

东软集团股份有限公司
2011 年度社会责任报告

股票代码：600718

Neusoft东软

报告概述

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。

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 2011 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 2011 年为 2011 年 1 月 1 日至 2011 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四份社会责任报告。

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 2011 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

2011 年对于东软是具有里程碑意义的一年，东软在创业的征程中行进了 20 年。我们以“感恩·超越”为主题，在国内外 12 个城市举办了公司成立 20 周年庆典和与客户、股东、投资者的交流活动，借此机会向公众描绘公司面向未来 10 年的愿景和发展战略，清晰地传达了一个信息——我们还在创业的进程中，我们还需要更加成熟，我们期待随着东软的成长与成熟，担负起更多的社会责任，以激情和智慧创造我们持续的生命，不断诠释东软之于社会的生存价值和社会使命。

20 年前，东软起步于中国东北大学的校园。我们没有任何的商业经验，但是我们明白：一张白纸可以画出最新、最美的图画。幸运的是中国经济的持续快速发展给了我们一个非常好的创业机会；更幸运的是我们拥有了一批和我们一起追求梦想的战略投资者、股东以及我们的员工。

2011 年，我们对未来发展的战略进行了清晰的构想和规划，我们提出了未来东软战略重点将以商业模式创新、全球化战略和企业卓越运营为重点，构筑东软面向未来的可持续发展能力。在商业模式创新方面，东软在不断发挥过去积累的竞争优势和能力的基础上，加大向以创新与服务驱动成长的公司转变。东软提出了将从以人的规模为基础的增长模式，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。在全球化战略方面，东软逐步打破国内业务线与国际业务线的划分，所有业务线的产品与服务都将努力拥有国际与国内两个市场。更多来自于全球的、优秀的设计咨询人才、市场开拓人才和商业管理人才将成为东软的员工。在企业卓越运营管理方面，东软不断通过组织、技术、文化、领导力与人力资源等多个方面的变革来建立一个高效的东软。

2011 年，东软荣获“最具全球竞争力中国公司”、“2011 年亚太地区最佳雇主”、“全球服务 100 强”等多个奖项，创新与竞争能力不断获得认可。这一年里，我们的国际、国内业务在全球经济动荡的大环境下继续保持成长；东软品牌影响力得到了进一步的提升，公司在向新兴跨国公司迈进的目标中取得了可喜的进步。这些都激励着我们通过创新、转变，不断提升核心竞争力，以实现东软成为全球优秀的 IT 解决方案和服务供应商的目标。

东软集团股份有限公司
董事长：刘积仁

二〇一二年三月二十九日

目录

报告概述.....	2
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.....	5
5、社会认可.....	5
二、东软之于社会.....	7
1、注重依法规范运作，持续加强法律意识.....	7
2、以软件技术为核心，关注社会民生发展.....	7
3、倡导生态和谐理念，打造低碳绿色环境.....	8
4、注重实用人才培养，造就优秀 IT 人才.....	9
5、投身援助和社会公益，持续回报社会.....	9
三、东软之于客户.....	11
1、策划参与市场活动，携手客户实现共赢.....	11
2、持续完善管理体系，保障客户信息安全.....	11
3、加强公司采购管理，发展双赢的供应链体系.....	12
4、持续优化产品服务，提升客户满意度.....	12
5、持续加强研发投入，积极推动技术创新.....	13
6、积极利用知识产权，保护技术创新成果.....	14
四、东软之于股东.....	15
1、完善公司治理结构，持续推动规范化运作.....	15
2、提升信息披露水平，维护公司股东权益.....	15
3、维护股东沟通渠道，加强公司透明度.....	16
4、坚持可持续性发展，给予股东合理回报.....	16
五、东软之于员工.....	17
1、落实薪酬改善计划，切实保障员工利益.....	17
2、构造网状生涯路线，促进员工能力发展.....	17
3、营造良好工作氛围，形成和谐企业文化.....	18
4、关注员工身心健康，定制健康管理服务.....	19
六、每股社会贡献值.....	20
七、展望未来.....	21

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，是中国最大的IT解决方案与服务供应商。目前，公司拥有员工20,121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、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122个业务方向，500余种解决方案及产品，拥有上万家客户，业务覆盖电信、能源、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）、制造业以及商贸流通业、医疗卫生、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。

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责任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。2011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健康快乐工作而投资，并为他们的贡献给予合理的回报。

5、社会认可

- 2011年4月，东软入选2010年全球最受赏识的知识型企业(MAKE)报告中信息技术—外包行业排名。
- 2011年4月，东软入选道农研究院和《绿公司》杂志评选的“中国绿色公司百强”，在“打造良性生态以赢得可持续竞争力”方面获得认可。
- 2011年5月，公司董事长兼首席执行官刘积仁荣获《财富》杂志(中文版)“2010年度中国最具影响力的50位商界领袖”。
- 2011年5月，公司第五次入围IAOP“全球外包100强”排名，并成为榜单中最领先的中国公司。
- 2011年5月，“Neusoft东软”被国家工商总局商标评审委员会认定为中国驰名商标。
- 2011年6月，公司第七次入围由Global Services杂志评选的“全球服务100强”及“中国最优秀的IT服务提供商”榜单。
- 2011年7月，东软荣获怡安翰威特“2011年亚太地区最佳雇主”奖，并同时位居“2011年中国最佳雇主”排行榜榜首。
- 2011年7月，公司顺利通过PCMM5级评估，成为中国第一家通过PCMM5级评估的公司，标志着东软过程改善、人力资本管理已经达到了业界较为领先水平。
- 2011年11月，在罗兰贝格与《环球企业家》杂志联合评选中，东软再次入选“最具全球竞争力中国公司”。

二、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

1、注重依法规范运作，持续加强法律意识

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，2011年共上缴税金33,782万元，较上年增缴1,804万元，同比增长5.64%。

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。公司连续十年被评为辽宁省的“重合同、守信用”企业。

在企业普法教育方面，公司通过法律简报、案例汇编、法律知识培训讲座、法律沙龙等多种形式进行法律知识的普及和宣传。2011年，公司加大了员工法律知识普及的深度及广度，多次邀请知名律师、法学教授为员工解析投资、招投标、合同、公司法及工程建设等方面的法律、法规以及与员工生活密切相关的日常法律知识，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，帮助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。2011年公司共举办专项法律知识培训十余次，生活法律知识沙龙3次，发布法律简报10期、案例汇编5期，普及员工数超过1,000人。

2、以软件技术为核心，关注社会民生发展

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60多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）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。2011年，公司积极关注社会热点问题，努力在改善民生问题方面贡献力量。在健康服务领域，结合东软的医疗技术优势与领先的IT技术创新能力，利用远程医疗监控设备，为客户建立终身电子健康档案，进行健康状况的评估、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，项目已在唐山、海南等地实施。2011年，东软发布了校车管理平台并正式上线运营，以信息技术加强对于校车规范运行的管理和监控，加入“平安校车”行动。在食品安全方面，公司积极拓展农产品溯源业务，作为商务部首批食品溯源试点城市的建设厂商，利用IT手段实现对农产品“从田头到餐桌”的全程质量监控，参与建立农产品质量安全体系，为“食品安全”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，浑南新区已基本形成了以高新技术产业和现代服务业为支撑的产业发展格局，是具有较强创新能力的国家高新技术产业开发区。2011年，公司业务规模持续增长，实现营业收入57.51亿元，实现净利润（归属于公司普通股股东的净利润）4.17亿元。

3、倡导生态和谐理念，打造低碳绿色环境

（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。

公司始终倡导绿色环保理念。2011年，公司发布了关于在办公楼内禁止吸烟的通知，并在全公司范围内发起倡议，打造“无烟东软”，努力创造健康、安全的外部环境。同时，公司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；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，制定并执行了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，以保护环境的安全。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，密切关注员工健康。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。

（3）努力打造低碳、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，通过电话会议、视频会议、网络会议三种模式的会议解决方案，以及VoIP网络电话的部署形成公司统一通讯平台。

为打造多样化的节能、高效运行模式，2011年，公司实现了虚拟化平台建设，将虚

拟化技术应用于服务器上，将一个服务器虚拟成若干个服务器使用，实现了降低运营成本、提高资源利用率、动态调度资源、提高应用兼容性、加速应用部署、提高服务可用性、降低能源消耗等特点。此外，虚拟化还提升了公司业务连续性管理能力。

4、注重实用人才培养，造就优秀 IT 人才

(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) 设立“东软”奖学金，鼓励学习与创新

公司每年出资 12 万，面向东北大学的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。

(3) 积极提供实习岗位，创造社会就业机会

公司目前已与多家高等院校签署战略合作协议，为在校学生提供多元化的实习岗位。在学生实习期间，公司为其提供相关的培训和实践机会，为学生走向职业发展提供方向和知识、技能的储备，同时实现校企合作共赢。

2011 年，公司员工总人数持续增长，为社会创造了较多的就业机会，在一定程度上缓解了社会就业压力。

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。

2008 年 5 月 12 日，四川汶川发生地震。在抗震救灾过程中，公司以及员工伸出援手，共同投入到救灾赈灾活动中。地震发生后，公司在第一时间向在地震中遭受重大损失的都江堰市灾区捐助 200 万元，帮助灾区开展抗震救灾及灾后重建工作。结合灾区的具体需求，公司又向灾区捐助了价值 220 万元的医疗设备。同时，公司的医疗客户服务中心制定了“爱心救灾服务行动方案”，成立了“抗震救灾专用远程会诊中心”，在地震发生后的两个月保障了来自地震灾区的远程会诊。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。

2011 年，东软工会继续开展“大手牵小手，温暖孤儿心”的爱心活动，看望沈阳市儿童福利院的孤残儿童，并送达 5,000 元生活必需品。2011 年 10 月，东软党委组织党员干部到辽宁省朝阳县“送健康”，捐赠价值 20 万元的健康体检一体机，并走访十几家

当地特困家庭，送去粮油等超过 2 万元的生活必需品。

(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。

在 2008 年四川汶川发生地震后，东软工会积极组织全体员工开展“关爱生命，奉献爱心”捐款活动，通过辽宁省红十字会共向灾区捐款 112 万元。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。

2011 年，爱心基金继续对内对外实施援助。截至 2011 年末，爱心基金共计对内援助员工 122 人，累计金额 164 万元。

三、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

1、策划参与市场活动，携手客户实现共赢

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。同时，公司积极开展客户交流活动，2011年共策划并邀请行业客户参与各类市场活动共计209场，参加与组织综合性市场策划活动34次，在与客户保持紧密联系的同时，积极与客户分享东软的创新技术方向、成果及未来构想，将以技术为核心的科技理念传到给客户，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”已成功举办十三届，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。2011年是东软产业化20周年，公司以“感恩·超越”为主题，在国内外12个城市举办了公司产业化二十周年回顾暨东软解决方案论坛2011年会，与应邀参加会议的客户、合作伙伴、股东、媒体等各界嘉宾近4,000人，一道分享了东软20年的成长历程，回顾中国软件与信息服务产业发展与实践，共同探讨面向未来的中国软件产业创新、全球化和可持续发展之路。

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。2011年，“Neusoft 东软”被认定为中国驰名商标，公司荣获“最具全球竞争力中国公司”、“全球服务100强”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，公司积极参加世界经济论坛全球行业峰会暨全球成长型企业年会等国际活动，进一步提升了东软品牌在全球市场的影响力。

2、持续完善管理体系，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。2011年，ISO27001信息安全管理体系覆盖了公司产品工程与服务、解决方案、产品和R&D等所有的业务线，同时公司顺利通过了赛宝认证中心的认证审核。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、信息安全管理体系维护等多个方面。2011年，公司修订了信息安全体系文件，深入细化了作为信息安全管理体系重要组成部分的业务持续性管理。

公司将信息安全管理作为工作的一环，建立健全信息安全管理制度，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，落实信息安全管理。2011年，公司采取多种手段对员工进行信息安全意识培训，开展信息安全活动月进行信息安全文化建设，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，以加强员工的规范意识和信息安全意识，从而避免因行为不当导致信息安全遭到威胁的情况发生。

公司在2011年加大技术投入，继续完善信息安全技术防御体系，实现了病毒及网

络攻击的事前预警，提高了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、加强公司采购管理，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。在日常工作中，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。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。

公司采用订单多方比质、比价的流程管理，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供应商现场考察，严格控制采购执行风险。

公司建立了一套完善的供应商管理考核体系，定期对供应商的供货数量、质量等情况进行评定。以供应商会晤的形式，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。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，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。

2011 年，公司以更加积极和智慧的发展策略推动公司的业务创新和持续性高速发展。持续加强面向全球市场的组织结构建设，在中国、欧洲、北美、中东、亚洲等地区加强销售、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、云应用、物联网、电信 3G、智能电网、交通、医疗与健康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，提高商务流程效率和质量；加强公司管理信息系统规划与建设，持续构筑支撑公司全球化与高效率发展方向的组织级服务体系；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

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，建立了公司级的质量体系文件。围绕公司国际化战略和业务发展需求，对公司的质量体系进行持续的升级和完善。为满足公司的业务发展和国际化需求，公司还建立了全套英文版质量体系文件。

一直以来，公司高度重视对质量管理体系的持续改进和优化。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CMMI(V1.2)5级评估，成为通过该项评估的第一家中国软件企业。2011年，东软的车载业务成功地通过了Automotive SPICE组织成熟度3级的外部评估，取得了由KMC公司颁发的认证证书，使得东软成为中国第一家通过Automotive SPICE ML3的企业。2011年，质量体系在公司内部得到了全面、有效和深入的实施，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”。东软先后通过了DNV、BSI、QAI、CQC等第三方认证机构的质量体系认证。

在医疗系统行业，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。

(3) 提高客户服务品质、提升客户满意度

公司不断完善客户服务体系，并坚持“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，面向客户提供涵盖全程的优质服务体系。目前，公司已在营销、技术、运营管理、人力资源、财务等方面建立了支撑保障平台，面向全球市场建立了10个区域中心，以及覆盖40多个城市的营销和服务网络。公司开通了包括400热线、服务邮箱等多种便捷的服务渠道，并根据ISO标准为客户提供系统、安全、专业化的服务。

东软秉承“以客户为中心，卓越创新”的理念，致力于成为最优秀服务的IT解决方案与服务供应商。公司设立了遍布全国各主要城市的服务与本地化支持机构，为客户与合作伙伴构建了较为完善的售后与支持服务体系。2011年，公司持续加强全球化市场布局，不断构筑高效率、高品质的组织级服务支撑体系，同时加强重点区域的资源配备，大力推进客户服务平台建设，进一步提升实施、交付能力，提高支持服务响应速度，提升客户满意度。

2011年，公司共获得来自电信、金融、交通、能源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。

2011年，公司加大了客户满意度调查力度，被调查客户数量较去年增加21%。满意度调查涉及东软的行业解决方案、产品工程解决方案以及相关产品与服务。2011年，客户总体满意度持续提升，客户满意率和关键客户满意率均达到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。

作为一家以软件技术为核心的公司，公司始终坚持“开放式创新”战略，自成立以来，公司重视对研发的投入，每年都将资源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。2011年，加强了公司级先行研发组织的建设，面对

互联网、移动互联网、物联网市场的蓬勃发展以及相关领域技术的快速演进，成立了公司级先进技术研究与应用创新中心，在云计算、物联网、移动互联网等新兴领域开展商业价值与共性技术的前瞻性研究以及应用创新活动，发展公司持续创新能力。公司投入了新型网络化应用参考架构的研发，以支持 B2B2C 类应用的快速构建，基于此开展了一批新产品的研发，包括敏捷云应用支撑平台 ACAP、社区应用平台 ACAP-SNAP、应用商店平台 ACAP-AppMart、敏捷云应用管理平台 Aclome、熙康无所不在的智慧健康管理服务平台，同时策划和启动了下一代汽车电子产品的研发。

面对中国政府“十二五”计划、“转方式、扩内需”新政、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”升级转型等市场机遇，公司加大市场研究投入，提升组织级新业务、新产品规划能力，并制定了与整体发展战略一致的研发项目组合。在卫生政务、数字化医院、电力智能电网、物联网汽车远程服务、3G、三网融合、移动互联网等领域开展核心业务平台的研发，重点加强了行业解决方案与产品工程的融合创新，公司在核心业务领域的竞争能力和优势地位不断提升。

公司继续深化实施东软解决方案高效性策略 NeuSA™，加强开放与联合创新，通过复用持续提升综合竞争能力。2011 年，公司重点开展了架构师团队的建设与发展；加强面向领域的软件产品线建设，持续投入支持软件产品线开发模式的业务基础平台 UniEAP v4 的研发以及建立在此平台上的领域核心业务平台的研发，大大提升了应用解决方案的竞争力；积极参与国际、国内开放技术标准化组织，主导行业标准规范的制定。并通过大力推动软件架构国家重点实验室建设，以及与合作伙伴共建能力中心的机制、不断引入前沿技术，利用开放合作增强持续创新能力。

6、积极利用知识产权，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。2011 年，公司在法律部下设知识产权中心，为以知识产权保护技术创新成果提供组织保障。截至 2011 年末，公司共申请专利 218 件，授权专利 111 件，登记软件著作权 354 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。2011 年 5 月，“Neusoft 东软”被国家工商行政管理总局商标评审委员会认定为中国驰名商标，为公司在国内切实保护公司品牌并成为全球知名品牌奠定了坚实的基础。2011 年，公司共有 6 家单位通过高新技术企业复审，确保公司相关单位在被持续认定为高新技术企业的同时，能够获得国家高新技术企业的政策扶持，实现公司的可持续发展。

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；公司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；公司定期或不定期地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

——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

1、完善公司治理结构，持续推动规范化运作

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，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。

2011年，公司持续优化和完善公司治理结构，继续开展加强公司治理专项活动。报告期内，公司制定了《关联交易管理制度》、《对外捐赠管理制度》及《董事会秘书工作制度》，进一步完善了公司管理制度。

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持。在《董事会》杂志2007年、2010年举办的评选中，公司董事会两次荣获“最佳董事会奖”。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。

2011年5月，公司完成了新一届董事会、监事会、高级管理人员团队的换届选举工作，公司通过发送上海证券交易所编写的《上市公司董事、监事、高管手册》、梳理并发布相关制度等方式，加强公司董事、监事和高级管理人员对于有关法律法规和证券市场规则的理解。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各项法律法规、规则制度的学习，树立公司规范化运作的理念，强化自律意识，完善公司治理结构。

2、提升信息披露水平，维护公司股东权益

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》，明确了各部门的信息披露职责，建立了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，做到真实、准确、完整、及时的披露信息工作，让投资者得以全面了解公司情况，建立对公司发展的信心。

公司不断地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。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。2011年，公司按时在指定的媒体上披露定

期报告 4 次，发布临时公告 27 次，无补充或更正情况发生。

3、维护股东沟通渠道，加强公司透明度

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，为其提供尽可能的便利了解公司，增加其持股信心。公司建有《信息披露管理制度》和《投资者关系管理制度》。公司能够及时、准确、完整、有效、公平地披露信息，让投资者得以全面了解公司情况，建立对公司发展的信心，获得了投资者的认可。

公司精心准备每一届股东大会，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，听取他们意见和建议，同时，组织到会投资者参观、了解投资项目的进展情况，使他们找到一种所有者的感觉。2011 年，公司邀请投资者参加东软成立 20 周年系列活动，使投资者进一步了解公司未来的愿景和发展战略。此外，公司还安排了“唐山数字化健康服务平台”等项目的参观活动，与投资者就公司具体业务情况进行深入交流。2011 年度，公司现场接待投资者共计 100 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业务的公司，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，全面打造公司的核心竞争力，不断地为客户和社会创造新的价值，从而实现技术的价值。自成立以来，公司规模不断扩大。依据公司 2011 年度的财务报表，自上市以来的 15 年间，公司总资产由 2.43 亿元发展到 79.25 亿元，增长 32 倍；净资产由 1.88 亿元增长到 46.75 亿元，增长 24 倍；公司收入由 1.05 亿元增长至 57.51 亿元，增长 54 倍。公司员工总数由 482 人增长到 20,121 人，增长了 41 倍。15 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、INTEL、PHILIPS、东芝、上海宝钢在内的众多国际国内知名股东，股本规模由最初的 5,500 万元增长至目前的 12.28 亿，市值超过百亿元。

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 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

——表现为尊重员工，为他们竞争能力的提升和健康快乐工作而投资，并为他们的贡献给予合理的回报。

1、落实薪酬改善计划，切实保障员工利益

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。2011年，公司持续进行员工薪酬改善计划，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福利，还为员工提供了企业年金，境内/境外意外伤害保险、出行交通工具意外伤害保险、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、构造网状生涯路线，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。

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。2011 年，公司组织面授培训共计 359 门次，培训覆盖 18,972 人次，培训学时为 6,187 小时；E-Learning 在线培训覆盖 7.3 万人次，可在线学习课程 244 门，涵盖技术、销售、自我提升及公司制度等四个领域。

（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。采用新人心智行为训练模式，通过“引导、约束、驱动”三相合力，作用于员工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。

（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。2011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，2011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；组织新人才艺赛、卡拉OK比赛暨中秋晚会、圣诞电影周、骨干员工跨年晚会等大型文艺活动4次；组织全国性摄影、征文大赛2期；大型单身联谊活动2次；组织各类沙龙35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、关注员工身心健康，定制健康管理服务

(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”。2011年，公司面向员工开展“熙康健康管理服务”，为员工每人发放配备“熙康行表”，建立熙康网个人账户，推出“东软员工健康关爱套餐”，长期关注员工健康。公司目前以新模式全面实施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的办公场所都设立了“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。2011 年度，东软集团的每股社会贡献值为 2.65 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、公司对外捐赠额等在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

未来，东软获得持续成长机会的根本就是创新，而这种创新的成功取决于中国软件企业的成熟度、企业的国际化规模。伴随着互联网、云计算、物联网等技术的迅猛发展，新的商业模式的创新在所有的行业中展开，软件与信息服务业迎来了一个全新时代。公司将以创新来驱动业务的更快成长，构建新的商业模式，以实现东软成为可持续发展的新兴跨国公司的目标。发展中的东软还将时刻肩负作为企业公民的社会责任，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。