

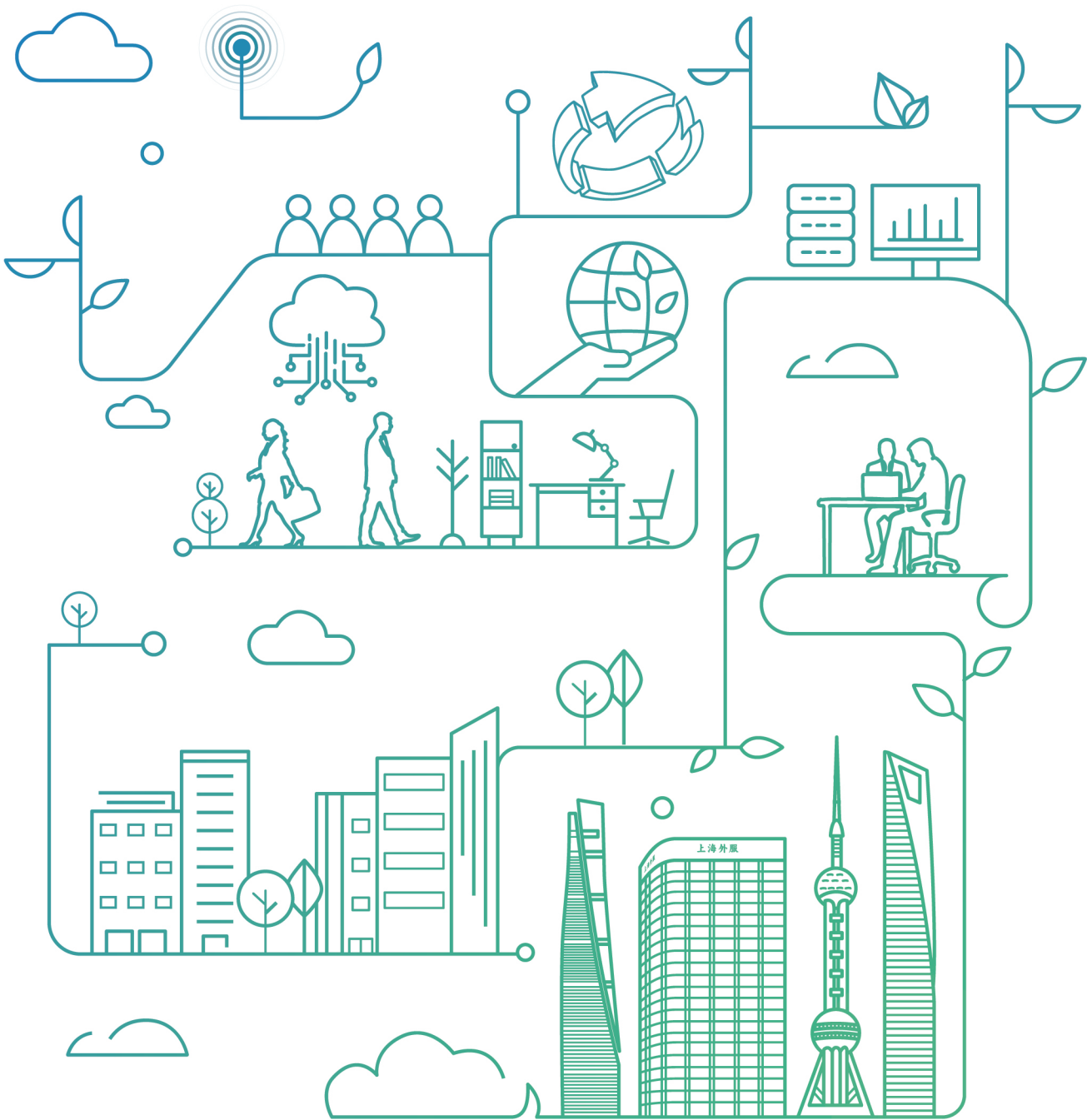
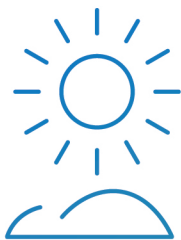
外服控股

股票代码：600662

2024年

环境、社会和公司治理 (ESG) 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 2024 年环境、社会和公司治理 (ESG) 报告

上海外服控股集团股份有限公司

联系地址：上海市黄浦区会馆街55号绿地外滩中心T3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

目录CONTENTS

报告导读	02
卷首语	04
关于我们	06
公司概况	06
企业文化	06
荣誉 2024	07
专题一：	08
党建引领风帆劲， 铸魂奋发谱华章	
专题二：	14
聚才兴业助力人才强国， 筑桥引路共谋人才发展	
重要性评估	20
ESG 治理	22
未来展望	82
附录	84
指标索引	84
关键绩效	85
意见反馈	87

严守生态底线，24
践行永续发展之恒心

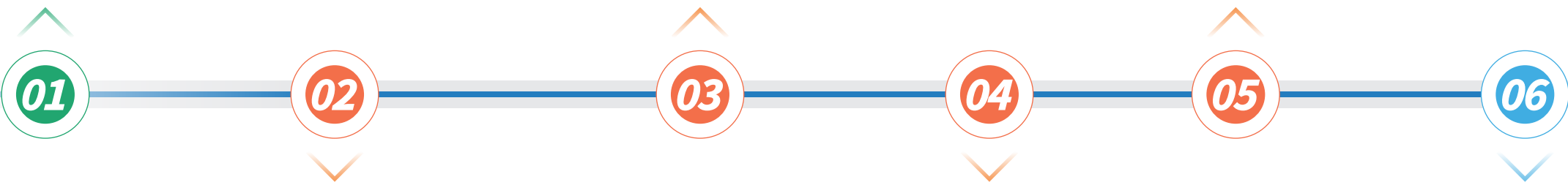
环境管理	26
绿色运营	27
环保实践	28

雕琢卓越产品，42
淬炼品质服务之诚心

数智创新	44
信息安全	50
至臻服务	53

建设和谐社会，62
传递诚挚奉献之爱心

乡村振兴	64
公益慈善	66
志愿服务	68



打造一流团队，30
彰显幸福职场之用心

员工权益与发展	32
职业健康与安全	38

铸就协作典范，56
激发伙伴共赢之信心

精诚合作	58
行业发展	58
责任供应	60

绷紧治理之弦，72
坚定高质发展之决心

公司治理	74
风险防控	76

报告导读

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 2024 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。除另有指明外，本报告所使用的词汇与本公司 2023 年度社会责任报告所界定者具有相同含义。

报告范围

本报告的时间范围是 2024 年 1 月 1 日至 2024 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》

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》

联合国可持续发展目标（SDGs）

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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》

上海市国有资产监督管理委员会《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 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）》

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以及提升公司的 ESG 工作表现。

投资者热线：021-65670587

投资者邮箱：ir@fsg.com.cn

地址：上海市黄浦区会馆街 55 号绿地外滩中心 T3 栋 12 楼



卷首语



上海外服控股集团股份有限公司党委书记、董事长、总裁
陈伟权

“

2024 年是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。面对复杂多变的外部环境，外服控股秉持“筑桥引路，聚才兴业”的初心使命，坚持“稳中求进、以进促稳、先立后破”的工作总基调，始终聚焦人才强国的国家战略，着力深耕人力资源服务行业，不断做深做强服务产品，持续提升服务能级，推动行业健康发展，充分彰显国企的责任担当。

”

2024 年，我们抓党建，党建业务深融互促，奏响企业发展新乐章。

我们坚持以党建为引领，全方位推进党纪学习教育，深入实施党委“一号课题”，持续深化“牵手行动”，开展党建联建共建，精心构建党建品牌矩阵，扎实落实统战工作，以党建为引领，汇聚发展的强大合力。

2024 年，我们强管控，提升公司治理效能，锻造稳健经营新优势。

我们实施多样化投关管理，加强相关方沟通和交流，组织开展 ESG 专题培训；加强风险管控，推进合规建设，完成《公司 2023 年度内部控制评价报告》；落实“大安全”工作，筑牢生产安全、网络安全、风险防范等方面的“防火墙”，实现安全生产工作的常态化、制度化、规范化。报告期内，公司未发生安全事故。

2024 年，我们稳民生，多措并举促进就业，书写人才强国新篇章。

我们积极响应国家战略，不断创新服务模式，精心布局服务网络，在多地举办线上线下校园招聘活动，利用元宇宙技术突破传统招聘限制，多措并举落实“就业”这个民生头等大事。此外，我们全力支持各类人力资源大会，承办高质量论坛，展示发展成果，推动行业发展，为实现人才强国战略和稳定就业大局持续贡献力量。

2024 年，我们优创新，数字化赋能生产力，引领高质量发展新阶段。

我们坚定不移推进数字化转型，培育发展新质生产力，打造智能化人力资源服务平台，使用先进技术为客户提供更为精准高效的人力资源服务解决方案，赋能传统人力资源服务转型；深度参与业务模式重塑与营销管理革新，聚焦客户需求与市场变化，提升客户体验，优化运营效率，拓展业务边界，开创公司数字化发展新纪元。

2024 年，我们聚善意，携手并进共促成长，共绘社会和谐美好新画卷。

我们坚持以人为本，践行绿色发展理念，关心关爱员工；大力支持乡村基础设施建设，提供微党课学习资源，开展消费帮扶、爱心义诊等活动，全力推动乡村发展；积极响应号召，全力服务保障进博会、“上海马拉松”赛事、世界人工智能大会等重大活动；始终践行社会责任，关爱特殊群体，联合举办残健融合赛事，以实际行动诠释企业担当，努力为社会和谐发展贡献力量。

展望未来，外服控股将努力在复杂环境中稳健前行，以高质量党建引领高质量发展，坚持合规运营，提升公司治理效能；在社会责任方面，坚持稳民生、促就业，创新就业服务模式，积极助力乡村振兴，投身公益，勇担国企责任；在绿色发展方面，积极推动办公场所节能减排，培育环保文化，践行低碳环保理念；在创新发展方面，坚定不移推进数字化转型，引领人力资源服务行业迈向高质量发展新阶段，推动行业进步，为国家和社会发展贡献力量。

关于我们

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 2024 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、北美和非洲等地区的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，构成外服数字化转型的“三大生态平台”。



企业文化

使命

筑桥引路
聚才兴业

价值观

专业 严谨
创新 和谐

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

服务理念

服务连接未来

荣誉 2024



专题一

党建引领风帆劲，铸魂奋发谱华章

公司全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚持和加强党的全面领导，推动党建与公司治理深度融合，健全党的组织制度，提升党员理论素养，打造特色党建品牌，深度融合业务，强化党纪学习，凝聚党建力量，赋能企业高质量发展。

坚持党的全面领导

公司坚持把党的领导融入公司治理各环节，把企业党组织内嵌到公司治理结构之中。修订上海外服《党委会议事决策规则》《党委“前置事项”清单》，推动 64 家党组织完成制度制定或修订，11 家新并购公司及外服远茂下属 21 家子公司完成党建入章。严格落实党建工作责任制考核，开展党组织书记抓基层党建工作述职、党支部达标创优及党务干部培训考核等工作，提升党建工作的规范化、科学化水平。



开展党务干部培训，提升信访维稳工作能力



召开党组织书记抓基层党建工作述职评议会

开展党纪学习教育

党委将党纪学习教育作为推动全面从严治党向纵深发展的重要举措，制定《实施方案》和《工作安排表》，组建工作专班，突出“广”“深”“联”特点，实现本部、外企及沪外企业党组织全覆盖、全过程指导。修订《上海外服党委关于加强对“一把手”和领导班子监督的实施办法》，加强内部监管，增强党员干部纪律意识。

领导班子带头学

通过中心组学习、双周述学、辅导报告、联组学习等形式集中学习 15 次；党委书记讲授纪律党课。

主题活动灵活学

举办廉洁视频创作、知识竞赛等廉洁文化宣传月系列活动，34 家党组织创作廉洁微视频、微电影，约 2,500 名党员踊跃参与知识竞赛，并进行廉洁风险点全面摸排。

基层党员全面学

基层党组织结合“三会一课”、主题党日、党建联建活动专题学习《中国共产党纪律处分条例》480 余次，开展警示教育、党性教育、廉洁教育 1,200 余次，基层党组织书记讲授纪律党课 400 余次。



上海外服召开全面从严治党警示教育大会



2024 年 6 月，上海外服召开党纪学习教育专题党课暨《中国共产党纪律处分条例》专题培训



上海外服党委与上海银行浦西分行党委开展党纪学习教育专题学习研讨会暨联学共建

凝聚党建品牌力量

发布“1+4+N”党建品牌矩阵，形成1个核心品牌、4个特色工作品牌及多个党支部优秀党建品牌，充分发挥党建品牌的示范引领作用，积极推进新兴领域党建工作，持续为党建工作注入活力。

知识链接：“1+4+N”党建品牌矩阵

- 1

“‘双质’聚才”核心品牌
- +
- 4

党员“三看”主题教育活动、形势政策报告会、牵手行动、智慧党建系统4个特色工作品牌
- +
- N

多个党支部优秀党建品牌



- 举措
- 邀请专家讲授2场形势政策报告会，解读全国“两会”精神及党的二十届三中全会精神；

组织10批次800余名党员参与“三看”主题教育活动，参访标杆企业，感受乡村全面振兴成果；

焕新升级智慧党建系统，赋能外企党支部提高党建水平、提升服务体验；

持续开展“一支部一品牌”创建工作，新增6个党支部优秀党建品牌；

聘任8名外企高管为新一批“党建之友”。



2024年7月4日，上海外服党委召开庆祝中国共产党成立103周年暨“两优一先”表彰会，发布“1+4+N”党建品牌矩阵，表彰党支部优秀党建品牌，聘任新一批“党建之友”



组织党员“三看”主题教育活动，前往江南造船厂参观学习



焕新智慧党建系统



举办形势政策报告会，邀请全国人大代表解读新质生产力



开展链“新”桥——新兴领域党建主题活动

党建与业务深度融合

公司坚持推动党建工作与业务发展深度融合，服务保障重大项目及重大活动。各级党组织围绕“四个维度”实施以“党建引领聚合力，融合业务促发展”为主题的党委“一号课题”。

深化融合发展：党委与 5 家企业进行党建 + 业务“双签约”。

深化合作共赢：各基层党组织通过党建共建等活动，挖掘潜在客户和商机 207 个，达成业务合作 54 项，预计全年营收超过 3,230 万元。



▶ 上海外服党委与东方证券党委开展中心组联组学习暨党建 + 业务“双签约”



▶ 上海外服党委与机场贵宾公司党委党建共建

上海交易集团 人力资源部党支部 上海外服人事管理 事业部总部党支部 党建共建签约仪式

2024年5月24日



▶ 上海交易集团人力资源部党支部与上海外服人事管理事业部总部党支部签署党建共建协议

案例 持续深化推广“牵手行动”

2024 年 8 月，上海外服党委召开“牵手行动”推进会，发布《“牵手行动”阶段性工作调研报告》，出台《关于深入推进“牵手行动”的指导意见（试行）》，推动“牵手行动”制度化、规范化。全年与多家单位的党委完成互访交流、达成“牵手”意向，签订党建共建协议，实现“牵手”，达成业务合作等。



▶ 上海外服党委与上海临港浦江国际科技城发展有限公司党委开展专题交流座谈

专题二

聚才兴业助力人才强国，筑桥引路共谋人才发展

功以才成，业由才广。公司尊重人才价值，推动实施人才强国战略，全力做好“六稳”工作，落实“六保”任务，充分发挥中国人力资源服务行业领航者优势，不断推陈出新，优化服务模式，并关注特殊群体需求，促进高质量充分就业。

响应国家战略，落实就业优先

公司积极服务就业优先战略，贯彻落实《“十四五”就业促进规划》，并致力推动目标实现，多措并举稳就业促增收。公司坚守为企业“筑桥”、为人才“引路”的崇高使命，通过市场化的人才配置手段，聚焦重点群体，持续做好就业服务；搭建就业见习基地，推出求职能力训练营，为助推人才就业提供保障。

做好重点群体就业服务

公司高度重视并积极推进高校毕业生、退役军人、脱贫人口等重点群体就业服务。2024 年全年稳定就业 275,561 人，累计促进就业 947,840 人次。其中，促进应届大学生就业 13,163 人次，残疾人就业 6,061 人次，贫困人群就业 5,986 人次，退役军人就业 1,205 人次，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”。

● 助推大学生就业

公司把推动大学生就业作为企业的责任，通过开展校园招聘、承接系列高校应届生就业活动等形式深化校企合作，架设企业与大学生就业的桥梁。

2024 年，上海外服持续服务上海市人才工作品牌项目——“国资骐骥”，在上海市国资委的指导下，策划、执行“骐骥春来”“夏日骐骥”“骐骥秋实”三大国资国企主题品牌校招重大项目。

- 支持开展“骐骥春来”2024 年春季校园招聘，邀约 **1,074** 家国有企业参与，发布 **2,657** 个岗位。
- 开展“夏日骐骥”上海国资国企 2024 年暑期实习活动，吸引 **108** 家知名企业，覆盖 **1,218** 名实习生用人需求。
- 开展“骐骥秋实”上海国资国企 2024 届高校毕业生校园招聘，吸引 **641** 家企业，发布 **2,027** 个岗位，累计收到 **31,000** 份简历。



▶ 2024 年 3 月 20 日，上海外服协办的“经典黄浦 智汇国企”黄浦区国资系统人才专场招聘暨国资国企进高校系列首场招聘会成功举办

● 关注残疾人就业

公司积极响应国家号召，贯彻落实《促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024 年）》，主动推出“残疾人就业安置”方案，帮助企业合规雇佣残疾人员工，并通过量身定制的咨询和培训服务，根据企业需求制定包容性招聘策略。同时与政府、用人单位、劳动者以及人力资源服务机构携手并进，助力残障人士实现就业。

强化人才就业保障

● 搭建就业见习互通平台

上海外服作为“上海市公共就业服务联盟”首批成员，积极落实见习政策，搭建就业见习互通平台，并依托平台优势，通过开展“面试、指导、见习、上岗”专项服务、专家一对一提供就业指导等形式，助推大学生就业。上海外服成为全国人力资源行业中唯一荣获“高校毕业生就业见习国家级示范单位”称号的企业，并获评 2024 年“上海市 A 级就业见习基地”。

截至 2024 年 12 月，见习基地 70 家客户单位的近 200 余个见习岗位顺利通过第三方企业评估，上岗见习学员 900 余人。2024 年全年受理新见习上岗学员 87 人。

见习基地参加“2024 年静安区春风行动暨就业援助月”活动等大型招聘会；与静安区就业促进中心帮困结对，义务为 10 名就业困难人员提供推荐上岗服务，每月参加其组织并举办的线下专场招聘会；与江宁路街道巧搏工作室牵手，为辖区内 11 名求职者提供就业见习机会，多渠道、多形式促进就业。



▶ 全国人力资源服务行业唯一一家获得“高校毕业生就业见习国家示范单位”荣誉称号的企业

● 求职能力训练营

公司打好“培训+招聘”组合拳，积极承办求职能力训练营，通过与政府、学校和企业多层次、全方位的深入合作，为青年人才提供更优质、更高效的就业服务。

案例 上海外服联合承办“2024 虹口区求职能力训练营”

2024 年 10 月，由虹口区人力资源和社会保障局主办、上海外服等机构联合承办的“2024 虹口区求职能力训练营”校园营二期正式开营并顺利举办启动仪式。自 2024 年 3 月启动“2024 虹口区求职能力训练营”以来，上海外服已成功举办两期社会营和一期校园营，累计面试 150 余人，招募学员 120 人，两期社会营的学员就业率达到了 45%。



创新服务模式，提升就业效率

公司在打造特色 IP“凌佳佳”、搭建“凌佳佳职场帮”平台的基础上，持续创新就业招聘形式，积极打造就业招聘新动能。自 2024 年起，公司积极响应国家大力发展“新质生产力”的重大任务，成功推出自行首创的元宇宙技术+招聘会场景应用落地的“凌佳佳元宇宙招聘会”，打造具有科技前瞻性的平台空间，推动高质量就业与发展。2024 年，“凌佳佳”团队持续为“国资骐骥”项目提供技术支持等服务，助力招聘工作提质增效。

知识链接

“凌佳佳”（谐音沪语“邻家阿姐”），是上海外服创新打造的中国人力资源业界首位职场导师 IP。



凌佳佳形象

“凌佳佳职场帮”是上海外服打造的垂直领域知识分享平台，由各大名企的精英导师组成导师团队，为职场新人提供一对一求职问题解答。

● 创新举措

▶ “凌佳佳元宇宙招聘会”颠覆传统招聘模式，首次在“元宇宙”场景内围绕“招聘求职”创新进行空间设计、用户行为定义与功能开发，能同时满足企业和求职者的需求，通过驱动自己的数字孪生虚拟人到“元宇宙招聘会”场馆，就可以完成企业宣讲、简历投递、互动交流等线下招聘会的全部功能，实现招聘求职的提质增效。



▶ 2024 年 5 月 10 日，“凌佳佳元宇宙招聘会”在 2024 年中国品牌日活动上亮相



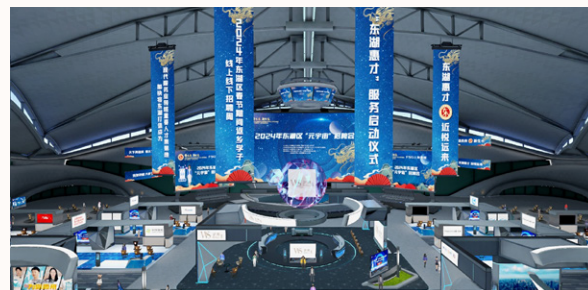
▶ 2024 年 4 月，“凌佳佳新媒体数字化求职平台”项目荣获亚太人力资源服务奖之“促进就业实践案例奖”



▶ 上海外服参展第十届中国（上海）国际技术进出口交易会，以“凌佳佳招聘”、数职通平台、国际人力资源服务平台等全新产品亮相展会

案例 上海外服首场跨区域“凌佳佳元宇宙招聘会”成功举行

2024 年 2 月 22 日，由上海外服参与承办的“赣未来 新生长”——2024 年江西省南昌市东湖区“凌佳佳元宇宙招聘会”成功举办。依托“凌佳佳”品牌资源，上海外服与江西南昌东湖区人社局携手创新，通过元宇宙招聘会 + 线下实体招聘会并行的方式，携手 15 家大型国企、跨国企业、当地龙头民营企业等，共发布优质岗位 76 个，吸引了 337 名求职者与 33 名企业 HR 在“凌佳佳元宇宙招聘会”中互动交流，助力春节期间返乡学子及务工青年人求职就业。



推动区域就业，助力产业发展

公司在粤港澳大湾区、长三角、环渤海、成渝双城经济圈等重要区域精心布局服务网络，为上海高水平人才高地建设、“一带一路”建设及“长三角一体化”发展战略实施提供坚实的人才保障。同时聚焦工业、人工智能等产业发展，打造就业新动能。

- 上海外服建成启用浦东机场 T1、T2，虹桥机场 T1 航站楼外籍人员一站式综合服务中心，形成“两场三航站”服务格局。
- 虹桥海外发展服务中心正式揭牌成立，创新打造长三角“走出去”专业服务平台。
- 上海外服参展第九届“一带一路”高峰论坛，带去先进的人力资源服务产品和技术及前沿的人力资源服务理念。
- 上海外服成为“全球智选：WAIC 千岗直招”活动官方合作渠道之一，搭建活动专场招聘专区，助力人工智能产业人才支持。



▶ 上海外服积极参与 2024 年长三角地区高校毕业生综合招聘会



▶ 上海外服与工博会共同打造“工业人才新高地”专区



▶ 上海外服贤益人力资源管理有限公司获评“2024 年度东西部人力资源协作支持机构”

重要性评估

利益相关方沟通

公司建立高效的利益相关方沟通机制，借助常态化的交流与监督机制，沟通与回应利益相关方的期望和诉求。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 政府及监管机构	合规经营 依法纳税 吸纳就业 带动经济发展	实地检查 日常监督 定期汇报 服务国家战略
 股东和投资者	保障经营业绩 促进资产保值 规避经营风险	股东大会 投资者见面会 强化信息披露
 员工	维护员工权益 薪酬福利 职业健康与安全 培训与发展	劳动合同 职工代表大会 员工培训 开展文娱活动
 客户	责任运营 优质服务 服务创新	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	商业道德 供应商准入管理 供应商评估	公开招标 实地考察 日常交流 供应商督导
 社区	公益慈善 社会共建	公益捐赠 志愿活动 产业帮扶
 环境	绿色运营 节能减排 提升环保意识	绿色出行 节能办公 宣贯环保理念

议题重要性分析

公司严格参照上海证券交易所对重要性议题识别与分析的要求，结合公司自身战略布局与运营实际，参照国内外领先的 ESG 披露要求、行业宏观政策以及行业内优秀对标，系统评估并归纳出对经济、社会、环境影响和对公司财务具有重要性的 21 项实质性议题¹，通过外部专业机构与内部财务部门评估议题影响的重大程度，进而对所有议题进行优先级排序。最终将得出的评估结果作为指引报告编制的主要依据。



注：¹ 公司作为人力资源服务企业，经审慎评估，将能源利用、水资源利用、循环经济、废弃物处理、乡村振兴、应对气候变化、环境合规管理、科技伦理、尽职调查、生态系统和生物多样性保护等议题作为不具有影响重要性及财务重要性的议题。。公司主要依托办公场所与信息系统开展经营。办公能耗、水资源消耗在运营成本中占比极低，产生的废弃物多为普通办公垃圾，遵循常规市政处理流程，与循环经济产业关联度小。公司业务重点集中于城市区域，在乡村振兴方面投入有限；碳排放源主要是常规办公用电，总量及强度低，且严格遵守一般性环保法规，未出现重大违规事件。在服务过程中，科技应用深度与广度有限，未涉及重大科技伦理争议，尽职调查也主要围绕客户基本信息等。公司运营不涉及对生态系统和生物多样性有直接影响的项目。以上事项对公司财务状况、经营成果及行业竞争力影响微乎其微，不具有财务重要性或影响重要性，故不披露，以确保信息披露精准有效，避免干扰投资者对公司核心业务与价值的判断。

ESG 治理

公司将 ESG 理念逐渐融入公司发展战略、重要决策、日常运营及服务流程之中，积极推动公司 ESG 战略制定，持续优化 ESG 治理架构顶层设计，着力加强 ESG 专业能力培育，以实现企业可持续发展与价值创造的有机统一。

ESG 治理架构

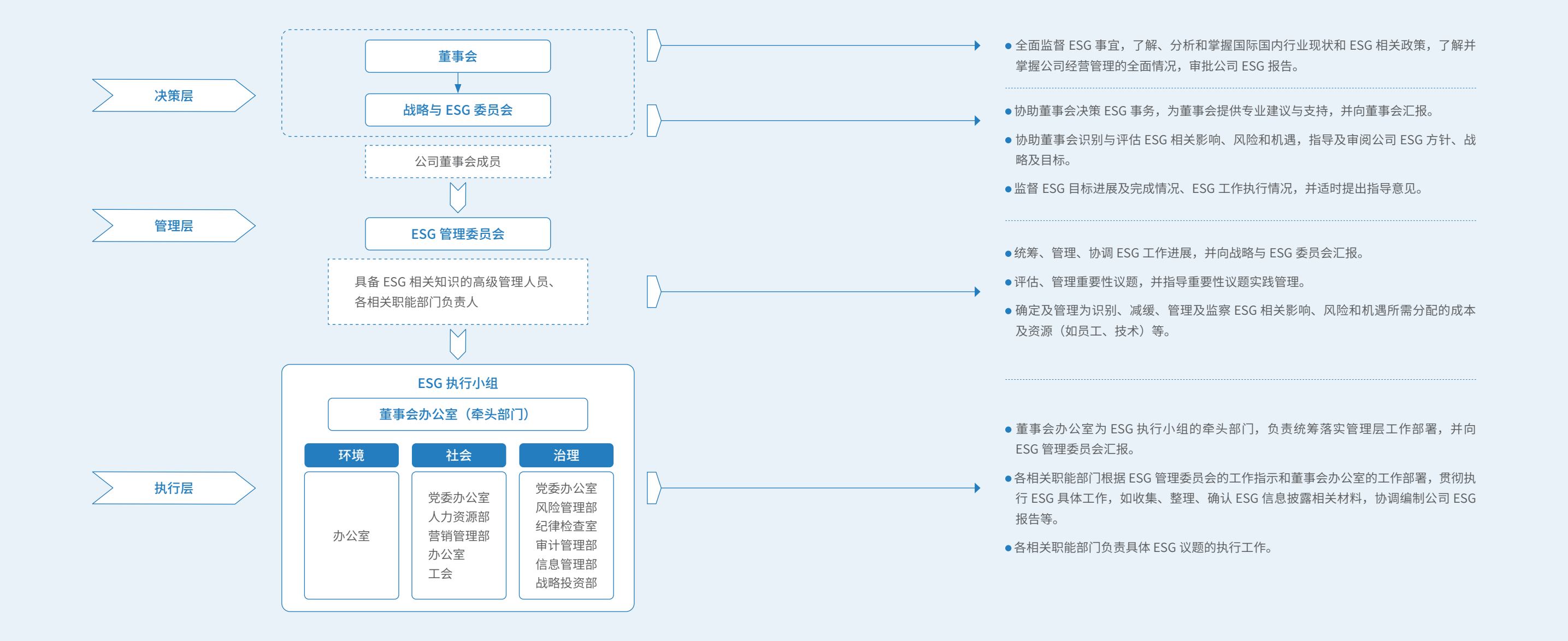
公司构建由决策层、管理层和执行层三级管理的 ESG 治理架构，层级清晰、职责明确，推动 ESG 工作融入经营管理。

ESG 能力提升

公司高度重视 ESG 能力建设，积极组织召开 ESG 工作启动宣贯会暨专题培训会，邀请业内专家深入解读 ESG 理念、标准及实践案例，并组织开展 ESG 工作访谈，为员工搭建系统学习的平台，提升全员对 ESG 的认知与理解，确保 ESG 理念在公司内部得到有效贯彻与落实，全面提升公司整体 ESG 能力水平。



2024 年 12 月，公司召开 2024 年度 ESG 报告项目启动培训会



E：环境维度 严守生态底线，

践行永续发展之恒心

在国家“双碳”目标及绿色发展理念引领下，公司坚持绿色发展，将绿色发展理念贯穿日常经营。通过强化环境管理、推进绿色运营、开展环保实践等举措，实现企业发展与生态环境共荣共生。

环境管理	26
绿色运营	27
环保实践	28

我们对 SDGs 的回应

6 清洁饮水和卫生设施



11 可持续城市和社区



12 负责任消费和生产



13 气候行动





环境管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规相关要求，确保公司在追求发展的同时，切实履行环境保护责任。

环境管理体系

公司将环境管理相关内容写入《内部控制手册》，明确控制流程及“环境保护”的控制目标，建立健全环境管理体系，加强环境合规管理，积极应对气候变化带来的风险与机遇，提升公司发展韧性。报告期内，公司未发生环境违法违规入刑事件及突发重大环境事件，控股公司南京绛门信息科技有限公司通过环境管理体系认证。

应对气候变化

近年来，极端天气事件频发，给各行各业带来了诸多挑战。为降低极端天气对公司运营的影响，提高公司在恶劣天气突发时的应急处理能力，上海外服制定《安全生产事故隐患排查和整改制度（试行）》，要求上海外服及各直属企业每年夏季组织一次防台防汛专项安全检查，确保防汛设施处于良好的运行状态；防汛物资处于充足的储备状态；排水沟渠、管道处于畅通状态；高空悬挂物处于牢固的固定状态；防汛组织处于戒备状态。

环境相关业务风险描述



若公司未根据国家有关法规标准和自身生产经营的特性，形成系统性的管理制度，公司可能导致环境破坏与环境污染问题而受到负面影响。

预防与控制



上海外服建立内部卫生管理制度，带头执行市容环境卫生责任区管理制度。卫生防疫机制健全，卫生工作达标；低碳节能管理规范，措施有效；积极宣传环保理念，环保宣传教育氛围良好，进一步规范办公秩序，不断营造舒适健康的工作环境。



案例 有效应对“贝碧嘉”台风灾害

鉴于 2024 年台风严峻形势，公司拟定并下发防汛防台通知，推动各单位汛前备汛，落实防汛责任、精细隐患排查与应急处置。“贝碧嘉”台风来临前，办公室联合大厦物业清查大楼关键部位，包括天沟、地漏、门窗、消防设施及防汛物资等，做好防备；台风期间，多部门协同派专人 24 小时值守；台风过后及时维保受损设施，保障大楼正常运转，提升极端天气下应急管理能力。

绿色运营

公司积极践行环保理念，将绿色运营贯穿于公司运营的各个环节，落实废水、废气²、废弃物的科学管理和有效防治，筑牢环保防线，为构建绿色发展环境保驾护航。

废水管理

公司采取全面且有效的管理措施确保废水达标排放。公司生活污水经过收集和处理，均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，在整个流程中严格遵循相关环保法规要求，保障废水处理的科学与合规。



医疗污水处理

- 针对公司门诊部运营期间会产生医疗污水，公司制定《医疗污水管理制度》《医疗污水消毒处理制度》《医疗污水处理站工作制度》等工作制度，进行严格规范管理。
- 制定污水处理意外事故及设施故障应急预案，明确领导小组、上报流程及应急措施等内容，提高环境应急事件处理能力。
- 针对产生的医疗污水，公司聘请有相关资质的专业第三方机构进行统一处理，要求相关人员持有医院污水处理操作人员合格证书，并对污水处理的整个过程进行监管督查。
- 2024 年经检测，公司医疗废水排放均符合《医疗机构水污染物排放标准》。

废弃物管理

生活废弃物

公司依照《上海市生活垃圾管理条例》，持续推进生活垃圾分类常态化管理工作。在公司内部设置明确且醒目的垃圾桶标识，引导员工逐步养成良好的垃圾分类习惯。同时，强化废弃物管理流程，通过定期对各类生活废弃物进行全面收集、细致分类以及妥善处理，在保障公司环境整洁有序的同时，有效降低对周边环境的污染。

注：² 报告期内，公司总部积极优化办公空间布局，顺利完成办公室搬迁工作。新址在选址上充分考量环境因素，办公设施全面采用电力驱动，不涉及燃油或燃气设备的使用，从源头上杜绝了废气排放。2024 年 1 月 5 日，完成总部办公室搬迁，新办公地内不存在相关废气产生情况。

医疗废弃物

公司制定了《医疗废物管理条例》，对医疗废物处理的分类收集、内部运送及交接、暂时贮存、安全防护及处置、督察及考核等进行规范管理，严格按照规定处理医疗废物，并安排专（兼）职人员负责医疗废物的收集、贮存和处置工作。2024 年，公司医疗废弃物排放总量 14.10 吨。



► 大厦保洁员工接受专业指导、培训，了解并熟悉医疗废物处理流程，保障医疗废物处置规范及人身安全

环保实践

公司倡导员工践行绿色低碳的生产生活方式，强化资源节约，积极开展环保活动和节能降碳实践。

开展环保活动

公司全方位践行环保理念，积极向外拓展，组织员工投身各类户外环保实践，提升员工的环保参与感，让环保意识深入人心，使环保行动与公司发展、员工生活紧密相连，相辅相成，携手为生态保护贡献力量。

节能降碳举措

公司积极倡导节能降碳理念，从智慧办公场景打造、照明节能、节约用水及用纸、绿色出行等多方面入手，将这一理念融入日常办公的每一个细节。

智慧节能

公司积极应用智慧办公场景，通过云邮箱的建设与迁移降低数据机房运行能耗，提升经济效益和环保贡献。



智慧办公场景

打造共享打印、会议预约、智能储物等多元办公场景，提供访客一码通行便捷服务。



云端信息迁移

通过云邮箱的建设与迁移，有效节约服务器、软件、备份、网络及机房租赁等费用，同时也避免了数据机房运行带来的大量能源消耗。

绿色办公

公司积极倡导绿色办公，强化资源循环利用与能源节约，致力于为员工创造健康安全、绿色环保的办公环境。2024 年公司总部乔迁的新办公楼装修均优先采用绿色环保的节能材料，开展的节能材料检测、有害物质限量检测等均合格。

照明节能

► 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。

节约用纸

► 积极推行无纸化办公，在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。

► 逐步将传统的纸质合同转换为电子合同进行签署（简称电子签），在降本增效、提高签署效率的同时，节约资源，保护环境。截至 2024 年底，电子签已基本推广至 30 家下属公司，平均使用情况超过 55%，基本覆盖外服大部分公司。

倡导绿色出行

► 鼓励员工采用公交、地铁、自行车等通勤方式，降低交通碳排放；遵循《公务用车管理办法》，规范公务车辆使用，减少汽油能源消耗。

S：社会维度

打造一流团队， 彰显幸福职场之用心

公司坚持“以人为本”的管理理念，强化员工权益保障，以实际行动做好员工关怀，为员工营造安全、健康的工作环境，让一切发展成果惠及于“人”，实现员工与公司共发展。

员工权益与发展	32
职业健康与安全	38

我们对 SDGs 的回应

3 良好
健康与福祉

4 优质教育

5 性别平等

8 体面工作和
经济增长

16 和平、正义与
强大机构



员工权益与发展

公司坚持以人为本的管理理念，做好员工权益保障、民主管理和关心关怀等工作，畅通职业发展路径，提供多元培训，构建吸引和培养人才的新高地。

治理

公司人力资源部负责公平雇佣、劳工权益、薪酬福利、员工培训等一系列与员工发展相关的具体事务。下属分支机构设立人力资源部门或人事职能负责人开展相关工作。

公司制定覆盖多元化雇佣等相关制度，致力于为员工营造公平公正、稳定和谐的工作环境。同时，对新入职员工发放《员工手册》，引导其了解公司的各项行为准则。

治理架构



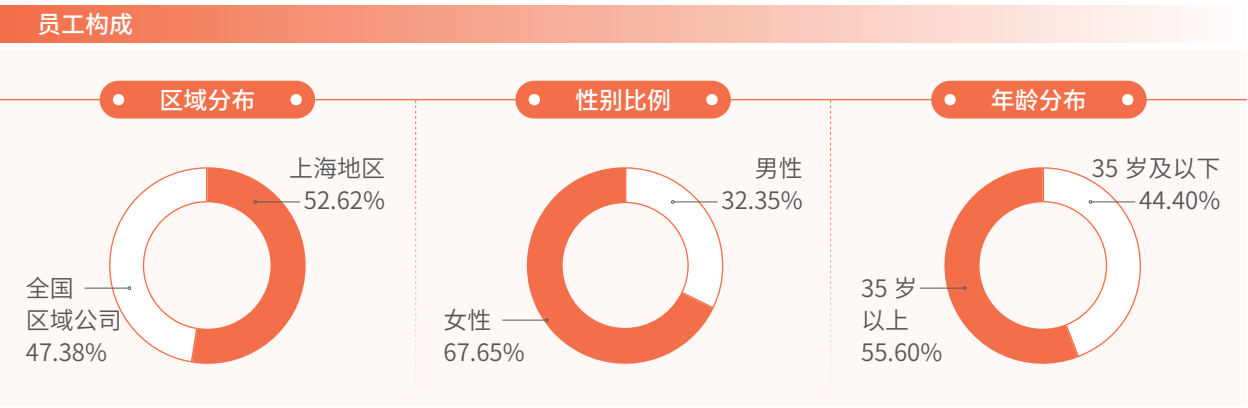
员工权益与培养	制度保障
多元化雇佣	《劳动合同管理办法》《总部招聘管理办法》
工时与假期	《总部职工工时及休假实施办法》《厂务公开实施细则》
民主管理	《职工代表大会实施细则》
晋升与发展	《培训管理办法》
薪酬福利	《薪酬管理办法》《企业年金方案》《职工疗休养工作实施办法》

战略和举措

公司把与员工相关管理整合到公司的规划中，制定并落实《人力资源 2023—2025 年发展行动规划》，高度重视员工权益保障和发展。

公平和多元化雇佣

公司坚持公平公正、亲属回避等原则，建立公正的招聘和评估机制，并与正式员工或灵活就业人员依法签订劳动合同，保障招聘录用程序合规、透明；通过公开渠道开展招聘工作，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，向所有应聘者提供平等的就业机会；严禁雇用童工、强迫劳动、限制员工自由等行为，构建依法合规、公平公正的环境。同时将平等就业、禁止骚扰等内容写进《员工手册》，供员工查阅，确保员工知情。对于部分岗位优先考虑残疾人群等特殊群体的就业需求。



全面的薪酬福利

公司遵循“为能力付薪，为业绩付薪”的理念，实施宽带制薪酬体系，保障及时支付员工薪酬，月基本工资遵循“先发后做”的方式，并不断完善员工福利，通过基础与补充福利兼顾员工多方面需求，构建全面且富有竞争力的薪酬福利制度。

薪酬构成

员工薪酬由固定收入（基本工资）、浮动奖金（与绩效挂钩，含月度和年度绩效奖金）和津贴（如高温津贴等）构成，年度总薪酬为三者总和，并在此基础上使用宽带制薪酬体系。

知识链接：宽带制薪酬体系

由薪酬级别、中点值增长率、薪酬带宽、重合度四要素构成。该体系共分 20 个级别，每级共八个档级。

股权激励

2024 年，公司共有 209 名激励对象符合解除限售条件，解除限售 A 股限制性股票数量占公司总股本的 0.28%

员工福利

基本福利

“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），带薪休假

补充福利

为符合条件的员工提供补充公积金、企业年金、补充医疗保险等其他福利

互助保障

员工自愿参加公司设立的“员工补充医疗保障互助基金会”，缴纳会费后可享受相关待遇

其他福利

设立小额药费账户、员工每年一次及家属每两年一次健康体检、员工生日礼品（券）、免费健身设施和书籍借阅等

女职工劳动保护假

为女职工提供劳动保护假，同时对有 3 岁以下子女的员工给予育儿假

劳动保护假、产检假、产前假、产假、哺乳假、流产假

困难员工慰问

对符合相关条件的职工提供探望慰问、现金补助等帮扶，构建多层级关爱补贴体系

民主管理

公司建立平等协商和集体合同制度，实行厂务公开工作，有效依托职工代表大会以及职代会民主管理小组成员或职工代表参与有关会议等多种形式和渠道，落实民主管理。同时优化与员工的沟通机制，拓宽沟通渠道，加强与员工的沟通。

平衡工作与生活

上海外服举办 40 周年司庆系列活动及日常健身、亲子等多样活动，保障员工身心健康，提升员工幸福感。

40 周年司庆系列活动

司庆期间，上海外服精心策划“点亮外服”“寻迹外服定向赛”“登高活动”“摄影比赛”等系列活动，覆盖上海区域全部分子公司 3,000 余名员工。



▶ “寻迹外服 筑梦同行”城市定向活动

日常活动



▶ 在每周二、四举办尊巴 / 燃脂操 / 八段锦兴趣课



▶ 开展走进“金字塔之巅”亲子活动



成功举办庆祝“三八”国际妇女节主题活动

员工成长

公司将人才作为企业竞争力的根本所在，为员工构建清晰的晋升通道和多层次、全方位的人才培养体系，并持续推进干部人才队伍建设，激发年轻干部队伍活力。

职业晋升发展

公司为员工提供专业培训、职业辅导、轮岗工作、挂职锻炼等多种形式的人才发展支持体系，鼓励并助力员工职业发展，通过开展内部竞聘为员工发展提供平台。

多元培训体系

公司制定《2024 年上海外服（集团）有限公司培训与发展计划方案》，围绕常规培训项目、重点项目开展年度培训，全方位赋能员工。借助外服学堂资源，采用“线上 + 线下”结合的培训方式，提升培训效率与成效。2024 年，公司通过外服学堂实施培训学习时长约 **7,469** 小时，总学习人数 **2,386** 人，人均学习时长约 **3** 小时，新增内部课程 **50** 余门。



可能面临的风险和应对

可能面临的相关风险：招聘用工风险、薪酬绩效风险、员工权益风险、职业发展风险

员工权益与发展风险	风险应对措施
招聘用工风险	公司根据组织架构开展岗位设计，并结合公司发展需求制定年度招聘计划；依据国家相关法律规定并与公司实际情况相结合建立相关招聘用工流程并遵照执行。
薪酬绩效风险	建立《薪酬管理办法》《绩效管理办法》并遵照执行。
员工权益风险	公司建立相关工会民主管理制度、《职工工时及休假实施办法》和各类福利制度并遵照执行。
职业发展风险	建立员工职业发展通道和《培训管理办法》并遵照执行。

指标和目标

指标	2022 年	2023 年	2024 年
员工总数	3,050 人	3,322 人	3,320 人
男性员工数量	953 人	1,073 人	1,076 人
女性员工数量	2,097 人	2,249 人	2,244 人
女性员工比例	69%	68%	68%
少数民族员工数量	82 人	81 人	89 人
少数民族员工比例	2.7%	2.4%	2.7%

职业健康与安全

公司坚持安全发展，贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化安全管理、落实安全运营，同时加强安全文化宣传，提升员工安全素养，全力保障职工的生命安全与身体健康。

治理

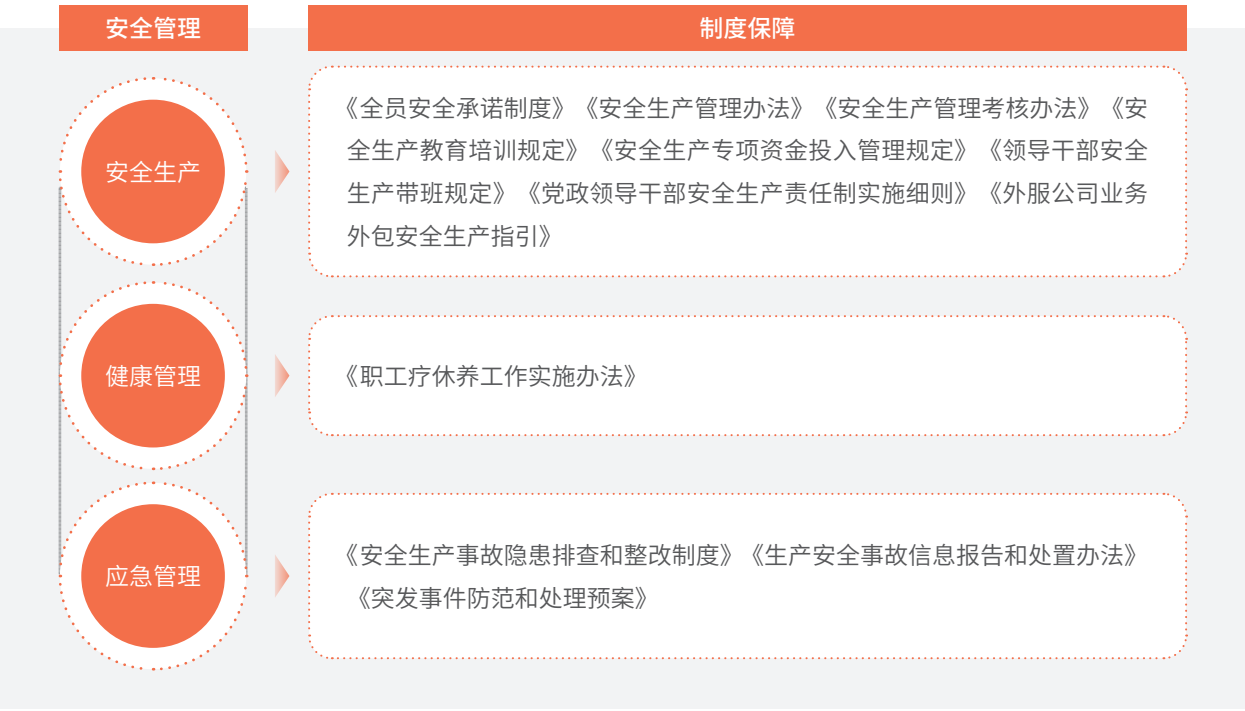
公司强化安全和健康相关治理，强化制度保障，成立安全生产委员会（简称安委会），作为安全生产管理最高决策及议事协调机构，办公室作为安全生产委员会工作机构承担系统安全生产管理职能。各直属企业根据企业实际，按要求成立安全生产委员会或安全生产工作领导小组，其主要负责人作为安全生产第一责任人。

以安委会主任为组长，副主任为副组长，全体成员为组员

领导小组

工作小组

办公室为牵头部门，并涵盖各单位专（兼）职安全员



战略和举措

公司致力于建设完善安全和健康管理体系，引导全员强化日常安全和职业健康管理。

安全管理体系

公司安全管理制度完备、体系完善，积极部署各类安全工作，确保安全工作与企业发展同谋划、同部署、同推进、同考核。

- 责任落实**
 - 履行党委书记“第一责任人”职责及班子成员“一岗双责”制度，定期召开安委会会议，并依据人员架构变动及时调整安委会成员，党政领导、安委会成员、安全管理人员均持证上岗；
 - 组织各层级签订安全承诺书，实现全面覆盖、承诺书签约率 **100%**，推动全员安全生产责任制落地。
- 专项行动**
 - 扎实开展安全生产治本攻坚三年行动，制定下发《上海外服安全生产治本攻坚三年行动实施方案》；
 - 明确队伍日常巡检、规范外包业务安全、推进消防物联网建设等攻坚任务，并有序推进实施。
- 安全投入**
 - 将安全生产专项资金规划纳入年度安全工作计划中，实现安全教育专款专用。
- 安全文化**
 - 开展安全生产合格证培训等专项培训和安全生产月系列培训。2024 年，公司共开展各类安全教育培训演练 **15** 场，培训人员 **367** 人，培训学时 **4,036** 小时。



▶ 安全生产月期间，公司各处屏幕滚动播放安全宣传海报



▶ 对《工贸企业重大事故隐患判定标准》进行培训宣贯，并开展专项检查

安全考核与监督

- 要求下属企业每年上报履职报告、自评表并书面报安委会，安委会会同职能部门考核，综合评定，评定结果与企业绩效挂钩。
- 按照事故考核指标，对瞒报、谎报、漏报安全生产事故的企业，实行安全生产“一票否决”。

保障业务安全

关注外包业务安全发展，锁定电工、登高、装卸为首批试点岗位，编制《外服公司业务外包安全生产指引》，强化外包安全管理，同时向业务单位进行培训宣贯，筑牢外包业务安全防线。

职业健康

公司高度重视员工身心健康。报告期内，员工体检覆盖率稳定达 100%。



▶ 暑期健康大讲堂



▶ 开展 2024 年职工疗休养活动



▶ 开展“午间动感地带”活动

应急管理

隐患排查

- 开展隐患排查，党政领导每季度至少带队 1 次专项排查行动。
- 聚焦重大事故隐患点，做到重要节假日前，带队深入各单位生产现场。
- 根据《工贸企业重大事故隐患判定标准》，对各办公点进行全覆盖的专项安全检查；按季度对上海办公点全域安检，对查出的隐患督促相关部门限期整改，并由专人进行复查；同时引入“安全云巡检”小程序，融合安全质量达标、风险分级、隐患治理构建标准化体系，实现检查流程无纸化、规范化，对办公点的安全应急管理全程可控，形成闭环，增强精准管控。
- 2024 年，开展各类安全检查 **36** 次，检查单位 **32** 家，安全整改率达 **100%**。

应急处置

- 明确个人引发和群体引发的突发事件的处理程序与方法，并开展防汛防讯、厨房失火、模拟火灾等专项模拟演练，提升熟悉和掌握突发事件发生后人员抢险、疏散、自救的能力。确保在突发事件发生时，职工能够迅速、有序地开展应急处置工作。



▶ 绿地外滩中心全员参与大楼消防逃生演习



▶ 在消防月期间开展消防演练

可能面临的风险和应对

公司参照《内部控制管理制度》的风险管理相关内容，开展相关风险识别等相关工作。作为人力资源服务企业，安全与健康相关风险主要涉及以下内容：

职业健康与管理风险

风险应对措施

办公场所安全风险

建立办公设备维护保养制度，定期对设备进行检查、维修和保养，对员工进行操作培训。

出行安全风险

对于户外培训 / 拓展等活动，提前对场地进行安全评估，选择有资质、信誉好的合作机构，活动前对员工进行安全教育，配备专业的安全教练和急救设备。

久坐、视力下降等职业健康风险

合理安排工作任务和工作时间，避免员工过度劳累。在招聘旺季等特殊时期，可适当增加人手或调整工作流程，减轻员工工作负担。
为员工提供体检、药费账户、健身设施等服务，开展疗休养活动与心理培训，为员工创造健康的工作环境。

指标和目标

报告期内，公司设定“零”事故目标，并完成所设目标。2024 年，公司安全生产投入达 **223.43** 万元，安全生产培训时长 **4,036** 小时，因工受伤和死亡人数为零。

指标	2022 年	2023 年	2024 年
安全生产投入总额	143.13 万元	152.29 万元	223.43 万元
工伤保险投入额	155.75 万元	175.34 万元	177.57 万元

雕琢卓越产品，

淬炼品质服务之诚心

公司秉持“专业、严谨、创新、和谐”的价值观，依托“三大生态平台”的强大驱动力，加速推进数字化转型。紧密围绕市场化需求，凭借创新引领与数智技术深度赋能，打造“互联网+人力资源服务”管理运营新典范。

数智创新	44
信息安全	50
至臻服务	53

我们对 SDGs 的回应

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



数智创新

公司强化创新支撑，着力推动产品研发创新，不断提升核心竞争力。上海外服信息技术有限公司凭借在数字化领域卓越的科技创新能力，荣登上海市软件行业协会发布的“2024 年上海市软件企业核心竞争力评价（创新型）”榜单。

治理

公司构建由“管理中心、技术中心、产品解决方案中心”组成的科技组织三支柱，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》《信息化项目管理办法》《信息系统生产运行管理办法》《新设分支机构信息化立项参考指引》等相关制度，不断完善科技创新制度建设。

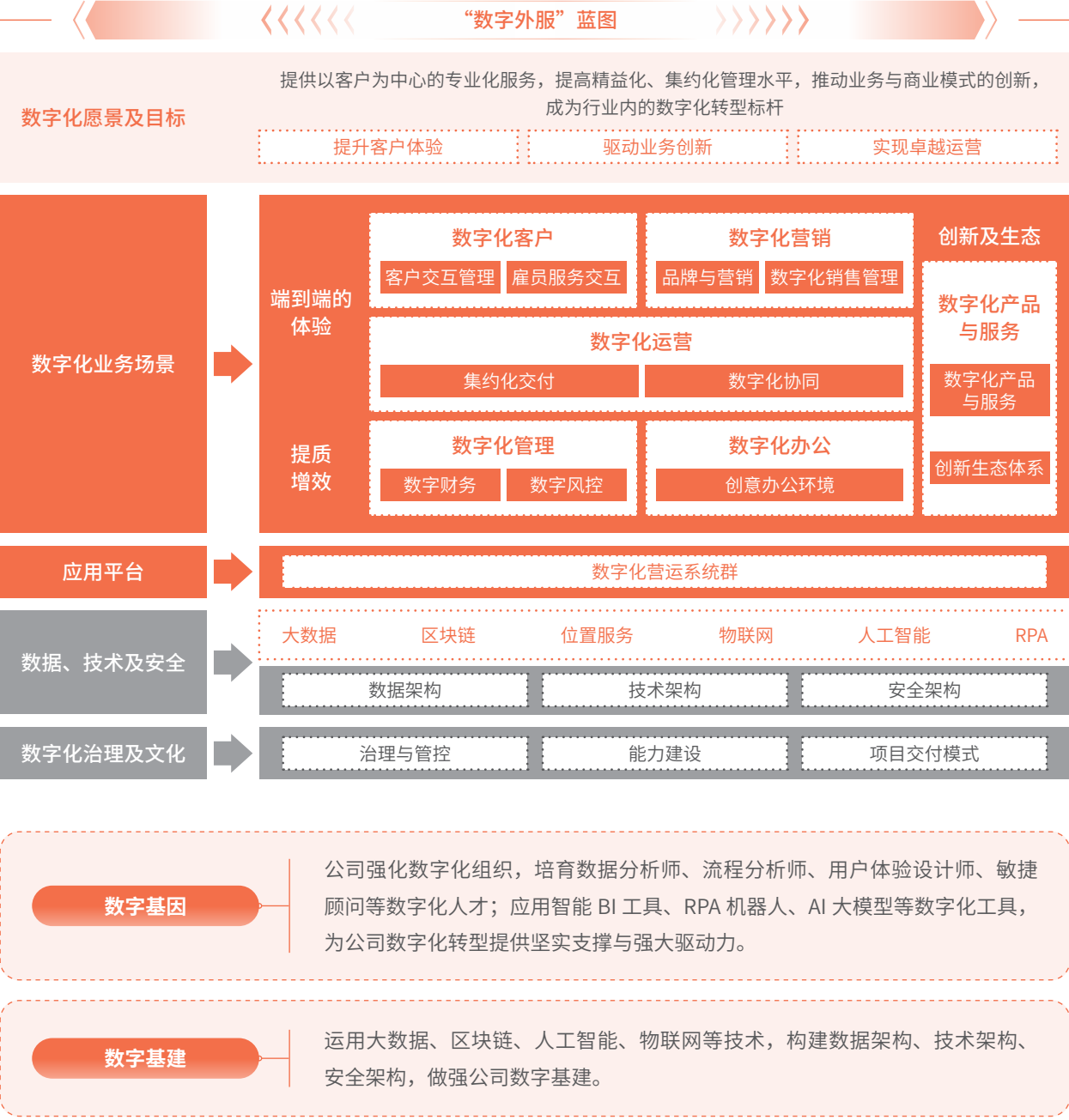


战略和举措

公司制定《数字化 2023—2025 年发展行动规划》《数字生态平台 2023—2025 年发展行动规划》，加快推进公司的数字化转型进程。

“数字外服”建设

持续推动“数字外服”项目群建设，摸索数字外服敏捷创新机制，强化数字基因培育建设，筑牢数字基建，优化数字化场景，推动实现数字化愿景及目标。



数字化场景建设

基于数字化应用平台，构建覆盖数字化客户、营销、运营、管理、办公、创新及生态的六大数字化场景。

案例 “数说外服” 竞赛培育数字基因

为进一步帮助员工提升“找数据”“看数据”“用数据”的能力，公司举办“数说外服”专项劳动竞赛，吸引了 36 支队伍参赛。各参赛队以数字化思维聚焦企业发展、业务优化等维度，进行数据分析和深度挖掘，为公司数字化转型提供数据支撑的同时，有效提升数字化人才能力。



“数说外服” 决赛现场

利用新平台开展创新业务

- 打造互联网医院，将门诊保健服务从上海一地用户扩展至全国用户。
- 打造聚合百科，构建人事服务行业的政策中台。
- 利用简道云将外包业务线上协同前置到客户侧，实现入职流程管理要素线上化，确定三个业务场景的推广尝试。

可持续发展数字化建设

2024 年 3 月，上线“服务协同工单管理平台”，将跨部门线下协同转为线上，处理 **2,393** 个审核工单，探索标准化流程，向多类服务工单拓展。

外包业务数字化体系成果突出。“外包雇员管理”系统实现雇员信息精准管控，入职、离职规范及上海本地社保自动化缴交，多家公司纳管率 **100%**；“外包项目管理”系统实现核心功能落地，推动服务标准化，形成清单助力管理，试点单位上海外服合杰企业服务有限公司已纳管大量外包项目与雇员，强化整体实力。

创新实践落地

引入创新工具和系统

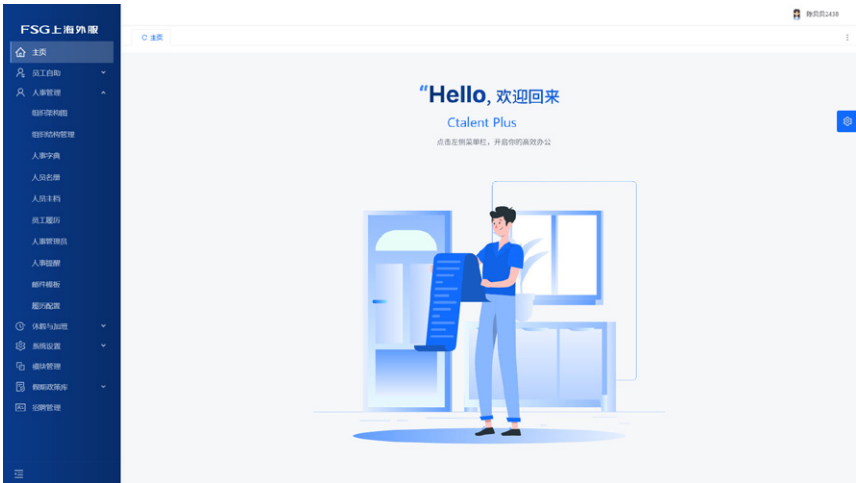
- 由机器人替代人工进行缴交办理、实缴结果查询，降低办理出错率，实现降本提效。
- 通过电子合同签署降低成本，加速签署进程，降低出错率。
- 升级智能客服系统，提升问题咨询识别率，分流人工咨询、呼出服务压力。
- 选择数字化营销工具，开展招聘岗位精准营销场景创新，赋能招聘顾问多点同时触达能力，使用三个细分市场完成数字化营销在招聘场景下的实用性验证。

产品研发创新

公司持续推进产品创新研发，推动数字化转型。旗下南京绛门信息科技有限公司开发的绛门云边协同框架系统软件获评南京市创新产品。报告期内，公司不存在违反科学伦理规范情况。



打造高效便捷的 HR 系统——Ctalent Plus 平台，通过新技术提高稳定性、安全性、可靠性，实现集团型公司的组织结构管理，提供灵活的用户权限配置，防止跨部门的未授权访问，更适用于招聘、调岗等偏 OA 的场景。



公司自主研发智能数字化办公产品套件——SyncoWork 产品，推动科技赋能业务发展。

上海外服与中国工商银行联合打造全新产品——云互联，搭建“主营业务 + 薪税一条线 + 在线发放”全链路运营体系，提供薪酬代发解决方案，当前有两个集团客户的五个分公司启用，覆盖三个城市工资发放，累计发放 **2,568** 人次，发放工资总额 **2,792.35** 万元。

推动 AI 项目

- 搭建“云知道”AI 平台，2024 年增加翻译专家、绿地饭搭子、政策小达人等智能体与计算器工具，提升知识解答与智能搜索的效果。
- 打造并使用 AI 数字人，可运用到大会主持及线上活动、产品介绍与竞标支持、企业培训与党建活动、前台接待等实时交互场景，实现提质增效。

可能面临的风险和应对

公司依据风险识别、分析、监测、应对等风险管理方法，开展相关风险识别与管理。

数智创新 风险	技术更新换代风险		创新人才有限和流失风险
风险应对措施	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。		多元化人才培养与引进和建立人才激励与保留机制。

指标和目标

指标	2022 年	2023 年	2024 年
研发投入金额	10,038.68 万元	11,207.09 万元	15,068.71 万元
研发投入占主营业务收入比例	0.68%	0.59%	0.68%
研发人员数量	133 人	152 人	168 人
研发人员占员工总人数比例	4.36%	4.58%	5.06%



信息安全

公司努力保障各利益相关方的数据和隐私安全，构建权责明晰的组织架构，制定数据安全和隐私保护管理制度，加强信息安全管控。2024 年 10 月，公司在体系覆盖范围内开展由第三方顾问主导，风险管理部与信息管理部陪同的年度信息安全和隐私管理体系内部审核，以确保审核结果公正、客观、透明，并形成《内审报告》。

治理

数据治理组织架构

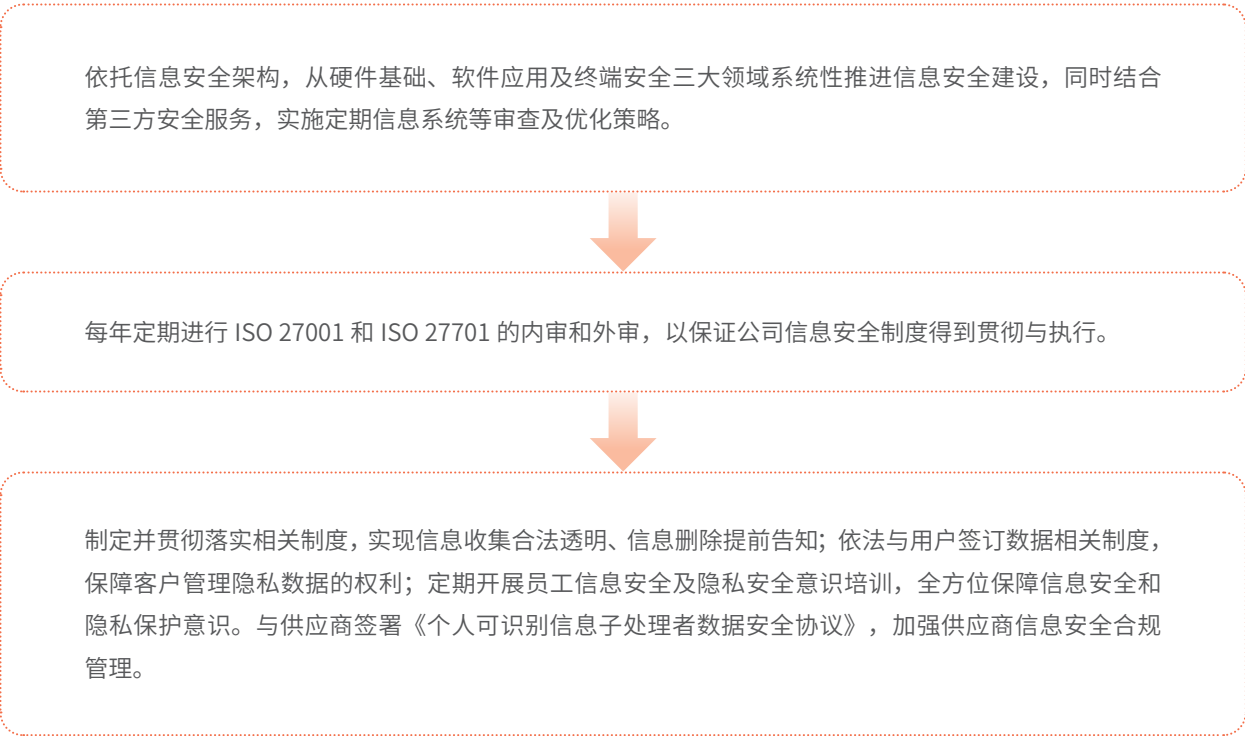


管理制度

数据安全与隐私保护	制度保障
数据安全	《数据安全管理办法》《数据防泄漏系统管理制度》《数据治理管理办法》
隐私保护	《员工信息安全管理行为规范》《个人信息去标识化规则》《主体请求响应管理规定》《个人可识别信息联合控制者数据安全协议》《个人可识别信息子处理者数据安全协议》

战略和举措

公司贯彻落实数据安全和隐私保护相关制度，制定相关策略及管理方法，开展实际举措。



报告期内，上海外服已通过 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系及 ISO/IEC 27701 隐私信息管理体系双认证，其隐私保护和信息安全能力已达到国际标准。



ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证

ISO/IEC 27701 隐私信息管理体系认证

可能面临的风险和应对

信息安全风险

公司在开展相关业务时，较大程度上依赖于技术和信息设施的可靠性，同时面临着数据安全和个人隐私保护方面越来越高的监管要求。如果缺乏适当的管理和技术，可能导致公司与客户之间失去信任，以及面临经济处罚。

风险应对措施

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。

指标和目标

报告期内，数据安全事件及泄露客户隐私事件数均为“零”。

至臻服务

公司始终秉持“以客户为中心”的服务宗旨，致力于不断提升客户体验和服务品质。公司不断完善产品服务和质量体系，致力于产品与服务均符合客户期望；强化售后服务体系，为客户提供及时、专业的支持；应对客户投诉，确保问题得到妥善解决，赢得客户信赖。报告期内，公司未发生与产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

治理

上海外服制定《服务管理制度》《顾客投诉处理管理规定》等，强化服务监控，在做好产品交付管控的前提下，优化客户服务。

战略和举措

公司将客户服务放在重要位置，在上海外服人事管理、薪酬福利、招聘及灵活用工、业务外包等四个事业部 2023—2025 年发展行动计划中均对服务和产品的质量保障和能级提升提出具体要求，进而不断提高客户满意度。

完善产品质量

公司在业内率先通过挪威船级社 ISO 9001:2015 质量管理体系认证，将运营纳入标准化管理，大幅提升服务质量。报告期内，上海外服通过“上海品牌”认证，上海外服信息技术有限公司数字化党建管理软件 V1.0 获得鲲鹏技术认证证书、信创产品评估证书。



通过 ISO 9001:2015 质量管理体系认证



获得“上海品牌”认证证书



优化客户服务

负责任宣传

公司严格依据相关法律法规开展负责任宣传，确保各类宣传材料、广告内容均真实可靠，坚决避免夸大、误导性陈述，保障营销工作的可靠、透明。对于供应商和合作伙伴，通过合同规定等方式严格开展宣传内容溯源和审查，确保素材合法可靠。

做好客户服务

- 公司设立专门的客户服务团队，负责解决客户在使用服务过程中遇到的问题和困难。
- 提供电话、邮件、在线平台等多渠道客户服务支持，确保客户能够方便快捷地获得帮助。
- 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。

高效应对投诉

设立专门处理部门及热线

- 开通 4001962002 热线，设置声讯及数据处理中心，配备具备相当业务知识和良好沟通技巧的人工客服负责接听顾客投诉电话，提供 7×10 小时人工服务（法定节假日除外）及 7×24 小时的智能客服服务，做到积极响应。
- 完善《顾客投诉调查处理表》并根据事件情况推进投诉处理。

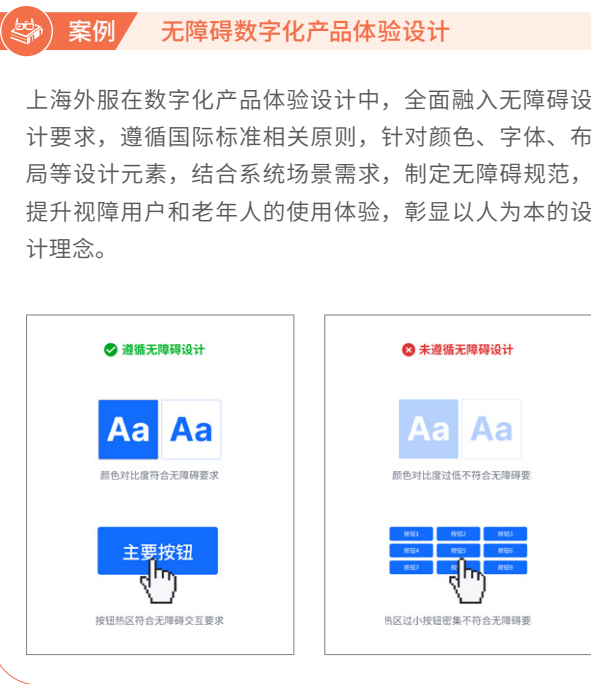
明确并控制投诉处理时限

投诉分类处理

- 根据投诉次数分为首次投诉和重复投诉，针对重复投诉进行特别关注，查找原因并避免再次发生。
- 根据投诉性质分为一般投诉和重大投诉，对于重大投诉进行优先处理。
- 公司不存在产品召回情况，必要时会采取上门致歉与补偿等举措。

跟踪回访与考核

- 在投诉处理后三个工作日内进行回访，了解对投诉处理的满意度情况。
- 各部门每季度对投诉进行分类分析并反馈给风险管理部，同时作为 ISO 9001 管理评审输入。
- 对投诉和投诉处理情况进行考核。



可能面临的风险和应对

公司加强服务监控，并按照以下总体要求，提升服务交付能力，降低服务交付风险。

至臻服务风险	风险应对举措
服务交付风险	制定《服务和标准化管理制度》《服务管理制度》，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

2024 年，公司问题反馈处理率达 100%。



铸就协作典范， 激发伙伴共赢之信心

公司充分发挥自身业务和资源优势，积极深化与各方的合作交流，加强供应链管理，打造责任供应链，积蓄行业发展动能，协同各利益相关方共创共赢，共同进步。

精诚合作	58
行业发展	58
责任供应	60

我们对 SDGs 的回应

17 促进目标实现的
伙伴关系



精诚合作

公司坚持开放共享、互利共赢，积极与各方携手共进，促进优势资源高效整合与共享，持续探索政企、企企、校企等合作创新模式。与多家企业确定战略合作关系，实现协同发展，齐心协力打造伙伴生态圈。

案例 上海外服在进博会达成多项合作签约

2024 年 11 月，上海外服在第七届进博会的 FSG 展台上，与中国住友商事 Group、兄弟（中国）商业有限公司、德迅（中国）货运代理有限公司、科思创（上海）投资有限公司工会委员会、必维集团、天好（中国）投资有限公司、吉宝城市发展（中国）有限公司以及南京银行上海分行等签署人力资源服务合作协议、合作框架协议。

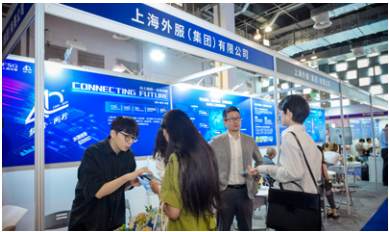


行业发展

公司着力深耕人力资源服务行业，积极推动行业共建，参与行业研讨和行业相关展会，拓展交流平台，发布行业研究报告，推动行业健康发展。上海外服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。

参与行业交流

上海外服积极发挥自身优势资源，组织和参与行业相关交流活动和重要会议，全方位支持和参与人力资源服务洽谈大会的各项活动，引领行业健康、稳步发展。



▶ 参展长三角公共就业服务示范项目展暨上海市人力资源协作洽谈大会



▶ 参加“人力资源国际合作交流活动暨上海市人力资源服务洽谈大会”

案例 上海外服全力支持“上海市首届人力资源服务洽谈大会”

2024 年 1 月 12 日，上海市首届人力资源服务洽谈大会召开，由“论、展、演、聘”四大板块的活动组成，为人力资源服务领域搭建交流展示、供需对接平台。上海外服全力支持大会筹办，并积极参与大会致辞、圆桌论坛等重要环节，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，全力助推长三角人力资源服务能级提升和产业高质量发展。



发布行业成果

公司关注行业发展生态，围绕企业人力资源管理的新变革、新需求，积极发布行业研究报告，为企业未来的人力资源管理提供了前沿数据参考与专业视角指引，为行业的发展和进步注入了新的活力和思考。

报告期内，上海外服发布了《2024 中国人力资源服务行业研究报告》《2024 企业蓝领管理现状研究报告》《“Z 世代”职场选择洞察报告》《智慧人力，引领未来——2024 生成式 AI 赋能人力资源管理研究报告》《2024 中国雇员幸福研究报告——弹性福利趋势洞察》等年度系列报告。



▶ 上海外服在第七届进博会上解读《2024 中国人力资源服务行业研究报告》



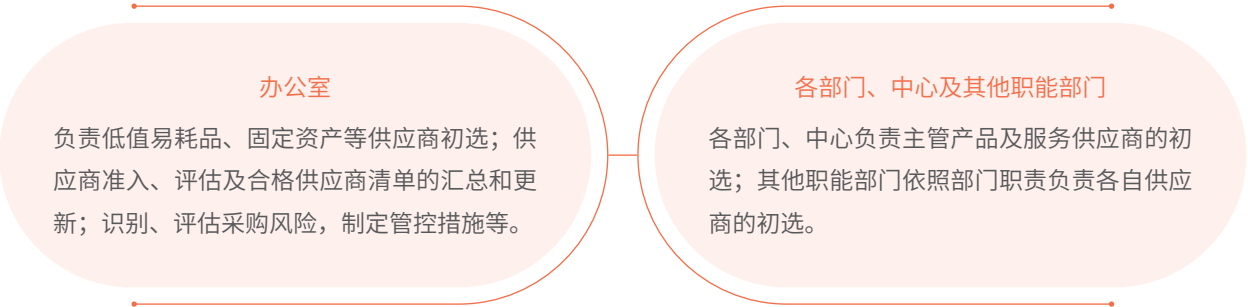
▶ 2024 年 8 月 16 日，上海外服在四十周年庆典携手第一财经、交大安泰，共同发起“人力资源可持续发展”倡议

责任供应

公司严格保障供应链安全稳定，聚力打造责任供应链。

治理

公司强化供应链安全顶层设计，构建了相互监督、权责明晰的供应链管理架构，制定《供应商管理办法》《采购管理办法》《上海外服分包服务商服务标准及评分规则》等制度，规范采购管理与供应商选择、管理、评估等内容。



战略和举措

公司建立完善的供应链管理体系，推动供应商管理工作制度化、规范化、科学化。为了确保供应商相关的安全、健康等社会责任和环境管理活动要求与公司一致，公司在与供应商签订的标准采购合同中加入遵守《供应商行为准则》的要求，并签订供应商确认书，加强供应商行为管控。

供应商准入

公司加强供应商准入管理，通过供应商初选调查，进一步资质和材料审核等举措，严格筛选供应商。

供应商考核

公司构建 SEM（供应商关系管理）系统，对供应商注册、准入认证、评估等工作进行系统化管理。将供应商级别按照高、中、低划分，制定并依据《供应商评估表》，定期对供应商的供货、服务质量，服务过程中的安全合规性等进行评审，动态更新《年度合格供应商清单》。2024 年，对现有外部供应商完成了服务质量考核。

规范外部供应商管理，定期对分包服务商的服务能力和质量进行满意度调查和评估，并通过聚合力平台（HRally）进行管理、评价等，实现对分包服务商的数字化管理。

责任供应链管理

公司不定期更新《供应商行为准则》，要求供应商严格遵守并实施反垄断、反腐败、反歧视、雇佣、工作时间及薪酬等环境、健康与安全相关准则。

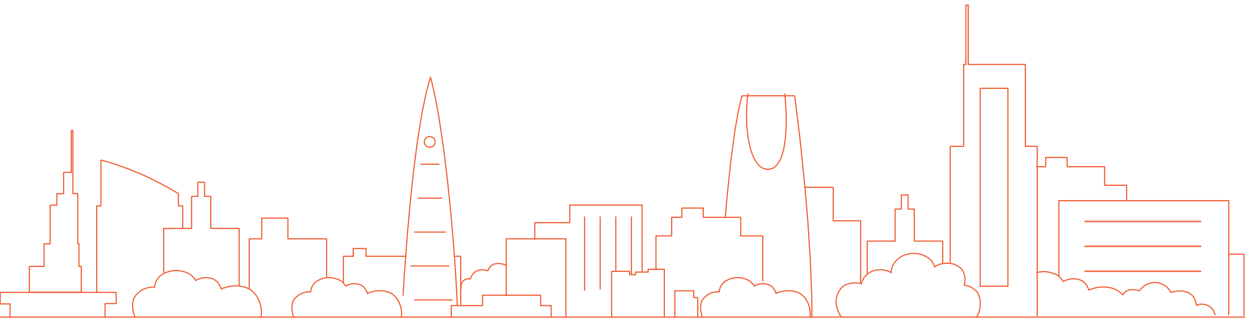
可能面临的风险和应对

公司把供应链相关风险等内容写入《内部控制手册》，搭建控制框架，针对识别出的风险，加强风险管控。

责任供应风险	风险应对措施
没有对供应商进行有效管理，可能导致服务质量不能得到有效保障、服务成本上升等。	制定《采购管理办法》《供应商管理办法》，对供应商注册、准入、评估建立明确的要求。

指标和目标

指标	2024 年
供应商总数	5,146 家
年度考核供应商	5,146 家
要求进行整改的供应商	4 家
不合规被中止合作的供应商	15 家
因长期未合作清退供应商	530 家



建设和谐社会， 传递诚挚奉献之爱心

公司稳步推动乡村振兴战略的深入实施，推动发展成果广泛惠及乡村；积极参与公益慈善事业，鼓励并组织志愿服务活动，以实际行动助力构建和谐社会。

乡村振兴	64
公益慈善	66
志愿服务	68

我们对 SDGs 的回应



乡村振兴

在乡村振兴政策的引领下，公司主动肩负起责任与使命。2024 年，上海外服围绕《结对帮扶实施方案》，以实际举措深耕云南省大姚县永丰村、上海市金山区甬里村结对帮扶工作，为乡村全面振兴贡献力量。2024 年，乡村振兴总投入金额 **97.68** 万元，惠及群体 **1,545** 人；上海外服商务管理有限公司进入《上海市消费帮扶阵地渠道名录》《2024 年上海市“百县百品”入列名录》。

党建资源共享

精选“微党课”供永丰村党总支学习，与金山区甬里村党总支联学共建。

基建改善民生

向云南省永丰村投入帮扶资金 **10** 万元，实施污水管网改造项目。

消费帮扶兴村

采购消费帮扶产品金额约达 **85** 万元。其中，针对云南省大姚县农产品进行了 **5.64** 万元的专项采购。

医疗服务下乡

开展送医下乡“爱心义诊”，邀请多领域医生为村民提供预防保健及常见疾病治疗服务。



► 爱心义诊系列活动启动仪式



► 瑞金医院皮肤科医生为村民检查



► 现场测量血压



► 上海外服开展爱心义诊活动

公益慈善

公司主动投身社会公益事业，围绕关爱特殊儿童、无偿献血、残健融合等领域，开展多元化公益慈善活动。2024 年，公司社会贡献投入金额共 **106.93** 万元。

关爱特殊儿童

开展“新年星愿，爱暖春芽”公益活动，前往上海市青少年活动中心“爱·咖啡”自闭症社会实践基地，通过沉浸式陪伴和互动，搭建起与孤独症儿童沟通的桥梁，帮助孤独症儿童提高社交能力。

无偿献血活动

守护爱与生命，奉献热血爱心。2024 年，上海外服组织广大职工开展了 **2** 次无偿献血活动，共有 **56** 位职工参与，共计献血量达 **13,900** 毫升。



无偿献血活动

促进残健融合

以爱为翼，以体育、艺术为媒。2024 年，上海外服持续深耕残健融合领域，为社会注入更多的温暖与力量。



举办“跨越障碍 点亮爱”2024 年上海外服科技助残交流论坛



参与“携手同行 共筑助残梦”黄浦区助残社会责任联盟专题分享会



上海外服残健融合马拉松公益跑结对仪式圆满举行



上海外服残健融合马拉松公益跑燃情开跑，传递融合大爱



“上海外服杯”2024 年上海市特奥融合乒乓球比赛顺利收拍



参加 2024 年上海市残疾人艺术展演

志愿服务

公司坚持弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，组织开展系列形式多样的志愿服务活动，汇聚广大志愿者的热情与力量，以实实在在的行动，传递温情与善意。

保障助力“上马”

上海外服依托专业服务持续提升赛事品质，将马拉松精神融入全年活动，展现上海市城市软实力。2024 年是上海外服与上海马拉松（简称上马）携手的第 10 年，公司组织志愿者团队，为其提供外籍语音咨询热线与英、法、日翻译及能量补给站等服务支持。



上海外服作为“上马”在人力资源行业唯一指定赛事服务商，秉持专业精神与高品质服务，助力 2024 年“上马”赛事圆满完成



公司组织 71 名团员和青年志愿者参与 2024 “上马”的赛事服务，并选送成员加入上海外服残建融合马拉松公益跑志愿者队伍，全力保障赛事成功举办

同时，公司连续第 3 年支持上海半程马拉松（简称上海半马）暨上海外服企业精英赛，延续首创企业精英团队赛的方式，近百人的服务团队为企业精英赛的选手提供覆盖全程的定制服务。

服务覆盖

赛前，公司提供涵盖前期报名、赛前试跑、赛服队旗定制、专属一站式装备领取的全流程服务。

赛事日，公司在起点处设专属存衣车，沿途设有补给点、鼓动站，终点配备专属服务区及服务团队，全方位保障赛事体验。

完赛后，参赛者将获得公司准备的完赛奖牌与纪念礼，享用能量补给及专业康复师提供的拉伸服务，为其赛后恢复和健康保驾护航。



为参赛选手做好能量补给



派出跑团代表积极参与赛事



赛后提供礼品与专业康复师拉伸服务

暖心护航“进博”

上海外服积极响应习近平总书记关于进博会“越办越好”的重要指示及上海市委、市政府部署，主动担当，全力投入。

- 派出 **13** 名工作人员进驻进博会志愿者服务保障组，为 **3,488** 名志愿者提供招募管理及保障服务。
- 突击队临时党支部带领 **350** 余人的项目管理及翻译团队，为进博会配套的 **1,200** 余场次活动保驾护航。
- 派出百余位优秀译员，提供同传、交传、速记、笔译等专业服务，扩充了亚非拉国家及“一带一路”共建国家小语种的 **200** 名翻译作为场外活动的储备力量，服务来自 **50** 多个国家和地区的国家首脑、大使、政要、企业参展商及专业采购商等，译件交付率和交付准点率均达 **100%**、客户满意度达到 **95%** 以上。
- 带领志愿者共同为上海机场外籍人员一站式综合服务中心提供运营保障。进博会期间业务咨询、办理量达 **7,000** 多人次。
- 支持上海市总工会职工驿站扩容焕新，派遣志愿者连续 **6** 日做好职工驿站保障服务，做好咨询、引导、物资发放等工作；协同外服门诊部安排疲劳度检测师和护士入驻驿站，创新驿站服务内容，提升服务水平。



▶ 巴西工人统一中央工会代表在职工驿站体验疲劳检测仪



▶ 上海外服“译心译意”翻译团队



▶ 上海外服志愿者服务保障组



▶ 成立进博会展台服务保障组临时党支部



▶ 为上海机场外籍人员一站式综合服务中心提供专业热情服务

健康守护行动

公司做好社区服务，通过为社区居民提供义诊服务、普及健康知识，为居民的健康生活筑起坚实的防线，传递温暖与关爱。



▶ 2024 年 1 月，上海外服健康管理中心开展“健康服务迎新春”医疗志愿服务，为附近社区居民提供量血压、健康咨询、中医养生等义诊服务



G：治理维度

绷紧治理之弦， 坚定高质发展之决心

公司秉持以治理促发展理念，紧紧围绕国家战略部署，以提升治理效能为着力点，从公司治理、风险防控等多维度发力，不断完善管理体系，强化风险应对能力，筑牢企业发展根基。

公司治理	74
风险防控	76

我们对 SDGs 的回应

16

和平、正义与
强大机构





公司治理

公司治理是企业稳健运行的基石。外服控股立足自身发展实际，严格遵循法律法规，不断完善治理体系，强化信息披露与投资者关系管理，规范税务管理，致力于打造公开透明、规范有序的企业治理格局。

治理体系

公司严格按照《上市公司治理准则》等法律法规要求和《公司章程》等有关规定，建立行之有效的治理体系。公司股东大会、董事会、监事会与经营管理层之间权责分明，运作规范，相互制衡，切实保障公司和股东的合法权益。董事会下设战略与 ESG 委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个专门委员会，明确治理主体权责边界，确保在维护公司高效运转的同时，充分保障公司股东的合法权益。

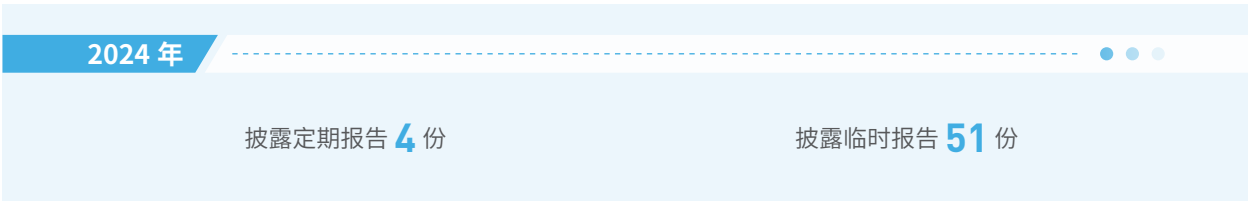
截至 2024 年底，公司董事会由 9 名董事组成，其中独立董事 3 名、职工代表董事 1 名；监事会由 3 名监事组成，其中职工代表监事 1 名。确保了决策的独立性和专业性，也强化了内部监督的广泛性和代表性。



信息披露和投资者关系管理

严格信息披露

公司严格遵循《公司章程》及《信息披露事务管理制度》规定，确保信息披露真实、准确、完整、及时且公平，切实履行披露义务并持续优化披露质量。同时，严格执行《内幕信息知情人登记管理制度》，对相关人员登记备案，做好内幕信息保密工作，维护信息披露的公开、公平、公正原则，有力保护广大投资者合法权益。报告期内，未出现内幕信息泄露、内幕交易等违法违规行为。



加强投资者沟通

公司注重与投资者的交流互动，召开投资者业绩说明会、股东大会，耐心解答投资者疑问。此外，借助“上证 e 互动”平台、投资者热线、专用电子信箱等渠道，加强日常沟通，及时将投资者的需求、建议及合理诉求传达给公司经营管理层，以更好地服务投资者。报告期内，结合定期报告披露，公司共召开 3 场面向全体投资者的业绩说明会。

税务管理

公司把税务管理融入财务管理制度中，设置主责部门进行管理。外服控股及下属公司税务工作以独立法人企业自主负责为主，外服控股进行风险总体把控。公司设有税务风险系统和预警功能，新业务前期开展风险识别，针对严重风险制定处理措施；定期进行税务自查纠错；与税务机关、专业机构积极沟通；组织并参加税务相关培训学习，提升财税人员素质，多措并举有效管理税务工作，防范税务风险。



风险防控

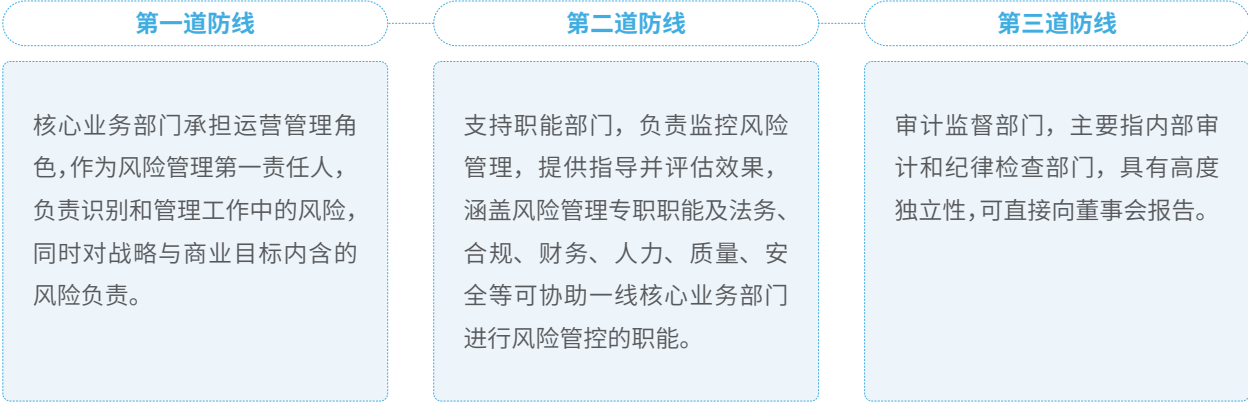
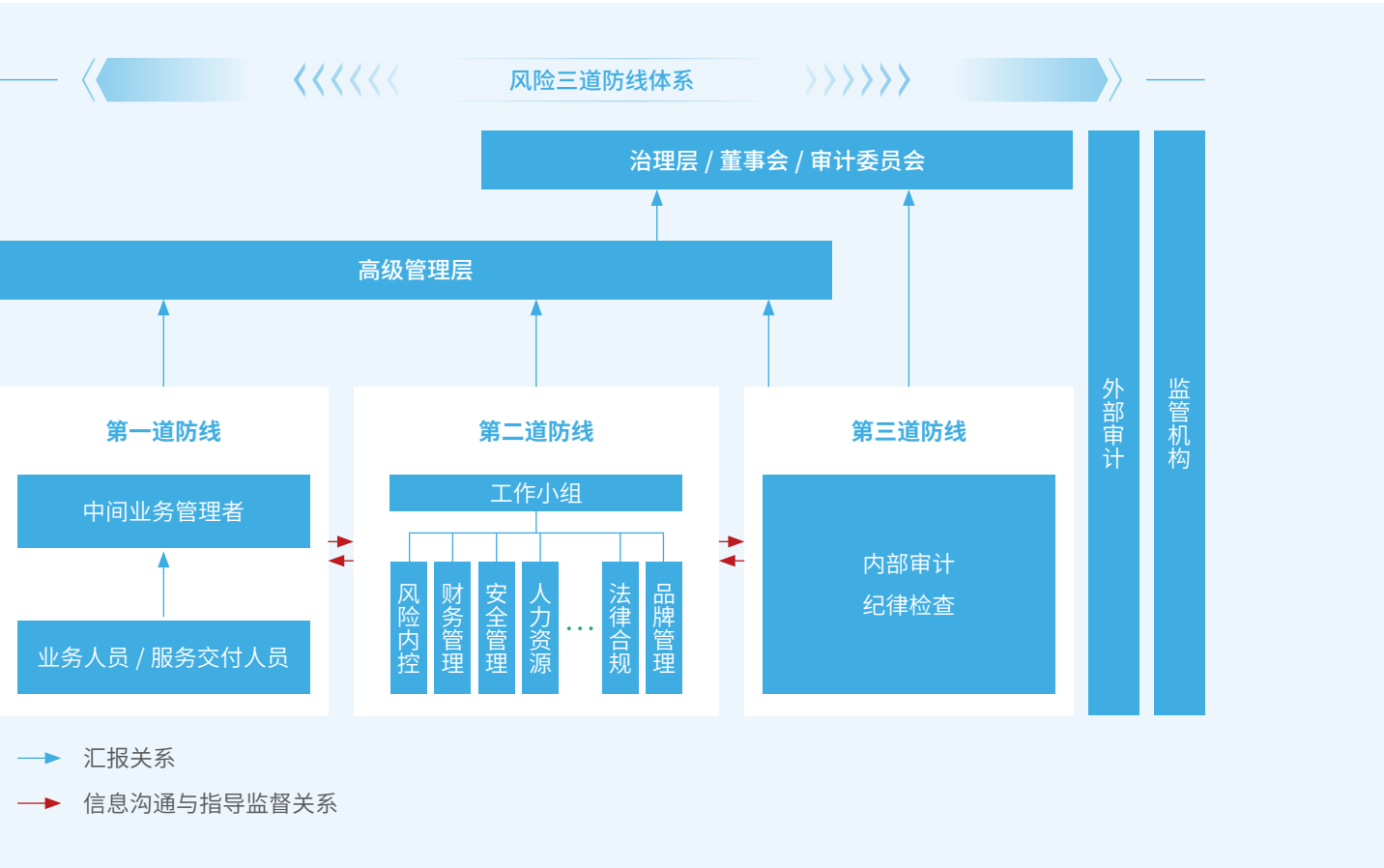
公司制定《风险管理 2023—2025 年发展行动规划》，着力构建全方位风险防控体系，从风险管理到合规管理，再到严格内审内控，多管齐下，精准施策，旨在有效识别、预警和应对各类风险，确保企业在复杂多变的市场环境中稳健前行，以高水平风险防控保障企业持续发展。

风险管理

公司通过构建三道防线体系、制定风险战略与偏好、设计控制框架以及开展风控培训等多方面举措，全面加强风险管理，确保公司健康长期发展。

风险管理体系

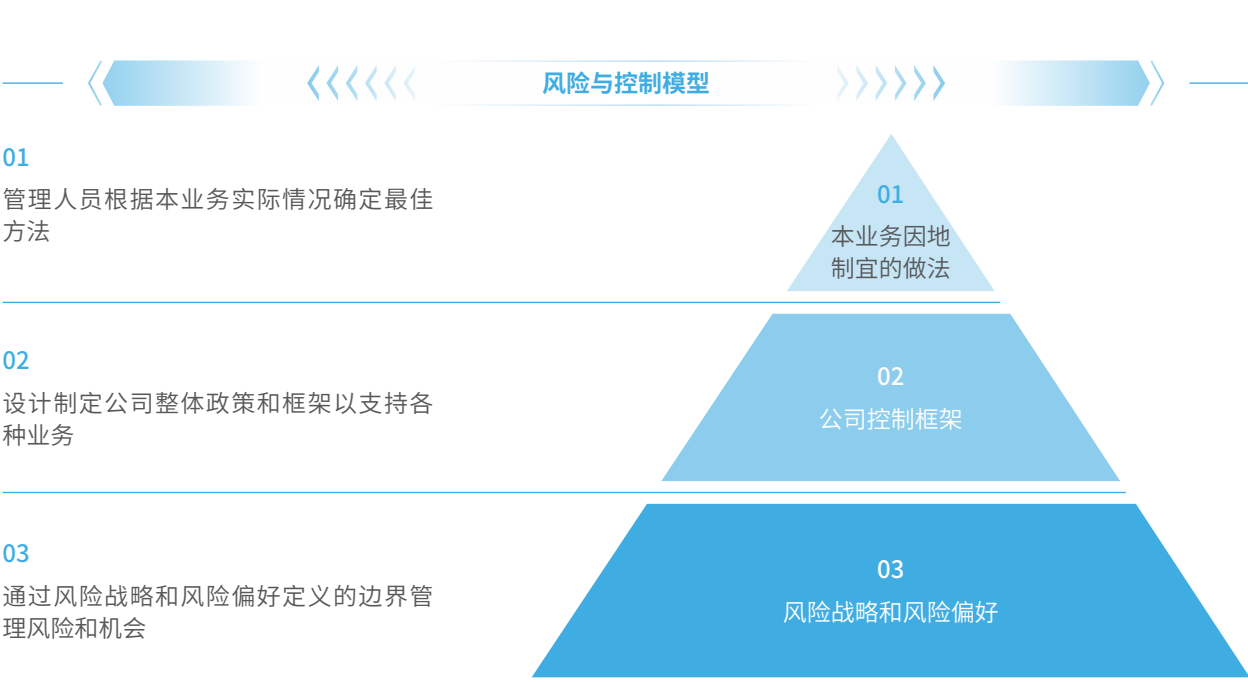
构建风险防线



治理层和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。

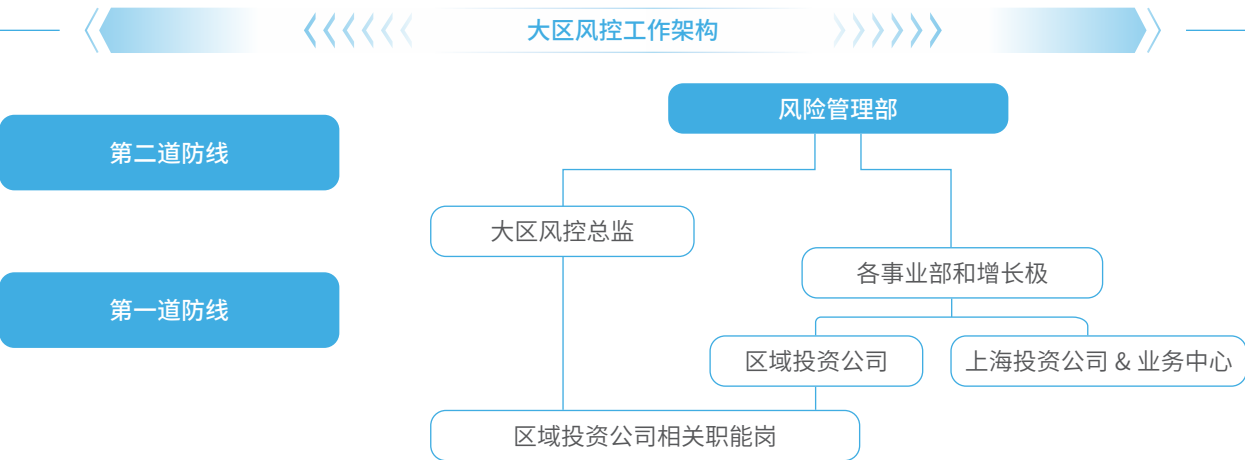
搭建风险与控制模型

根据战略风险与偏好设定锚定方向, 审慎定位构建公司控制框架, 依据业务实际确定最佳方法, 让风险管理贴合业务特性。



强化区域风险管控

布局四大区（长三角大区、北方大区、南方大区、中西部大区）风控总监团队属地管控, 精准监测区域风险, 为各地业务运营适配风控策略, 优化资源配置, 强化风险预警与处置效能, 提升公司跨区域风险管理协同性与精准度。



有效风险管控

风险识别

各单元需精准识别与目标相关的内外部风险，风险识别涵盖风险源、风险事件、风险原因及潜在后果，可借助历史数据、理论分析、专业意见、专家建议以及利益相关方需求等方法。

风险分析

基于风险识别，各单元应采用定性定量相结合的方式，对风险成因、特征、相互关系、发生可能性、影响严重程度及持续时间进行分析。组建专业风险分析团队，遵循严格规范程序，保障分析结果准确。

风险评价

风险评价是将风险分析结果和既定风险准则相比较，以确定是否需要采取进一步行动。风险准则指的是评价风险重要性的参考依据，是基于组织的目标、内外部环境。

风险应对

各单元应当根据风险评价的结果确定风险应对策略。综合运用风险规避、风险降低、风险分担和风险承受等风险应对策略，把风险控制在风险偏好及容忍度之内，实现对风险的有效控制。对于关键人员的风险偏好，应采取适当控制措施，避免因个人风险偏好给企业经营带来重大损失。

风险库动态管理

搭建并持续动态更新公司风险库，已更新集成 928 个风险点。各部门担当风险识别先锋，风险管理部统筹协调，依风险变化精准调整库内信息，为公司风险全景监测、策略优化与决策支持打稳数据基石。

提升风险意识

公司对风控管理人员进行专题培训，搭建统一术语和工作方法，推动风险基础概念在公司的实践应用，提高员工风险应对能力，强化公司风险管理。



开展风险相关培训

合规管理

恪守法律法规

公司组建以诉讼团队与非讼团队为主的法务支持团队，为公司运营和业务拓展保驾护航。同时，围绕与自身业务相关的法律法规热点，积极开展法律培训活动，强化公司全员的法治素养。2024 年，共计开展内外部法律类培训 16 次。

法务支持团队

非讼团队：提供法务咨询与合同审核，精准把控业务法律风险。

诉讼团队：出庭应诉，捍卫公司合法权益，协同维护公司法律秩序。

法律培训

通过线上线下相结合形式，针对不同培训对象不定期组织开展法律培训活动，培训内容包括《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国网络安全法》等，切实提高全员法律意识。



《中华人民共和国公司法》培训课程通知与培训现场

知识产权保护

公司高度重视知识产权管理工作，始终严格遵循《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，积极制定并推行《知识产权管理制度》，不断强化管理力度。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、保密、保护以及成果归属等各项管理原则，全力推动知识产权在数量与质量上实现双提升，为公司的创新发展提供坚实的法律保障和智力支撑。



商业道德规范

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》有关反贪污、反贿赂的规定及《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规，坚决抵制商业贿赂和行业垄断行为，致力于营造公平、公正、公开的市场竞争环境。重视对员工进行反商业贿赂、反不正当竞争等相关法律法规教育，在员工手册中融入商业道德、利益冲突等行为准则要求，在公司内部营造风清气正的氛围，坚决杜绝不良风气，稳固员工思想道德根基。

针对舞弊及收受贿赂行为，建立明确的利益相关方申诉与举报机制，公开投诉渠道，对于任何违反准则的行为，将依据情节轻重，采取包括纪律处分或解聘等在内的相应惩处措施；严格执行举报与举报人保护机制，承诺对举报人和配合调查的相关人员进行严格保护。

严格内审内控

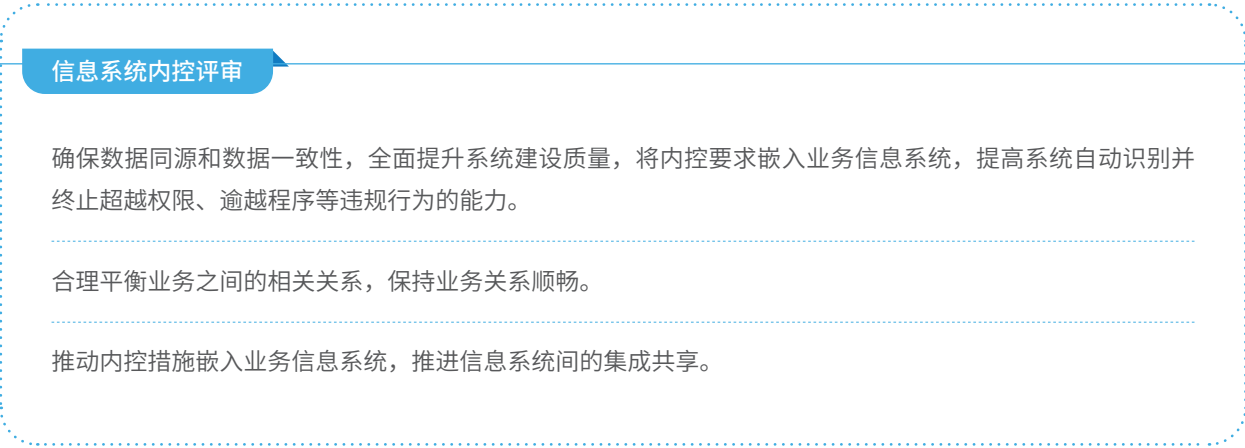
内部审计

公司持续完善内审监督治理体系，把党委的领导贯穿于内审工作的全过程，定期听取审计情况汇报；深化经济责任审计，开展针对下属公司采购与供应商管理等专项审计；注重审计整改，建立整改事项台账跟踪管理机制；在投资尽调、风险管理等多项工作中提供审计服务，配合上级集团完成各类审计，做好强有力的审计监督工作。



内控体系

公司建立健全内部控制体系，制定《上海外服（集团）有限公司内控手册（2024 年版）》，逐步优化信息系统建设的内控审核机制，有效防范经营活动中的各类风险，保障公司安全稳健运行。报告期内，上海外服内部控制流程包含所有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、382 个三级流程及 643 个控制点。同时完成各级子公司内控体系的搭建并有效运行。



未来展望



聚势启新,筑梦同行。2025年是实现“十四五”规划目标任务的关键之年,是贯彻落实党的二十届三中全会精神的关键之年。公司将持续学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,深入贯彻落实人才强国、上海高水平人才高地建设、营造世界一流人才发展环境等人才战略,全面推进公司治理体系和治理能力现代化建设,与各利益相关方携手共创美好未来,坚定不移地在中国式现代化建设进程中贡献外服力量。



附录

指标索引

一级标题	二级标题	《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》	位置
报告导读		P1.1-1.2	P02
卷首语		P2.1	P04
关于我们	公司概况	P3.1,P3.3	P06
	企业文化	P3.2	P06
荣誉 2024		/	P07
专题一：党建引领风帆劲，铸魂奋发谱华章		/	P08
专题二：聚才兴业助力人才强国，筑桥引路共谋人才发展		S2.1.13	P14
重要性评估		G1.1.9	P20
ESG 治理		G1.1.1-1.1.6	P22
严守生态底线，践行永续发展之恒心	环境管理	E1.1.1,E1.1.3-1.1.6,E2.4.2-2.4.4	P26
	绿色运营	E2.1.1,E2.1.3,E2.1.6-2.1.7,E2.2.5-2.2.6	P27
	环保实践	E1.1.16,E3.1.5,E3.2.3,E3.3.1-3.3.2	P28
打造一流团队，彰显幸福职场之用心	员工权益与发展	S4.1.2-4.1.3,S4.1.5,S4.1.10-4.1.12,S4.3.1-4.3.3	P32
	职业健康与安全	S4.2.1-4.2.2,S4.2.4-4.2.6	P38
雕琢卓越产品，淬炼品质服务之诚心	数智创新	S2.1.1-2.1.7,S2.1.12-2.1.13	P44
	信息安全	S3.4.1-3.4.4	P50
	至臻服务	S3.3.1-3.3.6	P53
铸就协作典范，激发伙伴共赢之信心	精诚合作	/	P58
	行业发展	/	P58
	责任供应	S3.1.1-3.1.4	P60
建设和谐社会，传递诚挚奉献之爱心	乡村振兴	S1.1.1-1.1.5	P64
	公益慈善	S1.2.1-1.2.3,S1.2.5	P66
	志愿服务	S1.2.1,S1.2.3,S1.2.5-1.2.6	P68
绷紧治理之弦，坚定高质量发展之决心	公司治理	G1.3.1-1.3.2	P74
	风险防控	G1.1.8,G1.2.2-1.2.4,G2.1.1-2.1.3,G2.2.1-2.2.2	P76
未来展望		A1	P82
附录	指标索引	A3	P84
	关键绩效	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	P85
	意见反馈	A6	P87

关键绩效

指标 ³	单位	2022 年	2023 年	2024 年
乡村振兴总投入金额	万元	78.96	90.69	97.68
乡村振兴惠及群体数量	人	1,460	1,477	1,545
社会贡献投入资金金额	万元	210.75	33.42	106.93
社会贡献活动参与人次	人次	573	556	5,699
社会贡献活动累计参与时长	小时	2,877.50	964	8,516
社会贡献活动惠及群体数量	人	34,025	36,268	38,199
应用于主营业务的发明专利数量	件	/	/	7
发明专利申请数量	件	/	/	2
发明专利授权数量	件	/	/	3
有效专利总量	件	/	/	12
软件著作权数量	件	/	/	289
新增就业人数	人	148	173	246
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	153	213	157
困难员工帮扶人数（总部）	人	36	59	31
员工体检覆盖率	%	100	100	100
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
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工占比	%	100	100	100

注：³ 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。

表：外服（上海地区）排放及资源能源消耗情况

指标	单位	2024 年
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	3,598.93 ⁴
用电量	千瓦时	6,153,072.74 ⁵
柴油消耗量	升	0
汽油消耗量	升	42,832.78
用水量	吨	44,902.78 ⁶

注：

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。故《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》中 E2.1 污染物排放及 E2.2 废弃物处理相关指标及《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》中 E2、E3、E4 部分指标在本 ESG 报告中不作披露。公司仅涉及办公用电、用水、公车用油之类的直接能源消耗。

⁴ 公司办公用电所产生的能源间接温室气体排放（范畴二），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。

⁵ 用电量覆盖公司上海地区 17 处办公场所。

⁶ 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。

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《上海外服控股集团股份有限公司 2024 年环境、社会和公司治理（ESG）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：上海市黄浦区会馆街 55 号绿地外滩中心 T3 栋12 楼

电子邮箱：ir@fsg.com.cn
联系电话：021-65670587

您的信息：

姓 名：_____

工作单位：_____

联系电话：_____

邮箱地址：_____

选择性问题（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：

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 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：

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 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：

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

请您评价本报告的可读性：

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

请您对本报告进行综合性评价：

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

开放式问题：

您对外服控股 ESG 工作有哪些建议？

您认为本报告为您提供了哪些有价值的 ESG 信息？

您认为本报告还需要增加披露哪些 ESG 信息？

您认为本报告存在哪些不足？