

vanke



萬科 **2018**
企業社會責任報告
Corporate Social Responsibility Report

關於本報告

報告簡介

《萬科企業股份有限公司 2018 年企業社會責任報告》是萬科集團自 2007 年以來發布的第 12 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 2018 年在經營、環境、社會等責任領域的實踐和績效。

時間範圍

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。為增強報告的可比性和完整性，部分內容將適當溯及以往年份。

發布周期

本報告是年度報告，上期報告已於 2018 年 3 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、馬來西亞和中國香港的業務。

編制依據

- 聯合國全球契約十項原則
- 國際標準化組織《ISO 26000：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 Standards）
- 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-CSR 4.0）
- 《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》
- 廣東省房地產業協會《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。報告經董事會審核後發布，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。如對報告有任何疑問和建議，您可發郵件至 csr@vanke.com，或可致電（0755）25606666。

目錄

01 致辭

02 關於萬科

- 02 我們的 2018
- 03 公司概況
- 04 公司管治
- 07 責任管理

11 責任專題

- 13 精準扶貧
- 25 鄉村振興

29 經營之道

- 33 住宅業務
- 42 物業服務
- 49 長租公寓
- 51 商業業務
- 57 物流倉儲
- 59 冰雪度假
- 63 標準辦公與產業園

65 環境之道

- 67 住宅產業化
- 69 綠色建築
- 73 綠色技術創新
- 76 綠色運營
- 83 綠色供應鏈
- 84 植被保育
- 85 應對氣候變化
- 87 萬科 2018 環境數據

89 社會之道

- 91 文脈保護
- 93 公益慈善
- 105 健康運動
- 111 員工關愛
- 117 合作共贏

- 121 指標索引
- 123 意見及反饋

致辭 | 以人民的美好生活為己任

對萬科來說，2018年注定是不平凡的一年。面對雲波詭譎的外界環境和漸顯疲態的行業市場，全體萬科人勦力同心、合夥奮鬥，書寫了精彩紛呈的事業新篇章——業績指標新突破，連續第三年入圍《財富》「世界500強」，排名第332位。感謝一路支持的政府、客戶、投資者、合作夥伴，感謝傾力拼搏的全體萬科人！

2018年，萬科繼續深化「城鄉建設與生活服務商」定位，凸顯了萬科在滿足人民美好生活需求方面的責任與使命。潮平兩岸闊，風正一帆懸，在新的時期，不管外界如何風雲變幻，不斷滿足人民對美好生活的新需求，是萬科矢志不渝的追求，也是萬科社會責任的集中顯現。

基於人民的美好生活需求，這一年，萬科繼續堅持打造好產品、好服務。好產品方面，從客戶的真實需求出發，不斷發現、理解和順應客戶的需求及其變化，打造可推廣的標杆產品。一是精準定位，堅持「為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子」，住宅產品持續以中小戶型普通商品房為主；二是嚴控質量，在用好萬科首創的「兩個工具一張表」基礎上，全面推廣工程管理APP，並在全集團實施「天網行動」以提升工程質量；三是關注健康，萬科通過綠色研究發展中心的深入研發，持續引領行業綠色技術的創新升級，並在項目建設過程中，嚴格把控建築從設計到運營全生命周期的環保管理，做好節能降耗，營造健康舒適環境。好服務方面，萬科秉持「以客戶為中心」理念，將服務好客戶視為第一使命，並將「服務更多客戶，服務客戶的更多方面，更好地服務客戶」作為基本的客戶理念。住宅開發方面，萬科不斷迭代客戶服務體系6+2步法，豐富客戶服務內容，並廣泛推廣移動驗房APP等新科技手段，提高服務效率與服務體驗，總體客戶滿意度連續第三年提升；物業服務方面，通過堅持「安心、參與、信任、共生」的價值觀，不斷提升客戶服務水平，為客戶提供安全舒適的居住環境，並開展分層有質的鄰里交流，營造人與環境和諧共生、社區鄰里友好互信的氛圍。

住宅和物業以外，2018年萬科也把「好產品 好服務」理念深入到各事業單元中。我們通過泊寓為公眾提供多種租賃產品，滿足不同客戶的需求，致力於解決租房難、租房差、租房性價比不高等難題。我們通過豐富商業產品線，為客戶提供品質感的消費體驗，並通過傾聽計劃、首席體驗官等活動，傾聽客戶心聲，讓商業體成為周邊社區家庭的社交平臺與生活中心。我們搭建覆蓋國內一線城市及內陸核心港口城市的物流及冷鏈體系，並持續推進「智能化」倉儲服務，增加運作高效性，進一步提升客戶服務質量。我們持續探索冰雪度假事業的發展路徑，滿足人民健康美好生活的訴求，在保障客戶安全的基礎上，提升客戶幸福感。我們通過深入的產業服務與廣泛的企業服務，為客戶提供舒適的辦公服務與差異化的辦公體驗，滿足客戶的真實痛點。萬科的「好服務」已延伸至人民生活、起居、工作的全場景，為人民的美好生活添油助力。

基於讓更多人享受美好幸福生活，分享奮鬥成果，這一年，萬科繼續積極響應黨中央、國務院號召，大力開展精準扶貧與鄉村振興工作，不斷創新扶貧模式，依托專業能力積極回饋社會。精準扶貧方面，萬科累計幫扶逾23萬貧困人口，惠及新疆塔縣、廣西百色、雲南怒江等地貧困群體。萬科用匠心工藝援建的西藏非物質文化遺產博物館，展現了世界屋脊上的設計感與藏族藝術色彩。福建壽寧東區中學、新疆塔合曼學校、四川遵道學校以及貴州、甘肅等多個縣市的貧困鄉村學校，因萬科的援建或資助而書香縷縷，萬科參與的「美麗中國」支教計劃、鄉村教師支持計劃，更是在貧瘠的土地上播下了先進教學的種子。鄉村振興方面，萬科在江蘇興化、廣東河源、汕尾等地開展振興工作，憑藉紮實的設計、規劃、工程實力，改善了村容村貌，完善了基礎設施，提升了鄉村文明與衛生水平，並帶動返鄉創業和村民致富。

2018年是萬科「城鄉建設與生活服務商」戰略的開局之年，也是「收斂聚焦·鞏固提升基本盤」的元年。通過收斂聚焦，贏得戰略上的主動；通過鞏固提升基本盤，打造好產品、好服務，不斷滿足客戶多層面、精細化的需求，在「口碑時代」贏得客戶的信賴與支持。

萬科的事業願景是：以人民的美好生活為己任，以高質量發展領先領跑，做偉大新時代的好企業。回溯萬科三十四年光輝歷程，有過筆路藍縷，有過創業維艱，但萬科人不改初心，始終有夢。新的大時代，全體萬科人會繼續做揮灑汗水的奮鬥者，大道當然，合夥奮鬥！

我們會繼續努力奔跑，因為我們都是追夢人！

關於萬科

我們的 2018

銷售金額

6,069.5 億元
 ↗ 14.5%

銷售面積

4,037.7 萬平方米
 ↗ 12.3%

世界 500 強排名

332 名
 ↘ 25 名

營業收入

2,976.8 億元
 ↗ 22.6%

日均納稅

2.09 億元
 ↗ 34%

服務住宅社區數

1,971 個
 ↗ 683 個

客戶滿意度

89 分
 ↗ 2 分

綠色建築面積

3,501.6 萬平方米
 ↘ 19.9%

住宅產業化 在總開工量占比

77 %
 ↘ 8.4%

合格供應商

1,075 家
 ↘ 14%

員工總人數

104,300 人
 ↗ 34.2%

對外捐贈金額

3.12 億元
 ↗ 201.4%

公司概況

公司簡介

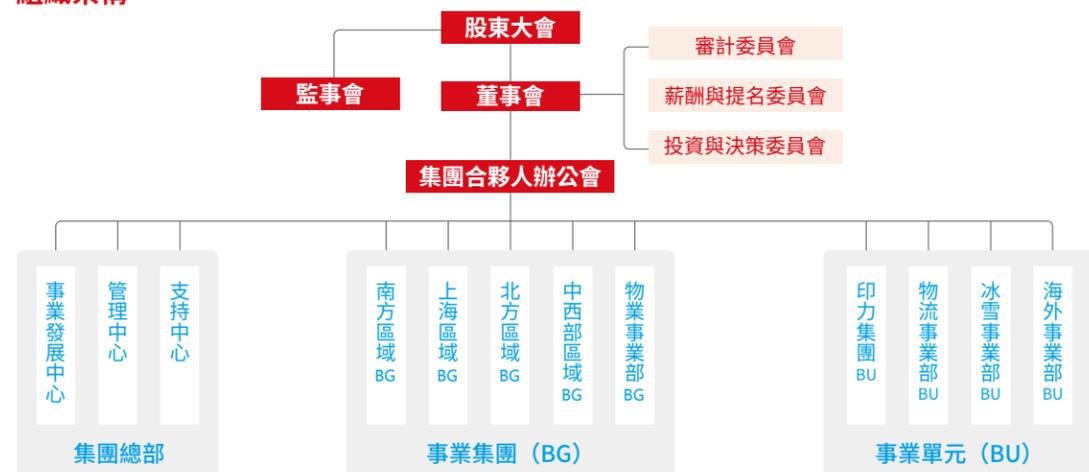
萬科企業股份有限公司成立於 1984 年，1988 年進入房地產行業，經過三十餘年的發展，已成為國內領先的城鄉建設與生活服務商，公司業務聚焦全國經濟最具活力的三大經濟圈及中西部重點城市。2016 年公司首次躋身《財富》「世界 500 強」，位列榜單第 356 位；2017 年、2018 年接連上榜，分別位列榜單第 307 位、第 332 位。

萬科始終堅持為普通人提供好產品、好服務，通過自身的努力，為滿足人民對美好生活的各方面需求做出力所能及的貢獻。公司核心業務包括住宅開發、物業服務、租賃住宅，在住房領域，公司始終堅持住房的居住屬性，堅持「為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子」。2018 年，公司將自身定位進一步迭代升級為「城鄉建設與生活服務商」，所搭建的生態體系已初具規模，在鞏固住宅開發和物業服務固有優勢的基礎上，業務已延伸至商業開發和運營、物流倉儲服務、租賃住宅、產業城鎮、冰雪度假等領域，同時積極參與混合所有制改革，為更好地服務人民美好生活需要、實現可持續發展奠定了良好基礎。

萬科核心價值觀

大道當然
合伙奮鬥

組織架構



業務布局

經過 34 年的發展，萬科在中國內地的業務已覆蓋南方、上海、北方和中西部四大區域（核心開發業務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），並已進入中國香港市場和海外市場。

公司管治

公司治理概況

公司按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《關於在上市公司建立獨立董事制度的指導意見》《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證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》等法律、行政法規、部門規章的要求，建立了規範的公司治理結構和科學的議事規則，制定了符合公司發展要求的各項規則和制度，明確了決策、執行、監督等方面的職責權限，形成了科學有效的職責分工和制衡機制。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；董事會對股東大會負責，依法行使企業的經營管理權；監事會對股東大會負責，加強對各子公司業務監督。管理層根據董事會的授權，負責組織實施股東大會、董事會決議事項，主持企業日常經營管理工作。公司治理結構、公司治理機制、公司股權結構及控股股東和實際控制人情況之詳細內容請見《萬科企業股份有限公司 2018 年度報告》。

公司董事會下設審計委員會、薪酬與提名委員會、投資與決策委員會三個專業委員會，意在提高運作效率。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，並在審計委員會和薪酬與提名委員會中占據多數，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。董事會的構成及履職情況、董事會及管理層職責、專業委員會人員構成及分工運作情況、獨立董事履職情況之詳細內容請見《萬科企業股份有限公司 2018 年度報告》。

公司監事會按照《公司法》《公司章程》等有關規定的要求，堅守公司的文化和價值觀，除了通常對公司財務和高級管理人員履職情況進行檢查監督外，還通過組織對子公司的巡視，加強對各子公司的業務監督，維護公司、股東和員工的利益。2018 年公司有監事 3 名（其中女性 1 名）。監事構成及履職情況、巡查和巡視情況之詳細內容請見《萬科企業股份有限公司 2018 年度報告》。

股東溝通及參與

萬科遵循《萬科企業股份有限公司信息披露管理辦法》，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，提高公司的透明度。2018 年，公司持續加強信息披露管理，發布境內和境外公告 591 份，保護投資者的知情權。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。2018 年公司接待投資者來訪和電話會議 500 餘次，參加境內外機構組織的見面會 40 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 130 餘條。為進一步拓展與投資者溝通的渠道，公司於年初上線了「萬科投資者關係」微信公眾號，方便投資者隨時查閱臨時公告、定期報告、月度銷售等信息，推送的微信圖文全年閱讀量達 19 萬次。此外，公司還通過電話、電子郵件、網上互動平臺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。股東大會情況、投資者參與公司治理情況之詳細內容請見《萬科企業股份有限公司 2018 年度報告》。

案例 萬科投資者教育基地，助力資本市場深化發展和健康運行

保護中小投資者，是中國多層次資本市場長期穩健發展的基石。為了貫徹落實中國證監會保護投資者的理念，萬科於2015年主動建立集知識普及、風險提示、諮詢服務、成果展示等功能於一體的投資者教育基地，並借助現代化、互動式的設備為投資者展示資本市場發展成果、舉行專題講座、介紹證券期貨相關知識。2016年中國證監會授予萬科「國家級投資者教育基地」牌照。2018年萬科投資者教育基地累計接待投資者738批次，共8,730人，並上線了萬科投資者教育基地網站、擴寬投教知識的宣傳渠道。同時，萬科投教基地也積極參與中國證監會、深圳證監局開展的專項投教活動，在2018年9月舉辦的「險有所知、投有所擇、老有所享」投資者教育宣傳活動中，由萬科投教基地設計與編寫的《老年人如何讀懂上市公司》手冊，由於設計新穎、形式通俗易懂、內容貼近投資者需求，獲得深圳證監局的認可和推廣，有效助力了投資知識的宣傳普及。



▲ 萬科投資者教育基地場館實景



2018年，萬科投資者教育基地累計接待**738**批次，**8,730**人參觀。其中投資者接待**710**批次，**7,265**人；國民教育**28**批次，**1,465**人。

內部控制與風險管理

公司已經建立起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，為公司經營管理的合法合規、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。公司堅持以風險導向為原則，進一步加強覆蓋總部、各事業集團/事業單元、一線公司的三級自我評估體系，持續組織總部各職能及各一線公司對內控設計及執行情況進行系統的自我評價。公司結合香港聯交所《企業管治守則》要求，設立了風險管理工作委員會，建立總部、事業集團/事業單元、一線公司三級風險管理架構，發布風險管理手冊，通過對總部、各事業集團/事業單元及一線公司開展風險調研、風險走訪，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。內部控制與風險管理之詳細內容請見《萬科企業股份有限公司2018年度報告》。

反腐敗和反舞弊

萬科持續完善「不想、不能、不敢」三位一體的反舞弊體系：以廉正宣傳、紅線培訓和廉正認證等多元形式加強廉正教育和案例宣導，確保每位員工至少每年接受一次紅線培訓，讓員工不想舞弊；加強內控管理，堵塞管理漏洞，不讓同樣問題再次出現，讓員工不能舞弊；協調內外資源合力反舞弊，加大查處力度，實名舉報100%查實，保持威懾力，讓員工不敢舞弊。

萬科對舞弊行為“零容忍”態度，設立了萬科舞弊舉報網（<http://5198.vanke.com/>），宣傳公司反舞弊政策，其中包括舉報保密、實名優先、查實獎勵政策，同時受理對萬科集團職員或單位營私舞弊、弄虛作假等違反職業道德準則的行為的投訴和舉報。依照三類陽光政策，萬科對舉報人信息進行嚴格保密，優先辦理實名舉報並及時反饋受理情況及通報處理結果，同時無論內部員工還是外部人員，一經查實，我們根據事件的性質、影響程度及舉報者配合情況，對舉報者給予物質獎勵並嚴格保密。

此外，萬科內設置監察審計職能，配備專職人員，履行內部反舞弊職能，開展專項調查，發揮監督作用；通過定期員工潛在利益衝突申報、廉正認證、廉情調查、廉正承諾簽署等行動以及與所有合作夥伴簽訂《陽光合作協定》等手段，持續完善萬科廉正體系建設，營造健康廉潔的經營環境，護航業務健康發展。萬科聯合多家知名企業發起中國企業反舞弊聯盟，截至2018年底，已經超過300多家企業參與，企業合力反舞弊，成為推動中國商業環境淨化的重要力量。

知識產權保護

萬科持續加強品牌的維護和建設，由集團層面統一對專利、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。2018年，萬科依據《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，針對侵害萬科品牌權益的現象，在國內主動發起了近百起維權。在國外，為了使萬科品牌權益同樣受到保護，公司推進「vanke」「萬科」「萬科」「窗花圖案」等商標的國際註冊，通過《商標國際註冊馬德里協定》以及單一國家註冊完成萬科商標在近百個國家註冊保護。在維護自身知識產權的同時，萬科也充分尊重他人的知識產權。此外，萬科按照《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關要求，鼓勵和保護公平競爭，制止不正當競爭行為，盡力維護他人的合法權益不受侵害。

負責任的營銷

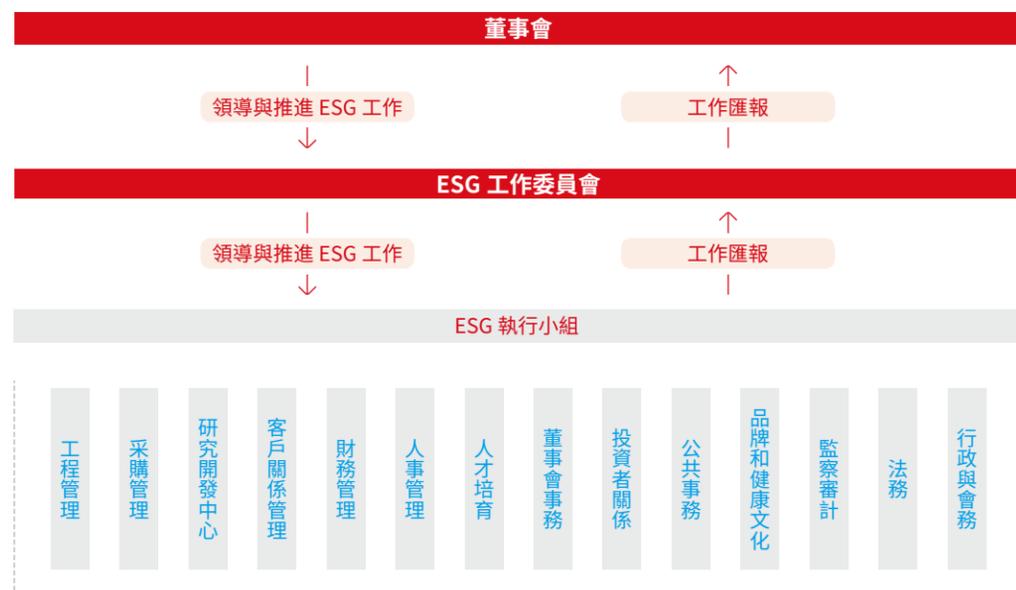
萬科遵循《城市商品房預售管理辦法》《房地產銷售管理辦法》《中華人民共和國廣告法》《房地產廣告發布規定》等法律法規要求，在產品的銷售與推廣過程中，盡力向顧客提供完整、真實的信息，保障客戶的知情權。

責任管理

可持續發展管治

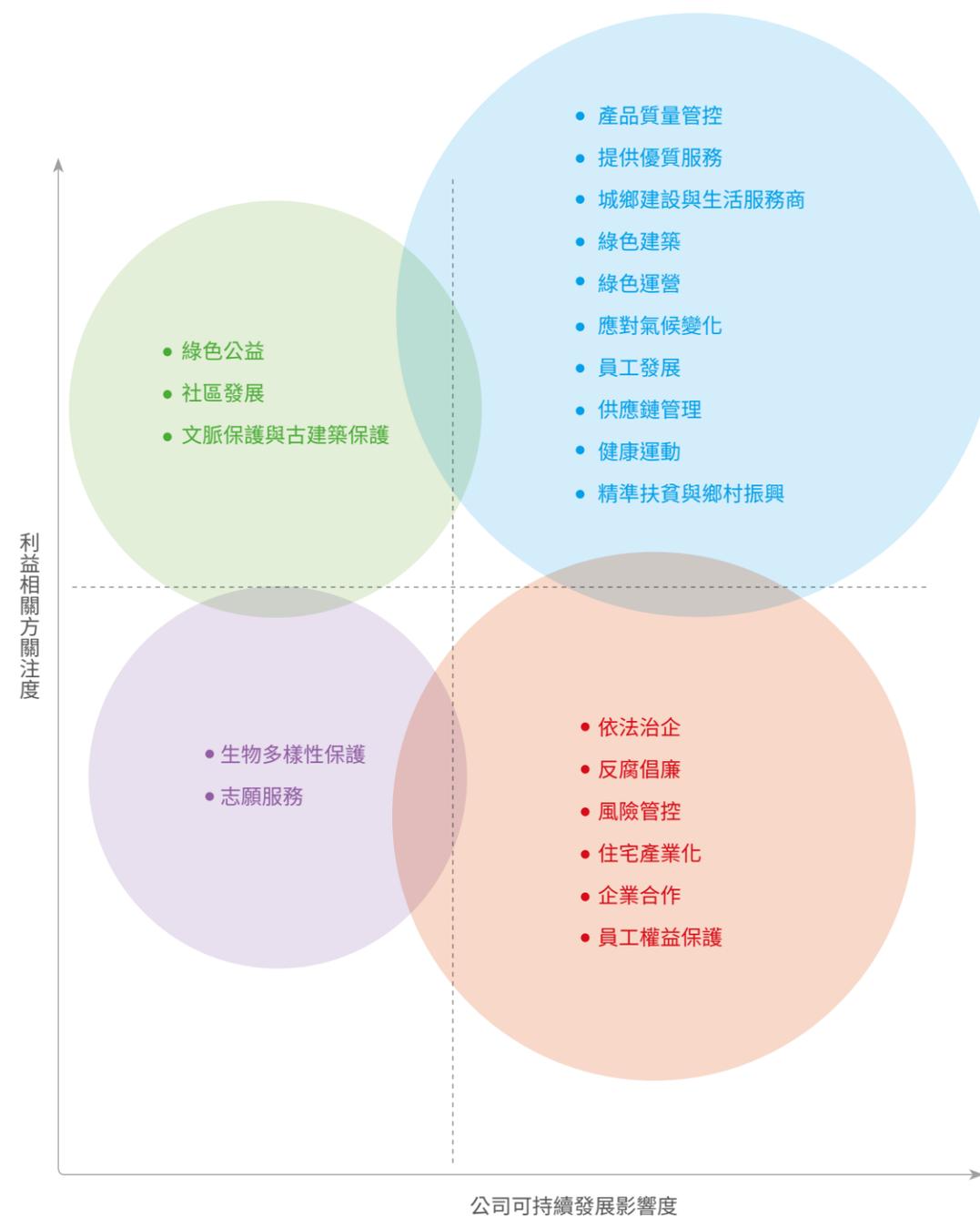
2019年，萬科經董事會審議明確了環境、社會及管治（ESG）管理體系，確立了 ESG 工作機構，使公司的 ESG 管理水平進一步提升。

- 董事會是 ESG 管理的最高決策機構，決定公司 ESG 管理架構及管理策略，確保萬科設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部監控系統，並負責審議及批准公司的 ESG 年度報告。
- ESG 工作委員會由集團高級管理人員及各相關職能負責人組成，工作內容包括：決定 ESG 管理目標、方針政策和實施路徑；確認所評估及識別的 ESG 相關風險及機遇；決定 ESG 相關管理制度、工作流程；決定 ESG 工作計劃並評估工作完成情況；對 ESG 報告進行初審並提交公司董事會審議。
- ESG 執行小組由萬科 ESG 管理相關職能 / 部門的對接人組成，主要負責評估及識別 ESG 相關風險及機遇，評估公司 ESG 工作與標準要求、先進同行優秀實踐之間的差距，制定改進計劃並推動改進落實，並根據 ESG 管理目標落實年度工作內容、編制公司的年度 ESG 報告。



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的關注點分析，識別出關鍵實質性議題，在報告中進行重點披露。



利益相關方溝通及權益保護

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、更廣泛地交流與溝通。

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"> ● 定期披露經營信息 ● 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"> ● 5+2 工業化建造體系、天網行動、兩個工具一張表、工程管理 APP ● 優質服務、客戶滿意度調查、客戶隱私保護
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、發佈《合格供應商名錄》、成立「採築」電商平臺 ● 開展項目合作 ● 帶動行業健康發展
環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 有效使用資源 ● 減少排放 ● 應對氣候變化 ● 生物多樣性保護 	<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅產業化、綠色建築 ● 能源管理、水資源管理、廢棄物管理（包括社區廢棄物管理） ● 參加聯合國氣候大會 ● 植被保育、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、鄉村振興 ● 公益慈善事業 ● 志願者服務 ● 樂跑、賽艇

榮譽認可

獲獎時間	獲獎稱號	頒發單位
—	世界 500 強第 332 位	《財富》
—	世界品牌 500 強第 447 位	世界品牌實驗室
—	鵬城慈善捐贈企業金獎	第四屆鵬城慈善獎組委會
2018 年 3 月	2018 中國房地產卓越 100 榜	觀點地產
2018 年 3 月	2018 中國房地產上市企業 30 強	觀點地產
2018 年 3 月	港股 100 強	財華社
2018 年 5 月	2018 年度中國藍籌地產企業	經濟觀察報
2018 年 5 月	2018 中國上市房企十強第 1 名	億瀚智庫 & 中國網
2018 年 6 月	2018 中國綠色地產第 1 名	標準排名研究院
2018 年 7 月	2018 年度卓越成就企業大獎	21 世紀經濟報道
2018 年 7 月	2017 年度中國民營企業最佳責任企業	南方周末
2018 年 8 月	2018 中國年度影響力地產企業	觀點地產
2018 年 9 月	2018 年度價值地產企業公民	每日經濟新聞
2018 年 10 月	2018 傑出品牌價值上市公司	中金在線
2018 年 11 月	2017 年度金牛最具投資價值獎	中國證券報
2018 年 11 月	2018 年度中國上市公司最具社會責任獎	金融界
2018 年 11 月	2018 年中國上市公司傑出品牌獎	金融界
2018 年 12 月	2018 年度中國最佳企業公民綜合大獎	21 世紀經濟報道
2018 年 12 月	2018 中國企業社會責任榜「傑出企業獎」	第一財經日報
2018 年 12 月	2018 CCTV 中國十佳上市公司	CCTV2
2018 年 12 月	2017-2018 年度致敬新時代•受尊敬企業	經濟觀察報
2018 年 12 月	2018 中國創新企業	中國經濟傳媒協會
2019 年 1 月	可持續發展貢獻獎	財經雜誌

責|任|專|題

精準扶貧 與 鄉村振興

作為負責任的企業，萬科懷揣感恩之心，積極踐行社會責任，關注利益相關方發展，為人民群眾的美好生活而奮鬥，致力於讓更多人分享到奮鬥成果。萬科大力開展精準扶貧與鄉村振興工作，在易地搬遷、文化扶貧、教育扶貧、健康扶貧、產業扶貧、鄉村振興等多個領域不斷探索，創新扶貧、鄉村振興模式，用專業與實力回饋社會。

2018年，萬科與中國光彩事業基金會合作發起設立「光彩·萬科精準扶貧與鄉村振興專項基金」項目，加大對「三州三區」深度貧困地區的扶貧力度，並根據國家精準扶貧的需要逐步投入，持續為國家脫貧攻堅與鄉村振興貢獻專業力量。截至2018年底，萬科幫扶貧困人口累計超過23萬人。

「**脫貧攻堅是硬仗中的硬仗，必須付出百倍努力。全黨全社會要再接再厲、紮實工作，堅決打贏脫貧攻堅戰，在全面建成小康社會的征程上不斷創造新的業績。**」

——習近平總書記對脫貧攻堅工作作出重要指示



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。萬科集團近年來積極探索嘗試，在多個國家級貧困縣和地區開展了一系列扶貧實踐，助力貧困地區脫貧致富。

易地扶貧搬遷

支持雲南怒江易地搬遷生活用品

雲南怒江傈僳族自治州屬於國家重點扶貧攻堅的「三州三區」深度貧困地區，萬科與中國光彩事業基金會合作，捐贈 8,000 萬元為怒江州 97,339 名易地搬遷貧困戶配備餐桌、衣櫃、沙發等家具家電生活用品，讓怒江貧困群眾能夠住得更舒心，進一步激發貧困群眾內生動力，提升怒江群眾的生活品質。



▲ 2018 年 10 月 12 日，董事會主席鬱亮出席「中國光彩事業怒江行」活動



▲ 怒江易地扶貧搬遷安置點

支持廣西百色「深圳小鎮」易地搬遷公共設施

廣西百色「深圳小鎮」項目是國家東西部扶貧協作易地搬遷示範工程和粵桂扶貧協作樣板工程。為把「深圳小鎮」建設成為功能完善、配套齊全、環境優美、綠色宜居的易地扶貧搬遷安置示範社區，萬科捐贈 1 億元支持小鎮建設社區幼兒園、社區醫院、日間照料中心、黨群服務中心、文化活動中心、垃圾轉運站等公共服務設施配套，並為小鎮九年一貫制學校提供教學設備設施，補齊當地公共服務、教育、醫療等領域短板，提升當地居民生活質量，讓青少年享有優質教育，讓貧困老人「老有所養、老有所樂」。項目完成後，可惠及當地 3 萬名貧困群眾。



▲ 百色「深圳小鎮」社區幼兒園效果圖

捐贈新疆塔縣「深圳新村」公共配套方案與樣板工程

新疆塔什庫爾幹縣地處帕米爾高原，因地勢偏遠、自然條件貧瘠，成為新疆脫貧攻堅中難啃的「硬骨頭」。2017 年 5 月 11 日，塔縣發生 5.5 級地震，9 個鄉鎮 26,486 人口受災，房屋毀壞和較程度破壞使眾多貧困戶無家可歸。經深塔兩地商定將原「沙棘小區」命名「深圳新村」，由深圳投入部分建房資金，為受災貧困戶打造一個舒適優美的新家園。萬科無償為「深圳新村」完成整體公共配套的設計、規劃以及施工方案，並援建兩套樣板房的裝修工程，為當地提供專業化參考。2018 年 9 月 30 日，「深圳新村」的整體配套規劃方案、施工圖紙及兩套樣板房裝修工程全部完成。





▲ 西藏非物質文化遺產博物館實景圖

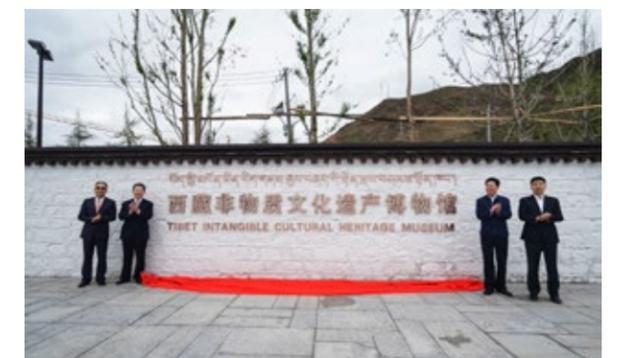
文化扶貧

援建西藏非物質文化遺產博物館

萬科積極響應深圳市委市政府關於深圳對口援藏工作的號召，與深圳市政府共同出資援建西藏非物質文化遺產博物館，並由深圳萬科代為建設。博物館位於西藏拉薩市慈覺林西藏文化旅遊創意園區，包含 8,000 平方米博物館和 25,000 平方米博覽園，建成後遊客不僅可以在此欣賞博物展覽，還可以在此體驗不同的非遺活動，包括藏族傳統的歌舞、藏戲表演、傳統體育與遊戲、節慶活動等。

項目處於喜馬拉雅山脈地震帶，空氣稀薄乾燥，極端對流天氣頻繁，日氣溫差最大可達 30°C。十一月至三月是拉薩冬歇期，最低溫度低至零下 15 度，四五月天氣惡劣多變，常降大雪，影響戶外施工，加之參建人員高原反應強烈、許多建築材料需要外運等，都對項目的建設帶來巨大挑戰。萬科組織集團內最強的設計團隊與建造團隊，發揮自身專業優勢，以艱苦奮鬥為核心的「老西藏」精神投入援藏工作中。通過青藏公路、川藏公路從全國多個城市調集鋼結構、鋁板、石材、鋼筋、裝修材料，科學安排工期，克服冬季施工、高原惡劣氣候和資源匱乏等困難，高效完成援建工作。為確保主場館達到 8 級抗震設防，項目首次在西藏使用勁性混凝土技術，並從重慶加工約 567 噸鋼結構運至現場，以滿足結構施工需求。項目 2016 年 9 月開工，2018 年 3 月主體完工，2018 年 6 月正式交付。除去冬歇期，實際施工期為 349 天。

在設計上，項目充分尊重藏式傳統工藝。棧道兩側牆體回收利用當地的藏式石材，聘請藏族工匠砌築；立面設計充分尊重藏地的材料和建造邏輯，色彩運用上遵循藏地色彩使用的習俗，以白色為基調，點綴紅、藍、黃、綠等色彩。整個項目既借鑒傳統的藏式工藝，又使用最先進的施工技法，保留傳統民族特色的同時兼具現代氣息。西藏非物質文化遺產博物館作為非物質文化遺產傳承和發展的一個重要階梯，對保護和弘揚中華民族優秀傳統文化，幫助豐富旅遊業態，激發文化經濟效益，拉動拉薩乃至西藏文化旅遊產業的繁榮發展意義深遠。



▲ 深圳市政府黨組成員陳彪、拉薩市副市長朱建紅出席移交儀式並為博物館揭牌



教育扶貧

萬科關注貧困地區青少年教育及成長問題，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，助力鄉村教育，幫助孩子們成長成材，為貧困地區的發展帶去向上生長的力量。

援建新疆塔合曼鄉寄宿制小學

萬科於 2015 年 9 月開始援建新疆塔縣塔合曼鄉寄宿制小學，期間克服寒冷乾燥、材料缺乏、高原缺氧、工期緊張等困難，從全國 10 個城市調集援建物資，用 188 天時間完成兼具民族特色與綠色環保的綜合教學樓、風雨操場及塑膠運動場，總投入 2,300 萬元。2017 年 5 月 11 日，學校所在地遭遇 5.5 級地震，9 度抗震設防技術使得學校建築安然無損，全校師生的生命安全得以保障。好的建築並不等於好的學校，扶貧先扶智，只有教學質量持續提升，才能幫助孩子及其家庭真正脫貧。萬科聯合深圳與新疆教育專家共同開展教育提升活動，推動塔合曼鄉小學的教育改革，每年投入 15-20 萬元用以設立獎學金、獎教金，持續激勵老師與學生，共同打造喀什名校。



援建壽寧東區中學一期工程

壽寧縣隸屬於福建寧德市，地處閩東北，存在教育資源不足的問題。2018 年，萬科聯合中國光彩事業基金會投入 1.2 億元援建東區中學一期工程，包括教學樓、綜合樓、實驗樓、300 米運動場等基礎配套設施，由福州萬科代為建設，共設置班級 30 個、可容納學生 2,000 人。

項目建設中，萬科援建團隊在設計上充分結合壽寧山體地勢，因地制宜，最大限度保留自然山體，將建築與基地緊密結合；在建築造型上吸取壽寧木拱廊橋的典型特徵；空間上借鑒壽寧傳統民居原型中的天井、厝埕，材料上使用本地廊橋的木構元素、石材和古民居中的灰瓦、花格窗等，學習當地建造理念，將本土文化和創新工藝在學校建築中有機融合。此舉不僅可改善當地教育基礎設施、提升教學水平，更能吸引更多優質教育資源，營造濃厚的學習氛圍，為更多孩子提供優良的學習環境和先進的硬件設施，從根本上緩解貧困代際傳遞。



▲ 壽寧東區中學效果示意圖

捐資支持貴州、甘肅五縣基礎教育

2018 年，萬科聯合中國光彩事業基金會為貴州晴隆縣、三都縣、望謨縣、赫章縣，以及甘肅積石山縣等五個縣提供基礎教育支持。每年資助每縣 500 萬元，連續資助 3 年，累計投入 7,500 萬元，用於支持當地貧困農村幼兒園、小學改進基礎辦學條件，以教學樓、學生宿舍、餐廳為主，兼顧圖書館、電教室、操場等輔助設施，改善學生學習、生活的基本條件，助力當地脫貧。

十年幫扶遵道學校教育發展

從2008年到2018年，萬科持續幫扶遵道學校的教育發展。2008年5·12汶川地震，萬科投入1.2億元參與災後重建，其中可容納1,000名學生的遵道學校是地震後首批交付使用的永久性建築。學校建成後，萬科志願者與當地教育專家一起，持續推動遵道學校的教育改革。通過設立教育專項基金，引進優秀教師、表彰愛心班主任，鼓勵教學創新和教學發展。十年來，學校的中考成績持續進步，已培養出逾百位大學生。為幫助這些學子更好地適應大學生活，萬科發起「導師計劃」，選拔200餘位員工擔任導師志願者，二對一幫助遵道學子成長，助力學生們成為各行各業的精英，激勵一屆又一屆遵道學子們前行。教育給予小鎮以更美好的希望，讓遵道煥發勃勃生機。

2018年，也是遵道學校捷報頻傳的一年——中考成績再創新高，學校榮獲四川省教育工作先進集體，學校發展規劃與教師獎勵制度進一步迭代。這一年，萬科董事會名譽主席王石被聘為榮譽校長，教育發展委員會進行換屆選舉，萬科監事會主席解凍當選為主任；這一年，愛與溫暖持續來到學校，吳建鋼、張琪、周勁、王貴、丁福源、解凍等多位企業家向遵道學校捐贈愛心專項基金；上海浦東新區民辦萬科學校捐贈5萬元幫助建設教師書吧；中國工程院原副院長杜祥琬、北京航空航天大學毛劍琴教授也來到學校，與孩子們分享科學故事。



2018年5月17日，鬱亮、朱保全、李星等志願者代表返校看望師生



中國工程院原副院長杜祥琬、北京航空航天大學毛劍琴教授與孩子們分享科學故事



萬科監事會主席解凍與綿竹市教育局局長彭波為優秀老師頒獎

桂馨·萬科鄉村教師支持項目

萬科持續聯合北京桂馨慈善基金會在國家級貧困縣貴州省貞豐縣開展鄉村教育支持工作。2018年，萬科·桂馨鄉村教師支持項目圍繞桂馨書屋、桂馨科學課和鄉村教師關愛計劃等內容繼續整體有序推進和實施。截至2018年底，共計45所鄉村學校啟動桂馨書屋公益項目，累計捐贈精選圖書13.6萬冊；累計42所鄉村學校獲得桂馨科學探究實驗工具箱；全縣近1,300名鄉村教師獲得健康意外保險，19位鄉村教師子女獲得獎學金。鄉村教育的根本在教師，隨著硬件捐贈項目的開展，受贈學校的硬件設施得以改善。2017-2018年，項目團隊組織貞豐當地教師開展閱讀、科學等專業相關的培訓和外出學習交流，以及幸福園丁和校長培訓等11場，累計開展252課時的高質量培訓，共計531名教師參與其中。組織12次科學課網絡研修，共有3,753人次參與線上分享。2018年，該項目直接受益師生為16,064人次；2016-2018年，該項目直接受益師生總計29,833人次，整體惠及40,524人。



「美麗中國」萬科專項支教計劃

為解決中國欠發達地區優秀教師資源缺乏的困境，萬科參與「美麗中國」支教計劃，投入600萬元為雲南五個貧困縣及廣東河源連平縣招募69位名校大學生作為支教老師，惠及學生12,316人，提供了約53,400節優質課堂，其中52%以上是語文、數學和綜合英語三門重要的基礎學科，並為當地鄉村教師提供專業培訓，傳遞先進教學理念和教學方法，使更多的當地學生受益。

萬科·愛佑VC計劃 - 打造農村留守寄宿兒童支持平臺

萬科關注慈善機構的能力成長。2018年「萬科·愛佑VC計劃」投入資金支持北京歌路營慈善基金會開展一系列關注貧困地區農村寄宿制學校學生的心理健康和成長教育的活動，助力歌路營打造多場景、多時段、多媒介、多元內容的國內農村留守寄宿兒童支持平臺。截至2018年底，歌路營品牌項目「新一千零一夜——農村寄宿留守兒童睡前故事」已累計覆蓋全國6,544所學校超180萬名農村寄宿留守兒童，覆蓋全國6.2%的農村寄宿制學校及6.03%的寄宿學生，學生直接受益時長約6億小時。



健康扶貧

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。

資助先心病貧困兒童手術治療

自 2009 年起，萬科與愛佑慈善基金會、北京春苗慈善基金會、深圳市慈善會、騰訊公益慈善基金會、海南醫療救助基金會等多家機構在各地合作開展救助先天性心臟病貧困兒童的公益活動，讓患兒得到及時救助，減輕因患病兒童給家庭和社會帶來的巨大的經濟負擔。2018 年，共資助 69 位貧困先心病兒童完成手術，累計資助 3,050 位兒童，投入超過 3,000 萬元。



救助出生缺陷貧困兒童

受經濟條件、醫療水平、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。萬科捐助 1,000 萬元，聯合愛佑慈善基金會救助 300 名貧困患兒，遍布湖南、江西、四川等十多個省，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、先天性腦積水等 20 個病種，幫助貧困患兒家庭度過最艱難的治療階段，防止因病返貧。



養護重症孤兒

為幫助重症病患孤兒，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，為重症患兒提供專業的醫療養護。2018 年，在萬科專項資金支持下，愛佑·萬科兒童養護中心新接收病患孤兒 365 名，累計完成養護 372 名。自項目啟動以來，已有 1,725 名重症孤兒得到專業養護，重獲新生。萬科還聯合騰訊公益開展捐步支持重症患兒的活動，吸引全球 1,393 支隊伍加入，跑友捐出 1,336 億步，與萬科共同傳遞善意。

關愛孤獨症兒童

萬科開展以「愛的每一步」為主題的社區樂跑賽，將群眾體育運動與公益項目結合，報名費捐出用於當地自閉症機構，助力緩解自閉症家庭的困境，提升公眾對自閉症的認知。2018 年，共有 46,877 位業主報名參賽，向全國 33 家公益機構捐贈善款 136.94 萬元。自「愛的每一步」活動舉辦以來，萬科累計向 48 家孤獨症機構捐款 732 萬元，用於支持特教老師能力提升、家長心理支援、孤獨症兒童社區融合，為亟需幫助的孤獨症患兒構建強大的救援網絡。



產業幫扶

壽寧、怒江農產品及旅遊策劃

萬科幫助福建壽寧、雲南怒江特色農產品進行策劃、包裝、推廣，各公司「以購代捐」累計採購 260 萬元農產品，為當地貧困戶增收。萬科還聯合中青旅幫助福建壽寧進行全域旅遊策劃，將壽寧的山水景觀以及歷史文化資源向更多人傳播，提高壽寧全域旅遊品牌知名度，助力當地旅遊發展，從而帶動當地經濟發展。福建壽寧將發展晚熟巨峰葡萄產業作為促進農民增收和精準扶貧的重要途徑，萬科與壽寧當地返鄉創業大學生合作開展的葡萄產業升級項目，幫助壽寧葡萄產業建立高水準的綠色生產集成創新技術體系與專家支持系統，促進壽寧葡萄產業增產增收。

福建壽寧·農產品禮盒



雲南怒江·農產品禮盒



捐建河北張北光伏電站

一項能夠結合當地資源稟賦、可持續經營的產業是確保穩定脫貧的根本。河北張北縣地處張家口壩上地區，面臨著貧困村空心化嚴重，貧困人口中沒有或喪失勞動能力群體占比較高等問題。對此，萬科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 2,800 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，發電收益主要由貧困戶和貧困村享有。2018 年，12 座光伏扶貧電站共發電約 550 萬千瓦時，實現光伏發電收入 315 萬元。

此外，2018 年萬科又出資在張北縣 9 個行政村捐建 15 座分布式屋頂光伏電站，合計容量 450 千瓦。電站於 2018 年 6 月 30 日完成並網發電，年內 15 座電站共發電 30.9 萬千瓦時，實現光伏發電收入 11.5 萬元。



鄉村振興

實施鄉村振興戰略，是黨的十九大作出的重大決策部署，是解決人民日益增長的美好生活需要和不平衡、不充分的發展之間矛盾的必然選擇。作為城鄉建設與生活服務商，萬科響應廣東省委省政府關於深圳對口幫扶河源、汕尾的工作安排，從2018年開始在河源、汕尾兩地開展鄉村振興工作，致力於改善鄉村村容村貌、完善基礎設施，助力提升鄉村文明水平、衛生水平，帶動返鄉創業和村民致富，為廣東省貧困地區鄉村振興樹立樣板。

汕尾金廂鎮 促進鄉村復興發展

金廂鎮位於廣東省汕尾市陸豐東南部，碣石灣畔，擁有豐富的紅色旅遊「基因」及良好的海上資源和田園風光，但也存在公共設施匱乏、人居環境落後、產業發展不足等問題。在綜合評估金廂鎮具體情況後，萬科按照提升人居環境、弘揚紅色文化、促進鄉村經濟的思路開展幫扶工作，並以下埔、宮前、黃厝寮村為突破口，以點帶面，助力金廂鎮全域鄉村振興。

2018年7月，萬科開始對下埔村黃厝寮進行規劃設計。在下埔村一期黃厝寮村的建設中，萬科立足村民實際需求，充分利用當地資源，按照保護與改造並行的原則，切實提升村民的生活質量，促進村子整體的可持續發展，最終達到提高全鎮居民生活水平、振興鄉村的目標。

提升人居環境，切實改善生活條件

在提升人居環境方面，萬科合理利用現有空地、廣場、公共建築等公共空間，以周恩來居所紀念館、村民活動中心、村民廣場及祠堂、濕地中心等作為啟動點，利用景觀路徑和公用設施串聯形成遊覽路線和村民活動路線，進一步完善村落規劃，最大限度地保留村落原有的風貌，延續村落歷史記憶，使其煥發新的生命力。同時，萬科在村民廣場、村民活動中心等公共建築和構築物建設中，就地取材，充分利用當地的石材、竹篾製品等環保建築材料，保留村子原有風貌與傳統底蘊，還融入現代工藝形成新的構築方式，賦予建築新的特性和功能。



▲ 村民中心效果圖

弘揚紅色文化，統籌特色旅遊資源

在弘揚紅色文化方面，萬科以下埔村周恩來活動居址、周恩來暫息處及革命烈士事跡為基礎，進行紅色旅遊規劃設計，形成以下埔村周恩來居所、周恩來渡海路、周恩來渡海紀念碑為縱軸，以金廂海灘為橫軸的「T」型旅遊空間格局，以點串線、以線帶面，打造紅色旅遊示範區。同時，萬科修葺包括小賣部、休憩活動場所、公廁、景觀綠道、垃圾回收系統、道路等在內的配套設施，助力提高村民的生活品質，並以發展紅色旅遊為突破口帶動金廂鎮全域旅遊發展。



金廂鎮下埔村旅遊及配套設施分期建設圖



河源仙坑村 打造美麗鄉村的廣東樣本

仙坑村位於河源市東源縣縣城東約 60 公里處的康禾鎮，是深圳市鹽田區定點幫扶的省級貧困村。仙坑村始建於明朝，距今有 400 多年的歷史，擁有豐富的歷史人文及自然景觀，現存有兩百多年歷史的客家古建築八角樓、四角樓等文物，2012 年 1 月被授予「廣東省古村落」稱號。

在開展幫扶工作過程中，萬科結合自身優勢，在古建築保護修繕、歷史文化傳承、人文自然景觀打造、基礎設施提升、文化價值挖掘等方面統籌布局，探索符合仙坑村的鄉村振興路徑。



文物古跡修繕保護，再現建築傳統風貌

針對仙坑村文物修繕保護工作，萬科以再現古建築傳統風貌為落腳點，沿襲傳統工藝，對現存省級文物八角樓、市級文物四角樓進行結構加固，並修復瓦面、牆面、地面、閣樓、木構件等傳統元素，再現建築傳統風貌，致力將四角樓打造成为客家生活場景遊覽古跡景點，將八角樓打造成为客家建築藝術遊覽古跡景點。萬科對有著幾百年歷史的登雲書院與八角樓遺址進行重建，保留歷史記憶。對仙坑小學教室、廁所進行更新，展開新建築和古跡的對話。萬科充分尊重客家人「耕讀傳家」的文化內涵，用建築延續仙坑教育文脈。



八角樓修復前實景圖



八角樓修復後的意向圖



恢復書院，延續文脈，教育復興

基礎設施與景觀體系打造，改變農村落後面貌

基於村民對基礎設施的需要，萬科主動介入，積極推進垃圾處理、廁所革命、污水改造等事項，讓農村的生活設施更加完善。在景觀體系打造方面，萬科在維持原有村容村貌的基礎上，對建築立面、出入口、農耕道、文化廣場、泉水系統進行「微改造」，用更新、保護與整飾等手段，強化客家建築整體風貌特色，保留客家傳統民居的空間肌理特點。

文化價值挖掘，彰顯客家文化內涵

村志是記載鄉村優秀文化的重要載體，是珍貴的歷史遺產。為充分挖掘客家文化內涵，萬科邀請專家學者、文物部門、熱心鄉賢與仙坑村村委會聯合成立村志編寫委員會，幫助仙坑村修編村志，實現客家文化的傳承與延續。



經營之道

OPERATIONAL PRACTICES

住宅業務
Residential
Business

物業服務
Property
Services

長租公寓
Long-term
Rental

商業業務
Commercial
Business

物流倉儲
Logistics
Warehousing

冰雪度假
Skiing
Business

標準辦公與產業園
Standard Office And
Industrial Park



好產品 好服務

在新時代發展的趨勢下，萬科立足人民美好生活的需求，在鞏固住宅開發和物業服務核心業務優勢基礎上，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、長租公寓等領域，持續為普通人的健康生活提供好產品、好服務。

住宅業務

為普通人蓋好房子，蓋有人用的房子

144 平方米及以下普通住宅占比 **91.4%**

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 **480** 萬戶家庭，
超 **1,584** 萬人口

商業業務

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

運營管理商業項目超過 **210** 個

物流倉儲

構建物流基礎設施提供商，構築物流大生態

42 個城市，獲取 **118** 個項目，
可租面積約 **924** 萬平方米

標準辦公與產業園

集聚、共享、眾包，連接產業要素，賦能企業發展

運營管理 **100** 餘個項目，經營面積近 **700** 萬平方米

長租公寓

有態度的城市青年家

覆蓋全國 **35** 個主要城市，累計

開業超過 **5.5** 萬間

冰雪度假

普及冰雪運動，打造國際級特色冰雪勝地

雪季累計到訪的客流量超過 **60** 萬人次

注：冰雪度假數據為 2018-2019 年雪季，其餘統計截至 2018 年 12 月 31 日。



住宅業務

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。在房地產開發與運營方面，萬科嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《城市房地產開發經營管理條例》等法律法規要求，為客戶提供優質、合規產品及服務。

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。2018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144平方米及以下普通住宅占比91.4%。

	2016	2017	2018
144 平方米及以下	95%	93%	91.4%
144 平方米以上	5%	7%	8.6%

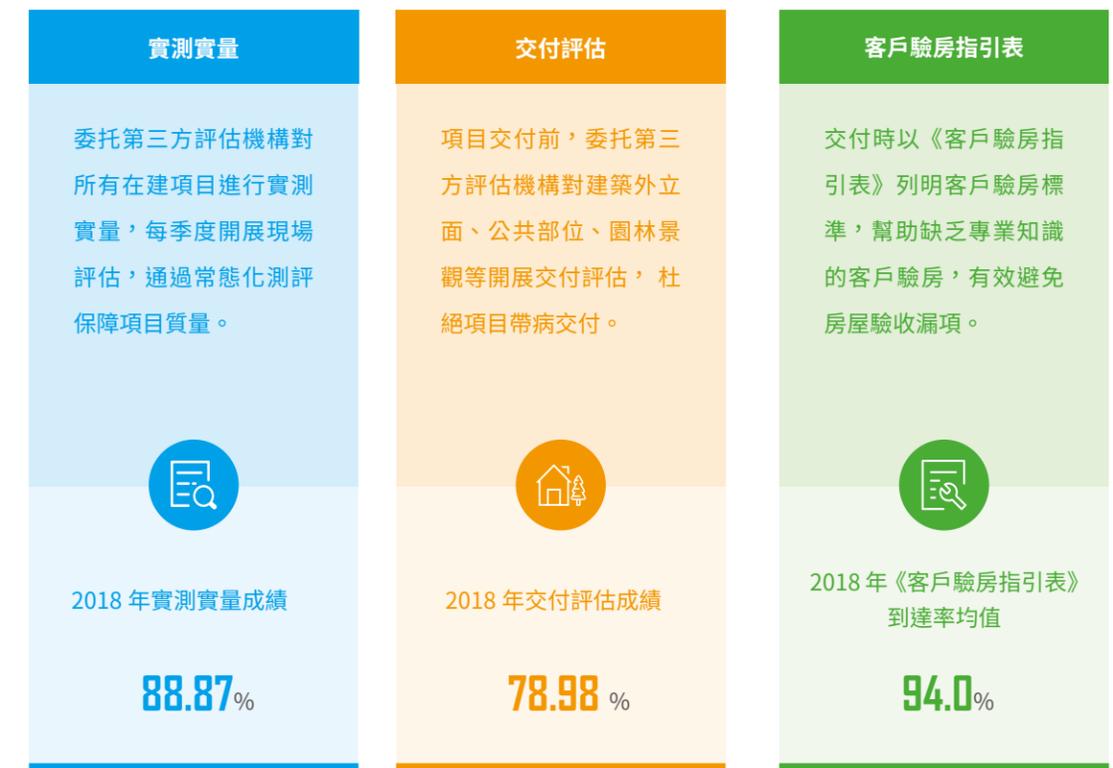
精工質量

萬科嚴控質量底線，通過每季度開展實測實量、質量風險和滲漏實驗專項檢查等，從專業和客戶雙重視角保障施工品質；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。同時，2018年開始實施地下工程專項評估，進一步檢查樁基工程、基坑安全、地下室質量，確保工程質量底線。

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、結果檢驗和客戶視角三個維度全方位保障產品質量。在堅持「質量好不好，客戶說了算」的原則基礎上，我們對「兩個工具」進行了迭代升級，其中，季度評估提高隱蔽質量評估比重，增加現場滲漏實驗專項；交付評估從客戶角度增加對產品使用功能缺陷檢查，減少客戶入住後的使用不便。

2018年，在銷售、交付規模明顯增加的情況下，本集團總體客戶滿意度、質量滿意度較上年分別提高**3**個和**4**個百分點。

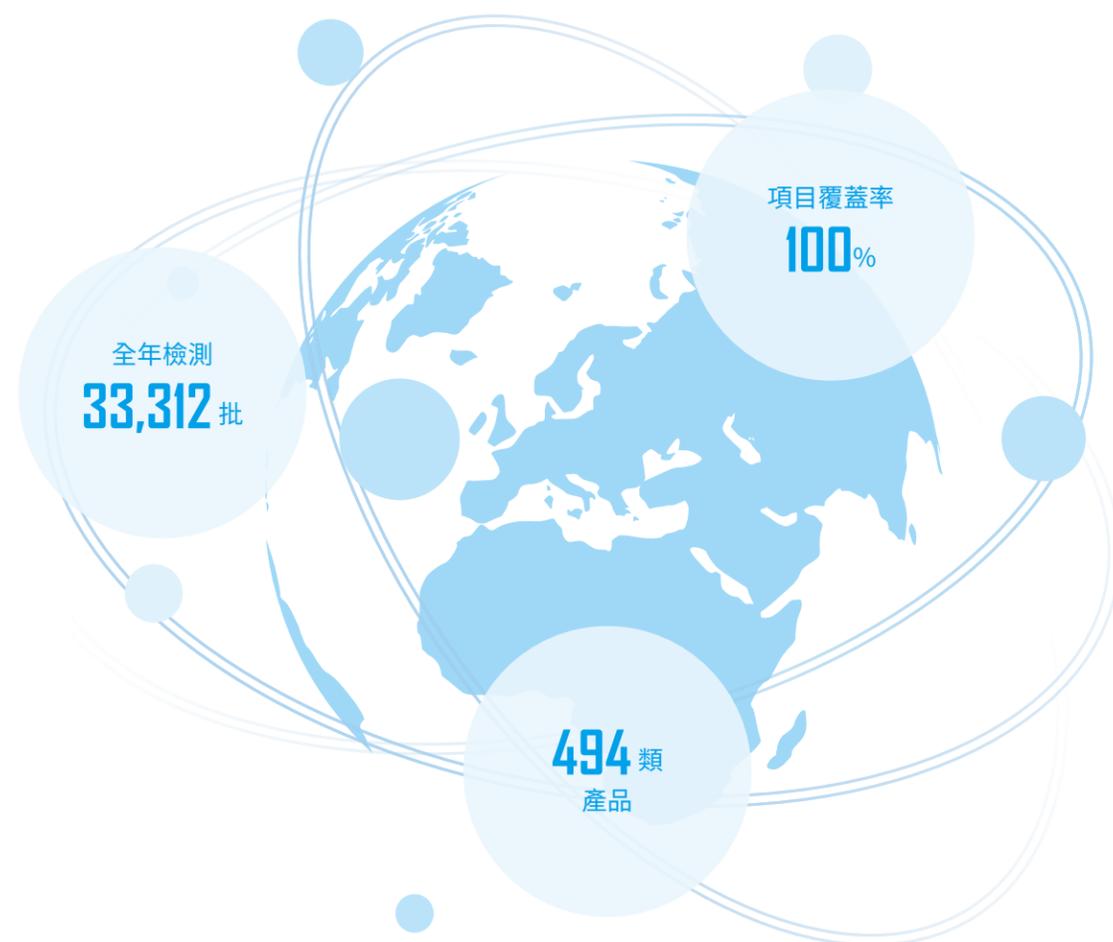


工程管理 APP

2018年，萬科的工程管理APP「匠心」持續升級完善，在原有功能基礎上，陸續上線匠心海外版、安全晨會報表、新版問題統計等模塊，持續提升精細化管控。截至2018年底，萬科集團4大區域、48家城市公司、963個項目全面上線，用戶量達7.3萬餘人。

天網行動

為杜絕假冒偽劣材料部品進入萬科項目工地，自2015年開始，萬科在全集團實施「天網行動」，對住宅、泊寓、物流、商業等項目所使用的建築材料進行質量合規性核查。檢查範圍包括工廠和現場，對材料進行全生命周期的飛檢。2018年「天網行動」增加了工程檢測項，對萬科產品進行全方位管控，為客戶提供好產品、好服務保駕護航。



健康建築

萬科深刻洞察客戶對於室內健康的需求，將綠色住宅理念融入產品設計與建造的全過程，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。

室內低甲醛

萬科嚴格要求室內空氣質量。通過研究、實驗，嚴控原材料標準、生產工藝與現場施工各環節，對甲醛、TVOC等核心指標嚴格控制，研發出低甲醛產品包，使室內空氣中的甲醛、TVOC分別低於0.03毫克/立方米、0.5毫克/立方米，保障空氣質量滿足敏感人群的健康需求。

案例 北理工隨園項目

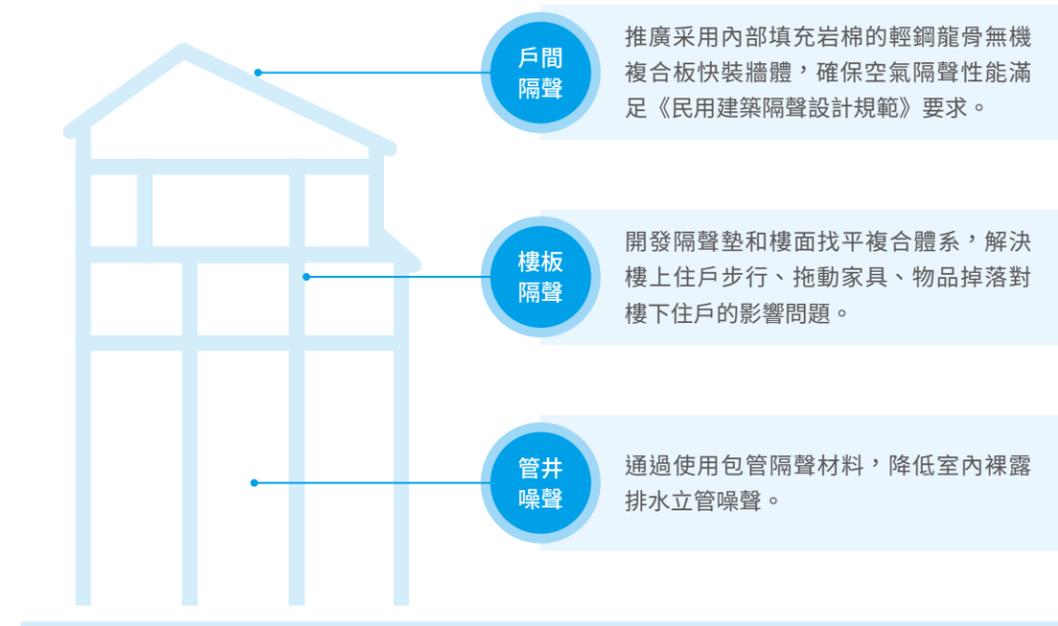
北理工隨園項目是萬科第一個低甲醛產品包養老標杆項目，總計7棟建築。通過構建低甲醛部品進場微信報驗機制、創新補充室內空氣品質巡檢制度等，對每一個關鍵精裝節點進行檢測、報告、反饋，確保項目交付即達到入住要求。

2018年11月，清華大學室內環境檢測中心對隨園養老項目第一批交付的7號樓進行空氣質量監測，結果顯示甲醛平均檢測濃度為0.015毫克/立方米，成功實現項目交付即運營目標，有效規避項目因室內空氣品質帶來的運營風險。



隔音體系

萬科關注長租公寓產品中客戶的切實痛點，就戶間隔聲、樓板隔聲、管井噪聲等問題進行研究並提供解決方案，為青年人提供更舒適、更私密的居住空間。



客戶服務

萬科秉持「以客戶為中心」，堅信「我們1%的失誤就是客戶100%的損失」，將服務客戶視為企業的第一使命，致力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。

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，並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。客戶關係 6+2 步法強調要以客戶需要為中心，識別客戶需求，主動服務。

2018 年，客戶關係 6+2 步法圍繞服務動作有效性、到達性等維度持續迭代，進一步強化第三方現場評估的深度，並根據客戶需求不斷豐富服務內容。全年迭代服務標準 67 項，已面向 268 個項目組織評估，覆蓋範圍持續擴大。



從看房到入住全過程

6+2 步法	1 溫馨牽手	2 喜結連理	3 親密接觸	4 隆重出閣	5 恭迎喬遷	6 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準業主關懷計劃等	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、舉辦鄰里迎新會等	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

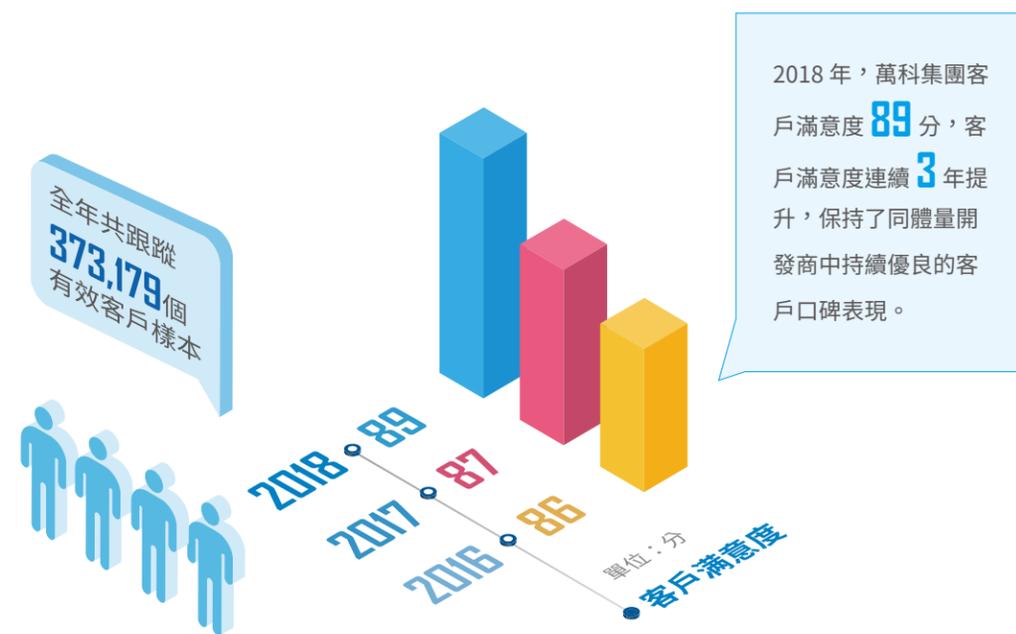
6+2 步法	1 一路同行	2 持續關懷
客戶關注點	設施優良、鄰里和諧	硬件提升、舊區改造
萬科服務舉措	對客戶訴求「2341」響應、公布物業管理收費標準和居家維修收費標準、推行鄰里公約等	老社區改造、提升社區便利性、社區硬件投入等

移動驗房 APP

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，可通過微信查看驗房結果及維修進展，並對服務進行即時評價。2018 年，移動驗房在交付項目已實現 100% 應用，並逐步擴展至工地開放階段，累計驗房 42.1 萬套。此外，圍繞「從客戶開啟到客戶關閉」，萬科不斷加強線上客戶服務能力，針對線上驗房及報修，推出「一鍵催單」「一鍵激活」功能，進一步深化客戶交互，提高服務效率與服務體驗。

客戶滿意度

截至 2018 年，萬科已連續 17 年開展客戶滿意度調查。為更全面瞭解客戶全生命周期的感受，萬科在簽約後一個月、半年、一年，交付後一個月、半年、一年、兩年及兩年以上等重要節點調查的基礎上，增加認購、簽約、工地開放、交付、維修、客戶活動等 6 個即時調查節點，讓客戶的每一次服務觸點都能進行線上即時評價。



即時評價

2018 年，萬科持續拓寬與客戶的溝通渠道，新增微信調研方式，以業務步驟結束為觸發機制，完善 6 大服務節點的線上即時評價，獲取客戶反饋。其中，工地開放、正式交付、售後維修的即時評價客戶觸達率分別達到 64%、70%、78%。

2018 年客戶即時評價
累計達到 **25.8** 萬次

客戶意見反饋

萬科不斷完善和暢通客戶反饋渠道，讓客戶真實聲音快速、便捷到達，以此指引萬科改進方向，讓客戶體驗萬科服務之美好。



客戶隱私保護

個人信息，包括個人未對外公開的電話、住址、房產、收入等，都屬於個人隱私，受法律保護。萬科將客戶信息保護視為重要的管理工作，制定了《萬科集團信息保密制度》，對物業服務、房屋銷售等業務中收集的客戶資料進行嚴格保密，確保符合《中華人民共和國民法總則》等法律法規對個人信息保護的要求。



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，持續圍繞業主的房屋資產保值增值提供全生命周期服務，讓更多用戶體驗物業服務之美好。



 萬科物業連續九年蟬聯「中國物業服務百強企業 TOP1」
萬科物業品牌價值 95.01 億，榮獲「2018 最具開發商影響力物業品牌」

美好社區

社區是社會的細胞單元，社區和諧幸福是社會和諧幸福的基礎。萬科物業致力於搭建幸福社區平臺，用心兌現「更安全、更便捷」的服務承諾，鼓勵社區共建，經營鄰里關係、服務者與被服務者關係的和諧，打造「美好社區」。

住這兒

「住這兒」APP 是萬科物業獨立開發並面向萬科物業全體業主的全聯交互平臺，主要以社區生活為服務場景，連接小區居民、物業公司及專業生活服務商。2018 年，「住這兒」APP 核心註冊用戶累計突破 300 萬人，萬科物業總計響應業主線上服務請求超過 846 萬次，平均每分鐘響應業主請求 16 次。

友鄰計劃

「友鄰計劃」是萬科物業「住這兒」發起的「消費支持社區更新」行動。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，用於支持社區硬件更新，旨在促進業主的房屋資產保值增值與社區的可持續發展。2018 年「友鄰計劃」累計募集資金突破 1,000 萬元，運用「友鄰計劃」資金進行的門禁改造已覆蓋 23 個社區、1,353 個門禁設備，驗證了「友鄰計劃」模式在社區的可行性。

2018 年，廣東等地遭遇颱風「山竹」正面侵襲，各小區遭受不同程度的損失。「友鄰計劃」緊急開通綠色申請通道，快速審批、快速落地，支持災後重建，為深圳金域華府、深圳公園里、深圳四季花城災後綠化苗木重建、兒童樂園受損地墊更新等提供資金支持，受益業主人數超過 30 萬。



共有 33 萬業主參與「友鄰計劃」、覆蓋 1,411 個住宅小區、友鄰計劃累計募集資金達 **1,047** 萬元



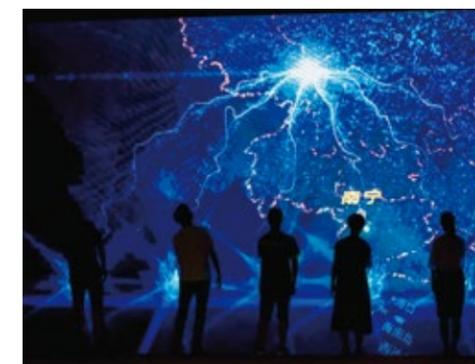
使用「友鄰計劃」資金進行的改造已覆蓋 157 個住宅小區、共 **171** 個改造項目，涉及資金 200 萬，惠及業主超過 100 萬

案例 HSQ 高端物管認證服務

萬科物業於 2018 年 10 月正式發布 HSQ 高端物管認證體系，標志著萬科物業高端物業管理體系進入產品化階段。HSQ 體系包含健康、安全、高品質服務三大模塊，通過 240 餘個評分細項及 48 份體系文件，樹立了一套新的高端物業服務標準，通過 HSQ 體系可對服務過程和服務質量做出三個星級的劃分，體現服務圓滿程度及結果品質之間的差異。截至 2018 年底，萬科物業 HSQ 高端物管服務了 1,396 戶家庭，服務面積約 66 萬平方米，服務人員共 224 人。

樸里節

樸里節是萬科物業社區和睿聯盟社區共同舉辦的大型社區公益活動，旨在「打造質樸友善的鄰里關係，倡導文明禮讓的社區生活」。2018 年萬科第四屆樸里節以「鄰居，我們一起跑健康」為主題，攜手萬科社區樂跑賽，舉辦中秋晚會、百家宴等多項活動。活動覆蓋全國 67 個城市、超過 2,200 個住宅小區，舉辦超過 2,500 場活動，影響達 600 多萬人。此外，萬科物業還聯合社區所在街道通過「住這兒」APP 發布《樸里公約》，促進全國用戶通過簽署公約共同維護文明家園。



▲ 樸里節—點亮城市



老舊社區改造

改革開放 40 年來，中國城鎮化建設持續加快，老舊社區也日益增多。社區「老齡化」現象導致的人居環境落後、設施陳舊、安防隱患等硬傷正成為影響城市規劃及人民美好生活的難題。為有序推進老舊社區改造，加強老舊小區改造專業能力，萬科物業結合多年物業管理實踐經驗，建立一整套老舊社區改造工作制度，組建一支老舊社區改造專家隊伍，大力推進老舊社區改造工作。

2018 年，萬科物業通過與業委會、政府主管部門溝通協調，在確保合法合規的前提下，通過政府投入、專項維修資金、業主自籌等渠道籌集舊改資金，全年對 269 個項目進行老舊小區改造，得到了業主、業委會及當地政府的廣泛好評。

案例 武漢沿海賽洛城項目

萬科物業於 2017 年進駐武漢沿海賽洛城。進駐前，項目物業管理問題突出，存在部分出入口無人值守、圍牆未配備電子圍欄及紅外報警、電梯破損等安全隱患，滿意度一直較低。



針對「門」這一圍區安全的保障底線，萬科物業進駐後即刻調查民意並開展「關門行動」，恢復組團門、單元門門禁系統、封閉消防門，以保障圍區安全。在硬件設施改善之餘，萬科物業管家還通過在小區內部宣傳安防知識、巡查區域門禁使用情況等，持續提升小區安全係數，保障區域出入口門禁正常使用。據統計，「關門行動」落地後，小區盜竊率大大下降，小區的秩序、業主的人身財產安全得到保障。

樸鄰

2018 年，萬科物業旗下「萬科租售中心」品牌升級，正式更名為樸鄰·萬科物業二手房專營店。品牌升級後的「樸鄰」以住宅經紀服務為基礎，為客戶提供房產的托管、管理、交易、配套等服務，助力業主實現不動產保值增值，讓客戶感受經紀服務的信任和溫度。截至 2018 年底，樸鄰業務覆蓋北京、上海、廣州、深圳、武漢、成都、杭州等全國 48 個城市，門店 368 家、泛社區 192 個，擁有資產管家人數約 2,000 人，服務超過 10 萬客戶。



萬物商企

商企業務是萬科物業的重要業務之一，服務內容涵蓋商寫物業管理、政企設施管理，致力在大宗資產聚集的商務空間，為不動產全生命周期提供管理與運營方案，幫助業主提升業務核心競爭力。截至 2018 年底，萬物商企業務已布局 52 個城市，在管項目 511 個，管理面積 3,974 萬平方米。

案例 深圳騰訊濱海大廈項目

深圳騰訊濱海大廈作為騰訊全球總部，是集企業總部、甲級辦公、商業於一體的超高層綜合體。萬物商企堅持以客戶為中心，秉承全生命周期的設備設施管理理念，針對高層建築消防管控、樓宇設施設備系統運維、企業總部客戶服務需求等管理難點，提供「鑽石品質」物業服務。同時，萬科物業依據客戶體驗設計服務流線，持續迭代服務，將騰訊濱海大廈打造為互聯網企業總部樓宇服務新標杆。



萬睿科技

萬科物業旗下全資子公司萬睿科技是以智能產品研發、系統集成及運維服務為基礎的智能建築綜合解決方案提供者，致力於社區公共平臺方向的科技研發，運用互聯網、物聯網、雲計算、大數據分析等科技手段，打造現代化的物業管理模式和智慧生活方案。目前，萬睿科技已形成集「智能物聯、建築智能化、樓宇機電運維」三位一體的完整產業體系，助力客戶打造現代應用智能空間，成就生活之美。截至 2018 年底，萬睿科技業務覆蓋全國 55 個城市。



智能社區

通過連接管理出入口智能化產品設備，助力大部分場景客戶自助完成身份識別



黑貓二號

智慧停車管理系統，實現不同場景下的停車智能化管理，提供車輛無感進出便捷體驗



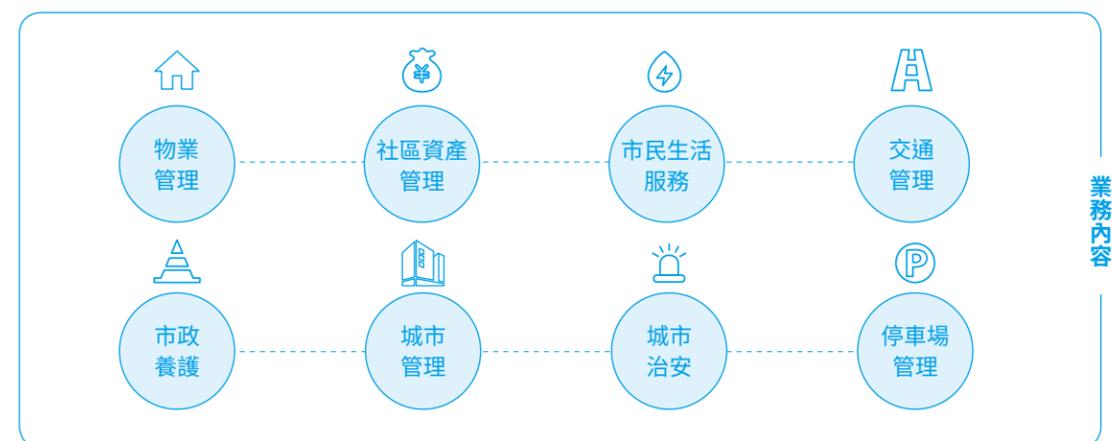
智能照明

實時查看社區路燈及辦公區域空調、燈光開關狀態，並遠程控制開關



珠海橫琴「物業城市」

物業城市是城市管理的一種新模式，旨在運用市場化機制，通過「專業服務 + 智慧平臺 + 行政力量」相融合的方式，對城市公共空間與公共資源、公共項目實行全流程「管理 + 服務 + 運營」。



2018年5月，萬科物業與橫琴新區管委會合作，以「物業城市」理念為引領，攜手打造「物業城市」治理模式。雙方計劃用三年左右時間，通過「物業服務 + 智慧平臺 + 行政力量」相融合的方式，對橫琴城市公共空間與資源實行全流程「管理 + 服務 + 運營」，提升橫琴新區城市管理水平，打造「五星級城市」，形成「共建共治共享社會治理格局」新品牌，實現讓城市生活更加美好、讓城市更具吸引力和競爭力。

公共空間管理	<ul style="list-style-type: none"> 馬驢洲交通隧道試運行階段運維管理 銀鑫花園、新家園和紅旗村垃圾分類管理 橫琴新區9個自然村的輔助公共服務
公共資源運營	<ul style="list-style-type: none"> 橫琴新區全部公共棄土場的運營管理 橫琴口岸18號停車場運維管理
公共項目服務	<ul style="list-style-type: none"> 橫琴新區20處機關物業管理和安保服務

「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、租購並舉的住房制度，讓全體人民住有所居。」

——黨的十九大報告

長租公寓

「租購並舉」的新時代下，萬科租賃住宅業務以「為廣大人民提供更全面的居住解決方案」為目標，為公眾提供青年公寓、家庭公寓、服務式公寓三類產品。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臺，助力城中村綜合改造與運營模式的發展。

泊寓

泊寓是萬科旗下的青年長租公寓品牌，客群定位為 18-40 歲的青年白領。截至 2018 年底，泊寓業務覆蓋全國 35 個主要城市，累計開業超過 5.5 萬間。

品牌保證 產品服務高性價比

致力為漂泊在外的「奮青」們營造公寓式的家，通過公區共享和空間設計為客戶提供高性價比的產品及服務。

服務至上 全流程關注客戶觸點

整合內外部優質資源，為泊友提供全系列全流程配套服務，更逐步推出獨具創新和便利的生活配套，讓泊友生活更便捷省心。

睦鄰而居 探索鄰里關係新模式

溫暖貼心的社區氛圍能更大程度的讓泊友彼此關聯，有更多的互動交往與共同語言。除了使管家、泊友之間建立鄰里親情外，泊寓更借助移動互聯技術，建立自發互助的新型鄰里關係。

智能平臺 高效解決租務難題

智能化硬件設備搭配線上信息管理平臺，服務於從找房、簽約、到入住的租房全流程，在保證居住安全的同時提高泊友居住體驗。

案例 深圳泊寓龍崗布吉店

擁有 3,718 間房源的泊寓龍崗布吉店是萬科全國泊寓單店體量最大的項目，整個園區建築面積約 9 萬平方米，單房、一房一廳和兩房一廳等單棟戶型多達 11 種，滿足不同人群的居住需求。同時，靠近深圳東交通樞紐的優越位置、地鐵上蓋的便捷交通、豐富的商業配套使得泊寓布吉店成為福田、羅湖、龍崗等多個深圳重點區域城市青年的租房首選。憑藉其突出的優勢，泊寓布吉店與深圳市人才安居集團達成合作，納入屬地住建人才安居房源，為數千位在異鄉的城市奮鬥者提供一處溫暖的港灣。



泊寓品質服務

萬科長租公寓業務秉持「要上班，更要生活」的服務理念，從客戶服務、品牌建設、社群打造三方面入手，持續提升泊友的居住滿意度和體驗感。

客戶服務

通過線上管理系統、泊寓 APP、微信公眾號等實現租賃業務系統重構與數字化運營，為全國 5 萬多名租客提供預約看房、預定簽約、入住辦理、報修投訴等租務全流程服務。

品牌建設

每年畢業季，泊寓面向應屆畢業生推出「港灣計劃」，幫大學生安家。2018 年泊寓以「造夢路上，為畢業生打 call」為主題，提供最高免租一年的大獎。

社群打造

不定時舉辦王者榮耀聯賽、檯球賽等競技類活動，並根據不同節日舉辦涵蓋運動、美食、遊戲等年輕人感興趣的主題派對，為在異鄉拼搏的奮鬥者送上關懷。



▲ 泊寓中秋慰問活動

商業業務

萬科商業秉承為家而建的理念，致力為消費者提供品質感的消費體驗。截至 2018 年底，萬科集團管理商業項目超過 **210** 個，總建築面積超過 **1,300** 萬平方米。

印力集團 2018 年榮譽獎項

2018 年度中國商業地產
創新能力 **TOP30 第 1 名**

2018 年度中國商業地產公司
品牌價值 **TOP10 第 3 名**

2018 年度中國商業地產
TOP100 第 3 名

作為萬科的商業開發與運營平臺，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、存量資產管理和數字化體驗提升方面，進行更多的探索，打造場景化的城市空間，助力城市更新升級。2018 年 1 月，印力集團聯合收購凱德 20 家購物中心，進一步完善商業布局。2018 年 10 月，20 個項目已全部完成交割。

印象品牌系列

2018 年，印力集團協同萬科生態系統資源，以多元業態和品牌組合，豐富以「印象城」為核心的印象系列商業產品線，進一步構築全線產品矩陣，不斷為消費者和商戶創造真實價值。



案例 「深國投廣場」升級為「印力中心」，促進商業存量資產再度煥發生命力

12 月 24 日，地處深圳福田區的原深國投廣場升級為「印力中心」。改造升級後的印力中心，成為了周邊社區家庭的社交平臺與生活中心。



以客戶體驗為中心，利用雙屏互動的娛樂社交應用，打造社交化、娛樂化、數據化的會員積分權益使用場景，提升會員消費占比及活躍度。



將位於商場一樓中庭的會員體驗中心，打造成集會員空間、品牌展示中心、藝術展覽、快閃發布活動、互動體驗等於一體的多功能複合型場景體驗所。

通過開展城市合夥人傾聽客戶心聲行動、一線員工「比心行動」，舉辦全民體測、插花、共享圖書等豐富多彩的社區活動等，提升客戶體驗，促進服務創新。



▲ 溫州印象城 MEGA

印象城 MEGA

印象城MEGA是印力集團2018年新發布的購物中心品牌，定位於超大體量的目的地型商業綜合體，以引領性建築形態、旗艦級規模、繽紛薈萃的業態組合、引人入勝的場景空間，為消費者帶來更多探索、遊歷、體驗、歡聚的時光，成為消費者的體驗目的地。

溫州印象城 MEGA

作為印力集團「印象城」系列產品矩陣中的全新旗艦產品——溫州印象城 MEGA 緊鄰政治文化中心，定位於溫州未來的「中央公園」和城市中央客廳，是一個 25 萬平方米的浙南商業巨艦。項目充分發揮環境中水和公園的優勢，通過連橋連接綠軸兩岸，打造強有力的水岸步道，實現公園和各個商業空間的連接。除了水岸景觀帶，還增加了綠植牆面泳池和 3D 光影水舞秀等創新體驗，讓人與水、公園的互動更為親密，打造與自然和諧共生的商業項目，增強客戶消費體驗。



印象城

印象城是區域型綜合購物中心，主要分布於一、二線城市的次商圈、區域核心、新城市中心，包含一站式零售、餐飲、休閒娛樂、商務社交等多元消費場景，從更多元、更活力、更時尚的角度，為家庭客層和年輕時尚人士帶來更優質的消費體驗。

杭州西溪印象城

西溪印象城二期以「時尚、潮流、運動」為定位，匯集浙江省首個購物中心室內小劇場、首個屋頂無邊泳池、杭州高端運動品牌、深夜美食主題街區「一樣街」、網羅天下美味小吃「食這裏」等眾多首入杭城新網紅品牌，為城市生活提供更多的美好生活新體驗。



印象匯

印象匯是片區型綜合購物中心，主要以服務大型社區聚集的家庭型購物為主，兼顧時尚、休閒、社交。通過匯集高品質生活所需要的各種元素，豐富便捷，可為居民提供品質家庭消費所需，同時提高城市社群的生活質量，成為值得信賴並受歡迎的家庭優選之地。

惠州惠陽印象匯

惠陽印象匯位於廣東省惠州市惠陽區最繁華的崇雅商圈，定位為社區型購物中心，服務周邊三公里的居民。項目總建築面積 3.9 萬平方米，可租賃面積 2.9 萬平方米，353 個屋頂停車位，於 2007 年 12 月 28 日開業，十年來項目收入複合增長率達 14%。該項目先後獲得廣東省（優秀）誠信企業、中國購物中心 30 強金坐標獎、CCFA 金百合獎等榮譽。



印象里

印象里定位於社區商業，主要服務周邊社區，以粘性、多樣、快速更新的商業服務，成為居民日常消費及社交歡聚的紐帶，將品質感和美好場景注入日常所需，為社區居民帶來家門口的品質體驗，成為每個社區的生活夥伴。

武漢嘉園印象里

嘉園印象里地處武漢光谷東，經營面積超 1.7 萬平方米，是集購物、休閒、美食、娛樂、童玩五大商業功能為一體的綜合性購物中心，項目引入了片區內稀缺的金逸影城、中百倉儲綠標店，極大地提升了片區內居民的生活品質，通過打造光谷東全方位生活圈，重塑社區商業新標杆。

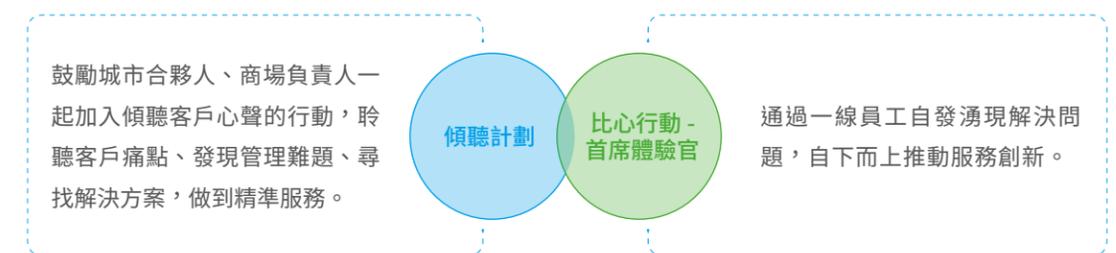


特色商業服務

印力集團堅持以客戶為導向，快速響應客戶需求，持續為消費者提供高質量的產品服務，為生活締造美好體驗。

客戶體驗年

印力集團在全新的「服務商」定位引領下，將 2018 年定義為「客戶體驗年」。全年通過在全國印力旗下項目開展傾聽計劃、比心行動 - 首席體驗官、客戶滿意度調查三項行動，充分傾聽客戶的心聲，瞭解客戶對印力產品、服務的評價，為印力不斷豐滿項目空間、完善運營管理提供支持。



IN-Star 印享星

印享星是印力集團打造的全新數字化營銷平臺。平臺建成後，印力集團結合微信小程序和微信公眾號進行運營，進一步完善了銷觸點，打破門店在空間、時間上的限制，大大增強與顧客的互動性及消費的便利性。此外，依托累計的可視化會員數據，還可進一步挖掘顧客潛在需求，進而提供有針對性的服務。截至2018年底，印享星已覆蓋印力旗下6大城市公司28家商場，實現集團會員打通126萬，並以開放平臺的模式集成了含口碑、大眾點評在內的13家服務商。

IN-AMP 印資管

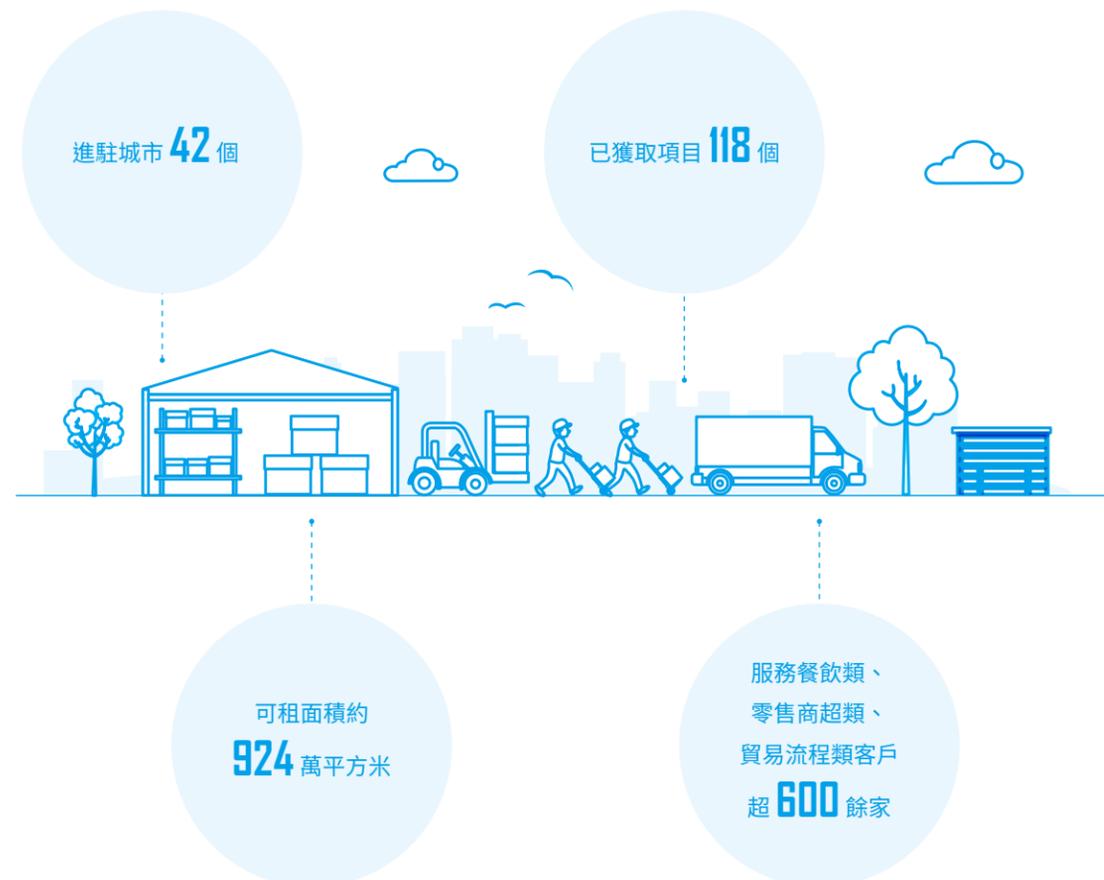
「IN-AMP·印資管」平臺圍繞客戶、產品、運營和員工四大維度，聚焦於資產全生命周期管理。通過收入和費用控制促進經營目標與提升計劃的達成，保障資產保值增值，最終助力實現資產溢價。2018年，「IN-AMP·印資管」平臺在以租戶為中心的服務管理方面，實現經營期租戶服務在線可視管理，為營運日常管理提供輔助。

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。萬科把握新零售、科技創新時代下的發展機遇，進入物流倉儲領域，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、冷鏈等客戶提供倉儲設施基礎服務。

物流倉儲業務

萬科物流聚焦全國經濟最具活力的三大經濟圈及中西部重點城市，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，並通過網絡化布局，迅速擴大規模。2018年，萬科收購太古實業旗下太古冷鏈物流資產包，包括上海、廣州、南京、成都、廈門、廊坊、寧波在內的7座冷庫。並購完成後，萬科物流及冷鏈將覆蓋國內一線城市及內陸核心港口城市，具備全國性、專業性的倉儲、幹線、配送等專業服務能力。根據戴德梁行最新報告顯示，萬科已占據約6%的市場份額，位居全國前列。



案例 萬緯杭州大江東項目

萬緯杭州大江東項目地處滬杭甬交通聯繫重要節點，周圍高速網絡密布，交通便捷。項目總用地面積 10 萬平方米、總建築面積約 11 萬平方米，包括 4 棟多層倉庫（含物業用房和設備用房）、1 棟 6 層倒班樓和 1 棟消防控制室。建成後，京東以整租的形式承包使用整個園區。京東落戶後，萬科物流積極引導並協助京東注冊落稅，使得該項目成為京東唯一在租賃高標倉中注冊落稅的園區。



案例 萬緯上海海港冷鏈物流園

萬緯上海海港冷鏈物流園位於上海市奉賢區海港綜合經濟開發區，距離上海市區 60 公里、上海自貿區 15 公里。物流園占地面積 4.3 萬平方米，分 7 個庫房共計萬托板容量，已獲得 ISO9001：2008 認證以及冷凍肉類及冷凍水產品進境指定倉儲企業備案庫資質。目前，物流園服務佳沛、恒天然、宜家等 45 家客戶，在為客戶提供冷藏倉儲、運輸等服務的基礎上，承接貼標、產品質檢、二次包裝等服務，並提供定制化產品質檢、訂單采銷原則設立及訂單內容管理等全鏈路解決方案，幫助客戶有效降低供應鏈成本。



智能化倉儲服務

萬科物流始終秉持「以客戶為中心」的理念，持續推進「智能化」倉儲服務，增加運作高效性，進一步提升客戶服務質量。2018 年，萬科與新松機器人有限公司簽署戰略合作協議，擬在智能物流裝備等領域開展深度合作，全面加強智能製造與智慧生活在物流地產領域的貫徹實施。

「大力發展群眾冰雪運動，提高冰雪運動競技水平，加快冰雪產業發展，推動冬季群眾體育運動開展，增強人民體質。」

——習近平總書記關於籌辦北京冬奧會和發展冰雪運動的指示

冰雪度假

發展冰雪運動產業對於滿足群眾健康美好生活需求具有重要意義。萬科憑藉對消費者的深入洞察，探索冰雪度假事業發展路徑，滿足大眾多層次、多樣化的參與冰雪運動的需求。截至 2018 年底，萬科 VSKI 已成為國內最大的滑雪度假管理集團，旗下運營吉林萬科松花湖度假區、北京延慶萬科石京龍滑雪場兩大滑雪度假區。

- 雪道 **34** 條，雪道總長度達 **31** 公里
- 滑雪面積 **175** 公頃，國內滑雪面積最大
- 高速纜車 **6** 條，魔毯 **8** 條，每小時運力達 **2.2** 萬人次
- 高級雪道 A2、A5 已經通過**國際雪聯認證**
- 整年冰雪期逾 **150** 天，平均積雪厚度可達 **1** 米
- 夜場滑雪雪道 **5** 條，國內規模最大的夜場滑雪
- 擁有國內最長高山初級雪道，全長約 **4** 公里
- 擁有國內最具挑戰的超級大回轉雪道，全長 **1,883** 米，落差 **500** 米

松花湖度假區

松花湖度假區位於吉林市東南部，總占地面積近 20 平方公里，是國家 4A 級景區。度假區交通區位優越，距吉林市主城區僅 15 公里，兼具目的地型滑雪度假區和城市滑雪場雙重屬性。滑雪場初、中、高級雪道比例為 4:4:2，滿足當前以及長期中國滑雪消費群體結構。松花湖可容納 15,000 人同時滑雪，是中國目前最大的滑雪度假區之一。

萬科引進世界先進山地度假區設計理念和頂尖滑雪場硬件設施，以滑雪 / 山地旅遊體驗和四季度假小鎮雙輪驅動的發展模式打造松花湖度假區。度假區擁有松花湖滑雪場、松花湖山地學院、熊貓雪人兒童滑雪學校、娛樂樂園、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、V-FUN 兒童村、小紅帽酒吧、森之舞臺、以及小鎮商業街上豐富的餐飲和配套設施，為廣大滑雪和山地戶外運動愛好者打造了一座真正的國際級冰雪度假天堂和山地戶外旅遊勝地，在滿足公眾多樣化體育文化消費需求的同時，助力國家冰雪產業發展，為「三億人上冰雪」貢獻力量。

2017-2018 年雪季，松花湖度假區接待遊客 46.9 萬人次；2018 年夏季，山地度假接待遊客 7.6 萬人次。

—— 🏆 ——
連續獲得第 5 屆、第 6 屆「世界滑雪大獎」中國最佳滑雪度假區

2018 年度 WSTOPS 冬季運動獎 中國滑雪場 TOP10

2018 中國體育旅遊博覽會體育旅遊精品景區

中國冰雪旅遊發展報告 2018 滑雪旅遊區十強





石京龍滑雪場

石京龍滑雪場始建於 1999 年，位於北京市延慶區，是北京周邊地區第一家采用人工造雪系統、設施設備齊全的大規模滑雪場。

2016 年萬科對原石京龍滑雪場進行了改建升級，改造後造雪面積提升 70%，接待能力提升至 25 萬人，日均最大接待容量達到 5,000 人。升級後的滑雪場還增加了地形公園、兒童戲雪樂園，配備雪場燈光系統，增加夜場滑雪體驗。2017-2018 年雪季，萬科石京龍滑雪場接待遊客 9 萬人次。



造雪面積 **20** 萬平方米

接待能力達 **25** 萬人

雪道 **10** 條
高級雪道 1 條，
中級雪道 4 條，
初級雪道 4 條，
無障礙雪道 1 條

索道 **2** 條
含四人纜車、雙人纜車

魔毯 **5** 條
含殘疾人專屬無障礙魔毯

安全貼心服務

萬科冰雪業務以「感動客戶，服務創造價值」為核心經營理念，制定三級服務標準，在保障客戶安全的基礎上，為客戶提供安全貼心服務，提升客戶幸福感。



VSKI 安全管理體系

冰雪運動是一項具有挑戰性的運動，雪場雪道環境的不穩定因素以及滑雪者的不規範滑行都可能造成安全事故的發生。萬科以法國必維提供的安全管理體系為基礎，結合自身經營經驗，構建圍繞客戶人身安全為核心的 VSKI 安全管理體系，確保客戶生命財產安全。

設備安全	安全監控	安全檢查
每日完成索道、壓雪車、雪地摩托、造雪機等設備運行前的安全檢驗及維護	消防監控中心 24 小時值班在崗，保安部門實行 24 小時值勤，重點區域設置巡視簽到制	每月至少組織一次專項安全生產檢查，對存在的問題或隱患以整改通知的形式發放到部門，確保 100% 完成整改
人員安全	醫護安全	防護安全
索道救援、雪道救護、客流高峰防踩踏、消防疏散演練及員工安全急救培訓達標上崗	合作醫院醫療人員進駐現場，提供 24 小時醫療保障	雪道安全網、安全標識、防撞墊按標準安裝，每日雪道開放前巡邏安全員檢查達標簽確後開放雪道

標準辦公與產業園

萬科產辦業務以「用心服務、助您成功」為宗旨，通過深入的產業服務與廣泛的企業服務，滿足當前時代客戶的真實痛點，為客戶提供極致的服務與差異化的辦公體驗。

截至 2018 年底，萬科在超過 20 個城市開展標準辦公與產業園的建設和運營管理業務，管理標準辦公項目 70 餘個、產業園項目 30 餘個，管理面積近 700 萬平方米。

寫字樓

寫字樓是萬科針對效率型企業打造的城市中心區高品質寫字樓商務體，為企業匹配優質高端商務形象及辦公體驗。

上海虹橋萬科中心

上海虹橋萬科中心總建築面積約 19.7 萬平方米，由 7 棟鑽石型建築及圍合式下沉廣場組成，是集甲級現代辦公樓、商業、文娛、教育為一體的綜合辦公空間，更獲得 LEED 金級及國家綠色三星認證，目前項目已有多家世界五百強企業入駐。



聯合辦公

聯合辦公旨在為移動互聯網時代的自由共享型企業提供卡座分租式的靈活辦公空間及共享型的全方位優質辦公配套，助力降低企業運營成本。

廈門創想公社

廈門創想公社位於廈門軟件園，主要定位為「新型互聯網與新媒體」的圈層化產業集群，總建築面積約 1.3 萬平方米。項目集合「互聯網+」概念下的軟件開發與外包、動漫、遊戲以及互聯網產業下的新媒體、創意設計、品牌策劃、影視傳媒等，打造新型服務式的產業辦公平臺，為企業的不同發展階段提供靈活的辦公空間及多重服務。



產業園

產業園聚焦於人工智能、軟件科技、文創設計、智能製造、貿易電商、生命健康、金融服務七大核心產業，集聚行業上下游企業，打造產業生態服務體系，為企業提供園區式的辦公空間，和創新、健康、可持續的社區環境。

上海金橋萬創中心



上海金橋萬創中心位於上海自貿區金橋板塊，項目總建築面積約 8 萬平方米，通過行業知名企業和重點項目帶動產業聚集，激發創新活力，精心打造先進「智」造和高端生產性服務融合發展的新型商務高地。

專業優質服務

打造服務、產業聚集與科技方面的核心能力。通過產品助力企業提高辦公效率；通過服務升級，為企業和員工打造更好的體驗；通過集聚產業鏈上下游資源，幫助企業降低成本。



打造星商匯服務體系，滿足企業在「初創、成長、發展、穩定、擴張」的全發展周期中全方位、不同層次的需求；針對企業在資金、人才、空間、經營、市場等方面的需求，傾力為客戶打造好產品、好服務。

環境之道

ENVIRONMENTAL PRACTICES

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

植被保育
Vegetation
Conservation

應對氣候變化
Addressing Climate
Change

萬科 2018 環境數據
Environmental
Protection Data



住宅產業化

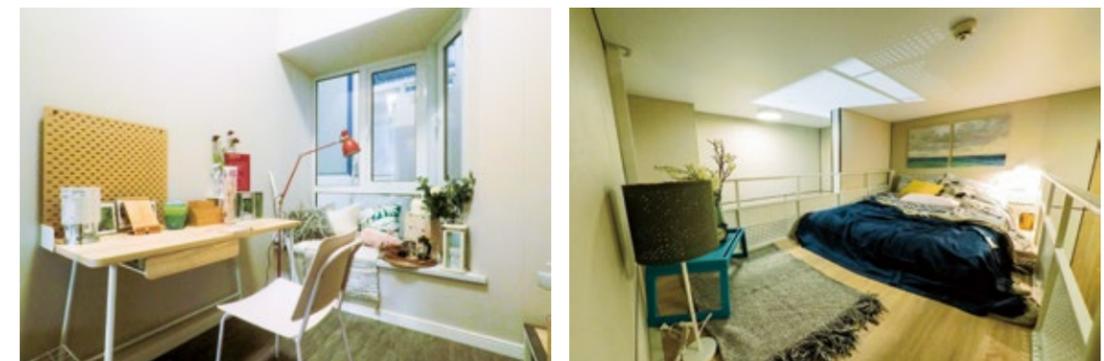
住宅產業化已成為建築業踐行綠色低碳發展的最佳實踐之一。自 2004 年開始標準化、工業化和產業化研究以來，萬科堅持綠色環保的發展理念，在住宅產業化的道路上堅定前行了 14 年，逐漸摸索出一條解決市場需求、符合行業發展、具備行業領先性的建築產業化之路。

2018 年，為實現新時代萬科質量夢，提高質量、提高效率，減少對人工和手工的依賴，減少消耗和排放，萬科持續完善「5+2」建造體系，並根據過往工業化建造方式的實踐以及國家裝配式建築評價標準編制了《2018-2021 年萬科工業化體系推進辦法》，積極穩健推行工業化。



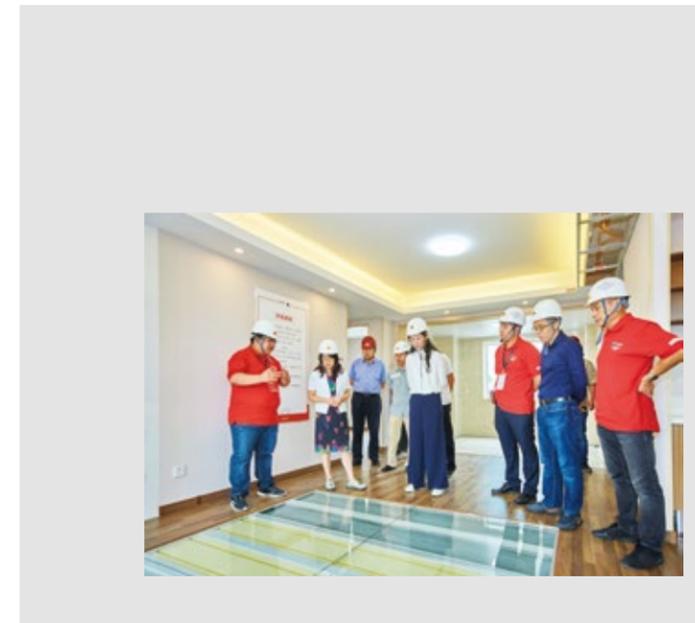
案例 打造長租公寓裝配式裝修樣板

隨著長租公寓項目如雨後春筍般在全國各地鋪開，如何快速完成室內裝修改造過程，但同時確保交付時的室內空氣質量，這一「健康快裝」課題成為了泊寓的重要課題。2018 年，萬科在雄安萬科綠色研究發展中心打造了兩個長租公寓的裝配式裝修樣板。裝配式裝修樣板間在天、地、牆方面分別使用了不同類型的飾面一體材料，以替代原有的砂漿找平、膩子施工和塗料施工作業，消除了裝修過程中的濕作業，減少人工消耗約 30%，縮短裝修時間約 35%，十天便完成了整體的裝修工作並達到交付條件，同時實現甲醛排放相比國家標準降低 90%，為長租公寓的快速裝修提供了可行的示範樣板。



案例 萬科「5+2」建造體系亮相住建部觀摩會

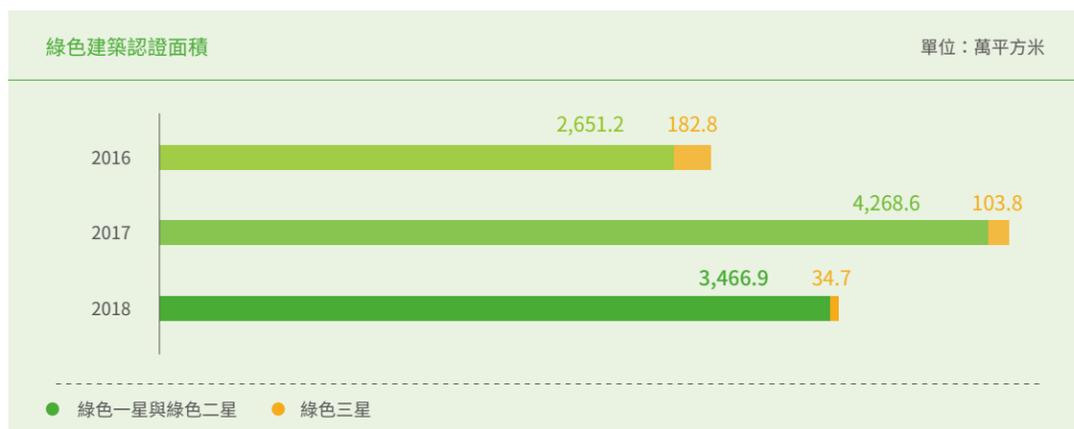
2018 年 8 月 24 日，萬科承辦住房和城鄉建設部全國裝配式建築工程質量效率提升現場交流會暨《裝配式建築評價標準》宣貫會。會議通過沈陽萬科西華府項目的觀摩，全方位展現了以「兩提兩減」為核心的萬科「5+2」裝配式建造體系。萬科「5+2」建造體系以五項建築技術體系、主體適度預製、裝配式裝修等新技術、新材料、新工藝突破質量瓶頸，以國家裝配式建築評價標準作為指導依據，是萬科多年來裝配式建造研究實踐的優秀成果，得到了住房和城鄉建設部及同行的一致好評。此外，觀摩會上還展示了萬科智慧工地及綠色工地的建造標準，通過打造智慧工地保障生產安全、打造綠色工地營造美好城市。觀摩會讓社會更加深入瞭解萬科在裝配式道路上的積極探索和不懈努力，也讓更多人體會到了萬科堅持為普通人提供好產品、好服務的決心。



綠色建築

綠色建築是指在建築的全生命週期內，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。在住房城鄉建設部和環境保護部聯合發布的《全國城市生態保護與建設規劃（2015-2020年）》中，明確提出「城鎮綠色建築占新建建築比例大於50%」的整體行業要求。

萬科積極響應國家要求，持續探索《綠色建築評價標準》（GB/T50378-2014）的推進應用，嚴格把控建築從設計到運營全生命週期的環保管理。萬科所有新建項目均滿足當地綠色建築星級要求，2018年綠色建築面積3,501.6萬平方米，綠色建築面積累計1.47億平方米；2018年綠色一二星項目面積3,466.9萬平方米，綠色三星項目面積34.7萬平方米。萬科綠色建築更加關注用戶體驗和實際運行效果，2018年萬科綠色建築運行標識項目面積46.7萬平方米，同比2017年漲幅138%。



2018 年萬科綠色三星項目

城市	項目名稱	總建築面積 (萬平方米)	三星類型
深圳	紅樹灣一二期	10.00	設計
深圳	濱海置地	7.00	設計
廣州	廣州萬科海月大廈	4.19	設計
合肥	萬科蘇高新中央公館 I 地塊	15.04	設計
合肥	蕪湖萬科城北區二期 12-22 號樓	11.30	設計
煙台	翡翠公園 B 地塊	8.79	設計
成都	第五城學校 + 幼兒園	2.21	設計



珠海萬科城市花園

綠地率：
43.77%

地下面積比：
22.16%

建築節能率：
53.11%

節水器具使用率：
100%

可循環材料比例：
7.75%

物業管理通過
ISO 14001 認證

案例 萬科濱海置地大廈綠建三星設計標識項目

萬科濱海置地大廈位於廣東省深圳市福田區，總用地面積 5,775.05 平方米，建築總面積 81,629.64 平方米。項目以三星級綠色建築為目標，在節能降耗、打造海綿城市、營造健康舒適環境等方面採用了多項先進綠色技術，於 2018 年 5 月獲得三星級綠色建築設計標識證書，並通過美國 LEED-CS 金級預認證。

海綿城市

採用雨水花園、透水架空平臺設計、屋頂綠化、雨水收集回用的組合設計，實現雨水徑流總量控制率大於 **80%** 的目標，讓鬧市裏的小地塊公建項目也能做頂級的海綿園區。

節約用水

採用一級節水器具，項目節水率大於 **10%**；**100%** 的綠化應用微灌和雨量感應器，提升水資源利用率。

雨水利用

設置 200 立方米的雨水處理站，回收集水井雨水以及空調冷凝水，經處理消毒後用於區內地面及裙房屋面綠化澆灌、景觀補水及部分冷卻塔補水。全年設計使用雨水總量為 **13,070.33** 立方米，可節約水費約 **39,211** 元/年。

節能降耗

幕牆採用雙銀 LOW-E 夾膠中空玻璃，外窗太陽得熱係數比《公共建築節能設計標準》(GB 50189-2015) 的規定提升 **10%** 以上。

採用一級高能效空調系統和水蓄冷系統，年節省運行電費約 **31.27** 萬元，增量投資回收周期為 **4.3** 年。

選用高效的變頻空調系統設備，年節約空調耗電量 **71.2** 萬千瓦時，年節省電費約 **71.2** 萬元。

採用 LED 照明設計，年節約照明能耗 **19.73** 萬千瓦時，年節省電費約 **19.73** 萬元。

經 eQUEST 全能耗模擬分析，單位建築面積年綜合電耗控制在 **80** 千瓦時/平方米左右。

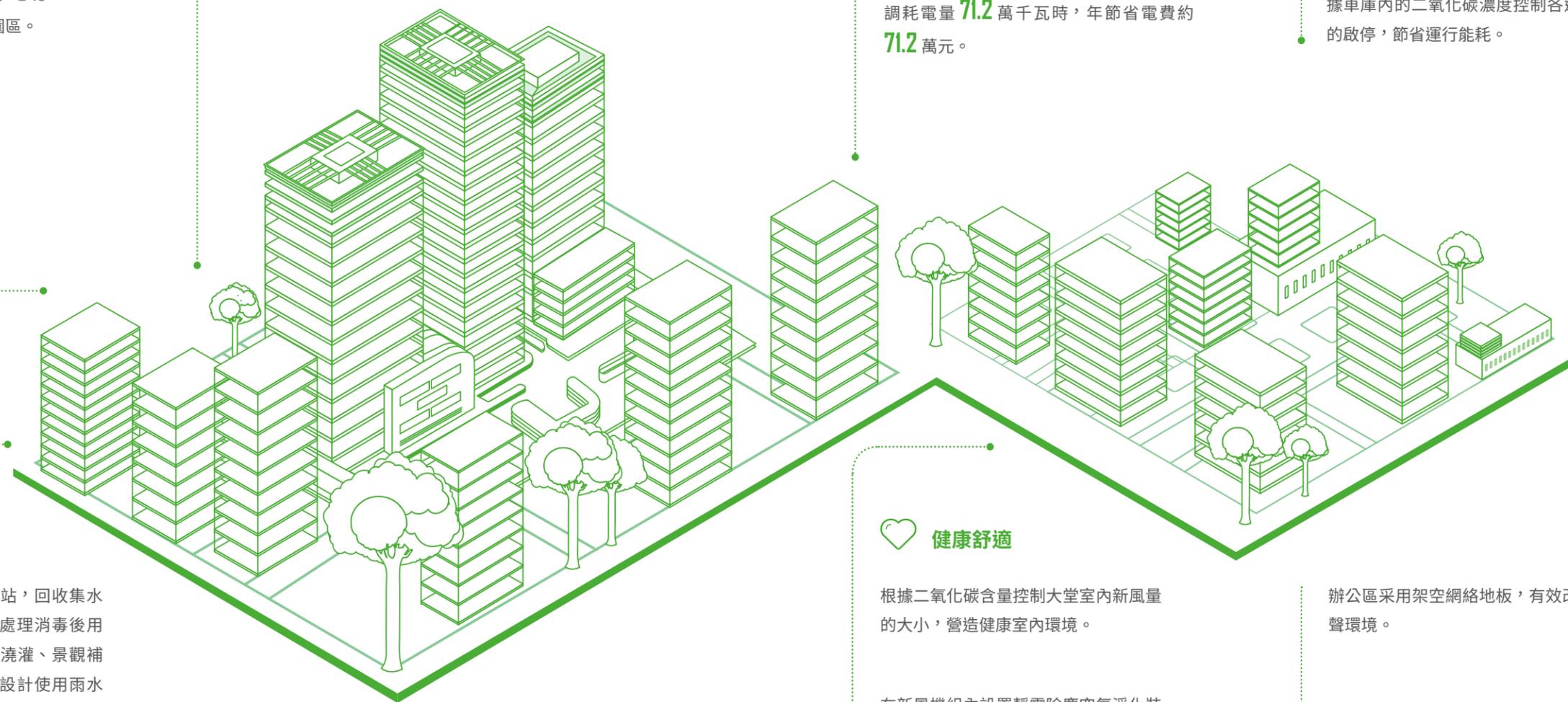
地下車庫內設置二氧化碳濃度傳感器，根據車庫內的二氧化碳濃度控制各通風系統的啟停，節省運行能耗。

健康舒適

根據二氧化碳含量控制大堂室內新風量的大小，營造健康室內環境。

在新風機組內設置靜電除塵空氣淨化裝置，使辦公室內空氣清新自然。

辦公區採用架空網絡地板，有效改善室內聲環境。



綠色技術創新

萬科高度重視綠色環保技術的研發及創新，以環保實踐驅動地產行業的綠色發展，以創新理念和技術革新推動人居、生活、環境的可持續發展。

科研平臺

萬科重視自主技術研發，致力以科技助力於好產品與好服務，現有從事建造與科學技術研究的博士後在站與出站人員 25 人。

雄安萬科綠色研究發展中心是集科技創新、技術研發、環境治理及綠色建築研究為一體的創新研究中心，是雄安新區首個投入運營的綠色技術研發實驗室。萬科聯合研發平臺依托雄安萬科綠色研究發展中心，致力於工業化建造體系、生態環境、智能化以及可再生能源方面的研究，積極推動聯合研發，助力打造萬科生態盟友圈。未來，萬科將努力把該研發平臺打造成更加開放的研發、轉化、落地平臺，與優質研發資源共同推進技術創新與落地應用。

雄安萬科綠色研究發展中心 2018 年課題研究概況

課題名稱	研究進展
裝配式低多層混凝土結構體系研究	進行中
住宅全裝修評價標準	已完成
室內 VOC 控制技術研究	進行中
裝配式建築檢測方法研究	進行中
室內空氣質量與氣味研究	進行中
被動式超低能耗建築研發與實踐	已推廣
蘆葦資源化利用	進行中
水葫蘆污水治理研究	進行中



課題研究案例：蘆葦資源化利用

蘆葦 → 家裝板材

降低蘆葦丟棄或焚燒產生的環境污染

替代木材資源，節能環保

優化板材理化性能

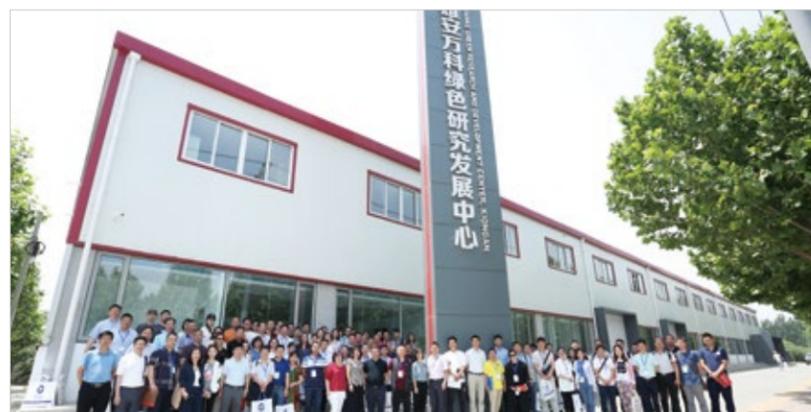
具有相變儲熱及調溫調濕性能，提高居住舒適度

科研成果



案例 被動式超低能耗建築邁入新階段

中國建築節能發展至 2030 年將邁入超低能耗時代，預計到 2020 年超低能耗建築面積將超過 1 億平方米，產業規模達到千億級。萬科研發中心與德國被動房研究所 (PHI)、德國能源署 (DENA)、住房和城鄉建設部康居中心、中國建築科學研究院等被動式超低能耗建築專業機構密切合作，從提高效率與降低成本角度制定企業標準——萬科被動式超低能耗建築系統解決方案。此外，萬科與合作夥伴還聯合研發了被動式超低能耗建築材料與部品 5 件套，包括被動式門窗幕牆系統、系統牆體解決方案、高效熱回收新風系統、屋面防水系統、外遮陽系統，目前已系統應用於包括北京永豐翡翠書院項目、北七家翡翠公園，石家莊翡翠公園等實踐項目中。



▲ 全國被動式低能耗建築產業技術創新戰略聯盟參觀雄安萬科綠色研究發展中心

此外，萬科與合作夥伴還聯合研發了被動式超低能耗建築材料與部品 5 件套，包括被動式門窗幕牆系統、系統牆體解決方案、高效熱回收新風系統、屋面防水系統、外遮陽系統，目前已系統應用於包括北京永豐翡翠書院項目、北七家翡翠公園，石家莊翡翠公園等實踐項目中。

注：被動式超低能耗建築（簡稱「被動房」）是指不通過傳統采暖方式和主動的空調形式實現恒溫、恒濕、恒氧、恒靜、無霾的高品質室內環境，並達到相對於我國嚴寒與寒冷地區建築節能基準 90% 以上節能率的高性能建築。

綠色運營

《國民經濟和社會發展第十三個五年規劃綱要》要求以提高環境質量為核心，加大生態環境保護力度，提高資源利用效率，積極應對全球氣候變化。萬科踐行綠色發展理念，制定並實施《節能降耗管理規範》，引入智慧能源系統、中水雨水利用、垃圾分類、廢棄物回收利用等綠色環保技術，全面加強能源管理、水資源管理和廢棄物管理，推動綠色供應鏈穩步健康發展，致力於做偉大時代的綠色企業。

能效管理

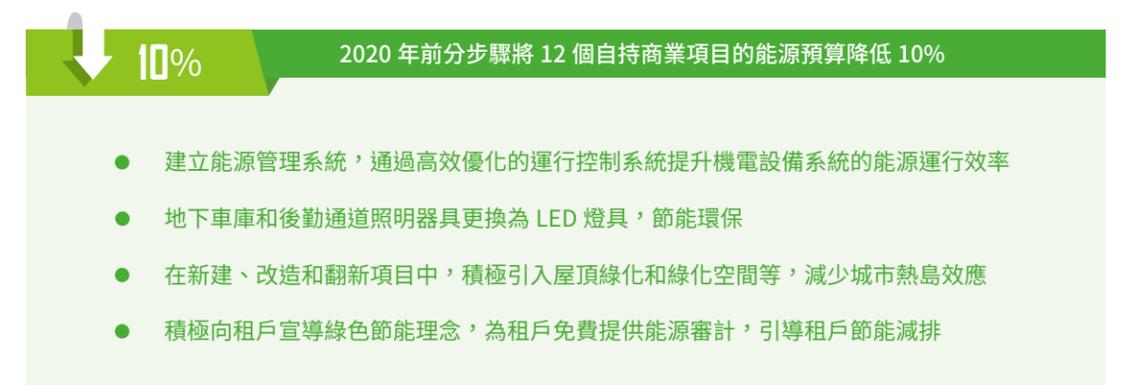
萬科注重高品質的項目開發和運營，不僅為客戶提供更加舒適、健康的生活和購物環境，也注重建築物對城市和氣候環境的影響，採取多元化的節能減排措施，持續提升能源利用率。

為協助一線物業管理人員準確瞭解各種設備系統的實際運行情況和能耗水平，找到各用能環節上的真正問題和有效節能的途徑，所有萬科集團（含印力集團）持有、運營、承擔能源費用的項目，均進行能源管理系統的建設，實現能源的可管可控。

商業節能減排

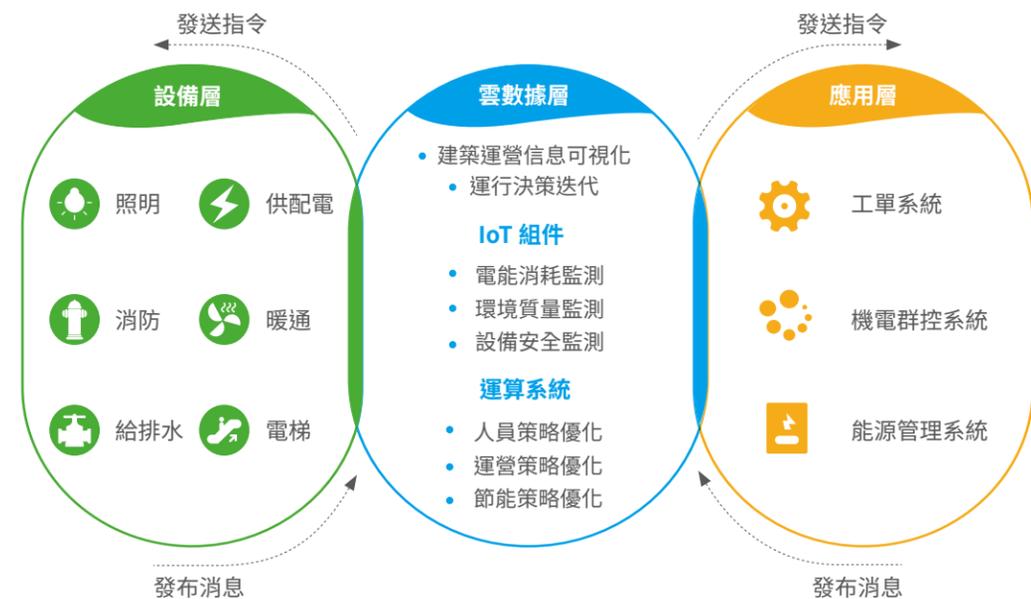
為了降低持有型物業的能源消耗，實現真正意義的綠色運營，萬科研究開發中心聯合印力集團研製了一套能源管理系統，旨在收集運營項目的能源消耗數據，實時監測並進行節能診斷分析，有力推進項目綠色運營。

2018 年，萬科商業地產平臺印力集團對 12 個自持商業項目進行能源調查，確定可採用的節能措施，並根據調查結果對每個項目制定具體的碳減排目標和 2020 年總體節能目標。佛山印象城、西安印象城作為試點項目，通過節能改造與精細化運行管理，2018 年度總節電量約 172 萬千瓦時，公區電量總節能率超過 15%。



案例 莞城萬科城市廣場的智能化建築機電與能源管理

東莞莞城萬科城市廣場主動擁抱技術進步，積極探索物聯網、大數據等科技手段在建築機電與能源管理領域的應用，以信息化智慧運維平臺為載體，從工單管理、能源管理、冷站控制、環境健康和安安全監控等方面，全方位推動機電設備與能源管理的數據采集和數字化管理，真正實現了能源、設備、人員的可視、可管、可控。



物業節能減排

萬科物業按照《節能降耗管理規範》要求，有序開展照明燈具節能改造、日常能源管理等工作，項目定期安排人員進行能耗數據分析並出具能耗分析報告，針對性提升物業運營能耗管理水平，更好地實現節能減排目標。

節能改造	用電管理	能耗分析
<p>積極在新項目推廣應用節能燈具，已交付項目定期對地下車庫、園區道路、樓層、辦公區域、設備房等地的照明燈具進行更換，減少電能消耗。</p>	<p>公共區域照明電源安裝時控或光控裝置，並根據萬科《園區公共部位照度標準及測量方法》控制要求，在不同季節相應調整園區照明；辦公區域設定合適的空調溫度，下班時除保留必要的監控照明外，辦公區域相關使用設備須處於關機狀態。</p>	<p>每月安排人員進行能耗數據分析並出具能耗分析報告，通過數據對比找出能耗異常事項，至少每半年一次召開節能降耗會議，綜合考慮各項目能耗情況，制定有效措施促進節能減排。</p>

水資源管理

萬科注重各運營環節的節約用水，采用多元化節水措施提升水資源利用效率。

節約用水

萬科將節約用水和提升水資源利用效率視為日常運營的常規和項目設計的原則，推動安裝和使用具有更佳節水效能的設施，從而保障建築產品在全生命周期內節水和污水排放均能有良好的表現。萬科建築研究中心開展綠色技術的創新研究，為一線公司在綠色建築標準設計和施工上提供技術支持和保障，有效提升水資源利用效率。



雨水回用

萬科以尊重自然性，追求低投入、低維護、低影響開發理念為原則，積極研發和建設海綿城市綠色基礎設施，采用雨水花園、綠色屋頂、雨水回收系統等組合設計，場地內收集雨水經過濾消毒處理後回用於綠化澆灑、道路沖洗、景觀補水及淋水試驗等，有效提高水資源利用效率並順應海綿城市建設要求。

案例 「雨水街坊」 雨水收集技術

萬科積極研發海綿園林技術。2018年3月，萬科「雨水街坊」落地雄安，適用於一萬到十萬平方米級別的社區、園區和街區等具有生態和文化需求的景觀類型，是傳統「雨水花園」的升級版，通過植物、沙土的綜合作用使雨水得到淨化，逐漸滲入土壤，涵養地下水的同時補給景觀用水、廁所用水等城市用水。作為一種生態可持續的雨洪控制與雨水利用設施，「雨水街坊」通過被動式的雨水收集技術，不但在景觀層面可以改善小區環境，也能在大範圍內起到節水和提高水資源利用率的作用。

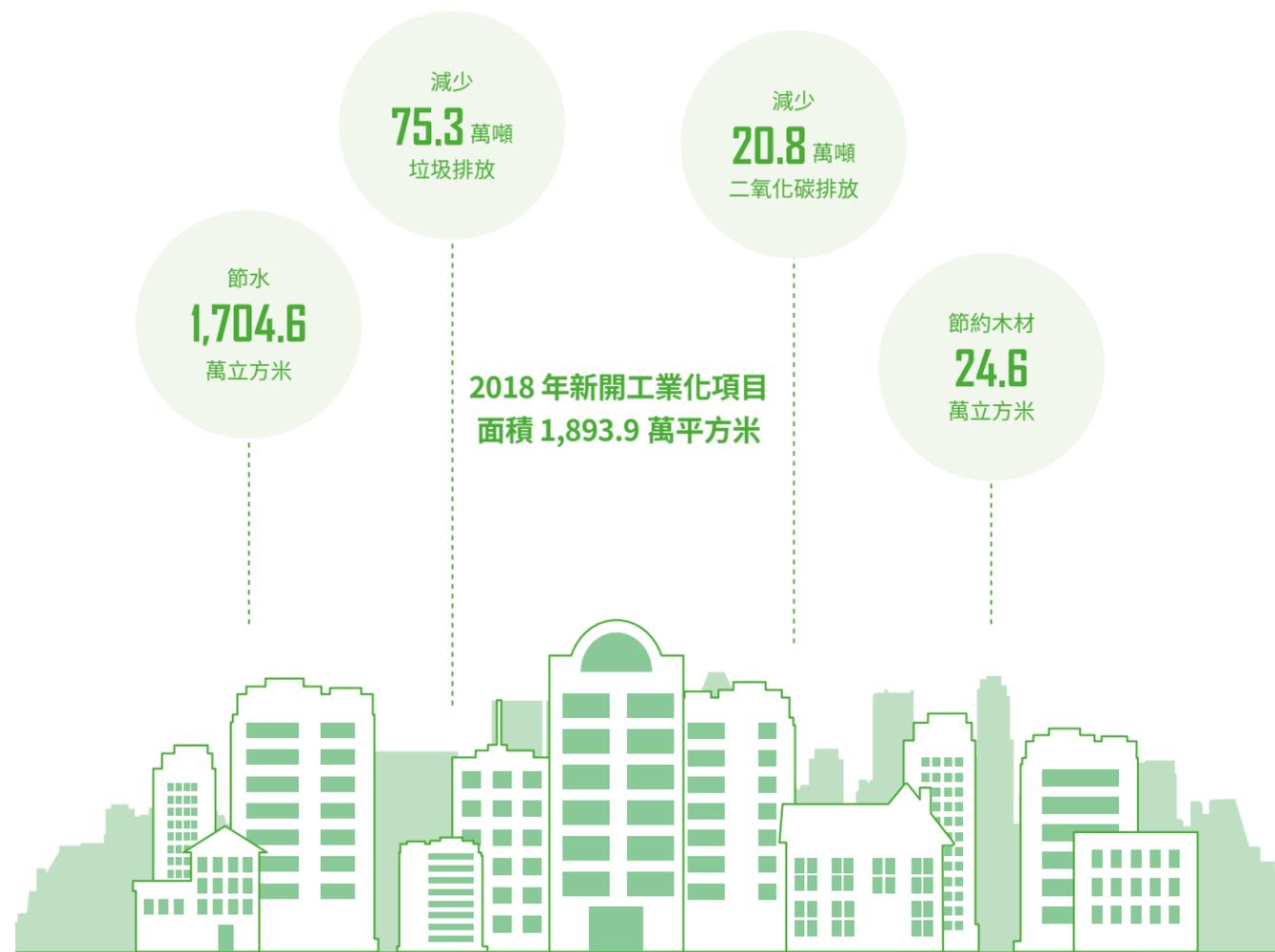


廢棄物管理

萬科遵循《城市市容和環境衛生管理條例》《城市建築垃圾管理規定》等規範，積極響應國家減廢要求，深入研究地產開發業務中廢棄物產生的全過程，借助資源化措施，有效降低各項業務有害或無害廢棄物的產生，減少對環境的影響。

減少廢棄物產生

為進一步減少建築廢棄物，萬科大力推廣和應用規模化、集約化、工業化的住宅生產方式，通過標準化的生產程序，有效節約建築材料，提升施工質量和施工效率。同時，萬科在住宅項目中積極推行裝修房方案，實現土建和裝修一體化的設計與施工，避免裝修對已有建築結構的破壞，減少材料浪費與施工廢棄物的產生。



合理處置廢棄物

2017年3月，國家發改委、住建部發布《生活垃圾分類制度實施方案》，要求至2020年全國46個城市先行實施生活垃圾強制分類。早在十多年前，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，促進社區和諧、改善社區環境。2018年，萬科公益基金會以可持續社區為總目標，將社區廢棄物管理升級為旗艦項目，著力推動社區「垃圾危機」的解決，詳細內容請見報告第94-95頁。

案例 「大夢想家計劃」探索廢物利用

2018年，東莞萬科主辦的「大夢想家計劃」第二期，70位小少年探索廢物利用，分別走訪東莞循環經濟環境教育基地、垃圾分類試點社區元美社區，探索環保生活方式，瞭解垃圾處理分類技術，促進積極思考生活當中如何減少垃圾的產生，強化社會責任感和城市主人翁意識，為城市更好的發展貢獻自己的力量。



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 年共同發起「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，促使環境表現較好的供應商擁更多的市場空間。

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。

加入「房地產行業綠色供應鏈行動」的房地產企業達 **98** 家，總銷售額約占行業銷售額的 **20%**

白名單供應商企業達到 **575** 家，並在白名單基礎上籌備「綠名單」和「黑名單」

對 **100** 餘位房地產企業採購經理人和負責人進行綠色採購培訓

綠色採購方案拓展到 **7** 個品類

不綠色 不採購

「房地產行業綠色供應鏈行動」綠色採購指南和行動方案

- 供應鏈企業環境合規性評審規則
讓霧霾無處遁形
- 房地產行業綠色採購行動方案（石材產品）
控制粉塵、廢水和噪音
- 木材來源合法化方案白名單評審規則
保護森林資源
- 水性塗料烷基酚聚氧乙烯醚（APEO）控制
減少有毒物質對生態環境的破壞
- 鋁合金無鉻鈍化控制方案白名單評審規則
杜絕六價鉻造成的水污染
- 聚苯乙烯類保溫材料及其製品 HBCD 阻燃劑有害性控制
減少環境污染和對人體的危害
- 內裝飾人造板及其製品甲醛控制白名單評審規則
保護消費者健康

植被保育

萬科在自身企業發展中一直秉承尊重自然、尊重生命的可持續價值觀，多年來持續開展植物多樣性保育研究工作，加強植物引種、繁育和栽培等關鍵園藝技術的積累和完善，積極推進鄉土植物、珍稀植物和新優品種的園林應用研究，著力城市生態園林的建設探索。

北京世園會植物館

2019 北京世園會（2019 年中國北京世界園藝博覽會）是繼 1999 昆明世園會和 2010 上海世博會之後，中國舉辦的規格最高、規模最大的高級別專業性世界博覽會，同時也是展示中國生態文明建設成果、促進綠色產業國際交流與合作的重要舞臺。2015 年 11 月，萬科集團與北京世園公司簽約，成為 2019 北京世園會全球戰略夥伴，承建和運營植物館項目。在中國舉辦世園會的歷史上，這是第一次由民間企業參與核心場館建設和運營。

植物館作為北京世園會四館一心五大工程之一，位於園區的核心位置，占地 3.9 公頃，建築面積約 10,000 平方米，是 2019 北京世園會中唯一的展覽溫室，不僅對當地生態環境有利，還能提供美學、精神、教育和娛樂等人文價值。與其他植物園不同，植物館主題溫室旨在通過排序和詮釋，藝術化地生動講述植物生存中閃閃發光的智慧，讓人們更好地瞭解植物、建立與植物世界的連結。植物館預計將在 2019 年 4 月前完成所有建設工作。





應對氣候變化

氣候變化問題已成為全人類共同面臨的嚴峻挑戰。作為關注氣候變化和綠色發展的先鋒企業及企業公益基金會，萬科和萬科公益基金會積極參與國內外的氣候活動，2018年中國企業應對氣候變化的平臺不僅拓展並帶動了更多參與，也開始強調共同行動，致力於推動低碳綠色發展。

加州舊金山 - 全球氣候行動峰會

2018年9月12日至14日，由中國生態環境部氣候司與加州政府共同舉辦的全球氣候行動峰會在美國舊金山召開，來自中美兩國政府代表、知名企業家、金融機構、研究機構、非政府組織、媒體等多方積極參與，探討兌現《巴黎協定》承諾的解決路徑。

萬科公益基金會理事長、應對氣候變化企業家聯盟代表團團長王石帶動中國企業家赴美參會，為中國實踐而發聲。在氣候司指導下，萬科公益基金會攜手大道應對氣候變化促進中心、阿拉善SEE基金會、能源基金會等組織以「中外企業家對話：企業氣候創新」為議題進行了深入討論，並與聯合單位代表共同發起中國企業氣候行動（China Business Climate Action，簡稱CBCA），簽署了行動倡議書，展現中國企業家積極支持應對氣候變化的決心。

波蘭卡托維茨 - 第二十四屆聯合國氣候大會

2018年12月2日至14日，第24屆聯合國氣候大會在波蘭卡托維茲順利舉行。期間，由中國企業氣候行動（CBCA）主辦的「共築企業氣候行動平臺」中國角邊會圓滿落幕，32位來自行業協會、企業、智庫、環保組織的國內外嘉賓參與對話，共同研討促進企業氣候行動平臺集合影響力的提升。

自2013年起，萬科公益基金會已連續六年主辦或聯合主辦聯合國氣候大會中國角企業日邊會。2018年，萬科公益基金會理事長王石在聯合國氣候大會上發出中國聲音，並帶動中國企業氣候行動（CBCA）21個發起單位中的代表組成指導委員會，落實9月在加州全球氣候行動峰會上倡議的8條行動策略，積極應對氣候變化。



氣候變化社區適應實踐

2018年8月11日，由萬科公益基金會資助，廣東省千禾社區公益基金會和大道應對氣候變化促進中心聯合主辦的首屆珠江三角洲地區氣候適應專題研討會「社區的氣候適應與實踐」在廣州舉行。政府環保官員、氣候領域學者、公益行動者匯集一堂，共同討論珠江三角洲地區社區面臨的氣候挑戰，尋求適應和調整、降低風險和損失的社區可持續發展之路，進一步推動基於社區的氣候適應實踐落地。

萬科不僅關注企業自身綠色發展和解決環境、資源問題的能力，更憑藉其行業影響力讓萬科的綠色環保行動深入更多領域，成為生態文明建設的重要參與者、貢獻者和引導者。2018年，萬科公益基金會持續將綠色環保作為重點工作方向，除了積極應對氣候變化，在其他領域開展的綠色公益活動之詳細內容請見報告第93-100頁。

萬科 2018 環境數據

報告範圍

- 地產系統披露範圍包括：
 - 集團總部；
 - 四大區域本部；
 - 各一線公司的辦公運營範圍
- 物業系統披露範圍包括：
 - 物業本部；
 - 各中心城市公司；
 - 各城市公司的辦公運營範圍



能源消耗	單位	地產系統	物業系統	總計
柴油	升	13,395.3	10,542.2	23,937.5
汽油	升	1,510,211.2	318,350.1	1,828,561.3
外購電力	萬千瓦時	2,319.8	514.0	2,833.8
外購熱力	億焦	87,669.0	29,984.0	117,653.0
能源消耗密度	億焦 / 平方米	6.1	3.6	—



溫室氣體排放	單位	地產系統	物業系統	總計
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	噸	3,599.1	778.9	4,378.0
間接溫室氣體排放量 (範疇二)	噸	15,588.7	3,345.6	18,934.3
溫室氣體排放密度	千克 / 平方米	127.7	68.8	—

注：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。

注：1. 環境數據計算說明：

(1) 外購熱力 = 建築物耗熱係數 * 建築面積 * 城市年均供暖時長，係數依據《嚴寒和寒冷地區居住建築節能設計標準》(JGJ26 - 2010)。



水資源消耗	單位	地產系統	物業系統	總計
總用水量	噸	444,900.0	79,888.0	524,788.0
耗水密度	噸 / 平方米	3.0	1.3	—



無害廢棄物處置	單位	地產系統	物業系統	總計
廚餘垃圾	噸	1,019.3	87.0	1,106.3
紙張	噸	200.8	51.4	252.2
雜誌書籍等回收量	噸	22.1	4.6	26.7
無害廢棄物密度	千克 / 平方米	8.3	2.4	—

(2) 溫室氣體排放量 = 能源消耗量 * 溫室氣體排放係數，其中燃油溫室氣體排放係數依據香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，柴油為 2.614 千克 / 公升，汽油為 2.36 千克 / 公升；外購電力和熱力溫室氣體排放係數依據《省級溫室氣體清單編制指南》。

(3) 密度計算指標均為總量 / 對應面積 (平方米)。

社會之道

SOCIAL PRACTICES

文脈保護
Urban Context
Protection

公益慈善
Charity

健康運動
Healthy
Exercise

員工關愛
Care for
Employees

合作共贏
Mutually Beneficial
Cooperation



文脈保護

歷史文脈，是一座城市的根與魂。在參與城市更新中，如何在歷史中創建、在保留中創新，既留住城市的傳統文化與記憶，又為城市提供更多功能與活力，萬科一直在實踐中前行，並不斷提出新的解決方案。

廣州永慶坊舊城微改

永慶坊位於廣州百年老街恩寧路，始於1931年，是廣州最完整和最長的騎樓街。這條被譽為最「廣味」的老街，承載著廣州千年商都的文化記憶。市民對其珍愛有加，卻無奈看她容顏老去，暮氣沉沉。在萬科實施微改造之前，永慶坊已是危房林立。43棟征而未拆的房屋中，有30棟為「嚴重損壞」，有的已經倒塌。眾多建成已超過80年的老房子、「大拆大建」爛尾十年後老街坊生活上的不便，都令人頭疼不已。

在黨委政府的指導下，萬科在永慶坊探索出了「黨委統領、政府主導、企業承辦、社會參與」的舊城微改造模式，用「繡花功夫」活化廣州最著名的歷史文化街區，讓老街重新煥發新生。不同於「推倒重建」的做法，微改造模式基於原來外輪廓不變的前提進行建築立面更新，讓「舊」和「新」充分地有機結合。

社區廣場



巷道空間



2018年11月，永慶坊在2018年文交會上被授予「廣州年度最佳文創園區」稱號；
2018年12月，永慶坊被廣州市文廣新局授予「廣州市文化產業示範園區」稱號

▲ 再次煥發活力的永慶坊，成為廣州新的打卡聖地

2018年8月，萬科承接了恩寧路二期項目。二期面積為一期的10倍，項目面積更大、運營時間更長，面臨更大的挑戰。經過全市征名、公眾投票、專家評審，萬科將項目命名為「西關里」，打造以「老城市，新活力」為核心，歷史文化街區里的新都市生活圈。項目被列入廣州市重點工程，並寫入2019年廣州市政府工作報告。其示範區修繕將在2019年9月底前落成開放，全區修繕將於2021年6月底全部完成。



在廣州老城區，永慶坊已從一片破敗的居民小區搖身一變成為文、商、旅為一體的現代化社區。改造後既保留了原有街巷肌理，又導入了產業，人氣漲了，年輕人回來了，老街也活了。

—新華社

公益慈善

萬科公益基金會

萬科公益基金會成立於 2008 年，是由萬科企業股份有限公司發起，經國家民政部、國務院審核批准，由國家民政部主管的全國性非公募基金會。2017 年被認定為慈善組織。成立至今，萬科公益基金會在綠色環保、古建築保護、兒童健康、教育發展、精準扶貧等諸多領域取得豐富成果，並與全國 120 多家公益組織展開合作，攜手企業員工、社區業主、專業人士、志願者，以及供應商夥伴，共同參與公益項目，以實際行動回饋社會，共同創造可以期待的美好未來。

2018 年，在成立十周年之際，萬科公益基金會發布《萬科公益基金會 2018-2022 年戰略規劃》，對未來的工作重點和發展方向重新作出規劃，以期為社會和公眾帶來更多更好的公益項目，更加直觀和普遍的改變。未來五年，基金會將著重以「可持續社區」為目標，推動環境保護和社區發展。



2018 年
萬科公益基金會總支出
7,482 萬元

孵化萬科「公益先鋒」，培養出符合萬科基金會價值觀的公益骨幹機構和個人

4

圍繞環保和社區題材，在國際舞臺發出「中國聲音」，開展交流與合作，打造萬科基金會的國際影響力

5

綠色環保

綠色環保一直是萬科公益基金會重要的議題領域。2018 年，萬科公益基金會著力系統化構建議題解決策略與路徑，在社區廢棄物管理、生物多樣性保護等方面展開深入探索，以專業、可持續的公益實踐，為構築美麗宜居生態環境奉獻一份力量。

社區廢棄物管理

近年來，我國將垃圾分類、生態文明以及相關的社區治理等議題提升到國家發展戰略層面。早在十多年前，萬科便開始在北京、深圳、上海等多個城市試點垃圾分類，推行環保理念，改善社區環境，將獨樹一幟的環保與健康企業文化廣泛傳遞到社區。

按照《萬科公益基金會 2018-2022 年戰略規劃》，基金會以社區廢棄物管理項目為旗艦項目，通過資助開展城市場景實踐、農村場景實踐、議題平臺、賦能平臺、智庫平臺等五個活動，致力於探索可規模化的城鄉社區生活廢棄物管理模式並加以推廣，使「零廢棄」在中國社區成為現實，也成為每個人的生活方式。截至 2018 年底，基金會累計資助開展了 19 個項目，中國首家系統性解決社區廢棄物管理問題的公益平臺框架已初步搭建。



案例 發起首屆「零廢棄日」，開啟零廢棄減塑生活

2018年8月18日，萬科公益基金會、壹基金、零廢棄聯盟聯合主辦的首屆「中國零廢棄日」活動在北京成功舉辦。活動以「加速減塑，我有行動」為主題，通過線上推廣和線下宣傳活動相結合的方式，向公眾倡導零廢棄的生活理念，普及垃圾分類、舊物回收、節能減排等低碳生活方式。活動期間，北京、天津、上海、深圳等50多個城市的上百家公益機構和社會組織參加，觀影、沙龍、講座、撿拾垃圾、夏令營等各類活動舉行200多次，微博話題參與人次高達1,400多萬。



案例 西天取經，赴印度班加羅爾學習廢棄物管理經驗

面對快速工業化和人口膨脹帶來的垃圾和污染問題，印度也在探索屬於自己的廢棄物處理之路，其中最具代表性的城市就是有「東方矽谷」之稱的班加羅爾。2018年8月，萬科公益基金會理事長王石帶領5人前往班加羅爾對當地堆肥技術和分散式垃圾管理模式進行深入學習，並與更多關注廢棄物管理、關注垃圾分類的專家學者和公眾分享，向更多人傳播垃圾分類及廢棄物處理的理念。



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志。2018年萬科公益基金會聯合更多社會力量，以專業手法開展生物多樣性保護的實踐。

● 雪豹保護

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」，繼三年成功合作之後，萬科公益基金會與西藏自治區林業廳簽署了2017年-2020年合作備忘錄，具體指導雪豹保護工作。

▼ 萬科在珠峰自然保護區布設紅外相機捕捉到的雪豹影像



2018 雪豹保護計劃進展

目標 1

開展雪豹和棲息地的研究與監測，聯合北京林業大學野生動物研究所在珠峰保護區定日區域約900平方公里區域布設紅外相機約120臺；與中國科學院動物研究所合作進行遙感監測，覆蓋面積3.38萬平方公里。

目標 2

開展社區保護項目，與雲南大學農村發展研究中心合作梳理四縣基線數據情況；與貴州師範大學合作進行社區保護文化創新項目，進行雪豹文化形象的挖掘、創新與開發。

目標 3

與珠峰保護區管理局合作組織3次能力建設培訓，邀請四川王朗大熊貓保護區管護團隊、雲南雲龍天池國家級保護區基層管護站團隊對珠峰保護區工作人員進行業務培訓。

目標 4

出版《小雪豹——雪山上的朋友》繪本；組織珠峰保護區管理局、珠峰雪豹保護中心及其四支專家團隊參加國際雪豹保護大會，提升公眾對雪豹的認知和保護意識。

● 江豚保護

長江江豚是僅存的長江淡水豚，被世界自然保護聯盟列為「極度瀕危」物種。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。2018年，項目團隊持續為江豚保護探索方案，取得初步進展。



▲ 長江江豚考察



▲ 天鵝洲無人機巡護測試

進行長江江豚科考調查，調查數據顯示 2018 年種群數量快速下降的趨勢得到緩解，就地保護有希望。

開展江豚保護區巡護智慧體系建設測試，為天鵝洲保護區增設紅外熱感鏡頭，開展無人機巡護測試，采集江豚、人類活動和水位變化等信息，為保護管理提供實時、科學依據。



初步建立揚州長江江豚保護基地，依托該基地開展巡護、江豚學校、漁民轉產、公眾教育等工作。

加強「一帶一路」沿線國家淡水豚保護合作，邀請柬埔寨、巴基斯坦和緬甸等國家的淡水豚專家參加長江江豚保護科考，考察故道遷地保護區，開展淡水豚保護合作交流。

● 珊瑚保護

珊瑚礁為四分之一的海洋生物提供休養生息的空間，是維繫海洋生態體系的基石。近年來，由於海洋資源的不合理利用、人類活動等影響，大量珊瑚發生白化。萬科公益基金會資助深圳市大鵬新區珊瑚保育志願者聯合會開展「潛愛護礁」項目，從海底作業維護、漁村海上觀光和珊瑚礁保護區建設三方面開展珊瑚保育。項目以一條百米長的珊瑚觀光帶為目標，建立潛水員珊瑚保護參與體系，同時配合漁業轉型，將漁民收入導向珊瑚觀光，推動漁村主動保護珊瑚。

2018年，項目推進潛水員參與海底作業維護，包含殘枝培育、生境維護、珊瑚礁普查三個部分，通過一系列的認證和培訓，將普通潛水員培養為海底珊瑚礁生態維護的民間科學家。項目還聯合政府建立了 2 個海上珊瑚試點保護區，種植珊瑚 5,606 株，救助珊瑚殘枝 131 株，實現海底漁網清理作業常態化。



▲ 珊瑚殘肢暫養 攝影：梅戈

	清潔	普查	苗圃	交流
2018 年「潛愛護礁」珊瑚保育行動	14 次海底清潔 952.11 公斤海洋垃圾	1 次海底普查與巡視 守護 1 段百米珊瑚帶	2 次水下作業 2 個新珊瑚苗圃搭建	7 次外出參會交流

● 紅樹林濕地保護

過去 50 年，中國紅樹林濕地總面積消失了約 73%，保護工作任重道遠。萬科公益基金會自 2012 年起，持續支持深圳市紅樹林基金會開展紅樹林濕地保護以及自然教育等公益項目，並帶動企業家和公眾參與支持紅樹林保護工作。

- ✓ 完成 4.1 公頃無瓣海桑治理改造工作
- ✓ 完成紅樹林濕地保護區實驗區的 2-4 號水鳥棲息地管理工作
- ✓ 開展新洲河故道 1,000 平方米濕地修復



圖片來源：紅樹林基金會（MCF）

新洲河故道濕地修復效果顯著，2018 年 1-4 月間，每天都有黑臉琵鷺（全球僅有 3,491 只）棲息於此，最大數量 18 只，與遊客距離小於 30 米。

社區發展

黨的十九大報告明確指出，要打造共建共治共享的社區治理格局。萬科公益基金會積極搭建政府、企業、社會組織和社區居民多方參與合作機制，推動政府治理、社會協調和居民自治的良性互動，助力共建共治共享社會治理格局的打造和社區的可持續發展。

農村社區 - 綠色鄉源計劃

鄉村振興，生態宜居是關鍵，鄉風文明是保障，治理有效是基礎，生活富裕是根本，擺脫貧困是前提。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。萬科公益基金會期望通過關注鄉村清潔能源的使用、環境意識的提升、鄉村社會治理體系的搭建等方面，配合當地政府和民間力量，為農村提供綠色協調發展的綜合解決方案，使鄉村更加和諧有序、生態宜居。



▲ 延安大學科技實驗室揭牌儀式

萬科在陝西省延安市、寶雞市和西安市超過 8 個自然村共 500 餘個試點戶推動農村居民使用具有二次配風技術的清潔爐灶，解決因爐灶結構不合理、燃料燃燒不充分帶來的空氣污染問題，從根本減少和避免村民一氧化碳中毒的風險。通過專業機構的社區參與式培訓和小額基金，幫助延安甘泉縣南溝門村社區建立自組織，發展社區生計；結合延安大學三農學社的環保宣講，提升村民健康意識與環保意識，與村民一起改善村內環境。同時啟動延安清潔取暖技術徵集活動，為延安鄉村引入更多技術創新力量和資源，形成綜合應用案例。



▲ 清潔爐灶項目引入深圳及本地企業扶持延安鄉村建設

城市社區 - 社區建設者培育支持計劃

打造共建共治共享的社區治理格局，作為主體力量的社區居民在其中起到關鍵作用。萬科公益基金會聯合上海屋里廂社區服務中心發起社區建設者培育支持計劃，通過研發線下課程和線上學習平臺、社區建設者交流平臺的搭建等方式，提升社區建設利益相關方獲取社區建設學習資源的多元性和便利性，推動鼓勵和支持居民參與環境和氛圍的形成，讓更多的社區居民自發關注和參與社區公共事務，助力社區的可持續發展。

社區建設者培育支持計劃進展



▲ 社區社會組織培育線下課程：團隊與活動管理

瀾湄合作 - 「湄公河太陽村」項目

瀾滄江—湄公河合作（簡稱「瀾湄合作」）是我國與湄公河五國共同發起和建設的新型次區域合作平臺，旨在深化睦鄰友好合作，促進「一帶一路」次區域經濟社會發展，縮小地區國家發展差距，推動構建人類命運共同體。

萬科公益基金會資助深圳市國際交流合作基金會，聯合柬埔寨當地領先的非政府組織共同發起的「深繫瀾湄—湄公河太陽村」項目，是中國外交部第二批瀾湄合作項目之一。項目通過引進光伏發電技術，解決湄公河流域國家部分地區家庭缺電、用電成本高、用電方式不安全、能源獲取方式單一且原始等問題，同時宣傳推廣清潔能源和可持續發展理念，提高當地民眾基本生活水平和社會生產效率。項目集中展示了深圳民間力量對「一帶一路」次區域合作的積極行動，是深圳市政府及企業界彰顯全球社會責任意識，開展務實行動的典範案例之一。



志願服務

2018年，萬科共發起177場公益志願者活動，涉及扶貧、助殘、敬老、鄉村教育、環境保護等多個領域，1,351名員工志願者參與其中，用自己的雙手、知識與愛心為社會貢獻力量。



▲ 萬科員工志願者陪伴孤獨症兒童繪畫

古建築保護

中國古建築具有悠久的歷史，千年的歲月積澱，每一件保存下來的古建築都彌足珍貴。萬科公益基金會持續開展古建築保護工作，以期最大限度地保存古建築的歷史、藝術和科學價值，為中華文化的傳承作出貢獻。

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。2018 年，在萬科的支持下，故宮博物院奉先殿研究性保護項目前期調研等工作順利推進。



▲ 中華門甕城

南京古建築保護

南京明城牆，是世界最長、規模最大、保存原真性最好的古代城垣，距今已有 600 多年歷史，是古都南京極為重要的一張城市名片。萬科積極參與南京明城牆保護修繕、開放利用以及申遺工作，秉承「保護就是傳承」的原則，將人類傳統城市文明和現代城市文明有機融匯，通過自身努力和堅持，讓南京城牆成為南京現代城市格局和市民文化生活中的一個重要組成部分。目前，萬科已成為南京城牆保護基金會理事單位。



▲ 城牆馬道

- 1 與中國城牆研究院簽訂《戰略合作協議書》，開展「城磚標準化研究」「南京城牆護城河體系研究」「世界遺產下的城市城牆」等一系列中國明清城牆課題研究，出版《中國城牆》輯刊，舉辦南京城牆科技保護國際論壇及講座等工作。
- 2 與南京城牆保護基金會開展「顆粒歸倉」城磚回收展示項目，共同建設「顆粒歸倉」城磚保存與展示公益空間，對散落回收的城牆磚進行展示。
- 3 以一年一度的南京城市樂跑賽為紐帶，以 650 餘年的明清城牆為平臺，在展示城牆文化、豐富城市全民健身活動的同時，將賽事募集善款用於城牆的保護與修繕。

文物仿製

完成家具類文物仿製採購項目招標，簽署委托仿製展覽用奉先殿文物交椅椅搭、木金漆寶座附件龍紋鋪墊文物合同。



奉先殿前殿原狀展示效果圖

古建勘測

開展《故宮奉先殿區域古建築木材料質狀況勘測》《奉先殿區東、南跨院古建築簷彩畫信息采集》等 5 個古建勘測項目。

文物修復

推進銅壺滴漏三維數字化服務、銅壺滴漏變遷與修復過程的拍攝等文物修復工作。



奉先殿後殿原狀展示效果圖

健康運動

健康運動是萬科人不斷挑戰自我，追求卓越的基因。多年來，萬科致力於推廣全民健身的普及，一直堅持陽光健康的企業文化，在社會上持續傳遞正能量，為千家萬戶創造健康豐盛的人生，為「健康中國」的實現貢獻企業應盡的社會責任。

萬科樂跑系列活動

萬科於 2013 年發起並主辦全程約 5 公里的城市樂跑賽，旨在讓更多企業關注員工身體健康，倡導陽光積極的工作生活方式。為吸引更多人參與全民健身活動，萬科逐步把樂跑賽發展成為包括為城市注入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。



城市樂跑賽

自2013年發起，是一個面向城市在職人群的樂跑活動，賽事全程5公里，以企事業單位為主題報名參賽。活動以「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。萬科希望通過快樂的奔跑，用腳步丈量城市之美，讓企業關注員工身體健康。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

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家庭，活動旨在社區傳播健康文化，通過健康快樂的奔跑，增進和諧美好的鄰里關係，用奔跑把萬科的陽光健康理念植根於社區。2018年，萬科開展「樂跑點亮城市」線上互動活動，激發業主積極參與樂跑運動。此外，萬科繼續以「愛的每一步」為主題關注孤獨症家庭，積極踐行「跑一步 愛滿分」的公益理念，34場社區樂跑賽報名費合計137萬元，全部捐贈給各城市孤獨症兒童公益機構，為孤獨症家庭提供關懷與幫助。

大學樂跑賽

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，通過活動讓樂跑精神在校園延伸。萬科希望通過大學樂跑賽，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。

專題

聯手各界「樂跑大使」，共推全民健身運動

黨的十九大報告提出，廣泛開展全民健身活動，加快推進體育強國建設。2018年，萬科樂跑系列活動在多個城市邀請社會各界知名人士出任「樂跑大使」，充分發揮他們的社會影響力，與萬科一起推動全民健身的國家戰略。



不管是年輕人，還是中老年人，運動都是最好的養生。希望更多的朋友們，加入到樂跑賽中來，一起享受健康快樂。

——廣州城市樂跑賽「樂跑大使」，「抗非典英雄」、中華醫學會原會長 鐘南山

體育本身能帶給大家的，不只是一個冠軍，或者成功，或者失敗，重要的是這個過程，你的勇氣、膽魄、堅定、堅持的精神，追求的這種動力，不放棄的想法，全部在這過程當中。

——南寧城市樂跑賽「樂跑大使」，奧運冠軍、「體操王子」李寧



作為專業運動員，我比大家對運動的理解更加透徹一些，現在我想用自己一份力量引導大家健康地跑。只要有一顆追求健康的心，再忙都能抽出時間跑步。

——廈門城市樂跑賽「樂跑大使」，奧運冠軍、「東方神鹿」王軍霞



▲「體操王子」李寧擔任2018南寧城市樂跑賽大使



▲王軍霞領跑廈門城市樂跑賽



新年馬拉松

2019年1月1日，撫仙湖萬科新年馬拉松在雲南撫仙湖畔快樂開跑。近2,000名來自國內外的馬拉松愛好者奔跑在風景如畫的湖光山色中，用腳步丈量撫仙湖的美，迎接新年的第一縷陽光。

自2014年首次舉辦以來，萬科新年馬拉松以「跑者為中心」作為辦賽宗旨，不設獎金，不以追求成績為辦賽目的，真正讓跑者感受跑出健康、跑出快樂、跑出友誼的樂跑精神。本著打造國內頂尖的高水準精品賽事的初心，在賽事組織方面，萬科持續關注跑者體驗，致力於不斷推動和提升國內馬拉松的服務水平，讓跑者關注健康運動所帶來的樂趣，贏得跑者一致好評。萬科新年馬拉松一直堅持環保理念，2019年新年馬拉松組委會聯合民間環保組織「自然之友」，提出「零廢棄」環保理念，遵循「Reduce（減量）、Reuse（重複利用）、Recycle（分類回收）」的3R原則，倡導所有樂跑者聯手打造「零廢棄賽事」。

賽艇

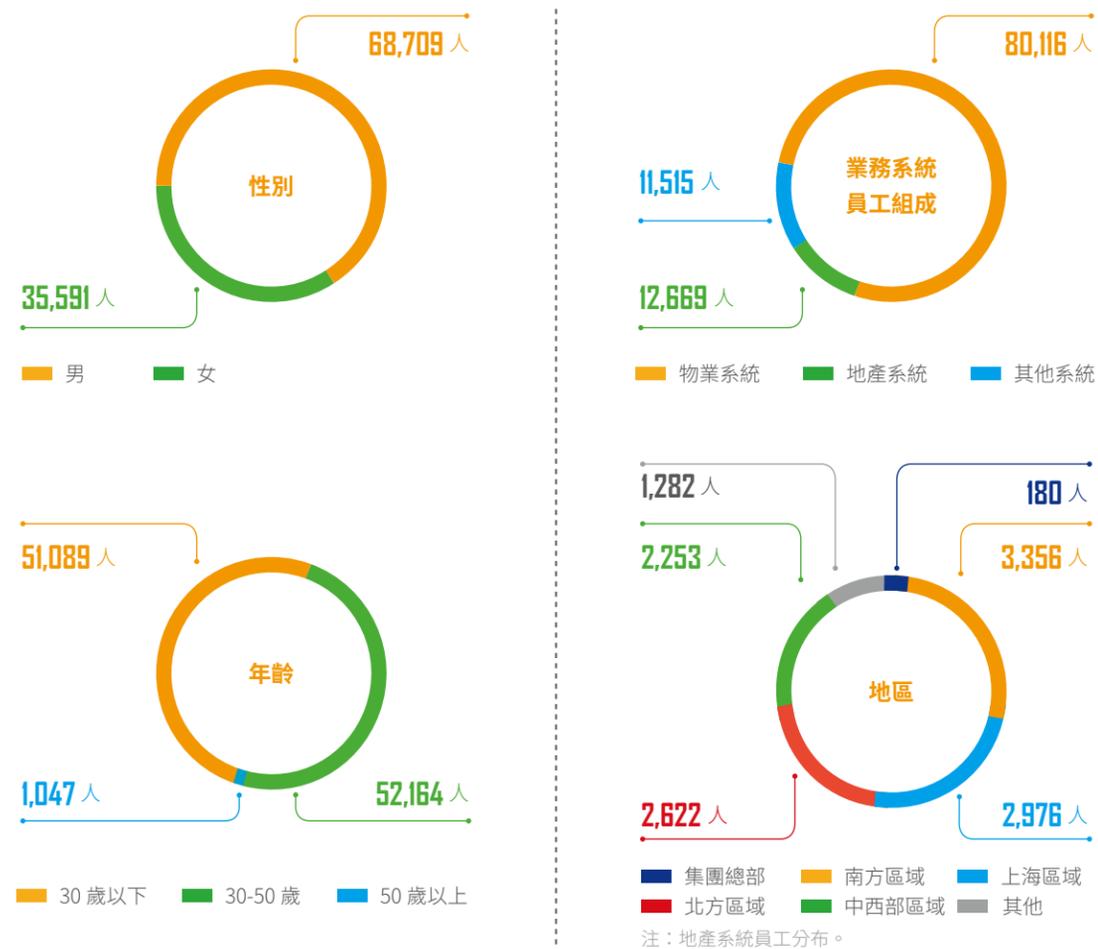
賽艇是一項優雅、零污染、富於團隊精神的國際化水上運動。萬科董事會名譽主席王石積極促進賽艇運動在亞洲地區的發展和民間推廣，在亞洲及世界30多所高校推廣賽艇運動，在中國推動300多支新的賽艇隊成立。2018年8月，亞洲賽艇聯合會授予王石亞賽聯終身名譽主席稱號，表彰其對亞洲賽艇運動推廣的卓越貢獻。



員工關愛

人才是萬科最寶貴的財富和核心競爭力。萬科積極構建「共識 共創 共擔 共享」的合夥人文化和「陽光照亮的體制」，為每位員工創造可持續發展的空間和機會，鼓勵員工和公司共同奮鬥，共同成長。

員工組成



員工權益

萬科高度重視員工權益保障工作，公司《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。萬科為員工在工作環境、薪酬待遇、培訓和發展，以及健康和安全等方面提供指引。2018 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。

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《國際勞動組織》基本公約的核心勞動標準。為給員工提供公平合理的就業和競爭機會，特制定禁止歧視的相關制度。萬科在招聘員工時，不以其性別、年齡、籍貫等作為聘用參考，注重員工的多元化，招聘來自不同文化和背景的人才；男女員工享有平等的就業權利；在工作安排時，必須所有員工一視同仁，不得有針對性的歧視行為。同時明確規定不招用未滿 16 周歲的未成年人。

萬科嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》和當地勞動法，確保不存在強迫勞動。勞動者有下列情況時，解除勞動合同：員工在試用期間被證明不符合錄用要求；員工嚴重違反勞動紀律或公司規章制度的；員工嚴重失職，營私舞弊，對公司利益造成重大損害；員工被依法追究刑事責任。

薪酬福利

萬科集團按照市場化原則，提供行業內具有競爭力的薪酬水平，規範薪酬管理和支付，保障員工的利益，同時保有和吸納優秀人才。萬科的薪酬制度與政策嚴格遵守國家有關法律法規，依據公司薪酬理念（市場化、為卓越加薪、體現崗位價值、薪酬保密等）制定並執行。萬科還按照國家法律規定和標準為員工提供法定福利保障，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。

萬科集團下屬各分公司按照國家勞動法規定設置員工假期，各類假期的申請需通過規範的審批程序，在確保企業正常運作的同時，維護員工合法權益。

法定福利

- 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。
- 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。

中層及以上管理人員中
女性比例 **37.72%**

2018 年員工
人均帶薪休假 **6 天**

職業健康與安全

我們高度重視員工安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規規定，以 OHSAS 18000 安全及衛生管理體系要求為指導對生產作業現場及設施運行情況設立嚴格的管理機制，要求各分公司做好日常監督與檢查；萬科倡導員工擁有與保持健康體魄，鼓勵員工多參與體育活動，並定期組織運動活動、體質測試、健康體檢。

因工傷損失工作日數
0 天

注：統計口徑為集團總部。

健康體檢

萬科為所有合同制員工提供一年一度的體檢福利，原則上 100% 參與，未參與的同事後續可以自行體檢，公司按照額度給予報銷。如發現員工患職業病，第一時間積極治療。

健康運動

作為「運動員股份有限公司」，萬科持續在公司內部推行健康文化，通過各類型體育運動，增強員工體魄，促進團隊協作。截至 2018 年底，萬科集團共成立運動協會 20 個，其中公司總部運動協會及俱樂部 13 個，總部組織活動 485 次，參與員工達 5,637 人次。



體質測試

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數額的獎金。

2018 體質測試	類型	測試項目
測試參與率 99%	身體形態	身高、體重、BMI 值
測試優良率 96%	身體機能	肺活量、臺階指數
	身體素質	握力、座位體前屈、縱跳、閉眼單腳站立、俯臥撐（男）/仰臥起坐（女）

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，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，直接向集團高層發送郵件，表達個人真實想法和心聲。

共發出 **363** 封邀請，
反饋 **237** 篇，總字數約 **39** 萬

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，萬科啟動「戰地播報」計劃，配合「炮火與心聲」計劃開展，通過總部前往前線交流、出差或調研的同事自願將一線業務動態直接反饋至集團高層，作為公司管理層瞭解前線情況的重要信息補充渠道。

共提交 **129** 篇，總字數約 **19** 萬

員工發展

新時代是奮鬥者的時代。萬科倡導「奮鬥者文化」，充分激勵有潛力的奮鬥者，以科學系統的培養體系，幫助其快速融入、持續成長，並通過公開公平公正的競聘、內部人才流動等方式，為員工的發展提供多樣渠道，培養卓越的事業合夥人。

總部培訓體系

<p>旗 珠峰三期</p> <p>萬科集團總部人才培養項目，旨在凝聚和武裝一批具有奮鬥精神、經過特殊訓練的事業合夥人，他們是變革的積極參與者與推動者，是橫向打通的別動隊，是事業合夥人的試驗田，珠峰三期現有學員 56 人，學習周期兩年，自 2017 年 3 月開營至 2019 年 5 月結營。截止 2018 年底，兩個班級均完成 8 次集訓。</p>	<p>火 奮鬥者訓練營</p> <p>為有意願成為奮鬥者，並為此付出努力的所有員工提供學習事業合夥人理論的文化輪訓基地、相互連接的平臺、自我成長的沃土。「廣闊天地、大有作為」以字為班，預計 8 個班每個班輪訓 1 年，2018 年奮鬥者訓練營累計組織 3 期，其中，廣字班第二次集訓覆蓋 189 人，廣字班第三次集訓覆蓋 150 人；闊字班第一次集訓覆蓋 462 人。</p>
<p>太陽 發現萬科（新職員培訓）</p> <p>旨在幫助萬科所有社招、校招新員工瞭解公司企業文化、方向、職業紅線等，發現自己的目標，明確職業規劃。2018 年共組織 9 期，覆蓋 1,872 人。</p>	<p>講台 萬科大講堂</p> <p>萬科集團「提升視野、引領未來」的分享平臺。2018 年組織大咖面對面 6 期，新業務介紹 6 期，與科技學院聯合《科技講座》4 次。線上線下覆蓋 26,073 人次。</p>
<p>人 周末加油站</p> <p>針對萬科集團總部員工開展的賦能平臺。2018 年組織 4 期，覆蓋 138 人次。</p>	<p>蒲公英 蒲公英計劃</p> <p>針對集團內部培訓從業者能力提升定制的項目。2018 年組織 2 期，覆蓋 35 名培訓端口員工。</p>

2018 年萬科集團總部牽頭開發新職員培訓標準課件 7 門，其中三門必修課「沒有成功的企業 只有時代的企業—萬科集團介紹」「大道當然 合夥奮鬥 成就更好的自己—萬科價值觀及職業素質要求」「陽光照亮的體制—萬科員工紅線要求」累計認證總部講師 166 人。

分布式培養體系

萬科分布式培養體系包含：北方區域甲一學院、上海區域浦江學院、中西部區域中西學院、南方區域南方區域學院、物業知之學院、商業學院、物流學院等。共同發現與培養具備合夥人精神「同心、同路」的奮鬥者，以傳承與落地事業合夥人文化、共創共享事業合夥人最佳實踐、橫向打通，促進組織和人才連接。



員工關懷

在關注員工成長發展的同時，萬科重視對員工生活的關懷，實施專項幫扶計劃，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，讓每位萬科人都充分感受到萬科大家庭的溫暖。

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，並委托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 188 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 1,096 萬元。2018 年援助員工 25 位，援助金額 178 萬元。這一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員工，發揮了巨大的精神安慰和物質支援作用。



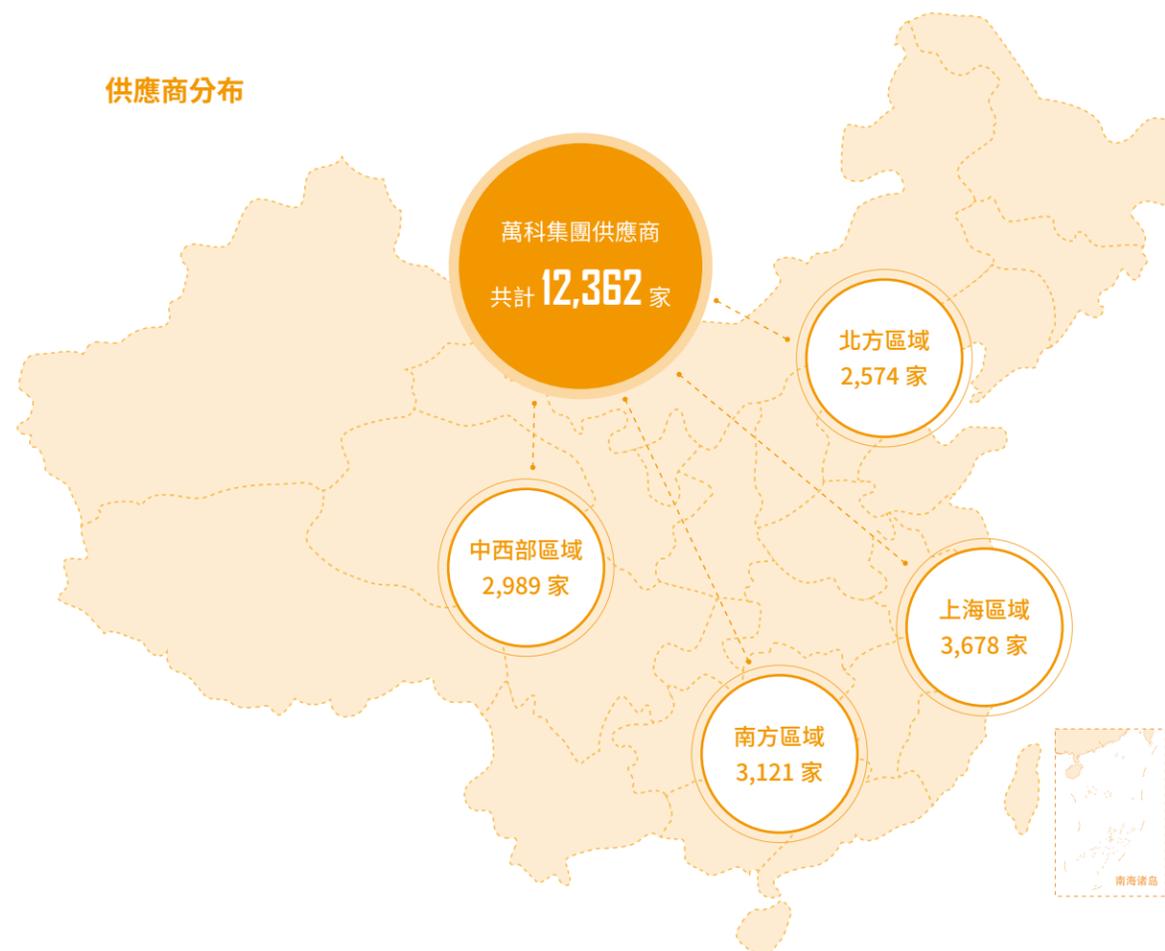
合作共贏

在「城鄉建設與生活服務商」戰略定位下，萬科業務逐步從開發延伸至服務領域。萬科積極搭建開放、共贏的平臺，聯合行業內外優秀企業，同乘合作之舟，共創美好未來。

供應鏈管理

萬科嚴格遵守國務院辦公廳、國家發改委、住房和城鄉建設部發布的各類建築行業相關供應鏈管理辦法（例如《住建部加強建築施工危大工程安全管控》等），並制定萬科《供應商管理辦法》《天網行動管理辦法》《陽光合作協議》等內部制度，作為開展供應商年度評級的依據。同時，每年年底對供應商合作情況進行總結，2018年，萬科對供應商中的10大品類，共計1,553家單位進行了年度評估，合格供應商1,075家，其中A級供應商184家。

供應商分布



采築電商平臺

為進一步帶動行業供應鏈服務水平的提升，萬科、中城投資、中天集團等共同發起成立采築電商平臺，平臺擁有萬科在新產品研發、品質管控、供應鏈管理等領域超過30年的實踐成果，面向房地產行業提供標準制定、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，提高行業採購透明度，推動綠色採購標準實施，提升供應鏈競爭力。截至2018年底，采築電商平臺擁有供應商企業達3,604家，產品類別1,471類，產品數（SKU）117,977個。

紅黃牌制度

為進一步規範供應商管理，杜絕不良合作供應商的違約行為。萬科於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。2018年，萬科對累計6家供應商實施了黑名單處罰。

承包商管理



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，以尊重生命、敬畏生命的態度對待任何一個建造環節。2018年，我們在安全飛檢中增加現場試驗環節，並升級隱蔽質量檢查標準；在項目專項評估中增設地下、夜間施工專項評估及七大質量安全風險檢查項。



勞工權益保障

萬科嚴格遵守國家相關法規，與施工總包商推行勞務工工資保證金制度，要求施工單位、合作方嚴禁雇用未滿16周歲的童工，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工人的各項權益和健康安全。

企業合作

新時代，萬科遵循城市發展和人民消費升級兩條主線，積極攜手合作夥伴，不斷拓展服務領域，提升服務質量，努力做新時代的美好生活場景師。

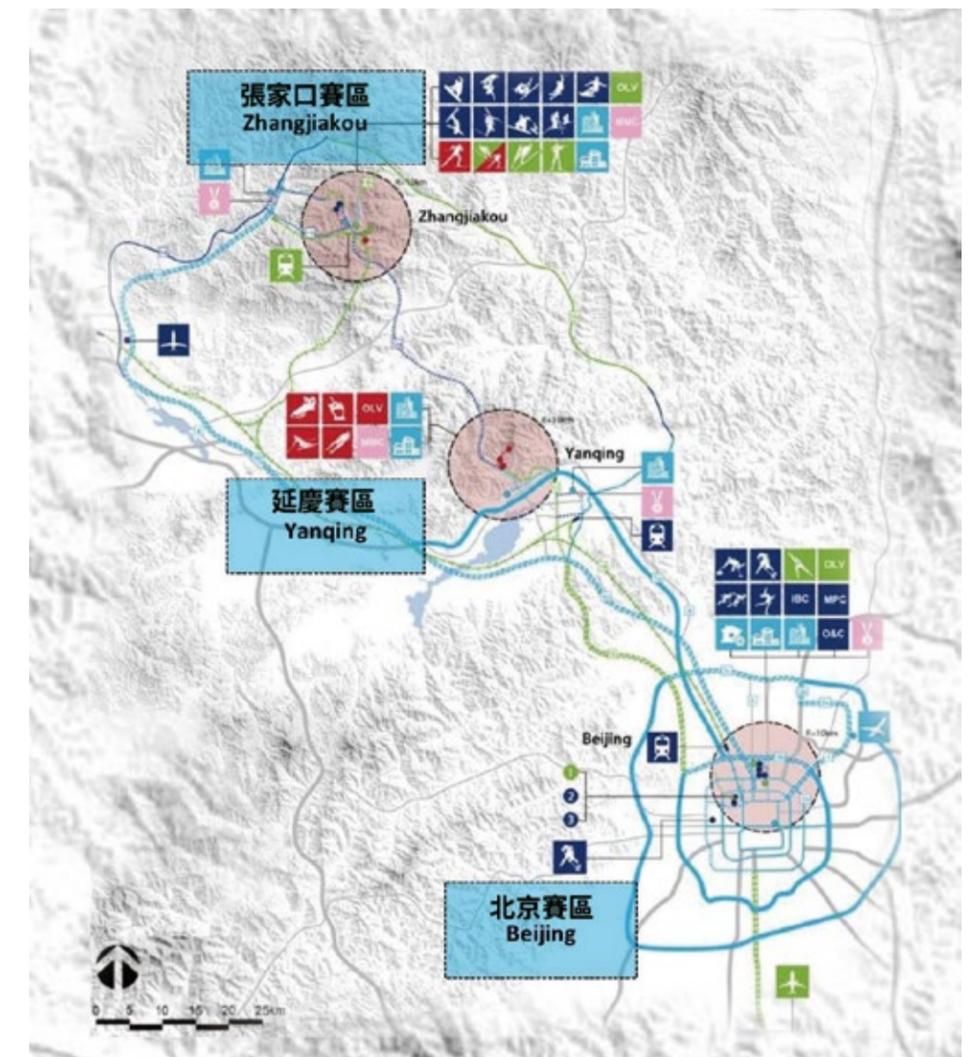
牽手微軟，探索新科技在全業務體系的應用

2018年9月，萬科與微軟（中國）簽訂戰略合作備忘錄，雙方將構建可持續協作機制與平臺，借助微軟技術優勢，在智慧物流、智慧家居、智慧養老、科技孵化器萬科全業務體系和諸多業務場景中，引入人工智能、萬物互聯以及大數據、雲計算等前沿科技，為普通人的健康生活提供美好的產品和服務。



服務奧運，萬科聯合體中標北京冬奧延慶賽區項目

2018年8月30日，萬科、北京住總集團和中建一局組成的聯合體成功中標北京2022年冬奧會和冬殘奧會延慶賽區政府和社會資本合作項目。萬科聯合體將在北京延慶區小海坨山，建設奧運賽事所需的高山滑雪場。奧運會後，還將整合優質山地自然資源、優質酒店群、民宿群，定位於世界一流的高山滑雪及雪上運動基地，打造集國際賽事、休閒度假、冰雪及山地運動、戶外教育等功能為一體的京郊旅遊新地標，讓更多國人感受冰雪運動的魅力。



▲ 北京2022年冬奧會和冬殘奧會延慶賽區

指標索引

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。	P67/P69/P81-82/P94
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用。污染物氣體排放對集團的運營而言並非重要範疇
	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）。	P87
	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）。	P88
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	P67-72/P75-78/P81-82
	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。	P81-82/P94-95
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。	P67/P71-72/P76/P78-79
	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）。	P87
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P88
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	P69-72/P76-78
	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。	P71/P79-81
	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。	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。	P84/P96-100
	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。	P84/P96-100

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。	P111-112
	B1.1	按性別，僱傭類型，年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P111
	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。	P112-113
	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。	P112
	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。	P112-113
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。	P115-116
	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。	P115
	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。	P116
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。	P111-112
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P112
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P112
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。	P83/P117-118
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P117
	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。	P117-118
B6 產品責任	一般披露	有關所提供的產品和服務的健康安全，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。	P6/P33-37/P40-41
	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。	P40
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P6
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	P34-35
	B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P41
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。	P6
	B7.1	于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。	P6
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P11-28/P91-94
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育，環境事宜，勞動需求，健康，文化，體育）。	P11-28/P91-110/P116
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P11-28/P91-110/P116

意見及反饋

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

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

關於投資者關係，請聯繫萬科董事會辦公室：

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

關於萬科公益基金會，請登錄：

www.vankefoundation.org

關於企業報告的意見，請聯繫：

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2018年企業社會責任報告》採用環保紙張印刷。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，任何未經允許的複製、收藏和轉換將承擔相關責任。