

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



2023
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
- 16 品質服務，智慧社區有溫度
- 24 以人為本，同員工奔前程
- 34 綠色運營，融入公司發展
- 39 誠心經營，合作共贏
- 41 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二份可持續發展報告，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2023年1月1日到2023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2023年度報告一致。

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》附錄C2《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2023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17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2023年中國物業服務百強企業中綜合實力排名第31位。

業務劃分

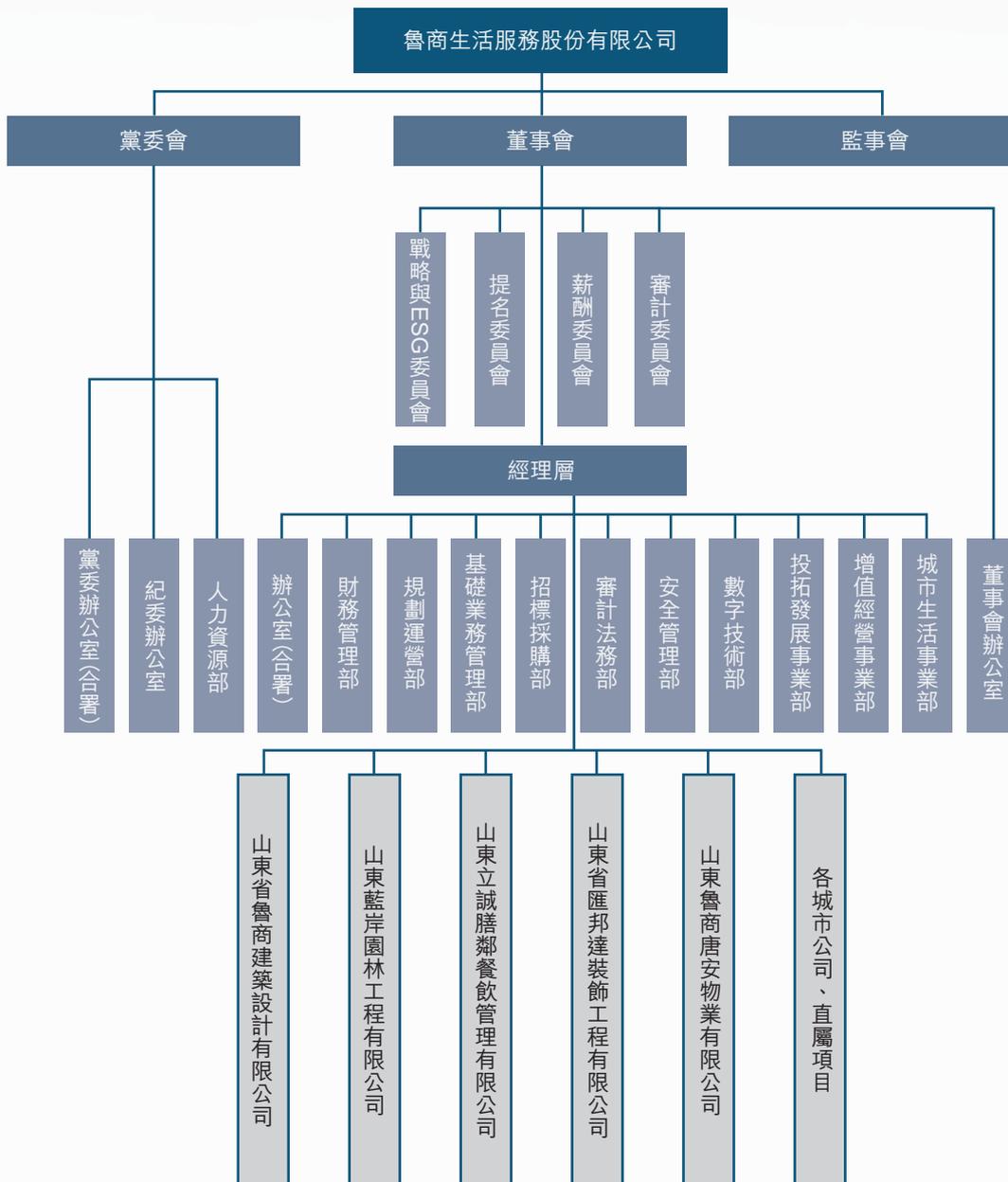
公司業務主要包括(1)物業管理服務，(2)非業主增值服務，及(3)社區增值服務三大部分。

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；(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。

組織架構



關於我們

企業榮譽



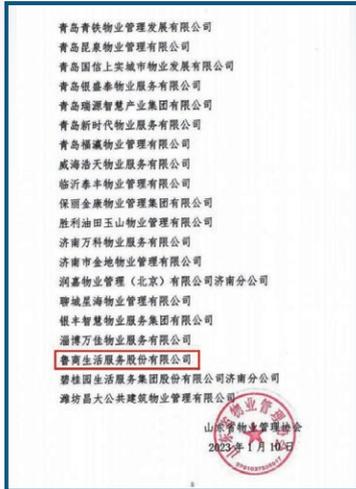
中國指數研究院頒發的2023年中國物業服務百強企業



中國指數研究院頒發的2023年山東省物業服務市場地位領先企業



魯商服務榮獲中物研協及克而瑞物管頒發的「2022山東省物業服務力TOP10企業」、「2022山東省住宅物業服務力TOP5」、「2022物業服務力濟南TOP5」等榮譽。



濟南市物業管理行業協會頒發的2022年度優秀會員單位



魯商服務黨建品牌「光源」成功入選山東省屬企業150個優秀黨建品牌建設成果



魯商服務被評為「齊魯紅色物業」星級服務企業

附件2

2022年度地方國有企業品牌建設典型案例名單
(各典型案例按地方國資委名單排序)

序號	地方國資委名稱	地方國有企業名稱	案例名稱	案例類別
1	北京國資委	北京首創食品集團有限公司	創建高標準、引領中國味	戰略引領
2	河北省國資委	河北建投世紀物業發展有限公司	推進精細化管理戰略，助力企業高質量發展	
3	上海國資委	上海港東發展銀行股份有限公司	戰略引領前行路，品牌賦能新發展	
4	廣西壯族自治區國資委	廣西桂源發展集團有限公司	實施品牌戰略，推動廣農集團高質量快速發展	
5	重慶市國資委	重慶水去環境控股集團有限公司	品牌化打造一流現代化環境產業集團	工作體系
6	福建省國資委	福建晉江（控股）有限公司	以品牌建設為抓手，引領廈門國際化	
7	齊魯豫濟寧省國資委	新豐機械（集團）有限公司	打造「天禧」航空服務品牌，助力新豐機械集團	品牌理念
8	山東省國資委	山東省商業集團有限公司	魯商服務，向建黨社區，服務美好生活	品牌架構

魯商服務「祺服」品牌入選國務院國資委品牌優秀案例



魯商服務榮獲「2022政府採購20年百強物業管理服務商」稱號

關於我們

附件

2022年濟南市物業管理面積領先企業

序号	企业名称
1	山东明德物业管理集团有限公司
2	山东睿信行物业管理有限公司
3	山东睿信行物业管理有限公司
4	山东明德物业管理集团有限公司
5	魯商生活服務股份有限公司
6	中興置業物業管理有限公司
7	山东中興置業物業管理有限公司
8	銀丰智慧物業服務集團有限公司
9	中興置業物業管理有限公司濟南分公司
10	山东中興置業物業管理有限公司
11	山东金輝物業管理有限公司
12	中興十景物業發展有限公司
13	山东康都物業管理有限公司
14	山东康都物業管理有限公司濟南分公司
15	濟南高新綠城物業管理有限公司
16	中興置業物業管理有限公司
17	中興置業物業管理有限公司濟南分公司
18	山东保利物業管理有限公司
19	上海中興置業物業管理有限公司濟南分公司
20	興泰物業管理（北京）有限公司濟南分公司

附件

2022年濟南市物業服務營業收入領先企業

序号	企业名称
1	山东明德物业管理集团有限公司
2	山东睿信行物业管理有限公司
3	山东睿信行物业管理有限公司
4	山东明德物业管理集团有限公司
5	魯商生活服務股份有限公司
6	中興置業物業管理有限公司
7	山东中興置業物業管理有限公司
8	銀丰智慧物業服務集團有限公司
9	中興置業物業管理有限公司濟南分公司
10	中興置業物業管理有限公司
11	國興山東置業有限公司
12	中興十景置業發展有限公司
13	中興置業物業管理有限公司
14	上海中興置業物業管理有限公司濟南分公司
15	山东睿信行物业管理有限公司
16	中興置業物業管理有限公司濟南分公司
17	山东金輝物業管理有限公司
18	興泰物業管理（北京）有限公司濟南分公司
19	山东保利物業管理有限公司
20	興泰物業服務集團有限公司濟南分公司

附件

2022年濟南市物業服務行業履行社會責任領先企業

序号	企业名称
1	中興置業物業管理有限公司濟南分公司
2	銀丰智慧物業服務集團有限公司
3	山东睿信行物业管理有限公司
4	山东睿信行物业管理有限公司
5	山东睿信行物业管理有限公司
6	上海中興置業物業管理有限公司濟南分公司
7	山东睿信行物业管理有限公司
8	興泰物業服務集團有限公司濟南分公司
9	興泰物業服務集團有限公司
10	中興置業物業管理有限公司
11	山东明德物業管理有限公司
12	山东康都物業管理有限公司
13	山东康都物業管理有限公司
14	濟南高新綠城物業管理有限公司
15	中興置業物業管理有限公司
16	中興置業物業管理有限公司
17	魯商生活服務股份有限公司
18	中興置業物業管理有限公司
19	興泰物業服務集團有限公司濟南分公司
20	興泰物業服務集團有限公司濟南分公司

《2022濟南物業管理行業年鑒》正式發佈，魯商服務喜獲「2022年濟南市物業服務管理面積領先企業」、
「2022年濟南市物業服務營業收入領先企業」和「2022年濟南市物業服務行業履行社會責任領先企業」三項榮譽

2022年“泉城最美物業人”（企業）

序号	企业名称
1	山东省诚信行物业管理有限公司
2	銀丰智慧物業服務集團有限公司
3	山东潤華物業管理有限公司
4	山东明德物業管理集團有限公司
5	魯商生活服務股份有限公司
6	山东中興置業物業有限公司
7	濟南誠建物業管理有限公司
8	濟南高新綠城物業管理有限公司
9	濟南萬科物業服務有限公司
10	濟南萬盛物業管理有限公司
11	濟南为民物業有限公司
12	山东保利物業管理有限公司
13	山东港基建設集團物業有限公司
14	山东黄金物業管理有限公司
15	山东金輝城市綜合服務有限公司
16	山东康都物業管理有限公司
17	山东明奧物業服務有限公司

2022年“泉城最美物業人”（個人）

序号	姓名	性别	职务
43	马燕	女	魯商生活服務股份有限公司濟南分公司物業經理
27	王有强	男	魯商生活服務股份有限公司長清分公司物業經理

獲評「泉城最美物業人」，企業個人雙入選實至名歸



魯商服務荷澤分公司總經理都新明和魯商服務荷澤鳳凰城項目秩序部經理張啟良分別被授予「見義勇為模範」和「見義勇為積極分子」榮譽稱號



魯商服務濟南分公司魯商鳳凰城項目榮獲濟南市節約用水獎勵一等獎

可持續發展管理

董事會聲明

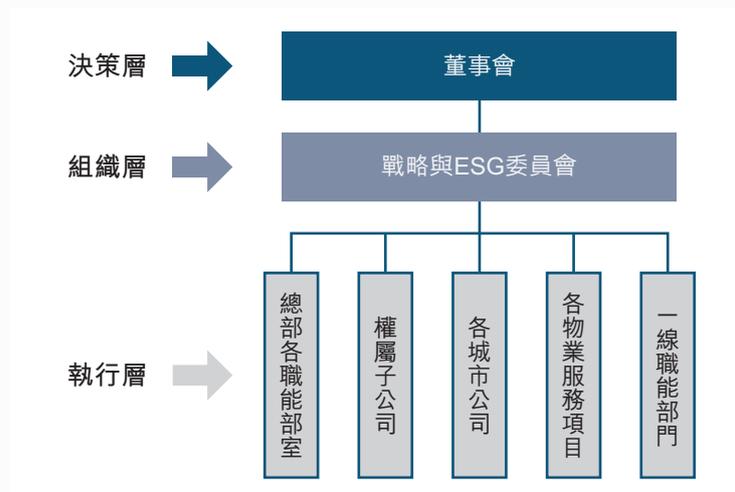
董事會相信促進可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，我們持續致力於在業務運作中保持高度可持續發展，推動在良好企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商以及公益組織等各利益相關者積極溝通與良好關係。

ESG管治架構

公司已建立ESG管治架構。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、討論及審批本集團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；統籌每年環境、社會及管治(ESG)報告工作；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。

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

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：

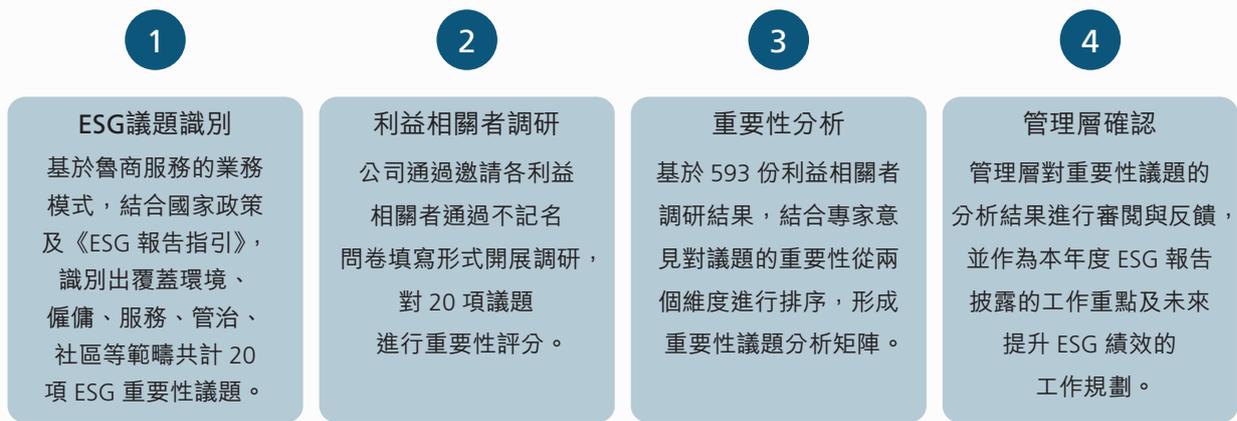
可持續發展管理

表：主要利益相關方溝通渠道與關注議題

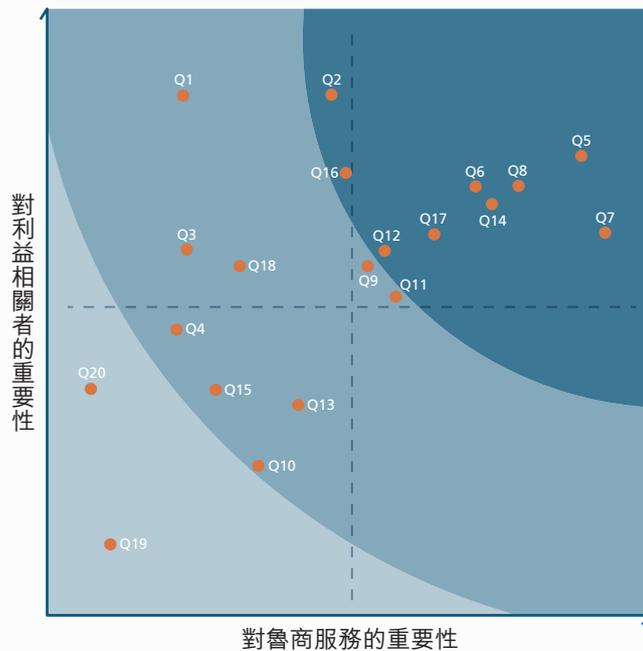
主要利益相關方	溝通渠道	關注議題
政府及監管機構	政策執行匯報 信息披露 接受政府部門常規檢查	合規經營 參與公共治理 排放物管理
股東及投資者	股東大會 投資者熱線 公司公告 業績發佈會 路演及反向路演	經營績效 提高信息透明性 風險管控 持續盈利能力
客戶／業主	客戶滿意度調查 客戶服務熱線 社區文化活動	服務品質 客戶隱私保護
員工	民主生活會 職工代表大會 員工活動 投訴與回饋	員工權益與福利 員工發展與晉升 職業健康與安全
供應商／合作夥伴	招標、採購溝通 供應商管理制度	供應鏈管理 反腐敗
媒體與非政府組織	社交媒體 官方網站 新聞發佈會 交流會議	保護生態環境 支持慈善活動 發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

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，在2022年的議題基礎上進行了進一步的補充、優化，識別出20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。根據評估結果，員工權益、員工僱傭、員工身心健康、信息安全保護、員工職業發展、資源使用、反貪污及反洗錢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。



圖：重要性議題分析過程



圖：重要性議題矩陣

註：圖中Q1：排放物；Q2：資源使用；Q3：環境及天然資源；Q4：氣候變化；Q5：員工僱傭；Q6：員工職業發展；Q7：員工身心健康；Q8：員工權益；Q9：供應鏈管理；Q10：社區活動及社區文化；Q11：客戶／業主健康安全；Q12：產品及服務質量；Q13：知識產權保護；Q14：信息安全保護；Q15：社區投資；Q16：業務合規及標準化；Q17：反貪污及反洗錢；Q18：董事會監管；Q19：風險識別；Q20：定期溝通。

可持續發展管理

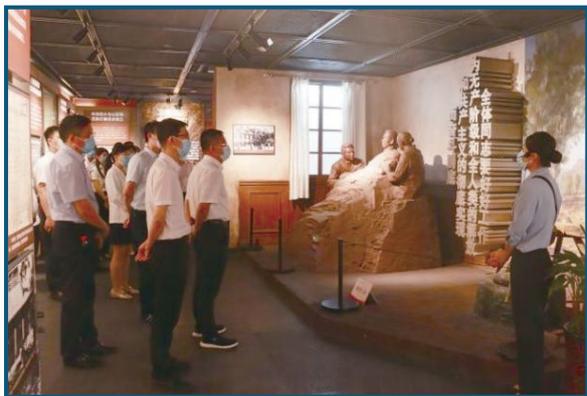
專題

「建黨102週年」魯商服務慶「七一」系列活動獻禮

為了慶祝中國共產黨成立102週年，深入學習貫徹黨的二十大精神，學深悟透習近平新時代中國特色社會主義思想，進一步激發基層黨組織的生機與活力，增強廣大黨員的榮譽感和使命感，魯商服務黨委組織開展慶「七一」系列活動，以實際行動向黨的生日獻禮。

實踐參觀，紅色教育潤心境

7月1日，魯商服務黨委組織黨員領導幹部前往中共山東早期歷史紀念館參觀學習，重溫共產黨人的初心與使命。在館內觀看了中共山東地方組織的發展歷程和山東黨史人物的光輝業績，學習了黨在山東領導人民進行革命、建設和改革所取得的輝煌成就和寶貴經驗，在一幅幅影像文字，一張張歷史舊照中深切感受革命先烈拋頭顱灑熱血、百折不撓的英勇事跡。此次活動，不僅是黨史學習教育常態化的生動實踐，也讓大家深切感悟共產黨人的初心使命和堅定信仰，受到了黨性洗禮，更激勵黨員幹部以擔當詮釋忠誠，以作為彰顯價值，立足崗位，腳踏實地，自覺將愛黨、愛國落實到工作生活中的每個環節，不忘初心，砥礪前進，為「重振魯商」做出更大貢獻。



理論宣講，啟迪思想修心智

為促進主題教育走深走實、見行見效，魯商服務黨委班子成員帶頭為黨員幹部講授主題教育專題黨課，引導魯商服務廣大黨員幹部深入系統學、帶著問題學、聯繫實際學，全面領會習近平新時代中國特色社會主義思想的科學體系、精髓要義、實踐要求，進一步感悟思想偉力，凝聚奮進力量，奮力開創魯商服務高質量發展新局面。



夏送清涼，情系員工辦實事

為持續推進「我為群眾辦實事」實踐活動，切實保障一線員工的身體健康，做好防暑降溫工作，魯商服務黨委班子成員深入基層一線，為基層員工送去藿香正氣水、礦泉水等防暑物品，把黨組織和工會的關懷送到職工的心坎裡，並向員工的辛勤付出表示感謝和深切慰問，叮囑大家工作時要提高安全意識，關注身體健康，確保生命安全、生產安全，進一步凝聚員工士氣，鼓舞員工鬥志，提升了職工的獲得感、幸福感。



可持續發展管理

對標學習，汲取力量勇爭先

魯商服務第一黨支部聯合紀委辦公室黨支部前往三澗溪紅色基地開展「凝心鑄魂強黨性 錘煉品格建新功」慶「七一」主題黨日活動。大家先後參觀了三澗溪村黨群服務中心和鄉村振興館，觀看了三澗溪村的珍貴圖片和影像資料，詳細了解了三澗溪村由曾經的「後進村」逐漸轉變為「鄉村振興齊魯樣板」的發展歷程。通過加強對鄉村振興的學習認識，感受新時代鄉村日新月異的變化，學習社區服務治理新模式，進一步激發了黨員幹部開拓創新、擔當作為的幹事熱情。



走訪慰問，真情關懷暖心田

魯商服務第二黨支部組織所屬項目紛紛前往老黨員家中，為他們送去節日的關懷，聆聽老黨員講述當年的奮鬥故事，詳細了解他們的日常生活、健康狀況以及家庭情況，叮囑他們多保重身體，並認真聽取老黨員的意見建議，同時，送上了節日的問候以及黨組織的關懷與慰問。



童蒙養正，薪火傳承心向党

魯商服務濟南城市公司黨支部組織黨員前往山東省濟南硯泉學校開展「童心向党迎七一 紅色基因代代傳」主題黨日活動，為孩子們講授專題黨課。讓孩子們認識黨旗、黨徽，為孩子們講述紅色故事，帶領他們回顧中國共產黨的誕生和發展，在孩子們幼小的心靈裡播種下紅色的種子，加深他們對共產黨的熱愛，激發他們努力做熱愛祖國、熱愛黨、熱愛學習和生活的人。



社企共建，互促共贏雙報到

魯商服務黨委組織黨員志願者赴全運村社區開展雙報到活動，將黨的關懷傳遞至新就業群體。大家來到全運村社區順豐快遞站點，為高溫下堅守在工作崗位的快遞小哥送去清涼物資，向他們的辛苦付出表示衷心感謝，叮囑他們做好烈日防護，注意科學避暑，積極引導他們融入基層社會治理，爭當城市治理新「合夥人」。

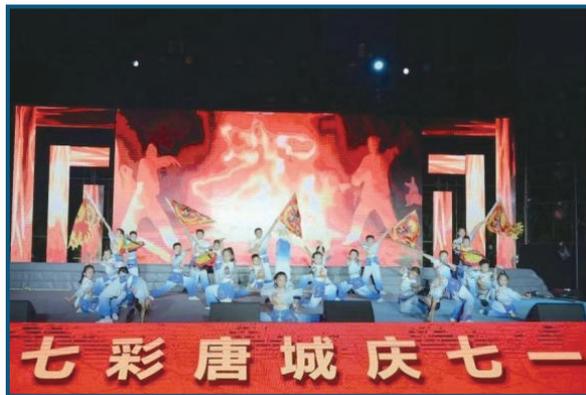


可持續發展管理

文藝匯演，以聲傳情頌黨恩

為進一步豐富業主文化生活，充分發揮紅色文化鑄魂育人、凝心聚力的作用，魯商服務所屬鳳凰城項目、唐城小區項目聯合社區，組織黨員幹部、群眾共同舉行慶祝活動，用文藝匯演獻禮「七一」，以歌舞、朗誦、戲曲等豐富的形式，讚黨恩、頌黨情，歌頌美好幸福新生活，增進鄰里和睦，激發小區黨員居民群眾凝心聚力，攜手共建美好家園。

通過慶「七一」系列活動，提升了黨組織的凝聚力、號召力和戰鬥力，進一步激發了魯商服務全體幹部職工愛黨愛國、敬業奉獻、奮發實幹的精神。下一步，魯商服務將牢牢把握主題教育總要求，堅持在集團「12345」高質量發展戰略和「1+8+N」業務發展戰略引領下，圍繞「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，努力夯根基、塑品牌、謀發展、提效益、控風險、增活力，全面推動公司高質量發展，為「重振魯商」再建新功！



品質服務，智慧社區有溫度

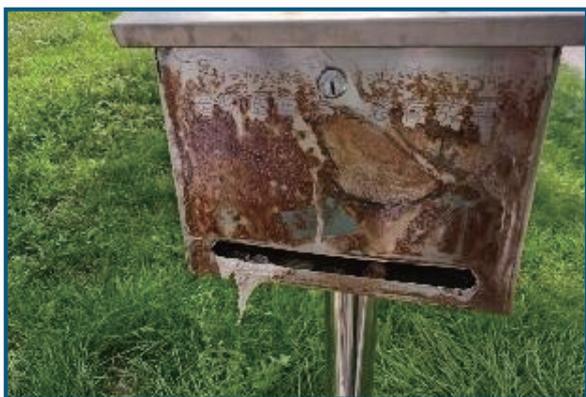
魯商服務堅持「美好生活服務商」企業使命，深入了解客戶需求，為業主提供多元化、精細化、專業化、個性化的社區服務。

深化精細管理，提升服務品質

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11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、考試動作，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。



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。2023年，魯商服務品質呈現分值为85.11分，較去年提升2.47分，其中全服務線成績為79.65分，單一業主項目96.9分，在關鍵服務場景搭建、動線觸點呈現等方面較去年提升3.23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；對共性问题、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。



左：整改前

右：整改後

品質服務，智慧社區有溫度

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。2023年，魯商服務舉辦系列社區文化活動共450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2023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、消防專業公司提高維保質量。

我們以能源管控為發力點，制定2023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。



品質服務，智慧社區有溫度

為了推廣提升項目現場品質，魯商服務在2023年對多項亮點工作進行了推廣，例如：客戶掃碼客戶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、園區廢品利舊小品打造、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、裝修專用路線設置等。



左：便民物品提供 右：物業服務中心文化牆

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。



機械化作業



保安巡邏標準動作



客服前台5S標準化



電梯清潔標準動作



入戶維修標準動作



檔案5S標準化管理

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+十一個體系」，從服務質量和產品控制、職業健康安全以及環境、能耗管理、信息安全管理等十一個方面來進行業務的標準化建設。

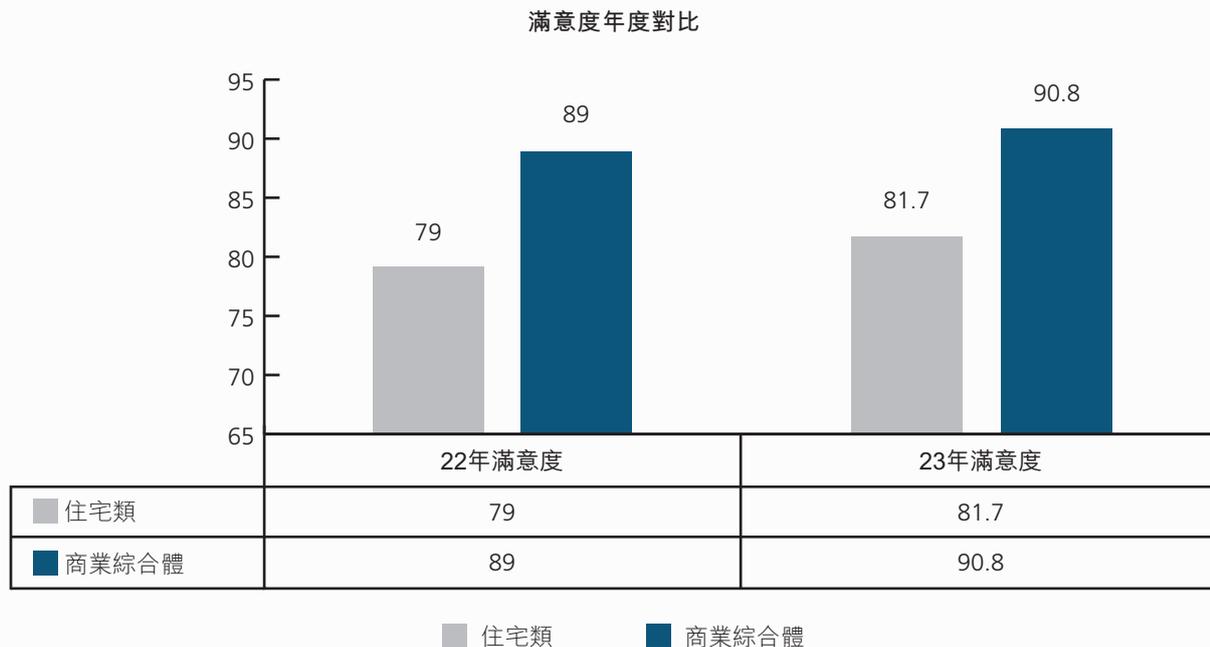
2023年，魯商服務完成了十一體系(質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全管理體系、履約能力評價體系、安全風險管理體系、企業標準化管理體系、培訓管理體系、誠信管理體系、售後服務體系、信息安全管理体系、能源管理體系)的再認證工作。

品質服務，智慧社區有溫度

客戶溝通與滿意度

公司服務項目整體滿意度持續提升，其中，2023年住宅業態滿意度成績為81.7分，較2022年進步3.7分；商業業態成績為90.8分，較2022年進步1.8分。2023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450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。

2024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。



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。

2023年全年，魯商服務共接聽來電7.4萬件，呼入接通率98.2%；總呼出數7.5萬件，呼出接通率41.2%；通話總時長15.7萬分鐘，平均通話時長1.5分鐘；在管項目共登記系統工單20.5萬件，呼叫中心登記佔比25%；管家APP登記佔比58%；PC後台登記佔比15.8%；住戶APP登記佔比1.2%，落實工單性質統計分類：報事佔比87.84%；投訴佔比0.7%；諮詢建議佔比11.25%；城發400明源客訴185件，12345政務熱線收集共1,393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28個住宅、13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，2023年公司接獲投訴的數量共計1,715起，較2022年大幅減少1,354起。

品質服務，智慧社區有溫度

表：投訴及投訴解決情況

接獲投訴的數目	單位	2023年數據	2022年數據
接獲投訴的數目	起	1,715	3,069
投訴處理率	百分比	100%	100%
投訴滿意率	百分比	92%	96.5%

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，為員工提供安全工作環境、保障員工避免職業性危害。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，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。

品質服務，智慧社區有溫度

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。

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：魯商服務濟南鳳凰城項目季度安檢

2023年三季度，公司對濟南鳳凰城項目開展安全檢查工作，對中控室內監控攝像頭覆蓋情況、監控畫面清晰度、監控儲存時間等內容進行檢查工作。



圖：魯商服務季度安全檢查行動

案例：魯商服務濟南銀座數碼項目火災應急預案演練

2023年11月全國安全消防宣傳月期間，魯商服務濟南銀座數碼項目組織開展火災應急預案演練，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盛東形象的模擬了各類火災突發時間應急處置及措施。



圖：魯商服務消防應急演練

品質服務，智慧社區有溫度

案例：魯商服務信息化安全功能試點

- (1) 中控室離睡崗監測。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。
- (2) 電瓶車進梯檢測。電動車入梯可視化監管，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。
- (3) 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。
- (4) 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，精準化追溯，快速定位責任樓層。
- (5) 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。
- (6) 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，報警彈窗及時預警，對吸煙行為進行有效檢測。
- (7) 全景網絡高清鷹眼智能球機。高空鷹眼設備全方位覆蓋國奧城全區域。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。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 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。

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》、《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，以人為本，尊重人才，尊重勞動。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，同時切實保障員工福利薪酬、健康與安全、平等晉升機會等合法權益，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

魯商服務在避免僱傭童工及保障員工權益方面做了很多努力，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。如有發現違反勞工準則相關情況時，我們將從保護勞動者的合法權益出發，積極採取相關消除措施，保障合法合規用工。報告期內，公司未發生僱傭童工或強制勞工的情況。

2023年，魯商服務不斷提升人事檔案管理規範化、科學化、服務化水平，探索構建「管審用」檔案工作鏈條，嚴格把好整理、審核、歸檔、查閱等關口。根據人事檔案保管權限，魯商服務對總部管理幹部及職工進行「立收立整立歸檔」，按照「穩、嚴、准」原則，及時對歸檔材料進行分類、編目、裝訂，做到目錄清楚、分類準確、編排有序、裝訂整齊，確保入庫歸檔的幹部人事檔案材料完整規範。持續開展幹部職工人事檔案查漏補缺工作，對審核發現的問題，建立反饋清單並及時通知補全；明確檔案管理「服務廣大幹部人才」的總體要求，實行檔案查(借)閱一事一議、專人專審，為幹部調整、黨員管理、人才評選、人員退休等工作提供檔案信息便捷服務。

截止2023年12月31日，魯商服務有員工總數1,437人，其中，男員工770人，佔比為53.58%，女員工667人，佔比為46.42%。

以人為本，同員工奔前程

表：公司人員構成

員工	2023年度 員工人數	2022年度 員工人數	2023年員工 流失流失比率	2022年員工 流失流失比率
員工	1,437	1,644	12.59%	11.56%
按性別劃分				
男	770	902	14.63%	11.20%
女	667	742	10.11%	11.99%
按年齡組別劃分				
30歲或以下	341	452	24.56%	18.14%
31-50歲	887	920	3.59%	11.41%
50歲或以上	209	272	23.16%	1.1%
按僱員類型劃分的員工人數				
全職初級員工	1,406	1,469	4.29%	12.53%
全職中級管理層	25 ⁽¹⁾	169	85.21%	3.55%
全職高級管理層	6	6	0.00%	0.00%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	1,437	1,644	12.59%	11.56%
兼職	0	0	0.00%	0.00%

備註：（1）中級管理層人員變動大主要是因為公司調整了內部對中級管理層認定標準。

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)	1,304	149	10.25%
華北地區(北京、天津、山西、河北、內蒙古)	27	52	65.82% ⁽²⁾
東北地區(黑龍江、吉林、遼寧)	106	6	5.36%

備註：（2）項目合約到期撤場導致。

以人為本，同員工奔前程

勞工權益

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。

在職工服務與工會方面，魯商服務工會於2021年12月成立，充分發揮職代會的民主管理、民主監督職能，2023年全面履職、落實維權，凸顯主力軍作用。健全完善民主管理。保障職工群眾的知情權、參與權、表達權、監督權，召開職代會6次，通過了《魯商服務幹部離崗休養管理辦法》、《員工手冊》、《企業年金》等五項議案，充分調動職工積極參與公司民主管理的積極性。落實員工療休養制度，推薦優秀模範職工參加療養活動，激發了幹部員工回報公司、愛崗敬業的工作熱情。

魯商服務按照《山東省基層工會經費收支管理實施細則》，按時為職工發放各項福利及津貼，體現職工人文關懷，並為職工服務和開展工會活動提供保障。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，暖心服務、扶貧幫困，彰顯群團新作為。做實做強「四季幫扶」工作。全年，組織各單位開展健康體檢活動達820人次；開展困難職工及駐外員工走訪慰問活動1,700餘人次，發放幫扶資金和物資38.44萬元。開展「微微螢光 傳遞溫暖」募捐活動，籌備捐款、慰問金、愛心基金共計4.12萬元，開展「螢光益起行 慈心一日捐」活動，募集善款3.27萬元，以實際行動弘揚慈善公益精神，凝聚文明向善力量。為駐外員工購買意外險，構築生命健康的「保障線」。

以人為本，同員工奔前程

對於公司的女性員工，魯商服務嚴格落實保護女職工合法權益，按照《中華人民共和國勞動法》及《女職工勞動保護特別規定》等相關規定，不因女職工懷孕、生育、哺乳降低其工資、辭退、與其解除勞動或者聘用合同；女職工在孕期不能適應原勞動的，會根據醫療機構的證明，予以減輕勞動量或者安排其他能夠適應的勞動；懷孕女職工在勞動時間內進行產前檢查，所需時間計入勞動時間；不安排加班或上夜班；享受國家法定的產假+地方獎勵產假天數；自嬰兒出生至滿一週歲止享受一年的哺乳假。2023年，魯商服務組織開展「巾幗建功 奉獻魯商我在線」婦女節系列活動，凝聚巾幗建功之力，助力企業發展活力；開展「幸福魯商·婦女權益普法宣傳月」活動，引導廣大女性不斷強化法治意識和自我保護意識，提高運用法律武器維護自身合法權益的能力。為營造溫馨快樂的節日氛圍，傳遞魯商服務溫暖，志願者們還以贈送鮮花的形式向女性業主送去美好的祝福。此外，公司按照按照集團及《山東省基層工會經費收支管理細則(試行)》，為在職的女職工發放福利。

為保障和提高職工退休後的待遇水平，調動職工的勞動積極性，優化人才中長期激勵機制，促進單位健康持續發展。公司結合自身實際，制定《魯商生活服務股份有限公司企業年金實施細則》，2023年企業年金制正式落地實施，更好地保障和提高職工退休後的待遇水平，完善職工薪酬福利制度、建立起人才長效機制。

此外，為響應國家號召，接納殘疾人用工，2023年魯商服務積極與人力機構對接，共僱傭殘疾人6人，更好地承擔了社會責任，有助於公司多元化發展。

報告期內，公司因工傷損失工作日數為295天，過去三年無因工亡故人數。

表：過去三年因工損失天數與因工亡故人數

健康與安全	2023年數據	2022年數據	2021數據
因工傷損失工作日數(天)	295	221	197
因工亡故的人數	0	0	0
因工亡故的比例	0	0	0

以人為本，同員工奔前程

人力資源體系建設

2023年，魯商服務轉變人力資源角色定位，將工作重點放在「關注價值創造」方面，圍繞滿足業務部門及各經營部位的需求，貼近業務、解決業務問題，以賦能一線業務、搭建人才梯隊、優化績效薪酬為總體目標，結合公司發展需求通過組織優化實現團隊高效運轉，提升組織效能和組織動能。通過對企業人力資源架構進行梳理，清晰組織內分工和職責，確保人人有事做、事事有人做、工作量飽和。魯商服務在人力資源建設方面的成效，主要體現在以下三個維度：

1. 完善制度建設，健全長效機制。著力強化頂層設計，實現管理過程全覆蓋、要素全納入的人力資源管理體系，形成以制度約束、以制度管理的良好生態。
2. 持續推進學習型組織建設，做實賦能提質培訓。以內培外訓為抓手，推動公司文化建設，落實業務培訓專項主題，健全內訓師培養體系，以內訓師搭建推動企業文化傳承、業務技能管理水平提升以及員工隊伍建設。
3. 優化績效薪酬體系，突出考核激勵的導向作用。深化完善「三通道」晉升體制，拓寬一線技術人員上升渠道，突出崗位價值貢獻度與員工報酬同向聯動的導向，最大限度發揮激勵的槓桿作用，實現人均效能的持續提升。

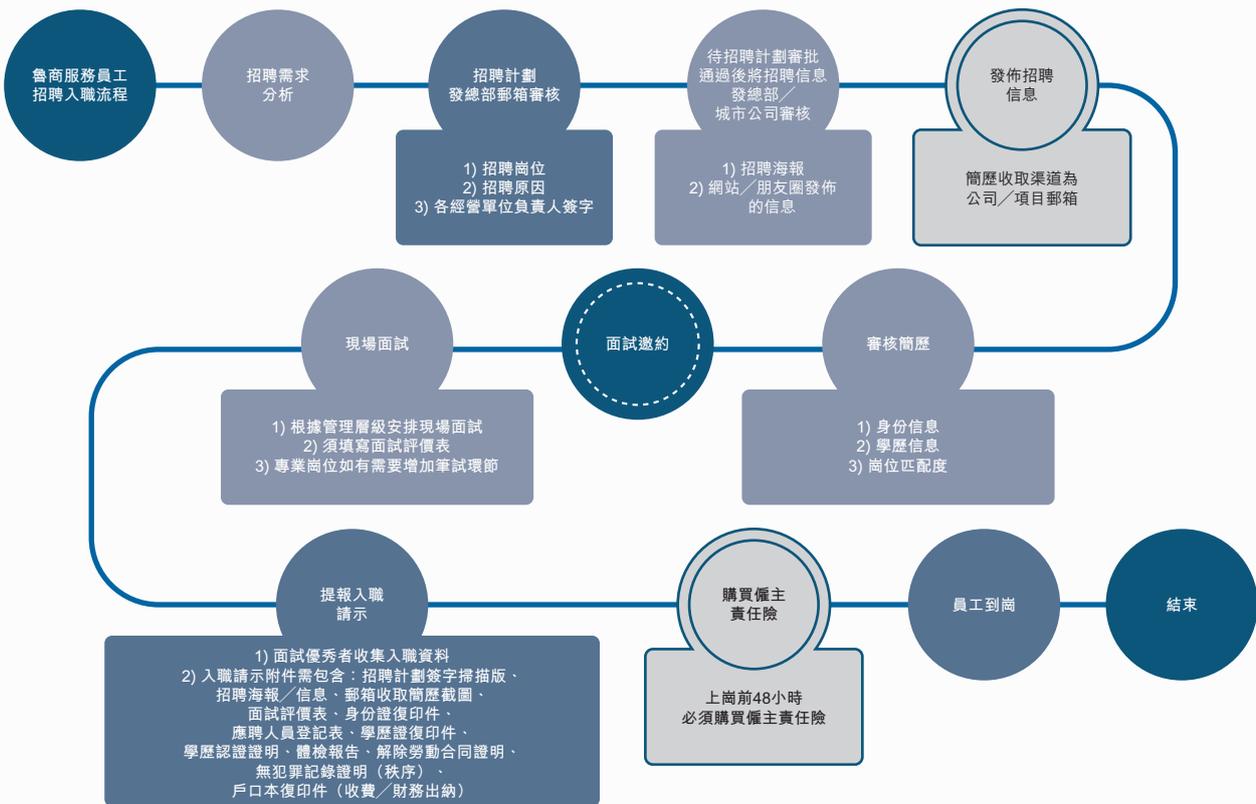
在薪酬績效方面，魯商服務在2023年實行了薪酬制度改革，秉持「公平、公正」原則，實施以崗定薪的差異化薪酬機制，完善激勵約束機制，促使公司整體績效的持續提升。魯商服務2023年為完善激勵機制，推進魯商服務戰略目標落地，特制訂修訂《魯商生活服務股份有限薪酬管理辦法》、《魯商生活服務股份有限公司月度崗位績效薪酬聯動機制考核辦法》，在滿足魯商服務發展要求的基礎上，建立具有一定外部競爭性，保證內部公平和自我公平的薪酬管理體系；持續完善績效指標體系，及時調整完善考核政策，突出效益導向，努力實現員工在薪酬分配上「責任與利益一致、能力與價值一致、業績與收益一致」的目標，將個人收益和企業效益有效結合，充分發揮薪酬的激勵作用，促進公司持續、穩定和健康發展，真正建立起管理者能上能下、員工能進能出、薪酬能高能低的有效激勵約束機制。

以人為本，同員工奔前程

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；為滿足公司經營對各層次人才的需求，魯商服務在維護好原有招聘渠道(前程無憂，基業百年)的基礎上，增加了新的網絡及獵頭招聘渠道(前程無憂招聘，瑞邦人力，銳仕方達等)，使公司的招聘輻射範圍得到更大的拓展。在校園招聘方面，公司積極對接教育資源，探索產教融合新模式，創新校企合作方式，持續性引入技術性人才。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。魯商生活服務股份有限公司持續優化完善招聘流程，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。截止2023年底，共計完成254人的招聘工作，其中，本科生共33人，大專生共72人，中專及高中以下共149人。



圖：魯商服務面試現場

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33,193人次參與培訓，培訓總時長達到35,061.09小時，總培訓率達到100%，通過率為100%。

表：魯商服務培訓情況

聯交所要求強制披露指標	單位	2023年數據	2022年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時/人	3.2	3.16
中層管理人員平均培訓時長	小時/人	40.76	42.36
普通員工平均培訓時長	小時/人	8.53	8.07
員工平均培訓時長	小時/人	7.79	9.79
男性員工平均培訓時長	小時/人	10.29	10.07
女性員工平均培訓時長	小時/人	11.12	9.37
高層管理人員受訓百分比	%	100	76.19
中層管理人員受訓百分比	%	100	90.90
普通員工受訓百分比	%	97.05	80.91
男員工受訓百分比	%	96.92	92.23
女員工受訓百分比	%	97.29	93.46

魯商服務確立終身學習理念，建立起「傳幫帶」機制、「引進來」行業專家機制、「走出去」對標研學機制和內部專家庫機制，並積極開展「職能業務提升」專項培訓。

以人為本，同員工奔前程

晉升

魯商服務制定了《魯商生活服務股份有限公司員工管理辦法》，對員工招聘、員工培訓、員工晉升、工時制度和休息休假等作出規定，切實保護員工的合法權益。根據魯商服務修訂的《魯商生活服務股份有限公司幹部選拔任用工作辦法》，按照「凡提四必」工作要求進一步完善幹部選拔任用流程，堅持公開競聘、能上能下的原則，為培養後備人才，實現人盡其才、各盡其能、人崗匹配為目的，不斷探索民主公開、競爭擇優的幹部選拔任用機制。魯商服務將內向培育作為23年人才培養工作的重點，積極開展公司全員崗位公開競聘工作，以德才兼備、人盡其才為目標，建立公平競爭、擇優選用的上崗機制，持續完成三輪崗位公開選拔工作。為了貫徹公司人才強企戰略，加強專業技術人才隊伍建設，魯商服務提出了「三通道」晉升體制，大力推行技能人才雙通道制度，開展一線人員「星級評定」工作，建立「金字塔」型員工隊伍，推行「星級+薪酬」激勵機制，逐步完善形成了一套良好的內部育人機制。

為進一步深化人事制度改革，提高幹部隊伍的整體素質，魯商服務通過競爭上崗選拔優秀人才，形成富有生機與活力的用人機制。魯商服務自2023年5月起在全公司範圍內啟動全員競爭上崗工作，本次競爭上崗範圍包含總部、城市公司、項目三級架構所有管理崗位，其中提拔晉升147人，進一步激發公司員工幹事創業的內生動力及活力。



圖：魯商服務競爭上崗選拔現場

以人為本，同員工奔前程

在此基礎上，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」、「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。

員工健康、溝通與關懷

員工安全與健康是人力資源最重要的功能之一，健康不僅指除了沒有足以妨礙身體正常活動之疾病與傷害外，還涉及心理與情感的問題。魯商服務對工作場所的安全與衛生加以管理，安全與健康的目標在預防工作場所之災害、員工傷亡的發生，以維護員工之身心健康。定期進行職業健康安全培訓並制定一系列的應急預案演練，以生動的案例形式提升培訓的接受度，有效提升員工的健康安全防範意識。每年定期安排職工體檢，以維護員工的身體健康。

魯商服務積極拓寬傾聽員工訴求的渠道，建立健全員工意見反饋渠道和糾紛化解機制，及時傾聽員工的需求，做好員工關懷工作，在原有總經理信箱及400客服電話的基礎上，下發《關於設立合理化建議及員工訴求徵集的魯商服務「獻策」郵箱的通知》，鼓勵員工建言獻策。魯商服務通過設立合理化建議及員工訴求徵集的魯商服務「獻策」郵箱來傾聽員工意見，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。

<p>魯商生活服務股份有限公司</p> <p>關於設立合理化建議及員工訴求徵集的魯商服務「獻策」郵箱的通知</p> <p>總部各中心、郵室、各經營單位：</p> <p>為加強公司領導與廣大干部職工的溝通，現設立魯商服務「獻策」郵箱，長期廣泛徵集全體干部職工合理化建議及員工訴求。具體通知如下：</p> <p>一、郵箱地址</p> <p>lsfwxczj@163.com</p> <p>二、適用範圍</p> <p>魯商服務全體干部職工。</p> <p>三、徵集方式</p> <p>使用外網登錄個人郵箱，發送合理化建議郵件至魯商服務「獻策」郵箱：lsfwxczj@163.com。</p> <p>四、徵集內容</p> <p>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，具體為：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對公司高質量發展，增強企業競爭力、創新力、運營力、影響力、抗風險能力等方面的意見建議； 2. 對公司戰略規劃、結構調整、轉型升級、經營管理、財務資金、人力資源管理等方面的意見建議； 3. 對公司在觀念創新、文化創新、管理創新、經營創新、技術創新、產業創新等方面的意見建議； 4. 對公司政治建設、思想建設、組織建設、作風建設、紀律建設、制度建設等方面的意見建議； 5. 對公司內外形勢、優劣勢、行業趨勢、競爭對手情況等方面的研判分析； 6. 對公司企業文化建設方面的意見建議； 7. 對節約公司運營成本方面，改善運營經營質量、提升公司服務質量方面的意見建議； 8. 對公司總部各中心、郵室，各經營單位的意見建議； 9. 廣大干部職工急難愁盼的訴求； 10. 其它合理意見、建議和訴求。 <p>五、有关要求</p> <p>1. 堅持目標導向。圍繞魯商服務企業使命、愿景，思考布局結構、管理績效、業務創新、風險防控等方面的新思路、新方法。</p>	<p>在創新經營模式、拓展新興領域、謀劃發展方向等方面，下功夫、抓重點、补短板、強弱項。</p> <p>2. 堅持問題導向。結合具體問題提出意見建議，問題應有典型性、代表性，建議應有建設性、实操性。可結合行業領軍企業、标杆企業的做法，提出切實可行的意見建議。文體不限，形式不限，表達簡明扼要。</p> <p>3. 突出實事求是。應遵守法律、法規和社會公德，反映問題、所提建議要以事實為依據，對於捏造、歪曲事實、誹謗、誣告、陷害他人的，一經查實，予以嚴肅處理，性質惡劣的，移交公安機關辦理。</p> <p>4. 鼓勵全員參與。公司廣大干部職工應充分發揮維護魯商、愛戴魯商、奉獻魯商的主人翁意識，結合公司發展，立足崗位職責，積極建言獻策。</p> <p>5. 嚴格保密制度。對於干部職工反映的敏感問題、重要事項以及對反映問題于干部職工個人隱私等事項進行嚴格保密。</p> <p>6. 工作主責郵室。魯商服務行政管理中心作為本項工作的主責郵室，嚴格執行保密制度、報送流程、督導落實。如有相關事項可反饋至行政管理中心。聯繫電話：0531-66688977 轉 81111。</p> <p style="text-align: right;">魯商生活服務股份有限公司 2023年2月2日</p>
---	---	--

圖：《關於設立合理化建議及員工訴求徵集的魯商服務「獻策」郵箱的通知》

以人為本，同員工奔前程

此外，魯商服務重視關愛基層環衛員工，為他們提供健康保障與關懷問候。2023年6月28日下午，魯商服務黨委委員、副總經理朱思立、城市生活事業部總監楊飛、武城縣綜合行政執法局副局長王振鵬一行，帶著茶葉、礦泉水等消暑降溫物品，來到德州武城城區環衛項目看望慰問炎炎夏日下堅守崗位的一線環衛工人，為他們送去一縷清涼。2023年10月26日，在環衛工人節當天，魯商服務陽信城鄉環衛項目為環衛工人送去精心準備的禮品，感謝每一位平凡崗位上的環衛工人。



圖：魯商服務關懷一線環衛工人

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，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：

2024年，公司將繼續提高節能產品及設備在項目使用中的比例。

2024年，繼續完善異常水、電消耗監管，將繼續減少水電資源浪費。

2024年，將持續在管理的項目中宣傳推廣垃圾分類，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。

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。

表：2023魯商服務耗水情況

指標	使用量	單位	強度	單位
耗水總量	665,733.2	立方米	28,819.6	立方米/百萬平方米 ¹

¹ 截止2023年12月31日，公司在管面積23.1百萬平方米

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：2023魯商服務無害廢棄物

指標	使用量	單位	強度	單位
耗紙總量	29,392.21	千克	1,272.39	千克/百萬平方米

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：2023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	46,927	升	3.61	升/百公里
柴油	267,664	升	20.57	升/百公里
電力	33,119.90	兆瓦時	1,433.76	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)鼓勵商舖裝修選用節能型電器(如LED節能照明器具)；(2)鼓勵商舖選用環保材料、節水龍頭等；(3)鼓勵商舖營業期間分時段供暖/供冷，以達到節能目的。

表：魯商服務2023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	650.19
間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳	19,327.12
合計：	噸二氧化碳	19,977.31
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳/百萬平方米在管面積	864.82

(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	4,689.60
硫氧化物	千克	3.75
顆粒物	千克	340.91

註：

- 2023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。

綠色運營，融入公司發展

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。



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。

綠色運營，融入公司發展

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。

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	1,290.8
有害廢棄物產生密度	千克/百萬平方米	55.88

註：

- 2023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；
- 無害廢棄物總量包括裝修垃圾及辦公用紙；
- 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。

供應商分類及招采流程規範化

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。



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。

截止2023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數目	2023年數據 (單位：家)
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。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。

優化制度，管理風險

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《管理審計辦法》、《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2023年度未出現重大風險。

嚴控風險，廉潔從業

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。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。中秋、國慶「雙節」前，為進一步嚴明紀律和規矩，強化警示震懾，營造風清氣正的節日氛圍，魯商服務於2023年9月26日召開節前廉潔警示教育大會。傳達學習了集團黨風廉政警示教育大會會議精神，開展了節前廉潔提醒，集中觀看了典型案例警示教育片，以此警示黨員幹部要以案為鑒，舉一反三，廉潔過節、勤儉過節、文明過節，嚴守紀律底線、法律紅線，築牢拒腐防變的思想防線。



圖：魯商服務黨風廉政警示教育大會

嚴控風險，廉潔從業

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。2月23日上午，魯商服務組織黨員同志40餘人赴山東省廉政教育館開展「廉潔守正開新局，實幹篤行有擔當」廉潔警示教育活動。通過本次教育活動，有力地敲響了全體黨員同志廉潔自律的警鐘，大家紛紛表示在今後的工作中要不斷加強自身修養，守住底線、銘記紅線、遠離高壓線，堅持清正、廉潔的風氣，勇擔新使命，展現新作為，為魯商服務高質量發展做出應有的貢獻。



圖：青島市親清政商關係廉潔教育館廉潔從業教育活動

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。

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權法》、《中華人民共和國商標權法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》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。2023年8月29日，魯商服務制定並下發《商標、字號管理辦法》，進一步完善了知識產權制度管理規範。

截止2023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15項、著作權22項、網站域名2項，其中專利數量較2022年增加4項，知識產權管理工作初見成效。

踐行公益，回饋社會

2023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，開展了社區公益、文化建設、環境保護、志願服務、扶貧捐款等多項公益活動，弘揚時代新風，傳遞正能量。

開展「幸福鄰里·美好生活」溫情社區志願服務活動：魯商服務助力基層業務宣傳推廣活動，對魯商服務APP、魯商服務公眾號等進行推廣，讓居民能夠輕鬆享受優質的社區服務和管理，進一步擴大魯商服務品牌影響力。



開展「熒熒微光，播種希望」植樹節活動：魯商服務組織各項目開展植綠活動，共建綠色家園，爭當環保先鋒，倡導「創綠、愛綠、護綠」的環保精神，使「綠水青山就是金山銀山」深入人心。



踐行公益，回饋社會

開展「情暖中秋愛在國慶」月餅DIY活動：弘揚了中華民族優秀的傳統文化，提升員工幸福感。



開展「促文明 樹新風」美麗社區志願服務活動：用實際行動踐行愛護環境和保護環境的理念，致力於為廣大業主營造一個和諧、優美的居住環境。



踐行公益，回饋社會

開展「益企勇擔當·熱血傳愛心」義務獻血活動：奉獻愛心，展示公司勇擔社會責任的良好風貌，傳遞社會正能量。



深入開展「青」心志願「企」動未來「五為」志願服務「主題月」活動：團結帶領廣大青年職工在公司高質量發展中彰顯組織的活力與價值。魯商服務團委開展「魯商青春榜樣 服務美好生活」系列活動，弘揚五四精神，激發廣大青年勇於擔當、銳意進取，為公司展戰略貢獻青春力量。



踐行公益，回饋社會

開展「寒冬送溫暖真情暖人心」送溫暖活動：向在寒冷天氣中長期堅守崗位的一線職工送去了慰問物資，為奮戰在一線的員工帶來了暖暖的關懷。



開展「關愛員工『健康義診周』」活動：為保障和關愛員工身體健康，提升健康意識，組織各單位開展健康體檢活動達820人次，構建和諧企業環境；魯商服務邀請北京福源堂中醫研究院中醫來公司坐診，為職工講解日常疾病預防及中醫藥養生保健知識，增強員工健康意識和自我保健能力。

建立日常幫扶機制，定期幫扶、慰問關心困難職工：魯商服務開展「微微螢光 傳遞溫暖」募捐活動，籌備捐款、慰問金、愛心基金共計41,236.00元，幫助困難職工度過難關；開展「螢光益起行 慈心一日捐」活動，以實際行動弘揚慈善公益精神，凝聚文明向善力量；開展幫扶助農行動，助力國家東西部協作和鄉村全面振興工作，從東西協作魯渝消費幫扶定點企業採購6萬元扶貧農副產品作為職工福利產品發放，積極履行社會責任。

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	
		(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。	
		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)。	
		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)。	
		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)。	
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)每生產單位佔量。	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	以人為本，同員工奔前程
		(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	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。	
		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
		B2.2因工傷損失工作日數。	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
		B2.3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
		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

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
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