vanke 万科



2015

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 2015 年企业社会责任报告》是万科集团自 2007 年以来发布的第九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 2015 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

- **调整“经营之道”篇章布局。**适应 2015 年万科战略调整变化，将“经营之道”篇章内容分为“三好”住宅与城市配套服务商两大部分，以万科新战略为维度，详细介绍住宅产业与城市配套服务商两大方面的履责亮点。
- **增加实质性议题识别内容。**与国际最新标准《可持续发展报告编写指南（G4）》接轨，加入实质性议题识别，分析筛选利益相关方关注的以及对公司具有重要影响的议题进行详细披露，提升报告实质性。
- **封面创意升级。**将万科英文首字母 V 幻化成生活缩影，融入万科业务元素，每一块场景都潜藏着万科对经济、环境、社会的诠释，展现万科“赞美生命 共筑城市”的理念。

时间范围

2015 年 1 月 1 日至 2015 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 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

- 联合国全球契约十项原则
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 全球报告倡议组织的《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/ T 36001-2015）
- 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》
- 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。

目录

Contents

01
我们的 2015
Our 2015

11
经营之道
Operation Practice
13 “三好”住宅
23 城市配套服务商

02
致辞
Message

29
环境之道
Environment Practice
31 巴黎气候大会
33 可持续城镇化
34 绿色建筑
35 住宅产业化
37 绿色技术创新
39 雪豹保护
41 植物多样性保护
42 垃圾分类

03
关于万科
About Vanke
03 公司概况
06 公司治理
08 责任管理

43
社会之道
Society Practice
45 世博会万科馆
47 公益活动
55 健康运动
61 员工关爱
68 合作共赢

70 **指标索引**
GRI Index

71 **意见及反馈**
Feedback

我们的 2015
Our 2015

销售金额
2614.7 亿元
↑ 20.7%

营业收入
1955.5 亿元
↑ 33.6%

日均纳税
8849.3 万元
↑ 12.1%

业务覆盖城市数
71 个（含海外）
↑ 2 个

销售面积
2067.1 万平米
↑ 14.3%

住宅产业化在总开工量占比
80.9 %
↑ 17.7%

绿色建筑认证面积
1407 万平米
↑ 59.9%

客户满意度
87 分
↑ 10 分

服务住宅社区数
843 个
非万科社区 377 个

合格供应商数量
1422 个
↓ 100 家

员工总人数
42295 人
↑ 4%

万科公益基金支出
2680 万元
↑ 1.6%

致辞
Message

万科曾经是深圳的一家普通公司，1984 年成立以来，契合时代要求，从多元化到专业化再到城市配套服务商，一路顺势而为。诚然，我们也有野蛮生长的阶段，那时尽管我们规模很小，却已树立了不行贿的底线、健康丰盛的愿景和改良社会的雄心，三十一年来，无论在什么情况下，我们始终坚持对客户负责，对投资者负责，对员工负责，对整个社会负责。

纵观万科的发展历程，走的是一条“追求阳光下利润”的坦荡大道。万科早年参照香港上市公司的做法进行股份制改造，讲究公司的透明和现代治理结构。万科增长不靠台底交易，靠扎扎实实做项目、做企业。光阴荏苒，不少当年的竞争者 -- 拥有更优良土地资源、上市圈得大笔资金的竞争者，已经灰飞烟灭，或深陷泥潭不能自拔。而我们却成为了全球最大的住宅开发企业，除了靠专业能力，更重要的是我们无形也无价的企业文化及品牌信用。

当今的世界，已经从资本时代过渡到知识时代，无论是国内还是国外，很多优秀企业都意识到知识才是企业最重要的动力来源。可以说，从微软到脸谱，到谷歌，再到国内的华为、腾讯，都可以说明知识在公司发展当中的重要作用。我们已经来到这个时代，在知识比资本更重要的时代，如何找到人，如何凝聚人，如何让大家聚集在一起，奉献自己的才华，这是每个公司都需要思考的问题。万科就是依靠文化和价值观，凝聚了一批批优秀的人才，创造了骄人的成绩。

在知识经济时代，信息传递成本空前降低，一家企业在社会中的影响力和品牌价值，早已无法单纯用规模和利润数字来衡量。我们也不满足于只为客户提供合格的产品与服务，而放松对审美、环境、社会价值的追求。企业作为一种大型组织，集中拥有资金和组织资源，可以用较小的成本做出引领社会的行动，形成永续发展的风气。当然，企业是社会各种力量中的一支，我们不能遽然改变社会，但是我们可以渐渐改变自己，因而可能会改变我们的家庭，可能改变我们的公司，以至于对我们的社会带来积极影响。而在这个过程中，我们也将会一如既往地坚守属于万科的品牌和文化，这是时代赋予我们的责任。

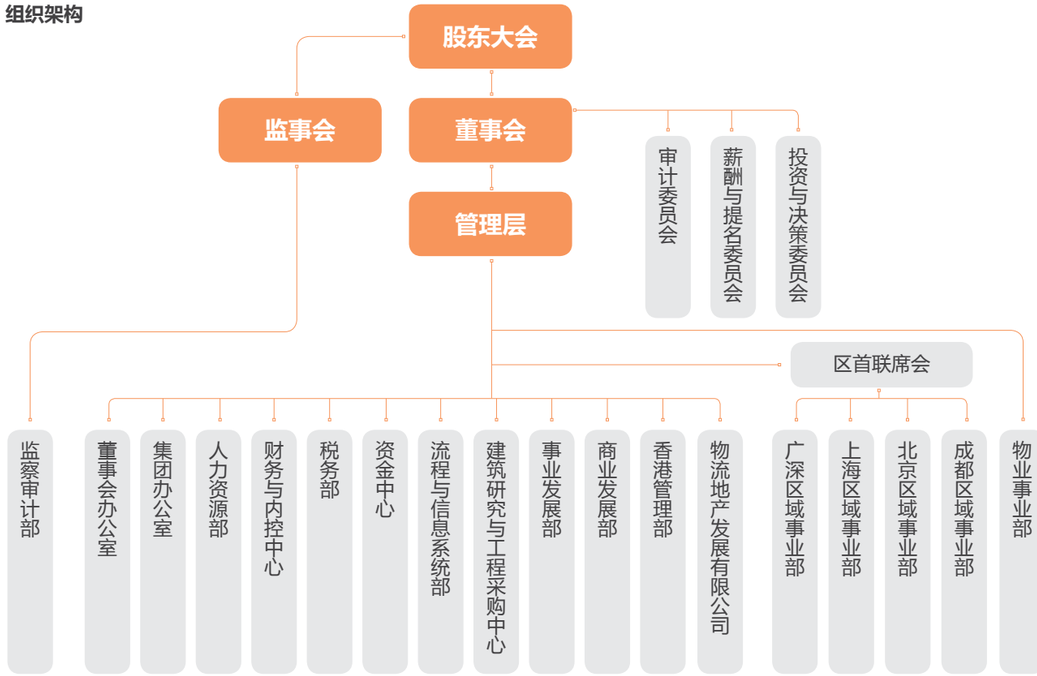
关于万科
About Vanke

公司概况

公司简介

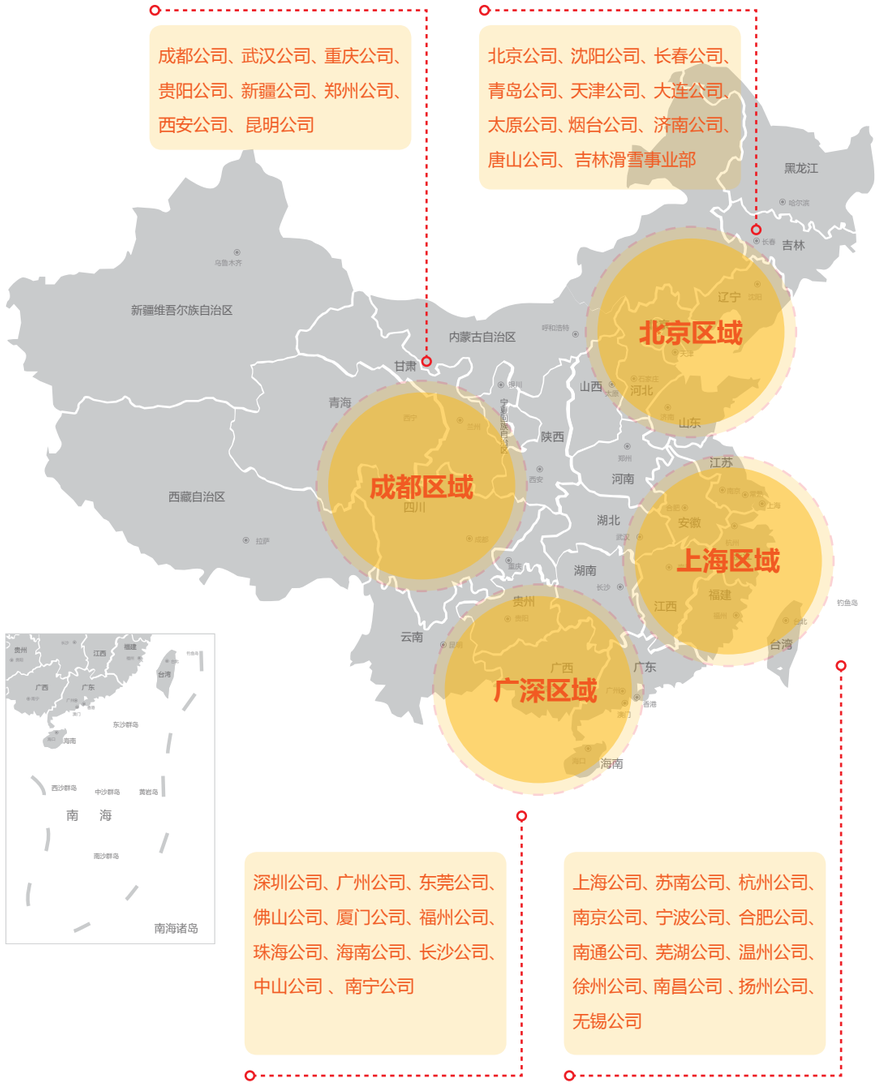
万科企业股份有限公司（上市公司代码 000002 和 2202）总部位于深圳市盐田区，成立于 1984 年，在 1988 年进入房地产行业，于 1991 年成为深圳证券交易所第二家上市公司，2014 年在香港联合交易所有限公司上市。在多年的经营和发展中，万科以“不囤地、不捂盘、不拿地王”为原则，坚守价值底线、拒绝利益诱惑，坚持以专业能力从市场获取公平回报，持续推进负责任的经营策略。万科致力于通过规范、透明的企业文化和稳健、专注的发展模式，成为最受客户、股东、投资者、员工、合作伙伴和公众等利益相关方欢迎和尊重的企业。

组织架构



公司布局

经过 30 多年的发展，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。2015 年我们新进入了常熟一座城市，截至年底，万科 43 家一线公司的业务覆盖中国大陆 66 个大中城市，以及大陆以外 5 个城市，包括香港、新加坡、旧金山、纽约和伦敦，其中伦敦属于新进入。

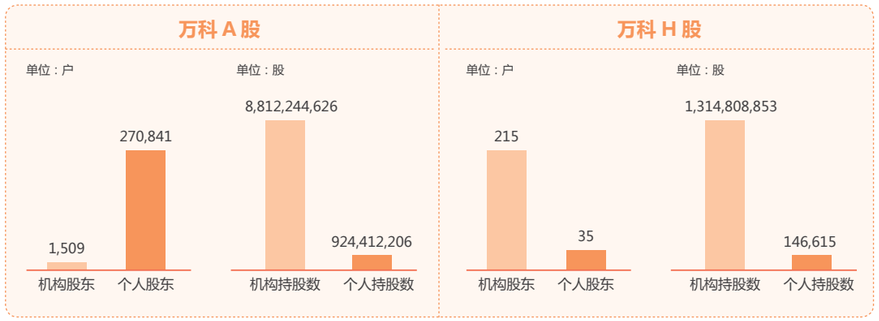


公司治理

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。

与股东沟通

股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权力，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。



公司一向重视投资者关系，2015 年公司设立信息披露委员会，加强信息披露管理，提高公司透明度。在这一年继续获得深圳证券交易所信息披露优秀评级。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。2015 年公司接待投资者来访和电话会议超过 600 次，参加境内外机构组织的大型投资者见面会 76 场，组织深、沪、京、港业绩见面会 2 次，进行网络路演 2 次，集中走访机构投资者 4 次。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，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。

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，除了对公司财务和高管履职情况进行常规的检查监督外，还通过组织对子公司的巡视，加强对各子公司业务的监督。2015 年公司有监事 3 名（其中女性 1 名）。

内部控制

我们已经建立起一套比较完整且运行有效的内部控制体系，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，为提高公司经营效率、促进实现发展战略提供支持。

2015 年我们坚持以风险导向为原则，进一步加强覆盖总部、各子公司及各业务部门的三级自我评估体系，持续组织总部各专业部门及各子公司对内控设计及执行情况进行系统的自我评价，并通过定期内控检查推进内控体系的建立健全。

我们积极推进内部控制管理方面的变革，不断地加强和完善内控管理机制，并推动公司管理各领域的关键内控点建设工作，优化了公司管理流程，完善了风险机制，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。

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。2015年，我们针对养老、教育、公寓等新业务，及时跟进复盘，认真梳理前期各区域试错过程中出现的问题，细致分析评估此类业务开展过程的潜在风险，研究应对措施，制定操作指引，有效防范经营风险。

作为行业龙头，我们积极参与深圳车位和北京物业新政立法，及时向相关监管机构反馈业界声音，为主管部门决策和立法提供参考意见，从实操层面推动政策和法规更为科学化、合理化、高效化。

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、客户的监察举报网络，对实名举报及可信的匿名举报进行专项调查，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，防范风险，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，使员工 " 不想 " 舞弊。

案例：中国企业反舞弊联盟成立

6 月 18 日下午，万科、阿里巴巴、碧桂园、复星等国内多个行业的标杆企业，以及广东省企业内部控制协会、中山大学企业与非营利性组织内部控制研究所等组织成立中国企业反舞弊联盟。这是中国首个由企业发起成立的以反舞弊为目标的民间非营利性合作组织，旨在通过创新和合作，帮助企业实施反舞弊行动和制度建设，推进资源共享，信息共享，搭建企业反舞弊经验交流平台，共同探索企业管理的新路、共同促进企业基业常青，共同建设廉洁的商业环境。

责任管理

企业文化

vanke

核心价值观

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

企业宗旨

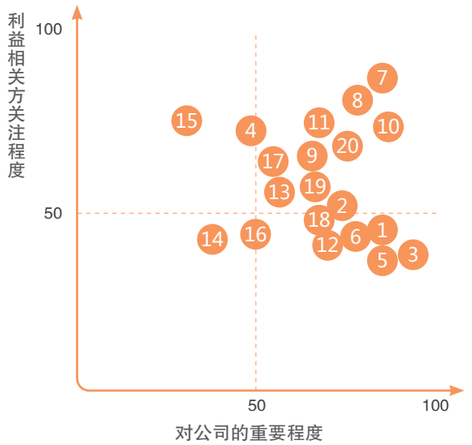
赞美生命
共筑城市

企业愿景

- 成为中国房地产行业持续领跑者
- 卓越的绿色企业

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，选取议题形成议题库，开展内外部利益相关方调研，识别出关键实质性议题，通过公司管理层与外部专家审核后，在报告中进行重点披露。



1. 依法治企
2. 反腐倡廉
3. 内部审计
4. 利益相关方沟通
5. 营业收入
6. 产业布局
7. **产品质量管控**
8. **优质服务提供**
9. **营造和谐社区**
10. **城市配套服务商**
11. **绿色建筑**
12. 绿色技术创新
13. **生物多样性保护**
14. 垃圾分类
15. **公益活动**
16. 员工权益保护
17. **员工培育与发展**
18. 供应商管理
19. **企业合作**
20. **健康运动**

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。

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、参加巴黎气候大会、 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

荣誉认可

集团荣誉

获奖时间	获奖称号	颁发单位
2015 年 1 月	万科荣获“2014 中国民营企业责任榜年度最佳责任企业”	南方周末
2015 年 1 月	万科荣获“中国机构投资者首选房企”	中国地产财富年会
2015 年 2 月	万科荣获“搜狐焦点最具影响力品牌”	搜狐焦点
2015 年 5 月	万科荣获“2015 中国绿房企（住宅）第 1 名”	投资时报
2015 年 5 月	万科荣获“2015 中国绿房企（商业地产）top10”	投资时报
2015 年 5 月	万科荣获“2015 中国绿色地产运行典范第 3 名”	投资时报
2015 年 6 月	万科 A 荣获“2014 年度金牛基业常青公司”	中国证券报
2015 年 6 月	万科 A 荣获“2014 年度金牛上市公司百强”奖	中国证券报
2015 年 6 月	万科 A 荣获“2014 年度金牛最强盈利公司”	中国证券报
2015 年 9 月	万科荣获“2015 中国杰出房地产商”	经济一周
2015 年 10 月	万科荣获“2015 年中国房地产绿色责任公司”	时代周报
2015 年 10 月	万科荣获“第十二届中国蓝筹地产获奖企业”	经济观察报
2015 年 11 月	2015 中国优秀企业公民	中国社会工作联合会企业公民工作委员会
2015 年 11 月	万科荣获“2015 年年度低碳先锋企业”	21 世纪经济报道
2015 年 12 月	万科荣获 2015 第一财经 中国房地产价值榜“沪深 A 股 TOP20”	第一财经
2015 年 12 月	万科荣获 2015 第一财经 中国房地产价值榜“年度创新单项奖 营销模式创新”奖	第一财经
2015 年 12 月	万科荣获第一财经 中国企业社会责任榜“行业实践奖”	第一财经
2015 年 12 月	万科荣获第一财经 中国企业社会责任榜“优秀实践奖”	第一财经
2015 年 12 月	万科荣获“21 世纪中国最佳商业模式创新奖”	21 世纪商业评论
2015 年 12 月	2015 年度中国最佳企业公民综合奖	21 世纪中国企业公民研究中心

“三好”住宅
Residence of Triple Excellence

城市配套服务商
Urban Ancillary Service Provider

经营之道



销售金额
2614.7 亿元

销售面积
2067.1 万平方米

纳税额
323 亿元

净利润
181.2 亿元

管理住宅社区
843 个

管理面积总规模
约**2.1** 亿平方米

Operation Practice

“三好”住宅
Residence of Triple Excellence

住宅对人们的居住环境、生活方式、社会关系有着重要的影响。我们秉持以人为本的核心理念，充分研究各利益相关方的需求，提出“三好”住宅概念。

“三好”由“好房子、好服务、好社区”三部分组成，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。我们认为，好的产品承载了家庭的梦想，连接着人们之间的情感。“三好”是产品价值体系，更是人居哲学，它以产品还原人居的理念，将之从物理属性层面升华到了价值层面。



“好”房子

万科的好房子以“质量、健康和性能”为核心，为居住者提供安全和舒适的归宿。

为普通人盖好房子

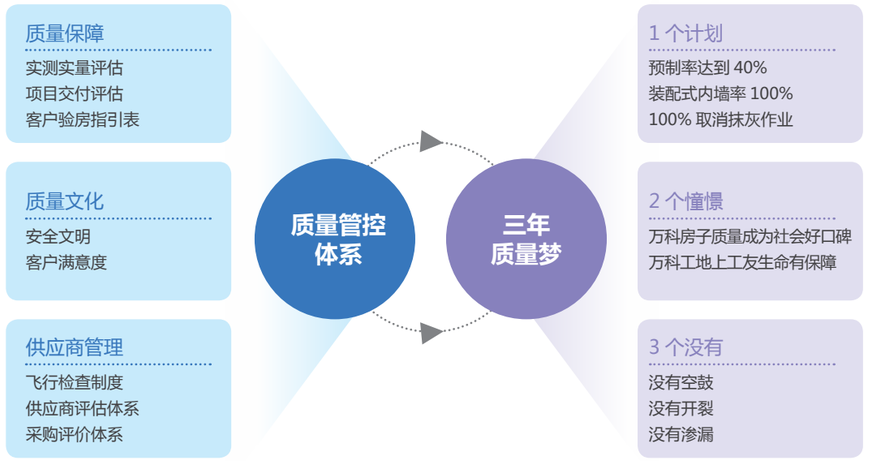
我们充分考虑城市主流群体对住房的需求，一直坚持以“为普通人盖好房子”、“盖有人住的好房子”作为主流产品定位。2015 年，我们所销售的住宅延续了以中小户型普通商品房为主的特征，144 平方米以下的户型比例达到 93%，90 平米以下的房型比例占 45%。

提升产品质量

精工质量是安居的前提。我们继续推进住宅标准化和产业进程化，采用多种方式，全面夯实住房质量，为客户提供更好的产品体验。

三年质量梦

我们不断完善质量管控体系，2013 年我们明确了“每天向前一小步，成就三年质量梦”的目标和方法，以产业化思维改造传统生产方式，全面提升工程和产品质量，实现“三年质量梦”。2015 年，万科三年质量梦的目标已经完成。

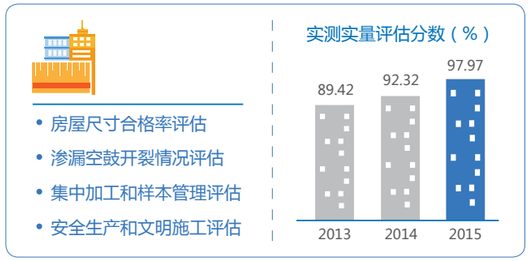


两个工具一张表

“两个工具一张表”是我们质量管理的有效工具，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、结果控制进和客户视角三个维度全方位保障产品质量。

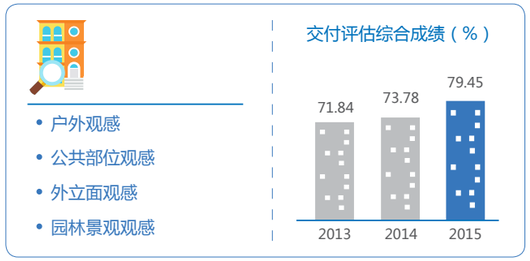
实测实量

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，通过常态化测评保障项目质量。



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，杜绝项目带病交付，努力为客户提供满意的产品。



装修客户验房指引表

我们在全集团推广试用《万科集团装修房客户验房指引表》，在装修房交付时以此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，能帮助缺乏专业知识的客户进行验房，有效对房屋验收避免漏项。

9 个大类　43 个小项　99 个子项

2015 年集团总体验房指引表的使用到达率达到 84%

案例：“天网行动”确保产品质量

为杜绝偷工减料、以次充好的行为，2015 年万科在全集团实施“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。截至 12 月底，对 145 项目、406 类产品进行了检查。

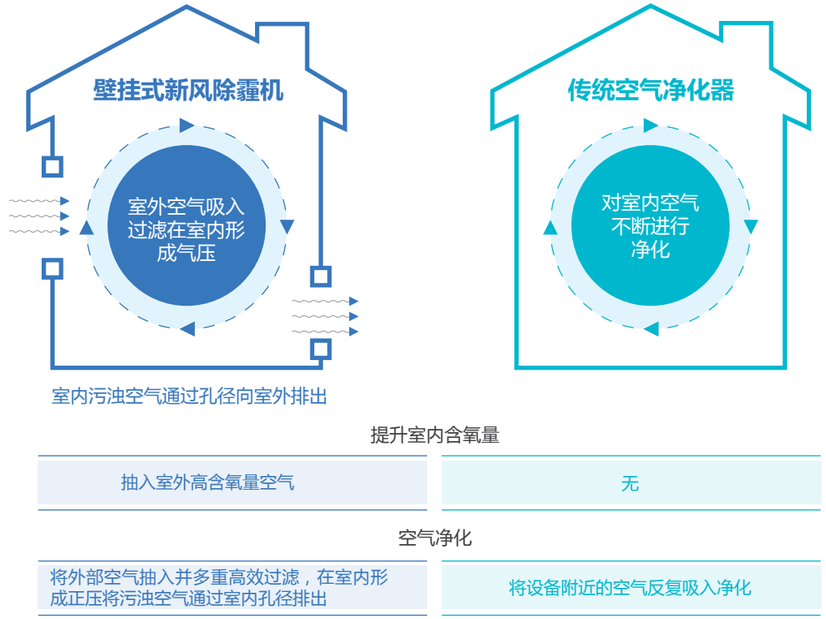


打造健康建筑

健康建筑能最大程度还原人与自然的本源关联，是人与环境对话的最佳方式之一。从健康材料的甄选到健康微环境的营造，我们一直在探索如何让建筑的营造和使用都成为自然生命环境的有机组成部分，通过项目与周边环境的和谐规划及绿色建筑材料的选用，在保护环境的同时，为客户提供长期健康生活的保障。

除霾新风系统

在空气质量堪忧的现实环境下，我们研发了除霾新风系统技术，为客户提供更优的室内居住环境。与传统空气净化产品相比，新一代技术支撑的除霾方案能够保证引入室内的空气质量达到自然风景区标准。2015 年，我们进一步推进除霾新风系统的使用，应用于空气质量良的天数在 300 天以下城市的所有新建项目。

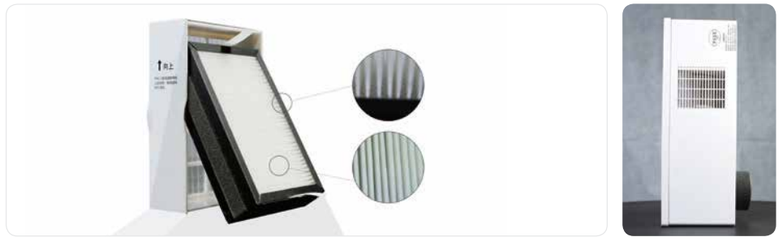


有效拦截 **99**% PM2.5 细颗粒物

混合风模式有利于 **降低室内外温差**

设备运行一日仅耗电 **0.187** 度

2015 年，我们在原有技术上基础上，研发可邻除霾新风机，安装更简单。



“好”服务

万科的好服务，贯穿于客户初次接触、购买过程、交付使用和长期入住的全流程，致力于为客户提供专业、集约、主动的服务，为客户提供专业客户服务、全心物业服务和全系配套服务，让客户在购房、住房的不同生命周期得到尊重和关怀。

专业客户服务

完整的产品，不仅需要良好的硬件，还必须搭载优质、专业的服务体系。我们从售前，到售中，再到售后，为客户提供专业的服务，让客户安心、满意。

客户服务体系

我们根据客户在不同阶段的关注焦点，制定不同的服务措施，形成具有万科特色的服务体系。2015年，我们持续完善万科客户关系6+2步法管理、集中交付等客户服务举措，同时顺应移动互联网发展趋势，升级“住这儿”app和公众号等微服务平台。为客户提供更便捷、更贴心的服务。

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、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

客户意见反馈

我们重视客户的意见，在集团总部成立客户关系管理部，系统管控客户关系服务，同时不断拓宽客户意见反馈渠道，与客户主动透明沟通，及时处理客户投诉。

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。

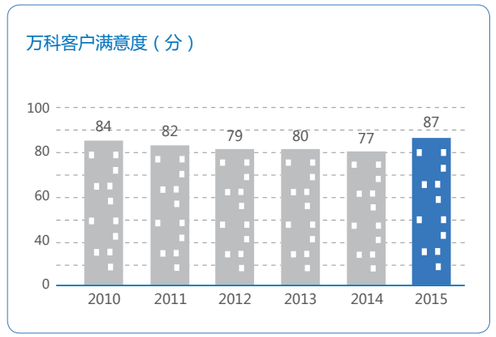
一线地产客户关系中心
直接受理客户投诉，在收到意见的两个工作日内回复。

投诉论坛
任何业主在万科投诉论坛上可公开投诉，接收到的所有网络投诉中，除无效帖外，一般在24小时内回复。

物业服务中心
负责受理物业类的投诉，如小区安全、环境及设施设备维护，随时为有急需的客户提供便利服务。

客户满意度

客户的评价是我们提升服务的重要参考。2015年，我们按照客户从认购、签约、交付、搬家等关键节点出发，建立新的动态追踪访问体系，及时了解不同阶段中客户的反馈。同时，利用移动互联网技术，将调查问卷推送到客户手机，客户通过智能手机即可在线完成，大大节省了客户时间。



全心物业服务

我们向客户提供细致周到的服务和优良的公共管理，竭力保障客户高品质的生活，让客户感到物超所值。

睿服务

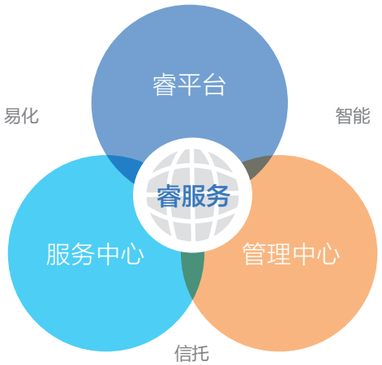
万科物业借助移动互联网推出睿服务模式。睿服务是运用互联网思维与技术手段、改善物业管理的生产方式、提升运营效率与利益相关方体验的解决方案。

睿服务包括三个板块：睿平台、服务中心、管理中心。三大板块在“安心、参与、信任、共生”的共同价值观之下相互作用、相互促进，通过信息技术运用，使管理中心的物业管理更加智能、简单、有效。

睿平台

以互联网和移动信息技术平台为支撑，代表万科物业搭建客户与服务中心作业员工的工作平台。

睿平台是万科物业搭建的一整套开放物业管理平台，它不仅建立与业主之间的联系，还将社区中的服务人员、设施设备、管理人员全部有机地联系起来，易化服务中心作业人员的工作，并且使得管理中心工作更加智能，形成良性循环的物业管理生态圈。



管理中心

以合伙建立的管理中心，成为万科物业履行物业合同的代表

传统的物业管理是一个项目经理管理一个项目，而“睿服务”则实现了一群项目经理人管理一群项目。这样的生产组织方式变革，极大地释放了项目经理的管理能力，又改变了传统物业管理“人盯人”的管理困局。

服务中心

服务中心不再是组织架构里的一个层级，而是一个产品

服务中心就是物业管理的小区项目，在这里，每一位基层员工和业主将共享管理中心专业管理经理人的支持，以及睿平台的科技助力。以睿管家为核心，对传统物业管理的岗位进行网格化、工时化、标准化变革，使得基层项目操作人员的责任更明确、工作内容更简洁、激励也更清晰。

案例：网格化管家服务

万科物业在全国首创“网格化管家服务”概念。按照物理空间区隔对项目进行网格划分，每个网格配备了专属管家，由管家对网格内的经营结果和客户满意度负责。通过网格管理设计，管家能专注于客户服务，为客户提供更专业、更高效的服务。

2015 年 11 月 23 日，万科物业推出“住这儿”APP 一键直呼管家功能。业主可以直接通过“住这儿”APP 管家页面上的按键激活和管家沟通的界面，享受“一对一”的全方位便捷服务。



案例：社区安全新力量——安防巡逻服务机器人

12 月 4 日，万科首款机器人正式发布。这款机器人中文名为“悟空一号”，寓意大圣归来，借助火眼金睛，为社区和公共场所提供全天候的安全保障。“悟空一号”具有室外定位导航、智能视频监控、双向语音对讲、远程遥控、自动充电等多项功能，主要用于住宅小区中的日常巡逻机及安保监控工作，可以部分替代保安的巡逻工作，有效减轻保安的工作强度，改善工作环境，节省人力成本，提升安保质量。



全系配套服务

我们整合内外部优质资源，为客户提供全系配套服务，并逐步推出幸福驿站、万物仓、第五食堂、长者服务中心等独具创新和便利的生活配套，增加客户生活的便利性与舒适性。

第五食堂

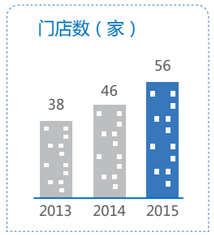
五谷之饭，安食于堂。万科“第五食堂”旨在为老人、儿童、上班族和偶尔不愿下厨做饭的家庭提供餐饮服务。

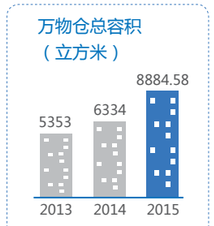


万物仓

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、情感性物品的储存问题。







“好”社区

万科好社区，探索邻里关系新模式，促进城市人居回归“睦邻而居”的传统，给予生命和谐与多彩的人文空间。

和谐文明

社区是家的延伸。我们鼓励构建邻里互信的关系，让服务与被服务者和谐相处，让住户与住户间建立邻里之情，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

社区共治是构建和谐社区的关键。我们积极推动社区组建业主委员会，反映业主意愿和要求，并监督物业管理公司管理运作。2015 年成立业委会 16 个，截至 2015 年底，累计成立业委会 143 个。



邻里公约

我们相信，一个更适宜居住的社区，是一个具有人情味的社区。我们在万科社区推广《邻里公约》，促进社区居民自我管理、自我监督，共同建造和谐的社区。 截至 2015 年底，累计共有 181 个社区开展邻里公约。

延伸阅读

邻里公约：

① 我们乐于参加社区的公共活动。
② 邻居见面主动问好。
③ 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。
④ 我们关怀和帮助邻里的独居老人。
⑤ 我们不违规停车，不跨线、压线，停车即熄火。
⑥ 我们不往窗外抛撒物品，晾晒浇灌防止滴水。
⑦ 我们为宠物办理合法证件、定期注射疫苗。

幸福温暖

幸福温暖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。我们倡导增强邻里互动，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。





朴里节

朴里节是万科物业创造的一个新节日，与睿联盟社区共同庆祝。每年九月的最后一个星期日定义为“朴里日”，在社区开展为期 1-2 个月的庆祝活动。

第一届朴里节暨第十三届 Happy 家庭节在 2015 年 9 月 27 日举行，主题为“朴里 • 友家”，通过生动的活动，如中秋晚会、“晒晒晒”系列活动、邻里公约等，倡导朴素和睦的邻里关系，建设和谐友爱的小家、大家。2015 年，超过 500 个社区开展朴里节活动。





城市配套服务商
Urban Ancillary Service Provider

我们紧跟时代的发展，在为城市家庭提供优质居住服务的基础上，积极满足城市商业和公共事业发展的要求，为城市升级发展贡献力量。

购物中心

万科倾力打造区域级生活体验购物中心，吸引其周边 5 公里的社区居民，作为家庭生活的空间延续，使他们可以在家以外的另一个近距离的公共空间，感受生活。以小“家”为起点，为大“家”社区营造一个完整的生活空间，打造“社区纽带”的商业环境，为万科以及周边住宅居民，带来丰富的娱乐休闲体验和更便捷的生活方式。

城市	项目	建筑面积（平方米）	开业时间
北京	悦荟万科广场	14 万 m^2	2013 年 12 月
深圳	龙岗万科广场	10.5 万 m^2	2013 年 12 月
东莞	长安万科广场	7.5 万 m^2	2014 年 09 月
佛山	南海万科广场	8.5 万 m^2	2014 年 10 月
北京	中粮万科半岛广场	13 万 m^2	2015 年 04 月
武汉	新塘万科广场	7 万 m^2	2015 年 11 月



社区商业

万科根据对社区生活需求的理解，结合城市家庭在互联网时代的行为习惯，打造更接近于家庭社区生活链的社区商业。万科在社区商业上进行“系统集成”，让原本处于“自然生长”状态的社区商业有了标准，各业态相互补充，共生共长。





万科商业自营的一站式生活服务店，定位为“家门口的生活服务买手”，致力于解决社区居民的家务琐碎烦恼。店内涵盖照相复印、鞋具修理、手机维修、缝纫 & 成衣定制、家政、干洗、快递收发、房屋维保等十余种业态，依托万科的住宅社区商业实体店铺，兼具线上服务端口，打造“生活无难事，尽在万管家”的综合平台。



佛山水晶城生鲜街市



厦门华府万管家室内



厦门华府万管家外景

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。配合国家消费转型战略及房地产去库存化的需要，万科推出长租公寓业务，为城市居民租房提供更多的选择。



产业地产

我们重视办公空间对商业办公发展的影响，根据不同商业特点，推出不同特色的产业地产产品。

前海企业公馆

前海企业公馆项目总建筑面积约为 6.5 万平米，项目容积率约为 0.6。整个项目分为特区馆区和企业公馆区。前海企业公馆应用七大智能系统进行管理，以严谨的安防系统、高效的通信平台、便捷的服务体系，构建安全、高效、便捷的商务环境。



万科云

“万科云”是一个通过空间共享、分时使用、优化资源配置等手段，为使用者提供集空间、服务、资源及“互联网 +”于一体的线下工作云平台。通过产业聚集及专业产业服务助力中小企业成长，通过资源共享降低创新企业合作成本。万科云的客户，不仅是简单的租户，也是万科云建设阶段的合作者，以及运营阶段的合伙人。万科云的设计、建造、验收，将由万科和客户共同完成。

参与者只需要占有最核心的办公空间，而前台、会议室、储藏、非核心设备和人员都可以 Uber 化共享，降低创新企业合作成本。



在线寻找合作人：开通了 nosppp.com 开放平台，设计项目需求者可在平台上发布业务信息，设计师可通过平台申请承接项目任务，借助互联网和移动设备将原本封闭的设计资源寻找过程开放，让竞争更充分，机会更公平。

万科度假

为满足家庭周末及节假日深度度假需求，我们提供一系列随时入住休闲旅游体验的度假产品。同时，引入万科户外教育体系及师资资源，利用得天独厚的自然资源，让每一位游客从休闲体验中获得个人成长，营造和谐的团队或家庭氛围。

城市	项目	产品类型	建筑面积（平方米）	开业时间
深圳	浪骑	度假酒店	13000	1998 年 05 月
杭州	良渚君澜度假酒店	度假酒店	73000	2008 年 03 月
深圳	双月湾	度假村	46474	2013 年 07 月
广州	清远白天鹅酒店	度假村	37000	2014 年 12 月
吉林	松花湖王子酒店	度假村	46000.65	2015 年 01 月
吉林	松花湖青山客栈	度假村	16012.25	2015 年 01 月
三亚	森林度假公园	度假村	5819	2015 年 06 月





养老业务

建国后首批婴儿潮（1953—1957 年出生人群）将持续大规模进入养老阶段，而 30 年独生子女政策、家庭小型化、空巢化等多因素叠加使得解决中国养老问题迫在眉睫。万科认为，解决中国的养老问题，不仅是政府的责任，更是整个社会的责任。万科制定了明确的养老业务发展战略，积极稳妥地投身到老年产业中，通过兴办养老机构等方式深入探索适合中国国情的社会化养老道路。

截至 2015 年，万科已在北京、上海、杭州、青岛、成都、广州等地开业运营了多个养老项目，凭借品牌领先优势和专业用心服务，各项目均取得了良好的社会反响。



杭州随园嘉树

杭州随园嘉树位于杭州良渚文化村，是万科首个大型养老社区（CCRC），提供 600 多套养老公寓和 100 个康复床位，提供以“亲仁安享”为主题的特色管家式服务和医疗护理康复服务。项目于 2015 年开始全面投入运营，目前已有 500 余位长者在此开启崭新的人生篇章，成为全国养老行业的标杆项目。

青岛怡园公寓

青岛怡园公寓是有 120 个床位的高品质城市级养老项目，致力于为长者提供“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所为、老有所学”的全新养老生活方式，开业首年即实现入住率 100%，荣膺“青岛市养老机构领袖品牌”称号，树立了良好的社会口碑。





北京幸福家

北京幸福家是有 130 套房、300 个床位的大型城市级别养老项目，秉承“为普通人做好养老服务”的愿景，致力于为长者营造安全、安心、舒适的晚年生活环境。项目配备康复中心、娱乐室、健身房等服务设施，引入专业康复、999 急救驻站等专业医疗和急救资源，确保长者健康生活后顾无忧。

上海城市花园智汇坊

上海城市花园智汇坊是位于万科城市花园社区内的社区级别养老项目，其宗旨是为在社区和居家养老的老人提供专业、周到的服务。项目于 2014 年 10 月开业，开业 8 个月即满租，目前已累计服务 100 多位老人，接待各级政府领导考察 600 多人次，其温馨如家的设计风格和细致体贴的服务广受赞誉。





成都橡树汇（城市花园店）

成都橡树汇长者专顾中心为成都首家中高端日间照料机构，以“尊重、专业、关爱、幸福、健康”为服务宗旨，以“小规模、多机能”为运营理念，由多位拥有专业认证的照护人员提供营养膳食、康复理疗、健康管理、老年大学等多种服务，让长者不出社区即可享高品质的关怀。

广州城市花园智汇坊

广州城市花园智汇坊项目定位为医、康、养相结合的社区嵌入式养老机构，集机构、社区、居家养老服务于一体，为长者提供有温情、居家化、专业化、一碗汤距离的养老服务，项目于 2015 年底试营业。



万科教育

我们积极与教育机构合作，以地产业务的优势为教育机构提供合适的场地与其他教育条件，创新教育模式。

社区营地

社区营地是为社区内的适龄学员提供素质启蒙教育及课外辅导培优课程的社区教育机构。目前，万科集团全国范围内共开办社区营地 38 所。2015 年全年累计开课课程数达 340 门，累计学员人数超过 7500 人。







户外营地

万科户外营地致力于为青少年提供专业化的户外运动教育和体验式教育服务，以提升学员的独立生活能力和团队协作精神。万科户外营地在全国拥有 4 个大型营地属地，用以举办夏、冬令营课程；此外，在广州、长沙、厦门等城市还设有数个城市周边属地，用以提供周末短期体验营团课程。2015 年万科户外营地累计参营人数达 6424 人次。

全日制学校

万科全日制学校旨在优化现有体制内的课程和教育方法，兼顾学员升学和素质提升需求。万科全日制学校有公办民营和民办两种性质。截至 2015 年底，万科共开办 4 所全日制学校，其中深圳 3 所、上海 1 所。2015 年招生人数达 2233 人。





巴黎气候大会
Paris Climate Change Conference

可持续城镇化
Sustainable Urbanization

绿色建筑
Green Building

住宅产业化
Housing Industrialization

绿色技术创新
Green Technology Innovation

雪豹保护
Snow Leopard Conservancy

植物多样性保护
Plant diversity protection

垃圾分类
Garbage Sorting

环境之道



推动国内
1385 家
企业联合签署“可持续发展北京宣言”

住宅产业化在总
开工量占比
80.9 %

绿色建筑认证面积
1407 万平方米

2015年雪豹保护开展
3 次野外科考

在全国
248 个
社区开展垃圾分类

Environment Practice

华沙 ▼ 利马 ▼ 巴黎

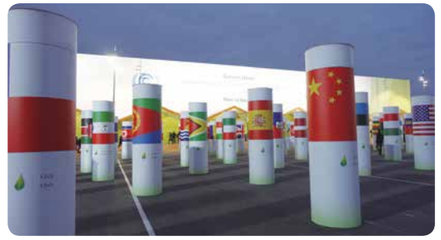
巴黎气候大会
Paris Climate Change Conference

推进企业低碳合作

2015 年 11 月 30 日 -12 月 12 日，第 21 届联合国气候变化谈判大会在法国首都巴黎举行。大会旨在促使 196 个缔约方形成统一意见，达成一项于 2020 年开始实施的协议，以确保强有力的全球减排行动。

作为关注气候变化和绿色发展的先锋企业，万科连续三年参加气候谈判大会。为强化国内企业应对气候变化意识，加强低碳交流合作，万科组织 5 个国内主要商业协会、17 个行业、90 多名国内企业家组成大会历史上最大规模的中国企业家代表团参会。 同时，万科与阿拉善 (SEE) 公益机构一起，推动国内 1385 家企业联合签署“可持续发展北京宣言”，通过商业实践来推动社会可持续发展。





延伸阅读

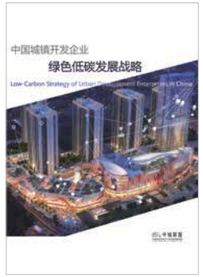
经过两周的艰难谈判，近200个缔约方最终同意通过《巴黎协定》。协定共29条，包括目标、减缓、适应、损失损害、资金、技术、能力建设、透明度、全球盘点等内容。《巴黎协定》指出，各方将加强对气候变化威胁的全球应对，把全球平均气温较工业化前水平升高控制在 2 摄氏度之内，并为把升温控制在 1.5 摄氏度之内而努力。全球将尽快实现温室气体排放达峰，本世纪下半叶实现温室气体净零排放。

倡导城市绿色发展

12 月 3 日，由万科主办的“共创绿色可持续城市”中国角企业日边会在气候大会主会场举办。来自各级政府、中央企业、民营企业、国际机构、民间组织等机构超过 200 名代表参与了本次会议。

发布《中国城市开发企业绿色低碳发展战略》

万科和中城联盟共同发布了《中国城市开发企业绿色低碳发展战略》，总结了过去三十年中国城镇化发展过程中房地产企业绿色开发的最佳实践，结合国际先进案例，确定开发企业低碳开发 4 大核心原则（大力推广绿色建筑，着力打造绿色社区，引领产业链绿色开发及系统性的智慧管理）与路径，并提出政府、企业及公众合作，共同推动低碳城镇化的倡议。

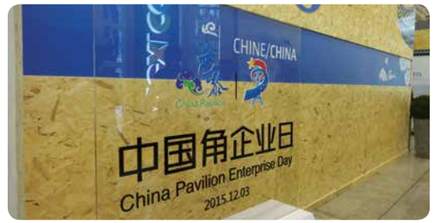


降低碳排放

万科宣布将积极响应国家实施碳市场的号召，通过在碳市场购买减排量的行为，抵消万科集团从 2016 年开始的商务差旅碳排放。

提升应对气候变化能力

诺贝尔和平奖得主戈尔先生领导的气候现实项目与中国企业家应对全球气候变化联盟 C-Team 签订了一项谅解备忘录，双方将在北京开展培训项目，提升 1000 名中国企业家在气候方面的领导力，助力中国企业有效应对气候变化。











可持续城镇化
Sustainable Urbanization

作为深圳起家的企业，万科积极配合政府推动深圳的低碳可持续发展。

2015 年 10 月，在中美可持续城镇化 CEO 第二届理事会上，王石作为万科董事会主席加入理事会，并提议理事会在深圳建立示范项目，通过整合中美企业在建筑节能、清洁能源、低碳环保领域的最新前沿技术，提供整体解决方案。

在万科的配合下，理事会对深圳超级总部基地项目进行了调研，并和深圳市委领导对项目合作进行了交流。该项目是深圳推进低碳可持续发展理念的一次大胆尝试，项目若成功实施将助力深圳建设低碳可持续发展的新型城市。

延伸阅读

中美可持续城镇化 CEO 理事会由保尔森基金会和中国国际经济交流中心（CCIEE）于 2014 年共同设立，为一覆盖多领域、由 CEO 主导的中美双边行动平台。旨在凭借企业力量，通过领导力实践、有效政策以及企业和政府的直接行动，推动可持续城镇化进程。理事会成员包括苹果、IBM、沃尔玛、通用汽车、阿里巴巴、万科等国内外一流企业。



绿色建筑
Green Building

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。

建筑设计

按照绿色建筑理念进行设计建造，运用成熟的绿色技术，实现节地、节能、节水、节材、室内环境质量等方面的提升。

施工阶段

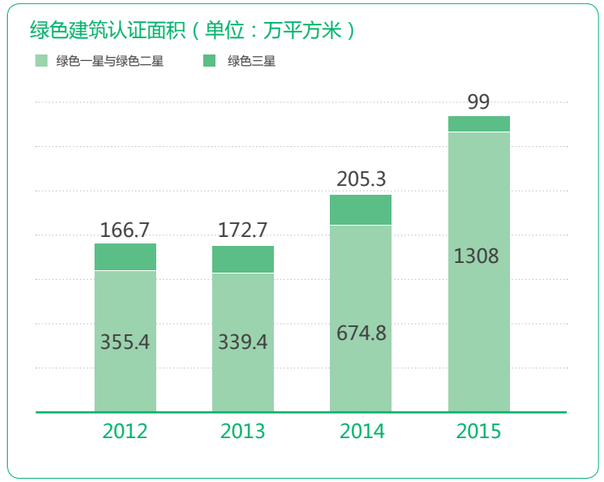
施工阶段注重噪音以及扬尘管理，合理利用资源，减少建筑废弃物产生，建筑废水严格按照国家要求处理排放，减少施工阶段对环境的影响。

运维阶段

运用信息化管理手段，优化物业管理体系，降低设备能耗，优化设备运维保护等，降低住房建筑或商业办公建筑的碳排放。

绿色建筑评级

住建部于 2014 年 4 月 15 日发布公告，批准新版国家标准《绿色建筑评价标准》（ GB/T50378-2014) 自 2015 年 1 月 1 日起实施。新标准在节地与室外环境、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源利用、室内环境质量、运营管理、施工管理等提出了更高的要求。我们努力提升绿色技术，完善绿色建筑管理体系，以适应新标准要求。



2015 年**新标准**三星建筑面积 **1.8** 万平方米

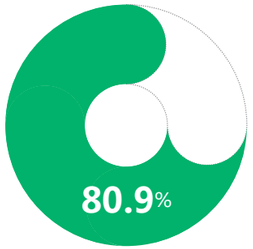
2015 年**新标准**一星二星建筑面积筑面积 **210** 万平方米

住宅产业化
Housing Industrialization

住宅产业化是指用工业化生产的方式来建造住宅。利用工业化技术可以将建筑过程的误差减少到极致，大大提高建造质量。同时，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、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。2015 年，我们住宅产业化面积 1482.02 万平方米，住宅产业化产品在总体开工量中占比 80.9%，为客户提供高品质的绿色住宅。

住宅产业化在总开工量占比

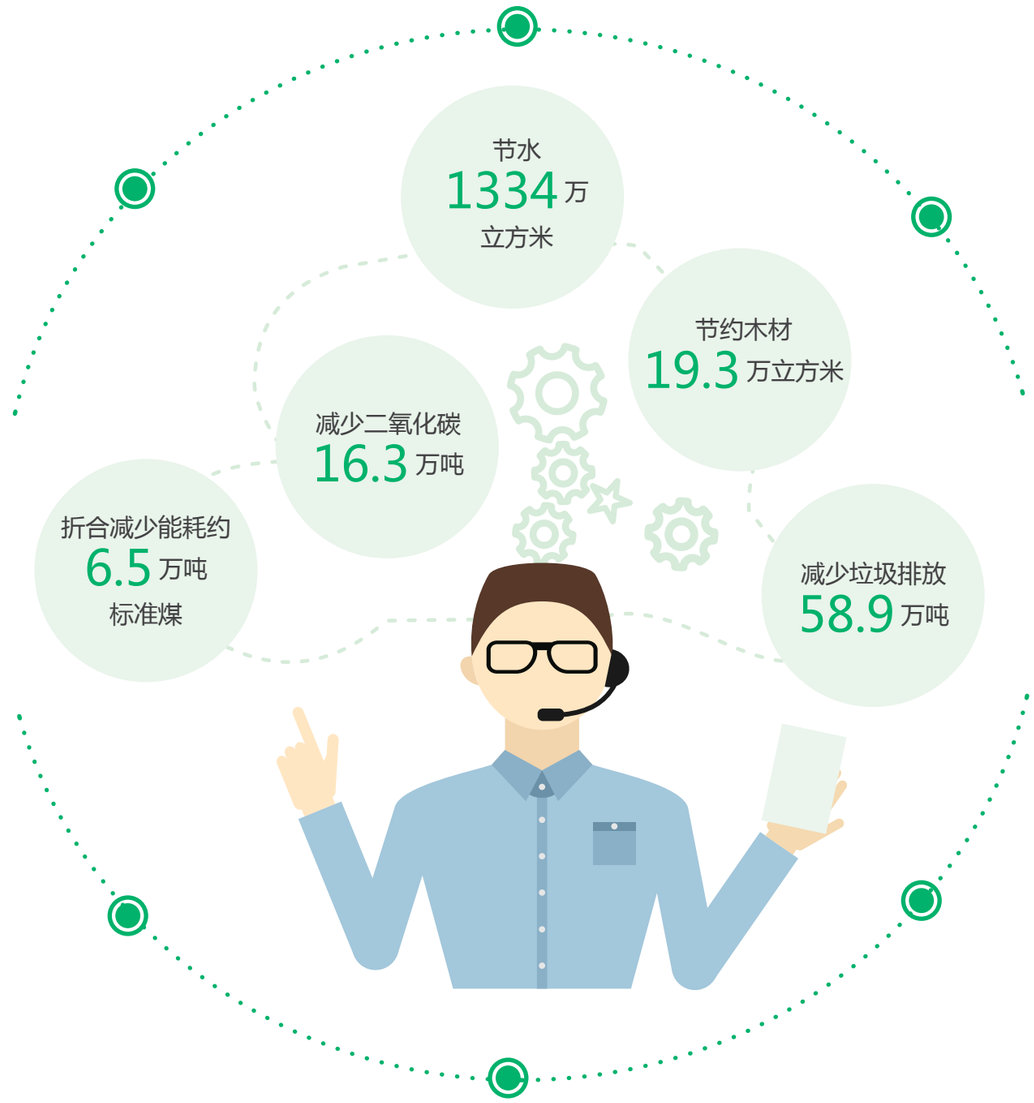


各类工业化开工量占比

- 预制部品占比 38.55%
- 装配式内墙占比 100%
- 内外墙无抹灰占比 100%



按照 2015 年工业化开工面积 1482.02 万平方米计算，我们相当于减少约能耗 6.5 万吨标准煤，减少二氧化碳 16.3 万吨，节水 1334 万立方米，节约木材 19.3 万立方米，减少垃圾排放 58.9 万吨。

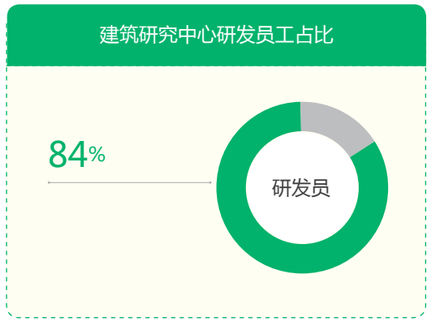


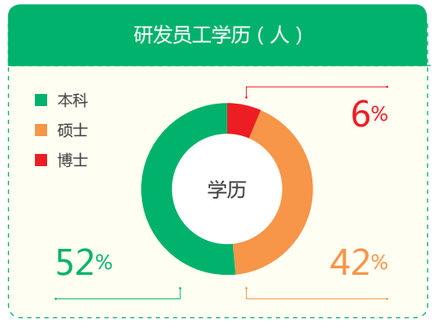
绿色技术创新
Green Technology Innovation

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。

科技创新人才队伍

人才是科技发展的重要因素。我们重视科研人才队伍建设，构建多层次创新性人才队伍。





绿色研发成果

2015 年，万科建筑研究中心专利维持 116 项，新申请材料、水生态、植物、电气等发明专利 22 项，申请净水器等外观设计专利 2 项，共计 140 项。

另外，我们积极推动行业绿色技术升级，参与 5 项行业标准，以及 9 项地方标准的编制。

行业标准	《预制混凝土外挂墙板》	已发布或已实施
	《民用建筑绿色设计规范》	已发布或已实施
	《冷弯薄壁型钢多层住宅技术规程》	已报批
	《装配式钢筋混凝土结构技术规程》	已报批
	《高强混凝土应用技术规程》	在编
地方标准	广东省《装配整体式钢筋混凝土结构技术规程》	已报批
	深圳市《预制装配整体式钢筋混凝土结构技术规程》	已发布或已实施
	深圳市《深圳建筑工业化评价标准》	已报批
	深圳市《深圳市预制装配钢筋混凝土外墙技术规程》	已报批
	深圳市《钢筋连接与锚固技术规程》	在编
	深圳市《深圳市高层建筑（含超高层建筑）抗震设计指南》	在编
	深圳市《深圳市建筑节能设计规范》	在编
	深圳市《深圳市建筑遮阳标准图集》	在编
	深圳市《深圳市绿色建材规范》	在编

内外部河道治理

秉承“道法自然，生态生境”的治理理念，针对软底的景观水体，万科推行“水下森林”生态技术，通过沉水植物构建水下森林生态环境，通过微生物、水生动物的食物链引导，形成稳定的自循环净化系统，以净化水质，保持清澈。该技术在清远万科城、东莞松湖中心等 20 个项目应用，应用面积已达 20 万平方米。



针对硬底的景观水体，万科拥有专利的“复合架空”技术体系，以微生物为核心，通过生物填料和复合架空架构，营造一个适合微生物生存的理想家园，从而有效抑制藻类滋生，实现水质长效保持，节省换水成本和资源浪费。该技术体系在万科中心、福州金域榕郡、北京假日风景近 10 个项目中应用。



雪豹保护
Snow Leopard Conservancy

雪豹被世界自然保护联盟列为濒临动物，是保护山地生物多样性的旗舰物种，被视为土壤、气候、水文等生态环境的指示器，对气候变化尤为敏感。雪豹处于食物链的顶端，保护雪豹对维持地区内生态系统的健康与平衡至关重要。

在国家雪豹保护计划的大背景下，万科公益基金会和珠穆朗玛峰国家级自然保护区管理局联合发起成立“珠峰雪豹保护中心”，通过科学研究、保护行动、公众参与和人才培养促进珠峰地区以雪豹为代表的野生动物与人的和谐共存。



2015 雪豹保护大事记

4 月
战略合作

与北京林业大学和中国科学院动物所签订战略合作协议。



5 月
第一次科考

摸底尼泊尔地震后地质变化，调查野兽肇事情况，持续 14 天，遍及 31 村，97 户。





6 月
第二次科考

调查雪豹猎物及当地居民对雪豹态度，确定社区发展项目，持续 23 天，遍及 6 村，117 户。







7 月
国际雪豹论坛

参加首届国际雪豹论坛，分享珠峰雪豹研究成果和计划。



中学生志愿者

组织“高山精灵”夏令营，为中学生做野生动物知识讲座并开展野外实践。







8 月
学术报告

《珠峰人兽冲突研究》及《珠峰雪豹保护状况评估》等 2 篇论文被国际核心期刊候选。
年轻科学家赴法参加国际保护生物学大会，并分享研究成果。



9 月
自然生态展

联合西藏林业局举办自治区成立 50 周年自然生态展览。历时一周，参观近万人。
联合亚洲协会在上海举办“冰 + 煤”雪豹保护展。





第三次科考

调查雪豹及其猎物种群密度，持续 32 天，使用 106 台相机，2 次目击雪豹共 4 只。





10月
中国慈展会

第四届中国慈展会向公众宣传雪豹保护知识。





线上线下公众讲座

在西藏登山学校组织讲座，受众 200 多人。
通过微信公众号、QQ 群等开展线上讲座。





能力建设培训

与日喀则林业局合作举办自然保护区管护人员培训班，为期 6 天，培训 50 人。





11月
CCTV 新闻报道

CCTV 新闻台等多台报道雪豹保护中心新闻：" 关注高原精灵雪豹 "。





气候变化评估

与中科院寒旱所、青藏高原研究所等合作完成《珠峰地区气候环境变化评估》，并在 2015 巴黎联合国气候大会中国角发布。



12月

2015 年
雪豹中心共开展

3 次野外科考

野外作业时间
达 **69** 天

行车约达
8000 公里

徒步
300 多公里

在 2 个项目点开展了小额赠款发展项目

修路 **1** 条

建桥 **2** 座

惠及当地 4 村

234 户
牧民日常生活

植物多样性保护
Plant Diversity Protection

多样性保育

万科一直秉承可持续发展的理念，保护生态环境。从2011年来，我们重点开展植物多样性保育的研究工作，开展珍稀濒危植物的人工繁育研究，并将研究成果和项目应用相结合，发展生态住宅园林模式，增加园林物种多样性。

2015 年，我们开展了植物多样性应用研究，探讨各类植物在城市园林中的应用方式，包括珍稀乔木应用于植物组团中的生态性研究、蕨类植物应用于地表景观的研究、附生植物丰富园林景观中层的研究等，丰富城市社区植物多样性。

至 2015 年
万科的植物温室苗圃共繁育

各种珍稀植物 **470** 多种
涉及 **112** 科 **287** 属
珍稀苗木共 **92800** 多株
珍稀木本植物 **143** 种
蕨类植物 **260** 多种
附生植物 **70** 多种

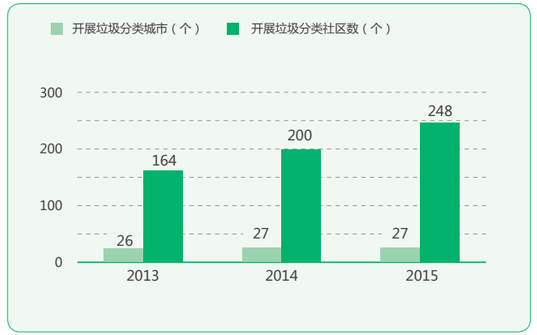
景观标准化

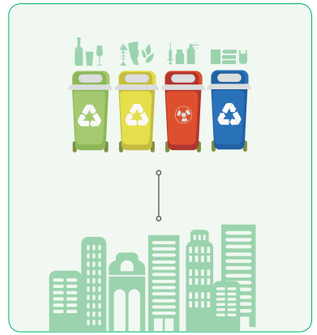
2015 年，万科已完成儿童活动、老年活动、综合运动、迷你植物园、社区出入口、室外泳池以及排水系统等七个场景的标准方案，并在建研基地落成了景观标准化展示区，为景观设计的提升提供有力支持。

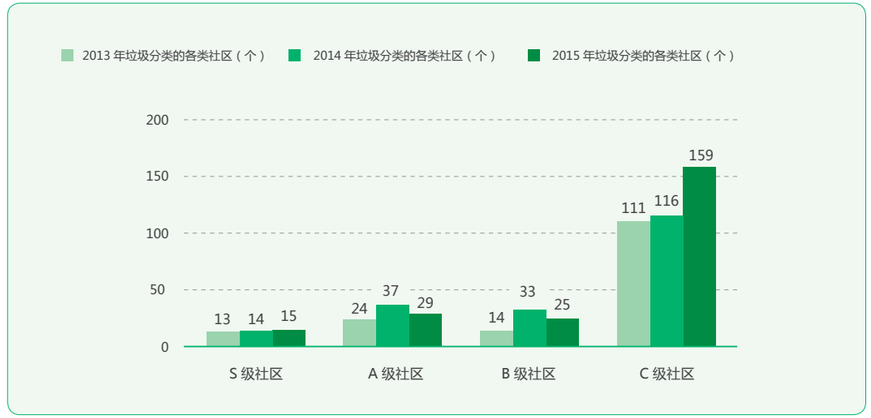


垃圾分类
Garbage Sorting

2015 年，万科持续推进垃圾分类在社区中的实施，并结合社区特色活动将垃圾分类和垃圾减量变为可复制、可计量的社区可持续发展实践， 将“绿色、低碳、环保”的理念传递给社区、社会。2015 年我们共在 27 个城市，248 个社区中开展垃圾分类。







世博会万科馆
Vanke Pavilion in World Expo

公益活动
Charitable Activities

健康运动
Health Movement

员工关爱
Employee Care

合作共赢
Win-Win

社会之道



Society Practice

米兰世博会到访万科馆游客
444154 人次

万科公益基金支出
2680.1 万元

病患孤儿
养护中心接受患儿
413 人

21 个城市
启动自闭症项目

春天里行动
资助农民工
230.8 万元

世博会万科馆
Vanke Pavilion in World Expo

2015 年万科作为中国企业代表参展米兰世博会，成为世博会 163 年历史上首家以海外独立建馆形式参展的中国企业。

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”为主题。

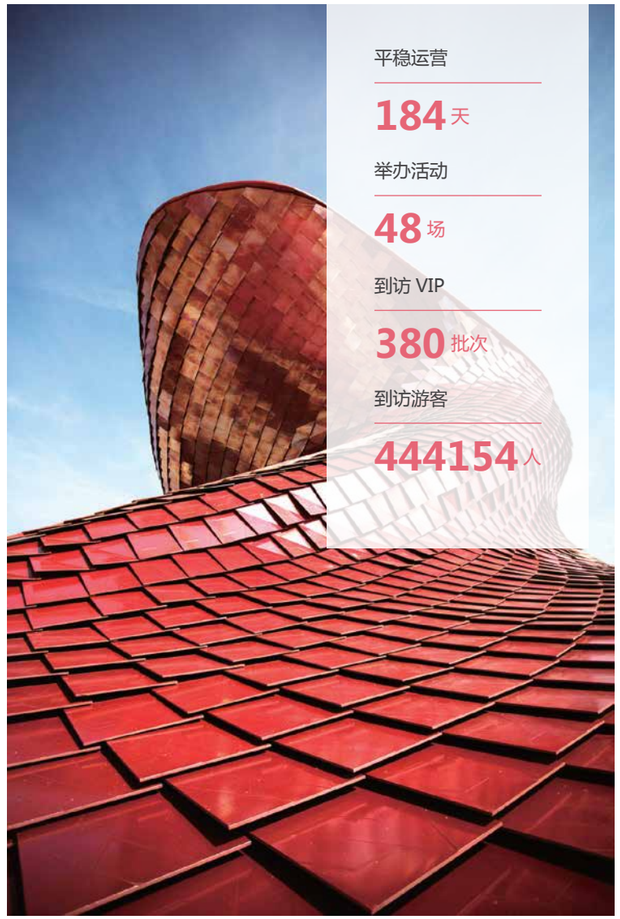
万科馆外部设计理念出自中国传统山水画以及梯田这一农业符号，4000 块红色陶板在阳光照射下仿佛鳞片，整个建筑似盘龙一般，蕴含了农耕社会祈求风调雨顺、丰衣足食的寓意；内部纵横交错的 500 根竹子与 200 块屏幕组成“媒体森林”，不间断播放着中国 60 个城市的普通居民在社区食堂的真实生活片段，生动诠释万科馆“以食物构建社区”的内涵。





滋养地球
生命的能源





平稳运营

184 天

举办活动

48 场

到访 VIP

380 批次

到访游客

444154 人

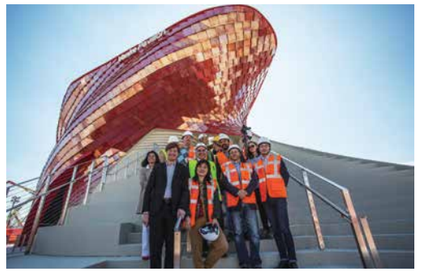






米兰世博会闭幕后，万科馆成为首个获意大利政府邀请于原址整体保留的场馆。除万科馆外，仅意大利国家馆和生命之树将整体保留。万科馆代表中国、中国当代先进企业把对人和建筑和谐相处的探索足迹永远留在了米兰。





公益活动
Charitable Activities

万科公益基金会

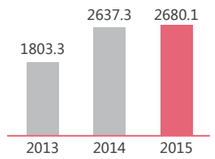
万科公益基金会由万科企业股份有限公司于 2008 年发起成立，是由国家民政部主管的全国性非公募基金会。万科公益基金会在儿童疾病、健康运动、紧急救援、社区发展、垃圾分类和环境保护等方面，与中国 80 多个公益组织建立了紧密的合作关系，鼓励并组织志愿者、万科员工、业主以及社区团体共同参与公益项目，携手更多的利益相关方用爱心和温暖回馈社会。

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。

创新“公益项目执委会”管理模式

2015 年，万科公益基金会创新基金会的管理模式，试行事件合伙人机制，推出“公益项目爱心执委会”。执委会是具体公益项目的管理机构，负责制定公益项目的发展目标、工作计划，并推动项目在各地的执行和传播。引入执委会的创新管理模式，有利于调动更多资源，加强项目管理的深度和广度。首届执委会共在集团范围内招募了 24 名委员，对 6 个项目进行具体管理。

公益支出（万元）





参加第四届中国慈展会

万科公益基金会以“传播公益理念，分享公益实践”为宗旨，参展了第四届中国慈展会，展示公益项目包括教育发展、垃圾分类、健康运动、雪豹保护等，3 天内共接待社会各界和公益同行超过 3000 人次。



在慈展会现场，深圳市福田区与新疆塔县签订《2016-2020 精准扶贫合作框架协议》，万科作为深圳精准扶贫帮扶单位，签约援建新疆塔县塔合曼学校。



教育发展

新疆塔合曼小学

为落实中央精准扶贫战略，深圳市集中优势资源对新疆塔县启动了精准扶贫工作。万科作为深圳企业，主动响应国家和市政府号召，加入精准扶贫帮扶行列，并于2015年中国慈展会上签约援建新疆塔合曼学校。

塔合曼学校始建于1960年，距离新疆塔县县城32公里。因为校舍陈旧、师资力量不足、缺少体育设施、用水困难等原因，孩子们无法享受安全的环境和优质的教育。目前小学部只有一到三年级学生，共5个教学班，124名学生。

2015年9月18日，万科签约援建新塔合曼学校，新建教学、办公于一体的综合楼；修建足球场、篮球场、乒乓球台等多种体育场地和活动设施；建设取水深井，解决师生饮用水问题。塔合曼学校位于3000米以上的高海拔地区，空气干燥稀薄，昼夜温差大，施工难度极大。援建团队利用万科建筑领域丰富的施工经验，根据所在地的气候特点，结合塔吉克民族的特色、绿色环保理念，进行有针对性的设计和建造。

扩建后的塔合曼学校将增设4-6年级，扩建至包含大中小3班幼儿园及六年制完全小学。校舍规划有主体三层，约3000平米的教学办公综合楼，650平米的学校礼堂兼多功能教室，并修缮现有宿舍楼、食堂。





四川遵道学校

2008年汶川地震中，四川绵竹市遵道学校受损严重。万科联合诸多社会力量和志愿者重建了遵道学校，成为整个汶川地震灾区震后第一批开工、第一批竣工交付使用的永久性学校。

万科重建的不只是校园建筑，更是教学质量和人文传统。万科在遵道学校成立教育发展委员会，与当地教育专家共同进行学校的教育改革，通过降低优秀学生的流失率、缓解困难家庭的经济负担、设计教师激励机制等多种方式，极大地提高了学校的教育质量。







地震前学校在绵竹20多所学校中，常年属于倒数。重建后的第一年即创造了学校有记录以来的最好中考成绩，并持续六年稳步提升。自2012年起成为同类学校第一名。2015年结束的中考，遵道学校再创新高，参考的114名学子中，23人达到国家级重点高中录取线（A等），比去年提高了6%；44人达到省级重点高中录取线，比去年提高了2.5%。

为鼓励遵道学校教师的教学工作，肯定他们取得的教学成果，2015年万科公益基金会及公益伙伴们持续对优秀教师和学生进行激励，对家庭困难的学生进行帮扶。

35 名
“2015 年优秀教师” 获得万科公益基金会表彰及奖励

32 名
同学获得”吴氏助学金”资助

46 名
同学获得”小树苗奖学金”

2 名
新同学获得”建辉火苗计划”资助

春天里的行动

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。

2015年12月20日深圳光明新区发生滑坡事故，造成重大人员伤亡。事故发生后，万科公益基金会密切关注事故最新进展，决定从“春天里”专项中向深圳市慈善会捐款人民币100万元，向事故中遇难的外来务工人员家属表示慰问。截至2015年底，春天里行动一共资助农民工230.8万元。





儿童健康

爱佑·万科养护中心

新接收患儿 **413** 名

结束养护 **386** 人

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，三家养护中心每年可以帮助近 600 名患儿完成养护。

2015 年我们共新接收患儿 413 人，结束养护 386 人，结束养护的孤儿将回归寄养家庭、原有家庭、原福利院等地方。

爱佑·万科武汉儿童养护中心

设在武汉市儿童福利院综合楼，养护面积约 550 平米，共设有床位 64 张，配备养护人员 43 人，年救助患儿数量不少于 100 名。



爱佑·万科南昌儿童养护中心

设在南昌市第三医院儿科，面积约 120 平方米。养护中心共有床位 40 张，养护人员 28 人，年救助患儿数量不少于 120 名。



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，养护面积约 773 平米，共设有床位 72 张 ,配备养护人员 48 人，年救助患儿不少于 120 名。



员工志愿者活动

2015 年 4 月，“爱佑新生 - 一日爸妈”开放日活动在武汉、南昌、昆明三个城市举办。36 名万科员工志愿者分别前往三地的“爱佑 • 万科儿童养护中心”，通过陪伴孩子玩耍、参与喂养孩子午餐等活动与孩子零距离接触，让孩子体会到关爱，让他们不再孤单。同时，我们将开放日活动作为起点，建立志愿者微信群及通讯录，形成志愿者数据库。







业主志愿者活动

2015 年 12 月，南昌万科携手万科业主组织开展了“南昌万科业主志愿者福利院献爱心活动”，与来自南昌万科 11 个项目的 20 余名业主志愿者，共同前往南昌市社会福利院，给孩子们带去了空调、衣服、尿不湿、奶粉等日用品和公仔玩具，并陪伴孩子玩耍，用爱心和真情，让孩子们感受到社会的关爱和温暖。





自闭症家庭救助

自闭症是一种全球性的严重婴幼儿期障碍，因其语言、认知、交流障碍和行为问题，严重影响了儿童的生活及生存，并给其家庭带来经济上和精神上的巨大负担。

万科 2013 年在合肥和武汉进行试点，举行了五公里慈善 mini 马拉松，筹集的善款用于自闭症项目，通过试点万科研究发现了自闭症家庭面临的几个突出问题并最终确定了项目救助的定位。

自闭症家庭面临的最突出问题

- 自闭症儿童家长常感觉身心俱疲，渴望心理上的减压支持
- 自闭症儿童天生缺乏与人沟通的本能与能力，难以融入社会
- 国内自闭症特殊教育发展较国际相对滞后，特教从业人员缺口庞大

万科自闭者家庭救助项目定位

- 自闭症儿童家长心理支援
- 普通家庭与自闭症家庭互融
- 特教老师能力提升

2015 年，我们将自闭症项目与万科以家庭为单位参与的 “社区乐跑赛”结合，万科公益基金会 1：1 配捐参赛报名费用，全部捐赠予当地自闭症机构，目前已在在广州、深圳、杭州、南京、武汉、青岛、沈阳、天津、重庆、宁波等 21 个城市实施，累计捐款 117.3 万元。2016 年，万科将在更多地区开展社区乐跑赛，计划在全国超过 40 个城市推动自闭症救助项目的发展。





先心病患儿救助

我国每年患各种先天性心脏病出生的婴儿约有 15-20 万，且多分布于经济条件较差的地区。儿童心脏病数万元的手术费对于贫困地区患儿家庭而言是严重的经济负担，因此贫困的家庭婴儿即使出生时确诊，也将因为筹不到手术费用而失去救治机会而夭折或残疾。

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。2015 年共救助先心病患儿 60 名，救助患儿遍及四川、海南、新疆、北京等地区。





案例：稚苗重生—鹏马专项危重症贫困患儿救助

2015 年，“万科公益基金会”捐赠 30 万元人民币至深圳市儿童医院“稚苗重生—鹏马专项危重症贫困患儿救助基金”，用于贫困家庭儿童危重病的救治。双方对患儿信息进行收集、筛选和核实，并对救助款的发放、使用进行监督，保证救助款项全部用于支付患儿手术费用。2015 年资助的 6 名危重症患儿已全部康复出院。



健康运动
Health Movement

“创造健康丰盛人生”是万科的企业核心价值观。作为一家健康向上的企业，我们一直积极推广健康运动，希望让社会更多人感受运动的魅力与正能量，传递健康与快乐。

乐跑赛

城市乐跑赛

在全国 **40** 个城市主办城市乐跑赛

吸引约 **3800** 家企业

113034 人参与

城市乐跑赛于 2013 年由万科发起，赛事全程约 5 公里，是一个面向在职城市白领的跑步活动。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。万科希望通过快乐的奔跑倡导健康的工作生活方式，让企业关注员工身体健康，并为员工创造健康运动条件和改善工作环境。

城市乐跑赛是唯一由国家体育总局群众体育司发文批复指导的企业主办赛事，同时也是国家践行全民健身战略的重点扶持项目之一。











社区乐跑赛



2015 年，万科将乐跑赛带进社区，以家庭为载体，面向热爱公益、崇尚健康生活理念的社区人群。为了让更多的长者和儿童参与，社区乐跑赛的距离设计约 3 公里左右，沿途设置泡泡机、打气球等趣味活动，让一家三代寓跑于乐，在健康运动的同时，促进邻里和谐，增进家庭感情。



社区乐跑赛不仅把健康快乐带进社区，还与万科公益基金会“爱的每一步”携手，以 " 跑一步，爱满分 " 为主题，为自闭症家庭公益项目进行筹款。除了参加者报名费捐赠外，万科公益基金还会对社区乐跑者所捐赠善款进行 1:1 配捐，所有善款用于支持自闭症儿童的能力培养及其家庭的心理辅导。

在全国 **20** 个城市试点推行社区乐跑赛

16420 人参与赛事

为 **21** 个自闭症机构捐赠 **117.3** 万元

校园乐跑赛

2015 年，万科尝试将社区乐跑赛的模式带进校园，打造校园乐跑赛，让更多即将投身社会的年轻人，感受健康运动带来的快乐，塑造积极阳光的个性，更好地迎接就业所带来的挑战。



在全国 **32** 所著名高校开展校园乐跑赛

1000 人参与乐跑行列

大鹏马拉松

2016 年 1 月 1 日，在深圳大鹏新区的山海美景赛道，3600 余名跑者用健康奔跑迎接新年第一缕曙光。

深圳大鹏新年马拉松由万科于 2014 年发起并主办，已成功举办三届。赛事以“鹏马新年到，乐跑健康来”为主题，以“跑出健康 跑出快乐跑出友谊”为宗旨，以关注跑者的运动体验为目标。赛事不刻意强调成绩，也不特意邀请专业跑者，旨在突出运动的大众性和平民性，积极践行“全民健身”的国家战略。为将健康运动的理念推广到千家万户，赛事特设“商学院赛中赛”和“亲子乐跑赛”，通过商界人士和家庭乐跑，将奔跑的快乐传递给更多人。短短三年，深圳大鹏新年马拉松以其优异的赛事体验，深受跑者好评。

本届赛事还通过与公益活动相结合发挥更丰富的社会价值。面对深圳“12.20”光明新区滑坡事件，现场全体人员在起跑前一起为滑坡事件受难者默哀 1 分钟，万科将原用于赛事运营的全部报名费 51.5 万元捐赠予深圳市慈善会，用于在光明新区滑坡事件中遇难外来务工人员家属的资助。此外，在赛事当天，万科公益基金会还向深圳大鹏新区珊瑚保育志愿者联合会捐赠 59.5 万元，用于大鹏半岛珊瑚保育项目。

3100 名全马跑者

500 名亲子赛跑者

跑者 **“最期待的热门赛事”**

海陆空警力保障 **2000+**

首创医生 / 急救跑者 **100** 名

志愿者人数 **1000+**

















赛艇

赛艇是奥运会传统比赛项目之一，赛艇运动提倡“团队协作、奋力拼搏”，与万科的企业文化不谋而合。万科赛艇运动开展于 2007 年 9 月的华东区域，万科赛艇队是第一支中国民间赛艇队，发展至今已经有 17 支分公司的赛艇队。2014 年万科开始推广民间赛艇运动，提高赛艇运动在中国的普及与全民参与。

大学赛艇行

2015 年，在中国赛艇协会的支持下，万科发起“王石亚洲大学赛艇行”活动，在浙江大学、上海交通大学、西安交通大学、香港科技大学和厦门大学等高等院校进行推广。





万科推动亚洲赛艇联合会与世界自然基金会 WWF 共同签订战略合作协议，将赛艇运动的推广理念从体育运动延展到环保、公益领域，提出了“赛事推动流域水质治理”的国际创新理念。我们与北京市海淀区、上海市浦东新区、杭州市富阳区等各级政府展开合作，开放自然水域，开展全面健身赛艇运动的同时，引入 Clean Water 干净淡水的概念，落地赛事推动流域水质治理，建立示范场地和示范项目。

Deep Dive 深潜训练营

Deep Dive 深潜始于 2014 年 9 月，以万科健康丰盛的企业文化为出发点，结合全球化国际视野、从重视伦理的商业文明价值观设计课程，通过运动、学习、文化交流等主题式培训，帮助中国企业领袖提升全面性综合能力。2015 年深潜企业家训练营共举办 6 场深度海外培训营，超过 50 多名企业领袖参与，展现中国新一代企业家们自强不息、勇于承担、正向积极的精神。

6 场深度海外培训

50 多名企业领袖参与

2015 年 7 月，我们推出 Deep Dive Junior 深潜少年班，共举办 2 场青少年赛艇学习营，吸引 30 余名优秀青少年参与，向年轻一代传递坚毅自强、团队协作、与环境共同永续发展等重要精神，塑造有责任担当的全球青年公民。





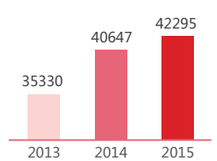


员工关爱
Employee Care

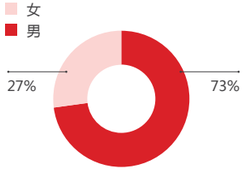
万科的持续发展依赖员工的努力与付出。2015 年我们继续为员工创造健康和正能量的工作氛围，落实各项措施最大限度地保证员工的职业健康安全和合法权益，并通过广阔的平台展示自己的才干，实现员工与公司的共同成长。

员工组成

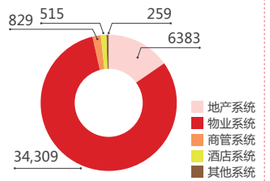
集团员工总数



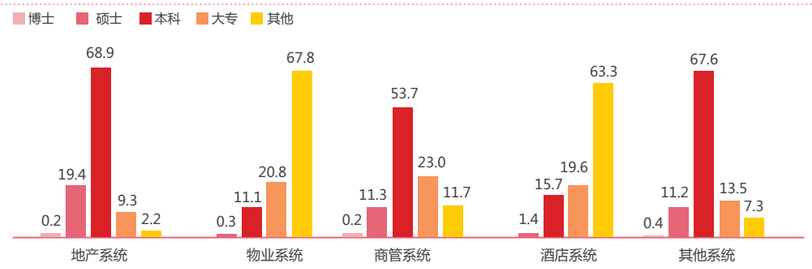
集团员工男女比例



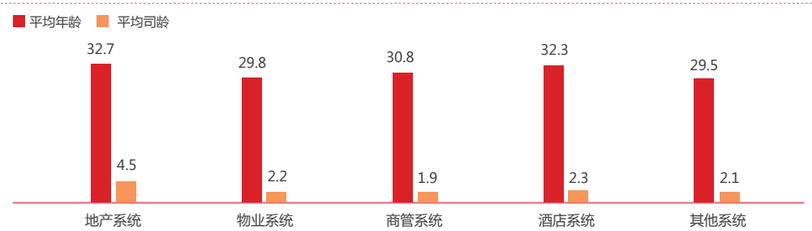
各业务系统员工组成



各业务系统员工学历（%）



各业务系统员工平均年龄与平均司龄



人才培训

2015 年，我们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；同时拓展外部视角，加强与外界的学习合作，为万科乃至行业培养人才，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。2015年，珠峰行动一期“创新变革”海外学习围绕城市发展主题，与房地产、金融领域的企业铁狮门、洛克菲勒资产管理公司、黑石集团等进行了深入交流；聚焦硅谷的创新文化，对Airbnb、Google、Tesla等企业进行了走访交流；并且邀请凯文·凯利进行演讲和近距离互动。

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、人力、新业务等内容 ,包括千亿计划、雄鹰行动、绿粉笔、小夜校等品牌培训。

万科化培训

- 包括新职员培训、NP16 新动力培训。2015 年，共 858 位新职员完成 11 期培训；152 名新动力完成 NP16 的 3 周集训。新动力培训举办创业营，新动力们参与万科驿、万科里、万科家、万科云、社区教育、户外营地新业务的学习与实践。

跨界学习

- 2015 年我们继续开展“之间”跨界学习活动，走进美的、万达、碧桂园等企业交流学习，推动员工更好地了解行业内和跨行业的成果经验。

蜂巢行动

在 2015 年，蜂巢行动系列培训开展得如火如荼，旨在以扁平化，共同组织，共同学习的培训方式，让员工获得更全面培训。



快速分享内部实践，加速扁平化信息传播，2015 年共举办 14 场、12000 人次参加。

联系组织一线培训力量，分享优秀实践，2015 年，共完成 8 期。

集团资金系统的学习组织（资金公会），旨在集结集团范围内有志同事，通过发现、参与、分享等方式，自下而上地推动整体资金效率的提升，组织学习分享 11 期。

宣传集团新业务，19 场，7092 人次参加。

组织完成《新经济新规则 • 网络经济的十种策略》、《精简》、《创新者的窘境》、《转型》、《领导变革》、《以奋斗者为本》、《从 0 到 1：开启商业与未来的秘密》7 本书的集体阅读。

通过邮件的形式分享行业相关的热点资讯，发布 21 期。

移动学习平台

互联网时代，通过万科管理学院手机 App、微信服务号进行日常培训管理，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。2015 年，新增登记讲师 1701 人，新增课程 3052 门，全年培训时长 12704 小时。

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。

- 亮剑·总经理领导力训练营：为 35 名中心 / 城市公司总经理、大区总经理升级领导力；
- 铸剑·市场拓展负责人集训：42 名中心 / 城市公司市场拓展负责人参加为期 3 天的集中培训；
- 铸剑 • 夜校：为市场拓展团队开设 12 讲课程；1769 人次参与夜校的学习，并通过考试检验学习成效；
- 万物生培养：为新入职的 91 名员工提供量身定做的入职培训。

员工职业发展

人才是万科的资本。2015 年，基于合伙人时代更精简、高效、灵活的管理需要，万科对人才管理体系进行了调整。从工业时代以岗定级、以级定薪的 22 级人才管理体系，升级到合伙时代以绩效和综合能力为衡量标准的 7 级人才管理体系，减少管理层级，压缩管理链条，增加一线管理灵活性。

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，优先吸纳本地人才就业。在校园招聘方面，万科已连续 8 年成为中国大学生最佳雇主，持续为优秀大学应届毕业生提供公平的成长环境。同时，面向教育、养老等新业务，我们量身定做差异化的招聘考核标准。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。

延伸阅读：进取的人才获取战略

为满足万科集团向城市配套服务商转型的战略发展需要，我们除对设计管理、工程管理、市场营销、财务金融、综合管理等传统地产专业有较大需求外，2015 年加大对教育、物流、医疗、护理、旅游管理等跨行业、国际化人才的招聘力度。同心者同路，我们欢迎认同万科价值观并愿意为之共同奋斗、为理想去实现的优秀青年加入我们，与我们一同前行。

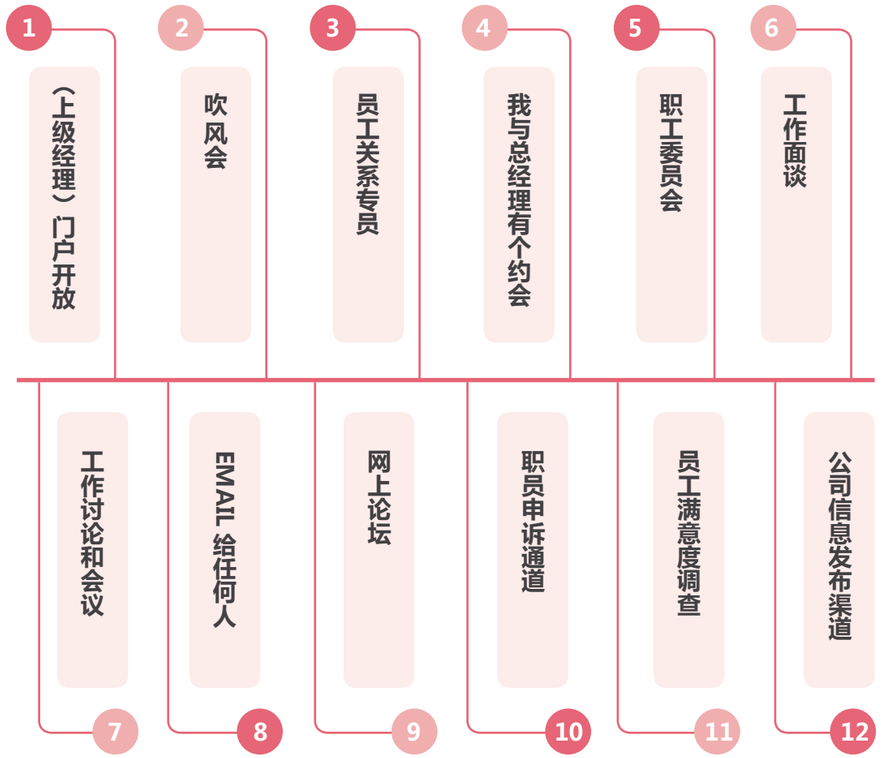
公平成长

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薪酬奖励。

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情况进行评估。

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。

万科认为，不重视员工健康的公司不是好公司。万科是首个将管理层的奖金与员工的健康挂钩的企业，每年对全体员工定期开展体能测试，督促员工重视并管理自己的健康状况，不断提升员工的身心健康水平。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）

测试优良率 **81.5%**

集团体质

BMI 达标率 **59.5%**

测试参与率 **96.5%**

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、更幸福地成长和发展。

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、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。

员工帮扶和慰问

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、更幸福地成长和发展。

共济会

共济会由万科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 117 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 627 万元。2015 年获得援助的人员共计 19 人，援助合计金额 100 万元，这一份份凝聚着全体万科共济会会员爱心的援助，对面临突发性灾难的职员而言，发挥了巨大的精神安慰和物质支援作用。

截至到 2015 年 12 月 31 日万科共济会会员总数 36161 人，万科共济会入会率 91.43%。

员工关爱计划

万科倡导健康丰盛的人生。在工作之外，公司鼓励所有的员工追求身心的健康、家庭的和睦、个人生活内容的极大丰富。但由于种种客观原因，个别职员的家庭难免会遇到一些紧急事件，给职员及其家庭带来沉重的心理和经济负担。

为了给有困难的员工提供援助，缓解员工的心理压力和精神负担，减轻其家庭经济困难，万科集团在 2008 年试运行“员工关爱计划”，作为共济会的补充。在员工遇到以下紧急事件而导致严重家庭经济困难时提供帮助，帮助内容包括一次性援助金或无息贷款。

- 情况 1：员工本人发生重大疾病或重大意外事故
- 情况 2：员工家属发生重大疾病或重大意外事故
- 情况 3：员工家庭遭遇严重自然灾害而导致重大家庭财产损失
- 情况 4：员工子女或其直系兄弟姐妹接受教育

截至 2015 年年底，我们共资助 83 人，资助金额 179.87 万元。2015 年共资助 10 位员工 43.5 万元，其中一次性资助 18 万元，无息借款 25.5 万元。

合作共赢
Win-Win

我们深信合作是公司发展不可或缺的驱动力，致力于积极搭建合作交流平台，与供应商及合作企业建立和谐互动的良好关系，携手合作伙伴实现互利共赢。

供应商管理

供应商是我们重要的合作伙伴。我们持续完善供应商管理，构建公平竞争、规范高效的机制，助力实力雄厚、信誉良好的供应商脱颖而出，保障产品质量的同时，提升供应商的履责能力。

促进良性竞争

我们持续开展负责任的采购，以公开、公平、公正的方式保障供应商基本权益。2015年，我们升级ABCD评估制度。在招标时，对A级、B级供应商提供一定的优惠措施，以防止低价恶性循环，促进整个产业链的良性竞争。2015年，万科对7大类供应商进行了年度评估，合格供应商达1422家，其中，A级供应商共有299家。

提升供应商竞争力

供应商的产品质量直接关系到我们工程与产品质量。我们建立健全的供应商检测与审核机制，促进供应商提升产品质量，提升产业链竞争力。

三级检测

我们严格把控产品质量，将三级检测机制贯穿整个采购过程中，2015 年集团飞检共涉及 17 大品类，1260 个批次。

- **招标前飞检：**在不提前通知的情况下随机到厂家工厂、仓库取样送权威检测机构去掉 LOGO 检测，检测合格方允许参与投标；
- **到货抽检：**按照规定，到货产品随机由总包单位，在监理鉴证下抽样送检；
- **合作过程飞检：**随机对到货产品进行取样检测。

红黄牌及黑名单管理办法

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 年开始实施给出黄牌、红牌或黑名单制度，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。办法实施三年来，处罚由 2012 年的 50 单，下降到 2015 年的 5 单，有效促进了行业供应商质量的提供。

- **黄牌处罚：**一张黄牌，暂停合作 6 个月，协议期内累计两张黄牌，双方合作暂停一年；
- **红牌处罚：**1 张红牌，暂停合作 2 年；
- **黑名单处罚：**暂停合作三年或视情况不合作。

承包商安全管理

万科高度重视建筑工人的安全问题，我们坚持安全生产的基本原则，竭尽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。2015 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 1.0，显著低于数值为 3 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。

劳工权益保障

2015 年我们继续严格遵守国家相关规定，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。

企业合作

合作才能共谋发展，万科高度重视与企业之间的战略合作。2015年万科实现了与万达集团的强强联合、与优步公司的跨领域深度合作、联合深圳企业出海阿联酋。我们力求通过合作，在城市建设、区域经济发展、资源利用、环保创新、海外市场拓展等方面实现优势互补，互利共赢。

同行合作

我们本着“积极合作、携手共赢”的原则，于 2015 年 5 月 14 日与万达建立战略合作关系，将通过联合拿地、共同开发的形式进行合作，以实现优势互补，为客户创造更大的价值。



跨界合作

2015 年万科物业与 Uber 启动深度合作，通过互联网将汽车与房产进行有效连接，万科及“睿服务”社区布点 UberSTATION 上下车点，力推“人民优步 +”拼车业务，致力于降低城市交通压力，减少二氧化碳的排放，降低拼车成本，提高出行效率，共享绿色出行方式。



企业联盟

2015 年 12 月 13 日，深圳企业万科、华大基因、招商新能源与阿布扎比马斯达尔城项目、马斯达尔理工学院签订合作备忘录，就未来科技、清洁能源和生物基因等科技领域开展交流合作。



指标索引
GRI Index

报告目录	GRI 4 对标
封面 / 关于本报告	G4-18/ G4-28/ G4-29/ G4-30/ G4-31
我们的 2015	G4-EC1/G4-EC7/G4-EN27/G4-PR5
致辞	G4-1/ G4-2
关于万科	
公司概况	G4-3/ G4-4/ G4-5/ G4-6/ G4-7/ G4-8
公司治理	G4-34/ G4-38/ G4-39/G4-40/ G4-56/ G4-57/ G4-58 / G4-SO3
责任管理	G4-17/ G4-19/ G4-24/ G4-26/ G4-27
经营之道	
“三好”住宅	G4-EC1/ G4-PR1/ G4-PR3/ G4-PR4/ G4-PR5
城市配套服务商	G4-EC1/ G4-PR1/ G4-PR3/ G4-PR4/ G4-PR5
环境之道	
巴黎气候大会	G4-2
可持续城镇化	G4-EN27
绿色建筑	G4-EN7/ G4-EN27/
住宅产业化	G4-EN7/ G4-EN27/
绿色技术创新	G4-EN27/
雪豹保护	G4-EN12/G4-EN13
植物多样性保护	G4-EN11
垃圾分类	G4-EN27/ G4-EN30
社会之道	
世博会万科馆	G4-EN27
公益活动	G4-SO1/ G4-SO6
健康运动	G4-SO1
员工关爱	G4-LA1/ G4-LA2/ G4-LA5/ G4-LA9/ G4-LA10/ G4-LA12/ G4-HR5/
合作共赢	G4-12/ G4-EC9/ G4-EN33

意见反馈

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2014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。内部资料，免费交流。