

# 上海外服控股集团股份有限公司

## 2025年度“提质增效重回报”行动方案年度评估报告

### 暨2026年度“提质增效重回报”行动方案

为深入贯彻落实国务院《关于进一步提高上市公司质量的意见》要求，积极响应上海证券交易所《关于开展沪市公司“提质增效重回报”专项行动的倡议》，进一步推动上市公司高质量发展和投资价值提升，切实保障和维护投资者尤其是中小投资者合法权益，践行“以投资者为本”的理念，上海外服控股集团股份有限公司（以下简称公司）结合公司发展战略和实际经营情况开展了“提质增效重回报”行动。现将2025年度行动方案的落实情况和2026年度行动方案报告如下：

#### 一、聚焦主业发展，提升经营质量

2025年是“十四五”规划收官与“十五五”谋篇布局的交汇之年，也是国企改革深化提升行动的关键之年。面对复杂严峻的外部环境，公司始终保持战略定力，扎实推进各项重点工作，确保主要经营指标达成预期目标。

报告期内，公司实现营收241.29亿元，同比增长8.17%；归属于公司股东的净利润6.52亿元，同比下降39.96%（主要因上年同期公司处置全资孙公司上海新世纪酒店发展有限公司51%股权取得投资收益所致）；归属于公司股东的扣除非经常性损益的净利润4.76亿元，同比增长4.24%；归属于公司股东的净资产51.85亿元，同比增长2.36%；每股收益0.2865元；加权平均净资产收益率12.77%。

面对市场挑战，公司积极推动各业务线纵深发展、协同增效，进一步夯实综合实力，巩固市场地位。

人事管理和人才派遣业务保持稳定发展。人事管理业务成功签约 22 家千人规模客户，为业务持续增长蓄能。打造“园区万事屋”服务模式，向产业园区提供一站式、定制化人力资源解决方案；推出港澳台及外籍人才离境无忧服务，完成退休健康度调研。

薪酬福利业务聚焦定制服务与跨境服务，持续推进数字化、国际化进程。薪税管理业务新增 10 个千人级标杆项目，推出 FSG STAGE 国际业务管理平台；商业福利业务新增 15 个千人级标杆项目，“绘幸福”平台完成 8 大版本迭代，升级国企工会福利解决方案。

招聘及灵活用工业务深耕生物医药、消费品零售、智能制造等重点产业，招聘业务新增 10 家标杆客户，灵活用工业务新签 4 家千万级客户。人才库有效简历突破 120 万份。展会人力资源外包业务拓展高价值新场景，从单一志愿者服务向整体会务解决方案升级。

业务外包业务深入垂直赛道进行模式创新。金融赛道深耕银行、保险及类金融领域，落地首个保险业呼叫 BPO 项目；零售赛道构建“3+3”产品矩阵，升级“到店通”产品，形成终端全流程解决方案；技能人才赛道探索“人+智能设备”轻资产模式，成功签约 243 个项目；信息技术赛道持续巩固在通信、航空等领域服务优势，并成功拓展至证券等新兴市场。创新推出“绘灵工”灵活就业生态平台，并在第十届人力资源服务创新创业大赛中荣获一等奖。

公司坚定实施国际化发展战略，以服务中国企业“走出去”和海外企业“引进来”为双主线，积极构建跨区域的人力资源服务能力。报告期内，新签 90 家客户，涵盖海外雇佣、薪酬外包、管理咨询、招聘及签证服务等多元化领域。香港公司作为公司国际化拓展的桥头堡，在报告期内实现了从零到一的突破——累计服务客户 57 家，新设以薪酬外包服务为主营业务的合资公司。

公司积极开展战略投资，支持区域覆盖与生态构建。报告期内，稳步推进国内关键区域布局。上海外服在宁波北仑成立项目型全资子公司，启动内蒙古、甘肃分公司设立。前瞻性谋划人力资源科技及多个细分领域的投资布局，投资标的库新增 10 家企业。

2026 年是“十五五”规划的开局之年，也是公司深化改革创新、加速战略落地的关键之年。公司将紧紧围绕推动高质量发展这个首要任务，坚持稳中求进、提质增效工作总基调，持续增强核心功能，提升核心竞争力，高效推进各项工作，完成全年经济目标，确保“十五五”发展开好局、起好步。

人事管理及人才派遣业务将聚焦价值延伸与客户深耕。在稳固市场存量的同时，不断向高附加值解决方案升级。深化“园区万事屋”等场景化服务模式，提升客户粘性与服务感知。

薪酬福利业务将打造一体化平台与生态。重点推动保险经纪等战略性项目落地。整合体检、保险、福利等产品线，构建一站式员工福利平台。持续升级自研的 HCM 系统与 FSG STAGE 国际业务管理平台，提升技术自主性与服务效率。

招聘及灵活用工业务将强化行业洞察与技术赋能。以做大规模、做深行业、做精技术为核心方向，持续扩充高质量人才库，打造高效的招聘共享平台。针对生物医药、消费品零售等重点行业，深化行业细分解决方案，通过行业深耕实现客户数量与业务质量的同步提升。

业务外包业务将推进专业化与产品化。在零售和金融赛道，聚焦场景化解决方案迭代，联合互联网平台用工业务开展专项赋能，推进招聘交付中心建设；在技能人才赛道，探索“人+智能设备”的轻资产服务新模式，加强项目毛利率的精细化管理，持续扩充专业技能人才；在信息技术赛道，通过构建高效的运营平台与创新服务平台，提

升交付规模与质量。

公司将紧随国家“走出去”战略及中国企业全球化步伐，加快推进海外市场拓展、产品创新与生态构建。一是积极服务中国企业出海。升级海外发展服务体系，深化与官方出海平台的对接，通过线上线下相融合的方式，体系化触达与服务出海企业；二是强化亚太区域战略支点。香港公司深耕本地市场，打造融合用工合规、人才配置与跨境管理的一体化解决方案，全力提升营收规模。完成香港薪酬合资公司设立并投入实体化运营，构建技术与服务双轮驱动能力；三是拓展多元化海外市场与网络。聚焦“一带一路”沿线及公司战略重点区域，推进全球供应商网络体系建设，提升海外业务属地化交付能力，完善全球产品与服务框架，优化国际业务的管理与运营系统，为全球化布局奠定网络基础。

公司还将积极利用资本市场平台功能，围绕“强链补链”战略，在专业外包、薪酬福利、灵活用工及数字科技等细分赛道审慎寻求投资并购机会，完善产业生态。

## 二、加快数字化转型，发展新质生产力

2025年，公司积极拥抱AI浪潮，系统推进多维度AI创新及数字文化传播。“外服云知道·人力资源行业智库”打造行业级AI基建与能力平台，聚焦政策检索、企业成本计算、合规问答与决策支持等，提供数智化咨询解决方案；“凌佳佳”AI求职招聘智能体全面覆盖求职核心环节，打造集求职赋能与招聘服务于一体的智能体生态圈，有效促进人才供需双向精准对接；“AI财有道”智能分析平台，涵盖财务专属AI智能问答系统与动态分析看板，为管理层提供高效、便捷的管理分析工具。同时，还将AI技术应用于政策解读、辅助编程与自动化测试等领域，有效提升运营效率。

此外，公司数字化基础设施与平台能力也持续夯实。报告期内，完成数据中台搭建及灾备中心一阶段建设，构建跨业务域的底层技术支撑能力，业务系统上线周期缩短 60%以上。各类服务平台持续迭代，C 端健康体检新程序使用量占预约总量的 80%，外包管理系统上线 1,159 个项目，管理外包员工 32,368 人。提升集约化运营能力，法定福利异地集约交付范围扩大至 19 省 25 地。不断优化“政府网厅项目”，社保直连使用率超 75%。

2026 年，公司将全面启动“数智外服”建设，以“数据+AI”为双引擎，利用公司基础产品线进行能力组合，逐步构建面向人力资源、业务外包、海外等不同市场和客群需求的综合解决方案，打造覆盖销售、服务、交付与管理的全链路智能体系。

1、智慧销售以数字化销售漏斗和客户 360 视图为核心，从关系销售转向数据驱动与智慧洞察。通过构建精细化商机管理、AI 赋能销售旅程、统一客户画像与分级策略以及多层次销售分析体系，实现销售效率、客户体验与成交率的协同提升。

2、智慧服务的核心举措是构建体验服务中台与智能触点矩阵，驱动服务向线上化、自助化、主动化转型，融合数据驱动实现服务体验的体系化跃升。

3、智慧交付推动全产品线从分散交付转向规模化、标准化的智能协同。通过引入 RPA、AI 等技术，依托统一的标准作业程序，实现全流程高效交付，持续降本增效。

4、智慧管理旨在构建“统一数据、可视管理、闭环优化”的数据运营体系，通过业务术语和数据的标准化，迭代管理框架与管理指标 KPI，实现“说得清、看得见、管得住”的持续治理闭环。

5、智慧基建以“AI 驱动、平台赋能、自主可控”为核心，构建

支撑业务全面智能化的下一代技术底座，为业务规模化创新与智能化转型提供坚实、弹性且自主可控的技术支撑。

### 三、促进规范运作，完善公司治理

作为国有控股上市公司，公司不断完善法人治理结构，加强内部控制规范体系的建设，建立健全由股东会、董事会及其专门委员会、经理层组成的公司治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间权责明确、互相协调和互相监督的机制。

2025年，公司根据最新版《公司法》《上市公司章程指引》等法律法规的指导意见以及监管机构要求，顺利完成监事会取消及修订《公司章程》等相关工作，协调董事会审计委员会顺利承接原监事会核心监督职能，平稳、高效地完成公司治理结构的重大变革，进一步提升公司治理效能。以此次治理结构调整为契机，公司对所有管理制度进行全面梳理，完成22项原有制度的修订及3项新制度的新建。公司还积极践行可持续发展理念，制定ESG战略框架，编制并披露了首份ESG报告，万得ESG评级成功进阶至A级，并成功入选“中国ESG上市公司长三角先锋100(2025)”，成为20家入选的上海市国有控股上市公司之一。

2026年，公司将持续关注相关法律法规的修订，积极参加中国证监会、上海证券交易所、上市公司协会等组织的相关培训，及时修订公司内部规章制度，确保公司制度健全合规，为企业稳健运营保驾护航。公司将不断强化审计监督的核心作用，通过维护审计独立性，提升监督精准度，充分发挥独立董事与审计委员会的监督职能，严守合规底线，有效控制风险。此外，公司还将继续完善ESG体系建设、披露ESG报告，积极践行可持续发展理念，并将其融入日常经营管理之中。

#### **四、聚焦“关键少数”，强化履职责任**

公司高度重视实际控制人、控股股东及董事、高级管理人员等“关键少数”的职责履行和风险防控。

2025年，公司及时传递监管最新要求，督促“关键少数”加强学习相关法律法规，强化合规意识、责任意识和自律意识。年内，公司5名董事、高级管理人员完成上市公司董事、高管初任培训；董事会秘书完成市值管理专题培训。公司还与“关键少数”保持密切沟通，通过《资讯月报》等方式加强与董事的互动交流。

2026年，公司将持续关注监管政策变化，及时向“关键少数”传达最新法律法规、会议精神、典型案例等信息，确保其掌握监管导向，严守合规红线；积极组织“关键少数”参加监管部门举办的各类专项培训，学习最新监管要求，进一步提升规范履职能力；继续为“关键少数”履职提供有力保障，特别为独立董事、审计委员会依法履职提供必要条件和有力支持，助力公司治理再上新台阶。

#### **五、重视投资者回报，共享发展成果**

在保持可持续发展、经济效益稳步增长的同时，公司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。

2025年度，公司拟向全体股东每股派发现金红利人民币0.15元（含税），合计拟派发现金红利人民币342,518,606.25元（含税），现金分红总额占公司本年度归属于公司股东净利润的比例为52.51%。该方案已经董事会审议通过，待提交股东会进一步审议。

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。

## 六、加强投资者沟通，传递投资价值

公司认真贯彻落实“真实、完整、准确、及时、公平”的信息披露原则，不断增强公司信息透明度与沟通坦诚度，切实保护投资者合法权益；持续优化投资者关系管理工作，建立多元化投资者互动机制，增强公司与投资者互动的深度和广度，与投资者建立长期、稳定、互信的良好关系。

2025年，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》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规的要求，共披露临时公告37份、定期报告4份，并配合定期报告的披露召开面向全体投资者的业绩说明会3场。公司董事长、总裁、董事会秘书、财务总监、独立董事出席会议，针对公司经营业绩、财务指标等与广大投资者进行互动交流。年内，公司通过上证e互动平台，共回复投资者提问75个，回复率100%。

2026年，公司将坚持以透明公开为核心，积极履行信息披露义务，并在年度报告、半年度报告、季度报告等定期报告披露后常态化召开业绩说明会，向广大投资者介绍公司发展战略、经营成果和财务状况等，增进投资者对公司的了解和认同。公司设有专人负责与投资者进行日常沟通，通过接听投资者来电、回复投资者邮件、回答上证e互动平台问题等，有针对性地为投资者答疑解惑，并将投资者的建议和意见及时反馈给公司管理层。公司还将通过参加券商策略会等方式宣导公司发展亮点，主动向市场传递投资价值，增强投资者信心。

## 七、其他说明

本次行动方案是基于当前公司经营情况及市场环境而做出的规

划，不构成公司承诺。方案的实施可能受行业发展、经营环境、市场政策等多方面因素影响，存在一定的不确定性，敬请广大投资者理性投资，注意投资风险。

上海外服控股集团股份有限公司董事会

2026年4月24日