

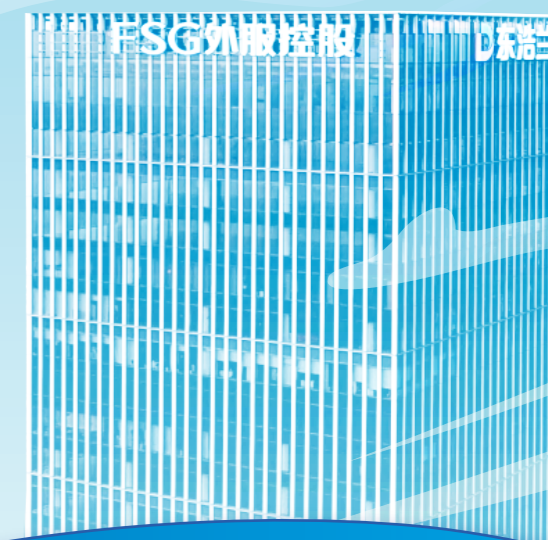
外服控股
股票代码:600662

2023年度 社会责任报告

2023 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

外服控股

上海外服控股集团股份有限公司



Foreign Service Holdings

上海外服控股集团股份有限公司

REPORT PREFACE

报告前言

报告简介

本报告是上海外服控股集团股份有限公司（以下简称“外服控股”“公司”）发布的2023年度社会责任报告，反映公司在环境保护、社会责任及公司治理方面的表现。

时间范围

本报告的时间范围是2023年1月1日至2023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。

报告范围

本报告以外服控股为主体，涵盖外服控股及其全资子公司上海外服（集团）有限公司，除特别说明外，本报告范围与本公司的财务报告合并报表范围保持一致。

编制依据

本报告主要参照上海证券交易所《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《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）（征求意见稿）》《上海市国有控股上市公司ESG指标体系工作导则》、中国社会科学院企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告指南5.0(CASS-ESG5.0)》、全球报告倡议组织《GRI Standard 2021》、联合国《可持续发展目标（SDGs）》等报告指引或规则编制而成。

发布形式

为方便表述和阅读，本报告中称谓指代如下：

简称	全称
外服控股、公司	上海外服控股集团股份有限公司
上海外服、外服集团、外服、FSG	上海外服（集团）有限公司
东浩兰生	东浩兰生（集团）有限公司
外服远茂	上海外服远茂企业发展股份有限公司
绛门科技	南京绛门信息科技股份有限公司
FSG-TG	FSG-TG Human Resource Services Pte.Ltd, 成立于新加坡的跨国大型人力资源有限公司，提供招聘、派遣、RPO、灵活用工等专业人力资源服务
上海外服凌佳佳/凌佳佳	上海外服打造的职场导师IP及依托该IP打造的新媒体数字化招聘平台。该平台将传统招聘求职、职场知识分享与短视频、直播等青年求职者热衷的传播方式相融合，通过微信视频号、抖音等渠道进行全网推广，促进青年求职者精准就业、愉快就业和高质量就业

信息来源

本报告中所采用的信息与数据来自外服控股公开信息、内部正式文件或统计数据，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，获取更多公司信息。

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以及提升公司的社会责任表现。

投资者热线：021-65670587

地址：上海市黄浦区会馆街55号绿地外滩中心T3栋12楼

目录

CONTENTS

01

走进外服

公司介绍	03
战略发展	04
企业文化	04
发展历程	05
年大事记	07
年度荣誉	09
数据概览	11
利益相关方沟通	12

专题一

人才为本 人才强国

六稳六保 促进就业	17
外服中国 人才赋能	20
一带一路 人才先行	22

专题二

党建引领 融合发展

加强理论武装,有效指导实践	25
党建业务融合,形成发展优势	27
深耕品牌建设,发挥溢出效应	27
全面从严治党,护航企业发展	28

专题三

引领行业 共进共荣

参加行业盛会	35
促进政企沟通	37
发布行业报告	38

02

合规治理 稳中求进

治理架构	41
三会运作	41
信息披露	43
投资者关系管理	43
内控管理	43
合规管理	45
风险管理	46

03

数字赋能 创新驱动

培育数字基因	51
数看外服竞赛	52
推进敏捷创新	53
落实数字实践	54
保障信息安全	54

04

低碳环保 绿色外服

污染防治	59
绿色运营	61

05

防微杜渐 力保安全

安全生产管理体系	67
事故隐患专项排查	67
消防逃生演习	68
安全文化建设	68

06

携手前行 合作共赢

客户关系管理	71
供应商管理	73
分包服务商管理	74

07

关爱员工 和谐家园

合法雇佣与招聘	77
员工构成及多元化	78
薪酬与福利	79
培训与晋升	81
民主管理	84
员工关爱	86

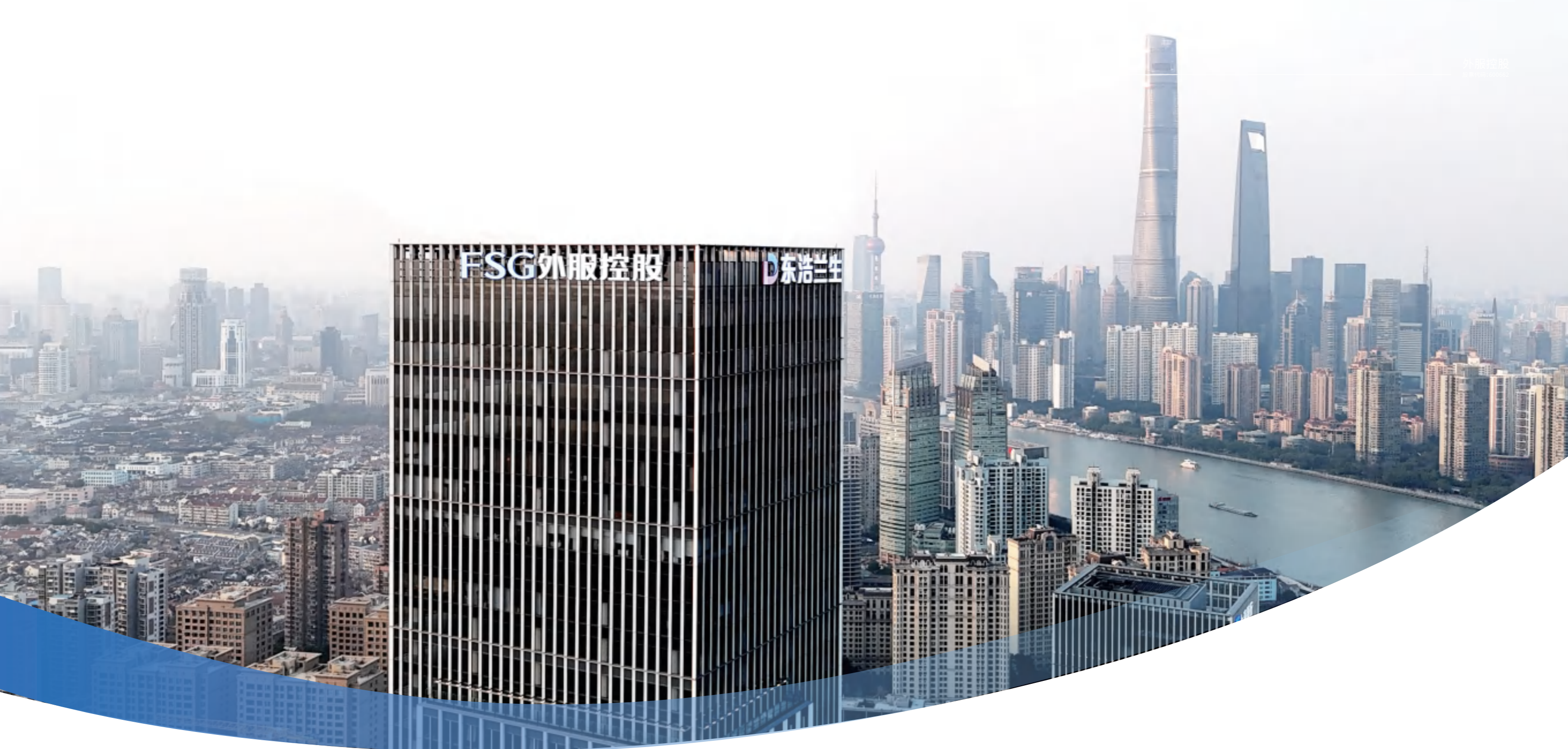
08

投身公益 回馈社会

服务保障“进博”	91
品质助力“上马”	91
乡村振兴共赴小康	93
倡议无偿献血	94

索引

95

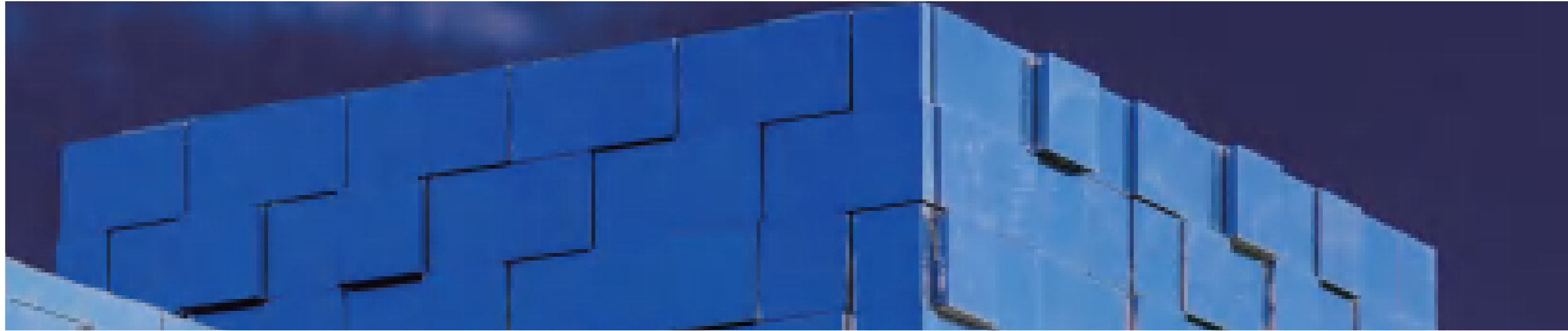


01 走进外服

公司介绍
战略发展
企业文化
发展历程

年大事记
年度荣誉
数据概览
利益相关方沟通

走进外服



公司介绍

上海外服控股集团股份有限公司是首家登陆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）有限公司成立于1984年，是国内人力资源服务业的领军企业。

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、成渝双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。目前，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50,000家企业，超过300万名雇员。同时，通过与全球领先机构的深度合作，海外业务解决方案覆盖21个国家和地区；旗下海外公司FSG-TG与欧洲、北美和非洲等同行建立业务服务合作伙伴关系，可覆盖50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)，构成了外服数字化转型的“三大生态平台”。

近年来，上海外服还先后荣获全国文明单位、全国五一劳动奖状、国有企业公司治理示范企业、高校毕业生就业见习国家级示范单位、全国人力资源诚信服务示范机构、上海市质量金奖、“上海品牌”认证、上海市文明单位、上海市国资委红旗党组织、上海市著名商标、上海市名牌等诸多荣誉，现为中国对外服务工作行业协会执行会长单位、中国人才交流协会副会长单位、上海人才服务行业协会会长单位。

战略发展

公司致力于成为专业领先、数字驱动、全球布局的综合人力资源服务商。公司坚持“专业化、数字化、国际化、资本化”的发展原则，积极推进转型升级发展，继续保持人事管理和人才派遣业务的市场优势，加快发展薪酬福利业务，迅速做大做强灵活用工和业务外包，四个事业部齐头并进；持续扩大在全国的市场渗透，深耕国内企业，开拓海外市场，打造行业领先的“咨询+技术+外包”的产品服务链，创新发展形成行业领先的云计算、大数据、人工智能等技术应用能力。通过内生发展和资本驱动形成全球服务资源整合和协同体系，吸引和集聚行业优秀人才，打造行业领先的跨国经营高素质人才队伍，力争在2025年成为具有国际竞争力的专业化、数字化人力资本服务品牌。



企业文化

使命：筑桥引路 聚才兴业

愿景：致力于成为专业领先、数字驱动、
全球布局的综合性人力资源服务商

价值观：专业、严谨、创新、和谐

品牌理念：服务连接未来



发展历程

专业深耕

在产品创新、模式探索等方面，上海外服的每一个“第一次”几乎就是行业的“第一次”，在应需创新、用心服务的同时，上海外服以自己的发展引领着行业的前进。

**1984年8月
公司成立**
上海市对外服务有限公司正式成立。

**2001年1月
通过ISO9001**
业内率先通过挪威船级社ISO9001:2000质量管理体系认证，将运营纳入标准化管理，大幅提升服务质量。随后，各区域公司也先后通过了该认证。

**2002年8月
全国拓展的第一步**
第一家区域公司昆山公司成立，标志着上海外服由“立足上海”到“辐射全国”的转型。

**2003年5月
开通服务热线**
业内率先开通客户咨询服务热线962002，2013年7月18日起，正式升级为全国客服热线4001962002。

**2007年11月
行业首部白皮书**
联合北京大学推出了中国首部人力资源服务业白皮书——《中国人力资源服务产业白皮书》，成为聚焦人力资源服务行业的首部权威文书。

**2009年9月
试水BPO服务**
成立人力资源BPO中心，着力开创业务外包新模式。次年，作为上海世博会BPO服务的唯一人力资源供应商，在世博场馆服务中成功“试水”。

**2011年1月
通过ISO27001**
业内率先通过ISO27001信息安全认证，信息安全保障再上台阶。

**2013年1月
行业首部全国服务标准**
出台业内首部全国服务标准——《全国分包服务商标准化评估管理体系》，让全国服务更趋标准化和精细化。

**2012年7月
引入“中央厨房”理念**
业内创新引入了“中央厨房”理念，通过流程的集约化、标准化，降低运营成本，提升客户体验。

**2014年1月
成立“人力资源发展研究中心”**
业内率先成立了“人力资源发展研究中心”，旨在打造产、学、研一体化，为行业搭建研究交流与创新发展平台。

**2016年12月
焕新品牌**
建制四大事业部，焕新品牌，正式更名为上海外服（集团）有限公司，全面开启打造“人力资源产业集团”的新时代。

**2018年4月
成立“中国人力资源智库联盟”**
携手知名标杆企业人力资源高管和社会精英，正式成立“中国人力资源智库联盟”（英文简称HRTTA），打造中国人力资源行业首个无界智慧分享平台。

**2018年12月
成立人力资源产业基金**
东浩兰生携手上海外服发布中国人力资源服务行业初创规模领先的基金，加速推动行业产业资本化，助力产业创新孵化和转型升级，聚力打造产业未来全新生态。

**2020年3月
迈出全球化第一步**
与新加坡TG公司举行股权投资签约仪式，标志着上海外服正式迈出全球化第一步。

**2021年7月
牵头行业标准起草与复评**
作为团体标准第一起草单位和行业内唯一人力资源外包服务机构，牵头对上海市认证协会《人力资源外包服务认证要求T/SCA120001-2018》进行标准复评，2021年7月获得正式发布，推动建立行业先进服务模式和服务标准。

**2021年10月
外服控股上市**
上海外服控股集团股份有限公司A股股票上市仪式在上交所隆重举行，标志着A股主板迎来人力资源服务第一股。

**2022年3月
内部控制和信息安全方面
取得全球权威标准认证**
上海外服薪数据科技有限公司正式获得SOC 1 Type II、SOC 2 Type II及SOC3鉴证审计报告，2021年1月已通过SOC 1 Type 1鉴证审计，标志其薪酬服务和HCMSaaS平台服务在内部控制和信息安全方面取得全球权威标准认证。

年大事记

2023年3月 获得ISO27701认证

上海外服获得ISO27701认证,是继通过了ISO27001信息安全管理体认证之后,在信息安全和隐私信息管理领域获得的又一项国际权威安全认证,意味着上海外服的隐私保护和信息安全能力已达到国际标准。

2023年6月 上线Global Desk国际人力资源服务平台

Global Desk平台聚焦中国企业“走出去”和国际人才“引进来”的人力资源服务需求,整合全球优势人才资源和专业服务体系,提供“线上+线下”相结合国际人力资源解决方案。

2023年7月 发布招聘门户“FSG纽聘”

上海外服正式发布招聘门户“FSG纽聘”,通过自动化和数字化的方式,为招聘求职双方构筑双向联结的桥梁,加快数智化转型。

2023年7月 参加2023世界人工智能大会

上海外服首度以大会“官方人才生态合作伙伴”的崭新身份参会,积极创新人才服务方式,紧扣AI技术之下人才及组织配置这一专业切入点,通过魔盒对谈、专业论坛分享以及人才需求调研、现场人才对接服务等多元方式,搭建科技企业与人才服务平台,助力上海高水平人才高地建设,践行上海外服“筑桥引路、聚才兴业”的企业文化。

2023年8月 “数职通”全面升级

上海外服作为人力资源行业的领跑者,快速响应政策号召,创新服务,打造以数字化平台为载体,以员工旅程为切入点的数智化人力资源工具——“数职通”平台,为企业和员工提供合规、智慧、安全的数字化平台服务,助力企业数字化转型,为各行各业的人才提供便捷、高效、贴心的数字化人力资源服务。

2023年11月 收购绛门科技

上海外服联合外服远茂成功收购国内信息技术外包领域的头部企业绛门科技,未来双方将实现优势叠加、资源融合,进一步为客户提供更加全面、高效、创新的服务,推动产业数字化发展。

2023年11月 推出“企业智慧医务室”

上海外服积极响应《“健康中国2030”规划纲要》,从服务员工健康管理角度出发,发挥自身优势,在第六届中国国际进口博览会期间,正式推出“企业智慧医务室”,通过“互联网+智慧医务室+健康管理”的一体化模式,实现线上线下全方位的健康管理服务。

2023年11月 发布“残疾人就业安置”解决方案

上海外服积极响应国家倡议,主动推出“残疾人就业安置”方案,凭借对于人力资源相关政策的深刻理解和专业知识,帮助企业合法合规雇佣残疾人员工,并通过量身定制的咨询和培训,根据企业的独特需求,制定包容性招聘策略,帮助企业主动承担社会责任,提升企业形象。

2023年11月 参展第二届全国人力资源服务业发展大会

本次参展提升了上海外服在全国人力资源服务业的品牌影响力,成功展现了上海外服在对接国家战略和形成行业新动能方面的诸多优势。未来,上海外服将砥砺前行,发挥好行业龙头作用,为推动人力资源服务业高质量发展作出更大贡献。

年度荣誉

2023年1月



2022年度上海市重点工程实事立功竞赛
上海市重点工程实事立功竞赛领导小组

2023年3月



“光荣在会20年”称号
上海市企业联合会、上海市企业家协会

2023年6月



会员单位
中国国际商会

2023年7月



虹桥国际人才合作伙伴
上海虹桥国际中央商务区管理委员会

2023年4月



“上海市工人先锋号”
上海市总工会

2023年5月



“上海品牌”认证证书
上海品牌国际认证联盟

2023年8月



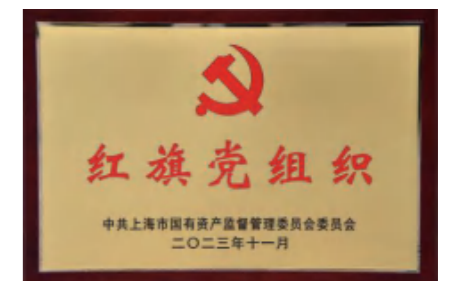
副会长单位
中国人才交流协会

2023年9月



虹桥国际人才合作伙伴
上海虹桥国际中央商务区管理委员会

2023年11月



上海市国资委系统红旗党组织
上海市国资委党委

数据概览

经济

19,156,136,525.13 元 营业收入
585,988,774.98 元 归属于上市公司股东的净利润

0.2578 元/股
基本每股收益

员工

3,322 人 员工总数
100% 社会保险覆盖率

100% 体检率
32 小时 安全培训学时

环境

318,095 标准立方米 天然气消耗量
4,342,820 千瓦时 外购电力

44,076 吨 用水量
13,035 升 汽油使用量

500 吨 废水排放量
1.2 吨 有害废弃物排放量

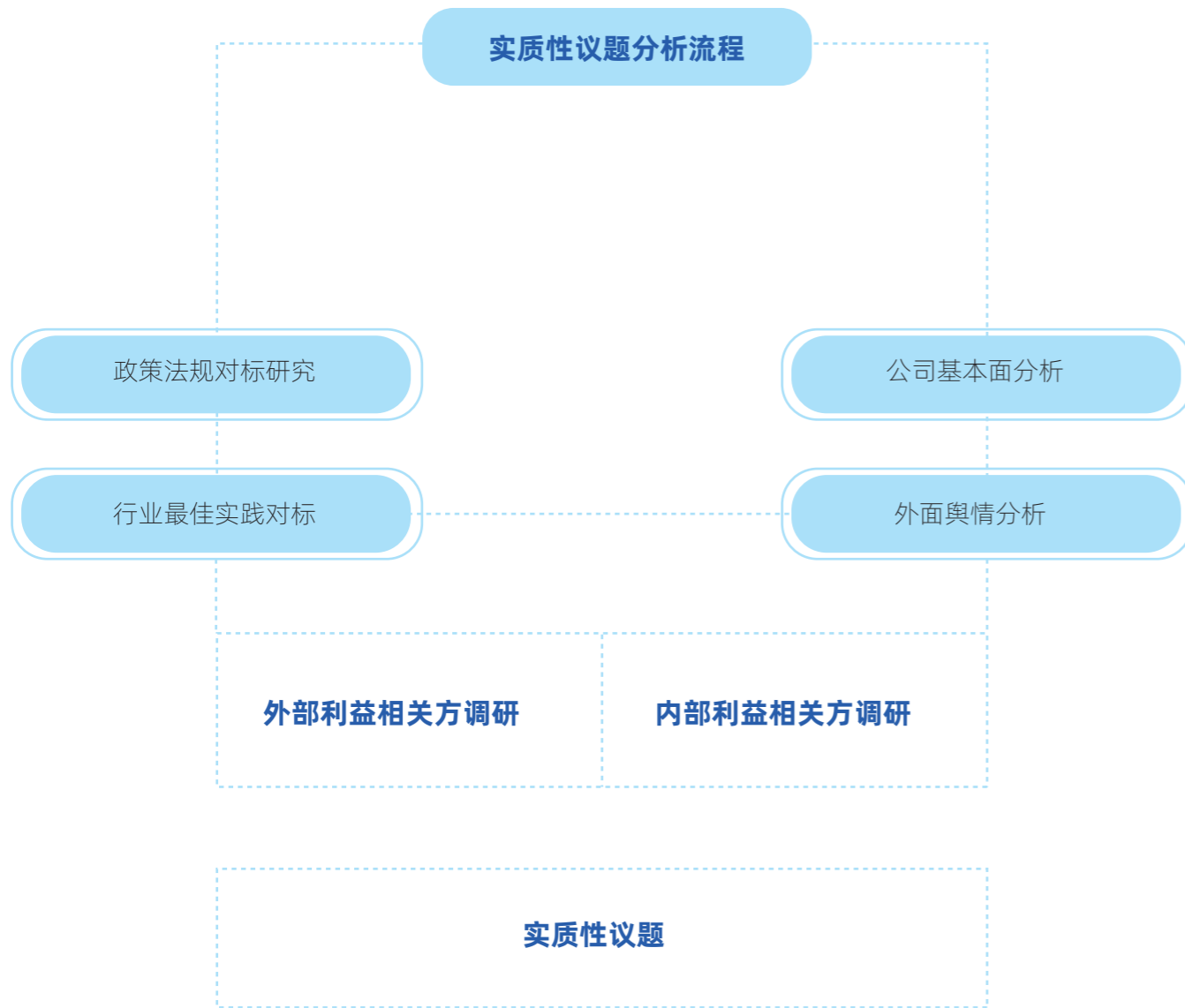
注：环境数据仅为外服大厦数据，不包括其他办公地点和区域公司。

利益相关方沟通

公司高度重视利益相关方的诉求与沟通，将各利益相关方的意见作为公司发展管理的重要参考因素。公司关注投资者、客户、员工、合作伙伴等利益相关方的权益，通过多种沟通渠道了解及回应其主要关注的实质性议题，严肃落实各利益相关方的期望与诉求。

利益相关方	关注领域	沟通方式
 客户	责任运营 客户服务 客户投诉管理	系统及平台 客户服务热线 现场交流
 政府及监管机构	合法经营 依法纳税 合法推广	实地检查 日常监督 舆情监控
 投资者	保障股东权益 资产保值增值 投资回报 公司治理 信息披露	股东大会 新闻稿 对外公告 投资者接待 业绩说明会
 供应商	销售额 供应商准入管理 供应商评估	公开招标 供应商实地考察 日常交流 供应商督导
 员工	平等雇佣 薪酬福利 健康与安全 培训和职业发展 人文关怀	系统及平台 劳动合同 定期会议 团建活动
 环境	绿色运营 可持续发展 节能降耗	社会责任报告 绿色出行 节能办公 垃圾分类
 社区	公益事业 促进就业	公益捐赠 产业帮扶 志愿活动

结合利益相关方的关注重点，自身可持续发展挑战和内外部相关方的分析，并且根据公司业务特点、战略方向等内部情况，公司初步拟定梳理了涵盖雇佣政策、服务质量与安全、供应链管理、员工权益等多个社会责任相关的重要议题，并根据议题的重要性程度从“对公司的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度形成实质性议题矩阵。



基于2023年度与利益相关方的沟通及议题重要性评估相关结果，参照国家政策、行业趋势、框架指引、评级、指标体系等外部标准，及其他利益相关的影响，公司对实质性议题进行识别和排序结果开展动态调整。



1.应对极端天气	2.污染物排放	3.环境保护措施	4.绿色运营
5.党建引领	6.反腐倡廉	7.合规治理	8.品牌形象
9.投资回报	10.雇佣政策	11.职业健康与安全	12.员工培训与发展
13.客户服务	14.供应链管理	15.知识产权保护	16.信息安全与隐私保护
17.对口帮扶	18.公益慈善	19.社区发展	



专题一

人才为本 人才强国

六稳六保 促进就业
外服中国 人才赋能
一带一路 人才先行

党的二十大报告提出，“教育、科技、人才是全面建设社会主义现代化国家的基础性、战略性支撑”。中国式现代化的基石是人才现代化，中国人口规模巨大的国情，必须走建设人才强国之路，走人力资本优先积累、人才强国支撑现代化的发展之路，以人才引领驱动为现代化建设奠定坚实基础。这也是解决新时代我国社会主要矛盾的必然选择和战略举措。作为中国人力资源服务行业的领军企业，外服控股积极响应“六稳六保”“一带一路”“十四五”就业促进规划等政策规划，服务国家战略，彰显国企担当。

六稳六保 促进就业

求职导师“凌佳佳”

上海外服的特色IP“凌佳佳”，以新媒体数字化求职平台为载体，将传统的招聘求职、职场知识分享与Z世代用户热衷的短视频、直播等新媒体形式融合创新，通过专业精良的平台模块打造，助力国企HR提升校招管理效益与效能。

2023年，“凌佳佳”新媒体数字化平台在文字驱动、视频驱动、直播驱动的基础上，对IP“凌佳佳”进行升级，打造更具有科技前瞻性与用户代入感的沉浸式数字化新场景——“凌佳佳元宇宙招聘会”，主要包含元宇宙校招宣讲空间、元宇宙企业展示空间、元宇宙简历投递空间三大功能。

2023年2月起，“凌佳佳”团队开始切入并持续服务上海市人才工作品牌项目——“国资骥骥”，在上海市国资委的指导下，分别于春季、夏季、秋季三季精心策划、执行三大国资国企主题品牌校招重大项目：

骥骥春来

上海国资国企
2023年校招
直播活动

夏日骥骥

上海国资国企
2023年暑期
实习项目

骥骥秋实

上海国资国企
2024届高校
毕业生校园招聘

作为“国资骥骥”项目的重要抓手，上海外服“凌佳佳”团队依托自身平台，协助上海市国资委实现小程序移动端、电脑PC端、H5网页端的三端一体化，对2024届大学生进行岗位发布的全场景平台运营，覆盖芯片、医药、汽车、金融、地产、互联网等行业的研发、市场、投资、销售、人事等各大职能，累计获得简历投递34,370次。

2023年10月，“骥骥秋实”携手上海外服“凌佳佳”，亮相上海市最大规模高校毕业生招聘会。

2023年5月，“凌佳佳”团队承接安徽省合肥市庐阳区人社局“助力大学生就业”项目，为11家代表企业提供视频和短视频产品。

2023年12月，参与上海市虹口区人社局主办的“大展虹图 乐业虹口”活动，“元宇宙招聘会”首次亮相，与10家企业合作发布30个校招岗位，提供全新的元宇宙求职体验。

2023年，“凌佳佳”团队获“上海市工人先锋号”荣誉。



大学生就业新标杆

作为“上海市公共就业服务联盟”首批成员、全国人力资源行业唯一一家获得“高校毕业生就业见习国家级示范单位”荣誉称号的企业，上海外服立足见习公益服务，履行企业社会责任，搭建就业见习互通平台，助推大学生就业。

2023全年，上海外服新增深度合作高校12所，组织重点学院人才对接5场，重点聚焦“职业指导”，致力于帮助学生掌握面试求职技巧、提升就业竞争力、拓宽就业渠道，为学生提供分行业职业咨询和指导。

案例：上海市综合性就业见习基地

①开展“面试、指导、见习、上岗”专项服务

上海外服积极拓展岗位，向见习客户介绍、推荐，提供一对一专人专项的面试指导。

②就业指导专家一对一服务

外服见习基地拥有上海市就业指导专家团专家志愿者，基地还特别设立了专家指导工作室，定期为需求人员提供就业方面的公益指导。从简历的撰写、职业的定位分析、面试的注意事项等方面给予建议方案。近年来，已有近百人先后通过指导走上了工作岗位。



案例：“上海·临港杯”人工智能全球创新大赛暨“青春筑梦，智创未来”人才对接会

为深入贯彻落实党的二十大精神，紧紧围绕建设“集聚海内外人才开展国际创新协同重要基地”的战略目标，2023“上海·临港杯”人工智能全球创新大赛暨“青春筑梦，智创未来”人才对接会于2023年12月在临港成功举办。

作为此次活动的独家承办单位，上海外服致力于为杰出青年科技人才创造独特的招聘通道，为高校人才与企业的双向交流搭建桥梁，为年轻一代创造更广阔的就业机会和发展空间。在大赛决赛的对接会上，上海外服携手20余家行业知名人工智能及半导体企业，带来近百个高质量岗位。同时，还为企业代表提供零距离沉浸式观摩团队开发过程的机会，帮助企业代表更精准地选择出符合公司需求和价值观的优秀候选人。



外服中国 人才赋能

落实上海高水平人才高地建设新举措

2023年，上海外服持续响应国家和上海市战略发展的要求，服务上海高水平人才高地建设及城市发展战略。第三年参与《海归300指数（2023）》报告，并承办“留在上海”留学生创新创业大赛新加坡分赛区比赛，实现留学人才与企业无缝衔接。同时，引进海外博士创业项目落地浦东新区，其中五位博士入选白玉兰人才计划。

上海外服致力于整合海外渠道和资源，研究人才在沪发展的新需求，编制高层次人才医疗保障方案，打造高端医疗保障计划，探索高端人才服务产品，形成标杆项目，多层次、全方位助力上海打造高水平人才高地，为上海构建城市新格局提供人力资源服务支撑。

标杆项目

高水平人才高地

多层次

全方位助力

探索西部地区国企合作新实践

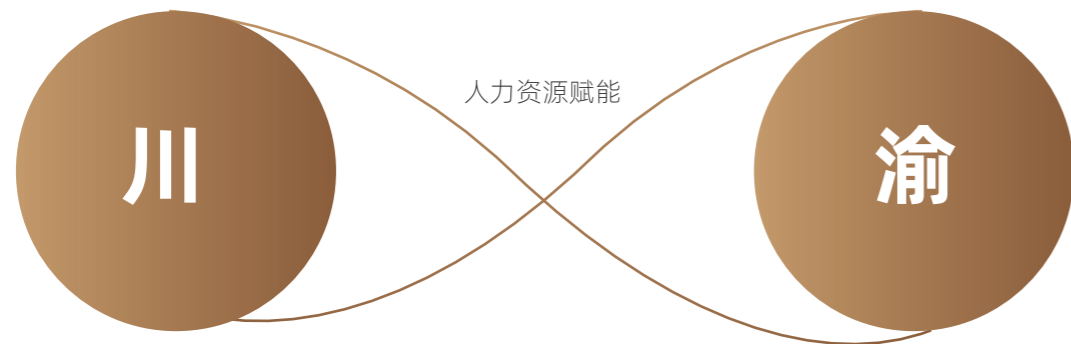
为推进“外服中国”战略实施，进一步拓展在西部地区的省级布点，上海外服充分发挥行业品牌、专业能力、优质客户以及全国网络等优势，携手贵阳市政府共同构筑贵州省人力资源服务平台，迅速做大做强在当地的人力资源业务，为贵州省的人才发展和就业、产业和市场提升、经济社会发展作出积极贡献。





促进川渝双城人力资源新发展

根据中央人才工作会议精神及成渝双城经济圈建设的国家战略，上海外服重点加强与川渝地区人才集团的交流合作，受邀参加四川省宜宾市人才集团的组建，主动服务国家区域战略目标，搭建区域级人才发展平台，并为成渝双城经济圈提供全链条人力资源赋能，为西部陆海新通道等国家重大战略提供人力资源支撑保障。



一带一路 人才先行

2023年6月25日，上海外服旗下“Global Desk”平台焕新上线，新推出护航企业“出海”的资讯和服务平台——“Go Global”走出去服务平台。“Go Global”走出去资讯和服务平台积极响应国家“一带一路”倡议，以“线上+线下”相结合海外人力资源服务，助推中国企业的国际化战略，助力企业“出海”后更快地融入当地，提升全球化竞争力，平台服务内容包括：

提供政策查询 专业、便捷	查询解决方案 咨询及实施	追踪行业动态 信息速递

习近平总书记提出“要坚持引进来和走出去相结合，完善对外投资体制和政策，激发企业对外投资潜力，勇于并善于在全球范围内配置资源、开拓市场”。

Global Desk平台是上海外服“走出去、引进来”全方位一体化的国际化人力资源服务平台，积极对接和支持上海市更高水平的改革开放，为中国跨国经营企业和高科技企业提供更高质量的人力资源服务。上海外服与海外公司及全球合作伙伴开展跨境服务协同，整合全球优势人才资源和专业服务体系，共同为中国企业国际化战略和科技创新战略提供人才及服务保障。



专题二

党建引领 融合发展

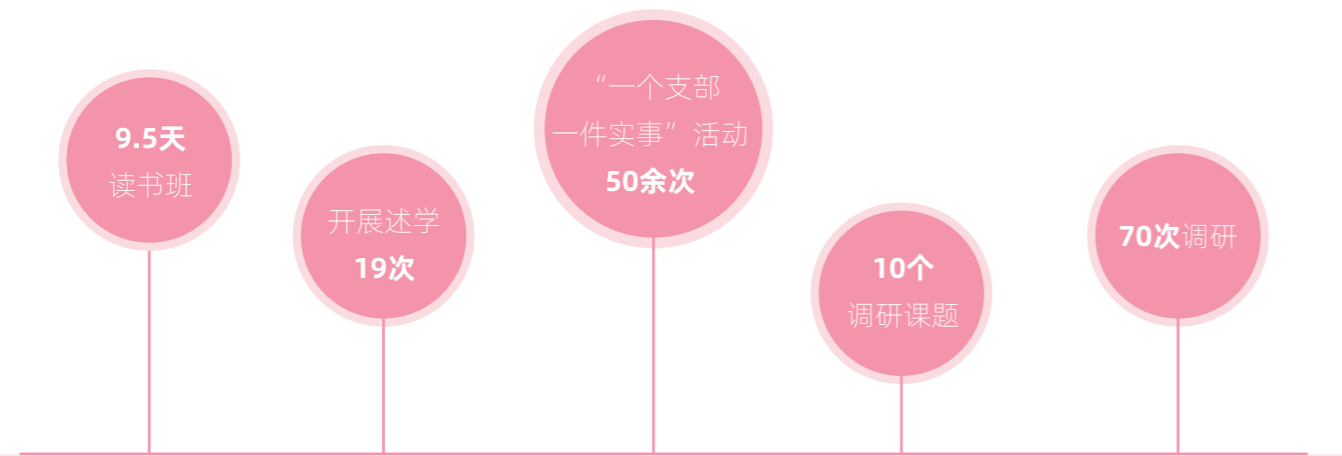
加强理论武装，有效指导实践
党建业务融合，形成发展优势
深耕品牌建设，发挥溢出效应
全面从严治党，护航企业发展

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年。上海外服党委始终以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为指引，坚持“稳中求进”总基调，全面落实东浩兰生集团八大专项行动，切实以高质量党建引领高质量发展。

加强理论武装,有效指导实践

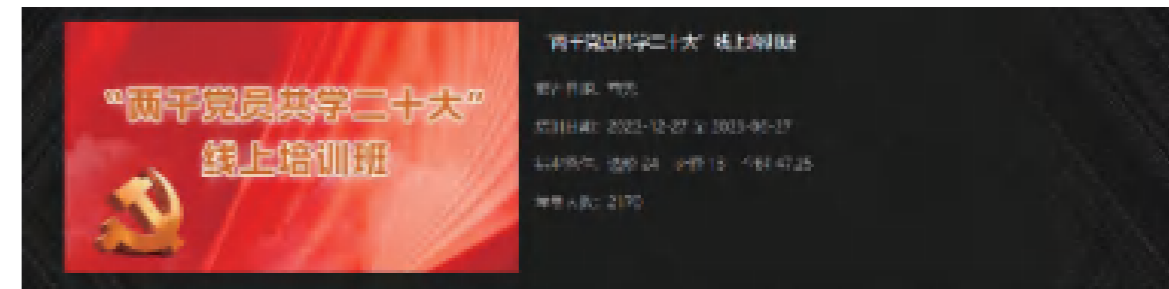
主题教育 有形有效

打好理论学习组合拳，举办9.5天读书班，开展述学19次；党委书记、领导班子成员、党组织书记讲专题党课200余次；开展“沿着习近平总书记上海足迹”等学习实践活动，依托“三会一课”和主题党日开展学习700余次，实施“一个支部一件实事”活动50余次。选准调查研究切入点，聚焦“服务上海高水平人才高地建设”“队伍建设及能力建设”“数字化转型促进创新发展”“外包业务等新兴业务发展”等主题确定10个调研课题，累计开展近70次调研。注重成果转化实效性，形成了健全干部市场化选聘机制，全国外包业务、档案管理服务规范化集约化方案，财务对账、销售培训、薪税交付、校园招聘、业务外包领域数字化应用，强化纪检队伍能力建设等成果转化。



学习教育 走深走实

上海外服党委开展17次中心组学习，进行12次“第一议题”学习，并聚焦做好“六稳”“六保”工作、服务上海高水平人才高地建设、国企数字化转型等进行了10次交流研讨，形成指导实践的学习成果。同时，围绕学习贯彻党的二十大精神，实施“五十百千”活动，组织2100余名党员参加“两千党员共学二十大”线上培训班，发布百篇精选心得汇编；聚焦全国“两会”精神、经济社会发展形势开展形势政策报告会，近4500人次党员参加；组织8批次700余名党员参加党员“三看”主题教育活动；举办“学习党的二十大精神 砥砺奋进新征程”微党课评比展示，70余家党组织微党课作品参与展示，江苏公司党总支和IT共享中心党支部的作品还分获“上海市国资委系统优秀理论宣传视频奖”和“上海市国资委系统微宣讲活动三等奖”。



序号	标题	时长	观看人数	完成度	操作
1	【党课】党的二十大精神学习心得	00:05:00	100%	100%	进入
2	【党课】党的二十大精神学习心得	00:05:00	100%	100%	进入
3	【党课】党的二十大精神学习心得	00:05:00	100%	100%	进入
4	【党课】党的二十大精神学习心得	00:05:00	100%	100%	进入
5	【党课】党的二十大精神学习心得	00:05:00	100%	100%	进入



党建业务融合,形成发展优势

5家开展
党建+业务“双签约”

20余家党组织与40余家央企
或联盟平台开展党建联建
和业务交流

业务机会191个
实施业务35个
实现营收超过1,300万元

上海外服党委2023年实施以“锚定战略目标,以高质量党建引领高质量发展”为主题的“一号课题”。各级党组织以“五个走进”为抓手,聚焦企业中心工作,将党建优势转化为创新优势、竞争优势和发展优势。上海外服党委与太保科技、上海银行浦西分行、蔬菜集团、上海一建、国盛资产公司5家企业开展党建+业务“双签约”,指导广东、江苏、云南、湖南等下属20余家党组织与40余家央企或联盟平台开展党建联建和业务交流,全年获得潜在客户或业务机会191个,实际开拓实施业务35个,落地业务项目实现营收超过1,300万元。

2023年,党委“一号课题”收获全国40余家党组织的90项党建促业务成果,取得了提升服务水平、获得潜在商机、达成业务合作、开拓产品领域、解决实际问题等实效。

全面优化推广“牵手行动”

在试点经验总结、现状排摸分析的基础上,上海外服党委逐步在5家业务中心党总支复制推广“牵手行动”。与上海市南京东路街道、南京西路街道、虹梅街道等5家党工委开展“横向牵手”,加入上海市“南京西路街道社区大健康党建联盟”“环人民广场中央商务区党建联盟”;与上海市大浦江生物医药产业链党建联盟、普陀生命健康产业联盟、张江人工智能商会等达成产业链党建“纵向牵手”,实现党建工作和业务发展双强双赢。为放大“牵手行动”的溢出效应,上海外服党委策划开展首期链“新”桥——“两新”组织沙龙活动,聚焦生物医药、人工智能等行业的外企党支部,通过参访张江科学城构筑起洞悉前沿科技、交流行业发展的平台。



深耕品牌建设,发挥溢出效应

获评红旗党组织等荣誉称号

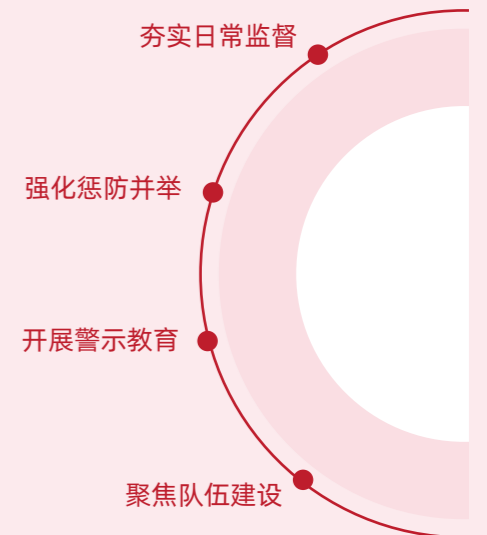
上海外服党委第五次蝉联“上海市国资委系统红旗党组织”,上海外服徐家汇业务中心党总支、全国业务中心党支部获评“上海市国资委系统党支部建设示范点”。在“七一”表彰会上,升级发布《外企党建新十工作法》,表彰首届上海外服“一支部一品牌”3个优秀党建品牌。



全面从严治党,护航企业发展

2023年,在东浩兰生集团纪委和上海外服党委的领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,贯彻全面从严治党战略方针,一体推进“三不腐”建设,为改革发展保驾护航。

报告期内,上海外服制定了《关于企业经营管理活动中防止利益冲突的实施意见(试行)》《关于进一步加强公司基层党(总)支部纪律检查委员履职的指导意见(试行)》等制度,修订了《干部廉政档案管理制度》。通过加强政治监督、深化“四责协同”、夯实日常监督、强化惩防并举、开展警示教育、聚焦队伍建设等多元方式开展廉政建设工作。



加强政治监督

坚持“新年第一课”学习制度，聚焦党风廉政建设，常态化开展政治教育，组织领导班子成员集体前往嘉定区廉政教育基地参观学习。

梳理形成外服巡视整改三项清单，建立“月度汇总、季度回头看、半年中期评估、全年整改总结”的监督机制，推进巡视审计巡察评估整改任务落实到位。

聚焦“重大项目”，分阶段分层次开展精准化、具体化的政治监督，确保重大项目圆满完成。

案例：精准监督，全面护航“进博会”

11月7日，上海外服纪委在第六届进博会服务贸易展区举办了监督服务保障承诺签约宣誓仪式，上海外服服务保障进博会的四个项目团队代表和来宾近30人参加了签约宣誓仪式，体现了上海外服深入参与进博、服务进博、保障进博的工作决心。



深化“四责协同”

召开全面从严治党大会和主题教育读书班，党委书记与领导班子带头签署《全面从严治党“四责协同”工作责任书》，共174名中层副职及以上干部和党组织书记全覆盖签署了《责任书》，层层传导压实廉政责任。

将“四责协同”落实情况纳入干部年度考核述职，制定《分管单位党风廉政建设检查情况表》，加强对“一把手”和领导班子党风廉政情况的管理检查。

成立纪律检查室，打造纪检干部队伍“蓄水池”，探索搭建纪检系统，实现干部廉政档案电子化以及系统1.0版本上线试运行。

案例：2023年度全面从严治党大会

2023年5月29日，上海外服党委召开全面从严治党主题教育读书班，党委书记、董事长陈伟权总结了去年以来外服全面从严治党和开展党风廉政建设工作的情况。会议上，分别与上海外服党政领导班子成员签署了《全面从严治党“四责协同”工作责任书》，邀请中共上海市委党校徐学通教授以《反腐倡廉的新格局》作专题辅导报告，共200余人通过现场和视频直播的方式参加了会议。



举报反馈直线

021-63291002

举报反馈邮箱

dangwu8@fsg.com.cn

保护检举人举措

反馈内容全程录音，专人接听，相关文件信息皆按纪检工作保密原则进行保管。

夯实日常监督

指导下属90家部门及单位开展廉洁风险点自查排摸，并逐一研判分析，筑牢风险屏障。

强化惩防并举

- 从严查处违纪违规问题，坚持集体研判，依规依纪严格按程序核查，处理规范及时。
- 严把领导人员选拔任用廉洁关，建立健全干部廉政档案。
- 发挥“四位一体”联动效能，对下属14家投资公司开展审计监督检查，通过业财管一体化平台发挥对廉洁风险防控的监审作用。

开展警示教育

组织开展首届“廉洁文化宣传月”，通过“六个一”活动，加强廉洁文化建设，提升员工廉洁意识。

抓好“关键少数”，开展重要岗位人员廉政谈话，全年共计22人次，增强了党员干部廉洁从业的自觉性；全年为新入职管培生及年轻干部近80人开展“廉洁第一课”教育；强化廉政情况审查制度，共出具廉政回复意见564份，开展现场监督3次。

依托外服“党建e家”微信公众号“廉政教育”专栏，全年制作发布宣传稿50余期，同时开展节假日落实中央八项规定精神和纠“四风”树新风的宣传。参与《东浩兰生集团违纪违法典型案例》编写，通过身边人身边事开展警示教育。

廉政谈话

全年共计**22人次**

80人

开展“廉洁第一课”教育

廉政回复意见

564份

开展现场监督

3次

案例：上海外服首届“廉洁文化宣传月”

2023年9月1日，2023年度上海外服首届“廉洁文化宣传月”活动以“廉在外服，洁伴一生”为主题正式启动，宣传月共推出包括纪检干部专题培训班、“廉洁教育”知识竞答、廉洁专题党课等在内的六项主题活动，活动为期一个月，旨在进一步加强外服廉洁文化建设，教育引导广大党员、干部、群众增强“不想腐”的自觉。



主题海报

宣传视频

聚焦队伍建设

重视教育整顿工作，举办首届“廉洁文化宣传月”，实现宣传教育全覆盖；纪委调研内外部单位近30家，形成专题调研报告。

重视纪检干部能力建设，举办首届纪检干部专题培训班，共有63名外服纪检干部通过参加纪检干部培训班，进一步提高了政治素养和履职能力。

重视提升实战本领，选派1名优秀纪检干部到上海市纪委监委“以干带训”，1名90后高潜人才、2名纪检干部到东浩兰生集团纪委挂职锻炼，3名年轻干部参与东浩兰生集团巡察工作，在实践中提高政治站位、提升业务水平。



案例：外服第一期纪检干部培训

为进一步提高外服纪检干部能力素养，提升纪检队伍工作规范化和专业化水平，上海外服纪检于2023年9月20日至22日举办了为期三天的“2023年度上海外服集团纪检干部专题培训班”，近70名纪检干部通过“线上+线下”相结合的模式参加了培训。





专题三 引领行业 共进共荣

参加行业盛会
促进政企沟通
发布行业报告

一枝独秀不是春，百花齐放春满园。在谋求自身全方位发展的同时，上海外服始终牢记行业“领跑者”的责任与使命。参加行业盛会，与同行交流发展经验；发挥桥梁作用，促进客户企业与政府互通互动；发布行业报告，洞悉行业发展态势。全力推进中国人力资源服务行业的健康持续快速发展。

参加行业盛会

随着人力资源服务行业的迅猛发展，各类重量级行业盛会纷至沓来，成为从业企业分享经验、交流互动的重要平台。上海外服积极参与其中，展示发展成果，交流业务实践，前瞻行业趋势，探索在人力资源服务领域培育新增长点、形成新动能，为全面建设社会主义现代化国家提供高质量人力资源支撑。

案例：第二届全国人力资源服务业发展大会

2023年11月，上海外服参展第二届全国人力资源服务业发展大会，倾力支持大会的举办，积极参与大会各项重要活动：出席人力资源服务业高质量发展论坛，并做“服务大局 激发动能——推动人力资源服务业高质量发展”主旨演讲；参加人力资源服务业领军企业与重点用人单位项目路演、政府合作交流签约、重点合作洽谈等多项活动。

国家人力资源和社会保障部部长王晓萍巡视展馆期间，特别到访上海外服的展台观展，对上海外服的工作成效表达了高度赞赏和认可，并鼓励上海外服以高质量人力资源服务助力中国经济高质量发展。

上海市人力资源和社会保障局局长杨佳瑛向上海外服特别赠送了“上海人社惠企政策服务包”，服务包集成收纳了上海市级人社惠企政策29项、服务举措11项，全面涵盖了就业培训、人事人才、社会保障、劳动关系、服务经办等领域，助力企业提信心、稳预期、解难题。

此次参展，有效提升了上海外服在全国人力资源服务业的品牌影响力，成功展现了上海外服在对接国家战略和形成行业新动能方面的诸多优势。展望未来，上海外服将持续服务大局，坚持四化战略——以专业化服务就业，以国际化助力开放，以数字化创新价值，以资本化赋能行业，全力助推国家人力资源服务能级提升和产业高质量发展。

上海市级人社惠企政策29项

服务举措11项



案例：2023世界人工智能大会

2023年7月，作为行业领军企业，上海外服首度以大会“官方人才生态合作伙伴”的崭新身份参会，积极创新人才服务方式，紧扣AI技术之下人才及组织配置这一专业切入点，通过魔盒对谈、专业论坛分享以及人才需求调研、现场人才对接服务等多元方式，搭建科技企业与人才服务平台，助力上海高水平人才高地建设，把脉企业需求和人才期待，实现有效对话，助力行业共进，完善产业布局，践行上海外服“筑桥引路、聚才兴业”的企业文化。

为有效服务科技企业和人才，上海外服针对此次大会精心设置了参会企业人才需求调研和科技人才就业需求调研的双向调研，以更好把脉企业需求和人才期待，提供更加畅通高效的服务。

作为人力资源服务领军企业，上海外服将继续积极参与“世界人工智能大会”，充分利用大会的磁场效应，搭建企业与科技人才之桥，助力上海打造人才服务软实力，以实际行动切实服务“六稳”“六保”国家战略，展现成为专业领先、数字驱动、全球布局的综合性人力资源服务商的实力。

筑桥引路

聚才兴业

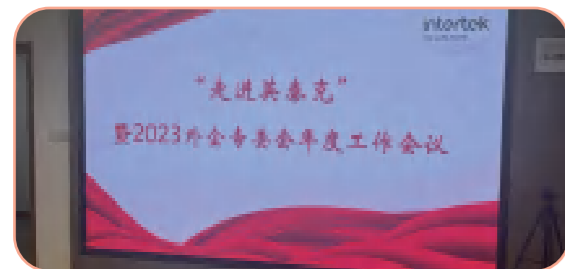


促进政企沟通

作为国有人力资源服务企业，上海外服始终以促进政企沟通为己任，借助自身平台优势和客户资源优势，一手牵政府，一手牵企业，促进政企交流，开拓政企合作，实现政企共赢，为打造一流营商环境、推动经济高质量发展作出积极贡献。

案例：上海市总工会外企专题座谈会

上海外服员工工会积极响应上海市总工会号召，承办上海市总工会外企专题座谈会，组织欧加隆、强生医疗、岛津、ABB能源电子、范德兰德等外企汇报公司职工技能培训、技能提升、技能与薪酬待遇和职工职业发展规划方面的情况，并就相关工作做了面对面的沟通对话。



案例：协助上海市知联会外企专委会工作

按照上海市委统战部对上海市知联会工作要求，上海外服向外企专委会推荐30名外企客户高管作为理事、会员人选，顺利完成外企专委会换届工作。

组织开展“走进上海名企”系列活动。2023年3月，组织外企专委会成员走进英泰克工程顾问（上海）有限公司，参观行业标杆企业，拓展视野，增进友谊，加强合作，各取所长，为上海及国家未来发展献计献策。

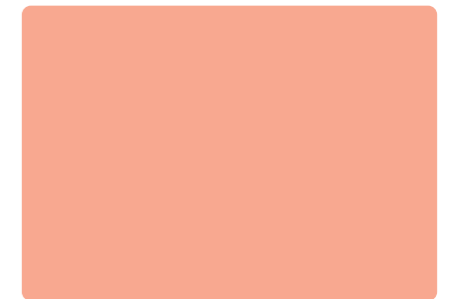


发布行业报告

上海外服厚植服务城市发展的主动意识，将自身发展融入到服务国家战略和城市建设之中。依托四十年深耕人力资源服务行业的丰富经验和敏锐洞察，聚焦企业人力资源管理转型、分行业人才发展等主题，发布具有前瞻性的行业分析报告，为企业、城市乃至国家如何有效开发人力资源提供智力支持。

案例：FSG进博报告发布会

2023年11月，上海外服围绕“汇英才、共未来”的主题，把握“人才”这一核心，在第六届进博会服务贸易展区的FSG展台发布年度系列报告，通过与时俱进的专业视角，为企业提供深刻全面的行业洞察和实用建议。其中，《2023企业人力资源数智化转型洞察与展望报告》基于对400余家企业的专项调研，描绘了数字经济时代下企业人力资源数智化转型的现状、挑战与未来展望；《2023中国零售行业人才洞察报告》呈现了零售行业潜在发展趋势，并站在企业角度提供了未来需要考量的关键数据；《产业转型——人才的吸引与升级报告》深入调研制造业及零售业企业实际案例，反映相关行业一线人员现状及人才需求，并为相关人才的获取和发展提供了有建设性的意见和建议。





02 合规治理 稳中求进

治理架构
三会运作
信息披露
投资者关系管理

内控管理
合规管理
风险管理

治理架构

公司严格按照《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》等有关法律法规和规范性文件的规定及要求，建立健全内部各项管理制度，不断完善治理结构。公司以股东大会、董事会、监事会和经营管理层形成主体决策与经营结构，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个专门委员会，相互之间分工明确，相互配合且相互制衡。公司运作规范，决策高效，切实保障公司和股东的权益。

三会运作

公司根据《公司章程》的规定，建立健全三会运作、独立董事等相关制度，四个专门委员会的人员构成及运作均符合规定，为公司运营、战略发展提供了重要的支持和监督作用。报告期内，公司修订了《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《董事会战略委员会工作细则》《董事会审计委员会工作细则》《董事会提名委员会工作细则》《董事会薪酬与考核委员会工作细则》等公司制度，加强制度宣贯，确保制度的有效执行。

2023年关键绩效	2023年数值
股东会会议	3次
董事会会议	11次
监事会会议	6次
三会审议未通过议案数量	0项
战略委员会	1次
审计委员会	8次
提名委员会	3次
薪酬与考核委员会	3次

股东与股东大会

报告期内，股东大会的召集、召开程序严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》的要求进行，保障所有股东的平等权益，充分保护中小投资者合法权益。

董事与董事会

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，公司董事会人数和人员构成符合法律法规的要求。报告期内，公司各位董事认真履职、勤勉尽责，独立董事针对相关事项积极发表独立意见，切实维护全体股东特别是中小股东合法权益。

监事与监事会

公司监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名，公司监事会的人数和人员构成符合法律法规的要求。报告期内，公司监事认真履行独立监督的职责，对公司运作、财务管理、内控建设以及董事和高级管理人员的履职进行有效监督。

控股股东与上市公司

公司控股股东行为规范，公司与控股股东业务、人员、资产、机构和财务“五分开”，公司具有独立完整的业务及自主经营能力，公司董事会、监事会和经营管理层独立运作，确保公司重大决策由公司独立作出并实施。



董事会由9名董事

独立董事3名

职工代表董事1名

监事会由3名监事

职工代表监事1名

信息披露

公司严格按照法律法规、《公司章程》以及公司《信息披露事务管理制度》的规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，切实履行信息披露义务，持续优化信息披露质量。

公司严格执行《内幕信息知情人登记管理制度》，对内幕信息知情人进行登记备案，做好内幕信息保密工作，维护信息披露公开、公平、公正原则，保护广大投资者的合法权益。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。

2023关键绩效

2023年度信息披露绩效：

披露定期报告：4份

披露临时报告：46份

信息披露评级：A级

因信息披露遭受的处罚：无

投资者关系管理

公司通过多元化的沟通方式增进与投资者的交流互动，有效传递公司投资价值。报告期内，公司召开三场面向所有投资者的业绩交流会，耐心解答投资者提问。同时，公司借助“E互动”平台、投资者热线、专用电子信箱等线上渠道，加强与投资者的日常沟通，将投资者的需求、建议及合理诉求及时传达给公司经营管理层。

2023年度投资者沟通交流绩效：

面向全体投资者的业绩交流会：3场

e互动回复次数：112次

投资者问题回复率：100%

内控管理

内控体系建设

公司建立健全以风险管理为导向，合规管理监督为重点，严格、规范、全面、有效的内控体系。报告期内，公司持续加强内控体系建设及优化，内控流程涵盖所有外服职能层面及关键业务领域，共涉及31个一级流程、123个二级流程、374个三级流程及636个控制点，同时完成重点子公司内控体系的搭建并有效运行。

31个

一级流程

123个

二级流程

374个

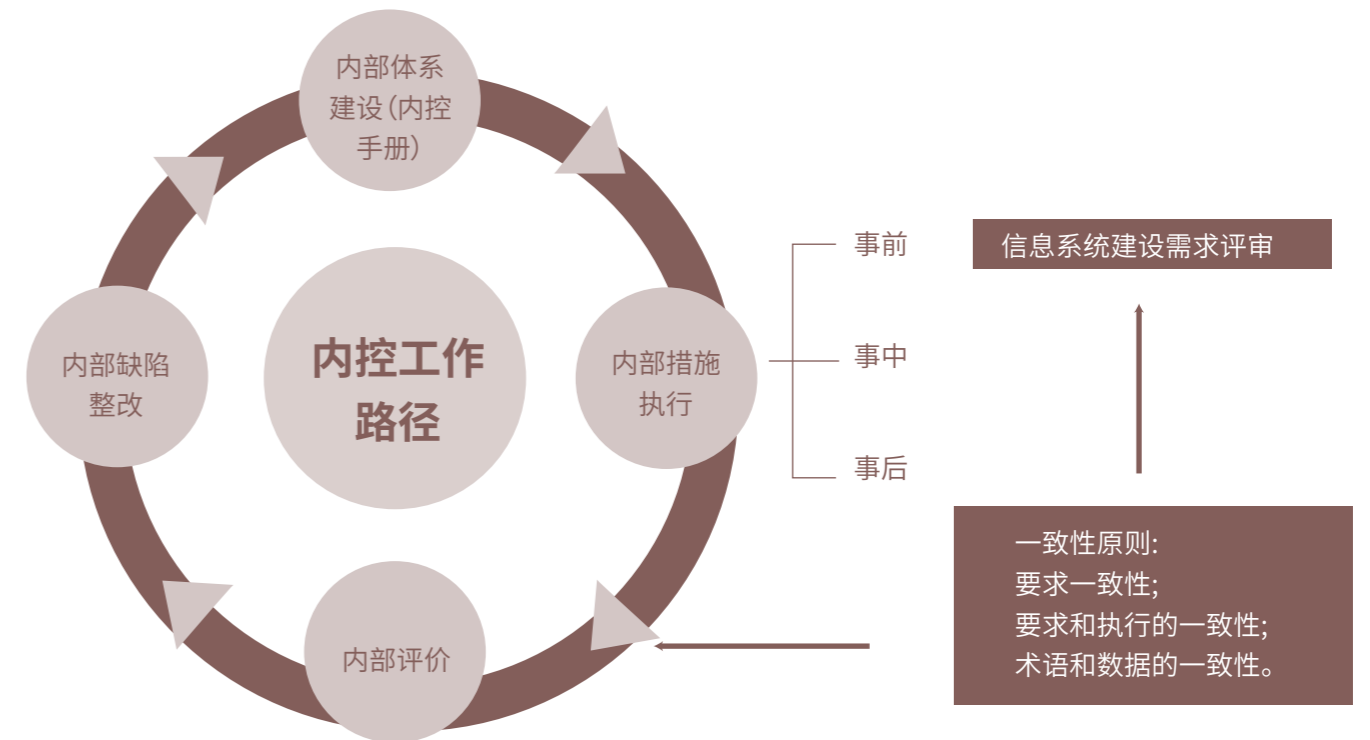
三级流程

636个

控制点

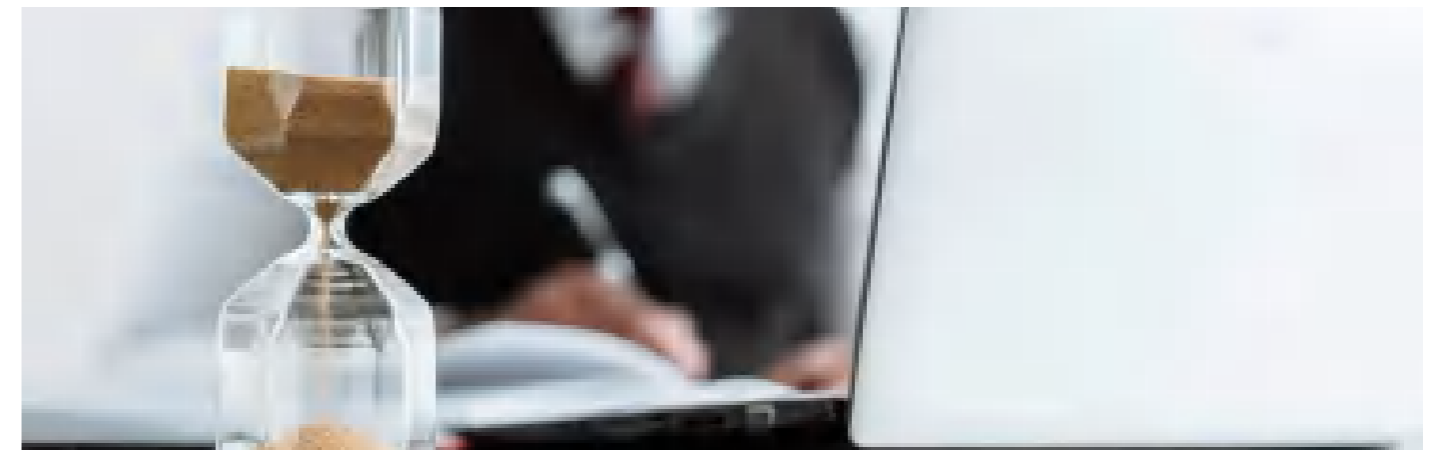
内控工作路径

公司不断摸索内控工作的核心任务，确立工作基本原则，明确内控运行规则和管理机制，基本完成了内控工作路径梳理，并在内控措施执行方面，进行事前、事中、事后的全过程梳理。



内控缺陷整改

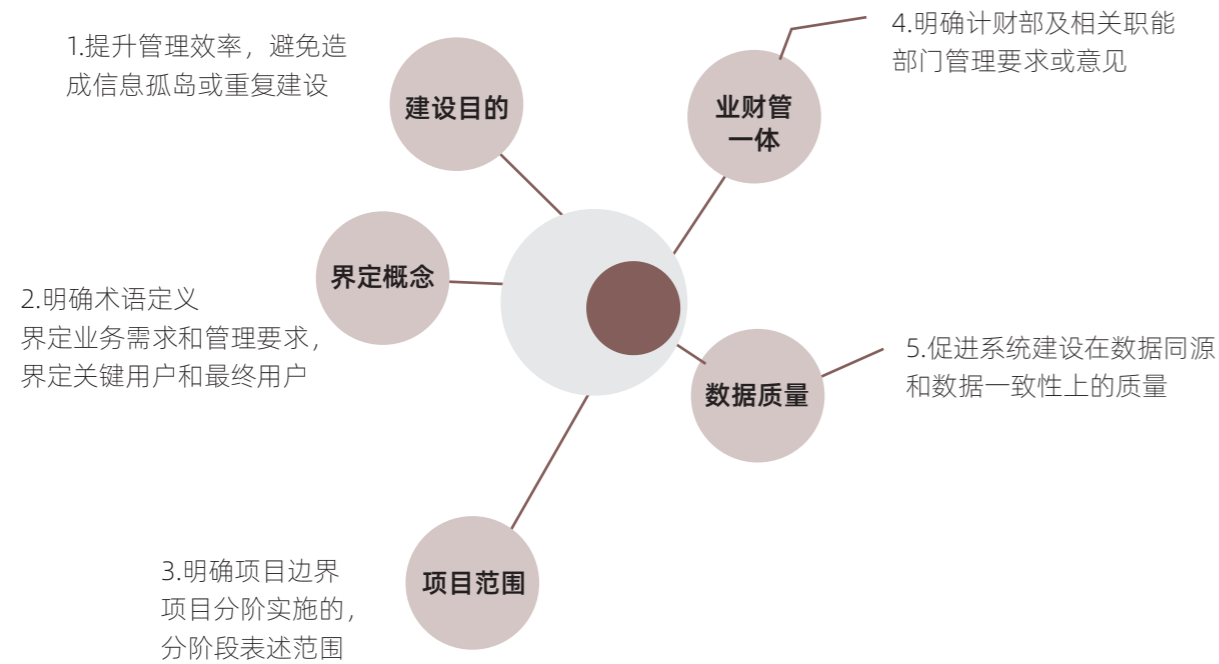
报告期内，内部控制一般缺陷可能产生的风险均在可控范围之内，并已经或正在落实整改，对公司内部控制目标的实现不构成实质性影响。



系统内控评审

开展信息系统内控需求评审，将内控管理前置到系统的建设过程之中。“数字外服”转型升级项目涉及大量信息建设工作，通过系统内控评审把内控点嵌入到系统建设的前端设计，实现系统间源头数据的一致性管理。

信息系统需求的内控评审有如下五要素管控要求：



合规管理



公司完成合规工作三年行动计划编制。报告期内，完成上海外服诉讼信息管理系统立项，计划实现全流程管理全国案件处理情况。

公司重视知识产权管理，严格遵守《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定了《知识产权管理制度》，积极开展知识产权保护 and 运用，加强知识产权管理。明确知识产权管理职责分工，统筹规范知识产权报备原则、使用授权原则、档案集中管理原则、保密原则、保护原则、成果归属原则等管理原则，推动知识产权数量和质量双提升。

报告期内，完成了2022年度知识产权报告，更新了知识产权使用授权书，处理知识产权侵权事件7件。

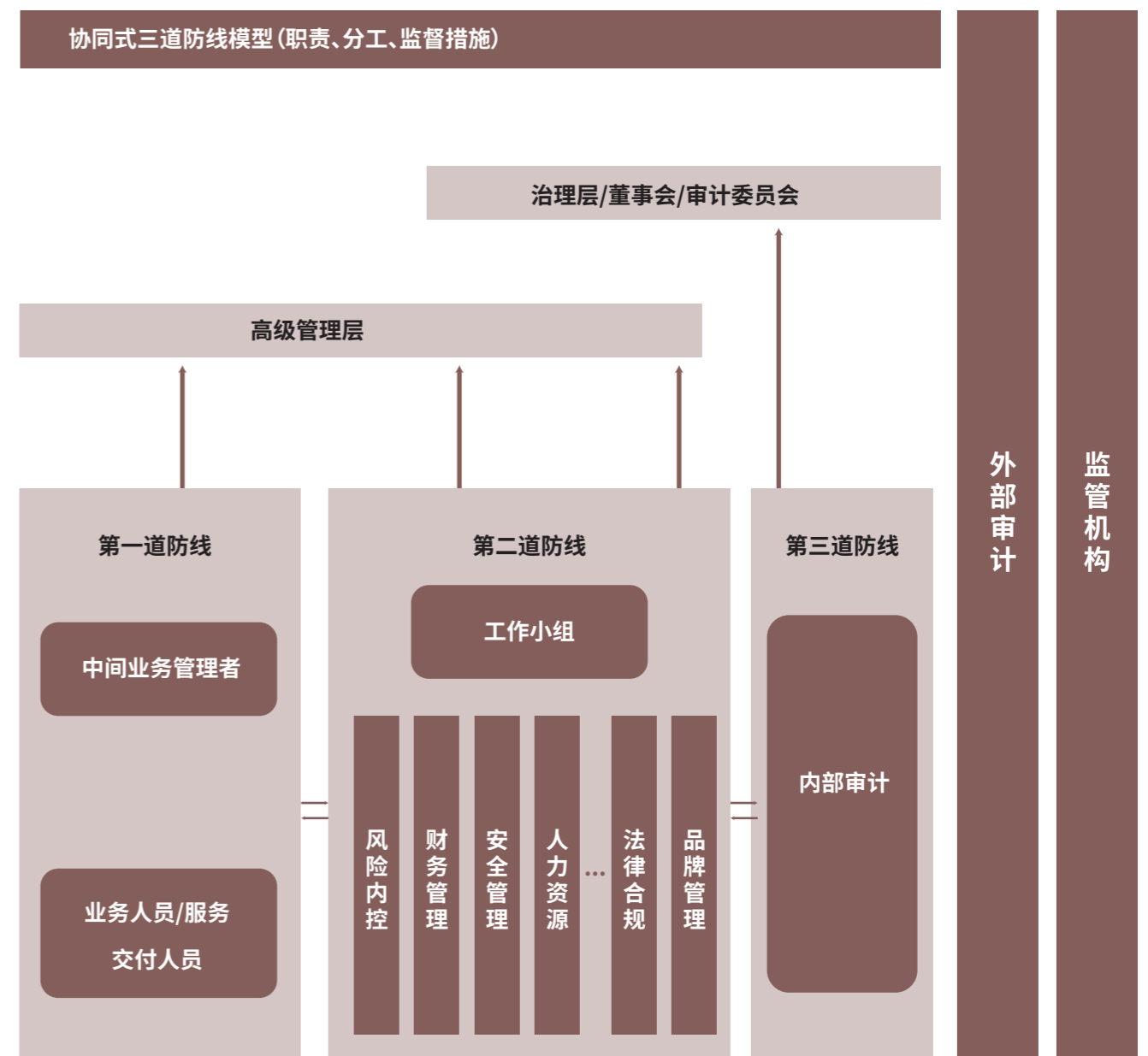
风险管理

风控体系建设

建立了以“风险三道防线”为基础的风险管理体系，明确了风险防控组织体系的构成及职责，对风险事项进行梳理、排查、跟踪、化解及处置。

► 风险三道防线模型：

设置了以业务部门为第一道防线、以工作小组为第二道防线、以内部审计为第三道防线的风险管控架构，识别、管理、监督、评估业务发展与公司经营过程中的风险。



➤ 第一道防线

核心业务部门 (Core Business)，承担运营管理 (operational management) 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

支持职能部门 (Supporting Function)，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；除了包含风险管理专职能之外，还包括：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，即第二道防线。



➤ 第三道防线

保证职能部门 (Assurance Function)，主要指的是内部审计部门，与其他防线最显著的差异是高度的独立性要求 (通常通过直接向董事会报告实现)。

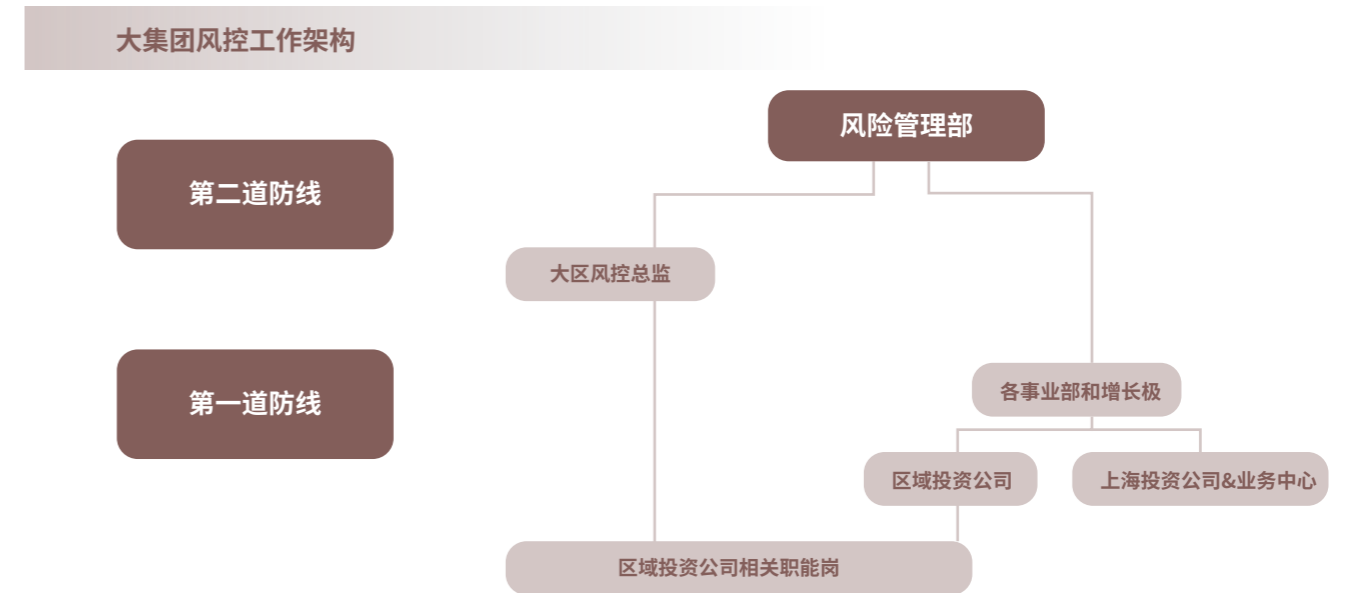
➤ 治理/管理层

通过设定风险目标、风险战略、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手段，参与关于风险管理的讨论和重大决策，并支持和指导三道防线的各项职能在风险管理过程中有效发挥作用。



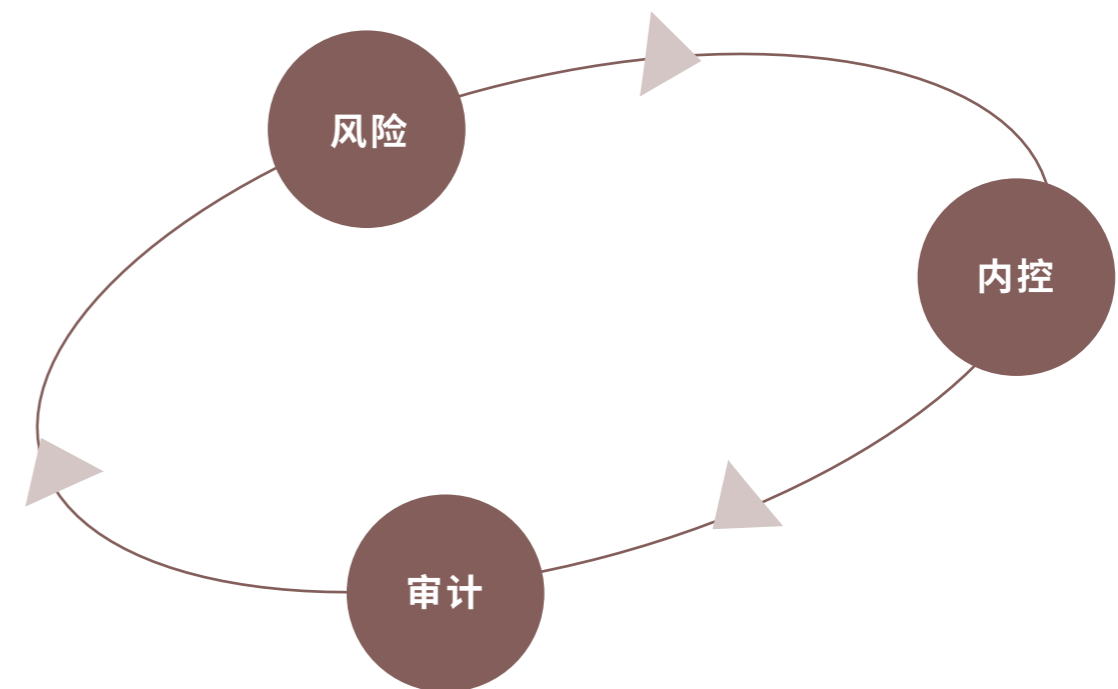
➤ 设置大区风控总监

设置大区风控总监，制定区域管控方案，建立并完善风险管理相关要求，提升风控工作有效性。



平台系统联动

建设风险、内控、审计三合一的风险管理信息系统，实现风险、内控、审计的联动，贯通风险管理、内控管理知识体系及运行体系，保证风险管控人员、业务人员高效、协同工作，推动管理体系的循环改善。建立标准化的风控审计管控信息化工作平台，通过信息化手段支持标准化、流程化开展风控审计相关工作，提升管理效率。





03 数字赋能 创新驱动

培育数字基因
数看外服竞赛
推进敏捷创新
落实数字实践
保障信息安全

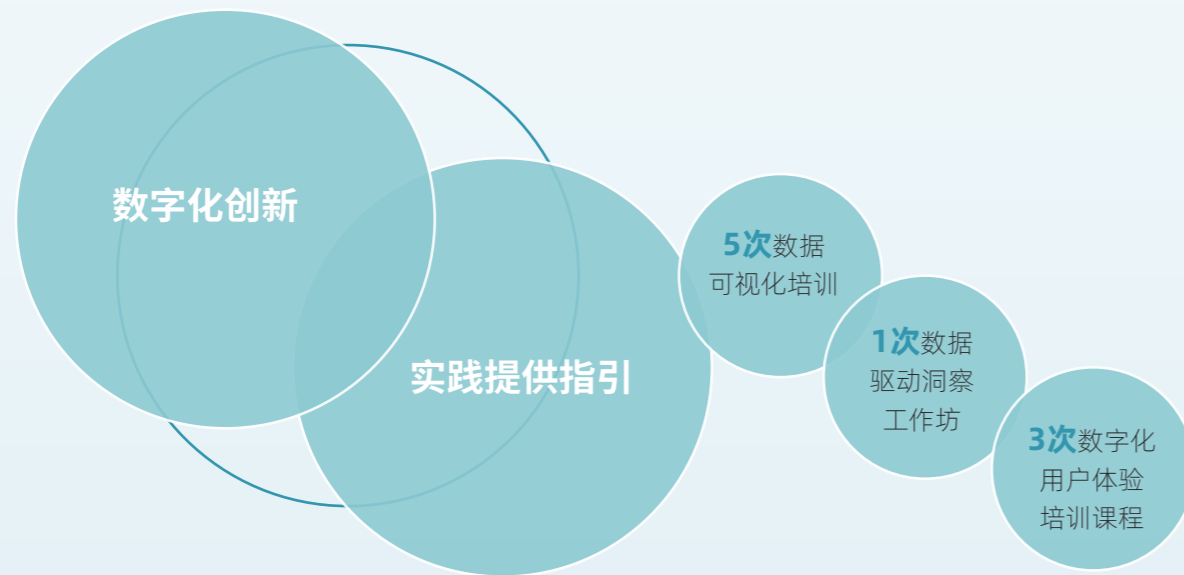
公司高度重视数字化转型战略，积极培育数字基因，推进敏捷创新和数字实践的落地，数字化赋能人才培育，协助企业数字化转型，持续提升信息安全水平，助力人力资源服务技术的创新与可持续发展。

培育数字基因

公司科技组织三支柱的职能及定位：

以上海外服信息管理部为管理中心，数字化子公司（上海外服云信息技术有限公司、上海外服信息技术有限公司）为技术中心，事业部产品线科技团队为产品解决方案中心，打造公司数字赋能的有力支持和强大后盾。

2023年，上海外服优化科技制度建设，为数字化创新和实践提供指引，围绕“数据运用”和“用户体验”两大数字基因主题，组织多次员工培训，包括5次数据可视化培训、1次数据驱动洞察工作坊和3次数字化用户体验培训课程等，以期数字化人才培养赋能，助力企业数字化转型。



案例：BI报表工具培训

BI报表工具培训以帆软报表的工具使用为切入点，分批对工具使用实操、分析思路等进行初步培训，旨在培养业务员工的数字化思维和数据分析能力。



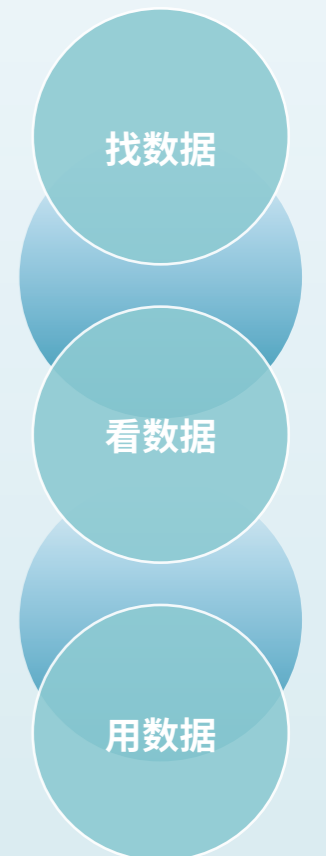
案例：B端体验设计规范培训

帮助员工通过掌握用户研究方法和技巧，进一步了解目标用户需求并予以满足，利用FSG体验设计规范进行产品设计、改进和服务。



数看外服竞赛

为进一步帮助员工提升“找数据”“看数据”“用数据”的能力，2023年，上海外服特别开展了“数看外服”数字化专项竞赛。该竞赛活动以赛代练，融培训、交流、比赛为一体，共有149名员工通过自由组合的方式组成36支队伍参赛。



公司从工具平台、取数、建模等各方面为参赛团队提供支撑，并穿插数据分析师认知考核，通过比赛和认知遴选出了一批有能力、有想法的数字化人才。

最终，经外服领导和专家评委现场打分，“数看外服”大赛共评选出金银铜奖3名、优胜奖7名。其中，““潜望镜”智慧销售中台V1.0”“数看服务，玩转RPA”“商业福利C端运营数字化研究”等面向市场营销、业务运行的探索分析分获金、银、铜奖，有效拓宽了业务视野，体现了数据价值，更让一批数字化人才脱颖而出。



“数看外服”决赛现场

推进敏捷创新

伴随着万物互联时代的到来，公司秉承开放、平等、分享、共赢的互联生态理念，创新融合云技术、大数据、移动互联，让互联网真正全面融入人力资源服务行业的各个环节，为人力资源赋能。

为做好数字化转型和创新驱动发展，上海外服2023年持续推进敏捷创新项目，优化现有技术，实现降本增效，提升核心竞争力。2023年，共确立6个新专题，先后形成9个子项目。

- RPA与速创平台组合尝试
- 简历解析与人岗匹配插件尝试
- 业务外包财务开票低代码平台搭建

- 零售外包人员管理
- 全国小盘客户自动化服务报表
- 售后订单集约化处理

落实数字实践

打造数字化产品：

- “FSG健康管理”小程序。
- “绘幸福”。
- 聚合百科——人力资源服务政策信息的数字化百科，赋能企业及同行业企业。
- FSG组聘，并与就业促进中心达成合作，招聘岗位可在随申办中进行展现。

推广数字化营销：

- 上线数字名片、销售素材、聚合画像、AI陪练等数字化营销创新工具。

实现数字化运营：

- 上线及推广“合同中心”客户合同管理：覆盖客户合同起草、合同审核、合同签署、合同履约的合同全生命周期管理。
- 上线数字化电子发票项目。

保障信息安全

根据《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《信息安全管理办法》等法律法规，上海外服制定了《数据安全管理办法》（2023版），以提升信息化水平，促进可持续发展。

公司高度重视信息安全和隐私保护工作，已通过ISO/IEC 27001信息安全管理体系认证和ISO/IEC 27701隐私信息管理体系认证。为进一步规范信息管理，提高信息安全保障能力和水平，公司严格遵守《信息安全等级管理办法》，积极推进系统备案，强化信息安全运行。



ISO/IEC 27001



ISO/IEC 27701

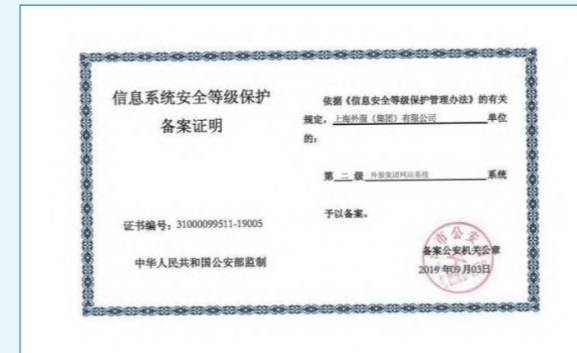
信息系统安全证书



上海外服云信息技术有限公司
第三级
上海外服云信息技术有限公司官网系统



上海外服薪数据科技有限公司
第二级
铂金人力资源管理系统



上海外服(集团)有限公司
第二级
外服集团网站系统



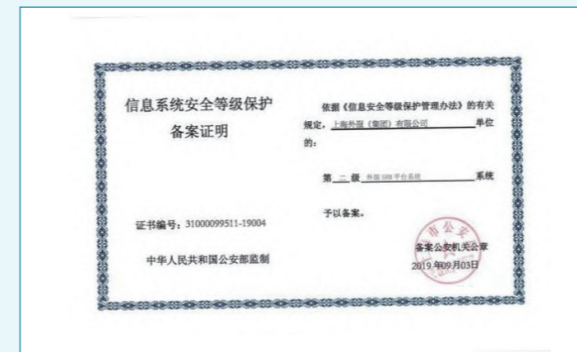
上海外服商务管理有限公司
第二级
外服悠福网系统



上海外服薪数据科技有限公司
第二级
人力资源薪税管理系统



上海外服薪数据科技有限公司
第三级
薪数据Ctalent系统



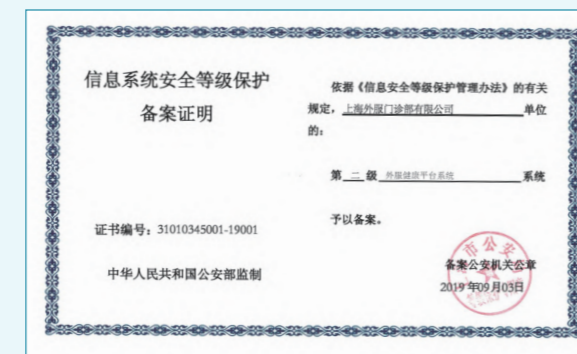
上海外服(集团)有限公司
第二级
外服SRM平台系统



上海外服门诊部有限公司
第三级
上海外服门诊部互联网诊疗信息系统



上海外服薪数据科技有限公司
第二级
Walkiemate劳动力管理系统



上海外服门诊部有限公司
第二级
外服健康平台系统



04 低碳环保 绿色外服

污染防治
绿色运营

公司秉持节能环保、降本增效的原则，为应对温室气体减排，实施了一系列节能减排策略，通过优化能源结构、开展环保宣传、绿色办公、智慧运营等举措，响应国家“双碳”发展战略。

污染防治

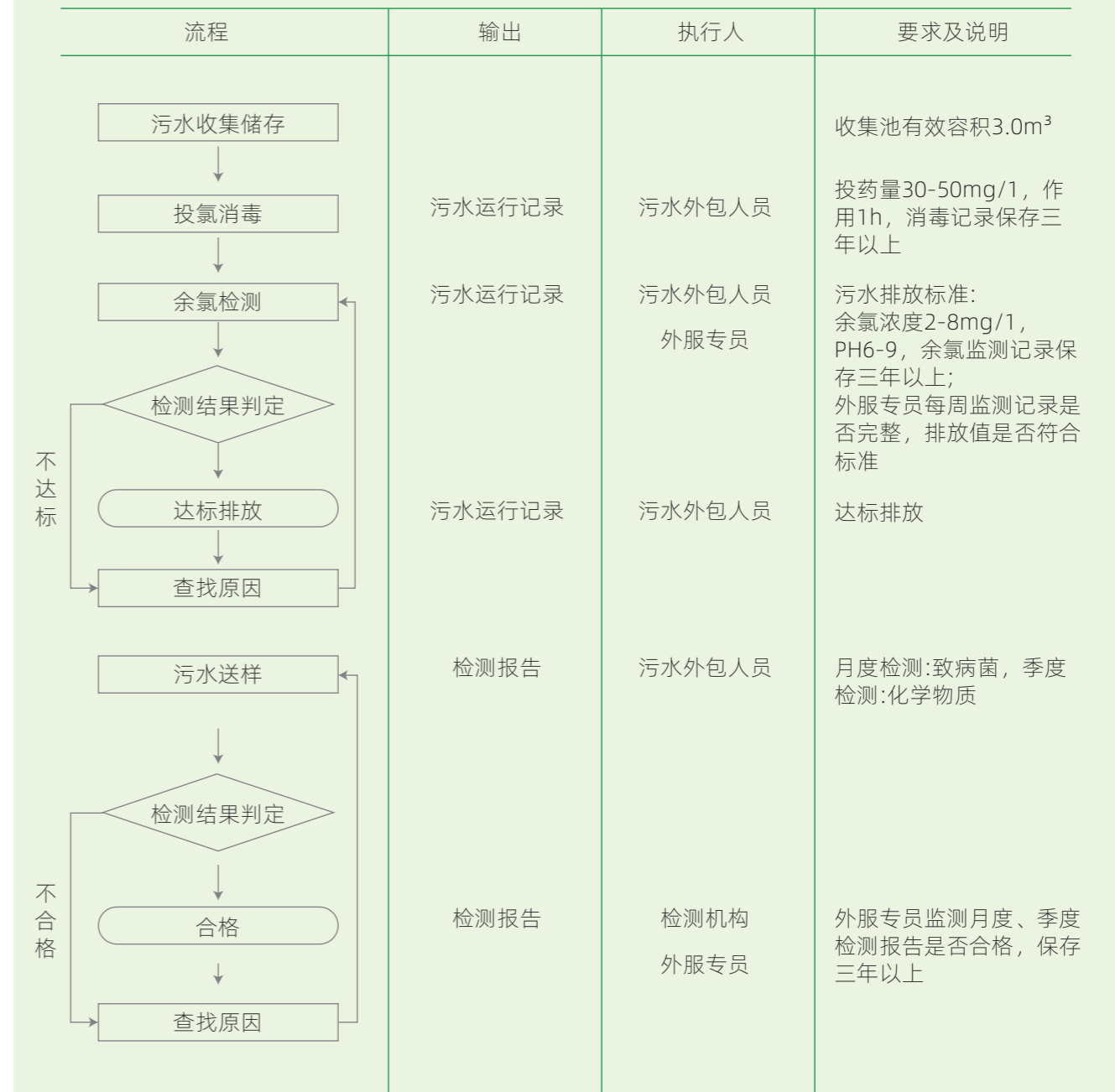
公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，打造可持续运营模式。外服控股于2023年全面完成了排污检测工作，其中涉及锅炉废气、废水排放，噪声水平及厨房油污排放等多个关键项目。经检测，各项指标均达到或优于相关环保标准。公司近三年未发生重大污染事故或重大生态破坏事件，未被相关部门处罚。

废气与废水管理

采取有效的废气与废水处理措施，以保证其排放物参数符合国家环保法规所规定的要求。

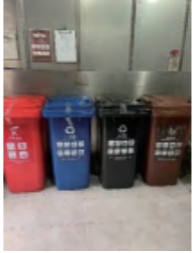
类别	排放来源与种类	管理措施
废气	汽车尾气和柴油发电机排放	积极推广新能源车辆的使用，公司新总部增设新能源汽车充电桩，以减少废气的产生。
	锅炉燃烧废气	对锅炉燃烧排放的废气、氮氧化物进行监测，确保排放物符合《锅炉大气污染物排放标准》。
	厨房油污	厨房及屋顶油烟环保设备进行日常维护和定期检测，确保设备始终处于最佳运行状态，以满足环保要求。此外，食堂内部也严格执行卫生和安全措施，为员工提供一个干净、整洁且安全的就餐环境。
废水	生活污水	经过收集和处理，污水将通过市政污水管网系统进行统一排放和治理，以达到环境保护和公共健康的标准要求。
	医疗废水	外服健康管理中心的门诊部严格遵守国家《医疗机构水污染物排放标准》和当地环保部门要求以及公司的《医疗污水处理管理制度》一系列制度，安排专业设备设施和人员处理医疗废水，经污水处理站作无害化处理达标后，排向市政管网。公司每日对医疗废水排放进行监测，委托第三方专业机构定期检测，确保医疗废水排放安全。本报告期内，外服门诊医疗废水检测结果均合格。

案例：医疗污水处理及监测全流程



废弃物排放管理

为了全面贯彻执行《危险废物转移管理办法》《医疗废弃物管理条例》以及《上海市医疗卫生机构废弃物综合治理工作方案》等相关法规与条例，上海外服制定了《医疗废物管理制度》等一系列内部管理制度。通过完善的管理机制和实际行动，确保废弃物的合规排放，为环境保护和公共卫生安全贡献力量。

医疗废弃物	制定《医疗废物分类收集制度》《医废内部运送管理制度》《医废应急预案》等一系列内部管理制度，规范医疗废弃物分类收集、灭菌消毒、包装密封、内部转运、交接登记等流程；要求相关处理人员参加职业暴露和安全防护培训，学习有害废弃物暂存管理措施。所有医疗废弃物均交由有资质的第三方集中处置单位统一进行无害化处置。
生活垃圾	严格遵循《上海市生活垃圾管理条例》，进一步深化生活垃圾分类常态化管理。公司内部设置了清晰的垃圾桶标识，引导员工养成良好的垃圾分类习惯。同时，加强废弃物管理，通过定期收集、分类和处理各类废弃物，确保环境整洁有序，减少环境污染，提高资源利用效率。 

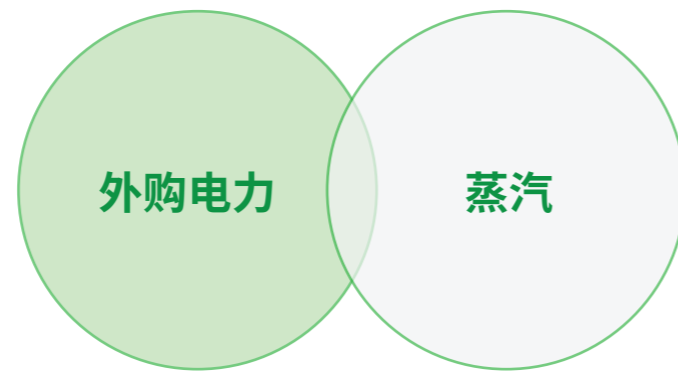
2023关键绩效

指标名称	2023年	单位
废水		
废水排放总量	500	吨
废弃物		
有害废弃物排放总量	1.2	吨
有害废弃物排放密度	0.0063	吨/亿元收入

 绿色运营

绿色办公举措

作为一家服务型企业，公司没有生产制造环节，产生的温室气体主要来源于外购电力、蒸汽等。公司积极支持拥护“双碳”政策，节能减碳和环境友好理念正逐渐融入企业文化。为了推动绿色办公，公司积极实施了一系列绿色办公举措，旨在鼓励员工积极参与并共同为环保事业贡献力量，共同打造高品质职场环境。



节约用能

办公区张贴随手关灯标识，会议室使用完毕后关闭照明、空调、会议系统等用电设备。

节约用水

张贴节约用水等环保标识。卫生间采用节水型洁具。

节约耗材

积极推行无纸化办公，打印机处张贴循环用纸标识，设立废纸“回收箱”。合理购置领用办公用品，日常增加人员维护。



亲自然环境

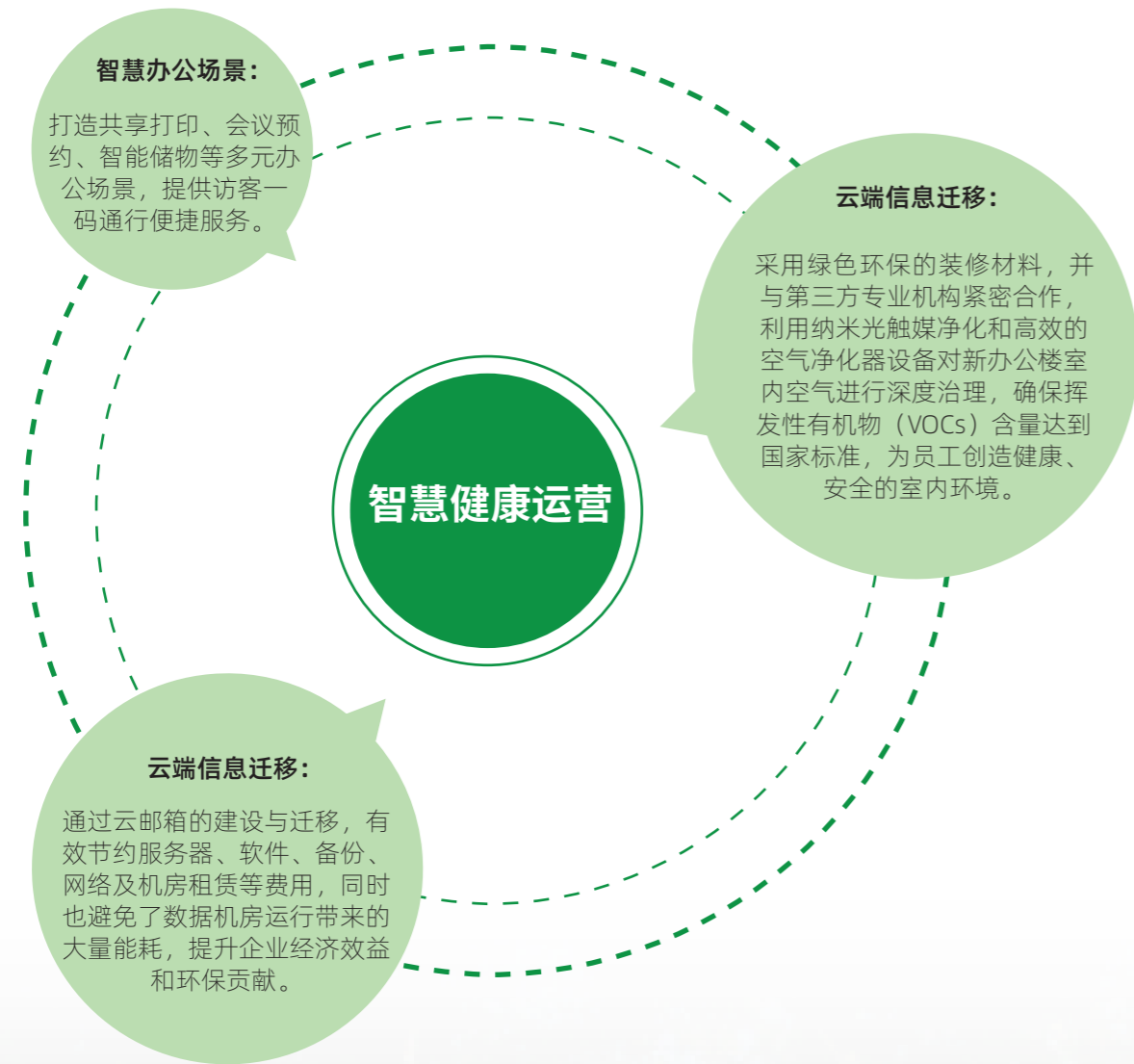
在工位旁和公共空间都摆放绿色植物，改善工作环境，提高室内空气质量，提升员工办公舒适度。


绿色出行

鼓励员工绿色出行，优先选择公交、步行、自行车等出行方式。规范公务车辆使用，减少汽油能源消耗。用车部门需遵循《公务车管理办法》申请流程，建议非必要不使用车辆，鼓励绿色外勤。

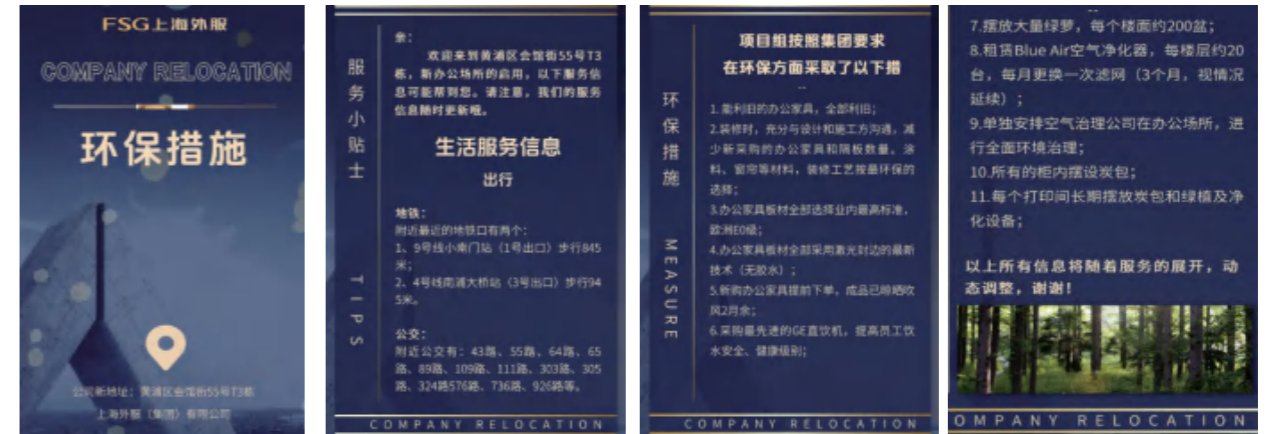
智慧健康运营

2023年，公司乔迁新办公大楼及建设外服创新技术中心，积极引入智能办公解决方案，采取空气质量提升举措，致力于构建智能办公的典范。



案例：搬迁小贴士

2023年，公司乔迁至新办公大楼，特别开展了“搬迁小贴士”宣介，积极布置绿色办公环境，并对全体员工进行环保培训，提倡家具利旧、绿色出行等环保举措。



外服总部水资源与能源消耗关键绩效

指标名称	2023年	单位
水资源消耗		
总耗水量	44,076	吨
总耗水密度	2.30	吨/百万元收入
能源消耗		
汽油消耗量	13,035	升
柴油消耗量	0	升
天然气消耗量	318,095	标准立方米
外购电力	4,342,820	千瓦时



05 防微杜渐 力保安全

安全生产管理体系
事故隐患专项排查
消防逃生演习
安全文化建设

安全生产管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《上海市安全生产条例》等法律法规的规定，制定《安全生产管理办法》《安全生产责任制》《安全生产事故隐患排查和整改制度》等内部安全相关制度。

公司遵循“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的指导方针，组织各投资企业负责人与上海外服主要领导及分管领导签订《投资公司安全生产工作责任书》，组织各部门负责人签订“领导安全承诺书”，全体员工签订“员工安全承诺书”，促使员工形成自觉遵守企业规章制度、不断增强安全意识、提高事故防范能力、切实保障区域安全的意识。

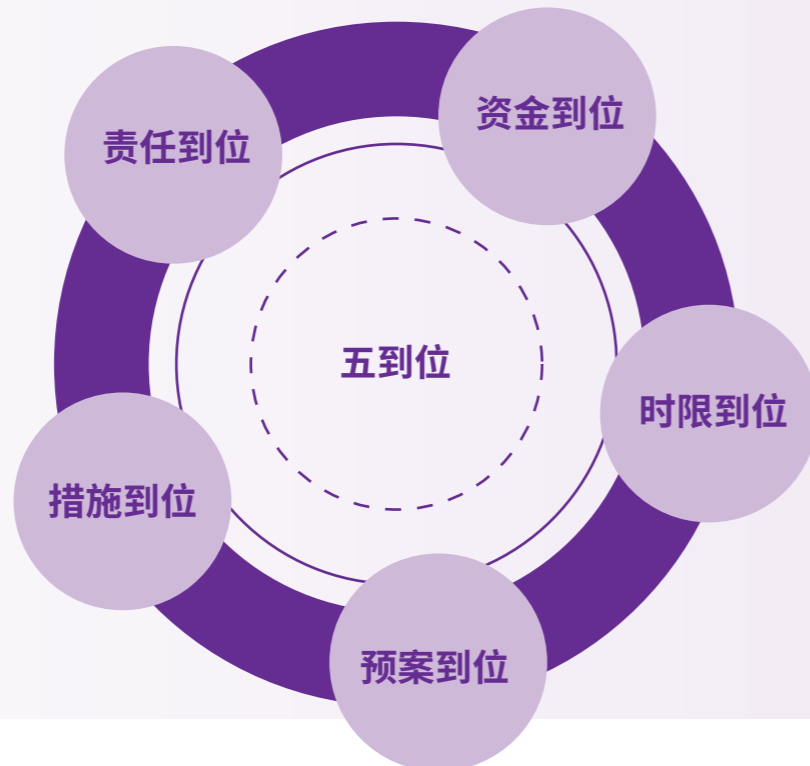
案例：安标评审

2023年11月3日，上海市虹口区应急管理局委派的专家评审组对上海外服安全生产标准化建设进行现场审核。经过现场检查、制度审核、专业问答、书面测试等环节的评审，达到申报三级安全生产企业的标准。



事故隐患专项排查

根据上海外服《关于贯彻落实上海市重大事故隐患专项排查整治工作方案》，端午节前公司领导带队对外服大厦顶楼平台、设备机房、食堂、监控等重要场所开展专项安全检查，对查出的安全隐患按照“五到位”（责任到位、资金到位、措施到位、时限到位、预案到位）的要求督促整改，形成安全工作闭环。



消防逃生演习

2023年11月16日，上海外服开展2023年外服大厦消防应急演练。通过演练，进一步增强了消防安全防范意识及应急处置能力。

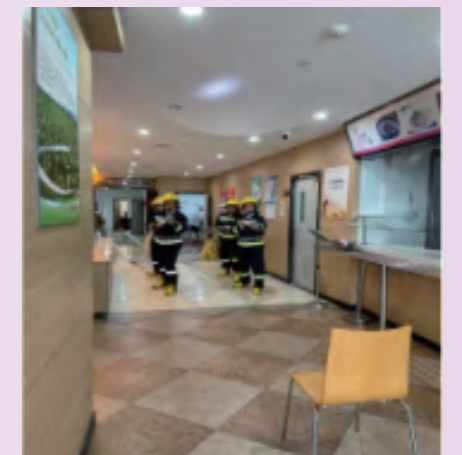
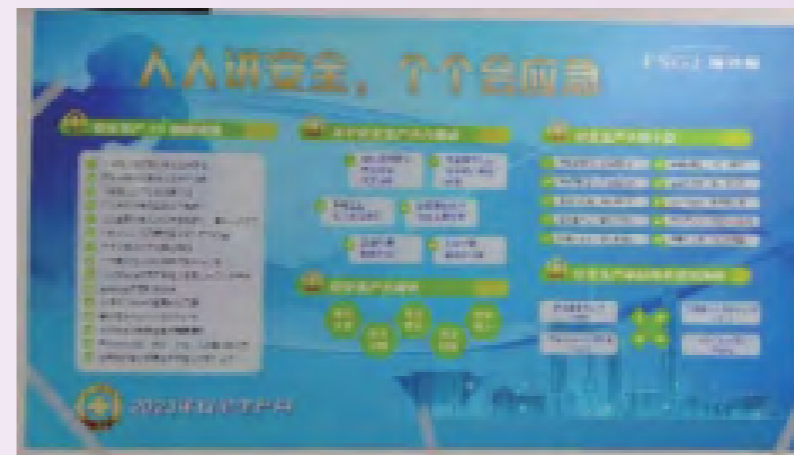


安全文化建设

公司重视安全文化建设，通过开展安全生产月活动，强化全员安全意识，营造“人人讲安全、个个会应急”的安全文化氛围。

案例：安全生产月

2023年6月和11月，上海外服组织开展安全生产月活动，举办了安全专题讲座、安全知识测试、讲座培训等一系列活动，并督促物业做好高温和汛期的大楼防范应急措施。



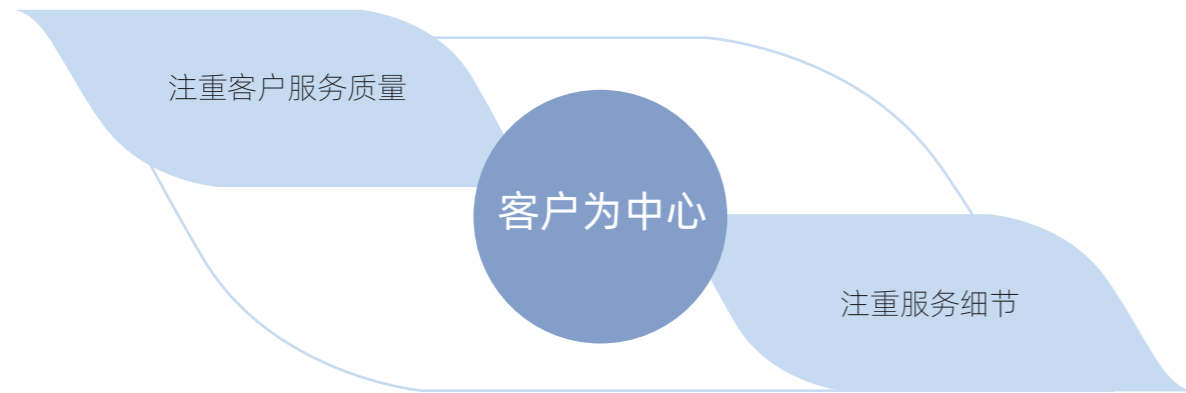


06 携手前行 合作共赢

客户关系管理
供应商管理
分包服务商管理

客户关系管理

客户是公司的重要资产，也是公司可持续发展的前提。为此，公司不断强化客户关系管理，以客户为中心，注重客户服务质量与服务细节，满足不同客户的个性化需求，提供针对性的解决方案，为客户创造价值，实现与客户共同成长。



优化客户管理系统

报告期内，持续推进客户数字化管理，进一步扩大客户关系管理（CRM）系统的应用范围。通过使用CRM系统，对客户管理、销售流程管理、销售活动管理、销售计划管理、市场活动管理等全流程进行把控，快速响应客户反馈，满足客户全方位及个性化服务需求。

打造特色职工服务圈

上海外服借助自身品牌优势和服务规模优势，为广大客户员工搭建互动交流平台，丰富客户员工生活，提升服务员工的满意度和幸福感。



案例：上海外服“优联会”工会服务品牌全新启航

2023年3月，上海外服雇员工会全新推出“优联会”外企工会服务品牌，把握外企特点，深耕外企工建，积极打造“和谐稳定之桥、连接政企之桥、暖心关爱之桥”。结合企业职工实际和中外文化特点，建立完善服务体系，创新服务方式，举办外企职工走进博物馆、上海市职工羽毛球等级联赛、“我们读书吧”等特色活动，落实关心关爱措施，促进中外文化融合，提升外企职工生活品质。



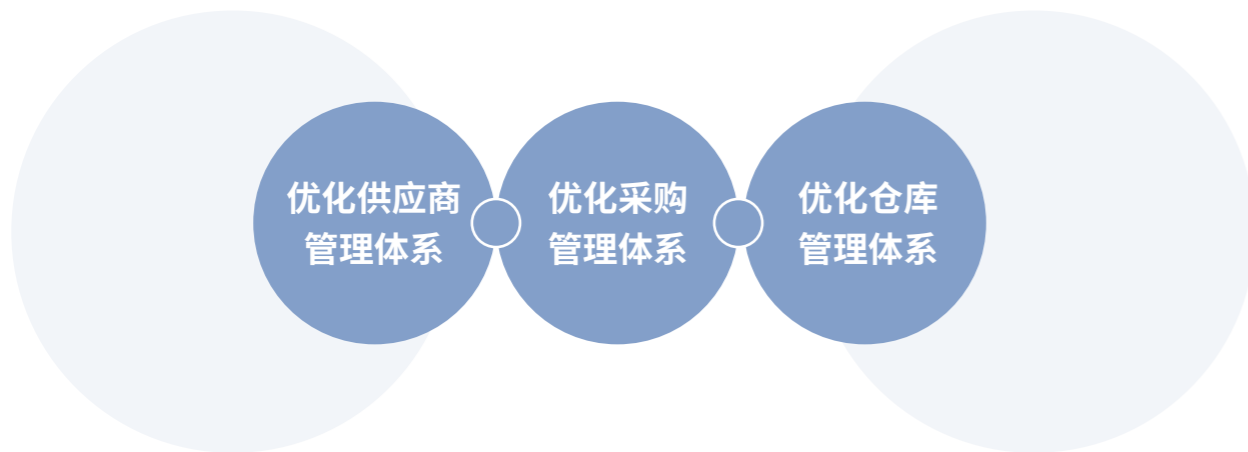
与上海图书馆东馆共同举办《梦华飘逸——品诗词中的宋代美学》主题活动



我们读书吧活动

供应商管理

公司致力于打造可持续发展的供应链，不断完善供应商管理体系，通过优化供应商结构、规范供应商行为、稳定供应商队伍、标准化采购体系等手段加强供应商管理。报告期内，上海外服修订了《采购管理办法》《供应商管理办法》等12项制度，细化了3项知识库内容，实现了对供应商管理体系、采购管理体系和仓库管理体系的优化。

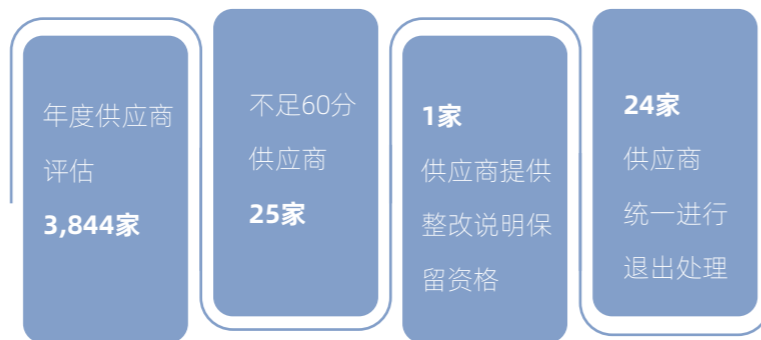


供应商准入

为规范供应商准入机制，提升采购工作标准化、规范化水平，上海外服严格按照《供应商管理办法》《供应商行为准则》等制度要求，对新供应商提交的资质文件和材料进行审核，审批合格方可列入《合格供应商清单》。

供应商动态管理

对于处在合作期的供应商，根据《供应商评估表》针对该供应商上年度供货质量、服务质量、服务过程中的安全合规性等进行年度评审，动态更新《年度合格供应商清单》。2023年，共完成年度供应商评估3,844家，其中得分不足60分供应商25家，除1家供应商提供整改说明保留资格外，其他24家供应商统一进行退出处理。



供应商管理系统

为了进一步提升供应商管理能力，建立更有力、透明而高效的供应链合作关系，建立SEM (Supplier Relationship Management, 供应商关系管理) 系统，对供应商注册、供应商准入认证、供应商评估等进行系统化管理。

供应商赋能

为提升供应商服务交付及履约能力，以“合作共赢、资源共享、共同进步”为目标，积极开展供应商交流与培训活动，与供应商共同营造良好合作关系，为供应商赋能，实现共同成长。报告期内，共开展供应商培训13次。



分包服务商管理

为规范分包服务商管理，制定了《上海外服分包服务商服务标准及评分规则》，定期对分包服务商的服务能力和服务质量进行满意度调查和评估。同时，通过聚合平台 (HRally) 对分包服务商进行管理、评价等，实现了对分包服务商统一的数字化管理。





07 关爱员工 和谐家园

- 合法雇佣与招聘
- 员工构成及多元化
- 薪酬与福利
- 培训与晋升
- 民主管理
- 员工关爱

员工是公司最宝贵的资产，也是推动公司可持续、高质量发展的源动力。公司尊重员工的个性、专业和创造力，听取员工的想法和意见，为员工成长和发展提供培训和晋升的机会，平衡员工的工作和生活，打造公司与员工共同成长的温馨职场。

合法雇佣与招聘

公司严格遵照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的要求，制定员工招聘、工时休假等内部制度，规范企业雇佣管理。

坚持平等雇佣，严禁雇用童工、强迫劳动、限制员工自由等行为，反对任何形式的就业歧视，不因民族、年龄、性别、婚姻以及宗教信仰的不同而区别对待。

2023年劳动合同签订率：100%

内部制度	内部制度
<ul style="list-style-type: none"> 《员工手册》 《培训管理办法》 《招聘管理办法》 《职工工时及休假实施办法》 《劳动合同管理办法》等 	<ul style="list-style-type: none"> 依法执行相关工时及休息休假制度，倡导员工充分利用工作时间高效工作； 全体职工放假节日包括：元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、国庆节和中秋节； 部分职工放假节日包括：妇女节、青年节（28周岁及以下职工）和少数民族习惯的节日； 依法享受带薪年假、病假、事假、婚假、丧假、女职工劳动保护假、育儿假、探亲假、工伤假等假期。

招聘原则

- 公平公正原则
- 内部优先原则
- 结构优化原则
- 投入产出匹配原则
- 亲属回避原则

招聘渠道

- 内部推荐
- 校园招聘
- 社会招聘



案例：管培生计划

管理培训生计划是公司集中资源对具备高潜能的高校应届毕业生进行一段较为系统、全面的训练，为其职业生涯打下良好基础。

培养机制：

实习期

时间安排在每年3至6月，主要形式为毕业前实习，目的是企业与候选人双向熟悉，实现最终留任入职的筛选；

集中培训

入职后采用集中培训形式，旨在融入外服文化，实现校园人到企业人的转变；

基层轮岗

通过在不同部门（包括业务及产品部门）的多个岗位轮岗，了解外服各产品模块和方案，全面熟悉外服业务，实现企业人到外服人的发展。

2023年关键绩效

公司通过网申平台等渠道合计收到2024届管培生简历投递数16,000余份。

简历投递
16,000余份

员工构成及多元化

公司所有员工享受公平公正的待遇，不允许存在因民族、性别、信仰、文化等因素而产生的任何歧视现象，为所有员工提供相同条件下同等的发展机会，努力构建多元化的人才梯队。

员工总数

专业构成		教育程度	
专业构成类别	专业构成人数	研究生	221人
管理人员	570人	大学本科	2,493人
专业人员	2752人	大学专科	524人
合计	3,322人	大专以下	84人

薪酬与福利

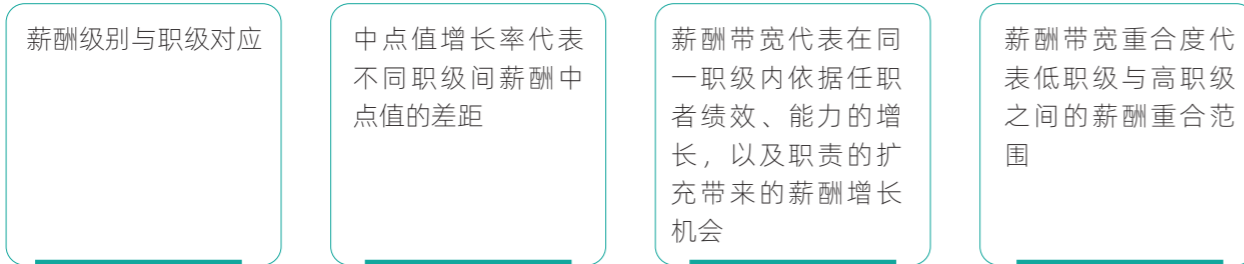
公司遵循“为能力付薪、为业绩付薪”的理念，以经营业绩为中心，坚持市场化绩效导向，合理筹划企业人工成本，建立与战略相匹配的、富有竞争力和激励性的薪酬体系，吸引和保留符合企业发展需要的人才，支持企业战略目标的实现。公司建立能增能减的薪酬考核机制，严格落实各项薪酬制度，薪酬体系体现绩效导向，鼓励员工创新，激发员工工作积极性。



薪酬体系

宽带制薪酬体系

由薪酬级别、中点值增长率、薪酬带宽和薪酬带宽重合度四个要素构成：



薪酬构成

员工薪酬构成包括固定收入、浮动奖金和津贴，员工年度总薪酬=年度固定收入+年度浮动奖金+年度津贴。

固定收入：指只与职位相关的、在正常工作出勤情况下发放的薪酬，即员工的基本工资。

浮动奖金：指以激励性为原则，与员工当期的绩效表现紧密挂钩的薪酬。浮动奖金由月度绩效奖金、年度绩效奖金两部分构成。

津贴：指补偿员工在特殊条件下的劳动消耗及生活费额外支出的工资补充形式，如高温津贴等。

福利体系

公司建立有完善的福利体系，包括法定福利、补充福利、其他福利等。

法定福利：“五险一金”，基本养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金。

补充福利：为符合条件的员工提供补充公积金、企业年金、中长期激励、补充医疗保险及其他福利。

其他福利：

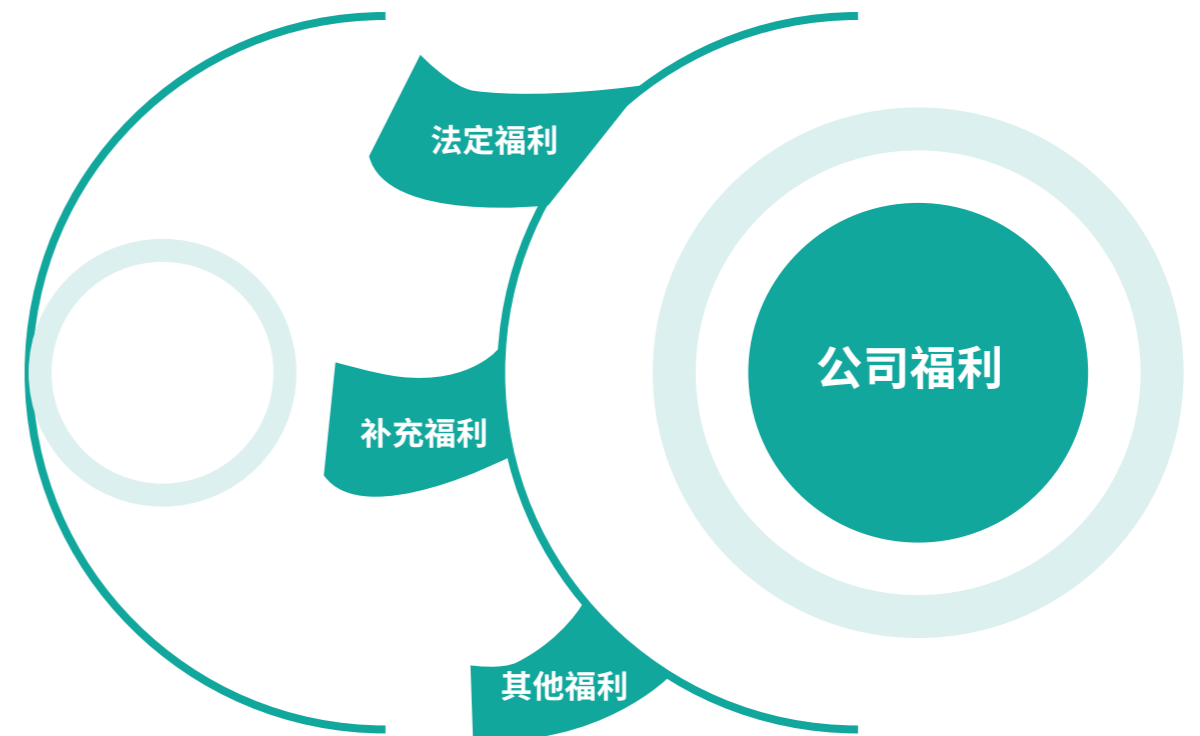
为员工设立小额药费账户，员工可按额领取小额常用药品、进行医疗咨询；

每年为员工提供一次健康体检，每两年为员工其中一名家属提供一次健康体检；

每位在职员工在生日当月获赠一份生日蛋糕券；

提供免费健身设施，组织各类健身活动；

提供免费书籍借阅，组织读书交流活动等。



案例：股权激励

作为首家成功登陆A股主板市场的人力资源服务企业，公司于2022年5月完成了向213名激励对象的A股限制性股票计划首次授予，于2023年3月完成了向16名激励对象的预留授予。股权激励对增强核心员工的主人翁责任感，着眼企业长期战略发展目标，促进核心团队与企业共担风险、共享收益、协同共进方面的中长期激励作用日益显现。

培训与晋升

公司注重人才的培养和发展，为员工提供宽广的职业发展空间，通过专业培训、轮岗工作、挂职锻炼等多种形式，鼓励并支持员工职业发展。

培训体系

专业技术培训及学历教育

鼓励员工利用业余时间参加与本职工作相关的专业技术、职业资格培训及学历提升教育，对达到评价认定标准的，给予费用上一定比例的报销。

在职培训

充分重视和支持在岗培训，举办入职培训、岗位专业培训、通用技能培训、领导力培训等多专题培训，帮助员工提升职业素养、夯实业务知识、加强管理能力，顺利完成各项工作任务。

教学形式：

现场培训、在线培训、远程教育等

培训形式

内部引进与外派培训、在岗与脱产、长期与短期相结合

教学方式：

讲授式、研究型、案例式、模拟式、体验式等

案例：外服学堂

学习人次：17,607人次
学习人数：2,366人
新增课程：40余门

重点项目

宏观趋势：
《从ChatGPT看人力资源行业未来》；

业财管一体：财务人员继续教育；

风险合规：
《2023年度全员信息安全意识》
《风险创造价值--基础术语与应用》
《2023年外服集团促进外包业务健康发展培训》

成长发展：
优秀年轻干部训练营、区域干部赴任前培训、管培生成长训练营；

专项培训：
薪酬福利事业部、招聘灵活用工事业部、业务外包事业部、国企业务部、业务后勤中心专项培训；

企业文化：新入职管培生培训；

产品营销：《产品价值重拾》；

数字外服专栏：
《数字时代，无处不在的用户体验》。

人气课程

<p>用户隐私信息保护意识培训 学分：- 学时：- 共8节 ★★★★★ 6645人浏览过</p>	<p>2023年度全员信息安全隐私... 学分：- 学时：- 共6节 ★★★★★ 5821人浏览过</p>	<p>2022年度全员信息安全意识... 学分：- 学时：- 共6节 ★★★★★ 5161人浏览过</p>	<p>信息安全你我有责 学分：- 学时：- 共2节 ★★★★★ 1326人浏览过</p>
<p>合同中心功能操作说明 学分：- 学时：- 共7节 ★★★★★ 947人浏览过</p>	<p>民法典学习概要 学分：- 学时：- 共5节 ★★★★★ 759人浏览过</p>	<p>合同中心业务流程及相关业... 学分：- 学时：- 共3节 ★★★★★ 733人浏览过</p>	<p>手工账单管理常见问题及案例 学分：- 学时：- 共1节 ★★★★★ 531人浏览过</p>

晋升体系

公司为员工打造了“双通道”的职位体系和职业发展通道，即1-20级的管理序列和专业序列的职业发展通道。



双通道职业发展体系

案例1: 优秀年轻干部培养计划

报告期内，上海外服发布《关于加强优秀年轻干部发现培养选拔工作实施方案》，优先锚定人才工作的量化任务目标，聚焦各条线90后高潜，同时兼顾外服人才梯队实际，适度增加85后优才，形成联动和长效机制。经评估统筹，形成第一阶段优秀年轻干部挂职锻炼人选共计55名。其中，90后49人，85后6人；跨地域轮岗24人，占比44%；域内跨部门轮岗12人，占比22%；专业线及重点项目岗挂职19人，占比34%，加速人才培养和结构优化。

90后 **49人**

85后 **6人**

跨地域轮岗 **24人**

域内跨部门轮岗 **12人**

专业线及重点项目岗挂职 **19人**



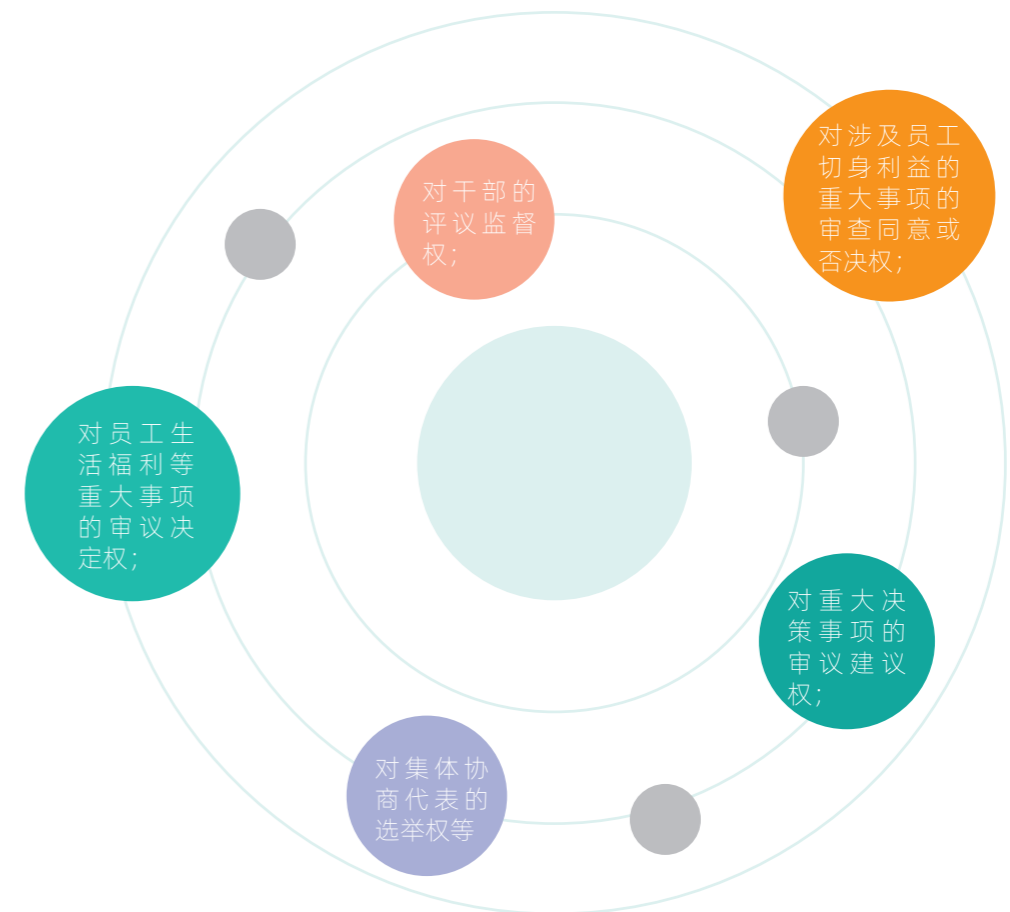
案例2: 优秀年轻干部跟踪计划

根据“加强培养考核，推进干部人才队伍建设”“聚焦优秀年轻干部，建立个人学习成长档案，构筑复合型人才培养路径”的要求，上海外服于2023年建立了“优秀年轻干部数字化成长跟踪档案”，从综合反馈、自我评价、学习活动等方面，对优秀年轻干部进行多维度、动态化、连续性的跟踪管理，逐步对优秀年轻干部的评价从“用经验说话”转向“用数据说话”，形成基于大数据的成长跟踪档案，注重过程性评估资料积累和汇总，为公司管理岗位选任和提拔提供重要决策依据。

民主管理

职工代表大会

职工代表大会是公司实行民主管理的基本形式，一般每年召开1-2次，员工均可当选为职工代表，由工会下属各部门工会民主选举产生，有选举权、被选举权和表决权。



厂务公开

为加强企业民主政治建设,公司实行厂务公开工作,主要以职工代表大会、民主管理小组成员、参与有关会议等多种形式和渠道,实行和落实厂务公开的程序方式。



集体协商

为促进劳动关系双方的和谐稳定,公司建立平等协商和集体合同制度。



案例:职工代表大会

2023年11月30日,上海外服第二届第四次职工代表大会顺利召开,人力资源部、工会分别向职工代表报告了审议表决内容,职工代表以无记名投票方式表决通过了《职工集体合同》《女职工权益保护专项集体合同》《2023年度职工工资专项集体合同》等议题,行政方和职工方首席代表完成三项协议签署。



员工关爱

公司加强员工关爱,通过形式多样的活动,平衡员工生活与工作,对困难员工施以援手,共建幸福和谐大家庭。

案例1:员工帮扶

工会发挥上海外服、东浩兰生集团、上海市总工会三个层级五个方面的关爱帮困服务体系,加大对困难和罹患重疾职工的帮扶力度,充分体现和落实了对职工关爱帮扶的福利保障机制,全年关心慰问132人次,金额近11万元,为9人次申请东浩兰生集团互助互济基金会,为19人次申办上海工会会员专享基本保障赔付和职工互助保障赔付。

案例2:职业病健康指导

上海外服健康管理中心为员工提供健康管理服务,包括新员工入职体检、年度体检以及职业病体检等服务。在日常工作中,上海外服健康管理中心还就每个工种提供专属的防护健康贴士。

案例3: 体育活动

工会举办“上海外服杯”2023年上海职工羽毛球等级联赛外企专场比赛、龙舟赛等大型职工体育比赛, 展现了外企和外服员工们同舟共济、勇往直前、拼搏进取、力争上游的精神风貌。



案例4: 弘扬中国文化活动

工会开展上海博物馆暑期亲子营、《海上生民乐》国风音乐专场、美术馆扇上花鸟画、中秋桂香月兔香囊制作等中国文化传播体验活动, 在寓教于乐的同时弘扬中国精神、中国审美和中国价值。



案例5: 科技人文活动

工会结合科技、人文等主题, 举办商汤AI人工智能探索营、珍得巧克力剧场等别开生面的主题活动。



案例6: 关爱女性员工

工会女工委举办“For Her·赋爱于她”主题活动和手作、美妆等活动, 关爱女职工权益、健康和职业发展。



08 投身公益 回馈社会

服务保障“进博”
品质助力“上马”
乡村振兴 共赴小康
倡议无偿献血

作为一家有担当的国有企业，公司积极发挥行业优势，履行社会责任，为推动公益事业发展贡献力量。同时，利用自身的品牌知名度和影响力，号召和影响更多人、更多企业参与到公益事业中来，共襄义举，回馈社会。

服务保障“进博”

中国国际进口博览会是外企展示、交流、互动的最重要平台之一，公司组织员工投身进博会服务保障工作，为123名长期管理岗位志愿者和5,725名会期高校志愿者提供管理服务；上海外服“译心译意”服务进博会突击队为50多个国家和地区的国家首脑、政要、工商界人士、企业参展商、专业采购商提供口译、笔译翻译服务，译件交付率和交付准点率达100%；上海外服雇员工会积极协调外企工会为职工服务驿站免费提供血压仪、测温计、医药箱、护手霜、防磨贴等物资。



品质助力“上马”

马拉松代表着不断超越、坚持到底的精神。2023年是上海外服携手上海马拉松（简称“上马”）的第9个年头，也是上海半程马拉松（简称“上海半马”）上海外服企业精英赛的第二个年头，坚守马拉松，是因为超越和坚持是上海外服的精神，也是外服所服务的300万余名职场精英的精神，更是上海的城市精神。

作为“上马”在人力资源服务行业的唯一服务商，上海外服连续第9年服务上海马拉松。九九归一，初心不易。作为人力资源服务行业的领军企业，上海外服坚持“品质服务”，正与马拉松“不断超越自我、永不放弃”的精神同频共振。

2023年，上海外服依旧鼎力支持到上马赛事全程的服务包括：

- ▶ 中、英、日、法四种语言的翻译服务
- ▶ 为20,000名全程完赛选手提供完赛纪念品
- ▶ 外籍热线及语音咨询服务



2023上海半马第二届上海外服企业精英赛以“协力以赴”为主题，不仅倡导全力以赴的跑者精神，更希望在全社会倡导互相协作、聚力共赢的精神，感受马拉松精神与企业文化之间的同频共振，呼应上海海纳百川、追求卓越的城市精神。

2023年4月16日，来自世界知名标杆企业的跑团汇聚半马赛道，上海外服也派出了跑团代表，诠释着上海外服积极进取的企业精神与文化。同时，上海外服志愿服务团队也为比赛的顺利进行提供了强有力的支撑，为提升赛事品质添砖加瓦。

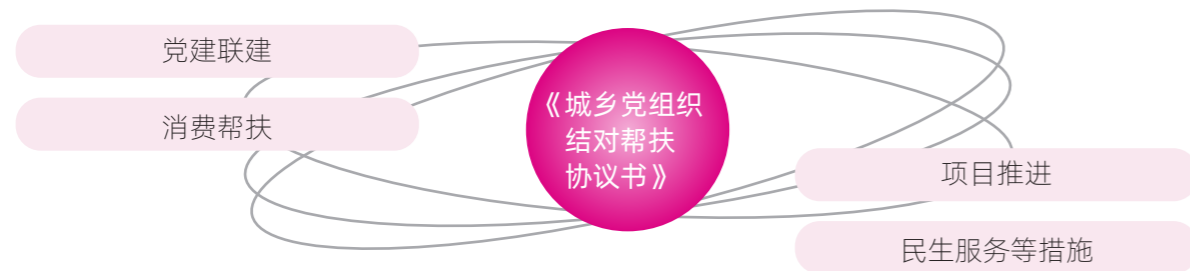


乡村振兴 共赴小康

公司积极响应党的二十大“全面推进乡村振兴”精神的要求，主动履行国企社会责任。2023年，上海外服持续开展东西部协作、对口支援和乡村振兴等相关工作。

签订帮扶协议

2023年8月，上海外服与云南省大姚县永丰村签订新一轮《对口帮扶合作协议（2023-2025年）》，上海外服党委与上海金山区用里村党总支签订新一轮《城乡党组织结对帮扶协议书（2023-2027年）》，旨在进一步通过党建联建、消费帮扶、项目推进、民生服务等措施，有组织、有重点地开展结对帮扶工作。



开展资金帮扶

2023年，上海外服向云南省永丰村投入帮扶资金10万元，实施道路硬化、沟渠修复及太阳能路灯安装项目，帮助改善村级基础设施。

开展消费帮扶

2023年，上海外服工会采购云南省大姚县的消费帮扶礼包约36万元，作为员工慰问品发放。上海外服商务管理有限公司应企业客户需求，协助采购消费帮扶产品约44.7万元。上海外服自有福利平台“悠福商城”开设“乡村振兴”专区，面向300万名雇员推介结对帮扶对象的产品。



开展帮困助学

上海外服工会、团委发动员工开展“爱心接力筹”活动，善款用于购买校服作为新年礼物捐赠给云南石羊镇永丰幼儿园师生。



倡议无偿献血

热血递温情，点滴聚爱心。2023年，上海外服组织广大职工开展了2次无偿献血活动，共有74位职工参加，总计献血量达18,600毫升。





索引

目录	CASS-ESG5.0
关于本报告	
关于本报告	P1.1 P1.2 P1.3
走进外服	
公司介绍	P4.1
战略发展	P4.2
企业文化	P4.2
发展历程	P4.4
年大事记	/
年度荣誉	/
数据概览	E2.2 E2.5 E3.2 E3.6 S1.8 S2.2
利益相关方沟通	G3.6
专题一：人才为本 人才强国	
六稳六保 促进就业	V3.1 V3.2
外服中国 人才赋能	V1.1 V3.1
一带一路 人才先行	V1.1 V1.2 V1.3 V3.1
专题二：党建引领 融合发展	
加强理论武装，有效指导实践	/
党建业务融合，形成发展优势	/
深耕品牌建设，发挥溢出效应	P4.2
全面从严治党，护航企业发展	G1.7
专题三：引领行业 共进共荣	
参加行业盛会	V3.1
促进政企沟通	V3.1 V2.8
发布行业报告	/
合规治理 稳中求进	
治理架构	G1.3
三会运作	G2.1
信息披露	G1.11
投资者关系管理	G3.6
内控管理	G1.3
合规管理	/
风险管理	G2.3

数字赋能 创新驱动	
培育数字基因	S2.2
数看外服竞赛	V1.1
推进敏捷创新	V2.4
落实数字实践	/
保障信息安全	S4.6
低碳环保 绿色外服	
污染防治	E3.1 E3.3
绿色运营	E2.14
防微杜渐 力保安全	
安全生产管理体系	S3.4
事故隐患专项排查	S3.6
消防逃生演习	/
安全文化建设	P4.2 S2.2
携手前行 合作共赢	
客户关系管理	S4.1
供应商管理	S5.1 S5.2
分包服务商管理	S4.1
关爱员工 和谐家园	
合法雇佣和招聘	S1.1
员工构成及多元化	S1.2
薪酬与福利	S1.7
培训与晋升	S2.1 S2.2
民主管理	S1.6
员工关爱	S1.10
投身公益 回馈社会	
服务保障“进博”	V3.4 V3.7
品质助力“上马”	V3.4 V3.7
乡村振兴 共赴小康	V3.4
倡议无偿献血	V3.4