

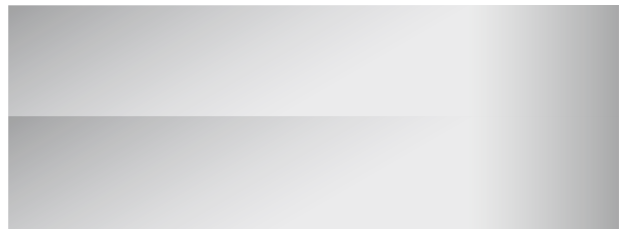
无限可能

2020 環境、社會及管治報告

股份代號：01777.HK

花
樣
年
FANTASIA

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



釋義

「花樣年」或「本公司」	指	花樣年控股集團有限公司(股份代號：1777)，一間於開曼群島註冊成立之有限公司，其股份在聯交所主板上市；
「附屬公司」	指	具上市規則所賦予的涵義；
「本集團」或「我們」	指	本公司及其附屬公司；
「彩生活」	指	彩生活服務集團有限公司，一間於開曼群島註冊成立的有限公司，其股份於聯交所主板上市；
「本報告」	指	本集團發布的第七份環境、社會及管治報告；
「報告期」	指	2020年1月1日至2020年12月31日；
「本年度」	指	財政年度內；
「董事會」	指	本公司董事會；
「董事」	指	本公司董事；
「聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司；
「指引」	指	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》；
「香港」	指	中華人民共和國香港特別行政區；
「中國」	指	中華人民共和國，就本報告而言，並不包括香港、中國澳門特別行政區及台灣；
「COVID-19」	指	新型冠狀病毒病；
「%」	指	百分比。

目錄

CONTENTS

關於花樣年	3
獎項	5
關於本報告	6
可持續發展方針	8
企業管治	9
可持續發展管治	9
反貪污	10
持份者溝通	11
重要性評估	12
為客戶創造價值	14
為供應鏈創造價值	18
為員工創造價值	20
為社區創造價值	27
同心抗疫	28
為環境創造價值	34
環境、社會及管治報告指引索引	38



關於花樣年

花樣年控股集團有限公司（「花樣年」或「本公司」）起步於1998年，並於2009年11月在香港聯交所主板上市，至今已經在房產業跨越兩個十年，是行內的領袖。本公司在業界獲得廣泛認同及讚譽，先後獲得「十大品牌企業」、「中國房地產低碳榜樣企業」、「2011中國傑出房地產商」、「2011中國房地產上市公司綜合實力50強」、「中國藍籌地產」、「中國傑出房地產商」等眾多榮譽，並連續12年榮獲「中國房地產百強企業」的稱號。此外，我們在國際信用評級上更獲得中誠信國際給予「AA+」級別。

本公司目前已全面完成基於未來移動互聯網、大數據時代的業務戰略佈局。我們通過「地產+社區」的雙頭部戰略，輕重並舉，致力於打造國內領先的房地產社區「智」造商和社區O2O服務平臺。本公司重點擴展業務到粵港澳大灣區、成渝都市圈、華中都市圈、長三角都市圈、環渤海都市圈等核心一二線城市及都市圈。本集團於報告期間的新增項目建築面積達335萬平方米，為未來的業務增長奠定了堅實的基礎。

花樣年的房地產業務同時配合集團旗下彩生活服務集團有限公司（聯交所股份代號：1778）的物業管理服務，為客人提供一站式的居住體驗。



獎項

- 連續12年中國房地產上市公司綜合實力100強
- 2020中國房地產百強企業融資能力TOP10
- 2020中國房地產百強企業穩健性TOP10
- 2020中國房地產公司品牌價值TOP30 (第23名)
- 2020中國房地產城市更新領先品牌 (第4名)



關於本報告

花樣年，連同其附屬公司（統稱為「本集團」或「我們」）欣然發布本集團第七份環境、社會及管治報告（「本報告」），旨在向持份者匯報本集團於過往一年的可持續發展策略、方針及表現。

花樣年視各持份者的意見為寶，聆聽大家的聲音才能助我們建立更完善的可持續發展策略。如閣下對本報告或本集團的可持續發展表現有任何想法，歡迎透過(ir@cnfantasia.com)或+852 3521 1446向我們提出。

報告期間及範圍

本報告的報告期間（「報告期」）為2020年1月1日至2020年12月31日。除非另有說明，報告範圍涵蓋本集團花樣年集團（中國）有限公司、深圳市花樣年地產集團有限公司及成都市花樣年房地產開發有限公司之營運辦公室。有關本集團旗下彩生活服務集團有限公司（01778.HK）所刊發的環境、社會及管治報告，請參閱其公司網站。

報告原則

本報告依照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》(《指引》)的「不遵守就解釋」的規定披露環境關鍵績效指標，亦匯報部分《指引》中「建議披露」的社會關鍵績效指標。本報告於2021年7月獲得本集團董事會通過。

在編制過程中，本集團依據下列四個報告原則編製：

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。

數據收集

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.cnfantasia.com)下載。如中英版本有任何抵觸或不相符之處，請以中文版本為準。

可持續發展方針

花樣年貫徹品牌口號「花樣創造價值」，期望將可持續發展的理念融入企業的策略發展中。追求在業務發展的同時，也能從環境、社會及經濟三方面都能夠取得平衡，創造同樣的價值。我們努力為地球塑造綠色的環境、為員工提供優質的工作環境、為顧客提供貼心的服務、為供應商推動正面的發展和為社區帶來有意義的貢獻。於來年，我們籌劃發行綠色債券，期望能擴大環境方面的投資，例如可再生能源和綠色建築等。

花樣創造價值。

CREATING VALUE WITH ASPIRATIONS.

“花樣年蓋房子，也在房子裡築夢想；
打造社區，也在社區中傳遞溫度。”

—花樣年控股集團創始人
戰略規劃委員會主席曾寶寶



為環境創造價值

建設綠色城市，為下一代打造可持續未來

為員工創造價值

以人為本，讓員工工作得有價值

為客戶創造價值

建設最上乘的物業項目，為客戶打造優越生活

為供應鏈創造價值

加強夥伴協作，推動供應鏈正面發展

為社區創造價值

積極投身公益，持續回饋社會

企業管治

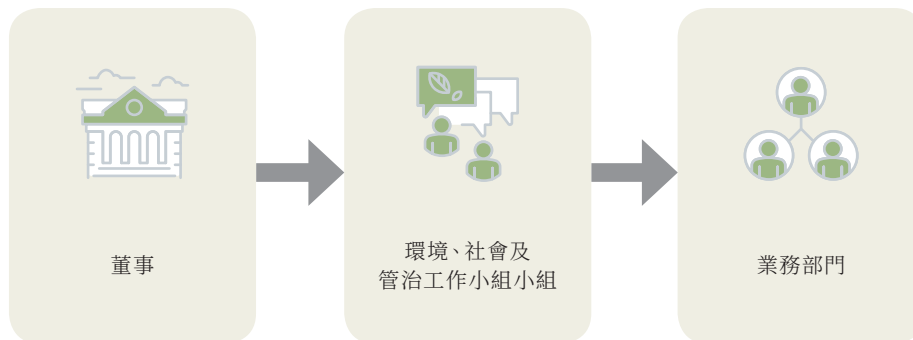
本集團具有穩健的管治架構並致力維持高水準的企業管治。本集團在董事會之下成立了三個委員會：



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。本集團將繼續審視及檢討，期望能持續提升企業管治水平。有關本集團的其他企業管治事宜，可參見2020年年報內之《企業管治報告》。

可持續發展管治

董事會對監督本集團環境、社會及管治風險管理及監控本集團範圍內實質風險負有最終責任。另外，董事會擔當著推動者的角色，為本集團定下清晰的目標和願景。同時，董事會帶領環境、社會及管治工作小組識別、評估及釐定有關環境、社會及管治風險，制定風險應對措施，有效促進公司上下一心向可持續發展的目標進發。董事會亦會持續監察風險應對措施的執行情況，確保其行之有效，並持續聆聽各持份者的意見，進一步完善管治工作。



反貪污

本集團堅決防範一切有違商業道德和誠信的行為，包括但不限於貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等。為此我們謹遵《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國公司法》等相關法律及規例。

本集團制定了《問責管理工作指引》、《黑名單管理工作指引》及《全員回避制度》來執行監察工作。反貪污工作主要由審計監察部旗下的監察部負責。所有員工均需遵守八大花花軍規：

花花軍規

- 一、禁止貪污受賄
- 二、禁止弄虛作假
- 三、禁止挪用公款
- 四、禁止越權擔保、投資
- 五、禁止洩露商業機密
- 六、禁止不作為式瀆職
- 七、禁止利益衝突
- 八、禁止對內、對外傳播負能量

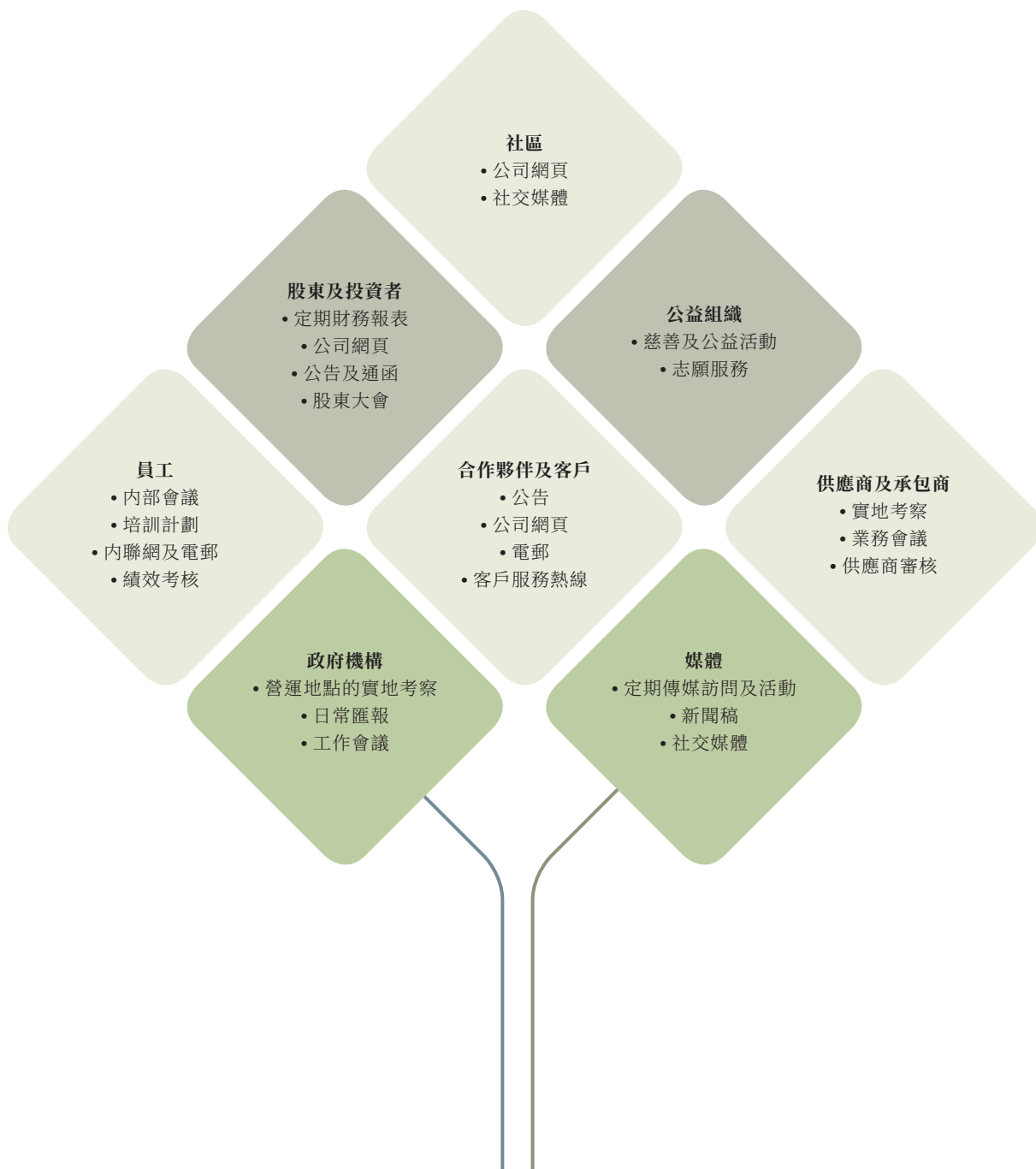


《全員迴避制度》列明各類型需要迴避的情況，包括人事、業務及親屬迴避。我們舉賢不避親，但員工需提前申報與推薦人的關係，並不得對推薦人提供任何面試和錄用意見。在與業務夥伴合作的時候，假如員工與供應商或客戶有親屬關係，亦需主動向上申報並不得參與任何涉及自己親屬的流程。我們於《員工手冊》列明所有員工均禁止貪污受賄。員工不可利用職務上的便利，非法佔有公司財物，亦禁止以任何名義或形式索取或收受客戶、合作方或其他業務管理方錢財（或錢財等價物 and 服務）。對外，我們於合作供貨商的合同添加廉潔條款，並鼓勵彼等就懷疑個案向本集團的審計監察部進行舉報並配合調查。

本集團積極舉辦反貪污培訓並將它歸類為入模培訓內容之一，新上崗的員工均需完成反貪污培訓，認識花樣年耐錢不貪的企業文化。報告期間總共舉辦了7次反貪污培訓。同時，我們設定了多項舉報渠道，接受員工、第三方實名或匿名提出的有效舉報投訴。渠道包括舉報熱線、公司網站、電郵及微信公眾號——花樣清風。我們更會給予舉報人現金獎勵。於報告期間，本集團並不知悉旗下子公司及員工有違反貪污、賄賂、欺詐、勒索及洗黑錢相關法律及規例的情況。

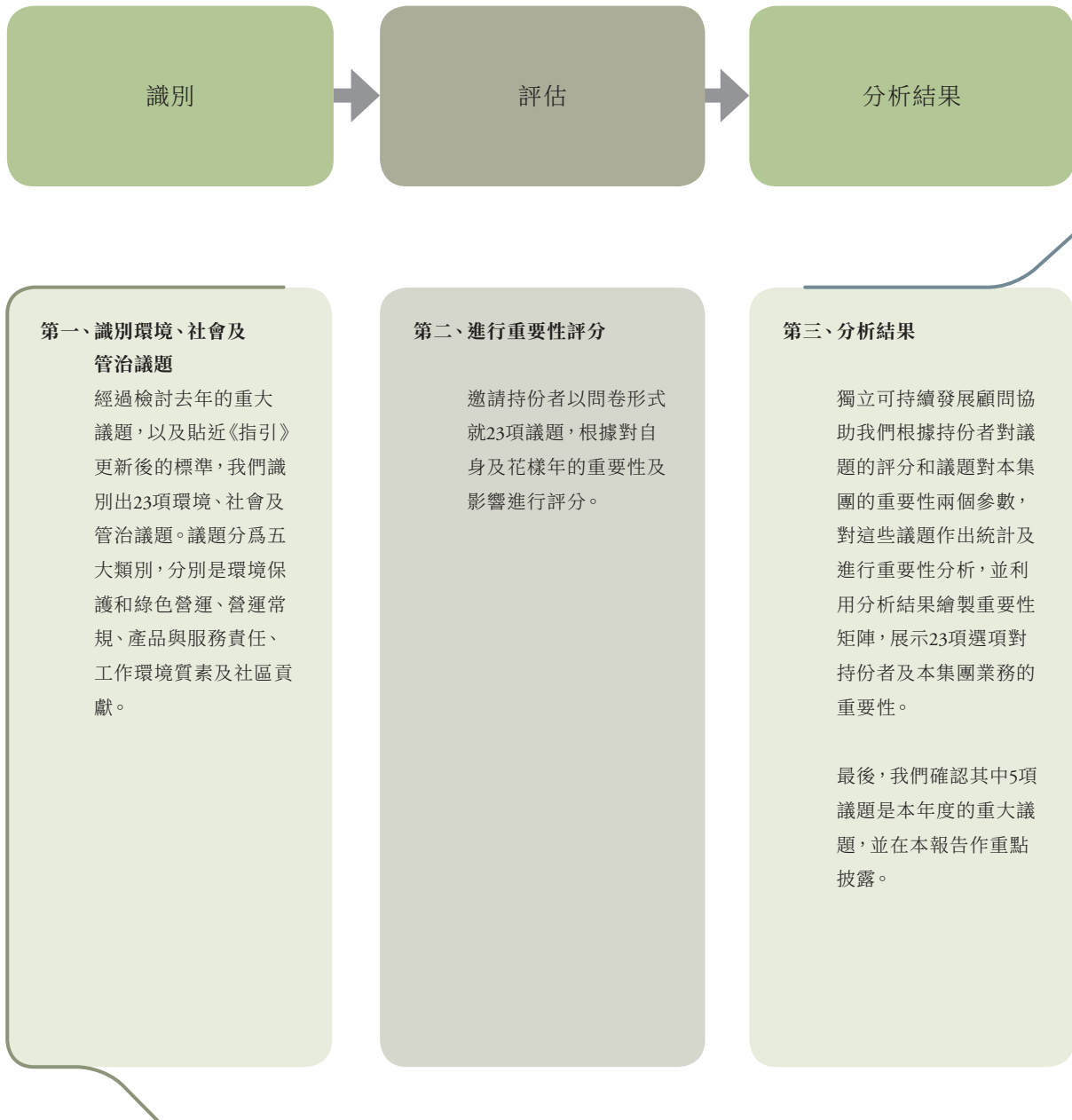
持份者溝通

我們十分重視持份者的意見及持續與各方保持溝通，故此我們為各持份者群組建立以下溝通渠道，希望能更了解他們對花樣年於環境、社會及管治上表現的期望，以及能夠使他們交換意見和反饋。主要的持份者包括員工、股東及投資者、合作夥伴及客戶、政府機構、媒體、供應商及承包商、公益組織及社區。

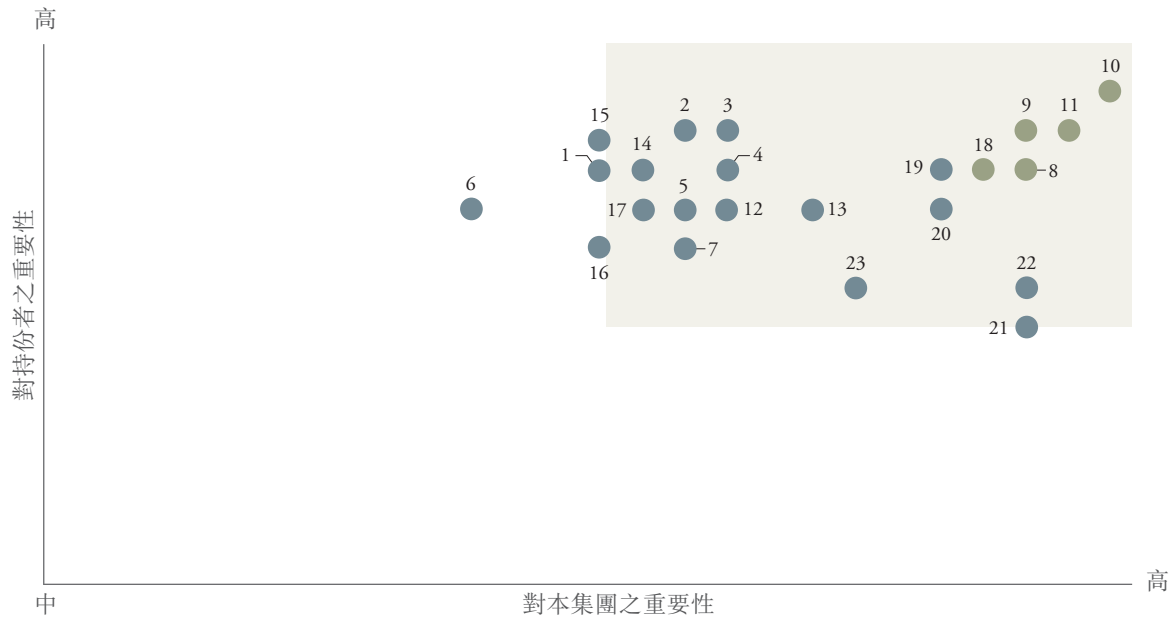


重要性評估

本集團委托獨立可持續發展顧問協助我們就多項可能對花樣年或其持份者構成影響的潛在環境、社會及管治議題進行重要性評估。我們邀請了各持份者填寫問卷，從而有效地收集他們的意見。本次重要性評估的程序包括：



重要性矩陣



重要範疇列表	
8. 供應鏈環境及社會風險檢查及管理	11. 服務質素 (健康與安全、質量檢定)
9. 供應商挑選及評審	18. 培訓及發展
10. 反貪污制度	

其他考慮到的議題	
1. 空氣污染物和溫室氣體排放管理	14. 客戶資料私隱及訊息安全
2. 廢水排放及廢物管理	15. 僱傭安排 (包括：招聘、晉升及解僱程序)
3. 水資源管理	16. 員工待遇 (包括：薪酬、工作時數、假期及福利)
4. 能源管理	17. 職業安全與健康
5. 其他資源管理 (包括用紙)	19. 防止童工及強制勞動
6. 其他業務活動對環境造成的影響	20. 多元化及平等機會，以及防止歧視及騷擾
7. 與氣候變化相關之風險 (如颱風、水災等)	21. 參與義工活動
12. 知識產權保護	22. 慈善捐贈
13. 投訴及廣告管理	23. 社區共融活動

為客戶創造價值

我們貫徹用心打造有溫度、有質素、有保證的房地產項目的理念，希望能給予客戶最優質的服務體驗並獲得客戶的信任。我們致力遵守有關產品和服務的健康與安全、廣告及私隱的法律及規例，向客戶負責。當中適用於本集團的重大法律及規例包括但不限於：

建設工程質量管理條例	建築工程施工許可管理辦法
中華人民共和國城鄉規劃法	城市房地產開發經營管理條例
中華人民共和國產品質量法	中華人民共和國安全生產法
中華人民共和國消防法	城市商品房預售管理辦法
中華人民共和國廣告法	房地產廣告發佈規定
商品房銷售管理辦法	中華人民共和國商標法

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，且無接獲關於產品及服務的投訴。基於業務性質，本集團並不涉及產品標籤事宜。

施工

制定《項目工程管理細則》，確保項目高效、安全、有序的正常運行。我們會在項目施工前就施工組織的設計進行評審，範疇包括施工進度、質量控制、技術規範（地下工程、鋼筋工程、混凝土工程、裝飾工程等）、安全生產和文明施工等。我們嚴格監察整個施工過程的質量，為了標準化施工過程，我們亦制定了《安全文明標準化圖集》，讓施工方清晰明白在施工過程需要注意的安全及文明施工事項，例如安全帽的正確佩戴方法和規格。

驗收

制定《新建物業驗收、移交工作指引》，以便規範新建物業的接管驗收工作，確保各類設施設備能在交付前安全地使用。驗收項目包括房屋本體、公用設施設備、景觀綠化清潔設施、社區及公建配套等。針對公共區域的驗收，我們制定了《新建物業公區移交驗收清單》，讓負責人員按每個範疇的細項檢查。

入伙

在工程方面，我們制定《交付評估操作指引》，分別對戶內質量（觀感和實測）、公共、外立面和園林景觀的進行綜合評估。目的是掌握項目的交付質量水平，督促項目合理安排工序，嚴格監控品質，並通過精裝修過程季度評估，明確項目精裝修品質要求。在交付前一個月內，項目需要通過交付評估考核來提高整體裝修工程質量，從而優質化客戶的入伙體驗和滿意度。

在客戶方面，我們會確保項目入伙前取得國家級當地法律法規規定的入伙必備文件、《商品房買賣合同》的相關文件，並向業主發出《入伙通知書》、《住宅質量保證書》和《住宅使用說明書》。整個交付過程會依據《交付工作管理辦法》進行，確保交付工作能順利進行。

另外，我們會於交付前大約兩個月舉辦工地開放日活動。在項目建造後期及工地具備開放條件的情況下，我們會邀請客戶體驗產品建設的過程，旨在緩解客戶等待交房時的焦慮心情，降低入住時出現產品缺陷的可能性及提前釋放產品交付壓力。

最後，我們分別在集中交付現場和交付三個月後，都會進行交付及後期服務滿意度調查。內容針對產品質量、設計、服務滿意度進行測評，讓我們可以改善整體服務質素。

保修

我們透過制定《工程保修操作指引》、《保修期內維修管理制度》等制度，承諾會對已竣工的單位承擔保修責任，並且制定室內維修完成時間標準，按照不同類型的問題，如裂縫、脫落、滲漏、電器損壞、衛生潔具損壞等制定不同的標準維修時間。

報告期間，我們提供的保修服務覆蓋30多個社區，維修關閉率達96%以上。我們設有多個渠道讓業主告知我們有關保修服務的需要，包括社區保修服務中心、微信公眾號在線報修及400條電話熱線。我們堅持以1小時內響應報修、1次性關閉維修任務、100%維修服務滿意度回訪的原則進行保修。及後，我們還會主動與業主取得聯繫方式，仔細解答維修過程中產生的問題，讓業主享受一對一模式的保修服務。

美到家

報告期間，花花客服推出了全新的社區換新計劃——「美到家」。這計劃覆蓋40多個社區，完成了接近500項社區品質提升與整改，惠及約90,000多戶業主。整改項目眾多，包括有停車場升級改造、公共設施修繕養護、園區安全設備增設、園林綠化修護培養、專項滲漏整改等。我們希望把社區改造成煥然一新的感覺，繼續將「美」蔓延在我們的社區裡。



惠州花樣年·別樣城花園遊樂設施
改造前



改造後

除了社區建設的改造，我們亦不會遺漏室內保養。報告期間，我們為約7,000多戶家庭免費提供室內保養服務，讓每一戶家庭都感受到「美到家」的意義。保養項目包括有牆面補修、油煙清理、空調洗護等。我們會盡力滿足各式各樣的保養要求，更會向業主分享日常保養的妙法。

客戶服務

我們設有一系列的制度來規範服務質素，包括《客戶服務管理制度》、《客戶滿意度管理辦法》等。針對投訴的處理，我們制定了《客戶投訴管理工作指引》，指引列明一些常見的客戶問題與應對方法，讓員工在實戰時能更得心應手地處理投訴。負責人員接獲投訴後，需要在2小時內於系統中記錄在案，並根據投訴的類別交由適合的接對人處理。假如我們在辦公以外的時間接獲需要及時處理的投訴，我們會立刻通知值班責任部門安排處理，並於當天內在系統記錄客戶的投訴。

為了能更深入了解客戶的意見和需求，我們在本年度委託了獨立第三方的機構，透過隨機電話抽訪，聆聽客戶的心聲。客戶的意見對我們非常重要，我們能透過反饋繼續調整服務質素，準確針對客戶的需求。

私隱保護

本集團日常營運會涉及一定程度的私隱資料，包括客戶的個人資料、財務資料、集團機密信息等。所以我們非常謹慎處理資料並嚴格執行保密制度。所有員工於入職時均需與公司簽訂《商業秘密保護協議》。任何涉及電子檔案的傳輸及存儲，都必須經過公司數據洩露防護系統，以電腦自動加密的形式進行加密，降低信息洩露的風險。

廣告宣傳

針對廣告宣傳，本集團制定了《審稿制度》。銷售管理部負責人需要根據《VI設計規範手冊》及廣告法做自我審查，並且在發佈前評估各方面的風險，包括法律、投訴、畫面品牌及VI規範等。此外，本集團制定《信息輸出管理辦法》，規範各類宣傳信息輸出，保證遵守廣告法等法律法規和符合公司文化和品牌形象。另外，本集團更會為負責人員及廣告合作單位進行營銷和品牌培訓，例如微信運營技巧培訓，讓他們能持續增長營銷技巧。

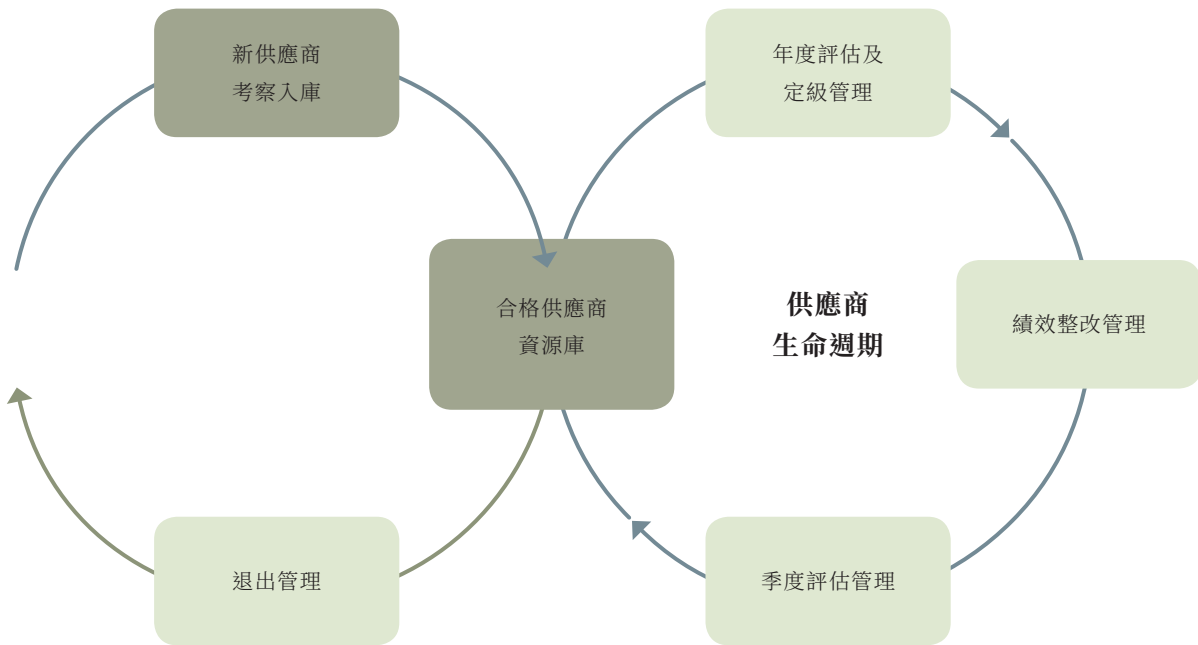
知識產權

本集團對著作權、商標權及專利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。為了規範公司商標管理，我們制定了《商標管理制度》，列明商標註冊、轉讓及使用等程序。同時亦委託了第三方商標代理公司為需要註冊的素材做審核。我們會依法申請註冊商標，在商標有效期滿前，我們會提前評估續展的需要，確保知識產權得到及時的保護。在跟供應商合作時，我們會在招標程序要求供應商提供使用施工專利的證明，確保彼方的專利在合作時期是有效的。

為供應鏈創造價值

本集團與供應鏈夥伴攜手合作，致力打造互利共贏的合作關係。報告期間，本集團有4581個供應商，全部均來自於中國。

本集團透過一系列政策制度，嚴格規管及評核供應商，並實施統一化的程序監察供應鏈運作，例如《工程供應商管理細則》、《項目工程管理細則》等。





新供應商考察入庫：需要供應商通過供應資信文件審核，及讓我們進行現場考察，嚴格管控供應商來源和資質。過程中我們重點關注供應商是否具備國家要求有效期內的資質證書、安全生產許可證、考察現場是否使用國家或地方明確禁止使用的材料及設備，例如：施工現場非密閉拌制的保溫砂漿、隔熱條等。通過審核的供應商會被列入本集團的合格供應商資源庫。

季度評估：分階段對供應商合作過程中的表現進行評估。在每個季度末時會對當季度在建項目的供應商進行評估。採購部門會及後把評估結果反饋給供應商。

績效整改管理：根據季度評估結果，我們會提交改進計劃給供應商，督促改進情況。

年度定級管理：每年年底對供應商的合作情況進行評估總結及分級管理。針對不同的供應商資質、規模、能力、質量、業績等方面進行評估然後進行分級管理。最高級為A級、其次B、C及D級。我們希望能讓同級別的供應商互相進行良性競爭，保留優質的供應商，從而降低項目合作風險。

退出管理：根據《異常狀態評審標準》去審核供應商是否應被列為鎖定、不合格或黑名單供應商。

為了能與供應商維持良好的雙向溝通，我們每年會組織一次供應商滿意度調查，希望能透過調查了解供應商與本集團合作各方面的滿意度。我們會總結並吸納供應商反饋的建議，持續提升相關部門的管理水平，達致日後能更有效的與供應商合作。

在挑選工程承包商時，我們亦會有環保及社會風險的考量。本集團制定的《安全文明標準化圖集》中有列明施工時在環境保護方面的注意事項。我們要求承包商簽署並遵守環境保護守則，限制施工期間的廢氣、粉塵、污水和廢物排放。例如在易產生揚塵區域的地方設噴水降塵管及配置灑水車降塵。並要求彼等實施節能節水措施，減少施工期間的污染。另外，我們會安排第三方機構定期對承包商進行檢查，同時定期召開會議，監察承包商的履約情況，確保施工過程符合環保要求。在社會風險方面，我們遵守《中華人民共和國建築法》，要求承包商為從事危險作業的員工購買工傷保險，並且採取合理措施杜絕童工及強制勞動的情況。

為員工創造價值

花樣年能夠有今天的成就，有賴每位員工同心協力，為我們的可持續發展作出貢獻。我們珍惜每一位員工，視他們為公司最重要的資產。故此，我們不停完善本集團的僱傭制度，並在報告期間更新了《員工手冊》，希望能為員工提供最好的工作環境。我們期望能與員工一同成長，共同收穫一起努力的成果。

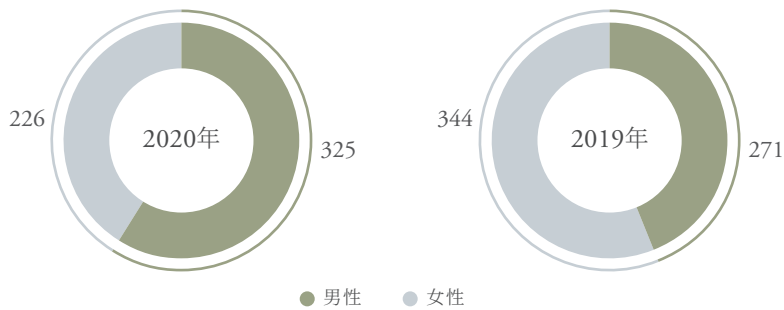
本集團謹遵所有僱傭相關的法律及規例，包括但不限於：

中華人民共和國勞動法	中華人民共和國勞動合同法
中華人民共和國社會保險法	住房公積金管理條例
中華人民共和國職業病防治法	禁止童工規定

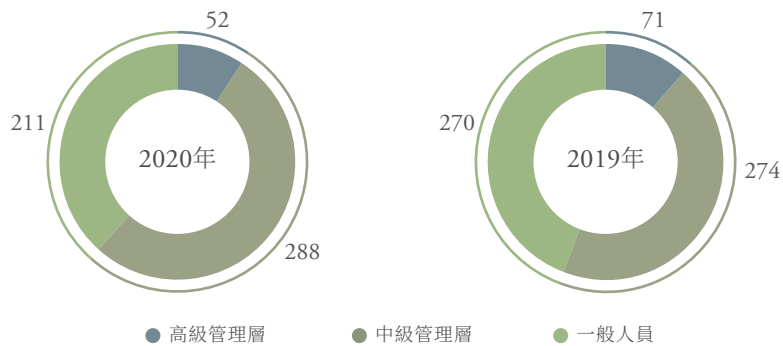
於報告期間，我們並不知悉本集團在僱傭方面有任何重大違反法律及規例的情況。

本年度總共有551位員工，其中有550位來自中國，1位來自香港。本集團於報告期間及2019年按性別、僱員類別及年齡的員工分佈如下：

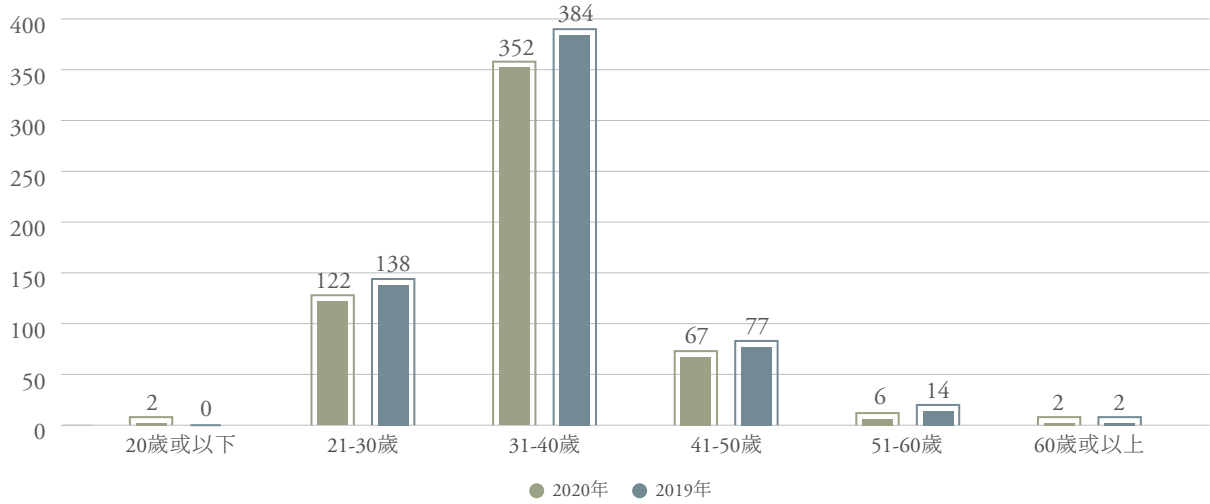
按性別劃分員工總數



按僱員類別劃分員工總數



2019及2020年按年齡組別劃分員工總數



以下為報告期間按年齡、性別及地區分類的僱員流失比率：

僱員流失比率	2020年
按年齡分類	
20歲或以下	0%
21-30歲	40%
31-40歲	31%
41-50歲	15%
51-60歲	50%
60歲或以上	0%
按性別分類	
男性	37%
女性	23%
按地區分類	
香港	0%
中國	31%

員工權益

本集團致力保障員工權益，並於《員工手冊》詳細列明有關薪酬、解僱、工作時數、假期及福利等安排，裡面明確列出建立及結束勞動關係的程序。薪酬由固定工資及績效獎金和福利組成。我們每年度會進行績效考核，並依據考核結果做人事調整。工時方面奉行五天工作周，每週均工作不超過40小時。除了法定假期及公眾假期外，員工均可按需要申請婚假、產假和喪假等假期。我們根據《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》為國內員工提供「五險一金」，包括養老保險、生育保險、醫療保險、工傷保險、失業保險以及住房公積金。此外，我們更會為員工提供豐富及多元化的福利和活動：



現金福利

- 過節費
- 交通補貼
- 開工利是
- 異地補貼
- 見習生住房補貼



員工關懷

- 年度體檢
- 部門聯誼
- 集團年度聚餐
- 年度表彰大會
- 生日慰問
- 免費停車位
- 下午茶歇
- 員工食堂
- 健身房
- 旅遊
- 晚會
- 俱樂部

締造彩色工作文化

本集團致力打造多元化和平等的工作環境，有著「簡單、結果導向、坦誠、機會均等」的組織氣氛。我們無論在招聘、晉升及其他僱傭相關的過程中，都堅決抱著公開、公平、公正的原則，杜絕因地域、性別、學歷等不同而帶來的歧視現象。為此，我們制定《招聘管理制度》，規範本集團的招聘及用人標準。我們歡迎各界人才加入本集團，為我們的工作環境增添新氣。為此，我們選擇多渠道招聘，例如獵頭公司、網絡、員工推薦、招聘會等，希望能聘請不同類型的人才。

在勞工準則方面，我們對聘請童工及強制勞工採取「零容忍」的原則。我們會對新入職員工進行身份確認，確保彼等的年齡、學歷和背景符合本集團要求，避免童工及強制勞動的情況出現。如發現童工或強制勞工，我們會即時將涉事人等帶離工作場所，並通知人力資源部門核實其身份並為其安排健康檢查，亦會及時查核人力資源流程的漏洞並加以整改，以免將來出現同樣情況。

雙向溝通

花樣年重視員工的反饋，我們認為溝通是維持正常工作效率的重要保證，亦是幫助員工在工作中建立友誼的催化劑。我們期望為員工提供簡單、開放、透明的工作環境，提倡融洽真誠的人際關係。另外，我們鼓勵員工不斷地思考，共同為公司的利益及發展著想。

上司會與員工針對其工作能力、結果及職業發展進行工作績效溝通。同時，員工可以透過不同渠道，例如直接向上司或人力資源部提出、向審計部舉報等方法進行工作申訴。員工亦可以透過自動化辦公系統進行辦公流程，包括公告、制度發佈、入職離職、薪酬審批和請假等。假如員工提交離職申請，人力資源部會安排離職面談並了解員工的離職原因和想法，從而考慮可取的意見，不斷完善本集團的僱傭制度。

成長在花樣年

本集團深信持續不斷地學習非常重要，唯有學習才能繼續增長對於目前崗位和將來崗位的知識技能，優先發展對職業道路有益的綜合能力。花樣年認為培訓對公司和員工而言不僅是福利，更是投資。我們關注投資的回報，亦即是培訓效果的達成、能力和工作業績的提升。我們願意投資資源在員工職業發展上，並貫徹理念「培訓是激勵，是經營，更是未來」，期望最後看見員工的能力有所提升，而不只是局限於職級的晉升。

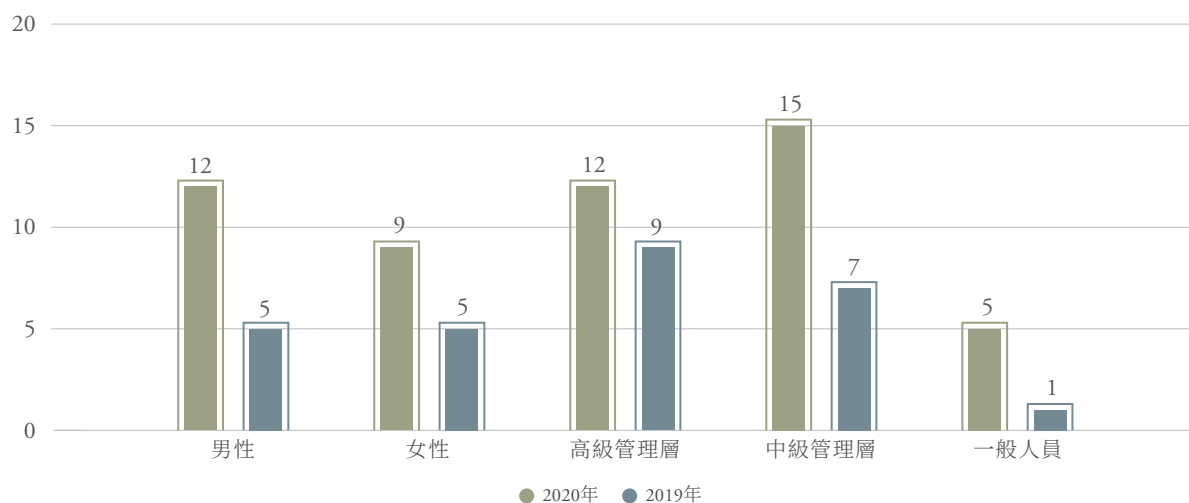
於報告期間，本集團的總培訓時數接近6,000小時。

以下為報告期間按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比：

受訓僱員百分比	2020年
按性別分類	
男性	72%
女性	66%
按僱員類別分類	
高級管理層	33%
中級管理層	86%
一般人員	56%

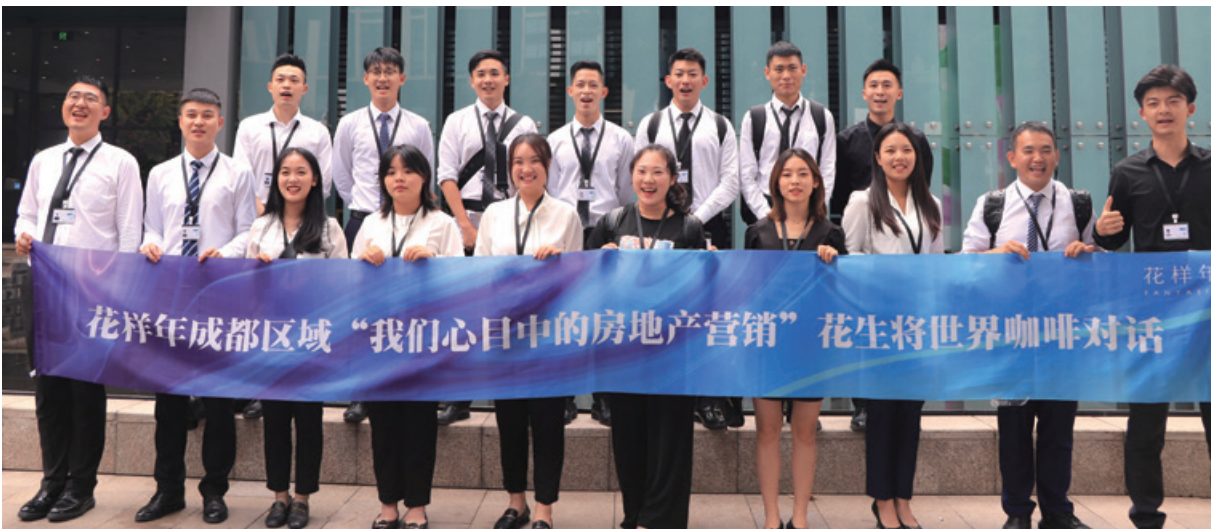
以下為報告期間及2019年按性別及僱員類別劃分的平均受訓時數：

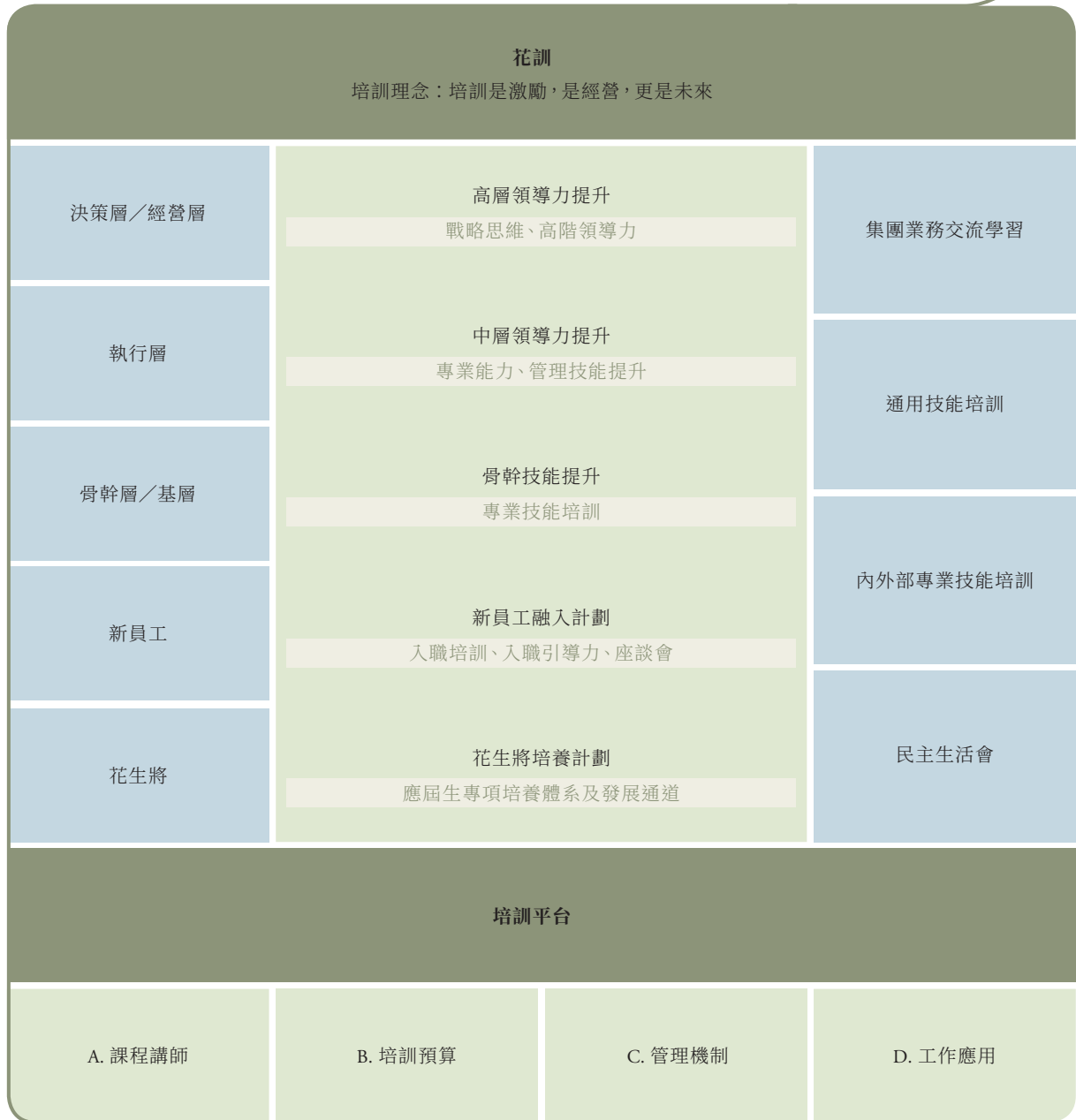
2019及2020年按性別及僱員類別劃分的平均受訓時數



花樣年在培訓上建立了一套完善的培訓體系——「花訓」。花訓關顧到本公司每一個職級的員工，包括決策層、執行層、骨幹層、新員工以及花生將（應屆畢業生）。我們會針對不同職級分別安排不同類型的培訓。除了內部培訓，我們亦有安排外部培訓，提供機會讓員工外出學習專業知識和技能，進一步適應業務發展需要，例如於報告期，我們安排了員工參與由競天公誠律師事務所舉辦的法律用工風險培訓。

新員工會參加入模培訓，我們以「以師帶徒」的形式讓員工快速了解及融入崗位。報告期間，我們舉辦了兩期為期兩天的入模培訓，內容豐富，包含破冰、戰略和業務、品牌與人力標準、花花軍規和業務問題研討五類。針對執行層，我們會結合內外培訓訓練管理技能，帶領團隊的知識等。我們於2020年度亦正式啟動花生將培養計劃，分別在春秋兩季都有招聘畢業生加入花樣年。計劃目的是為了培養應屆畢業生成為花樣年的優秀人才。在計劃內，他們需要負責營銷崗位，亦會到花樣年希望小學負責支教工作。所有培訓完結後，我們會讓員工填寫問卷反饋，反映是次培訓是否有效提升員工的工作績效。我們會根據員工的反饋，繼續不斷改善培訓內容。





健康與安全

幸福十分之九是建立在健康基礎上的，健康就是一切。我們在保障員工健康與安全方面努力實行各種措施。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》和《中華人民共和國安全生產法》等相關規定。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，且無牽涉任何重大的工傷及死亡事故。

疫情防控

面對COVID-19，2020年無疑是嚴峻的一年，在疫情防控上我們嚴格遵守國家的防疫指引，大力配合國家的防疫工作，例如《新型冠狀病毒感染的肺炎公眾防護指南》。本集團會利用紅外線體溫檢測量度每位員工的體溫，亦會提供防疫用品例如口罩。公司範圍會在早、午、晚定期進行消毒，保持環境衛生。同時，我們要求員工吃飯時分開，減低傳播風險。



職業健康及安全措施

我們為員工安排職業健康及安全培訓，員工均需參與自然災害預防及處理措施培訓，目的為掌握相關知識，提高應急處理技能，增強事故預防和應急能力。我們亦歡迎員工對公司的應急及處理工作提出合理建議。

另外，我們會為員工安排年度體檢；購買商業團體意外險及重大疾病醫療保險；為有需要的員工提供個人防護用品，例如安全帽及手套。

為社區創造價值



花樣年多年來善用集團各方面的優勢及資源，身體力行為社會作出貢獻。為了更有組織地推動慈善活動，我們自2013年開始成立了深圳市花樣年公益基金會——非公募公益基金會。

公益基金會以「樂享公益」為核心理念，倡導開開心心幫助他人，積極主動的改變自己；以「促進公益事業發展，構築有趣、有味、有料的幸福人生！」為宗旨。專注的範疇包括教育公益、養老公益及藝術公益三大項目，並承諾所有募集的基金只用於公益事業。

為了向公眾展示我們實踐公益的決心，我們每月都會於公司網頁發佈公益基金會的月報，內容包括本月的工作總結、捐款情況、收支及支出狀況和下個月的支出預算。全部數據均以公開、公正、透明的方式展示給大眾，清楚披露基金會如何善用捐款及財務狀況，奠定捐款者對我們基金會營運的信心。



同心抗疫



COVID-19的來襲讓很多人都措手不及，在這些關鍵時刻花樣年公益基金會發揮博愛的精神，為吉安花樣年希望小學送上防疫物資。包括醫用一次性口罩6,300個、免洗酒精消毒液800瓶、以及消毒片、額溫槍、噴灑桶等防疫物資，全部均打包發送至希望小學，以解學校燃眉之急，並讓學生能夠盡快正常復課。

教育公益

從2006年開始，花樣年持續性地捐建吉安縣花樣年希望小學及成都花樣年其相學校。多年來持續為當地的兒童和學生舉辦不同的公益活動，並以「藝術+體育」為關愛策略，通過實施員工志願者支教計劃、設立教師培訓和獎勵基金、一對一結對互動關愛活動，系統提升學校的硬件條件及「軟實力」等。盼望能為農村留守兒童打造「新希望模式」，並被稱為「新農村建設的範本」。

在花樣年、業主和合作夥伴持續的關愛下，吉安縣花樣年希望小學由原來的一棟教學樓，逐漸增加到包括教學樓、學生公寓、二教樓、幼教樓等5棟樓體的花園式寄宿學校，教學硬件設施和教學水平不斷提升，成為最美村小。

多年來的努力下，硬件方面的發展已逐趨成熟。在未來我們計劃針對軟件方面，投放更多資源在教師質素，希望能提升整體教學質素並持續為農村小孩打造正面價值觀，塑造美好環境讓他們成長。





教育公益

5月：花樣年公益基金會為惠州市惠陽區鳳凰山學校捐贈監考系統一套。

6月：走訪江西吉安花樣年希望小學，了解希望小學新教學樓校建工程進度、學校師生生活情況，並向學校捐贈一批滅蚊燈、滅蚊液、保溫杯、涼席和5台飲水機等師生生活必需品。

8月：挑選夏令營其中30名表現優異的學生與5位教師參加了為期四天的深圳「城市體驗之旅」。帶領學校師生感受深圳的城市發展景象和城市建設者的艱辛，打卡深圳城市地標建築和自然風光，體會深圳的自然風貌和風土人情。

9-11月：舉辦愛心白球鞋和鞋盒禮物活動。希望小學全體學生請校方根據學生鞋碼於當地採購球鞋發放。並且花樣年與業主們合作，徵集到365個鞋盒禮物，送給當地學生。

7月：花樣年公益基金會在花樣年集團及合作夥伴內部募集20名志願者，幫扶了21位來自花樣年希望小學的貧困學生，每人獲得人民幣2,000元年度助學金。

7月底：基金會協同花樣年希望小學組織了第三屆夏令營活動，參加以軍訓、課外培訓、心理輔導和美育課程為主的校內夏令營活動，以鍛煉學生的生活能力和紀律意識，提升學業和接受素質教育。

10月：基金會收到東航愛心志願者捐款，並在11月的「第十屆東航愛心助學行」轉交到指定學生手上，作為一對一幫扶助學款資助希望小學學生。



養老公益

花樣年關注養老扶貧的項目，自2018起攜手江西吉安遂川高坪鎮政府，以江西遂川高坪鎮為基地。當中項目包括探索農村聚居機構養老、散居互助養老等偏遠農村特色的養老模式，並以工代賑、產業扶貧等產生的經濟效益。盼望能打造出一個不只單純解決農村貧困，而是讓農村老人有尊嚴養老的模式。我們計劃未來擴大版圖，將此概念推廣到其他地方。希望能多加專注在推廣農業產品的範疇，讓當地老人可以售賣更多元化的農業產品，推廣到城市售賣。





養老公益

3月：舉辦公益吉安行

8月：花樣年公益基金會與江西省遂川縣慈善會簽署捐贈協議，出資人民幣31.35萬元。由遂川縣湯湖鎮政府發包落實遂川縣湯湖鎮青茶村**扶貧車間建設和採購農產品加工設備1套**。另與江西省遂川縣高坪鎮政府簽署捐贈協議，出資人民幣20萬元用於高坪鎮敬老院修繕及水口村愛心屋防災工程項目。

1月：以創新的養老模式及特有的城市社區與農村社區互助扶貧方式，獲得「第九屆中國公益節2019年度公益創新獎」。

6月：走訪遂川高坪鎮敬老院，慰問敬老院老人，了解敬老院所需改造工程等；向敬老院老人發放慰問品，並應高坪鎮政府請求，評估考察高坪鎮受到地質災害影響的學校和愛心屋（微型敬老院）。

10月：舉辦暖心關懷系列活動，派發溫暖包、年夜飯等。



藝術公益

自2006年開始，花樣年發起了「花樣年·發現幸福之旅」。及後，花樣年在成都老君山下建設了一個美術館，名為知美術館。美術館多年來持續推行不同的藝術展覽項目，通過每年與一位著名藝術家合作，以藝術創作與交流的方式去完成關於幸福的課題，以此為社會文化公益事業奉獻企業的力量。

本年度的重點項目於9月開展，我們與中國當代重要女性藝術家尹秀珍合作，展開了展覽「未知」展，並歡迎公眾前來參與，一起探索「未知」旅程。



為環境創造價值



花樣年從事房地產業務，旨在為客戶提供優質的居住環境。而地球亦是全人類共同享有的家，我們在為客戶構建理想居所同時更需要肩負重任顧及地球這個家園。我們期望業務發展能夠惠及公司但亦不會為環境帶來嚴重的影響，實踐將綠色低碳生活融入業務營運當中，邁進可持續發展。

我們已識別對本集團業務有重大影響的適用法律及規例，當中包括但不限於：

中華人民共和國環境保護法	中華人民共和國環境影響評價法
中華人民共和國建設項目環境保護管理條例	中華人民共和國水污染防治法
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
中華人民共和國環境噪聲污染防治法	江蘇省城鄉規劃條例

於報告期間，我們並不知悉本集團在環境方面有任何違反法律及法規的情況以致對本集團產生重大影響。

排放物

本集團的廢氣排放及直接溫室氣體排放主要來自車輛的燃油消耗(範圍1)¹。此外,本集團各辦公室在日常營運當中會消耗外購電力,造成間接溫室氣體排放(範圍2)¹。本集團於報告期間及2019的廢氣,溫室氣體和能源消耗數據詳列如下:

指標	單位	2020	2019
溫室氣體總排放量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	731.33	768.62
• 直接排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	52.88	53.55
• 間接排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	678.45	715.07
溫室氣體總排放量密度	公噸二氧化碳當量 /平方米	0.08	0.08
氮氧化物(NOx)	千克	11.21	10.05
硫氧化物(SOx)	千克	0.29	0.30
懸浮顆粒(PM)	千克	0.83	0.74

電力資源

指標	單位	2020	2019
能源消耗總量	千個千瓦時	1,468.50	1,540.57
• 間接能源消耗-外購電力	千個千瓦時	1,287.47	1,357.23
• 直接能源消耗-無鉛汽油	千個千瓦時	181.03	183.34
能源消耗總密度	千個千瓦時/ 平方米	0.16	0.16

我們積極推行節能措施並制定了《節能減耗管理制度》,並在每月定下用電及用水預算,在一定程度上限制電和水的消耗量。按照制度,我們要求各辦公室和部門嚴格管理日常用電情況。



- 合理使用照明設備,在員工離開辦公室及採光良好的情況下,不開啟或減少開啟照明設備;
- 由物業管理部每半小時於大堂、各辦公樓層公共區域及獨立辦公室、樓梯、走廊、洗手間等區域進行巡檢,減少並及時關閉照明及其他用電設備;
- 要求員工下班後關閉電腦,並安排人員定時巡檢,確保員工電腦關閉;
- 將辦公室空調設置不低於24度,無人時關閉空調,培養員工隨手關門習慣,減少空調用電消耗;以及
- 每週五及法定節假日前一天,要求各公司根據實際辦公情況關閉低樓層的電梯,鼓勵員工爬樓梯。

¹ 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。

廢棄物管理

本集團所涉及的無害廢物主要為日常辦公所產生的生活廢物。基於業務性質，我們並無產生重大的有害廢棄物。下列為本集團於報告期間及2019年的無害廢物數據：

指標	單位	2020	2019
所產生無害廢棄物總量	公噸	28.32	29.67 ¹
• 紙張	公噸	0.00 ²	0.15
• 其他生活廢物	公噸	28.32	29.52 ¹
所產生無害廢棄物總量密度	千克／平方米	3.03	3.00 ¹

本集團實施源頭減廢的措施，推行無紙化辦公的理念。我們鼓勵員工利用雙面打印，收集可重用的紙張循環使用；日常辦公溝通盡量使用電子化渠道；自攜水杯，儘量不使用即棄紙杯等。而且我們會妥善管理並控制廢棄物收集、處置和回收。

水資源

由於本集團的業務耗水量並不重大，耗水並非集團營運的主要議題。儘管如此，集團仍繼續努力提高用水效益。本集團的自來水消耗主要由當地市政供水機構和物業管理公司提供。我們於求取適用水源上並無遇到任何問題。下列為報告期間及2019年本集團的用水消耗數據：

指標	單位	2020	2019
總耗水量	立方米	18,064.00	15,414.00
總耗水量密度	立方米／平方米	1.93	1.56

水源短缺的問題不容忽視，本集團希望各員工都能盡綿力，在日常業務活動中節約用水。我們要求員工隨手關閉水龍頭，杜絕長流水和滴漏的現象。另外，我們亦會對水器具進行維護，當發現出現漏水問題或損壞時，會立刻通知物業部進行維修。

¹ 2019年的數據已經過重列，以反映本集團的實際情況。

² 實際數字為0.002。

環境及天然資源

天然資源很寶貴，我們在發展業務惠及人類所益時亦要關注對生態環境，盡量不造成嚴重負面影響。故此，花樣年就房地產項目的開發及施工對環境及天然資源造成的影響採取嚴格管理和控制：



開發

- 為項目選址時會避免水源保護區或生態環境脆弱的地區，以免項目對周邊環境造成傷害；以及
- 就開發項目申請並通過當地環境部門的環境影響報告和水土保持方案審批，並取得污染物排放許可證，確保開發時不會對周邊環境造成重大負面影響。

施工

- 嚴格管理施工現場的環保措施，要求施工人員妥善堆放施工廢物、及時清理建築廢料和污水，同時做好抑制揚塵的措施，覆蓋或綠化閒置的施工地盤，減少污染；
- 要求承包商簽署並遵守環境保護守則和資源節約聲明，執行有關減排、減廢、節能和節水的措施，同時密切監察施工期間的環境表現和合規性；以及
- 盡量採用可循環再用的材料和裝配式產品，提升施工現場環境保護標準，確保開發時不會對周邊環境造成重大負面影響。



氣候變化

氣候變化的問題日漸加劇，實在不容忽視，故此我們開始深入理解及研究氣候變化對本集團營運的潛在風險。我們在建築設計的過程中需要考慮更多氣候因素，故此我們制定了《建築節能設計標準》，將全國建築熱工設計分為五區，分別是嚴寒、寒冷、夏熱冬冷、夏熱冬暖和溫和地區。針對每個區域的氣候，我們會有不同的建築設計考量，例如夏熱冬暖的地區需要考慮空調和採暖的要求，建築圍護結構的熱工性能。

另外，極端氣候的日子越來越頻密，例如暴雨引發的洪水對我們的業務和客戶影響比較大。故此，我們會在防汛工作多做準備和防禦措施，例如在特別多下雨的地區的大廈出入口增加雨棚擋雨擋風，以便業主在下雨天時進出大廈；安排物業部在地下車庫增添沙袋，避免地面多餘的雨水會湧進車庫。

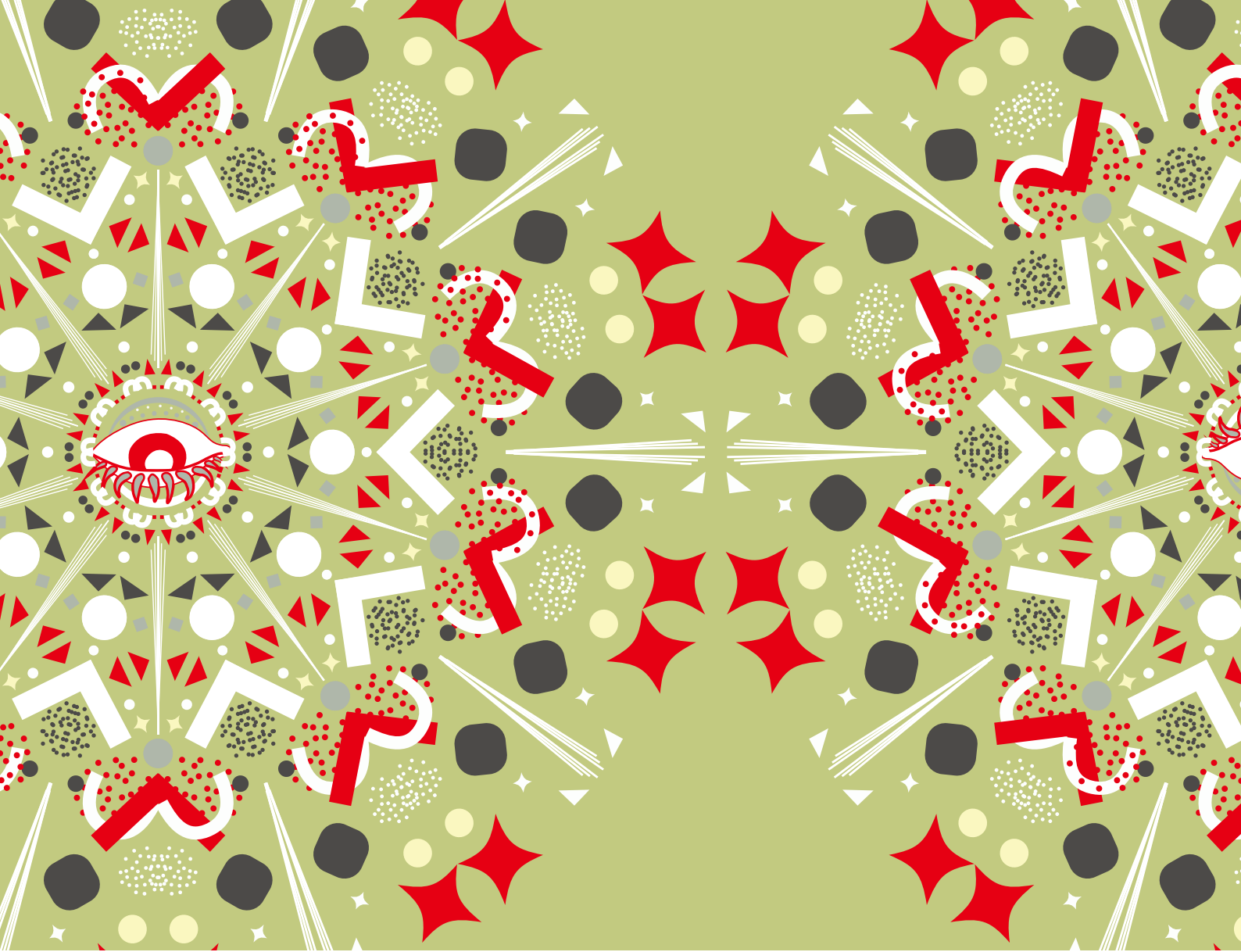
環境、社會及管治報告指引索引

主要範疇	內容	章節／聲明	頁碼
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。	為環境創造價值	34-37
A1.1	排放物種類及相關排放數據。		35
A1.2	溫室氣體總排放量及密度。		35
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	本集團業務不涉及有害廢物。	不適用
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	為環境創造價值	36
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。		35
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。		36
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。	為環境創造價值	34-37
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。		35
A2.2	總耗水量及密度。		36
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。		35
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。		36
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	本集團業務不涉及產生重大包裝物，惟報告期間因送贈紀念品而產生少量紙盒。	不適用

主要範疇	內容	章節／聲明	頁碼
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	37
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。		37
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。	為環境創造價值	37
A4.1	描述以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。	本年度暫不披露。	不適用

主要範疇	內容	章節／聲明	頁碼
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
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	20-23
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。		20-21
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。		21
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	26
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。		26
B2.2	因工傷損失工作日數。		26
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。		26
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	23-25
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。		23
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。		23

主要範疇	內容	章節／聲明	頁碼
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	22
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。		22
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。		22
營運慣例			
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	18-19
B5.1	按地區劃分的供應商數目。		18
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。		18-19
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。	為客戶創造價值	14-17
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
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	為客戶創造價值	14, 17
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。		17
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
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	17



開曼群島主要股份過戶登記處

Suntera (Cayman) Limited
Suite 3204, Unit 2A, Block 3, Building D
P.O. Box 1586, Gardenia Court
Camana Bay
Grand Cayman, KY1-1100
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

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

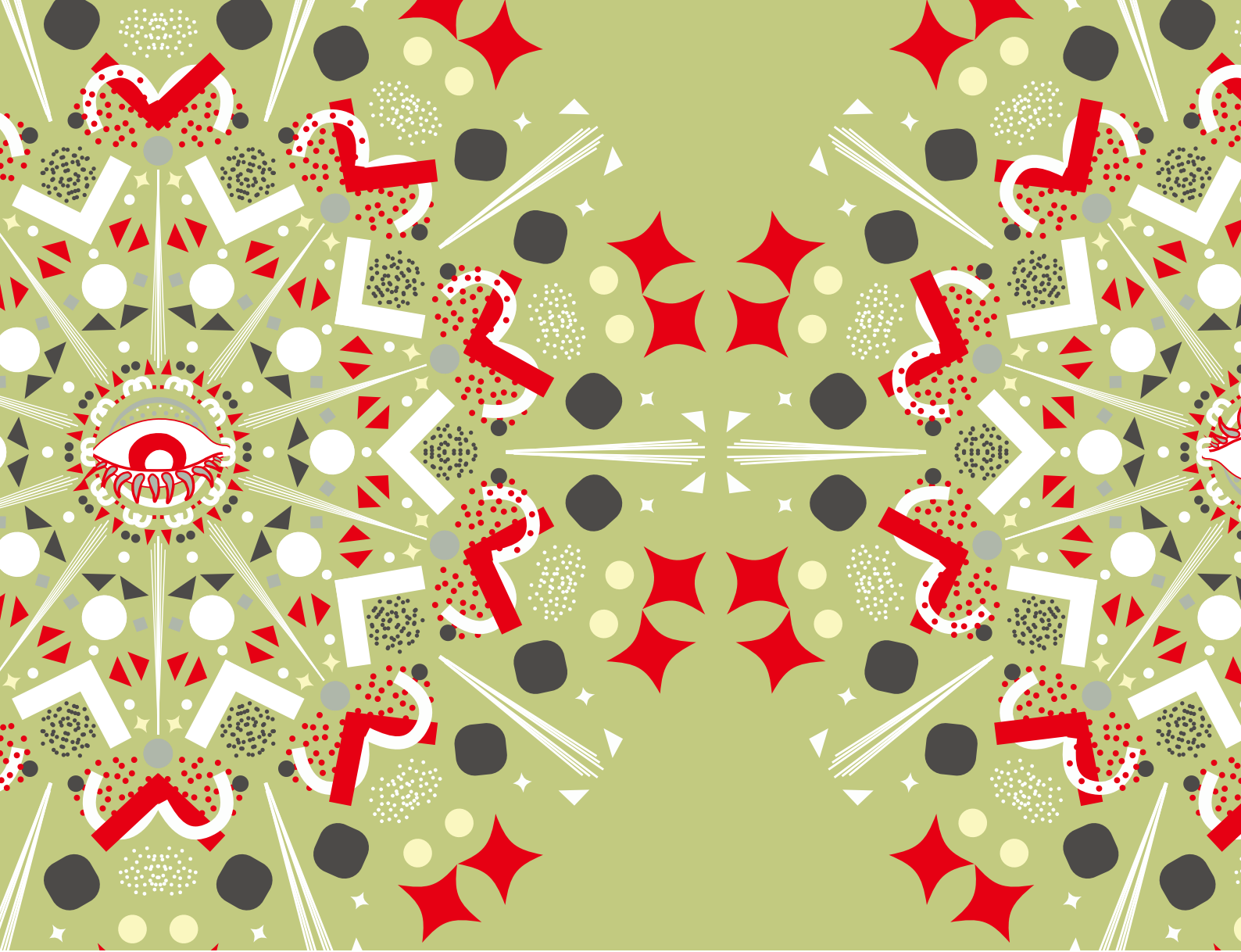
於香港的公司總辦事處

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

主要範疇	內容	章節／聲明	頁碼
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	10
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。		10
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		10
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。	為社區創造價值	27-33
B8.1	專注貢獻範疇。		27-33
B8.2	在專注範疇所動用資源。		27-33



開曼群島主要股份過戶登記處

Suntera (Cayman) Limited
Suite 3204, Unit 2A, Block 3, Building D
P.O. Box 1586, Gardenia Court
Camana Bay
Grand Cayman, KY1-1100
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

Cricket 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