

# 外服控股

股票代码：600662



## 2022 年度 社会责任报告

上海外服控股集团股份有限公司

# CONTENTS

## 目录

01 关于本报告

15 专题一：服务国家战略 彰显外服担当

19 专题二：党建促发展 廉洁正风气

70 指代说明

71 参考索引

### 01

走进外服

- 05 公司简介
- 06 战略发展
- 07 发展历程
- 10 企业文化
- 11 企业荣誉
- 13 利益相关方
- 14 实质性议题

### 02

精心管治

合规经营

- 25 合规治理
- 27 风险管理与内部控制

### 03

数字赋能

服务提升

- 31 数字化建设
- 35 客户关系管理
- 36 供应商管理

### 04

践行低碳

守护绿色

- 39 落实双碳战略
- 41 三废排放管理

### 05

安全运营

防微杜渐

- 47 安全生产体系
- 47 安全工作落实
- 49 安全文化建设

### 06

携手员工

共建和谐

- 55 招聘与留存
- 57 薪酬与福利
- 60 培训与发展
- 63 民主与关爱

### 07

志愿服务

回馈社会

- 67 服务“进博”
- 68 助力“上马”
- 68 公益行动





## 关于报告

### 报告简介

报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了 2022 年外服控股在环境保护、社会责任、公司治理等领域所践行的社会责任。

### 时间范围

本报告的时间范围是 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”）。为增强报告的可比性和完整性，部分内容超出上述范围。

### 报告范围

本报告的范围和 2022 年度合并财务报表保持一致。

### 编制依据

本报告依据《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号 - 年度报告的内容与格式》《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》编写，同时参考全球报告倡议组织《GRI Standard》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架 CASS-ESG5.0》。

### 信息来源

本报告使用的定性、定量信息均来自外服控股的公开信息、内部文件和相关统计数据。

### 发布形式

本报告电子版可在上海证券交易所官网（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）查阅下载。



01

## 走进外服

---

公司简介

战略发展

发展历程

企业文化

企业荣誉

利益相关方

实质性议题



## 公司简介

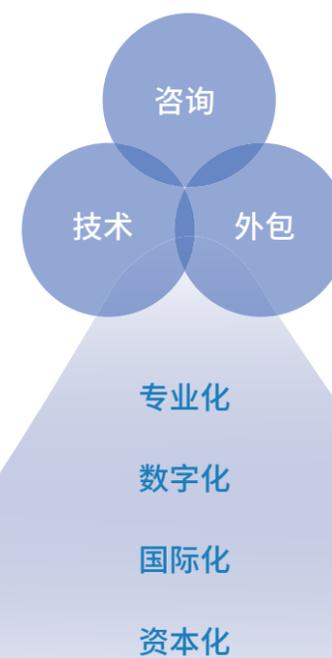
上海外服控股集团股份有限公司（简称“外服控股”）是首家登陆 A 股主板的人力资源服务企业。外服控股旗下全资子公司上海外服（集团）有限公司（简称“上海外服”，英文简称“FSG”）成立于 1984 年，依托 39 年丰富实践和专业底蕴，秉承“筑桥引路、聚才兴业”的企业使命，以“咨询+技术+外包”的独特服务模式，聚焦“人事管理、人才派遣、薪酬福利、招聘及灵活用工和业务外包”五项主营业务，为各类企业提供融合本土智慧和全球视野的全方位人力资源解决方案，为上海人才高地建设、“一带一路”建设、“长三角一体化”战略实施提供强有力的人才支撑。

目前，上海外服已在全国拥有 170 余个直属分支机构和 470 余个服务网点，为超过 50,000 家企业的 300 万余名雇员提供专业、高效的人力资源服务。同时，通过与全球领先机构的深度合作，上海外服的海外业务解决方案覆盖 15 个国家和地区；FSG TG 通过与欧洲、北美和非洲等同行建立业务服务合作伙伴关系，服务可覆盖 50 个国家和地区。

上海外服还积极运用现代先进技术，实现了对传统人力资源服务的全面赋能——率先建成集“云交付”“云交互”和“云交易”为一体的“云平台”（FSGPLUS），集聚优势资源共建人力资本服务生态圈，为雇员创造服务新体验，为企业构筑竞争新优势，为行业培育发展新动能；推出首个共享型全国委托平台——聚合力（HRally），汇聚人力资源产业上下游合力，提升行业服务能级，推动行业转型升级，共促行业健康、高速、可持续发展。

## 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。以筑桥引路、聚才兴业为使命，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。



## 发展历程

### 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，各地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。

### 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。

### 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。

### 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、研一体化中心，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升级转型，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

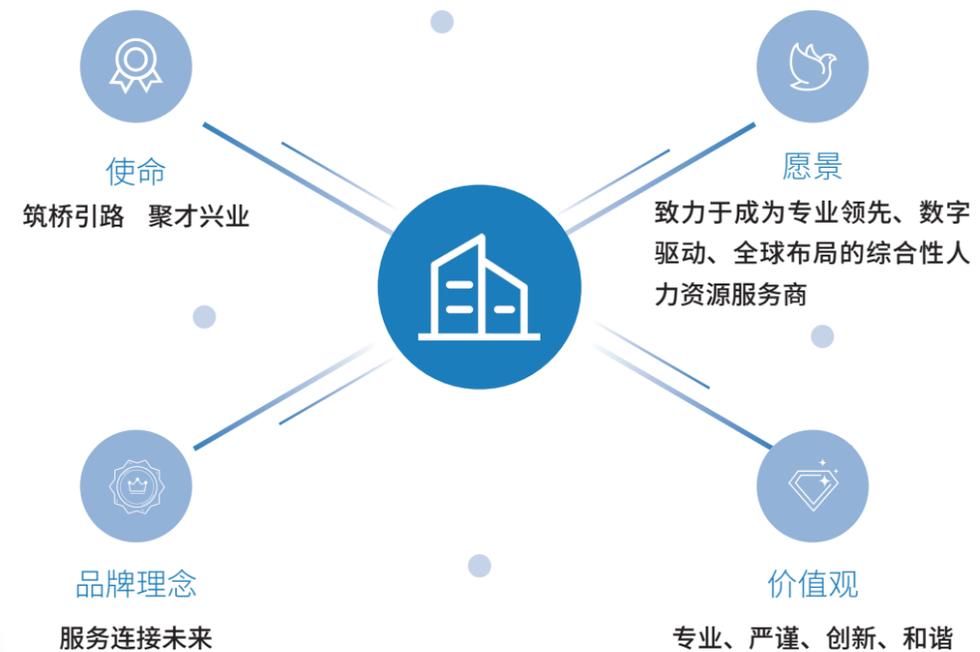
外服控股上市  
上海外服控股集团股份有限公司 A 股股票上市仪式在上交所隆重举行，标志着 A 股主板迎来人力资源服务第一股。

### 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 SOC 3 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 HCM SaaS 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。



## 企业文化



# 企业荣誉



全国文明单位——中央精神文明建设指导委员会



国有企业公司治理示范企业



上海市国资委系统红旗党组织



2021年全国五一劳动奖状荣誉称号——中华全国总工会



“上海品牌”认证证书——上海品牌国际认证联盟



2022 凝聚慈善力量 助力乡村振兴——中华慈善总会村民之家公益项目



高校毕业生就业见习国家级示范单位——人力资源和社会保障部



海聚英才全球大使——上海市人才工作领导小组



2021年“智力助残”优秀集体——上海市肢残人协会

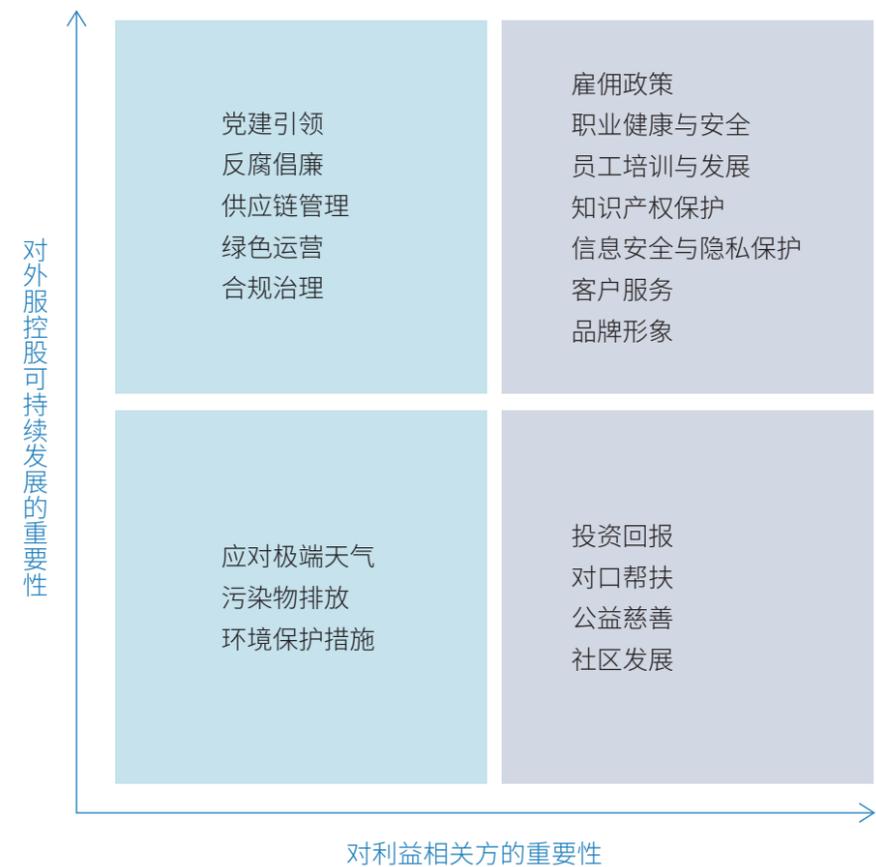
## 利益相关方

公司利益相关方涉及面广泛，包括投资者、政府 / 监管机构、员工、客户、供应商、社区、环境等。公司将利益相关方的期望作为社会责任治理的重要因素，采用部门访谈、调研、实地考察、行业对标等方式识别公司的利益相关方，了解其关注重点和诉求，对其关切点进行分析，不断优化沟通方式、扩展沟通渠道，尽可能为投资者等利益相关方创造最大的价值。

利益相关方	关注领域	沟通方式
政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法经营</li> <li>依法纳税</li> <li>合法推广</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实地检查</li> <li>日常监督</li> <li>舆情监控</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障股东权益</li> <li>资产保值增值</li> <li>投资回报</li> <li>公司治理</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>新闻稿</li> <li>对外公告</li> <li>投资者接待</li> <li>业绩说明会</li> <li>出版物</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>平等雇佣</li> <li>薪酬福利</li> <li>健康与安全</li> <li>培训和职业发展</li> <li>人文关怀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系统及平台</li> <li>劳动合同</li> <li>定期会议</li> <li>团建活动</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>责任运营</li> <li>客户服务</li> <li>客户投诉管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系统及平台</li> <li>客户服务热线</li> <li>客户现场交流</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>销售额</li> <li>供应商准入管理</li> <li>供应商评估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公开招标</li> <li>供应商实地考察</li> <li>日常交流</li> <li>供应商督导</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益事业</li> <li>推动就业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益捐赠</li> <li>产业帮扶</li> <li>志愿活动</li> </ul>

## 实质性议题

公司基于利益相关方沟通，兼顾国家政策、行业发展与公司规划，结合“对利益相关方的重要性”和“对公司可持续发展的重要性”识别出本报告期的实质性议题。



## 专题一

## 服务国家战略 彰显外服担当

## ■ 扎实推进“稳就业、保居民就业”

“‘六稳’是大局，‘六保’是前提”，作为中国人力资源服务行业的领军企业，公司积极响应政府“六稳六保”政策，始终将促就业作为义不容辞的企业责任。在就业优先政策置于宏观政策层面的当下，公司全力以赴，总结以往促就业工作经验，进一步发挥桥梁纽带作用，携手广大客户提供更多优质岗位和有针对性的专业培训，促进就业人员能力提升和人岗精准匹配，为我国经济平稳运行保驾护航。

## 求职导师 IP “凌佳佳”

为进一步落实上海市总工会关于稳岗促就业工作部署，公司主动服务社会大局，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、直播等新媒体形式创新融合，打造 IP “凌佳佳”系新媒体及数字化一站式求职平台。报告期内，在政府部门的牵头指导下，平台举行“四大行业名企校招直播月”等多场直播带岗活动，搭建连接求职者、客户企业、政府等多方资源的桥梁平台。“凌佳佳”系新媒体及数字化一站式求职平台累计发布招聘短视频 1674 条、招聘岗位 6589 个、播放量超 3550 万次，赋能 30 万以大学生群体为主的青年求职者的就业与职场发展，全面提升中国青年人的求职专业化水准，促进实现精准就业、愉快就业。

## 案例 Office Angel(OA) 校招项目

小程序“凌佳佳职场帮”推出“大厂文职专区”，开展“Office Angel (OA) 校招项目”，助力大学毕业生（尤其是非 985/211 大学的学生）进入世界 500 强等知名企业担任办公室白领文职人员，专区内展示 OA 校招项目的适合人群、派驻企业、从事岗位以及对应届生个人价值提升等方面的内容，并就简历撰写、面试准备等方面为应届生进行精心辅导。截至 2022 年 12 月，已有 220 名应届生加入名企的 OA 校招项目，极大地助力应届生，尤其是非知名学府的应届生在初入职场之际，和名优生一样有机会步入世界 500 强等领军企业，开启人生的崭新篇章。

## 国家级见习基地

外服见习基地成立于 2002 年 7 月，是上海市劳动和社会保障局首批予以批准、特别设立的见习基地。截至 2022 年 12 月，外服见习基地包括外服集团本部、各分、子公司在内的 70 家客户单位，近 200 余个见习岗位顺利通过了由静安区就促中心委托的第三方企业评估，上岗见习学员 593 人，主要涉及人力资源、会展会务、金融财务、物流通讯、电气技术等领域。

报告期内，外服见习基地参与由上海市、静安区人社局组织开展的“稳岗纾困服务保障行动”“静安区政协大学生专题招聘会”等一系列就业服务活动。

## 工会服务促就业

为促进军民融合发展，全面做好退役军人就业服务工作，促进退役军人（随军家属）充分稳定就业，公司工会参加上海市退役军人事务局举办的“上海市 2022 年随军家属线上招聘专场”活动，推动上海市退役军人就业新局面，共有 5 家企业提供了动力工程、设备工程、电动车售后、采购、研发测试等 50 个岗位。

2022 年 9 月，公司工会受邀在全国总工会“困难职工家庭高校毕业生阳光就业暖心行动”推进会上交流发言，把困难职工帮扶工作摆在重要位置，精心谋划，扎实推进，分类帮扶。雇员工会协同招聘及灵活用工事业部与上海市职工服务中心签署工会就业服务战略合作协议，在直播送岗、校园行活动、困难职工家庭大学生社会实践活动、“阳光就业”暖心行动、“凌佳佳”就业指导活动等方面深入合作，得到了全国总工会、上海市总工会、退役军人事务管理局等部门的肯定，彰显公司国企担当。

## 大学生就业辅导

为完善大学生就业指导服务体系，引导学生尽早做好职业定位与职业准备，提高学生就业竞争力与满意度，公司在高校策划组织大学生模拟求职大赛，大赛重在求职指导，以赛促学促实践，在实践中领悟知识、提高能力。在赛程中，公司开展行业指导讲座、培训、咨询等活动，培养学生求职能力，覆盖受益学生超千人次，帮助各年级在校学生接触到行业发展的前沿需求，提升求职能力，不断激发同学们坚定信念、克服困难、持续发展的内在动力。通过模拟求职大赛，学生们获悉更多行业信息，掌握更多技能，完成从“校园人”到“职场人”的蜕变。

## 专题一

### 建设上海高水平人才高地

“加快建设世界重要人才中心和创新高地”，按照“聚天下英才而用之”总要求，上海市聚焦高水平人才高地建设，用心下好人才“先手棋”。公司积极响应国家和上海市战略发展要求，整合海外渠道和资源，夯实“创业引才+就业人才”海外人才双引解决方案，助力上海打造高水平人才高地。

报告期内，公司在2022世界人工智能大会上成功举办“海聚英才”全球创新创业峰会和科技人才全球云聘会，发布GTPP全球专才平台，搭建上海人工智能企业与人才的对接平台，面向全球宣传上海的就业、创业机会；积极参与“留·在上海”全球留学人才及项目交流大会和第三届全球留学人员创新创业大赛，协办“留·在上海”英国留学人员主题活动，实现留学人才与企业无缝对接；参与编制《上海海归300指数（2022）——高水平人才高地与创新创业生态》报告，研究创新创业海归群体的特征变化、在沪发展过程中的需求变化和创新创业生态新趋势。



### 推进长三角人才一体化

长三角一体化的本质在于长三角人才一体化，人才作为最具能动性和活力的生产要素，是实现长三角地区高质量发展的重要推力。

报告期内，公司在江苏省人力资源和社会保障厅、江苏省人才市场、安徽省合肥市庐阳区人社局的指导下，打造“安徽省合肥市‘招才引智进校园’上海外服招聘专场”“2022江苏省高校毕业生公益网络招聘会数字经济专场”等线上线下的校园招聘活动，为长三角节点城市的企事业单位和各层次人才搭建了高能级的对接平台，推动长三角不同区域人才、产业和市场的优势互补，形成覆盖人才发展全周期的跨区域共享平台。

### 助力乡村振兴

为贯彻落实党中央关于巩固提升脱贫攻坚成果的要求，公司积极推进东西部协作、对口支援和乡村振兴工作，持续与云南大姚县永丰村、金山区张堰镇角里村开展结对帮扶，签订帮扶战略合作协议，利用“外服严选”等电商平台宣传和销售野生菌、松露、松茸等特色农副产品以及手工制品，积极帮助帮扶对象稳定脱贫。

报告期间，公司向永丰村捐赠帮扶资金10万元，用于永丰村配套基础设施建设，促进帮扶村花椒、核桃等农特产品加工销售及烤烟产业的发展，惠及1460人；通过上海市消费帮扶生活馆采购41.35万元帮扶产品礼包；公司下属上海外服商务管理有限公司利用自有销售平台和渠道，助销云南、湖南等地帮扶企业的产品，创造了262,693元的营业额；公司下属上海外服云信息技术有限公司根据上海市总工会公布的《上海市消费帮扶百县百品推荐名录》信息，采购青海地区农副产品13,419元。

### 服务“一带一路”

“中国对外开放的大门只会越开越大”。为顺应“一带一路”倡议、助力中国企业更好地“走出去”，公司积极为中国企业国际化提供全球人才配置和服务保障，通过与全球领先机构深度合作，公司为中资企业提供海外所在国的人才招聘、培训、配置、薪酬、福利、雇佣关系、合规管理等全方位专业化人力资源服务，涉及的海外业务解决方案覆盖15个国家和地区，服务企业超过百家。帮助中国企业“走出去”，既能通过对外经济合作实现互利共赢，又能为经济持续增长创造新的稳定器和动力源。

专题二

# 党建促发展 廉洁正风气

2022年是党的二十大召开之年，也是公司推进“十四五”规划实施的关键之年。公司党委深入学习贯彻党的二十大精神，按照东浩兰生集团党代会确定的“三步走”目标以及“稳字当头、稳中求进”的工作总基调，充分发挥把方向、管大局、保落实的重要作用，有效促进党建工作与业务发展深度融合，进一步打造助力外服转型发展的“红色引擎”，持续以高质量党建引领高质量发展，凝心铸魂，砥砺前行。

## 学习宣传贯彻党的二十大精神

### 开展“喜迎党的二十大”党建活动

公司开展“一心一意跟党走，凝心聚力谋发展，喜迎党的二十大”党建主题活动。外服党委书记、董事长李栋在“七一”表彰会上作《打造“红色引擎”，砥砺奋进新时代，助力企业新发展，迎接党的二十大胜利召开》专题党课；根据东浩兰生集团“喜迎党的二十大”宣传月要求，公司设立学习党的二十大精神专题书区，组织发动党员群众参与“寄语二十大·对党说句心里话”主题党日活动；在“外服党建e家”微信公众号开设“初心讲堂”转载视频党课，组织开展“喜迎党的二十大 砥砺奋进新征程”知识竞赛，营造喜迎党的二十大浓厚氛围。



党的二十大精神知识竞赛和专题书区



“初心讲堂”视频党课

### 组织“五十百千”学习活动

公司根据东浩兰生集团党委要求，结合实际，制订《外服党委深入学习宣传贯彻党的二十大精神实施方案》，组织策划“五十百千”学习活动，迅速兴起学习宣传贯彻党的二十大精神的热潮。



开展学习贯彻党的二十大精神报告会

公司组织领导班子、中层管理人员等集中收看党的二十大开幕会，4000余名党员群众收听收看，并分享学习体会。深入学习贯彻党的二十大精神，开展自学、导读及交流研讨，进一步学深悟透；邀请中国浦东干部学院老师作学习党的二十大精神专题辅导报告，同时通过“外服党建e家”微信公众号连载“二十大精神二十人讲”专题党课，供基层党组织和党员自主学习。



## 党建与业务发展深度融合

### 推进党建共建开展合作交流

外服党委与上海市眼病防治中心党委签署党建共建协议，以党建为引领，以共建为纽带，思想共育，业务共学，佳绩共创。各基层党组织也通过联建机制，实现优质资源共享，第五党支部所属培训中心将积累的学习、参观等红色资源整合成培训产品，为国企客户提供增值服务，开拓国企业务；薪酬福利事业部总部党支部与中港疏浚党支部开展联建交流，促成中港疏浚商业福利平台项目顺利签约。

## 专题二

### 沪外企业党建与业务双轮驱动

报告期内，公司持续提升下属沪外企业党建工作规范管理和质量水平，鼓励沪外企业借助上海市国资委系统沪外企业党建联盟平台，利用多方优势资源，增强业务联动，大力拓展市场，不断提升技术、人才、经营和文化融合等方面的能力。广东、陕西、北京等 17 家沪外企业党组织已加入党建联盟，积极参加联席会议、主题交流、电影党课等活动，进一步促进党建与业务融合发展。

### 发挥党建品牌辐射效应

#### 打造上海国企党建品牌



上海外服党建展示厅开馆仪式

公司立足城市大党建高度，在东浩兰生集团党委的指导下创新实践“牵手行动”，南京路业务中心党总支“牵手外企党支部、携手属地党组织”，参加南京西路街道“四季招聘会”福民项目，加入石门二路街道优质楼宇首席服务团，凸显人力资源服务企业的责任担当。同时党委充分用好上海外服党建展示厅的学习阵地，宣传党建成果，凝聚发展动能，传承企业价值观，开馆至今已接待学习参观党员群众逾 2000 人次。2022 年 10 月，“牵手行动”和党建展示厅“心·桥文化”荣获市国资委系统上海国企党建品牌。

#### 管好管精外企党建

公司修订发布《外企党员组织关系管理办法》，执行“严进快出”原则。上线外企党员组织关系全流程管理系统，发挥人力资源服务行业专业优势，将党员组织关系转接与员工入职离职业务流程、服务节点相融合，实现多平台贯通、多岗位协同、多责任压实、多流程整合，以“智能+人工”方式提升外企党员管理能力和水平。公司按照《外企党建工作考核评价办法》对党建工作进行评估考核，进一步提升工作质量。

### 深入开展党风廉政建设

#### 深化“四责协同”机制建设

公司结合实际情况，不断加强制度建设，制订下发《外服党委关于深化细化全面从严治党的“四责协同”机制的实施意见（试行）》《外服党委党风廉政建设责任制实施意见》等，以制度治党为目标，强化刚性约束手段，进一步在广大党员领导干部中发挥规范引导效用。

同时，公司根据东浩兰生集团深化“四责协同”、履行“一岗双责”的工作要求，完成全部中层副职及以上干部《全面从严治党“四责协同”工作责任书》的签署工作。

#### 开展党风廉政建设活动

公司注重廉政教育实效，多措并举深化廉政建设成果。报告期内，公司坚持“新年第一课”学习制度，领导班子集体前往廉政教育基地参观学习，发挥“头雁效应”；组织党员观看专题片《零容忍》；参加东浩兰生集团 2022 年度全面从严治党暨党风廉政建设大会，以及东浩兰生集团“增纪法意识，扬清廉正气”主题职工书画海报作品征集评选活动，增强党员干部的纪律观念，赋能政治生态建设，营造干事创业、担当尽责的良好氛围。

报告期内，公司持续通过“外服党建 e 家”微信公众号、《党建工作动态》简报、公司网站党建专栏等开辟廉政教育阵地，加强宣传引导，持续夯实淬炼作风。

#### 做实做细日常监督

公司纪委联动风控审计部门将党风廉政建设执行情况等融入企业经营管理，推动协同监督往深里走，报告期内已在黑龙江公司、成达公司、天津公司、昆山公司等 10 余家投资公司协同开展专项监督检查。同时公司向党政领导班子制发工作提示，以案为鉴，以案促改，以身边事教育身边人，层层压实责任。



“新年第一课”廉政教育



纠治“四风”工作提示



02

精心管治  
合规经营

合规治理

风险管理与内部控制

公司严格按照相关监管机构的规定与要求，结合公司实际情况，建立完善的公司治理架构，并通过制定明确的制度体系和工作流程，进一步提升公司治理水平，确保公司持续、稳定、健康发展。

## 合规治理

### 三会运作

2022年，公司组织召开股东大会4次、董事会会议8次、监事会会议7次、审计委员会会议7次、薪酬与考核委员会会议2次、战略委员会会议1次、提名委员会会议1次，有效保障了各项经营管理工作顺利实施。



### 股东大会

公司股东大会的召集、召开和表决程序严格按照《公司法》等相关法律法规及《公司章程》的规定执行，切实保证中小股东权益。公司控股股东行为规范，没有超越股东权限直接或间接干预公司的决策及生产经营活动，没有损害公司及其他股东利益。

### 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，公司董事会的人数和人员构成符合相关法律法规要求。各位董事从公司和全体股东的利益出发，严格按照《董事会议事规则》《上市公司独立董事规则》等规章制度开展工作，认真出席董事会和股东大会，正确行使权利和勤勉履行义务，确保董事会的有效运作和科学决策。

公司独立董事就公司对外担保、董事提名及任免、关联交易等重大事项发表独立意见，确保内部控制有效实施。董事会会议程序符合规定，会议记录完整、真实，会议相关信息披露及时、准确、充分。



### 监事会

公司按照《公司法》《公司章程》规定的选聘程序选举监事。公司监事本着对全体股东负责的态度，切实行使监察、督促职能，对公司董事、总裁及其他高级管理人员履行职务情况进行监督，对公司财务状况进行检查，对相关重大事项发表意见，维护公司及股东的合法权益。

### 投关管理

公司严格按照法律、法规和《公司章程》的规定，真实、准确、完整、及时地披露有关信息，公司高度重视信息披露和投资者关系管理。报告期内，公司共召开三场面向所有投资者的业绩交流会或说明会，借助上交所“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，确保所有股东平等地获取信息。

## 风险管理及内部控制

### 制度保障

公司不断完善企业风险管理与内部控制体系。报告期内，公司明确了风险管理的工作目标，即：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，促进公司战略目标的实现，外服集团结合业务发展拟定《内部控制手册》《内部控制管理制度》《大区风控总监管理办法》《合资过程中涉及外服并表的要素指引》《坏账核销管理办法》《服务和标准化管理制度》《流程管理和体系认证制度》等相关制度。



### 保障机制

为加强风险管理，公司打造风险内控审计信息化工作平台，通过信息化手段支持总部及各级子公司标准化和流程化开展工作，实现统一工作流程、统一工作方法、统一工作模板和统一工作语言，提升管理效率。

目前公司已完成一期数据建模，实现管理和数据的联动，共识别五大类共 20 项风险，覆盖收付数据一致性风险、资金垫付风险、业务虚假风险、资金流风险、报表风险等行业风险，实现智能化的全样本监控，提高风控人员的风险识别和诊断能力。同时在审计项目中运用上述风险建模实施智能审计，加强风控人员自动识别和发现风控重点及舞弊线索的能力，逐步推动审计向风险数据导向转变。

为加强内部控制，“内控管理”及“监督评价”体系建设在全公司范围内落地推广，输出关键业务流程标准化管控要点，将合并范围子企业全部纳入内控自评价范围，围绕公司重点业务、关键环节和重要岗位进行监督评价，实现内控关键流程建设全覆盖和管理要求可复制，聚焦经营风险，提高管控效能。



03

## 数字赋能 服务提升

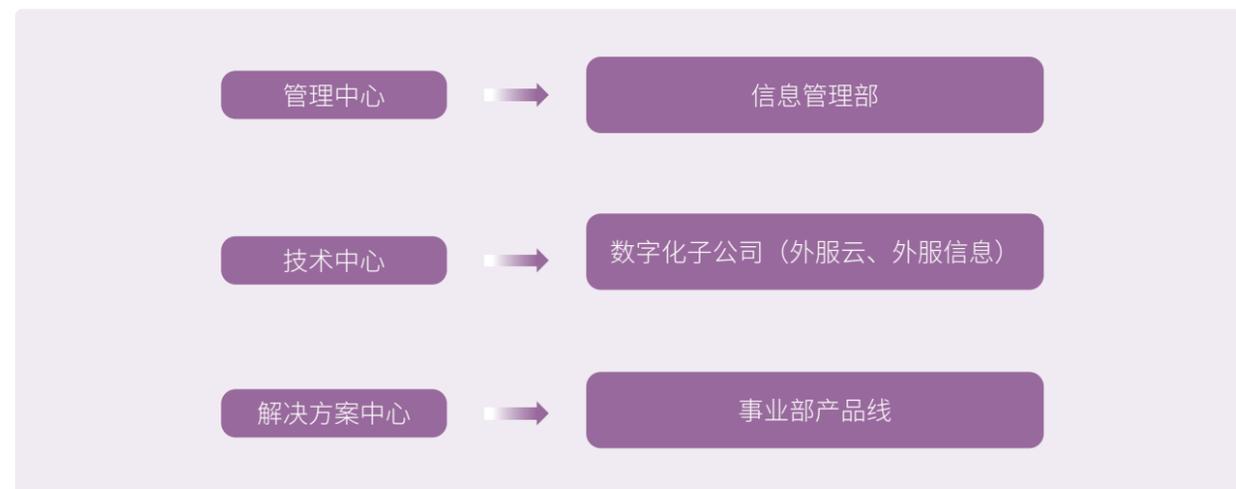
数字化建设  
客户关系管理  
供应商管理

## 数字化建设

公司以市场需求为导向，持续加码人力资源服务技术创新和数字化转型，实施“互联网+人力资源服务”的管理运营和服务模式，全面推进“数字外服”项目建设。

### 管理架构

公司成立信息化管理委员会和数据治理办公室，由董事长统筹信息化战略管理，经营班子成员直接担任战略项目群的负责人。公司拥有一支基础扎实、有自主研发能力且经验丰富的IT人才队伍，构建了以信息管理部为管理中心、数字化子公司（外服云、外服信息）为技术中心、事业部产业线为解决方案中心的IT支柱体系，三支柱各司其职，为公司数字化建设提供了有力支撑。



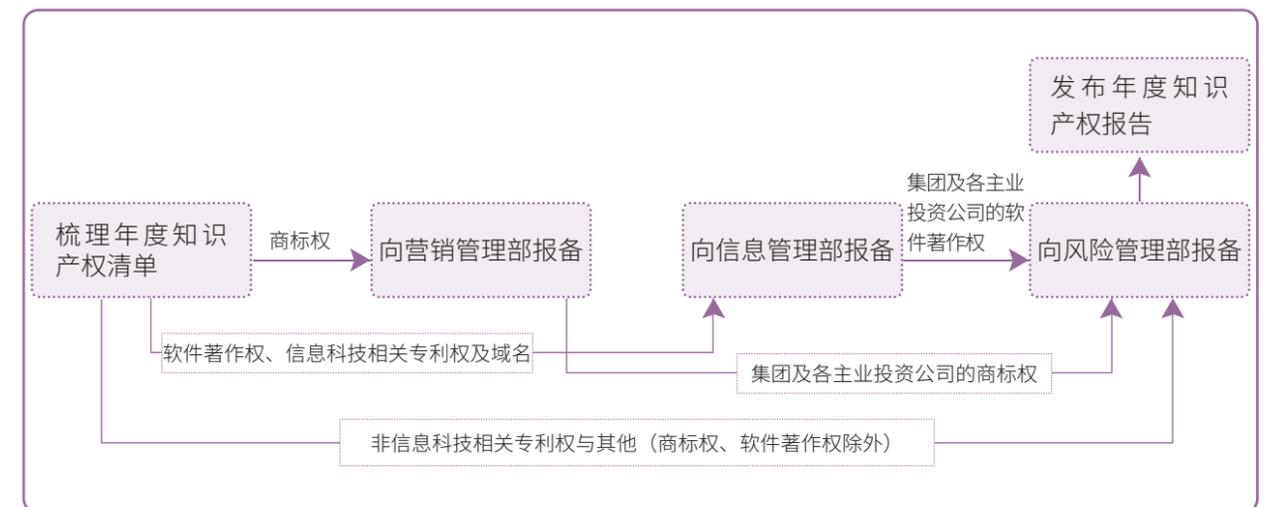
### 信息化系统

公司围绕“业务专业化、管理精细化、资源集约化”的发展要求，加快“核心生产系统、管理系统、三大生态平台、技术支撑平台、基础设施”等信息化系统能级提升，系统间互联互通，相互促进，提高公司服务企业的能力，切实推进公司高质量发展。

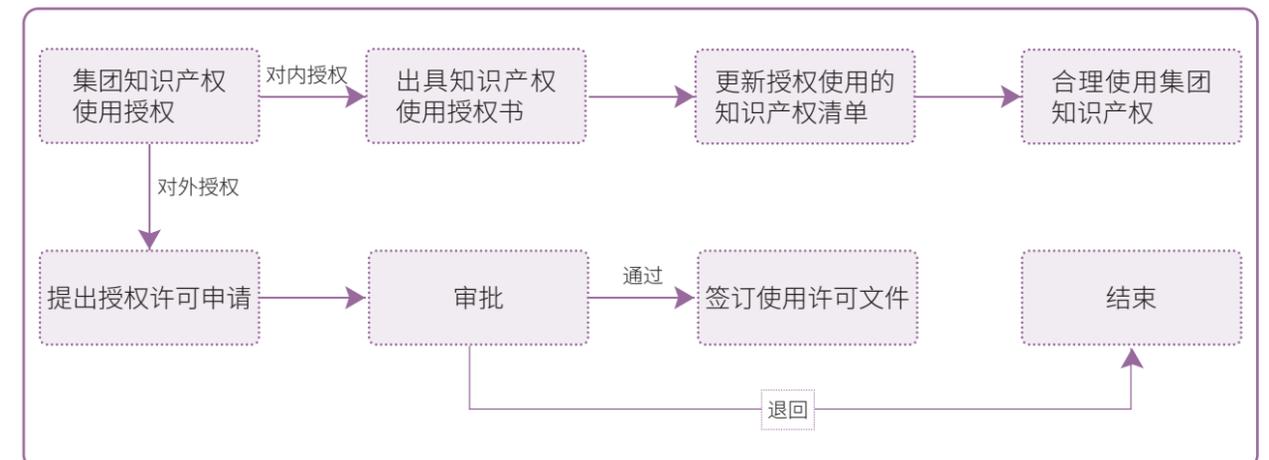
## 知识产权保护

公司严格遵循《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，高度重视知识产权工作，加强知识产权管理，保护已有的知识产权，鼓励发明创造；制定《上海外服（集团）有限公司知识产权管理制度》等文件，明确了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，推动公司知识产权数量和质量双提升。

### 知识产权报备流程



### 知识产权使用授权流程



### 信息安全

公司高度重视信息安全与隐私保护工作，采取数据产生至销毁的全生命周期数据安全管理模式，确保客户信息安全。公司信息安全管理体系符合“ISO/IEC 27001:2013标准”，隐私信息管理体系符合“ISO/IEC 27701:2019标准”。



信息安全管理体系认证



隐私信息管理体系认证

### 管理体系

公司高层牵头建立隐私安全管理小组，组织策划和实施隐私保护工作，制定、颁布和实施了《信息安全和隐私信息管理手册》《信息安全策略》《信息安全和隐私信息管理适用性声明》《信息安全文件控制程序》《第三方安全管理规定》《数据安全管理规定》等信息安全和隐私保护的制度文件。



### 风险管控

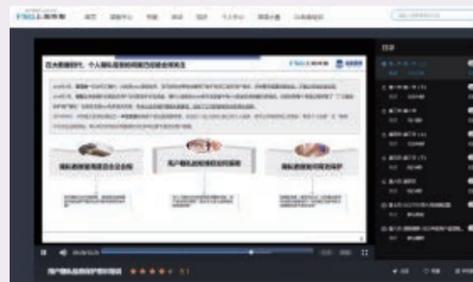
公司每年定期实施隐私风险评估和处置、隐私法律法规符合性评价、全员信息安全和隐私信息安全意识培训、隐私信息管理体系制度评审、隐私信息管理体系第一方审核和第三方审核等多项工作。

#### 案例 信息安全演练

公司通过钓鱼邮件测试演练，对全公司邮箱用户进行安全测试，通过安全测试的方式识别需要加强信息安全宣导的员工，提升全员的信息安全意识。

#### 案例 线上全员培训

公司采用“外服学堂”线上培训的方式，进行面向全员的隐私信息保护意识培训和信息安全意识培训，培训内容包括隐私保护背景、ISO27701 简介及标准解读、关于数据安全法与个人信息保护法、网络与信息安全形式、年度信息安全工作回顾、日常办公信息安全、年度体系文件修订精要解析等。



## 客户关系管理

公司不断加强客户关系管理，建立健全客户关系管理系统，注重客户服务质量和细节，贴近客户需求，增强客户黏性，多维度提高客户满意度。

### CRM 系统

CRM 系统在简化服务流程、优化服务质量、强化客户沟通等方面提供有力支持。通过使用 CRM 系统，理顺企业与客户需求之间的关系，加深对客户需求的理解，加快客户需求响应，满足客户全方位及个性化服务。此外，该系统通过客户管理、销售流程管理、销售活动管理、销售计划管理、市场活动管理等模块的设计，在销售流程、客户维护、业务机会风险把控等多维度提升销售管理能力，挖掘客户价值，提高获客效率。

## 供应商管理

### 供应商准入

公司考察申请准入的供应商时，会重点关注其商业信誉、市场规模、履约能力、财务状况、经营情况等，并签署《供应商行为准则》，要求供应商经营业务时遵守社会责任和环境管理活动要求，对于审批合格者，直接列入《合格供应商清单》。

### 供应商评级

根据采购活动对公司业务的影响程度，将供应商管理级别划分为高、中、低三种，将直接影响客户感受、影响公司提供的服务质量、服务过程中涉及公司核心业务数据及客户敏感信息的供应商列为高级管理级别。

### 供应商考核

公司每年年初对现有的合格供应商制定供应商评审计划，对其上年度的供货质量、服务质量、服务过程中的安全合规性等情况进行年度评审，并动态调整《合格供应商清单》。

2022 年 8 月，公司对所有供应商就 2022 年上半年服务质量（包括业务交付完成情况、拷盘凭证完成情况、服务水平、投诉事件）进行了评估考核并出具《供应商服务质量评估报告》，要求评选结果较差的供应商及时予以改进和提高。

### 供应商交流

公司定期召开供应商交流大会，与合作伙伴携起手来，共商、共建、共享、共赢，推动行业创新转型，寻求产业服务升级，助力合作伙伴打造持久竞争力。





04

践行低碳  
守护绿色

落实双碳战略  
三废排放管理

### 落实双碳战略

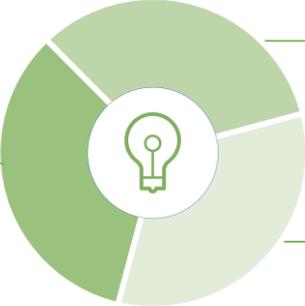
“双碳”工作是党和国家统筹国内国际两个大局做出的重大战略决策，推动“双碳”工作可以破解资源环境约束，推动经济结构转型，最终实现可持续发展。

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的电力、蒸汽等。公司积极拥护和支持国家“双碳”政策，大力宣传环保理念，主要围绕楼宇节能、绿色出行、绿色办公、环保教育等多方面思考探索和贯彻执行基层企业“双碳”工作。

报告期内环保投入

49.3 万元人民币

### 楼宇节能



- 在暖通、供配电、消防、给排水、客访、照明、安防、停车八大系统深耕楼宇节能减排。
- 积极应用建筑新型节能环保材料，建设和装修时考虑楼宇节能方案。
- 根据区节水办要求贯彻执行节水工作并张贴节水标示，做好节约用水宣传工作。

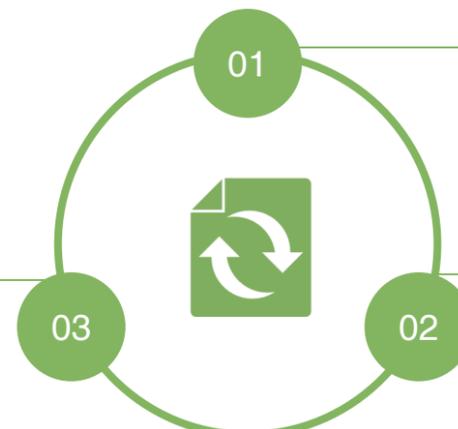


### 绿色出行



- 01 倡导简约适度、绿色低碳，推行绿色出行。
- 02 引导职工优先选择公共交通、步行和自行车等绿色出行方式。
- 03 公务用车方面，车辆采购适当向新能源交通工具倾斜，完善公司新能源交通工具基础设施。

### 绿色办公

- 01 定期举办绿色低碳合理化建议征集活动，加大对低碳环保理念及典型事例的宣传力度。
- 02 打印机区域张贴节约用纸标识，倡议使用双面打印。
- 03 办公区域张贴节能宣传标识，各类电器开关旁张贴节能宣传提示，节约用电。

## 三废排放管理

公司严格执行《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，加强废弃物排放管理，定期委托第三方检测机构进行检测，所有排放物均达标排放。

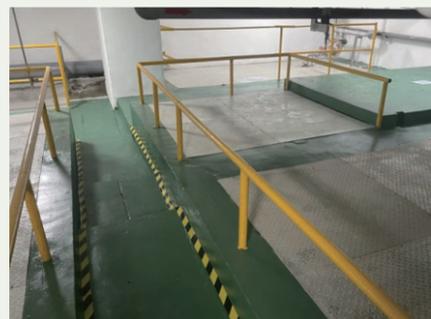
报告期间，公司无环保违规负面信息，未发生任何重特大环境事件。

### 污水处理

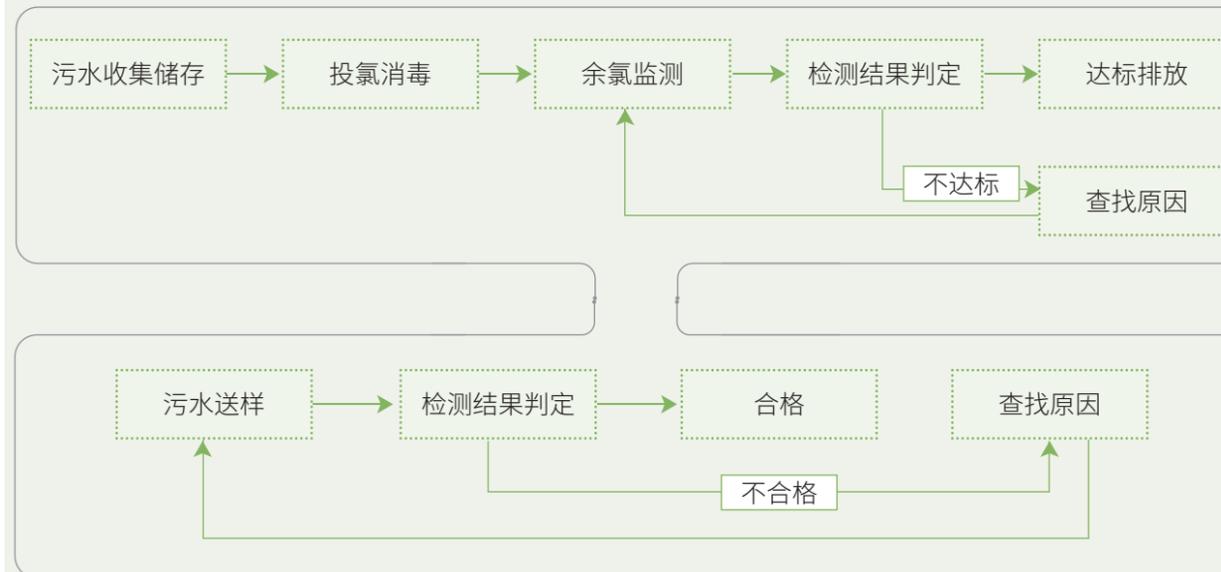
公司的废水主要包括办公废水和医疗废水。对于办公废水，委外检测的结果显示，废水中的 pH、悬浮物、石油类、动植物油、化学需氧量、五日生化需氧量、氨氮、总磷、阴离子表面活性剂等污染指标均符合《污水综合排放标准》（DB31/199-2018 表 2）三级排放限值；对于外服门诊部排放的医疗废水，公司制定《医疗污水处理管理制度》，产生的医疗污水须经污水处理站作无害化的消毒处理并达标后，方能排向市政管网。检测方面，公司实行内部每日监测和外部月度、季度检测相结合的方式，以保证废水可以达标排放。

#### 案例 污水房改造

外服大厦原污水处理为二级生化处理，现场系统陈旧、安全隐患大，为解决存在的隐患问题，2022 年 9 月外服大厦完成了污水处理系统直排改造，将原污水二级生化处理改造为污水预处理直接排放，拆除原系统老旧设备，解决原污水处理设备重大安全隐患。



#### 案例 医疗污水处理及监测流程



### 废气处理

公司注重废气排放管理，委外的监测报告显示，废气中的烟气黑度、二氧化硫浓度、氮氧化物浓度、颗粒物浓度均符合《锅炉大气污染物排放标准》（DB31/387-2018 表 3）排放限值。

#### 案例 锅炉改造

外服大厦锅炉原为重油锅炉，后经改造为燃气锅炉，为达到节能环保及排放要求，公司对锅炉燃烧器进行了改造，同时加装了节能器。更换燃烧器后，锅炉氮氧化物排放量已降到 30 千克 / 立方，设施设备更加低碳环保。



### 固废管理

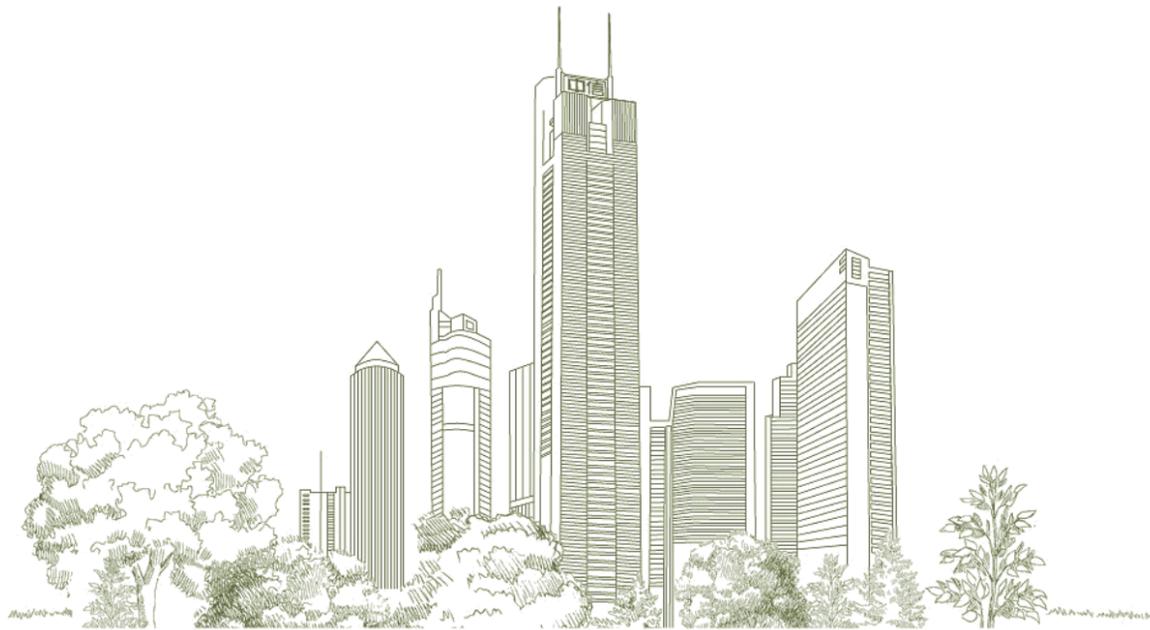
#### ▶ 实行垃圾分类

公司倡导绿色环保，实行垃圾分类投放收集。公司室外垃圾房及室内公共区域内均配备分类垃圾桶（干垃圾、湿垃圾、有害垃圾、可回收垃圾）。使单位环境干净、整洁，符合环保要求。



#### ▶ 医疗废物管理

依据《医疗废物管理条例》《上海市医疗废物卫生管理规范》等，公司制定《医疗废物管理制度》，明确了医疗废物的收集、消毒、毁形、包装、转运、交接等流程，并定期交由有资质的集中处置单位进行无害化处理。





05

### 安全运营 防微杜渐

- 安全生产体系
- 安全工作落实
- 安全文化建设

## ■ 安全生产体系

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，及外服集团制定的《上海外服（集团）有限公司安全生产管理办法》《上海外服（集团）有限公司安全生产责任制》《安全生产事故隐患排查和整改制度》等规章制度；公司坚持安全发展，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚持按谁主管、谁负责，管生产（经营）必须管安全以及“一岗双责、党政同责”的要求落实安全生产管理工作；建立健全安全生产责任制，明确落实各级人员、各职能部门的安全生产职责，各部门通力协作，将安全生产工作的责任真正落到实处，将安全生产的管控措施落实到位。

## ■ 安全工作落实

公司严格落实安全生产工作，定期开展安全演练活动，提高员工紧急处理能力；定期开展安全检查和隐患整改工作，推动安全工作实行常态化管理，确保公司日常经营平稳有序。

### 安全演练

#### ▶ 外服大厦消防疏散演练

为进一步提升员工的消防安全意识，增强员工在紧急情况下的应变能力及自我防护能力，2022年12月9日，公司举办2022年外服大厦消防应急疏散逃生演习。本次演练从演练策划、前期准备、组织实施到正式演练安排周密，从火情发生到人员疏散、扑灭火源共历时20分钟，及时、有效地控制了火情的扩大，保障人身安全，避免财产损失。



## 安全检查

#### ▶ “双随机一公开”消防安全检查

2022年11月8日，虹口消防救援支队对外服大厦开展了2022年度“双随机、一公开”消防安全监督检查。检查内容包括消防报警及联动系统测试、喷淋压力测试、水泵房主机操作、消防控制室报警主机操作、食堂防火分割检查等。本次检查总体情况良好，检查结果为合格。



#### ▶ 安全隐患自查

为提升全员安全意识，排查安全隐患，公司各单位以“全员争做三员”的要求开展安全自查，公司派专员进行现场检查，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）的要求进行整改，现所有隐患均已整改完毕。



#### ▶ 消防维保工作



#### ▶ 微型消防站设施设备例行检查





## 安全文化建设

公司持续完善安全文化建设，通过编写每月安全活动简报、开展安全生产月活动、安全专题讲座、安全知识测试、安全文化宣传等方式，强化全员安全意识与执行力，提升全员的安全防范意识，营造全员参与、全员重视的安全文化氛围。

### 安全生产月

2022年5月26日，公司召开复工复产暨安全生产月启动电视电话会议，拉开了安全生产月活动的序幕；以“遵守安全生产法，当好第一责任人”为主题，创刊了一期专题板报并公开展示；滚动播放“生命重于泰山”安全宣传片，营造安全生产月的氛围，传播安全文化；丰富员工安全知识，开展全员安全知识测试，组织员工每日进行测试。



### 安全培训教育

公司要求各单位组织收看安全生产“十五条硬措施”专题讲座，帮助员工进一步理解掌握“十五条硬措施”的内涵和实质。





06

## 携手员工 共建和谐

招聘与留存  
薪酬与福利  
培训与发展  
民主与关爱

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、法规及政策要求，践行“筑桥引路、聚才兴业”使命，坚信员工是公司最重要的资产，鼓励员工不断学习、不断创新、不断超越。公司为每一位员工提供学习型平台，促进员工发展，实现公司和员工的共同成长。

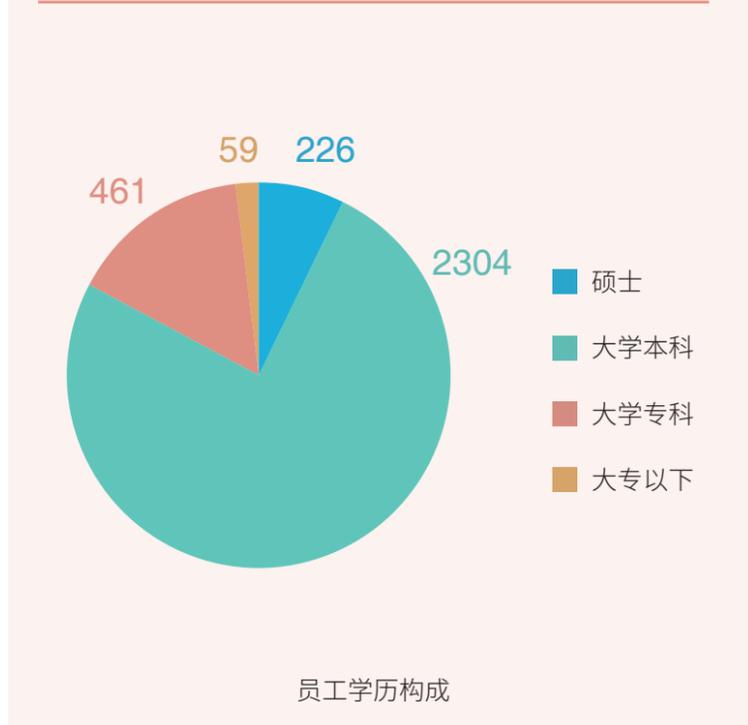
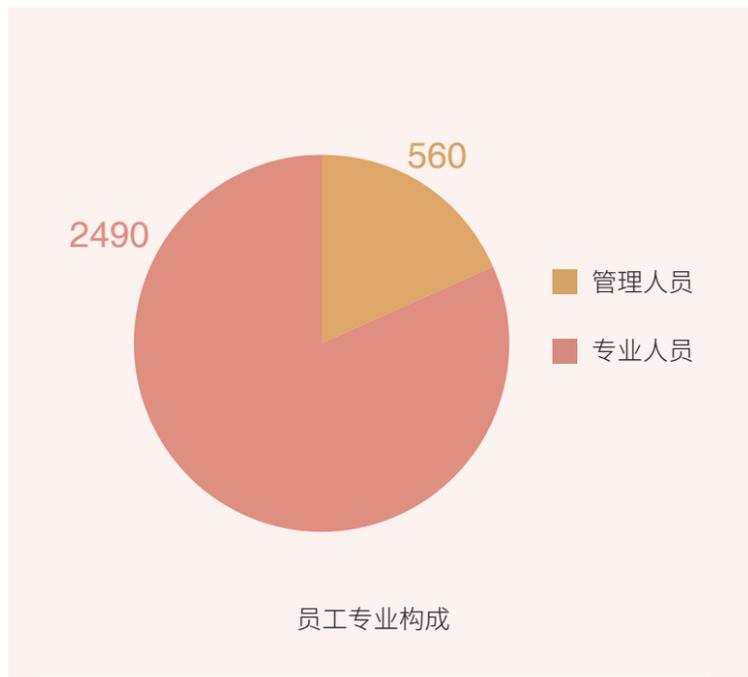


► 制度建设

 <p>《员工手册》</p>	 <p>《招聘管理办法》</p>	 <p>《聘用人员管理办法》</p>	 <p>《新员工入司指南》</p>
 <p>《培训管理办法》</p>	 <p>《员工商业保险手册》</p>	 <p>《职工工时及休假实施办法》</p>	 <p>《职工无偿献血条例》等</p>



### 招聘与留存



公司根据经营管理目标，结合三定方案（定职能、定机构、定编制）及人才培养规划，制定年度招聘计划；进一步拓宽招聘渠道，采用媒体、校招、内推等多种方式，灵活招聘；公司注重招聘信息的公开透明，将招聘岗位、任职要求等信息告知应聘者，推动员工和职位进行双向选择，不因民族、性别、宗教、残疾状况、婚姻状况或其他原因对员工进行区别对待。



### 招聘管理原则



### 案例 管培生培养计划

根据外服集团优秀年轻干部发现培养选拔工作要求，结合公司战略规划和工作实际，截至2022年11月末，公司校招共录用2022届管培生14名，并按计划开展2023届管培生校招工作，持续完善后备人才梯队建设。



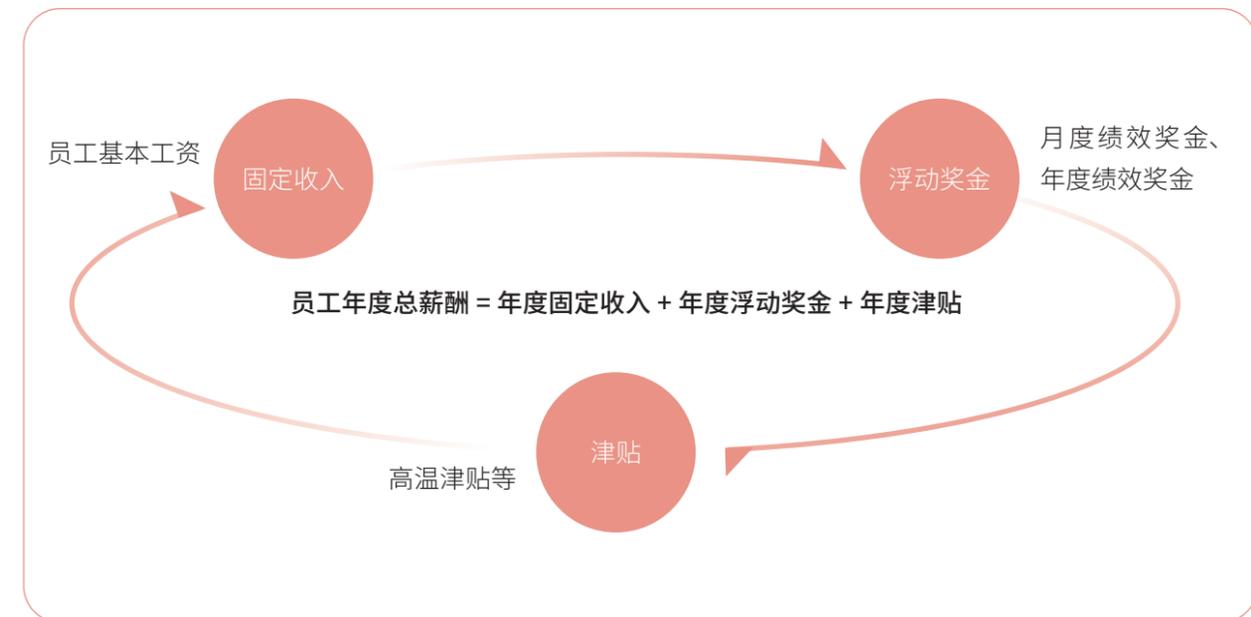
## 薪酬与福利

### 薪酬绩效

“为能力付薪、为业绩付薪”是公司薪酬体系的管理理念。为体现绩效导向，公司鼓励员工创新并认同员工能力差异，采用基于年度总薪酬的宽带制薪酬体系，员工的薪酬构成包括固定收入、浮动收入和津贴等。



### 员工年度总薪酬

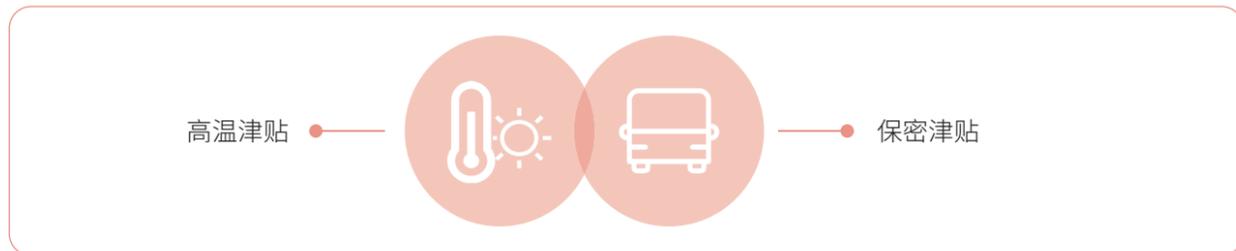


### 案例 实现激励机制突破

2022年1月28日，公司公告了《外服控股A股限制性股票激励计划（草案）》，根据该激励计划，公司拟向董事、高级管理人员以及其他核心骨干人员，共计215人，授予不超过2,263.27万股A股限制性股票，授予价格为每股3.53元，为前一交易日收盘价（6.29元/股）的56%，2月完成内部公示，并获得上海市国资委的书面批复。通过实施激励机制方案，更大程度调动员工积极性和责任感，使个人利益与公司长远发展更紧密地结合。

### 福利体系

#### ▶ 现金福利



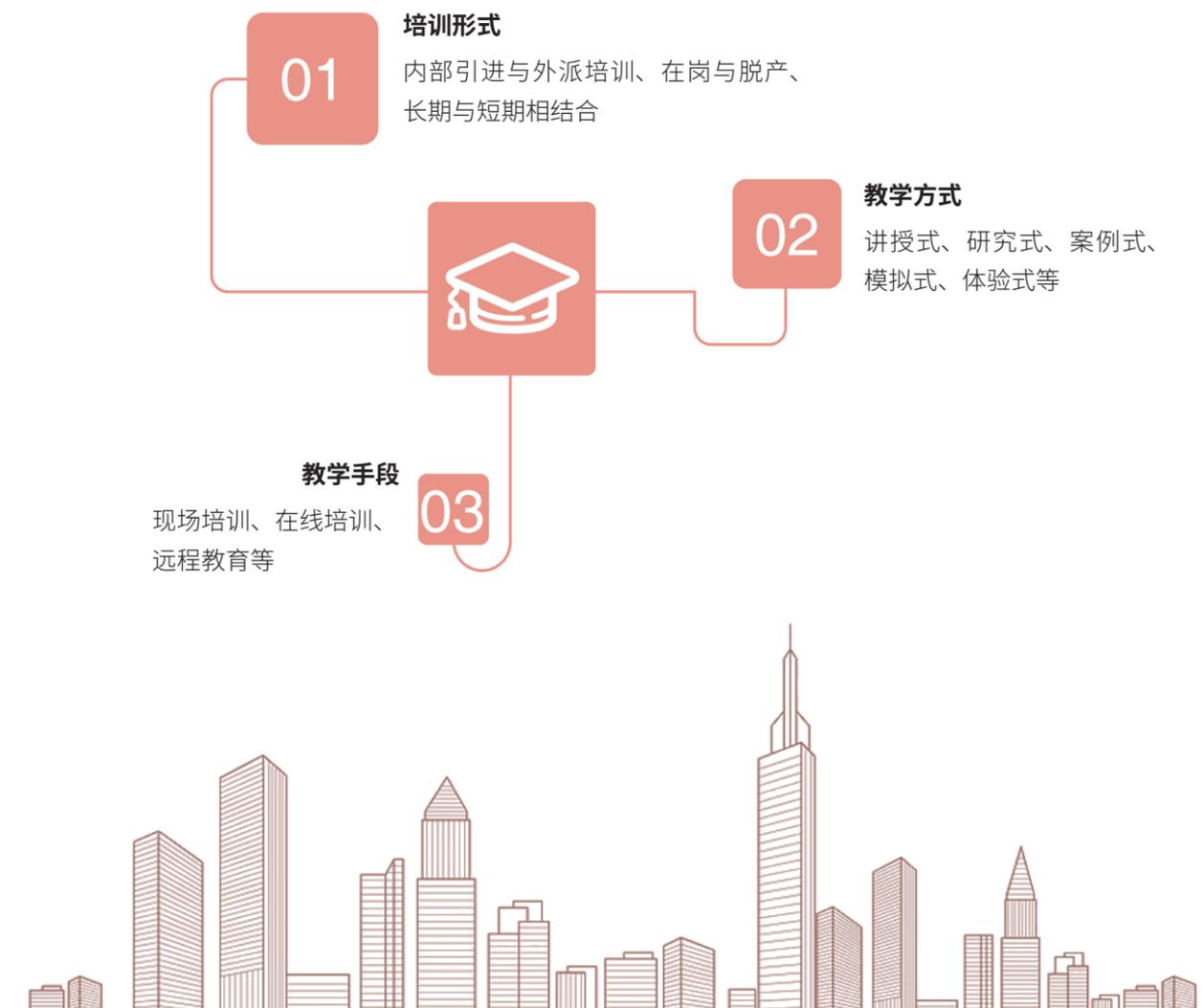
#### ▶ 非现金福利



### 培训与发展

#### 培训体系

为进一步加强学习型组织建设，培养高素质的员工队伍，不断提高教育培训工作的水平，公司建立了完善的培训体系。公司坚持企业文化价值观与业务知识能力培训相结合的原则，培训内容涵盖企业文化、企业战略、领导力、职业素养、业务技能、个人修养等方面，培训对象包括中高层管理人员、优秀年轻干部、管理培训生、新员工、营销人员、产品经理、运营交付人员、专业技术人员等。



案例 “外服学堂” 2022 年培训情况

上线时间	学习人次	学习课时	内部讲师	外部讲师
2022 年 1 月	3679 人次	196 小时	16 人	25 人

业财管一体

- 应收款保险
- 财务继续教育

风险合规

- 用户隐私信息保护
- 全员信息安全意识
- 合同中心流程与功能

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——新客户营销能力强化
- 薪酬福利——资本化专题
- 招聘灵活用工——大咖驾到
- 业务外包——资本化专题
- 聚合力——互联网思维
- 外服云——场景需求和数据分析

6

大培训主题

企业文化

复工新面貌

营销产品

营销产品系列培训



案例 优秀年轻干部训练营

2022 年 8 月至 10 月，公司组织了“2022 年外服集团优秀年轻干部训练营”，共有 103 名员工参与，课程包括线下聚课、线上讲座、内部分享、读书竞赛和作业论文等环节和活动，内容丰富，形式多样，最终评选了 10 名优秀学员和 2 个卓越小组，学员们对本项目的课程质量和运营组织都给予了好评。



案例 区域干部赴任前专题培训

2022 年 9 月至 10 月，公司为 6 名赴区域公司和新加坡合资公司的干部举办赴任前专题培训，内容包括集团战略、人事制度、财务分析、战投制度、风险管理、信息化进展和工作交流等。定制化的培训内容使干部们受益匪浅，训后小结都体现了他们为外服中国和海外业务拓展的信心和行动。

## 民主与关爱

公司通过职工代表大会、厂务公开、集体协商等形式实行民主管理。公司积极听取员工意见和诉求，形成改进方案，并逐项监督落实。

### 职工代表大会



#### 职工代表大会

- 集团重大决策事项审议建议权
- 员工切身利益事项同意否决权
- 员工生活福利事项审议决定权
- 领导干部评议监督权
- 集体协商代表选举权等



#### 厂务公开

- 集团重大决策方面
- 集团经营管理方面
- 涉及员工切身利益方面
- 领导干部廉政建设方面等



#### 集体协商

- 平等协商制度
- 集体合同制度

作为一个团结友爱的大家庭，工作之余，公司通过职工阅览室、社团活动、妈咪小屋、生日节日奖品、互助基金等形式，加强员工关爱，提升员工归属感。

### 案例 专题活动

为营造和体现人文关怀，持续激励广大职工以实际行动迎接党的二十大的胜利召开，积极助推公司稳步发展，公司开展“看上海、品上海、爱上海”专题活动。



### 案例 文体活动

公司根据员工需求，积极举办“国潮正当时”活动、《就地过年，守“沪”健康》讲座、“恩哥聊健康”女性健康讲座、亲子教育讲座、中华文化主题亲子夏令营活动、职工运动会等，提升员工凝聚力和认同感。



### 案例 阵地升级

公司修建“阅享家”职工阅览室、“思享家”多媒体培训教室、“悠享家”休闲运动室，为职工工作之余放松身心、陶冶情操、强健体魄提供空间。



### 案例 妈咪小屋

公司推出关怀女员工新举措，新建了“妈咪小屋”，为哺乳期的妈妈们提供卫生、安全的空间。



### 案例 爱心传递

2022年，公司共对44人次进行了慰问补助，总计金额45,100元，为职工本人申请上海市总工会重大疾病补助和东浩兰生集团互助互济基金会补助7人次。

慰问补助受益人次

**44** 人次

慰问补助总金额

**45,100** 元



07

## 志愿服务 回馈社会

---

服务“进博”  
助力“上马”  
公益行动

## 服务“进博”

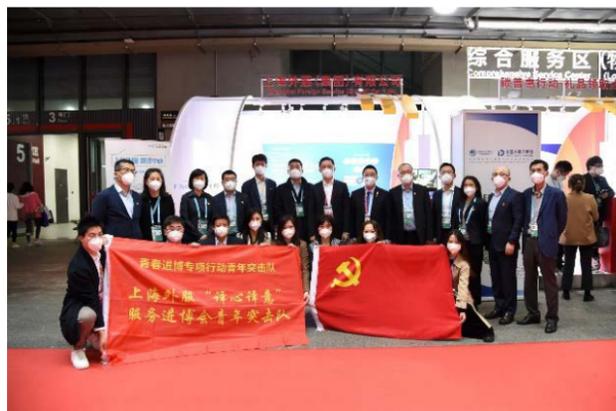
2022年11月，第五届中国国际进口博览会在上海成功举办。进博会是中国构建新发展格局的窗口，更是中国主动向世界开放市场的重大举措。公司积极承担国有企业的责任与担当，在志愿者服务保障、翻译服务方面，助力进博会“办出水平、办出成效、越办越好”。

公司组建“译心译意”突击队，依托前四年服务进博会的丰富经验，以最饱满的热情与最佳的精神状态，带领党员群众重装集结，承接了外语翻译服务、材料信息审核、宣传媒体对接等工作，以更高标准、更高质量、不断创新的服务方式，切实支持进博会。

此外，公司再度组建“啄木鸟”别动队，以啄木鸟的方式巡馆，逐一检查国家会展中心（上海）的基础设施、指引标识等，同时派出**15**名工作人员进驻进博会志愿者服务保障组，为上海市**10**家委办及进口博览局的**73**名长期管理岗位志愿者和**3591**名会期高校志愿者提供了高质量的人员选拔、岗位培训、运行调度、手册制定等招募管理服务。

进驻进博会志愿者

**15** 名



“译心译意”突击队



“啄木鸟”别动队

## 助力“上马”

作为国际知名赛事“上海马拉松”在人力资源服务行业的唯一合作伙伴，公司与马拉松“不断超越自我、永不放弃的精神”同频共振，提出“心所向，创不凡”的主题口号，并在公司官微、赛道沿途策划了一系列相关活动。同时公司为赛事全程提供服务，包括英、日、法三种语言的翻译服务、赛事的语音咨询服务、为马拉松选手提供部分后勤服务等。



## 公益行动

### 物资捐赠

报告期内，公司进行多项物资捐赠工作，如向虹口曲阳市场监督管理所、虹口投资服务中心、虹口城市管理行政执法局等政府机构捐赠各类物资，折合金额**10**万元，共惠及**810**人；向南京东路街道、南京西路街道、曲阳路街道捐赠防护服、手套、口罩等各类物资，折合金额**73,320**元，惠及**1200**人；外服门诊部向世博展览馆方舱医院施工人员、国际博览中心收治点前线建设者捐赠物资，折合金额**636,700**元，惠及**9800**人等。

合计捐赠物资折金额

**839,410** 元

共惠及人数

**11,900** 人

## 爱心传递

人生如舟，生命共济。无偿献血不光是奉献爱心、感恩社会的体现，更是拯救生命的壮举。2022年，公司组织职工参加无偿献血活动，共**23**人次参与献血，传递温暖，履行公民的责任和义务，为生命保驾护航。

报告期内，外服门诊部将从新国博方舱接收的荆防合剂、双黄连口服液、清热解毒口服液、化湿败毒颗粒等药品捐赠给西藏日喀则市，总金额**1,132,263**元，惠及**3000**人；公司通过上海外服商务管理有限公司为世博展览馆集中隔离收治点的儿童筹集玩具，协助东浩兰生集团开展慰问关爱隔离儿童活动，折合金额**65,000**元，惠及**400**人；公司举办线上爱心义卖活动，青年主播以“直播带货”方式募集善款**11,376**元，全部捐赠给“上海兴家残疾人子女义务辅导中心”，用于购买文具礼包，惠及**200**人。



参与无偿献血

**23** 人次

各类捐赠合计金额

**1,208,639** 元

惠及人数

**3600** 人

## 指代说明

简称	全称及介绍
东浩兰生集团 / 东浩兰生	东浩兰生（集团）有限公司
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	上海外服（集团）有限公司
外服门诊部	上海外服门诊部有限公司
外服云	上海外服云信息技术有限公司
外服信息	上海外服信息技术有限公司
《公司章程》	《上海外服控股集团股份有限公司章程》
云平台（FSGPLUS）	上海外服开发的云服务平台，涵盖客户人事服务、健康管理、薪酬服务、商业福利等线上服务、客户和雇员服务信息展示等模块；其访问模式包括WEB端、Apps、微信、小程序等入口
聚合力（HRally）	上海外服提供的面向全国人力资源服务企业、以全国社保公积金缴纳、发包平台为基础的全国人力资源服务生态圈，平台功能可划分为生产交付、财务管理、平台管理及政策管理四个部分
GPTP	Global Professional Talent Plan 全球专才平台，是助力上海建设高水平人才高地的一站式平台。平台聚焦三大先导产业，吸引具有家国情怀和国际视野的海内外科技型、创新型、专业型人才，通过人才引进、培育和发展，为上海打造国际化人才蓄水池
SOC	由专业的独立第三方会计师事务所依据美国注册会计师协会（AICPA）的准则出具的审计鉴证报告。SOC 是全球公认最具权威性的数据安全审计报告，也为使用 SaaS 产品的企业提供重要的安全保证
HCM	人力资本管理
SaaS	一种软件布局模型，其应用专为网络交付而设计，便于用户通过互联网托管、部署及接入。SaaS 平台是运营 SaaS 软件的平台，SaaS 提供商为企业搭建信息化所需要的所有网络基础设施及软件、硬件运作平台，并负责前期实施、后期维护等一系列服务，企业无需购买软硬件、建设机房、招聘 IT 人员，即可通过互联网使用信息系统

## 参考索引

目录	CASS-ESG 5.0
关于本报告	
关于本报告	P1.1、P1.2、P1.3
走进外服	
公司简介	P4.1、P4.3
战略发展	P4.2、P4.3
发展历程	P4.4
企业文化	P4.2
企业荣誉	/
利益相关方	G3.6
实质性议题	G3.5
专题一：服务国家战略 彰显外服担当	
扎实推进“稳就业、保居民就业”	V1.1、V1.2、V1.3、V1.4、V3.1
建设上海高水平人才高地	V3.1
推进长三角人才一体化	V3.1
助力乡村振兴	V1.1、V1.2、V1.3、V1.4、V3.6
服务“一带一路”	V1.1、V1.2、V1.3
专题二：党建促发展 廉洁正风气	
学习宣传贯彻党的二十大精神	/
党建与业务发展深度融合	/
发挥党建品牌辐射效应	/

目录	CASS-ESG 5.0
深入开展党风廉政建设	G1.7
精心管治 合规经营	
合规治理	G1.1、G1.2、G1.10
风险管理与内部控制	G1.3
数字赋能 服务提升	
数字化建设	S4.6
客户关系管理	S4.1
供应商管理	S5.1、S5.2
践行低碳 守护绿色	
落实双碳战略	V1.1、E1.3、E1.7、E2.14
三废排放管理	E1.8、E1.9、E3.1、E3.3、E3.5
安全运营 防微杜渐	
安全生产体系	S3.4
安全工作落实	S3.6
安全文化建设	S3.5
携手员工 共建和谐	
招聘与留存	S1.1、S1.2、S1.3
薪酬与福利	S1.7、S1.9
培训与发展	S2.1、S2.2、S2.3、S2.4
民主与关爱	S1.6、S1.10
志愿服务 回馈社会	
服务“进博”	V3.4、V3.7
助力“上马”	V3.4
公益行动	V3.4、V3.6

# 外服控股

上海外服控股集团股份有限公司