

**DoThink 德信地产**

你的生活知己

**德信中国控股有限公司**

Dexin China Holdings Company Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股票代號：2019



年度環境、社會及管治報告

**2018**

# 目錄

1	一、關於本報告
2	二、集團可持續發展管理
3	三、持份者參與計劃與重要性評估
5	四、產品與服務責任
12	五、僱傭及勞工常規
22	六、綠色運營
26	七、合規經營與反貪腐
27	八、供應鏈管理
29	九、社區公益事業
30	十、2018年度主要榮譽及獎項
31	十一、集團參與行業協會
32	附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引
37	附錄二、讀者意見表

# 一、關於本報告

## 1. 報告簡介

德信中国控股有限公司(以下簡稱「德信」、「公司」或「我們」)，連同其附屬公司，統稱「集團」欣然發佈第一份環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」或「ESG報告」)，旨在闡述集團2018年內在環境、社會及管治(即為Environmental, Social and Governance, 以下簡稱「ESG」)方面的制度建設與工作表現，客觀地披露集團在可持續發展方面的管理和成效，以回應持份者及社會公眾的期望。本報告已由德信董事會審議並通過。

## 2. 報告範圍及邊界

本報告披露集團於2018年1月1日至2018年12月31日期間(以下簡稱「報告期」或「本年度」)在可持續發展方面的管理與成果。本報告內容涵蓋集團的主營業務，包括物業開發及銷售業務。集團的業務詳情，請參閱集團2018年年度報告。

## 3. 報告編製標準

本報告嚴格遵從香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「港交所」或「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「《ESG報告指引》」)的規定編製。本報告附錄一詳列《ESG報告指引》內容索引，以方便讀者快速查閱。

## 4. 報告信息來源

本報告披露的信息和數據來源於集團內部正式文件、報告及有關公開資料。本報告涉及的貨幣金額均以人民幣作為結算貨幣。

## 5. 報告發佈方式

本報告發佈中英文兩個版本。若本報告的中英文版本有歧異，請以中文版為準。讀者可瀏覽香港聯交所官網<http://www.hkexnews.hk> 或本集團官網<http://www.dothinkgroup.com>獲取電子版閱讀。

## 二、集團可持續發展管理

德信中国控股有限公司(股票代码2019.HK)於2019年2月在香港聯交所上市，是一家根植於中華人民共和國(以下簡稱「中國」)浙江省的領先綜合型房地產開發商，主要專注於住宅物業開發及商業和綜合用途物業的開發、運營及管理。2018年度，集團繼續秉承「樹正氣、走正道、做正品」的三正文化價值觀，在關注業績的同時，堅持「厚德載物、誠信致遠」的企業宗旨，堅守以客戶需求為中心、為客戶創造價值的初心。

自成立以來，集團一直堅持可持續發展的戰略，制定了一系列制度與措施，將可持續發展納入集團日常管理與決策當中。德信董事會對集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，主導及統籌集團的可持續發展管理及ESG相關信息的披露工作，並由各部門聯合參與落實。我們定期審閱可持續發展工作的進展，並通過持續的宣導，不斷完善可持續發展體系以及提高員工的參與度，由上至下地提升可持續發展工作的規劃及管理水平。

集團建立了結構完善、職責明確的風險管理及內部控制系統，並通過制定《德信地產集團內部審計制度》、《德信地產集團經濟責任審計制度》和《德信地產集團員工審計指引》等內部制度，識別、分析、應對、監控包括業務、財務及ESG等在內的各項風險，促進及完善集團的內部控制、風險管理及財務收支等工作，提升集團運營效率與內控質量。此外，面對德信上市後新甄別的風險，我們給予重點關注，實施針對該等風險的監督管理政策及企業管治措施，以保證集團高效、合規運營。集團設有審計風控中心，定期開展風險管理工作，並與各業務部門合作對重大項目進行風險評估與盡職調查，對發現的問題和障礙及時制定解決方案，保障集團的業務持續穩健發展。



### 三、持份者參與計劃與重要性評估

#### 1. 持份者溝通機制

持份者的意見對集團業務的可持續發展至關重要。我們高度重視與持份者的溝通與交流，在集團日常運營的過程中積極設立各種渠道傾聽持份者的反饋與心聲，並對其反饋及訴求及時作出回應。

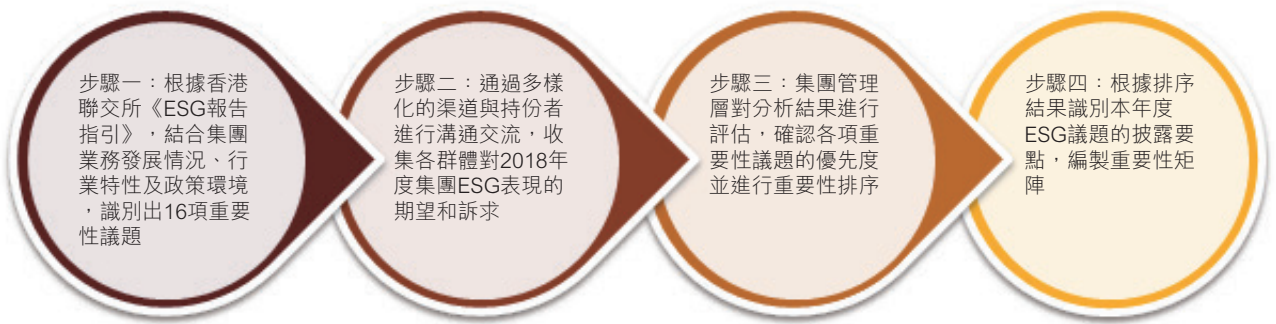
集團的持份者溝通機制如下：

持份者	期望與訴求	溝通與回應
客戶	客戶信息與隱私保護 客戶滿意度與投訴處理 服務品質與滿意度 合規經營	加強風險管控 完善客戶溝通機制 加強服務體系建設 強化法律宣貫
員工	員工招聘與團隊建設 員工發展與培訓 勞工權益與保障 生產安全與職業健康	完善人才招聘體系 完善員工培訓體系 嚴格遵守法律法規 加強職業健康和安全管理
投資者與股東	財務業績 權益保障 公司規範化治理	提高盈利水平 定期報告和信息披露 完善風險管理和內控體系
政府與監管機構	遵守法律監管規則 合法經營 依法納稅 促進就業	接受政府監督 加強反腐倡廉建設 主動納稅 創造就業機會
供應商與合作夥伴	公開公正 合作共贏 共同成長	完善供應商管理機制 優化項目管理 搭建供應商溝通平台
行業協會	推動行業進步 行業經驗交流	提高創新能力 積極參與行業溝通交流
社區	保護社區環境 投身社會公益 構建和諧社區	全面踐行綠色運營 開展公益項目 參與社區共建

## 三、持份者參與計劃與重要性評估

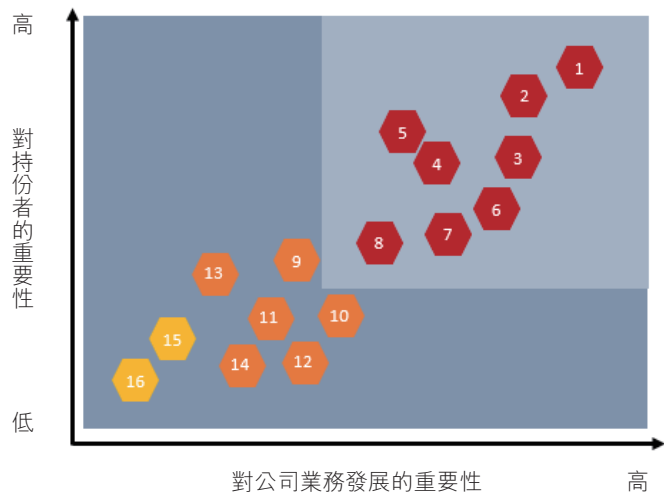
### 2. 2018年度ESG重要性議題評估

在本年度ESG報告的籌備過程中，我們結合持份者的期望與集團自身的業務發展情況、行業特性和政策環境，通過行業調研分析及與持份者的溝通交流等方式，對本年度ESG重要性議題進行綜合評定和排序。



以下是2018年度重要性議題評估結果和重要性矩陣：

非常重要	1	項目質量管理
	2	企業風險控制
	3	服務品質與滿意度
	4	客戶信息與隱私保護
	5	客戶滿意度與投訴處理
	6	員工發展與培訓
	7	員工招聘與團隊建設
	8	生產安全與職業健康
重要	9	勞工權益與保障
	10	供應鏈可持續發展管理
	11	綠色建築
	12	反貪污與廉潔建設
	13	合理的營銷與推廣
	14	知識產權維護和保障
次重要	15	參與社會公益事業
	16	節約能源與資源使用



2018年度的重要性議題排序結果顯示，持份者最關注的重要性議題涉及項目質量管理、企業風險控制、服務品質與滿意度等。集團充分尊重內外持份者的意見，積極回應各方的訴求。2018年度，我們對項目進行全生命週期的標準化管理及流程監控，力求為客戶提供高品質的產品；我們不斷加強風險管理和內部控制的力度，並定期舉辦審計專項培訓，對項目風險進行全面把控；同時，我們持續完善「相伴知己」客服體系，積極維護客戶關係，及時處理客戶投訴，致力提升客戶滿意度。

我們深信與持份者保持良好的溝通交流是企業長遠發展的根基。我們將以本次重要性議題評估的結果作為下一年度ESG工作的參考依據，持續改進和提升集團的可持續發展工作。

## 四、產品與服務責任

德信以「杭派精工」作為品牌定位，嚴苛施工標準，不斷創新技術，落實高標準工程質量管理體系。此外，我們還建立了「你的生活知己」客戶服務體系，旨在提供最貼近客戶需求的高品質產品與服務，提升集團可持續發展的核心競爭力。

### 1. 項目質量管控

集團建立了完善的項目質量管控體系，制定並執行《德信地產產品質量控制操作指引》、《德信地產聯合審圖管理細則》及《設計管控紅線管理規定》等內部制度，對項目全生命週期進行標準化管理，全方位把控項目質量風險。

#### 1) 項目全生命週期標準化線上管理平台

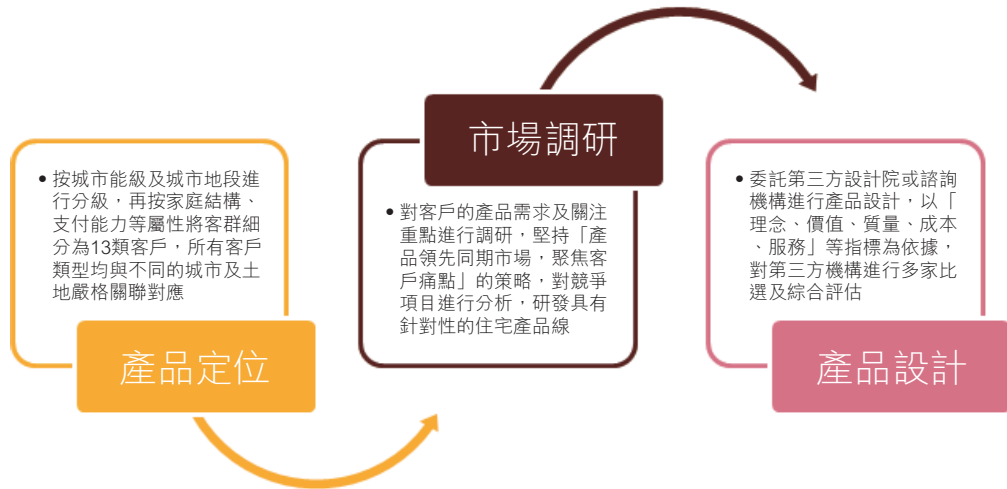
集團搭建了標準化線上管理平台，包括各職能部門內部線上平台、集團數據處理雲平台、經營分析平台以及項目計劃線上管理系統，進行跨部門資源整合，優化項目管控流程，實現項目全生命週期流程的監控及質量提升。



## 四、產品與服務責任

### 2) 項目開發管理

我們深知項目的研發與創新是高質量發展的原動力。為了建立規範有序的項目開發流程，集團制定了《德信地產項目開發計劃管理作業指引》等內部制度，促進各職能部門專業協同，提高各類項目開發的研發質量與管理效能。我們的項目從研發至施工前，需要經歷產品定位、市場調研及產品設計三個重要階段，從而保障輸出的產品質量，履行企業提供優質產品的社會責任。





## 四、產品與服務責任

### 3) 工程項目質量管理

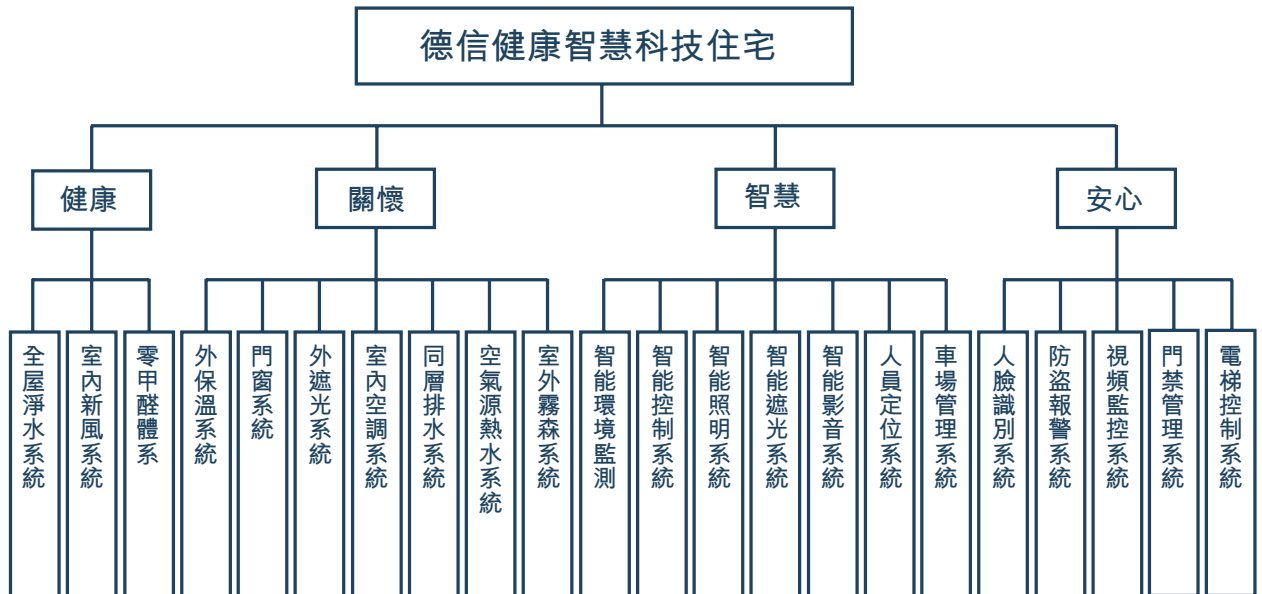
集團嚴格遵循《中華人民共和國建築法》及《建設工程質量管理條例》等法律法規進行施工建造，並採取了一系列措施提升工程項目質量管理。

- **項目管理**：制定《項目全週期工程管理工作指引》，對工程建設的準備階段、施工階段及後期階段等工作節點進行梳理，明確管控要點，確保監管到位；
- **施工管理**：編製了《安全文明施工標準化指引圖冊》，對文明施工、安全防護、隱患巡視及監控作出了嚴格要求，規範施工現場管理，保障施工現場安全生產；
- **巡檢制度**：定期對集團及區域附屬公司的在建工程項目進行內部巡檢及第三方質量評估，並在巡檢結束後出具巡檢報告，對發現的問題進行跟踪整改，並制定預防控制措施，在後續施工中嚴格執行，消除質量隱患；
- **驗收交付評估**：在工程後期階段對項目進行交付預評估，組織多個部門進行交付風險聯查；在項目竣工交付時，委託第三方進行項目交付評估，排查產品質量隱患，減少交付後客戶投訴風險；在項目交付後對客戶服務中心統計的工程質量問題進行跟踪歸類分析，對發現的問題及時進行跟踪整改；
- **績效管理**：制定《2018年工程管理目標責任狀》和《德信地產集團有限公司工程線人員積分卡制度》，通過計分考核、獎懲分明的方法，督促集團內部及區域附屬公司加強質量及安全管理，強化各級管理人員對質量、安全管理工作的責任意識；
- **項目風險控制**：設立「集團運營管理中心—區域附屬公司—項目」的三級風險管控機制，對項目中潛在的風險進行識別、分類，並根據風險程度對其進行星級評定；同時明確風險排查節點、風險管控職責與措施，對項目風險進行預警及控制，推進項目全過程風險防範能力。

## 四、產品與服務責任

### 4) 智慧社區管理

集團大力開展智能化、信息化的開發及應用，在2018年度重點研發德信智慧科技住宅產品體系，以技術創新為出發點，全力提升客戶的居住體驗。通過充分利用物聯網、雲計算、移動互聯網等新一代信息技術，集團致力於健康、關懷、智慧、安心四個維度改善居住品質，打造安全、舒適、便利的現代化智慧社區，全方位優化社區配套設施及服務能力。



### 5) 知識產權管理

集團積極開展知識產權的保護和管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定並落實了《德信地產知識產權管理制度》。集團設有知識產權中心，負責對商標、著作權、專利等知識產權的申請、使用及保護等工作。集團嚴查侵權行為，並在日常管理中注重加強相關人員對知識產權的保護意識，以保障集團的無形資產不被侵害。

## 四、產品與服務責任

### 2. 服務質量管理

用心傾聽客戶的需求及反饋意見，是德信服務理念的核心。我們制定了《德信地產客戶服務規範》及《德信地產客服系統平台管理規定》等內部制度，規範客服操作流程；創立了「相伴知己」客戶服務體系，分為「相伴護航、相伴進階、相伴生活」三大板塊，涵蓋維修、服務、規劃、風控等多個方面，以有效解決客戶問題，積極維護客戶關係，致力向客戶提供高質量的服務。

#### 1) 物業服務

集團旗下設立了盛全物業服務股份有限公司(以下簡稱「盛全服務」)，負責集團項目的物業管理及服務工作。盛全服務針對客戶群體的不同需求，打造了高品質、個性化的產品，包括管家專屬一對一、桔通停車、美居教育等服務。同時，盛全服務專注於「現代服務+智能科技」的智慧服務模式，將生物識別技術、物聯網技術、人臉識別技術等整合應用，推出「桔鄰智慧社區」應用軟件，讓客戶方便快捷地在線上操作手機門禁、物業繳費及快遞服務等功能，引領傳統物業服務方式和服務內容的轉型升級。

為進一步提升物業服務品質，盛全服務與集團的客戶服務中心建立了品質聯合巡檢工作機制，對集團交付1年後至5年以內的項目進行每季度的物業服務品質檢查。盛全服務與集團的客戶服務中心組成聯合檢查小組，對形象管理、秩序維護、環境衛生、綠化養護、公共設施設備管理、裝修管理、安全管理、客戶服務、專項管理等九大板塊進行視察和評價；同時在每個檢查項目設立物業品質業主監督官，每季度由監督官根據《物業服務質量督導評分表》內容對項目物業整體服務進行客觀公正評價以及建議。綜合以上檢查評分情況，聯合檢查小組將交付項目品質服務方面的問題與建議進行匯總，並與各項目相關人員進行溝通，督促項目的整改提升，以不斷提高物業服務水平，提升客戶滿意度。

#### 2) 客戶關懷

我們高度重視客戶關懷，致力於為客戶提供全過程的貼心服務。在項目交付前，我們每月整理各項目的建設進度情況，使用短信及微信推送等方式定時發送工程進度信息，讓客戶及時了解項目建設的進程。對於入住後的客戶，我們從客戶思維、客戶相信、客戶感知三個維度出發，為客戶定制了包含四大活動主題、四大主動服務和兩大美好計劃的「442客戶關係維護模式」。四大活動主題包括老友記、董事會、歡樂頌、幸福季，針對各年齡層的客戶以及不同節日舉行關懷活動；四大主動服務包括電梯安全行動、保溫杯行動、金扳手行動及靚頂治水行動，以解決客戶生活所需；兩大美好計劃包括煥新計劃(跑道修復、地坪漆修復、破損玻璃更換及晾衣繩改造)及敲門計劃(上門拜訪與節日問候)，致力為客戶提供貼心的居家服務，進一步提高客戶的生活品質。

## 四、產品與服務責任

### 案例分享：中秋節趣味運動會

2018年10月27日至11月4日，集團組織開展了以「生活知己，友鄰相伴」為主題的中秋節趣味運動會，涵蓋杭州、蘇北、溫州三大區域，在近20個項目的小區同期舉辦。運動會以親子趣味互動、成人球類比賽等形式開展，為各位參與活動的業主創造了走進戶外、共同揮灑汗水的機會。通過本次活動，參與的家庭體驗到了親子樂趣，業主之間亦通過互動彼此熟悉，增進了鄰里間的感情。



### 案例分享：六一兒童節社區活動

2018年6月1日至2日，集團旗下的溪山美墅、玫瑰莊園及上城項目面向小區內0-10歲的孩童家庭，開展了主題為「致六一 80·90復古派」的六一兒童節社區活動。活動以80、90年代的遊戲、親子互動、環游世界音樂會的形式進行，給大小業主製造更多親情相伴的時光和回憶。於活動後，集團收到參與業主的一致好評。





## 四、產品與服務責任

### 3) 客戶滿意度調查及投訴處理

我們十分重視客戶的滿意度及相關投訴意見，制定了《德信地產客戶滿意度考核評價管理辦法》及《德信地產重大、熱點客戶投訴信息管理要求》等內部文件，以確保客戶聲音得到聆聽，並助我們審視自身的服務成效，提高客戶服務質量。

我們針對房屋銷售期、交付期及入住期設立了銷售服務、交付服務、物業服務等考核指標，通過線上問卷為主、電話訪問為輔的方式，定期開展客戶滿意度調查，以收集客戶評分及意見反饋。滿意度調查的結果與項目利潤獎金掛鉤；對於收集到的問題，由客戶服務中心進行整理分析並發送到相關職能中心、區域附屬公司及項目，以進行後續的整改和提升。

客戶可通過客戶服務中心服務熱線、網站平台、微信公眾號、來訪接待等多元化渠道進行投訴及意見反饋。客戶服務中心將接收到的投訴按照日常投訴、重大投訴、群體投訴等進行分類，並根據內部制定的《德信地產客戶投訴／建議處理流轉單》中規定的時效及流轉程序進行處理；對於客戶提出的意見及建議，客戶服務中心亦會安排專人進行跟進及後續交流，確保客戶的訴求得到及時、良好地解決。

### 4) 客戶隱私及信息安全

集團高度重視客戶的隱私和信息安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》及《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等國家相關法律法規，並在內部下發《關於做好客戶資料保密工作的通知》等文件，對客戶資料的使用、保管、交接等進行嚴格的規定，並不定期對客戶服務中心及營銷中心等部門的客戶資料管理工作進行抽查，對違規行為進行嚴懲，對構成違法犯罪的人員將移交司法機關進行處理。

同時，集團對機房進行嚴格的維護和管理，規定只有信息部人員可以進出機房且需要進行登記，其餘人員未經許可一律不得進入。集團定期對日常使用的各類軟件及各個系統服務器進行排查及巡檢，以及時發現存在的安全隱患，進一步加強信息安全管理。

## 五、僱傭及勞工常規

我們堅信優秀的人才為集團最重要的資本和可持續發展的推動力。我們堅守勞工準則，保障員工權益，高度重視員工的職業健康和 safety；我們重視員工的發展與晉升，並根據不同層級、不同崗位僱員的職業發展需求，制定了多樣化的員工發展培訓計劃；我們關愛員工，開展豐富的員工關懷活動，打造和諧溫馨的工作環境，不斷提高員工的幸福感。

### 1. 人才梯隊建設

#### 1) 招聘

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，制定並執行《德信地產集團有限公司招聘管理制度》及《德信地產集團招聘標準》等內部制度，規範招聘流程及招聘標準。集團每年制定招聘計劃，通過校招、社招及內部競聘等方式選拔優秀人才。我們堅持公平公正、擇優錄用的原則，確保招聘過程不受國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別及宗教等因素影響，杜絕任何歧視行為的發生。目前德信的員工覆蓋各個年齡層、背景多元化，集團對待各位員工均一視同仁，保障員工在各方面的合法權益。

#### 案例分享：「新生力」校園宣講會

2018年9月，我們開展了年度「新生力管培生」校園招聘，在全國二十餘家優秀高校開展校園宣講會，招募精英應屆畢業生。在宣講會過程中，我們向應屆畢業生提供了集團文化、價值觀和管培生培養體系的詳細介紹，與應屆畢業生們進行了深入的交流互動。校園宣講會後，我們收到了大批優秀應屆畢業生的應聘簡歷，通過簡歷和面試篩選，從中擇優錄取40人，組建了集團2018年度的「新生力」隊伍。



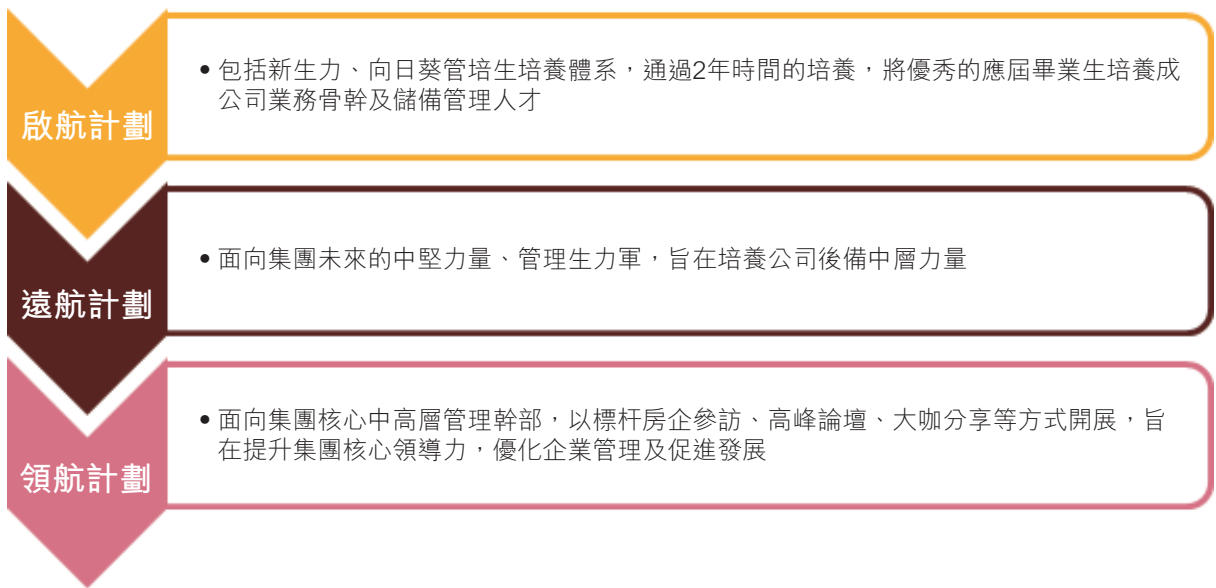
## 五、僱傭及勞工常規

### 2) 員工培訓體系

我們提倡持續的個人提升和發展。我們制定了《德信地產集團培訓管理制度》等內部制度，建立了多層次、覆蓋廣的員工培訓體系，為員工提供增值機會，為其職業發展注入動力。

#### i. 人才梯隊「三航」項目

集團設置了啟航計劃、遠航計劃、領航計劃三大人才梯隊培養計劃，針對不同員工群體，制定了相應的培訓計劃。



## 五、僱傭及勞工常規

### 案例分享：新生力管培生項目

集團設立了「新生力」管培生項目，通過整合集團最優資源，建立完善的管培生培養機制，目標在兩年的時間內培養一批年輕化、專業化、職業化、勇於創新的專業人才，為集團的專業技術職位及管理序列輸送優秀的新鮮血液。

集團高度關注新生力項目成員的成長與培養，在兩年的週期內，設置了新生力集訓營、定崗實訓、階段性主題活動、季度考核、答辯等培養節點，並採用「271法則」，即通過20%導師輔導、70%定崗培養和10%培訓學習的方式，對新生力成員進行細緻的輔導，幫助其得到全方位的提升。新生力項目在半年試用期結束後設置轉正答辯會，由部門相關負責人進行審核，答辯通過的新生力成員可正式轉正定崗。項目的兩周年培養期到達後設置答辯環節，項目成員對自身兩年期的工作表現進行匯報和總結，對於表現優異的成員，可納入集團「遠航計劃」培養項目。





## 五、僱傭及勞工常規

### ii. 內訓師制度

集團建立了內訓師制度，倡導員工進行內部分享，並成立了擁有17位成員的內訓師隊伍，以促進企業自主造血功能及推動可持續發展。我們制定了《德信地產集團內部講師管理制度》，對內訓師的選拔流程和職責作出明確規定。集團對選拔出的內訓師進行資格認證及崗前培訓，並按照資歷深淺進行層級評定。集團對內訓師提供費用補貼、績效加分等激勵措施，並定期舉行培訓和內部交流及外部學習機會，持續提升內部培訓師資隊伍教學水平。

#### 案例分享：《房產精裝施工技術常見痛點》培訓

2018年4月18日，集團精裝修管理部聯合人力資源中心舉辦了「精工計劃之《房產精裝施工技術常見痛點》」內部培訓。「精工計劃」為集團2018年推出的全裝修人才培養項目，旨在培育精裝管理團隊，形成德信的精裝修管理模式。本次開班，來自集團及各區域附屬公司的精裝修管理線全體人員、精裝項目工程部全體經理及部分土建、安裝工程師近90人參加了此次培訓學習。通過此次內訓，員工們學習了行業領先水平的精裝修管理實踐方法，提高了精裝修技術管控能力及風險防範意識。



### iii. 專業知識培訓

為了提升各職能部門及專業條線的知識和技能，集團通過不同的方式和渠道定期提供專業知識培訓機會。

- 專業條線內部培訓：由各集團職能中心組織、人力資源中心協助開展的內部培訓，如各專業條線新員工培訓、專業條線分享交流會等；
- 德信大講堂：由集團及區域附屬公司人力資源中心組織的制度宣貫、經驗分享、知識技能培訓、通用類課程學習等；
- 外聘專家培訓：由集團人力資源中心根據各部門員工需求聘請外部專家講師進行授課。

## 五、僱傭及勞工常規

### 案例分享：客服大講堂

2018年7月，集團客戶服務中心開展了《客服大講堂》第二期培訓活動，對客服體系全員進行《項目交付管理》專項課程培訓。本次培訓由城市附屬公司客戶服務中心人員從實戰角度，對項目交付籌備、交付風控、交付實施、交付成果確保等各個工作環節進行細緻的經驗分享。此次培訓增強了客服工作人員對項目交付各環節的了解，有利於各工作人員提升自身工作水平，從而進一步提高集團的客戶服務質量。



### iv. 新員工培訓

為了讓新員工更好、更快地融入德信大家庭，集團的人力資源中心組織開展了面向新員工的一系列培訓。在新員工入職當周，集團人力資源中心組織對新員工進行集團介紹、辦公系統及流程介紹、各類制度說明等培訓。集團還組織開展季度的新員工交流會，為當季入職的新員工提供互相交流、熟悉彼此的機會，以讓其更快地適應及融入集團氛圍。

### 案例分享：新員工交流會

2018年4月26-28日，集團舉行了2018年第一季度新員工交流會，來自集團及各區域附屬公司第一季度入職的64位新員工參加了本次活動。交流會在開班典禮中拉開序幕，新員工們通過戶外定向活動彼此熟悉、融入集體，並通過參加多樣化的課程，對集團文化及各項制度規定有了進一步的深入了解。交流會的最後，集團組織開展了知識競賽活動，幫助新員工們再次加深對各知識點的印象，並對勝出隊伍進行了頒獎，讓交流會在歡聲笑語中降下了帷幕。



## 五、僱傭及勞工常規

### 3) 薪酬福利

集團嚴格遵守中華人民共和國《最低工資規定》、《中華人民共和國勞動合同法》等僱員保障的法律法規，以及《僱傭條例》等香港相應的法例要求，並制定完善的薪酬福利體系。員工薪酬由基本工資、獎金、補貼組成，員工福利除法定的五險一金外，集團還提供包括節假日福利、高溫勞保福利、旅遊福利、健康體檢、工作餐補貼、通訊補貼、賀儀(生育及生日)、奠儀、傷病慰問、優惠購房、補充商業保險在內的普惠福利。集團每年度進行區域性同行企業薪酬調研，並根據調研結果調整薪酬方案，確保為員工提供具有競爭力的薪酬體系。

### 4) 績效考核

集團制定並落實《德信地產集團員工績效管理規範》，旨在通過機制激勵及管理措施推動員工與集團之間的雙向溝通反饋，實現個人、團隊及集團的績效水平提升。績效考核按季度及年度進行，由員工及其上級依照有效性、挑戰性及SMART(具體、可衡量、可實現、相關、有時限)原則共同制定績效目標，考核內容及程序依照集團規定進行。考核的結果作為員工加薪、晉升、評選、培養、解僱等的重要依據。各級管理者就考核結果與員工進行輔導和面談，提出改進措施，激勵員工持續提升個人能力。

## 五、僱傭及勞工常規

### 5) 勞工權益

#### i. 員工滿意度調查及員工申訴

集團重視聆聽員工的聲音，鼓勵員工提出反饋及意見。我們每年定期通過線上問卷開展員工滿意度調查，調查內容涵蓋幸福工作、幸福生活、幸福領導及改善建議等方面。人力資源中心將調研結果進行整理分析並編製調研報告，提出員工管理方面的改進建議，優化集團管理模式及提高員工滿意度。此外，對於績效考核結果存有異議的員工，亦可通過電話、郵件等通訊方式向其上級或人力資源中心進行申訴。集團人力資源中心將根據申訴內容進行調查，確認申訴有效後向集團提出整改意見，切實保障員工權益。

#### ii. 禁止僱用童工及強制勞動

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規，以及《僱傭條例》等香港相應的法例要求，堅決禁止僱用童工和強制勞工。我們的招聘準則確保了聘用的員工均達到合法工作年齡，杜絕僱用童工的行為。我們制定並執行《德信地產集團有限公司考勤及休假管理制度》，並實行彈性工作制，不提倡員工加班，對於有加班需求的員工給予加班費或假期調休。本報告期內，集團未發生僱用童工及強制勞工的情況。

#### iii. 解僱與離職管理

我們嚴格遵守相關法律法規，並根據《德信地產集團員工績效管理規範》，對於員工績效考核連續兩次不及格的員工，集團有權認定其為「不勝任」，並對該員工進行協商解僱。

對於主動離職的員工，人力資源中心會與之進行離職面談，面談內容包括離職原因、在集團的工作感受、未來的規劃等。同時，我們會為員工提供離職溫馨提示，提醒員工有關社保、公積金、商業保險及工資結算等方面的注意事項，幫助員工順利過渡到新的工作崗位中。



## 五、僱傭及勞工常規

### 2. 職業健康與安全

集團一直堅持以人為本的理念，高度重視員工的職業健康與安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，以及《職業安全及健康條例》等香港相應的法例要求，力求為員工創造一個舒適、健康、安全的工作環境。

#### 1) 施工安全

我們制定並實施《安全文明施工標準化指引》，對施工安全進行了相關規定，以防範安全隱患，降低安全事故發生的可能性。

- **用電安全防護**：對外線電纜、配電、接地與接零、防雷接地、線纜敷設、用電設備等進行嚴格防護，並在施工現場張貼用電管理規定；
- **機具安全防護**：使用施工機具防護罩、鋼筋、木工加工防護棚等設備進行施工安全防護；
- **勞保用品**：要求施工人員正確使用安全帽等個人防護用品和安全防護措施，在沒有穿戴防護設施下於高空、懸崖和陡坡施工作業時必須繫好安全帶；
- **安全教育**：在施工現場建立完善的安全生產教育培訓制度。對進入施工現場的新工人開展三級安全教育；在施工現場開展班前「三上崗」(上崗交底、上崗檢查、上崗教育)安全活動以及班後安全檢查，並每月進行講評考核；
- **施工消防**：建立健全的消防責任制和管理制度，成立消防領導小組，配備足夠、合適的消防器材(消防栓、滅火器、消防水池、消防管等)和義務消防人員，並嚴格審批施工現場的明火使用。

#### 2) 員工健康

我們每年秋季組織全體員工進行年度體檢，並為員工提供額外的商業保險。此外，我們亦非常重視員工的心理健康，在集團成立了心理工作坊，為員工提供心理諮詢服務。2018年9月，我們開展了「員工傾聽月」的活動，通過不同渠道聆聽員工的心聲並給予心理輔導。同時，我們定期邀請外部的培訓機構為集團員工開展心理健康培訓課程，並在集團設置休息室和書籍欄，為員工提供休閒、放鬆的區域，倡導工作與生活的平衡。

## 五、僱傭及勞工常規

### 3. 員工關懷

我們堅持以人為本的理念，定期舉辦多樣化的員工活動，關懷員工生活，提高員工的歸屬感和幸福感。

#### 案例分享：「女神節」活動

2018年3月8日，集團邀請各位女員工參與在杭州手工藝活態館舉辦的女神節工藝體驗活動，共計20位德信女員工報名，參加本次體驗活動。在活動中女員工們參觀了刀剪、油紙傘和綢傘等傳統用具的手工製作技藝，並在現場親身體驗了手工木雕製作，在放鬆身心之餘陶冶情操，感受中華傳統藝術之美。



#### 案例分享：趣味運動會

2018年7月6日，德信地產溫台區域附屬公司開展了為期一天的全員趣味運動會。本次趣味運動會在溫州大學校區舉行，為員工們提供了在戶外運動、放鬆身心的機會。通過本次趣味運動會，員工們彼此更加熟悉，增進了相互之間的信任及團結合作的能力，提升了集體的凝聚力，響應了共築德信美好未來的願景。



## 五、僱傭及勞工常規

### 案例分享：員工旅遊

2018年秋季，集團組織185名德信員工結伴前往國內外的7個城市進行遊玩，目的地包括稻城亞丁、雪山、內蒙古呼倫貝爾大草原、吳哥窟、金邊、民丹島、新加坡等著名景點及城市。本次旅遊活動讓員工們在忙碌的工作之餘親近大自然、體驗生活，並在旅途的歡聲笑語間增進彼此間的友誼，促進和諧關係。



## 六、綠色運營

集團秉承綠色發展理念，積極踐行企業環境責任。我們嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，在運營中大力倡導綠色建築、綠色施工及綠色辦公，以節能減排為核心不斷完善集團的環境管理體系。本年度，我們在求取合適水源上未遇到任何問題。

### 1. 綠色建築

為響應國家《綠色建築行動方案》中的要求，我們大力發展低碳綠色建築，積極探索節能設備及環保材料的運用場景，力求在建築的全生命週期里最大程度地保護環境、節約資源、減少污染。

#### (1) 環評與節能評估

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》及《浙江省綠色建築條例》等法律法規，對集團所有項目均進行環境影響評價和節能評估。我們的項目在建設開發的過程中產生的揚塵可能會對大氣造成污染；施工期間產生的廢水可能會對水資源造成污染；建築噪聲亦可能對周邊居民造成影響。我們對這些可能的影響及潛在的危害作出分析，編製成環評報告並遞交至相關中國環保部門進行審批驗收。項目的節能評估由第三方進行，經過現場考察核實後出具評估報告，為後續的項目開發提供不同地區的城市環境數據庫，推進綠色節約型項目的建設。

#### (2) 環保節能措施

為全方位發展綠色低碳建築，我們從產品設計端入手，大力倡導環保替代材料、節能環保技術及節能環保設備的使用。

##### 環保替代材料

- 砂加氣塊：以石英砂替代了粉煤灰充當硅質材料，提高砌塊強度及抵抗滲漏、乾燥收縮、 $\gamma$ 射線照量的性能
- 木塑複合板材：兼有木材和塑料的性能與特徵的高科技綠色環保新型裝飾材料
- 人造石材：以不飽和聚酯樹脂為黏結劑，配以無機物粉料和適量的阻燃劑、顏色成型固化製成的建材綠色環保產品

##### 節能環保技術

- 反射隔熱塗料：集反射、輻射與空心微珠隔熱於一體的新型降溫塗料，有防水、防潮、防紫外線老化、耐酸鹼等功能
- 建築保溫系統：牆體保溫設計、低輻射玻璃配合斷橋隔熱窗框，實現保溫節能
- 地源熱泵系統：利用地源熱泵作為冬季熱源和夏季冷源，再加上高密度毛細管或天棚管密鋪，讓室內始終保持最佳溫度

##### 節能環保設備

- 空氣能熱水器：通過壓縮機將空氣中的低溫熱量吸收轉化為高溫熱能並用以製造熱水，同樣電量下加熱水量為普通熱水器多4-6倍，高效節能
- 太陽能熱水器：將太陽能轉化為熱能，使用清潔能源作為能量供給
- 光導照明：通過採光罩高效採集室外自然光線並導入系統，再通過導光管內重新分配照射，節約能源使用
- 雨水回用：將雨水收集後處理至可使用標準，進行回用，節約水資源



## 六、綠色運營

### 案例分享：綠色建築評級項目

集團的寧波東宸項目是結合了地方文化底蘊、現代化便利配套設施以及節能環保措施的典型項目。該項目運用了外牆保溫、屋面保溫、樓板保溫、低輻射玻璃以及空氣能熱水器等節能保溫技術及設備，滿足《綠色建築評估規範》(GB/T50378-2006)中的節地與室外環境、節能與能源使用、節水與水資源使用、節材與資料資源使用、室內環境質量和運營處理六類標準，獲得了寧波市綠色建築二星評定。該項目將綠色發展理念融入了建築設計，降低了項目的環境影響，是集團在低碳綠色建築領域的成功探索。



### 2. 綠色施工

我們高度重視項目施工現場的環境管理，制定並落實《安全文明施工標準化指引圖集》，明確了施工過程中有關環境保護的一系列措施。

- 排污管理：建設排水溝，保持排水通暢，嚴禁泥漿、污水、廢水外流；設置沉澱池，施工污水經沉澱後方可排入市政管網或河道(需取得排污許可證)，沉澱池內的沉澱物應及時進行清理；
- 揚塵控制：通過灑水、地面硬化、圍擋、密網覆蓋、封閉等措施防止揚塵產生，對水泥和其他易飛揚的細顆粒建築材料，密封存放或採取覆蓋措施；
- 降噪措施：施工現場使用低噪音、低震動的機具，採取隔音與隔震措施。強噪聲設備設置在遠離居民區一側並採取降噪措施。因特殊要求需要在夜間進行超過噪聲標準施工的情況，需由相關部門批准後方可進行；
- 廢棄物處理：施工現場建立保潔制度，設置專職清潔工，建築垃圾分類處理、及時清運，嚴禁焚燒各類廢棄物。



### 3. 綠色辦公

集團踐行「綠色辦公」的理念，制定各項節能辦公措施，幫助員工將可持續發展理念貫徹到日常生活中。

#### (1) 節約能源與資源使用

- 在全集團範圍使用辦公自動化系統，涵蓋費用報銷、合同管理、信息溝通等模塊，倡導無紙化辦公，大量減少辦公用紙的消耗；
- 推廣節能產品的使用，2018年度將集團辦公室所有燈具全面置換為LED節能燈，在節約能源消耗的同時有效延長了產品的使用壽命；
- 規定夏季辦公室空調溫度不得低於26度，冬季空調制暖溫度高於18度，減少了不必要的電力使用；
- 大力進行環保宣貫，並在辦公室各個區域張貼節能、節電、節水等環保標誌，倡導員工節約資源，在減少能源、電力及水資源使用方面取得了成效。

#### (2) 廢棄物處理

集團在日常運營中產生的廢棄物多為無害廢棄物，主要來自日常辦公過程中產生的辦公垃圾和隨身垃圾，該類垃圾定期由物業統一回收處理。針對辦公廢紙，我們提倡重複利用，以減少資源消耗。我們運營中產生的少量廢棄電子設備，由專業機構進行分類回收。對於打印機使用的墨盒，由供應商上門對墨盒進行灌粉，以達到循環利用，避免有害廢棄物的產生，降低對環境的影響。

2018年度環境關鍵績效指標

關鍵績效指標	單位	2018年度使用／排放量
硫氧化物	千克	0.04
氮氧化物	千克	24.57
顆粒物	千克	1.14
溫室氣體排放(範圍一)	噸	8.34
溫室氣體排放(範圍二)	噸	237.13
溫室氣體總排放	噸	245.46
有害廢棄物總量(墨盒／硒鼓)	噸	0.01
無害廢棄物總量	噸	1.86
辦公用紙量	噸	0.64
汽油使用量	升	3,012.00
液化石油氣	千克	60.00
直接能源消耗量	吉焦	97.06
總用電量	千瓦時	294,712.00
間接能源消耗量	吉焦	1,060.96
總能源消耗	吉焦	1,158.03
能源消耗強度	吉焦／平方米	0.01
總用水量	立方米	38,977.00
用水強度	立方米／平方米	0.41

## 六、綠色運營

環境數據說明：

- 環境數據的收集時間覆蓋2018年1月1日至2018年12月31日；環境數據的收集範圍為浙江德晨置業項目公司及溫州德信金田置業項目公司的辦公區域、售樓部、員工食堂的能源使用。
- 排放物產生自公務車輛的汽油消耗。溫室氣體排放(範圍一)主要來源為上述汽油及員工食堂的液化石油氣消耗；溫室氣體排放量(範圍二)來自外購電力。相關排放系數乃參考香港聯交所《如何編備環境、社會及管治報告？》中的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》。
- 2018年度集團消耗的能源類型包括外購電力、公務車輛使用的汽油以及員工食堂使用的液化石油氣；能源消耗系數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。
- 無害廢棄物為辦公區域及員工食堂產生的無害垃圾。
- 各密度值數據以項目土地面積為基礎進行計算。

## 七、合規經營與反貪腐

集團嚴格遵守《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國土地管理法實施條例》及《中華人民共和國土地管理法》等法律法規，合法進行經營，制定並落實反腐敗和廉潔建設相關的內部制度，不斷提高集團的企業管治水平。

### 1. 合理的宣傳與營銷

#### (1) 品牌宣傳言論審核

我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，由營銷管理中心聯合法務部門及客戶服務中心對宣傳材料進行審核，材料經審核通過方可對外發佈。集團對銷售人員進行系統培訓，編製了《營銷全銷售週期接待流程說辭》及《百問百答》等內部制度，以規範銷售人員的宣傳工作並對品牌宣傳言論進行嚴格的審核把控，避免出現不當承諾、虛假宣傳及誤導消費者的行為，嚴格確保我們所售產品和服務的標籤與定位正確無誤，切實保障消費者的合法權益。

#### (2) 營銷稽查體系

為進一步加強對集團銷售及宣傳活動的監管，我們制定了《德信地產案場營銷系統稽查制度》，建立了集團和城市附屬公司的雙向稽查體系，集團每季度對各區域板塊進行稽查，城市附屬公司則每月對下屬項目開展稽查。稽查工作通過銷售內審、安排神秘客戶到訪評估以及對客戶進行滿意度電話回訪等方式進行，以了解集團的銷售及宣傳合規情況。如發現任何涉及不當承諾的行為，集團將進行相應的通報及實施處罰措施。

### 2. 反貪腐

集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》及國家《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並執行《德信地產集團內部審計制度》及《德信地產集團經濟責任審計制度》等內部制度，定期開展宣貫活動，規範員工的從業行為，提高集團對欺詐、勒索、貪腐、洗黑錢等行為的預防和控制能力，並對違規事件依法依規查處。

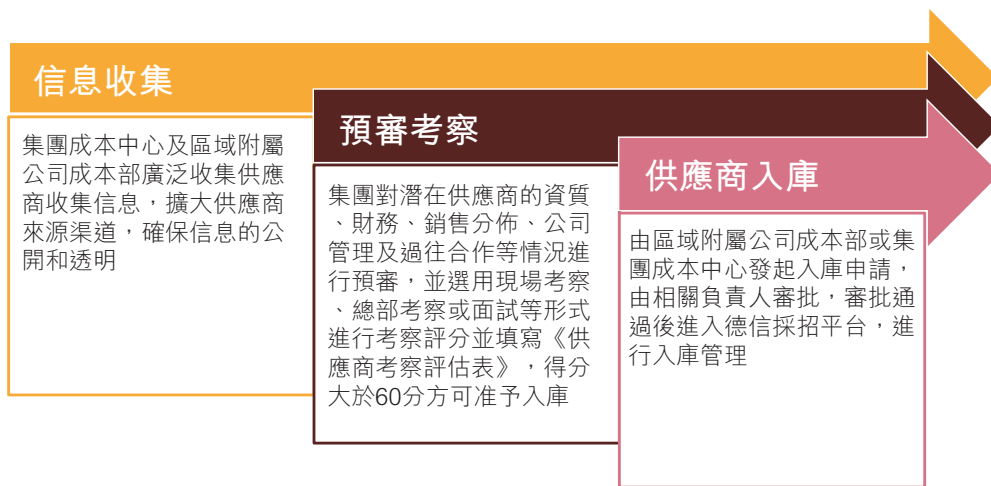
集團設立了電話、郵箱、官網及微信公眾號等多種舉報方式，並確保各舉報途徑的暢通無阻。收到舉報後，由集團風險審計中心對舉報信息展開調查，並進行獨立、客觀的處理，致力保障集團內部運營合規有序。2018年度，集團未發生任何有關貪污或舞弊的訴訟案件。

## 八、供應鏈管理

集團高度重視供應鏈管理，制定並落實《德信地產集團供方管理辦法》，規範供應商的准入和評估工作，防控採購風險，以確保產品和服務的質量。同時，我們積極通過各種渠道與供應商進行溝通交流，致力於與供應商維持和諧關係，互利共贏。

### 1. 供應商准入

集團制定並嚴格執行供應商准入流程，包括信息收集、預審考察及供應商入庫三大流程，通過各流程篩選的供應商方可進入集團的合格供應商庫。



### 2. 供應商評估

集團建立了嚴謹的供應商履約評估體系，包括過程評估和交付評估兩部分，由集團各職能中心、區域附屬公司及下屬項目公司依照《德信地產各類供應商履約評估表》的標準，遵循公平、公正、實事求是的原則對供應商進行評估。過程評估每季度開展，由區域附屬公司成本部組織相關部門對供應商產品和服務的質量、進度、配合程度等各方面進行評估；交付評估則在單項工程竣工後一個月內完成，得出的分數與過程評估的分數進行加總。集團根據評估結果將供應商分為優良、合格、不合格三級，優良供應商將獲得優先成為戰略合作方的機會，對不合格的供應商將暫停投標資格，並剔除出合格供應商庫。



### 3. 供應商溝通

集團注重與供應商的溝通，在日常合作中通過多方渠道進行交流。集團每年與合作的戰略及集採供應商召開溝通會，並適時推動與優良供應商的互動，以加深加強雙方的合作互信。

#### 案例分享：2018年度供應商大會

2018年3月30日，集團召開了以「知己同行，合作共贏」為主題的供應商大會，過百家供應商代表到場參與。集團與供應商在會上進行了深入交流，並根據履約評估結果，評選出2017年度10大優秀供應商。供應商大會的召開加強了集團與供應商的聯繫與互動，增強了供應商與集團合作的信心，並進一步擴大了集團的行業及社會影響力。



## 九、社區公益事業

集團積極踐行企業社會責任，通過組織或贊助各種公益社會活動，切身參與到服務社會的公益事業中，為營造和諧社會貢獻自己的一份力量。

### 案例分享：德信藍公益項目－夏日送清涼

集團設立了「德信藍」公益基金，以積極承擔企業公民責任，持續回報社會。2018年7月，德信藍公益在集團多個區域項目設立了清涼補給站，以關注城市的「溫度」與美好正能量的傳遞為目的，為當地環衛工人、綠化養護工、快遞小哥、外賣小哥、交通巡警、道路建築工人等戶外工作者提供水、扇子等避暑用品。本次清涼補給站公益活動為和諧城市的「守護者們」送上了集團真誠的關懷，響應了集團關注民生、努力回饋社會的公益理念。



### 案例分享：贊助德清馬拉松活動

2018年12月23日，由集團的附屬公司德清德寧置業有限公司贊助的德清馬拉松在德清莫干山成功舉行。本屆馬拉松共吸引了來自全國各地的3,000名選手參加，無論是參賽選手還是觀眾，都以各自不同的方式傳播着這場全民參與的馬拉松盛宴，傳遞著德清這座城市對馬拉松、對體育的無限熱愛。同時，此次活動也展示了德信堅決履行社會責任的熱誠之心。



## 十、2018年度主要榮譽及獎項

2018年度，德信優質的產品和服務得到了業內的一致認可，品牌價值不斷提升，並榮獲了以下獎項：

序號	獎項名稱	頒獎機構	獲獎時間
1	2018中國房地產百強企業—百強之星	國務院發展研究中心企業研究所、 清華大學房地產研究所和中國指數研究院	2018年3月
2	實力房企浙江十強	浙江省房地產業協會、透明房地產研究院	2019年1月
3	2018中國房地產品牌價值榜 「年度品質精工房企」	中國房地產報社、中房智庫、 中國房地產網	2018年9月
4	百強房企浙商品質聯盟「副會長單位」	國務院發展研究中心企業研究所、 清華大學房地產研究所和中國指數研究院	2018年11月
5	中國房地產年度「名企」	中國房地產報社、中房智庫、中國房地產網、 CIHAF中國住交會組委會	2019年1月
6	中國房地產40品牌	中國房地產報社、中房智庫、中國房地產網、 CIHAF中國住交會組委會	2019年1月

## 十一、集團參與行業協會

2018年度，集團積極參與行業協會活動，促進同行交流，推動行業健康有序發展。

序號	行業協會名稱	會員級別
1	中國房地產協會	成員單位
2	浙江省房地產協會	成員單位
3	杭州市房地產協會	成員單位



## 附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
A1 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
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。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A2 一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
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。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋

## 附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG 指標	披露情況	對應章節	披露責任
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	未披露	不適用。由於集團主營業務不涉及包裝材料，所以並未披露此項指標。	不遵守就解釋
A3 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。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
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。	已披露	六、綠色運營	不遵守就解釋
B1 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	五、僱傭及勞工常規	不遵守就解釋
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	未披露	—	建議披露
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露	—	建議披露
B2 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	五、僱傭及勞工常規	不遵守就解釋
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露	—	建議披露
B2.2	因工傷損失工作日數。	未披露	—	建議披露
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。	已披露	五、僱傭及勞工常規	建議披露

## 附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B3一般披露	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。	已披露	五、僱傭及勞工常規	不遵守就解釋
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	未披露	—	建議披露
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。	未披露	—	建議披露
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	五、僱傭及勞工常規	不遵守就解釋
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	五、僱傭及勞工常規	建議披露
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	五、僱傭及勞工常規	建議披露
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	八、供應鏈管理	不遵守就解釋
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	未披露	—	建議披露
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。	部分披露	八、供應鏈管理	建議披露

## 附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG 指標	披露情況	對應章節	披露責任
B6 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	四、產品與服務責任 七、合規經營與反貪腐	不遵守就解釋
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。	未披露	—	建議披露
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	部分披露	四、產品與服務責任	建議披露
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	四、產品與服務責任	建議披露
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	部分披露	四、產品與服務責任	建議披露
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。	已披露	四、產品與服務責任	建議披露
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	七、合規經營與反貪腐	不遵守就解釋
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。	已披露	七、合規經營與反貪腐	建議披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	七、合規經營與反貪腐	建議披露



## 附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B8一般披露	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。	已披露	九、社區公益事業	不遵守就解釋
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	九、社區公益事業	建議披露
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	未披露	—	建議披露

## 附錄二、讀者意見表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！本報告是集團發佈的2018年度環境、社會及管治報告，非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，協助我們持續改進可持續發展管理工作，不斷提高履責水平，為建設綠色生態與和諧社會創造價值。

您對本報告的評價：(請在相應位置打√)

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映集團履行環境與社會責任方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您對集團的環境、社會及管治工作和本報告有什麼意見或建議？

如果方便，請留下您的個人信息：

姓名：\_\_\_\_\_

工作單位：\_\_\_\_\_

聯繫電話：\_\_\_\_\_

電子郵箱：\_\_\_\_\_