





---

## 浪潮软件股份有限公司

 地址：山东省济南市高新区浪潮路1036号

 电话：0531-85105606

 邮箱：600756@inspur.com

 官网：www.inspur.com

# 环境、社会和治理（ESG）报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT 2023

浪潮软件股份有限公司



# 目录

关于本报告	01
董事长致辞	03
2023年可持续发展亮点	05
走进浪潮软件	07
ESG管理	11
可持续发展目标	11
利益相关方沟通	12
实质性议题分析	13
<b>专题:</b>	
创新引领 推动行业技术升级	15
前沿科技领航	17
创新驱动发展	20
助力行业升级	24
<b>未来展望</b>	<b>69</b>
附录一	71
附录二	72

## 01 智慧应用 助力数字发展

数字科技赋能	27
数据安全保障	34
知识产权保护	36

## 02 诚信为本 筑牢发展根基

党建引领发展	39
深化公司治理	41
风险合规管理	43
恪守商业道德	45
重视投关管理	45

## 03 质量保证 树立卓越口碑

追求卓越质量	49
提升客户服务	53
负责任供应链	56

## 04 共同发展 彰显社会担当

保障员工权益	59
助力员工成长	62
职业健康安全	64
守护绿色生态	66
构建和谐社会	68

# 关于本报告

本报告是浪潮软件股份有限公司发布的第三份环境、社会和治理（ESG）报告。报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2023年浪潮软件在环境、社会和治理（简称“ESG”）方面的理念和实践绩效。

## 报告范围

本报告以浪潮软件股份有限公司为主体，包括所属分、子公司及直属机构，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

## 时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日（简称“报告期”）。为增强本报告的对比性和前瞻性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

## 编制依据

- 国务院国资委《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021年版）
- 可持续发展会计准则委员会基金会SASB准则
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作（2023年12月修订）》

## 数据来源及可靠保障

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

## 称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“浪潮软件股份有限公司”也以“浪潮软件”“公司”或“我们”表述。此外，报告中的“国家”“政府”为中华人民共和国及其行政机构。

公司简称	公司全称
浪潮软件、公司、总部、我们	浪潮软件股份有限公司
集团、浪潮集团	浪潮集团有限公司
卓成智能	广东卓成智能科技有限公司
电子政务	山东浪潮电子政务软件有限公司

## 报告获取

您可以在上海证券交易所(<http://www.sse.cn>)、巨潮资讯网(<http://www.cninfo.com.cn>)浏览或下载本报告。

## 意见反馈

若您对本报告有任何意见或建议，欢迎通过以下方式与我们联系。

✉ 邮箱：600756@inspur.com

☎ 电话：0531-85105606

📍 地址：山东省济南市高新区浪潮路1036号



## 董事长致辞



2023年，是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，也是浪潮软件紧跟集团发展战略，锐意进取、开拓创新的一年。公司积极践行ESG理念，深化ESG治理实践，制定“343”业务发展策略，优化三角支撑的组织结构，积极践行软件“四化”做法，努力探索并规划数字政府GBC三角新模式，依法合规诚信经营，加快绿色低碳转型发展，在高质量发展的新征程上取得了新的成绩。

**聚焦主责主业，加强开拓创新。**过去一年，浪潮软件坚持守正创新、稳健经营，全体员工戮力同心、奋勇拼搏，六大公共基础平台能力持续提升，与事业部产品研发紧密融合，有力支撑智能化行业应用软件产品迭代升级；优势业务稳步发展，数字政府IT解决方案市场份额及增速稳居全国第一，一网通办、市场监管细分市场份额继续位居第一，品牌影响力持续提升，进一步树立了行业领导厂商形象；智慧教育取得新突破，在丰富完善杏坛系列产品的同时，拓展教育培训新业务，正式运营浪潮杏坛科普教育基地，成功入选第十二批国家级专业技术人员继续教育基地名单，开辟新赛道。

**坚持党建引领，夯实发展基础。**公司坚持党建与经营管理深度融合，以党建促业务发展。2023年，浪潮软件党委结合国家数字化发展趋势，积极探索数字化发展新模式，以实际行动推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实；坚持科学民主决策，严格按照“三重一大”事项的决策程序，进一步明确涉及改革发展重大问题、重要人事任免、重要项目安排、大额度资金运作事项的决策范围及决策流程，切实把党的领导融入公司治理全环节，将民主决策真正实现制度化、规范化、程序化；始终坚持

“党管干部、党管人才”，持续强化干部队伍建设，充分发挥党组织的核心领导和把关作用，在推动党的领导融入公司治理上取得积极成效，为公司高质量发展提供了有力保障。

**履行社会责任，践行绿色发展。**浪潮软件积极参与公益慈善事业，彰显企业社会责任担当，支持公益事业发展，开展“慈心一日捐”活动，组织员工参加无偿献血活动。在积极开展公益活动、及时响应社会需求的同时，紧扣国家“双碳”目标，积极响应关于创建节约型社会的号召，致力于在公司运营和日常工作中推行节约型发展理念，以降低公司运营成本，促进可持续发展。

扬帆起航正当时，砥砺奋进再出发！2024年，是中华人民共和国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。站在新的历史节点，浪潮软件坚持战略定位，聚焦主责主业，自觉践行ESG理念，以实际行动持续创造社会价值，凝心聚力、开拓创新，奋力谱写浪潮软件高质量发展新篇章。

浪潮软件董事长  
赵绍祥



# 2023年可持续发展亮点

## 经济绩效



总资产:	营业收入:	净利润:	归母净利润:
<b>44.51</b> 亿元	<b>25.53</b> 亿元	<b>0.92</b> 亿元	<b>0.91</b> 亿元

## 研发绩效



研发总投入:	研发团队人数:	授权专利累计数:
<b>31,197.85</b> 万元	<b>714</b> 人	<b>139</b> 项

## 治理绩效



股东大会召开次数:	董事会召开次数:	监事会召开次数:	召开党委会次数:
<b>5</b> 次	<b>9</b> 次	<b>8</b> 次	<b>26</b> 次

## 员工绩效



员工总数:	女性员工数:	员工培训总时长:
<b>1,575</b> 人	<b>302</b> 人	<b>1,590</b> 小时
员工培训投入	员工培训场次:	员工培训覆盖率:
<b>74</b> 万元	<b>133</b> 次	<b>100%</b>



# 走进浪潮软件

## 公司概况



- 中国数字政府IT解决方案市场份额及增速双第一 [1]
- 中国一体化政务服务解决方案市场份额第一 [2]
- 中国市场监管行业解决方案市场份额第一 [3]
- 中国政务服务平台厂商领导者象限 [4]

浪潮软件股份有限公司（股票代码600756.SH）是我国软件行业的骨干企业之一，综合实力位居我国软件企业前列。作为数字政府信息化领域的领军企业，公司深耕政务服务领域20余年，积累沉淀大量的业务、技术和数据经验，目前已形成涵盖业务咨询方法论、平台、场景解决方案、业务模型和工具的政府数字化转型整体能力，持续引领行业发展。

浪潮软件凭借二十多年在信息技术和服务领域的积累，在国内数字政府、烟草等行业信息化领域拥有广泛、优质的客户基础，并具有丰富的项目建设和实施经验。公司立足数字政府方案和服务供应商的战略定位，实施创新驱动，持续打造“互联网+政务服务”整体解决方案，聚焦关键行业客户，深耕行业技术与应用，积极加快平台型产品研发，持续巩固在数字政府、烟草等行业信息化领域的优势地位。

[1]、[2]、[3]：来自IDC《中国数字政府应用IT解决方案市场份额，2022》（2023年发布）

[4]：来自IDC《中国政务服务平台厂商评估，2022》（2022年发布）





# 企业荣誉



**荣誉名称**  
2023年度软件和信息技术服务名牌企业

**授予单位**  
中国电子信息行业联合会

**荣誉名称**  
教育大数据应用技术国家工程研究中心分中心

**授予单位**  
教育大数据应用技术国家工程研究中心

**荣誉名称**  
2023数字政府建设卓越示范案例奖

**授予单位**  
新京报社

**荣誉名称**  
2023年山东省电子信息行业领军企业

**授予单位**  
中国电子信息产业协会、中国电子学会

**荣誉名称**  
山东省计算机学会科技进步二等奖

**授予单位**  
山东计算机学会

**荣誉名称**  
2023年度山东省优秀企业文化展厅

**授予单位**  
山东省企业文化学会



## ★ 2023年荣誉奖项展示 ★





# ESG管理

浪潮软件始终将绿色低碳高质量发展置于核心位置，将ESG理念全面融入企业战略、治理和日常经营中，视为提升依法治企水平、发展质量效益和企业竞争力的关键要素。公司严格遵循中国证监会《上市公司治理准则》等要求，不断完善环境、社会和公司治理体系，加强董事会在ESG事务中的监督与参与。








## ► 可持续发展目标

公司积极响应“双碳”发展理念，打造ESG品牌形象，将公司发展与联合国2030年可持续发展目标（SDGs）相结合，建立全面且深入的ESG管理体系，全面推动公司的ESG实践，为构建可持续的未来贡献积极力量。

管理维度	管理内容	SDGs
公司治理G	党建引领发展、深化公司治理、风险合规管理、恪守商业道德、重视投关管理	  
环境保护E	守护绿色生态、提倡绿色办公、普及环保知识	  
产业价值S	创新驱动未来、助力行业发展、保障数据安全、追求卓越质量、提升客户服务、负责任供应链	  
员工权益S	保障员工权益、助力员工成长、职业健康安全	  
社会责任S	构建和谐社会	

## ► 利益相关方沟通

公司高度重视与各利益相关方的沟通，结合外部趋势和自身业务特点，建立了与政府、股东、员工、客户、供货商、社区及公众等常态化沟通机制。我们及时了解和回应各方需求与建议，并采取切实措施，满足内外部利益相关方在环境、社会和治理方面的诉求与期望。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法纳税</li> <li>• 合规经营</li> <li>• 反腐倡廉</li> <li>• 党的建设</li> <li>• 助力经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息沟通</li> <li>• 多层次合作</li> <li>• 落实相关政策</li> <li>• 遵守法律法规</li> </ul>
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理</li> <li>• ESG治理</li> <li>• 投资者关系管理</li> <li>• 投资回报</li> <li>• 风险管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息披露</li> <li>• 股东大会</li> <li>• 路演活动</li> <li>• 投资者交流活动</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多元化与平等</li> <li>• 薪酬福利</li> <li>• 职业健康与安全</li> <li>• 人才培养与职业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工大会</li> <li>• 员工培训</li> <li>• 员工活动</li> </ul>
 客户及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 诚信经营</li> <li>• 客户服务</li> <li>• 隐私与数据安全</li> <li>• 产品与服务品质</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客服热线</li> <li>• 售后服务</li> <li>• 满意度调查</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可持续供应链</li> <li>• 廉洁采购</li> <li>• 行业交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供应商评估</li> <li>• 阳光采购</li> </ul>
 社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区环境</li> <li>• 公益事业</li> <li>• 志愿者活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区活动</li> <li>• 志愿者服务</li> </ul>
 媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负责任营销</li> <li>• 公开透明沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 传播健康理念</li> <li>• 定期发布报告</li> </ul>

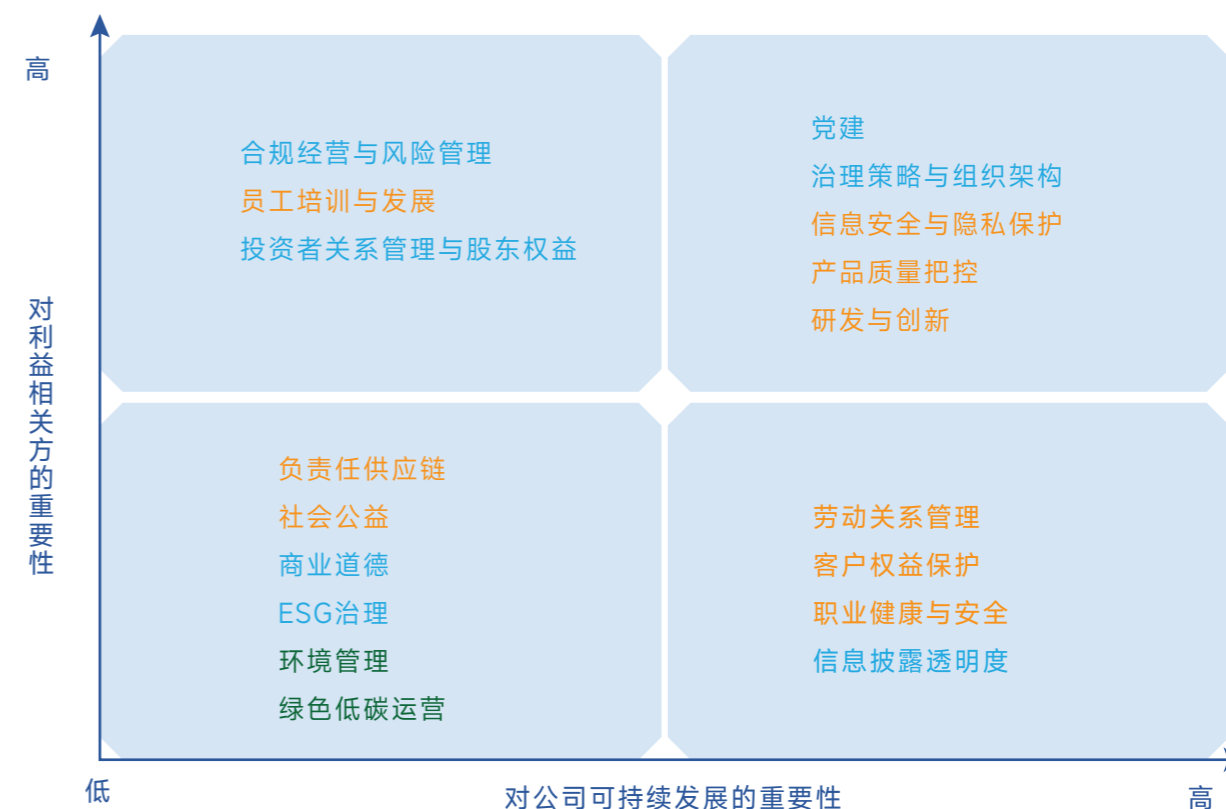


## ▶ 实质性议题分析

公司关注资本市场ESG评级指标，兼顾国家政策，行业趋势和公司战略，分析自身可持续发展挑战，建立实质性议题识别机制，每年通过对内外部相关方的分析和调研判定年度重要性议题。



公司对ESG实质性议题进行了识别和重要性评估，梳理了ESG重要议题，通过在线问卷形式，邀请利益相关方就关心的议题进行调研。根据问卷调研结果，结合监管机构披露要求、公司可持续发展管理实践、行业特征等，将议题重要性程度从“对公司可持续发展的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度形成实质性议题矩阵。



### 高度重要议题

治理策略与组织架构、信息安全与隐私保护、党建、产品质量把控、研发与创新

### 中度重要议题

员工培训与发展、劳动关系管理、客户权益保护、合规经营与风险管理、职业健康与安全、投资者关系管理与股东权益、信息披露透明度

### 一般重要议题

负责任供应链、社会公益、商业道德、ESG治理、环境管理、绿色低碳运营



# 专题

## 创新引领 推动行业技术升级

### 本章所响应的SDGs



### 2023年重要成果

研发投入 **31,197.85**万元  
授权专利累计 **139**项  
软件著作权累计 **663**项

### 本章所涉及的ESG重要议题

研发与创新

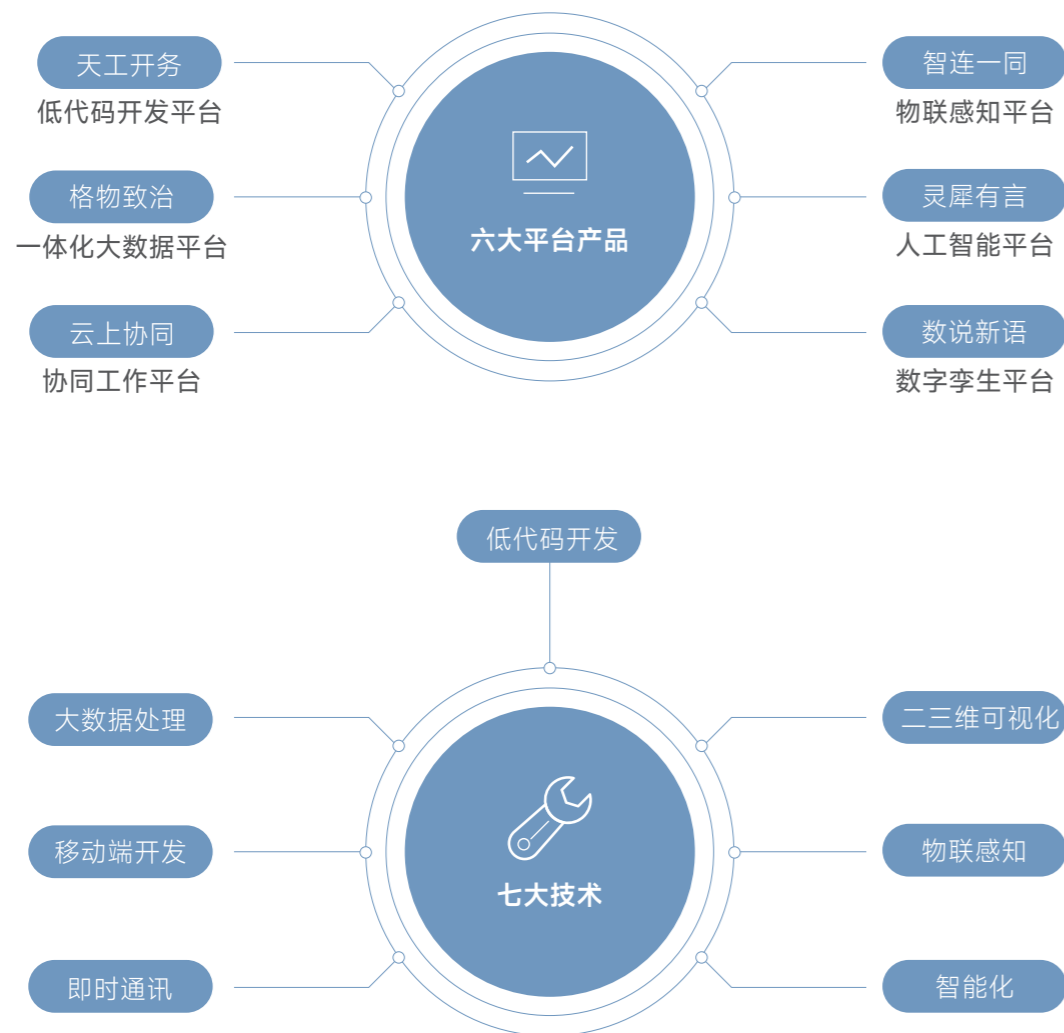




## ▶ 前沿科技领航

浪潮软件始终将科技创新置于战略发展的核心位置，重视科技成果的转化与管理，不断激发技术创新的活力，以推动技术进步和行业发展为己任，积极吸引和培养顶尖的科技人才，促进公司高质量发展。

浪潮软件依托多年技术积累，不断加强技术攻关，创新突破低代码开发、大数据处理、移动端开发、即时通讯、二三维可视化、物联感知、智能化七大技术，在迭代升级协同办公平台“云上协同”、低代码开发平台“天工开务”、一体化大数据平台“格物致治”、数字孪生平台“数说新语”四大平台基础上，研发了物联感知平台“智连一同”、大模型基础管理平台“灵犀有言”两款产品，形成浪潮软件六大公共基础平台，支撑智能化行业应用软件产品迭代升级。



### 格物致治--一体化大数据平台

“格物致治”取自《格物致知》谐音，寓意穷尽数据之理，通过了解数据产生、流转和应用的方方面面，打造包含数据集成、管理、治理、服务、安全等功能的全生命周期一体化大数据平台。

平台采用云原生架构和模块化设计，具有高可用、易扩展的特性，各模块可独立部署、灵活组合。提供了丰富的数据治理工具，汇聚公司多年政企数字化转型所积累的数据资源和业务模型，能够极大地简化开发过程，缩短数据治理周期，降低数据治理成本，适用于政府、企业等各类不同的数据治理服务场景。

### 天工开务--低代码开发平台

“天工开务”取自《天工开物》谐音，寓意从IT工艺入手，通过总结实践经验，打造面向应用软件设计、开发、测试以及上线的基础性、综合性平台，从根本上解放IT生产力，开创一个政企数字化转型的新时代。

“天工开务”基于公司在区域政府、行业政府、快消品20余年政企全业务电子化的技术沉淀和应用经验，依托浪潮云原生环境，创新研发的面向政企垂直领域的低代码开发平台，满足政企常规业务快速定制，实现电子化、数字化和智能化。

### 云上协同--协同工作平台

“云上协同”是为中大型组织提供沟通和协作服务的数字化协同平台，以组织树为基础，创造性设计了组织时间管理的技术框架，以开放式、插件式平台为底座，帮助用户快速建立一体化的移动应用生态体系，提升组织全员协同工作能力，支撑政企数字化转型。



灵犀有言--智能平台

“灵犀有言”是基于公司研发的大规模人工智能巨量模型基础之上的AIGC平台产品，依托灵犀大模型，通过深耕行业政府、区域政府、教育等行业20多年的积累，具备数据治理、模型训练、场景推理及能力中枢四个主要部分，向多个垂直领域提供专属大模型能力和常用通用下游任务能力，满足政府、企业在新时代的AI需求。

数说新语--数说新语孪生应用中台

“数说新语”是基于公司在区域政府、行业政府、教育等领域20余年的实践经验和技术积累之上，创新研发的面向政企垂直领域的数字孪生应用中台，能够支持快速建立标准化、体系化、智能化的数字孪生应用场景。涵盖三维应用开发、孪生数据资产管理、基础设施监控及运维、全要素物联感知设备接入及控制等模块，目前已包含浪潮一网统管IOC、智慧校园IOC、智慧园区IOC、智慧新区IOC四类标准应用产品。

智连一同--浪潮物联感知平台

“智连一同”是面向政企单位研发的一款用于支持政企快速构建物联网基础的开发平台，旨在将所有智能化设备信息进行全面感知与互联，形成智慧泛在信息源，实现设备全要素可知、可管、可控、可用。

► 创新驱动发展

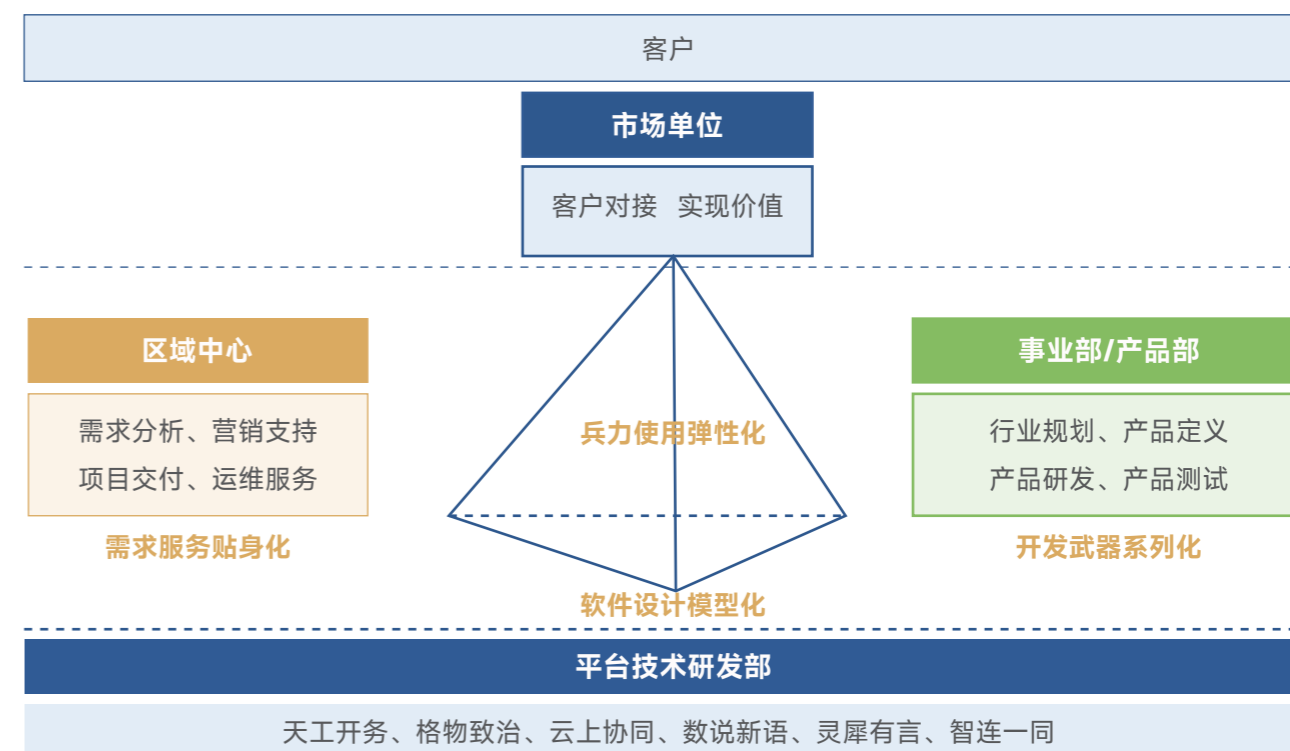
浪潮软件坚持“创新、专注、融合与品质”的研发核心价值观，坚持创新发展和技术升级，制定《浪潮软件股份有限公司科研项目管理办法》《浪潮软件股份有限公司科研项目管理办法实施细则》《浪潮软件科技成果转化管理办法》等科研管理办法，优化研发项目管理流程，规范研发资源使用，提升研发管理能效。

公司打造以平台技术研发部、事业部/产品部、区域中心为稳固底角，以强大人力资源实力作为支撑底面，与前台形成“三棱锥体”型支撑配合结构的新型研发组织架构，各部门形成合力，通过前后台协同，全面满足市场需求。

公司立足泰安、面向全国建立分布式研发中心，目前已建立泰安、济南、西安、成都四个研发分中心，团队总规模714人，其中硕士和博士共131人。公司拥有山东省SOA技术重点实验室、山东省软件工程技术研究中心、山东省大数据产业创新中心、山东省数据开放创新应用实验室、山东省“一企一技术”研发中心等省级科技创新平台。

**关键绩效**

- 研发投入 **31,197.85** 万元
- 授权专利累计 **139** 项
- 软件著作权累计 **663** 项
- 发表论文累计 **13** 篇



研发组织架构图



## 未来发展布局

浪潮软件以积极打造平台企业，高效汇聚优势资源，争取重大课题攻关，建设高水平科技创新平台，打造高水平创新体系为长期发展目标。目前，浪潮软件、电子政务、卓成智能获得国家高新技术企业认证，电子政务获得山东省专精特新中小企业认定。

报告期内，公司取得了丰硕的科技成果，推动了技术进步，促进了产品和服务升级，进一步增强公司的市场竞争力。

### 产品研发达成情况

在迭代升级协同办公平台“云上协同”、低代码开发平台“天工开务”、一体化大数据平台“格物致治”、数字孪生平台“数说新语”四大平台基础上，研发了物联感知平台“智连一同”、大模型基础管理平台“灵犀有言”两款产品，形成浪潮软件六大公共基础平台，软件开发效率提高30%以上。

公司采用“平台研发+项目实践”双轮驱动的方式，深度契合政务服务、政务办公、市场监管及教育教学等业务场景，创新打造了政务一网协同、政务服务跨域通办、非现场监管、校园大脑、智慧燃气管控平台等诸多典型的行业解决方案和应用产品，在山东、山西、河南、深圳、厦门等逾80个省市实现落地。

### 科技创新达成情况

积极打造平台企业，高效汇聚优势资源。筹划纵向课题及财政支持专项，加大资源争取力度，政府科研项目实现省级、市级全突破。

- ▶ 获批山东省重点研发计划——安惠万家燃气安全项目，带动公司燃气安全监管业务突破，形成新的业务板块。
- ▶ 成功申报泰安市科技创新双十工程，支撑数字孪生在智慧园区行业的示范。

### 科技创新达成情况

加强创新平台建设，以平台建设为支撑助推研发能力提升，建成2个省级平台、科技进步奖3项、科技成果3项、科技荣誉16项、专利受理28个、软件著作权9项。

#### 省级创新平台2个

- 山东省大数据创新应用实验室
- 山东省一企一技术研发中心

#### 科技进步奖3项

- 山东电子学会科技进步一等奖
- 泰安市科技进步一等奖
- 山东计算机学会科技进步二等奖

### 下一年度产品研发与科技创新目标

#### 产品研发目标

- 持续推动六大公共基础平台迭代升级，深化产品整合，着力打造统一的智能化行业应用软件底座。
- 加强新技术研究，与科技创新有效衔接。
- 深度赋能行业智能应用软件产品。

#### 科技创新目标

紧跟国家政策，积极争取国家、省市重点课题攻关；依托事业部核心业务，搭建产学研合作平台，引进顶尖科研院所先进技术；完善核心资质体系，建立公司资质优势，支撑高端市场业务突破；加大“四新”攻关力度，打造高价值产品体系。

- 创新平台方面，积极布局大模型等未来产业。
- “四新”突破方面，加大“新技术、新产品、新模式、新标准”攻关；打造高价值产品体系；加强研发全生命周期管理。
- 项目方面，结合公司产业发展规划，加强项目布局；加强产学研合作。
- 知识产权方面，坚持“技术-专利-标准”，加大高价值专利培育；加强标准布局，积极参与国家标准及行业标准。



## 激发创新动力

浪潮软件积极鼓励研发创新，致力于营造一个充满活力和创造力的研发环境，为激发员工的创新热情，公司根据《浪潮软件股份有限公司专利管理及奖励办法》等一系列规章制度，对在研发创新中取得突出成果的员工给予丰厚的奖励和荣誉，以此激发员工的创新热情和积极性，推动公司技术的不断突破和产品的持续升级。

### 科研项目激励

- 对高质量完成国家、省级重大科研项目验收或取得突出科研成果的部门进行奖励；
- 对年度在科技创新方面做出突出贡献的部门进行表彰；
- 建立科研项目失信行为惩戒机制，对重大问题瞒报、漏报、恶意造假等失信行为的，将视情况给予相应惩戒和批评。

### 科技成果转化激励

- 浪潮科创中心孵化的产生重大经济效益的项目予以奖励；
- 自行孵化的产生重大经济效益的项目予以奖励。

### 专利激励

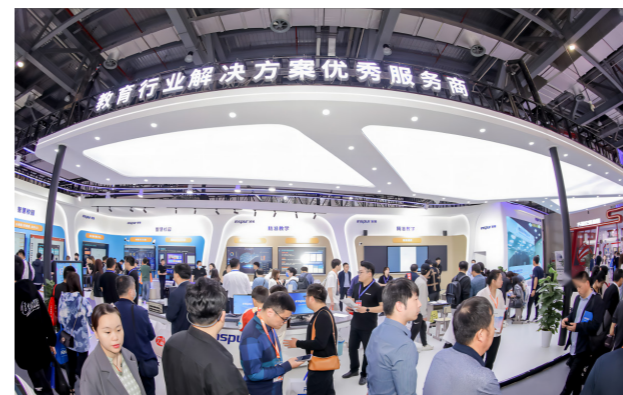
- 对受理国内发明专利奖励、国外发明专利（获得PCT受理、进PCT申请国家阶段）设置不同的现金奖励金额；
- 对授权的国内发明专利、实用新型专利、外观设计专利、PCT发明专利设置不同的现金奖励金额。

### 关键绩效

报告期内，平台技术研发部申请并获受理专利**28**项，**50**人获得专利奖励，奖励金额达**14,000**元。

## ▶ 助力行业升级

公司在注重自身发展的同时，始终秉持开放合作的姿态，积极加强外部交流，通过参与多次科技论坛、行业研讨会等活动，展示了自身的技术实力和创新成果，更深度参与了行业对话与合作，为行业的进步和发展注入了新的活力，助力行业平稳快速发展。通过外部交流活动不仅拓宽了公司的视野，及时了解行业动态和趋势，还为公司带来宝贵的合作机会和资源。



■ 第81届中国教育装备展



■ 第六届数字中国建设峰会



■ 第十七届中国电子政务论坛



■ 第十七届全国政务服务工作会议交流研讨会



■ 中国·井冈山政务服务合作研讨会



■ 第二届数字政府建设峰会暨数字湾区发展论坛



# 智慧应用 助力数字发展

## 本章所响应的SDGs



## 2023年重要成果

信息安全培训覆盖率 **100%**

## 本章所涉及的ESG重要议题

研发与创新

信息安全与隐私保护

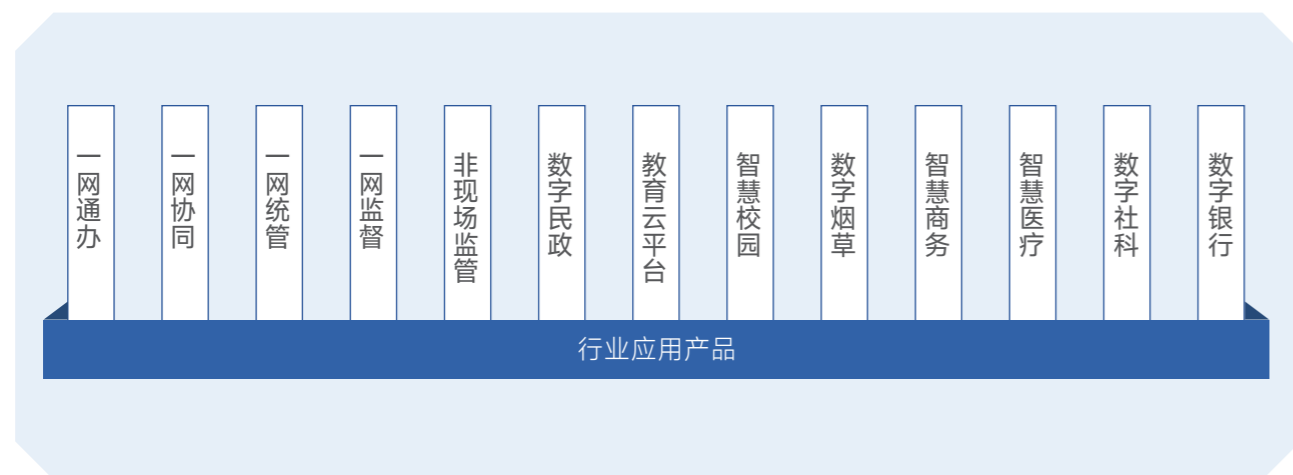




## ▶ 数字科技赋能

数字社会建设，是科技与社会发展的深度融合，是科技改善民生、提升生活品质的具体体现。通过综合运用物联网、大数据等先进技术手段，提升社会现代化水平，推动社会各个领域的数字化转型和智能化升级，促进资源优化配置和高效利用，提高了社会整体运行效率，为构建和谐社会、实现可持续发展提供了有力支撑。

浪潮软件深耕行业20余年，深化大数据、数字孪生、区块链等技术应用，依托公司七大技术、六大平台，打造政务服务、教育、市场监管、民政、商务等行业应用产品，为政企用户实现数字化转型助力。



### 数字政府

当前在政府数字化转型的大趋势下，浪潮软件以精细化梳理、数字化赋能、智能化演进的路径赋能政府数字化转型。

经过多年在数字政府领域的耕耘和积累，打造了以数脑平台为支撑，“四网一厅”为应用的“政府数字化转型”整体解决方案。公司在业界首提“政府数字化转型能力矩阵”，提出以方法论、平台、知识、模型、工具等能力构筑数字政府的整体方案，为数字政府的建设提供全链条能力支撑和保障，推动政府数字化转型，为政府管理迈向智慧化新阶段助力。



国家政务服务平台

29 个省份

19 个省本级

22 个副省级及省会城市

135 个地市

800 多个区县

### 青岛市智审慧办--政务服务4.0

依托政务服务平台4.0打造“智审慧办”青岛模式。通过数据赋能、集成创新、优质服务，实现企业群众办事身份数据“自动填”，历史数据“选择填”，共享数据“系统填”。目前该平台已上线34个数字化服务场景，实现申请材料免提交比例达40%，减填写比例接近70%，审核效率提高了60%以上。





北京城市副中心--智慧大厅

以智能办事大脑来支撑“六智六零”的办理模式创新，以预约申报智能化实现网上办事“零跑动”、以现场导引智能化实现线下办事“零等待”、以咨询辅导智能化实现办事服务“零延时”、以材料提交智能化实现办事材料“零提供”、以审批反馈智能化实现审批服务“零时限”、以“三地协同”标准化推动实现京津冀三地事项“智能化、零差异”。



智慧教育

公司依托完善的软硬件一体化解决方案及优质的综合服务能力，致力于服务中国教育信息化建设，成为教育行业解决方案优秀服务商。承建国家教育管理公共服务平台、国家教育管理信息化核心系统、区域级教育云平台以及智慧校园平台，通过多年部、省、市、县、校五级信息化建设经验积累，在教育信息化建设方面占据独特的领域优势。

区域教育云平台

基于公司数字基座能力，搭载集管理、教学、资源、评价、决策于一体的全周期平台，区域与学校实现互联互通，形成双脑引擎，加强数字驱动治理，构建面向教育管理、教育教学、教育资源、教育评价以及公共服务为一体的教育应用体系，支撑教、学、管、评、测各类应用场景。

青岛市教育e平台

青岛教育e平台是公司区域教育云平台标杆项目，着眼于集成、开放与汇聚，打造管理平台、资源平台、智慧校园三位一体的公共服务体系，让全市教育相关数据“可汇、可管、可用”，实现“可视化、助决策”。

智慧校园

依据《智慧校园总体框架》《高等学校数字校园建设规范》《职业院校数字校园规范》等国家标准规范要求，立足学校数字化转型实际需要，打造环境全面感知、网络无缝互联、学习环境开放、服务个性化于一体的新型标准数字校园。

中国海洋大学智能化自助服务大厅

中国海洋大学智能化自助服务大厅全面继承教职工和学生的信息，提供信息查询、各类证明打印、校园卡圈存/缴费/补卡、生活服务等业务，实现了数据的可视化分析，大大提高学校的信息化管理能力和师生服务水平。

智慧课堂

聚焦教育内涵，以资源体系和知识图谱为基础，盘活并赋能全教学环节，强化数字资源移动端适配度，助力精准教学。不改变教与学习惯，伴随式无感知全维度数据采集分析，教育教学提质增效，为师生营造数字化、个性化、终身化的智慧教育环境。

河南叶县县域城乡互通的“均衡学堂”

叶县2,400多个课堂全部接入城乡互通的“均衡学堂”教学平台，教师依托平台，可以开展形式多样的应用活动，极大缓解了农村普遍存在优质教育资源匮乏、师资短缺、课程难以开足开齐等重点问题，实现了城乡教育资源一体化。

智慧监管

公司凭借市场监管全栈式产品解决方案及行业积累，目前已覆盖16个省级、50余个市级客户，成功打造山东、河南、贵州、江西、青岛等省市“智慧市场监管”典型案例，树立行业标杆示范。聚焦2大平台，6大场景，形成以监管大脑为支撑的市场监管、药品监管一体化平台。提供优化营商环境、四大安全、质量发展、知识产权、交易行为和业务协同等场景化解决方案，通过数据驱动业务变革，引领业务智慧化进程。



### 宁夏“智慧市场监管”一体化平台

利用新一代信息技术，深化大数据分析运用，畅通多元化监管渠道，构建“监管精准化、执法规范化、服务便利化、决策科学化、运行高效化”的智慧监管新格局，实现“事前管标准、事中管检查、事后管处罚、信用管终身”的新流程，达到市场监管“标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化”的新目标。



### 山东省“智慧药监”一体化平台

以“一个平台、一个账号、一次登录、一次录入”为总体原则，统一使用“全省智慧市场监管一体化平台”用户体系、技术架构、标准体系，对省药监局建设的多个业务信息系统进行一体化改造，从用户认证、业务融合、功能集成和数据集中存储方面进行整合，建立各业务模块数据资源管理标准化，打造各业务模块数据共享交互，实现“一数一源”。



### 智慧民政

公司数字民政业务覆盖民政部、18个省份、170余个地市，以互联网+思维和微服务架构进行重构，强化技术、数据和业务的统一支撑，已形成“一网通办、一脑总算、一键直达、一屏概览、一体智管”的面向部、省、市、区县、社区的五级全系列产品。依托平台一体化融合，以数字民政、区域养老、智慧殡葬三大应用为核心，支撑婚育一件事、社区一件事、养老服务一张网等重点业务场景，实现业务应用高效集成、政务服务提质增效。

### 江苏智慧民政

依托省到社区五级“横向到边、纵向到底”的民政业务网络体系，采取“1+N”模式建设，打造全天候在线的网上服务平台、标准化机构服务平台、五级综合业务管理平台等三大平台，向社会公众提供“一站式”民政公共服务，实现“全业务、全流程、全关联”，为民政业务综合分析和科学决策提供数据支持。项目获评“智慧江苏信息化示范工程”。



### 山东省养老管理平台

结合山东省养老业务实际需求，面向政务监管、养老管理、机构管理、公共服务、决策分析等业务打造全省统一的养老管理平台，实现各系统之间的数据共享和互联互通，并通过养老数据的持续性沉淀，为养老问题解决提供大数据智能化支持。





## 智慧商务

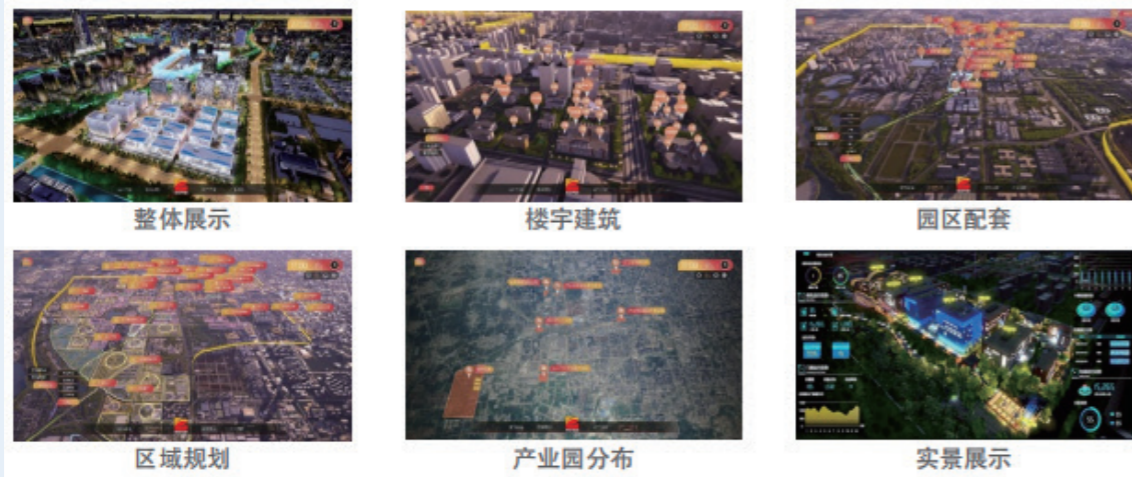
根据国家政策导向，顺应招商引资发展趋势，结合自身在数字政府、智慧园区等领域积累的业务经验与技术储备，基于产业招商方法论体系，结合数字孪生、大数据等前端信息化技术工具，打造智慧招商一体化解决方案。

公司智慧产业招商一体化平台，以“数字孪生+大数据+云原生”的服务模式实现园区招商引资管理与服务的信息化、网络化、精准化、三维可视化，从而提升招商引资工作的实效。



### 西安高新区数字孪生招商

基于数字孪生底座，整合全区地理、产业、规划、配套、政策等多维信息，一图展现，一键全览，以三维可视化方式，全方位展示园区的地理区位、土地规建、发展规划、楼宇建筑、公共服务配套、产业配套、招商政策等招商关键信息，提供身临其境的沉浸式体验。



## 数据安全保障

浪潮软件严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律、法规，制定《浪潮软件网络安全管理规定》《个人信息保护管理制度》《浪潮软件股份有限公司内部信息安全事件管理制度》《浪潮软件信息安全管理规定》等制度，搭建涵盖组织建设、网络安全、信息系统安全、内部信息安全奖惩、数据安全、内部信息安全事件管理等多维度的信息安全管理体系，保障公司信息资产安全与客户隐私，促进公司健康可持续发展。

### 数据安全认证

公司构建了责任明晰、分工明确、技管结合的信息安全管理体系，通过了ISO 27001信息安全管理体系、ISO 27701隐私信息管理体系及ISO 22301业务连续性管理体系监审，以及DCMM数据管理能力成熟度模型认证。



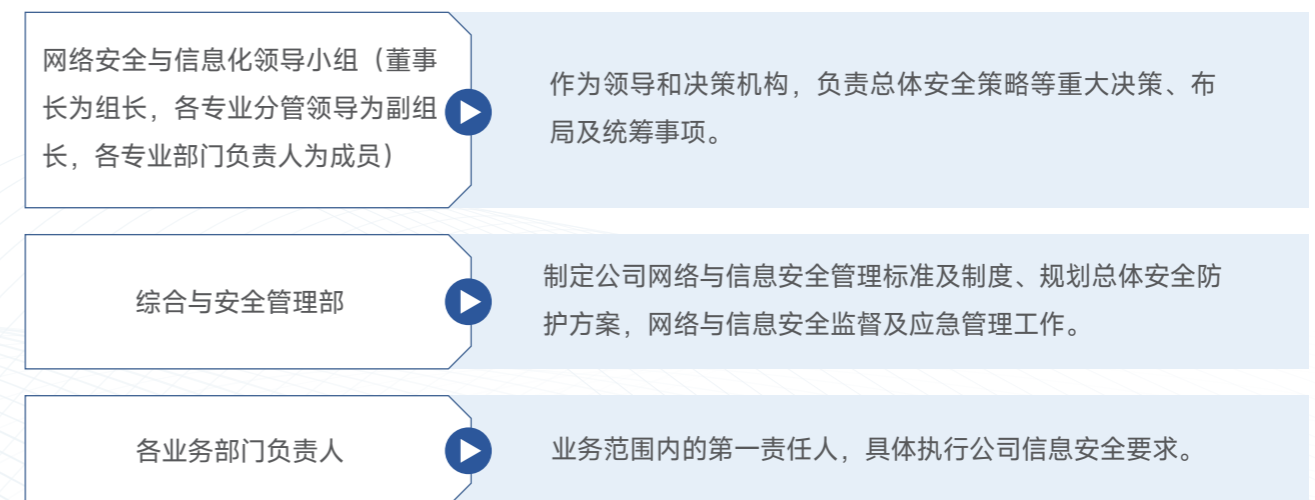
■ ISO 27001信息安全管理体系认证

■ ISO 27701隐私信息管理体系认证

### 完善组织架构

公司将信息安全管理纳入公司整体战略，为确保信息安全管理工作的全面性和系统性，搭建了统一领导、分级管理、归口监督的管理机制，成立网络安全与信息化领导小组，规范网络与信息安全管理，确保业务稳定运行及数据安全。

#### 网络与信息安全管理机构





## 数据安全保障措施



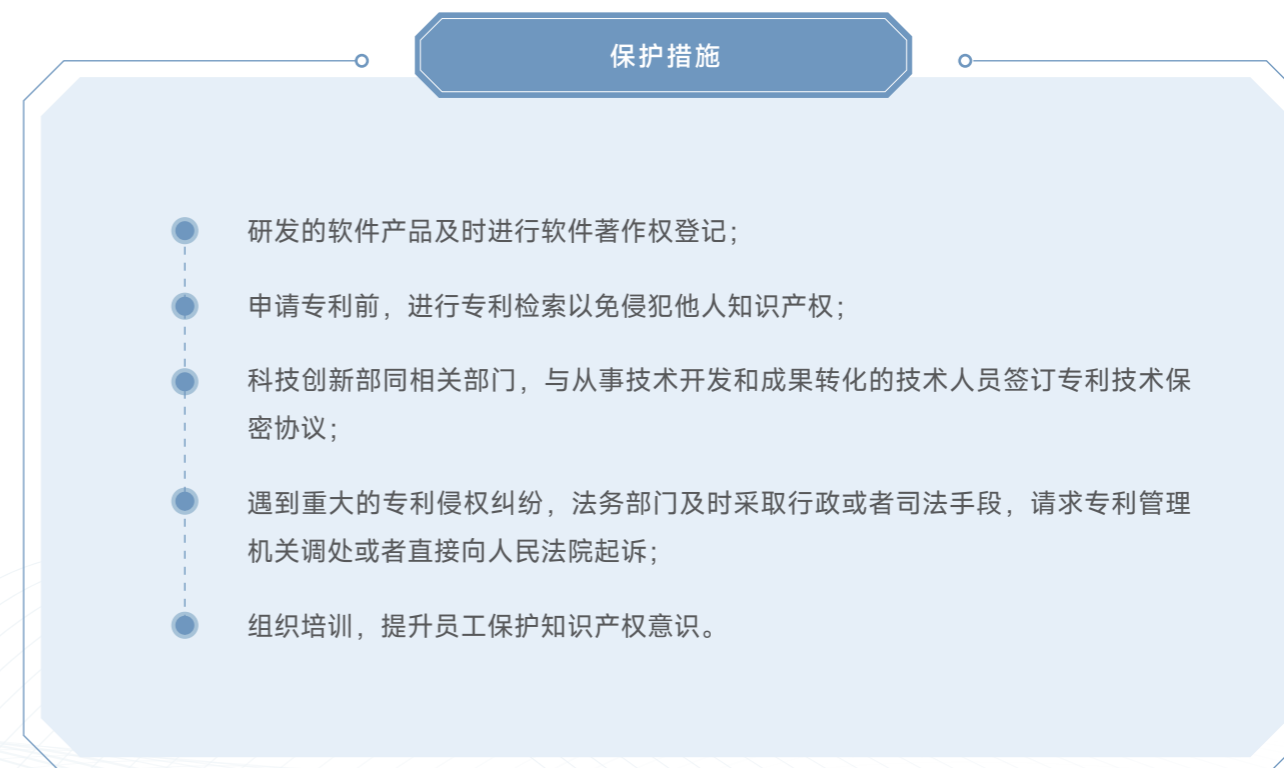
## 应急管理 with 日常监督

公司制定《浪潮软件网络与信息安全事件应急处置预案》，加强风险事件处置，最大化防范和化解风险，将网络安全事件分为重大安全事件、严重安全事件、一般安全事件以及日常安全隐患事件，明确安全违规事件发生后的处置流程和网络安全事件的上报流程、以及总结复盘流程。

为正确判断安全风险状况、评估安全管理水平，公司每年制定督查检查方案，常态开展安全监督和督查检查，对各子公司及业务单元在网络安全、数据安全等方面的工作进行巡检审计，对存在的问题和漏洞提出整改要求，制定整改方案，对逾期不改的进行通报，形成年度安全检查工作报告。

## ▶ 知识产权保护

浪潮软件严格遵守《中华人民共和国专利法》等相关法律、法规，根据《浪潮软件股份有限公司专利管理及奖励办法》，持续完善知识产权管理，并通过知识产权管理体系年审，规范专利管理，保护发明人合法权益，维护市场秩序，防止不正当竞争和侵权行为的发生，为市场公平竞争提供有力保障。



# 诚信为本 筑牢发展根基

## 本章所响应的SDGs



## 2023年重要成果

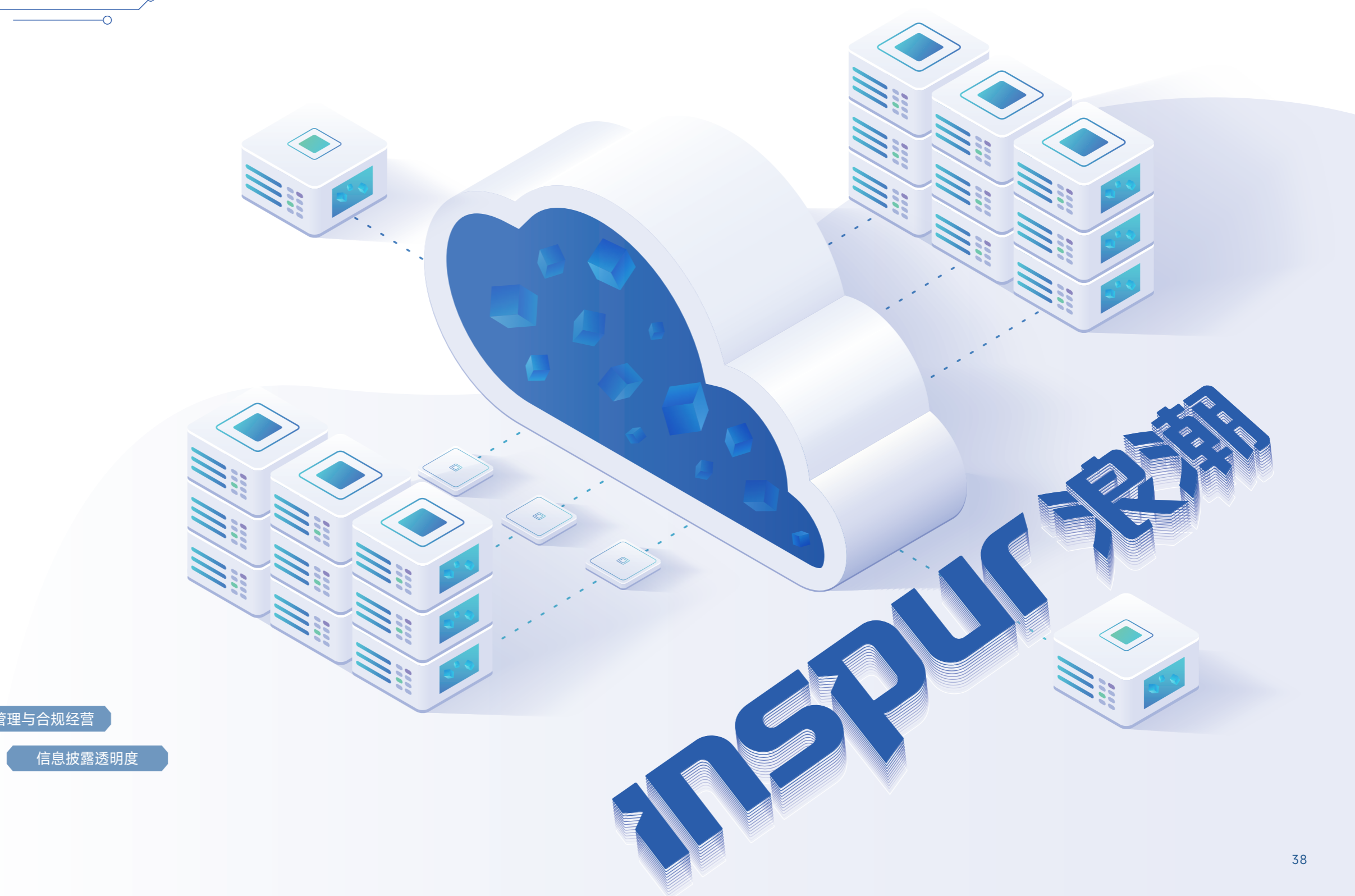
股东大会召开**5**次，通过审议事项**29**项

董事会召开**9**次，通过审议事项**57**项

监事会召开**8**次，通过审议事项**32**项

## 本章所涉及的ESG重要议题

- 党建
- 治理策略与组织架构
- 风险管理与合规经营
- 商业道德
- 投资者关系与股东权益保护
- 信息披露透明度







## 党建引领发展

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为行动指南，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，全面推进党的思想建设，坚决落实全面从严治党要求，切实夯实基层党建基础，确保党的全面领导在公司治理的每一环节得到充分体现。

### 聚焦党建思政

党委理论学习中心组将学习宣传党的二十大精神作为首要政治任务，纳入党员干部教育培训的核心内容和必修课，通过分期分批、分层分类的集中培训，确保全年围绕十三个专题深入学习，全面提升领导干部的思想政治水平，为公司的高质量发展筑牢思想根基。

#### 学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议 >>>>>>

4月15日，浪潮软件召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议，认真学习贯彻习近平总书记在主题教育工作会议上的重要讲话精神，深入落实省委、集团党委主题教育工作会议精神。



### 聚焦作风纪律

公司严格履行全面从严治党职责，制定《2023年全面从严治党工作要点》，层层签订《全面从严治党主体责任书》，落实党委的主体责任、纪委的监督责任、书记的第一责任人责任以及班子成员的“一岗双责”。同时，积极开展党风廉政建设宣传教育活动，不断加强作风建设，确保全面从严治党在公司内部得到深入落实。

#### 关键绩效

开展廉洁谈话 **100** 余次    开展廉洁党课 **1** 次    组织观看警示教育片 **5** 部

### 聚焦党建活动

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，促进党建与业务深度融合，浪潮软件党委深入新泰市行政审批服务局开展党建共建活动。交流会上，新泰市行政审批服务局机关党委与浪潮软件党委、新泰市行政审批服务局机关党支部与浪潮软件职能党支部、新泰市行政审批服务局建设项目服务党支部与浪潮软件数字政府党支部分别签订党建共建协议。

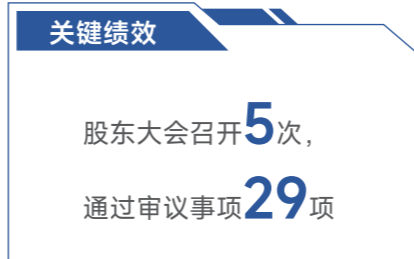


## ► 深化公司治理

浪潮软件严格遵循《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）、《上市公司治理准则》等法律、法规，构建规范、高效的公司治理架构，形成权责明确、运转协调、制衡有效的治理机制，股东大会、董事会、监事会各自职责明确，协同高效，相互制衡，确保公司治理工作合规且高效。

### 股东大会

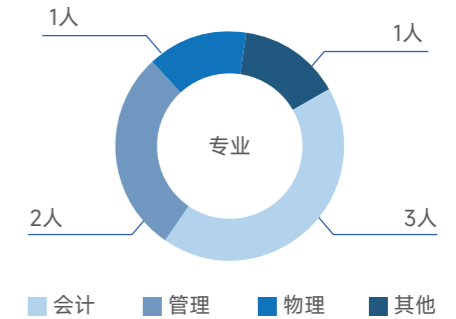
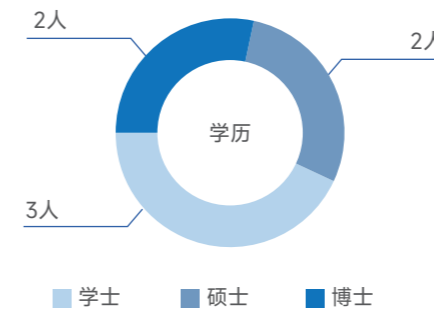
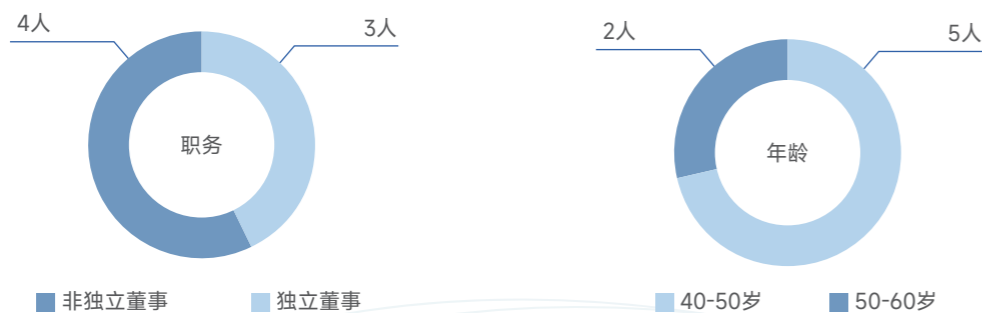
股东大会是公司最高权力机构，行使对公司经营方针、投资计划、利润分配方案、章程修改等重大事项的决定权。公司严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》等相关规定召集和召开股东大会，确保所有股东，特别是中小股东，能够享有平等的权利并充分行使自己的表决权。



### 董事会

董事会是公司最高决策机构，对股东大会负责。公司根据《公司法》《上市公司治理准则》等法律、法规，修订《董事会议事规则》规范董事会的议事方式和决策程序，确保董事和董事会能够有效地履行职责，充分发挥其专业性和决策能力。

公司董事会成员7人，在规划董事会成员构成时，考虑董事会成员的多元化，包括但不限于年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识等。

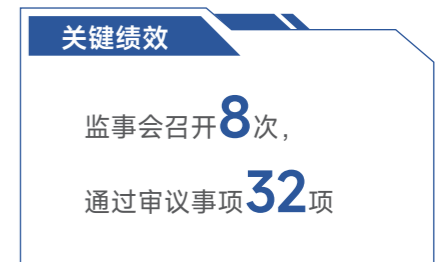


公司董事会共有3名独立董事，按照公司《独立董事工作制度》认真履行工作职责，独立董事除具有国家相关法律、法规赋予董事的职权外，还具有以下特别职权：重大关联交易应由独立董事事前认可，独立董事作出判断前，可以聘请中介机构出具独立财务顾问报告，作为其判断的依据；向董事会提请召开临时股东大会；提议召开董事会；向董事会提议聘用或解聘会计师事务所；在股东大会召开前公开向股东征集投票权等。



### 监事会

监事会是公司的核心监督机构，以财务监督为重点，向全体股东负责。为规范监事会的议事和表决流程，强化其监督职责，完善公司治理结构，公司依据相关法律、法规和《公司章程》，修订《监事会议事规则》确保监事和监事会的履职有效性，维护公司和股东的合法权益。公司监事会由3名成员组成，其中监事会主席1人，职工代表监事1人。





## ► 风险合规管理

### 强化风控管理

浪潮软件高度重视风险管理和内控体系建设，严格遵守《公司法》《中华人民共和国证券法》等法律、法规，依据公司《内部控制制度》，确保风控与合规体系有效融合。基于业务架构，公司构建了横长（覆盖各事业部）纵深（贯穿12条线）的全域风险合规管控体系，对经营风险、财务风险、市场风险、政策法规风险和道德风险等进行持续监控、及时发现、评估公司面临的各类风险，并采取必要的控制措施。

报告期末，公司聘请第三方会计师事务所对内部控制的有效性进行了独立审计，并出具了标准无保留意见的内部控制审计报告。

### 依法合规经营

浪潮软件严格遵守各项法律、法规，积极响应《中央企业合规管理办法》的号召，建立全面而高效的风险合规管理体系，持续开展有组织、有计划的管理活动，包括制定合规制度、优化审查机制、培育合规文化等，确保公司的合规管理水平不断提升。

### 合规制度

浪潮软件结合业务实际，制定并发布《出口管制合规政策》等四项重要制度，明确了合规审查的职责与要求，以及重大诉讼案件的界定与决策流程。

- 《浪潮软件股份有限公司出口管制合规政策》
- 《浪潮软件股份有限公司法律案件管理办法》
- 《浪潮软件股份有限公司合同管理办法》
- 《浪潮软件股份有限公司贸易管制合规指引手册》



### 合规审查

浪潮软件充分利用其风险合规管控体系，发挥其“网格”化管理的优势，定期开展假冒国企企业排查等全面的月度风险排查工作，重点针对股权合作、经营活动以及市场交易等相关风险进行深度排查。同时，公司的商机、投标、合同、投融资等核心业务流程已全面嵌入合规审查机制，从而确保每项业务都能在安全合规的轨道上运行，为公司的持续发展提供坚实保障。

#### 关键绩效

合同法务审核率 **100%**  
重大财产损失和声誉损失等  
重大不合规事件为 **0**

### 合规文化

浪潮软件致力于持续营造合规管理的企业文化，不断丰富合规文化的宣传渠道和形式，努力提升员工的风险防范意识和风险管理能力。

#### 合规工作交流培训

#### 案例

浪潮软件组织召开合规工作交流培训会议，重点围绕贸易合规概念、阻断方法以及企业风险控制等关键内容展开深入交流和培训，确保员工充分理解并遵循公司的合规工作要求。

### 关联交易

公司严格遵守《公司法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律、法规及《公司章程》并结合公司经营实际，根据《关联交易决策制度》《关联交易管理办法》，确保所有关联交易事项均符合公平、公开和公正的原则，不损害公司的独立性，更不损害公司、股东，尤其是中小股东的利益。公司明确承诺，不存在关联方非经营性资金占用、关联担保等情形，始终坚守诚信底线，维护公司和股东的合法权益。

## 恪守商业道德

浪潮软件坚守商业道德的底线，始终将诚信作为企业的立身之本，在商业活动中保持诚信、公正和透明的原则，坚决抵制任何违反商业道德的行为，为公司的长远发展奠定坚实的基础。

### 廉洁文化建设

#### 反垄断与反不正当竞争宣贯培训

案例

9月20日，公司针对反垄断与反不正当竞争开展宣贯培训，旨在加强员工对反垄断和反不正当竞争的理解和领悟，使员工们深刻认识反垄断与反不正当竞争对于维护市场秩序、保护消费者权益以及促进企业公平竞争的重要性，助力提升公司的合规经营水平，确保业务发展健康稳定。

## 重视投关管理

### 规范信息披露

公司规范信息披露流程，根据《公司法》《上市公司信息披露管理办法》等相关法律、行政法规及《公司章程》的规定结合本公司实际，根据《浪潮软件股份有限公司信息披露管理制度》，加强信息披露事务管理，确保信息披露的真实、准确、完整、及时，保护投资者的合法权益。同时，公司注重提升信息披露人员的责任意识，通过培训强化内幕信息日常管理，防范信息披露风险，从而不断提高信息披露质量。

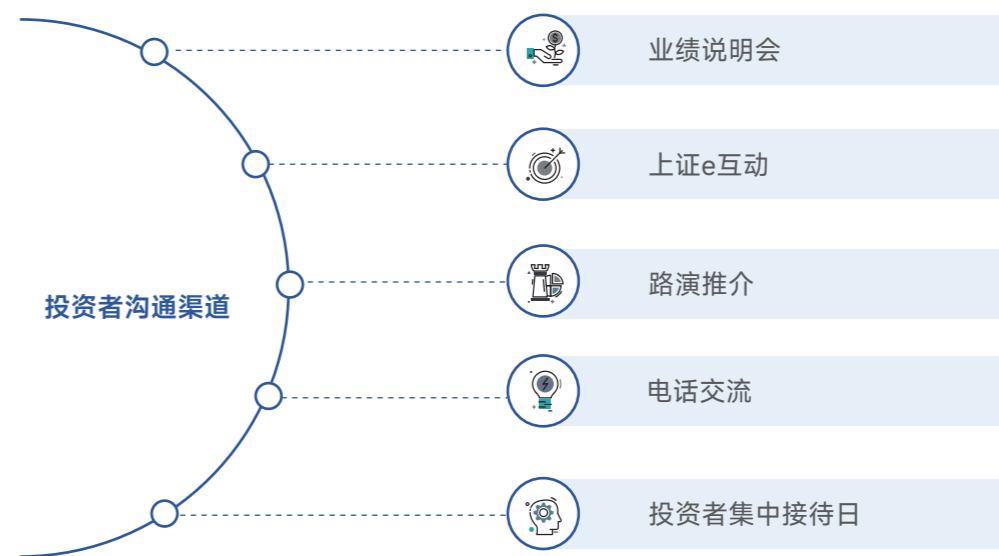
#### 关键绩效

对外披露定期报告**4**份，临时报告**68**份 因信息披露方面违规而受到处罚**0**次

## 优化投关互动

浪潮软件持续优化投资者关系管理，严格遵循《投资者关系管理制度》，以增强与投资者及潜在投资者的信息交流，促进投资者对公司的全面了解，推动实现公司价值最大化和股东利益最大化。

在投资者关系管理上，公司采取多种渠道和方式并行，及时、有效地解答投资者疑问，深入了解投资者的诉求，积极倾听其意见，并及时反馈投资者的建议，致力于与投资者建立互动性强、沟通顺畅的模式。



#### 关键绩效

举办业绩说明会**3**次

投资者问题回复率**100%**

## 股东权益保护

公司始终重视股东特别是中小股东利益，严格遵守《公司章程》规定的利润分配政策，提高利润分配决策的透明度和可操作性，方便股东对公司经营和利润分配进行有效监督，保证公司所有股东及债权人能够公平、公正、公开地享有权益。



# 质量保证 树立卓越口碑

## 本章所响应的SDGs



## 2023年重要成果

质量文化培训	37次
客户满意度	98.43分
向当地供应商采购支出的比率	13.77%

## 本章所涉及的ESG重要议题

- 产品质量把控
- 客户权益保护
- 负责任供应链



## ▶ 追求卓越质量

浪潮软件严格遵循《中华人民共和国产品质量法》等相关法律、法规，秉承“创新、共赢”的质量方针，根据《浪潮软件股份有限公司质量管理手册》《浪潮软件股份有限公司交付服务质量问题管理规范》，规范质量问题管理，通过预警、跟踪、处理、监督机制，预防控制交付服务质量问题发生，提升公司质量问题风险管控能力。

根据国家《质量强国建设纲要》，公司构建数字化、智能化质量管控模式，建设线上项目管理互动指挥平台，不断推动质量管理数字化升级。

### 质量观

#### 质量是生命

我们视质量为生命，质量是我们企业的生命线，关乎我们企业生存，关乎我们企业的核心竞争能力，是企业赢得客户与社会尊重的基础，是构建企业尊严的基石。

#### 持续改进

我们的质量控制和改进贯穿产品研发、生产和售后服务的整个过程。我们对每一个环节的每一项质量指标都予以高度重视并竭尽所有专业手段持续改进，以满足顾客日益提高的要求和期望。

#### 追求零缺陷

我们生产每一个产品、提供每一项服务都把追求零缺陷作为自己的最高目标，在产品的研发和生产过程中以专业严谨的态度反复验证，注重从根源上预防，从而为客户呈现最佳应用体验，是我们的最高质量追求。

### 质量目标

年度客户满意度96%以上；追求客户侧零缺陷、零投诉

## 组织机构

为规范质量管理，公司设立了以总经理为领导，首席质量官全面负责，交付与质量管理部进行日常管理的高效管理架构，认真贯彻执行国家有关质量工作的方针政策、法律、法规及公司的有关规定，确保每一项工作都符合高标准、严要求，严格控制质量风险，确保产品或服务始终满足客户的期望和需求。

## 项目风险管理

为顺利推进公司在建项目交付，公司根据《浪潮软件股份有限公司风险项目管理办法》，加强风险项目预防、排查、预警和监管，建立风险项目管理机制，对风险项目进行分级、分类，识别项目的重大风险和风险高发环节，并采取有效应对措施，保障客户满意，避免造成公司的重大损失。

报告期内，公司开展风险评估12次，未发生监管处罚、媒体曝光事件。

### 风险项目管理流程

#### 风险识别

通过公司热线、市场单元反馈、事业部及子公司自查、项目经理上报、项目风险检查、延期交付项目（延期三个月以上）、满意度调研等渠道收集、识别风险项目，对有风险的项目进行风险级别定义，分类进行管理。

#### 风险跟踪

对风险项目进行跟踪，与事业部及子公司一起制定应对措施，并跟踪执行。

#### 风险通报

对风险项目进行总结分析，与事业部及子公司一起确认风险项目进展，并进行公司级别的通报预警。





## 质量认证

公司致力于构建完善且全面的质量管理体系，并已成功通过质量管理体系、信息技术服务管理体系等相关认证，确保产品和服务的高品质与可靠性，体现了我们在质量管理和信息技术服务方面的专业能力，进一步提升公司的竞争力和市场信誉。未来，我们将不断优化和改进质量管理体系，持续为客户提供卓越的产品和服务，实现企业的可持续发展。



ITSS认证



ISO 20000信息技术服务管理体系认证



ISO 9001质量管理体系证书



CMMI 5认证

## 质量提升

浪潮软件始终深入贯彻习近平总书记关于“质量第一”重要论述，落实质量强国、质量强省和质量强企相关部署要求，始终坚持提升产品质量，注重质量文化、质量意识培养，积极组织开展多种类质量与测试相关培训，提高产品发布质量。

### 典型缺陷案例分享会

从发现的典型缺陷为切入点，践行CMMI 5级根因分析流程，追本溯源，提出预防及改进建议；从研发角度避免类似问题的再次发生，从测试角度提高测试用例覆盖度和缺陷检出率，从而提高产品发布质量。

### 测试相关培训

提高员工对性能测试、用户体验测试、接口自动化测试的认识及技术实践能力培训以及其他测试相关培训。

### 质量月培训

2023年9月是第46个全国“质量月”，根据《浪潮集团2023年“质量月”活动实施方案》并结合工作实际，开展《测试报告检查及质量提升》《贯穿于研发过程中的配置管理实践》《软件质量保证工作介绍》等培训。

### 关键绩效

质量文化培训**37**次，总时长**37**小时，培训**1,500**人次

## ▶ 提升客户服务

浪潮软件始终坚持“以客户为中心”的服务理念，以客户满意为己任，将客户要求列为提供产品和服务的优先考量，根据《浪潮软件股份有限公司交付服务人员工作标准》《浪潮软件股份有限公司交付服务质量问题管理规范》，不断优化服务质量标准以及客户服务体系，提升客户满意度，以良好的服务赢得客户信赖。



### 负责任营销

浪潮软件严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律、法规的要求，不断强化负责任营销意识，注重业务营销规范管理，以确保营销行为符合法律和道德的要求。

### 满意度调查

客户满意度调查是了解客户对产品或服务满意度的一种重要手段，公司通过收集和分析客户反馈，识别存在的问题和机会，定期开展年度及月度客户满意度调查，进而改进产品和服务，提升客户满意度和忠诚度。

#### 关键绩效

客户满意度调查问卷发放有效份数 **266**份 客户满意度 **98.43**分

### 年度调研概况

#### 调查目的

测评品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、客户满意、客户抱怨、客户忠诚；  
了解客户对产品和服务质量的评价，并提供改进信息；  
了解竞争对手的质量状况，为改进提升提供决策参考。

#### 调查执行

调查方式：电话为主，网络为辅；  
调查时间：2023.9-2023.12；  
调研设计：结合产品和服务特点，重点围绕产品质量、售前设计、售中交付、售后服务等环节，建立客户满意度模型和指标体系，针对业务特点设计调查问卷。

#### 样本构成

为了保证样本的代表性，根据顾客特征（如地区、类型等）采用分层抽样的方式，组成样本。

#### 分析方法

客户满意度指数基于感知质量和客户满意的分解指标进行计算，最大化应用调查数据，并尽量避免数据波动影响。

### 服务培训

每年年初根据公司年度工作目标的要求，结合事业部、交付处培训需求，制定全年交付人员赋能培训计划，进行公司级、部门级服务培训。公司层面要求各交付处每年度至少推荐一个精品课程到公司分享授课一次；各事业部、交付处等则灵活制定内部培训计划，以提升交付效率、保障客户满意，持续提升服务人员能力水平。

依据培训计划要求，按月开展培训工作。公司级培训通过线上腾讯会议的形式进行，培训主题相关的交付服务人员应积极报名参加；各事业部、交付处内部培训可根据实际情况执行，培训材料需反馈至交付与质量管理部。培训期间进行考勤管理，参加培训的员工必须按时签到签退，未按时签到签退者不予发放平台学分。



## 投诉管理

浪潮软件始终坚持“以客户为中心”的基本理念，根据《浪潮软件股份有限公司交付服务人员工作标准》处理客诉事件，在合同履行范围内的，立即组织相关部门进行整改，确保问题得到迅速而有效地解决，竭力保证客户满意；如客户投诉内容超出合同范围（如要求公司完成额外功能建设），应及时向公司领导说明情况，由公司领导协调相关部门形成后续措施。

公司设400热线并配备热线专员，对客户意见、问题、咨询进行统一处理，对于重大投诉的处理结果，应上报公司高层领导。

### 服务人员

接到来自客户的投诉时，应第一时间反馈公司、事业部，并与客户积极沟通分析投诉原因。

### 公司、事业部客户投诉处理部门

对投诉事件及时定责，对相关部门、人员核实情况并制定整改措施，及时跟进整改情况。



投诉处理流程

### 责任部门、人员

及时按规定制定整改措施并执行，记录整改效果并反馈给客户投诉处理部门。

### 关键绩效

客户投诉响应培训 **8**次，总时长 **8**小时，参与人次 **500**人次

## 负责供应链

为规范公司采购及供应商管理，降低采购风险，提高采购效率，浪潮软件根据《浪潮软件股份有限公司供应商管理办法》《浪潮软件股份有限公司采购管理办法》，统一供应商的注册、准入认证、绩效评价等管理规范，与供应商保持良好合作关系，实现互利共赢。

公司采购管理以“合规、高效、降本”为要求，全过程通过浪潮IGO采购平台、采购协同等系统线上统一管理、留痕，并将相关信息在阳光采购平台公示。

### 供应商准入认证

- 制定包括注册资金、注册时间、公司信用等准入标准并进行供应商准入审核。
- 所有合作供应商均需登录浪潮IGO采购平台进行注册和准入认证，审核成功后方可进行后续合作。

### 合格供应商管理

- 供应商与浪潮软件发生实际合作后，由采购部将供应商基本信息、资质信息及认证信息等录入合格供应商名录并进行更新和维护、定期发布。

### 供应商评价

- 绩效评价以自然年度为周期进行。
- 按照产品类、施工类、服务类及外协类供应商分类，每类供应商按照不同的标准进行绩效评价。
- 绩效评价由采购部组织，事业部参与，内容主要包括技术能力、交付能力、售后服务、合作态度、商务等方面。
- 采购部根据绩效评价结果将供应商划分为A、B、C、D四个等级，并将绩效评价结果通报给相应供应商；绩效评价结果作为未来采购业务合作的重要参考：加强与A类供应商的合作，协助B类供应商成长为A类供应商，责令C类供应商整改相应问题，淘汰D类供应商。

### 供应商黑名单

- 供应商因行贿、提供虚假信息、重大违法违规、绩效评价不合格等行为给公司造成不良影响和经济损失的，将列入供应商黑名单。
- 列入黑名单的供应商3年内不得再与公司发生新的业务往来。
- 严禁与公司员工存在关联关系的供应商进行业务往来，出现损害或可能损害公司利益的行为。

### 关键绩效

供应商总数 **712**家 向当地供应商采购支出的比率 **13.77%**  
 报告期末发生供应链环节中具有重大风险与影响事件

# 共同发展 彰显社会担当

## 本章所响应的SDGs

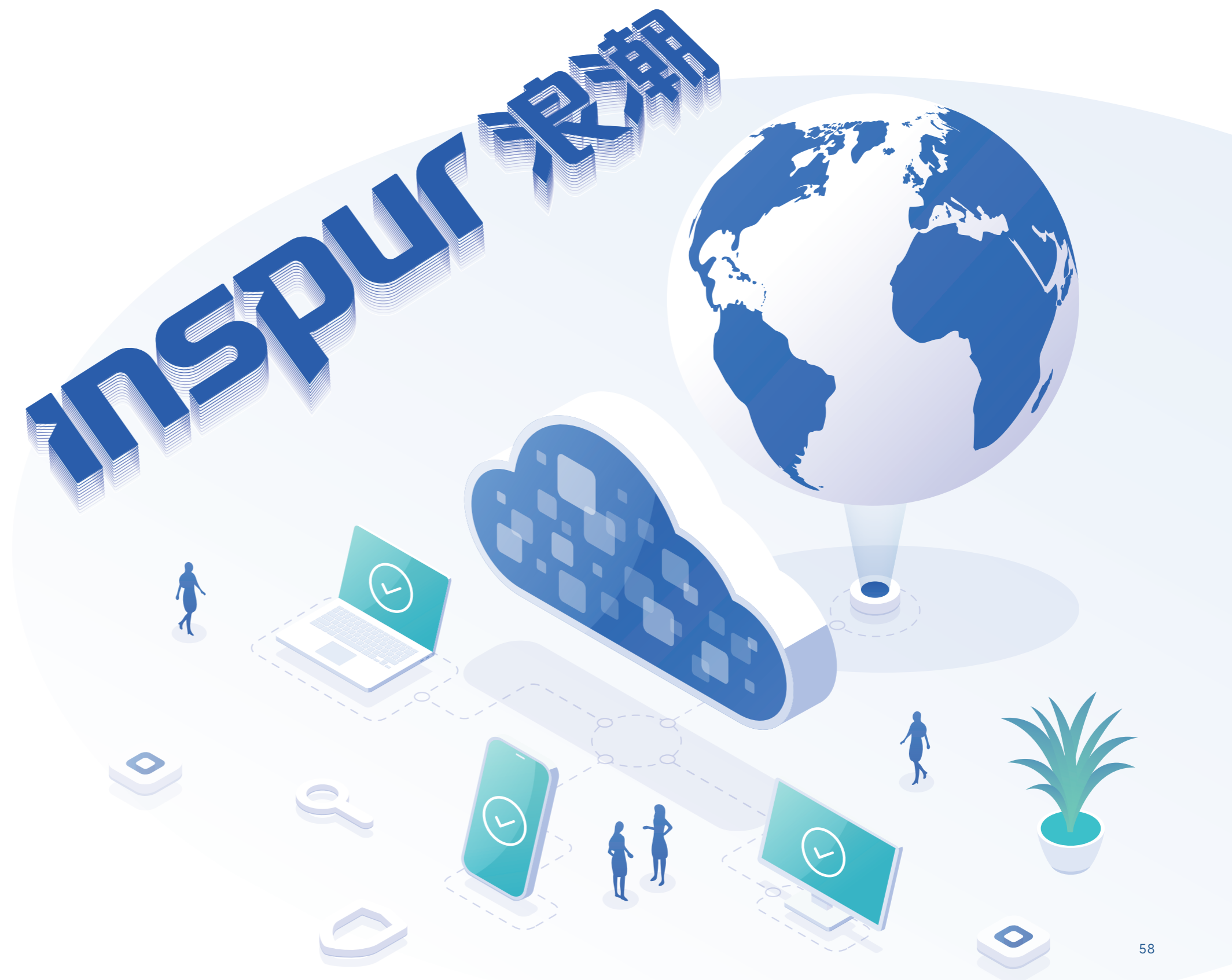


## 2023年重要成果

劳动合同签订率	100%
员工培训投入	74万元
培训场次	133场次
员工培训总时长	1,590小时
从业人员职业伤害保险覆盖率	100%

## 本章所涉及的ESG重要议题

- 劳动关系管理
- 员工培训与发展
- 职业健康与安全
- 环境管理
- 绿色低碳运营
- 社会公益



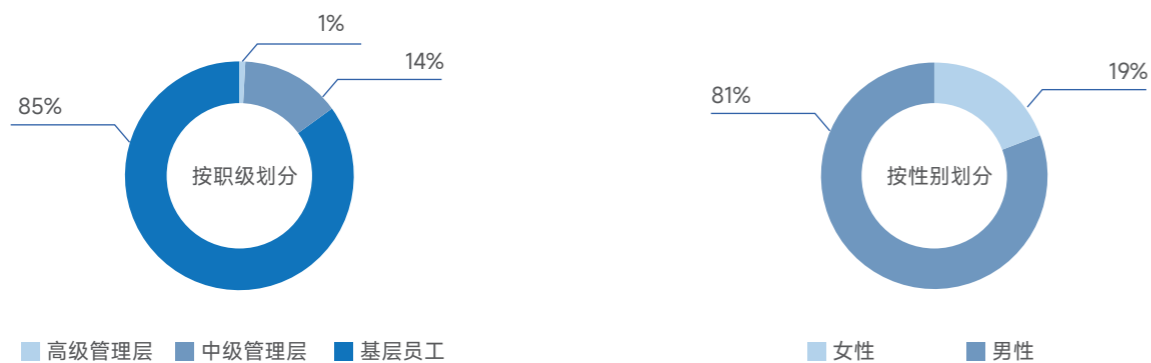


## 保障员工权益

浪潮软件始终秉持法治精神，严格遵守《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动法》等法律、法规，坚决贯彻依法用工的原则。为确保每一位员工的权益得到充分保障，公司与全体员工签署劳动合同，明确规定双方的权利和义务，让员工能够清晰地了解自己的工作内容、薪酬待遇、工作时长等关键信息，为员工创造一个公平、公正、安全、健康的工作环境。

### 员工多元化

公司积极倡导并努力营造多元、包容的职场氛围，坚决反对任何形式的歧视和偏见，不因性别、种族、信仰、年龄、文化背景差别对待，不雇佣童工，致力于为每位员工提供公平、平等的就业机会，确保每位员工的才华和贡献都能得到充分的认可和发挥。



#### 关键绩效

劳动合同签订率 **100%**

管理人员中女性人数比例 **16%**

## 薪酬与福利

浪潮软件始终将员工的需求和利益放在首位，为营造良好的工作氛围、保障员工权益、增强员工忠诚度以及凝聚力，不断完善福利体系，吸引和留住优秀人才，推动企业与员工的长期共同发展，为企业创造更多的价值。

### 福利体系

#### 社会保险福利

按照《劳动法》《社会保险法》等相关法律规定为员工缴纳养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险和生育保险。

#### 住房福利

按照《住房公积金管理条例》，每月按时为员工缴纳住房公积金。根据政策，帮助员工申请租房补贴、购房补贴等。

#### 带薪休假福利

根据国家有关政策及公司相关规定，员工可享受法定节假日、年假、子女升学特别假、婚假、产假、产前假、产假、陪产假、哺乳假、丧假、工伤假等带薪休假福利。

#### 商业保险福利

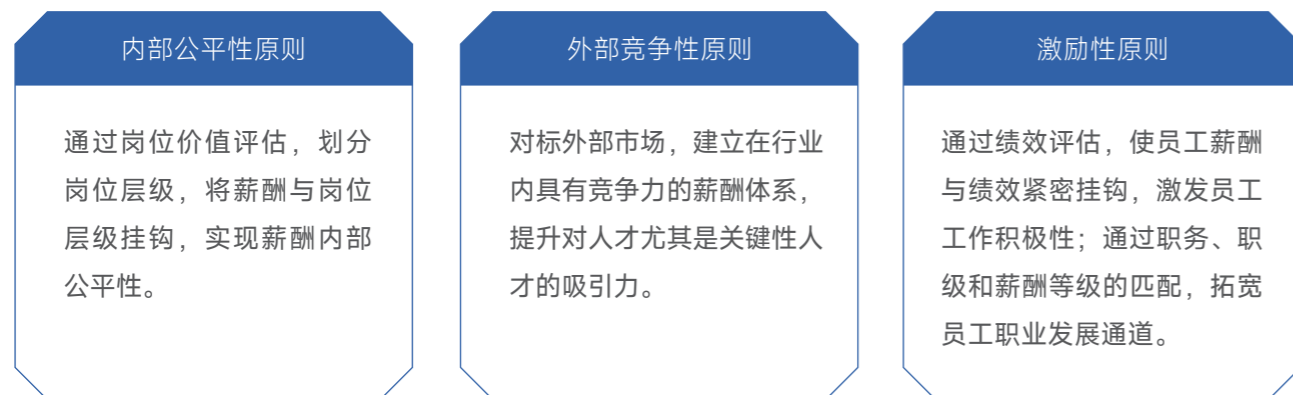
为进一步加强员工医疗保障，在缴纳职工医疗保险基础上，为员工购买涵盖补充健康险、重大疾病、意外保险、定期寿险等补充商业保险，并搭建员工家属商业保险投保平台，享受家属投保优惠。

#### 其他福利

公司为员工发放中秋节、春节、妇女节等节日福利以及员工生日福利，并按月发放午餐补助，夏季发放防暑降温费等。

公司高度重视薪酬公平性和激励性，遵循内部公平性、外部竞争性和激励性三大原则。薪酬由基本薪酬、绩效薪酬、津补贴和专项奖金等部分构成，其中绩效薪酬和专项奖金与公司及员工个人的绩效结果挂钩。公司每年度还会结合组织架构及岗位体系变动、薪酬对标情况等定期评估更新各岗群薪酬框架，更好地保障员工权益。

三大原则



对女性职工，公司坚持人岗相适、同工同酬，并按照法律规定给予相应产检假、产前假、产假、哺乳假等，依法保护女职工的合法权益。

关键绩效

享受产假员工 **22** 人，返岗率 **100%** 享受育儿假员工 **130** 人，返岗率 **100%**  
 人均带薪年假 **7.58** 天

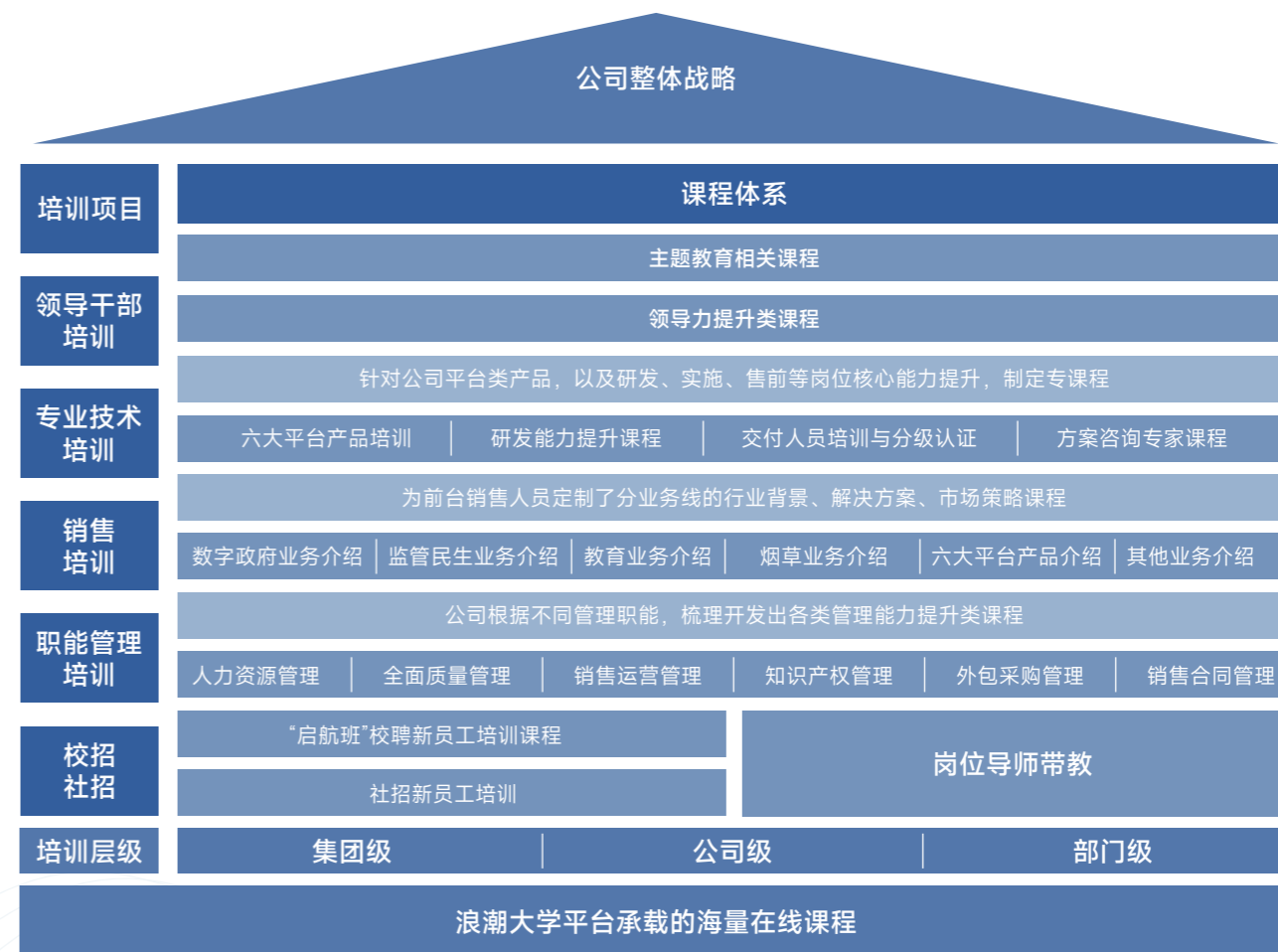


## ▶ 助力员工成长

浪潮软件重视员工发展，持续完善特色的培训管理方式，面向新员工、专业岗员工及管理岗等员工，搭建内外结合、互有侧重的培训资源池，满足员工能力提升的需求，培育更多优秀人才。

### 培训管理

公司从整体战略出发，面向不同群体和业务需求，建立对应培训项目，搭建课程支撑体系，以集团级、公司级、部门级培训为落地载体，充分发挥“浪潮大学”线上学习平台作用，保证人才培育目的清晰，落到实处。



公司内部讲师队伍是公司知识传承、经验分享及人才培养的重要支柱。为确保讲师队伍的专业性和高效性，公司将内部讲师划分为初级讲师、中级讲师和高级讲师三个层次。目前，公司拥有初级讲师362人，中级讲师160人，高级讲师63人。



### 爱学习平台

该平台支持在线学习、直播课程、互动讨论等多种学习方式，学员可以根据自己的时间和节奏进行学习，提高学习效率，也可在平台上与老师和其他学员进行实时互动，提问、讨论、分享学习心得，形成良好的学习氛围。目前，在线学习平台已形成课程500余门。

### “六大平台”专项培训

### 案例

1月12日-1月13日，以“理论学习+课题实操”形式组织“六大平台”专项培训，各级领导及研发人员参加培训。



培训由人力资源部部长主持，过程中，平台技术研发部以“讲解+演示”相结合方式，展示了“格物致治”“天工开务”平台核心功能、应用场景，学员分组围绕不同课题进行开发实践和成果演示，平台技术研发部部长等作为评委听取成果汇报并进行现场点评打分，综合各组学习表现及评委打分情况，评选出优胜小组。

未来，浪潮软件将持续深入开展“六大平台”专项培训，不断提高各岗位人员对于“六大平台”的认识与了解，为公司高质量发展提供有力支撑。

### 关键绩效

员工培训投入 **74** 万元      培训场次 **133** 场次      接受培训总人数 **1,555** 人  
 接受培训总人次 **8,100** 人次      员工培训覆盖率 **100%**

## 晋升机制

为激发员工的工作热情，提升员工的专业素养，满足公司对于不同层次、不同领域人才的需求，建立管理与专业两条不同的职业发展通道，员工可根据自身实际情况与职业规划灵活选择。

自实施双通道职业发展策略以来，公司取得了显著成效。一方面，提升了员工对于自身职业发展的满意度和归属感，激发了工作积极性和创造力；另一方面，公司也成功培养出了一批既懂管理又懂专业的复合型人才，为公司的长远发展提供了有力的人才保障。

## 职业健康安全

浪潮软件严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《山东省安全生产条例》等法律、法规，根据《浪潮软件股份有限公司安全生产管理制度汇编》《浪潮软件股份有限公司消防安全制度汇编》《浪潮软件股份有限公司安全操作规程》等制度，协调指导公司安全生产、消防安全等管理工作，全面落实安全生产主体责任，并全员签订《安全目标责任书》，完善安全生产管理体系，提升安全生产管理能力和水平。

浪潮软件严格遵守《职业病防治法》，始终致力于打造健康舒适的工作环境，报告期内为员工提供体检，保障员工身心健康。

### 2023年度安全生产目标

火灾等安全责任事故为0	已达成
员工因工重伤、死亡事故为0	已达成
主要负责人、安全管理人员持证上岗率100%	已达成
事故隐患整改率100%	已达成
全员安全生产教育培训率、合格率100%	已达成
突发事件及时上报率100%	已达成



### 隐患排查

公司为推进专业管理力度，狠抓隐患排查治理，结合公司实际，建立安全生产风险管控机制，由综合与安全管理部牵头、各事业部推动开展办公区隐患自查、检查工作，强化园区安全、生产安全、生活安全、重点区域安全，定期排查各环节安全风险，及时整改并消除安全事故隐患，将安全措施落实落细，确保排查到位、整改到位，提高员工的安全自觉性，有力推动安全工作的开展。

#### 安全检查

在“国庆”“春节”等重要节假日期间开展定期安全检查；根据季节特点，对防火、防爆、防毒、防触电、防尘、防暑、防寒等项目组织季节性安全检查；对要害部门和特殊设备（如电气设备、特殊装置等设施）进行专项检查；对现场进行巡回检查，并做好检查记录，及时掌握安全生产的动态，督促岗位检查与整改不安全因素，确保安全生产全面覆盖，不留死角。

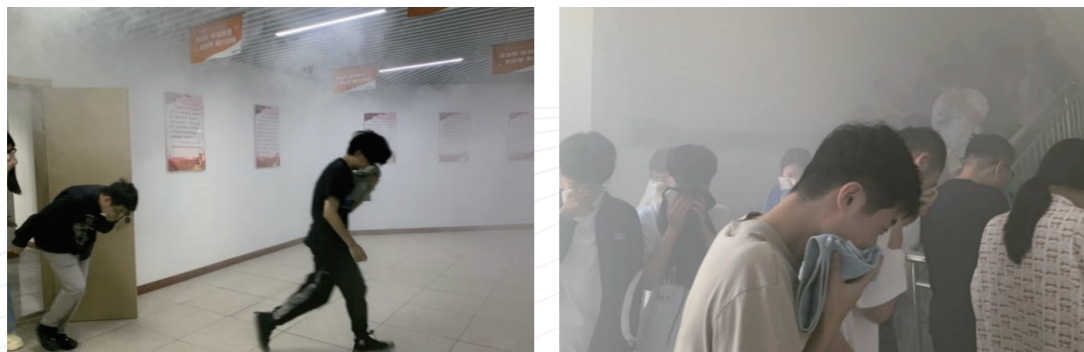
### 应急管理

公司秉承贯彻统一领导、分级负责、反应及时、措施果断、依靠科学、加强合作的原则，根据《生产安全事故应急救援预案》，成立生产安全事故应急救援领导小组并明确职责分工，坚决维护职工的生命健康安全。

公司根据《浪潮软件股份有限公司消防安全制度汇编》进行消防安全管理，主要涵盖防火巡查、检查制度、消防宣传、教育、培训制度、安全疏散设施管理制度、消防(控制室)值班制度、消防设施、器材管理制度、火灾隐患整改制度、用火用电安全管理制度、义务消防队组织管理制度、灭火和应急疏散预案演练制度、消防工作考评和奖惩制度、电动自行车管理制度，切实确保消防安全工作的系统性和有效性，为公司的安全生产提供坚实保障。

#### 消防演练

2023年分别于6月安全生产月期间及12月消防宣传月期间组织消防演练2次，灭火实操演练1次。



#### 案例

### 相关方安全管理

公司依据《承包商管理制度》，选择合格的承包商，对承包商实施全过程的安全检查、监督和管理，确保承包商符合公司的安全管理要求。

### 安全教育培训

公司加强安全教育培训，提高全员意识，积极组织员工参加专题培训班、安全生产月、消防宣传月等活动，组织员工共同学习安全生产基础知识和《国家安全生产法》，同时通过内网、邮件、电视屏幕等开展安全宣传，营造安全氛围，引导职工主动提升安全技能，充分重视安全工作的极端重要性和现实紧迫性，自觉做好安全管理工作，筑牢安全生产防线。

#### 安全生产教育

公司组织全体员工线上观看了安全生产警示教育片，学习事故和灾害警示教育，对典型事故和灾害进行剖析，深刻吸取教训，提醒全员时刻保持安全警惕意识。

#### 案例

### 守护绿色生态

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律、法规及相关规定，建立质量环境职业健康一体化管理体系，并提出“关注客户需求，提高客户满意；节能降耗减污，保障健康安全；遵守法律法规，增强全员意识；坚持预防为主，持续改进体系”一体化方针，通过一体化管理体系的建立和有效运行，公司在产品质量、环境保护和员工职业健康安全方面均有显著提升。

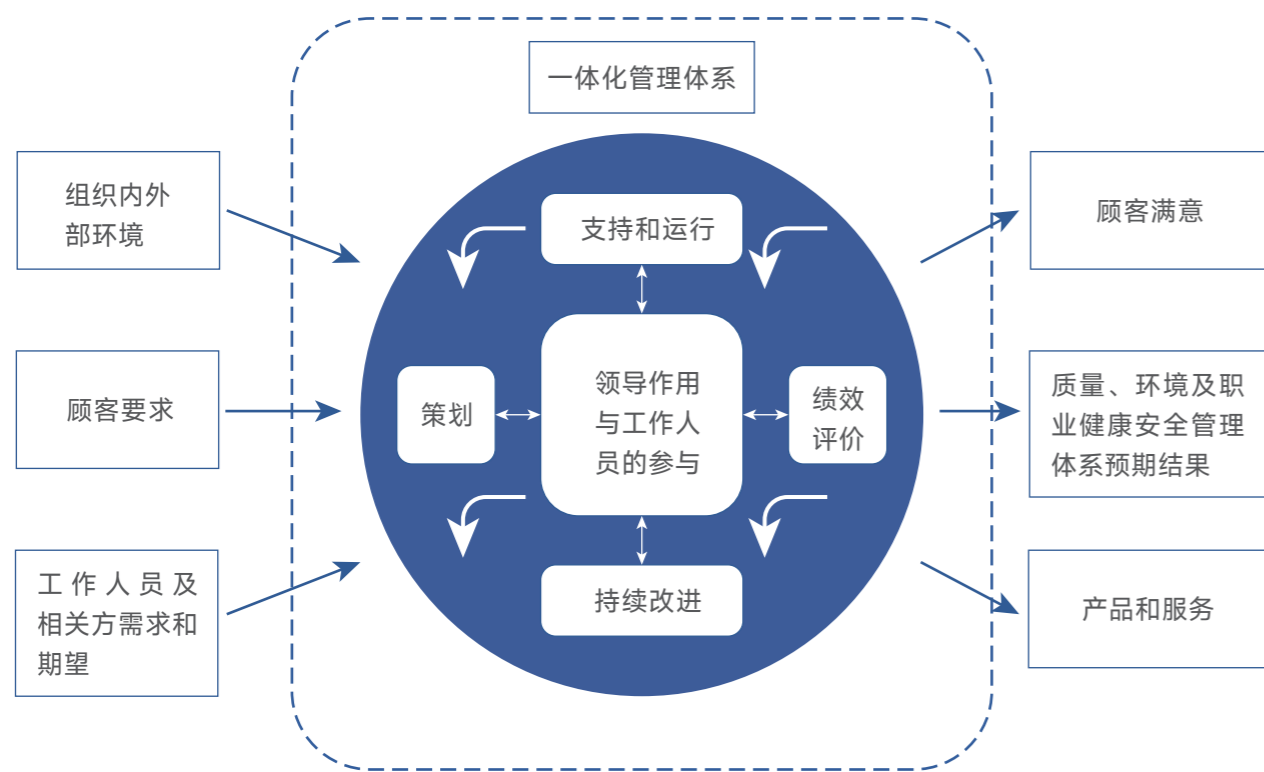
公司为使一体化管理体系更规范运行，相关制度已陆续通过认证，并确定了与一体化管理体系相适应的组织架构、职责和权限，在遵循PDCA运行模式基础上，倡导持续改进。



职业健康管理体系认证

环境管理体系认证





以过程为基础的质量、环境及职业健康安全管理体系基本框架

### 倡导绿色办公

公司遵循绿色环保运营理念，推行高效节能运营方式，在基础建设、日常办公、园区环境建设、资源节约等方面共同发力，积极倡导绿色、低碳的办公及生活方式。

公司通过宣传节能环保理念、优化工作方式、推广电子办公平台等方式，倡导全体员工切实履行节能环保的义务。

## 构建和谐社会

履行社会责任是公司发展的重要组成部分，作为社会的一员，浪潮软件积极承担并履行各项社会责任，坚守共同发展的原则，致力于为社会创造更多的价值。在社会公益方面，我们始终秉持着高度的责任感和使命感，努力为社会做出贡献，创造福祉。

### 春暖花开雷锋月 志愿服务美社区

案例

为深入贯彻落实习近平总书记对开展学雷锋活动作出的重要指示，进一步激发新时代新青年志愿服务的积极性和创造性，浪潮软件团委联合济南历城区东风街道办事处开展“春暖花开雷锋月 志愿服务美社区”志愿服务活动。

在社区同志的带领下，浪潮软件团员志愿者们准备了小铲子、垃圾袋等清理工具，分工明确、配合默契，井然有序地开展垃圾清除工作，对社区路面、花坛的垃圾进行了全面清理，助力社区提升了环境“颜值”。志愿者们纷纷表示，将争做雷锋精神的传承者，以实际行动来响应号召，将学雷锋活动贯穿于日常生活之中，共同守护社区环境。



## 未来展望

2024年是贯彻落实党的二十大精神承上启下之年，是全面完成“十四五”规划的攻坚之年。浪潮软件将继续在“十四五”战略规划指引下，将科技创新作为战略核心，强化公司治理责任，践行绿色发展理念，积极履行社会责任，谱写高质量发展新篇章。

**创新驱动，智汇未来。**公司坚持“创新、专注、融合与品质”的研发核心价值观，通过综合运用物联网、大数据等先进技术手段，将科技与社会发展深度融合，用科技改善民生，提升生活品质。

**卓越治理，稳健根基。**公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续优化公司治理结构，重视风险合规管理，恪守商业道德，规范信息披露流程与投资者关系工作。

**品质保障，价值引领。**公司秉承“创新、共赢”的质量方针“以客户为中心”的服务理念，完善质量管理，提升客户满意度，以更加优质的产品和服务回馈客户。

**责任担当，携手并进。**公司持续优化人才结构，加强人才培训和技能提升，为员工创造更加广阔的发展环境；积极履行社会责任和可持续发展理念，实现企业与社会和谐共生。同时，关注社会公益，努力为社会创造价值，以实际行动回馈社会。

展望未来，浪潮软件将以更加开放、更进取的姿态，坚定不移地迎接挑战与机遇。我们将携手利益相关方，共同构建和谐共赢的社会生态。





## 附录一：指标索引表

目录	全球报告倡议组织《可持续发展报告标准(2021)》	中国社科院《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG5.0)》	国务院国资委《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》
关于本报告	2-1,2-2,2-3	P1.1-P1.3	G4.1
董事长致辞	/	P2.1,P2.2	/
2023年可持续发展亮点	201-1,	A2	/
走进浪潮软件	2-1,2-9,2-10	P4.1,P4.3	/
ESG管理	2-12,2-29,3-1,3-2,3-3	G3.5,G3.6	/
专题：创新引领 推动行业技术升级	/	V2.1-V2.4	S2.3
智慧应用 助力数字发展	数字科技赋能	2-6	/
	数据安全保障	/	S4.6
	知识产权保护	/	/
诚信为本 筑牢发展根基	党建引领发展	/	G1.1
	深化公司治理	2-9,2-10,405-1	G1.1,G1.2
	风险合规管理	/	G1.3,G1.4
	恪守商业道德	205-2	G1.9
	重视投关管理	/	G1.10,G1.11
质量保证 树立卓越口碑	追求卓越质量	/	S4.1
	提升客户服务	2-25	S4.1,S4.5,S4.7
	负责任供应链	204-1	/
共同发展 彰显社会担当	保障员工权益	2-7,401-2,401-3,405-1	S1.1-S1.4,S1.5,S1.6,S1.7,S1.9
	助力员工成长	404-2,405-1	S2.1-S2.4
	职业健康安全	403-3,403-5,403-6,403-7,403-8,403-9	S3.1,S3.4-S3.7,S3.9,S3.10,S3.11
	守护绿色生态	403-1	E1.1,E1.7
	构建和谐社会	413-1	V3.4,V3.7
未来展望	/	A1	/
指标索引表	/	A4	/
意见反馈表	/	A5	/

## 附录二：意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

十分感谢您阅读《浪潮软件股份有限公司2023年环境、社会和治理（ESG）报告》。我们非常重视并期望聆听您对浪潮软件ESG管理、实践和信息披露的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进ESG管理和实践的重要依据。

期待您的回复！

选择性问题(请在相应的位置打√)

1.您属于以下哪类利益相关方？

政府 监管机构 客户 员工 学术/科研机构 供应商与合作伙伴 社会团体/非政府组织 公众与媒体 其他

2.您认为报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

很好 较好 一般 较差 差

3.您认为本报告是否能反映浪潮软件对经济、社会和环境的重大影响？

很好 较好 一般 较差 差

4.您认为报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

很好 较好 一般 较差 差

开放性问题

1、您认为本报告最让您满意的方面是什么？

2、您对我们的报告及履责实践还有哪些意见或建议？

联系我们

恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系电话：0531-85105606

公司邮箱：600756@inspur.com

公司官网：www.inspur.com