

花樣年  
FANTASIA

F A N T A S I A

20

Anniversary  
1998-2018

## 2018 環境、社會及管治報告

花樣年控股集團有限公司  
FANTASIA HOLDINGS GROUP CO., LIMITED

股份代號：01777



## 目錄

關於本報告 .....	002
關於本集團 .....	004
可持續發展方針 .....	004
企業管治與監督 .....	004
誠信維護 .....	005
持份者參與 .....	006
為環境創造價值 .....	009
為員工創造價值 .....	012
為客戶創造價值 .....	018
為供應鏈創造價值 .....	021
為社區創造價值 .....	022
環境、社會及管治報告指引索引 .....	027

## 關於本報告

### 報告目的

這是花樣年控股集團有限公司(連同其附屬公司,統稱為「花樣年」、「本集團」或「我們」)自2014年起所發表的第五份環境、社會及管治報告(「本報告」),旨在概述本集團旗下業務的可持續發展方向、策略及表現。

### 報告年度及範圍

本報告的披露期為2018年1月1日至2018年12月31日(「報告期」)。除非另有說明,本報告範圍涵蓋本集團之房地產開發業務,包括花樣年集團(中國)有限公司、深圳市花樣年地產集團有限公司、深圳市花樣年房地產開發有限公司及成都市花樣年房地產開發有限公司。有關本集團旗下彩生活服务集團有限公司(01778.HK)所刊發的環境、社會及管治報告,請參閱其公司網站。

### 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》(「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	意思	本集團的回應
重要性	報告所涵蓋的議題應反映本集團對經濟、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	報告應以客觀角度披露本集團的正面及負面信息,以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。	報告的報告範圍與去年大體一致。本報告加插了案例分享的內容,並設有環境、社會及管治報告指引的內容索引,以提高可讀性。

## 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，報告電子版可於聯交所網站及本集團的官方網站[www.cnfantasia.com](http://www.cnfantasia.com)下載。如中英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

我們非常重視持份者的寶貴意見，歡迎就本報告或本集團整體的可持續發展表現提供建議。請電郵至[ir@cnfantasia.com](mailto:ir@cnfantasia.com)或+852 3521 1446與我們聯繫。

## 關於本集團

花樣年集團起步於1998年，總部設立於深圳，2009年11月在香港聯交所主板上市(港交所股份代號：01777.HK)，集團目前已全面完成基於未來移動互聯網、客戶大數據時代業務戰略佈局。花樣年集團通過「地產+社區」雙頭部戰略，輕重並舉，致力於打造中國一流的房地產社區「智」造商和最大的社區O2O服務平台。目前，花樣年業務重要佈局珠三角、長三角、京津冀、成渝經濟區、華中區域等核心一二線城市及都市圈。花樣年同時控股彩生活服務集團有限公司(港交所股份代號：01778.HK)，其已成為全球最大的住宅社區服務運營商。

## 企業願景

花樣年的企業願景是致力於成為有趣、有味、有料的生活空間及體驗的引領者，為有價值追求的客戶提供品位獨特、內涵豐富的生活空間及體驗。

## 企業使命

通過資源整合和模式創新，為有價值追求的客戶提供品位獨特、內涵豐富的生活空間及體驗；為股東提供有包容性的增長、有競爭力的回報；實現戰略合作夥伴和員工不斷成長；持續回饋社會。

## 品牌理念

品牌理念：花樣創造價值

品牌個性：有力、有戲、有價值

## 可持續發展方針

本集團深信優良的企業管治是可持續發展的基石。我們緊守管治原則，由高級管理層帶領多個高效的工作部門，制訂在環境保護、優質產品、人才管理及社區關愛等四大範疇的可持續管理原則，監察有關政策的執行，一直以持份者利益為依歸，並適時優化管治及發展策略。同時，我們熱衷聆聽內部及外部持份者的意見，以釐清我們工作目標及期望，為本集團的服務和工作制定更有效的策略，持續提升各界持份者對我們管治的信心和信任，推動本集團成為領先的社區「智」造商及商業資產綜合服務運營商。

## 企業管治與監督

董事會評估環境、社會及管治風險及機遇，並採取了一系列風險管理程序，以確保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持份者意見。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，並致力於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

本集團致力為員工創造良好的工作環境，打造簡單、直接、健康、透明的人際關係及工作氛圍。我們對賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為持零容忍態度。為此，我們已建立了一套健全而嚴謹的內部管控政策，並嚴格執行以防止貪污和欺詐。本集團的內部審計部會定期進行獨立審計工作，促使整體機制更為有效完善。

按照《中華人民共和國公司法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等有關廉潔交易的規定，我們向每位員工派發員工手冊、《利益衝突管理工作指引》、《監察管理制度》等相關的工作制度和紀律，清晰向每位員工說明其與供應商／合作夥伴之間的收受利益政策。

相關的工作制度	管理範圍
《利益衝突管理工作指引》	用於指導員工識別和處理工作中的利益衝突
《監察管理制度》及其附件《員工責任承諾書》	用於進行員工廉潔政策指導和定期審計追責機制
《黑名單工作指引》	用於供應商的合作準入和過程管理，預防商業賄賂行為，加強風險管理

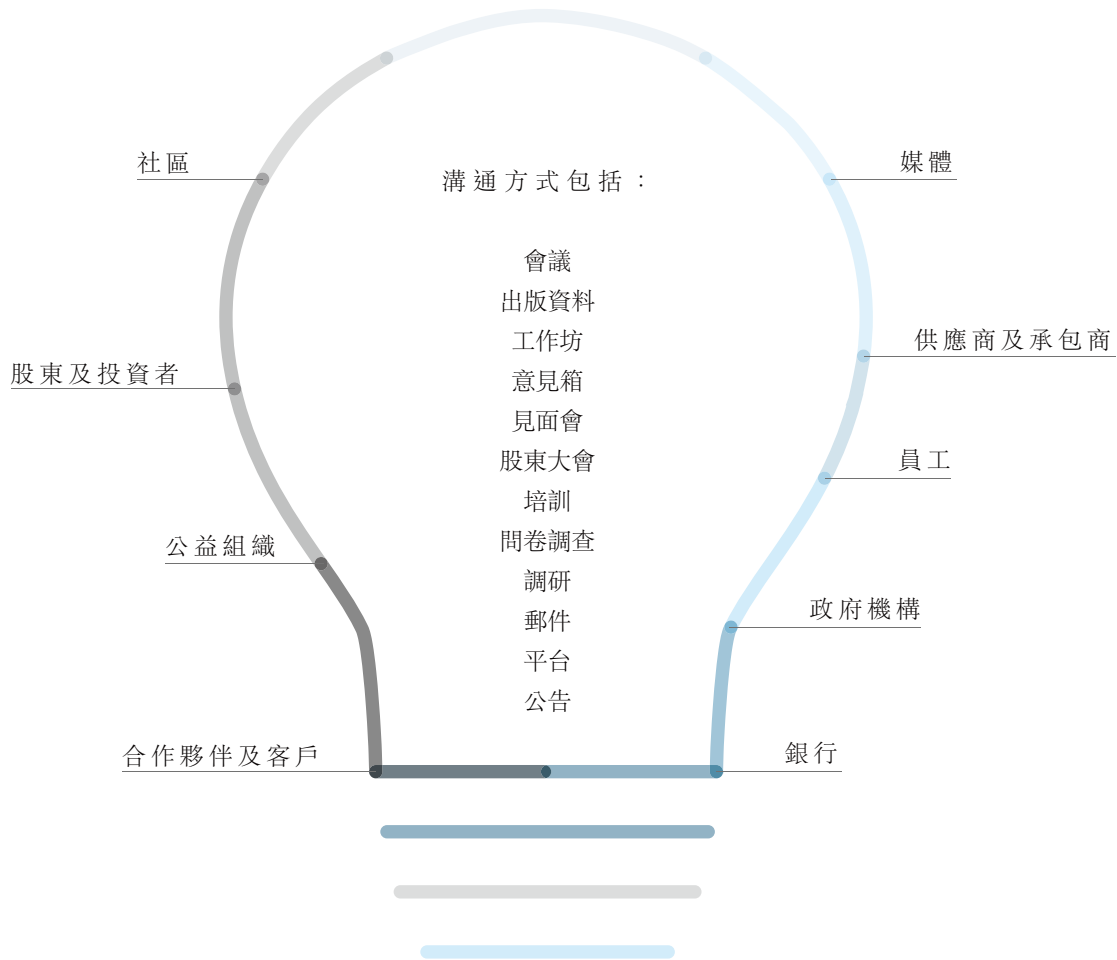
與此同時，本集團也在合作供貨商、服務商的合同內加入了誠信合作條款的約定，使其清楚集團的要求。

本集團提供了投訴舉報的渠道，包括電郵、電話、微信公眾號及郵寄等，要求員工在發現任何違反職業道德的事件時作出舉報。此外，任何事件或懷疑事件均會受業務部門管控，若有需要更會向審核委員會及行政管理層彙報，重大事件將由內部審計部門調查。於報告期間，本集團並未知悉任何針對本集團以及員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

### 持份者參與

本集團致力於為其持份者創造可持續增長及長期價值，持份者包括本集團之僱員、投資者、承包商、客戶及其他更大群體。我們持續與持份者交流，以了解彼等的觀點及搜集彼等的反饋。

#### 花樣年與持份者的恒常溝通方式

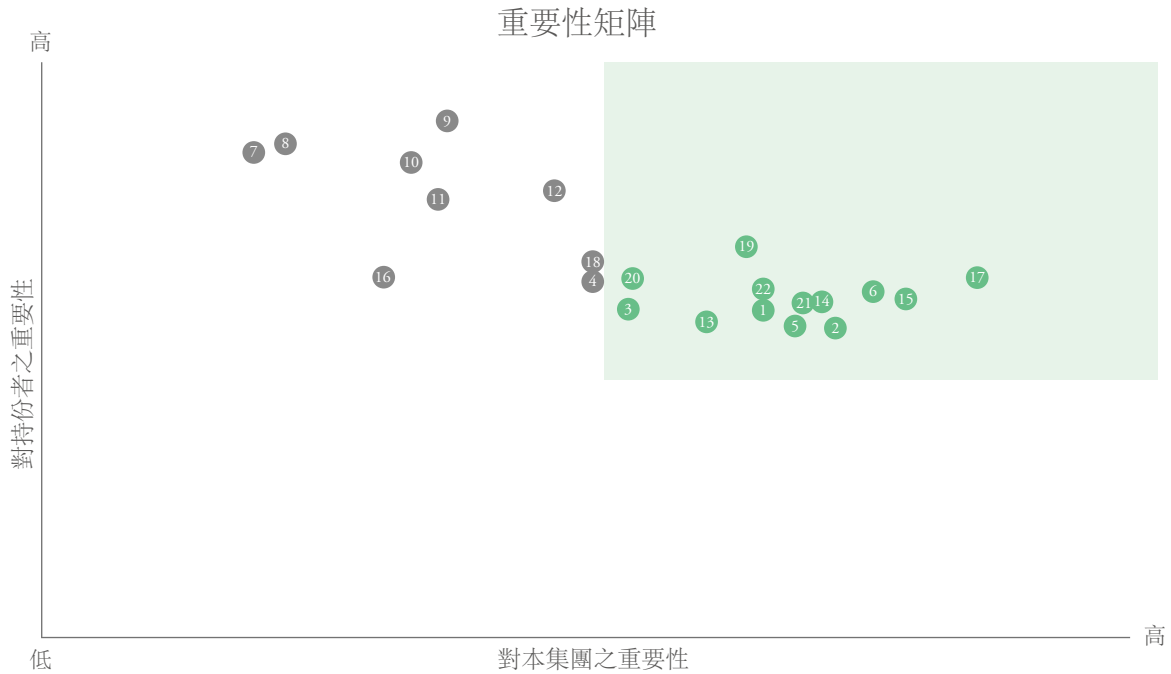


## 重要性評估

報告期內，我們首度委託獨立第三方顧問為我們進行了網上意見調查，以收集持份者對本集團的可持續發展事宜的期望及意見。我們根據與現有及過往持份者溝通活動的成果、業界趨勢及環境、社會及管治報告指引，歸納出適用於本集團的22項議題。我們採用不記名方式邀請持份者，為識別出的議題作優先排序。同時，本集團管理層就議題對本集團的重要性進行內部評估。

我們利用分析結果繪製重要性矩陣，展示這22個議題對持份者及本集團業務的重要性和影響。本年度共有13個議題獲納入重要範疇。重要性矩陣是按照我們收集到的持份者意見而制定，分析結果會用作本集團的策略性規劃及風險管理評估之參考，並作為我們準備本報告時的依據。





重要性矩陣的豎軸為「對持份者之重要性」，橫軸為「對本集團之重要性」，圖中右上象限所示乃被視為最重要的議題。

#### 重要範疇列表

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| 1 僱傭安排(包括：招聘、晉升及解僱程序)    | 14 供應鏈環境及社會風險監察及管理  |
| 2 員工待遇(包括：薪酬、工作時數、假期及福利) | 15 反貪污制度            |
| 3 多元化及平等機會，以及防止歧視及騷擾     | 19 客戶資料私隱及訊息安全      |
| 5 防止童工及強制勞動              | 17 服務質素(健康與安全、質量檢定) |
| 6 培訓及發展                  | 20 參與義工活動           |
| 13 供應商挑選及評審              | 21 慈善捐贈             |
|                          | 22 社區共融活動           |

#### 其他考慮到的議題

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 4 職業安全與健康        | 11 其他資源管理(包括用紙)   |
| 7 空氣污染物和溫室氣體排放管理 | 12 其他業務活動對環境造成的影響 |
| 8 廢水排放及廢物管理      | 16 知識產權保護         |
| 9 水資源管理          | 18 投訴及廣告管理        |
| 10 能源管理          |                   |

## 為環境創造價值

作為中國領先的房地產企業，本集團秉承著可持續發展的原則，在發展房地產項目的同時，務求成為內地房企市場的環保領先企業。本集團已實施內部環境保護政策以盡量減少業務經營對環境的影響，如廢氣、污水及廢棄物等，並為此推行多項環保措施。

我們重視符合《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《建設項目環境保護管理條例》、《城市市容和環境衛生管理條例》及其他環保相關的適用法例法規。我們要求員工及工程承包商遵守此等法律及法規，以符合我們的標準及規範。各行政部門組織關於節能用電、用水、辦公耗材的宣傳教育工作，使員工樹立科學的消費理念與成本節約意識，倡導文明、環保的新型辦公理念。

### 廢氣、溫室氣體排放及用電管理

本集團主要為辦公室營運，除了電力外，不涉及其他燃油的使用，故不涉及直接廢氣及溫室氣體排放。間接溫室氣體排放為來自外購電力。為了節省用電及其相關的氣體排放，以減少對環境的影響，我們積極尋找節省用電的方法。

- 我們制定《節能減耗管理制度》，設立開關燈時間表，合理使用照明設備，提倡使用節能燈源。在員工離開辦公室及採光良好的情況下，不開啓或減少開啓照明設備，養成「無人不開燈、下班隨手關」的良好習慣。各物業管理部門對大堂、各辦公樓層公共區域及獨立辦公室、樓梯、走廊、洗手間等辦公區域進行定期巡檢，根據使用需求減少照明設備的開啓，使用後及時關閉；
- 減少電腦設備待機能耗，員工下班離崗應及時關閉個人電腦；物業值班人員每天需對員工電腦進行巡檢，對無人使用的電腦電源做到及時關閉；
- 嚴格執行空調溫度控制標準，夏季室內空調溫度設置不低於24°C，無人時不開空調，開空調時不開門窗，進出辦公室應隨手關門；
- 每周五及法定節假日前一天，根據自身實際情況關閉低樓層的電梯，鼓勵員工減少搭乘電梯，通過走樓梯等形式加強自身健康管理意識，提倡運動理念；
- 周末及夜間無人使用時，物業人員關閉辦公區域的電器、打印機、空調等用電設備，減少設備能耗。

指標	單位	2018
能源消耗總量(購買電力)	千個千瓦時	1,537.59
能源消耗總量密度	千個千瓦時/平方米	0.12
溫室氣體總排放量	公噸二氧化碳當量	810.23
間接排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	810.23
溫室氣體總排放量密度(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.07



花樣年福年廣場採用天然採光設計，減少電燈使用。

### 用水管理

本集團主要為辦公室營運，自來水是購自市政供水機構及物業管理公司，故我們在求取適用水源上沒有遇到特別問題，耗水量亦不重大，雖然如此，我們仍設法實施提高用水效益的措施，而生活污水會經中央排水管排放。

- 鼓勵員工養成節約用水的良好習慣，在洗滌過程中，適當控制水流量，杜絕「長流水」和「滴漏」現象發生，隨用隨關；
- 飲水機只在辦公時間啟用，僅供飲用，杜絕其他用途。鼓勵員工根據自身需要適量裝罐飲用水，減少隔夜水傾倒現象發生；
- 在發現滴水、漏水等現象時應及時向工程部門報修，由工程部門安排專業人員進行維修，減少水資源浪費。

指標	單位	2018
總耗水量	立方米	14,152.40
總耗水量密度	立方米／平方米	1.15

辦公用品管理

- 提倡無紙化辦公，使用網絡共享、辦公自動化系統審批、電子郵件、第三方互聯網通訊軟件等進行文件的互傳互閱，減少紙質文件的印發。杜絕個人在本集團辦公室打印及複印私人材料；
- 複印及打印行為提倡雙面用紙，單面打印作廢的紙張提供二次利用，減少資源浪費；員工打印前檢查文稿，避免因人為錯誤導致重新打印，減少不必要的紙張及油墨等損耗；
- 內部會議期間，提倡員工自行攜帶水杯參會，減少使用一次性紙杯；
- 合理規劃辦公用品的使用，遵守辦公用品領用流程，對於可重複利用的辦公用筆應妥善保存筆套，以筆芯進行替換。對離職人員可回收再利用的辦公用品應及時予以回收管理，並重複使用。

廢物管理

本集團的廢物主要來自房地產業務及辦公室營運，當中不涉及產生有害廢棄物。

指標	單位	2018
所產生無害廢物總量	公噸	2.55
已處置的紙張	公噸	0.54
已處置的其他生活廢物	公噸	1.62
已回收的其他生活廢物	公噸	0.39
所產生無害廢物總量密度	千克／平方米	0.21

資源利用

本集團分別在產業規劃、監察承包商、及提供施工指引三個層面上提升本集團的用水效益。本集團亦有相應的辦公室節水措施，包括定時檢查及維修物業的管道以避免水管損耗及洩漏；定期清洗水箱以減少水資源浪費。

辦公大樓使用了智能空調溫度控制及照明開關，自動調節室內環境以減少耗電；本集團重視宣傳教育，務求提升每一個員工的節約意識。

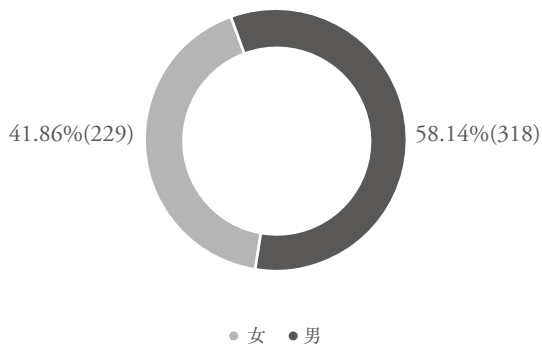
建設項目的環保管理

我們按照《中華人民共和國城鄉土地規劃法》、《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律的規定，遵循城鄉統籌、合理布局、節約土地、集約發展和先規劃後建設的原則，改善生態環境，促進資源、能源節約和綜合利用，在項目獲取階段避免選取位於水源保護或生態環境脆弱地區的項目進行開發。我們的建設項目均通過了環保部門發放的建設項目環境影響報告表審批、水土保持方案的審批、污染物排放許可證。公司在施工建設中做到規範管理，文明施工，全面督查建設工地現場管理施工揚塵污染防治措施執行情況，有效降低施工工地揚塵產生量及其濃度，實現達標排放。對於暫時不能開工的建設用地，會進行覆蓋；如果工地空置超過三個月的，會進行綠化、鋪裝或者遮蓋。

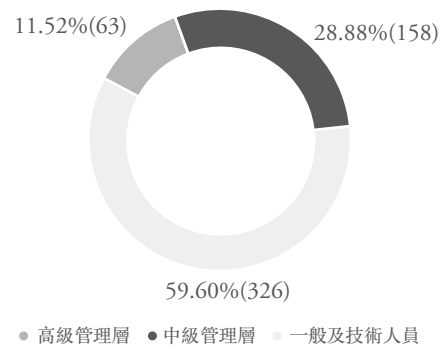
## 為員工創造價值

員工為業務創造龐大的價值，是我們最寶貴的資產。面對競爭激烈及瞬息萬變的商業環境，優秀的人才對於企業提升運營管理水平及競爭力密不可分。本集團秉持以人為本的準則，致力建立和培養盡心盡力、勇於創新及專業高效的團隊。為建立卓越的員工隊伍，我們著重多元、平等及尊重人權，為員工提供具競爭力的薪酬福利、充足的培訓及晉升階梯、健康安全的工作環境。我們會按照市場和行業環境及水平持續審視和完善現有機制，讓每一位員工都能與我們共同發展。

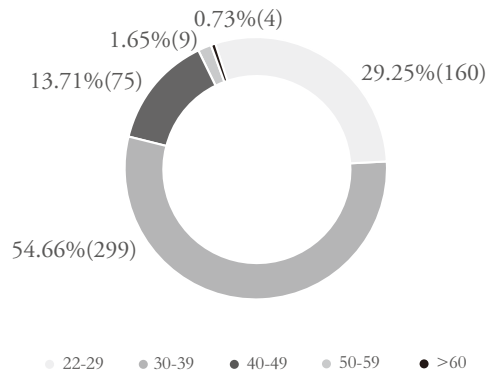
按性別劃分員工總數



按僱傭類型劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



## 員工權益維護

本集團按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《禁止使用童工規定》等相關規定，制定本集團一系列的人事僱傭制度。我們與新入職員工均會簽訂勞動合同，並會向每位員工派發員工手冊，當中對僱傭細則、薪俸津貼、假期、福利、考勤等方面均作出詳細規定，如有更新情況也會透過通告等形式通知每位員工。我們實行五天工作制，平均每周工作時期不超過四十小時，並提供每天兩小時的午休時間。如員工在法定限額加班，我們向員工支付加班費。有關員工離職，我們會安排與員工進行正式的離職面談，了解員工離職的真實想法和離職原因，聽取員工意見及建議。

### 人才招聘與晉升

為了統一規範本集團各級人才招聘及用人標準，我們制定了《招聘管理制度》。藉此明確各級人力資源部門在招聘過程中的流程及操作標準，為本集團的可持續發展提供專業、持續、穩定的人力資源保障。本集團致力完善和推動招聘管理制度體系、招聘目標體系建設。我們制定年度人力資源規劃和招聘規劃，透過內部招聘、社會招聘及校園招聘等方式招募人才。本集團堅持以公開、公平、公正的原則進行招聘及晉升，在面試考核過程中引入平等競爭機制，杜絕因地域、性別等不同而帶來的歧視現象，確保本集團引進人才的質量。本集團在招聘員工時遵循公正自願原則，不會招聘未滿當地合法工作年齡的人士，亦不會以扣押員工身份證或其他有效證件等強迫／欺騙手段招聘員工。我們嚴格遵守法律法規以及嚴謹的招聘程序，包括進行身份確認程序、核查身份證及學歷證書等，杜絕童工或強制勞工。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。

如在本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；
- 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；
- 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。

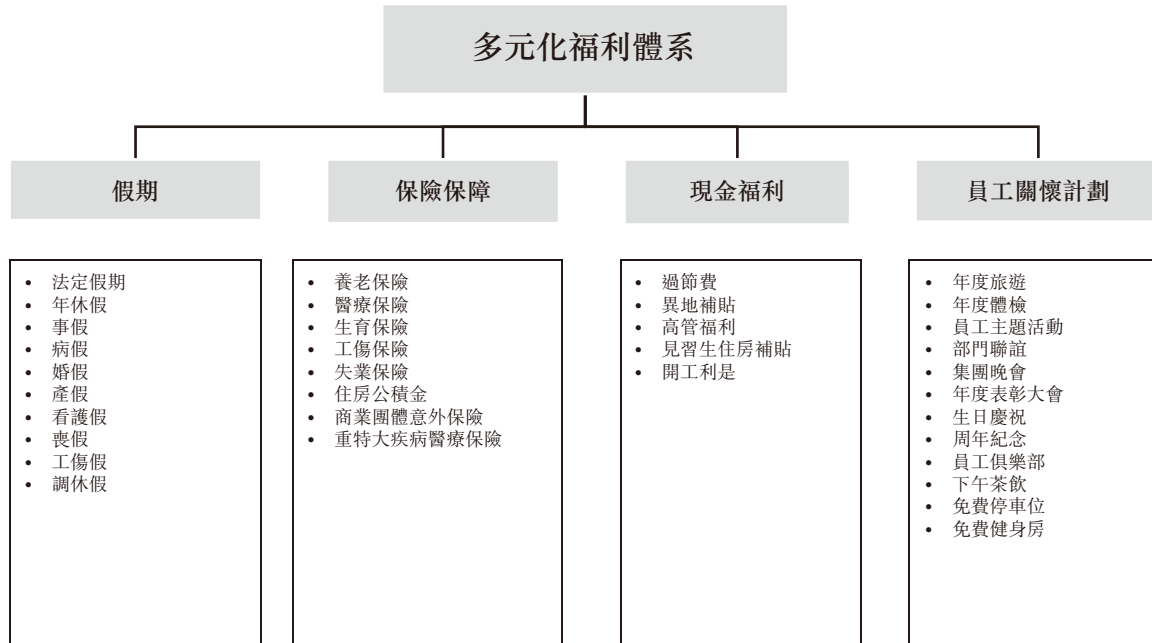
如在本集團中發現強制勞工，我們將按照相關法律要求採取以下措施：

- 立即將該名勞工帶離工作場所，以確保勞工本人的安全；
- 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，及充分了解其處境；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。



薪酬與福利

我們致力向員工提供和維持具有競爭力的薪酬待遇，積極保障他們的權益和福利。員工的薪酬由固定工資、浮動工資及福利構成。固定工資由本集團實行固定月薪制，依據市場水平，崗位性質，職級及勝任度等因素綜合評定，而浮動工資是與本集團經營業績，以及個人績效結果相關，包括月度績效獎金、年終績效獎金，具體根據該年薪酬績效方案而定。正式員工可享有帶薪假期、保險保障、現金福利和員工關懷計劃。本集團每年亦針對公司整體員工薪酬及福利待遇進行檢討，適時了解員工的需求和關注事項，以提升員工各項僱傭及福利標準，挽留優秀人才，鞏固本集團競爭優勢。



## 發展與培訓

不斷投資人才，推動員工與企業共同成長是本集團持續發展十分重要的一環。我們鼓勵及支持員工自我增值及終身學習，在配合本集團發展需要的同時，積極裝備自己，適應市場變化。我們制定《培訓管理制度》構建完善的員工培訓和發展體系，提供員工培訓及發展工作的實務指引。

### 沙漠掘金拓展課程

為進一步提升管理人員團隊管理及決策能力，深圳區域組織沙漠掘金於2018年9月8日組織沙漠掘金拓展課程。沙漠掘金拓展課程通過各參與小組模擬沙漠環境，在真實的項目過程中通過不同的挑戰，匯總不同的信息，不斷決策做出適合團隊最優質的發展規劃。此課程重點考察團隊領導組織能力、團隊分工協調能力、團隊決策能力等，通過真實模擬方式助力團隊更好成長。





## 宏觀經濟、企業發展歷程及談判技巧課程

為提升管理人員對宏觀經濟的把握、對企業發展的了解，增強談判能力，深圳區域辦公室邀請管理層分享此次課程。分享內容包括如下：(1)從歷史發展、宏觀經濟及房地產本質等不同的角度，深入淺出地帮助大家理解企業經營管理之道；(2)從中國傳統文化出發講傳統文化與企業經營哲學，帶我們回顧改革開放四十周年總結成果，在發展中描繪房地產的本質；及(3)從房地產交易模式的總結中引出如何提升談判技巧，並安排全員參與模擬談判，讓大家真切體會談判當中的心理博弈，為真正的談判提供有效的方法。

## 健康與安全

本集團已建立並發展職業安全及衛生系統，執行職業安全及衛生方面的國家規則與標準，對員工進行職業安全及衛生教育，防止工作事故以及減少職業病。按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等相關規定，我們為員工購買工傷保險，並配備安全帽、手套等防護工具。

生活工作平衡

長時間工作可導致員工的工作與生活失衡，健康狀況惡化。我們舉辦和支持各類員工活動，致力關懷員工的福祉，促進工作與生活的平衡。以下是報告期內舉辦的部分項目：



花漾信念日



「熱血青春·信念永燃」籃球活動



「女神主秀場·今天我最大」活動

## 為客戶創造價值

房地產開發是關於家的製造業，我們以人文關懷的視角和一顆感恩的心鍛造有溫度的產品。目前，花樣年已形成了家天下、幸福萬象、花漾錦江和智慧社區產業園四大產品系列。報告期內，花樣年地產重點布局了珠江三角洲、長江三角洲、京津都市圈、成渝經濟區四大區域以及中部地區，整體覆蓋成都、深圳、武漢、北京、昆明、南京等近17個經濟發達、剛需和改善型需求較大的一線及二線核心城市。

本集團嚴格按照《成都市人民政府辦公廳關於進一步加快推進我市成品住宅發展的實施意見》、《〈進一步加快推進我市成品住宅發展的實施意見〉的實施細則（暫行）》的要求，對於符合要求的項目，在住宅交付業主時保證住宅基本達到入住條件，完成土木工程和室內裝修的設計施工一體化。

施工	我們按照《建設工程質量管理條例》、《建築安全生產監督管理規定》、《建築工程施工許可管理辦法》等法律法規，已設立一套嚴格的現場監督管理機制，採用對環境健康影響比較少的環保建築材料，減少建築垃圾和揚塵污染，縮短建造工期，提升工程質量，減少安全隱患，提升建築品質，改善建築施工環境。
驗收	我們遵循《中華人民共和國城鄉規劃法》，按照既有土地規劃對土地進行開發，並嚴格按照《城市房地產開發經營管理條例》、各類竣工驗收的法律法規、行政法規規定，對商品房的基礎設施及配套設施進行驗收。我們會根據地產集團制定的《風險檢查作業指引》、《項目模擬驗收操作指引》對房屋進行嚴格檢查，保障房屋質量。
交付	我們對於交付工作極為重視，嚴格按照地產集團制定的《產品集中交付工作指引》開展交付現場及其相關工作，並結合移動信息化手段記錄客戶房屋和體驗需求，讓業主安心入伙。本集團按照《中華人民共和國資源節約法》《民用建築節能條例》規定，遵守建築節能標準，在銷售房屋時，向購買人明示所售房屋的節能措施、保修期等信息，並在房屋買賣合同、質量保證書和使用說明書中載明。
售後	我們優化售後服務流程，設立400呼叫中心、線上投訴、報修平台，嚴格按照《保修中心流程及操作指引》要求，執行售後服務，保障客戶實際需求。
客戶滿意度	我們持續關注客戶的滿意度，在簽約、交付、入住等多個節點收集客戶意見，發現不足，以便我們持續做出改進。

## 產品和服務推廣及銷售

本集團在發布產品及推廣資料時，時刻保持高透明度和準確度，確保我們的客戶能在充分掌握資訊下，作出其選購決定。本集團所有推廣及銷售的活動和資料均遵從《商品房銷售管理辦法》，並委托顧問複閱房屋買賣合同、質量保證書和使用說明書，以確保符合該條例的要求。本集團的高級管理層負責監察及批核發布之銷售資料，確保準確無誤。我們制定了內部指引及提供培訓，為不同部門的員工提供銷售及市場推廣相關規例的資料，亦為我們的銷售和客戶服務員工提供清晰指引和培訓，確保他們向顧客提供準確的資訊。

## 保障客戶私隱資料

我們竭力保護客戶的個人資料。為確保妥善處理客戶個人資料，各業務單位及附屬公司均制定了相應指引，限制不同職責的員工因應其工作需要查閱的資料。所有收集得來之個人資料都會保密處理和妥善保存，有關涉及客戶資料的電子文件傳輸(如郵件、第三方互聯網通訊軟件等)及存儲(如保存到電腦、USB等)，必須經過公司數據泄露防護系統以電腦自動加密的形式進行加密，以降低資料外泄的風險。報告期內，我們並沒有收到任何有關違反客戶私隱權或披露客戶資料的投訴。

## 知識產權維護及保障

我們遵照《中華人民共和國商標法》等相關規定，本集團對著作權、商標權及專利權等作出知識產權綜合保護管理。我們已在允許註冊的範圍內註冊本集團的商標，並取得註冊證。對於重要的品牌素材，我們依法申請註冊商標予以保護；商標註冊有效期滿時，如需繼續使用會申請續展。在跟合作方合作時，如有可能涉及知識產權權屬及保護的情況，我們會與合作方的合同中對知識產權歸屬進行明確，要求合作方進行不侵權承諾，並在履約過程中重點關注承諾落實情況。本集團亦會因應實際情況，對擁有版權的宣傳冊、產品圖樣、外觀作品、裝飾等及時進行版權登記。我們定期為員工提供培訓，透過法律知識培訓及案例討論，加強員工對知識產權維護及保障的了解。

## 花樣會－花樣年地產專屬客戶平台

生活就要玩花樣。秉承「花樣創造價值」的理念，為了用戶提供品味獨特、內涵豐富的生活空間與體驗，我們成立「花樣會」，為花樣會的會員舉辦各式各樣的活動，讓每位花樣會的會員能切身體會與眾不同的花樣生活。以下是報告期內舉辦部分的活動：



【麓湖杯】五人制足球爭霸賽



花樣百米畫卷活動



第十一屆「花樣年愛心助學行」



桂林花樣年社區第二屆羽毛球友誼賽



## 為供應鏈創造價值

作為一間負責任的企業，本集團不但致力遵從所有與營運有關的法律和法規，同時亦與我們的供應鏈攜手合作，共同創建一個更美好、更環保的未來。本集團採用一套全面的供應鏈管理機制，包括供應商評估系統，以監察及評估供應商的產品和服務質素。

供應鏈的環境及社會風險方面，由於我們絕大部分的工程都會外判予第三方工程承包商，本集團已建立承包商監控程序，定期監管承包商的環保及社會表現。

在簽署承包合約時，承包商需簽署及遵守本集團訂立的环境保護守則，包括實施各項減排減廢措施。本集團在承包工程協議及合同上清晰列出環保要求，限制施工現場的各種廢氣、粉塵、污水和廢棄物的排放量。第三方檢驗機構會根據本集團相關要求對承包商進行定期檢查，對現場排放項目進行檢查、評分及整改。此外，本集團會派遣人員對在建項目的環境污染情況進行監察，並定期就環保履約情況進行會議。承包商亦需定期上報環保數據予本集團，以讓本集團監控在建項目的環保表現及合規性。本集團另外有一系列詳細的施工指示以控制工地廢氣及污水的排放，包括：控制工地現場重污染的柴油機具的使用；在機械設備的排氣管安裝催化轉換器或微粒過濾器及傳感器以量度設備空氣污染物的排放量；採用成品材料（成品混凝土及砂漿）；訂立污染物及空氣質量指標，由項目施工主管每日監控以上數據並即時跟進任何超標情況；在工地各處安裝環境監測感應器，監察工地裏的空氣質量，實時管控細顆粒物、氮氧化物、二氧化硫；工地會收集所有廢水，經沉澱處理後再排放到指定排放口。

在建築工程中，本集團緊密地監察承包商，包括要求承包商簽署資源節約聲明，遵守擬定的節水原則；項目施工主管亦需要定期監察工地用水數據，並相應地訂立改善節水措施；本集團在施工現場以及社區宣揚環保意識，提倡節約用水；施工現場採用節水型龍頭及潔具，以提高水資源利用；工地亦設有污水沉澱池和污水回流管道，將工程、生活廢水及雨水回收，污水經沉澱處理後再通過水泵打入水箱，將回收水用於車輛沖洗、路面噴灑降塵等，實現循環再用。

為了進一步迎合可持續發展的理念，本集團要求工程承包商需簽署資源節約聲明，遵守相關本集團擬定的節能原則。項目施工主管也會定期監察工地用電數據，並相應地訂立改善節能措施。

本集團堅決維護人權和勞工權利，絕不起用童工和強迫勞動，並期望承包商秉持相同的原則。我們亦要求承包商根據《中華人民共和國建築法》為從事危險作業的僱員購買工傷保險並支付保費。

## 為社區創造價值

2018年，本集團積極響應黨和國家的號召，以深圳市花樣年公益基金會為平台，以創新模式扶貧濟困，整合資源回饋社會，以吉安花樣年希望小學為基地、以鄉村教育為抓手拉動農村社區建設，發起「花樣年養老扶貧項目」關愛農村貧困老人，助力江西省遂川縣高坪鎮的「脫貧攻堅」工作，並以「安康年養老服務中心」為公益品牌，持續為城市老年人提供「愛老、尊老、敬老」主題服務和系列活動，在城市社區中傳遞愛心、傳播正能量。

### 以「閱讀」為年度主題，持續關注鄉村教育

2018年，花樣年公益基金會出資約47萬元人民幣對吉安花樣年希望小學的操場和跑道墊層進行重新整治，携手蘇州大乘環保建材有限公司捐建了一條水性環保EAU全塑型跑道(價值60萬元人民幣)，並於一月份交付使用。在當地教育局和政府支持下，完成學校學生就餐餐棚改造升級、學校新校舍的征地及「三通一平」工作，累計資金支持近200萬元人民幣，為未來學校重新規劃建設奠定基礎。

同時，花樣年公益基金會持續關注學校運營，以「閱讀」為年度主題開展系列活動，提升學校軟實力：

- 發起「花樣•愛閱 童心•鞋力」閱讀推廣季活動，在南京、成都、桂林、拉薩等地本集團所轄商場開展為期三個月的閱讀推廣活動，並為吉安花樣年希望小學孩子們募集到360份鞋盒禮物；
- 組織第十一屆「愛心助學行」暨東方航空助學活動，捐助學校20位貧困學生；
- 派出員工代表和招募退休教師，前往吉安花樣年希望小學支持教學，重點關注學生閱讀、寫作能力建設等課程領域；
- 組織「與孩子益同成長」城市體驗之旅，為包括吉安花樣年希望小學在內的四所學校、28位師生帶來教師閱讀培訓、深圳濱海文化之旅；及
- 組織寧波悅城業主舉行「花樣趣跑」活動，為吉安希望小學每一位學生捐贈一雙白球鞋。



「花样爱阅读·童心鞋力」桂林站親子閱讀分享活動



2018年「与孩子益同成长」教师培训暨城市体验之旅活动



### 以農村養老為切入口，探索「花樣年養老扶貧遂川模式」

2018年，本集團攜手江西省吉安市遂川縣高坪鎮政府，以高坪鎮為基地，以養老為切入口對當地進行深度幫扶，探索農村聚居機構養老、散居互助養老等養老模式，以及以買代捐、產業扶貧等精準扶貧路徑，打開當地原生態特色農產品銷路，打造出一個不只單純解決農村貧困、而且讓農村老人有尊嚴養老的模式，未來計劃在全國範圍推廣。

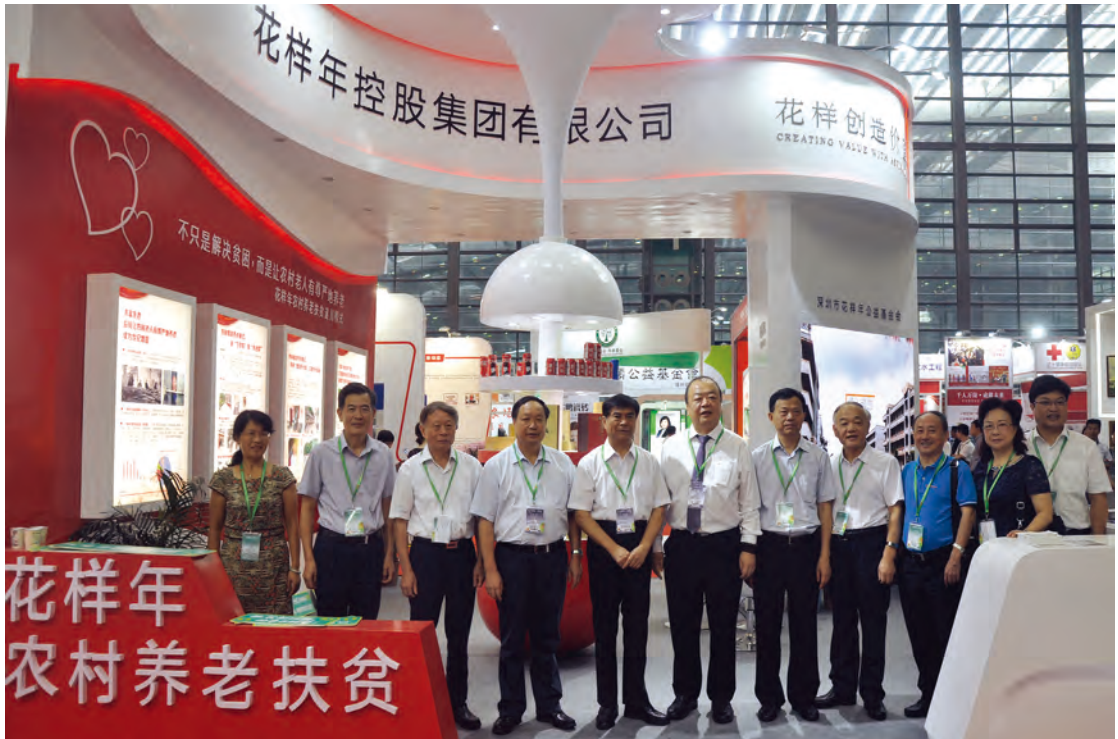


捐贈「冬日溫暖包」關愛農村貧困老人

依托高坪鎮現有已建設完工、但因消防不過關一直不能入住的高坪鎮新敬老院，花樣年公益基金會捐資20萬元人民幣添置全套家具和電視機、洗衣機、健身器材等生活和辦公設施，未來還將出資幫助消防設施升級、搭架電梯及電梯井改造、適老化改造、管理體系建設、樂齡文化營造等，將高坪鎮的「敬老院」升級成為真正適合老人生活的「養老院」。

依托高坪鎮青草村、水口村「扶貧愛心屋」，花樣年公益基金會通過「四個一工程」，即「平整一片菜地茶園、添置一批健身器材、聘請一名管理護工、定期一份愛心慰問」，將「愛心扶貧屋」升級為適合老人生活居住的「小微敬老院」，讓老人足不出村、不離故土就能安心養老。

「花樣年農村養老扶貧遂川模式」也得到民政部、全國老齡辦、中國社區發展協會以及省、市民政部門、老齡辦等領導的充分肯定，《中國社區報》、《深圳特區報》、中國網、央廣網等媒體紛紛報道相關經驗及做法。作為社會扶貧領域典型，參加了2018年「第六屆中國公益慈善項目交流展示會」並獲得優秀項目榮譽。



「花樣年農村養老扶貧遂川模式」亮相慈展會

以安康年養老服務中心為依托，持續助推城市社區尊老敬老文化

在城市養老公益方面，花樣年不忘初心，「老吾老以及人之老、幼吾幼以及人之幼」，積極響應政府「9073」養老規劃計劃，2012年開始就由花樣年公益基金會出資在成都等地註冊「安康年養老服務中心」民辦非企業單位，為城市老年困難群眾提供援助，為社區老人提供便利、貼心的養老服務，打造「專業讓生命更長青，貼心讓家庭更幸福」的養老服務品牌。

2018年度，安康年養老服務中心依托社區日照中心，開展面向城市社區老年人、殘疾人、兒童的助老服務、助殘服務，包括早操活動、手工課活動、健康講座、防詐騙講座、廚藝講座及比賽等，參與居民達4,500人次以上。此外，安康年養老服務中心還與成都市高新區、青羊區、成華區、武侯區等政府相關部門合作，2018年為約1.5萬名社區老人，共計提供了達約12萬人次的上門居家服務。



安康年養老服務中心開展社區活動

環境、社會及管治報告指引索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		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。		為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	為環境創造價值	009-011
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。	為環境創造價值	009-011
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。 附註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。		為環境創造價值	009-011
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。	為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	為環境創造價值	009-011
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	為環境創造價值	009-011
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。	為環境創造價值	009-011
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佔量。	本集團業務不涉及包裝。	不適用

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁數
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。		為環境創造價值	009-011
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。	為環境創造價值	009-011
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。		為員工創造價值	012-017
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。	為員工創造價值  報告範圍內的所有員工均於中國內地工作。	012
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。	男：21%；女：18%。 所有流失僱員皆為30-39歲，流失比率約37%。  所有流失僱員皆為中國內地的僱員，流失比率約20%。	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。		為員工創造價值	016
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	本集團於本報告期並未知悉任何因工作關係而死亡的事件。	不適用
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	本集團於本報告期並未知悉任何因工傷損失工作日數。	不適用
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。	為員工創造價值	016



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		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。		為員工創造價值	015-016
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。	本報告期內，受訓女性僱員佔約97%，男性僱員佔約96%；高級管理層佔約75%，中級管理層佔約98%，一般及技術人員佔約99%。	不適用
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。	本報告期內，每名女性僱員完成受訓的平均時數約33小時，男性僱員約21小時；高級管理層約22小時，中級管理層約28小時，一般及技術人員約26小時。	不適用
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。		為員工創造價值	013
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。	為員工創造價值	013
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。	為員工創造價值	013
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。		為供應鏈創造價值	021
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	報告範圍內共與18家供應商合作。	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。	為供應鏈創造價值	021

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁數
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： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 政策；及</li> <li>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</li> </ul>		為客戶創造價值	018-020
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。	本集團並不涉及產品回收。	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。	接獲關於產品及服務的投訴數目：  本報告期內本集團並未知悉接獲任何關於產品及服務的投訴。	不適用
		接獲關於產品及服務的投訴應對方法：  為客戶創造價值	018-020
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。	為客戶創造價值	019
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	為客戶創造價值	018-020
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。	為客戶創造價值	019
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： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 政策；及</li> <li>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</li> </ul>		誠信維護	005
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。	誠信維護	005
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。	誠信維護	005
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。		為社區創造價值	022-026
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇。	為社區創造價值	022-026
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源。	為社區創造價值	022-026

### **開曼群島主要股份過戶登記處**

SMP Partners (Cayman) Limited  
Royal Bank House-3rd Floor  
24 Shedden Road  
P.O. Box 1586  
Grand Cayman, KY1-1110  
Cayman Islands

### **香港股份過戶登記分處**

香港中央證券登記有限公司  
香港  
灣仔  
皇后大道東183號  
合和中心17M樓

### **股份代號**

香港聯合交易所有限公司  
股份代號：01777

### **註冊辦事處**

Cricketer Square  
Hutchins Drive  
P.O. Box 2681  
Grand Cayman KY1-1111  
Cayman Islands

### **於香港的公司總辦事處**

香港  
中環  
皇后大道中16-18號  
新世界大廈一期1202-03室

### **於中華人民共和國的公司總部**

中國  
廣東省深圳市  
福田保稅區市花路與紫荊路  
交匯處福年廣場A棟  
郵編：518048

**[www.cnfantasia.com](http://www.cnfantasia.com)**