

把社區服務做到家



2018年
環境、社會及管治報告

彩生活服務集團有限公司

股份代號：1778

目錄

關於本報告	02
關於彩生活	03
彩生活的可持續發展	04
企業管治	09
彩人才	11
彩服務	18
彩環境	22
彩社區	26
環境、社會及管治報告指引索引	34

關於本報告

報告目的

本報告為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」)向各位持份者發表的第五份環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告(「本報告」)，旨在概述本集團於過去一年來對於可持續發展的政策、方針及表現。

報告期間及範圍

本報告的報告期間為2018年1月1日至2018年12月31日(「報告期」)。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)社區租賃、銷售及其他增值服務(亦稱為「增值服務」)；及3)工程服務。

報告標準

本報告依循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，並已於2019年6月獲得本集團董事會通過。

報告原則

在編製過程中，本集團秉持以下報告原則：重要性、量化、平衡性及一致性，詳情請參閱下表。

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的其他相關因素。	報告的報告範圍與匯報方法與去年大體一致。

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。

獲取方式

本報告提供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。

您的意見

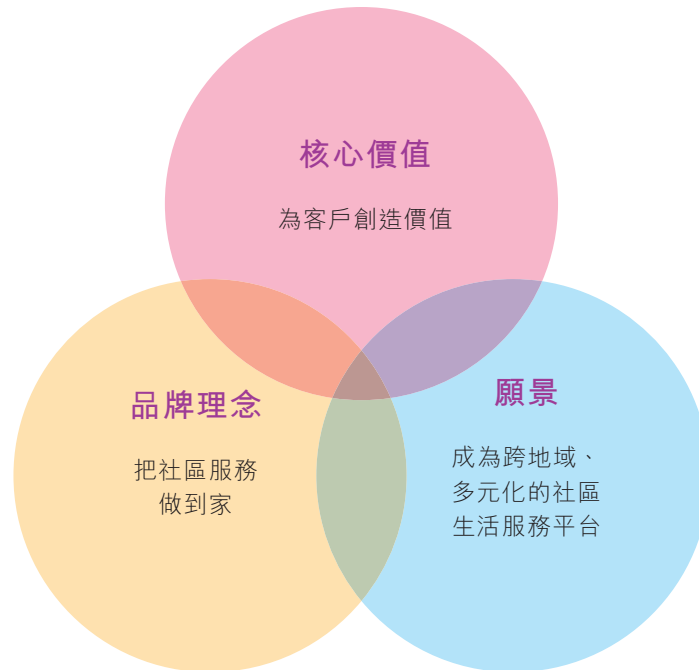
我們相信持份者的意見是推動本集團實踐業務、環境和社會可持續發展的基石。

如閣下對本集團的可持續發展表現和本報告由任何建議，歡迎電郵至

IR@Colourlife.com向我們反饋。

關於彩生活

彩生活服務集團有限公司的總部設於深圳，於2014年在聯交所主板上市，是中國領先的社區平台服務運營商。本集團的主營業務歷史可以追溯至2002年，於當年深圳市彩生活物業管理有限公司成立，經過十多年的經營與發展，本集團於2017年6月獲中國指數研究院評為全球最大的社區服務平台。彩生活專注於通過互聯網，搭建線下及線上服務平台，高效聯繫社區住戶與各類商品和服務供應商，為社區住戶提供最佳的居住服務體驗，是集物業管理服務、增值服務及工程服務為一體的科技型、綜合型社區服務企業。目前，本集團的業務已擴展至西北、華北、東北、西南、華南、華東、華中等7大區域。



主要業務



物業管理服務

- 提供保安、清潔、園藝、維修及保養等服務



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、設備租賃服務及節能服務

彩生活的可持續發展

「把社區服務做到家」，不僅僅是彩生活的品牌理念，也是我們對於可持續發展的核心理念和承諾。我們的高級管理團隊帶領多個高效的工作部門，一直致力建立及維持優良的企業管治，並以持份者利益為依歸。身為社區服務提供商，我們從社區出發，於日常營運和業務決策過程履行環境、社會和管治責任，透過「彩人才」、「彩服務」、「彩環境」、「彩社區」四個主要維度，著重員工福利、職業健康及安全、平等機會、節能減排、客戶滿意度、服務質量、社區貢獻等範疇，以實踐環境和社會的可持續發展。



彩生活的可持續發展

持份者參與

彩生活紮根社區，一直秉承以人為本的理念，用心為社區居民服務。故此，我們特別著重人與人之間的關係，致力與持份者建立長遠和諧的關係，維持緊密溝通和互動，藉此了解他們的期望和需求並作出合適回應。

我們已識別的持份者類別以及日常溝通渠道如下：

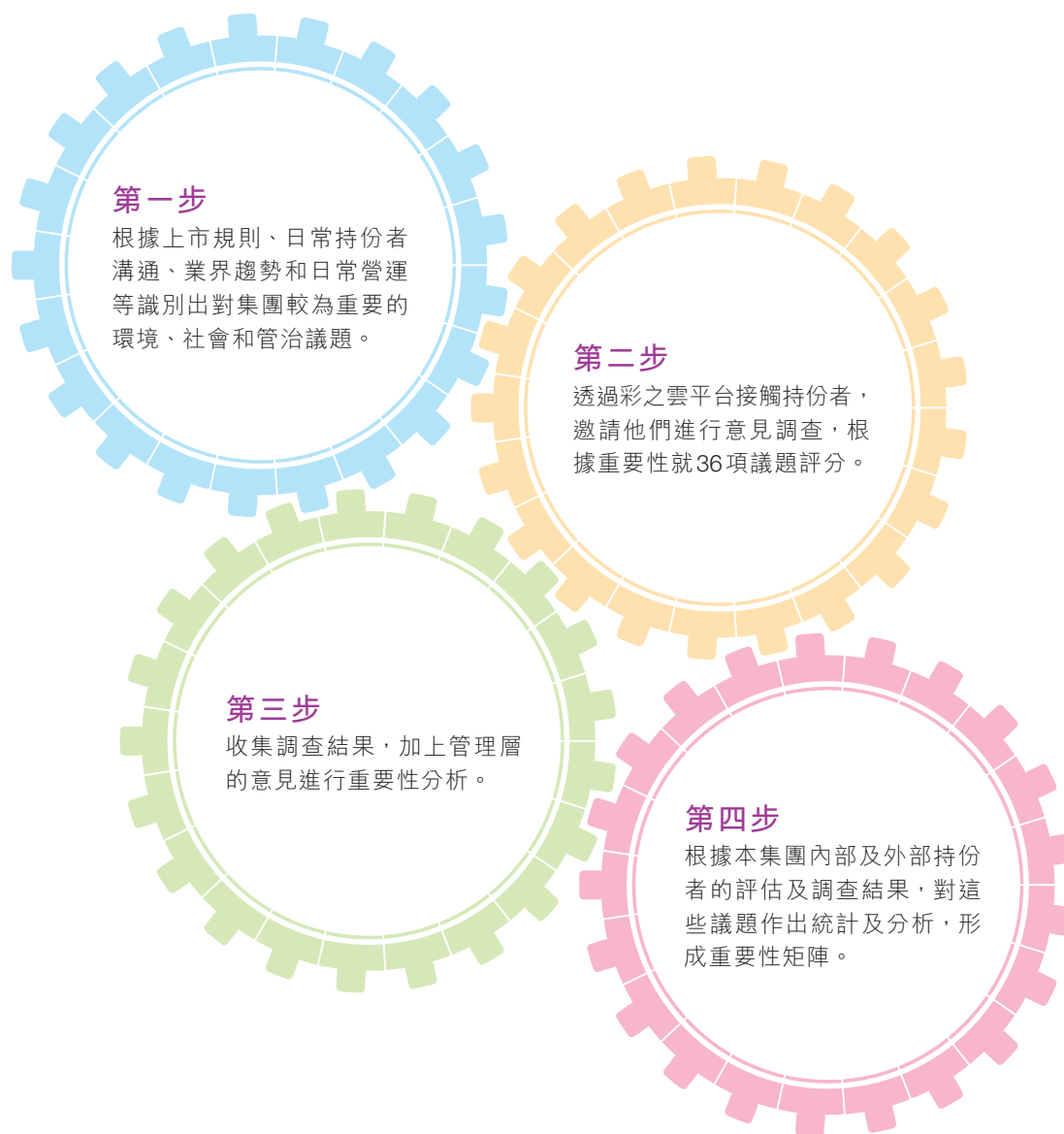


彩生活的可持續發展

重要性評估

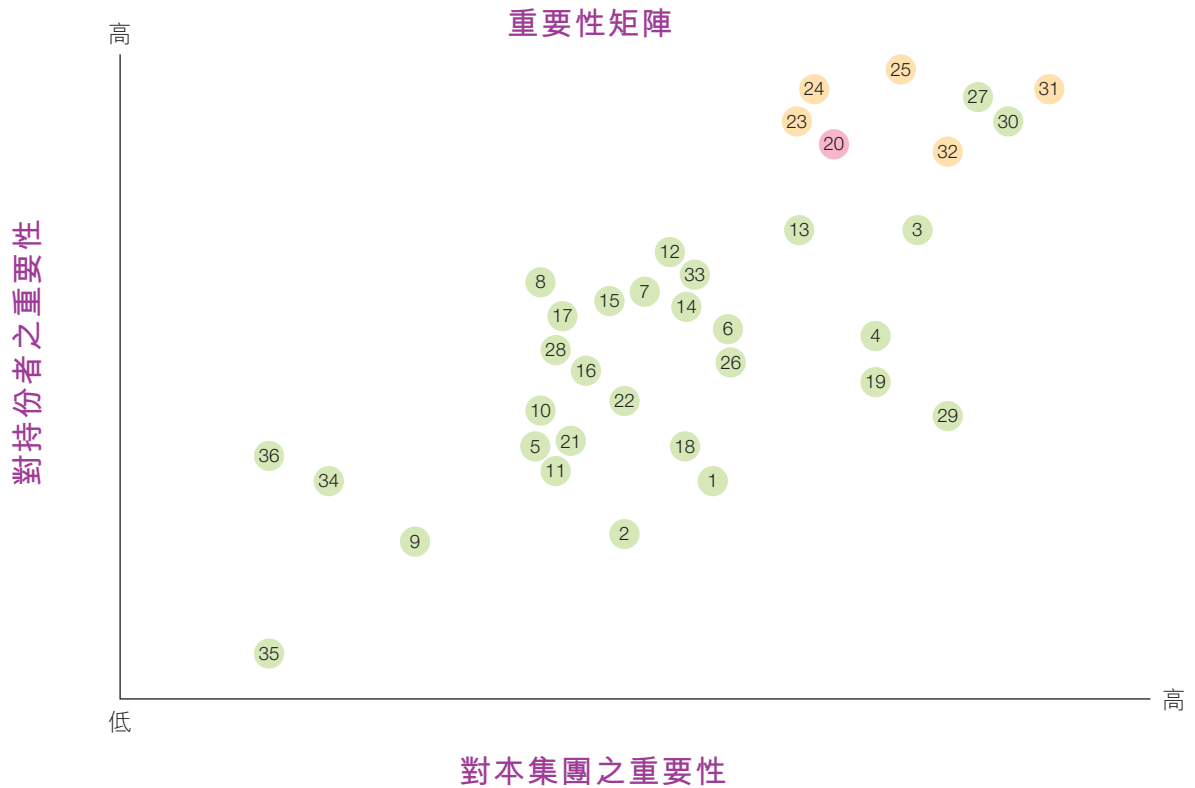
為了更有效實踐可持續發展，我們於報告期間進行了重要性評估工作，識別對持份者以及本集團較為重要的環境、社會和管治議題，從而制定更合適的政策和措施改善本集團的可持續發展表現。我們在上述的日常溝通渠道了解持份者的意見和期望，結合業界趨勢及聯交所環境、社會及管治報告指引等，歸納出適用於本集團的36項可持續發展範疇。

報告期內，我們委託一家獨立顧問公司，以不記名的方式，通過網上意見調查，了解持份者優先關注的議題並進行分析，以便我們日後作出相應的跟進工作，不斷改善本集團的環境和社會表現，為持份者帶來長遠利益。本年度重要性分析的主要步驟總結如下：



彩生活的可持續發展

報告期內的重要性分析結果載於下列的重要性矩陣，當中右上角部分為是次分析得出最為關鍵的議題，將於本報告中重點披露。本年度共有8個選項獲納入重要範疇。



重要範疇列表

議題	披露章節	頁數
20. 災難應急預案	照顧人才	14
23. 產品安全	彩服務	18-21
24. 客戶人身和健康，及其財產安全		
25. 投訴處理		
27. 客戶／消費者私隱保障		
30. 客戶投訴處理		
31. 客戶滿意度		
32. 營運合法合規		

彩生活的可持續發展

其他已考慮的範疇

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	8. 污水排放	18. 供應商評核和管理	23. 產品安全	34. 參與義工活動
2. 員工流失率	9. 溫室氣體排放	19. 反舞弊腐敗	24. 客戶人身和健康，及其財產安全	
	10. 廢氣排放		25. 投訴處理	
3. 職業安全及健康	11. 非危險廢物處理	20. 災難應急預案	26. 智慧財產權	35. 慈善捐贈
	12. 危險廢物處理		27. 客戶／消費者私隱保障	
4. 培訓及發展	13. 節約能源及用水	21. 供應商環境及社會表現評估	28. 營運合作夥伴選擇	36. 社區共融活動
5. 防止童工及強制勞動	14. 資源使用		29. 技術研究與開發	
6. 僱傭關係及員工溝通	15. 對周圍環境影響評估	22. 反洗黑錢制度	30. 客戶投訴處理	
	16. 綠色採購		31. 客戶滿意度	
7. 員工福利／康樂活動	17. 建築物運營效率和監控		32. 營運合法合規	
			33. 對社區的貢獻和發展定位	

企業管治

企業管治與監督

董事會評估環境、社會及管治風險及機遇，採取了一系列風險管理程序，以確保各持份者的關注重點與本集團的長期價值保持一致。董事會釐定對本集團屬重要的內容及長期價值。本集團各部門通過不同渠道、歷史數據、未來預測及案例以及國內外其他相關公司的資料不斷全面收集內外部數據及利益相關者意見。本集團制定環境、社會及管治相關的控制措施，以應對重大環境、社會及管治風險，而該等控制措施在適用的業務級別有效運作。董事會監督環境、社會及管治事宜，並致力為持份者創造長期價值。

本集團致力維持高水準的企業管治，藉以確保本公司管理層的操守及保障全體股東的利益，董事會轄下成立了審核委員會，薪酬委員會及提名委員會，董事會及董事會下的委員會會根據其職權範圍的規定，定期評估及審查其工作的有效性，因此，在提升整體效率及強化內部審計及風控的方面有持續的改善，本公司將繼續檢討及提升其企業管治水平。

關於本集團的企業管治內容可詳見2018年年報內的《企業管治報告》。



誠信維護

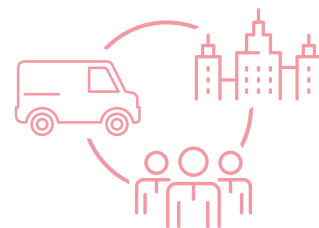
身為企業公民，同時作為行業先驅，我們必須時刻對自身的行為負責。因此，我們視商業道德和誠信為企業的核心，致力建立並維持廉潔誠信的企業文化。我們要求所有員工以及供應商和合作夥伴均嚴格遵守反《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國刑法》等相關的法例法規，杜絕任何形式的貪污、欺詐、勒索、洗黑錢或其他違反商業道德及誠信的行為。《員工手冊》內已列明相關條款，員工不得利用職務便利收取任何禮品或利益。

於報告期間，本集團並未知悉任何針對本集團、子公司以及員工有關貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟及投訴。

企業管治

供應鏈管理

截至2018年12月31日，整個集團於中國的業務一共聘用366間供應商，我們會優先與本地供應商合作，務求減少因車輛或飛機運輸所產生的碳排放，為環境出一分力。



作為領先的社區服務平台運營商，我們不僅僅著眼於自身，亦著重供應商的產品和服務品質，務求讓我們每一項服務，包括保安、清潔、維修、園藝等的品質都能得到保證。因此，《關於採購方式執行管理規定》及《供應商考核機制》已制定，目的為規範採購活動：

供應商入庫機制

本集團遵從貨比三家的原則進行招標，從多方面考慮潛在供應商，以揀選最合適的，並錄入供應商信息庫中

考核機制

制定供應商考核機制，按季度和年度進行考核，考核元素包括：產品質量、交貨及時性和準確性、售後服務、價格水平等，並選出A—D級供應商，優先考慮與A級供應商合作，並與D級供應商暫停合作關係並要求其整改

紅黃牌評定機制

針對考核機制，如供應商於一個季度內得分少於70分，並連續2個季度得分少於80分，我們會給予黃牌，並發出整改通知書，要求彼等於3個月內進行整改，而對於連續2個季度得分少於70分、連續4個季度得分少於80分，或1年來累計達到3張黃牌的供應商，我們會給予紅牌，暫停半年的合作關係

年度優秀供應商評選

每年選出優秀供應商，條件為須合作滿1年、年度考核達到A級、無黃牌等條件，被選出的供應商會於年度供應商大會獲頒授「優秀供應商」獎杯以及物質獎勵

供應商淘汰機制

供應商評估進行淘汰處理，根據供應商的評估結果，在日後採購或招投標活動中禁止與該供應商進行合作。

除了質量，我們對供應商的環境和社會風險亦極為重視，期望彼等能秉持可持續發展的原則營運，為整個供應鏈帶來正面影響。我們會於合同中列明有關道德誠信的條款，要求供應商切實奉行誠信廉潔的原則，禁止任何違反相關法律法規、或違反公平競爭和商業道德的行為。此外，針對產品供應商，我們亦會於合同上列明所提供的產品需符合衛生及環保要求，以免產品對環境造成重大傷害。

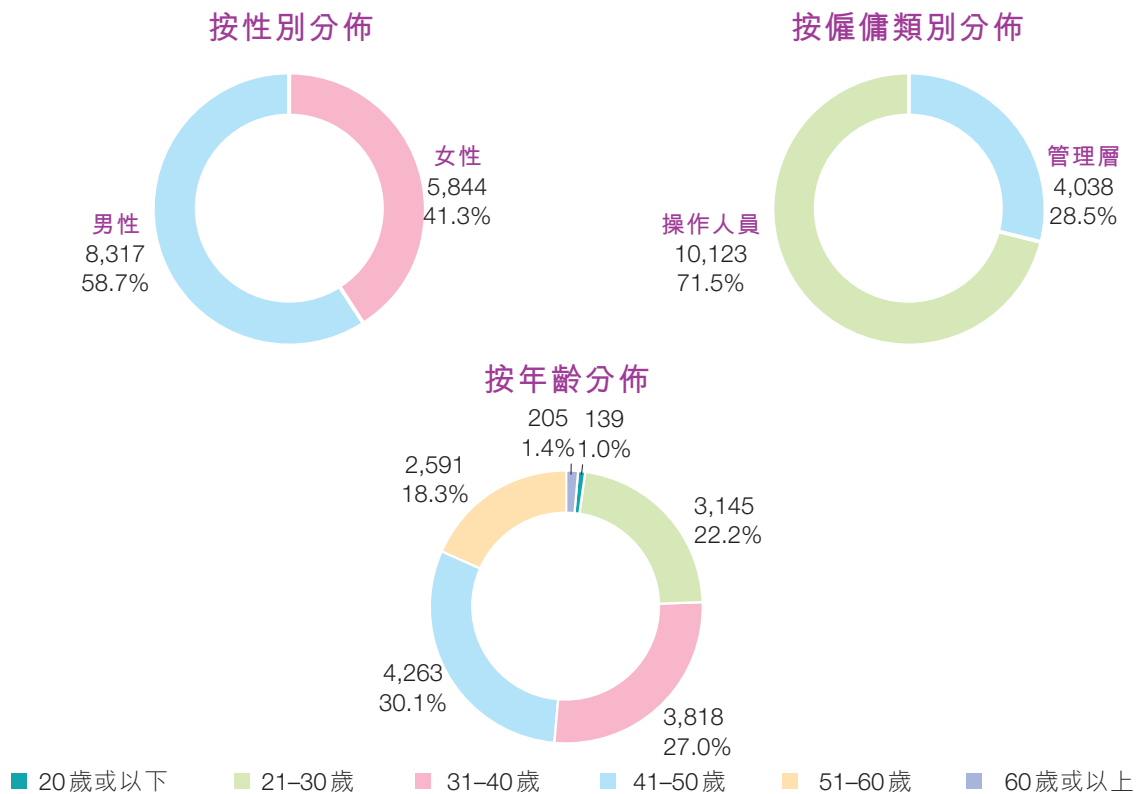
彩人才

彩生活致力「把社區服務做到家」，除了用心服務社區，我們亦用心對待每一位員工，視員工為彩生活的家人，提供愉快而安全的工作環境，照顧員工福祉，加強他們對本集團的歸屬感，以建立富熱情和團結的「彩人才」團隊。我們於《員工手冊》已清楚列明有關薪酬福利、解僱、工時、假期等條款，保障員工利益。

我們致力遵守所有與僱傭相關的法例法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《禁止童工規定》等。於報告期間，本集團並無涉及任何重大違反僱傭相關法例法規的情況。

員工概覽

截至2018年12月31日，本集團一共聘請14,161位員工，其性別、僱傭類別以及年齡分佈詳列如下：



吸納人才

成為員工的理想僱主是本集團的期望和目標。我們致力維持多元化、平等、共融的工作環境，於所有僱傭相關的程序，包括選拔、錄用、培訓、薪酬、晉升和調動等實踐「零」歧視的原則，對所有員工一視同仁，其種族、膚色、性別、宗教信仰、殘疾、婚姻狀況等與工作能力無關的條件並不會受到影響。

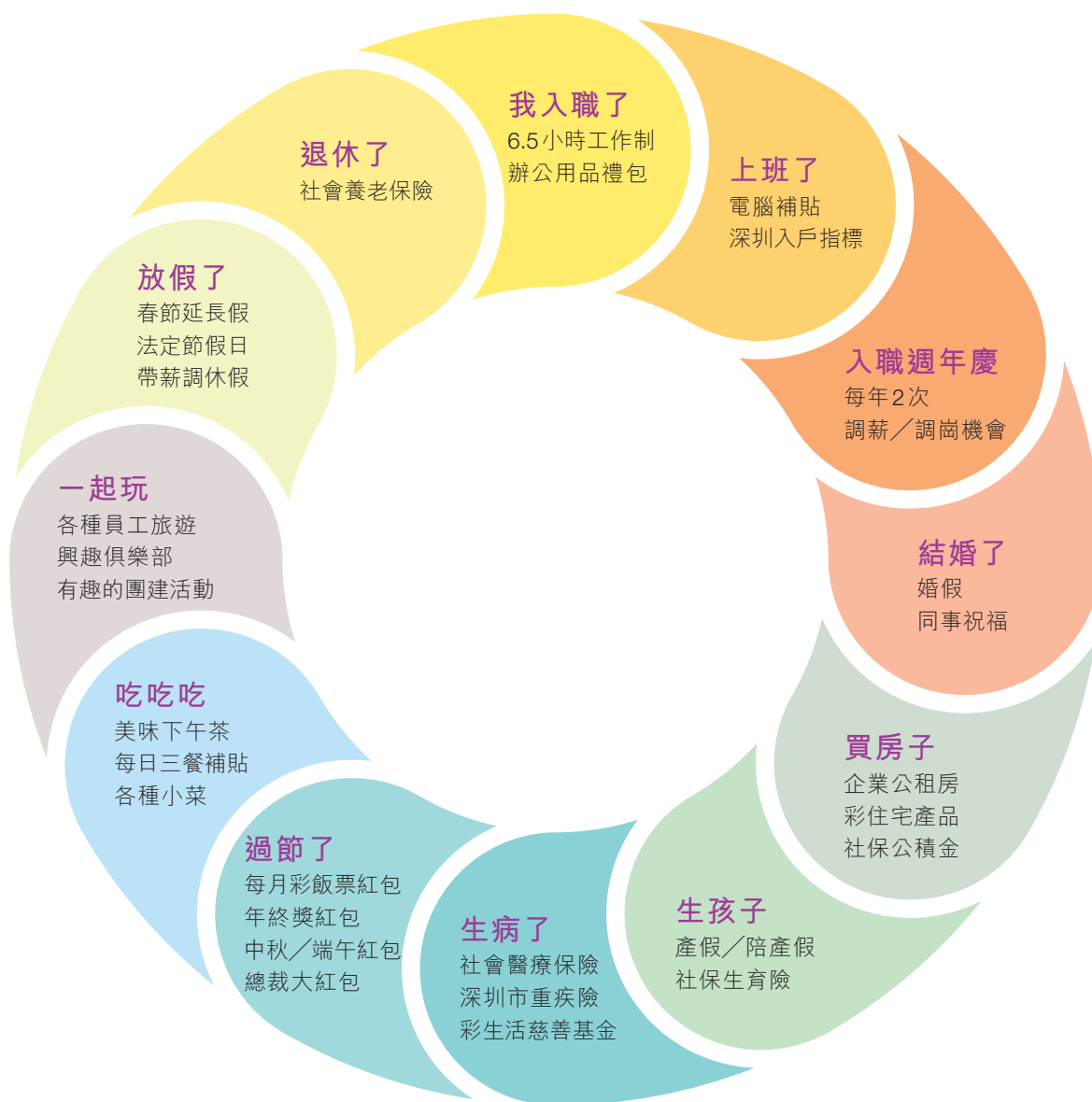
我們遵循先內後外、公開公正、競爭擇優、任人唯賢的原則招募最合適的人才加入彩生活的大家庭。我們的用人標準為：合作、誠信、專業、堅韌、成長，希望每一位員工在這個大家庭都能得到足夠的發展機會，並與本集團共同成長。我們會透過人力資源中心官方微信刊登招聘信息和相關條件。

此外，我們亦充分利用互聯網，將於來年度在彩之雲平台正式推出「人力資源池」綜合平台，結合人才需求方和供應方，在發佈招聘信息的同時，根據企業發布的招聘訂單，推薦合適人才，實現供求匹配。

彩人才

挽留人才

關愛員工是體現企業文化最有效的途徑，為了吸引及挽留人才，我們為員工提供具競爭力的薪酬及福利，員工薪酬主要由薪資福利、崗位補貼和獎金組成，除了公眾假期，我們亦會提供婚假、喪假、年假、產假、工傷假等假期。另外，本集團亦按照《中華人民共和國社會保險法》為國內員工辦理社會保險，當中涵蓋養老、醫療、工傷、失業及生育保險，以及住房公積金。除了以上的基本福利，我們亦會為員工提供各式各樣的福利，以提高員工生活品質，增強員工對公司的歸屬感。



彩人才

增強員工士氣，提升工作表現也是我們的目標之一。故此，我們會向表現優秀的員工發放獎勵，分為年終專項獎勵及不定期獎勵兩種，主要以獎金形式發放。

本集團與第三方合作於深圳龍崗區聯合管理和營運彩生活時代廣場，佔地3.5萬平方米，集時尚零售、親子教育、特色餐飲、生活娛樂、都市配套等於一體。廣場以彩飯票作為其中一個主要的支付渠道，可以在大部分商戶內使用，當中分為微卡、VIP卡、銀卡以及金卡。作為彩生活家庭的一份子，我們為員工準備了專屬福利，每位員工會有一張金卡，可在廣場內享受2小時免費泊車、每季2張免費戲票等多種尊貴福利。



連繫人才

了解員工意見對於本集團持續發展至關重要。因此，我們特別著重員工和管理層之間的相互溝通，藉著多元化的溝通方式，將員工連繫起來，同時了解他們對公司的意見和期望，以配合他們所需。

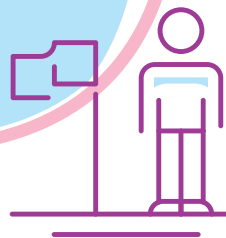
彩管家微服務	透過彩管家平台的自動辦公系統進行日常工作管理，如收發郵件、簽到、線上培訓、審批、請假等
中高層幹部大會	給中高層員工互相溝通交流的平台，鼓勵他們提出對本集團的看法和觀點
新員工茶話會	為新入職員工舉辦員工茶話會，了解新員工思想動態，聆聽他們的心聲，為本集團注入年輕活力

對於員工投訴，本集團設有完善投訴制度，員工可透過電話、微信、信函、面談、傳真、郵件等形式向上級進行申訴，如上級未解決問題或尚有申訴，可向單位的綜合處理部提出，最後上報至本集團的人力資源中心，我們承諾會即時展開調查，並於7日內將結果反饋至投訴人。如投訴成立，我們會根據卓越績效獎懲規定實施細則對被投訴人進行處罰。

彩人才

除了制定完善的申訴制度和溝通渠道讓員工暢所欲言，我們對員工的工作與生活平衡亦極為重視。我們會安排多姿多彩的員工俱樂部和活動，如高爾夫球、足球、籃球、登高、瑜伽等，讓他們在工餘時可以盡情享樂，放鬆身心，同時讓員工聚首一堂，增進彼此之間的感情。

為更全面和有效了解員工需求，我們每年均會進行員工滿意度調查，以問卷形式了解員工對企業文化、管理制度、工作環境、晉升發展等維度的意見，從而收集員工對公司的訴求並制定實質的改善行動方案，不斷完善集團的僱傭政策。於報告期間，員工的整體滿意度達到83.77%，比去年增長1.95%。



照顧人才

員工是本集團最寶貴的資產，因此我們對員工的身心安康尤為重視，承諾嚴格遵守與職業健康及安全相關的法例法規，包括但不限於《中華人民共和國職業病防治法》和《工傷保險條例》。我們會提供勞動防護用品，如不幸發生職業病或工傷情況，亦會按照法例向員工提供足夠保障。

由於部分前線員工須在戶外工作，我們特別注重防暑降溫，為他們提供防暑物品，如涼茶、藥物等，減低戶外中暑的風險，此外，我們會定期舉辦消防安全教育及救助培訓，提高員工對安全工作的意識，防範事故發生的風險，亦會於人力資源中心的官方微信在節日期間發放安全資訊，提醒員工安全須知。

第三屆彩惠杯羽毛球比賽



第一屆彩惠杯足球賽



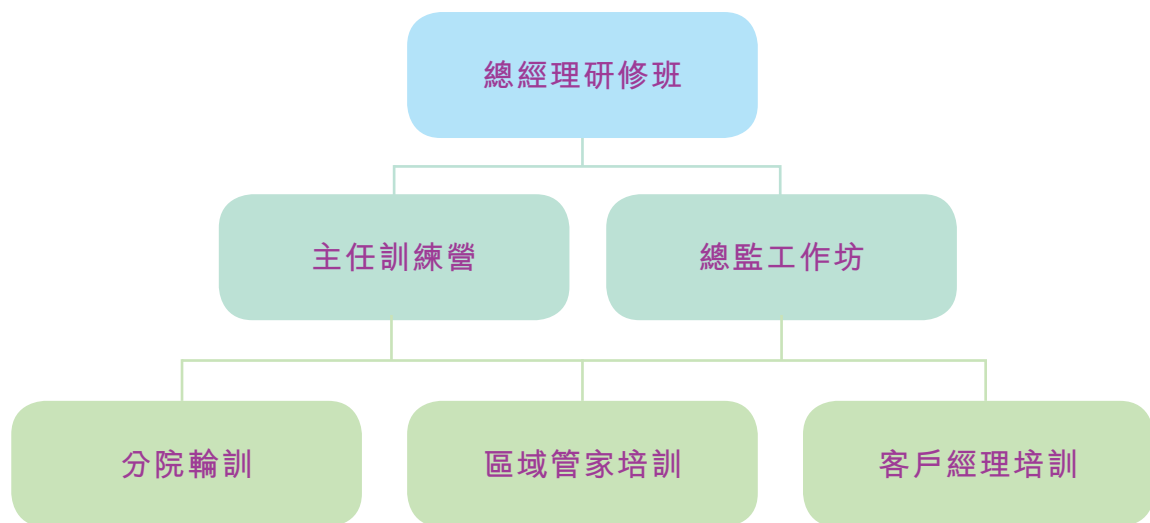
彩人才

培育人才

彩生活主張聚能育才，知人善任，制定《員工晉升管理制度》，設立清晰的職業發展通道，分開專業和管理兩大類，根據員工的個人素質、能力以及成績提供晉升機會，讓他們在彩生活逐步成長，發揮所長。為了更有效了解員工工作表現，本集團每年會組織績效評估，結果將作為員工職位調升和薪金增長的重要依據。



「活到老、學到老」，本集團注重人才的培訓及相關投入，於總部和國內各大區域設立了彩生活培訓學院，通過開展各類線上和線下培訓課程，讓員工不斷裝備專業知識和技能，以迎接未來的挑戰。



除了以上的主要課程，我們亦會安排新員工入職培訓、其他固定課程以及「我在一線」、「彩生活大講堂」、「半月談」等欄目，讓員工互相分享經驗。我們每年會按照培訓需求編製年度培訓計劃，培訓需求主要來自平日物業管理普遍存在的問題、客戶投訴、上年度計劃的執行情況等，計劃內容主要涵蓋品質、專業技術、員工知識或技能競賽計劃、內部培訓講師、網絡學習等。所有培訓均附有成效評估，由學員填寫，內容包括培訓服務、教材、課程安排、師資等，以便未來繼續完善培訓內容。

於報告期間，集團按男性、女性劃分，和按管理層及操作人員劃分的受訓僱員百分比皆達到100%。而按性別及僱員類別劃分的每名僱員完成受訓平均時數為：男性：10.28小時；女性：14.61小時；管理層：10.58小時；以及操作人員：13.71小時。

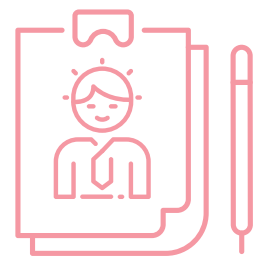
彩人才

為促進培訓成效，我們會選拔員工成為內部培訓講師，並提供課酬、專業培訓、教師節福利、評獎及晉升等，課酬會根據學員的評價而調整，鼓勵工作學習互相融合。

彩生活的培訓體系涵蓋網絡學院，分為必修和選修兩部分，另外亦有專刊，所有員工每月需在學院自修，以達到最低學分要求。每季度學分最高的10名員工可獲得現金獎勵，以鼓勵員工持續進修。於報告期間，彩生活正式推出全新學習平台E起學，當中涵蓋「凡物王牌秀」、「凡物周周學」、「工作有術」、「不凡領導力」和「職業有道」5大課題，透過豐富的內容和簡潔的版面操作，方便員工隨時隨地吸收知識。

僱傭標準

我們嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關法例法規，禁止童工及強制勞動。員工入職時須提交身份證明文件，以證實彼等符合合法工作年齡，並非童工。此外，我們亦於《員工手冊》及其他人力資源相關的制度文件列明工作時數、假期、終止合約和解僱等的安排，盡最大程度避免強制勞動的情況。本集團的人力資源部門每年檢討招聘慣例，以避免童工及強制勞工。



彩人才

如在集團中發現未滿法定最低就業年齡的童工，我們將始終從最符合該童工利益的角度出發，按照相關法律要求採取以下措施：

- 立即將該名童工帶離工作場所，以確保童工本身的安全；
- 立即通知人力資源部門核實當事人是否屬於童工，如查證屬實，將與其解除勞動關係並通知當地社福機構，採取最大程度保護其利益的補救措施；
- 將該名童工須送專門職業勞動健康檢查機構進行體檢，以確認該兒童的身心健康狀況，並進行調查走訪，充分了解其處境；
- 當該兒童達到法定最低就業年齡後，將為其提供再就業機會；及
- 立刻查明招聘流程中存在的問題，並在30個工作日內採取改善措施。

如在集團中發現強制勞工，我們將按照相關法律要求採取以下措施：

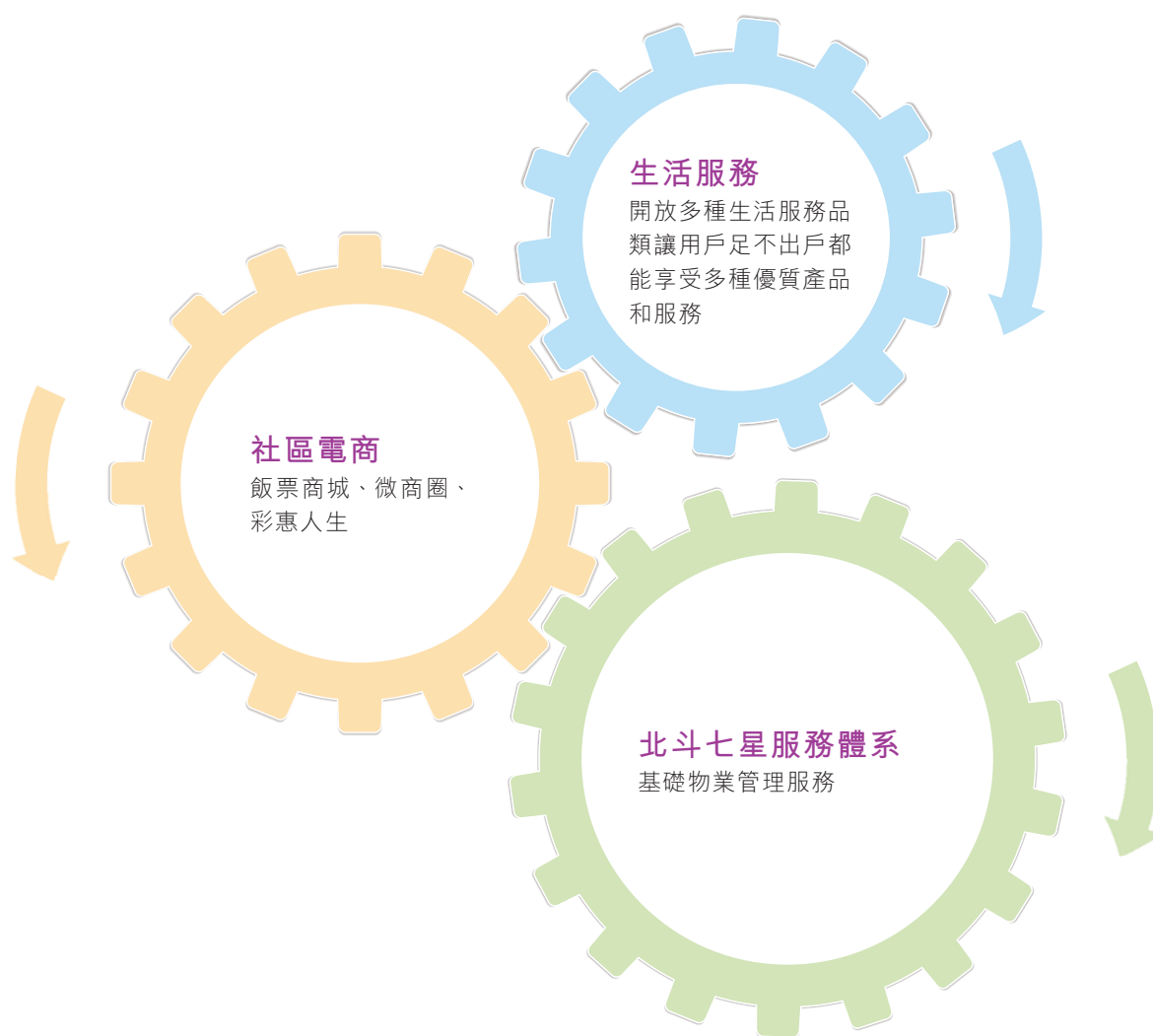
- 立即將該名勞工帶離工作場所，以確保勞工本身的安全；
- 立即通知人力資源部門核實當事人是否屬於強制勞工；
- 將該名勞工送專門的職業勞動健康檢查機構進行體檢，須確認其身心健康狀況，及充分瞭解其處境；及
- 立刻查明招聘流程中存在的問題，並在30個工作日內採取改善措施。

彩服務

為了將「把社區服務做到家」的品牌理念滲透至每一個彩生活管理的社區，單靠傳統的物業管理模式未必足夠。因此，我們抓緊互聯網的優勢和發展機遇，突破傳統框框，著力建設智慧社區4.0，透過旗下的一站式社區服務平台—彩之雲，將所有物業管理相關的服務，包括繳費、停車、開門(社區大門)、投訴等互聯網化，結合一系列的電子化生活服務平台，滿足社區業主「衣食住行娛購遊學」等需求，同時善用高端網絡科技和大數據，大大提升服務效率、質量以及社區安全。目前為止，彩生活已成為全球最大的社區服務平台運營商，生態圈註冊用戶已突破26.4百萬人次，平台服務面積達到11.2億平方米，項目覆蓋至全國268個城市。

彩之雲

彩生活的旗艦產品—彩之雲社區服務平台於2013年正式上線，以社區服務為基礎，圍繞社區基本服務和配套生活服務，為業主和商家提供對稱的信息與交易平台。



彩服務

北斗七星服務體系

北斗七星服務體系將7種傳統物業基礎服務電子化、平台化，採用創新的派單形式與服務承包商合作，將每一項服務拆分為獨立訂單，並由服務人員接單和上傳工作照，之後由本集團人員檢查和評價，用戶亦可監督服務情況和提出投訴。整個服務流程及進度，由計劃、派單、驗收、考核和發放工資，都可於平台上實時監察和追溯，增加服務的透明度，同時服務人員的薪酬會因應其接單數目和整體評價而定，從而確保並大大提升服務質素，美化社區。

E 安全

保障固定安全崗位、人行出入口、車輛出入口、停車場的安全和秩序

E 維修/E 電梯

推動電梯智能化，可於平台監控電梯等設備的維修和保養進度

E 能源

開拓一站式能效管理數據化平台，為項目進行能源審計，優化能源效益和環境表現

E 投訴

通過E投訴平台提交反饋和意見，所有投訴可於平台上查看跟進和處理進度，亦可以催單，並給予評價

E 清潔

由清潔人員接單和上傳工作照，由本集團人員檢查及評價

E 綠化

於社區進行綠化作業及養護，同時為業主和住戶綠化家居，改造庭院等

E 繳費

於平台繳付物業費和停車費，並可自助查詢費用明細

為了進一步確保服務質素，以E安全和E清潔為例，我們會按照本集團制定的品質標準，以日檢、周檢、月檢和不定期抽檢等方式進行考核，工作人員每日須在平台上傳工作照片，如保安巡查、地方清洗、殺蟲等以供監督及評價，確保社區整體的安全和衛生。如發現任何不達標的情況，我們會向相關單位發出《整改處罰通知單》，要求其於限時內整改。另外，所有人員於上崗前須通過本集團制定的培訓及考核，並須安排定期的在職培訓，提升人員的工作技能。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，我們會考慮與相關單位解除合同。

彩服務

另外，居民的人身和財產安全以及社區安全亦是我們的重點關注範疇。透過將北斗七星服務體系平台化，我們能夠從多方面提升社區的安全性，包括：

天眼系統

- ◇ 通過「天眼系統」查看所屬社區內兒童、老人公共休閒區的實時片段，確保家人安全
- ◇ 於報告期內，本集團於 131 個項目進行天眼改造工程，同時新增 394 個天眼，全方位監控項目的保安情況，杜絕安全隱患

E 電梯

- ◇ 於 E 電梯平台實時監控每一台電梯內情況，如遇上故障或被困情況會自動報警，亦會透過系統自動提醒年檢到期日

門禁系統

- ◇ 採用 AB 門防尾隨模式，業主先通過二維碼、雲對講、IC 卡等介面識別進入 A 門，A 門關閉後 B 門才可打開，如檢測其他尾隨人員則不予放行，直至業主通過平台確認予以放行，防止閒雜人等進入社區
- ◇ 於報告期間在 47 個項目進行門禁系統升級改造，優化開門體驗、系統部署、數據庫管理等，實現人臉識別開門、刷卡開門、遠程呼叫管理處／業主開門等功能，總計改造 412 台設備，提升門禁安全性

社區電商

<p>彩飯票</p>	<p>由本集團提供的現金抵用券，可於彩之雲線上或社區周邊的實體店鋪使用，包括：旅遊產品、裝修、維修、票務、本地超商、餐飲、娛樂休閒等，方便快捷。我們的第三方支付服務供應商已獲得中國人民銀行頒發的《支付業務許可證》。</p>
<p>微商圈</p>	<p>邀請全國知名品牌和社區周邊商家進駐，用戶可隨時隨地搜尋周邊商家及優惠，同時線上購物</p>
<p>彩惠人生</p>	<p>本集團於報告期間推出彩惠人生一惠民社區生活服務平台，引進商家、服務商及第三方企業，推進「消費送物業費」的形式。其特點包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 實惠：完成一定數量的家庭消費，可獲得物業費用減免 ◇ 賦能：大大提升物業費收繳效率，減輕了線下員工的收繳工作 ◇ 優質：將優質的產品和服務推廣至全國各地的業主 ◇ 緊密：為業主提供智能、貼心和個性的產品和服務 ◇ 互動：為業主提供品質生活，營造與業主多場景溝通互動的機會，拉近與業主的距離 <p>所有於彩惠人生平台上發佈的產品均為符合居民日常生活需求的標準化產品，從下單至送遞，整個過程都有詳盡的跟蹤和監控，並會積極向用戶進行回訪和滿意度調查，確保產品質素。我們已於官方微信及平台說明退換貨條款及程序，如產品有質量問題，用戶可在發貨起 15 日內可申請退換貨。於報告期間，彩惠人生已完成 1,824.6 千張訂單，累計沖抵物業費高達 36.2 百萬元，成績理想。</p>



彩服務

為加強品質管理，我們制定月度品質提升方案並於全國各項目實施。於報告期間，每月主題涵蓋消防安全、設備設施、防洪防汛、美麗社區等，指導各項目人員加強地方清潔、進行安全檢查、張貼提示、進行消防演習等，務求為業主打造舒適整潔的居住環境。



提升業主體驗

提升業主體驗和滿意度向來是我們的重點工作，如業主或住戶有任何意見或投訴，可透過400客服熱線或彩之雲平台進行反饋，我們會及時處理並透過系統或電話提供合適的回覆。用彩之雲的用戶可在平台上隨時查看投訴的處理進度及詳情，並給予評價，以便我們不斷改善服務質素。於報告期間，我們的投訴及時處理率超過95%，累計處理率超過98%。

為進一步了解業主和住戶的意見，我們於報告期間委託第三方研究機構進行物業滿意度調研，總共收取2000份回覆，共有10個城市10個項目參與。是次調研的總體滿意度為84.5分，當中有近一半業主給予滿分好評。

保障私隱及知識產權

為保障本集團、員工、業主和客戶的利益，我們承諾會謹慎處理所有私隱資料，如財務資訊、業主資料、專利技術、軟件等，所有員工必須簽署職業承諾書及保密協議，承諾未經批准不得將私隱資料向第三方披露。此外，我們亦會提供相關培訓，提升員工對合規和知識產權的知識，保障本集團和研發人員的心血。

廣告及標籤

針對產品及服務的廣告宣傳，集團嚴格遵守所有適用的法例法規，包括但不限於《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等，以確保宣傳內容的真實性，維護消費者和客戶利益。基於我們的業務性質，產品標籤並不適用於本集團。

彩環境

作為物業管理行業的先驅，彩生活不僅著重線上線下的業務發展和服務質素，更肩負起保護環境的重任，積極尋求合適的環保措施，務求為業主、住戶以至下一代打造可持續發展的社區。本集團謹遵所有與環境相關的法例法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等。於報告期間，我們並不知悉本集團涉及任何違反環保相關法例法規的情況。

排放管理

本集團的排放主要包括支持建築物和設備日常營運的電力消耗間接產生的溫室氣體排放、鍋爐燃氣所產生的廢氣及溫室氣體，以及紙張和一般辦公廢物等無害廢棄物。我們於營運當中並無產生重大的有害廢棄物。以下為本集團於報告期間的主要排放數據：



排放物 ¹	單位	2018
溫室氣體排放總量 ²	公噸二氧化碳當量	239.67
間接排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	239.67
每平方米的溫室氣體排放總量(範圍2)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.02
無害廢棄物總量	公噸	64.83
已處置的生活廢物總量	公噸	64.83
每平方米的無害廢棄物總量	公斤/平方米	5.48

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。此外，由於集團總部於2018年1月由彩生活大廈7樓及12樓搬遷至七星廣場12樓，因此報告期間的環境數據並不涵蓋彩生活大廈7樓及12樓。

¹ 由於報告期間的天然氣數據收集系統未完善，因此未能披露相關的廢氣及溫室氣體排放量(範圍1)的數據，我們會積極優化數據收集系統並於下年度的報告作出更全面的披露。

² 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。

彩環境

縱觀本集團的業務，我們對環境並無產生重大的排放。雖然如此，我們積極於日常營運中融入環保措施，實現「綠色辦公室」，盡最大程度減低排放。我們於辦公室主要實施的減排措施包括：

- ◇ 鼓勵員工乘搭交通工具，取代私家車
- ◇ 回收電池及膠樽
- ◇ 回收及重用辦公用紙
- ◇ 紙張雙面打印
- ◇ 利用彩管家微服務作日常辦公和溝通用途，如收發電郵和發出通告，以取代紙張，減少廢物產生

資源管理

資源消耗是物業管理行業中最為關注的問題。彩生活時刻密切監察並管理辦公室及旗下物業項目的能源和水源消耗，以便制定合適的資源優化措施，保護地球上珍貴的自然資源。我們主要消耗的資源涵蓋外購電力和生活用水。由於我們的業務性質並不涉及產品製造及銷售，因此本集團並不涉及包裝物料的使用。於報告期間，本集團的主要資源消耗數據如下：



資源使用	單位	2018
能源總消耗量	千個千瓦時	456.44
外購電力	千個千瓦時	425.07
太陽能	千個千瓦時	31.37
每平方米的能源消耗總量	千瓦時／平方米	38.56
總耗水量 ³	立方米	3,987.29
每平方米的總耗水量	立方米／平方米	0.34

³ 由於彩生活大廈10樓未有用水數據或分錶，因此總耗水量並未包括彩生活大廈10樓的用水數據。

彩環境

能源

提高建築物的能源效益向來是我們重點關注的工作之一。為了更全面了解各辦公室和物業項目的能源使用情況，我們透過本集團旗下E能源板塊的一站式能效管理數據化平台，就本集團辦公室以及各地的物業管理項目進行能源審計，包括對能源消耗、建築物的能源效率、環境影響等進行監測、診斷和評價，從而尋求合適的節能措施，優化建築物的能源效益和表現。於報告期間，深圳市安彩華能源投資有限公司(E能源運營主體)已為本集團旗下32個物業管理項目進行能源審計，並為其中30個項目的公共區域進行照明系統改造，當中包括15,000支LED燈，並完成47個項目的水泵改造工程，總計有90組，預計報告期間能節省總共約340萬千瓦時的用電量。



為進一步優化能源效益，本集團展望於來年度擴大能源審計項目範圍，涵蓋120個物業管理項目，並就90個項目進行設備升級改造，另外亦預計會完成深圳彩生活時代廣場的太陽能光伏發電改造工程，減少對傳統非再生能源的依賴。

於報告期間，我們完成了上海彩生活廣場的能源審計項目，並完成多項設備設施的升級改造工程，預計全年可節省高達112.2萬千瓦時電量。其中包括：

- ◇ 於現有設備基礎上添加傳感器設備和控制器，如在空氣處理機增加自動控制系統
- ◇ 將冷卻塔進行精細化控制
- ◇ 鍋爐系統採用溫度補償控制
- ◇ 升級照明系統並縮短照明時間
- ◇ 利用冰蓄冷方式對中央空調系統進行改造
- ◇ 採用無負壓變頻式潛水泵

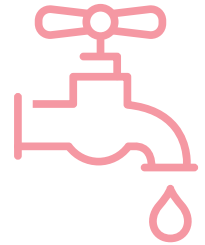


彩環境

水

除了能源，食水消耗也是我們關注的一環。由於本集團的業務所在地其生活用水主要由地區性供水公司提供，因此我們在獲取適用的水源上並無任何問題。雖然我們的業務並無涉及大量用水，我們亦已於辦公室採如下列節水措施，節省珍貴的水資源：

- ✧ 將會議室剩下的礦泉水以及清潔用水於辦公室內進行綠化種植
- ✧ 於洗手間張貼節約用水標籤
- ✧ 控制部分水龍頭的水流，減少用水量



智能物業

物業管理智能化已成為行業趨勢，除了透過彩之雲平台的優勢將本集團的服務智能化，我們亦善用互聯網的優勢，進一步實現辦公室智能化的概念，打造綠色物業。報告期間，我們於物聯網平台引入智能家居系統並於七星廣場的辦公室啟用，亦就辦公室內的照明系統進行升級改造，實現自動化、智能化的開關系統，方便員工的同時能夠節能降耗。

於公共辦公區域、管理層辦公室、會議室裝上節能開關，員工下班時可直接在手機應用程式按鍵關燈



辦公室後門門禁啟動人臉識別功能，管理層出入辦公室時其對應的房間照明會自動開關



於彩悅大廈屋頂及停車場安裝 177 千瓦的太陽能光伏電池組件以輔助日常營運用電，於報告期間發電量達到 31,372 千瓦時



彩社區

彩生活深明身為企業公民的業務，一直主動深入社區期望回饋社會，透過線上和線下平台與業主和住戶緊密溝通，加強聯繫，務求提升服務品質和客戶滿意度的同時，了解每一個居民、每一個社區的需要並識別需要幫助的群體，透過本集團的資源和員工參與，期盼為所管理的社區以至廣大社群作出貢獻。



彩生活慈善基金會

彩生活慈善基金會於2015年成立，致力肩負社區服務領域的社會責任，推動員工加入基金會，組成「彩義工」團隊，定期組織各項公益活動，將「踐行慈善，最美人生」的理念付諸實行。基金會現時主要為彩生活服務社區內身患重病或處於意外變故的員工、業主和住戶提供援助。

為了籌募資金維持基金會的運作，同時實踐資源共享、減少浪費的環保理念，基金會自2016年開始創辦社區慈善店—彩舍，廣泛收集員工和居民捐贈的個人物品進行義賣，所籌得的善款將全數用於慈善基金的公益項目，扶弱濟困。於報告期間，基金會捐出的善款約有23萬元人民幣。

憑藉基金會和「彩義工」在社區公益的積極參與和傑出表現，我們在報告期間獲得多項獎項及殊榮，成績令人鼓舞。

頒發機構

深圳關愛行動

第八屆中國公益節

深圳市物業管理行業協會

獎項及殊榮

百佳市民滿意項目

2018年度公益創新獎

公益慈善突出貢獻愛心企業



彩社區

農村養老扶貧計劃

關懷弱勢社群向來是彩生活慈善基金會的重點工作。於2018年6月，本集團正式加入由慈善團體易居樂農發起的組織—中國社區扶貧聯盟，本集團總裁唐學斌先生當選成為聯盟第一屆副主席。中國社區扶貧聯盟將「社區支持農業」的理念發揚光大，搜羅全國592個貧困縣市的優質農產品，與當地的農民直接對接並參與品牌包裝、市場推廣、品質控制等程序，刺激本土經濟的同時協助偏遠農村的農民脫貧。

彩生活與樂農合作簽約儀式



深圳花樣年花郡及花鄉社區擺放農產品供居民品嚐



彩社區

彩生活服務集團的加入，對中國社區扶貧聯盟堅定推進社區支持農業的扶貧助農模式具有非常重要的意義。

中國扶貧志願服務促進會副會長、
中國社區扶貧聯盟主席
王家華



彩社區

我們加入中國社會扶貧聯盟後的旗艦項目，是配合花樣年控股集團有限公司(01777.HK)推行農村養老扶貧計劃，首個試行地區為江西省遂川縣遂川鎮，位處於偏遠山區，以留守老人居多，他們大多務農為生，只能賺取微薄收入。我們相信，一次性的金錢援助只能解決他們的燃眉之急，長遠來說未必有助紓困，為使扶貧效益長遠並可持續地維持，我們將當地年老農民製作的茶葉、蒸籠米粿等農產品放在彩之雲和彩惠人生等線上平台出售，當中所有利潤將全數撥捐遂川高坪鎮養老扶貧專項基金，以改善當地農民生活。此項計劃獲得大眾鼎力支持，未來我們會積極考慮將此模式推行至全國，讓更多地區的貧困農民能夠將本地農產品放上彩生活的平台，賺取收入，安養晚年。

另外，我們亦聯同花樣年公益基金會的志願者團隊，於12月前往遂川高坪當地，為40多名五保戶、敬老院和失能長者送上冬日溫暖包，當中包括暖手爐、毛氈、保溫杯、保暖內衣、羽絨外套、棉褲、棉鞋、棉襪和其他冬季服飾等，為當地的寒冬添上一絲溫暖。



彩社區

彩課堂

除了大力扶貧，我們自2016年開始陸續深入全國各個由本集團管理的社區，開展大大小小的「公益彩課堂」活動，集合社區的資源進行配對，邀請有能之士為社區內的兒童授課，包括繪畫、書法、摺紙、乒乓球、跆拳道等，手工創作等。此外，各個社區亦會不定期舉辦各種活動，如親子讀書會、老年合唱團、義診、運動比賽等，希望將居民連繫起來，形成和諧融洽的社區。所有課堂和活動均費用全免，旨在讓兒童培養興趣，增廣見聞。於報告期間，彩生活一共開展了超過900場彩課堂。

美術

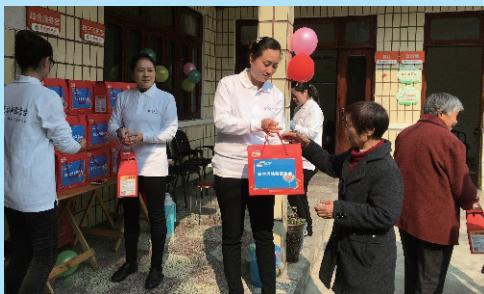


彩社區

節日活動

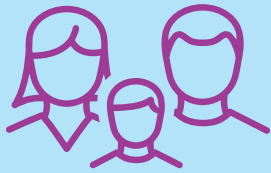


義工及義診



彩社區

親子活動



體育活動



彩社區

居家關懷

為延續「把社區服務做到家」的理念，彩生活除了深入社區舉辦「彩課堂」，亦會經常組織全國各個管理社區的「彩義工」，探訪區內的獨居老人，為他們清潔家居和贈送日用品，希望為他們送上關愛和溫暖。於報告期間，全國各地的事業部已組織超過40次拜訪活動，當中包括節日探訪和日常的社區探訪。

芳鄰－環保教育點

於社區推廣環境保護的重要性也是我們的重點工作之一。為提高社區居民，尤其是下一代的環保意識，於報告期間，我們積極響應深圳市羅湖區城管局對於垃圾分類和可再生資源回收再造的號召，捐助超過9萬元人民幣，與慈濟慈善事業基金會攜手在彩生活管理的羅湖芳鄰社區－芳鄰大廈三樓業主公共活動區域設立環保教育點。環保教育點於2018年8月正式向公眾開放，每週會組織針對上班族的環保教育讀書會，另外會舉辦環保實踐課程，每月亦會開展1-2次大型環保遊樂活動，如用環保酵素製作手工皂、親子環保手工藝班等，讓居民親身體會資源回收的重要性，實踐「惜物惜福，踐行環保」的理念。

環保教育將會成為彩生活未來重點推行的社區投資工作之一。我們將會以芳鄰的環保教育點作為起點，在更多彩生活管理的社區設立環保教育點，將環保的種子散播至每一個社區以至全國各地。



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。		排放管理	22-23
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。		資源管理	23-25
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。		
層面 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。		彩環境	22-25
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、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
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 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。		彩人才	11-17
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。	員工概覽	11
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。	所有流失僱員皆為中國內地的僱員，總流失比率 28.89%，男性 27.93%，女性 30.25%，20 歲或以下 42.45%，21-30 歲 37.84%，31-40 歲 26.48%，41-50 歲 19.63%，51-60 歲 33.46%，60 歲或以上 61.95%	不適用
層面 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。		照顧人才	14
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	報告期間因工作關係而死亡的人數為 1，比率為 0.01%；而因工傷損失工作日數約為 1,900 日	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。	照顧人才	14

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 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。		培育人才	15-16
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 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。		僱傭標準	16-17
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。	本年度暫不披露相關資料	不適用
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。		
營運慣例			
層面 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	10
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	集團於報告期間與 366 間供應商合作，全部位於中國內地	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	10
層面 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。		彩服務	18-21

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 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。	保障私隱及知識產權	21
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。	保障私隱及知識產權	21
層面 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。		誠信維護	09
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 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。		彩社區	26-33
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。		



總部及中華人民共和國（「中國」）
主要營業地點
中國深圳市
龍華區
梅龍大道
七星商業廣場B座1203 - 09室

根據公司條例第16部註冊的香港營業地點
香港
中環
皇后大道中16 - 18號
新世界大廈1座1202 - 03室