

# 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



2025  
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
- 9 3. 可持續發展管理
- 20 4. 嚴控風險，廉潔為基
- 27 5. 品質為先，服務致臻
- 37 6. 以人為本，共創前程
- 52 7. 綠色運營，永續發展
- 69 8. 誠信經營，攜手共贏
- 72 9. 踐行公益，擔當社會
- 77 附錄：《環境、社會及管治報告守則》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四份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2025年1月1日到2025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2025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」)。

## 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」)頒布的《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2025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。本公司董事會對於報告內容的真實性、準確性和完整性負責，並確認已於二零二六年三月二十七日審閱及批准本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](http://www.hkexnews.hk))及本公司網站([www.lushangfuwu.com](http://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20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。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2025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「打造全國一流的現代化服務企業」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。

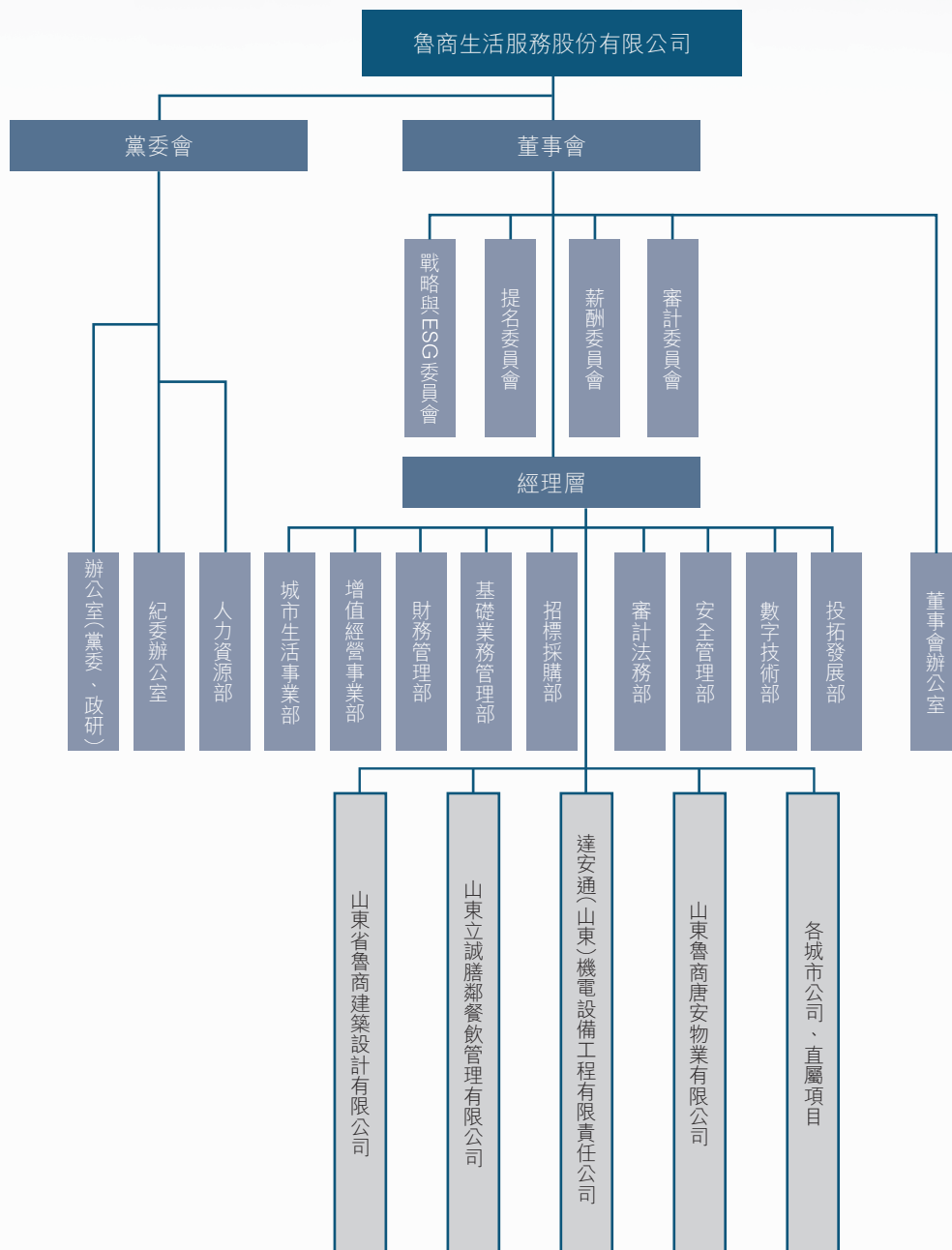
**物業管理服務。**公司向物業開發商、業主(包括公共實體)、住戶及租戶提供各類物業管理服務，包括保潔、秩序維護、綠化、維修保養、公共區域維護及其他物業管理相關服務。所管業態涵蓋住宅、商業(商業綜合體、寫字樓、公寓)、公建類(城市道路等市政設施、學校、主題小鎮、醫院、銀行、產業園區及航空基地等)。

**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、學校提供施工開始前繪製施工圖及制定相關設計方案，以及開發商、商業綜合體、酒店的銷售案場及樣板間、公共區域的室內裝修；(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



魯商服務獲評山東省物業管理協會「2025年度最佳會員單位」



魯商服務獲評2025年  
「山東省物業管理行業發展報告編委單位」



魯商服務獲評「2025年  
山東省物業行業非住宅管理面積領先企業」

## 2. 關於本公司



2025年  
「山東省物業行業住宅管理面積領先企業」



2025年  
「山東省物業行業進入外省城市數量領先企業」



2025年  
「山東省物業行業品牌傳播領先企業」



2025年  
「山東省物業行業數智化建設領先企業」



魯商服務榮獲北京中指信息技術研究院頒發的  
「2025中國物業服務百強企業」第29位



魯商服務榮獲北京中指信息技術研究院頒發的  
「2025中國國有物業服務優秀企業」

## 2. 關於本公司

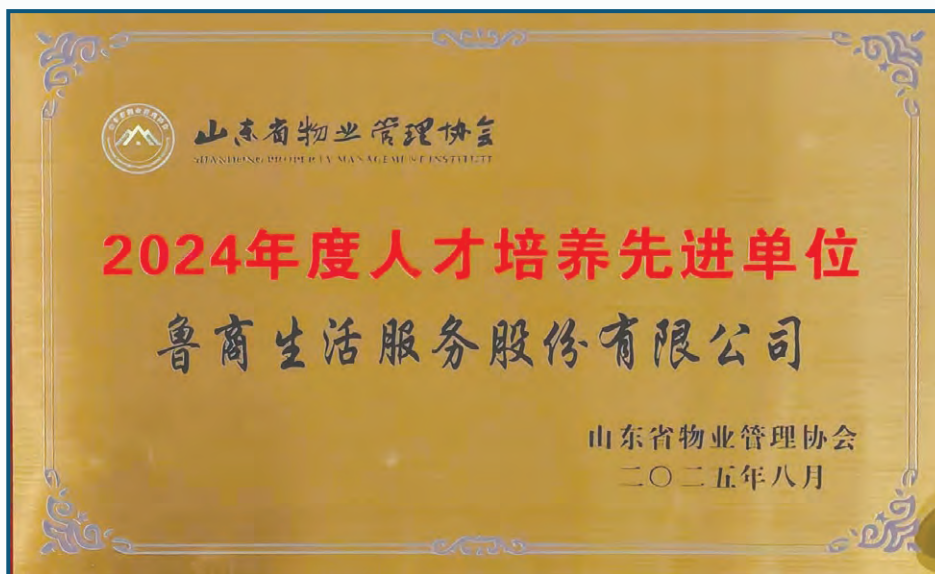


魯商服務獲得2025年度「濟物協金牌會員單位」



在山東省物業管理協會舉辦的2025年度山東省物業管理項目標準等級評定中：  
魯商服務菏澤藍岸公館項目獲5A等級、濟南國奧城項目獲3A等級

## 2. 關於本公司



2025年8月，魯商服務獲得山東省物業管理協會頒發的「2024年度人才培養先進單位」



2025年1月，魯商服務收穫克爾瑞物管評選的「2024物業服務力濟南TOP5」



2025年1月，魯商服務收穫克爾瑞物管評選的「2024山東省物業服務力TOP50企業」

## 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。

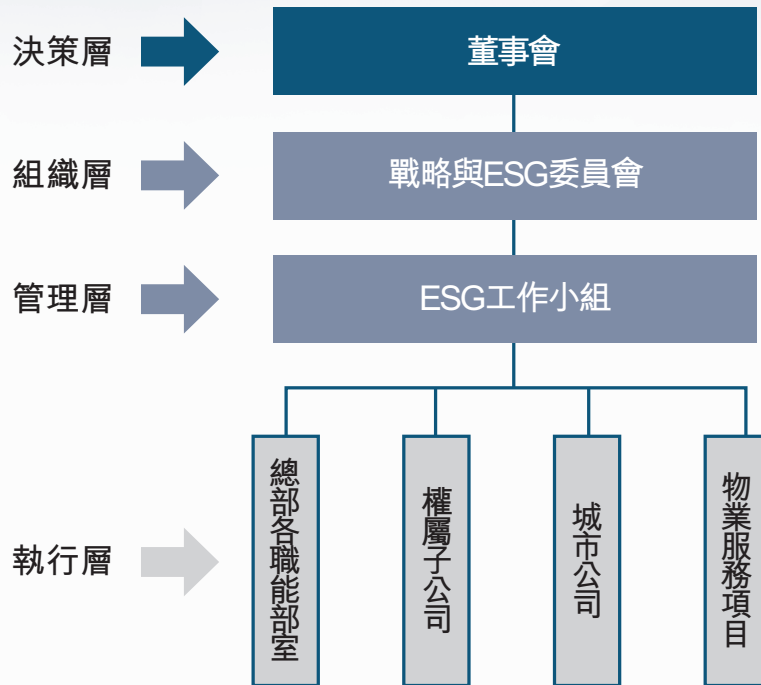
### 3.2. ESG管治架構

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；統籌每年環境、社會及管治(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。本公司於戰略與ESG委員會下設ESG工作小組，由公司高級管理層及核心業務部門負責人共同組成。ESG工作小組作為跨部門協調機構，負責統籌推動ESG相關工作的日常落實，跟進ESG目標達成進度，協調各業務部門之間的協作，並定期向戰略與ESG委員會匯報工作進展及存在問題，確保ESG管理策略有效落地。各業務部門作為ESG工作的具體執行單位，負責落實ESG管理策略的各項要求，持續跟進本領域內的ESG管理目標達成進度，並向ESG工作小組反饋執行情況。

本公司已將高管薪酬與多維度ESG績效掛鉤，除經營指標外，同時納入工會活動、黨建任務、安全管理等ESG指標。公司常態化開展ESG專項培訓，每年至少組織一次集中培訓，面向核心管理人員宣貫ESG法律法規、國資監管及上市公司合規要求，並結合年度ESG評級結果評估建設成效與短板。2026年，公司將進一步健全ESG管理制度體系，優化管理架構，明確各層級職責，全面提升ESG規範化、精細化管理水平。

### 3. 可持續發展管理



圖：公司ESG管治架構

### 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：

## 3. 可持續發展管理

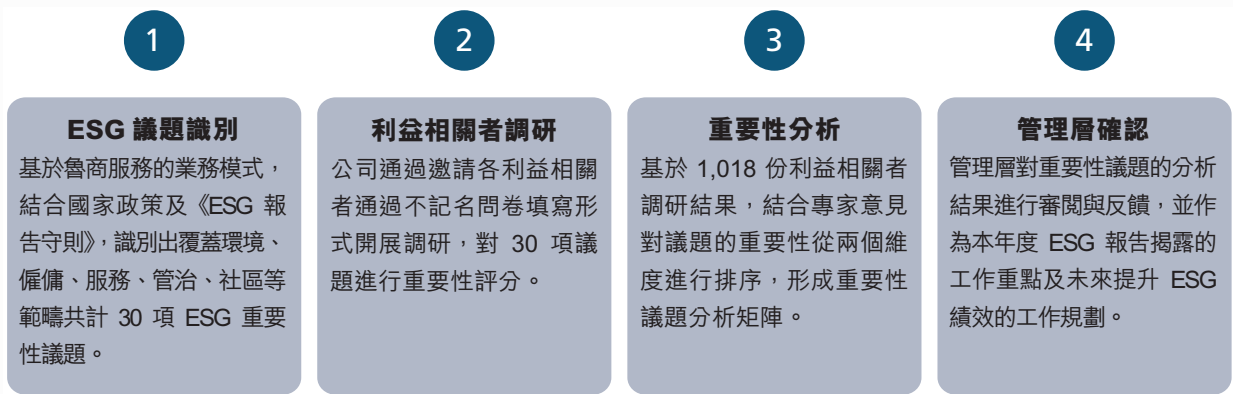
表：主要利益相關方溝通渠道與關注議題

主要利益相關方	溝通渠道	關注議題
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策執行匯報</li> <li>信息披露</li> <li>接受政府部門常規檢查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規經營</li> <li>參與公共治理</li> <li>排放物管理</li> </ul>
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>投資者熱線</li> <li>公司公告</li> <li>業績發佈會</li> <li>路演及反向路演</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>提高信息透明度</li> <li>風險管控</li> <li>持續盈利能力</li> </ul>
客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>社區文化活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>客戶隱私保護</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>民主生活會</li> <li>職工代表大會</li> <li>員工活動</li> <li>投訴與回饋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益與福利</li> <li>員工發展與晉升</li> <li>職業健康與安全</li> </ul>
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>招標、採購溝通</li> <li>供應商管理制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> <li>反腐敗</li> </ul>
媒體與非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>社交媒體</li> <li>官方網站</li> <li>新聞發佈會</li> <li>交流會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護生態環境</li> <li>支持慈善活動</li> <li>發展社區公益</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>座談會</li> <li>公益活動</li> <li>社區活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區建設</li> <li>社區文化</li> <li>排放物</li> </ul>
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>交流會</li> <li>社交媒體</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僱傭</li> <li>反貪污</li> <li>排放物</li> </ul>

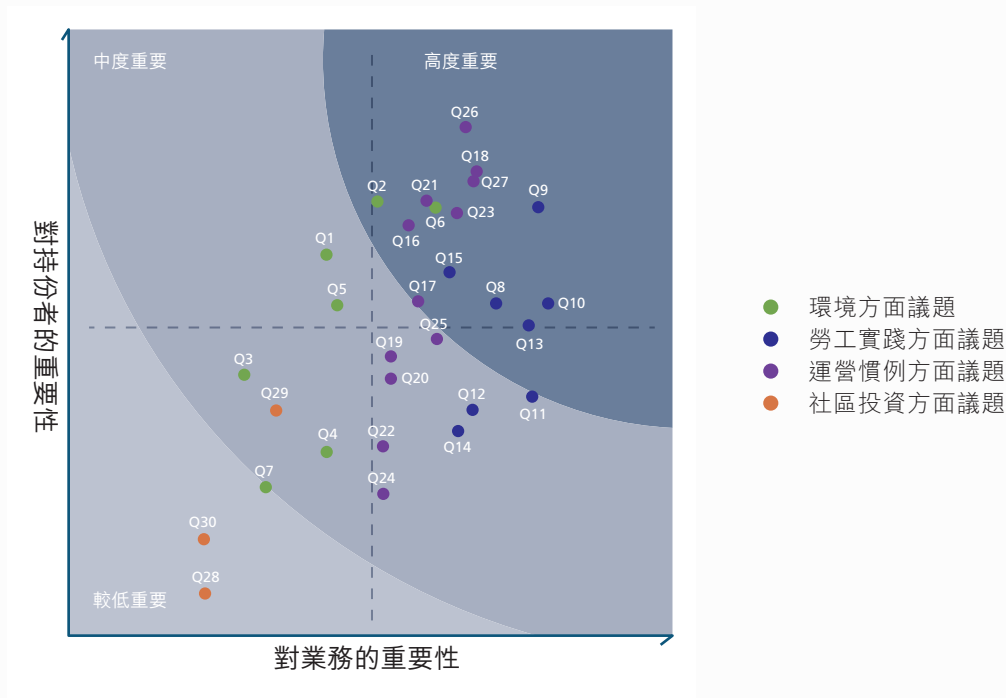
3. 可持續發展管理

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，依據香港聯合交易所有限公司《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，識別出30項公司和利益相關方關注環境、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。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。



圖：重要性議題分析過程



## 3. 可持續發展管理

本年度，公司識別了14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	2. 溫室氣體排放	7. 綠色運營，永續發展
	6. 應對氣候變化	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
	13. 職業健康與安全	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
	17. 風險識別	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
	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

### 專題：「建黨104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104週年，深入貫徹中央八項規定精神，強化黨員幹部作風建設，魯商服務黨委精心組織開展了一系列主題鮮明、形式多樣的黨建活動。這些活動將愛國主義教育、黨性修養提升與企業經營發展緊密結合，有效凝聚了廣大幹部職工的愛國熱情與奮進力量，為本公司高質量發展提供了堅強政治保證。

### 3. 可持續發展管理

#### 黨員大會「開」發展新篇

2025年1月，中國共產黨魯商生活服務股份有限公司第一次黨員大會勝利召開。大會強調堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，凝心聚力推動服務品質提升和模式創新，為打造全國一流現代服務企業而努力奮鬥。



#### 閱兵觀禮「凝」愛國情懷

為紀念中國人民抗日戰爭暨世界反法西斯戰爭勝利80週年，2025年9月3日上午，魯商服務統一組織全體幹部職工集中觀看閱兵儀式現場直播活動。公司領導、總部全體幹部職工齊聚總部會議室，各單位以項目為單位同步集中收看，共同感受國家強盛與民族自信。當月月底，本公司還組織多場紅色教育活動，進一步激發員工愛國熱情與使命擔當。

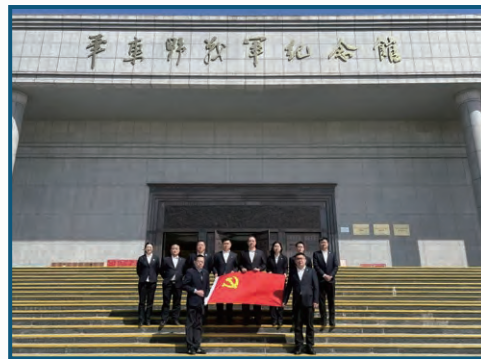


### 3. 可持續發展管理



#### 清明祭掃「鑄」革命忠魂

本年度清明節期間，魯商服務各黨支部組織開展清明祭掃活動，深切緬懷革命先烈，汲取精神力量。第一、二、三黨支部及濟南城市公司黨支部前往歷城革命烈士陵園祭掃，隨後參觀紀念館並組織廉潔黨課。第一黨支部黨員撰寫「精神傳承卡」，承諾將先烈精神融入工作。青島城市公司黨支部赴煙台祭掃後，前往紅色物業標桿項目交流學習。臨沂城市公司黨支部則組織華東野戰軍紀念館主題黨日活動，重溫入黨誓詞，接受思想洗禮。



### 3. 可持續發展管理

#### 黨委部署「啟」作風新程

2025年3月，本公司召開黨委會議暨黨的建設工作領導小組會議，全面啟動深入貫徹中央八項規定精神學習教育。2025年3月，黨委再次召開會議，深入學習貫徹習近平總書記關於作風建設的重要論述，為全公司營造風清氣正的工作氛圍提供指引。



#### 警示教育「築」廉潔防線

為深入貫徹中央八項規定精神，持續加強作風紀律建設，推進清廉服務建設走深走實。2025年4月，公司組織開展「踐行中央八項規定精神 強化作風紀律建設」警示教育活動。在濟南市人民檢察院廉政教育基地，員工先後參觀了廉政教育基地的「時代強音、規矩方圓、雙面人生、行業風險、懺悔實錄」等9個展區。教育基地講解員通過展板、圖片、視頻等方式，結合一個個鮮活的反腐案例，對職務犯罪典型案例進行深入剖析，為員工上了一堂深刻的反腐倡廉教育課。



### 3. 可持續發展管理

#### 基層穿透「賦」治理新能

魯商服務始終堅持黨建統領改革發展全局，打造黨建向基層全面穿透、與業務深度融合的發展格局。本年度，本公司「黨建賦能基層治理」案例在國資委培訓班上分享交流，並成功入選省屬企業「讓改革穿透基層」典型案例選編。



#### 雷鋒志願「踐」時代精神

2025年3月「雷鋒月」期間，魯商服務黨委帶領各黨支部開展系列志願服務活動，設計院黨支部組織黨員志願者赴濟南全運村社區開展「掃冰除雪 情暖社區」志願服務活動。受強冷空氣影響，社區突遭強降雪，黨員們手持鐵鍬、掃把等工具，與社區工作人員分工協作，清掃積雪冰層，確保道路安全暢通，以實際行動為居民出行保駕護航，充分展現了黨員服務群眾、奉獻社會的良好風貌。



### 3. 可持續發展管理

#### 公益獻血「護」生命希望

2025年6月，為響應山東省衛生健康委、中共山東省委省直機關工作委員會、共青團山東省委和山東省紅十字會聯合發起的「獻血傳遞希望攜手挽救生命」無償獻血月活動，魯商服務攜手其他單位開展公益獻血周活動。在濟南地區設立「守護春芽計劃」獻血點，所捐血液優先用於山東省腫瘤醫院就醫患兒治療；同時在濟寧、菏澤、臨沂、哈爾濱等分公司駐地設置公益獻血站點。上述活動有效緩解季節性臨床用血緊張問題，獲得社區居民及各地血液中心廣泛讚譽。



### 3. 可持續發展管理

#### 植樹添綠「助」鄉村振興

深入貫徹習近平總書記視察山東重要講話精神，2025年3月，設計院黨支部組織黨員赴章丘三澗溪開展「植樹添新綠 助力鄉村興」主題黨日活動。黨員們熱情參與植樹勞動，種下希望之樹；隨後沿著總書記足跡，參觀黨群服務中心與鄉村振興展館，了解三澗溪村蝶變為「鄉村振興齊魯樣板」的奮進故事。活動進一步激勵黨員牢記使命、擔當作為，為公司高質量發展與鄉村振興貢獻力量。



#### 走訪慰問「暖」黨群連心

春節前夕，公司工會及各黨支部深入困難職工、駐外員工和老黨員家庭開展走訪慰問活動，送上組織的關懷與溫暖，進一步凝聚黨群向心力。



透過上述「七一」主題黨建系列活動，本公司持續發揮黨建引領作用，將黨的政治優勢、組織優勢轉化為發展優勢，不僅強化了全體幹部職工的紀律意識、服務意識與愛國情懷，更將黨建工作與業務經營深度融合，有效提升了員工凝聚力、服務效能和企業核心競爭力，為本公司在2025年「品質躍升年」目標的實現注入了強大內生動力，為打造全國一流現代服務企業提供了堅強政治保證和組織保障。

## 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》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。截至本報告期末，董事會由2名執行董事、3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. 風險管理

本公司構建並持續完善風險管理體系，通過常態化風險識別與評估機制，系統性地監察運營、合規、ESG及氣候變化等領域的潛在風險與發展機遇，並據此制定針對性的應對策略，將管理要求融入日常運營。

在ESG及氣候風險管理方面，公司已將相關議題納入常規風險監控體系。由戰略與ESG委員會統籌監督，ESG工作小組協調各業務部門定期識別、評估ESG相關風險與氣候變化帶來的物理風險及轉型風險，並制定相應緩解措施。有關氣候相關風險的具體管理策略及應對措施，將於本報告「應對氣候變化」章節中詳細闡述。

本公司結合風險識別結果及業務發展需要，持續優化規章制度體系，進一步築牢風險防線。在合規管理方面，總結前期法律糾紛案件處理經驗，修訂完善《法律糾紛案件管理辦法》，優化案件管理流程，強化考核與問責機制，有效提升法律風險防範能力。在知識產權保護方面，制定《商標、字號管理辦法》，規範商標註冊及使用流程，防範日常經營中的知識產權風險，夯實品牌競爭力。在內部審計方面，陸續出臺《內部審計管理辦法》《所屬單位主要領導人員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，持續強化審計質量，提升風險識別與內部管控效能。

## 4. 嚴控風險，廉潔為基

公司董事會下設審計委員會，負責監督財務報告完整性、內部控制有效性及內外部審計工作。年內，審計委員會主要工作包括：審閱委員會職責章程，確保其符合監管要求；審議公司年度審計報告、業績公告及中期報告；與會計師事務所保持溝通，就財務事項及審計工作提出專業建議。同時，公司通過定期與不定期相結合的方式開展重大風險識別及專項檢查，確保風險管理體系有效運行。本報告期內，公司未發生重大風險事件。

### 4.3. 廉潔建設

魯商服務始終將廉潔建設視為企業合規經營與可持續發展的基石。本公司構建了黨委統一領導、紀委組織協調、部門各負其責、員工共同參與的反腐敗工作機制，從制度建設、組織保障、教育警示、監督問責等多維度築牢廉潔防線，確保企業風清氣正。

#### 4.3.1 管理方針與制度保障

本公司董事會作為最高決策機構，對全部反貪腐及廉潔建設事宜承擔最終責任。董事會下設審計委員會及戰略與ESG委員會，分別從財務監督與ESG管治角度協同推進廉潔風險管理。公司高級管理層切實履行「一崗雙責」，將廉政建設要求融入分管業務領域，公司總經理及其他高管團隊帶頭遵守廉潔準則，定期聽取紀委工作匯報。公司紀委作為反貪腐工作的專門監督部門，配備專職紀檢幹部，並在各基層黨組織設立紀律檢查委員，構建起覆蓋全面的監督網絡。

在制度層面，本公司嚴格執行反貪腐相關內部管理制度，明確界定了賄賂、勒索、欺詐及洗錢等行為的界定標準、舉報渠道、調查程序及處罰措施。相關制度不僅約束全體員工，亦通過合同約定、廉潔承諾等方式覆蓋所有供應商及業務合作夥伴，要求供應商簽署《廉潔合作協議》，明確反商業賄賂條款，對違規供應商採取列入黑名單、終止合作等處置措施，將廉潔要求延伸至供應鏈全流程。

在管理體系建設方面，公司持續對標行業最佳實踐，將反貪腐要求全面融入內部控制體系並持續完善。同時，公司積極響應國家廉潔倡議，自覺接受紀檢監察機關指導，全體管理人員簽署《廉潔從業承諾書》，以實際行動踐行廉潔誠信經營理念。

## 4. 嚴控風險，廉潔為基

在廉政建設與監督執行層面，公司堅持將黨風廉政建設融入經營管理，壓實黨委主體責任與紀委監督責任，聚焦招投標、採購等高風險領域，強化「三重一大」監督，運用審計、大數據等手段嚴肅執紀問責，常態化開展警示教育，一體推進「不敢腐、不能腐、不想腐」，保障公司合規穩健高質量發展。

### 4.3.2 廉潔培訓與溝通教育

本公司高度重視反貪污腐敗的宣傳教育與能力建設，將廉潔培訓作為提升全員合規意識、構建「不想腐」思想防線的重要抓手。報告期內，本公司針對不同層級員工及商業夥伴，系統開展了形式多樣的反貪污腐敗溝通教育活動，並將相關內容納入常態化培訓體系。

在員工培訓方面，公司組織開展了反貪污腐敗專題培訓。培訓內容既包括反商業賄賂、利益衝突、舉報機制等內部制度宣貫，亦涵蓋《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規的解讀。

在商業夥伴溝通方面，公司將反貪污腐敗要求延伸至供應鏈管理，通過供應商大會、專題座談、合同條款約定等方式，向供應商及合作夥伴傳導公司的廉潔理念與合規要求。所有新入圍供應商均需接受廉潔合規宣導，簽署《供應商廉潔誠信承諾書》，確保其了解並承諾遵守相關反貪腐規定。

本公司對反貪污腐敗培訓進展實行量化管理。報告期內，本公司共組織反貪腐專題培訓及警示教育活動14場，累計參與員工432人次，重點崗位人員覆蓋率達100%。其中，董事會成員參與14人次，高級管理層參與20人次，實現了關鍵少數的全覆蓋。新入職員工接受廉潔培訓比例為100%，關鍵崗位人員年度參訓率達100%。同時，本年內向所有核心供應商開展了廉潔合規溝通，供應商廉潔承諾書籤署率達100%。

通過系統化的培訓教育與持續的溝通引導，公司廉潔從業氛圍日益濃厚，全員合規意識顯著增強。報告期內，公司未發生任何已審結的貪污腐敗訴訟案件。

#### 4. 嚴控風險，廉潔為基

##### 召開全公司警示教育會議通報典型案例

2025年6月，魯商服務召開警示教育會議，通報近年來黨員幹部違反中央八項規定精神典型案例。會議要求全體黨員幹部堅持以案為鏡、築牢廉堤，各級黨組織切實扛起主體責任，深化「四責協同」機制，加強「八小時」之外的監督管理。



#### 4. 嚴控風險，廉潔為基

##### 新入職員工從業警示教育

2025年6月，公司紀委組織開展新入職員工廉潔警示教育活動，幫助新員工強化廉潔從業意識。圍繞「堅守廉潔底線，永葆清廉本色」，從認清行業特點、嚴守紀律規矩、強化自我約束三個方面開展集體廉潔談話。活動中，新員工集體觀看警示教育片，紛紛表示將在今後工作中履職盡責、廉潔守紀，為公司發展貢獻力量。



#### 4. 嚴控風險，廉潔為基

##### 舉辦國有企業警示教育專題講座及紀檢委員培訓

2025年10月，公司紀委開展廉潔教育系列活動，護航公司高質量發展。活動聚焦「關鍵少數」，特邀省紀委監委信訪室同志作《堅持正風肅紀護航國有企業高質量發展》專題授課，結合國有企業實際剖析典型案例。同期，公司紀委組織開展2025年基層紀檢委員監督能力提升培訓，系統學習《黨總支(黨支部)紀律檢查委員工作職責》及山東省紀檢幹部「十嚴禁」行為規範，並觀看了警示教育片《嚴防「燈下黑」》。此次活動構建了從「關鍵少數」到「監督專責」的全鏈條教育監督體系。



## 4. 嚴控風險，廉潔為基

### 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。

截至本報告期末，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25項、專利20項、著作權34項，其中自有商標及著作權數量較2024年分別增加4項和7項，知識產權管理工作逐步提升，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. 管理制度與體系認證

魯商服務建立了完善的客戶管理體系，從組織架構、制度建設及體系認證等多維度保障客戶服務品質，持續提升客戶體驗。

組織架構方面，本公司明確了董事會、高級管理層及專門部門的三級客戶管理職責。董事會通過戰略與ESG委員會對客戶服務策略及表現進行監督，確保客戶管理與公司整體戰略一致。高級管理層由總經理及分管副總經理負責客戶管理戰略的制定與推動，定期聽取客戶滿意度匯報並指導改進工作。公司設立基礎業務管理部作為客戶管理的專門部門，下轄各項目服務中心，配備專職客服人員，負責日常客戶服務、關係維護及投訴處理。

制度建設方面，公司制定並實施《質量管理手冊》《客戶訴求作業指導書》《日常服務檢查控制程序》等一系列制度文件，明確客戶服務標準、溝通規範及投訴處理流程。

體系認證方面，本公司秉持「規範標準、持續改進」的質量方針，於報告期內完成了十項管理體系的持續認證工作，包括：GB/T 19001質量管理體系、GB/T 24001環境管理體系、GB/T 45001職業健康安全管理體系、GB/T 31863企業質量信用評價體系、GB/T 24353風險管理體系、GB/T 15496企業標準體系、GB/T 19025質量管理能力管理和人員發展體系、GB/T 31950誠信管理體系、GB/T 22080信息安全管理體系及GB/T 23331能源管理體系。認證範圍涵蓋物業管理服務(住宅、商業綜合體、學校)、城市道路清掃保潔等業態，標誌著公司在質量、環境、職業健康安全、信息安全、能源管理及誠信建設等方面均達到國家標準要求。

## 5. 品質為先，服務致臻

### 5.2 提升客戶滿意度

為全面了解客戶體驗與服務期望，公司每年委託第三方專業機構開展客戶滿意度調查，該調查全面覆蓋物業板塊服務的所有項目。2025年調查範圍分為住宅及商辦綜合體兩大業態，其中住宅項目覆蓋11個城市共39個項目，商辦項目覆蓋5個城市共13個項目。調查系統收集客戶對物業管家、清潔衛生、秩序管理、投訴處理等關鍵指標的評價，為服務改進提供客觀依據。

本年度，公司服務項目整體滿意度持續提升，整體滿意度綜合得分為87.6分，較2024年進步0.1分。其中，2025年住宅業態滿意度成績為84.1分，較2024年進步共0.1分；商業業態成績為91.1分，較2024年進步共0.1分。2025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370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。2026年滿意度任務目標：住宅類項目不低於84分，商業綜合體類項目不低於91分。

客戶滿意度	單位	2025年	2024年	2025年較 2024年進步
住宅類項目	分	84.1	84.0	0.1
商業綜合體類項目	分	91.1	91.0	0.1
滿意度綜合得分	分	87.6	87.5	0.1

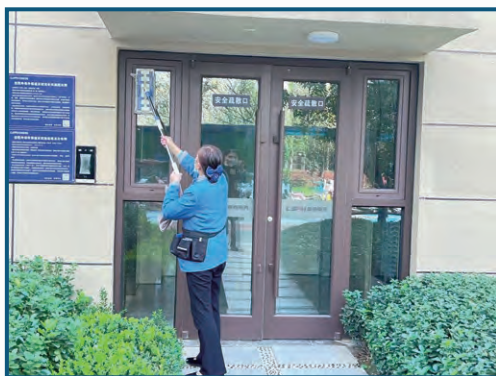
魯商服務始終將客戶滿意視為服務品質的核心標尺，圍繞「五心」服務理念（服務真心、待客熱心、守護安心、保障放心、環境舒心），從標桿項目打造、現場品質提升、管家服務發力、工程服務深化及數字服務轉型五個維度，持續優化客戶體驗。

## 5. 品質為先，服務致臻

**標桿項目打造，引領服務標準：**公司堅持以標桿示範帶動整體提升，在住宅及商辦業態選取基礎較好的項目，從服務流程、人員配置、環境營造等方面全面對標行業標桿。本年度，臨沂魯商中心、煙台魯商蓬萊印象等項目在物業管家、投訴處理等關鍵指標上表現突出，部分指標超越行業標桿水平，形成可複製的優秀服務模式，並通過經驗分享、現場觀摩等方式向其他項目推廣。在商辦領域，濟南魯商國奧城、臨沂魯商中心等項目持續保持行業領先，成為區域服務標桿。



**現場品質提升，夯實服務基礎：**公司將清潔衛生、秩序管理、綠化養護等基礎服務作為品質提升的重中之重，建立常態化檢查與動態改進機制。針對滿意度調查中反映的樓內衛生、車輛管理、電梯維護等共性問題，各項目制定專項提升計劃，明確整改時限與責任人。同時，公司持續優化物業服務的「關鍵小事」，將健康諮詢、生活服務融入日常，讓業主感受到「服務就在身邊」的溫度。



## 5. 品質為先，服務致臻

**發力管家服務，深化客戶連結：**物業管家是連接業主與服務的關鍵紐帶。公司持續深化「五心管家」服務模式，從響應效率、溝通技巧、問題解決能力三個層面強化管家隊伍建設。臨沂城市公司舉辦客服管家技能比武大賽，涵蓋禮儀培訓、書面考核及現場模擬，提升管家專業知識與疑難問題處理能力；哈爾濱城市公司組織秩序團隊技能大比武，涵蓋軍事隊列、消防實戰等環節，提升一線人員服務水平。管家團隊在日常服務中積極響應業主訴求，如濟寧運河公館項目管家快速處理突發漏水事件、泰山佑項目秩序員成功救援輕生業主，以實際行動踐行「暖心守護、真情服務」的承諾。



## 5. 品質為先，服務致臻

**深化工程管理，賦能精益運營：**公司持續推進工程管理體系化建設，圍繞成本優化、設備維護、能源管控及專業能力提升四個維度，全面提升設施設備管理水平。在成本優化方面，我們系統挖掘維修資金使用潛力，擴大使用範圍，賦能項目啟動必要的維修改造工作，有效分攤運營成本。在設備維護方面，以預防性維保為基礎，常態化檢查設施設備老化狀態，嚴格落實維護計劃；成立電梯專業公司，引入專業化運營模式，提升電梯維保質量與安全水平。在節能環保方面，公司組織開展車庫LED雷達感應燈集中採購，涉及項目28個，更換燈具13,100根，預計全年節省用電80萬度。



## 5. 品質為先，服務致臻

**數字化轉型，重塑服務體驗：**公司以數字化轉型驅動服務升級，發佈《數字技術三年滾動發展規劃(2026-2028)》，啟動「智慧雲腦」計劃，以科技賦能客戶服務全流程。面向業主，智能客服「魯小服」全面覆蓋報修、諮詢、投訴等場景，提供7×24小時秒級響應，實現「問題不隔夜、服務不打烊」；面向員工，知識助手「魯小智」整合公司制度、作業指引等文檔，員工使用自然語言提問即可秒級獲取精準解讀，問題處理效率提升70%。在智慧社區建設方面，公司引入無人機自動巡查系統，與地面監控形成「天地聯動」，實現消防通道佔用、高空拋物等場景的智能識別與預警，顯著提升社區安全能級與業主體驗。



## 5. 品質為先，服務致臻

### 5.3. 客戶投訴管理

魯商服務高度重視客戶意見與投訴處理，建立了暢通的反饋渠道與嚴謹的閉環管理機制，確保每一項訴求都能得到及時、妥善的回應。公司將投訴視為改進服務的契機，持續完善投訴處理流程，提升客戶滿意度。

為確保客戶意見反饋渠道暢通，公司建立了多元化的常態投訴與建議接收機制，業主可通過物業管家、客服熱線、社區APP中的智能客服「魯小服」以及項目服務中心現場等途徑隨時提出投訴或建議。同時，公司每年委託第三方專業機構開展客戶滿意度調查，並定期組織業主座談會，主動收集客戶意見，全面了解客戶關切，確保客戶聲音能夠傳遞至管理層。

在投訴處理流程方面，公司制定《客戶訴求作業指導書》，明確投訴受理、核實、處理、回訪各環節的標準與時限要求。投訴受理後，客服人員須在規定時限內響應，協調相關部門核實處理，並將結果反饋客戶，同時進行滿意度回訪，確保形成管理閉環。對於因服務瑕疵引發的費用減免訴求，公司制定《物業服務費減免贈實施細則(辦法)》，明確空置房減免及特殊情況協商減免的審批流程，並通過「我家雲」系統實現線上審批與追溯，確保處理過程規範透明。

指標	單位	2025年	2024年
接獲投訴的數目	起	1,311	1,458
投訴處理率	%	100.00%	100.00%
投訴處理滿意率	%	93.50%	93.20%

## 5. 品質為先，服務致臻

### 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。

#### 5.4.1 體系與制度建設

公司高度重視安全問題，建立了由公司黨委書記、董事長任主任的安全生產工作最高議事、決策機構安委會，下設安委會辦公室負責日常管理。以「明責、定標、強基」為抓手，系統修訂全員安全生產責任清單，逐級簽訂目標責任書357份，優化聘任基層安全員31名，建立起「層層負責、人人有責、各負其責」的工作體系。同步完善23項制度規範與可視化指引，全面夯實安全管理基礎，形成安全生產長效機制。

公司嚴格遵守《安全生產法》《消防法》等法律法規，制定《安全管理制度》《突發公共事件應急預案》等內部規章，定期進行環境因素及危險源識別，及時制定管控措施。通過深化火災防控、危險作業及人員風險源頭管控，常態化開展隱患排查與宣傳教育，全面提升重點領域安全治理水平。同時，公司將安全考核得分納入經營目標考核，強化管理者安全意識與履職能力。

#### 5.4.2 安全管理實踐

在安全檢查與隱患治理方面，公司全年累計開展各類安全檢查70餘次，發現並整改隱患950項，實現了重要時段的全覆蓋檢查與問題的閉環管理，有效提升了整體風險防控能力。針對登高、動火、有限空間等特種作業環節，我們採取「四不兩直」、「回頭看」等方式進行突擊檢查與明察暗訪，對隱患整改不力的單位予以通報問責，確保安全責任落到實處。同時，我們聚焦重大風險防範與深層次隱患排查，精準發力整治頑疾，切實將「預防為主」的安全理念貫穿於運營實踐中。

在技術賦能安全監管方面，公司已完成總部及所屬37家單位共792路重點部位的攝像頭統一接入，搭建起遠程監控平台，實現對關鍵區域的常態化在線巡查。此外，我們正加快推進消防主機遠程操控系統的建設，目前已制定本地化實施方案，未來將進一步以科技手段提升安全監管的智能化水平與應急響應效率。

## 5. 品質為先，服務致臻

### 5.4.3 培訓演練與能力提升

在安全能力建設方面，公司組織舉辦年度安全管理培訓班，課程緊扣「實戰、實效」原則，圍繞「查找隱患」「應急組織實施」「實操強化」三大核心模塊，採用理論講授、情景模擬與實操演練相結合的方式開展教學。培訓有效提升了140名參訓學員的隱患排查與應急處置能力，全員順利通過考核。針對各單位應急處置的薄弱環節，公司精準施策，定制專項演練腳本，推動50家單位開展標準化實戰演練，顯著提升了基層一線的應急響應能力。此外，我們在濟南、臨沂試點部署電動汽車起火專用移動式火源隔離板與底盤降溫器，並組織配套演練，以創新舉措前瞻性應對新興風險。

#### 多項目聯動演練，共築消防安全「防火牆」



在全國「119消防宣傳月」期間，魯商服務各項目同步開展了一系列形式多樣、內容紮實的消防演練與培訓活動，通過廣泛動員員工、業主共同參與，著力普及安全用火用電知識，全面提升全員火災防控與應急處置能力，切實將「生命至上」的理念轉化為守護安全的實際行動。

## 5. 品質為先，服務致臻

### 5.5. 信息安全及隱私保護

本公司高度重視信息安全保護，嚴格防範公司商業機密、核心資料及客戶數據洩露風險。為此，公司制定了《網絡安全管理規定》，旨在明確網絡安全責任分工，遵循「誰主管誰負責、誰建設誰負責、誰使用誰負責」原則，對信息系統的規劃、建設、運維及使用全過程加強安全管理，嚴格執行網絡安全等級保護要求，落實網絡安全責任制及責任追究機制；同時，公司構建本地內網+本地VPN防火牆+本地360殺毒軟件的全方位安全防護體系，從網絡邊界、終端安全、內網隔離多維度築牢安全屏障，全面保障公司網絡運行安全和信息安全。公司已成功建立了符合ISO/IEC 27001:2022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

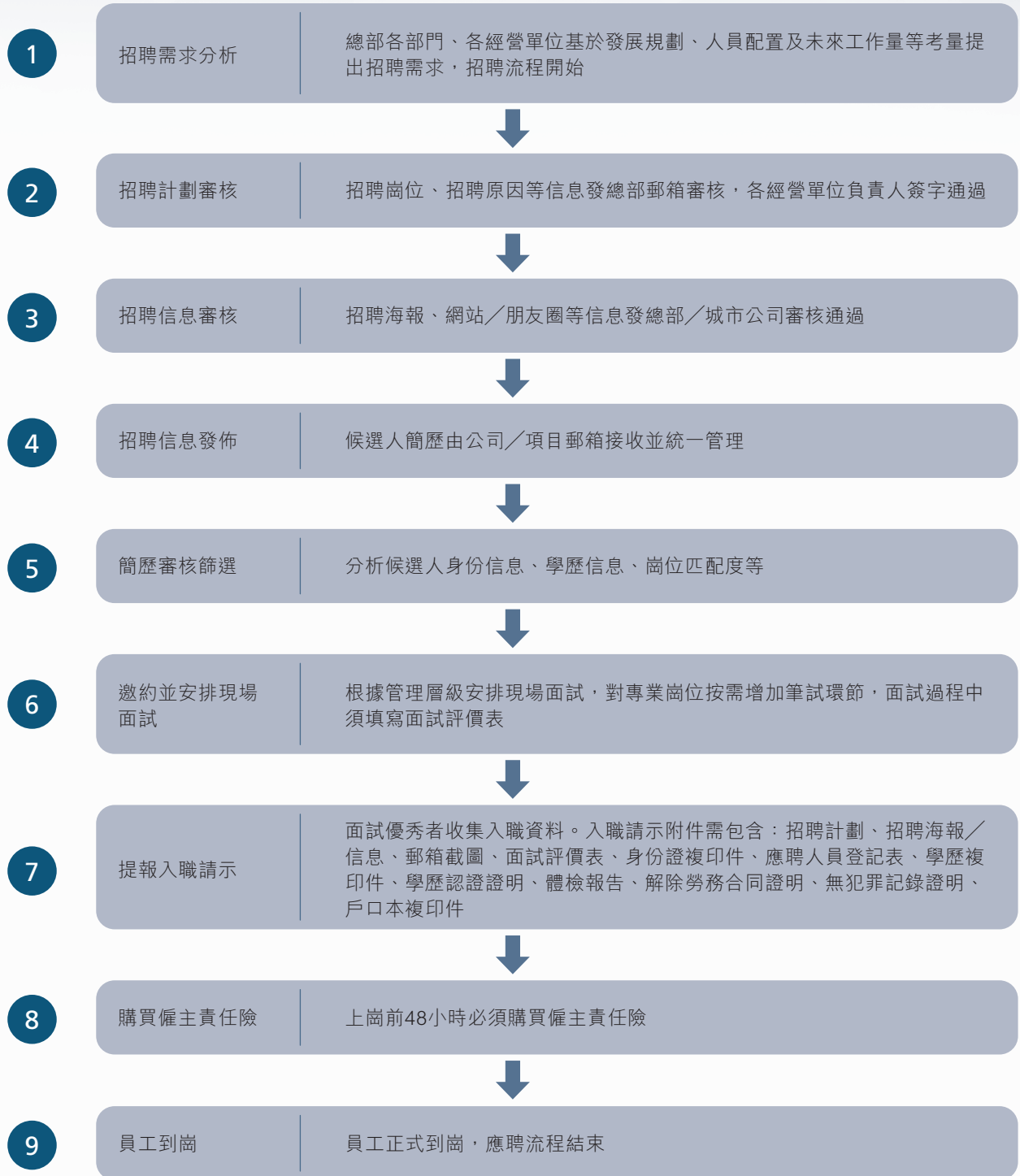
魯商服務嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國工傷保險條例》等法律法規及業務所在地的規章條例，堅決貫徹以人為本，尊重人才與勞動的理念。我們切實保障員工福利薪酬、健康與安全、平等晉升機會、選擇工作權利等合法權益，同時豐富員工活動，增強員工歸屬感與幸福感，實現公司與員工共同成長。

本年度，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《招聘作業指導書》《員工管理辦法》等制度文件，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，杜絕童工及強制勞工使用。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，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。

## 6. 以人為本，共創前程



圖：魯商服務招聘流程

## 6. 以人為本，共創前程

魯商服務亦重視多元人才的引進與培養，倡導機會均等、多元包容的僱傭文化。公司在《招聘作業指導書》中明確了公平招聘的用人原則，要求招聘過程基於崗位任職資格，以應聘者的教育背景、工作經驗、專業技能為評判標準，不因種族、性別、年齡、宗教信仰等因素而有所區別。公司已在雲之家內網發佈信訪舉報渠道，面向內外部利益相關方開放舉報通道，並嚴格保障舉報者的個人信息安全，切實維護員工合法權益。

我們始終將產教融合視為推動教育鏈、人才鏈與產業鏈、創新鏈深度融合的核心戰略，榮獲山東省產教融合促進會理事單位。本年度，公司繼續深化產教融合，將人才戰略作為驅動行業創新與高質量發展的重要支點。公司先後與青島酒店管理職業技術學院、山東城市服務職業學院建立深度校企合作，通過共建「魯商現代城市服務學院」及「校企合作訂單班」，打通了從理論教學到產業實踐的全鏈條育人路徑。合作不僅涵蓋課程共建、實訓基地與師資共享，更將企業在「一刻鐘便民生活圈」建設中的「12345」發展戰略與創新實踐植入教學場景，推動人才鏈與產業鏈的精準銜接。這一系列舉措既是魯商服務構建企業人才蓄水池、提升服務品質的長遠佈局，也彰顯了其賦能職業教育、助力現代城市服務創新發展的社會責任與行業擔當。

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。

## 6. 以人為本，共創前程

截至2025年12月31日，魯商服務員工總數1,310人。其中，本科及以上學歷共471人，大專共446人，大專以下共393人。

表：魯商服務僱傭數據

僱傭指標	於2025年 12月31日	於2024年 12月31日
員工總人數	1,310	1405
<b>按性別</b>		
男性	697	765
女性	613	640
<b>按年齡組別</b>		
< 30歲	295	355
30-50歲	872	898
> 50歲	143	152
<b>按僱員類型</b>		
全職初級員工	1,278	1,366
全職中級管理層	24	28
全職高級管理層	8	11
<b>按僱傭類型</b>		
全職	1,310	1,405
兼職	0	0
<b>按地區</b>		
華東地區	1,176	1,267
東北地區	112	115
華北地區	22	24

## 6. 以人為本，共創前程

僱傭指標 <sup>1</sup>	截至2025年 12月31日 止年度	截至2024年 12月31日 止年度
員工流失總人數(人)	169	189
員工的流失比率(%)	12.45%	13.30%
<b>按性別</b>		
男性	12.18%	14.20%
女性	12.77%	12.24%
<b>按年齡組別</b>		
< 30歲	16.00%	17.82%
30-50歲	12.66%	13.89%
> 50歲	3.39%	1.66%
<b>按僱員類型</b>		
全職初級員工	12.45%	13.56%
全職中級管理層	0.00%	3.77%
全職高級管理層	0.00%	0.00%
<b>按僱傭類型</b>		
全職	12.45%	13.30%
兼職	0.00%	0.00%
<b>按地區</b>		
華東地區	12.77%	13.38%
東北地區	7.93%	14.48%
華北地區	17.39%	4.00%

注：

1. 僱員流失率的計算公式：本年度離職僱員 / (年初僱員人數 + 年末僱員人數) / 2 \* 100。公司已就不同分類組別(包括性別、年齡、僱傭類型及地區)分別進行統計數據分析。

## 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，建立全方位的員工權益保障體系，並透過完善的民主溝通機制，確保員工聲音被聽見、權益得保障。

#### 6.2.1 勞工權益保障

公司堅持以人為本，從薪酬福利、職業健康、集體協商等維度，全面維護員工合法權益。在薪酬與福利保障方面，公司已制定並嚴格執行《魯商生活服務股份有限公司薪酬管理辦法》《員工管理辦法》《績效考核管理辦法》及《員工手冊》等制度，明確規定了薪酬標準、工作時間、假期安排、各類補貼及工作環境與條件等核心權益事項，確保員工勞動報酬與貢獻相匹配。公司建立科學的薪酬管理體系，透過集體協商確定崗位與技能工資標準，並制定物業業務市場拓展薪酬管理辦法。工會持續深化職工權益保障工作，涵蓋福利關懷、健康保障、工作環境優化、休息權益平衡及職業發展支持等多個層面，全面維護員工合法權益。同時，工會嚴格依照《山東省基層工會經費收支管理實施細則》，規範使用經費用於職工教育、文體活動、節日與生日慰問等集體福利，讓員工在不同時節都能感受到公司關懷。在困難員工幫扶方面，公司設立困難職工幫扶基金，為因大病或突發困難致困的員工提供資金與物資援助，並設立送溫暖經費支持四季關愛活動，構建多層次的員工關懷體系。公司高度重視集體協商機制的落實，透過工會與員工簽訂集體協議，內容涵蓋薪酬管理、考勤與休假、異地交流福利等核心權益事項。報告期內，職工代表大會審議通過多項集體協議，協議覆蓋員工比例達100%，從制度層面切實保障員工勞動報酬、工作時間、休息休假等基本權益。

## 6. 以人為本，共創前程

### 6.2.2 民主溝通機制

我們高度重視員工溝通，建立以工會組織為核心、多元管道並行的常態化民主溝通機制。公司自2021年成立魯商服務工會委員會，全面履行民主管理及監督職能，目前員工加入工會的比例達100%，實現組織保障的全員覆蓋，確保每位員工都能透過工會組織參與公司民主管理。

在制度建設方面，公司建立常態化的職工代表大會制度，作為民主溝通的核心機制，職代會每年至少召開一次，議題圍繞員工權益相關需求及其緊迫程度動態調整，確保員工能夠參與公司重大事項的討論與決策。除職代會外，公司還設置員工意見箱等日常反饋渠道，並持續豐富溝通形式，確保員工隨時隨地能夠表達訴求，形成多層次的民主溝通體系，讓民主管理融入日常運營的每個環節。

### 6.2.3 員工滿意度提升

公司將員工滿意度視為衡量民主溝通成效與組織健康度的關鍵指標，建立常態化、全覆蓋的調查評估體系。我們每年組織年度員工滿意度綜合調查，問卷設計涵蓋工作環境、職業發展、薪酬福利、溝通氛圍等維度，確保全面收集員工的真實反饋，調查覆蓋全體員工，參與率達100%。在年度調查之外，公司會根據業務發展和管理需要，不定期開展頻次高於年度的專項滿意度調研，例如針對特定部門、新入職員工群體或重大政策調整後進行即時意見收集，以更高頻率動態捕捉員工需求，快速響應。透過系統化的滿意度調查機制，我們將收集到的員工意見納入管理改進計劃，形成「調研-分析-改進-反饋」的閉環管理。同時，公司搭建多元化的訴求反饋平台，設立線下職工信箱及線上意見郵箱（意見可直達總經理），建立訴求台賬並實現閉環跟進，有效回應員工關切。持續優化內部管理，營造開放、尊重、共贏的工作氛圍。

## 6. 以人為本，共創前程

### 6.2.4 員工關懷與活力團隊

公司高度重視員工的身心健康與團隊凝聚力，將豐富員工業餘生活、倡導健康理念作為企業文化建設的重要組成部分。魯商服務工會持續深化「運動+」新模式，以多元化運動項目為載體，引導員工樹立健康生活理念，營造積極向上、團結協作的工作氛圍，使運動成為凝聚團隊力量、煥發組織活力的重要紐帶。通過常態化開展各類文體活動，公司不僅為員工提供了釋放壓力、強健體魄的平台，更在潛移默化中增強了員工的歸屬感與向心力，讓「健康生活、快樂工作」的理念深入人心。

#### 奔跑強體魄，同行聚合力

魯商服務積極響應魯商集團工會號召，組織79名職工參加第三屆職工健康跑活動。在風景如畫的濟南華山湖畔，公司隊員以「不拋棄、不放棄」的堅定信念投入比賽，在賽道上彼此加油打氣、攜手向前，最終全體參賽隊員順利完賽。此次活動不僅讓員工在步頻與呼吸的協調中釋放了工作壓力，豐富了文體生活，更通過集體協作展現了魯商服務團隊健康向上、奮勇爭先的精神風貌，為企業發展凝聚了「心力量」。



## 6. 以人為本，共創前程

### 健康啟新程·運動煥活力

為響應國家「體重管理年」三年行動號召，魯商服務啟動「健康啟新程·運動煥活力」健康運動年活動，創造「運動+」模式，以多元化運動項目豐富職工業餘生活。活動涵蓋足球、羽毛球、乒乓球等多個項目：足球賽場上，球員們盡情馳騁，在閃轉騰挪間展現拚搏激情；羽毛球訓練中，力量型選手扣殺幹淨利落，技巧型選手靈活走位，歡聲笑語不斷；乒乓球活動則以「乒乓精神」激勵員工敢打敢拚、追求卓越。本次活動使同事之間更添熱絡，有效緩解了工作疲憊，引導員工以更加昂揚的姿態迎接未來的挑戰。



## 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，將人才培育視為推動企業可持續發展的核心引擎。公司建立健全的員工培訓與發展體系，從制度建設、資源投入、實踐創新到成果轉化，全方位賦能員工職業成長，同時為企業高質量發展築牢人才根基。

#### 6.3.1 人才發展與晉升機制

公司將員工職業發展與企業戰略深度融合，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，打通人才發展通道。公司搭建了「四橫三縱」人才發展體系，涵蓋培訓體系、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，形成各級人才庫，支撐人才的選拔、培養與任用。

在晉升途徑方面，公司推行多元化選拔機制，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。報告期內，公司深入貫徹人才發展戰略，強化幹部梯隊儲備，通過嚴格遴選機制擇優選拔出29名儲備幹部，年齡結構實現「80後主導、90後補充」的梯隊化佈局，為企業可持續發展注入新鮮血液。

## 6. 以人為本，共創前程

### 6.3.2 培訓管理體系與政策

公司設立人力資源部作為員工發展與培訓管理的統籌部門，負責培訓體系的規劃、實施與評估，確保培訓工作與公司戰略緊密銜接。公司高級管理層深度參與培訓授課與人才培養，建立中高層管理人員內訓授課機制，將管理經驗與專業洞見直接傳遞給學員，體現了管理層對人才發展的高度重視。在董事會制定的戰略框架下，公司持續加大人才培養投入，將員工發展納入公司治理的重要議程。公司內部發佈並遵循《員工培訓作業指導書》，每年制定年度培訓計劃，形成了一套完整且科學的培訓運作機制，確保培訓工作有章可循、有序推進。

### 6.3.3 多元化培訓實踐

公司堅持內外結合、分類分層的培訓理念，為員工提供豐富多元的學習機會。

在內部培訓方面，公司選拔內部經驗豐富、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，人力資源部圍繞28個課題組織月度主題培訓，內容涵蓋客戶服務、管理通識、增值經營及AI技術等核心領域，有效提升員工專業素養。同時，公司深入開展「韜光讀書會—朗讀者讀書營」活動，累計舉辦36期，收集學習感言9,926篇，通過管理人員帶頭領讀、分享思維導圖等方式，營造了「全員學習、持續精進」的濃厚氛圍。

在外部培訓方面，公司積極對接外部優質資源，拓寬員工視野。本年度，公司選派76名業務骨幹參加行業內多類別的實戰相關前沿專項課程，引入行業前沿理念與實踐經驗，為管理升級與業務創新提供有力支撐。

## 6. 以人為本，共創前程

公司高度重視領導力與管理能力提升培訓，針對不同層級員工構建了系統化的人才發展項目。針對中高層幹部，重點實施「頭雁計劃」履職能力提升工程，組織赴深圳頭部物企開展對標學習，實地考察優質項目，並圍繞公司經營法律風險防範、增值業務邏輯、財務與人力管理等主題開展系列培訓，累計開展11期專題培訓，覆蓋1,364人次。針對儲備幹部與經營管理負責人，公司組織能力提升專項培訓，特邀行業專家授課，全面提升相關人員的綜合素養與專業能力。

公司大力支持員工提升學歷與考取職業資格證書，有序組織物業管理員、智能樓宇管理員國家職業資格認證考試，2025年共65人順利通過資格審核。此外，公司建立了完善的培訓效果評估體系，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，並將培訓成果與員工晉升、獎勵表彰掛鉤，充分調動員工參與培訓的積極性。

公司持續完善的培訓體系與人才培養成效獲得行業高度認可。2025年8月，魯商服務被山東省物業管理協會授予「2024年度人才培養先進單位」榮譽稱號，這是對公司在構建學習型組織、賦能員工成長、塑造組織核心競爭力方面成效的充分肯定。

## 6. 以人為本，共創前程

培訓時長	單位	2025年	2024年
員工平均培訓時長	小時／人	31.75	11.86
<b>按性別</b>			
男性	小時／人	31.34	10.87
女性	小時／人	32.21	13.05
<b>按僱員類型</b>			
全職初級員工	小時／人	32.19	10.97
全職中級管理層	小時／人	44.33	41.74
全職高級管理層	小時／人	32.00	49.91
受訓百分比	單位	2025年	2024年
員工受訓百分比	%	99.85%	99.29%
<b>按性別</b>			
男性	%	100.00%	99.22%
女性	%	99.67%	99.38%
<b>按僱員類型</b>			
全職初級員工	%	99.92%	99.27%
全職中級管理層	%	95.83%	100%
全職高級管理層	%	100.00%	100%

## 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僱主責任險，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。

## 6. 以人為本，共創前程

本年度，魯商服務發佈《員工安全行為規範一覽圖》。重點明確了安全行為「九不原則」，通過劃定行為紅線，為員工日常作業提供清晰指引。該規範的推行，標誌著公司安全管理體系正向更科學、更精細的方向縱深發展。

### 安全生產開工「第一課」

2025年2月，魯商服務組織召開安全生產開工「第一課」，動員全體幹部職工收心歸位，確保新一年安全生產工作平穩起步。會議傳達上級安全指示精神，公司總經理親自授課，圍繞復工復產隱患排查、消防安全整治、危險作業管控等重點工作進行系統部署，並從「人、機、料、法、環」五個關鍵環節提出本質安全提升要求。本次活動以「線上+線下」形式覆蓋公司高級管理層、各部室及經營單位負責人，通過高層帶動、層層壓實，強化全員安全意識，為全年安全生產工作奠定堅實基礎。



6. 以人為本，共創前程

全國消防宣傳月主題演練

2025年11月，魯商服務緊扣「全民消防，生命至上」主題，組織各項目同步開展系列消防演練與培訓活動，通過「理論+實操」相結合的方式，讓員工親身參與滅火器使用、消防水帶操作、高層逃生演練等實戰環節，確保每位參與者都能掌握關鍵消防技能。針對新能源汽車火災這一新興風險，部分項目專門模擬地下車庫充電起火場景，系統演練報警、專用設備滅火及人員疏散全流程，顯著提升員工應對特殊火情的實戰處置能力。此次多項目聯動演練不僅強化了全員「生命至上」的安全意識，更通過沉浸式教學將防範技能內化於心，為公司高質量發展築牢安全基石。



過去三年，魯商服務沒有出現任何因工亡故事件。

指標	2025年	2024年	2023年
因工傷損失工作日數(天)	391	984	295
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。

### 7.1. 資源利用

#### 7.1.1 能源管理

魯商服務高度關注能源使用效率，將節能減排作為運營管理的重要組成部分，通過建立健全管理體系、完善制度規範、實施技術改造與精細化運維，持續降低能耗強度，助力綠色運營與可持續發展。

公司建立多層級的能源管理架構，明確各級管理職責。在董事會制定的可持續發展戰略框架下，公司持續加大節能投入，將能源管理納入公司治理的重要議程，從戰略層面推動綠色運營。公司高級管理層高度重視節能工作，通過基礎業務管理部對各項目節能降耗活動進行監督與引導，確保節能目標有效落實。基礎業務管理部作為能源管理的統籌部門，負責制定節能降耗制度及年度目標，推行節能改造並提供技術指導；城市公司負責監督項目建立能源管理台帳，建立健全能耗分析制度，管控節能降耗及改造工作；各項目則負責具體落實節能措施，建立能源計量台帳，定期開展能耗分析，形成上下聯動、層層落實的能源管理體系。

在制度建設層面，公司制定並落實《公共能源管理作業指導書》，規範能耗台賬管理，明確內部能耗規劃、監測與監督要求，實現對項目用能的常態化監控。同時，公司還配套發佈《魯商服務控制能源消耗管理辦法》、《節能降耗管理措施》等一系列專業指引，形成涵蓋各業務環節的能源管理制度體系。

## 7. 綠色運營，永續發展

公司積極響應國家「雙碳」戰略，探索清潔能源在物業場景的應用。部分項目試點安裝太陽能路燈及庭院燈，利用太陽能光伏發電滿足園區照明需求；在新建和改造項目中，公司推廣智能LED照明、空氣能源等技術應用。此外，公司還跟進行業前沿技術，探索空調等設備節能等新技術，通過技術改造與精細化管理實現全方位節能。公司緊密結合物業管理業務場景，從照明、電梯、空調、給排水等關鍵環節入手，系統推進清潔能源的開發與利用，以及節能技術的應用，實現節能措施與主營業務的深度融合。

公司將節能降耗納入項目運營考核體系，各項目根據歷史用能狀況和實際使用需求，每年制定次年能源使用計劃和能耗指標，並建立《能源計量管理台帳》，有專人負責能源數據的更新統計和存檔管理。通過每月抄錄用能計量表數據，定期匯總分析用能狀況，發現異常波動及時查找原因並處理。

### 照明系統升級

公司持續推進高效節能照明改造，對公共區域、樓道、園區照明進行全面優化。車庫全面採用LED雷達感應燈管，實現人車來時自動亮起、離開後自動調暗或關閉；園區照明設施配備時間及光感控制器，依據不同時段和光照強度自動調節照明；部分項目陸續將傳統路燈更換為太陽能路燈，充分利用可再生能源。報告期內，公司組織開展車庫LED雷達感應燈集中採購，涉及項目28個，更換燈具13,100根，預計全年可節省電能80萬度。

### 空調系統節能

公司制定並推廣《中央空調及通風系統節能降耗指南》，從管理和技術兩方面發力。管理方面，嚴格控制室內溫度設定（夏季不低於26℃，冬季不高於20℃），定期清洗冷凝器、蒸發器及管道濾網，確保設備高效運行；技術方面，推廣應用空調節能控制技術，在電梯機房空調加裝時間控制器或溫控器，避免非工作時段無效運行，過渡季節充分利用自然通風，減少空調開啟時間。公司還推廣錯峰用電策略，科學安排空調主機運行台次，充分利用谷電時段降低用電成本。

## 7. 綠色運營，永續發展

表：魯商服務能源消耗情況

指標	單位	2025年	2024年
汽油消耗量	升	<b>58,251.38</b>	61,966.15
汽油消耗密度	升/百公里	<b>14.15</b>	13.95
柴油消耗量	升	<b>267,327.03</b>	393,471.88
柴油消耗密度	升/百公里	<b>23.28</b>	31.83
電力消耗量	兆瓦時	<b>38,659.48</b>	38,529.17
電力消耗密度	兆瓦時/百萬平方米在管面積	<b>1,675.02</b>	1,634.11

## 7.1.2 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，選用帶有節水標籤的水龍頭、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	2025年	2024年
耗水總量	千立方米	<b>710.97</b>	642.58
耗水密度	千立方米/百萬平方米在管面積	<b>30.80</b>	27.25

## 7. 綠色運營，永續發展

### 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 <sup>1</sup>	單位	2025年	2024年
氮氧化物	千克	<b>4,845.37</b>	5,598.06
硫氧化物	千克	<b>5.16</b>	7.25
顆粒物	千克	<b>386.04</b>	455.17

註：

1. 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、社會及管治報告附錄二：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。

表：魯商服務廢棄物排放情況

指標	單位	2025年	2024年
無害廢棄物產生總量	千克	<b>55,253.70</b>	42,956.75
無害廢棄物量密度	千克/百萬平方米在管面積	<b>2,394.01</b>	1,821.89
有害廢棄物產生總量	千克	<b>2,511.91</b>	4,672.73
有害廢棄物量密度	千克/百萬平方米在管面積	<b>134.38</b>	198.08

註：

1. 無害廢棄物總量包括裝修垃圾及辦公用紙。
2. 有害廢棄物總量包括硒鼓、粉盒、電池、口罩及燈管等。

## 7. 綠色運營，永續發展

### 7.4. 應對氣候變化

魯商服務認識到氣候相關議題可能對我們的業務運營和長期價值產生實質性影響。因此，公司將氣候變化考量納入核心戰略，並加強氣候相關風險評估，以全面評估其對業務的實質性影響，從而制定有針對性的緩解措施。公司依據《ESG報告守則》的四大支柱框架（管治、策略、風險管理、指標與目標）進行氣候相關資訊披露。

#### 7.4.1 管治

公司已建立由董事會、戰略與ESG委員會、ESG工作小組的三層氣候管治架構，將氣候相關風險與機遇管理納入其中。董事會作為最高管治機構，負責監督公司的氣候相關政策與策略，牽頭對氣候相關事宜進行審議、決策、管理與監督。為確保氣候議題獲得系統化處理，董事會至少每年一次將其納入定期會議議程，重點討論公司面臨的氣候相關風險與機遇，並評估公司是否已落實有效措施以減緩和適應氣候變化影響。戰略與ESG委員會每年審查氣候目標進展，並在必要時進行調整以確保策略按計劃推進。董事會在監督策略、重大交易、風險管理及相關政策時，亦會考慮氣候相關風險與機遇，並評估其對公司業務發展與營運的潛在影響。

為確保董事會具備履行監督職責所需的專業知識，公司支持董事提升氣候相關知識與能力。舉措包括提供專業學習資源、組織針對性內部培訓，以及支持參與外部專業機構舉辦的氣候專題項目與研討會。這有助增強董事會應對氣候挑戰的能力，並緊貼氣候風險與機遇的最新發展。

在董事會的戰略監督基礎上，日常氣候管治職責已授予ESG工作小組。ESG工作小組的職責包括執行氣候策略、達成氣候目標、監督公司氣候相關行動與計劃的實施情況，以及匯報氣候相關評估進度以提升公司韌性。各業務及職能部門負責將上述氣候相關控制措施與程序，全面融入其日常政策與營運當中，據此主動識別所涉的氣候風險與機遇，並有效推行具體的氣候行動計劃。

#### 7.4.2 策略

公司完善風險評估程序，以分析氣候變化對業務及價值鏈的潛在影響，從而評估並制定最優應對措施。本報告期間，公司進行了首次全面的氣候情景分析，涵蓋物理風險與轉型風險，以及相關機遇，並對各風險與機遇類別進行了詳細篩查與評估。

**物理風險** 與氣候變化實體影響相關的風險，包括由極端天氣事件驅動的急性風險，或由氣候模式長期變化引起的慢性風險。

**轉型風險** 與向低碳經濟轉型相關的風險，可能涉及為應對氣候變化減緩與適應要求而產生的政策、法律、技術及市場變化。

## 7. 綠色運營，永續發展

為全面分析業務發展中可能出現的各類氣候相關風險與機遇，公司綜合考慮全球溫升路徑、氣候政策變化及影響時間範圍、行業性質與戰略目標等因素，選用了下表中所列出的情景假設模型及相關參數，並與中國「雙碳」策略及香港政府「2050年前實現碳中和」的目標保持一致。公司分析氣候風險與機遇帶來的當前影響，以及在短期、中期及長期（截至2030年、2040年及2050年）產生預期影響。這些時間範圍的界定考慮了公司的營運預算週期及戰略業務規劃週期。在情景分析中，公司假設在風險的預期影響範圍內，公司的氣候相關政策及報告範圍不會發生變化。

範圍	所用情景
與本報告範圍一致。	<p><b>IPCC情景框架(用於物理風險分析)：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SSP 1-2.6：全球溫升控制在2.0°C以內。政府的社會、經濟及清潔能源轉型符合歷史趨勢。嚴格的政策加劇企業的轉型風險，而物理風險仍然顯著。</li> <li>• SSP 5-8.5：全球溫升超過4°C。政府氣候行動遲緩，減排／適應進程停滯，政策不足導致極端氣候影響加劇，增加企業的即時及長期物理風險。</li> </ul> <p><b>NGFS情景框架(用於轉型風險及機遇分析)：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 淨零2050：早期採用嚴格氣候政策。通過降低能源需求及推進低碳技術，旨在將全球溫升控制在1.5°C以內，並於2050年左右實現全球二氧化碳淨零排放。</li> <li>• 現行政策：僅延續目前已實施的氣候政策，導致溫室氣體排放持續增長。預計全球溫升超過3°C，從而產生嚴重的物理風險。</li> </ul>

公司認識到，結合定量與定性分析可更全面地評估氣候相關風險與機遇。然而，由於相關營運數據分散於不同業務單元，且此類指標的行業公認計量方法仍存在高度不確定性，公司目前無法以合理且具成本效益的方式，可靠地編製各類跨行業指標。此外，公司的氣候相關行動已完全融入日常業務營運中，並無專門用於應對氣候相關風險與機遇的單獨可識別資金，進一步使公司無法提供有關這些氣候舉措當前及預期財務影響的定量數據。儘管如此，根據在選定情景及時間範圍下進行的定性評估與分析，公司已識別出以下5項關鍵氣候風險及機遇的影響。公司亦積極加強內部數據整合系統及情景模擬能力，以逐步提升氣候信息披露的量化程度。

7. 綠色運營，永續發展

風險及 機遇類型	影響範圍	重要性程度 <sup>1</sup>			對業務模式及 價值鏈的影響	對財務表現 的影響
		短期	中期	長期		
<p><b>物理風險</b></p> <p>急性— 極端天氣事件</p>	公司在管物業項目及辦公場所				<p>業務模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>暴雨、暴雪等極端天氣可能導致在管項目設施設備受損、園區積水、電力中斷，影響正常物業服務開展。</li> <li>高溫天氣可能增加戶外作業員工健康安全風險。</li> </ul> <p>價值鏈：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>員工通勤受阻影響崗位安排</li> <li>外包清潔、綠化等服務可能因天氣原因無法按時到場。</li> <li>業主出行受限，對物業服務的應急響應能力提出更高要求。</li> </ul>	<p>收入損失：</p> <p>極端天氣導致商業項目客流減少，影響增值的服務收入。</p> <p>成本增加：</p> <p>設施設備維修更換、除冰掃雪等應急處置費用上升。</p>
<p>慢性— 降水模式變化</p>	公司在管物業項目及辦公場所				<p>業務模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>降水模式改變(如雨季延長)可能加劇地下空間滲漏風險，增加設施維護難度。</li> </ul> <p>價值鏈：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>需調整綠化養護方案，調整抗旱或耐澇植物比例。</li> <li>對排水系統的維護頻次和標準提出更高要求。</li> </ul>	<p>成本增加：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設施改造及維護費用上升。</li> </ul>

7. 綠色運營，永續發展

風險及 機遇類型	影響範圍	重要性程度 <sup>1</sup>			對業務模式及 價值鏈的影響	對財務表現 的影響
		短期	中期	長期		
轉型風險 政策與 法規收緊	公司整體合規運 營				<p>業務模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>需遵守日益嚴格的能源效率標準及氣候相關信息披露要求，合規複雜性增加。</li> <li>各地政府對物業項目的節能減排考核趨嚴。</li> </ul> <p>價值鏈：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>需對營運碳排放進行追蹤與報告。</li> <li>供應商可能因自身碳成本增加而提高價格。</li> </ul>	<p>成本增加：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為滿足新要求，需投資於碳核算工具、報告系統及相關顧問服務，導致合規成本上升。</li> <li>供應商轉嫁的碳成本可能導致採購成本上升。</li> </ul>
機遇 營運能效優化	公司在管物業項 目及辦公場所				<p>業務模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過推廣清潔能源及節能技術優化運營策略。</li> </ul> <p>價值鏈：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推動物流夥伴使用更環保的包裝材料。</li> </ul>	<p>成本節約：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電費、水費等能耗支出直接降低，提升項目利潤率。</li> <li>延長設備壽命，降低更新頻率與資本支出。</li> </ul>
拓展綠色產品 及服務	公司在管住宅及 商業項目				<p>業務模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業主及租戶更傾向選擇具備綠色認證、低碳運營的物業項目，有助於提升項目市場競爭力與客戶黏性。</li> </ul> <p>價值鏈：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>可向業主傳達節能減排成效，塑造綠色品牌形象。</li> <li>對供應商的環保實踐提出更高要求，推動供應鏈韌性共同提升。</li> </ul>	<p>收入增加：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>綠色物業項目可能獲得溢價空間，提升租金水平。</li> <li>良好的綠色品牌形象有助於市場拓展與新項目獲取，帶來收入增長。</li> </ul>

註：

重要性程度定義：「淺色」：按現有標準流程處理；「常規色」：需持續監測；「深色」：需制定管理戰略並跟蹤落實。

## 7. 綠色運營，永續發展

風險回應及機遇把握措施：

風險類型	回應措施
極端天氣事件	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司已制定並完善《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》等制度，針對暴雨、暴雪、颱風等極端天氣，明確應急響應流程、職責分工及資源保障，定期組織演練。</li> <li>建立極端天氣預警機制，密切關注氣象部門發佈的信息，提前部署防汛物資、除雪設備，並對重點區域(如地下車庫、配電室)進行隱患排查。</li> <li>制定彈性工作安排，在高溫、暴雨等天氣下合理調整戶外作業時間，保障員工健康安全；為夏季高溫作業員工提供防暑降溫保護。</li> </ul>
降水模式變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化園區綠化養護方案，根據降水變化調整灌溉頻次，推廣節水灌溉技術(如微噴、滴灌)。</li> <li>加強巡查維護，及時修補滲漏點，提升排水系統洩洪能力。</li> <li>在新建和改造項目中，考慮海綿城市理念，選用透水鋪裝、雨水回收利用等設施。</li> </ul>
政策與法規收緊	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切跟蹤國家及地方氣候相關政策法規動態，確保公司運營及信息披露符合合規要求。</li> <li>建立健全能耗監測體系，逐步推進碳核算能力建設，為未來納入碳市場做好準備。</li> <li>在採購環節優先選擇具備節能環保認證的設備和服務，推動供應鏈綠色轉型。</li> </ul>

## 7. 綠色運營，永續發展

機遇類型	把握措施
營運能效優化	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年制定節能改造計劃，持續推進LED照明更換、空調智能控制系統應用等節能改造措施。詳見本章7.1.1節「能源管理」。</li> <li>• 在具備條件的在管項目試點推廣分佈式光伏發電系統，優化能源結構，減少碳排放。</li> <li>• 透過能源管理體系持續改善能源績效，制定設備採購能效標準，優先選用高效節能設備。</li> <li>• 引導外包服務商採用環保作業方式，如清潔服務使用節水設備、綠化養護採用電動工具等。</li> </ul>
拓展綠色產品及服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極獲取可持續發展領域的外部榮譽及認可，提升項目的市場競爭力與品牌形象。</li> <li>• 在市場推廣中傳達項目的節能減排成效及綠色運營理念，塑造負責任的品牌形象。</li> </ul>

儘管本公司尚未制定專門的氣候轉型計劃，但公司已實施回應措施，上一報告期所披露措施亦已全面實施，相關資金與執行均透過公司內部資本及現有人力資源進行。公司已於報告期間設立了氣候相關目標，以全面推進脫碳及氣候韌性建設。於報告期內，公司並無任何專用於應對氣候相關風險與機遇的資本開支、融資或投資。

儘管已採取積極行動，公司在未來氣候韌性計劃的有效實施方面仍面臨關鍵不確定性，包括全球及區域氣候政策更新步伐不明、用戶對綠色服務需求轉變不定，以及實體氣候變化影響的速度與嚴重性不斷演變等。儘管如此，公司相信公司具備強大的調整與適應能力，能夠在短期、中期及長期內調整策略與業務模式以應對氣候變化。此種適應能力已嵌入公司持續的策略規劃與營運管理中，使公司能夠根據演變的氣候風險、法規變化及市場動態，及時調整業務優先級、營運流程及價值鏈協作。

## 7. 綠色運營，永續發展

展望未來，公司將定期監控氣候相關風險與機遇，評估緩解措施有效性，根據營運表現調整策略，並透過日常監控追蹤所有氣候相關目標的進展。公司將根據營運表現與外部氣候趨勢及時調整氣候相關目標，確保目標既具可行性又具進取性。公司亦將根據目標進展與效果評估結果優化緩解與適應措施。這些清晰的目標將指導所有氣候應對行動有序推進，有效支持公司實現既定的氣候相關目標，並進一步增強公司對氣候變化挑戰的適應韌性。

### 7.4.3 風險管理

公司已將氣候相關風險與機遇的識別、評估、排序及監察流程，納入整體風險管理框架與體系，以將氣候風險管理嵌入日常營運。此項整合符合公司現有的風險管理結構，報告期間公司的風險管理流程並無重大變更。

在整個流程中，公司考慮了資產位置與類型、歷史極端天氣暴露情況及能源消耗模式等參數，同時利用了公開情景來源的氣候數據，以及內部數據，如能源與資源消耗資料及營運事件日誌。以下為公司氣候風險與機遇管理流程概述：

- 識別：公司透過研究氣候變化趨勢、國內外行業發展及技術變革，進行同行基準比較，並收集持份者意見。公司亦進行氣候相關情景分析，同時考慮自身的營運狀況及業務特點。這些舉措使公司能夠全面、客觀地收集所有業務地點潛在氣候風險與機遇的數據，確保最終的氣候風險與機遇清單涵蓋整個業務流程的關鍵環節。
- 評估：公司進行全面評估，分析氣候相關風險與機遇對業務模式、價值鏈及財務表現的潛在影響，並評估其發生的可能性及相應的影響程度。

## 7. 綠色運營，永續發展

- 排序：根據氣候相關風險與機遇的評估結果，公司依據發生可能性及影響程度對已識別項目進行優先級排序。此排序過程與公司的整體風險管理框架及業務目標保持一致。
- 監察：ESG工作小組負責對其運營範圍內的氣候相關風險與機遇、以及所執行緩解與回應措施的效果進行持續監控與分析。戰略與ESG委員會在此基礎之上，進行定期的整體評估與監控，並整合資訊，定期向董事會匯報氣候相關風險與機遇的識別、評估及管理結果。此流程加強了董事會基於一線信息的監督，並確保風險應對措施及機遇捕捉舉措在各部門得到有效實施。

本年度，面對極端天氣帶來的風險與挑戰，魯商服務堅持「預防為主、防抗結合」的原則，建立健全極端天氣應急響應機制，以實際行動守護社區安全與業主出行。無論是夏季突降的暴雨，還是冬季驟臨的暴雪，公司各單位迅速啟動應急預案，從物資儲備、隱患排查到應急處置，形成全鏈條閉環管理。全年累計出動應急人員數千人次，投入各類應急物資設備數百台，以高效組織傳遞服務溫度，用堅實行動築牢安全防線。

## 7. 綠色運營，永續發展

### 聞汛而動，築牢防汛「安全堤」

2025年夏季，山東省經歷持續高溫後突迎強降雨天氣。魯商服務各單位迅速啟動防汛應急預案，在暴雨來臨前開展「空置房專項巡檢」行動，逐戶排查門窗閉合、陽台地漏及牆體滲水情況；全面檢查排水管網、雨水井蓋及排污泵等關鍵設施，確保排水暢通。暴雨期間，工作人員24小時在崗值守，動態監測地下車庫、低窪路段等重點區域，及時壘築沙袋、鋪設防滑地墊、設置警示標識，並幫助涉水車輛脫困。同時，客服團隊通過業主群、短信平台實時發佈預警信息與安全提示，耐心解答業主疑問，用精準防控與高效響應為業主撐起「汛期安全傘」。



## 7. 綠色運營，永續發展

### 以雪為令，全力護航出行安全

歲末年初，山東多地迎來強降雪天氣。魯商服務迅速啟動除雪應急預案，採用「機械為主、人工為輔」的作業模式，高效清除校園、街道及社區積雪。天還未亮，工作人員便已集合，揮舞雪鏟與掃帚，對小區主幹道、單元門前、車庫出入口及人行步道進行全方位清理。他們及時鋪設防滑墊、設置安全提示，並在業主出行高峰時段持續巡查，隨時處理殘餘冰面。這份在嚴寒中流淌的汗水與提前抵達的守護，化作業主出門時的一份踏實與心安。



## 7. 綠色運營，永續發展

### 7.4.4 指標與目標

魯商服務將提升氣候韌性及推行可持續營運模式列為核心戰略重點，一直致力讓可持續發展目標及相關行動計劃，符合全球可持續發展標準。公司優先對標中國「雙碳」戰略及香港地區碳達峰、碳中和目標，該等目標亦是中國履行《巴黎協定》義務的重要支撐。

為與這些氣候框架對齊，公司持續評估其ESG關鍵績效指標，並制定了與這些國家及地區氣候與可持續發展框架要求相匹配的減排與管理目標。雖然這些目標尚未經獨立第三方核證，亦非採用行業脫碳路徑法制定，董事會將每年監控目標達成進展與表現，並評估是否需要修訂。此外，董事會將持續完善目標的制定、評估及核證機制，以確保其脫碳行動的透明度與可信度。

為將這些受管治的目標轉化為切實的減排成果，公司專注於透過能效提升及營運流程優化實現實質性脫碳。在此階段，公司暫無使用碳信用進行排放抵消的計劃，但將密切關注碳信用市場與政策發展，以便在適當時機利用此類工具作為實現長期碳中和目標的補充支持。

公司營運地點減排目標：

目標類別	描述
溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2030年，範圍一及範圍二溫室氣體排放總量強度較2025年基線降低5%。</li> </ul>
能源及資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2030年，總能源消耗強度較2025年基線降低5%。</li> <li>到2030年，提高節能產品及設備在項目使用中的比例。</li> <li>到2030年，完善異常水、電消耗監管，繼續減少水電資源浪費。</li> </ul>
廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

## 7. 綠色運營，永續發展

本報告年內，公司開展溫室氣體識別、評估及盤查工作，以有效管理自身溫室氣體排放。相關工作覆蓋公司的營運範圍，其中範圍一及範圍二排放量核算已依據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》的要求完成。公司亦參考《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準(2011年)》，完成了範圍三排放源的數據梳理。結合公司核心營運情況、排放規模估算、數據可獲取性及同行研究結果，以下類別納入公司範圍三排放量核算範圍：

- 類別1：外購商品及服務
- 類別2：資本貨物
- 類別5：運營中產生的廢棄物
- 類別6：商務出行
- 類別7：僱員通勤

報告期內，公司溫室氣體排放概況如下：

指標 <sup>1, 2</sup>	2025	2024
範圍一及範圍二溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)	<b>21,778.93</b>	23,162.92
溫室氣體排放總量強度(噸二氧化碳當量/百萬平方米在管面積)	<b>943.63</b>	982.40
範圍一溫室氣體排放量(噸二氧化碳當量) <sup>3</sup>	<b>1,203.20</b>	1,645.72
範圍二溫室氣體排放量(噸二氧化碳當量) <sup>4</sup>	<b>20,575.73</b>	21,516.90
範圍三溫室氣體排放量(噸二氧化碳當量) <sup>5</sup>	<b>3,408.97</b>	334.10

註：

1. 公司採用營運控制法進行溫室氣體排放核算。該方法以公司對各項業務活動執行營運政策的管控權為依據界定核算範圍，不僅能更精確體現公司在碳排放管理方面的實際責任，亦有助於強化溫室氣體排放的監測與治理工作，確保核算結果與公司的可持續發展目標保持一致。
2. 溫室氣體排放的計算方法遵循《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004)》，聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，以及香港環境保護署與機電工程署聯合發佈的《香港建築物(商業、居住或公共用途)的溫室氣體排放及消除的核算和報告指引》。公司的溫室氣體排放包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮，並以二氧化碳當量(噸)呈現，以增強可讀性。

## 7. 綠色運營，永續發展

3. 範圍一直接排放來自公司日常的汽車燃料使用。計算所用排放因子則參考聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標報告指引》。
4. 範圍二指能源間接溫室氣體排放，包括向電力公司購買的電力。用於計算外購電力溫室氣體排放的排放因子來自中華人民共和國生態環境部提供的資料。
5. 範圍三溫室氣體排放涵蓋類別一（外購商品及服務）、類別二（資本貨物）、類別五（運營中產生的廢棄物）、類別六（商務出行）及類別七（僱員通勤）。類別一及類別二採用環境延伸投入產出（EEIO）模型進行估算；類別五包含廢棄物處理及用水耗電間接排放，分別參照香港交易所《附錄二》及水務署相關數據核算；類別六採用國際民用航空組織（ICAO）碳排放計算器進行計算；類別七則採用中國產品全生命週期溫室氣體排放係數庫（CPCD）的排放因子進行估算。本年度範圍三排放量較去年同期有所波動，主要原因在於核算邊界擴展，使排放覆蓋範圍更趨全面，更能真實反映價值鏈排放影響。

本公司的策略重點在於優化核心業務績效並創造長期價值，這符合本公司當前的風險管理方法。本公司目前尚未引入內部碳定價機制，亦未將氣候相關因素納入本公司的薪酬政策或管治框架。這主要是因為這些要素目前尚未證明與本公司所處行業、當前的營運優先事項或財務決策需求有直接且實質的關聯。本公司將持續關注氣候相關指標的進展、行業最佳實踐及內部碳定價的應用，並將在條件成熟時，主動評估將這些要素納入本公司管治框架及薪酬政策的可行性。

## 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》，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》等內部制度，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

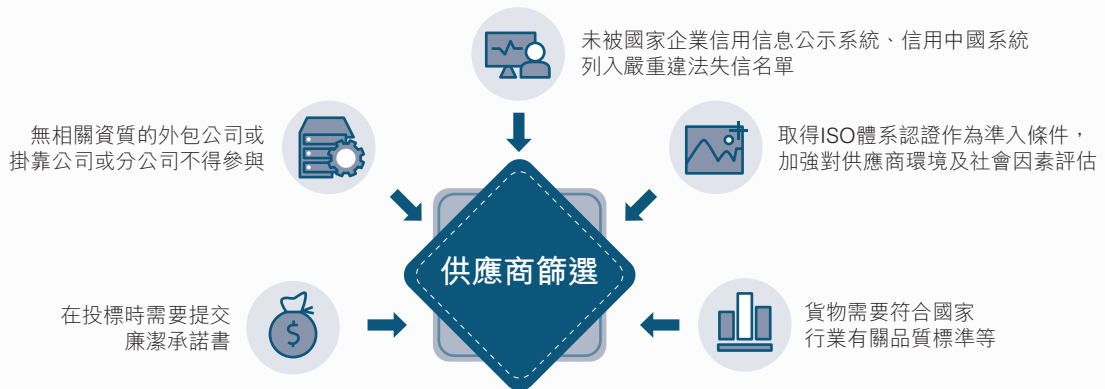
魯商生活服務股份有限公司致力於構建公平、公開、公正的採購體系，通過完善的制度建設與流程管控，確保供應商篩選過程規範透明，同時將ESG理念融入供應鏈管理，推動可持續採購實踐。

公司依據《魯商生活服務股份有限公司採購管理辦法》《魯商生活服務股份有限公司供應商管理辦法》等制度，將供應商劃分為日常消耗品、固定資產以及服務類三大類別。針對不同採購金額和類型，公司制定差異化的篩選流程：超過5萬元的物品採購、服務類採購及工程施工類，嚴格執行招標管理辦法；日常消耗品及固定資產長期合作供應商，則通過每年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。採購流程涵蓋採購計劃、業務申請、招標信息發佈、文件編審、開標評標、考察定標及合同簽訂等14個步驟，確保各環節規範有序。

在供應商准入環節，公司設置多重篩選門檻，從源頭把控供應商品質。報名投標的企業必須符合國家及公司相關要求，經各部門協同審核後方可納入供方企業庫。准入條件包括：未被「國家企業信用信息公示系統」及「信用中國」列入嚴重違法失信名單；無相關資質的外包公司、掛靠公司或分公司不得參與；貨物需符合國家行業有關品質標準等。在投標階段，供應商須提交廉潔承諾書，明確遵守商業道德與廉潔從業要求。

## 8. 誠信經營，攜手共贏

ESG相關因素已被納入供應商篩選考量標準。公司致力於選擇更環保的產品與服務，例如在採購市政環衛作業車輛時，明確要求車輛必須達到國六排放標準，並具備《國家節能產品認證證書》及ISO管理體系認證(涵蓋質量、環境、職業健康)。通過將環境與社會責任要求融入採購實踐，公司持續推動供應鏈向綠色、可持續方向發展。



### 8.2. 供應商商業道德監督

公司高度重視供應鏈商業道德建設，積極主動加強對商業夥伴的監督與引導。報告期內，公司與供應單位開展面對面洽談，通過外包方約談會等形式加強溝通，督促供應商提升服務水平，同時宣導廉潔從業與合規經營理念。公司明確針對供應商定期開展廉潔培訓，強化其反商業賄賂意識與合規要求。各項目定期組織保安、保潔等外包人員參加職業道德培訓，進一步提升其服務意識與廉潔自律能力。

此外，供應商在合作期間須嚴格遵守《供應商廉潔協議》，不得向公司人員提供回扣、禮金、禮品、有價證券、支付憑證等財物，不得報銷應由個人支付的費用，不得提供宴請、旅遊、娛樂、健身、交通、通訊、辦公等便利，不得為公司人員及其親屬謀取不正當利益、違規兼職取酬、打探商業秘密或實施其他商業賄賂行為。對於違反廉潔要求的供應商，公司明確具體的處理方式：根據情節輕重給予警告、降級、列入黑名單或解除合同等處罰；對觸犯法律的，依法移交司法機關處理。

## 8. 誠信經營，攜手共贏

## 8.3. 供應商管理實踐

為提升供應商服務水平及履約能力，公司建立健全覆蓋供應商全生命週期的管理體系。依據《供應商管理辦法》，公司對供應商實施分級管理與履約評價，每年開展兩次半年度及年度履約評價，從質量、交貨、服務、價格等多維度進行綜合評分，將供應商劃分為優秀、良好、一般、不合格及黑名單五個等級，並根據評價結果採取相應管理措施。項目結束後，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，形成完整的履職記錄。公司採購管理接受採購委員會、技術委員會的指導，接受監督委員會監督，並接受總部相關部門的定期檢查。通過以上舉措，公司持續優化供應商結構，提升供應鏈韌性與合規水平。

截至2025年12月31日，公司共有190家供應商，其中華東地區供應商數量最多，為141家。

表：魯商服務供應商分佈

按地區分佈的供應商數目 <sup>(1)</sup>	單位	2025年	2024年
華東地區	家	141	143
華北地區	家	25	10
東北地區	家	15	11
華南地區	家	8	9
華中地區	家	1	1
中國香港	家	0	3

註：

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；東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；華南地區包括福建、廣東、海南、廣西；華中地區包括河南、湖北、湖南。

## 9. 踐行公益，回饋社會

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「螢光公益」品牌。本年度，公司在社區公益相關活動中投入金額累計超33萬元，活動總時長超1,200小時，員工參與總時長逾9,600小時，以實際行動弘揚時代新風，傳遞正能量。2026年度，公司計劃在社區公益活動中員工參與總時長突破1萬小時，持續加大公益活動力度。

### 9.1 螢光志願，公益同行

公司工會以7支「螢光」志願服務隊和160餘名志願者為依託，發揮物業企業行業優勢，聯動社區常態化開展志願服務活動，將螢光微芒匯聚成溫暖炬火。以「雷鋒月」為契機，公司組織志願者深入社區開展形式多樣的志願服務，用實際行動詮釋奉獻精神。同時，積極響應公益號召，組織員工積極投身公益事業，用熱血傳遞生命溫度；持續開展植樹護綠行動，為社區增添新綠，踐行環保責任。此外，公司員工自發組織愛心捐款，匯聚點滴善意，幫助困難群體渡過難關。



植樹節種樹主題活動



助力高考活動

### 9. 踐行公益，回饋社會



開學助力愛心服務站



「致敬火焰藍」主題消防員慰問活動



「騎手之家」驛站主題廣場正式啟用



社區「清涼補給站」

## 9. 踐行公益，回饋社會

### 9.2 情系鄉村，助農幫扶

公司積極響應國家鄉村振興戰略，創新幫扶模式，將公益觸角延伸至鄉村，通過書籍捐贈、農產品助銷、對口幫扶等方式，助力鄉村發展與農民增收。依託「韜光讀書會」平台募集愛心書籍，送往鄉村愛心書屋，為鄉村孩子點亮知識星空。採用直播帶貨、社區推廣等方式，幫扶淄博博山獼猴桃、贛南臍橙等農副產品拓寬銷路，全年助銷農產品超4萬斤。公司與博山北崗山村深化對口幫扶協議，榮獲「鄉村振興合夥人」稱號，建立長效助農機制。冬季開展愛心白菜贈送活動，將溫暖送到鄉村老人手中。



「韜光致遠·閱見未來」捐書專欄定向幫扶



愛心白菜暖心助農公益活動



佳節慶豐收助農公益活動



博山北崗山村獼猴桃助銷

## 9. 踐行公益，回饋社會

### 9.3 便民服務，情暖社區

依託物業服務場景，公司將便民舉措融入日常，打造「四季服務」行動，讓溫暖在社區生根發芽。聯合醫療機構常態化開展健康義診、中醫問診，為業主提供免費測血壓、醫療諮詢服務；組織志願者定期為老人、兒童提供免費理髮。持續開展清洗地墊、紗窗、電動車，免費磨刀、維修小家電等活動，解決居民日常瑣事。設立「暖心驛站」，為外賣騎手、快遞小哥提供免費飲水、休憩、充電服務。夏季設置清涼驛站，為業主送上酸梅湯、綠豆湯；為外出業主提供空置房打掃、入戶門擦拭等暖心服務，傳遞鄰里溫情。



便民義診活動



愛心義剪活動



清洗地墊主題活動



免費維修活動



磨剪子便民服務



空置房打掃主題活動

## 9. 踐行公益，回饋社會

### 9.4 人文關懷，鄰里同樂

公司注重社區文化建設，圍繞傳統節日與重要節點，策劃開展豐富多彩的主題活動，營造和諧、溫馨、互助的社區氛圍。春節組織財神大拜年、寫福送春聯；元宵節開展猜燈謎、做湯圓；婦女節舉辦插花、製作口紅、養生錘等活動；端午節組織包粽子、製香囊；中秋節開展DIY月餅、宮燈製作；重陽節安排敬老慰問、免費體檢。此外，組織兒童跳蚤市場、泡泡嘉年華、消暑電影節、鄰里節、趣味運動會等親子活動；開展八段錦培訓、安全知識競賽、教師節送花、高考護航等文化公益活動，豐富居民精神文化生活。



三八婦女節插花活動



中秋節DIY月餅活動



泡泡嘉年華



重陽節關愛老人活動



教師節送花活動



消暑觀影主題活動

## 附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
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
		[於2025年1月1日刪除]	/
		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、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
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		[於2025年1月1日刪除]	/
		[於2025年1月1日刪除]	/

## 附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
氣候變化	<b>Part D</b> 氣候相關披露	(I) 管治	7.綠色運營，永續發展
		(II) 策略	7.綠色運營，永續發展
		(III) 風險管理	7.綠色運營，永續發展
		(IV) 指標與目標	7.綠色運營，永續發展
社會	<b>B1</b> 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、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：	6.以人為本，共創前程
		(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。	
		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

## 附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
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：	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。	
		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
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

## 附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
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
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

## 附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
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
		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		

## 附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
<b>B7反貪污</b>		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
<b>B8社區投資</b>		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，擔當社會
		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，擔當社會
		B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	9.踐行公益，擔當社會

**LSFW**  
**鲁商服务**