

外服控股
股票代码600662

2025年度

环境、社会和公司治理报告

上海外服控股集团股份有限公司



上海外服控股集团股份有限公司

联系地址: 上海市黄浦区董家渡路200号董家渡外滩中心T栋12楼

联系电话: 021-65670587

电子邮箱: ir@fsg.com.cn

官方网站: <https://www.fsg.com.cn>

更多内容敬请关注上海证券交易所网站 (www.sse.com.cn)

披露的《上海外服控股集团股份有限公司2025年度环境、社会和公司治理报告》

目录

CONTENTS

04	关于本报告
06	卷首语
08	走进外服控股
11	ESG 治理
16	数说 2025
18	专题一：红心赋能，凝聚奋进共识
22	专题二：筑桥引路，激活就业动能
26	专题三：铺就坦途，助力残健共融
96	未来展望
98	附录
98	关键绩效
100	指标索引
102	意见反馈

30 生态保护 共绘绿色未来

- 32 加强环境管理
- 33 深化减排治理
- 36 引领绿色风尚

66 互惠发展 共筑繁荣未来

- 68 深化伙伴合作
- 69 推动行业共建
- 71 践行责任采购

38 暖心聚力 共赴幸福未来

- 40 落实以人为本
- 48 守护健康安全

74 筑牢基业 共守稳健未来

- 76 提升治理效能
- 78 强化风险防控
- 82 健全合规管理
- 85 恪守商业道德

52 科技赋能 共迎智慧未来

- 54 驱动数智创新
- 58 保障信息安全
- 61 升级服务品质

88 责任担当 共谱和美未来

- 90 推进乡村振兴
- 91 助力社区建设
- 92 投身公益慈善



关于本报告

◆ 报告周期

本报告为年度报告，是上海外服控股集团股份有限公司向社会公开发布的 2025 年度 ESG 报告，反映公司在环境、社会及公司治理方面的理念、实践及成效。

◆ 称谓说明

为方便表述和阅读，本报告中使用的“外服控股”“公司”“我们”为“上海外服控股集团股份有限公司”的简称；“上海外服”“外服”“FSG”为“上海外服（集团）有限公司”的简称；其他下属公司简称如下：

简称	指	全称
外服远茂	指	上海外服子公司上海外服远茂企业发展股份有限公司
绛门科技	指	上海外服子公司南京绛门信息科技有限公司
东浩人力	指	上海外服子公司上海东浩人力资源有限公司
漕河泾人才	指	上海外服子公司上海临港漕河泾人才有限公司
薪数据公司	指	上海外服子公司上海外服薪数据科技有限公司
商管公司	指	上海外服子公司上海外服商务管理有限公司
合杰公司	指	上海外服子公司上海外服合杰企业服务有限公司
安徽公司	指	上海外服子公司上海外服安徽人力资源服务有限公司
支点公司	指	上海外服子公司上海支点人力资源有限公司
浙江公司	指	上海外服子公司上海市对外服务浙江有限公司
广东公司	指	上海外服子公司广东南油对外服务有限公司
湖南公司	指	上海外服子公司湖南外服人力资源服务有限公司
国才公司	指	上海外服子公司国才（北京）人力资源服务有限公司
江苏公司	指	上海外服子公司上海外服江苏人力资源服务有限公司
大连公司	指	上海外服子公司上外（大连）人力资源服务有限公司

◆ 报告范围

本报告的时间范围是 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容往前后年度适度延伸。

本报告的实体范围基于重要性和实质性考虑，以外服控股为主体，涵盖外服控股及其下属公司。

除特殊说明外，本报告中涉及的货币均为人民币。

◆ 编制依据

国务院国有资产监督管理委员会《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》

上海市国有资产监督管理委员会《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系 2026 版》

中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》

联合国可持续发展目标（SDGs）

◆ 信息来源

本报告中所采用的信息与数据均来自外服控股公开信息、内部正式文件或统计数据，并通过相关部门审核。公司承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

◆ 发布形式

您可以在上海证券交易所（<http://www.sse.com.cn>）和上海外服控股集团股份有限公司官网（<https://www.fsg.com.cn>）在线阅读或下载本报告电子文本。

为节约用纸，我们尽量控制篇幅，如果您想了解更多信息，可通过浏览公司官方网站、微信公众号或年度财报获得补充。

◆ 意见反馈

公司十分重视利益相关方的意见，欢迎各利益相关方通过以下方式与公司联系。您的意见将有助于公司进一步完善本报告，提升公司的 ESG 工作表现。

投资者热线：021-65670587

投资者邮箱：ir@fsg.com.cn

地址：上海市黄浦区董家渡路 200 号董家渡外滩中心 T3 栋 12 楼



卷首语



2025 年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年。在这一承前启后的重要节点，我们坚守“筑桥引路、聚才兴业”的使命，坚持以高质量党建引领高质量发展，深入践行环境、社会和公司治理（ESG）理念，将可持续发展深度融入公司战略与运营，致力于在与各利益相关方的和谐共生中，创造长期、稳健、包容的综合价值。

这一年，我们强根铸魂，以党建引领凝聚发展合力。我们成功召开公司第一次党代会，理顺党组织治理结构，不断健全“党建入章”“前置研究”等治理机制，确保党委在公司治理中发挥把方向、管大局、保落实的作用。我们深化理论武装，扎实推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育，开展各类学习研讨、警示教育千余次，推动全面从严治党向纵深发展。我们丰富“1+4+N”党建品牌矩阵，用好用活党建品牌活动载体，推动党建与业务深度融合，切实将政治优势、组织优势转化为治理效能和发展动能。

这一年，我们担当有为，以专业服务践行社会责任。我们心系“国之大者”，将促进高质量充分就业作为重中之重。通过持续运营“国资骐骥”等品牌项目，服务高校毕业生数万人次，上海外服获评上海市 A 级就业见习基地榜首；揭牌成立上海产训融合技能发展中心，搭建技能人才培养新桥梁。我们情系社会冷暖，系统开展公益助残，全年投入 357.49 万元用于乡村振兴，惠及群众超万人；我们打造残健融合马拉松、乒乓球赛等品牌活动，创新推出残疾人就业支持方案，以实际行动促进社会融合与公平。

这一年，我们逐绿而行，以绿色运营夯实生态根基。面对气候变化挑战，我们积极制定并提交科学碳目标，开展碳盘查工作。我们深化绿色运营，通过智能化升级和精细化管理，实现医疗废物同比减量 22.8%，废水排放持续稳定达标。我们引领绿色风尚，大力推行无纸化办公、云端迁移和绿色出行，让节能降碳成为全员自觉，绘就企业发展的生态底色。

这一年，我们聚才育能，以人本关怀激发组织活力。我们始终视员工为最宝贵的财富。持续完善薪酬福利与职业发展双通道体系，保障员工权益，依托外服学堂在线学习平台，打造培训生态系统。我们高度重视健康安全，构建严密的风险防控网络与健康保障体系，守护每一位员工的安全与福祉。我们通过丰富的文体活动与暖心慰问，营造积极向上、和谐包容的工作氛围，让员工与企业共同成长、共享成果。

这一年，我们创新驱动，以科技赋能重塑智慧服务。我们完善科技创新体系，研发投入持续增长，推出外服云知道·人力资源行业智库、FSG STAGE 国际业务管理平台、“凌佳佳”AI 求职招聘智能体等一系列智慧产品。“绘灵工”灵活用工生态平台荣获全国人力资源服务创新创业大赛一等奖。我们筑牢信息安全防线，以安全可信的技术底座，护航公司数字化转型与客户数据安全。

这一年，我们开放共赢，以责任生态连接繁荣未来。在进博会等国际舞台，我们与全球伙伴深化合作，通过发布行业报告、主办高端论坛，积极贡献专业智慧。我们发布并实施系统性的“人力资源服务委托代理机构管理工作指引”，构建覆盖全生命周期的供应商标准化管理体系，致力于打造安全、高效、可持续的价值链，与合作伙伴共筑繁荣生态。

这一年，我们固本强基，以卓越治理守护行稳致远。我们持续完善现代企业治理结构，董事会运作更加规范、多元。我们构建严密的风险防控三道防线，促进价值创造。上海外服成功获得 ISO 37301 合规管理体系认证，成为行业合规标杆。我们坚守商业道德，深化廉洁文化建设，畅通监督渠道，为公司长期健康发展奠定坚实的治理根基。

展望前路，责任在肩，使命如磐。站在“十五五”的新起点，公司将继续秉持“服务连接未来”的理念，将 ESG 更深层次地融入企业基因，与所有利益相关方携手同行，共同奔赴更加绿色、包容、智慧、繁荣的可持续未来。

走进外服控股

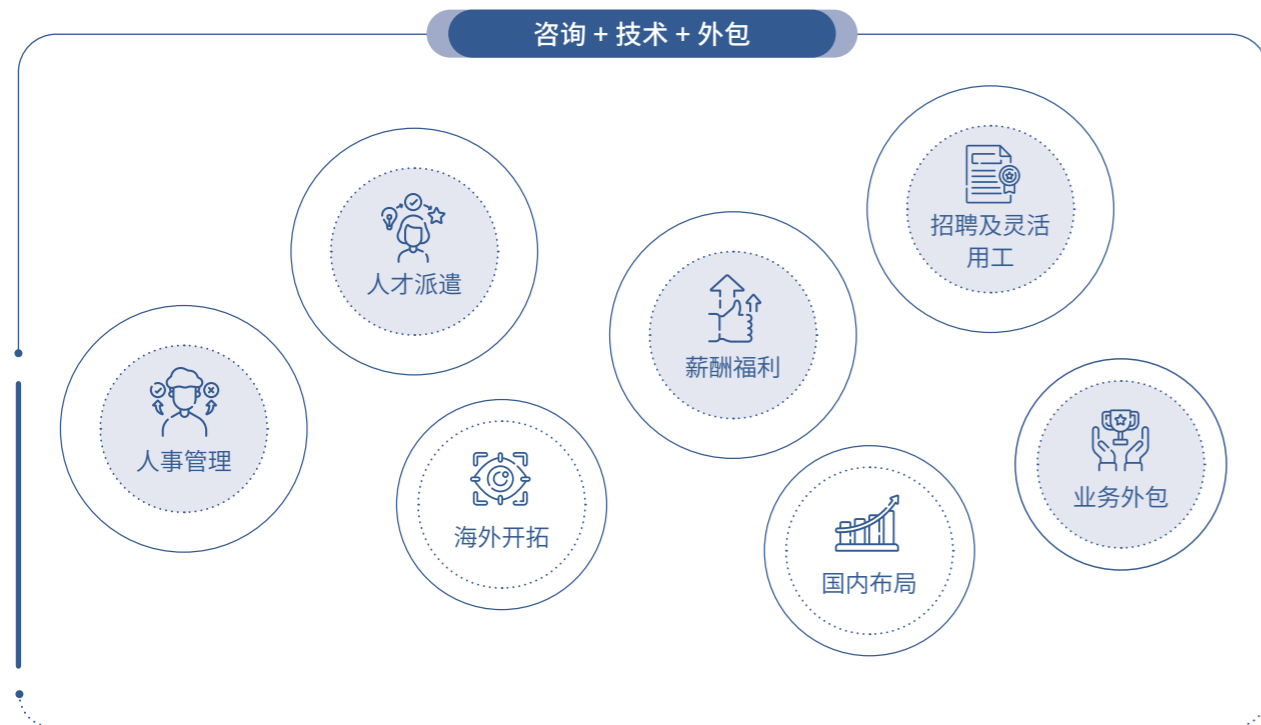
● 公司概况

上海外服控股集团股份有限公司(简称外服控股)是首家登陆A股主板的人力资源服务企业,旗下全资子公司上海外服(集团)有限公司(简称上海外服,英文简称FSG)成立于1984年,是国内人力资源服务领域的领军企业。

秉承“筑桥引路、聚才兴业”的企业使命,上海外服主动服务稳就业促就业、人才强国、“一带一路”共建等国家战略,为长三角、环渤海、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈等重要区域的发展提供有力人才支撑。

在“专业化深耕、数字化转型、国际化拓展、资本化驱动”的战略引领下,上海外服依托“咨询+技术+外包”的独特服务模式,聚焦人事管理、人才派遣、薪酬福利、招聘及灵活用工、业务外包五项主营业务,为各类企业提供融合本土智慧和全球视野的全方位人力资源解决方案。截至2025年底,上海外服已在全国拥有170余个直属分支机构和540余个服务网点,服务超过5万家企业、300万名雇员。同时,通过与全球领先机构的深度合作,海外业务解决方案落地22个国家和地区;旗下海外公司FSG-TG与欧洲、北美和非洲等地区的同行建立业务服务合作伙伴关系,可覆盖60余个国家和地区。

上海外服以市场需求为导向,持续加码人力资源服务技术创新和数字化转型,实施了“互联网+人力资源服务”的管理运营和服务模式,实现信息融通和自助服务的云平台(FSGPLUS)、实现行业赋能的聚合力平台(HRally)、实现数据链接和集约化运营的业务后援服务平台(BBC),构成外服数字化转型的“三大生态平台”。



● 企业文化



● 企业规划

2025年,公司制定“十五五”发展规划及13项子规划,明确了未来五年的战略目标与实施路径。

- 人事管理事业部“十五五”发展规划
- 薪酬福利事业部“十五五”发展规划
- 招聘及灵活用工事业部“十五五”发展规划
- 业务外包事业部“十五五”发展规划
- 国企业务部“十五五”发展规划
- 海外发展部“十五五”发展规划
- 业务后援中心“十五五”发展规划
- 数字化“十五五”发展规划
- 人力资源“十五五”发展规划
- 品牌建设“十五五”发展规划
- 资本化“十五五”发展规划
- 风险管理“十五五”发展规划
- 党建“十五五”发展规划

企业荣誉

外服控股荣膺第二十七届上市公司金牛奖“金牛上市公司分红回报奖”

上海外服连续五届获评“全国文明单位”称号、连续第十五届获评“上海市文明单位”称号

上海外服荣获上海市政府颁发的“上海市招商引资全球合作伙伴”称号

上海外服获评 2025 年“上海市 A 级就业见习基地”

上海外服成为上海市商务委员会“上海市企业走出去专业服务联盟”首批入驻机构

上海外服荣获上海市国际贸易促进委员会颁发的“上海市服务企业‘走出去’专业机构”称号

上海外服荣登“2025 第一资源人力资源服务机构 100 强”榜首

上海外服获授牌“成都国际人力资源服务出口基地首批海外工作站”

上海外服成为“首批南外滩人才服务伙伴计划成员单位”

上海外服在 2025 年由人力资源智享会 (HREC) 主办的“2025 人力资源供应商价值大奖”中荣获“2025 体检与健康管理 HR 臻选供应商”“2025 出海薪酬服务 HR 臻选供应商”“2025 灵活用工 - 白领岗位 HR 臻选服务机构”“2025 灵活用工 - 制造业蓝领岗位 HR 臻选服务机构”“2025 人工智能技术应用 - 招聘与任用 HR 臻选供应商”五项大奖。

ESG 治理

公司把 ESG 理念融入经营发展各环节，通过完善战略规划、优化治理架构、培育专业能力，实现可持续发展与价值创造的协同统一。

ESG 治理架构

为系统性推进 ESG 相关工作，公司建立了决策层、管理层、执行层三级联动的 ESG 治理架构，确保 ESG 理念深度融入战略规划与日常运营。

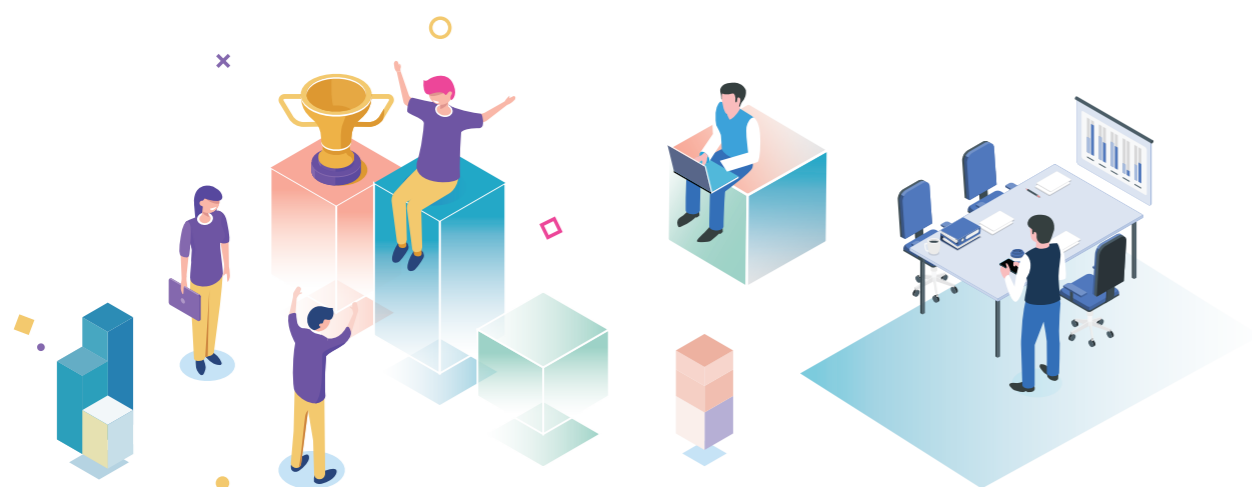


● ESG 能力提升

为系统推进 ESG 能力建设，公司组织召开 ESG 工作启动会暨专题培训会，邀请外部专家深入解读 ESG 标准与实践，并同步开展内部专项访谈。通过培训与调研相结合的方式，有效提升全员对 ESG 理念的认知，为后续 ESG 工作的扎实落地奠定坚实基础。










▶ 外服控股召开公司《2025 年度环境、社会和公司治理报告》编制启动会



● 利益相关方沟通

公司围绕建立常态化的沟通与回应机制，通过多层次、多渠道的互动回应利益相关方的期望和诉求，实现共生共赢的可持续发展生态。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 合规经营 · 依法纳税 · 吸纳就业 · 带动经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 实地检查 · 日常监督 · 定期汇报 · 服务国家战略
 股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> · 保障经营业绩 · 促进资产保值 · 规避经营风险 	<ul style="list-style-type: none"> · 股东会 · 投资者交流会 · 强化信息披露
 员工	<ul style="list-style-type: none"> · 维护员工权益 · 薪酬福利 · 职业健康与安全 · 培训与发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 劳动合同 · 职工代表大会 · 员工培训 · 开展文娱活动
 客户	<ul style="list-style-type: none"> · 责任运营 · 优质服务 · 服务创新 	<ul style="list-style-type: none"> · 系统及平台 · 满意度调查 · 客户拜访 · 提升服务治理
 供应商 / 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> · 商业道德 · 供应商准入管理 · 供应商评估 	<ul style="list-style-type: none"> · 公开招标 · 实地考察 · 日常交流 · 供应商督导
 社区	<ul style="list-style-type: none"> · 公益慈善 · 社会共建 	<ul style="list-style-type: none"> · 公益捐赠 · 志愿活动 · 产业帮扶
 环境	<ul style="list-style-type: none"> · 绿色运营 · 节能减排 · 提升环保意识 	<ul style="list-style-type: none"> · 绿色出行 · 节能办公 · 宣贯环保理念

● 双重重要性议题分析

作为可持续发展事项管理和披露准备的关键步骤，外服控股开展 ESG 议题双重重要性评估工作，评估公司对环境和社会的影响，以及所面临的与可持续性相关的财务风险和机遇。

评估方法和假设

范围	公司根据自身运营情况，评估对环境和社会的影响，以及公司业务面临的可持续性风险和机遇。在影响重要性评估方面，将与 ESG 议题相关的积极和消极影响、实际和潜在影响纳入考量；在财务重要性方面，评估对业务产生正面和负面影响、实际和潜在风险和机遇。
相关方参与	由于双重重要性原则的应用对公司管理和披露事务影响深远、所涉及 ESG 议题众多，而其部分评估要求对评估者的行业理解能力有一定门槛要求，公司邀请外部可持续发展专家及有限数量的内部管理人员进行评估分析。
评分方法	基于多个因素对重要性议题进行评估，并采用五级李克特量表进行评分。1 至 5 分别代表影响程度由低至高。
阈值	将重要性阈值设定为“高”，即达到阈值即被视为重大影响、风险和机遇的议题。

确定可持续发展议题

公司结合最新的可持续发展趋势、行业整体情况等内容，将《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》、内部可持续发展相关管理维度、第三方评级机构等要求作为分类标准，确认 21 个可持续发展相关议题。

<p>公司治理</p> <ul style="list-style-type: none"> 反不正当竞争 平等对待中小企业 利益相关方沟通 反商业贿赂及反贪污 尽职调查 	<p>环境</p> <ul style="list-style-type: none"> 能源利用 水资源利用 循环经济 应对气候变化 污染物排放 环境合规管理 废弃物处理 生态系统和生物多样性保护 	<p>社会</p> <ul style="list-style-type: none"> 社会贡献 乡村振兴 科技伦理 供应链安全 员工 数据安全与客户隐私保护 创新驱动 产品和服务安全与质量
---	--	---

● 双重重要性分析结果

通过专家分析法，最终明确了可持续发展管理的优先事项，形成了最终的信息披露重点议题清单。具有财务重要性的议题有供应链安全、员工、数据安全与客户隐私保护、创新驱动、产品和服务安全与质量，以上 5 个议题将按照“四要素”进行披露。



数说 2025



环境 (E)

医疗废物同比减量 **22.8%**。

废水排放 **100%** 合规。

21 家下属企业获环境管理体系认证。

能源消耗强度 **0.000402** 吨标准煤 / 万元。

温室气体排放量 (范围一、范围二) **3,499.04** 吨二氧化碳当量。

范围一温室气体排放量 **713.68** 吨二氧化碳当量。

范围二温室气体排放量 **2,785.36** 吨二氧化碳当量。



社会 (S)

员工总数 **3,335** 人, 劳动合同签订率 **100%**, 社会保险覆盖率 **100%**。

困难员工慰问 **130** 余人次, 慰问金额超 **11** 万元。

安全生产投入 **245.82** 万元, 员工体检覆盖率 **100%**。

稳定就业 **303,511** 人, 累计促就业 **935,233** 人次。

乡村振兴投入 **357.49** 万元, 惠及 **10,211** 人。

社会贡献投入 **116.54** 万元, 惠及 **69,089** 人。

客户满意度 **88.09**, 客户投诉解决率 **100%**。



治理 (G)

研发人员占比 **5.37%**, 拥有软件著作权 **371** 个、有效专利 **11** 个。

接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人员占比 **100%**, 接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员占比 **100%**。





专题一

红心赋能，凝聚奋进共识

公司始终坚持党的全面领导，扎实推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育，持续推动党建工作不断提质增效，切实将政治优势、组织优势转化为公司治理效能与发展优势。

坚持党的领导

组织召开外服控股第一次党代会，选举产生外服控股新一届党委、纪委，理顺外服控股与上海外服的党组织治理结构。外服控股党委开展理论学习中心组学习 18 次，其中交流研讨 11 次；开展党委会议“第一议题”学习研讨 23 次，推动发展、指导实践。指导各独立法人企业党组织建立健全重大事项集体研究把关机制。落实意识形态工作责任制，调整公司保密委员会成员，组织开展宣传教育，分析摸排宣传阵地。



外服控股第一次党代会



党委理论学习中心组“新年第一课”

深入开展学习教育

成立工作专班，对本部、外企及沪外企业近 280 家党组织进行全覆盖、全过程指导。各级党组织学习《习近平关于加强党的作风建设论述摘编》等材料，剖析反面典型案例，开展学习交流、警示教育 1,220 余次，党员领导干部及党组织书记讲授纪律党课 300 余次。公司领导班子、处级领导干部以及基层党组织深入查摆问题 76 个，通过教育宣贯、制度建设、案例剖析等方式落实整改，全部完成销号。开展“一个支部一件实事”89 件，选树 167 名业务骨干、优秀党员作为先进标杆。



全面从严治党暨深入贯彻中央八项规定精神学习教育警示教育会



专题学习研讨《习近平关于加强党的作风建设论述摘编》

党建业务融合

成立 5 个服务进博会一线临时党支部，深化“项目 + 党建”模式。实施党委“一号课题”驱动企业发展，开展 153 项主题活动，与 5 家党委单位开展党建 + 业务“双签约”；各级党组织挖掘潜在商机超 110 个，达成业务合作 42 项，全年营收近 7,200 万元；工会策划开展“数创外服”数字化技能提升、防范化解重大风险等专项劳动竞赛；团委举办“未来人力实验室”主题才智论坛。持续深入开展“牵手行动”，与属地街镇、园区和产业链的 20 余个党组织“牵手”共建，在五里桥街道设立“科集家 - 上海外服服务站”。发布《“牵手行动”案例集》，从优化营商环境、党建业务融合、创新外企党建、服务社区治理四方面集中展示实践成果。



外服控股党委与东方菁汇党委理论学习中心组联组学习，慰问服务进博会一线临时党支部



外服控股党委与久事体育党委开展党建 + 业务“双签约”



开展“数创外服”劳动竞赛



举办“未来人力实验室”主题才智论坛



发布《“牵手行动”案例集》

● 深化党建品牌

连续五届获评“全国文明单位”称号、连续第十五届获评“上海市文明单位”称号。构建基层党建创新实践基地“六位一体”功能矩阵，全年开展活动及交流近 40 场。进一步丰富“1+4+N”党建品牌矩阵，评选产生新一轮 6 个优秀党建品牌、6 个外企特色党建品牌，14 个品牌入选集团党建品牌矩阵，徐家汇业务中心党支部、广东公司党委 2 家党建品牌获评第三轮“上海国企党建品牌”。创新开展党员“三看”行走党课活动、廉洁主题文艺党课、形势政策报告会等各类党建品牌活动，吸引近 2,700 人次党员、团干部、统战及党外人士参加。



2 个基层品牌获评上海市国资委“上海国企党建品牌”



2025 年度形势政策报告会



党员“三看”主题活动

● 夯实党建基础

完善党建工作考核评价体系，与下属各基层党组织签订《年度党建工作责任书》、确定《年度重点工作任务清单》，把党建考核和经营考核有效挂钩。开展党组织书记抓基层党建工作述职。237 家本部、外企及沪外企业党组织 100% 达标，16 家党支部获评 2024 年度集团优秀党支部。新聘任 10 名客户公司高管或行业专家作为“党建之友”和“良师益友”。建立统战及党外人士建言献策渠道和机制，召开专题座谈会，为编制公司“十五五”规划工作提供有益参考。



新聘“党建之友”和“良师益友”



统战及党外人士参加“十五五”规划编制座谈会



专题二

筑桥引路，激活就业动能

公司积极践行国企担当，坚持“筑桥引路、聚才兴业”的使命，在促进高质量充分就业方面作出切实贡献，系统构建覆盖重点群体、赋能产业升级、对接国家战略的多层次就业服务体系，以实际行动激活人才潜能、服务发展大局。

● 稳就业促就业

重点群体就业

公司切实推进高校毕业生、残疾人、退役军人等重点群体就业服务，在促进高质量充分就业方面作出切实贡献。上海外服荣获上海市政府授予的“上海促进就业先进企业（组织）”称号，并连续五年被评为“静安区创新促进就业优秀企业”。



2025 年，上海外服持续开展“国资骐骥”人才工作品牌项目，策划“骐骥春来”“夏日骐骥”“骐骥秋实”人才招聘项目，全面服务大学生就业。

- 开展“骐骥春来——上海国资国企 2025 年春季校园招聘”项目，提供 **1,313** 家国资国企的 **13,087** 个春季招聘岗位，为 **4** 万多名应届大学生打造求职通道。
- 开展“夏日骐骥——上海国资国企 2025 年暑期实习”项目，提供 **476** 个实习岗位。
- 开展“骐骥秋实——上海国资国企 2025 年秋季校园招聘”项目，提供 **1,437** 个优质校招岗位、**10,277** 个应届生用人需求。



▶ 上海外服被授予“上海市高校毕业生就业状况跟踪调查观测点”

强化就业保障

打造见习平台

上海外服就业见习基地自 2002 年首批获当时上海市劳动和社会保障局批准设立以来，始终致力于构建全方位、多层次的青年就业支持体系。通过深度参与专项招聘会、联动优质企业资源、担任高校职业训练营特聘讲师等多元化举措，基地持续为高校学子与失业青年提供覆盖多领域的见习岗位与专业化就业指导，搭建起从校园到职场的坚实桥梁。

截至 2025 年，外服见习基地已成功助力 70 余家合作企业通过第三方评估机构的严格审核，正式成为上海外服派遣见习基地，累计为近千名青年学员提供见习岗位，切实推动大学生与失业人员实现高质量就业，彰显了企业在青年职业发展领域的责任担当与专业实力。

综合基地			
序号	所属区	基地名称	拟定等级
1	静安	上海外服（集团）有限公司	A

▶ 上海外服获评 2025 年“上海市 A 级就业见习基地”并列榜首

人才培养高地

2025 年，在上海市人力资源和社会保障局有力指导下，公司成立上海产训融合技能发展中心。作为上海市首个在人力资源服务机构中设立的高能级、综合性技能人才培养平台，该中心以“链接技能培训供需两端”为目标，高效汇集政府、企业、院校等各方资源，构建覆盖在校联合培养、在职人员继续教育、社会求职者岗前培训的全链条培养体系，旨在全面提升职业技能培训的针对性、有效性和前瞻性，增强人才供给与产业发展的适配度，为劳动者提供培训和就业的“一站式”服务。该中心为上海引入首批国（境）外职业技能认证品牌，包含英国、比利时两个国家 7 张国际技能证书，在沪持证人员经比照认定后可申请核发国内相应职业技能等级证书，享受上海人才政策，为进一步畅通国际技能人才来沪就业发展渠道、建设高水平人才高地提供有力支撑。

报告期内，该中心完成高级工及以上技能培训超 3,200 人次。其中，“人工智能训练师”培训达 3,000 人次，为头部企业输送人才超 1,600 人。上海产训融合技能发展中心还深度参与上海市“人工智能+”人才培养体系构建，牵头发布“人工智能推介官”培训考核标准，完成首批 100 名推介官的定向培育与岗位对接。



上海产训融合技能发展中心揭牌仪式



上海产训融合技能发展中心漕河泾人工智能分中心揭牌仪式

创新服务模式

公司坚持以创新为驱动、以专业为基石，通过发布人工智能推介官培训标准、打造“园区万事屋”服务范式、推出“绘灵工”灵活用工生态平台及“到店通”零售用工解决方案等一系列举措，为不同领域客户提供精准、敏捷、可持续的价值赋能。2025 年，“绘灵工”项目在第十届人力资源服务创新创业大赛上获得一等奖。



上海外服发布人工智能推介官培训标准



上海外服正式启用“万事屋”

服务企业出海

公司充分发挥专业优势与平台价值，深度参与“一带一路”高峰论坛、中资企业“走出去”高端人才建设大会等国际性高端对话活动，联合发布虹桥支持长三角企业“走出去”人才服务举措，构建跨境人才服务生态，有力支持中国企业开拓海外市场、融入全球发展格局。



上海外服出海服务解决方案亮相第十届“一带一路”高峰论坛



上海外服协办“2025 中资企业‘走出去’高端人才建设大会”

案例 上海外服联合发布虹桥支持长三角企业“走出去”人才服务举措

2025 年 11 月 26 日，2025 年高水平人才高地建设论坛——人才区域协调发展与长三角人才一体化论坛在上海西岸国际会展中心开幕。本次论坛围绕“开放、创新、协同——深化人才高效协同机制 共促区域协同高质量发展”这一主题，深化区域人才合作交流，为区域高质量协调发展注入强劲动能。上海外服深度参与此次论坛，并与多家专业机构共同发布虹桥支持长三角企业“走出去”人才服务举措。



虹桥支持长三角企业“走出去”人才服务举措联合发布



专题三

铺就坦途，助力残健共融

公司始终将促进残疾人社会融合与全面发展作为履行社会责任的重要维度，打造残健融合品牌活动，构建专业就业支持体系，开展常态化暖心关怀，系统性、多维度地搭建通向残疾人平等、尊重与机会的桥梁，致力于与残疾人群体携手共创更具包容性的美好社会。

开展助残活动

公司以多元活动为纽带，持续打造以残健融合为特色的公益品牌。2025 年，由上海外服举办的残健融合马拉松公益跑结对嘉年华参与人数增至 400 人，规模翻倍；“上海外服杯”融合乒乓球赛从上海级赛事升格为长三角级赛事。支持举办“共享芬芳，共筑美好”残疾人文艺演出，搭建起社会各界理解、尊重、关爱残疾人的桥梁。

案例 上海外服残健融合马拉松公益跑



2025 年 9 月 14 日，上海城市业余联赛——上海残健融合运动会上海外服残健融合马拉松公益跑结对嘉年华在上海市卢湾体育场温情举行。上海外服员工工会组织 40 家企业共建 115 支队伍近 400 人参与了全马组和五公里健康跑组的比赛。



2025 年上海外服残健融合马拉松颁奖仪式



2025 年上海外服残健融合公益健康跑



上海外服员工工会相伴中国残疾人艺术团《我的梦》演出



2025 年长三角残健融合运动会——“上海外服杯”融合乒乓球比赛



上海外服“1072 筑爱驿站”启动仪式



● 关注残疾人就业

公司与政府、用人单位、劳动者以及人力资源服务机构携手合作，共同助力残疾人就业。

案例 上海外服开展助残公益主题活动



2025 年 11 月 10 日，上海外服携手多方联合举办“阳光进博 创益未来”助残公益主题活动，聚焦残疾人创业就业需求，构建人力资源助残专业服务矩阵，推动残疾人就业服务创新与社会融合实践深入发展。



“阳光进博 创益未来”助残公益主题活动

案例 东浩人力铺就残疾人就业之路



2025 年 1 月 17 日，东浩人力承办残疾人招聘会，设置残疾人专项岗位 630 个，覆盖文创设计、数据标注等适配性领域；创新推出“职业能力测评 + 岗位智能匹配”系统，结合手语翻译、无障碍导览服务，实现全流程无障碍求职。同步开展 2025 年应届高校残疾人毕业生就业指导讲座“谱写我的求职之路”，多方位帮助残疾人毕业生进行职业生涯规划。本次培训讲座共吸引 120 位同学参与，招聘活动共邀请 16 家企业、300 人次到场。

● 暖心关怀慰问

公司将关爱特殊群体、促进包容性发展深度融入实践，通过持续开展残疾人家庭走访、生活慰问、就业支持等多元化志愿服务，切实帮助残疾人提升生活质量与社会参与度，传递企业温暖。

案例 广东公司开展残疾人走访慰问活动



广东公司深入残疾人家庭，了解实际需求，提供精准帮扶；组织开展“携手爱心企业公益行”活动，动员爱心企业针对残疾人提供技能培训、就业政策解读等特色服务，搭建企业与残疾人之间的长效互动平台。2025 年 5 月，在越秀区全国助残日主题活动中，广东公司获得“越秀区爱心助残单位”称号。

案例 浙江公司开展残疾人志愿服务



2025 年 8 月 20 日，浙江公司组织志愿者前往“残疾人之家”开展“夏日送清凉”志愿服务活动。志愿者们参观了“残疾人之家”的生活起居区、技能培训和康复活动空间，详细了解残疾人的日常照护、技能培养及就业帮扶等情况，并向他们赠送夏日慰问品。



浙江公司开展残疾人志愿服务活动

|| 生态保护

共绘绿色未来

面对全球可持续发展的时代命题，公司深刻认识到环境管理不仅是合规履责的底线，更是企业永续经营发展与创造社会价值的战略基石。公司持续完善管理机制，前瞻应对气候变化，深化污染减排治理，引领绿色办公风尚，不仅致力于企业自身运营的绿色转型，更倡导行业生态的低碳发展，在服务国家“双碳”目标、建设美丽中国的进程中积极贡献外服力量。

我们对 SDGs 的回应



加强环境管理



公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规的相关要求，构建完善的环境管理体系，强化气候变化应对能力，健全风险预防与控制机制，筑牢环境管理防线。

● 环境管理体系

公司明确环境保护控制的目标与配套管控流程，持续健全规范化、体系化的环境管理机制。报告期内，共计 21 家下属企业获得环境管理体系认证；公司未发生涉嫌环境违法违规入刑情形及重大突发环境事件。



江苏公司获得环境管理体系认证证书

国才公司获得环境管理体系认证证书

● 应对气候变化

气候变化是全人类面临的共同挑战，事关中华民族永续发展。我国一贯高度重视气候变化的应对，是世界绿色发展的坚定行动派、重要贡献者。公司积极开展合规管理工作，应对气候变化带来的各类风险与发展机遇。上海外服制定《安全生产事故隐患排查和整改制度（试行）》，明确要求每年夏季开展防汛防台专项检查，严格落实防汛防台保障要求，确保防汛设施运行良好、防汛物资储备充足、排水沟渠及管道畅通无阻、高空悬挂物固定牢固、防汛工作组织体系时刻处于戒备状态，有效降低极端天气对公司运营的不利影响，提升突发恶劣天气下的应急处置能力，稳步增强企业可持续发展韧性。

2025 年，公司通过 SBTi 承诺申请系统在线注册并提交承诺书，承诺制定科学碳目标；参与 EcoVadis 可持续发展评级活动、CDP 问卷调查并完成数据递交工作。

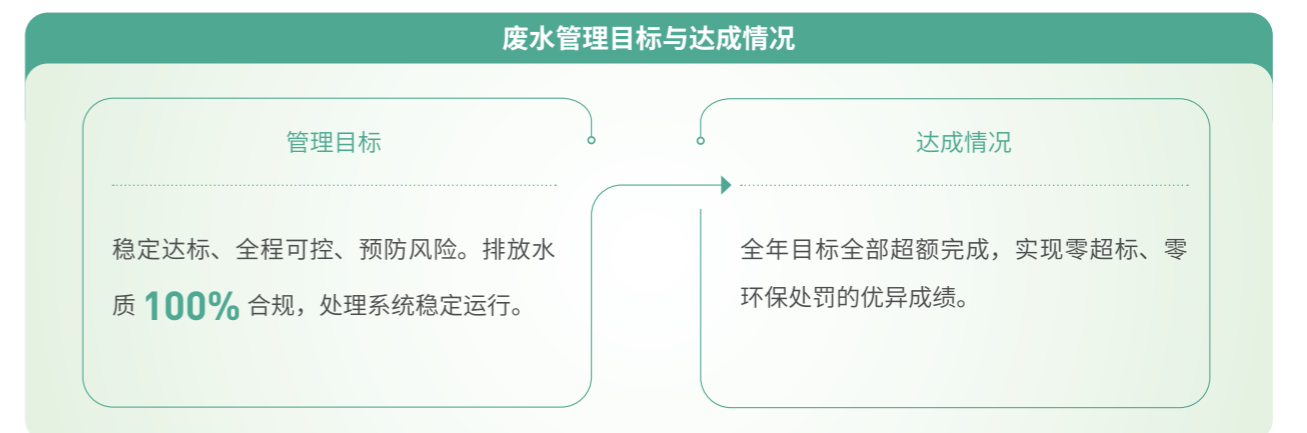
深化减排治理



公司秉持系统化、精细化的环境管理理念，通过智能化升级、源头减量与资源化利用等举措，全面加强废水、废弃物及其他污染物的合规管控与减排治理，持续降低对周边环境的影响。

● 废水管理

公司严格管控废水排放，生活污水经统一收集、规范处理后，全部纳入市政污水管网进行集中处置，全流程操作均严格遵循国家及地方环保法规要求，确保废水处理工作的科学性、合规性与有效性。



上海外服门诊部有限公司医疗废水处理

优化一体化污水处理系统。对总排水口的“调节+强化消毒”一体化设备实施了智能化升级，实现了加药量根据水量、水质自动调节，既确保了消毒效果，又避免了药剂浪费。

健全内部监测。严格执行每日余氯、pH 值自检，并委托有资质的第三方检测机构每月进行关键指标（粪大肠菌群、化学需氧量、悬浮物等）监测，形成完整监测台账。

完善应急体系。制定《医疗污水意外事故应急预案》，修订污水处理设施故障应急预案，并组织应急演练，确保应急状态下能迅速采取人工投加消毒剂等保障措施。

● 废弃物管理

公司规范处理生活废弃物与医疗废弃物，严格遵循废弃物处置相关法规标准与行业规范，切实提升废弃物处置的科学性、合规性。2025 年，累计产生医疗废物 10,970 千克，较 2024 年同比下降 22.8%，减量成效显著。

生活废弃物

公司严格遵照《上海市生活垃圾管理条例》要求，稳步推进生活垃圾分类常态化工作。在内部区域设置清晰醒目的垃圾分类标识，引导员工培育良好分类习惯。持续完善废弃物管理流程，对各类生活废弃物开展定期收集、精细分类与规范处置。

医疗废弃物

固废减量与规范化处理



精细化分类与源头减量计划

针对体检、口腔、疫苗接种等不同岗位，开展精准化分类培训，显著提升利器盒、感染性废物袋的规范使用率，减少因分类错误导致的废物增量。

逐步推广使用非汞血压计，从源头避免含汞废物的产生；在行政办公区推行无纸化与双面打印，减少非医疗废物的混入。



优化内部物流与暂存管理

按照“日产日清”原则，优化各科室至暂存间的收集路线与频次，减少内部转运过程中的无效等待。

对医疗废物暂存间进行密闭性升级，完善警示标识、紫外线消毒灯及防渗漏设施，确保暂存环境的安全合规。

危险废物管理



针对化学性废物

对检验科使用的少量废弃化学试剂、消毒剂，设立独立的防渗漏专用容器进行收集，并与有特定资质的危废处置单位签订专项处理协议，确保合规处置。



针对药物性废物

针对少量过期疫苗等药品，严格按照药物性废物进行管理，单独存放并登记，交由疾病预防控制中心统一回收处理。

固废管理目标与达成情况

管理目标

安全收集、总量控制、全程可溯。总量减排；分类准确率 **100%**；转运安全及时。

达成情况

2025 年，累计产生医疗废物 **10,970** 千克，较 2024 年同比下降 **22.8%**，年度目标全面达成。

其他污染物管理



引领绿色风尚



公司组织形式多样的环保活动，通过文化浸润凝聚全员共识，将绿色理念深度融入企业运营与员工行为，营造全员参与的绿色氛围。

开展环保活动

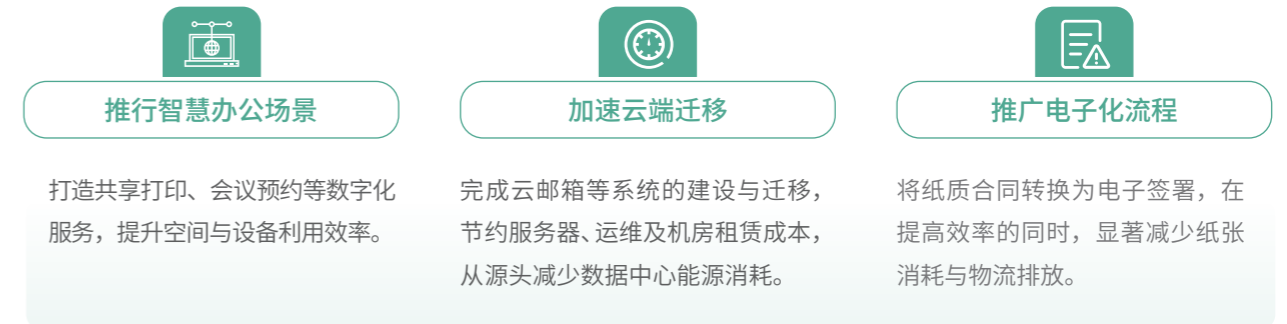
公司通过常态化、多样化的环保宣传与实践活 动，让绿色发展理念深入人心、落到实处，推动形成全员参与、共治共享的环保工作格局，以点滴行动践行企业生态责任。

2025 年，上海外服大连公司党总支开展“守护蔚蓝海岸，共筑洁净沙滩”第八届海滩清洁志愿服务活动，持续投身海岸生态保护，助力改善海滩生态环境。报告期内投入 2,180 元，惠及约 100 名大连市民及游客。

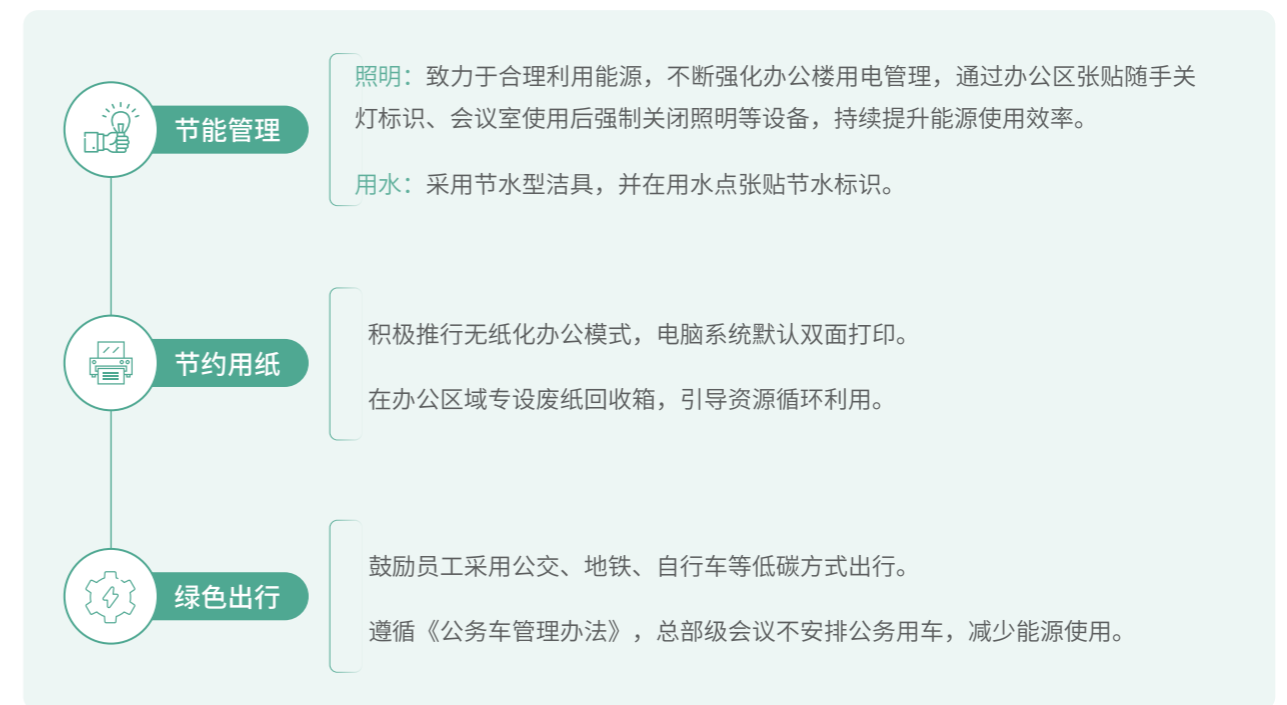
践行绿色办公

公司通过数字化赋能、资源精细化管理及全员文化倡导，全面构建起系统化、常态化的绿色办公管理体系。

数字化提效



精细化管理



文化倡导

倡导员工绿色办公，在各楼层相关区域张贴节约用水、节约用电、双面打印等标识，将绿色行为规范融入日常管理，提升员工绿色办公意识，引导员工养成节能、节水、循环利用的良好习惯，共同营造绿色健康的工作环境。

|| 暖心聚力 共赴幸福未来

公司始终将员工视为最宝贵的财富，致力于构建全面发展、安全健康的工作环境，系统推进员工权益保障、成长支持与关怀体系，同时构建严密的安全治理网络与健康促进机制，全方位守护员工福祉，为可持续发展筑牢人才根基与安全防线。

我们对 SDGs 的回应



落实以人为本



公司始终坚持“以人为本”理念，通过民主管理畅通诉求，以文体活动平衡工作生活，用暖心慰问传递关怀，打造全方位发展生态，兼顾员工物质需求与精神追求，在和谐、积极、向上的氛围中实现员工个人价值与企业长远发展的双赢。

治理

公司人力资源部统筹负责公平雇佣、劳工权益保障、薪酬福利管理、员工培训发展等员工相关工作，各下属分支机构均设立人力资源部门或指定人事职能负责人，承接落实相关工作要求。

建立并完善涵盖多元化雇佣在内的一系列规章制度，秉持公平公正原则，着力打造稳定和谐的职场环境；同时，为新入职员工统一发放《员工手册》，系统引导员工知悉并遵守公司各项行为准则与管理规范。



战略

风险	外部 ESG 影响	对公司的影响	受影响的财务项目	时间范围*			应对策略
				短	中	长	
员工权益保障风险	客户服务质量下降甚至中断、法律诉讼与监管成本增加	人才流失、运营效率下降、法律合规成本、声誉和品牌受损	营业收入减少、运营成本增加	低	中	高	适时完善职工薪酬福利、工时休假制度建设，建立健全民主管理沟通机制，保障在职员工合法权益。
员工职业发展风险	客户服务质量下降甚至中断、降低人力资本投资回报率、抑制创新	人才流失、运营效率下降、声誉和品牌受损	营业收入减少、运营成本增加	低	中	高	通过专业培训、挂职锻炼等多种方式，鼓励支持员工成长与发展。

影响、风险和机遇管理

保障员工权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国社会保险法》以及运营所在地关于员工雇佣的法律法规，切实维护员工权益。

平等雇佣

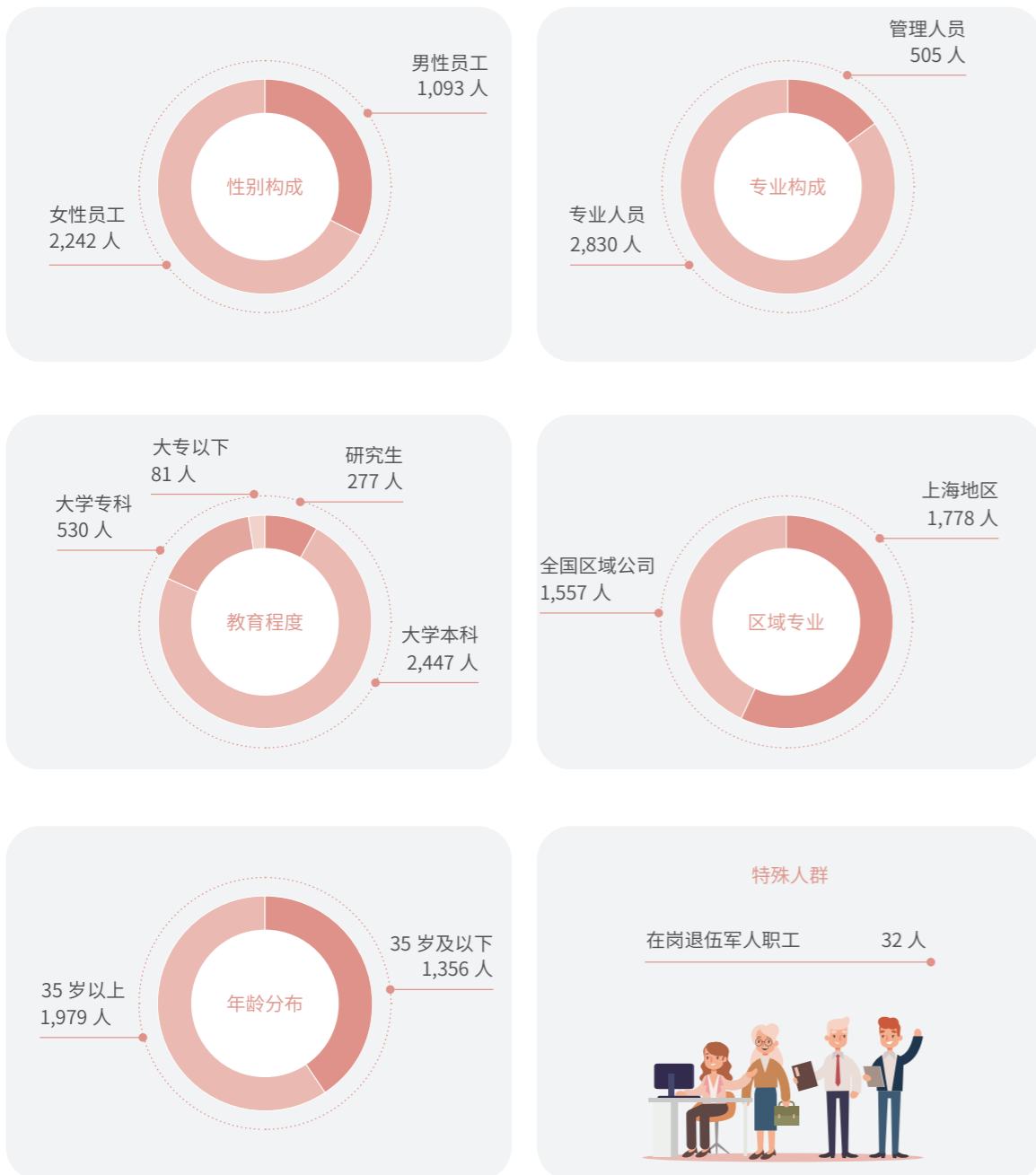
公司严格落实《员工手册》，通过规范筛选流程、启用有效招聘渠道、严守信息保密要求、核验应聘信息真实性，构建合规透明、平等开放的招聘体系；坚决反对各类就业歧视，不因民族、年龄、性别、婚姻以及宗教信仰的不同而区别对待，为所有应聘者提供均等就业机会；严禁雇用童工、强迫劳动等违法违规行为；依法与新员工签订书面劳动合同，完善员工入职、离职全流程管理，保障员工合法劳动权益，打造依法合规、权责明晰的用工管理环境。

* 时间范围指各个议题相关的风险和机遇对公司造成的重大影响的时间范围（短期 1—3 年，中期 4—5 年，长期 6 年以上），下同。

公司员工构成



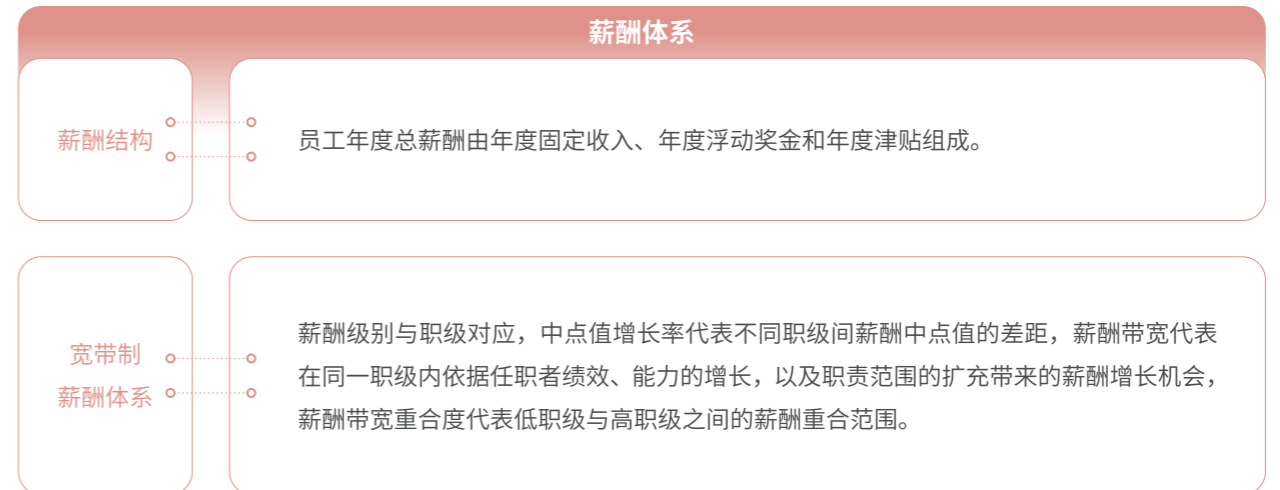
在职员工总计 **3,335** 人



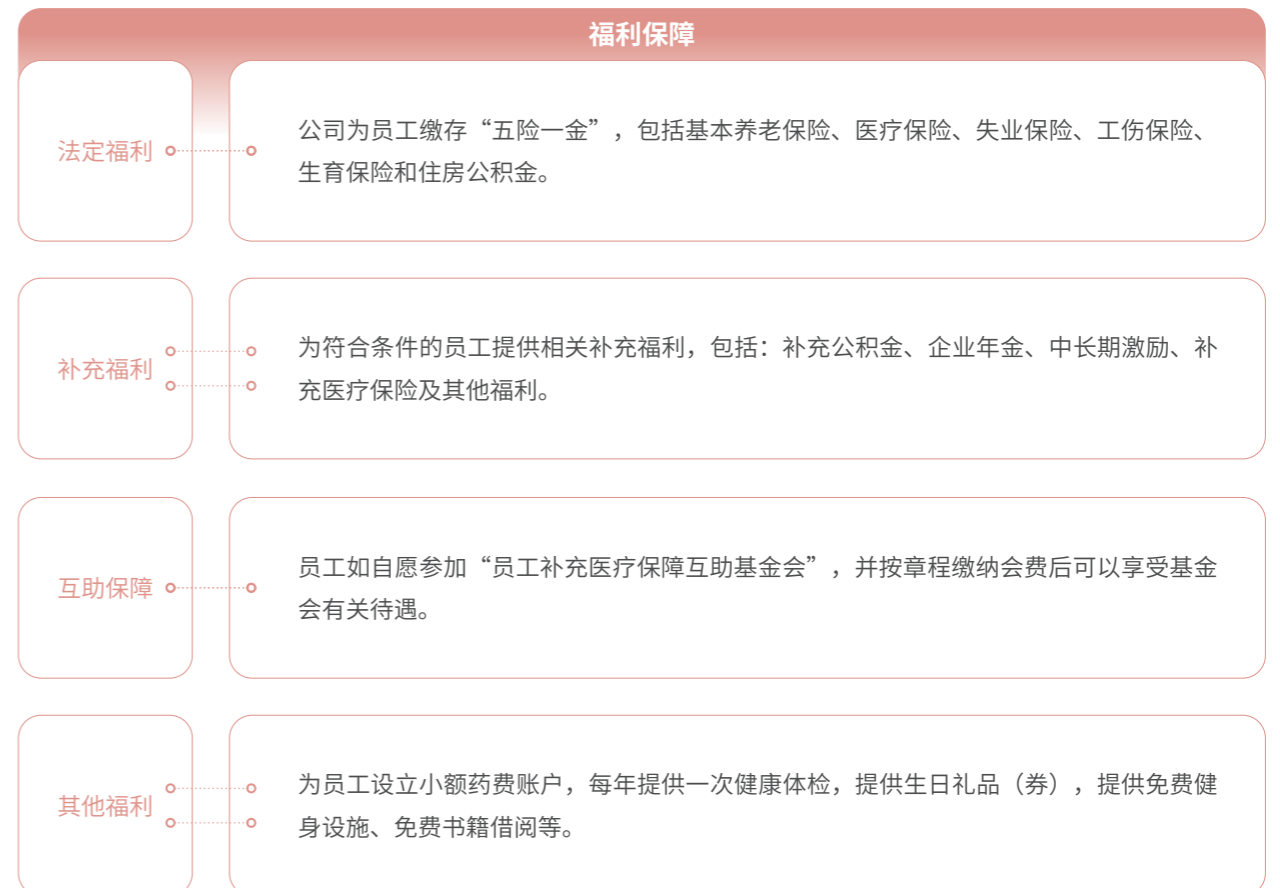
薪酬福利

公司遵循“为能力付薪、为业绩付薪”的理念，采用基于年度总薪酬的宽带制薪酬体系，保障及时支付员工薪酬，并建立多元化福利保障机制，提升员工归属感与幸福感。

薪酬体系



福利保障



民主管理

公司建立常态化民主沟通机制，将民主精神融入企业经营管理各环节，依托职工代表大会、厂务公开、集体协商等形式，保障员工民主权利；制定《员工满意度测评管理办法》，开展员工满意度测评、分析、诊断、改善与跟踪反馈，并根据具体情况调整调查范围，畅通员工表达渠道。2025 年，上海外服推动下属企业工会建设，指导 7 家单位完成建会，29 家工会按时完成换届。



▶ 连通工会召开第二次会员代表大会

关心关爱员工

公司加大对困难员工、罹患重疾员工的帮扶力度，健全福利保障机制，公司总部全年对 130 余人次进行关心慰问，总计慰问金额超 11 万元；常态化落实员工健康体检、生日慰问、节假日福利等各类送温暖工作；持续指导、鼓励、支持下级工会建立健全更加完善的职工服务体系，将温暖传递给每一位员工。2025 年，公司总部组织 300 余名先进员工和献血员工开展疗休养。



▶ 新春慰问走访活动



▶ 夏日送清凉活动

平衡工作与生活

公司围绕员工精神文化需求打造多元化文体活动矩阵，联动多方资源搭建员工业余生活平台，在帮助员工丰富精神文化生活、释放工作压力的同时，凝聚团队向心力，让员工在多元体验中收获身心愉悦。2025 年，公司组织各类职工运动比赛、文化活动、演出观摩、亲子互动体验等共计 40 余场，超过 10,000 人次参与活动。



▶ “上海外服杯”上海职工羽毛球业余等级联赛



▶ 上海外服员工工会龙舟邀请赛



▶ “百年荣光奏响华章”活动



▶ 迪士尼青年活动



助力员工成长

公司重视员工成长，构建职业发展体系，打造多元培训生态，分层分类精准培训，助力员工成长与企业发展同频共振、价值共生。

职业发展通道

公司重视员工成长，为员工提供了明确的晋升方向，配套完善培训体系支撑，全面赋能员工的职业成长与发展；鼓励员工积极规划自身职业生涯，并在此基础上，持续为员工成长提供全方位资源及支持，助力员工实现个人价值与公司目标的深度融合、协同共进。

多元培训体系

科学规划培训体系

开展各事业部、职能部门深度访谈，形成专项调研报告，制定《2025 年上海外服培训与发展计划》及《企业职工职业培训计划》，并强化高技能人才培养。

落地核心培养项目

实施“90 后”优秀年轻干部培养项目，按季度开展覆盖跨条线跨地区交流，强化干部综合素养、廉洁意识与团队融合；深化管培生培养体系，建立成长档案与跟踪机制，实施轮岗、脱产集训、闭环考评，为人才梯队建设提供数据支撑与决策依据。着力塑造具有复合型、创新型特质的人才梯队。

升级线上学习平台

积极构建“线上+线下+实战”三位一体的学习模式，依托外服学堂在线学习平台，打造充满活力的培训生态系统。

2025 外服学堂在线学习平台学习时长情况



▶ 应届管培生培训班



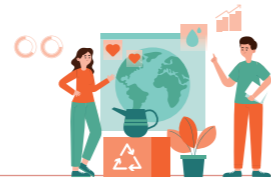
▶ 优秀年轻干部领导力培训班

指标与目标

未来，公司将致力于建设和打造四类重点人才队伍：关键核心业务领域与区域的经营管理人才与资深业务专家；以科技创新推动公司数字化转型发展的核心科技团队；具有全球化思维、内外部资源整合能力的海外业务人才；具备创新思维特质、善于开拓战略新兴业务的创新业务人才。

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工总数	人	3,322	3,320	3,335
男性员工人数	人	1,073	1,076	1,093
女性员工人数	人	2,249	2,244	2,242
女性员工比例	%	68	68	67

守护健康安全



公司通过搭建层级分明的安全生产治理架构，完善安全、健康、应急全领域制度规范，明确工作路径与责任边界。公司深化专项攻坚，强化隐患排查，优化健康服务，常态化开展安全培训与应急演练，持续健全员工健康保障体系，坚决守住员工健康安全底线。

治理

公司设立安全生产委员会作为安全生产管理的最高决策与议事协调机构，办公室为日常工作机构，履行全系统安全生产管理职能。各直属企业结合经营实际，按规定设立安委会或安全生产工作领导小组，由主要负责人担任安全生产第一责任人，全面统筹本单位安全生产管理工作。

领导小组

以安全生产委员会主任为组长，副主任为副组长，全体成员为组员

工作小组

办公室为牵头部门，并涵盖各单位专（兼）职安全员

安全管理制度

安全生产

《全员安全承诺制度》《安全生产管理办法》《安全生产管理考核办法》《安全生产教育培训规定》《安全生产专项资金投入管理规定》《领导干部安全生产带班规定》《党政领导干部安全生产责任制实施细则》《业务外包安全生产指引》

健康管理

《职工疗休养工作实施办法》

应急管理

《安全生产事故隐患排查和整改制度》《生产安全事故信息报告和处置办法》《突发事件防范和处理预案》

战略

风险	外部 ESG 影响	对公司的影响	受影响的财务项目	时间范围			应对策略
				短	中	长	
办公场所安全风险	客户服务中断、威胁社会稳定	资产损失、运营中断、声誉和品牌受损、保险和合规成本上升	资产减值、营业收入减少、运营成本增加	低	中	中	落实“安全生产责任制”规定，建立事故隐患排查整改的长效机制，预防安全生产事故发生。

影响、风险和机遇管理

公司健全安全生产责任体系，深化专项攻坚与文化建设，强化应急隐患排查整治，同步完善员工健康保障体系，通过多元服务筑牢健康防线，以全方位守护为高质量发展保驾护航。

安全管理体系

公司制定《安全生产管理办法》，按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管”的安全生产责任体系要求，定期召开安委会会议；依据人员架构变动及时完成安委会成员调整，党政领导、安委会成员、安全管理人员均持证上岗。制定发布《业务外包安全生产指引》，逐步规范外包业务发展。持续开展安全培训，2025 年，公司总部开展各类安全教育培训演练 15 场，培训人员 370 人，培训学时 228 小时。

2025 年



开展各类安全教育培训演练
15 场



培训人员
370 人



培训学时
228 小时

降低安全风险

隐患排查

制定并下发《关于加强办公场所用电安全及环境管理的工作提示》，开展多次针对移动电具、电源电器及私人小家电等用电安全的专项检查。

对公司仓库、出租场所、大楼外立面装饰物、广告牌、玻璃幕墙、空调外挂机地开展专项安全大排查。

做好进博会、上海马拉松、消防月等重要时间节点、重大活动前的安全防范工作。

2025 年，公司总部开展各类安全检查 **45** 次，其中主要负责人带队 **20** 次，检查单位 **45** 家，共计查出各类安全隐患 **29** 项，整改 **29** 项，整改率 **100%**。

应急演练

制定《生产安全事故应急预案》，明确事故发生应对方法。

参加董家渡外滩中心大楼消防逃生疏散演练、浦东人才港消防培训、外高桥档案室消防培训等安全应急培训活动，熟悉和掌握消防突发事件发生后人员抢险、疏散、自救的能力。



消防安全演练



员工健康保障

公司重视员工身心健康，开展职工体检、健康讲座、健身俱乐部等活动，并依托自有门诊部支持在线配药服务，构建起全方位的健康管理网络。2025 年，共计 20 家下属企业获得职业健康安全管理体系认证。



国才公司获得职业健康安全管理体系认证证书

安徽公司获得职业健康安全管理体系认证证书

指标和目标

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
安全生产投入	万元	152.29	223.43	245.82
工伤保险投入*	万元	183.0	180.7	223.3

* 因统计口径变化，已追溯调整 2023、2024 年历史数据。

科技赋能 共迎智慧未来

在数字时代浪潮中，公司将科技创新深度融入发展战略，系统构建以智慧创新为驱动、以安全可信为基石、以卓越品质为导向的协同发展体系，持续强化技术研发能力，筑牢数据安全防线，全面提升服务体验，致力于为客户、员工与社会创造可持续的长期价值，务实推动人力资源服务行业向智能化、专业化、国际化迈进。

我们对 SDGs 的回应



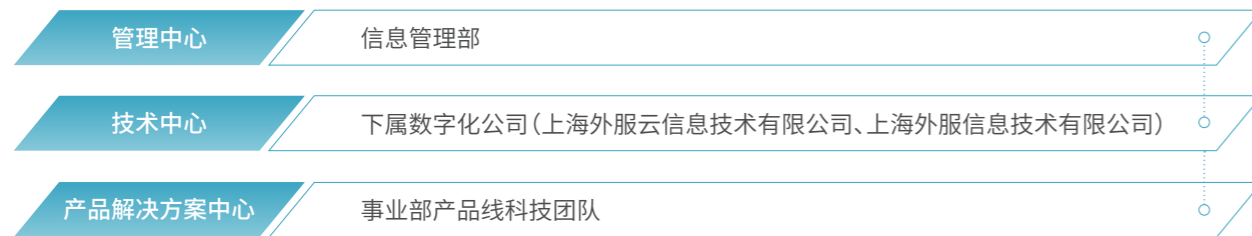
驱动数智创新



公司坚持将科技创新作为驱动高质量发展的引擎，系统构建技术与管理并重的创新体系，通过优化科技治理架构、前瞻布局前沿技术、深耕智慧产品研发，赋能业务升级与客户价值创造，塑造面向未来的数字化核心竞争力。

治理

公司全面优化科技治理架构，管理中心、技术中心和产品解决方案中心各司其职。贯彻落实《信息科技制度与技术规范管理办法》《信息科技工作检查管理办法》《信息科技财务管理办法》《信息科技资源管理办法》《外服公司下属投资公司信息化工作管理指引》等相关制度，不断完善科技创新制度建设，激发创新潜能。



战略

风险	对公司的影响	受影响的财务项目	时间范围			应对策略
			短	中	长	
技术更新换代风险	资产损失、运营中断、产品竞争力下降、声誉和品牌受损	营业收入减少、运营成本增加	低	中	高	关注行业技术发展动态，评估新技术对公司业务的影响，提前制定技术升级和转型计划，确保公司技术水平的先进性。
创新人才有限和流失风险	运营中断、创新能力下降、核心竞争力下降、知识产权风险	营业收入减少、运营成本增加	低	中	高	进行多元化人才培养与引进，建立人才激励与保留机制。

影响、风险和机遇管理

创新管理体系

制定发布《上海外服下属投资公司数字化产品研发管理指引(2025版)》，规范数字化产品研发管理；积极参与研发创新、科技合作项目，加速科技成果转化应用；通过 BA 周分享和培训、实训指导等方式，加强科技团队能力建设，提升团队技术水平与创新能力。

聚焦关键领域

前沿科技领域

全面拥抱 AI 技术，形成“知识库+AI”的外服云知道·人力资源行业智库和“BI+AI”的财务经营分析两大 AI 产品体系；研发层面还基于 AI 自动化辅助编程与测试，降低标准事务性工作成本。

新技术预研领域

以自有技术为主导，推进国产化网络架构预研、国产化私有云预研、国产化备份软件预研、开源服务器操作系统预研四个“十五五”数字战略规划中数智基建相关的前沿科技预研，确保“十五五”期间实现核心技术能力的自主可控性。

专业资质及重要奖项

上海外服信息技术有限公司

2024 年已通过高新技术企业及上海市专精特新中小企业认定，2025 年获评“上海市软件企业核心竞争力评价(创新型)”。

上海外服云信息技术有限公司

2024 年已通过高新技术企业认定，2025 年获评上海市专精特新中小企业，进入“上海软件和信息技术服务业高成长百家”企业名单。

上海外服薪数据科技有限公司

2025 年获得高新技术企业、上海市专精特新中小企业认定。

南京锋门信息科技有限公司

2025 年获得 SPCA - 软件能力成熟度等级证书、武器装备质量管理体系认证证书 - GJB9001C。



“绘灵工”灵活用工生态平台在第十届人力资源服务创新创业大赛摘金

推出智慧产品

公司以技术创新赋能人力资源服务升级，持续推进智慧产品研发与落地，重磅推出系列兼具专业性、创新性与场景化的智慧服务产品。

FSG STAGE 国际业务管理平台

FSG STAGE 国际业务管理平台通过打造“全球协同+数据驱动+合规护航”的一站式解决方案，助力公司实现全球业务流程管理、人力成本精准管控、全球雇佣合规咨询。2025 年，依托该平台顺利完成试点 GPO 客户完整薪酬周期的线上交付和 EOR 人员管理闭环的验证。

外服云知道·人力资源行业智库

外服云知道·人力资源行业智库是基于大模型技术打造的人力资源行业 AI 基建与能力平台，聚焦政策检索、企业成本计算、合规问答与决策支持等核心痛点，提供数智化解决方案。2025 年，该平台全年累计回复提问 15 万次，进行对话 9.8 亿字。

SyncoWork 产品

SyncoWork 产品是自研的企业级多模态智能体产品集合，在数据分析、内容生成、作业协同与流程重塑等场景中表现卓越，为企业提供一体化、高效率、高价值的智能解决方案。2025 年，新推出“AI 财有道”项目，成为 SyncoWork 产品落地的代表性案例。

“凌佳佳”AI 求职招聘智能体

“凌佳佳”AI 求职招聘智能体是在深度体察青年求职者与招聘企业双向痛点的基础上，打造的集“求职赋能+招聘服务”于一体的 AI 求职招聘智能体生态圈。该智能体可以有效促进人才供需双向精准匹配，助力求职者高质量就业与企业高效率引才，充分彰显了公司在招聘领域的创新实力和技术落地能力。

“数字外服”建设

公司从数字基因、数字基建和数字实践三个方面建立数字创新体系。从创新专题落地、软硬基建升级到前沿科技研用，全方位布局数字化能力建设，并在五大业务领域开展数字实践，举办劳动竞赛锻造数字化人才，形成技术与人才双向赋能的良性循环，推动公司数字化转型。

数字基因



- 完成政策工厂、招聘基础数据整合、C 端信息采集及人才寻访机器人建设四大创新专题，初步建成“外服人才库和职位库”。
- 推动“服务协同工单”“B 端客户服务平台”“外服云知道·人力资源行业智库”等建设创新项目落地。
- 开展数字外服系列竞赛活动，形成年轻骨干数字化基因培育和多业务领域能力培养的新模式。

数字基建



- 在硬基建领域，完成服务器、存储及网络设备的国产化转型，实现资源自主可控。
- 在软基建领域，成功构建了新一代国产化技术底座，并重点着眼于科技家族人员能力的整体提升。

数字实践



- 在产品创新及客户体验、销售管理及服务中台、订单管理及盈亏追踪、产品交付及运营管理、经营管理及投资管理五大方面进行数字化实践。



指标和目标

未来，公司将打造以数据驱动、智能服务为核心的智慧型人力资源服务平台，全面提升业务效率与行业竞争力。通过智慧销售、智慧服务、智慧交付、智慧管理、智慧基建五大板块推动数智化转型，实现跨越式发展。

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
研发投入	万元	11,207.09	15,068.71	15,555.64
研发投入占主营业务收入比例	%	0.59	0.68	0.64
研发人员数量	人	152	168	179
研发人员占员工总人数比例	%	4.58	5.06	5.37

保障信息安全



公司高度重视数据资产的安全与合规价值，通过完善制度规范、强化技术防护与持续内审外控，全面落实信息安全与隐私保护要求，筑牢客户信任与业务稳健发展的数字基石。

治理

公司构建“战略层—管理层—执行层”三级数据治理架构，积极推进公司数据治理。

数据治理组织架构

战略层	信息化管理委员会	作为数据治理的最高决策机构，负责制定数据战略，审议数据治理体系方案，审批重大事项等。
管理层	数据治理办公室	常设在信息管理部，负责牵头数据治理工作，组织、指导各部门数据治理工作落地实施，制定数据治理评价体系和指标等。
执行层	各部门、各控股公司	负责贯彻落实数据管理的相关规章制度，参与、配合数据管理日常工作，定期评估本部门、控股公司数据治理成果。

数据安全与隐私保护管理制度

数据安全 ▶ 《数据防泄漏系统管理制度》《数据安全管理办法》等。

隐私保护 ▶ 《信息安全管理手册》《信息安全管理办法》《个人信息去标识化规则》《信息安全风险管理细则》《用户终端安全管理细则》等。

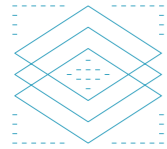
战略

风险	外部 ESG 影响	对公司的影响	受影响的财务项目	时间范围			应对策略
				短	中	长	
信息安全风险	客户服务中断、客户隐私泄露	运营中断、法律合规成本、客户流失、声誉和品牌受损	营业收入减少、运营成本增加	低	中	高	加大对信息安全和个人隐私保护方面的投入，提高公司信息系统的稳定性和安全性。持续优化 ISO 27001 信息安全管理体系及 ISO 27701 隐私信息管理体系。

影响、风险和机遇管理

公司高度重视信息安全保障工作，通过常规工作及每年定期进行 ISO 27001 和 ISO 27701 信息安全体系的内审和外审，全面加强数据安全与隐私保护；开展风险评估培训、业务连续性应急计划培训、隐私政策审阅及培训等多场次专项培训，系统提升团队信息安全意识和能力。

保障信息安全举措



- 更新《数据安全管理办法（2025 版）》，应对 GB/T 45574—2025《数据安全 敏感个人信息处理安全要求》的相应解释及落地；更新《信息安全事件管理细则（2025 版）》，匹配 GB/T 20986—2023《信息安全技术 网络安全事件分类分级指南》中的事件分类分级制度。
- 持续开展等保测评、渗透测试、服务器 EDR 安全防护等年度常规工作，截至 2025 年底，完成服务器 EDR 安全防护的汰旧换新；完成 5 次 3 级等保续测，完成 9 次第三方安全公司的渗透测试，累计发现 72 个中高危漏洞，已修复 70 个漏洞。
- 每年定期进行 ISO 27001 和 ISO 27701 的内审和外审，以保证公司信息安全制度得到贯彻与执行。2025 年，上海外服信息技术有限公司成功通过 ISO 27001/27701 贯标认证。
- 公司健全数据安全与隐私保护制度体系并严格落地执行。2025 年，完成 ISO 27001 和 ISO 27701 体系文件复评及修订。

升级服务品质



公司始终秉持“以客户为中心”的服务宗旨，以国际标准认证筑牢服务根基，以客户满意度为导向持续优化体验，同时通过创新产品孵化与品牌价值塑造，在确保合规可靠的基础上，不断提升客户体验和服务品质，致力成为客户长期信赖的合作伙伴。

治理

公司制定《服务管理制度》《标准化管理制度》《流程管理和体系认证制度》《顾客投诉处理管理规定》等相关制度，全面提高服务质量和服能级，持续提升顾客满意度和忠诚度。

战略

风险	对公司的影响	受影响的财务项目	时间范围			应对策略
			短	中	长	
服务交付风险	法律合规成本、运营成本上升、客户流失、市场竞争力下降	营业收入减少、运营成本增加	中	高	高	制定《服务管理制度》《标准化管理制度》《流程管理和体系认证制度》《顾客投诉处理管理规定》，规范服务交付流程并实施有效监控，提升服务交付能力。

指标和目标

2025 年，公司未发生数据安全事件及客户隐私泄露事件。未来，公司将重点攻关档案数据安全加密、隐私计算等技术，形成“技术合规 + 服务安全”双壁垒，进一步申请国家保密局档案数字化、信息系统集成甲级资质认证。

影响、风险和机遇管理

完善产品质量

通过挪威船级社 ISO 9001:2015 质量管理体系认证，将运营纳入标准化管理；建立产品评审小组，推动产品评审工作。报告期内，上海外服人力资源外包服务和福利事务数字化运营保持“上海品牌”认证有效性。



上海外服通过 ISO 9001:2015 质量管理体系认证

上海外服获得“上海品牌”认证证书

优化服务体系

公司持续优化服务体系，开展负责任宣传，强化品牌传播效能，健全客户服务机制，完善全流程投诉处理规范，实现投诉受理、派单、处理、回访和考核闭环管理。2025 年，公司组织开展客户满意度测评，共 466 家客户参与此次测评，总体满意度测评结果为 88.09。

确保负责任宣传

- 公司严格遵循相关法律法规开展合规化、负责任宣传，确保各类宣传材料及广告内容真实准确、客观严谨，坚决杜绝夸大表述与误导性信息，保障营销工作的合规性、可靠性与透明度。
- 充分发挥外服会客厅的对外宣传功能，持续焕新会客厅展陈内容，及时更新透明屏中的 2025 年大事件，在荣誉墙区域新增证书奖牌 3 块、客户赠与纪念品 2 件。

提供高质量服务

- 设立专门的客户服务团队，负责解决客户在服务使用过程中遇到的问题和困难。
- 提供电话、邮件、在线平台等多元化客户沟通渠道，确保客户方便快捷地获得帮助和支持。
- 定期对客户服务团队进行培训，提升其专业素养和服务意识，确保为客户提供高质量的服务体验。

积极应对客户投诉

投诉渠道 ▶ 4001962002 客户服务热线、外服云平台线上投诉专区、对口业务人员邮箱等。

投诉分类 ▶ 一是按投诉次数分为首次投诉和重复投诉；二是按投诉性质分为重大投诉和一般投诉。

投诉处理 ▶ 由部门负责人或授权专职人员处理，一般需在 2 个工作日内予以回复，记录处理情况、原因分析及改进措施并经审核。

投诉跟踪回访 ▶ 回访以电话形式为主，由声讯及数据处理中心负责；需在投诉处理完成后 3 个工作日内开展，征求客户对处理结果的满意度，做好回访记录，并作为后续考核依据。

投诉分析考核 ▶ 各部门每季度需分类分析投诉情况并反馈至风险管理部，作为 ISO 9001 管理评审输入；声讯及数据处理中心通过回访收集客户对处理效率、态度、结果的评估；根据投诉情况和处理效果进行绩效考核。



▶ 客户培训沙龙活动

关注品牌建设

公司在品牌建设与品牌保护方面双向发力，通过“品牌赋能业务发展、加强品牌内容建设、拓展品牌传播载体、提升品牌科技力量、加速品牌国际化发展”五大核心举措推进品牌战略，塑造优质品牌形象。

2025 年新品牌孵化



设立上海产训融合技能发展中心，为上海高质量发展系统化地培养和输送高素质技能人才。

2025 年 9 月，“绘灵工——合规、开放、共赢的新就业形态灵活用工生态聚合平台”项目在第十届人力资源服务创新创业大赛中进入决赛并最终斩获一等奖。

在第八届中国国际进口博览会，正式发布 FSG STAGE 国际业务管理平台，实现全球或区域人力资源数据的统一管理 with 流程自动化，显著提升跨地域的运营效率与管控力。

2025 年老品牌焕新



2025 年 8 月，在上海市第二届人力资源服务业创新发展大会上，上海外服推出在人工智能助力就业服务领域的最新探索成果——“凌佳佳”AI 求职招聘智能体。

2025 年 12 月，上海外服正式推出面向企业客户的全新产品——外服云知道·人力资源行业智库。

品牌保护举措

制定《品牌建设管理制度》，对品牌危机预防与管理、商标管理等进行规定；商标日常管理通过第三方供应商进行，按月度进行商标汇总和监测报告反馈。

严格遵守《中华人民共和国专利法》等法律法规，积极制定并推行《知识产权管理制度》，明确知识产权管理的职责分工，全面统筹并规范知识产权报备、使用授权、档案集中管理等管理原则，全力推动知识产权在数量与质量上实现双提升。2025 年，发生知识产权侵权相关事件 4 起，均按照法律规定进行及时处置和应对。

报告期内

软件著作权 **371** 个

商标权 **164** 个

有效专利 **11** 个

其他著作权 **8** 个

一级域名 **136** 个

指标和目标

未来，公司将通过自建和业务合作等方式不断增加服务网点、拓展服务产品、提高服务质量，同时持续提升海外业务影响力，打响国际化品牌。

报告期内，公司未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

客户投诉解决率

2023 年



2024 年



2025 年



|| 互惠发展 共筑繁荣未来

独行者速，众行者远。公司始终秉持开放协同、价值共创的理念，将自身发展置于更广阔的产业生态与全球价值链中进行系统谋划。通过深化战略伙伴合作、积极引领行业共建、系统践行责任采购，致力于构筑够安全、有韧性、可持续的供应链体系，与利益相关方共同塑造更具包容性、创新性和生命力的行业生态系统。

我们对 SDGs 的回应



深化伙伴合作



公司聚焦人力资源服务核心赛道，联动全球企业、专业机构、政府部门及高等院校等多方主体，通过战略签约、平台共建、资源整合等多元形式，深化伙伴合作，赋能产业升级，以优势互补、互利共赢的合作模式，凝聚发展合力，共筑产业发展新生态。

案例 上海外服在进博会达成多项合作签约



2025 年 11 月 6 日至 10 日，在第八届中国国际进口博览会 FSG 展台，上海外服成功举办多场重要签约活动，携手多家国内外知名企业及机构，共谋合作发展新篇章。



上海外服与上海邓白氏商业信息咨询有限公司签约



上海外服与科联系统集团有限公司签约



上海外服与毕马威企业咨询（中国）有限公司签约



上海外服与上海生物医药前沿产业创新中心有限公司签约

推动行业共建



公司深度参与行业生态建设，通过加强行业交流、发布专业成果等举措，共同探讨行业发展新趋势、新路径，以专业力量赋能行业协同创新、提质升级。

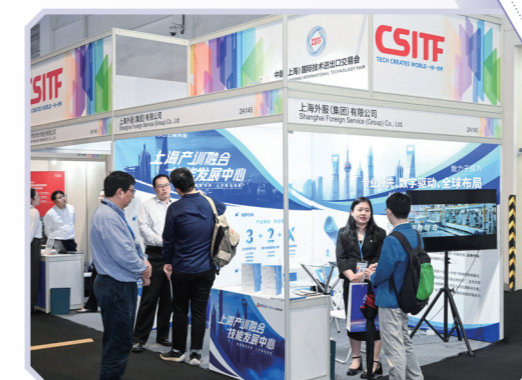
加强行业交流

公司积极投身各类行业交流场景，通过参与行业大会、联合主办专业论坛等形式，共筑合作共识，共拓发展空间。

上海外服深度参与第三届全国人力资源服务业发展大会



上海外服主办 2025 CIIF 工业人才发展论坛



上海外服携创新成果重磅亮相第十一届上交会



上海外服参加人力资源国际合作对接会

发布专业成果

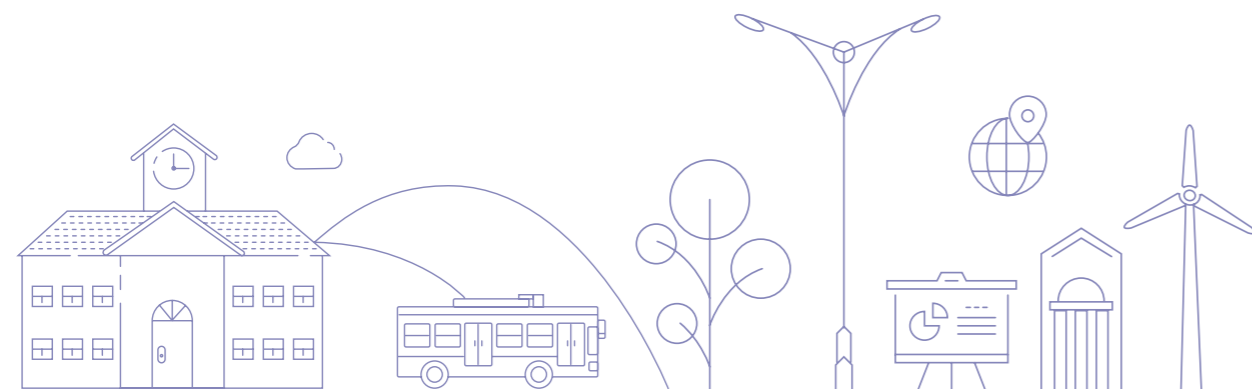
公司立足行业发展前沿，深耕专业研究与实践探索，接连发布多份重量级行业报告、合规白皮书等专业成果，以深度洞察与专业分析为行业发展提供战略指引。

案例 上海外服在进博会上发布多份重量级专业报告

2025 年 11 月 8 日至 9 日，上海外服在第八届进博会的 FSG 展台上隆重发布《2026 中国企业出海人力资源管理趋势洞察与实践路径》《2025 年中国技能培训行业洞察》《中国企业社会化用工趋势分析报告》《AI 赋能，开启人力资源管理加速键》《高科技行业员工健康福利咨询报告》等系列报告，深入中国技能培训领域，探索 AI 与人力资源管理的创新融合，解析多元的人力资源管理趋势，以专业分析为企业战略提供坚实支撑。



薪数据公司发布《中国企业出海：跨境用工合规白皮书》



践行责任采购



公司扎实推进责任采购落地实施，提高供应链韧性，以制度为基石、以风控为抓手、以数字化为引擎，致力于与价值链伙伴共建安全、高效、透明、共荣的负责任供应链生态。

治理

2025 年，公司人事管理事业部实施了针对业务供应商的系统性的“人力资源服务委托代理机构管理工作指引”，构建了覆盖全生命周期的供应商标准化管理体系。



办公室

负责低值易耗品、固定资产等供应商初选；供应商准入、评估及合格供应商清单的汇总和更新；识别、评估采购风险，制定管控措施等。



各部门、中心及其他职能部门

各部门、中心负责主管产品及服务供应商的初选；其他职能部门依照部门职责负责各自供应商的初选。

报告期内，公司明确设立事业部层面的供应商统一管理机构，提升了管理的权威性与专业性。

战略

风险	外部 ESG 影响	对公司的影响	受影响的财务项目	时间范围			应对策略
				短	中	长	
责任供应风险	服务中断对客户造成影响、数据泄露、合规连带责任	市场份额流失、成本上升、声誉和品牌价值受损	营业收入减少、营运成本增加、资产减值	低	中	高	对供应商注册、准入、评估建立明确的要求。

● 影响、风险和机遇管理

保障供应链安全

公司人事管理事业部全面升级业务供应商全生命周期管理体系，以“标准化、精细化、数字化”为核心导向，深化准入评审、过程监控、考核评估与能力建设等关键环节，显著提升供应链的稳定性、安全性与可持续性。



可持续发展供应链

公司通过融合业务供应商准入与考核标准，强化供应链伙伴合规与专业能力，依托数字化平台，将可持续发展要素深度融入业务供应商管理核心流程，积极推进可持续供应链打造。

2025 年业务供应商 ESG 管理	
供应商准入与考核	在准入环节新增“品牌信誉”“服务质量”等评审维度，在考核中优化“服务质量”主观评分权重，并纳入“交易成本”考核指标。
系统化能力建设与培训	赋能范围进一步扩大，覆盖新增及既有合作供应商，并联动部分区域公司；培训内容涵盖全国政策、平台操作与合规要点，显著提升供应链伙伴的专业能力与合规意识。
透明化与数字化赋能	发布供应商管理系统，所有供应商均在统一数字化平台进行业务委托与数据交付，确保流程的透明与可追溯。截至 2025 年 12 月，系统已覆盖全国核心供应商体系。

● 指标和目标

2025 年，公司已全面完成年度供应商管理的既定目标任务。未来，公司将依托已上线的供应商管理系统，构建更安全、更高效、更智能的供应链体系。

2025 年



合格供应商 **6,700** 家



不合格退出处理供应商 **96** 家



新准入供应商 **1,587** 家



因长期未合作清退供应商 **502** 家

|| 筑牢基业 共守稳健未来

公司始终将卓越的公司治理与全面的合规风控视为企业行稳致远的根本保障，以系统化的治理架构、前瞻性的风险防控、国际化的合规标准及崇高的商业道德为支柱，持续完善现代企业制度，推动党建与公司治理深度融合，并将 ESG 理念全面嵌入决策与运营流程，致力于打造治理透明、风险可控、合规稳健、值得信赖的公司。

我们对 SDGs 的回应



提升治理效能



公司始终将规范治理作为高质量发展的基石，严格遵守相关法律法规及监管要求，完善治理机制，规范信息披露，深化投资者关系管理，推动治理效能稳步提升。

● 夯实公司治理

公司坚持规范运作理念，严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规、规范性文件和部门规章的要求，不断完善公司治理结构，有效提升规范运作水平，公司治理的实际情况符合上市公司规范性文件的相关规定和要求。

党建融入公司治理

贯彻并落实《“三重一大”决策制度》《党委会议事决策规则》《党委“前置事项”清单》，规范党委会、总裁办公会、董事会等各治理主体的权责边界和运行规范，保障党的建设融入公司治理和企业经营各环节。

完善治理体系

报告期内，根据中国证监会、上海证券交易所发布的最新规则和指引，公司完成了取消监事会设置并修订《公司章程》等相关工作，不断优化由股东会、董事会与经营管理层组成的法人治理结构及运作机制，各层级权责明晰、规范运作、有效制衡，切实维护公司及全体股东的合法权益。

董事会建设

董事会致力于构建兼具独立性、多元化、高效运转的治理结构，下设战略与 ESG 委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四大专门委员会，为董事会科学决策提供专业意见。公司董事会由 9 名董事组成，其中独立董事 3 名、职工代表董事 1 名，女性董事占比达 44%。

独立性

董事会每年对独立董事独立性情况进行评估并出具专项意见；公司审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会成员中独立董事占多数，并由独立董事担任召集人。

多元化

公司董事在性别、年龄、民族、文化背景和教育背景等方面均存在差异，呈现多元特征。

专业性

公司独立董事具备不同行业、不同专业的丰富经验，有助于在面对复杂多变的市场环境时作出科学合理的决策。

报告期内



股东会召开会议 2 次、董事会召开会议 5 次、董事会专门委员会召开会议 11 次、独立董事召开会议 1 次

● 合规信息披露

公司严格按照有关法律法规、中国证监会和上海证券交易所的有关要求和指引及公司《信息披露事务管理制度》的有关规定，遵循“真实、准确、完整、及时、简明、易懂”的原则，切实履行信息披露义务。此外，公司还严格执行《内幕信息知情人登记管理制度》，做好内幕信息保密工作。报告期内，公司未发生任何内幕信息泄露、内幕交易等违法违规行为。

报告期内



披露定期报告 4 份、临时公告 37 份

● 强化投资者关系

公司积极落实《投资者关系管理制度》，积极打造开放、透明、互动的投资者管理体系。通过常态化召开业绩说明会、回复“上证 e 互动”平台提问、接受日常电话及专用邮箱问询等方式，与广大投资者开展多层次、全方位的交流互动。一方面，提高投资者对公司的认知度和认同感，有效传递公司投资价值；另一方面，把投资者的需求、建议及合理诉求传达给公司经营管理层，实现双向沟通。

报告期内



公司发布《2025 年度“提质增效重回报”行动方案》，积极保护投资者尤其是中小投资者的合法权益



累计召开面向全体投资者的业绩说明会 3 场



“上证 e 互动”平台回复率达 100%



外服控股荣获“金牛上市公司分红回报奖”

强化风险防控

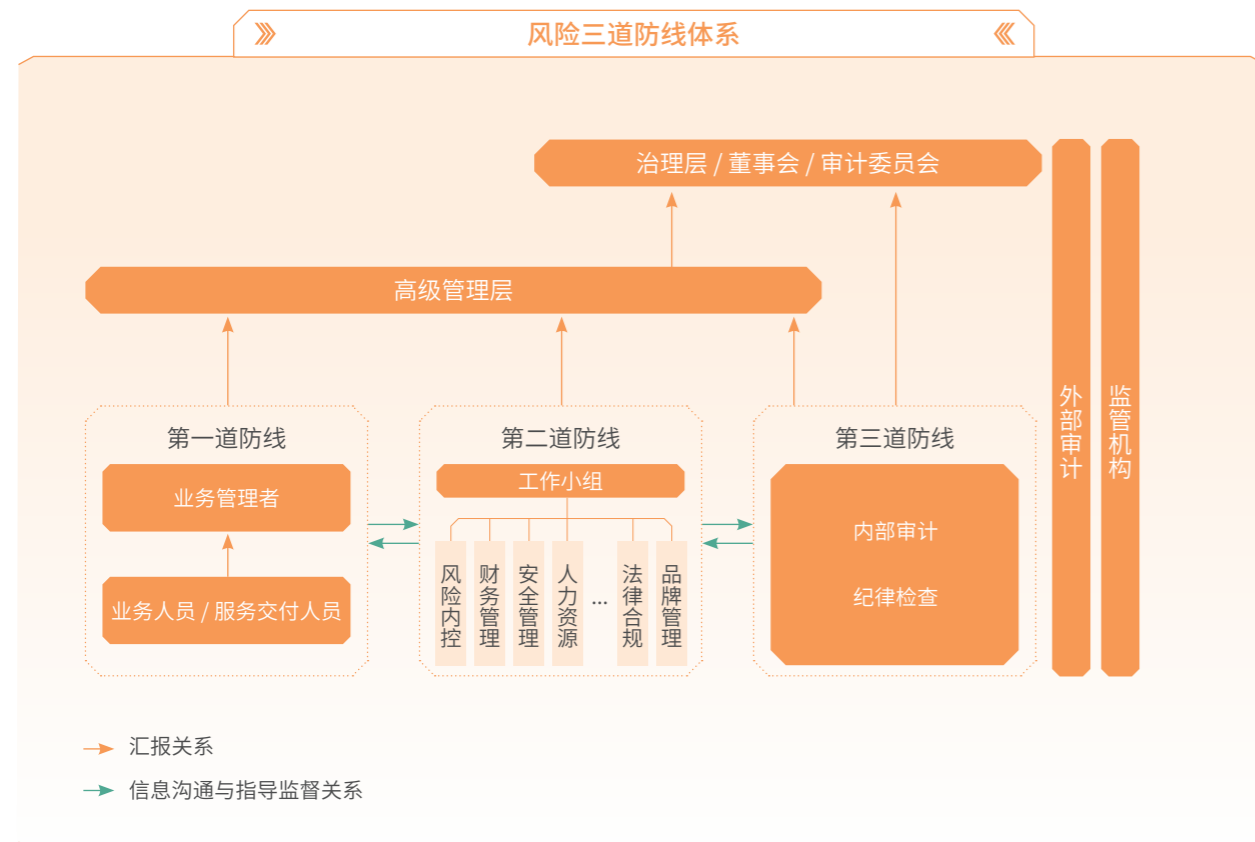


公司制定《风险管理 2026—2028 年发展行动规划》，着力构建全方位风险防控体系，将风险管理深度融入公司日常运营与业务决策全流程，助力公司实现高质量发展。

● 风险管理体系

构建防范体系

公司构建权责清晰、协同联动的风险三道防线体系，清晰界定不同部门在风险管理中的定位与职责，实现风险管控的分层分类推进。公司治理层和管理层作为风险管理的顶层统筹主体，通过设定风险目标、风险战略与风险偏好，制定重要的风险管理制度，设置和调整风险管理组织架构等关键举措，参与关于风险管理的讨论和重大决策，支持和指导三道防线的各项职能，确保其在风险管理过程中有效发挥作用。



第一道防线

承担运营管理角色，同时作为风险管理的第一责任人，负责识别和管理产生于工作中的风险，同时对战略与商业目标内含的风险负责。

第二道防线

负责监控风险管理，对风险管理提供指导并评估风险管理效果。该防线涵盖风险管理专职职能，同时包含法务、合规、财务、人力、质量、安全等，所有可以协助一线核心业务部门进行风险管控的职能，都应该属于支持职能部门。

第三道防线

主要包括内部审计和纪律检查部门，具有高度独立性，可直接向董事会报告。

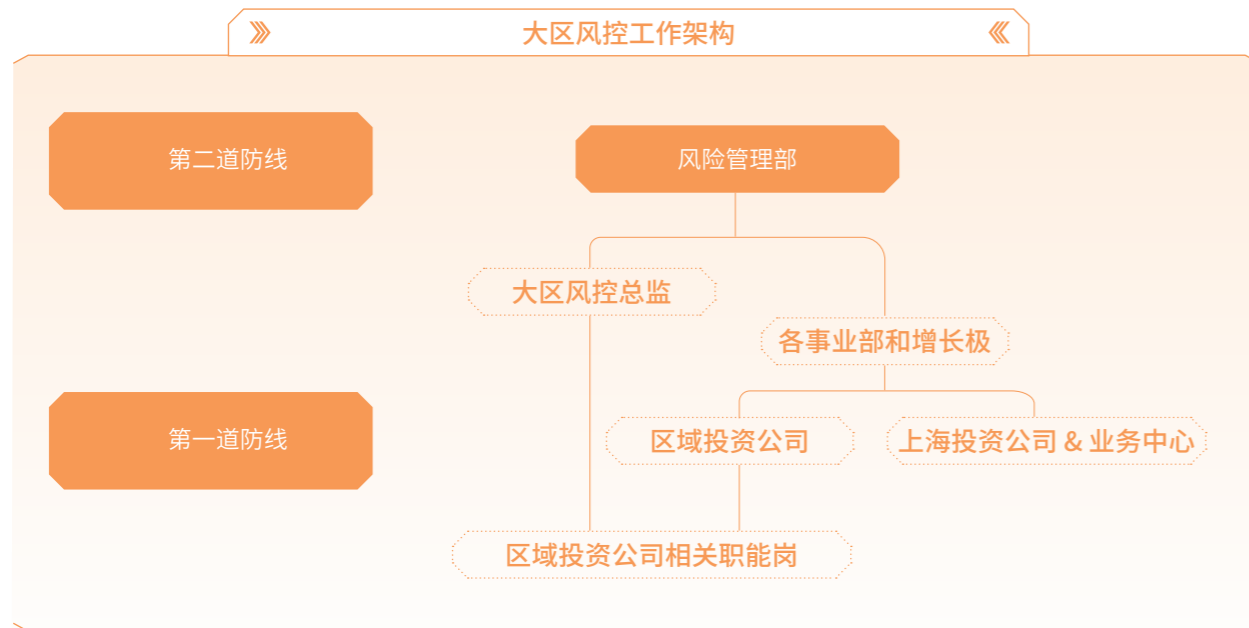
搭建风险与控制模型

公司根据战略风险与偏好设定锚定方向，审慎定位构建风险控制框架，依据业务实际确定最佳方法，让风险管理贴合业务特性，切实发挥风险防控效能。



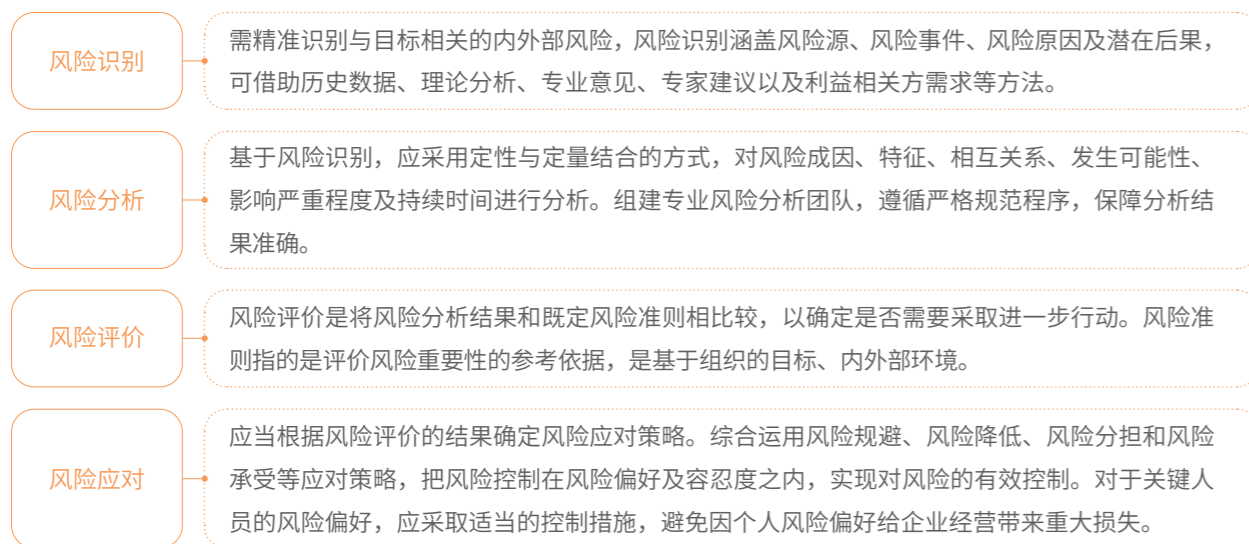
强化区域风险管控

公司布局长三角大区、北方大区、南方大区、中西部大区四大区域，组建专属风控总监团队实施属地化管控，精准监测区域风险，结合各地业务运营实际适配差异化风控策略，优化风控资源配置，强化风险预警与应急处置效能，持续提升公司跨区域风险管理协同性与管控精准度。2025 年，公司修订大区风控工作机制，进一步规范风险上报机制。



有效风险管控

公司构建了覆盖“识别—分析—评价—应对”全流程闭环的风险防控体系。



报告期内



出具 2025 年度重大风险预警清单，涵盖 7 大类领域，共计识别评估重大风险 12 项。

风险库动态管理

搭建并持续更新公司风险库。截至报告期末，公司已整合并更新风险点 979 个。各部门作为风险识别的责任主体主动履职，风险管理部统筹协调，依据内外部风险变化动态迭代风险库信息，为公司开展风险全景监测、优化风险应对策略及支撑科学决策筑牢数据基础。

● 增强风险意识

2025 年，公司聚焦“主业、资金、法律、舆情、投资、金融、公司治理、外部风险”八大领域，首次举办防范化解重大风险专项劳动竞赛。活动共收集来自各部门、分（子）公司、主业投资单位的应急预案和实践案例 43 项，并通过短视频展播、演讲等形式进行分享与评优，有效提高了风险管理和风险化解的能力。



上海外服开展防范化解重大风险专项劳动竞赛

健全合规管理



公司全方位推进合规管理体系建设，通过合规管理体系认证，全面提升合规运营与风险抵御能力，筑牢公司稳健经营的合规根基。

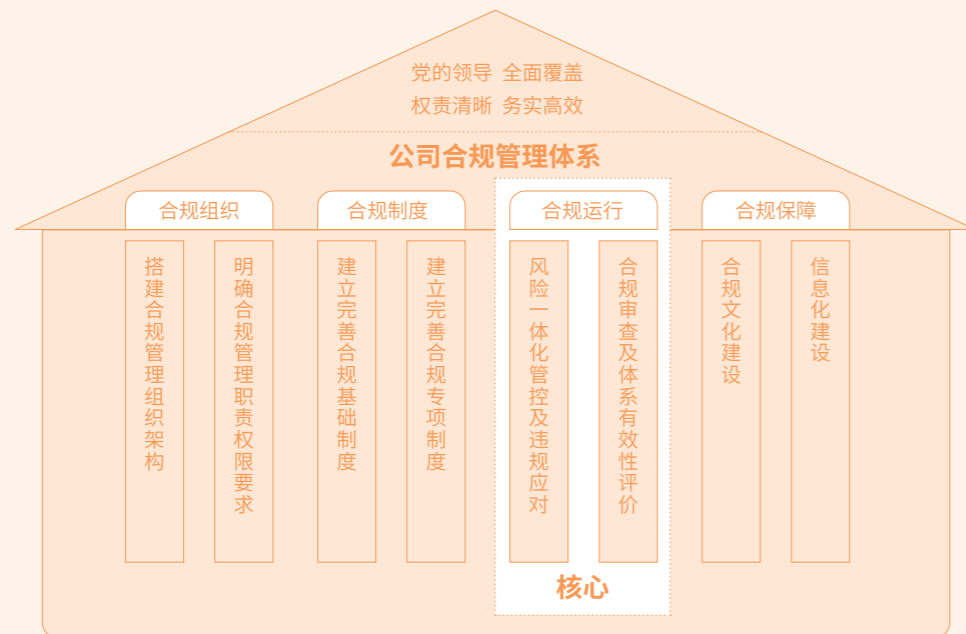
健全合规体系

公司构建符合国际标准、国内监管双要求的合规管理体系。2025 年，上海外服成功获得 ISO 37301 合规管理体系认证，成为人力资源服务行业中获得合规管理体系认证的领军企业。公司合规管理领域覆盖反腐败、反不正当竞争、公司治理、职业健康和安全、知识产权等方面；全年完成 220 项法律法规的梳理识别，同步评估出 36 项合规管理风险，并建立合规风险清单，形成 12 个合规体系文件。

合规管理体系方针

遵纪守法，诚信经营；风险防控，责任明确；透明监督，持续改进；培训教育，文化引领；

合规管理架构



违规事件调查、处理与整改：

- ▶ 违规事件调查由公司管理层或无利益冲突独立人员负责开展，按违规事件判定的等级和性质，安排相关部门人员参与调查。
- ▶ 违规事件调查组在事件责任确定后，根据公司有关规定对事件责任人员提出处理意见，再由相关单位和部门按照人事管理权限，结合公司规章制度执行处理。
- ▶ 深入挖掘违规事件产生的源头，通过完善规章制度、优化业务流程等举措，强化风险防控能力，降低因重大风险给公司造成的经济损失、名誉减损，推动申诉举报及违规处置全流程闭环管理，筑牢合规防线。



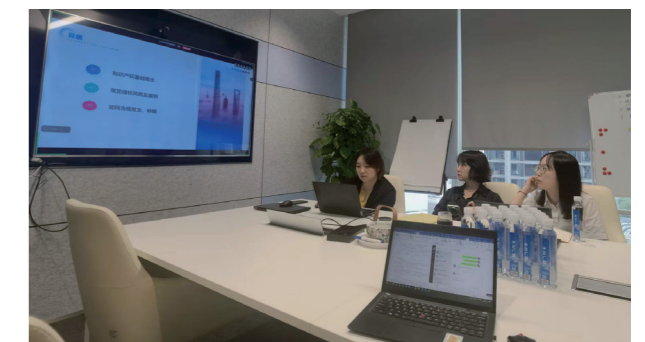
ISO 37301 合规管理体系认证证书

提升法治素养

公司组建以诉讼团队与非讼团队为主的法务支持团队，为日常运营及业务拓展提供全流程法律护航。打造“法荐”普法品牌，通过《法荐·季风》季刊、“法荐导航”宣传平台、季度法联会及微信公众号等多元渠道，解读法规，剖析案例，引导全员树立法律意识，养成法治思维。同时，紧扣与业务相关的法律法规热点，积极开展法律培训，全面提升全员法治素养。2025 年，公司累计组织内外法律培训 16 次，有效夯实了合规运营的人才基础。



增值税法培训



微信公众号知识产权培训

● 税务合规管理

公司把税务管理要求纳入财务管理制度中，由计划财务部作为主责部门统筹推进，建立起“公司总体风险把控+下属独立法人自主负责”的分层管理模式。为强化风险防控，依托税务风险系统及预警功能，在新业务开展前期即启动风险识别，针对重大风险制定专项处置措施；定期开展税务自查自纠，并与税务机关、专业机构保持常态化沟通，同时积极组织参与税务培训，持续提升财税人员专业素养。2025 年，公司发布《研发加计扣除及高新技术企业税务管理工作指引》，规范下属科技公司税收优惠政策使用流程。

● 落实内审内控

内部审计

公司持续夯实内部审计监督治理体系，强化由公司党委、董事会、审计委员会组成的领导和管理架构，坚持党组织对内部审计工作的全面领导，重点项目由公司领导层组织专题研究并督导整改落地。同时，持续推进审计工作规范化、制度化建设，严格遵循上市公司内控治理要求，健全审计制度体系，制定《内部审计管理制度》，上海外服修订《经济责任审计管理办法》《内部审计管理办法》，提升审计工作质效。

加强内部审计举措

深化经济
责任审计

全年共开展 **18** 个经济责任项目审计。

开展专项
评价工作

全年开展 **2** 项专项评价工作。

审计整改
工作

建立项目整改跟踪责任人制度，建立“项目—问题—档案”跟踪台账。截至 2025 年 12 月，历年累计审计整改销号率达到 **97%**。

内控体系

贯彻落实《内部控制管理制度》，修订《上海外服内控手册（2025 年版）》，夯实内控管理制度基础。2025 年，公司通过完善治理架构与决策机制、聚焦关键风险领域、强化制度执行刚性、优化评价反馈闭环等举措，持续推动内部控制体系健全完善与常态化监督落地。截至报告期末，内控流程已全面覆盖公司及各子公司治理层面与核心业务环节，实现对经营与管理活动的系统化管控与全过程覆盖，保障内部控制的有效性与其一致性。

恪守商业道德



公司将商业道德、利益冲突管控等行为准则纳入《员工手册》，筑牢员工思想道德与合规从业根基。在经营过程中恪守商业道德与行业规范，坚决抵制腐败贪污、商业贿赂、行业垄断、不正当竞争等违规行为，将反贪污、反贿赂的相关要求写入《供应商行为准则》，强化相关方监管，积极倡导和打造公平、公正、公开的商业环境。

● 反商业贿赂与反贪污

公司《关于深化细化全面从严治党“四责协同”机制的实施意见（试行）》及责任清单、《党风廉政责任制实施办法》《干部廉政档案管理制度》等制度，聚焦思想引领、监督管控、文化培育三大维度，多措并举推进党风廉政建设与反腐败工作走深走实；对照《供应商行为准则》要求，推进供应商严格遵守并实施反垄断、反腐败；识别评估了 11 项反商业贿赂与反贪污风险，并加强防控措施。

思想引领

通过党委中心组学习、党支部“三会一课”、专题交流研讨、观看警示教育片、反面典型案例剖析等形式，常态化开展廉政教育。

监督管控

强化党委全面领导和纪委监督责任，紧盯“关键少数”与重点领域；将进博会服务保障、年轻干部队伍建设等列为政治监督重点事项；对下属独立法人企业开展专项检查，对发现的苗头性、倾向性问题及时提出整改要求；签订《全面从严治党“四责协同”工作责任书》，实现责任链条全覆盖。

文化培育

开展新提任干部集体廉政谈话、履新党支部书记任前培训等各类廉政教育，覆盖职工履职各个环节；依托“外服党建 e 家”微信公众号及微信工作群，推送纪法知识、典型案例，厚植廉洁从业土壤，强化全员廉洁意识。全年开展廉政教育 23 场，覆盖 204 人次；各类谈话 5 场，覆盖 61 人次。



上海外服开展进博会服务保障专项监督



2025 年 6 月，上海外服以“廉韵沁人心 洁伴清风行”为主题，举办第三届“廉洁文化宣传月”活动，通过纪检干部专题培训、典型案例警示教育、廉洁风险点排查、书记上党课、“青”廉说作等举措，打造“学、看、听、说、查、改”的六边形廉洁文化矩阵。

廉洁风险防控

公司全面推进廉洁风险管控体系建设，通过自查排摸、重点防控等举措，实现风险早发现、早预警、早处置。组织各部门、各单位开展廉洁风险点自查摸排工作，聚焦经营管理各环节突出问题进行风险管控，筑牢廉洁风险“安全阀”；重点加强公车管理、业务接待、采购管理等廉洁风险高发领域的廉洁风险防控，制定《廉洁风险防控清单》，推动风险点向“安全点”转化；加强舆情监测与处置能力，及时防范化解廉洁风险相关的舆情隐患和重大事件风险。

● 反不正当竞争

公司秉持公平竞争、诚信经营的理念，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，坚决抵制任何垄断、违反公平竞争、破坏市场秩序以谋取不正当利益的行为，并通过《供应商行为准则》严格规范反不正当竞争行为。报告期内，未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚事件。

● 平等对待中小企业

公司定期统计中小企业款项支付情况，报告期末，不存在应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的情况；不存在逾期尚未支付中小企业款项情形。

● 举报与投诉

公司建立申诉与举报机制，设立并公开举报投诉渠道；配备专人受理举报事宜，举报反馈全程录音，所有文件及信息均严格按照保密原则妥善保管；严格执行举报及举报人保护机制，对举报信息严格保密，接受匿名举报，切实保障举报人与配合调查人员的合法权益。

举报反馈电话：021-63291002

举报反馈邮箱：jjjian@fsg.com.cn



责任担当 共谱和美未来

企业的可持续发展根植于健康繁荣的社会土壤。公司以高度的政治自觉和深厚的为民情怀，将专业优势与资源禀赋深度融入乡村振兴、社区共建与公益慈善实践，切实推动共同富裕，促进社会和谐，在创造经济价值的同时，更致力于成为社会价值的积极创造者和坚定守护者。

我们对 SDGs 的回应



推进乡村振兴



公司积极响应乡村振兴战略，主动承担重要使命，充分发挥专业优势，通过实施消费帮扶、稳定就业、资金帮扶等举措诠释责任担当。2025 年，公司与云南省大姚县永丰村、上海市金山区甬里村、崇明区三星镇三协村开展结对帮扶，立足帮扶对象实际需求提供切实帮助。报告期内，乡村振兴总投入 357.49 万元，惠及 10,211 人；商管公司持续入选《上海市消费帮扶阵地渠道名录》《上海市“百县百品”入列名录》。

2025 年乡村振兴重点工作

- 资金帮扶** ▶ 向云南省大姚县永丰村捐赠帮扶资金 **10** 万元，用于永丰村委会俄打么村组道路硬化项目。
- 捐赠物资** ▶ 策划开展永丰村“彝乡爱心超市”捐赠活动，**183** 名党员职工认购了 **273** 件商品并已全部上架，价值 **1.93** 万元。
- 义诊服务** ▶ 与上海市金山区甬里村开展“情暖甬里，健康同行”系列义诊活动，作健康科普讲座、进行义诊咨询服务，投入资金 **3,585.50** 元。
- 消费帮扶** ▶ 利用自有销售平台和渠道，采购销售云南、新疆、陕西、内蒙古等地乡村振兴产品约 **342.7** 万元；向结对帮扶的崇明区三星镇三协村派驻驻村第一书记，搭建产销对接桥梁，协调公司员工、部门工会购买崇明农产品约 **2.5** 万元。
- 稳促就业** ▶ 通过人才派遣、业务外包等形式在云南地区稳定就业 **8,593** 人；前往云南漾濞县、云龙县、南涧县、弥渡县、永平县开展就业服务，组织 **35** 家企业提供 **7,000** 个岗位，并创新采用直播带岗、短视频介绍等形式精准推送奉贤区帮扶政策，招录劳务工 **120** 人。



▶ 外服控股党委与崇明区三星镇三协村党总支签署结对帮扶协议

案例 ▶ 公司持续开展“情暖甬里，健康同行”系列义诊活动



2025 年 11 月，公司连续第二年在金山区甬里村开展“情暖甬里，健康同行”系列义诊活动。活动邀请上海市第十人民医院医生作“冬季活养生 慢病早管理”健康科普讲座、进行义诊咨询服务，惠及 60 余名村民。



▶ 爱心义诊活动



▶ 健康科普讲座

助力社区建设



公司聚焦社区民生需求，以各党支部为抓手，加强与社区沟通，用点滴行动织密社区服务网络，以实际行动赋能社区发展。

为社区发展添力：

- 健康管理中心党支部携手南京东路街道社区卫生服务中心，为社区居民提供“面对面”的义诊服务。
- 外滩业务中心党支部开展敬老爱老公益行动，联合淮海中路街道社区红色义工，陪伴社区高龄老人，送上节日慰问品。
- 业务外包事业部总部党支部参与天目西街道策划的“职场加油站进街区”公益项目，提供招聘志愿服务。
- 合杰公司党支部联动天目西路街道社区党委开展“职场健康守护”活动，邀请中医院专家现场坐诊。
- 漕河泾人才党支部与虹梅街道华悦家园居民区党组织联合开展“健康进社区 关爱暖人心”便民义诊公益服务活动。
- 安徽公司党支部主动对接属地社区，聚焦“三无小区”环境治理难题，组织党员志愿者开展“清洁家园”志愿服务活动。



社区义诊服务



开展“清洁家园”志愿服务活动



无偿献血志愿服务活动

投身公益慈善



公司积极投身公益慈善事业，用多样化实践凝聚爱心共识、传递责任温度。一方面深耕无偿献血、助学帮扶等公益领域，以点滴行动守护民生暖意；另一方面以赛事保障、专项服务为载体，在上海马拉松、进博会等重大赛事活动中践行志愿精神，彰显企业社会价值。2025 年，公司累计投入社会贡献金额 116.54 万元，相关公益举措惠及 69,089 人。

公益慈善

公司及下属各党组织聚焦助学扶困、弱势群体关爱、生态保护等公益领域，开展多元化慈善实践活动，传递企业温暖。



助学扶困

支点公司党支部开展广西偏远山区“定向结对助学”公益项目，精准对接山区助学需求，以定向帮扶形式助力偏远地区教育事业；
外服远茂党支部向上海海事大学“民族团结教育发展基金”进行捐款，助力民族团结进步事业。



弱势群体关爱

浙江公司党支部走进残疾人之家，开展“夏日送清凉”高温慰问活动，为残疾人群体送去关怀与温暖；
湖南公司党支部开展“清凉一夏，关爱同行”环卫工人慰问活动，致敬城市一线劳动者；
绛门科技党支部与小行社区党委开展“党建赋能‘星’守护，企社联动办实事”党建联建活动，重点关注社区孤独症儿童群体，为其送去物资帮扶与情感关怀。

志愿服务

从护航上海马拉松到保障进博盛会，再到助力融合乒乓球赛，公司始终以“专业赛事保障、主动志愿奉献”为抓手，传递企业温情，践行志愿精神，彰显社会责任与担当。2025 年，公司参与志愿服务共计 210 人次、参与时长 1,451.5 小时。

专业护航“上马”

作为人力资源行业唯一指定赛事服务商，上海外服与上海马拉松（简称“上马”）携手 11 年，组建专业志愿者团队，为赛事提供多语种翻译、能量补给站搭建等多元化服务，以专业服务赋能赛事保障，用志愿奉献护航赛事顺利开展。



上海外服连续 11 年参与并服务上海马拉松活动

同时，上海外服连续第 4 年牵手上海半程马拉松官方，举办以企业跑团组队为特色的上海外服企业精英赛，并为参赛的超 100 多支企业队伍、600 余名精英跑友打造全程一站式定制化服务。



提供赛事日专属存水车



为参赛者做好补给保障服务



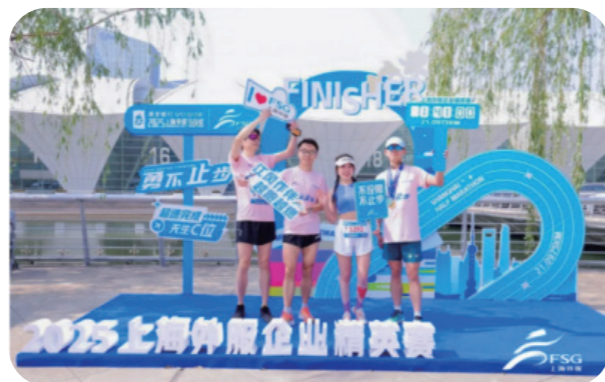
为参赛者呐喊助威



为参赛者定制完赛奖牌



为参赛者提供拉伸服务



完赛打卡点拍照

暖心护航“进博”

2025 年，上海外服连续第 2 年承接进博会专业志愿者工作。作为进博会服务保障的重要力量，组建专项团队，完善服务机制，全方位覆盖语言翻译、展台运营、涉外服务等核心场景，将细致服务融入进博会每一个环节，用实际行动诠释外服温度与专业力量。

- 组建专项团队** 成立 5 家服务进博会一线临时党支部，统筹推进参展服务、现场保障等任务。
- 志愿人才培养** 深化导师带教机制，构筑培训体系，全方位保障 3,700 余名进博会志愿者（小叶子）的服务能力提升；从 1,200 余名报名者中经严格面试选拔出 168 名专业志愿者，其中 18 名为公司党委推荐的外企党员骨干。
- 提供语言服务** 组建多语种译员服务团队，全程提供精准、高效的翻译服务，日均翻译量逾 200 场，获得各方“零差评”认可。
- 完善便民服务** 在机场外籍人员一站式综合服务中心设立党员“站长助理”岗位，累计接待外籍人员逾 2.1 万人次，为外籍参展、参会人员提供便捷高效的综合服务。



上海外服机场外籍人员一站式综合服务中心
志愿服务组



上海外服“译心译意”翻译团队



上海外服志愿者服务保障组



上海外服展台服务保障组

未来展望

立足新的发展起点，公司将主动融入国家发展大局，构建战略价值新高地；持续加速全球布局与全国深耕，开拓市场增长新空间；驱动产品创新与数智转型双升级，锻造内生增长新引擎。通过进一步强化资本与人才双轮驱动，风控与治理稳健托底，为长期可持续发展奠定坚实基础，与各利益相关方共同成长、共创未来。



附录

关键绩效

	指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
社会 (S)	乡村振兴总投入	万元	90.69	97.68	357.49
	乡村振兴惠及群体数量	人	1,477	1,545	10,211
	社会贡献投入	万元	33.42	106.93	116.54
	社会贡献活动参与人次	人次	556	5,699	8,737
	社会贡献活动累计参与时长	小时	964	8,516	12,998.5
	社会贡献活动惠及群体数量	人	36,268	38,199	69,089
	研发投入	万元	11,207.09	15,068.71	15,555.64
	研发投入占主营业务收入比例	%	0.59	0.68	0.64
	应用于主营业务的发明专利数量	件	/	7	10
	发明专利申请数量	件	/	2	7
	发明专利授权数量	件	/	3	1
	有效专利总量	个	/	12	11
	软件著作权数量	个	/	289	371
	新增就业人数	人	173	246	202
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	员工流失人数	人	213	157	262
	员工流失率	%	6.62	4.84	8.18
	困难员工帮扶人数 (总部)	人	59	31	21
	员工体检覆盖率	%	100	100	100
安全培训时长 ¹	小时	83	2,686	228	
安全生产投入 ¹	万元	152.29	223.43	245.82	
治理 (G)	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人员占比	%	100	100	100
	接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员占比	%	100	100	100

1 主要覆盖上海地区。

	指标名称	单位	2024 年	2025 年 ³
环境 (E) ²	温室气体排放量 (范围一、范围二)	吨二氧化碳当量	/	3,499.04
	范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	/	713.68 ⁴
	范围二温室气体排放量 ⁵	吨二氧化碳当量	3,598.93	2,785.36
	能源消耗总量	吨标准煤	/	970.57
	能源消耗强度	吨标准煤 / 万元	/	0.000402
	用电量	千瓦时	6,153,072.74 ⁶	4,850,724.35
	柴油消耗量	升	0	0
	液化石油气消耗量	立方米	/	266.37
	汽油消耗量	升	42,832.78 ⁷	112,715.94
	用水量	吨	44,902.78 ⁸	78,382.32

2 因人力资源行业特性，公司业务不涉及高污染项目，环保投入分散于日常运营成本且未设单独账目，环保培训未形成专项机制，故而无法获取环保总投入及环保培训次数的相关数据，但公司重视环保，未来将逐步完善管理与数据统计以提升披露质量。由于业务特性，公司运营期间不产生废气排放，产生的办公生活废水由租赁物业公司统一管理，医疗污水均由第三方专业机构检测合格后排放。公司仅涉及办公用电、用水、公车用油之类的能源消耗。

3 2025 年度环境数据覆盖公司及其控制的主要子公司与分支机构，统计范围覆盖上海市、北京市、天津市、重庆市 4 个直辖市，广东、江苏、浙江、四川、陕西、山东、福建、辽宁、河南、安徽、湖南、云南等 17 个省份，以及香港、澳门两个特别行政区的主要办公地点。

4 本公司温室气体排放范围一（直接排放）的核算，严格采用国家温室气体排放因子数据库发布的官方排放因子进行计算。

5 本公司 2024 年温室气体排放范围二（间接排放），依据上海市 2022 年电力平均二氧化碳排放因子（0.5849 kgCO₂/kWh）进行核算，2025 年数据依据生态环境部、国家统计局《2023 年电力二氧化碳排放因子》上海市排放因子（0.5737 kgCO₂/kWh）进行核算。

6 用电量覆盖公司上海地区 17 处办公场所。

7 数据覆盖上海地区公务用车汽油消耗量。

8 数据覆盖上海地区金陵大厦、外服大厦、外高桥档案室 / 仓库、雇员工作服务中心、虹桥人才、宝山人才、临港外服、贤益公司，其余办公区域因用水量为整体分摊、没有单独楼层统计等原因无法进行统计。

指标索引

一级标题	二级标题	《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系 2026 版》	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》 ⁹	《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
关于本报告		/	/	P1.1-1.2
卷首语		/	/	P2.1
走进外服控股		/	/	P3.1-3.3
ESG 治理		G2.1-2.5,G2.7,G2.9-2.11	利益相关方沟通	G1.1.1-1.1.6, G1.1.9
数说 2025		/	/	/
专题一：红心赋能，凝聚奋进共识		G1.1	/	/
专题二：筑桥引路，激活就业动能		/	/	S2.1.13
专题三：铺就坦途，助力残健共融		/	/	/
生态保护，共绘绿色未来	加强环境管理	E1.1-1.2,E1.8,E5.1-5.2	应对气候变化，环境合规管理	E1.1.1,E1.1.3-1.1.6, E2.4.2-2.4.4
	深化减排治理	E4.1-4.2,E4.6, E4.9-4.11,E4.15	污染物排放，废弃物处理	E2.1.1,E2.1.3, E2.1.6-2.1.7,E2.2.5-2.2.6
	引领绿色风尚	E1.9,E2.2,E3.2,E6.2	生态系统和生物多样性保护，能源利用，水资源利用，循环经济	E1.1.16,E3.1.5, E3.2.3,E3.3.1-3.3.2
暖心聚力，共赴幸福未来	落实以人为本	S3.1,S3.2,S3.4-3.7,S3.9	员工	S4.1.2-4.1.3,S4.1.5, S4.1.10-4.1.12, S4.3.1-4.3.3
	守护健康安全	S3.10-3.14,S3.17-3.19	员工	S4.2.1-4.2.2,S4.2.4-4.2.6
科技赋能，共迎智慧未来	驱动数智创新	E1.3,S2.7-2.10	创新驱动	S2.1.1-2.1.7, S2.1.12-2.1.13
	保障信息安全	S2.1-2.2,G3.1-3.3	数据安全与客户隐私保护	S3.4.1-3.4.4
	升级服务品质	S1.1-1.5,S1.8, S2.3-2.6,S2.11-2.12	产品和服务安全与质量	S3.3.1-3.3.6
互惠发展，共筑繁荣未来	深化伙伴合作	/	/	/
	推动行业共建	/	/	/
	践行责任采购	S4.1-4.4	供应链安全	S3.1.1-3.1.4
筑牢基业，共守稳健未来	提升治理效能	/	利益相关方沟通	G1.3.1-1.3.2
	强化风险防控	G1.4	/	/
	健全合规管理	S5.6,G1.3,G1.5	/	G1.1.8,G1.2.2-1.2.4
	恪守商业道德	G1.6-1.10	平等对待中小企业，反商业贿赂及反贪污，反不正当竞争	G2.1.1-2.1.3,G2.2.1-2.2.2

一级标题	二级标题	《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系 2026 版》	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
责任担当，共谱和美未来	推进乡村振兴	S5.7	乡村振兴	S1.1.1-1.1.5
	助力社区建设	S5.3,	社会贡献	S1.2.1-1.2.3,S1.2.5
	投身公益慈善	S1.7,S5.1,	社会贡献	S1.2.1-1.2.6
未来展望		/	/	A1
附录	关键绩效	E2.4-2.5,E3.3-3.4,E5.4-5.5, E5.7,S3.3,S3.8,S3.16	/	A2,E1.1.13,E1.1.18, E3.1.1-3.1.2,E3.2.1,S1.2.4, S2.1.8-2.1.11,S4.1.1, S4.1.4,S4.1.6,S4.1.9, G2.1.5-2.1.7
	指标索引	E2.4-2.5,E3.3-3.4,E5.4-5.5, E5.7,S3.3,S3.8,S3.16	/	A3
	意见反馈	/	/	A6

⁹ 公司主营业务聚焦于人力资源服务，不涉及生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动，因此未将“科技伦理”识别为需重点披露的实质性议题进行披露。公司已充分关注监管机构关于可持续发展尽职调查的相关要求，未来将逐步完善尽职调查标准与流程，持续提升公司全价值链可持续发展风险管理能力。

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《上海外服控股集团股份有限公司 2025 年度环境、社会和公司治理报告》，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

联系地址：上海市黄浦区董家渡路 200 号董家渡外滩中心 T3 栋 12 楼
电子邮箱：ir@fsg.com.cn
联系电话：021-65670587

您的信息：

姓名 _____ 联络电话 _____

工作单位 _____ 电子邮箱 _____

选择性问题的（请在相应位置打“√”）：

请您评价本报告反映外服控股对经济、社会、环境的重大影响程度：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
请您评价本报告的可读性：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
请您对本报告进行综合性评价：	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差

开放性问题：

您对外服控股 ESG 工作有哪些建议？

您认为本报告还需要增加披露哪些 ESG 信息？

您认为本报告为您提供了哪些有价值的 ESG 信息？

您认为本报告存在哪些不足？