



彩生活服務集團有限公司  
股票代碼：1778



# 力量·增長



# 目錄

關於彩生活	2
品牌榮譽	3
業務簡介	4
關於本報告	5
報告期間及範圍	5
報告依據	5
報告發佈週期、版本與獲取	5
資料收集方式	5
報告原則	6
可持續發展管治架構	7
持份者參與	8
意見回饋	8
重要性評估	9
彩服務	11
彩之雲 (彩生活社區服務平台)	11
服務質素	12
品質標準	13
社區安全	14
資料私隱及知識產權保護	15
客戶回饋	16
疫情防控措施	16
供應鏈管理	20
綠色採購	21
反貪污	21
廣告宣傳	21
彩人材	22
僱傭權益	23
勞工準則	23
職業健康與安全	24
發展及培訓	27
社會關鍵績效指標	28
彩環境	30
減少排放及廢棄物	31
水資源	32
環境及天然資源	32
氣候變化	33
環境關鍵績效指標	34
彩社區	35
彩生活慈善基金會	35
環境、社會及管治報告索引	38



## 關於 彩生活



彩生活服務集團有限公司（「彩生活」或「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。本公司為中華人民共和國（「中國」）領先的物業管理及社區服務運營商，於二零二一年度獲得由中國指數研究院頒發的以下殊榮：

- 2021中國物業服務市場化運營領先品牌企業
- 2021物業服務平台優秀品牌
- 2021中國物業服務上市公司綜合實力TOP10
- 2021中國物業服務百強企業服務規模TOP10



彩生活上市七年，以卓越的業務發展能力，成為全國服務規模領先的社區服務運營商。彩生活業務的基礎為物業管理服務，並且始終如一秉承「為客戶創造價值」的核心價值以及「把社區服務做到家」的品牌理念，為客戶提供高素質的服務。此外，彩生活利用互聯網技術，搭建線下及線上服務平台，探索更多的生活消費模式，務求為業主帶來更方便、更高級、更舒適的體驗和享受。



# 關於 彩生活

## 品牌榮譽



「2021物業服務平台優秀品牌」	「2021中國物業服務上市企業資本市場表現TOP20」	「2021中國物業服務企業TOP50」	「2022中國最具期待智慧價值物業服務企業TOP10」
「2021中國物業服務百強企業」	「2021中國互聯網社區運營領先企業」	「2021中國物業科技賦能領先企業」	「2021中國物業服務百強企業服務規模TOP10」
「2021中國物業服務百強服務質量領先企業」	「2021中國物業服務企業品牌價值100強」	「2021中國物業服務ESG發展優秀企業」	「2021中國物業服務上市公司綜合實力TOP10」
「2021中國物業服務上市公司市場拓展能力TOP10」	「2021中國物業服務上市公司規模TOP10」	「2021中國上市物業服務投資價值優秀企業」	「中國物業服務標準化運營領先品牌企業」
「卓越品牌價值企業」	「2021年卓越物業品牌企業」	「最佳物業公司」	「2021藍籌物業百強企業」
「2021中國物業服務市場化運營領先品牌企業」	「2021年度影響力物業服務企業(30強)」	「2021大灣區物業服務品牌企業」	「2021廣東省物業服務綜合發展實力企業」
「2021年度廣東省物業管理行業協會優秀會員」	「2021年第三季度物業服務滿意度TOP100」	「公益慈善突出貢獻愛心企業」	



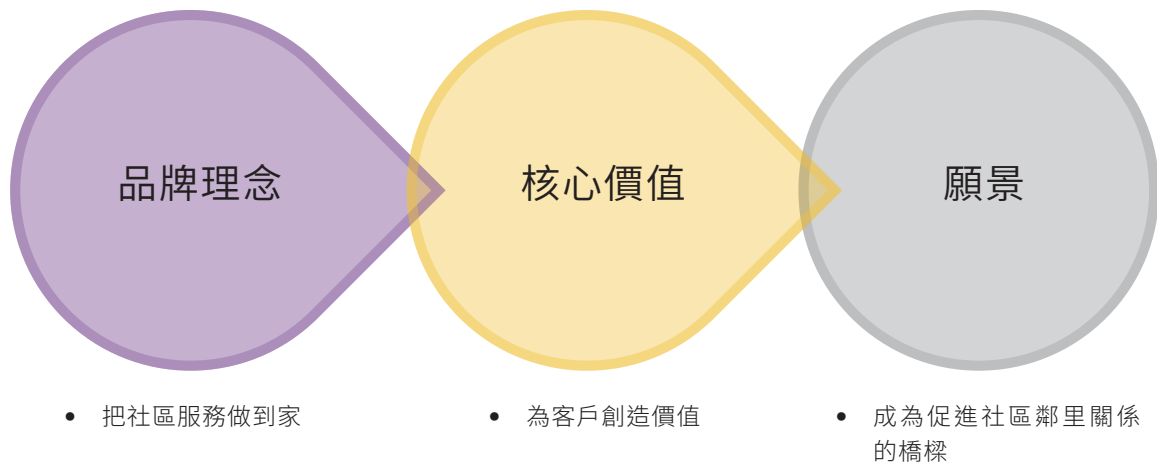
# 關於 彩生活

## 業務簡介



## 關於 本報告

彩生活服務集團有限公司，與其子公司（「統稱本集團」或「我們」）於過往一年依然持續投入資源及制定策略以支持本集團及社區的可持續發展。我們在此欣然發佈本集團的二零二一年度環境、社會及管治（「ESG」）報告或（「本報告」），向持份者披露本集團於二零二一年度對於ESG方面的可持續發展策略、資源投入和績效表現。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。



### 報告期間及範圍

本報告所載資料的時間範圍（「報告期間」）為二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日，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。

### 報告依據

本報告依據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」）的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文編製，並於二零二二年八月獲得本集團董事會通過。

### 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

### 報告原則

根據聯交所證券上市規則附錄二十七所載之要求，本報告依據下列報告原則而編製：

- **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**
  - **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，以量化方式披露本集團的環境和社會關鍵績效指標。我們主要參照聯交所《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》計算報告中披露的關鍵績效指標。
- **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。
  - **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

## 可持續發展管治架構

健全的企業管治是本集團業務發展的關鍵所在。彩生活設有一個良好的管治架構以促進業務的管理效能。作為最高決策方的董事會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。

更多有關本集團企業管治的資料，可參閱二零二一年年報內的《企業管治報告》章節。

### 彩人材

關注員工的身心靈，並且致力為員工締造理想工作環境



### 彩服務

以「彩之雲」社區服務平台連系社區，創造便利的智慧型社區，滿足業主「衣、食、住、行、娛、購、遊」等需求



### 彩環境

監察並管理辦公室和物業的能源消耗表現，實施節能減排的措施



### 彩社區

積極舉辦社會公益活動，致力增進社會福祉



## 關於 本報告

### 持份者參與

我們一直相信與持份者保持緊密的溝通，是企業可持續發展中不可缺少的一環。因此，我們持續使用不同的溝通渠道來收集各界持份者的意見，用心聆聽及識別他們在環境、社會方面的關注事項以及對本集團的期望，以作我們發展的目標參考。



#### 員工

- 彩生活服務集團官方微信
- 內聯網
- 飛書系統
- 新員工培訓
- 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

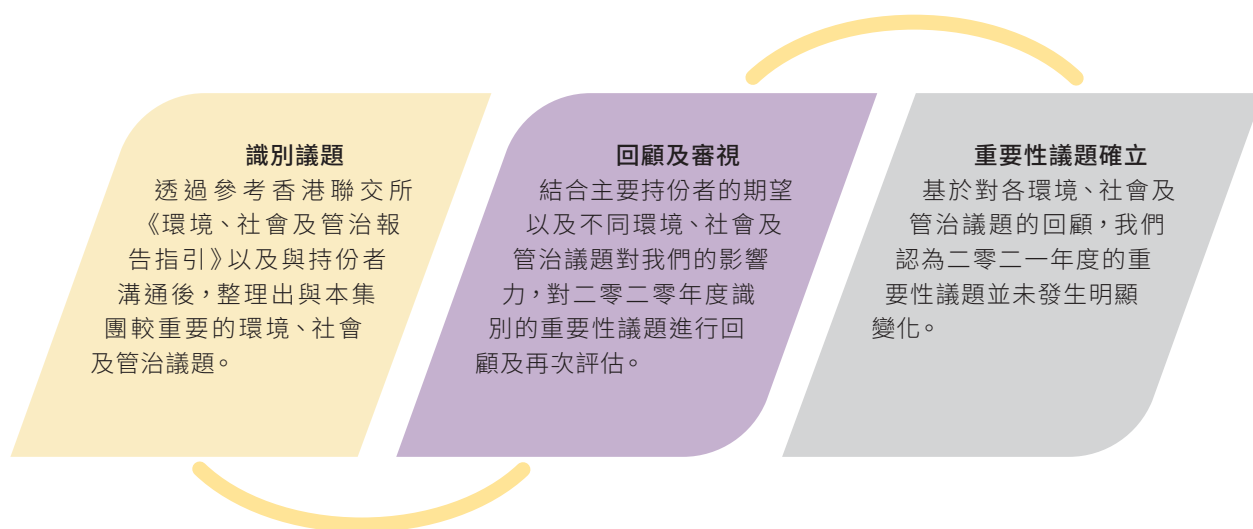
- 網站
- 社交媒體
- 大眾傳媒
- 彩之雲平台
- 社區活動

### 意見回饋

彩生活對每一位持份者的意見都視為瑰寶，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。

## 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。隨著氣候變化對國際社會的重要性增加，我們亦新增了氣候變化議題。報告期間的重要性議題包括：

重要性議題		重要性評估評分 (最重要/重要)
<b>環境責任</b>		
1.	廢氣及溫室氣體排放管理	重要
2.	廢水排放管理	重要
3.	廢棄物管理	重要
4.	能源及水資源管理	重要
5.	其他資源管理 (包括用紙)	重要
6.	其他業務活動對環境造成的影響	重要
7.	綠色採購	重要
8.	與氣候變化相關之風險 (如颱風、水災等)	重要
<b>營運常規</b>		
9.	供應鏈管理	重要
10.	供應商環境及社會風險管理	重要
11.	反貪污管理	最重要
12.	營運合法合規	最重要

## 關於 本報告

重要性議題	重要性評估評分 (最重要/重要)
<b>產品與服務責任</b>	
13. 產品及服務質素	最重要
14. 客戶人身安全和健康，及其財產安全	最重要
15. 知識產權	重要
16. 客戶／消費者私隱保障	重要
<b>工作環境質素</b>	
17. 客戶滿意度	最重要
18. 多元化及平等機會，防止歧視及騷擾	重要
19. 僱傭安排 (包括：招聘、晉升及解僱程序)	重要
20. 職業健康及安全	重要
21. 培訓及發展	重要
22. 防止童工及強制勞動	重要
23. 僱傭關係及員工溝通	重要
24. 員工待遇 (包括：薪酬、工作時數、假期等)	重要
<b>社區貢獻</b>	
25. 參與義工活動	重要
26. 慈善捐贈	重要
27. 社區共融活動	重要



我們嚴格遵守與產品及服務相關的法律法規，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》、《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。

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。

作為全球領先的社區服務平台運營商，向業主提供最優質的產品和最舒適及便捷的品質服務是彩生活服務的核心所在。我們始終如一地履行我們的職責：

- 「把社區服務做到家」
- 盡力保障業主的生命與安全

通過線上社區服務平台**彩之雲**，我們把傳統社區變身為智慧型社區，繼而再展開豐富且多姿多彩的其他社區產品和服務，為業主們提供真正的「彩生活」。

## 彩之雲 (彩生活社區服務平台)

彩之雲是一個幫助彩生活社區業主解決生活相關問題的智慧社區平台，集結衣、食、住、行、娛、購、游等多項商戶服務，實現傳統物業向數字化智慧社區升級，共建智慧社區生態。



### 社區管家

團購服務：集購生活消耗品，如口單、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宜產品。



### 物業管理

將傳統物業服務智能化，一站式服務包括繳費、開門、停車、保潔、電梯管理、維修、裝修報建、投訴等。以及線上客服，為業主解答一切難題。



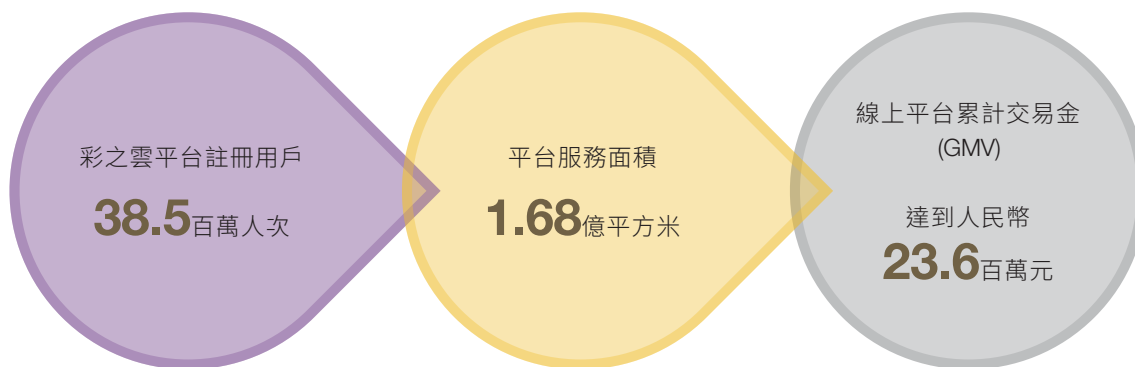
### 電子商城

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，打造超級電子商城，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，深耕社區場景，優化業主體驗，細作有溫度的「智慧社區」。



## 服務質素

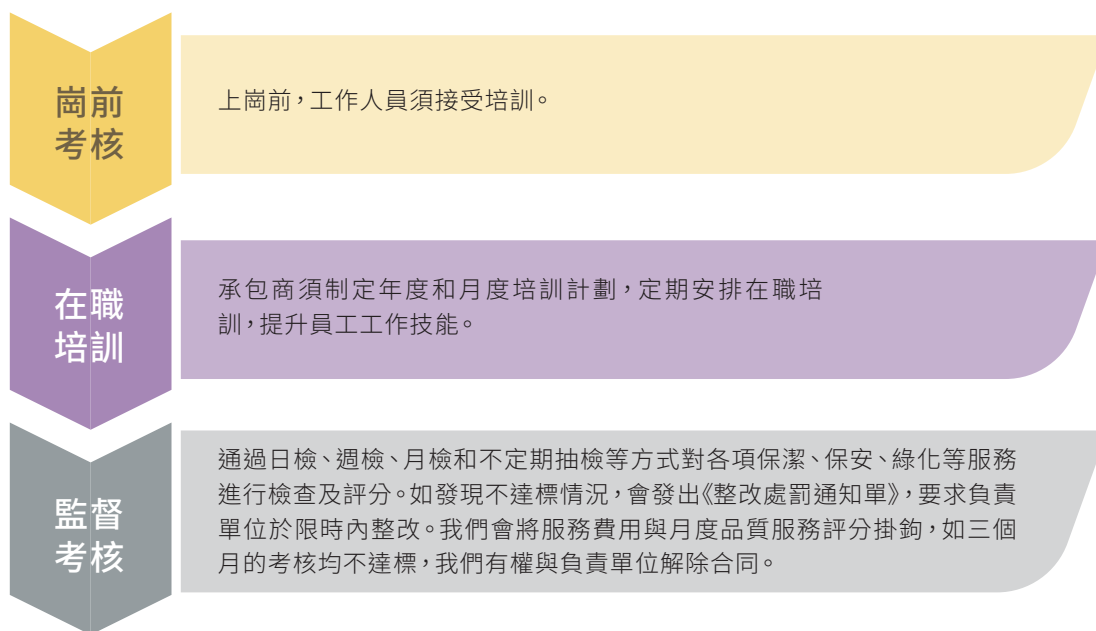
### 關鍵績效指標B6.1、B6.4

我們注重服務的質素及安全性，以維繫與客戶的良好關係，加快業務的發展速度。我們一直用心經營，除了不斷地構思創新的服務，踏出舒適區之外，仍要保持我們的高水平，達致質和量並重。我們擁有完善的管理制度，涵蓋不同層面，如《停車場管理制度》、《關於消防安全專項檢查的通知》、《關於消防安全管理的辦法》、《消防安全管理制度》、《電梯管理制度》、《重大事項管理制度》等，今年更新增了《關於業主信息核驗考核制度》及《關於規範項目服務時間及設立值班經理的通知》並取得質量管理體系認證證書(GB/T19001-2016/ISO9001:2015)。

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。







## 品質標準

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，務求做到精益求精：

- **停車組**：實現無人化管理停車服務、提高其管理效率，達致優質、高效、統一，滿足業主停車的安全便利需求
- **電梯組**：利用SaaS（軟件即服務），監控電梯整個生命週期，連接業主、物業、維保公司、原材料供應商
- **能源組**：能源費用，如電費代收代繳、公區能源消耗管理精細化、能源效益管理互聯網平台化
- **裝修組**：提供室內裝修全週期服務、專業化的社區深度運營
- **繳費組**：提供物業收費解決方案、提高資金透明度、財務核賬效率
- **投訴組**：減少及優化人手處理方式，提高系統自動化、處理過程全透明，並可即時對話處理、不同維度星級評定

## 社區安全

作為物業管理者，確保社區安全最為重要，彩生活通過以下兩大功能板塊，把我們的服務做得更好，更安全：

<b>安全組</b>	<p>在各個社區安裝「天眼系統」，並實施每日線上巡查，通過人行車行等主區域的天眼系統查看小區人員及環境等相關情況。</p> <p>在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，從而減低陌生人士闖入社區的風險。</p>
<b>電梯組</b>	<p>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，平台會自動連繫報警系統。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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

## 資料私隱及知識產權保護

### 關鍵績效指標B6.3、B5

保護客戶的個人資料是最基本的條件，且是最為重要的，因我們在日常營運當中收集及處理大量敏感資料，包括公司資料、財務數據、客戶個人資料、專利技術、軟件等。故此，我們高度重視資料的保護，制定一系列措施，禁止資料外漏。

我們嚴格遵守《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路資訊保護的決定》收集並使用客戶信息，更獲得GB/T 22080-2016 idt ISO/IEC 27001:2013信息安全管理体系認證。



彩之雲手機應用程式	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有安全加固</li> <li>數據傳輸安全加密</li> </ul>
內部工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目現場會將紙質版的資料掃描及上存至ERP系統(「企業資源計劃系統」)上</li> <li>使用360安全防毒軟件給予評價</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>紙質版的資料如要借用需要做登記</li> <li>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，將資料向外洩露</li> <li>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</li> </ul>

## 客戶回饋

### 關鍵績效指標B6.2

客戶寶貴的意見是我們進步及可持續發展的關鍵所在。故此，彩生活致力發展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：

- 於彩之雲設立投訴平台，用戶可發送投訴信息、查看投訴的處理進度及詳情和給予評價
- 設有400客戶服務熱線讓客戶作意見回饋
- 透過彩之雲平台和電話儘快向客戶作出回復
- 平台支持區分客戶意見類型，精準洞察客戶需求

我們的售後服務更是取得GB/T27922-2011售後服務認證書，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7,726宗投訴個案，並已就上述程序與客戶妥善溝通。

## 疫情防控措施

本集團本著「疫情一線在醫院，防控一線在物業」的理念，竭盡全力去對抗疫情，保護業主及住戶。為應對疫情，彩生活控股股東 – 花樣年集團统一部署，由花樣年集團執行董事、創始人曾寶寶親自指揮，由花樣年中國集團執行董事牽頭負責，建立股東層面的應急決策機制，迅速組建了防疫抗疫領導小組。全天候二十四小時保持著緊密的溝通，商討防疫防疫、物資採購等重大議題，務求能掌握疫情變化情況。

在疫情爆發的第一時間，彩生活集合在武漢的四個事業部團隊，組織了一隊應急行動小組。團隊制定了發現疑似病例後的傳報、處理應急預案體系，並且刊發《關於抗「新型冠狀病毒肺炎」工作方案》。

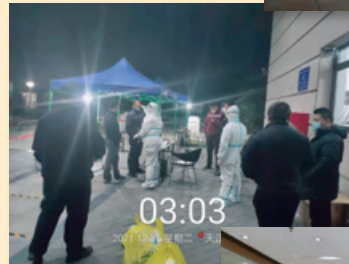


疫情初期，彩生活也隨機應變，加入了一些創新的管理標準和增值服務，包括針對業主出行的問題，彩生活和E停車合作，在車輛出入口加入智慧停車技術，能夠自動識別外來車輛，一定程度上減少病毒傳播的風險。在物流方面，彩生活也推出了對應的軟件，能夠讓業主在第一時間找到自己的包裹，減少在外逗留時間。

### 二零二一疫情應對

為應對今年在國內多處爆發的疫情，彩生活總部快速反應，緊跟政府的指導意見，在全國各項目啟動防疫工作，為小區建立起一道嚴密防線，實施多項措施以保障業主及住戶的健康，將感染風險降至最低。

- 優先調度物資到疫情嚴重的地區
- 物業服務人員與小區志願隊組織開展核酸檢測、隔離管控、環境消毒等工作
- 秩序保安人員進行24小時輪流值班，凡進入小區的車輛和人員，一律嚴格按照「一詢問，二掃碼，三測溫，四登記」的準則加大對進出口排查
- 要求進入小區人員必須佩戴好口罩方可進入
- 公共區域每日消毒不少於三次；加強高觸點區域消毒次數，如電梯間、遊樂休閒區等位置；增加生活用水設施設備、垃圾站房等重點設施消毒次數
- 檢查重點區域通風情況是否良好
- 工作人員免費贈送防疫物資暖心包，物資包括口罩、消毒濕巾、免洗洗手液，以及部分糧油食品
- 已經開啟「隔離期模式」的業主，需要嚴格按照防疫要求實施居家隔離，跑腿俠也挨家挨戶送物資，扔垃圾，確保家人們隔離期間生活有保障





# 彩 服務

## 快遞一站服務

由於疫情嚴峻期間，快遞沒法進入小區，為業主造成很多的不便。有見及此，彩生活再下一城，本著「以用戶為中心」的到家服務精神，與大型快遞公司攜手合作。由彩生活代收旗下小區的快遞，並把商品送上門，讓業主能真正體驗足不出戶的購物享受。我們籌劃在未來將服務進行升級，能覆蓋日常辦公室。彩生活針對不同社區提出的「互聯網物業+物流」的到家服務模式，確實達致雙贏果效。



## 防疫教育

### 教育短片

發佈防疫短片到公司內部以及業主的微信群裡面，教育大家如何在家防疫，當中包括如何選擇口罩、消毒物件、衣物的處理以及正確洗手的程序。



### 「新型冠狀病毒肺炎預防手冊」

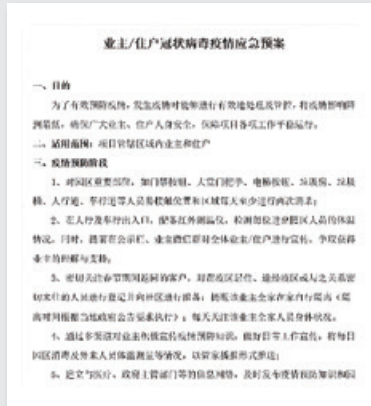
印發來自多位醫學級博士攜手編寫的防疫手冊，當中包括許多防疫及醫學知識，如認識冠狀病毒、理解傳播風險、個人衛生防護、傳染病相關知識等等，讓業主／住戶有足夠的防疫知識去應對肺炎，從自身出發保護家園，大大減低疫情的蔓延。



### 疫情應急預案

制定了「住戶冠狀病毒疫情應急預案」，確保我們的員工能有清晰明確的指引，保障業主及住戶的健康安全，當中包括：

- 疫情預防階段
- 業主／住戶疑似感染疫情處理流程
- 業主／住戶確診感染疫情處理流程
- 客戶的記錄及上報要求



### 抗疫成果

自疫情開始以來，彩生活的每一位員工都堅守崗位，而彩生活陝西分公司服務的西咸新區億龍金河灣小區更作為疫情防護的優秀案例，被央視新聞報導，並稱為綠碼小區。



## 供應鏈管理

### 關鍵績效指標B5.1、B5.2、B5.3

為維持集團的可持續發展，我們致力與供應商建立緊密的關係，互相扶持，彼此尊重，提供高質素而對環境、社會負責的服務及產品。在過去一年，與我們合作的供應商一共有954間，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》，嚴格的標準和制度以識別高服務和產品質量的供應商。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
- 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，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整改，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，聘用供應商前，所有供應商均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簽合同；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。

## 綠色採購

### 關鍵績效指標B5.4

我們制定了詳細的綠色採購清單，要求供應商採購清單上合格的產品，如清潔用品、綠化用的肥料等，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

彩生活堅守商業道德、反腐敗為原則，其不但提升我們在行內的競爭力，更穩固企業的名聲，是讓我們穩定發展不可或缺的因素之一。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《全員迴避制度》
- 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
- 在本年度四月對經營訓練營進行花花軍規培訓
- 在七月到華東區域進行廉潔宣講
- 在九月到中部區域進行花花軍規培訓

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，並遵守包括但不限於《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國刑法》。

## 廣告宣傳

為業務進行廣告宣傳時，我們遵守所有適用法律法規，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》，確保廣告內容的真實性的同時，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 人材



為了向業主住戶提供優質的服務以及提高我們的競爭力，我們非常注重人力資源的管理。彩生活的管理理念「將對「物」的管理改為對「人」的服務」亦是我們管理員工的原則。我們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、簡歷、評價、定薪、錄入、轉正、合同續簽等。此外，我們更實現了全生命週期人員檔案管理，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。





## 僱傭權益

彩生活提供具競爭力的薪酬福利，以吸引及留住優秀人才。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，保障員工的權益。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	醫療健康	康樂	獎勵及補貼
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 婚假</li> <li>• 春節延長假</li> <li>• 喪假</li> <li>• 年假</li> <li>• 帶薪調休假</li> <li>• 產假</li> <li>• 陪产假</li> <li>• 工傷假</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 深圳市重疾險</li> <li>• 彩生活慈善基金補助</li> <li>• 勞動防護用品</li> <li>• 防暑物品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅遊</li> <li>• 體育活動</li> <li>• 微信節日活動禮物</li> <li>• 新年抽獎活動</li> <li>• 團體拓展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年終獎紅包</li> <li>• 中秋／端午紅包</li> <li>• 月績效／月提成獎金</li> <li>• 市場拓展激勵</li> <li>• 電腦補貼</li> <li>• 業務推廣提成</li> </ul>

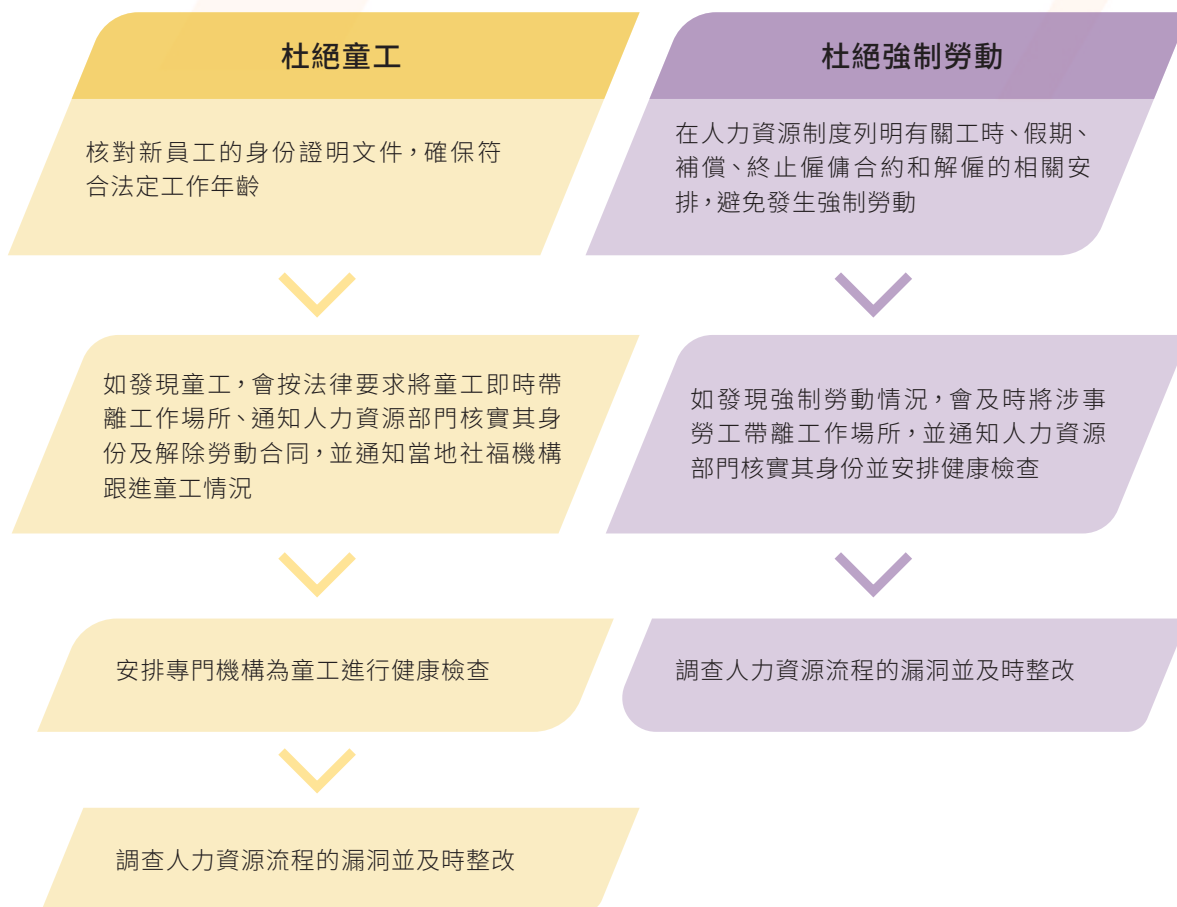
## 勞工準則

### 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》、《禁止使用童工規定》等。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：

## 彩 人材



## 職業健康與安全

### 關鍵績效指標B2.3

員工是企業不可缺少的重要資產，彩生活力求為全體員工提供一個最健康安全的工作環境，並且將受傷風險降至最低。針對工傷或死亡事故，我們會首先了解意外相關員工的情況，繼而調查事故起因，再有進一步的處理，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，我們亦非常關注員工的身心靈健康，深知除了身體的健康安全，心靈以及精神上的飽足亦十分重要。我們努力地完善職安健的制度，部份措施包括：

- 初入職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消暑物品，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



面對新冠肺炎的來勢洶洶，彩生活無時不刻地關注著員工的健康及安全。為減低員工的感染風險，我們制定了多項防疫措施，要求員工嚴格執行遵守。

在二零二一年度疫情嚴峻期間，彩生活全體上下堅守崗位，早晚進行兩次會議。西安事業部更加快運送物資，如消毒用品去項目現場，支持全力工作的員工。而員工辛苦的防疫工作也得到了業主及住戶的支持，陝西分公司服務的西咸新區億龍金河灣小區更是作為疫情防控的優秀案例，被央視新聞報導為綠碼小區。



# 彩 人材

為有效預防疫情，發生疫情時能夠進行有效地處理及管控，將疫情影響降到最低，彩生活制定了一個完善的「員工冠狀病毒疫情應急預案」。先守護員工的生命安全，才能保證項目的各項工作平穩運行，部份措施包括：

<b>員工關愛</b>	各項目向全體員工免費提供各類防護物資，要求員工做好各項防護，接觸業主人員加強防護措施，增配膠手套、護目鏡，特殊情況穿戴防護服，全面做好員工的安全保障；每日／每班開展兩次體溫檢測，做好員工的健康監控記錄
<b>員工疑似感染疫情處理流程</b>	當發現員工疑似感染病毒，需立即通知社區(疾控中心)進行檢測或在其指導下就醫，並向公司報備
<b>保障員工健康</b>	要求員工通過微信每天早上向上級報告體溫以進行記錄，掌握轄區員工身體狀態；出現疑似病例應實時進行報告(公司和政府職能部門)
<b>制定「冠狀病毒防疫消殺規程」</b>	明確指引員工防護服穿戴和脫下以及消毒的流程

本集團嚴格遵守有關職業安全的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國職業病防治法》，並取得職業健康安全管理体系認證證書(ISO 45001:2018)。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。



## 發展及培訓

對於彩生活而言，可持續發展的重要條件還包括一隊優秀且敬業樂業的團隊。我們重視員工的個人發展，所以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，鼓勵他們持續進修，我們制定了年度培訓。



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，其品德也十分重要。我們的員工的事業發展選擇有很高的自由度，他們的晉升可以考慮個人發展方向及其擅長的範疇等。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、調配和薪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。

### 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、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
- 配合總部完成培訓項目
- 完成培訓數據統計反饋



# 彩 人材

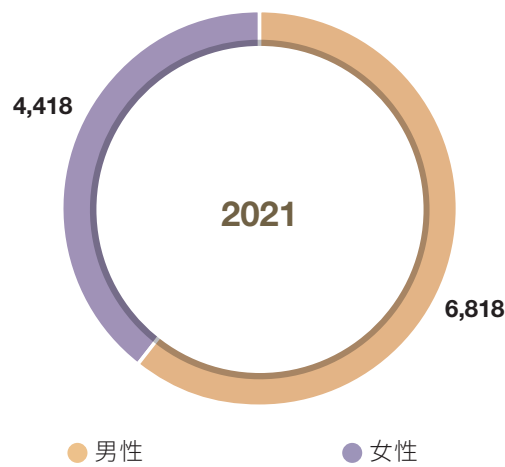
## 社會關鍵績效指標

關鍵績效指標B1.1、B1.2、B2.1、B2.2、B3.1、B3.2

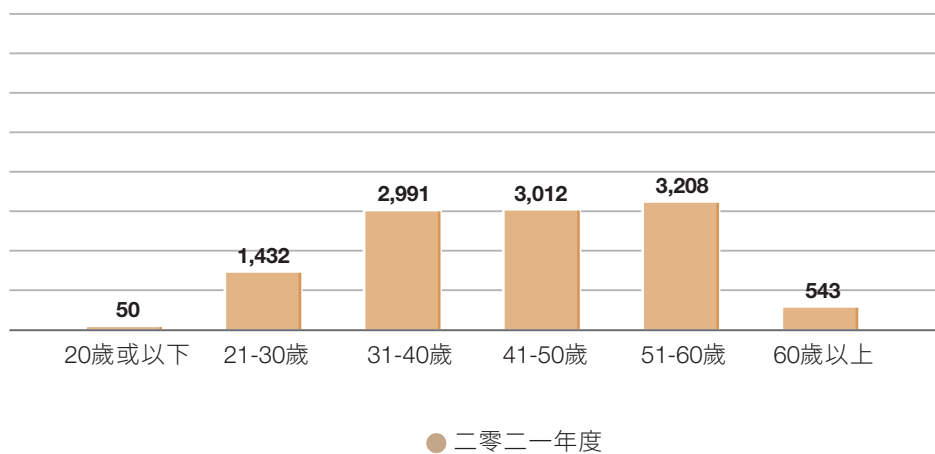
### 員工概覽

本集團截至二零二一年十二月三十一日的員工總數為11,236名，全部為全職員工及來自中國內地，員工流失率為50%。

### 員工總數 (按性別分類)



### 員工總數 (按年齡組別分類)



## 員工流失率

	單位	二零二一年度
<b>員工流失率(按性別分類)</b>		
男性	百分比	49
女性	百分比	51
<b>員工流失率(按年齡組別分類)</b>		
20歲或以下	百分比	448 <sup>1</sup>
21-30歲	百分比	47
31-40歲	百分比	52
41-50歲	百分比	47
51-60歲	百分比	49
60歲以上	百分比	36

## 員工培訓

	單位	二零二一年度
<b>受訓員工百分比(按性別分類)</b>		
男性	百分比	67
女性	百分比	81
<b>受訓員工百分比(按僱員類別分類)</b>		
操作人員	百分比	71
管理層	百分比	79
<b>每名員工平均受訓時數(按性別分類)</b>		
男性	小時	10
女性	小時	11
<b>每名員工平均受訓時數(按僱員類別分類)</b>		
操作人員	小時	7
管理層	小時	20

## 健康與安全

於報告期間，本集團因工傷損失的日數為1,926.5天，其他健康與安全的相關數據如下：

	單位	二零二一年度	二零二零年度	二零一九年度
與工作相關的死亡個案	宗	3	2	0
與工作相關的死亡比率	百分比	0.02	0.01	0

<sup>1</sup> 員工流失率的計算方法為：(報告期內離職的員工總人數/截至二零二一年十二月三十一日的員工總人數) x 100%。

# 彩 環境



彩生活除了對人及物業負責，亦十分關注環境的保護。作為物業管理者，只有持續保育豐富的天然資源，才能夠為業主提供美好且永續的家園。彩生活深知需要為自身的業務對自然界造成的影響負責，故此，我們制定了健全的《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，努力打造環境友好、節約能源的行業先驅，更取得了《環境管理體系認證證書》(ISO 14001: 2015)。

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。

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。



## 減少排放及廢棄物

### 關鍵績效指標A1.5、A1.6

彩生活沒有使用直接能源，因此未涉及排放廢氣（包括氮氧化物、硫氧化物及顆粒物）。建築物和辦公室日常營運主要消耗的能源是外購電力。因應本集團的業務性質，我們並未涉及其他燃油的使用，不會直接排放大量溫室氣體。作為一間對環境負責任的企業，我們主張物盡其用、源頭減廢以及減少能源消耗的理念，致力執行環保措施，使我們對環境的影響減至最低，部分措施包括如下：

- 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；
- 要求員工儘量利用線上系統—藍凌飛書軟件處理公務，如收發郵件、簽到、請假、審批文件、發佈消息等；以及
- 鼓勵員工儘量乘搭公共交通工具或步行上下班。

本集團不僅頻繁監察自身業務的排放和資源使用的表現，更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。部分措施包括：

- 公共辦公區域、領導辦公室和會議室裝上節能開關，員工下班隨手關燈；以及
- 宣傳節約用電，促使員工養成「人走斷電」的良好習慣。

彩生活獲得了ISO 50001:2018能源管理體系認證，在未來，我們會持續推行減廢、回收及節能等相關措施，並繼續監察本集團的能源消耗及廢物量，務求達到減排及減少製造廢物的目標。



## 彩 環境

### 水資源

#### 關鍵績效指標A2.3、A2.4

水亦是珍貴的資源之一，彩生活為達到高效利用水資源的目的，一直提倡減少及循環用水。本集團的水消耗量不重大，但亦採用以下措施以節省用水：

- 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；以及
- 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。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。

### 環境及天然資源

#### 關鍵績效指標A3.1

作為物業管理者，自然環境與我們密不可分，對我們而言是無可取替的資產。彩生活業務的可持續發展亦仰賴自然環境所提供的豐富資源，才可以保證業主及住戶在未來仍可繼續享受優質的居住環境及服務。雖以彩生活的業務性質，本集團並無對環境及天然資源造成重大影響。然而，我們深明自身需肩負的社會責任，確保在營運期間為環境保育及節省資源盡最大努力。



## 氣候變化

### 關鍵績效指標A4.1

全球暖化引起的氣候變化在全球都造成不同程度上的影響，極端天氣亦越來越頻繁。作為物業管理者，為確保業主及住戶的安全和避免物業受到損害，除了努力減少碳足跡，做好節省能源的管理控制之外，我們亦已經為極端天氣計劃好防治方案，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。

在報告期間，彩生活旗下的項目受到河南省暴雨及颱風「煙花」影響，物業受到強風及積水影響，各項目應急小組第一時間啟動防汛預案，迅速安排物資，利用防洪擋板防止洪水涌入，搶修受損設施，令項目未出現重大損失，而且迅速恢復正常營運。



於二零二一年九月，結合河南省鄭州市發生的特大暴雨災害應對的經驗教訓，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：

#### 事前防範階段：

檢查各區域高空懸掛物件是否牢固、安全隱患，如天線、廣告牌、燈箱等；提前準備生活物資，如方便麵、餅乾、礦泉水等

#### 事中應急處理階段：

重點檢查門窗、停車場出入口受災情況，如發現險情，需及時報告處理；收集最新颱風暴雨動態信息，及時向業主發佈，安撫業主情緒

#### 事後處理階段：

配合環境組，做好倒塌樹木、殘枝樹葉等清理工作；重點檢查電梯、配電室、電機房等受損情況，及時進行維修處理

## 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

關鍵績效指標 <sup>1</sup>	單位	二零二一年度	二零二零年度
溫室氣體總排放量 <sup>2</sup>	公噸二氧化碳當量	<b>81.52</b>	102.00
能源間接排放量 (範圍二)	公噸二氧化碳當量	<b>81.52</b>	102.00
溫室氣體排放密度	公噸二氧化碳當量/ 平方米建築面積	<b>0.03</b>	0.01
能源總消耗總量	千個千瓦時	<b>133.62</b>	177.85
間接能源 (外購電力)	千個千瓦時	<b>133.62</b>	177.85
能源消耗密度	千瓦時/平方米建築面積	<b>46.26</b>	14.30
總耗水量	立方米	不適用 <sup>3</sup>	3,329.00
耗水密度	立方米/平方米建築面積	不適用	0.27
無害廢棄物總量	公噸	<b>12.00</b>	10.56
已處置的無害廢棄物總量	公噸	<b>12.00</b>	10.56
無害廢棄物密度	公斤/平方米建築面積	<b>4.15</b>	0.85
有害廢棄物總量	公噸	<b>0.01</b>	不適用 <sup>4</sup>
已處置的有害廢棄物總量	公噸	<b>0.01</b>	不適用
有害廢棄物密度	公斤/平方米建築面積	<b>0.00</b>	不適用

<sup>1</sup> 因本集團於報告期間沒有使用上海彩生活時代廣場辦公室，環境關鍵績效指標的範圍為本集團的深圳總部。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 本集團的辦公室用水為物業管理公司提供共用，因此無法獲得用水數據。

<sup>4</sup> 本集團於本年度開始披露有害廢棄物數據，主要為打印機墨盒。



#### 關鍵績效指標B8.1

彩生活本著企業理念「把社區服務做到家」，除了提供優良的服務外，我們亦積極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

彩生活慈善基金會是由彩生活倡議發起的非公募基金會，自二零一五年成立以來，整合社會資源，推動社區文明進步，為有需要的社會大眾包括我們的員工、業主、住戶甚至整合各地區提供適當支援。基金會集合了各地區的人力資源，我們的員工更組成了「彩義工」團隊。報告期間，慈善基金會一共籌得的善款逾三十二萬元人民幣。



# 彩 社區

## 慈善援助

- 由彩生活及其員工共同參與慈善基金池的共建，未來將帶動社區居民共同參與
- 一共捐出接近十四萬元人民幣援助身患重病或處於意外變故的困難業主及公司員工



## 環境保護

- 開展以生活垃圾分類和減量為主題的宣傳和實踐活動
- 在社區建立環保教育點



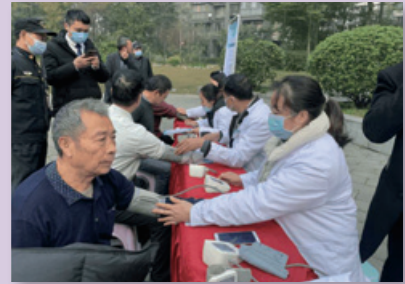
## 「暖冬」活動

- 為業主們提供免費家電維修、理髮、廚房清潔等
- 派送薑茶



免費義診活動

- 為業主進行認真細緻的身體診斷
- 引導業主養成健康的生活方式
- 義診項目如口腔檢查，肩頸艾灸，視力檢查等



免費派放防疫物資

- 本集團緊急採購十萬份價值五十五萬元人民幣的防疫包物資，派發給全國過千個小區，上百萬業主
- 防疫物資包括口罩、免洗洗手液、消毒濕巾等





# 環境、社會及管治報告

## 索引

主要範疇	內容	章節
強制披露規定		
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(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</p> <p>(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由關連</p>	可持續發展管治架構
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p><b>重要性：</b>環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果</p> <p><b>量化：</b>有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露</p> <p><b>一致性：</b>發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素</p>	報告原則
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。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因	報告期間及範圍
「不遵守就解釋」條文		
A.環境		
A1排放物		
一般披露	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</p>	減少排放及廢棄物

# 環境、社會及管治報告

## 索引

主要範疇	內容	章節
A1.1	排放物種類及相關排放數據	環境關鍵績效指標
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度	環境關鍵績效指標
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
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
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	減少排放及廢棄物
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	減少排放及廢棄物
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	減少排放及廢棄物、水資源
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
A2.2	總耗水量及密度	環境關鍵績效指標
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	減少排放及廢棄物
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

# 環境、社會及管治報告

## 索引

主要範疇	內容	章節
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
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期後相關事宜的政策	氣候變化
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
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
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
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



# 環境、社會及管治報告

## 索引

主要範疇	內容	章節
<b>B2健康與安全</b>		
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
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
B2.2	因工傷損失工作日數	社會關鍵績效指標
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
<b>B3發展及培訓</b>		
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
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	職業健康與安全
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	職業健康與安全
<b>B4勞工準則</b>		
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
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
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

# 環境、社會及管治報告

## 索引

主要範疇	內容	章節
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
B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應鏈管理
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
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
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
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、廣告宣傳
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。
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
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	資料私隱及知識產權保護





# 環境、社會及管治報告

## 索引

主要範疇	內容	章節
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。
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	資料私隱及知識產權保護
<b>B7反貪污</b>		
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
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
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
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	反貪污
<b>B8社區投資</b>		
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
B8.1	專注貢獻範疇	彩社區
B8.2	在專注範疇所動用資源	彩生活慈善基金會



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>