

vanke 万科



GLOBAL

# 2016

## 企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT

# 關於本報告

## About this Report

### 報告簡介

《萬科企業股份有限公司 2016 年企業社會責任報告》是萬科集團自 2007 年以來發佈的第 10 份企業社會責任報告，本著客觀、規範、透明和全面的原則，詳細披露了萬科 2016 年在經營、環境、社會等責任領域的實踐和績效。

本報告參照香港聯合交易所 2015 年發佈的《環境、社會及管治報告指引》（簡稱《指引》）進行編制，符合《指引》一般披露的要求。針對《指引》中 [ 主要範疇 A. 環境 ] 部分的關鍵績效數據，萬科將根據《指引》的時間節點要求，在 2017 年構建相關體系，進行數據的收集、計算和管理，並在 2018 年開始進行全面的環境績效披露。

### 時間範圍

2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。為增強報告可比性，部分內容適當溯及以往年份。

### 發佈週期

本報告是年度報告，上期報告已於 2016 年 3 月份發佈。

### 報告範圍

本報告組織範圍為萬科企業股份有限公司、萬科在中華人民共和國的運營子公司及萬科在美國、英國、新加坡和香港的業務。

### 編制依據

- 聯合國全球契約十項原則
- 國際標準化組織《ISO26000：社會責任指南（2010）》
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告編寫指南（G4）》
- 國家標準《社會責任報告編制指南》（GB/T36001-2015）
- 中國社科院《中國企業社會責任報告編寫指南》（CASS-CSR3.0）
- 《深圳證券交易所上市公司規範運作指引》
- 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》
- 廣東省房地產協會《廣東省房地產企業社會責任指引》

### 數據來源與可靠性保障

報告使用數據來源包括政府部門公開數據、萬科內部相關統計報表、第三方問卷調查、行政文件及報告和第三方評價訪談等。萬科保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

### 稱謂說明

為了便於表述和閱讀，本報告中「萬科企業股份有限公司」也以「萬科集團」「萬科」「集團」「公司」或「我們」表示。

### 報告獲取

您可以在萬科的網站 [www.vanke.com](http://www.vanke.com) 或香港聯交所網站 [www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk) 下載本報告的中英文版本。微信版請關注萬科週刊微信公眾號。如對報告有疑問和建議，請發郵件至 [csr@vanke.com](mailto:csr@vanke.com)，或者您也可以致電 (86) (0755)25606666。

# 目錄

## Contents

### 01

#### 致辭

Message

### 02

#### 關於萬科

About Vanke

- 02 我們的 2016
- 03 公司概況
- 04 公司治理
- 06 責任管理

### 71

#### 指標索引

ESG Index

### 73

#### 意見及反饋

Feedback

### 09

#### 經營之道

Operational Practices

- 11 「三好」住宅
- 23 城市配套服務商

### 33

#### 環境之道

Environmental Practices

- 35 關注氣候變化
- 37 綠色供應鏈
- 38 可持續城鎮化
- 38 濕地保育
- 39 綠色建築
- 40 住宅產業化
- 41 綠色技術創新
- 43 生物多樣性保護
- 46 垃圾分類

### 47

#### 社會之道

Social Practices

- 49 公益慈善
- 57 健康運動
- 61 員工關愛
- 69 合作共贏



## 致辭

## Message

2016年對萬科是特殊的一年。面對複雜的股權事件，全體萬科人堅守崗位，合夥奮鬥，各項業績指標均邁上新台階。年中首次上榜「世界500強」，排名第356位。自1984年創業以來，萬科與中國經濟共同成長，改革開放提供了歷史機遇，深圳特區提供了發展沃土。榮膺「世界500強」，我們要感謝客戶、投資者、政府、合作夥伴以及全體萬科人，是你們的支持成就了萬科今天的榮譽。

2016年也是行業形勢風雲變幻的一年。但不管形勢如何變化，萬科的發展方向是清晰明確的：打造服務於客戶與城市的生態平台是我們第四個十年的中長期發展規劃，為實現這個規劃始終堅持兩條主線，一是與客戶同步發展，比如拓展養老、度假和教育等業務；二是與城市同步發展，城市需要什麼就做什麼，比如商業、物流、產業辦公等。

在實現這一生態平台的道路上，環境可持續性始終是我們關注的焦點。2016年，萬科與阿拉善SEE生態協會、中城聯盟等一起啟動了綠色供應鏈計畫。我們確定了首批重點產品品類(鋼材，水泥，鋁合金型材，地板，人造板及其製品)，制定和完善了各品類的綠色採購行動方案，並在房地產行業內推廣。目前已經有70家房企加入了房地產綠色供應鏈計畫，今後我們將拓展供應鏈應用範圍，覆蓋更多品類，爭取使更多的房地產企業及上下游企業參與到綠色供應鏈採購行動中。

2016年，萬科全面參與國家精準扶貧工作。我們在全國多個貧困縣與當地職業學校合作，建立校企合作班，為當地貧困學生提供在萬科穩定就業的機會。我們在河北省張北縣捐建了12個300kW的光伏扶貧電站，將電費收入分配給貧困戶和貧困村，為當地家庭和村集體解決了可持續收入的問題。我們還配合深圳市對新疆的定點幫扶，援建新疆塔縣塔合曼學校。我們在該項目中事先做足了功課，在設計上也充分考慮到民族地區的需求，克服了高海拔、距離遠、工期緊等多重困難，總共用188天時間保質保量完成了工程，2016年9月開學時正式交付使用。下一步我們還將借鑒四川遵道學校的經驗，協助學校提高教學質量，助力孩子們放飛夢想。萬科此前一直在援建的遵道學校推進教育改革，曾經排名倒數的遵道學校，已連續5年重點高中上線率位居全市同類學校第一。

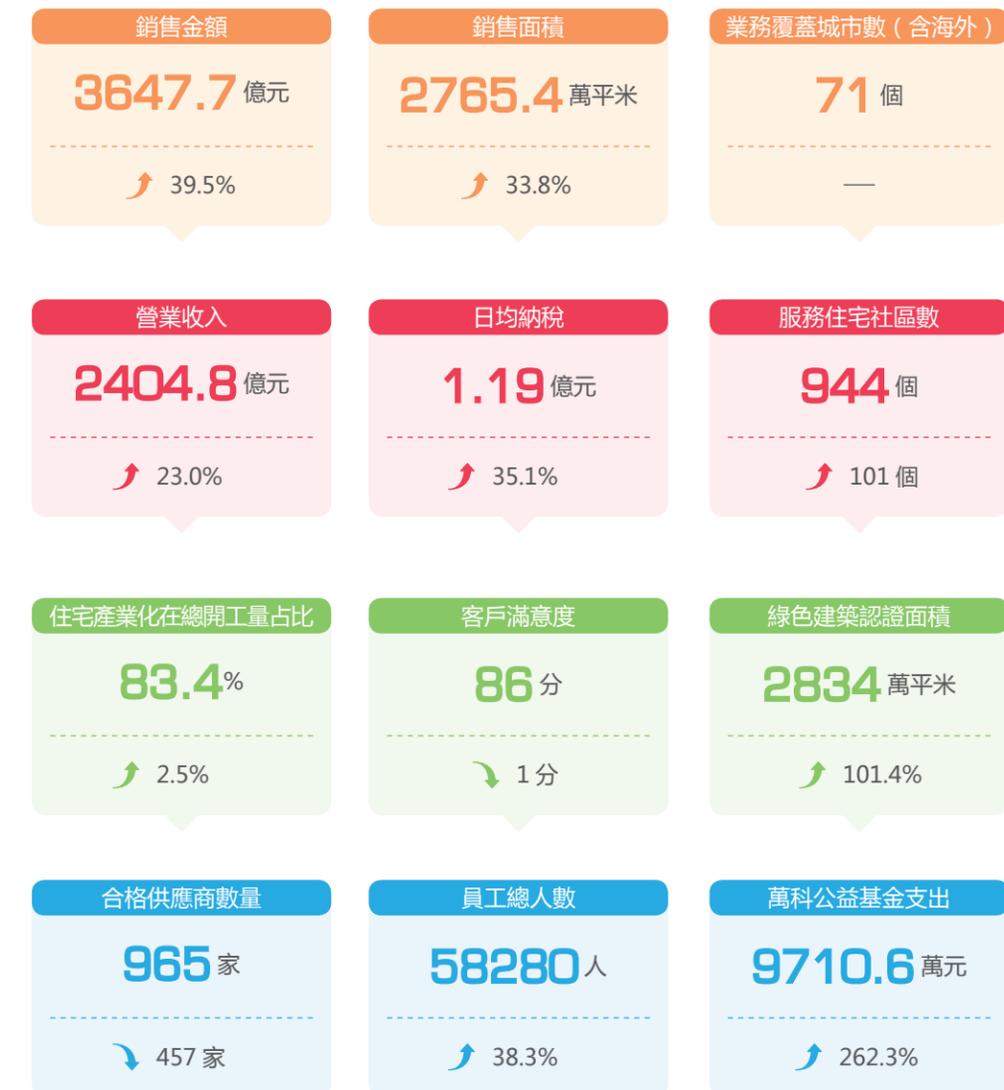
記得十年前，我們發佈首份《企業社會責任綠皮書》，並成為第一家主動發佈社會責任報告的房地產企業。展望2017，萬科將秉承可持續發展的理念，堅持城市配套服務商的定位，為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子，致力於為客戶提供好房子、好服務、好社區，響應國家大力振興實體經濟的號召，為社會持續創造真實價值。風雨過後見彩虹，潮平兩岸闊，風正一帆懸，下一個十年，期待與您一同走下去。

萬科集團全體員工

## 關於萬科

## About Vanke

## 我們的 2016



## 公司概況

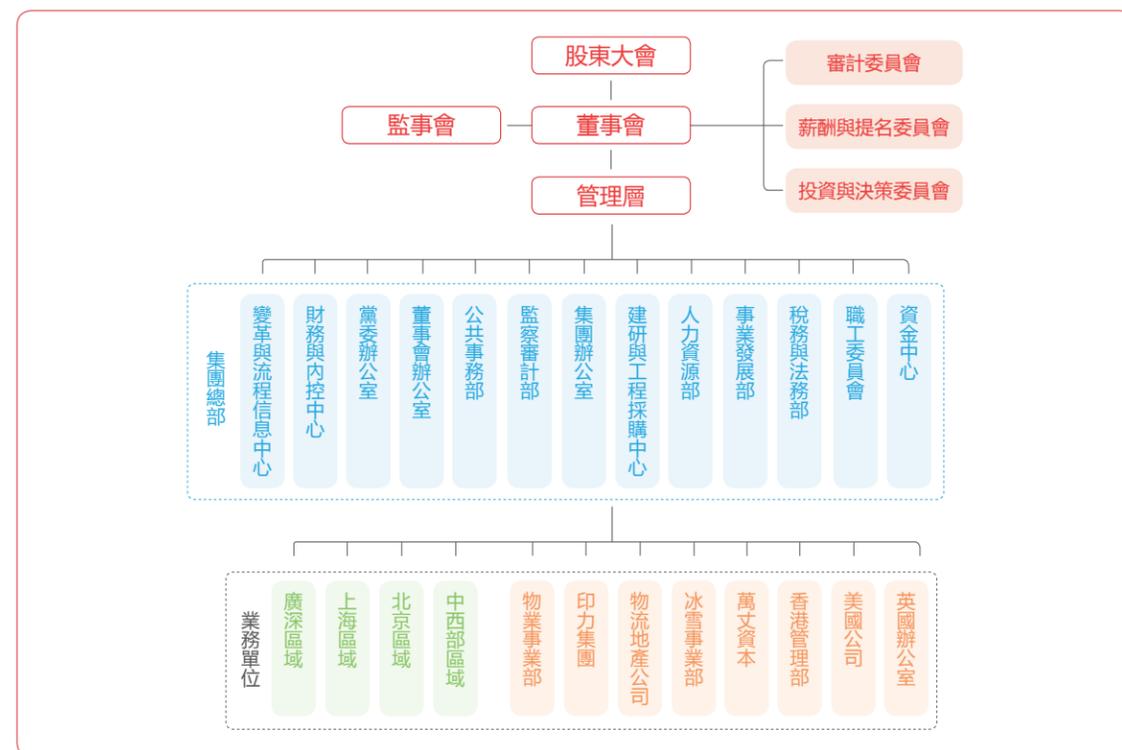
### 公司簡介

萬科企業股份有限公司（上市公司代碼 000002 和 2202）總部位於深圳市鹽田區，成立於1984年，在1988年進入房地產行業，於1991年成為深圳證券交易所第二家上市公司，2014年在香港聯合交易所有限公司上市。在多年的經營和發展中，萬科以「不囤地、不捂盤、不拿地王」為原則，堅守價值底線、拒絕利益誘惑，堅持以專業能力從市場獲取公平回報，持續推進負責任的經營策略。

萬科致力於通過規範、透明的企業文化和穩健、專注的發展模式，成為最受客戶、投資者、員工、合作夥伴和公眾等利益相關方歡迎和尊重的企業。

2016年7月，萬科企業股份有限公司首次入選《財富》「世界500強」，位列榜單第356位。

### 組織架構



### 業務佈局

經過 32 年的發展，萬科在中國的業務已覆蓋環渤海、長三角、珠三角和中西部四大區域，並已進入海外市場。截至 2016 年底，萬科的業務覆蓋中國大陸 65 個大中城市，以及大陸以外 6 個城市，包括香港、新加坡、三藩市、紐約、西雅圖和倫敦，其中西雅圖屬於新進入。

## 公司治理

公司按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等法律、法規和規章的要求，建立了規範的公司治理結構，制定了符合公司發展的規則和制度，明確決策、執行、監督等方面的職責權限，形成了有效的職責分工和制衡機制。股東大會、董事會、監事會分別按其職責行使決策權、執行權和監督權。

### 股東大會職責

股東大會享有法律法規和公司章程規定的決策權利，依法行使公司經營方針、籌資、投資、利潤分配等重大事項的決定權。

### 董事會職責

董事會對股東大會負責，依法行使企業的經營決策權。董事會建立了審計、薪酬與提名、投資與決策三個專業委員會，提高董事會運作效率。董事會 11 名董事中，有 4 名獨立董事（其中女性 1 名）。獨立董事擔任各個專業委員會的召集人，涉及專業的事項首先要經過專業委員會通過然後才提交董事會審議，以利於獨立董事更好地發揮作用。

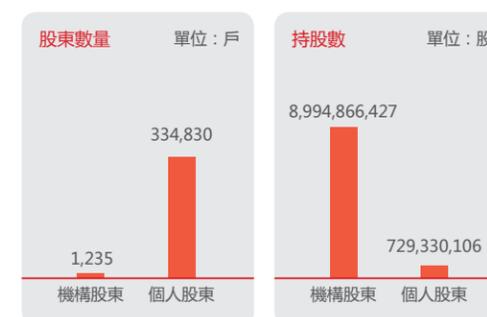
### 監事會職責

監事會對股東大會負責，除了通常的對公司財務和高管履職情況進行檢查監督外，還通過組織對子公司的巡視，加強對各子公司業務監督。2016 年公司有監事 3 名（其中女性 1 名）。

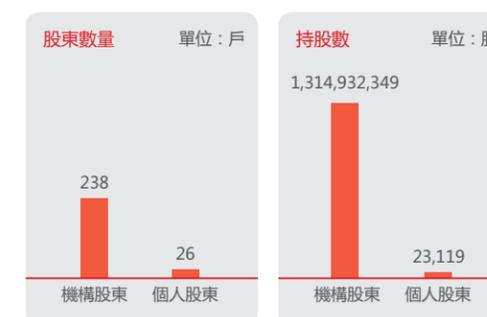
### 與股東溝通

公司一向重視投資者關係。2016 年公司修訂信息披露管理辦法，進一步明確董事會和公司信息披露職能部門的職權，充分發揮信息披露委員會的職能，加強信息披露管理，提高公司透明度。2016 年，公司發佈境內外公告各超過 200 份，繼續獲得深圳證券交易所信息披露優秀評級。

萬科 A 股



萬科 H 股



面臨股東情況的變化，除了及時充分的信息披露，公司還堅持通過各種方式保持與投資者的溝通與互動。2016 年公司接待投資者來訪和電話會議超過 500 次，參加境內外機構組織見面會 47 場，組織境內外業績推介會 4 場，集中走訪 2 次，進行針對中小投資者的網絡路演 2 次，通過深交所互動易回復中小投資者提問 350 多條。公司還繼續通過電話、電子郵件、網上互動平台等方式與投資者交流，維護投資者和公司之間的長期信任關係。

**法律風險防控**

我們通過制度、指引、示範文本等方式保證各類經營活動合法合規。2016年，我們積極推進集團、區域、一線三級法律風險防控架構的搭建，初步實現了集團、區域、一線的三級管控的法律風險控制體系的建設目標。我們通過加大力度支持投資、融資等傳統地產業務，輔助推進集團泊寓、物流、教育、養老等業務，修訂集團制度、指引、開展培訓等，多方位為集團城市配套服務商戰略實施保駕護航，確保集團經營合法、合規、穩健。

2016年，我們進一步加強了集團品牌的維護、建設工作。為此，我們修訂了集團商標管理規範，一方面，鞏固主品牌的市場地位，包括續展萬科廣東省著名商標，開展打擊侵犯萬科馳名商標行為的維權行動；另一方面逐步梳理新業務品牌使用情況，對於成熟商標將擇機註冊為註冊商標加以保護。通過一系列的行動，逐步確立了以萬科為主品牌、新業務品牌為副品牌的品牌戰略，並長期貫徹實施，為集團品牌、商譽形象加分。

在反洗錢領域，萬科嚴格對交易當事人身份信息進行核對、登記，並在房屋買賣合同網上簽約環節，要求交易當事人上傳有效身份證件。在買賣中獲得的交易人身份信息，萬科妥善保管，予以保密。

**監察審計**

我們持續完善反舞弊體系，推動「不敢、不能、不想」的「三不」原則。通過陽光便捷的舉報渠道，形成對員工、客戶、合作夥伴的監察舉報網絡全覆蓋，對實名舉報及可信的匿名舉報進行專項調查，對舞弊高發領域組織專項清查，對查實的違規違法行為公開嚴肅處理，對涉嫌違法的行為堅決移送司法機關處理，讓員工「不敢」舞弊；持續推動內控體系建設，並聯合公司內部各層級審計監察力量以及外部資源，實施風控機制導向審計，提示系統性風險，堵塞管理漏洞，減少乃至消除舞弊機會，使員工「不能」舞弊；通過倡導誠實正直的企業文化，引導健康豐盛人生觀，建設陽光照亮體制，並輔之紅線培訓、廉政認證考試、廉政環境問卷等多元工作形式，使員工「不想」舞弊。

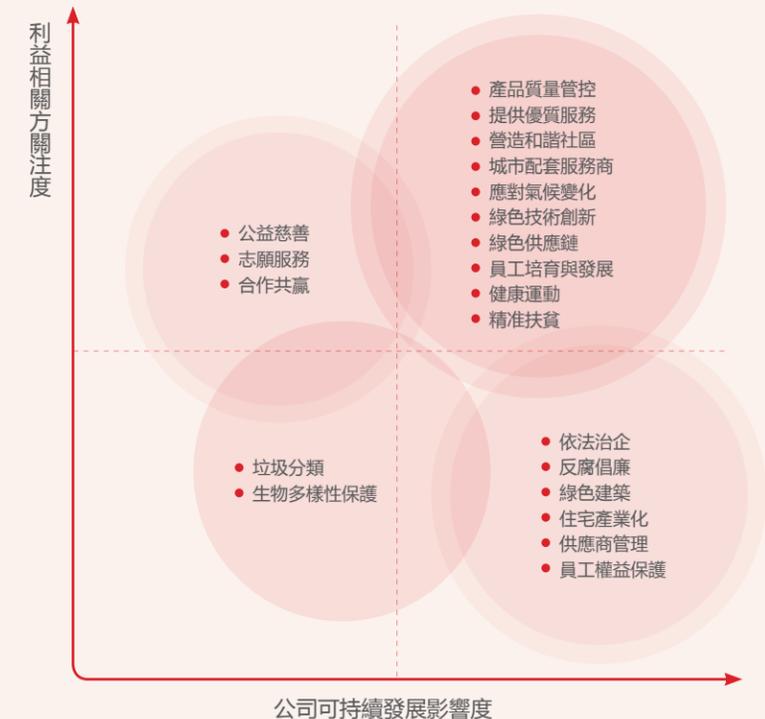
**內部控制和風險管理**

公司已經建立一套比較完整且運行有效的內部控制體系，從公司層面到各業務流程層面均建立了系統的內部控制及必要的內部監督機制。公司從控制環境、風險評估、控制活動、信息與溝通和內部監督五個要素出發，改善公司內控基礎、明確內控方向、落實內控措施、完善信息溝通及加強內部監督，為公司經營管理合法合規、資產安全、財務報告及相關信息的真實、完整提供了合理保障。

2016年公司組織建設風險管理體系，建立總部、事業部、一線公司三級風險管理架構，設立風險管理工作委員會，進行風險識別及評估，並持續監控風險管理體系的健全性、合理性和有效性，以進一步加強集團風險管控，建立風險管理長效機制。

**責任管理****企業文化****實質性議題識別**

為了進一步瞭解利益相關方的期望與需求，提升報告的針對性和響應性，我們開展了實質性議題識別。通過公司內部資料與外部利益相關方關注點分析，識別出關鍵實質性議題，在報告中進行重點披露。



## 利益相關方溝通

利益相關方的信任和支持是萬科持續健康發展的基礎。我們建立了多元化的利益相關方對話機制，主動與政府、股東、員工、客戶、合作夥伴、社區和公眾等利益相關方群體開展多方溝通交流。

期望與要求	利益相關方	溝通響應方式
遵紀守法、依法納稅 支持經濟綠色可持續發展	政府	合規管理 主動納稅 積極執行國家政策
回報與增長 控制風險 公司治理	股東	定時披露經營信息 股東大會、報告與通報 持續增長，保證股東回報
工資及福利保障 健康和安全 暢順溝通 公平晉升和發展機會	員工	及時足額發放工資、繳納社保 建立職業健康安全管理體系、員工體檢 與體質測試 「十二條溝通渠道」 職業發展通道、員工培訓
保證產品質量 優質的管理服務	客戶	天網行動、兩個工具一張表、工程管理 app 審服務、業委會、客戶滿意度調查
信守承諾 公開、公平、公正採購 經驗分享	合作夥伴	依法履行合同 公開招標、發佈《合格供應商名錄》 開展項目合作 帶動行業健康發展
節能減排 應對氣候變化 保護生態	環境	參加聯合國氣候大會、綠色供應鏈行動、 住宅產業化、綠色建築、雪豹保護、植物 多樣性保護、垃圾分類
扶貧濟困 支持社會發展 關注弱勢群體 健康文化	社會和公眾	參與精準扶貧 公益慈善事業 志願者服務 樂跑運動

## 榮譽認可

## 集團榮譽

獲獎時間	獲獎稱號	頒發單位
2016年7月	「世界500強」第356位	《財富》
2016年3月	萬科榮獲「2016中國房地產百強企業——綜合實力TOP10」	中國房地產TOP10研究組
2016年3月	萬科榮獲中國房地產500強「2016中國房地產開發企業10強」稱號	中國房地產業協會、中房地產測評中心
2016年3月	萬科榮獲「3·15創建誠信地產示範單位」稱號	中國消費者報社
2016年3月	萬科榮獲「2015年度中國房地產上市企業30強」	觀點地產新媒體
2016年3月	萬科榮登「2015年度中國房地產卓越100榜」	觀點地產新媒體
2016年4月	萬科在首屆深圳知識產權梧桐金獎評選中榮獲「最佳創智獎 商標類」	深圳市知識產權聯合會
2016年8月	萬科榮獲「2016中國民營企業服務業100強」第4位	中華全國工商業聯合會
2016年8月	萬科榮獲「2016中國民營企業500強」第10位	中華全國工商業聯合會
2016年9月	萬科榮獲「廣東省百強民營企業2016第3位」	廣東省工商業聯合會
2016年11月	萬科榮獲「城市軌道交通資源經營卓越合作獎」	城市軌道交通資源經營協作委員會
2016年12月	《萬科2015企業社會責任報告》榮獲「金蜜蜂2016優秀企業社會責任報告·客戶責任信息披露獎」	WTO經濟導刊
2016年12月	萬科榮獲「2016年中國最佳企業公民評選年度綜合大獎」稱號	南方財經全媒體集團、《21世紀經濟報導》

# 經營之道

Operational Practices



### 「三好」住宅

"Three Excellence" Residences

### 城市配套服務商

Urban Ancillary Service Provider

銷售金額

**3647.7** 億元

銷售面積

**2765.4** 萬平方米

管理住宅社區

**944** 個

## 「三好」住宅

好的住宅產品承載了家庭的夢想，連接人們之間的情感。萬科的「三好」住宅由「好房子、好服務、好社區」三部分組成，是萬科對理想居住方式的全面表達，闡釋了我們致力於好房子的設計與營造、好服務的提供與維護、好社區的倡導與堅持。「三好」住宅，既是產品價值體系，更是人居哲學，體現了以產品還原人居的真實意義。

# 三好

### 好房子

以質量、健康和性能為核心的心靈歸宿

### 好服務

關注客戶的全流程觸點，致力於為客戶提供專業、集約、主動的服務

### 好社區

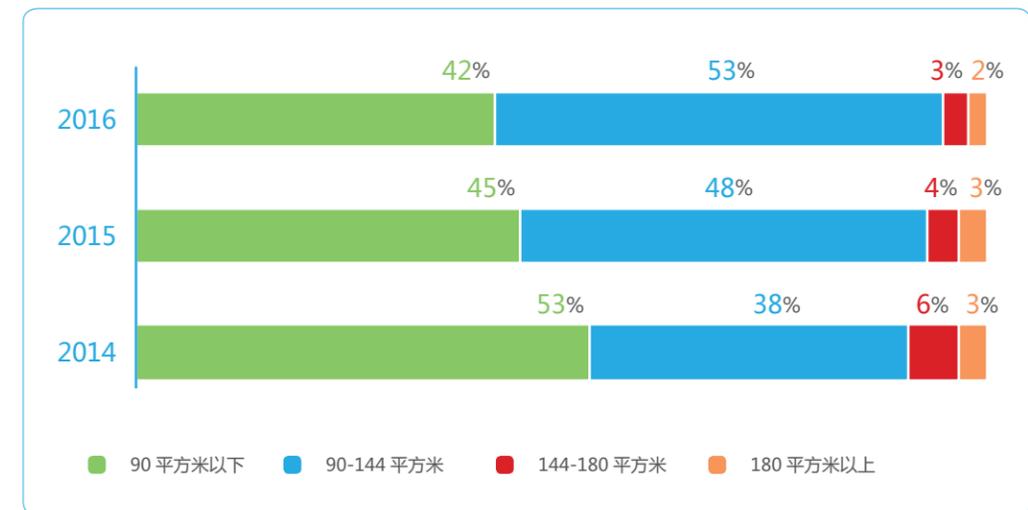
探索鄰里關係新模式，促進城市人居回歸「睦鄰而居」的傳統

## 「好」房子

萬科好房子，以「質量、健康和性能」為核心，我們從消費者的需求出發，打造優質、綠色、符合需求的住宅產品，為居住者提供安全和舒適的心靈歸宿。

### 為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子

萬科一直堅持普通人定位，為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子。2016年，萬科的住宅產品持續以中小戶型普通商品房為主，在公司銷售的產品中95%以上為普通住宅，其中42%左右為戶型面積90平方米以下的小戶型產品。



## 精工質量

產品質量是安居的前提。我們構建完善的管理體系，對建築材料、工程施工進行嚴格把關，切實保障住房質量。2016年，共交付 21.4 萬套房屋，萬科業主對於交付時的萬科產品質量認可程度實現連續三年提升。

## 工程管理 app

2016年，萬科推出以業務場景為基礎，對整個工程建造週期進行業務管理的信息化平台——「匠心」。

「匠心」由 APP 端和後台端共同應用組成，具備五大核心功能，涵蓋了 19 個功能模塊（274 個功能點）和三大基礎支撐模塊，在不增加一線管理人員工作量的前提下完成數據記錄，一方面提高現場工作效率，避免重複性的工作，另一方面也能追溯現場的管理情況和形成大數據分析，供管理人員進行決策。

目前該 app 已在佛山、貴陽、珠海、中山、南寧地產上線，覆蓋 45 個分期項目、在建面積 623 萬平方米，182 家合作單位，用戶量達 1700 人。「匠心」app 2017 年已在萬科集團一線公司全面上線。



## 兩個工具一張表

「兩個工具一張表」指的是實測實量、項目交付評估及客戶驗房指引表，從過程監控、結果控制和客戶視角三個維度全方位保障產品質量。

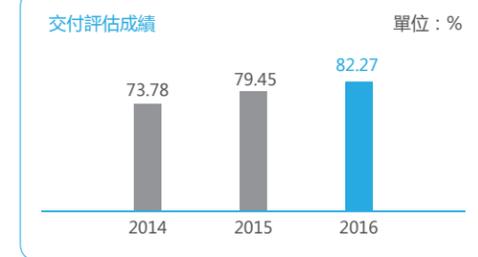
## 實測實量

委託第三方評估機構對所有在建項目進行實測實量，整個施工過程中進行數據化管控，每季度開展現場評估，內容包括房屋尺寸合格率評估、滲漏空鼓開裂情況評估、集中加工和樣本管理評估、安全生產和文明施工評估等，通過常態化測評保障項目質量。2016年實測實量成績 96.30%，實測成績保持較高分值。



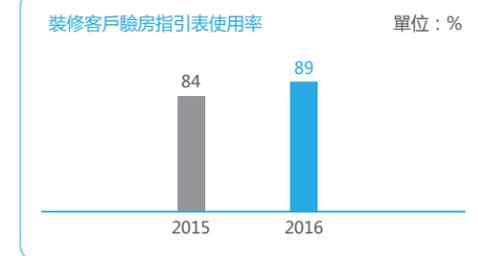
## 交付評估

所有交付項目集中交付前，委託第三方評估機構開展交付評估，評估內容包括戶外觀感、公共部位觀感、外立面觀感、園林景觀觀感等，杜絕項目帶病交付，努力為客戶提供滿意的產品。2016年交付評估成績 82.27%，交付成績穩步提升。



## 裝修客戶驗房指引表

在裝修房交付時以《萬科集團裝修房客戶驗房指引表》作為向客戶交付產品時的重要表單。表單從客戶視角列明瞭最基礎的客戶驗房標準，包括 9 個大類、43 個小項、99 個子項，幫助缺乏專業知識的客戶驗房，有效避免房屋驗收漏項。



## 天網行動

為杜絕偷工減料、以次充好的行為，萬科 2016 年繼續在全集團實施「天網行動」。集團和一線公司相結合，對所有到貨的產品進行檢查。集團負責產品性能、參數等質量合格檢查，一線公司負責到貨產品的規格、型號等合同履約檢查。



「每一磚一瓦都有講究，這才是好房子。」

——萬科麓城  
徐先生 37 歲



「我來自礦大建學院，很早就立志要用一土一木去構築我自己憧憬居住的產品，傾力為之付出。現在，作為萬科北宸項目的一名土建工程師，不相信天份，我更相信專注、技藝、對完美的追求，耐住性子，透過用心的建築去傳達心裏的想法。」

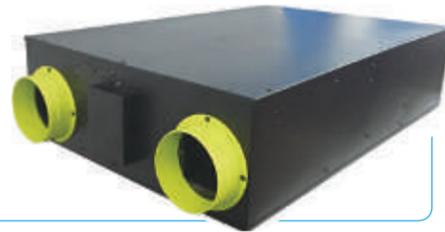
——萬科集團土建工程師  
趙先生



## 健康建築

近年來，霧霾污染成為日益嚴重的城市環境、社會問題，以 2014 年「除霾行動」為起點，萬科建築研究中心致力於室內空氣環境的解決方案。

2016 年，我們新研發了雙循環新風系統，該系統適合用在北方霧霾嚴重的地區，能快速的除去室內污染物並能智能化控制。

雙循環新風系統  
有兩種運行模式室內淨化  
循環模式

為了保證在惡劣天氣下仍能讓室內空氣得到快速淨化。高效新風除霾系統具備內循環過濾功能。系統在自動模式下可以通過監控室內數據，自動判斷、切換運行狀態。當室內污染物含量較高時，自動啟動內循環功能，快速完成室內空氣的過濾與淨化，保證室內空氣質量處於優良水平。

室外新風  
除霾模式

雙向流新風換氣機組配備了高效的過濾模塊，室外空氣通過系統，過濾效率能夠達到 95% 以上。機組內置高效熱交換器，能夠將引入室外的新風和排出室外的空氣在機組內進行熱量交換，從而改善人體感受，減少建築能耗。



## 「好」服務

萬科好服務，關注從客戶初次接觸、購買過程、交付使用和長期入住的全流程，致力於提供專業、集約、主動的服務，以專業客戶服務、全心物業服務和全系配套服務，讓客戶獲得更貼心的服務體驗。

## 專業客戶服務

以客戶為中心，是萬科在白銀時代市場條件下，對於客戶關係及客戶理念的全新認識與定位。萬科從售前、到售中、再到售後，以完善的服務讓客戶真正在消費和使用中獲得身心的愉悅感受。

## 客戶關係 6+2 步法

萬科客戶關係 6+2 步法誕生於 2005 年，是業內唯一取得國家著作權認證的客戶關係管理方法。6+2 步法關注客戶與萬科接觸的全生命週期體驗過程，以客戶感知為中心，以信息透明和讓客戶感動為基點，是「以客戶為中心」理念的最生動詮釋。

2016 年，萬科對客戶關係 6+2 步法全面修訂，並引入以第三方單位現場評估为抓手的服務觸點工作，以確保重要客戶觸點步法執行標準的統一和一致性，真正營造和確保客戶體驗的優良氛圍。全年已面向 140 個項目組織評估，步法落地執行率達到九成。

從看房到  
入住全過程

## 居住持續服務





### 案例 智能機器人——黑貓一號與黑貓二號

「黑貓一號」，是首個由萬科物業自主研發的智能機器門。「黑貓一號」最強大的功能是人臉識別系統，只要業主站在入口處，黑貓一號即可通過智能人臉識別確認業主身份，自動開門放行。與傳統社區出入口相比，「黑貓一號」除了刷卡出入外，還實現了多種方式識別進社區，比如時下最流行的「搖一搖」。



「黑貓二號」在「黑貓一號」的基礎上進行了升級，通過新技術應用，不僅實現了客戶通行便利，還能夠通過遠程授權管控降低運營成本及減少職務舞弊風險，提升停車場經營收入。在業主體驗方面，實現了免取卡、來訪預約、便捷支付、一鍵鎖車等多種功能。在社區管理成本方面，減少了崗亭收費員、後台成本、管理成本等，有效節約了社區資源。

## 「好」社區

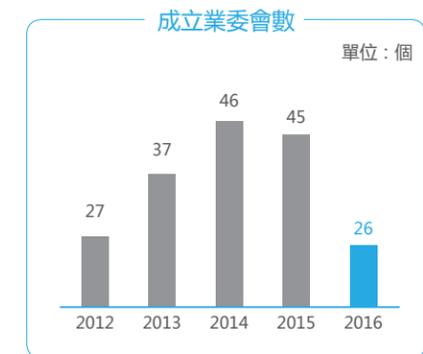
在強調產品質量的基礎上，萬科從住戶的居住感受出發，增加生活配套服務的便利性，打造和諧的社區氛圍。公司將居家養老、兒童教育娛樂等服務納入萬科的社區體系，積極推廣和諧、互助的社區文明，培育和諧溫馨的鄰里關係。

### 和諧文明

社區是家的延伸。和諧社區為生活的文明與質量加分。萬科鼓勵構建鄰里互信，讓服務與被服務者和諧相處，讓住戶與住戶間建立鄰里親情，並借助移動互聯技術，建立守望相助的新型鄰里關係。

### 業委會

萬科物業一貫重視社區建設、業主聲音。自1991年推動天景花園成立全國第一家業委會以來，萬科物業一直秉持尊重業主權利、推動甲方歸位的態度，堅持主動、平等、中立的立場，著力提高萬科物業業委會成立數量。



### 社區議事

為引導業主參與公共事務監督，推進社區民主議事，共管共治，增強物業服務的透明度，萬科物業在所有在管住宅社區內推行社區議事機制的建立。議事既包括在單元、幢、苑落及社區人員密集區域、出入口等處設置的議事板，在幸福驛站設立的社區議事廳，也包括在「住這兒」上設立的熱點議事廳、微信圈等。通過線上線下議事的內容，都需公佈在「住這兒」熱點議事廳，以此來引導業主表達意見和訴求。

為了讓業主更好的參與社區議事，萬科物業還編制了《社區議事操作指引》，明確了社區服務人員的相關職責及社區議事的範圍、規則等。

### 幸福溫暖

幸福溫暖是衡量個體生活質量的關鍵指標，也是居住產品所能創造的客戶體驗價值的最高標準，是客戶生活理想的終極體現。萬科倡導增強鄰里互動，營造社區特色文化，讓社區老有所養、小有所樂，共建幸福社區。

2016年

49個  
管理中心

舉辦

社區議事  
952次

解決

558件  
社區糾紛、決  
議及相關具體  
案例

## 友鄰計畫

2016年9月25日，萬科物業在睿服務3.0發佈會上正式推出了「友鄰計畫」，旨在搭建一個業主與商家的平台。鄰居在友鄰市集購買產品或服務，商家將向「友鄰計畫」捐贈一定比例款項，「友鄰市集」承諾自身0利潤。「友鄰計畫」會將捐贈的資金投入到客戶社區的硬件更新及文化建設兩大領域。匯聚友鄰力量，幫助客戶的物業資產保值增值。一時間，「去友鄰市集打個醬油」在萬科物業小區開始流行。經過短短三個月嘗試，「友鄰市集」吸引了近3萬名業主參與，為「友鄰計畫」募集到小區建設資金近300萬元。



## 樸里節

守望相伴，鄰睦風亦暖。2015年，伴隨著萬科物業市場化，樸里節在萬科物業睿聯盟社區應運而生，每年9月的最後一個星期日被定為樸里日。在樸里日前後，萬科物業會開展一個多月的社區活動，以此倡導最本真、樸實的鄰里關係和文明禮讓的社區生活。

2016年的樸里日，萬科物業在深圳發佈了睿服務3.0。同時，晚會、百家宴、鄰里公約簽約等各式各樣的樸里節活動，也在全國各地熱火朝天展開。在一個多月時間裏，在全國的64個城市，萬科物業共舉辦了2400餘次活動，吸引了近40萬業主到場參與，通過微信、住這兒APP線上參與的業主則數以倍計。在鄰里公約簽約活動中，僅線上即吸引了14餘萬戶業主參與。



## 專題 幸福社區測量模型

為更好地建設幸福社區，萬科物業和中國社會科學院社會學研究所合作進行了幸福社區調查，調查樣本包括17個城市的30多個社區。調查報告將幸福社區劃分為生活質量、鄰里關係、社區參與、社區認同、社區治理5大幸福社區指數，並細分為物業服務質量、宜居性、社區公共事務參與等17項細化具體指標。最終，萬科物業根據調查結果形成了「幸福社區監測模型」，從「安心、參與、信任、共生」四個維度對幸福社區進行監測。



從最初的萬科物業「三大法寶」——地上無煙頭、草綠如地毯、不丟自行車，到如今的「安心、參與、信任、共生」的幸福社區價值觀，萬科物業對幸福社區的理解正在經歷一個從感性到理性、不斷提升的過程。

## 城市配套服務商

萬科隨著城市的轉型升級共同發展，積極滿足城市商業和公共事業發展的需求，為城市轉型發展貢獻力量。

### 養老業務

萬科從 2009 年開始研究養老業務，積極穩妥地投身到老年產業中，深入探索適合中國國情的社會化養老道路。

萬科養老業務以優質生活照護為基礎，以特色康復為核心競爭力，旨在為長者打造生命花園，讓長者創享第二人生。萬科的養老項目，將提供給老人有尊嚴、有溫度、有體面的日常生活，與各地知名醫院的康復科、慢病管理專家合作，開展特色康復項目，並結合當地老人的生活特點，與當地歷史文脈相結合開展特色文娛活動，讓老人的生命煥發新生。



截至 2016 年底，萬科在北京、上海、廣州、深圳、天津、杭州、青島、成都、濟南、合肥等城市開業運營了超過 80 個養老項目。



### 北京怡園光照長者公寓

怡園光照長者公寓選址北京市東北三環核心區域，項目配置了 3000 m<sup>2</sup> 配套區、3000 m<sup>2</sup> 居住區及 2000 m<sup>2</sup> 花園區。與此同時，項目更構建了「醫、護、食、娛、住」全方位的服務體系，以專業醫護為依託，康復為特色，為長者打造個性化服務方案，為長者提供專業化、個性化的照護服務。



### 廣州裕悅城市長者照料中心

位於廣州越秀區核心地段，是萬科養老落戶廣州的首家城市長者照料中心。項目能提供養老和護理床位共 311 個，以康復 + 護理兩大核心功能，依託綠色自然環境及清新空氣，為老年客戶提供一站式醫護全托、康復護理、健康膳食、養生度假、老年學院、日托照料、居家服務等全方位服務，致力於打造具有代表性的養老標杆品牌。項目獲廣州養老服務產業協會授予「品牌養老機構示範基地」稱號。



## 物流地產

現代電商及物流網絡的發展急需物流設施的更新升級，城市存在著土地及產品功能改造、提升的需求。萬科步入物流地產領域，定位為物流基礎設施提供商，主要為電商、零售、第三方物流公司、快遞快運、冷鏈等客戶提供倉儲設施基礎服務，其業務範圍包括高標準現代化倉儲的投資選址、開發建設、招商運營等，並通過網絡化佈局，迅速擴大規模。



截至 2016 年 12 月底，萬科物流地產已獲取 18 個項目，覆蓋北京、上海、廣州、杭州、南京、成都、武漢、天津、佛山、寧波等核心城市，已基本達到行業領先水平。



此外，萬科物流地產未來還將通過自建、並購、投資等多種方式，從基礎設施業務層面延伸至物流運營層面、增值服務層面，打造物流大生態，通過建立具有核心能力的物流地產平台，完成多元合作並實現快速發展。

## 購物中心

萬科購物中心品牌萬科廣場為萬科商業地產兩大產品線之一，目前消費人群面向全客層，並以家庭消費人群為重點，堅持「以家庭型綜合消費為主，以快速流行時尚為特色，以餐飲休閒娛樂為亮點」的商業原則規劃，為客戶提供優質的生活與服務。

2016 年，萬科通過外延式並購，與合作方聯合收購了印力集團控股有限公司的多數股權。未來萬科將攜手印力集團打造國內最優秀、最有競爭力及最受客戶歡迎的商業平台。

2016 年萬科新開業購物中心項目

城市	項目名稱	建築面積 (m <sup>2</sup> )	開業時間
北京	北京住總萬科廣場	82,528	2016 年 5 月
貴陽	貴陽大都會萬科廣場	91,953	2016 年 9 月
寧波	萬科 1902 廣場	76,043	2016 年 10 月
上海	七寶萬科廣場	236,075	2016 年 11 月

### 七寶萬科廣場



2016 年 11 月 19 日開業的上海七寶萬科廣場是萬科最大的購物中心。七寶萬科廣場定位為全家人一站式娛樂消費綜合體，核心理念提煉為「為家而建」。開業當日，七寶客流達 26 萬人次，累計會員數量 3 萬以上，開業率 85.16%。

## 社區商業

萬科社區商業定位以周邊三公里範圍內居民為主要服務對象，以便民、利民，滿足和促進綜合消費為目標，提供餐飲、零售、社區教育及生活配套等商業服務，通過差異化招商，精細化運作，提升消費者粘性，打造家庭一站式社區商業。

### 2016 年萬科共在

11 個城市開展  
22 個社區商業項目  
管理面積約 30.25 萬平方米

### 截止到 2016 年 12 月底萬科累計在

15 個城市開展  
43 個社區商業項目  
管理面積約 73.5 萬平方米

### 案例 廣州江燕路·萬科里

廣州江燕路·萬科里定位為瞄準周邊 1.5 公里高頻次消費的鄰里中心，涵蓋日常購物、社交、休閒於一體，業態佈局以教育產品、生活配套及餐飲類品牌為主，致力於為社區居民提供貼近生活的產品和精細化的服務。



## 產業辦公

萬科持續關注產業發展與企業需求，為企業發展各階段提供空間與服務；同時關注城市產業的變化與發展方向，為選定產業配置產業要素，通過集聚、共享、眾包的方式進行產業重構。截至 2016 年底，萬科在 11 個城市，開展了 23 個項目，經營面積超過 63.3 萬平方米。



佛山萬科金融中心

### 品牌寫字樓

萬科全力打造城市級品牌寫字樓，服務於優質、成熟型企業，提供辦公空間服務、企業商務服務，打造城市名片。以廣深區域為例，2016 年新建品牌寫字樓 4 座，總面積 15.61 萬平方米，入駐企業 168 家。其代表項目有深圳前海公館、佛山金融中心、福州福灣項目等。

### 共享服務式辦公

互聯網發展帶來了企業組織結構的不斷變化，企業小型化趨勢顯著，創業群體活躍。隨著中小型企業數量的急速增加，萬科推出共享服務式辦公業務，為中小企業提供共享辦公空間，解決企業對於降低辦公成本的空間服務需求及共享協作互助的社群需求。代表項目包括廈門創想公社、廣州雲工坊、廣州創客小鎮、福州濱北公社、福州萬創公社等。



廈門創想公社

### 產業集群

隨著城市更新和產業發展，萬科為選定產業進行重構，提供適用於產業的空間，邀請產業要素聚集，用共享的方式讓空間和資源的使用更高效，用眾包的方式讓服務的類型更豐富，以互聯網為工具，連接人與人、人與物、人與事件，讓信息更加自由地流動，重聚、融合、協同，提供「空間」和「服務」的產業地產全新模式。其代表項目包括：廈門設計公社、深圳星火 ONLINE、東莞 769 文創園等。



萬科星火 ONLINE

## 長租公寓

隨著城鎮化率的不斷提高，城市流動人口逐步增長。萬科積極配合城市轉型發展的需要，推出長租公寓業務，滿足城市居民租房需求。截至 2016 年底，萬科在上海、深圳、廣州、廈門、東莞、西安、重慶、濟南、瀋陽等 18 個重點城市開業 44 個項目，在客戶中獲得良好的口碑，形成了萬科「泊寓」品牌的市場影響力。

### 共享與社交的氛圍

泊寓的運營管理團隊不定期開展社群活動，如開業派對、互聯網創業交流會、週末眾籌自駕遊等。通過業務系統的內部合作和對外部市場反饋的分析，共同提升租戶的租房體驗。

### 質量化的居住條件

各門店提供宜家風格的私享空間，設置了公共大廳、公共廚房等公共空間，租客可以共享投影室影院、健身設備等。

### 萬科長租公寓特色



### 信息化管理

泊寓 APP 線上平台完成初步構建，具備預約、看房、交租、催費、報修等日常租務功能，大幅提升租戶處理租務活動的便捷程度和服務體驗。全國已有 20 個城市上線，所有已開泊寓項目均已上線。



## 案例 北京長陽半島

北京泊寓長陽半島店是萬科集團自持項目，2016 年 10 月正式對外營業。該項目主要針對青年學生、白領不同居住功能需求，引入 couple（一居室）、standard（開間）、mini（單人間）三種房型，建築面積約 3752 平方米，有 100 多套（間）租賃住房。截至 2016 年底出租率為 92% 以上。租戶大部分為良鄉大學城將畢業學生以及工作在總部基地周邊白領，92% 為北京以外戶口，90% 以上為 80 後和 90 後年輕人。



## 萬科度假

萬科結合度假生活市場的多維度需求，依託自然資源及環境氣候等地緣優勢，發展休閒度假等相關產業，創造更美好的城市生活及生活方式，滿足家庭週末及節假日深度度假需求。

萬科度假項目表

城市	項目名稱	開業時間
三亞	三亞萬科森林悅度假村	2015 年 1 月
吉林	吉林王子酒店	2014 年 12 月
吉林	吉林青山客棧	2014 年 12 月
深圳	深圳浪騎遊艇會	1998 年 5 月
深圳	深圳雙月灣夏娜客棧	2013 年 7 月
深圳	深圳雙月灣普拉特羅旅舍	2014 年 6 月
東莞	東莞松湖中心酒店	2014 年 12 月
廣州	清遠萬科白天鵝溫泉酒店	2014 年 12 月
廣州	森林悅度假村	2015 年 1 月
廣州	天傲灣萬科客棧	2015 年 8 月
蘇州	雅詩閣酒店	2014 年 9 月
杭州	杭州良渚君瀾酒店	2008 年 3 月
武漢	名悅酒店	2014 年 7 月
武漢	君瀾酒店	2015 年 5 月

2016 年，萬科繼續打造滑雪與山地度假業務。目前已運營吉林松花湖、北京石京龍和橋山北大壺三個滑雪場及配套經營酒店，雪道面積、造雪系統服務面積、索道數量均居全國第一，已成為亞洲前三的滑雪與山地度假集團。2016 年雪季接待客流超過 37 萬人次。



松花湖滑雪場



石京龍滑雪場



北大壺滑雪場

## 萬科教育

萬科深耕教育產業，旨在成為基於優質教學、考核和服務體系的全時素質教育解決方案提供者，為城市居民提供多樣化優質教育解決方案。萬科教育立足萬科集團資源優勢，開發四大產品線，包括社區營地，城市營地，戶外營地，以及全日制學校。

### 全日制學校

萬科全日制學校旨在構建完整的智素與學科體系，開創中國優質教育新風尚。2016 年底，萬科雙語學校、萬科梅沙書院、麓城外國語小學、天譽實驗學校等一批全日制學校已經投入運營。



萬科雙語學校



麓城外國語小學

## 戶外營地

萬科戶外營地旨在為 3-18 歲孩子提供專業的戶外教育產品，培養孩子堅毅的意志、強健的體魄，掌握一項可持續終身的戶外運動愛好。萬科在全國擁有多個完善的青少年兒童戶外基地，並自主研發及營運包含帆船、潛水、登山、滑雪等戶外運動項目。截至 2016 年，萬科已建設投入運營 4 個城市營地，10 個戶外營地。

滑雪



野外生存



潛水



衝浪



## 社區營地

萬科社區營地是家門口的一站式優質教育平台，為 1-12 歲的少年兒童提供每一成長階段所需要的素質教育。社區營通過組織豐富多彩的少年兒童活動、開設多種類課程，豐富孩子的課餘生活，提高綜合素質。截至 2016 年底，萬科已建成投入運營 66 個社區營地，累計招生超過 5 萬人次。



萬科里營地 Alpha School 親子繪本課堂



萬科里營地艾莎舞會課程



萬科里營地親子木工課堂

# 環境之道

Environmental Practices



關注氣候變化  
Focus on Climate Change

綠色供應鏈  
Green Supply Chain

可持續城鎮化  
Sustainable Urbanization

綠色建築認證面積  
**2834**萬平方米

開展垃圾分類社區  
**282**個

**70**家  
房企加入綠色供應鏈行動

濕地保育  
Wetland Conservation

綠色建築  
Green Building

住宅產業化  
Housing Industrialization

綠色技術創新  
Green Technology Innovation

生物多樣性保護  
Biodiversity Conservation

垃圾分類  
Garbage Classification

## 關注氣候變化

2016年，全球的氣候變化行動展現出強勁勢頭。由近200個國家共同努力達成的全球氣候協議《巴黎協定》於11月4日正式生效。作為關注氣候變化和綠色發展的先鋒企業，萬科積極參加國內外氣候會議，共同探討與推動城市低碳發展。

### 馬拉喀什聯合國氣候變化大會

2016聯合國氣候大會在摩洛哥馬拉喀什市召開，來自中國政府、NGO組織、企業等社會各界代表出席了本次大會。與會各方就《巴黎協定》程式性議題達成一致，重申支持並落實《巴黎協定》的決心。



2016年，萬科連續四年參加氣候大會，並組織阿拉善SEE生態協會、中城聯盟、深商會、中國紡織工業聯合會、歐美同學會2005委員會等近100名中國企業家和行業協會代表參會。11月17日，由萬科公益基金會主辦的「攜手商業，邁向可持續城鎮化新征程」企業邊會在氣候大會「中國角」上成功舉辦，包括政府官員、全球各大NGO組織代表、企業環保專家在內的來自25個國家的524位嘉賓出席會議。



在本次邊會上，由中城聯盟、萬科等數十家中國房地產企業共同發起的「中國房地產行業綠色供應鏈行動」，參與企業目前已經達到70家，參與企業一致承諾：在共同的採購指南和行動方案的指導下，管理自身供應鏈，堅持綠色採購，從原材料採購源頭、生產過程、終端消費等多個角度入手，綠化整個供應鏈條，提高環境效益和資源利用效率，為中國社會發展、環境保護承擔起自己的責任。



### 綠色經濟與應對氣候變化國際合作會議

2016年6月13-14日，由中國國際經濟交流中心、美國「氣候現實項目」、萬科公益基金會聯合舉辦的第二屆綠色經濟與應對氣候變化國際合作會議在北京召開。會議的主題是「低碳創新 綠色未來——榜樣的力量」，與會中外代表圍繞低碳創新、全球氣候治理、氣候變化國際合作、綠色經濟等議題展開深入討論。



### 應對氣候變化領袖訓練營

2016年6月16-17日，萬科公益基金會聯合美國氣候現實項目，在深圳舉辦了中國第一屆氣候領袖訓練營。氣候領袖訓練營項目旨在幫助政府官員、商業領袖、學界和社會大眾瞭解氣候危機的影響以及在地區和國家層面解決危機的方案。本次深圳氣候領袖訓練營共成功培訓了540位關注氣候變化的嘉賓。



## 綠色供應鏈

2016年6月5日，由阿拉善SEE生態協會、中城聯盟、全聯房地產商會、朗詩、萬科共同發佈了「房地產行業綠色供應鏈行動」。加入綠色供應鏈行動的企業一致承諾：在共同的採購指南和行動方案的指導下，管理自身供應鏈，堅持綠色採購，從原材料採購源頭、生產過程、終端消費等多個角度入手，綠化整個供應鏈條，提高環境效益和資源利用效率，為中國社會發展、環境保護承擔起自己的責任。



房地產行業綠色供應鏈行動計畫從 2016 年到 2025 年，分三個階段實施。第一階段提出了鋼材、水泥重污染排放、鋁合金無鉻鈍化、木材來源合法化、室內裝飾人造板等五個品類的採購控制。在實施一段時間後，將聯合第三方評估機構，發佈合格供應商的白名單，並公佈不合格供應商的黑名单。



截至 2016 年 12 月 31 日，已有 70 家房地產企業加入該行動，約占中國房地產行業總規模 12% 左右，覆蓋產業鏈的相關企業 2000 家以上。

綠色供應鏈旨在以市場化方式帶動綠色生產，這是國內首次以行業聯盟的形式，推行綠色供應鏈管理。房地產行業綠色供應鏈行動將促使環境表現好的供應商擁有更多的市場空間，形成良性循環，助力中國大氣污染等環境問題的解決及綠色轉型。

## 可持續城鎮化

作為由保爾森基金會和中國國際經濟交流中心聯合發起的「中美可持續城鎮化 CEO 理事會」的發起成員公司，萬科在 2016 年繼續推動可持續城鎮化建設工作。2016 年 5 月，萬科、世界自然基金會、美國蘋果公司積極推進可持續木材和木纖維的採購行動，與沃爾瑪、凱悅、百威英博、複星集團、中建方等理事會成員公司分享最佳實踐。2016 年 7 月萬科邀請理事會 19 家中美企業前往其 LEED 白金級認證總部進行參觀並舉行了理事會聯繫人代表大會。



## 濕地保育

萬科公益基金會支持紅樹林基金會開展以紅樹林為代表的濱海濕地保育。2016 年，保育工作以深圳灣的鳥類為保護對象，以一河之隔的香港米埔自然保護區和香港濕地公園為學習榜樣，通過魚塘的改造、外來入侵物種的清理重建新的候鳥棲息地，通過科普宣傳教育減少遊客活動對鳥類的干擾。



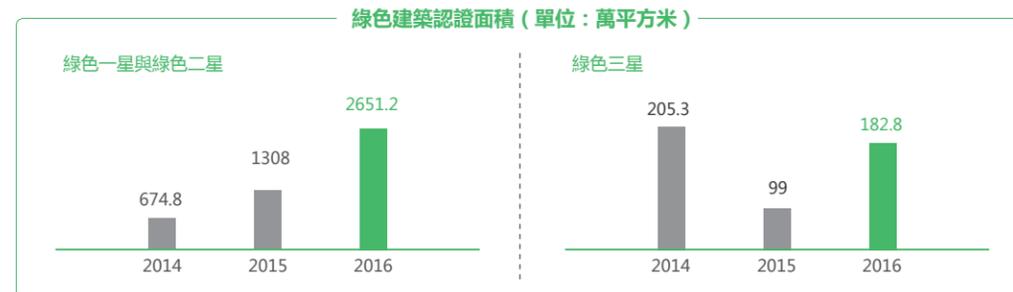
攝影：晴天

## 綠色建築

我們積極推進綠色建築發展，在建築的全壽命週期最大限度地節約資源、保護環境和減少污染，為人們提供健康、適用和高效的使用空間，與自然和諧共生的建築。

在新版國家標準《綠色建築評價標準》(GB/T50378-2014)全面實施的一年時間中，萬科積極探索新標準的推進應用，建造更高標準的綠色建築。

2016年，萬科綠色建築認證面積 2834 萬平方米，其中綠色一二星 2651.2 萬平方米，綠色三星 182.8 萬平方米。



2016年新增運營標識項目 **3** 個，**91.8** 萬平方米

累計已獲取運營標識項目 **143.1** 萬平方米



萬科五龍山公園項目是位於成都市新都區的住宅項目。項目按照綠色三星級標準設計、建造，並嚴格根據設計進行運營使用，應用的技術包括節地、節能、節水、節材、室內環境與運營管理六個方面。

綠地率達到  
**33.46%**

人均公共綠地  
**1.62** 平方米

建築節能達到  
**60%**

節水器具  
使用率達  
**100%**

非傳統水源  
利用率達到  
**39%**

可再循環材料  
的比例高達  
**10.88%**

## 住宅產業化

萬科率先推進住宅標準化和產業進程化，通過結構體系的優化形成可自由分割的戶內大空間，用工業化和乾法作業的建造方式，提供室內產品化、模塊化、安裝化的完整解決方案，並採用穿插施工管理方式達到極致工期，保障建造質量的同時減少建築垃圾的產生，並有效降低噪音。



### 減少能源消耗

工業化住宅因其圍護材料的革新，使用能耗遠低於傳統住宅；同時建造過程中的集中生產也使得建造能耗低於傳統手工方式。

### 節約水資源

工業化生產改變了混凝土構件的養護方式，實現養護用水的循環使用，大大節約了水資源。



工廠化集中生產的方式，降低了建築主材的消耗；裝配化施工的方式，降低了建築輔材的損耗。

### 降低建築耗材

現場裝配施工相較傳統的施工方式，極大程度減少了建築垃圾的產生、建築污水的排放、建築噪音的干擾、有害氣體及粉塵的排放。

### 減少施工污染

按照 2016 年工業化開工面積 3347.93 萬平方米計算，我們相當於減少約能耗 14.7 萬噸標準煤，減少二氧化碳排放 36.8 萬噸，節水 3013.5 萬立方米，節約木材 43.6 萬立方米，減少垃圾排放 133.1 萬噸。

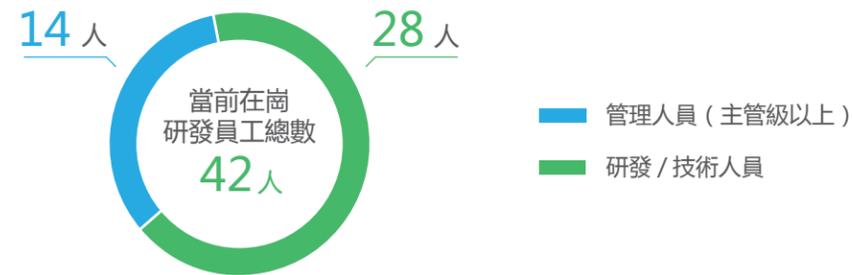
## 綠色技術創新

我們秉承匠人精神，不斷創新綠色技術，為實現人居、生活、環境的可持續發展而努力。

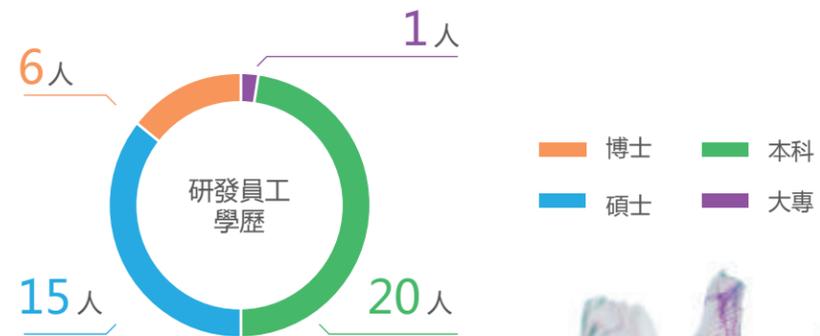
### 科研團隊

人才是發展的動力。我們重視科研人才隊伍建設，構建多梯隊的創新型人才隊伍。

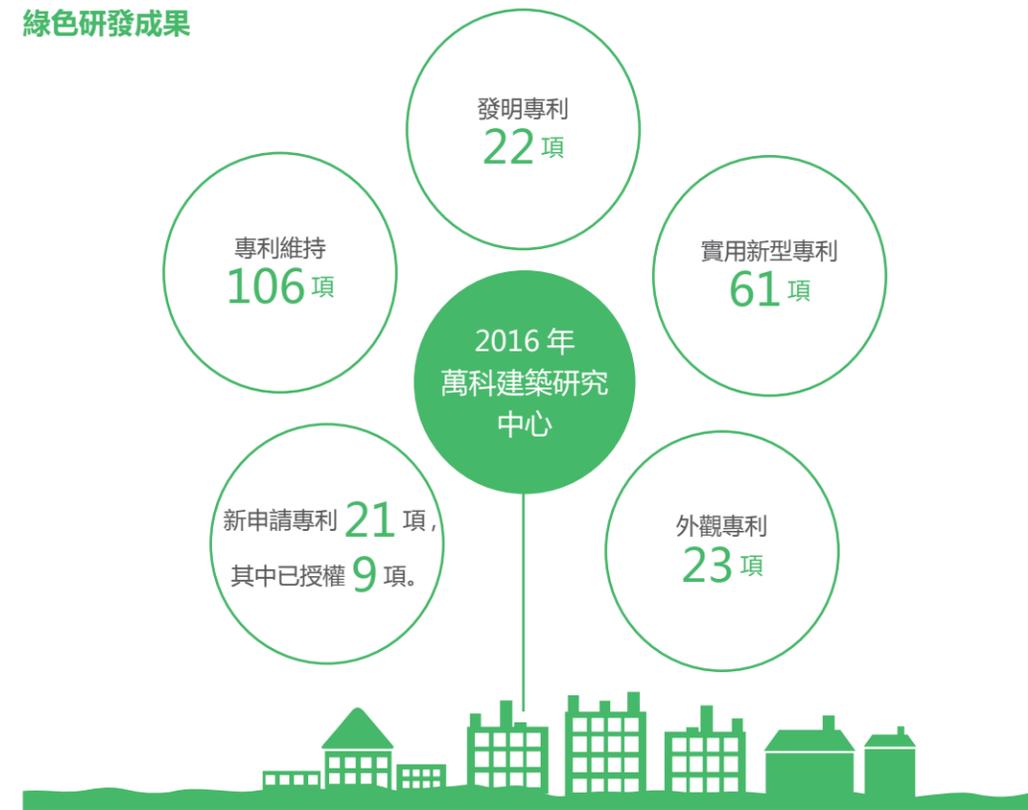
#### 研發員工占比



#### 研發員工學歷



### 綠色研發成果



#### 案例 屋頂綠化為城市添綠意

萬科建研中心基地四期廠房屋頂

隨著城市化進程加快，綠化用地往往減少。在鋼筋水泥組成的森林裏，各類建築密度大大增加，可供綠化的面積卻很難再增加，隨著環境日益惡化，城市普通居民重返自然的呼聲越發高漲。



萬科建築研究中心順勢而為，研發出「預製」輕型屋頂綠化產品：屋頂綠化無土複合種植草毯。這種草毯依次由過濾棉阻根層、保濕層、過濾棉固根層、輕基質及草五部分組成，具有施工便捷、成效快、荷載輕、耐高溫、耐貧瘠、免後期養護的特點，能起到美化、隔熱、防滲漏、節能減排的作用，適用於住宅、商業、市政配套及廠房等屋頂綠化及牆體垂直綠化。

## 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棟先生於珠峰保护区内拍摄的雪豹照片

## 植物多樣性保護

近 5 年以來，我們持續開展植物多樣性保育研究工作，關注自然植被的保護，著力城市生態園林的建設探索。努力開展植物引種、繁育和栽培等關鍵園藝技術的積累和完善，並積極推進鄉土植物、珍稀植物和新優品種的園林應用研究，從而形成以引種、繁殖、培育到應用為路線的植物多樣性保育方式。

2016 年共新引種各類植物超過 700 種，主要分類群包括蕨類、豆科、玉蕊科、野牡丹科、龍腦香科、鳳梨科、薑科、蘭科等具有熱帶和亞熱帶屬性的植物。從植物的生態習性和觀賞特性出發，對 120 多種繁育和栽培成功的植物在園林項目中的開展配置應用，包括金毛狗、翠雲草、金花茶、大葉冬青、五月茶、董棕、益智等一批珍稀物種和鄉土植物。



### 案例 景觀標準化

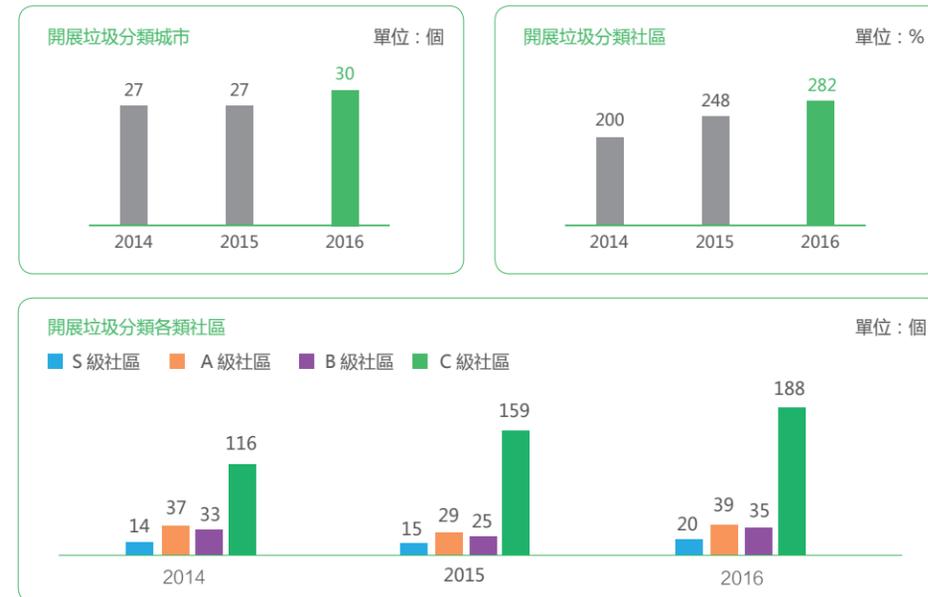
良好的城市自然環境需要多樣化的植物景觀組合。我們運用模塊化思路，配置固定植物群落組團，形成涵蓋六大景觀分區的植物模塊庫。從功能角度解構社區景觀場景，設定滿足場景功能需求並落實到做法與造價的模塊單體，完成標準方案產品包的模塊庫。通過對模塊的選擇與組合，實現社區場景方案和施工圖紙的快速輸出，為景觀設計的提升提供有力支持。



2016 年，我們完成了上海萬科徐匯中心中軸公園項目，該項目以植物專類園概念開展綠化建設，旨在傳達植物多樣性保育理念，強調城市公園的植物保育功能。項目落成了岩石藥用園、水生園、禾草園和香草園四個植物專類園，栽培展示了 400 餘種專類植物。

## ☀️ 垃圾分類

萬科持續在自己所屬的社區、寫字樓推進垃圾分類處理，踐行並倡導綠色低碳的環保理念。



2016 年，萬科持續關注著城市生活垃圾處理問題，在各新項目社區保持垃圾分類傳統的同時，在如何對生活垃圾進行減量化處理方面進行了研究與實踐。在東莞建研基地，落地實驗了合作研發的生活垃圾炭化處理設備，該設備可以通過乾餾和熱解將其中的有機質轉化為水蒸氣、不凝性氣體和炭，處理過程無有害氣體產生，適宜社區配備，經測試垃圾減量率可達到 75-85%。



# 社會之道

Social Practices



公益慈善  
Charity

健康運動  
Health Campaign

員工關愛  
Care for Employees

合作共贏  
Mutually Beneficial  
Cooperation

萬科公益基金會支出  
**9710.6** 萬元

樂跑賽跑者  
**165000** 名

員工總人數  
**58280** 人

## 公益慈善

### 萬科公益基金會

萬科公益基金會是由萬科企業股份有限公司於 2008 年發起成立，由國家民政部主管的全國性非公募基金會。萬科公益基金會在精準扶貧、教育發展、兒童疾病、健康運動、環境保護等方面，與中國 80 多個公益組織建立了緊密的合作關係，鼓勵並組織志願者、萬科員工、業主以及社區團體共同參與公益項目，攜手更多的利益相關方用愛心和溫暖回饋社會。



### 第五屆中國慈展會



萬科集團榮獲  
「鵬城慈善捐  
贈企業金獎」



2016 年 9 月，萬科參加了在深圳舉辦的第五屆中國公益慈善項目交流展示會。



在慈展會慈善項目對接儀式上，萬科為回饋政府和社會的關懷，響應市政府關於參與深圳對口援藏工作的號召，和深圳市共同在西藏拉薩捐贈建立西藏非物質文化遺產博物館。

### 精準扶貧

精準扶貧是全面建成小康社會，實現中華民族偉大「中國夢」的重要保障。作為負責任的企業公民，萬科充分發揮自身資金、市場、管理等優勢，從教育、產業、就業等多個維度參與精準扶貧，發揮輻射和帶動作用。



### 新疆塔合曼學校

萬科作為深圳企業，主動響應深圳市集中優勢資源援建新疆塔縣的統一部署，援建新疆塔縣塔合曼學校，並開展提升師生素質等舉措。

始建於 1960 年的新疆塔合曼學校坐落在「慕什塔格峰」雪山腳下，援建前，塔合曼學校存在校舍陳舊、師資力量不足、缺少體育設施、用水困難等問題，導致孩子們得不到優質的教育。

為改善以上情況，萬科組織人員克服高原缺氧、寒冷乾燥、材料缺乏、長途運輸等困難，耗時半年多，為學校新建一棟 2697 平米的綜合教學樓，一棟 680 平米室內風雨操場，1500 平米標準室外塑膠運動場，以及完善校門、圍牆、教具、辦公用品等學校教學配套設施。援建後，學校擴建成包含大中小 3 班幼稚園和小學 1-6 年級的六年制完全小學。



#### 功能佈局

為低年級學生配備活動室、午休室，為高年級學生配備科學、音樂、美術等專業教室。



#### 綠色環保

項目採用的被動式設計手法，結合當地高寒高海拔、空氣乾燥、晝夜溫差大的氣候特點，最大程度利用自然條件，創造出良好的室內舒適環境。



#### 民族風情

建築色彩和構圖來自於對塔吉克族民族服飾元素的提煉，整體建築凸顯了塔吉克民族特點，又兼具現代學校氛圍。



#### 高強抗震

在建築上部結構和基礎之間的架空層處共設置了 33 個橡膠隔震墊，延長建築物的自振週期，減小上部結構地震危害。



2016 年 9 月 10 日，新疆塔合曼學校（援建後命名為塔合曼鄉寄宿制小學）正式交付並開學。

## 張家口張北縣

張北縣地處河北省西北部，內蒙古高原南緣的壩上地區，海拔高、氣溫低，自然條件惡劣。目前張北有貧困村 110 個，建檔立卡的貧困人口 47089 人。2016 年底，為助力張北縣脫貧與發展，萬科與張北縣人民政府簽訂精準扶貧合作協議，捐資人民幣 3000 萬元，在產業、教育、就業等三個領域開展幫扶。

根據張北縣海拔高，光照充分的特點，萬科在其中建設條件良好、具備並網條件的 12 個行政村捐建 12 座 300 千瓦、總規模 3600 千瓦的村級分佈式光伏扶貧電站。光伏電站並網發電後，電費收益按照每戶 3000 元/年的標準分配給當地貧困戶，收益剩餘部分將分配給貧困村村集體，用於村級基礎設施建設、公共服務供給和扶持產業發展等。



此為示意圖



對健康運動的關注是萬科精準扶貧的重要組成部分，2016 年，萬科出資捐建張北縣天路中學（張北縣第一中學分校）運動場，支持張北縣教育事業發展。捐建項目包括運動場設施及看台設施兩部分。建成後，運動場面積將達到 2465 平方米，看台占地面積 458 平方米，項目將按照國家最新的環保標準建造，確保為學生提供安全、完善的運動設施。

萬科通過萬科物業，與張北縣職教中心開展校企合作。職教中心按照萬科的用人需求，組織「物業管理」專業，招錄張北符合條件的貧困家庭學生進行培養，萬科錄用順利畢業的學員到萬科物業工作，通過一人穩定就業帶動全家脫貧。

## 校企合作 助力就業

扶貧先扶智。2016 年，萬科結合行業和自身特色，提出「職業教育 + 就業」的精準扶貧模式，通過與貧困地區的職業學校合作，建立「萬科物業班」，對適齡的貧困學生進行專業教育，提升其專業技能，在萬科及關聯方就業，從而實現貧困人口脫貧。

目前萬科已在貴州台江、丹寨、江西會昌、河北順平、張北等地開展校企合作項目，提供的崗位包括物業管家、物業客服、安全管理和水電維修等。

▼ 物業管家



◀ 物業客服

水電維修 ▶



▲ 安全管理

## 教育發展

教育是萬科公益的重要組成部分。一直以來，萬科關注貧困地區教育及青少年成長，通過捐建學校、推廣教育改革成果、獎勵優秀人才等舉措，助力素質教育的實施與普及，更好地推動文化資源的均衡配置，將知識傳遞給更多孩子。

### 四川遵道學校

2008年汶川地震中，四川省綿竹市遵道學校嚴重垮塌。災後萬科立即展開援建行動，按照9年制學校設計重建校舍。遵道學校是災後第一批開工、第一批竣工交付使用的永久性學校。

### 教育改革

萬科深知，只有當學校成為好學校，建築物才有其延續的價值。萬科在遵道學校成立了教育發展委員會，與當地教育專家一起，共同推動遵道學校的教育改革。通過設立專項助學金、優秀教師獎勵基金等形式，切實提升學校教育質量。曾經排名倒數的遵道學校，已連續5年重點高中上線率位居全市同類學校第一。



### 持續關注

從八年前的汶川地震開始，萬科一直持續關注並援助四川遵道學校的發展和學生的成長。截至2016年，遵道學校的初中畢業生中已有50人考上了大學。2016年，萬科招募了100餘位萬科員工志願者，指導他們分析解決問題，促進他們對社會變化的感知和價值觀的樹立，引導他們對未來發展的思考，幫助他們更好地成長。

512地震時，何此平在遵道學校就讀初中二年級。2016年從西藏民族大學電腦專業畢業後，進入萬科總部流程信息部、沃土計畫實習，目前就職於重慶萬科物業。



2016年中考中參考的62名學子中

9人達A級

33人達B級

A、B級總數占參考學生總數

67.74%

## 鄉村支教

### 「美麗中國」萬科專項

在中國主要發達城市，將近80%的學生可以進入大學，然而在貧困的農村地區，只有5%的優秀學生才能進入大學。

為解決優秀的教師資源極度缺乏的困境，萬科公益基金會與北京立德未來助學公益基金會合作，捐贈人民幣200萬元支持「美麗中國」支教項目，招募優秀的支教老師，為雲南省臨滄市雲縣17所學校提供高質量的課堂，讓每個孩子都能享受優質教育。



照片由美麗中國項目提供

### 萬科桂馨鄉村教師支教項目

2016年，萬科公益基金會與桂馨基金會合作，以關注和支持貴州省貞豐縣鄉村學校基礎教育環境改善和水平提升為目標，開展鄉村教師支教項目。

項目為貞豐縣1298名鄉村教師購買意外和健康保險，關愛鄉村教師身心和健康。為貞豐縣15所鄉村小學設立桂馨書屋項目，共捐贈圖書5萬冊，於2016年12月全部完成分類上架工作。2017年春季學期將陸續啟動實施教師閱讀成長培訓項目和桂馨科學課項目，萬科公益基金會將繼續與桂馨基金會共同努力，讓貞豐縣的鄉村師生因為公益支持而更加有力量，助力當地教育發展。



## 兒童健康

多年來，萬科聯合社會各界力量，針對特殊兒童群體，開展專項救助、幫扶行動，呵護孩子健康快樂成長。

### 愛佑·萬科養護中心



新接收病患孤兒  
**452**名

累計完成養護  
**437**名

受制於偏遠地區醫療水平較低、福利院管理經費緊張等因素，我國部分地區尚有一些重症病患孤兒無法及時獲得最佳的醫療救助，部分已獲得醫療救助的孤兒缺乏術前、術後專業醫療養護。萬科聯合愛佑慈善基金會在武漢、昆明、南昌開設病患孤兒養護中心。

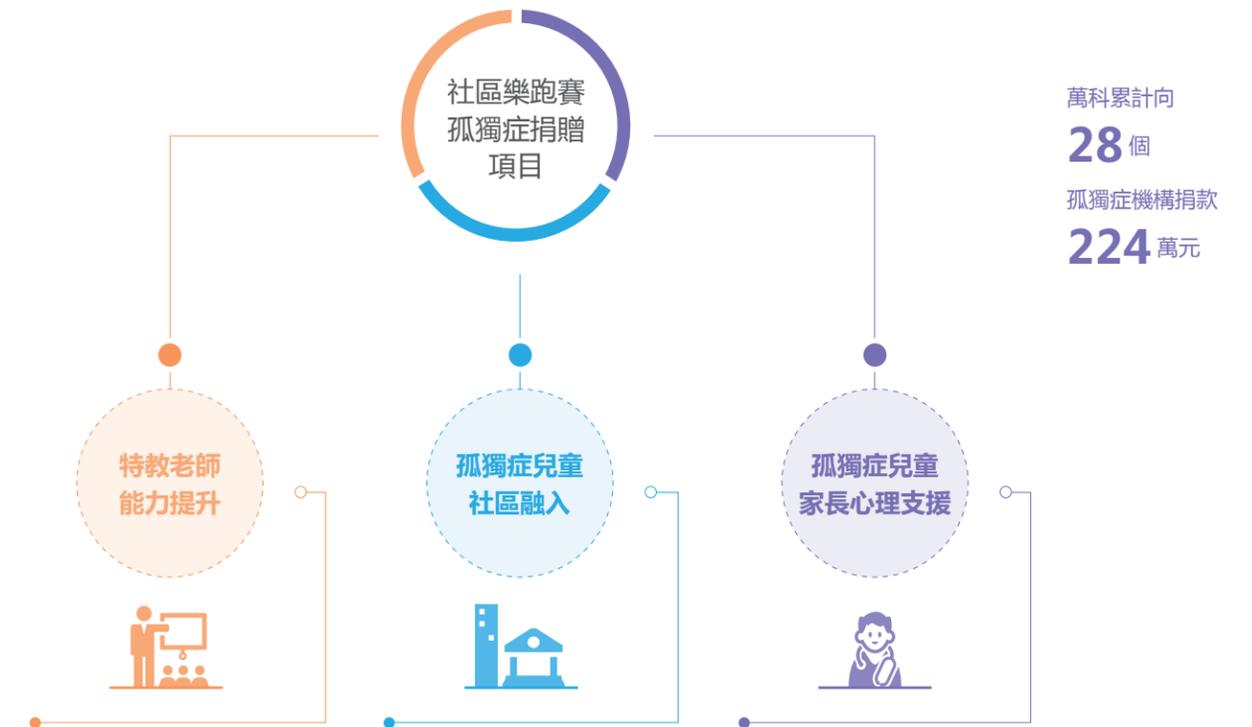
### 關愛孤獨症兒童

孤獨症是一種全球性的嚴重嬰幼兒期障礙，患病孩子天生缺乏社交能力，生活無法自理，需要通過科學的行為干預及專業的康復訓練來改善，這些康復訓練除了要花費家庭大量時間、精力以外，還需要更多專業機構的指導與幫助。

自 2013 年起，萬科公益基金會就關注併發起關愛孤獨症兒童活動，並通過借助馬拉松賽募集善款的形式，給予孤獨症兒童家庭一份支持。



2016 年，萬科在全國 41 個城市舉行社區樂跑賽，發起「愛的每一步」主題活動，將跑者報名費和萬科公益基金會 1:1 配捐的款項捐贈給孤獨症機構。截至 2016 年底，萬科累計向 28 個孤獨症機構捐款 224 萬元。



### 先心病患兒救助

根據國家衛生部門公佈的數據，我國每年出生的嬰兒中，約有 7-11% 患有先天性兒童心臟病，且高發於經濟落後地區。隨著現代醫療技術的提高，在大型醫療專科中心，大部分患有先天性心臟病的嬰幼兒都可以通過手術治癒，但動輒數萬元的兒童心臟病手術費用，讓很多貧困家庭的孩子因籌不到手術費而失去救治機會。

萬科公益基金會與愛佑慈善基金會、北京春苗兒童救助基金會、海南省醫療救助基金會合作，開展先天性心臟病貧困兒童救助公益項目。2016 年救助了 138 個孩子，救助患兒遍及廣東、江西、廣西、山西、遼寧、安徽、內蒙、山東、河北、重慶、海南、四川、黑龍江、湖北、河南等地。自 2010 年啟動以來，先心病兒童救助項目已累計救助 2832 名兒童。

## 健康運動

「創造健康豐盛的人生」是萬科的核心價值觀。我們持續構建積極向上、健康活力的公司文化，更通過推廣多種形式的健康運動活動，引領城市健康運動發展，向社會傳遞健康、快樂的運動哲學。

### 樂跑

城市樂跑賽是一個面向在職城市白領的跑步活動賽事，全程 5 公里。賽事聯合城市有影響力的企業單位參與，以「跑出健康、跑出快樂、跑出友誼」為宗旨，是非商業性、無冠名、不以競技為目的的全民健身活動。

在國家體育總局群眾體育司及各級政府機關的支持下，城市樂跑賽事已成為國家踐行全民健身和健康中國國家戰略的重點扶持項目之一。

#### 城市樂跑

#### 社區樂跑

#### 大學樂跑

社區樂跑賽以家庭為載體，參賽人群涵蓋長者和兒童，賽事距離為 3 公里，在沿途設置趣味性較強的互動遊戲，通過健康的奔跑方式，促進鄰里和諧、家庭和睦。

社區樂跑賽攜手萬科公益基金會發起「愛的每一步」孤獨症關懷公益行動，除參賽者報名費外，萬科公益基金會還以 1:1 比例捐出同等金額善款，用於孤獨症家庭救助公益項目。

大學樂跑賽是由萬科發起並主辦，以大學為載體，面向高校學生而組織的非商業性、非競技性健身活動。萬科期望通過大學樂跑賽，鼓勵即將投身社會的青年積極參與健康運動，培養陽光積極的運動習慣，提高身體素質，傳遞正能量。

全年舉辦樂跑賽事  
**98** 場

**165000** 餘名  
樂跑者參賽

樂跑賽事席捲全國  
**44** 座城市

吸引超  
**10000** 多個家庭

參賽企業逾  
**5300** 家

在全國 **14** 所著名高校  
舉辦大學樂跑賽

「運動是化解壓力的好方法。以跑步為例，經常跑步會讓你變得很陽光，減少負面情緒，還可以通過跑步交到更多朋友。」

——萬科集團總裁  
鬱亮



城市樂跑



社區樂跑



大學樂跑

## 新年馬拉松

2017年1月1日，第四屆深圳大鵬新年馬拉松賽在深圳大鵬半島鳴槍開跑。3000多名來自17個國家的馬拉松愛好者在新年的第一天，在陽光、沙灘、跑友的相伴下，完成了全長42.195公里的馬拉松。

大鵬新年馬拉松由萬科於2014年發起，已成功舉辦四屆。賽事持續以「樂跑迎新年」為主題，以關注跑者的快樂體驗為方向，不設獎金、不以追求成績為辦賽目的，真正讓參賽者感受到跑出健康，跑出快樂，跑出友誼的「樂跑」精神。作為主辦方之一的萬科發揮豐富的項目管理經驗和在全國範圍內的影響力，將賽事傳播得更廣，旨在影響和帶動更多的人，關注群眾體育，感受運動魅力。

### 跑者最期待的熱門賽事

3000名參賽跑者  
參賽選手來自17個國家



### 不只是一場馬拉松

87萬跑友共同捐步  
捐出公益步數129億步

### 全方位保障的精品賽事

全程設置20個醫療點

招募100位專業醫生作為急救跑者

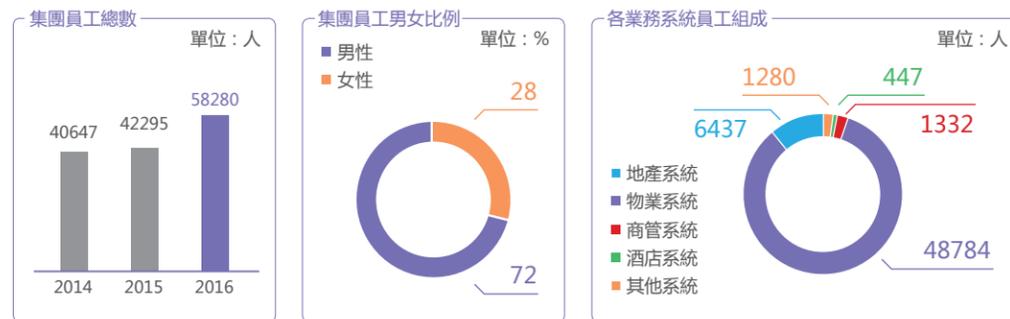
大鵬新年馬拉松自創辦之初就堅持公益與運動結合的理念，不僅吸引眾多跑者參加，同時也以實際行動積極踐行公益。本屆賽事，萬科公益基金會與騰訊公益攜手，在大鵬新年馬拉松當天，全球使用微信運動和手Q健康的人將其步數捐出，萬科公益基金會按10000步=1元出資捐贈相應金額，本次鵬馬微信捐步頁面流覽量高達598萬，共87萬跑友參與捐步，累計捐出步數129億步。善款全部贈予深圳市大鵬新區珊瑚保育志願者聯合會，共同用於大鵬半島珊瑚保育等公益項目，促進海洋生態修復及保護。2017鵬馬還積極配合深圳市「垃圾不落地」行動，設置保護海岸線、清掃海洋垃圾等公益活動，積極搭建精神文明、生態文明平台。



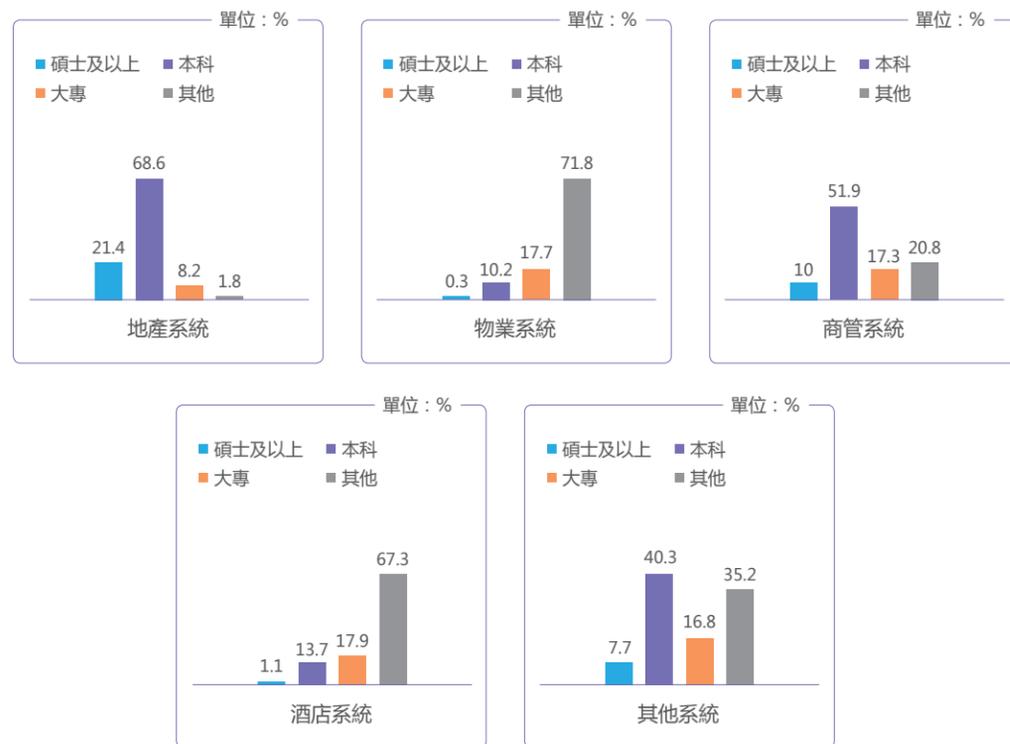
## 員工關愛

萬科的成功源於全體員工的不懈努力與付出。我們持續營造健康和正能量的工作氛圍，探索新的人才培養激勵機制，同時不斷完善現有員工權益保障體系，為員工快速成長並充分發揮才幹創造最佳條件，實現企業與員工的共同成長。

### 員工組成



### 各業務系統員工學歷



### 員工權益

萬科高度重視員工權益保障工作，依照國家法律法規的相關要求開展人才招聘工作，推進企業民主管理，不斷完善激勵機制與薪酬福利制度，加強職業健康管理，有效保障員工合法權益。

### 公平就業

萬科嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動法》等法律法規，公司屬下所有業務均禁止僱用童工及各種形式的強制勞動。同時為實現萬科第四個十年中長期發展規劃的目標，我們以兼容並蓄的開放姿態開展人才招聘、管理工作，充分尊重不同背景的員工，確保做到沒有種族、膚色、性別或年齡上的歧視，為每一員工創造機遇均等的工作環境。針對無法勝任工作崗位的員工，公司嚴格根據《中華人民共和國勞動法》的具體規定和賠償要求，妥善處理員工解僱問題。

### 薪酬與福利

萬科尊重每一位員工為公司發展付出的努力，在嚴格執行國家收入分配政策的基礎上，我們貫徹「按照市場化原則，提供業內富有競爭力的薪酬，保有和吸納優秀人才」的理念，根據員工工作崗位、能力、業績和市場水平支付薪酬。在獲得超越同行平均業績的時候，員工也將獲得超越同行平均水平的薪酬獎勵。



我們持續推進員工福利保障體系的搭建與完善工作，除國家規定的基本保障以外，萬科還為員工提供額外的福利和援助，以提升員工工作和生活質量。



#### 法定福利

- 8小時工作制及週末雙休
- 國家規定五險一金（養老、醫療、失業、工傷、生育保險、住房公積金）
- 法定節假日、婚喪假、產假、哺乳假、高溫補貼、獨生子女費、防暑降溫費等



#### 額外福利

- 包括額外帶薪年假、各類喜喪儀禮等
- 除按國家規定為員工購買醫療保險外，公司每年為全體員工購買大病醫療、意外傷害等商業保險。此外，公司提供家屬醫療險渠道，員工可根據家人的身體健康狀況自願投保。

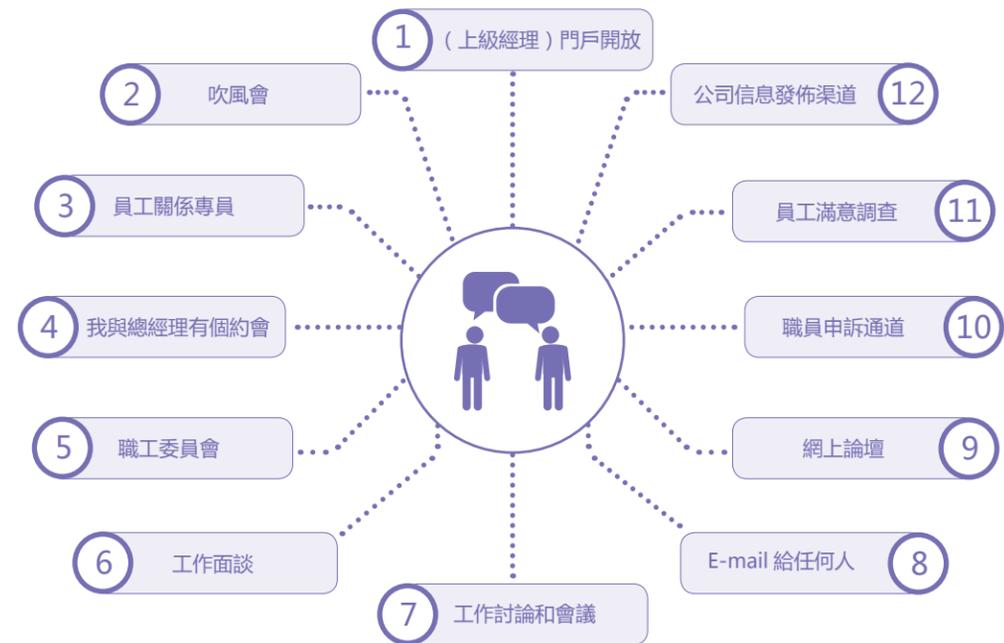
#### 案例 家庭開放日

2016年11月27日，萬科舉辦「家庭開放日」活動，330餘名萬科員工家屬走進萬科，參觀了懸浮的辦公大樓、萬科博物館，參與了家庭趣味運動會。通過這項活動，員工家屬瞭解了萬科的歷史與「健康豐盛的人生」的核心價值觀，拉近了員工之間、員工與員工家屬之間的距離。



#### 暢順溝通

萬科為員工提供「十二條溝通渠道」，在員工與管理層間架起透明、暢順、高效的溝通橋樑，充分保障員工維護、主張和申述自己的合法權益。同時，我們推行由全體員工民主選舉而成立的職工委員會制度，由員工代表全體萬科員工利益，對企業發展戰略決策發言獻策。



#### 案例 總部微信群

2016年10月，萬科建立總部微信群，進一步拓展員工與企業之間溝通渠道。

在無領導的氣氛下，員工在群內就辦公環境、企業福利、社會時事等話題各抒己見，暢所欲言。同時，針對員工在群內提出的各種諮詢與投訴，集團辦公室、人力資源部、集團工會等部門及時響應，有問必答，快速幫助員工解決工作中遇到的各種難題。微信群的建立，是萬科在新媒體時代拓展內部溝通渠道的一次全新嘗試，成為原有12條溝通方式以外的又一備受歡迎的溝通渠道。

#### 職業安全

萬科嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等職業安全相關法律法規，萬科重視員工的職業安全，以OHSAS18000安全及衛生管理體系的要求為指導對所有工作場所的健康危害因素進行嚴格監控和管理，設置專人專崗，負責監控員工安全狀態，通過不同渠道在員工中普及健康知識，定期開展安全培訓和應急演練，全力保障員工健康和 safety。

## 員工健康

關注員工健康與企業的效率與長期發展息息相關。萬科是首個將管理層的獎金與員工的健康掛鉤的企業，我們每年聘請專業第三方機構為員工開展體質測試，如果員工的體能和健康狀況（BMI 指標）出現下降或不及格，管理層將被扣除一定獎金。

### 類型

身體形態、身體機能、身體素質

### 測試項目

身高、體重、BMI 值

肺活量、台階指數

握力、座位體前屈、選擇反應時、縱跳、閉眼單腳站立、俯臥撐（男）/仰臥起坐（女）

### 2016 體質測試

測試優良率 **85%**

測試參與率 **89%**



## 員工發展

人才是企業最重要的持續發展動力。萬科以吸納、培養和成就優秀人才為目標，為員工提供富有價值的培訓課程和良好的事業發展前景，為員工成長創造最廣闊的平台。

### 員工培訓

2016年，我們以培養卓越事業合夥人為目標，成立了由八個區域、業務單元管理學院所組成的萬科管理學院聯盟。通過「聯盟」的形式，匯聚與傳承萬科智慧，兼顧業態與區域差異，構建多元化人才培養生態圈。

#### 領導力培訓

結合集團人才發展體系，建立珠峰精品課程體系、「智·行」通用領導力課程體系，持續培養領導者。2016年，珠峰行動圍繞「事業合夥人」開展培訓，以事業合夥與奮鬥精神為切入點，聯合區域共創領導力培訓體系。

#### 專業化培訓

建立完整專業領域精品課程、「智·行」通用專業力培養體系，持續供給專業人才。針對商業核心骨幹培養，設計並推出了「百將計畫」，為未來的商業業務培養領軍人物。

#### 企業文化培訓

建立完整事業合夥人課程體系、開展新動力/新職員培訓項目。2016年，新職員培訓全新升級，與新動力一起形成NE和NP兩個培訓品牌。全年累計1035位新職員完成8期NE16培訓，209名新動力完成為期3周的NP17集訓。

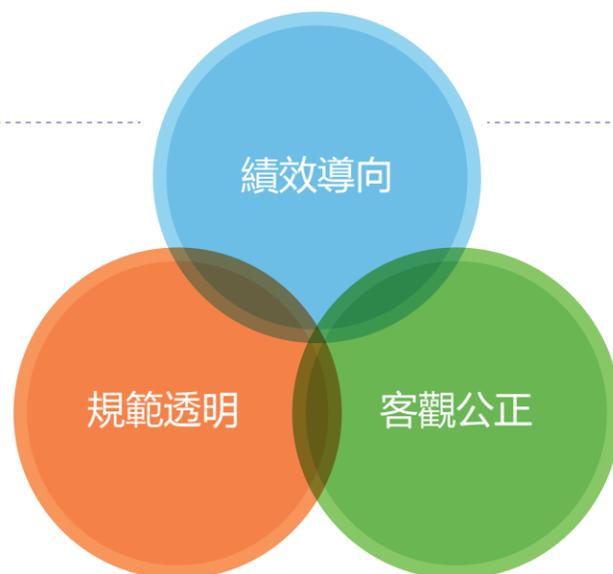


### 在線學習平台

在現有「手機 App」「微信服務號」的基礎上，我們全面推進培訓日常管理電子化，為全國各地員工提供線上選課，一地授課多地學習，網絡同步直播等便捷學習方式。2016年10月，啟動新一代線上學習平台建設，為員工提供覆蓋 PC 端和手機端的全面的學習渠道。

## 公平成長

本著尊重付出、尊重個性的原則，我們以績效表現為根本，在充分考慮員工意願的基礎上，開展員工晉升相關工作，為員工創造公平、開放的成長環境。



- 以規範的績效管理體系作為人才選拔、崗位調整、團隊配置等決策的根本。
- 員工根據崗位性質不同，分別參加季度年度考核，並在考核過程中享有充分的知情權和申訴機制
- 董事會薪酬與提名委員會負責監督公司高管的考核與激勵，公司通過年度述職會議，對高級管理人員業績狀況、崗位價值和績效達成情況進行評估



2016年，萬科獲評中國年度最佳雇主10強，排名第六。

——智聯招聘



「萬科給予每位員工充足的空間，根據每位員工的特點幫助其完善發展自己，充實其人生。我身邊的人和環境也讓我可以在很開心的去工作」。

——萬科資金中心業務經理  
郭女士



## 員工幫扶

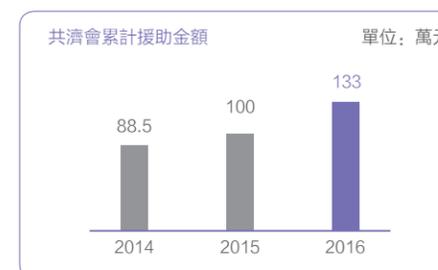
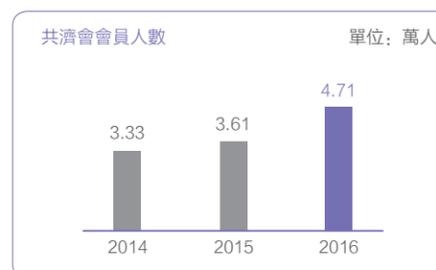
在為員工創造良好工作環境的同時，我們重視對員工的人文關懷，關注員工需求，針對困難員工開展專項幫扶計畫。

### 共濟會

萬科共濟會由職工委員會發起並組織管理，以「居安思危，同舟共濟；人人為我，我為人人，以團隊的力量，增強萬科員工抵禦生活中災難性事件的能力」為宗旨。

自1998年萬科員工共濟會設立以來，已有138位遭遇重大災難性事件的會員獲得了共濟會的援助，總計援助金額760萬元。

2016年通過萬科共濟會獲得援助的人員共計21人，援助合計金額133萬元，截至2016年底，萬科共濟會會員總數達到47092人，萬科共濟會入會率80.8%。



### 員工關愛計畫

作為對「共濟會」的有益補充，我們於2008年底啟動「員工關愛計畫」，以更好的幫助家庭、生活遭遇重大突發變故的員工，通過為困難員工提供一次性援助金或無息借款的形式，減輕員工經濟負擔，緩解員工精神壓力。2016年，員工關愛計畫共資助5名員工，提供20萬元無息借款。截止到2016年底，我們共資助88人，資助金額199.87萬元。

## 合作共贏

獨行快，眾行遠。萬科致力於搭建開放、互利的合作平台，連接行業內外企業，攜手創造共享價值。

### 供應商管理

作為地產標杆企業，萬科持續探索供應商管理機制。2013年起，萬科在行業內率先推行供應商評估分級制度，依據行業標準，建立嚴格、透明、規範的供應商審核流程，並向社會發佈合格供應商名錄，以此促進供應商提升產品質量管理水平，推動「整個房地產業共同把事做到極致」。

### 供應商評級

2016年，萬科再次升級供應商評估方法，將多個考評維度相結合，建立起可量化、可考核、可追溯的全維度評估體系，並以此為依據對總包、裝修總包、景觀綠化、門窗幕牆、材料設備等五大類供應商進行了評估分級，合格供應商達 965 家，其中「A 級供應商」117 家。

供應商評估

- 第三方質量成績評估
- 天網行動材料檢測合格率
- 分公司合作反饋
- 客服返修率

### 紅黃牌制度

為規範供應商管理，杜絕不良合作供應商的違約行為。我們在 2012 年開始實施紅黃牌管理制度，根據供應商質量缺失或違約行為，給出黃牌、紅牌或黑名單等不同程度的處罰，並對各地合作供應商的違約行為在集團內做到實時共享。2016 年，共處罰黃牌供應商 3 家，紅牌供應商 1 家。

### 規範化安全管理

萬科建立並持續完善安全文明施工管理流程與現場安全文明施工管理標準，以一種尊重生命、敬畏生命的態度對待我們任何一個建造環節。2016 年，通過和施工方的共同努力，萬科旗下在建項目百平方米死亡率降低至 0.28，顯著低於 1.5 的行業平均水平。我們會向「零死亡、零火災」安全事故的目標繼續努力。

### 承包商安全管理



萬科嚴格遵守國家相關法規，與施工總包商推行勞務工資保證金制度，要求施工單位、合作方嚴禁雇用未滿 16 歲的童工，保護未成年人及女工的權益，依法為勞工辦理各項社會保險。同時，我們要求施工總包商為員工定期提供安全及健康培訓，為高危崗位員工辦理意外傷亡保險，切實保障在一線辛勤勞作員工的各項權益和健康安全。

### 勞工權益保障

## 企業合作

隨著城市配套服務商的不斷迭代豐富，萬科以品牌 IP 的姿態跨界各大領域優質品牌，形成解放深活力陣營，為用戶創造越來越多美好而新鮮的生活體驗。

### 聯手深圳地鐵「軌道 + 物業」模式走向全國

2016 年 6 月 12 日，由萬科集團與深圳地鐵集團聯合主辦的「2016 軌道交通與城市發展高端論壇」在深圳舉行。論壇上，萬科、深圳地鐵與重慶城市交通開發投資集團、東莞實業投資控股集團、中軌集團等單位分別簽署了四項備忘錄，為深化萬科與深圳地鐵在地鐵四期軌網上的戰略合作，探索城市軌道建設 PPP 新模式，以及「軌道 + 物業」模式向全國的推廣進一步凝聚了共識。



### 牽手比亞迪 新模式解決城市問題

2016 年 12 月 13 日，萬科與比亞迪簽署戰略合作協議，雙方擬以開放、共享的理念，通過資源共享，建立多元化合作模式。

萬科將在城市軌道交通發展、工業園區開放及海外業務開發中，與比亞迪展開深度合作，共同解決當下城市交通擁堵和環境污染問題，推動中國城市化健康可持續發展。



## 指標索引

## ESG Index

## 環境

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	P35-36/P39-40/P42/ P46
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	/
A1 排放物	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	/
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	P37/P40/P42
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，減低產生量的措施及所得成果。	P40/P46
	一般披露	有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	P37/P39-40
A2 資源使用	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	/
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	/
	A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	P39-40
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	P39-40
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	/
A3 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P37-P46
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P37-P46

## 社會

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱，招聘及晉升，工作時數，假期，平等機會，多元化，反歧視以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P62-63
	B1.1	按性別，僱傭類型，年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P61
	B1.2	按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	/
B2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P64-65
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	P69
	B2.2	因工傷損失工作日數。	/
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P64-65
B3 發展與培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P66-67
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	/
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	/
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P62/P69
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	/
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	/
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P37/P69
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	/
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	P69
B6 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜以及補救方法的： （一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P5/P13-17
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	/
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	/
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P5
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	P13-14
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P17
B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P5
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	/
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	P5
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P20-22/P27/P49-60
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育，環境事宜，勞工需求，健康，文化，體育）。	P49-60
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P49-60

## 意見及反饋

### Feedback

---

關於舉報萬科職員或單位違反職業道德準則的行為，請聯繫監察審計部：

[5198@vanke.com](mailto:5198@vanke.com)

關於銷售、產品質量、服務質量，請聯繫客戶關係管理部：

[tousu@vanke.com](mailto:tousu@vanke.com)

關於投資者關係，請聯繫萬科董事會辦公室：

[ir@vanke.com](mailto:ir@vanke.com)

關於企業公民戰略，請聯繫萬科企業公民辦公室：

[csr@vanke.com](mailto:csr@vanke.com)

關於萬科公益基金會，請登錄：

[www.vankefoundation.org](http://www.vankefoundation.org)

關於企業報告的意見，請聯繫：

[csr@vanke.com](mailto:csr@vanke.com)

更多企業社會責任報告，請登錄：

<http://www.vanke.com/citizenship.aspx>

---



《萬科企業股份有限公司2016年企業社會責任報告》的印刷紙張來自獲得FSC®為可降解環保紙。  
建議您看完後與他人分享。此行動將有助於有限資源的重複利用。本報告文字和圖片版權受到保護。  
任何未經允許的復制、收藏和轉換將承擔相關責任。