



彩生活服務集團有限公司

股票代碼：1778



勢在 · 必燃



2023 環境、社會及管治報告

目錄

關於彩生活	2
品牌榮譽	3
可持續發展管治架構	6
關於本報告	7
報告期間及範圍	7
獲取本報告	7
資料收集方式	7
匯報原則	8
持份者參與	9
意見回饋	9
重要性評估	10
彩服務	12
彩之雲 (彩生活社區服務平台)	13
服務質素	14
品質標準	15
社區安全	16
數據私隱及知識產權保護	17
客戶回饋	18
供應鏈管理	18
綠色採購	19
反貪污	20
廣告宣傳	20
彩人才	21
僱傭權益	22
勞工準則	24
職業健康與安全	25
發展及培訓	26
社會關鍵績效指標	27
員工概覽	27
員工流失比率	27
員工培訓	28
健康與安全	28
彩環境	29
減少廢氣及溫室氣體排放	30
減少廢棄物	30
能源使用	31
水資源	31
環境及天然資源	31
氣候變化	32
環境關鍵績效指標	33
彩社區	34
彩生活慈善基金會	34
聯交所上市規定附錄C2《環境、社會及管治報告指引》索引	37

關於 彩生活



彩生活服務集團有限公司（「彩生活」或「本公司」），與其子公司（統稱為「本集團」或「我們」）的主要業務為：



物業管理服務

- 以包乾制為社區提供服務；
- 以酬金制為社區提供服務；
- 物業發展商提供交付前服務；及
- 向物業管理公司提供顧問服務。



增值服務

- 網上推廣服務；
- 銷售及租賃協助服務；及
- 其他增值服務。



工程服務

- 設備安裝服務；
- 維修及保養服務；及
- 節能改造服務。

本公司成立於二零零二年六月，並於二零一四年六月三十日成為第一家在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市的社區服務企業。本公司的核心價值觀為「勤懇幹、求精出彩、愛財有節、知人識趣」，並貫徹品牌口號「把社區服務做到家」，致力通過多元化服務及商業創新，為客戶帶來豐富的生活服務體驗。

關於 彩生活



品牌口號
「把社區服務做到家」



核心價值觀
「勤懇幹、求精出彩、愛財有節、知人識趣」



願景
成為一個平等有實、自由豐潤的生活服務引領者，給億萬追求美好生活的家庭創造自在溫暖、多彩豐富的生活服務體驗。

在保障社區居民基本生活的同時，本集團亦致力推進建設智慧社區，利用物聯網、大數據、人工智能等新興技術，並引入智能設備，提升我們的服務效率，持續為社區住戶提供良好的居住體驗。

品牌榮譽

於二零二三年，本集團繼續維持優質的服務，堅持我們的核心價值觀，並獲得以下的獎項及榮譽：

- 2023中國物業服務滿意度百強企業
- 卓越指數—2023物業服務企業品牌價值卓越表現



2023中國物業服務百強企業



2023中國物業科技賦能領先企業



2023中國專項物業服務力
優秀企業—住宅物業



2023中國物業服務上市公司
社區增值服務能力TOP10



2023中國物業服務市場化
運營領先品牌企業
品牌價值：人民幣105億元



2023中國物業服務
特色品牌企業—社區運營領先

關於 彩生活



2023年物業高質量發展典範企業



2023年度廣東省
物業管理行業協會優秀會員



2022-2023年廣東省
物業管理行業誠信標竿企業



2023廣東省物業服務
綜合發展實力企業



2023大灣區物業服務品牌企業



深圳市物業管理業協會—物業好聲音
「最佳主題獎」



關於 彩生活

此外，本集團的服務、設施及管理體系等亦獲得多項認證，引證我們在可持續發展方面所投入的努力：



企業信用評價體系
認證證書—AAA級



服務質量達標測評
認證證書—AAAAA級



物業服務認證證書—五星級



設備維護保養服務
認證證書—五星級



生活垃圾分類服務能力
認證證書—十星級



應急預案管理體系
認證證書—AAAAA級



標準化等級認證證書
—AAAA級標準化良好
行為企業



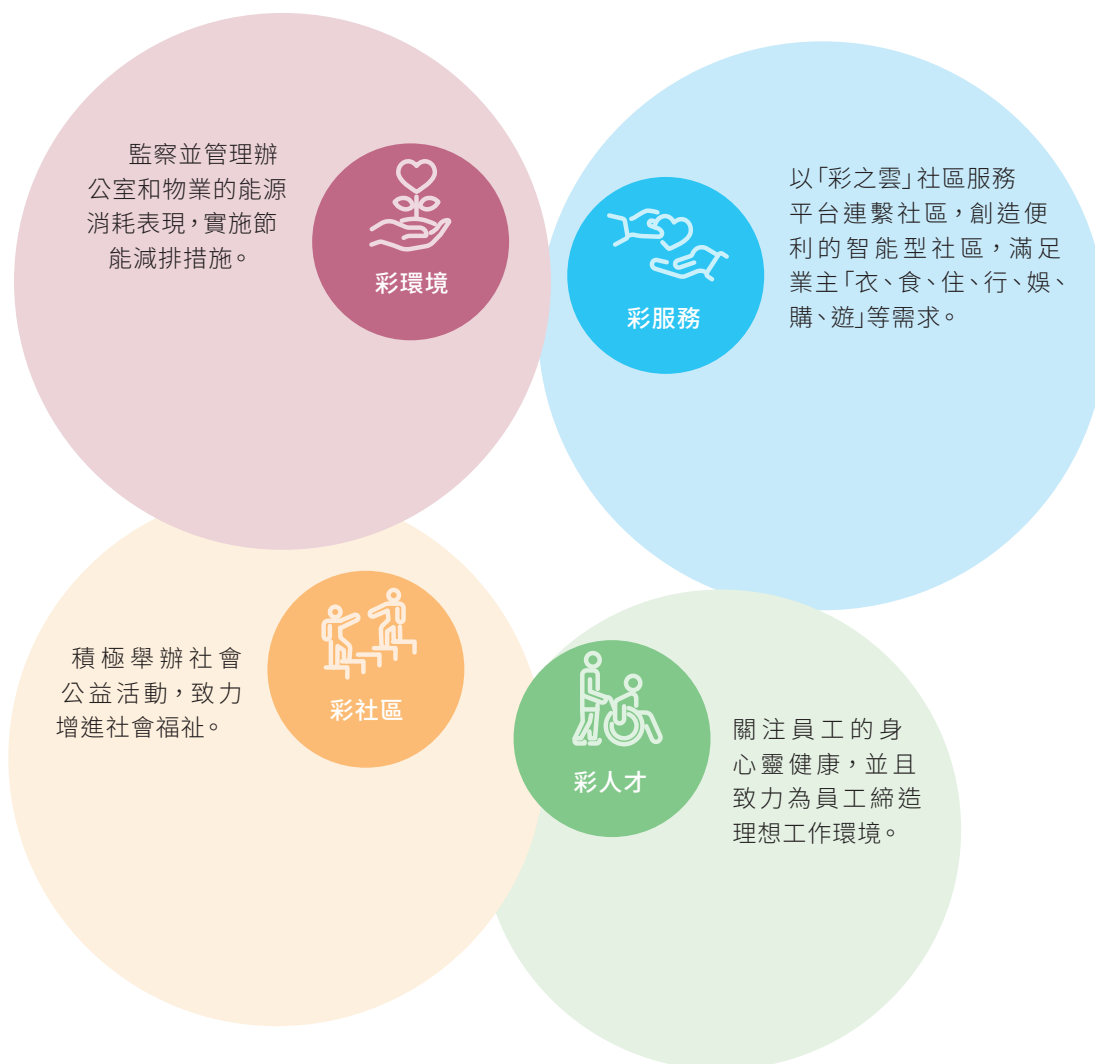
ISO 37301:2021 合規管理體系
證書

關於 彩生活



可持續發展管治架構

彩生活重視可持續發展以及其相關管治策略，因此設立完善的可持續發展管治架構，由董事會作為最高決策方帶頭領導本集團的可持續發展方向和策略。董事會負責定期討論、識別和審核本集團的可持續發展風險、機遇、表現和進程，識別及評估對集團有重大影響的重要性議題及制定ESG相關的目標並檢討進度，使ESG相關措施能從上而下有序地傳遞出去及執行。本集團亦委聘Riskory Consultancy Limited為獨立ESG顧問，以協助本集團發佈本報告及提供ESG相關顧問服務。



更多有關本集團企業管治的資料，可參閱二零二三年年報內的《企業管治報告》章節。



關於 本報告

本集團欣然發佈本集團的二零二三年度環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」），旨在向持份者披露本集團於二零二三年度對可持續發展所投入的資源、制定的政策和目標，以及在ESG方面的績效表現。

報告期間及範圍

本報告所載數據的時間範圍（「報告期間」）為二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日。除另有所指外，本報告所披露的範圍包括本集團主營業務的環境及社會表現。

獲取本報告

本報告為年度報告，具備繁體中文及英文版本，報告電子版可於聯交所網站及本集團的官方網站www.colourlife.hk下載。如中英文版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

資料收集方式

本報告引用的信息資料來自本集團的正式文件及統計數據，並已通過集團相關部門審核。

關於 本報告

匯報原則

本報告依據聯交所證券上市規則附錄C2所載之《環境、社會及管治報告指引》（「聯交所環境、社會及管治報告指引」）的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文編製。

本報告的編製遵守聯交所環境、社會及管治報告指引內的匯報原則：

1. 重要性

- **定義：** 報告所涵蓋的議題應反映集團對經濟、環境及社會的重大影響，或影響持份者評估及決定的範疇。
- **回應：** 透過與持份者持續溝通，並考慮本集團的業務性質和發展，本集團已識別當前的重大可持續發展議題，並於本報告披露。

2. 量化

- **定義：** 報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標。
- **回應：** 在可行情況下，本集團以量化方式披露環境和社會關鍵績效指標。該等指標乃參照聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》及附錄三《社會關鍵績效指標匯報指引》計算。

3. 一致性

- **定義：** 本集團應確認編製環境、社會及管治報告的方法與過往年度所用的一致，或陳述經修訂的匯報方法，又或說明會影響有意義對比的其他相關因素。
- **回應：** 報告的報告範圍與匯報方法與去年大體一致，若所用的方式及匯報範圍有變，即在附註中解釋以供持份者參考。

關於 本報告

持份者參與

本集團珍惜所有持份者對我們的意見，並認為與其保持密切溝通可以使我們持續進步，對於集團的可持續發展至關重要。因此，我們通過各種溝通渠道收集持份者的意見，傾聽並了解他們對環境和社會問題的關注以及對本集團的期望，從而為我們的發展目標提供依據。



意見回饋

彩生活歡迎每一位持份者的意見，我們會認真參考持份者對我們提出的建議以推動可持續發展。如閣下對本報告或本集團的可持續發展表現有任何意見，歡迎透過IR@Colourlife.com與我們聯繫。

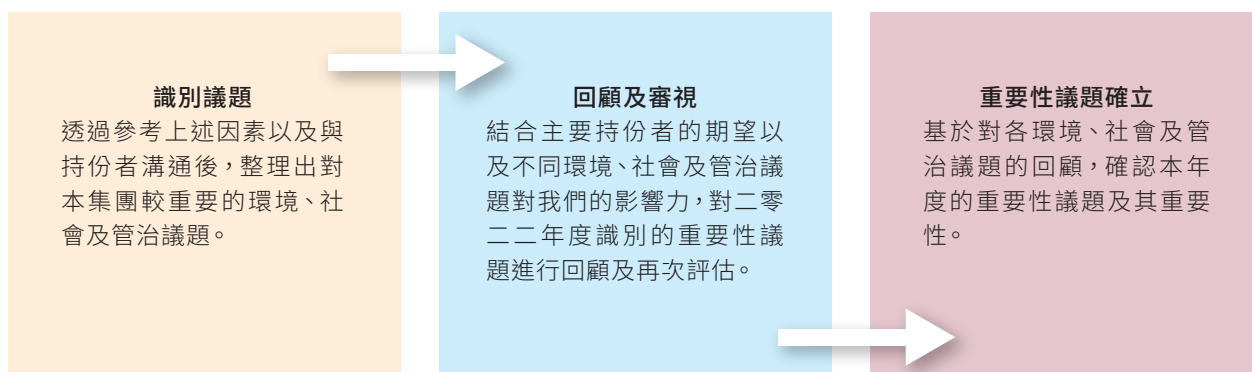
關於 本報告

重要性評估

為更有效管理本集團的環境、社會及管治表現並促進匯報過程，我們於報告期間進行了環境、社會及管治議題的重要性評估。本集團在識別重要性議題時的參考因素包括但不限於：

- 監管機構的關注議題；
- 國際標準，包括可持續核算準則委員會(SASB)及MSCI，所識別的行業重要性議題；
- 其他同業公司所識別的重要性議題；及
- 本集團的營運狀況。

本次重要性評估流程如下：



為更有效地反映本集團所面對的環境、社會及管治風險及機遇，我們識別及整合了環境、社會及管治的重要性議題。報告期間的重要性議題包括：

重要性議題		重要性 (最重要/重要)
環境責任		
1.	與氣候變化相關之風險(如颱風、水災等)	最重要
2.	能源及水資源管理	最重要
3.	廢棄物管理	重要
4.	其他資源管理(包括：用紙)	重要
5.	廢氣及溫室氣體排放管理	重要
6.	廢水排放管理	重要
7.	其他業務活動對環境造成的影響	重要
8.	綠色採購	重要

關於
本報告

重要性議題	重要性 (最重要/重要)
營運慣例	
9. 反貪污管理	最重要
10. 供應鏈管理 (包括：挑選供應商、環境及社會風險管理)	重要
11. 營運合法合規	重要
產品與服務責任	
12. 客戶人身安全和健康，及其財產安全	重要
13. 產品及服務質素	重要
14. 客戶滿意度	重要
15. 客戶/消費者私隱保障	重要
16. 知識產權	重要
工作環境質素	
17. 職業健康及安全	最重要
18. 員工待遇 (包括：薪酬、工作時數、假期等)	最重要
19. 培訓及發展	最重要
20. 多元化及平等機會，防止歧視及騷擾	重要
21. 防止童工及強制勞工	重要
22. 僱傭安排 (包括：招聘、晉升及解僱程序)	重要
23. 僱傭關係及員工溝通	重要
社區	
24. 慈善捐贈	最重要
25. 社區共融活動	重要
26. 參與義工活動	重要



在提供產品及服務方面，本集團嚴格遵守相關的法律法規，包括但不限於：

- 《中華人民共和國廣告法》；
- 《中華人民共和國網絡安全法》；
- 《中華人民共和國消費者權益保護法》；及
- 《全國人大常委會關於加強網絡信息保護的決定》。

於報告期間，我們並不知悉本集團在有關產品和服務的健康與安全、廣告及私隱事宜方面有涉及任何重大違反相關法律及規例的情況。基於業務性質，本集團不涉及產品製造，因此並無任何產品回收。

向業主提供具有高品質的服務一向是彩生活的核心，本公司堅持維繫服務的舒適度以及便捷度，務求履行本公司「把社區服務做到家」的品牌口號。

彩之雲 (彩生活社區服務平台)

本集團積極打造便利社區服務的線上平台「彩之雲」，居民可以在平台上繳付物業管理費、接收通知、作出投訴等，一方面增加了社區居民的生活便利性，另一方面也加強了社區業主與本集團的溝通聯繫，將傳統社區變身成智慧型社區。

**物業管理**

將傳統物業服務智能化，一站式服務包括繳費、停車、清潔、電梯管理、維修、裝修報健、投訴等，以及線上客服，為業主解決一切難題。

**社區管家**

團購服務：集購生活消耗品，如日用品、新鮮肉、蔬果、水果等。
零售建議：利用大數據來了解及分析客戶需要而推介合適產品。

**電子商城**

提供應有盡有的生活消耗品、食物、數碼家電器、珠寶、美妝護膚產品，以及扶貧助農產品等，打造超級電子商場，將業主「繳費」轉為「消費」。更利用積分體系，以「彩飯票」來購買商品，刺激消費。

彩 服務



我們將深入探索「社區+商業」、「社區+物流」、「社區+安全」、「社區+科技」的融合業態創新，優化業主體驗，建造溫暖的「智慧社區」。



服務質素

關鍵績效指標B6.1、B6.4

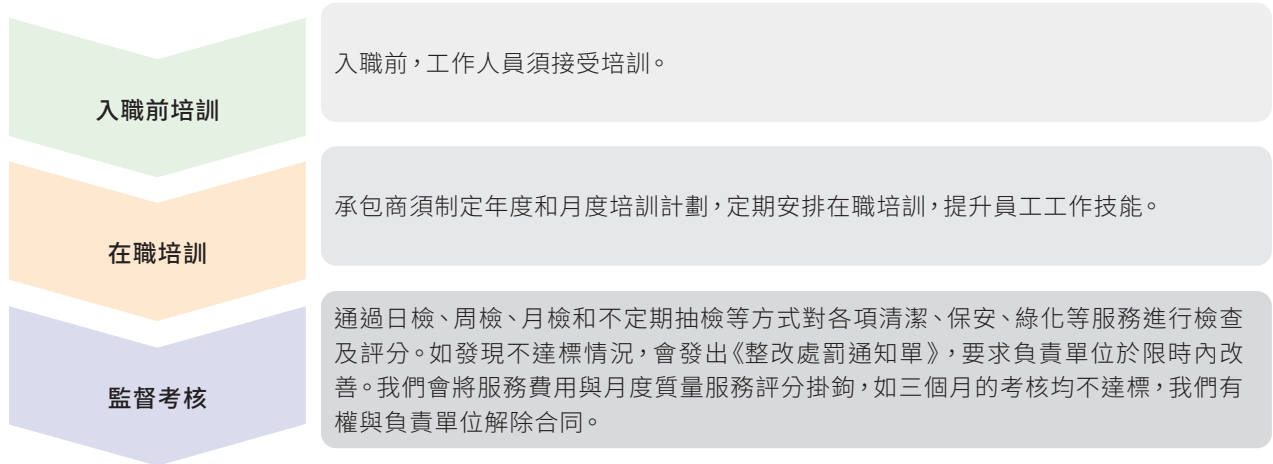
本集團強調服務的質素以及安全性，並致力與客戶維繫良好關係，使業務能快速發展。我們在服務方面持續投入努力及創新精神，除構思嶄新的服務外，亦重視維持高水平的服務。為此，我們已建立完善的管理制度，涵蓋不同層面，包括：

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| • 《停車場管理制度》； | • 《消防安全管理辦法》； |
| • 《關於消防安全專項檢查的通知》； | • 《電梯管理制度》； |
| • 《關於消防安全管理的辦法》； | • 《重大事項管理制度》；及 |
| • 《關於業主信息核驗考核制度》； | • 《關於規範項目服務時間及設立值班經理的通知》。 |

在物業管理服務方面，本集團更已獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證證書。



我們通過為員工提供培訓及進行抽檢以確保我們的服務質素符合標準：



品質標準

為確保服務滿足業主的期望，彩生活已制定品質標準，要求工作人員按部就班，並透過以下方式嚴格監督每一項服務：





社區安全

彩生活作為物業管理者，將社區安全放在第一位，並通過以下兩大功能板塊，把服務做得更好、更安全：

安全組

在各個社區安裝「天眼系統」，並實施每日在線巡查，通過人行車行等主區域的天眼系統查看社區人員及環境等相關情況。

在多個社區設置電子門禁系統，居民可利用手機應用程序開門，並利用二維碼、雲對講、IC卡等界面進入社區範圍，從而減低陌生人士闖入社區的風險。

電梯組

透過電梯組的平台，全天候監控所有旗下管理社區的電梯，如遇上故障或有人被困電梯內，平台會自動連接報警系統。另外，平台亦儲存各電梯的保養數據，如某台電梯接近年檢到期日，會向負責單位發出提醒。

每月對電梯維保單位依照《中華人民共和國特種設備安全法》、《特種設備安全技術規範TSG T5002—2017》及合約規定進行考核，並在每季進行服務質量評定，如發現有任何違規事項，如造成經濟損失、電梯使用標誌過期、滿意度連續3個月不達標等，或質量異常度超出指定程度，如投訴工單數、故障報單數和困人次數，會將該單位列入黑名單。首次列入黑名單會被罰款，不再增加新業務，合約到期時減少20%業務，兩次列入黑名單會被罰款並減少50%業務，三次列入黑名單則會被解除合約。

對電梯維保單位進行嚴格管理，並在合同列明資質要求，合約到期項目須進行考核評審，合格後方可續約，並要求彼等定期參加本集團舉行的安全及質量大會。



數據私隱及知識產權保護

關鍵績效指標B6.3、B.6.5

本集團在日常營運中無可避免地會收集及處理大量敏感數據，包括公司數據、財務數據、客戶個人資料、專利技術、軟件等。因此我們高度重視數據的保護，並制定一系列措施保護客戶的個人資料，禁止數據外泄。

我們收集及使用客戶信息時嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》及《全國人大常委會關於加強網絡信息保護的決定》，更獲得GB/T 22080-2016 idt ISO/IEC 27001:2013信息安全管理体系認證。在知識產權管理方面，我們亦獲得知識產權管理體系認證證書。



我們的彩之雲應用程式設有安全加固，使用360安全防病毒軟件以避免用戶數據外泄，數據傳輸亦已進行安全加密。在內部工作方面，我們亦設有以下措施：

- 項目現場會將紙質版的數據掃描及上存至ERP系統（「企業資源計劃系統」）上；
- 客戶部門負責管控相關措施，包括檢查是否有按時進行掃描；
- 系統設置權限，每位客戶人員只能查看自己管理的客戶資料；
- 紙質版的數據如要借用需要做登記；
- 要求員工簽署職業承諾書及保密協議，規定彼此不得在未經同意的前提下，將資料外泄；及
- 安排有關保護私隱以及知識產權的培訓，提高員工的保密和保障知識產權的意識。

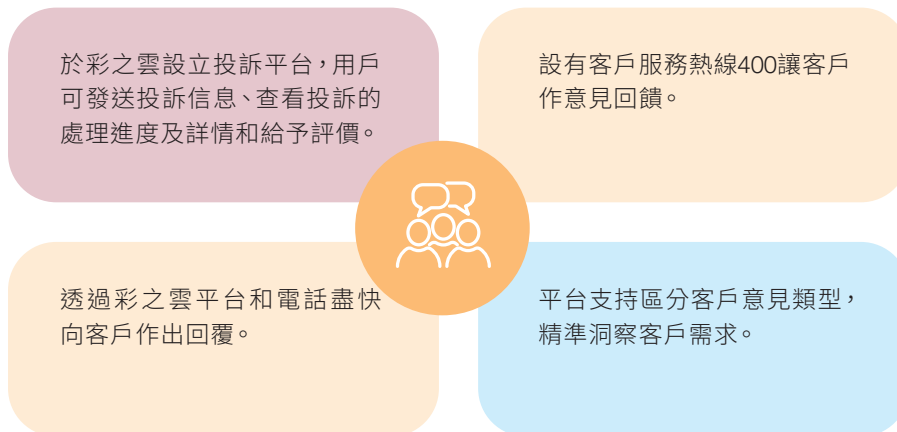
彩 服務



客戶回饋

關鍵績效指標B6.2

彩生活重視每位客戶的意見，並積極聆聽客戶建議，使彩生活的服務得以持續進步，達至可持續的發展。彩生活已制定完善的客戶服務程序，客戶可隨時隨地使用以下平台向我們反映他們的意見，使我們有改善服務質素的機會。



我們的售後服務更是取得GB/T27922-2011售後服務認證，認證我們的售後服務達到五星級水平。在報告期間，彩生活一共接獲9,227宗投訴個案，並已就上述程序與客戶妥善溝通。

供應鏈管理

關鍵績效指標B5.1、B5.2、B5.3

供應鏈管理是我們提供優質服務的基礎，因此我們一直與供應商維持良好的合作關係，並制定政策管理供應商的環境及社會風險，使我們的供應鏈對環境及社會負責。報告期間，我們的主要供應商一共有1,035間，均來自中國內地，當中包括保安、保潔、設施設備、電梯維修以及綠化養護等。我們針對供應商制定了《供應商考核機制》，透過嚴格的標準和制度以識別服務和產品質量較高的供應商。為確保供應商的營運與本集團的可持續發展目標一致，我們在選擇供應商時遵守以下原則：

- 要求供應商自身秉持廉潔和誠信的原則營運；
- 杜絕任何利益輸送；及
- 雙方訂立的合同以要求彼此履行企業社會責任，遵守業務相關的法律和規例。





甄選

對於超過二十萬元人民幣的採購項目，會遵從「貨比三家」的原則進行招標，以甄選最合適的替代商家。合格供應商會被錄入信息庫。供應商需要符合所有評審項目標準，例如證照、註冊資金、成立年期、服務業績等，方能評為合格。



考核

供應商分為建設、行政辦公和軟件三大類。以季度和年度進行考核，考核要素包括產品質量、交貨及時性和準確性、售後服務、價格水平等，並分為A—D級供應商，優先考慮與A級供應商合作，減少C級供應商訂單量。



整改

對於考核中獲評為D級的供應商，我們會暫停合作關係，並要求彼等作出改善。此外，對於考核中連續二個季度得分少於八十分的供應商，我們會發出黃牌並要求於三個月內改善。而連續兩個季度得分少於七十分，而且連續四個季度得分少於八十分的供應商，我們會發出紅牌並暫停半年合作關係。

為確保服務質素，在聘用供應商前，所有供應商均需通過品質保證及檢測程序。在每年的十二月底至一月初，我們會組織年度供應商考核，對於被評為「優秀」的供應商，下一年度可以直接續約，我們有新的業務時也會給予優先考慮；對於被評為「不合格」的供應商，合同到期後則會直接被淘汰。於報告期內，我們已對所有供應商進行評估。

綠色採購

關鍵績效指標B5.4

我們制定了詳細的綠色採購列表，要求供應商採購列表上合格的產品，如清潔用品、綠化用肥料等，以減低我們對環境造成的間接污染。



反貪污

關鍵績效指標B7.1、B7.2、B7.3

商業道德為彩生活的重要價值之一，彩生活一向以反貪污腐敗作為原則經營，提升我們在行內的競爭力，穩固企業的名聲，使我們能夠穩定發展。我們實行以下措施，確保本集團的營運保持誠實及不涉及任何違規行為：



嚴格遵守由母公司花樣年所編製的《全員回避制度》。



本集團的《員工手冊》亦清楚列明有關反貪污的規定，嚴禁員工因職位和業務與第三方收受任何利益。



要求供應商和合作夥伴秉持誠信的原則進行業務往來，避免一切違規行為，以保障本集團及其持份者的利益。



員工參與母公司所舉辦的反貪培訓，從而增強相關知識。

公司鼓勵員工舉報任何不當行為，包括貪污、賄賂、勒索、洗錢和欺詐。收到舉報後，公司將進行調查，向管理人員報告，並在必要時通知有關政府部門。公司承諾對舉報人的身份保密，以保護舉報人。如果舉報屬實，相關員工將受到紀律處分。同時，我們將繼續檢討和改善我們的內部監控和反貪污系統，以防止貪污事件。

於報告期間，我們並不知悉任何涉及違反有關貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律和規例的訴訟及投訴，並遵守所有適用法律及法規，其中包括但不限於：

- 《中華人民共和國反不正當競爭法》；及
- 《中華人民共和國刑法》。

我們亦已獲得GB/T 31950-2023誠信管理體系認證證書。



廣告宣傳

為業務進行廣告宣傳時，我們遵守所有適用法律及法規，包括但不限於：

- 《中華人民共和國廣告法》；及
- 《中華人民共和國消費者權益保護法》。

我們致力確保廣告內容的真實性，保障消費者權益。由於業務不涉及產品製造，因此產品標籤並不屬於本集團關注的重大議題。





人力資源為本集團的重要資產，亦是我們提供優質服務的基石。因此，我們的管理重心之一為人力資源管理。彩生活對員工的管理理念為將對「物」的管理轉變為對「人」的服務。我們以人為本，並重視員工的工作熱忱、技能、表現、經驗和身心靈的健康等。我們制定了《員工手冊》，當中列明所有人力資源管理的範疇，包括薪酬、招聘、解僱、晉升、培訓、職業健康與安全、僱傭標準等，我們已制定清晰完善的政策和措施，全方位保障本集團和員工雙方權益。

為了完善人力資源管理，使集團運作更有效率，彩生活每年均會制定未來年度的人力資源計劃，並檢視本年度的計劃實行情況。我們利用人力檔案流程自動化的管理模式，透過在線上發佈的招聘系統，使應聘者可在網上輸入個人資料，並記錄面試通知、履歷、評價、定薪、聘請、轉正、續約等資料。此外，我們更實現了全面人員檔案管理，包括新員工入職前管理、入職管理、新員工培訓、晉升／降職／任免／調薪管理、獎懲管理、離職管理等，把人力資源管理的效率大大提升。

彩 人才



僱傭權益

吸引及挽留人才對彩生活的發展尤其重要，因此我們致力向員工提供具競爭力的薪酬福利。為保障員工的權益，我們在員工手冊中清楚列明員工的工作時數及解除勞動合同或解僱的安排。我們更設立不同溝通渠道及舉辦多種員工活動，以維持豎向和橫向的員工溝通，用心聆聽員工意見，幫助我們在業務、人力資源等方面繼續進步。

員工薪酬包括基本薪酬、崗位補貼和獎金等。彩生活嚴謹依照法律，為國內員工辦理社會保險和住房公積金。我們按照法律法規，就解除勞動合同或解僱的情況給予員工充足的補償。除此之外，我們亦訂立豐富的福利制度，提供不同的福利和津貼，務求使員工的身心靈得飽足。



假期

- 婚假
- 春節延長假
- 喪假
- 年假
- 帶薪調休假
- 產假
- 陪產假
- 工傷假



醫療健康

- 深圳市重特大疾病補充醫療保險
- 彩生活慈善基金補助
- 勞動防護用品
- 防暑物品



康樂

- 旅遊
- 體育活動
- 微信節日活動禮物
- 新年抽獎活動
- 團體拓展
- 節日慶祝活動



獎勵及補貼

- 年終獎紅包
- 中秋／端午禮品
- 月績效／月提成獎金
- 市場拓展激勵
- 電腦補貼
- 業務推廣提成



報告期間，我們舉辦了各種員工活動，增強員工對公司的歸屬感，並增進彼此之間的交流，部分包括：

勢在必燃雲表彰年會



對年度優秀員工進行表彰，各級領導對新一年送上寄語。

員工關懷下午茶活動



每月舉辦兩次下午茶活動，幫助員工抒壓。

中醫講座



為員工舉辦三次中醫講座，提高員工的健康意識。

團建活動



集團各個部門舉辦團建活動，增進員工之間的交流。

女神節慶祝活動



在三月八日女神節向女性員工派發鮮花。

端午節慶祝活動



向員工派發端午節禮包，共享佳節。



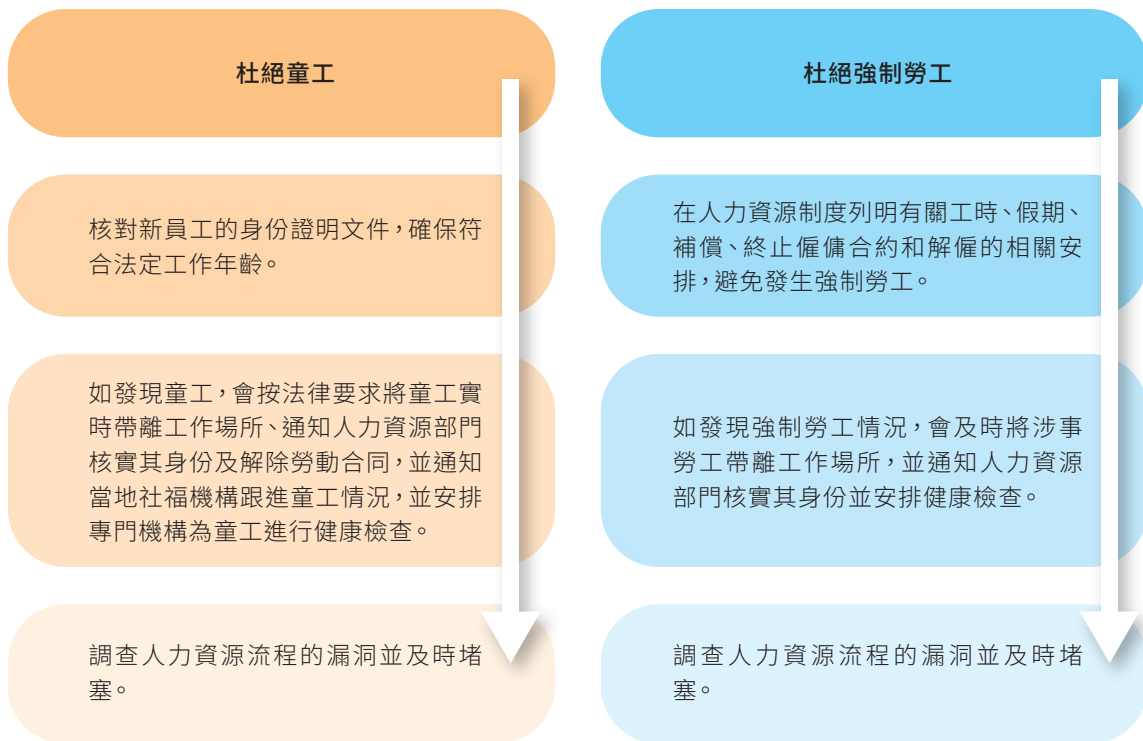
勞工準則

關鍵績效指標B4.1、B4.2

為了向員工提供足夠的保障，我們嚴格遵守所有與僱傭相關的適用法律和規例，包括但不限於：

- 《中華人民共和國勞動法》；
- 《中華人民共和國社會保險法》；
- 《中華人民共和國職業病防治法》；
- 《中華人民共和國未成年人保護法》；及
- 《禁止使用童工規定》。

於報告期間，我們並不知悉本集團在僱傭及勞工準則方面有任何重大違反相關法律和規例的情況。彩生活嚴格遵守勞工法例，我們制定了以下措施以堅決杜絕僱傭童工和強制勞工的情況出現：



職業健康與安全

關鍵績效指標B2.3

彩生活投入資源，期望為員工提供健康及安全的工作環境，並將工傷的風險降至最低。在發生工傷或死亡事故的罕有情況下，我們將首先對事故所涉員工的情況進行評估，並在採取任何進一步行動之前對事故原因進行調查。我們亦會採取適當措施以減少傷亡發生的次數，保障員工的安全。此外，除生理上的健康外，我們亦非常關注員工的心靈健康，並努力完善職安健的制度，部份措施包括：

初入职員工需提供入職體檢報告，每年為一般管理人員進行身體檢查。

提供勞動防護用品，如安全帽。

為戶外工作的員工在夏季提供防暑物品，如涼茶、藥物等。

安排定期防火演習和培訓，提升員工防火意識。

按照法例規定為工傷員工提供足夠補償和工傷假。

在節日期間於微信公眾號發佈安全信息，提升員工安全意識。

在不同地區的辦公室和宿舍提供衣櫃、桌子、蚊帳、鞋架等設施，為員工提供舒適的工作及休息的環境。

我們更已獲得ISO 45001:2018職業健康管理體系認證證書及安全生產標準化認證證書的五星認證。



彩 人才

發展及培訓

對於彩生活而言，員工的專業技能與我們的服務質素息息相關。我們重視員工的個人發展，因此我們提供廣泛的培訓課程以提高員工不同範疇知識和能力，協助他們在工作場所中發揮其長處。我們會定期檢討有關培訓和晉升的政策和機制，使員工與本集團一同成長進步。為幫助員工發展事業，我們制定了年度培訓，安排內部及外部培訓課程、研修班、工作坊等，鼓勵他們持續進修。報告期間，我們一共舉辦了20次員工培訓，更邀請著名的主持人為員工進行語言表達培訓。



集團總部

- 全年培訓規劃，培訓項目執行，流程標準制定
- 培訓課件、教材審批及發放
- 培訓結果考核及監督



各事業部

- 配合總部完成主任／客戶經理等區域培訓任務，以及完成各事業部各季度主題集中培訓
- 配合總部完成培訓項目
- 完成培訓數據統計反饋

有關員工的晉升階梯，彩生活除了會以員工的業務表現為晉升的考慮因素之外，也十分注重員工的品德。我們在對員工的事業發展選擇上給予了很高的自由度，他們的晉升可以考慮個人發展方向及其擅長的領域等。我們亦擁有《晉升制度》，使管理員工的晉升更有系統和效率。另外，員工的晉升、調配和新金會按照其年度績效評估的結果作調整，評核重點包括員工的個人質素和工作表現。

社會關鍵績效指標

關鍵績效指標B1.1、B1.2、B2.1、B2.2、B3.1、B3.2

員工概覽

本集團截至二零二三年十二月三十一日的員工總數為11,262名，全部為全職員工及來自中國內地。

	單位	二零二三年度
員工總數 (按性別分類)		
男性	名	6,556
女性	名	4,706
員工總數 (按年齡分類)		
20歲或以下	名	31
21-30歲	名	798
31-40歲	名	2,363
41-50歲	名	2,572
51-60歲	名	3,801
60歲以上	名	1,697

員工流失比率¹

	單位	二零二三年度
員工流失比率 (按性別分類)		
男性	百分比	39
女性	百分比	38
員工流失比率 (按年齡分類)		
20歲或以下	百分比	177
21-30歲	百分比	69
31-40歲	百分比	34
41-50歲	百分比	28
51-60歲	百分比	35
60歲以上	百分比	52
員工流失比率 (按地區分類)		
中國內地	百分比	39
香港	百分比	0

¹ 員工流失比率的計算方法為 (離職員工人數 / 於二零二三年十二月三十一日的員工人數) x 100%。

彩 人才

員工培訓

	單位	二零二三年度
受訓員工百分比 (按性別分類)		
男性	百分比	51
女性	百分比	90
受訓員工百分比 (按僱員類別分類)		
操作人員	百分比	59
管理層	百分比	100
平均受訓時數 (按性別分類)		
男性	小時	0.3
女性	小時	0.6
平均受訓時數 (按僱員類別分類)		
操作人員	小時	0.2
管理層	小時	1.4

健康與安全

於報告期間，本集團因工傷損失的日數為1,963天，其他健康與安全的相關數據如下：

	單位	二零二三年度	二零二二年度	二零二一年度
與工作相關的死亡個案	宗	2	2	3
與工作相關的死亡比率	百分比	0.02	0.02	0.01



作為物業管理者，彩生活視環境為珍貴的資源，並訂定不同制度及措施以保護環境，以及減少營運對環境造成的影響。我們擁有健全的《能源管理制度》以完善環境管理與監督機制，改善碳排放的管控，期望提高能源使用效率，同時減少溫室氣體的排放。我們已取得ISO 14001:2015環境管理體系認證證書及能源管理體系認證證書。



本集團嚴格遵守所有環境相關法律和規例，包括但不限於：

- 《中華人民共和國環境保護法》；
- 《中華人民共和國大氣污染防治法》；及
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》；
- 《中華人民共和國水污染防治法》。

報告期間，我們並不知悉本集團在環境方面有任何違反相關法律和規例的訴訟或投訴，以致對本集團產生重大影響。



減少廢氣及溫室氣體排放

關鍵績效指標A1.1、A1.5

本集團的溫室氣體排放主要來自辦公室的外購電力使用。由於我們沒有使用直接能源，因此未涉及排放廢氣（包括氮氧化物、硫氧化物及顆粒物）。因應本集團的業務性質，我們並未涉及其他燃油的使用，因此不會直接排放大量溫室氣體。但我們作為對環境負責的企業，仍然以盡量減少溫室氣體排放為目標，並主張節省能源，亦會致力於未來實行不同措施及計劃，使我們對環境的影響減至最低，部分措施包括如下：

減少溫室氣體排放措施



鼓勵員工盡量乘搭公共交通工具或步行上下班。



公共辦公區域、領導辦公室和會議室安裝節能開關，員工下班隨手關燈。



宣傳節約用電，促使員工養成「人走斷電」的良好習慣。

減少廢棄物

關鍵績效指標A1.5、A1.6

本集團亦致力推行物盡其用及源頭減廢，以盡可能減少廢棄物的產生為目標。我們所實施的部分措施如下：

減少廢棄物措施



妥善處理廢棄物的收集、回收和處置。



一般辦公廢物會和可回收物分開收集。



將電池和膠樽回收。



將紙張重用及雙面印刷。



要求員工盡量利用在線系統處理公務，如收發郵件、簽到、請假、審批文件、發佈消息等。

在未來，我們會持續推行減廢及回收相關措施，並繼續監察本集團廢棄物量，務求達到減少廢棄物產生的目標。



能源使用

關鍵績效指標A2.3

為節省能源，本集團頻繁監察自身業務的資源使用表現，並利用彩生活旗下的能效管理數據化平台 — 「能源組」來對我們的辦公室和部分物業管理項目進行能源審計，監察並分析能源使用情況。我們以盡量減少能源使用為目標，並實行於「減少廢氣及溫室氣體排放」章節中所描述的措施，提高能源使用效率。

水資源

關鍵績效指標A2.3、A2.4

本集團同時亦珍視水資源，並期望達到高効用水。我們一直提倡減少及循環用水。由於生活用水來自當地供水機構，我們在尋求適用水源上並無遇到任何重大問題。基於我們的業務性質，我們不會產生大量污水。本集團的水消耗量不大，但亦積極採用以下措施以節省用水：

節約用水措施



在會議室使用後，將剩餘的礦泉水和部分清潔用水用於灌溉用途。



在洗手間張貼珍惜用水的提示以及控制部分水龍頭的水流，以宣傳節約用水的意識。

彩生活將會繼續履行以上措施，並積極考慮其他節省用水的可能性，希望持續提升本集團用水的效能。

環境及天然資源

關鍵績效指標A3.1

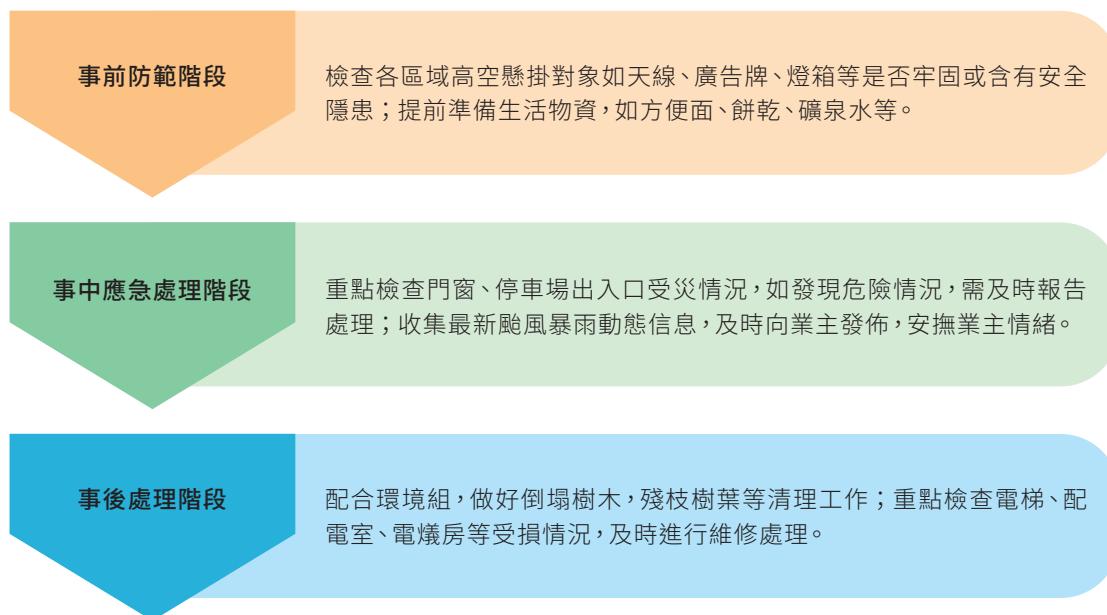
作為一家物業管理公司，自然環境與我們密不可分，是我們不可替代的財富。彩生活業務的可持續發展，也有賴於自然環境提供的豐富資源，以確保業主和租戶在未來能夠享受到優質的生活環境和服務。由於彩生活的業務性質，我們的營運不會對環境或自然資源造成重大影響。然而，我們在業務運營過程中亦會盡最大努力保護環境和資源，肩負我們的企業社會責任。



氣候變化

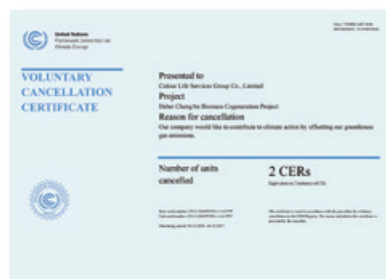
關鍵績效指標A4.1

氣候變化的影響為全球性，對各地的企業都帶來不同的風險和機遇，包括越來越頻繁的極端天氣事件。作為一家物業管理公司，為確保業主及住戶的安全和避免物業受到損害，除了努力減少溫室氣體排放、節約能源以外，我們亦已經為極端天氣制定防治方案，強化自身對氣候變化問題的適應能力。我們亦有舉行防汛演練，以及通過微信「彩」提示、張貼通知等多個渠道預告業主颱風或暴雨等的來臨，提升防汛意識。彩生活修訂了《颱風暴雨專項應急預案》，明確指引員工在不同階段做不同的工作、措施，部分措施包括：



在項目方面，如遇上連續暴雨造成積水、排水管道阻塞等情況，各項目指揮小組會第一時間啟動防汛預案，及時有效控制汛情，保護業戶的人身安全。

我們利用碳抵消減少在報告期間內的溫室氣體排放。我們所選擇的碳抵消項目是聯合國清潔發展機制（「CDM」）的河北成安生物質熱電聯產項目(Hebei ChengAn Biomass Cogeneration Project) (項目編號：3797)。該計畫的核證減排量(CERs)亦被用於2022年杭州亞運會和2022年杭州亞洲殘奧會中實現碳中和。該計畫利用當地棉花改造發電，將產生的電力銷售給河北省電力網，以替代燃煤發電廠，減少溫室氣體排放、改善資源利用、保護環境，並為當地居民提供就業機會和增加收入。



環境關鍵績效指標

關鍵績效指標A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A2.1、A2.2

	單位	二零二三年度	二零二二年度
溫室氣體總排放量 ²	公噸二氧化碳當量	76.08	76.19
能源間接排放 (範圍二)	公噸二氧化碳當量	76.08	76.19
溫室氣體排放密度	公噸二氧化碳當量/ 平方米建築面積	0.03	0.03
能源總消耗總量	千個千瓦時	133.40	133.60
間接能源 (外購電力)	千個千瓦時	133.40	133.60
能源消耗密度	千瓦時/平方米建築面積	46.18	46.25
總耗水量 ³	立方米	不適用	不適用
耗水密度	立方米/平方米建築面積	不適用	不適用
無害廢棄物總量	公噸	10.35	10.40
已處置的無害廢棄物總量	公噸	10.35	10.40
無害廢棄物密度	公斤/平方米建築面積	3.58	3.60
有害廢棄物總量	公噸	0.01	0.01
已處置的有害廢棄物總量	公噸	0.01	0.01
有害廢棄物密度	公斤/平方米建築面積	0.00	0.00

² 因業務性質，本集團沒有使用直接能源，因此未涉及排放廢氣及範圍一的溫室氣體。

³ 本集團的辦公室用水為物業管理公司提供，因此無法獲得用水數據。

彩 社區



關鍵績效指標B8.1

彩生活的企業理念為「把社區服務做到家」，除了為業主提供高質素的服務以外，我們更積極貢獻社區，參與及熱心策劃社區公益活動，把我們的關懷和愛心帶給每一位有需要人士身上，尤其是弱勢社群，創建一個和諧美好的社區。

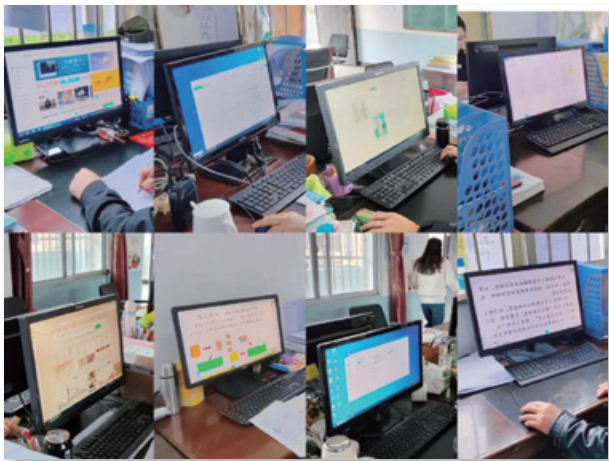
彩生活慈善基金會

關鍵績效指標B8.2

彩生活慈善基金會為彩生活倡議發起的非公募基金會，自二零一五年成立以來，持續為有需要的社會大眾提供幫助，其中包括我們的員工、業主、住戶等。基金會的信念為「踐行慈善，最美人生」，致力弘揚中華傳統美德、啟發愛心善念、推動和諧社區的構建及幫助弱勢群體。基金會的資金來源為彩生活服務集團企業及員工捐款，並主要用於資助彩生活服務社區中身患重病或處於意外變故的困難業主、住戶及彩生活的員工。我們亦與公募基金會合作在騰訊公益平台發起《溫暖鄉村困境孩童》公益活動，幫扶關懷偏遠山區留守、困境的小孩。我們期望未來可帶動社區的居民共同參與社區貢獻，推廣互助互愛的文化。報告期間，我們於彩生活的服務社區中共投入超過60萬人民幣進行各項社區活動。

彩慈善

捐贈活動



- 為貴州的山區學校捐贈8部電腦，助力鄉村教育振興，促進學校現代化、並提升教學水平。



- 向花樣年希望小學1,000名學生捐助近人民幣8萬元的溫暖成長包，向學生分享關愛，鼓勵他們努力學習。

- 捐助10名受重大疾病困擾的員工，累計近人民幣10萬元。



彩 社區

彩社區

社區活動



- 在五月至八月彩誕節期間，本集團在彩生活社區舉辦專屬於彩生活社區業主的社區活動，包括讓小業主在社區舉辦小集市、開展夏令營、開設露天影院等，增進業主們的親子互動。

- 彩生活在八月舉辦了第一屆社區多彩運動會，鼓勵業主多做運動，並提升業主的幸福感和歸屬感。



- 於冬季，彩生活為業主送上暖身的薑湯，並為業主提供無償的設備維修及清洗服務，在社區分享溫暖。

- 在農曆新年、端午節及中秋節，彩生活在社區內進行裝飾及舉辦慶祝活動，與社區居民共享佳節。



聯交所上市規定附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇	內容	對應報告章節
強制披露規定		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度、並解釋它們如何與發行人業務有關連。	可持續發展 管治架構
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則（重要性、量化和一致性）。	匯報原則
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。	報告期間及範圍

A.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： (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。	減少廢氣及 溫室氣體排放、 減少廢棄物
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	減少廢氣及 溫室氣體排放
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	環境關鍵績效指標

聯交所上市規定附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇	內容	對應報告章節
關鍵績效指標 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。	減少廢氣及 溫室氣體排放
關鍵績效指標 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。	減少廢棄物
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。	能源使用、水資源
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及或間接能源總耗量（以千個千瓦時計算）及密度。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 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。	能源使用
關鍵績效指標 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。	水資源
關鍵績效指標 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。	基於業務性質，本集團不涉及製成品包裝物消耗。
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。	環境及天然資源
關鍵績效指標 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。	環境及天然資源
A4 氣候變化		
一般披露	對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	氣候變化
關鍵績效指標 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。	氣候變化

聯交所上市規定附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇	內容	對應報告章節
B. 社會		
B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	僱傭權益
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會關鍵績效指標
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： (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。	職業健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 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。	職業健康與安全

聯交所上市規定附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇	內容	對應報告章節
B3 發展及培訓		
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。	發展及培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 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。	社會關鍵績效指標
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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	勞工準則
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	勞工準則
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	勞工準則
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。	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
關鍵績效指標 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，以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	供應鏈管理

聯交所上市規定附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇	內容	對應報告章節
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： (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。	服務質素、 品質標準、 社區安全、 數據私隱及 知識產權保護
關鍵績效指標 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。	基於業務性質， 本集團不涉及 產品製造。
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶回饋
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	數據私隱及 知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	基於業務性質， 本集團不涉及 產品製造。
關鍵績效指標 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。	數據私隱及 知識產權保護

聯交所上市規定附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇	內容	對應報告章節
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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污
關鍵績效指標 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。	反貪污
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪污
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污
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。	彩社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇	彩社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	彩生活慈善基金會

COLOURLIFE



中華人民共和國公司總部

地址: 中國深圳市福田區泰然七路1號博今國際B座10樓
郵編: 518000 傳真: 86-755-3393 0881
電話: 1010-1778 網站: <http://gw.colourlife.com>