

证券简称: 石基信息

证券代码: 002153

北京中长石基信息技术股份有限公司

2023 年度社会责任报告



# 北京中长石基信息技术股份有限公司

## 2023 年度社会责任报告

### 关于本报告

#### 报告说明

本报告是北京中长石基信息技术股份有限公司（以下简称“石基信息”、“公司”或“我们”）出具的企业社会责任报告。本报告真实、客观地介绍了公司 2023 年履行企业社会责任和推进可持续发展方面的活动开展情况。本报告期内，所有涉及资金的币种均指人民币。

#### 报告范围

报告时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

报告组织范围：如无特别说明，本报告覆盖公司总部、各全资及控股子公司、各分公司、各事业部。

#### 编写依据

本报告参照《深圳证券交易所上市公司自律监管第 1 号——主板上市公司规范运作》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 1 号——业务办理》等相关法律法规、规范性文件的要求，结合石基信息的实际情况编写而成。

#### 确认及批准

本报告经公司第八届董事会第三次会议审议通过。

#### 报告获取方式

本报告提供简体中文版供读者参阅，报告电子版可在巨潮资讯网（[www.cninfo.com](http://www.cninfo.com)）或深圳证券交易所网站（[www.szse.cn](http://www.szse.cn)）下载。

#### 获取及回应本报告

公司十分重视权益人的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告。

联系邮箱：[IR@shijigroup.com](mailto:IR@shijigroup.com)

联系地址：北京市海淀区复兴路甲 65 号石基信息大厦 5 层证券部

联系电话：010-68249356

## 目录

一、 报告前言	5
1.1 公司简介	5
1.2 公司发展战略	5
1.3 公司报告期内经营情况	5
二、 完善公司治理 回馈股东价值	6
2.1 规范三会运作	6
2.2 股东权益保护及回报	7
2.2.1 股东权益保护	7
2.2.2 股东回报	8
2.3 加强投资者管理	8
2.4 反垄断与公平竞争风险控制	9
2.5 债权人权益保护	10
三、 尊重员工发展 贡献民生价值	10
3.1 员工概况	10
3.2 员工薪酬	11
3.3 员工发展	11
3.3.1 健全劳动体系	11
3.3.2 员工发展与培训体系	12
3.4 员工关怀	12
3.4.1 定期体检	12
3.4.2 定期旅游	13
3.4.3 特殊待遇	13
3.5 员工规模拓展	13
3.6 员工行为管理	13
3.7 检举者保护机制	13
四、 重视客户权益 引领行业价值	14
4.1 坚持自主研发 保持创新优势	14
4.1.1 创新设计理念	15
4.1.2 创新技术功能	15
4.1.3 安全数据保障	16
4.1.4 明显云化优势	16
4.2 绿色环保运营 共建和谐社会	17
4.3 专业客户支持 树立行业标杆（以酒店行业为例）	17
4.4 深度市场研究 加速行业转型	18
五、 积极公益事业 共建社会价值	21
5.1 规范经营，依法纳税	21
5.2 回报行业，扶持教育	22
5.3 公平诚信，珍视形象	22

---

5.4 投身公益，和谐共赢 .....	22
<b>六、 自我评价及展望 .....</b>	<b>23</b>

# 一、 报告前言

## 1.1 公司简介

北京中长石基信息技术股份有限公司的前身成立于1998年，经过不到十年的发展，2007年公司首次公开发行股票并在深圳证券交易所中小板上市，股票简称：石基信息；股票代码：002153。

截止报告期末，公司股本约27亿，公司员工人数达到5000多人。其中，海外雇员超过1000人，分布在美国、加拿大、德国、英国、波兰、日本、新加坡和迪拜等全球20余个国家和地区近40家具备经营资质的子公司内。

目前，公司主要从事酒店、餐饮、零售及休闲娱乐等大消费行业信息管理系统软件的开发与销售、系统集成、技术支持与服务业务，通过公司全球化和平台化的转型，全球前五大国际酒店集团都选择了石基信息的云产品作为其标准，目前公司有望成为数据驱动的大消费行业应用服务平台运营商。

**公司愿景：**让商业变得更有效率。

**公司使命：**我们将为酒店、餐饮、零售和休闲旅游等大消费行业提供一站式的信息技术和平台级解决方案，让我们的用户能够更聚焦于顾客服务，提升体验。

**核心价值观：**尊重、信任、正直和卓越。

## 1.2 公司发展战略

**公司战略：**围绕酒店信息系统核心业务，加大新一代云架构的企业级酒店信息系统的研发投入，以确保公司在以云计算为代表的新一代信息系统变迁中继续领导中国酒店信息系统的发展，通过领先的技术和产品超越全球竞争对手成为全球酒店信息系统领导者，以酒店信息管理系统领域强有力的市场地位为基础，积极发展与酒店信息管理系统紧密相关的或有共同管理模式和经营特点的其他业务，逐步构建旅游消费信息化服务平台。

## 1.3 公司报告期内经营情况

2023年，中国旅游大消费行业开启复苏通道，公司坚持顺应下一代信息技术发展的方向，坚持平台化与全球化发展战略不动摇，凭借公司过去多年积累的充足资金和人才优势，抓住全

球旅游大消费呈现的复苏态势，继续加大国内和全球新产品研发投入和市场拓展力度，加快产品研发和国内运营团队向 SaaS 运营模式转型。

报告期内，公司酒店信息系统业务收入显著回升，公司全新一代云产品不断赢得市场认可，全球化业务继续取得一系列阶段性成果：云餐饮系统 Infrasy Cloud 持续签约和上线越来越多的国际酒店集团和社会餐厅，成为唯一签约全部全球影响力前五大国际酒店集团的云餐饮管理系统，再次验证了公司云产品的技术领先性，确立了石基全新一代云餐饮系统在全球的领导者地位；新一代云架构的企业级酒店信息系统产品石基企业平台与欧洲的多家酒店集团合作的同时，在已签约标杆客户半岛、洲际和朗廷酒店集团均已实现批量上线，特别是在洲际酒店集团上线酒店超过 200 家并将持续批量上线。

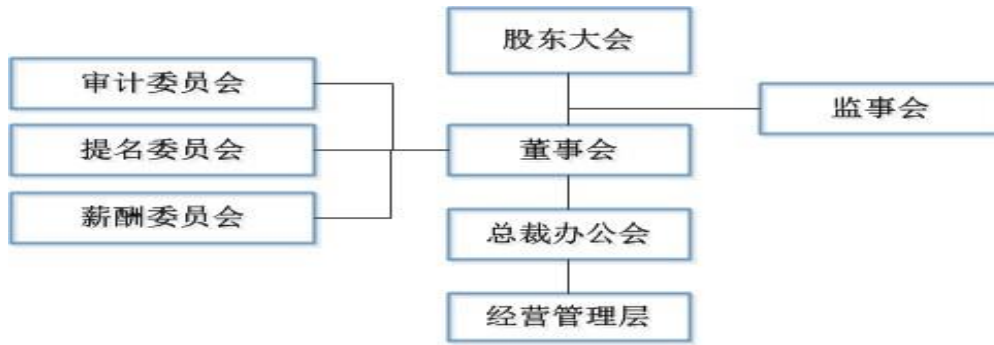
从平台化业务发展来看，2023 年公司客户与支付宝和微信直连的支付业务交易总金额约 3074 亿元人民币，比上年同期的 2840 亿元增长约 8.2%；预订平台 2023 年产量超过 1,967 万间夜，同比 2022 年产量 960 万间夜大幅增长 105%。从 SaaS 业务发展来看，公司 2023 年度 SaaS 业务实现可重复订阅费（ARR）41,828.64 万元，比 2022 年度 ARR 33,566.07 万元增长约 24.62%；报告期末企业客户（最终用户）门店总数约 8 万家酒店，平均续费率超过 90%。

报告期内，公司实现营业收入 274,932.87 万元，比去年增长 5.93%；实现归属于上市公司股东净利润-10,462.26 万元，比去年同期增长 86.57%；公司在全球范围上缴税收 14,724.12 万元；总员工人数 5,048 人，职工薪酬总额（计入成本部分）83,541.98 万元；研发投入 72,130.30 万元，占营业收入的 26.24%；公司实施与执行了 2022 年度利润分配方案：以 2022 年 12 月 31 日总股本 2,099,379,878 为基数，以资本公积金转增股本，向全体股东每 10 股转增 3 股，共计转增股份 629,813,963 股。截止本报告披露日，公司权益分派已经如期实施完毕，公司总股本由 2,099,379,878 股增加至 2,729,193,841 股。

## 二、完善公司治理 回馈股东价值

### 2.1 规范三会运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》及深圳证券交易所《股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管第 1 号——主板上市公司规范运作》等相关法律法规、规范性文件的规定，建立了由股东大会、董事会、监事会、公司经营管理层组成的法人治理结构，形成了权责分明、运作规范、协调制衡的治理机制。



报告期内，公司严格按照相关法律法规要求组织并召开公司股东大会、董事会和监事会，独立董事比例超过 40%。2023 年，公司召开股东大会 1 次，董事会 5 次，监事会 5 次，各位董事和监事全部出席，出勤率 100%，各项会议的召集、召开、表决等各项环节都能依法运作、规范有效，充分发挥了各层级的决策或监督作用。

报告期内，公司按期或按需召开董事会专门委员会会议。其中召开审计委员会 5 次，提名委员会 1 次，薪酬与考核委员会 1 次，各专门委员会在重大事项方面提供了专业意见，对提高董事会的科学决策水平起到了重要作用。

报告期内，公司依据具体情况召开总裁办公会会议，使公司未达到董事会审议的部分事项依然得到公司决策层的统一审核，加强了公司内部控制的有效性。

## 2.2 股东权益保护及回报

股东的信任和支持是公司赖以生存和发展的基础，公司在稳健、快速发展的同时，坚持诚实守信、和谐共赢的理念，致力于提高发展的质量和效率，实现长期价值的最大化，追求企业和利益相关方共同利益的最大化，实现合作共赢、和谐发展，树立公司诚信负责的市场形象。

### 2.2.1 股东权益保护

公司遵照《公司法》、《证券法》等相关法律法规的要求，建立了股东大会、董事会、监事会，形成了依据《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事制度》及董事会下属专门委员会议事规则等行为规范为依托的决策、管理、监督体系。

报告期内公司根据实际情况召开了 1 次股东大会，公司严格按照《股东大会议事规则》的要求，合法有效的召集、召开股东大会。公司召开股东严格把控会前、会中、会后各个环节，尽最大努力保证股东及中小投资者的合法权益：

首先，在股东大会召开前，公司保证提案审议符合法定程序，能够确保中小股东的话语权；独立董事具有公开征集投票权；

其次，股东大会召开时，公司均采用网络投票制，使中小股东及时了解公司重大事项，切实保障中小股东在审议重大事项方面的表决权，使其真正参与公司决策；同时对影响中小投资者利益的重大事项实行表决单独计票，充分保障中小投资者股东权益；

最后，股东大会召开后，公司安排股东与管理层交流时间，能够确保全体股东享有平等地位，充分行使自己的权利。

公司拥有独立的业务和经营自主能力，在业务、人员、资产、机构、财务上独立于控股股东。本公司控股股东依法行使其权利并承担相应义务，没有超越股东大会授权范围行使职权，直接或间接干预本公司的决策和生产经营活动，保障股东、特别是中小股东的权益。报告期内关联交易占营业收入的比例微小，控股股东股票质押比例为 0。截至报告期末，本公司治理实际情况符合中国证监会发布的有关上市公司治理的规范性文件的要求。

### 2.2.2 股东回报

自上市以来，公司一直重视对投资者合理回报，旨在构建与股东的和谐关系，公司历史上曾连续两年实施了以每 10 股资本公积金转增 10 股的利润分配方案，2015 年度实施了以每 10 股资本公积转增 20 股的“高送转”利润分配方案，同时公司自上市以来连续派发现金红利，2020 至 2021 年度连续两年实施每 10 股资本公积转增 4 股的利润分配方案，2022 年度实施每 10 股资本公积转增 3 股的利润分配方案。在公司连续亏损的情况下，近三年累计派发现金红利约 8780 万元。

本报告期内公司具体实施了 2022 年度利润分配方案，公司积极履行股东回报规划，积极切实给股东以回报，具体为：经 2022 年度股东大会审议通过，公司以 2022 年 12 月 31 日总股本 2,099,379,878 为基数，以资本公积金转增股本，向全体股东每 10 股转增 3 股，共计转增股份 629,813,963 股。本次资本公积金转增股本后，公司的总股本变为 2,729,193,841 股。

## 2.3 加强投资者管理

为加强和规范公司与投资者之前的信息沟通，确保信息披露的真实、准确、完整和及时，公司制定了《投资者关系管理制度》、《信息披露制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》和《内幕信息知情人登记管理制度》等一系列内控制度。公司董事会秘书为投资者关系管理负责人，公司证券部负责投资者关系管理的日常事务。



2023 年度，公司按照中国证监会、深圳证券交易所及公司内部有关制度的规定，积极开展投资者关系管理工作，以年报说明会、现场调研、热线电话、网站交流等多种形式与广大投资者进行联系与沟通，关注各类媒体关于公司的相关报道。公司指定《中国证券报》、《证券时报》和巨潮资讯网 [www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn) 为公司信息披露媒体，充分利用深圳证券交易所提供的互动易平台认真对待每一位咨询者，并通过公司网站、微信公众号等媒体及时披露公司动态新闻，公平对待所有投资者。

报告期内，公司接待投资者累计 26 次，接待人数超过 400 人。通过深交所“互动易”平台回答投资者问题约 46 条；

公司严格履行信息披露义务，发布定期公告和临时公告共 28 份，不存在应披露而未披露的重大事项，不存在选择性信息披露的情况，切实保障了全体股东和投资者对公司重大事项享有的平等的知情权；

公司通过严格审核对外报送数据和信息，严格控制内幕信息的知情人范围，做好内幕信息知情人登记工作，抓好信息源头控制，保护信息扩散范围；

公司在年度报告、半年度报告、季度报告前以邮件方式实时提醒公司控股股东、实际控制人以及董监高及其亲属，防止其在敏感期买卖公司股票；

公司在定期报告中将公司董事、监事、高级管理人员、财务人员、审计人员、信息披露事务人员等参与定期报告编制或获悉定期报告信息的其他相关人员纳入定期报告内幕信息知情人员范围，并一同与财务报告报备深交所备案；

报告期内，公司未发生利用内幕信息违规买卖公司股票的行为，亦未发生因内幕信息知情人登记管理制度执行或涉嫌内幕交易等被监管部门采取监管措施或行政处罚的情况。

## 2.4 反垄断与公平竞争风险控制

虽然石基信息的核心产品——石基企业平台属于公司自主研发的全新一代酒店信息系统，目前市场上尚未出现相似或类似产品，但因为整个酒店行业客户总量很大，所以无论从目前的客户数量还是未来的客户数量来看，公司及公司业务都无法达到垄断的认定标准，公司的垄断风险可以得到良好控制。同时，公司在市场竞争中始终秉承诚信与公平竞争，不以变相的方式进行恶性竞争而扰乱市场经济秩序。

## 2.5 债权人权益保护

通过实施稳健的财务政策、建立健全资产管理、资金使用制度及内控管理制度，保障资产和资金安全，加强资金预算管理和财务风险控制，保持公司较好的经济运行质量，确保公司资产、资金安全，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。

在经营决策过程中，严格履行与债权人的合同约定，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息，保障债权人的合法权益。通过对债权人的权益保护，公司与债权人建立了积极、良好的战略合作伙伴关系。

2023年，公司在保护债权人权益方面，主要做了以下工作：

(1) 公司资信情况良好，与银行等金融机构一直保持长期合作伙伴关系，并持续获得各银行较高的贷款授信额度，间接债务融资能力较强。

(2) 公司与主要客户发生业务往来时，均遵守合同约定，未出现过重大违约现象。

## 三、 尊重员工发展 贡献民生价值

员工是企业最重要的财富及利益相关方，是企业可持续发展的重要因素。因此，努力创造员工与企业之间的稳定和谐关系是公司非常重视的工作内容。公司立足“以人为本”，把广纳人才并最大限度地发挥其才能、实现员工的全面发展，作为公司永恒的追求，致力于公司价值最大化与个人价值最大化的和谐统一，实现企业与员工的“双赢”。公司尊重员工的知情权、参与权、选择权、监督权，注重尊重员工，理解员工，发展依靠员工，发展成果由员工共享，以建立和健全现代企业制度为主线，注重强化企业的内外社会责任，提高员工的幸福度和满意度。

### 3.1 员工概况

截止报告期末，公司员工总数为 5048 人，具体人数及构成为：

报告期末母公司在职员工的数量（人）	518
报告期末主要子公司在职员工的数量（人）	4,530
报告期末在职员工的数量合计（人）	5,048
当期领取薪酬员工总人数（人）	5,048
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数（人）	16
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数（人）
生产人员	0

销售人员	542
技术人员	1,499
财务人员	164
行政人员	127
研发人员	2,187
管理人员	175
其他人员	354
合计	5,048
教育程度	
教育程度类别	数量(人)
硕士以上	7
硕士	518
本科	2,722
大专	1,546
中专及以下	255
合计	5,048

公司 2023 年度末海外员工总数超过 1000 人，分布在 20 余个国家和地区。

### 3.2 员工薪酬

公司充分贯彻“帮助员工成功”的理念，秉承个人价值与薪酬体系紧密结合的原则，根据员工岗位职责、工作表现、市场状况、政府有关规定等因素综合确定员工薪酬，使员工实现自身最大的潜在价值，持续提高自身的专业技术和管理水平，不断开拓更大的发展空间。

报告期内，公司职工薪酬总额（计入成本部分）83,541.98 万元，占公司营业总成本的 29.92%。

### 3.3 员工发展

#### 3.3.1 健全劳动体系

公司严格遵守《劳动合同法》《劳动合同法实施条例》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，保障员工的合法权益。公司坚持责任导向原则，建立了符合岗位工作需求、明确岗位工作标准和突出岗位工作业绩的员工基本工资制度和绩效考核制度，客观、公正地评价员工工作能力、工作态度和取得的工作业绩。为了保证员工绩效管理制度取得实效，实行一年一次绩效考核，对考核指标进行量化，员工的绩效评估结果，直接影响薪酬收入，有效激发员工工作积极性，促进劳资关系的和谐稳定。

公司为职工缴纳了社会养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险及住房公积金，同时按照国家有关规定对女职工实行特殊劳动保护。

公司依据《公司法》和《公司章程》规定选举职工监事，确保职工在公司治理中享有充分的权利。

### 3.3.2 员工发展与培训体系

公司始终坚持以人才谋发展的理念，在引进人才的同时，十分重视员工职业发展规划。石基信息鼓励员工在工作之外坚持学习，提高技能和职业素质；保证人员素质提升能跟上企业发展的速度，为企业发展提供合理的人才梯队和软性保障。

公司将每年投入一定收入比例的经费用于培训。各部门在年初可根据年度培训计划，编制申报培训费用预算，经常务副总裁批准后，培训经费专款专用。

公司根据业务需要及实际情况安排内部培训，包括：入职培训、技术/业务培训、规章制度及工作流程培训、TTT 培训、职业素质提升培训、语言能力培训、部门间交叉培训等。

为了使员工熟悉和了解公司，每位新员工都将参加公司组织的入职培训。在入职培训会上将向员工介绍公司的规章制度和其他事宜，包括工作态度，行为与道德，工作安全知识、工作职责、个人卫生要求、消防知识等。员工还将有机会接受由公司提供的其他与个人职业发展有关的培训。

公司还会不定期组织外部培训，包括由国家有关主管部门或协会等机构和集团组织的各种培训、国内外教育培训机构举办的短期培训课程，高级经理人海外考察，另外还可通过公司选派员工参加的各类学历学位课程进修培训、企业经理人培训项目、资格证书培训等。

公司鼓励员工利用业余时间积极参加各种提高自身素质和业务能力的培训，如：利用业余时间参加与岗位工作相关的各类职业或专业资格证书培训和考试、学历学位继续教育等。

## 3.4 员工关怀

### 3.4.1 定期体检

员工是公司的财富，员工的身体健康也是公司的关注点。公司每年为全体员工进行常规体检，发现问题及时复检、就诊，以确保员工的身心健康。

### 3.4.2 定期旅游

为充实员工精神文化生活，公司每年会在踏春之际组织公司员工外出旅游，目前公司已经举办了多次集体旅游活动。公司集中旅游使员工在身心放松的舒适环境中增加了解，增进友谊，同时有助于员工展现多方面的才华技能，使公司成为承载工作与生活的温暖大家庭。

### 3.4.3 特殊待遇

公司对女员工特别是处于“三期”的女员工实行特别保护，在作息时间、考勤管理上实现特殊待遇。

## 3.5 员工规模拓展

报告期内，公司海外员工数量增长迅速，报告期末海外员工总数已超过 1000 人，海外员工分别来自亚洲、欧洲、美洲等 20 多个不同国家及不同地区。公司在海外业务的布局不仅需要海外员工的大量加入以促进公司海外研发项目的进展；同时也为海外几十个国家及地区增加了相应的就业机会，从而达到双赢的局面。

## 3.6 员工行为管理

公司坚决反对任何形式的腐败。公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国公司法》等国家法律法规，制定并实施了《员工行为规范》等内部政策及相关管理办法。公司规定有贪污、拖欠公款，有记录在案者不得录用；偷窃、贪污、非法占有公司、其他员工的任何财物或窝赃一经发现将被处以违纪辞退的处分，从源头上预防腐败，营造清正廉洁的良好环境。

## 3.7 检举者保护机制

公司相信员工所关注的问题和各种矛盾应该在公司内部解决。所有公司员工都有权力和责任向公司反映他们所关心的问题，并对主管或其他员工的行为提出自己的意见，公司愿意倾听并尽力去解决。所有申诉的事宜都将严格保密。公司管理层不会因员工行使申诉权而歧视他们。

## 四、 重视客户权益 引领行业价值

公司的发展使命是通过一体化的大消费行业解决方案更好的助力我们的用户成功。我们提供数据安全性、系统友好度和开放接口等方面的保障，就是为了让我们的用户更好的为他们的客户提供服务，实现卓越。

2023 年度公司正处于向全球化及平台化转型（第四次转型）的关键时期，公司顺应以云计算为代表的新一代信息管理系统将成为未来酒店、餐饮及零售信息系统的发展趋势，通过以下三个方面实施云部署：首先是酒店和酒店集团之上的基于大数据的应用服务，例如声誉管理、客户需求管理等实现云转型；其次是酒店餐饮管理系统、后台系统等原来与集团系统连接不紧密的系统全面转向公有云；最后是酒店前台管理系统全面转向公有云。公司实施的每一步云转型均以客户需求为导向，深度挖掘客户痛点，通过技术及其他辅助手段帮助客户真正解决问题，帮助用户提高管理效率，改善产出收成，持续扩大利润空间。因此，公司追求与供应商、客户、价值链伙伴、同业、公众和谐共生，分享理念、共创价值。公司作为酒店信息管理系统解决方案提供商，注重与利益相关方的沟通与互动，并以此作为构筑信任与合作的基础，“专业、高效、安全、增值”的服务是公司对客户承诺。

公司通过售前咨询、售中实施、售后服务三段完备的业务环节为客户提供国际领先的专业服务，同时公司市场部通过举办各种线上线下活动为客户提供增值服务，实现客户预期价值的最大化。石基信息专注于为酒店、餐饮、零售、休闲娱乐等大消费行业提供信息化全面解决方案，有效解决不同信息系统之间的数据交换问题，使客户享受行业顶级专业化服务和公司持续的技术升级带来的价值增值。

在具备了行业领导地位的今天，石基信息责无旁贷地肩负起时代赋予中国民族产业的使命，积极倡导、研究和参与行业标准的建设，打造完善的产业链，联合中国旅游业各界，形成合力，实现行业的可持续发展。

### 4.1 坚持自主研发 保持创新优势

创新是实现可持续发展的关键。作为计算机应用于服务行业的公司之一，软件研发、解决方案创新的可持续性是公司实现可持续发展的关键，坚持创新、鼓励创新是公司实现业务快速发展、保持行业领导地位的必然选择。

截至 2023 年 12 月 31 日，公司核心技术人员为 2187 人，占全体员工人数的 43.32%，上



年同期核心技术人员为 2283 人，占全体员工人数的 45.32%；本报告期内核心技术人员薪酬占全体员工薪酬的 30.14%，上年同期为 36.54%。

#### 公司研发投入情况

	2023 年	2022 年	变动比例
研发投入金额（元）	721,302,983.36	684,541,850.55	5.37%
研发投入占营业收入比例	26.24%	26.38%	-0.14%
研发投入资本化的金额（元）	422,956,677.08	274,754,584.00	53.94%
资本化研发投入占研发投入的比例	58.64%	40.14%	18.50%

#### 4.1.1 创新设计理念

公司一直以来致力成为酒店、餐饮、零售旅游等大消费行业提供整体性解决方案的平台化应用服务商。自 2015 年底开始全球化转型以来，根据自身对行业未来发展的前瞻性判断以及对未来酒店业信息技术变革的敏锐察觉，公司确定数字化及云化转型是酒旅行业未来大势所趋。当前酒旅行业的技术发展趋势仍然会以客户为中心实现营销一体化、业财一体化、运营智能化。公司凭借十几年一线行业经验结合国际知名酒店深入互动，沉淀出对目前酒旅行业的真实需求，深入理解当前行业面临的挑战及痛点，从公司高层战略角度希望通过一种全新的平台化、云架构的信息系统努力为酒店行业提供具有建设性的顾问式支持，因此公司较早的投入自主研发以云架构为基础的新一代“石基企业平台-酒店业解决方案[Shiji Enterprises Platform-Hospitality Solutions]”。该平台完全以客户为核心，改变传统的以酒店为核心自下而上的设计，从集团角度出发采用自上而下的设计逻辑，搭建出整个平台依托于微服务架构并提供开放的接口文档说明（API）的一整套云化解决方案。该解决方案能够有效帮助酒店集团在全球范围内建立宾客单一身份识别体系，继而在通过整合各系统核心功能帮助酒店实现以服务为导向，兼具灵活性、目的性、前瞻性、可盈利性的运营技术及解决方案。

#### 4.1.2 创新技术功能

首先，公司以云架构为基础的新一代石基企业平台-酒店业解决方案自 2015 年就开始设计并通过试点打磨，致力于为酒店管理集团提供极具扩展性且最先进的技术和架构，其开放性的架构让系统之间的互通互联操作便捷，其中核心的是开放的 API 可以让不同应用程序实现无缝对接从而让各个业务管理系统/业务系统与第三方设备之间的对接更方便，数据整合更容易。同时整个平台的功能也在不断丰富，增加了如餐厅管理、餐位管理、数据智能、休闲娱乐和 SPA 管理等功能；添加了如宾客偏好管理、酒店管理服务等其他功能，成为面向全球酒店行业的、真正的企业级平台。

#### 4.1.3 安全数据保障

以云架构为基础的新一代石基企业平台-酒店业解决方案最大的优势在于能够满足数据的汇聚和流动、瞬时直连、协同性以及交易便捷性。对于数据安全保障始终是公司高度重视的。

首先，公司从软件基础层及应用层保证系统安全性。公司投入大量的资源包括顶尖的技术投入、专业人才投入等旨在建立一个安全防控完整的闭环流程，即从安全风险的识别，到使用合适的安全管理和数据治理策略，再到安全防控措施的具体实施落实，再到对防控措施进行结果跟踪和检测，来确保系统的高效运转。公司在软件开发过程中采取多种措施进行安全管理，如 1) 对软件设计进行分析，确保软件能够应对所有人以上列出的潜在的安全风险，免遭网络攻击；2) 软件代码需符合安全管理要求；3) 对软件代码进行审核来进一步确保安全，并进行渗透测试；4) 对运行中的软件进行持续监控，及时确定可能的潜在网络攻击并进行立即响应。以上措施再辅之以公司对安全事件的极速响应机制，能够实现公司软件系统的安全运行。

其次，公司保护隐私数据及个人数据安全。公司数据保护合规性方面已经不断满足不同国家、不同地区数据保护法的相关规定。公司的数据安全管理系统是通过国际 ISO27001 认证的，该认证誉为国际上最严谨、最权威，也是最被广泛接受和应用的信息安全领域的体系认证；同时公司还获得了 ISO/IEC 27018 和 PCI-DSS 认证，其中 ISO27018 更着重于个人隐私数据保护，又称云隐保护认证，也是国际权威、严格的信息安全体系认证；PCI-DSS 认证的重点是对持卡人数据的保护，是有 PCI 安全标准委员会的创始成员共同制定。

最后，公司建立安全和网络运营中心时刻监测系统安全性。公司在海外建立了 365 天及 7\*24 小时网络安全运营团队，时刻监控系统安全问题并及时响应偶发及突发事件。

#### 4.1.4 明显云化优势

除公司新一代云架构的酒店信息系统管理企业级平台外，公司在国内酒店、餐饮、零售及旅游板块同样推出先进、便捷的云化创新产品。国内酒店领域公司研发的 Cambridge 石基云 PMS 管理系统已经实现了云 PMS 的全平台应用，能够全面支持 PC、平板、Android 和 IOS 在内的各种前端应用设备；餐饮领域研发的 InfrasyS 云餐饮管理解决方案获得了国外酒店集团及国内高端酒店的广泛认可；零售领域，石基零售成为国内首家完成 CMMI 认证的流通行业软件服务商，石基零售获此认证标志着其在软件研发和服务能力方面与国际主流模式进一步接



轨。

## 4.2 绿色环保运营 共建和谐社会

公司及境内子公司不属于环境保护部门公布的重点排污单位，报告期内公司不存在因环境问题受到行政处罚的情况。

石基信息从事的酒店、餐饮、零售、休闲娱乐等大消费行业信息化产业是阳光、健康、高附加值、绿色环保的高新技术产业。公司的产品应用开发以软件为主导，在日常经营过程中，不涉及传统工业废水/废气/废物/噪声等排放。基于具有自主知识产权的行业领先的新一代云平台酒店和餐饮信息管理系统，公司在提升大消费行业运行效率、日常生产生活、资源节约等方面多管齐下，践行环境保护与可持续发展理念。

石基信息将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，注重履行企业环境保护的职责。2023年，公司坚持贯彻绿色发展理念，落实国家“双碳”目标，遵守《中华人民共和国环境保护法》，倡导高效节能的运营方式，倡导全体员工切实履行节能环保的义务。公司践行环境友好及能源节约型发展，通过以下措施更加有效实现环境保护与可持续发展：

(1) 公司持续引入ISO9001环境管理体系，大力开展节能宣传，使全公司每一个员工都自觉地提高节约能源意识，将杜绝浪费、提高效益的观念融入到企业文化中。

(2) 公司作为计算机软件服务业的企业，所投资的项目均是有利于节约能源，符合环保要求，项目可充分研究考虑环保设计和环保投入，项目实施必须符合相关标准。

(3) 公司已经建立一整套电子化、网络化工作模式，充分利用现代信息技术手段，推进公司办公无纸化，大大节约了公司办公成本，节省了纸张耗费、通信费用和邮寄费用，而且也减少了用电话、传真和邮寄联系方式对社会通信线路和邮政资源的占用。

## 4.3 专业客户支持 树立行业标杆（以酒店行业为例）

公司经过二十余载在酒店文旅行业持续深耕，已经形成了一定的市场规模及客户资源，具体行业模式为：

(1) 售前咨询：酒店业管理信息化实现的根本在于专业的服务，然后才是软件，最后才是硬件。用户需要在信息化建设之处对自己的目标、需求和投入产出分析与评估方法有明确的认识。石基信息酒店板块的专业人士大多来自旅游饭店行业，具有多年丰富的实践经验和坚实的理论基础，有能力为用户提供专业的咨询建议书，让用户明明白白地花钱，为用户持续改进管理和经营水平开辟足够的延伸空间。

(2) 售中实施：签订销售合同后，石基信息会向用户提交详尽的实施项目管理计划，并通过 PCS(=Planning & Configuration Session)阶段的服务，帮助饭店的管理当局和相关的部门经理和专业人士理解系统如何运作，以及如何通过系统数据设置实现管理者的管理意图，帮助管理者确定管理流程。待系统设置完成后，饭店的管理模式成型，即可通过 UTS(=User Training Session)阶段的服务，按照管理模式的要求，为用户进行操作使用培训。系统正式启用或切换之日起，还可以提供 LIVE 阶段的 stand-by 服务，“扶上马，送一程”，引导用户进入顺畅运作状态。公司新一代云架构的酒店信息系统管理企业级平台通过云架构实现简化的实施交付及使用工作。传统信息系统复杂的流程设计需要在客户安装系统后实行为期几天的培训，以确保客户能熟练正确的操作系统，但是云化系统可以将系统功能以简约方式呈现在使用者移动端设备（如手机等）上，无需进行冗繁的培训，进而大大提升酒店客户使用效率，同时提高系统被接受程度及可操作性。

(3) 售后服务：保证系统在任何时间内正常运行是头等大事，因为酒店是 24 小时运营的。但导致一个稳定系统出错的原因是五花八门的，网络线，服务器操作系统，硬件设备，员工操作不当，人为破坏，自然灾害等，都有可能导导致系统瘫痪。石基信息提供售后服务的主要目标是：及时解决客户上报的问题。所有和石基签约系统维护合同的客户，均享受以下的技术支持服务：石基技术支持中心的远程技术支持以及现场技术支持。公司在向全球用户提供创新技术和解决方案的同时，始终践行为用户提供高品质本地服务。公司通过在共计在海外超过 20 个国家开设全服务办公室的方式，基本完成了石基的全球化研发、销售和服务网络的建设。

#### 4.4 深度市场研究 加速行业转型

除销售环节以外，在过去的 2023 年中，公司也在持续关注与行业受众的沟通与交流，并持续以内容及深度洞察引导并发掘客户需求。公司在过去一年通过以下形式与客户达成了覆盖不同形式的良性线上互动活动：

2023 年是公共卫生事件后市场恢复及信心提振的一年。商务出行、旅行度假、定制化小众游、City Walk、特种兵游等各类出行需求激增，酒旅业进入整体回升的阶段。历经公共卫生事件，行业客户已经充分意识到了数字化转型的重要性。在市场回暖期，客户更为务实，也将关注点聚焦于数字化赋能酒店降本增效及数字营销助力收入提升等议题。

2023年，公司持续发挥自身数字化转型引领者的视角，举办了10场线上公开课及2场自办线下活动，为行业受众传播了数字化转型的卓越案例和前瞻性方法论，累计触达受众超8000人。

序号	公开课主题	涉及内容	时间
1	跨越周期   全面解读《2023年中国酒店业数字化转型趋势报告》	基于深度洞察与实践，石基信息已连续3年面向行业发布《中国酒店业数字化转型趋势报告》。在本年度报告中，石基与行业受众详解了2023年中国酒店业数字化转型的5大洞察，重磅发布了业内首份《中国酒店业数字化转型指数模型》，并就领先型企业的数字化转型优势与成功经验进行了分享。	2023/2/28
2	酒店PMS云化对院校人才培养提出了哪些新的诉求？	针对院校市场，详解了传统本地PMS与云PMS的差别，为广大师生探寻了PMS发展趋势和显著特点，并就业界主流的系统云化趋势、对云PMS对酒店部门和人员职责产生的影响进行了剖析。	2023/3/9
3	千亿级本地市场，抖音是否能够成为酒店餐饮收入增长新引擎？	邀请广西沃顿国际酒店抖音的主操盘手刘倩女士，与业界同仁就抖音营销体系的搭建、如何从酒店内部孵化成长型直播团队以及酒店集团面向下属酒店的抖音运营赋能模型等热点问题进行了分享。	2023/4/25
4	文旅目的地数字化项目成功落地的底层逻辑	数字化已经成为大型旅游目的地提质增效，扩大规模及提高市场竞争力的重要手段。但在一些数字化项目落地的过程中，常会遇到项目不能如期交付，超出预算以及成效与预期相差甚远等问题。本期的公开课与文旅业同仁就文旅目的地的项目管理与项目落地实践进行了经验分享。	2023/5/31
5	来自一个转型社会餐饮的资深酒店人给你的8条建议	邀请曾任驰名酒店/酒店集团餐饮负责人的陈宏先生就酒店餐饮和社会餐饮的营销预算、社交媒体营销、投放、外卖、人才建设、对客服务、成本管控等多个议题进行了深度剖析与分享。	2023/6/29
6	技术之于酒店”降本增效“是”西药“还是”中药“？	发布并解读了《酒店如何通过技术实现降本增效》专项调研结果，与行业受众就”降本增效“的切入点进行了解析。研讨会上，通过真实案例，与行业受众阐释了酒店如何衡量技术投资ROI这个业内普遍关切议题。	2023/7/27
7	长效运营新出路，当酒店开始学习做“抖人”	抖音营销是当下各酒管集团普遍关注的热点。但面对抖音用户高频、冲动消费的特质与低频消费的鸿沟，酒旅业如何让用户快速养成，形成习惯？我们又该如何用新技术为酒店与抖音直连保驾护航？石基特邀了凤悦酒店及度假村市场营销负责人以及玩点旅行创始人等资深行业嘉宾，就以上热点议题进行了深入分享。	2023/8/17

8	酒店系统与业务需求的“齿轮级”适配，要分几步走？	发布了《中国酒店业数字化能力模型》，就不同类型的酒店在打造整体技术解决方案时的共性和个性进行了归纳和总结。针对行业客户打造符合自身需求的技术解决方案时，需要注意的关键点等核心重点问题也输出了深度内容。	2023/9/21
9	畅聊定制游、亲子游、研学游，酒店如何向长尾细分市场要增量？	邀请了六人游定制旅行负责人、科普游子创始人、麦淘亲子酒店事业部负责人就如何向细分市场要增量，目前热点细分市场的偏好及发展趋势进行了分享。	2023/10/31
10	角逐私域池，酒店的用户运营如何化“流量”为“留量”？	线上发布了《酒店私域流量运营图》，与行业受众就私域运营的六大核心，构建去中心化的私域运营体系进行了分享。同时邀请了金陵酒店管理公司数字营销负责人及 SuperL 自媒体主理人就新媒体浪潮下，酒店如何进拉私域，促转化，利用企业微信高效触达用户，实现卓越营销进行了分享。	2023/11/30

作为行业价值的引领者，公司也在不断发挥自身连接酒旅业全业态的优势和强大的 To B 服务经验，产出了《景区数字化建设和营销 10 大关键问题白皮书》、编译了《全球旅游业数字化发展研究报告》等面向大旅游业的深度内容。

此外，作为具有全球化视角的行业企业，公司也在不断引入海外权威机构的深度内容反哺中国市场，为酒旅业受众提供融汇中西方视角的领先内容和数据报告。2023 年，公司引入全球知名的舆情管理机构——Review Pro 发布的《全球酒店线上舆评管理对标报告》，并将其翻译为中文，与中国受众分享了全球酒店业线上舆情管理的行业对标数据。此外，中国区市场团队还编译并发布了由 Hospitality Technology 撰写的《2023 年餐饮业技术研究报告：对技术全力以赴》、《2023 年酒店业技术研究报告》等多份内容。在中国市场，公司不断对酒店业数字化转型等相关议题进行深入研究，并在 2023 年 2 月联合酒店业权威机构——中国旅游饭店业协会、湖南旅游饭店协会、辽宁省旅游饭店业协会、广州地区酒店行业协会、深圳酒店商会等行业协会发布了《跨越周期——2023 年中国酒店业数字化转型趋势报告》和《中国酒店业数字化转型指数模型》图谱。报告分享了行业内进行数字化转型的杰出经验，而数字化转型指数模型则为业界进行数字化能力自查，剖析数字化建设所覆盖的七大领域与业界进行了深度分享。2023 年集团市场部共发布各类报告/图谱 14 份，累计下载量近万次。

序号	报告名称	发布日期
1	《从 11 个“网红”案例，看旅游景区如何利用抖音做营销？》	2023/1/18
2	《2023 年中国酒店业数字化转型趋势报告》	2023/3/1
3	中国酒店业数字化转型指数模型	2023/3/6
4	《全球旅游业数字化发展研究报告》	2023/3/6
5	《2023 年酒店业技术研究报告》	2023/4/6

6	《全球酒店线上舆评管理对标报告》	2023/4/25
7	《2023 年餐饮业技术研究报告：对技术全力以赴》	2023/6/14
8	《2023 抖音旅游行业白皮书》	2023/6/28
9	《2023 年酒店业对客技术研究报告：拥抱数字化转型》	2023/7/27
10	一图详解酒店精细化运营的五大场景	2023/10/17
11	中国酒店业数字化转型能力模型	2023/10/25
12	《景区数字化建设和营销 10 大关键问题白皮书》	2023/11/13
13	《洞察 2024：酒店业对客技术研究报告》	2023/12/12
14	《酒店餐饮数字化转型路线图：为增强宾客体验的技术导航》	2023/12/21

本着立足行业需求，服务行业未来的理念，公司也尤为关注酒店业人才的培养。旗下子公司——北海石基教育科技有限公司于 2023 年 9 月面向行业发布了旨在提升酒店业人才数字化素养的石基数研院。该平台以“所见即所得，所学即可用”为目标，产出了系列课程，为行业人才的数字化知识普及和能力提升提供了在线学习平台，并与北京第二外国语学院、北京中瑞酒店管理学院、上海旅游高等专科学校、上海商学院、上海杉达学院、南京旅游职业学院等六大院校签署了战略合作协议。目前石基数研院平台已与 24 家酒店管理专业院校签署战略合作协议，累计获取行业学员近 2000 人。

## 五、 积极公益事业 共建社会价值

公司以社会责任、道德为基本行为前提，关心在广泛范围内参与公司产品和服务的生产和支持的人员，以建立与政府、客户、供应商、员工、债权人、股东之间的和谐关系为基本经营环境追求。公司以“创新发展、服务社会”为己任，依法纳税，积极参与地方经济发展，同时积极参与社会公益事业并关注民生。

### 5.1 规范经营，依法纳税

作为上市公司，公司有责任也有义务为国家财政提供支持，创造更多的财富，为社会和谐稳定做出贡献。公司注重规范经营，自觉遵守国家有关法律法规，依法纳税，接受税务部门的检查和监督，不仅较好地推动了当地的经济建设，而且对行业内企业产生了良好的带动作用。公司报告期内重视环境保护，资源节约。报告期内，在全球范围内缴纳税收14,724.12万元。



## 5.2 回报行业，扶持教育

公司在取得高的市场占有率的同时，没有忘记回报行业，多年来实施旅游酒店业教育扶持计划。石基信息通过向扶持对象免费提供参与软件的版权使用许可，为学校节省十几万元至一百多万元不等的投资，与学校一起制定教师培训计划，学校可以自由选择参加 ShijiCare 年度服务计划，只象征性地收取少量年度服务费，以便让教师能同公司的客户一样享受 7x24 全天候应急指导服务。石基信息网站上将相关学校公示为合作伙伴，并接受学校委托发布对外培训消息、毕业生实习和就业信息等，以方便酒店等用人单位联系毕业生招募或店内培训外包活动等，促进校企合作和毕业生就业。

## 5.3 公平诚信，珍视形象

作为一家上市公司，公司在经营活动中，遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，主动接受政府部门和监管机关的监督和检查，重视社会公众及新闻媒体对公司的评论。

## 5.4 投身公益，和谐共赢

公司全资子公司中国电子器件工业有限公司（“中电器件”）积极承担历史遗留产权责任，为和谐社会贡献力量。中电器件在被公司收购前为国有企业，为复兴路甲65号院的产权单位，其中包括公司集团总部办公大楼石基信息大厦及相邻居民楼。居民楼经过房改后进入普通商品房市场，目前除底商外产权全部归属于居民个人，即便如此，中电器件也一直在承担该居民楼共计110户居民的物业管理及物业费用开支，从未向居民楼业主收取物业费。随着公司总部石基信息大厦的改造项目的实施，公司承担费用对该居民楼全楼进行了更新修缮消防系统、增加无负压供水系统、粉刷外墙及安装空调外框、更新锅炉、更新楼外给排水管线、更新楼内横向污水主管道的改造，极大改善了该楼居民的居住环境。

公司全资子公司北海石基信息技术有限公司（北海石基）自成立以来，始终积极承担企业社会责任，投身于公益事业。2023年6月参与合浦县曲樟乡井山村助学活动，捐赠学习用具。北海石基还用实际行动参与了北海市的脱贫攻坚精准扶贫工作，倾情献爱，回馈社会，真正把企业小爱融入到社会大爱中去，把“发展路上不忘本、回馈社会献爱心”的正能量持续释放出来，践行了石基信息的社会责任。责任石基，和谐共赢，在今后发展中，北海石基将把这份责任与温暖继续传递下去。

公司全资子公司敏付科技有限公司作为支付机构通过社区路演、网络宣传、受理端提示

等方式举措，在金融消费领域重点关注“一老一少”特殊群体，推动金融行业电信网络诈骗“资金链”治理深入开展，通过丰富多样的宣传方式，切实把消费者权益教育宣传工作落实到位。

公司控股子公司青岛海石商用科技股份有限公司加入崂山爱心企业联盟，积极参加崂山区爱心企业联盟的各项活动，派党员突击队参与创城志愿活动；响应政府号召，参加区党建主题教育活动，组织春节慰问走访道德模范，捐助物资和现金；开展扶贫活动，与贫困户组成帮扶结对，发动员工帮助解决其家庭困难；组织公益助农活动，结合当地经济发展活动，组织员工团购当地农产品，帮助农户解决时令果蔬销售问题，助力乡村振兴，获得崂山区爱心联盟企业联盟感谢，彰显企业担当。

## 六、 自我评价及展望

作为上市公司，公司愿意更加积极地履行社会责任，不断完善公司社会责任管理体系建设，在追求经济效益、保护股东权利的同时，还将进一步积极保护债权人和职工的合法权益；深度发掘和传承企业优秀文化与传统，增强企业凝聚力；诚信对待供应商、客户；积极保护环境；热心参与社会公益事业，接受政府和社会公众的监督，履行为社会创造物质财富和精神财富的责任和义务；大力发展新能源及节能减排行业，努力推动国家绿色产业的建设，促进企业与社会、环境互助、协调与可持续发展。同时，公司将以此次发布社会责任报告为契机，接受社会各界的监督，不断完善公司社会责任管理体系建设。

北京中长石基信息技术股份有限公司

董 事 会

2024年4月28日