



FINELAND REAL ESTATE SERVICES
GROUP LIMITED

方圓房地產服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：9978

為您
想得，
更多

環境、社會
及管治報告

2020

目 錄

關於本報告	2
持份者參與	2
環境方面	5
排放物	5
資源利用	6
環境及自然資源	7
社會方面	7
僱傭及勞工常規	7
僱傭	7
健康及安全	8
發展及培訓	9
勞工準則	9
經營常規	9
供應鏈管理	9
產品責任	9
反貪污	10
社區	11
社區投資	11

環境、社會及管治報告

關於本報告

方圓房地產服務集團有限公司(「本公司」)連同其附屬公司於下文統稱為「本集團」欣然提呈其於二零二零年年度環境、社會及管治報告(「本報告」)，以提供有關本集團管理對其營運構成影響的重大事宜，包括環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)事宜的概覽。

董事會全面負責本集團的環境、社會及管治的策略和報告。董事會負責評估和確定本集團的環境、社會及管治的相關風險，並確保適當和有效的環境、社會及管治風險管理和內部控制體系到位。此外，董事會還與管理層密切交流，確定重大的環境、社會及管治因素，並確定本集團的可持續發展戰略，設定與本集團及其作為物業中介服務、物業管理服務及住用及商用物業增值服務提供商的營運有關的目標。

報告期間

本報告闡述本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日報告期間(「報告期間」)的環境及社會方面的政策和表現。

報告範圍

本報告涵蓋本集團的核心業務：為中華人民共和國(「中國」)所有附屬公司提供房地產代理服務、物業研究及諮詢及綜合服務。

報告準則

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司主板上市規則(「上市規則」)附錄27-「環境、社會及管治報告指引」(「環境、社會及管治報告指引」)編製，並概述本集團的環境、社會及管治表現。本集團已遵守環境、社會及管治報告指引所載的「不遵守就解釋」條文的披露規定。本文所載資料源自本集團官方文件及統計資料，以及附屬公司根據本集團相關政策，整理出結合了控制、管理和營運的資料。本報告以中、英文編製並刊發，如有任何抵觸或不相符之處，應以英文版本為準。

聯絡資料

本集團歡迎您就我們可持續發展措施對本報告提出反饋意見。請電郵至 ir@fydc.cn 聯絡我們。

持份者參與

本集團重視其持份者(其中包括員工、客戶、供應商、與本集團合作的第三方房地產中介、股東及監管者等)的參與。彼等均對本集團的業務或活動的成功具有重大影響。本集團與持份者合作，發展互利關係，同時就其業務方案及倡議徵求彼等意見，並在本集團所屬的工作場所和社區中促進可持續發展。

環境、社會及管治報告

於編纂本報告時，本集團已諮詢其內部持份者，以求監控及管理對於環境及社會所有方面造成的影響。此外，本集團已設立多個參與渠道，可供其持份者表達彼等所關注關於本集團業務營運的事宜，因此，本集團可能進一步了解並解決彼等的疑慮。由此可見，本集團相信持份者對於制定可持續發展策略及履行社會責任具有極高影響力，而這兩方面是本集團策略制定和決策制定的基礎。

持份者	所關注問題	參與渠道
政府	遵守適用法律	實地考察及檢查
	妥當繳納稅款	調查及通過工作會議討論、編製工作報告及提交以供批准
	推進地區經濟發展及招聘	
股東及投資者	風險管理	股東週年大會及其他股東大會
	投資回報	年報及中期報告、公告及通函
	信息披露及公開透明	非交易路演、投資者會議
	保護股東權益及公平對待股東	本公司網站及香港聯合交易所有限公司網站 本公司聯繫資料
僱員	保障僱員權利及權益	培訓、講座、簡介會
	工作環境	僱員活動
	職業發展機會	會議及研討會
	職業健康及安全	娛樂、文化、體育及其他活動
	員工薪酬、福利及福祉	

環境、社會及管治報告

持份者	所關注問題	參與渠道
客戶	安全及優質產品及服務	定期會議
	穩定關係	電郵、電話
	誠實正直	客戶反饋表
	聲譽、品牌及市場需求	行業展覽 實地考察
合作夥伴	長期合作	業務會議、供應商會議、電話、面談
	真誠合作	常規會議
	公平公開	審閱及評估
	資訊資源共享	投標程序
	降低風險	戰略合作
同儕／行業聯會	分享經驗	行業研討會
	公平競爭	實地探訪及實地考察
市場監管者	遵守法律及法規	年報、季度報告、公告及通函及其他刊物
	信息披露	研討會
公眾及社區	社區參與	志願活動
	求職機會	慈善及社會投資
	社會責任	

環境、社會及管治報告

環境方面

排放物

鑑於業務的服務性質，相較於大多數傳統行業，本集團對環境造成的負面影響較少，本集團並不知悉有任何重大環境責任風險或合規成本。本集團致力遵守相關法律及法規並繼續改善其業務對環境的可持續性發展。作為一間公司積極履行份內責任之時，本集團亦清楚明白有責任減少營運所帶來的影響以及須就其每日使用的資源和材料負責。

本集團的業務主要在辦公室及店舖進行。本集團廣泛採用一切普及措施，以控制辦公室活動帶來的環境影響。本集團最主要的环境影響是來自能源消耗的溫室氣體（「溫室氣體」）排放，例如來自空調系統、照明系統及電腦、打印機及其他辦公室設備。只有少量空氣污染物排放來自公司汽車。無害廢棄物（例如辦公室廢棄物）由物業管理公司處理，其就服務徵收費用。於報告期間，本集團並無將任何廢棄物排入水中及陸地上，而且並無產生大量無害廢棄物及有害廢棄物。符合減排目標，本集團已實施節能常規以減少溫室氣體排放，有關詳情於「資源利用」一節進一步闡述。此外，本公司盡量減少差旅。只有少數僱員需要出差。於報告期間的空氣污染物及溫室氣體排放如下：

表 1 空氣污染物排放

污染物類別	二零二零年 (公斤)	二零一九年 (公斤)
氮氧化物(NO _x)	0.377	0.506
二氧化硫(SO _x)	0.082	0.110
懸浮粒子(PM)	0.033	0.044

表 2 溫室氣體排放

範圍	二零二零年 二氧化碳當量排放 (公斤)	二零一九年 二氧化碳當量排放 (公斤)
範圍 1	2,414.03	3,237.04
範圍 2	96,183.10	168,492.06
範圍 3	1,968.70	684.40
總計	100,565.83	172,413.50
強度	每名僱員 146.38 公斤	每名僱員 239.80 公斤

環境、社會及管治報告

附註：

溫室氣體乃根據溫室氣體議定書內「企業會計與報告標準」計算。

範圍1：自本集團擁有的汽車直接排放

範圍2：自本集團所消耗的購買電力間接排放

範圍3：其他間接排放包括紙張消耗及僱員差旅

溫室氣體排放減少主要由於店舖數目減少至二零二零年十二月三十一日的29間(二零一九年十二月三十一日：40間)

資源利用

本集團高度重視資源的有效利用。本集團主要使用的資源包括電力、用水、公司汽車用燃料及紙張。就本集團的業務而言，毋需或並無使用包裝材料。本集團致力加強天然資源的有效使用，例如盡量減少浪費及排放及實施有效回收計劃。常規措施實施如下：

電力

電器應盡可能設置為節能模式。對於電腦，空閒自動模式定於20分鐘或更短時間。室溫應設置在20°C至26°C的範圍內。另外，電器並非使用時應關閉。購置辦公室設備時我們首選能源效益相對較高者。於報告期間的能源消耗如下：

表3 能源消耗

能源	二零二零年 消耗 (千瓦時)	二零一九年 消耗 (千瓦時)
電力	182,476.00	319,658.62
無鉛汽油	10,101.06	13,544.81
總計	192,577.06	333,203.43
能源強度	每名僱員 280.32 千瓦時	每名僱員 463.43 千瓦時

電力減少主要由於店舖數目減少至二零二零年十二月三十一日的29間(二零一九年十二月三十一日：40間)

用水

由於本集團的業務是以服務為主，故對本集團而言食水使用的影響相對輕微。本集團在尋覓適當用水方面並無遭遇任何問題。水費開支不構成租金的一部分，然而，本集團鼓勵員工減少浪費食水，例如在食水間清洗飯盒時不要一直開著水龍頭。於報告期間，用水消耗及每名僱員的用水強度為每名僱員1,747.00立方米及2.54立方米(二零一九年：每名僱員2,587立方米及3.60立方米)。

環境、社會及管治報告

紙張

減少用紙直接減少整體溫室氣體排放。本集團已採取下列步驟減少紙張消耗：

- 使用雙面印刷或影印(如適用)，減少用紙。
- 如果可以，鼓勵僱員使用適當字體／縮細模式以盡量減少頁數。此外，建議使用電子媒介進行傳閱／通訊，以盡量減少用紙。

於報告期間，紙張消耗為1,999.48公斤(二零一九年：2,148.89公斤)。

包裝材料

由於本公司的業務是以服務為主，故於報告期間並無就製成品使用大量包裝材料。

環境及自然資源

本集團通過教育培訓提高員工對環境問題的意識，並得到員工支持以提升本集團績效，加強客戶、業務合作夥伴和股東的環保意識，支持有關環境保護和可持續性的社區活動。本集團亦定期評估及監測過去和現在影響健康、安全和環境事務的業務活動。隨著「排放」和「資源利用」各節中提到的政策整合，本集團的活動對環境和自然資源沒有重大影響，並將繼續盡量減少該些影響。

除提及的節能、廢棄物管理及有效資源消耗措施外，本集團不存在其他對業務有直接或間接影響的重大氣候變化議題。

社會方面

僱傭及勞工常規

僱傭

本集團人力資源政策列出了本集團薪酬及解聘、招聘及晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視以及其他福利及福祉的標準。本集團已遵守地方僱傭法律及法規，例如中國勞動法。於報告期間，本集團或其僱員概無有關僱傭的重大違規事故。

本集團因應其業務需要招聘僱員。人力資源部根據年度業務發展規劃或其他部門提出的特定要求視乎需要而招聘僱員。本集團透過不同渠道尋覓候選人，包括網上招聘平台及參與招聘會。本集團亦於適當情況下鼓勵僱員內部調職。

環境、社會及管治報告

下表載列分別於二零二零年十二月三十一日及二零一九年十二月三十一日我們各個業務分部的僱員人數。

業務分部	二零二零年 僱員人數	二零一九年 僱員人數
管理及行政	5	5
物業研究及諮詢服務	52	53
房地產代理服務	622	625
綜合服務	8	36
總計	687	719

僱員薪酬待遇包括薪金及超時工作津貼。本集團亦為僱員提供福利，例如醫療保健、體檢、生日及節慶現金津貼，以及社會保險及住房公積金。

健康及安全

除了提供安全及有效的工作環境外，本集團藉著提供融洽舒適的環境強化僱員健康。本集團遵守相關法律及法規，例如中華人民共和國職業病防治法。本集團已設立職業安全及衛生系統、實施國家職業安全及衛生規則及標準，以及定期為僱員提供工場安全培訓，以提高其對工作安全事宜的意識。於報告期間，本集團已在所有重大方面遵守與工場安全有關的中國法律，且並無發生任何對我們營運造成重大不利影響的事故。

鑒於二零二零年一月開始爆發二零一九冠狀病毒病疫情（「疫情」），本集團已密切關注其發展並採取措施協助疫情防控。

本公司將員工的健康和安全放在首位。為保障員工及公眾的健康，採納了以下衛生措施：

- (a) 定期清潔及消毒室內設施、電梯及周遭公共區域，提高本集團辦事處及門店的衛生程度；
- (b) 所有僱員須每日進行體溫檢測方可進入辦事處；
- (c) 限制電梯的使用；
- (d) 監察僱員的旅行記錄；
- (e) 盡可能減少面對面會面；及
- (f) 要求僱員工作全程佩戴口罩並於體感不適時立即向本集團報告。

環境、社會及管治報告

董事會將繼續密切監視疫情形勢，並繼續將員工的健康和安全放在首位，同時確保遵守所有適用的法律、法規及規章。

發展及培訓

本集團視僱員為寶貴資產。本集團已制定「僱員培訓管理規則」，為培訓規劃提供指引，以提升僱員質素及滿足企業發展的需要。本集團重視僱員發展並已根據僱員技能為其定制實施培訓課程，以便其發揮專長。本集團為僱員提供內部培訓，並不時委聘外部服務供應商，藉此根據我們每年的僱員發展計劃為僱員提供適當培訓。

勞工準則

本集團勞工準則的原則是遵守地方勞工法律。於報告期間，本集團已遵守地方僱傭法律及法規，例如中國勞動法。為保障兒童安全及健康的權利，我們於報告期間並無聘用童工。為協助僱員在工作與生活上取得平衡及舒緩工作壓力，本集團定期向僱員提供福利及組織活動，例如消閒旅遊、節慶宴會及運動會，給予各部門僱員之間社交、加深了解及交流的機會，以加強團隊精神及營造愉快的工作氣氛。

經營常規

供應鏈管理

基於我們的主要業務活動的性質，本集團並無主要供應商。本集團已與多個供應商訂立協議，內容主要有關提供市場營銷及廣告宣傳服務。此外，本集團可能會與招攬買家的房地產代理分攤房緣寶業務(綜合服務)項下自物業開發商收取的佣金。

挑選一般材料或服務供應商時，本集團將透過投標程序篩選，並優先選擇已取得若干類別管理系統證書的供應商。本集團在必要時將進行實地檢查。本集團將透過不同渠道監察供應商的表現，並定期評估供應商的表現是否達標。

產品責任

本集團的主要客戶為物業開發商、物業業主、物業買家及租戶。本集團視客戶為主要利益相關者，要求所有前線員工以專業態度為客戶提供準確的市場資訊。本集團旨在透過客戶檢視及多元化社交及數碼平台改善用戶的體驗。神秘顧客亦進行突擊檢查，以改善客戶服務。本集團亦成立了一支客戶關係團隊。

本集團通過廣泛的行銷策略推廣我們的服務，包括通過傳統及新媒體登廣告、制定員工激勵計劃以及現有客戶轉介新客戶的獎勵計劃。對於一手物業項目，本集團與物業開發商合作舉辦推廣活動，以提高項目的形象及吸引更多的客戶。本集團已遵守該範疇的相關法律法規，例如中國的廣告法。

環境、社會及管治報告

作為房地產代理及相關服務的提供商，本集團並無製造對健康和 safety 產生重大影響的產品。考慮到本集團的業務性質，概無任何產品須貼上任何標籤。

本集團還致力於通過參與新項目的招標，建立合作夥伴關係和接洽潛在客戶，與地產開發商保持良好的關係。本集團亦注重發揮我們在廣泛服務領域的能力，為不同類型客戶提供「一站式」的服務，以提高客戶忠誠度。

客戶可透過電話熱線、電郵、郵寄或親身造訪連鎖店或辦事處提出意見。客戶關係團隊將與相關各方合作及跟進，以得出合理的解決方案。結果及跟進程序亦將記錄在案。

於其營運過程，會不時收集來自關鍵持份者的資料，包括個人資料，例如物業開發商、物業所有者、物業買家及租戶，以用於不同的目的。本集團認識其責任並遵守有關收集、使用、處理、傳輸及處置此類資料方面的相關法律法規。本集團亦會致力保護個人資料免遭未經授權的存取及濫用。於報告期內，本集團並無收到關於違反客戶隱私和資料的任何投訴。

本集團堅信信息安全和隱私是運營的關鍵原則。根據本集團的「健康及安全管理系統」，員工需要保護所有客戶的信息。信息僅可用於授權業務活動。

反貪污

為確保營運效率及僱員於公平誠實的工作環境下發展，本集團已就申報及通報利益衝突制定政策及訂立程序，並為僱員提供舉報內部不當行為的渠道。本集團為僱員組織培訓，以提高對反貪污政策及議題的意識。本集團亦定期對所有級別僱員的誠信進行調查。欺詐風險亦是每月及每年表現評核的標準之一。本集團已設立舉報熱線。倘有任何涉及欺詐的可疑事件，僱員應向高級管理層匯報相關事件及提出建議。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》及《中華人民共和國反洗錢法》。於報告期間，本集團或其職工對腐敗行為沒有任何法律規定。

環境、社會及管治報告

社區

社區投資

本集團肯定社區投資對可持續發展的重要性。過去幾年，本集團提倡平等機會的重要性，並聘有殘障人士（於二零二零年十二月三十一日：三名殘障人士；於二零一九年十二月三十一日：三名殘障人士）。此外，本集團亦積極與各教育機構合作。另此，我們於報告期間亦組織了多項活動，詳情如下：

時間	事件
二零二零年	
一月	二零一九年度會議 榮獲第十七屆(中國廣州)房地產代理行業推介榜的七項殊榮 二零二零年春節值班人員慰問活動
二月	「誰是下一個網紅主播」系列比賽
三月	三八女神節送禮物活動 榮膺二零二零年中國房地產策劃代理企業9強
九月	榮膺二零二零年中國房地產銷售服務領先品牌企業7強 二零二零年中秋節日送禮物活動
十月	舉行廣東省經濟貿易職業技術學校「方圓訂單班」授牌儀式和二零二零年訂單班中期總結
十一月	榮膺二零二零年度中國影響力房地產領先專業服務品牌
十二月	由方圓房地產服務集團主導的攜手廣東省經濟貿易職業技術學校共建「實訓教室」，捐贈教學用具—實訓操作展示機，以及教學輔助工具