

股票代码：603019

股票简称：中科曙光

曙光信息产业股份有限公司
2021 年度社会责任报告

中科曙光
2022 年 04 月

目录

前言	3
关于中科曙光	4
第一节 公司治理	5
一、治理架构	5
二、股东权益保护	6
三、 供应商管理	7
第二节 创新驱动	8
一、 合作创新打造智算解决方案	8
二、 智能计算助力行业创新发展.....	8
三、 创新驱动助力国家重点项目.....	8
第三节 低碳发展	9
一、 环境及能源管理体系.....	9
二、 绿色低碳解决方案.....	9
三、 计算机绿色标准制定.....	9
四、 智能制造及数字化生产.....	10
五、 办公低碳.....	10
第四节 员工关爱	10
一、 劳动保障.....	10
二、 员工激励.....	11
三、 员工发展.....	11
四、 员工福利.....	11
五、 安全生产.....	12
第五节 优质服务	13
一、 信息安全及产品安全.....	13
二、 质量管理体系.....	14
三、 客户权益保护.....	14
第六节 社会责任	15
一、 助力疫情防控.....	15
二、 助力农业数字化.....	16
三、 保障国家重大项目.....	16

前言

■ 报告简介

本报告是曙光信息产业股份有限公司（以下简称“中科曙光”、“公司”、“我们”）第八次向社会公开发布的企业社会责任报告。旨在向公众展示中科曙光 2021 年度在战略发展、社会经济责任、员工责任、企业文化和行业交流方面的实践，以帮助企业股东、合作伙伴、公司员工深入了解中科曙光的企业社会责任实践活动，增进利益认同、情感认同、价值认同，凝聚可持续发展合力。

■ 报告范围

本公司社会责任报告为年度报告。除特别说明外，本报告描述的是 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间（以下简称“报告期内”）公司在经济、社会、环境等方面开展的工作。

■ 编制依据

本公告根据中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR3.0)》等文件并结合本公司的实际情况编写而成。

■ 数据说明

本报告中的经营数据来源于经会计师事务所审计的公司《2021 年年度报告》，其他数据来源于公司各相关部门提供的数据、利益相关方的信息。

■ 报告获取

本报告刊登在上海证券交易所官方网站(<http://www.sse.com.cn/>)上。

如果您想进一步了解公司的社会责任理念、战略及相关实践活动，请登录中科曙光网站 www.sugon.com 及公司官方微信公众号“中科曙光/sugoncn”。



曙光官方微信

关于中科曙光

中科曙光成立于 2006 年 3 月 7 日，2010 年 12 月 31 日整体变更为股份有限公司。经中国证监会批准，公司于 2014 年 11 月 6 日在上海证券交易所挂牌上市（股票简称：中科曙光，股票代码：603019）。公司注册资本 14.63 亿元，总资产 261 亿元，净资产 131 亿元，在职员工 4,000 余人。中科曙光致力于成为中国核心信息基础设施领军企业，作为以技术创新为基因的科技企业，公司将持续专注于核心技术研发，并与用户、合作伙伴携手共建应用生态、推动产业进步，以科技创新助力“数字中国”建设，驱动经济高质量发展。

中科曙光在全国各省、直辖市均设立了分支机构，拥有国际领先的 5 大智能制造生产基地、7 大研发中心，在全国 50 多个城市部署了城市云计算中心。历经多年发展，中科曙光在高端计算、存储、安全、数据中心等领域拥有深厚的技术积淀和领先的市场份额，并充分发挥高端计算优势，布局智能计算、云计算、大数据等领域的技术研发，打造计算产业生态，为科研探索创新、行业信息化建设、产业转型升级、数字经济发展提供了坚实可信的支撑。

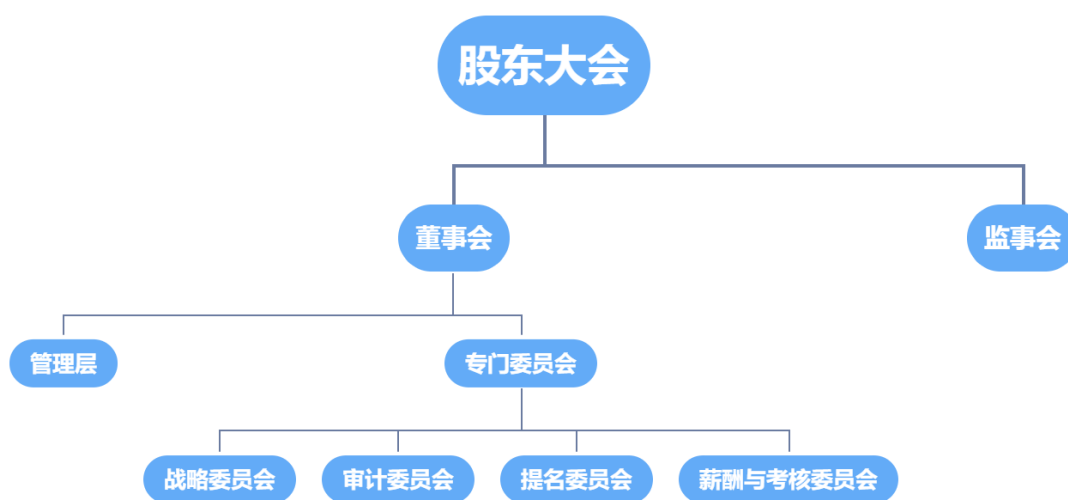
2021 年度，公司持续加大研发投入，提升产品性能和品质，并围绕战略目标，加大高附加值的服务收入比例，充分发挥相关产品优势，公司综合竞争实力持续增强。报告期内，公司推出计算服务，加速打造算力互联网络，通过链接遍布全国的数据中心算力资源，实现算力互通互联，进行统一调度管理，按需按量为用户提供计算、应用、数据、调优、咨询、运营、运维等的一站式服务；公司发布全国首个“生态级”一体化大数据中心方案，围绕曙光绿色、安全、服务三大生态体系，通过前沿技术应用与创新，携手产业链伙伴，践行绿色节约、统筹规划等理念，助力实现数据中心绿色低碳、高质量发展；报告期末，公司发布具备“开放、融合、绿色、普惠、服务”能力的“5A 级”智算基础设施，采用一体化服务模式，实现从规划设计、中心建设到平台运营的完整配套服务，贯穿智算基础设施的全生命周期，为地方算力建设和产业生态繁荣提供切实保障和有力支撑。

凭借多年在高端计算领域的技术积累，中科曙光正在逐步从“硬件与解决方案提供商”向“数据综合服务商”迈进，围绕新基建、信息技术应用创新，通过提供服务器等产品，布局城市云计算中心和大数据业务，支撑我国信息产业发展，让全社会共享数据价值。

第一节 公司治理

一、治理架构

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求，积极推进内控体系建设，不断完善公司法人治理结构，建立健全的公司内部控制制度，明确公司股东大会、董事会、监事会及经营管理层各自应履行的职责和议事规则，为公司规范运作提供了更强有力的制度保障，并有效地增强了决策的公正性和科学性。



1. 股东大会

股东大会是公司的最高权力机构。中科曙光按照《公司法》等法律法规、《公司章程》及《股东大会议事规则》的要求，保障股东大会合规运作，积极为股东行使权利提供便利，切实保障股东特别是中小股东的合法权益。2021 年，公司股东大会共召开 1 次会议，审议《关于公司 2020 年度报告及其摘要的议案》等议案 14 项。

2. 董事会

董事会作为公司经营决策的常设机构，对股东大会负责。董事会依据《公司法》和《公司章程》规定，对公司高级管理人员的考核选聘、公司重大生产经营计划、投资方案、主要管理制度、关联交易等作出有效决议。目前公司共有六名董事，其中三名为独立董事。2021 年，公司共召开 9 次董事会，审议《关于公司 2020 年度利润分配方案的议案》等议案 37 项。

3. 专门委员会

审计委员会由三名董事组成，其中两名为独立董事。2021 年，公司董事会审计委员会共召开了 4 次会议，全体委员均亲自出席了全部会议。报告期内，审计委员

会监督及评估外部审计机构工作，审阅公司的财务报告并对其发表意见、指导内部审计工作，评估内部控制的有效性。

提名委员会由三名董事组成，其中两名为独立董事。报告期内，提名委员会检讨董事会架构、人数及组成，就提名独立董事候选人向董事会提供意见，评估独立董事的独立性。

薪酬与考核委员会由三名董事组成，其中两名为独立董事。报告期内，薪酬与考核委员会负责领导和组织考核工作，并负责拟订《2021 年度限制性股票激励计划（草案）》，审查 2020 年度董事、监事、高级管理人员薪酬情况以及 2021 年度独立董事薪酬方案。

战略委员会由四名董事组成，报告期内，公司战略委员会结合国内外经济形势、行业发展情况、公司所处发展阶段，输出战略方向与具体目标。

4. 监事会

公司监事会成员共 三名，其中两名外部监事，一名职工监事。2021 年，公司共召开 9 次监事会，审议《关于公司<2021 年限制性股票激励计划（草案）>及其摘要的议案》等议案 26 项。

5. 制度完善

为保证公司经营管理活动合规有序运行，公司根据《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所上市规则》等法律法规，更新《信息披露管理制度》等多项管理制度。

二、股东权益保护

公司重视保护投资者权益，切实履行信息披露义务，平等对待所有投资者，及时回复上证 e 互动问答，保证公司投资者热线畅通，采取现场投票与网络投票相结合的方式为投资者参与股东大会表决提供便利。

1. 股东回报

公司严格按照公司章程及相关法律法规制定现金分红方案，制定利润分配预案时注意听取中小股东的建议。2021 年，公司以股权登记日股本总数为基数，向全体股东每 10 股派 1.40 元人民币现金红利（含税），共派发现金股利 2.03 亿元，现金分红比例 24.70%。上市以来，公司每年都对股东进行分红，累计现金分红金额从 2014 年度的 0.24 亿元，到 2021 年度逐步递增到 8.39 亿元。

2. 投资者交流

公司严格遵循信息披露相关法律法规的要求，通过多样化的沟通渠道为投资者答疑解惑，维护良好的投资者关系。公司始终保持投资者热线畅通，通过投资者咨询邮箱搜集股东建议，及时回复上证 e 互动问答。报告期内，公司积极与资本市场沟通交流，于定期报告披露前发布业绩快报，定期报告披露后及时召开业绩说明会，方便广大投资者更全面深入地了解公司经营成果、财务状况。

三、供应商管理

公司致力于与供应商建立可持续共同发展的合作关系，共同履行作为企业公民的社会责任。公司制定了一系列的供应商管理措施，在安全生产、环境保护等方面对供应商提出履职要求，以确保供应商提供的产品和服务符合公司的质量要求。

1. 供应商管理体系

为加强供应商管理，公司制定了《供应商管理控制程序》和《供应商环境、职业健康安全管理制度》等供应商管理制度，确定供应商的引入标准、分类管理标准、日常绩效考评标准及降级淘汰标准。

在供应商持续评价方面，公司制订《供应商引入评价表》，对企业的社会地位、体系认证、环境认证、环境保护、职业健康几方面进行评估打分，并于每季度对供应商进度日常绩效评价，并定制《供应商绩效评价表》，对供应商日常环境和职业健康进行评价，对企业的风险等级进行分级别评估。

在环境和职业健康安全方面，公司与供应商签署《环境与职业健康安全信息交流书》，呼吁供应商与公司一同关注环境以及职业安全控制，协助公司做好环境和职业安全管理，自觉遵守国家及地方环保、职业安全法律法规，确保公司产品环保合规性，并持续提升供应商环保合规能力。

2. 采购管理体系

为加强采购管理，公司定制了《采购实施控制文件》和《采购手册》，详细规定采购流程及采购行为规范。

公司要求采购人员在工作中始终保持廉洁自律、客观公正，遵守职业道德，保守商业秘密，忠实维护公司利益。公司通过内部审计体系、外部投诉平台对采购过程进行稽核和监督。

在采购实施过程中，公司针对不同类型的采购业务规范价格管理要求，所有采购必须通过公开招标、定向招标、竞争性谈判等议价方式进行，除公开招标外，其他议价方式必须通过公司开发的 SRM（Supplier Relationship Management）系统进行议价发布及审批，保障在采购工作中所有供应商之间的公平竞争。

第二节 创新驱动

公司持续重点关注前沿技术创新，加大关键技术研发力度，推动大数据、云计算、人工智能交叉融合，打造优质产品解决方案。报告期内，公司研发投入合计 15.34 亿元，研发投入总额占营业收入的比例为 13.69%。2021 年末，公司研发人数 2,614 人，研发人员数量占公司总人数的比例为 63.71%。2021 年度，公司新增获得专利授权 90 项，其中发明专利授权 40 项，实用新型 33 项，较好地建立和维护了公司知识产权体系，进一步巩固了公司占领核心技术制高点的发展目标，提升了公司的核心竞争力。

一、合作创新打造智算解决方案

2021 年，公司联合中国科学院人工智能产学研创新联盟在世界人工智能大会上发布“新一代人工智能计算平台”，为智算产业发展提供新一代智能计算顶层规划及技术方案。基于对联盟工作的多维度支撑，公司于 2021 年 12 月入选人工智能产学研创新联盟副理事长单位，并揽获“中科院人工智能研究年度亮点成果”和“联盟优秀团队”两项荣誉。

公司秉承开放合作理念，联合产业链上下游企业，通过推进智能计算中心建设，带动计算芯片、计算集群、深度学习框架、AI 开发平台、AI 模型的技术集成与融合创新，促进人工智能领域国产软硬件技术适配与应用优化，为区域与行业用户提供先进适用、绿色低碳、普惠高效、安全可靠的算力底座。

二、智能计算助力行业创新发展

2021 年，公司积极响应国家政策号召，通过推动智能计算技术创新与产业化，参与各地人工智能基础设施项目建设，为促进人工智能产业化发展，助力行业智能化转型升级，支撑经济社会智慧化治理提供先进的算力服务支撑。在金融领域，支撑数字内容伪造检测，通过鉴伪算法深度优化，对利用深度合成技术篡改的虚假图像、视频、合同证件、财务票据等提供实时检测鉴定技术和解决方案，助力公共安全保障和反欺诈；在农业领域，助力“数字农业农村大脑”建设，基于对一体化的数据管理、种植规划、农情监测、流通调度、安全监管等农业应用的有效支撑，为企业、农户等提供准确的农业信息服务，指导农民精准作业，提高经济效益。

三、创新驱动助力国家重点项目

冬奥会期间，公司新一代国产计算平台通过风功率预测、光伏功率预测、电力气象预报预警等一体化解决方案以及大规模算力支撑服务，助力用户将“张北的风”转化成绿色电能，输送至北京冬奥会的会场，实现奥运史上首次 100%绿色电力供应，让绿色能源得到更广泛的应用成为可能，更有效助力我国双碳目标的实现。

公司积极响应“东数西算”政策，推出国内首个“生态级”一体化大数据中心方案。围绕绿色、安全、服务三大生态体系，通过前沿技术应用与创新，携手产业链伙伴，践行绿色集约、统筹规划、安全可信等理念，助力实现数据中心绿色低碳、高质量发展。

第三节 低碳发展

一、环境及能源管理体系

中科曙光按照 ISO14001 标准建立环境管理体系，践行生产经营和环保同步的理念，坚持研发和生产过程使用的主要原材料符合环保要求为第一优先级，强化环境污染综合治理，开展资源节约利用，多措并举，全方位全过程保护生态环境。

公司能源管理体系依据 ISO50001 标准以降低能源消耗、提高能源利用效率为目的，针对公司计算机、服务器的设计、开发、生产和服务过程涉及的空调系统用能、应急照明用能、生产系统用能、办公场所用能、实验测试用能、天然气供暖系统用能，利用系统的思想和过程方法，在明确目标、职责、程序和资源要求的基础上，进行全面策划、实施、检查和改进，旨在减少能源消耗，提高能源利用效率，从而实现能源节约的战略目标。

二、绿色低碳解决方案

公司从事液态冷却产品及模块化数据中心产品研发、开发、销售。液态冷却产品包括浸没液冷数据中心基础设施产品、冷板液冷数据中心基础设施产品，广泛应用于科研院所、教育、医疗、金融、轨道交通等行业，可满足各类型中、高密度数据中心的建设和节能需求。

数据中心通过采用曙光浸没式相变液冷技术，对传统风冷数据中心进行系统化变革，可实现全地域全年自然冷却，PUE 值最低可降至 1.04。

报告期内，曙光数据基础设施创新技术（北京）股份有限公司凭借领先的液冷技术以及在绿色数据中心建设方面的优异成果，成功入选《国家通信业节能技术产品应用指南与案例（2021）》。

三、计算机绿色标准制定

公司作为主要起草单位，参与国家标准《绿色产品评价-计算机及部件》的编制及试点验证工作，通过标准引领，促进绿色消费、提高绿色设计水平，增加绿色产品供给，推动绿色低碳循环发展。以计算机及部件为电子信息技术领域的典型产品，研究制定该类产品绿色产品评价指标体系，加快推进电子信息制造业绿色发展，打

造计算机及部件典型电子信息产品的国际竞争优势，满足社会关于绿色高质量的消费升级需求。

四、智能制造及数字化生产

公司在生产工艺流程的各个环节，提升自动化装配技术水平，推广标准化作业，淘汰落后产能，在多地建设智能工厂。在智能工厂的规划建设之初，公司就秉持可持续发展的战略部署，充分结合现有工厂的布局，建设可兼容多产品系列的智能产线，满足后续产品迭代需求。

针对产品数字化生产，公司融合人工智能等先进技术，对产线进行柔性化改造，对智能装备进行开发设计，在制造生产环节进行绿色化管控。利用智能工厂仿真技术和设计工具，对产品的智能化装配，以及其上线后的运行状态、生产节拍、生产效率以及成本估计等环节进行动态仿真。结合仿真结果，对各个工站的产能提升效果进行效率分析以及碳排放评估。在制造生产环节，优化工艺流程，在服务器的装配生产、老化测试、包装运输、回收利用等过程实现了精益生产管理。通过对智能产线的制造工艺模拟，大大降低智能产线建设的开发试制成本。

公司在引入智能产线的同时，通过对各产线的实时监控和大数据分析统计，实现对产线产能的精细化管理。多地工厂产线情况的综合同步监测，保证了曙光体系产品生产效率的协调运转，使得人、机、物、法、信息等资源在多地各工厂间实现高效流动和优化配置，降低资源浪费。

五、办公低碳

公司遵守国家和地方的环境保护法律、法规，通过宣传、培训等方式向员工灌输环境保护知识，提高大家环境保护意识。2021 年度，公司继续致力于节能减排的工作，对全员进行节约能源及垃圾分类处理的专题宣传，从节约一张纸、一度电、一滴水做起，在日常工作中，充分利用现代信息技术手段，推行无纸化办公，审批流程电子化，有效实现了办公室的“节能减排”和“绿色办公”。

第四节 员工关爱

一、劳动保障

在保障员工合法权益方面，公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，建立了一系列劳动管理制度，依法与员工签订《劳动合同》，并按照国家 and 地方法律法规为员工办理了医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，并

为员工缴纳住房公积金，认真执行员工法定假期、婚假、丧假、产假、工伤假等制度，为员工提供健康、有保障的工作环境。

除按照国家法律规定提供福利保障之外，公司还为员工提供了各种员工福利，包括工作餐及误餐补助、补充商业保险、职员健康体检、员工旅游、重大节日福利。

二、员工激励

为进一步完善公司治理结构，建立、健全公司激励约束机制，增强公司管理团队和业务骨干对实现公司持续、健康发展的责任感、使命感，报告期内公司向中层管理人员、核心技术（业务）骨干等五百余人授予限制性股票，并制定限制性股票激励计划实施考核管理办法，以实现股权激励计划与激励对象工作业绩、贡献紧密结合，从而提高管理绩效，实现公司与全体股东利益最大化。

同时，为提升员工积极性，公司开展多项评优评选活动，设立最佳新人奖、优秀员工奖、年度贡献奖、优秀团队奖、总裁特别奖、司龄奖等多个奖项。

三、员工发展

曙光倡导终身学习，为员工提供多元化的培训课程，持续营造良好的文化氛围。报告期内，曙光组织了涵盖领导力管理类、技术研发类、销售进阶类、产品实训类、通用类等多种多样的培训活动，总参与培训的员工超 8 万人次，累计学时超 5 万小时，培训近 300 场次。

1.组织发展干部培训

公司结合产品技术中心的需求，进行访谈调研，诊断现有问题，并进行管理人员盘点，从管理能力、产品开发管理及产品平台和 CBB 管理三个维度展开，提供培训支持和解决方案。培训项目采用“翻转课堂”式培训，线上导入学习和线下工作坊相结合，切实解决实际工作中的问题。

2.校招新员工培训

曙光为校招应届生量身定制了培训内容，通过为期 270 天的集中培训，在岗学习。同时公司为每位校招生匹配 1 对 1 的导师，加速应届生融入企业和团队，完成校园人到职场人的蜕变。

3.社招新员工培训

2021 年全年共计组织新员工培训 11 期，覆盖学员超 1,300 人，通过学习培训活动，帮助新员工快速了解企业文化，学习快速融入团队的心法，使其更好地感受到归属感和价值感。

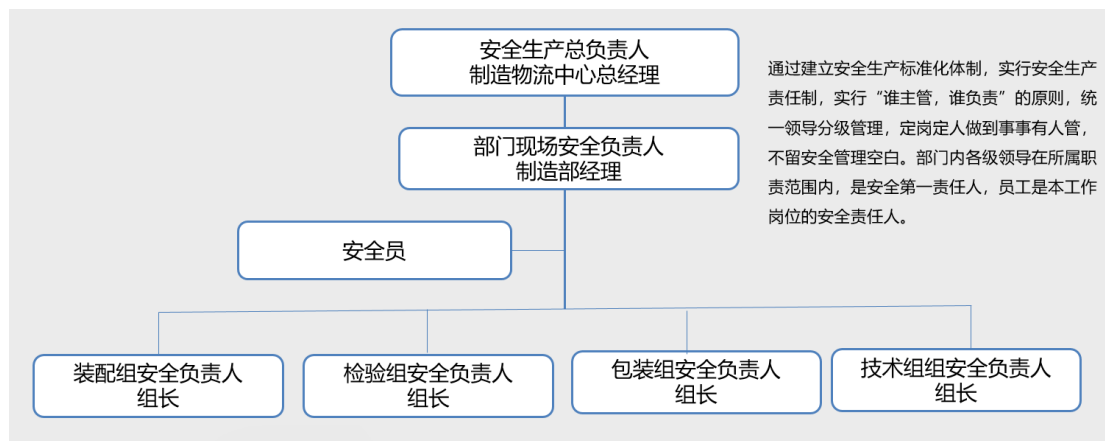
四、员工福利

2021 年面对新冠疫情的不确定性，为保障员工的健康安全，公司为员工提供充足的防疫物资保障，落实组织环境消杀，出台各种防疫措施：如原地就餐、设置隔板错峰用餐、弹性上班制、居家远程办公等。

公司开展丰富多彩的企业文化活动，为员工营造良好的文化氛围，发放节日福利、生日福利、司龄福利等。定期举办曙光开放日、家庭活动日等活动，请员工家属来参观和了解公司情况、企业文化，在活动中增强了员工及家属的归属感及集体荣誉感。三月公司举办“女神节”线上征集活动、集团年度颁奖典礼，关爱同事、总结过去、共创未来；五月公司联合各地子公司组织开展了“六一”儿童节活动，曙光家文化进一步深入人心；六月举行端午节线上知识抢答，通过答题形式融合了传统文化知识和曙光文化知识的宣传；组织父亲节线上征稿活动，营造曙光家文化氛围；九月开展“曙光家庭日，云端来闯关”线上家庭日活动，近 800 组曙光家庭 2,000 余人通过线上小程序参加活动；十月“程序员节”线上线下活动覆盖各地子公司及生产基地，营造欢乐氛围，为员工释放工作压力。

五、安全生产

公司新员工入职即进行三级安全教育培训，制造部每月进行班组安全教育培训，每天晨会进行安全宣导。公司日常播放各种安全教育资料、悬挂安全警示标语，员工在日常工作中可随时接受安全教育。公司每年组织安全生产月活动，严格贯彻“安全第一、预防为主、全员参与、综合治理”的安全生产方针，2021 年以“落实安全责任，推动安全发展”为主题，开展一系列安全生产活动，提高员工安全生产意识。此外，公司定期组织员工进行安全知识有奖问答活动，并通过火灾逃生演练，排查整治安全隐患，及时制定改善措施。



制造部门安全生产组织架构

2021 年，公司天津生产基地每月 1 次综合安全检查，季节性安全检查共 4 次，安全设施及防火防爆、消防专项检查、建筑物隐患排查、电气及机械设备隐患排查各 1 次，五一、十一、春节等节假日前进行综合检查。生产制造部每月 1 次综合安

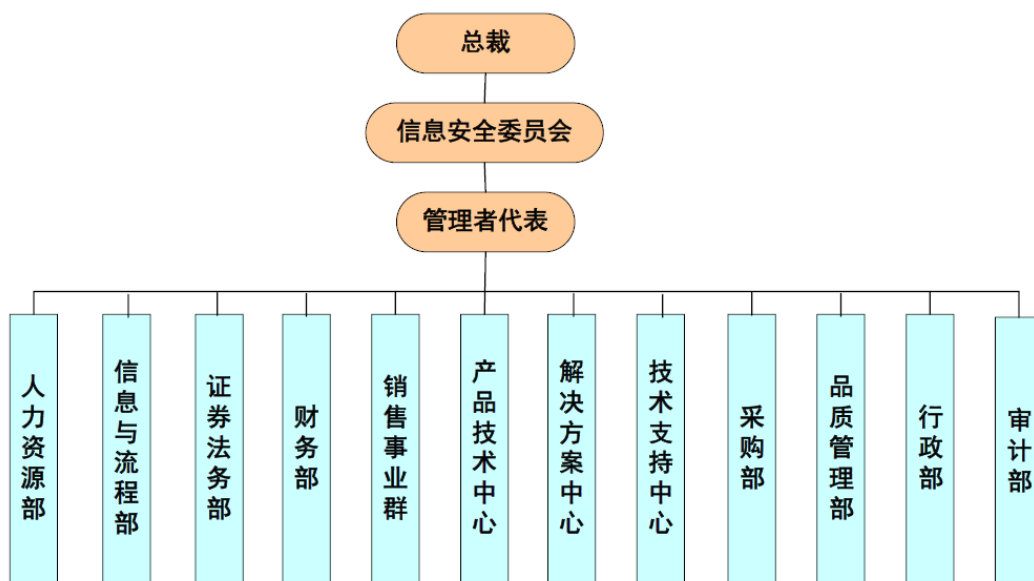
全检查，每周进行 7S 评比检查，生产设备定期进行维护保养，每季度进行电气安全检查，电动电热工具使用前检查以及定期检查，全年问题整改率 100%。

第五节 优质服务

一、信息安全及产品安全

1.信息安全

公司建立了完善的信息安全管理体系，提出“坚持预防为主，遵守信安法规；持续完善策略，不断降低风险；屏蔽各类威胁，确保信息安全”的信息安全方针，并成立了信息安全委员会。公司建立有《信息安全风险评估控制程序》、《资产安全管理程序》、《设备安全管理程序》、《访问管理控制程序》、《信息安全事件管理控制程序》等信息安全制度文件，有效推动信息安全工作开展，从而提升企业整体信息安全。公司持续完善信息安全管理体系，提升信息安全风险控制能力，已获得 ISO27001 信息安全管理认证。



信息安全组织机构图

2.隐私保护

中科曙光重视客户信息的保密性，承诺尊重和保护客户的隐私权，并将此作为公司事业活动的基础和公司的社会责任及义务，尽全力确保客户信息安全可靠。本公司年内未发生重大信息安全和客户隐私泄露事件。

3.产品安全

公司根据《中华人民共和国网络安全法》、《计算机信息系统安全保护条例》、《计算机病毒防治管理办法》以及公司《业务连续性管理控制程序》等相关规定成

立安全事件响应团队，并依据 ISO/IEC29147 漏洞披露原则、ISO/IEC30111 漏洞处理流程、中国国家标准 GB/T38645 应急演练指南等，对公司产品安全性进行全面评估和异常处理。

公司团队把保障国家、客户的安全作为首要任务，将应急事件按紧急严重分为五级，按不同事件级别，协调公司内外资源并上报国家相关部门，及时采取措施，快速响应，最大限度避免公司和客户损失。2021 年公司先后处理百起异常事件，包括部分高校计算资源被数字货币挖矿程序异常占用，僵尸网络对外发送大量 DDOS 攻击包等，为网络安全保驾护航。

二、质量管理体系

截至目前，公司已经取得 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、ISO20000 信息技术服务管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、ISO22301 业务连续性管理体系以及 ISO50001 能源管理体系等一系列管理体系认证证书，将各类标准要求融入公司日常工作和管理制度当中，体系化、系统化的提升品牌质量水平。

同时为了进一步加强体系能力，公司正在推进 QC080000 有害物质过程管理体系、ISO28000 供应链安全管理体系以及两化融合管理体系（AAA 级）的贯标实施，以信息化的理念、技术、手段和方法，提升产品绿色环保水平和供应保障能力。

公司的服务器、终端、存储以及网络安全等全系列产品，通过了国家 CCC、节能、环境标志和 ISCCC 等产品认证，保证了产品质量、环保和安全方面的一致性。

此外，公司还获得了信息安全服务资质（安全工程类一级）、信息系统建设和服务能力评估（CS4 级）、北京市系统集成行业诚信企业和中国 AAA 级信用企业等资质证书，坚持诚信经营，并为各行各业提供安全可靠的信息系统集成服务。

公司按照 ISO9001 和 GJB9001C 的标准要求，融合 CMMI 等先进管理理念模式，并结合公司实际发展情况，建立了质量管理体系。公司建立以精益 6Sigma 为核心的持续改进机制，强化标准、技术、流程、工具、方法，完善质量管理体系，提高产品成熟度。

中科曙光在公司经营的各个环节持续进行质量改进，向顾客提供经过卓越设计、精心制造和严格测试的产品以及超越期望的服务，保证在使用中安全可靠，同时履行对顾客的全部承诺，并通过不断改进、持续创新和艰苦追求，使产品和服务质量水平时刻处于中国计算机行业的前列。

三、客户权益保护

1. 优质服务体系

中科曙光在全国范围内建设了三级服务网络体系，呼叫中心提供 7*24*365 的服务，对客户售后服务请求进行实时响应、远程支持和整体统筹调度，对于需要现场处理的问题，会派单服务工程师进行上门快速解决。公司在全省及计划单列市建立了 34 个省级服务中心、上百家认证服务代理商，近千人的服务团队，为设备保驾护航，保证客户能够及时、便利地获取服务。整个服务过程有配套的 IT 系统全程记录和跟踪。在接到客户信息后，技术工程师一小时内主动联系用户，按承诺的服务水平上门处理。

2021 年公司受理客户服务来电各类需求超过 10 万起，为 13,000 余家客户提供现场服务，足迹遍及全国 2,000 余个县市行政区域，日常满意度回访均分 99.3。公司采用日常回访、客户服务经理沟通、三方调查等方式，衡量服务差距，聚焦问题，持续改善。

2.提升客户体验

中科曙光提供灵活可靠的定制化服务，可实现从产品规格到功能的全流程深度定制。定制内容可包括 FW 定制、物料（电气、结构、包装）定制、资质认证定制、部件引入、生产测试等。前端销售和售前部门积极与客户沟通对接，搜集客户具体需求，一个工作日内将客户需求提交定制化任务申请，由产品部门进行需求评估、技术实现转换、资源排期、研发测试资源投入，实现客户与公司共赢新模式。

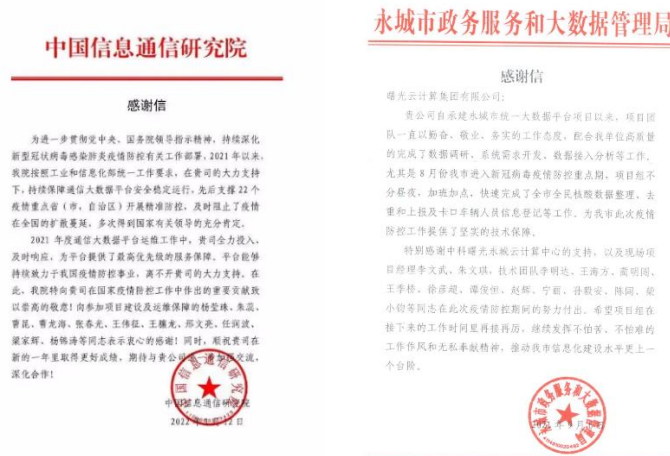
公司持续开展技术服务培训，2021 年公司通过技术服务月刊月考、线上直播、远程实验室等培训方式，提升技术服务人员能力素质，人均受训 60 课时以上。为提升客户服务体验，公司开展了多个六西格玛项目，包括提升呼叫中心电话解决率、提升售后服务现场满意度等专项活动，并取得了良好效果。

第六节 社会责任

一、助力疫情防控

面对疫情防控，公司采用云计算、大数据等技术手段为全国各地的疫情防控提供全方位的技术支撑。2021 年度公司为多地疫情防控提供保障，在六安、泉州、南京、新疆、安阳、哈尔滨、永城、包头、商丘、铜川等地参与数据整理工作，获得客户高度赞扬的同时，扩大了公司知名度和品牌影响力。面对疫情防控系统用户访问量激增的局面，公司快速响应，在短时间内高强度完成系统开发、架构升级、数据分析以及运维保障工作，系统大多一周内上线，并随流量压力在线扩容，有力的保障了全国各地疫情防控工作。数据为民，科技为民，用科技力量守护人民健康。

中科曙光为信通院构建的大数据 IT 基础设施，实现从建设到管理运维的高安全、高算力的体系化部署，满足低延迟、数据密集型的严苛负载需求，保障了通信大数据平台的稳定运行，助力全国 22 个疫情重点省、市的精准防控工作。



二、助力农业数字化

公司充分发挥自身优势，助力乡村振兴等工作。公司的智能云管理大数据分析平台，通过实现“监管自动化、监管可视化、监管可感化、监管可控化、监管可联化”，为智慧农业建设提供极致性能、高可扩展、安全稳定的基础硬件设施，助力农业生产环境的智能感知、智能预警、智能决策、智能分析等。

在农业大数据领域，公司为农业农村部搭建农业农村大数据收集、处理、分析、发布和服务的数据平台，实现农业农村部门政务数据资源与涉农部门数据、社会数据、互联网数据等资源的融合共享，帮助政府部门摸清农业数据资源底数。在农业气象领域，公司为吉林省农业现代化气象业务平台提供了有效的算力支撑，提升了农业灾害气象预报准确率，在防灾减灾和加快农业农村现代化建设中发挥作用。

面对各地老龄化压力以及乡村振兴的双重需求，重大科技项目保障团队基于大数据及 SaaS 应用，创新地开发“金凤还巢”人力资源大数据项目，助力金寨、裕安等多地政府摸清人力资源状况，出台招贤纳士政策，为地方经济发展、乡村振兴提供助力，为乡村建设增加科技管控能力。

三、保障国家重大项目

2021 年建党百年，公司组织骨干力量开发建党百年交通保障系统，保障系统上线天安门指挥中心；面对复杂的国内外形势，公司对全国云计算中心针对网络安全进行了全方位的保障，完美的完成了重大活动保障的任务，为中国共产党百年华诞

贡献了一份力量；同时，面对疫情与冬奥的叠加的复杂因素，公司承担的北京交通大脑云指项目上线鸟巢冬奥指挥中心。

曙光信息产业股份有限公司

2022 年 4 月 13 日