



彩生活服務集團有限公司
股票代碼:1778



把社區服務做到家
2019 環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
關於彩生活	4
彩生活的可持續發展	6
彩人才	11
彩服務	18
彩環境	25
彩社區	28
環境、社會及管治報告指引索引	32

關於 本報告

報告目的

彩生活服務集團有限公司（「彩生活」或「本公司」），連同其附屬公司（統稱為「本集團」或「我們」），欣然向持份者發佈2019年度環境、社會及管治報告（「本報告」），旨在概述本集團過往一年的可持續發展策略、方針及表現。

報告期間及範圍

本報告的報告期間（「報告期」）為二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日。除非另有說明，報告範圍涵蓋本集團於中國的主營業務，包括1)物業管理服務；2)增值服務；及3)工程服務。

報告標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則附錄二十七所載之《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」）的披露要求編制，並於2020年6月獲得本集團董事會通過。

報告原則

本報告依據下列四個報告原則而編製：

原則	定義	本集團的回應
重要性	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。	透過與持份者溝通，同時考慮本集團的業務性質和發展，識別當前的重大可持續發展議題。
量化	報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標。	在可行情況下，以量化方式披露本集團的環境和社會關鍵績效指標。
平衡性	報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。	本集團已識別對於其業務有重大影響的環境、社會及管治議題，當中包括其成果及所面對的挑戰。
一致性	本集團應確認編制環境、社會及管治報告的方法與過往年度所用者一致，或陳述經修訂的匯報方法，又或說明會影響有意義對比其他相關因素。	報告的報告範圍與匯報方法與去年大體一致。

關於 本報告

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。

報告發佈週期、版本與獲取

本報告為年度報告，具備繁體中文及英文版本，報告電子版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。

意見回饋

彩生活對每一位持份者的意見都珍而重之，我們承諾適當採納持份者的意見以推動可持續發展。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 彩生活

彩生活服務集團有限公司為中國領先的物業管理及社區服務運營商，2014年，彩生活作為第一家在香港上市的社區服務企業，上市五年來，持續引領物業管理行業的發展。憑借出色的內生式擴展能力，同時兼顧收併購，本集團實現快速擴張，成為全國服務規模領先的社區服務運營商。彩生活專注於以物業管理服務為基礎，通過開展各類社區主題活動，提升社區溫度。同時，彩生活探索更多的社區消費場景，利用互聯網技術，搭建線下及線上服務平台，以更好地滿足業主對美好生活的追求，實現「將社區服務做到家」的承諾。



業務概覽



物業管理服務

- 以酬金制為社區提供服務、以包幹制為社區提供服務、為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

- 提供網上推廣服務、銷售及租賃協助服務及其他增值服務



工程服務

- 提供設備安裝服務、維修及保養服務及節能服務

關於 彩生活

獎項、嘉許、榮譽及 參與組織



2019中國物業服務市場化運營領先品牌企業

2019中國物業服務平台
領先品牌



中國地產風尚大獎2019中國社會責任特別大獎

中國社區扶貧聯盟理事單位

2019首屆人工智能與智慧物業高峰論壇暨2019
首屆智慧物業創新大賽樣本企業

2019中國互聯網社區運營領
先企業第一名

中國物業管理協會名譽副
會長單位

第八屆中國財經峰會組委會2019傑出品牌形象獎



2019廣東省物業服務企業綜合實力測評
TOP100

2019中國物業服務平台領先
品牌

2019中國上市房企商業創
新獎



第二屆中國卓越IR最佳創新
獎

中國地產風尚大獎2019中國年度影響力物業服
務品牌TOP10

粵港澳大灣區物業服務創新
先鋒

2019中國特色物業服務領
先企業智慧社區

彩生活的 可持續發展



可持續發展管治

本著「把社區服務做到家」的品牌理念，彩生活致力透過以上四大維度，將可持續發展推進至業務每一個範疇。我們一直維持高度的企業管治，並將可持續發展的管治和風險管理融入其中。董事會對監督本集團環境、社會及管治風險管理活動及監控本集團範圍內實質風險負有最終責任。董事會識別、評估及釐定有關環境、社會及管治風險。我們透過各種渠道，包括歷史數據、未來預測、案例及國內外其他相關公司的資料以收集內外部數據及持份者意見，制定相關風險應對措施。本集團管理層確保環境、社會及管治風險管理及內部監控系統在營運所在地業務環境行之有效。董事會負責監督並確保本集團所取的風險管理措施及監控系統合適，以有效管理並控制重大的環境、社會及管治風險。

更多有關本集團企業管治的資料，可參閱2019年年報內的《企業管治報告》章節。



彩生活的 可持續發展

持份者參與

彩生活相信，我們須與持份者群策群力，方可有效地實踐可持續發展，因此我們特別重視持份者的意見，透過各種正式和非正式渠道與他們保持緊密而雙向的聯繫，收集他們對本集團業務發展的意見，並藉此協助本集團識別重大可持續發展議題以及相關的風險和機遇。我們已識別的持份者類別和相應的日常溝通渠道包括：



員工

- 人力資源中心官方微信
- 內聯網
- 員工大會
- 新員工茶話會
- 年會
- 彩管家系統



業主／住戶／租戶

- 彩之雲平台
- 客戶經理面談
- 電話熱線
- 官方微信
- 社區活動



股東或投資者

- 股東會議
- 年報、財務報告及公告
- 社交媒體
- 網站
- 大眾傳媒
- 路演及投資人調研



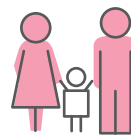
供應商及業務合作夥伴

- 現場考察
- 季度及年度考核
- 網站
- 面談
- 年度供應商大會



政府及非政府組織

- 資質評核
- 環境調查
- 會議
- 面談



社區

- 網站
- 社交媒體
- 大眾傳媒
- 彩之雲平台
- 社區活動

彩生活的 可持續發展

重要性評估

我們相信持份者參與有助本集團識別並優先處理重大的環境、社會及管治議題。除了日常的溝通渠道，我們委託獨立可持續發展顧問協助展開重要性評估工作，邀請各個界別的持份者進行網上調查，就各項議題進行重要性評分。我們會收集所有回饋並作出分析，以了解持份者最為關注的事項。



第一步

根據上市規則、日常持份溝通、業界趨勢和日常營運等識別出對集團較為重要27個環境、社會和管治議題。



第二步

透過彩之雲平台接觸持份者，邀請他們進行意見調查，根據重要性就27項議題評分。

第三步

收集調查結果，加上管理層的意見進行重要性分析。

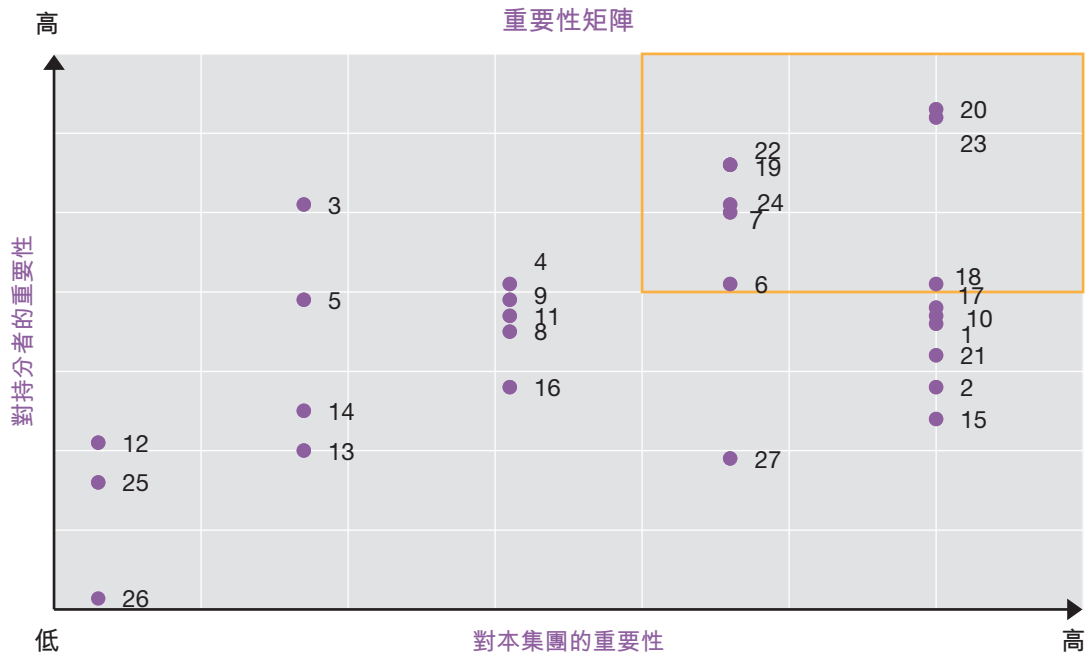
第四步

我們的顧問根據本集團內部及外部持份者的評估及調查結果，對這些議題作出統計及分析，繪製重要性矩陣。



彩生活的 可持續發展

本年度的重要性評估結果顯示於以下之重要性矩陣，當中右上角部分為是次分析得出最為關鍵的議題，將於本報告作重點披露。本年度共有個8選項獲納入重要範疇。



重要範疇列表

議題	披露章節	頁數
僱傭關係及員工溝通	僱傭權益	p.12-13
員工待遇		
產品質素	服務質量	p.20-21
客戶人身和健康，及其財務安全	社區安全	p.21
服務質素	服務質量	p.20-21
客戶／消費者私隱保障	私隱及知識產權	p.24
客戶滿意度	客戶滿意	p.22
營運合法合規	彩服務	p.18

彩生活的 可持續發展

所有範疇：

工作環境質素	環境保護和綠色運營	營運常規	產品與服務責任	社區貢獻
1. 多元化及平等機會，防止歧視及騷擾	8. 廢氣及溫室氣體排放管理	15. 供應鏈管理	18. 產品質素	25. 參與義工活動
2. 僱傭安排	9. 廢水排放管理	16. 供應商環境及社會風險管理	19. 客戶人身和健康，及其財產安全	
3. 職業安全及健康	10. 廢棄物管理		20. 服務質素	
4. 培訓及發展	11. 能源及水資源管理	17. 反貪污制度	21. 知識產權	26. 慈善捐贈
	12. 其他資源管理（包括用紙）		22. 客戶／消費者私隱保障	
5. 防止童工及強制勞動	13. 其他業務活動對環境造成的影響		23. 客戶滿意度	
6. 僱傭關係及員工溝通	14. 綠色採購		24. 營運合法合規	27. 社區共融活動
7. 員工待遇				

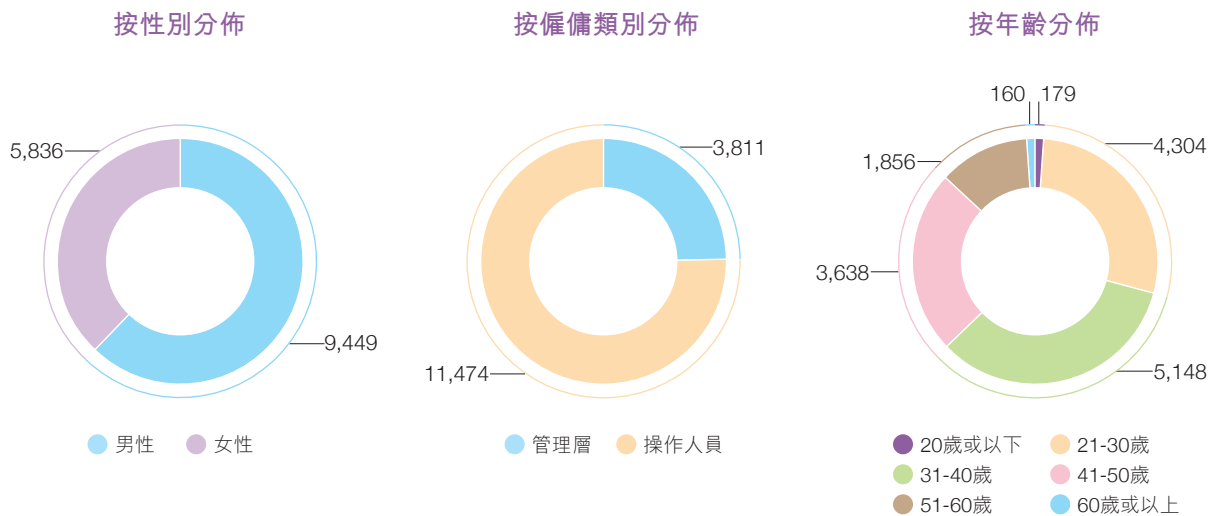
彩 人才

「將對「物」的管理改為對「人」的服務」是彩生活的管理理念，我們不單視之為業務營運的核心，亦將之融入人才管理的原則之中，時刻抱著「以人為本」的理念，為彩生活的員工建立融洽和諧的大家庭。為了吸引並留住人才，我們首要嚴格遵守所有與僱傭相關的適用法律和規例，為員工提供足夠的保障，當中涵蓋《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》、《禁止童工規定》等。其次，針對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。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。

為加強人力資源管理，優化集團運作，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。按照2018年制定的計劃，我們於報告期間實現了人力檔案流程自動化管理，將招聘系統於線上發佈，讓應聘者於線上填寫面試資料，並記錄面試通知、簡歷、評價、定薪、錄入、轉正、合同續簽等，完善人才管理。此外，我們計劃於2020年度構建人事共享服務平台，實現人工成本管理和全生命週期人員檔案管理，並制定招聘達成率不低於90%的目標，同時結合集團績效考核量化指標，擬定對應獎懲制度，激勵員工精益求精。

員工概覽

截至2019年12月31日，本集團一共聘請15,285位員工。作為平等機會僱主，我們在招聘、晉升、薪酬制定、培訓等過程中秉持平等和反歧視的原則，著重員工的個人能力和素質，而非其性別、種族、膚色、宗教、身體狀況、婚姻狀況等，以建立多元化的職場文化，吸引有能之士加入我們。員工的性別、僱傭類別以及年齡分佈如下：



彩 人才

僱傭權益

保障每一位員工的權益是我們的責任。彩生活承諾為員工提供具競爭力的薪酬福利，並按照當地法例要求於人力資源制度明確工作時數及解除勞動合同或解僱的安排，給予員工足夠的補償。我們設立各種渠道，同時舉辦多種員工活動，以維持豎向和橫向的員工溝通，收集並聆聽員工意見，以助本集團不斷改善人力資源的方針和政策，持續進步。

在薪酬福利方面，員工的薪酬主要由基本薪酬、崗位補貼和獎金等組成。按照法例要求，我們會為國內員工辦理社會保險和住房公積金，亦會安排公眾假期和法定假期。針對解除勞動合同或解僱的情況，我們會按照法律規定給予員工足夠補償。除此之外，為有效吸引並挽留員工，我們亦設立多元化的福利制度，提供豐富的福利和津貼，滿足員工生活所需。

類別	員工福利	
假期	<ul style="list-style-type: none"> • 婚假 • 春節延長假 • 喪假 • 年假 	<ul style="list-style-type: none"> • 帶薪調休假 • 產假 • 陪產假 • 工傷假
醫療健康	<ul style="list-style-type: none"> • 深圳市重疾險 • 彩生活慈善基金補助 	<ul style="list-style-type: none"> • 勞動防護用品 • 防暑物品
康樂	<ul style="list-style-type: none"> • 旅遊 • 體育活動 • 微信節日活動禮物 	<ul style="list-style-type: none"> • 俱樂部 • 新年抽獎活動 • 團體拓展
獎勵及補貼	<ul style="list-style-type: none"> • 每月彩飯票紅包 • 年終獎紅包 • 中秋／端午紅包 • 餐飲補貼 	<ul style="list-style-type: none"> • 總裁大紅包 • 電腦補貼 • 彩住宅產品 • 團體春運車票預訂

彩 人才

為清楚了解員工的期望和需求，我們設立多種溝通渠道，包括微信公眾號、中高層幹部大會、新員工茶會等向員工發佈本集團最新資訊和發展，同時讓員工提出意見和訴求，以便我們作出回應。為了讓員工意見得到及時合適的處理，我們設立完善的投訴機制，員工可透過電話、「彩生活人力資源中心」微信公眾號、電郵、信函、面談等方式向我們提出投訴，我們設有專人作出調查和跟進，確保員工的投訴得到回應。

彩生活十分注重員工的工作和休息環境，盡量滿足他們所需。於報告期間，我們在不同地區的辦公室和宿舍進行了環境改善工作，增添衣櫃、桌子、蚊帳、鞋架等設施，改善員工生活環境。



守護健康

員工無疑是彩生活最寶貴、最重要的資產。因此，我們承諾會盡一切努力守護員工的健康和安全。於報告期間，我們並不知悉本集團在提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害方面有任何重大違反法律及規例的情況。以下列出我們針對職業健康和安全的努力：

職業健康及安全亮點

- ✓ 提供勞動防護用品
- ✓ 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資訊，提升員工安全事項

彩 人才



彩 人才

培訓發展

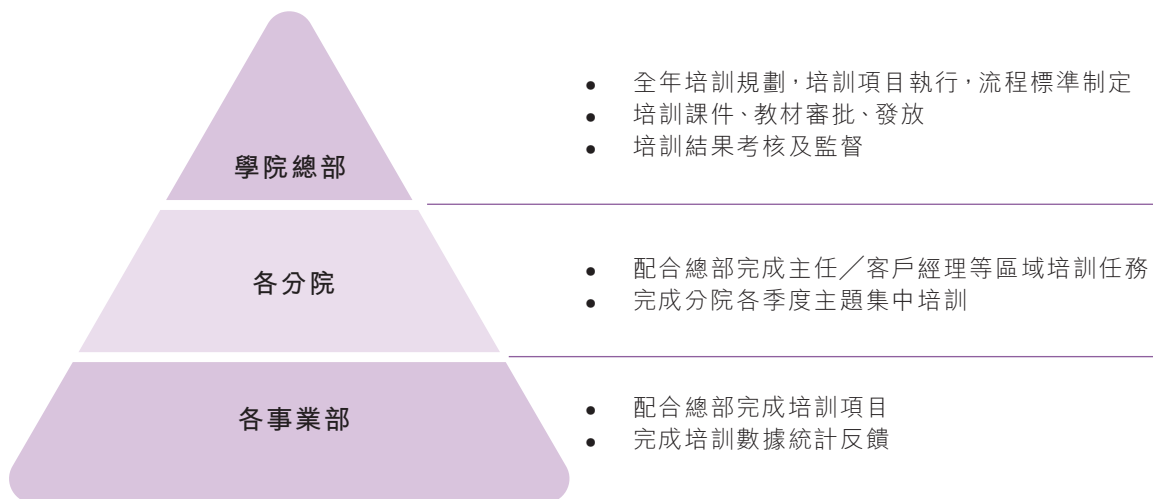
員工的發展和培訓與本集團的產品及服務質素息息相關。因此，我們積極為員工提供豐富的培訓機會，拓闊他們的視野，同時完善晉升政策，讓員工得到充分的空間發展其事業。我們會定期檢討有關培訓和晉升的政策和機制，讓員工與本集團攜手邁步向前。

針對員工晉升，我們會依照德能與業績並重的原則晉升員工，員工可循縱向通道晉升，亦可隨著個人發展方向的變化橫向晉升。我們已制定完善的《晉升制度》，有系統地管理員工晉升的條件和流程。本集團每年會進行績效評估，評核員工過去的工作表現和個人素質，其結果會為晉升、調配和薪金調整作根據。

為促進員工的專業發展，我們每年會制定培訓計劃，為員工安排多種內部和外部培訓課程、研修班、工作坊等，包括總經理優+班、總經理研修班、主任訓練營、專項培訓、校招應屆生集訓、新員工入職培訓、每月線上學習平台培訓、學歷提升教育等，讓他們持續進修，增進知識和技能。

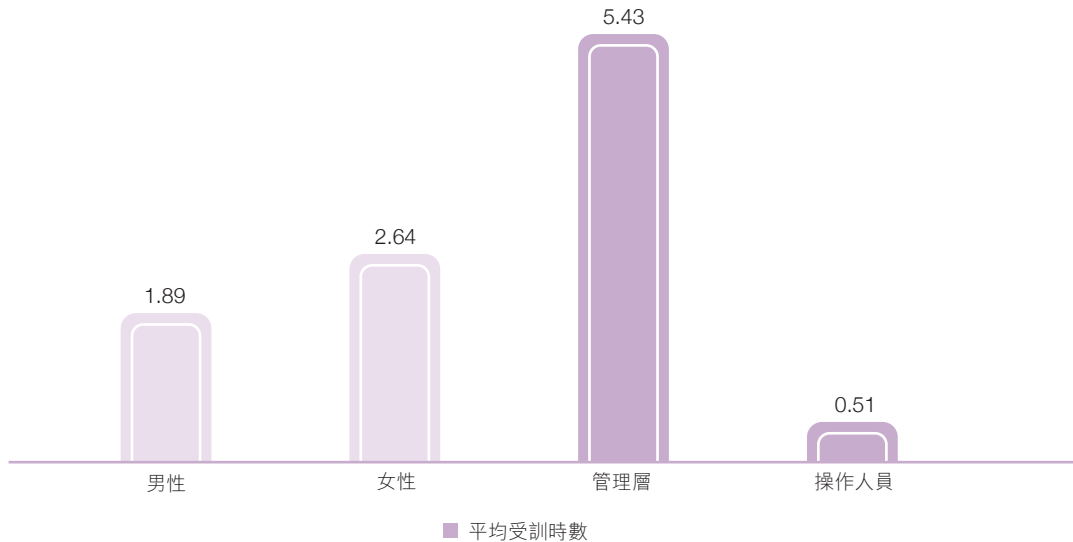
為深化培訓機制，我們自2013年成立彩生活培訓學院，設有總院和各地區的分院，並設有校長、院長、培訓總監等，更全面和有效監督培訓課程的落實和培訓成效。

彩生活培訓學院三級培訓體系



彩 人才

我們會聘請外部講師，亦會招募員工成為內部講師，為員工授課。透過整合培訓學院的資源，我們逐步深入打造E起學線上學習平台，覆蓋全員的線上和線下學習。於報告期間，本集團的總培訓時數超過80,000小時，當中按性別、僱傭類別的平均受訓時數¹如下：



為鼓勵員工精益求精，本集團於報告期間根據綜合考評、員工推薦和總裁評審的結果，選出年度優秀員工並頒授各類獎項，包括：業績之星、年度明星團隊、最佳品質服務獎、長期服務獎等，並向得獎者送上榮譽證書、購物卡、獎座、旅遊基金、帶薪假期等獎勵，以作表揚。



勞工準則

彩生活確保旗下業務各方面均遵守適用的法律和規例，當中包括《中華人民共和國未成年人保護法》及《禁止使用童工法》，以免發生童工以及強制勞工的問題。我們已採取下列措施以避免聘用童工及強制勞工，並在發現有關情況時執行應對方法：

¹ 按性別、僱傭類別的平均受訓時數只包括彩生活服務集團總部及彩社區的員工培訓數據。我們會在來年優化數據收集系統，以涵蓋整體員工的培訓數據。

彩 人才

童工

- 招聘時核對新員工的身份證明文件，確保符合法定工作年齡
- 於發現童工，會按法律要求將童工即時帶離工作場所、通知人力資源部門核實其身份及解除勞動合同，並通知當地社福機構跟進童工情況
- 安排專門機構為童工進行健康檢查
- 調查人力資源流程的漏洞並及時整改



強制勞工

- 於人力資源制度列明有關工時、假期、補償、終止僱傭合約和解僱的相關安排，避免發生強制勞動
- 如發現強制勞動情況，會及時將涉事勞工帶離工作場所，並通知人力資源部門核實其身份並安排健康檢查
- 調查人力資源流程的漏洞並及時整改



誠信維護

彩生活在營運的同時不忘維護商業道德和誠信的原則，對一切企業內部違法違紀的行為，包括但不限於貪污、賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢採取「零」容忍的態度，樹立良好的職場文化。我們在《員工手冊》列明有關商業道德的規定，禁止員工因職位和業務與第三方收受利益。我們亦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。

於報告期間，我們並無涉及違反有關貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律和規例的訴訟及投訴，包括但不限於《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國刑法》。

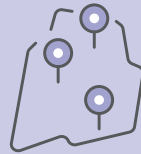
彩 服務

彩生活作為全球領先的社區服務平台運營商，為了讓我們的領導地位繼續屹立於市場上，我們必先向社區居民提供最優質的產品和最真摯的服務，同時全力保障他們的生命財產安全，繼而亦要將心比己，從居民的角度出發，將彩生活的產品和服務滲透至衣、食、住、行、娛、購、遊、學每一個範疇，為居民帶來更方便、更快捷、更優質的生活。在「把社區服務帶到家」這個品牌理念的推動下，我們利用傳統物業服務作基石，將社區服務例如繳費、開門、停車、保潔、電梯管理、維修等互聯網化，將傳統社區轉化為智慧社區，透過完善彩之雲社區服務平台，引入多元化的社區產品和服務。彩生活目前已成為全球領先的社區服務平台運營商，服務超過3千萬人次。

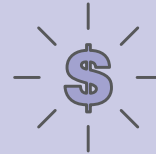
於報告期間，我們並不知悉本集團在有關產品和服務的健康與安全、廣告及私隱事宜方面有涉及任何重大違反相關法律及規例的情況，包括但不限於《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《全國人民代表大會常務委員會關於加強網路資訊保護的決定》等。



彩生活生態圈
註冊用戶超過
3,600萬人次



平台服務
面積超過
12.1億平方米



線上平台累計交易
金額 (GMV)達到人民幣
121.3億元

彩 服務

服務創新

為了「把社區服務做到家」，彩生活積極在智慧社區建設上投放資源，著力發展和完善旗下的彩之雲社區服務平台，作為連繫線上和線下社區的重要橋樑，除為業主提供基礎物業服務之外，從他們的角度出發，為他們提供更便捷、更方便的生活服務：

社區電商

- 涵蓋彩飯票、微商圈和彩惠人生平台，引進各大商家和企業作為合作夥伴，讓彩之雲的用戶隨時隨地在線上和線上消費，以「消費送物業費」的形式刺激消費，以達至用戶、商家、企業三贏

生活服務

- 開放多種生活服務品類讓用戶足不出戶都能享受多種優質產品和服務

為更好地服務於業主，本集團積極探索開拓更多物業和社區服務，同時不斷拓展業務範疇和版圖，將智慧社區的模式帶到更多社區。於報告期間，彩生活與京東集團及旗下京東物流集團、京東數字科技集團（統稱「京東」），以及三六零安全科技股份有限公司（簡稱「360」）達成全面戰略合作協議，結合彩生活廣泛的社區資源和京東龐大的電商資源和運營能力，加強線上線下零售體驗，同時借助360於核心安全能力的優勢，強化智慧社區的安全性。藉著這次合作，我們未來將深入探索「社區+商業」、「社區+物流」、「社區+安全」、「社區+科技」的融合業態創新，深耕社區場景，優化業主體驗，構建有溫度的「智慧社區」。

於報告期間，我們在彩之雲平台推出全新的「彩之雲+門禁小程序」，用戶可利用手機應用程式配合住處的藍牙門禁設備開門，實現便捷、易用的開門體驗。



彩 服務

服務質量

在不斷完善和開拓更多、更創新的服務的同時，我們從未忘記初心，重視物業服務的質量和社區的安全性。

為提升保潔、保安、綠化、維修等物業服務的質素，彩生活善用智慧社區的優勢，將北斗七星服務體系的各項物業服務的流程拆分為訂單，配對供求雙方，承包商的工作人員可即時在平台上接單並按單工作，並在工作完成後拍照上傳作證明，供項目負責人監督評核。整個服務過程由接單、提供服務、評核和服務費用結算均可在平台上查閱，大大提升服務的透明度，亦可以鼓勵工作人員不斷提升服務質量。他們可隨時在平台上查閱《供方服務協議》，了解其工作要求和標準，以便提供更精準、更優質的服務。此外，我們已制定品質標準，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，務求做到精益求精。

北斗七星服務體系

E 停車

優質、高效、統一管理停車服務、提高停車場的管理效率，滿足業主停車的安全便利需求

E 電梯

通過搭建 SaaS 平台，覆蓋電梯全生命週期、連接業主、物業、維保公司、原材料供應商

E 能源

能源費用代收代繳數位化、能源費用增收多元化、公區能耗管理精細化、能效管理互聯網平台化

E 裝修

提供室內裝修全週期服務、專業化的社區深度運營

E 繳費

提供物業收費解決方案、提高資金透明度、財務核賬效率、降低58%的物業公司出納人工成本

E 保潔

四保服務訂單化跟蹤、即時結算，多勞多得

E 投訴

打破傳統高密度人工處理模式，提高系統自動化、使用者交互、處理過程全透明，並可即時對話處理人、不同維度星級評定

彩 服務

崗前考核	工作人員上崗前須接受我們的培訓並通過考核，方可提供服務
在職培訓	承包商須制定年度和月度培訓計劃，定期安排在職培訓，人員工作技能
監督考核	我們會通過日檢、周檢、月檢和不定期抽檢等方式就各項保潔、保安、綠化等服務進行檢查及評分，如發現不達標情況，會發出《整改處罰通知單》，要求負責單位於限時內整改。我們會將服務費用與月度品質服務評分掛鉤，如3個月的考核均不達標，我們有權與負責單位解除合同。

社區安全

彩生活將互聯網技術深入社區，通過北斗七星服務體系為社區居民搭建安全，便利，溫馨的居住環境，讓他們能夠安居樂業，以下介紹從E安全與E電梯兩方面加強對社區的管理與服務：

E安全

- 於各個社區設置完善的「天眼系統」，全天候實時監察社區各個區域的情況，同時能夠監督保安人員的工作情況
- 於多個社區設置電子門禁系統，居民可利用手機應用程式開門，並利用二維碼、雲對講、IC卡等介面進入社區範圍，減低陌生人士闖入社區的風險

E電梯

- 透過E電梯平台，24小時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，平台會自動連繫報警系統，另外亦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，並在每季進行服務品質評定，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，或品質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，會將該單位列入黑榜，首次列入黑榜會有罰款，不再增加新業務，合約到期時減少20%業務，兩次列入黑榜會有罰款並減少50%業務，三次列入黑榜會解除合約
- 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，合格後方可續簽合約，並要求彼等定期參加本集團舉行的安全及品質大會

彩 服務

客戶滿意

除了著眼於物業服務的質素和社區安全，我們亦十分著重客戶管理，致力完善客戶服務程序，加強與居民和業主的溝通，締造有溫度的社區。彩生活設有400客戶服務熱線讓客戶作意見回饋，並於彩之雲平台設立投訴平台，彩之雲用戶可在平台上提交投訴，並可以隨時隨地查看投訴的處理進度及詳情和給予評價，讓我們持續改善服務質素。就投訴處理給予評價的用戶有機會獲得優惠券以茲感謝。我們會透過彩之雲平台和電話回訪向客戶作出回覆。

為提升用戶體驗，我們於報告期間推出了「彩之雲社區+投訴小程序」，專注解決住戶對物業服務監管投訴的應用，為住戶的投訴提供及時、明確、清晰的反饋和解決方案。



供應鏈管理

為維持高質素的產品和服務，嚴格的供應鏈管理必不可少。我們致力與供應商維繫長遠的業務合作關係，同時倡導負責任的經營方式，以冀為整個供應鏈帶來正面價值。於報告期間，本集團主要聘用位於中國內地的供應商，盡量減少因產品運輸過程而產生的溫室氣體排放。

作為一個負責任的企業，我們必須為環境和社會負責，因此我們對供應商的營運有嚴格管理，透過雙方制定的合同，要求彼等履行企業社會責任，遵守業務相關的法律和規例。在環境方面，供貨商的產品須符合環保要求。在社會方面，我們亦要求供應商秉持廉潔和誠信的原則營運，避免任何利益輸送。

為有效管理供應商的產品和服務質量，我們已制定嚴謹的供應商管理機制，當中包括《關於採購方式執行管理規定》及《供應商考核機制》，完善供應商甄選、考核和整改等流程，包括：

彩 服務

甄選

- 對於超過人民幣20萬元的採購項目，會遵從貨比三家的原則進行招標，以甄選最為合適的候選商家。合格供應商會被錄入信息庫。

考核

- 將供應商分為建設、行政辦公和軟件三大類，按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，會優先考慮與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，並要求彼等作出整改。此外考核中連續2個季度得分少於80分的供應商，我們會發出黃牌並要求於3個月內整改，而連續2個季度得分少於70分，而且連續4個季度得分少於80分的供應商，我們會發出紅牌並暫停半年合作關係。

為鼓勵供應商不斷進步，我們每年會舉行年度優秀供應商評選，就合作滿1年或以上而且並無黃牌的A級供應商，我們會甄選出較為優秀的供應商，並在年度供應商大會作出表揚。



彩 服務

私隱及知識產權

我們在日常營運當中會收集及處理大量私隱資料，包括公司資料、財務數據、客戶個人資料、專利技術、軟件等。我們致力保障此等資料的保密性，要求員工簽署職業承諾書及保密協議，規定彼等不得在未經同意的前提下，將資料向外洩露。我們亦會按照《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路資訊保護的決定》收集並使用客戶信息，另外亦會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。

廣告宣傳

為業務進行廣告宣傳時，我們謹遵所有適用法律和規例，包括但不限於《中華人民共和國廣告法》和《中華人民共和國消費者權益保護法》，以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。

彩 環境

身為全球領先的社區服務平台運營商，彩生活深明自身業務對環境的影響，致力透過我們的影響力，減少碳排放，保護環境和生態，期望能在環境保護方面成為行業的先驅。在日常營運中，我們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》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》等。於報告期間，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。

能源、廢氣及溫室氣體排放

本集團的主要能源消耗包括支持建築物和辦公室日常營運的外購電力。這些能源消耗亦是廢氣及溫室氣體排放的直接或間接來源。由於本集團並未涉及其他燃油的使用，故不涉及直接廢氣及溫室氣體排放。下表詳述本集團於報告期間以及2018年的能源消耗及溫室氣體排放數據²：

	單位	2019年	2018年
溫室氣體			
溫室氣體排放總量 ³	公噸二氧化碳當量	269.70	239.67
間接排放（範圍2）	公噸二氧化碳當量	269.70	239.67
每平方米的溫室氣體排放總量（範圍1及2）	公噸二氧化碳當量／平方米	0.02	0.02
能源			
能源總消耗量	千個千瓦時	484.17⁴	456.44
外購電力	千個千瓦時	475.26	425.07
太陽能	千個千瓦時	8.91⁴	31.37
每平方米的能源消耗總量	千瓦時／平方米	40.90	38.56

註： 報告期間的環境數據只涵蓋集團位於深圳的總部、彩生活華南生態園，以及位於上海的彩生活華東生態園。

² 由於物業方未能提供本集團營運辦公室與商場的天然氣消耗數據，因此能源數據並不包括天然氣消耗量。

³ 根據由世界企業永續發展協會及世界資源研究所發行的溫室氣體盤查議定書-企業會計與報告標則（修訂版），範圍1直接排放涵蓋有本集團擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放，而範圍2間接排放則涵蓋來自本集團內部消耗（購回來的或取得的）電力、熱能、冷凍及蒸氣所引致的「間接能源」溫室氣體排放。

⁴ 由於上海彩生活時代廣場及深圳七星廣場未能提供個別用戶的太陽能消耗數據，故能源總消耗量及太陽能並不包括上海彩生活時代廣場及深圳七星廣場的太陽能數據。

彩 環境

眼見全球暖化問題日益嚴重，彩生活致力提升本集團的能耗表現，會定期監察各辦公室及物業管理項目的能源使用情況，以便進行分析及實施針對性的措施，減少能源消耗。我們亦鼓勵員工盡量以公共交通工具代步，減少使用私家車，以減低廢氣及溫室氣體排放。

廢棄物

本集團的無害廢棄物排放主要源自紙張及一般辦公廢物。基於業務性質，我們並無重大的有害廢棄物排放，亦不涉及製成品包裝物消耗。以下為我們於報告期間及2018年度的無害廢棄物數據：

	單位	2019年	2018年
無害廢棄物總量	公噸	66.83	64.83
已處置的無害廢棄物總量	公噸	66.83	64.83
每平方米的無害廢棄物總量	公斤／平方米	5.65	5.48

為有效減少業務對環境的負面影響，我們致力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。我們主張物盡其用、源頭減廢的理念，將電池和膠樽回收、將紙張重用及雙面印刷，並要求員工盡量利用線上系統—彩管家微服務處理公務，如收發郵件、簽到、請假、審批文件、發佈消息等，此舉能大大減少紙張消耗，從源頭保護珍貴的生態資源。

用水

由於我們的生活用水由當地供水機構提供，故在尋求適用水源上並無遇到任何問題。下表為我們於報告期間以及2018年的用水消耗數據：

	單位	2019年	2018年
總耗水量	立方米	4,980.20	3,987.29
每平方米的總耗水量	立方米／平方米	0.47	0.34

縱然本集團的用水消耗並不重大，但我們仍十分關注水資源日漸緊絀的問題，著力優化本集團的用水表現。會議室使用後，我們會將剩餘的礦泉水和部分清潔用水用於灌溉用途，亦會在洗手間張貼節約用水標識和控制部分水龍頭的水流，避免浪費珍貴的食水。

彩 環境

綠色物業

基於本集團的業務性質，我們並無對環境及天然資源造成重大影響。縱然如此，我們仍十分關注業務對環境的影響，會密切監察自身的排放和資源消耗表現，透過本集團旗下E能源板塊的能效管理數據化平台就各辦公室及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，同時善用互聯網技術，將節能環保的措施智能化，包括：

- 公共辦公區域、領導辦公室和會議室裝上節能開關，員工下班時可用手機應用程式關閉照明
- 領導辦公室實施人臉打卡系統，通過網絡傳輸，領導下班打卡後，其辦公室照明會被關閉

我們於上海彩生活時代廣場屋頂以及深圳七星廣場辦公室安裝了太陽能光伏網，利用太陽能支持部分日常營運的所需用電，大大減低對傳統非再生能源的依賴。



彩 社區

我們時刻銘記「把社區服務做到家」的品牌理念，熱切參與社區活動，深入各個社區，身體力行為有需要的人士送上愛心和關懷，為他們燃點希望。自2015年伊始，本集團成立彩生活慈善基金會，整合各地區、業務的資源和人手，由員工所組成的「彩義工」團隊，為有需要的員工、業主、住戶甚至社會大眾提供適當支援。於報告期間，基金會所籌得的善款有154.88萬元人民幣。

在過去一年，基金會主要的工作範圍包括：

環保教育

響應政府垃圾分類與可再生資源回收再造的號召，積極配合與推進社區環保的實踐，讓廣大居民瞭解資源回收分類的重要性，引導居民將環保行動落實在日常生活中。

公益彩課堂

圍繞中華傳統文化在各服務社區開展活動和課堂，提升區內兒童綜合素質教育，同時增進天倫之樂。

社區援助

通過居家關懷、精準幫扶等方式，為社區裡的獨居老人、困難家庭送上關心和問候，幫助社區弱勢群體。

環保教育

我們相信環境保護須由自身做起，因此我們著力把環保教育帶進每一個彩生活服務的社區，致力提升居民的環保意識。於報告期間，彩生活各大事業部開展了「讓生活之美無處不在—彩惠人生淨自己、淨家園、淨大地」為主題的社區環保活動，另外亦配合植樹節的宣傳在各事業部開展植樹活動，邀請居民參與植樹和撿垃圾，以美化社區環境、宣傳綠色生活方式。



彩 社區

此外，我們亦將環保教育融入日常的公益彩課堂，透過遊戲和講解，向社區的兒童灌輸環保概念，提升他們對垃圾分類、減低環境影響的意識。



在紮根社區的基礎上，彩生活亦將環保教育推進至社區以外。於報告期間，彩生活慈善基金會的志願者聯同社區業主共40餘人，分別前往深圳灣生態公園和大梅沙海濱浴場開展「讓生活之美無處不在－彩惠人生紅樹灣找寶淨公園活動」和「淨沙灘環保公益活動」，向遊客宣傳保育海岸的信息，號召他們將垃圾放入垃圾筒和分類。



彩 社區

另外，為響應2019年6月25日的全國土地日，彩生活於當天啟動手機回收行動，鼓勵公眾將廢舊手機回收。除了可獲得手機型號相應的回收款項，參與活動的人士亦可額外獲得彩惠人生折扣券，而且我們會將每單回收的2%款項，以機主名義捐款予彩生活慈善基金會，由基金會統一捐予中國保護土地改良小組，藉此提升市民對回收的意識，減低手機中有害物質對土壤和水質造成的污染。



公益彩課堂

自2016年開始，彩生活大力發展「公益彩課堂」項目，深入大大小小由本集團管理的社區，主要為兒童提供課餘教育的機會，另外亦舉辦多個文娛活動，增進居民之間的聯繫。



彩 社區



社區援助

本著成立彩生活慈善基金會的初心，我們不忘發揮互助互愛精神，投放資源援助有需要的社群。於報告期間，我們前往鄂州市杜山小學開展扶貧助學活動，向學生送上學習用具，履行關愛貧困地區兒童的慈心善舉。與此同時，長沙事業部亦展開「書香暖心」活動，在社區內號召兒童將舊書捐贈予山區貧困兒童，豐富他們的課餘生活，開闊視野。是次活動一共募集了200多本書籍。

環境、社會及 管治報告指引索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標	章節／聲明	頁數
A. 環境		
層面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。	能源、廢氣及 溫室氣體排放 廢棄物	P. 25-26
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	
層面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。 註： 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	能源、廢氣及 溫室氣體排放 用水	P. 25-26
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	

環境、社會及 管治報告指引索引

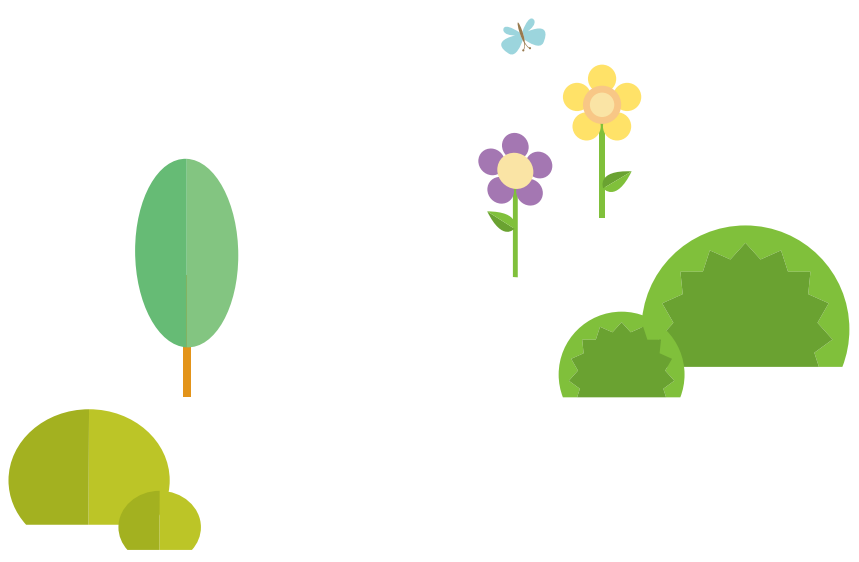
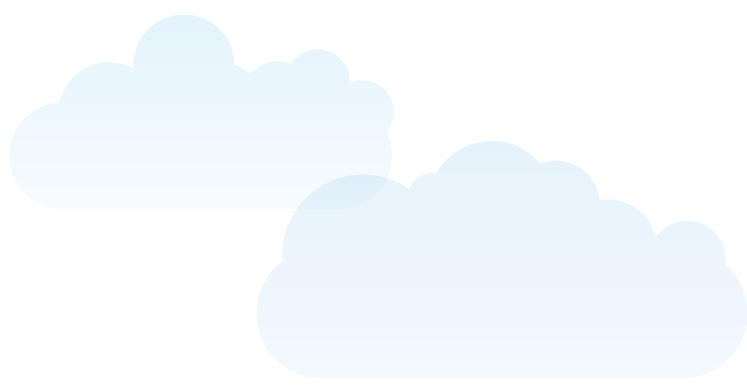
主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標		章節／聲明	頁數
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	本年度暫不披露相關資料	不適用
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。		
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	守護健康	P. 13
層面B3：發展及培訓			
一般披露		培訓發展	P. 15-16
有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。			
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。		
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。		
層面B4：勞工準則			
一般披露		勞工準則	P. 16-17
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。			
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。		
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。		

環境、社會及 管治報告指引索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標		章節／聲明	頁數
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露		供應鏈管理	P. 22-23
管理供應鏈的環境及社會風險政策。			
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	本年度暫不披露相關資料	不適用
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	P. 22-23
層面B6：產品責任			
一般披露		彩服務	P. 18-24
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。			
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。	本集團不涉及產品製造	不適用
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。		
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。	私隱及知識產權	P. 24
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團不涉及產品製造	不適用
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。	私隱及知識產權	P. 24

環境、社會及 管治報告指引索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標		章節／聲明	頁數
層面B7：反貪污			
一般披露		誠信維護	P. 17
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。			
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。		
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。		
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露		彩社區	P. 28-31
有關以社區參與來瞭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。			
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇。		
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源。		



中華人民共和國公司總部
中國廣東省深圳市龍華區民治街道梅隴路與民旺路交界處
七星商業廣場寫字樓B1203-09
郵編：518000 傳真：86-755-33930881
Tel: 1010-1778 [Http://gw.colourlife.com](http://gw.colourlife.com)