

编号：_____

(编号由中国质量奖评选表彰委员会秘书处统一填写)

中国质量奖 (制造业、服务业、 工程建设行业组织) 申报表

申报组织：金蝶软件（中国）有限公司（盖章）

所属行业：服务业组织

推荐单位：广东省质量强省工作领导小组

申报日期：2021年5月6日

国家市场监督管理总局印制

填报说明

1. 中国质量奖（制造业、服务业、工程建设行业组织）申报材料由申报表、证实性材料两部分组成，所填数据及提供资料必须真实、准确，不得涉及国家安全、国家秘密。涉及商业秘密的，应当予以注明，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2. 申报表封页填写要求：申报组织栏要求填写参评组织全称，与组织公章名称一致；所属行业根据本组织主营类别选择“制造业组织、服务业组织、工程建设行业组织”之一填写；推荐单位填写所在省份质量强省（区、市）工作领导小组或有关社会团体。

3. 申报表“组织基本情况”填写要求：

- （1）所属行业同封页填写一致；
- （2）行业编号，组织类型，组织规模参照附注填写；
- （3）质量管理人员是指组织内部各岗位从事质量管理、质量检验、计量标准等工作的人员；
- （4）务必将联系人的姓名、手机、电话、传真和 E-mail 等信息填写齐全准确。

4. 证实性材料包括近 3 年获得国家、省部级以上质量、科技等荣誉证书复印件以及各类认定证书、认证证书复印件等。证实性材料需附材料清单目录。

5. 申报表、证实性材料需提供一式三份的书面材料，申报表用 A4 规格的纸张正反面打印装订成册，页数不超过 200 页；证实性材料用 A4 规格的纸张正反面装订成册，页数不超过 100 页。申报组织还应提供申报表电子版一份，以及组织相关照片 3-5 张（电子版），组织最高管理者照片 1-2 张（电子版）。申报表电子版材料须为 Word 文件格式，电子版照片须为 JPG 格式，申报表（Word 电子版）和照片（电子版）须发送至 zgqzlj@samr.gov.cn，邮件标题为“所在省份（或所属行业协会）+参评组织名称+联系人+手机号码”。

6. 本申报表电子版可从市场监管总局质量发展局网站（<http://www.samr.gov.cn/zlfzj/>）下载。

承诺书

本组织郑重承诺:

一、近5年内无重大质量、安全、环保等事故，无相关违法、违规、违纪行为，未引起重大群体性事件，积极带头履行社会责任。

二、已充分了解中国质量奖相关管理制度、评选程序、规范要求，并严格遵守。不从事可能影响评选公平、公正的活动，自觉维护中国质量奖的严肃性、权威性和独立性。

三、所提交申报材料均由组织本身制作填写，内容真实、准确、有效，并愿意承担相应责任。

四、获得中国质量奖或提名奖后，将从本组织实际出发，制定质量领域新目标，应用质量管理的新理论、新方法，进一步加强质量管理，提升质量水平。

五、获得中国质量奖或提名奖后，将向所在行业 and 全社会积极宣传推广本组织质量管理体系、模式、方法。发挥对产业链上下游的示范引领作用，带动全产业链质量协同提升。

六、获得中国质量奖或提名奖后，将严格按照规定宣传和使用所获荣誉称号，不将中国质量奖用于产品、服务的标识或者产品、服务的质量宣传。

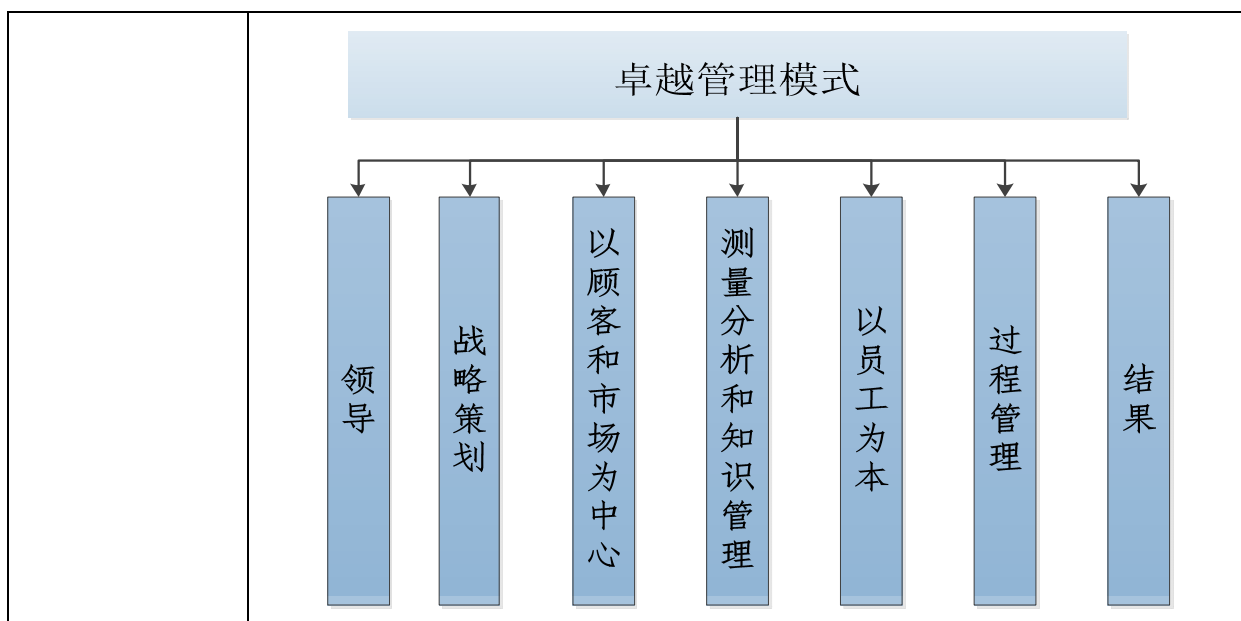
法人代表（签字）:

组 织（公章）:

日 期:

一、参评组织基本情况

组织名称	金蝶软件（中国）有限公司		法人代表	沈崇锋
所属行业	服务业组织		行业编号	6513 应用软件开发
组织类型	有限责任公司（外国法人独资），出资比例 100%		组织规模	<input checked="" type="checkbox"/> 大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 微型
住所/营业场所	深圳市南山区科技园科技南十二路 2 号金蝶软件园 A 座 1-8 层			
通讯地址	深圳市南山区科技园科技南十二路 2 号 金蝶软件园 A 座 1-8 层		邮政编码	518057
组织负责人	徐少春	电 话	13570873631	
成立日期	1993-08-05	统一社会信用 代码	914403006188392540	
职工总数	7214			
管理人员数量	680	质量管理 人员数量	16	
申报工作 联系部门	科技创新与成果转化管 理部	申报工作 联系人	闵江松	
联系人手机	13570873631	固定电话	0755-86073649	
E-mail	jiangsong_min@kingdee .com	传 真	0755-86073649	
请用一句话概括组织管理制度、模式或方法（不超过 25 个字）并提供示意图	深入应用卓越管理模式，从 7 个方面进行持续改进。			

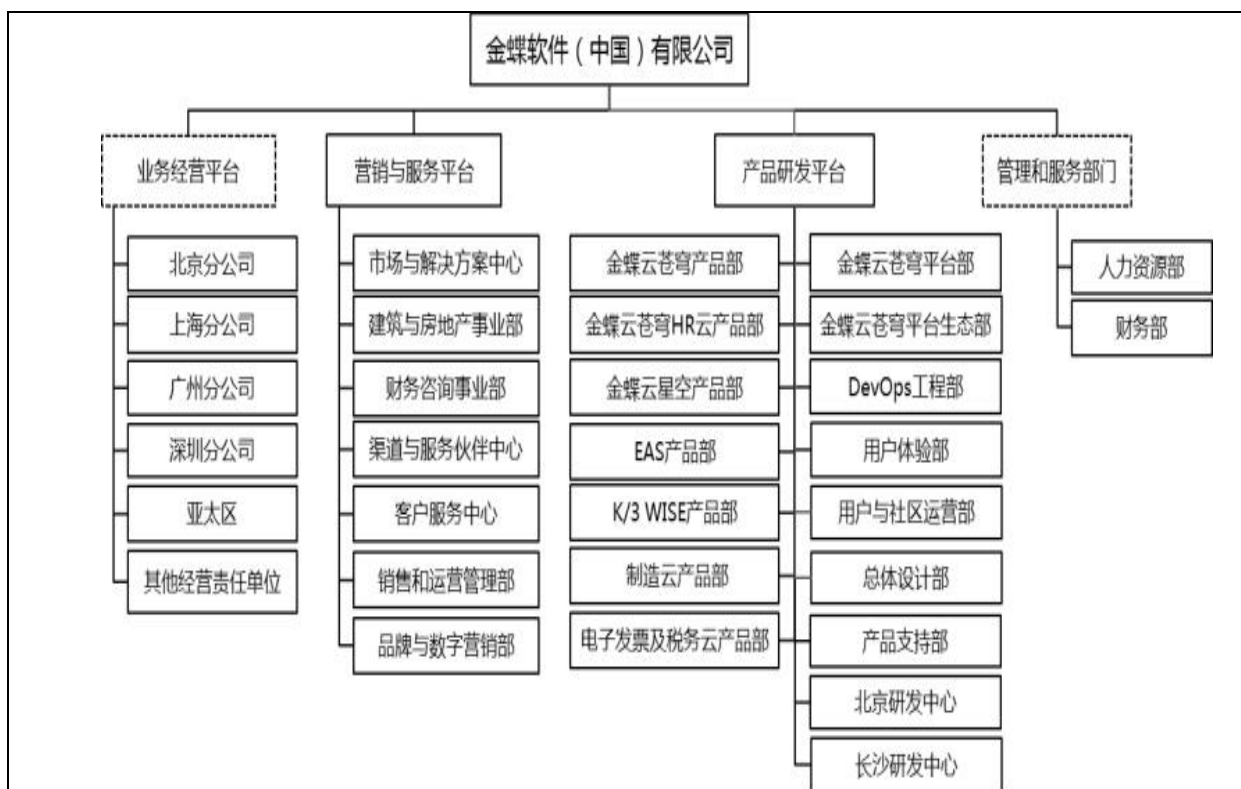


注：①行业编号依据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）填写小类代码。

②组织类型按照组织的《营业执照》中的登记注册类型填写，其中外商、港澳台商投资企业需注明外商、港澳台商出资比例。

③组织规模划分依据国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》填写。

组织简介
<p>金蝶始创于 1993 年 8 月 5 日，注册资金 53000 万元，为外商投资企业，于 2001 年 2 月 15 日在香港联交所创业板上市，现有在职员工 7214 人，组织架构如下图所示。公司业务涵盖企业管理与信息化、电子商务服务、政务软件、医疗卫生信息化整合解决方案服务，主要产品包括金蝶云苍穹、金蝶云星空、金蝶精斗云、管易云及车商悦等。</p>



图：金蝶组织结构

公司坚持以客户为中心、高质量交付用户价值、成就客户的理念。2006年开始，金蝶导入卓越绩效模式，从领导、战略、客户、市场等7个方面进行持续改进。金蝶现有在职员工7214人，其中研发1702人占比23.59%、中高级职级3962人占比54.92%、本科及以上学历6152人占比85.28%。

金蝶为超过680万家企业、政府等组织提供服务。IDC数据显示，金蝶连续14年稳居成长型企业应用软件市场占有率第一，自2016年起成为第一家在企业SaaS云服务领域超越外厂商的中国软件公司。公司的主要资产是金蝶自用的办公大楼、服务器、电脑设备等。2020年公司总资产787464.79万元。2020年营业收入34.14亿元，利润总额21720.85万元。

公司取得了一系列的自主知识产权创新成果，取得技术发明专利459项、软件著作权254项、论文60余篇，获得包括中国专利优秀奖、深圳市市长质量奖等各类荣誉及资质认证29项。

二、参评组织重要指标

序号	指标类别	指标表述	指标内容
一、质量提升			
1	质量安全	近5年是否发生过造成人员伤亡、产生重大影响的质量安全环保事故	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2		近5年是否发生过大规模消费者投诉举报情况	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
3		质量安全保证措施	质量安全相关认证数量： <u>8</u> __张 质量安全保证制度： <u>10</u> 项
4		是否建立质量安全风险信息收集及防控机制	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
5	质量诚信	近5年是否存在质量诚信不良记录	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
6		是否得到社会信用的评级 (如果是, 评级情况, 可写多项)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 评级结果: 广东省守合同重信用企业 评级机构: 深圳市市场监督管理局 评级时间: 2017-06-01
			评级结果: 2017年度诚信企业 评级机构: 深圳市计算机行业协会 评级时间: 2018年1月 评级结果: 2019年度诚信企业 评级机构: 深圳市计算机行业协会 评级时间: 2019年1月
7	质量战略	确立的愿景和价值观	组织的愿景: <u>最值得托付的企业服务平台</u> 组织的价值观: <u>致良知、走正</u>

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<u>道、行王道</u>
8		获取目标顾客需求和期望	目标顾客群体： <u>大型集团客户、中小型客户、小微企业客户</u> 获取顾客需求的方式： <u>“徐少春个人号”微信公众号，金蝶明珠会俱乐部等客户社群活动，金蝶云全球用户大会等峰会、论坛，各信息系统、行业网站、报刊，各地分公司收集反馈，信息网络系统收集（营销工作管理系统），走进客户、顾客来访/回访获取，参加行业会议、展会等获取，从国家有关部委、协会、科研院所获取。</u>
9		质量战略的内容和形成过程	具体内容：基于金蝶集团组织战略目标，分层进行质量战略建设。
10		质量战略面临的内外情况分析	具体内容：对标行业质量监控目标和体系，推动以用户为中心的运营式研发，实现既“稳”又“快”，持续快速、高质量交付用户价值
11		质量战略目标是否契合高质量发展的要求 (如果是，具体体现在哪些方面)	■是 □否
			具体内容：KPSPV2.0 导入 SCRUM 与 DEVOPS 实践，适用云产品研发模式；构建云产品质量与效率度量体系，按迭代审计，持续提升组织能力。
12		是否对质量战略目标进行了分解 (如果是，质量战略目标分解和实施的情况)	■是 □否
			目标分解实施情况：根据公司组织级目标，分解组织级 QPPO 目

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			标（质量过程绩效目标）：客户需求响应周期，客户KSM提单数，内部迭代缺陷密度等，按迭代进行监控和改进，直至目标实现。
13		质量战略的评价与改进情况	质量战略实施情况的评价方式： <u>客户满意度</u> 质量目标的调整与改进频度： <u>2</u> 次/年
14	质量管理	是否专门设立质量管理机构或部门（如果是，机构或部门情况）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 名称：研发项目赋能部 人员数量：16人 占全体员工比例： <u>0.22</u> %
			<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 部门名称： 数字营销中心、客户成功部、营销管理部、金蝶云星空事业部、生态伙伴部、项目管理部、金蝶云苍穹事业部、EAS Cloud 事业部、小微企业事业部、金蝶云星空产品部、金蝶云苍穹财务产品部、EAS Cloud 产品部、北京研发中心、金蝶云苍穹平台部、生态产品部、研发工程与运维部、社区平台与运营部、金蝶云苍穹制造解决方案部、金蝶云苍穹PaaS 解决方案部、HR 产品部等 制度名称： 《金蝶技术与产品委员会章程》、《金蝶产品发版管理办法》、《金蝶公有云产品质量事故处分条例》、《金蝶客户产品需求反
15	质量管理	质量管理制度是否覆盖组织运营过程涉及的所有部门 （如果是，具体制度有哪些，可写多项）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 部门名称： 数字营销中心、客户成功部、营销管理部、金蝶云星空事业部、生态伙伴部、项目管理部、金蝶云苍穹事业部、EAS Cloud 事业部、小微企业事业部、金蝶云星空产品部、金蝶云苍穹财务产品部、EAS Cloud 产品部、北京研发中心、金蝶云苍穹平台部、生态产品部、研发工程与运维部、社区平台与运营部、金蝶云苍穹制造解决方案部、金蝶云苍穹PaaS 解决方案部、HR 产品部等 制度名称： 《金蝶技术与产品委员会章程》、《金蝶产品发版管理办法》、《金蝶公有云产品质量事故处分条例》、《金蝶客户产品需求反

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			馈管理办法》、《金蝶研发质量行为准则》、《金蝶产品订货生产准备流程》、《客户投诉处理管理办法》、《关于客户档案管理系统的授权管理办法》、《信息安全管理制度》、《总部机房管理制度》等
16		是否运用成熟的管理制度对生产或服务现场进行质量管理 (如果是, 现场管理制度和情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 现场管理制度: 《金蝶中国项目实施现场管理制度》 现场管理情况: 用科学的标准和方法对生产现场各生产要素进行管理。
17		生产服务管理的智能化数字化信息化水平	措施: 运用 PLM+ERP 系统实现生产服务管理的智能化与数字化 成果: 形成了专业的跨业务协同解决方案。
18		是否建立针对内部员工的质量激励机制 (如果是, 具体激励情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 激励形式和内容: 设置金蝶中国质量金奖 (20 万), 研发质量创新奖, 月度质量优秀实践奖等
19		是否建立内部员工质量考核制度 (如果是, 具体考核情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 考核形式和内容: 颁发了《金蝶公有云产品质量事故处分条例》、《金蝶纪律处分条例》等制度, 根据质量事故的等级, 对质量事故责任方处以警告、通报批评、经济处罚、降职、免职和解除劳动合同的处分。
20	产业链质量协同	是否建立了供方质量考核和保证制度 (如果是, 考核和保证制度情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 考核形式和制度内容: 颁发了《ISV 质量管理考核和保

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			证制度》。
21		质量管理模式、方法是否在供应链上下游企业复制推广，是否推动供应链企业之间质量信息交流和质量共同改进 (如果是，请描述具体情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 具体情况：ISV（伙伴）质量管理考核和管理制度颁布，培训学习推广，伙伴学习通过考试。
22	质量文化	是否形成成熟的质量文化 (如果是，请用一句话描述组织的质量文化)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 质量文化：以客户为中心，高质量交付用户价值，成就客户
23		通过哪些措施或方法将愿景和价值观传递给相关方（员工、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等）	具体措施或方法：标语推广、金蝶社区运营、用户全面体验、徐少春个人号等等。
24		通过哪些方法或手段开展质量文化建设工作	具体措施或方法：公司 HR 定期组织质量文化活动，新员工质量文化培训学习，研发平台质量文化活动月、设置质量创新奖鼓励员工积极参与质量文化建设等。
25		是否做到了全员参与质量文化建设 (如果是，具体参与情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 参与情况和内容：公司全员参与，组织保障。各部门组织学习，出勤率达到 90%以上。
26		质量文化是否包含弘扬工匠精神的内容 (如果是，弘扬工匠精神的情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 具体情况和内容：金蝶哲学，坚守 6*10 的克制，拒绝 10*6 的平庸，洞察客户真问题。
27		是否对质量文化建设成效进行评估 (如果是，评估方式和成效情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 评估方式和成效：质量金奖、创新奖等。
28		质量教育	是否每年组织面向一线员工的质量

序号	指标类别	指标表述	指标内容
		技能培训 (如果是, 上一年度培训情况和培训内容)	培训员工数量: 3580 占全体员工比例: <u>49.62</u> % 质量培训内容: 质量意识教育、质量知识培训和 质量技能培训。
29		开展质量技能培训的方式(可多选)	<input checked="" type="checkbox"/> 举办培训班或讲座 <input checked="" type="checkbox"/> 组织技能竞赛 <input checked="" type="checkbox"/> 鼓励员工参加社会培训教育 其他: _____
30		一线员工离职率	上一年度一线员工离职率: <u>16.6</u> %
31		获得职业技术资格的一线员工情况	员工数量: 589 占全体员工比例: <u>8.16</u> %
32		是否建立了员工职业发展规划	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
33	质量基础	标准、计量、检验检测、认证认可等能力建设情况	具体情况: 建立金蝶研发质量度量体系, 针对度量目标按年度建立基线能力标准。每年认证或复核通过。
34		生产标准化水平	<input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input checked="" type="checkbox"/> 行业领先, 国际先进
35		获得认证的情况(可写多项)	认证类型: CMMI5 认证机构: Software Engineering Institute, SEI 认证时间: 2020年 认证类型: 金蝶云苍穹 星空 EAS 等保三级证书 认证机构: 深圳市信息安全等级保护工作协调领导小组办公室 认证时间: 2020年7月22日

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<p>认证类型：信息安全管理体 系-ISO/IEC 27001:2013 认证机构：英标管理体系认 证（北京）有限公司 认证时间：2020年10月31日</p> <p>认证类型：信息技术服务管理体 系-ISO/IEC 20000-1:2018 认证机构：英标管理体系认 证（北京）有限公司 认证时间：2019年10月24日</p> <p>认证类型：云安全管理体 系-STAR Certification 2014 认证机构：英标管理体系认 证（北京）有限公司 认证时间：2020年12月16日</p> <p>认证类型： ITSS 云计算服务能力标准证书_ （二级） 认证机构：中国电子工业标准化 技术协会 认证时间：2019年1月28日</p> <p>认证类型：SOC 审计 认证机构：美国注册会计师协会 (AICPA) 认证时间：2020年11月30日</p>

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			认证类型：ISO 9001:2015 认证机构：北京世标认证中心有限公司 认证时间：2018年12月7日
36	质量改进与提升	开展质量改进活动情况	上一年度改进项目数量：4 改进项目获得社会认可情况：客户满意度大幅提升，荣获金融质量奖，业绩大幅提升。
37		是否开展质量提升小组（QC小组）或跨部门改进团队活动 （如果是，具体开展情况，可写多项）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 QC小组或团队数量：6 获得社会认可：产品缺陷外泄率大幅下降，客户需求相应周期大幅缩短，客户满意度提升。
38	质量水平	所提供的产品或服务的关键质量指标水平（可写多项）	指标名称：（千行代码）缺陷密度 指标数值：5.27个/每千行 指标水平： <input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input checked="" type="checkbox"/> 行业领先，国际先进 指标名称：发版遗留缺陷 指标数值：179个 指标水平： <input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input checked="" type="checkbox"/> 行业领先，国际先进 指标名称：线上故障次数 指标数值：32次 指标水平：

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input checked="" type="checkbox"/> 行业领先，国际先进 指标名称：线上故障从发现到解决时长 指标数值：557.59 分钟 指标水平： <input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input checked="" type="checkbox"/> 行业领先，国际先进 指标名称：客户满意度 指标数值：89.6% 指标水平： <input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input checked="" type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input type="checkbox"/> 行业领先，国际先进
39		近 5 年关键质量指标提升情况	具体情况：（千行代码）缺陷密度从 11.75 降至 5.27 个/每千行，线上故障次数从 53 次降至 32 次，线上故障从发现到解决时长从 718.67 分钟降至 557.59 分钟，客户满意度从 83.5%提升至 89.6%。
40		近 3 年是否获得过国内外质量奖励或荣誉 （如果是，具体情况，可写多项）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 奖励名称：全球客户满意度奖（CSAT 大奖）（2020 SaaS ERP 客户满意度大奖） 授奖机构：IDC SaaSPath 获奖日期：2021-01-26

序号	指标类别	指标表述	指标内容
二、创新发展			
41	创新能力	上一年度用于研发的经费情况	经费总额： <u>50993.15</u> 万元 占销售收入比例： <u>15</u> %
42		创新平台建设	创新平台名称： 深圳市管理软件工程技术有限公司 国家企业互联网服务支撑软件 工程技术研究中心 企业电商大数据服务技术国家 地方联合工程实验室 深圳市平台即服务（PaaS）关键 技术工程实验室 深圳市企业计算重点实验室 深圳市企业技术中心 深圳企业级区块链技术及应用 工程研究中心 “互联网+”协同制造云服务支 撑平台
43		是否建立创新激励机制和制度 （如果是，机制和制度具体情况）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			机制和制度内容： 《2017 年金蝶中国“研发微创新”实施办法》、《云之家开放平台轻应用开发创新奖励办法（2016）》、《金蝶企业移动互联网转型创新激励办法》《创新奖、优秀团队奖、优秀经理人奖、优秀员工奖奖励办法》《金蝶创新建议鼓励办法》等，杰出创新奖 20 万，微创新奖 5 万。
44		研发人员占比	研发人员数量：1702 占全体员工比例： <u>23.59</u> %
45	获得高等教育学历员工情况	员工数量：6152	

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			占全体员工比例： <u>85.28</u> %
46		累计拥有有效发明专利	专利数量： <u>459</u> 项
47		累计拥有海外发明专利	专利数量： <u>0</u> 项
48		承担或参与国家重大科技项目	<p>项目数量： <u>23</u> 项</p> <p>项目名称：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中小企业管理云应用研发和产业化， 2. 企业大数据分析平台研发与服务， 3. 企业电商大数据服务技术国家地方联合工程实验室， 4. 国家企业互联网服务支撑软件工程技术研究中心， 5. 离散制造业产品生命周期管理系统的研发及产业化， 6. SaaS 服务（通用管理）综合支撑平台， 7. 面向流程型集团企业集约化经营管理平台研发与应用， 8. 生产性服务业解决方案研究与应用示范， 9. “互联网+”协同制造云服务支撑平台， 10. 基于云平台的大型企业资源管理系统（云 ERP）研发与应用， 11. 电子凭据安全承载与应用关键技术及系统， 12. 跨界服务质量管理与价值工程，

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<p>13. 支持全程电子化的电子发票及服务系统试点示范，</p> <p>14. 基于第三方平台的多价值链协同技术与方法（基础前沿），</p> <p>15. 国家重点研发计划--2.2 开放生态化云 erp 平台，</p> <p>16. 国家重点研发计划--3.3 面向 3C 制造产业集聚区域的网络协同制造集成技术与示范，</p> <p>17. 国家重点研发计划--2.20 大型制造企业供应链协同服务平台，</p> <p>18. 国家重点研发计划--2.21 面向制造业价值链的分布式数据空间构建技术与系统（共性技术），</p> <p>19. 2019 年工业互联网创新发展工程——工业互联网平台测试床建设项目，</p> <p>20. 人工智能创新伙伴计划-基于人工智能的智慧农牧业综合解决方案，</p> <p>21. 规模化工业互联网标识新连接平台项目-PLM 方向，</p> <p>22. 数字化转型解决方案应用推广公共服务平台，</p> <p>23. 工业互联网平台系统解决方案供应商遴选。</p>
49		参与国家、国际标准（技术标准）	国家标准数量： <u>39</u> 项


序号	指标类别	指标表述	指标内容
		的情况（参与起草限排名前 5，可写多项）	<p>编号及名称：《信息技术 云计算平台即服务(PaaS) 参考架构》 方式： <input checked="" type="checkbox"/>主导起草<input type="checkbox"/>参与起草</p> <p>编号及名称：《信息技术 面向服务的体系结构（SOA）术语》 方式： <input checked="" type="checkbox"/>主导起草<input type="checkbox"/>参与起草</p> <p>编号及名称：《信息技术 互操作性元模型框架》 方式： <input type="checkbox"/>主导起草<input checked="" type="checkbox"/>参与起草</p> <p>编号及名称：《CSA 云计算安全技术要求 IaaS 安全技术标准要求》 方式： <input type="checkbox"/>主导起草<input checked="" type="checkbox"/>参与起草</p> <p>编号及名称：《CSA 云计算安全技术要求 SaaS 安全技术要求》 方式： <input type="checkbox"/>主导起草<input checked="" type="checkbox"/>参与起草</p> <p>国际标准数量： <u> 2 </u> 项</p> <p>编号及名称：TOGAF（企业架构） 国际标准 方式： <input type="checkbox"/>主导起草<input checked="" type="checkbox"/>参与起草</p> <p>编号及名称：SOA RA（SOA 参考架构） 方式： <input type="checkbox"/>主导起草<input checked="" type="checkbox"/>参与起草</p>
50	管理创新	针对具体质量问题，创新了哪些质量管理工具和方法	<p>创新工具方法： “战略制定十步法”、以顾客和市场为中心增强客户满意度、“2+1”（技术通道、管理通道+快速成长）通道帮助员工迅速成长、基于战略的绩效测量系统。</p>

序号	指标类别	指标表述	指标内容	
51		创新了哪些质量管理体系、模式	创新制度模式： 《2020年金蝶云 TOP Sales 精英会制度》、《客户投诉管理制度》、《工程建设管理制度》、《实施项目看板管理制度》等。	
52	经营创新	实施哪些创新性的经营模式，如个性化服务、定制化服务	创新经营模式：定制化服务，为不同的企业定制专属的数字化解决方案。	
53		通过互联网开展业务占全部业务的比例	<u>69</u> %	
54	创新成果	上一年度新产品或新服务情况	新产品（新服务）销售额： <u> </u> <u>19000</u> 万元 占销售收入比例： <u>5.56</u> %	
55		拥有核心技术或业务情况	核心技术： 基于云原生架构的云 ERP、动态领域模型、低代码平台等 核心业务： 金蝶云苍穹	
56		核心技术或业务是否具备专利或其它知识产权保护	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
57		关键核心技术是否实现自主可控（如果是，关键核心技术自主可控具体情况）		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
				核心技术领域及名称：基于容器、支持微服务的国产云应用基础框架 具体情况：研发包括人力云、财务云、制造云、RPA 云、行业云、供应链云、企业绩效云、员工服务云、渠道营销云、供应商协同云等 10 大云服务的功能完善跨行业、全业务、全流程的智能化解决方案
58			解决了哪些“卡脖子”技术难题	具体情况：

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			中国首款自主可控和基于云原生架构的大企业数字共生平台，金蝶云·苍穹以“人人”、“生态”、“体验”为设计理念，提供完整的企业级 SaaS 服务和 PaaS 服务，持续引领和支撑大企业数字化转型。面世两年来，金蝶云·苍穹已成功助力中石油、海信、运通、嘉里大通、温氏集团等多家知名企业突围数字化转型困局，成为大型国有企业国产化替换与数字化转型重要引擎。
59		组织在创新方面获得的奖励	<p>奖励名称：低代码平台生态厂商状元奖 授奖机构：中国软件行业协会 获奖日期：2021 年 1 月 19 日</p> <p>奖励名称：2020 中国企业财务智能化转型杰出合作伙伴 授奖机构：中国企业财务评价专家委员会、中国 CFO 发展中心 获奖日期：2020 年 12 月</p> <p>奖励名称：“好体验-最佳商业应用奖” 授奖机构：UXPA 中国 获奖日期：2019 年 11 月 26 日</p>
60	市场价值	核心技术或服务在哪些方面对增强市场竞争力具有促进作用（可多选）	<input checked="" type="checkbox"/> 适应市场需求 <input checked="" type="checkbox"/> 替代进口产品 <input checked="" type="checkbox"/> 突破技术壁垒
61		近 3 年新产品/服务平均销售额	平均销售额： <u> 46300 </u> 万元

序号	指标类别	指标表述	指标内容
62	社会价值	推动核心技术突破促进社会发展情况（可多选）	<input checked="" type="checkbox"/> 推动科技进步 <input checked="" type="checkbox"/> 引领产业发展 <input checked="" type="checkbox"/> 保护生态环境 <input checked="" type="checkbox"/> 减少资源消耗 <input checked="" type="checkbox"/> 保障国家安全
三、品牌影响			
63	品牌定位	品牌内涵的特点	请用一句话简述组织的品牌内涵： 【无限可能】 是源于“企业对未来的期待”，从战略规划出发，与企业共同应对动态变化的挑战，IT与业务紧密结合，帮助企业打造可持续的核心竞争力。 品牌联想表现在哪些方面 <input checked="" type="checkbox"/> 质量 <input type="checkbox"/> 价格 <input checked="" type="checkbox"/> 技术 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 其他：_____
64		品牌是否纳入组织战略	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
65		是否制定品牌规划	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
66		组织的主品牌定位	<input checked="" type="checkbox"/> 国际知名品牌 <input checked="" type="checkbox"/> 国内知名品牌 <input type="checkbox"/> 区域知名品牌 <input type="checkbox"/> 一般品牌
67		上一年度在品牌推广方面投入情况	经费总额： <u> 6516 </u> 万元 占销售收入比例： <u> 1.91 </u> %
68	品牌管理	组织的品牌运作模式	<input checked="" type="checkbox"/> 多品牌 <input type="checkbox"/> 单一品牌 主品牌名称：金蝶、Kingdee 金蝶云苍穹、金蝶云星空，金蝶云星瀚，金蝶云星辰、金蝶发票

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<p>云 LOGO:</p>       

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			 
69		是否建立专门的品牌管理机构 (如果是, 机构情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 名称: 品牌与市场部 人员数量:11
70		是否对品牌建设情况进行评估 (如果是, 评估方式和内容)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 评估方式和内容: 品牌建设考核表, 对公司产品宣传策略、各项 VI 标识与形象、VI 规范等内容进行考核。
71		是否对产品或服务的重复购买率进行了统计和分析 (如果是, 重复购买率的具体情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 重复购买率: <u> 86 </u> %
72		顾客满意度测评及应用	<input checked="" type="checkbox"/> 品牌形象 <input checked="" type="checkbox"/> 产品性能 <input checked="" type="checkbox"/> 服务水平 <input checked="" type="checkbox"/> 投诉处理 <input type="checkbox"/> 其他: _____
73		上一年度品牌发展措施	重点措施: 通过开展全方位的市场营销、信息化培训会议、专家讲坛等活动, 利用“云+端”的线上、线下融合模式, 推进金蝶产品的市场应用规模, 扩大品牌知名度和应用领域。
74		是否建立品牌危机管理制度 (如果是, 品牌危机管理制度情况)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主要内容: 制定了《品牌危机管理办法》,

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			约定了危机管理原则、危机管理内容、处理流程等。
75	品牌保护	组织注册商标情况	注册商标数量： 485 件
76		品牌是否已注册为商标 (如果是, 注册情况)	■是 □否
			注册时间: 1996 年
77		品牌是否在国外注册 (如果是, 注册情况, 可写多项)	■是 □否
			注册国家: 新加坡、日本、韩国、 澳大利亚、马来西亚、印度尼西亚 注册时间: 2005 年
78	是否建立了顾客投诉及快速协调解决机制	■是 □否	
79	品牌认可	主品牌目前已经在市场上建立影响情况 (可多选)	■知名度 ■美誉度 ■忠诚度
80		主营业务 3 年内市场规模/份额变化情况	■增加 □稳定 □减少
81		是否存在主要品牌被侵权假冒情况	■是 □否
82		是否存在市场垄断行为 (如果不存在, 预防出现垄断行为的 做法)	□是 ■否
			对应做法: 提高自己的技术含量, 让公司产品处于市场尖端; 提高服务品质, 早一步发现客户需求, 提前布局, 使在竞争对手的刺激下, 保持企业旺盛的生命力。
83	是否存在倾销行为 (如果不存在, 预防出现倾销行为的 做法)	□是 ■否	
			对应做法: 制定《2021 年金蝶发票云服务产品标准报价及销售管理规定》、 《金蝶云·苍穹产品销售管理办

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			法》、《2021 年金蝶 ISV 伙伴招及产品销售激励办法》等制定，建设健全的价格体系与销售管理制度，形成良好的客户布局，杜绝同一地区市场价格混乱。
84		在运用电商进行产品销售时，如何有效遵守网络监管要求，确保产品质量	具体情况： 1. 优化法律法规和裁量标准，保证执法统一性，2. 完善机制加强学习，提升执法规范化水平，3. 实行平台承担相关责任，规范电商经营行为。
85		主导产品/服务国内市场情况	国内市场占有率： <u>5.3</u> % 行业排名：金蝶连续 4 年蝉联中国企业级 ERM SaaS（云 ERP）、市场占有率第一。
86		主导产品/服务国际市场情况	国际市场占有率： <u>0.9</u> % 行业排名：入选了 Gartner 关于全球高生产力 PaaS 云服务供货商名录及人力资源管理市场指南(HCM Market Guide)。
87		主导产品/服务的价格和行业平均价格对比情况	<input type="checkbox"/> 高 <input checked="" type="checkbox"/> 相同 <input type="checkbox"/> 低
88		主品牌在经营过程中使用的年限	<u>27</u> 年
89		品牌获得社会认可情况	具体内容： 一提到财务软件，大家首先想到南金蝶北用友，金蝶 EAS 被首席财务官评为“2016 中国财务共享软件首选品牌”，金蝶 s-HR 被中国软件网评为“2016·中国 HR

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			产品创新奖”和“2016·中国 HR 最具影响力品牌”，金蝶获得“2014 年度最具影响力品牌奖”2013 年金蝶荣获深圳知名品牌十周年品牌建设杰出成就奖，2010 年金蝶荣获中国质量协会用户委员会颁发的“集团管理软件品牌忠诚度第一”和“管理软件咨询服务满意度第一”奖项，2009 年金蝶获评《电脑报》“2008-2009 年度中小企业用户首选品牌(ERP 软件)”。
90		组织主要品牌在哪方面具有竞争力 (可多选)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 质量水平 ■ 创新能力 ■ 服务水平 ■ 市场渠道 ■ 知识产权
91		上一年度品牌价值情况	主品牌价值： <u>8.62</u> 亿美元 评价机构： BrandZ
四、组织效益			
92	财务指标	上一年度主营业务收入占全部收入的百分比	<u>97.79</u> %
93		上一年度营业收入利润率	<u>5.89</u> %
94		上一年度净利润	<u>20,122.58</u> 万元
95		上一年度全员劳动生产率	<u>47.32</u> 万元/人
96		上一年度人均利润额	<u>2.79</u> 万元/人
97		上一年度资产负债率	<u>43</u> %
98		上一年度创汇总额	<u>350.28</u> 万美元
99		上一年度总资产贡献率	<u>9.7</u> %
100		上一年度资本保值增值率	<u>108</u> %
101		上一年度流动资产周转率	<u>82.67</u> %

序号	指标类别	指标表述	指标内容
102		上一年度成本费用利润率	<u>6.2</u> %
103	绿色指标	万元总产值综合能耗	<u>0.0014</u> 吨标准煤/万元
104		可再生能源占组织能源消耗总量百分比	<u>12</u> %
105		万元总产值综合水耗	<u>0.35</u> 立方米/万元
106		单位产值二氧化碳排放量	<u>0.24</u> tCO ₂ e/万元
107		单位建设用地企业产值	<u>1707</u> 亿元/平方公里
108	社会责任	是否定期向社会发布社会责任报告	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
109		近5年捐助情况	<p>对象：奋战在武汉及周边地区防治新型冠状病毒（2019-nCoV）的一线医护人员 金额：1000 万元 日期：2020 年 1 月 30 日</p> <p>对象：甘肃西和县三所小学 金额：总价值超过 84 万元人民币的 200 台笔记本和台式电脑 日期：2017 年 3 月 20 日</p> <p>对象：东南大学 金额：4500 万元 日期：2019 年 6 月 6 日</p> <p>对象：雅安雨城区民建村 50 名当地贫困生 金额：给每名困难学生每年资助 1800 元作为学杂费及生活补助，2016—2018 三年共计 27 万元。 日期：2019 年 6 月 9 日</p>
110		在哪些方面发挥了引领作用，作出了贡献（可多选）	<input checked="" type="checkbox"/> 新产品开发，填补行业空白 <input checked="" type="checkbox"/> 运营的理念或模式创新

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<input checked="" type="checkbox"/> 诚信自律经营 <input checked="" type="checkbox"/> 国际市场拓展 <input type="checkbox"/> 其他：_____
111		参加社会组织情况（可写多项）	<p>社会组织名称：广东省大数据协会 参加者职务：副会长单位 参加时间：2016年12月9日</p> <p>社会组织名称：深圳市鲲鹏产业联盟 参加者职务：普通会员 参加时间：2020年9月29日</p> <p>社会组织名称：深圳市软件行业协会 参加者职务：副会长单位 参加时间：2003年6月</p>
112		其他承担社会责任情况	<p>在科技领域，金蝶先后为公益组织“壹基金”、公益支教项目“美丽中国”构建了流畅、高效、透明的公益事业信息化管理平台；在教育领域，金蝶多次捐赠电脑、书籍等物资给予云南大理州等地区，支持当地教育事业发展，2016年金蝶集团为支教公益组织“美丽中国”捐赠了150万人民币支教基金，2017年7月，金蝶宣布未来两年金蝶云收入的千分之一将捐赠给公益组织“美丽中国”作为支教基金，让科技成果继续支持公益教育，</p>

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			2016、2017年99公益日，金蝶集团创始人徐少春与胡歌、刘烨、崔永元等众多热心公益人士一起，共同发声支持“美丽中国”公益组织，让每一位中国孩子都能享受同等优质教育。金蝶亦努力从事赈灾公益事业，为四川、青海等地区捐赠数百万元用以支持灾后重建。
113		上一年度参加社区活动情况	参加的社区活动主要有：1) 有奖活动：面向社区全体伙伴的公开活动，包括庆祝活动、征文活动、调研活动等，2) 体验师活动：成为社区体验师，参加社区定向组织的活动，3) 金币兑换活动：赚社区金币，兑换商城物品，4) 圈子活动：加入圈子，结识有识之士，共同论道成长。
114	社会效益	全体员工情况	数量：7214 行业排名：中国互联网企业100强、2020软件和信息技术服务综合竞争力百强
115		员工平均工作年限	<u>3.5</u> 年
116		上一年度员工人均年收入	<u>260000</u> 元
117		近5年员工平均工资涨幅	<u>12</u> %
118		是否为员工缴纳“五险一金”	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
119		是否采取措施，防治和降低生产经营中排放污染物对环境的危害	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
120		服务疫情防控和保障产业链供应链稳定情况	具体内容：2020年1月30日，金蝶通过中华思源工程扶贫基金会捐赠人民币1000万元，用

序号	指标类别	指标表述	指标内容
			<p>于资助奋战在武汉及周边地区防治新型冠状病毒的一线医护人员。除现金捐赠外，结合企业自身技术优势，金蝶国际还发布多款产品在疫情时期的优惠服务及相关政策，助力受疫情影响的企业渡过难关。考虑到小微企业在疫情之下面临的巨大风险与压力，为助力湖北小微企业降低疫情期间经营成本，快速恢复生产经营，早日渡过难关，金蝶旗下小微企业一站式云服务平台精斗云，暖心送出“湖北客户关爱大礼包”。2020年2月1日至2020年6月1日，凡湖北省小微企业，已付费使用精斗云产品的客户，一律减免60天的云服务租赁费(详情可移步精斗云官网或咨询精斗云各地金蝶授权合作伙伴)。还根据自身发挥特有的品类优势，自2月1日至6月1日，智能协同办公平台云之家将为湖北地区及驰援组织免费提供智能协同办公服务;利用自身平台的便利，金蝶金融将面向湖北省在贷小微企业客户全额补贴2020年2月贷款利息。金蝶将继续为公共服务和赈灾抗疫提供新思路新方向。</p>

三、质量提升

(一) 质量安全

集团依据 ISO27001、等级保护制度标准建立了严谨有效的信息安全管理体系统，以期达到动态的、系统的、全员参与的、制度化的、以预防为主的信息安全管理模式；并依据企业对于信息安全管理重点，尤其是业务连续性的要求，近年来重点实施了网络高可用冗余部署，负载均衡、高可用性存储网络、性能管理、应用管理、IT 服务平台、公众号宣传和 IT 热线等多项管理策略，加强持续的改进，提升了信息系统服务水平与 IT 基础知识普及度，提高了用户满意度。

主要采取的措施有：(1) 建立了严谨有效的信息安全管理体系统。颁布了一系列安全管理制度，包括《金蝶客户数据安全管理办法》、《金蝶产品安全管理办法》、《源代码安全管理办法》、《金蝶产品安全规范》、《信息安全管理制度》等，实现 ISO27001 安全标准、等级保护三级的全面覆盖。(2) 根据行业特点，建立信息安全管理框架。金蝶软件作为一个知识型、服务型公司，相信信息安全是赢得用户信任和保持公司核心竞争力的基础，一直以来都高度重视用户数据安全，各类用户数据信息都是公司的重要资产。金蝶云服务作为国内领先的企业级 SaaS（软件即服务）业务应用，保密性、完整性、可用性是云服务的关键属性。为保障用户数据安全和业务持续性，我们采用先进的互联网安全技术，并通过 ISO27001 国际信息安全标准、国家信息系统安全等级保护标准、CSA 云计算关键领域安全指南，从合规、用户隐私及数据、业务应用、基础架构、灾备与业务连续性、组织与人员、管理规范流程等方面为用户打造一个“技术+管理、预防为主、纵深防御”的云服务安全保障体系。(3) 实施高可用性网络，确保系统可用性。针对核心运营系统云苍穹、研发桌面云和云客服系统可用性管理的需要，实施了 HDS 及 DELL 数据存储设备万兆网络升级，建立了链路负载均衡、服务器负载均衡等网络和服务器可用性保障措施。链路负载均衡设备的实施，使南北网络得以顺畅联通，满足了业务系统对于网络可用性的要求；服务器负载均衡的实施解决了服务器在线备份的问题，一旦某台服务器故障，业务将自动分摊到其他的服务器上，保障了关键业务系统的连续可用性。硬件设施的投入，是为公司的信息安全管理目标服务的，我们按照公司的信息安全管理架构，逐步规范设备的管理，使设备物尽其用，切实提高了网络系统及业务服务的可用性。(4) 建立网络和系统保障机制，确保网络和信息系统的可靠性。公司在 2008 年以来，对主要服务器购买备件服务，实施部署软件防火墙、防病毒网关等系统，网络及系统运营的保障水平显著提升。在 2019 年的新数据中心的网络规划方案中，更是规划了具有高稳定性与高安全性，良好的可扩展性的网络架构；实现了网络的智能化，融和路由、交换、安全、语音、视频等功能，构建通用性的网络设备，并能够实现个性化、行业化的定制，实现

对设备配置、管理方面的易用性要求。在安全方面构建了全方位的安全架构：融合防火墙、防毒墙，并考虑设备适当冗余，大大提升了网络的安全性、可用性与可靠性。

（二）质量发展

金蝶十分重视质量战略，有明确的愿景和价值观。公司愿景就是成为最值得托付的企业服务平台，公司践行致良知、走正道、行王道的价值观。公司将KPSPV2.0导入SCRUM与DEVOPS实践，适用云产品研发模式，构建云产品质量与效率度量体系，按迭代审计，持续提升组织能力。

公司针对具体质量管理问题，创新了一些质量管理工具和方法，“战略制定十步法”、以顾客和市场为中心增强客户满意度、“2+1”（技术通道、管理通道+快速成长）通道帮助员工迅速成长、基于战略的绩效测量系统。也探索出了完善的质量管理制度和模式，《2020年金蝶云TOP Sales精英会制度》、《客户投诉管理制度》、《工程建设管理制度》、《实施项目看板管理制度》等。

在产业链质量协同方面，公司建立了供方质量考核和保证制度——《ISV质量管理考核和保证制度》，发挥对产业链上下游的示范引领作用，带动全产业链质量协同提升。

随着客户服务经验的积累，金蝶逐步行程了成熟的质量文化——以客户为中心，高质量交付用户价值，成就客户。为了高效开展质量文化建设工作，公司HR定期组织质量文化活动，新员工质量文化培训学习，研发平台质量文化活动月、设置质量创新奖励员工积极参与质量文化建设等。

（三）质量水平

公司在管理及服务质量水平方面，明确了关键质量指标。具体情况：（千行代码）缺陷密度从11.75降至5.27个/每千行，线上故障次数从53次降至32次，线上故障从发现到解决时长从718.67分钟降至557.59分钟，客户满意度从83.5%提升至89.6%。

指标名称	指标数	质量水平
（千行代码）缺陷密度	5.27个/每千行	行业领先，国际先进
发版遗留缺陷	179个	行业领先，国际先进
线上故障次数	32个	行业领先，国际先进
线上故障从发现到解决时长	557.59分钟	行业领先，国际先进
客户满意度	89.6%	高于行业平均水平

四、创新发展

(一) 创新能力

(1) 研发经费与人员

公司上一年的研发经费总额为 50993.15 万元，占销售收入的 15%。在技术研发人员方面，金蝶在全国范围内（包含分支机构）拥有 5000 多名知识工作者，其中 95%以上是本科生以上学历。

金蝶在中国大陆设有深圳、上海、北京三个软件园，并在深圳、上海、北京、成都、广州、长沙和新加坡等地设立了研发中心。2001 年以来，金蝶相继组建了多个科技创新机构，经过二十余年的运转，收获了丰硕的科研成果。

表：公司承担的技术研发机构

序号	技术研发机构名称	成立年份
1	深圳企业级区块链技术应用工程研究中心	2018 年
2	企业电商大数据服务技术国家地方联合工程实验室	2015 年
3	国家企业互联网服务支撑软件工程技术研究中心	2013 年
4	深圳市应用软件企业重点实验室	2012 年
5	深圳平台即服务（PaaS）关键技术工程实验室	2012 年
6	深圳市管理软件工程技术研究开发中心	2001 年

(2) 创新成果及标准

金蝶在云计算、大数据、人工智能、电子商务等领域积累了坚实的技术储备，并取得了一系列的自主知识产权创新成果，包括发明专利 459 项、实用新型专利 1 项、外观设计 10 项、计算机软件著作权 254 项，在国内外期刊及会议上发表 60 余篇高水平的论文。

金蝶积极参与国家信息化标准拟定，先后参与制订各项标准 41 项。牵头制订了国家云计算核心标准《信息技术云计算平台即服务(PaaS)参考架构》、《信息技术面向服务的体系结构（SOA）术语》，同时与武汉大学联合制订国家推荐标准《信息技术互操作性元模型框架》。在国际标准方面，实验室与开放群组（The Open Group）等国际组织建立了紧密联系，参与 JAVA 技术标准、TOGAF（企业架构）国际标准、SOA RA（SOA 参考架构）国际标准的制定，并牵头《CCRA（云计算参考架构）》国际标准制订。

(3) 丰富的科研项目经验

在科技项目研究方面，公司积极主导参与国家各类科研课题，承担了国家各类包括 863 计划、科技支撑计划、重点研发计划、互联网+重大工程、高技术服务业专项等课题，积累了深厚的国家重大科研项目组织实施经验。近年来，公司承接并高质量完成了国家、

省、市各级政府委托的科研项目 60 余项。

（二）管理创新

金蝶为中国管理模式创新建立行业标准。公司的经营模式从原来的软件产品提供向服务和咨询提供商转变，这是公司从产品向服务的转变。2007 年，金蝶正式启动“M 招聘计划”，在全球范围内招募优秀的管理专家、规划专家、技术专家，打造世界的管理智库。2008 年，金蝶组建咨询事业部，集中房地产、制造等各个行业的研究专家。

公司以信息化管理软件为载体制定行业标准，开发融合 TOGAF 标准及 SOA 架构的企业管理软件，给中国企业带来创新性的一揽子解决方案，更好地支持中国管理模式走向成功。

（三）创新成果

金蝶致力于成为全球领先的云服务厂商，通过对中国互联网商业本质的深刻洞察，聚焦企业级 PaaS 和 SaaS 领域，积极布局金蝶云生态。金蝶旗下多款云服务产品获得标杆企业的青睐，创新产品如下表所示。金蝶通过管理软件与云服务，已为世界范围内超过 680 万家企业、政府等组织提供服务。

产品名称	产品定位
金蝶云·苍穹	定位大企业数字共生平台，打造企业级云原生 PaaS+SaaS 平台，帮助客户轻松用云、快速创新、持续迭代。
金蝶云·星空	定位中大及成长型企业创新云服务平台，为企业提供开放的 ERP 云平台，帮助企业实现数字化营销新生态及管理重构。
金蝶精斗云	定位小微企业云服务平台，财务业务高效集成，多部门数据共享，一站式云管理，随时随地打理生意。
云之家	定位智能协同办公云服务，业务协同、数据协同、生态协同，帮助企业快速提升协作水平。
管易云	定位电商云服务平台，涵盖电商全业务流程，百万级订单处理，线上线下、财务业务一体化管理。
EAS Cloud	定位集团企业数字化平台，采用最新混合云技术架构，提供人、财、物完整的集团企业数字化转型应用。
车商悦	定位汽车经销行业云
我家云	定位物业行业云

单就某一款金蝶产品而言，又包含了多项创新成果。以金蝶云苍穹为例，苍穹是中国首款自主可控和基于云原生架构的企业级云服务平台，突破了容器化微服务架构下的服务自适应优选调度、高端智能 ERP 业务的全链路智能联动安全防控、云原生技术与动

态领域模型深度融合等多项技术难题。



图：金蝶云苍穹

(四) 创新价值

(1) 市场价值

金蝶顺应国产软件创新发展大势，促进高端 ERP 国产替代，打破国外高端 ERP 产品垄断。金蝶软件结合我国企业管理的特点和模式，自主研发的适合我国企业管理和业务协作特点的苍穹 EBC，在低代码快速开发、云端动态领域建模、数据湖技术、面向端到端的业务流程智能化等方面取得了创新性突破，突破高端 ERP 关键核心技术，填补了行业发展短板。

(2) 社会价值

金蝶软件构建高端 ERP 产业生态，加快企业数字化转型，并解决大中小企业协同发展问题。公司助力企业数据共享、资源共享、要素协同，环节经济下行给企业带来的压力，解决企业经营过程的实际困难，着眼产业链协同、计划协同、生产协同、制造协同，以具有龙头骨干作用的大企业为核心，推进大中小企业协同发展，助力提升产业发展的竞争能力和创新效益，加快产业结构优化，提高经济增长质量和效益。

五、品牌影响

（一）品牌建设

公司核心品牌商标为“金蝶”，目前拥有自主注册和授权商标共 485 个。公司重视品牌建设，建立了品牌管理体系，引进了专业的品牌管理系统，通过这一系统平台，能有效地组织和管理品牌信息资源、监测品牌建设情况、观察和分析行业竞争品牌情况。

公司通过在全国开展产品推介会、品牌宣贯会、展会提升品牌知名度；利用微博、微信、QQ 群、百度知道、问答、贴吧、论坛、博客等一系列用户互动平台进行品牌效应传播；通过与华为、腾讯、中国移动等知名企业达成战略合作，进一步强化“金蝶”品牌在软件和云计算行业中的地位。未来，金蝶将持续加强金蝶品牌建设，将金蝶打造成国际知名品牌。

品牌培育体系建设：公司自成立以来不断建立和完善品牌培育体系。首先，通过落实品牌组织机构及其职责，奠定了品牌培育的工作基础；其次，补充完善品牌培育体系文件，使各项品牌培育工作制度化、常态化；再者，强化品牌战略管理，保证战略规划和方针目标的贯彻落地。

品牌战略规划和定位：公司于 2011 年实现了云转型，主营业务由传统的企业管理软件转型为云服务，未来将不遗余力地将“金蝶”打造为专业、优质、知名的企业云服务品牌。

品牌营销渠道建设：积极建设分布在全国的分支机构，拓展核心合作伙伴，扩张覆盖中国各大城市和地区的营销、服务及伙伴服务网络，通过展全方位的市场营销、信息化培训会议、专家讲坛等活动，利用“云+端”的线上、线下融合模式，推进金蝶产品的市场应用规模，扩大品牌知名度和应用领域。与此同时，金蝶通过产品的互联网开放合作特性，积极拓展销售伙伴、实施交付伙伴、行业伙伴、专业软件集成伙伴、开发伙伴，利用伙伴的营销、实施、开发能力，进行互联网营销推广，进一步打造品牌知名度。

知识产权和品牌保护：公司设有专门的知识产权部和品牌管理部，形成了完善的知识产权和品牌保护体系。

自主品牌开拓国际市场：在美国、香港等地积极建设办事处，代表金蝶联络海外客户，宣传及推广金蝶旗下的产品；积极与国际知名企业微软、思科等企业开展培训合作，开拓国际市场。

（二）品牌影响

企业的信息化需求是一个持续的过程。在宏观经济向好的背景下，企业客户会增加 IT 信息化投资预算，增加对信息化建设的需求。同时 ERP 软件企业通过不断的产品创新来满足下游企业客户的各类需求，提升企业信息化程度，反过来又推动了管理软件企业规模的快速增长。IDC 权威数据显示，金蝶连续十三年蝉联中国成长型企业管理应用市场占有率

第一，中国企业级 SaaS 云服务市场排名第一。财富中国 100 强企业，一半选择金蝶。下图是 IDC 在 2019 年对 SaaS 厂商营收占比的统计分析，金蝶占比 5.3%，营收占比排名第一。

2018年中国企业级应用SaaS厂商营收占比



图：ERP 市场格局（来源 IDC 中国，2019）

下表是 IDC 对近三年企业级财务云市场的跟踪报告，按厂商的财务云销售量排名，金蝶稳居第一。

表：金蝶软件国内市场占比

数据来源（IDC 报告名称）：

IDC 中国半年度企业级 SaaS ERM 应用软件市场跟踪报告（2019 年上半年）

以下数据引用授权有效期至此授权书签发日起三个月内，或 IDC 发布相关报告的最新版为止。

IDC 数据 / 引用详细内容：

金蝶在中国市场 / Kingdee in China Market

时间 Calendar Year	市场 Market	厂商销售额 (百万美元) Vendor Revenue (Million USD)	市场份额 (按厂商销售额) Market Share (by Vendor Revenue)	排名 (按厂商销售额) Ranking (by Vendor Revenue)
2016	中国企业级 SaaS 财务软件应用 Financial Applications	36.74	36.1%	1
2017		44.89	31.1%	1
2018		62.96	31.0%	1

在品牌认可度方面，金蝶是唯一荣获 IDC 2020 年度 SaaS 客户满意度大奖的中国 SaaS

厂商。国际知名研究机构 IDC 颁发 SaaS 行业全球客户满意度奖 (CSAT 大奖), 该奖项基于 IDC SaaSPath 针对全球约 2000 家组织机构中高层的调研, 综合 30 多项客户满意度指标, 最终遴选出各个 SaaS 细分应用市场上全球客户满意度得分最高的供应商。金蝶跻身全球得分最高的 SaaS ERP 应用市场供应商行列, 并成为唯一荣获 IDC 2020 年度 SaaS 客户满意度大奖的中国 SaaS 厂商。



AWARD REPORT AND FINDINGS

IDC 2020 SaaS CSAT Award for Enterprise Resource Planning (ERP)

Presented to Kingdee, October 2020

图：2020 年度 CSAT 大奖

六、组织效益

(一) 财务指标

公司具有良好的经济实力，金蝶的企业管理软件产品和服务取得了可观的经济效益，尤其自 2011 年实行向互联网转型战略以来，公司通过构建云平台、服务转型、分销转型、交付转型、提升用户体验等 5 大战略举措优化经营结构，实现营业收入快速增长，经营利润大幅增长，净利润逐年递增。公司整体财务状况良好，2020 年营业收入 34.14 亿元，利润总额 21720.85 万元。详细数据见下表。

表：近三年财务状况（单位：万元）

项目	2018 年	2019 年	2020 年
业务收入	283,920.62	336,902.33	341,430.36
利润总额	30,268.45	36,111.25	21,720.85
净利润	26,505.37	33,326.20	20,122.58
总资产	657,837.03	735,398.76	775,021.01
研发投入	58,637.93	67,917.84	50,993.15
资产负债率	47%	45%	43%
纳税额	59085.22	55630.60	53,596.62
银行信用等级	AAA	AAA	AAA
研发投入占销售收入比例	21%	20%	15%

(二) 社会责任

金蝶近几年来持续支持社会公益项目，如参加 99 公益日，向公益组织“美丽中国”捐款，在雅安雨城区民建村中华思源工程设立专项基金，为湖南沅江共华镇中心小学捐款建教学楼，为东南大学捐款兴建综合楼，支持中欧“滴水泉”助学项目，成立金蝶爱心互助基金，和中华思源工程扶贫基金会设立“教育移民班”，联合发起成立“中国 CFO 50+论坛”致力于推进中国财务管理的创新与发展，举办中国管理模式杰出奖活动让中国管理模式在全球崛起等。



图：徐少春向湖南沅江共华镇中心小学捐赠 400 万元



图：向东南大学捐赠 4500 万元兴建“青春”综合楼

2019 年 6 月 9 日，金蝶集团董事会主席兼 CEO 徐少春参加第二届“思源·金蝶教育移民班”的毕业典礼，教导同学们要“立志、勤学、改过、责善”。金蝶集团和中华思源工程扶贫基金会设立“教育移民班”，助他们顺利完成学业。截止目前，“思源·金蝶教育移民班”历时六年，投入资金 70 余万元，受益学子 100 人。



图：金蝶捐助思源·金蝶教育移民班

（四）社会效益

作为一家知识驱动型企业，金蝶视员工为最宝贵的财富，不断完善自身的人才策略，通过招聘、培训、沟通、发展、企业文化、员工关怀等多个范畴，打造一个安全、舒适、创新、富有发展前景的职业平台，激发员工工作热情和创新精神，使员工在贡献公司发展同时实现自身价值，与公司共同发展和进步。

金蝶在员工招聘、员工岗位管理、员工工作效率提升方面不断优化，员工能力和量能呈现较好趋势。

表：近三年员工学历结构

学历结构	2020	2019	2018
博士	0.12%	0.1%	0.1%
硕士	6.68%	5.5%	5.4%
本科	78.47%	74.8%	73.8%
大专	13.83%	18.4%	19.5%
高中及以下	0.9%	1.2%	1.3%

公司提倡，不但要让员工快乐工作，更要让员工及家人幸福生活，而这一切就依靠公司全面的福利体系来保障。近年来员工满意度呈上升趋势。近三年来员工士气呈上升趋势。

图：近三年员工能力结果

项目	2018年	2019年	2020年
员工士气	85.71	91.19	90.33
员工离职率	14.5%	16.9%	16.6%

七、组织质量管理体系、模式、方法总结

一、组织质量管理体系、模式、方法产生的背景

企业 SaaS 服务始于 90 年代末，随着企业互联网的普及，SaaS 服务模式逐渐成熟并获得了广大企业用户的认可。在美国，既有 Salesforce、HubSpot、ExactTarget、Marketo 等老牌 SaaS 服务企业成功上市并不断壮大，又有 Slack、Square、Domo、Zenefits 等新兴 SaaS 服务企业抓住移动互联网、云计算和大数据发展的契机，与大公司之间形成竞争或协同的丰富关系。国内云计算市场的高速增长和互联网+转型升级的不断深化，为中国企业级 SaaS 服务行业的发展注入了无限生机，传统管理软件厂商、系统集成商、互联网巨头和创业者纷纷涌入，为企业提供 CRM、销售、协同办公、财务、客户服务等一系列细分领域的 SaaS 服务。

对软件服务商来说，系统稳定性的保障一直是一个非常复杂的命题。通常情况下，业界比较优秀的服务商，系统稳定性一般能做到 99.9%，而有赞的系统可用性已经做到了接近 99.99%，也就是每年仅有 0.01% 的时间不可用，相当于全年无休，保障随时可用。随着越来越多企业及应用将数据搬上云端，服务器上的每一个小小的宕机，都可能引发一场大灾难。典型案例如下表所示。

表：系统稳定性故障典型案例

序号	发生日期	故障时长	企业名称	故障描述	产生后果
1	2019/6/2	12 小时	金蝶	AWS 北京区光纤被挖断，导致金蝶星空云客户业务中断 12 小时	1、亚马逊赔偿金蝶当月租赁费的 20%；2、金蝶重点赔偿了 3 家客户，赠送了一个月的租赁时间，赔偿 1 万元；
2	2020/2/23	3-7 天	微盟	客户数据被公司员工恶意破坏，导致所有客户服务不可使用	300 万商家生意停摆 3-7 天不等，市值蒸发超 20 亿港元，赔偿预算 1.5 亿，商誉损失影响深远

3	2019/6/2	4 小时	谷歌	谷歌邮件、谷歌云以及 YouTube、Snapchat 等应用软件系统速度缓慢,甚至无法登录,包括使用谷歌技术的苹果 iMessage 和 iCloud 等服务。	事故期间,YouTube 全球观看次数下降了 10%,Google 云存储的流量减少了 30%,损失超过 1 千万。
4	2019/3/3	2 小时	阿里	3 月 3 日凌晨,阿里云出现宕机故障,华北大量互联网公司都受到波及,APP 和网站都瘫痪,故障持续 2 个多小时。	1、登上热搜,大量互联网公司员工被迫临晨加班恢复;2、阿里向所有受影响的客户赔偿 10%月服务费。
5	2013/8/22	3 小时	纳斯达克	纳斯达克股票交易所发生服务器宕机事件,整个服务器瘫痪 3 个多小时,整个证券业务停摆	纳斯达克交易所 3000 多家股票无法交易,登上美国各大新闻媒体头条,纳斯达克交易所股票市值下跌 2 亿多美金

随着客户要求的不断提高,消费升级要求云服务品质也要升级,SaaS 行业稳定标准不断升级,行业云服务普遍补偿标准也在不断升级。2019 年 12 月 13 日,阿里云公布了最新的服务等级协议 SLA,升级后为全球最高,2020 年 11 月 1 日腾讯云发布最新的《腾讯云服务等级协议》,如果某服务月度没有达到服务可用性标准,赔偿额按照相应未达标服务月度计算。在此背景下,如何进一步提升金蝶 SaaS 云服务系统稳定性,实现公司在云服务市场走得更远,金蝶逐渐形成了以「致良知、走正道、行王道」为核心价值观,以「全心全意为企业服务,让阳光照进每一个企业」为使命,致力成为「最值得托付的企业服务平台」的质量战略,对标行业质量监控目标和体系,推动以用户为中心的运营模式研发,实现既“稳”又“快”,持续快速、高质量交付用户价值。

二、组织质量管理体系、模式、方法的主要内容和要素构成

金蝶成立 28 年来,一直非常重视质量管理工作,公司先后通过 ISO9001 国际质量认证和 CMMI5 认证。为使企业从优秀迈向卓越,2006 年开始,金蝶导入卓越绩效模式,

在公司内部进行了管理创新、流程优化等一系列促进管理水平提升的工作，从领导、战略策划、以顾客和市场为中心、测量分析和知识管理、以员工为本、过程管理、结果等 7 个方面进行持续的改进。金蝶正是用卓越的绩效管理，专业的咨询服务，领先的软件产品，为顾客提供最大价值服务。

制定正确的战略是企业取得成功的第一步。为保证战略的制定及执行，金蝶设立战略规划委员会，负责公司战略的制定和调整工作。战略制定完成后，通过人力资源部、财务部、运营与信息管理部进行战略展开和下达，并负责对业务部门或单元的战略执行情况实施监控、评估和分析，必要时上报战略规划委员会进行战略调整。战略规划委员会采用“战略制定十步法”，在进行业内对比的同时，利用 SWOT 等分析工具，确定了公司未来三年的战略。

金蝶一贯以顾客和市场为中心，通过倾听和了解顾客关键需求和期望，公司凭借强大的研发力量、领先的技术水平、完整的产品线，为顾客提供全生命周期的个性化解决方案和服务。为保证提供的服务是用户的真正需求，并服务到位，金蝶通过客户需求反馈系统、客户投诉处理系统、咨询热线等形式倾听顾客声音。2005 年开始，金蝶正式委托第三方机构盖洛普公司进行“客户满意度”测评。通过盖洛普公司的调查分析报告，金蝶获得从总体到局部各个层面的客户感受数据，为公司的产品开发、市场推广、营销沟通、服务策略的调整提供了较为充分的依据。例如为提高“服务的响应速度”，金蝶制定了网格化的客户服务管理模式，并成立了客户服务中心，使服务流程标准化，大幅提高了服务响应速度。

金蝶建立了完善的人力资源管理体系，为各类人才搭建了施展才能的舞台。金蝶目前共有 7000 多名员工，公司根据员工的年龄、学历、职称等级对员工进行细分，并研究他们独特的需求，为员工提供“人尽其才”的工作机会及“2+1（技术通道、管理通道+快速成长）职业发展通道。公司每年组织员工进行专业技术职称等级的评定工作，员工可根据自己的实际情况申请晋级。为了更好地满足公司快速发展需求和鼓励有潜质的员工快速发展，公司还设置了快速成长通道，即干部及关键岗位人才的继任计划，那些德才兼备、表示突出的人才，由部门推荐并由公司考核，进入“干部训练营”经过强化培训锻炼，成为后备梯队。由于在公司有良好的发展机会，富有挑战的工作、公平合理的薪酬和兄弟姐妹般的情谊，员工对企业的满意度不断增加。

为保证战略落地，金蝶根据战略、内外部顾客和其他利益相关方的要求，采用过程方法来设计和创新整个工作系统。工作管理从实际出发，积极推行管理制度化、业务标准化、人员专业化的“三化”工作，培育出企业的核心竞争力。金蝶大量利用 IT 等方面的新技术持续改进过程，确保这些过程在实现顾客价值、公司盈利、组织成功和持续发

展方面是有效可行的。

值得一提的是，金蝶以基于战略的绩效测量系统，全面集成的信息管理系统为基础，构建了一个基于数据、信息和知识管理的信息化平台，为企业的业务运营、管理控制、战略决策提供了强有力的支持。作为软件业领导厂商，金蝶已经率先在企业内部全面实施企业信息化整体解决方案，并围绕公司战略，面向客户管理和伙伴合作，建立起了一整套集团管控型 IT 治理架构、业务运营平台和内部协同体系，实现了对各业务环节流程的全面支持。公司的数据、信息以至组织知识都从已有的信息系统中采集、获取并用于业务决策，确保了各类业务数据、信息的全面和完整。企业的信息化为卓越绩效运营提供了良好的运行平台，保障了战略的成功落地。

金蝶通过卓越绩效模式的深入应用，在经营管理的各个方面都取得了明显进步，为其可持续发展提供了有力保障。

三、组织质量管理体系、模式、方法在实践应用过程中的典型做法

（一）顾客要求获取与价值实现

金蝶通过高质量的产品、高质量的服务和顾客支持，持续提升顾客价值；结合金蝶战略发展规划及市场布局，并根据不同的顾客群体和细分市场来构建相适应的营销服务体系，通过专业、精准倾听各细分市场和不同顾客群的声音来确定顾客满意评价信息，识别顾客需求和期望，不断改进和创新，为顾客提供更优质的产品和服务；并精准、差异化地开展顾客支持，形成了一套精准、高效、快速响应、能持续改进与创新、独具特色的顾客与市场服务体系，从而持续提升顾客满意，加强顾客契合。

金蝶根据顾客群的特点规划和建立了系统的倾听顾客声音的方法，主要的沟通服务的方式有“徐少春个人号”微信公众号、客户大会、明珠俱乐部活动、CRM 平台、现场咨询、网上咨询、电话咨询、电话回访、上门回访、现场投诉、电话投诉、信函投诉、网上投诉、电话预约、网上预约等。

在产品供应上，金蝶首先通过多种手段确定顾客和市场对产品供应及服务的要求，然后识别和选定产品供应以满足顾客群和细分市场的要求，并超越其期望，最后识别和选定产品供应以进入新市场、吸引新顾客、创造机会来拓展与老顾客的关系。

（二）质量战略制定与实施

金蝶利用 BLM 商业领先模型进行战略制定。金蝶的战略制定由集团战略发展部组织相关部门、成员定期开展，以战略研讨会或经营分析会的方式进行，充分运用战略管理工具，如 PEST、SWOT 等，在金蝶哲学的核心价值体系内，基于金蝶的使命、愿景，通过对内外部环境、行业前景、市场格局、未来发展趋势、市场供求关系、上下游资源分析、竞争对手分析，深入检讨，不断反思，确定了公司的短期、中长期相结合的规划和

目标，并建立起系统的战略规划和发展体系。金蝶战略制定的关键过程步骤如下图所示：



战略实施包括两方面，一方面是行动计划的制定和展开，另一方面是行动计划调整。前者分为行动计划、资源配置、绩效测量和绩效预测，金蝶根据业务设计确定不同市场的业务策略，以下以中型企业市场为例说明：



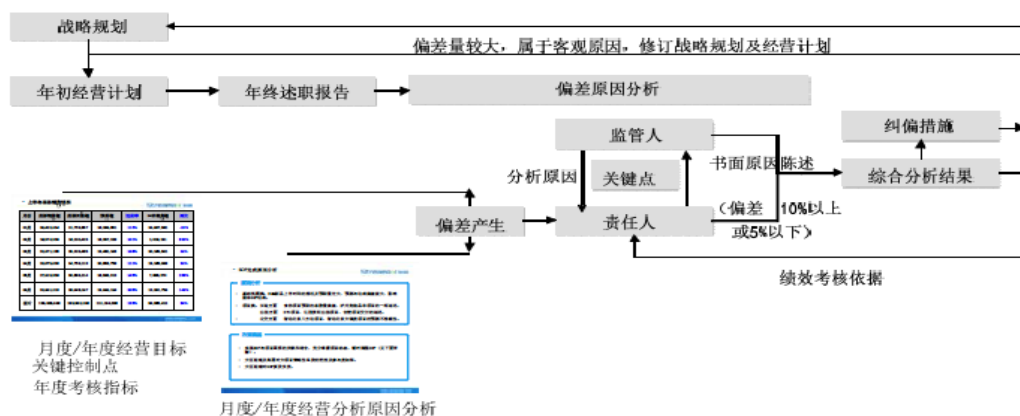
图：金蝶中性企业市场业务策略

为了落实金蝶的各项战略目标的实施，财务部制定《预算管理制度》和《资金管理制度》，对预算基本原则、预算管理职责权限、预算编制、审批与执行流程等内容进行了明确规定，确保预算有落实、有执行、有监督、有跟踪，程序规范、有效。

绩效测量主要有三部分，一是追踪行动计划进展情况关键绩效指标，二是战略略执行过程中的监督和检查机制，三是确保整体的行动计划测量系统能够强化组织的一致性。

如果客观情况发生重大变化，需要行动计划做出调整时，金蝶高层领导修订金蝶年度目标并传达到各部门乃至全体员工，各部门负责人再根据新的目标修改完善行动计划

并负责实施，定期检讨分析。金蝶在每年的董事会上，将年度目标、年度预算调整方案等报请董事会审议，获准后组织各部门予以实施。金蝶战略目标检讨和调整过程如下图所示：



图：战略目标检讨和调整过程

（三）领导重视与深度参与

金蝶徐少春认为每个企业都应该有属于自己的企业哲学，企业哲学是指南针，指引员工朝向光明。金蝶推出金蝶哲学，就是要直达客户、员工、同行、政府、环境、公众、股东伙伴等利益相关方，做到协同共生。金蝶哲学发布后，金蝶形成《金蝶哲学手册》向员工和利益相关方进行宣贯，并在办公区域张贴金蝶哲学宣传卡。金蝶将学习金蝶哲学践行到工作中，旨在帮助员工实现心灵成长，同时在工作生活中，去成就社会，服务他人。

在奖励和认可方面，高层领导通过定期和不定期的绩效沟通，让其下属及全体员工了解绩效完成情况，听取员工的意见和建议，指导员工解决问题；对公司认可的高绩效给予奖励，对不被认可的结果给予批评或教育，如：对工作突出的员工，给予即时奖励；每年年终公开表彰和奖励“优秀员工”和“优秀干部”等。



图：高层领导在迎新节上向员工宣贯金蝶哲学



图：徐少春在中国（深圳）IT 领袖峰会上宣传金蝶哲学

（四）质量文化培育与实施

金蝶企业文化特征主要由“金蝶哲学文化”“创新创业文化”及“运动文化”构成。

- 金蝶哲学文化



图：金蝶哲学发布会



图：金蝶哲学指引

● 创新创业文化



图：敢于颠覆创新



图：极客论道与周末大讲堂

● 运动文化



图：金蝶运动文化（赛艇协会）



图：金蝶运动文化（跑步协会）

（五）管理制度制定与执行

金蝶严格遵守国家各项法律法规，依法纳税，诚信经营，积极履行企业公民应尽的责任和义务。公司于近几年都依据规章制度发布金蝶 ESG（环境、社会及管治）报告，明确公司需遵守的法律法规及政策，并制定内部政策以满足相关要求。

公司制定和颁布了一系列的制度条款，以规范和促进公司的各项法律和道德行为，如《金蝶干部管理条例》、《金蝶商业行为准则》、《金蝶纪律处分条例》、《金蝶公有云产品质量事故处分条例》等。其中，2016年，金蝶将“致良知、走正道、行王道”确立为核心价值观，2019年8月8日隆重发布了金蝶哲学，在秉承金蝶核心价值观与金蝶哲学的基础上，11月25日，集团正式颁布《金蝶纪律处分条例》，彰显了金蝶坚守底线，严肃纪律，帮助员工成长的坚定决心。该条例明确了三项触犯公司底线的违纪行为，同时也进一步规范了五大类别、二十七种重大违纪行为以及相应的处分标准。

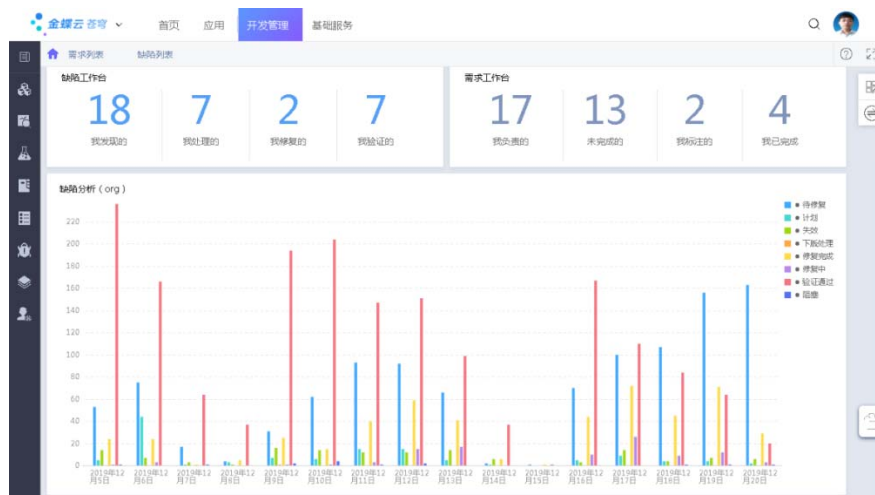
（六）员工全员参与

为实现全员参与，公司将质量文化教育和培训分为：领导层、管理层和普通员工层三个层面。不同的层面采用相适宜的教育和培训方式，来达到启发觉悟，开发潜能的目的。

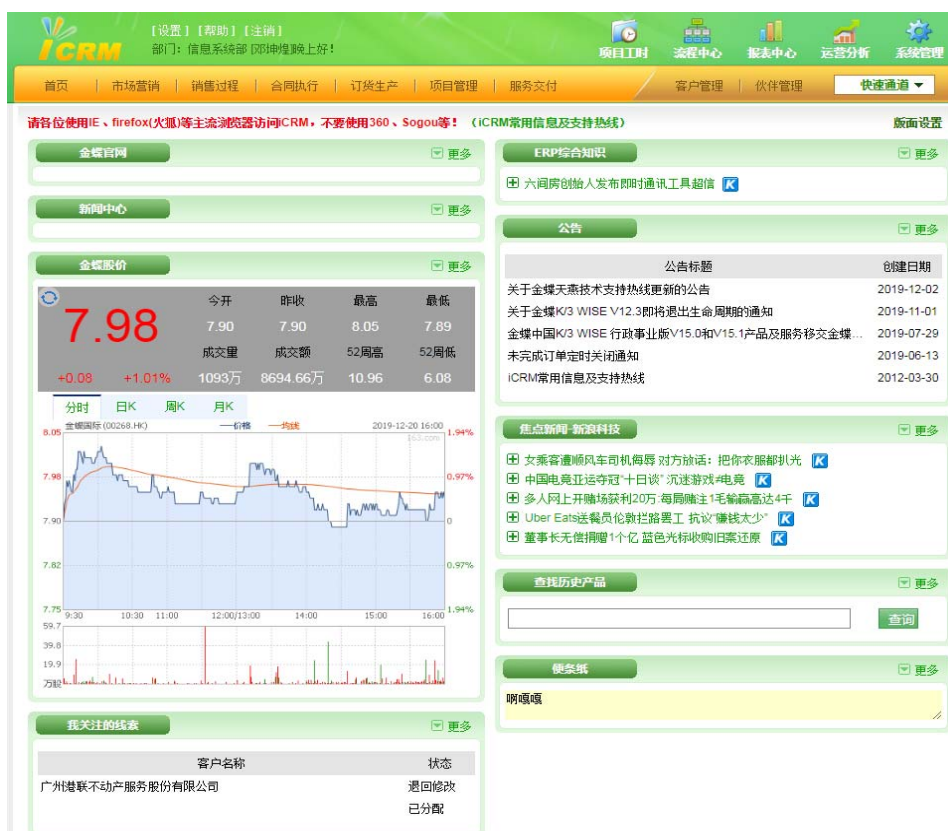
为充分发挥各级人员的才能，公司通过合理化建议征集、质量改进提高会议、反馈机制、科技创新评比、QC小组活动等多种模式，不断提升产品和服务质量。逐渐形成了“致良知 走正道 行王道”的质量文化环境，打造了以“以客户为中心，高质量交付用户价值，成就客户”为核心价值观的质量文化。

（七）过程管理与测量分析改进

金蝶绩效测量主要由各业务部门通过信息系统收集，以及第三方测量等，按绩效指标的重要性，分年度测量、季度测量、月度、周等阶段进行；内部数据通过 DMP 研发管理系统、MTL 数字化营销系统、KSM 服务工单系统、Data 数据洞察系统、AS 财务、采购、HR 管理系统进行收集，外部数据通过徐少春个人号、金蝶官网、iCRM 销售与交付系统、O2O 在线购买系统进行收集。



图：DMP 研发管理系统首页



图：iCRM 系统

四、组织质量管理体系、模式、方法的实践应用场景和产生成效

(一) 质量竞争力

金蝶近三年投入约 20 亿用于下一代新产品的研发，目前金蝶云·苍穹产品、金蝶云·星空产品、金蝶 EAS 产品的质量特性都处于行业领先水平。金蝶一直以高质量、高品质闻名国内市场，2018-2020 年一次性系统上线验收合格率都是 100%，合同履约率也是 100%。

(二) 经营效益

金蝶一直倡导以顾客为中心，将企业经营者对成长的渴望，就是我们的奋斗目标。近三年来客户满意度不断提升。

表：近三年客户满意度情况

项目	2018 年	2019 年	2020 年
客户满意度	86.8%	87.6%	89.6%
金蝶 EAS 产品满意度	96.2%	97.9%	98.6%
金蝶云星空产品满意度	92.9%	93.4%	95.2%
金蝶云苍穹产品满意度	93.9%	95.3%	96.6%

金蝶近三年根据续费率、续签率和愿意推荐等维度确定顾客契合因素，并统计出客户忠诚度如下表所示：

表：近三年客户忠诚度情况

项目	2018 年	2019 年	2020 年
客户忠诚度	52.3%	53.8%	54.3%

公司具有良好的经济实力，金蝶的企业管理软件产品和服务取得了可观的经济效益，尤其自 2011 年实行向互联网转型战略以来，公司通过构建云平台、服务转型、分销转型、交付转型、提升用户体验等 5 大战略举措优化经营结构，实现营业收入快速增长，经营利润大幅增长，净利润逐年递增。公司整体财务状况良好，2020 年营业收入 34.14 亿元，利润总额 21720.85 万元。详细数据见下表。

表：近三年财务状况（单位：万元）

项目	2018年	2019年	2020年
业务收入	283,920.62	336,902.33	341,430.36
利润总额	30,268.45	36,111.25	21,720.85
净利润	26,505.37	33,326.20	20,122.58
总资产	657,837.03	735,398.76	775,021.01
研发投入	58,637.93	67,917.84	50,993.15
资产负债率	47%	45%	43%
纳税额	59085.22	55630.60	53,596.62
银行信用等级	AAA	AAA	AAA
研发投入占销售收入比例	21%	20%	15%

近三年，金蝶企业软件（云+非云）和 SaaS ERM 市场保持稳定增长。

表：近三年市场占有份额

产品	2018年	2019年	2020年
金蝶云·苍穹	/	/	3%
金蝶云·星空	30%	35%	38%
金蝶 EAS	25%	29%	33%

表：近三年市场份额与竞争对手

名称	2018年	2019年	2020年
市场份额(金蝶)	第二名	第二名	第二名
市场份额(用友)	第一名	第一名	第一名

五、组织质量管理体系、模式、方法的创新性和推广价值

（1）先进性

金蝶所提供的产品或服务在国际范围内处于行业领先水平。公司沉淀了 27 年企业服务经验，拥有百万用户以及最全面的业务场景，结合金蝶集团技术创新能力，提供云原生、数据智能、零售、制造、服务等多个领域的解决方案。

（2）独特性

现今众多提供云业务的公司，大多数都以 IAAS 业务为主，属于基建云。而金蝶是全力发展面向企业的 SAAS 业务，属于应用云。客户订阅 SAAS 服务，无需介入 IT 工序。

(3) 可推广性

金蝶构建了度量体系支撑产品研发能力持续优化与提升，并落实研发效能关键度量指标，形成了以用户为中心的运营式研发，实现既“稳”又“快”。金蝶可利用自有的品牌、渠道等优势推动金蝶质量管理的实施与落地。启动金蝶全国巡展，利用线下会议研讨的方式传递质量管理体系、模式、方法和应用价值。金蝶的分支机构、渠道伙伴，每年数百场的市场巡展，犹如毛细血管一般，可以将金蝶质量管理体系、模式、方法普及到全国的每一个角落。巡展的意义更多是聚焦于目前有意向进行数字化转型的企业群体，通过行业专家、产品专家的分享帮助他们了解工业化联网时代下的企业管理形态、管理模式以及相应的价值。成功客户的现身说法，帮助企业树立转型的信心。金蝶计划与全国的渠道伙伴开展层次丰富的市场巡展活动，包括了高峰论坛、研讨会、企业沙龙等。此外结合市场活动，金蝶也在全国范围内组织了多场产品培训，锻炼一批懂业务、懂产品、懂技术的顾问团队，能够更好的帮助企业实现数字化转型。



图：金蝶云苍穹研讨会



图：金蝶推广活动现场



图：佛山中小企业创新大会

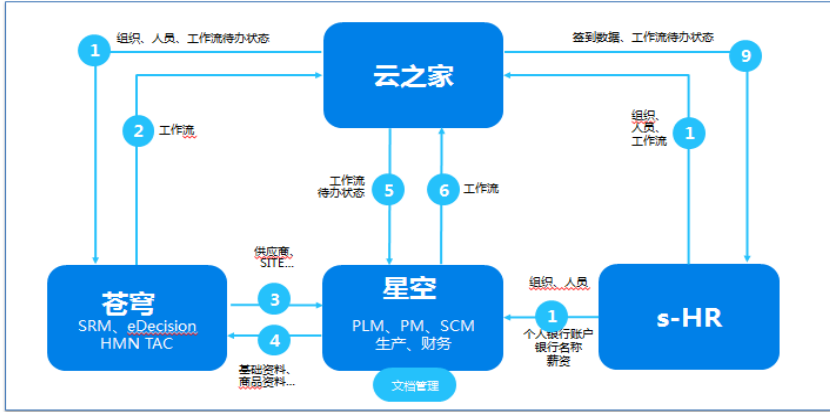


图：线上体验平台



图：线下体验 DEMO

八、质量工艺方法创新及成效

一、质量工法创新所属领域			
组织名称	华为海洋网络有限公司		
所属行业	海缆通信	主营业务	物联网应用服务
质量工法创新所属工艺环节（可附图）	<p>跨业务多服务协同，此环节提升在研发、供应、制造、企业经营等各个环节的智能化水平，实现业务运营的全面数字化，数据实时共享，保障研发设计、供应、计划、生产执行、仓储物流各项业务高效协同。</p> 		
二、质量工法创新基本情况			
方法名称	全业务场景协同解决方案		
需解决的质量问题描述	<p>华为海洋的 LTC、PTP、ITR、IPD 等业务是分离的，相互之间没有连续性；</p> <p>公司所有产品的数据资料、文档等数据是分散的；</p> <p>业务审批需多系统登陆认证，组织之间业务审批复杂，效率不高；</p> <p>财务和 HR 的缺失职能。</p>		
问题原因分析	<p>（说明如何使用质量管理工具等进行分析）</p> <p>通过物料齐套性分析、缺料分析等智能工具进行 PMC 分析。</p>		
问题解决对策	<p>（在数据分析的基础上，说明如何创新质量工艺方法解决问题等）</p> <p>研究基于领域知识模型的意图分析技术、基于跨业务多服务协同技术、基于端到端的高效数据流转技术等多项技术，形成基于工业互联网平台的企业全业务场景协同解决方案。</p>		
解决问题的成效	（利用数据、实例等进行描述）		

	<p>全业务场景协同解决方案，为华为海洋构建了一套支撑企业研发设计、供应链与生产制造、财务与成本管控的一体化协同方案，使得企业整体运作效率与效益得到明显改善。</p> <table border="1" data-bbox="544 427 1374 1498"> <thead> <tr> <th data-bbox="544 427 938 501">实施前</th> <th data-bbox="938 427 1374 501">实施后</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="544 501 938 808">华为海洋的 LTC、PTP、ITR、IPD 等业务是分离的，相互之间没有连续性。</td> <td data-bbox="938 501 1374 808">剥离并重构了 LTC、PTP、ITR、IPD 四大核心业务流程，实现端到端的数据流转，夯实企业运营管理，承接优秀业务能力。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 808 938 1115">公司所有产品的数据资料、文档等数据是分散的。</td> <td data-bbox="938 808 1374 1115">把华为海洋所有产品数据、文档等数据资产完整准确迁移到金蝶云星空 PLM，实现 PLM 系统顺利切换。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1115 938 1346">业务审批需多系统登陆认证，组织之间业务审批复杂，效率不高。</td> <td data-bbox="938 1115 1374 1346">通过云之家门户单点登录，实现跨组织审批查询等功能，保证了企业运营效率。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1346 938 1498">财务和 HR 的缺失职能</td> <td data-bbox="938 1346 1374 1498">搭建华为海洋业财一体化管理平台</td> </tr> </tbody> </table>	实施前	实施后	华为海洋的 LTC、PTP、ITR、IPD 等业务是分离的，相互之间没有连续性。	剥离并重构了 LTC、PTP、ITR、IPD 四大核心业务流程，实现端到端的数据流转，夯实企业运营管理，承接优秀业务能力。	公司所有产品的数据资料、文档等数据是分散的。	把华为海洋所有产品数据、文档等数据资产完整准确迁移到金蝶云星空 PLM，实现 PLM 系统顺利切换。	业务审批需多系统登陆认证，组织之间业务审批复杂，效率不高。	通过云之家门户单点登录，实现跨组织审批查询等功能，保证了企业运营效率。	财务和 HR 的缺失职能	搭建华为海洋业财一体化管理平台
实施前	实施后										
华为海洋的 LTC、PTP、ITR、IPD 等业务是分离的，相互之间没有连续性。	剥离并重构了 LTC、PTP、ITR、IPD 四大核心业务流程，实现端到端的数据流转，夯实企业运营管理，承接优秀业务能力。										
公司所有产品的数据资料、文档等数据是分散的。	把华为海洋所有产品数据、文档等数据资产完整准确迁移到金蝶云星空 PLM，实现 PLM 系统顺利切换。										
业务审批需多系统登陆认证，组织之间业务审批复杂，效率不高。	通过云之家门户单点登录，实现跨组织审批查询等功能，保证了企业运营效率。										
财务和 HR 的缺失职能	搭建华为海洋业财一体化管理平台										
产生的经济效益和社会价值	全业务场景协同解决方案的建设过程，华为海洋成功完成了原来 184 个系统、238 个业务流程的全部重构，覆盖 ERP/PLM/HR/MES、办公 OA、邮箱、基础网络、PC/服务器等各个 IT 领域，覆盖其全业务场景，不仅满足了业务内控与协同需求，还补齐了原有系统的智能缺失。										
可复制推广的创新内容与经验	金蝶基于工业互联网平台的企业全业务场景协同解决方案在企业得到了广泛的应用，目前客户全体包括装备制造、机械加工、五金加工、注塑模具、食品医药、日用化工、电子电气、家具生产、汽车配件、纺织服装、装备等制造行业。										

	<p>金蝶基于工业互联网平台的企业全业务场景协同解决方案的应用价值也得到了广泛的验证。比如，华为终端采用金蝶工业互联网平台搭建了以消费者为中心的华为消费者终端中国区体验店智慧门店管理系统，在第一个月就快速实现 300 个店的实施，实现了终端产品销售全程监控、产品序列号（IMEI）全流程管控、全渠道库存共享、产品全渠道防串货追踪、店面销售数据实时记录、消费者满意度实时收集分析、消费者快速下单及付款、高效电子发票开具等功能；河钢集团河钢新材料实现 3 厂 4 地 30 多套系统整合到同一个云平台，全部业务流程无缝对接；此外精细化核算体系、协同化运营体系、全流程条码技术以及数字化转型理念的推广使河钢彻底向云端转型。河钢新材在金蝶工业互联网平台解决方案的支持下，库存降低 10%、采购提前率缩短 67%，并实现了人单合一+C2M 的智能制造新模式。类似的成功案例包括中车株机、泰豪科技、东北制药、新松机器人、上海步科、南方英特、凌创电子、联合电子等近 3000 家大中型制造企业。</p> <p>实践证明，全业务场景解决方案可以全面优化制造企业的商业模式、服务能力和营收能力，具有良好的可复制性和示范价值。</p>
--	--

三、质量方法创新项目成员及职责

姓名	所属部门	职务	主要职责
赵冰	金蝶云星空事业部/星空智能制造业务部	高级售前顾问	售前顾问
郭宇鹏	小微企业事业部/金蝶中国小微业务赋能部	解决方案部副经理	管理岗
谢斌	金蝶云星空事业部/金蝶中国星空智能制造业务部	高级实施顾问	实施交付
姚文兵	金蝶云星空事业部/星空智能制造业务部	售前专家	售前顾问
蔡颖	金蝶云星空事业部/星空智能制造业务部	售前专家	售前顾问
陈晓琪	金蝶云星空事业部/星空智能制造业务部	高级售前顾问	售前顾问
张刘华	金蝶云星空事业部/星空智能	资深售前	售前顾问

	制造业务部	顾问	
熊维	金蝶云星空事业部/星空智能 制造业务部	资深售前 顾问	售前顾问
陈勇	金蝶云星空事业部/星空智能 制造业务部	资深售前 顾问	售前顾问
肖祥铁	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空客户经营部	副经理	管理岗
王彪	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空产品市场部	高级视觉 设计师	视觉设计
谭玉凤	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空解决方案中心	高级售前 顾问	售前顾问
孙柏	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空解决方案中心	高级售前 顾问	售前顾问
宋明军	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空解决方案中心	高级售前 顾问	售前顾问
王琦珊	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空客户经营部	市场推广 经理	市场推广
范继武	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空解决方案中心	高级售前 顾问	售前顾问
张俏媚	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空解决方案中心	高级售前 顾问	售前顾问
李永顺	金蝶云星空事业部/金蝶中国 星空解决方案中心	资深售前 顾问	售前顾问
黄卓标	云星空产品部/金蝶云星空应 用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	PLM 云产 品部经理	管理岗
冯海萍	云星空产品部/金蝶云星空应 用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级产品 设计师	产品设计
刘三民	云星空产品部/金蝶云星空应 用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级产品 经理	产品经理

陆鹏海	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级产品测试工程师	产品测试
佃杠宇	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	产品测试工程师	产品测试
徐龙	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级软件开发工程师	软件开发
张健	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
姜珊珊	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
邓忠乾	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
李君君	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级软件开发工程师	软件开发
贾武阳	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	资深技术架构师	技术架构
高放	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级软件开发工程师	软件开发
张宇	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
刘欢	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发

	云产品部		
万星	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	产品测试工程师	产品测试
杨炳凤	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	产品测试工程师	产品测试
黄博	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级产品设计师	产品设计
莫红晖	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
盛镇军	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
李少玲	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	高级产品设计师	产品设计
万紫阳	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发工程师	软件开发
秦世杰	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	助理软件开发工程师	软件开发
黄福明	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	助理软件开发工程师	软件开发
周斌	云星空产品部/金蝶云星空应用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	助理软件开发工程师	软件开发
沈鹭勤	云星空产品部/金蝶云星空应	软件开发	软件开发

	用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	工程师	
刘立恒	云星空产品部/金蝶云星空应 用产品部/金蝶云星空 PLM 云产品部	软件开发 工程师	软件开发

九、申报意见

<p>申报组织</p>	<p>金蝶软件（中国）有限公司</p>
<p>申报组织意见</p>	<p>（请说明材料核实情况、本组织内部公示情况等）</p> <p>经审核，申报材料真实无误，2021年4月26日至2021年4月30日在公司内部网站进行了公示，公示结果无异议，同意申报。</p> <p style="text-align: right;">申报组织（盖章）： 负责人（签字）： 年 月 日</p>
<p>申报组织 所属单位意见</p>	<p>（请说明所属单位内部公示情况等）</p> <p style="text-align: right;">单 位 （盖章）： 负 责 人 （签字）： 年 月 日</p> <p>注： 1.申报组织为有关单位的分支、内设、派出等机构的，由有关单位在单位内部进行公示，公示无异议的，填写本栏意见并签字盖章。 2.其他类型申报组织无需填写本栏内容。</p>

十、审核推荐意见

审核单位			
联系人		手机	
电 话		传真	
E-mail			
通讯地址		邮编	
<p>一、材料核实情况</p> <p>二、征求相关部门意见情况</p> <p>三、公示情况（需说明公示时间、公示途径、异议处理情况等）</p> <p>四、审核意见</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 省级市场监管部门或行业协会（盖章）： 负 责 人（签字）： 年 月 日 </p>			
<p>包括推荐意见及理由等</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 质量强省（区、市）工作领导小组或行业协会（盖章）： 负 责 人（签字）： 年 月 日 </p> <p>注：通过省级市场监管部门申报的，由省级市场监管部门提出审核意见，报所在省份质量强省（区、市）工作领导小组出具推荐意见。通过有关行业协会申报的，由有关行业协会出具审核与推荐意见。</p>			