投资者关系页面下，可链接投资者关系互动平台（<http://chinairm.p5w.net/ssgs/index.jsp?code=002065>），包括公司董事长、总裁及董秘，投资者均可留言提问，同时微信关注、在线提问等进一步轻松满足投资者沟通需求。公司还设立了投资者热线电话：010-62662188，已取得良好沟通效果。

3. 在公司官网新闻中心及公司微信公众号（DHC_Software）中，及时刊登公司近期发生的重要新闻，进一步让投资者和社会公众全面了解公司经营情况。

4. 专门安排时间由公司董事长、总裁和其他高管人员与股东们进行面对面的交流，在不违反信息披露制度的前提下回答股东所关心的问题。

5. 此外，公司还通过直接接待个人/机构投资者的来访、实地参观、公司高管人员直接接受媒体采访等活动，让投资者了解公司发展经营情况。

合理回报股东，构建和谐关系

公司在经济效益稳步增长的同时，重视对投资者的合理回报，积极构建与股东的和谐关系。为合理制定现金分红政策和相应决策程序，完善现金分红的信息披露及监督机制，根据监管部门的有关要求，结合公司实际情况，公司制定有利润分配方案，并在章程中提出公司现金分红的最低比例，积极回报股东。



职工权益保护

“为员工营造实现自我的工作环境”一直是公司秉承的经营宗旨之一，公司视员工为企业生存和发展最宝贵的资源，始终坚持“以人为本”的管理理念，通过多种途径和渠道提高员工社会生存综合能力，不断改善员工的工作环境、工作条件，以激发每一位员工的工作热情和创造力，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会，切实维护员工的合法权益。

人才培养

（一）重视基础培训

公司十分注重员工培训与职业规划，已建立起一套完善的专业和非专业培训体系，新人入职培训、员工岗位培训、行业知识更新、员工业余进修等全部纳入其中。针对新入职员工，公司有完整的培训资料和详细的培训流程，积极开展入职培训，帮助员工尽早适应工作环境。在日常工作中，公司通过内部管理平台，实时发布与公司业务相关的各类培训信息，并号召员工积极参与，加强了员工的专业培训，努力提升员工的专业素质和职业素质；对商务流通、业务销售等环节员工，公司会定期举行一些线上业务培训，不断提升员工与客户顺畅交流的沟通能力，全面提升公司服务水平；另外，公司很重视安全生产、安全消防等相关公共及专业知识和技能的培训，进行不定期的问卷调查和技能考核，提醒员工重视这些方面的学习，保证职场安全。

（二）助力员工发展

公司十分重视在职员工职场规划和发展，鼓励和支持员工参加业余进修培训、提升自身素质和综合能力，并为员工发展提供更多的机会和广阔的舞台；公司联手合作伙伴，开展了一系列针对最新产品的专业知识培训，希望员工通过学习，更加熟悉新产品的性能和应用，不断提升服务客户的能力。公司坚持“以人为本”，建立了系统化、规范化的绩效考核评价体系，对职工选、用、育、留的情况实施全面、客观、公正的评估和考核，定期为员工涨薪，深刻体现了公司与员工共成长、共收获的企业理念。一大批优秀员工通过内部培养成长起来并走上管理岗位。2016年，公司将继续为员工提供最新最全面的专业技能培训，使全员素质得到不断提升，从而全面提升公司竞争力。



（三）引荐人才奖励

公司常年人员较稳定，许多优秀员工通过自己的努力工作得到了职位升迁，个人事业发展良好。与此同时，公司也十分重视从外部引进优秀人才，不断补充新能量，为公司高速发展提供人才基础。近年公司推出员工推荐人才奖励计划，公司员工推荐到公司就职的新员工，根据其工作表现，给予推荐人一定金额的奖励，以此鼓励更多员工向公司推荐人才，鼓励更多人加入公司，共谋发展。

（四）员工股权激励

公司在薪酬设计上，提倡共创共享，通过自身努力，让员工能够切实感受到发展带来的收益。2015 年公司根据行业竞争和市场水平对员工薪酬进行了优化，进一步提升了公司薪酬竞争力，为激励并保留优秀人才，公司不断完善以股权激励为主要方式的激励机制，形成员工和公司利益共同体，进一步激发员工自主意识和工作热情。自 2011 年公司开始推行股票期权激励计划、相应考核办法及激励员工名单，目前在第四期股票期权激励顺利实施的基础上，已正式启动了第四期股票预留期权激励计划。



权益保护

（一）制度保障

员工是公司最宝贵的资源和财富，公司倡导尊重和保护员工的各项合法权益，珍惜员工的生命、健康与安全；尊重劳动、尊重知识、尊重价值创造。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国社会保险法》等相关法律法规，依法维护员工的合法权益。继续建立和完善包括薪酬体系、激励机制等在内的用人制度；修订完善劳动用工与福利保障的相关管理制度；同员工签订劳动合同，实现了全员劳动合同制，建立了规范的新型劳动关系，明确了职工享有的权益和应履行的义务；严格执行国家有关社会保险的规定，缴纳住房公积金，办理了养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等社会保险，每月按时足额缴纳各项保险费用，按照劳动部门有关规定及时办理新聘、离职人员的劳动合同、社会保险等相关手续，确保员工享受社会保险待遇，使员工在养老、患病、工伤、失业、生育等情况下能及时获得帮助和补偿，并实行带薪年假等福利，使员工在公平、公正的环境内安心工作、寻求发展。

（二）工作环境

公司专门部门负责电脑、电话、办公桌柜等办公用品的使用，确保第一时间满足员工的工作需求。公司还特别为外地员工及应届毕业生提供公司附近的宿舍，解决部分员工实际困难。同时，公司十分关注员工身体健康，每年定期组织员工体检，2015 年还特别为适龄女员工及员工家属提供“两癌筛查”免费体检。由于公司工作性质，许多部门员工出差较多，公司在出差补助方面也进行了细致周到的安排。另外，部分员工因工作需要工作时间有较大弹性，公司也针对性地推出了弹性工作管理办法及加班管理规定，使员工们的辛勤工作得到有效保障。

（三）人文关怀

公司同时根据《就业促进法》《妇女权益保障法》等有关规定，尊重残疾人职工、女性职工平等的就业机会，在劳动保护、岗位调整等方面给予公平公正的对待，做到尊重职工人格、关爱职工生活。自 1994 年至今，公司积极帮扶残障人士，广泛吸收残疾人就业，给他们提供平等的就业机会，目前公司各部门录用残疾人员工累计已超过一百人。他们不仅和普通员工一样在工作中创造价值，而且公司每月还会提供一定数额的补助金对他们进行定向帮扶。工会作为企业与员工间最重要的沟通桥梁之一，公司对工会的各项工作给予充分支持，对工会工作中遇到的困难，及时予以指导帮助。公司依据《公司法》和《公司章程》的规定选举职工监事，确保员工在公司治理中享有充分的权利。公司通过不定期开展座谈会等形式，听取员工意见和建议，对员工的合理需求，提出整改措施并加以解决，确保员工的民主管理权利。

（四）文化生活

公司十分重视企业文化建设，配备了职工娱乐活动场所，如图书角、健身室、台球球室等。公司工会逢节假日积极举办各种形式的活动，如公益活动、歌咏比赛、摄影比赛、羽毛球赛、篮球比赛等为员工提供才艺展示平台，丰富了员工精神文化生活，使员工之间更加互助互爱，对企业更有凝聚力和归属感。



另外，公司通过组织员工座谈会，了解员工的工作、生活情况，听取员工意见及建议，为职工排忧解难；通过改善员工宿舍住宿条件等方式关爱员工，进一步增强员工的认同感。随着公司规模不断扩大，组织大规模聚会有一定难度，近年公司开创性地以各部门、各分公司为组织单位，组织员工聚会联欢，自由组合、自定时间、自选项目，受到了广大员工的欢迎。



供应商、客户、消费者权益保护

东华软件以高度的责任感致力于与供应商、客户、消费者共同建立“长期、稳定、共赢”的产业链与合作关系。公司通过不断完善组织建设、机构管理、质量监管、财务监督、流程把控、实施管理、售后服务、预决算全面审计、问题点闭环管理等系统性工作，在为客户和消费者提供优质的技术产品与服务的同时，为社会、客户创造更大价值的同时，不断提升自身价值，与供应商、客户、消费者携手并肩，相互监督、共同促进、持续完善，推动产业链整体受益和提升，创造更大的社会价值。

完善供应链管理，构建上下游生态体系

“诚信立业”是公司始终秉持的发展理念。公司深刻理解合作伙伴间合作共赢的鱼水共生关系，为此，公司与广大供应商和客户群建立了长期稳定共生共荣的战略合作伙伴关系，充分尊重并保护供应商和客户的合法权益，严格保护供应商及客户的相关信息，与之保持长期良好的合作关系。

公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制。从供应链环节上对供应商的甄选严格把控，制定了公开透明的甄选流程，编制了较为完善的采购管理制度并严格执行；在供应商选择过程中，公司对供应商的资质、质量保证能力、供货能力、生产过程控制能力等方面进行严格审核；在采购过程中，对供应商的供货质量、交货期、技术支持、售后服务等方面的信息进行收集、跟踪评价。

携手共赢、共创未来是东华软件对待供应商和其他相关者的原则，公司充分尊重供应商的合理报价，以求得合作共赢，共同发展。报告期内，公司开展供应商满意度调查，认真听取各方意见与建议，旨在逐步提高产品质量和服务水平，最终为客户提供诚信服务，保证客户利益。

公司遵守商业道德，努力营造公平、健康的商业环境，开展管理人员、采购等岗位员工廉洁纪律学习，严格监控并防范商业贿赂和不正当交易情形的发生，给予全体潜在供应商以良好的竞争环境。



关注用户体验，提升顾客满意度

满足客户需求、创造用户价值，提升用户体验和客户满意度是公司的不懈追求。公司始终以“高新技术提高客户竞争力”为己任，为实现客户满意，公司十分重视市场情况的调研和顾客需求的了解。通过充分的市场调研和数据分析，结合 SWOT 分析，依托公司竞争优势和各自业务特点，确定目标市场和顾客群。通过不断优化的产品、营销和服务，不断满足顾客需求，达到以及超越顾客期望。

公司针对不同类型业务特点，构建了行业分析、用户研究、需求管理、产品设计、研发测试、用户反馈与产品改进的闭环优化机制，通过核心技术进步、产品设计创新、线上线下结合、组织用户体验活动和产品培训、建立用户体验平台等不断丰富的渠道与方式，不断提升不同行业客户的满意度，及广大用户的产品体验。

根据产品和业务的特点，公司建立和加强了与客户紧密顺畅的沟通机制，采用电话回访、面谈、电子邮件、技术峰会、产品展会、QQ、微信、微博、各类网站和论坛以及各产品自身的用户反馈等渠道，确保各产品团队及时、准确地收集并处理客户和用户的意见、建议等需求，并体现在产品的升级版本中。总体来说，2015 年度客户对公司业务的整体满意度较高，对产品质量和服务质量均给予高度认可，各类产品的客户评价均高于业界平均水平。



仅以公司医疗部客户为例，引用一段媒体评论。“东华软件在国内医疗领域颇具影响力，服务于全国 400 余家客户，在综合实力排名前 100 强的医院中，占有率达到 22%，几乎是第二名的 3 倍。而且东华软件至今仍保持着一项纪录，16 年来，客户零流失，没有一用户替换过其 iMedical 应用系统。”客户满意度高，自然忠诚度也高。

紧贴用户需求，提供一流服务保障

公司紧密贴合各类产品客户群特点，建立多个专业服务保障团队，以高标准持续优化服务，打造系统、安全、专业化的服务保障体系，确保客户和用户的需求得到及时响应和解决。通过加强服务队伍技能建设，将服务质量指标纳入月度绩效考核，使服务质量与绩效紧密挂钩，并安排专人定期进行服务情况调查。目前公司在全国各地共成立了近 50 家子公司，覆盖了全国大部分地区，可以确保快速及时处理各地客户的需求。

东华软件一直对售后服务相当重视，为确保客户获得满意体验，公司始终坚持提供东华特色售后服务：客户服务中心 7×24 小时热线电话技术支持；现场服务快速响应，24 小时到达用户现场；主任工程师负责制，定期巡检用户系统；国内培训和国外培训相结合的培训模式；与原厂商密切配合，形成“双备份”服务支持系统；专家小组为用户进行系统的咨询、整体设计及可行性分析；引入先进的客户关系管理系统。

以 2015 年 12 月中科院发射首颗暗物质探测卫星“悟空”为例。12 月 17 日 8 时 12 分，中国在酒泉卫星发射中心用长征二号丁运载火箭成功将暗物质粒子探测卫星“悟空”发射升空，卫星顺利进入预定转移轨道。在这次探测卫星工程的卫星、运载火箭、发射场、测控、地面支撑和科学应用六大系统中，东华软件股份公司荣幸地承担了卫星地面支撑系统中 IT 子系统的建设工作，为卫星数据接收与处理、在轨运行服务等做支撑。12 月 24 日，是“悟空”发射后的第 7 天，下午 5 时 55 分，卫星飞行至 114 圈次时，地面支撑系统密云站成功接收到卫星首批探测到的科学数据，并将数据实时传送到位于怀柔的国家空间科学中心地面支撑系统空间科学任务大厅。东华软件是参与此项目的北京实验队中唯一一家企业成员。12 月 28 日，中科院特致函东华软件，对公司项目组的辛勤付出表示感谢。“……贵单位承担了地面支撑系统计算机及内部网络系统建设与保障服务任务，工作团队人员在工作中兢兢业业，细致扎实，在任务执行期间更是日夜坚守在运控现场，克服了各种困难，圆满地完成了各项工作，为此次任务的成功奠定了坚实的基础。在此，对贵单位给予的大力支持和帮助表示衷心的感谢！”今年 4 月 6 日凌晨，我国首颗微重力科学实验卫星“实践十号”发射成功，其地面支撑 IT 子系统仍由东华软件承建。



以先进管理体系为依托，为消费者构建产品质量保障

公司管理规范，一向注重体系认证工作。早在 2002 年公司就通过了 ISO9001 质量体系认证，走在国内同行业最前列。2003 年，公司建立信用风险管理体系，规范企业信用管理及风险监控。2005 年，公司成为国内最早通过软件能力成熟度集成 CMMI5 级认证的软件企业之一。2012 年 11 月，公司进一步强化内部管理体系，先后通过了 ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证及 ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证，2015 年公司顺利通过再认证审核，并领取了新证书。2014 年 12 月，公司通过了 ISO14001 环境管理体系认证。2016 年 1 月，公司顺利通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证审核，并领取了相关部门颁发的认证证书。

十多年来一系列管理体系的认证通过，促使公司建立起一整套高标准、严要求的管理体系，全面提升了公司的质量管理、信用管理和 service 管理水平，为公司继续保持领先的市场竞争优势，同时为客户提供稳定优质的产品和服务提供了可靠的保障。

持续完善信息安全体系，为产品和服务保驾护航

作为国内领先的大型行业应用软件、网络流量监控安全产品、计算机系统集成及相关服务提供商，公司高度重视企业信息安全、产品安全与服务安全保障等方面，并致力于采取切实有效的措施来规避和减少信息安全方面的风险。公司将安全管理体系作为企业发展重要战略之一，在遵循国家法律法规的基础上，从企业政策、组织、管理资源、流程制度、技术监督、规范执行等多个方面进行持续建设和完善，以履行我们对客户信息安全、产品与服务安全等方面的承诺。

公司成立信息安全管理委员会、信息安全管理部和支持团队等组织。通过制定信息安全管理体系、产品安全管理规范、业务上线安全基线要求、研发网安全管理规定、软件文档安全管理规定等一系列安全规范流程与制度，明确了产品相关人员职责范围及实施细则，以确保交付给客户产品的安全、可靠，防止产品存在安全漏洞或受病毒木马感染；明确了各类业务系统上线最低安全基线要求，大大提高业务系统的安全防护能力，对于公司重要业务系统，招标第三方专业机构进行等级保护测评，以保证符合国家等级保护相应要求；明确了运维、部署人员职责和权限范围，以确保服务过程中的安全，加强了对用户隐私的保护；明确了公司核心产品研发过程的安全管理，加强公司知识产权的保护，以保障产品的市场竞争力；明确了对产品和业务系统的定期安全评估，及时发现存在的或可能存在的安全漏洞，对于发现的安全风险给出正确有效的解决方案，并通过正式发布渠道通知客户，以保障客户在产品生命期内的使用安全。

在网络安全技术和产品层面，公司也走在行业前列。经过多年的不懈耕耘，东华软件在智能网络产品领域已经成为国内最具影响力的领导厂商，关注于网络监控、网络优化、网络安全等，产品涵盖网络流量控制、网络流量分析、应用性能监控、广域网优化、应用负载均衡、下一代防火墙等，并于 2015 年推出全系列云管理和智能运维解决方案。东华软件旗下自主研发品牌东华人智的网络安全与服务解决方案，在中国信息安全高峰论坛上获得“2015 中国信息安全最佳应用奖”。在 2015（第六届）中国 IT 运维大会上，东华 IT 服务综合管理系统荣获“2015 中国 IT 管理最佳产品奖”，东华人智则荣获“2015 中国 IT 管理最佳品牌奖”。公司网络流控安全产品市场占有率始终保持行业领先，为客户网络信息化产品安全提供了有力保障。

通过以上措施的实施落实，积极建立供应商、客户、消费者和公司互利共赢的良性关系，提升了公司的产品质量和美誉度，营销业绩同比上升，营销网络逐步完善，供应商、客户、消费者管理工作保持稳定良性发展，为实现多方共赢提供了质量保障。



环境保护与可持续发展

东华软件一直坚持践行和积极倡导发展阳光、健康、高附加值、绿色环保的高新技术产业。公司始终以软件开发、系统集成、信息化服务及互联网加为主营业务方向，在日常经营过程中，不涉及传统工业废水/废气/废物/噪声等排放。相反，公司在为传统工业客户服务的过程中，有效提升了其信息化生产管理水平，全面降低了其产业能耗，间接为节能环保做出了贡献。同时，公司在自身基础建设、日常生产生活、园区环境建设、办公资源节约等方面多管齐下，践行环境保护与可持续发展理念。

合理利用资源，实现节能环保

东华软件倡导节能减排，安全环保。公司北京总部大楼，均为隔断式工位，极大地节约了办公空间，且便于各部门同事交流沟通。公司泰安研发基地现有研发中心大楼、厂区及配套宿舍等，从基础建设、办公垃圾和废水处理、照明、园区绿化等方面严格执行国家及行业相关规定，节能减排，创造良好、绿色和健康的办公环境。公司马鞍山云计算中心办公大楼从基础建设到全面使用，都高度重视节能环保及对周边环境的影响。

在空调使用上，根据《国务院办公厅关于严格执行公共建筑空调温度控制标准的通知》中“办公室、会议室等办公区域，夏季室内空调温度设置不低于 26℃”的要求，公司总部办公大楼内使用 VRV 中央空调，当夏季室内温度达到 30℃，监控中心统一设定和集中控制空调开放权限，最大程度降低空调使用率，有效控制用电量和碳排放量，辅以有关职能部门的不定期抽查，严格贯彻落实公司规定，加强员工的节约意识和环保意识。

公司公车管理严格规范，制定行政用车管理办法，加强对油料使用和车辆维修管理，减少尾气排放；同时由专人管理合理调度，最大程度提高公车有效利用率，实现节能减排。公司还在办公大楼不远处提供了员工宿舍，安排有需要的员工就近入住，极大地缓解了这些员工的住宿困难和日常交通压力。很多东华人积极响应地方政府号召，绿色出行，放弃开车，改乘地铁公交等公共交通工具上下班；东华有车一族也时常为有需要的同事提供顺风车，充分展现了东华人团结友爱、互帮互助精神风貌，共建东华文化，倡导绿色环保、文明出行。





践行绿色办公，注重可持续发展

公司倡导绿色办公理念，通过完善协同办公平台管理系统、MIS 合同管理系统 OA 系统，继续大力推动实现“无纸化办公”，减少纸张及墨盒消耗。公司办公区域禁止吸烟，倡导员工减少抽烟，健康生活。公司通知多采用群发邮件及 QQ 群、微信群发布等方式，减少纸质打印；同时倡导纸张回收，领导带头双面打印，提高纸张利用率。公司提供饮用热水，倡导大家按需取用节约用水。公司倡导节约用电，养成随手关灯的好习惯等，在一定程度上提高了广大员工的节约意识。公司每天安排员工值班负责关灯关门，确保办公区域安全同时杜绝浪费。

加强生态建设，创造和谐环境

公司注重生态建设，在总部办公大楼四周及道路两旁空地进行绿化，以草坪为主，配置一定量的常绿乔木、灌木及四季花卉，积极创造绿化覆盖率高、空气清新洁净的园区整体环境。公司大楼请专人保洁，确保办公环境干净卫生、整洁舒适。公司目前在全国已有 60 余家分支机构，其中在泰安、珠海、海南、深圳、马鞍山等地子公司均是整体环境优美、办公条件优越，为东华人安心工作、创造更大社会价值提供了基础保障。

从我做起，从身边点滴做起，节约公司和社会资源，为推进污染减排、践行绿色生活、建设生态文明、构建环境友好型社会贡献力量，已根植于东华员工的思想中，落实于日常的行为中。

公共关系与社会公益事业

加强公共关系建设

公司积极、主动加强与政府主管部门、行业协会、监管机关以及媒体的沟通与联系，建立良好的沟通关系，热情做好所有相关政府部门、企事业单位、投资机构、新闻媒体的参观、考察、接待、采访等工作。据不完全统计，2015 年仅公司总部就接待各类交流考察一百余场。

积极参加社会公益事业

公司在为社会创造价值、为员工谋取福利的同时，积极参加社会公益事业，弘扬公益精神，践行公益承诺，传递社会正能量。

（一）帮助残疾人就业

公司自 1994 年即开始录用残疾人员工，为他们解决个人就业难题。2010 年以来，公司开始大范围提供工作岗位，积极解决残疾人就业，几年来已累计招收残疾人员工 130 多人，仅 2015 年公司各地就招收残疾人员工近 50 人。广泛吸收残疾人就业、鼓励残疾员工加入公司、关心关爱残疾人已经成为东华软件重要的发展理念，合适的工作不仅能保证残疾员工解决自身经济困难，而且往往能极大地帮助其个人的长远发展和家庭和睦，是对残疾员工最有效的帮助。在公司一路之隔的公寓楼里就是公司统一为残疾员工提供的宿舍，并且，每月给残疾员工提供补助，适逢残疾员工生日公司会为其购买生日蛋糕。同时，开展心理咨询辅导残疾员工帮扶。

除了生活上必要的帮扶之外，工作中公司都能一视同仁。因为公司深知，平等和尊重才是残疾员工最需要的，这也是公司在工作中最为重视的。很多残疾员工先后被评为“爱企业的优秀员工”，他们中也有人已经做到了项目经理的位置。只要你工作努力，每个人都有公平发展的机会。如今，只要残疾人能够胜任的岗位公司就尽量招聘残疾员工。目前公司能提供的残疾人岗位大多是非技术岗位，以后公司将继续敞开大门，解决更多残疾人就业。共享阳光，大爱无疆。





（二）捐资助困，奉献爱心

自 2007 年至今，东华软件每年都会向各高校捐资助学，累计捐款超过百万元。同时，在汶川地震、玉树地震等灾难面前，企业也尽其所能，捐款捐物。2010-2015，公司累计向中央财经大学教育基金会捐资 50 万元；2015 年公司积极参与光彩惠农·认养桃树活动，通过北京光彩公益基金会捐赠挂甲峪村 5 万元。2015 年薛向东董事长个人向湖南桂阳县杨柳瑶族乡民族村捐款 5 万元，向桂阳县白水乡中心学校捐款 5 万元，捐助当地贫困乡村和学校。

薛向东无私地帮扶残疾人、受灾同胞及所有需要帮助的人，为此获得“第四届北京市优秀中国社会主义事业建设者”的殊荣。2013 年 12 月，东华软件因在吸纳就业和社会保障方面作出的突出贡献，被授予“全国就业与社会保障先进民营企业”称号。2016 年初，公司凭借良好的行业口碑和品牌影响力，凭借多年吸纳残疾人就业及积极捐资助学、帮扶就业等公益行动，荣获“2015 中国公益奖-集体奖”。东华软件董事长薛向东先生则因积极关注残疾人就业，践行大学生助学创业的公益主张，同时荣获“2015 年度公益人物奖”。

（三）义务帮扶青年创业

在捐资助学的同时，薛向东董事长始终把帮助大学生就业和企业自身发展紧密结合在一起。早在 2007 年，东华软件就成为“全国高校毕业生就业见习示范基地”。随着公司不断发展壮大，目前已累计吸纳万余人就业，并在日常工作中培育了积极向上的企业文化。

自 2007 年以来，薛向东已先后担任湖南大学就业创业导师、中国传媒大学 MBA 实践导师、中国科学院研究生院 MBA 企业导师、中关村创新创业导师等职务，义务帮助广大大学毕业生和青年创业者。2014 年 7 月，创业导师薛向东在湖南大学为学生讲授创业和投资的经验时邂逅总理，总理听取了他们“下海”创业的经历及取得的成绩，并对企业家们开展大学生就业创业培训活动给予充分肯定。这也更坚定了薛向东帮扶青年创业者的信心和决心。伴随着 2015 年“大众创业 万众创新”国家重大战略的推进，虽然公司规模越来越大、事务越来越多，但薛向东董事长仍坚持定期到任职大学及服务机构义务授课，以自身创业经验帮助更多青年创业者。在此过程中，许多青年逐渐成为优秀的创业者，同时也有许多年轻人认同东华软件的企业理念，选择到公司发展，成为公司的新生力量。

社会责任发展展望

2015 年，东华软件作为中国最优秀的计算机信息系统综合解决方案服务商之一，在“诚信立业，合创未来”的核心理念下，秉持高度的社会责任感，为社会创造价值，严格履行及进一步加强对股东、客户、合作伙伴、员工的责任和权益保护。公司进一步积极探索创新的模式与方法，不断转型升级，全面提升行业客户粘合力，进一步巩固医疗、金融、网络管理等领域的领先优势，在产品应用创新、市场拓展取得丰硕成果。特别是在移动互联网大潮来临之际，以创新的最优方案不断推进传统产业信息化进程；以创新的科技为医疗、教育等国家重大战略需求领域的信息化发展提供重要支撑；以创新的技术产品应用服务于行业，最终惠及人民群众生活。同时，公司高度关注绿色环保、节能减排，积极投身社会公益事业，为和谐社会建设积极贡献力量。

面向未来，东华软件将始终坚持“科技报国、产业报国”的企业理想，持续加强“以企业为主体、以市场为导向的产学研合作体系”建设，引领软件开发和系统集成产业更好更快发展，携手各界合作伙伴，在推动经济发展方式转变这一历史重大任务中发挥更大作用、创造更大价值。



东华软件股份公司

地址：北京市海淀区知春路紫金数码园东华合创大厦 16 层

电话：010-62662288

传真：010-62662299

网址：www.dhcc.com.cn

邮编：100190