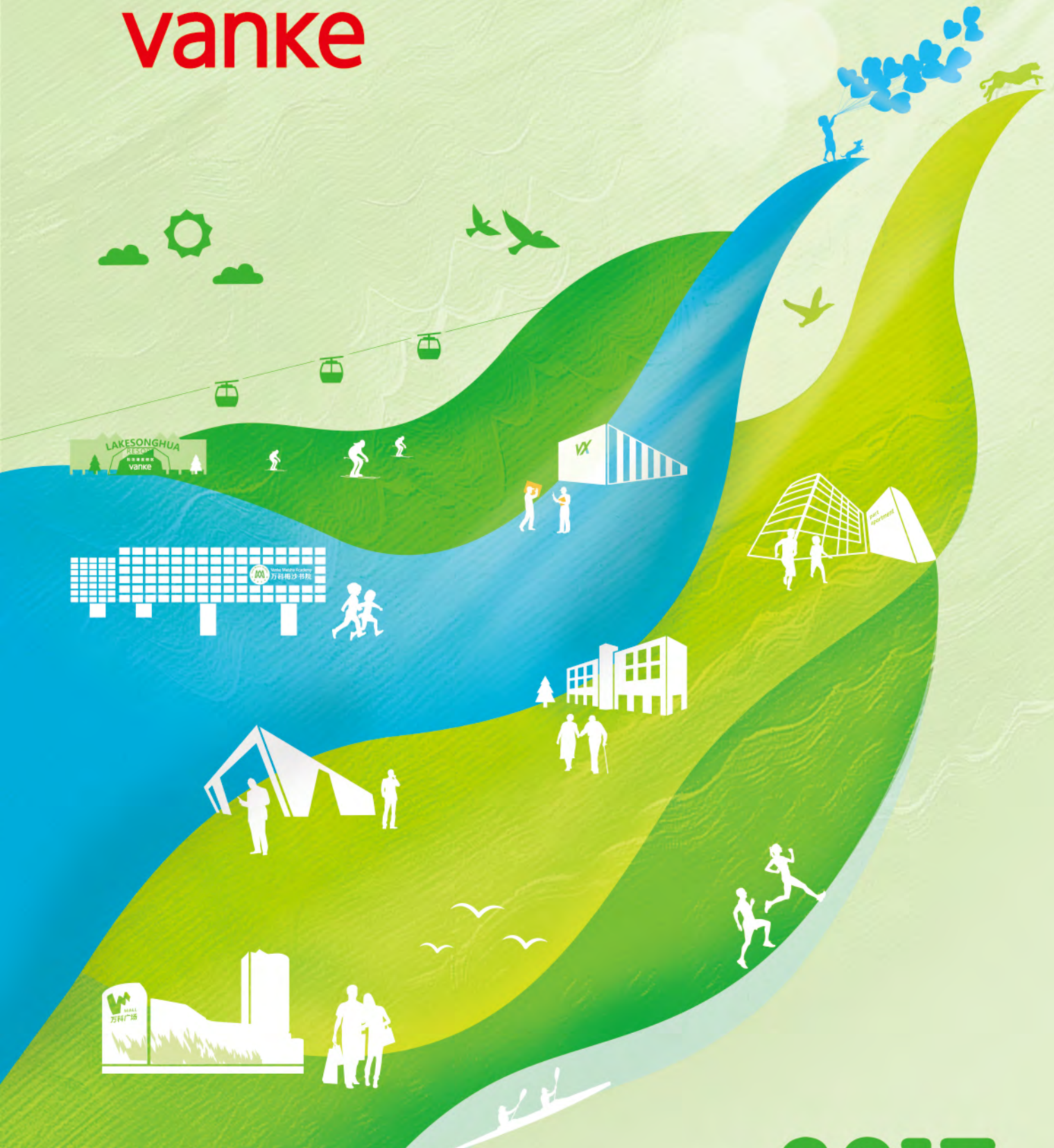


vanke



萬科 **2017**
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 2017 年企業社會責任報告》是萬科集團自 2007 年以來發布的第 11 份企業社會責任報告。報告本著客觀、規範、透明和全面的原則，詳細披露了萬科 2017 年在經營、環境、社會等責任領域的實踐和績效。

時間範圍

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。為增強報告可比性和完整性，部分內容適當溯及以往年份。

發布週期

本報告是年度報告，上期報告已於 2017 年 7 月份發布。

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、馬來西亞和香港的業務。

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》（GRI G4）
- 國家標準《社會責任報告編制指南》（GB/T36001-2015）
- 中國社會科學研究院《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》
- 香港聯合交易所有限公司《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。

說明

- 1)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。
- 2)本報告中的財務數據均基於中國企業會計準則。

報告獲取

您可以在萬科網站 www.vanke.com 下載本報告的中英文版本；微信版請關注萬科周刊微信公眾號。如對報告有疑問和建議，您可發郵件至 csr@vanke.com，或可致電（0755）25606666。

目錄

Contents

01 致辭

02 關於萬科

- 02 我們的 2017
- 03 公司概況
- 04 公司治理
- 06 責任管理

09 專題

- 09 專題一：美好生活場景師
- 11 專題二：實體經濟生力軍
- 12 專題三：創新探索試驗田
- 13 專題四：和諧生態建設者

15

經營之道

OPERATIONAL PRACTICES

- 17 “三好”住宅
- 29 長租公寓
- 33 萬科商業
- 36 物流倉儲
- 37 產業辦公
- 38 萬科度假
- 41 養老業務
- 43 萬科教育



45

環境之道

ENVIRONMENTAL PRACTICES

- 47 住宅產業化
- 51 綠色建築
- 55 綠色技術創新
- 59 綠色運營
- 61 綠色供應鏈
- 62 垃圾分類
- 63 綠色植被研究
- 63 綠色公益
- 64 綠色辦公



65

社會之道

SOCIAL PRACTICES

- 67 文脈保護
- 69 公益慈善
- 93 健康運動
- 99 員工關愛
- 107 合作共贏



- 110 2017 年萬科環境數據摘要
- 111 指標索引
- 113 意見及反饋

致辭

Message

做大時代的好企業

剛剛過去的2017年是不平凡的一年。在這一年，黨的十九大勝利召開，十九大報告描繪出了建設社會主義現代化強國的壯麗圖景，作出中國特色社會主義進入了新時代、我國社會主要矛盾已經轉化為人民日益增長的美好生活需要和不平衡不充分的發展之間的矛盾等重大政治論斷，對決勝全面建成小康社會、精準扶貧、建設美麗中國以及行業發展方向等作出了全面部署。

十九大吹響了新時代來臨的號角，在新的時代什麼更關鍵？從企業角度來看，我們理解大時代有三個要點：第一，從以經濟建設為中心轉變為以人民為中心；第二，從高速增長到高質量發展；第三，從物質生活到美好生活。

2014年萬科第四個十年發展規劃，已經把“三好住宅供應商”的定位延展為“城市配套服務商”。在新的時代背景下，我們將把這一定位進一步迭代升級為“城鄉建設與生活服務商”，並具體細化為四個角色：美好生活場景師，實體經濟生力軍，創新探索試驗田，和諧生態建設者。

第一，美好生活場景師。我們憑藉專業能力，為人民的美好生活搭場景、提供舞台、提供價值。

第二，實體經濟生力軍。當整個中國經濟社會努力推動實體經濟發展的時候，萬科作為世界500強企業，應該也必須為中國的實體經濟騰飛助上一臂之力，成為萬科所在的每個城市實體經濟的生力軍。

第三，創新探索試驗田。依靠模仿一定無法超越，中國企業不能只是按照西方管理理論亦步亦趨。在企業管理機制方面，萬科有責任做創新探索的試驗田，比如當前正在如火如荼進行的事業合夥人機制探索，其核心理念的“共識、共創、共擔、共享”跟十九大報告“打造共建共治共享的社會治理格局”是一脈相承的。我們期待它成為中國企業界乃至全球公司治理的樣板之一。

第四，和諧生態建設者。我們要保護環境，為綠色環保做貢獻，加強綠色工業化戰略推進，並力爭拿出新的解決方案。

方向上，萬科將持續關注三個領域：第一個領域是“房住不炒，租購併舉”，房地產要回歸居住屬性，我們的工作就要認真按照國家相關要求去落實，找到我們的對策，引領整個行業。2008年，萬科通過廣州“萬匯樓”項目開始了對住宅租賃事業的探索；2014年正式開啟租賃住宅規模化發展的大幕，是整個行業中的先驅者；2017年開始，我們在城中村嘗試將部分舊樓改造為長租公寓，為在城市內打拼的年輕人和家庭提供品質更高的居住環境。所有這些，都是時代賦予我們的責任。

第二個領域是美好生活、消費升級。我們致力於構建服務客戶和城鄉的生態平台，為普通人的健康幸福生活提供好產品與好服務，成為推動城鄉建設發展、社會和諧進步、人民美好生活的建設性力量。未來我們將繼續發展物業服務、長租公寓、商業、物流、教育、養老、滑雪度假等業務，一如既往地人民對美好生活的嚮往作為每個萬科人的奮鬥目標。

第三個領域是美麗中國、綠色環保。十九大報告提出，綠水青山就是金山銀山，建設生態文明是中華民族永續發展的千年大計，要像對待生命一樣對待生態環境，形成綠色發展方式和生活方式，建設美麗中國。回顧萬科的企業社會責任歷程，早在2008年，萬科就將“做卓越的綠色企業”寫入公司願景。十年來，我們一直注重引領整個行業的綠色發展，住宅產業化、綠色建築、社區垃圾分類等具體實踐，成為了行業的標杆，為美麗中國建設持續做貢獻。在新的時代開啟的時候，我們將把企業的綠色戰略推向深入，以多年的行業積累，積極參與雄安新區、美麗鄉村建設和精準扶貧工作。

新的大時代已然來臨，我們要繼續成為一家好企業，將堅持做正確的事，走大道走正道；做重要的事，滿足人民日益增長的美好生活需要；全力以赴做事，同心同路，合夥奮鬥。總書記說，幸福都是奮鬥出來的，奮鬥本身就是一種幸福。回顧萬科三十多年的歷史，它就是一部奮鬥者的創業史、成長史，面向未來，隨著一批批奮鬥者的自發湧現，相信萬科在新時代一定能夠繼續成為一個優秀乃至偉大的企業。

關於萬科

About Vanke

我們的 2017

2017 年關鍵績效數據



公司概況

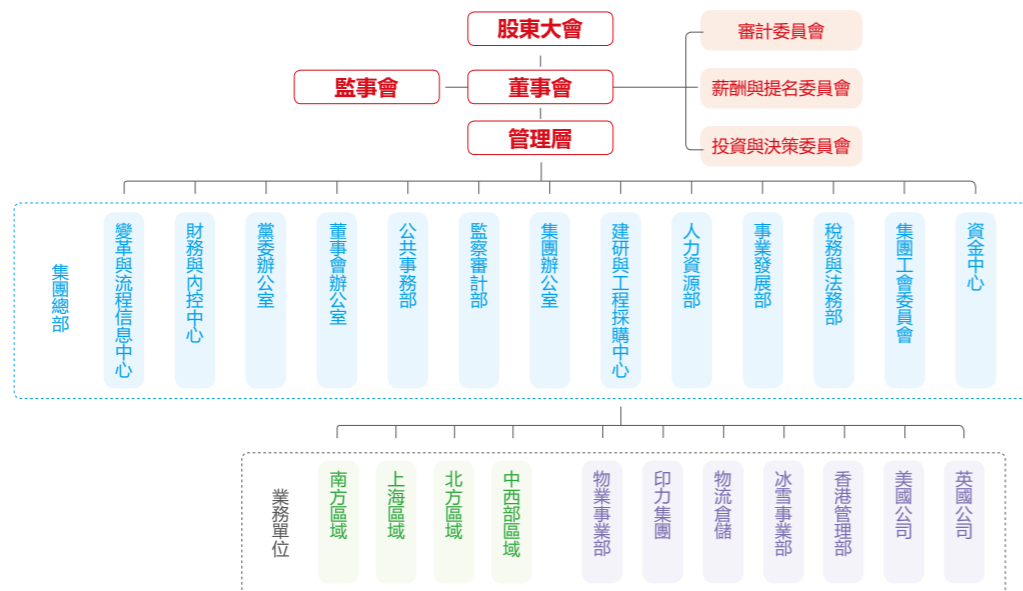
公司簡介

萬科企業股份有限公司成立於 1984 年，1988 年進入房地產行業，經過三十餘年的發展，已成為國內領先的城鄉建設與生活服務商。2016 年公司首次躋身《財富》“世界 500 強”，位列榜單第 356 位；2017 年再度上榜，位列榜單第 307 位。

公司定位於城鄉建設與生活服務商，堅持“為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子”，堅持與城市同步發展、與客戶同步發展的兩條主線。公司核心業務包括住宅開發和物業服務。近年來，在鞏固核心業務優勢的基礎上，圍繞城鄉建設與生活服務商的定位，積極拓展業務版圖，進入商業開發和運營、物流倉儲、冰雪度假、集中式長租公寓、養老、教育等領域，同時積極參與混合所有制改革。

2017 年，深圳市地鐵集團有限公司成為公司第一大股東，表示將支持萬科的混合所有制結構，支持萬科城市配套服務商戰略和事業合夥人機制，支持萬科管理團隊按照既定戰略目標，實施運營和管理，支持深化“軌道 + 物業”發展模式。

組織架構



業務佈局

經過 33 年的發展，萬科業務已聚焦全國經濟最具活力的長三角、珠三角和京津冀三大經濟圈以及中西部重點城市，並進入中國內地以外 7 個城市，包括香港、新加坡、紐約、舊金山、西雅圖、倫敦和吉隆坡。

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製度，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製衡機制。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。

萬科當選“2017 年全亞洲最佳投資者關係公司”。



股東大會職責

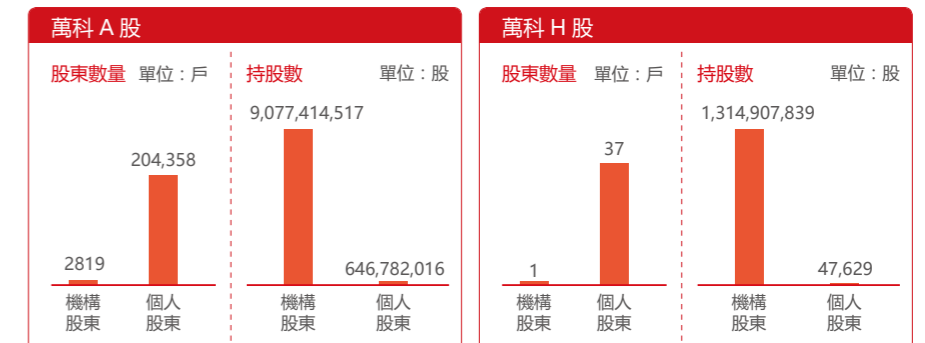
股東大會享有法律法規和公司章程規定的決策權利，依法行使公司經營方針、籌資、投資、利潤分配等重大事項的決定權。

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。2017 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。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。2017 年內，公司發布境內和境外公告 579 份。

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。2017 年公司接待投資者來訪和電話會議 400 餘次，參加境內外機構組織的見面會 51 場，組織月度銷售和經營會議 12 場、境內外業績推介會 4 場，進行兩次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 300 餘條。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

萬科持續搭建集團、區域、一線三級風險管理架構，陸續建立法律機構，基本實現對核心業務和其他各類業務風險防控全覆蓋。同時，我們明確“戰略總部、統籌區域、戰鬥一線”的定位，將風險管理前置，全面參與投融資決策，有效降低核心資源獲取過程中的風險，確保集團經營合法合規，穩健發展。

我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》，杜絕虛假宣傳行為；嚴格遵守《消費者權益保護法》，保護消費者隱私及權益不受侵害。2017 年，萬科進一步加強品牌的維護和建設，對專利、著作權、商標等知識產權進行嚴格規範管理，通過動態監測、調查取證、投訴建議、法院訴訟等多種途徑全力維護萬科品牌和商譽形象。同時，萬科也充分尊重他人的知識產權，盡力維護他人的合法權益不受侵害。

我們致力於保護我們所持有的客戶資料。未經客戶允許，我們不會蓄意使用、分享或出售客戶的個人資料，以用作與業務辦理無關的用途（或用於與收集客戶個人資料時所提供的個人資料收集聲明中所述無關的用途）。

監察审计

我們持續完善“不想、不能、不敢”三位一體的反舞弊體系，讓萬科員工做到“不貪、不假、不賄”。我們樹立大道當然、合夥奮鬥的核心價值觀，宣導追求健康豐盛人生的企業文化，建設陽光照亮的體制，輔以廉潔宣傳、紅線培訓、廉政認證等多元形式，讓員工“不想”舞弊。我們持續加強專業管控和完善內控體系，實施風險導向審計，提示系統性風險，堵塞管理漏洞，減少乃至消除舞弊機會；要求合作方簽訂陽光合作協定》並主動申報利益衝突事項，共同構建反舞弊防線，使員工“不能”舞弊。我們堅持“絕不姑息、追回損失、責任追究、公開處理”的舞弊行為處理原則；開展員工與供應商廉情問卷調查，進行廉情風險監測和預警，主動防範廉政風險；建立陽光便捷的舉報管道，對可信的舉報進行專項調查，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。

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。2017年，根據控制環境、風險評估、控制活動、資訊與溝通和內部監督五個要素，優化公司內控框架及運作框架，持續組織各業務單位對內控設計及執行情況進行系統的自我評價，建立實質內控的管理模式，開展內控建設，提升內控管理水準。針對缺陷產生的根本原因制定方案，根本性解決問題，實現風險實質性消除或降低，避免內控缺陷重複發生，為公司經營管理的合法合規、資產安全、財務報告及相關資訊的真實、完整提供了合理保障。

此外，公司持續完善公司風險管理體系，發佈風險管理手冊，披露風險管理報告，通過對總部及各業務單位開展風險調研，對來自外部環境和公司內部的主要風險進行識別和評估，持續監控風險管理體系的健全性、合理性和有效性，提升風險控制和防範能力。

案例

中國企業反舞弊聯盟



銘記社會責任，講誠信，反舞弊，是文明社會每個企業應盡的職責。企業間加強協作，共築防線，已是反舞弊必然之途。2015年，萬科、阿裡巴巴、碧桂園等國內多個行業的標杆企業，以及廣東省企業內部控制協會、中山大學企業與非營利性組織內部控制研究所等共同組織成立中國企業反舞弊聯盟。這是中國首個由企業發起成立的以反舞弊為目標的民間非營利性合作組織，旨在促進聯盟各成員更好地履行公司反舞弊職責，創建廉潔的公司內部環境，承擔社會職責，推動中國社會商業文明健康發展。聯盟成員建立了各自內部不誠信職員名單，在不違反職員所屬國籍及聯盟成員公司所在國家的相關法律規定的前提下，在聯盟成員間有查詢需求時，可以提供相關支援，拒招錄不誠信人員，提高不誠信行為社會成本；同時，聯盟至少每年組織一次企業間反舞弊交流與培訓，促進企業反舞弊共同能力提高。

責任管理

企業文化



實質性議題識別

為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回應性，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。

1 議題識別

根據全球社會責任報告編制指南、《環境、社會及管制報告指引》和公司可持續發展重要事項等因素，梳理出4大維度30個議題。

2 議題溝通

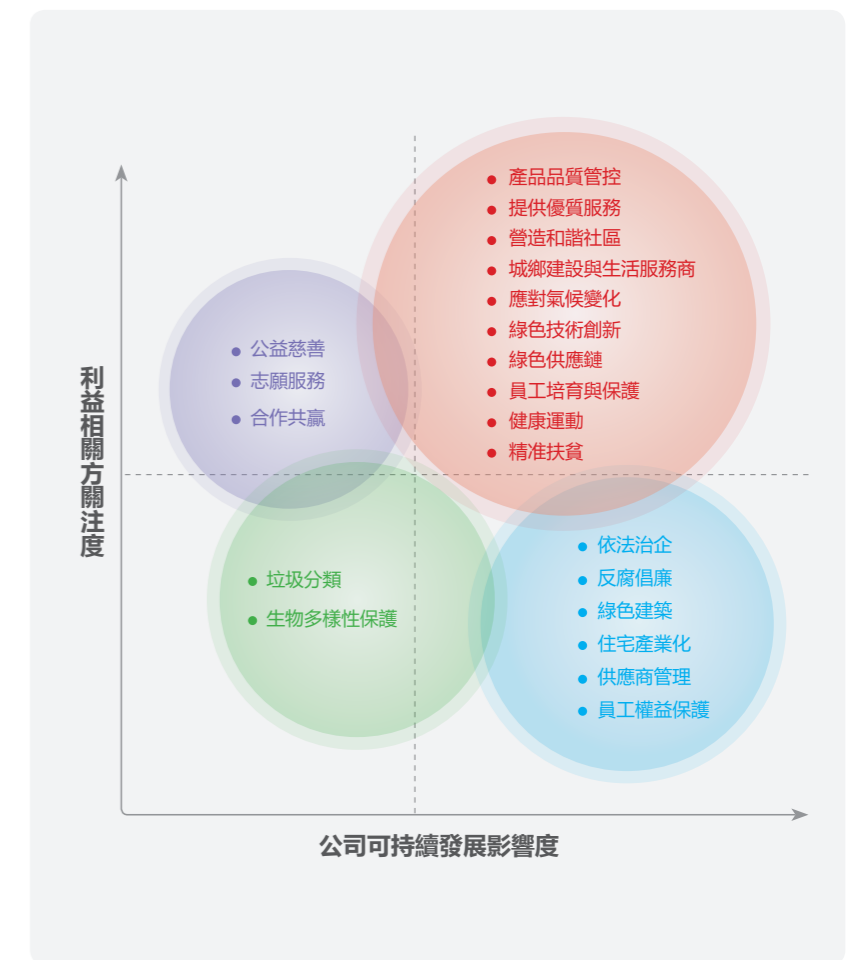
開展萬科內部利益相關方座談會、公司協力廠商客戶溝通會等，收集利益相關方對議題的意見和建議。

3 議題篩選

綜合各方意見，從“對公司可持續發展影響度”和“利益相關方關注度”兩個維度對議題進行初步篩選。

4 議題確認

通過公司內部管理層和外部專家對篩選結果進行審核，最終確定出利益相關方最為關注的21個實質性議題，制定相應的行動計畫並在報告中重點披露。



利益相關方溝通

萬科所獲得的價值和成就源於眾多的利益相關方。我們一直堅持構建多元化的溝通機制，同利益相關方建立緊密聯繫，通過更多渠道、更多方式與利益相關方進行更積極、廣泛地交流與溝通。

利益相關方	期望與要求	溝通回應方式
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 • 支持經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 合規管理 • 主動納稅 • 執行國家政策
 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 回報與增長 • 控制風險 • 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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、萬科陽光燦爛協會 • “十二條溝通渠道” • 職業發展通道、員工培訓
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 保證產品質量 • 優質的管理服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 工業化生產、天網行動、兩個工具一張表、工程管理 APP • 睿服務、業委會、客戶滿意度調查
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 信守承諾 • 公平、公正、公開採購 • 經驗分享 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法履行合同 • 公開招標、發布《合格供應商名錄》 • 開展項目合作 • 成立“採築”電商平台 • 帶動行業健康發展
 環境	<ul style="list-style-type: none"> • 節能減排 • 應對氣候變化 • 綠色環保 	<ul style="list-style-type: none"> • 住宅產業化、綠色建築、綠色技術創新、綠色運營、垃圾分類、參加聯合國氣候大會、綠色鄉源、雪豹保護、江豚保護、紅樹林濕地保護、珊瑚保護
 社會和公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 扶貧濟困 • 支持社會發展 • 關注弱勢群體 • 健康文化 	<ul style="list-style-type: none"> • 精準扶貧 • 公益慈善事業 • 志願者服務 • 樂跑、大鵬馬拉松、賽艇

榮譽認可

獲獎時間	獲獎稱號	頒發單位
2017年7月	“世界500強”第307位	《財富》
2017年2月	中國房地產品牌建設典範企業	第八屆中國房地產年會
2017年3月	中國房地產卓越100榜	觀點地產
2017年3月	2017中國房地產上市企業30強	觀點地產
2017年3月	2017中國上市公司品牌價值榜總榜TOP100	清華大學中國企業研究中心 & 每日經濟新聞
2017年4月	港股100強	騰訊、財華社
2017年6月	2017年度中國藍籌地產企業	經濟觀察報
2017年6月	2017年“中國物業服務百強企業”第1位	中國指數研究院
2017年7月	中國房地產金磚獎-2017年度卓越成就企業大獎	21世紀經濟報導
2017年7月	中國房地產金磚獎-2017年度社會貢獻企業大獎	21世紀經濟報導
2017年7月	2016年度中國民營企業最佳責任企業	南方周末
2017年8月	2017中國年度影響力地產企業	觀點地產
2017年8月	2017年全亞洲最佳投資者關係公司	機構投資者雜誌
2017年8月	2017年“中國民營企業500強”第11位	中華全國工商業聯合會
2017年8月	2017年“中國民營企業服務業100強”第6位	中華全國工商業聯合會
2017年9月	2017“年度價值地產企業”	每日經濟新聞
2017年9月	2017年度傑出治理上市公司金帆獎	21世紀經濟報導
2017年9月	2017“廣東省百強民營企業”第3位	廣東省工商業聯合會
2017年10月	2017年度房地產行業貢獻大獎	時代周報
2017年11月	2016-2017年度中國最受尊敬企業	經濟觀察報
2017年12月	2017年中國最佳企業公民年度綜合大獎	21世紀經濟報導
2017年12月	2017中國企業社會責任榜“優秀實踐獎”	第一財經日報
2017年12月	《萬科2016企業社會責任報告》榮獲“金蜜蜂2017優秀企業社會責任報告·領袖企業獎”	WTO導刊

專題

壹

美好生活場景師

在新時代發展的趨勢下，萬科立足人民美好生活的需求，為普通人的健康生活提供美好的產品和服務，做新時代下的美好生活場景師。

冰雪度假

普及冰雪運動，打造國際級特色冰雪勝地

雪道面積、造雪系統服務面積、高速索道數量
全國第一

住宅業務

為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子

普通住宅佔比 **93%**

購物中心

服務中國主流消費家庭，為消費者和商戶提供首選的購物中心

印力商業平台持有已開業項目 **33** 個

社區商業

安心、便捷、舒適的鄰裏生活中心

累計在 **29** 個城市，開業 **103** 個社區商業項目

養老業務

為老者提供有尊嚴、有溫度、有體面的日常生活

在 **15** 個城市佈局各類型項目約 **170** 個

物業服務

安心、參與、信任、共生，做中國物業管理行業領跑者

服務 **328** 萬戶家庭，超 **1174** 萬人口

物流倉儲

構建物流基礎設施提供商，構築物流大生態

33 個城市，獲取 **62** 個項目，可租面積超 **482** 萬平方米

萬科教育

全時素質教育解決方案提供者

全國參與運營超過 **10** 所全日制學校

長租公寓

有態度的城市青年家

覆蓋 **29** 個城市，共計開業 **3** 萬間

產業辦公

集聚、共享、眾包，連接產業要素，賦能企業發展

開業運營 **41** 個項目，經營面積超過 **120** 萬平方米

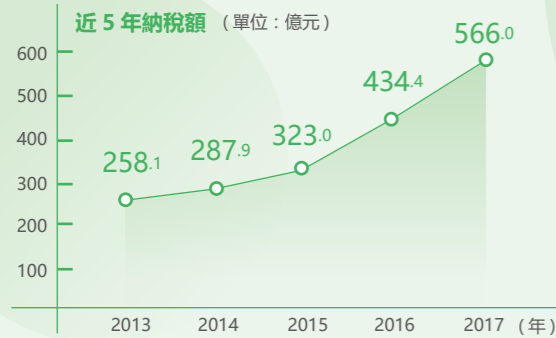
專題

貳

實體經濟生力軍

無論在哪个國家、哪种規則之下，實業都肩負著價值創造的重任，是社會財富的基石。萬科是創造真實價值的代表，也是實體經濟的代表，一直走在為社會創造真實價值的大道上，致力於做創造真實價值的奮鬥者，成為每個城市實體經濟的生力軍。

+ 創造價值



逐步形成裝配式剪力牆體系、內澆外掛體系、全預製框架體系、金屬模板 + 全矽外牆體系等多種適宜的工業化建築體系，共計落成超過

1億平方米的工業化項目

每年交付超 **20萬**套綠色裝修房

主編、參編了9本國標、行標和地方標準，形成國內外技術專利超 **120**項

為 **77708**名員工提供穩定的就業崗位

+ 共享價值

萬科集團供應商覆蓋 **9**大類、**75**個品類實體經濟

如總包、裝修、電梯、櫥櫃收納、潔具五金等

- 共計 **8111**家供應商
- 其中集採上市供應商 **42**家
- 2017年全年採購規模達 **1556**億
- 帶動 **6**萬就業

通過住宅產業化和綠色星級項目，培養並發展

包括研究、設計、構件生產、總包、新型建材、部品生產及安裝、檢測等行業

- 超 **300**家符合工業化發展的新型企業

幫助萬科項目中

- **40%**的農民工穩定地轉化為產業工人

專題

叁

創新探索試驗田

三十餘年來，萬科團隊以高度的歷史使命感、充分的責任擔當帶領企業披荊斬棘、不斷前進，成為中國企業職業經理人制度建設的典型標杆。新的時代，萬科團隊敏銳地察覺到職業經理人制度的局限性，難以適應新時代的變化，阻礙了企業進一步做大做強。

隨著行業進入白銀時代，為了進一步激發團隊的主人翁意識、工作熱情和創造力，為公司進一步發展提供管理機制的支持，萬科於2014年開始探索和實踐企業管理制度變革與創新，推動職業經理人制度向事業合夥人制度升級，積極打造中國乃至全球企業的新治理範本。

萬科事業合夥人機制是一套以“共識、共創、共擔、共享”理念為引領的製度安排，用以指導建設梯隊化的合夥人隊伍、平台化的合夥人組織、多層次的合夥人認定、激勵與發展機制，以支撐企業的戰略升級與事業發展，為最廣大的利益相關方創造長遠的可持續性價值。

習總書記在2018年新年賀詞說道，幸福都是奮鬥出來的。萬科事業合夥人提倡奮鬥者文化，是符合習總書記號召的。我們強調“奮鬥為本、堅定信念、追求卓越、劣後擔當、陽光健康、背靠背信任”，這是實現業務戰略目標的根本製度和組織保障。未來，萬科全體合夥人將以釘釘子精神做實做細做好各項工作，踏石留印、抓鐵有痕地實踐，堅定務實、知行合一地作為，通過事業合夥人的支撐，為實體經濟的發展、為美麗中國、為人民美好生活持續貢獻力量。



專
肆

和諧生態建設者

綠水青山就是金山銀山。十九大報告提出，要提供更多優質生態產品以滿足人民日益增長的優美生態環境需要，要形成節約資源和保護環境的空間格局、產業結構、生產方式、生活方式。多年來，萬科秉持“做卓越的綠色企業”願景，在生態規劃設計、綠色開發建造、綠色環保技術創新升級等方面持續探索實踐，並發揮自身影響力，撬動多方力量共建行業綠色生態。未來已來，萬科致力成為和諧生態建設者，將加強推進綠色工業化戰略，為建設美麗中國做貢獻。

2009

- 提出裝修房，住宅產業化，綠色建築三步推進的綠色戰略規劃。
- 深圳萬科城四期成為全國第一個獲得“綠色建築設計評價標識”三星級住宅項目。

2008

- 正式把“做卓越的綠色企業”立入企業願景。

2007

- 第一次向市場交付工業化建造的住宅產品。
- 明確啟動裝修房交付。

2010

- 開始在全國推廣綠色三星項目。
- 深圳大梅沙萬科中心成為中國第一個獲得 LEED-NC 鉑金認證的辦公建築項目。
- 與騰訊聯合發起“零公里行動”，呼籲生活垃圾前端分類減量，自此社區垃圾分類逐步應用在萬科新項目社區。

2011

- 推動國內四大木製品供應商簽署協議加入全球森林貿易網絡（GFTN），推動森林資源的可持續利用。

2013

- 制定鋁合金噴塗工藝標準，禁止採購未經無鉻鈍化工藝處理的門窗鋁合金型材，減少生產過程中產生的有害物質“鉻”對土壤和水體的污染。

2015

- 王石加入中美可持續城鎮化 CEO 理事會，配合政府推動深圳的低碳可持續發展。

2017

- 開展綠色鄉源、江豚保護等綠色公益項目，持續推動農村扶貧、環境健康事業。

2014

- 要求所有新開工項目至少滿足“綠色建築設計評價標識”一星級要求。

2016

- 攜手阿拉善 SEE 生態協會共同發起“房地產行業綠色供應鏈行動”，帶動上下游履行環保責任。
- 針對塑膠跑道產品，率先在全國範圍執行目前最嚴格的環保標準。
- 開始進行工業場地污染調查和土壤修復的實踐，推動城市建設。

2012

- 將新風系統作為新開工項目標準配置，為住戶提供更加健康的居住條件。
- 基本實現主流住宅產品裝修房交付，成為全球第一個年交付量超過 10 萬套的房地產企業。
- 簽署“生物多樣性保護企業倡議書”，持續履行企業對生物多樣性保護的承諾。
- 聯合珠穆朗瑪峰國家級自然保護區管理局成立“珠峰雪豹保護中心”，開展以雪豹為代表的珍稀物種的研究和保護。
- 加入世界自然基金會“碳減排先鋒”項目，成為全球行業內首家“碳減排先鋒”成員企業。

泊寓®
PORT APARTMENT
城市青年家

OPERATIONAL PRACTICES

經營之道



“三好”住宅
"Triple Excellence" Residences



長租公寓
Long-term Rental Apartments



萬科商業
Vanke Business



物流倉儲
Logistics Warehousing



產業辦公
Corporate Offices



萬科度假
Vanke Resort



養老業務
Senior Care



萬科教育
Vanke Education

近年來，萬科在鞏固住宅開發和物業服務核心業務優勢的基礎上，圍繞城鄉建設與生活服務商的定位，積極拓展業務版圖，進入商業開發和運營、物流倉儲、冰雪度假、集中式長租公寓、養老、教育等領域，積極滿足城市商業和公共事業的發展需求，為滿足人民日益增長的美好生活需要而奮鬥。

“三好”住宅

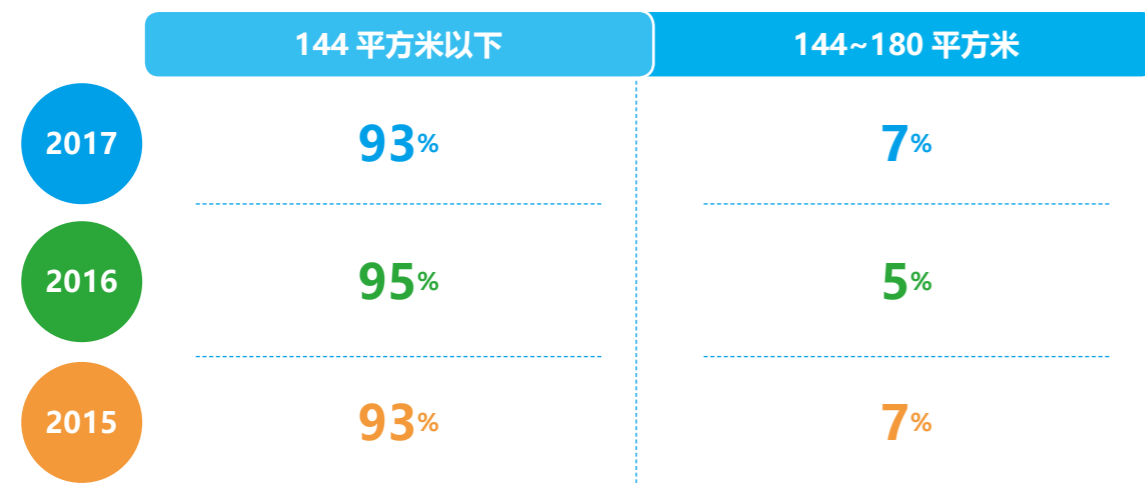
萬科“三好住宅體系”由“好房子、好服務、好社區”三部分組成，闡釋了萬科致力於好房子的設計與營造、好服務的提供與維護、好社區的倡導與堅持，體現了萬科以產品塑造美好生活的人居哲學。

“好”房子

萬科立足住宅產品的居住屬性，從客戶需求出發，以“質量、健康、性能”為核心，為客戶打造更優質舒適的家。

為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子

萬科將“為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子”作為萬科主流產品的定位。2017年，萬科住宅產品持續以中小戶型普通商品房為主，全年銷售的產品中普通住宅佔比93%。



精工質量

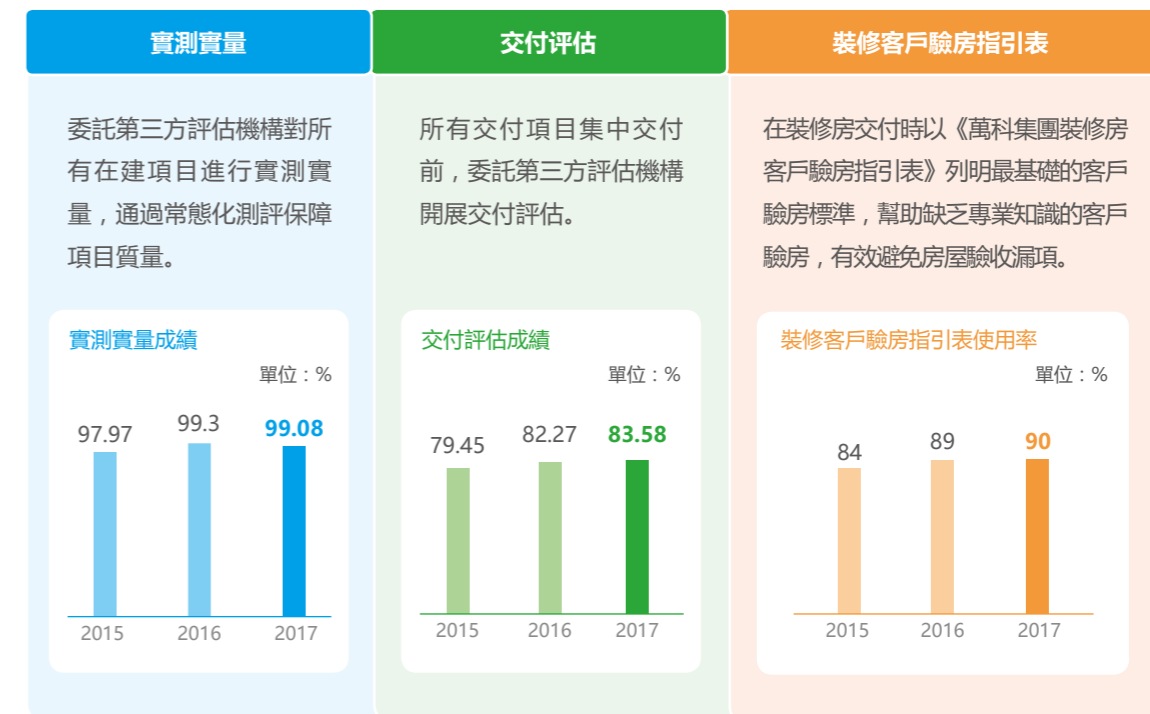
我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建設工程質量管理條例》等法律法規，嚴控質量底線，每季度開展實測質量、質量風險檢查和隱蔽工程驗收等檢查，保障施工品質，嚴查質量問題，尤其關注隱蔽工程質量問題。嚴抓保交付工作，為客戶提供認可的產品，打造客戶口碑，通過交付評估進行戶內、公區、外立面、園林等維度的檢查，嚴控交付品質，堅守交付底線。

▶ 工程管理 APP

2017年，萬科的工程管理APP“匠心”持續升級完善，新增安全晨會、模擬驗收、班組管理、變更簽證、材料收發貨及工序計劃自定義功能，進一步提升精細化管控。截至2017年底，萬科集團4大區域、44家公司、477個項目全面上線，擁有2933家合作單位，用戶量達33000餘人。

▶ 兩個工具一張表

“兩個工具一張表”指的是實測質量、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。



2016年，印力集團控股有限公司成為萬科的商業平台，商業成為萬科的優勢業務。為了加強對商業項目的質量把控，萬科正式將“兩個工具”應用於商業項目檢查。在商業項目的交付評估檢查中，重點關注項目的觀感、功能和安全指標，針對土建與幕牆、機電系統和消防安全進行嚴格的質量把控。同時，針對持有型商業項目，為了確保項目開業後的節能和舒適運行，首次針對暖通空調系統和自控系統提出了“性能檢查”的指標，除了關注機電設備系統的功能故障外，更加關注設備系統的運行效率，實現綠色運營。在季度檢查過程中，重點關注結構安全、滲漏、機電安裝穩固與安全、設備功能等問題，針對這些問題，提煉出23項質量風險重點關注項。

▶ 天網行動

為杜絕偷工減料、以次充好的行為，自2015年開始，萬科在全集團實施“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。2017年，“天網行動”飛檢覆蓋範圍擴展到工廠成品及原材料、項目現場用材料，增加入戶檢測，關注入住後的全生命週期質量表現，業務類別也從傳統住宅擴展到商業、物流、泊寓、美好家等新型業務。



健康建築

萬科將綠色住宅理念融入產品設計與建造的全過程，推行綠色建造方式，讓客戶享受節能、綠色、健康的生活。

▶ 新風系統

隨著客戶對室內健康需求提升，2017年萬科針對不同需求研製針對性新風系統，主要包括旁通雙循環淨化新風機和天花送排一體淨化新風機兩種形式。

旁通雙循環淨化新風機

在2016年雙循環淨化新風機功能上增加了旁通功能，在春秋季節不經過熱交換芯更節能，為客戶節省運行費用。

春秋季 全通風增氧

熱交換回收 冬夏季

外循環 新風除霾模式

強效淨化模式 內循環

送入潔淨新風

去除 PM_{2.5}

稀釋室內有害氣體

排除廚房餘煙

天花送排一體淨化新風機

針對萬科美好家/萬鍊等新業務，二次裝修不允許打孔的情況，天花送排一體淨化新風機自帶排氣系統，高效除霾，送排自主切換，為客戶省去外牆開孔麻煩，並解決衛廚餘煙異味問題。

“好” 服務

萬科認為“我們 1% 的失誤就是客戶 100% 的損失”，堅定秉持“以客戶為中心”，將服務客戶視為企業的第一使命，致力於為客戶提供性價比高的產品，為客戶創造真實價值，一切經營活動都圍繞客戶需求展開，以客戶為師，持續改進，並提供友善的傾聽、溝通和反饋渠道。

客戶服務

萬科重視售前、售中、售後等不同階段的客戶體驗與評價，建立專業客戶服務體系，貫穿客戶服務的全過程，讓客戶享受貼心的服務體驗。

▶ 客戶服務體系 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。步法強調以客戶需要為中心，識別客戶需求，主動服務。

2017 年，萬科對客戶關係 6+2 步法持續迭代，通過不斷加強的第三方單位現場評估，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 226 個項目組織評估，覆蓋範圍進一步擴大。

從看房到入住全過程

	1	2	3	4	5	6
6+2 步法	溫馨牽手	喜結連理	親密接觸	隆重出閣	恭迎喬遷	舉案齊眉
客戶觸點	認購	簽約	等待	收房	搬家	入住
客戶關注點	陽光購樓提醒風險	明確條款信息透明	工地開放進展通報	精益交付手續便捷	恭賀喬遷社區融入	質量維修排憂解難
萬科服務舉措	公示標準及內容、樣板間開放及開盤前風險檢查、神秘客戶暗訪等	講解認購客戶須知、工藝工法及材料部品展示與介紹、業主關懷計劃等	發放萬科家書、舉行工地開放、開展物業見面會等	交付資料提前寄送、交付現場準備、驗房指引等	居家配套開通協助、提供便捷的搬家運輸通道、舉辦鄰裏迎新會等	精益維修流程、月度維修滿意度回訪、居住一年後的質量檢查等

居住持續服務

	1	2
6+2 步法	一路同行	持續關懷
客戶關注點	設施優良、鄰裏和諧	硬件提升、舊區改造
萬科服務舉措	對客戶訴求“2341”響應、公佈物業管理收費標準和居家維修收費標準、推行鄰裏公約等	老社區改造、提升社區便利性、社區硬件投入等

▶ 移動驗房 APP

依託於集團“沃土”信息化計劃，基於客戶視角，萬科開發移動驗房 APP，有效連接交付驗房現場記錄與客戶房間檔案。客戶收房後，可第一時間通過微信查看交付驗房結果及維修進展，並實時對當次交付房產及交付服務進行評價。2017 年，移動驗房 APP 的使用已在集團全覆蓋。

▶ 客戶滿意度

2017 年，萬科繼續開展業主的客戶滿意度調查。通過從客戶簽約後一個月、簽約後半年、簽約後一年、交付後一個月、交付後半年、交付後一年、交付後兩年及交付後兩年以上等幾個客戶生命週期中重要節點的跟踪，及時了解客戶的反饋。

2017 年，萬科集團總體客戶滿意度 87 分，保持了同體量品牌開發商中持續優良的客戶口碑表現。



即時評價

2017 年，萬科持續拓寬與客戶的溝通渠道，新增微信調研方式，新設維修服務、交付服務即時評價，以業務步驟結束為觸發機制，通過移動互聯網工具自動到達客戶，獲取客戶評價，實時作用於業務提升。

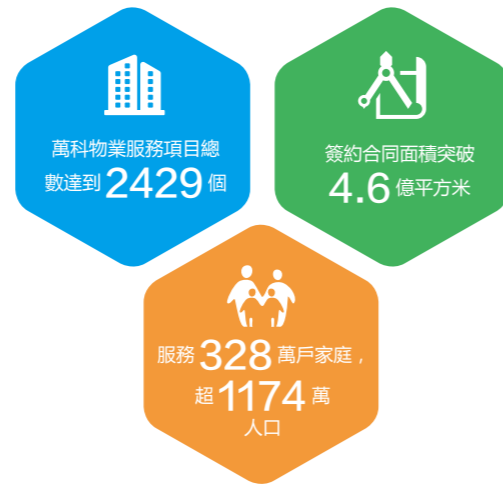
▶ 客戶意見反饋

萬科致力於為客戶提供透明便捷美好的售後服務體驗，繼續深化、拓展線上客戶服務產品“服務家”的使用。2017 年，住宅客戶線上報修率提升 30%，移動驗房完成 100% 覆蓋，打通核心業務間客戶意見反饋渠道，讓客戶真實反饋快速、便捷抵達，指引萬科改進方向，也讓客戶體驗萬科服務之美好。

萬科物業獲“2017 中國物業服務專業化運營領先品牌企業”“2017 中國物業服務品質領先品牌”兩項大獎。

物業服務

作為中國物業管理行業的領跑者，萬科物業始終堅持“安心、參與、信任、共生”的核心價值觀，為業主提供全生命週期服務，讓更多用戶體驗物業服務之美好。



睿服務

睿服務，是指萬科物業針對行業痛點，借助移動互聯網推出的一整套解決方案，由睿平台、服務中心、管理中心三大部分組成。從睿服務 1.0、睿服務 2.0，到睿服務 3.0，萬科物業“睿服務”不斷升級，運用互聯網思維與技術手段，改善物業管理的生產組織方式，實現人、財、物的全面“數據化”管理，為陽光社區、透明物業奠定了紮實的互聯網基礎。



方便業主

2017 年，萬科物業業主共發出 **771** 萬報事請求，覆蓋事件類型 **1191** 種，其中通過睿服務線上平台發出的報事請求 **643** 萬次，線上報事總量已超 **8** 成。

提高效率

2017 年，萬科物業線上共計產生設施設備工單 **754** 萬單，平均每分鐘維護 **14** 次；累計排班 **1.5** 億小時，員工累計打卡 **2275** 萬次。



創新服務

黑貓 2 號

黑貓 2 號是萬科物業自主開發的智慧停車系統，2017 年，萬科物業完成全國 1115 個車場出入口改造，全部實現停車場互聯互通，業主告別了刷卡時代，進出場從平均 20 秒縮短至平均 3 秒。

數字化消防

2017 年 60 個試點項目的 82 個消防設備間、175 個網關、638 個點位數據均通過 4G 無線方式實現遠程數據的穩定上傳。這是公司首次通過無線物聯網、低成本實現設備設施的遠程集中管理。

商寫物業服務

2017 年，萬科物業服務板塊從住宅物業服務拓展至商寫物業服務，為自用型物業提供 FM 服務，助力企業客戶聚焦核心業務發展；為運營型物業提供 PM 服務，提升不動產全生命週期的資產價值。目前，萬科物業商寫業務的業務形態分為企業總部、政府機構、商務寫字樓、城市綜合體、產業園區等。截至 2017 年底，萬科物業商寫業務在管項目面積達到 2196 萬平方米，並為騰訊深圳濱海全球總部、騰訊微信總部、阿裏北京綠地中國區總部、螞蟻金服總部、華為全國代表處 IFM 項目及全球培訓中心等提供企業總部服務。

“好”社區

萬科持續探索鄰裏關係新模式，促進城市人居回歸“睦鄰而居”的傳統，給予生命和諧與多彩的人文空間，打造“好社區”。

和諧文明

和諧社區為生活的文明與質量加分。萬科鼓勵構建鄰裏互信，讓服務與被服務者和諧相處，讓住戶與住戶間建立鄰裏親情，並藉助移動互聯技術，建立守望相助的新型鄰裏關係。

業委會

業主是社區建設的重要主體。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，堅持主動、平等、中立的立場，著力提高萬科社區業主會成立數量，充分尊重和發揮業委會在社區建設中的作用。

2017 年，萬科物業一方面繼續穩步推進在管社區業委會建設，另一方面積極增強與外部聯繫，以“陽光物業 溫暖萬家”為主題，在北京、上海、廈門組織和開展了三次全國性的業委會沙龍，受到了業委會及政府、行業內相關人士的一致好評。

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，進而增強物業服務的透明度，萬科物業在所有在管住宅小區內推行社區議事。參與社區議事的渠道包括在出入口等處設置議事板，在幸福驛站設立社區議事廳，“住這兒”APP 上設立熱點議事廳、微信圈等。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。

2017 年

萬科物業在管項目新增成立業委會 **37** 個

累計成立業委會 **386** 個

2017 年

共有 **76215** 位用戶主動就社區事務發起了

154984 件議事

其中有 **126634** 件議事有鄰居們積極參與討論

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。萬科倡導增強鄰裏互動，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。

住這兒

“住這兒”APP 面向全體萬科業主、住戶群體，致力於打造便捷的物業服務、社區交流與商圈服務平台，通過提供一站式服務 APP，引領社區服務新概念。2017 年，“住這兒”APP 4.0 上線，累計註冊用戶數達 246 萬戶，業主通過 APP 共發送 603.9 萬條信息；萬科物業總計響應業主服務請求 770 萬餘次，平均每分鐘回應業主請求 15 次，年人均任務處理達 245 次。

友鄰計劃

近幾年，越來越多的商家找到物業公司要進入小區，面對利益誘惑，萬科物業一直在思考：消費帶來社區商業繁榮的同時，如何推動小區公共治理的繁榮。“友鄰計劃”是萬科物業“住這兒”發起的“消費支持社區更新計劃”。用戶在“友鄰市集”消費，商家為用戶的社區募集特定比例資金，支持硬件常新與文化建設，“友鄰市集”承諾自身整體零利潤。2017 年，“友鄰計劃”陸續在 63 個社區落地，累計共有超過 17.5 萬用戶通過“友鄰市集”為已上線“住這兒”的社區募集超過 700 萬資金，用於支持今後的社區更新。

2017 年 6 月 18 日，“住這兒”友鄰計劃第一個項目落地深圳公園裡。深圳公園裡項目利用“友鄰計劃”募集的 10100.6 元“友鄰基金”參與幫助該項目內 198 米步行道路拓寬 1 米，該工程於 2017 年 8 月 27 日完工。



鄰裏社交

鄰裏社通過“住這兒”APP 社區版塊的“鄰裏分享”“友兩手”“鄰裏互助”欄目，各業主可與鄰居交流情感、共同商討社區事務，建立相互信任、互幫互助的新型鄰裏關係，實現社區鄰裏和諧。

友兩手

“友兩手”主打“淘二手，露兩手”服務，鼓勵社區住戶將家中閒置物品或個人技能發佈到“友兩手”，進行鄰裏間閒置物品交換和技能互助，為社區內循環經濟、共享服務及鄰居間的交流提供了方便快捷的平台。截至 2017 年底，全國用戶已在友兩手發布了 78399 件商品。



陽光物業

萬科通過陽光物業版塊實現社區建設人、財、物的公開透明化，讓物業、業主之間更加和諧，讓社區更加透明。

物業服務
團隊評價

2017 年共有 168355 位用戶對物業服務團隊進行了評分，其中 86% 的用戶打出五星好評



物業服務
人員讚賞

2017 年共有 3936 位用戶對物業服務人員進行讚賞，感謝物業服務人員對自己的幫助



管家你好

2017 年共有 505806 位用戶通過“管家你好”直接發送消息與管家對話，及時響應率為 83.4%



樸裡節

“樸裡”，意味著最本真、樸實的鄰裏關係，是中國五千年傳統文化的美好願景。對“樸裡”的樸素定義，既表達了萬科物業睿聯盟社區發起“樸裡節”的初衷，也寄託了萬科物業營造幸福社區的美好願望。

2017 年萬科第三屆“樸裡節”範圍更廣、規模更大，形式也更為新穎。在全國 55 個大中城市、1400 個社區，舉辦 2000 餘場社區活動，吸引超 400 萬業主線下參與、數百萬業主線上參與。



發起百萬業主一起撕掉“無形”鄰裏隔膜的“撕名牌”活動，並聯合各社區所在街道辦聯合發布《樸裡公約》，“以小家聚大家”。

線下

線上

通過大型“H5 遊戲”，讓 55 城鄰居跨越時空的界限互相告白，鄰居的意義變得“無限”而廣闊。



“堅持房子是用來住的、不是用來炒的定位，加快建立多主體供給、多渠道保障、租購併舉的住房制度，讓全體人民住有所居。”

——十九大報告

長租公寓

“租購併舉”的新時代下，萬科租賃住宅業務目標是為廣大人民提供更全面的居住解決方案。2017年泊寓業務已覆蓋北京、上海、深圳、廣州、杭州、廈門、西安、重慶、蘇州等29個城市，共計開業3萬間，品牌影響力不斷提升。同時萬科積極與政府深化合作，在深圳、廈門等地與人才安居集團簽訂戰略合作協議，協助政府搭建租房平台，助力城中村綜合改造與其運營模式的發展。

品牌保證

泊寓服務於有態度、有活力的城市青年，致力於為漂泊在外的“奮青”們營造公寓式的“家”。由萬科泊寓直營，無中介，品質時尚裝修，安心放心。

重塑鄰裏關係

通過研究青年群體與租住習慣，在為居住者提供安全、舒適、人性化的居住空間同時，還提供富有青春氣息的服務和生活方式以及一年四季不重樣的社區活動，如創業分享、火鍋啤酒、音樂節等。

最高性價比

以市場化價格為原則，通過公共區共享和空間設計為客戶提供高性價比的產品及服務。溫馨的小窩配備齊全，交通方便，並提供健身中心、閱讀區、休閒區等共享休閒場所。

線上線下平台

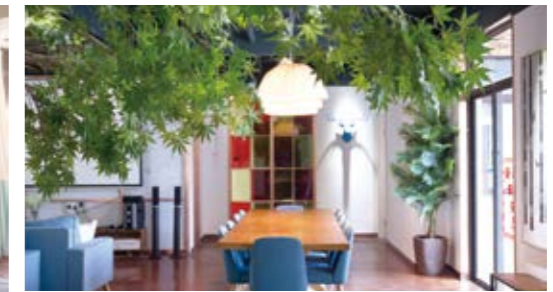
線上預約看房，線上簽約，房源真實，實景圖片，底價透明，不浪費時間在看房途中奔波。



案例

廈門泊寓環島山莊

廈門泊寓環島山莊於2016年8月正式對外營業。該項目主要針對城市青年白領，房間數1307間，建築面積約33766平方米，是國內少有的大體量青年公寓項目。房型以套間N+1改造後的獨立單間為主，結合青年客群的居住需求設計多樣的功能空間。同時，環島山莊成功與廈門市區委組織部共同建立了廈門市思明區人才公寓，成為廈門首個政企合作的青年人才公寓，期望為青年人帶來家的溫暖和更多的創業機會。截至2017年底，環島山莊出租率穩定在90%以上，單項目入住戶數約佔據全廈門品牌公寓市場規模的10%。



萬村復甦計劃

城中村是城市租賃居住高度密集的典型代表。容納眾多城市奮鬥者的城中村大多建築密度高，居住、商業、工業、倉儲功能混雜，存在著巨大的安全隱患。2017年，萬科成立深圳市萬村發展有限公司，開展城中村整治運營，開創性地提出“綜合整治+內容運營”新思路。在尊重村落文脈的前提下，逐步改善村落內的公共基礎設施、社區環境及生活配套。在保障村民收益的前提下，以集約化整體租賃的形式，將村民自建物業進行專業化改造，並通過商業團隊進行商業配套、生活內容、產業配套的植入，為城中村帶來都市霓虹和綠色配套，推動城市另一極的教育文化與產業創新發展。

截至 2017 年底，萬村的城中村綜合整治及統租運營業務

已在深圳市龍崗、寶安、福田、龍華、坪山、南山、鹽田等 7 個片區拓展 33 個城中村，並與南山區簽訂戰略合作框架協議，其中 10 個村已開啟整租及改造運營工作。

2018年，萬村業務將持續發力，力爭覆蓋深圳各個行政區域，進入更多城中村，承擔起助力城市空間升級、為廣大基層服務人群及產業職工提供高性價比租賃住房的企業責任與社會擔當，為新進城市的廣大奮鬥者和建設者們描繪美好生活的藍圖。



三角廣場改造效果圖

案例

新圍仔城中村改造

新圍仔村項目位於深圳市龍崗區坂田街道，地理位置優越，有著深圳“IT第一村”的美稱。由於配套缺失、環境衛生、消防安全等問題突出，極大降低了城中村居民的生活質量，也影響了城市的整體面貌。2017年8月，萬科萬村在龍崗區政府、坂田街道辦的指導下，開展崗頭新圍仔村改造工作，開啟探索政府、社區、企業三者合作的“城中村綜合整治+引進優質物管+市場化商業運營”模式。2017年12月30日，新圍仔城中村首棟長租公寓樣板樓舉行揭幕儀式，標誌著在一個典型的高密度城中村空間與建築中，整體規劃、持續統租和針灸式改造並行的更新策略邁出第一步。

項目亮點

1

探索政府、社區、企業合作模式

模式中政府作為主導角色投資公共區域的設施改造，村集體將物業移交給企業參與統租，企業作為配合方承擔整村改造及運營的具體工作，最終達到各方參與、合作共贏的目的，高效解決各類城中村歷史遺留問題，美化城市環境，提升居住水平。

2

提升城中村設施水平

在龍崗區政府、街道辦的支持及委託下，萬村承接城中村硬件提升，包括完善消防設施及治安管理、三網入地、城市公共界面改善、社區公共活動空間升級等工作。

3

激發城中村活力

除改善硬件環境外，還需長久的經營態以激發城中村活力，保持城中村可持續化的運營及維護。

長租公寓：以市場化方式統租城中村所有村屋，根據萬科泊寓標準統一進行硬件提升、招租、管理等工作，讓城中村居民獲得有尊嚴的、安全的居住環境。

社區商業：通過打造步行商業街體係為城中村注入商業活力，引入“萬科裡”自有社區商業品牌，由萬科商業團隊統一規劃業態、統一管理，讓街區有秩序、可控、可追查，使居民享受到更豐富的城市商業功能。

物業進村：物業進村是以上所有業態植入成敗的關鍵。通過品質物業的統一管理，從消防安全、治安管理、人口登記、車輛管理等方面按照城市住宅小區模式管理城中村。

城中村發展理念

共享社區

植入共享汽車、單車，打造開放式商業街區，美化公共活動空間，為居民提供共享式的便捷體驗。

落腳社區

改善居住空間，新增活動、交流空間，為更多青年人才提供美好舒適的落腳點。

智慧社區

引入智慧物業，為城中村居民、新興人才提供科技化、智能化的物業服務體驗。



改造後泊寓首層公共休閒區實景照片



改造後泊寓室內實景照片

萬科商業

印力集團在觀點指數“2017年度中國商業地產百強”排名中由第31位提升至第2位。

萬科商業秉承為家而建的理念，聚焦購物中心和社區商業，致力於為客戶提供豐富的消費體驗。作為萬科的商業平台，印力集團緊緊圍繞“締造歡購之城，開啟樂享之旅，成為活力之源”的使命，在商業服務創新、空間運用與數字化體驗提升方面，進行更多的探索，優化城市空間場景體驗，助力城市更新升級，實現經營規模和經營質量的大幅提升。

案例

萬科聯合印力收購凱德商業 20 家中國購物中心

2018年1月，印力聯合萬科等公司與凱德集團全資子公司凱德商業達成協議，將收購凱德商用在中國國內的20家購物中心。其中，20家購物中心分佈於華北、華中、華南和中西部區域的19個城市的核心區域。印力將進一步提升萬科商業網絡的廣度和深度，將萬科商業下沉到核心區域市場及周邊城市群，為當地客戶提供更豐富優質的服務體驗。

購物中心

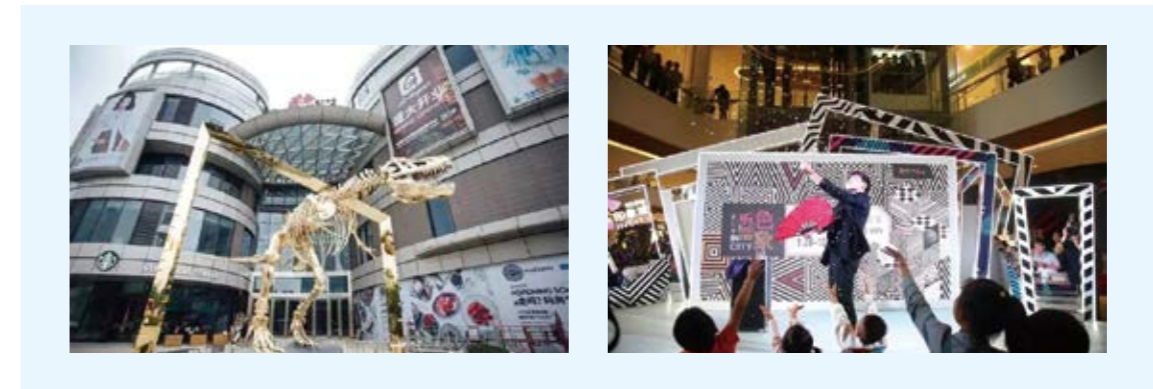
印力協同萬科生態系統資源，提供最優質的商業配套服務，致力於為中國家庭創造更美好的品質生活，做中國領先的商業地產平台。2017年，印力通過專業的投資開發、商業運營及資產管理，打造一體化的零售商業地產全價值鏈模式，從項目的前、中、後期全過程進行關注和整合，確保購物中心項目的良好品質，充分挖掘其商業價值。

截至2017年底，印力商業平台共持有已開業項目33個，其中2017年新開業南通印象城及武漢青山印象城兩個項目。



南通印象城

2017年9月28日開業的南通印象城運用國內先進的“SHARE ZONE”概念、兼具創新與融合建築設計，打造融入家庭生活的可持續社群共享空間。此外，南通印象城擁有女性停車位、兒童遊樂室、老公寄存室、專屬母嬰室等商場配套和溫馨服務，是一座充滿人文關懷的購物中心。開業當天客流突破12萬人次，會員累計超23000人，簽約率達95%，開業率達90%，250個開業品牌，其中50%品牌首入南通。



瀋陽印象城

瀋陽印象城位於瀋陽百年傳統市級商圈——太原街商圈核心位置，緊鄰瀋陽站，建築面積2.2萬平方米。瀋陽印象城原為運營超過十年的國美電器商城，業態單一，無法滿足周邊客群的需求。萬科印力接手後，對所在商圈進行深入調研，從增加業態豐富度和商場體驗感著手，從“吃喝玩樂購”五大維度重新定位客群。根據“小而精、小而美”的設計理念，對商場內部及外立面重新裝修，優化內部動線、品牌業態等，增加體驗主題街區，滿足都市人的多樣生活需求。改造後瀋陽印象城營業面積下降38%，但日均銷售上升63%，日均客流上升129%，總租金提升74%。



社區商業

萬科社區商業基於家庭式客戶高粘性的客戶需求，打造“萬科裡”主力品牌，圍繞教育、美食和生活服務三大主題，將居住與餐飲休閒、美食體驗、教育教學融合，打造安心、便捷、舒適的鄰裏生活中心。

2017年，萬科共在18個城市新開業36個社區商業項目，管理面積約37.38萬平方米。



廣州基盛萬科裡

廣州基盛萬科裡是開放式街區社區商業，為周邊社區居民提供大食匯、教育中心、生鮮市場、易貨中心、生活服務、定制中心六大業態。主力店梅沙社區營地為周邊家庭提供Alpha School、四點半學堂、Campus mini等多元兒童素質教育課程，圍繞教育業態，打造家庭生態消費閉環。



物流倉儲

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。萬科步入物流倉儲領域，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、冷鍊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。

2017年，萬科成功參與普洛斯私有化，以自身開發建設經驗及資源優勢與普洛斯高效的物流倉儲網絡及卓越的管理能力形成優勢互補，攜手打造全球最大物流倉儲平台，進一步完善萬科在物流倉儲領域的佈局。

- 積極拓展業務版圖，建立冷鏈事業部，在瀋陽渾南成功落地並運營第一個冷庫項目。
- 先後與順豐速運、菜鳥等簽訂戰略合作協議，奠定多元化合作的基礎。

進駐城市 **33** 個
已獲取 **62** 個項目
可租面積超過 **482** 萬平方米



產業辦公

萬科通過深度挖掘城市產業經濟、企業商務的需求，為企業發展提供所需的空間及服務，帶動企業實現資源共享、價值共創。截至 2017 年底，萬科在 19 個城市，開業運營 41 個產業辦公項目，經營面積超過 120 萬平方米。

品牌寫字樓

打造城市級品牌寫字樓，服務優質、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。

杭州黃龍萬科中心

黃龍萬科中心共有 9 棟寫字樓，周邊配套集中商業、街區商業、會議展覽中心、國際幼兒園等，為都市白領提供 24 小時完整的工作生活解決方案。萬科還通過星商匯平台，舉辦行業前沿講座、展覽等，匯集知識人群，驅動創新元素的匯聚和碰撞。



產業集群

為特定產業提供適用的空間，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，是提供“空間”和“服務”的產業地產全新模式。

深圳萬科雲設計公社

萬科雲設計公社聚合設計行業上下游生產單位，融合協作，形成一整套完備的產業服務體系，讓創意人員將精力回歸到設計等企業主核心的問題，在更高效、更集約、更公正的生態系統裡，實踐新生產方式。



萬科度假

伴隨著消費升級的浪潮，人民對美好生活的追求日益提升。萬科結合度假生活市場的多維度需求，依托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，滿足家庭週末及節假日深度度假需求。截至 2017 年底，萬科在廣州、深圳、武漢、杭州、蘇州等城市共有 29 個度假酒店項目，已開業 3000 間房間。

案例

萬科與新加坡悅榕集團簽署戰略合作協議

2017 年，萬科與新加坡悅榕集團簽署戰略合作協議，成立全新合資平台“悅榕中國”，用以整合中國區域內悅榕集團旗下品牌酒店和資產，通過雙方共同發展與管理的平台“悅榕中國”，在酒店、養老、養生領域拓展全新業務。

萬科度假項目表

城市	項目名稱	開業時間
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
深圳	深圳浪騎遊艇會	2006 年 1 月
昆明	雲南撫仙湖希爾頓酒店	2015 年 5 月
蘇州	雅詩閣酒店	2014 年 9 月
杭州	良渚君瀾酒店	2008 年 3 月
東莞	雅樂軒酒店	2014 年 12 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
吉林	吉林白樺旅社	2017 年 11 月
三亞	萬科森林悅度假村	2015 年 8 月
武漢	名悅酒店	2014 年 7 月
武漢	君瀾酒店	2015 年 5 月
佛山	捷安客酒店	2015 年 8 月
廣州	清遠萬科白天鵝溫泉酒店	2014 年 12 月

松花湖度假区

國家 AAAA 級景區萬科松花湖度假区位於吉林省吉林市豐滿區境內，成立於 2012 年，總佔地面積近 20 平方公里。度假区地理位置優越，是國內距離城市市區最近的度假区，也是國內唯一兼具大型目的地的滑雪度假区和城市滑雪場。

萬科憑藉 33 年專業開發經驗，引進世界先進設計理念和歐洲頂尖硬件設施，傾力將松花湖度假区打造為一座設備先進、規劃科學、服務貼心的高平滑雪度假区。度假区包含松花湖滑雪場、專業成人及兒童滑雪學校、娛雪樂園、獨立滑雪教學區、五星級松花湖西武王子大飯店、北美風情度假酒店青山客棧、白樺旅社、青山度假公寓、度假小鎮、商業住宅、V-FUN 兒童村等多種配套設施。度假区以其得天獨厚的冰雪條件，為廣大滑雪愛好者打造了一座真正的國際級冰雪度假天堂，為我國冰雪產業的蓬勃發展做出了卓越貢獻。

- 擁有國內最長高山雪道之一，全長 5.23 公里
- 擁有 5 條已通過國際雪聯認證的高級雪道，可滿足國際大賽高山大迴轉的比賽需求
- 雪場初中高級雪道分佈均勻，同時提供越野滑雪和跳台等場地
- 擁有家庭滑雪樂園，專業教學公園，大眾運動公園及競技型運動公園，不同等級的滑雪者互不干擾



優質雪道 **34** 條

滑雪面積 **175** 公頃

載人索道 **6** 條

最高山體落差 **605** 米

區內年平均冰雪期
150 余天

平均積雪厚度正常
可達約 **1** 米

萬科松花湖榮獲第五屆“世界滑雪大獎”(World Ski Awards™) 2017 年度中國最佳滑雪場。

養老業務

萬科在 15 個城市佈局了各類型項目約 170 個

建國後首批嬰兒潮將持續大規模進入養老階段，這加速了中國老齡化的到來，而 30 年獨生子女政策、“412”家庭模式的普遍化、家庭小型化、空巢化等因素疊加使得解決中國養老問題迫在眉睫。萬科認為，解決中國的養老問題，不僅是政府的責任，更是整個社會的責任。萬科主動承擔社會責任，從 2009 年即開始研究養老業務，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，滿足長者安全、衛生、飲食、護理、復健、康樂、歸屬感以及自我實現等各個層次的需求。同時，萬科與各地知名醫院的中醫科、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，讓老人的生活煥發新生。

2017 重點項目

隨園嘉樹·良渚項目

隨園嘉樹是隨園養老旗下的 CCRC 項目，基於對長者心理特點、行為特點和人體工程學的深入研究，首創“鄰裏式”養老模式，是萬科首個面向活躍長者的大型老年居住社區。2017 年，隨園嘉樹·良渚完成了年度滿租目標，入住長者 1000 多人。



隨園護理院

隨園護理院是隨園養老的老年康復護理機構系列，憑藉專業的醫療護理康復團隊，為術後康復和失能長者提供日常護理、康復治療等醫養服務，打造居家式入住環境，提供高標準的專業醫、康、護服務。



業務類型

城市級和社區級

- CCRC(持續照護社區)
- 城市護理中心(康復醫院/護理院)
- 城市全託中心
- 社區嵌入中心
- 日間照料中心

業務優勢

萬科集團與各地團隊之間充分溝通，相互支持，共同構建跨區域跨項目間經驗共享、能力共享、人員共享、資源共享的集團化操作模式，從項目的選址、建設改造、資源合作到項目的日常運營，均是集團各地公司經驗與智慧的集合。

隨園之家

隨園之家是萬科的社區日間照料中心，定位為家門口的養老服務，主要客群為項目周邊居家需要協助的老人。項目利用萬科專業養老服務團隊與基層街道、社區合作，解決目前社區居家老人就餐難、就醫難、出院後康復護理難、日常生活不便、緊急情況無人照料等痛點。目前已開業運營 100 個點，已為 10000 余老人提供服務。



合肥廬園

合肥萬頤廬園地理位置優越，毗鄰 2400 畝城市森林公園——廬州公園。廬園提供全托養老護理、慢病管理等服務。在細節上，通過 40 多項適老化設計，加上溫馨舒適的裝飾風格，營造讓長者安心舒適的生活氛圍，成為合肥當地的養老項目標杆。



萬科教育

“百年大計，教育為本”，萬科通過梅沙、德英樂等教育品牌，為 3-18 歲青少年提供完整的教育解決方案。

梅沙教育



梅沙教育致力於激發孩子內在驅動力，尊重孩子個性差異，以體驗式教育及跨學科教育創建以學生為中心的課堂，打造面向未來的教育。目前，梅沙教育已包含全日制學校、社區學校、戶外學校等模塊，同時結合梅沙教育線上平台、萬科教育發展基金以及梅沙教育研究院實現教育資源的全方面整合升級。

截至 2017 年底，梅沙教育在深圳地區已擁有 2 所創新型公辦學校，1 所民辦國際化高中以及 1 所幼兒園；已開發 6 套梅沙特色課程，組建學生社團 100 多個，在校學生達到 3232 人；成功獲得劍橋國際考試中心認證，愛丁堡公爵青年獎勵計劃獨立授獎單位資質，成為美國十項學術全能比賽 USAD 中國區官方學術合作夥伴。

德英樂教育

君子有三樂，得天下英才而教育之，一樂也。2017 年 5 月，上海萬科發布“德英樂”教育品牌，秉持“開拓全球視野，激發無限潛能”的教育宗旨，以尊重中國傳統文化為根基，融合西方創造性與探究性教育理念，培養立身世界的中華英才；以同步時代為標準，創立聲名卓越的世界名校；以產業升級為使命，締造持續多元發展的行業生態。

截至 2017 年底，上海德英樂教育已開辦 3 所民辦中小學，5 所民辦幼兒園，2 所幼兒託管點，1 所高中；3 所公辦中小學，1 所公辦幼兒園，1 個國際青少年俱樂部，所有園所滿校後，學生約 8000 人，教職員工約 950 人。

公辦教育

積極與政府在公辦教育領域展開合作，輸出優質教育資源、品牌，建立長效的合作機制，持續為公辦教育發展提供助力和補充。

民辦教育

通過豐富而富有挑戰的雙語文化綜合課程，培養孩子全面平衡的個性，終生學習能力，創新領跑的精神，激發孩子無限潛能，為他們創造健康豐盛的人生奠定基礎。

素質教育

提供以 STEAM 課程、賽艇課程、閱讀課程為核心課程的 20 多門拓展課程，提供課上到課下，校內到校外的一站式服務。





ENVIRONMENTAL PRACTICES 環境之道



住宅產業化
Housing Industrialization



綠色建築
Green Building



綠色技術創新
Green Technology Innovation



綠色運營
Green Operation



綠色供應鏈
Green Supply Chain



垃圾分類
Garbage Sorting



綠色植被研究
Green Vegetation Research



綠色公益
Green Public Welfare



綠色辦公
Green Office Management

十九大報告提出，我們要堅持節約資源和保護環境的基本國策，像對待生命一樣對待生態環境，建設美麗中國，為人民創造良好生產生活環境。33年來，萬科不斷探索與自然共生關係，尋找人與自然的最佳距離，在生態規劃設計、綠色開發建造等方面推廣使用環保材料及綠色創新技術，因地制宜開展綠色規劃和運營，引領行業綠色發展。我們嚴格要求各分子公司遵守《環境保護法》等相關法律法規，履行好環境方面應盡的義務。我們也鼓勵承建商、供應商和客戶與我們一起實踐環保承諾。同時，面向員工，我們常態化開展節能環保宣傳，舉辦垃圾分類等環保活動，加強員工環保意識。在2017年，萬科沒有發生對環境有重大影響的違規事件。

“萬科過去一直強調綠色，我們的工業化、綠色建築、垃圾分類等，都是為綠色環保、美麗中國做的貢獻。在新的時代開始的時候，我們應該在綠色戰略方面拿出新的解決方案。”

——萬科董事會主席 郁亮

住宅產業化

住宅產業化是指用工業化生產的方式來建造住宅。利用工業化技術可以將建築過程的誤差減少到極致，大大提高建造質量。同時，這種規模化、集約化、工業化的建築方式能有效降低能源與資源消耗，減少大量的建築垃圾、污水、工地揚塵，降低施工噪音。住宅產業化已成為建築業踐行綠色低碳發展的最佳實踐之一。

萬科是中國住宅產業化的積極推動者，引領行業綠色節能建築的技術研發、標準制定和推廣。自2004年開始標準化、工業化和產業化研究以來，萬科在住宅產業化的道路上堅定前行了13年，逐漸摸索出一條解決市場需求、符合行業發展、具備行業領先性的建築產業化之路。



在過去的 13 年裡，萬科因地制宜，逐步形成裝配式剪力牆體系、內澆外掛體系、全預製框架體系、金屬模板 + 全砗外牆體系等多種適宜的工業化建築體系；主編、參編了 9 本國標、行標和地方標準；培養並發展了包括研究、設計、構件生產等行業內上下游 300 餘家符合工業化發展的新型企業；幫助萬科項目中 40% 的農民工穩定地轉化為產業工人；形成 120 餘項技術專利；共計落成超過 1 億平方米的工業化項目，工業化成為萬科每年 20 餘萬套裝修房交付有力的保駕護航工具。

萬科住宅產業化發展之路



2002-2005 年

自主研發階段

為適應規模化發展的需求，萬科選擇預製砗來實現“像造汽車一樣造房子”的理想，三年內自主研發三棟實驗樓，嘗試裝配式框架結構、樑柱三維預製構件，整體式預製廚房、衛生間等體系的設計和建造，初步建立了裝配整體式的概念。

2006-2007 年

引進發達國家技術階段

萬科學習發達國家成熟的工業化技術、部品和管理體系，與國外建築領域專家共同完成以 18 層住宅為原型，預製率接近 90% 的“青年之家實驗樓”，奠定了萬科工業化的技術基礎。

2007-2010 年

中試應用階段

2007 年上海萬科新裏程 1.3 萬平方米工業化住宅項目開工，標誌著工業化正式進入中試階段。上海、深圳、北京等城市逐漸開始嘗試探索本地化預製砗體系，並同步開展如何降低預製化率以獲得更大程度的推廣。在 2008 和 2009 年分別完成預製率 40%、20% 的第五、六號實驗樓，為萬科工業化項目主體技術體系確立了標準定型模板。

2010-2015 年

全面推廣階段

2013 年萬科明確“兩提一減（提高質量、提高效率、減少對用工的依賴）、可複製、可推廣”的工業化推廣原則，將裝配式內隔牆、免抹灰技術、定型模板、整體提升外爬架、穿插提效等技術和管理工具與預製技術相結合，工業化項目呈破竹之勢開展。

工業化 2.0 階段

萬科自 2010 年開展全面精裝修交付，開始將工業化技術體系從主體擴展至內裝，在 SI 分離的原則下進行土建內裝一體化的工業化實施方案，在實驗樓裡實現了最快 7 天完成工業化內裝的嘗試。

延伸閱讀

SI 分離（主體與內裝）體系，指採用全乾法施工作業的裝配式內裝修體系，包括大空間結構體、裝配式內隔牆、高精地坪、干法地暖、成品吊頂、集成配電與給水體系、整體衛浴、廚房等核心技術。

綠色建築

在國家提倡節能降耗、推進生態文明建設的大背景下，推進綠色建築已成為建築界不可迴避的使命。綠色建築是指在建築的全壽命週期內，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。

萬科積極推進綠色建築發展，嚴格把控建築從設計到運營全生命週期的環保管理，最大限度地節約資源、保護環境和減少污染。自 2009 年推廣綠色建築以來，萬科綠色建築面積已累計達到 1.12 億平方米。

2017 年

萬科綠色建築面積 **4372.4** 萬平方米

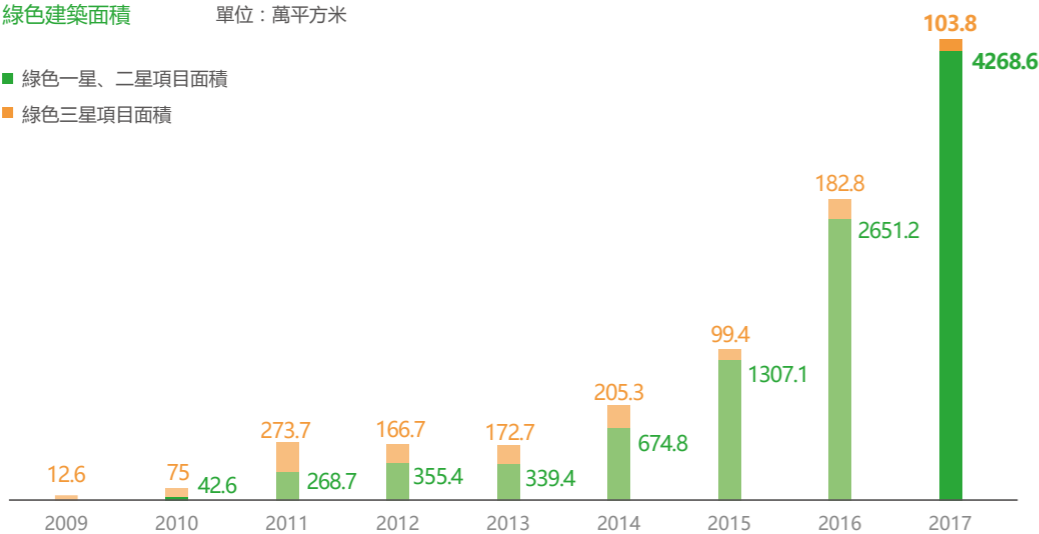
綠色一二星項目 **4268.6** 萬平方米

綠色三星項目 **103.8** 萬平方米



綠色建築面積 單位：萬平方米

■ 綠色一星、二星項目面積
■ 綠色三星項目面積



綠色建築面積累計 **1.12** 億平方米



2017 年萬科綠色三星項目清單

城市	項目名稱	三星類型
廣州	新隆沙	(設計 / 運營)
	廣州萬科幸福譽住宅 L9、L10 棟	設計
上海	虹橋商務區核心區一期 03 號地塊南塊萬科中心 1~7 號樓	設計
	上海張江高科技園區中區 C-12-2、C-12-3 地塊住宅 15~17、19、20、22、26 號樓	運營
寧波	藍色東方 11、13、14、15 號樓	設計
	藍色東方 1、3、5、18 號樓	設計
	蘭花 1	設計
	望廬	設計
合肥	中央公園 I 地塊項目	設計
	中央公園 H 地塊項目	設計
蕪湖	蕪湖萬科城南區二期	設計
煙台	翡翠公園 B 區	設計

案例

上海虹橋萬科中心

上海虹橋萬科中心地處虹橋商務區核心區，項目圍繞節水、節地、節能、節材、減少排放、打造海綿城市、改善室內環境、運營管理七方面提升建築物的可持續性，於 2017 年 12 月獲得綠色建築三星級運營標識。



綠色建築成效

綠地率 23.28%	地下面積比 446.32%
透水地面面積比 50.53%	節水器具使用率 100%
可循環材料比例 10.58%	建築節能率 73.30%
非傳統水源利用率 1.33%	太陽能熱水利用率 18.33%



綠色技術與措施

節約用地

- 合理開發利用地下空間，設立 3 層地下室用於設備間、車庫、商場、超市等功能，集約節約土地利用。



海綿城市

- 地面結合人行步道鋪設透水磚，提高地面涵養水分能力，減少地表徑流；
- 屋頂設計花園平台，改善建築雨水調蓄能力，緩解城市熱島效應；
- 選擇適宜上海當地氣候和土壤條件的鄉土植物進行景觀綠化。



- 大樓屋面、架空樓板、外牆等均採用保溫材料；
- 採用冷熱電聯產的冷熱源，與地下三層設置的辦公和商用熱交換站進行換熱供水；
- 利用轉輪式熱回收器對排風進行全熱回收；
- 設置太陽能熱水系統，供應地下食堂使用。

節約能源

- 施工階段採用 100% 的預拌混凝土，高達 98.26% 的高強度鋼，可再利用、可循環材料的回收利用比例為 91.5%；
- 採取土建與裝修工程一體化設計與施工，在結構設計過程中不斷優化體系，減少建築材料浪費。

節約材料

減少排放

- 優質盥洗廢水通過中水系統回用，結合隔油池、沉沙池等淨化裝置，改善污廢水水質，減少污染物排放；
- 廢氣經由淨化裝置處理後排放，處理效率可達 90% 以上；
- 從辦公室源頭對垃圾分類收集，有效回收可再利用或再生材料，集中存放不可回收垃圾，交由有資質的單位處理。



- 採用吸音內牆、吸音頂棚及填放吸聲材料等措施降低環境噪聲；
- 設置空氣質量監測系統監測地庫與辦公區域 CO2 濃度，使 CO2 濃度保持在健康舒適的範圍內。

室內環境



- 設置完備的智能化系統和建築設備監控系統實時監察運營情況；
- 物業管理制定並實施節能、節水等資源節約與綠化管理制度和相應的能源管理激勵制度，以確保資源、能源的合理利用。

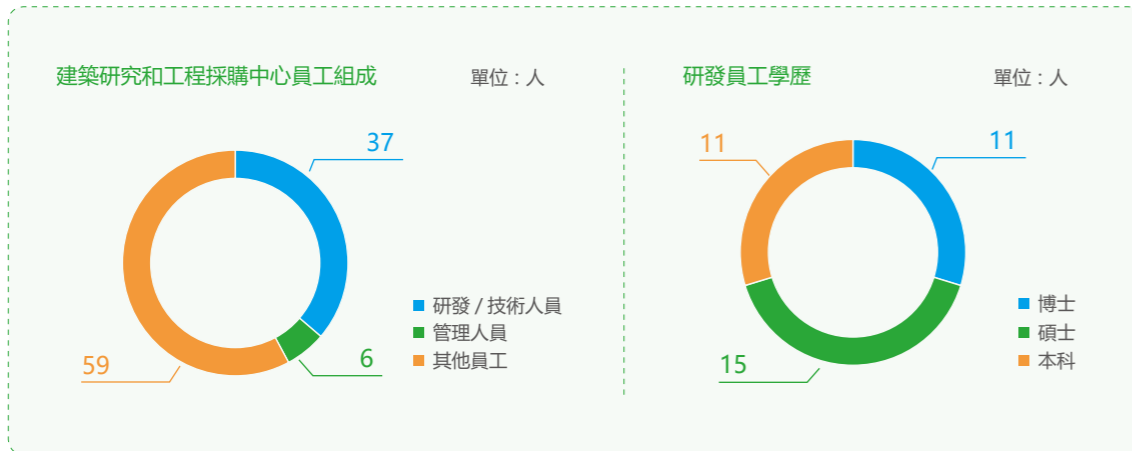
運營管理

綠色技術創新

萬科高度重視綠色技術的研發和創新，不僅通過環保實踐驅動地產行業的綠色發展，更期望以創新理念和革新技術突破推動人居、生活、環境的可持續發展。

科研團隊

萬科將创新型人才視為企業的重要資產，重視科研人才建設，構建多梯隊的創新型人才隊伍，引領行業綠色技術創新升級。



綠色研發成果



案例 装配式內裝修

傳統裝修方式是指在現場採用濕法作業進行裝修，一方面，由於作業方式的不可控，會對建築造成滲漏等難以根治的問題，同時由於室內管線等裝體預留在主體結構或濕作業層中，為後期的改造和維修帶來極大的不便；另一方面，傳統裝修方式在裝修及後期改造過程中會造成大量的能源及資源浪費，且不可避免地產生大面積的建築垃圾。

為了解決傳統裝修模式帶來的弊端，萬科通過科技創新研究装配式內裝修體系(SI)，採用全乾法施工作業，以主體和內裝有效分離的方法，使房屋具備結構耐久性、室內空間靈活性以及內體可更新性特質，將內裝修從傳統對人工高度依賴的建造業轉變為製造業，建造出長壽命、高品質、綠色低碳的好房子。



案例 污染場地修復

一般而言，污染場地主要指因堆積、儲存、處理、處置或其他方式如遷移、突然事故等承載了有害物質，對人體健康和環境產生危害或具有潛在風險的空間區域。隨著城市化進程的加速，許多原本位於城區的污染企業從城市中心遷出，遺留下大量的污染場地。這些污染場地的存在不僅阻礙了城市建設和地方經濟發展，更帶來了不可預估的環境和健康風險。

作為城市的建設者，萬科積極研發並推廣場地修復技術，按照從污染場地識別到污染場地修復的流程，解決污染場地問題。識別方面，分地質勘查、樣品採集、數據檢測與分析處理、場地風險評估等4個階段；修復方面，通過化學方法、物理方法、生物方法相結合的技術，最終實現污染場地的無害化，滿足城市建設用地的安全需要。



雄安萬科綠色研究發展中心

建設雄安新區是千年大計、國家大事。2017年10月，萬科在雄安新區建立雄安萬科綠色研究發展中心，成為雄安新區首個投入運營的綠色技術研發實驗室。萬科將與雄安新區共享建築產業化、綠色生態、環境健康等方面的技術成果，大力推廣綠色生態技術，為雄安新區在綠色規劃、建造、監管等領域提供支持，共同打造“藍綠交織、水城共融的生態城市”。



- 
一期實驗室
 用於新型建築材料研究、水環境研究以及建材和室內環境檢測。
- 
二期實驗室
 用於建築性能研究、裝配式內裝研究、裝配式工藝工法研究、綠色建材研究、土壤與微生物研究、被動房低能耗建築技術研究等。
- 
研究基地（未來規劃）
 用於打造開放研發、轉化、落地平台，與合作方共同推動技術創新與研發。

雄安萬科綠色研究發展中心揭牌當日，萬科與住建部科技與產業化發展中心簽訂《全面推進城鄉建設領域綠色發展研究及推廣合作框架協議》，共同以提高工程建設標準為核心，研究與新城新區高起點建設要求相配套的政策法規及技術標準體系等，重點在高品質建築認定標準、綠色建築、裝配式建築、被動式超低能耗建築以及生態環境改善等方面樹立國內領先、國際先進的標杆示範項目。



同時，萬科還與環保部環境發展中心、中國節能環境保護公司簽訂《關於合作推進環保部技術評估與轉化平台落地雄安新區的框架協議書》，將在環保技術研發、技術評估、二次開發、技術交易、技術孵化等領域加大合作力度，共同推進環境保護部環保技術成果轉化平台落地雄安新區，建立長期、全面的綠色戰略合作夥伴關係。



綠色運營

萬科不僅在傳統業務板塊持續深化綠色足跡，還將低碳理念和可持續發展思路引入拓展業務的開發、實施與日常管理的全生命週期中，降低自身對環境的負面影響。

商業能源管理

萬科建築研究與工程採購中心聯合印力集團開發管理中心共同開發能源管理系統，旨在收集運營項目的能源消耗情況並實時監測能源數據。通過節能診斷分析，降低持有型物業的能源消耗，實現真正的綠色運營。

案例

東莞長安萬科廣場，雙十佳最佳節能實踐

東莞長安萬科廣場於 2014 年 9 月開業，是萬科開發運營管理的第一批商業項目之一。商場一直致力於保障機電設備的節能高效和舒適運行。通過冷卻塔變頻改造、智能照明改造、自控系統升級以及精細化運行管理等措施，空調冷源系統能效係數從 3.6 提高至 4.2，達到國內先進水平，全年商場公區電耗下降 155 萬千瓦時，節能率達 22%；同時，商場室內平均溫度保持在 25°C ±1、CO2 平均濃度保持在 600ppm，實現了綠色和舒適運營的雙贏。2017 年，由於在綠色運營方面的成績和示範效應，項目入圍國家發改委“雙十佳最佳節能實踐”。



室內空氣改善

室內空氣質量與人的身體健康息息相關。萬科引進高科技的生態治理技術，優化、改善室內環境，確保每一位客戶都能獲得值得“深呼吸”的室內體驗，塑造宜居的綠色生態環境，打造美好健康品質生活。

案例

上海七寶萬科廣場生態環境智能商圈，塑造綠色生態消費環境

源於對美好生活極致服務的鑽研精神，上海七寶萬科廣場通過生態技術、數據監測及人文關懷，三方閉環的“生態環境智能商圈”，優化改善、實時監督管控室內空氣質量，打造更有序化的環保生態標籤。



上線空氣除霾小衛士 1.0

安裝除霾小衛士靜電除塵系統，實現對室內 PM_{2.5}、甲醛、臭氧等空氣污染物有效阻隔的綜合空氣治理效果。經靜電除塵治理後，室內 PM_{2.5} 濃度有效控制在 50µg/m³ 以下，達到優良空氣質量水平。

引進空氣治理黑科技 2.0

針對孕婦、嬰兒、易敏感人群等重點呵護關愛對象，在母嬰室、老公寄存室等特色服務區塊內設置生物酶空氣治理器，在去除 PM_{2.5}、甲醛等污染氣體的基礎上，通過生物酶的科學配劑，消除室內 98% 以上空氣細菌微生物交叉感染。

智慧監測共享 3.0 實時展示

在商場內鋪開多個實時空氣質量監測點，通過室內外 LED 大屏及上海萬科廣場官微，即時更新及發布空氣質量數據，為場內的實時空氣質量治理帶來最為全面的監管維度。

松花湖度假區生態管理

滑雪場的開發選址多為環境條件良好的山地，無序的開發和不當的環境保護措施會對區域的環境造成破壞。萬科松花湖度假區在開發和運營的過程中高度注重原有生態保護，合理利用自然資源，避免對周邊環境造成破壞，實現生態的可持續發展。

施工設計階段

- 在雪道設計施工過程中最大化利用原有山體走勢，減少塗層、植被破壞；
- 施工過程中，採取移栽方式，新建林場保護水土，累計遷移植被約 300 株；
- 松花湖小鎮量化使用太陽能風能照明系統，踐行綠色低碳；
- 合理設計匯水渠，春季回收冰雪（造雪）融水，夏季收集雨水，提高水資源收集和循環使用能力。

運營管理階段

- 注重野生動物保護，定點餵食狐狸、松鼠、鷹等雪地動物；
- 在大青山頂建立高等級氣象數據採集設備，精確監測地方小氣候；
- 與北京大學合作編著《青山草木》植物誌，並向員工、青少年及遊客講解青山動植物物種知識；
- 在雪道恢復種植金雞菊、松果菊、波斯菊、冰島虞美人等 20 餘種宿根野花組合，種植面積超 10 萬平方米，提升夏季景觀，保持水土。



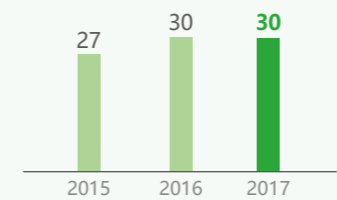
綠色供應鏈

萬科與阿拉善 SEE 生態協會、中城聯盟、全聯房地產商會等於 2016 年共同發布“房地產行業綠色供應鏈行動”，旨在以市場化方式帶動綠色生產，以行業聯盟的形式，推行綠色供應鏈管理。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。

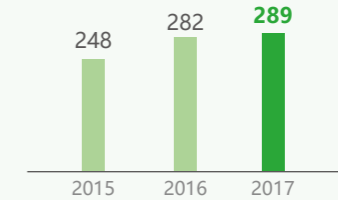
垃圾分類

2017 年 3 月，國家發改委、住建部發布《生活垃圾分類製度實施方案》，要求至 2020 年全國 46 個城市先行實施生活垃圾強制分類。早在 10 多年前，萬科便開始在北京、深圳、上海等多個城市試點垃圾分類，構建生活垃圾分類與回收系統，通過業主參與、社會監督不斷細化社區垃圾分類標準，提高社區的垃圾分類率，實現垃圾的源頭削減、回收利用，以實際行動推行環保理念，促進社區和諧、改善社區環境。

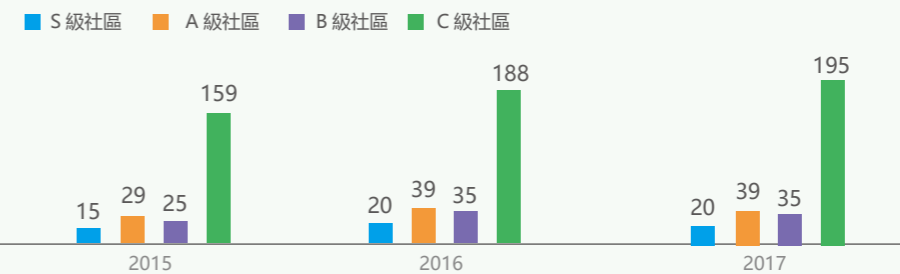
開展垃圾分類城市 單位：個



開展垃圾分類社區數 單位：個



垃圾分類的各類社區 單位：個



案例

“零公里”行動

2010 年，萬科公益基金會與騰訊公益慈善基金會聯合發起“零公里”行動，旨在呼籲通過生活垃圾的前端分類減量解決城市垃圾問題。萬科始終認為解決垃圾危機決定性的環節，不取決於距離數公里之外的填埋場或焚燒廠，而是取決於前端開始的垃圾分類，取決於我們舉手之勞的行動。這就是萬科“零公里”行動的由來與意義。

如今 7 年已過，萬科已逐步通過城市社區的垃圾分類將這項行動的理念落地，將垃圾分類和垃圾減量變為可複製、可計量、可累積的持續的社區行動。



王石與隊友展示零公里行動旗幟

綠色植被研究

我國正處於城市化進程的高峰期，每年都有大量的市郊耕地和廢棄、半廢棄地成為建築用地，而這些地方正是野生動植物賴以生存的棲息地的一部分。這些地方一旦被混凝土覆蓋，便可能使得動植物的生存環境不斷減少和破壞。近年來，萬科持續開展生物多樣性保護研究工作，關注自然植被和珍惜瀕危動植物的保護，著力城市生態園林的建設探索。萬科累計引種各類植物超過 1600 種，其中珍稀木本植物 512 種，蕨類植物 310 種，多肉植物 106 種，蘭類植物 126 種，薑科植物 96 種、鳳梨科植物 77 種、苔蘚植物 12 種、禾草植物 25 種、各類草本植物約 400 種。



萬科熱帶雨林館

萬科熱帶雨林館位於東莞松山湖萬科住宅產業化基地植物研究區內，分為熱帶雨林溫室、熱帶植物過渡展示區、植物收集馴化科研溫室、植物繁育研究區四部分。熱帶雨林館總建設用地面積 6000 平方米，室內面積約 3000 平方米，建築採用大跨鋼網架結構，外覆雙層 ETFE 膜，具備溫度、濕度、通風、噴霧、遮陽等自動化環境類比調控系統，能類比熱帶雨林植物正常生長所需要的環境條件。

館內分為熱帶雨林地緣區、杪羅穀、附生植物區、雨林腹地、姜目植物區、熱帶水果區、棕櫚區七個分區，共收集栽培了來自美洲、非洲和亞洲三個熱帶雨林地區的典型和特色植物 1100 多種。萬科針對各類植物資源開展栽培保育研究，實現從引種收集、栽培保護、馴化繁殖到推廣應用的技術路線。

館內還模擬營造出熱帶雨林的生態景觀，展示了熱帶雨林植物群落景觀的外貌和生態特徵。萬科在館內開展和組織科普宣傳和生態教育活動，向公眾傳遞萬科對生物多樣性保護的態度和理念。目前已有社會各界人士 3 萬餘人次蒞臨參觀指導。

綠色公益

2017 年，萬科公益基金會持續將綠色環保作為基金會重點工作方向，積極參與國內外應對氣候變化行動，持續關注生物多樣性保護，開展綠色鄉源等綠色公益專案，攜手多家公益組織共同保護環境、守護生態。具體內容詳見“社會之道”篇章“公益慈善之綠色環保”章節。



綠色辦公

我們將綠色環保理念延伸到辦公環節，融入到員工日常工作，鼓勵員工在辦公過程中節油、節水、節電、節紙，減少污染物產生及溫室氣體排放，為環保貢獻一份力量。

用水管理

萬科致力於追求高效的用水管理，通過安裝節水裝置，採取節水措施，使公司辦公過程產生的用水減至最低。在辦公用水過程中，我們積極推廣使用節水器具，加強用水設備維護管理及節水改造，杜絕用水浪費現象。我們在辦公大樓的節約用水措施主要包括：

① 在洗手間安裝節水水龍頭

② 在洗手間安裝低用水量沖廁裝置

2017 年，萬科集團地產及物業辦公大樓共產生用水 31.1 萬噸。

③ 定期檢查萬科辦公大樓的用水設施，杜絕跑、冒、漏、滴和長流水現象

能源管理

萬科經營過程中消耗的能源主要包括汽油、柴油和外購電力和蒸汽。我們系統梳理節能點，引進節能產品和節能技術改造，全面推進節能減排。我們規範員工用電行為、更換節能設備，並定期檢查公共照明系統等各項設備的執行時間和方式，從而減少電能消耗。我們在辦公大樓的節能措施主要包括：

① 安裝高效能照明設備 LED 燈

② 安裝高效能的空調，並控制空調合理的使用溫度範圍

③ 完善辦公用能統計工作，宣導節能辦公低碳生活

④ 推廣視訊會議，減少差旅及公車使用次數

⑤ 選購節能或高排放標準的車輛

⑥ 推广节能小贴士，提高员工的节能意识

2017 年，萬科集團地產及物業辦公大樓辦公用電共 1766.5 萬千瓦時，外購蒸汽量為 10424.4 吉焦，公車使用產生的汽油和柴油分別為 753464 公升和 128000 公升。為了衡量萬科辦公管理過程中對全球溫室效應產生的影響，我們計算了以上能源產生的二氧化碳排放。結果表明，直接二氧化碳排放即公車使用導致的二氧化碳排放為 2019.5 噸，間接二氧化碳即外購電力和外購蒸汽產生的二氧化碳排放量為 12642.4 噸。

廢棄物管理

萬科產生的無害廢棄物主要來自辦公用紙、雜誌刊物和餐廚垃圾。我們從辦公室源頭對垃圾分類收集，有效回收雜誌、廢紙等可再利用的廢棄物，集中存放不可回收的垃圾，交由有資質的單位處理。針對廚餘，我們實行分類管理、日產日清，並交由食藥等部門許可或備案的餐廚廢棄物收運、處置單位處理，盡可能避免對環境的影響。2017 年，我們採用平均值法，估算了萬科自營廚房產生的廚餘垃圾共 1129.4 噸；萬科地產及物業辦公過程中產生的廢紙 316.1 噸；雜誌及書籍等的回收量為 37.4 噸。未來，萬科會進一步完善廢棄物回收量的資料收集，將逐步擴大披露範圍和細化披露內容。



SOCIAL PRACTICES

社會之道



文脈保護
Urban Context Protection



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

文脈保護

“萬物有所生，而獨知守其根”，城市文脈，是一座城市的精神之根。本著對歷史、對城市負責的態度，萬科在參與城市建設過程中積極嘗試城市歷史文脈保育，充分考慮項目規劃與當地歷史文化建築的融合共生，讓古老的城市文脈得以延續並煥發新的生機。

廣州永慶坊舊城微改

位於廣州舊城核心地帶恩寧路的永慶坊，在晚清開埠時曾是南部中國的經濟核心區域，這裡集合了西關騎樓建築的精髓，承載了一代“老廣”的光榮與夢想。但在城市化進程中，永慶坊經歷了“破”與“守”，逐漸衰敗，榮光不在。

2016年，萬科承接永慶坊舊城改造項目，不同於老城發展“推倒重建”的做法，萬科遵循“修舊如舊，建新和諧；交通梳理，肌理抽疏；文保專修，資源活化”的原則，對永慶坊採用“微改造”做法，在充分保留原有歷史建築特色的前提下，將建築、文化、歷史融入街區，賦予老城新的時代活力。



歷史建築修葺

基本保持原有外輪廓不變，對建築立面進行更新、保護與整飾，強化嶺南建築整體風貌特色，保留嶺南傳統民居的空間肌理特點文物建文化價值提升。

文物建築保護

對現存兩處文物建築進行結構加固，沿襲傳統工藝，修復屋瓦面、青磚牆、紅磚牆、灰雕、彩塑等傳統元素，再現建築傳統風貌。

文化價值提升

引入產業辦公、特色民宿、精品商業三種業態，通過軟裝改造、園區氛圍提升、活動引導等多種方式將永慶坊打造成廣州文化旅遊勝地。



位於恩寧路永慶一巷13號的李小龍祖居，因年久失修，整體質量堪憂，我們對此展開搶救性修繕工作，還原了其建築肌理，重現了古建築的原汁原味，讓李小龍這位東方傳奇的不朽精神，繼續在新時代影響激勵更多人。

福建泉州糖廠重塑

泉州作為“海上絲綢之路”的東方起點和有著燦爛文化的歷史名城，留下了許多文化遺存、歷史印跡。創辦於建國初期、坐落在濱江片區的老糖廠，自1952年啟動籌建，至1979年鼎盛時利稅貢獻佔泉州市財政的四分之一，再到1993年停產關閉，它的興衰跌宕見證了泉州老城區的成長。其中的老廠房、老食堂、高高聳立的煙囪不僅僅是泉州人珍貴的集體回憶，更是記錄著一個時代的“歷史足跡”。

2013年，在泉州萬科城項目開發中，萬科依托老糖廠基礎，秉持保存、改造、融合的理念，重塑約3.2萬平方米老糖廠特色商業街，保留老糖廠廠區部分建築，讓老榕樹、遮陽棚、紅磚牆成為泉州萬科城的商業特色，給顧客帶來如行走在影畫中的體驗。



項目將“萬科裡”商業系統引入泉州，以“鄰裏觀”設計的公共商業，注重設計人性化的公共空間的景觀、動線，讓整個老糖廠商業不僅滿足業主的消費需求，更成為鄰裏共同的生活空間。在這裡，顧客可以悠閒地坐在榕樹下喝咖啡，又或者在路邊吃碗麵線糊……曾經繁榮的老糖廠，在萬科的參與下，以一種全新的商業姿態重生。



公益慈善



在追求業績增長的同時，萬科始終恪守社會價值理念，積極履行社會責任，關注利益相關方發展，為人民群眾的健康幸福生活而奮鬥，致力於讓更多人分享到奮鬥成果。萬科集團以公司企業公民辦公室以及萬科公益基金會為平臺，積極回應國家扶貧號召，大力開展精準扶貧工作，先後扶貧新疆塔縣、河北張北縣，參與援建西藏非物質文化遺產博物館，同時在教育發展、中華傳統文化保護、兒童健康、災後救援、健康運動、垃圾分類、生態保護等多個領域均積極開展相關工作，用愛心和溫暖回饋社會。

西藏非物質文化遺產博物館

作為深圳企業的代表，萬科積極響應深圳市政府關於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，推動西藏非物質文化遺產的宣傳與推廣。

項目位於西藏自治區拉薩市城關區慈覺林西藏文化旅遊創意園區，占地 60 畝，按“一館一園”理念進行設計，包含一棟 5 層博物館建築及配套公共服務業用房和兩排 1 層商業用房，博物館建築面積約為 8000 平方米，博覽園面積約為 25000 平方米。截至 2017 年底，萬科項目建設團隊克服高原惡劣氣候和資源匱乏等困難，已基本完成項目主體和室外工程建設。

西藏非物質文化遺產博物館是深圳市政府無償援助拉薩市的第一個項目，對加強深圳市與拉薩市的溝通交流、開放合作，保護弘揚中華民族優秀傳統文化，推動拉薩乃至西藏長足發展意義重大、影響深遠。

精準扶貧

“要動員全黨全國全社會力量，堅持精準扶貧、精準脫貧。”
——習近平

精準扶貧、精準脫貧是實現全面建成小康社會目標的利器。為響應黨中央、國務院打贏脫貧攻堅戰號召，幫助貧困地區精準脫貧，萬科憑借自身優勢，積極開展產業、教育、就業扶貧，建立扶貧的長效機制，以“造血式扶貧”幫助貧困群眾自主脫貧，為實現人民同步小康貢獻萬科力量。



西藏非物質文化遺產博物館項目效果圖

新疆塔合曼學校

在深圳援疆的統一部署下，萬科於 2015 年開始援建新疆喀什地區塔縣塔合曼學校。塔縣位於地震帶，山勢險峻，建築材料極為匱乏，且氣候寒冷乾燥，每年 11 月至第二年 4 月無法施工，平均會有 30% 左右的工人由於高反撤離工地。為保證來年 9 月開學時孩子們能在新校舍上課，萬科組織人員克服寒冷乾燥、材料缺乏、高原缺氧、工期緊張等困難，僅用 188 天時間，援建完成兼具民族文化與綠色環保特色的綜合教學樓、風雨操場及塑膠運動場，所有主體建築達到抗震九度設防。2016 年 9 月 10 日，塔合曼學校正式交付並開學。

2017 年 5 月 11 日，塔縣發生 5.5 級地震。萬科集團、萬科公益基金會、萬科中西部區域、新疆萬科第一時間成立“塔合曼特情溝通組”，緊急抽調公司骨幹當日趕到學校對全校建築進行勘察。經勘察，主體建築安然無損，經受住了地震的考驗，保障了師生生命財產安全。確定學校主體無結構問題後，萬科對震後局部微小裂縫、玻璃破損、供暖問題等進行了集中修繕。



“511”震後萬科工作人員進行建築檢查

萬科的抗震技術保障了師生的安全，而學校師生素質的培訓與提高則有賴於各界的支持。深圳市福田教育局派出福南小學副校長王珂前往塔合曼學校任職校長一年時間，深圳市福南小學、荔園小學、園嶺外國語小學、益田小學與塔合曼學校手拉手，分期分批派出老師給塔合曼學校孩子們、老師們上課，開展各項活動增進學校之間的交流。萬科誌願者將與深圳的教育專家一起，共同推動塔合曼學校的教育改革。並設立教師獎勵計劃，調動當地教師積極性，共同為塔合曼學校和孩子們的未來貢獻力量，為當地教育扶貧貢獻力量。

同時，塔合曼學校亦受到多位合作夥伴關注及獲得實物捐贈，沁園水處理公司捐贈淨水器，騰訊公益捐贈一基金溫暖包，深圳市關愛辦與深圳廣電公益基金會捐贈陽光洗衣房，與萬科一起共同助力孩子們健康成長。



震後深圳市委書記王偉中考察塔合曼學校



張北光伏扶貧電站

張北縣地處張家口壩上地區，貧困村空心化嚴重，貧困人口中無勞動力、喪失勞動力群體占比較高。萬科針對張北縣產業扶貧現狀，結合其作為國家級可再生能源示範區核心區的資源優勢，採取“企業捐助 + 政府主導 + 貧困戶收益”方式，向張北縣政府無償捐助 2800 萬元，為縣域內光照資源充足、具備並網條件的 12 個貧困村分別規劃建設規模為 300 千瓦的村級光伏扶貧電站。電站建成後，產權劃歸村集體，發電收益主要由貧困戶和貧困村享有。

2017 年 6 月 30 日，12 座電站全部並網發電，每座電站可連續 20 年年均為貧困村新增資產收益性收入 42.3 萬元，扣除運行維護費用，全部收益用於貧困村、貧困戶扶貧事業。同時，通過特困戶直接補助、一般貧困戶提供公益性服務崗位等方式，12 座電站至少可為 1200 戶貧困戶帶來 3000 元/年的穩定收益，並為每個村集體提供至少 5 萬元/年的收益，用於發展優勢產業及醫療、衛生、養老、文化等公益事業。



2017 年春節前，集團黨委副書記、副總裁周巍女士到張北縣慰問困難黨員。



此外，萬科於 2016 年無償捐助 200 萬元，為張北縣天路中學規劃建設 1 座總面積達 2923.28 平方米的操場及看臺設施，支持張北縣教育發展。項目在 2017 年 5 月開始動工，按照最新國家和地區環保標準，選用環保無毒材料建造，確保為學生提供安全、完善的運動設施。2017 年 11 月，運動場正式完工並交付。

“互聯網 + 社區” 農產品產業支持



萬科物業在全國服務 **328** 萬戶家庭庭



超 **1174** 萬人口

萬科利用自身業主資源的優勢，通過“線上”+“線下”聯動的方式，進行農產品產業幫扶。



線上

萬科聯手貧困山區農商，發起“精準扶貧、公益助農”行動，利用互聯網手段，向業主在線銷售貧困縣優質的原生態農產品。目前，精準扶貧農產品專區已在萬科業主移動端應用“住這兒”APP上線，銷售來自貴州雷山、江西贛縣、四川蒼溪等多個國家級貧困縣、地區超過30種特色農產品，業主反響積極，銷售情況良好。



線下

萬科在貴州貴陽、陝西西安等城市，通過社區推廣活動、自動生鮮售賣機、農商社區店支持等方式，為業主提供來自貧困地區的新鮮食材。同時，萬科還聯合貧困地區農商，定制包括雷山銀球茶、新疆黑枸杞、蒼溪獼猴桃等農產品節日禮盒，在萬科全國的一線公司中進行推廣，2017年為貧困縣農商帶來超過200萬元銷售收入。



案例

西安萬科公益助農

西安萬科在萬科集團精準扶貧的大框架下，產業幫扶國家級貧困縣陝西省旬陽縣華山村。項目整合貧困村的特色農產品，通過萬科自身採購消納+農產品進社區的模式，幫助貧困村解決農產品銷售問題。

西安萬科“幸福食堂”按照市場價格採買華山村綠色無公害農產品，並帶動其他企業廣泛宣傳、採購。截至2017年12月，約累計採購華山村5萬余斤土豆，2萬斤南瓜，1萬斤紅薯。同時，西安萬科聯合生鮮供應商“彩虹星球”，定制24小時自動生鮮售賣櫃，售賣櫃可根據季節氣溫自動保濕保溫，保證食材的新鮮。2017年1月10日，售賣櫃入駐西安萬科金色悅城項目，讓華山村農產品以新型的售賣方式出現在大眾視野。目前，自動售賣櫃已入駐萬科城、金色悅城、金城國際、金城曲江社區以及40個非萬科社區，單個自動生鮮售賣櫃日均銷售額2000元，累計銷售額100萬元。



就業扶貧

扶貧先扶志，脫貧先立勤。萬科在全國多個貧困縣招募具備一定學歷和技能的貧困人口到萬科物業就業，從物業保安、客服、水電維修等工作。通過一人就業，實現全家脫貧。自2016年4月啟動就業幫扶項目以來，萬科物業已招收超過6000名貧困縣人口。

V 盟衣善

我國每年有超過 2600 萬噸舊衣服被直接丟棄，再利用率不足 1%，與此同時，在部分貧困地區，仍有一些家庭面臨著無衣禦寒的窘境。2017 年，萬科 V 盟與中國兒童少年基金會共同發起“V 盟衣善”公益項目，通過在萬科社區設置舊衣回收箱，引導業主向貧困地區家庭捐贈閒置過冬衣物，將城市中大量閒置衣物與貧困地區對衣物的需求進行有效對接。

2017 年 11 月，V 盟衣善發起首個精準定點幫扶行動“V 盟衣善 暖冬行動”。北京、太原、天津、大連、煙臺、濟南、沈陽、長春、石家莊、青島，十個城市，近 2000 名業主為貴州省黔西南州貞豐縣孤貧兒童捐贈 3017 件閒置衣物，1927 件寒冬衣物。衣物經專業消毒處理後，於 2017 年 12 月 1 日，在貞豐縣政府的協助下送達孤貧兒童手中。



2017 年 12 月，V 盟衣善首批閒置衣物回收箱體，落地北京、太原、天津、大連、煙臺、濟南、沈陽、長春、哈爾濱九個城市，62 個萬科社區、萬科成長中心、泊寓項目。正式運營首月，共計回收 2540 公斤閒置衣物。

2017 年 12 月 11 日，“V 盟衣善 衣舊溫暖”公益項目正式啟動，中國兒童少年基金會、中國華僑公益基金會、萬科集團代表共同出席項目啟動儀式。



社會的改變不是一個人做了很多，而是大多數人都做了一點點。未來，萬科希望以“V 盟衣善”為契機，在持續關注貧困地區的同時，通過閒置衣物回收體系、城市定向幫扶行動、精準定點幫扶行動以及公益站長計劃等，架起城市與貧困地區愛的橋梁，用愛與溫暖，讓城市生活更美好，讓公益的生活態度進入到每一個業主家庭中，一步步打造屬於萬科社區的全民公益模式，以一個善念激發更多人心中的善念，以一個善舉推動無數善舉。

案例

援建基礎設施，改善農村生產生活環境



根據廣東省委省政府關於新時期精準扶貧、精準脫貧三年攻堅的工作部署，深圳市確定精準幫扶河源、汕尾兩市 323 個相對貧困村。在市委、市政府對口扶貧工作統一部署規劃下，深圳市外辦定點幫扶汕尾市陸豐市內湖鎮西陂村。經過評估，當地村委會的辦公場地局限，而且 80 年代以來從未翻修、破損嚴重，長期漏雨，已經成為危房。

2017 年，萬科在深圳市外辦的領導下，開展西陂村的精準幫扶工作，改造西陂村委會辦公用房，在 130 天內高效優質地完成危房重建。修建後的建築兩層半共 480 平方米，包括黨群服務中心、農家書屋、法律顧問諮詢室、培訓教室、活動室、業務窗口等，不僅極大改善了村委會辦公條件，也提升了服務功能，成為服務村民、聯繫黨群關係的基地。

綠色環保

綠色環保是萬科公益基金會的重要公益方向。萬科公益基金會凝聚多方力量，共同在應對氣候變化、生物多樣性保護、推進鄉村綠色發展等方面展開探索，以專業、可持續的綠色公益實踐，為構築美麗宜居生態奉獻一份力量。

應對氣候變化

低碳環保、卓越的綠色企業是萬科倡導的方向。作為關注氣候變化和綠色發展的先鋒企業，萬科積極參與國內外氣候活動，為中國企業搭建廣泛參與的平臺，共同探討與推動城市低碳發展。


波恩聯合國氣候大會

氣候變化問題已成為全球公認、全人類共同面臨的嚴峻挑戰。萬科帶領中國房地產及產業鏈相關行業加入節能減排的行列。2013年起，萬科公益基金會連續五年主辦或聯合主辦聯合國氣候大會中國角企業日邊會，支持氣候大會中國角“講好中國故事”，向世界發出中國民間力量應對氣候變化的聲音。

2017年11月6日至17日，《聯合國氣候變化框架公約》第23屆締約方大會在德國波恩召開。萬科公益基金會作為中國角的協辦方，11月9日組織主辦中國企業日“衣·食·住·行商業創享減排時代——中國企業應對氣候變化在行動”企業日邊會，邀請國內外在應對氣候變化方面的著名機構、企業、人士，就應對氣候變化的議題進行討論。萬科董事會名譽主席王石等30多位中國企業家及行業協會代表出席，共45萬家中國企業加入氣候大會中國企業家日的低碳倡議，採取行動減少排放，共同應對全球氣候變化。



歷年聯合國氣候大會中國角企業日邊會主題

2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
				
波蘭華沙	秘魯利馬	法國巴黎	摩洛哥馬拉喀什	德國波恩
城市低碳發展· 低碳生活	城市的綠色低碳 未來	共創綠色可持續 城市	攜手商業，邁向可 持續城鎮化新征程	衣·食·住·行商 業創享減排時代

國際低碳論壇

第五屆深圳國際低碳論壇於2017年9月7日至8日在深圳國際低碳城會展中心舉行。論壇由國家發改委、廣東省人民政府指導，深圳市人民政府主辦。萬科公益基金會承辦其中應對氣候變化企業論壇，提出《企業家綠色低碳深圳倡議》，包含氣候意識、企業發展、信息公開和國際合作四部分內容，著力構建各行各業企業家應對氣候變化的社會氛圍，更好地發揮促進綠色低碳領域務實交流、深化國際合作的平臺作用。



生物多樣性保護

生物多樣性是人類社會賴以生存和發展的基礎，也是衡量一個地區環境質量和生態文明程度的重要標誌。萬科秉承可持續的發展理念，聯合多方力量，施以專業手段，開展生物多樣性保護實踐。

雪豹保護

雪豹是一種大型貓科食肉動物，因常在雪線附近和雪地間活動，被稱為“雪山之王”。雪豹生活在人跡罕至的中亞高山地區，是高原生態系統的旗艦物種，被視為土壤、氣候、水文等生態環境指示器，對氣候變化尤為敏感。2014年，珠峰自然保護區管理局和萬科公益基金會聯合建立“珠峰雪豹保護中心”，發起“雪豹保護計劃”，長期致力於珠峰雪豹及其棲息地的研究和保護。經過4年努力，萬科已取得豐富的科研成果。2017年，珠峰雪豹保護中心繼續在科學研究、社區保護、公眾宣教和人才培養四個方面積極推進工作。

- 全年共布設紅外相機 **126** 臺，徒步 **210** 多公里，在珠峰腳下新建紮西宗紮果鄉監測區，將雪豹常規監測區擴大到 **1440** 平方公里，占珠峰總面積的 **4%**；
- 詳細調查珠峰保護區四個縣 **3.38** 萬平方公里範圍內的每個村鎮村民生計狀況，首次建成珠峰社區數據庫；
- 完成西藏自治區首例保護區本土數字化巡護系統的初步開發。

歷史累計識別雪豹
個體 **22** 只



萬科在珠峰自然保護區布設紅外相機捕捉到的雪豹影像

江豚保護

隨著中國社會與經濟的飛速發展，江湖及其近岸帶濕地被大規模開發和利用，水體汙染日益嚴重，長江生態環境急劇退化。生活在長江中的鯨豚類面臨著生境惡化、餌料資源短缺的巨大威脅，致死致傷事件頻發。

長江江豚是現今僅存的長江淡水豚，其種群數量已從上世紀90年代2700多頭下降至2012年1000頭左右。2017年，萬科公益基金會開始支持世界自然基金會長江江豚保護項目，拯救江豚，保護生態系統中豐富的生物多樣性和重要的生態系統服務功能。



項目願景

拯救瀕危水中國寶——長江江豚，讓水中國寶健康、安全的生活在長江，繁衍不止、生生不息，與快速的經濟發展和諧共處，為共建生命長江 & 生態一帶一路提供成功案例。

項目目標

本期目標

到2018年，開展長江江豚種群狀況評估，利用宣教、國際交流、遷地保護和協助巡護方式，引導國際、國內關注和企業、公眾參與，創建多方合作、聯動模式。

未來3年目標

到2020年，在長江故道遷地保護區、兩湖和幹流中安慶等重要江豚分布區域實施有效保護措施，至少保護長江江豚600頭，種群數量不再下降。

珊瑚保護

珊瑚礁為 1/4 的海洋生物提供食物基礎，是維系海洋生態體系的基石。深圳擁有豐富的野生珊瑚資源，但因人類活動因素，深圳大鵬半島曾經 76% 的珊瑚覆蓋率如今已驟減到 30% 左右，以珊瑚礁生態為代表的近海生態系統亟待修復。

深圳市大鵬新區珊瑚保育志願者聯合會（簡稱“潛愛大鵬”）是一家民間珊瑚保育組織，旨在推動深圳大鵬半島大鵬灣和大亞灣海域珊瑚礁生態恢復。2016 年起，萬科公益基金會連續支持潛愛大鵬，通過培養潛水員成為民間科學家，搭建人工礁，種植珊瑚，促進生物多樣性得到局部改善。同時，為提升公眾海洋認知和環保參與，潛愛大鵬在大鵬新區所有九年義務制學校落地海洋生態認知課程，幫助 6000 人次青少年樹立正確的海洋保護觀念，以影響孩子為起點進而影響社區。

2017 年新年第一天，萬科公益基金會聯合深圳大鵬新年馬拉松，採用運動捐步的方式，激發全球 80 萬熱愛奔跑的人們關注珊瑚保護。2017 年 8 月，潛愛大鵬聯合阿拉善 SEE 基金會、中國海洋學會熱帶海洋分會舉辦第二屆中國海洋公益論壇，吸引 150 家國內外公益組織、企事業單位參與，以論壇為契機，呼籲更多社會力量和資源共同探索、參與海洋問題改善，讓更多人有機會了解、關注並積極投身於海洋保護的公益領域之中。



紅樹林濕地保護

濱海濕地生態系統對沿海居民有著重要的環境意義。萬科公益基金會從 2012 年起持續支持深圳市紅樹林基金會（簡稱 MCF）開展深圳濱海濕地保護以及自然教育等公益項目。

2017 年 3 月，萬科公益基金會與 MCF 在深圳市中心書城聯合主辦首屆環保電影節——“我的深圳有點野”，邀請知名業界人士進行沙龍對談，從不同角度向公眾解讀深圳的“野性”，呼籲公眾參與到紅樹林保護中。共計放映 9 場電影，超 500 人次參與。

同時，萬科公益基金會贊助 MCF 在福田的環保項目。2017 年，MCF 開展了生物多樣性的監測與研究、紅樹林濕地修復、小湖濕地植物提升、園區內土壤改良、無瓣海桑研究與治理、外來入侵物種清理等工作，致力於為紅樹林保護提供具體、有效的科研支撐，探索以紅樹林為代表的濱海濕地保護新模式。

綠色鄉源

2018 年中央一號文件指出，鄉村振興，生態宜居是關鍵。由萬科公益基金會和萬科名譽主席辦公室支持推動，由深圳市大道應對氣候變化促進中心發起的“綠色鄉源”計劃，是著力於農村扶貧、綠色環保、清潔能源、環境健康的應用研發和推廣平臺。萬科期望通過關注鄉村清潔能源，配合基層政府和民間力量，為農村提供綠色協調發展的綜合解決方案，使鄉村更加綠色、美麗、宜居。



萬科董事會名譽主席王石帶領中城聯盟、科技專家一起到農村調研綠色鄉村問題

清潔爐竈改造

萬科先後在陝西省延安市、寶雞市和西安市超過 8 個自然村共 500 余個試點戶推動農村居民使用具有二次配風技術的清潔爐竈，解決因爐竈結構不合理、燃料燃燒不充分帶來的空氣汙染問題，從根本減少和避免村民因一氧化碳中毒的風險。根據中國科學院地球環境所研究數據，二次配風清潔爐竈可以將汙染物排放最高降低大約 50%。



改造前的傳統土竈



改造後的高效爐具

清潔方式采暖

為農村居民引進並試點推廣“被動式住宅 + 太陽能”、空氣源熱泵等清潔采暖技術代替老式爐竈，通過清潔可再生能源提升室內溫度，改善人居生活環境，可使冬季室內溫度保持 16 攝氏度以上。

清潔燃料利用

在農村大部分稻稈都一燒了之，沒有有效的處理方法，既汙染環境還浪費資源。萬科幫助鄉村組建生物質成型燃料工廠，以農作物稻稈作為原材料，經工廠統一加工，向地方供電企業輸送燃料。有序利用生物質稻稈資源，不僅減少稻稈田間散燒帶來的大氣汙染，同時解決 30 戶貧困戶的就業問題，助力農村產業脫貧。目前已經累積供應超過 1 萬噸成型燃料，減少約 50 噸顆粒物排放，減少溫室氣體排放 6000 噸。



環保教育創新

為解決村民環保意識淡薄問題，萬科引進並支持清華大學社科學院科技與社會研究所的國家社科基金項目《空氣汙染的常人認知論》；在延安大學團委的支持下，協助組建延安大學田野調查隊，在基層開展廣泛的社會科學研究和環境教育工作，推廣環保健康理念，萬科同時支持延安大學附屬醫院和醫學院開展義診活動，為村民普及健康知識。此外，在延安大學黨委、學生處、教務處的領導下，萬科與深圳市致遠科技教育共同打造清潔能源創客實驗室，實現延安 - 深圳兩個“特區”學生互動，啟發學生研究真實問題，動手解決真實問題。



引領社會參與

由萬科聯合西安榮華控股集團、西安雅荷集團、子牙學宮共同出資 300 萬元，發起西安市綠色鄉源環保慈善公益基金會，並與寶雞軒苑集團、中國科學院地球環境所、清華大學、延安大學等合作，共同推進農村扶貧、綠色環保、環境健康等事業。

教育發展

一直以來，萬科關注貧困地區少年兒童教育及成長問題，致力於以務實、持續和深入的方式支持貧困地區基礎教育發展，助力西部鄉村教育，平衡地區差異、城鄉差異，幫助孩子們接受教育、成材，為貧困地區的發展帶去向上生長的力量。

四川遵道學校

自 2008 年汶川地震後援建遵道學校開始，萬科對遵道學校的關注就從未停止。在綿竹市政府、教育局的支持下，遵道學校成立了教育發展委員會。9 年來，萬科的志願者與德陽、綿竹的教育專家一起，共同推動遵道學校的教育改革，持續投入獎學金、獎教金。地震前，遵道學校的中考成績位於全市倒數，如今各項成績名列前茅，重點高中上線率位列全市同類學校第一名。

2017 年，萬科再次出資 220 萬元將校舍整體翻新，管理層及員工個人出資捐贈近 40 萬元支持師生能力發展。萬科亦引入多位夥伴加入，戴爾公司在此設立“戴爾學習中心”，多名企業家捐資設立包括“吳氏助學金”“小樹苗獎學金”“火苗計劃”“榮榮讀書角”“華樸英語專項”“松凱教育基金”等多個公益項目。各界人士以遵道學校為公益平臺，貢獻著自己的愛心，而遵道學子堅信世間的真與美，以不斷成長與進步回饋。2008 年至今，遵道學子已有 96 人考入大學。由萬科選拔的 100 余位員工志願者擔任導師，幫助他們提升適應社會的能力。這些學子中，部分學子已成為萬科員工。

十年樹木，百年樹人，在萬科的持續支持下，這所擁有百年底蘊的學校正產生聚光效應，改變著鄉村孩子的未來之路。



12 月

遵道學校第九屆科學節拉開帷幕，全體學生共同觀看了科技活動表演類節目，觀摩、體驗了科技大篷車進校園以及科技節互動活動，遵道學子們在豐富多彩的活動中感受到了科學的魅力。

遵道學校舉行“點亮孩子藝術夢想—流動美術館走進德陽”活動，通過藝術展覽、藝術家大講堂、藝術實踐課，將流動美術館帶入這所鄉村學校，融入素質教育、人文教育，為孩子們帶來具有國際範的藝術視野。

5 月



萬科邀請四川首位女子皮劃艇項目世界杯和世錦賽雙料冠軍趙曉俐到訪遵道學校，準備為遵道學校籌建一支賽艇隊。遵道學校六、七年級全體學生及家長現場參與了陸地賽艇挑戰賽等活動，體驗了賽艇運動的激情。

6 月



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。

2017 年，萬科參與“美麗中國”公益項目，支持大學生在雲南地區開展支教。在過去一個學年中，項目為大理白族自治州賓川縣、巍山縣、鶴慶縣、南澗縣和臨滄市雙江縣的 17 所學校送去 40 位大學生支教老師，影響學生 9288 人次，提供了約 25000 節優質課堂，其中 60% 以上是語文、數學和綜合英語這三門重要的基礎學科，並通過培訓，將先進教學理念和教學方法傳遞給當地教師，影響更多的當地學生。



萬科·桂馨鄉村教師支持項目

長期以來，鄉村教師們在艱苦的教學環境下，默默無聞地將青春以至一生獻給了農村孩子。然而，微薄的收入、保險制度的不完善讓他們無力應對意外風險和治療重大疾病，極大地限制了鄉村教師隊伍的素質建設。同時，在中國欠發達地區的鄉村學校匱乏優秀的圖書資源，尤其是合適的兒童課外閱讀讀物。在很多學校，即使有了好的圖書資源，因為鄉村老師自身閱讀能力的不足，無法組織、引導、激發孩子們對閱讀的熱愛，書室未能得到充分運用。此外，作為世界教育改革熱點的科學教育在農村的貫徹執行也不夠充分，存在科學課照本宣科、科學探究活動缺乏等問題。

為改善中國鄉村基礎教育環境，遵循平等、互助原則，以慈愛之心幫助那些在經濟、社會地位或身體條件處於不利地位的鄉村教師和學生，萬科聯合桂馨公益基金會啟動萬科桂馨鄉村教師支持項目，針對貴州省貞豐縣基礎教育環境現狀，從解決鄉村教師的後顧之憂、解決偏遠貧困地區學校優質課外讀物匱乏、提升鄉村學校科學教育水平等多個方面入手，支持當地教育發展，更好地培養鄉村孩子們的學習和實踐能力、創新思維、科學精神和獨立人格。

- 購買意外保險和重大疾病醫療保險
- 科學教師培訓
- 桂馨書屋捐贈
- 科學工具箱捐贈
- 教師閱讀培訓
- 科學夏令營項目



培訓專家顧雲濤老師講課

孩子們一起做實驗

2017 年，萬科出資為 45 所鄉村學校捐贈優質精選圖書，共捐出書籍 13 萬冊；為 15 所鄉村學校捐贈科學實驗工具箱；為 78 所學校的 81 名教師開展科學課培訓；舉辦四場鄉村教師專業能力及心理方面培訓；支持來自 144 所鄉村學校的 1298 名教師參與關愛保險項目，惠及師生 40524 人。

兒童健康

兒童健康關乎一個國家和民族的希望與未來。萬科積極推動針對特殊兒童群體的關懷項目，聯合多方力量編織愛心網絡，為特殊兒童的治療恢復提供多方面的支持與幫助，努力讓這些孩子享有與正常孩子同樣健康美好的人生。

先天性出生缺陷患兒救助



受經濟條件、醫療水平、地理環境、傳統文化、健康知識普及程度等因素的影響，出生缺陷日益成為突出的公共衛生和社會問題。2017年，萬科公益基金會捐助1000萬，通過愛佑慈善基金會“先天性出生缺陷”項目，全年累計救助226名貧困患兒，遍布湖南、江西、四川、江蘇、山西等十多個省，涵蓋早產、神經母細胞瘤、先天性小腸閉鎖、先天性巨結腸、先天性膽總管囊腫、先天性腦積水、顱面畸形、先天性髖關節脫位等20個病種，幫助貧困患兒家庭度過最艱難的治療階段，救助一個個弱小的生命，為這些苦難的家庭重新燃起了希望的燭火。

重癥孤兒養護

近年來國家對兒童福利機構和社會福利機構兒童部的投入逐年增加，但受制於偏遠地區醫療水平較低、福利院管理經費與人員編制緊張等因素，部分地區尚有一些重癥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，新入院的早產、體弱孤兒同時也缺乏專業的養護。為幫助重癥病患孤兒及時獲得最佳的醫療救助和術前、術後專業醫療養護，2014年起，萬科聯合愛佑慈善基金會陸續在武漢、昆明、南昌開設病患孤兒養護中心。目前，三家養護中心共設有床位174張，配備養護人員124人。

- 2017年，項目共資助 **536** 名重癥孤兒。
- 2014年項目啟動以來，在萬科公益基金會專項資金支持下，已有 **1353** 名重癥孤兒得到專業養護，重獲新生。



關愛孤獨癥兒童

孤獨癥是一種嚴重的嬰幼兒期發育障礙，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幹預及專業的康復訓練來改善。我國目前有超過1000萬孤獨癥個體，這些患病孩子及其家庭均亟需社會力量的支持與幫助。

2017年起，萬科公益基金會將孤獨癥支持項目整合為太陽行動三項計劃，通過支持特教老師、帶動家長、引入社區支持，為亟需幫助的孤獨癥患兒構建強大的救援網絡。全年共向48家孤獨癥機構捐款327萬元；4000余家庭參與社區融合活動；8000人次家長獲得喘息服務等減壓支持；近2000名一線特教老師獲得專業培訓，為孤獨癥兒童帶來更優質的康復訓練。



全國孤獨癥特教老師獎勵項目

投入200萬專項資金，通過設立優秀特教獎勵金、提供訪學深造及培訓機會、支持創新項目等舉措，為優秀孤獨癥特教提供多層次支持體系。



孤獨癥家長喘息服務計劃

與孤獨癥康復機構、家長組織等合作，由特教老師等專業人員照顧孤獨癥患兒，讓家長們放心來享受屬於自己的短暫時光，同時輔以家長心理援助。



孤獨癥家庭社區融合計劃

協同一線萬科客戶關係中心、萬科物業及孤獨癥相關機構，創設融合情景、調動普通家庭加入，幫助孤獨癥家庭融入正常社區生活。



案例

萬科對孤獨癥兒童的關愛活動拓展至香港

2017年11月26日，萬科香港首次與香港公益組織協康會合作，組織了一場關愛孤獨癥兒童的戶外活動。參與本次活動的除了一部分孤獨癥兒童，還有部分患有發展遲緩及特殊學習障礙等癥狀的兒童。萬科香港的義工以一對一的形式參與到當天的活動中，幫助這些小朋友增進與陌生人溝通及交流的能力。



先天性心臟病患兒救助

先天性心臟病簡稱先心病，根據國家衛生部門公布的數據，每年出生嬰兒患各種先天性心臟病估計有 15 萬至 20 萬，且多分布於經濟條件較差的地區。這些患兒如果不能得到及時救治，病情較重的孩子將在嬰幼兒期死亡，其餘的孩子大部分活不到成年，少部分僥幸活到成年的也因不能正常發育形成殘疾，喪失勞動能力，給家庭和社會帶來巨大的經濟負擔和精神壓力。

萬科與愛佑慈善基金會、海南醫療救助基金會、北京春苗基金會、深圳市慈善會、騰訊公益基金會等多家機構合作開展救助先天性心臟病貧困兒童的公益活動。2017 年，成功救助 149 位兒童，自 2009 年實施至今，累計資助 2981 位農村貧困先心病兒童完成手術，累計資助超過 3000 萬元。



與許多慈善項目被動式的救助不同，萬科開創志願者“走訪”模式，志願者自行承擔所有費用，進行患兒術前走訪和術後回訪，有效解決了醫院無法甄別申請者經濟情況的問題。同時，萬科通過獨立身份的志願者與量化的經濟評估表，對申請者的家庭經濟狀況進行客觀評估，確保最需要救助的患者得到及時的資助。項目實施以來，有超過 1500 名志願者自願報名、自行承擔交通食宿等全部費用，一起完成了心臟病患兒的家庭走訪，行程逾百萬公里。

古建築保護

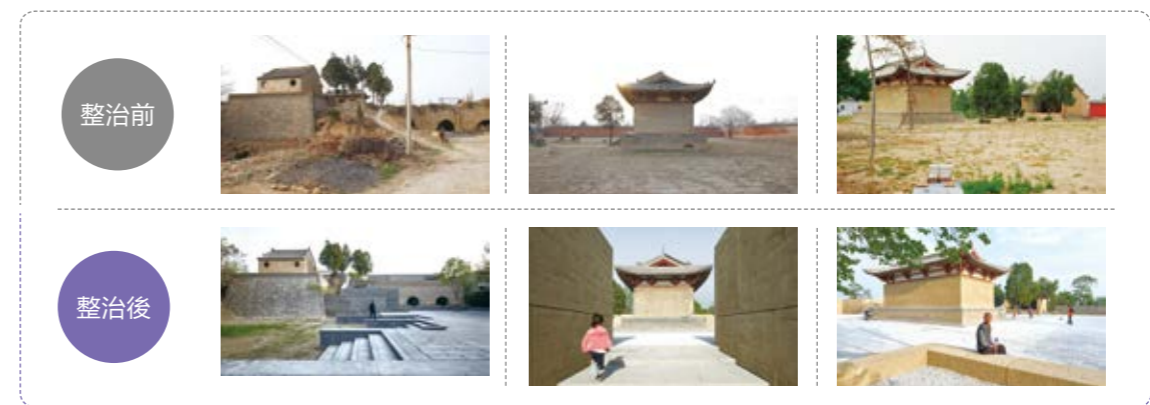
古建築是歷史文化的載體，是城市記憶的靈魂。萬科公益基金會以捐贈和合作等方式支持古建築的保護和修復工作，保留古建築的歷史底蘊和其獨特的建築風格和結構，守護民族祖先留下的寶貴精神財富。

五龍廟環境整治

五龍廟，又名廣仁王廟，位於山西省芮城縣城西北 4 公里的中龍泉村，距聞名於世的“永樂宮”壁畫僅 1 公里。廟居高臺之上，因臺下有“龍泉”而建造並得名。據考證，大殿為唐太和五年（831 年）遺構，是我國現存的四個完整的唐代建築之一，也是現存最早的道教建築，2001 年被公布為全國第五批重點文物保護單位。2013 年末至 2015 年初，利用國家文物資金投入，五龍廟完成了最近一次落架修復。但其周遭環境依然惡劣。廟前土坎下原有的五龍泉，因近年水位的下降已幹涸。龍王廟祈雨文化的消失、鄉村鄰裏中心的衰弱，都讓五龍泉這一村民的精神中心日趨淪落。

2015 年，萬科聯合山西省文物局、芮城縣政府、太原萬科、URBANUS 都市實踐建築設計事務所、清華大學建築設計研究院建築與文化遺產保護研究所、山西青年報等單位共同發起中國第一個針對文物建築保護領域的公益眾籌項目——“龍計劃”，將 2015 米蘭世博會萬科館遺產公益眾籌款用於五龍廟的環境整治項目，項目總支出 600 萬元。經過 URBANUS 都市實踐的環境整治公益設計和萬科實施團隊的高質量現場施工，歷時近一年，五龍廟完成了國家文保資金修葺和環境品質改善，深入挖掘其蘊含的思想觀念、人文精神、道德規範，一個孤立古廟轉換為一座關於中國古代建築的博物館，重新融入當地人的現代生活，持續滋養著一方水土。

環境整治設計圍繞著兩條線索展開。明線以五龍廟為主體，展開一系列有層次的空間序列，並植入相關展陳，從而使觀者能夠更好地欣賞、閱讀、理解文物；暗線則是通過提升五龍廟的環境品質和重新解讀五龍廟，加強了這一場所的凝聚力，使村民重新聚集、交往在這一世代相傳的公共空間，為當下農村精神價值的重塑創造出契機，讓中華文化展現出永久魅力和時代風采。



2017 年 5 月，五龍廟環境整治公益項目獲得“2017 The Plan Award”公共空間設計大獎。



故宮文化遺產保護

故宮博物院建於 1925 年，以其宏大的木結構建築群和豐富的收藏著稱於世，是中國最大的古代文化藝術博物館。歷經百年興衰榮辱，部分古建築有待修復。



2016 年，萬科公益基金會本著保護中國歷史遺存、弘揚中華傳統文化的宗旨和願景，通過捐贈方式與故宮博物院及故宮文物保護基金會三方合作，支持故宮文化遺產保護和事業發展。

2016 年 8 月，在萬科的支持下，故宮博物院開展實施奉先殿研究性保護項目，一方面依靠社會力量，進行制度創新，探索工匠招募制度；同時依照皇家建築的標準去建立材料供應基地，嚴格按照傳統工藝流程和高標準修復需求去精雕細琢文化遺產，為整個中國的文化遺產保護留下可供選擇的材料火種和工藝範本；另一方面，以國際憲章為指導，以價值評估為核心，尊重中國建築遺產特點，探索研究性修復的策略、方針、技術和方法，為中國特色的遺產保護的管理創新、制度創新、技術創新制作典型案例。2017 年，項目主要進行了前期資料的搜尋、調研、現場踏勘、制定文物復制類別和統計、各類技術討論、分項局部實驗及編制技術等工作。

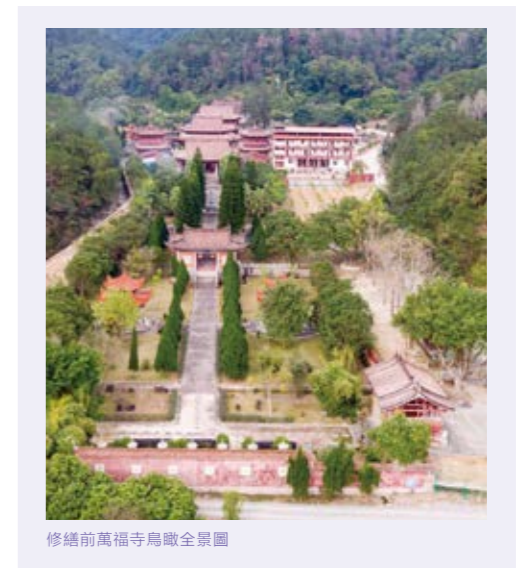


修繕後萬福寺鳥瞰效果圖

萬福寺唐代古建築保護

黃檗山萬福寺位於福清市漁溪鎮境內，始建於唐貞元五年，是中國禪宗主流臨濟宗的發源地、世界黃檗宗祖庭，1983 年被國務院列為全國漢傳佛教重點開放寺院之一。由於 1987 年遭受特大洪水，寺院內地地面沈陷導致大殿東部三分之一整體斷裂，其餘殿堂出現不同程度塌陷，屋面椽木腐爛嚴重，瓦片區域性塌陷，經文物部門鑒定，已屬瀕危建築。

2016 年底，萬科公益基金會福清市慈善總會向福清黃檗山萬福寺捐資人民幣 1000 萬元整，用於福清黃檗山萬福寺古建築保護，項目從 2017 年起分三年實施完畢。



修繕前萬福寺鳥瞰全景圖

健康運動

2017年
在**42**個城市

舉行了**84**場樂
跑活動

吸引**3643**家
企業

9500個家庭
近**13**萬人參加

樂跑

萬科於 2013 年發起並主辦全程約 5 公里的城市樂跑賽，旨在讓更多企業關註員工身體健康，倡導陽光積極的工作生活方式。為吸引更多參與全民健身活動，萬科逐步把樂跑賽發展成為包括為城市註入了健康活力的城市樂跑賽、促進家庭和諧的社區樂跑賽、為高校學生而設的大學樂跑賽和以跑者為中心的全程精品馬拉松在內的樂跑全系列活動。



創辦至今，
樂跑足跡遍布全國

60 個主要城市 **17000** 家企業

超 **300** 場賽事 **24500** 多個家庭

逾 **60** 萬人 **50** 所高校參與

2017 年，因連續五年成功舉辦樂跑系列賽事，萬科榮獲國家體育總局評選的“2013-2016 年度全國群眾體育先進單位”。

城市樂跑賽

由萬科於 2013 年發起，是一個面向城市在職人群的跑步活動，賽事全程 5 公里，以企業單位為載體集中報名參賽。賽事以“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。

城市樂跑賽由國家體育總局群眾體育司發文批復指導，是國家踐行全民健身戰略的重點扶持項目之一。

社區樂跑賽

以家庭為載體，面向熱愛公益，崇尚健康生活理念的社區人群，致力於把健康快樂的理念傳遞進社區，通過陽光活力的奔跑，促進社區和家庭和諧。同時將運動與公益相結合，發起“愛的每一步”孤獨癱關懷公益行動，將賽事報名費及萬科公益基金會以 1:1 比例配捐的善款用於孤獨癱家庭救助公益項目，為“星星的孩子”傳遞感恩，匯善成愛。

大學樂跑賽

由萬科發起並主辦，針對高校大學生群體而舉辦的非競技性、非商業性的跑步活動，是樂跑精神在校園中的延伸。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。



新年馬拉松

2018年1月1日，第五屆深圳大鵬新年馬拉松在深圳大鵬半島快樂開跑。3500名來自國內外的馬拉松愛好者奔跑在美麗的山海間，奔跑在新年第一縷陽光裏，完成了全長42.195公里的馬拉松，完賽率達95%。

作為跑步愛好者每年一度的嘉年華，大鵬新年馬拉松由萬科於2014年發起，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步帶來的健康、快樂和友誼。除全程馬拉松外，也為來觀賽的全馬選手家屬特設親子賽，以享受全家一同奔跑的幸福。



大鵬馬拉松自創辦之初便踐行運動公益理念，本屆鵬馬特設公益直通名額，71位公益跑者的10.65萬元報名費用全部捐贈至深圳市兒童醫院，用於重癥貧困兒童的手術治療，幫助這些孩子重獲健康。同時繼續與騰訊公益合作發起“全球同出發”捐步活動，共有983244位愛心跑者捐出1346471萬步，萬科公益基金會根據步數配捐80萬元。所有善款將捐贈至深圳市大鵬新區山地戶外運動協會，用於開展青少年戶外教育活動，培養青少年保護環境、尊重自然的公益理念，提升安全意識，增強自我保護的能力。



賽艇

賽艇是一項優雅、零污染、富於團隊精神的國際化水上運動。萬科致力於賽艇活動的民間推廣，並將賽艇精神從體育運動延展到環保、公益領域，以賽艇為載體助力社會可持續發展。

推動民間賽艇運動發展



2007年9月，萬科首次開展賽艇運動，成立民間第一支賽艇隊。十年來，萬科賽艇人創造了中國民間賽艇的多項第一，第一次舉辦民間大師賽、第一個民間賽艇俱樂部、第一次企業參加國際大師賽……萬科和董事會名譽主席王石引領了中國民間賽艇運動的發展，提高了賽艇運動在中國的普及與全民參與。截至2017年底，萬科已成立22支賽艇隊伍，遍布中國的大江南北，常規訓練人數近400人；中國民間賽艇運動從無到有，至今發展成150多家賽艇俱樂部。

深潛訓練營

Deep Dive 深潛始於2014年9月，以萬科健康豐盛的企業文化為出發點，結合全球化國際視野，從重視倫理的商業文明價值觀設計課程，通過運動、學習、文化交流等主題式培訓，幫助中國企業領袖提升全面性綜合能力。2017年，深潛共開展海內外深潛營11個，其中企業家營9個，青少年營2個，地域涵蓋中國、日本、迪拜、英國、美國、德國、意大利、中國香港等國家和地區，參與學員共計99人次。深潛還在北京人大附中、上海復旦中學、深圳梅沙書院等13所全國知名中學開設賽艇選修課，豐富青少年課外運動、鍛煉團隊意識、培養領袖精神。



亞洲海岸賽艇錦標賽

2017年12月，由亞洲賽艇聯合會、深圳深潛教育培訓公司、中國賽艇協會等承辦，萬科公益基金會、世界自然基金會等協辦的首次亞洲海岸賽艇錦標賽在深圳舉行。這是首次由官方舉辦的海岸賽艇比賽，屬國家體育總局規定的A級賽事，來自韓國、泰國、新加坡等12個國家和地區的專業運動員及賽艇愛好者齊聚深圳，帶來一場亞洲高水平的海岸賽艇較量。賽事組織公眾參與陸上測功儀大賽、企業家巔峰論壇、沙灘文化節、賽艇公眾體驗日等活動，推廣健康和休閒的生活方式，讓本次賽事成為集運動健康、時尚文化、公益環保、休閒娛樂為一體的全新國際賽事IP，成為深圳各界不同年齡人群可以盡情享受的歡樂盛事。



賽艇公益

萬科公益基金會通過支持亞洲賽艇聯合會，促進賽艇運動在亞洲地區的發展和民間推廣，同時與世界自然基金會合作推動水資源相關保護、長江流域江豚保護。通過競技體育與環保公益結合，提高民眾的環保意識。

賽艇公益演講

2017年，萬科發起“世界名校賽艇行”，在哈佛大學、密西根大學等高校進行推廣，並促成密西根大學華人賽艇隊正式成立，這是繼牛津大學和劍橋大學華人賽艇隊成立之後，海外名校華人賽艇發展的又一里程碑。

在國內，萬科發起賽艇公益論壇活動，董事會名譽主席王石分別在北大匯豐、揚州大學、延安大學進行演講，與世界自然基金會、亞賽聯一起將賽艇運動推廣理念從體育運動延展到環保、公益領域。

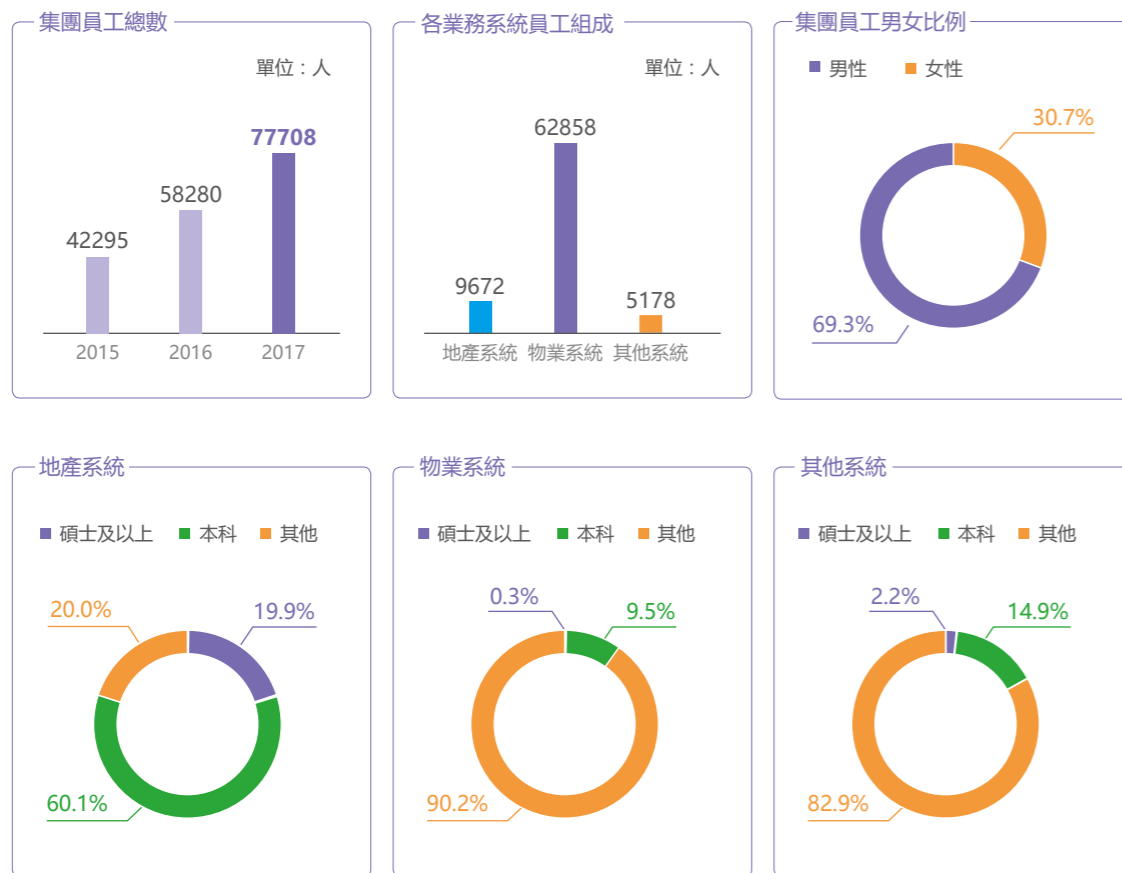


世界名校賽艇行 - 萬科董事會名譽主席王石哈佛大學演講

員工關愛

人才是一條理性的河流，哪裏有谷地，就向哪裏匯聚。萬科致力於為員工創造充分發揮才幹的工作氛圍和條件，通過“共識 共創 共擔 共享”的合夥人文化和“陽光照亮的體制”，攜手員工共同奮鬥，共同成長。

員工組成



員工權益

萬科高度重視員工權益保障，嚴守國家相關法律法規開展人力資源管理工作，以平等、公正且激勵的卓越工作成就的平臺，為員工充分發揮才幹提供有力支持。

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，尊重並遵循國際公認人權規範/原則《國際勞動組織》基本公約的核心勞動標準，依據指導原則，制訂本公司人權相關政策原則及措施。在人才招聘中杜絕因種族、膚色、性別或年齡等因素產生的歧視行為，杜絕僱用童工及各種形式的強制勞動；無論員工的性別、殘疾、婚姻狀況、懷孕、宗教、年齡等，我們均提供平等的晉升機會，締造一個公正的工作環境。同時，我們致力發展及提升員工的知識、經驗和技能，並提供多元化的事業及個人發展機會，以活力、多元及可持續的員工隊伍，為企業持續領跑提供有力支撐。萬科的《員工手冊》包含了完善的框架和詳細的人力資源管理政策，明確規定8小時工作制度，合理的職業晉升渠道，為員工在工作環境、薪酬待遇、培訓和發展，以及健康和安全等方面提供指引。在2017年，萬科沒有發生違反員工人權及合法權益的法律或條例的重大事件。

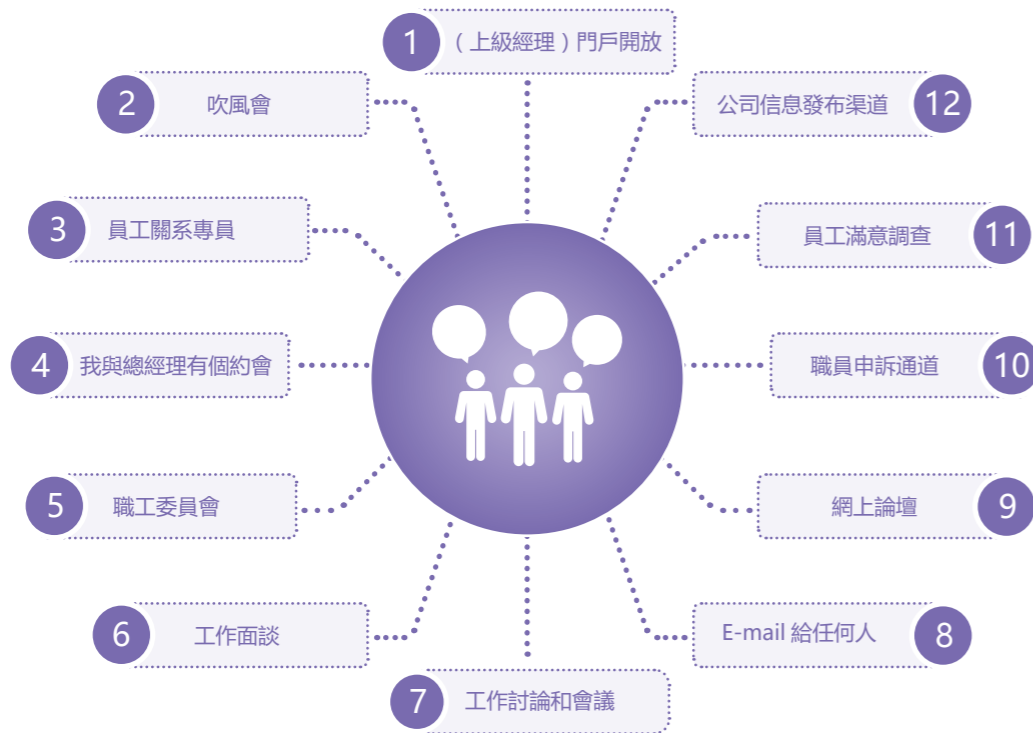
薪酬福利

萬科貫徹“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。為進一步激發員工工作熱情與動力，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。同時按照國家法律規定和標準為員工提供福利保障，以及多種額外福利和援助，讓員工享有體面工作和有質量的生活。



民主溝通

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、高效的溝通橋梁，充分保障員工維護、主張和申述自己的合法權益。



炮火與心聲

為幫助管理層更完整、更清晰地傾聽員工的真實聲音，2017年，萬科啟動“炮火與心聲”計劃，一線員工可通過自願的方式，就業務發展方面的建議和意見，直接向集團董事會主席發送郵件，表達個人真實想法和心聲。

戰地播報

為更好落實“以客戶為中心，以奮鬥者為本”的企業文化，2017年，萬科啟動“戰地播報”計劃，配合“炮火與心聲”計劃開展，通過總部前往線交流、出差或調研的同事自願將一線業務動態直接反饋至集團董事會主席，作為公司管理層了解前線情況的重要信息補充渠道。

職業健康安全

萬科重視員工的職業安全，以 OHSAS18000 安全及衛生管理體系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

萬科致力於投資每一位員工的健康，並鼓勵員工積極廣泛地參與“流汗的”“陽光的”“團隊的”運動。

體質測試

萬科將體質測試作為員工健康管理體系中的重要工作之一，要求管理層獎金與員工體質測試成績掛鉤，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。根據 2016 年體質測試成績，2017 年初萬科扣減了成績未達標的相關部門的管理層人員獎金，並將扣減獎金用於獎勵集團總部（含科技公司）181 名連續兩年參加體測、成績優良且 2017 年成績未下降的員工。

2017 體質測試	類別	測試指標
測試參與率 99%	形態	身高、體重
測試優良率 98.3%	機能	肺活量、臺階試驗
	素質	握力、俯臥撐（男）、1分鐘仰臥起坐（女）、縱跳、坐位體前屈、選擇反應時、閉眼單腳站立



萬科陽光燦爛協會

沒時間運動，就有時間生病。萬科在公司內部推行健康文化，組建包含多種運動形式的體育協會，鼓勵員工積極參與，通過集體運動的方式強身健體的同時增進團隊協作。如今，日益蓬勃的體育協會已成為萬科“體育外交”的一張新名片。

截至 2017 年底	萬科共成立體育運動協會及俱樂部 12 個	集團總部在 2017 年共組織活動 370 余次	參與員工 4755 人次
----------------------	-----------------------------	---------------------------------	---------------------



員工發展

學習，是這個不確定時代唯一確定的選擇。萬科致力於打造學習型組織，構建全方位的人才培養系統，為每位員工提供成長所必須的學習培訓機會，為萬科的明天培養事業接班人。

奮鬥者大學

2017 年，伴隨著萬科城鄉建設與生活服務商的業務轉型升級和事業合夥人文化與機制的探索落地，萬科奮鬥者大學與各事業部的分布式學院相繼成立。萬科奮鬥者大學以“同心同路，合夥奮鬥”為使命，堅持“以奮鬥者為本”的人才理念，通過鼓勵自願擔當、自發湧現，幫助每一位奮鬥者成為我們的事業合夥人。面向未來，奮鬥者大學將聚焦於激發賦能、文化自信、生態打通和推動變革四個方向，深度服務萬科生態體系，持續激發奮鬥者精神，努力促進每個人價值的全面實現與共同成就。



▶ 總部培訓體系

<p>珠峰行動</p> <p>旨在發現和培養具有奮鬥精神的事業合夥人。首創集團極限式體驗培訓，助力艱苦奮鬥的文化新風廣泛傳播落地，激發學員在不確定性時代打贏未來的領導力和創新力，促成學員間橫向打通、合夥奮鬥。2017 年，珠峰三期 44 名學員完成 7 次集訓，累積培訓天數 26 天。</p>	<p>新動力訓練營</p> <p>2017 年，NP18 新動力營培訓學員 355 人，營期 23 天，整合集團內外 49 名優秀導師資源，推出 21 門精品課程，首創 3 天 2 夜大甲島荒島求生項目，與集團司慶同臺籌辦，推動文化變革，激勵湧現創新。</p>
<p>奮鬥者訓練營</p> <p>2017 年，奮鬥者訓練營共 4 班，合計 230 人，文化課程與高山拓展、業務實踐三者融合，橫縱打通，充分合夥，領跑行業創新。</p>	<p>萬科大講堂</p> <p>2017 年，集團黨辦、奮鬥者大學全新合夥推出面向集團全體員工的系列講座。邀請重量級大咖嘉賓、行業優秀企業家、內部專家舉辦 14 場講座。其中，大加面對面 7 期，新業務嘉年華 5 期，跨界學堂 2 期，參與人員約 13000 人次，幫助員工拓展視野、提升能力。</p>
<p>新員工訓練營</p> <p>2017 年，NEO 培訓新員工 1600 人，營期 6 天，整合 37 位內外部講師資源，推出 16 門精品課程，感知萬科前世今生，洞悉城市配套生態圈，13 小時燒腦演繹事業合夥人文化場景，同心同路，合夥奮鬥，共築美好城市。</p>	

▶ 事業部培訓體系



物業培訓

為了更好地服務業主，萬科不斷壯大物業服務隊伍並提升服務人員的專業能力。萬科物業已經形成一套完整的員工培訓發展體系，包括標準的服務崗位訓練體系，高潛人才發展培養體系和在崗能力提升項目體系。

截至 2017 年底	 萬科物業累計培訓 193977 人次	 平均每人學習 13.64 小時
---------------	--	---

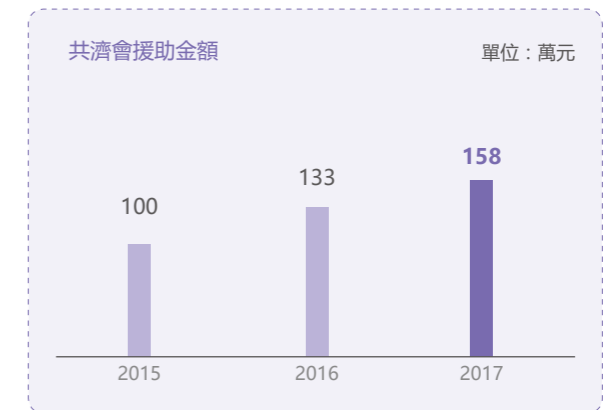
員工關懷

萬科對員工的關注不止於工作。我們開展員工專項幫扶計劃，為生活中遇到困難的員工提供必要的資金援助和精神支持，為每一個萬科人的幸福生活增添一分安心保障。

萬科共濟會

萬科共濟會由工會發起並組織管理，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。共濟會設立援助基金，由會員所繳納會費和工會投入的資金構成，並委託專業機構進行投資操作，使基金得以增值。

自 1998 年萬科員工共濟會設立以來，已有 163 位遭遇重大災難性事件的會員獲得了共濟會援助，總計援助金額 918 萬元。2017 年，萬科援助員工 25 位，援助金額 158 萬元。這一份份凝聚著全體萬科共濟會會員愛心的援助，對面臨突發性災難的職員而言，發揮了巨大的精神安慰和物質支援作用。



合作共赢

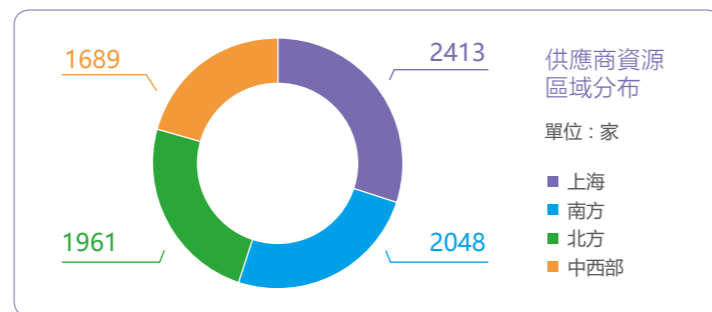
作為城鄉建設與生活服務商，萬科致力於搭建開放的平臺，連接行業內外企業，形成圍繞萬科業務的生態系統，在互利共贏的模式下更好地服務人們的美好生活需要。

供應商管理

為保有優質資源，建立優勝劣汰的良性競爭環境，自2013年起，萬科每年對供應商進行評估分級，向社會發布合格供應商名錄，並成為萬科供應商管理可量化的重要依據。

供應商分布

萬科集團供應商共計 8111 家，覆蓋 9 大類、75 個品類，如總包、裝修、電梯、櫥櫃收納、潔具五金等，其中集采上市供應商 42 家。



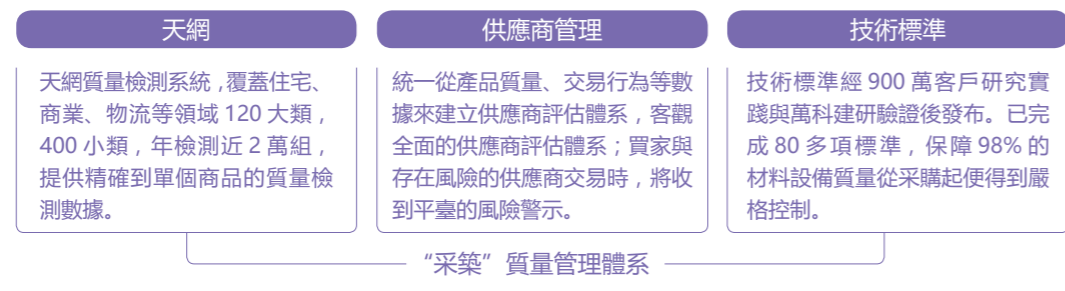
提升供應鏈競爭力

為了杜絕供應商施工中的環境風險，在甄選供應商的過程中我們越來越注重將環境融入我們的供應鏈管理。公司要求供應商需遵守國家環保法規，努力按照 ISO14001 環境管理體系有關標準和要求處理施工過程中的相關問題。2017 年，萬科升級供應商評估方法，實施實名制評估。將第三方質量評估成績、天網行動材料檢測合格率、客服返修率以及分公司合作反饋等多個維度相結合，建立可量化、可考核、可追溯的全維度的評估體系，除總包、裝修總包、景觀綠化、門窗幕牆、材料設備五大類供應商外，新增關鍵分包資源年度評估，外裝（保溫、塗料）、采暖、空調、消防工程。

案例

成立“采築”電商平臺，助力供應鏈產品與服務能力提升

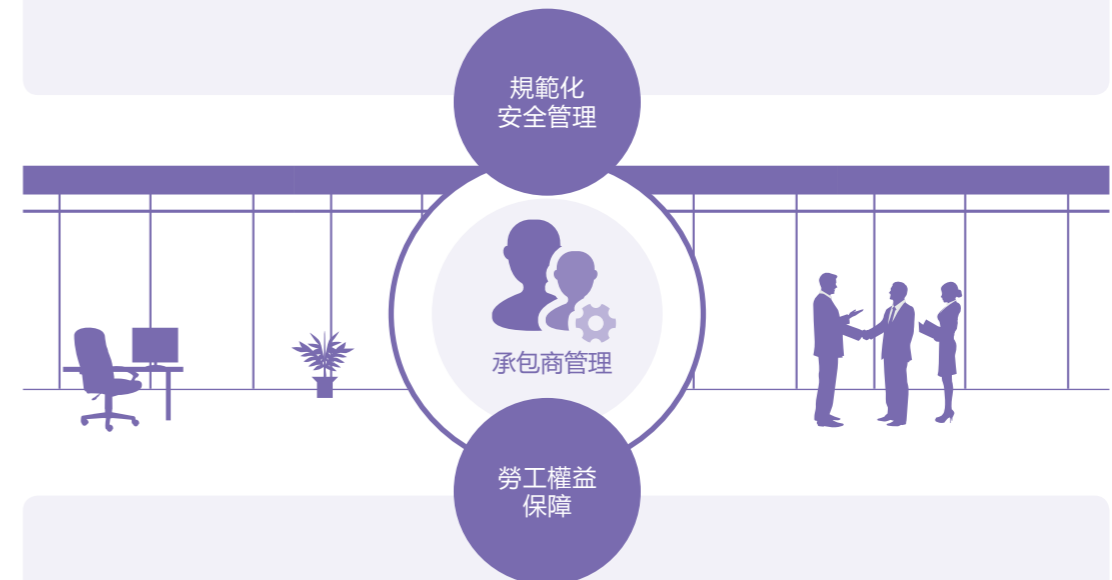
2017年11月28日，由萬科、中城投資、中天集團等共同發起成立的建材 B2B 第三方採購交易平臺“采築”正式發布。“采築”嘗試建立提供標準制定、聯合招標、質量檢測等社會化服務的地產供應鏈協同發展新模式，在萬科新產品研發、品質管控、供應鏈管理等領域超過三十年的積累和實踐的基礎上，提高行業採購透明度、綠色採購標準，帶動地產供應鏈產品與服務能力提升。



紅黃牌制度

萬科在 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，並在集團內做到實時共享。2017 年，萬科繼續加強紅黃牌制度過程管控，對季度績效考核連續兩次列入高風險名單的供應商暫停合作一年，連續三次則列入黑名單。2017 年，共處罰供應商 12 單，其中黑名單供應商 7 單。

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，以尊重生命、敬畏生命的態度對待任何一個建造環節。2017 年，我們加強過程中季度飛檢、安全晨會、三寶四口五臨邊的監督、安全交底、監理巡查等管控措施，對出現安全事故的供應商進行強制績效改進及評估扣分。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一直顯著低於行業平均水平。



萬科嚴格遵守《禁止使用童工規定》等國家相關法規，萬科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。在 2017 年，我們並無發現任何業務或供貨商存在雇用童工、年輕工人進行危險工作或雇用強迫或強制勞工的重大風險。

企業合作

社會經濟發展水平進入新時代，人們的需求也逐步多元化。萬科以開放共贏的姿態攜手合作夥伴，發揮各自所長，共同構築讓百姓更美好生活的通路。

案例

簽約杭州地鐵，“軌道+物業”全國化布局再下一城

2017年4月20日，萬科與杭州市地鐵置業有限公司簽署合作協議，雙方決定以杭行路TOD（Transit-Oriented-Development）項目為依托，共同探索實踐“軌道+物業”發展新模式，在城市資源日益稀缺的情況下，通過地上地下一體化設計，促進城市高效、集約化的發展。此次合作項目是萬科與杭州市地鐵集團合作開發的第一個商辦TOD項目，代表萬科集團“軌道+物業”模式全國化布局的又一開拓。



案例

成為北京世園會首批全球合作夥伴，打造繽紛“萬花筒”

2017年4月24日，萬科成為2019年中國北京世界園藝博覽會首批全球合作夥伴，負責打造世園會核心主場館之一的“萬花筒”項目。項目將以“植物的智慧”為主題，通過對紅樹如何運用自身智慧來適應環境以及反惠於生態進行全方位展示，引導人們深入思考人與植物的奇妙關係，喚起人類對自然的尊重。萬科將充分發揮在綠色技術方面的領先優勢，為人們帶來一場視覺與心靈上雙重震撼的展覽盛宴。

案例

牽手華人文化，城鄉建設與生活服務商戰略深化

2017年10月21日，萬科集團與華人文化控股集團在上海簽訂戰略合作框架協議，雙方將在產城融合、文娛場館、休閒度假、教育體育、智慧社區等領域建立合作渠道，為居民提供更豐富、更高品質的文化產品與服務，為城市全面發展、推進文化產業成為國民經濟支柱產業貢獻力量。通過此次合作，萬科的城鄉建設與生活服務商戰略將進一步深化，圍繞客戶和城市的生態系統將進一步完善。



2017年萬科環境數據摘要

	單位	房地產系統 ⁽¹⁾	物業系統 ⁽²⁾	總計
能源耗用量				
直接能源消耗				
汽油	公升	536167	217297	753464
柴油	公升	121800	6200	128000
間接能源消耗				
外購電力	萬千瓦時	1268.1	498.4	1766.5
外購熱力	吉焦	8379.7	2044.7	10424.4
溫室氣體排放				
直接溫室氣體排放量（範疇1）	噸	1520.1	499.4	2019.5
間接溫室氣體排放量（範疇2）	噸	9436.7	3205.7	12642.4
耗水量				
總用水量	萬噸	22.1	9.0	31.1
無害廢棄物處置				
廚余垃圾	噸	852.4	277.0	1129.4
紙張	噸	275.6	40.5	316.1
無害廢棄物回收				
雜誌、書籍等回收量	噸	31.2	6.3	37.5

報告範圍

1. 房地產系統披露範圍包括：

(1) 集團總部；(2) 四大區域本部；(3) 各一線公司的辦公運營範圍；

2. 物業系統披露範圍包括：

(1) 物業本部；(2) 各中心城市公司；(3) 各城市公司 / 城市代表處的辦公運營範圍。

附註：1) 本年度報告披露數據為萬科集團房地產和物業系統辦公過程中產生的汙染物排放，不包括其他業務在其他過程的排放數據；

2) 萬科暫未向承包商、施工方等收集承建、施工過程中產生的相關汙染物及廢棄物數據；

3) 萬科集團正不斷完善數據收集系統工作，待相關工作更趨成熟，將逐步擴大披露範圍和細化披露內容。

指標索引 ESG Index

環境

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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。	P47/P51/P59/P61/P64
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用。汙染物氣體排放對集團的營運而言並非重要範疇
	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）。	P110
	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）。	不適用。報告期內未產生顯著的有害廢棄物
	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）。	P110
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	P54/P64/P110
	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。	P54/P56/P61-62/P64/P110
A2 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	P47/P51/P54/P59/P64
	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）。	P110
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P110
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	P47-48/P51-54/P59
	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劃及所得成果。	P54/P110 報告期內在求取水源上沒有發生任何問題
	A2.5	制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。	不適用。集團暫無包裝材料使用
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。	P55-58/P60-64/P77-84
	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。	P55-58/P60-64/P77-84

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。	P100/P108
	B1.1	按性別，僱傭類型，年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P99
	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。	P102-103/P106/P108
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	/
	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。	P102-103/P106/P108
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。	P104-105
	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	/
	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。	P100/P108
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P108
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P108
B5 供应链管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P107-108
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P107
	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。	P107-108
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。	P4-5/P18-24
	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。	P21-22
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P4
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	P18-19
	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。	P4-5
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。	P4-5 因勒索、洗黑錢與公司主營業務關聯度較小，暫無特別針對此方面的政策說明
	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序，以及相關執行及監察方法。	P4-5
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了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。	P25-28/P73-74
	B8.1	專註貢獻範疇（如教育，環境事宜，勞工需求，健康，文化，體育）。	P25-28/P73-74
	B8.2	在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P25-28/P73-74

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，請聯系監察審計部：

5198@vanke.com

關於銷售、產品質量、服務質量，請聯系客戶關係管理部：

tousu@vanke.com

關於投資者關係，請聯系萬科董事會辦公室：

ir@vanke.com

關於企業公民戰略，請聯系萬科企業公民辦公室：

csr@vanke.com

關於萬科公益基金會，請登錄：

www.vankefoundation.org

關於企業報告的意見，請聯系：

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 2017 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復利用。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。