证券代码：002065　　证券简称：东华软件　　公告编号：2021-020

# 东华软件股份公司 2020 年年度报告摘要

一、重要提示

本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

董事、监事、高级管理人员异议声明：无

公司董事均亲自出席了审议本次年报的董事会会议。

非标准审计意见提示

□ 适用 √ 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

√ 适用 □ 不适用

是否以公积金转增股本

□ 是 √ 否

公司经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为：以 3,115,482,375 为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.5 元（含税），送红股 0 股（含税），不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

□ 适用 √ 不适用

二、公司基本情况

1、公司简介

| 股票简称 | 东华软件 | 股票代码 | 002065 |
|---|---|---|---|
| 股票上市交易所 | 深圳证券交易所 | | |
| 联系人和联系方式 | 董事会秘书 | 证券事务代表 | |
| 姓名 | 杨 健 | 张 雯 | |
| 办公地址 | 北京市海淀区紫金数码园 3 号楼 16 层 | 北京市海淀区紫金数码园 3 号楼 16 层 | |
| 电话 | 010-62662188 | 010-62662188 | |
| 电子信箱 | strongyang@dhcc.com.cn | zhangwen_cw@dhcc.com.cn | |

2、报告期主要业务或产品简介

（一）公司从事的主要业务

公司长期专注于应用软件开发、信息技术服务、计算机信息系统集成业务，致力于为客户持续提供行业整体解决方案和信息化服务。通过多年的行业深耕，公司已形成较为完备的产品体系和服务生态圈，应用软件、行业解决方案及技术服务已广泛应用于以医疗、金融、智慧城市、能源为代表的二十多个行业，积累了大量的项目经验、丰富的技术与客户资源，赢得了良好的业界口碑。公司主要产品及服务包括：

1、应用软件开发

应用软件开发业务是公司基于成熟的软件开发管理体系，根据不同行业客户的不同需求和深度理解，通过自主软件开发和定制软件开发两种模式，开发出适用于不同行业的系列软件。公司应用软件开发业务的主要产品及服务包括：医院数字化信息系统、DRG 医保支付系统、智慧健康服务平台、东华大数据平台、商业银行业务集成平台、供应链金融平台、东华智慧城市超级大脑、智能物流系统、厚盾全面预算管理平台等。

2、信息技术服务

信息技术服务业务主要是向客户提供系统解决方案及相关产品后，为客户提供长期的系统维护。公司凭借丰富的服务经验和生态建设指导能力，切实解决用户需求，保证客户系统的稳定运营。公司围绕信息化项目“运维监、管、控”的需求，运用用户热线、定期巡检、远程诊断、现场支持、常驻外派、预约值守等手段搭建起科学的服务质量保证体系和交付管理体系。公司信息技术服务业务的主要产品及服务包括：信息系统运维服务、大数据平台建设、大数据交易所建设、云计算服务等。

3、计算机信息系统集成

计算机信息系统集成业务主要是公司根据客户的业务需求，为客户设计和升级提供咨询规划、IT 系统架构设计、软硬件选型与集成，将相关的软硬件有机地结合在一起。公司深挖客户需求，从上游的信息系统软件及设备，到下游的运维服务，为客户提供完整的解决方案。公司计算机系统集成业务的主要产品及服务包括：网络工程、数据中心、数据储存与容灾、网络与信息安全服务、建筑智能化、视频会议等。

4、网络产品业务

网络产品业务主要是为客户提供网络方面的软件硬件产品，包含网络运维产品和网络安全产品等。公司拥有完善的网络产品研发、生产和交付体系，多年来在网络产品方向上实现了核心技术的积累。公司在网络产品方向上持续研发，在已有的网络流量分析、监控产品的基础上，应市场需求，研发了包括网络审计产品、应用安全分发产品在内的多项网络安全系列产品。另外，在国产硬件平台应用方面，公司积极在主流的国产硬件平台上进行适配移植，相关产品已在医疗、金融等行业中得到了广泛应用。

（二）公司所处行业发展情况

根据工业和信息化部公布的《2020 年软件和信息技术服务业统计公报》，2020 年，我国软件和信息技术服务业逐步摆脱新冠肺炎疫情负面影响，呈现平稳发展态势，收入和利润保持较快增长。2020 年，我国累计完成软件业务收入 8.17 万亿元，同比增长 13.3%，实现利润总额 1.07 万亿元，同比增长 7.8%。在《“十三五”国家信息规划》、《扩大和升级信息消费三年行动计划（2018-2020 年）》等政策的大力扶持和中国数字化浪潮的发展趋势下，国内软件产品和信息技术服务实现了长期稳健增长，大数据服务、人工智能、云计算等领域得到了蓬勃发展。

（三）公司所处行业地位

公司作为中国市场上大型的综合性行业应用软件开发、计算机信息系统集成和信息技术服务提供商，是国内最早通过软件能力成熟度集成（CMMI）5 级认证的软件企业之一，是国家首批信息系统集成及服务大型一级企业。公司拥有国家信息安全测评信息安全服务资质（安全工程类一级）、安防工程企业一级资质、软件安全开发三级服务资质、信息系统运行维护一级资质、ITSS 二级证书等，并取得了 ISO14001、ISO20000、ISO27001、ISO9001 等质量体系认证，拥有 1,800 余项软件著作版权。另外，公司为北京高新技术企业、中关村高新技术企业、北京市信用 AAA 级企业、中国软件行业协会企业信用等级证书 AAA、北京安全防范行业协会会员单位、ITSS 理事单位等，荣获 2020 年度软件和信息技术服务竞争力百强企业、2020 北京软件和信息服务业综合实力百强企业（连续五年）、2020 北京软件企业核心竞争力（规模型）企业、2020 中国创新软件 TOP100 等。经过长期的耕耘，公司在主营业务领域具有较为全面的资质、完善的项目管理体系，丰富的企业客户服务经验，与供应商、客户建立了良好、稳定的合作关系，为公司的业绩稳定增长提供了长期有力的支撑。

3、主要会计数据和财务指标

（1）近三年主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

□ 是 √ 否

单位：元

| | 2020 年 | 2019 年 | 本年比上年增减 | 2018 年 |
|---|---|---|---|---|
| 营业收入 | 9,167,186,699.62 | 8,849,012,664.06 | 3.60% | 8,470,591,084.10 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | 550,377,093.90 | 583,701,772.02 | -5.71% | 806,409,576.38 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 | 420,579,484.91 | 487,336,020.71 | -13.70% | 474,453,656.89 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 326,030,825.70 | 302,404,355.69 | 7.81% | 351,460,807.64 |
| 基本每股收益（元/股） | 0.1767 | 0.1874 | -5.71% | 0.2575 |
| 稀释每股收益（元/股） | 0.1767 | 0.1874 | -5.71% | 0.2575 |
| 加权平均净资产收益率 | 5.65% | 6.20% | -0.55% | 8.86% |
| | 2020 年末 | 2019 年末 | 本年末比上年末增减 | 2018 年末 |
| 资产总额 | 18,883,320,717.95 | 16,835,002,423.20 | 12.17% | 16,005,650,937.10 |
| 归属于上市公司股东的净资产 | 9,914,498,620.25 | 9,523,851,201.80 | 4.10% | 9,175,030,210.24 |

（2）分季度主要会计数据

单位：元

| | 第一季度 | 第二季度 | 第三季度 | 第四季度 |
|---|---|---|---|---|
| 营业收入 | 1,727,038,577.62 | 1,912,819,772.64 | 1,926,829,316.85 | 3,600,499,032.51 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | 158,471,548.39 | 242,835,280.05 | 213,818,709.44 | -64,748,443.98 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 | 146,825,729.62 | 242,662,540.36 | 210,558,869.72 | -179,467,654.79 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | -634,652,320.00 | -425,213,688.50 | 73,354,766.24 | 1,312,542,067.96 |

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

□ 是 √ 否

4、股本及股东情况

（1）普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

单位：股

| 报告期末普通股股东总数 | 171,478 | 年度报告披露日前一个月末普通股股东总数 | 162,281 | 报告期末表决权恢复的优先股股东总数 | 0 | 年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数 | 0 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

前 10 名股东持股情况

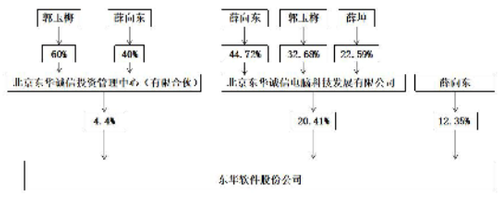
| 股东名称 | 股东性质 | 持股比例 | 持股数量 | 持有有限售条件的股份数量 | 质押或冻结情况 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 股份状态 | 数量 |
| 北京东华诚信电脑科技发展有限公司 | 境内非国有法人 | 20.41% | 635,970,080 | | | |
| 薛向东 | 境内自然人 | 12.35% | 384,755,226 | 294,802,263 | | |
| 腾讯科技（上海）有限公司 | 境内非国有法人 | 5.04% | 157,087,552 | | | |
| 北京东华诚信投资管理中心（有限合伙） | 境内非国有法人 | 4.40% | 137,063,046 | | | |
| 香港中央结算有限公司 | 境外法人 | 1.58% | 49,256,969 | | | |
| 东华软件股份公司-第一期员工持股计划 | 其他 | 0.85% | 26,412,422 | | | |
| 中央汇金资产管理有限责任公司 | 国有法人 | 0.73% | 22,882,800 | | | |
| 柏红 | 境内自然人 | 0.54% | 16,756,000 | | | |
| 中国证券金融股份有限公司 | 境内非国有法人 | 0.47% | 14,759,972 | | | |
| 张建华 | 境内自然人 | 0.36% | 11,083,200 | | | |
| 上述股东关联关系或一致行动的说明 | 北京东华诚信电脑科技发展有限公司和薛向东、北京东华诚信投资管理中心（有限合伙）存在关联关系。前十名无限售条件股东中，未知其他股东之间是否存在关联关系，也未知是否属于一致行动人。 | | | | | |
| 参与融资融券业务股东情况说明（如有） | 无。 | | | | | |

（2）公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

□ 适用 √ 不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

（3）以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系




5、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券

否

三、经营情况讨论与分析

1、报告期经营情况简介

2020 年，突如其来的新冠疫情对全球经济发展带来极大冲击，同时，抗疫需求进一步推进了社会信息化的发展。公司作为软件及信息技术产业的领军企业，以宏观政策为指引、以“稳中求进”为基调，在充分分析国内及国际市场未来发展趋势的基础上，适时调整经营策略。公司在保持主营业务优势下，不断加强在细分领域的竞争力，通过加强内外合作，提升公司资源聚集能力，促进公司持续稳定发展。报告期内，公司实现营业收入 916,718.67 万元，较上年同期增长 3.60%；归属于上市公司股东的净利润 55,037.71 万元，较上年同期下降 5.71%。

以下，将通过各主要行业发展、软件产品开发及产品化、主要子公司三个板块对公司发展情况进行介绍：

（一）主营业务情况

1、医疗行业

作为公司的全资子公司，东华医为是一家大健康领域应用软件产品生产商、互联网医疗服务提供商、核心软件技术及医学标准术语的研发商、智慧医院和智慧医疗城市的 IT 咨询商，更是国内少有的，能为大健康产业提供完整和闭环、线上和线下相结合的软硬件解决方案供应商。东华医为深耕医疗信息化行业 21 年，拥有完整、成熟的医疗卫生行业产品线，是国内百强医院快速交付成功案例最多的企业，业内具有良好的口碑。报告期内，重点工作回顾如下：

（1）参与全国防疫工作

自新冠肺炎疫情发生以来，东华医为积极响应政府号召，为抗击疫情贡献过硬的医疗产品和卓越的团队服务。公司快速实施完成包括武汉火神山医院、雷神山医院及湖北省妇保健院光谷院区的医院信息管理系统，并有力支持了北京小汤山医院、北京地坛医院等全国 10 余家医院针对疫情的信息化升级改造。在火神山医院、雷神山医院技术防疫过程中，仅用 15 天，公司即交付完成火神山、雷神山两家医院的信息化管理系统，包括电子病历、语音辅助系统、影像系统、物资管理、移动系统、护理系统、医生工作站、办公系统、检验系统等 26 个子系统及 700 多条业务流，并提供对接解放军总医院的远程会诊平台，创造了自公司创立以来，医院核心系统交付时间最短的记录，为武汉一线抗击疫情做出了突出贡献。

除此以外，依托东华医为在云计算、移动互联网、大数据、人工智能、区块链等领域积累的丰富经验和能力，通过 iMedical Cloud 生态架构，公司快速输出多种产品与解决方案，并以多种形式参与到全国的抗疫战斗中，用高新技术筑起抗疫防线，用信息化手段支撑医院的战疫行动。疫情期间，公司承建国家卫健委“国家疫情防控信息服务平台”，该平台于 2020 年 3 月 2 日 11 时开始上线运行，截止到 2020 年 12 月 31 日，共授权全国调用约 700 亿次。为全国一体化在线政务服务平台、政府网、各省卫健委提供数据服务查询支撑。

报告期内，在互联网医疗领域，公司搭建完成新冠肺炎服务平台，与医生、医疗机构共筑互联网防疫网络。该平台不仅直接承担新型冠状病毒感染肺炎线上医生咨询服务支持工作，同时为全国 50 余家医疗机构快速构建了新冠肺炎咨询服务平台并提供技术支撑。公司同时还面向医疗机构（及第二名称的互联网医院）构建互联网医院，帮助医院提供肺炎筛查分诊、在线咨询、在线处方、在线随访、健康管理等服务。疫情以来，已经帮助 10 家以上的大型医疗机构建设互联网医院。在特殊时期协助医疗机构提供持续的医疗服务，让患者在线看病、在家等药上门，迅速构建起“抗疫物资供需平台”，为全国新冠肺炎定点收治医院、医疗物资生产和销售企业搭建起一座信息沟通的桥梁。

（2）智慧医院（新型订阅模式）

2020 年，在人工智能、机器学习、5G、物联网（IoT）等新兴技术应用的引领下，医疗 IT 应用市场行业呈现出高增长态势，推动了我国智慧医院建设进入快速发展期。智慧医院的建设范围主要包括面向医务人员的“智慧医疗”、面向患者的“智慧服务”和面向管理者的“智慧管理”。东华医为集二十年磨一剑的产品自身能力、产品闭环能力、产品交付能力以及企业管理咨询能力，秉持生态战略理念，发布了交付模式为订阅模式（SaaS 按年付费模式）的智慧医院解决方案，即“HOS”（Hospital Operating System，医院操作系统）。业务模式的转型，标志着公司由数字化医院承建商升级为融数字化医院咨询和服务为一体的应用软件服务商。

东华医为的智慧医院解决方案，能让医院的管理运营更清晰可视。通过 HOS 梳理医院组织架构、标注生产要素，在数字零生系统中进行虚拟运行，根据运行结果输出措施建议，实现对资源动态有序的调度。HOS 中的医院大脑将指令传达给负责执行的各终端 IT 业务系统和执行人，并协调资源、修订流程、控制操作，驱动决策的执行，可最大限度的协调发挥全院人、财、物等各项资源的作用。通过全生产资料的零生 IT 表达，形成医院业务流、资金流、物流三条主线，协同医院人、财、物、医、教、研、药、护、技这九大核心业务高效运行。

报告期内，公司签约智慧医院重点项目累计 42 个，包括：云南省滇东北区域中心医院、南京医科大学第四附属医院、北京大学第一医院等；签约 HOS 战略合作项目客户 6 家，包括：榆林市第二医院、烟台市奇山医院、鲁东医院有限公司医院、怀远荆涂医院（怀远县第二人民医院）、长治市人民医院等。

（3）智慧卫生（区域医疗）

在智慧卫生领域，公司首次提出面向智慧城市的“CMOS”（City Medical Operating System，城市智慧医疗操作系统）解决方案。CMOS 以国家卫生信息化“4631-2”工程建设内容为重要依据，全面构建区域医疗所需要的新连接、新计算、新交互和新安全等泛在支撑能力，打造一体化融合引擎，为健康 IT 生态提供面向多元化服务架构的融合平台（如全民健康信息平台、医共体平台等），适配城市医疗复杂多样业务协同系统（包括远程医疗系统、分级诊疗系统、家庭医生签约管理系统、应急指挥管理系统、传染病监测预警系统等），提供高效数据供给、高阶智能供给的数智融合能力，升级服务、治理、协同、监管、决策、科研六大领域能力，打通泛在终端入口，连接政府、民众和医疗机构三端流量。

报告期内，公司新客户开发持续发力，先后签约“中宁县卫生健康局”互联网+县域医共体”、“山西省老都区医疗集团医院信息管理系统”、“广东省全民健康信息综合管理平台三大子平台及相关服务项目”、“江苏省监狱管理局医疗信息化项目”等众多区域医疗项目，覆盖全国七个省份，协同推进我国区域医疗信息化建设。其中，公司以居民全生命周期为主线建设广东省全民健康信息综合管理平台，为打造“健康广东”、国家“互联网+医疗健康”示范省提供有力支撑，标志着东华医为区域医疗服务能力迈向新的台阶。公司在巩义市打造“高效互联、集成共享、安全可靠、融合开放”紧密型医共体云平台，其信息化建设水平在河南省内处于领先地位，得到相关单位的高度肯定与表扬，经河南省卫生健康委网络安全和信息化组审核批准，确定巩义市作为第一批省级县域医共体信息化建设试点。

（4）智慧医保

自 2018 年以来，公司积极布局医疗保障民生领域，重点围绕医疗保障民生核心领域，提供医疗保障领域全方位的整体解决方案和综合运营服务。公司以“公共服务、智能监控、支付改革、集成服务”为重点业务方向，以创新为引领，以市场为导向，积极践行“融合、开放、共生”的生态战略，利用新一代信息技术手段，推动医保与医疗业务联动。本报告期内，公司再度突破并拓展医疗保障业务市场，凭借多年来国家医保局 IT 顶层设计、医保业务及集成服务经验，开拓了山东省、重庆市、山西省、云南省、福建省、河北省、天津市、上海市、包头市、廊坊市等近二十个省份及地市医保业务市场。在智慧医保公共服务、医保智能监控、DRG\DIP 支付方式改革、医保业务监测、应用系统集成服务等业务领域实现突破。

在医保智能监控方面，公司与全国 28 个省份及地市进行合作，开发并部署实施医保智能审核产品，取得丰硕成果。报告期内，完成湖南省、海南省智能监控系统的全面上线，深度拓展智能审核业务，实现医保基金监控的智能化，保障医保基金的安全。在商保领域，继 2019 年商保业务开展的基础上，持续拓展商保平台业务，2020 年对接 41 家医院，实现患者商保快速理赔。报告期内，公司与天津市医疗保障局、重庆市医疗保障局、山西省医疗保障局、廊坊市医疗保障局等签订合同。在商保支付方面，公司先后与南方医科大学南方医院、石河子大学附属第一医院、南皮县人民医院、重庆北部宽仁医院等 40 家医院签订合同。此外，公司还通过与人民保险健康有限公司合作，在医保智能监控领域，与惠州、泉州、内江、湖州、太原、运城等 41 个城市签署医保智能监控合同。

在创新成果方面，公司积极推动区块链、人工智能、大数据等新一代信息技术在医疗保障领域的创新应用。报告期内，公司参加由北京医疗保障局会同市经济和信息化局、市科学技术委员会、中关村科技园管理委员会联合举办首届“北京数智医保创新竞赛”，东华医为利用“互联网+人工智能”技术，在医保费用审核、医疗行为监控、人脸视频识别、基金风险预警四大体系建设中创新思维，并在近百个团队中脱颖而出，最终获取大赛潜力奖。东华医为将以此为契机，推进医保监控领域产品成果转化，创新产品应用。

（5）互联网医疗

新冠肺炎的爆发，促进了公司互联网医疗业务的快速发展。依托健康乐互联网医疗平台强大的服务能力和技术积累，公司及时推出了两大解决方案：

一是基于面向医疗医疗机构，提供支撑线上与线下一体化服务的互联网医院。内容包括：互联网开放平台、统一支付平台、身份认证平台、全流程智慧服务、远程问诊、在线咨询、药品配送、移动医生等模块，实现了与医院深度对接，为大型医院扩大了服务半径和扩展业务服务能力提供支持。报告期内，公司已陆续为中国医科大学附属第一医院、首都医科大学附属北京中医医院、青岛大学附属医院、南方医科大学南方医院、昆明医科大学第二附属医院等 31 家医院建设了互联网医院生态。

二是在健康乐平台的基础上，推出了新型肺炎健康乐咨询平台、健康乐云表单系统及医为医课直播平台。新型肺炎健康乐咨询平台持续更新新冠肺炎疫情的最新情况。同时依托于健康乐互联网医院，免费提供在线问诊服务，包括图文咨询、电话咨询、视频咨询及免费义诊服务。疫情爆发以来，已累积为包括兰州大学第一医院、海南省第三人民医院、沧州市人民医院、河北中石油中心医院、北京市第二医院、中国医学科学院望京医院等 102 家医疗机构及企业提供服务。同时，在健康乐基础上，公司还研发出健康乐云表单系统，可以为医院及客户提供表单数据收集功能，截止至 2020 年 12 月底，该系统已陆续为成都市第一人民医院、广州泰和肿瘤医院、沈阳积水潭医院、武汉大学人民医院、郑州市中心医院、烟台市中心医院、中国医科大学航空总院等数十家医院提供数据收集服务，包括：满意度调查、门诊分诊登记、门诊流行病学调查等。医为医课直播平台为医疗机构和医生搭建了一个专业知识的展示平台，作为医院和医生对外发声的一个窗口，既是科普宣传的专业平台，也是品牌建设的重要阵地。目前已为中国医科大学附属第一医院、南方医科大学南方医院、成都市第二人民医院等多家医院及医生提供直播服务。除此之外，公司实施并交付了北京市互联网医院监控系统，在抗疫过程中发挥重要价值，得到了北京市领导的高度赞赏。

（6）云 HIS 业务（SaaS 业务模式）

云 HIS 系统是基于云计算的数字化医院信息系统，该系统深入融合了公司在医疗 IT 行业 20 年的研发和交付经验，以及 iMedical 的产品化、业务治理和最佳实践的能力，是公司大健康医疗服务领域中的核心产品。作为基于微服务架构的开放式云平台，该系统可部署在公有云上，也支持政务云、私有云及混合云部署。

从软件应用上，云 HIS 采用 SaaS 业务模式（即订阅模式），产品提供多租户机制，可实现一中心部署，多机构使用。相对传统 HIS 单机构应用模式，它可灵活应对区域医疗、医疗集团、医联体、单体医院等应用场景，并能有效提升区域医疗卫生的标准化与规范化程度。报告期内，已有多家医院与公司以订阅模式签约医院信息系统服务合同，该模式对促进公司与客户一起共同建立更加长期、稳定、深入和高效的共赢协作关系，助力医院全面升级为智慧医院，赋能客户全面智能管理机构的所有业务将起到至关重要的作用。

在抗疫过程中，公司充分利用了在云 HIS 产品方面的研发和交付优势，超高速完成了火神山、雷神山 IT 系统建设的任务，充分展示了东华医为在移动互联网、云计算、大数据、人工智能等领域积累的丰富经验与产品能力。继火神山、雷神山云 HIS 系统上线之后，公司乘势而进，推进了云 HIS 产品在全国各大医疗机构的落地上线，打造行业标杆品牌。报告期内，云 HIS 在衡阳市第一人民医院成功上线，助力医院成为湖南省首家全业务系统整体上云的医院。

2、金融行业

报告期内，公司凭借在软件开发与系统集成方面的行业优势，依靠 IT 系统规划与建设方面的丰富经验，继续加大加深金融行业的业务覆盖面和市场占有率。

（1）银行传统业务领域

伴随着互联网、大数据、云计算、人工智能和物联网等新技术浪潮的迅猛发展，金融科技创新正越来越深刻地改变着传统银行的生态，加速重构银行经营发展模式和市场竞争格局，“数字化转型”成为现今银行业发展一个探索和领航的突破口。充分利用云技术、大数据、区块链、人工智能、微服务、5G 等金融科技，结合我公司 20 多年对银行业务理解，解决银行数字转型、普惠金融、金融服务无处不在的问题。

在服务领域上，银行上半场主要是高端客户、低频、大额业务为主，随着经济下行，优质客户越来越少，未来高频、小额、长尾客户是主流，为此东华软件与腾讯公司联合推出“聚宝盆”存款平台，面向长尾客户提供服务。打造线上营业厅项目，为银行提供线上、线下服务，持续为银行赋能。以大数据服务为中心，结合数据建模，建立数据应用提升精准营销、客户服务、风险防控、运营管理等能力；全面整合内外部数据资源，建立数据标准，对数据资产进行全面治理和管控，进一步提升数据价值和大数据运营能力等。通过，在目标客群中挖掘相对高价值的潜在信用卡客户，制定营销方案，在一定营销资源内显著提升成功率，降低营销成本，本着“跳出银行做银行”的设计理念，为银行客户经理提供获取客户工具。提出全新中台架构，从根本上是解决银行响应能力问题，通过将可复用的能力、流程、模型和数据整合成统一的共用的服务能力和组件，支持前台产品快速创新，也能满足业务运营持续稳定。

在客户范围上，公司将秉承广度与深度全覆盖的策略，持续为客户提供优秀的服务，提升新老客户的体验满意度。从客户广度来看，公司客户覆盖遍布银行、保险、证券、消费金融、租赁公司、信托公司、财务公司、互联网金融、不良资产公司等金融和非金融行业，未来将继续加强与各类金融客户的业务合作与协同。从客户深度来看，公司针对银行领域为国有银行、股份制银行、政策银行、城市商业银行、农村信用社、民营银行以及村镇银行提供差异化服务，满足不同类型银行的个性化需求。

（2）金融信贷领域

报告期内，公司持续与银行客户进行深入合作，为其提供高质量的金融信贷系统建设服务。通过深挖现有客户需求进行系统优化升级，协助客户数字化转型。与腾讯继续加深在金融信贷产品方向的合作，疫情期间与腾讯云一起联合多家银行推出腾讯云霖企业金融服务平台，以金融科技助力中小企业普惠融资服务的科技创新，为广大中小微企业提供高效便捷的普惠金融服务，加速构建区域化产融生态，目前已在苏州、贵港、张家港等地推广；同时在供应链服务平台、金融风控、智能双录等领域继续深入合作。未来将以云霖平台为起点，持续探索“政-金-产-数”新普惠金融模式，推动各地数字金融发展，提高普惠金融服务核心竞争力。随着国家信创工程的发展，公司也加速了金融信贷系统的国产化进程，联合华为打造银行信贷管理系统联合解决方案，完成了在鲲鹏生态体系、泰山服务器以及信创软硬件环境下的兼容性测试工作，为国产化替代打下坚实的基础。随着普惠金融的发展，公司还拓展了财务公司信贷产品线，增加了在金融信贷领域的服务范围。

（3）信托行业领域

公司打造了一体化信托综合业务系统并持续提升信托业消费金融系统。一体化信托综合业务系统在产品应用层面，为信托业前、中、后台用户提供更智能化的产品体验；在风险防控层面，实现了关键业务流程智能化风控，提升投前、投中、投后风险管理效能；在业务操作层面，真正释放业务人员的重复性工作，提升工作效率；在数据标准化层面，满足人民银行、银保监会及中信登等国家相关机构的监管要求；从技术支撑层面，采用先进的前后端技术框架，保障了对信托业务不断创新与完善的快速响应，助力企业数字化转型建设。在信托消费金融系统领域，完成了新一代系统的产品升级迭代，继续巩固信托业消费金融系统领头羊地位，持续为客户提供优质服务，同时还推出了供应链金融管理系统，拓展小微业务多元化场景，加强了与信托公司客户的合作。

（4）金融监管平台领域

随着监管要求不断提升，行业对监管平台产品的需求将保持在较高水平。报告期内，公司完成了监管报送平台的系统架构升级，依托团队积累的深厚业务分析能力和成熟的大数据技术能力为辽宁省农村信用社、甘肃省农村信用社、贵州银行、华能信托、中铁信托等客户持续提供良好的产品体验和优质服务。

（5）投融资领域

基于多年在财务公司、集团公司等金融机构成功实施的经验，针对目前投融资管理的痛点及难点，不断提升产品，进一步完善产品业务功能，使产品能高效满足不同金融机构的投融资业务，达到精准投资管理、智慧投资管理的目标。目前，投融资业务管理系统、项目（股权）投资管理系统、基金投资管理系统、数据平台等四个主要产品，在五粮液、新希望集团、悦达、中国联通、江西铜业等财务公司投融资业务项目成功实施并获得客户认可。新拓展的内蒙古发改委投资在线审批监管等项目也已成功上线。产品线开拓了财务、投资、城投、基金、资产管理公司五大类型客户，增强了产品的市场影响力。

（6）征信领域

公司主要帮助金融机构对接央行征信系统和百行征信系统，为客户提供业务咨询、系统开发、接入测试等全流程服务。报告期内，公司已研发成功对接央行二代征信系统的东华二代征信报数系统、东华二代征信查询系统，对接百行征信公司的东华百行征信接口系统，对接中登网动产融资统一登记公示系统的东华动产融资登记接口系统，同时能够提供专业的征信系统接入咨询服务。报告期内，随着央行二代征信系统的切换上线，公司技术团队克服疫情带来的人员调度、交通、住宿等困难，在 2 到 3 月份间，成功上线中国农业发展银行、中国进出口银行、北京银行、重庆银行、宝马汽车金融公司、长安汽车金融公司、中银消费金融公司、苏宁消费金融公司等 60 多家金融机构的二代征信查询系统，保证了客户信贷业务的持续开展；同时中标吉致汽车金融公司、沃尔沃汽车金融公司、东风汽车财务公司、盛银消费金融公司、包银消费金融公司、重庆人保小贷公司、滴滴小贷公司等十多家机构的二代征信报数系统。

（7）系统集成方面

报告期内，继续保持与老客户的合作关系，并积极拓展新客户，先后成功拿下邮储银行桌面云扩容工程及数据实验室 2019 年新增功能工程专用服务器采购项目、中国邮政 2020 年第一批 IT 设备集中采购包 1 云服务器采购项目、中国人民银行清算总中心 2019 年人民币跨境支付系统设备更新及软件升级项目等千万元级别项目；在此基础之上，还陆续中标中国农业银行股份有限公司 Vmware 原厂技术服务项目、中国邮政 2020 年第一批 IT 设备集中采购包 4 低端服务器项目、中国邮政信息网网络安全升级改造工程采购项目包 8 下一代防火墙项目、中国人民银行征信中心上海数据中心桌面虚拟化系统扩容硬件设备采购项目等，公司继续保持在大型网络项目上的集成和实施能力的优势，逐步扩大在金融行业的市场份额，并且积极拓展新用户。

3、智慧城市

2020 年，突如其来的新冠疫情如同催化剂，加速中国智慧城市的发展建设。抗疫需求催生了大数据分析、机器视觉、地理信息系统追踪、人工智能等新兴技术在政府和产业的使用，大量特定实用场景的深入融合，验证了新技术的巨大价值。同时，全球各城市数字化水平经历了一次严峻的大考，我国智慧城市研究和实践水平也完成了一次重大飞跃，为进一步加快城市的数字化进程，特别是在社会治理、应急安全、市民服务、交通出行、教育文旅等领域，提供了更加广阔的发展空间。

东华云和智慧城市集团 2020 年投入近千人联合腾讯共同抗击疫情。在政府、文旅、工业、交通、安全等领域智慧建设实现长足进步。作为腾讯核心战略合作伙伴联合打造防疫健康码、成都智慧绿道及珠海横琴消费券、云南一机游、重庆智慧旅游、长沙智慧文旅、福建平潭全域智慧旅游、江门人才岛等多个成功案例。结合 2020 年疫情发展态势，东华云和智慧城市集团积极布局公共应急智慧建设领域，规划各类自然灾害、事故灾难应急管理方案，并已中标公安领域南宁社会综合安治重大项目。公司各类智慧城市产品均已完成灯塔建设，进入市场发展机遇，过往三年智慧城市相关产品与服务收入均实现超高速增长。东华智慧城市行业覆盖领域扩大，业务全面，各版图重点分行业业务发展状况如下：

（1）数字政府之未来城市领域

东华数字政府业务依托自身完整的城市大脑产品矩阵及服务矩阵能力，构建未来城市建设理念及体系，为各级政府提供全面的智慧城市整体规划、架构、设计、运营服务。积极抓住国家新型智慧城市建设进入深水期、突破期的机会，布局全国核心经济发展区域，持续全面落地标杆城市、标杆项目。

2020 年，陆续承接北京燕山智慧城市、江门人才岛一期及二期、江门智慧城市、松江未来城市、杨浦滨江城市大脑等大型智慧城市项目，并布局完成了多个其它城市城市大脑、城市运行中心等的规划、设计工作，为 2021 年的全面业务展开奠定了良好基础。同时，随着未来城市产品矩阵在各级政府智慧城市项目逐步落地，也迭代孵化出了具备高竞争力的产品。

同时，为响应国家发展数字乡村的号召，东华数字乡村依托腾讯技术平台，以连接农民与农业的互动、连接农村与城市的社群交流等服务的“数村”为核心，结合以数字农业生产为核心的自动化种植与科学培育，加上知识创新、技术创新、数据驱动为一体的产业链服务，驱动农业农村行业数字化转型升级，实现“未来乡村”的美好愿景。

（2）社会治理之智慧应急安全领域

东华通过城立城市统一的运行体征监控体系，对运行数据进行积累和方法建模，结合可视化、仪表盘等展示交互技术，将城市以 3D 的方式呈现给城市管理运营者，助力城市综合决策，涉及智慧城管、数字安全、移动警务、市场监管、价格监测等等多个领域。

由于疫情原因，2020 年国内应急管理资源持续向公共应急倾斜。东华云计算和东华智慧城市应急安全板块年内完成队伍建设和市场布局，集中形成强专业能力、强构架能力和强售前能力。随着 2021 年初国家安委会重新组建、十四五规划、新基建等国家规划的落地，国内应急管理加速渗透各领域，未来五年，将会在省、地市、区县各级政府出现巨大的市场空间。与此同时，各行业国有大中型企业集团、园区社区预计将出现应急管理工作井喷式发展。

（3）社会治理之智慧公安军警、政府信创领域

2020 年，克服疫情影响，公司围绕“新一代智能警务系统”的建设，不断利用自己的技术与整体方案提供能力，服务于新时代公安行业信息化建设。配合客户，助力公安大数据体系建设及应用、视频云体系建设及应用、社会治安综合防控等，将技术与场景密切结合，不断将大数据治理、大数据业务工具平台、大数据应用系统等在实战中获得更广泛应用。

报告期内，公司作为总包完成北京市局朝阳分局朝阳区公共安全视频监控建设联网应用工程（视频警务）项目；陕西省公安厅新一代警务云；重庆市公安局智慧交警、天津市局督察大数据分析平台二期、湖北省公安厅国保系统、山东枣庄市公安局保密实验室建设、某军方边防视频数据处理系统建设等。

与河南省公安厅、河北省公安厅、鄂尔多斯市公安局、重庆市公安局等试用交流警务督查大数据系统等；与江西省公安厅深入合作大数据平台系统；与安徽省厅合作交警 AI 预审等系统；同时，保持与北京市公安局、吉林省厅、湖北省厅、河南省厅、重庆市局等 30 多个客户建立深度联系，针对各项实战和服务开展有效的合作。

在应用研发方面，持续重点建设公安业务西安研发中心、天津研发中心、南昌研发中心，聚焦新一代警务云、视频云和大数据应用。同时，公司持续推进校企横向合作，与中国人民公安大学、天津大学、清华大学、中科院等合作，在大数据智能分析模型、行为和特征预测预警等研究方面取得了积极的成果。

签于目前国家及政府大力发展安可项目，团队积极开拓新用户，成功中标中共中央宣传部党政机关电子公文系统安全可靠应用项目，在安可项目中迈出了坚实的第一步，在此之后，陆续中标国家信息中心公共数据开放网站工程，司法部信息中心安可工程项目，还成功签下贵阳市公安局链路及安全基础设施采购项目。

（4）智慧产业之智慧文旅、智慧交通领域

随着疫情后旅游行业逐渐复苏和政府相关补贴政策的陆续出台，智慧文旅和智慧文博成为潜力增长点。东华云和智慧城市集团依托腾讯公众号、小程序、移动支付、社交广告、企业微信、云计算、大数据与人工智能以及安全等工具能力和流量入口，建设“一机游”、“综合文旅管控平台”等智慧文旅景区产品及配套服务体系。围绕“人、物、馆、展”四大要素，打造“数字化未来博物馆”，用“互联网+”理念打造“以观众为中心的博物馆”。逐步构建集“文博智慧保护、智慧运营管理、文博大数据矩阵”为一体的智慧文博产品体系，活化文博资源，把文化带入百姓生活。2020 年，东华云计算和东华智慧城市文旅板块圆满完成多个项目产品落地，包括云南省、山西省、内蒙古自治区、成都天府绿道、长