

DHC 东华软件

东华软件股份公司

2016 年度社会责任报告

证券代码：002065



诚信立业，合创未来

东华软件股份公司
DHC Software Co., Ltd
CSR REPORT 2016

报告说明

● 报告可靠性保证

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责任。

● 报告组织范围

除非有特殊说明，本报告以东华软件股份公司（以下简称“东华软件”或“公司”）为主体，涵盖下属全资子公司和控股子公司。报告主要描述东华软件 2016 年度履行社会责任的整体情况，真实、客观的反映了公司从事经营管理活动中履行社会责任的重要信息。

● 报告时间范围

本报告所述“2016 年”为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

● 报告数据来源

本报告所引用的全部信息数据来源于公司正式文件、经过审计的公司年报、经公司职能部门统计、汇总与审核的相关数据信息。

● 报告编制原则

本报告为东华软件对外发布的第三份社会责任报告。

本报告参照中国社科院《中国企业社会责任报告撰写指南》，同时满足《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》的相关要求，结合东华软件的实际情况编写而成，重点从企业社会责任战略、公司治理及改善成效方面阐述。

● 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

报告说明.....	1
目录.....	2
关于东华软件.....	4
公司概况.....	4
价值理念.....	5
社会评价.....	6
社会与环境.....	11
依法合规运作，控制公司运行风险.....	11
以软件技术为核心，促进社会信息化建设.....	11
践行绿色办公，注重可持续发展.....	11
加强生态建设，创造和谐环境.....	12
投身援助和社会公益，持续回报社会.....	13
客户.....	15
完善供应链管理，构建上下游生态体系.....	15
关注用户体验，持续提升客户满意度.....	16
紧贴用户需求，提供一流服务保障.....	16
以先进管理体系为依托，为消费者构建产品质量保障.....	17
持续完善信息安全体系，为产品和服务保驾护航.....	17
持续加强研发投入，积极推动技术创新.....	18
股东.....	20
持续改善公司治理，提升公司运营能力.....	20
提升信息披露水平，维护公司股东权益.....	20
维护股东沟通渠道，增加公司透明度.....	21
持续稳定回报股东，构建和谐关系.....	22
员工.....	24
以人为本，关注员工培训与职业规划.....	24

持续引进人才，实施股权激励和人才奖励计划	25
营造良好工作氛围，形成和谐企业文化	25
严格制度保障，确保员工福利待遇	26
发展展望	27

关于东华软件

公司概况

东华软件股份公司，成立于 2001 年 1 月，是深圳证券交易所的上市公司。股票简称“东华软件”，股票代码 002065，注册资金 15.7 亿元人民币。在北京及全国拥有 60 余家分支机构，员工规模超过 8000 人。公司以应用软件开发、计算机系统集成、信息技术服务及互联网+为主要业务，拥有 800 多项自主知识产权的软件产品，是国家规划布局内的重点软件企业，国家火炬计划重点高新技术企业，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，国家首批信息系统集成及服务大型一级企业，是国内第一家同时具有系统集成一级资质、涉密甲级资质、CMMI5 级资质的企业，连续多年被工业和信息化部评为中国自主软件产品前十家企业。

东华软件自成立以来，不断加强技术创新、产品创新和业务模式创新的力度，已为数千个用户提供了优秀的软件和信息系统解决方案，涵盖多种应用与技术平台，用户遍及医疗、金融、电信、电力、政府、交通、国防、科研、煤炭、石化、石油、保险及制造等行业，成功完成了国家电网公司、中石油股份公司、中国科学院、水利部、国家气象局、国家工商总局、中国人民银行、华夏银行、中国人寿保险公司、北京协和医院、四川大学华西医院、山西移动通信公司、贵阳市公安局、江苏中烟工业公司、中国国际航空公司等重要客户的应用软件开发和计算机信息系统集成项目，堪称业界典范。

随着主营业务的成熟，依托公司近年在大数据和云计算等领域积累的技术优势和丰富经验，东华软件锁定智慧医疗战略方向，积极打造实力强劲的中国智慧医疗龙头企业。多年来，东华软件在医疗信息化领域深度研发、精耕细作，持续推出具有完全自主知识产权的东华数字化医疗信息系统（简称 iMedical）和东华智慧医疗解决方案（简称 iHealth）并不断完善升级，逐渐成为国内医疗健康领域一流的数字医疗整体解决方案供应商。目前，东华软件的数字化医疗综合解决方案，为全国 500 多家医疗机构的核心业务提供着软件系统支撑，其中包括 300 多家三甲医院的核心业务，以及以北京协和医院、华西医院、湘雅医院、中国医大一院为代表的全国四分之一百强医院的核心业务。在东华软件与线下医疗机构长期深度合作的基础上，东华软件积累了大量专业临床数据，通过云计算技术分析处理数据，成为发展精准医疗、医疗信息化的关键因素。经过分析处理后，为其医疗应用软件和移动医疗平台提供支持，真正实现了线上线下闭环，成为国内医疗健康领域一流的数字医疗整体解决方案供应商。同时，其移动医疗品牌“健康乐”，提供专业的在职医生远程咨询、远程会诊、健康频道、健康社群、预约挂号、陪诊、药品配送等服务，针对专病、慢病管理，医患可通过随访系统进行院后跟进治疗。真正覆盖院前、院中、院后，实现个性化全程诊疗管理。

在 2016 年展开的医疗改革大背景下，按病种付费（DRGs）成为医保控费领域的热点关键词。东华软件凭借其在 DRGs 上的丰富经验持续受到市场关注。东华软件子公司东华万兴是北京 DRGs 课题组在信息系统建设开发领域的指定技术合作方，获得了“国家疾病诊断相关分组质控中心”授权，通过聚合千万级病案，搭建了“北京 DRGs 分组软件”和“住院医疗服务绩效评价平台”，为北京卫计委建立了管理、评价医疗机构的综合性指标。并与北京协和医院、301 医院等全国知名三甲医院展开合作，同时配合北京 DRGs 课题组进一步面向

全国各省卫生厅进行推广。

回顾 2016 年，东华软件继续深耕医疗行业，持续打造国内智慧医疗龙头企业。2016 年 10 月，东华软件与 IBM 签署《软件许可和联合开发协议》，双方将建立联合团队，共同开展针对精准医学的医学数据分析与转化方面联合开发。双方发挥各自优势，将医学科研成果向临床应用转化进行突破，为将来疾病认知、智能医疗、精准医疗的实现奠定坚实技术基础。在与线下医疗机构长期深度合作的基础上，东华软件已经拥有海量数据库，随着与 IBM 合作推进，有望形成强大的数据分析能力，通过对数据的分析处理，又能为其医疗应用软件和移动医疗平台提供支持，实现线上线下闭环，打造国内医疗健康领域一流的数字医疗整体解决方案供应商。2016 年 11 月份，东华软件与览海集团达成战略合作。览海集团实际控制人参股的上海人寿具备人寿保险牌照，可以和东华软件的信息化系统和 DRGs 服务形成产业协同，从而打通医保控费的支付闭环。

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。

在智慧医疗方面，东华软件深耕医疗信息行业十余年，技术和资源优势明显，随着政策和市场的逐步开放，基于 DRGs 的医保控费系统有望在全国范围内加速建设落地，为国家推进医保控费改革添助力。正如北京市公共卫生信息中心统计室主任、国家 DRGs 质控中心办公室主任郭默宁所说，“DRGs 只是一个起点，只是一种加强医院管理、提升医疗质量的管理方式和手段，实现医疗质量和医疗安全的提升，并且最后惠民于老百姓，并且在这个过程中让医生得到成长，才是最终的目的。”东华软件将不断加强技术研发，致力于服务国家医疗改革，提升医疗质量和医疗安全，惠医惠民。

公司使命

东华软件的使命，是成为客户的第二个信息中心，以高新技术全面提升竞争力，从而实现客户利益最大化；为国家的全面能源战略、信息化安全建设和医疗改革进程贡献智慧和力量；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。

核心价值观

东华软件核心价值观——诚信立业，共创未来

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。

社会评价

2016 年 1 月

旗下移动医疗 APP 健康乐入选 2015 年度十大最具潜力医疗/健康 APP 榜单



荣获“十二五中国智慧城市领军企业奖”

成为 2015 年度中国自主可靠企业核心软件品牌



当选中国信息系统集成及服务行业联盟副理事长单位

荣获“2015 中国公益奖-集体奖”，薛向东董事长荣获“2015 年度公益人物奖”

2016 年 2 月

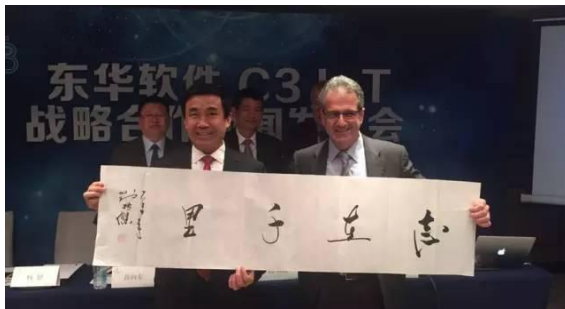
公司董事长薛向东当选北京信息化协会理事长



通过 OHSAS18001 管理体系审核

2016 年 3 月

携手美国 C3 IoT 进军能源大数据市场



入选“2016 中国方案商品牌影响力 TOP10”第二位



2016 年 4 月

携手思科，打造华南运营中心

公司董事长薛向东当选“2016 中国方案商领袖人物”

2016 年 5 月

成为“中关村标准化试点单位”

助力长安银行，打造国内首个小微金融移动服务平台

荣获 2016 年度中国软件行业领军企业奖



2016 年 6 月

公司董事长薛向东当选“中国 IT 方案商杰出贡献力企业家”

公司《传染病示范区项目数据展示分析》系统成功参展国家“十二五”科技创新成就展

取得信息系统集成及服务资质运维分项一级资质



公司党委荣获海淀区“先进基层党组织”称号



2016 年 7 月

当选 2016 优秀云服务运营商及优秀行业云应用开发商

当选 2016 中国方案商 500 强（VAR500）第四位

当选 2016 智慧城市方案商百强第八位

2016 年 8 月

公司旗下东华合创通过中国国家强制性产品（3C）认证

当选中国卫生信息技术交流大会特别贡献单位

荣获科技部 2016 年度地理信息科技进步一等奖

2016 年 9 月

当选“北京市构建和谐劳动关系先进单位”



2016 年 10 月

与 IBM 签署战略合作协议，开展针对精准医学的医学数据分析与转化方面联合开发

当选工信部“2016 中国软件和信息技术服务综合竞争力”百强企业第八位



荣获北京软协 30 年突出贡献企业奖

2016 年 11 月

入围 2016 年中国工业软件企业排行榜

荣获 2016 年中国领军智慧医疗及智慧城市奖



2016 年 12 月

公司董事长薛向东连任中关村上市公司协会监事长

荣获“十二五”科技创新协同创新奖



喜获“十二五”协同创新奖 东华软件助力中医信息化改革

取得我国首批信息系统集成及服务大型一级企业资质

公司党委当选“北京市非公有制经济组织党建示范单位”



公司董事长薛向东当选 2016 年云计算产业十大领军人物

东华智慧城市集团获得 2016 年度“扶贫企业奖”

公司总裁吕波当选“北京市优秀企业家”

社会与环境

依法合规运作，控制公司运行风险

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。

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,为公司的投资、并购、技术研发、信息安全和运营管理等方面提供专业化的法律支持,控制公司运行风险,维护公司权益。

以软件技术为核心，促进社会信息化建设

公司以软件技术为核心,通过软件与服务的结合,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。目前,公司拥有 800 多项计算机软件著作权,主要产品和应用技术处于国内外领先水平。作为国内外领先的软件开发和系统集成提供商,公司的软件产品和集成服务已在国民经济的绝大部分重要领域得到广泛应用,在医疗、金融、通信、电力、水利、政府、石油化工、大中型制造业以及近年蓬勃发展的智慧城市领域,东华始终保持市场领先地位。

作为专业的信息技术服务供应商,东华软件十分注重同业界各类知名 IT 厂商建立和保持良好的合作关系,通过共享市场资源与技术资源跟踪最新的技术发展趋势与市场动态,把国内外先进的技术和产品用一流的服务带给用户。多年良好的业绩及服务已经得到了众多客户的信任和认可,目前,东华软件已经成为数十家国内外知名 IT 企业的增值代理商、系统集成商或战略合作伙伴,为向用户提供全面解决方案及优质服务奠定了坚实的基础。

践行绿色办公，注重可持续发展

东华软件始终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。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。

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 合同管理系统及 OA 办公系统，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。

投身援助和社会公益，持续回报社会

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。

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。

● 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 140 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。只要你努力工作，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。

● 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，向桂阳县白水中心学校捐款 5 万元，捐助当地贫困乡村和学校。2016 年 8 月 26 日，在海南儋州东华软件推优助学仪式上，薛向东代表公司向儋州优秀贫困学子捐资 50 万元。

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助助学、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”。践行公益，爱无止境，2017 年 1 月，东华软件再度荣获“2016 中国公益奖-集体奖”，薛向东董事长也再度荣获“2016 年度公益人物奖”。

● 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。

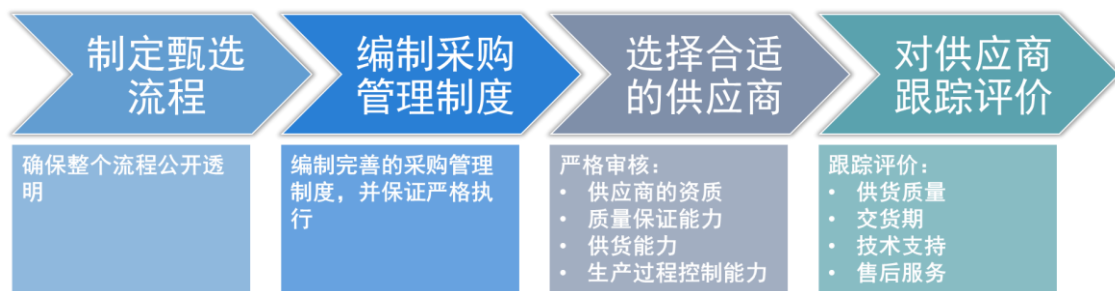
自 2007 年以来，薛向东已先后担任湖南大学就业创业导师、中国传媒大学 MBA 实践导师、中国科学院研究生院 MBA 企业导师、中关村创新创业导师等职务，义务帮助广大大学毕业生和青年创业者。2014 年 7 月，创业导师薛向东在湖南大学为学生讲授创业和投资的经验时邂逅总理，总理听取了他们“下海”创业的经历及取得的成绩，并对企业家们开展大学生就业创业培训活动给予充分肯定。这也更坚定了薛向东帮扶青年创业者的信心和决心。伴随着 2015 年“大众创业 万众创新”国家重大战略的推进，虽然公司规模越来越大、事务越来越多，但薛向东董事长仍坚持定期到任职大学及服务机构义务授课，以自身创业经验帮助更多青年创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

客户

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，持续提升客户满意度

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，2016 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。

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 60 余家子公司，覆盖了全国绝大部分地区，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。

以东华软件与 IBM 签署了《软件许可和联合开发协议》，进行长期战略合作为例。在此次合作中，东华软件力求通过认知分析技术加速临床科研洞见发现，并能够进一步将科研洞见和发现转化为临床实践从而实现个性化诊疗。具体以肿瘤相关疾病领域下的三个病种为起点，双方将构建一个可重用的分析平台，该平台也将支持其他病种的相关分析工作。在智慧医疗方面，东华软件投入大量的人力、物力与财力，就是为了解决目前医疗市场上紧缺的各类资源，从根本上解决“看病难、看病贵”的问题，紧贴医患双方的不同需求，促进医疗事业的发展。

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。2016 年 12 月，我国首批信息系统集成及服务大型一级企业正式公布，在获评的 32 家企业中，东华软件占据一席。

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制、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。

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网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 2016（第七届）中国 IT 运维大会上，东华网智连续 7 年斩获双料大奖：东华 IT 运维管理解决方案荣获了由中国电子信息产业发展研究院颁布的“2016 中国 IT 运维最佳解决方案奖”，东华 IT 服务综合管理系统荣获“2016 中国 IT 运维管理最佳产品奖”。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。

持续加强研发投入，积极推动技术创新

东华软件是中国最大的 IT 解决方案与服务提供商之一，在全国各地建立了多个软件研发基地及软件开发与技术支持中心，形成一套完备的研发体系。2016 年，公司持续加强研发投入，积极推动技术创新。目前公司已拥有软件著作权 800 余项，研发支出总额超过 8.1 亿元。公司研发数量人员 4252 人，占比超过 50%，较 2015 年有较大增长。

在政府政策支持及市场对生产性服务业需求持续扩大的双重推动下，随着《国家信息化发展战略纲要》等重要官方文件的相继发布，“云计算”、“物联网”、“大数据”、“互联网+”等热点市场空间不断释放，公司在保持主营业务竞争优势的同时，深入开展产品、服务与平台的研发，推动技术层面的创新，同时，积极发展基于移动互联网时代新兴技术的业务模式，不断实践更有效率的企业运营模式。

东华软件非常重视研发与技术创新，在过去的一年中，大量研发投入也换来了优异的成绩，贴近客户需求，解决客户难题，保障了产品与服务的优质性。例如，在医院信息化产品研发方面，东华软件在数据管理平台、数据分析平台、基于 DRGs 的质控系统及医保控费系统等众多项目中取得了重大突破，着力解决医保控费、分级诊疗、精准医疗等重大民生问题，大力推进了国内医疗信息化的发展。金融事业部以“瘦核心、大外围”为设计理念，在原有的银行核心业务系统的基础上借鉴互联网企业的成熟架构，研发了面向互联网的新一代核心业务系统。东华软件互联网金融平台致力于提供基于组件装配的开发模式，实现向 80%公司研发+20%现场客户开发的模式转变。在智能视觉方面，公司开发出一系列有竞争力的软硬件产品，如东华警务云平台，极大地丰富了企业的产品线和业务面，综合体现了东华软件在云技术和大数据方面的研发实力。在水利方面，公司利用云计算、移动互联网、大数据、智慧城市等先进技术，通过以集成整合各项信息化资源为手段，针对水利行业各业务需要研发了一系列具有高技术含量的软件及平台。

股东

持续改善公司治理，提升公司运营能力

2016 年，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》及中国证监会有关法律法规的要求，不断完善公司治理结构，建立健全内部管理和控制制度，持续深入开展公司治理活动，规范公司运作，提高公司治理水平。公司在实际运作中没有违反相关规定或与相关规定不一致的情况，公司治理基本符合相关法律法规和规范性文件的要求。报告期内，公司严格按照《章程》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》规定，召开了 5 次股东大会，17 次董事会会议，4 次监事会会议，各会议召开运行合法有效。截止报告期末，公司治理实际情况基本符合中国证监会、深交所发布的有关上市公司治理的规范性文件的要求。

公司建立了完善的绩效评价、激励与约束机制，公司高级管理人员均由董事会聘任，董事会薪酬与考核委员会负责对公司高级管理人员的工作能力、履行情况、责任目标完成情况进行严格考评。同时，公司通过股票期权激励计划的实施，进一步调动管理者和核心员工的工作积极性，对吸引和保留优秀管理人才和核心员工起到积极的促进作用。通过激励机制的不断完善，有效的促进了公司持续健康发展、完善了公司法人治理结构。

2016 年，公司根据实际情况，调整股票期权激励计划激励对象和期权数量，对已经离职和业绩考核不合格的人员撤销其激励对象的资格，确保股权激励能够切实激励到为公司作出贡献的优秀管理层与员工，从而提升公司的整体业务水平与运营能力。

2016 年 8 月，公司修订《公司章程》，进一步完善公司内部控制与管理机制，明确公司股份、股东、董事会、经理及其他高级管理人员、监事会、财务会计制度、利润分配和审计等各方面的规范与管理办法，确保公司合规、高效运转，运营能力稳步提升。

提升信息披露水平，维护公司股东权益

2016 年，公司根据《信息披露事务管理办法》和《投资者关系管理制度》，认真履行信息披露义务。公司指定《中国证券报》、《证券日报》、《证券时报》以及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）作为公司信息披露的报纸和网站，保证公司信息披露的真实、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。同时，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。

维护股东沟通渠道，增加公司透明度

公司严格按照《公司法》、《上市公司股东大会规范意见》、《公司章程》、《股东大会议事规则》的规定和要求，召集、召开股东大会，规范表决程序，并通过聘请律师见证，保证会议的合法性。确保全体股东特别是中小股东享有平等地位和权利，并承担相应的义务，充分保护股东的合法权益，充分行使自己的权利。

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 and 作用，通过多种形式与投资者保持良好的沟通，具体包括：

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。

公司通过上述方式为投资者充分便利地了解公司提供条件，增加其持股信心。



2016年6月，东华软件股份公司在北京京仪大酒店举行投资者交流会，公司董事长薛向东、董事会秘书杨健、东华互联宜家数据服务公司总经理陈震出席活动，与证券业界人士

及投资者们进行了充分的交流。



2016 年 10 月，为维护广大投资者的利益，加强公司投资者关系管理工作，更好地与投资者进行沟通交流，公司于北京召开现场投资者说明会，就公司发展情况及重组事项终止情况与投资者进行沟通和交流，在信息披露规定允许的范围内就投资者普遍关注的问题进行回答。取得了良好的成效。

持续稳定回报股东，构建和谐关系

2016 年，公司继续积极深耕智慧医疗领域。在报告期内，公司实现营业收入 64.77 亿元，比上年同期增长 15.05%，继续保持稳定增长态势。

报告期内，公司与老客户继续保持良好的合作关系，稳定的客户资源在一定程度上提升了公司的竞争优势，实现了公司业绩持续增长。在此基础上，公司积极结合当前市场的需求，在专注主营、继续保持各行业稳步发展的同时，不断拓展公司业务领域。一方面，公司在互联网领域积极部署，不断推进公司智慧城市领域在全国范围内的战略布局，逐步拓展市场占有率；另一方面，公司在物联网、精准医疗等领域也做了相关工作，各方的合作形成了新的市场增量，有利于加快公司发展壮大，提升盈利能力。

在公司经营能力与盈利能力提升的同时，更重视股东回报。为健全和完善公司利润分配政策和决策机制，给予投资者合理的投资回报，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，公司在《公司章程》中对利润分配进行了相应的规定，并根据监管要求制定了《公司利润分配政策的基本原则》：

（1）公司发展阶段属成熟期且无重大投资计划或重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 80%；

（2）公司发展阶段属成熟期且有重大投资计划或重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 40%；

（3）公司发展阶段属成长期且有重大投资计划或重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 20%。

在此原则上，公司发布 2016 年利润分配方案：以公司总股本 1,569,893,780 为基数向全体股东每 10 股派发现金股利人民币 1.5 元（含税）；同时，向全体股东每 10 股送红股

10 股，以回报投资者的积极支持。

员工

以人为本，关注员工培训与职业规划

“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。

目前，公司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。

另一方面，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。2017 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。



持续引进人才，实施股权激励和人才奖励计划

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。

另一方面，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，并以此理念为基础，在 2011 年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。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。

2016 年，公司根据实际情况，调整股票期权激励计划第四个行权期的激励对象和期权数量，行权的激励对象攻击 315 名，股票期权数量为 5,332,080 份，行权价格为 7.88 元/股。

同时，公司为了进一步完善公司激励体系、建立长效激励机制，充分调动员工的积极性、创造性，完善员工与公司全体股东的利益分享和风险共担机制，目前正在筹划实行员工持股计划，以实现公司持续、健康的发展。

营造良好工作氛围，形成和谐企业文化

公司专门部门负责电脑、电话、办公桌椅等办公用品的使用，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。另一方面，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。

严格制度保障，确保员工福利待遇

公司始终秉持“员工是公司最宝贵的资源和财富”的理念，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。

在具体落实上，公司十分关注员工身体健康，每年定期组织员工体检。2015 年，公司曾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。

同时，公司根据《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 140 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。

发展展望

回顾 2016 年，东华软件坚持“诚信立业，合创未来”的核心理念，秉持高度的社会责任感，为社会创造价值，严格履行并进一步加强对社会与环境、股东、客户、合作伙伴、员工的责任和权益保护。在“互联网+”国家战略的快速推进之时，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，公司进一步积极探索创新的模式与方法，不断转型升级。在医疗领域率先启动健康乐，探索互联网医疗新思路，惠及民生健康；适时推出华金在线，打造互联网金融生态圈；深度研发东华工业 4.0，全力支持中国制造业转型升级；大力推进智慧城市，惠及人民群众生活；在“云计算”、“物联网”、“大数据”、“移动互联”、“区块链”等行业热点领域重点关注并持续发力，为未来服务于国家重大发展战略做准备。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。

展望 2017 年，东华软件在创造经济价值的同时，会继续把企业社会责任融入公司战略和生产经营活动中。注重维护股东权益，加强与股东和投资者的交流沟通，持续提升信息披露的准确性、规范性和严密性，增强公司透明度，保护中小投资者的合法权益。继续提高产品与服务的质量，注重客户的需求与感受。加强保护员工的合法权益，打造和谐企业氛围。积极履行企业的环境保护职责，努力成为资源节约型和环境友好型企业。公司将继续坚持“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，深入探索医保控费、分级诊疗、智慧城市等惠及民生领域的解决方案，携手各界合作伙伴，在推动经济转型、社会进步的重任中发挥更大作用、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

微信：DHC_Software

邮编：100190