

用友软件股份有限公司 2010 年度社会责任报告

《用友软件股份有限公司 2010 年度社会责任报告书》是用友软件股份有限公司（以下简称“公司”）2010 年度在落实科学发展观、构建和谐社会、推进经济社会可持续全面发展等方面，对公司股东、员工、客户、消费者、供应商、债权人、社区等利益相关者积极承担相应社会责任的总体情况报告。本报告主要披露了公司 2010 年度在从事经营管理活动中，对上述利益相关者所做的工作、存在的差距及拟采取的改进措施和公司未来在上述方面的计划。

一、公司基本情况介绍

1、公司概况

公司成立于 1988 年，致力于用信息技术推动商业和社会进步，提供具有自主知识产权的企业管理/ERP 软件、行业解决方案、服务，是中国最大的管理软件、ERP 软件、集团管理软件、人力资源管理软件、客户关系管理软件、小型企业信息化服务、财政及行政事业单位管理软件、汽车行业管理软件、烟草行业管理软件、内部审计软件及服务提供商，也是中国领先的企业云服务、医疗卫生软件、管理咨询及管理信息化人才培养提供商。目前，中国及亚太地区超过 100 万家企业与机构通过使用用友软件，实现降低成本、提高效率、持续创新、快速响应市场、控制风险和提升绩效的价值。

公司连续多年被评定为国家“规划布局内重点软件企业”，是工业和信息化部核定的计算机信息系统集成壹级资质企业，是中国软件业最具代表性企业。“用友 ERP 管理软件”系“中国名牌产品”。公司的企业管理/ERP 软件、集团企业管理软件、财政管理软件、人力资源管理软件、财务管理软件、客户关系管理软件、商业智能与报表软件、协同管理软件、小型企业信息化服务以及培训教育等业务线，覆盖众多行业领域、不同规模和成长阶段的企业/机构信息化需求。

公司拥有中国和亚太实力最强的企业管理软件研发体系，规模最大的支持、实施、培训服务网络，以及完备的产业生态系统。公司拥有包括总部研发中心、南京制造业研发基地、上海先进应用研究中心、深圳电子行业应用开发中心等在内的中国最大的企业应用软件研发体系和超过 3500 人的研发队伍。公司的 100 多家分子公司、60 家客户服务中心、150 家培训教育中心、3000 多名服务专家组成了中国管理软件业最大的服务网络。在日本、泰国、新加坡等亚洲地区，公司建立了分公司或代表处。公司与超过 3000 家的各类合作伙伴一起为客户提供

优质的服务和创新的解决方案。

2010年，公司率先提出“幸福企业”的新商业理念，倡导中国企业走“高效、创新、绿色”的发展之道，公司获得了中国经营报评选的“2010年度可持续发展幸福企业”。

2、公司理念

公司坚持自主创新、依法经营的发展道路，遵循“立足长远，持续创新，均衡发展，高绩效，阳光经营，履行社会责任”的发展方针，自成立伊始，便关注企业的社会责任，关注企业的社会价值，关注人本主义、人文精神，逐步落实并切实承担公司应尽的社会责任，公司以提升企业价值，与利益相关者共赢为己任，以弘扬人文关怀、无私奉献社会为使命，以倡议环保行动、筑造绿色企业为目标。对于经济责任，公司致力于为国民经济发展创造效益，通过企业发展提升投资规模和投资效益，依法缴纳国家税收。对于利益相关者，公司坚持“客户信赖、伙伴共赢、员工发展、股东增值”的经营方针，致力于为客户、伙伴、员工和投资者创造价值，实现共同成长。对于社会公益，公司以人文关怀精神，义不容辞地投身社会公益事业，关爱弱势群体，热心公益募捐，弘扬华夏文明，传承中华文化。在推动信息化建设的过程中，公司也一直以高效、创新、绿色为标准，打造、创建幸福企业。

公司的目标与使命是用信息技术推动商业和社会进步！把基于先进信息技术（包括通信技术）的创新思想和最佳实践，普及到客户管理与业务创新活动中。创造社会价值，实现商业成功。公司的核心价值观是为梦想而奋斗，做客户信赖的长期合作伙伴，专业化生存。

二、公司社会责任体系建设

1、公司社会责任观

通过服务社会、回报社会获得对企业社会责任的深刻理解，公司形成了自己的企业社会责任观。公司始终坚持诚信经营，持续学习，勇于创新，积极承担对价值链伙伴、环境和社会的责任；回报股东的长远利益，给员工提供没有天花板的舞台，成就客户，与合作伙伴共赢，保护环境，回报社会。做优秀的企业公民，让社会因为用友更加美好。

2、公司社会责任管理体系

公司在确立系统的企业社会责任观的同时，还着力建设社会责任管理体系。公司设立了可持续发展指导委员会，从上到下全方位地推动社会责任工作。可持

续发展指导委员会由公司高级管理人员组成，统一指导社会责任工作，负责制定、调整公司的企业社会责任战略，并授权和协调各相关部门进行执行。

3、公司合规体系

公司遵守商业道德和法律规定，建立了完备的合规体系，以此来保证公司和员工的经营活动，做优秀的企业公民。

公司合规体系包括内部合规制度、内部合规通报体系、内部监督制度和惩戒制度，重点关注环境、商业、产品质量和供应链领域。

公司规定，在对内和对外活动过程中，员工应该遵循诚实守信、平等公正、符合法规、不谋私利、利益回避和信息保密等基本原则：对待同事应平等尊重；对待客户应以提供高品质的产品和服务为己任；对待供应商应诚信公正、寻求双赢。

三、为股东创造价值，回报股东

公司发展战略清晰，主业聚焦，经营稳健，业绩优良。在保持对主业发展足够投入的前提下，结合公司业绩情况，公司采取了持续的股利分配政策，为股东带来了丰厚的回报。

公司关注企业长期发展，注重公司治理结构，加强公司内部控制制度建设，依法进行信息披露，搞好投资者关系管理，充分保护公司股东及债权人权益。

公司设立了证券与投资者关系部，负责管理与投资者的关系，开通了投资者咨询专线和投资者咨询信箱，积极主动做好投资者关系，与投资者保持了良好的沟通。公司严格遵守和执行证监会和上海证券交易所有关信息披露管理规定，制订了《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》，做好信息的保密和及时、真实披露的工作，坚决杜绝内幕交易的行为，保障了广大公众投资者的利益。公司自上市以来，未发生违反信息披露制度的事项。近年来公司召开股东大会的同时还开通了网络投票方式，为广大社会公众股投资者提供了充分发表意见的平台。

分红年度	现金分红的数额(含税)	分红年度合并报表中归属于母公司所有者的净利润	占合并报表中归属于母公司所有者的净利润的比率(%)
2008	139,998,893	391,432,157	36
2009	376,715,310	593,699,966	63
2010	179,526,780	332,031,113	54

公司近三年资本公积转增股本情况为：

年度	转增前股份数	资本公积转股数量	每 10 股转增股份数
2008	466,683,575	139,998,893	3
2009	627,858,850	188,357,655	3
2010	816,131,907	0	0

四、做客户信赖的长期合作伙伴

公司以专业的能力、诚信负责的态度，不断创造先进产品，长期优质服务客户，帮助客户持续成功，以此赢得客户信赖，并保持长期合作关系。公司以客户为中心，为客户提供全生命周期的价值服务。超越客户期望，服务客户的明天和今天，满足客户需求，创造客户价值。我们贴近客户，倾听客户，向客户学习，积极对待客户投诉。

公司致力于为中国的企业及机构提供管理软件产品和服务，用信息技术推动商业和管理进步，并把基于先进信息技术（包括通信技术）的最佳管理与业务实践普及到客户的管理与业务创新活动中，全面提供具有自主知识产权的企业管理软件、服务与解决方案。公司产品覆盖众多行业领域、企业规模和成长阶段，客户可获得全方位、全生命周期的管理信息化服务，实现降低成本、提高效率、加快市场响应速度、提升绩效等业务价值，增强企业竞争力。

2010 年，用友 U9ERP 入选微软中国案例。作为企业级面向服务底层设施（ESOI）的关键企业级计算和数据库平台，U9 通过采用 SQL Server2008 数据压缩、备份压缩等性能优化新特性，不断突破大规模并发记录，为用户提供高效、健全、可靠的企业级计算平台。

2010 年 3 月，由工业和信息化部中国电子信息产业发展研究院主办，赛迪顾问股份有限公司承办的“2010 中国 IT 市场年会”活动中，用友公司荣获了“2009-2010 中国管理软件市场年度成功企业”、“2009-2010 中国 ERP 软件市场年度成功企业”、“2009-2010 中国财务软件市场年度成功企业”、“2009-2010 中国集团管理软件市场年度成功企业”、“2009-2010 中国小型管理软件市场年度成功企业”、“2009-2010 中国 HRM 软件市场年度成功企业”、“2009-2010 中国 CRM 软件市场年度成功企业”等 10 项大奖。公司的客户满意度不断提升，公司的品牌价值不断提高。

五、与伙伴长期合作共赢发展

1、公司对产业链伙伴的责任

公司对上、下游产业链伙伴的主要责任是以坦诚、平等、互利合作、诚实守信为核心价值观共同履行社会责任，为社会提供优质、安全、环保的产品，在为

客户提供更加优质满意的服务的过程中，实现共赢与发展。

公司认真履行协助共赢责任，坚持着眼长远、合作共赢，加强与供应商、大专院校、科研单位、相关企业等业务伙伴的相互合作、优势互补和利益共享，实现共同发展。

2、以价值链为基础推动协作共赢

公司遵守国家法律法规和社会规范，要求自身和供应链伙伴依法经营，对使用商品贿赂和存在不正当竞争行为的企业，禁止其进入供应合作伙伴名单。

3、实现相互信任、优势互补、合作共赢

公司坚持与业务合作伙伴平等相处，加强沟通，建立互信。通过合作机制，发挥各自优势，实现互利多赢。公司共同推进企业管理软件产品自主创新与技术进步。公司合作研发关键技术，合作应用先进商业模式，加快中国企业转型升级。

4、与合作伙伴推进可持续发展

公司实行招标体系，坚持公开、公正、公平招标。公司与大学、研究所、国际知名公司签署战略合作协议，设立联合研究中心，共同建立以企业为主体、产学研相结合的技术创新体系。公司成立产业推进联盟，大力推进国产企业管理软件的应用范围和深度，促进中国企业自主创新和技术进步。

六、持续创新，推进产业转型升级

公司拥有包括总部研发中心、南京制造业研发基地、上海先进应用研究中心、深圳电子行业应用开发中心等在内的中国最大的企业应用软件研发体系和超过3500人的研发队伍。多年来，公司持续保持对研发的投入，公司研发投入高于国内同行业水平。公司“持续创新”的发展理念使公司的产品技术保持领先，产品不断推陈出新，形成了同业中最丰富、最具竞争力的产品线。公司已经成为中国最大的管理软件、ERP软件、集团管理软件、财政管理软件、人力资源管理软件、财务管理软件，客户关系管理软件及小型企业信息化服务提供商。

2010年，公司主营业务不断增长，产品市场份额继续扩大，巩固了公司作为中国企业管理软件产业链中核心企业的领导厂商地位。根据赛迪顾问股份有限公司（CCID）发布的“2010-2011年中国管理软件市场研究年度总报告”，公司在中国管理软件市场的市场占有率为22.8%，连续九年成为中国市场占有率最高的管理软件厂商；公司在中国ERP软件领域的市场占有率为28.3%，连续九年摘得ERP市场第一桂冠；公司在中国财务管理软件市场的市场占有率为27.9%，连续二十年保持中国市场占有率最高。在中国管理软件和ERP软件领域，2010

年用友软件市场份额均超过市场第二、第三位的总和。公司在中国 CRM（客户关系管理）软件领域的市场占有率为 16.9%，排名第一；公司在中国 HRM（人力资源管理）软件领域的市场占有率为 18.4%，排名第一；公司在 EAM（资产管理）软件市场占有率为 17.4%，连续六年保持 EAM 软件市场占有率第一。

七、员工与公司共同发展

用友是一个有梦想的企业，用友人是一批有信念的人，我们建立和发展于崛起的中国、融合的世界，在革新的时代，用友人拥有梦想，树立信念，并追求梦想，实践信念。用友人勇于梦想，确立使命、目标和信念，更勇于追求梦想，通过奋斗实现梦想，用友人追求成功，永不言败。

为进一步完善公司激励机制与体系，增强公司的人才竞争力，根据公司股东大会的授权，公司拟向激励对象授予 24,483,956 份股票期权，每份股票期权拥有在行权有效期的可行权日以行权价格和行权条件购买一股用友软件股票的权利。本计划对应的公司标的股票数量为 24,483,956 股，占本股票期权激励计划公告时公司股本总额的 3%。其中首次授予 22,035,561 份股票期权数量占公司股本总额的 2.7%，预留 2,448,395 份股票期权数量占公司股本总额的 0.3%。公司在推出股权激励计划后，公司治理结构、薪酬与考核制度进一步完善，更好地发挥了激励与约束机制，突出了激励对象的业绩贡献，员工积极性和创造性进一步增强，实现了员工与公司共同发展。

公司每年定期为员工进行体检，保证员工健康。公司建立了多层次的医疗保障体系，帮助员工解决大额医疗费用负担，制定了《员工重大疾病及人身意外伤害医疗费用补助办法》，以解决基本医疗保险规定中个人自负部分的医疗费用及基本医疗保险范围外个人自费的医疗费用，减轻员工医疗费用负担。

自 2003 年起，王文京、郭新平、吴政平等人捐助成立了“用友员工救助基金”，每年定期投入资金 50 万元用于基金运行。该基金以救助因重大疾病、人身意外伤害及特大自然灾害等重大事件造成经济困难的员工及其父母、未成年子女，目前已经累计救助 11 名员工。目前公司创始股东正在积极筹备组建用友基金会，支持科技创新和困难救助。

作为高科技企业，人才是最宝贵的资源。公司每年投入专项费用用于员工培训与发展。公司建立了员工的双通道发展路径，鼓励员工结合自己的特长与愿望向技术专家型或管理专家型人才发展。为了帮助员工更快地实现自己的职业生涯

规划，公司建立了多层次的培训体系，支撑员工的职业生涯发展的各个阶段，从新员工培训、专业技能培训、通用能力培训到管理培训。

为丰富员工的业余文化生活，公司在软件园建设了面积超过 2000 平方米的运动馆，设有网球、羽毛球、篮球、乒乓球、瑜伽等多种多样的健身项目，并组织了乒乓球俱乐部、游泳俱乐部、网球俱乐部。公司长期致力于建立“自由”的工作环境文化。在公司 BBS（论坛）和 Blog（博客）上，公司员工人人可以就公司的问题和发展提出个人的看法，并设置了独具特色的告示栏，包括生活指导、工作信息、意见反馈、经理交流等。公司从 2006 年开始，推行“无总”称谓，推行“平等高效沟通”的文化理念。公司同样注重细节上对员工的关爱，宽敞舒适的餐厅、可口的饭菜、40 余辆开往北京各个方向的班车等。

八、低碳生活、节能环保

公司在用友软件园建设过程中，应用高科技、环保、智能园区的规划理念，对原生态环境进行了充分的保护，同时采用了地源热泵、冰蓄冷、雨水回收、毛细渗滤中水处理、节能砌块、太阳能景观灯等大量节能、节水的环保新技术和新材料。这些新材料和新技术的尝试与应用，对园区内环境保护起到了显著的作用，推动了园区循环经济应用建设，节约能源，减少了大量废气、废水的排放，实现了园区“低碳”生活。

公司动员全员环保、节能，严格遵守环保节能相关法律法规，编制了环保节能手册，定期制作“节能宣传”板报，指导并监督全员环保、节能，取得良好成效：

1、为了减少电量消耗，降低公司成本，节约资源，保护环境，公司制定了《节电管理措施》、《计算机节能措施》、《电梯节能措施》，要求员工养成节电的好习惯，提倡“节电光荣、浪费可耻”，建立相应的奖惩制度，对产生严重浪费的责任人进行经济处罚，用组织及经济手段达到节电目的。

2、为减少水量消耗，降低公司成本，节约资源，保护环境，公司制定了《节水管理措施》，涉及生活用水、供配水设备、水池清洗、中央空调用水、地面清洁、外墙清洗和绿化用水等方面，并做节约用水教育宣传，组织员工节约用水培训，对节约用水的个人、集体进行奖励。

3、为合理使用办公文具用品，节约资源，保护环境，特制定了《废办公文

具管理办法》，要求办公室文员负责将废旧的文具用品收集，分类暂时保存在指定位置，经公司总部及相关管理处清洁人员统一交清洁公司处理。

4、为节约用纸、回收废纸，公司制定了《用纸（废纸）管理办法》，涉及复印纸合理利用的作业程序、废纸类的管理工作程序的处理办法。

5、为有效控制环境消杀时所带来的环境污染，公司制定了《消杀管理办法》、《清洁绿化管理办法》，涉及环境消杀的标准及要求 and 消杀机械和药品的控制，清洁绿化机械和药品的采购、清洁绿化机械的使用、药品的贮藏与使用和垃圾分类处理等。

6、为了减少废水/废气的排放污染，公司制定了《废水/废气排放管理办法》、《外墙清洗/粉刷控制规程》，有效控制了废水/废气的处理，减少了对环境的污染及水资源的污染。

7、为检测环境噪声是否符合《城市区域环境噪声标准》，制定了《噪声检测规程》，涉及辖区噪声标准、设备噪声的测量、装修噪声的测量、小区红线外噪声的测量、其它噪声的测量、等效声级的计算、本底噪声修正等方面内容。

8、为确保园区工作、居住安全的环境，积极与地方派出所密切合作，确保所在社区的安全。园区内周密安装了先进的监控系统，定期检查消防设施设施，积极宣传防火防盗等安全常识。

九、无私奉献，人文关怀

公司自成立以来，公司和员工累积纳税逾 27 亿元，荣获国家税务总局和中华全国工商联联合颁发的“诚信纳税企业”荣誉称号，为国家经济建设做出了积极贡献。公司陆续为灾区、震区、希望小学、抗 SARS 工程、环境保护、“母亲水窖”等社会公益活动捐款，累积捐助总额近 4000 余万元人民币。2008 年，用友向四川灾区捐赠了 1500 万现金和实物，成为软件行业捐赠最多的企业。2010 年，用友公司及员工向青海地震灾区捐款超过 210 万元人民币，用于灾区抢险及灾后重建工作等活动。

公司致力于管理软件产业的发展以及 ERP 在中国的推广普及，使得中国企业管理软件国产化率达到 80%以上，财务软件国产化率超过 95%，这不仅打破了软件等高新 IT 技术产品长期依赖进口的局面，而且建立起了名符其实的具有中国特点的管理软件产业，推动了管理软件在中国的普及，提高了中国企业的管理水

平。至 2010 年 12 月，公司累计客户已超过 100 万家，使大量本土企业可以用的上价格更低廉、服务更贴心、更适用于本土企业管理理念的软件产品，目前公司产品促进了中国企业效率和效益的提升，发挥着改善公司的盈利能力、收入质量、营运能力和成长能力的作用。

目前，全国超过 1300 所大专院校使用用友软件教学和实验；每年超过 60 万在校学生学习用友软件；每年参加用友信息化认证的学生与社会人员超过 12 万人；公司成立用友大学，开展“蓄水池计划”，为社会上培养了大量既懂管理又懂信息化的应用、复合、高技能人才，支持中国管理信息化的普及。

十、 社会责任履行状况存在问题及整改计划

公司作为和谐社会的一个组成部分，应当积极担负起对公司股东、员工、客户、消费者、供应商、债权人、社区等利益相关者的社会责任，积极投身到相关工作中去，推动和谐社会发展。对照《上海证券交易所上市公司社会责任指引》的相关规定，公司在履行社会责任方面仍存在差距，主要体现在社会责任意识有待进一步提高，在全体员工中积极主动推动公司社会责任工作做得还不够，要求还不高。为此，公司将在今后的经营管理中，将进一步提高社会责任意识，高度重视社会责任工作，高标准严要求地履行社会责任，积极参加社会教育、文化、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进公司和区域经济的和谐发展，积极创建幸福企业，为和谐社会建设做出应有的贡献。

用友软件股份有限公司

二零一一年三月二十九日