

万达信息股份有限公司

2020 年度董事会报告



2021 年 4 月

第一部分 公司业务概要

一、报告期内公司从事的主要业务

2020 年，公司开始转型升级，定位为互联网化科技公司，在原有业务基础上规划“3+2”业务架构。“3”是传统业务，包含智慧医卫板块、智慧政务板块和 ICT（Information & Communication Technology）业务板块；“2”是战略板块，即健康管理板块和智慧城市板块：健康管理板块以蛮牛健康和健康云为主要健康管理平台，从 G 端（Government 政府端）、B 端（Business 企业端）、C 端（Consumer 消费者端）健康管理入手，全面打造健康中国；智慧城市板块以市民云为主要载体，作为智慧城市 C 端的总入口，面向全国拓展提供市民云服务，助力打造智慧中国。

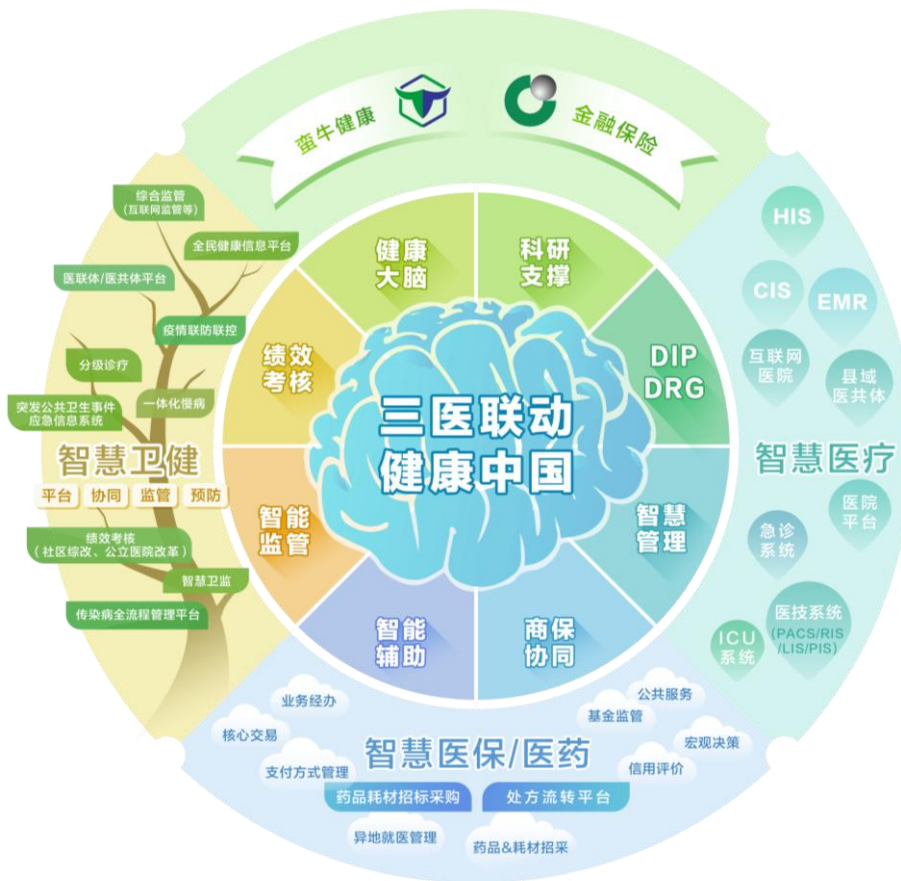
2020 年，公司在“3+2”架构的规划下，不断优化业务结构、推进创新孵化、夯实行业地位、积极拓展用户，为提升社会数字化治理水平、加快产业现代化升级进程、推动企业信息化转型发展、提高公众幸福感贡献了万达信息的力量。

（一）智慧医卫业务

智慧医卫作为公司“3+2”架构中的重要传统业务板块，涵盖“医疗、医药、医保”，起步于 1998 年医疗保障制度改革（建立城镇职工基本医疗保险制度），于 1999 年承建上海医保费用结算审核系统建设工程，在 2003 年 SARS 疫情后进入公共卫生领域，2006 年承接申康医联工程，探路区域卫生市场并长期保持领先地位，2014 年公司通过收购上海复高计算机科技有限公司和宁波金唐软件有限公司进入二、三级医院和基层卫生市场。公司智慧医卫业务板块历经二十余年发展，形成了覆盖医疗保障、药品管理、区域卫生、公共卫生、医疗服务、基层卫生等领域的全线产品和解决方案。2020 年起，随着公司战略转型升级，智慧医卫加强了与保险、金融和健康管理的协同，助力“健康中国”的实现。

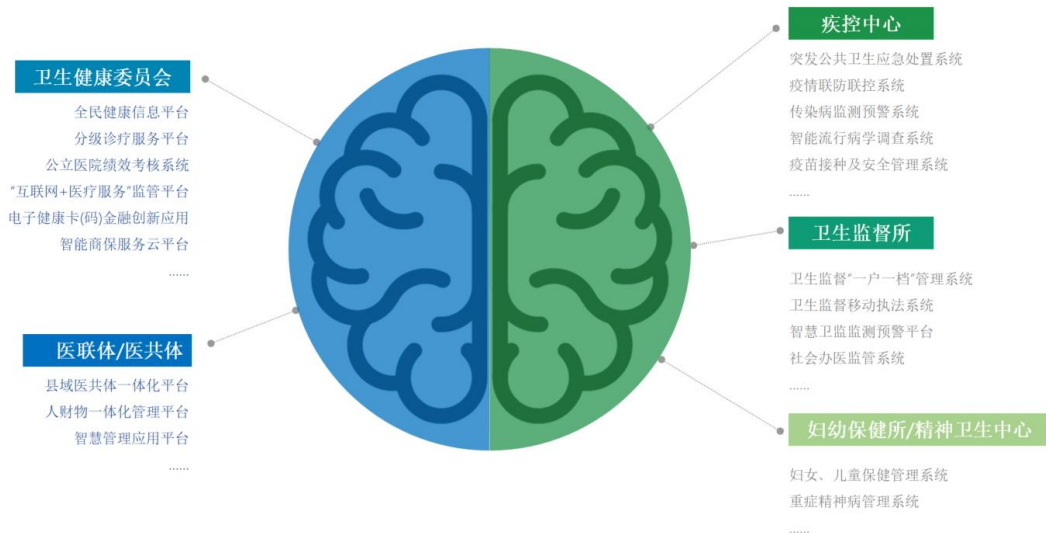
万达信息是医疗保障/药品管理领域的开创者和创新者、区域卫生/公共卫生领域的领导者和引领者、医疗服务/基层卫生领域的领先者和革新者，拥有全民健康信息平台、医疗保险业务经办、DRG（Diagnosis Related Groups，疾病诊断相关分组）及 DIP（Big Data Diagnosis-Intervention Packet，基于大数据按病种分值）、医保基金监管、全流程传染病防控、突发公共卫生事件应急指挥、疫情联防联控、智慧疾控/卫监/妇幼/精卫、药品招采配用一体

化平台（阳光医药）、多院区一体化智慧医院解决方案、基层医疗一体化云平台、互联网+医疗健康、智保通商保协同服务平台等全行业领先的产品和解决方案，参加了多项国家信息标准、指南和技术方案的编制。万达信息积极响应国家卫健委、医保局等的管理需求和工作部署，围绕不同类型卫生机构的智慧卫健、智慧医保/医药、智慧医疗建设，深度参与医疗保障、分级诊疗、医共体/医联体等方面的改革以及“三医联动”协同框架的构建。目前，公司相关业务已覆盖全国 30% 的省/直辖市，其中全民健康信息平台拥有 1 个国家级核心平台、7 个省级平台、100 多个地市级平台，参与建设的省直辖市级医保项目的省份有 9 个，二、三级医疗机构 200 多家，社区卫生服务中心和乡镇卫生院 1500 多家，社区（村）卫生室（站）一万余家，累计为 6 亿多人提供医疗健康和医保服务。



1、智慧卫健

在智慧卫健领域，公司不断强化核心优势，做实做深以区域全民健康信息平台为基础的应用生态，重点打造医疗健康大数据治理、医疗服务集成治理、应用治理、新技术治理四大体系，提供辅政应用、助医应用、便民惠民应用、科研支撑和辅助决策应用等的一揽子产品和解决方案，适应不同经济发展水平地区、不同人口和规模的医疗机构需要。



2020 年，公司积极助力各地分级诊疗、互联网+医疗服务监管、公立医院绩效考核等改革工作的推进，稳步增强与人工智能、5G、大数据等新技术的深度融合；快速适应疫情期间全国各地激增的智慧公共卫生应用需求，增加突发公共卫生应急处置、传染病监测预警、疫情联防联控、智能流行病学调查等方面的推广建设。2020 年疫情爆发期间，公司重点保障支撑了 14 个省市 160 多个医疗体系客户的系统安全、有序、高效运转，快速响应了 80 多个卫健委客户基于疫情防控新的数据采集交换应急需求，新建和升级了 40 余个平台新应用，助力抗击疫情并支撑疫情防控常态化。在国家实施“健康中国”战略过程中，公司深度参与“三医联动”改革，积极探索医疗、医保、医药领域的数字孪生模式，在 2020 年底还中标建设海南省三医联动一张网工程项目，在三医联动领域始终引领行业发展。

2、智慧医保/医药

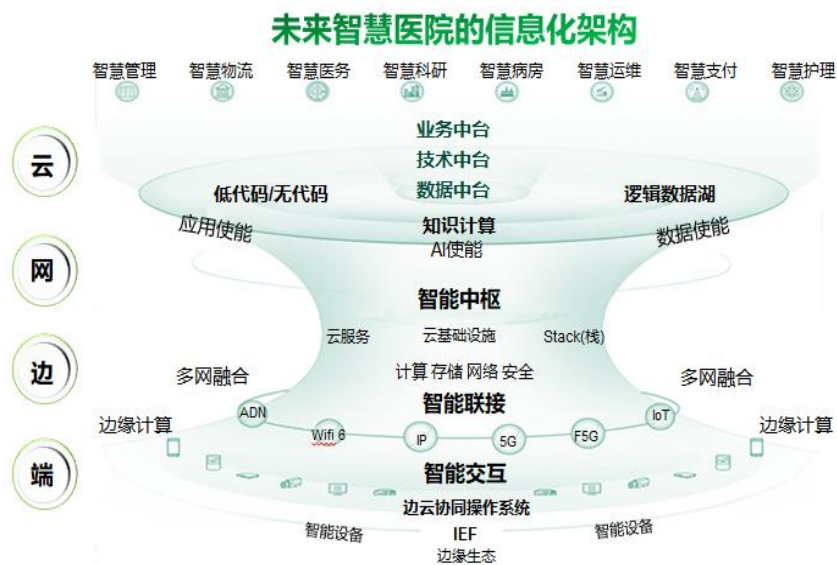


在智慧医保/医药领域，公司紧密围绕医保业务发展，打造了业界最为完整的医保生态体系，提供智慧经办、智慧结算、智慧医药、智慧支付和智慧监管全套医保信息系统产品和解决方案，为各级医保部门提供更好、更全面的服務，打造六大体系：便捷可及的“大服务”

体系、规范高效的“大经办”体系、智能精准的“大治理”体系、融合共享的“大协作”体系、在线可用的“大数据”体系、安全可靠的“大支撑”体系，实现全国医疗保障基础设施集约化、监督管理智能化、公共服务精准化、决策依据大数据化、业务经办一体化、社会协作多元化、安全保障全息化，为新时代医疗保障事业的高质量发展提供新动能。

3、智慧医疗

在智慧医疗领域，公司通过整合上海复高计算机科技有限公司在大型医院信息化方面的能力和宁波金唐软件有限公司在中小型医院和医共体方面的优势，形成智慧医疗领域的组合拳，既能以差异化方式各自参与市场竞争，又能针对区域整体医院信息化需要，利用产品互补，形成合力。近年来，公司不断投入核心研发资源，依托重点项目持续研发符合“平战结合、医防融合”理念和要求的未来医院信息系统，覆盖医疗大数据集成与服务平台、多院区一院统管以及互联网医院的智慧医院一体化业务，及基层医卫一体化、紧密型医共体、县域一体化等区域资源协同业务，积极推进物联网、人工智能、5G 等新技术与医疗服务深度融合，为医院提供全流程、个性化、智能化服务。



(二) 智慧政务业务

智慧政务作为公司“3+2”架构中的重要传统业务板块，业务涵盖政务管理及服务、市场监管、城市安全、民生保障、智慧教育、文化创意等领域。在国家“智慧中国、安全中国”大战略指引，基于二十多年政务信息化领域的行业经验，智慧政务业务以上海“一网通办、一网统管、两网融合”建设为契机，在深耕上海智慧政务行业市场的基础上，积极输出政务服务和城市治理的先进模式。智慧政务在原有“三云一中心”的架构体系下，结合公司战略

转型目标，以数字化转型为核心，以“互联网+物联网”为两翼，通过智能感知和智慧应用，将数据赋能于政府服务和城市治理的方方面面，助力“智慧中国”的实现。

1、政务管理和服务

(1)“一网通办”是万达信息政务管理服务信息化平台的示范项目。“一网通办”总门户通过整合各部门碎片化、条线化的政务服务事项前端受理功能，建设全市政务服务统一受理平台，构建“横向到边，覆盖各委办局部门；纵向到底，拓展社区基层”三级一体化对外服务门户，与各区行政服务中心、社区事务受理中心现场服务系统对接，实现线上线下的一体化联动服务。



上海“一网通办”实现线上线下全面覆盖，已对接 42 个委办单位、16 个行政服务中心、220 个街道社区、2000 余项服务事项。作为长三角“一网通办”的集成商，公司根据国务院《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》，在长三角地区持续深入拓展并开始在全国推广“一网通办”模式。

(2) 城市管理主要为客户提供“工程项目审批一件事”解决方案和“城市精细化管理一网统管”解决方案。“工程项目审批一件事”解决方案，通过构建深度应用、上下联动、综合协同的工程建设审批环节，让部门从独立办事、线下纸质审批转向协调治理、征询协同，确实做到利企便民，优化营商环境，实现“工程建设项目审批时间压减一半”的目标。“城市精细化管理一网统管”解决方案，以 AI+大数据分析应用为抓手，在一张城市管理“网格”的基础上，再次整合梳理城市管理事项，协同联动各业务职能部门，实现城市精细化管理，做到“高效处置一件事”。

(3) 智慧环保：万达信息通过理清环保业务和监管流程，整合前端设备、监测仪器和后端云存储、大数据平台，为客户提供以物联网和大数据应用为核心的智慧环保解决方案。公司帮助环保行业拓展多种物联感知手段，建立监测一体化的物联监控体系，实现对生态环境各要素的全方位覆盖，搭建生态环境大数据中心，对全量数据进行整合治理，利用多模式数值模型与大数据统计分析挖掘技术相结合，制定科学的污染管控方案，助力客户实现精细化管理。基于“城市大脑”通用平台，汇聚、整合城市智慧环保建设成果，打通城市交通、气象、城管、公安等部门信息和数据：面向企业，提供智能问答、绿色服务、绿色课堂、绿色金融、环保画像、环责险等全面服务，推进绿色生产、引导绿色金融市场；面向公众，提供生态环境数据和知识、发布更便民的生活指数、环境质量健康指数等更加全面的服务，提高公众环保满意度。



2、市场监管

在市场监管领域，万达信息凭借二十多年深耕细作的市场监管信息化建设成熟经验，为全国智慧市场监管信息化提供全面的解决方案。近年来，万达信息以持续优化营商环境建设、进一步深化“放管服”改革为契机，以数字化转型、资源整合、服务融合、业务衍生延展为发展方向，在深化市场监管一体化综合业务平台建设基础上，形成十余种行业产品解决方案。在证照分离试点改革、互联网+政务服务、互联网+监管与服务、数字化场景化特色智慧监管等多个领域提供创新产品服务，推进城市数字化转型、扩大市场开放、优化营商环境。

3、城市安全

万达信息的城市安全业务，主要聚焦在公共安全、大司法、智慧交通和工业互联等四个

方向，致力于通过对物联网、移动互联网、云计算、大数据和 AI 等技术的综合利用，实现立体化的预防打击犯罪、治安综合治理、交通出行安全、城市安全监测和灾害应急处置等业务平台，协助各级政府应对城市安全、社会矛盾和突发公共等事件的管理与处置，实现城市安全常态化管理。2020 年，在国家大力发展新基建工业互联网大背景下，公司积极参与到工业互联网、数字经济等领域中，把二十多年政府信息化建设和管理经验，赋能到产业经济和数字化产业园区建设中，形成了数字园区、产业经济、工业互联网等解决方案，并在上海、浙江、四川等地区成功落地。

4、民生保障

民生保障业务以民为主，保障为先，覆盖以人为核心的就业创业、社会保险、劳动关系、人事人才、社会救助、帮扶扶贫等各个领域，提供覆盖各领域的公共服务、核心经办、数据中台及服务以及相关的信息化服务。民生保障行业未来将以服务为主线，以大数据、区块链、智能物联等新兴技术为驱动，全面提升为民服务水平和保障能力。



5、智慧教育

随着教育现代化 2035、教育信息化 2.0 和新基建不断推进，教育信息化迎来新机遇。依托丰富教育科研资源，万达信息智慧教育业务在区域教育方向、高校智慧校园方向不断拓展业务，基于核心业务方向形成包括上海大规模学习平台（上海微校）、学生体育素养大数据平台、智慧校园、区域教育业务等一系列产品及解决方案，以“互联网+教育”理念，致力于成为最专业、最优秀的教育信息化整体解决方案供应商，为教育改革提供有力的支持和保障。

6、文化创意

万达信息将智慧文化视作智慧城市建设的重要一环和重点拓展方向，以“文化科技、文化创意、文化产业”三大核心引擎贯穿业务，聚合专业的文化科技和文化创意团队、具有丰富行业经验的产业专家资源，形成集“软件开发、行业咨询、内容服务、IP 创作”为一体的

文化数字服务链，在智慧科技馆、智慧博物馆、智慧图书馆、智慧文旅、智慧会展等文化创意产业领域为客户提供优质产品和解决方案。公司拥有国家一、二、三级博物馆用户百余家，覆盖北上广大型城市、江浙、华中、华北、西北、西南等区域。

（三）ICT 业务

ICT 业务通过应用技术创新、云计算、大数据、人工智能、互联网安全、数字化园区等创新技术驱动和升级业务革新，通过提升项目管理应用能力，挖掘海量信息数据资源价值，利用信息集成支持业务决策和运行，帮助客户以数字化转型驱动业务运营，将数字资源转变为战略资产。作为可信赖的新 IT 综合服务商，万达信息提供基于新 IT 架构的智慧解决方案，包括信息技术应用创新、云数据中心、数字化园区、网络安全、创新业务等五大类解决方案，以及全生命周期的综合 IT 服务，包括集成、运维、咨询、安全、增值等服务。

ICT 行业技术解决方案既独立形成自身业务，也与公司传统业务及战略业务相辅相成，是公司整体软件解决方案的基础架构基石，协同助力客户软硬件整体解决方案的规划咨询及设计落地。

1、信息技术应用创新解决方案

信息技术应用创新解决方案，公司提供基于信息技术应用创新的集成、运维、咨询、安全及其他增值服务。



万达信息自 2009 年起牵头和参与了多项核高基课题研究，并以此为契机深度进入信息技术应用创新领域。经过多年的技术研发攻关和市场耕耘，培养了专业技术服务人才团队，构建了产品研发支撑体系、厂商协作体系和项目经验知识体系。公司在信创试点阶段就入围“全国十大骨干集成企业”，在信创领域起步早、资质全、参与全面、积累扎实，在党政、金融、医疗、交通等核心行业领域拥有较强的行业竞争优势。公司信创技术团队，覆盖了设计研发、

软件测试、系统集成、实施交付、运营维护等信创核心领域，技术及服务人员规模数千人。在信创厂商协调、产品认证及兼容性测试方面，公司目前已完成 180 多项兼容性认证测试；在厂商战略合作方面，目前已有数十家厂商签署公司层面战略合作协议；在行业联盟方面，公司是国家信创工委成员，并加入 17 个省级联盟。

通过全面资源保障，万达信息积极开展信创业务在全国的落地和产业化布局。截至 2020 年底，公司的信创业务全面覆盖上海、四川、湖南、山西、河北、北京等全国多个省市，取得市场领先地位。

2、云数据中心解决方案

提供服务是数据中心的存在目的和价值，按需提供服务是云计算诞生的源动力。随着行业客户对服务要求的不断提高，作为最懂客户需求的集成商，万达信息提供业界领先的分布式云数据中心 3.0 解决方案，实现了更敏捷的数据中心的服务模式：可运营的数据中心，即 DCaaS（数据中心即服务），为客户量身定制从管理、平台、IT 资源、基础设施的端到端服务。分布式数据中心 3.0 的 DCaaS 能够提供 IaaS（基础设施即服务）、PaaS（平台即服务）、NaaS（网络即服务）、MaaS（管理即服务）、FaaS（机房设施即服务）等多种不同层次的服务类型，帮助客户更敏捷灵活的部署应用，降低 CAPEX（Capital Expenditure，资本性支出）和 OPEX（Operating Expense，运营成本），提升 IT 的使用效能。

3、数字化园区解决方案

万达信息打造的数字化园区解决方案，主要针对传统园区中信息不能共享、智能应用水平低信息化、公共数据难以互联互通、用户感知度较差等痛点，通过智慧园区业务中台、工业互联网数据中台、大数据分析平台以及人工智能能力平台为智慧园区提供丰富、便捷的服务，协助企业之间实现资源共享。依托物联网平台打造智慧园区数字中台，万达信息通过从“终端设备”、“边缘连接”、“中台打通”的物联网数据中台统一接入管理，实现物联网大数据统一汇聚、跨系统全联动，同时结合 5G 网络集群通讯、云计算、工业智脑、物联网、边缘计算等技术，实现自上而下的全对象联接，为客户实现智慧商务、智慧建筑、智慧生活等场景。同时，ICT 业务中心还提供包括技术咨询、系统设计、施工安装、调试、培训以及维护在内的全面整合、互联互通的全方位智慧园区数字中台系统整体解决方案服务。

4、网络安全解决方案

（1）安全合规服务：依托《网络安全法》和《关键信息基础设施安全保护条例（征求意见稿）》，万达信息提供标准化关键基础设施检查的安全建设指导服务，为用户提供技术指导，

协助用户通过检查，满足合规性要求。提供网络安全等级、分级保护项目等全生命周期服务。

(2) 互联网安全服务：通过对用户提供移动应用安全渗透测试服务、安全加固服务、日志分析服务、安全应急响应服务、标准化的安全扫描服务等，为用户及时了解和发现系统内存在的各种应用安全风险。

(3) 工业互联网安全平台：结合国家对工业互联网网络安全事件监管的要求，万达信息通过对未来工业互联网安全的发展预判，构建工业互联网监控平台，从敏感数据传输监测、信息安全事件管理、快速定位安全风险、重大时间决策支持等维度对工业互联网进行全方位的分析、预警、防护及保障，同时围绕网络安全保险及安全大数据趋势分析等创新技术，结合金融保险工具为政府、企事业单位提供数字化转型期间的安全新赋能服务。

5、创新业务解决方案

(1) 区块链创新应用：利用区块链的自校验机制、独立分布式、分权共治等特点，万达信息在医疗信息处方上链、银保区块链一体机等一系列项目案例中已形成软硬结合的产品化解决方案。通过在区块链基础平台、保险资金管理、供应链金融、贸易融资、支付清算、数字资产、电子证照等领域不断探索创新，万达信息开创了多维度全方位的创新应用解决方案，让区块链服务与传统的医疗行业、政务服务深度融合，实现场景生态化、应用规模化、服务普惠化。

(2) 5G 创新应用：结合超高清视频通信业务、工业互联网、工业物联网的 5G 应用场景，万达信息立足上港集团 4G 无人化码头网络基础平台的成功案例，结合医疗卫生、政务服务、企业服务、金融保险等行业解决方案的成功实践案例，以实现无人不互联、无处不互联、无时不互联、无事不互联为目标，跟随国家新基建战略，从 5G 应用层面进行创新设计和应用落地。

(3) 安全运营创新应用：通过“城市盾”助力智慧城市安全运营，整合最核心的网络空间探测技术、攻防漏洞对抗技术、深度流量检测技术和大数据智能安全分析技术等技术能力实现让政府数据平台更安全。通过“企业盾”促进泛企业安全运营，针对医疗、交通、学校、商圈等重点场景，采用“事前安全检测”+“事中实时防护”+“事后分析加固”平台策略，构建统一管理、弹性扩容、按需分配、安全能力完善的云安全服务资源池，提供一站式的立体化云安全运营服务。通过“个人盾”实现个人数据保险箱，采用身份识别与访问控制、数据加密、数据脱敏、数据备份等技术措施，保护私人客户信息在各类 APP 中的安全。

（四）智慧城市（市民云）业务

智慧城市业务主要以市民云为载体，搭建可信的“互联网+城市服务”平台。“市民云”（APP 名称因省市地区各异）是城市服务的总入口，为个人提供智能、可信的个性化服务，包括政务服务、公共服务、生活服务及社区服务，是一个集成面向市民出生、教育、就业、就医、养老等在内全生命周期服务的超级 APP，让百姓享受城市服务像网上购物一样方便，提升百姓对智慧城市的获得感。



在城市数字孪生时代，作为城市服务总入口，市民云积极发展以智慧社区为载体的“可信生活圈”和“社会协同平台”的两翼服务：（1）提供以个人为中心的智能化生活方式，围绕社区-商家-居民，链接社区周边资源，包括社区卫生服务中心、学校、小商铺、菜市场、水电维修等服务，实现社区街道办、社区居民、社区商家三端闭环，以周到贴心的管家式服务，为市民提供智能的生活方式；（2）社会协同平台，围绕优政、惠民、兴业、智治，打造智慧治理“操作系统”，向政府提供监管审批、组织治理的平台，为企业搭建供需匹配的桥梁，向居民提供参与治理的渠道：1) 打造智慧社区，服务政府基层治理，为政府机构、基层组织、社会力量提供参与治理的平台；2) 在提供 SaaS（软件即服务）的基础上，进一步建设数据和服务能力开放系统，通过开放接口方便企业在市民云平台上发布和运营社区服务；3) 提供居民建言献策、评价体系等服务，通过信息公示、问卷调查、投票评选、线上议事等方式鼓励居民参与社区事务。

截至 2020 年底，市民云签约城市为上海、海口、成都、长沙、驻马店、柳州、扬州、永州、西安、大连、临沂、景德镇、资阳、焦作、眉山、银川等 20 城，覆盖人口达到 1.22 亿，实名注册用户数达到 7168 万，已上线服务累计 8377 项，在多地实现“就医一件事”、“出生

一件事”、“一码通城”、“多城联动”等创新应用场景，智慧社区在成都成功试点运营，大连、西安等市民云 APP 实现多城市漫游服务。

2020 年度，公司承建各个城市的市民云项目在数字政府服务能力评估暨政府网站绩效评估、智慧中国年会、中国智慧城市大会、中国软件大会、国际智慧城市博览会等活动中获得荣誉：

- **“我的长沙”（长沙市民云）APP** 荣获全国优秀政务 APP、2020 年互联网+政务服务创新应用（APP）、2020 中国智慧城市十大行业应用·数字政府
- **“e 大连”（大连市民云）APP** 荣获省会及计划单列市级十大优秀创新案例、2020 中国数字政府 50 强创新案例中枢强基创新奖、2020 中国智慧城市十大行业应用·数字政府、社会治理与服务成就奖
- **“咱的驻马店”（驻马店市民云）APP** 荣获地市级十大优秀创新案例、2020 中国数字政府 50 强创新案例政务服务创新奖、2020 智慧城市先锋榜优秀案例奖、2020 年互联网+政务服务创新应用（APP）
- **“我的扬州”（扬州市民云）APP** 荣获地市级十大优秀创新案例
- **“i 西安”（西安市民云）APP** 荣获 2020 智慧城市先锋榜优秀案例奖、2020 中国智慧城市十大行业应用·智慧政务
- **“天府市民云”（成都、资阳、眉山等市民云）APP** 荣获 2020 年互联网+政务服务创新应用（APP）、2020 中国智慧城市十大行业应用·智慧政务
- **“智慧瓷都”（景德镇市民云）APP** 荣获 2020 中国智慧城市十大行业应用·数字政府
- **“我的永州”（永州市民云）APP** 荣获 2020 中国智慧城市十大行业应用·智慧政务
- **“椰城市民云”（海口市市民云）APP** 荣获 2020 中国智慧城市十大行业应用·智慧政务
- **“容沂办市民云”（临沂市民云）APP** 荣获 2020 中国智慧城市十大行业应用·数字政府
- **“随申办市民云”APP** 荣获 2020 中国智慧城市十大行业应用·智慧政务、随上海“一网通办”作为经典案例写入《2020 联合国电子政务调查报告》
- **“龙城市民云”（柳州市民云）APP** 荣获 2020 中国软件和信息服务业智慧城市领域最佳应用

（五）健康管理业务

1、健康云

基于在三医核心业务的优势基础，公司健康云通过打造共享开放的健康管理平台，汇聚各类医疗健康服务资源和数据资源，打造城市级医疗健康服务的一站式互联网总入口，为政府（G端）、服务机构（B端）、公众（C端）接入“互联网+”提供技术和运营支撑，打造“互联网+医疗健康”的“医、药、防、养、康、护、健”融合的七位一体健康服务生态圈以及协同高效的新型健康保障综合服务模式。



健康云的产品体系分政府端、机构端和居民端三大类解决方案：1）政府端面向公共卫生专业机构和市民提供慢病管理、健康监测与咨询、预约转诊等应用服务支撑；2）机构端以构建医疗机构及第三方健康服务机构的互联网医疗服务平台为主，配合医院远程会诊平台、移动医疗平台，连接医院与其他医疗机构；同时为医生提供家医签约、管理患者、医生教育、网络会诊等服务；3）居民端主要提供公共公益服务与增值服务的组合，包括会员服务、在线问诊、免疫接种、预约挂号、慢病管理、筛查服务、健康教育等相关服务。



2020 年，健康云主推产品为全国版健康云平台、智慧健康驿站、疫情防控系列产品及互联网医院产品：

(1) 全国版健康云平台是为各级省市、地县级的城市提供互联网+医疗健康服务管理平台，主要由居民端健康云 APP、医生端健康云 APP、管理端健康云构成，提供各类公共卫生互联网+服务；(2) 智慧健康驿站通过在社区卫生服务中心、街镇居委会等处建立健康小屋，部署物联网体征感知终端，通过“居民预检、平台预警、临床参考、医生管理”的服务流程，为家庭医生和社区居民提供远程健康管理服务；(3) 疫情防控系列产品针对疫情时期安全复工复产的需求，建设新型肺炎公共服务平台，提供返城人员健康动态观察系统、健康动态码、健康通行产品应用（健康通、核检通、接种通）等；(4) 互联网医院产品提供异地医疗资源互联互通、远程医疗协同和互联网诊疗服务，并以此为基础打造了长三角第一个智慧互联网医院，对接朱家角人民医院和复旦大学中山医院，实现青浦、嘉善、吴江三地医疗资源共享。

2、蛮牛健康

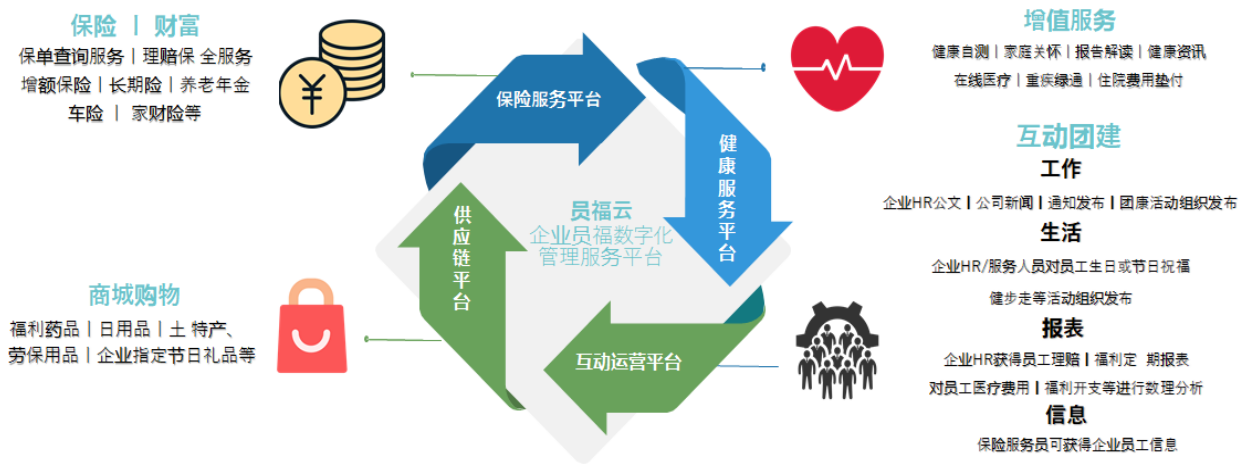
蛮牛健康是中国人寿成为万达信息第一大股东后首个重点孵化的战略项目。作为全生命周期、全流程的健康管理服务，蛮牛健康基于 AI 及大数据技术，搭建健康筛查、健康计划、医疗服务、健康商城、生活检测、金融保险六层体系，提供全流程健康管理和精准保险科技服务。公司旨在通过“一个开放平台、六层架构、四端业务联动”，打造蛮牛健康产业生态模式。

(1) A 端：蛮牛伙伴



蛮牛伙伴 APP 主要面向保险机构和代理人，科技赋能保险数字化转型，助力代理人价值提升，重塑保险信仰，重构保险力量。蛮牛伙伴 APP 覆盖客户经营、销售支持、训练辅导三大业务主线，依托信息安全、人工智能及大数据分析等科技手段，为保险机构和代理人提供一站式“保险+科技”服务，助力代理人提升展业效率，成为拜访学习好助手；赋能保险公司提升管理效率，成为管理企划好工具。

(2) B 端：蛮牛员福



蛮牛员福 APP 面向保险机构、团险客户以及企业，输出定制化、弹性化的员工福利升级、健康管理和金融保险保障等增值服务，提供“科技+保险+健康管理”一站式平台解决方案。蛮牛员福 APP 通过自身研发出的数字化服务平台及智能核保理赔系统，助力团体保险、养老保险业务的服务能力和展业效率提升，实现团体客户的在线运营、服务产品整合与供应、ABC 端联动的主动服务管理。

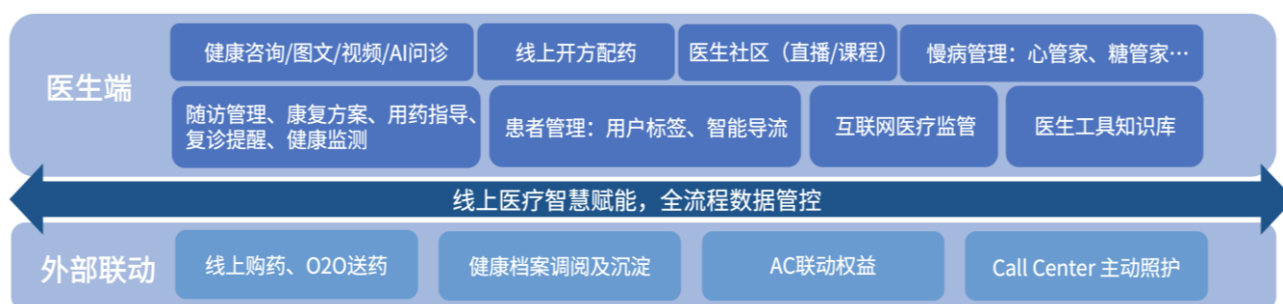
(3) C 端：蛮牛健康



蛮牛健康 APP 是一款面向全人群全生命周期的全流程健康管理服务平台，依托大数据、人工智能等“互联网+”手段，驱动医疗服务、保险及健康服务技术创新，围绕健康筛查、健康计划、医疗服务、健康商城、生活检测、金融保险六层架构体系，打造主动健康管理服务，实现“健康管理+保险科技”深度结合，让科技助力医疗，让生活更美好。

(4) D 端：蛮牛医生

蛮牛医生小程序面向医生群体，签约引入核心医生，为线上医疗智慧赋能，建立全流程数据管控体系，提供健康全流程会员服务。



依托万达信息在医疗健康和信息技术领域多年的积累，借助中国人寿雄厚的资源实力，蛮牛健康正在打造的是以科技驱动为核心、以专业服务为桥梁、以用户家庭为中心的健康管理服务模式，不断借鉴和学习国内外同业的先进经验，打造符合中华民族文化和生活习性的健康管理服务新生态，助推“健康中国 2030”战略的实现。

二、核心竞争力分析

万达信息二十多年来深耕信息化和软件服务领域，积累了丰富的行业经验和项目案例，对智慧医卫、智慧政务、ICT 业务、智慧城市、健康管理等行业的业务需求和关键性应用场景具有深刻的洞察力和理解力。凭借深厚的技术积累和焕发的创新活力，万达信息不断发展创新能力，探索新的行业技术、落地新的行业应用、升级新的行业服务，为客户持续提供领先的产品与解决方案。

1、丰富的行业经验

在智慧医卫领域，万达信息行业经验、人才储备、技术实力、服务能力均领先同行。智慧卫健，公司产品重“建”更重“用”，核心产品全民健康信息平台从数据汇聚 1.0 至服务支撑 2.0 再到应用支撑 3.0，主笔和参与编制超过 20 项国家级卫生健康信息化相关的标准和指南，承建国家全民健康保障信息化工程核心基础平台，覆盖 24 个省份、100 多个地市和 1000

多个区县。智慧医保/医药，公司加大投入力度，积极推进支付制度改革、基金监管、公共服务、政商一体化、长护保险、团体或个人保险等多个方面的业务创新，并与中国人寿协同实现了在 16 个省级公司、37 个地市的覆盖。智慧医疗业务和产品覆盖 HIS（Hospital Information System，医院信息系统）、CIS（Clinical Information System，临床信息系统）、医院信息集成平台、互联网医院等，以创新思维开发新一代智慧医院产品线，引领未来医院发展方向：一方面在国内最具影响力的医院落地实施，树立业界标杆，并为近 2000 家各级各类医疗机构提供信息化服务；另一方面在重点地区深耕打造区域规模效益，宁波金唐的业务在浙江省市场占有率超 30%、在宁波市超 95%，成为国内智慧医疗的重要建设者。

在智慧政务领域，公司拥有深厚的政务管理和服务、市场监管、城市安全、民生保障及智慧教育行业经验，参与制定了多项行业标准。政务管理和服务，万达信息创建的“一网通办”实际运营效果领先行业，“一网通办”模式已成为国家主推的一体化在线政务服务模式，于 2020 年作为经典案例写入《2020 联合国电子政务调查报告》。市场监管，公司用户纵向贯通市场监管“总局-省局-地市局-区县局（及自贸区）”各个层级，横向链接东西中部不同经济发展地区，覆盖全国超 20% 市场相关主体。城市安全，公司拥有公共安全、大司法、智慧交通、工业互联等系列平台核心技术，提供社会治理、公检法、应急等系列行业的核心产品和解决方案。民生保障，公司紧随国家民生保障事业发展进程，为人力资源、社会保障、民政等领域提供技术先进、部署灵活、安全可靠的系列产品和个性化解决方案。智慧教育，依托上海教育的标杆效应和资源优势，行业经验积累丰富，提供上海大规模智慧学习平台、学生体育素养大数据平台、智慧校园一体化解决方案等核心产品。文化创意，公司是中国博物馆学会、中国自然科学博物馆协会、中国高校博物馆协会、上海市会展行业协会、上海设计之都等会员单位，在智慧导览、藏品、展教、文博、大数据以及数字人文领域拥有近 50 余项软件著作权，连续四年荣获全国十佳文博技术产品奖。

2、深厚的技术积累

公司建立了多个行业信息化标杆，拥有 1500 余项自主知识产权的软件产品和软件著作权、34 项国内外专利技术，主持和参与了 50 余项信息技术服务、软件工程、电子政务、卫生信息、云计算、大数据和人工智能等国家、行业、团体及地方数据标准规范的研制。此外，公司还主持和参与了三项工信部核高基科技重大专项计划，两项科技部智慧城市领域重点研发计划，四项科技部大数据领域重点研发计划，两项 863 计划生物学大数据项目，数十项省部级疫情防控、智慧教育、医疗大数据、医疗人工智能重点项目的研发及推广工作，通过科

研项目的实施，系列产品和服务在功能、性能、兼容性和操作效率等方面得到了全方位提升，数据处理能力、数据建模能力、服务智能化水平、业务智能化效率等技术指标不断优化。

2020 年 9 月国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评，万达信息所建设的区域全民健康信息平台通过率高居榜首，所承建的医院也同时通过业界最高的五级乙等评测。公司在广州与上海率先实现 DIP 大数据病种分值付费业务的孵化与落地，打造了全国按病种分值支付的标杆。这些领先技术和工程项目沉淀为万达信息可持续发展的强大动力。

2020 年，万达信息公有云平台累计服务客户百余个，助力公司各行业客户全面上云；上海市大数据中心服务中台支撑了一网通办高并发服务访问，保证了千万级访问请求的稳定安全；基于人工智能技术实现全程无人干预自动审批秒批秒办服务已经在上海市多个委办上线，并多次被学习强国等媒体报道；全年有 25 个行业产品获得国产芯片、操作系统、数据库、中间件等基础软硬件厂商的 160 项兼容性认证证书。

此外，公司在技术积累的过程中，培养、发展并沉淀了一批以关键技术带头人为核心的多层次技术人才梯队，拥有五千多位技术过硬、业务精通的骨干精英：其中，国务院特殊津贴专家 3 人、新世纪百千万人才工程国家级人选 1 人、中国新型智慧城市建设十大领军人物 1 人、上海市领军人才 3 人、上海领军金才 1 人、上海 IT 青年十大新锐 2 人、上海智慧城市建设领军先锋 1 人、上海市优秀技术带头人 5 人、上海工匠 2 人、上海市青年启明星 7 人、上海市首席技师 6 人、上海市软件行业标兵 20 人、上海市软件服务明星 2 人、上海市软件企业技能人才 4 人、上海市软件行业协会软件交付技能标兵 3 人。此外，公司的各项领先技术、优秀项目先后获得过 2 项国家科技进步二等奖、1 项教育部科技进步一等奖、5 项上海市科技进步一等奖、7 项上海市科技进步二等奖、2 项上海市科技进步三等奖。

3、持续的创新能力

深厚的技术积累为万达信息的可持续创新能力提供了强劲动能。公司一直注重人工智能、大数据、云计算、移动互联网、物联网、区块链等新一代信息技术与行业的深度融合，并研发形成业务集成平台、AIaaS（人工智能即服务）平台、大数据支撑平台、云计算平台、链支付平台等基础平台，拓展全层级云服务生态圈，具备跨地区云牌照、可信云、可信云安全、ITSS 云计算服务能力标准（私有云贰级/公有云贰级）、等保三级等一系列合规资质，构建了基于异构多云环境的安全可信云服务，让行业更智能、服务更便捷。

公司面向全国形成大数据资产化、治理管控、价值挖掘与运营增值等产业化服务能力，不仅承担国家级创新平台职责（医疗大数据应用技术国家工程实验室、国家卫生信息共享及

应用工程技术研究中心等)，也是国家、上海市 AI 相关协会理事单位（上海市人工智能技术协会副会长单位、上海市物联网行业协会副会长单位、中国人工智能产业发展联盟理事单位等）。

公司的自主技术和创新能力获得了国内同行业的一致认可：万达信息入选工信部科技支撑抗击新冠肺炎疫情中表现突出的人工智能企业名单，荣获 2020 年 CCF 大数据与计算智能大赛“非结构化商业文本信息中隐私信息识别”一等奖，“中医药知识抽取与图谱构建”获 2020 年天池大数据竞赛万创杯季军，“面向金融领域的小样本跨类迁移事件抽取”获 2020 年全国知识图谱与语义计算大会 CCKS2020 技术创新奖，“金融新闻事件抽取”获 2020 年世界智能大会中国华录杯数据湖算法大赛二等奖，“面向智慧城市的数据湖云平台系统研发和示范项目”入选工信部 2020 年上海大数据产业发展试点示范项目，“传染病防控综合管理和服务平台”入选《2020 年上海市创新产品推荐目录》、工信部 2020 年新型信息消费示范项目，“AI 新冠智能导诊机器人”入选 2020 年上海市人工智能领域首批防控新冠肺炎疫情新技术、新产品、新应用征集名单，“基于鄞州大数据平台的新型冠状病毒肺炎综合监管系统”获全国医疗信息化防疫抗疫优秀案例评选一等奖，“基于大数据的传染性重点人群溯源筛查及传播链全程管控应用系统”入选工信部《疫情防控和复工复产复课大数据产品和解决方案名单》、2019 年上海市大数据典型案例集；“面向高龄孕产妇专病的智能临床辅助决策产品”入选中科院《互联网周刊》“2019 人工智能案例 TOP100”榜单，“基于人工智能的大规模人群慢病筛查及管理平台-上海健康云”产品获 2019 世界人工智能创新大赛（医疗方向）第一名，“医疗大健康云服务平台”入选 2019 年上海市云计算应用示范项目，“面向专病的临床科研智能协作支撑平台 V2.0”、“基于物联网的医疗废物收运管理系统 WDS60”入选《2019 年上海市创新产品推荐目录》；“病理诊断智能服务平台”获 2018 人工智能卓医创新挑战赛最具潜力奖，“面向医疗健康行业的大数据治理与管理解决方案”入选工信部 2017、2018 大数据优秀产品和应用解决方案案例名单。

4、卓越的服务品质

公司在智慧医卫、智慧政务、ICT 业务、健康管理及智慧城市领域建立、积累并完善梯队配置合理、技术功底扎实、项目经验丰富的专业团队，从产品研发、售前咨询、项目交付到运维服务，团队人员都具备良好的业务知识、职业素养和敬业精神，能够为各行各业的客户提供更优质、更专业、更细致的服务。

公司 2020 年重新组建运营中心，建立并完善了项目全生命周期的运营流程和管理机制，

覆盖从商机落地、合同签订、项目规划、项目跟踪的全过程，进一步加强精细化管理、提升整体运营能力。运营中心围绕项目进度、成本、质量和客户满意度进行全过程跟踪监控，通过多维度分析体现项目的执行情况，为公司管理层决策提供数据支撑，通过规范化管理项目实施过程，持续提供高品质的卓越服务，提升满意度，增加客户黏性。

2020 年，公司入选智慧城市服务商 10 强、智能运维 100 强。

5、领先的产品与解决方案

作为国内医疗信息化领域的龙头企业之一，万达信息多年来帮助各级政府建立了数据量超过 100PB 的业务系统大数据和近 6 亿人口的健康档案。以上海为例，在政府授权下，依托于上海市健康信息网，公司健康云平台通过区域内跨机构、跨地区、跨部门的卫生信息互联互通、数据共享，实现医疗健康服务信息的互联互通，建立从健康管理到医疗服务等多样化、全方位、连贯的健康档案配置体系，为医疗健康大数据的精准匹配应用奠定基础。

按照“核心架构唯一性、产品功能独立性、区域推广组合型”原则，健康云构建了“1 平台+N 产品线”，打造一整套公共服务平台和多个健康体系、技术体系和运营体系产品，包括健康小屋（驿站）支撑软件、互联网医院信息系统应用软件、健康通应用软件、核检通应用软件、接种通应用软件等互联网+健康管理、互联网+医疗领域的自主产品。

此外，公司一直注重大数据、人工智能、5G、区块链等新一代信息技术与行业的深度融合，研发提供大数据应用支撑平台、人工智能科研管理平台、医保智能监管、智能导诊、基于 AI 的语音随访、互联网+康复管理、医联体/医共体等产品及解决方案。

作为国内政务信息化领域的龙头企业之一，公司业务涉及各级各类政府部门，范围涵盖全国 30 多个省/市/自治区、服务两千余万市场主体客户、覆盖全国四亿多人口。在政务服务和管理领域，公司提供“一网通办”智能化解决方案及相关配套产品、社区云脑管理平台、智慧网格综合管理平台；在市场监管领域，公司在提供省级市场监管一体化解决方案的同时，还为各级政府与市场监管部门的商事制度改革、证照分离改革、优化营商环境等改革创新提供产品服务；在城市安全领域，公司提供网格化社会治理平台、智慧检务平台、矫正帮扶云平台、城市公共交通管理平台、轨道交通运营平台、综合应急指挥平台等；在民生保障领域，公司提供支撑民生保障核心业务、公共服务、大数据等各领域应用，打造民生保障基础能力、技术革新、场景化服务以及智能物联四大系列产品和服务。

此外，公司通过打造市民云标准版产品线，为全国城市快速上线提供基础保障；通过深化社区治理产品线，为社区增值服务打造基座，以社区治理为切入点，为社区生活服务商提

供可信品牌入口、可信数据赋能、可信场景创新。目前，市民云已形成领先的运营模式、城市经理培养机制及增值业务模式：与政府成立合资公司、总部运营加上本地化运营的创新模式和城市经理培养机制，让市民云在各个城市都能迅速落地、高效实施、长效运营。

公司不断对产品进行功能完善和性能提升，面向不同细分场景的需求进行深度适配和定制优化，聚焦创新技术开展重点研发和难点攻克，持续为客户提供领先的产品和解决方案。

第二部分 经营情况讨论与分析

一、概述

报告期内，公司在经营活动受疫情影响的情况下，积极调整策略，努力巩固既有业务的同时推动信创业务的落地，加强市场拓展和开发重点客户，推动存量项目的实施及合同验收，营业收入较上年同期实现大幅增长。2020 年初，公司投入多个无偿或先行实施的抗疫项目，加大力度推广产品化项目的研发，致使营业成本增幅明显；叠加年度存货大幅减值、业务结构性改变及复杂疫情的影响，公司毛利率同比下降。此外，公司持续优化内部管理体系，不断加强精细化管理，持续提升整体运营能力，2020 年度的亏损金额同比收窄。

报告期内，公司实现营业收入 30.08 亿元，比上年同期增长 41.60%；实现利润总额-12.75 亿，比上年同期减亏 8.32%；实现归属于上市公司股东的净利润-12.92 亿元，比上年同期减亏 7.57%。2020 年公司的整体毛利率为 15.85%，比上年同期降低 7.01%。

二、业务发展情况

（一）智慧医卫

2020 年，医卫行业受疫情影响严重，但万达信息的业务在疫情后迅速得到恢复，公司积极采取多方位措施全力推进项目实施、验收及交付工作，保持了稳健增长的势头。

1、智慧卫健

作为智慧卫健的领导者，公司持续发力传统业务，以 1.89 亿成功拿下全国首个省级“医疗、医保、医药”三医联动项目，创卫健信息化领域国内单个项目合同金额新高；在上海、浙江、山东、湖北、广东、四川、贵州、云南、陕西、新疆生产建设兵团等省市老客户项目形成稳定营收，客户认可度保持高位水平；积极开拓了海南、重庆、甘肃、安徽、贵州等省市新客户，为未来市场的持续深耕奠定了基础。

2020 年，公司重点推进疫情防控常态化下的公共卫生业务，深入抗疫一线，深挖公共卫生需求、短板和弱项，第一时间推出面向全国的新一代公共卫生信息化解决方案，并迅速在上海市、山东省、重庆市、湖北省、安徽省、海南省等省市地区落地项目，尤其是参与建设武汉市公共卫生应急指挥与疫情数据应用系统、武汉市公共卫生云应用、贵州省现场流调信息采集与智能分析系统等公共卫生行业项目，为应对未来公共卫生领域的快速发展做好储备。

2、智慧医保/医药

智慧医保/医药主要负责构建两大战略市场，第一卡位各省医保战略要地，目前已在国家局、上海、江苏、广东、广西、河北、重庆、黑龙江、河南、青海等“1+9”地落地；第二协同国寿抢占全国医疗保险及补充保险市场，目前已在国家总部、上海、江苏、浙江、广东、广西、海南、湖北、湖南、黑龙江、辽宁、重庆、山西、新疆、陕西、河南、河北、天津、四川、福建、内蒙古等“1+20”地产生了互动或落地协同，分别从行业解决方案、交付实施管理、产品研发推广、专业知识运营等多维度，实现业务增长目标，持续优化资源使用与成本控制。

3、智慧医疗

2020 年，国家持续推动公立医院高质量发展，整体推进智慧医院、医疗联合体、电子病历评价、互联互通评级等的落地以深化医改。公司智慧医疗板块增速较去年显著提升，以 4500 万中标崇明区智慧医院信息化项目、以 9568 万中标安徽省儿童医院区域医疗中心信息化建设项目，并助力客户打造互联互通医联体产品标杆，协助国家儿童医学中心（复旦大学附属儿科医院）通过医院信息互联互通标准化成熟度测评五级乙等评审。

此外，截至 2020 年底，公司基于物联网技术构建的医疗废弃物监管系统累计服务 300 余家医疗机构，新增部署医疗机构超 100 家，同比增长 50% 以上。公司的链支付平台主要应用于医疗支付、公共费用支付领域，自 2016 年上线已累计发展用户 1137 家；公司建设的上海市一网通办公共支付平台是一网通办重要组成部分，支撑非税收入和公共服务收费服务；公司承建的上海医疗付费一件事无感支付平台承载着上海全市所有公立医疗机构的信用付服务；2020 年链支付合计交易量 6800 万笔。

（二）智慧政务

1、政务管理和服务

作为“一网通办”平台总集成、核心系统承建方和运营方，在稳定运营的基础上，公司 2020 年实现新的突破：制定实施公共数据开放办法，建成数据共享交换平台和社会经济发展综合数据平台一期。公司运用人工智能及大数据技术研发了政务中台、数字化底座，推出超级政务自助终端，助力政府数字化转型，以“最多跑一次、只进一扇门、线上线下一体化联动”为目标，完善“一网通办”新型化政务服务中心，打造创新政务服务模式，除上海外，业务覆盖至山东、湖南等全国二十多个其他省市地区。

城市管理领域，工程项目建设审批已在上海市规划和资源管理局上线运行。截至 2020 年底，该项目帮助市场监管部门审批完成工程建设项目 3 万余件，平均节省审批时限 50% 以上。

智慧环保领域，报告期内的主要项目包括：上海市环保大数据管理平台、长沙市“智慧环保”工程、上海市噪声自动监测数据管理平台、黄浦区油烟在线监控项目续建、企业服务平台初步搭建、上海市移动源环保智慧信息管理平台建设等。

2、市场监管

报告期内，公司在深化各省市场监管一体化综合业务平台建设的基础上，积极适应市场监管业务改革要求，陆续推出智慧市场监管一体化平台地市专版、跨部门联合“双随机、一公开”监管平台、自贸区场景化特色监管、政银合作服务等多个应用平台体系。通过国家市场监督管理总局统一核心业务应用的建设，公司持续维护与各省市客户关系，维持在智慧市场监管及其周边行业的强劲影响力和竞争优势；积极拓展雄安新区、廊坊、苏州、成都、昆明等地市场监管行业信息化建设；积极拓展与中行、工行、建行、交行等金融部门在政银合作领域的政务服务项目；积极响应各地政务服务局、行政审批局、数字经济局、网络理政办等政务服务部门的业务扩展需求，全方位、立体化地输出公司强大的政务服务综合能力。

此外，国家市场监督管理总局全国统一企业开办系统、全国市场主体登记注册网上办事服务平台等项目建设，进一步巩固了公司在国家市场监督管理总局核心业务信息化承建商的地位。

3、城市安全

报告期内，公司重点完成了智慧检察平台、社会综合治理网格化平台、公安综合执法和数据治理平台、智慧通航管理平台等行业平台的开发；进一步加强了移动安全管理、公安大数据、智慧矫正中心三个软件的产品化工作；在信创领域完成了智慧戒毒、智慧矫正、智慧检务、智慧交通等业务软件适配工作。同时，加大全国市场拓展力度，在上海、重庆、浙江、广东、湖北、湖南、四川等省市形成较大规模业务增长。

4、民生保障

报告期内，公司在省级核心业务市场覆盖基础上，全面推进公共服务体系建设，先后中标上海人社公共服务平台、江苏人社全省公共服务平台；同时继续推进四川人社公共服务平台的建设，在公共服务领域树立行业标杆。人社大数据领域，公司中标上海人社大数据平台、河南人社大数据项目等重要省级项目；人力资源领域，公司中标中国人寿集团人力资源项目，实现了从政府客户到企业客户的延展；民政领域，公司全面推进国家金民工程省级推广工作。此外，公司还开展互联网 SaaS 产品研发和推广，在智慧寺院、养护服务、人事管理等多个领

域推出面向企业端/个人端的产品和服务，发展了数百位企业级客户。

5、智慧教育

报告期内，区域教育方向，公司继续以上海大规模智慧学习平台（即“上海微校”）为核心进行重点业务扩展和产品推进，完成资源货架、海上名师坊、学习者中心、家长学校等产品研发和落地，疫情爆发时期，“上海微校”为 160 万中小学师生“停课不停学”提供了强有力保障，是“空中课堂”总学习入口，作为上海在线教育第一品牌写入上海市在线经济纲领文件；在提升学生综合素养能力方面，公司打造上海青少年体育素养大数据平台，面向上海 140 万学生提供体育素养监测、分析及智慧干预服务；高校智慧校园业务，公司推进以上海交通大学医学院、上海理工大学为典型案例的智慧校园建设，初步形成智慧高校“1+3”，即智慧校园数据中台加智慧校园一网通办、智慧校园一网统管、智慧校园一网统学的产品体系。

6、文化创意

报告期内，文化科技方向，公司积极参与国家文化大数据体系建设和应用实践，与区域营销形成资源要素联动，成功中标、实施省市级场馆（平台）智慧化项目，涵盖上海市文化和旅游局、上海天文馆、上海韬奋纪念馆、中国人民革命军事博物馆、苏州博物馆、安徽美术馆等重点客户，公司的智慧导览、智慧藏品、智慧展教、智慧文博、智慧大数据、数字人文等文化产品应用获得业界高度评价；此外疫情时期公司携手上海辞书出版社打造“云端守护·100 种珍稀动物”融媒体平台，借力“随申办”市民云服务由中国科技馆、上海科技馆等百多家场馆领衔组织的“新冠肺炎科普知识有奖竞答”，多渠道矩阵线上助力科普“战”疫推广，活动极大提升了城市温度感；文化发展方面，公司创意赋能蛮牛健康、市民云等相关业务产品，将数字化转型融入整体的业态发展。

（三）互联网服务

1、智慧城市（市民云）

2020 年，市民云业务市场拓展速度倍增，签约城市总数达到 20 个；全年新增实名注册用户 5010 万，累计实名注册用户达 7168 万，相比 2019 年增量翻两番。

报告期内，市民云在城市服务中更加下沉，以社区治理为切入点，打造社区可信生活圈，探索更多的增值服务场景；通过打造金融服务产品线，作为可信生活服务、便民服务中的必要环节，实现了新的收入模式。截至 2020 年底，市民云已实现金融增值服务新签合同超千万规模。

在品牌打造方面，市民云 2020 年收获 25 个全国奖项，全部入驻城市均有获奖；荣获全国优秀政务 APP、2020 年互联网+政务服务创新应用（APP）、2020 中国智慧城市百佳行业应用等众多奖项。截至 2020 年底，上海“随申办”市民云服务用户已达 4000 万，并随上海“一网通办”作为经典案例写入《2020 联合国电子政务调查报告》，成为国家“一网通办”移动端的样板。

2020 年 9 月，万达信息市民云公共服务 V2.0.0 与华为云鲲鹏云服务完成兼容性认证，加入到了信创生态圈。

2、健康云

2020 年，作为政府公众健康管理信息化应用特需供应商，健康云累计覆盖 3 个省/直辖市、56 个地市（区），覆盖 7 个互联网医院、53 个互联网社区；全国注册用户累计突破 3600 万，每月活跃用户（MAU）320 万，入驻医护人员 8.6 万名，其中医生 2.9 万名。

报告期内，新冠肺炎疫情爆发，健康云通过来沪人员健康动态观察系统、发热筛查“零报告”系统、新冠肺炎公共服务平台、新冠肺炎心理服务平台、重点人员健康智控服务系统等五大互联网+技术服务，逐步形成了一整套疫情防控信息服务平台，构建个人、企业、社区工作者、医生、卫生部门五方联动、共享共治的闭环服务模式，依托健康云平台为疫情防控工作提供信息技术支撑服务。配合疫情期间复工复产需求，公司迅速响应并适时推出健康云线上“新冠病毒核酸检测”，汇聚上海市内所有拥有核酸采样、检测能力的机构开展规范管理。配合推出上海市统一核酸检测和“重点人群接种”一体化解决方案，实现线上服务系统与物联网设备结合，成就独有的健康云服务新模式。

公司还牵头长三角绿色生态发展一体化示范区智慧医院信息平台建设项目，围绕“数据互联互通平台”、“互联网医院平台”、集医教研一体化的“远程医疗协同平台”，从医院内信息能力建设和长三角功能辐射两个层面开展了平台建设与运营服务，并以此为基础来持续拓展长三角区域市场。

2020 年 9 月，湖南健康云上线，省域覆盖区域进一步扩大。湖南健康云对接省级全民健康信息平台健康档案、免疫接种、预约挂号等医疗卫生资源，提供互联网+医疗服务、互联网+公共卫生服务、互联网+家庭医生服务、互联网+健康管理服务等公共健康服务，打造全省互联网+医疗健康的统一服务入口。

“上海健康云构建协同高效的整合型健康服务体系”入选 2019 年度全国推进医改、服务百姓健康十大新举措。“‘健康云’互联网+全程健康管理创新实践”入选新时代健康上海建设

典型案例。“健康动态码助力上海疫情防控三步法”入选 2020 年度上海医改十大创新举措。

3、蛮牛健康

2020 年，公司坚定迈出适应健康管理发展互联网化转型的重要一步。3 月，蛮牛健康组建研发团队；7 月，在天津试运行蛮牛健康 APP 和蛮牛伙伴 APP；10 月 16 日在北京正式发布蛮牛健康 1.0 基础版本；12 月，海南互联网医院通过现场评审，打造“保险+科技+健康管理”服务新模式。

报告期内，蛮牛健康 APP 线上预约挂号服务覆盖一、二、三线 56 个城市 2700 多家医院，包括全上海所有三甲医院；线上问诊接入全国各大医院 5000 多名医生，线上医药商城涵盖药品药械 5000 余种，线下合作健康体检中心 50 多家、合作药店超 3 万家、覆盖 260 多个城市。蛮牛健康平台现已储备 10 万多条健康图文资讯，5 万多条专业健康科普视频，通过用户标签数据系统形成更精准化、智能化的内容推荐。

蛮牛健康推出金牛卡、鑫牛卡、犇牛卡、健康呵护卡、家庭医生守护卡等系列权益服务产品，推出权益升级“吉祥三宝”医疗健康保障服务，为权益用户提供综合健康管理解决方案。报告期内，累计发放各类权益产品共计 500 余万张，推动客户有效活动量约 1000 万人次。

蛮牛健康与银联合作实现了一键式“闪垫付”创新业务形态，全国各省市的公立二级及以上医院均支持“闪垫付”服务，提升保险客户体验、提高医疗垫付效率、缓解就医压力。

蛮牛研修院在 17 个省 68 个地市开展了各类“健康险+健康管理服务”培训 100 余场，累计培训代理人近 8 万人；蛮牛直播覆盖全国 25 个省级行政区，凭借内容丰富、用户互动性强等特点，加持保险专业背景、大数据科技手段，实现流量、内容、数据精准闭环。

蛮牛商城引入国大药房、康爱多等战略伙伴，实现在线提供 120 多种靶向药及罕见病药品，1 万多项特价购药服务，药品来自 2 万多家合作药房，覆盖全国 260 个主要城市；引进 110 余家货品类供应商入驻，实现 4 万多种各类实物商品在架可购；资源合作引入和缓医生、远盟、环球医疗等专业服务类供应商 30 余家，基本覆盖目前互联网医疗所有服务内容。

蛮牛健康推出智能化、一体化健康管理终端——蛮牛健康小屋，集成健康检测、视频医生以及智能药柜等多项服务，可生成体检报告，支持数据上传和结果分析。报告期内，成功中标广西龙州县“智慧村医”扶贫工程项目，同时被纳入“国寿云乡村”平台项目智慧应用场景，助力国寿健康科技扶贫。

2020 年 12 月，海南蛮牛健康互联网医院通过现场评审，以实体医院为建设主体，将线上医疗服务和线下就诊流程打通，充分利用医疗特区优势，打造医疗诊所、开设远程诊疗中

心、搭建体检中心，将优质的医生、医疗、用户资源集聚，创立具有特色的线上线下医疗服务基地。

第三部分 公司未来发展的展望

一、公司所处行业的发展形势

1、行业发展趋势

信息化产业是国家鼓励发展的战略性、基础性、先导性、引领性支柱产业，为推动发展，国家陆续颁布了一系列政策，大力扶持行业的发展，解决信息化产业在人才、投资、税收、技术保护等方面的困扰，为行业的发展营造了良好氛围。近年来，随着社会认可度的逐渐提高，信息技术已经从一种辅助工具逐渐发展成为行业创新发展的主要方式，新型开发理念和技术不断涌现，推动了软件行业的快速发展。随着“云概念”、“大数据”、“区块链”、“人工智能”等新技术新概念的出现，实现了对各种现有技术和服务的有力支持，使得其功能和性能更加完善，从而创造和满足市场需求、推动行业持续发展、加快公司可持续创新转型。

（1）医疗信息化行业

IDC 在 2020 年发布的《中国医疗行业 IT 市场预测，2020-2024》中说明，在医疗服务、医疗保障和医药流通三大领域，医疗信息化行业市场规模逐年递增，预计到 2024 年该市场规模将达到 1041.5 亿元人民币，2019-2024 年的年复合增长率将为 13.7%，医疗信息化行业前景广阔。2020 年新冠肺炎疫情使得完善疾病预防控制体系、健全公共卫生服务体系已经成为各地开展城市与社会治理的共识，而围绕“补短板”，通过信息化的方式推动区域范围内公共卫生信息的高效流转，有效推动公共卫生的联防联控与群防群治已成为大多数地方政府的重要抉择。因此在 2020 年 40 万亿新基建的市场中，公共卫生信息化的市场相比前期有了飞跃式的发展。此外，中共中央、国务院颁布《关于深化医疗保障制度改革的意见》，全面推动医保基金管理及医保支付制度改革，强化对医疗机构的智能监管，国家医保局为此在全国 30 个城市 DRG 试点的基础上推动 DIP 试点，将对未来医疗机构的运营方式及生态带来直接影响。国家卫健委也连续出台《关于进一步加强单病种质量管理与控制工作的通知》、《关于印发公立医院全面预算管理制度实施办法的通知》、《关于印发公立医院内部控制管理办法的通知》、《关于印发公立医院成本核算规范的通知》，对医院高质量发展进行规范，以上政策也必将催生区域及医院精细化管理的发展浪潮。

（2）政务信息化行业

根据智研咨询的数据,2019年中国电子政务市场规模达到3,330.2亿元,同比增长7.19%,2013-2019年的年复合增长率达到12.60%。其中,2019年硬件市场规模为1,072.70亿元,网络设备市场规模为471.89亿元,软件市场规模为787.26亿元,服务市场规模为998.35亿元。此外,智研预计2025年政务信息化市场规模将达到5,200亿元,2019-2025年的年复合增长率达到7.71%,政务信息化市场未来增长可期。在电子政务发展水平方面,根据《2020联合国电子政务调查报告》的评估结果显示,我国电子政务发展指数(EGDI)增长明显,指数值从2003年的0.4160提高至2020年的0.7948;全球排名从2003年的第74位提高至2020年的第45位,达到全球电子政务发展“非常高”的等级水平。以上日益增长的政务信息化市场和明显提高的电子政务水平都源于党中央、国务院对信息化建设与电子政务发展的高度重视和不断深入的“放管服”改革。在新的一轮中长期规划开启之年,政府的数字化转型依旧占有一席之地。2021年3月,十三届全国人大四次会议表决通过了《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》,纲要强调要加快建设数字经济、数字社会、数字政府,建设数字中国。在建设数字政府方面,纲要提及要加强公共数据开放共享、推动政务信息化共建共用、提高数字化政务服务效能。此外,历经此次新冠疫情防控工作,各地已然认识到政务信息化系统在应对重大自然灾害与重大公共安全事件方面的重要作用。因此,在政策支持叠加疫情催化下,未来随着信息技术的发展和数字经济不断深化,政务信息化服务需求也会持续更迭,政务信息化行业方兴未已。

（3）智慧城市行业

随着社会进步和科技发展,城市治理水平的提升需要更加智慧化的城市建设和运营,以满足城市精细化管理与智能化服务要求,形成有幸福感、获得感和安全感的智慧城市体系。根据中国信通院《智慧城市产业图谱研究报告(2020年)》,智慧城市已经进入爆发式增长阶段,智慧城市、信息惠民、宽带中国等智慧城市相关试点已超过700个,开展新型智慧城市顶层设计的省会城市及计划单列市、地级市已分别达94%、71%,智慧城市行业快速增长,政府对于智慧城市的建设和运营需求也与日俱增,并且国家对基层治理的关注日益增长,管理和运营需求也逐渐向社区、村镇等基层延伸,智慧社区已经成为基层治理的新焦点。国务院新闻办公室发布的《抗击新冠肺炎疫情的中国行动》白皮书指出,400万名社区工作者奋战在全国65万个城乡社区中,守好疫情防控“第一关口”。社区已成为疫情联防联控的第一线,提升社区精细化治理、智能化服务和精准化决策能力的重要性可见一斑。据相关机构预

计，到 2022 年，智慧社区市场规模将接近万亿元，但是目前智慧城市建设和运营服务还无法满足快速增长的市场需求。目前大部分居民对于智慧城市的感知弱，对于智慧城市的感受及参与度远不达预期，且缺少政府背书的可信社区服务平台。因此，在政府对智慧城市关注度日益提升的背景下，未来第三方公司将有更多机遇与政府合作，参与政务及可信社区服务平台的设计和开发，以期用户体验与信息安全并重，实现社区智能化管理，助力城市精细化运营。

（4）健康管理行业

根据波士顿咨询公司《打造健康管理能力，破局健康险挑战》报告，健康管理服务的市场潜力可以达到健康险市场的 20%，而健康险是中国保险领域增长最快的细分市场，2019 年保费已达 7000 亿规模，预计未来十年中国健康险保费收入年增长率在 15%-20%，主要驱动力来自客群的增长。因此，保险公司未来将持续在健康管理方面主动探索，推动健康管理与健康深度融合，健康管理市场欣欣向荣。在需求方面，我国公众已经开始重视健康管理、个体化医疗、精准医疗，传统健康服务模式已经难以满足公众需求：目前我国老年人口达到了 2.5 亿人，其中 75.8% 患有 1 种以上慢病（慢性病患病率高达 23%、死亡数占总死亡数 86%），但与此同时，我国的医疗资源紧张，每千人 2.6 个医师、每千人口床位不足 6 张。在此背景下，建立全生命周期健康管理平台已经成为目前健康产业发展的重要方向。在政策方面，建立健康管理平台顺应未来十年国家对于健康产业的发展规划。根据《“健康中国 2030”规划纲要》，到 2030 年，促进全民健康的制度体系更加完善，健康领域发展更加协调，健康生活方式得到普及，健康服务质量和健康保障水平不断提高，健康产业繁荣发展，基本实现健康公平，主要健康指标进入高收入国家行列。到 2050 年，建成与社会主义现代化国家相适应的健康国家。健康管理作为最具活力的健康服务模式之一，日益受到政府认可，深入社会生活的各个层面，从“传统医疗服务”向“主动健康管理”的转型已势不可挡。

2、政策背景

年份	颁布机构	国家行业政策
智慧医疗相关		
2021	国家卫生健康委办公厅	《医院智慧管理分级评估标准体系（试行）》
2020	国家卫生健康委办公厅	《关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》
2020	中共中央、国务院	《关于深化医疗保障制度改革的意见》
2020	国家卫健委、国家中医药管	《关于印发医疗联合体管理办法（试行）的通知》
2020	国家医疗保障局	《关于印发区域点数法总额预算和按病种分值付费试点工作方案的通知》

年份	颁布机构	国家行业政策
2020	国家卫生健康委办公厅、 国家中医药局办公室	《关于印发全国公共卫生信息化建设标准与规范（试行）的通知》
智慧政务相关		
2020	国务院	《国务院办公厅关于印发国家政务信息化项目建设管理办法的通知》
2020	人力资源社会保障部办公	《关于开展社会保障卡“一卡通”创新应用示范工作的通知》
2018	国务院	《国务院关于进一步加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》
2018	国务院	《加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》
2018	国务院办公厅	《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》
2017	国家发改委	《“十三五”国家政务信息化工程建设规划》
2017	国务院办公厅	《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》
2017	国务院办公厅	《政务信息系统整合共享实施方案》
智慧城市相关		
2021	上海市委、市政府	《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》
2020	国务院办公厅	《关于支持国家级新区深化改革创新加快推动高质量发展的指导意见》
2020	国家发改委	《2020 年新型城镇化建设和城乡融合发展重点任务》
2020	国家发改委、中央网信办	《关于推进“上云用数赋智”行动培育新经济发展实施方案》
2020	国务院办公厅	《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》
2020	国务院办公厅	《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》
2019	中共中央办公厅、国务院办	《数字乡村发展战略纲要》
健康管理相关		
2020	第十三届全国人民代表大	《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》
2020	中国银保监会办公厅	《关于规范保险公司健康管理服务的通知》
2019	国务院办公厅	《深化医药卫生体制改革 2019 年重要工作任务》
2019	中国银保监会	《健康保险管理办法》
2018	国务院办公厅	《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》
2016	中共中央、国务院	《“健康中国 2030”规划纲要》

二、公司发展战略和 2021 年经营规划

“十四五”时期是全面建设社会主义现代化强国的开局起步期，也是新一轮科技与产业革命的加速拓展期。对于万达信息，“十四五”也是公司全面转型升级的时期。作为中国人寿未来的科技板块，公司定位于互联网化科技公司。未来公司发展战略为打好科技攻坚战，加快构建顺畅高效的技术创新和转移转化体系，以硬核科技能力研发及行业产品输出为先导，通过不断创新体制机制、优化资源建设进一步夯实整体科技工作基础，提升整体科技价值以更好服务用户。坚持科技驱动发展原则，以数字化转型为核心，以“互联网+物联网”为两翼，

积极抢占智慧城市高地，开拓科技驱动型、产品驱动型等互联网商业模式，深耕健康管理蓝海市场，成为“健康中国”、“智慧中国”、“安全中国”的践行者。

1、持续拓展医疗信息化市场，打造全周期健康管理平台，助力“健康中国”

智慧医卫作为公司传统板块，将稳步扩大市场覆盖面和提高市场占有率。在市场方面，公司将紧跟智慧医卫行业发展趋势，保持产品创新领先优势，主要在以下三方面：1) 重点提升区域全民健康信息平台持续发展动能，基于公司已有的平台领先者地位，在数据深度应用方面，从数据湖、数据的科研利用、数据三端共享、数据模型化等角度发力，同时依托区域全民健康信息平台规划“平台+公共卫生应用”，发力医防融合、医卫防协同、疫情联防联控等领域，加强突破各地公共卫生业务部门信息化建设市场；2) 聚焦 DIP 支付改革及医保大数据领域，DIP 目前是全国医保支付改革的全新方式，医保大数据业务主要围绕基金监管、DRG 支付改革、医药招采展开，主要针对基金运行审计分析、医保支付方式费率和权重的动态调整、医药大数据运营等方面进行数据挖掘、数据统计和分析、固定或动态模型的数据价值延伸等，同时由于医保和商保的进一步融合和互补，通过大数据精算带来的商保产品精算也可能成为医保大数据领域的发展方向；3) 紧跟卫健与医保的改革方向，做实“三医”在医疗机构内的联动，适应支付改革对医疗机构带来的挑战，强化基于全面预算的智能运营平台推广，深化全院成本分析与内部控制，促进医院高质量发展。在产品方面，公司将坚持技术创新、产品创新和模式创新，加强基于新技术研发，提升产品化程度和导入能力。在大数据、人工智能、区块链、互联网+、5G 等领域深化卫生健康业务场景应用，拓展智保通以及基于人工智能的健康应用，积极为蛮牛健康赋能；在 DRGs/DIP 的支付管理、药品和医用耗材招采管理、长护险、医保智能监管等领域持续优化产品模式，加强市场推广辅助各级医保局用户开展业务支撑与服务监控工作，同时继续加强与国寿的合作，推广飞行检查工具，推进新地区的医保控费产品落地；在智慧医疗领域，公司对行业的服务及生态进行科技创新与产业重塑，基于革新理念建立“三中台”技术战略体系，依托云网边端新 ICT 架构打造新一代智慧医院产品，重视物联网技术对业务的驱动与赋能，为医院提供全新数字化和智能化的运营产品，驱动智慧医院现代化管理，积极引领智慧医疗未来发展。

2021 年，在创新业务方面，健康云将会以公共卫生、互联网医疗和个人健康管理健康服务核心业务为基石，积极开拓线下闭环服务。总体规划围绕健康管理、自诊、导诊、候诊、诊断、治疗、慢性病管理七大医疗健康服务的核心诉求环节，提供主题多元化、方式多样化的公共健康服务，推动建立医疗健康服务的市场化运营机制，实现互联网+公共卫生服务到医

疗资源统筹的全民健康服务的互联网统一公共服务入口。依托官方互联网+医疗健康的运营资质，进一步夯实业务基础，延伸服务内容，吸纳合作伙伴，拓展服务半径，力争运营覆盖长三角区域。蛮牛健康则将继续秉承科技国寿战略和万达信息“3+2”架构部署，在健康管理赛道发力，有序推进蛮牛健康 APP2.0 健康照护版、3.0 慢病管理版的迭代升级，通过技术创新、流量转化和流量变现实现新的盈利增长点；加大资源合作力度，着力推进蛮牛健康小屋和健康关爱中心等重点战略项目。蛮牛健康未来还将持续整合保险服务、医疗服务、药事服务、健康管理等优质资源，连接保险端、医生端、用户端、药品端，完善大健康产业生态。以科技驱动为核心，用专业服务构建起与用户之间的桥梁，建立以家庭为中心的健康管理服务模式，助力“健康中国 2030”战略。

2、继续扎根政务信息化市场，深度参与智慧城市建设，助力“智慧中国”

2021 年，公司将把握政府数字化转型趋势，在政务服务业务上，继续基于已有的行业优势，大力发展核心业务，依托人工智能、大数据全力推进新产品研发及成熟产品深化运营工作，在智慧化、数字化上下功夫；推进新型智慧化政务服务线上线下一体化服务平台。在已有市场中，持续对一网通办、企事业平台、一网统管等系统进行升级改造，扩充系统应用场景。在市场监管业务上，公司将以国家市场监督管理总局全国统一企业开办系统为顶层占位，以信息化先进地区的市场监管信息系统整合融合为样板引领各省级市场监管局信息系统整合建设，以地市为目标深入开展市场监管一体化平台专版业务应用，以数据资源为驱动面向政府、企业、社会开拓跨界的政务数字化转型。继续扎根市场监管及其周边领域，在加强“两张网”与数字化转型信息化建设的同时，凭借公司对政务数据资源的深刻理解，积极投入，努力推动市场主体大数据服务政府监管、服务企业创业、服务社会监督。实现将智慧市场监管领域的信息化建设从传统项目建设性系统向新型服务运营型平台转化，在推进政府数字化转型的同时，进一步推动公司的战略转型。在城市安全业务上，公司将结合城市安全业务能力、大数据分析能力、管理模型能力等优势，以政府数字化转型为契机，用科技力量，提升城市安全治理能力。公司将在城市安全泛感知、安全态势分析、风险预警、安全事件应急处置等多个方面发力，成为一家全时、全域、全面的城市安全管理和运营保障提供商。此外，在智慧城市建设方面，公司市民云业务将继续强化市场拓展工作，在智慧城市公共平台的运营、社会治理、社区生活服务等领域深化发展，继续加强基于云模式的平台服务能力，正式确立数据赋能服务模式，在巩固和提升来自政府的运营服务收入基础上，提升来自商业机构的增值业务收入。通过市民云本地化运营，深化与各地政府的合作，运营好市民云平台的同时，协

同公司卫生健康、政务服务、信创等业务在城市的落地，组团发展，在各行业数字化升级的基础上，实现整个城市的数字化升级转型。

3、坚持信息科技创新，助力“安全中国”

公司 ICT 业务目前已在智慧城市、互联网医疗、金融等行业积累了大量的产融结合技术服务经验，通过先进的应用生物识别、大数据、区块链、人工智能、云计算等现代科技技术为政务信息化及医疗信息化服务供给方提供一揽子智能化解决方案及技术服务，赋能公司智慧城市、健康管理板块。2021 年，公司 ICT 业务将以创新前沿技术为驱动力，创新优化传统产业结构，前移并提升产业价值链，多技术、多模式促进产融有机结合，充分发挥产业与资本带来的协同效应。此外，ICT 业务将继续提升信息技术应用创新、数字园区、信息安全、云计算服务四大板块能力，加速向 ICT 综合解决方案提供商转型，逐步提升 ICT 业务领域的核心竞争力。在应用信息创新领域，对于已完成基础设施建设的省份区域，重心将转移至应用系统迁移重构。发挥公司已有技术及资质优势，在金融、能源、医卫、央企等重点行业领域谋求新突破，集中资源重点突破再谋辐射。在信息安全领域，加强工业互联网安全、云计算和大数据安全、网络安全保险等方面深入研究和业务拓展，凭借公司在行业客户的积累，向客户持续输出相关的安全服务。同时，公司将持续拓展医疗机构、高校、科研院所、金融机构、企业等其他行业客户。

万达信息股份有限公司董事会

二〇二一年四月