

航天信息股份有限公司 2019 年度社会责任报告

航天信息股份有限公司
2020 年 4 月

航天信息 2019 年度社会责任报告目录

报告说明	3
第一部分 责任担当.....	4
携手同心 抗疫有责.....	4
第二部分 航天信息的介绍.....	7
一、公司概况.....	7
二、航信的十二时辰.....	8
第三部分 携手股东创造企业价值.....	10
一、公司治理.....	10
二、信息披露.....	10
三、经营业绩及现金分红.....	11
第四部分 携手员工共建美好家园.....	11
一、维护员工权益.....	11
二、呵护员工成长.....	12
三、保障员工福利.....	12
四、丰富员工活动.....	13
第五部分 携手客户用心赢得信赖.....	13
一、用质量塑造品牌信誉.....	13
二、以创新勾勒企业未来.....	14
第六部分 携手行业推动技术进步.....	15
一、信息技术升级添动力.....	15
二、产业结构优化增活力.....	15
三、为美好生活聚红利.....	16
第七部分 携手公众促进和谐发展.....	18
一、响应施政 保障减税降费.....	18
二、安全生产 强化红线意识.....	18
三、节能减排 实现绿色发展.....	19
四、热心公益 积极回馈社会.....	20

航天信息股份有限公司

2019 年度社会责任的报告

本公司董事会及全体监事保证公告内容真实、准确和完整，对公告中的任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏承担个别及连带责任。

报告说明

航天信息股份有限公司（以下简称航天信息或公司）自 2008 年以来，已连续十一年发布企业社会责任报告。2019 年度社会责任报告根据《公司法》、《证券法》、《中国企业社会责任报告编制指南》等相关法律法规进行编制，本着真实、客观、透明的原则，系统地总结和反映了 2019 年度公司于生产经营管理过程中，在追求经济价值的同时，为创造社会价值、环境价值所做出的努力和贡献。希望本报告能在公司与各利益相关方之间架起一座沟通的桥梁，公司愿与各方携手，努力实现企业综合价值的最大化。

报告范围：报告主体范围涵盖航天信息及其下属企业，报告期为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

报告周期：每个财务年度

数据来源：本报告使用数据来自公司 2019 年年报，以及公司正式文件和统计报告

编制部门：本报告经公司各责任部门进行信息收集和编制后，由董事会办公室进行汇总和履行相应的审批程序，并最终在公司信息披露指定媒体和公司官方网站进行披露，报告责任管理部门为公司董事会办公室。

联系方式：

航天信息股份有限公司董事会办公室

联系电话：010-88896053

联系传真：010-88896055

公司地址：北京市海淀区杏石口路甲 18 号航天信息园

公司邮编：100195

电子邮箱：stock@aisino.com

第一部分 责任担当

携手同心 抗疫有责

2020 年，岁在庚子。突如其来的新冠肺炎疫情对国家和社会造成了重大影响。航天信息作为中国航天科工信息技术产业板块的旗舰企业，是国家大型信息化工程和电子政务领域的主要参与者。自 2000 年成立以来，在智慧税务、电子票据、金融科技服务、企业财税服务、企业征信、公安、粮食、市场监管、交通、智慧政务、网信等领域服务 1700 余万用户。正是基于多年在“智慧+”领域的积累，在此次疫情防控期间，公司响应国家号召，在党中央的统一领导下，组建应对疫情工作领导小组，上下协力，勠力同心，针对服务客户，推出新业务新举措，在应用新技术服务方面不断做出新的尝试，为“非接触式”办税添力，为数据服务大局尽力，为疫情防控加力，担当起一家央企所应有的社会责任。

服务至上：非接触式智能化系统应运而生

疫情期间，减少出行、居家隔离、在线办公、远程服务成为大多数群众和企业的选择。在这场战斗中，人工智能、大数据等信息技术的助力，让社交、办公、政务等基本如常，航天信息正是其中的得力干将。公司积极响应国家税务总局“便民办税春风行动”，围绕税收新政策和税务系统新需求，开展技术研发攻关和服务推广工作，助力税收优惠政策落地，做好技术服务保障工作。

针对国家小规模纳税人增值税减免政策，公司克服了特殊时期无法集中攻关的客观难题，以现场可保障、远程能解决相结合的方式，在 4 天时间内高质量完成增值税发票系统新税率升级版的研发、测试工作，并于 3 月 1 日零点准时上线，全面助力税务总局提出的“优惠政策落实给力”。

为减少现场交互办理次数，公司提供全天候“非接触式”51 发票云服务，有效减少现场交互办理次数，为企业提供多元化开票方式，税控设备既可以企业自持也可以托管，只要连上互联网，就能通过手机或浏览器开票，也可实现与企业系统对接自动开票。“不用下车，一点一扫就把发票开了。”实践证明，加油站使用增值税电子发票管理系统，可以使车主获得灵活便捷的免排队服务。目前该系统已助力中国石油 31 个省 2 万余座加油站全面启用电子发票。而这只是发票云服务应用的一个方面。已在多家医院上线的财政电子票据管理系统，打通就医过程中挂号、就诊、交费、电子票据交付等环节，实现全闭环电子化管理，为患者提供了“免排队、非接触”的体验，节省了三分之二的总看病时间，同时为医院票据开具管理降低了一半成本，广受客户好评。

除此之外，公司通过网校、纳税服务网等线上途径，及时发布各类税收政策，解析税收新政操作，开通直播课程，切实服务纳税人，提供各类财税咨询和远程培训服务，将对客户的责

任落到实处。

积极创新：推动新技术的实地应用

航天信息非常重视新技术的研究和应用，在这方面投入了大量资源，产生了一批技术创新成果。早在 2016 年，公司就开展了区块链相关技术研究，航天信息区块链平台已通过国家网信办备案，通过国家工信部可信区块链功能测试及性能测试。2019 年，“基于区块链的电子发票系统”入选工信部第四批网络安全应用试点示范项目。目前，公司为区块链技术在车购税、海运费结算、第三方平台监管等领域的应用开展了大量的探索与实践。例如，将区块链技术应用与车购税管理系统，集成车购税 PC 网络缴税、手机 APP 办税、电子档案管理、完税证明打印、车购税风控管理等多项功能，对税务局而言形成了涉税共享信息，对社会则提供社会化服务能力，纳税人可使用手机、PC、自助终端等办理车购税申报纳税，“只需跑一次”就能实现车辆缴税、登记上牌一站式办理。

公司研发的税务大数据分析平台为税务机关提供“用数据说话、凭数据决策、以数据管理、依数据创新”的系统化智慧税务新型能力。通过建立数据采集规范、结合业务动态需求，构建高质效的数据分析处理能力，提供精准可靠的税收分析服务，为税务机关在监管、服务、协同、决策等各个管理环节建立起有价值的服务和深刻的洞见。充分发挥税收智库作用，提高和加强“信息管税”能力水平，不断推动税务服务提升、税收政策优化落地。税务大数据分析平台通过建成 1 个平台、支撑 2 项工作、汇集 3 类数据、服务 4 类用户、打造 5 种能力，最终提升局方涉税数据“全集中”，数据管理“全统一”，数据服务“大开放”，数据应用“大创新”的税务大数据基础应用及创新能力。

航天信息以人工智能技术、互联网技术、自动化控制技术为支撑，为政府、企事业单位、个人提供了系列软硬件产品和解决方案。涵盖税务、政务、电力、石油、财政票据、酒店、医药零售、财务共享、智能客服等多个行业方向，主要产品包括：智能微厅、自助大厅、智能管控平台、智能终端、智能服务助手等。近年来，公司已在全国建设了 400 余个“智慧办税厅”，并在河北、山东、山西、广东、福建、湖南等地部署了 30 余套“智能微厅”系列产品，用户可通过“不见面、非接触、更安心”的智能微厅办理相关业务，迅速成为纳税人办税的理想之选。

勇于担当：做一名一线志愿者

在持续为社会大众提供高品质产品与服务的同时，航天信息同时也注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现。在公司里，就有一群“特别”的人，本可以守在家里与家人共同等待疫情消散，却选择了走出家门，走到服务群众的第一线。

航天信息所属甘肃航信项目中心技术工程师，就是奔走在志愿服务一线的一员。他热心公益救援，是甘肃方舟救援志愿服务队搜救犬分队应急救援队员，这个春节假期，他一天都没有休息。自腊月二十八开始，他每天与救援队队员一同，对兰州市各大社区居民楼、公安局、派

出所、政府职能部门等进行消杀防疫，并配合社区工作人员，针对部分车辆进行疫情防控劝返。

防疫期间，给群众有力保护的，除了在一线奋斗的医护工作人员，还有在身边服务的社区工作者。1月28日，航天信息所属新疆航信客户服务中心副经理得知其所在社区工作人员正全力保障小区内居家隔离住户的生活起居物资供给，很多人已经连续工作了几十个小时。主动向社区提出申请，在延长假期期间作为志愿者，帮助社区工作人员一起，保障邻居们的健康、安全。2月3日，新疆航信复工，他开启居家办公模式。为了不影响工作，也不耽误为小区居民服务，他提前一天就会与各住户确认需要购买的物品，每天早上为住户送物品、倒垃圾，10点钟准时回家坐在电脑边，为航天信息在新疆地区40万用户提供线上服务保障。

这样的逆行者，在航天信息这个大家庭中，还有许许多多。

企业作为社会资源的聚集体，企业与社会共生的关系就决定了企业必须履行社会责任。更何况，疫情防控关乎每一个人的身体健康和生命安全，每一个人都责无旁贷，没有人是旁观者，也没有人能够置身事外。“踏平坎坷成大道，斗罢艰险又出发”，在这场没有硝烟的战役中，航天信息将继续秉持央企的社会责任感，在全力配合税务机关做好纳税人业务办理的服务保障的同时，也会更为主动地在各个方面承担起社会责任，为坚决打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战贡献力量。

第二部分 航天信息的介绍

一、公司概况

航天信息股份有限公司成立于 2000 年 11 月 1 日，是中国航天科工集团有限公司控股、以信息安全为核心技术的 IT 行业高新技术国有上市公司。2003 年 7 月 11 日，在国内 A 股市场挂牌上市（SHA：600271），是中国 IT 行业最具影响力的上市公司之一。

依托航天的技术优势、人才优势和组织大型工程的丰富经验，航天信息以信息安全为核心，重点发展金税、金融科技服务、智慧、网信产业，并积极拓展国际市场。面向政府（行业）、企业信息化市场，提供信息技术服务和一体化解决方案，服务 1700 余万企业用户和政府客户，承担“金税工程”“金卡工程”“金盾工程”等国家重点工程，是国家大型信息化工程和电子政务领域的主要参与者。

航天信息以提供纳税人票财税信息化服务为核心，以增值税税控系统为基础，持续创新拓展形成增值税发票管理、电子发票、电子票据、电子档案、智慧电子税务局、税务智能终端、税务大数据分析、企业税务管理和财税教育培训等系列产品及解决方案，建立了具有全国影响力的第三方电子发票平台，在各地税务机关和全国 70%以上企业推广应用；在金融科技服务领域，以航天信息企业财税金融服务平台为核心，打造极速开票、诺通付、云记账、云代账、企业管理软件、财税增值服务、征信服务、智慧银行、智慧酒店、智能零售、智能支付等系列产品；围绕“智能化+行业应用”，在智慧公安、智慧粮农、智慧市监、智慧交通、智慧政务、智慧军营、智慧应急管理、疫苗追溯监管、退伍军人保障等业务领域形成一系列完整的产品及解决方案；在信息技术应用创新领域拥有咨询设计、产品研发、系统集成、运维服务能力，可为政府和重点行业等市场提供全面服务保障。

航天信息紧跟国家“一带一路”战略布局，致力于面向全球客户提供智慧化定制解决方案和服务，在香港、澳门设立了境外业务全资子公司，国际业务遍及东南亚、西亚、非洲、南美洲和欧洲等多个国家和地区。

经过多年励精图治，航天信息拥有密码与信息安全、人工智能、大数据、区块链等关键核心技术，形成“1+4+2+N”的研发体系布局，以“1”个研究院为技术牵引和新业务孵化，以“4”个产业本部为产品研发主体，以“2”个研发支撑机构为研发资源保障，以“N”个区域公司为本地区、客户化研发单位，形成了“上接技术前沿、下接市场地气”，内部分工有序、高效协同的研发体系。与国内知名学府开展“产、学、研、用”合作，成立信息安全、大数据等联合实验室，强强联手，提升公司研发实力与产品科技含量。

航天信息持续优化干部队伍和人才结构，拥有国家政府特聘专家、“百千万”人选、国防突出贡献专家等 50 余名，形成了支撑公司未来发展的技术、市场、管理各类人才梯队。

航天信息在全国 31 个省、市、自治区和 5 个计划单列市、2 个特别行政区建立了 38 家区域公司、1100 余家基层网点，形成了覆盖全国、深入区县、多平台应用的线上线下相结合的市场营销服务网络。在本部及全国各省级单位均建有客户服务中心，提供全国统一的、专业化的 7×24 小时 95113 热线服务、互联网在线服务和智能机器人服务，为客户提供至诚至善的响应。

步入数字经济时代，航天信息将始终把党的领导、党的建设融入公司治理全过程，继续以强烈的社会责任感和使命感，积极投身国家重点工程建设，充分发挥技术实力、专业队伍、服务网络以及客户资源优势，服务政府治理、助力企业发展、成就美好生活，迈入高质量发展的新纪元！

二、航信的十二时辰

子时，白天的燥热已渐渐褪去，航天信息却依旧灯火通明。助力“营改增”大推广，保障“减税降费”政策落地，零点开票行动，航天信息从不缺席。寂静的夜里，只有这里的空气不曾休息；

丑时，“飞来山上千寻塔，闻说鸡鸣见日升”。彼时的城市已抛下尘嚣，和你我一起，陷入沉睡，车马人稀，但航天信息的 7*24 小时自助办税大厅还在运行，95113 全国客服热线也依旧坚守阵地；

寅时，夜将尽，边检大厅内，由航天信息生产制造的自助通关设备一直服务旅客通行，而准备项目投标的航信人仍在继续，还来不及抬头迎接这一天的开始。黎明中，匆忙如他们，脚步牵伴着露霜，如影随形的是那狂乱的风；

卯时，晨光熹微，航天信息各项目组已奔赴市场寻找商机，拨开清晨的迷雾飞奔的首班车，满载着航信人的荣耀，满载着航信人的梦想，奔向远方；

辰时，朝食有麦饘，晨起有布衣，航天信息各地的办公场所逐渐热闹起来：北京，航天信息园迎来了一批批充满朝气的员工；河北，每周例行的晨会正在召开，航信人在为新的一年做着准备；

巳时，云日相辉映，空水共澄清，朝露晶莹，微风和煦，航天信息的领导班子已到各基层单位调研指导，督促勉励员工全力做好税控等各方面服务工作，配合各级税务机关落实好降低增值税税率等措施；

午时，正午的阳光武装在身上，散发着芬芳，在航天信息为职工准备的阅览室、健身房内，人流来来往往；不远处，企业文化墙边迎来了“饭后百步走”的朋友，丰富着自己的精神生活；

未时，日过中天，渐渐往西跌落，太阳过了中天偏斜向西边，航天信息生产的粮库智能巡仓机器人孜孜不倦地工作，酒店自助终端也在为旅客办理自助入住、开票。鸟虫困顿，草木打盹，航信人依然精神矍铄，你突然对我说，这副认真的样子，很帅很好看；

申时，日渐西斜，阳光打在万物上，便有了一种时光深旧的恍惚。航天信息的员工却无暇

坐看云卷云舒，涿州公司生产车间内，流水线工人紧张地工作，确保履行职责零失误，安全操作零差错；

酉时，日渐隐，晚霞红，花苞合，树招风，一路金光褪去，迎来新夜玉轮。此时，数以万计的用户通过航天信息的“极速开票”产品获取发票，倦飞一天的鸟开始还巢，忙碌一天的人也三五成群地归家，回到心里那最初的美好；

戌时，夕阳沉没，万物朦胧，天地昏黄。航信人却还没有完全歇息下来，乌干达税务项目团队正进行研发攻关，各地技服工程师还在为客户提供技术服务，不是不懂得“月上柳梢头，人约黄昏后”的浪漫，只是航天精神记在心里，刻在身上；

亥时，旉旉黄昏后，寂寂人定初，万物收敛，人间希声，很多人都已经停止活动，安歇入睡了，不过航天信息位于西藏高原上的员工仍在为目标愿景为国计民生奋斗拼搏。二十四小时马不停蹄，十二时辰奋发追梦。航信人忠于职守，默默奉献，让坚守成为信仰，让平凡变得伟大！

第三部分 携手股东创造企业价值

一、公司治理

2019 年，航天信息持续执行股东大会、董事会、监事会和公司管理层的“三会一管”及独立董事制度，形成了权力机构、决策机构、监管机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互制衡和相互监督的机制，为提高公司决策水平和可持续经营提供了保障。报告期内，航天信息共召开股东大会会议 3 次、董事会会议 14 次、监事会会议 10 次，会议内容涉及限制性股票解锁、董事会换届、变更可转债募集资金投资项目、下调可转债转股价格等事项，召开的会议均按照《公司法》及公司《章程》等有关规定进行，公司董事、监事均亲自参加，认真研究议案内容，群策群力，发挥专业职能作用，审慎决策。

公司董事会共有董事 9 人，董事会下设四个专门委员会，分别为战略委员会、审计与风险管理委员会、薪酬与考核委员会及提名与公司治理委员会。各专门委员会根据公司实际情况，按照各自议事规则，以认真负责、勤勉诚信的态度忠实履行各自职责，在完善公司治理、产业规划布局、内控体系建设等方面发挥了积极有效的作用。公司各独立董事能够积极参与讨论，认真审议每项议案，并结合个人的专业知识提出合理化建议和意见，在充分了解审议事项的基础上，以谨慎的态度行使表决权和发表独立意见。

公司监事会由 3 名监事组成，2 名为外部监事，1 名为通过职工代表大会选举产生的内部监事，人员构成合理，运转高效。为了进一步建立健全航天信息的监督机制，规范对公司执行层的监督，公司制定《航天信息股份有限公司监事会议事规则》，从制度层面对监事会的监督职权给予充分保障。

二、信息披露

2019 年，航天信息严格遵循公平、公正、公开的信息披露原则，切实以投资者需求为信息披露的出发点，不断提高信息披露的针对性、有效性和透明度，切实保障投资者的知情权。报告期内公司累计发布了 72 项临时公告和 4 项定期报告，确保了信息披露的真实、准确性和完整，简明清晰而又通俗易懂。

在制度构建方面，公司根据监管单位和上交所的要求，结合内外部环境需要，不断制定完善适应本公司实际情况的相关信息披露制度，构建了有效的制度管理体系，具体包括：《信息披露事务管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》，旨在提高公司自身的信息披露管理水平和信息披露质量，促进公司规范运作，保护公司和投资者的合法权益；《内幕信息知情人管理制度》，旨在规范公司内幕信息管理，强化内幕信息保密工作，维护信息披露的公平原则；《关联交易管理制度》旨在规范航天信息股份有限公司（以下简称公司）的关联交易，

充分保障公司股东和债权人，特别是中小投资者的合法利益。

在人员保障方面，公司制度中明确公司信息披露事务由董事会统一领导和管理；董事长为实施信息披露事务管理制度的第一负责人；董事会秘书负责具体协调和组织；公司董事会办公室有专门的工作场所，配置了多名工作人员协助董事会秘书开展信息披露工作，构成了上下联动、内外统一的信息报送体系。

随着航天信息的不断发展，投资者对公司的关注度日益增加，公司不仅通过投资者热线，“上证 e 互动”平台等日常沟通渠道与投资者进行交流，及时、全面回复投资者疑问，还积极主动尝试以其他形式与投资者近距离互动，组织参加北京辖区上市公司投资者集体接待日，第十九届中国上市公司百强高峰论坛等活动。通过上述活动，航天信息的战略目标、经营理念得以为投资者所知，提升了投资者对公司的认识度，增强了投资者对公司的信心，取得良好的市场反应。

三、经营业绩及现金分红

2019 年，航天信息持续优化产业结构布局，将原有三大产业板块调整为金税、金融科技服务、智慧、网信四大产业板块，组建海外业务分公司，统筹开展海外业务，全面形成“4+1”的产业布局。加快推进研发创新，聚焦重点技术领域，提升科技创新力。强化产业融合，促进产业协同，推动全体系转型升级。全年实现营业收入 339 亿元，实现净利润 14.25 亿元，保持了平稳、健康的发展态势。

作为国有控股上市公司，始终注重对股东的分红回馈，坚持执行现金分红的利润分配方式。报告期内，航天信息以 2019 年 6 月 20 日总股本为基数，每股派发现金红利 0.44 元（含税），共计派发现金红利 819,506,595.16 元。

第四部分 携手员工共建美好家园

“以人为本、协同创新”是公司秉承的企业管理理念，人力资源是公司快速发展的第一要素，让员工体会到公司的企业文化，让员工得到成长的机会，是公司快速发展的必要保障。航天信息秉承重视人才、注重员工发展的核心理念，引导员工快速成长、追逐梦想，激发员工的内驱力和创造力，实现公司和员工的共同发展，努力成为中国雇主品牌建设的标杆企业。

一、维护员工权益

作为不断发展进步的国有大型企业，航天信息认真遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及《就业促进法》等相关法律法规，遵循合法、公平、平等自愿的原则与员工签订书面劳动合同，依法进行劳动合同的履行、变更、解除和终止。坚持对不同国籍、民族、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁，平等对待，抵制一切形式的强

迫和强制性劳动。报告期内，公司与员工劳动合同签订率达到 100%。

2019 年，公司致力于创建一个开放的沟通环境，积极提供经营管理者与员工面对面沟通的渠道与机会，公司党委和工会通过召开民主生活会、职工座谈会、职工代表大会和工会会员代表大会等方式广泛调研，职工代表在各类座谈中充分反映了收集到的意见、建议，对公司各方面工作积极建言献策，公司相关部门负责人现场对职工意见建议作细致解答。对现场未反馈事项，由工会工作部牵头组织相关部门调研，并逐一反馈落实，形成闭环，不断推进公司的民主制度日趋成熟和完善。

二、呵护员工成长

航天信息为员工创造充裕的发展空间和机会。公司建立多样化的知识分享模式，以航信大讲堂等特色培训项目等形式加强人才的培育，对内部的员工讲师团队加大投入，积极辅助内部讲师开发新的培训课程，并利用公司培训平台在全国范围内分享。

公司同时在内部建立了员工职业发展通道，大力推行跨专业、跨地区的人员交流制度，不仅拓宽了员工的发展通道，扩展了专业人才的上行空间，还为员工呈现了一张清晰的职业发展路径图，让“想干事的人有舞台，能干事的人有机遇”，保障有干劲、有能力的员工充分获得公司认可。

2019 年，在中华全国总工会表彰大会上，公司所属北京航天金卡分公司荣获“全国巾帼建功先进集体”荣誉称号，体现了中华全国总工会对航天信息女职工队伍建设水平和价值发挥的充分认可。未来，公司将持续搭建女职工发展平台，着力提升女职工综合素质，开展巾帼建功立业竞赛，举办职业技能培训，深入开展丰富多彩的女职工活动，大力弘扬女职工自尊自信自立自强的时代精神，向全社会展示航天女职工在新时代的新作为。

三、保障员工福利

航天信息重视员工福利，努力为每一位员工送去公司的温暖，让每一位员工分享到公司的幸福。公司严格遵守国家相关法律法规，除为员工提供养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金外，还提供了补充医疗保险、意外伤害保险、企业年金等福利保障，充分体现了“以人为本”的企业文化。2019 年，公司发放了法定节日福利，做好防暑降温工作，每月集中发放生日祝福；为员工办理优惠公园年票，维护女工权益，按时发放女工卫生费和三八福利，组织女职工 HPV 疫苗接种报名工作；组织员工进行健康体检，并为员工购买了商业补充医疗保险，结合员工需求，提高补充医疗保险保障水平。

公司一贯保持帮助员工解决实际困难的优良传统，深入下属单位开展困难职工的帮扶活动，对遇到突发事件导致家庭困难的职工家庭给予全覆盖、多渠道、复合式的救助，到帮扶工作制

度化、常态化、长效化。开展日常“送温暖”活动，走访慰问困难职工、生病职工、退休职工等。

四、丰富员工活动

公司注重加强职工文化建设，以丰富多彩的员工活动营造轻松活跃的工作氛围，提升员工的幸福指数，倡导健康工作和快乐生活方式，共建幸福企业。公司图书室、瑜伽室、健身房常年开放；游泳、登山、棋牌、摄影等活动每年举办一次，新春文艺汇演每两年一次，已经成为各基层工会期待展示职工精神面貌的舞台；此外，公司还开展了航天传统精神培训，引导职工增强对企业核心价值观和企业精神的认同感，进一步提升职工自豪感和归属感。

2019年10月，航天信息还举办“职场青年自主择爱”单身青年联谊活动，航天信息与多家联谊单位的单身青年齐聚航天信息园参加联谊活动。通过类似活动，公司为广大青年朋友搭建了互动交流的平台，不断增进青年朋友之间的沟通、交流和学习，从而为切实服务青年员工健康成长、推进航天信息转型升级各项工作做出应有的贡献。

第五部分 携手客户用心赢得信赖

一、用质量塑造品牌信誉

质量是一个品牌的基础，航天信息把可靠的产品质量作为品牌建设的坚实保障，全面实施质量制胜战略，大力发扬航天精神和现代“工匠精神”，以航天人精益求精的作风打造高品质的航天产品与服务，提升公司品牌的核心竞争力，在产品质量、服务质量、经营质量、产业质量和发展质量等方面做足了工作。

在产品质量方面，公司通过夯实质量管理体系基础，广泛开展质量文化建设，深入贯彻落实“四个两”，对长期影响产品质量的环节进行数字化、信息化、智能化等流程优化与技术改造，并逐步完善软件产品的质量评价，加强软硬件产品的质量控制、过程控制，切实提升了产品品质。

在服务质量方面，公司落实发展服务战略，以提升用户体验为核心，以服务资质建设为抓手，通过持续加强服务监管、建立统一服务标准和服务质量管理体系、建设线下线上一体的营销服务体系及集中智能化呼叫中心、构建“专业+通用”的服务团队等多种举措，显著提升服务质量和用户满意度。

此外，公司结合自身实际，突出主管业务，提高主业集中度，在业务结构优化上取得进展，提升了经营质量；积极拓展新业务，加速企业市场业务、物联网业务和金融业务的发展，提升新经济业务占比，形成金税、金融、物联网三大支柱产业齐头并进的格局，提升了产业质量；以考核政策为抓手，从鼓励创新、鼓励发展、惩戒落后、体系协同等多维度出台政策，引导所

属单位贯彻规模与效益协调发展的理念，更加注重发展质量的提升。

公司的努力也被外界看在眼里，报告期内，公司先后荣获“2019 北京软件和信息服务业综合实力百强企业”“2019 中国方案商营收百强”“2019 中国方案商市值百强”“2019 十佳政务行业方案商”等荣誉称号；2019 年 7 月 25 日，中国软件行业协会完成了对航天信息股份有限公司软件企业信用等级评审、换证工作，标志着公司连续九年获得中国软件行业协会软件企业信用 AAA 级评价。

今后，公司将进一步夯实产品质量、服务品质和业界口碑，努力打造更具竞争力的品牌价值。

二、以创新勾勒企业未来

新产品、新技术的研究开发可谓推动企业持续发展的源动力，航天信息加快推进研发创新，聚焦重点技术领域，努力提升科技创新力。

2019 年，公司将全体系千余项产品梳理出 3 个等级、93 项技术，5 大板块产品，形成《核心技术 with 关键产品 1.0》；发布“研发创新措施十五条”，促进技术交流、共享技术信息，切实促进了全体系研发人员的信息互通和成果共享；成立以总体院、应用分院为主体的专项工作机构，快速推进区块链技术产业化发展，形成包括 1 个基础平台、4 个应用平台以及税务、智慧、金融等多领域应用的产品体系；获批发改委、工信部 3 个国拨重大项目，获得北京市科技进步二等奖、第二十一届中国专利优秀奖等荣誉奖项。

航天信息大力推进区块链技术的研究与开发，自 2016 年开始研究区块链技术，突破国密算法、高效共识，及细粒度隐私保护等多项关键技术，发布航天信息区块链平台，同时，基于平台推动区块链技术与产业业务相结合，帮助企业优化流程、盘活资产、降本增效，培育新的经济增长点。公司在电子发票、货运物流、质量追溯、供应链金融、政务服务等诸多领域都形成了成功案例：2019 年 11 月 28 日，公司参与建设的智慧疫苗追溯监管平台在天津上线，这是全国首个国家疫苗追溯协同服务平台试点，是区块链技术在疫苗监管领域发挥作用的有益尝试。

航天信息扎扎实实探索的每一步，都将是强化信息安全的一小步；兢兢业业科技创新的每一步，都将是技术造福人民与社会的一大步。

第六部分 携手行业推动技术进步

一、信息技术升级添动力

刷脸办税、语音交互、无人值守的“不见面”服务，在航天信息打造的河北邢台桥东区国税局智慧云自助办税厅里，现代化的自助设备替代了传统的窗口工作人员，7 大类 95 项涉税业务可以实现“一站式”办理。自助智能终端的运用，极大地提高了纳税人的办税效率，也带来了税务服务质量的跃升。“将人工智能生物识别技术应用于我们的自助办税终端，实现了由实名办税到实人办税的跨越。”公司云税智能终端项目组负责人董红顺介绍。当纳税人进入智慧云自助办税厅时，刷二代身份证，2 秒钟内即可完成身份确认。自助办税终端通过摄像头捕捉核验人员信息，自动进入税收业务办理界面。与以往人工录入纳税识别号操作方式相比，仅这一环节就压缩办税时间 2 分钟。除了提升办税效率外，刷脸办税保证了办税人员的人证一致，确保身份不会被冒用，且业务流程完整记录，全程留痕，可查、可溯、可控。像这样的办税大厅，航天信息在全国已布设了 300 多个，成为各地税局附近一道靓丽的风景线，也成为广大纳税人的办税“新风尚”。

推动以区块链技术为核心的电子发票广泛应用，是航天信息探索前沿技术的又一成功实践。公司在电子发票领域深耕多年，深知眼下电子发票还存在数据流转难、应用难、互信难，企业化电子报销管理难、入账难、存档难等痛点，给其推广带来诸多挑战。为此，公司深挖应用痛点，寻找区块链技术成果转化的突破口。在一次专题研讨会上，一位员工提出可以尝试利用区块链去中心化、去信任、不可篡改性及可追溯性等优势解决电子发票现存问题，为区块链技术研究 and 电子发票推广打开了思路。如今，航天信息电子发票区块链流转平台建设完成，并已在湖北、山东、北京、内蒙和宁夏五个地区开展了试点工作。在电子发票领域之外，航天信息还将区块链技术应用的重点放在食品药品监管、粮食溯源上，并且将区块链与大数据、智慧城市等产业相结合，推动技术研发、市场开拓及商业模式创新协同推进。

在航天信息所属爱信诺征信公司的网站首页，“中国企业发展指数”专区十分醒目。进入专区，企业成长指数、前景指数、健康指数、活力指数、税源指数、信诺指数以及中小企业生存指数一一陈列，一套完整精密的算法在纵横两轴之间明朗地呈现了出来。基于业务实际，结合大数据技术应用，公司每月发布中国企业发展指数，动态、客观反映我国企业发展情况以及供给侧结构性改革系列举措的落地成效，既能为企业经营决策提供参考，又能为国家宏观经济决策提供依据，成为反映国家经济发展的“晴雨表”。

二、产业结构优化增活力

航天信息的成长，与中国社会信息化发展几乎同步。上世纪 90 年代，在偷漏税严重侵蚀国

家税收的危急时刻，航天人临危受命，用航天技术筑起了我国防伪税控的铜墙铁壁。航天信息从此踏入了中国政务及行业信息化建设这个宏大的产业领域。随着供给侧结构性改革的深入推进，信息化成为越来越多行业的选择。瞄准这一机遇，公司决心优化产业结构。“这既是我们自身发展的需要，也是更好、更多地服务政府和企业，为社会经济发展增添活力的需要。”航天信息党委书记、董事长马天晖说，“如今，航天信息这个名字不仅在涉税业务领域叫得‘响当当’，还在金融科技服务、智慧产业、信创产业等多个领域全面出彩。”

在涉税领域，从防伪税控系统推广，到“营改增”工程实施，再到不久前的增值税税率降低，国家防止偷漏税的笼子越扎越紧、为企业减负的力度越来越大。公司作为国家增值税发票管理系统主要技术及服务提供商，每一次税制变革都不曾缺席。

在金融科技服务领域，公司在国家“普惠金融”政策的指引下，为金融机构和小微企业发展架起“数字”桥梁。公司上线企业征信服务平台，主要向金融机构、成员企业提供大数据风控、企业信用报告等方面的服务。“诺诺金服”更是将“2分钟申请、1分钟审批、秒批秒贷”的信贷新模式在全国推而广之。2019年，公司发布、推广电子发票、极速开票、云记账、云代账等10多个核心产品，面向全体免费开放平台产品接入和应用接口79个。

在智慧产业领域，航天信息展厅的“人工智能+机器人”（AIR）商事登记系统在广东省“小有名气”。在“互联网+政务服务”理念下，该系统以大数据和新一代信息技术为支撑，推行“人工智能+机器人”申报、签名、审核、发照、公示、归档全流程电子化，实现了商事登记“免预约”“零见面”“全天候”“无纸化”“高效率”办理。过去可能需要10天才能办完的营业执照，现在仅用10分钟即可完成，大大提高了申办效率。公司还与重庆九龙坡政府达成合作，设立西南研发中心，打造1000平米的IDC数据中心——财税集中管理云平台，协助重庆开展智慧城市建设，用大数据智能化造福社会、服务人民。不仅在重庆，公司在河南兰考等地与当地政府签署协议，就信息技术产业发展、智慧城市建设等方面开展合作、共享资源，推动便民利民服务前行，展现了“中国信息服务行业”的央企担当。

三、为美好生活聚红利

党的十九大以来，把增进人民福祉作为高质量发展的出发点和落脚点，这一指向更加鲜明。围绕这一使命，基于技术创新和产业结构优化，航天信息以信息技术服务国计民生的能力持续增强，为助推高质量发展扎牢了根基。

自2017年7月1日起，全国全面实施了居民身份证异地受理、挂失申报和丢失招领“三项制度”，支撑制度的系统，正是由航天信息独家承建。系统正式上线以来，已在全国大部分省市为异地工作、学习、生活的群众提供居民身份证异地受理、挂失申报及捡拾招领服务，实实在在解决了身在异乡群众的“麻烦事”。不止在公安领域，在税务、工商、粮农、出入境等多

个领域的信息化建设实践，让公司成为“信息多跑路，群众少跑腿”的“代言人”。

港珠澳大桥的顺利开通，使公司自助通关项目走入大众视线。在大桥珠海公路口岸珠澳边界面，旅客通关使用的“三门通道”自助通关闸机格外“新鲜”。三门通道属世界首创，拥有完全自主知识产权。传统的通关闸机设备是两门通道，旅客要在出境与入境两地分别排队，完成两次边检查验才可通关。而三门通道则打通了数据信息安全交互系统，集“出境、查验、入境”于一体，实现旅客在同一查验大厅、通过一次排队、接受一次检查完成两地边检查验手续，只需 20 至 30 秒即可完成通关查验，通关效率大幅提升。

紧跟国家“一带一路”战略，航天信息的朋友圈也在不断扩大，增进人民福祉的步伐随着丝绸之路经济带不断延展。公司自主打造的海外税务解决方案成功走出国门，持续输出中国智慧和方案，与世界人民共享创新成果。2019 年，公司进入桑岛、乌干达二期税务征管项目短名单；积极洽谈坦桑尼亚、赞比亚等国的税务、电子政务项目合作；积极试水南美市场，与巴西伊瓜苏市签订战略合作协议，持续跟进智利 EID 项目。

未来，航天信息将继续把握高质量发展的内在要求，坚持创新驱动，坚持普惠人民，坚持在“服务政府治理、助力企业发展”的道路上阔步前进，与伙伴携手，推动行业发展，寻求合作共赢。

第七部分 携手公众促进和谐发展

一、响应施政 保障减税降费

为贯彻落实国务院关于深化增值税改革的要求，航天信息作为国家增值税发票管理系统主要技术及服务提供商，高度重视、周密部署，全力做好税控服务工作，配合各级税务机关落实好降低增值税税率等措施，全国各区域公司在涉及减税降费的多次专项检查中，没有出现任何问题，不折不扣地执行了党中央、国务院减税降费决策部署。同时，公司圆满完成 1400 万用户税控系统升级，保障了减税降费的顺利实施。

各下属单位，风雨同舟、戮力同心，坚决贯彻落实国税总局工作要求。安徽航信在全公司宣贯了李克强总理政府工作报告中关于降税降费的要求，成立“升级工作组”，责任到人，明确升级服务、技术支持、服务监督和数据统计、平台保障、宣传引导等方面的工作职责，与各地税务机关积极联动，为“减税降费”保驾护航；广东航信将 2019 年减税降费工作列为一把手工程，打出了聚合合力、出实招、严跟踪三大组合拳，全力服务保障 2019 年增值税改革工作落地生效，从方案制定、人员培训、资源保障到正式升级各环节都加班加点高效部署服务保障工作，严阵以待全面保障税控服务质量，抢抓时机建立问题快速反应机制；上海航信通过官微向纳税人推送升级前预告、升级操作步骤、升级后注意事项，并利用微信公众号开设微课堂。面对升级期间热线服务爆发式增长，强化标准规范服务，全员加班加点，坚决不触“严禁”红线。研发团队各小组面对软件版本结版晚、用户分布散、升级范围广等困难，形成合力，攻坚克难，坚守岗位到深夜，没有一丝懈怠。

二、安全生产 强化红线意识

“事故发生在瞬间安全从点滴做起”，在航天信息股份有限公司涿州分公司的走廊里，随处可见醒目的安全生产标语。涿州公司作为航天信息的生产培训基地，承担着金税盘、POS 机、自助设备等电子产品的生产工作，年产可达到金税盘 1000 万张、税控收款机 50 万台、读卡机具 80 万台，投产 10 年来，做到了安全事故“零发生”。

公司完善管理制度，落实安全责任。先后发布了《危险源辨识、风险评价和控制管理规范》《特种设备管理规范》等共计 28 项安全生产相关制度，保证安全管理有源头可寻、有制度可依。同时，成立安全生产办公室，按照“谁使用谁负责、谁主管谁负责”的原则，从空间角度划分安全责任区域，选定安全生产责任人，为责任人配备定制臂章、胸牌、安全事项记录本，在提升安全员的荣誉感、责任感的同时实现可视化、规范化管理。广泛增强全员安全生产责任意识，根据部门及岗位性质，逐级建立了安全生产责任制，明确划分每位员工的工作要求和标准，并每年组织全体员工签订《安全生产责任书》，实现责任全员化。

公司规范管理流程，明确作业标准。“检查表格化、行为规范化”是公司持续推进安全生产标准化的重要保障。为防患于未然，规范作业标准，公司结合实际，通过过滤、提炼作业要求、应急处置等内容，以图文并茂的形式制作出适用于各个岗位的“A3 一页纸安全作业标准”，帮助作业及监督人员快速、便捷了解作业全过程，并每周、每月进行总结，巩固和规范了安全生产秩序。此外，根据不同月份的安全风险特点，对安全生产工作进行了“个性化”定制。在每年的安全生产专项检查中，逐月识别出重点检查项目和控制要点，并以矩阵图的形式，制定“年度安全生产专项工作计划表”，帮助管理人员更全面、更规范的开展安全监督检查工作。

公司加强安全宣教，树牢发展理念。“根植内心的安全素养、无需提醒的自觉、确保合规的行为、为他人安全着想的善良。”这是公司安全文化建设的目标要求。为了达到这一目标，公司坚持理论与实践相结合的安全生产宣传教育方式。在开展生产工作期间，定期组织“119 消防安全日”“安全生产月”“爱车大讲堂”等专题教育，为员工普及安全生产生活知识，并每年组织“火灾逃生演习”“安全趣味运动会”“职业健康烧脑答题”等活动，寓教于乐。利用微信群、公众号平台、宣传栏等线上线下相结合的模式，多渠道宣传安全发展理念，深化安全知识传播，使安全宣教入脑入心。

三、节能减排 实现绿色发展

航天信息积极主动承担环保责任，推进科技创新，提高资源利用效率，通过 ISO14000 环境体系认证，重视环境保护。公司在办公园区内全面推行绿色办公，倡导低碳环保工作方式，鼓励员工从我做起，从小事做起，依照全球报告倡议组织（GRI）的 G4 可持续发展报告指引，将可持续发展理念落实到实际工作中。公司在办公楼内十余块显示屏中循环播放节能环保宣传片，在洗手台、卫生间内张贴温馨标语，号召全体员工自觉节水节电、办公用纸双面使用、办公设备修旧利废，使员工切身感受到环保的责任和义务。同时，公司持续改进工作方式，大力提倡无纸化办公，加强信息化建设，并积极利用互联网及视频终端召开会议，尽量减少差旅，切实做到了低碳环保办公。

公司在生产环节也十分注重环保意识，积极改进产品设计以求达到国家相关标准要求。公司新建的涿州产业基地生产工艺满足 RohS 标准，降低公司产品对环境的危害。

公司拨出专款用于降低能耗等方面的投入。在园区办公楼内实施了节能改造工程，为园区内所有照明装置安装了照明节电器，并定期进行空调以及空调水泵的清洗，经过以上的设施建设及投入使用，节电率达到了 20%；园区浴室加装刷卡节水装置，设定刷卡出水时长，加装喷头花洒，有效控制出水量，减少资源浪费；在生产基地采用绿色节能环保设计，为园区内安装太阳能路灯，实现了真正的绿色环保，为有效缓解城市用电压力作出了应有的贡献。

四、热心公益 积极回馈社会

航天信息秉承一贯的社会责任意识，关怀社会，传递爱心与正能量，参与社会公益活动，通过多种途径向弱势群体捐款捐物、捐资助学，积极投身社会公益事业。2019年，公司对外捐赠和扶贫采购合计104万元，在实施精准扶贫举措过程中，定点集中采购云南富源县商品36万元；在青海省民和县扶贫项目中，资金扶贫30万元，教育扶贫2万余元。

报告期内，公司开展“不忘初心，牢记使命”主题教育，各单位用实际行动传递爱心公益正能量：技服中心，组织全体员工为天津市蓟州区郊区小学进行义捐，共捐赠图书、文具、玩具、日用品等200余件；广东航信，开展“亲凉一夏，为社区、园区送清凉”志愿服务活动，前往工地为建筑工人送解暑茶；东莞航信、惠州航信组织党员参与垃圾分类志愿服务活动，清理城市街道垃圾，为市民普及垃圾分类常识；安徽航信，组织员工对滁州西王中（小）学开展捐资助学活动，为17名贫困家庭捐赠助学款12750元，助力孩子们顺利完成学业；贵州航信，组织一线服务人员，免费为公司所在社区居民提供电脑及打印机维修服务，同时长期定点帮扶留守及家庭困难老人，为他们送去米、面、油等生活必需品，缓解其生活压力；云南航信，组织员工加入志愿者服务活动，参加社区组织的义务献血，树立员工无偿献血、奉献爱心的优良品德。

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。一路走来，航天信息始终坚持造福社会、践行社会责任的发展理念。在未来，我们将更加认真地倾听来自员工、客户、合作伙伴等各利益相关方的意见和呼声、直面不足，通过聚焦实质性议题，用实际行动回报社会。公司将在经济责任方面，主动迎接转型升级的挑战，转变经营理念，转变发展模式，努力完成年度考核目标和重点任务；在员工责任方面，保障员工基本权益的同时更加重视提升员工的幸福感；在客户责任方面，以客户为中心深入转变服务模式，提供全方位、高品质的服务；在伙伴责任方面，开展战略合作，促进公平竞争，建设自主可控、有竞争力、引领发展的产品体系；在公共责任方面，依法纳税，合规经营，巩固安全生产管理，参与社会公益事业，尽绵薄之力感恩回馈社会。公司将会在承担国家和社会信息安全的使命中继续前行，与正在阅读这份报告的您一同携手，实现“航天信息，信息中国”的社会责任使命。

航天信息股份有限公司

2020年4月25日