证券代码:600662　　证券简称:外服控股

上海外服控股集团股份有限公司

【2023】年度报告摘要

第一节 重要提示

1本年度报告摘要来自年度报告全文,为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划,投资者应当到www.sse.com.cn网站仔细阅读年度报告全文。

2本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实性、准确性、完整性,不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏,并承担个别和连带的法律责任。

3公司全体董事出席董事会会议。

4立信会计师事务所(特殊普通合伙)为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。

5董事会决议通过的本报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

公司2023年度利润分配预案为:以公司总股本2,283,711,650股,向全体股东每10股派发现金红利人民币1.30元(含税),合计派发现金红利人民币2.97亿元(含税)。详见第四节公司治理之十、利润分配或资本公积金转增预案。

第二节 公司基本情况

1公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	外服控股	600662	/

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	朱海元	虞烨
办公地址	上海市黄浦区会展街55号绿地外滩中心T3栋12楼	上海市黄浦区会展街55号绿地外滩中心T3栋12楼
电话	021-65670587	021-65670587
电子信箱	haiyuan.zhu@fsg.com.cn	jessy.yu@fsg.com.cn

2报告期公司主要业务简介

(一)人力资源服务行业的基本情况

2023年,国民经济总体回升向好,国际环境的不确定仍持续存在,国内有效需求不足、社会预期偏弱等困难和挑战仍需克服,经济稳增长压力依然存在。人力资源是社会经济发展的第一资源,人力资源服务业是我国实施就业优先战略和人才强国战略的重要抓手。作为构建国内现代化产业体系、助推经济发展的重要支撑,近年来人力资源服务业的发展取得了明显成效,主要表现在以下四个方面:

一是人力资源服务行业规模持续扩大,但增速放缓。根据人社部统计数据,至2022年底,我国共有各类人力资源服务机构6.3万家,从业人员104.2万人、年营业收入超2.5万亿元,较2021年底分别增长6.60%、1.02%、1.63%,同时也分别是2012年的2.2倍、3.1倍和4.4倍。通过对比这两组增长率可以发现,2022年人力资源服务机构较稳步增长,但是从业人员数和年营业收入增速明显缩小。

二是人力资源服务业稳就业促发展作用日益增强,但就业总量压力和结构性矛盾依然存在。根据国家统计局数据,2023年全国城镇调查失业率平均值为5.2%,同比下降0.4个百分点,就业形势整体处于稳定状态。12月份,不包含在校生的16-24岁、25-29岁、30-59岁劳动力调查失业率分别为14.9%、6.1%、3.9%、16-24岁青年就业压力显著。2024届高校毕业生规模预计达1179万人,同比增加21万人。随着高校毕业生数量再创新高,人力资源服务行业稳就业促就业的作用还需进一步发力。

三是人力资源行业集聚化发展态势更加彰显。至2022年,我国共建成26个国家级人力资源服务产业园,共入驻人力资源服务机构4390家,相比2021年底的数据分别增长了8.33%、6.55%,同时还拥有36个国家级人才市场以及一批富有特色的地方人力资源产业园。产业园和人才市场的建设推动了人力资源服务机构的集聚和发展,可多样化、全方位地满足了企业和个人各方面的人力资源服务需求。

四是人力资源服务领域国际竞争新优势正在加快培育中。人社部与商务部共同评审认定了首批12家人力资源服务出口基地。作为推动我国人力资源服务业进一步开放发展的创新举措,人力资源服务出口基地的建设有利于加快培育对外贸易新业态、新模式,加快形成人力资源服务领域国际竞争新优势,进一步助力企业海外发展和跨国人才流动。

(二)人力资源服务行业的发展阶段和周期性特点

自1978年至今,中国人力资源服务行业经过市场起步探索、市场初步形成、市场体系完善、以及规范化和创新升级共四个发展阶段,目前,行业处于规范化和创新升级发展过程中。在此阶段,国家强调稳增长和稳就业主线,持续出台相关支持性政策和规范性政策;鼓励在人力资源服务领域培育新增长点、集聚发展新动能,加快构建统一规范、竞争有序的人力资源市场,从而推动人力资源服务行业高质量发展。

整体来看,人力资源服务行业发展呈现顺周期特点。当宏观经济向好时,企业用工需求增加,招聘和灵活用工等业务的发展更趋活跃,人事代理和劳务派遣等业务也相应增长;当宏观经济不景气时,企业降低用工需求,人力资源服务行业的发展也随之出现滞缓态势。此外,灵活用工等个别业务也呈现出一定的抗周期性特征,在经济下行期,企业用工需求更倾向于灵活多样的用工方式,因而该时期会带来灵活用工等业务需求的增长。当前,我国经济回升向好的基本趋势不变,但仍面临外部压力和内部困难。人力资源服务行业处于整体规模较稳定增长的状态,但各细分领域的业绩增长会承受一定压力,出现不同分化。

(三)政策法规对人力资源服务行业的重大影响

现阶段,国家和地方针对人力资源服务业出台的政策法规主要围绕人力资源服务行业整体、稳就业促就业发展以及行业细分领域三个层面提出相关意见和要求。具体如下:

从人力资源服务业整体层面来看,自人社部等五部委印发了《关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见》后,各地根据中央要求,相继出台高质量发展若干意见或举措。如2023年2月,江苏省五部门联合发文《关于推进新时代江苏人力资源服务业高质量发展的意见》,明确坚持把促进就业作为行业发展的首要任务,将人力资源服务机构服务就业人数及占比列入促进就业工作考核指标;同月,浙江省5部门印发《关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的若干意见》,围绕加快人力资源服务业立体化、专业化、数字化,协同化、集聚化、开放化、规范化发展七个方面提出18项重点任务;6月,深圳市政府办公厅印发《深圳市推进新时代人力资源服务业高质量发展的若干措施》。这些政策的出台,表明全国各地对推动人力资源服务业高质量发展的充分重视,对人力资源机构做大做强的支持。此外,人社部于同年6月出台了《人力资源服务机构管理规定》,成为首部系统规范人力资源服务机构及相关活动的专门规章。

从稳就业促就业层面来看,2023年4月,国务院办公厅印发《关于优化调整稳就业政策措施全力促发展惠民生的通知》,该通知明确了激发活力扩大就业容量、拓宽渠道促进高校毕业生等青年就业创业、强化帮扶兜牢民生底线三方面政策。8月,人社部等印发《关于进一步加强就业政策落实有关工作的通知》,旨在提高就业政策的知晓度和落实率。稳就业促就业政策的发布和落实间接促进了人力资源服务业的发展。

从行业细分领域层面来看,2023年3月,人社部印发《新就业形态劳动者劳动合同和书面协议订立指引(试行)》,就新就业形态劳动者劳动合同和书面协议的内容、订立方式及应用等作出了明确规定,统一制定了劳动合同文本、书面协议文本等三个示范文本。12月,人力资源社会保障部办公厅发布《关于推进直播带岗在就业公共服务领域应用的通知》,该通知指出要推进直播带岗在就业公共服务领域广泛应用,提升人力资源供需对接匹配效率,助力高质量充分就业。2024年1月,人社部发布《关于加强零工市场规范化建设的通知》,明确将零工市场纳入就业公共服务体系建设,支持多渠道灵活就业的决策部署。新就业形态、零工是灵活用工的重要形态,直播带岗是数字化创新的招聘方式。相关政策的出台,目的在于规范用工市场和用工环境,加强对就业者的重视以及对其合法权益的保护,同时也体现了国家对人力资源服务新业态、新模式的鼓励。

(一)主要业务及产品

公司秉承“筑桥引路,聚才兴业”的企业使命,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”等主营业务,为各类客户提供专业高效、多元灵活的综合解决方案,为国家高质量人才发展、“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。报告期内,公司主要业务及产品情况如下:

1、人事管理服务

长期以来,部分客户面临各地人事政策不完全统一、人力资源部门事务性操作工作繁复及用人编制不足等困难,人力资源部门在实际运营中承担了大量事务性、重复性、操作性工作,占用了大量人力、物力,投入产出比不高。为解决客户存在的前述问题,公司建立了涵盖人事管理、员工劳动关系及法定福利服务等领域的专业咨询和服务团队,形成了覆盖全国的服务网络,拥有行业领先的运营流程以及服务平台,并通过云服务、热线电话和移动客户端等技术手段,为客户提供专业、高效和便捷的人事政策咨询、人事代理、法定社会保险代理及用退工管理等人事管理服务,为客户集约、高效地完成人事管理相关工作提供助力,提升客户人事管理的质量和效率。

2、人才派遣服务

人才派遣服务是指根据客户(用工单位)的实际需求,与派遣员工签订劳动合同,建立用人单位(雇主)、员工、客户(用工单位)的三方关系,并将员工派遣到实际用工单位工作。人才派遣业务有助于客户有效获取和使用人才,使其更加专注于自身的核心业务。公司为客户提供派遣员工相关人事行政、薪资福利等综合配套服务,具体服务内容包括派遣劳动合同签订、各类人事行政服务支持、员工工资及奖金的计算和发放,各类社会保险缴纳及劳动争议处理等,派遣员工的日常工作由客户进行安排和管理。

3、薪酬福利服务

薪酬管理服务是向客户提供包括HR SaaS等软件系统应用、薪酬流程服务外包、考勤管理、工资计算与发放、个税缴纳、个税咨询、财税外包等在内的全流程薪税管理和咨询服务。公司基于信息技术和HCM软件系统,根据客户实际需求,经评估客户现有薪酬管理条件、手段和模式后,为客户设计、提供和交付量身定制的薪酬管理及数据技术解决方案,包括软件系统应用、薪酬流程服务外包、考勤管理优化、工资发放、个税缴纳等在内的全流程薪税一站式管理服务。同时,向客户提供包括会员制常年个税咨询服务、项目型个税咨询服务、企业财税服务等在内的财税一体化解决方案。获得SOC1 Type II、SOC2 Type II和ISOC3鉴证审计报告,通过ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证以及主要产品等保认证,全面保障客户薪酬管理的准确性、合规性、时效性、安全性和数据保密性,助力和推动客户在快速变化的环境中获得持续发展。

2)健康管理服务

健康管理服务是指客户将员工健康管理委托给人力资源服务机构,人力资源服务机构通过对客户员工健康危险因素进行分析和评估,提供健康管理方案,并根据服务项目和服务标准自行组织人员或与外部合作伙伴合作完成业务,客户以业务完成量与人力资源服务机构进行结算的服务方式。公司根据客户及员工的健康管理需求,结合数据分析,为客户定制综合性健康管理解决方案,通过健康管理数据平台,有效连接客户、个人以及健康管理领域供应商,提供“健康教育”“健康检测”“健康干预”和“健康保障”四条产品线的服务交付,有效改善客户员工健康状况,提高员工满意度,降低客户管理成本,提高客户经营效率。

3)商业福利服务

商业福利服务是指根据客户的需求,完成福利调研规划、福利计划方案制定、福利商品或服务的采购组织、福利发放及满意度调研等一系列工作,客户以福利产品提供的数量以及配套服务的情况进行结算的服务方式。主要针对客户在商业福利领域专业度不足、人力配备不够、员工需求多样性、福利产品组织管理工作量大且繁杂等痛点问题,通过对不同行业员工福利状况调研分析,设计雇主礼包、节假日关怀、旅游出行、员工安居等系列产品和服务,帮助企业构建完善的 商业福利生态,利用HR SaaS平台打造员工积分平台,定制个性化福利方案,实现自助式服务选择功能,提供“千企千面”的一站式交付商业福利综合管理服务,帮助客户提高福利对员工的激励作用,促进企业文化的凝聚,为客户和雇员汇聚幸福的力量。

4. 招聘及灵活用工服务

1)灵活用工服务

灵活用工服务是指人力资源服务机构针对客户临时性、季节性、不定时性、项目性等岗位用人需求,设计专业解决方案,提供从招聘、培训、绩效管理到人员替代等覆盖岗前、岗中、岗后的全流程专业人才配置服务,以满足客户灵活用工的需求,帮助客户降低管理成本、提升管理绩效。公司致力于打造合规、高效且市场化的灵活用工产品,并主要依托品牌优势、客户资源优势、招聘优势,以及全国化布局的网络优势,高效地获取商机,提供高效的客户解决方案。

2)中高端人才寻访服务

中高端人才寻访服务是指人力资源服务机构为客户提供咨询、搜寻、甄选、评估、推荐并协助录用中高级人才的服务,目标群体是具有较高知识水平、专业技能的中高层管理人员和中高级技术人员及其他稀缺人员。公司对客户的需求进行分析,整合多种优质寻访渠道,为客户提供中高端人才寻访服务。通过寻访推荐优质合适人才、安排面试、协助录用洽谈等,满足客户中高层管理人员及各类稀缺人才的需求。

3)招聘流程外包服务

招聘流程外包服务是指客户将全部或部分招聘流程外包给人力资源服务机构,由人力资源服务机构负责招聘人才规划、雇主品牌维护、招聘流程实施和优化,以降低招聘成本,提高招聘效率。公司针对客户招聘需求复杂且不断变化、人才选拔周期长、人岗匹配难度大等挑战,为客户提供专业及通用人才招聘、招聘流程外包、人才测评和背景调查等服务。

5、业务外包服务

公司根据客户的业务发展需要,为客户提供以外包人员管理为核心的业务流程外包服务,针对不同行业客户提供零售业务外包服务、金融行业外包服务、数据文档外包服务、政务外包服务、蓝领、技能人才外包服务、信息技术外包服务等个性化流程外包解决方案。公司依托专业的流程设计以及现场管控能力,帮助客户降低业务操作风险、缓解操作压力,解放客户自身团队的生产力,并根据客户需求变动调整服务方案,达到最优投入产出比,精细控制生产经营成本,帮助客户简化流程、规避风险、聚焦核心,实现长期可持续的业绩提升。

1)零售行业外包服务

零售业务外包服务是以覆盖全国的服务网络,为零售、物流、电商等行业提供涵盖外包人员招聘、人事薪酬、能力培养、终端管理、项目运营、数据分析等六大模块的一站式外包服务解决方案。通过合规、高效、精细化的外包项目运营管理,帮助企业防范用工风险、推动业务发展,并在不断高速变换的市场中赋能企业聚焦核心战略的发展。

2)金融行业外包服务

金融行业外包服务是基于金融客户的基础业务打造的包括远程客户服务、金融风险管理服务、金融资产管理服务、信息技术服务、金融物流服务、金融企业档案服务和企融人才服务等金融机构辅助性业务及周边性业务的一站式外包服务,助力客户降低金融系统性风险发生、多维度提升业务管理能效、进一步释放金融企业活力,推动金融企业由传统管理模式向数字化管理模式转型。

3)数据文档外包服务

数据文档外包服务是以丰富的文档管理经验、专业的项目运营团队及先进的信息管理系统和设备,为国企、外企、民企等各类企业提供安全、高效且极具智慧的一站式数据文档外包服务解决方案,旨在帮助企业从纷繁复杂的文档管理工作中解脱出来,解决文档安全、管理成本和利用效率三大核心问题。

4)政务外包服务

政务外包服务是将先进的运营管理理念与人工智能、大数据、互联网等高新技术相结合,提供“互联网+政务服务”的智能化运营管理一站式政务外包解决方案,助力政府优化营商环境、提升审批效率、降低运营成本,打造智慧政务服务新纪元。

5)蓝领、技能人才外包服务

聚焦深耕蓝领、技能人才人力资源服务外包,主要服务生产制造、物流仓储、物业工程、城市服务等多个行业领域,通过“人力资源共享+行业标准作业程序共享+客户资源共享+现场管理”这一模式,发挥服务多行业、规模化员工和客群优势,通过资源整合、有效匹配,助力客户提高运营效率、降低成本、减少用工风险,满足全职业年龄段就业保障。

6)信息技术外包服务

专注信息技术服务领域,主营软件技术服务、数字化技术服务、软件RPO 服务三大业务。依托自身信息化技术优势以及科学的管理体系,致力于成为客户数字化转型、信息安全的筑路者。

(二)经营及业务模式

我国人力资源服务企业的经营和业务模式主要可分为两种类型:一是专注单一领域的业务模式,该类企业主要为客户提供某类特定的人力资源服务,目前国内多数人力资源服务企业都专注于特定细分领域的人力资源服务;二是整体解决方案的业务模式,该类企业为客户提供多种类的人力资源服务,形成整体解决方案,覆盖人力资源服务产业链的多个领域。从行业发展趋势看,行业已进入整合服务阶段,向客户提供客制化整体解决方案的业务模式将占据市场主导地位,并显著提升市场竞争力。

公司致力于成为“专业领先、数字驱动、全球布局的综合性人力资源服务商”,服务广度和深度位居行业领先地位。公司根据业务专业化、管理精细化、资源集约化的发展要求,培育行业领先的云计算、大数据、人工智能等技术应用能力,打造“三大生态平台”,形成集“交付、交互、交易”为一体的生态圈,构建全球服务资源整合和协同的生态体系。针对客户多样化、个性化需求,高效整合业务线产品,以“咨询+技术+外包”的高附加值业务模式,向客户提供覆盖国内国际两大市场的人事管理服务、人才派遣服务、薪酬福利服务、招聘及灵活用工服务和业务外包服务等全方位、综合性、一站式服务,以数字服务赋能客户与行业。

1、业务销售模式

公司整合多种销售渠道,满足客户需求并拓展商业机会。通过向现有客户推广新业务解决方案、由现有客户向潜在客户口碑推荐、网络营销、行业论坛或峰会等传统营销方式开拓业务;持续开拓多元化渠道开展合作,不断创新推进数字营销,通过持续强化品牌形象开展品牌营销,多管齐下开拓市场。与国内各类政府机关、产业园区及咨询机构建立战略合作伙伴关系,通过资源、品牌、服务平台的共享获取商业机会;利用大数据分析进行客户画像,寻找内外部客户潜在商机;深度运用SAP客户管理系统,对客户销售过程进行全过程跟踪;在各专业服务领域发布研究报告,以打造企业品牌、塑造行业影响力等创新方式开拓市场。

2023年,公司在加大业务拓展、开展各项线下市场推广活动的同时,通过引入数字化营销工具赋能一线销售人员,提升销售精准度,并不断开放优化专业服务解决方案。

2、业务管理模式

公司已形成面向不同细分市场的事业部组织架构,包括人事管理事业部、薪酬福利事业部、招聘及灵活用工事业部和业务外包事业部,并成立了聚焦两大新兴市场的国企业务部和海外发展部。公司实行集约化运营以来,先后建立了业务后援平台和管理共享平台,实现了雇员人均变动服务成本的持续下降;引进SAP的ERP(企业资源计划系统套件)管理系统,上线CRM(客户关系管理套件)、SRM(供应商关系管理套件)、HCM(人力资源管理系统)、MDG(主数据管理系统套件)、PORTAL(企业统一门户系统)、BI(商务智能大数据)等功能模块,推进内部管理精细化;主业生产系统“速创系统”已覆盖总部及下属从事人力资源服务业务的各分子公司,成为率先在全国搭建统一业务系统的人力资源服务企业。

2023 年,面临重重挑战,公司主动作为,扎实推进数字化手段的专业场景应用,以敏捷方式满足客户交互需求,提升服务交付效率,降本增效,优化业务运转。比如,在业务外包的服务前端叠加咨询,帮助客户优化流程;后端叠加技术解决方案,通过RPA、低代码平台等数字化工具的深化应用,提升客户和雇员体验,提升运营中后台集约化能力,助力业务高效协作。以“前台+中台+后台”的 IT 服务架构赋能客户业务管理,着力打造对业务交付结果负责的外包服务能力。同时,针对新收购控股的外服远茂、维门科技等公司,进一步梳理产品服务优势,加强资源平台整合,优化系统和制度体系的建设,深化内部业务协同,保障资本化并购项目的业务融合。

(三)主要的业绩驱动因素

党的二十大明确提出,深入实施人才强国战略,坚持尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造,完善人才战略布局,加快建设世界重要人才中心和创新高地。为深入贯彻中央人才工作会议精神以及上海建设“高水平人才高地”的战略部署,报告期内,公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以就业优先战略、人才强国战略为引领,加快数字化转型升级,开拓国内国际两个新增长极,全面实现既定发展目标。

1、战略驱动

公司以“专业化、数字化、国际化、资本化”发展为目标,聚焦国家重点产业及新兴领域的发展,发挥国有企业在促进产业升级、人才配置和经济发展等方面的积极作用。公司积极推动业务持续向纵深发展,加速产品和服务的升级迭代,优化业务架构和运营模式,垂直市场业务呈现增长新态势,实现五个主业和两个新业务增长极高质量发展。对新税管理服务、健康管理服务以及商业福利服务进行价值链再造,向高价值咨询服务转型升级,为客户提供高灵活度且融合合规咨询的整体解决方案;对业务外包服务进行模块化、序段化管理转型,推动服务精细化落地,使各业态目标更聚焦、流程更标准、效率更快捷,强化基于行业的解决方案设计,优化项目运营管理模式,深度布局各产业细分市场和新兴市场,扩大服务规模。

公司积极推进数字化转型,加强数字技术对转型升级的赋能,通过数字化平台建设持续改善用户体验,提升服务效率,获得成本优势。持续深化打造虚拟职业导师 IP“上海外服凌佳佳”,将招聘求职、职场知识分享与Z世代热衷的短视频创新融合,通过抖音、视频号、小程序等打造互联网垂直模式的数字化求职平台,实现招聘及灵活用工服务向青年求职者群体输出模式的转型。2023年11月,进一步推出“凌佳佳元宇宙招聘会”,通过数字孪生的“虚拟自我”赋能青年求职,推动服务升级。持续升级打造人事代理、人才派遣业务运营平台,优化运营自动化、集约化程度,提升业务响应速度和客户满意度,形成差异化的市场竞争优势。聚焦人力资源数字化应用新场景,在已有的覆盖员工全生命周期和企业人力资源管理核心应用场景的HCM管理平台的基础上,进一步推出数职通HR SaaS平台,为客户提供灵活的模块化人力资源管理服务。招聘板块于2023年7月正式对外发布招聘门户FSG纽聘,与招聘流程管理系统实现了业务数据的无缝对接,通过自动化和数字化的方式,简化招聘流程,提高招聘效率。业务外包扎实推进专业场景及前中后台信息化建设的创新应用,以敏捷项目方式定位业务交付痛点,小步快跑实现定向优化。针对前台业务,打造“服务+技术”的交付模式,通过引入电子签工具、小i智能语音外呼进一步提升交付效率和雇员体验;针对中后台业务,通过RPA、低代码平台等数字化工具的深化应用、持续的数字化建设、招聘系统的引入及强化运营中后台集约化能力,提升内部管理和协作水平。运用先进的算法技术,融合人力资源业务逻辑,打造“三大生态平台”,使人力资源管理流程更加标准化、运营更加规范化、决策更加智能化,有效提升服务能级。采用可视化人事服务进度管理,全景实时数据动态呈现、流程节点智能化判断、雇员自助服务管理、“一键登录、数据互通”等技术,全力打造数字化行业服务生态。强化跨界资源整合能力,在充分发挥五个主业主体作用的同时,强调两个增长极的积极作用,在客户、业务、技术、资源等各方面形成协同发展,实现双轮驱动,相互融合发展,全面实现业绩增长。

2、市场驱动

随着“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的逐渐形成,国内企业(包括国有企业和民营企业)的发展规模将不断扩大,综合竞争力将持续提升,进而成为中国人力资源服务市场的主要需求方。在此背景下,公司进一步加大国内企业的市场拓展力度,重点关注市场活跃度高、需求增速快的地区,各产品线协同发展,共同打造适合国内企业人才配置发展、灵活用工需要、人力资源管理优化等各类应用场景的综合人力资源解决方案。

“一带一路”倡议为中国企业进入全球市场提供了新机遇,拓展了新空间,带动了资金、技术、产能与国际市场的深度连接与互动。但因对当地文化、法律法规缺乏了解,许多“走出去”中国企业面临用工管理滞后、劳资纠纷突出、合规风险大等问题。在此背景下,公司以业务合作、联盟及并购等方式,以跨国企业立太总部客户、“走出去”中国企业客户、境外当地中资企业客户为主要客群,提供跨国企业总部解决方案、重大项目人才解决方案及政府人才解决方案,积极开拓国际人力资源业务,支持中国企业建设国际化人才团队。

3、政策驱动

公司坚决贯彻党的二十大报告中关于“强化现代化建设人才支撑”“深入实施人才强国战略”“加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障”的要求,发挥全国网络优势,主动服务对接各地政府,提供高层次引才、校园招聘、见习实习、职业培训、人才测评、职称技能高质量人才服务。充分发挥人力资源服务企业供需匹配专业高效的优势,持续推进“六稳六保”,千方百计扩岗位促就业,全力促进高校毕业生就业、重点扶持困难就业人群。随着国家对“八大新兴产业”的持续重点扶持,以及上海“3+6”新型产业体系的构建发展,公司在聚焦优势产业的同时,抢抓新赛道新动能,加速培育发展技术密集、知识密集与高附加值的先进制造业外包业务,为上海乃至全国经济高质量发展、创新产业升级、关键技术突破赋能。

建设上海高水平人才高地是中央人才工作会议提出的重大人才战略布局,也是上海建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的内在需求。作为人力资源服务行业的头部企业,公司积极对接上海市重大人才项目、服务五大新城人才引进。报告期内,主动对接上海市国资委的“国资骐骥”系列项目,成功推荐海外博士创业项目获得上海市白玉兰人才计划浦江项目资格认定;积极发挥海外网点和专业服务优势,积极引进海外博士和海外高科技项目,通过“以赛引才”助力上海高水平人才高地建设。积极布局上海五大新城服务网络,通过资本化并购方式实现在临港新片区、虹桥商务区、奉贤新城、嘉定新城等重点地区的服务覆盖和业务辐射,助力五大新城人才吸纳。

《国家中长期人才发展规划纲要(2023-2023年)》指出,到2023年,我国高技能人才占技能劳动者的比例达成28%。在此政策引领下,公司加强外服远茂外包业务板块打造,持续发展面向蓝领、技能人才的业务外包服务,不断扩大服务规模,提升技能型产业工人的服务数量及占比。

(四)市场地位及所获荣誉

报告期内,上海外服荣获“2023人力资源服务机构百强第一名”、2022年度上海市重点工程实事立功竞赛先进集体,上海外服旗下“凌佳佳”团队荣获2023年“上海市工人先锋”号,上海外服全资子公司上海合杰人才服务有限公司荣获“上海市五一劳动奖状”,上海外服远茂企业发展股份有限公司荣获“上海市守合同重信用企业”,上海外服商务管理有限公司荣获“上海市第一届人力资源服务创新发展大赛优胜奖”,上海外服(武汉)人力资源服务有限公司业务二部荣获 2023 年“武汉市工人先锋号”,上海外服(山东)人力资源服务有限公司荣获“山东省人力资源服务领军机构”,上海外服(陕西)人力资源服务有限公司入选全省人力资源诚信服务示范机构,上海外服(四川)人力资源服务有限公司入选“四川省人力资源服务业龙头企业(综合类)”“2023年四川服务业百强企业”。

近年来,上海外服还荣获了全国文明单位、全国五一劳动奖状、国有企业公司治理示范企业、全国重合同守信用3A 企业、全国人力资源诚信服务示范机构、高校毕业生就业见习国家级示范单位、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、上海市企业文化建设示范基地、上海企业创新文化十佳品牌、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。

根据人力资源服务行业第三方媒体平台“第一资源”发布的“中国人力资源服务机构100强”,上海外服2020年、2021年、2022年、2023年连续四年位列中国人力资源服务机构第一位。连续10余年保持低客户流失率和高客户满意度,让公司积累了良好的服务口碑和市场品牌。报告期内,上海外服及下属子公司获得国家和地方政府及行业专业机构授予的多个奖项及荣誉。部分奖项及荣誉列举如下:

奖项名称	获奖主体	颁奖机构	相关说明
2023人力资源服务机构百强第一名	上海外服(集团)有限公司	第一资源	连续第4年获得
2022年度上海市重点工程实事立功竞赛先进集体	上海外服(集团)有限公司	上海市重点工程实事立功竞赛领导小组	
2022年上海市工人先锋号	上海外服(集团)有限公司	上海市总工会	“凌佳佳”团队
“光荣在会20年”称号	上海外服(集团)有限公司	上海市企业联合会、上海市企业家协会	
上海市企业健康促进示范案例	上海外服(集团)有限公司	上海市健康促进委员会办公室、上海市健康促进中心	
2023残疾人积极就业HR赛选服务机构	上海外服(集团)有限公司	智享会	
2023灵活用工HR赛选服务机构一服务业	上海外服(集团)有限公司	智享会	
2023灵活用工HR赛选服务机构一白领岗位	上海外服(集团)有限公司	智享会	
2023招聘流程外包HR赛选服务机构	上海外服(集团)有限公司	智享会	
上海市标杆青年突击队集体	上海外服“迷心评意”服务进博会青年突击队	共青团上海市委员会	
上海五一劳动奖状	上海合杰人才服务有限公司	上海市总工会	
亚太人力资源服务奖(数字化应用类)	上海外服新数据科技有限公司	亚太人力资源开发与服务博览会组委会	
2023人力资源先锋服务机构——年度最佳HCM客户满意度奖	上海外服新数据科技有限公司	第一资源	
2023智享会薪酬管理外包赛选服务机构	上海外服新数据科技有限公司	智享会	
金帆奖-2023年度最佳薪酬外包供应商(国资)	上海外服新数据科技有限公司	众服(HRflag)	
年度影响力人力资源服务机构(薪酬服务和数字化解决方案)	上海外服新数据科技有限公司	环球人力资源智库	
2020-2022年度“民营医院管理年”活动先进集体	上海外服门诊部有限公司	上海市卫生健康委员会、上海市社会医疗机构协会	
第九届亚太人力资源服务奖 专精特新奖	上海外服商务管理有限公司	亚太人力资源开发与博览会组委会	
上海市第一届人力资源服务创新发展大赛成长相决赛-优胜奖	上海外服商务管理有限公司	上海市人力资源和社会保障局	
2022年度消费市场创新案例	上海外服商务管理有限公司	上海消费市场创新大会组委会	
2022智享会弹性福利赛选供应商	上海外服商务管理有限公司	智享会	
2023人力资源先锋服务机构年度最佳人力资源外包服务品牌	上海合杰人才服务有限公司	第一资源	
2023第一资源金融业最佳人力资源服务机构荣誉	上海合杰人才服务有限公司	第一资源	
上海市和谐劳动关系达标企业	上海外服远茂企业发展股份有限公司	上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会、上海市企业联合会、上海市企业家协会、上海市工商业联合会	
上海市守合同重信用企业	上海外服远茂企业发展股份有限公司	上海市合同信用促进会	
2023智享会招聘与任用供应商价值大奖	上海外服远茂企业发展股份有限公司	智享会	
上海市经济和信息化委员会专精特新中小企业	上海赞越档案信息技术有限公司	上海市经济和信息化委员会	
2023HCM系统——云服务HR赛选供应商	上海外服云信息技术有限公司	智享会	
2023员工体验平台HR赛选供应商	上海外服云信息技术有限公司	智享会	
红花奖	上海市对外服务北京有限公司	北京青年人力资源服务商会	
南京市软件行业协会第八届理事会理事单位	南京维门信息科技有限公司	南京市软件行业协会	
第七届副会长单位	上海外服江苏人力资源服务有限公司	南京市企业联合会、南京市企业家协会	
南京服务业企业100强榜单第49名	上海外服江苏人力资源服务有限公司	南京市企业联合会、南京市企业家协会	
南京企业100强榜单第96名	上海外服江苏人力资源服务有限公司	南京市企业联合会、南京市企业家协会	
2023年度全省就业人力资源服务机构	上海外服苏州人力资源服务有限公司	江苏省人力资源和社会保障厅	
2022年度苏州市人力资源服务机构综合实力50强	上海外服苏州人力资源服务有限公司	苏州市人力资源服务行业协会	
2022年度苏州市就业人力资源服务机构	上海外服苏州人力资源服务有限公司	苏州市人力资源服务行业协会	
苏州市人力资源服务业专精特新企业	上海外服昆山人力资源服务有限公司	苏州市人力资源和社会保障局	
安徽省人力资源服务协会副会长单位	上海外安徽人力资源服务有限公司	安徽省人力资源服务协会	
合肥市人力资源协会副会长会员	上海外安徽人力资源服务有限公司	合肥市人力资源服务协会	
2022年度安徽服务外包HRO企业十强	上海外安徽人力资源服务有限公司	安徽省服务贸易和服务外包协会	
2023年度劳务派遣品牌之星	上海外安徽人力资源服务有限公司	合肥市人力资源和社会保障局	
2022年合肥市服务外包10强	上海外安徽人力资源服务有限公司	合肥市服务贸易与服务外包行业协会	
2022合肥市服务外包优秀成长型企业	上海外安徽人力资源服务有限公司	合肥市服务贸易与服务外包行业协会	
山东省人力资源服务领军机构	上海外服(山东)人力资源服务有限公司	山东省人力资源和社会保障厅	
人力资源服务机构促就业	上海外服(山东)人力资源服务有限公司	山东省人力资源与社会保障厅	
济南市“吴越人才服务金卡”合伙人	上海外服(山东)人力资源服务有限公司	中共济南市委人才工作领导小组办公室	
青岛市人力资源服务领域优秀创新案例	上海外服(青岛)人力资源服务有限公司	青岛市人力资源和社会保障局	
青岛市服务行业规模提升创新示范单位	上海外服(青岛)人力资源服务有限公司	青岛市人力资源和社会保障局	
中国(山东)国际人力资源服务贸易发展交流合作大会优秀服务创新案例	上海外服(青岛)人力资源服务有限公司	青岛市人力资源和社会保障局	
青岛市“专精特新”人力资源服务机构	上海外服(青岛)人力资源服务有限公司	青岛市人力资源和社会保障局	
青岛市市级生产性服务业领军企业	上海外服(青岛)人力资源服务有限公司	青岛市发展和改革委员会	
青岛市市级技术先进型商务服务企业	上海外服(青岛)人力资源服务有限公司	青岛市发展和改革委员会	
2022年度沈阳市人力资源服务行业领军企业	上海外服(辽宁)人力资源服务有限公司	沈阳市人力资源和社会保障局	
2022年度沈阳市就业服务示范机构	上海外服(辽宁)人力资源服务有限公司	沈阳市就业和人才服务中心	连续3年获得此项荣誉
2020-2022年度人力资源服务业最具活力企业	上海外服(辽宁)人力资源服务有限公司	沈阳人力资源服务行业协会、沈阳市人力资源和社会保障学会	
哈尔滨市人力资源服务工作先进单位	上海外服(黑龙江)人力资源服务有限公司	哈尔滨市人力资源服务协会	
全省人力资源诚信服务示范机构	上海外服(陕西)人力资源服务有限公司	陕西省人力资源和社会保障厅	
陕西省人力资源服务行业信用等级评价2023年度AAA级信用企业	上海外服(陕西)人力资源服务有限公司	陕西省人力资源服务行业协会	
陕西省财贸金融轻工系统职工职业道德建设标兵单位	上海外服(陕西)人力资源服务有限公司	陕西省财贸金融轻工工会	
陕西省住房资金管理中心2022年度住房公积金先进缴存单位	上海外服(陕西)人力资源服务有限公司	陕西省住房资金管理中心	
2022西安地区人力资源服务业“优质服务品牌”	上海外服(陕西)人力资源服务有限公司	西安人力资源服务行业协会	
2023武汉市工人先锋号	上海外服(武汉)人力资源服务有限公司业务二部	武汉市总工会	
杰出人力资源服务机构	上海外服(武汉)人力资源服务有限公司	武汉人力资源服务协会	
广东省人才交流协会副会长单位	深圳雨曲外服人力资源有限公司	广东省人才交流协