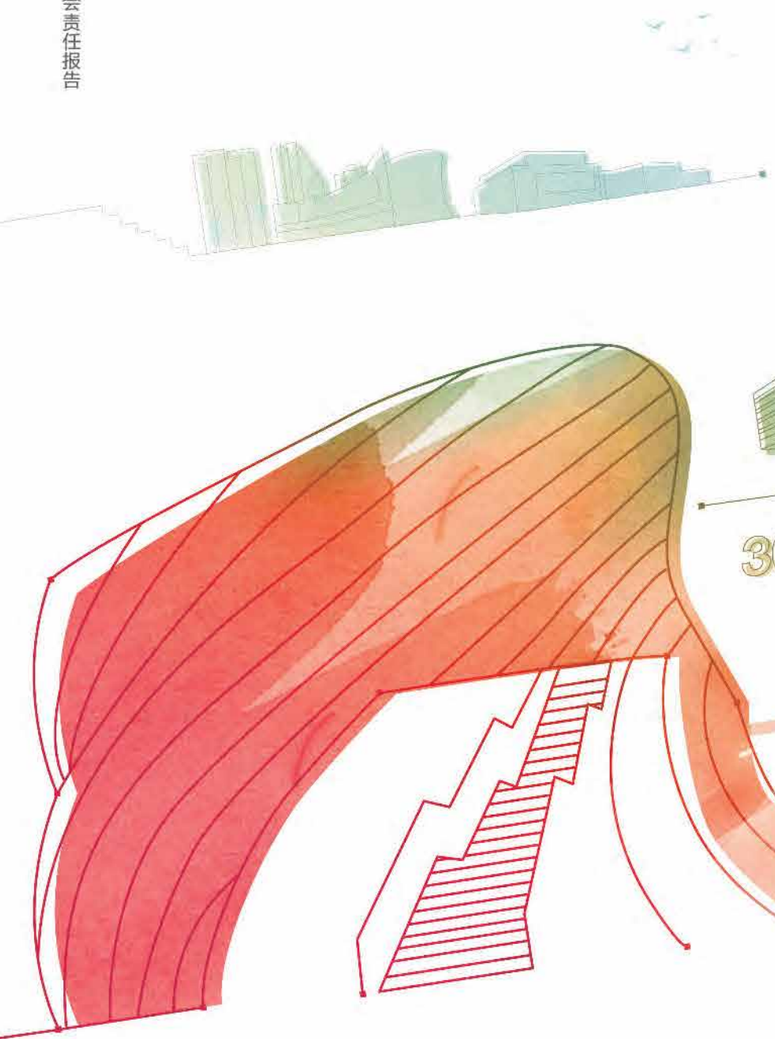
万科

让建筑赞美生命

2014
企业社会责任报告
Corporate Social Responsibility Report

万科企业股份有限公司2014年社会责任报告



混合产品
源自负责任的
森林资源的纸张
FSC® C022764

《万科企业股份有限公司2014年企业社会责任报告》的印刷纸张来自获得FSR®认证的森林。建议您看完后与他人分享。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。

关于本报告
About This Report

报告简介
《万科企业股份有限公司2014年企业社会责任报告》是万科集团自2007年以来发布的第八份企业社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了万科2014年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

本年报告的主要变化
- **全新的版面设计。**打破过往抽象的封面表现形式，融入更多色彩和万科元素；各章节以不同主题颜色区分，更清晰的内容界面，更方便查找。
- **增加责任专题。**报告开篇采用专题报道形式，向利益相关方更详细地披露万科2014年度社会责任工作的亮点和特色。
- **调整“员工关爱”章节布局。**为了更好地平衡报告各章节的内容和篇幅，我们将“员工关爱”部分将从“关于我们”章节调整至“社会之道”章节。
- **同时发布中英文版报告。**英文版企业社会责任报告根据中文版报告翻译形成，内容上如有细微出入，请以中文版报告为准。
- **同步提供微信版报告。**我们提炼和浓缩本报告内容，向利益相关方提供微信版社会责任报告，为大家提供更便捷的阅读体验。

时间范围
2014年1月1日至2014年12月31日。为增强报告可比性，部分内容适当溯及以往年份。

发布周期
本报告是年度报告，上期报告已于2014年4月发布。

报告范围
本报告组织范围为万科企业股份有限公司、万科在中华人民共和国的运营子公司及万科在美国、新加坡和香港的海外业务。

编制依据
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《ISO26000》、《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）、Accountability的《AA1000》和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》。

数据来源
报告使用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、行政文件及报告和第三方评价访谈等。万科保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明
为了便于表述和阅读，本报告中“万科企业股份有限公司”也以“万科集团”、“万科”、“集团”、“公司”或“我们”表示。

报告获取
您可以在万科的网站www.vanke.com下载本报告的中英文版本。微信版请关注万科周刊微信公众号。如对报告有疑问和建议，请发邮件至csr@vanke.com，或者您也可以致电（0755）25606666。

年度数据
Annual Data

销售金额
2151.3 亿
↑ 25.9 %

日均纳税
7890 万元
↑ 11.6 %

业务覆盖城市数
69 个（含海外）
↑ 1个

销售面积
1806.4 万平米
↑ 21.2%

住宅产业化面积
1513 万平米
↑ 116.8 %

绿色建筑认证面积
880.2 万平米
↑ 47.6 %

客户满意度
77 分
↓ 3 分

服务住宅数
405 个
↑ 16 %

供应商数量
5845 个
↓ 2 个

员工总数
40647 人
↑ 15 %

万科公益基金支出
2637.3 万
↑ 46 %

健康跑步者
15 万人
60 场乐跑赛

目录
Contents

01 致辞
Message

02 关于我们
About Vanke

02 公司概况
04 企业文化
05 公司治理
08 利益相关方沟通
11 奖励与荣誉

10 责任专题
Annual Responsibility Issues

10 应对气候变化、践行低碳减排
12 展现企业责任、共筑城市发展
14 传播乐跑精神、推动全民健身

16 经营之道
Operation Practice

19 为普通人盖好房子
20 城市配套服务商
22 坚守产品质量
24 安全管理与劳工权益
26 身边的客户关系
28 供应链管理
30 幸福社区

34 环境之道
Environment Practice

36 住宅产业化
38 绿色建筑
40 绿色技术创新
42 碳排放管理
43 生产活动环境管理
43 植物多样性保育
44 雪豹保护

46 社会之道
Society Practice

48 保障性住房建设
49 城市文脉保护
50 Deep Dive 深潜训练营
51 公益慈善
57 员工关爱

63 GRI标准索引
GRI Index

64 意见及反馈
Feedback



致辞
Message

2014 年刚刚结束，成立 30 周年的万科，踏入了第四个十年发展期。

总结这三十年，我们想到一个词，叫做“尊重”。

我们对过去应该尊重。过去我们做的一些事情，无论是辉煌或是失败，都汇成了我们万科的历史，都值得我们尊重。只有尊重过去，才能知道我们所在的位置，我们才能面向未来。

除了尊重历史，我们还要尊重自然，尊重我们每一个人。万科在发展过程当中提出了“让建筑赞美生命”，提出“健康丰盛”。无论是赞美生命，还是健康丰盛，都是描绘万科未来的目标和愿景。刚开始，我们是靠贸易起家，后来进行多元化，最后聚焦到做地产、做住宅，做城市配套服务商。我们非常清楚，我们的愿景不仅仅是提供一个产品，不仅仅是赚钱，我们更多的是思考，作为中国的一个民营企业，面对全球气候变化、环境恶化，面对未来的不确定性，我们应该扮演一个什么角色。

中国房地产已进入白银时代。在白银时代，领跑者的责任在于率先找到新的出路。成为白银时代的探路者，为行业找到柳暗花明的又一村，是我们能够赋予自己的新的期许。

在传统业务方面，我们始终牢记“质量”和“效益”两个关键词。我们需要始终以客户为老师、为裁判，追求产品和服务的全面质量提升，按照“好房子、好服务、好社区”的“三好”标准，继续为城市家庭提供优质的居住服务。同时我们必须珍惜并善用各类社会资源，尽一切可能减少资源浪费。

在新业务方面，我们需要为“城市配套服务商”充实内涵。我们需要紧跟城市演进的步伐，发现城市及其居民不断产生、亟待得到更好满足的需求。我们需要在消费地产和产业地产领域拓宽视野，进行更多的思考和探索。我们需要像原来做住宅一样，深入理解消费客户、产业客户的需求，进而提供最有针对性的产品和服务，满足他们的需要。

领跑是一种理想，也是一种责任。我们是骄傲的万科人，不甘平庸、追求卓越、永怀激情，是深刻在我们血脉里永不磨灭的烙印。毫无疑问，在白银时代，我们仍将永葆当仁不让的自信与豪情。

万科企业股份有限公司全体员工

关于我们
About Vanke

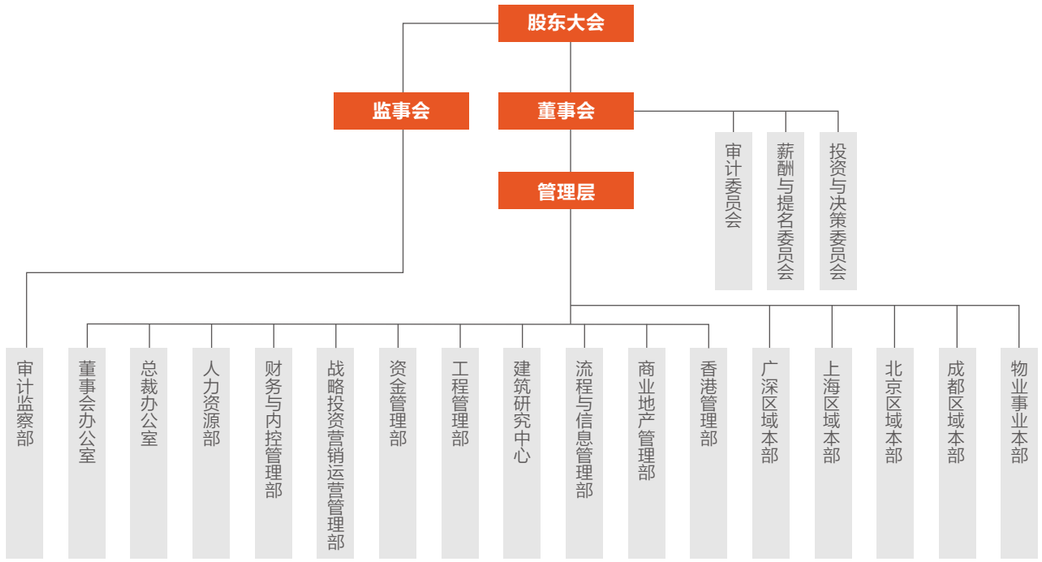
公司概况
Company profile

公司简介

万科企业股份有限公司（上市公司代码 000002 和 2202）总部位于深圳市盐田区，成立于 1984 年，在 1988 年进入房地产行业，于 1991 年成为深圳证券交易所第二家上市公司，2014 年在香港联合交易所有限公司上市。在多年的经营和发展中，万科以“不囤地、不捂盘、不拿地王”为原则，坚守价值底线、拒绝利益诱惑，坚持以专业能力从市场获取公平回报，持续推进负责任的经营策略。万科致力于通过规范、透明的企业文化和稳健、专注的发展模式，成为最受客户、股东、投资者、员工、合作伙伴和公众等利益相关方欢迎和尊重的企业。

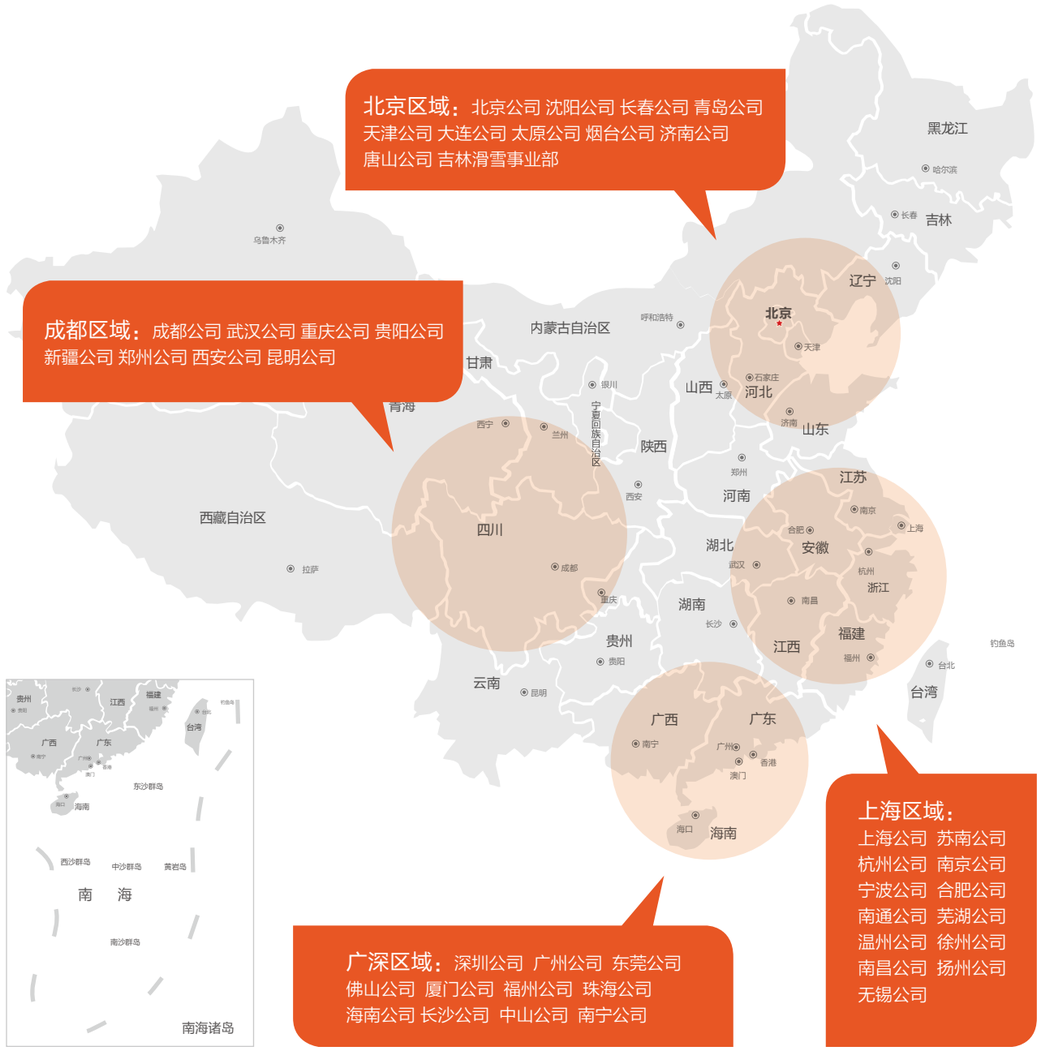
2014 年，万科实现销售面积 1806.4 万平方米，销售收入 2151.3 亿元。

组织架构



公司布局

经过 30 年的发展，万科在中国的业务已覆盖广深、上海、北京和成都四大区域，并已进入香港市场。截至 2014 年底，万科 43 家一线公司的业务覆盖中国大陆 65 个大中城市。同时，我们的海外业务也扩展至新加坡、美国旧金山和美国纽约。



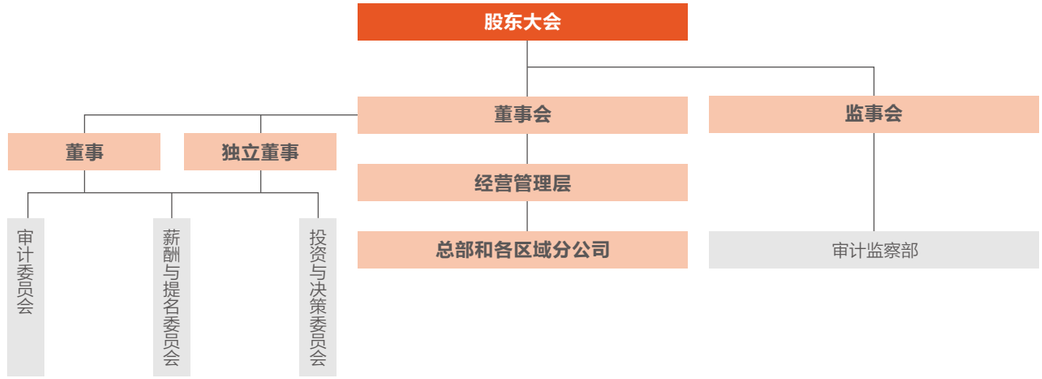
截至 2014 年万科一线公司在中国大陆布局

企业文化
Corporate culture



公司治理
Corporate governance

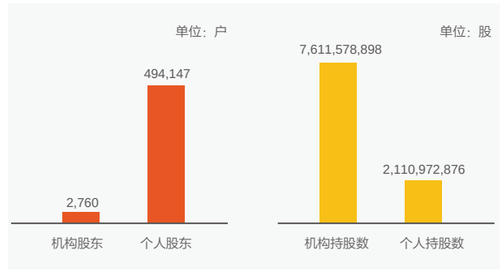
作为中国内地首批上市企业之一，万科企业股份有限公司严格根据《公司法》、《证券法》等国家有关法律规定和公司规章要求，建立了规范的现代公司治理结构和议事规则。万科实施股东大会、董事会、监事会“三会”规范运作，保障决策权、执行权、监督权“三权”制约协调，有效保持公司治理的“专业化”、“规范化”和“透明度”。



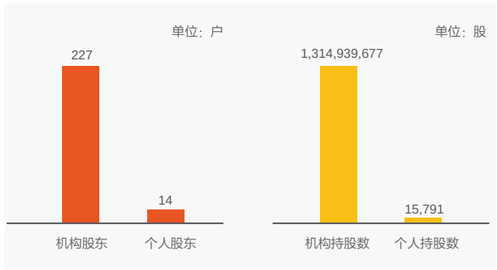
与股东沟通

万科深知与投资者建立公开、透明和多层次的沟通机制是公司治理的重要部分。我们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，向包括股东和投资者在内所有的利益相关方透明披露财务信息和非财务信息。其中，股东通过股东大会依法行使经营方针、筹资、投资和利润分配等重大事项的表决权。

2014 年，公司如期发布年报和社会责任报告；召开股东大会 3 次，接待投资者来访和电话会议超过 700 次，参加境内外机构组织的大型投资者见面会 71 场，组织深、沪、京、港业绩见面会 2 次，集中走访机构投资者 4 次，反向路演 3 次，持续维护投资者和公司之间的长期信任关系。报告期内，公司未发生任何违背信息披露监管规定和要求的事项，年内继续获得深圳证券交易所信息披露优秀评级。



万科A股



万科H股

董事会职责

万科董事会成员由股东大会选举产生，对股东大会负责。董事会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，每位成员必须完成一次年度绩效考评。万科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，并通过董事会办公室向全体员工、股东和社会公众发布董事会决议。董事会每年还负责审议万科股份有限公司企业社会责任报告，并对公司履行社会责任的情况进行监督。

万科董事会建立了审计、薪酬与提名、投资与决策三个专业委员会，现有 11 名董事，包括 4 名独立董事、3 名任职董事和 4 名其他董事，其中含有 1 名女性董事。在董事会中，董事会主席不兼任行政管理职务，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。

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，还组织对一线公司的项目巡查，加强对一线公司业务监督，督促公司完善内部控制制度。公司现有监事共 3 人。

内部控制

万科根据国务院五部委发布的《企业内部控制基本规范》要求建立起一套较完整且运行有效的内部控制体系，形成了从公司层面到各业务流程层面的内部监督机制。同时，我们坚持风险导向原则，结合本万科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、完整提供合理保障。

法律风险管控

万科继续通过制度、指引、示范文本等方式保证各类经营活动合法合规。公司不断完善投资与合作法律风险管控体系，制定并修订了多份与投资与合作相关的制度及专业指引，严格落实《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》、《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》等风险控制条例，有效管控公司运营过程中的各类风险，保障公司稳健健康运营。

利益相关方沟通

Stakeholder engagement

利益相关方的信任和支持是万科持续健康发展的基础。我们建立了多元化的利益相关方对话机制，主动与政府、股东、员工、客户、合作伙伴、社区和公众等利益相关方群体开展多方沟通交流。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	遵纪守法 依法纳税 支持经济发展	合规管理 主动纳税 执行国家政策
股东	回报与增长 控制风险 公司治理	定时披露经营信息 股东大会、报告与通报 持续增长，保证股东回报
员工	工资及福利保障 健康和安全 畅顺沟通 公平晋升和发展机会	及时足额发放工资、缴纳社保 建立职业健康安全管理体系 “十二条沟通渠道” 职业发展通道、员工培训
客户	保证产品质量 优质的管理服务	工业化生产、“两提一减” 业主委员会、万客会、客户满意度调查
合作伙伴	信守承诺 公平、公正、公开采购 经验分享	依法履行合同 公开招标、发布《合格供应商名录》 开展项目合作 带动行业健康发展
环境	节能减排 应对气候变化 保护生态	工业化 绿色建筑、碳减排先锋 植物多样性保护、雪豹保护、垃圾分类
社会和公众	支持社会发展 关注弱势群体 扶贫济困	公益慈善事业 志愿者服务 健康文化

奖励与荣誉
Awards

集团荣誉

获奖时间	荣誉名称	颁发机构
2014.03	2013年度中国房地产卓越100榜	观点地产网
2014.05	最具品牌形象上市公司	新浪财经
2014.06	第十一届中国蓝筹地产	《经济观察报》
2014.06	中国最佳表现公司BEST 50	《环球企业家》
2014.06	2014中国物业服务百强企业第一名	中国指数研究院
2014.07	2014年度中国地产金砖奖年度卓越成就大奖	21世纪经济频道
2014.07	年度最具价值地产企业	《每日经济新闻》
2014.08	2014中国最具影响力地产企业	博鳌房地产论坛
2014.08	中国最具影响力地产企业	观点地产网
2014.08	中国杰出房地产商	香港《经济一周》
2014.09	全球最佳住宅开发商	《Euromoney》
2014.10	2013年度广东省上市公司社会责任建设20强	广东省社会科学院社会责任评估与研究中心等
2014.10	2013年度中国上市公司社会责任建设100强	广东省社会责任研究会
2014.11	最具盈利能力上市房企 ”	和讯网
2014.11	万科A股—央视财经50指数“十佳治理公司”样本股	中国上市公司峰会
2014.11	最佳董事会奖 最具创新力董秘奖	《董事会》杂志
2014.12	深圳市百强企业	深圳市企业联合会
2014.12	今日变革进步奖	联合国气候变化框架公约等
2014.12	万科建研中心获评最佳联合创新研究院	第一财经传媒研究院
2014.12	沪深A股 TOP 20 CSR行业实践奖	第一财经日报
2014.12	2014中国最佳企业公民年度综合大奖	21世纪企业公民研究中心

个人荣誉

获奖时间	荣誉名称	颁发机构
2014.01	万科集团总裁郁亮获评 “金凤凰2014全球华人地产领袖奖”	凤凰网
2014.01	万科集团总裁郁亮获评“年度生活方式推动奖”	《南方都市报》
2014.02	万科集团董事会主席王石获评“2013深圳喜典”年度新闻人物	南都深圳新闻部
2014.04	万科集团董事会主席王石荣获新加坡国立大学商学院实践教授	新加坡国立大学商学院
2014.04	万科集团总裁郁亮获评“中国最具影响力的50位商界领袖”（第27位）	《财富》（中文版）
2014.10	万科集团董事会主席王石作为剑桥大学彭布鲁克学院访问学者	剑桥大学彭布鲁克学院
2014.10	万科集团董事会主席王石当选亚洲赛艇联合会主席	亚洲赛艇联合会
2014.11	万科集团董事会主席王石荣获北京大学国家发展学院特聘教授	北京大学国家发展学院
2014.12	万科集团董事会主席王石当选深圳国际交流基金会主席	深圳市外事办公室
2014.12	万科集团总裁郁亮获评“2014年最具影响力25位企业领袖”（第12位）	《中国企业家》
2014.12	万科集团总裁郁亮获评“2014房地产年度人物”	新浪乐居

责任专题
Annual Responsibility Issues

应对气候变化、践行低碳减排

参加秘鲁气候大会，倡导“城市的绿色低碳未来”

2014 年 12 月 1 日至 12 日，联合国气候变化大会于秘鲁首都利马举行。《联合国气候框架公约》是世界上第一个应对全球气候变化的国际公约，旨在全面控制二氧化碳等温室气体排放。

作为倡导绿色建筑的先锋企业，万科积极参加了次联合国气候变化候大会。2014 年 12 月 10 日，万科主办的“城市的绿色低碳未来”主题边会在秘鲁气候大会“中国角”举行。来自政府、学术机构、国企、民企、国际机构和民间组织等 21 家机构的代表参与此次主题边会活动，共有 6 家国内外企业代表分享了各自的优秀经验，共同探讨了当前城市低碳发展的挑战与机遇。



在本次“城市的绿色低碳未来”主题边会上，万科宣布向阿拉善 SEE 公益机构捐赠 1 万棵梭梭树苗，设立“利马中国企业日梭梭林”，致力于为改善生态环境和减少气候贫困尽一己之责，向当地增添和传递绿色希望。

延伸阅读

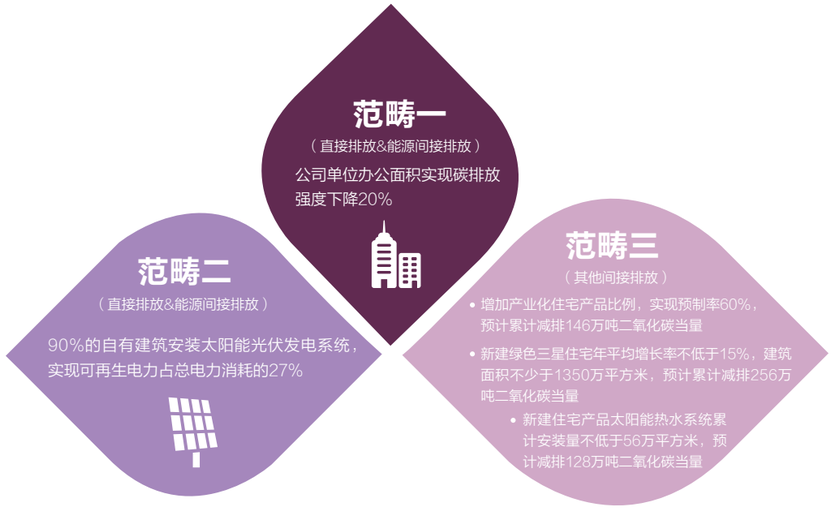
梭梭树又称盐木、琐琐，分布在北纬 36° ~ 48°、东经 60° ~ 111° 之间的干旱沙漠地带，是国家二级保护植物，也是温带荒漠中生物产量最高的植被类型之一。梭梭树既能耐旱，耐寒，抗盐碱，防风固沙，遏制土地沙化，改良土壤，恢复植被，又能使周边沙化草原得到保护，在维护生态平衡上起着不可比拟的作用，被誉为荒漠地区的生态保护神。



加入碳减排先锋，促进城市绿色低碳转型

“碳减排先锋”项目（ Climate Saver ）始于 1999 年，是由世界自然基金会（ WWF ）发起的全球各行业领军企业参与应对气候变化的项目。“碳减排先锋”倡导企业自愿实施大幅超前的温室气体减排行动，推动可再生能源的使用，并积极推广可持续商业模式和气候问题的解决方案。

2014 年 11 月 13 日，万科集团宣布正式加入 WWF “碳减排先锋”，成为全球房地产行业中首家“碳减排先锋”成员企业。万科制定并公开了自身的碳减排目标，力争在 2018 年推动集团碳减排工作迈上新台阶。



万科碳减排目标（截至 2018 年）

责任专题
Annual Responsibility Issues

展现企业责任、共筑城市发展

2015 米兰世博会是历史上第 44 届世博会，将于 2015 年 5 月 1 日至 10 月 31 日在意大利米兰召开。继 2010 年成功参展上海世博会后，万科将再度亮相米兰世博会，成为世博 163 年历史上首家以海外独立建馆形式参展的中国企业。



万科馆 · 主体建筑



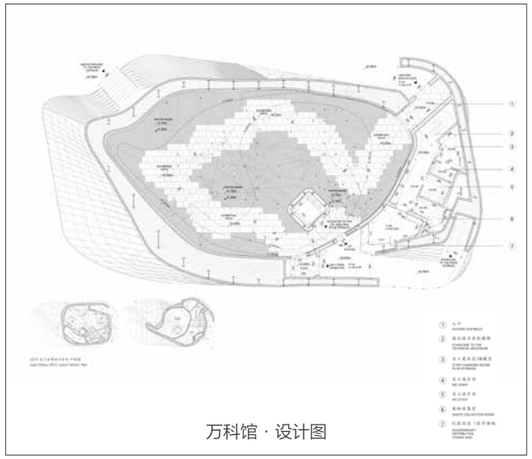
万科馆 · 山景



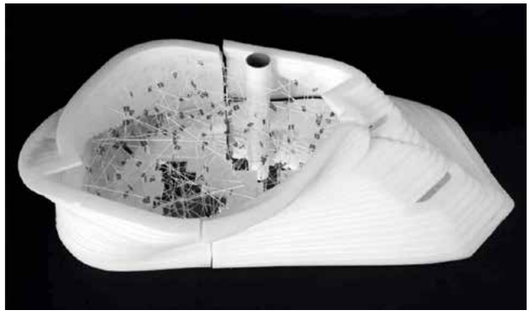
万科馆 · 湖景

米兰世博会的主题是“滋养地球，生命的能源”，万科馆别出心裁，以“食堂”为展览主题，与世博会的大主题不谋而合。在万科看来，食堂所代表的并不仅仅只是一个用餐的场所，万科馆试图以食堂为切入点，展示和关切在高速的城市化过程中，空巢老人、留守儿童的真实状态以及因为人与人之间的疏离感、孤独感愈发严重而引发的社会问题。

此次万科馆选择“食堂”主题，是希望从普通社区居民的视角呈现一个真实、完整的中国城市生活。万科作为城市配套服务商，一直在推动人与人、人与社区、人与城市的和谐关系。在这个高速发展的时代，人们需要的不仅仅是好房子，好服务，而更希望在融洽的邻里关系、和谐的社区氛围中寻求到情感的归宿和心灵的栖息。



万科馆 · 设计图



万科馆 · 模型图



万科馆 · 屋顶花园

责任专题
Annual Responsibility Issues

传播乐跑精神、推动全民健身

万科以创造健康丰盛的人生为核心价值观，积极推广健康运动。我们希望培养和提升员工的健康意识，提高员工的健康水平。同时，我们更希望通过万科的带动作用，让全社会更多的人参与到健康运动中来，携手社会各界共同奔向健康丰盛。

城市乐跑赛

城市乐跑赛是由万科主办，联合城市有影响力的企事业单位参与的非商业性、非竞技性群众体育活动。乐跑赛的宗旨是“跑出健康、跑出快乐、跑出友谊”。万科期望通过赛事把健康生活理念传递给身边的人，让大家共同体验自由奔跑的乐趣和跑步带来的健康惠益。











2014 年是万科推广城市乐跑的第二年。我们在全国（含香港）一共组织了 60 场乐跑赛，吸引了 4000 多家企业参与，总参赛人数超过 15 万人，发动更多的人感受跑步带来的乐趣，发现城市的活力与美丽。

60 场 **乐跑赛**

4000 多家 **参与企业**

15 万人 **参赛人数**

在 2014 年乐跑活动中，我们提倡“乐跑赛、零垃圾”的环保理念，在赛道沿途配置了许多方便选手们放置运动垃圾回收容器，通过组织有责任的赛事，让各类乐跑者感受并传递环保理念。



大鹏新年马拉松



2015 年 1 月 1 日，3000 多名来自国内国际的马拉松选手从大鹏岛国家地质公园出发， 经过万科浪骑游艇会、杨梅坑、较场尾、大鹏所城、东山寺等山海人文景区，在 42.195 公里的山海赛道上，体验了 2015 新年第一跑。

本次大鹏马拉松的主题为“乐跑庆新年”，我们希望跑者在比赛中体验到运动的快乐，感受到“跑出健康、跑出快乐、跑出友谊”的“乐跑”精神。

与其他马拉松不同的是，我们在本届大鹏马拉松还推出了“商学院乐跑嘉年华”和“亲子乐跑赛”。来自北大光华、长江商学院、香港科技大学等 13 家商学院 500 多位商界精英及 250 个家庭，500 多位亲子跑者参与了比赛，现场氛围十分活跃。

在赛事当天，万科公益基金会捐赠了与报名费相同金额的善款 30 万元，用于贫困家庭儿童危重病的救治，通过公益活动让比赛发挥出更丰富的社会价值。

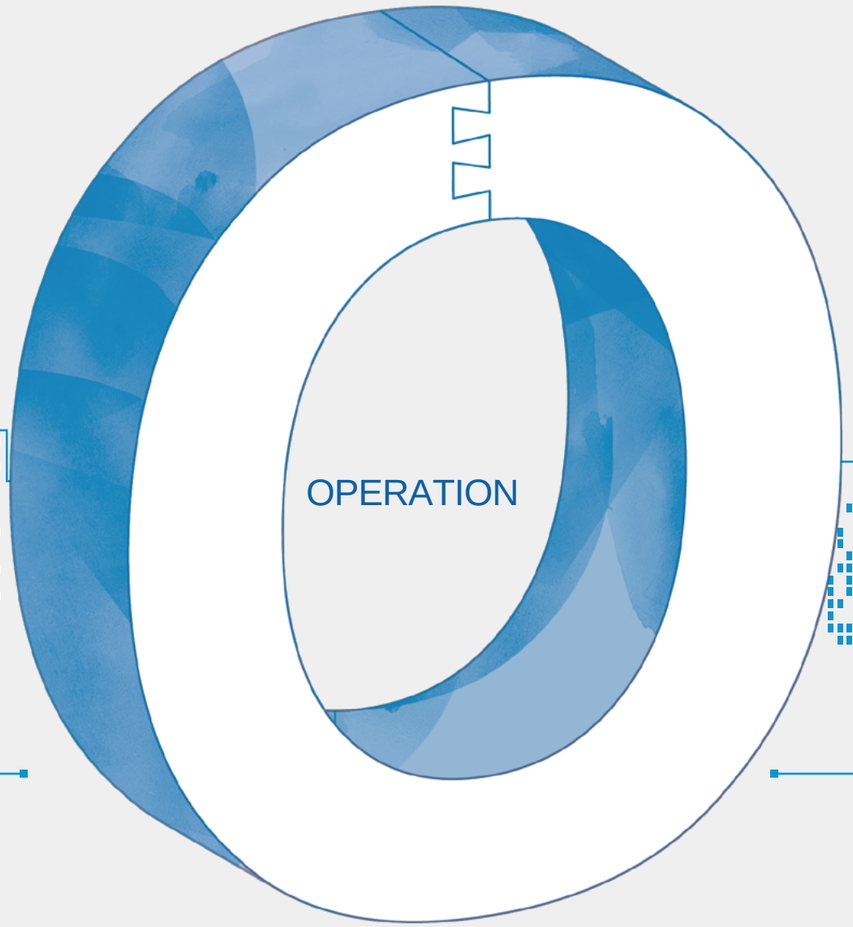




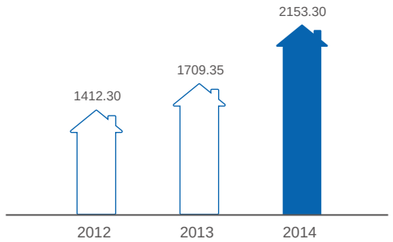
经营之道
Operation Practice

- **为普通人盖好房子**
  Product responsibility
- **城市配套服务商**
  Urban service provider
- **坚守产品质量**
  Quality and effciency
- **安全管理与劳工权益**
  Safety management and labore rights
- **身边的客户关系**
  Customer relationship
- **供应链管理**
  Supply chain managment
- **幸福社区**
  Happy community

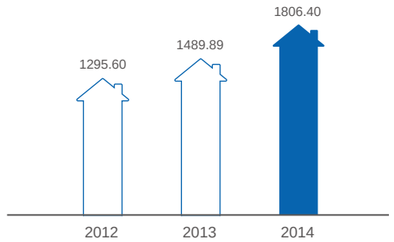
销售金额	销售面积	纳税额	净利润
2151.3 亿元	1806.4 万平方米	288 亿元	157.5 亿元



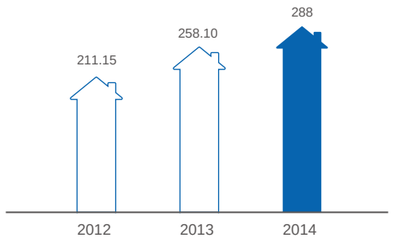
经营数据



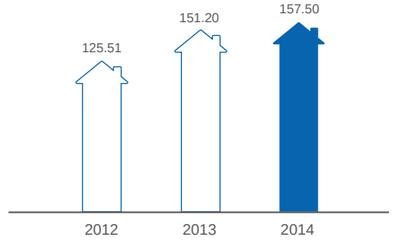
年度销售金额（亿元）



年度销售面积（万平方米）



年度纳税额（亿元）

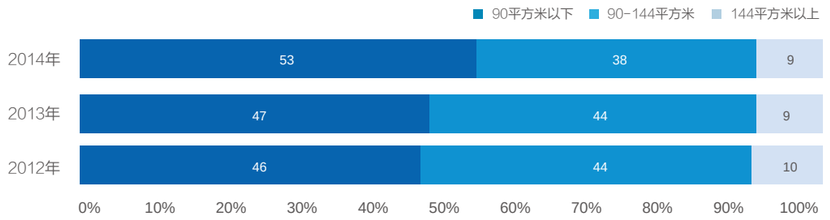


年度净利润（亿元）



为普通人盖好房子
Product responsibility

“为普通人盖好房子”、“盖有人住的好房子”是万科一直以来所坚持的主流产品定位。2014 年，万科所销售的住宅依然延续了以中小户型普通商品房为主的特征。144 平以下的户型比例超过 90%。



户型数据

25 平米公寓

万科充分考虑年轻人的购房需求，全面考虑年轻人的生活模式，以 25 平米极致创新设计理念，实现年轻人的居住梦想。用有限的空间，提供客厅、卧室、卫生间、厨房、书房等多种功能，为年轻人带来全新全能的酷感生活。









城市配套服务商
Urban service provider

面向新的十年，万科顺应时代的要求，在继续按照“好房子、好服务、好社区”的“三好”标准，为城市家庭提供优质的居住服务基础上，我们积极满足城市商业和公共事业发展的需求，做好“城市配套服务商”，为城市发展做出贡献。

在新业务领域，针对“城市配套服务商”，万科推出了多种产品。截止到 2014 年底，万科共投入使用社区商业 9 个、购物中心 4 个，出租型公寓 4 个。此外我们还在养老服务、旅游度假等领域开展了创新试水。

2014 年我们投入使用的项目有：

社区商业及购物中心

名称	总面积（平方米）	开业时间
社区商业		
东莞厚街	19,178	2014/3
东莞塘厦	25,950	2014/6
购物中心		
东莞长安万科广场	61,017	2014/9
佛山南海万科广场	71,500	2014/10



出租型公寓

项目	总面积（平方米）	开业时间
持有公寓		
厦门被窝公寓	1,600	2014/11
苏州国际广场 雅诗阁公寓	2.0万	2014/7
武汉Modena公寓	2.1万	2014/10



办公地产

项目	总面积（平方米）	开业时间
办公园区		
深圳前海企业公馆	64,000	2014/12



案例 万科 · 随园嘉树

随园嘉树位于浙江省杭州市，坐立在万科良渚文化村内，项目总建面 6 万平方米，是我们为 55 至 70 岁健康活跃老人精心设计和打造的高品质生活场所，致力于为老年人提供健康的日常就餐、悉心的生活照料和丰富的文娱活动等优质服务，让长者舒心、让子女安心、社会放心。

在设计方面，随园嘉树通过无障碍入户门、玄关人体感应智能灯等多项适老设计为老人提供便利生活。在服务方面，随园嘉树围绕邻里式养老价值观，独创 24 小时管家服务，给予老人从身体到精神的关爱。



在日常生活方面，随园嘉树组织了专业的餐饮团队，研究定制特色养老餐饮，保障老年人获得最合理的饮食营养搭配。我们还为老人提供老年大学、交谊舞、书画学堂、激扬健身、棋牌博弈等活动，让老人在社区内体验丰富多彩的日常生活，令长者朋友老有所乐、老有所学、乐有所为。



老年大学教室 – 国画学习



阅览室 – 长者读书会

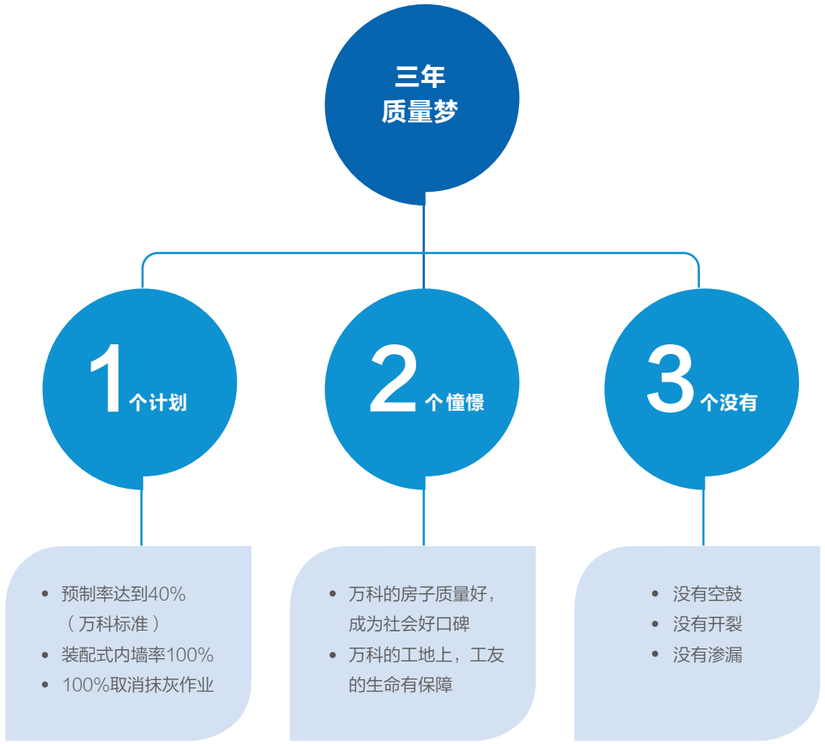


随园大厅 – 长者交响乐队

坚守产品质量
Quality and effciency

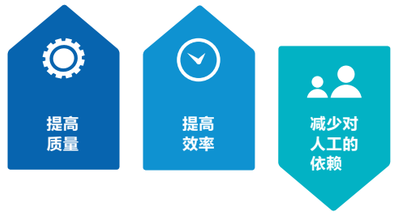
三年质量梦

万科一如既往地将高质量的产品作为对客户的责任和承诺。我们坚持“每天向前一小步，成就三年质量梦”，计划通过 2013 年至 2015 年三年的努力，全力推动万科工程质量持续提升，致力于为客户提供更好的产品体验和更优服务感受。



两提一减

万科三年质量梦的纲领为“两提一减”，即“提高质量、提高效率、减少对人工的依赖”。我们以产业化的思维改造传统手工作业的生产方式，全面提升工程和产品的质量。



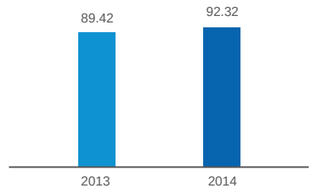
两个工具一张表

万科三年质量梦有效管理工具是“两个工具一张表”，即“实测实量、项目交付评估及客户验房指引表”。我们通过深入落实“两个工具一张表”，从过程监控、结果控制、客户视角三个维度全面夯实产品质量。

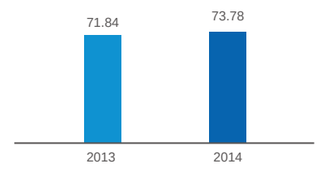
实测实量：集团托第三方评估机构对所有在建项目进行实测实量，每季度开展一次现场评估，通过常态化的测评推动项目质量不断提升。2014 年，万科实测实量评估分数为均在 92.32%，高标准对对客户履行了产品质量承诺。

万科实测实量评估分数为

92.32 %



万科实测实量评估分数（%）



万科交付评估综合成绩（%）

交付评估：在所有交付项目集中交付前，集团委托第三方评估机构开展交付评估，着重评价交付项目的感官质量，杜绝项目带病交付，竭力为客户提供可信赖的产品。截至 2014 年底，万科产品交付评估综合成绩为 73.78%，实现了高质量产品交付。

装修房客户验房指引表：万科坦承接受来自客户最严格的检验，集团所有装修房交付项目均使用“装修房客户验房指引表”进行交付，不断提升产品能力和交付服务质量。

延伸阅读

万科实测实量包括实测得分和安全文明得分两方面。实测得分方面细分为平整度、垂直度、方正度、阴阳角、楼板厚度、空鼓、裂缝、渗漏 8 个维度，误差均要求控制在毫米级别，得分为 100 分，按评估规则实测点以目测最差部位进行。安全文明得分方面，细分为防火管理、三宝四口、安全用电、机械设备、基坑支护、场容场貌、卫生设施 7 个维度，总分 100 分。最终评估成绩为实测得分 80%+ 标段安全文明得分 20% 计算得出。

产品质量检测

2014 年，万科共计有 8 个实验室投入产品质量检测。我们对 11 类建材 17 种部品 1300 组样品进行检测，包含防水卷材、防水涂料、瓷砖胶、收纳、坐便器、花洒和给排水管道系统等，保障用合格的建材产品为客户打造质量过硬的装修房。


防水材料检测



收纳整体污染物检测


收纳整体耐久检测


整体卫浴检测

安全管理与劳工权益
Safety management and labore rights

“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”。我们坚持安全生产的底线，全力保障每一位在万科工地上工作的建设者的安全健康。

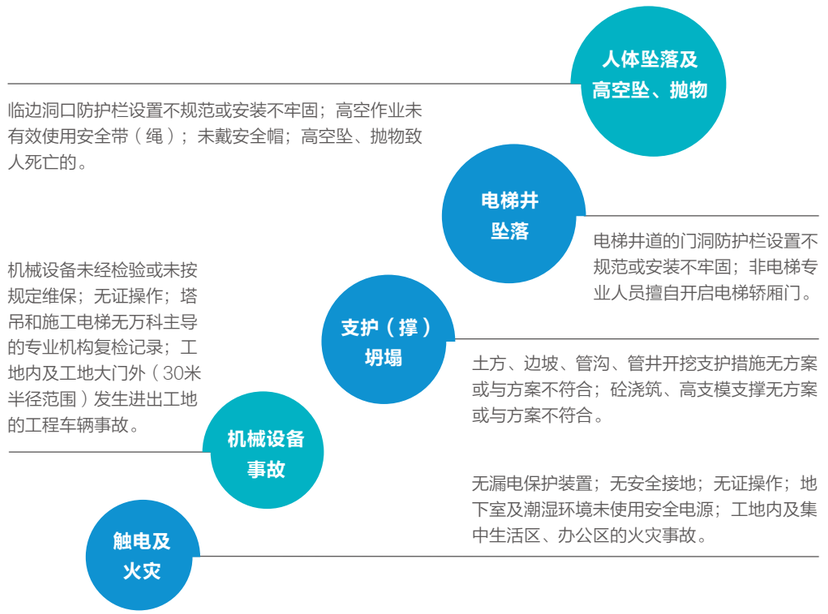
规范化安全管理

万科建立并持续完善安全文明施工管理流程与现场安全文明施工管理标准，以一种尊重生命、敬畏生命的态度对待我们任何一个建造环节。

集团工程安全生产事故管理办法

安全健康及环保现场管理标准

2014 年我们继续对劳工安全实施严格的安全问责制度，将《在建项目非意外安全死亡事故的管理规定》纳入合作伙伴日常管理机制，使“保障工友生命”成为万科及施工总包商的自觉行为。2014 年，万科通过和施工方的共同努力，将百亿投资死亡率控制在 0.77，显著低于数值为 3 的行业平均水平。我们还需要向“零死亡、零火灾”安全事故的目标继续努力。



万科“非意外安全死亡事故”认定

劳工权益保障

我们高度重视劳工基本权益和薪酬福利等领域的保障。根据国家相关规定，我们继续与施工总包商推行劳务工工资保证金制度，要求施工单位、合作方严禁雇用未满 15 岁的童工，保护未成年人及女工的权益，依法为劳工办理各项社会保险。同时，我们要求施工总包商为员工定期提供安全及健康培训，为危险程度高的岗位员工办理意外伤亡保险，切实保障在一线辛勤劳作员工的各项权益和健康安全。

身边的客户关系
Customer relationship

万科将客户视为自身永远的伙伴。我们秉持尊重客户和理解客户的服务原则，向客户提供超越期望的产品和服务，与客户建立长期的情感连接纽带，致力于帮助客户实现更美好的生活体验和更大的综合价值。

客户理念

万科理念中的客户理念



- 客户是最稀缺的资源，是万科存在的全部理由。
- 尊重客户，理解客户，持续提供超越客户期望的产品和服务，引导积极、健康的现代生活方式。
- 在客户眼中，我们每一位员工都代表万科。
- 我们1%的失误，对于客户而言，就是100%的损失。
- 衡量我们成功与否的最重要的标准，是客户满意的程度。
- 与客户一起成长，让万科在投诉中完美。

客户服务体系

我们持续完善万科客户关系 6+2 步法管理、集中交付等传统业务，同时顺应移动互联网化的发展趋势创新客服方式，为客户提供便捷而优质的服务体验。2014 年，集团 32 家一线公司上线基于现有客户关系系统的微信服务公众号，实现客户投诉、报修移动互联服务。

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、安防设施需要更新等（≥五年）	社区文化活动、老社区改造、社区便利性提升等

延伸阅读

万科主动使用新媒体技术促进物业服务再升级，开发了“住这儿”APP，为全体万科业主、住户群体搭建物业服务、社区交流与商圈服务三合一便捷平台。

自 2013 年 11 月 11 日上线，“住这儿”APP 用户总量已达近 50 万，用户保持日均 6 万人次左右，为习惯使用手机的客户提供了更人性化的服务体验。

扫扫“住这儿”
“码”上看我

客户意见反馈

万科高度重视客户反馈，奉行阳光照亮的体制。我们成立总部客户关系管理部，通过四种客户意见反馈渠道与客户透明、主动沟通，及时消除客户误解并根据反馈持续完善服务改善。

集团总部客户关系管理部
负责制定万科客户服务标准，统一监控各公司客户关系服务质量。

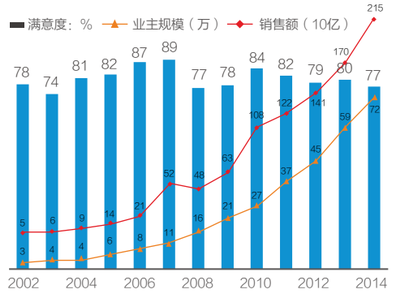
一线地产客户关系中心
直接受理客户投诉，协调后台各专业部门进行专业化处理，在收到意见的两个工作日内回复。

投诉论坛
由各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。

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。

客户满意度

2014年，万科持续开展客户满意度调查工作，并首次推动六家一线公司采用更便捷的网络版调查方式，收集到更丰富的调查信息，以支持我们深入了解客户心声并持续改进服务。万科 2014 年客户满意度成绩微降。这种微降与万科自 2002 年引入客户满意度调查以来产生的客户评价波动一致，即行业市场调整年份客户满意度评价指标均出现下降趋势。



供应链管理
Supply chain managment

我们在积极推动自身发展的同时，主动与供应链上的伙伴持续保持良好的合作关系，进一步深化与优秀合作伙伴的战略合作，共同携手促进供应链逐步迈向持续健康发展，实现多方价值共享。

责任采购

我们持续开展负责任的采购，通过集中采购更好地帮扶和支持重点供应商的健康发展，通过绿色采购推动供应链逐步迈向低碳环保。

集中采购

集中采购可以增加采购效率、降低采购成本，并促进供应商提高服务质量和管理水平。2014 年，我们持续推动集中采购，依法公开采购原则和标准，确保招投标决策过程及结果信息透明，保障供应商基本权益。截至 2014 年底，30% 在建面积由中天建设和中建四局两家战略总包完成。

绿色采购

我们的《工程采购管理办法》在总包、分包标准合同文本中均要求供应商达到 ISO14000 环境管理体系资质。同时我们还在供应链的上下游不断传递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。

2014 年，万科新推动一家地板供应商加入全球森林贸易网络 GFTN。根据 WWF 委托的第三方机构对万科的审核，2014 年万科采用的木地板 84% 为合法源木材，剩下 16% 为已知源木材，不再采购未知源木材。



致力于最大化减少落后工艺铝材生产过程中产生的有害物质<铬>对土壤和水体的污染。

加强对木制品采购的监督落实，不断完善地板供应链管理制度。2014年，全年实现新项目采购无濒危、高风险、高保护价值森林树种。

将电器、洁具符合节能指标作为采购标准。

延伸阅读

2011 年 12 月 28 日，万科加盟世界自然基金会 WWF 主导的全球森林贸易网络 GFTN，并承诺：

1、不采购来自高保护价值的木材，除非该森林已获得 FSC 认证；
2、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；
3、不采购来自战乱或林权有争议地区木材的应用；
4、不采伐自正在转化为耕地等其他用途的森林；
5、不采购转基因木材；
6、逐步增加合法木材及获得 FSC 认证木材的应用。

供应商评估

万科致力于与优秀的供应商与开展长期合作。在保证公平、公正、透明的基础上，2014 年我们继续优化万科供应商评估体系，简化评估指标，建立数字化供应商分级和评定机制将供应商分为 4 个等级（A-D），并建立相应的管理办法，落实飞行检查制度，以管理帮助供应商提升自身的运营和发展能力。2014 年，万科对 7 大类供应商进行了年度评估，合格供应商达 1522 家，其中，A 级供应商共有 319 家。

合格供应商
1522 家

A 级供应商
319 家



飞行检查

为了从源头控制产品质量，万科自 2011 年开始对供应商开展质量飞行检查。即由至少 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）》。截至 2014 年底，共完成 18 个品类 337 次的飞行检查。

完成飞行检查
337 次

幸福社区
Happy community

服务住宅数
405 个

服务住户数
约 **65** 万户

服务客户数
约 **200** 万人

在互联网时代背景下，我们深入推广“安心、参与、共生、信任”幸福社区模型，发动每一位居民积极参与社区和谐发展，通过将单向服务转变为双向共建，成就智慧的、有强烈幸福感的社区生活。截至 2014 年底，我们服务了 405 个住宅小区，约 65 万户 200 万人生活在万科社区。



社区信任

邻里公约

推广和落地了《邻里公约》的项目数
124 个

我们真诚回应利益相关方的共同心声，致力于促进邻里和谐和提高社区文明，让大家在熟人社区中体验“好邻居”、“好服务”、“好社区”。2014 年，在全国 31 个城市的 112 个万科社区中，超过 5400 名发起人与志愿者为邻里和谐奔走鼓呼、自发倡议。截至 2014 年底，已有 124 个项目推广和落地了《邻里公约》。

> 社区自治可分为‘法治’和‘礼治’两个部分，社区中既要靠‘法治’，也要靠‘礼治’，两者互相补充、缺一不可，它们共同构成社区治理的支柱。《邻里公约》的实质就是社区里的‘礼治’。它是生活层面的社区自治，体现了自我管理、自我教育、自我监督和自我服务，也是‘生活细节中的民主’。
>
> —— 中国社会科学院社会学研究所副研究员 **肖林博士**

延伸阅读

邻里公约：

一、我们乐于参加社区的公共活动。
二、邻居见面主动问好。
三、我们关怀和帮助邻里的独居老人。
四、我们开车出入社区慢速行车，不按喇叭，不开远光灯，主动礼让行人。
五、我们不违规停车，不跨线、压线，停车即熄火。
六、我们不往窗外抛撒物品，晾晒浇灌防止滴水。
七、我们为宠物办理合法证件、定期注射疫苗。
八、……



社区安心

幸福驿站

我们在万科社区为居民打造以实体店为形式的＂一站式＂生活管家服务，贴心地为居民提供邮包中转、家政、配送等多种代理代办服务，让居民日常生活的便捷程度和幸福指数更高。

代业主收发邮包
509.56
万件







万物仓

万物仓开设店家数

46 家

万物仓总容积

6,334 立方米

万物仓辐射家庭数

53,150 个

万科聚焦社区发展，由重资产转向轻资产运营，正转型成为社区收纳系统解决方案提供商。我们向社区提供储存物件的小型仓库——“万物仓”，更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。





第五食堂

万科“第五食堂”旨在为老人、儿童、上班族和偶尔不愿下厨做饭的家庭提供餐饮服务。“第五食堂”不仅满足了社区居民及周边地区百姓就餐问题，还在非用餐时间为邻里提供分享惬意的好地方，成为大家走出家门共同分享的“第五空间”生活圈 。

第五食堂在位置最差的商铺做到门庭若市

我们成功进驻全国 12 个城市，开设 16 家门店，营业面积达 5000 平方米，营业座位约 2000 个。

截至 2014 年，第五食堂就餐人数突破 250 万。





社区参与

业委会

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区成长的土壤营养。从 2013 年开始，万科物业致力于协助社区业主大会成立和业主委员会的选举，推动社区民主与共治。截至 2014 年底，成立业委会 25 个，累计成立业委会 132 个。

Happy 家庭节

Happy 家庭节是万科为推进家庭亲情文化建设、创建新型邻里关系、增进邻里社群社会资本、营造和谐人居环境而举办的全国性社区活动。2014 年，在以“邻居，咱们一起来”为 Happy 家庭主题节活动期间，万科物业同“壹基金”合作，为全国 20 个城市的万科社区带来儿童安全训练营活动。同时，万科发动邻居们共同为贫困地区儿童接受安全教育进行筹款，将集体的温暖和力量传递至更需要帮助的地方。





Happy 家庭节活动覆盖全国城市数目

56 个

参与家庭数

101,359 户

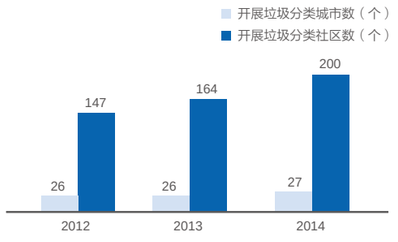
参与人数

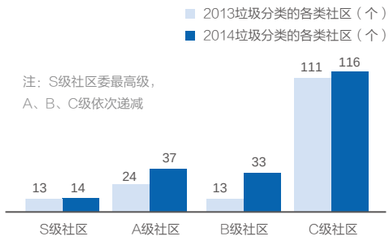
257,825 人

社区共生

社区垃圾分类

我们持续在全国社区发动业主参与社区垃圾分类活动，推动“绿色、低碳、环保”成为社区居民的一种健康生活方式。2014 年，开展垃圾分类的社区占全部社区比例 43.76%，平均每个社区减少量 24%，最佳垃圾分类社区减量高达 75%。





环境之道
Environment Practice

住宅产业化面积
1513 万平方米

绿色三星认证面积
205.3 万平方米

可再生能源发电量
43.5 万度

住宅产业化
Housing industrialization

绿色建筑
Green building

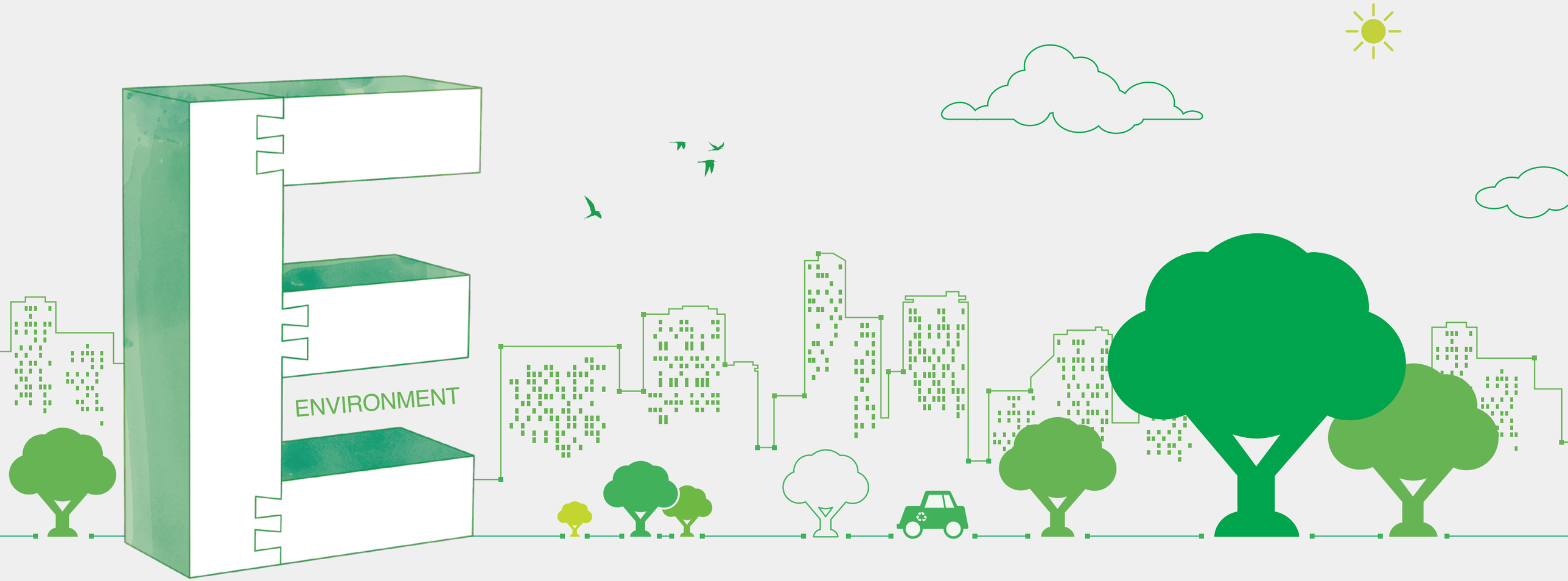
绿色技术创新
Green technology innovation

碳排放管理
Carbon management

生产活动环节管理
Environmental management

植物多样性保育
Plant diversity conservation

雪豹保护
Snow leopard conservation







住宅产业化
Housing industrialization

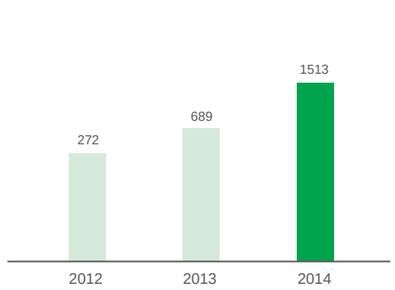
万科积极推进住宅产业化，全面改善住宅的使用功能和居住质量，高质量、高效率地建设符合市场、客户及绿色低碳发展所需求的高品质绿色住宅，全力推动行业绿色低碳发展。



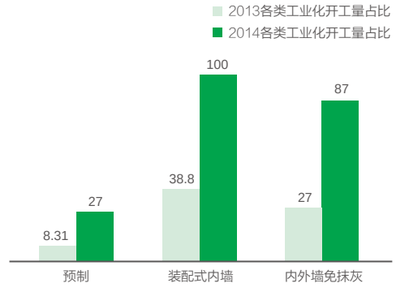
延伸阅读

住宅产业化是指用工业化生产的方式来建造住宅。这种规模化、集约化、工业化的建筑方式能有效降低水、电、木材等消耗量，减少大量的建筑垃圾、建筑污水、工地扬尘，并有效降低施工噪音。住宅产业化已成为建筑业践行绿色低碳发展的最佳实践之一。

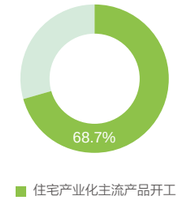
万科住宅产业化体系包括预制部品、装配式内墙和内外墙免抹灰三大类。2014 年，我们继续积极推进住宅产业化进程，在国内住宅产业化新开项目面积达 1513 万平方米，住宅产业化产品在总体开工量中占比 68.7%。其中，预制占比 27%、装配式内墙占比 100%、免抹灰占比 87%，均超过年初目标值，有效推进住宅产业化进展。



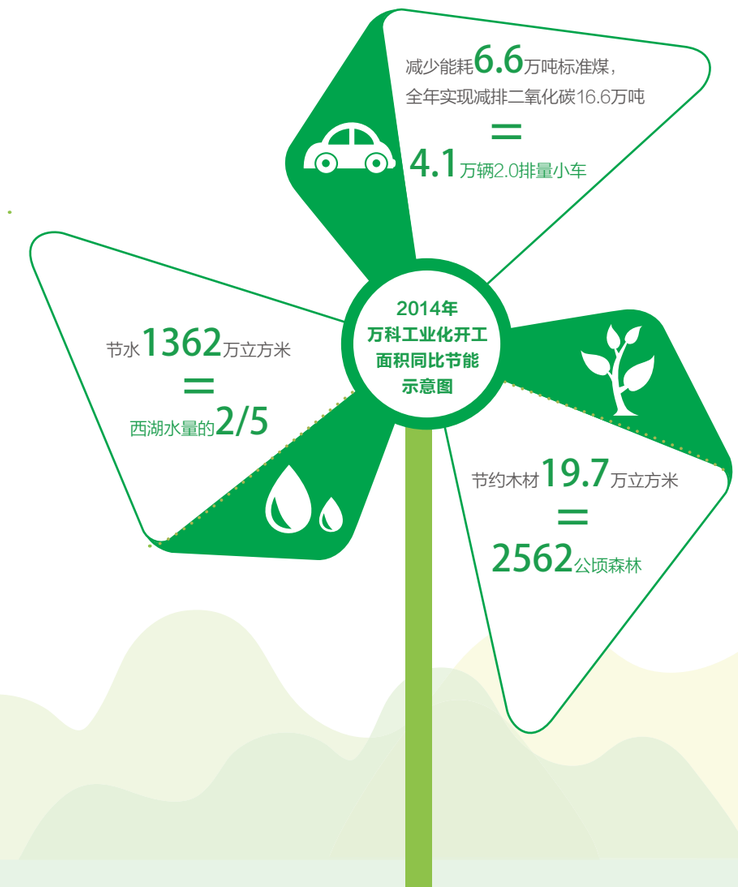
住宅产业化面积（万平方米）



各类工业化开工量占比（%）



按照 2014 年工业化开工面积 1513 万平方米计算，我们减少能耗 6.6 万吨标准煤，全年实现减排二氧化碳 16.6 万吨；节水 1362 万立方米；节约木材 19.7 万立方米；减排垃圾 30.5 万立方米，约 60.1 万吨。



绿色建筑
Green building

2014 年万科完成绿色建筑认证面积

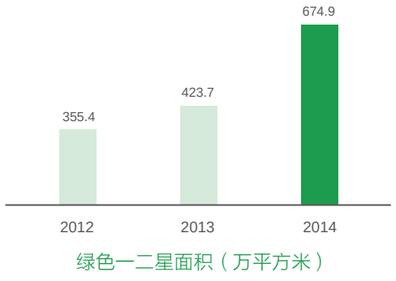
880 万平方米

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。国务院办公厅在 2013 年已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。绿色建筑已成为我国城市化发展进程中是兼顾经济、环境效益的最佳选择之一。

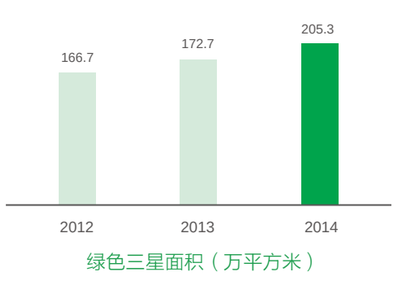
根据国家绿色建筑认证标准，2014 年万科完成绿色建筑认证面积 880.2 万平方米，绿色一星、二星项目面积 674.9 万平方米，绿色三星项目面积 205.3 万平方米。其中，绿色三星公建面积 41 万平方米，绿色三星住宅面积 164 万平方米。

绿色三星项目面积

205 万平方米

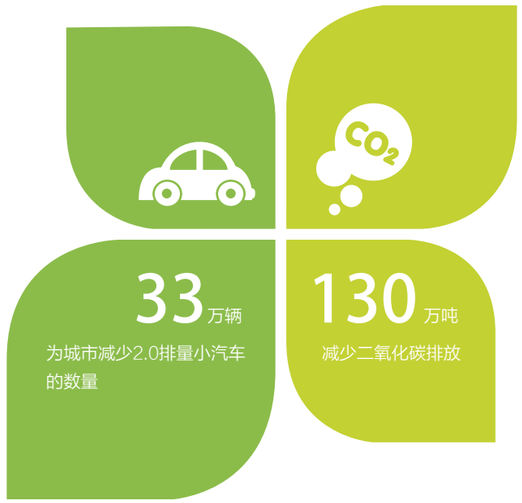


绿色一二星面积（万平方米）



绿色三星面积（万平方米）

如果按照房屋50年使用期计算，2014年万科全年认证的绿色三星项目将减少二氧化碳排放约130万吨，相当于为城市减少33万辆2.0排量小汽车。



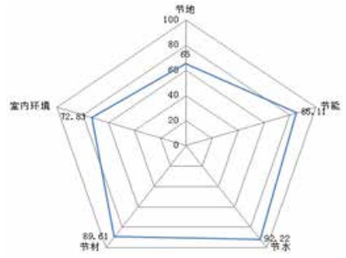
绿色技术打造基地宿舍

我们充分运用自身的绿色技术创新和资源优势，在万科建筑研究中心打造绿色低碳、现代化、舒适的基地宿舍，致力于为建筑研究中心科研和工作人员提供良好的生活、休闲环境。 万科基地宿舍成为国内首个获得新版绿色三星认证的项目。

基地宿舍的按绿色三星标准设计，建筑面积计划为 3677.66 平方米，共 5 层，除居住空间外，还设有前台、健身房、展厅、图书室、VIP 餐厅等。根据最新版的《绿色建筑评价标准》，宿舍基地预评估得分为 84.69 分。



基地宿舍效果图



基地宿舍预评估分

遮阳
南立面排列组合三种预制阳台，实现夏季100%自遮阳。

自然采光
顶层餐厅采用玻璃幕墙，有效利用自然采光。

通风
顶层餐厅玻璃幕墙外围使用环保材质格栅扇，满足通风需求。

隔热
与之外墙采用轻质自隔热混凝土，取消保温，满足夏热冬暖地区隔热要求，减少制热或制冷的能源消耗。

绿化
植物外挂生长与墙面，垂直绿化有效利用空间，增添绿意。



节能
垂直绿化在植物墙与结构墙体之间形成空气层，取代墙面覆盖保温层，更节能。

基地宿舍绿色环保属性

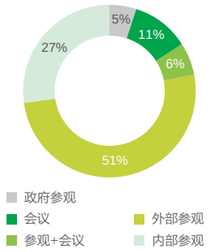
绿色技术创新
Green technology innovation

万科建研中心共接待来访参观人员

512 批

万科高度重视绿色技术的研发和创新，成立万科研究中心，并积极推动相关科研成果的转化应用，不断推进行业绿色技术的革新和突破。

2014 年，万科建研中心共接待来访参观人员 512 批，共 13104 人；获得由第一财经传媒研究院“重塑中国企业价值创造论坛暨中国企业顾客价值”评奖中“最佳联合创新研究院”奖项。



绿色技术成果

万科建筑研究中心合计授权专利

115 项

另成功申请著作权

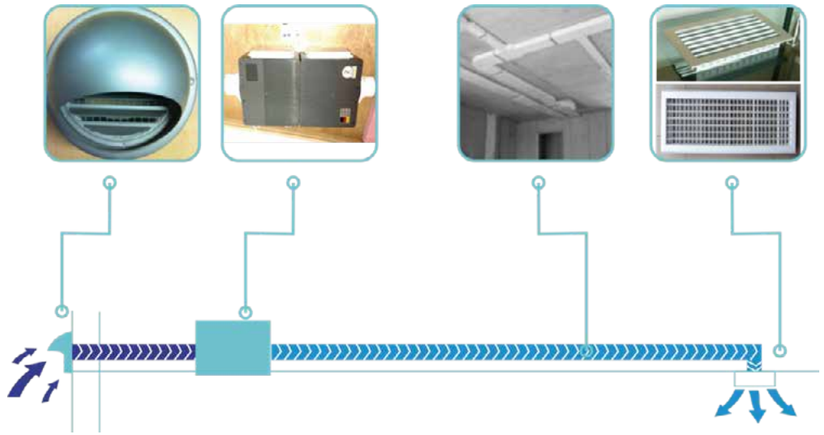
3 项

万科致力于以绿色技术突破推动行业技术升级。2014 年，集团参与国家、行业和地方标准编制共计 12 项；万科建筑研究中心成功申请发明专利 13 项，实用新型专利 86 项，外观专利 16 项，合计授权专利 115 项，另成功申请著作权 3 项。

国标	《工业化建筑评价标准》 《建筑给水排水设计规范》
省标	广东省《装配整体式混凝土结构技术规范》 北京市《预制混凝土构件质量检验标准》、《装配式剪力墙住宅建筑设计规程》、《装配式混凝土结构工程施工与质量验收规程》 辽宁省、山东省《EPS模块外保温工程技术规程》 山东省《EPS模块工业建筑围护结构技术规程》
行标	《装配式混凝土结构技术规程》 《EPS模块夹芯保温现浇混凝土系统技术规程》 《EPS模块现浇再生混凝土剪力墙结构技术规程》 《模塑聚苯板模块化外保温工程技术规程》 《住宅排水系统排水能力测试标准》 《住宅厨房排气系统排气能力测试标准》

除霾新风技术

面对室内外空气质量堪忧的现实，为了保证客户室内居住的健康，万科研发了除霾新风系统的技术方案。与传统空气净化产品相比，新一代技术体系支撑的除霾方案最大亮点在于能保证引入室内的空气质量达到自然风景区标准，即 PM2.5 小于 35ug/m^3（远低于 PM2.5 小于 75ug/m^3 的普通居住区空气质量合格标准）。此外，新产品在性能、使用寿命、噪声控制上均制定了最高等级的设计标准。



目前，万科的除霾新风系统已在北京金域华府项目应用，并将逐步应用于更多受雾霾影响的城市项目中。

- 开发商一次安装到位
- 除霾新风主机设计易于更换过滤网
- 过滤网更换提醒
- 过滤效率93%
- 能提供24h新风
- 低噪声，设备噪声小于等于37分贝
- 低能耗运行，一天一度电

除霾新风系统优点

碳排放管理
Carbon management

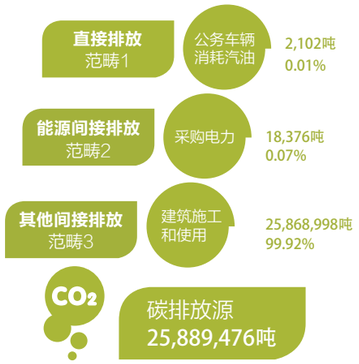
我们在万科内外部持续推进节能减排工作，倡导绿色办公，并根据国际标准组织 (ISO) 对温室气体管制发展趋势及未来温室气体减量要求进行碳排放审查工作，在住宅项目中持续推广应用 LED 灯，进一步推动万科实践绿色低碳运营。

碳排放审查

我们持续开展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，并实施有效减量改善方案。这是我们第二次碳盘查，为碳排放管理提供更具实质性的参考和依据，推动万科进一步降低企业运营的碳足迹。2013 年和 2014 年各项碳排放盘查统计结果如下：



2013年碳排查



2014年碳排查

注1：范畴3中其他间接排放包括原料如水泥、钢材、混凝土、保温材料等生产、运输导致的排放，施工过程中的能源消耗及废弃物排放，以及住宅使用阶段的能耗。

注2：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。

2013 及 2014 两年的碳盘查结果显示，万科自身办公运营产生的碳排放（范畴 1 和 2）很少，占排放总量小于 0.1%。主要的碳排放来自范畴 3：建筑施工和使用过程。2014 年万科加入了 WWF 碳减排先锋项目，在控制自身碳排放（范畴 1 和 2）的同时，还制定了建筑施工和使用过程（范畴 3）大幅度的减排目标，具体内容请查阅责任专题（第 11 页）。

LED 灯推广

万科重视对资源的合理利用，提倡节能减排、节约资源的绿色经营方式。2014 年万科在住宅项目中共推广应用 LED 灯 15.9 万支。按照对比普通节能灯节能率 50%，平均每天点亮 10 小时计算，每年可实现节电约 350 万度。

推广应用
LED 灯
15.9 万支

每年可实现
节电约
350 万度

生产活动环境管理
Environmental management

万科坚持落实《安全健康及环保现场管理标准》，严格施工现场环境管理，将环保理念系统融入到工程规划、设计及施工过程中环境管理中。通过落实施工工地噪声控制、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，我们切实规范了施工现场的环境保护事务，最大化减少生产活动对环境的影响。



全生命周期环境管理

植物多样性保育
Plant diversity conservation

万科在规划设计中秉承一贯的植物多样性保育理念，包括：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。

2014 年，我们结合万科项目在全国的分布，对处于不同气候区的园林植物群落化开展了系统的配置研究，并推广住宅园林植物配置设计，开创了万科特点的生态园林建设模式。我们在新建成的面积为 800 平方米植物科研温室内，积极开展人工繁育研究。本年度引种乡土和濒危植物 300 多种，成功繁育乡土植物 31 种，共繁育幼苗 1.2 万余株。



科研温室



乡土植物引种



珍稀植物繁育

此外，我们正在规划建设万科植物园。植物园将以热带雨林为核心，通过展现奇异丰富的热带雨林物种，让公众了解自然界的原理设计和自我进化的过程。面对当下的食品安全、能源安全，以及人类活动导致的气候变化，我们希望万科植物园能引导和教育人们与自然和谐共生，创造出自然、科技与人类可持续的共同生活方式。

雪豹保护
Snow leopard conservation

雪豹是一种美丽而神秘的猫科动物，在国内的种群数量甚至少于大熊猫，被世界自然保护联盟列为濒危物种。它们栖息在高海拔地区雪线附近，是促进山地生物多样性的旗舰物种，被视为健康山地生态系统的指示器。然而，雪豹栖息的生态环境非常脆弱，一经破坏便很难恢复原貌。

2014 年 9 月，保护中心架设在珠穆自然保护区内的红外相机成功捕捉到了多张雪豹照片。这是首次在珠峰保护区拍摄到雪豹在野外的照片，受到国内多家主流媒体的广泛报告。截止到 2014 年底，我们共拍摄到雪豹 27 次。

在国家雪豹保护计划的大背景下，2014 年 5 月，珠穆朗玛峰国家级自然保护区管理局和万科公益基金会联合发起成立“珠峰雪豹保护中心”，重点关注珠峰地区以雪豹为代表的珍稀物种的研究和保护。



雪豹保护目标



网易新闻：珠峰保护区首次拍到雪豹野外照片

珠峰地区的雪豹保护工作相对薄弱，此外由于全球气候变化、人类活动区域不断扩大，雪豹栖息地遭到挤压，雪豹猎杀当地老百姓牛羊的冲突事件也时有发生。基于此，我们在科学研究、保护行动、公众参与和人才培养等四个领域开展具体工作，促进以雪豹为代表的野生动物与人的和谐共存。





研究人员调研人兽冲突



研究人员在野外布设红外相机



青年科学家在一线城市开展公众分享会

社会之道
Society Practice

保障性住房建设
Indemnification housing construction

城市文脉保护
Heritage preservation

Deep Dive 深潜训练营
Deep Dive training camp

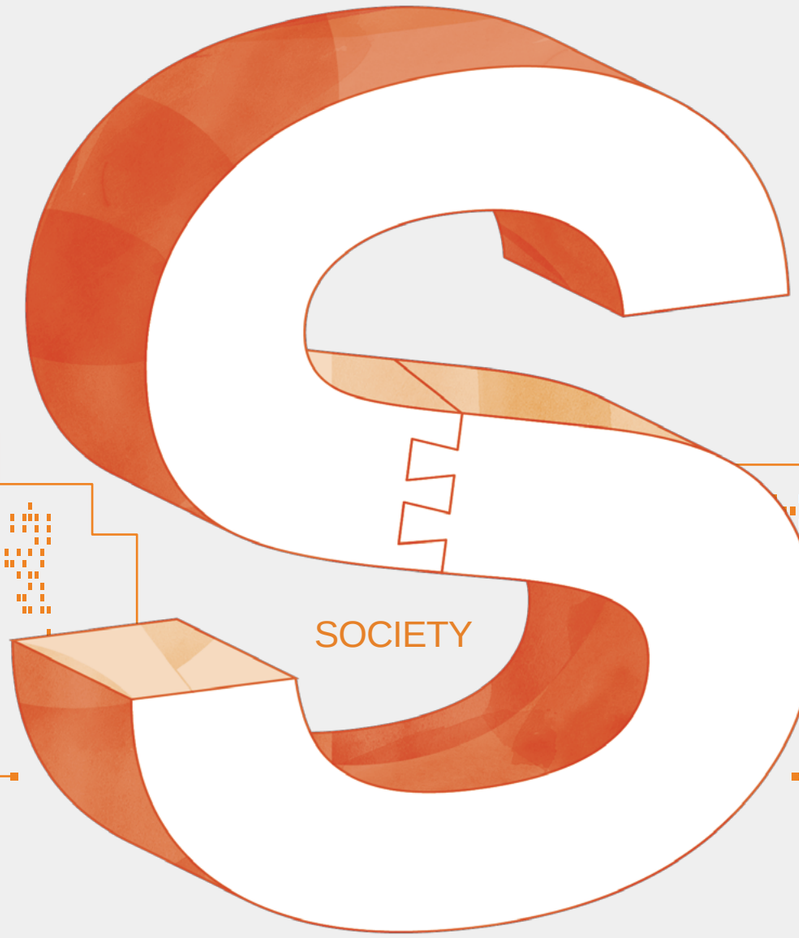
公益慈善
The charity

员工关爱
Employee care

保障性住房项面积
约100万平米

万科公益基金支出
2637.3万元

爱佑养护中心养护孤儿
165名



保障性住房建设
Indemnification housing construction

万科参与保障房建设的努力方向，并不在于追求数量，而是为保障房建设事业贡献专业能力，探索保障房的可持续运营模式，为社会提供可供复制的样本。截至 2014 年底，我们共有保障性住房项目 16 个，覆盖资源约 100 万平米，分布在北京、西安、青岛、乌鲁木齐、深圳、厦门、三亚、南通、杭州、上海等 10 个城市。

10
10个城市

100
约 100 万平米
住房面积

16
16个保障性
住房项目

伴随着城市高速发展与繁荣，商品住房价格上涨也较快。而城市中低收入家庭住房却存在住房改善能力不足的现实状况。住房难已成为民生焦点之一，也是万科持续关注和切实承担责任的领域之一。我们充分考虑到城市中低收入人群的居住和生活需要，开发中小面积、户型精致的保障性住房项目。2014 年，在人口高度密集的首都北京，万科在建西华府、万科橙和金域东郡等保障性住房项目，以自身的专业、资源和贡献，为饱受“蜗居”、“蚁居”之苦的北京市民带来福音，切实助力首都困难家庭解决住房问题。



北京西华府保障房项目位于北京市丰台区，总建筑面积 25 万平米，共提供 5000 套保障房，全部为 60 平米以下的中小户型，可解决 14000 多名城市中低收入人群的居住问题。

城市文脉保护
Heritage preservation

我们在参与和推动城市建设的过程中，高度重视并积极尝试人文历史遗迹保育。我们以在不同地区开发房地产为契机，采取各类文脉保护措施，将当地文化特色融入万科的工程规划和建设过程中，推动城市文化符号和内涵的传承。

无锡是近代中国民族工业的发祥地。在无锡，万科作为城市的建设者和参与者，一直以来尊重土地价值、尊重城市文脉，积极还原居住本质。2014 年，我们在京杭大运河与梁溪河的双河交汇之处，启动了“运河外滩”项目。运河外滩包含了六栋荣氏老厂房保留建筑、四栋现代风格的新建独立建筑和运河外滩美术馆，是万科为无锡市民打造的一个集历史、人文、艺术、商业为一体的高端滨水型文化商业街区。



运河外滩壹号 + 美术馆 + 运河外滩贰号

运河外滩荣氏老厂房的保留建筑是“中国民族资本第一户”的荣氏老厂房的旧址。万科将这些见证和承载着工业历史变迁的建筑赋予新的生命，让辉煌已隐退的工业文脉在新时代继续传递积极向上的工业文化精髓。



荣氏老厂房保留建筑



老厂房新建筑效果图

2014 年，无锡万科运河外滩获批无锡政府首批重点工业遗产保护项目。

Deep Dive 训练营
Indemnification housing construction



Deep Dive 深潜训练营，是一项以赛艇训练为特色、面向国内企业家的教育活动。2014 年 9 月，Deep Dive 首期训练营在英国剑桥大学耶稣学院成功开营。本期共招收了国内 17 位知名企业家，在为期 27 天的海外深度培训中，Deep Dive 通过导师讲座、赛艇竞技等形式，帮助中国企业家提升语言、素养、体能等综合能力，开展自我价值的反思与突破，致力于为中国全球化发展培养一批具有国际视野和现代企业家精神的商业领袖。





> 就像一部手机，从不关机用了好久，积累了好些无效程序持续运作。久而久之，性能再好也是越转越慢。这时候就要关机重启。Deep Dive 就是这么一个让我们停下脚步蓄满能量再重新出发的深度活动。
>
> —— Deep Dive 首期学员：世联行董事长 **陈劲松**

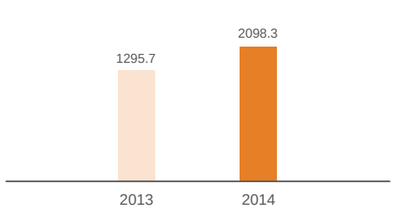
公益慈善
The charity

万科公益基金会由万科企业股份有限公司于 2008 年发起成立，由国家民政部主管的全国性非公募基金会。万科公益基金会在儿童教育、健康、紧急救援、社区发展、垃圾分类和环境保护等方面，与中国 80 多个公益组织建立了紧密的合作关系，鼓励并组织志愿者、万科员工、业主以及社区团体共同参与公益项目，携手更多的利益相关方用爱心和温暖回馈社会。

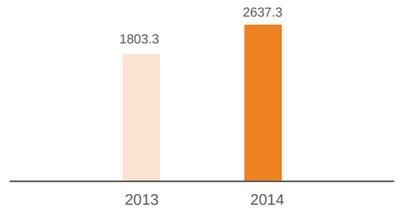
作为一个由企业发起的公益慈善组织，万科公益基金会严格遵守国家有关基金会管理的各种条例，拥有独立的法人代表，并将企业的管理方式和执行效率融入到公益事业，保障基金会规范、透明管理。



万科公益基金会管理模式



公益基金收入（万元）



公益基金支出（万元）

爱佑养护中心

近年来国家对儿童福利机构和社会福利机构儿童部的投入逐年增加，但受制于偏远地区医疗水平较低、福利院管理经费与人员编制紧张等因素，部分地区尚有一些重症病患孤儿无法及时获得最佳的医疗救助，部分已获得医疗救助的孤儿缺乏术前、术后专业医疗养护，新入院的早产、体弱孤儿同时也缺乏专业的养护。

完成养护孤儿

165 名

万科公益基金联合爱佑慈善基金会，在省会或中心城市与当地的儿童福利机构合作，设立了爱佑养护中心。我们依托福利机构的场地优势、基金会的资源优势和项目团队的专业运营管理方式，整合定点医院丰富的医疗资源，设立设施配备完善的“爱佑新生”——病患孤儿医疗养护中心，旨在为更多的病患孤儿提供安全、高效的救助。截至 2014 年底，我们累积完成养护孤儿 165 名。

爱佑 · 万科武汉儿童养护中心：设在武汉市社会 (儿童) 福利院综合楼，养护中心共有床位 64 张，养护人员 43 人。



爱佑 · 万科南昌儿童养护中心：设在福利院定点医院南昌市第三医院儿科一楼的患儿养护区共设 40 张床位，养护人员 28 人。



爱佑 · 万科昆明儿童养护中心：设在昆明儿童福利院综合楼 1–2 楼，养护中心共有床位 72 张，养护人员 48 人。



先心病患儿救助



先天性心脏病简称先心病，根据国家卫生部门公布资料，每年出生婴儿患各种先天性心脏病约有 15 万至 20 万，且多分布于经济条件较差的地区。儿童心脏病手术费一般要几万元，对于农村及贫困地区患儿家庭是一项严重的经济负担。因此占患儿比例绝大多数的贫困孩子即使出生时即确诊，也将因为筹不到手术费用而眼睁睁地失去救治机会而天折或残疾。

万科公益基金会与爱佑慈善基金会、北京春苗儿童救助基金会、海南省医疗救助基金会合作，开展救助先天性心脏病贫困儿童的公益活动。2014 年共救助贫困先天性心脏病儿童 174 名，救助患儿遍及广东、河北、陕西、四川、重庆、新疆、北京、福建、海南等地区。



2014 年共救助贫困先天性心脏病儿童

174 名

在先心病救助项目实施中，万科的志愿者到全国各地走访，主动寻找患有先天性心脏病的贫困患儿，通过严密的闭环流程设计，对患儿信息收集、筛选、核实，救助款发放、使用，患儿家庭抽查、手术效果追踪反馈等各个环节进行有效的监控，保证了救助款项全部用于支付患儿手术费用。





教育发展



四川绵竹市遵道学校创办于 1919 年，是当地唯一的现代教育机构。2008 年汶川地震中，遵道学校教学楼严重垮塌，成为无法使用的危房。在 2008 年 5 月至 12 月，万科在遵道学校初中部校舍处原址积极捐建教学楼，成为当地灾区第一个搬出板房的学校。遵道学校的建筑采用橡胶隔震支座、抗震轻钢墙体、阻尼器等先进的技术手段，总建筑面积达 9649 平方米，可满足 1600 名师生的教学需要，并可在灾害发生时满足约 3000 人的临时避难需要。遵道学校内还设有隔震技术展示厅。



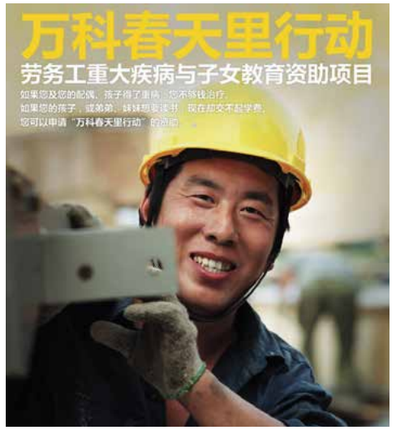


万科深知，只有当学校成为好学校，建筑物才有其延续的价值。重建的遵道学校将小学、中学部整合，按照 9 年制学校设计建造，现有师生 1316 人。同时，在绵竹市政府、教育局的支持下，万科协调多方成立了教育发展委员会，万科志愿者与德阳、绵竹的教育专家一起，共同推动遵道学校的教育改革。2014 年遵道学校各项成绩名列前茅，中考成绩重点高中上线率、初三毕业生统考成绩均位列全市同类学校第一名。

春天里行动

2011 年，万科启动“春天里行动”，行动旨在：为那些因贫困无力承担自身或其子女的大病治疗费用、或因贫困致其子女无法完成教育的劳务工提供救助；同时也是为了协助与支持合作伙伴建立劳务工互助共济制度。

截至 2014 年底，82 名申请人符合资助条件，累计资助 130.8 万元。这些资助切实改善了申请者的生存环境，并带来更多的社会效应。



累积资助劳务工

82 人

累积资助金额

130.8 万元

救援救灾

万科公益基金会长期致力于支持民间灾害救援队伍的发展，帮助民间救援队伍扩大人员储备、加强救援技能。

近年来，万科帮助深圳市山地救援队夯实基础，提升救援救灾能力。2014 年，深圳市山地救援队在对外交流、联动响应、应急救援等方面的工作成绩显著。在云南省鲁甸地震、云南省景谷地震、海南省文昌台风、广东省英德水灾等灾害紧急救援中第一时间响应，奔赴灾区，与政府救援组织紧密结合，在抗灾第一线发挥了积极作用。



2014 年 7 月海南文昌台风救援



2014 年 8 月云南鲁甸地震救援

以山为家

据不完全统计，从 1921 年人类首次尝试攀登珠峰以来，共有 248 名攀登者在挑战地球之巅的过程中遇难，因为恶劣的自然条件，其中许多遇难者永远留在了珠峰上，迄今无法以另一种方式与家人重逢。

为专门整理安置8000米以上的珠峰遇难者，以万科集团总裁郁亮为队长的中城联盟菜鸟队和圣山公司在珠峰大本营设立了西藏自治区高山救援基金会，成立圣山高山救援队。为了让这些登山先驱安静地躺在珠峰的怀抱里，特别设计制作了“以山为家”铜质雕像，安放在海拔 5200 米的珠峰北侧大本营，以中英藏三种语言蚀刻，表达了对生命的高度敬意以及对这些敢于勇攀高峰的登山者的深切怀念。





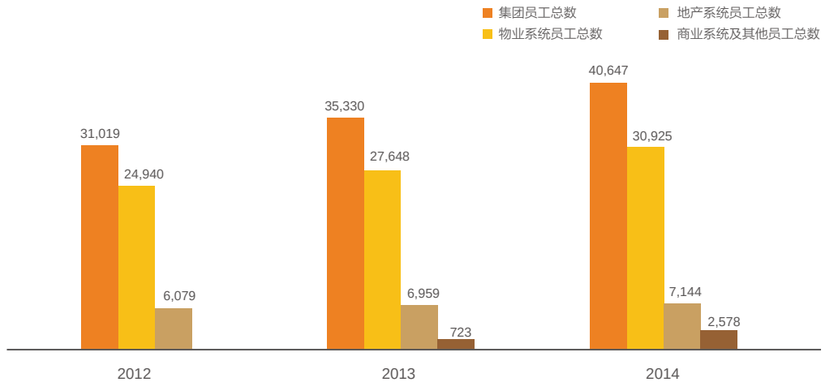




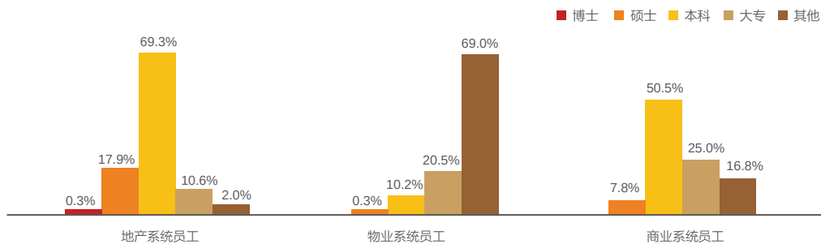
员工关爱
Employee care

人才是万科的资本，公司的发展离不开员工的努力与付出。我们持续为员工创造健康和正能量的文化氛围，采取各项保障举措最大限度地保证员工的职业健康安全和合法权益。我们深入落实“阳光照亮的体制”，保障我们的员工能够通过各种沟通渠道充分表达个人的声音，并通过不同平台展示自己的才干，实现与员工与公司的共同成长和发展。

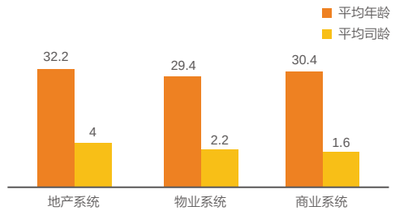
员工组成



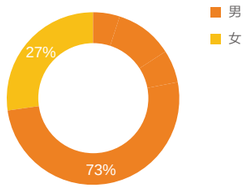
员工结构（人）



员工学历（%）



年龄组成（岁）



男女比例

人才培训

2014 年，万科管理学院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，更加紧密地结合业务发展与集团转型需要，组织了一系列助力集团发展的培训项目；并且加强了与外界的学习合作，为万科乃至行业培养健康人才，营造最佳人才氛围。

培训体系



领导力培训是万科培养未来 10 年适应战略发展的核心人才的重要举措，包括珠峰行动、一线管理层赴任交流、新头马培训、经营六要素。2014 年，各项培训取得优异成绩。

专业化培训旨在为公司各专业系统注入新知识和技术，涵盖工程、财务、营销、新业务等内容，包括千亿计划、雄鹰行动、绿粉笔、营销工坊、新课堂、财务课堂等品牌培训。

千亿计划	雄鹰行动等	绿粉笔、营销工坊等
210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。	约34名学员完成约5次各类培训，提升财务业务水平的同时也强健了专业团队。	共266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。

万科化培训是 2014 年的重要组成项目，包括新职员培训、NP15 集训营。员工的价值观认同和事业合伙人素养将是未来 30 年万科保持专业领域人力竞争力的核心。2014 年，共 1244 人新职员完成 12 期培训 310 名新动力完成，NP15 的 2 周集训。

跨界学习是万科持续推动的培训，2014 年我们开展“之间”跨界学习活动，走进海尔、小米、华为和百度等企业交流学习，推动员工更好地了解跨行业的成果经验。



蜂巢行动

在 2014 年，我们还创新推出**蜂巢行动**，旨在以中心化、扁平化，共同组织，共同学习的培训方式，让员工获得更全面培训。



蜂巢行动培训

移动学习平台

万科通过“手机 App”、“微信服务号”为全国各地员工提供线上选课、一地授课多地学习、网络同步点评的便捷学习方式。2014 年，全年培训课程 4292 门，培训总时长 9567 小时，共 89528 人次。



物业培训

万科针对物业管理行业的特点和社区业主实际需求，为物业系统的员工提供人才培训、专业培训、新人培训，不断提升物业人员综合素质和专业素养。2014 年，万科物业系统实现岗前培训 100% 落地，每一位新加入职员均接受 16 小时岗前培训；一线公司共完成基层班组长认证培训 75 场，覆盖人员 2250 人，通过认证 1771 人。

新员工岗前培训

16 小时

一线公司基层班组长认证

1771 人

7 级
人才发展通道

员工职业发展

万科已连续 12 年成为中国大学生最佳雇主。为保证人才能在万科的平台中获得持续的成长，实现能力与岗位匹配，我们设置了 7 级人才发展通道，支持员工在万科逐步实现个人职业梦想和价值。

公平就业

我们严格把控招聘流程，坚持公平、透明、公开的甄选原则，优先吸纳本地化人才就业。通过使用标准化的招聘评价工具，我们为优秀大学应届毕业生提供专业人员和管理人员两类岗位选择，帮助应聘者分析和选择最适合个职业理念和发展前景的岗位。在 2014 年度招聘过程中，未发生性别、民族、年龄和健康状况相关的歧视事件。

公平的成长环境

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，万科的员工也将获得超越同行平均水平的薪酬奖励。在公平的成长环境下，我们客观评价员工的工作业绩和行为，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。

畅顺沟通

我们为员工提供“十二条沟通渠道”，确保员工能够采用最适宜和最有效的沟通方式与公司管理层交流，充分保障员工维护、主张和申述自己的合法权益。我们还成立了由全员民主选举而成立的万科职工委员会，由员工代表全体万科职员利益进行发言献策。



职业健康安全

我们高度重视员工的职业健康安全，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，由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，定期开展安全培训和应急演练，全力保障员工健康和安全。

我们还在公司内部倡导乐跑精神，每年对全体员工定期开展体制测试，督促员工重视并管理自己的健康状况负责，不断提升员工的身心健康水平。

类型	测试项目
身体形态	身高、体重、BMI值
身体机能	肺活量、台阶指数
身体素质	握力、座位体前屈、选择反应时、纵跳、闭眼单脚站立、俯卧撑（男）/仰卧起坐（女）

注：BMI值=体重/身高的平方，18.4到24之间为标准体重。

测试人数
2014年体质测试地产系统参与人数6802人，参与率92.1%

体质优良率
体质测试成绩为“优秀、良好”的人数占参与总人数的比率为83.6%

BMI达标率
BMI值在18.5与24之间的人数占参与总人数的比率为56.17%

员工福利

我们按照国家法律规定和标准为员工提供基本福利保障。同时，我们还为员工提供多种额外福利和援助，多渠道帮扶困难员工，让员工在万科更温馨、更幸福的成长和发展。

法定福利

1. 福利保障及员工权益国家规定五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金）。
2. 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

1. 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。
2. 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。

员工帮扶和慰问

慰问员工及家属
260 多人次

开展文体活动
800 多次

援助员工
118 万元

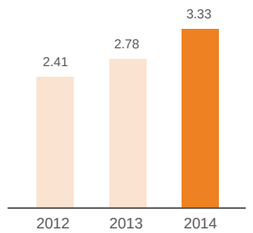
万科为员工设立了三类帮扶渠道，各地职委会委员全年持续开展各类关怀和慰问活动，让员工充分感受和体验到万科大家庭中人文关怀的温暖。2014 年，我们举办了员工生日关怀、员工新婚祝贺、员工集体生日会等关怀活动，慰问受伤、生病、生产、手术、住院、去世的员工及家属共计 260 多人次。



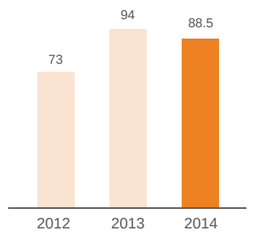
万科员工关爱渠道

万科员工共济会于 1998 成立。截至 2014 年底，万科共济会入会率达 81.7%，会员总数为 33315 人。其中，家庭会员 14195 人，单身会员 19120 人。2014 年共收到会员书面援助申请 36 人，全年召开集团职委会执行委员会讨论审议共计 4 次，共 17 名会员获得援助，援助金额 88.5 万元。

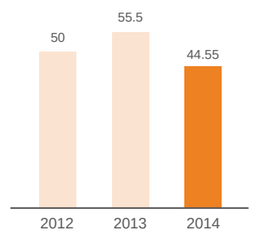
“万科员工关爱计划”于 2008 年启动。截至 2014 年底，共 73 名员工及家属获得关爱捐助。本年度一次性援助 3 名员工，援助金额 15 万元 给予员工亲属无息贷款 7 人，援助金额 29.5 万元。



“共济会”会员总数（万人）



“共济会”援助资金（万元）



“员工关爱”无息贷款（万元）

GRI 标准索引 GRI Index

报告目录	GRI对标
封面/关于本报告	**3**
致辞	1/2/EC9
公司概况	1/2/3/EC1
企业文化	2/4
公司治理	4.8
利益相关方沟通	4/PR6/SO4
奖励与荣誉	4.13/4.14/4.16/4.17
责任专题	
应对气候变化、践行低碳减排	4.12/4.13/EN18
展现企业责任、共筑城市发展	2.2
传播乐跑精神、推动全民健身	4.12
经营之道	**EC/EN/PR/HR**
经营之道/为普通人盖好房子	2.2/PR3
经营之道/城市配套服务商	2.2
经营之道/坚守产品质量	PR1/3.9
经营之道/安全管理与劳工权益	HR6/HR7/LA7/LA8/LA17
经营之道/身边的客户关系	PR1/PR2/PR4/PR5
经营之道/供应链管理	4.13/EC6
经营之道/幸福社区	SO1/SO9/SO10
环境之道	**EN**
环境之道/住宅产业化	EN1/EN5/EN26
环境之道/绿色建筑	EN5/EN6/EN10/EN26/PR3
环境之道/绿色技术创新	EN6/EN30
环境之道/碳排放管理	EC2/EN3/EN4/EN5/EN7/EN16/EN17/EN30
环境之道/生产活动环境管理	4.13/EN26
环境之道/植物多样性保育	EN14
环境之道/雪豹保护	EN12/EN13/EN14/EN15
社会之道	**SO/LA/HR**
社会之道/保障性住房建设	EC8/SO5
社会之道/城市文脉保护	EC8/SO10
社会之道/Deep Dive 深潜训练营	LA11
社会之道/公益慈善	4.13/EC1/EC8
社会之道/员工关爱	4.17/EC3//HR3/HR4/HR8/LA1/LA3//LA7/LA8/LA9/LA10/LA11/LA12/LA13/LA14
GRI标准索引	
意见及反馈/封底	**3.4**

意见及反馈
Feedback

关于举报万科职员或单位违反职业道德准则的行为，请联系审计监察部：
5198@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