LSFW
魯商服務

Lushang Life Services Co., Ltd.

魯商生活服務股份有限公司

（於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司）

股份代號：2376

2024

環境、社會及管治報告

目錄

1 1. 關於本報告

3 2. 關於本公司

8 3. 可持續發展管理

專題：「建黨103週年」魯商服務慶「七一」系列活動獻禮

18 4. 嚴控風險，廉潔為基

24 5. 品質為先，服務致臻

35 6. 以人為本，共創前程

46 7. 綠色運營，永續發展

54 8. 誠信經營，攜手共贏

56 9. 踐行公益，回饋社會

62 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

1. 關於本報告

1.1. 報告簡介

為便於表述和方便閱覽，魯商生活服務股份有限公司在報告中的表達分別使用「**魯商服務**」或「**本公司**」或「**我們**」或「**公司**」。本報告為魯商服務上市以來發佈的第三份ESG報告，旨在以透明公開的方式披露公司在環境(Environmental)、社會(Social)及管治(Governance)「**ESG**」方面的投入和績效表現，以回應各利益相關方對本公司可持續發展管理的關注與期望。

1.2. 報告周期

本報告內容時間界限為2024年1月1日到2024年12月31日(「**本報告期內**」或「**本年度**」)，為增強報告可比性和完整性，部分內容向前、後適度延伸。如無另行說明，本報告範圍與本公司2024年度報告一致。

1.3. 報告範圍

本報告覆蓋魯商服務及其附屬公司包括魯商生活服務股份有限公司(「**魯商服務**」)、山東省魯商建築設計有限公司(「**魯商建築設計**」)、山東藍岸園林工程有限公司(「**藍岸園林工程**」)、山東立誠膳鄰餐飲管理有限公司(「**立誠膳鄰餐飲**」)、達安通(山東)機電設備工程有限責任公司(「**達安通機電**」)、山東魯商唐安物業有限公司(「**魯商唐安物業**」)及各城市公司、直屬項目。

1.4. 報告編製依據

本報告編製主要依據香港聯合交易所有限公司(「**香港聯交所**」或「**聯交所**」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「**ESG報告守則**」)，參考《SDGs(聯合國可持續發展目標)企業行動指南》。

1.5. 報告原則

本報告編製過程遵循聯交所《ESG報告守則》中的「重要性」、「量化」、「平衡性」和「一致性」原則，全面、準確回應利益相關方對魯商服務的關注。匯報原則如下：

1. 關於本報告

表：匯報原則

匯報原則	定義	公司回應
重要性	按照《ESG報告守則》，重要性是指當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出披露。	充分考慮公司業務特徵，與利益相關方溝通識別當前的ESG重要性議題，並交由董事會審批，並最終確定，聘請第三方專業機構，編製本報告。
量化	有關歷史數據的關鍵指標須可予計量，發行人應訂立減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	公司環境與社會層面的關鍵績效指標均採用量化資料的方式展現，並附帶說明，以便於評估與驗證。
平衡性	報告應不偏不倚地呈現公司ESG的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇。	本報告客觀、公正、真實地反映本公司2024年ESG管理工作成效及實踐。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	公司遵循一致性原則，將在以後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便後續的比較。

1.6. 信息來源

本報告信息來自公司正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制審定。本公司董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責，並確認已於二零二五年三月二十一日審閱及批准本ESG報告。

1.7. 報告獲取

本報告提供中、英文版本供讀者參閱，並以電子文件形式發佈，您可以在聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.lushangfuwu.com)下載。

2. 關於本公司

2.1. 公司簡介

魯商生活服務股份有限公司是一家在山東省具有領先市場地位並擁有快速增長良好業績記錄的綜合性物業管理服務提供商。公司的總部位於山東省濟南市，自2006年成立以來，經過18年的發展，公司業務範圍已覆蓋山東省幾乎所有地級市以及北京市和哈爾濱市。根據中指院的資料，山東省是中國人口最多、經濟最繁榮的省份之一，一直是並將繼續是我們的戰略發展中心。根據國家統計局的資料，截至2024年12月31日山東省的國內生產總值居中國各省第3位，且山東省的居民人均年可支配收入高於中國平均水平。在我們的整個發展過程中，我們秉持「服務美好，幸福與共」的願景來開展業務。我們相信，我們對客戶滿意度的承諾和以客戶為中心的文化塑造了我們的品牌形象，並幫助我們在山東省確立領先的市場地位。

2.2. 業務劃分

公司業務主要包括(1)物業管理服務，(2)非業主增值服務，及(3)社區增值服務三大部分。

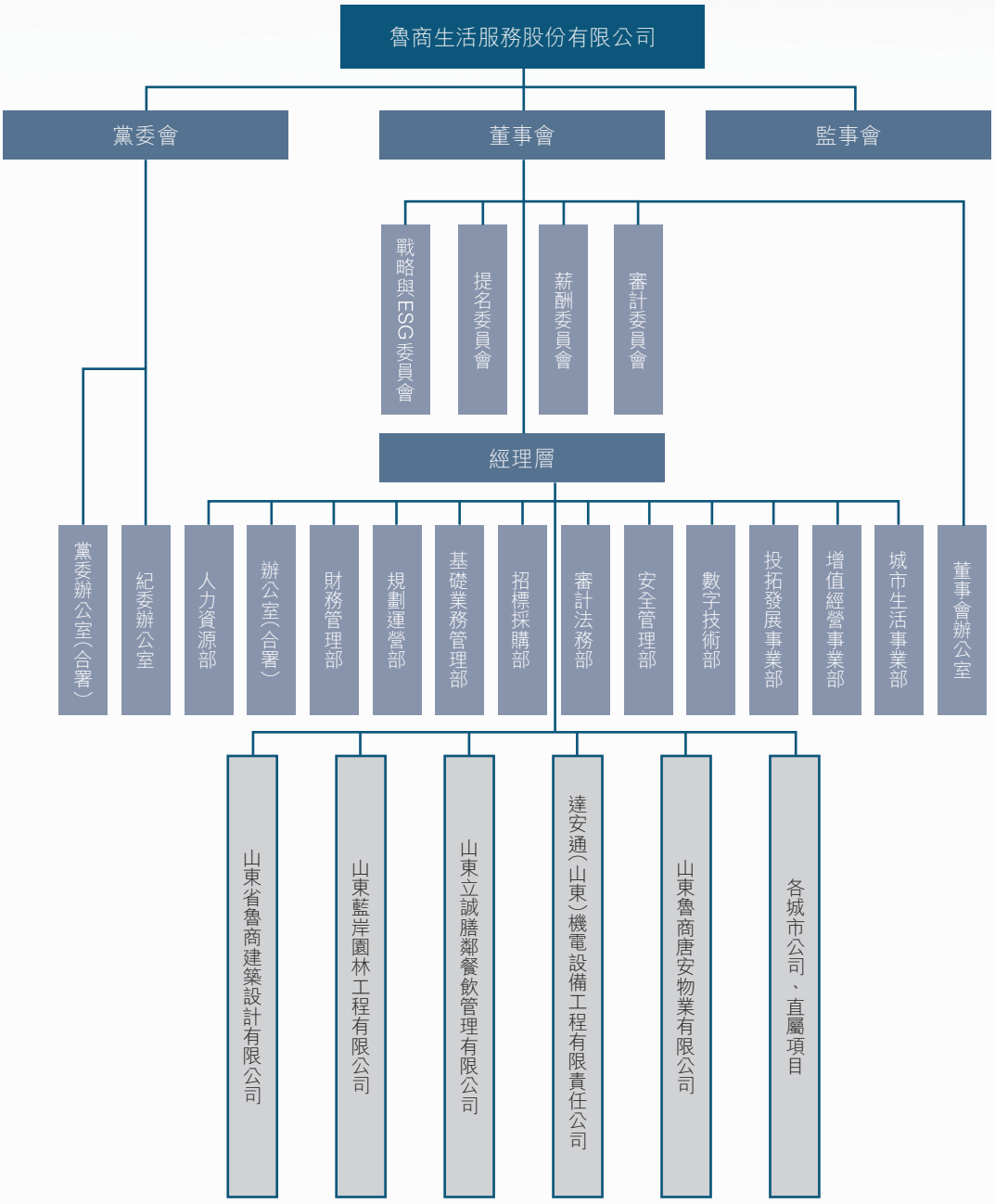
物業管理服務。公司向物業開發商、業主(包括公共實體)、住戶及租戶提供各類物業管理服務，包括保潔、秩序維護、綠化、維修保養、公共區域維護及其他物業管理相關服務。所管業態涵蓋住宅、商業(商業綜合體、寫字樓、公寓)、公建類(城市道路等市政設施、學校、主題小鎮、醫院、銀行及產業園區等)。

非業主增值服務。公司非業主增值服務主要包括：(1)設計服務，為開發商、學校提供繪製施工圖及制定相關設計方案；(2)工地物業的巡檢及維護秩序、為物業開發商業務運營各個階段提供建議的諮詢服務；(3)景觀美化服務；(4)交付前服務；(5)其他如維修保養等定制服務。

社區增值服務。公司提供的社區增值服務主要包括：(1)社區空間及資源管理服務；(2)停車位管理服務；(3)水電管理服務；(4)社區生活服務。

2. 關於本公司

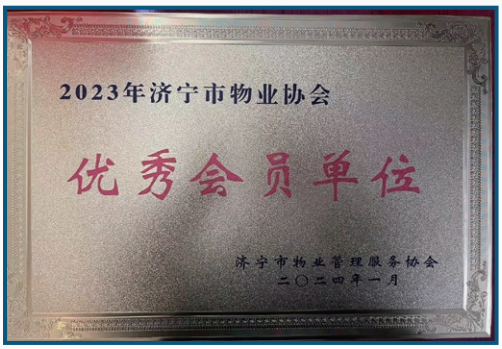
2.3. 組織架構



2. 關於本公司

2.4. 企業榮譽

魯商服務榮獲「2024山東省物業服務市場地位領先企業」殊榮



2024年1月，魯商服務榮獲山東省物業管理協會頒佈的「2023年度最佳會員單位稱號」

魯商服務被授予「山東省誠信企業」榮譽稱號，黨委書記、董事長王忠武被評為「山東省優秀誠信企業家」

2024年1月，濟寧分公司被濟寧市物業管理服務協會授予「2023年度優秀會員單位」稱號，濟寧南池公館項目負責人魯統龍獲「優秀項目經理」稱號

2. 關於本公司

1. 2023年济南市物业服务管理面积领先企业

序号	企业名称
1	山东明德物业管理集团有限公司
2	山东省诚信行物业管理有限公司
3	山东宏泰物业发展有限公司
4	中土物业管理集团有限公司
5	济南福仁城市运营服务有限公司
6	鲁商生活服务股份有限公司
7	招商局积余产业运营服务股份有限公司济南分公司

1. 2023年济南市物业服务营业收入领先企业

序号	企业名称
1	山东省诚信行物业管理有限公司
2	山东明德物业管理集团有限公司
3	山东宏泰物业发展有限公司
4	招商局积余产业运营服务股份有限公司济南分公司
5	山东润华物业管理有限公司
6	银丰智慧物业服务集团有限公司
7	鲁商生活服务股份有限公司
8	中土物业管理集团有限公司

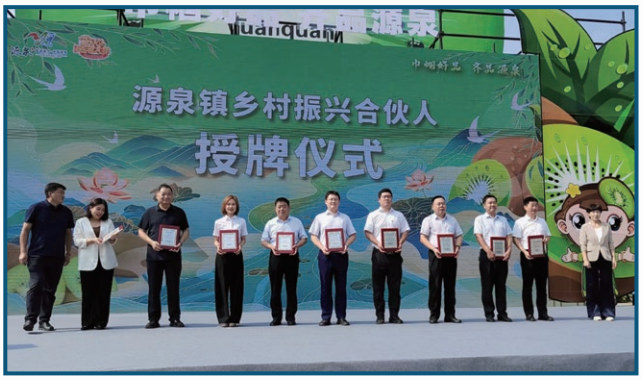
1. 2023年济南市物业服务综合实力领先企业

序号	企业名称
1	山东省诚信行物业管理有限公司
2	山东明德物业管理集团有限公司
3	山东宏泰物业发展有限公司
4	山东润华物业管理有限公司
5	鲁商生活服务股份有限公司
6	银丰智慧物业服务集团有限公司

1. 2023年济南市物业服务企业履行社会责任领先企业

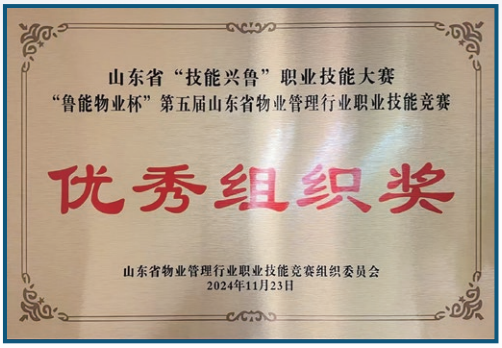
序号	企业名称
1	山东省诚信行物业管理有限公司
2	银丰智慧物业服务集团有限公司
3	山东明德物业管理集团有限公司
4	中土物业管理集团有限公司
5	中海物业管理有限公司济南分公司
6	鲁商生活服务股份有限公司
7	济南新城物业管理有限公司

《2023濟南物業管理行業年鑒》正式發佈，魯商服務喜獲「2023年濟南市物業服務綜合實力領先企業」、「2023年濟南市物業服務營業收入領先企業」和「2023年濟南市物業服務企業履行社會責任領先企業」、「2023年濟南市物業服務管理面積領先企業」等榮譽

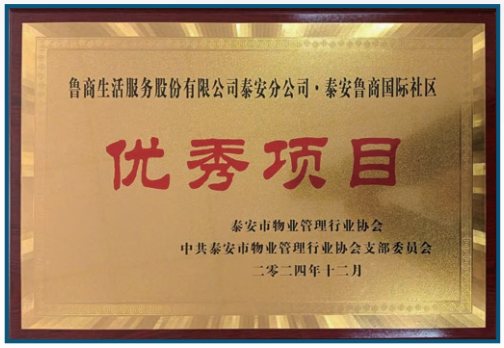


魯商服務被淄博市源泉鎮授予「鄉村振興合夥人」榮譽稱號

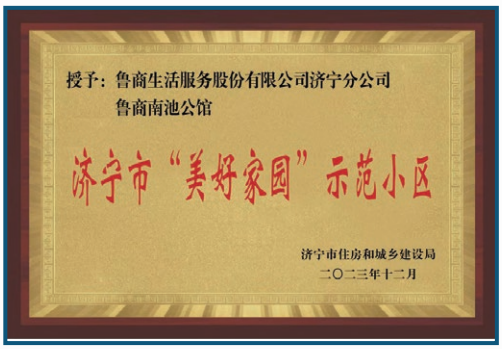
2. 關於本公司



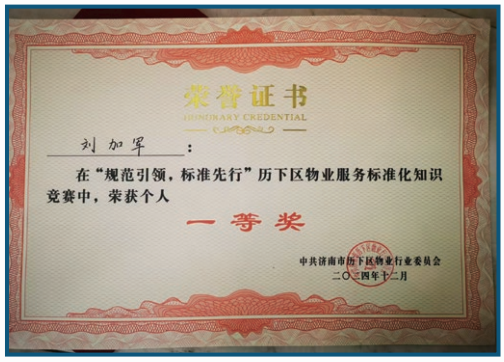
魯商服務榮獲山東省「技能興魯」職業技能大賽第五屆山東省物業管理行業職業技能大賽「優秀組織獎」



魯商服務泰安分公司魯商國際項目被泰安市物業管理行業協會評為2024年度泰安市「優秀項目」稱號



魯商服務濟寧南池公館項目被濟寧市住房和城鄉建設局評為濟寧市「美好家園」示範小區



魯商服務在曆下區物業服務標準化知識競賽中獲團體一等獎，其中魯商服務銀座晶都項目負責人榮獲個人一等獎

3. 可持續發展管理

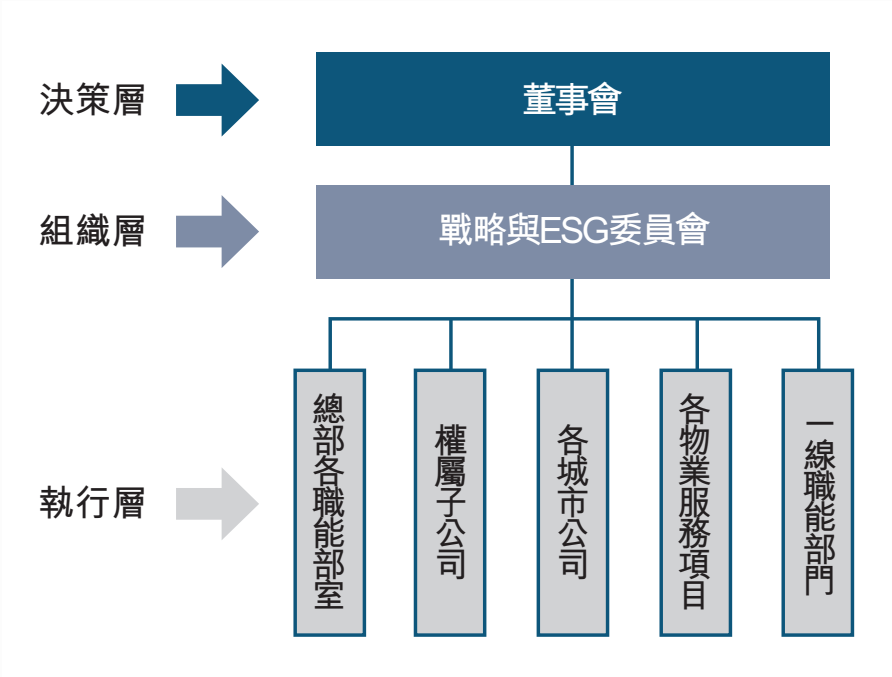
3.1. 董事會聲明

董事會相信促進可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，我們持續致力於在業務運作中保持高度可持續發展，推動在良好企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商以及公益組織等各利益相關者積極溝通與良好關係。

3.2. ESG管治架構

本公司已建立自上而下的ESG管治架構及監管機制。董事會作為ESG管治架構的最高決策層，對本公司ESG策略及匯報承擔全部責任，定期監督本公司ESG議題、表現、氣候風險及機會，定期檢討、討論及審批本公司ESG的管治方針、策略與風險。

董事會下設戰略與ESG委員會，並授權戰略與ESG委員會作為組織層在職權範圍內履行職責，針對ESG重要性評估得出的重大議題、策略及方針，細化和落實ESG相關工作，制定及實施改善本公司ESG表現的政策；統籌每年ESG報告工作，審閱及檢討ESG報告之內容及質量，以確保ESG報告符合董事會之要求；通過重要性評估及收集投資人關注的ESG事宜，確定具體的執行策略並向董事會匯報，透過董事會會議、專題報告及其他相關溝通渠道讓董事會知曉公司的ESG表現、願景及策略。各業務部門負責執行落實ESG管理策略，並持續跟進ESG管理目標達成進度。



圖：公司ESG管治架構

3. 可持續發展管理

3.3. 利益相關者溝通

可持續發展離不開利益相關者的意見，魯商服務與包括股東與投資者、客戶與業主、政府部門與監管機構、合作夥伴、員工等在內的利益相關者保持密切聯繫，致力於通過打造多層次、多渠道的溝通機制，聽取各利益相關者建議，並將相關議題納入公司發展之中，積極回應利益相關者訴求與期望，提升公司可持續發展能力。下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

表：主要利益相關方溝通渠道與關注議題

主要利益相關方	溝通渠道	關注議題
政府及監管機構	政策執行匯報 信息披露 接受政府部門常規檢查	合規經營 參與公共治理 排放物管理
股東及投資者	股東大會 投資者熱線 公司公告 業績發佈會 路演及反向路演	經營績效 提高信息透明性 風險管控 持續盈利能力
客戶／業主	客戶滿意度調查 客戶服務熱線 社區文化活動	服務品質 客戶隱私保護
員工	民主生活會 職工代表大會 員工活動 投訴與回饋	員工權益與福利 員工發展與晉升 職業健康與安全
供應商／合作夥伴	招標、採購溝通 供應商管理制度	供應鏈管理 反腐敗
媒體與非政府組織	社交媒體 官方網站 新聞發佈會 交流會議	保護生態環境 支持慈善活動 發展社區公益
社區	座談會 公益活動 社區活動	社區建設 社區文化 排放物
行業協會	交流會 社交媒體 信息披露	僱傭 反貪污 排放物

3. 可持續發展管理

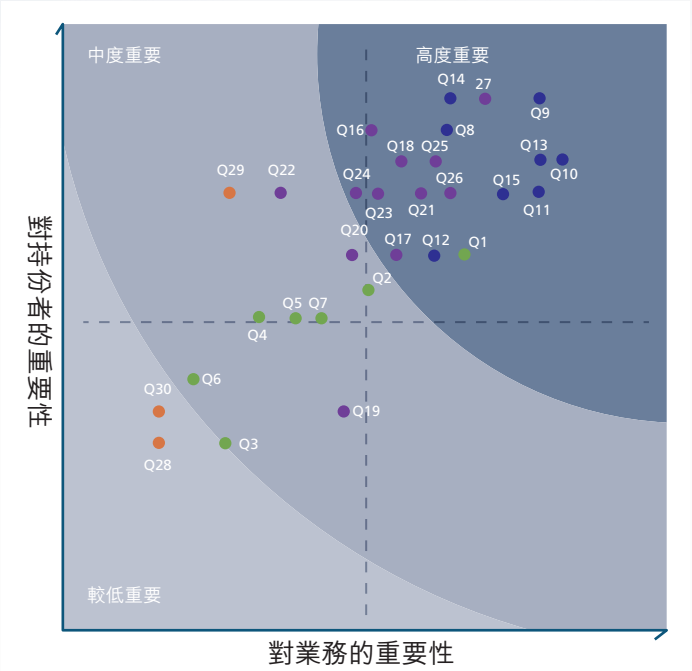
3.4. 重要性議題判定

公司按照重要性議題界定與識別、問卷調研、重要性議題評估與篩選程序，依據香港聯交所《ESG報告守則》和全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》，結合魯商服務的實際發展，在2023年的議題基礎上進行了進一步的補充、優化，識別出30項公司和利益相關者關注環境、社會與管治議題。通過開展利益相關者調研與專家意見諮詢，從對魯商服務的經濟、環境和社會影響的重要性，以及對利益相關者的評估和決策具有重要性影響兩個維度，對重要性議題的重要性進行排序。根據評估結果，僱傭合規、環境合規、營運合規及標準化、員工權益、薪酬福利、職業健康與安全、反貪污及反洗錢、工作時數及假期、培訓與發展、防止童工及強制勞工、信息安全保護、產品及服務質量等議題的重要性程度最高。我們將根據以上ESG重要性評估結果，對重點議題在對應章節進行詳盡披露，以更好地回應各利益相關方的關注和期望。

1	2	3	4
ESG 議題識別	**利益相關者調研**	**重要性分析**	**管理層確認**
基於魯商服務的業務模式，結合國家政策及《ESG 報告守則》，識別出覆蓋環境、僱傭、服務、管治、社區等範疇共計 30 項 ESG 重要性議題。	公司通過邀請各利益相關者通過不記名問卷填寫形式開展調研，對 30 項議題進行重要性評分。	基於 927 份利益相關者調研結果，結合專家意見對議題的重要性從兩個維度進行排序，形成重要性議題分析矩陣。	管理層對重要性議題的分析結果進行審閱與反饋，並作為本年度 ESG 報告披露的工作重點及未來提升 ESG 績效的工作規劃。

圖：重要性議題分析過程

3. 可持續發展管理



二零二四年，本公司識別了16項ESG相關的重要議題，並將於本報告各章節中重點討論。

範疇	高度重要議題	對應章節
環境	1. 環境合規	7. 綠色運營，永續發展
僱傭	8. 僱傭合規	6. 以人為本，共創前程
	9. 員工權益	6. 以人為本，共創前程
	10. 薪酬及福利	6. 以人為本，共創前程
	11. 工作時數及假期	6. 以人為本，共創前程
	12. 多元化與平等機會	6. 以人為本，共創前程
	13. 職業健康與安全	6. 以人為本，共創前程
	14. 培訓與發展	6. 以人為本，共創前程
	15. 防止童工及強制勞工	6. 以人為本，共創前程
營運慣例	16. 營運合規及標準化	4. 嚴控風險，廉潔為基
	18. 產品及服務質量	5. 品質為先，服務致臻
	21. 客戶／業主健康安全	5. 品質為先，服務致臻
	23. 客戶服務管理	5. 品質為先，服務致臻
	25. 信息安全保護	5. 品質為先，服務致臻
	26. 客戶隱私保護	5. 品質為先，服務致臻
	27. 反貪污及反洗錢	4. 嚴控風險，廉潔為基

3. 可持續發展管理

專題：「建黨103週年」魯商服務慶「七一」系列活動獻禮

為慶祝中國共產黨成立103週年，繼承和發揚黨的光榮傳統與優良作風，不斷提升黨性修養，強化紀律規矩意識，深入推進黨紀學習教育，激發幹事內生動力，魯商服務黨委組織精心組織了「七一」系列主題活動，以實際行動向黨的生日獻禮。

革命教育「憶」初心

在「七一」來臨之際，魯商服務黨委組織黨員幹部前往山東老戰士紀念廣場開展「學紀正風強黨性，擔當實幹建新功」主題黨日活動。通過參觀山東老戰士陳列館，憑吊革命先烈，進一步淨化黨員的心靈，加深對黨紀學習教育的理解，激發大家勇擔當、建新功的熱情，為高品質發展注入新的活力。

3. 可持續發展管理

紀律黨課「固」本心

為推進黨紀學習教育走深走實、見行見效，魯商服務黨委班子成員帶頭講授紀律黨課，引導廣大黨員深入學習、理解和遵守黨的紀律，以嚴明的紀律推動全面從嚴治黨向縱深發展。各黨支部書記緊隨其後，結合支部實際，通過理論闡述、案例分析、互動討論等多種形式，生動傳達党的紀律建設的必要性、重要性和緊迫性，引導黨員幹部以鐵的紀律為公司高品質發展保駕護航。

學習條例「鑄」本心

魯商服務各黨支部採取多種措施，抓緊、抓實、抓牢《中國共產黨紀律處分條例》的學習。通過集體學習、個人自學、書記領學、黨員互學等途徑，增強黨員的紀律意識和為民服務意識，並開展黨紀知識測試，檢驗黨員幹部對黨規黨紀的理解和掌握，確保每位黨員幹部都能深刻領會《中國共產黨紀律處分條例》的精神實質，做到知敬畏、存戒懼、守底線，實現以學促知、以知促行。

3. 可持續發展管理

對標共建「築」同心

魯商服務各黨支部緊密結合基層黨建工作實際和業務發展需求，深入開展黨建對標共建活動。通過相互借鑒優秀經驗，力求在提升黨建工作水準的同時，促進業務合作與共同發展，活動還通過學習《中國共產黨紀律處分條例》和觀看警示教育影片等途徑，深化黨紀黨規學習教育，使黨員們充分認識到遵守黨的紀律規矩的重要性，確保黨紀教育真正入腦入心。黨建共建活動的開展為今後共同推動高質量黨建引領高質量發展奠定了堅實基礎。

3. 可持續發展管理

關心關愛「暖」人心

魯商服務各黨支部聯合社區走訪慰問轄區困難黨員及老黨員們，為他們送去節日的關懷，關切詢問他們的身體狀況、家庭和生活情況，傾聽他們的心聲，叮囑他們要好好保重身體，讓他們感受到黨組織的關懷和溫暖。

3. 可持續發展管理

情系職工「顯」真心

為持續推進「我為群眾辦實事」實踐活動，確保一線職工身心健康和生產安全，魯商服務黨委班子成員深入基層一線，為員工送去礦泉水、西瓜等解暑物資，將黨組織和工會的關懷送到員工心坎裡，並叮囑大家在高溫期間注意防暑降溫，加強自我防護，確保身體健康、工作安全。

3. 可持續發展管理

文藝匯演「忠」紅心

為厚植社區人文土壤，傳承紅色經典文化，濟南城市公司黨支部所屬銀座花園項目聯合社區，用文藝匯演獻禮「七一」，黨員幹部和群眾齊心協力，通過歌舞、朗誦、戲曲等多種藝術形式，共同表達對黨的感激之情，歌頌黨的偉大成就，讚美幸福美好的新生活。此次活動不僅加強了鄰里之間的和諧關係，還激發了社區黨員和居民群眾的團結力量，共同致力於打造一個更加美好的家園。

通過一系列「七一」主題活動，魯商服務各黨組織的凝聚力、號召力和戰鬥力得到了顯著提升，也進一步激發了全體黨員幹部職工愛党愛國、敬業奉獻、奮發實幹的精神。下一步，魯商服務將緊緊圍繞高質量發展的總要求，秉承「人民美好生活綜合服務商」的企業使命，大力弘揚艱苦奮鬥的政治作風和實幹精神，將黨紀學習教育成果轉化為履職擔當、攻堅克難的具體行動，努力提升品質、創造價值、擴大規模、謀求發展，奮力推動公司高品質發展，為集團全面打造綜合競爭力強的現代商業服務領軍企業再立新功！

4. 嚴控風險，廉潔為基

公司致力於開展高效治理，嚴格遵守香港聯交所上市規則有關規定，建立健全公司管治架構，持續完善廉政建設，建立舉報渠道及舉報人保護制度，有效保護公司獨立法人地位。

4.1. 規範公司治理

公司嚴格按照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》等相關法律法規的要求，規範公司運營，完善公司法人治理結構。股東大會、董事會、管理層職責分明，相互配合與制衡，健康運行。

公司已成立四個董事會委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及戰略與ESG委員會。本報告期內，董事會由3名執行董事、2名非執行董事及3名獨立非執行董事組成，其中包括4名女士。

4.2. 優化制度，管理風險

公司已制定風險控制程序，定期對公司可能遇到的風險和機遇進行識別和評價，並制定相應的應對措施來填寫《風險和機遇應對措施表》，同時公司修訂完善規章制度體系，針對公司在前期訴訟(仲裁)案件中發現的問題，重新修訂《法律糾紛案件管理辦法》，規範訴訟(仲裁)及重大非訴法律案件的管理流程，明確法律糾紛案件考核與問責要求，提高了公司法律糾紛風險防範能力；制定了《商標、字號管理辦法》，規範商標註冊、使用流程，降低日常經營中的知識產權風險，增強公司品牌核心影響力和競爭力；修訂了《審計管理辦法》、《主要領導人經濟責任審計管理辦法》、《內部審計工作底稿編審辦法》、《內部審計檔案管理暫行辦法》等制度，強化了審計質量，有效識別規避風險。

同時，公司已設立專門的審計委員會，主要工作包括：對審計委員會職責的修訂；對公司審計報告、業績公告、中報的審閱；與會計師就公司財務事項溝通交流，提出審計制度等方面建議。公司開展定期與不定期相結合的重大風險識別、專項檢查工作。公司2024年度未出現重大風險。

4. 嚴控風險，廉潔為基

4.3. 廉潔建設

魯商服務嚴守法律底線，對於貪腐決不姑息，杜決一切賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，並將相關內容寫入《員工手冊》，強調每位員工都應遵守廉潔守則，不得索取及收受利益。魯商服務嚴格執行黨委要求，在業務過程中全方位進行貪污腐敗風險的辨識，並對相關工作情況開展專項監督檢查，做實做細日常監督，如開展了「靠企吃企」問題自查自糾，同時與第三方簽訂廉潔合作協議書以規範雙方在合作過程中的廉潔行為。公司常態化開展廉潔風險排查工作，梳理崗位、部門、單位廉潔風險點，評估風險等級，並研究制定防控措施，落實廉潔風險防控責任制，從源頭上防治腐敗。為了確保廉潔守則的要求得到落實，魯商服務緊盯節日節點不鬆勁，在重要節日期間印發廉潔過節提醒，召開節前警示教育會議，學習典型案例。在選人用人方面，魯商服務動態更新電子廉政檔案，建立中層以上人員紙質廉政檔案，把好用人廉潔關，對擬提拔使用、表彰獎勵的幹部出具廉潔意見；在廉潔培訓方面，我們注重日常紀法教育，面向公司全體幹部職工開設「廉潔教育小課堂」，通過廉政黨課、廉潔談話，觀看典型案例警示教育片，赴廉政教育基地開展警示教育活動，切實做到抓早抓小、防微杜漸。

2024年，公司邀請內部和外部專家帶來反貪污專題培訓。通過案例分析、討論及互動等環節的培訓，提高了員工的反貪污意識和敏感度，全年共500餘人參與培訓，其中包含8名董事會成員與6名高級管理層。2024年全年，公司範圍內未發生任何貪污腐敗相關訴訟案件。

4. 嚴控風險，廉潔為基

案例：春節廉潔警示教育會議暨節前集體廉潔提醒談話會議

為進一步貫徹二十屆中央紀委三次全會精神，把嚴的基調、嚴的措施、嚴的氛圍長期堅持下去，營造風清氣正的節日氛圍，魯商服務於2024年1月24日召開春節廉潔警示教育會議暨節前集體廉潔提醒談話會議，要求全體黨員幹部嚴格執行中央八項規定精神，堅決抵制違規請客送禮的庸俗習氣，確保文明過節、廉潔過節、勤儉過節，會議上還集中觀看了廉政警示教育片，以此警示黨員幹部要以案為鑒，舉一反三，嚴守紀律底線、法律紅線，築牢拒腐防變的思想防線。

4. 嚴控風險，廉潔為基

案例：「堅守廉潔講擔當，風清氣正過廉節」－廉潔警示教育活動

2024年9月5日，為進一步增強黨員幹部廉潔從業意識和拒腐防變能力，魯商服務組織黨員同志50餘人赴曆山監獄廉政警示教育文化長廊開展「堅守廉潔講擔當，風清氣正過廉節」廉潔警示教育活動，活動中集體觀看了監獄工作專題片，通過聽取服刑人員的現身說法和對自己違法犯罪的深刻懺悔，為黨員幹部上了一堂震撼心靈的警示教育課，引導黨員幹部在工作和生活中知敬畏、守底線，樹立正確的人生觀、價值觀，自覺築牢拒腐防變的思想根基。此次警示教育活動，通過真實的場景、鮮活的案例，給大家帶來了深刻的思想淬煉和精神洗禮。全體黨員幹部將以此為鑒，持續用反面教材警醒自己，不斷增強紀律意識、規矩意識，切實做到「學紀、知紀、明紀、守紀」，進一步增強黨性、嚴於律己，防微杜漸、警鐘長鳴，為公司高質量發展營造風清氣正的廉潔氛圍。

4. 嚴控風險，廉潔為基

案例：燃「五四」薪火，揚「青廉」風帆－廉潔文化展廳參觀活動

為進一步教育引導年輕幹部職工存戒懼、知敬畏、守底線，結合黨紀學習教育，在五四青年即將來臨之際，魯商服務紀委組織年輕幹部30餘人赴曆下區基層廉潔文化教育展廳開展「青廉工程」主題活動。在曆下區基層文化展廳的活動中，年輕幹部職工們沿著「紅色足跡」深入瞭解黨的自我革命和廉潔建設，接受警示教育，感受廉潔文化的正能量。活動結束後，他們表達了要堅定清正廉潔意識，踏實做好本職工作的決心。魯商服務將以「青廉工程」推動為重點，引領年輕幹部在政治引領、黨性教育、紀法教育、文化活動中不斷成長，助力廉潔從業的根本建設。這次活動將為廉潔文化的傳承和推廣注入新動力，為年輕幹部們扣好廉潔從業的「第一粒扣子」起到積極的推動作用，為培養廉潔正直的工作作風和推動清廉魯商建設貢獻力量。

此外，公司重視規範信訪舉報工作，公佈公司紀委檢舉控告受理方式，明確「信、訪、電、網」四位一體信訪舉報平台，暢通信訪舉報渠道，並及時受理檢舉控告，發揮黨員和群眾的監督作用。並確保整個系統所有業務運營地的員工及外部利益相關方（如供應商）知曉。同時，公司對舉報人的個人信息進行嚴格保密。在公司對反貪腐、反賄賂的不懈努力下，報告期內，魯商服務未發生任何貪腐及因貪腐產生的訴訟案件。

4.4. 保護知識產權

魯商服務嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《企業知識產權合規管理體系要求》等知識產權相關的法律法規，鼓勵員工積極創新的同時尊重和保護他人知識產權。魯商服務制定並下發《商標、字號管理辦法》以幫助公司建立健全的商標和字號管理制度，規範商標註冊、使用流程，降低日常經營中的知識產權風險，進一步提升對知識產權的保護水平，防止他人未經授權使用或侵犯公司商標和字號權益。公司同時也會定期開展辦公軟件檢查，要求員工必須使用正版軟件，避免辦公軟件盜版侵權。

截止2024年12月31日，魯商服務及附屬公司積極開展知識產權管理工作，現有自有商標21項、專利14項、著作權27項，其中自有商標及著作權數量較2023年分別增加1項和5項，知識產權管理工作初見成效，未來我們會繼續強化知識產權管理工作，以確保知識產權得到有效保護並為公司的可持續發展做出貢獻。

5. 品質為先，服務致臻

魯商服務堅持「美好生活服務商」企業使命，深入了解客戶需求，為業主提供多元化、精細化、專業化、個性化的社區服務。

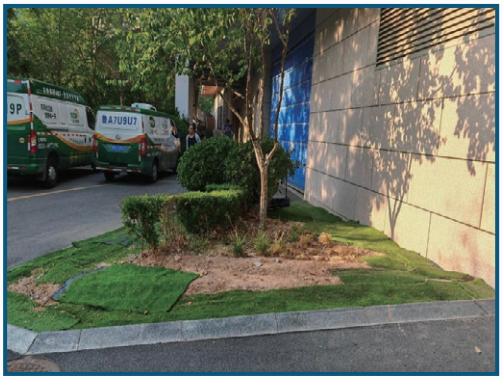
5.1. 深化精細管理，提升服務品質

魯商服務通過打造標桿項目、提升現場品質、發力管家服務以及深化工程管理等四個方面，積極努力提升服務品質並深化精細管理。我們著重於制定星級服務手冊、培訓專業團隊，並加強管家服務與工程管理，從而提升全面服務水平。透過持續改進和創新，魯商服務致力於為客戶提供更優質、更專業的服務，並不斷提升自身在行業中的地位和聲譽。

標桿項目打造：魯商服務根據年度目標計劃，編製星級服務手冊、制定服務分級標準，開展三階段標桿建設工作；一階段選項目、定標準、造標桿、強評價，落位15個標桿項目；二階段開展標桿項目帶頭的跨區域幫扶提升對標工作；三階段開展行業內優秀企業的對標學習工作並開展強排名、嚴考核。通過三個階段的對標學習工作，切實解決了服務作業質量不佳的問題；圍繞星級標準、體系文件開展培訓、考試等措施，將管理標準切實應用到實際工作場景中，因地制宜的打造園區出入口、歸家路線等觸點場景及動線，助力服務品質的長效保持。本年度，魯商服務組織中高層人員赴行業內優秀企業進行實地考察學習，深入探究優秀企業的發展理念、經營管理、員工培訓、顧客服務等方面以打造更具標杆意義的項目，為公司的發展注入更多活力和創新思維。

5. 品質為先，服務致臻

提升現場品質：魯商服務組建專業品檢團隊、完善品質管控體系，固化品質提升舉措，開展專項幫扶工作，加強專項培訓，攻克管理短板。2024年，魯商服務品質呈現分值為87.35分，較去年提升2.24分，其中全服務線成績為81.63分，單一業主項目87.37分，在關鍵服務場景搭建、動線觸點呈現等方面較去年提升2.3分。總結分享現場管理亮點復刻推廣，打造特色服務產品場景；對共性問題、典型問題等管理薄弱點進行通報批評，輸出考核結果執行專項現金考核，督導各單位對存在問題進行深入分析整改。



除此之外，為了提升項目現場品質，魯商服務在2024年開展了多項亮點工作。這些包括客戶通過掃碼進行滿意度調研實時反饋、飲水機廢水回收點設置、植物之家打造、出入口標準化設置、電梯魔術磁吸貼、園區廢舊物品重新利用、垃圾桶拉環設置、中控室會議室手機包、滅火器稱重記錄、設施塗刷美化、各類標準化機房打造以及裝修專用路線設置等。這些舉措不僅有助於提升項目現場的品質，而且還可以為客戶提供更優質的環境和服務，體現了魯商服務對品質與創新的不懈追求。

5. 品質為先，服務致臻

發力管家服務：魯商服務以項目負責人為核心，管家為發力點，從客戶信息維護、入戶走訪、管家微信及企業微信推廣、社區文化及重大節日裝扮、落實觸點服務，全面提升滿意度。具體來看，魯商服務執行每週拜訪、轉化，季度覆蓋常住戶；項目中層以上覆蓋重要客戶，客服負責人每週走訪不少於2戶，項目負責人每月走訪不少於5戶。確保業主信息準確率在95%以上。每月一主題，分業態分星級制定社區文化活動方案，重大節日裝扮啟用專項資金，總部統一調度，制定裝扮方案。2024年，魯商服務舉辦系列社區文化活動共960餘次。

深化工程管理：魯商服務推進維修資金使用節約成本，制定2024年度維修資金使用計劃，下發城市公司／項目，挖掘使用類別，賦能項目啟動維修資金使用領域，增加使用範圍節約項目成本。我們以維保為基礎，提高設備質量，檢查把控各項目設施設備老化狀態，推進項目必要的維修改造工作；嚴格落實項目設施設備維護工作，成立電梯專業公司提高維保質量。我們以能源管控為發力點，制定2024年節能目標及節能改造實施方案，收集項目改造方案計劃並進行審查，為全年工作實施做好準備。對項目公區能耗分析評估，力爭同比下降一個百分點。我們以專業能力提升為保障，對項目支持輸出，組織各專業成立培訓團隊，對項目管理人員滾動培訓，組織開展技能等級取證，技能大比武活動，全面提高員工專業技能。本年度魯商服務組織了「聚勢謀遠，思變未來」為主題的年度設計論壇及圖紙評優活動，公司特邀三位在設計領域極具影響力的專家現場授課，主要圍繞城市更新、低碳設計等公司下一步轉型發展的相關課題進行詳細解讀和案例分享。

5. 品質為先，服務致臻

5.2. 制定星級服務標準，推動標準化建設

根據行業「星級標準」，按照「客服、環境、秩序、工程」四個專業條線制定《魯商服務星級標準手冊》，定星評級，優化服務精度、提升服務品質。通過日檢、周檢、月檢、自檢和品質檢查相結合的方式，鞏固各項目基礎服務工作，夯實星級服務質量。同時，樣板項目也將優秀管理經驗，對項目標準化執行動作進行鞏固、夯實。

魯商服務自2002年就開始了標準的梳理工作，搭建了覆蓋各業務大區的「一個平台+十個體系」，從服務質量、環境、職業健康安全管理、能源管理、信息安全管理等三十個方面來進行業務的標準化建設。

2024年，魯商服務完成了十體系的持續認證工作（GB/T 19001質量管理體系認證、GB/T 24001環境管理體系認證、GB/T 45001職業健康安全管理體系認證、GB/T 31863企業質量信用評價體系認證、GB/T 24353風險管理體系認證、GB/T 15496企業標準體系認證、GB/T 19025質量管理、能力管理和人員發展體系認證、GB/T 31950誠信管理體系認證、GB/T 22080信息安全管理體系認證、GB/T 23331能源管理體系認證）。

5.3. 客戶溝通與滿意度

魯商服務已制定有關加強與客戶溝通的相關政策，以深入瞭解客戶服務訴求，促進客戶與公司之間的溝通，並保證服務效果的及時反饋，適時調整服務策略，提高客戶滿意度。本年度，公司服務項目整體滿意度持續提升，其中，2024年住宅業態滿意度成績為共84分，較2023年進步共2.3分；商業業態成績為共91分，較2023年進步共0.2分。2024年，魯商服務持續落實年度便民、社區文化活動計劃，聯合增值經營事業部開展系列社區文化活動共580餘次，便民、社區文化活動的開展拉近了與客戶的距離，提升了客戶黏性。2025年滿意度任務目標：住宅類項目不低於80分，商業綜合體類項目不低於90分。

滿意度	單位	2024年	2023年	2024年較2023年進步
住宅類	分	**84.0**	81.7	2.3
商業綜合體類	分	**91.0**	90.8	0.2

魯商服務已制定有關處理客戶訴求的相關政策，規範客戶訴求處理工作，確保各類信息及時傳遞、處理、反饋，以便為客戶提供更優質的服務。魯商服務已設立了多種投訴渠道及溝通渠道：公示管家及夜值電話、大力宣傳企業內部全國統一投訴電話400-603-6688、「魯商服務」APP、「魯商服務」微信公眾號。要求前台、電梯轎廂、宣傳欄等位置放置宣傳頁、易拉寶等進行宣傳，同時部分列入品質檢查項。

2024年全年，魯商服務共接聽來電6.3萬件，呼入接通率98.4%；總呼出數6.4萬件，呼出接通率43.8%；通話總時長11.9萬分鐘，平均通話時長1.3分鐘；在管項目共登記系統工單20萬件，呼叫中心登記佔比21.6%；管家APP登記佔比65.3%；PC後台登記佔比12.1%；住戶APP登記佔比1%，落實工單性質統計分類：報事佔比93%；投訴佔比0.7%；諮詢建議佔比6.3%；明源客訴148件，12345政務熱線收集共1,864條；對重點、熱點客訴編寫客訴週報，對接項目積極處理並整改風險點；完成35個住宅、15個綜合體項目全年滿意度電話調研；協助項目開展欠費催繳電話調研；對36個項目監控進行全覆蓋檢查，發現問題及時反饋城市／區域公司進行監督整改，有效減低公司投訴率。在魯商服務的不懈努力下，2024年公司接獲投訴的數量共計1,458起，較2023年大幅減少257起。

指標	單位	2024年	2023年
接獲投訴的數目	起	**1,458**	1,715
投訴處理率	%	**100.00%**	100.00%
投訴處理滿意率	%	**93.20%**	92.00%

5.4. 客戶安全保障

魯商服務從體系搭建、制度建設、安全培訓與行動規劃等多方面保障客戶健康安全與隱私，不斷加大安全生產投入，完善安全生產管理，致力將運營的安全隱患降到最低，用實際行動築起守護客戶健康安全的長城。

體系搭建方面，公司高度重視安全問題，建立了由公司黨委書記、董事長任主任的公司安全生產工作最高議事、決策機構安委會；安委會下設安委會辦公室，具體負責公司日常安全生產管理工作。魯商服務建立健全安全生產責任制，逐級簽訂安全生產責任書，明確所有層級、各類崗位從業人員的安全生產責任，建立起「層層負責、人人有責、各負其責」的工作體系，杜絕一般事故發生，建立安全生產的長效機制。

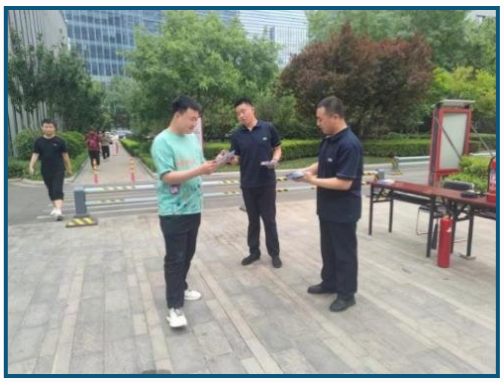
制度建設方面，魯商服務為進一步健全完善公司安全管理體系，促進安全管理工作規範化、制度化、科學化，嚴格落實安全生產主體責任，有效管控安全生產風險，防止和減少生產安全事故，公司安全管理部依據相關法律法規，結合公司實際，對公司安全管理制度進行修訂完善，定期進行環境因素及危險源識別以便及時制定相應的控制措施，為客戶提供安全的居住環境，同時加強安保措施並對所提供的物業安全管理進行考核，進一步加強安全監督管理工作，提高管理者的安全意識和管理水平。魯商服務嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《山東省安全生產條例》、《山東省生產經營單位安全生產主體責任規定》等法律法規，制定《魯商生活服務股份有限公司安全管理制度》、《魯商生活服務股份有限公司突發公共事件應急預案》、《魯商生活服務股份有限公司安全生產風險分級管控與隱患排查治理兩個體系建設》等內部規章制度，將保障客戶的健康安全作為魯商服務運營的重要原則之一。

5. 品質為先，服務致臻

此外，在客戶安全的實踐方面，公司通過季度檢查、節前安全自查、防汛防台專項檢查、消防專項檢查、安全生產大檢查集中攻堅行動、冬春消防安全排查百日攻堅行動等檢查行動對公司生產安全組織排查；以「四不兩直」「回頭看」等方式，對重點單位和場所進行明察暗訪，對現場違章指揮、違規操作、違反勞動紀律等情況進行集中攻堅，尤其針對登高、動火、有限空間等特種作業審批和現場作業情況進行檢查，對已發現隱患未落實整改和同一類隱患重複出現的單位將予以通報，並視情節依規依紀追究相關責任人責任；聚焦重大風險防範和重大隱患排查整改，推進重大安全風險防範化解，精準排查整治深層次問題隱患，同時在完成安全考核評分的同時，將得分佔比納入公司經營目標考核中。

案例：魯商服務向業主普及安全知識

2024年第二季度，公司組織開展「安全生產月」，通過宣傳手冊、宣傳海報、條幅等形式，向業主普及安全知識，強化業主安全意識和自救互救能力，致力於營造一個安全意識濃厚、安全防範措施完備的社區環境，保障業主的生命財產安全，共同建設和諧宜居的社區。



5. 品質為先，服務致臻

案例：魯商服務邀業主代表參加消防疏散演練

2024年11月全國安全消防宣傳月期間，魯商服務開展消防安全知識現場宣講活動，發放滅火器等消防設備，邀請業主代表參加消防疏散演練，從應急疏散、火災應急處置、人員搜救、醫療救助、消防器材講解、滅火逃生體驗等六個方面生動形象的模擬了各類火災突發時間應急處置及措施，強化業主疏散能力。

5. 品質為先，服務致臻

案例：魯商服務信息化安全功能試點

中控室離崗檢測

- 採用AI雙目攝像機對消控室值班人員的在離崗情況進行實時檢測，當區域內目標數不滿足「在崗人數」並持續時間達到「離崗時間」閾值，則發出報警，彈出報警窗口（包含崗位無人時的抓拍，及無人前後視頻錄像）。人員離崗智能算法安裝於攝像機內，無需後端服務器設備。

電瓶車進梯檢測

- 電動車人梯可視化監管，AI視覺智能分析，異常狀況自動預警，全面監督各類電動車違規行為，從電動車角度強化社區安全管理，規範電瓶車進電梯行為，過程全時監管，異常現象高效阻斷。

電瓶車高溫告警

- 利用熱成像技術，及時發現溫度異常，防範火災實時監管停車區域，防止電瓶車被盜。

高空拋物精準追溯

- 維護居住空間安全，更清晰視頻能夠確保順利定責，減少糾紛，結合高空拋物專用硬盤錄像機，實現自動軌跡繪製，精準化追湖，快速定位責任樓層。

人員無感測溫

- 人員進入辦公區後自動測溫無需停留，大屏自動顯示當前人員溫度，工作人員更直觀地發現體溫異常人員，疫情防控全時監管，保障防疫安全。

5. 品質為先，服務致臻

辦公區吸煙檢測

- 設定辦公區域內吸煙行為實時檢測，報警信息實時上傳，報警彈窗及時預誓，對吸煙行為進行有效檢測。

全景網絡高清鷹眼智能球機

- 高空鷹眼設備全方位覆蓋項目全區域。採用一體化設計，單產品即可同時提供全景與特寫畫面，兼顧全景與細節。

設備巡檢系統

- 通過根據設備實際運行情況定期定點執行任務，系統自動派發巡檢、維保任務工單，定期維護延長設備使用壽命，幫助公司建立設施設備管理規範，輔助工程主管統計人員工作記錄，從而提升設施設備維護保養情況，及時發現處理問題，預防設備事故的發生，減少故障率造成個各項損失。

秩序巡更系統

- 通過設定的巡更路線及點位，系統自動生成任務，推送提醒安保作業，讓項目員工全面性的巡視園區，可以隨時隨地的對人員、時間、地點以及現場進行實時監督，讓巡查信息一目瞭然。不僅方便管理人員有效的管理保安的巡查工作，還減少了安全隱患，預防事故的發生。

滅火器維保系統

- 根據實際滅火器使用情況和維保期限，定時自動生成維保任務，對各單位滅火器實際數量、維保期限、維保完成狀態一目了然，從而提升滅火器維護保養情況。

5.5. 信息安全保護

本公司高度重視信息安全保護，致力於防止公司商業機密資料及客戶數據外洩。為此，公司制定了《魯商生活服務股份有限公司客戶信息維護管理辦法》，在使用目的、適用範圍、客戶信息的收集、客戶信息的日常管理、客戶信息的系統維護要求、執行處罰標準六個方面對客戶的信息安全提出制度要求。客戶檔案實行專人管理，要求一戶一檔，雙檔(即文本檔案與電子檔案並存)管理制度，嚴守保密制度，電子版客戶檔案有備份並設密碼保護，防止病毒入侵或設備故障造成資料損失，存放做好防火、防潮、防蛀、防洩漏措施，健全檔案管理員交接流程，完善檔案保存機制等措施確保公司信息安全。本公司已成功建立了符合GB/T 22080-2016及ISO/IEC 27001:2013信息安全管理標準要求的信息安全管理體系並獲得相關認證，此認證範圍包括物業管理服務，綠植養護，城市生活垃圾經營性清掃、收集、運輸服務的信息安全管理活動。

6. 以人為本，共創前程

魯商服務嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工傷保險條例》等法律法規及業務所在地的規章條例，堅決貫徹以人為本，尊重人才與勞動的理念。我們切實保障員工福利薪酬、健康與安全、平等晉升機會、選擇工作權利等合法權益，同時豐富員工活動，增強員工歸屬感與幸福感，實現公司與員工共同成長。

2024年，魯商服務持續聚焦「關注價值創造」，梳理人力資源架構，明確分工職責。我們完善制度，強化頂層設計，構建全面的人力資源管理體系；推進學習型組織建設，以內培外訓推動文化建設與業務培訓，健全培養體系；優化績效薪酬體系，深化「三通道」晉升體制，突出考核激勵導向，提升人均效能。

6.1. 合規與多元化僱傭

魯商服務全力保障員工權益，並杜絕童工及強制勞工。我們嚴格遵守《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》、《禁止使用童工規定》、《中華人民共和國勞動法》等法律規定，並於內部制定《魯商生活服務股份有限公司員工公開招聘工作管理辦法》，在員工招聘、面試、入職審批、入職報到等各個環節，做到遞交材料與身份證查驗一致，杜絕童工使用。我們嚴格遵守法定工作時間，加班按國家規定支付加班費，控制加班加點，保證員工身心健康。此外，我們尊重員工自由選擇工作的權利，建立員工退出機制，制定《魯商生活服務股份有限公司員工管理辦法》規範解除、終止勞動的情況。若出現違反勞工準則相關情況，我們將積極採取相關消除措施，保障合法合規用工，保護好勞動者權益。報告期內，公司未發生僱傭童工或強制勞工的情況。

魯商服務亦重視多元人才的引進與培養。我們始終將產教融合作為推動教育鏈、人才鏈與產業鏈、創新鏈深度融合的核心戰略，並榮獲山東省產教融合促進會理事單位。魯商服務與山東青年政治學院簽訂實踐教學基地共建協議書，實現企業人才選擇過程與學校的人才培養過程無縫對接。報告期內，我們與「前程無憂」等招聘平台達成合作，以滿足公司業務發展對各類專業人才的需求。此外，我們持續開展殘疾人招聘工作，與濟南市殘聯深化合作關係，根據業務需求積極提供就業崗位，展示企業的社會責任感和人文關懷。

與此同時，魯商服務構建起選人標準作業流程(SOP)，對招聘流程予以優化，有效提高了招聘工作的效率。報告期內，共計完成223人的招聘工作，其中，本科生共43人，大專生共172人，中專及高中以下共8人。

6. 以人為本，共創前程

1	招聘需求分析	總部各部門、各經營單位基於發展規劃、人員配置及未來工作量等考量提出招聘需求，招聘流程開始
2	招聘計劃審核	招聘崗位、招聘原因等信息發總部郵箱審核，各經營單位負責人簽字通過
3	招聘信息審核	招聘海報、網站／朋友圈等信息發總部／城市公司審核通過
4	招聘信息發佈	候選人簡歷由公司／項目郵箱接收並統一管理
5	簡歷審核篩選	分析候選人身份信息、學歷信息、崗位匹配度等
6	邀約並安排現場面試	根據管理層級安排現場面試，對專業崗位按需增加筆試環節，面試過程中須填寫面試評價表
7	提報入職請示	面試優秀者收集入職資料。入職請示附件需包含：招聘計劃、招聘海報／信息、郵箱截圖、面試評價表、身份證複印件、應聘人員登記表、學歷複印件、學歷認證證明、體檢報告、解除勞務合同證明、無犯罪記錄證明、戶口本複印件
8	購買僱主責任險	上崗前48小時必須購買僱主責任險
9	員工到崗	員工正式到崗，應聘流程結束

圖：魯商服務招聘流程

6. 以人為本，共創前程

截止2024年12月31日，魯商服務有員工總數1,405人，其中，男員工765人，佔比為54%，女員工640人，佔比為46%。

表：魯商服務僱傭數據

僱傭指標	於2024年12月31日	於2023年12月31日
員工總人數	**1,405**	1,437
按性別		
男性	**765**	770
女性	**640**	667
按年齡組別		
30歲或以下	**355**	341
31-50歲	**898**	887
50歲或以上	**152**	209
按僱員類型		
全職初級員工	**1,366**	1,406
全職中級管理層	**28**	25
全職高級管理層	**11**	6
按僱傭類型		
全職	**1,405**	1,437
兼職	**0**	0
按地區		
華東地區	**1,267**	1,304
東北地區	**115**	106
華北地區	**23**	27

6. 以人為本，共創前程

僱傭指標[1]	截至2024年12月31日止年度	截至2023年12月31日止年度
員工流失總人數(人)	**189**	207
員工的流失比率(%)	**13.30%**	13.44%
按性別		
男性	**14.20%**	15.79%
女性	**12.24%**	10.65%
按年齡組別		
30歲或以下	**17.82%**	27.99%
31-50歲	**13.89%**	3.65%
50歲或以上	**1.66%**	26.20%
按僱員類型		
全職初級員工	**13.56%**	4.38%
全職中級管理層	**3.77%**	148.45%
全職高級管理層	**0.00%**	0.00%
按僱傭類型		
全職	**13.30%**	13.44%
兼職	**0.00%**	0.00%
按地區		
華東地區	**13.38%**	10.81%
東北地區	**14.48%**	5.50%
華北地區	**4.00%**	98.11%

注：

1. 本年度起，僱員流失率的計算公式統一定位為：本年度離職僱員／(年初僱員人數+年末僱員人數)／2*100，本公司已就不同分類組別(包括性別、年齡組別、僱員類型、僱傭類型及地區)分別進行統計數據分析。故2023年相關數據已重述。

6. 以人為本，共創前程

6.2. 勞工權益與民主溝通

魯商服務嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》等法律法規，切實且全方位維護員工合法權益。

我們高度重視員工溝通，不斷採取措施，以保證員工的聲音可以被聽到。2021年，魯商服務工會正式成立。數年來，工會一直全力發揮民主管理及民主監督職能，積極履行職責，深度落實維護職工權益的工作，在各項事務中凸顯出主力軍作用。此外，我們也不斷努力，打造健全的員工溝通渠道，如推出員工意見箱、定期開展員工滿意度調查等。

魯商服務工會委員會根據《山東省基層工會經費收支管理實施細則》，並結合公司情況發佈通知，明確工會支出規定以支持員工多項權益。在職工活動支出方面，涵蓋職工教育、文體活動及集體福利，如培訓優秀學員獎勵、文體活動獎勵、節日與生日等慰問，以確保職工在不同時節、不同節日都能感受到公司的關懷。除此之外，公司亦會助力遇到困難的員工度過難關，困難職工幫扶費為因大病等致困的會員提供資金物資幫助，送溫暖費用於四季關愛活動中給與員工支持。同時，我們明確規定了工會經費使用標準、注意事項及審批流程，確保經費使用安全合規，保障員工權益的同時維護工會資金規範。

案例：關愛女性員工－微景觀DIY活動

在女性職工關愛方面，我們精心策劃並組織開展了「指尖微世界，巧手展芳華」三八婦女節微景觀DIY活動。活動期間，女性職工們積極參與，充分發揮自己的創意與巧手，在製作微景觀的過程中，不僅放鬆了心情，更增進了彼此間的交流與互動，進一步提升了女性職工的凝聚力與向心力，讓女性職工在公司中能感受到更多的尊重與重視。

圖：魯商服務員工參與「指尖微世界　巧手展芳華」三八婦女節微景觀DIY活動

6. 以人為本，共創前程

案例：打造友愛團隊－總部戶外團建活動

2024年，魯商服務開展了「美好生活就這YOUNG」總部團建活動。活動中，員工們齊聚戶外，共同參與各項團隊協作項目。魯商服務始終將員工權益置於重要位置，通過此類團建活動，不僅為員工創造了放鬆身心、增進交流的機會，也有效增強了團隊凝聚力，體現了公司關注員工身心健康，致力於營造積極向上、團結友愛的工作氛圍，以實際行動踐行對員工權益的重視與呵護。

圖：魯商服務2024年總部團建活動合影

此外，魯商服務為員工繳納企業年金作為補充養老保險對策，將其作為一項基礎性、系統性工作來抓，發揮好企業年金的人才激勵作用，促進公司健康持續發展。

6. 以人為本，共創前程

6.3. 員工培訓與發展

魯商服務高度重視員工的成長與發展，將員工培訓視為推動企業可持續發展的核心動力之一。我們內部發佈並遵循《員工培訓作業指導書》，制定《2024年魯商服務年度培訓計劃》，形成了一套完整且科學的運作機制。2024年，魯商服務通過各類針對性、有重點的主題培訓月活動，覆蓋參訓人員達2,314人次，為員工成長注入強勁動力。在培訓實施環節，公司積極拓展，通過不同途徑為員工帶來全面的培訓體系。

案例：魯商服務內訓築牢發展根基

我們選拔內部經驗豐富、專業精湛的員工作為內訓師，開展貼合實際工作的培訓課程。報告期內，魯商服務多次開展月度主題培訓活動，人力資源部統籌調度建立中高層管理人員內訓授課機制，並形成相關計劃，圍繞28個課題開展培訓，有效提升了員工專業素養。

圖：魯商服務主題培訓月度主題培訓

6. 以人為本，共創前程

案例：魯商服務外訓拓展發展新思路

另一方面，魯商服務積極對接外部優質資源，選派60餘位業務條線人才參加「物業管家體系構建落地痛點與解決對策特訓營」「高效能管理者」等外訓課程，拓寬員工視野，提升思維格局。報告期內，我們亦組織員工參與中房職教舉辦的「增值破局–物業管理實戰訓練營」，聚焦業務模式創新與財務管理提升，助力項目可持續發展。

圖：中房職教「增值破局–物業管理實戰訓練營」

同時，為順應數字化發展趨勢，部分子公司如魯商安唐物業採用線上線下相結合的培訓模式，利用視頻課程、直播課程等線上資源，打破時空限制，滿足員工多樣化學習需求，並通過平台數據實時監控學習進度，保障培訓效果。魯商服務旗下魯商建築設計同樣在員工培訓領域成果斐然。全年累計完成42場培訓，涵蓋建築設計所、精裝設計所、景觀設計所等多個部門，參與人數約470人次。魯商建築設計還組織了「聚勢謀遠，思變未來」主題年度設計論壇及圖紙評優活動，特邀行業權威專家現場授課，圍繞城市更新、低碳設計等公司轉型發展關鍵課題進行深度解讀與案例分享，為員工知識更新與技能提升搭建了優質平台。

在培訓效果評估與激勵方面，魯商服務建立了完善的評估體系，從反應、學習、行為和成果四個維度對培訓效果進行全面衡量。通過將培訓成果與員工晉升、獎勵表彰掛鈎，以及為員工學歷提升和證書考取提供支持等激勵措施，充分調動員工參與培訓的積極性，全面優化學歷結構，考取職業技能資格證人員同比提升23.5%。

6. 以人為本，共創前程

魯商服務通過持續完善的員工培訓體系，在提升員工專業素養、促進員工職業發展的同時，也為企業的可持續發展築牢了人才根基，踐行了企業在社會與公司治理層面的ESG責任。

表：魯商服務培訓情況

培訓時長	單位	2024年	2023年
員工平均培訓時長	小時／人	11.86	10.68
按性別			
男性	小時／人	10.87	10.29
女性	小時／人	13.05	11.12
按僱員類型			
全職初級員工	小時／人	10.97	8.53
全職中級管理層	小時／人	41.74	40.76
全職高級管理層	小時／人	49.91	3.20
受訓百分比	**單位**	**2024年**	**2023年**
員工受訓百分比	%	99.29%	97.15%
按性別			
男性	%	99.22%	96.92%
女性	%	99.38%	97.29%
按僱員類型			
全職初級員工	%	99.27%	97.05%
全職中級管理層	%	100%	100%
全職高級管理層	%	100%	100%

在魯商服務的ESG戰略裏，晉升機制是連接員工成長與企業可持續發展的關鍵環節。公司依據《魯商生活服務股份有限公司員工管理辦法》與《魯商生活服務股份有限公司人才庫管理辦法》，秉持公平、公正、公開原則構建晉升體系，以德才兼備為核心標準，「德」涉及職業道德、團隊協作和對企業價值觀的踐行，「才」聚焦專業技能、工作業績與問題解決能力。

魯商服務打通人才發展通道，進行了「四橫三縱」的魯商服務人才發展體系搭建。主要包含培訓體系、儲備體系、招聘體系三大體系，以及「星火計劃」、「菁英計劃」、「鑄金計劃」、「頭雁計劃」等人才發展項目，支撐魯商服務人才的選拔、培養、任用，形成魯商服務各級人才庫。魯商服務員工晉升途徑呈現多元化態勢，公開競聘讓全體員工不論資歷，都能憑實力競爭心儀崗位；幹部民主推薦則借助團隊成員與管理層的集體智慧，選拔有領導力、業績突出且受認可的人才。2024年，通過這些渠道選拔出1名中層幹部與9名關鍵崗位幹部，為企業各層級管理注入活力，提升了整體管理效能。

6.4. 員工健康與安全

魯商服務嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等，並於內部制定《安全管理計劃與應急計劃》，為員工提供安全健康的工作環境。魯商服務貼心為員工購買雇主責任險，每年定期組織全體職工免費體檢，並為生病員工送去健康慰問。通過這些舉措，我們有效提升員工的安全感和幸福感，為員工安全與健康提供全方位保駕護航。

案例：防範隱患於未然－魯商服務安全培訓與演練

公司力求做好安全檢查、安全相關培訓與安全演習工作。2024年9月，公司領導班子帶隊對濟南城市公司多個項目進行了節前安全檢查工作，消除假期安全隱患。根據擬訂的《安全培訓計劃清單》，我們與報告期內開展多場安全培訓與演練活動，包括2月開展的「安全生產開工第一課」、6月舉行的「安全生產月」主題教育培訓、9月進行的2024年「安全管理培訓」以及十一月推出的「11.9全國消防日主題教育」系列活動。

6. 以人為本，共創前程

在魯商服務體系中，各子公司對安全培訓與演練工作亦高度重視，將員工安全放在首位。以達安通機電為例，2024年嚴格落實入職三級培訓，從基礎安全知識到崗位安全操作規範，為新員工築牢安全防線。同時，積極開展救援演練等安全相關培訓活動，通過模擬真實場景，提升員工應急處置能力，切實保障員工生命安全，也為企業的穩定運營保駕護航。

圖：魯商服務安全生產月主題教育培訓

圖：達安通機電新入職員工三級安全教育培訓與現場救援技能培訓

過去三年，魯商服務沒有出現任何因工亡故事件。

表：魯商服務過去三年因工損失天數與因工亡故人數

指標	**2024年**	2023年	2022年
因工傷損失工作日數(天)	**984**	295	221
因工亡故的人數	**0**	0	0
因工亡故的比例	**0**	0	0

7. 綠色運營，永續發展

魯商服務牢固樹立和踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，持續探索低碳物業之路，積極為國家「雙碳」目標貢獻力量。報告期內，我們嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規，制定與遵守《公共能源管理作業指導書》、《節能降耗管理工作指引》等內部規章制度。我們倡導低碳綠色辦公，積極營造綠色社區，完善環境管理措施。

魯商服務結合自身實際，勇於作出踐行企業低碳運營承諾，制定如下環境類目標：

- 到2030年，提高節能產品及設備在項目使用中的比例。
- 到2030年，完善異常水、電消耗監管，繼續減少水電資源浪費。
- 到2030年，增強管理項目中的垃圾分類宣傳，通過增加垃圾分類設施、渠道等方式推動可回收資源再利用。

7.1. 資源利用

能源管理

公司制定並落實《公共能源管理作業指導書》，通過規範能耗台賬，從項目管理和技術改造兩方面定期監控能源利用，提高自身用能效益。管理辦法內亦對內部能耗規劃、管理及監督做出了明確指示。

報告期內，我們積極投身於電梯、空調等關鍵設備節能新技術的探索，大力強化用能管理，精心制定並實施了一系列技術可行、經濟合理的節能策略。對部分物業的老舊電梯進行節能改造，通過優化控制系統和電機，提高電梯運行效率，減少電力消耗。針對電梯機房空調，我們創新性地加裝了時間控制器，精準調控空調運行時間，避免能源的無效消耗；園區照明設施配備了時間及光感控制器，依據不同時段和光照強度自動調節照明，既滿足照明需求，又實現能源的高效利用；將傳統的照明燈具替換為節能高效的LED燈具，覆蓋公共區域、樓道等，極大地降低了照明系統的能耗；車庫內全面更換為LED雷達感應燈管，僅在有人車活動時自動亮起，極大地降低了照明能耗；在重點設備房增設行程開關，實現無人狀態自動關閉，進一步減少能源浪費。

此外，我們還定期對中央空調的冷凝器、蒸發器等關鍵部件進行清洗，去除表面污垢和雜質，保證熱交換效率，降低能耗消耗，過渡季節利用中庭熱壓通風，減少空調運行時間，實施錯峰開啓策略，充分利用谷電時段，有效降低用電成本。公區綠化採用微噴技術，以精細的噴灌方式代替傳統大水漫灌，在確保綠植充分灌溉的同時，實現水資源的大幅節約。鼓勵業主和租戶參與節能行動，通過宣傳教育提高大家的節能意識，倡導綠色生活方式，共同降低能源消耗。

表：魯商服務能源消耗情況

指標	單位	2024年	2023年
汽油消耗量(1)	升	**61,966.00**	46,927.00
汽油消耗密度	升／百公里	**13.95**	3.61
柴油消耗量(1)	升	**393,472.00**	267,664.00
柴油消耗密度	升／百公里	**31.83**	20.57
電力消耗量	兆瓦時	**38,529.17**	33,119.90
電力消耗密度	兆瓦時／百萬平方米在管面積	**1,634.11**	1,433.76

注：

1. 德州武城項目為2023年5月進場，23年為半年數據，24年為全年數據，故2024年汽油及柴油消耗量有所增加。

水資源管理

魯商服務一直致力於在公司內推行節水工作。為此，我們通過全面且深入的宣傳教育，大力提升全體員工的節水意識，還積極開展現場宣傳活動，廣泛普及節水知識與技能。在具體節水措施執行上，我們於各洗手間張貼節約用水提醒標貼，時刻提醒員工關緊水龍頭；針對滴水的水龍頭，安排人員立即維修，並定期檢查水錶讀數，排查有無隱蔽漏水現象；在設施設備選用方面，選用帶有節水標簽的水龍頭、小便器，安裝紅外線感應的水龍頭及小便池；同時，安裝雨水收集裝置，收集雨水用於澆灌植物，全方位落實節水行動。報告期內，我們在獲取水源方面沒有遇到任何問題。

表：魯商服務耗水情況

指標	單位	2024年	2023年
耗水總量	千立方米	**642.58**	665.73
耗水密度	千立方米／百萬平方米在管面積	**27.25**	28.82

7.2. 廢氣管理

作為一家以服務為主營業務的企業，我們的業務運作不會產生製造過程中常見的水污染物。在空氣污染物方面，公司主要的污染物排放來自於運營車輛行駛。為進一步降低排放，我們已制定嚴格要求，所有車輛駕駛員在停車等待時，必須關閉發動機，杜絕不必要的尾氣排放，切切實實地以行動踐行綠色發展的承諾。

表：魯商服務廢氣排放情況

指標[1][2]	單位	2024年	2023年
氮氧化物	千克	**5,598.06**	4,689.60
硫氧化物	千克	**7.25**	3.75
顆粒物	千克	**455.17**	340.91

註：

1. 2024年度環境資料收集範圍包括公司總部、下屬公司的辦公區域；

2. 氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放量主要來自公司車輛消耗的汽油、柴油；排放量根據《如何準備環境、社區及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算。

7.3. 廢棄物管理

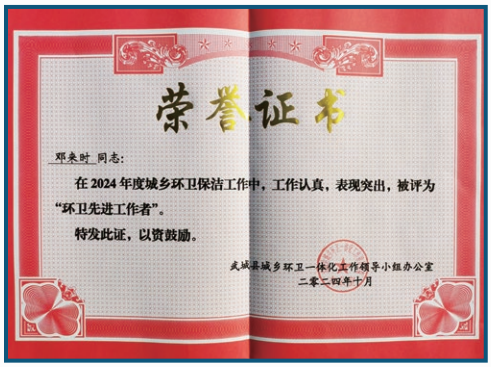
公司辦公室所產生的廢棄物一般包括廢棄紙張、墨盒、硒鼓、燈管、電池等。辦公室區域設置分類回收垃圾桶，對有害廢棄物單獨收集存放，並交由有資質的專業公司進行處理。對於所管項目所產生的廢棄物，我們也設有完善的廢棄物管理方案，項目上所產生的垃圾，包括可回收垃圾、有害垃圾、綠化垃圾和裝修建築垃圾，這些垃圾公司分類處理，按要求投放。污水直接接入市政專用污水管道，確保污水排放符合當地環保要求，化糞池定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理。開展垃圾分類工作，要求商戶對各類垃圾進行分類投放，針對生活垃圾、廚餘垃圾、有毒有害、再生資源安排專人進行二次分揀工作。

7. 綠色運營，永續發展

案例：魯商服務廢棄物處理工作收穫好評

得益於優秀的廢棄物處置工作，公司所管理的眾多項目在環保衛生方面均收穫好評。報告期內，淄博博山區國省道項目負責人被評為淄博市「優秀城市美容師」，德州武城項目負責人被武城縣執法局授予「2024年度環衛先進工作者」榮譽稱號。

圖：淄博博山區國省道項目負責人被獲評淄博市「優秀城市美容師」



圖：德州武城項目負責人被武城縣執法局授予「2024年度環衛先進工作者」榮譽稱號

表：魯商服務廢棄物排放情況

指標[1]	單位	2024年	2023年
無害廢棄物產生總量[2]	千克	**42,956.75**	29,393.21
無害廢棄物量密度	千克／百萬平方米在管面積	**1,821.89**	1,272.39
有害廢棄物產生總量[3]	千克	**4,672.73**	992.70
有害廢棄物量密度	千克／百萬平方米在管面積	**198.08**	42.97

註：

1. 2024年度彙報範圍擴大，較2023年增加了各城市公司、直屬項目，故廢棄物產生量數據有相應增加；
2. 無害廢棄物總量包括裝修垃圾及辦公用紙；
3. 有害廢棄物總量包括硒鼓、粉盒、電池、口罩及燈管等。

7.4. 應對氣候變化

管治

魯商生活服務股份有限公司在應對氣候變化工作中，構建了全面且職責明確的管理架構。依據《風險控制程序》，公司戰略與ESG委員會負責氣候相關管治工作，牽頭組織、指導風險和機遇的識別與評價，其中涵蓋對氣候變化相關風險的把控。總部各中心部室、事業部、城市公司以及項目服務中心，負責各自區域內與氣候變化相關的風險和機遇識別，並制定相應應對策略。運營事業部匯總各方信息，確定公司級別的風險與機遇，進而制定公司層面的應對措施。這種多層級協同的模式，確保公司從基層業務單元到高層管理，都能積極參與到應對氣候變化的工作中，保障相關策略和措施得以有效執行。

策略

在積極踐行可持續發展理念的進程中，魯商服務深度融入應對氣候變化的策略於日常運營與業務拓展的核心環節。依據《環境因素及危險源識別評價控制程序》，公司精準識別出汽車尾氣、食堂油煙等廢氣排放以及用電、用水、用氣等能源使用環節為主要環境因素，並迅速制定了一系列具有針對性的應對舉措。

面對氣候變化引發的極端天氣所帶來的實體風險，魯商服務構建了完善且高效的應急響應機制。以寒潮天氣為例，濟南城市公司在冷空氣來臨前，便積極行動，密切監測氣象變化，及時組織召開應對惡劣天氣工作會議，清晰明確各崗位人員職責。在氣象部門發佈預警後，各項目迅速通過小區公告欄、業主微信群、短信等多元渠道，及時向業主發佈天氣預警信息和防寒防風溫馨提示。同時，工程團隊即刻對小區設施設備展開拉網式排查，重點針對室外電力設備、燃氣管道、消防設施等進行全面檢查，對公共設施予以加固，並清理天台、陽台雜物，有效防止高空墜物，切實保障居民安全。此外，客服人員針對特殊群體主動進行電話回訪或上門探訪，提供必要幫助，充分展現出公司在應對實體風險時的人文關懷與高效執行力。

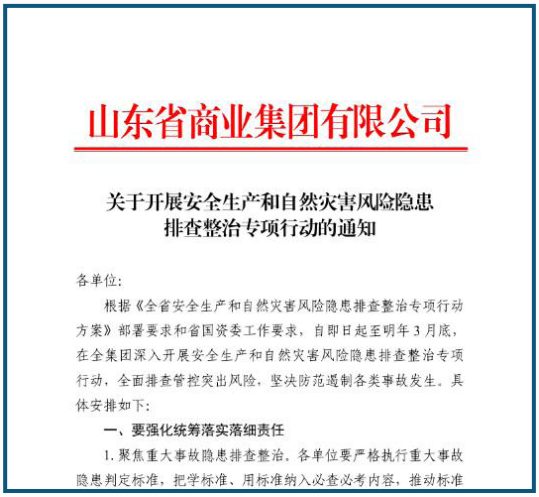
隨著監管要求日益嚴格以及行業趨勢不斷變化，魯商服務所面臨的轉型風險也不容忽視。在此背景下，公司積極主動調整發展策略，以從容適應不斷變化的外部環境。一方面，公司時刻密切關注國家和地方在環境保護、應對氣候變化方面的政策法規更新，第一時間對內部管理措施進行相應調整，確保公司運營活動始終合規。另一方面，積極響應行業綠色發展的號召，主動加強與同行的交流合作，不斷學習借鑒先進的經驗和技術，通過持續創新與進步，推動公司在應對氣候變化工作上穩步前行，成功化解轉型風險，實現可持續發展的長遠目標。

7. 綠色運營，永續發展

風險管理

公司運用《風險控制程序》中規定的定性評價和專家評價相結合的方法，對氣候變化相關風險進行全面識別與評估。可能面臨的風險包括因極端天氣導致的物業設施損壞、停電停產，以及因未遵守環保法規而產生的法律合規風險等。針對這些風險，公司制定了詳細的應對計劃。在設施設備管理方面，加強日常檢查和維護，提高設施設備的抗災能力；建立與氣象部門的信息溝通機制，提前獲取極端天氣預警，做好防範準備。在合規管理方面，安排專人跟蹤環境保護法律法規的變化，及時調整公司運營策略和管理措施，確保公司始終符合法規要求。此外，公司還定期對風險和機遇進行重新評價，當出現適用法律法規變化、公司活動或服務方式改變等情況時，及時更新應對措施，以適應內外部環境的動態變化。極端天氣對生態環境和企業管理帶來了巨大挑戰。魯商服務對國家氣候變化相關政策動態保持密切關注，積極識別氣候變化帶來的主要風險，支持應對氣候變化行動。為應對極端天氣帶來的安全問題，魯商服務制定了《防汛應急預案》、《突發疫情應急處置預案》、《突發事件媒體應對、輿論引導應急處置》等相關制度，最大限度地減少損失。

2024年內，面對極端天氣和自然災害，魯商服務積極行動。汛期來臨前，排查整治河道、地下車庫等點位，維護保養防汛設備並常態化演練。降雪天氣時，提前部署，啓動應急預案，通過「機械+人工」除雪，撒融雪劑，為業主車輛除雪，還走訪慰問獨居老人，代購生活用品。面對寒潮，發佈預警提示，巡檢設施設備，加固公共設施，為樹木保暖，全方位保障業主安全與生活便利。



山东省商业集团有限公司

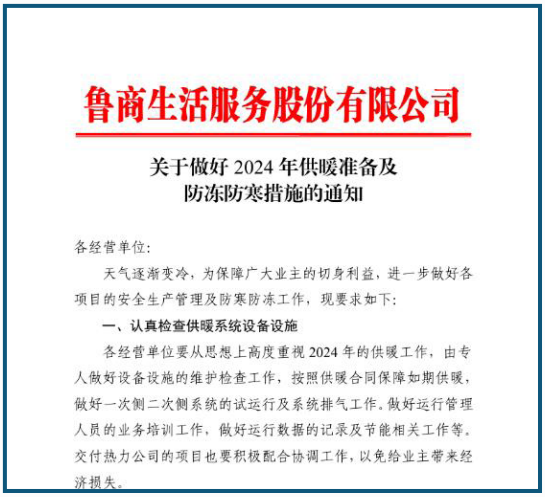
关于开展安全生产和自然灾害风险隐患排查整治专项行动的通知

各单位：

根据《全省安全生产和自然灾害风险隐患排查整治专项行动方案》部署要求和省国资委工作要求，自即日起至明年3月底，在全集团深入开展安全生产和自然灾害风险隐患排查整治专项行动，全面排查管控突出风险，坚决防范遏制各类事故发生。具体安排如下：

一、要强化统筹落实落细责任

1. 聚焦重大事故隐患排查整治，各单位要严格执行重大事故隐患判定标准，把学标准、用标准纳入必查必考内容，推动标准



鲁商生活服务股份有限公司

关于做好2024年供暖准备及防冻防寒措施的通知

各经营单位：

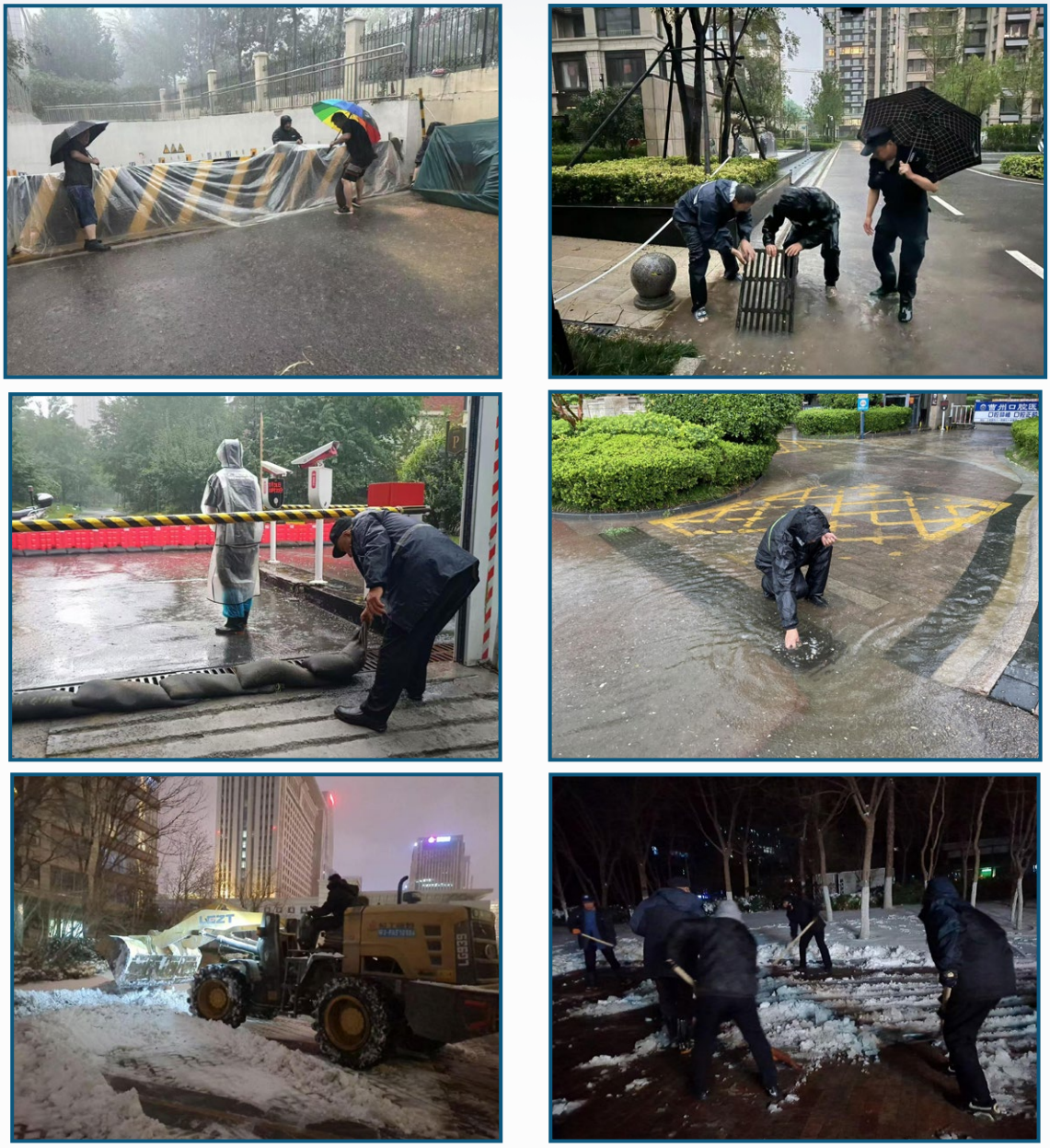
天气逐渐变冷，为保障广大业主的切身利益，进一步做好各项目的安全生产管理及防寒防冻工作，现要求如下：

一、认真检查供暖系统设备设施

各经营单位要从思想上高度重视2024年的供暖工作，由专人做好设备设施的维护检查工作，按照供暖合同保障如期供暖，做好一次侧二次侧系统的试运行及系统排气工作。做好运行管理人员的业务培训工作，做好运行数据的记录及节能相关工作等。交付热力公司的项目也要积极配合协调工作，以免给业主带来经济损失。

圖：魯商服務發印發氣候相關風險的排查與防治措施

7. 綠色運營，永續發展



圖：魯商服務應對極端天氣行動

7. 綠色運營，永續發展

指標與目標

魯商服務始終懷抱著強烈的環保責任感，致力於通過嚴格管控及削減排放，積極緩解諸如氣候變化等負面環境影響。在報告期內，我們嚴格遵循了對公司有重大影響的相關法律法規，例如《中華人民共和國環境保護法》。在日常運營以及業務拓展的整個過程中，環保理念早已深深植入我們的每一個決策和行動之中。

表：魯商服務溫室氣體排放情況

指標[1]	單位	2024年	2023年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	**23,496.72**	20,165.89
直接溫室氣體排放量[2][3]	噸二氧化碳當量	**1,645.72**	838.77
間接溫室氣體排放量[4]	噸二氧化碳當量	**21,516.90**	19,327.12
其它間接溫室氣體排放量[5][6]	噸二氧化碳當量	**334.10**	N/A
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬平方米在管面積	**996.55**	872.98

注：

1. 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》進行核算；
2. 由於本公司於報告期間已更新化石燃料消耗的統計方式，故2023年的直接溫室氣體排放量數據已重述；
3. 直接溫室氣體排放為公司範圍一排放，包括固定設備燃燒燃料與車輛燃燒燃料；
4. 間接溫室氣體排放為公司範圍二排放，包括外購電力和外購暖氣；
5. 其它間接溫室氣體排放範圍三排放，具體包括廢紙棄置所產生的甲烷、水處理產生的電耗以及僱員出外公幹(航空)；
6. 範圍三為2024年新增統計排放類別，故沒有2023年相關數據。

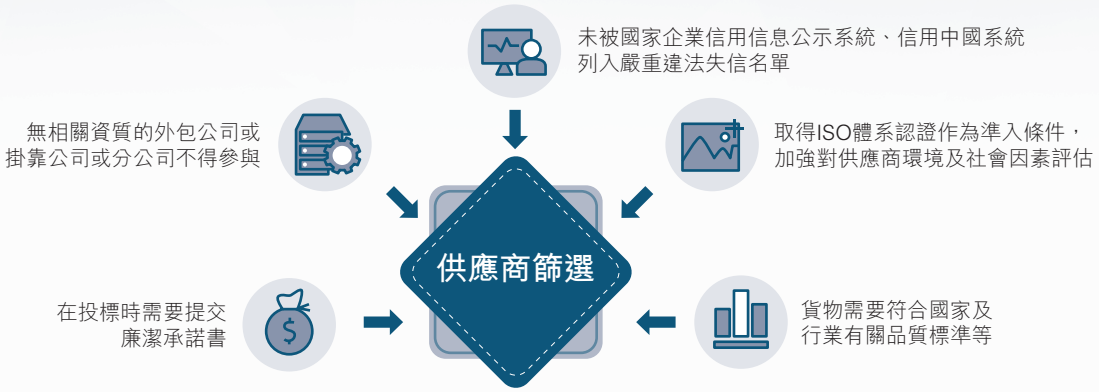
8. 誠信經營，攜手共贏

在可持續發展理念深入商業運營各環節的當下，供應商管理成為企業踐行ESG理念的關鍵一環。魯商服務深刻認識到這一點，將供應商管理視為推動自身和供應鏈可持續發展的重要部分。魯商服務嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國政府採購法》、《招標代理服務收費管理暫行辦法》計價格[2002]1980號文規，制定並執行《魯商服務採購管理辦法》、《魯商服務供應商管理辦法》，以更加規範招投標流程。公司建立起一套完善的供應商管理體系，從多維度發力，在保障服務品質的同時，積極履行社會責任，應對環境挑戰。

8.1. 供應商分類與篩選

魯商生活服務股份有限公司將供應商分為日常消耗品、固定資產以及服務類三類。按照採購計劃、採購業務申請、發佈招標信息、招標文件編審、招標文件發售、招標文件的澄清和修改、投標、開標、評標、清標、考察、定標、費用收取、合同簽訂共計14個步驟，確保採購各流程在公平、公開、公正的環境下進行。在合同簽訂後的履約階段，對供應商進行履約評價，持續對供應商進行優勝劣汰。公司在採購初選時對供應商有各方面的要求，對於報名投標的公司，必須在符合國家及公司相關要求後，各部門協同工作才能將供應商納入供方企業庫，在提供服務和產品全過程中對供應商進行審核。ESG相關因素也被納入篩選考量標準。我們致力於選擇更環保的產品與服務，例如貨物類在採購市政環衛作業車輛時，要求必須達到國六排放標準，並且具備《國家節能產品認證證書》及ISO管理體系認證（質量、環境、職業健康）。公司針對不同採購金額和類型制定不同的篩選流程，超過5萬元的物品採購、服務類採購及工程施工類，按《魯商生活服務股份有限公司招標管理辦法》執行。日常消耗品及固定資產長期合作供應商，每年通過集中招投標或實地考察與三方比價相結合的方式選定，並簽訂購銷合同。

8. 誠信經營，攜手共贏



8.2. 供應商管理

為了提升供應商的服務水平及履約能力，滿足公司發展需要。報告期內，公司與供應單位開展面對面洽談，加強了與供應商的溝通，督促供應商提升服務水平，同時也宣傳了公司品牌形象，與供應商共贏。

按照供應商管理制度，我們定期進行半年度以及年度供應商履約評價，根據評價情況進行約談。各項目定期對保安、保潔等外包人員進行各項培訓。項目結束後各項目負責部門及項目服務事業部對供應商進行全方位年度評價。

截至2024年12月31日，公司共有177家供應商，其中華東地區供應商數量最多，為143家。

表：魯商服務供應商分佈

按地區分佈的供應商數目[1]	單位	2024年	2023年
華東地區	家	**143**	143
東北地區	家	**11**	10
華北地區	家	**10**	16
華南地區	家	**9**	4
中國香港	家	**3**	0
華中地區	家	**1**	2

注：

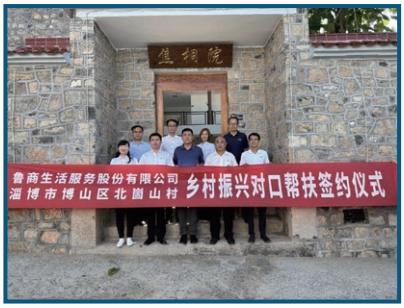
1. 華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧。

9. 踐行公益，回饋社會

2024年，魯商服務深化公益品牌，踐行國企擔當，大力弘揚雷鋒精神和「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務理念，進一步推動志願服務常態化開展，持續擦亮魯商服務「螢光公益」品牌，開展了扶貧捐款、社區公益、環境保護、志願服務、文化建設等多項公益活動，弘揚時代新風，傳遞正能量。

案例：魯商服務與博山崮山村舉辦「鄉村振興對口幫扶」協議簽約儀式

魯商服務積極響應國家鄉村振興戰略的號召，與淄博市博山區北崮山村簽訂對口幫扶協議，為推動鄉村產業發展注入了強勁動力。活動的最後，魯商服務走進「魯商服務祺服生活號」平台直播間，助力農產品銷售，幫助果農增收致富。下一步，公司將與博山當地展開更為深入的交流合作，共同探索鄉村振興的嶄新路徑與創新模式，為鄉村振興事業貢獻魯商力量。



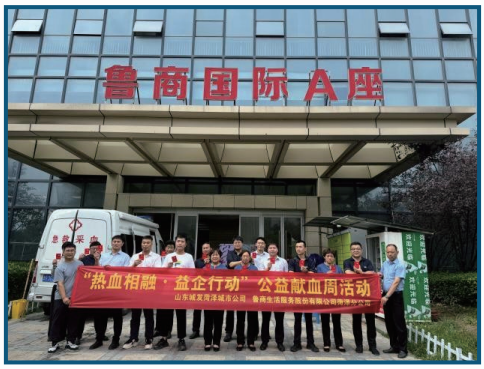
案例：魯商服務開展「熒光益起行，慈心一日捐」活動

魯商服務於2024年11月份開展「熒光益起行，慈心一日捐」募捐活動，本次募捐活動共募集人民幣30,726.88元並捐贈給山東省慈善總會。魯商服務將繼續發揮國企的責任，弘揚團結互助、扶貧濟困、關愛奉獻的慈善精神，積極參與愛心行動，踐行善舉，傳遞溫情。通過不斷提升「螢光」公益品牌的影響力，魯商服務力求成為公益事業的「領跑人」，為幫助困難群眾、改善民生和促進慈善事業發展貢獻力量。

9. 踐行公益，回饋社會

案例：魯商服務開展「熱血相融，益企行動」公益獻血周活動

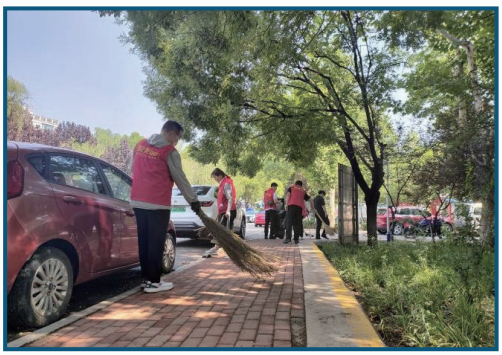
魯商服務於2024年7月份開展「熱血相融，益企行動」公益獻血周活動，大力弘揚「奉獻，有愛，互助，進步」的志願者精神，展示公司勇擔社會責任的良好風貌，傳遞社會正能量。未來，魯商服務將繼續秉承這種精神，積極投身社會公益事業，為建設和諧社會貢獻力量。



9. 踐行公益，回饋社會

案例：魯商服務開展「我為群眾辦實事，志願服務先鋒性」系列活動

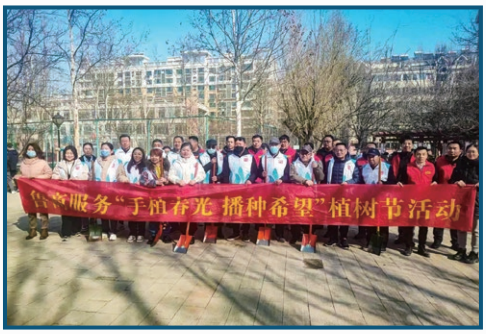
魯商服務開展「雷鋒月」系列主題活動，活動期間對社區周邊、廣場、綠化帶內的垃圾進行了撿拾清掃，改善了園區的環境面貌，營造了整潔、優美、宜居的生活環境，同時為弘揚雷鋒精神，方便小區業主和住戶的居家生活，開展電動車規範管理知識宣傳，提供入戶維修、按摩、推拿、量血壓等免費便民支援服務，真正讓社區居民感受到家門口的貼心服務，切實增強了社區群眾的幸福感和獲得感。未來，魯商服務會繼續以實際行動傳承雷鋒精神，傳播向上向善的良好社區風尚。



9. 踐行公益，回饋社會

案例：魯商服務開展「手植春光，播種希望」植樹節活動

魯商服務為宣導「創綠、愛綠、護綠」的環保精神，探索業務聯動，提升服務品質，建設和諧綠色家園，在植樹節來臨之際開展「手植春光，播種希望」植樹節活動，以實際行動助力優化園區環境、綠色生態傳播、和諧社區建設。



案例：魯商服務開展「掃雪志願行，溫情暖人心」志願活動

2024年2月份，魯商服務開展「掃雪志願行，溫情暖人心」志願活動，在迎來年後的第一場強降雪天氣后及時清除冰雪，保障道路交通安全，為社區居民出行清除安全隱患。

9. 踐行公益，回饋社會

案例：魯商服務開展「寒冬瑟瑟送溫暖，情意綿綿暖人心」走訪慰問活動

於2024年1月份，魯商服務開展了「寒冬瑟瑟送溫暖，情意綿綿暖人心」走訪慰問活動，為公司困難職工及駐外職工送上慰問金和米、油等慰問品，努力為職工做好事、解難事，並對基層困難職工情況進行調查摸底，建立困難職工檔案。未來，魯商服務將一如既往地關注困難職工動態，努力為職工排憂解難，讓奮戰在一線的職工真切地感受到公司大家庭的關愛，體會「家」的溫暖。

9. 踐行公益，回饋社會

案例：魯商服務開展「魯商服務節」活動

於2024年5月份，魯商服務組織各項目舉辦第八屆「魯商服務節」活動，其中藍岸新城項目以滿足業主日常生活需求為主提供各種便民服務包括免費清洗地墊紗窗、健康基礎服務義診、免費視力檢測、磨菜刀等，同時也設置了魯商小集市及兒童暢玩區，最大程度上滿足了業主們的需求，加深了與小區業主的溝通，為加強魯商服務品牌宣傳力度，打造品牌形象，豐富社區文化活動做出了貢獻，促進了文明和諧的社區建設。

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
環境	A1排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	7. 綠色運營，永續發展
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	
		A1.1：排放物種類及相關排放數據。	7. 綠色運營，永續發展
		A1.2：直接(範圍1)及間接能源(範圍2)溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7. 綠色運營，永續發展
		A1.3：所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7. 綠色運營，永續發展
		A1.4：所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7. 綠色運營，永續發展
		A1.5：描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	7. 綠色運營，永續發展
		A1.6：描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	7. 綠色運營，永續發展

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	7. 綠色運營，永續發展
		A2.1按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7. 綠色運營，永續發展
		A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7. 綠色運營，永續發展
		A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	7. 綠色運營，永續發展
		A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	7. 綠色運營，永續發展
		A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	7. 綠色運營，永續發展
	A3環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	7. 綠色運營，永續發展
		A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	7. 綠色運營，永續發展
	A4氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	7. 綠色運營，永續發展
		A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	7. 綠色運營，永續發展

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
社會	**B1僱傭**	一般披露：有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	6. 以人為本，共創前程
		B1.1按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	6. 以人為本，共創前程
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	6. 以人為本，共創前程
	B2員工健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	6. 以人為本，共創前程
		B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	6. 以人為本，共創前程
		B2.2因工傷損失工作日數。	6. 以人為本，共創前程
		B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	6. 以人為本，共創前程

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
	B3發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	6. 以人為本，共創前程
		B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	6. 以人為本，共創前程
		B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	6. 以人為本，共創前程
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	6. 以人為本，共創前程
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	6. 以人為本，共創前程
		B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6. 以人為本，共創前程

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
	B5供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	8. 誠信經營，攜手共贏
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	8. 誠信經營，攜手共贏
		B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	8. 誠信經營，攜手共贏
		B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	8. 誠信經營，攜手共贏
		B5.4描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	8. 誠信經營，攜手共贏
	B6產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	5. 品質為先，服務致臻
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於本公司業務

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5. 品質為先，服務致臻
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4. 嚴控風險，廉潔為基
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本公司業務
		B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	5. 品質為先，服務致臻
	B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	4. 嚴控風險，廉潔為基
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	4. 嚴控風險，廉潔為基
		B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	4. 嚴控風險，廉潔為基
		B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	4. 嚴控風險，廉潔為基

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	回應章節
	B8社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	9. 踐行公益，回饋社會
		B8.1專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	9. 踐行公益，回饋社會
		B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	9. 踐行公益，回饋社會

LSFW
鲁商服务