万科

让建筑赞美生命

2013

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 企业社会责任报告

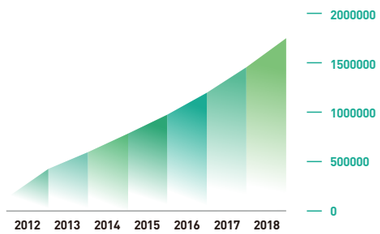
万科企业股份有限公司

混合产品
源自负责任的森林资源的纸张
FSC® C022764

《2013年万科企业社会责任报告》的印刷纸张来自获得FSC®认证的森林。建议你看完后与他人分享，此行动将有助于有限资源的重复利用。本报告文字和图片版权受到保护。任何未经允许的复制、收藏和转换将承担相关责任。内部资料，免费交流。

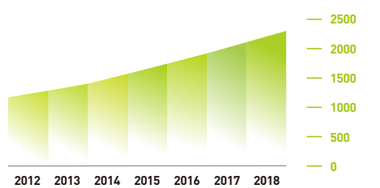
2013

万科企业股份有限公司
企业社会责任报告
CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT



碳减排量（万吨CO_2e）

备注：到2018年，万科预计每年减少温室气体约172.1万吨。



销售面积（万平米）

备注：到2018年，万科预计每年住宅销售面积约2295万平方米。

ANNUAL DATA
年度数据

销售金额
1709.35 亿元
21%

销售面积
1489.89 万平方米
15%

日纳税额
7071.2 万元
22.2%

客户满意度
80 分
1.3%

员工数量
35330 人
13.9%

业务范围覆盖城市数
68 个
15.2%

物业累计管理社区数
349 个
10%

万科公益基金会公益支出
1803.3 万元
4.8%

绿色建筑认证面积[1]
596.4 万平方米
14.3%

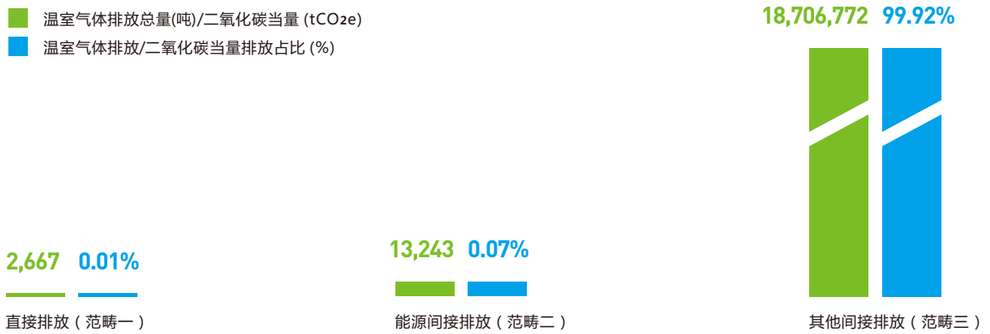
供应商数量
5847 个
3.3%

万科等同碳排放总量
1871.3 万吨
间接排放占
99.99%

健康跑步运动跑者[2]
19723 人
推广到 6 个城市

注：1. 绿色建筑认证包括国家绿色一星、二星和三星认证；2. 健康跑步运动指"城市乐跑赛"和"爱的每壹步"活动。
以上增长比例比较对象均为2012年。

CARBON INVENTORY RESULT
万科碳盘查结果（基准年2012）



注：本次碳盘查由第三方认证检测技术服务商德国莱茵集团（TUVRheinland）提供技术审核。
依照ISO 14064-3:2006 要求, 就ISO 14064-1:2006条文内容进行查验。查验的实质性要求为5%, 全球暖化潜势(GWP)依据IPCC 2007 报告执行, 数据与信息为抽样、推估与历史性资料。查验基准年为2012年。

2018 ENERGY SAVING AND CARBON REDUCTION GOAL
2018年节能减排目标

范畴一 27%
自有办公建筑基本实现安装太阳能光伏发电系统
自有办公建筑可再生能源占能源总消耗比重27%

范畴二 20%
公司单位办公面积实现排放强度下降20%

范畴三
60%
增加产业化住宅产品比例，实现PC率60%
基本实现装配式内墙率100%，内外墙面抹灰率100%

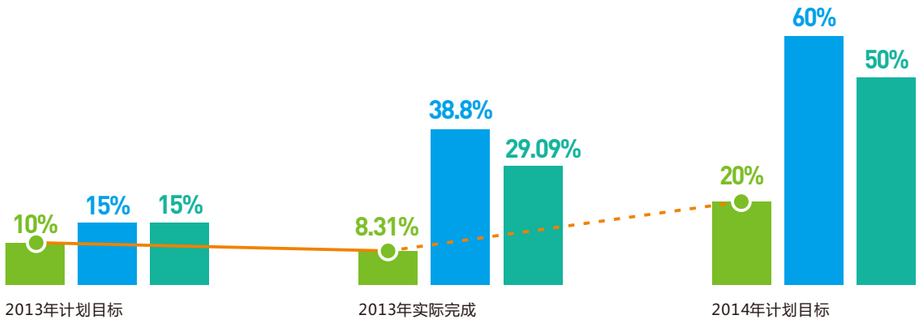
15%
新建住宅产品基本实现国家绿色建筑一星认证
新建绿色三星认证住宅年平均增长率不低于15%

3
基本实现集团集中采购供应商采用ISO9001和ISO14001管理
推动3 家供应商采用ISO50001能源管理体系

560,000
新建住宅产品累计安装太阳能热水系统不少于560,000平方米

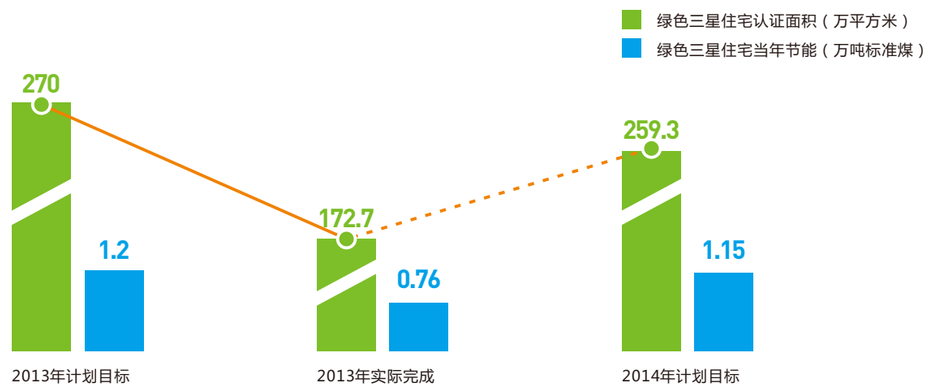
GREEN FUTURE
绿色未来

主流产品工业化建筑占新开工建筑面积比例



注：主流产品定义为18层及以上住宅产品。
PC：工厂生产预制外墙，并在房屋建造过程中现场组装；
装配式内墙：工厂生产预制内墙，并在房屋建造过程中现场组装；
内外墙免抹灰：采用系统配模组装建造房屋，无传统砌筑过程，并实现墙面免抹灰。
另，根据深圳建科院研究报告，工业化建造方式能实现节能每平方米4.4千克标煤。

绿色三星建筑住宅认证面积和当年节能



注：根据国家标准《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378—2006）所给的定义，绿色建筑是指在建筑的全寿命周期内，最大限度地节约资源（节能、节地、节水、节材）、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生的建筑。绿色三星建筑标准是中国绿色建筑三星认证标准中的最高级别。

2013年受项目开发、设计计划调整影响，集团获取绿色三星标识项目面积达到172.7万平米。同时年内另有确定申报绿色三星标识项目140.1万平米，目前此部分项目处于设计阶段。

采购承诺

万科加入GFTN承诺，将继续支持可持续的森林经营和负责任的林产品贸易，从地板产品开始：

- 不采购来自高保护价值森林的木材（如：亚马逊生物多样性保护区、西双版纳自然保护区，其他生态保护区的木材），除非该森林已经获得FSC认证；
- 不采购《濒危野生动植物国际贸易公约》所列树种，除非供应商能够提供濒危管理机构出具的允许销售的恰当许可；
- 不采购来自战乱或林权有争议地区木材的应用；
- 不采购采伐自正在转化为耕地等其他用途的森林；
- 不采购转基因木材；
- 逐步增加合法木材及获得FSC认证木材的应用。

注：全球森林贸易网络(GFTN)由WWF（世界自然基金会）创立，旨在全球范围内遏止非法采伐森林，推动可信赖的森林认证，保护生物多样性，推进人与自然的可持续和谐发展。FSC（Forest Stewardship Council），森林管理委员会，作为非盈利组织长期致力于促进全球社会责任的森林管理。



CONTENTS
目录

致辞 Message 06

我们的公司 Company Profile 07
- 公司简介 07
- 核心价值 09
- 奖励与荣誉 10
- 公司治理与监督 11
- 我们的员工 14

经营之道 Operational Practice 25
- 经营原则 26
- 城市配套服务商 29
- 均好提效 质量坚守 31
- 供应链管理 35
- 身边的客户关系 38
- 幸福的社区 41

环境之道 Environmental Practice 49
- 住宅产业化 51
- 绿色建筑 53
- 装修房 55
- 绿色技术创新 56
- 环境保护行动 58

社会之道 Social Practice 61
- 保障房建设 63
- 城市文脉保护 64
- 公益慈善事业 65

关于本报告 About this report 72
- GRI指标索引 73
- 全球契约 82
- 意见与反馈 83

MESSAGE
致辞

CREATIVE BREAKTHROUGH
创造性破坏

三十年前，万科的前身现代科教仪器展销中心在深圳创立。

二十三年前，万科完成改制上市，万科在深交所上市股票代码0002。

当年和万科一起上市的公司，大多数都有远比万科丰厚的各种资源，那时的日子也过得比万科滋润得多，而今天，这些公司有的物是人非，有的已经湮没在历史的尘埃中。

事后归纳，我们可以整理出这样的脉络：万科过去三十年持续发展的原因在于"道、势、术"。道，就是要走正路、坚守正确的方向，走正道才有可能走下去，回顾当年那些发展很好的国有企业和民营企业，我们会发现企业走正道不一定成功，但不走正道，一定不能成功，是大道当然支持万科走到今天。势，就是要顺势而为，能把握大势的企业才更容易成功，过去十年万科的成功就是把握住了房地产市场爆炸性增长的趋势。术，就是找到正确的方法和能力，万科培养了一批优秀职业经理人，他们积极进取，找对了方法，掌握了能力。

其实，对万科也可以有一个更简单的归纳：万科是一家不断逼迫自己走出舒适区的公司。

这个世界上有两种人，一种人给自己找舒适，而另一种人则努力去寻找各种让自己变得不舒服的环境、习惯，主动拥抱变化，承担变革带来的痛苦和煎熬，但伴随着这种痛苦和煎熬而来的，恰恰就是成长的空间和未来的机会。

回望万科三十年的发展史，真正让我们走到今天的，正是万科人一次又一次的自我挑战：成立了中国第一个业主委员会；第一个推出红线内外不利因素公示；第一个贯彻工程实测实量；第一个制定客户验房指引表……

2013年，万科国际化迈出新步骤，进入美国、香港和新加坡市场；2013年，我们不满足于驾轻就熟的住宅开发，提出向城市配套服务商的转型；2013年，我们把节能减排作为了一项核心目标，开展了以2012年为基准的碳排放源盘查，并提出了2018年万科碳减排目标，以提高住宅产品绿色环保性能和减少采购建材碳足迹为主要方向，有针对性地设立减排量化目标。

万科的三十年，是主动拥抱变化的三十年，三十年来的万科，一直在努力避免官僚化，在组织中保持创新、进取和变化的氛围。

这也是万科从2013年开始大力推动跑步的一个原因——跑步不止是一项没有门槛的员工体育运动，不仅是将员工健康纳入管理的企业关怀，更是一种企业文化的传承和延续：平等、前瞻、超越自我。

越来越多的万科人在运动中获得了健康，没有时间运动，就有时间生病。

越来越多的万科人用行动探索创新，不主动拥抱变化，就会失去变化的能力。

成立三十年，万科青春再出发，我们期待，2024万科依然昂首领跑。

万科企业股份有限公司 全体员工

COMPANY PROFILE
公司简介



中国

业务覆盖范围

广深区域——深圳、惠州、广州、清远、佛山、东莞、珠海、中山、厦门、长沙、福州、海口、三亚、莆田、南宁、泉州、漳州、石狮

北京区域——北京、廊坊、唐山、秦皇岛、天津、沈阳、鞍山、抚顺、青岛、长春、吉林、大连、烟台、太原、晋中、营口、济南、即墨、胶南、平度

上海区域——上海、南通、嘉兴、杭州、温州、苏州、无锡、南京、镇江、扬州、宁波、南昌、合肥、芜湖、徐州、常州、昆山、富阳

成都区域——成都、武汉、重庆、西安、昆明、贵阳、乌鲁木齐、南充、郑州

美国旧金山

万科集团与美国铁狮门（Tishman Speyer）集团共同开发旧金山 201 Folsom（富升街201号）项目，标志着万科正式进入美国市场。

中国香港

万科集团与新世界发展有限公司共同开发西铁荃湾西站六区物业发展项目，标志着万科正式进入香港市场。

新加坡

万科集团与吉宝置业有限公司（吉宝置业）共同开发新樟宜路上段项目，标志着万科正式进入新加坡市场。

公司名称：
万科企业股份有限公司
成立时间：
1984年5月
公司总部地址：
中国广东省深圳市盐田区大梅沙环梅路33号万科中心

法人代表：王石



总裁：郁亮



2013年全球三大评级机构对万科进行国际信用评级结果

标准普尔公司：BBB+

穆迪投资者服务公司：Baa2

惠誉国际信用评级有限公司：BBB+

这是万科首次参与国际权威信用机构评级，而"BBB+"的信用等级也使得万科成为境内房地产行业中信用表现卓越的企业。此外，标准普尔还给予了万科企业股份有限公司大中华区"cnA+"的评级。

CORE VALUES
核心价值

OUR PRINCIPLES
我们的理念：让建筑赞美生命

"让建筑赞美生命"是万科企业的核心理念，也是万科坚持的产品核心价值观。万科始终不懈地致力于为不同消费者提供展现自我、和谐共生的理想生活空间，保护环境、改善环境，促进人与自然的可持续发展。

OUR SCENARIO
我们的愿景

成为中国房地产行业持续领跑者，卓越的绿色企业。

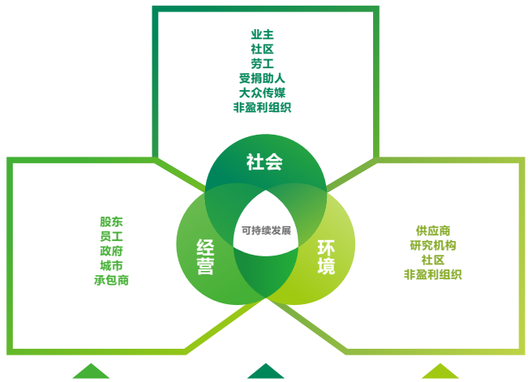
OUR VALUES
我们的价值观：创造健康丰盛的人生

客户是我们永远的伙伴
人才是万科的资本
阳光照亮的体制
持续的增长和领跑

OUR MANAGEMENT WAYS
我们的管理之道

简单而不是复杂
透明而不是封闭
规范而不是权谋
责任而不是暴利

STAKEHOLDER ENGAGEMENT
利益相关方沟通



与利益相关者保持沟通与合作，实现经营、社会、环境的可持续发展

我们的商业蕴含多个环节和不同维度，每一个环节和维度都涉及到众多利益相关者。在经营过程中，我们依据业务关联度和潜在影响认定重要利益相关者，在集团企业公民办公室的协助下，指定专业部门负责与利益相关者沟通，确保企业社会责任的落实。

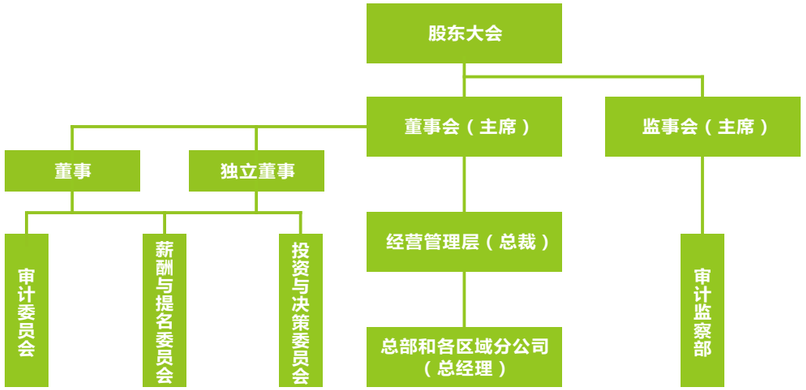
利益相关者在对我们提出更多、更高要求的过程中，持续地提升企业能力并尽力满足社会需求，才是企业社会责任的核心价值。

AWARDS
奖励与荣誉

1月9日	“2012年度中国房地产卓越100榜” “2012年度中国房地产上市30强” “2012年中国房地产管理与团队卓越榜” “2012年度中国房地产品牌价值卓越榜”
3月28日	“2013年中国最具影响力的50位商界领袖—— 总裁郁亮位列第四位”（《财富》中文版）
3月29日	“2013中国房地产百强企业、综合实力TOP10”第一名（国务院发展研究中心企业研究所、清华大学房地产研究所、中国指数研究所）
5月11日	“深圳知名品牌” “深圳知名品牌十周年特别荣誉奖—— 品牌建设杰出成就奖”（深圳知名品牌评价委员会）
5月12日	“第九届‘金圆桌奖’—— 最佳董事会奖” “第九届‘金圆桌奖’—— 最具创新能力董秘”（《董事会》）
5月21日	“2013年资本品牌价值百强”（中国上市公司市值管理研究中心）
6月5日	“央视50治理领先指数”（中央电视台.深圳证券交易所）
6月28日	“2013中国物业服务百强企业服务规模TOP10”第一名（中国房地产TOP研究组）
7月18日	“第九届金牌董秘”（《新财富》）
7月26日	“金牛最佳董秘”（中国证券报）
8月21日	“2013中国主板上市公司最佳董事会” “2013中国上市公司最佳董事会秘书”（《理财周报》）
8月29日	“福布斯2013亚太地区最佳上市公司50强”
8月31日	中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在沈阳会见了参加全国群众体育先进单位和先进个人表彰会、全国体育系统先进集体和先进工作者表彰会的代表，集团总裁郁亮因大力推广群众体育运动获先进个人称号。
9月12日	“2013中国物业服务领先品牌企业”（中国指数研究院）
9月26日	“2013年‘最受赞赏的中国公司’全明星榜第14位” “2013年‘最受赞赏的中国公司’行业明星榜“房地产开发”类第一位”（《财富》中文版）
10月28日	“物业管理综合实力TOP200企业”第一名（中国物业管理协会）
11月20日	“光明公益网——万科公益基金会”（中华健康快车基金会）
11月29日	“2013年中国上市公司口碑榜——最佳内部治理上市公司”（《每日经济新闻》）
12月11日	“广东省房地产行业社会责任示范企业”（广东省房地产行业协会）
12月15日	“2013中国优秀企业公民”（中国社工协会企业公民委员会）
12月21日	“第三届中国责任地产TOP10第一位”（中国建设报社、住房和城乡建设部政策研究中心）

CORPORATE GOVERNANCE
公司治理与监督

我们的公司根据《公司法》、《证券法》等国家有关法律规定和公司规章要求，建立了规范的现代公司治理结构和议事规则，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了科学有效的职责分工和制衡机制，并保持了公司治理的"专业化"、"规范化"和"透明度"。股东大会、董事会、监事会"三会"规范运作，决策权、执行权、监督权"三权"制约协调。



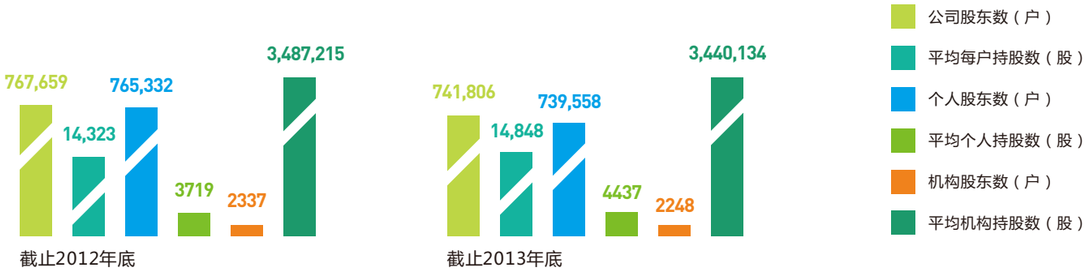
SHAREHOLDERS COMMUNICATION
与股东的沟通

我们深知与投资者建立起公开、透明、多层的沟通机制是公司治理的重要部分。保证股东的利益是公司经营的核心诉求，1991年以来我们保持着每年分红，1993年以来每年现金分红。

股东通过股东大会依法行使经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权。我们坚持严格遵守上市公司有关信息披露的规定，与投资者达成通畅的、长效的交流渠道。

股东通过股东大会依法行使经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权。全年公司召开股东大会2次。接待投资者来访约570次，参加境内外机构组织的大型投资者见面会69场，组织投资者见面会4场，进行网上路演3次。

此外，还继续通过电话、电子邮件、网上互动平台等方式与投资者交流，聆听他们的意见，传递公司的信息，维护投资者和公司之间的长期信任关系。我们严格遵守上市公司有关信息披露的规定，坚持提高透明度。与投资者达成通畅的、长效的交流渠道。年内继续获得深圳证券交易所信息披露优秀评级。



BOARD OF DIRECTORS
董事会职责

董事会由股东委派的董事组成，对股东大会负责。董事会负责制定公司的基本经营方针，决策公司一切重大事宜。董事会成员的遴选严格遵照国家证监会相关规定，注重候选人在教育和职业背景上具备与万科规模和行业地位相匹配的资质和影响力，每位成员都必须完成一次年度绩效考评。管理层负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持企业日常经营管理工作。

公司现有11名董事，共有2名女性。其中独立董事4名，含1名女性；公司任职董事3名，含1名女性；其他董事4名。独立董事和非管理董事占董事会构成多数，董事会主席不兼任行政管理职务，保证公司决策权与行政权剥离。董事会建立了审计、薪酬与提名、投资与决策三个专业委员会，独立董事担任各个专业委员会的召集人，涉及专业的事项首先要经过专业委员会通过然后才提交董事会审议。

董事会审议万科年度企业社会责任报告，并对社会责任的履行情况进行监督。董事会的决议通过董事会办公室整理后向全体员工、股东和社会公众发布。



独立董事 齐大庆
负责召集薪酬与提名委员会



独立董事 张利平
负责召集投资与决策委员会



独立董事 华生



独立董事 罗君美
负责召集审计委员会

BOARD OF SUPERVISORS
监事会职责

监事会对股东大会负责，除了通常的对公司财务和高管履职情况进行检查监督外，还通过组织对控股公司的项目巡视，加强对各控股公司业务监督，督促公司完善内部控制制度的建设。公司审计监察部直接向董事会审计委员会及监事会负责，保证了审计监察工作的独立性。

OVERSIGHT AND INTERNAL CONTROL
监督与内控

审计监察部负责内部审计及内部监察工作。通过开展综合审计、专项审计或专项调查等业务，对公司内部控制设计及运行的有效性进行监督检查，促进集团管理水平的持续改善与提高。对在审计或调查中发现的风险和问题，依据问题性质按照既定的汇报程序向监事会、审计委员会或管理层报告，并督促相关部门采取积极措施予以改进和优化。

万科持续完善反舞弊体系，推动"不敢，不能，不想"的"三不"原则。通过建立便捷的举报渠道，形成覆盖到员工、合作伙伴、客户的监察阳光举报网络，对实名举报及可信的匿名举报专项调查，并对查实的相关违规违法行为公开严肃处理，让员工"不敢"舞弊；持续推进内控体系建设，预防和防范风险，堵塞管理漏洞，减少乃至消除舞弊的机会，使员工"不能"舞弊；通过倡导诚实正直企业文化，引导健康丰盛人生观，建设阳光照亮体制，使员工"不想"舞弊。

公司根据国务院五部委发布的《企业内部控制基本规范》要求建立内控管理体系。通过内控环境的提升改善内部控制基础，通过风险评估的明确内控方向，通过标准控制活动在业务流程中的应用确保内控措施落实，通过及时的信息沟通交流内控资讯，并通过内部监督保障内控体系的运转有效性。目前公司已经建立起一套比较完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制。同时坚持以风险导向为原则，结合本公司的经营管理实际状况，对公司内部控制体系进行持续的改进及优化，以适应不断变化的外部环境及内部管理要求，为本公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。

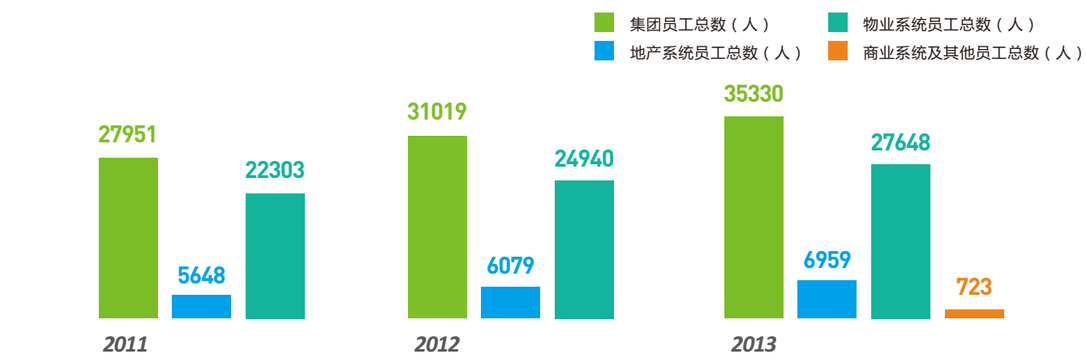
RISK CONTROL
风险防控

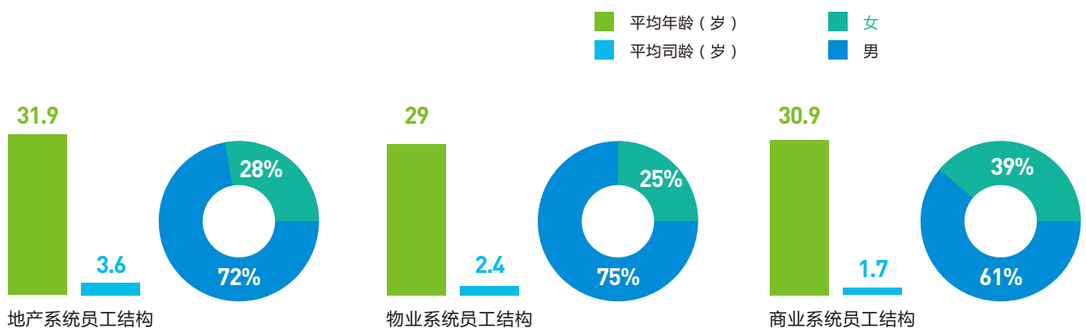
我们继续通过制度、指引、示范文本等方式保证各类经营活动合法合规。制定修订了多份投资与合作的制度及专业指引，完善投资与合作法律风险管控体系，开展管控流程评估。

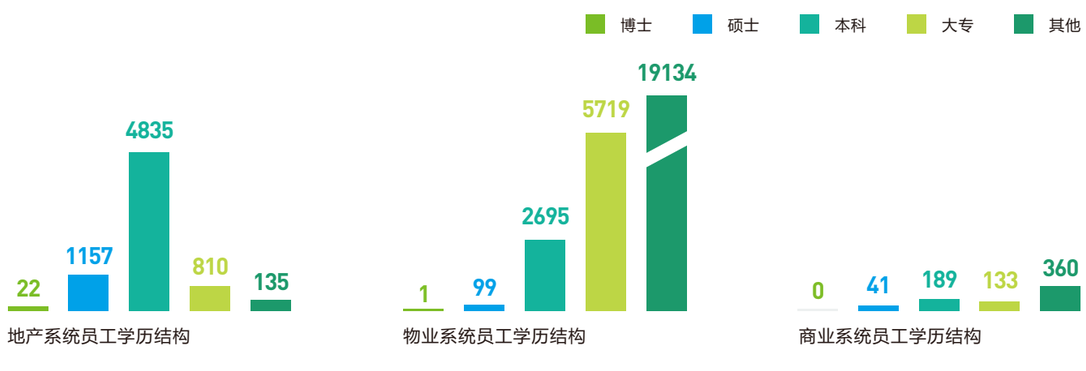
除了已有的《广告行为指引》、《防止侵犯他人著作权的操作指引》、《肖像侵权风险防范指引》等风险控制条例之外，2013年我们颁布了《诉讼案件管理指引》、《房地产项目投资审慎调查指引》、《项目合作开发实施指引》、《法人治理事项管理办法》4部新指引，进一步加强公司治理规范和风险防控。

OUR STAFF
我们的员工

人才是万科的资本，公司的发展离不开员工的努力。2013年，我们的员工创造了前所未有的健康运动正能量："城市乐跑赛"、"为爱同行"、"大鹏新年马拉松"、"爱的每壹步"等活动将健康丰盛文化推向新高度。不仅如此，公司的各项保障举措最大限度地保证了我们员工的职业健康安全和合法权益。在"阳光照亮的体制"下，我们的员工能够通过各种沟通渠道充分向公司管理层表达想法、意见和投诉，并通过不同平台展示自己的才干。

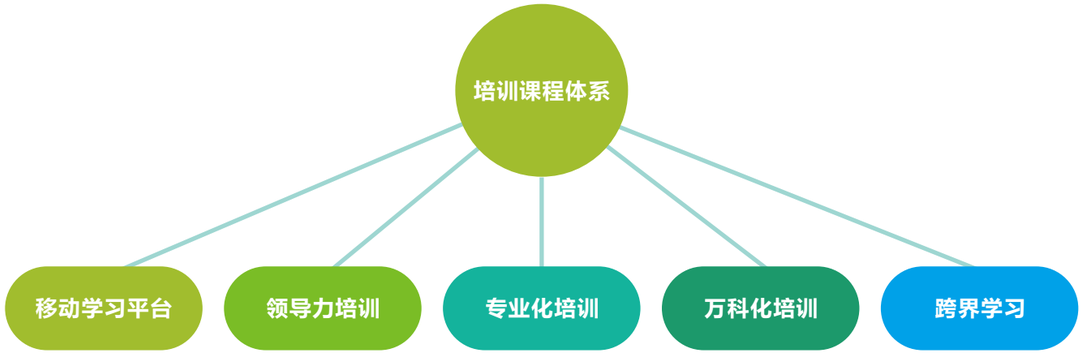






TRAINING AND DEVELOPMENT
人才培训与发展

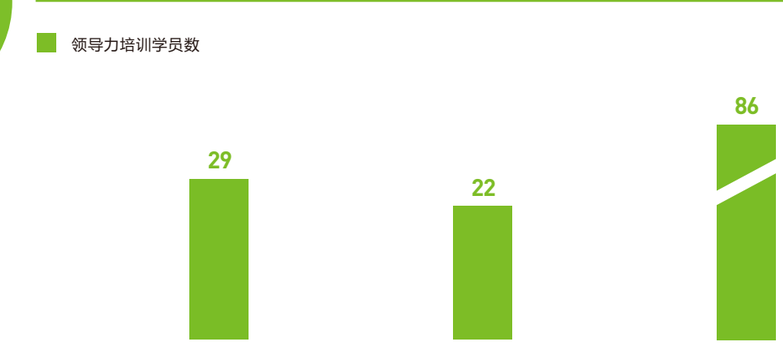
2013年，万科管理学院正式成立，在注重集团内部管理培训体系建立和各项培训开展的同时，将力争成为未来房地产行业专业人才输送的造血基地。为万科的明天培养健康人才，为万科和行业的革新营造最佳人才氛围。



领导力培训行动

珠峰行动、一线管理层赴任交流、新经理培训是领导力培训的三大重要模块。领导力培训将为公司培养未来10年适应战略发展的核心人才。2013年，各项培训交流活动取得优异成绩。

3个项目



珠峰行动第一期，29名学员完成3次集训、11门课程、3次企业交流、2次主题任务、1项个人极限挑战项目。

一线管理层赴任交流，22位学员完成30天培训、6大维度科学测评。

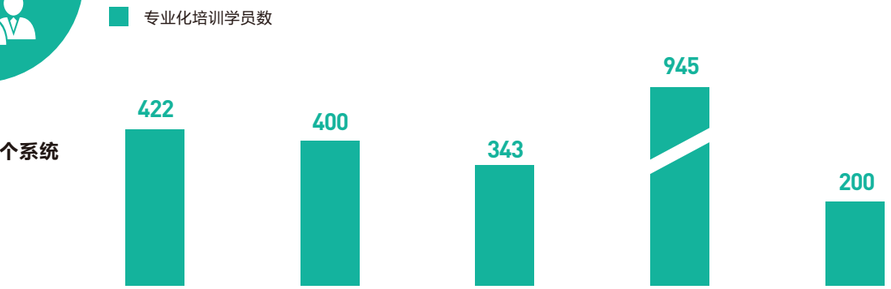
新经理培训，86位学员完成2期，5天内部和外部相结合的测评。

注："珠峰行动"是万科资深经理人才培养计划。

专业化培训行动

工程、财务、营销、设计、客服、新业务的专业化培训已形成体系。千亿计划、雄鹰行动、雨林培训营、真实课堂、大雁学堂等品牌培训已为公司各专业系统注入新的知识和技术能量。

6个系统



千亿计划，422名学员完成日本专业研修，推动工业化质量文化和精益管理思想。

雄鹰行动等，约400名学员完成约7410次各类培训，提升财务业务水平的同时也强健了专业团队。

绿粉笔等，约343名学员完成各项专业和技能提升，通过精耕细作培训实现营销人员的自我突破。

雨林培训营、真实课堂等，共945名学员完成各类实战型培训，有效提升学员执行力和综合能力，拓展视野。

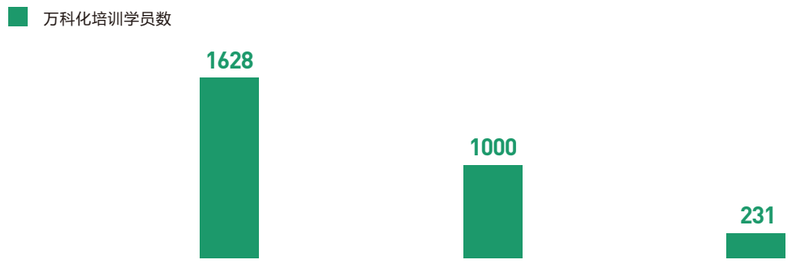
大雁学堂等，约200名学员完成约400次各类培训，提升了客服人员的专业修炼和业务素质。

注："千亿计划"是工程系统专业化培训、"雄鹰行动"是财务系统专业化培训、"雨林培训营"是营销系统专业化培训、真实课堂"是设计系统专业化培训、"大雁学堂"是客服系统专业化培训。

万科化培训行动

新职员培训、向职业理想致敬、NP14集训营是2013年万科化培训的重要组成项目。价值观认同和职业经理人素养将是未来30年万科保持专业领域人力竞争力的核心。2013年，万科化培训成绩显著。

3个维度



新职员培训，共1628人完成17期培训，让新职员充分了解和理解公司的历史、文化价值观、职业底线。

向职业理想致敬，约1000人接受了累计20人的万科化讲师团授课，覆盖6个地产公司3个商业管理公司。

NP14集训营，共231人完成14天培训，一群热心公益、创意无限、追求自由和快乐的新动力开启了在万科的崭新生活。

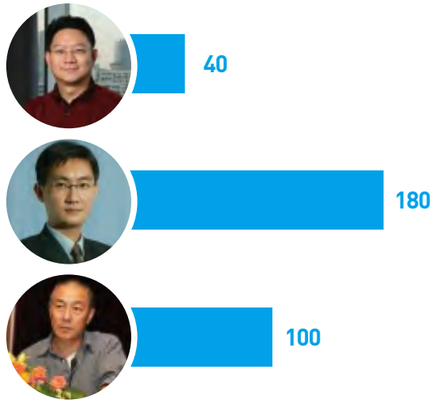
注："NP14"(New Power 14)是万科第14期新动力，每年一期。

领导力、专业化、万科化三大培训构成了课程体系的核心模块。如何在生物技术、电子商务、互联网等行业日新月异的今天，拓展视野并在未来30年保持行业领跑，虚心向行业外伙伴学习的跨界交流是我们开启未来革新的金钥匙。

跨界学习

2013年，通过"之间"活动，我们走进了阿里巴巴、腾讯和华大基因等企业交流学习。

之间交流学员数



7 家著名企业

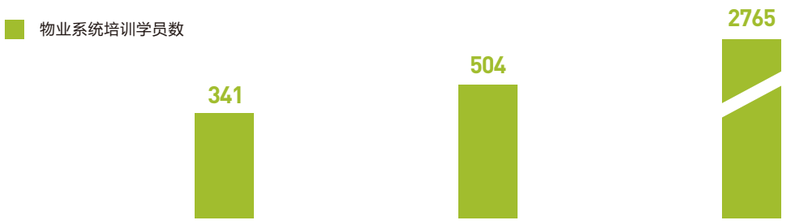
TRAINING OF PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM
物业系统培训体系完善

针对物业管理行业的特点，万科物业逐步完善针对社区业主实际需求的物业人员专业技能培训。通过基础员工训练体系、岗前岗位培训、"送教上门"、内部培训师评定等措施，在提升物业人员综合素质和专业素养的同时，有的放矢地服务社区业主的实际关切，为进一步提升业主满意度、减少物业管理风险、稳定工作团队奠定了坚实地人力资源储备。

物业系统培训

基层员工培训、基础班组长认证培训、专业负责人集训、业务提升"送教上门"培训构成了物业管理专业水平提升的基础动力。不同层级业务素质提高的同时，业主满意度也得到提升。

物业系统培训学员数



3 个重点

专业负责人集训，共341人完成9场 累计215.5小时课时培训。培训内容涵盖安全、维修、环境等专业领域。

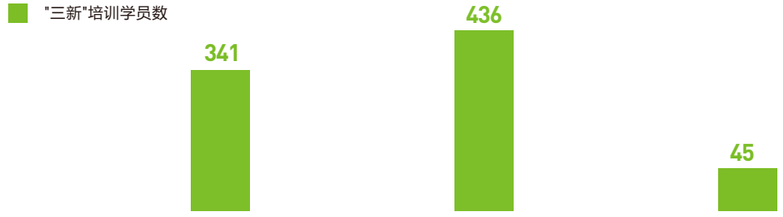
送教上门培训，共504人完成5门重点开发课程，共历时2个月，覆盖5个城市。受训者业务技能、团队融合及管理能力得到提升。

基层班组长认证培训，98场培训，266名讲师团队，2765班组长通过培训认证。

"三新"培训

"三新"培训助推员工稳健成长。在员工入职、晋升的关键阶段，对职业心态、方法、能力进行科学引导及训练。从传统文化体验、职业成长经历梳理到参照EMBA培养模式，我们为不同背景的职员提供全新的培养通道。

"三新"培训学员数



3 个维度

新职员培训，100%实现16小时岗前培训。

新经理培训，共436人完成10场集训，12门课程。有效的提高了管理团队的核心竞争力。

MPP培养，2013年新选拔MPP15名，与上期一起共计45名完成集训，取得良好效果。

注："MPP"(Manager Promotion Project) 是储备经理人培养计划

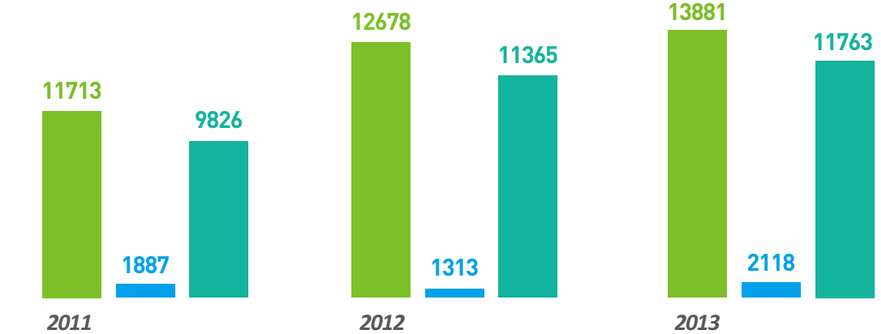
FAIR GROWING MANAGEMENT
公平的成长环境

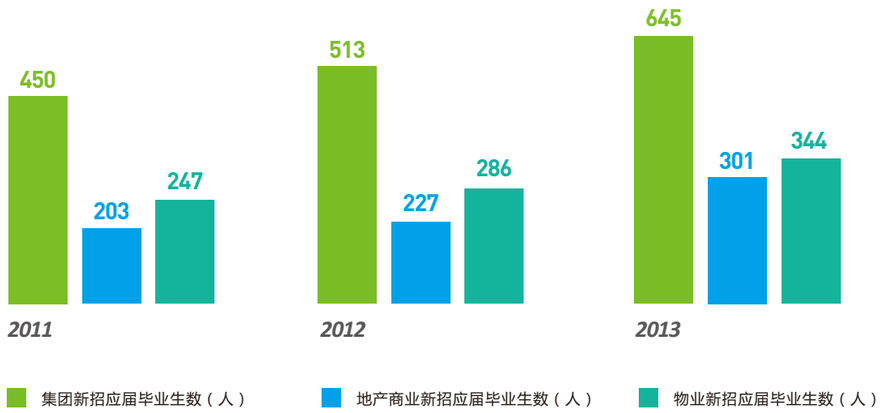
人力招聘

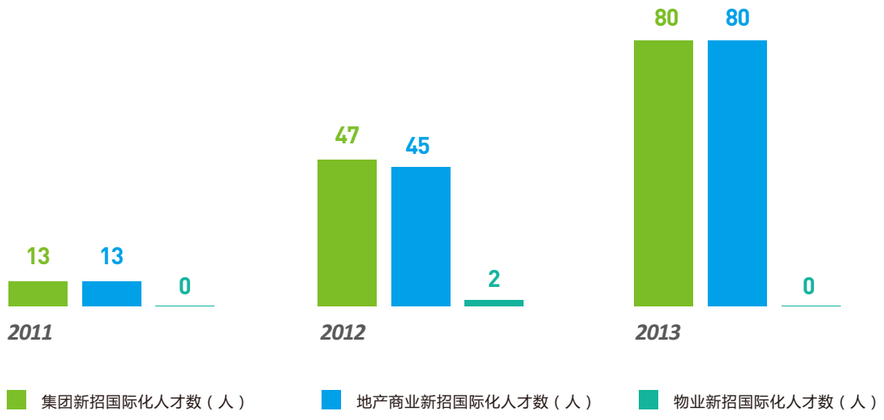
我们严格招聘工作流程指引，坚持公平、透明、公开的甄选原则，注重本地化人才就业。万科已连续11年成为中国大学生最佳雇主。在年度招聘过程中，未发生性别、民族、年龄、健康状况相关的歧视事件。

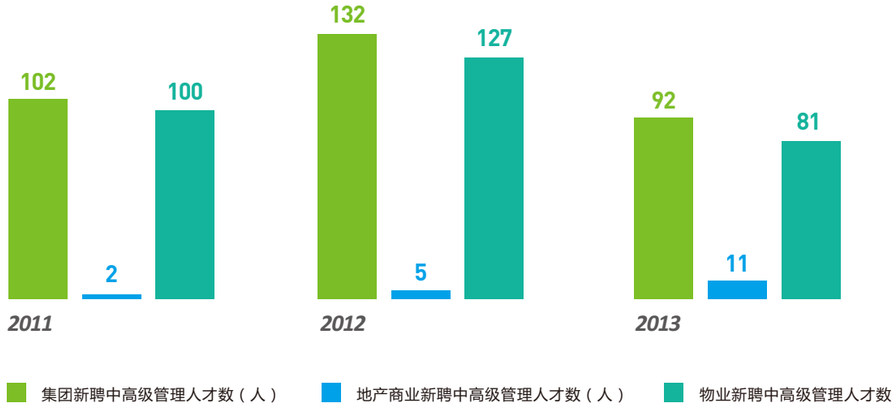
集团新招聘员工数（人） 地产商业系统新招聘员工数（人） 物业系统新招聘员工数（人）

13881 名新聘员工









我们采用市场化定薪，根据员工的工作岗位、市场水平、能力和业绩支付固定薪酬。在获得超越同行平均业绩的时候，员工也将获得超越同行平均水平的奖励薪酬。我们坚信万科是一家职业经理人驱动的公司，有一套完整的机制保障职业经理人与股东共同分享价值创造的成果。

在公平的成长环境下，我们把规范绩效管理视为人才选拔、岗位调整、薪酬管理、团队配置等决策的根本，员工的工作业绩和行为表现会通过绩效管理体系进行客观评价。在客观公正、规范透明、绩效导向的原则下，员工根据岗位性质不同分别参加季度考核和年度考核，并在考核过程中享有充分的知情权和申诉机制。董事会薪酬与提名委员会负责监督公司高管的考核与激励，公司通过年度述职会议，对高级管理人员业绩状况，岗位价值和绩效达成状况薪酬挂钩。



COMMUNICATION
畅顺的沟通机制

我们的公司倡导阳光照亮的体制，建立并完善了员工与公司管理层的"十二条沟通渠道"。通过这些渠道和总裁牵头的"目标与行动"沟通大会，我们的员工可以充分地表达想法、意见和投诉，以维护、主张和申诉自己的权益。

1. (上级经理)门户开放
2. 吹风会
3. 员工关系专员
4. 我与总经理有个约会
5. 职工委员会
6. 工作面谈
7. 工作讨论和会议
8. E-mail给任何人
9. 网上论坛
10. 职员申诉通道
11. 员工满意度调查
12. 公司信息发布渠道

WORK ETHICS
职场道德

任何情况下不谋取不当私利、不受贿、不行贿，拒绝不当利益的诱惑，保持正直和诚信的品格是我们每一位员工坚守的职业底线；恪守职业操守，保持正直品格，发扬好风气，传递正能量是我们每一位员工努力的职业理想。公司一直致力于建立阳光照亮的体制，通过《职员手册》、《职员职务行为准则》、年度目标与行动沟通会、100%全覆盖的企业价值观及反腐败培训、业务流程法律指引等多种方式，让员工坚守职业底线、防止职务犯罪，我们认为这是对员工最好的保护。

我们与每一个供应商签订阳光合作协议，明确反腐败、反贿赂要求，列明多种举报渠道（审计监察部门设立的公开举报网站、举报邮箱、举报电话等），并将此协议作为采购合作协议的重要附件，具备法律效力。这不仅是对采购供应双方权益的基本保障，更是对契约精神的有力宣导。

除了制度的保障，在实践过程中我们对违规员工无论职位高低一律惩处，对举报属实的举报人进行奖励。日常工作中，我们定期对公司各专业系统进行不定期反腐败培训或发布风险提示，如节假日对公司员工和供应商发布反腐败提示，对核实违反职业道德和职务犯罪问题的公开处理以警示全体员工。不仅如此，公司每半年组织全体员工进行一次潜在利益冲突申报，通过申报加强员工职业行为的自律意识，加强公司内部风险控制，提高管理透明度，保护公司、股东和利益相关者的合法权益。

在《万科集团职员内部购房制度》规定下，每月公示员工购置万科产品情况。任何员工所购置万科产品的类型、面积、单价、优惠幅度、优惠原因，同事都能看到。员工须自行主动申报，人力资源部会留存具体优惠政策依据以备查。万科人坚信：**阳光是最好的消毒剂。**

万科对触犯职业底线的行为采取零容忍。2013年，公司无因内部舞弊被解除劳动合同案例发生。

举报方式：
网站：http://5198.vanke.com
电话：0755-22195198
邮箱：5198@vanke.com



2013年8月24日，深圳第五园安全员袁帅(图中右)在例行巡查时拾获两袋虫草，凭借自己的生活经验意识到该药材价值不菲，他当即联系安全副班长姜海祥（图中左）赴现场处理。由于该区域无监控镜头，无法有效确认失主身份， 因此将名贵药材交予部门保管，并于8 月28日将价值18万元人民币的名贵药材物归原主。

WORKPLACE SAFETY
职场环境安全



我们以OHSAS18000安全及卫生管理体系的要求对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理。公司针对员工健康、安全生产、应急情况处理制定了完善的管理举措，并对办公楼、售楼处、项目部和项目现场等工作场所的环境因素提出了严格的控制指标。

我们设立了专职员工关系岗直接负责员工的健康与安全，通过不同渠道在员工中普及健康知识。《职业安全》、《避险与急救》等安全培训和紧急事件处理、火警疏散演习等模拟演练已成为定式。

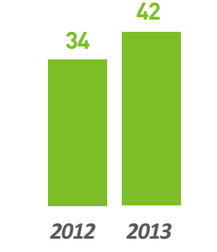
2013年发生1例物业员工意外死亡事故，该名员工被大王椰树砸中，经医院抢救无效不幸死亡。事故发生后，我们积极帮助死亡员工家属完成保险理赔，并提供必要地各种援助渠道。

LABOR RIGHTS
员工劳动权益保护

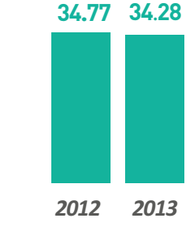
我们严格遵守劳动合同法，与所有员工签订劳动合同，并使用规范的《劳动合同书》范本。员工依法享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假、看护假等带薪假期。按照员工资质和岗位需求与员工个人订立薪酬与合同条款，男、女员工在工资待遇、培训、晋升方面享有公平的待遇。

我们拥有全员民主选举产生的职工委员会，是代表员工的利益并为之服务，并制定了《职工委员会章程》、《职工委员会选举办法》，保障公司职工劳动权益。从1989年3月成立第一届职委会以来，不管是人员数量、学历层次和职能提升，职委会已发展成为员工与公司沟通、商讨事务的一个重要渠道。2013年，我们完成了所有分公司职委会的换届选举工作，成立第九届职工委员会。共选举产生职委会委员160，较上年增长45%。

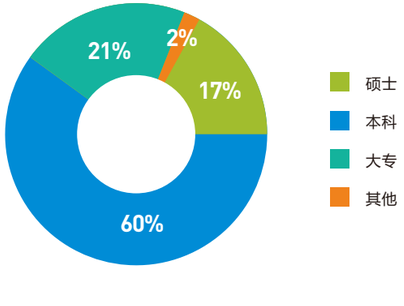
本年度职委会共收到5起投诉，其中4起均已协调解决，1起正在协调中。



职委会分支机构数（个）



职委会分支机构负责人平均年龄（岁）



2013年职委会分支机构负责人学历构成

EMPLOYEE WELFARE
员工福利保障

我们按照国家法律规定和标准为员工提供福利保障，以及多种额外福利和援助：

法定福利：国家规定五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金）、法定节假日、婚丧假、产假、产期陪护假、哺乳假、高温补贴、独生子女费、防暑降温费等。

额外福利：包括额外带薪年休假、意外商业保险、综合医疗商业保险、职员健康体检、各类喜丧仪礼等。

除按国家规定为员工购买医疗保险外，公司每年为全体员工购买大病医疗、意外伤害等商业保险。此外，公司提供家属医疗险渠道，员工可根据家人的身体健康状况自愿投保。



为511名员工庆婚

这一年里



开展1278场次各式文艺活动
员工参与约66,012人次

这一年里



开展4470场次各种跑步活动
员工参与约154,798人次

这一年里

自1998年"万科员工共济会"成立以来，累计有81位遭遇重大灾难性事件的会员获得了共济会的援助，总计援助金额**438.5**万元。自2008年启动"万科员工关爱计划"以来，共有63名员工及家属获得关爱捐助，其中18人获得一次性关爱援助35.5万元，45人无息借款164万元。





员工互助"共济会"会员人数
已达**2.78**万人，入会率达**78.68%**。



17位困难员工接受"共济会"
援助资金共**93**万元。



14位困难员工获得"员工关爱"
无息借款共**55.5**万元。



FITNESS
奔向健康丰盛

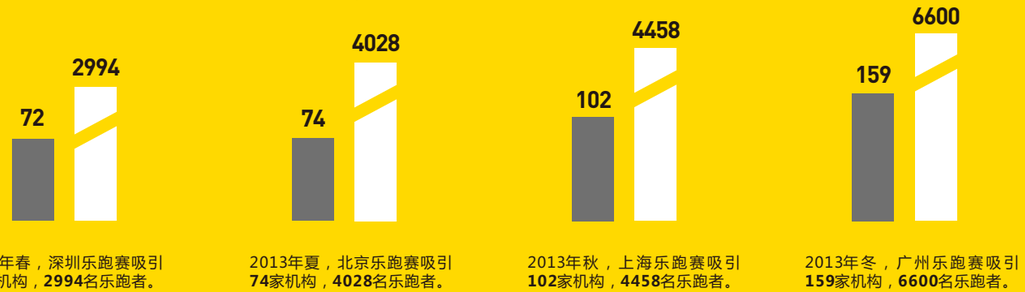
郁亮说："管不好体重，就管不好自己的人生。"健康丰盛不仅是价值观的倡导，更是万科人实现生活理想的根本。

我们将员工健康纳入八小时内的工作管理系统，要求：

- 领导带头
- 给员工创造一个有利于锻炼的、健康的环境
- 把员工健康跟管理者的奖金挂钩

RUN FOR FUN
城市乐跑赛

2013·乐跑元年 **407**家机构
4大城市 **5**公里 **18080**名乐跑者



2013年春，深圳乐跑赛吸引**72**家机构，**2994**名乐跑者。

2013年夏，北京乐跑赛吸引**74**家机构，**4028**名乐跑者。

2013年秋，上海乐跑赛吸引**102**家机构，**4458**名乐跑者。

2013年冬，广州乐跑赛吸引**159**家机构，**6600**名乐跑者。



万科做（城市乐跑赛）这件事应该通过自己这样一个牵头人，动员更多企业和社会力量参与到跑步活动中，让更多老百姓有一个强健的身体，而这充分体现了知名企业的社会责任和社会价值。

——国家体育总局群体司司长 刘国永

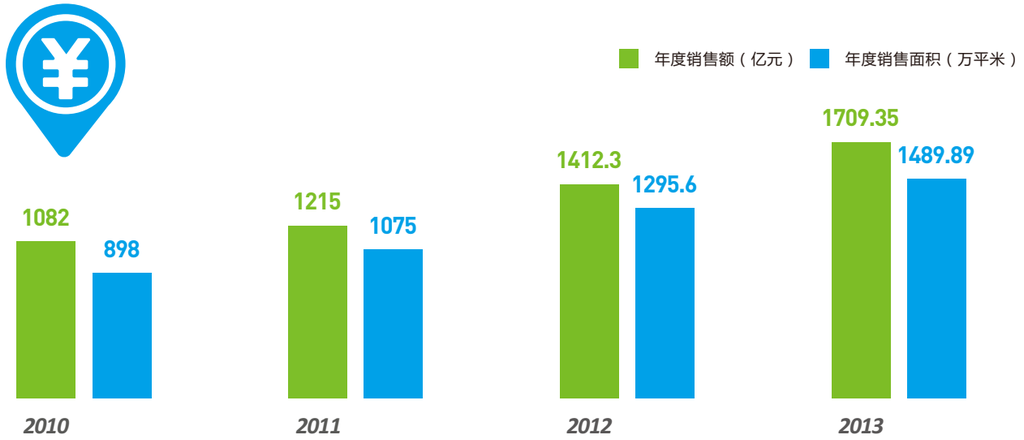


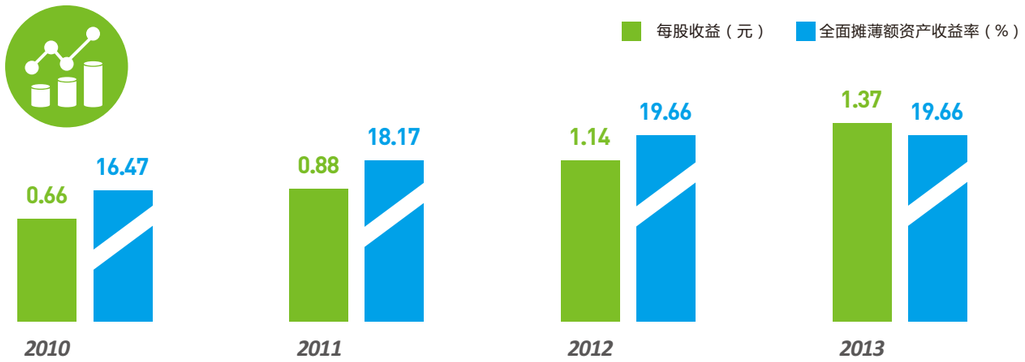
OPERATIONAL PRACTICE
经营之道

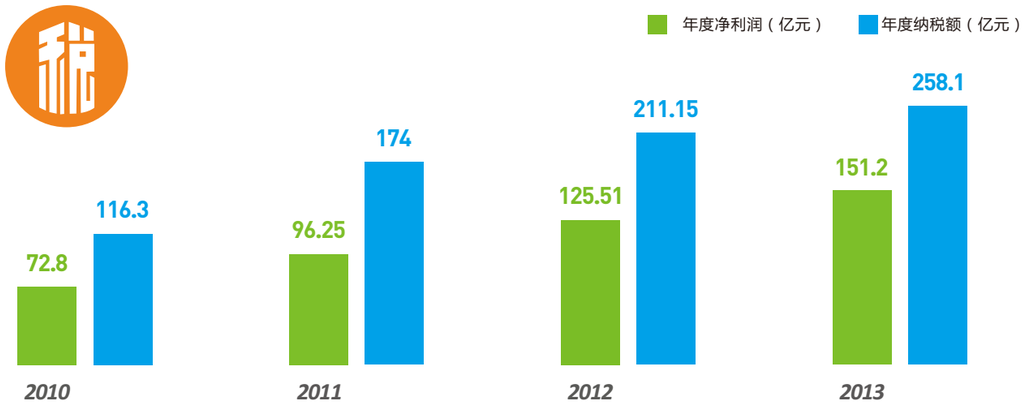
这一年，我们明确了"均好中提效"的未来十年业务经营指导方针。在精细运营的成长过程中， 均衡速度、规模、质量和效益发展。这一年，我们致力于做城市配套服务商，和城市同步发展。

"不囤地、不捂盘、不拿地王"依然是我们的基本经营原则。在快速周转、快速开发的经营策略下，通过市场定价机制为普通人盖好房子、盖有人用的好房子。

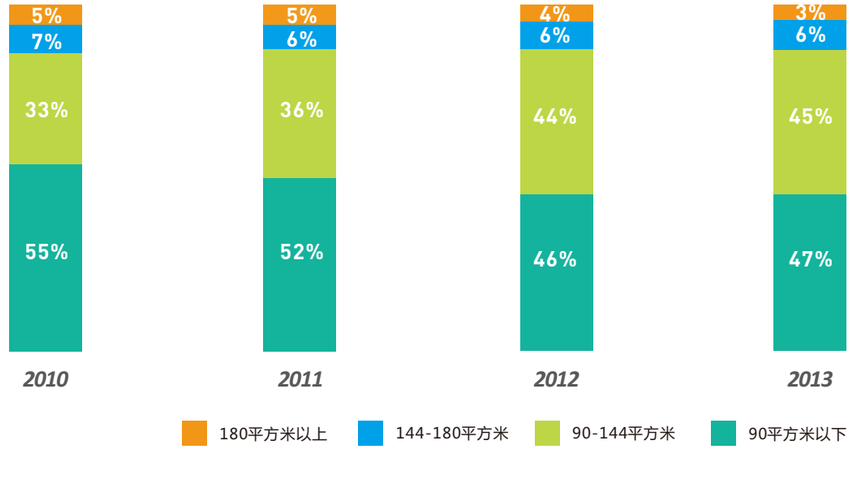
2013年，万科持续领跑，以**1709**亿元蝉联全国房地产行业销售额冠军，并实现销售面积**1489**万平方米。销售额和销售面积分别较上年增长**21%**和**15%**。144平方米以下中小户型仍为万科的主要产品构成，占比91.5%。



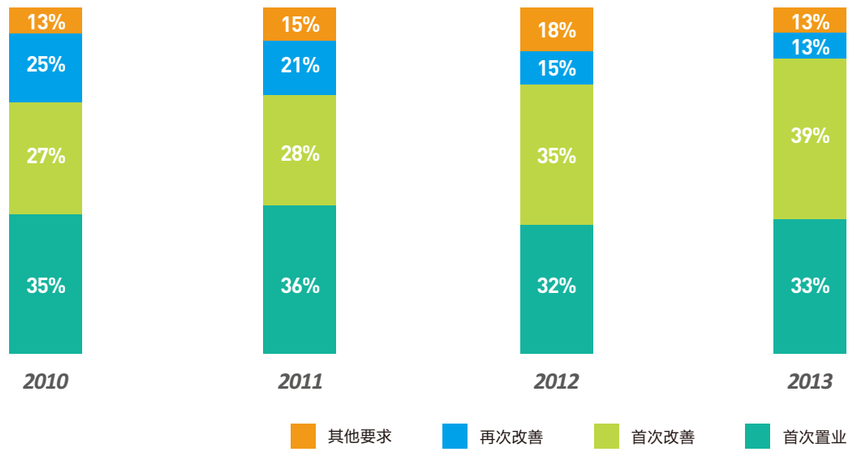




按市场户型销售套数比例对比



按消费者需求类型销售比例对比



URBAN SERVICE PROVIDER
城市配套服务商

王石说："社区是城市的重要构成部分，从万科目前的发展来讲，不仅仅要做好社区的配套服务，更要做城市配套服务商。"

我们做城市配套服务商要在进一步完善产业链条的基础上，不仅满足城市居民在居住、餐饮、文化、娱乐等方面的多样化生活需求，还要满足城市商业和公共事业发展的需要，为城市发展创新做出贡献。

2013年1月，万科商用地产管理部正式成立，在商业地产业务着力推进三个产品线：

- **社区商业 —— 紧贴社区最基础的生活配套服务**
- **生活广场 —— 覆盖数个社区的商铺群**
- **城市综合体 —— 大体量商业综合项目**

案例：前海企业公馆

前海，方圆十五平方公里的"深圳特区中的特区"，这里正成为改革开放35年后中国市场经济体系完善升级的造梦地。这里将是体现全球化、经济一体化的港湾。

万科倾力打造的前海未来国际化办公区由1座会展交易中心、1座商务中心特区馆和38栋企业公馆组成，将是前海首个启用的企业总部园区。前海企业公馆以观念创新和技术创新为规划原则，将引入工业化的绿色建造方式和国际先进的公共服务设计体系。



从2011年沈阳浑河天地开始到2013年苏州美好广场投入运营，万科正持续完善商业产业链条，满足城市居民生活服务需求，为城市发展提供多样化配套服务。

2013年，我们有7个城市商业地产项目投入使用。



2013年12月 苏州美好广场



2013年12月 深圳龙岗万科广场



2013年11月 北京金隅万科广场



2013年12月 西安万科生活广场



2013年06月 上海万科2049五街坊



2013年09月 东莞松湖万科生活广场



2011年11月 长春1948



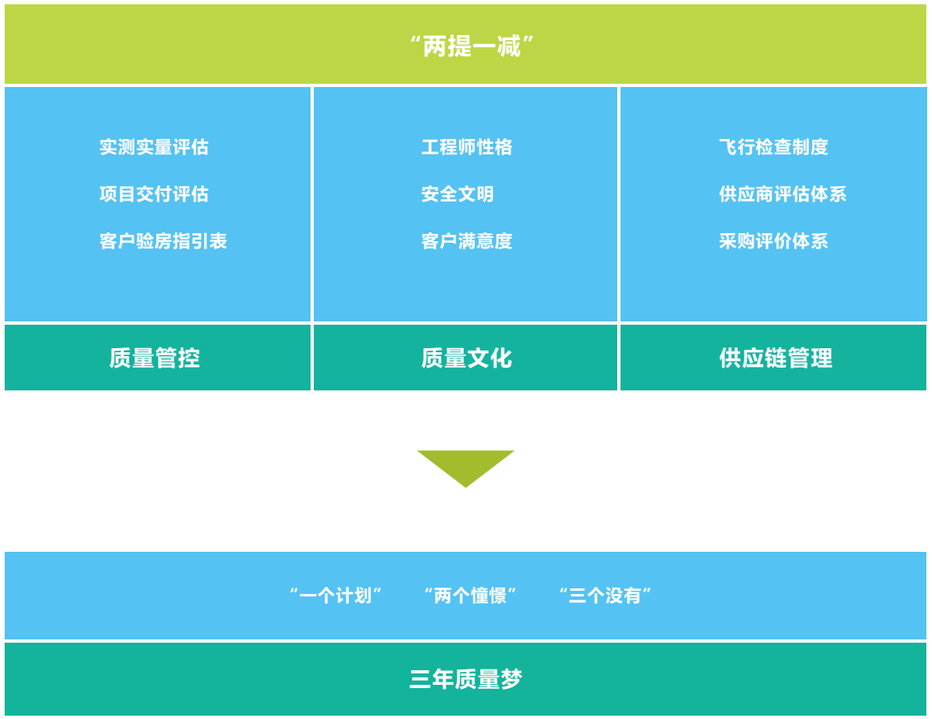
2013年05月 杭州良渚文化村新街坊



2011年10月 沈阳浑河天地

EFFICIENCY AND QUALITY
均好提效 质量坚守

要使“均好提效”不成为一句空吼，只有坚守我们的质量管控体系。质量是万科的底线，只有做好工程质量才能为客户提供更好的产品体验和服务感受。2013年，我们系统地明确了“每天向前一小步，成就三年质量梦”的目标和方法，将精细管理和质量文化贯彻到底。



注：“三年质量梦”内容详见第37页。

QUALITY CONTROL
质量管控

"两提一减"即提高质量、提高效率、减少对人工的依赖。过去的一年，我们以"两提一减"为纲，完善质量管控体系，积极推行"2个工具1张表"，即实测实量项目评估、项目交付评估和客户验房指引表，从过程监控、结果控制、客户视角三个维度全面提升产品质量。

实测实量——从2009年起，万科对全集团所有在建项目实施实测实量评估，对整个房屋在施工过程中的质量进行数据化的监控，对评估得分较低的项目进行实时跟踪。



项目交付评估——从2013年起，我们对所有房屋产品交付质量实施综合评估，杜绝项目的带病交付，竭力为客户提供满意的产品。2013年10月1日，我们发布并实施了《2013-2015年交付项目观感质量下限标准》，对项目各项观感指标进行全面打分和纠错，有效地控制了交付产品质量问题。



- 户内观感
- 公共部位观感
- 外立面观感
- 园林景观观感

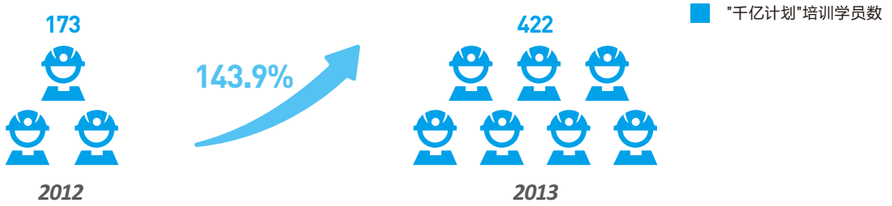
客户验房指引表——为使普通客户也有能力对交付房屋进行检查，2013年9月起，我们在房屋交付时为所有客户提供了一张验房指引表，清晰明了地列出各项验收部位和验收要点，逐一确认记录并及时整改问题，真心从客户的角度出发让每一位客户满意收房、安心入住。



- 9 项验收类别
- 43 项验收部位
- 99 项验收要点

QUALITY CULTURE
质量文化

我们提倡用工程师的思维去思考、用工程师的性格去做人，"坚持、讲真话、有担当、不给别人添麻烦、照顾比自己更弱的人"是我们工程师文化的重要组成。高素质工程师队伍建设更是这种文化传承的基石，2013年万科发起的"千亿计划"累计完成422人赴日研修课程。学员除万科工程系统以外，还覆盖了设计、成本、采购、客服、人力等相关专业系统，甚至还包括万科的外部合作伙伴成员，以提高行业工业化整体水平，推行质量文化建设。



SAFETY CULTURE
安全文明

"当质量与成本、利益发生冲突时，万科首选是质量；当生命与质量、成本、利益发生冲突时，万科首选是生命。" 这是我们坚持安全生产的底线。工程建设过程中也许难免发生安全事故，但对生命的敬畏和尊重是每一个万科人的态度，尤其是对那些工作在最艰苦、最危险建设一线的劳工。对每一位在万科工地上工作的建设者安全健康有保障、劳动体面是我们不遗余力的追求。

2013年，我们将安全文明纳入工程系统季度项目评估进行量化管理，继续执行《安全健康及环保现场管理标准》VK-GC/Q-28、《万科集团工程系统职员着装规范》VK-GC/Q-55等规定，努力确保施工健康安全和文明施工，规范工地工人和万科工程系统员工的着装及防护要求，落实全年安全巡查，并进一步完善了《在建项目非意外安全死亡事故的管理规定》。同时，我们更鼓励承包商采用国内外通用的安全及卫生管理体系和环境管理体系，以进一步规范产业链管理标准化。2013年万科工程管理面积增加38%，工地非意外死亡人数下降40%。我们还需要向"零死亡、零火灾"安全事故的目标继续努力。



工程系统中层以上经理人员对工地死亡事件的逝者进行默哀已成自觉

我们在自由、平等、安全得到保障的前提下，为工地上男女劳工提供了受尊重的工作机会，并努力为他们创造舒适的工作生活环境。在全国范围内积极推进落实在建项目卫生健康设施建设、直饮水系统配置、并将工地卫生间无异味作为文明施工的重要指标之一。

2013年
376块工地上
约27万工友
喝上了清洁的直饮水

2013年
376块工地上
实现了工地卫生间
无异味

LABOR RIGHTS PROTECTION
劳工权益保障

十年如一日，我们继续与施工总包商推行劳务工工资保证金制度，要求总包商优先支付所属工人劳动报酬，并将其作为年度合格供方评审的必查项。我们要求在标准施工合同中明确保障工人工资支付及相关违约责任的条款，如总包商有拖欠、克扣工人劳动报酬行为的，万科将在工程款中扣除相应款项并直接支付给劳务工，确保工人工资无拖欠、无克扣。

根据国家相关规定，我们要求施工单位为劳工办理各项社会保险；为危险程度高的岗位员工办理意外伤亡保险；对从事有毒有害作业的人员以及特种作业人员进行就业前、中、后的身体健康状况全面检查；为员工提供符合国家相关标准或其它专业标准的个人防护装备；建立《有毒有害物品健康风险评估报告》制度，确保劳工健康不受危害。

我们保护未成年人及女工的权益，严禁合作方雇用未满15岁的童工工作；受雇未成年人不得从事有毒有害、国家规定的第四级体力劳动强度的劳动和其它禁止从事的工作；根据女工的生理特点，严禁安排其从事特别繁重的体力劳动和单一体位的工作，严禁从事有毒、粉尘、放射性、高低温作业等工作。

我们要求施工单位为工人提供安全及健康培训，每三个月根据工程实际情况修改培训计划并编订新培训课程。所有参与高危险性工作的员工需接受特别培训。新员工入职两日内接受安全培训。

2013年
工地上超过70%的劳务工能当月领取工资，
年底工资0拖欠0克扣。

2013年
工地上未使用年龄15岁以下的童工，
未雇佣未成年人从事高危工作，
未发生强迫女工劳动的案例。

我们要求施工单位为工人提供安全及健康培训，
并定期组织工人体检，最长不超过2年1次。

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
供应链管理

采购管理

过去的一年，我们与供应链上的伙伴们保持了良好的合作关系，进一步深化与优秀合作伙伴的战略合作、加强集中采购。2013年底，32%在建面积由中天建设和中建四局两家战略总包完成。材料设备类集中采购度达到78%。

48%集中采购度

128

2013年，合格总承包商128个。

34

水泥、钢筋、陶瓷、铝型材等高能耗行业供应商34个。

注：此处不含水泥、钢筋供应商，属乙方供应商。

2

32%在建面积由2家战略总包完成。

飞行检查制度

从源头控制产品质量，由至少2名专业人员参加，在事先不通知供应商的情况下，现场抽取产品样品直接递送经国家权威认证的第三方质量检测机构。根据不定期检测结果，对不合格的供应商列入黑名单，严格执行《万科集团各级采购供应商红黄牌及黑名单管理办法（V1.0版）》。

11个行业被检

44

2013年，共完成44家供应商飞行检查。

35家A级供应商

供应商评估分级体系

让优秀的供应商与万科长期合作是供求双方共同的愿望。在保证公平、公正、透明的基础上，2013年我们继续完善了万科供应商评估体系，简化评估指标，建立了数字化供应商分级和评定机制。2013年我们向社会公开发布了七类824家合格供应商和35家A级供应商，传递质量进步正能量。

7

7类供应商成为被评对象，含总包、装修总包、门窗、景观、桩基、监理、材料设备。

4

供应商将被分为4个等级（A-D），并建立相应的管理办法。

2013年度A级供应商名单

（35家，按字母排序）

鞍山雨虹门窗有限公司
北京东方雨虹防水技术股份有限公司
成都市新都公用建筑工程有限公司
赤峰宏基建筑（集团）有限公司
东莞厨博士家居有限公司
东莞市永铭装饰工程有限公司
广州立邦涂料有限公司
广州市景龙装饰设计有限公司
杭州易之景观工程设计有限公司
湖南东方红建设集团有限公司
江苏宏洲建筑装饰工程有限公司
昆山日门建筑装饰有限公司
摩恩（上海）厨卫有限公司
南通五建建设工程有限公司
宁波方太厨具有限公司
青岛裕丰汉唐木业有限公司
上海国仕幕墙工程有限公司
上海家树建筑工程有限公司
上海建工五建集团有限公司
上海银龙建筑装饰绿化有限公司
深圳市瑞捷建筑工程咨询有限公司
深圳市深安企业有限公司
深圳市永高塑业发展有限公司
沈阳农垦建设集团公司
沈阳市振东建设工程监理股份有限公司
圣象集团有限公司
通州建总集团有限公司
武汉开来建设集团有限公司汉阳分公司
西蒙电气（中国）有限公司
越烽建设集团有限公司
浙江常升建设有限公司
浙江明康工程咨询有限公司
中国建筑第四工程局有限公司厦门分公司
中天建设集团有限公司第七建设公司
中天建设集团有限公司西南公司

RESPONSIBLE PURCHASE
负责任的采购

我们在供应链的上下游不断传递着绿色环保和可持续发展的价值观，希望通过各种努力带动行业合作伙伴履行环保责任。

2013年3月，我们发布了《关于在集团内推广应用无铬化处理铝合金型材的通知(VKGC-CG-2013-004）》，制定铝合金喷涂工艺标准，并要求所有一线公司禁止采购未经无铬钝化工艺处理的门窗铝合金型材。这一政策将有利于减少落后工艺铝材生产过程中产生的有害物质<铬>对土壤和水体的严重污染。

在我们的带动和倡议下，三年来已经累计有7家木制品供应商成功加入WWF-GFTN成为会员，共同推动森林资源的可持续利用。2013年1月，我们再次向所有木制品供应商发出《关于万科加盟GFTN相关承诺及柚木地板将禁用的通知（VKGC-CG-2011-043）》，禁止采购柚木等濒危木种地板产品。此外，我们进一步完善修订了《万科木制品供应链管理制度》并加强监督落实，全年实现新项目采购无濒危、高风险、高保护价值森林树种。

THREE YEAR QUALITY GOALS
三年质量梦

三年质量梦，到2015年还只是实现可持续发展的近期目标。我们坚信只要用心，每天向前一小步，未来三年、甚至三十年的质量坚守将不再是梦想。

1个计划： PC率达到40%（万科标准）、装配式内墙率100%、100%取消抹灰作业。

2个憧憬： 万科的房子质量好，成为社会好口碑；万科的工地上，工友的生命有保障。

3个没有： 没有空鼓、没有开裂、没有渗漏。

CUSTOMER RELATIONS
身边的客户关系

客户是我们永远的伙伴，我们重复着这恒久不变的客户关系之道。尊重客户，理解客户，持续提供超越客户期望的产品和服务是我们的价值观。

从2011年起，我们年均交付装修房产品套数已超过8万套，2013年更接近10万套。装修房时代对比过往毛坯房时代，在产品生产、交付、售后和物业服务上均有更高更复杂的要求。

我们根据不同阶段客户所关注的焦点，实施相应服务举措，努力提升客户对产品生命周期各阶段的品质体验。2013年我们在对客服务上除继续坚持原有客户关系6+2步法外，更在南京万科、杭州万科推动尝试“完美交付”、“维修精益流程”两项精细化服务的新标准。

6+2步法	客户触点	客户关注焦点	万科服务举措
1 第一步：温馨牵手	看房	预算支出、房屋特性、房屋质量、地理位置、开发商诚信、实力和品牌等	客户关系中心提前亮相、红线内外不利因素公示、看房服务信息卡等
2 第二步：喜结连理	签约	选房方式的透明公平合理性、贷款银行服务、签约手续便捷等	落定发送后续服务短信、集团呼叫中心销售（签约）满意度回访等
3 第三步：亲密接触	等待	是否按期交楼、工程质量、楼盘建设进展、区域内的楼市变化等	工地开放日、建设进展通报、物业见面会、团购活动等
4 第四步：隆重出阁	收房	按时通知交付、告知验房方法和注意事项、工程质量和保修责任及期限等	交付现场准备、验房指引、验房与整改意见、一站式交付等
5 第五步：恭迎乔迁	搬家	房屋功能和质量是否满足需求、社区氛围和邻里关系、交通、购物等	二次装修协助、水电煤、电话电视网络便捷开通、搬家绿色通道等
6 第六步：举案齐眉	居住	居住的舒适性、物业服务质量、市政配套和小区配套等	及时维修、交付后6个月回访、保修期届满前提示等
+1 一路同行	全周期	我们的问题被重视、始终言而有信、面对问题解决问题等	及时处理投诉、定期拜访、推动业委会成立、家政维修服务等
+2 持续关怀	持续关怀	小区的设备老化、绿化需要改造了、安防设施需要更新了等（≥五年）	社区文化活动、老社区改造、社区便利性提升等

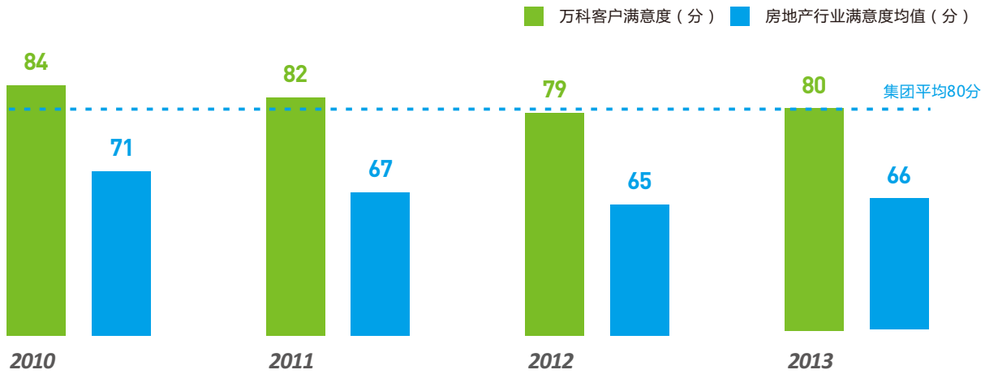
OUR CHOICE
我们的选择

客户关系精细化管理——2013年万科工程系统提出了三年质量梦，从客户角度出发落实为首份《万科装修房客户验房指引》。这是目前国内房企首份装修房客户验房指引，也是我们对客户关系管理的一次自我革新。

站在客户视角解决问题——2013年万科客服联合采购系统针对卫生间淋浴屏的玻璃自爆问题制定了专项解决方案。淋浴屏受生产工艺和材料本身影响，在产品合格的情况下仍然存在一定程度的玻璃自爆，一旦发生将影响客户生活。为此，万科联合供应商制定专项保障政策，将玻璃自爆问题纳入到厂家产品保险范畴，实现了供应链上下游企业客户服务的共识。

客户关系研究——2013年我们在以移动互联网为载体的客户体验方面进行了研究。广州万科、重庆万科通过设立微博公共账号方式积极探索和介入客户需求和体验的研究中。

衡量我们成功与否最重要的标准是我们让客户满意的程度。2013年万科以总体抽样8.92%的比例完成了5.26万户客户抽样调查，客户满意度80分，较2012年有所上升。



从年度抽样调查结果来看，万科小区业主认为社区氛围良好，业主安全感强，对小区人文氛围认可度较高，邻里关系和谐。



87%业主表示信赖万科物业。



92%业主认识邻居，
每户平均认识12户邻居，
并与其中7户交上朋友，
交往率高达77%。
84%的业主得到过其他业主帮助。



64%信任业委会工作。

COMPLAINT CHANNELS
投诉渠道

与客户一起成长，让万科在投诉中完美。我们以开放的心态倾听客户的声音，才能不断提高我们的工作品质，更好地服务客户。



各地分公司地产客户关系中心

直接受理客户投诉，协调后台各专业部门进行专业化处理，在收到意见的两个工作日内回复。



物业服务中心

负责受理物业类的投诉，如小区的安全、环境及设施设备维护等，随时为有急需的客户提供及时、便利的服务。



投诉论坛

由万科集团总部客户关系部直接管理，任何业主在万科投诉论坛上可公开投诉，地产客户关系中心在一个工作日内回复。2013年万科投诉论坛共接到6693单网络投诉，除无效帖以外，投诉一般在24小时内得到回复。



集团总部客户关系管理部

负责统一监控各公司客户关系服务质量、协调客户与受理部门关系。

HAPPY COMMUNITY
幸福的社区

幸福社区模型是我们在社区推广人文活动的理论基础，希望从单向的服务转变为双向的共建，让每一位居民都有机会参与到社区发展中来，在互联网时代背景下，成就智慧的、有强烈幸福感的社区生活。截止到2013年底，我们服务了411个项目，其中住宅小区349个，约49.4万户150万人生活在万科社区。

安心

居住环境的安全

互联网时代需求

客户服务的贴心

参与

业主权利的尊重

社区共建的参与

精神文化的参与

共生

绿色环保的倡导

客户关系的融洽

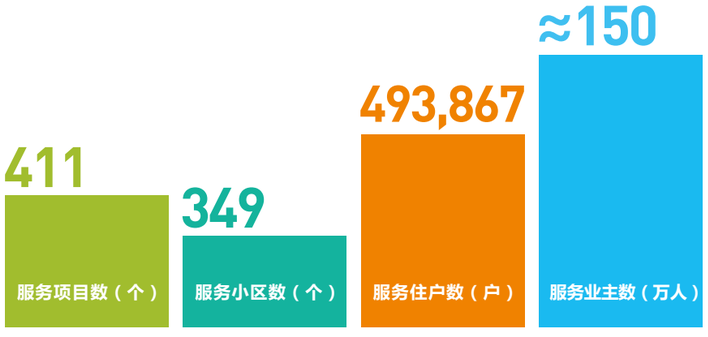
社区社会的共生

信任

邻里关系的信任

客户关系的信任

互联网关系信任



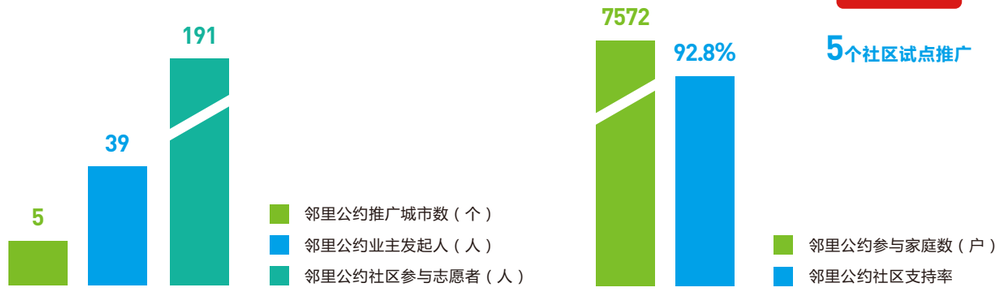
截止到2013年底

COMMUNITY TRUST
社区信任

邻里公约推广将促进邻里和谐，提高社区文明，致力于那普通而真实的共同心声"好邻居"、"好服务"、"好社区"。杭州良渚文化村的村民公约曾被视为公民社区理想准则，如今我们将其精神拓展到了更多的城市。

邻里公约

5个社区试点推广



注：5个城市社区试点包括：北京西山庭院、上海金色城市、深圳城市花园、成都金色海蓉、武汉魅力之城。

深圳城市花园社区《邻里公约》：

1, 我们提倡邻里互助，友好相处，见面主动问好。

2, 我们乐于参与社区的公共活动，支持社区的公益事业。

3, 我们爱护社区的公共设施，不在公共设施上乱涂乱画。

4, 我们关心邻里，杜绝高空抛物。

5, 我们不在窗台、阳台边缘放置易坠落物品，晾晒浇灌防止滴水。

6, 我们及时修剪自家窗台、阳台种植的植物，避免影响邻里的生活空间。

7, 我们及时处理好自家空调管道的滴漏水现象，为邻里提供安静的作息环境。

8, 我们杜绝随地吐痰、抛弃烟头纸屑和大小便。

9, 我们支持低碳环保，主动将垃圾分类做好，在丢弃垃圾时自觉分类入桶。

10, 我们杜绝随意采撷社区花草，承诺自觉爱护树木。

11, 我们不在楼道堆积杂物及私人物品，不占用消防通道。

12, 我们乘坐电梯时，先出后进，不在电梯内吸烟和乱丢垃圾。

13, 我们主动在清晨和深夜将室内音量降低，室外集体活动会尊重邻里的感受，自觉放低在公共场所的谈话音量。

14, 当邻居因房屋维修需要配合时，我们乐于支持和帮助，并会自觉遵守社区装修条例，合法文明施工，避免影响邻里。

15, 拾获楼上邻里晾晒飘落的衣物时，我们会妥善保管，及时送还。

16, 我们举办婚丧乔迁等传统风俗以不妨碍邻里为原则。

17, 我们提倡公众安全意识，提醒儿童在社区骑单车注意避让，不在社区内骑快车，不在社区公共场所踢球，维护保障邻里及自身人身安全。

18, 我们不在小区内鸣喇叭，不打扰其他邻里休息。

19, 我们按规定方向停车，不跨线、压线，停车即熄火，不占用邻里车位。

20, 我们提倡饲养宠物的同时关注邻里的感受，主动为宠物办证，定期注射疫苗，自觉使用牵引绳遛狗，自觉清理粪便，不带宠物进入室内公共场所，并为具有攻击性的宠物戴上口罩。

21, 我们呵护孩子的自尊，在公共场合避免责罚。



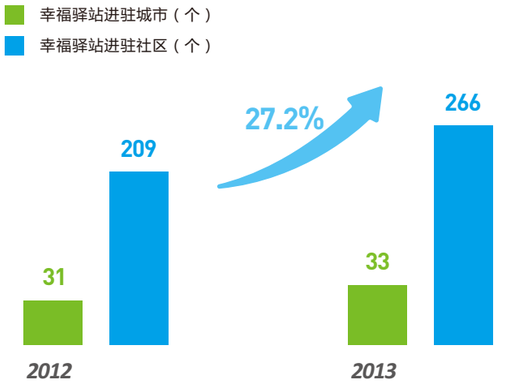
原文阅读

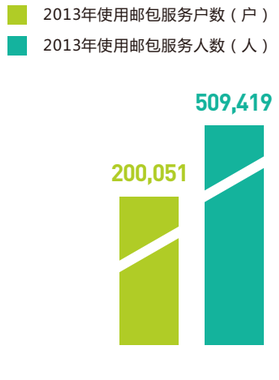
COMMUNITY PEACE
社区安心

幸福驿站

420万邮包系统记录

电子商务在极大程度上便捷了网络消费体验，提升居民日常消费量，然而物品递送到社区的"最后一公里"是创造社区便捷居住体验的关键。我们在社区创立了以实体店为形式的 "一站式"生活管家服务。我们贴心地为居民提供邮包中转、家政、配送等多种日常生活代理代办服务。







社区收发快递 有人给你操心

原标题：社区收发快递 有人给你操心

每逢佳节快递多，不管是手信包裹，还是网购商品，总会给节日添上一份收获的喜悦，而快递员们又常免不了忙碌。访友计划中，很不少人希望家福的地点。家住顺义区空港街道万科城市花园的居民现在可以免除这个烦恼了——社区物业服务中心增设的"幸福驿站"为居民们提供快递代收代发服务，快递"最后一公里"的难题不复存在。

■计各位客户知晓

10月8日下午，记者来到万科城市花园物业服务中心，这里设置"幸福驿站"的初始十余位于小区北门附近，体积有近十个停车位，京东方便即可加入此业务，记者留下本，恰逢刚一位小伙子开着大Jeep停到附近，两三分钟后就看到他从"幸福驿站"搬出个贴着快递单的大纸箱放到车后备箱里，"生活很简单，这快递箱让几天天了，卡尼有这项服务，快递员打电话得知我不在家直接放这儿就行，"小伙子说。

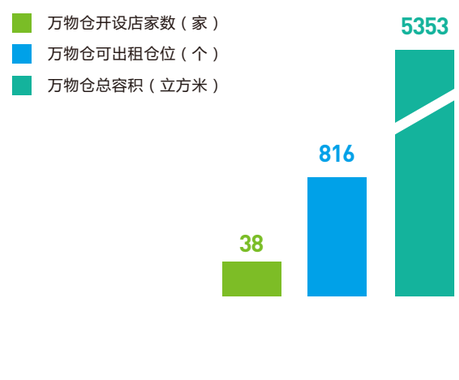
记者走进"幸福驿站"发现，和普通的工作人员没有两样的一位年轻女生了在来来，"幸快递，""为我们为？"附近居民问，"快递园×停×号，"接到快递两日电话上发入一条"取号，随即对等在大厅等候的"幸福驿站"门口的同事报出"20号"，那位同第一时间就找出了包裹。

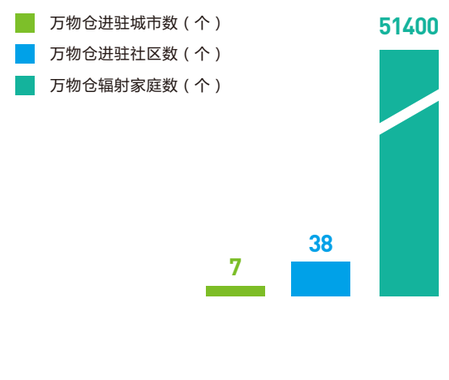
原文阅读

万物仓

816个仓位

延伸住户房屋使用面积，提高住房套内面积使用率，提升居住舒适度是我们关注住户家庭成长的良好实践。万物仓是自存仓，又叫迷你仓，是一类储存物件的小型仓库，很好地帮助客户解决家庭闲置性物品、季节性物品、收藏性物品、情感性物品的存储问题。







万科首推"万物仓"概念

在缺席两年之后，万科今年重新回到了上海房交会上，且带来了新的服务内容万物仓，这是一个面向社区业主推出的服务，用于存储业主平时不使用或占据室内空间的物品。

万科周刊微博首透露，万物仓将在上海万科城市花园和深圳万科 相关公司股票走势 万 科A 8.15-0.03-0.37% 世联地产11.20-0.15-1.32% 城等小区试运行，若万科物业方面人士日前回应《每日经济新闻》记者表示，万物仓还处于尝试阶段，仅在南京做实验，短期内不会大规模推广，但是，万物仓的推出，被一些业内人士认为是万科提升住宅服务价值又一新的尝试。

"万物仓"是产品还是服务？

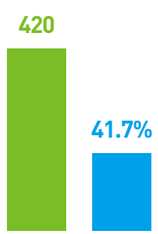
根据万科物业方面人士解释称，万物仓是万科为业主提供的一种自存仓服务，业主

原文阅读

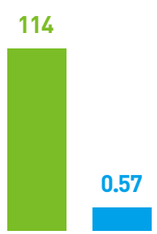
第五食堂
V Canteen

15家食堂

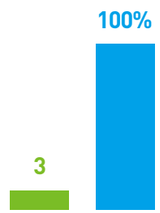
"第五食堂"的粉丝有老人、儿童、上班族和偶尔不愿下厨做饭的家庭，它不仅满足了社区居民需求，还解决了周边地区百姓就餐问题。除此之外，非用餐时间的食堂空间还成了邻居们分享惬意的好地方。"五谷之饭，安食于堂"，走出家门共享"第五空间"生活圈，这是社区的活力，也是"第五食堂"的魅力。



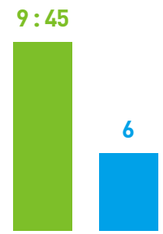
合肥滨湖万科城店以430平方米的面积成为目前为止最宽敞的第五食堂。而400平方米以上的店铺还有4家，共占据全部店面总数的41.7%。



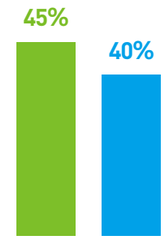
东莞金域蓝湾店以200平方米容纳114个座位，每平方米0.57个座位，成为单位面积内座位数最多的第五食堂店铺。在空间利用率上最高效。



合肥滨湖万科城店、芜湖万科城店、徐州万科城店3家由于刚开业不久只安排了午餐，因此就餐者100%全是年龄在中青年段的年轻人。



深圳万科城早餐6:45-10:00，午餐11:00-14:00，晚餐17:00-20:30，每天供餐时间为9小时45分钟，是营业时间最长的第五食堂。其他食堂平均时间约6小时。



上海尚源店以45%的老年人消费者比例成为最受老年人欢迎的第五食堂。上海四季花城以40%的比例屈居第二。


腾讯房产·成都站

成都万科首个"第五食堂"落户海悦汇城

10月31日上午11时，成都万科首个"第五食堂"在万科·海悦汇城隆重揭幕。活动当天，成都市物业管理协会、万安镇政府等相关领导应邀出席，万科·海悦汇城政百位业主也共同见证了"第五食堂"的揭幕仪式。据了解，"第五食堂"是万科物业"幸福社区计划"中针对社区业主推出的全新服务配套设施，其宗旨在于，方便社区业主，和谐邻里交流，打造和睦、安逸的万科幸福社区。

上午11时，伴随着四周壮几的欢欢鼓勇，成都万科首个第五食堂揭幕仪式拉开了序幕。首先，成都万科物业服务有限公司副总经理曾林先生向来宾致辞，他表示，由成都万科地产投资、成都万科物业运营的"第五食堂"作为万科社区配套，是在家庭、单位、学校、街市酒肆之外，为社区居民开设的第五个就餐空间，开办"第五食堂"的初衷是为了方便社区居民，让大家让繁忙的家务生活解脱出来，更多地与家人一起，享受闲适的休闲时光。万科"第五食堂"有严格的食品安全管理、科学的膳食搭配，提倡价廉的饮食文化和健康的生活方式。"第五食堂"在保证食堂正常运作下，旨在为业主共同打造"安心、安享、安逸"的餐饮空间，构建和睦的邻里交流空间。

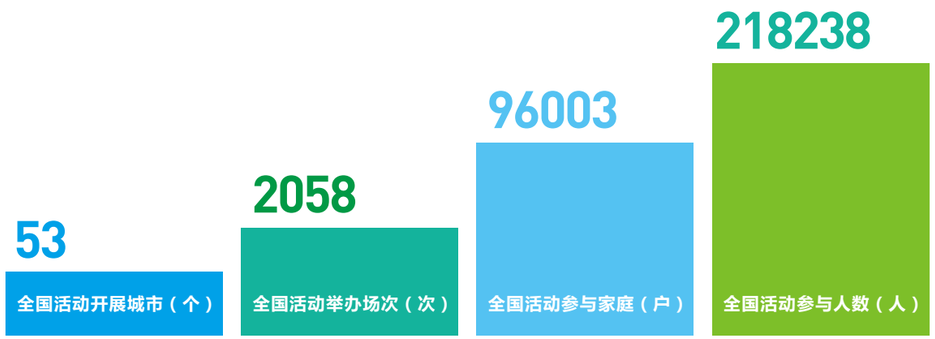
原文阅读

COMMUNITY PARTICIPATION
社区参与

家是亲情的港湾，社区是友爱的延续，已经传递了11年的温情在我们的社区里继续升温。2013年属于社区里的孩子们，关爱孩子们的未来，让他们在社区里健康快乐成长。我们的儿童圈子已经形成，它将在家庭、社区支持下丰富多彩。

Happy Family Festival of Vanke Community
happy 家庭节

96003户家庭参与

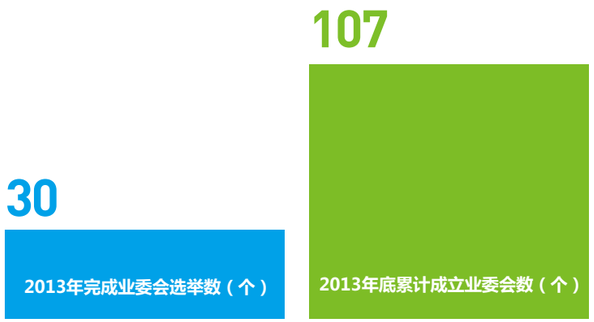






业主委员会
107个累计成立

很多人认为成立业主委员会可能会给物业管理带来冲击，但我们认为社区共管是未来社区健康发展的方向，选举协商机制也是公民社会成长的土壤营养。社区自治与共管的形成是一个较慢过程，需要文化的传承和理念的更新。





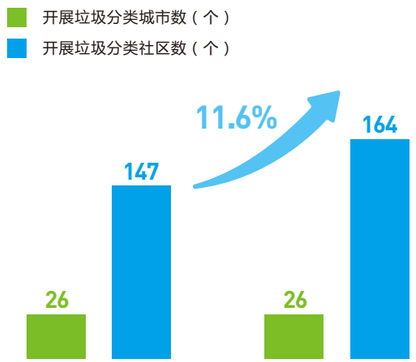
2013年武汉万科润园小区第一届业主委员会选举投票公示

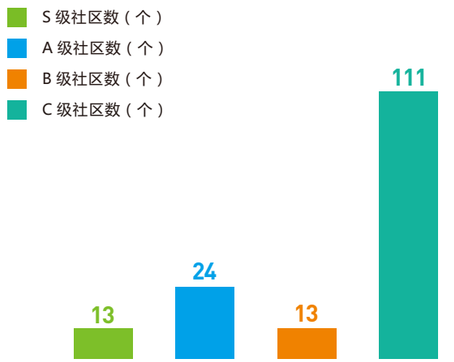
COMMUNITY SYMBIOSIS
社区共生

2010年万科发起珠峰垃圾清扫的"零公里行动"，紧接着在全国社区掀起了由业主参与的垃圾分类活动。通过推动社区的垃圾分类和处理，建设更多绿色社区，让"低碳环保"成为社区居民的一种健康生活方式，也为低碳城市发展做出积极贡献。



垃 / 圾 / 分 / 类
164个社区垃圾分类





注：3个社区分级评估正在进行中 S 级为最高级，平均准确率>55%

2013年，我们已在26个城市164个社区开展垃圾分类，占全部社区的49%，在社区实现分类垃圾桶配置到位和垃圾分类称重、减量。此外，另有40个社区已开展定期垃圾分类宣传、客户引导和分类垃圾桶配置准备。社区分类效果分级评估和分类种类指标划分的设立，有效地实现了垃圾分类标准化管理，平均每个社区的垃圾量减少30%，最佳垃圾四分类社区减量高达96%。

我们持续地资助独立研究机构和非政府组织开展北京、上海、广州三个一线城市垃圾减量诚意评估项目，希望建立起"城市垃圾减量诚意评估体系"，对大城市的垃圾减量政策和实施效果进行全方位评估，并对比各城市生活垃圾管理条例和国家"十二五"垃圾管理政策，为未来城市社区在分类、回收、处理全链条上开展好垃圾分类减量工作做好理论和方法论准备。目前，此项工作正在有序地开展中。



杭州良渚文化村社区垃圾四分类

ENVIRONMENTAL PRACTICE
环境之道

当"做卓越的绿色企业"被立为长期愿景的那一天起，我们追求生态规划设计、绿色开发建造、循环回收利用、节能环保科技应用的脚步就从来没有停止。在目前中国经济快速发展，环境状况却逐渐恶化的大背景下，降低行业生产能耗和资料消耗，提供资源利用效率就显得尤为重要。加快绿色环保技术创新升级，不断完善和推广产业化生产标准，将是占社会总能耗1/3的建筑行业可持续健康发展的关键所在。

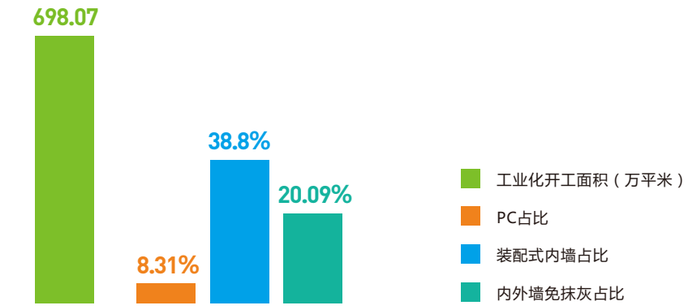
PREFABRICATION
住宅产业化

采用标准化的设计和生产，对建筑效率和质量提出更高要求，以先进的、集中的工业生产方式代替过去分散的、落后的手工业生产方式。在中国大规模城市化过程中，住宅产业化是一个必然趋势。住宅产业化的核心是将建筑过程中的误差减小到极致，大大提高建造质量。



住宅产业化生产现场

在房地产工业化标准滞后的中国，我们积极推进住宅标准化和产业化进程。为实现对传统建筑方式的更新换代，我们全面利用工业化技术以精确的建筑尺度提高空间使用效率，努力将建造误差缩小至毫米计。2013年，全国新开工产业化面积698.07万平方米，主流项目工业化开工占比达42.37%。其中PC占比8.31%，装配式内墙38.8%，内外墙免抹灰29.09%。







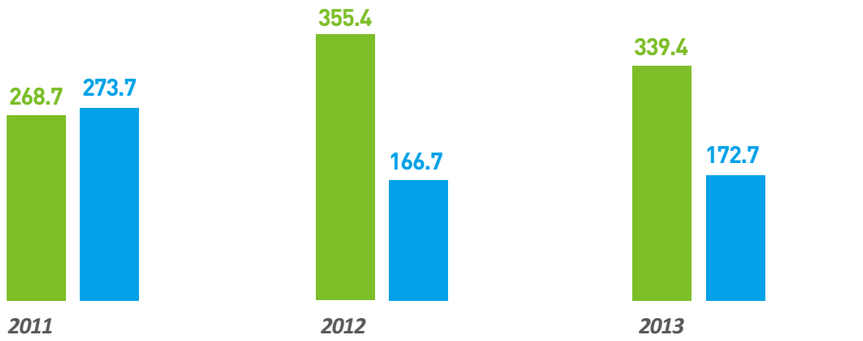


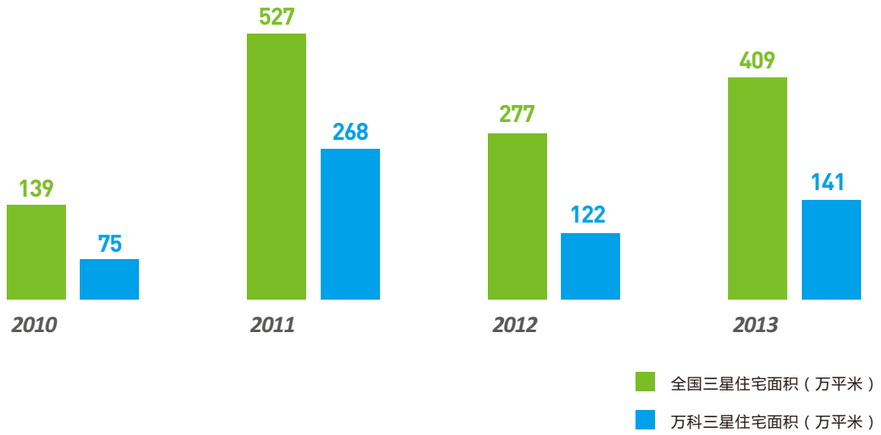


GREEN BUILDING
绿色建筑

在我国城市化发展过程中，绿色建筑是在建筑的全寿命期内，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生的建筑。通过结构保温、隔热性能、提升空调效率、地源热泵空调采暖、高效照明、太阳能热水系统等技术的应用，可以从设计建造到交付使用过程中大大减少温室气体二氧化碳的排放，为国家"十二五"节能减排规划，全面应对气候变化做出积极贡献。

2013年1月，国务院办公厅发布了《关于转发发展改革委/住房城乡建设部绿色建筑行动方案的通知》（国办发（2013）1号），明确了对我国绿色建筑行动作出整体部署，全面启动绿色建筑国家行动，意味着绿色建筑已经上升为国家战略。方案明确提出了十二五期间，建筑节能和绿色建筑发展的量化目标。根据国家绿色建筑认证标准，2013年万科完成绿色建筑认证面积596.4万平方米，其中最高级别绿色三星项目面积172.7万平方米，绿色一星、二星项目面积423.7万平方米。绿色三星住宅141万平方米，占全国34%，比例较去年有所下降。这也充分地说明了国家对大力推广绿色建筑的重视，以及房地产行业为节能减排所付诸的整体行动。





绿色三星节能环保技术，如结构保温、隔热性能、空调效率提升、地源热泵空调采暖、高效照明、太阳能热水系统等，将在建筑使用阶段产生巨大的社会减排效益。如果按照房屋50年使用期计算，2013年万科全年认证的绿色三星项目将减少二氧化碳排放约110万吨，相当于为城市减少28万辆2.0排量小汽车。



万科作为在行业内有着广泛影响的龙头企业，为引领和推动绿色建筑、建筑节能、建筑工业化、建筑节能服务以及建筑科技新服务在行业内的创新发展做出重要贡献。

——国家住建部建筑节能与科技司司长/科技与产业化发展中心主任 杨榕

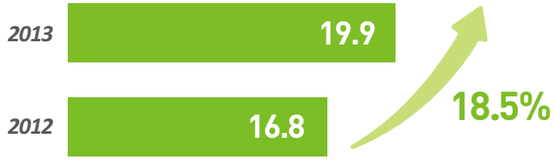


FINISHED APARTMENTS
装修房

减少资料浪费，提高资源利用效率是对社会节能环保的重要贡献。随着我国城市化进程的加速，建筑业也快速发展，同时产生的建筑垃圾也日益增多，据统计中国建筑垃圾的数量已占到城市垃圾总量的1/3以上。在我国，大多数交付房还是毛坯房，有品质保证的装修房可以减少二次装修过程中的资源浪费、时间成本和居住空间的污染。

据估算，二次装修垃圾产量平均为2吨/户。2013年，万科共交付装修房9.95万套，较去年增长15.6%，实现垃圾减排约19.9万吨，需要一栋5层楼深、足球场大小的坑来掩埋。





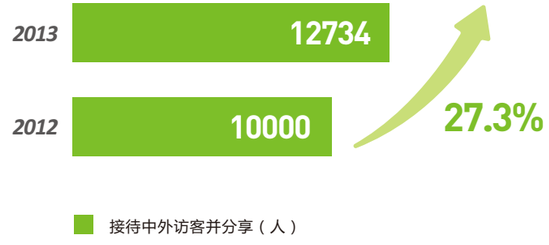
有过新房装修经验的人可能都知道，装修完成后都会开窗门长时间通风以散出装修材料所散发出的空气污染物，如甲醛、二氧化碳等。为使住户拥有一个更加健康舒适的居住环境，2013年，我们继续强制推行新风系统，采用"强制排风，自然进风"的方式，努力将每一套装修房室内空气质量提高到最好。新开工项目将新风系统作为标准配置，已成为万科装修房产品的底线要求。



GREEN TECHNOLOGY INNOVATION
绿色技术创新

万科建筑研究中心是我们住宅产业化技术及产品研发、培训的平台，为实践零碳、零能耗、零污水排放的国际领先环境目标积累并分享着宝贵经验。2013年我们通过不断地科研投入，坚持绿色创新和实践，并不断推进行业技术革新，全年投入科研经费近亿元。







深圳前海公馆植物墙采用先进的墙面绿化工艺，模块式构造，**240**平方米的面积也创造了集团单体最大面积绿植墙纪录。



厦门湖心岛项目采用超高层减震技术提高抗震性能**18%**，大风下舒适度**22%**，是福建省首个应用阻尼减震墙技术的超高层建筑。



广州府前花园人工湿地应用了天然粘土防渗技术等技术，建立起社区污水生态处理系统，在美化环境的同时减少了城市污水排放。



通过蔬菜立体无土栽培技术的研究，探索适合在家庭室内、阳台和社区等不同场所应用的有机蔬菜生产技术。

2013年，参与推动国家和行业标准编制9项，为提升行业专业水平做出积极贡献。此外，全年共获得专利14项，涉及工业化技术、绿色建筑、装修房等各个方面。

标准编制

序号	标准名称	类别	进展	行业影响
1	《工业化建筑评价标准》	国标	征求意见稿	万科工业化体系均纳入国家标准，引领工业化建筑发展方向
2	《绿色建筑评价标准》修订稿	国标	报批稿	参考万科在住宅绿色建筑技术设计、应用方面的经验
3	《建筑用真空绝热板应用技术规程》	行标	完成第三稿	规程的保温做法参考了公司的保温工艺要求
4	《建筑用真空绝热板》	行标	完成初稿	规程的材料性能测试参考了公司的保温材料要求
5	《住宅排水系统排水能力测试标准》	行标	初稿	万科建筑实验塔承担了标准编制中三种测试方法的对比试验，为规范编制提供可靠数据支持
6	《住宅室内装饰装修设计规范》	行标	征求意见稿	提供万科在装修房设计及后期应用方面的经验
7	《装配式混凝土结构技术规范》	行标	报批稿	万科工业化体系均纳入行业标准，引领工业化建筑发展方向
8	《装配整体式混凝土结构技术规程》	省标	征求意见稿	
9	《辽宁省EPS模块外保温工程技术规程》	省标	初稿	第一参编单位

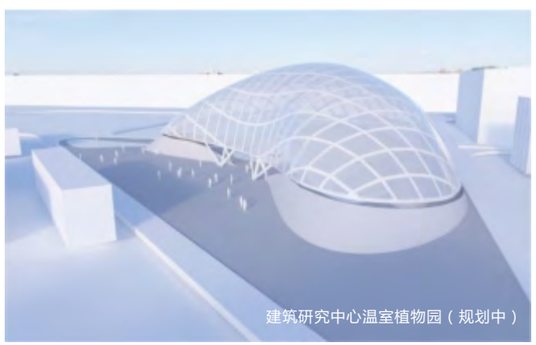
专利申请

序号	专利类别	数量	名称
1	发明专利	3	混凝土仿洞石制备方法、轻质自隔热混凝土的制备、装配式卫浴间及安 装工艺
2	实用新型	11	装配式卫浴间、储物结构及卫生间、具有集中式家政空间的住宅等

PLANT DIVERSITY
植物多样性保育

我们在规划设计中秉承一贯植物多样性保育理念：

发展生态住宅园林模式，增加园林物种多样性；
利用乡土植物与本土其他生物建立生态联系，形成相对有机的生态系统；
利用住宅园林中人群聚集的环境进行生物多样性的科普宣传。


建筑研究中心温室植物园（规划中）

在规划和项目建设时，保护和利用原有树木应用于景观，切实保护反映并代表原有自然植被历史的乡土物种；保护和利用原有地形、地貌和植被特点，对退化或破坏的生态系统进行合理修复， 并充分考虑生物多样性和栖息环境；开展珍稀濒危植物的人工繁育研究，扩繁幼苗并进行回归种植，扩大野外种群数量，达到保育目的。截止2013年底，我们共繁育75种，涉及35科65属，共38500多株珍稀苗木。目前，我们正在规划温室植物园，将为更多珍稀濒危植物的研究和利用做出积极探索。

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
生产活动环境管理

我们坚持落实《安全健康及环保现场管理标准》VK-GC/Q-28，严格施工现场环境管理，将环保理念融入到工程规划、设计及施工过程中，善用资源及持续改善生产活动过程中的环境管理。施工工地噪声控制、扬尘及空气污染物排放控制、污水排放管理、废弃物排放及处理、土壤保护及自然资源保护等条例，从实际出发规范了施工现场的环境保护事务。青岛万科公司一开发项目因土方工程使用未封闭改装废弃物运输车辆影响城市环境受到处罚并及时整改。



噪音管理

2013年未发生因工程施工引起的噪音污染处罚赔偿事件。



空气污染管理

2013年未发生因工程施工引起的空气污染处罚赔偿事件。



污水排放管理

2013年未发生因工程施工引起的污水排放处罚赔偿事件。



废弃物排放管理

2013年发生1起因工程施工环境管理引起的处罚事件。

2013年是全民共同关注雾霾空气污染的一年，PM10等污染物直接危害着城市居民的生活和健康。工地扬尘、渣土运输泄漏等都可能是造成空气中PM值升高的污染源，2013年3月1日，万科牵手合作伙伴们向全行业、全社会发出《工地不扬尘倡议书》，希望大家共同努力，履行企业公民义务当仁不让的责任。


万科

万科工地不扬尘倡议书

出场车辆、冲洗轮胎
切割打磨、防尘吸尘
工完场清、尘土覆盖
增加预制、减少抹灰
人人自律、日行成风

二〇一三年三月一日于深圳
万科集团供应商春茗会


万科

具体说明：
一、出场车辆，冲洗轮胎：
1、车辆在出工地前，一定要冲洗干净轮胎才能上路，防止污染道路；
二、切割打磨，防尘吸尘：
1、板材、石材、瓷砖等材料切割时，一定要在加工棚内进行，同时做好防尘措施；
2、腻子、人造石台面等材料打磨时，采用机械打磨并吸尘，防止扬尘落地或飘出室外；
三、工完场清，尘土覆盖：
1、每日施工结束时要及时清理垃圾并运入垃圾池，垃圾池采用彩条布或防尘布进行覆盖，垃圾要及时清运出施工现场；
2、脚手架上不能堆放材料或垃圾；
3、施工通道保持干净，清扫时要洒水，防止扬尘；
4、施工的堆场和道路采用硬化，露土的部位要采用绿化、彩条布覆盖等方式覆盖；
5、运土（沙石）或垃圾车辆要有防尘遮盖措施；
6、项目工地全封闭管理，搅拌站和木工房等加工场地要围闭防尘；
四、增加预制，减少抹灰：
1、通过工业化或工业化生产方式提高施工质量，减少抹灰，直至取消湿作业，降低扬尘；
五、人人自律，日行成风：
1、空气质量，人人有责；
2、每个单位和个人都应自觉的遵守上述倡议，从小事做起，养成保护环境的好风气。

ENVIRONMENTAL ACTION
节能减排行动

2013年，我们开始在全国范围内推广小区LED灯更换行动，对地下车库、园区道路、楼层照明、办公区域照明、设备房照明灯具进行更换，并对更换节能灯具进行统一回收处理。此外，对未来新项目均制定LED灯推广方案，做好环境经济效益评估。目前，已完成深圳地区新项目LED灯标准配置指引，希望将这种行动推广到全国社区。



2013年对已交小区开展LED灯更换改造数量约**8.99**万盏。并推动**87**个新项目实现LED灯全配置。



更换LED灯行动，帮助小区业主节省公共电费分摊每年**687.5**万元。新项目LED灯配置，实现电费节省每年**756**万。



仅更换LED灯行动，帮助我们的社区居民在房屋使用阶段实现二氧化碳排放减少每年**7205**吨。

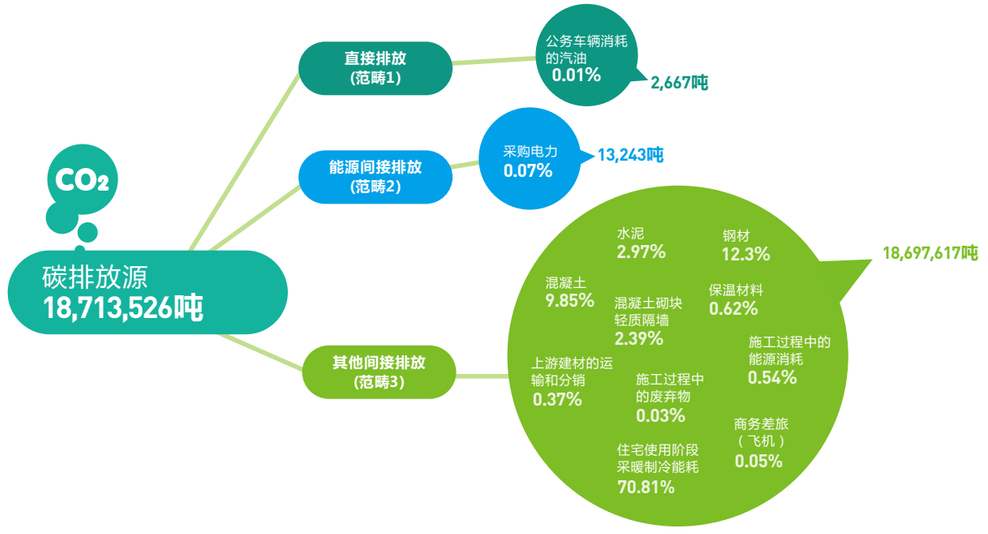
CARBON INVENTORY REPORT
碳排放审查报告

在过去的150年中，全球温度上升了1.5摄氏度，现在气候变化问题已成为全人类共同面临的挑战。温室气体的大量排放，产生温室效应，导致气候变化，并引发冰川消融、海平面上升、栖息地消失、极端气象灾害等后果。

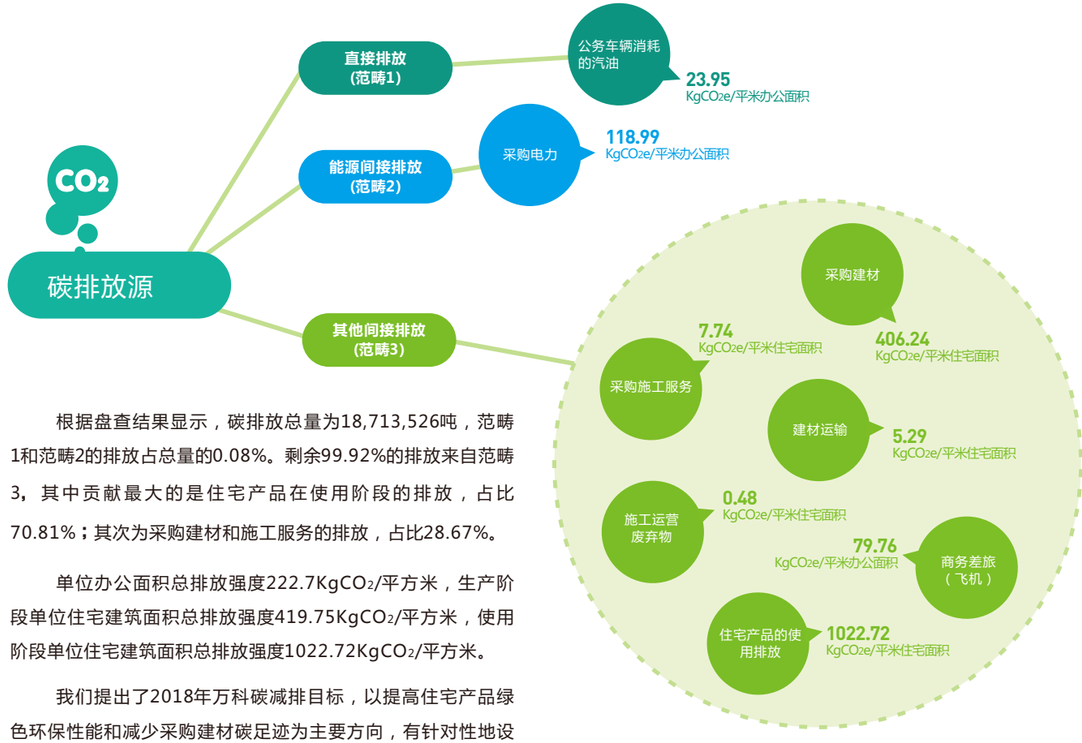
我们根据国际标准组织(ISO)对温室气体管制发展趋势及未来温室气体减量要求，于2013年开展了基准年为2012的碳排放源及其等量二氧化碳在范畴1、2、3排放情况的盘查。这是我们为持续推动碳排放管制以降低经营成本，兼顾资源效率、能源节约、行业低碳永续发展所迈出的第一步。

今后每年我们都将进行前一年碳排放源和排放量的各项盘查工作，并实施有效减量改善方案。2012年各项碳排放盘查统计结果如下：

碳排放源构成及排放量



碳排放源排放强度



根据盘查结果显示，碳排放总量为18,713,526吨，范畴1和范畴2的排放占总量的0.08%。剩余99.92%的排放来自范畴3，其中贡献最大的是住宅产品在使用阶段的排放，占比70.81%；其次为采购建材和施工服务的排放，占比28.67%。

单位办公面积总排放强度222.7KgCO₂/平方米，生产阶段单位住宅建筑面积总排放强度419.75KgCO₂/平方米，使用阶段单位住宅建筑面积总排放强度1022.72KgCO₂/平方米。

我们提出了2018年万科碳减排目标，以提高住宅产品绿色环保性能和减少采购建材碳足迹为主要方向，有针对性地设立范畴1、2、3减排量化目标，详见第2页。

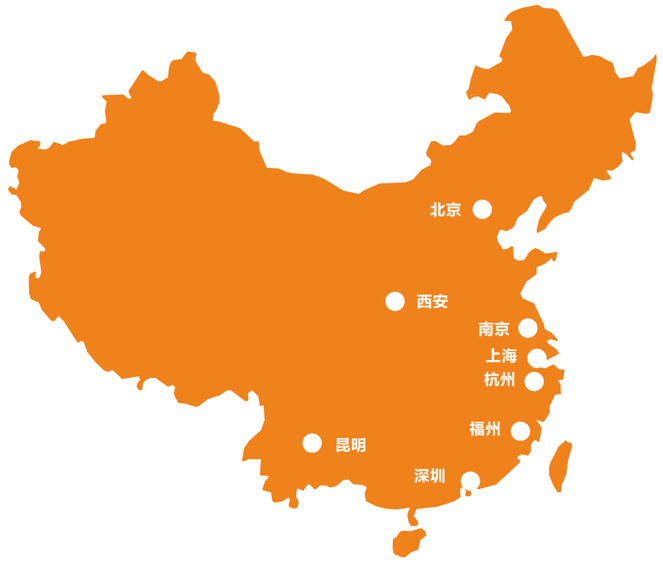
SOCIAL PRACTICE
社会之道

社会是一个圈子，在这个圈子里社区是城市的根基，城市是社会的单元。我们立足于社区创新，关注城市成长，贡献社会可持续，将企业的增长成果分享给更多的利益相关者。在城市，我们坚持文脉传承理念，对开发过程中的城市遗产进行保护。在社会，我们整合专业资源，为弱势群体送去一份温暖。

INDEMNIFICATORY APARTMENTS
保障房建设

2013年，我们继续参与保障房、安置房、廉租房等公共事业性房产项目，帮助为无力承担商品房价格的城市中低收入者家庭提供保障性居住条件。尽管保障房资金回收周期长、利润少、成本高、投入大的情况短时间内可能难以改变，在不影响股东利益的情况下，我们愿意身体力行参与保障房建设，承担社会责任。

全年，万科在8个城市开工公共事业性项目13个，共计100万平方米。按《国家基本公共服务体系"十二五"规划》中廉租房人均住房建筑面积13平方米标准估算，约2.57万户低收入家庭7.7万人受益。



2013年，开工公共事业性项目**13**个，共计**100**万平方米。

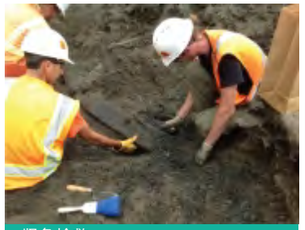
2013年，约**2.57**万户城市低收入家庭**7.7**万人受益。

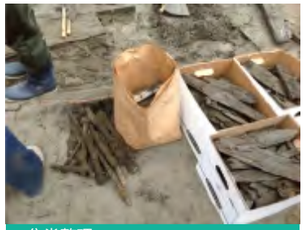
HERITAGE PRESERVATION
城市文脉保护

在房地产开发过程中发现的人文历史遗迹，我们主动采取保护措施，传承文化符号，并将这一城市文脉保护理念传递给每一个合作伙伴。

2013年7月，万科美国旧金山项目在施工过程中发现一艘约100年历史的古船，施工方会通当地文物保护单位对古船采取了保护性挖掘工作，古船最终被捐赠给当地博物馆。

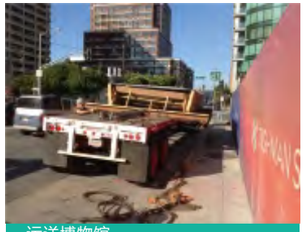

发现古船


紧急抢救


分类整理


整体保护


包装完成


运送博物馆

美国旧金山 201 Folsom（富升街201号）项目效果图

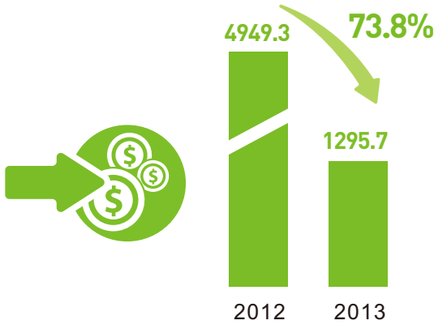


NONPROFIT AND PHILANTHROPY
公益慈善事业

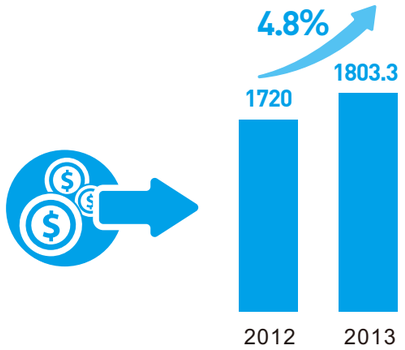
我们在2008年成立了在国家民政部注册的万科公益基金会，它是一家3A级全国非公募基金会，是企业开展社会公益慈善活动的重要平台，也是一只致力于促进社会进步与可持续发展的重要民间力量。作为一个由企业发起的公益慈善组织，万科公益基金会严格遵守国家有关基金会管理的各种条例，拥有独立的法人代表，并将企业的管理方式和执行效率融入到公益事业，注重基金会管理的规范和透明。我们仍然秉承了自己的特点：

- **由不领取薪水的志愿者完成基金会的运营和项目执行；**
- **将企业管理的方式纳入公益项目运行，实现项目可评估、可改进、可复制，以周为周期检视项目进展，进行资源匹配和调整；**
- **发动和组织志愿者，动员员工、业主和社会各界提供志愿服务，让普通人和普通机构能够共同加入到向社会可信赖的项目中；**
- **每月及时披露捐赠和资助信息，并通过配比捐赠倍增捐赠效果。**

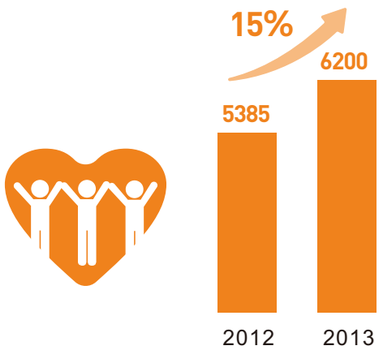
截止到2013年，万科公益基金会累计对外公益捐助**9547.9**万元。
万科公益基金会开展的项目带动大量业主、公益组织、合作伙伴和社会各界参加并无偿提供志愿服务。



基金会年度公益收入（万元）



基金会年度公益支出（万元）



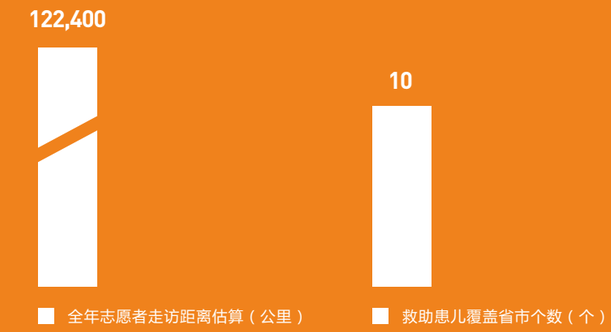
员工及其带动的志愿者服务天数（天）

CHILDREN'S CARE VANKE PROJECT
爱佑童心万科专项

累计
2460 名贫困患儿

2013年
257 名贫困患儿

根据国家卫生部门数据，我国每年新生婴儿患各种先心病人数约15-20万，多分布在经济条件较差地区。从2009年开始，万科公益基金会与爱佑慈善基金会合作设立"爱佑童心"万科专项。我们坚持项目对象百分百走访和回访，并面向员工和社会招募走访志愿者，志愿者承担自己全部费用。这样做不仅是为了把每一元善款都用于最需要帮助的贫困患儿，同时能确保所有善款最多地用于救治。



全年志愿者走访距离估算（公里）　救助患儿覆盖省市个数（个）

万科员工志愿者走访四川省贫困先心病儿童家庭

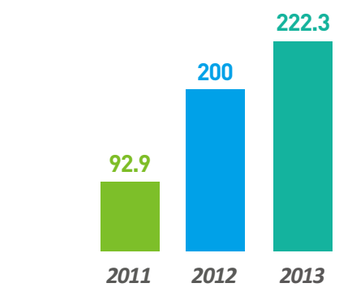


LOVE STEP
爱的每一步



1643 名公益跑者

"爱的每壹步"是万科公益基金会2011年发起的一个慈善跑步品牌，希望普通人在享受健康运动快乐的同时把自己的一份爱心传递到公益事业中去。2013年所得善款将悉数纳入壹基金"海洋天堂"计划，用于活动所在城市自闭症儿童的医疗康复治疗。项目执行完成后，独立的第三方会计师事务所将对项目进行全面审计，结果将向公众披露。





SNOW LEOPARD CONSERVATION STRATEGY
雪豹保护计划

雪豹生活在人迹罕至的高山地区和重要水源地，是高原生态系统的旗舰物种。很多研究者终其一生，都未能目睹雪豹在野外的身影。"雪豹保护计划"由万科公益基金会发起，该项目将长期支持雪豹的研究与保护。



2013年5月17日，万科集团总裁郁亮登顶珠穆朗玛峰展示"雪豹保护计划（SLCS）"旗帜。



UNITED NATIONS CLIMATE CHANGE CONFERENCE
联合国气候大会

气候变化问题已成为全人类共同面临的挑战。中国政府采取积极措施应对气候变化，万科也义不容辞地带领着占社会总耗能1/3的房地产、建筑行业加入节能减排的行列。应对气候变化是每一位企业公民的责任，万科全面参与中国代表团"中国角"系列边会活动，取得了广泛赞誉。

190 多个国家地区参加

2013年11月11日，波兰华沙·《联合国气候变化框架公约》第19次缔约方大会中国代表团中国角边会正式拉开序幕。本次中国角边会是继南非德班、卡塔尔多哈之后的第三次举办，万科是唯一的、也是第一家民营企业资助方。在为期11天的边会活动中，共有17场边会在这里举行。从森林碳汇到碳排放交易、从应对气候变化青年行动到NGO行动、从南南合作到高峰论坛、从低碳中国行到低碳城市发展，中国角已成为代表团对外谈判宣传的重要传播平台。

11月20日，万科企业日"城市低碳发展·低碳生活"专题边会在中国角成功举办。来自政府、企业、研究机构和非营利组织共30多位国内外专家共同探讨了当前中国城市低碳发展的挑战与机遇，分享中外经验，从低碳城市规划、城市建设的低碳转型、城市低碳生活方式倡导和城市生态的可持续发展四个方面探索城市低碳发展的路径。





ANNUAL FOOTPRINT
年度足迹

EXPO MILANO 2015	2013年1月21日，2015年米兰世博会暨中国参展推介会在京举行，万科成为首个走出国门以自建馆形式赴海外参展世博会的中国企业。
TISHMAN SPEYER	美国西部时间2013年2月13日，万科与美国铁狮门在旧金山共同签署旧金山201 Folsom（富升街201号）项目开发合作协议，向海外市场走出重要一步。
STANDARD &POOR'S MOODY'S FitchRatings	2013年3月4日，全球三大评级机构标准普尔公司、穆迪投资者服务公司和惠誉国际信用评级有限公司发布评级报告，分别给予万科以"BBB+"，"Baa2"和"BBB+"的长期企业信用评级。
BOSTON ATHLETIC ASSOCIATION BOSTON MARATHON	美国东部时间2013年4月15日早上10点，由9名员工、5名合作伙伴、2名业主代表组成的万科乐跑团在美国参加了第117届波士顿马拉松比赛。
Keppel Land	2013年4月16日，万科与新加坡吉宝置业签署战略合作协议，双方共同在新加坡和中国开发房地产项目，首个合作项目为新樟宜路上段项目。
万科物业	2013年6月28日，"2013中国物业服务百强企业研究成果发布会暨第六届中国物业服务百强企业家峰会"在北京召开。万科物业荣获"2013中国物业服务百强企业"第一、"2013中国物业服务百强企业服务规模TOP10"。
UNITED STATES CONGRESS	美国东部时间7月11日，万科集团董事会主席王石在华盛顿特区前往国会山访问，分别会见了美国国会众议院民主党、共和党四位议员，并与美国住房及城市发展部部长两次会晤。
UNIVERSITY of TORONTO	加拿大当地时间2013年7月19日，万科集团董事会主席王石受邀访问多伦多大学罗蒙管理学院，并作专题讲座，介绍万科不行贿的道德底线、中国房地产市场现状、万科国际化战略和绿色建筑战略。

2013年8月31日，中国国家主席习近平在沈阳会见参加全国群众体育先进单位和先进个人表彰会、全国体育系统先进集体和先进工作者表彰会的代表，万科集团总裁郁亮因大力推广群众体育运动获先进个人称号。

2013年9月5日，由万科投资的前海深港合作区企业公馆BOT项目正式开工。广东省委常委、中共深圳市委书记王荣应邀出席。万科集团总裁郁亮致辞。

2013年9月12日，"2013中国房地产品牌价值研究成果发布会暨第十届中国房地产品牌发展高峰论坛"在北京召开。万科物业荣获"2013中国物业服务领先品牌企业"殊荣。

2013年10月27日，"长阳半岛橡树汇长者服务中心开业暨社区居家养老服务启程仪式"在北京长阳半岛项目隆重举行。这是万科全国首家社区居家养老服务机构。

2013年10月28日，中国物业管理协会在京发布《物业管理行业发展报告》，同时正式公布中国物业管理综合实力TOP200企业名单及有关分析数据。万科物业荣获"中国物业管理综合实力TOP200企业"第一名。

2013年11月11日，《联合国气候变化框架公约》第19次缔约方大会在波兰华沙举行。万科资助承办了中国代表团中国角第三届边会。万科集团董事会主席王石出席边会活动及万科企业日低碳城市发展论坛。

2013年11月17日、18日，美国华盛顿州州长杰·因斯利（Jay Inslee）率领商务代表团一行60多人与万科集团董事会主席王石、总裁郁亮会面，并共同参加多项重要国际合作活动。

2013年12月26日，万科集团董事会主席王石被深圳市商业联合会推举为深商会理事会首任主席。

关于本报告
ABOUT THIS REPORT

这是万科企业股份有限公司自2007年以来发布的第七份企业社会责任报告。万科企业股份有限公司每年发布一次企业社会责任报告，读者可以登录万科官方网站获取本报告，或者阅读更多相关资料：**www.vanke.com**。

本报告组织范围为万科企业股份有限公司和其在中华人民共和国的运营子公司，及其在美国、新加坡、香港的海外业务。

本报告为年度报告，时间范围为2013年1月1日至2013年12月31日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

报告中数据来源包括政府部门公开数据、万科内部相关统计报表、第三方问卷调查、行政文件及报告、第三方评价访谈等。

报告编写遵循联合国全球契约（United Nations Global Compact，UNGC）十项原则以及《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》的相关要求，参照全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，GRI）的《可持续发展报告编写指南（3.1）》以及《可持续发展报告编写指南之建筑与房地产行业附录》，同时突出万科的企业特点和行业特色。

报告还参考了《ISO26001》、《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-企业社会责任1.0）》、Accountability的《AA1000》、广东省房地产行业协会的《广东省房地产企业社会责任指引》编写。

GRI INDEX
GRI标准索引

G3.1 内容索引表

应用等级	A+	

标准披露第一部分: 战略与概况

1. 战略与分析

战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	完全	致辞 06	
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	完全	致辞 06	

2.机构概况

战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
2.1	机构名称	完全	公司简介 07	
2.2	主要品牌、产品和/或服务	完全	公司简介 07 经营之道 25 城市配套服务商 29 幸福的社区 41	
2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	完全	公司简介 07 公司治理与监督 11	
2.4	机构总部的位置	完全	公司简介 07	
2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	完全	公司简介 07 关于本报告 72	
2.6	所有权的性质及法律形式	完全	致辞 06 公司简介 07	
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型）	完全	公司简介 07 经营之道 25	
2.8	报告机构的规模	完全	公司简介 07 经营之道 25	
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	完全	致辞 06 我们的员工 14 经营之道 25 城市配套服务商 29	
2.10	报告期内所获得的奖项	完全	奖励荣誉 10	

3. 报告参数设置

战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度 / 日历年）	完全	关于本报告 72	
3.2	上一份报告的日期（如有）	完全	关于本报告 72	
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	完全	关于本报告 72	
3.4	查询报告或报告内容的联络点	完全	意见与反馈 83	
3.5	界定报告内容的过程	完全	关于本报告 72	
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。详情参看GRI《边界规章》	完全	关于本报告 72	
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	完全	关于本报告 72	
3.8	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	完全	关于本报告 72	
3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的各种估测所依据的假设及方法	完全	关于本报告 72	
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并 / 收购、基准年份 / 期间变化、业务性质和测量方法变化）	不适用		本报告期没有变化
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	不适用		本报告期没有变化
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	完全	关于本报告 72	
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	不适用	GRI指标索引 73 全球契约 82	本报告不采用外部审验

4. 治理、承诺和利益相关方参与

战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	完全	董事会职责 12	
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	完全	董事会职责 12	
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	完全	董事会职责 12	
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	完全	董事会职责 12 与股东的沟通 11 畅顺的沟通机制 20 员工劳动权益保护 22	
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系。	完全	董事会职责 12 公平成长环境 18	
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	完全	董事会职责 12 监督与内控 13	
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑	完全	董事会职责 12	
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	完全	核心价值 09	
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	完全	致辞 06 董事会职责 12 风险防控 13	
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	完全	董事会职责 12	
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	完全	监督与内控 13 风险防控 13	
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	完全	负责任的采购 37 生产活动环境管理 58 联合国气候大会 69 全球契约 82	
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍，及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额捐赠；或视此等会籍具有战略意义，此会籍主要指以机构名义参与的	完全	公益慈善事业 65 年度足迹 70 全球契约 82	
4.14	机构的利益相关方群体列表	完全	利益相关方沟通 09	

4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	完全	利益相关方沟通 09	
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	完全	职场道德 21 投诉渠道 40 利益相关方沟通 09	
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	完全	职场道德 21 投诉渠道 40 利益相关方沟通 09	
标准披露第二部分：管理方法披露（DMAs）				
G3.1 DMA	**描述**	**披露程度**	**交叉索引/直接答案**	**解释**
DMA EC	**管理方法披露 经济**			
方面	经济绩效	完全	年度数据 01 经营之道 25	
	市场表现	完全	年度数据 01 经营之道 25	
	间接经济影响	完全	经营之道 25	
DMA EN	**管理方法披露 环境**			
方面	物料	完全	万科碳盘查结果 02 供应链管理 35 碳排放审查报告 59	
	能源	完全	万科碳盘查结果 02 绿色未来 03 住宅产业化 51 绿色建筑 53 碳排放审查报告 59	
	水	完全	住宅产业化 51 植物多样性保育 57 生产活动环境管理 58	
	生物多样性	完全	植物多样性保育 57 雪豹保护计划 68	
	废气、污水及废弃物	完全	生产活动环境管理 58	
	产品和服务	完全	经营之道 25 城市配套服务商 29 身边的客户关系 38 幸福的社区 41	
	遵守法规	完全	监督与内控 13 职场道德 21	
	交通运输	完全	碳排放审查报告 59	
	整体情况	完全	致辞 06 环境之道 49	
DMA LA	**管理方法披露 劳工实践和体面工作**			
方面	雇佣	完全	公平的成长环境 18 劳工权益保障 34	
	劳 / 资关系	完全	公平的成长环境 18 劳工权益保障 34	
	职业健康与安全	完全	职场环境安全 22 奔向健康丰盛 24 安全文明 33 劳工权益保障 34	
	培训与教育	完全	人才培训与发展 15 劳工权益保障 34	
	多元化与平等机会	完全	公平的成长环境 18 劳工权益保障 34	
	男女同工同酬	完全	公平的成长环境 18 劳工权益保障 34	
DMA HR	**管理方法披露 人权**			
方面	投资和采购措施	完全	与股东的沟通 11 供应链管理 35	
	非歧视	完全	公平的成长环境 18 劳工权益保障 34	
	自由结社和集体议价权	完全	员工劳动权益保护 22 员工福利保障 23 劳工权益保障 34	
	童工	完全	劳工权益保障 34	未发生童工现象
	强迫与强制劳工	完全	劳工权益保障 34	未发生强迫劳工现象
	安保措施	完全	职场环境安全 22 安全文明 33 劳工权益保障 34	
	原住民权利	完全	生产活动环境管理 58	
	评估	完全	职场环境安全 22 安全文明 33 劳工权益保障 34	
	纠正	完全	职场环境安全 22 安全文明 33 劳工权益保障 34	
DMA SO	**管理方法披露 社会**			
方面	当地社区	完全	幸福的社区 41	
	腐败	完全	监督与内控 13 职场道德 21	
	公众政策	完全	社会之道 61	
	反竞争行为	不相关		没有发现反竞争行为
	遵守法规	完全	监督与内控 13 职场道德 21	
DMA PR	**管理方法披露 产品责任**			
方面	客户健康和安全	完全	经营之道 25 身边的客户关系 38	
	产品和服务标识	完全	经营之道 25 身边的客户关系 38 幸福的社区 41	
	市场推广	完全	经营之道 25 城市配套服务商 29	
	客户隐私权	完全	身边的客户关系 38 幸福的社区 41	
	遵守法规	完全	监督与内控 13 职场道德 21	

标准披露第三部分：绩效指标

经济

绩效指标	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
	绩效指标			
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	完全	年度数据 01 公平的成长环境 18 经营之道 25 城市配套服务商 29 公益慈善事业 65	
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	完全	万科碳盘查结果 02 碳排放审查报告 59 联合国气候大会 69	
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	不适用	员工福利保障 23	万科员工养老金覆盖范围按照法律规定
EC4	政府给予的重大财政补贴	完全	绿色技术创新 56	
	市场表现			
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	不适用	公平的成长环境 18 劳工权益保障 34	员工工资超过当地法定最低工资，起薪没有固定标准，按照资历确定
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	完全	供应链管理 35	集团集中采购对于各地区供应商政策一致，不分区域统计支出比例
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	完全	公平的成长环境 18	
	间接经济影响			
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	完全	公益慈善事业 65	
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	完全	致辞 06	

环境

绩效指标	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
	物料			
EN1	所用物料的重量或体积	不完全	碳排放审查报告 59	报告披露工业化减少的物料消耗比例，施工承包商没有统计总体物料重量数据
EN2	采用经循环再造的物料的百分比	不适用		产业链供应商无法统计
	能源			
EN3	初级能源的直接能源消耗量	完全	万科碳盘查结果 02 碳排放审查报告 59	
EN4	初级能源的间接能源消耗量	完全	万科碳盘查结果 02 碳排放审查报告 59	
EN5	通过节约和提高能效节省的能源	完全	万科碳盘查结果 02 绿色未来 03 住宅产业化 51 绿色建筑 53 节能减排行动 59 碳排放审查报告 59	
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	完全	万科碳盘查结果 02 绿色未来 03	
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	完全	万科碳盘查结果 02 绿色未来 03	
	水			
EN8	按源头说明总耗水量	不完全		
EN9	因取水而受重大影响的水源	完全	住宅产业化 51 植物多样性保育 57	所有用水均为市政供水或循环水，不适用天然水
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不完全	绿色建筑 53 植物多样性保育 57	绿色三星建筑的循环再利用水比例已经提供，非绿色三星的数据施工承包商没有统计
	生物多样性			
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用	植物多样性保育 57 雪豹保护计划 68	万科未在任何生态保护区购地开发
EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	完全	植物多样性保育 57 雪豹保护计划 68	
EN13	受保护或经修复的栖息地	完全	植物多样性保育 57 雪豹保护计划 68	万科未在任何生态保护区购地开发
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划	完全	植物多样性保育 57 雪豹保护计划 68	
EN15	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种数量	不适用	植物多样性保育 57 雪豹保护计划 68	万科未在任何生态保护区购地开发
	废气、污水及废弃物			
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	完全		
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	完全		
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	完全	万科碳盘查结果 02 绿色未来 03 住宅产业化 51 绿色建筑 53 节能减排行动 59 碳排放审查报告 59	
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量	不适用		万科主业务中不涉及此项物质排放
EN20	按类别及质量说明，氮氧化物 (NO)、硫氧化物 (SO) 及其它主要气体的排放量	不适用		万科主业务中不涉及此项物质排放
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量	不适用		施工承包商没有完整统计数据
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	不适用		施工承包商没有完整统计数据
EN23	严重泄露的总次数及总量	不适用		不存在泄漏的案件
EN24	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有毒的废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往全世界的废弃物的百分比	不适用	生产活动环境管理 58	不存在有毒废弃物排放
EN25	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用	生产活动环境管理 58	所有废水都排放进入市政排污处理设施，不直接排入天然水体

产品和服务				
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	完全	万科碳盘查结果 02 绿色未来 03 住宅产业化 51 绿色建筑 53 节能减排行动 59 碳排放审查报告 59	
EN27	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不相关		
遵守法规				
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额， 以及所受非经济处罚的次数	不完全	生产活动环境管理 58	
交通运输				
EN29	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员 工交通所产生的重大环境影响	不相关		与公司核心业务无关， 产生影响可忽略
整体情况				
EN30	按类别说明总环保开支及投资	完全	绿色技术创新 56 节能减排行动 59	
劳工实践及体面工作				
绩效指标	**描述**	**披露程度**	**交叉索引/直接答案**	**解释**
雇佣				
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	完全	我们的员工 14	
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的 新进员工和员工流失总数及比率	不完全	我们的员工 14	新员工的年龄组别、 性别和地区划分未细分
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工 （不给予临时或兼职员工）的福利	不适用	员工劳动权益保护 22 员工福利保障 23	所有万科员工为全职员工
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	完全	员工劳动权益保护 22 员工福利保障 23	
劳 / 资关系				
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	完全	员工劳动权益保护 22 员工福利保障 23	公司不采用集体协商议价
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出 该通知期是否在集体协议中具体说明	完全	员工劳动权益保护 22 员工福利保障 23	公司不采用集体协商议价
职业健康与安全				
LA6	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能 帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的 员工代表在总职工人数中所占的百分比	不适用		公司尚未组建 健康与安全委员会
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及 缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	完全	职场环境安全 22 员工劳动权益保护 22 工地安全文明 33 劳工权益保障 34	
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病 而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	完全	工地安全文明 33 劳工权益保障 34	
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	完全	职场环境安全 22 员工劳动权益保护 22 工地安全文明 33 劳工权益保障 34	公司通过与供应商的合同严 格执行施工健康与安全标准
培训与教育				
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	完全	人才培训与发展 15	
LA11	加强员工持续就业能力及协助 员工转职的技能管理及终生学习计划	完全	人才培训与发展 15	
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	完全	公平的成长环境 18	
多元化与平等机会				
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化 指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	完全	我们的员工 14	
男女同工同酬				
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	完全	公平的成长环境 18	
人权				
绩效指标	**指标方面**	**披露程度**	**交叉索引/直接答案**	**解释**
投资和采购措施				
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的 重要投资协议和合约的总数及百分比	不适用		不涉及人权问题
HR2	已进行人权审查的重要供应商、分包商、 其他商业伙伴的百分比，以及采取的行动	不适用		不涉及人权问题
HR3	就经营相关的人权政策及程序，员工接受 培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	不完全		人权政策培训融入公司的培 训内容，没有细分单独统计
非歧视				
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	完全	公平的成长环境 18 畅顺的沟通机制 20	
结社自由和集体议价权				
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判 的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	不适用		没有发现危及结社自由 及集体谈判的供应商
童工				
HR6	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商， 以及有助于有效杜绝童工的措施。	完全	劳工权益保障 34	未发现涉及供应商 的严重相关事件
强迫与强制劳工				
HR7	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和 主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	完全	劳工权益保障 34	
安保措施				
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	完全	物业系统培训体系完善 17	所有保安人员的培训中 均含有人权政策法律的培训
原住民权利				
HR9	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	完全	生产活动环境管理 58	
评估				
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	不适用		不涉及人权问题
纠正				
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	不适用		不涉及人权问题
社会				
绩效指标	**指标方面**	**披露程度**	**交叉索引/直接答案**	**解释**
当地社区				
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	完全	幸福的社区 41	

SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	完全	幸福的社区 41	
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际 负面影响的运营点实施的预防和消除措施	完全	幸福的社区 41	
	腐败			
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	完全	监督与内控 13 风险防控 13 职场道德 21	
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	完全	职场道德 21	
SO4	针对腐败个案所采取的行动	完全	监督与内控 13 风险防控 13 职场道德 21	
	公共政策			
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	完全	社会之道 61	
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及 相关组织做出财务及实物捐献的总值	不适用		不符合中国法律规定
	反竞争行为			
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和 垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	不适用		公司没有发起或受 到反垄断诉讼
	遵守法规			
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额， 以及所受非经济处罚的次数	不完全	生产活动环境管理 58	

产品责任

绩效指标	指标方面	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
	客户健康和安全			
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上 的影响而进行的评估，以及须接受这种评估 的重要产品及服务类别的百分比	完全	经营之道 25 均好提效质量坚守 31 身边的客户关系 38	
PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康 与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	不完全	身边的客户关系 38	
	产品和服务标识			
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明 这种信息的重要产品及服务的百分比	完全	经营之道 25	
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和 标识的法规及自愿性准则的事件总数	不完全	身边的客户关系 38	
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	完全	身边的客户关系 38	
	市场推广			
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助） 的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	完全	风险防控 13	
PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助） 的法规及自愿性准则的事件总数	不完全	风险防控 13	
	客户隐私权			
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	不适用		不存在此类投诉
	遵守法规			
PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规， 说明相关重大罚款的总金额	不完全	风险防控 13	

全球契约
GLOBAL COMPACT PRINCIPLES

万科企业股份有限公司自2011年10月起，成为"联合国全球契约组织"成员。万科也是中国加入该组织的第一家房地产企业，并支持全球契约在人权、劳工标准、环境、反腐败方面的十项基本原则。

- 人权 -

原则**1**：企业界应支持并尊重国际公认的人权；

原则**2**：保证不与践踏人权者同流合污。

- 劳工标准 -

原则**3**：企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权；

原则**4**：消除一切形式的强迫和强制劳动；

原则**5**：切实废除童工；

原则**6**：消除就业和职业方面的歧视。

- 环境 -

原则**7**：企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战；

原则**8**：采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法；

原则**9**：鼓励开发和推广环境友好型技术。

- 反腐败 -

原则**10**：企业界应努力反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂。

意见与反馈
FEEDBACK

关于内部控制、审计、反腐败与反贿赂，请联系内控审计监察部：**jubao@vanke.com**

关于销售、产品质量、服务质量，请联系客户关系管理部：**tousu@vanke.com**

关于投资者关系，请联系万科董事会办公室，邮件：**ir@vanke.com**

关于企业公民战略，请联系万科企业公民办公室，邮件：**csr@vanke.com**

关于万科公益基金会，请登录： **www.vankefoundation.org**

关于企业报告的意见，请联系：**csr@vanke.com**

更多企业社会责任报告，请登录：**http://www.vanke.com/citizenship.aspx**