



神州数码信息服务股份有限公司

2020 年度社会责任报告

股票简称：神州信息

股票代码：000555

报告编制说明

本报告为神州数码信息服务股份有限公司（以下简称“神州信息”、“公司”、“DCITS”、）发布的2020年企业社会责任报告，描述公司在经营、环境、社会等责任领域的实践，展示2020年公司在践行“数字中国”使命过程中取得的成果。

报告范围：本报告以神州信息为主体，涵盖分公司、全资及控股子公司。报告中的2020年指2020年1月1日至12月31日，部分内容适当追溯以往年份。

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、经公司职能部统计、汇总与审核的相关数据信息。如无特别说明，报告中财务信息以人民币为单位。

编制依据：本报告根据深圳证券交易所《关于完善上市公司履行扶贫社会责任信息披露的通知》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》的相关要求，结合神州信息的实际情况编写而成。

报告发布形式：本报告以电子版形式发布，股东及各利益相关方可于公司官方网站（<http://www.dcits.com>）、巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）浏览或下载。

董事长报告



2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠疫情、世界经济深度衰退等多重严重冲击，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，我国率先走出疫情阴云的笼罩，在全球主要经济体中唯一实现经济正增长，经济发展和社会生活都交出了一份优秀的答卷。然而，世界地缘政治版图和全球竞争格局的急剧变化，使我们的未来仍面临严峻考验。

后疫情时代，面对国内外深刻而复杂的环境变化，十九届五中全会、十三届全国人大四次会议高远务实地擘画了《第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》这一国民经济和社会发展蓝图，提出把科技自立自强作为国家发展的战略支撑，由创新驱动高质量新发展。《纲要》还提出，要推进金融业信息化核心技术安全可控，维护金融基础设施安全。探索建立金融科技监管框架，在审慎监管前提下有序推进金融创新，稳妥发展金融科技，加快金融机构数字化转型，推进数字货币研发。作为向第二个百年奋斗目标进军的纲领性文件，这将是未来中国经济社会发展的行动指南。

面向未来，我们要以新思维推动金融创新，满足新时期发展需要。基础设施的重构和演进日益呈现出面向云原生环境、数据要素全面融入经济社会、应用场景产生融合创新的新特征。数字化领域正在出现三个颠覆式创新，也是摆在面前的技术发展机遇。首先是以“云”为代表的信息化基础设施的颠覆式创新，云基础设施从单云走向多云，将承接和满足企业更多层面技术和价值创新需求；二是基于大数据的知识认知重构，数据要素全面融入生产关系将使数据作为新型基础设施的价值不断放大；三是把应用场景和数字技术相结合产生的商业融合创新，这是数字经济必然带来的宏大趋势，持续的融合将创造出新场景、新市场和新产业。在这三大颠覆式创新中，如何找到企业的定位，如何让企业融入到发展的洪流当中，是我们一直以来孜孜不倦地探索和努力的主题。

今天，世界格局的快速变化让我们日益认识到安全这一议题的战略重要性，金融系统自身能力建设正在通过全方位的自主可控走向成熟，越来越多科技企业

也根据各自的资源禀赋推出功能特点各不相同的金融系统支持产品。信创产业发展的三个难点在于关键底层技术突破、全面国产化适配和行业应用落地。2020年，从国有大行、股份制到城商行，从主机、核心业务系统到外围系统，都开启了不同程度不同范围的向信创基础设施体系迁移的实践。“分布式+微服务+云原生”的金融分布式架构级产品和应用，既能帮助银行向分布式转型，满足互联网创新业务开展，又能推进金融信创，构建安全可控的业务基座，正在支持着整个行业的转型发展。

在服务客户、促进经济发展方面，数据技术的加持，正在推动着银行资源更好地向以前覆盖不足的农户、小微企业倾斜。新金融在这其中有着非常重要的使命，将为金融与资本流向基层农业和制造业打造合适的基础设施和新的行业范式。今天的金融科技企业已经可以通过“银税互动”、“银农直连”、“生物资产抵押”、“单品大数据助贷”等解决方案，将有价值的小微企业、农业场景、区块链应用和数据能力引入银行解决方案，为银行和信贷机构提供针对农户和小微企业的获客和风险评估，减少贷款环节和借款人抵押担保负担，助力资金流向金融基础设施欠发达的地区和产业，解决小微、农户融资“最后一公里”的难题。

在未来，数字货币的应用将令金融普惠更容易实现：金融欠发达地区的人民可以通过数字货币钱包购买相应的数字货币理财产品；政府也可以更容易地向金融不发达地区发放专项补助，更方便、精准地完成扶贫推广和实施。同时，数字货币无须第三方机构协助的特征，也将改变及孕育新的商业形态，以迭代创新推动经济社会的更大发展。

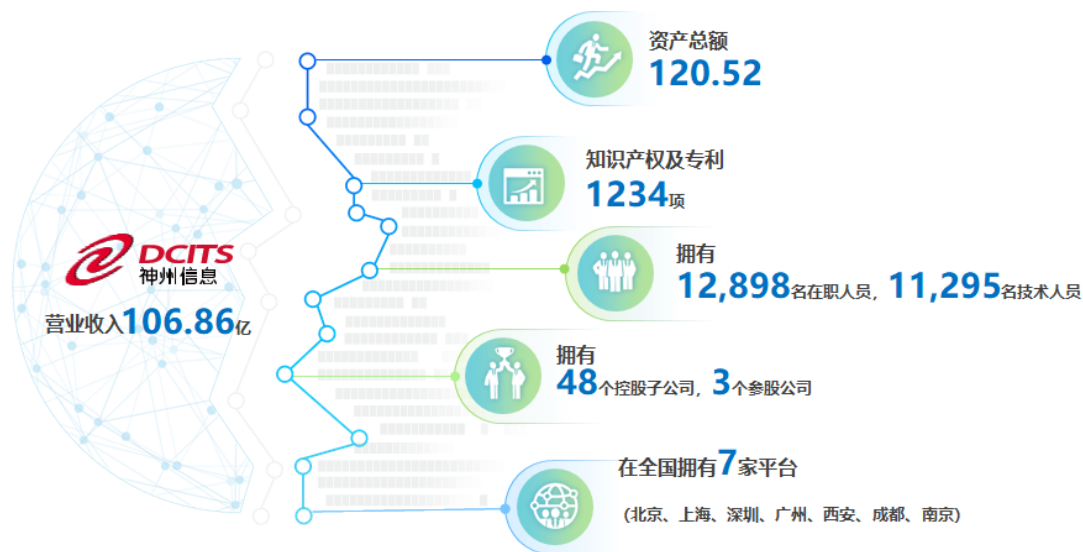
2021年是“十四五”开局之年、建党百年，是我国发展历程中非常重要的转折点，我们要坚持创新驱动发展，全面塑造发展新优势，推动数字中国建设，也期待和更多中国企业一起抓住机遇，走上世界的核心舞台，促进经济社会发展开创新局。我们坚信，在建设科技强国、布局新型基础设施、提升金融科技水平和增强金融普惠价值的过程中，以新思维推动金融创新，满足新时期发展需要，同时坚持总体国家安全观，助力经济社会发展开创新局，将能够带领我们跟随整个国家向第二个百年奋斗目标持续前行。

董事长：郭为

目录

一、关于神州信息.....	6
1、公司概况	6
2、聚焦金融科技.....	6
3、标准制定	8
4、评价与荣誉.....	9
二、管理体系与保障.....	10
1、公司治理	10
2、股东和债权人权益保护.....	11
3、职工权益保护.....	14
4、供应商和客户权益保护.....	17
三、持续践行社会责任	19
1、环境保护与可持续发展.....	19
2、公共关系与社会公益事业.....	19
(1) 科技助力支持抗疫	19
(2) 科技赋能精准扶贫	20
(3) 公益捐赠.....	21
四、展望及发展.....	23
五、意见反馈	24

一、关于神州信息



1、公司概况

神州数码信息服务股份有限公司（简称：神州信息 股票代码：000555.SZ）作为金融科技全产业链综合服务商，拥有三十余年行业信息化建设经验，是国内信息化产业领导者和数字中国的践行者，依托深厚的自主研发能力，融合科技与业务，赋能行业数字化转型，推动中国数字化升级，支撑数字中国的使命。



2、聚焦金融科技

神州信息牢记数字中国的初心与使命，抓住数字化、智能化融合发展的时代机遇，战略聚焦金融科技，坚持自主创新的发展理念，以 5iABCDs 新技术为核心驱动，围绕金融自主创新持续迭代软件产品及解决方案和服务，提供场景金融、智能金融、金融信创系列产品及解决方案，赋能金融行业数字化转型，并运用“科

“科技+行业数据+场景资源+平台化能力”融合创新，打通金融服务与更多行业的链接，高效解决各行业的金融供需问题，加速各行业数字化，共建金融科技新生态。



同时，公司着力于生态建设，深度携手政产学研用生态伙伴，以推动金融科技高效创新与成果转化共推金融科技产业新发展，共建金融科技新生态，赋能各行业数字化转型，加速金融数字化进程，围绕金融的开放融合、安全发展、技术创新等推动金融科技自主创新发展，助力金融更好地服务实体经济，加快数字中国进程。

构建金融科技生态

政

- 中国金融学会金融科技专业委员会会员单位
- 中国支付清算协会会员单位、金融科技专委会会员单位
- 北京市房山区“北京金融安全产业园”首批入驻企业
- 北京市西城区“国家级金融科技示范区核心区”首批入驻企业
- 北京市房山区农业农村局战略合作伙伴
-

学

- 联合清华大学金融科技研究院签署《金融科技核心技术联合研究计划》
- 联合清华大学大数据软件工程实验室成立大数据联合创新实验室
- 联合北京航空航天大学数学、信息与行为教育部重点实验室成立区块链联合创新实验室
- 西南财经大学战略合作伙伴
-

研

- 国家金融与发展实验室战略合作伙伴
- NIFD-DCITS全球金融科技创新发展库发起单位
- 《中国金融科技运行报告2020》编制单位
- 中国信息通信研究院云计算与大数据研究所战略合作伙伴
- 鹏城实验室战略合作伙伴
- 参与设立北京金融科技研究院，并联合成立国内首个开放银行实验室
-

产

- 北京金融科技产业联盟会员单位、创新应用专业委员会委员、区块链专业委员会委员
- 中关村金融科技产业发展联盟理事单位
- 中国互联网金融协会会员单位、互联网金融专业委员会委员
- 华为战略合作伙伴
- 京东数科战略合作伙伴
- 北银科技战略合作伙伴
- 腾讯战略合作伙伴
- 晋商银行战略合作伙伴
- 青海农信战略合作伙伴
-

信创生态

合力突破关键技术，筑牢安全底线
构建新安全体系

- 北京经开区国家信创园首批入驻企业
- 四川省信创中心战略合作伙伴
- 吉林省信创联盟成员企业
- 浙江省信息产业自主创新生态伙伴
- 苏州吴中经济技术开发区战略合作伙伴
- 在苏州(太湖)软件产业园成立金融自主创新示范基地和龙芯技术路线示范基地
- 中国金融电子化公司金融信息技术创新实验室首批合作伙伴
- 龙安联盟发起单位
- 金链盟发起单位-联合打造FISCO BCOS 并成为BSN(中国区区块链服务网络)首个国产底层技术平台
- 华为鲲鹏生态成员企业
- 浪潮战略合作伙伴
-

3、标准制定

(1) 标准对新技术应用发挥着规范引导作用，是引领金融数字化转型的重要抓手。作为金融科技领先企业，牵头编制多项金融科技标准，助推金融行业数字化转型。



(2) 作为行业信息化、数字化领导者，技术、服务和行业多点发力，助推产业强劲发展。





《中国通信标准化技术委员会》

量子通信与信息技术特设任务组 (CCSA ST7)
首批会员单位

携手组长国科量子，参与编制《量子保密通信技术白皮书 (2018)》

《中国电子工业标准化技术协会》

副会长单位

主导编制

《企业级服务开放平台技术要求》、《分布式平台技术规范》

绿色计算产业联盟 成员单位

绿色计算服务器标准工作组 成员单位

参与编制2项标准，包括：

《绿色计算服务器基本输入输出系统 (BIOS) 技术要求》等

《中国电子技术标准化研究院 全国信息技术标准化委员会》

大数据标准工作组

服务大数据标准工作组 组长单位

政务大数据标准工作组 成员单位

参与编制《信息技术 大数据 政务数据开放共享》等5项大数据标准

云计算标准工作组 成员单位

工业互联网平台标准工作组 成员单位

参与编制《工业互联网平台 微服务参考框架》等3项标准

国家智慧城市标准化工作组 成员单位

主导编制《智慧城市 技术参考模型》等6项标准

参与编制《智慧城市 评价模型及基础评价指标体系》等6项标准

4、评价与荣誉

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。在充满变数的2020，神州信息在国家政策支持和指引下顺势而为、逆流勇进，持续打磨核心竞争力，受到社会各界的高度认可。

打造国际一流金融科技企业



IDC 2020全球金融科技百强榜第39名，
连续2年位居中国上榜企业第一

共推中国金融科技产业发展



- 证券时报2020年中国金融科技先锋榜
- 中关村金融科技产业联盟2020中国金融科技专利技术百强
- 新华网2020年度金融科技应用优秀企业案例
- 《银行家》2020中国金融创新奖最佳金融创新奖
- 最佳人工智能应用奖
- 中国大数据50强
- 2020中国区块链应用TOP30
- 2020中国软件和信息服务十大领军企业

持续领跑金融科技市场



- 核心业务解决方案第一 (IDC、CCID)
- 开放银行解决方案第一 (IDC、CCID)
- 渠道管理解决方案第一 (IDC、CCID)
- 基础业务类解决方案第一 (IDC)
- 互联网信贷解决方案、监管合规解决方案第二 (IDC)
- 数字化业务类解决方案、智慧网点解决方案第三 (IDC)

转化新技术获专业认可

- 中国软件行业协会2020年度优秀软件产品 (区块链系统软件 Sm@rtGAS)
- 中国大数据产业生态联盟测评认定 (银行外部数据平台、数据治理平台、三农金融服务平台、华苏智慧小区防疫系统)
- 中关村金融科技产业发展联盟2020中关村金融科技国际创新大赛三等奖 (量子金融)
- 区块链新金融产品创新奖 (区块链技术应用平台)
- DAMA中国2020数据治理创新奖 (数据建模平台)
- DAMA中国2020数据治理优秀产品奖 (数据管控平台)

推进金融信创获各界认可

分布式银行核心业务系统

- 2019中国电子学会科技进步三等奖
- 入选国家金融与发展实验室《2020全球金融科技创新案例库》
- 中国电子信息产业发展研究院“鼎信杯”信息技术应用创新优秀解决方案 (基于信创环境的分布式银行核心业务系统)
- 承建宁夏银行新一代分布式核心系统获2020中国国际金融展“金鼎奖”年度优秀金融科技解决方案奖
- 与华为“银行关键业务联合解决方案”获2020第一财经价值榜年度金融数字创新大奖

分布式应用平台 Sm@rtGalaxy

- 获中国软件行业协会2019年中国软件行业优秀解决方案

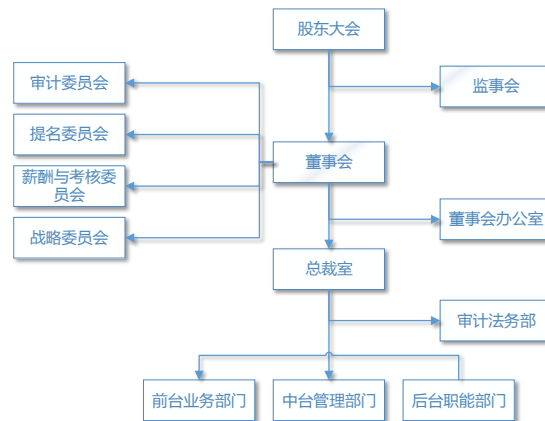
企业级微服务平台

- 2020年中国银行业金融科技应用成果大赛最佳解决方案
- 《银行家》2020中国金融创新奖十佳金融科技创新奖
- 中国电子信息产业发展研究院“鼎信杯”信息技术应用创新典型应用软件 (基于曙光龙芯服务器的企业服务总线)
- 承建广发银行微服务平台获IDC2020年度中国金融行业技术应用场景创新奖

二、管理体系与保障

1、公司治理

公司构建了以“三会一层”规范运作为基础的符合现代企业制度要求的法人治理结构，以及分层管理的制度管理体系，有效的公司治理架构与管理体系能保证公司内部协调，充分行使各自职能，相互制衡，保障企业稳定经营，以推动公司高质量发展为长久目标。



神州信息组织结构（2020年）

（1）股东大会

公司按照《公司章程》、《股东大会议事规则》等有关要求，不断规范和落实股东大会的召集、召开和议事程序，确保所有股东享有平等地位并行使自己的权利，使得全体股东对重大事项享有知情权和决策参与权。报告期内，公司召开了4次股东大会，全部提供现场会议和网络投票两种参会渠道，审议的所有议案均对中小投资者的表决进行了单独计票，且均由律师现场见证并对其合法性出具了法律意见书，投资者参与比例分别为58.0179%、55.3792%、54.5710%和41.9605%，其中，中小股东的参与比例为6.0873%、13.8036%、13.0748%和1.6724%。

（2）董事会

公司董事会由10名董事组成，其中独立董事5人，董事会下设战略、审计、提名、薪酬与考核四个专门委员会，并制定了各专门委员会的工作规则。报告期内公司召开了12次董事会，会议的召集、召开及表决程序符合《公司法》、《公司章程》、《董事会议事规则》的规定，公司董事充分发挥专业优势，认真履行职责并行使权利。

公司高度重视独立董事在董事会决策中发挥的专业指导和监督作用，积极配合独立董事开展工作。公司独立董事主动、有效、独立地履行职责，发表客观、公正的独立意见，尤其关注中小投资者的合法权益不损害，切实保障了公司中小投资者的利益。

（3）监事会

公司监事会由 3 名监事组成，其中职工代表监事 1 人，监事会的人数和人员构成符合法律、法规的要求。报告期内，公司召开了 6 次监事会，会议的召集、召开及表决程序符合《公司法》、《公司章程》、《监事会议事规则》的规定。监事会认真履行职责，对公司经营管理、财务状况及公司董事、高级管理人员等履行职责的合法合规性进行有效监督，维护了全体股东的合法权益。

（4）信息披露

公司制定了《信息披露事务管理制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《外部信息使用人管理制度》等内控制度，通过制度建设不断完善信息披露工作流程及管理体系，同时公司积极督促董事、监事、高级管理人员及公司相关部门人员参加相关培训，提高合规意识及披露水平，力求信息披露的真实、准确、完整、及时、简明扼要、通俗易懂，确保投资者及时、公平、准确、完整地获得公司重要信息，了解公司的真实状况，建立对公司发展的信心。2020 年，公司根据信息披露法规要求，完成了定期报告和临时公告的披露。

2、股东和债权人权益保护

公司一直高度重视投资者的保护工作，建立并不断完善投资者保护机制，积极回报投资者。公司严格按照监管要求履行信息披露义务，多渠道多方式搭建投资者交流平台，同时引导投资者树立长期投资、价值投资、理性投资的理念，加强投资者对公司的了解和认识，切实维护广大投资者特别是中小投资者的合法权益，为股东创造价值回报。

（1）股东回报及现金分红

公司根据《公司章程》及股东回报规划的规定积极执行现金分红，自公司 2013 年底完成重大资产重组后，累计现金分红 1.92 亿元。2021 年 3 月，公司董事会审议通过了 2020 年度利润分配方案及《未来三年（2021-2023 年）股东回报规划》，股东大会审议通过后，公司将按照相关规定实施 2020 年度利润分配方

案。公司将继续重视对投资者的合理回报，在兼顾公司经营实际情况与可持续发展需求的同时，积极实施连续、稳定的利润分配政策，以回馈投资者的信任与长期支持，保障全体股东共享公司发展成果的权利。

公司近几年（包括本报告期）现金分红情况：

单位：元

分红年度	现金分红金额 (含税)	分红年度合并报表中归属于上市公司 普通股股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司普通 股股东的净利润的比率
2020年	48,172,292.55	475,673,930.78	10.13%
2019年	37,844,869.65	375,607,752.77	10.08%
2018年	33,720,094.56	42,096,244.42	80.10%
2017年	30,829,800.74	302,642,281.64	10.19%
2016年	25,049,213.10	241,990,602.43	10.35%
2015年	36,712,476.64	350,620,327.31	10.47%
2014年	27,534,357.48	279,531,140.01	9.85%

报告期内，公司制定并实施完成了股份回购方案，截至本报告披露日，公司通过回购专用证券账户以集中竞价交易方式累计回购公司股份 12,864,476 股，实际支付的总金额约人民币 2 亿元。本次回购股份将用于实施员工持股计划或股权激励计划，有利于进一步健全公司的长效激励机制，充分调动公司员工的工作积极性，提高团队凝聚力，促进公司的经营可持续、健康发展。

（2）投资者交流

为保障投资者知情权及公平获取信息的权利，公司严格按照相关监管法规及公司《信息披露事务管理制度》等内控制度的要求，持续提升信息披露质量，并在确保信息披露合规合法的基础上，增加了自愿性信息披露，提高信息披露的透明度，确保投资者能够及时了解公司经营情况及发展战略，未发生因信息披露而受到监管部门惩处的情况。

公司通过深圳证券交易所“互动易”平台、投资者专线（010-61853676）、投资者信箱（dcits-ir@dcits.com）等多种方式与投资者保持及时、深入和广泛地沟通交流，在投资者与公司之间搭建了通畅的沟通桥梁。

2020年，公司通过“互动易”平台回复投资者关注问题 361 条，回复率 100%；安排专人接听投资者专线，耐心解答投资者来电、来访咨询的问题；组织召开 4 次业绩发布会及 1 场热点投资专题交流，共接待投资者 299 人，并按要求及时进

行了披露，确保信息披露的公平性。同时，公司积极参与券商举办的投资策略及行业研讨交流 23 场。此外，公司每次股东大会现场均设置了股东问答环节，参加股东大会的投资者可与公司管理层面对面沟通，鼓励与会股东对公司积极建言献策，为投资者了解公司、参与公司治理提供了方便快捷的渠道。

公司主要与中国工商银行、中国建设银行、中国交通银行、招商银行、中信银行及北京银行等多家金融机构开展业务合作，形成了相互信任、相互支持的良好稳定合作关系。公司通过建立健全资产管理和资金使用制度，保障资产和资金安全，加强资金预算管理和财务风险控制，构建稳健财务结构，充分遵守信贷合作商业规则，合法合规使用银行贷款，按期归还支付本息，从未发生任何损害债权人利益的情形，充分保障了债权人的合法权益。

在经营活动中，公司一直秉承稳健、诚信经营的原则，重合同守信用，严格执行国家相关的法律法规，建立健全资产管理和资金使用制度，确保公司资金、资产安全，最大限度地降低公司经营风险和财务风险；公司严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其相关的重大信息，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益，切实保障债权人的合法权益。

3、职工权益保护

(1) 创造就业岗位，引进专业人才

神州信息在全国各主要区域通过丰富多样的校企合作方式，聚焦金融科技引进各大高校技术型人才。在支撑各区域就业保障的同时，满足企业自身产品研发、高效交付以及规范运营方面的人才梯队建设。

同时，神州信息尊重残疾人职工、女性职工平等的就业机会，积极响应国家对于残疾人安置的社会责任，解决和安置残疾人就业，减轻残疾人家庭负担，截止 2020 年底神州信息安置残疾人就业比例约为 0.65%，男女职工比例为 7:3。



(2) 保障员工权益、提升员工福利

神州信息严格遵守法律法规的相关要求保证员工享有各项福利待遇的合法权益，致力于保障员工的职业健康与安全。公司为全体员工购买了补充商保保险，涵盖补充医疗险、意外伤害医疗险、交通意外险、补充人寿险、年度定期体检等。2020 年疫情爆发，公司第一时间采购防疫物资，送到奋战在一线的员工身边。

为构建友爱型企业，公司提倡“我为人人，人人为我”的互助精神，建立了员工互助基金，切实解决员工突发性的重大疾病及意外伤害困难，使员工在基础医疗保险的基础上保障更加立体。在员工的大力支持与参与下，2020 年员工互助基金入会人数 5,357 人，2020 年完成救助员工 4 例、阶段性救助员工 1 例，扶助总金额 23.02 万元。

公司将企业文化氛围的营造贯彻到日常举措与员工活动当中，通过组织登山

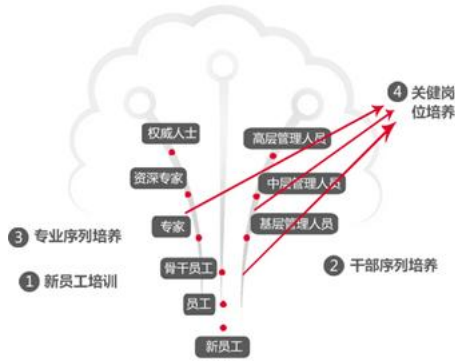
挑战赛、体育活动俱乐部等线上线下活动等最大限度地发了员工的创造激情和学习热情，有效提升员工的归属感。



(3) 关注员工成长及价值实现

神州信息所有新员工均接受新员工入职培训，提倡员工与公司共同发展，致力于为员工创造多通道的发展机会，不断完善人才选拔、任用、培养和考评机制，关注员工在不同发展阶段的发展诉求，为员工实现自我价值提供更广阔的舞台，进一步开拓了员工的职业发展。2020年，神州信息落地实施46个培养项目，共

计约 12,000 人次参加培训。



公司也为员工设计了明确的晋升机制，并不断优化人才晋升的流程和通道，大胆任用有奋斗意愿的年轻人，开放轮岗机制、内部竞聘、破格提拔等方式，使员工职业发展与晋升通道更为顺畅。



公司倡导以奋斗者为本，不断强化和完善多元化的考核体系及激励机制。以奖金、股权激励等形式设置短期及中长期激励；设置专项奖项对与战略相关的关键性成就及行为进行激励。从多种途径及角度准确识别员工贡献，有效的激发员工活力，提升员工自我效能感，营造健康的竞争且共享的激励氛围。

4、供应商和客户权益保护

(1) 供应商管理及保护

公司积极与供应商建立良好的合作伙伴关系，始终坚持以诚信对待供应商，建立了公平、公正的评估体系，保证采购成本和质量的控制，从而提升客户满意度。目前公司与国内外知名 IT 设备和服务厂商均已建立了较长时间的稳定合作关系，通过战略合作及联盟，积极探索产业发展与生态建设之道，把国内外先进的技术和产品带给用户，为用户提供全面的解决方案和优质高效的服务，共同提升企业对经济、社会和环境的整体影响力。

为了保障公司与供应商在业务往来中各自的合法权益，充分体现公平、公正的合作精神，公司严格执行供应商准入标准，核查供应商信用及资质情况，并逐步加大在知识产权方面的管理力度。对于新增供应商，公司要求其提供必须的资质文件以及相应产品的著作权、知识产权的认证资料。同时，公司非常注重采购过程中的风险防控，制定了公开透明的采购流程，编制了较为完善的采购管理制度，在 ISO 质量管理体系及上市公司内控合规管理相关要求下采取必要的管控措施，在采购过程中对供应商的供货质量、交货期、技术支持和售后服务等关键环节方面的信息进行收集、跟踪和评价，从而实现对采购过程的合规管理和采购商品的质量控制。

公司非常注重营造公平、健康的商业环境，建设良好的供应商合作生态，为有效防范不正当交易等情况的发生，公司与所有供应商签署了《合作伙伴廉洁诚信协议》，弘扬廉洁、诚信的合作精神，反对商业贿赂，在信任、诚实、坦率与正直的前提下构筑相互之间的合作关系。公司在日常工作中不断加强反商业贿赂的法律、法规教育，开展职业道德宣贯，在公司内部树立正气，坚决抵制歪风邪气，筑牢员工的思想道德防线。公司制定了严格的供应商评价制度和流程，定期对合作供应商进行评价，评价结果不合格的供应商将被纳入黑名单终止合作。公司多年来具有的良好合作生态已经得到了众多供应商的认可和信任。

公司一贯倡导“携手共赢、共创未来”的合作理念，积极与供应商签署关于“环境保护和职业健康安全维护倡议”的合作条款，推动双方在合作的过程中一起节约资源与能源、保护生态环境、保障我们的人身健康和生命安全。公司将持续与供应商携手共同努力提升自身对经济、社会与环境的整体影响力，提升自身的社会责任表现。

（2）客户权益保护

在客户信息安全保障方面，公司根据业务及客户需求建立信息安全管理措施及制度，通过信息安全培训、监督管理及奖惩机制提高员工对客户信息安全的风险意识，严格遵守客户和公司的信息安全管理制度，加强对客户信息安全管理。

公司拥有 ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO22301 业务连续性管理体系认证、ISO20000 服务管理体系认证等。通过体系的建立和执行，评估并解决影响为客户提供连续性服务的风险，保障提供业务服务的连续性目标；通过信息化的手段建立了完善的维保客户服务体系，使得整个维保客户服务过程标准、透明、高效，做到问题有积累，问题有跟踪，问题有答复。

针对金融类客户，公司开展信息安全内审并由专业认证机构进行信息安全管理体系的建立和执行情况进行外部审计，同时聘请专业的三方机构进行信息安全风险评估，在人员安全、物理安全、网络安全、应用安全、日志管理等方面均制定和实施了相关的技术措施和管理措施，一定程度上保障了客户信息的保密性、完整性和可用性，降低科技风险。在驻场服务过程中，确保信息处理设施和系统的访问安全。除此之外，公司还通过关注银保监会官方网站、加强客户沟通等方式获得最新的金融机构监管要求并加以识别，确保满足相关监管要求，通过持续优化服务中断应急预案，不断提高预案的合理性和可操作性，提高应急管理干部的应急处理意识和应急实战能力，加强服务中断应急预案体系建设。

公司各业务单元立足自身业务实际情况，结合市场发展和客户需求变化，根据不同业务服务类型精细化的设计客户满意度调查，力求充分、真实了解客户的意见和建议，并作为企业持续提升服务的重要依据。通过深入探索“后台服务中台、中台服务前台、全员服务客户”的客户满意度管理机制、继续深化客户关系管理，提高服务客户水平，促进双方和谐、共赢发展。

公司将不断致力于在客户服务管理方面的提升，以客户满意为导向，通过提高客户服务品质，按照“以客户为本”的原则为客户提供针对性服务。并通过服务的有效分析，为不同客户提供个性化管理，及时有效处理客户反馈，全面提升客户满意度。

三、持续践行社会责任

1、环境保护与可持续发展

公司一贯遵守环境保护政策，承担企业应有的社会责任，不断提高资源综合利用效率水平，推进企业环境的和谐、可持续发展。公司属于软件开发类高新技术企业，拥有 ISO14001 环境管理体系认证，在实际研发、生产、销售、服务过程中不产生污染物，在数字化建设中打造多样化的节能、低碳、绿色、环保、高效的运行模式。

2020 年疫情席卷全球，公司大力提倡移动办公协同方案，通过企业微信、腾讯会议、“神州视讯”云视频会议系统满足远程办公需求。公司继续大力打造高效节能数据中心，通过建设超融合虚拟化计算存储一体化解决方案，降低硬件服务器数量和能源成本，同时增强业务连续性和灾难恢复功能以减少意外停机，提高系统整体的可靠性，保证公司的业务连续性。同时公司已有的神州 E 家移动手机 APP、CRM 云系统、量子加密 VPN 等，使员工能够快速掌握公司动态，实现随时随地掌上办公，有效提升办公效率。

2、公共关系与社会公益事业

长期以来，在持续践行社会责任、投身扶贫公益实践的过程中，神州信息始终怀着一颗感恩之心，身体力行助力脱贫攻坚，把扶贫救困视为企业义不容辞的责任，并形成了具有自身特色的责任文化。

在报告期内，神州信息充分发挥金融科技企业的优势，助力抗疫、脱贫攻坚战，积极、切实履行上市公司社会责任、回馈社会。

（1）科技助力支持抗疫

新冠疫情爆发后，神州信息积极加入到科技抗疫的大军中，第一时间启动了应急保障服务预案，为数百家金融机构的生产与运营提供全面的科技支撑，保障抗疫相关的金融业务高效运营，保障客户业务正常开展；为全国 24 省 51 家省级运营商提供 7*24 小时专业运维服务，保障客户业务稳定运行；为国家税务总局

及 36 个省级税务单位提供技术与服务，保障国家税收工作有序开展；为农业客户提供多渠道的专业技术支持，保证项目进展。



公司推出“神州健康（防疫）卡”系统平台，向社会免费开放使用，以全面提高防疫工作效果及智慧化水平，实时布控返城人员、市内居民的出行及健康状态，保障市内外全体人民安全度过疫情。



(2) 科技赋能精准扶贫

扶贫先扶智，在新的时期，精准扶贫离不开科技的强力支撑。公司主要通过为脱贫攻坚各项工作提供信息化的数据平台、以大数据能力推动农产品产业升级优化等方式响应落实“精准扶贫”、“乡村振兴”战略的社会责任，借助新技术赋能，提升扶贫效率，解决传统扶贫模式的痛点难点，成为了脱贫攻坚工作新的亮点。神州信息与洛川县政府共同搭建苹果大数据平台，采集了洛川全县种植户、

果园、用工、投入、果库、合作社、专卖店等 7 类基础数据 312 万条，为果农、企业等主体提供精准权威的数据，面向市场提供系统化的信息服务，引导当地苹果产业高质量发展。



除了借助大数据平台向农户、企业提供常态化的苹果生产及市场价格信息外，神州信息还基于全产业链数据，联合当地金融机构创新金融服务，为解决果商融资问题提供了新的思路。神州信息联合洛川农村商业银行，开展仓单质押的惠农业务，通过供应链物流对入库的货物进行监管，获取数据，帮助洛川农商行向果商发放贷款。



(3) 公益捐赠

为深入贯彻落实习近平总书记作出的“在湖北最艰难的时候搭把手、拉一把，

帮助湖北早日全面步入正常轨道，同全国一道完成决胜全面建成小康社会各项任务”重要指示精神，积极履行上市公司的社会责任，充分体现家国担当，助力湖北渡过难关，2020年5月，公司在中华全国工商业联合会组织的“知名民企湖北行”活动中向湖北省扶贫基金会捐赠人民币100万元用于湖北省脱贫帮扶资金，为湖北疫后重振、打赢脱贫攻坚战贡献力量。

2020年受强降水及天文大潮等影响，南京市高淳区及周边地区遭受严重损失。灾后重建等工作有条不紊地开展，但防汛形势依然严峻，灾后重建任务十分艰巨。为切实履行上市公司社会责任、回馈社会，以实际行动支持抗洪救灾工作，2020年7月，公司向南京市高淳区慈善总会捐赠人民币20万元用于抗洪救灾。



让贫困地区的孩子接受教育，是扶贫工作的主要任务之一，也是阻断贫困代际传递的主要途径。2020年11月，公司向东润公益基金会捐赠人民币50万元，帮助贫困偏远地区的青少年获得公平教育机会，健康成长与发展。



上述捐赠已履行相关审议程序和信息披露义务，详见在《证券时报》和巨潮资讯网上披露的《关于对外捐赠助力湖北疫后重振脱贫攻坚的公告》、《关于向南京市高淳区慈善总会捐赠抗洪救灾款的公告》和《关于向东润公益基金会捐赠的公告》。

四、展望及发展

公司将继续以金融科技战略为引领，持续发力金融信创和场景金融业务。一方面，紧跟信创试点项目机遇，发挥金融行业分布式技术的先发优势，助力打造安全、可控、先进、高效的金融科技应用体系，巩固公司在金融信创领域的优势地位；另一方面，紧跟技术前沿和政策引领，发挥场景资源优势，推动金融行业的深化改革，融合跨行业的数据和场景，更好地服务实体经济。

在金融信创领域，加大对各条产品线的投入和推广力度，推动自主创新的应用软件和基于云的数字基建业务迅速增长。深化与华为、龙芯、麒麟软件等信创厂商的伙伴关系，抓住窗口机遇，积极推动金融信创基础设施建设。注重大客户销售，开拓更多国有大行、股份制银行的项目机会，持续加大研发投入，提升交付效率，不断扩充人才队伍，为大规模扩张提供支撑。

在场景金融领域，以金融科技的手段推动农业、税务场景业务模式走向成熟，携手合作伙伴，发挥自身所积累的场景资源优势，拓展合作场景的深度与广度。打造区块链技术在供应链金融、数字钱包、预付卡、农业溯源等场景的创新应用，随着数字货币的推广与应用部署，打通金融与实体经济的连接，实现创新业务模式的落地。

五、意见反馈

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《神州数码信息服务股份有限公司 2020 年度社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司可持续发展管理及公司治理的反馈意见与建议。为了更好的提供专业、有价值的企业社会责任信息，提升我们企业社会责任报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

- 邮寄（请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- 电邮（请邮件标题注明）
- 电话

选择性问题（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映神州信息对经济、社会 and 环境的重大影响？

是 一般 否

2. 您认为本报告对利益相关方所关心的问题回应和披露是否满意？

是 一般 否

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您认为本报告提供的信息是否具有可读性？

是 一般 否

5. 您对本报告还有哪些意见与建议？

您的信息：

您的姓名_____工作单位_____职位_____

您的电话_____邮箱地址_____