

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

投资者关系活动记录表

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input checked="" type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请文字说明其他活动内容）
参与人员	参与公司 2025 年年度暨 2026 年第一季度业绩说明会的投资者
会议时间	2026 年 5 月 27 日 9:30-11:00
会议地点	上海证券交易所上证路演中心 (http://roadshow.sseinfo.com)
会议形式	视频录播结合网络互动
公司接待人员姓名	董事长陈伟权先生，董事、总裁、董事会秘书朱海元先生，财务总监徐骏先生，独立董事谢荣先生
投资者关系活动主要内容介绍	<p>投资者提出的问题及公司回复情况：</p> <p>1、“十五五”期间，人力资源服务行业发展趋势如何？公司有哪些发展规划？</p> <p>答：“十五五”时期，我国发展环境面临深刻复杂变化，战略机遇和风险挑战并存，不确定难预料因素增多，但经济基础稳、优势多、韧性强、潜能大，长期向好的支撑条件和基本趋势没有变，中国特色社会主义制度优势、超大规模市场优势、完整产业体系优势、丰富人才资源优势更加彰显。人力资源服务行业发展稳中向好，但也面临市场环境、数智转型、人才资源等发展挑战。</p> <p>在此期间，公司将继续坚持“专业化、数字化、国际化、</p>

资本化”的“四化”发展战略。

在专业化方面，以“咨询+技术+外包”为核心价值体系，打造核心竞争力；强化专业服务能力，加强服务标准和交付要求，提升专业品牌价值。

在数字化方面，以数智化转型为核心引擎驱动产品创新，探索和开发数字化产品；推动数字化技术与业务流程结合，提升客户服务体验、助力客户营销。

在国际化方面，把握中资企业“走出去”需求，打造企业整体出海解决方案；快速增加服务覆盖网点，拓展服务产品、提高服务交付质量。

在资本化方面，围绕核心主业，资本化助力提升专业化和产品力，打造“数字化+主业”产品；强化投后管理，助力外延内涵协同互补，互促增长。

围绕“四化”战略发展原则，公司提出七项具体发展策略：

- 1) 业务差异化布局，构建特色发展新路径
- 2) 资源配置优化与流程再造，激发业务能效新高度
- 3) 节点城市分层分类与大区职能强化，构建区域战略新格局
- 4) 内涵外延双轮驱动，锻造专业服务新优势
- 5) 数字技术引领，推进智能转型新浪潮
- 6) 探索新业务领域，培育未来增长新动能
- 7) 携手合作伙伴，共创发展新机遇

在业务发展方面，公司将继续巩固人事管理业务基本盘的领先优势，充分利用客户资源，强化人力资源个性化整体服务解决方案；加快发展薪酬福利业务，构建覆盖员工全职业周期的“薪酬+福利+服务”一体化解决方案，以专业深耕推动产品创新；保持灵活用工和业务外包高速增长，强化核心行业的招聘能力和灵活用工全链条服务能力建设，加强业

务外包的专业赛道深耕；依托全产品线优势，增强内外部协同，深耕国内企业市场；以国际化的综合人力资源服务解决方案和专业化的一站式服务交付能力，加速海外市场拓展。各事业部齐头并进，通过差异化战略布局构建特色化发展路径，积极探索新业务领域，建设区域深化发展、全球谋篇布局的战略新格局。

2、监事会取消后，公司如何进一步发挥审计委员会的监督职能？

答：2025年9月11日，公司召开2025年第一次临时股东会，同意取消监事会，由董事会审计委员会承接原监事会法定职权，并同步修订各项配套制度。其中，《董事会审计委员会工作细则》对审计委员会的人员组成、职责权限、议事规则等进行了明确规定。目前，公司董事会审计委员会已全面承接原监事会财务监督、内控管理、合规审查、董事高管履职监督等职能，凭借人员专业独立、决策全程嵌入、内外审计联动等优势，实现了财务监督、履职监督、内控合规的一体化闭环，进一步优化了治理结构、压实了治理责任，提升了公司规范运作能力，切实维护了公司及全体股东的合法权益。

3、徐总您好，感谢您和团队在成本管控方面做出的努力，2025年期间费用率的控制表现十分出色。但我注意到财报中几个关键的财务指标变化，想向您深入请教：我关注到2026年第一季度公司虽然净利润实现了双位数增长，但经营活动产生的现金流量净额却为负值。请问造成这种“有利润无现金”现象的具体原因是什么？是季节性因素导致的短期波动，还是预示着我们在应收账款管理或上游付款节奏上出现了新的挑战？这对全年的自由现金流会有多大影响？

答：公司一季度经营活动产生的现金流量净额为负值主要系代收代付款支付的时间性差异，属于短期的波动。

4、注意到公司的董事会秘书是由总裁兼任的，关注到证监会新发布的《上市公司董事会秘书监管规则》中有部分关于董事会秘书独立性的要求，请问董事长：公司后续会就人员任职的合规性做出相应人事调整吗？

答：公司将根据《上市公司董事会秘书监管规则》的要求，在规定时间内完成董事会秘书的调整。

5、互联网平台企业涉税信息报送规定对灵活用工行业及公司有哪些影响？会带来哪些机遇和挑战？

答：根据《互联网平台企业涉税信息报送规定》，互联网平台企业应当向其主管税务机关报送平台内经营者和从业人员的身份信息及收入信息等涉税信息。在互联网平台内从事配送、运输、家政等便民劳务活动的从业人员，依法享受税收优惠或者不需要纳税的，互联网平台企业不需要报送其收入信息。这一规定的出台，推动了灵活用工行业合规水平的整体性提升，规范了行业竞争秩序，让竞争回归服务质量和专业能力，有利于促进行业长期健康发展。外服控股在合规运营、税务管理等方面具备专业优势和丰富经验，将以此次新规发布为契机，升级灵活用工平台，丰富业务管理场景，进一步扩大市场份额，推动灵活用工业务纵深发展。

6、朱总您好，恭喜公司在 2026 年第一季度实现了业绩的强势回升，归母净利润同比增长 12.19%，让我们看到了公司经营的基本盘非常稳固。结合最新的经营情况，我有几个问题：

1) 关于数智化赋能的实际产出：公司正在大力推进“数智外服”建设，推出了“凌佳佳”AI 求职招聘智能体等产品。请问目前这些数字化、智能化产品在降本增效或开辟新收入来源方面，具体取得了哪些量化的成果？未来是否会将其打造为公司新的核心增长引擎？2) 关于分红政策的连续性与稳定性：公司 2025 年度拟每股派发现金红利 0.15 元（含税），现金分红比例达到了 52.51%，这一高比例分红体现了公司对

股东的重视。考虑到公司目前货币资金充裕，且处于业务转型升级的关键期，请问管理层对于未来几年的分红比例是否有明确的规划或底线？是否会随着利润规模的恢复继续保持这一慷慨的分红力度？

答：关于“数智化”建设，公司旨在通过数字化和 AI 工具，把标准化服务能力、知识生产能力和内部协同效率提升起来。从短期看，这些投入体现为时间成本下降、响应效率提升、差错和返工减少，以及客户体验改善；从中长期看，公司更关注平台能力的复用。公司建设的是统一的数字化底座、知识库能力和业务工具。当这些能力可以在更多区域、更多业务线、更多客户场景中复用时，前期投入就会被更大的服务规模摊薄，边际交付成本也会逐步下降。综上，可帮助公司提升人均效能，增强公司规模化、标准化交付的能力。

关于利润分配，公司在保持可持续发展、经济效益稳步增长的同时，致力于为股东提供稳定、持续的现金分红回报，与投资者共享经营发展成果。自 2021 年重大资产重组完成后，公司现金分红比例始终保持在 50%以上。2026 年，公司将继续秉持积极回报股东的发展理念，在保证主营业务发展合理需求的前提下，结合公司实际经营情况和发展规划，平衡稳定可持续发展及全体股东利益，积极推动投资者回报工作，提升投资者获得感。

7、受净利润下滑影响，公司近期的净资产收益率同比出现了大幅下降。请问财务部门对未来 ROE 的修复有何具体的路径规划？是通过提升净利率、加快资产周转，还是优化资本结构来实现？预计何时能恢复到历史较高水平？

答：2025 年，公司净资产收益率较同期下降主要系 2024 年公司处置全资孙公司上海新世纪酒店发展有限公司 51%股权取得投资收益，当年公司净利润出现了大幅增长所致。公司坚持以推动高质量发展为基础，通过提升盈利能力、提高运

营效率等手段，不断促进 ROE 的增长。

8、请问朱总，公司在海外市场拓展方面有什么规划？

答：国际化拓展是公司“四化”发展战略的核心组成部分。目前，公司的海外业务聚焦亚太，连接全球。2025 年，公司的海外业务解决方案已落地 22 个国家和地区，对接超 2000 家出海客户；推出 FSG STAGE 国际业务管理平台，实现跨国服务线上交付；Global Desk 平台可提供覆盖 38 个国家与地区的劳动法规、税收政策及签证信息。此外，公司还重新激活香港公司，并将其作为拓展海外市场的重要战略城市。未来，公司将进一步做实做大香港公司，依托香港公司和 FSG TG 在海外市场的成功经验，探索在马来西亚、越南等东南亚地区的业务布局，再逐步辐射到欧洲、美洲；进一步完善 FSG STAGE 国际业务管理平台，逐步覆盖所有核心产品的交付。公司的国际化拓展还承载着助力中国企业“走出去”的战略任务，将用好虹桥海外发展服务中心等政府平台，为中国企业“走出去”提供一站式解决方案。同时，还将积极满足总部在中国、亚太的外资企业总部的服务需求，不断扩大海外业务版图。

9、公司怎样提升传统业务的价值？

答：传统业务是公司的优势业务也是基石业务，具有大规模交付的特点。未来，公司将通过打造社保、薪酬等各类智能体，进一步降低传统业务的运营成本，提升客户的服务体验，赋予传统业务新的价值。

10、想请问董事长，公司过去一年及未来，大客户的行业分类是怎样的？

答：公司客户覆盖全行业，前三大行业为制造业、消费品和服务业。从核心主业来看，人才派遣、人事管理和薪酬福利三项业务的行业属性并不突出，可视为全行业服务；业务外包和灵活用工业务的行业属性更强一些。未来，在行业属性

不明显的业务领域，将继续秉持全行业服务的宗旨，提供一站式、专业化服务；在行业属性比较明显的业务外包等领域，将依托公司旗下各专业公司，在金融、消费品、城市服务、物流、先进制造业、信息技术等细分赛道开展分行业深耕。

11、请问公司是否涉及咨询业务？如有涉及，该业务的发展情况如何？

答：公司可提供人力资源咨询业务，且在探索将咨询业务与公司五大主营业务相结合，形成综合性解决方案。今年，公司就将推出国企改革方面的解决方案，同时还将探索订阅式咨询、线上咨询等相关服务，进一步丰富咨询业务种类。

12、请问公司，2025年薪酬福利业务收入和毛利率下降的原因是什么？如何展望该业务未来的发展及成长空间？

答：2025年，公司薪酬福利业务收入端下降的主要原因是受宏观用工影响，存量客户自雇员工人数温和下跌所致。毛利率下降除市场因素外，还因报告期内公司上线了FSG STAGE国际业务管理平台，给毛利率增长带来了一定的压力，待平台成熟运营并释放规模效应后，相关影响会有所改善。此外，2025年积分类业务增长较快，占比持续提升，也给薪酬福利业务的整体毛利率带来了结构性影响。未来，公司将持续丰富和升级薪酬福利业务的产品线，进一步拓展保险类、保障类产品，持续推进国际化拓展和数字化赋能，加强市场开拓和降本增效，筹划资本化并购，积极打造薪酬福利业务的第二增长曲线。

13、2025年，公司整体毛利率下降的原因是什么？人事管理业务毛利率在连年下降后迎来微升的原因是什么？

答：2025年，公司整体毛利率略降，主要是低毛利业务的增速和占比不断提升所致。近年来，人事管理业务的毛利率接连下降，2025年实现了止跌企稳，提升了0.6个百分点，主要受益于自动化、集约化交付使得降本增效成果显现，且该

业务的市场价格也已达到了阶段性平衡。目前，人事管理业务仍是公司毛利的第一大贡献者。未来，公司将通过存量深挖和新增拓展的双轮驱动，持续巩固人事管理业务这一基本盘，并通过内部协同销售等方式积极发挥人事管理业务的引流效应，带动其他业务快速发展。

14、今年新签订单毛利率与原有订单相比有何变化？

答：新签订单毛利率近几年保持相对稳定，但较历史高水平有所下降。公司将不断提升服务附加值，并通过自动化、集约化方式实现规模化、标准化交付，进一步降本增效，努力提升毛利率。

15、AI 与数字化工具在公司的成本节约方面有什么影响？未来，在成本摊薄方面有多大空间？

答：近年来，公司在数字化转型方面进行了大量投入，现已取得了良好成效。比如，2025 年，业务系统上线周期缩短 60% 以上、招聘转化率提升 20%、人事管理业务的毛利率实现逆势提升、AI 政策咨询有效降低了人工成本并提升了服务响应速度等。未来，降本空间主要涵盖三个方面：一是三大生态平台（云平台、聚合力平台和业务后援平台）都已构建完成，固定成本将随业务接入逐步摊薄；二是随着业务外包系统的上线，可覆盖的外包员工越来越多，未来有望达到 50% 以上，可进一步降低该业务的人力成本；三是公司将打造 Service Link 3.0，在服务中嵌入更多自动化操作流程，在降低成本的同时实现更高比例的标准化交付。

16、上海发布了支持先进制造业转型升级三年行动方案，作为上海本地的国有上市公司，在这样大的政策背景下面临什么样的机遇和挑战？

答：公司作为国有上市人力资源服务企业，有责任和义务赋能上海制造业产业升级和发展。2025 年，在上海市人社局的授权和指导下，揭牌成立了上海产训融合技能发展中心，完

成高级工及以上技能培训超 3,200 人次。未来，公司将聚焦上海先进制造业产业发展，形成行业解决方案，为上海产业升级持续助力。

17、这几年你们市值管理做得怎么样，自我评价一下！

答：公司始终高度重视市值管理工作，在规范运作、稳健经营、推动经营水平和发展质量提升的基础上，通过较高比例的现金分红、实施股权激励计划、做好投资者关系管理、增强信息披露透明度等方式开展市值管理工作。未来，公司将继续秉持积极回报投资者的理念，结合行业发展、经营现状、盈利水平及重大资金支出安排等情况，统筹做好经营发展、业绩增长与股东回报的动态平衡，促进股价合理反映公司投资价值，与广大投资者共享发展成果。

18、财报分析指出，公司近期存在预付账款增速较快的情况。作为独立董事，您认为目前的预付款项是否存在回收风险？审计机构在年度审计中对此是否有特别的关注或风险提示？董事会将如何监督这部分资产的后续转化与安全性？

答：预付款项是企业正常经营活动中常见的商业安排，公司预付款基于业务合同，有严格的付款审批流程，符合公司管理制度的相关要求。审计机构已对大额预付款执行了相关审计程序。后期，公司将持续跟进预付账款执行情况，强化内控管理。

19、谢独董您好，作为中小股东代表，我非常关注公司的治理结构与长期稳健性。年报显示，公司与实际控制人东浩兰生集团及其下属公司在 2025 年发生了多笔关联交易，合计金额达 1.14 亿元。请问董事会及审计委员会是如何确保这些关联交易的定价公允性，以防止利益输送并切实保护中小股东的合法权益？

答：经审计委员会核查，公司 2025 年日常关联交易符合公司实际情况，为公司正常生产经营所必需，有利于各方专业协

	<p>作、优势互补，实现资源合理配置。公司关联交易定价是参考市场价格及各自成本来制定的，有正式的合同和审批流程，审计委员会要求内部及外部审计机构对关联交易情况进行定期核查，切实保护中小股东合法权益。</p> <p>注：投资者可以通过上证路演中心网站（http://roadshow.sseinfo.com）查看本次业绩说明的召开情况及主要内容。</p>
<p>关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明</p>	<p>业绩说明会召开过程中，公司严格按照有关制度要求，没有出现未公开重大信息泄露等情况。</p>