

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



2022
環境、社會及管治報告

目錄

- 1 報告說明
- 3 關於我們
- 8 可持續發展管理
- 15 品質服務，智慧社區有溫度
- 22 以人為本，同員工奔前程
- 33 綠色運營，融入公司發展
- 40 誠心經營，合作共贏
- 42 嚴控風險，廉潔從業
- 44 踐行公益，回饋社會
- 48 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引



報告說明

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一份可持續發展報告，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。

報告週期

本報告內容時間界限為2022年1月1日到2022年12月31日(「報告期內」或「本年度」)，為增強報告可比性和完整性，部分內容超出上述範圍。

報告範圍

本報告覆蓋魯商服務及其附屬公司。

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》(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)、《SDGs(聯合國可持續發展目標)企業行動指南》、全球報告倡議組織(GRI)發佈的《可持續發展報告指南》。

報告原則

本報告編製過程遵循聯交所《ESG報告指引》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：

表：匯報原則

| 匯報原則 | 定義 | 公司回應 |
|------|--|--|
| 重要性 | 按照《ESG報告指引》，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2022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。 |

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。

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。

關於我們

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16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，公司在2022年中國物業服務百強企業中綜合實力排名第41位。

業務劃分

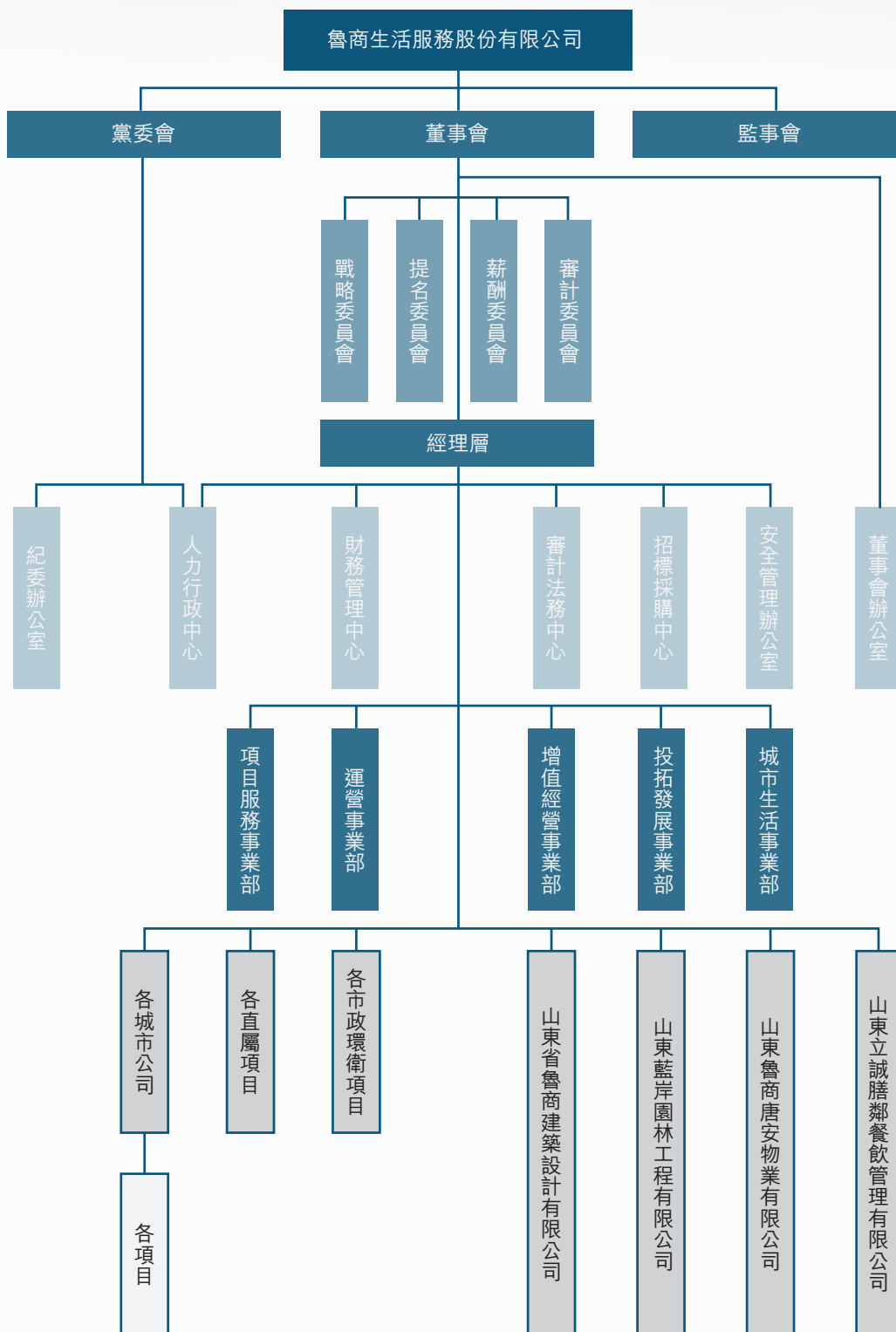
公司業務主要包括(1)物業管理服務；(2)非業主增值服務；及(3)社區增值服務三大部分。

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；及(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；及(4)社區生活服務。

組織架構



關於我們

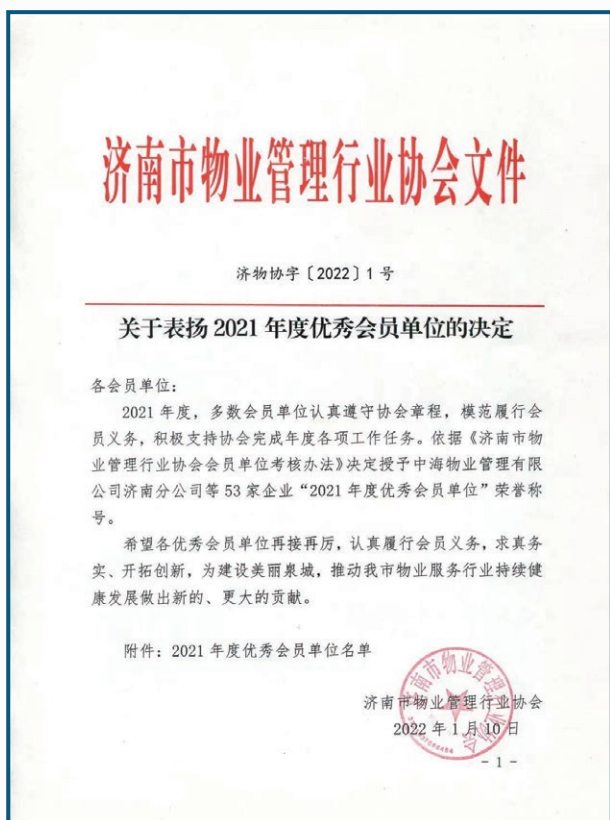
企業榮譽



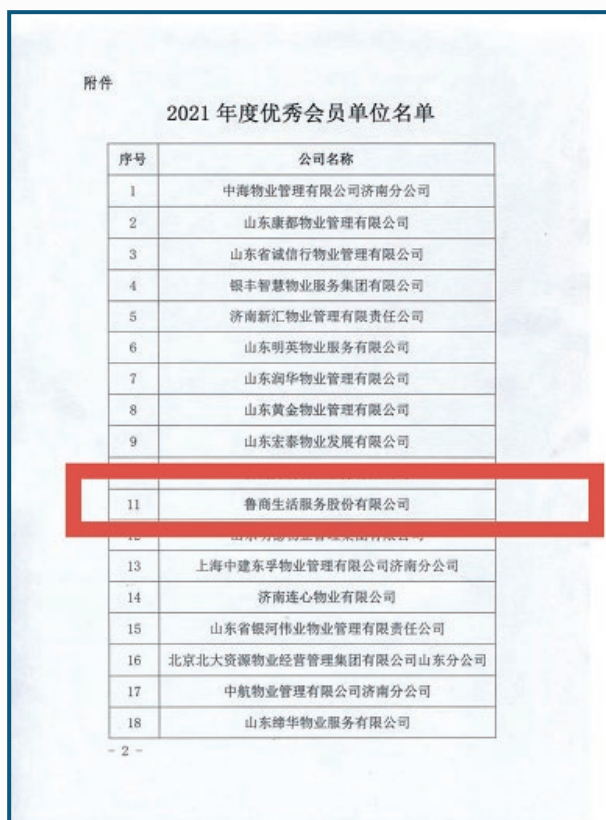
中國指數研究院頒發的2022年中國物業服務百強企業



中物研協及克而瑞物管頒發的2022年山東省物業服務力TOP10企業(排名第5)



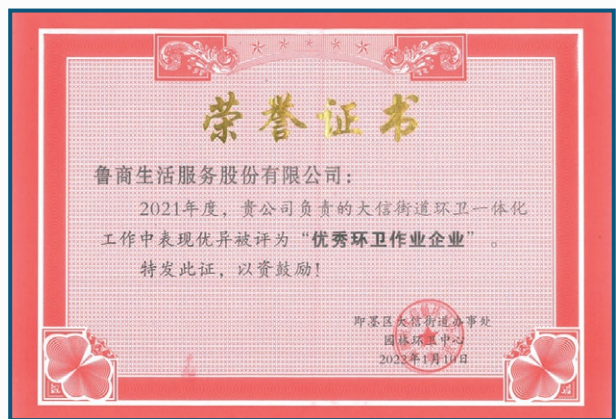
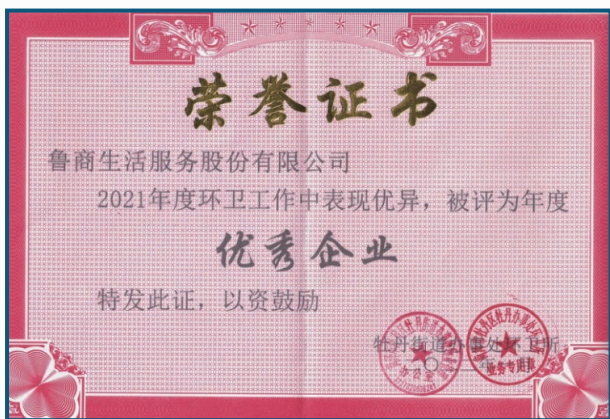
濟南市物業管理行業協會頒發的2021年度優秀會員單位



關於我們

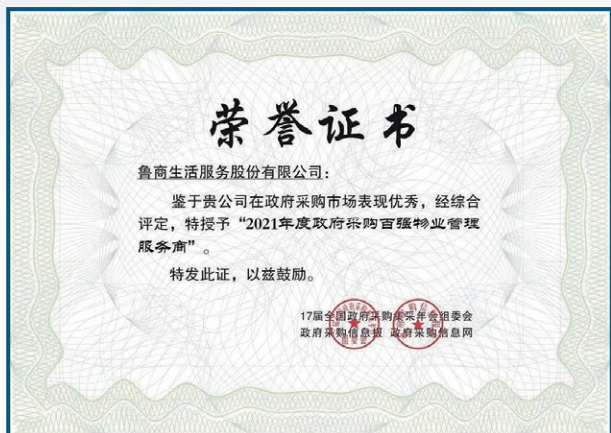


魯商設計院在第十七屆中國國際建築裝飾及設計藝術博覽會上斬獲三大獎項



魯商服務市政環衛項目接連獲獎

關於我們



魯商服務榮獲「2021政府採購百強物業管理服務商」稱號

13:29 投资济南 >

山东省第二批产教融合型企业入库培育名单

| 序号 | 企业名称 | 省属企业或所属地市 |
|----|------------------|-----------|
| 1 | 山东鲁国文化旅游发展集团有限公司 | 省属企业 |
| 2 | 中国重汽汽车集团有限公司 | 省属企业 |
| 3 | 鲁商生活服务股份有限公司 | 省属企业 |
| 4 | 山东铁路投资控股集团有限公司 | 省属企业 |
| 5 | 水发民生产业投资集团有限公司 | 省属企业 |
| 6 | 山东人才发展集团有限公司 | 省属企业 |
| 7 | 山东高速集团有限公司 | 省属企业 |
| 8 | 山东鲁抗医药股份有限公司 | 省属企业 |
| 9 | 山东文旅酒店管理集团有限公司 | 省属企业 |

魯商服務入選第二批產教融合型企业建設培育入庫名單

附件

2021年第四季度济南市物业服务企业信用评价结果

| 序号 | 企业名称 | 所属地区 | 信用等级 |
|----|-------------------------|------|------|
| 1 | 山东济发物业管理有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 2 | 山东国华物业管理有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 3 | 山东宏泰物业发展有限公司 | 高新区 | AAA级 |
| 4 | 山东康都物业管理有限公司 | 天桥区 | AAA级 |
| 5 | 山东保丽洁物业管理有限公司 | 历城区 | AAA级 |
| 6 | 北京万科物业服务济南分公司 | 市中区 | AAA级 |
| 7 | 济南万科物业服务有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 8 | 山东港基建集团物业管理有限公司 | 长清区 | AAA级 |
| 9 | 中土物业管理集团有限公司 | 历城区 | AAA级 |
| 10 | 济南连心物业有限公司 | 历下区 | AAA级 |
| 11 | 中海物业管理有限公司济南分公司 | 市中区 | AAA级 |
| 12 | 山东保利物业管理有限公司 | 历下区 | AAA级 |
| 13 | 山东佳园物业发展有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 14 | 中铁诺德物业管理有限公司 | 章丘区 | AAA级 |
| 15 | 济南新汇物业管理有限责任公司 | 市中区 | AAA级 |
| 16 | 江苏路劲物业服务济南分公司 | 槐荫区 | AAA级 |
| 17 | 山东水发明德物业管理有限公司 | 历城区 | AAA级 |
| 18 | 山东润华物业管理有限公司 | 槐荫区 | AAA级 |
| 19 | 银丰智慧物业服务集团有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 20 | 山东三密物业管理有限公司 | 历城区 | AAA级 |
| 21 | 中铁十局集团物业发展有限公司 | 高新区 | AAA级 |
| 22 | 山东中房物业管理有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 23 | 山东省诚信行物业管理有限公司 | 历下区 | AAA级 |
| 24 | 山东融谦物业有限公司 | 莱芜区 | AAA级 |
| 25 | 山东明英物业服务有限公司 | 历下区 | AAA级 |
| 27 | 鲁商生活服务股份有限公司 | 历下区 | AAA级 |
| 29 | 山东绿地康物业服务服务有限公司 | 市中区 | AAA级 |
| 30 | 中航物业管理有限公司济南分公司 | 历下区 | AAA级 |
| 31 | 华润置地(北京)物业管理有限责任公司济南分公司 | 市中区 | AA级 |
| 32 | 山东明德物业管理集团有限公司 | 历下区 | AA级 |
| 33 | 山东金兴物业管理有限公司 | 济阳区 | AA级 |
| 34 | 济南诚建物业管理有限公司 | 历城区 | AA级 |

魯商服務被濟南市住建局評為AAA級信用企業

可持續發展管理

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。

ESG管治架構

魯商服務及董事會嚴格遵守法律法規，按照聯交所上市規則附錄十四《企業管治守則》的要求，進行公司治理，切實維護利益相關者權益。董事會全面領導及監督本公司所有重要事宜，包括ESG策略制定及匯報，定期監督本公司ESG議題、表現、氣候風險及機會，定期檢討、討論及審批本集團ESG的管治方針、策略與風險。

各部門管理人員負責執行落實ESG管理策略，並識別、報告、討論與分析部門所面臨的重大ESG風險及機會，以協助上層制定及執行相關應對措施，並持續跟進ESG管理目標達成進度。

2023年，公司將進一步完善ESG管治架構，成立以董事會為首的ESG決策層、組織層、執行層管治架構，進一步推動可持續發展工作納入公司日常運營，確保在業務開展的同時有效推動ESG政策落實。

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：

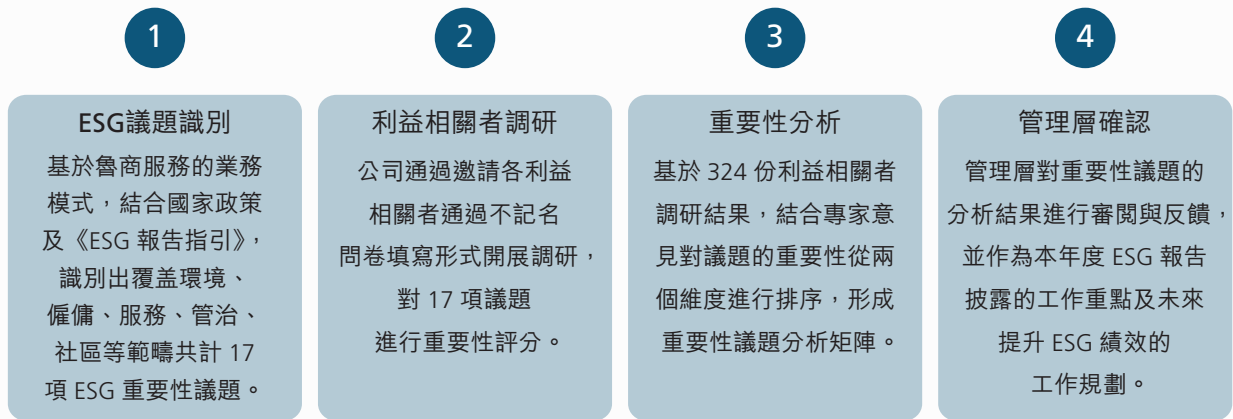
可持續發展管理

表：主要利益相關方溝通渠道與關注議題

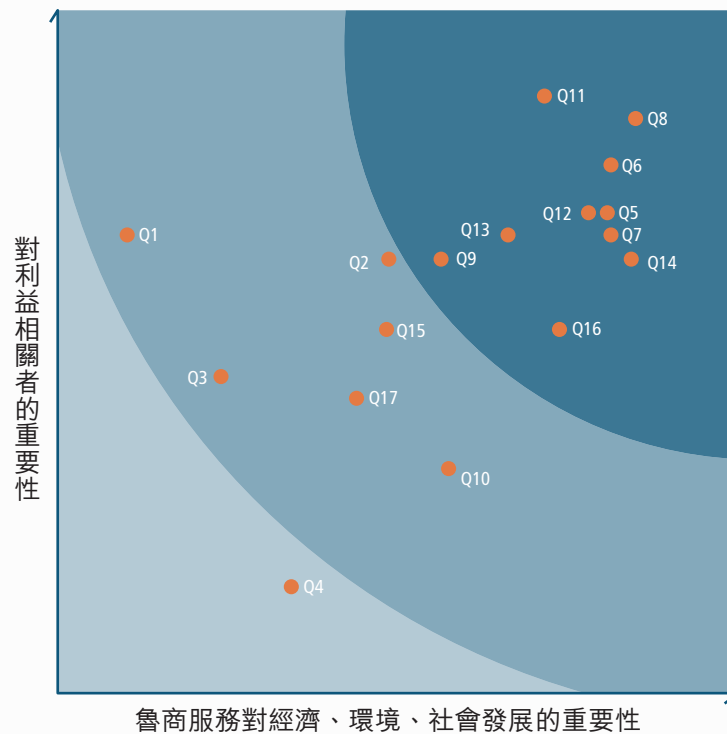
| 主要利益相關方 | 溝通渠道 | 關注議題 |
|----------|---|-----------------------------------|
| 政府及監管機構 | 政策執行匯報 信息披露 接受政府部門常規檢查 | 合規經營 參與公共治理 排放物管理 |
| 股東及投資者 | 股東大會 投資者熱線 公司公告 業績發佈會 路演及反向路演 | 經營績效 提高信息透明性 風險管控 持續盈利能力 |
| 客戶／業主 | 客戶滿意度調查 客戶服務熱線 社區文化活動 | 服務品質 客戶隱私保護 |
| 員工 | 民主生活會 職工代表大會 員工活動 投訴與回饋 | 員工權益與福利 員工發展與晉陞 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 |

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《環境、社會及管治報告指引》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17項公司和利益相關者關注的環境、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。



圖：重要性議題分析過程



圖：重要性議題矩陣

註：圖中Q1：污水及廢棄物管理；Q2：能源管理；Q3：綠色運營及環境影響；Q4：應對氣候變化；Q5：員工薪酬及福利；Q6：員工培訓與晉陞；Q7：員工關愛；Q8：防止僱傭童工及強制勞動；Q9：供應鏈管理；Q10：促進社區發展；Q11：客戶健康安全；Q12：服務品質與客戶滿意度；Q13：知識產權保護；Q14：信息安全與隱私保護；Q15：公益慈善與社會服務；Q16：反腐倡廉；Q17：公司治理。

可持續發展管理

專題

「建黨101週年」—保初心—強信心—暖人心—送關心—築同心—塑匠心—踐初心

一百零一個崢嶸歲月，火紅的黨旗愈加鮮艷；一百零一個春華秋實，金色的錘鐮熠熠生輝。在「七一」建黨節來臨之際，魯商服務響應集團黨委號召，緊緊圍繞中心、服務大局，積極開展形式多樣的系列主題活動，激勵廣大黨員幹部不忘初心、牢記使命，用實際行動向黨的生日獻禮。

開展主題黨日葆初心

各黨支部通過組織黨員重溫入黨誓詞、過政治生日、參觀紅色教育基地等形式多樣的主題黨日活動，營造共慶黨的生日、共享偉大榮光的濃厚氛圍。



組織專題學習強信心

各黨支部通過專題學習習近平新時代中國特色社會主義思想、黨章黨規、省第十二次黨代會精神，進一步引導全體黨員幹部堅定信心、凝聚共識、形成合力，為公司高質量發展賦能。



組織愛心幫扶暖人心

第二黨支部聯合博山區市政園林環衛服務中心組織開展「星光熠熠溫暖入心」主題慰問活動，為所屬淄博博山鄉環衛一體化項目的貧困環衛工人送去關懷和溫暖，以實際行動擦亮「螢光公益」品牌，詮釋黨組織的社會責任和擔當。



開展走訪慰問送關心

各黨支部持續深化「雙報到」，通過走訪慰問社區老黨員，為他們送去了關懷，傳遞了溫暖，堅守溫暖社會初心，點亮社企共建共駐合力。



可持續發展管理

舉辦專題黨課築同心

設計院黨支部和濟南城市公司黨支部通過靈活黨課形式，精心錄製「視頻黨課」，著力打造「雲黨課」，提升黨史學習效果，讓「紅色」精神厚植在黨員心中。



踐行黨員承諾塑匠心

設計院黨支部組織開展「我是黨員我帶頭·我承諾·我踐行」主題活動，緊緊圍繞「認真定諾，公開亮諾，紮實踐諾，民主評諾」四個環節長期開展，號召黨員幹部把承諾內容融入到學習、工作和生活中，在踐諾中樹立形象，當好表率。



加強陣地宣傳聚人心

在公司辦公區域懸掛「熱烈慶祝中國共產黨成立101週年」橫幅，電子顯示屏設置宣傳標語，並為全體黨員配發黨旗擺件，進一步營造「黨的盛典、人民的節日」濃厚氛圍，激發廣大幹部職工愛黨愛國熱情。



組織重溫誓言踐初心

通過重溫誓詞回顧入黨時的莊嚴承諾，時刻提醒黨員同志所肩負的使命和責任，以踏實的工作態度和優秀的業績為企業發展不斷貢獻青春力量。

「慶七一」系列活動的開展，進一步激發了魯商服務全體黨員愛黨愛國、敬業奉獻、奮發實幹的精神，增強了黨員身份的認同感，提升了黨組織的凝聚力、號召力和戰鬥力。下一步，魯商服務黨委將緊跟集團黨委工作決策部署，堅定信心、凝心聚力、勇擔重任、迎難而上，為集團高質量發展貢獻魯商服務力量，以優異成績回報黨和國家。



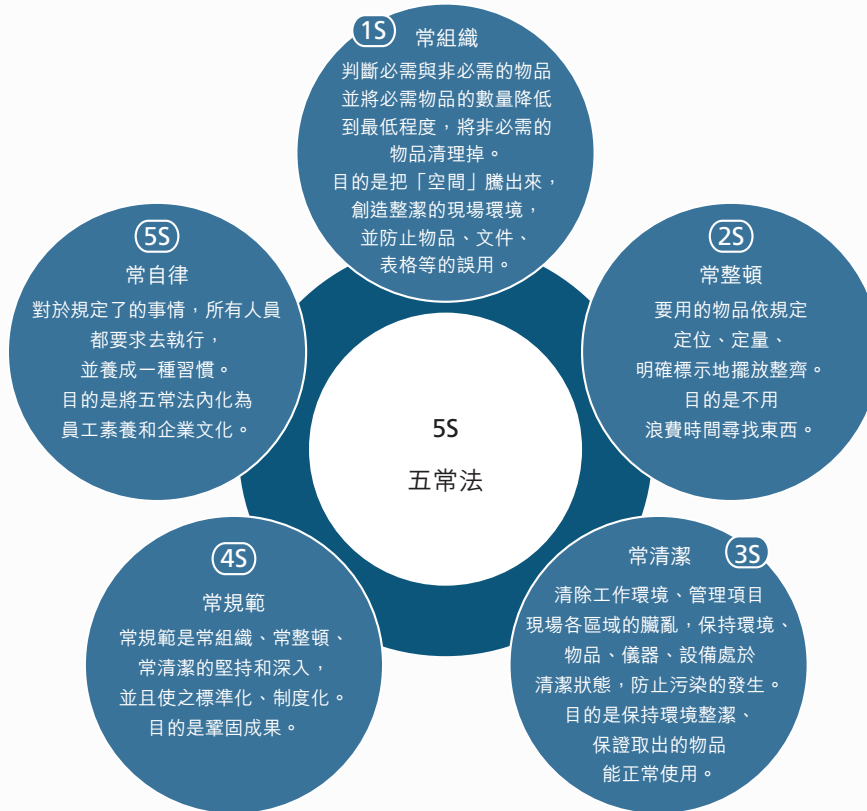
品質服務，智慧社區有溫度

魯商服務堅持「品質消費引領者，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。

深化精細管理，提升服務品質

樹標桿：樹立標桿項目，形成比學趕超的氛圍，整體提升項目的精細化管理能力。完成精細化管理示範單位及提升項目評選工作。精細化管理示範單位起到帶頭作用，做到精細化管理具體化、典型化，使其他項目看得見、摸得著，學有方向，趕有目標。

定制度：在持續推進精細化管理工作中，完善各項制度，形成閉環管理。每月下發《社區文化活動方案》，重要節點下發防火、防盜、防汛等安全通知，規範停車場管理下發《關於規範停車場管理的通知》及《魯商服務停車場管理手冊》，下發《2023年物業費贈禮方案》嚴格控制成本，下發《關於落實門崗值班室5S標準化的通知》等通知規範各項工作的作業流程。



建體系：賦能公司多業態發展，完成醫院、高校類業務服務體系搭建。落實各項體系年度再稽核工作。

公司嚴格按照要求，已通過質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全管理体系認證，全方位推進業務品質提升。

品質服務，智慧社區有溫度



制定星級服務標準，優化服務條線

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。

2022年公司對87個在管項目以客觀、專業的視角進行了檢查，查出問題1,853項，已整改1,664項，整改完成率为89.75%。

在品控稽核業務的基礎上優化品控稽核指標、強化品控稽核過程、調整計分方式、加強項目覆審力度，深度挖掘各項目存在的問題。同時，嚴抓整改提升效果，形成「稽核—整改—提升—覆核—整改—提升」的良性閉環模式，循序漸進中助力提升現場管理品質。



品質服務，智慧社區有溫度

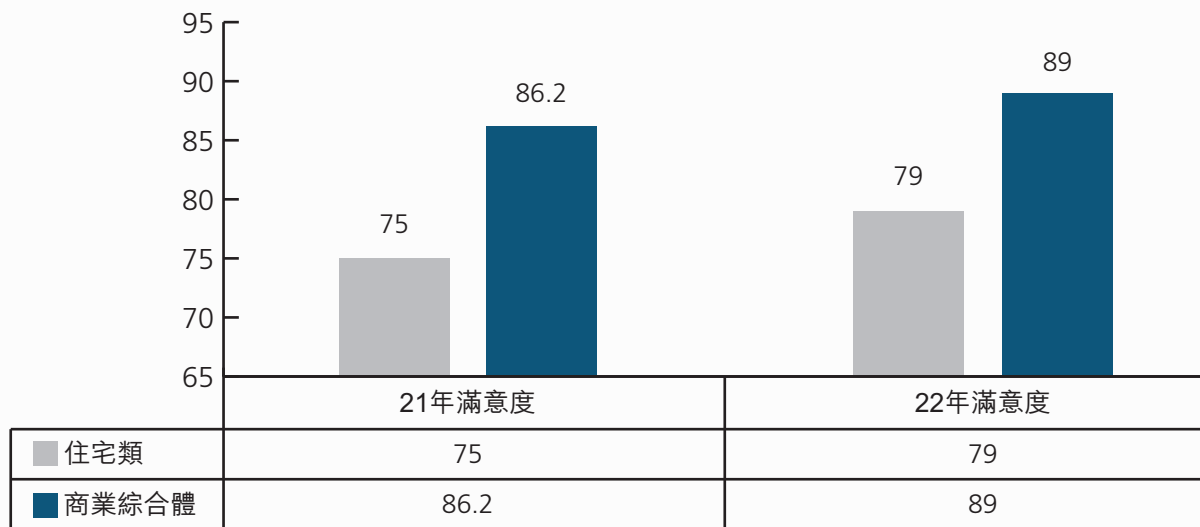


圖：品控稽核流程

客戶溝通與滿意度

公司服務項目整體滿意度穩步提升，其中，住宅滿意度79分，商業滿意度89分，外接項目滿意度96，營銷中心滿意度94，較21年滿意度住宅滿意度上升4個點，商業滿意度上升3個點。

2023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。



■ 住宅類 ■ 商業綜合體

品質服務，智慧社區有溫度

魯商服務設立了多渠道的投訴及溝通渠道：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。

所有的客戶投訴通過工單的形式登記，回訪關單閉環，做到工作留痕，便於追溯。「我家雲系統」將400呼叫中心、住戶APP、管家APP、PC後台登記四個渠道的工單匯總在一起。工單的服務類型分為4大類和60小類，方便通過來電號碼、門牌號、服務類型、客戶評價等多項進行篩選。準確篩選重點、熱點問題進行數據統計，並督促服務中心進行處理。

表：投訴及投訴解決情況

| 接獲投訴的數目 | 單位 | 2022年數據 |
|---------|-----|---------|
| 接獲投訴的數目 | 起 | 3,069 |
| 投訴處理率 | 百分比 | 100 |
| 投訴滿意率 | 百分比 | 96.5 |

智慧化建設與服務

公司制定了打造智慧社區標桿項目計劃，報告期內已完成國奧城、唐冶鳳凰城兩個項目智慧社區建設。現已實現通過4個高空鷹眼設備全方位覆蓋國奧城以及鳳凰城全區域，並通過接入高空拋物追溯、消防通道佔用報警、中控室離睡崗監測、危險區域警戒、電瓶車高溫警告、電瓶車進電梯警告等智能化設備改造。

品質服務，智慧社區有溫度

客戶安全

魯商服務從制度建設、體系搭建、安全培訓與行動規劃、信息安全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。

制度建設方面：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。



體系搭建方面：面對安全問題，公司高度重視，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。

安全培訓與具體行動方面：報告期內，公司通過開展開工第一課、「全國安全生產月」、「11.9」消防日、安全管理培訓班等活動組織開展安全管理培訓，培訓內容豐富多彩，且培訓後立即組織進行考核，全年考試通過率為100%；同時各單位以月為單位開展一線員工消防、防汛、治安、設施設備、特種作業等方面的培訓工作；落實安全培訓一人一檔，強化培訓效果和演練效果，做到訓後必有考核，練後必有評估，使培訓、演練更有針對性和實效性，切實提高單位員工的安全知識儲備和應急處置能力。



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」及「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时，將得分佔比納入公司經營目標考核中。

品質服務，智慧社區有溫度

案例：「抓消防安全，保高質量發展」消防演習活動

11月9日是全國第31個消防日，公司聯合歷下區燕山辦事處等4部門以及廣大業主共同舉辦了「抓消防安全，保高質量發展」消防演習活動。演練共分七個環節：開幕、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，生動形象的模擬了各類火災突發事件應急處置及措施。

信息安全方面。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。



以人為本，同員工奔前程

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》、《工傷保險條例》等法律法規及業務所在地的規章條例，以人為本，尊重人才，尊重勞動，建立員工退出機制，制定《員工離職管理辦法》，規範解除、終止勞動的情況，切實保障員工福利薪酬、健康與安全、平等晉陞機會等合法權益，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。

合規僱傭

魯商服務嚴格遵守《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》等規定，明確規定所有區域公司及在管項目堅決杜絕和強制勞動等不當行為，制定《招聘作業指導書》，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。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。報告期內，公司僱傭童工或強制勞工的情況未發生。

截止2022年12月31日，魯商服務有員工總數1,644人，其中，男員工902人，佔比為54.86%，女員工742人，佔比為45.14%。報告期內，公司得到了員工的認可，全年員工流失比率為11.56%。

表：公司人員構成

| 員工 | 2022年度 員工人數 | 2022年 員工流失人數 | 流失比率 |
|--------------|----------------|-----------------|--------|
| 員工 | 1,644 | 190 | 11.56% |
| 按性別劃分 | | | |
| 男 | 902 | 101 | 11.20% |
| 女 | 742 | 89 | 11.99% |
| 按年齡組別劃分 | | | |
| 30歲或以下 | 452 | 82 | 18.14% |
| 31-50歲 | 920 | 105 | 11.41% |
| 50歲或以上 | 272 | 3 | 1.10% |
| 按僱員類型劃分的員工人數 | | | |
| 全職初級員工 | 1,469 | 184 | 12.53% |
| 全職中級管理層 | 169 | 6 | 3.55% |
| 全職高級管理層 | 6 | 0 | 0.00% |
| 按僱傭類型劃分的僱員總數 | | | |
| 全職 | 1,644 | 190 | 11.56% |
| 兼職 | 0 | 0 | 0.00% |

備註： 有兩名高級管理人員(董事)由於工作調整原因離開本公司。

以人為本，同員工奔前程

表：按地區劃分員工分佈

| 地區 | 員工人數 | 流失人數 | 流失比率 |
|---------------------------|-------|------|--------|
| 華東地區(包含上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東) | 1,453 | 178 | 12.25% |
| 華中地區(河南、湖北、湖南) | 0 | 0 | 0.00% |
| 華北地區(北京、天津、山西、河北、內蒙古) | 79 | 2 | 2.53% |
| 華南地區(福建、廣東、海南、廣西) | 0 | 0 | 0.00% |
| 西北地區(陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆) | 0 | 0 | 0.00% |
| 東北地區(黑龍江、吉林、遼寧) | 112 | 10 | 8.93% |
| 西南地區(重慶、四川、貴州、雲南、西藏) | 0 | 0 | 0.00% |
| 港澳台地區 | 0 | 0 | 0.00% |

勞工權益

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》、《中華人民共和國婦女權益保障法》等，切實維護員工身體健康安全相關權益，為員工提供安全健康的工作環境。

報告期內，公司因工傷損失工作日數為221天，過去三年無因工傷亡人數。

表：過去三年因公損失天數與因公亡故人數

| 健康與安全 | 2022年數據 | 2021數據 | 2020年數據 |
|---------------|---------|--------|---------|
| 因工傷損失工作日數(天) | 221 | 197 | 104 |
| 過去三年每年因公亡故的人數 | 0 | 0 | 0 |
| 過去三年每年因公亡故的比例 | 0 | 0 | 0 |

以人為本，同員工奔前程

薪酬福利

公司制定了完善的薪酬制度，對工資結構、各類津貼、工資發放及節假日加班待遇與福利等進行了明確和完善；持續關注職工薪酬合理性，薪酬結構合理性，保持薪酬行業內具備競爭性，報告期內，未發生拖欠員工工資，遲發、不發等違法現象。



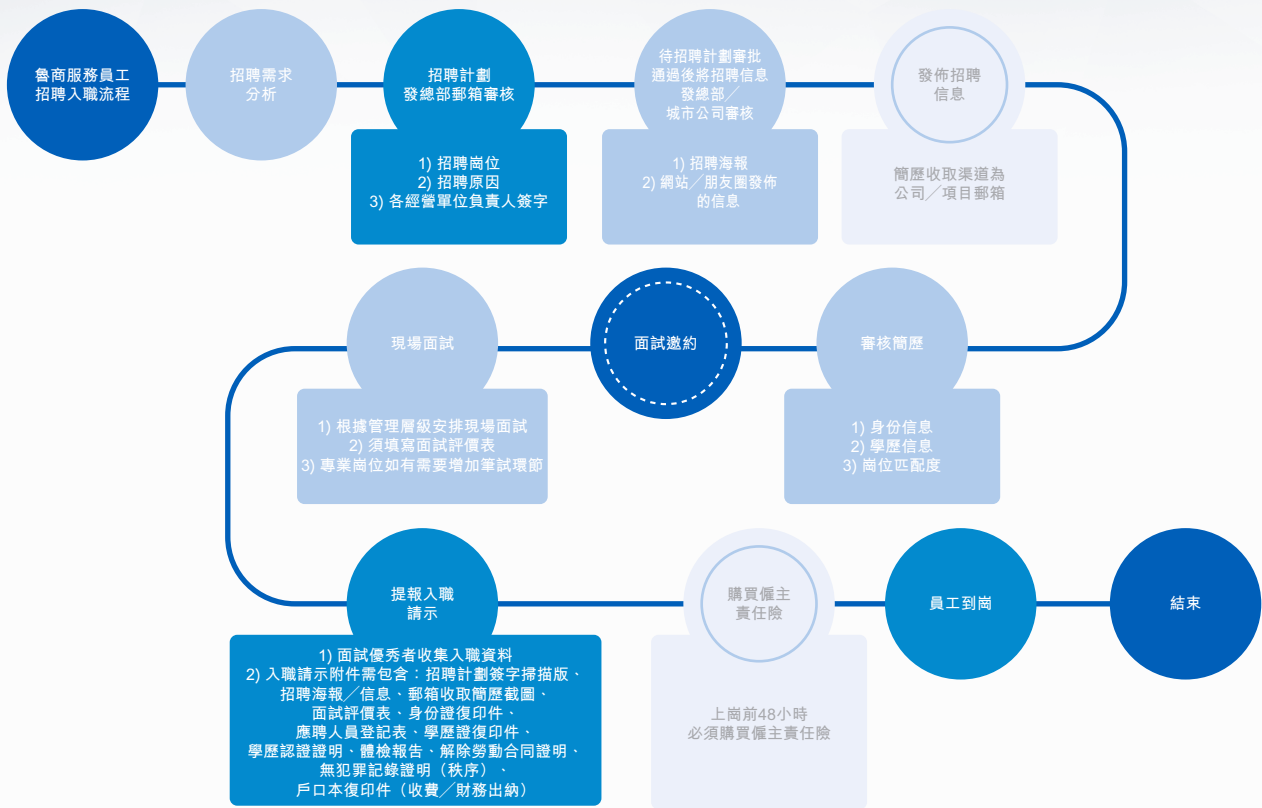
圖：公司薪酬福利

招聘

根據崗位需求，釐清各崗位職責和任職條件，魯商服務從渠道打通、招聘流程優化、企業人才庫建立等方面提升招聘能力。

魯商服務通過社會招聘與校園招聘以滿足用工需求。社會招聘的渠道主要包括山東人才集團、前程無憂、智聯招聘等；在校園招聘方面，公司與多家高校建立長久合作，包括本科院校山東建築大學、山東師範大學，專科院校青島酒店管理學院、山東交通職業技術學院等，職專院校山東物業管理學院。魯商服務一方面打通候選人供應鏈，另一方面擴大僱主品牌影響力，同時兼顧好崗位情況，結合崗位要求，做好相應招聘渠道的選擇與評估，提高招聘的有效性。

以人為本，同員工奔前程



同時，魯商服務建立選人SOP，優化招聘流程，提高招聘效率。根據崗位畫像做好候選人的匹配，以崗位勝任力模型為牽引，做好人才的遴選。

培訓

魯商服務十分重視對人才的培養，搭建了培訓體系，制訂了《培訓作業指導書》、《內部專家庫管理辦法》等政策制度，指導各經營單位強化人才培養，全面加強員工賦能。堅持「內部培養為主，外部引進為輔」的培養原則，並採取「動態平衡」的方式進行循環培養。

報告期內，魯商服務共有31,168人次參與培訓，培訓總時長達到51,021.83小時，總培訓率達到92.79%，通過率為100%。

以人為本，同員工奔前程

表：魯商服務培訓情況

| 聯交所要求強制披露指標 | 單位 | 2022年數據 |
|--------------|------|---------|
| 高層管理人員平均培訓時長 | 小時/人 | 36.5 |
| 中層管理人員平均培訓時長 | 小時/人 | 42.36 |
| 普通員工平均培訓時長 | 小時/人 | 29.71 |
| 員工平均培訓時長 | 小時/人 | 31.04 |
| 男性員工平均培訓時長 | 小時/人 | 34.96 |
| 女性員工平均培訓時長 | 小時/人 | 26.26 |
| 高層管理人員受訓百分比 | % | 95.73 |
| 中層管理人員受訓百分比 | % | 92.90 |
| 普通員工受訓百分比 | % | 89.91 |
| 男員工受訓百分比 | % | 92.23 |
| 女員工受訓百分比 | % | 93.46 |

確立終身學習理念；建立「傳幫帶」機制；建立「引進來」行業專家機制；建立「走出去」對標研學機制；建立內部專家庫機制；「職能業務提升」專項培訓。

中高層管理人員培訓方面，魯商服務積極對接外部資源，與行業、協會等保持密切聯繫，報告期內組織相關人員參加了中房職教院組織的《4℃儲將——物業金牌項目經理訓練營》線下公開課，參加了山房教育《物業企業多項目、跨區域組織管控模式私享會》、《新修正山東省物業管理條例解讀培訓班》等。同時積極尋找公共資源，先後組織人員參與了雲學堂《人才新勢力，組織新未來》、濟南人社局《2022年社保培訓》、易才集團《勞動用工風險防控及操作事務》等培訓課程，為業務賦能。



以人為本，同員工奔前程

基礎崗位方面，結合《基礎能力強化計劃》，全年完成19場次，28個課題培訓，每月以提升基礎服務能力為主題，開展消防系統操作流程、保潔專業知識、設備設施管理、新項目籌備與交付管理、輿情管理辦法、物業費仲裁／訴訟流程及注意事項等專項培訓，完成標桿項目經營分享、輿情處理培訓等。



客服類體系文件培訓



標桿項目經驗分享



新項目籌備與交付管理培訓



基礎服務相關制度及合同類培訓



工程類體系文件培訓



輿情管理辦法培訓

同時魯商服務開展專項培訓，如《學習型組織建設》系列培訓，共三期分別為「推進基礎能力強化計劃」、「鑄金計劃—基礎服務研學營」和「推進掛職鍛煉機制」。「推進基礎能力強化計劃」聚焦崗位能力，夯實基礎業務水平；「鑄金計劃—基礎服務研學營」以培養准項目經理為定位，培訓內容涵蓋項目經理職業能力訓練、現場管理能力訓練、市場拓展能力訓練、領導力訓練等；「推進掛職鍛煉機制」，對潛力員工進行定向培養，通過壓擔子倒逼其查漏補缺、滿足崗位勝任要求，為公司可持續發展提供人力資源保障。

以人為本，同員工奔前程



另外公司還特制訂了《魯商生活服務股份有限公司內部專家庫管理辦法》，每年度定期更新專家庫，包括專業、專
任職資格、職業資格、技術職稱以及專家名單，以更好的服務於公司業務培訓開展。例如：報告期內公司邀請了深
圳米諾物業科技創始人、企業標準化建設專家王蓓老師就物業項目的品質管控與標準化進行了為期2天的深入培訓。



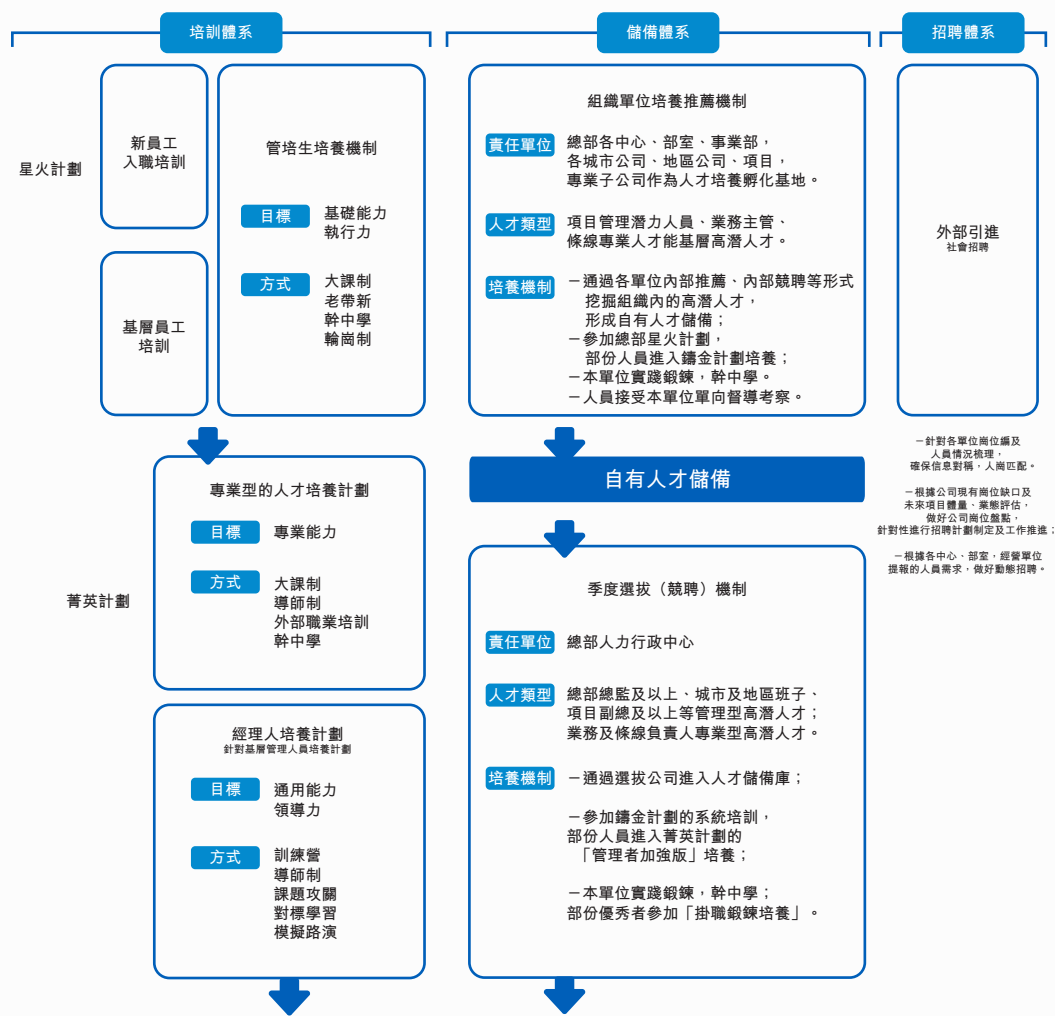
以人為本，同員工奔前程

晉陞

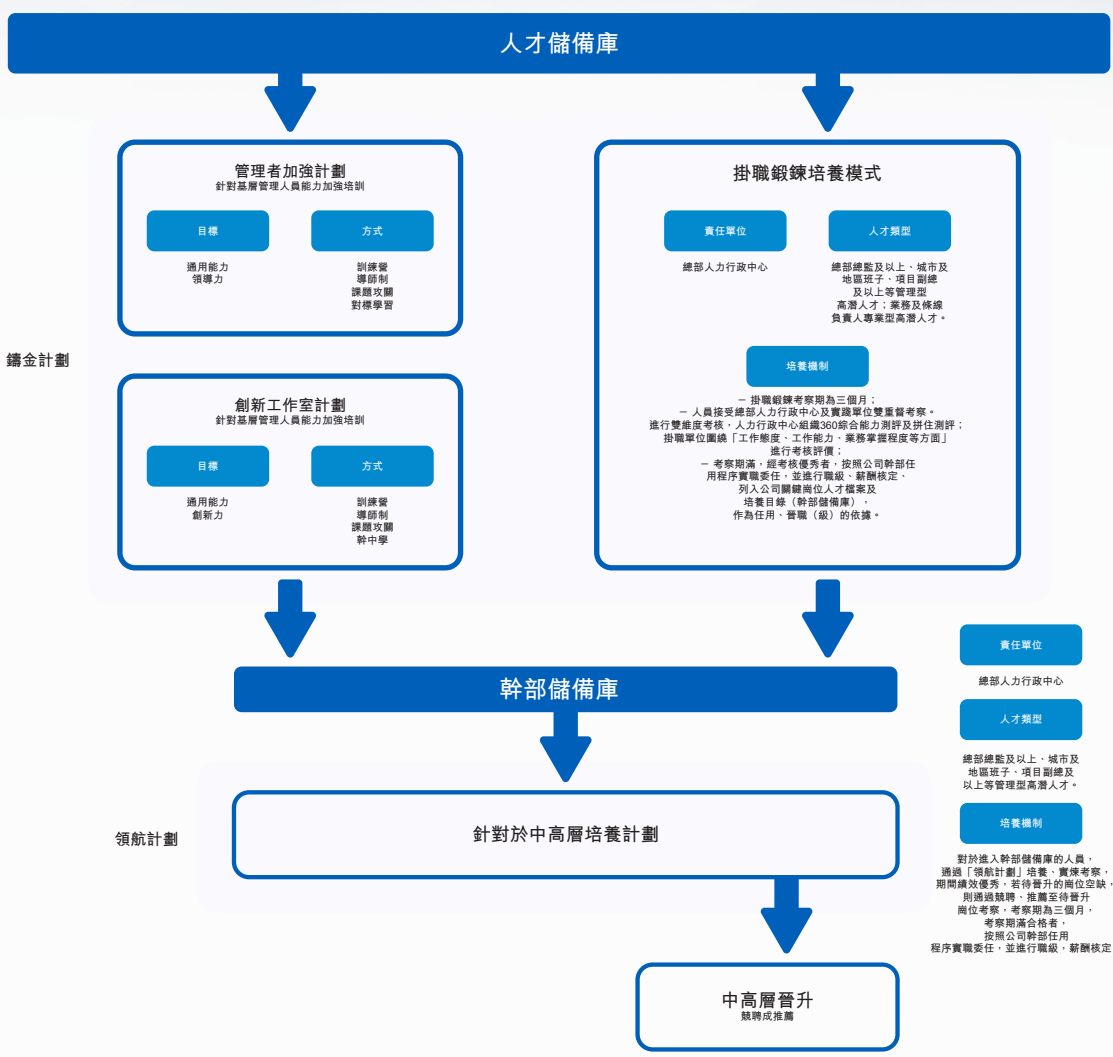
打通人才發展通道，進行了「四橫三縱」的魯商服務人才發展體系搭建。主要包含培訓體系、儲備體系、招聘體系三大體系，以及「星火計劃」、「菁英計劃」、「鑄金計劃」、「領航計劃」等人才發展項目，支撐魯商服務人才的選拔、培養、任用，形成魯商服務各級人才庫。

- (1) 星火計劃—主要為新員工入職培訓、基層員工培訓、管培生培養機制；
- (2) 菁英計劃—主要為專業型的人才培養計劃、經理人培養計劃；
- (3) 鑄金計劃—管理者加強計劃、創新工作室計劃；
- (4) 領航計劃—中高層培養計劃，打造人才儲備庫，打造魯商服務人才發展體系。

人才發展體系（計劃）



以人為本，同員工奔前程



溝通與員工關懷

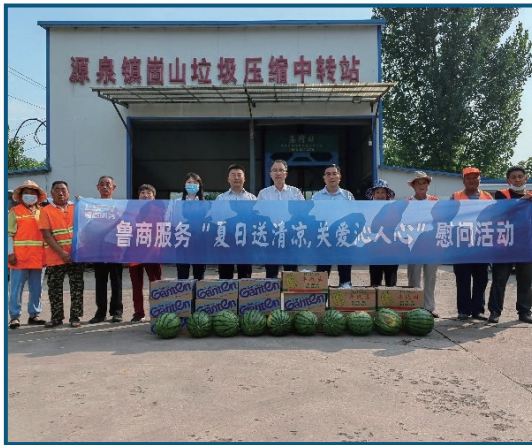
魯商服務工會於2021年12月成立，充分發揮職工代表大會的民主管理、民主監督職能，2022年組織召開魯商服務職工代表大會，表決通過《魯商生活服務股份有限公司企業年金實施細則》等6項制度議案，切實維護職工合法權益。同步下發魯商服務工會經費使用通知，規範國有企業工會經費收支管理，嚴格工會財經紀律，優化經費審批流程。

增強法治意識，營造良好氛圍。組織廣大職工深入學習宣傳新修訂的《中華人民共和國工會法》和《山東省工會勞動法律監督條例》，普及工會法律法規知識，培養職工學法、懂法、守法和用法的能力，營造良好的學法普法氛圍。

以人為本，同員工奔前程

魯商服務設立徵集員工訴求及合理化建議的「獻策」郵箱，徵集內容分為建議類、求助類、諮詢類、投訴類、其他類等五個模塊。

魯商服務工會以貼近職工、貼近一線為出發點，積極發揮橋樑紐帶作用，營造企業和諧氛圍。暖心關愛員工，增強服務意識，魯商服務工會做實做強「四季幫扶」工作。全年，開展困難職工及駐外員工走訪慰問活動6次，送去組織溫暖與關懷，發放幫扶資金和物資人民幣21.84萬元。其中金秋助學人民幣1.7萬元、困難及駐外職工慰問及發放物資人民幣20.14萬元。為77名駐外員工購買意外險，構築生命健康的「保障線」。並按照集團及《山東省基層工會經費收支管理細則（試行）》等相關要求，按時為職工發放各項福利及津貼，體現職工人文關懷。



以人為本，同員工奔前程

關愛女性職工，開展「點點螢光·最美巾幗」婦女節活動，邀請女性健康專家進行授課，為女性健康護航，以貼近職工、貼近一線為出發點，積極發揮橋樑紐帶作用，營造企業和諧氛圍，並按照集團及《山東省基層工會經費收支管理細則(試行)》發放女職工福利。

呼籲全體幹部職工伸出援助之手，幫助因病住院員工克服病魔、渡過難關，並參與中華慈善總會發起「一張紙獻愛心行動」募捐衣物，活動共募集愛心捐款人民幣102,984.00元，捐獻衣物178件。



綠色運營，融入公司發展

魯商服務嚴格遵循《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》、《中華人民共和國固體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，倡導低碳綠色辦公，積極營造綠色社區，完善環境管理措施，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，為國家「雙碳」目標貢獻力量。

目標設立

魯商服務結合自身實際，積極響應國家碳中和規劃，勇於作出踐行企業低碳運營承諾，助力社會可持續發展。魯商服務制定的環境類目標如下：

2023年，公司將提高節能產品及設備在項目使用中的比例；

2023年，建立水耗監控制度，對水耗異常增長的項目進行預警及管控干預；

2023年，將通過督導、引導員工、業主進行垃圾分類，綜合處置可回收廢棄物等方式推動項目減廢。

2023年，公司將通過信息化等手段，提升環衛車輛綜合使用效率，降低單位在管面積溫室氣體排放。

資源利用

水資源管理

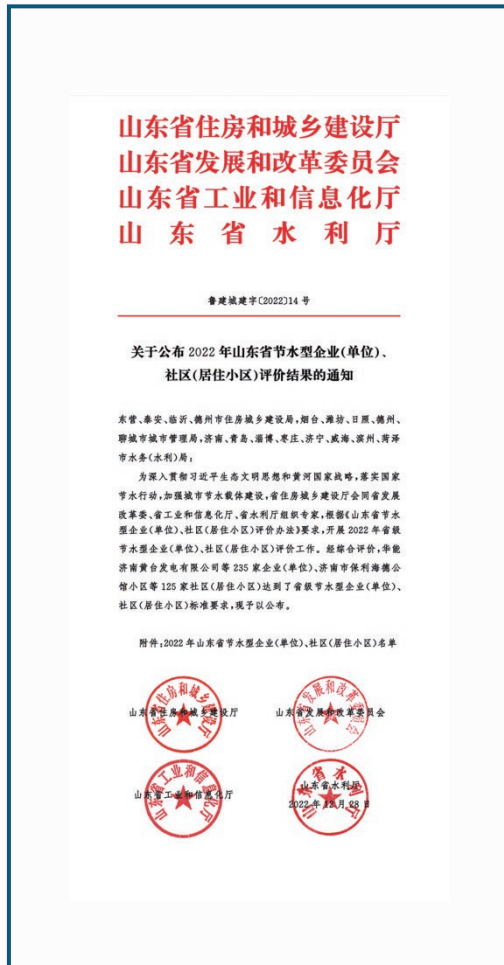
公司在辦公區域及項目用水公共區域張貼節水標誌、海報以宣傳節水理念，增強員工的節水意識，採用節水水龍頭，採用感應式充水，避免發生跑、冒、滴、漏等現象，降低用水能耗。2022年，公司用水都為市政用水，同時利用中水系統實現水資源引用，部分項目採用雨水回收、海綿城市設計、循環用水等方式提升用水效率。

表：2022年魯商服務耗水情況

| 指標 | 使用量 | 單位 | 強度 | 單位 |
|------|------------|-----|----------|------------------------|
| 耗水總量 | 804,836.55 | 立方米 | 36,253.9 | 立方米/百萬平方米 ¹ |

2022年，魯商服務濟南唐冶鳳凰城、菏澤魯商鳳凰城、臨沂魯商金悅城三個項目陸續被山東省住建廳、省發改委、省工信廳和省水利廳評為2022年度山東省節水型社區。

¹ 截至2022年12月31日，公司在管面積22.2百萬平方米



- 济南市(共10家)**
1. 华能济南黄台发电有限公司
 2. 中车山东机车车辆有限公司
 3. 山东旺旺食品有限公司
 4. 山东天阳纸业业有限公司
 5. 济南统一企业有限公司
 6. 华电章丘发电有限公司
 7. 济南热电集团有限公司金鸡岭热电分公司
 8. 山东博物馆
 9. 济南市保利海澜公馆小区
 10. 济南市鲁商凤凰城小区
- 青岛市(共20家)**
11. 青岛西海岸公用事业集团易通热电有限公司
 12. 青岛华东葡萄酒有限公司
 13. 青岛特特啤酒有限公司
 14. 青岛雀巢有限公司

- 临沂市(共16家)**
293. 山东恒通化工股份有限公司
 294. 郑城众一科环化工有限公司
 295. 临沂市泰明化工有限公司
 296. 山东德瑞高分子材料股份有限公司
 297. 鲁南厚普制药有限公司
 298. 临沂第十五中学
 299. 临沂市中南鲁商樾府小区
 300. 临沂市龙盛乾园小区
 301. 临沂市城开景悦小区
 302. 临沂市高尔夫庄园小区
 303. 临沂市四季城小区
 304. 临沂市中科印象小区
 305. 临沂市华前城市广场富华小区
 306. 临沂市城投华皓城小区
 307. 临沂市鲁商金悦城小区
 308. 临沂市茗筑华庭小区

綠色運營，融入公司發展

能源管理

公司制定並落實《控制能源消耗管理辦法》，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，盡力提高自身用能效益。

公司採取的辦公節能措施主要包括：鼓勵雙面打印，設有打印紙回收盤，在打印處張貼告示，提醒員工節約用紙；提倡無紙化辦公，多以電子文件匯報；減少紙記檔案，將文件上傳至雲端；推行視頻或電話會議，員工出差鼓勵優先使用公共交通工具，減少不必要的碳排放。

空調製冷室內溫度控制在國家提倡的26度，定期清洗過濾網；採用高能源效益的燈具；對辦公室劃分不同照明區域，設立獨立可控制的照明開關；定期檢查及更換壓力表、壓力軟管及空氣壓縮機的連接器，防止製冷劑洩漏。

表：2022年魯商服務無害廢棄物

| 指標 | 使用量 | 單位 | 強度 | 單位 |
|------|-----------|----|----------|----------|
| 耗紙總量 | 34,380.36 | 千克 | 1,548.67 | 千克/百萬平方米 |

註：

1. 無害廢棄物總量包括裝修垃圾及辦公用紙。

公司開展節能改造工程，包括中水站改造、空調改造、照明改造等，有效降低能源消耗量。推行照明改造，對景觀照明、停車場照明、服務中心照明進行改造，選用節能型LED燈管、感應燈管，節約用電使用量。

綠色運營，融入公司發展



表：2022年魯商服務能源消耗量及強度

| 指標 | 使用量 | 單位 | 強度 | 單位 |
|---------|------------|-----|----------|-------------------|
| 汽油 | 69,782.31 | 升 | 4.97 | 升/百公里 |
| 柴油 | 247,135.28 | 升 | 17.59 | 升/百公里 |
| 電力 | 43,641.99 | 兆瓦時 | 1,965.86 | 兆瓦時/百萬平方米 在管面積 |
| 綜合能源消耗量 | 46,526.59 | 兆瓦時 | 2,095.79 | 兆瓦時/百萬平方米 在管面積 |

我們也將環保的理念推行至商業及公建物業的租戶運營層面，主要採取了以下措施：(1)鼓勵商鋪裝修選用節能型電器(如LED節能照明器具)；(2)鼓勵商鋪選用環保材料、節水龍頭等；及(3)鼓勵商鋪營業期間分時段供暖/供冷，以達到節能目的。

公司積極宣傳綠色文化，通過「螢光·益起行」志願活動，開展植樹活動、社區增綠活動等。在第44個植樹節上，通過線上認領的方式，在阿拉善騰格裡沙漠植樹50棵。



綠色運營，融入公司發展

表：魯商服務2022年溫室氣體排放量

| 指標名稱 | 單位 | 數量 |
|-----------|-----------------|-----------|
| 直接溫室氣體排放量 | 噸二氧化碳 | 817.47 |
| 間接溫室氣體排放量 | 噸二氧化碳 | 25,356.00 |
| 合計： | 噸二氧化碳 | 26,173.47 |
| 溫室氣體排放強度 | 噸二氧化碳/百萬平方米在管面積 | 1,178.98 |

(本公司排放的溫室氣體主要為二氧化碳，其他溫室氣體排放暫不適用)

表：廢氣排放情況

| 指標 | 單位 | 數值 |
|------|----|----------|
| 氮氧化物 | 千克 | 2,625.84 |
| 硫氧化物 | 千克 | 5.00 |
| 顆粒物 | 千克 | 217.94 |

註：

- 2022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；
- 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。
- 公司溫室氣體排放主要來源於外購電力及車輛燃油。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。

應對氣候變化與風險管理

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，躬身入局，支持應對氣候變化行動。

為應對極端天氣(如：暴風、暴雪、高溫、寒潮等)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，最大限度的減少損失。

綠色運營，融入公司發展



長期轉型風險。公司持續追蹤可能對業務開展產生重大影響的氣候變化政策的實施，實時對未來可能的政策趨勢進行研判並提前部署工作，積極尋求低碳轉型機遇。

排放物管理

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。報告期內辦公及辦公區裝修共7次，產生固體廢棄物垃圾約12噸。

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。

綠色運營，融入公司發展

在垃圾分類方面：魯商服務濟南唐冶鳳凰城項目被中國城市環境衛生協會評選為全國首批生活垃圾分類示範教育基地。



表：廢棄物排放量

| 指標 | 單位 | 數值 |
|-----------|----------|--------|
| 有害廢棄物 | 千克 | 10,376 |
| 有害廢棄物產生密度 | 千克/百萬平方米 | 467 |

註：

1. 2022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. 有害廢棄物總量包括硒鼓、粉盒、電池、口罩及燈管等。

誠心經營，合作共贏

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，嚴格執行《山東省商業集團有限公司採購管理辦法》、《山東省商業集團有限公司採購業務流程實施細則》、《魯商生活服務股份有限公司採購管理辦法》的規定，並於2022年8月制定了《魯商生活服務股份有限公司物料集採平台管理辦法》，以更加規範招投標流程。

供應商分類及招採流程規範化

魯商服務設立了清晰的供應商分類及分級標準，供應商按照工作性質分為物料類供應商、服務類供應商、工程類供應商三類。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。

供應商篩選與管理

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。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。魯商服務制定了《魯商生活服務股份有限公司服務供方管理辦法》，各供應商均需遵循此管理辦法，並依托此辦法每半年對供應商進行一次半年度的履約評價，對供應商進行優勝劣汰。2022年完成了2次對供應商的審核，即2021年供應商年度履約評價及2022年半年度履約評價，共計對47家大型集採供應商進行評審。



魯商服務在供應商的選擇標準中已將環境、社會因素明文納入相關考量標準。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)。

誠心經營，合作共贏

供應商溝通與分佈

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，公司與供應單位共計開展了12輪洽談，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。



截至2022年12月31日，公司共有175家供應商，其中華東地區供應商數量最多為143家，其次為華北地區供應商數量為16家。

表：供應商各地區分佈

| 按地區分佈的供應商 | 2022年數據 數目 |
|---------------------------|---------------|
| 華東地區(包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東) | 143 |
| 華中地區(包括河南、湖北、湖南) | 2 |
| 華北地區(包括北京、天津、山西、河北、內蒙古) | 16 |
| 華南地區(包括福建、廣東、海南、廣西) | 4 |
| 西南地區(包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏) | 0 |
| 東北地區(包括黑龍江、吉林、遼寧) | 10 |

嚴控風險，廉潔從業

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。

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、提名委員會及戰略委員會。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。

強化風險管理

魯商服務制定了《法律糾紛案件管理辦法》(2022年10月9日下發)、《法律事務管理辦法》(2022年10月9日下發)及《合同管理辦法(試行)》(2022年10月9日下發)及其他相關風險制度，以事前預防、事中控制及事後補救相結合，建立了公司法律糾紛預警及處理機制。

魯商服務根據魯商集團工作要求及安排，定期與不定期開展重大風險識別工作。2022年，魯商服務參加了魯商集團總部安排的「重大合同專項檢查」工作。根據國家法律法規及集團檢查要求，魯商服務通過參加集團專項小組檢查的方式進行了重大風險識別與評估工作，經集團檢查，2022年度魯商服務重大合同無重大風險。

報告期內，魯商服務未發生重大訴訟案件。

廉潔建設

魯商服務嚴守法律底線，對於貪腐決不姑息，杜絕一切賄賂、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「廉潔守則」，「不得索取及收受利益」等。

魯商服務反舞弊反貪污培訓定期開展，全員參與，內容涵蓋典型案例分析、風險分析、政策介紹等，報告期內公司共有800人次參加反貪污培訓，反貪腐培訓總時長達12小時；同時公司加大宣傳力度，通過內部期刊、宣傳欄等渠道進行廉政建設宣傳，取得良好效果，廉政勤政。

嚴控風險，廉潔從業



公司擁有健全的內部舉報機制，制定了明確的處理程序，獎懲方案及處置措施，確保公司內部運營合規有序。公司舉報渠道多樣，包括郵件舉報、電話舉報、信件舉報等，公司承諾對舉報人及舉報內容嚴格保密，舉報人人身安全、財產安全得到保護。報告期內，公司未接到相關舉報。

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》等法律法規，鼓勵員工積極創新的同時尊重和保護他人知識產權。

截至2022年12月31日，魯商服務及權屬公司積極開展知識產權管理工作，現有自有商標20項、專利11項、著作權22項、網站域名2項。

踐行公益，回饋社會

社區公益與扶貧

2022年3月公司制定並下發《關於成立魯商服務「螢光」志願服務隊的通知》，成立魯商服務「螢光」志願服務隊，下設4個支隊，報名註冊的志願者170多名，推動了魯商服務公益活動的蓬勃開展，擦亮「螢光公益」品牌，深化「光源」黨建品牌，塑造有擔當、有溫度的陽光企業形象。

報告期內，公司開展了多期「螢光·益起行」志願活動。內容涵蓋保護社區環境、便民服務活動(免費沖洗地墊、免費按摩推拿量血壓等)、植樹活動、學習非遺文化公益活動、項目綠化補種活動、黃河濕地保護活動，幫助下崗職工、殘疾人、就業困難人員再就業，共發佈招聘職位60餘個，收取簡歷1,200餘份，通過面試入職20餘人，組織獻血量達11,200ml等，更好地為社會發展獻愛心獻溫暖獻力量。



魯商設計院積極參與肥城團支委組織的桃都青少年牽手基金「微心願」在線認領活動，一對一認領36位困難兒童，並為寧陽縣鄉飲鄉10名困難兒童捐獻獎學金人民幣4,260元；為寧陽縣鄉飲鄉韋周小學和沙河小學共捐獻價值人民幣5,000元的圖書202本；出資人民幣24,000元，為寧陽縣捐獻兩所「希望小屋」；出資人民幣12,000元為鄆城縣捐獻一所「希望小屋」。

踐行公益，回饋社會



抗疫

魯商服務制定《魯商生活服務股份有限公司新型冠狀病毒感染肺炎防控處置工作方案》並成立總部疫情防控領導小組，下設綜合協調組、後勤保障組、項目保障組、輿情處置組。各小組各司其職，從疫情監測、指揮調度、監測預警、應急響應四個方面明確工作流程，從員工管理、陽性病例處置、混管陽性處置措施、密接人員處置措施四個方面確定了疫情預防管控及應急處置工作機制。

為響應省委統籌疫情防控和經濟運行工作領導小組(指揮部)魯指辦〔2022〕112號文件和濟南市委相關防疫要求，針對疫情期間複雜形勢，魯商服務黨委提前入手，鋪排預演各項檢查核驗工作，在前期設立「黨員先鋒崗」的基礎上，發佈「黨員先鋒崗」疫情防控志願服務項目，激勵廣大黨員在關鍵時刻勇擔使命、衝鋒在前，助力做好疫情防控工作。各個項目積極響應號召，全力配合12地市在管項目核酸檢測，涉及30萬業主近10輪全員核酸工作，並貼心提供統一採購服務，為業主構建了安心、放心社區。

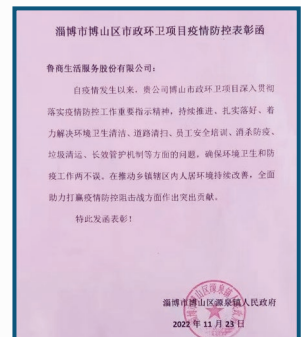
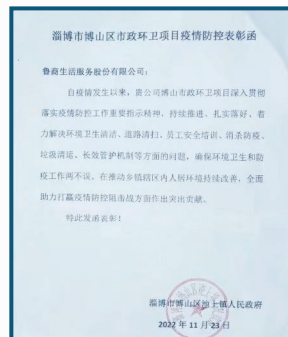
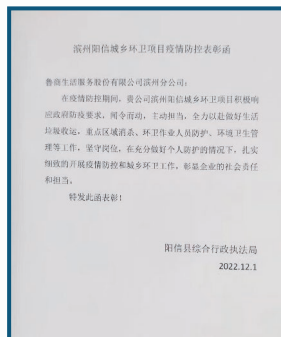
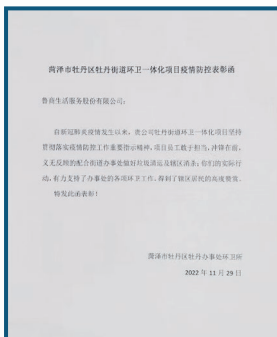


踐行公益，回饋社會

2022年，魯商服務在抗疫情、保民生方面取得了優異的成績，先後累計收到表彰、錦旗80餘件。其中，濟寧分公司因在防疫工作中表現突出，獲得感謝信30封。



淄博、濱州等項目陸續收到鎮政府表彰函



哈爾濱城市公司牢築防疫防線獲表彰

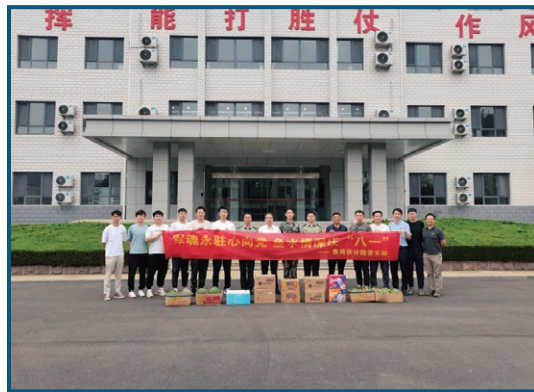
踐行公益，回饋社會

擁軍建設

今年是建軍95週年，魯商服務黨委組織開展「軍魂永駐心向党魚水情深『慶八一』」系列活動，召開退役軍人座談會，激勵青年職工奮發向上，在公司發展中為社會貢獻力量。



濟南城市公司黨支部結合「雙報到」工作，走訪慰問社區90歲高齡殘疾退役軍人，聆聽老人過去的故事，重溫那段激盪與熱血共存的崢嶸歲月，進一步號召支部全體黨員幹部職工學習軍人勇於拚搏、甘於奉獻的精神，更好地在工作崗位貢獻自己的力量，以實際行動為公司發展增光添彩。魯商設計院黨支部赴北部戰區駐濟某通訊營開展共建聯誼活動，慰問部隊官兵，向他們致以節日問候，並「以球會友」開展籃球友誼賽，進一步傳遞軍民「血濃於水」的深厚情誼，展示軍民團結奮進的良好精神風貌，鞏固深化「同呼吸、共命運、心連心」的魚水情。



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 | 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： | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | (a) 政策；及 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | A1.1：排放物種類及相關排放數據。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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)。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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)。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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)。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| 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。 | 綠色運營，融入公司發展 | | |
| 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。 | 綠色運營，融入公司發展 | | |

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 | 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。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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)。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。 | 不適用於本公司業務 |
| 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 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| 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。 | 綠色運營，融入公司發展 |
| | | 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。 | 綠色運營，融入公司發展 |

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 | 採用情況 |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|-------------|
| 社會 | B1僱傭 | 一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉陞、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： | 以人為本，同員工奔前程 |
| | | (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。 | 以人為本，同員工奔前程 | |
| | B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 以人為本，同員工奔前程 | |
| | B2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： | 以人為本，同員工奔前程 |
| (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。 | 以人為本，同員工奔前程 | | |

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 | 採用情況 |
|----|----------------|---------------------------------------|-------------|
| | | B2.2因工傷損失工作日數。 | 以人為本，同員工奔前程 |
| | | 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。 | 以人為本，同員工奔前程 |
| | 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。 | 以人為本，同員工奔前程 |
| | | 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。 | 以人為本，同員工奔前程 |
| | | 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。 | 以人為本，同員工奔前程 |
| | B4勞工準則 | 一般披露：有關防止童工或強制勞工的： | |
| | | (a) 政策；及 | 以人為本，同員工奔前程 |
| | | (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。 | 以人為本，同員工奔前程 |

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 | 採用情況 |
|----------------|----|--|--------------|
| | | B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | 以人為本，同員工奔前程 |
| 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。 | 誠心經營，合作共贏 |
| | | B5.1按地區劃分的供應商數目。 | 誠心經營，合作共贏 |
| | | 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。 | 誠心經營，合作共贏 |
| | | 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。 | 誠心經營，合作共贏 |
| | | 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。 | 誠心經營，合作共贏 |
| 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： | 品質服務，智慧社區有溫度 |
| | | (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 | 採用情況 |
|----|--------------|---|--------------|
| | | B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 品質服務，智慧社區有溫度 |
| | | B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 嚴控風險，廉潔從業 |
| | | 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。 | 品質服務，智慧社區有溫度 |
| | B7反貪污 | 一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： | |
| | | (a) 政策；及 | 嚴控風險，廉潔從業 |
| | | (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。 | 嚴控風險，廉潔從業 |
| | | B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 | 嚴控風險，廉潔從業 |
| | | B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 嚴控風險，廉潔從業 |

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 | 採用情況 |
|---------------|----|--|-----------|
| 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。 | 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)。 | 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)。 | 踐行公益，回饋社會 |

LSFW
鲁商服务