

证券代码：000839

证券简称：ST 国安

公告编号：2024-18

# 中信国安信息产业股份有限公司 2023 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。

所有董事均已出席了审议本报告的董事会会议。

非标准审计意见提示

适用 不适用

董事会审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

适用 不适用

公司计划不派发现金红利，不送红股，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	ST 国安	股票代码	000839
股票上市交易所	深圳证券交易所		
变更前的股票简称（如有）	中信国安		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	柏薇		
办公地址	北京市朝阳区关东店北街1号国安大厦五层		
传真	(010) 65061482		
电话	(010) 65008037		
电子信箱	guoan@citicguoaninfo.com		

### 2、报告期主要业务或产品简介

#### （一）企业综合信息服务业务

公司所属鸿联九五深耕企业综合信息服务行业多年，是一家以创新智能科技构建智慧服务体系的企业综合信息服务提供商，通过长期持续的业务拓展与技术研发，积累了较为

成熟的技术、渠道与稳定的客户资源，在业内拥有良好的形象与口碑。报告期内，鸿联九五积极响应国家《“十四五”数字经济发展规划》，以中信集团“五五三”战略为引领，推动企业高质量发展，助力企业数智化转型。鸿联九五通过融合大数据、人工智能等技术，自主研发业务平台，为金融机构、电信运营商、互联网公司等众多企业客户提供包括客户联络中心、企信通、云通信等服务产品在内的全业务流程解决方案。同时，鸿联九五还积极拓展包括权益服务平台业务、数字内容业务等创新业务。

## 1、客户联络中心业务

随着云计算、人工智能等技术的快速兴起，客户联络中心业务获得了更先进的技术支持与更大的发展空间。客户联络中心业务作为公司业务收入占比最高的重点业务，2023 年继续保持稳步发展，业务结构持续优化，在职场数量、客户数量、业务规模、服务内容等方面均呈现出增长态势。

在金融行业板块，鸿联九五在保障和巩固传统客户市场份额的同时，不断深耕服务内容，提升服务能力，通过深入挖掘客户的个性化需求，为客户提供信息推送、数字营销、客户管理等解决方案，从而为客户创造辅助决策、提升满意度、降本增效等方面的附加价值，增强客户粘性。鸿联九五通过将基于银行业的服务经验进行推广与应用，一方面助力自身市场和业务拓展，另一方面将成功的解决方案在非银金融客户落地实施，为泛金融领域客户赋能。在互联网行业板块，鸿联九五通过加强管理能力、提高运营能力、提升绩效达成度，扩大核心客户的合作范围，挖掘核心客户的合作深度，探索客户的定制化需求，从而整合多元化行业信息，使服务与产品矩阵更加丰富、完整，为目标客户数智化转型提供助力。在商旅出行板块，随着人们日常出行需求的恢复与发展，相关市场热度明显提升，鸿联九五凭借多年积累的丰富经验与良好的市场好评度，努力发展重点客户、大力开拓相关业务，进一步扩大了服务范围、提升了综合服务实力。

## 2、云通信业务

云通信业务是鸿联九五在软件服务方面集成能力的体现，将云化和智能化的通信能力建设融入客户营销、客户管理、客户服务及企业内部流程优化等全链路环节，为企业提供全能力融合通信平台、智能应用产品和行业解决方案。云通信平台通过数字化分析与智能化协作，提升客户接入效率，促进客户转化，有效降低企业人工成本、提升服务质量。鸿联九五将自主研发、校企合作、互联网优势企业合作相结合，致力于提升云通信业务的数

数字化、智能化能力。报告期内，鸿联九五技术团队在自然语言理解、大数据分析以及流媒体领域深入研究，结合行业应用场景，完善了智能外呼、智能交互式语音导航、智能质检、智能辅助、智能文本分析等全系云通信产品的智能化建设，并在金融、互联网、政务等多个行业板块的项目实现了落地应用。

### 3、数字内容业务

为顺应时代发展、增强公司经营能力、拓展创新业务，鸿联九五开启了数字化进程，在多年客户联络中心外包服务运营经验基础上，通过梳理、完善和规范流程，建立、健全安全机制，逐步推出以数据审核标注、智能中台、数智员工为主的数字内容业务。

数据审核标注有助于支撑大数据、人工智能等产业的发展，对数字经济、数字社会发展具有重要意义。鸿联九五利用人工智能技术手段将智能机审和 RPA 数字员工接入融合通信平台，大大提升人工效能。在此基础上，鸿联九五对数据采集标注领域进行了先期布局，相关产品可提供完整的语音、图像、自然语言处理的全领域数据处理能力，为智能驾驶、智慧城市、智能家居、智慧金融、智慧教育、智能安防、新零售等各领域的算法模型交付高质量的 AI 数据。

鸿联九五组建的 AI 算法团队通过校企合作等方式聚合优势资源，通过为信息服务行业提供大模型集成解决方案，分阶段启动了自研智能中台建设。自研智能中台充分利用了大模型的阅读分析、内容生成以及智能对话能力，在原有产品矩阵的基础上，新增了虚拟数字人、智能知识库以及智能实训等场景，使现有服务产品的大模型集成能力得到提升，从而满足各行业不同客户的具体需求。

此外，鸿联九五将操作模拟、形象模拟、语言/视觉/听觉模拟、大脑模拟等技术有机结合，打造出独有的鸿联数智员工（IPA）。该产品依托企业级垂直领域大模型的相关技术，具备一定的对话能力。未来，鸿联九五计划通过结合知识增强的跨模态语义理解技术，搭建跨模态检索、图文生成、图片文档信息提取等应用，为产业智能化转型提供 AI 助力。

### 4、企信通业务

企信通是企业快速触达终端用户的即时通信服务平台，是鸿联九五融合大数据、5G 等技术，为客户提供基于消息通信的验证、通知提醒、会员营销、互动等综合通信解决方案。

鸿联九五通过自主研发的九五云信平台开展企信通业务，构建“消息即服务”的全新短信交互体验，实现企业通信消息富媒体化、轻量化，满足客户在通信消息方面的多样化需求。鸿联九五注重信息安全、优化客户体验，通过严密的程序审核移动信息内容，确保信息安全有效送达，助力行业客户和用户建立便捷、紧密、安全的沟通渠道。

## 5、权益服务平台业务

权益服务平台业务形成了以虚拟权益产品为核心，通过一站式运营服务及标准化快速部署，利用大数据智能分析，为企业客户提供全数字商品供应，提升用户忠诚度和体验感，满足企业软营销需求。鸿联九五数字虚拟权益平台通过金融权益兑换、积分运营、商城对接、营销服务等商业模式，连接起数千个数字商品品牌方及消费场景，帮助上下游合作伙伴搭建互联互通的数字化桥梁，通过不断提供全新的营销方案、业务模式和产品组合，为客户持续提升商业价值。

### （二）有线电视网络业务

公司投资的有线电视项目覆盖湖北、湖南、江苏、安徽、山东、河北、河南 7 省 13 个地市，各有线电视项目均是以参股形式与当地广电方成立合资公司，共同对所投资有线电视项目进行运营管理，为所在区域用户提供电视节目基本服务、视频点播、高清影视、有线宽带等增值服务，并依托有线电视网络为政府及企业客户提供配套建设、传输、广告、智慧广电等多种业务。

面对严峻的行业形势和激烈的市场竞争格局，公司加强与所投资的有线电视项目沟通，积极行使股东权利，推动各有线电视项目宽带、集客等业务的发展，推动 5G 业务落地，以多样化服务提高用户黏性。公司持续关注广电 5G 建设和行业发展动向，寻找新的业务合作机会。截至 2023 年末公司所投资的有线电视项目 5G 用户数超过 600 万户。

### （三）房地产业务

公司所属国安水清当前重点工作为“国安·海岸”项目的建设和销售。“国安·海岸”项目地处海南澄迈盈滨半岛 4A 级旅游度假区，项目占地面积 252 亩，规划建筑面积约 18 万平方米，其中别墅 304 套，公寓 1,366 套。

### 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

	2023 年末	2022 年末	本年末比上年末增减	2021 年末
总资产	6,218,563,805.09	5,917,968,450.93	5.08%	9,979,413,995.30
归属于上市公司股东的净资产	1,264,272,232.97	1,037,717,451.02	21.83%	3,764,622,907.68
	2023 年	2022 年	本年比上年增减	2021 年
营业收入	2,981,634,708.08	2,706,747,586.25	10.16%	2,660,432,814.30
归属于上市公司股东的净利润	-91,018,838.55	-1,387,694,919.47	93.44%	-1,475,690,598.27
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-217,430,150.34	-755,765,783.39	71.23%	-1,190,675,525.59
经营活动产生的现金流量净额	-164,558,649.21	-294,490,541.42	44.12%	-74,045,774.92
基本每股收益（元/股）	-0.0232	-0.354	93.45%	-0.3765
稀释每股收益（元/股）	-0.0232	-0.354	93.45%	-0.3765
加权平均净资产收益率	-7.91%	-57.79%	49.88%	-30.63%

#### (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	722,002,484.42	797,169,235.84	604,606,978.93	857,856,008.89
归属于上市公司股东的净利润	73,356,110.63	-6,526,561.92	-37,609,839.88	-120,238,547.38
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-1,494,125.97	-9,792,194.99	-57,831,191.43	-148,312,637.95
经营活动产生的现金流量净额	-19,520,575.42	-302,891,345.80	123,435,070.75	34,418,201.26

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	121,033	年度报告	118,168	报告期末	0	年度报告披露日前一个	0
------	---------	------	---------	------	---	------------	---

普通股股东总数		披露日前一个月末普通股股东总数		表决权恢复的优先股股东总数		月末表决权恢复的优先股股东总数	
前 10 名股东持股情况（不含通过转融通出借股份）							
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、标记或冻结情况		
					股份状态	数量	
中信国安有限公司	国有法人	36.44%	1,428,488,345	0	质押	1,419,410,000	
					冻结	1,428,488,345	
施明泰	境内自然人	0.44%	17,094,400	0	无	0	
杨明月	境内自然人	0.40%	15,760,600	0	无	0	
陈丽君	境内自然人	0.38%	15,000,000	0	无	0	
区鹤洲	境内自然人	0.26%	10,197,800	0	无	0	
王岳明	境内自然人	0.21%	8,417,471	0	无	0	
彭嘉	境内自然人	0.21%	8,115,800	0	无	0	
彭吉	境内自然人	0.20%	8,000,000	0	无	0	
罗顾仪	境内自然人	0.20%	7,915,700	0	无	0	
顾晓霞	境内自然人	0.20%	7,825,279	0	无	0	
上述股东关联关系或一致行动的说明	无						
参与融资融券业务股东情况说明（如有）	第 10 名股东顾晓霞通过“平安证券股份有限公司客户信用交易担保证券账户”持有公司股份 4,000,224 股。						

前十名股东参与转融通业务出借股份情况

适用 不适用

前十名股东较上期发生变化

适用 不适用

单位：股

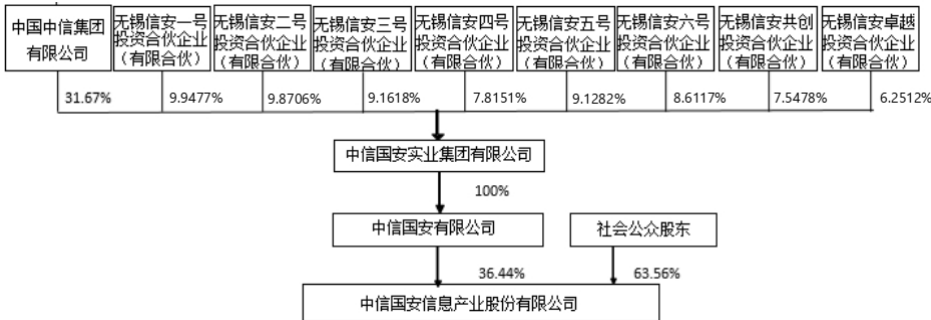
前十名股东较上期末发生变化情况					
股东名称（全称）	本报告期新增/退出	期末转融通出借股份且尚未归还数量		期末股东普通账户、信用账户持股及转融通出借股份且尚未归还的股份数量	
		数量合计	占总股本的比例	数量合计	占总股本的比例
王岳明	新增	0	0.00%	0	0.21%
彭嘉	新增	0	0.00%	0	0.21%
罗顾仪	新增	0	0.00%	0	0.20%
顾晓霞	新增	0	0.00%	0	0.20%
彭汉光	退出	0	0.00%	0	0.00%
香港中央结算有限公司	退出	0	0.00%	0	0.00%
王皓	退出	0	0.00%	0	0.00%
李梅芳	退出	0	0.00%	0	0.00%

(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、在年度报告批准报出日存续的债券情况

适用 不适用

三、重要事项

公司控股股东之母公司中信国安集团有限公司重整计划已执行完毕，相关进展情况请查阅公司在指定信息披露媒体《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》及巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）上披露的相关公告，公告编号为 2021-79，2022-05、06、12、27、45、48、52、72、74、76，2023-03、04、11、12、15、19、20、40、60、63。