

2024

环境、社会及治理 (ESG) 报告

Environmental, Social and Governance Report 2024

山东省商业集团有限公司



全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业



本报告说明

本报告是山东省商业集团有限公司（简称“鲁商集团”）正式发布的第一份环境、社会及治理（ESG）报告。报告本着客观、规范、透明、全面的原则，系统呈现鲁商集团及其直管企事业单位在环境保护、社会责任及公司治理方面的理念与实际成果。鲁商集团保证本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述及重大遗漏。

发布周期

本报告为年度报告。

时间范围

本报告时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为了阐述的完整性和连续性，部分内容超出以上范围。

组织范围

本报告涵盖山东省商业集团有限公司总部及直管企事业单位。为便于表述和阅读，本报告中“山东省商业集团有限公司”也以“鲁商集团”“集团”“我们”表示。

编写依据

本报告参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》（国资发研究〔2016〕105 号）、山东省国资委《关于省管企业履行社会责任的指导意见》（鲁国资宣信〔2011〕3 号）、国家标准委《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）、《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》等有关制度文件编制。

数据说明

本报告相关数据引自山东省商业集团有限公司内部或外部正式发表文件。本报告中所涉及货币金额，如未特别说明，均以人民币为计量单位。

发布形式

本报告以中文版发布，提供印刷版和电子版两种形式。电子版可在集团官方网站（www.lushang.com.cn）查询下载。

若有任何对报告的问题和建议，请致电（86-531）—— 66690123

目录

本报告说明	01
董事长致辞	04
关于我们	06
ESG 管理	10
责任聚焦一	16
绿色工厂，持续塑强绿色发展竞争力	
责任聚焦二	22
一刻钟便民生活圈，点亮美好生活	
责任聚焦三	28
构建新零售关系的探索与实践	
未来展望	84
附录	85
名词释义	85
关键绩效	86
指标索引	88
意见反馈	89

01 环境篇

守护环境 引领持续发展

绿色环境管理	36
应对气候变化	37
绿色发展实践	38
资源管理与循环利用	41
生物多样性保护	43

02 社会篇

奉献社会 筑梦美好未来

服务重大战略	46
协同伙伴共赢	51
服务美好生活	53
情系公益慈善	56

03 治理篇

深化治理 夯实发展根基

坚持党建引领	60
规范公司治理	64
强化科技创新	73
打造数字生态	76
深化产业工人队伍建设改革	79

董事长致辞



王绪超

鲁商集团党委书记、董事长

2024 年，鲁商集团深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚定落实习近平总书记视察山东重要讲话精神，全面落实中央经济工作会议精神，锚定“全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业”总体目标，在加快自身改革发展的同时，坚定履行政治责任、经济责任、社会责任，取得明显成效。

聚焦主业升级，引领高质量发展。商贸零售领跑全省，线上线下融合发展。银座集团全年新开零售门店 10 家，销售额和门店数实现双增长，位列中国连锁百强榜第 19 位，成为山东地区销售额最高的连锁企业。医药板块协同研发，创新驱动成效显著。医药板块高质量发展工作专班作用显现，成立集团医药美妆协同创新中心，产业联合获批科技专项 2 项、省级科研平台 2 个，省药科院牵头研发项目荣获山东省科学技术进步奖一等奖。创新产品布局，透明质酸领域保持领先地位，重组胶原蛋白新赛道加速布局。医药完成产销一体化搭建，原料加速向高端转型。生活服务提质扩容，构建便民生活新生态。鲁商生活服务平台正式上线，整合撬动集团零售、托育、教育、家政、养老等资源，交易额突破 21 亿元。发挥产业链条长优势，打造一刻钟便民生活圈。济南鲁商福瑞达护理院连续 7 年获评“五星级养老机构”。

服务重大战略，彰显国企责任担当。发挥“一盘货”优势，助力乡村全面振兴。搭建覆盖集团全产业、全渠道、全模式的“一盘货”供应链生态系统，对全流程进行标准模块化管理，实地选品、源头采购，开发适配各产业不同销售渠道的合作模式，并不断扩展产品矩阵。建设特色优势现代产业体系，推动区域经济社会发展。设立东西部协作产品展销专区，启动“甘味入鲁”活动，销售新疆、青海、甘肃、重庆等地农副产品，以品牌和渠道赋能当地农业发展。绿色低碳发展先行，践行可持续发展理念。多家银座门店入选绿色商场，明仁福瑞达获评国家级绿色工厂，所属院校打造绿色节能校园，入选山东省绿色学校、低碳校园建设先进单位。

数字化转型提速，赋能产业升级。“鲁商生活”服务平台整合全产业链资源，财务共享中心和司库系统上线运行，实现从管理到产业的数字化。依托零售核心优势，全力推进商贸流通“产业大脑”建设工作，以商品流通服务平台搭建赋能全省商贸流通产业。强化科技创新，培育新质生产力。颁布实施《进一步提升科技创新能力 加快培育和发展新质生产力实施意见》，严格落实、持续完善研发投入刚性增长机制，研发投入连续两年实现两位数高增长，科技创新人才加快蓄积，研发活力持续迸发，2024 年医药、器械新品上市数量创近 15 年之最。

2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是“十五五”规划的谋划之年。我们要始终坚持“稳中求进”的工作总基调，坚定实施“12345”高质量发展战略，强化“理念、机制、模式、业态、技术”五大创新，大力“拓市场、促改革、提质效、树品牌”，稳扎稳打、善作善成，为实现集团竞争力和发展质量有质的提升打牢坚实基础，持续推动集团高质量发展行稳致远。

关于我们

企业简介

山东省商业集团有限公司（简称“鲁商集团”）是 1992 年底由山东省商业厅整建制转体组建而成的国有企业，目前拥有 3 家上市公司（“银座股份”“福瑞达”“鲁商服务”）和 4 所高校、9 个国家级研发平台、6 个院士工作站、4 个中国驰名商标，下属单位 300 余家，在校师生 7.4 万人，资产总额 1234 亿元，年利税 30 亿元。被省委、省政府授予“山东省人才工作先进单位”“山东省人才工作表现突出单位”，多次荣获“山东社会责任企业”称号。

3 家上市公司

银座股份
福瑞达
鲁商服务

4 个中国驰名商标

银座
明仁
润洁
伊帕尔汗

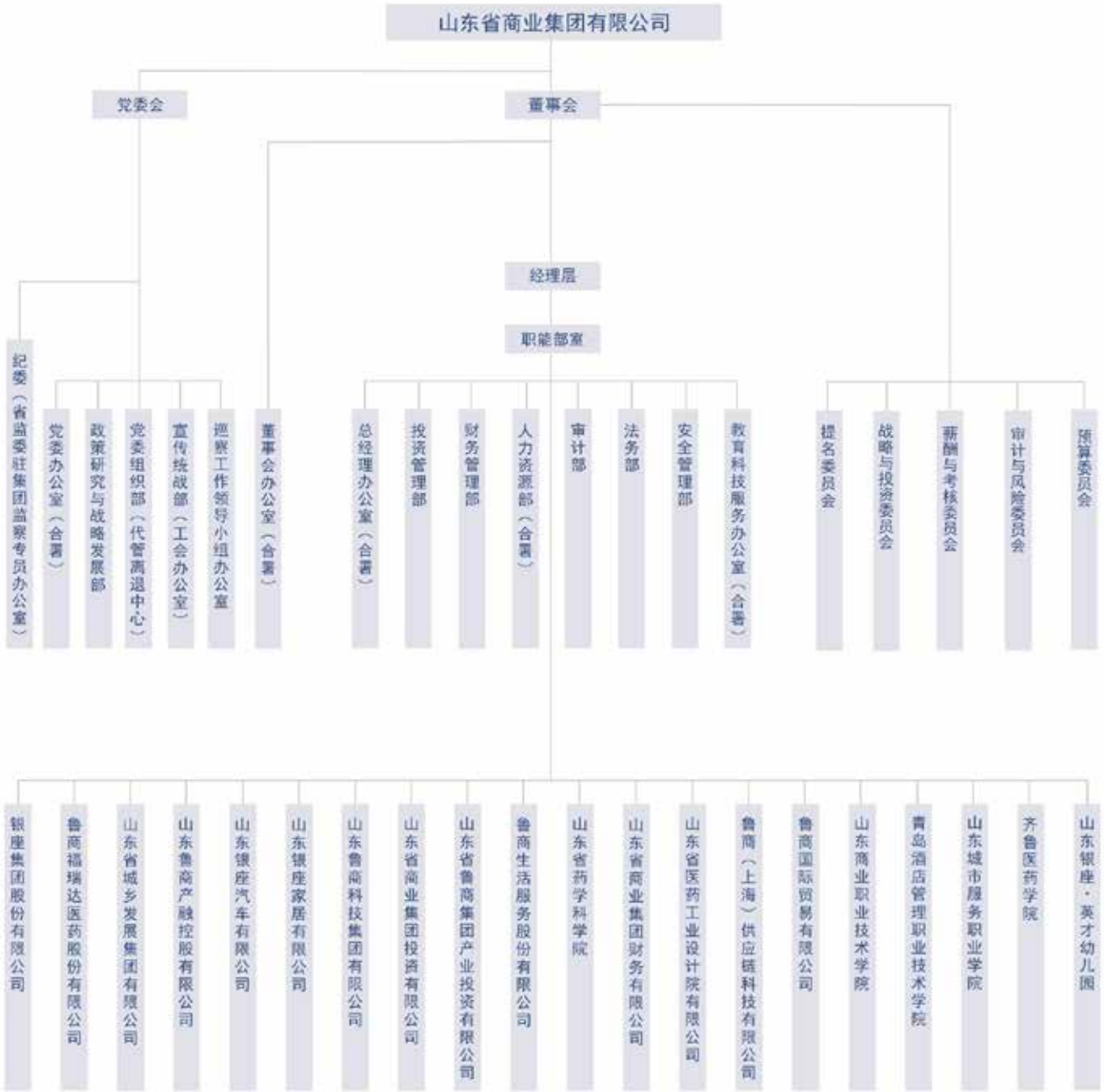
9 个国家级研发平台

福瑞达博士后科研工作站
国家农产品现代物流工程技术研究中心
国家企业技术中心
糖药物质质量研究与评价重点实验室
国家糖工程技术研究中心
仿制药开发与评价重点实验室
药物制剂技术研究与评价重点实验室
国家综合性新药研究开发技术大平台
多糖类药物发酵与精制国家地方联合工程实验室

6 个院士工作站

福瑞达唐希灿院士工作站
省药科院凌沛学院士工作站
山东城市服务职院李颀院士工作站
山东商职学院凌晓峰院士工作站
齐鲁医药学院尤里院士工作站
山东商职学院周远院士工作站

企业架构



企业文化



企业战略



业务布局



ESG 管理

ESG 战略

ESG 架构

ESG 沟通

ESG 议题

我们的回应

2024 年，鲁商集团按照省国资委部署要求，借鉴先进企业经验，结合集团实际，加快推进 ESG 工作，坚定履行环境、社会、公司治理责任，取得明显成效。

我们的成效

鲁商集团获“2024 山东企业社会责任卓越实践”称号
银座 ESG 案例入选《山东省属国资国企社会责任蓝皮书》
福瑞达生物股份入选 2024 山东企业 ESG 优秀案例库

● ESG 战略

探索建立 ESG 报告体系，打造高质量 ESG 报告，集团 3 家上市公司建立成熟的报告编制工作模式、符合《上市公司可持续发展报告指引》的报告标准和大纲、ESG 报告审核机制和流程、ESG 关键指标体系及专业的 ESG 编制队伍，持续提升上市公司 ESG 报告质量，并在集团层面启动 ESG 相关工作。

以报告促管理，推动运营改善。逐步建立完善的 ESG 风险管理体系，识别、评估和应对潜在的 ESG 风险，通过加强内部控制和合规管理，确保企业在运营过程中遵守相关法律法规和社会道德规范。同时，督促各上市公司积极贯彻《上市公司可持续发展报告指引》，以 ESG 数据驱动企业运营改善。

坚持长期主义，将 ESG 理念融入公司发展战略。通过制定明确的 ESG 战略目标和行动计划，指导企业在日常经营活动中追求经济、社会、环境综合价值最大化，更好地履行社会责任。

● ESG 架构

董事会

对 ESG 重大事项进行审议与决策，完善 ESG 管理职能。

ESG 工作组

落实董事会关于 ESG 工作的决议，管理 ESG 议题，披露 ESG 信息，开展 ESG 培训。

各职能部门、直管企事业单位 ESG 负责人

负责 ESG 工作的具体落实，配合 ESG 信息收集、整理、指标统计、信息报送等工作。

● ESG 沟通

ESG 信息披露

集团建立健全 ESG 报告定期披露机制，自 2018 年起，已连续 6 年发布年度社会责任报告，全面、系统回顾鲁商集团年度履责成效；不断创新报告传播形式，切实加强报告的传播力和影响力；通过官方网站、官方微信公众号等线上渠道，发布社会责任相关资讯，展现鲁商作为省属国企的履责形象。



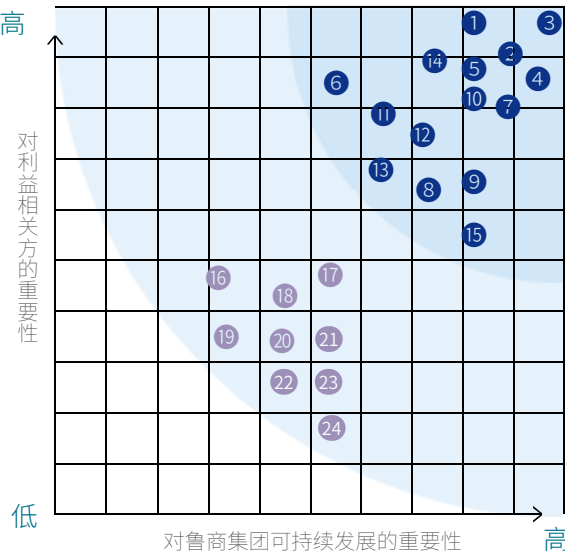
利益相关方沟通

我们高度关注内外部利益相关方的期望与诉求，畅通线上线下沟通渠道，组织开展高层互访、员工座谈会、满意度调查等形式多样的交流活动，及时沟通联系和回应各利益相关方的关注热点，倾听利益相关方的意见和建议，提高公众对鲁商集团的认知度和认同度。

利益相关方	期望与诉求	主要沟通渠道	回应与举措
 政府及监管机构	- 服务国家战略 - 绿色低碳发展 - 遵纪守法 - 深化改革	- 工作会议及汇报 - 调研座谈 - 信息披露	- 遵守法律法规 - 响应政府号召 - 落实监管政策 - 依法纳税
 投资者	- 提升盈利能力 - 严格管控风险 - 持续稳健发展	- 董事会、监事会 - 定期报告与临时公告 - 经营业绩考核监督	- 完善公司治理 - 全面风险管控 - 提高信息披露质量
 客户/消费者	- 提供优质服务 - 产品与服务创新 - 保障消费者权益 - 信息安全及隐私保护	- 官方网站 - 微信公众号 - 座谈会 - 满意度调查	- 提供优质服务 - 确保产品质量与安全 - 加强研发创新
 合作伙伴/供应商	- 诚信经营 - 互利共赢 - 战略合作	- 高层互访 - 商务年会 - 阳光采购	- 开展责任采购 - 支持供应商发展 - 加强业务合作与交流 - 提供培训指导
 环境	- 提供绿色产品 - 应对气候变化 - 资源循环利用 - 节能减排	- 环境信息披露 - 环保宣传倡导	- 研发绿色环保产品 - 践行绿色生产 - 实施绿色运营
 员工	- 保障员工权益 - 职业发展 - 健康安全 - 关爱关怀员工	- 职工代表大会 - 员工座谈会 - 意见征集 - 领导慰问 - 文体活动	- 保障合法权益 - 多元化员工培训 - 拓宽员工发展通道 - 保障员工健康与安全
 社区	- 服务乡村振兴 - 社会公益慈善 - 带动社区发展	- 官方网站 - 微信公众号 - 调研访谈	- 定点帮扶与乡村振兴 - 开展公益及志愿活动 - 参与社区建设

ESG 议题

我们重视对 ESG 议题的识别、评估和管理，依据《GRI 可持续发展报告标准》中实质性议题界定流程和方法、ESG 规范标准、同行企业优秀实践等，结合自身的业务特征和运营特点，识别和提炼集团 ESG 重要性议题，从“对鲁商集团可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对核心议题进行排序分析，形成实质性议题矩阵，明确履责重点。



实质性议题

- ① 绿色低碳运营

② 绿色发展实践

③ 数字化转型

④ 科技创新

⑤ 完善公司治理
- ⑥ 员工培训与发展

⑦ 打造责任供应链

⑧ 阳光责任采购

⑨ 服务国家战略

⑩ 服务美好生活
- ⑪ 保护消费者权益

⑫ 产业工人队伍建设

⑬ 安全生产

⑭ 党建引领

⑮ 产教融合

一般性议题

- ⑯ 员工关爱

⑰ 开展公益慈善

⑱ 保障员工权益
- ⑲ 携手伙伴共赢

⑳ 应对气候变化

㉑ 废弃物治理
- ㉒ 职业健康与安全

㉓ 廉洁建设

㉔ 生物多样性保护

责任聚焦一

绿色工厂： 持续塑强绿色发展竞争力

我们的责任

鲁商集团引导鼓励各单位秉承绿色发展理念，持续践行可持续发展战略，塑造绿色低碳新优势，将节能环保、绿色发展作为企业发展的底色和核心竞争力之一。福瑞达绿色工厂是鲁商集团积极参与环境治理、不断推动绿色技术和智能制造升级的一个缩影。福瑞达在确保中药产品质量的前提下，优先选用绿色物料，优化生产绿色工艺，厚积全产业链绿色发展之势，为实现经济社会的可持续发展贡献福瑞达的智慧和力量。

我们的成绩

福瑞达在济南、临沂、济宁、新疆伊犁等地建有合成生物原料、植物提取原料、化学合成原料、药物制剂、肌肤及香氛护理化妆品 7 个生产基地，打造了 2 个国家绿色工厂、1 个省级智能工厂。建立了与 ICH、FDA、EDQM、PMDA 等国际质量管理理念接轨的质量保证体系，药品生产通过国家新版 GMP 认证，化妆品实验室通过 CNAS 认证。凭借过硬的产品质量和客户至上的服务理念，在医药健康领域树立了“福瑞达”品牌形象，打造了“颐莲”“瑗尔博士”“伊帕尔汗”“明仁”“润洁”“施沛特”等多个知名品牌。产品远销北美、欧盟、日韩、东南亚等 70 多个国家和地区。焦点福瑞达入选“2024 年度济宁市绿色供应链管理企业”。



绿色制造体系

福瑞达及下属子公司始终将环境保护视为企业可持续发展的基石，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，制定《环境保护管理制度》《环保工作考核制度》，通过制度化、规范化的管理，实现环保与经营的和谐共生。截至报告期末，公司旗下子公司福瑞达生物股份、明仁福瑞达、焦点福瑞达及百阜福瑞达均已通过 ISO14001 环境管理体系认证。



环境指标与目标

福瑞达紧密跟踪各类污染物和废弃物的排放情况，严格遵守国家及地方的排放标准及排污许可证要求，通过持续监测、评估与优化，全方位确保排放指标符合规定，不懈追求环境保护与可持续发展的双赢目标。

目标	完成情况
环保设备正常运转率达到 98%	完成
固废、危废合格处理率达到 100%	100% 合规处置
废水、废气等污染物 100% 达标排放	100% 达标排放
重特大环境污染事故为 0	0
环保相关处罚为 0	0
关键绩效	2024 年
环保投入（万元）	764.94
环保投入占营业收入比例（%）	0.19

环境合规管控

环境影响评价

福瑞达及下属公司严格执行环境影响评价制度，对新建、改建、扩建项目进行全面的环境影响评估。秉持环保“三同时”原则，确保环保设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产，依法申请并持有排污许可证。依据高标准执行环境保护设施的竣工验收，切实承担环境保护责任，致力于实现企业环境的和谐共处。

环境监测

福瑞达高度重视环境监测工作，下属公司依据自身特点，采取多样化的环境监测策略。焦点福瑞达和百阜福瑞达制定了自行监测方案，福瑞达生物股份与福瑞达生物科技则委托第三方专业机构进行废水、废气、噪声等检测，并出具详细的检测报告，确保公司及时掌握自身的环境影响状况，不断优化环保措施，保障企业的稳健运营。报告期内，公司各污染物均达标排放。

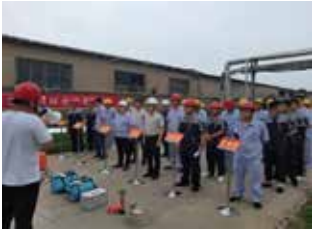
隐患排查

福瑞达始终将隐患排查作为环境保护工作的关键环节，坚持以预防为主的原则，积极开展全面且深入的隐患排查工作，一旦发现隐患，即整理成专门的环保问题台账，并及时通知相关责任部门，督促其迅速整改。本报告期内，福瑞达及子公司积极开展隐患排查，对排查过程中发现的问题制定整改意见并已全部整改完毕。



应急预案

按照《山东省突发环境事件应急预案》《企业事业单位突发环境事件应急预案备案管理办法（试行）》等法律法规，福瑞达编制《突发环境事件应急预案》，成立应急组织机构，明确应急处置流程，定期开展预案的培训和实战演练，确保在紧急情况下能够迅速、有效地采取行动。报告期内，公司完成突发环境事件应急演练 9 次。



◎ 优化水资源管理

福瑞达高度重视水资源管理工作，结合公司发展战略，制定《水资源管理制度》《节水管理制度》等管理文件，编制水资源年度工作计划，强化监测教育，持续监测关键用水设备和装置，确保水资源管理的科学性与实效性。报告期内，公司各生产车间、办公区域及仓储场所统一采用自来水公司供水，其经过严格处理和检测的水质，保障了公司生产质量与员工健康，满足公司持续生产与发展的基本需求。子公司福瑞达生物股份获得济南市工业节水典范企业。

关键绩效	2024 年
新鲜用水量（吨）	1,121,754
循环用水量（吨）	2,540,835
总用水量（吨）	3,662,589
循环用水占总用水量的比例（%）	69.37
水资源消耗强度（吨 / 万元营收）	9.19

注：数据统计范围为福瑞达生物股份、明仁福瑞达、福瑞达生物科技、焦点福瑞达、百阜福瑞达。

◎ 规范三废排放

福瑞达全面辨识生产运营过程中产生的各类废弃物，遵循《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，落实各项环保措施，降低污染物排放，呵护生态环境，为构建美丽中国贡献坚实力量。报告期内，福瑞达及子公司各类污染物均实现达标排放，未发生重大环境违规事件。

2024 年关键绩效	福瑞达生物	焦点福瑞达	百阜福瑞达
废水排放总量	234,847 吨	175,400 吨	416,783 吨
化学需氧量（COD）	56.30 吨	6.50 吨	28.70 吨
悬浮物	8.73 吨	1.11 吨	3.75 吨
氨氮（NH3-N）	0.24 吨	0.21 吨	0.35 吨
PH	7.87	8.25	7.80
废气排放总量	115 万立方米	21,033 万立方米	58,383 万立方米
氮氧化物（NOX）	0.63 吨	0.73 吨	4.51 吨
二氧化硫	0.03 吨	0.01 吨	0.21 吨
挥发性有机化合物（VOC）	1.36 吨	0.35 吨	2.61 吨
颗粒物（PM）	0.48 吨	0.22 吨	1.42 吨
废水排放达标率	100%		
废气排放达标率	100%		

◎ 优化能源管理

为提升能源利用效率，福瑞达及旗下子公司遵循《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，制定《能源管理制度》《能源计量管理制度》等规范性文件，严格执行能耗限额标准，定期统计分析消耗数据，并通过能源检查、行动跟踪及目标达成考核，全方位监督和评价能源管理成效，推进公司节约型示范企业建设，加速迈向绿色低碳高质量发展。

关键绩效	单位	2024 年
能源消耗总量	吨标准煤	11,680.41
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元	2.93
天然气	万立方米	592.07
外购电力总量	千瓦时	30,057,763
光伏发电	千瓦时	909,484.80

注：数据统计范围为福瑞达生物股份、明仁福瑞达、福瑞达生物科技、焦点福瑞达、百阜福瑞达。

◎ 物料管理控制

为进一步强化物料管理体系，福瑞达及子公司制定《物料出入库及储存管理规程》《物料平衡管理规定》《物料传递操作规程》等管理文件，规范物料的领取、传递及储存流程，确保生产过程中物料的高效利用与精准管控，从源头上降低物料损耗与浪费。在包装材料方面，福瑞达生物股份大力推广使用 PE 材质循环箱替代瓦楞纸箱，报告期内累计降低碳排放约 30,835kgCO₂e。



责任聚焦二

一刻钟便民生活圈， 点亮美好生活

我们的责任

鲁商集团践行“品质消费引领者 美好生活服务商”企业使命，积极参与社会治理，以高质量发展助力经济社会发展，以多产业协同服务重大战略，以全场景贯通增进民生福祉，书写了积极履行社会责任的崭新答卷。鲁商集团积极响应城市一刻钟便民生活圈建设，服务万千家庭的美好生活，为社会可持续发展贡献更多力量。

我们的成绩

“鲁商集团银座花园”“鲁商凤凰城社区”“银座奥特莱斯‘莱小七’”一刻钟便民生活圈等 3 个试点项目通过济南市验收，银座花园项目获评优秀。



专业服务

2024 年，集团整合旗下丰富的商业资源与服务，以济南银座花园和济南鲁商凤凰城作为首批试点，集合鲁商零售、物业服务、养老、医药、幼教等业态，打造了便捷、智能、高品质的社区生活服务体系，把一刻钟便民生活圈打造成为消费者服务的幸福圈。



专业运营

鲁商一刻钟便民生活圈由权属公司鲁商服务专业运营，鲁商服务荣获“2024 山东省物业服务市场地位领先企业”第二名殊荣。鲁商服务秉承服务美好、幸福与共战略定位，坚持以客户需求为中心，做“精”基础服务，持续强化、提升服务能力，已形成包含物业服务、增值服务、城市服务、餐饮服务、机电服务、建筑设计服务、生态景观服务在内的七大事业发展单元。



业态优化

集团以满足居民日常需求为核心，以银座门店为基点，开展四到“到家、到楼、到企、到店”，以鲁商“一盘货”选品为基础支撑实施“进社区、进企业、进机关、进学校”，整合“一店一早、一菜一修、一老一小”六个一资源，打造包括银行、医院、药店、社区食堂、便利店、菜市场、托幼服务、银龄中心、快递点、加油站及党群活动中心在内的多元化业态。通过创新融合消费新场景、就业服务圈、HCH（医院——社区——家庭）营养健康服务等试点功能，实现了从“柴米油盐”到“文娱健身”的全方位服务覆盖。



数字赋能

深化智慧平台，通过强化数字化平台建设，优化线上线下融合服务，提升社区治理能力和居民生活便利性。

◎ 一刻钟就业服务圈

标准化体系构建，编制《鲁商集团“15 分钟就业服务圈”建设标准（试行）》，并申报全省国资国企系统优秀研究成果。

精准就业帮扶，在鲁商凤凰城社区开展阳光大姐家政培训招聘会，吸引求职者 200+ 人次，66 人达成就业意向，40 余人培训结业。



政企协同创新，联合省市区三级人社局，推动“15 分钟就业服务圈 + 一刻钟便民生活圈”双圈融合试点建设，提升社区就业与便民服务水平。



◎ 幸福出圈

随着鲁商打造一刻钟便民生活圈日臻完善，社会各界给予广泛关注。

2024 年 7 月，济南市人大常委会专项督导组前往试点项目，深入了解鲁商服务一刻钟便民生活圈建设进展。



2024 年 8 月，江苏省盐城市政协到访鲁商服务银座花园项目，考察调研一刻钟便民生活圈建设情况。

2024 年 10 月，济南新闻综合频道《济南新闻》节目和央视《经济半小时》栏目，先后报道了鲁商集团银座花园一刻钟便民生活圈试点项目。2024 年 12 月，山东省发改委调研组前往鲁商集团银座花园一刻钟便民生活圈，开展积极应对人口老龄化工作专题调研。



未来，集团将以居民需求为导向，持续优化一刻钟便民生活圈的建设布局。以银座花园和凤凰城两个试点为示范起点，计划推动项目向济南唐冶街道等区域拓展复制，并探索“鲁商模式”在不同社区的适配性，逐步形成可复制、可推广的建设路径，扩大一刻钟便民生活圈的覆盖范围。

责任聚焦三

构建新零售供关系的探索与实践

我们的责任

传统商贸及电子商务业如何搭上数字化的快车道？鲁商集团给出了“重塑商业生态”的答卷。我们通过“全域触达、数字驱动、一盘货协同”三大核心能力，打造新型零供关系生态，为消费者市场注入新动能，助推零售行业健康发展、持续繁荣。

我们的成绩

创新“线上+线下”深度结合，年度销售额达 20 亿元，线上到店核销人次超 200 万，全年线上订单超 800 万单。创新“私域+公域”深度融合，“鲁商生活”上线以来，在线品牌超 3 万个，每年浏览人次、消费人次超 860 万次，全网曝光超 11.3 亿次。

LUSHANG
鲁商集团



◎ 创新全域触达能力

在创新全域触达能力方面，要求全渠道、全媒体、全网络、多触点。鲁商集团构建了线上触达矩阵，通过线上与线下结合、公域与私域融合、流量与留存耦合、内容与社交契合等方式，不断提升触达能力。

线上与线下融合

通过抖音等本地生活平台，实现了引流到店，核销人次超过 200 万次。同时，以实体门店为依托，通过美团到家、饿了么到家服务，实现社区本地生活团购引流到店消费，并提供配送到家服务。

2024 年		
年度销售额达 20 亿元	线上到店核销人次 超 200 万+	全年线上订单 超 800 万单

公域与私域融合

再造了一个线上新鲁商，将鲁商集团的所有业务、产品和服务都植入“鲁商生活”服务平台，结合美团、抖音、快手、饿了么等主流公域平台，打造全渠道销售矩阵。自上线以来，在线品牌超过 3 万个，每年浏览人次、消费人次超 860 万次，全网曝光超 11.3 亿次。

上线以来				
3 万+ 品牌	824 家 店铺	6 个 主流平台	860 万 人次	11.3 亿 曝光

流量与留存耦合

通过公域引流、多渠道引流到店核销，并鼓励全员分销，实现了年分销额超 5000 万元，私域粉丝超 500 万，触达的私域粉丝群超 3700 家，触达用户超 710 万。

2024 年			
社群 3749 个	私域粉丝 500 万+	累计触达用户 710 万次	年分销 5000 万

内容营销
与社交矩阵契合

构建多产业、多平台、多主体的媒体矩阵，发挥线上营销矩阵优势，通过直播达人推广、短视频发布等方式，打造多款爆款产品，同时，联合省广电举办山东电商直播大赛银座赛道，开辟了渠道 + 品牌 + 抖音等三方共创合作模式。

集团拥有宣传账号 8000+ 个	吸引直播达人 7000+ 名	发布短视频 近 40 万条	曝光量达 12.6 亿+
---------------------	-------------------	------------------	-----------------

打造超千万级直播活动 5 场，多次登顶抖音带货周榜、月榜第 1 名。通过发挥线上营销矩阵优势，成功打造了多个爆品，如厄瓜多尔虾单场销售突破 6800 万元，印度黑虎虾单场销售超过 210 万元，车厘子 30 天销售超过 1200 万元，榴莲 14 天销售超过 1200 万元。

工行专场核销活动金额达 2422 万元，核销率高达 85%
海尔家电专场直播销售达 750 万元
生鲜跨年直播 4 小时曝光超 2200 万，直播销售 200 万元



国家商务部电子商务示范企业
山东省商务厅十佳合作平台
中国百货商业协会零售业优秀数字化实践案例
美团卓越经营奖
京东科技钻石客户奖

在创新零售门店体验触达方面，聚焦提升商品力、服务力、场景的服务升级，打造爆改门店七里山生活超市，日配现场加工同比增长 20%，同时扩大鲜食区域、服务区，商品淘汰率达到 60%。2024 年，银座集团新开 10 家门店，引入山东首店 22 个，城市首进 60 个。

在创新多点触达方面，致力于打造“货架陈列”到“生活提案”的第三场景。集合鲁商零售、物业服务、养老、医药、幼教等业态，将场景融入产品，将产品融入场景，打造一刻钟便民生活圈、就业圈、服务圈，创造服务消费者的幸福圈。同时，以银座门店为基点开展“到家、到楼、到企、到店”，以鲁商“一盘货”选品为基础支撑实施“进社区、进企业、进机关、进学校”。山东一卡通目前全省网点超过 100 个，触达商户超过 3 万家。鲁商服务覆盖 2300 万社区，触达 9 万户 40 万业主。

● 创新数字驱动能力

集团致力于打造新质生产力，全面提升数字化水平，构建了“一云四平台”架构，实现了数据驱动的精准决策，业务流程的自动优化，以及供应链的深度协同。同时，与供应商共同开展智能化风险预警，优化库存管理，优化供应链链路。

集团与供应商的服务全链路数字化全面上线。2024 年，处理超过 100 万单订单，审批效率提升 80%。

开放数字化平台，与供应商共享鲁商集团的数据，包括“鲁商生活”1600 万会员以及 1300 万商品 SKU 等数据。

用 AI 驱动零售新生产，鲁商集团的 AI 中台已经全面接入 DeepSeek，有效驱动新零售关系。

集团拥有三大智慧云仓，分别位于济南、潍坊和曲阜，实现 3 小时直达的供应链闪电配送。线下配送隔日达比例超 85%。开展商品一站式服务，提供统配直通三方服务等。集团将与合作商深度融合，将仓、配、营销一体化结合起来，共同节约链路成本。

集团与安得智联共同探讨优化供应链的履约和链路，实现了零供融合的下半场。未来，我们将在一个城市内构建一个零供协同供应链体系，实现全业态覆盖，为商超提供 KA 渠道服务，同时开展 ToB 业务。

● 一盘货协同能力

重塑新零售关系，共建消费新生态。鲁商集团携手供应商和厂家实现产品共研、渠道共融、生态共建、金融共赋。

产品共研

依托鲁商体系庞大的场景、渠道、终端、学校等，联合研发新产品。在新零售关系下，建立新的合作模式，取消条码费、陈列费等，符合条件的新品引入鲁商体系后，供应商只需专心研发产品，其余事务由鲁商负责。

开放全渠道

全方位为供应商提供服务，包括四合、四到、四进等。集团与合作伙伴共同开放全生态，实现快速耦合联动。金融共赋方面，集团服务产业链，串联价值链，赋能供应链。

深化产业协同

深耕六个管家服务，对消费者承诺：做选品管家、生活管家、省钱管家，帮助消费者优选精选商品，提供生活提案服务，让消费者在我们的场景中购买更省钱。为合作伙伴赋能，做营销管家、支付管家和数字管家。倡议“一盘货”助力出口转内销，将优质外贸出口商引入鲁商集团的合作伙伴体系。

01 环境篇

守护环境 推动绿色发展

绿色环境管理

应对气候变化

绿色发展实践

资源管理与循环利用

生物多样性保护



我们的回应

2024 年，鲁商集团坚定贯彻习近平生态文明思想，引导鼓励所属企业秉承绿色发展理念，持续践行可持续发展战略，深度融入国家“双碳”战略，以“绿色工厂+绿色消费”双轮驱动，不断推动绿色技术创新和智能制造升级，将绿色发展理念贯穿全产业链，形成覆盖生产、流通、消费的全链条低碳示范效应，为行业绿色转型提供可复制经验。

我们的成效

国家级绿色工厂 2 家

省级绿色工厂 1 家

省级绿色学校 2 家

6 家门店获评国家级绿色商场创建单位

23 家门店获评省市级绿色门店

1.1 绿色环境管理

1.1.1 环境管理体系

我们高度重视环境管理，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等国家及地方的环境法律法规，建立了覆盖全产业链的环境管理体系，覆盖集团及直管企事业单位，通过制定明确的环境政策和目标，将环境保护责任落实到各个业务环节和岗位，确保所有经营活动合法合规，确保运营活动对环境的影响得到有效控制。同时，集团定期对环境管理体系进行内部审核和管理评审，及时发现并纠正环境管理中的问题，持续改进环境绩效。

1.1.2 环境风险防控

我们全面识别和评估各业务领域的环境风险，包括但不限于大气污染、水污染、固体废弃物排放、能源消耗等。针对潜在的环境风险，制定了相应的应急预案和风险应对措施，定期开展环境风险排查，制定应急预案并组织演练，确保在突发环境事件发生时能够迅速、有效地进行应对，最大程度减少对环境的影响。2024 年集团及直管企事业单位未发生重大环境违规事件。



1.2 应对气候变化

我们深刻认识到应对极端天气变化、减少温室气体排放、提高能源利用效率是集团实现可持续发展、提升自身竞争力的重要举措，我们秉承可持续发展的核心理念，将应对气候变化融入集团发展战略，确立战略方向与政策，高效应对气候变化带来的各项挑战。

1.2.1 治理体系

鲁商集团对气候变化风险已有清晰的认知，对包含气候变化风险在内的 ESG 风险拟定应对策略。集团安全管理部负责编制包含气候变化风险在内的集团整体风险报告。

1.2.2 风险管理

我们通过问卷调查、团队讨论、专家咨询、政策分析和行业标杆对比等方法识别风险，依据气候相关风险分类列出以下潜在风险清单，并针对以上风险提出了应对措施。

风险	潜在风险	应对措施
急性风险	极端天气会造成工厂、车间、办公楼建筑及设备损坏，造成资产损失，甚至员工安全事故。	制定自然灾害的应急响应预案；完善自然灾害应急响应机制；识别可能的资产损坏，购买必要的保险。
慢性风险	温度上升可能导致能耗增加，运营成本增加。	配备完善设施，科学安排生产计划，提高运营效率。
政策及法律风险	关于温室气体排放的政策法规增加，可能提高公司合规运营成本。	密切关注环境法律法规、政策的变化并及时应对。
技术风险	未及时识别并应用低碳技术，导致同业竞争力削弱。	跟进能源技术和新产品发展趋势，适应技术变化，保持核心竞争力。
市场风险	上下游供应链、客户偏好转变可能会增加对绿色低碳产品的关注。	积极开发绿色低碳产品，跟踪市场动态，满足消费者需求。
声誉风险	因在应对气候变化及可持续领域表现不佳，导致利益相关方负面反馈。	加强双碳管理工作，积极回应利益相关方的关切。

1.2.3 环境目标

我们致力于通过量化指标衡量自身在应对气候变化风险与机遇方面的工作成果，在每年度的可持续发展报告中持续披露温室气体排放量及密度等与气候变化相关的环境指标及目标完成进度，努力实现自身 2030 年减碳目标，助力国家实现“双碳”目标。

1.3 绿色发展实践

鲁商集团引导鼓励各单位秉承绿色发展理念，持续践行可持续发展战略，塑造绿色低碳新优势，将节能环保、绿色发展作为企业发展的底色和核心竞争力之一，为实现经济社会可持续发展贡献鲁商智慧和力量。

1.3.1 绿色学校

集团所属院校践行绿色发展理念，深化绿色教育实践，倡导低碳生活，扎实推进绿色低碳校园建设，山东商职学院、青岛酒店管理职院、齐鲁医药学院获评山东省绿色学校、低碳校园建设先进单位。

山东省绿色学校

山东商职学院
青岛酒店管理职院

低碳校园建设先进单位

齐鲁医药学院

1.3.2 绿色工厂



集团聚焦绿色低碳高质量发展，推进绿色制造体系建设，着力推进绿色发展、循环发展、低碳发展，坚持产业与生态融合发展，切实

把绿色制造融入工业化发展各环节和全过程。明仁福瑞达、新疆伊帕尔汗香料公司获评国家级绿色工厂，福瑞达生物入选第 5 批济南市绿色工厂名单。

1.3.3 绿色商场

银座集团秉承环保、健康、安全的经营理念，以绿色服务为先导，精筛绿色商品，力推电子服务模式，培育员工绿色服务专长，引领顾客迈向绿色消费。同时，优化资源利用，落实节能减排举措，对商场设施、资源利用及物流配送等环节精细管控，推动绿色消费观念深入人心。

2024 年

6 家门店

获评国家级绿色商场创建单位

23 家门店

获评省市级绿色门店

银座家居通过绿色展陈、绿色领跑、环保检测三大项目，聚焦健康、环保、安全，践行“绿色环保”服务承诺，督促商家更加注重产品品质，定期开展主题促销、绿色健康跑、环保工厂行、走进实验室等活动，强化消费者绿色环保消费理念。



1.3.4 绿色办公

我们积极推行“绿色办公、低碳生活”理念，倡导数字化办公、节约用水、节约用电、绿色出行等，深入挖掘绿色办公领域潜能，降低办公资源消耗，有效推动办公模式的绿色转型。

1.3.5 绿色物流

银座集团运输车辆尾气排放符合国家规定标准，运输过程中采取措施保障食品安全、商品品质，使用国家规定的标准化托盘以便回收循环利用，减少物流车辆空驶。



1.3.6 宣传培训

我们做好绿色宣传与环保培训，提高员工的环保意识和责任感。福瑞达在生产一线设置环保宣传栏，广泛传播环保理念，普及环保知识，不断提醒员工关注环保细节，共同营造环保、健康的生产作业环境。银座集团结合垃圾分类宣传周和主题月传播循环经济理念，引导科学、适度、可持续的消费行为；联合入驻商户开展环保低碳类商品的促销宣传活动，促进顾客的绿色消费行为。



1.4 资源管理与循环利用

1.4.1 水资源管理 我们高度重视水资源的节约与保护，严格执行国家和地方的水污染防治标准，制定了严格的水资源管理制度，通过建设污水处理设施、定期对污水处理设施进行维护和升级、加强污水处理工艺优化、实施中水回用等方式，减少废水排放量，确保污水处理效果稳定达标。

案例

明仁福瑞达实施蒸汽冷凝水余热回收利用，其中部分用于蒸汽锅炉水，部分用于车间循环冷却水。焦点福瑞达通过制水机废水回收再利用、高效纯化水制备系统的应用以及冷却水循环回收，实现各制水机所排废水 100% 回收利用、车间设备冷却水 100% 回收利用，有效减少公司对新鲜水资源的依赖，降低用水成本。



1.4.2 废弃物管理 我们秉承可持续发展理念，高度重视污染管理，积极推行废弃物减量化、资源化和无害化处理原则，对废气、废水、固废、噪声等污染物均建立相应的管理制度或规范，制定明确详细的减排目标和计划，对各类污染物排放进行监测和管理，委托第三方进行检测。采用国家推广的污染治理示范技术或自主创新技术进行升级改造，污染治理成本得到有效控制，污染物减排措施卓有成效。

案例

银座集团深入贯彻落实“无废”理念，将无废行动要求融入运营管理指标体系，积极参与“无废商场”创建，通过实施精准垃圾分类、优化资源利用等创新举措，树立了绿色发展行业标杆，为山东省“无废细胞”建设提供了商场样本。济南玉函店、泰安泰山店、济南平阴店 3 家经营管理门店荣获 2024 年山东省“无废商场”称号。



1.4.3 绿色包装与采购

我们倡导绿色包装理念，积极推广绿色包装，减少一次性包装材料的使用，优先选择环保、可回收材料，推动供应链的绿色化。

案例

福瑞达生物股份深入践行“3R”理念，积极与第三方物流公司合作，建立完善的化妆品外箱回收利用制度，将回收的外箱重新纳入生产流程，实现资源的再利用，推动循环经济发展。



案例

银座集团提供可生物降解购物袋并削减印刷颜色，把控空隙率；开发家庭装与大包装商品，优化产品组合和规格，减少单个产品包装量；大力推广周转箱，削减一次性包装使用量，提高重复利用率，全力推进绿色包装的广泛应用。



1.5 生物多样性保护

我们始终秉持“人与自然和谐共生”的可持续发展理念，将生物多样性保护深度融入企业发展战略，严格遵守国家法律法规及国际公约要求，以实际行动践行对生态系统的守护责任。

案例

明仁福瑞达严格遵循《中华人民共和国野生动物保护法》相关规定，旗下东方活血膏生产过程中使用的醋山甲原



料，均通过国家认证的正规渠道采购，并配备中国野生动物管理专用标识，实现 100% 全流程可追溯管理，确保物种利用的合法性与可持续性。同时，积极探索濒危物种替代资源的研发路径，通过支持人工繁育技术升级与标准化养殖模式推广，有效平衡产业需求与生态保护目标。在原料采购中优先选择可持续来源的生物资源。

案例

福瑞达旗下新疆伊帕尔汗在芳香健康产业采用生态种植模式，保护当地芳香植物资源。



案例

省药科院新药评价中心成立动物伦理委员会，获得了国际实验动物评估和认可委员会（AAALAC）的完全认可，在提升科学研究质量的同时，开展了一系列卓有成效的工作来切实提高实验动物福利，动物管理和福利工作持续处于国际先进水平。



02 社会篇

奉献社会 筑梦美好未来

服务重大战略
协同伙伴共赢
服务美好生活
情系公益慈善



我们的回应

2024 年，集团在努力实现高质量发展的同时，积极服务国家和山东省重大战略，立足自身优势，整合商超、园区、社区服务、教育、养老健康等相关业务，链接上下游企业，建立互利、共赢、共享的生态系统，充分发挥国企服务经济社会发展和应急保供稳价功能，实现国企经济属性、政治属性、社会属性的有机统一，更好发挥国有企业功能作用，积极践行社会责任。

我们的成效

鲁商服务荣获省诚信企业、省物业服务市场地位领先企业
3 个一刻钟便民生活圈项目通过济南市验收，银座花园项目获评优秀
鲁商产投旗下济南鲁商福瑞达护理院连续 7 年获评“五星级养老机构”
银座幼教连续 10 年荣获年度最具行业影响力幼教品牌

2.1 服务重大战略

2.1.1 服务乡村振兴

我们支持、鼓励直管企事业单位履行社会责任，依托自身供应链体系与品牌资源优势，不断强化农产品源头直采力度，在助力乡村振兴、推广地方性特色农副产品方面取得实效。集团 4 名同志作为“加强农村基层党组织建设”工作队队员和“第一书记”参与驻地帮扶，选派省“四进”工作队队员 22 人。银座集团依托供应链体系与品牌资源优势，不断强化农产品源头直采，打造助力乡村振兴拳头产品、特色品牌，帮助农民大幅增收；深化乡村振兴模式，将直播间搬到田间地头，开展线上基地直播活动，发展当地特色产业。

案例

银座济南七里山店、洪楼店、河南区域等区域门店陆续推进“爱心助农”活动走进户外蔬菜水果种植基地，将直播间搬到了田间地头，平均单场活动互动超千人次，直播曝光过万。



案例

2024 年 4 月，银座聊城商城店到中国香瓜第一镇莘县燕店镇开展助农直播活动，为莘县当地农产品探索打开了新的销售渠道，2024 年 9 月，银座泰安泰山店开展“绿色生态，服务助农”肥桃直播活动，以“不打农药、不施化肥”绿色农产品直供为主题，打造“绿色农产品”品牌直播间，拓宽销售渠道，助力农户增收致富。



案例

银座集团在莘县、兰陵建设果蔬分拣仓，为消费者提供“田间直达餐桌”的新鲜、优质食材，有力促进生鲜产品流通，为乡村振兴注入源源不断的活力。



案例

鲁商科技山东一卡通供应链深入淄博源泉镇麻庄村开展助农项目，通过团购、B 端客户推广、果园现场直播模式售卖源泉镇猕猴桃 1.38 万斤。



山东商职学院“三下乡”社会实践团在暑假期间深入基层开展“三下乡”社会实践活动，入选国家级、省级重点团队。青岛酒店管理职院“百村计划”实践团服务山东、河南、安徽、新疆等 7 个省份的 185 个行政村，完成美丽乡村多个项目，累计服务时长超 2 万小时。

案例

2024 年 7 月，山东商职学院“金小益”社会实践队赴德州市禹城市、乐陵市 16 个社区和乡村开展反诈调研宣传工作。队员们深入村庄街道、田间地头、村民家中以及居民活动中心等场所，有针对性地采用不同形式，对不同群体进行反诈调研宣传。



案例

2024 年 7 月，来自青岛酒店管理职院的“百村计划”乡村振兴全国重点服务队队员乘坐往返 80 余小时的硬座火车，跨越 9 省 3000 余公里前往新疆哈密市伊吾县开展为期 15 天的乡村振兴、普通话推广、民族团结等系列实践活动。



2.1.2 服务黄河流域生态保护和高质量发展

鲁商集团充分发挥品牌优势、产业优势、资本优势、人才优势、市场优势、创新优势，围绕黄河流域生态保护和高质量发展，鼓励、支持、推动多个产业在沿黄地区加强沟通协作、拓展合作领域、开展文化交流，服务区域经济高质量发展。积极参与黄河流域生态保护和高质量发展。

案例

银座集团在沿黄九省区建成 7 个农产品直采基地，打造“黄河优品”专区，围绕当地特色地标单品、农牧产品的产购销及跨境贸易等方面开展合作，积极推动绿色农畜产品加工输出基地建设，拉动区域联采，年度采购额达 3000 万元。

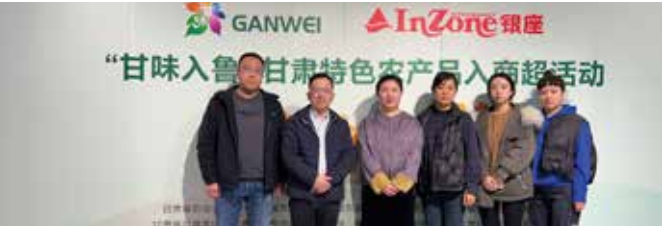


案例

省药科院牵头与黄三角农高区等单位开展中药种植及育种、碱蓬多糖抗肿瘤药物等创新药物及高价值功能产品开发研究，带动农户增收。

案例

银座集团推进“甘味入鲁”行动，设立东西部协作产品展销专区，销售新疆、青海、甘肃、重庆等地农副产品，以品牌和渠道赋能当地农业发展，2024 年新疆农产品销售额近 2000 万元。



案例

银座幼教“情系黄河”助学项目开展送教下乡、爱心助学活动，实现优质学前教育资源的共享，助力黄河流域生态保护和高质量发展。



2.1.3 服务高质量共建“一带一路”

鲁商集团积极响应国家共建“一带一路”倡议，落实山东省政府关于促进外贸高质量发展规划，坚持“品质消费引领者、美好生活服务商”的企业使命，放眼全球主动作为，致力于把全球好物买进来，把山东好品销出去，打造“鲁贸全球、商行天下”的大型商贸集团。

案例

集团赴巴西、智利走访考察，探索商业合作新机遇。出访团了解车厘子种植技术、包装加工流程、品质管理及供应链运作模式，探讨进一步优化进口渠道的可能性，为国内消费者提供更加新鲜优质的智利车厘子。



案例

鲁商科技所属易通金服积极响应国家“一带一路”倡议，加强与中东欧国家的合作，依托山东丰富的物产资源和鲁商集团产业优势，倾力打造“鲁商全球购”品牌，不断探索新的合作模式，拓展新的市场领域。在进口优质商品的同时，把山东好品推向国际市场，让更多国际消费者了解和享受来自山东的优质产品和服务，为“鲁贸全球”贡献力量。



案例

鲁商科技旗下“鲁商舌尖”一直致力于源头直采+极致品控，为消费者提供符合国际标准的优质产品，实现外贸产能与内需市场的精准对接。



2.1.4 积极应对人口老龄化

鲁商集团联动医药、生活性服务、教育、零售等多产业，构建多层次立体化养老健康产业，积极应对人口老龄化。

案例

作为鲁商集团的标志项目，鲁商福瑞达护理院以“医、养、护”结合为特色，是集医疗护理、机构养老、社区养老、居家养老四位一体的一站式服务综合养老机构。济南鲁商福瑞达护理院获得 2024 年济南市养老机构市级等级评定“五星级养老机构”称号。



案例

银座幼教与鲁商服务合作打造银龄文娱社区中心探索实践“老幼共融”的新型社区服务模式，开设了银龄中老年文娱中心，为中老年朋友的衣、食、住、行、学习、娱乐、社交等提供专业的综合服务。



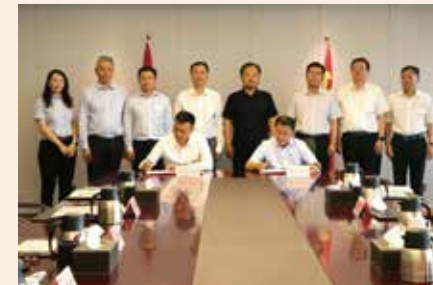
案例

鲁商服务打造“物业+养老”银发经济创新模式，推出“银龄购物节”“孝亲惠老周”等特色主题活动，为老年人提供照料护理、适老化改造、文旅休闲等一站式服务，搭建便捷、高效的供需平台，让老年人在家门口就能享受到全链条、有温度、可持续的高品质养老生活。鲁商服务哈尔滨松江新城项目作为国家卫健委、全国老龄办发布的首批全国示范性老年友好型社区，一直把服务社区里的老年人作为重点服务对象。



2.2 协同伙伴共赢

鲁商集团积极融入新发展格局，加大与重点地区及优势企业合资合作力度，创新互惠共赢模式，携手迈入合作发展新纪元。



集团与浦发银行济南分行签署战略合作协议，在存款和理财、银行融资、直接融资、国际业务、投资银行、离岸国际金融、贸易融资等方面充分发挥各自产业优势，整合双方资源，实现优势互补、合作共赢。

集团与鲁粮集团携手合作，在黑龙江五常市合作共建 5000 亩五常大米直供基地，合作开发鲁商舌尖 & 银座优选五常大米产品。

集团携手济南海关，助力“好品山东 鲁贸全球”市场开拓行动，以新质生产力赋能外贸国际竞争力跃升，为推动区域经济高质量发展贡献新力量。银座汽车、鲁商供应链、鲁商国际等公司创新开展跨境电商出口业务，部分单位已通过海关 AEO 高级企业认证。



银座零售业抢抓“首发经济”，新开多家门店，引入山东首店、城市首进，线上平台新增用户均创新高，先后与山东港口、佳农集团等多家优势企业达成合作，在物流产业链、大宗贸易、海外仓、直采基地等方面形成良性互动、优势互补的共赢局面。



集团与山东省公共资源交易中心签订合作框架协议，在公共资源交易、平台建设、网上商城等多领域实现互惠互利、合作共赢。

深入推进现代产业链链长建设，推动上下游产供销有效衔接、协调运转，构建高效和谐、安全可靠的产业生态系统。零售业供应商和销售商渠道数量达到 7000 余家。推进与抖音、美团、京东到家等第三方平台在商品管理、数字化营销、履约服务优化等方面的合作，深挖平台及品牌资源合作潜力，“银座卖场旗舰店”成为全国第 7 家入驻抖音电商平台的大型连锁零售集团官方店。



福瑞达与历下控股集团子公司丽山健康集团签署战略合作协议，协力打造丽山福瑞达科创园，瞄准国内外医药产业前沿和医学前沿，加快推进新型制剂、医疗器械等关键技术突破，携手推动生物医药大健康产业高质量发展。



类金融业务积极助力区域内企业，为 1097 户中小微企业和个体工商户办理贷款 74 亿元，助力小微企业加快发展。

鲁商投资与山东文旅酒店集团签署战略合作协议，在“趵突泉”品牌联合营销、农产品合作展示以及供应链合作方面深度链接，推出更多富有地域特色的文旅产品与服务。



山东商职学院深入推进产教融合，联合 8 家上市公司、4 所“双一流”高校与省级产业园区建设 12 个行业产教融合共同体、4 个市域产教联合体、6 个开放型区域产教融合实践中心，形成“三融合、三创新、三实体”产教融合新模式。

省药科院与华润三九（雅安）药业有限公司紧密合作，为苓桂术甘颗粒的研发制订了符合项目特点且严谨缜密的方案，提供了符合 NMPA GLP 规范的临床前安全性评价研究服务，助力华润三九首个经典名方获批上市；助力香港浸会大学中药 1.1 类新药参苓溃康颗粒获批临床。

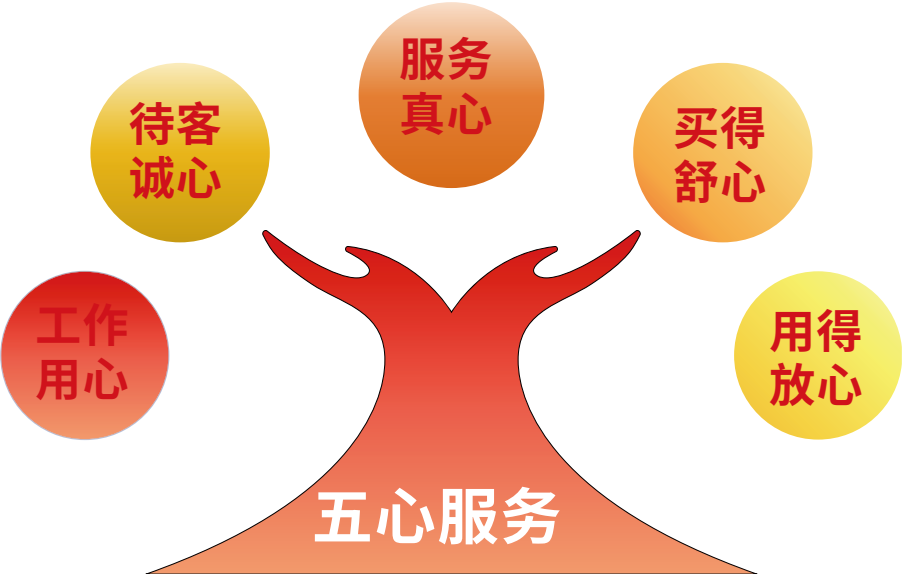


银座超市聚焦重点品牌“三个 100”合作战略，积极建立资源共享机制，先后与中裕、宝洁、伊利、联合利华、汤臣倍健、龙大等各品类头部品牌达成或深化战略合作。



2.3 服务美好生活

鲁商集团秉承“品质消费引领者、美好生活服务商”企业使命，全面践行高品质服务理念，将商品、服务质量与口碑作为企业存续发展的生命线来维护。“五心”服务理念已深刻融入鲁商集团各个产业、各个门店、各个岗位，有力促进经营业绩提升。



银座零售业推出 60 项免费服务项目，各区域门店创新推出一系列硬核、暖心、亮眼的便民服务举措，不断提升消费者的购物体验。



案例

济南玉函店成立了“珠宝织梦者”团队,免费提供珠宝编织服务项目。无论饰品是否在门店购买,消费者均可免费体验这一服务。团队提供不少于 30 种颜色的丝线供选择,顾客不仅可以挑选现成的成品手绳,还可以提供图片,实现个性化的美丽梦想。

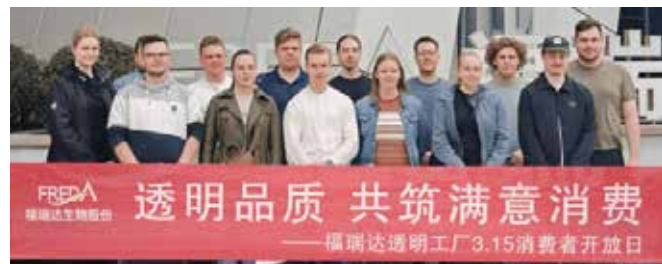


福瑞达坚持以用户满意为目标,梳理出 60 余项客服服务标准,制定 30 余项相关业务指导文件,构建 9 个品牌售后服务知识库,化妆品售后服务水平在京东排名超越 99% 的商家,抖音服务评分 100 分,天猫服务满意度高达 97.3%,在行业中遥遥领先。坚持从用户需求出发,不断洞察消费者需求,福瑞达很多品牌设置了产品体验官和产品造物官,在上市前广泛征集潜在消费者的使用反馈,让产品尽可能符合消费者使用习惯、使用场景。

案例

瑗尔博士微晶水产品上市前对 270 名消费者进行问卷调查及访谈,针对产品味

道、质地、使用习惯等进行研究,新产品从包装、科技成分、香型等方面与消费者全面共创,上市后 8 个月销售额过亿元。



银座汽车为客户量身定制上门取送车、上门试乘试驾、接送站等贴心服务,全年累计达 1800 次;精心策划并开展特色交车仪式 2000 余场;推出“银座汽车诚信二手车”品牌,提供七天无理由退换服务;实施 24 小时及恶劣天气救援、星月服务等全天候保障机制;创新推出“诉求建议接待日”+“码上办”双通道服务机制,全力打通总部服务各基层单位的“最后一米”,推动公司管理服务提质增效。



银座家居汇聚了一批行业精英,以专业和热情为顾客提供卓越服务。通过销售故事分享、“银小赞”置家家居布置交流等活动,不断提升服务水平;为顾客提供免费下午茶服务,提升顾客的体验感与归属感;携手驻场品牌,由总经理亲自上门回访,倾听顾客需求;为消费者提供便捷的上门维保服务,解决“孤品”售后难题;打造商户信用管理体系,提升品牌质量与服务水准。



济南鲁商福瑞达护理院作为山东省地方标准的起草单位及首批医养结合示范单位、国家卫健委首批老龄健康医养结合远程协同服务试点机构,不断提升服务水平,整合精神娱乐、生活照护、医疗保健、康复理疗等服务,有效满足了老年人多样化、多层次需求,并已接入多类医保,实现疾病诊疗、医疗护理与生活照料的完美融合,连续 7 年获评“五星级养老机构”。



2.4 情系公益慈善

鲁商集团积极投身于各类公益慈善活动，引导广大干部职工助力公益项目，用实际行动表达爱心、汇聚力量、传递温暖，切实履行社会责任，展现国企责任担当。

2.4.1 “慈心一日捐”

集团及直管企事业单位连续多年开展“慈心一日捐”活动，干部职工踊跃捐款，以实际行动传递爱心善行，践行“履信尚义 共享共赢”的企业价值观。2024 年集团及各单位筹集善款共计 70 万元。



2.4.2 无偿献血活动

2024 年，银座集团总部及驻济单位近 60 名干部职工合计献血 17200 毫升，河南区域、潍坊区域等外地区域设立“公益献血站点”，同步进行无偿献血。山东城发、鲁商服务联合开展“热血相融·益企行动”公益献血周活动，在济宁、菏泽、临沂、淄博、泰安、哈尔滨等分公司驻地，设立“公益献血站点”，联动街道、社区的爱心人士共献爱心。



2.4.3 助残活动

齐鲁医药学院组织“医路康伴”志愿者服务队，鼓励学生依托专业特色，为学校残疾学生及社区孤、寡、残疾老人开展肩颈推拿、视力检查志愿服务。

银座集团推出“爱无障碍”服务项目集锦，为听力障碍顾客提供助听器、为视力障碍顾客提供放大镜，无障碍坡道、轮椅租借及送货上门等服务均包含在内，切实保障残疾朋友出行购物体验。



2.4.4 志愿服务活动

济南鲁商福瑞达护理院定期派出“医护志愿服务队”进社区，累计服务社区居民 1 千余人。

福瑞达生物党支部联合济南高新区文明办、巨野河街道办事处、山圈村新时代文明实践站，共同开展“送温暖送理论赋能乡村振兴十保十送”文明志愿服务活动。



2.4.5 爱心助考活动

福瑞达生物颐莲品牌积极响应“绿丝带飘起来，畅行赶考路”爱心助考公益活动，为考生提供补水降温休息站、免费产品体验等服务。

2.4.6 爱心义卖活动

四川妈妈带 4 岁患癌宝宝济南求医，银座济南玉函店联合闪电公益积极组织青年志愿服务队、党员先锋队开展义卖活动，联动多家供应商，精选水果、蔬菜、日化等上百种商品以折扣价销售，同时开设捐款箱方便到店顾客、员工奉献爱心。



2.4.7 爱心助学活动

银座汽车发起的“爱心助学”活动已走过 19 个年头，累计为 12 所小学捐款、捐物近百万元，彰显服务初心，承担社会责任，为振兴地方教育和“关心下一代工程”贡献力量。



03 治理篇

深化治理 夯实发展根基

坚持党建引领

规范公司治理

强化科技创新

打造数字生态

深化产业工人队伍建设改革

我们的回应

2024 年，鲁商集团以“全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业”为总体目标，全面加强党的领导、党的建设，着力完善现代治理制度，推进企业管理提质，深化三项制度改革，抓好企业风险化解工作，加强科技创新和数字化转型，打造责任供应链，为集团高质量发展筑牢根基。

我们的成效

省药科院再次获评省科技进步一等奖

福瑞达获批国家技术创新示范企业

福瑞达生物股份入选国家“科改企业”

省医工院获批省瞪羚企业

银座集团等 4 家单位入选首批山东省数字经济创新平台

承担国家级重点项目 3 项、省级 13 项

科研投入突破 5 亿元

3.1 坚持党建引领

鲁商集团党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，政治建设扎实推进，理论武装不断强化，主题教育成效显著。全面推进“党建入章”，把坚持党的领导、加强党的建设贯彻到企业改革发展各层级、全过程，切实将党的领导融入企业治理体系。



3.1.1 切实抓好理论武装

始终坚持把学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神作为重大政治任务，坚持“第一议题”抓学习，“第一遵循”抓贯彻，“第一要件”抓落实，巩固拓展主题教育成果，持之以恒用党的创新理论凝心铸魂。持续推动党的二十届三中全会精神进企业、进门店、进车间、进校园、进班级，成立集团党委书记为团长的宣讲团。严格落实党建工作责任制，深入实施党建品牌塑造工程，实现“一支部一品牌一特色”全覆盖。

2024 年

实现基层党组织 **100%** 覆盖

推动所属各分子公司“党建入章”完成率 **100%**

累计宣讲 **250** 余场次

3.1.2 着力加强党的组织建设

着力增强党组织政治功能和组织功能，加强党员管理、建强基层组织，切实推动党建经营深度融合，引领广大党员勇立潮头、争当先锋，党的组织体系整体效能显著提升。

2024 年

特色党建品牌 **74** 个

过硬党支部占比达 **75%**

基层党委 **23** 个 党总支 **47** 个 党支部 **321** 个 党员 **7895** 名

案例

银座股份玉函分公司（玉函店）党支部，以“i 动工作室”为载体，积极构建“红色乐动”党建体系，创新打造“乐动



先锋”党建品牌，下设“乐齐”“乐心”“乐合”“乐力”四个党小组，寓意齐心协力、共谋发展。党支部及所在单位先后获得“全国绿色商场”“全国巾帼文明岗”、省属企业“先进基层党组织”“过硬党支部示范点”“省管企业精神文明单位”“工人先锋号”和山东省首家“安全生产双体系建设”标杆企业等多项荣誉。

案例

福瑞达生物“智美如莲”党建品牌，将美妆之“美”融入美好生活之“美”，以党建引领发展、融入发展、促进发展，赋能企业连续 5 年保持高速稳步增长，助力企业取得专利 130 余项。先后获得“省属企业先进基层党组织”“鲁商集团过硬党支部示范点”等荣誉称号。



案例

鲁商服务“147×5”党建品牌体系，以党委“光源”品牌为中心，“荧光公益”“光芒先锋”“韬光读书会”“韶光学堂”4 个子品牌为载体，以“恒光”“星光”“曙光”“清光”“涌光”“聚光”“追光”7 个支部品牌为支撑，开展形式多样的公益活动，为人民谋福祉，践行国企使命。



案例

银座汽车天逸党支部坚持“一条主线、四大任务”发展战略，不断深化党建工作与业务的融合，致力于推动换车、养车、美车、改车以及新媒体业务的协同发展，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，荣获 2024 年度上汽大众七星级经销商，鲁商集团“党建业务融合模范单位”“五星级党支部”双项殊荣。



3.1.3 完善加强党的领导制度机制

制定《贯彻落实党中央重大决策部署跟进督办制度》，推进重大决策部署督办落实提质增效。严格落实“第一议题”制度，建立贯彻落实党中央和省委重大决策部署跟进督办制度，明确将上级党组织重大决策部署作为首要督办事项。



3.1.4 全面压实管党治党责任

严格落实党建工作责任制，对基层党建工作实行月度提示、季度检查、年度考核。制定《直属单位党建工作责任制考核暂行办法》，开展“争星晋位”行动，有效督促各级党组织落实主体责任。



3.2 规范公司治理

3.2.1 优化完善公司治理体系



进一步厘清党委、董事会、经理层权责边界，协力提升公司经营管理质效。制定主责主业管理制度，坚定不移做强做优做大主业。修订完善鲁商集团“三会”议事规则、议事程序、权责清单、议案模板、集团授权放权管理办法、集团授权放权清单、专门委员会工作规则、子企业外部董事选聘和管理等制度。

2024 年

党委会 56 次

总经理办公会 20 次
审议通过议案 133 项

董事会会议 23 次
审议通过议案 139 项

加强投资管控

建好用好投资决策委员会，严格投资决策程序，提高投资决策质量；及时修订相关投资管理办法，提高管理精细化规范化水平，提升投资管理质效；“严”字当头，“实”字托底，形成年度违规经营投资责任追究报告机制，推动企业及时发现问题、报告问题、处置问题，提高合规经营管理水平。强化“四清”减负增效，完成银行账户清理，全面完成内部“三角债”清理工作，加大逾期款项清收，清理低效无效股权及壳公司。

推进企业管理提质

确保集团管理层级、法人层级均实现在四级以内，明确聚焦主业、压缩层级的时间表、路线图；全面梳理主营业务、发展模式、融资方式等经营活动，形成控股不控权易发情形的处置机制；建好用好“鲁商生活”服务平台、基于企业微信底座的协同管控平台，充分挖掘商业资源互补潜力，对多种资源进行整体协调和管控，打造一体化大型商业运营系统。

深化三项制度改革

完成集团三项制度改革制度体系，落实“一人一表两合同”，新型经营责任制试点扩面升级至 63 户三级单位。

制定主责主业管理制度

坚定不移做强做优主业。银座集团通过激发员工干事创业积极性、不断升级供应链修炼内功，持续为顾客提供更优质的商品、更暖心的服务、更丰富的消费场景、更舒适的购物环境，列中国连锁百强榜第 19 位，成为山东省销售额最高的连锁零售企业。福瑞达聚焦大单品打造，推进线上线下融合，发力高端原料市场，加强新品研发上市，成功获批国家技术创新示范企业，福瑞达生物股份入选中国隐形独角兽企业 500 强。

3.2.2 强化合规管理

鲁商集团着力抓好企业风险化解工作，建立多层次债务风险预警机制，有效防范风险衍生或外溢；实现重大事故隐患动态清零，重大安全风险可控在控，坚决遏制各类安全生产事故。

合规经营

集团持续健全合规管理组织体系，建立合规审查、合规风险识别预警、合规管理报告、合规评估评价、合规举报与问责、合规培训等相互结合的合规运营机制。有序推进合规文化宣传工作，开展合规培训、组织合规宣传月活动等形式，提升员工合规意识，在全公司范围内形成尊法、学法、守法、用法的合规文化氛围。

开展合规培训 32 次

参与合规培训 1600 人次

开展普法宣传 10 次

参与普法宣传 5000 人次

规章制度修订合规审查达到 100%

风险管理

集团健全“大风控、大评审、大监督”体系，设立专门的风险管理机构，建立健全风险管理体系运行机制，完善风险管理制度和流程，严控债务风险、投资风险、金融风险提升全面风险管理工作的科学性和精准性。

内控内审

集团持续从工作机制、制度建设、人员培养等方面建立健全审计体系、内部控制体系，规范审计业务流程和行为，并聘请第三方事务所为公司内控进行审计，查找问题及不足，有力推动内部审计、内部控制工作向制度化、规范化、长效化目标迈进。2024 年，公司内部控制无重大及重要缺陷。

3.2.3 建设清廉鲁商

为深入贯彻落实省委、省纪委监委和省国资委党委“清廉国企”建设决策部署，推动全面从严治党向纵深发展，集团党委制定印发了《关于全面推进清廉鲁商建设的实施方案》，创新提出打造“1516”建设体系，推动清廉鲁商建设走深走实，以风清气正的政治生态，为“清廉国企”建设贡献鲁商力量。

压紧压实责任

集团党委牵头抓总，压实党委主体责任、纪委监督责任、党委书记“第一责任人”责任和班子成员“一岗双责”，推动“四责协同”。成立由党委主要负责人为组长的工作领导小组，督导直管企事业单位分别制订贯彻落实具体措施，结合实际打造各具特色的廉洁品牌，推动形成上下联动、同频共振的良好局面。充分发挥考核“指挥棒”作用，把清廉鲁商建设情况作为评判各级党组织履行管党治党政治责任的重要标准，考核结果与班子经营业绩相挂钩，确保清廉鲁商建设取得实效、见到成效，在集团上下全面营造以清为美、以廉为荣的浓厚氛围。

打造体系品牌

构建清廉思想、清廉制度、清廉规则、清廉纪律、清廉文化“五维融合”建设模式，聚焦“清廉鲁商”品牌创塑，立体搭建“6个一”创建载体，推动廉洁文化与企业文化互嵌共融。鼓励直管企事业单位自主创新，因地制宜深挖廉洁元素，创建各具特色的廉洁品牌，力争实现一企一品牌、一厂一特色，形成上下联动、同频共振的良好局面。

“6个一”创建载体

- 一个“清廉鲁商”标识
- 一套“清廉鲁商”丛书
- 一部“清廉鲁商”教育片
- 一个“清廉鲁商”宣传矩阵
- 一座反腐倡廉教育基地
- 一本“清廉鲁商”建设制度汇编

强化教育引导

集团扎实开展党纪学习教育，教育引导党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。召开警示教育会，通报违纪违法典型案例，编发典型案例剖析、忏悔录等，以案为鉴，以案促学，以案说纪，教育引导各级党组织和党员干部强化纪律规矩意识。组织党员干部到监狱开展现场警示教育，通过实地参观现场感受，让党员干部受警醒、明底线、知敬畏。



2024 年

开展警示教育 544 次

开展专项整治

开展“靠企吃企”专项整治，聚焦招投标、商品购销、医药购销等 9 个重点领域开展专项治理；开展违规经商办企业和违规关联交易问题整治；开展零售板块商品采购领域专项监督检查，助推业务流程优化再造，以靶向施策保障清廉鲁商建设效果。

2024 年

排查廉洁风险点 208 个

制定整改措施 458 项

排查领导干部及关键岗位人员 7636 人次
亲属 24835 人次



3.2.4 筑牢安全生产防线

鲁商集团高度重视安全生产管理工作，贯彻“安全第一，以人为本，责任至上，全员参与”的安全理念，压实安全生产责任，建立安全生产管理体系，完善安全应急管理机制，开展隐患排查整治，强化应急演练，扎实推进安全文化建设，全力筑牢企业安全防线。

2024 年

发布安全管理文件

2137 个

安全培训次数

3324 次

安全培训人次

417672 人

安全培训覆盖率

100%

安全宣传活动次数

823 次

安全宣传参与人数

134345 人次

安全检查问题整改率

100%

应急演练次数

3018 次

应急演练参与人数

157302 人

加强组织领导

集团强化安全三级管控模式，构建“集团公司——二级单位——一线生产经营企业”的三级管控架构，形成“集团公司是安全监督主体，履行指导、服务、监督、管理、考核职责，二级单位是安全监管主体，履行细化分解任务、强化协同管控、赋能增效基层等职责；生产经营企业是安全责任主体，依法履行具体工作职责”的三级管理定位，一级抓一级、层层抓落实。

强化制度建设

修订《生产安全事故报告和调查处理办法》，进一步完善集团安全生产责任制体系；编制《集团安全生产责任制度》和《全员安全生产责任制编制指导意见》，明确责任清单和考核标准，落实“全员责任”；编制集团《生产安全事故综合应急预案》《危险作业典型岗位安全操作手册》，规范应急处置工作、危险作业。

2024 年

安委会会议

4 次

安全专题会议

12 次

下发通知

57 次

开工第一课

319 个单位

受教育员工

47373 人

强化安全培训和宣传教育

强化教育培训，定期组织开展安全生产与应急管理培训、安全生产法治宣讲，组织开展安全生产月、消防宣传月活动和全国防教育月活动，组织安全技能比武，开展应急演练，引导各单位持续强化应急知识科普、提升全员安全素养，树牢安全发展理念，营造浓厚的安全文化氛围。

双预防机制建设

以做实做细双重预防机制为目标，在示范单位建设基础上全面推开，山东城发、银座家居、鲁商投资、省药科院等单位均如期完成安全双体系初期建设工作，有效推进安全风险受控、可控、在控。

2024 年

银座集团 126 家

鲁商服务 48 家

福瑞达省内 5 家

扎实推进安全生产专项行动

开展安全生产治本攻坚三年行动、消防安全集中除患攻坚行动、安全生产整治专项行动。聚焦“四项整治”，开展 5 次专项整治行动，建立重大事故隐患重点事项排查清单；以重大隐患“动态清零”为目标全面排查，推动落实“人防、技防、工程防、管理防”措施；从严审批监管危险作业，审查管理外包施工（作业），管控防范重点环节，突出抓好重点领域安全防范。



安全设施更新投入

对“e 平安”企业风险隐患双控管理平台持续迭代升级，推进老旧设施设备更新，排查梳理淘汰老旧设备，督促各产业落实安全资金，推进设施设备改造维修。协同鲁商科技加装 AI 功能性监控设备，加快火灾预警、离岗监测、入侵监测等动态监控功能的应用。

3.2.5 打造产教融合生态体系

鲁商集团产业链条长、教育科研平台多，在新商科、医疗康养、职业教育、智能建筑、新技术等专业领域均有丰富的产业优势资源。集团以校企合作和资源共享为抓手，以政策扶持和制度建设为保障，积极探索产教融合、产学研结合、资源共享、优势互补的新模式，深化教育科技人才一体改革，切实推进集团科技、人才资源与产业布局战略匹配，促进了教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接、协同创新，多个产教融合项目落地生根、开花结果，得到社会各界广泛关注和好评。

推动校企“联姻”

集团积极发挥国企行业优势，推动校企“联姻”，积极探索“双主体”的办学模式，大力推动设立合作基地和合作产业学院，深化产教融合，实现共赢发展。

案例

集团旗下银座集团、福瑞达等产业与集团所属院校采取设立产业学院、建设实训基地、科研项目合作等方式深度融合，安排所属院校培养“定制”人才，创造性地实现了学校招生与企业招工结合的人才培养模式。



案例

山东商职学院以“青春力量”服务老龄化发展，十年来通过构建“专业建设+人才培养+社会服务”育人体系，打造出政行校企协同、产教深度融合的养老服务人才培养范式。



案例

山东城市服务职院坚持校企一体，提升学校服务集团能力，成立福瑞达订单班，首批 16 名优秀学子作为储备人才，进入福瑞达直播基地跟岗实训；与银座商城探索共建“新零售教学实践基地”，并在银座莱山店入驻“城院甄选直播基地”。



案例

山东商职学院与福瑞达从“智能化、绿色化制造”要求出发，将专业群建在产业链上，将课堂建在生产线上。通过实现药妆现场工程师的柔性化培养，实施“岗位体验——轮岗实训——顶岗实习”现场实践，确立“旺工淡学、岗位轮替”的“1+1+X”人才培养模式，实现专业技能、综合素质双线培养。



产教融合平台

作为山东省产教融合促进会会长单位，鲁商集团积极调研行业需求，整合全省优势资源，聚合行业先进力量，加快推进制定产教融合相关标准，组建高水平专家智库等重点工作任务，引领山东省产教融合高质量发展。联合所属院校及相关产业先后成立了多个产教融合平台，汇聚各方资源，联合开展人才培养、技术攻关、成果转化等重点工作，全力打造协作能力强、科研水平高、教学资源优、人才质量高的产教融合新模式。

山东商职学院

全国数字商贸流通与现代服务业产教融合共同体

山东省现代金融产教融合共同体

济南市科创金融产教联合体

山东城市服务职院

全国新餐饮产教融合共同体

烟台市预制菜产教融合共同体

省药科院

山东省药学科教融合协同育人联合体

3.2.6 打造责任供应链

“一盘货”供应链体系

鲁商集团建设“全渠道一盘货”供应链体系，形成覆盖采购、仓储、物流全链条的智能供应链平台。整合线上线下渠道资源，统一管理商品库存，提高供应链整体效率和响应速度。银座集团积极引进标杆企业供应链及单品，打造“爆改”标杆门店；初步形成“鲁商舌尖”“银座优鲜”“家美惠”等自有品牌矩阵。

零供关系“一体化”

依托鲁商体系庞大的场景、渠道、终端、学校、科研院所以及省商会、省预制菜联合会、省产教融合促进会，实现产品共研、渠道共容、生态共建、金融共赋，重塑零供关系，共建消费新生态。

源头直采 + 数智化冷链

以源头直采重塑“质价比”标杆，用数智化冷链打破生鲜流转壁垒，构建“速达”与“智达”并行的新体系。建立覆盖全国的直采基地近 100 处，升级 6600 平方米的冷链仓储，在莘县、兰陵开设产地仓。不仅缩短了运输半径，更通过“基地 + 超市”的农超对接体系，“无缝衔接”的供应链模式，大大缩短了生鲜流转周期，进一步强化对生鲜品类的掌控力。2024 年，银座在莘县建立的果蔬分拣仓，实现了 3500 吨农产品从田间直达货架，在 2024 年底的跨年仓储直播中，销售额突破 200 万元，车厘子单品售出 8200 单。

加强供应商社会风险管理

在商品采购中，严格遵循环保、公平贸易等原则，引导供应商提供绿色、环保产品。积极参与行业标准制定，为规范市场秩序、促进行业健康发展贡献力量。通过在采购需求中增加对供应商的安全管理要求，督促供应商加强用工管理、入驻商城的电商提供产品要求符合环保认证、节能认证、社会责任标准认证等，保障劳工健康和安

3.3 强化科技创新

鲁商集团颁布实施《进一步提升科技创新能力 加快培育和发展新质生产力实施意见》，聚力攻关核心技术，科技创新人才加快蓄积，研发活力持续迸发。

3.3.1 推动医美主业做专做精

成立医药板块高质量发展工作专班，设立医药美妆协同创新中心，打造全球透明质酸产业高地，构建“基础研究——技术攻关——成果转化——产业裂变”的全链条创新体系。率先在国内实现微生物发酵透明质酸技术突破，打破国际垄断，持续夯实福瑞达作为中国透明质酸缔造者与科技创新领跑者地位。



案例

福瑞达坚持“科技至上”理念，围绕市场需求加强新技术、新产品、新场景、新应用研究，加快科技成果转化，形成“研发一代、生产一代、储备一代”的格局。其中，化妆品板块将围绕重组胶原蛋白与透明质酸两大核心技术，持续开发创新医疗器械；医药板块发挥中药治未病、慢病的独特优势，持续重点布局中药创新药，计划筛选引进中药创新药、开展临床研究等；原料板块布局医美填充及医用级原料，2025 年预计完成 2 种以上重组胶原蛋白放大生产和注射级 HA 原料药验证生产。

3.3.2 技术平台赋能创新

鲁商集团聚焦合成生物学、发酵工程等领域，已建成国家企业技术中心等 9 个国家级科研平台、6 个院士工作站、40 余个省级研发平台。近两年承担国家级重点项目 3 项、省级 13 项。省药科院获省科技进步一等奖。2024 年集团医药、器械新品上市数量创近 15 年新高。



3.3.3 聚焦核心技术

集团鼓励科技工作者瞄准世界科技前沿，抓住大趋势，向核心关键技术发起冲锋，已有多个项目取得突破性进展。

案例

省药科院持续深耕医疗美容类医疗器械领域，攻克了可吸收材料、微球、凝胶和药械组合等共性关键技术，形成了涵盖“核心材料——关键技术——开发注册”的高性能医疗器械研发服务体系，开发储备了系列化、差异化的填充剂新技术新产品。



案例

福瑞达研发的“γ-聚谷氨酸制备关键技术研究及产业化应用”和“生物合成四氢嘧啶关键技术研究及产业化”两个项目成果，达到国际领先水平，近三年创造直接经济效益近5亿元、间接经济效益逾20亿元。

案例

山东商职学院研发的无水活鱼运输技术和农产品保鲜储运技术助力我省特色农产品走出国门，年均创造经济价值4亿元。



3.3.4 加大研发投入

印发科技创新奖励办法，严格落实、持续完善研发投入刚性增长机制，集团研发投入同比增长30%，连续两年实现两位数高增长，2024年突破5亿元，所属工业企业研发投入强度达5.9%，高于省属企业平均水平。设立专项研发基金，围绕“科研立项——团队建设——研发投入——成果转化”四大环节推进体制机制改革，激发创新活力。

案例

福瑞达坚持创新驱动发展战略，2024年研发投入同比增长20.05%，实现了稳健的经营业绩和显著的业务突破。2024年福瑞达实现营业收入39.83亿元，归属于上市公司股东的净利润2.44亿元。

3.3.5 强化人才引领

集团引育高端创新人才，已形成“院士领衔、博士攻坚、技师实操”的人才梯队，为科技创新提供“源头活水”。围绕产业工艺改进、卡脖子技术攻关等重要技术，以项目为依托柔性引进产业急需高层次人才，实现了绿色生物制造技术中的关键技术突破。围绕微生物发酵粘度高、溶氧低等卡脖子的核心技术问题，推动所属企业与山东大学共建山东大学——福瑞达生物医药研究中心，助力产品突破升级。聚焦产品市场需求，推动所属企业与高校科研院所合作组建山东省糖及糖复合物药物重点实验室，联合开展的项目攻坚，被列入济南海右人才项目和中央引导地方科技发展资金项目。

2024 年					
杰出人才	领军人才	高级人才	青年人才	海外人才	海外院士
4 人	49 人	51 人	243 人	1 人	2 人

3.3.6 科技未来体验

银座商城打造省内首个未来科技商业综合 EX 未来科技探索中心，开创“科技+艺术+场景商业”新业态。



3.4 打造数字生态

鲁商集团将数字化转型明确为“一把手”工程，成立数字化转型领导小组，一体化部署开展数字化转型工作，邀请外部专家组成顾问组，定期对集团数字化转型把脉问诊，将大数据、云计算、AI 等技术创新融入消费场景，拓展即时零售、内容电商、直播电商等新业务模式，加快全链路数字化能力提升，推动创新技术与实体经济深度融合。

- 银座集团等 4 家单位入选首批山东省数字经济创新平台
- 鲁商科技入选山东省平台经济重点企业，获批建设省商贸流通“产业大脑”省数字经济产业创新中心等科研平台
- “鲁商生活”服务平台荣获“零售业优秀数字化实践案例”
- 鲁商科技、省医工院、富源小贷获得数据资产登记证书

3.4.1 上线“鲁商生活”服务平台

自主研发“鲁商生活”服务平台，创新“私域 + 公域”深度融合，再造一个线上新鲁商。聚合集团内部多个产业资源，开设了商超零售、黄金、电器、福瑞达、银座汽车、鲁商服务、生活服务等特色板块，满足了消费者衣、食、住、行、游、购、娱、学、医的全方位需求。依托银座卡、山东一卡通、鲁商通等多种支付方式，银座集团会员数字化率达 31%，线上销售额年均增长 32%。

上线银座百货店 125 家
超市店 125 家

POP 入驻品牌 325 个
提供 252 万在售商品

服务鲁商会员 1600 万人
销售收入超 20 亿元

3.4.2 建设商贸流通“产业大脑”

由鲁商科技揭榜挂帅的商贸流通“产业大脑”成功入选山东省 2024 年度 32 个“产业大脑”建设试点名单。商贸流通“产业大脑”采用云计算、大数据、物联网、人工智能等信息技术，整合产业链上下游资源，面向上游特色消费品产业集群提供市场服务、金融服务和数据服务，实现以商带工、以商带农，助推产业转型升级。



3.4.3 提升数字化管理水平

搭建集团企微办公平台，推动 OA、BI 等集成应用，实现移动端管理；上线财务共享平台，推动集团财务管理由核算型向管理型转变；建设司库平台，实现金融资源的全面管控、“业、财、资”数据互通、债权信息及债务风险综合分析；建设法务平台，实现法务数字化、合同全生命周期闭环管理。集团财务共享系统、司库体系 2024 年上线运行，荣获中国司库建设标杆企业大奖“司南奖”“地方企业司库建设标杆企业”荣誉称号。

3.4.4 打造零售业数字引擎

构建“一云四中台”技术架构，打造零售业数字基座。实现数据驱动精准决策，业务流程自动化与优化，供应链协同高效，智能化风险与应对。供应商服务全链路数字化，形成覆盖采购、仓储、物流全链条的智能供应链平台。鲁商大数据平台 1600 万用户、超 20 亿元消费订单、1300 万商品 SKU 等共享数据赋能供应商发展。

3.4.5 智慧养老院

鲁商产投所属鲁商福瑞达健康公司联合鲁商科技打造“鲁商智慧康养院务管理平台”，通过推动云计算、大数据、物联网等数字化技术在养老服务领域的融合创新和多场景应用，实现多层次、个性化养老需求的一站式护理服务。

3.4.6 消费领域数字化场景

易通金服紧跟国家数字人民币试点政策，积极探索数字人民币的多元化应用场景，助力银座商城成为济南市首批数字人民币消费应用商超。易通金服作为山东省内首家取得央行第三方支付牌照的企业，有 9 项自主研发项目荣获省市级项目荣誉，取得软件著作权证书 40 余项，先后获批济南市企业技术中心、济南市一企一技术研发中心等科研平台资质，并成功认定山东省“专精特新”中小企业。山东一卡通与齐鲁 e 充合作助力智慧出行，为新能源车主打造更加便捷、安全、智能的支付生态和使用体验。

3.4.7 数据要素市场建设

积极融入数据要素市场建设，持续挖掘数据资产价值，深入构建“数字 + 生活服务”应用新场景，推动数据资产的开发利用和保值增值，为企业高质量发展提供强劲动力。鲁商科技、省医工院、富源小贷获得数据资产登记证书。



3.4.8 上线安全双控平台

鲁商科技自主开发“e 平安”企业风险隐患双控管理平台，利用移动办公技术，数字赋能鲁商集团及各产业安全工作，实现安全生产管理流程和管理要素全面线上化、数字化，获评山东省企业管理优秀成果。



3.4.9 拥抱 AI 技术

在业务端，鲁商集团旗下金融企业鲁商产融自主研发的 AI 应用“智融助手”成功接入 DeepSeek 大模型，在为客户提供全方位综合性金融解决方案时，大幅提升行业研究、政策解读、智能检索、文档处理、知识问答等多个办公场景的工作效能，为智能风控、自动化资料审查、欺诈检测、合规审核和自动生成报告等场景的智能化应用探索提供新动能。

在消费端，集团自主研发的“鲁商生活”线上服务平台智能客服系统第一时间接入 DeepSeek，强大的“思维链”推理能力、精准解构复杂问题的能力，为用户带来前所未有的智能解答体验。

在办公场景中，鲁商科技 AI 办公平台“知晓”成功完成与 DeepSeek-R1/V3 系列大模型的深度适配，显著提升了复杂问题的逻辑推理能力，为系统用户提供更加精准、全面的智能办公体验。

在服务端，鲁商服务将AI融入物业管理，用智慧云中心为社区装上“数字心脏”，借助物联网、5G 逐步完成高空坠物实时监测、电动车高温预警系统、消防通道监测系统等布局，实时分析视频监控数据，并监测异常行为，成功为园区装上了“千里眼”和“顺风耳”。

3.5 深化产业工人队伍建设改革

鲁商集团深入贯彻落实习近平总书记关于产业工人队伍建设改革的重要指示精神，加快锻造知识型技能型创新型的产业工人队伍，持续塑造劳动者队伍政治引领、能力素质和责任担当的叠加优势，推动产业工人队伍建设改革走深走实，为全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业提供有力人才保障和技能支撑。

3.5.1 强化思想政治引领

持续加强产业工人队伍党建工作，强化产业工人队伍思想政治工作，深入宣讲党的二十大精神，常态化开展理想信念、爱国主义等教育学习，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

3.5.2 保障产业工人主人翁地位

落实保障产业工人主人翁地位的制度安排，健全以职工代表大会为基本形式的企事业单位民主管理制度，全面落实劳动合同制度，推进集体协商和集体合同制度。加强对产业工人主人翁地位的宣传引导，营造崇尚劳模、尊重劳动、尊崇工匠的企业氛围。

3.5.3 完善产业工人技能形成体系

集团积极落实企业培养产业工人的责任，发挥产业和教育资源优势，加大复合型技术技能人才培养力度，促进产业工人知识更新和学历提升。构建以企业为主体、职业学校为基础，政府推动、社会支持、工会参与的技能人才培养体系。

山东商职学院培养全省 **50%** 以上制冷行业小微企业创始人

青岛酒店管理职院培养人才触达全球 **30+** 酒店集团

山东城市服务职院毕业生服务规模以上食品企业 **200+**

齐鲁医药学院毕业生三甲医院就业率突破 **65%**

3.5.4 搭建建功立业平台

集团深入参与开展劳动和技能竞赛，充分发挥工人阶级主力军作用，发挥劳模和工匠人才的示范引领作用，激发产业工人创新创造活力，涌现出一大批先进个人。集团 5 人获评 2024 年全省劳动和技能竞赛先进个人。开展“大师工匠在鲁商”专题宣传，弘扬工匠精神，讲好工匠故事。

3.5.5
保障员工权益

鲁商集团充分保障员工各项合法权益，积极推进人才队伍建设，关心员工健康生活和精神文化生活，切实提升员工的获得感、幸福感、归属感，实现集团和员工共成长、共进步。严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》等法律法规及国家、地方相关用工制度，尊重并保障员工在公开招聘、薪酬福利、民主管理等方面的合法权益，打造和谐共享的工作环境，构建多元包容的文化氛围。

员工招聘

打破地域限制，创新体制机制，坚持五湖四海选拔人才，广聚天下英才，实现人才“百川归海”，凝聚成集团改革发展的强大动力。出台《员工公开招聘工作管理办法》，搭建线上数字化招聘平台，原则上每年集中组织 4 次公开招聘，其中校园招聘 2 次，社会招聘 2 次。

2024 年

集团全年公开招聘 **4** 次

校园招聘人数占总人数 **60%** 以上

薪酬福利

出台《直属单位高质量发展绩效考核办法》，对干部职工结合“三通道”发展规划建立薪酬体系，实现多劳多得，贡献与收入全面挂钩匹配。

依法足额为员工缴纳五险一金、企业年金、补充医疗保险、取暖费、防暑降温费，报销职工子女幼儿园保育教育费和独生子女费，员工覆盖率 **100%**。

民主管理

工会会员代表大会是员工参与民主决策、民主管理、民主监督的重要途径之一。集团每年定期召开工会会员代表大会、职工代表大会，畅通员工诉求渠道，保障员工参与企业决策、管理和监督活动，切实维护职工的合法权益。

职业健康

认真贯彻《职业病防治法》等相关法律法规，通过加强员工健康监督管理、保障员工身心健康、改善工作场所劳动条件等措施，守护员工职业健康权益。

全面开展职业病危害因素辨识，检测粉尘、化学因素、物理因素等危害因素；加强噪声管理，针对噪声点位立项课题并优化改善；防暑降温期采购防暑降温用品，有效预防职业病发生；编制专项预案并配备应急药箱等应急设备设施。

实施“一人一档”，职业体检应检尽检。关注员工心理健康，营造积极向上的工作环境。

3.5.6
助力员工成长

集团着力打造“1234 人才工作模式”，坚持人才兴企、人才强企，全方位打造高素质专业化商业人才队伍，进一步畅通员工晋升渠道，完善员工晋升机制，健全内部培训体系，打造鲁商人才“强磁场”。

晋升发展

集团出台《管理人员竞争上岗管理办法》《领导干部管理规定》《员工管理规定》等系列人才管理办法，设立人才成长“三通道”，即管理序列、技术序列、技能序列。不同序列人才可根据竞争上岗有关办法自主竞聘，拓宽人才成长路径，提供更多可能。建立集团人才库，制定《人才库管理办法》，将人才分为初级、中级、高级人才，加大专业人才培养使用力度。加强干部梯队建设，形成专业化、梯队化、合理化的人才结构。

2024 年

获省部级以上奖励的科技工作者、教育工作者、人才称号获得者 **9** 人，团队 **10** 个

获省级工作部门表彰的科技工作者、教育工作者、人才称号获得者 **101** 人，团队 **52** 个

选拔 90 后年轻干部补充到集团总部

教育培训

结合全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业要求，依托鲁商党校和鲁商学院，针对集团和各业务板块干部人才需求，通过举办鲁商文化讲堂、开展“基础管理能力提升”系列培训等方式，着力面向经营管理、金融贸易、科技创新、模式创新等专业领域进行重点培训。集团层面统一组织新员工训练营，各单位量身定制新员工培养计划。



银座集团举办青年后备店长培训班



“领航计划”高质量发展培训班



2024 年“远航计划”中级人才库能力提升培训班



鲁商科技“苍穹计划”高质量发展培训班



第二届数字化转型暨全渠道运营能力提升培训



“初‘鲁’锋芒 启航计划”2024 年新员工训练营

3.5.7 关爱员工生活

悦享生活

组织开展丰富多彩的文体活动，充分展示员工风采、员工风貌，调动员工工作积极性，提升员工凝聚力、向心力。

- 集团举办 &COLMO 第二届职工健康跑活动
- 集团及权属企业组织开展“三八”国际劳动妇女节活动
- 省国资委、鲁商集团联合组织开展“我们的节日——喜乐庆元宵，共话新发展”活动
- 集团离退休干部书画展
- 2024 年一线职工疗休养活动
- 福瑞达第五届“健康中国行”健步走活动



暖心帮扶

高度重视困难员工帮扶工作，建立健全困难员工帮扶机制，对困难党员、困难职工进行全面摸底排查并建立档案，制定帮扶方案，常态化开展大病救助、应急救助、日常救助等帮扶活动，通过走访慰问、捐赠等方式，关心关爱困难员工、女性员工、退休员工等群体，让每一个员工切实感受到鲁商温度。

春节期间帮扶困难职工	294 名	支出帮困资金	66.5 万元
中秋期间帮扶困难职工	272 名	支出帮困资金	62 万元
金秋助学帮扶困难职工子女	54 人	支出帮困资金	12.4 万元

未来展望

未来，鲁商集团将持续推进 ESG 管理，继续深化对 ESG 理念的理解和实践，将 ESG 因素全面融入集团的战略决策和日常运营中。

聚焦低碳发展：面对全球应对气候变化的挑战，在绿色低碳研发、绿色低碳生产等领域，集团将加大投入力度，推进相关项目的建设和运营，为低碳经济发展提供支持。

深化社会责任实践：继续关注社会责任实践，通过参与公益事业、扶持弱势群体等方式回馈社会。同时，集团将加强与利益相关方的沟通与合作，确保集团在实现经济效益的同时，积极履行社会责任。

提升治理水平：进一步完善治理结构，提高治理水平，加强内部监督机制建设，确保集团的规范运作和透明度。同时，集团将积极推动员工参与公司治理，鼓励员工提出建设性意见和建议，共同推动集团发展。

加强区域合作与交流：积极参与区域合作与交流，学习借鉴先进经验和技术，推动公司在 ESG 领域的持续进步。通过与同行战略合作，集团将不断提升自身的 ESG 实践水平，为可持续发展作出贡献。

鲁商集团将继续致力于实现可持续发展目标，努力在 ESG 领域取得更加优异的成绩，为促进社会进步和生态文明建设贡献鲁商力量。

附录

◎名词释义

简称	全称
鲁商集团 / 集团 / 我们	山东省商业集团有限公司
银座集团	银座集团股份有限公司
鲁商福瑞达 / 福瑞达	鲁商福瑞达医药股份有限公司
山东城发	山东省城乡发展集团有限公司
银座汽车	山东银座汽车有限公司
银座家居	山东银座家居有限公司
鲁商科技	山东鲁商科技集团有限公司
鲁商投资	山东省商业集团投资有限公司
鲁商产投	山东省鲁商集团产业投资有限公司
鲁商服务	鲁商生活服务股份有限公司
省药科院	山东省药科学院
省医工院	山东省医药工业设计院有限公司
鲁商供应链	鲁商（上海）供应链科技有限公司
鲁商国际	鲁商国际贸易有限公司
山东商职学院	山东商业职业技术学院
青岛酒店管理职院	青岛酒店管理职业技术学院
山东城市服务职院	山东城市服务职业学院
银座幼教	山东银座·英才幼儿园
福瑞达生物股份 / 福瑞达生物	山东福瑞达生物股份有限公司
明仁福瑞达	山东明仁福瑞达制药有限公司
新疆伊帕尔汗	新疆伊帕尔汗香料股份有限公司
易通金服	易通金服支付有限公司
鲁商通	山东鲁商通科技有限公司

◎关键绩效

经济绩效

指标	单位	2024 年
营业收入	亿元	470.79
利润总额	亿元	7.23
纳税总额	亿元	23.21
资产总额	亿元	1234.42
净资产	亿元	211.60

治理绩效

指标	单位	2024 年
党委会	次	56
总经理办公会	次	20
董事会	次	23
特色党建品牌	个	74
过硬党支部占比	%	75
理论宣讲	场次	250 余
党纪学习教育	次	1
警示教育会	次	544
发布安全管理文件	个	2137
安全培训	次	3324
安全培训人次	人次	417672
安全宣传活动次数	次	823
安全宣传参与人数	人	134345
应急演练	次	3018
应急演练参与人数	人	157302
安全检查问题整改率	%	100
安全培训覆盖率	%	100
安全培训投入	万元	131.534
合规培训	次	32
合规培训参与人次	人次	1600
普法宣传	次	10
普法宣传参与人次	人次	5000
规章制度修订合规审查	%	100
国家级科研平台	个	9
省级研发平台	个	40 余
研发投入	亿元	5
研发投入强度	%	20
院士工作站	个	6
海外院士	人	2
杰出人才	人	4
领军人才	人	49
高级人才	人	51
省部级以上奖励获得者	人	9
省部级以上奖励团队	个	10
省级工作部门表彰获得者	人	101
省级工作部门表彰团队	个	52
全省劳动和技能竞赛先进个人	人	5

环境绩效

指标	单位	2024 年
重大环境污染事件	件	0
重点排污许可执行报告披露情况	%	100
“三废”排放达标率	%	100
危险废物合规转移率	%	100

社会绩效

指标	单位	2024 年
全年公开招聘	次	4
校园招聘人数占比	%	60
帮扶困难职工	名	566
支出帮困资金	万元	128.5
助学困难职工子女	人	54
助学资金	万元	12.4
员工体检覆盖率	%	100

◎指标索引

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0)》报告对标索引

报告内容		CASS-ESG5.0 指标
本报告说明		P1.1 P1.2 P1.3
董事长致辞		P2.1 P2.2
关于我们		P4.1 P4.2 P4.3 P4.4
ESG 管理		G2.1 G2.2 G2.3 G2.4 G3.1 G3.2 G3.3 G3.4 G3.5 G3.6 G3.7 G3.9 G3.11
责任聚焦一 绿色工厂，持续塑强绿色发展竞争力		E1.6 E1.7 E1.8 E1.9 E1.10 E2.1 E2.2 E2.5 E2.6 E2.7 E2.9 E2.12 E2.13 E3.1E3.3 E3.4 E3.5 E3.7
责任聚焦二 一刻钟便民生活圈，点亮美好生活		V3.4 V3.5 V3.6 V3.7
责任聚焦三 构建新零供关系的探索与实践		V2.13 V4.8 V4.1 V4.2 V3.6 S3.1 S3.3
守护环境 推动绿色发展	绿色环境管理	E1.1 E1.2 E1.5 E1.6 E1.7
	应对气候变化	E5.1 E5.2 E5.3 E5.4 E5.5 E5.6 E5.7
	绿色发展实践	E1.8 E1.0 E1.7 E 2.14 E2.12 E2.15 E4.1 V4.3 V4.4
	资源管理与循环利用	E2.1 E2.2 E2.3 E2.4 E2.5 E2.6 E2.7 E2.8 E3.1 E3.3 E3.4E3.5 E3.6 E3.7 E3.8 E3.9
	生物多样性保护	E4.1 E4.2 E4.3
奉献社会 筑梦美好未来	服务重大战略	V1.1 V1.2 V1.3 V1.4 V1.5 V1.6 V1.7 V1.8 V1.9 V4.1 V4.8 V4.9
	协同伙伴共赢	V2.1 V2.2 V2.3
	服务美好生活	S4.1 S4.5 S4.7 S4.8
	情系公益慈善	V4.4 V4.5 V4.6 V4.7
深化治理 夯实发展根基	坚持党建引领	G4.1 G4.2 G4.3 G4.4
	规范公司治理	G1.1 G1.2 G1.3 G1.4 G1.5 G1.6 G1.7 G1.8 G1.9 G1.10 S4.1 S4.2 S5.1 S5.2 S5.3 S5.4 S5.5 S5.6 S5.7
	强化科技创新	V2.5 V2.6 V2.7 V2.8 V2.10
	打造数字生态	V2.13
	深化产业工人队伍建设改革	S1.1 S1.2 S1.3 S1.4 S1.6 S1.7 S1.8 S1.9 S1.10 S2.1 S2.2S2.4 S2.5 S2.6 S2.7
未来展望		A1
附录	关键绩效	A2
	指标索引	A4
	意见反馈	A5

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《山东省商业集团有限公司 2024 年 ESG 报告》。为了更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，有效推进我们的 ESG 管理与实践，提高我们的可持续发展能力与管理水平，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

邮寄地址：济南市历下区经十路 9777 号鲁商国奥城 5 号楼

邮编：250014

电话：(86-531) 66690123

传真：(86-531) 66690199

您属于以下哪类利益相关方：

- ☐ 政府 ☐ 监管机构 ☐ 股东与投资者 ☐ 客户与消费者
- ☐ 员工 ☐ 供应商与合作伙伴 ☐ 公众与社区 ☐ 其他

1. 您对本报告的总体评价是：
- ☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差
2. 您认为本报告是否全面反映了鲁商集团在经济、社会、环境方面的表现？
- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否
3. 您认为本报告是否能真实反映鲁商集团社会责任实践对经济、环境、社会的影响？
- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否
4. 您认为本报告是否能够全面地回应鲁商集团利益相关方的期望和诉求？
- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否
5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标是否清晰、准确、完整？
- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否
6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？
- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否
7. 您对山东省商业集团有限公司履行社会责任及本报告有何意见和建议？

品质消费引领者 美好生活服务商

山东省商业集团有限公司

地址：济南市历下区经十路 9777 号鲁商国奥城 5 号楼

邮编：250014

电话：(86-531) 66690123

传真：(86-531) 66690199



鲁商集团微信公众号



鲁商生活服务平台



扫码浏览本报告