



生長  
GROWING

## 2019 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

# 目錄

## CONTENTS

關於本報告	002
關於花樣年	004
花樣年的可持續發展	007
為環境創造價值	012
為員工創造價值	016
為客戶創造價值	021
為供應鏈創造價值	025
為社區創造價值	026
環境、社會及管治報告指索引	033

## 關於本報告

### 報告目的

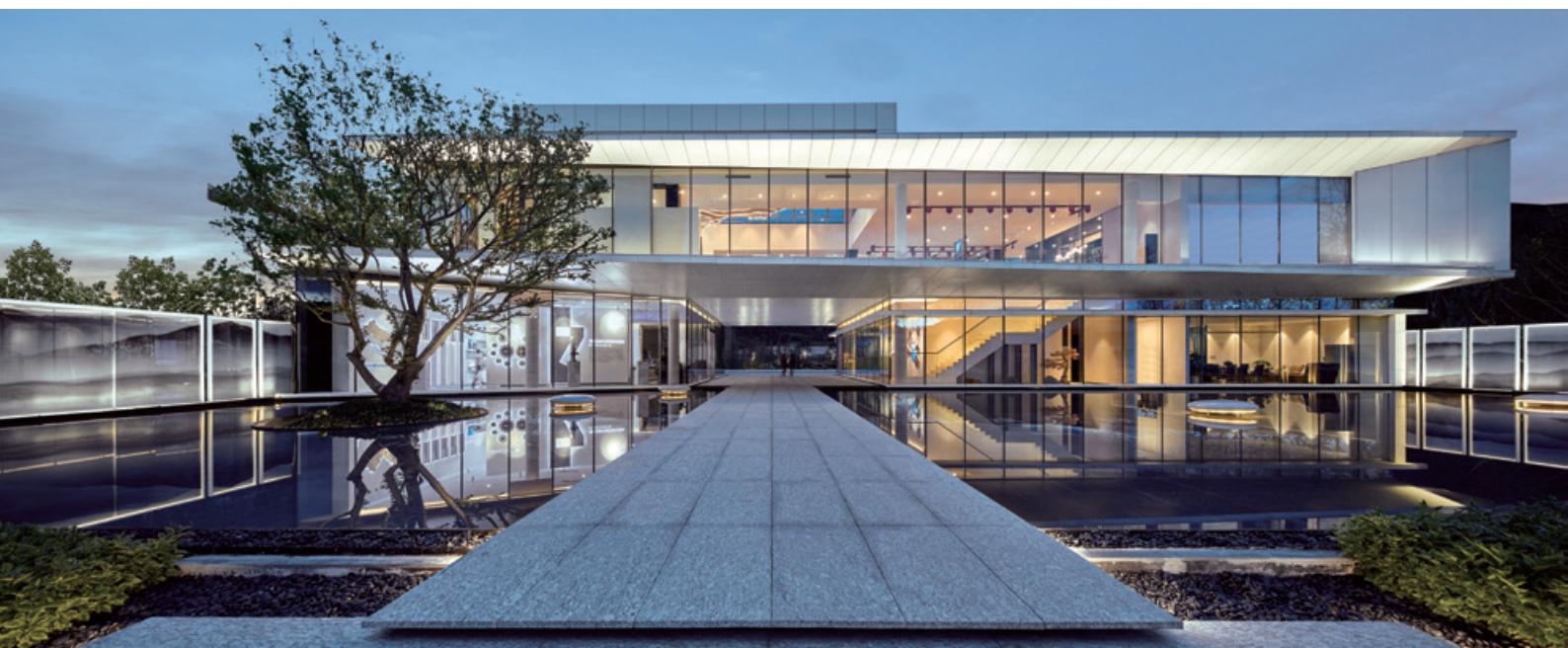
花樣年控股集團有限公司（「花樣年」或「本公司」），連同其附屬公司（統稱為「本集團」或「我們」）欣然發布本集團第六份環境、社會及管治報告（「本報告」），旨在向持份者匯報本集團於過往一年的可持續發展策略、方針及表現。

### 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及成都市花樣年房地產開發有限公司。由於本集團已將深圳市花樣年房地產開發有限公司出售，因此本報告將深圳市花樣年房地產開發有限公司由報告範圍剔除。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。

### 報告標準

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》（「環境、社會及管治報告指引」）的披露要求撰寫，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。	本報告已陳述經修訂的匯報範圍，除此之外，報告的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。

## 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.cnfantasia.com](http://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。

## 意見回饋

花樣年重視每一位持份者的寶貴意見，並視之為推動本集團可持續發展的契機。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](mailto:ir@cnfantasia.com)或+852 3521 1446向我們提出。

## 關於花樣年

花樣年控股集團有限公司於1998年起步，並於2009年11月在香港聯交所主板上市，目前已全面完成基於未來移動互聯網、客戶大數據時代的業務戰略佈局。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服務平臺，業務覆蓋中國內地超過200個城市，花樣年同時控股彩生活服務集團有限公司(01778.HK)，其已成為全球最大的住宅社區服務運營商。深耕國內市場同時，花樣年致力將業務版圖推進至全世界，目前已在香港、台北、新加坡及東京設立分公司，並在新加坡、美國及台灣擁有投資項目。

### 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



花樣年惠州家天下項目實景圖



#### 用戶層面

創造豐富體驗—通過充滿人性洞察和互聯網思維的模式創新，賦予商業更多的創造力，讓用戶可以享有充滿驚喜的、品味獨特的、豐富多彩的生活空間和體驗。



#### 員工層面

締造豐富人生—突破平凡，發掘自身潛力，運用創新思維創造更多價值，同時堅持風格和品味，創造更多的樂趣，豐富自我的人生。



#### 公司層面

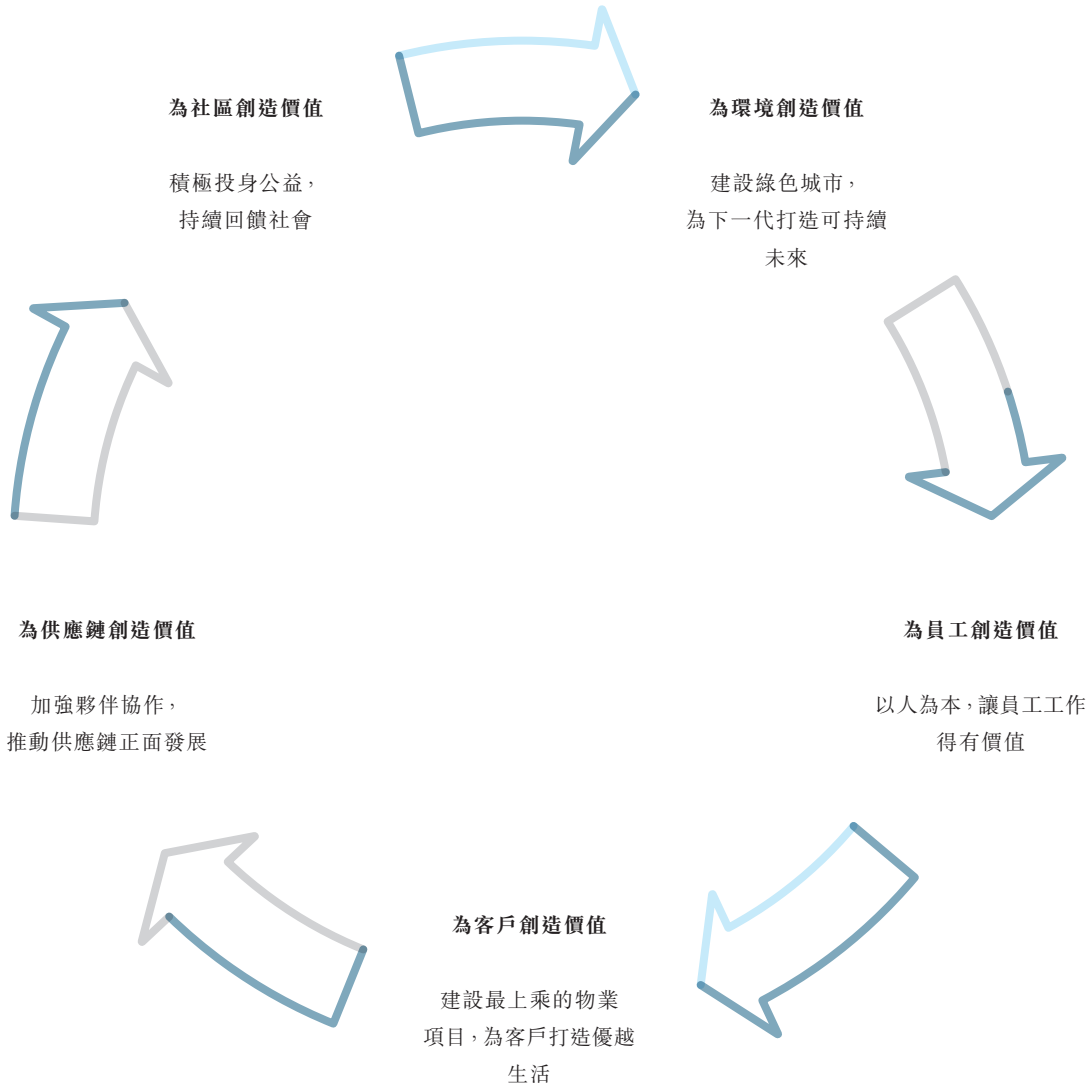
演繹豐富平台—以互聯網思維和超越常規的意志，將社區服務、金融、商業、文化旅遊、養老等各個板塊資源進行融合協同，以優化體驗為主導創新商業模式，不斷改善推廣，最大化利用資源，豐富客戶體驗。

## 獎項、嘉許、榮譽及參與組織

- 2019中國房地產卓越100榜
- 2009-2019連續十一年中國房地產百強企業
- 2019中國房地產百強企業穩健性TOP10
- 2019中國房地產百強企業融資能力TOP10
- 2019中國房地產開發企業500強—第72名
- 2019中國房地產上市公司綜合實力100強—第66位
- 優質中國房地產企業大獎2019—優質中國房地產企業大獎
- 2019中國房地產開發企業品牌價值華南10強
- 2019中國粵港澳大灣區品牌價值TOP10
- 2019中國上市房企運營能力獎
- 年度品牌發展房企獎
- 全國外商投資企業—雙優企業

## 花樣年的可持續發展

花樣年深信，將可持續發展的理念與本集團的業務和策略發展相互結合，是推動可持續發展的關鍵。本著「花樣創造價值」的品牌理念，我們積極履行企業社會責任，對環境和社會負責，期盼在環境、僱傭、產品和服務、供應鏈以至社區等範疇，為持份者創造價值。





## 企業管治

本集團致力維持高水準的企業管治，藉以確保管理層的效能及保障全體股東的利益。本集團在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，我們將繼續檢討及提升企業管治水平。

### 可持續發展事務的管治

我們相信，有效的企業管治對本集團的可持續發展至關重要。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。

有關本集團的其他企業管治事宜，可參見2019年年報內的《企業管治報告》。

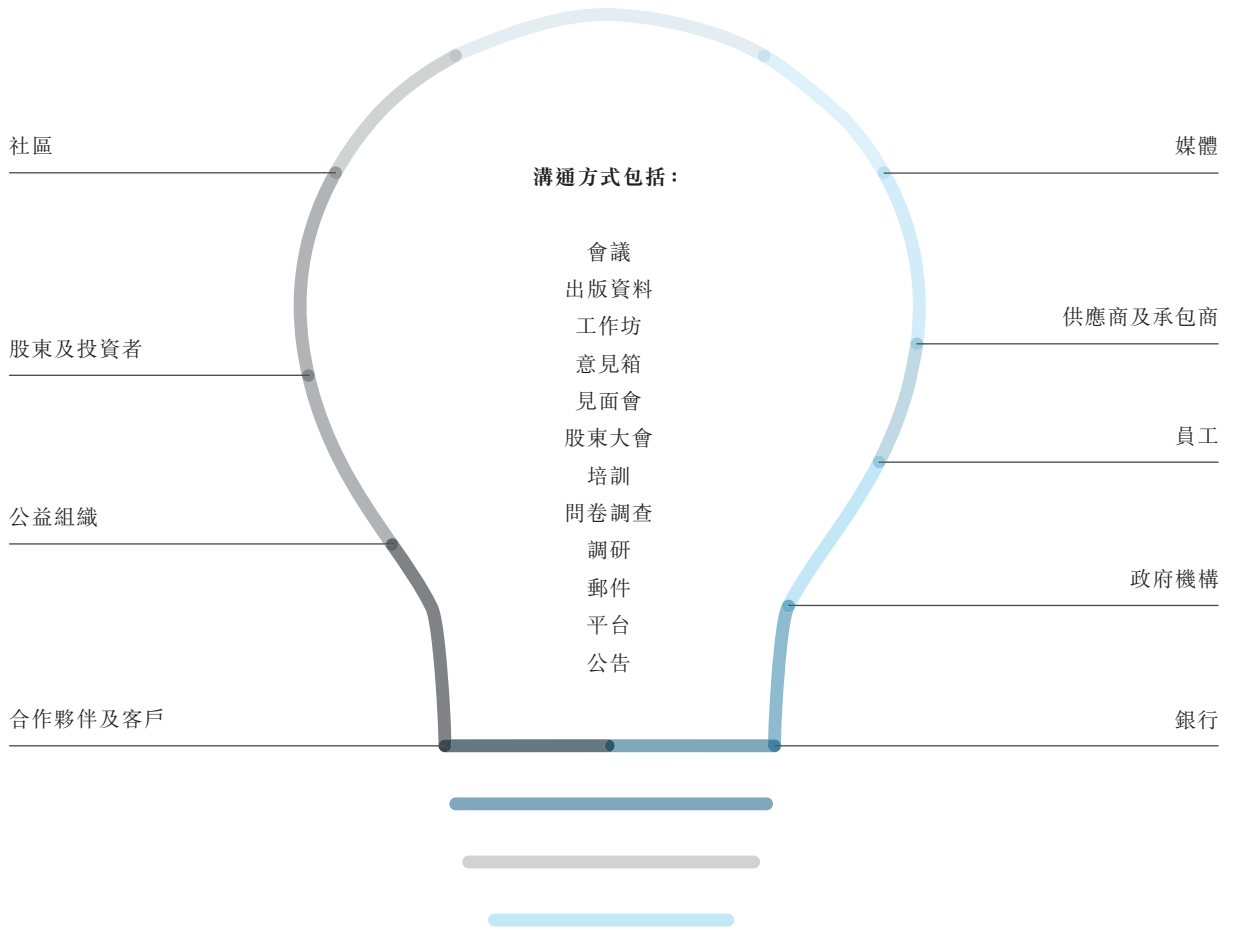
### 反貪污

為防範貪污、賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及其他違反商業道德和誠信的行為，本集團謹遵《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，並制定《利益衝突管理工作指引》和《監察管理制度》，加強治理和內部控制，維護本集團和股東的合法權益。我們建立監測機制和問責制度，對員工舞弊或失職行為，包括收受賄賂、偽造文件和數據、利用職權謀取個人利益等進行監察和調查。我們要求全體員工遵守公司行為準則、道德規範及相關法律及規例，同時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。如個案屬實，我們會在調查後及時採取補救措施，並對涉及舞弊的人員或供應商進行處分甚至移送司法機關，減少公司損失。為培養陽光、透明的企業文化，我們會對舉報人給予現金獎勵。舉報渠道包括本集團網站、郵箱、微信公眾號「花樣清風」、電話及郵件。

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

持份者參與的重要性對本集團實踐全面的可持續發展絕對毋庸置疑。我們已識別員工、股東及投資者、合作夥伴及客戶、銀行、政府機構、媒體、供應商及承包商、公益組織、社區等作為本集團的主要持份者類別，並透過一系列正式及非正式的溝通渠道，和他們保持緊密聯繫，聆聽他們的心聲和建議，作為我們制定可持續發展政策及措施的關鍵。



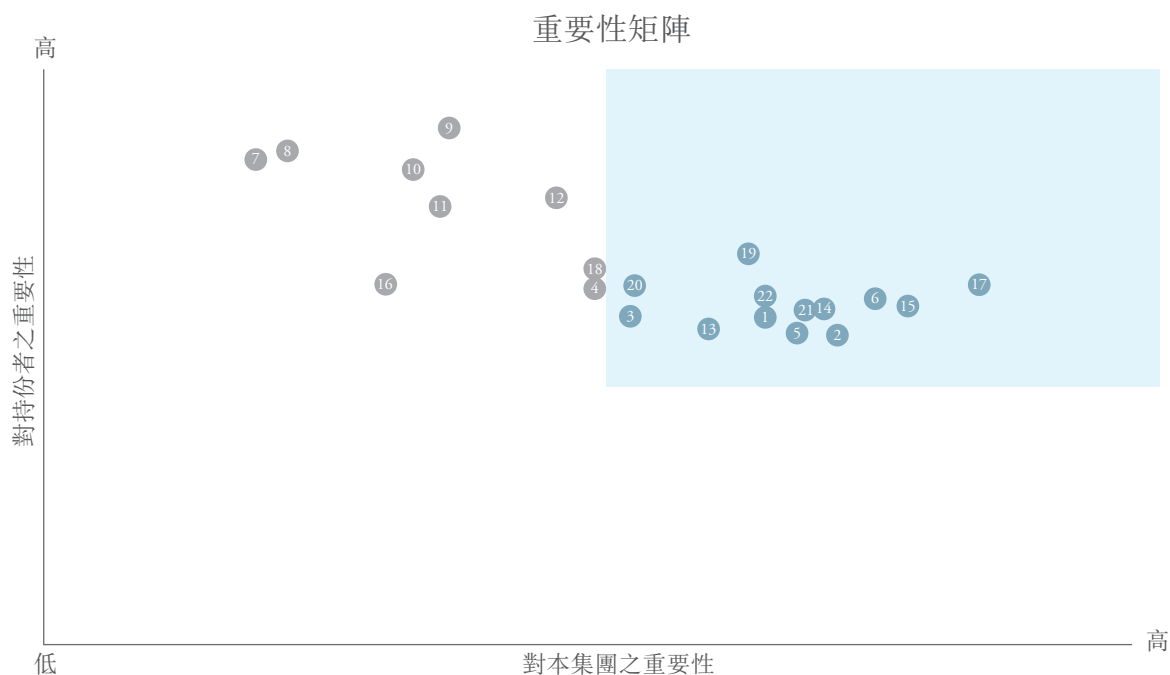
### 重要性評估

除了上述的恆常溝通渠道，我們亦委託獨立可持續發展顧問協助本集團進行重要性評估，邀請各個界別的持份者進行網上調查，就各項環境、社會及管治議題對本集團的重要性進行評分，從而更了解他們的取向和意見，並為之後的可持續發展政策和措施制定奠定基礎。本次重要性評估的程序包括：

1. 識別環境、社會及管治議題  
根據過往和現有的持份者溝通結果、上市規則要求，以及業界對於可持續發展的最新趨勢，識別出22個對本集團較為重要的環境、社會及管治議題。
2. 進行重要性評分  
邀請持份者進行網上調查，就22項議題對本集團的重要性評分。
3. 分析結果  
我們的顧問隨即根據持份者對議題的評分和議題對本集團的重要性兩個參數，對這些議題作出統計及進行重要性分析，並利用分析結果繪製重要性矩陣，展示22個選項對持份者及本集團業務的重要性。

於報告期間，我們得出的重要性分析結果載於下列的重要性矩陣，當中右上角部份的13個議題為此次分析中持份者較為關注的議題，將於本報告中重點披露。





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

### 為環境創造價值

作為房地產發展行業的領航者，花樣年致力在業務營運當中融入減排、節能和省水的環保元素，引領綠色生活，為我們的下一代構建綠色都市。為此，我們會檢視業務的環保合規性，務求對環境負責。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
- 廣東省排污授權管理辦法
- 江蘇省城鄉規劃條例
- 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

除了確保業務遵守適用法律及規例，我們同時積極尋求並實施合適的節能減排措施，持續優化環境表現。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。



## 能源管理

本集團的廢氣排放及直接溫室氣體排放（範圍1）<sup>1,2</sup>主要來自車輛的燃油消耗，此外，本集團各辦公室在日常營運當中會消耗外購電力，其會間接造成溫室氣體排放（範圍2）<sup>1</sup>。本集團於報告期間及2018年的廢氣、溫室氣體排放和能源消耗數據<sup>3</sup>詳列如下：

指標	單位	2019	2018
能源消耗總量	千個千瓦時	1,540.57	1,537.59
外購電力	千個千瓦時	1,357.23	1,537.59
無鉛汽油	千個千瓦時	183.34	不適用
能源消耗總量密度	千個千瓦時／平方米	0.16	0.12
溫室氣體總排放量（範圍1及2）	公噸二氧化碳當量	768.62	810.23
直接排放（範圍1）	公噸二氧化碳當量	53.55	不適用
間接排放（範圍2）	公噸二氧化碳當量	715.07	810.23
溫室氣體總排放量密度	公噸二氧化碳當量／平方米	0.08	0.07
氮氧化物(NOx)	千克	10.05	不適用
硫氧化物(SOx)	千克	0.30	不適用
懸浮顆粒(PM)	千克	0.74	不適用

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 基於本集團於報告期間數據收集系統有所優化，因此2019年度的數據新增車輛燃油消耗的相關數據。

<sup>3</sup> 本集團於報告期間的環境數據只涵蓋花樣年集團（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。

為盡量減低辦公室的用電消耗，優化本集團的能源表現並減少碳排放，我們已實施《節能減耗管理制度》，加強辦公室的用電管理，當中包括辦公室開關燈時間表，控制各辦公區域的照明時間，避免不必要的能源浪費。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，包括：

- 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
- 定期於大堂、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
- 將辦公室空調設置特定溫度，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
- 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，鼓勵員工行樓梯

### 廢棄物管理

本集團所涉及的無害廢棄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，亦沒有消耗製成品包裝物。下表為本集團於報告期間及2018年度的無害廢棄物數據<sup>4,5</sup>：

指標	單位	2019	2018
所產生無害廢棄物總量	公噸	15.19	2.55
紙張	公噸	0.15	0.54
其他生活廢物	公噸	15.04	1.62
所產生無害廢棄物總量密度	千克／平方米	1.54	0.21

縱然廢棄物並不屬於本集團的重大排放，我們仍十分關注廢棄物產生的情況，並會妥善管理並控制廢棄物的收集、處置和回收。為了從源頭減低廢棄物產生，我們積極推行「無紙化辦公」的理念，鼓勵員工盡量使用電子化渠道進行日常辦公和溝通，並提倡雙面印刷和重用紙張，減少紙張消耗和丟棄。此外，我們亦鼓勵員工自攜水杯，盡量不使用即棄紙杯。

<sup>4</sup> 本集團於報告期間的環境數據只涵蓋花樣年集團（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。

<sup>5</sup> 基於本集團於報告期間數據收集系統有所優化，因此2019年度的數據包含花樣年集團（中國）有限公司的其他生活廢物數據。

## 用水管理

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。以下為報告期間及2018年本集團的用水消耗數據<sup>6</sup>：

指標	單位	2019	2018
總耗水量	立方米	15,414.00	14,152.40
總耗水量密度	立方米／平方米	1.56	1.15

雖然用水消耗並非房地產業務的重大關注議題，但花樣年意識到水資源日趨緊絀的問題，致力推廣珍惜用水的概念，培養員工節省食水的良好習慣。我們要求員工隨手關閉水龍頭，另外亦會對用水器具進行維護，及時維修出現漏水問題的器具，避免浪費食水。

## 綠色房地產

為實現構建綠色都市，引領綠色生活的理念，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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
施工	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>

<sup>6</sup> 本集團於報告期間的環境數據只涵蓋花樣年集團（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。



### 為員工創造價值

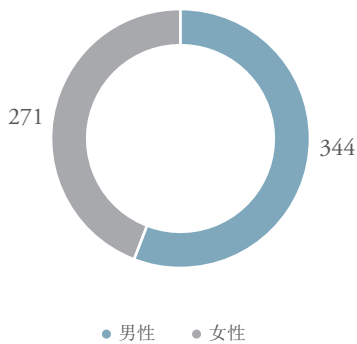
花樣年能收穫現在的成果，員工的支持和貢獻實在不可或缺。故此，本集團對每一位員工均珍而重之，竭力維護員工的權益和安康，完善招聘、薪酬、培訓及發展、員工溝通等制度，回饋員工的貢獻，與他們共同成長。

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》等。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。

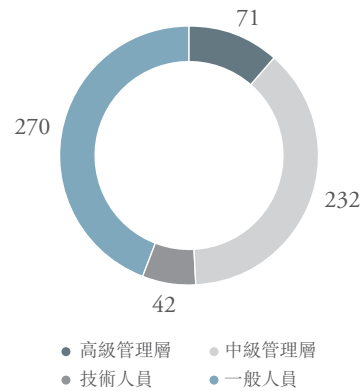
### 成為理想僱主

於報告期間，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一共聘有615位員工。以下為員工的性別、僱員類別及年齡分佈：

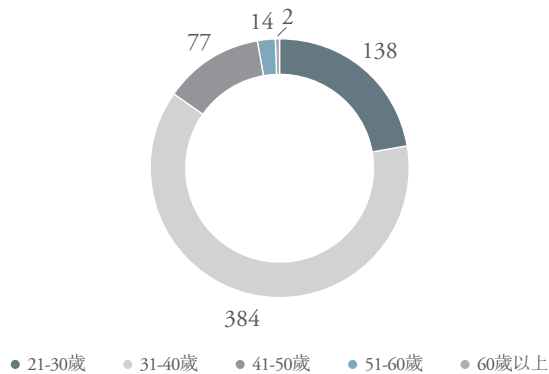
按性別劃分員工總數



按僱傭類型劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



我們致力成為員工心目中的理想僱主，無論在招聘、晉升、薪酬制定、培訓發展等僱傭相關的過程中，我們均崇尚平等、多元化和反歧視的原則，員工不論其性別、學歷或地域均會受到一視同仁的對待。我們會透過內部招聘、網絡招聘、招聘會、獵頭公司等渠道尋找最合適的人才成為花樣年的一份子。此外，人力資源部門每年會按照本集團的具體需求開展校園招聘，招募應屆畢業生，統稱為「新棟樑」，並給予多項培訓項目和計劃，加快他們融入職場的進度。

在整個招聘過程中，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。



### 保障員工權益

《員工手冊》已列明薪酬福利、解僱、工作時數、假期、加班、補償等安排，當中包括結束勞動關係和解僱的程序，明確補償安排和雙方責任，同時保障雙方利益。員工薪酬由固定工資、績效獎金和福利組成。我們奉行五天工作周，平均每周工作不超過40小時。除法定假期及公眾假期外，員工亦可按需要申請病假、事假、調休、年假、婚假、產假、看護假和喪假等假期。按照《中華人民共和國社會保險法》的規定，我們會為國內員工繳納養老保險、生育保險、醫療保險、工傷保險、失業保險以及住房公積金。其他員工福利涵蓋：

健康保障	現金福利	員工關懷
<ul style="list-style-type: none"><li>• 商業團體意外險</li><li>• 重特大疾病醫療保險</li><li>• 年度體檢</li><li>• 健身房</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 過節費</li><li>• 異地補貼</li><li>• 高管福利</li><li>• 見習生住房補貼</li><li>• 開工利是</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 旅遊</li><li>• 生日慰問</li><li>• 活動</li><li>• 週年紀念</li><li>• 聯誼</li><li>• 俱樂部</li><li>• 晚會</li><li>• 下午茶歇</li><li>• 年度表彰大會</li><li>• 免費停車位</li></ul>

### 重視雙向溝通

花樣年崇尚融合和諧的職場文化，重視管理層和員工之間的雙向溝通。我們相信，經常聆聽和適當採納員工的建議有助我們持續進步和達致成功。我們希望和員工保持真誠、緊密的溝通，透過各級管理層和人力資源部門，為員工提供職場上的支援並收集他們的意見和申訴。我們亦透過辦公自動化系統，為員工提供一個開放的信息交流空間。如員工提交離職申請，人力資源部會安排離職面談，了解員工的想法和離職原因，聽取員工意見並作出改善。

### 守護員工健康

員工無疑是花樣年最寶貴的資產，因此我們對員工的身心健康極為重視，嚴格遵循《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，全面實施職業健康與安全措施，讓員工在工作中免受危害。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。

## 職業健康及安全措施

- 安排職業健康及安全培訓，當中包括自然災害預防及處理措施，以提高員工的應急處理技能，加強應對能力
- 安排年度體檢
- 購買商業團體意外險及重特大疾病醫療保險
- 提供個人防護用品，包括安全帽、手套等

與此同時，為平衡員工工作和作息時間和加強員工之間的聯繫，我們會不定期組織各項文娛康體活動供員工參加。

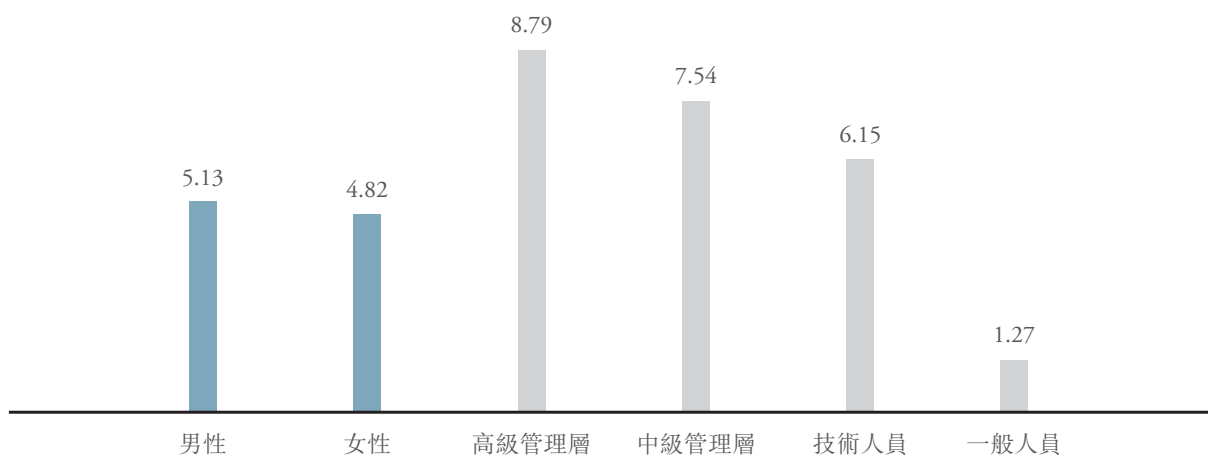
## 培育花樣人才

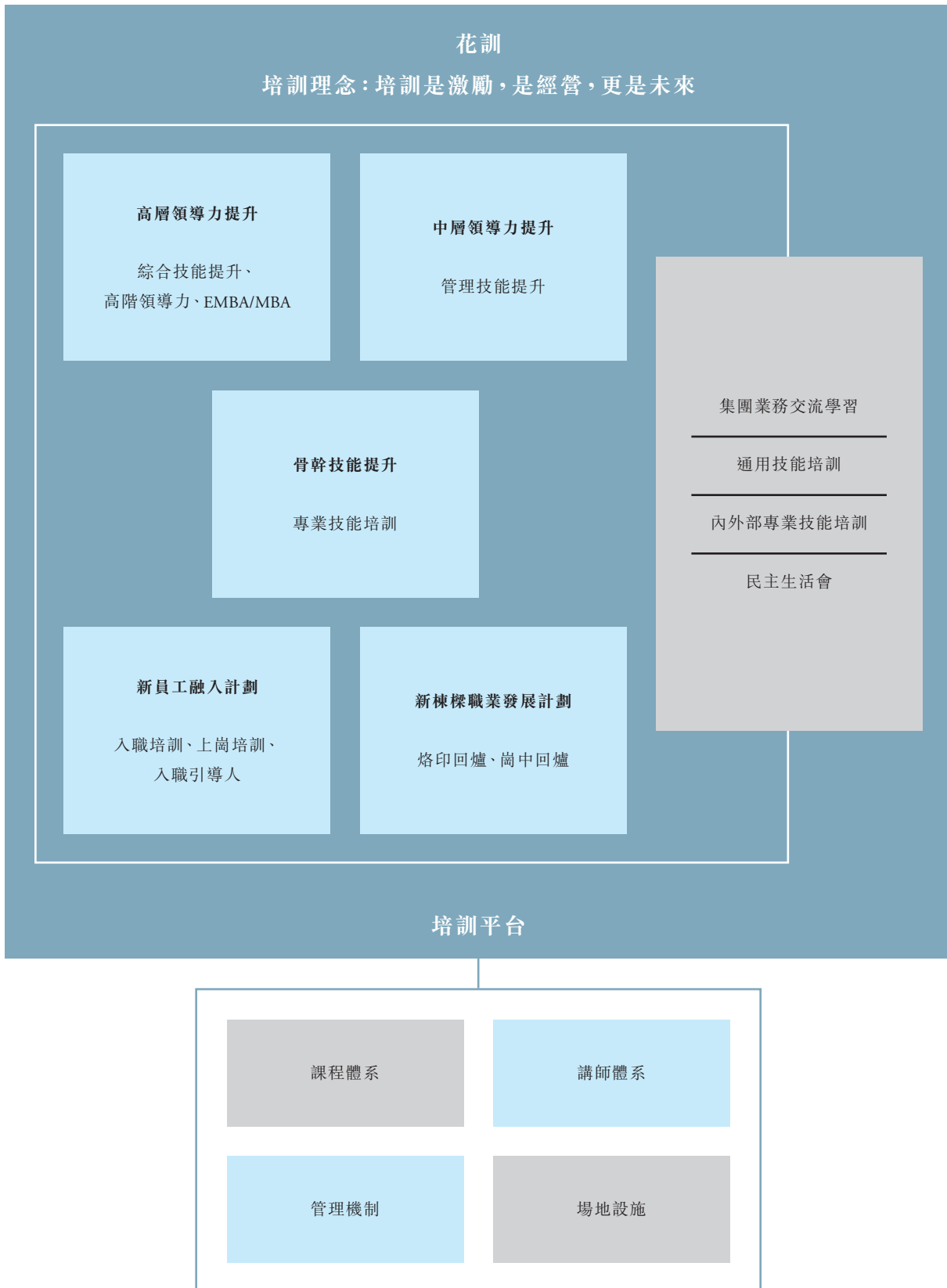
花樣年重視人才培養，大力提倡持續學習和創新的企業文化，藉著完善的職業發展機制和培訓制度，促進員工的專業知識、技能和工作能力發展，同時全力配合其個人發展路向，讓他們在花樣年持續成長，培養他們成為「花樣人才」。

就員工發展方面，我們建立管理與專業通道相互結合的職業發展通道，讓員工按其職業生涯規劃發展。管理層和各部門會制定來年度或月度的績效考核目標，並按照目標進行考核，衡量員工的工作質量、工作效率、客戶服務、主動性、創新性等具體表現。考核結果會為員工薪酬調整、職業發展、獎懲、培訓等提供客觀依據。

就員工培訓方面，我們已建立一套完善的培訓體系—「花訓」，不論管理層、骨幹成員抑或新員工，均可透過多元化的內外部培訓課程和交流學習機會，如管理技能提升、入職培訓、應屆畢業生「烙印計劃」、綜合技能提升等，持續吸收最新的知識和技能，不斷裝備自己，提升自我。於報告期間，本集團的總培訓時數超過2,500小時。

按性別及僱員類型劃分的員工平均受訓時數





## 為客戶創造價值

用心打造有溫度、有質素、有保證的房地產項目是花樣年的一貫堅持。我們相信，確保產品和服務質素是花樣年的核心責任，亦是業務向前發展的基石。現時，我們的業務集中在珠江三角區、長江三角洲、京津都市圈、成渝經濟區四大區域以及中國中部地區，覆蓋北京、上海、深圳、天津、東莞、惠州、成都、武漢、蘇州、無錫、南京、桂林、大理、寧波等地。我們竭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，向客戶和公眾負責。當中適用於本集團的重大法律及規例包括但不限於：

法律及規例名稱		
《建設工程品質管制條例》	《城市房地產開發經營管理條例》	《城市商品房預售管理辦法》
《建築安全生產監督管理規定》	《中華人民共和國產品品質法》	《中華人民共和國廣告法》
《建築工程施工許可管理辦法》	《中華人民共和國安全生產法》	《房地產廣告發佈規定》
《中華人民共和國城鄉規劃法》	《中華人民共和國消防法》	《商品房銷售管理辦法》

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。基於業務性質，本集團並不涉及產品標籤事宜。

## 產品

花樣年視每一個房地產項目都是我們的心血結晶，致力打造最上乘、優質和安全的房地產項目，給客戶一個溫暖的家，為他們遮風擋雨。不論建築的一磚、一瓦，我們皆一絲不苟，從項目的施工、驗收以至交付，我們均制定一系列政策和指引，讓項目人員有依可循，嚴格執行當中的流程和標準，確保項目質素。



### 施工

- 在項目施工前就施工組織的設計進行評審，內容涵蓋質量控制、施工進度、技術規範（包括地下工程、鋼筋工程、混凝土工程、裝飾工程等）、安全生產和文明施工等管理措施，嚴格規範整個施工過程的質量
- 制定《花樣年地產集團項目工程巡檢制度》，定期對在建項目進行巡檢，巡檢內容包括施工單位的工程管理制度落實情況、實測質量、觀感質量、施工安全等，識別並監督需要整改的地方



### 驗收

- 制定《風險排查作業指引》、《項目模擬驗收操作指引》、《房屋模擬驗收作業指引》等制度，成立模擬驗收小組，規範各類房屋的驗收內容、流程、人員職責，確保房屋交付的質量
- 制定驗收標準，在項目竣工後進行嚴格驗收程序，檢查砌築、抹灰、門窗、欄杆、飾面磚、電氣、給排水等工程是否符合工程要求和標準，並監督整改進度，確保項目入伙前的質量能達標



### 入伙

- 於項目交付前進行評估驗收，並就發現的問題於指定時間內完成整改及複查驗收範圍包括項目現場觀感，包括戶內、公共部位、園林綠化、屋面的觀感要求於交付前30天達到竣工要求
- 項目竣工並驗收合格後，依照本集團制定的《集中交付作業指引》進行交付，並在銷售時向客戶講解項目所採納的節能措施、保修期等資料
- 入伙前確保項目取得國家及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》，讓客戶安心入伙

## 服務

對於項目的售後服務，我們同樣一絲不苟。我們已制定多項制度文件，將售後服務和保修流程標準化，為客戶帶來最貼心、最真摯的服務。



### 售後服務

- 完善售後服務流程，客戶可透過電話熱線和線上平台提出投訴，我們亦會在簽約、交付、入住等多個環節與客戶溝通，收集他們的意見，並盡量作出改善，從而符合他們的期望
- 成立「花樣會」，舉辦不同活動，加強客戶之間的聯誼，讓他們在空餘時體會「花樣生活」



### 保修

- 對於已竣工的銷售型住宅項目及銷售型類住宅（商業公寓），我們會為客戶提供保修期內的維修服務，客戶可透過電話、親臨、函件、網絡或項目物業服務中心轉達等渠道報修，項目駐場工程師會通知承建單位負責人於1小時內到達現場（急修項目需在15分鐘內），維修質量按照《建築工程質量驗收統一標準》和《裝飾裝修驗收規範》執行
- 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、衛生潔具損壞等會有不同的標準時間
- 設立保修滿意度問卷調查，每週定期對維修完成的業主進行回訪，並定期對滿意度數據進行分析和跟進



### 廣告宣傳

進行廣告宣傳時，花樣年謹遵與廣告相關法律及規例的有關要求，在發佈商品房宣傳內容前，由本集團的管理層負責審核銷售資料，確保相關內容的真確性，以免向公眾發佈含有誤導信息的宣傳品。此外，我們亦向員工提供適切的銷售及推廣相關培訓，讓他們具備足夠和準確的知識進行為產品進行推廣。

### 私隱保護

本集團的日常營運會牽涉一定的私隱資料，包括客戶的個人資料、財務資料、集團機密信息等。我們對私隱保護極為重視，規定員工須嚴謹履行其保密責任，妥善存放一切私隱資料，未經許可不得向外洩露此等資料。我們會將存放在電子產品和經互聯網進行傳輸的資料通過本集團的數據泄露防護系統加密，以免資料外洩，對本集團和客戶造成損失。

### 知識產權

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。



為供應鏈創造價值

於報告期間，本集團主要聘用位於中國內地的供應商，務求減少因產品運輸所產生的碳排放。

作為一間負責任的企業，花樣年就供應商的環境和社會風險進行嚴格管理，要求彼等將可持續發展因素納入日常營運和業務決策過程當中，與花樣年攜手推動整體供應鏈的可持續發展。

<p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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、污水和廢氣物排放，並要求彼等實施節能節水措施，減少施工期間的污染</li> <li>• 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</li> </ul>
<p>社會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求承包商為從事危險作業的員工購買工傷保險，以遵守《中華人民共和國建築法》</li> <li>• 要求承包商杜絕童工及強制勞動的情況</li> </ul>

另外，本集團透過《花樣年地產集團工程管理手冊》、《施工配合要求》、《現場施工獎罰管理辦法》、《承建商、供應商考評制度》等一系列政策制度，對承包商的工作進行嚴格規管和評核，確保彼等所提供的產品和服務符合本集團要求，務求盡善盡美。



昆明 花樣年·麓湖國際體驗中心

## 為社區創造價值

「花樣創造價值」，花樣年作為房地產行業的領先企業，多年來深耕社區，致力將我們努力的成果回饋於社會，為社區創造價值。自2013年開始，我們發起深圳市花樣年公益基金會，以「樂享公益」為核心理念，並以「促進公益事業發展，構築有趣、有味、有料的幸福人生！」為宗旨，大力推進藝術公益、教育公益、養老公益3大公益品牌項目，期望透過匯聚資源和義工，為有需要的機構和群體提供支援。為了向公眾展示我們投身社區公益的決心和努力，我們每月會在本集團網站發布公益基金會的月報，內容包括本月工作總結、捐款概況、收支情況、未來費用預算等，以公開、透明的方式披露基金會的工作。

日行一善，樂享公益，設立于二零一三年

公益基金會  
花樣年  
NO--DASH--ON  
FLAZH-A-S-A

於報告期間，我們很榮幸邀請到華語男歌手姜育恆於2019年8月份假北京五棵松體育館舉辦彩惠人生—今夜星光燦爛，我和我的「老朋友」姜育恆北京演唱會，當中所有收益會撥捐予基金會，支持基金會的工作。





藝術公益

- 自2006年發起「花樣年•發現幸福之旅」大型藝術公益項目，匯集著名和新晉藝術家作品，為公益事業奉獻力量
- 建設知•美術館，舉辦藝術展覽，為中國藝術提供交流、展示和研究平台，推動中國藝術的多樣性



教育公益

- 連續14年捐建吉安縣花樣年希望小學和成都花樣年其相學校，實施工志願者支教計劃，打造「農村教育新希望」模式
- 發展花樣年•教育樂助計劃，捐建七彩小屋，定期組織「七彩課堂」活動，為農民工子女定制課餘學習活動



養老公益

- 開拓「以買代捐、扶貧助農」創新產業扶貧模式，協助銷售遂川特色農產品，讓農村老年人老有所依，自給自足
- 持續捐建遂川高坪鎮敬老院和微型養老院，改善當地老年人生活



### 教育公益

「優質教育」是聯合國可持續發展目標的重要一項，花樣年一直堅持「讓每個孩子都能享有公平而有質量的教育」的理念，致力推動鄉村教育，尤其針對江西省吉安縣的留守兒童發展教育公益項目。自2006年開始，花樣年已連續14年捐建並營運吉安縣花樣年希望小學以及成都其相學校，並持續推行多個公益計劃，如員工志願者支教計劃、一對一學生幫扶、教師獎勵基金、暑期夏令營、鞋盒禮物、愛心白球鞋等活動，不斷提升學校的教育水平，讓學童得到最優質、最合適的教育，打造「農村教育新希望」模式。現時，花樣年希望小學由2005年只有一棟教學樓，擴展至今已擁有教學樓、學生公寓、二教樓、幼教樓等多棟建築的寄宿學校，是當地捐資額最高、條件最好的村級小學。

2019年教育公益項目工作重點：

- 於2019—2020年度，建設新教學樓，建成後將原教學樓改成男生宿舍樓，現有學生宿舍改為女生宿舍，以解決現時師生混住、男女混住的窘迫狀況
- 3月下旬舉辦「暖春行動」，基金會理事連同地產公司志願者一同前往希望小學捐贈圖書和運動器材
- 舉辦第三屆「花young夏令營」，讓3名城市孩子與15名鄉村孩子一同生活1周，讓城市和鄉村孩子交流，共同成長
- 為希望小學5-6年級的學生提供脊柱篩查服務、血壓測量、齒科檢查視網膜檢測和口腔衛生知識宣傳，增強學生對健康知識的關注
- 開展第十二屆花樣年愛心助學行活動，關心學生成長，重視學生心理建設，邀請志願者參與義教、為學生提供心理輔導、捐贈被套和舊書、參與「藍信封」行動，與學生進行書信交流等
- 響應騰訊「99公益日」的號召，參與一年一度的全民互聯網公益活動，展開2項公益項目，以微信群轉發動員、微信朋友圈分享等形式，為希望小學學生籌集善款
- 為小學全體近1200名學生每人捐贈一對白球鞋，並收集廣大社群捐贈的鞋盒禮物，包含文具、書本等小禮物，為學生送上希望



未來，花樣年公益基金會將持續關注留守兒童的生活和教育質素，期望之後新落成的教學樓能為學校提供更好的教學，為兒童開創更美好的將來。





### 養老公益

花樣年同樣關注養老服務，多年來持續雙線推行農村以及城市養老項目，透過建設養老院、提供養老服務、推動產業扶貧等計劃，讓老人得以老有所依，安享晚年。

#### 花樣年養老扶貧遂川模式

花樣年一直關注老齡化社會的問題，眼看農村因為年輕勞動人口往外工作導致老年人留守致貧窮化的情況，我們自2018年開始展開「偏遠農村養老扶貧花樣年遂川模式」項目，以江西省遂川高坪鎮為試點基地，開拓機構養老、散居互助養老和產業扶貧的創新養老模式。我們致力建設當地條件最好的鄉村養老院，當地的遂川高坪鎮敬老院因消防問題一直未能入住，有見及此，基金會於報告期間向院舍作出捐助，添置消防噴淋系統和擔架電梯等消防設備。現時，敬老院已完成消防設施升級改造工程，符合消防要求，並於2019年9月舉行「花樣年公益扶教敬老吉安行」之遂川高坪鎮敬老院入住儀式，正式安排當地老人入住。此外，我們亦在高坪鎮8個村落設立微型養老院，聘請附近村民作為看護，照顧村內無人照顧、但生活尚能治理的老人。基金會為這些微型養老院捐贈了健身器材和周邊菜地，讓老人得以鍛煉身體，自給自足。



此外，我們留意到遂川縣素有「紅色政權之根、雙仙福地之境、江西名泉之譽、世界名茶之珍」、「梯田之鄉」、「板鴨之鄉」等美譽，具備優良天然條件出產優質農產品，如茶葉、粽子、米糲等。以茶葉為例，遂川狗牯腦茶被稱為「茶葉界的茅台」，雖然薄有名氣，但礙於老年人人手不足、加上地區偏遠出現運輸限制，當地一直未能開拓銷路。花樣年決心透過產業扶貧模式，鼓勵當地老年人生產農產品，讓他們老有所依，活得更有尊嚴。因此，我們聯同當地政府和農業合作社，協助農產品的推廣銷售，透過本集團附屬公司一彩生活服務集團有限公司，於旗下彩之雲平台售賣遂川特色蒸籃米糲、端午禮盒、茶葉產品、狗牯腦茶等，推廣「以買代捐、扶貧助農」的創新產業扶貧模式。當中所得利潤會按比例用於遂川養老扶貧公益項目，以助當地老人擺脫貧困，改善生活。

### 2019年養老公益項目工作重點：

- 3月下旬舉辦「暖春行動」，基金會理事連同地產公司志願者一同前往敬老院，為敬老院捐贈價值20萬元人民幣的擔架電梯
- 捐贈超過70萬元人民幣，添置傢具、電視機、洗衣機、健身器材、消防噴淋系統、擔架電梯等設備予遂川高坪鎮敬老院，提升養老服務水準
- 響應騰訊「99公益日」的號召，參與一年一度的全民互聯網公益活動，展開2項公益項目，以微信群轉發動員、微信朋友圈分享等形式，為遂川貧困老人籌集善款
- 發起「抗洪救災同心同行」愛心捐助活動，捐贈10萬元人民幣，協助江西贛州龍南鎮在暴雨後的救災和災後重建工作

### 城市社區養老項目

除了鄉村養老項目，花樣年亦積極實行城市社區養老項目，透過基金會的捐助，以「安康年養老服務中心」為品牌，於深圳、成都、南京等地為社區居民提供專業的社區綜合養老服務和居家便民養老服務，為有需要的老年人提供援助，並開展文娛、關愛、學術研究和交流活動，讓老年人聚首、交流，豐富他們的晚年。



## 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>A. 環境</b>			
<b>層面A1：排放物</b>			
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	12-15
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放資料。		
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。		
<b>層面A2：資源使用</b>			
一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：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	12-15
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畫及所得成果。		
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畫及所得成果。		
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佔量。	本集團業務不涉及包裝。	不適用
<b>層面A3：環境及天然資源</b>			
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	12-15
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。		

主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標		章節 / 聲明	頁數
<b>B. 社會</b>			
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：		為員工創造價值	16-20
(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B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。		
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。	本報告期暫不披露相關資料。	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：		為員工創造價值	16-20
(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B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	本報告期暫不披露相關資料。	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。	為員工創造價值	16-20
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	16-20
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。	本報告期暫不披露相關資料。	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。	為員工創造價值	16-20
層面B4：勞工準則			
一般披露 有關防止童工或強制勞工的：		為員工創造價值	16-20
(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。		

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 管理供應鏈的環境及社會風險政策。		為供應鏈創造價值	25
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	本報告期暫不披露相關資料。	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。	為供應鏈創造價值	25
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。		為客戶創造價值	21-24
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。	接獲關於產品及服務的投訴數目： 本報告期暫不披露相關資料。 接獲關於產品及服務的投訴應對方法： 為客戶創造價值	21-24
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	知識產權	24
關鍵績效指標B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	本集團並不涉及產品製造。	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。	為客戶創造價值	21-24

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 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>		反貪污	8
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。		為社區創造價值	26-32
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。		

#### 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

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