vanke 万科



2016

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

关于本报告
About this Report

报告简介

《万科企业股份有限公司 2016 年企业社会责任报告》是万科集团自 2007 年以来发布的第 10 份企业社会责任报告，本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了万科 2016 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

本报告参照香港联合交易所 2015 年发布的《环境、社会及管治报告指引》（简称《指引》）进行编制，符合《指引》一般披露的要求。针对《指引》中 [主要范畴 A. 环境] 部分的关键绩效数据，万科将根据《指引》的时间节点要求，在 2017 年构建相关体系，进行数据的收集、计算和管理，并在 2018 年开始进行全面的环境绩效披露。

时间范围

2016 年 1 月 1 日至 2016 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 2015 年 3 月份发布。

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、英国、新加坡和香港的业务。

编制依据

- 联合国全球契约十项原则
- 国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南（G4）》
- 国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T36001-2015）
- 中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）
- 《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
- 广东省房地产业协会《广东省房地产企业社会责任指引》

数据来源与可靠性保障

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。

目录
Contents

01 致辞 Message

02 关于万科 About Vanke

02 我们的 2016
03 公司概况
04 公司治理
06 责任管理

71 指标索引 ESG Index

73 意见及反馈 Feedback



09 经营之道 Operational Practices

11 “三好”住宅
23 城市配套服务商

33 环境之道 Environmental Practices

35 关注气候变化
37 绿色供应链
38 绿色建筑
38 可持续城镇化
39 湿地保育
40 住宅产业化
41 绿色技术创新
43 生物多样性保护
46 垃圾分类

45 社会之道 Social Practices

47 公益慈善
55 健康运动
61 员工关爱
69 合作共赢

致辞
Message

2016年对万科是特殊的一年。面对复杂的股权事件，全体万科人坚守岗位，合伙奋斗，各项业绩指标均迈上新台阶。年中首次上榜“世界500强”，排名第356位。自1984年创业以来，万科与中国经济共同成长，改革开放提供了历史机遇，深圳特区提供了发展沃土。荣膺“世界500强”，我们要感谢业主客户、投资者、合作伙伴以及全体万科人，是你们的支持成就了万科今天的荣誉。

2016年也是行业形势风云变幻的一年。但不管形势如何变化，万科的发展方向是清晰明确的：打造服务于客户与城市的生态平台是我们第四个十年的中长期发展规划，为实现这个规划始终坚持两条主线，一是与客户同步发展，比如拓展养老、度假和教育等业务；二是与城市同步发展，城市需要什么就做什么，比如商业、物流、产业办公等。

在实现这一生态平台的道路上，环境可持续性始终是我们关注的焦点。2016年，万科与阿拉善SEE生态协会、中城联盟等一起启动了绿色供应链计划。我们确定了首批重点产品品类(钢材，水泥，铝合金型材，地板，人造板及其制品)，制定和完善了各品类的绿色采购行动方案，并在房地产行业内推广。目前已经有70家房企加入了房地产绿色供应链计划，今后我们将拓展供应链应用范围，覆盖更多品类，争取使更多的房地产企业及上下游企业参与到绿色供应链采购行动中。

2016年，万科全面参与国家精准扶贫工作。我们在全国多个贫困县与当地职业学校合作，建立校企合作班，为当地贫困学生提供在万科稳定就业的机会。我们在河北省张北县捐建了12个300kw的光伏扶贫电站，将电费收入分配给贫困户和贫困村，为当地家庭和村集体解决了可持续收入的问题。我们还配合深圳市对新疆的定点帮扶，援建新疆塔县塔合曼学校。我们在该项目中事先做足了功课，在设计上也充分考虑到民族地区的需求，克服了高海拔、距离远、工期紧等多重困难，总共用188天时间保质保量完成了工程，2016年9月开学时正式交付使用。下一步我们还将借鉴四川遵道学校的经验，协助学校提高教学质量，助力孩子们放飞梦想。万科此前一直在援建的遵道学校推进教育改革，曾经排名倒数的遵道学校，已连续5年重点高中上线率位居全市同类学校第一。

记得十年前，我们发布首份《企业社会责任绿皮书》，并成为第一家主动发布社会责任报告的房地产企业。展望2017，万科将秉承可持续发展的理念，坚持城市配套服务商的定位，为普通人盖好房子，盖有人用的房子，致力于为客户提供好房子、好服务、好社区，响应国家大力振兴实体经济的号召，为社会持续创造真实价值。风雨过后见彩虹，潮平两岸阔，风正一帆悬，下一个十年，期待与您一同走下去。

万科集团全体员工

关于万科
About Vanke

我们的 2016

销售金额	销售面积	业务覆盖城市数（含海外）
3647.7 亿元	2765.4 万平米	71 个
↑ 39.5%	↑ 33.8%	—

营业收入	日均纳税	服务住宅社区数
2404.8 亿元	1.19 亿元	944 个
↑ 23.0%	↑ 35.1%	↑ 101 个

住宅产业化在总开工量占比	客户满意度	绿色建筑认证面积
83.4%	86 分	2834 万平米
↑ 2.5%	↓ 1 分	↑ 101.4%

合格供应商数量	员工总人数	万科公益基金支出
965 家	58280 人	9710.6 万元
↓ 457 家	↑ 38.3%	↑ 262.3%

公司概况

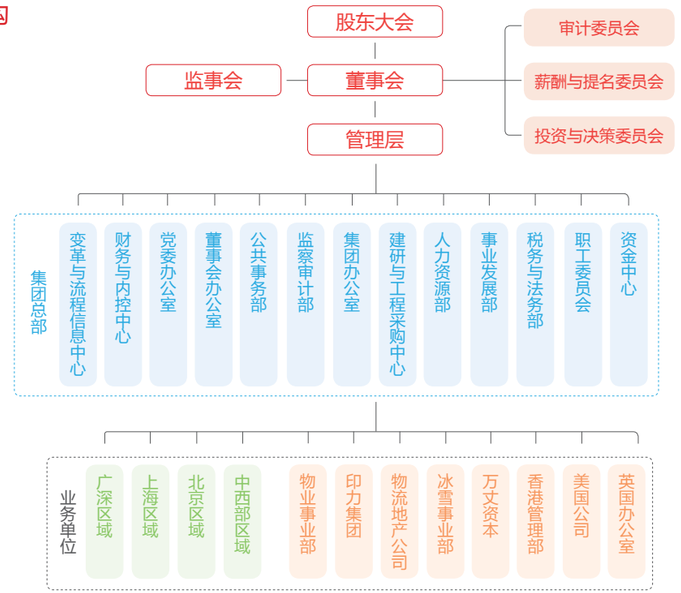
公司简介

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、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。

2016年7月，万科企业股份有限公司首次入选《财富》“世界500强”，位列榜单第356位。

组织架构



业务布局

经过 32 年的发展，万科在中国的业务已覆盖环渤海、长三角、珠三角和中西部四大区域，并已进入海外市场。截至 2016 年底，万科的业务覆盖中国大陆 65 个大中城市，以及大陆以外 6 个城市，包括香港、新加坡、旧金山、纽约、西雅图和伦敦，其中西雅图属于新进入。

公司治理

公司按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律、法规和规章的要求，建立了规范的公司治理结构，制定了符合公司发展的规则和制度，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了有效的职责分工和制衡机制。股东大会、董事会、监事会分别按其职责行使决策权、执行权和监督权。

股东大会职责

股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。

董事会职责

董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营决策权。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，提高董事会运作效率。董事会 11 名董事中，有 4 名独立董事（其中女性 1 名）。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，以利于独立董事更好地发挥作用。

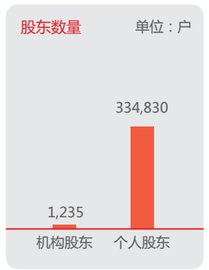
监事会职责

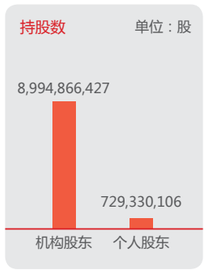
监事会对股东大会负责，除了通常的对公司财务和高管履职情况进行检查监督外，还通过组织对子公司的巡视，加强对各子公司业务监督。2016 年公司有监事 3 名（其中女性 1 名）。

与股东沟通

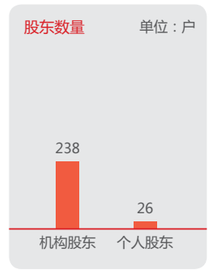
公司一向重视投资者关系。2016 年公司修订信息披露管理办法，进一步明确董事会和公司信息披露职能部门的职权，充分发挥信息披露委员会的职能，加强信息披露管理，提高公司透明度。2016 年，公司发布境内外公告各超过 200 份，继续获得深圳证券交易所信息披露优秀评级。

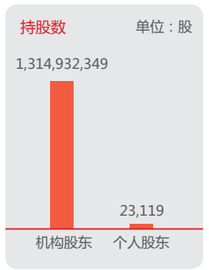
万科 A 股





万科 H 股





面临股东情况的变化，除了及时充分的信息披露，公司还坚持通过各种方式保持与投资者的沟通与互动。2016 年公司接待投资者来访和电话会议超过 500 次，参加境内外机构组织见面会 47 场，组织境内外业绩推介会 4 场，集中走访 2 次，进行针对中小投资者的网络路演 2 次，通过深交所互动易回复中小投资者提问 350 多条。公司还继续通过电话、电子邮件、网上互动平台等方式与投资者交流，维护投资者和公司之间的长期信任关系。

法律风险防控

我们通过制度、指引、示范文本等方式保证各类经营活动合法合规。2016年，我们积极推进集团、区域、一线三级法律风险防控架构的搭建，初步实现了集团、区域、一线的三级管控的法律风险控制体系的建设目标。我们通过加大力度支持投资、融资等传统地产业务，辅助推进集团泊寓、物流、教育、养老等业务，修订集团制度、指引、开展培训等，多方位为集团城市配套服务商战略实施保驾护航，确保集团经营合法、合规、稳健。

2016年，我们进一步加强了集团品牌的维护、建设工作。为此，我们修订了集团商标管理规范，一方面，巩固主品牌的市场地位，包括续展万科广东省著名商标，开展打击侵犯万科驰名商标行为的维权行动；另一方面逐步梳理新业务品牌使用情况，对于成熟商标将择机注册为注册商标加以保护。通过一系列的行动，逐步确立了以万科为主品牌、新业务品牌为副品牌的品牌战略，并长期贯彻实施，为集团品牌、商誉形象加分。

监察审计

我们持续完善反舞弊体系，推动“不敢、不能、不想”的“三不”原则。通过阳光便捷的举报渠道，形成对员工、客户、合作伙伴的监察举报网络全覆盖，对实名举报及可信的匿名举报进行专项调查，对舞弊高发领域组织专项清查，对查实的违规违法行为公开严肃处理，对涉嫌违法的行为坚决移送司法机关处理，让员工“不敢”舞弊；持续推动内控体系建设，并联合公司内部各层级审计监察力量以及外部资源，实施风控机制导向审计，提示系统性风险，堵塞管理漏洞，减少乃至消除舞弊机会，使员工“不能”舞弊；通过倡导诚实正直的企业文化，引导健康丰盛人生观，建设阳光照亮体制，并辅之红线培训、廉政认证考试、廉政环境问卷等多元工作形式，使员工“不想”舞弊。

内部控制和风险管理

公司已经建立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均建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制。公司从控制环境、风险评估、控制活动、信息与沟通和内部监督五个要素出发，改善公司内控基础、明确内控方向、落实内控措施、完善信息沟通及加强内部监督，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、完整提供了合理保障。

2016年公司组织建设风险管理体系，建立总部、事业部、一线公司三级风险管理架构，设立风险管理工作委员会，进行风险识别及评估，并持续监控风险管理体系的健全性、合理性和有效性，以进一步加强集团风险管控，建立风险管理长效机制。



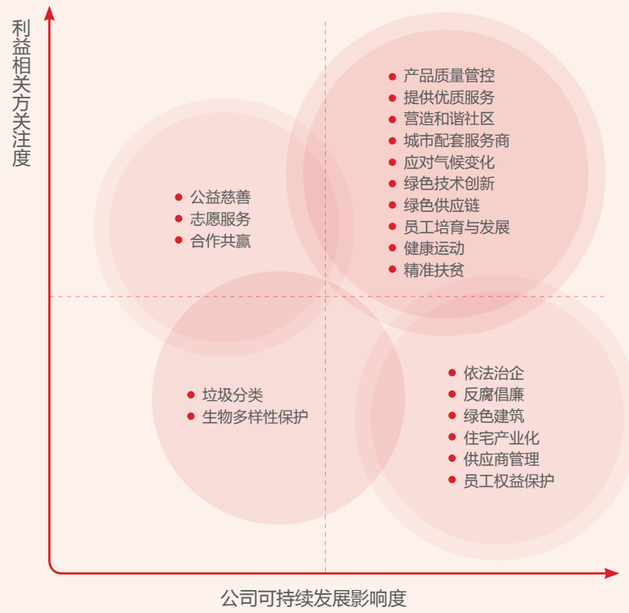
责任管理

企业文化



实质性议题识别

为了进一步了解利益相关方的期望与需求，提升报告的针对性和回应性，我们开展了实质性议题识别。通过公司内部资料与外部利益相关方关注点分析，识别出关键实质性议题，在报告中进行重点披露。



利益相关方沟通

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。

期望与要求	利益相关方	沟通回应方式
遵纪守法、依法纳税 支持经济绿色可持续发展	政府	合规管理 主动纳税 积极执行国家政策
回报与增长 控制风险 公司治理	股东	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
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	员工	及时足额发放工资、缴纳社保 建立职业健康安全管理体系、员工体检与体质测试 “十二条沟通渠道” 职业发展通道、员工培训
保证产品质量 优质的管理服务	客户	天网行动、两个工具一张表、工程管理 app 睿服务、业委会、客户满意度调查
信守承诺 公开、公平、公正采购 经验分享	合作伙伴	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
节能减排 应对气候变化 保护生态	环境	参加联合国气候大会、绿色供应链行动、住宅产业化、绿色建筑、雪豹保护、植物多样性保护、垃圾分类
扶贫济困 支持社会发展 关注弱势群体 健康文化	社会和公众	参与精准扶贫 公益慈善事业 志愿者服务 乐跑运动

荣誉认可

集团荣誉

获奖时间	获奖称号	颁发单位
2016 年 7 月	“世界 500 强”第 356 位	《财富》
2016 年 3 月	万科荣获“2016 中国房地产百强企业——综合实力 TOP10”	中国房地产 TOP10 研究组
2016 年 3 月	万科荣获中国房地产 500 强“2016 中国房地产开发企业 10 强”称号	中国房地产业协会、中房地产测评中心
2016 年 3 月	万科荣获“3·15 创建诚信地产示范单位”称号	中国消费者报社
2016 年 3 月	万科荣获“2015 年度中国房地产上市企业 30 强”	观点地产新媒体
2016 年 3 月	万科荣登“2015 年度中国房地产卓越 100 榜”	观点地产新媒体
2016 年 4 月	万科在首届深圳知识产权梧桐金奖评选中荣获“最佳创智奖 商标类”	深圳市知识产权联合会
2016 年 8 月	万科荣获“2016 中国民营企业服务业 100 强”第 4 位	中华全国工商业联合会
2016 年 8 月	万科荣获“2016 中国民营企业 500 强”第 10 位	中华全国工商业联合会
2016 年 9 月	万科荣获“广东省百强民营企业 2016 第 3 位”	广东省工商业联合会
2016 年 11 月	万科荣获“城市轨道交通资源经营卓越合作奖”	城市轨道交通资源经营协作委员会
2016 年 12 月	《万科 2015 企业社会责任报告》荣获“金蜜蜂 2016 优秀企业社会责任报告 . 客户责任信息披露奖”	WTO 经济导刊
2016 年 12 月	万科荣获“2016 年中国最佳企业公民评选年度综合大奖”称号	南方财经全媒体集团、《21 世纪经济报道》

经营之道
Operational Practices



“三好”住宅
Residence of Triple Excellence

城市配套服务商
Urban Ancillary Service Provider

销售金额	销售面积	管理住宅社区
3647.7 亿元	**2765.4** 万平方米	**944** 个

经营之道 Operational Practices 10

“三好”住宅

好的住宅产品承载了家庭的梦想，连接人们之间的情感。万科的“三好”住宅由“好房子、好服务、好社区”三部分组成，是万科对理想居住方式的全面表达，阐释了我们致力于好房子的设计与营造、好服务的提供与维护、好社区的倡导与坚持。“三好”住宅，既是产品价值体系，更是人居哲学，体现了以产品还原人居的真实意义。



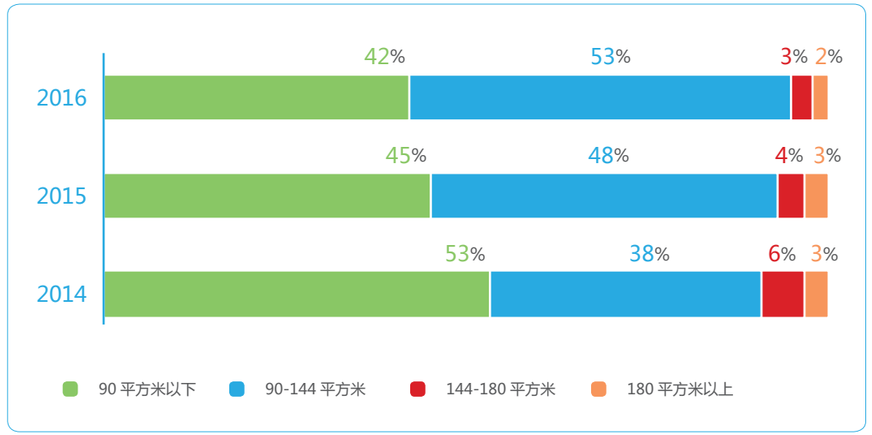
“好”房子

万科好房子，以“质量、健康和性能”为核心，我们从消费者的需求出发，打造优质、绿色、符合需求的住宅产品，为居住者提供安全和舒适的心灵归宿。

为普通人盖好房子，盖有人用的房子



万科一直坚持普通人定位，为普通人盖好房子，盖有人用的房子。2016 年，万科的住宅产品持续以中小户型普通商品房为主，在公司销售的产品中 95% 以上为普通住宅，其中 42% 左右为户型面积 90 平方米以下的小户型产品。



精工质量

产品质量是安居的前提。我们构建完善的管理体系，对建筑材料、工程施工进行严格把关，切实保障住房质量。2016 年，共交付 21.4 万套房屋，万科业主对于交付时的万科产品质量认可程度实现连续三年提升。

工程管理 app

2016 年 ,万科推出以业务场景为基础 ,对整个工程建造周期进行业务管理的信息化平台——“匠心”。

“匠心”由 APP 端和后台端共同应用组成，具备五大核心功能，涵盖了 19 个功能模块（274 个功能点）和三大基础支撑模块，在不增加一线管理人员工作量的前提下完成数据记录，一方面提高现场工作效率，避免重复性的工作，另一方面也能追溯现场的管理情况和形成大数据分析，供管理人员进行决策。





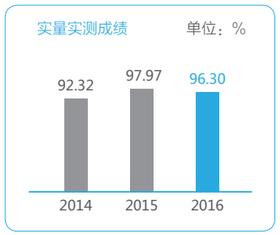
目前该 app 已在佛山、贵阳、珠海、中山、南宁地产上线，覆盖 45 个分期项目、在建面积 623 万平方米，182 家合作单位，用户量达 1700 人。“匠心”app 正在逐步推广上线中，计划 2017 年 5 月在万科集团一线公司全面上线。

两个工具一张表

“两个工具一张表”指的是实测实量、项目交付评估及客户验房指引表，从过程监控、结果控制和客户视角三个维度全方位保障产品质量。

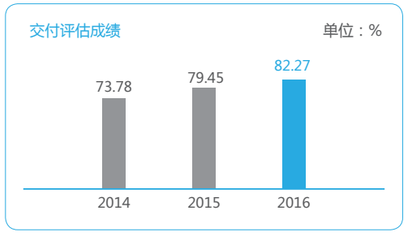
• 实测实量

委托第三方评估机构对所有在建项目进行实测实量，整个施工过程中进行数据化管控，每季度开展现场评估，内容包括房屋尺寸合格率评估、渗漏空鼓开裂情况评估、集中加工和样本管理评估、安全生产和文明施工评估等，通过常态化测评保障项目质量。2016 年实测实量成绩 96.30%，实测成绩保持较高分值。



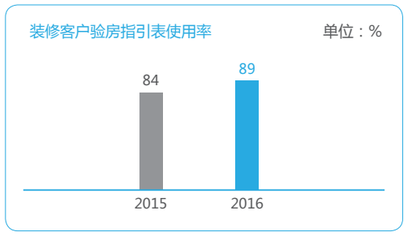
• 交付评估

所有交付项目集中交付前，委托第三方评估机构开展交付评估，评估内容包括户外观感、公共部位观感、外立面观感、园林景观观感等，杜绝项目带病交付，努力为客户提供满意的产品。2016 年交付评估成绩 82.27%，交付成绩稳步提升。



• 装修客户验房指引表

在装修房交付时以《万科集团装修房客户验房指引表》作为向客户交付产品时的重要表单。表单从客户视角列明了最基础的客户验房标准，包括 9 个大类、43 个小项、99 个子项，帮助缺乏专业知识的客户验房，有效避免房屋验收漏项。



天网行动

为杜绝偷工减料、以次充好的行为，万科 2016 年继续在全集团实施“天网行动”。集团和一线公司相结合，对所有到货的产品进行检查。集团负责产品性能、参数等质量合格检查，一线公司负责到货产品的规格、型号等合同履约检查。



“每一砖一瓦都有讲究，这才是好房子。”

—— 万科麓城 徐先生 37 岁

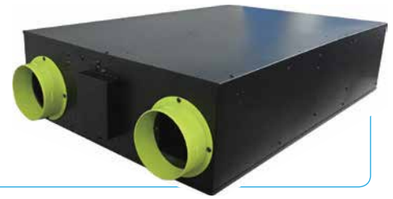
“我来自矿大力建学院，很早就立志要用一土一木去构筑我自己憧憬居住的产品，倾力为之付出。现在，作为万科北宸项目的一名土建工程师，不相信天份，我更相信专注、技艺、对完美的追求，耐住性子，透过用心的建筑去传达心里的想法。”

——万科集团土建工程师 赵先生

健康建筑

近年来，雾霾污染成为日益严重的城市环境、社会问题，以 2014 年“除霾行动”为起点，万科建筑研究中心致力于室内空气环境的解决方案。

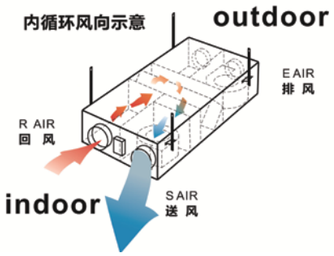
2016 年，我们新研发了双循环新风系统，该系统适合用在北方雾霾严重的地区，能快速的除去室内污染物并能智能化控制。



双循环新风系统有两种运行模式

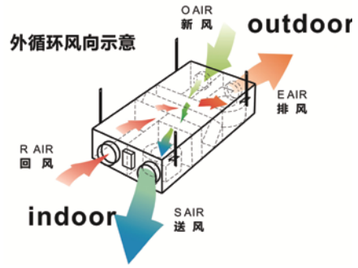
室内净化循环模式

为了保证在恶劣天气下仍能让室内空气得到快速净化。高效新风除霾系统具备内循环过滤功能。系统在自动模式下可以通过监控室内数据，自动判断、切换运行状态。当室内污染物含量较高时，自动启动内循环功能 ,快速完成室内空气的过滤与净化，保证室内空气质量处于优良水平。



室外新风除霾模式

双向流新风换气机组配备了高效的过滤模块，室外空气通过系统，过滤效率能够达到 95% 以上。机组内置高效热交换器，能够将引入室内的新风和排出室外的空气在机组内进行热量交换，从而改善人体感受，减少建筑能耗。



“好”服务

万科好服务，关注从客户初次接触、购买过程、交付使用和长期入住的全流程，致力于提供专业、集约、主动的服务，以专业客户服务、全心物业服务和全系配套服务，让客户获得更贴心的服务体验。

专业客户服务

以客户为中心，是万科在白银时代市场条件下，对于客户关系及客户理念的全新认识与定位。万科从售前、到售中、再到售后，以完善的服务让客户真正在消费和使用中获得身心的愉悦感受。

客户关系 6+2 步法

万科客户关系 6+2 步法诞生于 2005 年，是业内唯一取得国家著作权认证的客户关系管理方法。6+2 步法关注客户与万科接触的全生命周期体验过程，以客户感知为中心，以信息透明和让客户感动为基点，是“以客户为中心”理念的最生动诠释。

2016 年，万科对客户关系 6+2 步法全面修订，并引入以第三方单位现场评估为抓手的服务触点工作，以确保重要客户触点步法执行标准的统一和一致性，真正营造和确保客户体验的优良氛围。全年已面向 140 个项目组织评估，步法落地执行率达到九成。

从看房到入住全过程

6+2 步法	1 温馨牵手	2 喜结连理	3 亲密接触	4 隆重出阁	5 恭迎乔迁	6 举案齐眉
客户触点	认购	签约	等待	收房	搬家	入住
客户关注点	阳光购楼 提醒风险	明确条款 信息透明	工地开放 进展通报	精益交付 手续便捷	恭贺乔迁 社区融入	质量维修 排忧解难
万科服务举措	公示标准及内容、样板间开放及开盘前风险检查、神秘客户暗访等	讲解认购客户须知、工艺工法及材料部品展示与介绍准业主关怀计划等	发放万科家书、举行工地开放、开展物业见面会等	交付资料提前寄送、交付现场准备、验房指引等	居家配套开通协助、提供便捷的搬家运输通道、举办邻里迎新会等	精益维修流程、月度维修满意度回访、居住一年后的质量检查等

居住持续服务

6+2 步法	1 一路同行	2 持续关怀
客户关注点	设施优良、邻里和谐	硬件提升、旧区改造
万科服务举措	对客户诉求“2341”响应、公布物业管理收费标准和居家维修收费标准、推行邻里公约等	老社区改造、提升社区便利性、社区硬件投入等

互联网服务平台

作为房地产行业中最早拥抱互联网的企业之一，万科一直积极尝试突破与创新，希望为您带来更便捷、优质的服务与体验。在房地产行业多业态发展、大数据支持的发展趋势下，万科借势移动互联网工具，推出“在线家”“分享家”“服务家”服务平台，为客户提供更便捷、更丰富的服务。



在线家

在线家是整合了官方产品及服务的一站式互联体验平台，旨在打造消费者了解和购买万科产品及服务的官方渠道。截至 2016 年 12 月 31 日，在线家实现了 10.13 亿销售收入。

分享家

分享家通过系统化地将楼盘信息详情、户型详情、推荐理由等进行整合，让用户能够实现将万科项目一键分享给客户，并且将客户一键推荐到销售现场，9月8日上线至12月31日，分享家新增经纪人603373人，有效推荐客户72060人，实现69.2亿成交额。

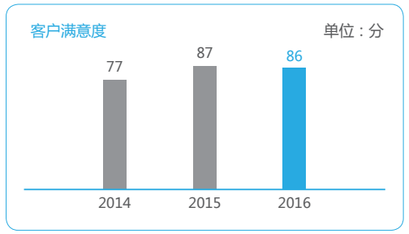
服务家

服务家是购房后服务的统一入口，未来将与物业服务系统统一，客户进入后，系统自动识别分配维修，将大大提升服务效率和业主体验。

客户满意度

2016年，万科继续通过移动互联网的方式开展万科业主的客户满意度调查。通过从客户签约后一个月、签约后半年、签约后一年、交付后一个月、交付后半年、交付后一年、交付后两年及交付后两年以上等几个客户生命周期中重要节点的跟踪，开始紧跟到项目销售、交付的关键客户时刻，更聚焦的管理关键节点上的客户反馈与服务响应。

全年共跟踪 160,033 个有效客户样本，系统性的描摹了万科业主对万科产品和服务的具体表现。2016 年，万科集团总体客户满意度 86 分，保持了同体量品牌开发商中持续优良的客户口碑表现。



全心物业服务

物业服务影响着客户入住后的生活方式，唯有向客户提供细致周到的服务和优良的公共管理，才能保障客户高品质的生活，让客户感到物超所值。万科物业遵从“安心、参与、信任、共生”的核心价值观，持续为客户提供超越期待的物业服务。

睿服务

睿服务是由万科物业提出的，运用互联网思维与技术手段、改善物业管理的生产组织方式、提升运营效率与相关利益方体验的解决方案。2016 年，万科在睿服务 1.0、睿服务 2.0 的基础上，锐意创新，提出激活社区生态的睿服务 3.0。

1.0 人和物的基础

- 项目都有经纬度
- 设备都有身份证
- 岗位都有二维码
- 员工都有经验值

2.0 链接人和物

- 任务平台：记录每一件小事
- 管家平台：用信任构建链接
- 报事平台：人人都是监督者
- 作业平台：普及物业服务技能 所有服务后台都放在了云端

3.0 开放阳光社区

- 对物业服务费以外的公共广告收入、场地租赁收入等向业主公开。
- 业主扫二维码即可查看维修保养记录，实现对设施设备的闭环监督。

“让社区回归业主，物业行业的本质不是去收钱，而是要把钱花好，把钱花好了，不用摇一摇，业主也会把钱给我们的。”

——万科集团高级副总裁兼物业事业部首席执行官 朱保全

数说睿服务 2016

配备 2917 名网格责任管家

管家添加客户微信好友总计 181 万人，覆盖接管房屋户数 92%

员工通过助这儿 app 代客报事或主动巡查报事约 237 万件，响应客户服务请求 372 万次，客户报事任务工单处理评价满意度 93%

案例 **智能机器人——黑猫一号与黑猫二号**



“黑猫一号”，是首个由万科物业自主研发的智能机器门。“黑猫一号”最强大的功能是人脸识别系统，只要业主站在入口处，黑猫一号即可通过智能人脸识别确认业主身份，自动开门放行。与传统社区出入口相比，“黑猫一号”除了刷卡出入外，还实现了多种方式识别进社区，比如时下最流行的 “摇一摇”。

“黑猫二号”在“黑猫一号”的基础上进行了升级，通过新技术应用，不仅实现了客户通行便利，还能够通过远程授权管控降低运营成本及减少职务舞弊风险，提升停车场经营收入。在业主体验方面，实现了免取卡、来访预约、便捷支付、一键锁车等多种功能。在社区管理成本方面，减少了岗亭收费员、后台成本、管理成本等，有效节约了社区资源。



“好”社区

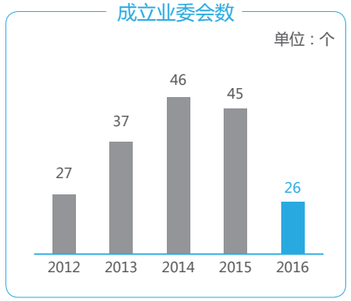
在强调产品品质的基础上，万科从住户的居住感受出发，增加生活配套服务的便利性，打造和谐的社区氛围。公司将居家养老、儿童教育娱乐等服务纳入万科的社区体系，积极推广和谐、互助的社区文明，培育和谐温馨的邻里关系。

和谐文明

社区是家的延伸。和谐社区为生活的文明与质量加分。万科鼓励构建邻里互信，让服务与被服务者和谐相处，让住户与住户间建立邻里亲情，并借助移动互联技术，建立守望相助的新型邻里关系。

业委会

万科物业一贯重视社区建设、业主声音。自 1991 年推动天景花园成立全国第一家业委会以来，万科物业一直秉持尊重业主权利、推动甲方归位的态度，坚持主动、平等、中立的立场，着力提高万科物业业委会成立数量。



社区议事

为引导业主参与公共事务监督，推进社区民主议事，共管共治，增强物业服务的透明度，万科物业在所有在管住宅小区内推行社区议事机制的建立。议事既包括在单元、幢、苑落及社区人员密集区域、出入口等处设置的议事板，在幸福驿站设立的社区议事厅，也包括在“住这儿”上设立的热点议事厅、微信圈等。通过线上线下议事的内容，都需公布在“住这儿”热点议事厅，以此来引导业主表达意见和诉求。

为了让业主更好的参与社区议事，万科物业还编制了《社区议事操作指引》，明确了社区服务人员的相关职责及社区议事的范围、规则等。

幸福温暖

幸福温暖是衡量个体生活质量的关键指标，也是居住产品所能创造的客户体验价值的最高标准，是客户生活理想的终极体现。万科倡导增强邻里互动，营造社区特色文化，让社区老有所养、小有所乐，共建幸福社区。

2016 年

49 个
管理中心

举办

社区议事
952 次

解决

558 件
社区纠纷、决议及相关具体案例

友邻计划

2016 年 9 月 25 日，万科物业在睿服务 3.0 发布会上正式推出了“友邻计划”，旨在搭建一个业主与商家的平台。邻居在友邻市集购买产品或服务，商家将向“友邻计划”捐赠一定比例款项，“友邻市集”承诺自身 0 利润。“友邻计划”会将捐赠的资金投入到客户小区的硬件更新及文化建设两大领域。汇聚友邻力量，帮助客户的物业资产保值增值。一时间，“去友邻市集打个酱油”在万科物业小区开始流行。经过短短三个月尝试，“友邻市集”吸引了近 3 万名业主参与，为“友邻计划”募集到小区建设资金近 300 万元。

友邻市集





邻居们在“友邻市集”购买产品或服务，商家将向“友邻计划”捐赠一定比例款项，“友邻市集”承诺自身 0 利润

朴里节

守望相伴，邻睦风亦暖。2015 年，伴随着万科物业市场化，朴里节在万科物业睿联盟社区应运而生，每年 9 月的最后一个星期日被定为朴里日。在朴里日前后，万科物业会开展一个多月的社区活动，以此倡导最本真、朴实的邻里关系和文明礼让的社区生活。

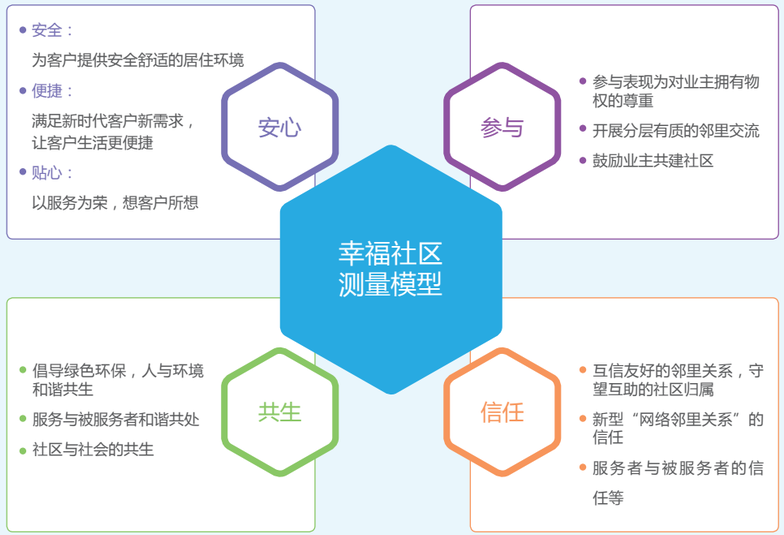
2016 年的朴里日，万科物业在深圳发布了睿服务 3.0。同时，晚会、百家宴、邻里公约签约等各式各样的朴里节活动，也在全国各地热火朝天展开。在一个多月时间里，在全国的 64 个城市，万科物业共举办了 2400 余次活动，吸引了近 40 万业主到场参与，通过微信、住这儿 APP 线上参与的业主则数以倍计。在邻里公约签约活动中，仅线上即吸引了 14 余万户业主参与。





专题 幸福社区测量模型

为更好地建设幸福社区，万科物业和中国社会科学院社会学研究所合作进行了幸福社区调查，调查样本包括 17 个城市的 30 多个社区。调查报告将幸福社区划分为生活品质、邻里关系、社区参与、社区认同、社区治理 5 大幸福社区指数，并细分为物业服务品质、宜居性、社区公共事务参与等 17 项细化具体指标。最终，万科物业根据调查结果形成了“幸福社区监测模型”，从“安心、参与、信任、共生”四个维度对幸福社区进行监测。



从最初的万科物业“三大法宝”——地上无烟头、草绿如地毯、不丢自行车，到如今的“安心、参与、信任、共生”的幸福社区价值观，万科物业对幸福社区的理解正在经历一个从感性到理性、不断提升的过程。

城市配套服务商

万科随着城市的转型升级共同发展，积极满足城市商业和公共事业发展的需求，为城市转型发展贡献力量。

养老业务

万科从 2009 年开始研究养老业务，积极稳妥地投身到老年产业中，深入探索适合中国国情的社会化养老道路。

万科养老业务以优质生活照护为基础，以特色康复为核心竞争力，旨在为长者打造生命花园，让长者创享第二人生。万科的养老项目，将提供给老人有尊严、有温度、有体面的日常生活，与各地知名医院的康复科、慢病管理专家合作，开展特色康复项目，并结合当地老人的生活特点，与当地历史文脉相结合开展特色文娱活动，让老人的生命焕发新生。





截至 2016 年底，万科在北京、上海、广州、深圳、天津、杭州、青岛、成都、济南、合肥等城市开业运营了超过 80 个养老项目。



北京怡园光熙长者公寓

怡园光熙长者公寓选址北京市东北三环核心区域，项目配置了 3000 ㎡配套区、3000 ㎡居住区及 2000 ㎡花园区。与此同时，项目更构建了“医、护、食、娱、住”全方位的服务体系，以专业医护为依托，康复为特色，为长者打造个性化服务方案，为长者提供专业化、个性化的照护服务。





广州榕悦城市长者照料中心

位于广州越秀区核心地段，是万科养老落户广州的首家城市长者照料中心。项目能提供养老和护理床位共 311 个，以康复 + 护理两大核心功能，依托绿色自然环境及清新空气，为老年客户提供一站式医护全托、康复护理、健康膳食、养生度假、老年学院、日托照料、居家服务等全方位服务，致力于打造具有代表性的养老标杆品牌。项目获广州养老服务产业协会授予“品牌养老机构示范基地”称号。







物流地产

现代电商及物流网络的发展急需物流设施的更新升级，城市存在着土地及产品功能改造、提升的需求。万科步入物流地产领域，定位为物流基础设施提供商，主要为电商、零售、第三方物流公司、快递快运、冷链等客户提供仓储设施基础服务，其业务范围包括高标准现代化仓储的投资选址、开发建设、招商运营等，并通过网络化布局，迅速扩大规模。



截至 2016 年 12 月底，万科物流地产已获取 18 个项目，覆盖北京、上海、广州、杭州、南京、成都、武汉、天津、佛山、宁波等核心城市，已基本达到行业领先水平。





此外，万科物流地产未来还将通过自建、并购、投资等多种方式，从基础设施业务层面延伸至物流运营层面、增值服务层面，打造物流大生态，通过建立具有核心能力的物流地产平台，完成多元合作并实现快速发展。

购物中心

万科购物中心品牌万科广场为万科商业地产两大产品线之一，目前消费人群面向全客层，并以家庭消费人群为重点，坚持“以家庭型综合消费为主，以快速流行时尚为特色，以餐饮休闲娱乐为亮点”的商业原则规划，为客户提供优质的生活与服务。

2016 年，万科通过外延式并购，与合作方联合收购了印力集团控股有限公司的多数股权。未来万科将携手印力集团打造国内最优秀、最有竞争力及最受客户欢迎的商业平台。

2016 年万科新开业购物中心项目

城市	项目名称	建筑面积（㎡）	开业时间
北京	北京住总万科广场	82,528	2016 年 5 月
贵阳	贵阳大都会万科广场	91,953	2016 年 9 月
宁波	万科 1902 广场	76,043	2016 年 10 月
上海	七宝万科广场	236,075	2016 年 11 月

七宝万科广场





2016 年 11 月 19 日开业的上海七宝万科广场是万科最大的购物中心。七宝万科广场定位为全家人一站式娱乐消费综合体，核心理念提炼为“为家而建”。开业当日，七宝客流达 26 万人次，累计会员数量 3 万以上，开业率 85.16%。

社区商业

万科社区商业定位以周边三公里范围内居民为主要服务对象，以便民、利民，满足和促进综合消费为目标，提供餐饮、零售、社区教育及生活配套等商业服务，通过差异化招商，精细化运作，提升消费者粘性，打造家庭一站式社区商业。

2016 年万科共在

11 个城市开展
22 个社区商业项目
管理面积约 30.25 万平方米

截止到 2016 年 12 月底万科累计在

15 个城市开展
43 个社区商业项目
管理面积约 73.5 万平方米

案例 广州江燕路•万科里

广州江燕路·万科里定位为瞄准周边 1.5 公里高频次消费的邻里中心，涵盖日常购物、社交、休闲于一体，业态布局以教育产品、生活配套及餐饮类品牌为主，致力于为社区居民提供贴近生活的产品和精细化的服务。





产业办公

万科持续关注产业发展与企业需求，为企业发展各阶段提供空间与服务；同时关注城市产业的变化与发展方向，为选定产业配置产业要素，通过集聚、共享、众包的方式进行产业重构。截至 2016 年底，万科在 11 个城市，开展了 23 个项目，经营面积超过 63.3 万平方米。


佛山万科金融中心

品牌写字楼

万科全力打造城市级品牌写字楼，服务于优质、成熟型企业，提供办公空间服务、企业商务服务，打造城市名片。以广深区域为例，2016 年新建品牌写字楼 4 座，总面积 15.61 万平方米，入驻企业 168 家。其代表项目有深圳前海公馆、佛山金融中心、福州福湾项目等。

共享服务式办公

互联网发展带来了企业组织结构的不断变化，企业小型化趋势显著，创业群体活跃。随着中小型企业数量的急速增加，万科推出共享服务式办公业务，为中小型企业提供共享办公空间，解决企业对于降低办公成本的空间服务需求及共享协作互助的社群需求。代表项目包括厦门创想公社、 广州云工坊、广州创客小镇、福州滨北公社、福州万创公社等。



厦门创想公社

产业集群

随着城市更新和产业发展，万科为选定产业进行重构，提供适用于产业的空间，邀请产业要素聚集，用共享的方式让空间和资源的使用更高效，用众包的方式让服务的类型更丰富，以互联网为工具，连接人与人、人与物、人与事件，让信息更加自由地流动，重聚、融合、协同，提供“空间”和“服务”的产业地产全新模式。其代表项目包括：厦门设计公社、深圳星火 ONLINE、东莞 769 文创园等。


东莞万科 769 文化创意产业园

长租公寓

随着城镇化率的不断提高，城市流动人口逐步增长。万科积极配合城市转型发展的需要，推出长租公寓业务，满足城市居民租房需求。截至 2016 年底，万科在上海、深圳、广州、厦门、东莞、西安、重庆、济南、沈阳等 18 个重点城市开业 44 个项目，在客户中获得良好的口碑，形成了万科“泊寓”品牌的市场影响力。

品质化的居住条件

各门店提供宜家风格的私享空间，设置了公共大厅、公共厨房等公共空间，租客可以共享投影室影院、健身设备等。

共享与社交的氛围

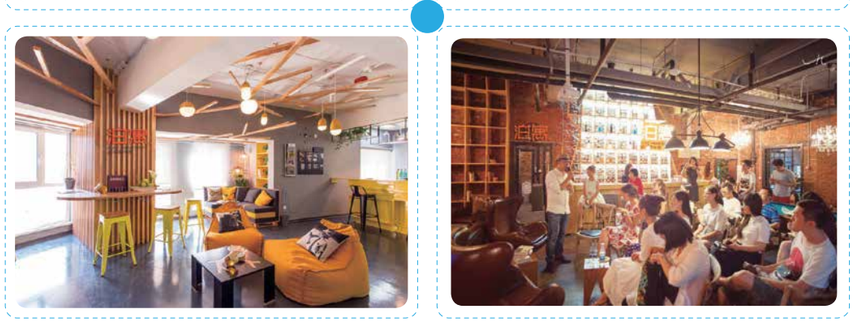
泊寓的运营管理团队不定期开展社群活动，如开业派对、互联网创业交流会、周末众筹自驾游等。通过业务系统的内部合作和对外部市场反馈的分析，共同提升租户的租房体验。

信息化管理

泊寓 APP 线上平台完成初步构建，具备预约、看房、交租、催费、报修等日常租务功能，大幅提升租户处理租务活动的便捷程度和服务体验。全国已有 20 个城市上线，所有已开泊寓项目均已上线。

万科长租公寓特色





案例 北京长阳半岛

北京泊寓长阳半岛店是万科集团自持项目，2016 年 10 月正式对外营业。该项目主要针对青年学生、白领不同居住功能需求，引入 couple（一居室）、standard（开间）、mini（单人间）三种房型，建筑面积约 3752 平方米，有 100 多套（间）租赁住房。截至 2016 年底出租率为 92% 以上。租户大部分为良乡大学城将毕业学生以及工作在总部基地周边白领，92% 为北京以外户口，90% 以上为 80 后和 90 后年轻人。





万科度假

万科结合度假生活市场的多维度需求，依托自然资源及环境气候等地缘优势，发展休闲度假等相关产业，创造更美好的城市生活及生活方式，满足家庭周末及节假日深度度假需求。

万科度假项目表

城市	项目名称	开业时间
三亚	三亚万科森林悦度假村	2015 年 1 月
吉林	吉林王子酒店	2014 年 12 月
吉林	吉林青山客栈	2014 年 12 月
深圳	深圳浪骑游艇会	1998 年 5 月
深圳	深圳双月湾夏娜客栈	2013 年 7 月
深圳	深圳双月湾普拉特罗旅舍	2014 年 6 月
东莞	东莞松湖中心酒店	2014 年 12 月
广州	清远万科白天鹅温泉酒店	2014 年 12 月
广州	森林悦度假村	2015 年 1 月
广州	天傲湾万科客栈	2015 年 8 月
苏州	雅诗阁酒店	2014 年 9 月
杭州	杭州良渚君澜酒店	2008 年 3 月
武汉	名悦酒店	2014 年 7 月
武汉	君澜酒店	2015 年 5 月

2016 年，万科继续打造滑雪与山地度假业务。目前已运营吉林松花湖、北京石京龙和桥山北大壶三个滑雪场及配套经营酒店，雪道面积、造雪系统服务面积、索道数量均居全国第一，已成为亚洲前三的滑雪与山地度假集团。2016 年雪季接待客流超过 37 万人次。


松花湖滑雪场


石京龙滑雪场


北大壶滑雪场

万科教育

万科深耕教育产业，旨在成为基于优质教学、考核和服务体系的全时素质教育解决方案提供者，为城市居民提供多样化优质教育解决方案。万科教育立足万科集团资源优势，开发四大产品线，包括社区营地，城市营地，户外营地，以及全日制学校。

全日制学校

万科全日制学校旨在构建完整的智素与学科体系，开创中国优质教育新风尚。2016 年底，万科双语学校、万科梅沙书院、麓城外国语小学、天誉实验学校等一批全日制学校已经投入运营。



万科双语学校


麓城外国语小学

户外营地

万科户外营地旨在为 3-18 岁孩子提供专业的户外教育产品，培养孩子坚毅的意志、强健的体魄，掌握一项可持续终身的户外运动爱好。万科在全国拥有多个完善的青少年儿童户外基地，并自主研发及营运包含帆船、潜水、登山、滑雪等户外运动项目。截至 2016 年，万科已建设投入运营 4 个城市营地，10 个户外营地。









社区营地

万科社区营地是家门口的一站式优质教育平台，为 1-12 岁的少年儿童提供每一成长阶段所需要的素质教育。社区营通过组织丰富多彩的少年儿童活动、开设多种类课程，丰富孩子的课余生活，提高综合素质。截至 2016 年底，万科已建成投入运营 66 个社区营地，累计招生超过 5 万人次。


万科里营地 Alpha School 亲子绘本课堂


万科里营地艾莎舞会课程


万科里营地亲子木工课堂

环境之道
Environmental Practices



关注气候变化
Focus on Climate Change

绿色供应链
Green Supply Chain

绿色建筑
Green Building

可持续城镇化
Sustainable Urbanization

湿地保育
Wetland Conservation

住宅产业化
Housing Industrialization

绿色技术创新
Green Technology Innovation

生物多样性保护
Biodiversity Conservation

垃圾分类
Garbage Sorting

绿色建筑认证面积
2834 万平方米

开展垃圾分类社区
282 个

70 家
房企加入绿色供应链行动

关注气候变化

2016 年，全球的气候变化行动展现出强劲势头。由近 200 个国家共同努力达成的全球气候协议《巴黎协定》于 11 月 4 日正式生效。作为关注气候变化和绿色发展的先锋企业，万科积极参加国内外气候会议，共同探讨与推动城市低碳发展。

马拉喀什联合国气候变化大会

2016联合国气候大会在摩洛哥马拉喀什市召开，来自中国政府、NGO组织、企业等社会各界代表出席了本次大会。与会各方就《巴黎协定》程序性议题达成一致，重申支持并落实《巴黎协定》的决心。



2016 年，万科连续四年参加气候大会，并组织阿拉善 SEE 生态协会、中城联盟、深商会、中国纺织工业联合会、欧美同学会 2005 委员会等近 100 名中国企业家和行业协会代表参会。11 月 17 日，由万科公益基金会主办的“携手商业，迈向可持续城镇化新征程”企业边会在气候大会“中国角”上成功举办，包括政府官员、全球各大 NGO 组织代表、企业环保专家在内的来自 25 个国家的 524 位嘉宾出席会议。

在本次边会上，由中城联盟、万科等数十家中国房地产企业共同发起的“中国房地产行业绿色供应链行动”，参与企业目前已经达到 70 家，参与企业一致承诺：在共同的采购指南和行动方案的指导下，管理自身供应链，坚持绿色采购，从原材料采购源头、生产过程、终端消费等多个角度入手，绿化整个供应链条，提高环境效益和资源利用效率，为中国社会发展、环境保护承担起自己的责任。





绿色经济与应对气候变化国际合作会议

2016 年 6 月 13-14 日，由中国国际经济交流中心、美国“气候现实项目”、万科公益基金会联合举办的第二届绿色经济与应对气候变化国际合作会议在北京召开。会议的主题是“低碳创新 绿色未来——榜样的力量”，与会中外代表围绕低碳创新、全球气候治理、气候变化国际合作、绿色经济等议题展开深入讨论。





应对气候变化领袖训练营

2016 年 6 月 16-17 日，万科公益基金会联合美国气候现实项目，在深圳举办了中国第一届气候领袖训练营。气候领袖训练营项目旨在帮助政府官员、商业领袖、学界和社会大众了解气候危机的影响以及在地区和国家层面解决危机的方案。本次深圳气候领袖训练营共成功培训了 540 位关注气候变化的嘉宾。



绿色供应链

2016 年 6 月 5 日，由阿拉善 SEE 生态协会、中城联盟、全联房地产商会、朗诗、万科共同发布了“房地产行业绿色供应链行动”。加入绿色供应链行动的企业一致承诺：在共同的采购指南和行动方案的指导下，管理自身供应链，坚持绿色采购，从原材料采购源头、生产过程、终端消费等多个角度入手，绿化整个供应链条，提高环境效益和资源利用效率，为中国社会发展、环境保护承担起自己的责任。



房地产行业绿色供应链行动计划从 2016 年到 2025 年，分三个阶段实施。第一阶段提出了钢材、水泥重污染排放、铝合金无铬钝化、木材来源合法化、室内装饰人造板等五个品类的采购控制。在实施一段时间后，将联合第三方评估机构，发布合格供应商的白名单，并公布不合格供应商的黑名单。



截至 2016 年 12 月 31 日，已有 70 家房地产企业加入该行动，约占中国房地产行业总规模 12% 左右，覆盖产业链的相关企业 2000 家以上。

绿色供应链旨在以市场化方式带动绿色生产，这是国内首次以行业联盟的形式，推行绿色供应链管理。房地产行业绿色供应链行动将促使环境表现好的供应商拥有更多的市场空间，形成良性循环，助力中国大气污染等环境问题的解决及绿色转型。

可持续城镇化

作为由保尔森基金会和中国国际经济交流中心联合发起的“中美可持续城镇化 CEO 理事会”的发起成员公司，万科在 2016 年继续推动可持续城镇建设工作。2016 年 5 月，万科、世界自然基金会、美国苹果公司积极推进可持续木材和木纤维的采购行动，与沃尔玛、凯悦、百威英博、复星集团、中建方程等理事会成员公司分享最佳实践。2016 年 7 月万科邀请理事会 19 家中美企业前往其 LEED 铂金级认证总部进行参观并举办了理事会联系人代表大会。



湿地保育

万科公益基金会支持红树林基金会开展以红树林为代表的滨海湿地保育。2016 年，保育工作以深圳湾的鸟类为保护对象，以一河之隔的香港米埔自然保护区和香港湿地公园为学习榜样，通过鱼塘的改造、外来入侵物种的清理重建新的候鸟栖息地，通过科普宣传教育减少游客活动对鸟类的干扰。



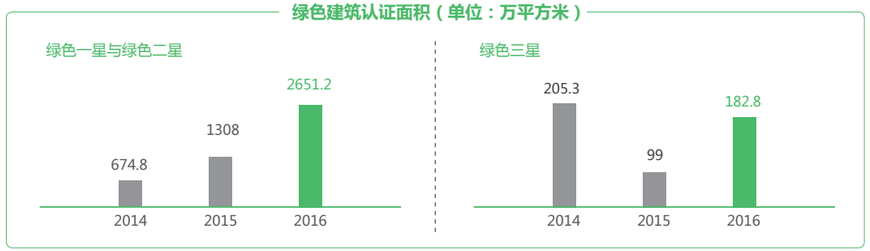
摄影：晴天

绿色建筑

我们积极推进绿色建筑发展，在建筑的全寿命周期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。

在新版国家标准《绿色建筑评价标准》（GB/T50378-2014）全面实施的一年时间中，万科积极探索新标准的推进应用，建造更高标准的绿色建筑。

2016 年，万科绿色建筑认证面积 2834 万平米，其中绿色一二星 2651.2 万平米，绿色三星 182.8 万平米。



2016 年新增运营标识项目 **3** 个，**91.8** 万平米

累计已获取运营标识项目 **143.1** 万平米



万科五龙山公园项目是位于成都市新都区的住宅项目。项目按照绿色三星级标准设计、建造，并严格根据设计进行运营使用，应用的技术包括节地、节能、节水、节材、室内环境与运营管理六个方面。



绿地率达到 **33.46%**

人均公共绿地 **1.62** 平方米

建筑节能达到 **60%**

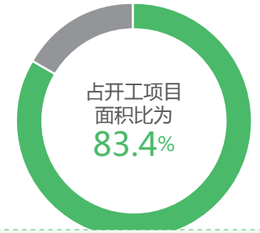
节水器具使用率达 **100%**

非传统水源利用率达到 **39%**

可再循环材料的比例高达 **10.88%**

住宅产业化

万科率先推进住宅标准化和产业进程化，通过结构体系的优化形成可自由分割的户内大空间，用工业化和干法作业的建造方式，提供室内产品化、模块化、安装化的完整解决方案，并采用穿插施工管理方式达到极致工期，保障建造质量的同时减少建筑垃圾的产生，并有效降低噪音。



2016 年新开工业化项目面积 3347.93 万平方米

各类折算面积占工业化项目面积比例

预制	43.5%
装配式内墙	100%
内外墙免抹灰	100%
穿插提效	64%

减少能源消耗

工业化住宅因其围护材料的革新，使用能耗远低于传统住宅；同时建造过程中的集中生产也使得建造能耗低于传统手工方式。

节约水资源

工业化生产改变了混凝土构件的养护方式，实现养护用水的循环使用，大大节约了水资源。

住宅产业化绿色效益

降低建筑耗材

工厂化集中生产的方式，降低了建筑主材的消耗；装配化施工的方式，降低了建筑辅材的损耗。

减少施工污染

现场装配施工相较传统的施工方式，极大程度减少了建筑垃圾的产生、建筑污水的排放、建筑噪音的干扰、有害气体及粉尘的排放。

按照 2016 年工业化开工面积 3347.93 万平方米计算，我们相当于减少约能耗 14.7 万吨标准煤，减少二氧化碳排放 36.8 万吨，节水 3013.5 万立方米，节约木材 43.6 万立方米，减少垃圾排放 133.1 万吨。

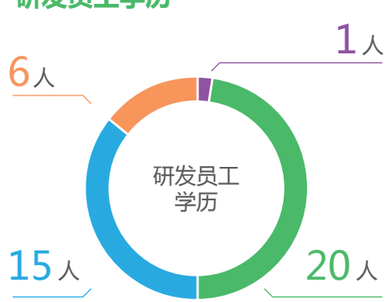
绿色技术创新

我们秉承匠人精神，不断创新绿色技术，为实现人居、生活、环境的可持续发展而努力。

科研团队

人才是发展的动力。我们重视科研人才队伍建设，构建多梯队的创新型人才队伍。

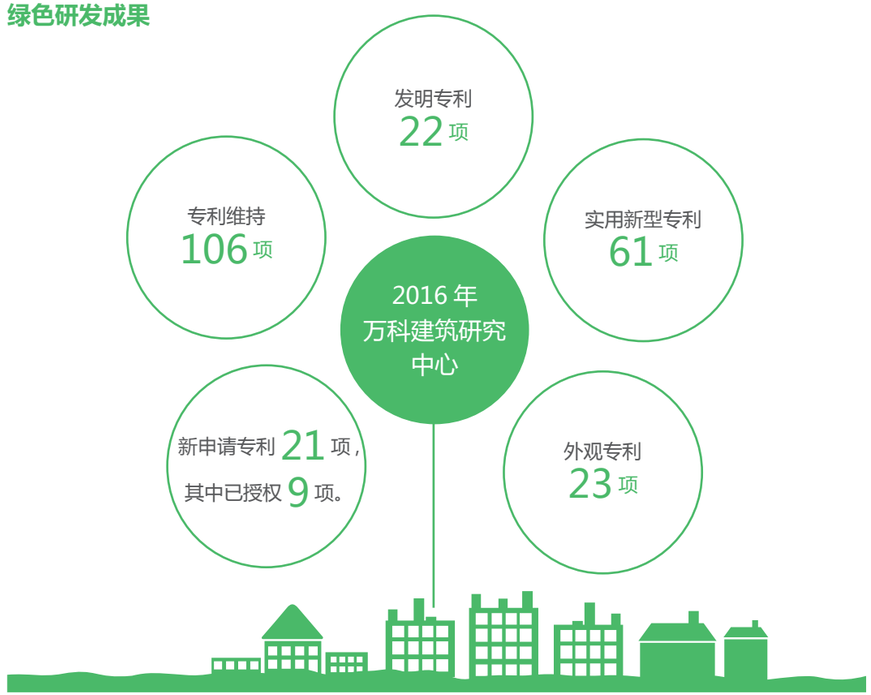
研发员工占比



研发员工学历



绿色研发成果



案例　屋顶绿化为城市添绿意

万科建研中心基地四期厂房屋顶



随着城市化进程加快，绿化用地往往减少。在钢筋水泥组成的森林里，各类建筑密度大大增加，可供绿化的面积却很难再增加，随着环境日益恶化，城市普通居民重返自然的呼声越发高涨。

万科建筑研究中心顺势而为，研发出“预制”轻型屋顶绿化产品：屋顶绿化无土复合种植草毯。这种草毯依次由过滤棉阻根层、保湿层、过滤棉固根层、轻基质及草五部分组成，具有施工便捷、成效快、荷载轻、耐高温、耐贫瘠、免后期养护的特点，能起到美化、隔热、防渗漏、节能减排的作用，适用于住宅、商业、市政配套及厂房等屋顶绿化及墙体垂直绿化。

生物多样性保护

生物多样性对人类的生存与发展有着重要的影响。万科一直秉承可持续发展的理念，保护生态环境。

雪豹保护

2016 年是万科公益基金会雪豹保护项目在西藏珠峰保护区开展雪豹及其栖息地研究和保护工作的第三个年头。项目围绕科学研究、公众教育、社区发展和人才培养四个工作目标而开展。

在西藏自治区林业厅、珠峰国家级自然保护区管理局、北京林业大学的大力支持及合作下，2016年“雪豹保护计划”项目共进行野外样点样线科考工作82天，项目官员及当地志愿者合计步行约900公里并访问了173个村庄以科学研究雪豹生存状况。目前，该项目已对珠峰保护区内4个雪豹活动热点区域进行充分考察，对雪豹密度、生存威胁、食物状况有了基本了解。





雪豹保护计划特约自然摄影师耿栋先生
于珠峰保护区内拍摄的雪豹照片

植物多样性保护

近 5 年以来，我们持续开展植物多样性保育研究工作，关注自然植被的保护，着力城市生态园林的建设探索。努力开展植物引种、繁育和栽培等关键园艺技术的积累和完善，并积极推进乡土植物、珍稀植物和新优品种的园林应用研究，从而形成以引种、繁殖、培育到应用为路线的植物多样性保育方式。

2016 年共新引种各类植物超过 700 种，主要分类群包括蕨类、豆科、玉蕊科、野牡丹科、龙脑香科、凤梨科、姜科、兰科等具有热带和亚热带属性的植物。从植物的生态习性和观赏特性出发，对 120 多种繁育和栽培成功的植物在园林项目中的开展配置应用，包括金毛狗、翠云草、金花茶、大叶冬青、五月茶、董棕、益智等一批珍稀物种和乡土植物。







案例 景观标准化

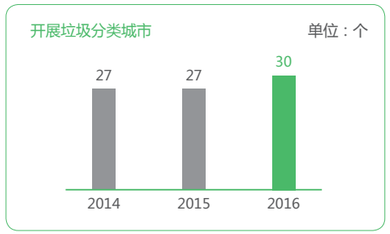
良好的城市自然环境需要多样化的植物景观组合。我们运用模块化思路，配置固定植物群落组团，形成涵盖六大景观分区的植物模块库。从功能角度解构社区景观场景，设定满足场景功能需求并落实到做法与造价的模块单体，完成标准方案产品包的模块库。通过对模块的选择与组合，实现社区场景方案和施工图纸的快速输出，为景观设计的提升提供有力支持。

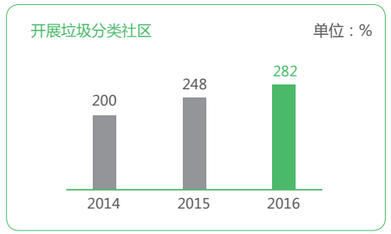


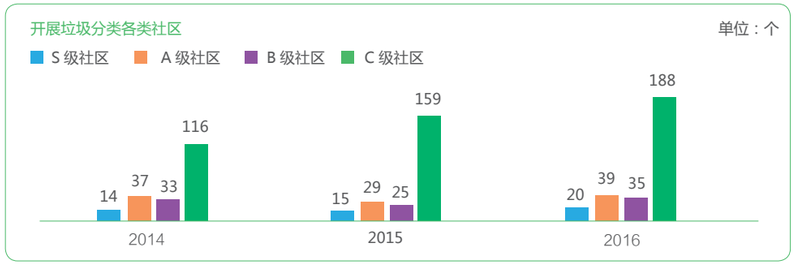
2016 年，我们完成了上海万科徐汇中心中轴公园项目，该项目以植物专类园概念开展绿化建设，旨在传达植物多样性保育理念，强调城市公园的植物保育功能。项目落成了岩石药用园、水生园、禾草园和香草园四个植物专类园，栽培展示了 400 余种专类植物。

垃圾分类

万科持续在自己所属的社区、写字楼推进垃圾分类处理，践行并倡导绿色低碳的环保理念。







2016 年，万科持续关注着城市生活垃圾处理问题，在各新项目社区保持垃圾分类传统的同时，在如何对生活垃圾进行减量化处理方面进行了研究与实践。在东莞建研基地，落地实验了合作研发的生活垃圾炭化处理设备，该设备可以通过干馏和热解将其中的有机质转化为水蒸气、不凝性气体和炭，处理过程无有害气体产生，适宜社区配备，经测试垃圾减量率可达到 75-85%。





社会之道
Social Practices



公益慈善
Charity

健康运动
Health Movement

员工关爱
Care for Employees

合作共赢
Win-win Cooperation

万科公益基金会支出
9710.6 万元

乐跑赛跑者
165000 名

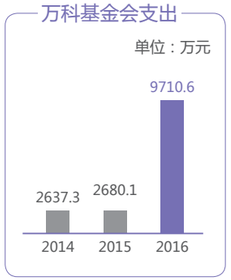
员工总人数
58280 人

社会之道 Social Practices
48

公益慈善

万科公益基金会

万科公益基金会是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。万科公益基金会在精准扶贫、教育发展、儿童疾病、健康运动、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。



第五届中国慈展会



万科集团荣获
“鹏城慈善捐赠企业金奖”

2016 年 9 月，万科参加了在深圳举办的第五届中国公益慈善项目交流展示会。



在慈展会慈善项目对接仪式上，万科为回馈政府和社会的关怀，响应市政府关于参与深圳对口援藏工作的号召，和深圳市共同在西藏拉萨捐赠建立西藏非物质文化遗产博物馆。

精准扶贫

精准扶贫是全面建成小康社会，实现中华民族伟大“中国梦”的重要保障。作为负责任的企业公民，万科充分发挥自身资金、市场、管理等优势，从教育、产业、就业等多个维度参与精准扶贫，发挥辐射和带动作用。



新疆塔合曼学校

万科作为深圳企业，主动响应深圳市集中优势资源援建新疆塔县的统一部署，援建新疆塔县塔合曼学校，并开展提升师生素质等举措。

始建于 1960 年的新疆塔合曼学校坐落在“慕什塔格峰”雪山脚下，援建前，塔合曼学校存在校舍陈旧、师资力量不足、缺少体育设施、用水困难等问题，导致孩子们得不到优质的教育。

为改善以上情况，万科组织人员克服高原缺氧、寒冷干燥、材料缺乏、长途运输等困难，耗时半年多，为学校新建一栋 2697 平米的综合教学楼，一栋 680 平米室内风雨操场，1500 平米标准室外塑胶运动场，以及完善校门、围墙、教具、办公用品等学校教学配套设施。援建后，学校扩建成包含大中小 3 班幼儿园和小学 1-6 年级的六年制完全小学。

功能布局

为低年级学生配备活动室、午休室，为高年级学生配备科学、音乐、美术等专业教室。

绿色环保

项目采用的被动式设计手法，结合当地高寒高海拔、空气干燥、昼夜温差大的气候特点，最大程度利用自然条件，创造出良好的室内舒适环境。

民族风情

建筑色彩和构图来自于对塔吉克族民族服饰元素的提炼，整体建筑凸显了塔吉克民族特点，又兼具现代学校氛围。

高强抗震

在建筑上部结构和基础之间的架空层处共设置了 33 个橡胶隔震垫，延长建筑物的自振周期，减小上部结构地震危害。





2016 年 9 月 10 日，新疆塔合曼学校（援建后命名为塔合曼乡寄宿制小学）正式交付并开学。

张家口张北县

张北县地处河北省西北部，内蒙古高原南缘的坝上地区，海拔高、气温低，自然条件恶劣。目前张北有贫困村 110 个，建档立卡的贫困人口 47089 人。2016 年底，为助力张北县脱贫与发展，万科与张北县人民政府签订精准扶贫合作协议，捐资人民币 3000 万元，在产业、教育、就业等三个领域开展帮扶。

根据张北县海拔高，光照充分的特点，万科在其中建设条件良好、具备并网条件的 12 个行政村捐建 12 座 300 千瓦、总规模 3600 千瓦的村级分布式光伏扶贫电站。光伏电站并网发电后，电费收益按照每户 3000 元 / 年的标准分配给当地贫困户，收益剩余部分将分配给贫困村村集体，用于村级基础设施建设、公共服务供给和扶持产业发展等。



此为示意图



对健康运动的关注是万科精准扶贫的重要组成部分，2016 年，万科出资捐建张北县天路中学（张北县第一中学分校）运动场，支持张北县教育事业发展。捐建项目包括运动场设施及看台设施两部分。建成后，运动场面积将达到 2465 平方米，看台占地面积 458 平方米，项目将按照国家最新的环保标准建造，确保为学生提供安全、完善的运动设施。

万科通过万科物业，与张北县职教中心开展校企合作。职教中心按照万科的用人需求，组织“物业管理”专业，招录张北符合条件的贫困家庭学生进行培养，万科录用顺利毕业的学员到万科物业工作，通过一人稳定就业带动全家脱贫。

校企合作 助力就业

扶贫先扶智。2016 年，万科结合行业和自身特色，提出“职业教育 + 就业”的精准扶贫模式，通过与贫困地区的职业学校合作，建立“万科物业班”，对适龄的贫困学生进行专业教育，提升其专业技能，在万科及关联方就业，从而实现贫困人口脱贫。

目前万科已在贵州台江、丹寨、江西会昌、河北顺平、张北等地开展校企合作项目，提供的岗位包括物业管家、物业客服、安全管理和水电维修等。

物业管家





物业客服

水电维修





安全管理

教育发展

教育是万科公益的重要组成部分。一直以来，万科关注贫困地区教育及青少年成长，通过捐建学校、推广教育改革成果、奖励优秀人才等举措，助力素质教育的实施与普及，更好地推动文化资源的均衡配置，将知识传递给更多孩子。

四川遵道学校

2008 年汶川地震中，四川省绵竹市遵道学校严重垮塌。灾后万科立即展开援建行动，按照 9 年制学校设计重建校舍。遵道学校是灾后第一批开工、第一批竣工交付使用的永久性学校。

教育改革

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。万科在遵道学校成立了教育发展委员会，与当地教育专家一起，共同推动遵道学校的教育改革。通过设立专项助学金、优秀教师奖励基金等形式，切实提升学校教育质量。曾经排名倒数的遵道学校，已连续 5 年重点高中上线率位居全市同类学校第一。

2016 年中考中参考的 62 名学子中

9 人达 A 级

33 人达 B 级

A、B 级总数占参考学生总数

67.74%

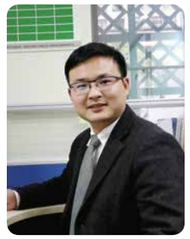






持续关注

从八年前的汶川地震开始，万科一直持续关注并援助四川遵道学校的发展和学生的成长。截至 2016 年，遵道学校的初中毕业生中已有 50 人考上了大学。2016 年，万科招募了 100 余位万科员工志愿者，指导他们分析解决问题，促进他们对社会变化的感知和价值观的树立，引导他们对未来发展的思考，帮助他们更好地成长。



512 地震时，何此平在遵道学校就读初中二年级。2016 年从西藏民族大学计算机专业毕业后，进入万科总部流程信息部、沃土计划实习，目前就职于重庆万科物业。



照片由美丽中国项目提供

乡村支教

“美丽中国”万科专项

在中国主要发达城市，将近 80% 的学生可以进入大学，然而在贫困的农村地区，只有 5% 的优秀学生才能进入大学。

为解决优秀的教师资源极度缺乏的困境，万科公益基金会与北京立德未来助学公益基金会合作，捐赠人民币 200 万元支持“美丽中国”支教项目，招募优秀的支教老师，为云南省临沧市云县 17 所学校提供高质量的课堂，让每个孩子都能享受优质教育。

万科桂馨乡村教师支教项目

2016 年，万科公益基金会与桂馨基金会合作，以关注和支持贵州省贞丰县乡村学校基础教育环境改善和水平提升为目标，开展乡村教师支教项目。

项目为贞丰县 1298 名乡村教师购买意外和健康保险，关爱乡村教师身心和健康。为贞丰县 15 所乡村小学设立桂馨书屋项目，共捐赠图书 5 万册，于 2016 年 12 月全部完成分类上架工作。2017 年春季学期将陆续启动实施教师阅读成长培训项目和桂馨科学课项目，万科公益基金会将继续与桂馨基金会共同努力，让贞丰县的乡村师生因为公益支持而更加有力量，助力当地教育发展。





儿童健康

多年来，万科联合社会各界力量，针对特殊儿童群体，开展专项救助、帮扶行动，呵护孩子健康快乐成长。

爱佑 · 万科养护中心



新接收病患孤儿
452 名

累计完成养护
437 名

受制于偏远地区医疗水平较低、福利院管理经费紧张等因素，我国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。万科联合爱佑慈善基金会在武汉、昆明、南昌开设病患孤儿养护中心。

关爱孤独症儿童

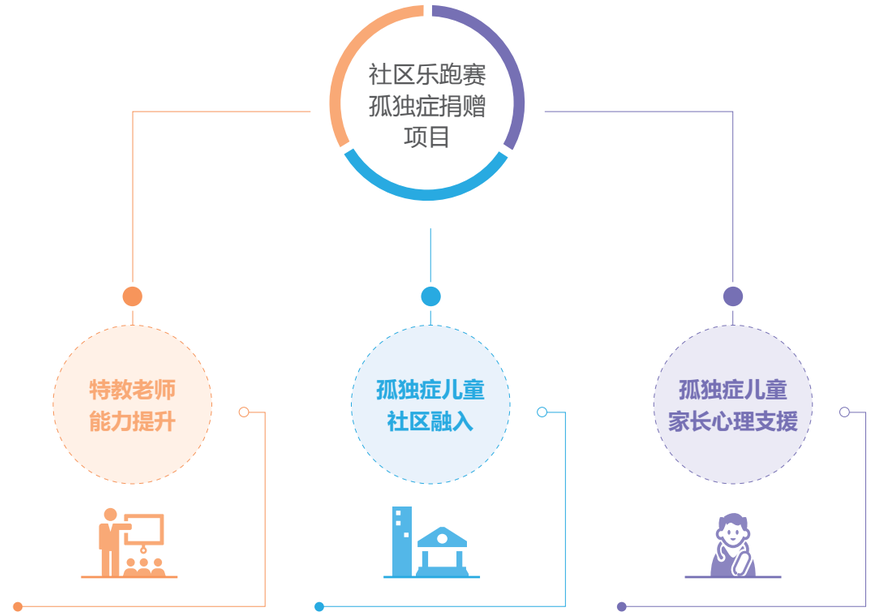
孤独症是一种全球性的严重婴幼儿期障碍，患病孩子天生缺乏社交能力，生活无法自理，需要通过科学的行为干预及专业的康复训练来改善，这些康复训练除了要花费家庭大量时间、精力以外，还需要更多专业机构的指导与帮助。

自 2013 年起，万科公益基金会就关注并发起关爱孤独症儿童活动，并通过借助马拉松赛募集善款的形式，给予孤独症儿童家庭一份支持。





2016 年，万科在全国 41 个城市举行社区乐跑赛，发起“爱的每一步”主题活动，将跑者报名费和万科公益基金会 1：1 配捐的款项捐赠给孤独症机构。截至 2016 年底，万科累计向 28 个孤独症机构捐款 224 万元。



万科累计向
28 个
孤独症机构捐款
224 万元

先心病患儿救助

根据国家卫生部门公布的数据，我国每年出生的婴儿中，约有 7-11% 患有先天性儿童心脏病，且高发于经济落后地区。随着现代医疗技术的提高，在大型医疗专科中心，大部分患有先天性心脏病的婴幼儿都可以通过手术治愈，但动辄数万元的儿童心脏病手术费用，让很多贫困家庭的孩子因筹不到手术费而失去救治机会。

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，开展先天性心脏病贫困儿童救助公益项目。2016 年救助了 138 个孩子，救助患儿遍及广东、 江西、广西、山西、辽宁、安徽、内蒙、山东、河北、重庆、海南、四川、黑龙江、湖北、河南等地。自 2010 年启动以来，先心病儿童救助项目已累计救助 2832 名儿童。

健康运动

“创造健康丰盛的人生”是万科的核心价值观。我们持续构建积极向上、健康活力的公司文化，更通过推广多种形式的健康运动活动，引领城市健康运动发展，向社会传递健康、快乐的运动哲学。

乐跑

城市乐跑赛是一个面向在职城市白领的跑步活动赛事，全程 5 公里。赛事联合城市有影响力的企业单位参与，以“跑出健康、跑出快乐、跑出友谊”为宗旨，是非商业性、无冠名、不以竞技为目的的全民健身活动。

在国家体育总局群众体育司及各级政府机关的支持下，城市乐跑赛事已成为国家践行全民健身和健康中国国家战略的重点扶持项目之一。

城市乐跑

社区乐跑

社区乐跑赛以家庭为载体，参赛人群涵盖长者和儿童，赛事距离为 3 公里，在沿途设置趣味性较强的互动游戏，通过健康的奔跑方式，促进邻里和谐、家庭和睦。

社区乐跑赛携手万科公益基金会发起“爱的每一步”孤独症关怀公益行动，除参赛者报名费外，万科公益基金还会以 1：1 比例捐出同等金额善款，用于孤独症家庭救助公益项目。

大学乐跑

大学乐跑赛是由万科发起并主办，以大学为载体，面向高校学生而组织的非商业性、非竞技性健身活动。万科期望通过大学乐跑赛，鼓励即将投身社会的青年积极参与健康运动，培养阳光积极的运动习惯，提高身体素质，传递正能量。

全年举办乐跑赛事 **98** 场

165000 余名乐跑者参赛

乐跑赛事席卷全国 **44** 座城市

吸引超 **10000** 多个家庭

参赛企业逾 **5300** 家

在全国 **14** 所著名高校举办大学乐跑赛

“运动是化解压力的好方法。以跑步为例，经常跑步会让你变得很阳光，减少负面情绪，还可以通过跑步交到更多朋友。”

——万科集团总裁 郁 亮







城市乐跑









社区乐跑



大学乐跑

新年马拉松

2017 年 1 月 1 日，第四届深圳大鹏新年马拉松赛在深圳大鹏半岛鸣枪开跑。3000 多名来自 17 个国家的马拉松爱好者在新年的第一天，在阳光、沙滩、跑友的相伴下，完成了全长 42.195 公里的马拉松。

大鹏新年马拉松由万科于 2014 年发起，已成功举办四届。赛事持续以“乐跑迎新年”为主题，以关注跑者的快乐体验为方向，不设奖金、不以追求成绩为办赛目的，真正让参赛者感受到跑出健康，跑出快乐，跑出友谊的“乐跑”精神。作为主办方之一的万科发挥丰富的项目管理经验和在全国范围内的影响力，将赛事传播得更广，旨在影响和带动更多的人，关注群众体育，感受运动魅力。

跑者最期待的热门赛事

3000 名参赛跑者

参赛选手来自 17 个国家

不只是一场马拉松

87 万跑友共同捐步

捐出公益步数 129 亿步

全方位保障的精品赛事

全程设置 20 个医疗点

招募 100 位专业医生作为急救跑者

大鹏新年马拉松自创办之初就坚持公益与运动结合的理念，不仅吸引众多跑者参加，同时也以实际行动积极践行公益。本届赛事，万科公益基金会与腾讯公益携手，在大鹏新年马拉松当天，全球使用微信运动和手 Q 健康的人将其步数捐出，万科公益基金会按 10000 步 = 1 元出资捐赠相应金额，本次鹏马微信捐步页面浏览量高达 598 万，共 87 万跑友参与捐步，累计捐出步数 129 亿步。善款全部赠予深圳市大鹏新区珊瑚保育志愿者联合会，共同用于大鹏半岛珊瑚保育等公益项目，促进海洋生态修复及保护。2017 鹏马还积极配合深圳市“垃圾不落地”行动，设置保护海岸线、清扫海洋垃圾等公益活动，积极搭建精神文明、生态文明平台。







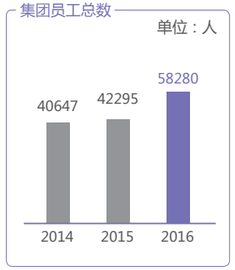


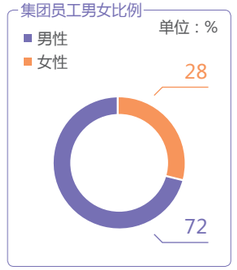


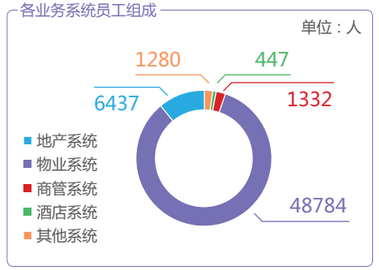
员工关爱

万科的成功源于全体员工的不懈努力与付出。我们持续营造健康和正能量的工作氛围，探索新的人才培养激励机制，同时不断完善现有员工权益保障体系，为员工快速成长并充分发挥才干创造最佳条件，实现企业与员工的共同成长。

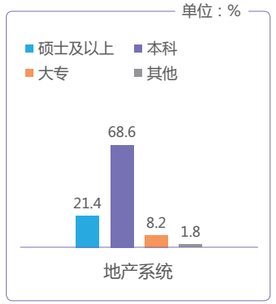
员工组成

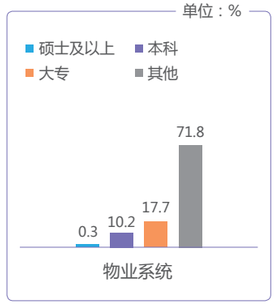


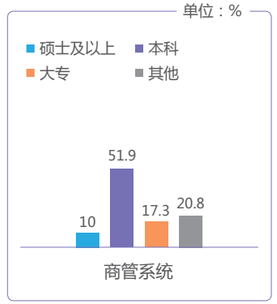


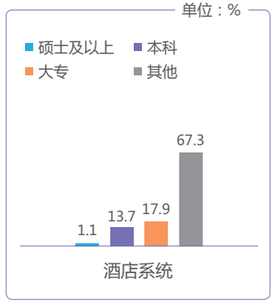


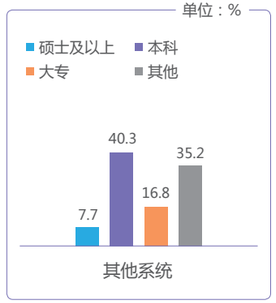
各业务系统员工学历











员工权益

万科高度重视员工权益保障工作，依照国家法律法规的相关要求开展人才招募工作，推进企业民主管理，不断完善激励机制与薪酬福利制度，加强职业健康管理，有效保障员工合法权益。

公平就业

万科严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》等法律法规，公司属下所有业务均禁止雇用童工及各种形式的强制劳动。同时为实现万科第四个十年中长期发展规划的目标，我们以兼容并蓄的开放姿态开展人才招募、管理工作，充分尊重不同背景的员工，确保做到没有种族、肤色、性别或年龄上的歧视，为每一员工创造机遇均等的工作环境。

薪酬与福利

万科尊重每一位员工为公司发展付出的努力，在严格执行国家收入分配政策的基础上，我们贯彻“按照市场化原则，提供业内富有竞争力的薪酬，保有和吸纳优秀人才”的理念，根据员工工作岗位、能力、业绩和市场水平支付薪酬。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薪酬奖励。



我们持续推进员工福利保障体系的搭建与完善工作，除国家规定的基本保障以外，万科还为员工提供额外的福利和援助，以提升员工工作和生活质量。

法定福利

- 国家规定五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育保险、住房公积金）
- 法定节假日、婚丧假、产假、哺乳假、高温补贴、独生子女费、防暑降温费等

额外福利

- 包括额外带薪年假、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。

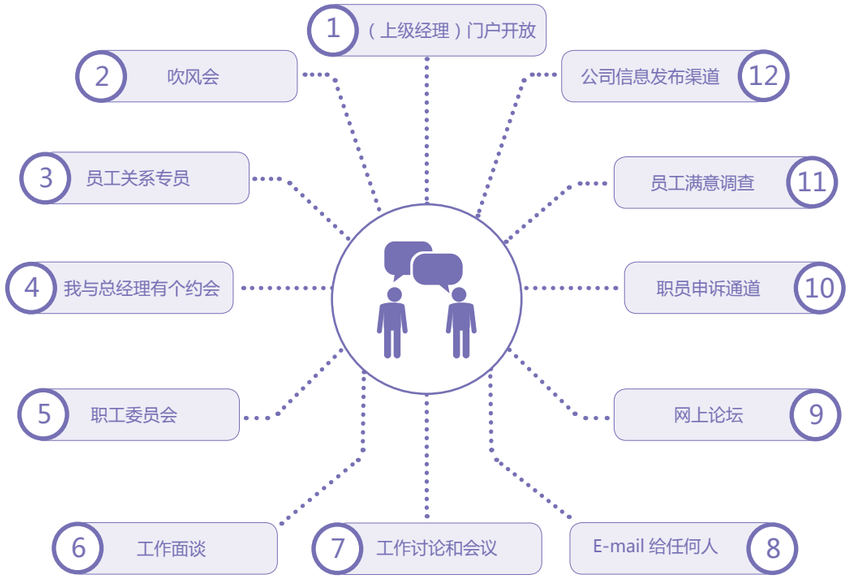
案例 家庭开放日

2016 年 11 月 27 日，万科举办“家庭开放日”活动，330 余名万科员工家属走进万科，参观了悬浮的办公大楼、万科博物馆，参与了家庭趣味运动会。通过这项活动，员工家属了解了万科的历史与“健康丰盛的人生”的核心价值观，拉近了员工之间、员工与员工家属之间的距离。



畅顺沟通

万科为员工提供“十二条沟通渠道”，在员工与管理层间架起透明、畅顺、高效的沟通桥梁，充分保障员工维护、主张和申述自己的合法权益。同时，我们推行由全体员工民主选举而成立的职工委员会制度，由员工代表全体万科员工利益，对企业发展战略决策发言献策。



案例 总部微信群

2016 年 10 月，万科建立总部微信群，进一步拓展员工与企业之间沟通渠道。

在无领导的气氛下，员工在群内就办公环境、企业福利、社会时事等话题各抒己见，畅所欲言。同时，针对员工在群内提出的各种咨询与投诉，集团办公室、人力资源部、集团工会等部门及时响应，有问必答，快速帮助员工解决工作中遇到的各种难题。微信群的建立，是万科在新媒体时代拓展内部沟通渠道的一次全新尝试，成为原有 12 条沟通方式以外的又一备受欢迎的沟通渠道。

职业安全

万科重视员工的职业安全，以 OHSAS18000 安全及卫生管理体系的要求为指导对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理，设置专人专岗，负责监控员工安全状态，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。

员工健康

关注员工健康与企业的效率和长期发展息息相关。万科是首个将管理层的奖金与员工的健康挂钩的企业，我们每年聘请专业第三方机构为员工开展体质测试，如果员工的体能和健康状况（BMI 指标）出现下降或不及格，管理层将被扣除一定奖金。

类型　身体形态、身体机能、身体素质

测试项目　身高、体重、BMI 值

肺活量、台阶指数

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）

2016 体质测试

测试优良率 85%

测试参与率 89%



员工发展

人才是企业最重要的持续发展动力。万科以吸纳、培养和成就优秀人才为目标，为员工提供富有价值的培训课程和良好的事业发展前景，为员工成长创造最广阔的平台。

员工培训

2016 年，我们以培养卓越事业合伙人为目标，成立了由八个区域、业务单元管理学院所组成的万科管理学院联盟。通过“联盟”的形式，汇聚与传承万科智慧，兼顾业态与区域差异，构建多元化人才培养生态圈。

领导力培训

结合集团人才发展体系，建立珠峰精品课程体系、“智·行”通用领导力课程体系，持续培养领导者。2016年，珠峰行动围绕“事业合伙人”开展培训，以事业合伙与奋斗精神为切入点，联合区域共创领导力培训体系。

专业化培训

建立完整专业领域精品课程、“智·行”通用专业力培养体系，持续供给专业人才。针对商业核心骨干培养，设计并推出了“百将计划”，为未来的商业业务培养领军人物。

企业文化培训

建立完整事业合伙人课程体系、开展新动力/新职员培训项目。2016年，新职员培训全新升级，与新动力一起形成NE和NP两个培训品牌。全年累计1035位新职员完成8期NE16培训，209名新动力完成为期3周的NP17集训。

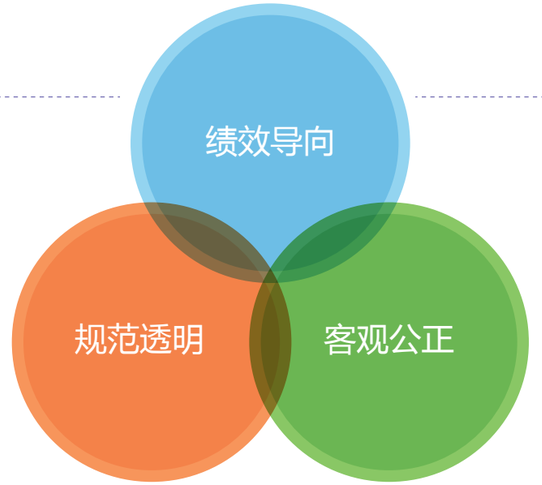


在线学习平台

在现有 “手机 App” “微信服务号”的基础上，我们全面推进培训日常管理电子化，为全国各地员工提供线上选课，一地授课多地学习，网络同步直播等便捷学习方式。2016 年 10 月，启动新一代在线学习平台建设，为员工提供覆盖 PC 端和手机端的全面的学习渠道。

公平成长

本着尊重付出、尊重个性的原则，我们以绩效表现为根本，在充分考虑员工意愿的基础上，开展员工晋升相关工作，为员工创造公平、开放的成长环境。



- 以规范的绩效管理体系作为人才选拔、岗位调整、团队配置等决策的根本。
- 员工根据岗位性质不同，分别参加季度年度考核，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情况进行评估

2016 年，万科获评中国年度最佳雇主 10 强，排名第六。

——智联招聘

“万科给予每位员工充足的空间，根据每位员工的特点帮助其完善发展自己，充实其人生。我身边的人和环境也让我可以很开心的去工作”。

—万科资金中心业务经理 郭女士



员工帮扶

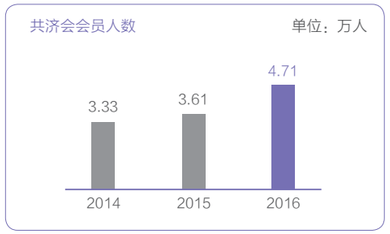
在为员工创造良好工作环境的同时，我们重视对员工的人文关怀，关注员工需求，针对困难员工开展专项帮扶计划。

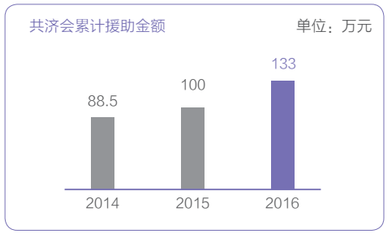
共济会

万科共济会由职工委员会发起并组织管理，以“居安思危，同舟共济；人人为我，我为人人，以团队的力量，增强万科员工抵御生活中灾难性事件的能力”为宗旨。

自 1998 年万科员工共济会设立以来，已有 138 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 760 万元。

2016 年通过万科共济会获得援助的人员共计 21 人，援助合计金额 133 万元，截至 2016 年底，万科共济会会员总数达到 47092 人，万科共济会入会率 80.8%。





员工关爱计划

作为对“共济会”的有益补充，我们于 2008 年底启动“员工关爱计划”，以更好的帮助家庭、生活遭遇重大突发变故的员工，通过为困难员工提供一次性援助金或无息借款的形式，减轻员工经济负担，缓解员工精神压力。2016 年，员工关爱计划共资助 5 名员工，提供 20 万元无息借款。截止到 2016 年底，我们共资助 88 人，资助金额 199.87 万元。

合作共赢

独行快，众行远。万科致力于搭建开放、互利的合作平台，连接行业内外企业，携手创造共享价值。

供应商管理

作为地产标杆企业，万科持续探索供应商管理机制。2013 年起，万科在行业内率先推行供应商评估分级制度，依据行业标准，建立严格、透明、规范的供应商审核流程，并向社会发布合格供应商名录，以此促进供应商提升产品质量管理水平，推动 “整个房地产业共同把事做到极致” 。

供应商评级

2016 年，万科再次升级供应商评估方法，将多个考评维度相结合，建立起可量化、可考核、可追溯的全维度评估体系，并以此为依据对总包、装修总包、景观绿化、门窗幕墙、材料设备等五大类供应商进行了评估分级，合格供应商达 965 家，其中“A 级供应商”117 家。



红黄牌制度

为规范供应商管理，杜绝不良合作供应商的违约行为。我们在 2012 年开始实施红黄牌管理制度，根据供应商质量缺失或违约行为，给出黄牌、红牌或黑名单等不同程度的处罚，并对各地合作供应商的违约行为在集团内做到实时共享。2016 年，共处罚黄牌供应商 3 家，红牌供应商 1 家。

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。2016 年，通过和施工方的共同努力，万科旗下在建项目百平方米死亡率降低至 0.28，显著低于 1.5 的行业平均水平。我们会向“零死亡、零火灾”安全事故的目标继续努力。

承包商安全管理



劳工权益保障

万科严格遵守国家相关法规，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 16 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，为高危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。

企业合作

随着城市配套服务商的不断迭代丰富，万科以品牌 IP 的姿态跨界各大领域优质品牌，形成解放深活力阵营，为用户创造越来越多美好而新鲜的生活体验。

联手深圳地铁 “轨道 + 物业”模式走向全国

2016 年 6 月 12 日，由万科集团与深圳地铁集团联合主办的“2016 轨道交通与城市发展高端论坛”在深圳举行。论坛上，万科、深圳地铁与重庆城市交通开发投资集团、东莞实业投资控股集团、中轨集团等单位分别签署了四项备忘录，为深化万科与深圳地铁在地铁四期轨网上的战略合作，探索城市轨道建设 PPP 新模式，以及“轨道 + 物业”模式向全国的推广进一步凝聚了共识。



牵手比亚迪 新模式解决城市问题

2016 年 12 月 13 日，万科与比亚迪签署战略合作协议，双方拟以开放、共享的理念，通过资源共享，建立多元化合作模式。

万科将在城市轨道交通发展、工业园区开放及海外业务开发中，与比亚迪展开深度合作，共同解决当下城市交通拥堵和环境污染问题，推动中国城市化健康可持续发展。





指标索引
ESG Index

环境

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
A1 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	P35-36/P39-40/P46
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	/
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	/
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	/
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	/
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	P37/P39-40/P46
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	P37/P39-40/P46
A2 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	P37/P39-40
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电，气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	/
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	/
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P39-40
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	P39-40
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	/
A3 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P35-46
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P37-38/P41-46

社会

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
B1 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇，招聘及晋升，工作时数，假期，平等机会，多元化，反歧视以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P62-63
	B1.1	按性别，雇佣类型，年龄组别及地区划分的雇员总数。	P61
	B1.2	按性别，年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	/
B2 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P64-65
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	P69
	B2.2	因工伤损失工作日数。	/
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P64-65
B3 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P66-67
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层，中级管理等）划分的受训雇员百分比。	P66
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	/
B4 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P64/P69
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P64/P69
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P69
B5 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P69
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	/
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法。	P69
B6 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的： （一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P16-17
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	/
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	/
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P5
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	P13-14
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	/
B7 反贪污	一般披露	有关防止贿赂，勒索，欺诈及洗黑钱的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P5
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	/
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P5
B8 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P20-P22/P49-60
	B8.1	专注贡献范畴（如教育，环境事宜，劳工需求，健康，文化，体育）。	P49-60
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P49-60

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，请联系监察审计部：

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：

ir@vanke.com

关于企业公民战略，请联系万科企业公民办公室：

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





《万科企业股份有限公司2016年企业社会责任报告》的印刷纸张来自获得FSC®为可降解环保纸。
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。