

vanke



万科 **2017**
企业社会责任报告
Corporate Social Responsibility Report

关于本报告

About this Report

报告简介

《万科企业股份有限公司 2017 年企业社会责任报告》是万科集团自 2007 年以来发布的第 11 份企业社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了万科 2017 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份。

发布周期

本报告是年度报告，上期报告已于 2017 年 3 月份发布。

报告范围

本报告组织范围为万科企业股份有限公司、万科在中华人民共和国的运营子公司及万科在美国、英国、新加坡、马来西亚和香港的业务。

编制依据

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

数据来源与可靠性保障

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、万科内部相关统计报表、第三方问卷调查、行政文件及报告和第三方评价访谈等。万科保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“万科企业股份有限公司”也以“万科集团”“万科”“集团”“公司”或“我们”表示。

报告获取

您可以在万科网站 www.vanke.com 下载本报告的中英文版本；微信版请关注万科周刊微信公众号。如对报告有疑问和建议，您可发邮件至 csr@vanke.com，或可致电（0755）25606666。

目录

Contents

01 致辞

02 关于万科

- 02 我们的 2017
- 03 公司概况
- 04 公司治理
- 06 责任管理

09 专题

- 09 专题一：美好生活场景师
- 11 专题二：实体经济生力军
- 12 专题三：创新探索试验田
- 13 专题四：和谐生态建设者

15

经营之道

OPERATIONAL PRACTICES

- 17 “三好”住宅
- 29 长租公寓
- 33 万科商业
- 36 物流仓储
- 37 产业办公
- 38 万科度假
- 41 养老业务
- 43 万科教育



45

环境之道

ENVIRONMENTAL PRACTICES

- 47 住宅产业化
- 51 绿色建筑
- 55 绿色技术创新
- 59 绿色运营
- 61 绿色供应链
- 62 垃圾分类
- 63 绿色植被研究
- 64 绿色公益



65

社会之道

SOCIAL PRACTICES

- 67 文脉保护
- 69 公益慈善
- 93 健康运动
- 99 员工关爱
- 107 合作共赢



- 110 2017 年万科环境数据摘要
- 111 指标索引
- 113 意见及反馈

致辞

Message

做大时代的好企业

刚刚过去的2017年是不平凡的一年。在这一年，党的十九大胜利召开，十九大报告描绘出了建设社会主义现代化强国的壮丽图景，作出中国特色社会主义进入了新时代、我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾等重大政治论断，对决胜全面建成小康社会、精准扶贫、建设美丽中国以及行业发展方向等作出了全面部署。

十九大吹响了新时代来临的号角，在新的时代什么更关键？从企业角度来看，我们理解大时代有三个要点：第一，从以经济建设为中心转变为以人民为中心；第二，从高速增长到高质量发展；第三，从物质生活到美好生活。

2014年万科第四个十年发展规划，已经把“三好住宅供应商”的定位延展为“城市配套服务商”。在新的时代背景下，我们将把这一定位进一步迭代升级为“城乡建设与生活服务商”，并具体细化为四个角色：美好生活场景师，实体经济生力军，创新探索试验田，和谐生态建设者。

第一，美好生活场景师。我们凭借专业能力，为人民的美好生活搭场景、提供舞台、提供价值。

第二，实体经济生力军。当整个中国经济社会努力推动实体经济发展的时候，万科作为世界500强企业，应该也必须为中国的实体经济腾飞助上一臂之力，成为万科所在的每个城市实体经济的生力军。

第三，创新探索试验田。依靠模仿一定无法超越，中国企业不能只是按照西方管理理论亦步亦趋。在企业管理机制方面，万科有责任做创新探索的试验田，比如当前正在如火如荼进行中的事业合伙人机制探索，其核心理念的“共识、共创、共担、共享”跟十九大报告“打造共建共治共享的社会治理格局”是一脉相承的。我们期待它成为中国企业界乃至全球公司治理的样板之一。

第四，和谐生态建设者。我们要保护环境，为绿色环保做贡献，加强绿色工业化战略推进，并力争拿出新的解决方案。

方向上，万科将持续关注三个领域：第一个领域是“房住不炒，租购并举”，房地产要回归居住属性，我们的工作就要认真按照国家相关要求去落实，找到我们的对策，引领整个行业。2008年，万科通过广州“万汇楼”项目开始了对住宅租赁事业的探索；2014年正式开启租赁住宅规模化发展的大幕，是整个行业中的先驱者；2017年开始，我们在城中村尝试将部分旧楼改造为长租公寓，为在城市内打拼的年轻人和家庭提供品质更高的居住环境。所有这些，都是时代赋予我们的责任。

第二个领域是美好生活、消费升级。我们致力于构建服务客户和城乡的生态平台，为普通人的健康幸福生活提供好产品与好服务，成为推动城乡建设发展、社会和谐进步、人民美好生活的建设性力量。未来我们将继续发展物业服务、长租公寓、商业、物流、教育、养老、滑雪度假等业务，一如既往地人民对美好生活的向往作为每个万科人的奋斗目标。

第三个领域是美丽中国、绿色环保。十九大报告提出，绿水青山就是金山银山，建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计，要像对待生命一样对待生态环境，形成绿色发展方式和生活方式，建设美丽中国。回顾万科的企业社会责任历程，早在2008年，万科就将“做卓越的绿色企业”写入公司愿景。十年来，我们一直注重引领整个行业的绿色发展，住宅产业化、绿色建筑、社区垃圾分类等具体实践，成为了行业的标杆，为美丽中国建设持续做贡献。在新的时代开启的时候，我们将把企业的绿色战略推向深入，以多年的行业积累，积极参与雄安新区、美丽乡村建设和精准扶贫工作。

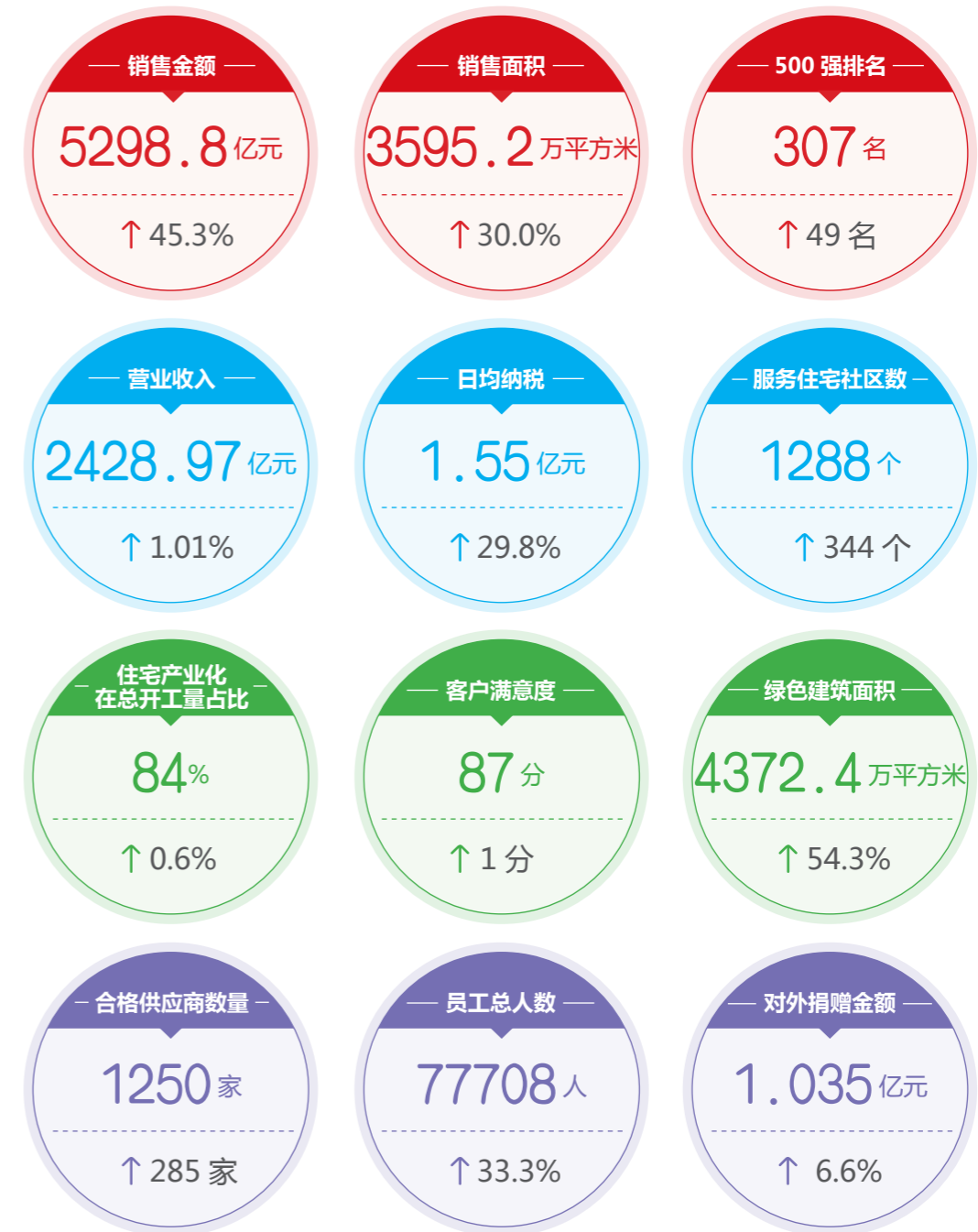
新的大时代已然来临，我们要继续成为一家好企业，将坚持做正确的事，走大道走正道；做重要的事，满足人民日益增长的美好生活需要；全力以赴做事，同心同路，合伙奋斗。总书记说，幸福都是奋斗出来的，奋斗本身就是一种幸福。回顾万科三十多年的历史，它就是一部奋斗者的创业史、成长史，面向未来，随着一批批奋斗者的自发涌现，相信万科在新时代一定能够继续成为一个优秀乃至伟大的企业。

关于万科

About Vanke

我们的 2017

2017 年关键绩效数据



公司概况

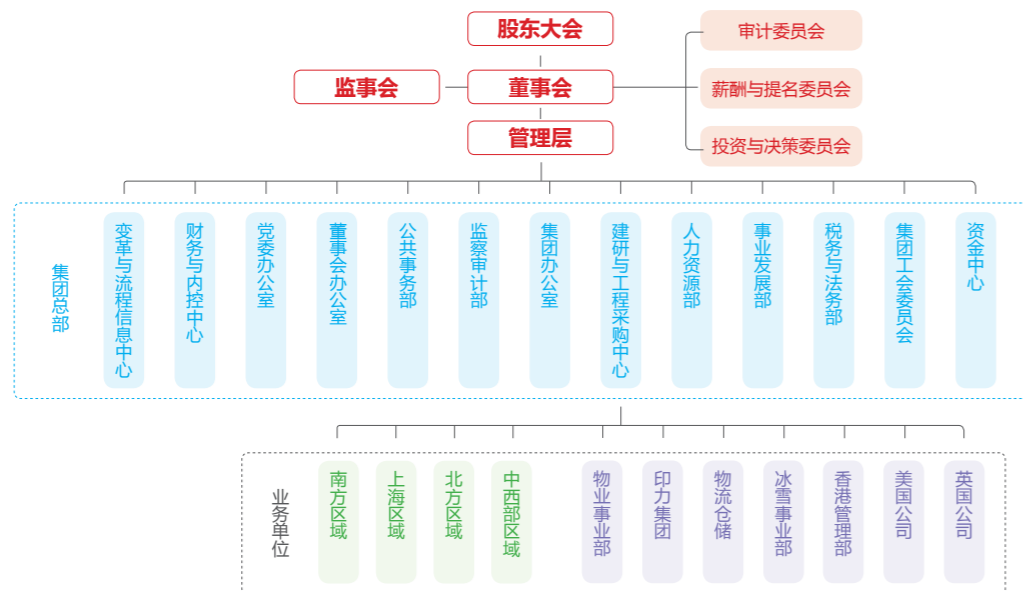
公司简介

万科企业股份有限公司成立于 1984 年，1988 年进入房地产行业，经过三十余年的发展，已成为国内领先的城乡建设与生活服务商。2016 年公司首次跻身《财富》“世界 500 强”，位列榜单第 356 位；2017 年再度上榜，位列榜单第 307 位。

公司定位于城乡建设与生活服务商，坚持“为普通人盖好房子，盖有人用的房子”，坚持与城市同步发展、与客户同步发展的两条主线。公司核心业务包括住宅开发和物业服务。近年来，在巩固核心业务优势的基础上，围绕城乡建设与生活服务商的定位，积极拓展业务版图，进入商业开发和运营、物流仓储、冰雪度假、集中式长租公寓、养老、教育等领域，同时积极参与混合所有制改革。

2017 年，深圳市地铁集团有限公司成为公司第一大股东，表示将支持万科的混合所有制结构，支持万科城市配套服务商战略和事业合伙人机制，支持万科管理团队按照既定战略目标，实施运营和管理，支持深化“轨道 + 物业”发展模式。

组织架构



业务布局

经过 33 年的发展，万科业务已聚焦全国经济最具活力的长三角、珠三角和京津冀三大经济圈以及中西部重点城市，并进入中国内地以外 7 个城市，包括香港、新加坡、纽约、旧金山、西雅图、伦敦和吉隆坡。

公司治理

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

万科当选“2017 年全亚洲最佳投资者关系公司”。



股东大会职责

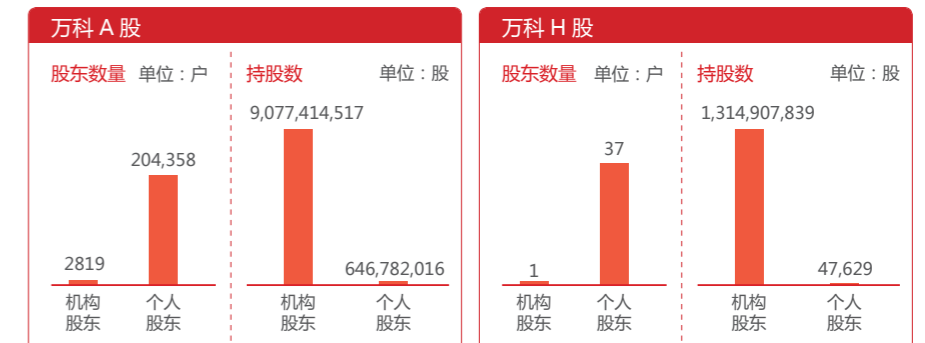
股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。

董事会职责

董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营决策权。董事会建立了审计、薪酬与提名、投资与决策三个专业委员会，提高董事会运作效率。董事会 11 名董事中，有 4 名独立董事（其中女性 1 名）。独立董事担任各个专业委员会的召集人，涉及专业的事项首先要经过专业委员会通过后才提交董事会审议，以利于独立董事更好地发挥作用。

监事会职责

监事会对股东大会负责，除了对公司财务和高管履职情况进行检查监督外，还通过组织对子公司的巡视，加强对各子公司业务监督。2017 年公司有监事 3 名（其中女性 1 名）。



与股东沟通

公司一向重视投资者关系。公司修订信息披露管理办法，进一步明确董事会和公司信息披露职能部门的职权，充分发挥信息披露委员会的职能，加强信息披露管理，提高公司透明度。2017 年内，公司发布境内和境外公告 579 份。

除了及时充分的信息披露，公司还坚持通过各种方式保持与投资者的沟通与互动。2017 年公司接待投资者来访和电话会议 400 余次，参加境内外机构组织的见面会 51 场，组织月度销售和经营会议 12 场、境内外业绩推介会 4 场，进行两次针对中小投资者的网络路演 2 次，通过“深交所互动易”回复中小投资者提问 300 余条。公司还继续通过电话、电子邮件、网上互动平台等方式与投资者交流，维护投资者和公司之间的长期信任关系。

法律风险防控

万科持续搭建集团、区域、一线三级风险管理架构，陆续建立法律机构，基本实现对核心业务和其他各类业务风险防控全覆盖。同时，我们明确“战略总部、统筹区域、战斗一线”的定位，将风险管理前置，全面参与投融资决策，有效降低核心资源获取过程中的风险，确保集团经营合法合规，稳健发展。

2017 年，万科进一步加强品牌的维护和建设，对专利、著作权、商标等知识产权进行严格规范管理，通过动态监测、调查取证、投诉建议、法院诉讼等多种途径全力维护万科品牌和商誉形象。同时，万科也充分尊重他人的知识产权，尽力维护他人的合法权益不受侵害。

监察审计

我们持续完善“不想、不能、不敢”三位一体的反舞弊体系，让万科员工做到“不贪、不假、不贿”。我们树立大道当然、合伙奋斗的核心价值观，倡导追求健康丰盛人生的企业文化，建设阳光照亮的体制，辅以廉洁宣传、红线培训、廉政认证等多元形式，让员工“不想”舞弊。我们持续加强专业管控和完善内控体系，实施风险导向审计，提示系统性风险，堵塞管理漏洞，减少乃至消除舞弊机会；要求合作方签订《阳光合作协议》并主动申报利益冲突事项，共同构建反舞弊防线，使员工“不能”舞弊。我们坚持“绝不姑息、追回损失、责任追究、公开处理”的舞弊行为处理原则；开展员工与供应商廉情问卷调查，进行廉情风险监测和预警，主动防范廉政风险；建立阳光便捷的举报渠道，对可信的举报进行专项调查，对涉嫌违法的行为坚决移送司法机关处理，让员工“不敢”舞弊。

内部控制和风险管理

公司已经建立一套比较完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面均建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制。2017年，根据控制环境、风险评估、控制活动、信息与沟通和内部监督五个要素，优化公司内控框架及运作框架，持续组织各业务单位对内控设计及执行情况进行系统的自我评价，建立实质内控的管理模式，开展内控建设，提升内控管理水平。针对缺陷产生的根本原因制定方案，根本性解决问题，实现风险实质性消除或降低，避免内控缺陷重复发生，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。

此外，公司持续完善公司风险管理体系，发布风险管理手册，披露风险管理报告，通过对总部及各业务单位开展风险调研，对来自外部环境和公司内部的主要风险进行识别和评估，持续监控风险管理体系的健全性、合理性和有效性，提升风险控制和防范能力。

案例

中国企业反舞弊联盟



铭记社会责任，讲诚信，反舞弊，是文明社会每个企业应尽的职责。企业间加强协作，共筑防线，已是反舞弊必然之途。2015年，万科、阿里巴巴、碧桂园等国内多个行业的标杆企业，以及广东省企业内部控制协会、中山大学企业与非营利性组织内部控制研究所等共同组织成立中国企业反舞弊联盟。这是中国首个由企业发起成立的以反舞弊为目标的民间非营利性合作组织，旨在促进联盟各成员更好地履行公司反舞弊职责，创建廉洁的公司内部环境，承担社会职责，推动中国社会商业文明健康发展。

联盟成员建立了各自内部不诚信职员名单，在不违反职员所属国籍及联盟成员公司所在国家的相关法律规定的前提下，在联盟成员间有查询需求时，可以提供相关支持，拒招录不诚信人员，提高不诚信行为社会成本；同时，联盟至少每年组织一次企业间反舞弊交流与培训，促进企业反舞弊共同能力提高。

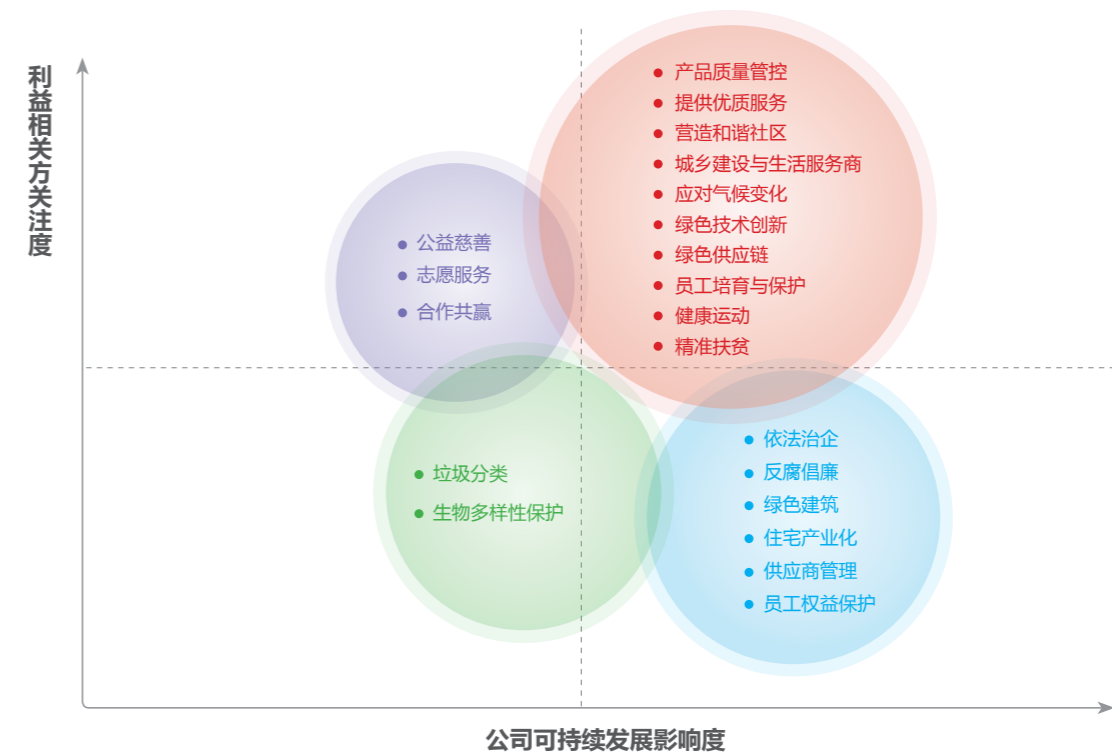
责任管理

企业文化



实质性议题识别

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



利益相关方沟通

万科所获得的价值和成就源于众多的利益相关方。我们一直坚持构建多元化的沟通机制，同利益相关方建立紧密联系，通过更多渠道、更多方式与利益相关方进行更积极、广泛地交流与沟通。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 依法纳税 支持经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 主动纳税 执行国家政策
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 回报与增长 控制风险 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 定时披露经营信息 股东大会、报告与通报 持续增长，保证股东回报
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 工资及福利保障 健康和安全 畅顺沟通 公平晋升和发展机会 	<ul style="list-style-type: none"> 及时足额发放工资、缴纳社保 建立职业健康安全管理体系、员工体检与体质测试、万科阳光灿烂协会 “十二条沟通渠道” 职业发展通道、员工培训
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 保证产品质量 优质的管理服务 	<ul style="list-style-type: none"> 工业化生产、天网行动、两个工具一张表、工程管理 APP 睿服务、业委会、客户满意度调查
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 信守承诺 公平、公正、公开采购 经验分享 	<ul style="list-style-type: none"> 依法履行合同 公开招标、发布《合格供应商名录》 开展项目合作 成立“采筑”电商平台 带动行业健康发展
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 节能减排 应对气候变化 绿色环保 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅产业化、绿色建筑、绿色技术创新、绿色运营、垃圾分类、参加联合国气候大会、绿色乡源、雪豹保护、江豚保护、红树林湿地保护、珊瑚保护
 社会和公众	<ul style="list-style-type: none"> 扶贫济困 支持社会发展 关注弱势群体 健康文化 	<ul style="list-style-type: none"> 精准扶贫 公益慈善事业 志愿者服务 乐跑、大鹏马拉松、赛艇

荣誉认可

获奖时间	获奖称号	颁发单位
2017年7月	“世界500强”第307位	《财富》
2017年2月	中国房地产品牌建设典范企业	第八届中国房地产年会
2017年3月	中国房地产卓越100榜	观点地产
2017年3月	2017中国房地产上市企业30强	观点地产
2017年3月	2017中国上市公司品牌价值榜总榜TOP100	清华大学中国企业研究中心 & 每日经济新闻
2017年4月	港股100强	腾讯、财华社
2017年6月	2017年度中国蓝筹地产企业	经济观察报
2017年6月	2017年“中国物业服务百强企业”第1位	中国指数研究院
2017年7月	中国房地产金砖奖·2017年度卓越成就企业大奖	21世纪经济报道
2017年7月	中国房地产金砖奖·2017年度社会贡献企业大奖	21世纪经济报道
2017年7月	2016年度中国民营企业最佳责任企业	南方周末
2017年8月	2017中国年度影响力地产企业	观点地产
2017年8月	2017年全亚洲最佳投资者关系公司	机构投资者杂志
2017年8月	2017年“中国民营企业500强”第11位	中华全国工商业联合会
2017年8月	2017年“中国民营企业服务业100强”第6位	中华全国工商业联合会
2017年9月	2017“年度价值地产企业”	每日经济新闻
2017年9月	2017年度杰出治理上市公司金帆奖	21世纪经济报道
2017年9月	2017“广东省百强民营企业”第3位	广东省工商业联合会
2017年10月	2017年度房地产行业贡献大奖	时代周报
2017年11月	2016-2017年度中国最受尊敬企业	经济观察报
2017年12月	2017年中国最佳企业公民年度综合大奖	21世纪经济报道
2017年12月	2017中国企业社会责任榜“优秀实践奖”	第一财经日报
2017年12月	《万科2016企业社会责任报告》荣获“金蜜蜂2017优秀企业社会责任报告·领袖企业奖”	WTO 导刊

专题

壹

美好生活场景师

在新时代发展的趋势下，万科立足人民美好生活的需求，为普通人的健康生活提供美好的产品和服务，做新时代下的美好生活场景师。

冰雪度假

普及冰雪运动，打造国际级特色冰雪胜地

雪道面积、造雪系统服务面积、高速索道数量
全国第一

住宅业务

为普通人盖好房子，盖有人用的房子

普通住宅占比 **93%**

购物中心

服务中国主流消费家庭，为消费者和商户提供首选的购物中心

印力商业平台持有已开业项目 **33** 个

社区商业

安心、便捷、舒适的邻里生活中心

累计在 **29** 个城市，开业 **103** 个社区商业项目

养老业务

为老者提供有尊严、有温度、有体面的日常生活

在 **15** 个城市布局各类型项目约 **170** 个

物业服务

安心、参与、信任、共生，做中国物业管理行业领跑者

服务 **394** 万户家庭，超 **1174** 万人口

物流仓储

构建物流基础设施提供商，构筑物流大生态

33 个城市，获取 **62** 个项目，可租面积超 **482** 万平方米

万科教育

全时素质教育解决方案提供者

全国参与运营超过 **10** 所全日制学校

长租公寓

有态度的城市青年家

覆盖 **29** 个城市，共计开业 **3** 万间

产业办公

集聚、共享、众包，连接产业要素，赋能企业发展

开业运营 **41** 个项目，经营面积超过 **120** 万平方米

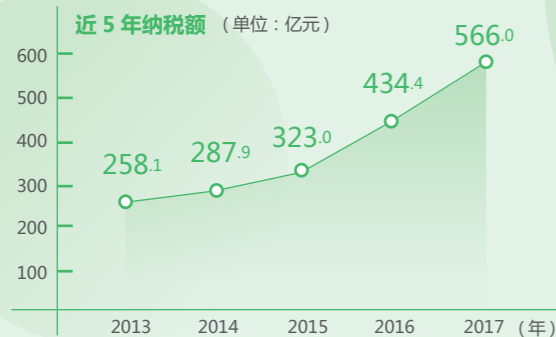
专题

贰

实体经济生力军

无论在哪个国家、哪种规则之下，实业都肩负着价值创造的重任，是社会财富的基石。万科是创造真实价值的代表，也是实体经济的代表，一直走在为社会创造真实价值的大道上，致力于做创造真实价值的奋斗者，成为每个城市实体经济的生力军。

+ 创造价值



逐步形成装配式剪力墙体系、内浇外挂体系、全预制框架体系、金属模板 + 全砼外墙体系等多种适宜的工业化建筑体系，共计落成超过

1亿平方米的工业化项目

每年交付超 **20万套**绿色装修房

主编、参编了9本国标、行标和地方标准，形成国内外技术专利超 **120项**

为 **77708名**员工提供稳定的就业岗位

+ 共享价值

万科集团供应商覆盖 **9** 大类、**75** 个品类实体经济

如总包、装修、电梯、橱柜收纳、洁具五金等

- 共计 **8111** 家供应商
- 其中集采上市供应商 **42** 家
- 2017 年全年采购规模达 **1556** 亿
- 带动 **6** 万人就业

通过住宅产业化和绿色星级项目，培养并发展

包括研究、设计、构件生产、总包、新型建材、部品生产及安装、检测等行业

- 超 **300** 家符合工业化发展的新型企业

帮助万科项目中

- **40%** 的农民工稳定地转化为产业工人

专题

叁

创新探索试验田

三十余年来，万科团队以高度的历史使命感、充分的责任担当带领企业披荆斩棘、不断前进，成为中国职业经理人制度建设的典型标杆。新的时代，万科团队敏锐地察觉到职业经理人制度的局限性，难以适应新时代的变化，阻碍了企业进一步做大做强。

随着行业进入白银时代，为了进一步激发团队的主人翁意识、工作热情和创造力，为公司进一步发展提供管理机制的支持，万科于 2014 年开始探索和实践企业管理制度变革与创新，推动职业经理人制度向事业合伙人制度升级，积极打造中国乃至全球企业的新治理范本。

万科事业合伙人机制是一套以“共识、共创、共担、共享”理念为引领的制度安排，用以指导建设梯队化的合伙人队伍、平台化的合伙人组织、多层次的合伙人认定、激励与发展机制，以支撑企业的战略升级与事业发展，为最广大的利益相关方创造长远的可持续性价值。

习总书记在 2018 年新年贺词说道，幸福都是奋斗出来的。万科事业合伙人提倡奋斗者文化，是符合习总书记号召的。我们强调“奋斗为本、坚定信念、追求卓越、劣后担当、阳光健康、背靠背信任”，这是实现业务战略目标的根本制度和组织保障。未来，万科全体合伙人将以钉钉子精神做实做细做好各项工作，踏实留印、抓铁有痕地实践，坚定务实、知行合一地作为，通过事业合伙人的支撑，为实体经济的发展、为美丽中国、为人民美好生活持续贡献力量。



专题

肆

和谐生态建设者

绿水青山就是金山银山。十九大报告提出，要提供更多优质生态产品以满足人民日益增长的优美生态环境需要，要形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式。多年来，万科秉持“做卓越的绿色企业”愿景，在生态规划设计、绿色开发建造、绿色环保技术创新升级等方面持续探索实践，并发挥自身影响力，撬动多方力量共建行业绿色生态。未来已来，万科致力成为和谐生态建设者，将加强推进绿色工业化战略，为建设美丽中国做贡献。

2009

- 提出装修房，住宅产业化，绿色建筑三步推进的绿色战略规划。
- 深圳万科城四期成为全国第一个获得“绿色建筑评价标识”三星住宅项目。

2008

- 正式把“做卓越的绿色企业”立入企业愿景。

2007

- 第一次向市场交付工业化建造的住宅产品。
- 明确启动装修房交付。

2010

- 开始在全国推广绿色三星项目。
- 深圳大梅沙万科中心成为中国第一个获得 LEED-NC 铂金认证的办公建筑项目。
- 与腾讯联合发起“零公里行动”，呼吁生活垃圾前端分类减量，自此社区垃圾分类逐步应用在万科新项目社区。

2011

- 推动国内四大木制品供应商签署协议加入全球森林贸易网络（GFTN），推动森林资源的可持续利用。

2013

- 制定铝合金喷涂工艺标准，禁止采购未经无铬钝化工艺处理的门窗铝合金型材，减少生产过程中产生的有害物质“铬”对土壤和水体的污染。

2015

- 王石加入中美可持续城镇化 CEO 理事会，配合政府推动深圳的低碳可持续发展。

2017

- 开展绿色乡源、江豚保护等绿色公益项目，持续推动农村扶贫、环境健康事业。

2014

- 要求所有新开工项目至少满足“绿色建筑评价标识”一星级要求。

2016

- 携手阿拉善 SEE 生态协会共同发起“房地产行业绿色供应链行动”，带动上下游履行环保责任。
- 针对塑胶跑道产品，率先在全国范围执行目前最严格的环保标准。
- 开始进行工业场地污染调查和土壤修复的实践，推动城市建设。

2012

- 将新风系统作为新开工项目标准配置，为住户提供更加健康的居住条件。
- 基本实现主流住宅产品装修房交付，成为全球第一个年交付量超过 10 万套的房地产企业。
- 签署“生物多样性保护企业倡议书”，持续履行企业对生物多样性保护的承诺。
- 联合珠穆朗玛峰国家级自然保护区管理局成立“珠峰雪豹保护中心”，开展以雪豹为代表的珍稀物种的研究和保护。
- 加入世界自然基金会“碳减排先锋”项目，成为全球行业内首家“碳减排先锋”成员企业。

泊寓®
PORT APARTMENT
城市青年家

OPERATIONAL PRACTICES

经营之道



“三好”住宅
"Triple Excellence" Residences



长租公寓
Long-term Rental



万科商业
Vanke Business



物流仓储
Logistics Warehousing



产业办公
Corporate Offices



万科度假
Vanke Holiday Resort



养老业务
Senior Care



万科教育
Vanke Education

近年来，万科在巩固住宅开发和物业服务核心业务优势的基础上，围绕城乡建设与生活服务商的定位，积极拓展业务版图，进入商业开发和运营、物流仓储、冰雪度假、集中式长租公寓、养老、教育等领域，积极满足城市商业和公共事业的发展需求，为满足人民日益增长的美好生活需要而奋斗。

“三好”住宅

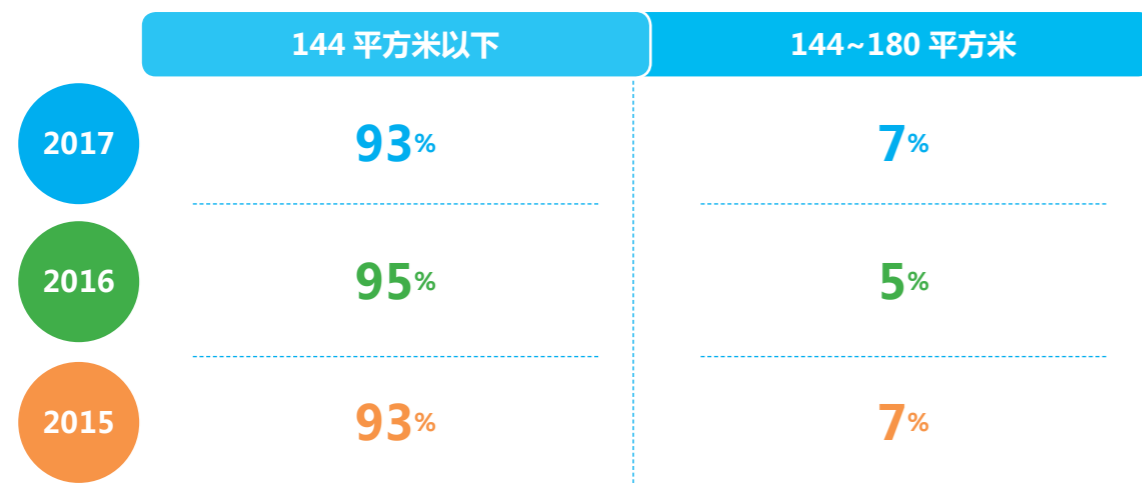
万科“三好住宅体系”由“好房子、好服务、好社区”三部分组成，阐释了万科致力于好房子的设计与营造、好服务的提供与维护、好社区的倡导与坚持，体现了万科以产品塑造美好生活的人居哲学。

“好”房子

万科立足住宅产品的居住属性，从客户需求出发，以“质量、健康、性能”为核心，为客户打造更优质舒适的家。

为普通人盖好房子，盖有人用的房子

万科将“为普通人盖好房子，盖有人用的房子”作为万科主流产品的定位。2017年，万科住宅产品持续以中小户型普通商品房为主，全年销售的产品中普通住宅占比93%。



精工质量

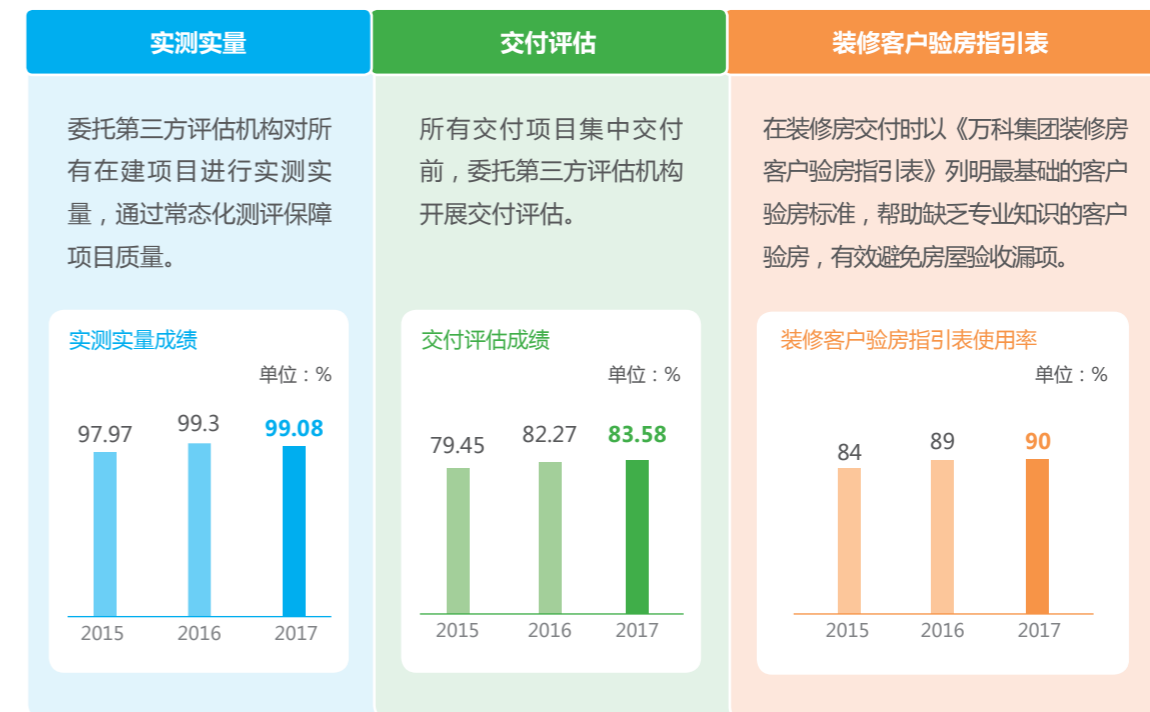
我们严控质量底线，每季度开展实测实量、质量风险检查和隐蔽工程验收等检查，保障施工品质，严查质量问题，尤其关注隐蔽工程质量问题。严抓保交付工作，为客户提供认可的产品，打造客户口碑，通过交付评估进行户内、公区、外立面、园林等维度的检查，严控交付品质，坚守交付底线。

▶ 工程管理 APP

2017年，万科的工程管理APP“匠心”持续升级完善，新增安全晨会、模拟验收、班组管理、变更签证、材料收发货及工序计划自定义功能，进一步提升精细化管理。截至2017年底，万科集团4大区域、44家公司、477个项目全面上线，拥有2933家合作单位，用户量达33000余人。

▶ 两个工具一张表

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



2016年，印力集团控股有限公司成为万科的商业平台，商业成为万科的优势业务。为了加强对商业项目的质量把控，万科正式将“两个工具”应用于商业项目检查。在商业项目的交付评估检查中，重点关注项目的观感、功能和安全指标，针对土建与幕墙、机电系统和消防安全进行严格的质量把控。同时，针对持有型商业项目，为了确保项目开业后的节能和舒适运行，首次针对暖通空调系统和自控系统提出了“性能检查”的指标，除了关注机电设备系统的功能启停外，更加关注设备系统的运行效率，实现绿色运营。在季度检查过程中，重点关注结构安全、渗漏、机电安装稳固与安全、设备功能等问题，针对这些问题，提炼出23项质量风险重点关注项。

▶ 天网行动

为杜绝偷工减料、以次充好的行为，自2015年开始，万科在全集团实施“天网行动”。集团和一线公司相结合，对所有到货的产品进行检查。集团负责产品性能、参数等质量合格检查，一线公司负责到货产品的规格、型号等合同履行检查。2017年，“天网行动”飞检覆盖范围扩展到工厂成品及原材料、项目现场用材料，增加入户检测，关注入住后的全生命周期质量表现，业务类别也从传统住宅扩展到商业、物流、泊寓、美好家等新型业务。



健康建筑

万科将绿色住宅理念融入产品设计与建造的全过程，推行绿色建造方式，让客户享受节能、绿色、健康的生活。

▶ 新风系统

随着客户对室内健康需求提升，2017年万科针对不同需求研制针对性新风系统，主要包括旁通双循环净化新风机和天花送排一体净化新风机两种形式。

旁通双循环净化新风机

在2016年双循环净化新风机功能上增加了旁通功能，在春秋季节不经过热交换芯更节能，为客户节省运行费用。

春季 全通风增氧 热交换回收 夏季

外循环 新风除霾模式 强效净化模式 内循环

送入洁净新风 去除 PM_{2.5}

稀释室内有害气体 排除厨房余烟

天花送排一体净化新风机

针对万科美好家/万链等新业务，二次装修不允许打孔的情况，天花送排一体净化新风机自带排气系统，高效除霾，送排自主切换，为客户省去外墙开孔麻烦，并解决卫厨余烟异味问题。

“好” 服务

万科认为“我们 1% 的失误就是客户 100% 的损失”，坚定秉持“以客户为中心”，将服务客户视为企业的第一使命，致力于为客户提供性价比高的产品，为客户创造真实价值，一切经营活动都围绕客户需求展开，以客户为师，持续改进，并提供友善的倾听、沟通和反馈渠道。

客户服务

万科重视售前、售中、售后等不同阶段的客户体验与评价，建立专业客户服务体系，贯穿客户服务的全过程，让客户享受贴心的服务体验。

▶ 客户服务体系 6+2 步法

万科客户关系 6+2 步法诞生于 2005 年，是业内唯一取得国家著作权认证的客户关系管理方法。步法强调以客户需要为中心，识别客户需求，主动服务。

2017 年，万科对客户关系 6+2 步法持续迭代，通过不断加强的第三方单位现场评估，确保重要客户触点步法执行标准的统一和一致性，真正营造和确保客户体验的优良氛围。全年已面向 226 个项目组织评估，覆盖范围进一步扩大。

从看房到入住全过程

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

居住持续服务

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

▶ 移动验房 APP

依托于集团“沃土”信息化计划，基于客户视角，万科开发移动验房 APP，有效连接交付验房现场记录与客户房间档案。客户收房后，可第一时间通过微信查看交付验房结果及维修进展，并实时对当次交付房产及交付服务进行评价。2017 年，移动验房 APP 的使用已在集团全覆盖。

▶ 客户满意度

2017 年，万科继续开展业主的客户满意度调查。通过从客户签约后一个月、签约后半年、签约后一年、交付后一个月、交付后半年、交付后一年、交付后两年及交付后两年以上等几个客户生命周期中重要节点的跟踪，及时了解客户的反馈。

2017 年，万科集团总体客户满意度 87 分，保持了同体量品牌开发商中持续优良的客户口碑表现。



▶ 即时评价

2017 年，万科持续拓宽与客户的沟通渠道，新增微信调研方式，新设维修服务、交付服务即时评价，以业务步骤结束为触发机制，通过移动互联网工具自动到达客户，获取客户评价，实时作用于业务提升。

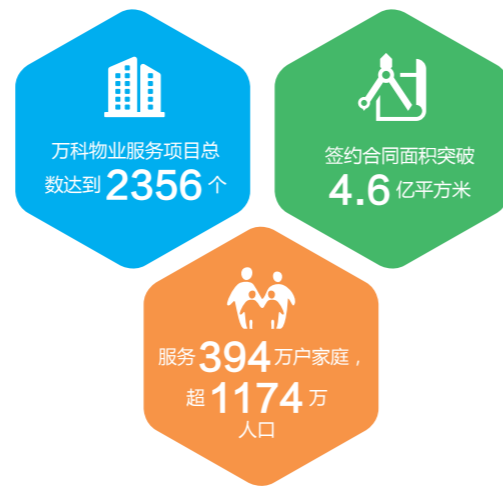
▶ 客户意见反馈

万科致力于为客户提供透明便捷美好的售后服务体验，继续深化、拓展线上客户服务产品“服务家”的使用。2017 年，住宅客户线上报修率提升 30%，移动验房完成 100% 覆盖，打通核心业务间客户意见反馈渠道，让客户真实反馈快速、便捷抵达，指引万科改进方向，也让客户体验万科服务之美好。

万科物业获“2017 中国物业服务专业化运营领先品牌企业”“2017 中国物业服务品质领先品牌”两项大奖。

物业服务

作为中国物业管理行业的领跑者，万科物业始终坚持“安心、参与、信任、共生”的核心价值观，为业主提供全生命周期服务，让更多用户体验物业服务之美好。



睿服务

睿服务，是指万科物业针对行业痛点，借助移动互联网推出的一整套解决方案，由睿平台、服务中心、管理中心三大部分组成。从睿服务 1.0、睿服务 2.0，到睿服务 3.0，万科物业“睿服务”不断升级，运用互联网思维与技术手段，改善物业管理的生产组织方式，实现人、财、物的全面“数据化”管理，为阳光社区、透明物业奠定了扎实的互联网基础。



方便业主 2017 年，万科物业业主共发出 **771** 万报事请求，覆盖事件类型 **1191** 种，其中通过睿服务线上平台发出的报事请求 **643** 万次，线上报事总量已超 **8** 成。

提高效率 2017 年，万科物业线上共产设施工单 **754** 万单，平均每分钟维护 **14** 次；累计排班 **1.5** 亿小时，员工累计打卡 **2275** 万次。



创新服务

黑猫 2 号 黑猫 2 号是万科物业自主开发的智慧停车系统，2017 年，万科物业完成全国 1115 个车场出入口改造，全部实现停车场互联互通，业主告别了刷卡时代，进出场从平均 20 秒缩短至平均 3 秒。

数字化消防 2017 年 60 个试点项目的 82 个消防设备间、175 个网关、638 个点位数据均通过 4G 无线方式实现远程数据的稳定上传。这是公司首次通过无线物联网、低成本实现设备设施的远程集中管理。

商写物业服务

2017 年，万科物业服务板块从住宅物业服务拓展至商写物业服务，为自用型物业提供 FM 服务，助力企业客户聚焦核心业务发展；为运营型物业提供 PM 服务，提升不动产全生命周期的资产价值。目前，万科物业商写业务的业务形态分为企业总部、政府机构、商务写字楼、城市综合体、产业园区等。截至 2017 年底，万科物业商写业务在管项目面积达到 2196 万平方米，并为腾讯深圳滨海全球总部、腾讯微信总部、阿里北京绿地中国区总部、蚂蚁金服总部、华为全国代表处 IFM 项目及全球培训中心等提供企业总部服务。

“好”社区

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

和谐文明

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

▶ 业委会

业主是社区建设的重要主体。自 1991 年推动天景花园成立全国第一家业委会以来，万科物业一直秉持尊重业主权利，坚持主动、平等、中立的立场，着力提高万科社区业委会成立数量，充分尊重和发挥业委会在社区建设中的作用。

2017 年，万科物业一方面继续稳步推进在管社区业委会建设，另一方面积极加强与外部联系，以“阳光物业·温暖万家”为主题，在北京、上海、厦门组织和开展了三次全国性的业委会沙龙，受到了业委会及政府、行业内相关人士的一致好评。

▶ 社区议事

为引导业主参与公共事务监督，推进社区民主议事、共管共治，进而增强物业服务的透明度，万科物业在所有在管住宅小区内推行社区议事。参与社区议事的渠道包括在出入口等处设置议事板，在幸福驿站设立社区议事厅，“住这儿”APP 上设立热点议事厅、微信圈等。为了让业主更好的参与社区议事，万科物业还编制了《社区议事操作指引》，明确了社区服务人员的相关职责及社区议事的范围、规则等。

2017 年

万科物业在管项目新增成立业委会 **37** 个

累计成立业委会 **386** 个

2017 年

共有 **76215** 位用户主动就社区事务发起了 **154984** 件议事

其中有 **126634** 件议事有邻居们积极参与讨论

幸福温暖

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

▶ 住这儿

“住这儿”APP 面向全体万科业主、住户群体，致力于打造便捷的物业服务、社区交流与商圈服务平台，通过提供一站式服务 APP，引领社区服务新概念。2017 年，“住这儿”APP 4.0 上线，累计注册用户数达 246 万户，业主通过 APP 共发送 603.9 万条信息；万科物业总计响应业主服务请求 770 万余次，平均每分钟回应业主请求 15 次，年人均任务处理达 245 次。

友邻计划

近几年，越来越多的商家找到物业公司要进入小区，面对利益诱惑，万科物业一直在思考：消费带来社区商业繁荣的同时，如何推动小区公共治理的繁荣。“友邻计划”是万科物业“住这儿”发起的“消费支持社区更新计划”。用户在“友邻市集”消费，商家为用户的社区募集特定比例资金，支持硬件常新与文化建设，“友邻市集”承诺自身整体零利润。2017 年，“友邻计划”陆续在 63 个社区落地，累计共有超过 17.5 万用户通过“友邻市集”为已上线“住这儿”的社区募集超过 700 万资金，用于支持今后的社区更新。

2017 年 6 月 18 日，“住这儿”友邻计划第一个项目落地深圳公园里。深圳公园里项目利用“友邻计划”募集的 10100.6 元“友邻基金”参与帮助该项目内 198 米步行道路拓宽 1 米，该工程于 2017 年 8 月 27 日完工。



邻里社交

通过“住这儿”APP 社区板块的“邻里分享”“友两手”“邻里互助”栏目，各业主可与邻居交流情感、共同商讨社区事务，建立相互信任、互帮互助的新型邻里关系，实现社区邻里和谐。

友两手

“友两手”主打“淘二手，露两手”服务，鼓励社区住户将家中闲置物品或个人技能发布到“友两手”，进行邻里间闲置物品交换和技能互助，为社区内循环经济、共享服务及邻居间的交流提供了方便快捷的平台。截至 2017 年底，全国用户已在友两手发布了 78399 件商品。



阳光物业

万科通过阳光物业版块实现社区建设人、财、物的公开透明化，让物业、业主之间更加和谐，让社区更加透明。

物业服务团队评价

2017 年共有 168355 位用户对物业服务团队进行了评分，其中 86% 的用户打出五星好评



物业服务人员赞赏

2017 年共有 3936 位用户对物业服务人员进行赞赏，感谢物业服务人员对自己的帮助



管家你好

2017 年共有 505806 位用户通过“管家你好”直接发送消息与管家对话，及时响应率为 83.4%



朴里节

“朴里”，意味着最本真、朴实的邻里关系，是中国五千年传统文化的美好愿景。对“朴里”的朴素定义，既表达了万科物业睿联盟社区发起“朴里节”的初衷，也寄托了万科物业营造幸福社区的美好愿望。

2017 年万科第三届“朴里节”范围更广、规模更大，形式也更为新颖。在全国 55 个大中城市、1400 个社区，举办 2000 余场社区活动，吸引超 400 万业主线下参与、数百万业主线上参与。



发起百万业主一起撕掉“无形”邻里隔膜的“撕名牌”活动，并联合各社区所在街道办联合发布《朴里公约》，“以小家聚大家”。

线下



线上

通过大型“H5 游戏”，让 55 城邻居跨越时空的界限互相告白，邻居的意义变得“无限”而广阔。



“坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，让全体人民住有所居。”

——十九大报告

长租公寓

“租购并举”的新时代下，万科租赁住宅业务目标是为人民提供更全面的居住解决方案。2017 年泊寓业务已覆盖北京、上海、深圳、广州、杭州、厦门、西安、重庆、苏州等 29 个城市，共计开业 3 万间，品牌影响力不断提升。同时万科积极与政府深化合作，在深圳、厦门等地与人才安居集团签订战略合作协议，协助政府搭建租房平台，助力城中村综合改造与其运营模式的发展。

品牌保证

泊寓服务于有态度、有活力的城市青年，致力于为漂泊在外的“奋青”们营造公寓式的“家”。由万科泊寓直营，无中介，品质时尚装修，安心放心。

重塑邻里关系

通过研究青年群体与租住习惯，在为居住者提供安全、舒适、人性化的居住空间同时，还提供富有青春气息的服务和生活方式以及一年四季不重样的社区活动，如创业分享、火锅啤酒、音乐节等。

最高性价比

以市场化价格为原则，通过公共区共享和空间设计为客户提供高性价比的产品及服务。温馨的小窝配备齐全，交通方便，并提供健身中心、阅读区、休闲区等共享休闲场所。

线上线下平台

线上预约看房，线上签约，房源真实，实景图片，底价透明，不浪费时间在看房途中奔波。



案例

厦门泊寓环岛山庄

厦门泊寓环岛山庄于 2016 年 8 月正式对外营业。该项目主要针对城市青年白领，房间数 1307 间，建筑面积约 33766 平方米，是国内少有的大体量青年公寓项目。房型以套间 N+1 改造后的独立单间为主，结合青年客群的居住需求设计多样的功能空间。同时，环岛山庄成功与厦门市委组织部共同建立了厦门市思明区人才公寓，成为厦门首个政企合作的青年人才公寓，期望为青年人带来家的温暖和更多的创业机会。截至 2017 年底，环岛山庄出租率稳定在 90% 以上，单项目入住户数约占据全厦门品牌公寓市场规模的 10%。



万村复苏计划

城中村是城市租赁住房高度密集的典型代表。容纳众多城市奋斗者的城中村大多建筑密度高，居住、商业、工业、仓储功能混杂，存在着巨大的安全隐患。2017年，万科成立深圳市万村发展有限公司，开展城中村整治运营，开创性地提出“综合整治+内容运营”新思路。在尊重村落文脉的前提下，逐步改善村落内的公共基础设施、社区环境及生活配套。在保障村民收益的前提下，以集约化整体租赁的形式，将村民自建物业进行专业化改造，并通过商业团队进行商业配套、生活内容、产业配套的植入，为城中村带来都市霓虹和绿色配套，推动城市另一极的教育文化与产业创新发展。

截至 2017 年底，万村的城中村综合整治及统租运营业务

已在深圳市龙岗、宝安、福田、龙华、坪山、南山、盐田等 7 个片区拓展 33 个城中村，并与南山区签订战略合作框架协议，其中 10 个村已开启整租及改造运营工作。

2018年，万村业务将持续发力，力争覆盖深圳各个行政区域，进入更多城中村，承担起助力城市空间升级、为广大基层服务人群及产业职工提供高性价比租赁住房的企业责任与社会担当，为新进城市的广大奋斗者和建设者们描绘美好生活的蓝图。



三角广场改造效果图

案例

新围仔城中村改造

新围仔村项目位于深圳市龙岗区坂田街道，地理位置优越，有着深圳“IT第一村”的美称。由于配套缺失、环境卫生、消防安全等问题突出，极大降低了城中村居民的生活质量，也影响了城市的整体面貌。2017年8月，万科万村在龙岗区政府、坂田街道办的指导下，开展岗头新围仔村改造工作，开启探索政府、社区、企业三者合作的“城中村综合整治+引进优质物管+市场化商业运营”模式。2017年12月30日，新围仔城中村首栋长租公寓样板楼举行揭幕仪式，标志着在一个典型的高密度城中村空间与建筑中，整体规划、持续统租和针灸式改造并行的更新策略迈出第一步。

项目亮点

1

探索政府、社区、企业合作模式

模式中政府作为主导角色投资公共区域的设施改造，村集体将物业移交给企业参与统租，企业作为配合方承担整村改造及运营的具体工作，最终达到各方参与、合作共赢的目的，高效解决各类城中村历史遗留问题，美化城市环境，提升居住水平。

2

提升城中村设施水平

在龙岗区政府、街道办的支持及委托下，万村承接城中村硬件提升，包括完善消防设施及治安管理、三网入地、城市公共界面改善、社区公共活动空间升级等工作。

3

激发城中村活力

除改善硬件环境外，还需长久的经营业态以激发城中村活力，保持城中村可持续化的运营及维护。

长租公寓：以市场化方式统租城中村所有村屋，根据万科泊寓标准统一进行硬件提升、招租、管理等工作，让城中村居民获得有尊严的、安全的居住环境。

社区商业：通过打造步行商业街体系为城中村注入商业活力，引入“万科里”自有社区商业品牌，由万科商业团队统一规划业态、统一管理，让街区有秩序、可控、可追查，使居民享受到更丰富的城市商业功能。

物业进村：物业进村是以上所有业态植入成败的关键。通过品质物业的统一管理，从消防安全、治安管理、人口登记、车辆管理等方面按照城市住宅小区模式管理城中村。

城中村发展理念

共享社区

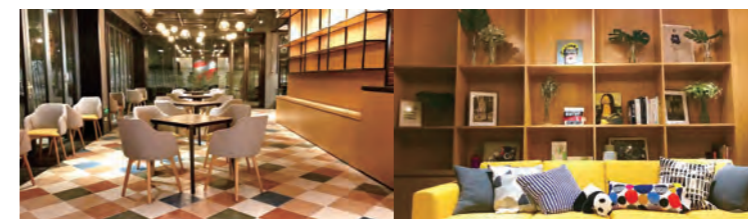
植入共享汽车、单车，打造开放式商业街区，美化公共活动空间，为居民提供共享式的便捷体验。

落脚社区

改善居住空间，新增活动、交流空间，为更多青年人才提供美好舒适的落脚点。

智慧社区

引入智慧物业，为城中村居民、新兴人才提供科技化、智能化的物业服务体验。



改造后泊寓首层公共休闲区实景图



改造后泊寓室内实景图

万科商业

印力集团在观点指数“2017年度中国商业地产百强”排名中由第31位提升至第2位。

万科商业秉承为家而建的理念，聚焦购物中心和社区商业，致力于为客户提供丰富的消费体验。作为万科的商业平台，印力集团紧紧围绕“缔造欢购之城，开启乐享之旅，成为活力之源”的使命，在商业服务创新、空间运用与数字化体验提升方面，进行更多的探索，优化城市空间场景体验，助力城市更新升级，实现经营规模和经营质量的大幅提升。

案例

万科联合印力收购凯德商业 20 家中国购物中心

2018年1月，印力联合万科等公司与凯德集团全资子公司凯德商业达成协议，将收购凯德商用在中国国内的20家购物中心。其中，20家购物中心分布于华北、华中、华南和中西部区域的19个城市的核心区域。印力将进一步提升万科商业网络的广度和深度，将万科商业下沉到核心区域市场及周边城市群，为当地客户提供更丰富优质的服务体验。

购物中心

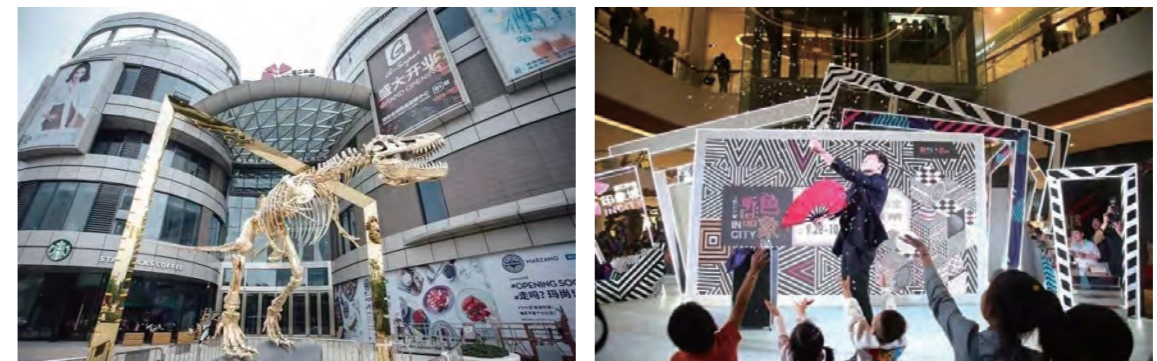
印力协同万科生态系统资源，提供最优质的商业配套服务，致力于为中国家庭创造更美好的品质生活，做中国领先的商业地产平台。2017年，印力通过专业的投资开发、商业运营及资产管理，打造一体化的零售商业地产全价值链模式，从项目的前、中、后期全过程进行关注和整合，确保购物中心项目的良好品质，充分挖掘其商业价值。

截至2017年底，印力商业平台共持有已开业项目**33**个，其中2017年新开业南通印象城及武汉青山印象城两个项目。



南通印象城

9月28日开业的南通印象城运用国内先进的“SHARE ZONE”概念、兼具创新与融合建筑设计，打造融入家庭生活的可持续社群共享空间。此外，南通印象城拥有女性停车位、儿童游乐室、老公寄存室、专属母婴室等商场配套和温馨服务，是一座充满人文关怀的购物中心。开业当天客流突破12万人次，会员累计超23000人，签约率达95%，开业率达90%，250个开业品牌，其中50%品牌首入南通。



沈阳印象城

沈阳印象城位于沈阳百年传统市级商圈——太原街商圈核心位置，紧邻沈阳站，建筑面积2.2万平方米。沈阳印象城原为运营超过十年的国美电器商城，业态单一，无法满足周边客群的需求。万科印力接手后，对所在商圈进行深入调研，从增加业态丰富度和商场体验感着手，从“吃喝玩乐购”五大维度重新定位客群。根据“小而精、小而美”的设计理念，对商场内部及外立面重新装修，优化内部动线、品牌业态等，增加体验主题街区，满足都市人的多样生活需求。改造后沈阳印象城营业面积下降38%，但日均销售上升63%，日均客流上升129%，总租金提升74%。



社区商业

万科社区商业基于家庭式客户高粘性的客户需求，打造“万科里”主力品牌，围绕教育、美食和生活服务三大主题，将居住与餐饮休闲、美食体验、教育教学融合，打造安心、便捷、舒适的邻里生活中心。

2017年，万科共在18个城市新开业36个社区商业项目，管理面积约37.38万平方米。



广州基盛万科里

广州基盛万科里是开放式街区社区商业，为周边社区居民提供大食汇、教育中心、生鲜市场、易货中心、生活服务、定制中心六大业态。主力店梅沙社区营地为周边家庭提供Alpha School、四点半学堂、Campus mini等多元儿童素质教育课程，围绕教育业态，打造家庭生态消费闭环。



物流仓储

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

2017年，万科成功参与普洛斯私有化，以自身开发建设经验及资源优势与普洛斯高效的物流仓储网络及卓越的管理能力形成优势互补，携手打造全球最大物流仓储平台，进一步完善万科在物流仓储领域的布局。

积极拓展业务版图，建立冷链事业部，在沈阳浑南成功落地并运营第一个冷库项目。

先后与顺丰速运、菜鸟等签订战略合作协议，奠定多元化合作的基础

进驻城市 **33** 个

已获得 **62** 个项目

可租面积超过 **482** 万平方米



产业办公

万科通过深度挖掘城市产业经济、企业商务的需求，为企业发展提供所需的空间及服务，带动企业实现资源共享、价值共创。截至 2017 年底，万科在 19 个城市，开业运营 41 个产业办公项目，经营面积超过 120 万平方米。

品牌写字楼

打造城市级品牌写字楼，服务优质、成熟型企业，提供办公空间服务、企业商务服务，打造城市名片。

杭州黄龙万科中心

黄龙万科中心共有 9 栋写字楼，周边配套集中商业、街区商业、会议展览中心、国际幼儿园等，为都市白领提供 24 小时完整的工作生活解决方案。万科还通过星商汇平台，举办行业前沿讲座、展览等，汇集知识人群，驱动创新元素的汇聚和碰撞。



产业集群

为特定产业提供适用的空间，用共享的方式让空间和资源的使用更高效，用众包的方式让服务的类型更丰富，是提供“空间”和“服务”的产业地产全新模式。

深圳万科云设计公社

万科云设计公社聚合设计行业上下游生产单位，融合协作，形成一整套完备的产业服务体系，让创意人员将精力回归到设计等企业主核心的问题，在更高效、更集约、更公正的生态系统里，实践新生产方式。



万科度假

伴随着消费升级的浪潮，人民对美好生活的追求日益提升。万科结合度假生活市场的多维度需求，依托自然资源及环境气候等地缘优势，发展休闲度假等相关产业，满足家庭周末及节假日深度度假需求。截至 2017 年底，万科在广州、深圳、武汉、杭州、苏州等城市共有 29 个度假酒店项目，已开业 3000 间房间。

案例

万科与新加坡悦榕集团签署战略合作协议

2017 年，万科与新加坡悦榕集团签署战略合作协议，成立全新合资平台“悦榕中国”，用以整合中国区域内悦榕集团旗下品牌酒店和资产，通过双方共同发展与管理的平台“悦榕中国”，在酒店、养老、养生领域拓展全新业务。

万科度假项目表

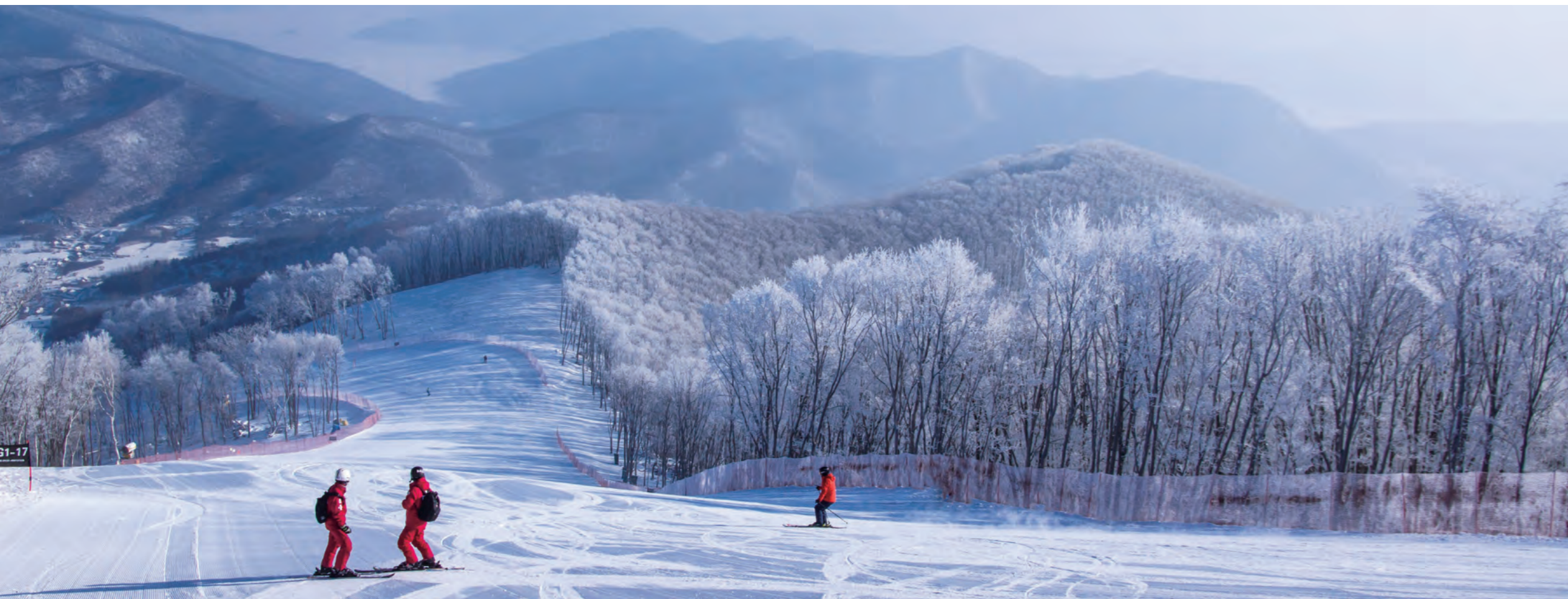
城市	项目名称	开业时间
深圳	深圳双月湾夏娜客栈	2013 年 7 月
深圳	深圳双月湾普拉特罗旅舍	2014 年 6 月
深圳	深圳浪骑游艇会	2006 年 1 月
昆明	云南抚仙湖希尔顿酒店	2015 年 5 月
苏州	雅诗阁酒店	2014 年 9 月
杭州	良渚君澜酒店	2008 年 3 月
东莞	雅乐轩酒店	2014 年 12 月
吉林	吉林王子酒店	2014 年 12 月
吉林	吉林青山客栈	2014 年 12 月
吉林	吉林白桦旅社	2017 年 11 月
三亚	万科森林悦度假村	2015 年 8 月
武汉	名悦酒店	2014 年 7 月
武汉	君澜酒店	2015 年 5 月
佛山	捷安客酒店	2015 年 8 月
广州	清远万科白天鹅温泉酒店	2014 年 12 月

松花湖度假区

国家 AAAA 级景区万科松花湖度假区位于吉林省吉林市丰满区境内，成立于 2012 年，总占地面积近 20 平方公里。度假区地理位置优越，是国内距离城市市区最近的度假区，也是国内唯一兼具大型目的地的滑雪度假区和城市滑雪场。

万科凭借 33 年专业开发经验，引进世界先进设计理念和欧洲顶尖硬件设施，倾力将松花湖度假区打造为一座设备先进、规划科学、服务贴心的高水平滑雪度假区。度假区包含松花湖滑雪场、专业成人及儿童滑雪学校、娱雪乐园、独立滑雪教学区、五星级松花湖西武王子大饭店、北美风情度假酒店青山客栈、白桦旅社、青山度假公寓、度假小镇、商业住宅、V-FUN 儿童村等多种配套设施。度假区以其得天独厚的冰雪条件，为广大滑雪爱好者打造了一座真正的国际级冰雪度假天堂，为我国冰雪产业的蓬勃发展做出了卓越贡献。

- 拥有国内最长高山雪道之一，全长 5.23 公里
- 拥有 5 条已通过国际雪联认证的高级雪道，可满足国际大赛高山大回转的比赛需求
- 雪场初中高级雪道分布均匀，同时提供越野滑雪和跳台等场地
- 拥有家庭滑雪乐园，专业教学公园，大众运动公园及竞技型运动公园，不同等级的滑雪者互不干扰



优质雪道 **34** 条

滑雪面积 **175** 公顷

载人索道 **6** 条

最高山体落差 **605** 米

区内年平均冰雪期 **150** 余天

平均积雪厚度正常可达约 **1** 米

万科松花湖荣获第五届“世界滑雪大奖”（World Ski Awards™）2017 年度中国最佳滑雪场。

养老业务

万科在 **15** 个城市布局了各类型项目约 **170** 个

建国后首批婴儿潮将持续大规模进入养老阶段，这加速了中国老龄化的到来，而 30 年独生子女政策、“412”家庭模式的普遍化、家庭小型化、空巢化等因素叠加使得解决中国养老问题迫在眉睫。万科认为，解决中国的养老问题，不仅是政府的责任，更是整个社会的责任。万科主动承担社会责任，从 2009 年即开始研究养老业务，积极稳妥地投身到老年产业中，深入探索适合中国国情的社会化养老道路。

万科养老业务以优质生活照护为基础，以特色康复为核心竞争力，旨在为长者打造生命花园，让长者创享第二人生。万科的养老项目，将提供给老人有尊严、有温度、有体面的日常生活，满足长者安全、卫生、饮食、护理、复健、康乐、归属感以及自我实现等各个层次的需求。同时，万科与各地知名医院的中医科、康复科、慢病管理专家合作，开展特色康复项目，并结合当地老人的生活特点，与当地历史文脉相结合开展特色文娱活动，让老人的生活焕发新生。

2017 重点项目

随园嘉树·良渚项目

随园嘉树是随园养老旗下的 CCRC 项目，基于对长者心理特点、行为特点和人体工程学的深入研究，首创“邻里式”养老模式，是万科首个面向活跃长者的大型老年居住社区。2017 年，随园嘉树·良渚完成了年度满租目标，入住长者 1000 多人。



随园护理院

随园护理院是随园养老的老年康复护理机构系列，凭借专业的医疗护理康复团队，为术后康复和失能长者提供日常护理、康复治疗等医养服务，打造居家式入住环境，提供高标准的专业医、康、护服务。



业务类型

城市级和社区级

- CCRC(持续照护社区)
- 城市护理中心(康复医院/护理院)
- 城市全托中心
- 社区嵌入中心
- 日间照料中心

业务优势

万科集团与各地团队之间充分沟通，相互支持，共同构建跨区域跨项目间经验共享、能力共享、人员共享、资源共享的集团化操作模式，从项目的选址、建设改造、资源合作到项目的日常运营，均是集团各地公司经验与智慧的集合。

随园之家

随园之家是万科的社区日间照料中心，定位为家门口的养老服务，主要客群为项目周边居家需要协助的老人。项目利用万科专业养老服务团队与基层街道、社区合作，解决目前社区居家老人就餐难、就医难、出院后康复护理难、日常生活不便、紧急情况无人照料等痛点。目前已开业运营 100 个点，已为 10000 余老人提供服务。



合肥庐园

合肥万颐庐园地理位置优越，毗邻 2400 亩城市森林公园——庐州公园。庐园提供全托养老护理、慢病管理等服务。在细节上，通过 40 多项适老化设计，加上温馨舒适的装饰风格，营造让长者安心舒适的生活氛围，成为合肥当地的养老项目标杆。



万科教育

“百年大计，教育为本”，万科通过梅沙、德英乐等教育品牌，为 3-18 岁青少年提供完整的教育解决方案。

梅沙教育



梅沙教育致力于激发孩子内在驱动力，尊重孩子个性差异，以体验式教育及跨学科教育创建以学生为中心的课堂，打造面向未来的教育。目前，梅沙教育已包含全日制学校、社区学校、户外学校等模块，同时结合梅沙教育线上平台、万科教育发展基金以及梅沙教育研究院实现教育资源的全方面整合升级。

截至 2017 年底，梅沙教育在深圳地区已拥有 2 所创新型公办学校，1 所民办国际化高中以及 1 所幼儿园；已开发 6 套梅沙特色课程，组建学生社团 100 多个，在校学生达到 3232 人；成功获得剑桥国际考试中心认证，爱丁堡公爵青年奖励计划独立授奖单位资质，成为美国十项学术全能比赛 USAD 中国区官方学术合作伙伴。

德英乐教育

君子有三乐，得天下英才而教育之，一乐也。2017 年 5 月，上海万科发布“德英乐”教育品牌，秉持“开拓全球视野，激发无限潜能”的教育宗旨，以尊重中国传统文化为根基，融合西方创造性与探究性教育理念，培养立身世界的中华英才；以同步时代为标准，创立声名卓越的世界名校；以产业升级为使命，缔造持续多元发展的行业生态。

截至 2017 年底，上海德英乐教育已开办 3 所民办中小学，5 所民办幼儿园，2 所幼儿托管点，1 所高中；3 所公办中小学，1 所公办幼儿园，1 个国际青少年俱乐部，所有园所满校后，学生约 8000 人，教职员工约 950 人。

公办教育

积极与政府在公办教育领域展开合作，输出优质教育资源、品牌，建立长效的合作机制，持续为公办教育发展提供助力和补充。

民办教育

通过丰富而富有挑战的双语文化综合课程，培养孩子全面平衡的个性，终生学习能力，创新领跑的精神，激发孩子无限潜能，为他们创造健康丰盛的人生奠定基础。

素质教育

提供以 STEAM 课程、赛艇课程、阅读课程为核心课程的 20 多门拓展课程，提供课上到课下，校内到校外的一站式服务。





ENVIRONMENTAL PRACTICES

环境之道



住宅产业化
Housing Industrialization



绿色建筑
Green Building



绿色技术创新
Green Technology Innovation



绿色运营
Green Operation



绿色供应链
Green Supply Chain



垃圾分类
Garbage Sorting



绿色植被研究
Green Vegetation Research



绿色公益
Green Public Welfare

十九大报告提出，我们要坚持节约资源和保护环境的基本国策，像对待生命一样对待生态环境，建设美丽中国，为人民创造良好生产生活环境。33年来，万科不断探索与自然共生关系，寻找人与自然的最佳距离，在生态规划设计、绿色开发建造、绿色环保技术创新等方面持续升级，引领行业绿色发展，让城市的触角有机生长，打造城市生活的绿色美好未来。



“万科过去一直强调绿色，我们的工业化、绿色建筑、垃圾分类等，都是为绿色环保、美丽中国做的贡献。在新的时代开始的时候，我们应该在绿色战略方面拿出新的解决方案。”

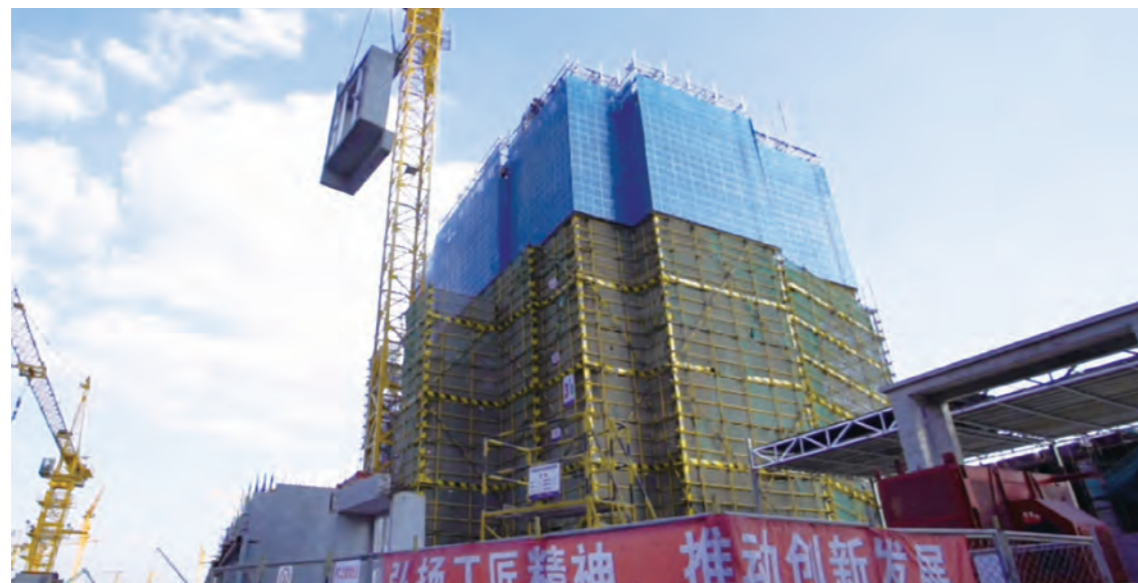
——万科董事会主席 郁亮



住宅产业化

住宅产业化是指用工业化生产的方式来建造住宅。利用工业化技术可以将建筑过程的误差减少到极致，大大提高建造质量。同时，这种规模化、集约化、工业化的建筑方式能有效降低能源与资源消耗，减少大量的建筑垃圾、污水、工地扬尘，降低施工噪音。住宅产业化已成为建筑业践行绿色低碳发展的最佳实践之一。

万科是中国住宅产业化的积极推动者，引领行业绿色节能建筑的技术研发、标准制定和推广。自2004年开始标准化、工业化和产业化研究以来，万科在住宅产业化的道路上坚定前行了13年，逐渐摸索出一条解决市场需求、符合行业发展、具备行业领先性的建筑产业化之路。



在过去的 13 年里，万科因地制宜，逐步形成装配式剪力墙体系、内浇外挂体系、全预制框架体系、金属模板 + 全砼外墙体系等多种适宜的工业化建筑体系；主编、参编了 9 本国标、行标和地方标准；培养并发展了包括研究、设计、构件生产等行业内上下游 300 余家符合工业化发展的新型企业；帮助万科项目中 40% 的农民工稳定地转化为产业工人；形成 120 余项技术专利；共计落成超过 1 亿平方米的工业化项目，工业化成为万科每年 20 余万套装修房交付有力的保驾护航工具。

万科住宅产业化发展之路



2002-2005 年

自主研发阶段

为适应规模化发展的需求，万科选择预制砼来实现“像造汽车一样造房子”的理想，三年内自主研发三栋实验楼，尝试装配式框架结构、梁柱三维预制构件，整体式预制厨房、卫生间等体系的设计和建造，初步建立了装配整体式的概念。

2006-2007 年

引进发达国家技术阶段

万科学习发达国家成熟的工业化技术、部品和管理体系，与国外建筑领域专家共同完成以 18 层住宅为原型，预制率接近 90% 的“青年之家实验楼”，奠定了万科工业化的技术基础。

2007-2010 年

中试应用阶段

2007 年上海万科新里程 1.3 万平方米工业化住宅项目开工，标志着工业化正式进入中试阶段。上海、深圳、北京等城市逐渐开始尝试探索本地化预制砼体系，并同步开展如何降低预制化率以获得更大程度的推广。在 2008 和 2009 年分别完成预制率 40%、20% 的第五、六号实验楼，为万科工业化项目主体技术体系确立了标准定型模板。

2010-2015 年

全面推广阶段

2013 年万科明确“两提一减（提高质量、提高效率、减少对用工的依赖）、可复制、可推广”的工业化推广原则，将装配式内隔墙、免抹灰技术、定型模板、整体提升外爬架、穿插提效等技术和与管理工具与预制技术相结合，工业化项目呈破竹之势开展。

工业化 2.0 阶段

万科自 2010 年开展全面精装修交付，开始将工业化技术体系从主体扩展至内装，在 SI 分离的原则下进行土建内装一体化的工业化实施方案，在实验楼里实现了最快 7 天完成工业化内装的尝试。

延伸阅读

SI 分离（主体与内装）体系，指采用全干法施工作业的装配式内装修体系，包括大空间结构体、装配式内隔墙、高精地坪、干法地暖、成品吊顶、集成配电与给水体系、整体卫浴、厨房等核心技术。

绿色建筑

在国家提倡节能降耗、推进生态文明建设的大背景下，推进绿色建筑已成为建筑界不可回避的使命。绿色建筑是指在建筑的全寿命周期内，最大限度地节约资源，保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生的建筑。

万科积极推进绿色建筑发展，严格把控建筑从设计到运营全生命周期的环保管理，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染。自 2009 年推广绿色建筑以来，万科绿色建筑面积已累计达到 1.12 亿平方米。

2017 年

万科绿色建筑面积 **4372.4** 万平方米

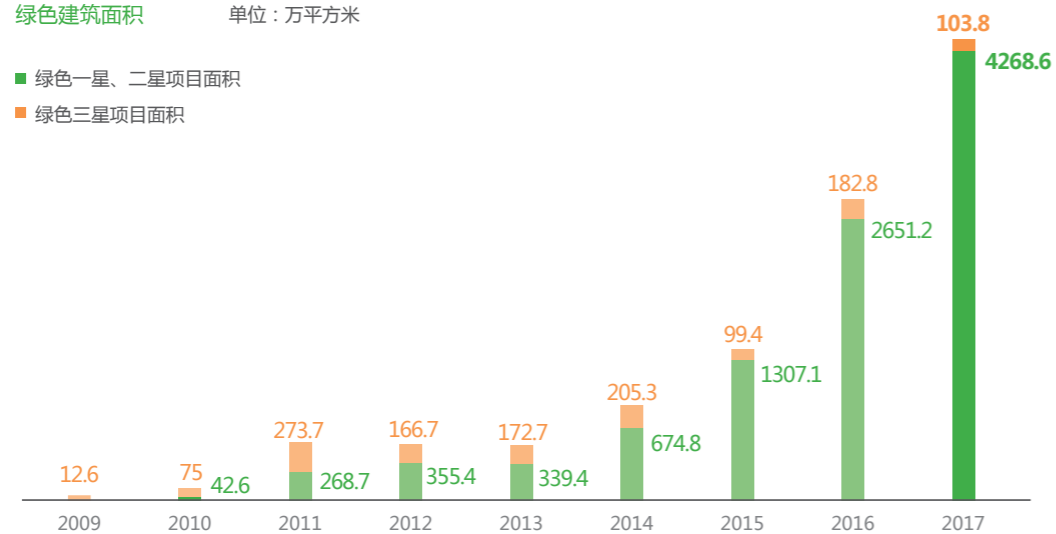
绿色一二星项目 **4268.6** 万平方米

绿色三星项目 **103.8** 万平方米



绿色建筑面积 单位：万平方米

■ 绿色一星、二星项目面积
■ 绿色三星项目面积



绿色建筑面积累计 **1.12** 亿平方米



2017 年万科绿色三星项目清单

城市	项目名称	三星类型 (设计 / 运营)
广州	新隆沙	设计
	广州万科幸福誉住宅 L9、L10 栋	设计
上海	虹桥商务区核心区一期 03 号地块南块万科中心 1~7 号楼	运营
	上海张江高科技园区中区 C-12-2、C-12-3 地块住宅 15~17、19、20、22、26 号楼	设计
宁波	蓝色东方 11、13、14、15 号楼	设计
	蓝色东方 1、3、5、18 号楼	设计
	兰花 1	设计
	望庐	设计
合肥	中央公园 I 地块项目	设计
	中央公园 H 地块项目	设计
芜湖	芜湖万科城南区二期	设计
烟台	翡翠公园 B 区	设计

案例

上海虹桥万科中心

上海虹桥万科中心地处虹桥商务区核心区，项目围绕节水、节地、节能、节材、减少排放、打造海绵城市、改善室内环境、运营管理七方面提升建筑物的可持续性，于 2017 年 12 月获得绿色建筑三星级运营标识。



绿色建筑成效

绿地率 23.28%	地下室面积比 446.32%
透水地面面积比 50.53%	节水器具使用率 100%
可循环材料比例 10.58%	建筑节能率 73.30%
非传统水源利用率 1.33%	太阳能热水利用率 18.33%



绿色技术与措施

节约用地

- 合理开发利用地下空间，设立 3 层地下室用于设备间、车库、商场、超市等功能，集约节约土地利用。



海绵城市

- 地面结合人行步道铺设透水砖，提高地面涵养水分能力，减少地表径流；
- 屋顶设计花园平台，改善建筑雨水调蓄能力，缓解城市热岛效应；
- 选择适宜上海当地气候和土壤条件的乡土植物进行景观绿化。



- 大楼屋面、架空楼板、外墙均采用保温材料；
- 采用冷热电联产的冷热源，与地下三层设置的办公和商用热交换站进行换热供水；
- 利用转轮式热回收器对排风进行全热回收；
- 设置太阳能热水系统，供应地下食堂使用。

节约能源

- 施工阶段采用 100% 的预拌混凝土，高达 98.26% 的高强度钢，可再利用、可循环材料的回收利用比例为 91.5%；
- 采取土建与装修工程一体化设计与施工，在结构设计过程中不断优化体系，减少建筑材料浪费。

节约材料

减少排放

- 优质盥洗废水通过中水系统回用，结合隔油池、沉沙池等净化装置，改善污废水水质，减少污染物排放；
- 废气经由净化装置处理后排放，处理效率可达 90% 以上；
- 从办公室源头对垃圾分类收集，有效回收可再利用或可再生材料，集中存放不可回收垃圾，交由有资质的单位处理。



- 采用吸音内墙、吸音顶棚及填充吸声材料等措施降低环境噪声；
- 设置空气质量监测系统监测地库与办公区域 CO₂ 浓度，使 CO₂ 浓度保持在健康舒适的范围内。

室内环境



- 设置完备的智能化系统和建筑设备监控系统实时监控运营情况；
- 物业管理制定并实施节能、节水等资源节约与绿化管理制度和相应的能源管理激励制度，以确保资源、能源的合理利用。

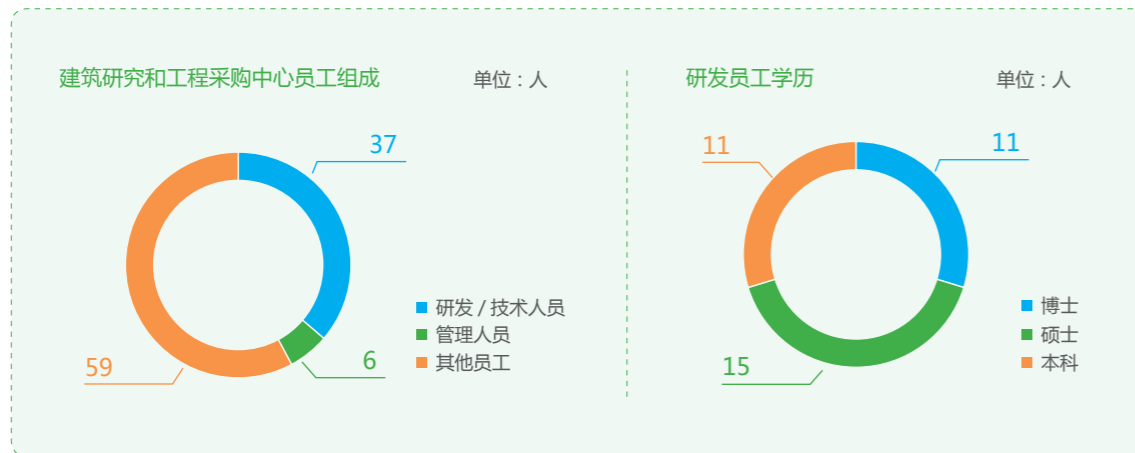
运营管理

绿色技术创新

万科高度重视绿色技术的研发和创新，不仅通过环保实践驱动地产行业的绿色发展，更期望以创新理念和革新技术突破推动人居、生活、环境的可持续发展。

科研团队

万科将创新型人才视为企业的重要资产，重视科研人才建设，构建多梯队的创新型人才队伍，引领行业绿色技术创新升级。



绿色研发成果



案例 装配式内装修

传统装修方式是指在现场采用湿法作业进行装修，一方面，由于作业方式的不可控，会对建筑造成渗漏等难以根治的问题，同时由于室内管线等装体预留在主体结构或湿作业层中，为后期的改造和维修带来极大的不便；另一方面，传统装修方式在装修及后期改造过程中会造成大量的能源及资源浪费，且不可避免地产生大面积的建筑垃圾。

为了解决传统装修模式带来的弊端，万科通过科技创新研究装配式内装修体系(SI)，采用全干法施工作业，以主体和内装有效分离的方法，使房屋具备结构耐久性、室内空间灵活性以及内体可更新性特质，将内装修从传统对人工高度依赖的建造业转变为制造业，建造出长寿命、高品质、绿色低碳的好房子。



案例 污染场地修复

一般而言，污染场地主要指因堆积、储存、处理、处置或其他方式如迁移、突然事故等承载了有害物质，对人体健康和环境产生危害或具有潜在风险的空间区域。随着城市化进程的加速，许多原本位于城区的污染企业从城市中心迁出，遗留下大量的污染场地。这些污染场地的存在不仅阻碍了城市建设和地方经济发展，更带来了不可预估的环境和健康风险。

作为城市的建设者，万科积极研发并推广场地修复技术，按照从污染场地识别到污染场地修复的流程，解决污染场地问题。识别方面，分地质勘查、样品采集、数据检测与分析处理、场地风险评估等4个阶段；修复方面，通过化学方法、物理方法、生物方法相结合的技术，最终实现污染场地的无害化，满足城市建设用地的安全需要。



雄安万科绿色研究发展中心

建设雄安新区是千年大计、国家大事。2017年10月，万科在雄安新区建立雄安万科绿色研究发展中心，成为雄安新区首个投入运营的绿色技术研发实验室。万科将与雄安新区共享建筑产业化、绿色生态、环境健康等方面的技术成果，大力推广绿色生态技术，为雄安新区在绿色规划、建造、监管等领域提供支持，共同打造“蓝绿交织、水城共融的生态城市”。



一期实验室

用于新型建筑材料研究、水环境研究以及建材和室内环境检测。

二期实验室

用于建筑性能研究、装配式内装研究、装配式工艺工法研究、绿色建材研究、土壤与微生物研究、被动房低能耗建筑技术研究等。

研究基地（未来规划）

用于打造开放研发、转化、落地平台，与合作方共同推动技术创新与研发。

雄安万科绿色研究发展中心揭牌当日，万科与住建部科技与产业化发展中心签订《全面推进城乡建设领域绿色发展研究及推广合作框架协议》，共同以提高工程建设标准为核心，研究与新城新区高起点建设要求相配套的政策法规及技术标准体系等，重点在高品质建筑认定标准、绿色建筑、装配式建筑、被动式超低能耗建筑以及生态环境改善等方面树立国内领先、国际先进的标杆示范项目。



同时，万科还与环保部环境发展中心、中国节能环保保护公司签订《关于合作推进环保部技术评估与转化平台落地雄安新区的框架协议书》，将在环保技术研发、技术评估、二次开发、技术交易、技术孵化等领域加大合作力度，共同推进环境保护部环保技术成果转化平台落地雄安新区，建立长期、全面的绿色战略合作伙伴关系。



绿色运营

万科不仅在传统业务板块持续深化绿色足迹，还将低碳理念和可持续发展思路引入拓展业务的开发、实施与日常管理的全生命周期中，降低自身对环境的负面影响。

商业能源管理

万科建筑研究与工程采购中心联合印力集团开发管理中心共同开发能源管理系统，旨在收集运营项目的能源消耗情况并实时监测能源数据。通过节能诊断分析，降低持有型物业的能源消耗，实现真正的绿色运营。

案例

东莞长安万科广场，双十佳最佳节能实践

东莞长安万科广场于 2014 年 9 月开业，是万科开发运营管理的第一批商业项目之一。商场一直致力于保障机电设备的节能高效和舒适运行。通过冷却塔变频改造、智能照明改造、自控系统升级以及精细化运行管理等措施，空调冷源系统能效系数从 3.6 提高至 4.2，达到国内先进水平，全年商场公区电耗下降 155 万千瓦时，节能率达 22%；同时，商场室内平均温度保持在 25°C ±1、CO₂ 平均浓度保持在 600ppm，实现了绿色和舒适运营的双赢。2017 年，由于在绿色运营方面的成绩和示范效应，项目入围国家发改委“双十佳最佳节能实践”。



室内空气改善

室内空气质量与人的身体健康息息相关。万科引进高科技的生态治理技术，优化、改善室内环境，确保每一位客户都能获得值得“深呼吸”的室内体验，塑造宜居的绿色生态环境，打造美好健康品质生活。

案例

上海七宝万科广场生态环境智能商圈，塑造绿色生态消费环境

源于对美好生活极致服务的钻研精神，上海七宝万科广场通过生态技术、数据监测及人文关怀，三方闭环的“生态环境智能商圈”，优化改善、实时监督管控室内空气质量，打造更有序化的环保生态标签。



上线空气除霾
小卫士 1.0

安装除霾小卫士静电除尘系统，实现对室内 PM_{2.5}、甲醛、臭氧等空气污染物有效阻隔的综合空气治理效果。经静电除尘治理后，室内 PM_{2.5} 浓度有效控制在 50μg/m³ 以下，达到优良空气质素水平。

引进空气治理
黑科技 2.0

针对孕妇、婴儿、易敏感人群等重点呵护关爱对象，在母婴室、老公寄存室等特色服务区内设置生物酶空气治理器，在去除 PM_{2.5}、甲醛等污染气体的基础上，通过生物酶的科学配剂，消除室内 98% 以上空气细菌微生物交叉感染。

智慧监测共享
3.0 实时展示

在商场内铺开多个实时空气质量监测点，通过室内外 LED 大屏及上海万科广场官微，即时更新及发布空气质量数据，为场内的实时空气质素治理带来最为全面的监管维度。

松花湖度假区生态管理


滑雪场的开发选址多为环境条件良好的山地，无序的开发和不当的环境保护措施会对区域的环境造成破坏。万科松花湖度假区在开发和运营的过程中高度重视原有生态保护，合理利用自然资源，避免对周边环境造成破坏，实现生态的可持续发展。

施工设计阶段

- 在雪道设计施工过程中最大化利用原有山体走势，减少涂层、植被破坏；
- 施工过程中，采取移栽方式，新建林场保护水土，累计迁移植被约 300 株；
- 松花湖小镇量化使用太阳能风能照明系统，践行绿色低碳；
- 合理设计汇水渠，春季回收冰雪（造雪）融水，夏季收集雨水，提高水资源收集和循环使用能力。

运营管理阶段

- 注重野生动物保护，定点喂食狐狸、松鼠、鹰等雪地动物
- 在大青山顶建立高等级气象数据采集设备，精确监测地方小气候；
- 与北京大学合作编著《青山草木》植物志，并向员工、青少年及游客讲解青山动植物物种知识；
- 在雪道恢复种植金鸡菊、松果菊、波斯菊、冰岛虞美人等 20 余种宿根野花组合，种植面积超 10 万平方米，提升夏季景观，保持水土。

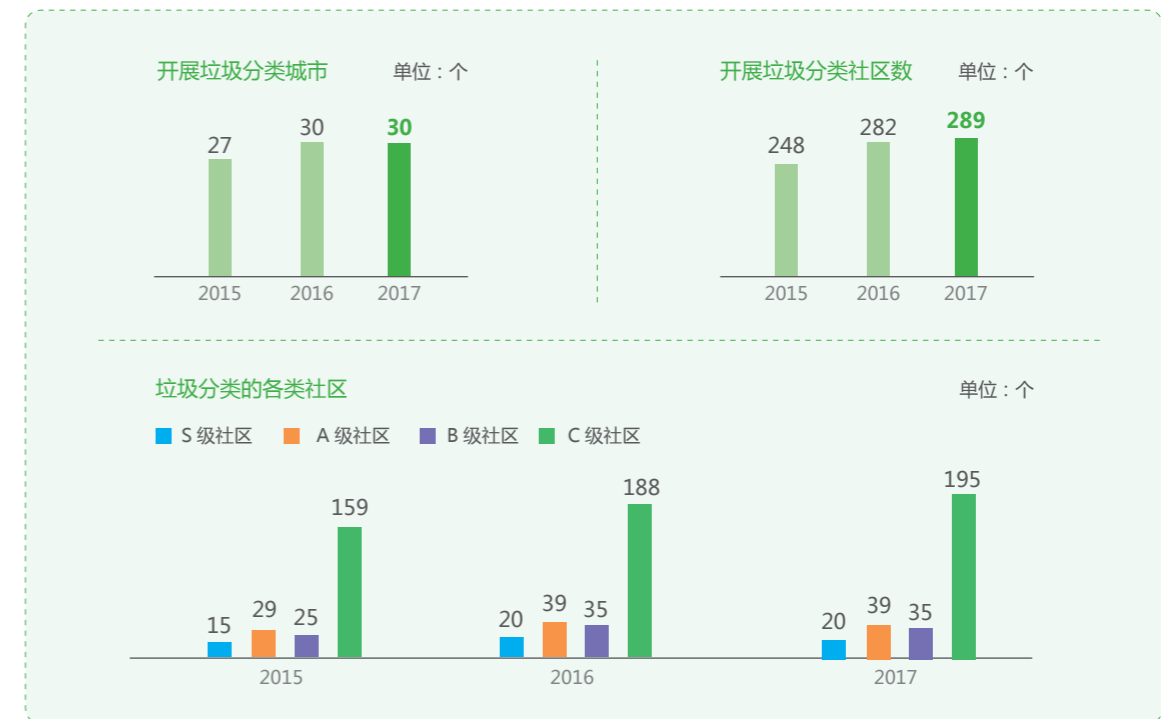


绿色供应链

万科与阿拉善 SEE 生态协会、中城联盟、全联房地产商会等于 2016 年共同发布“房地产行业绿色供应链行动”，旨在以市场化方式带动绿色生产，以行业联盟的形式，推行绿色供应链管理。加入绿色供应链行动的企业一致承诺：在共同的采购指南和行动方案的指导下，管理自身供应链，坚持绿色采购，从原材料采购源头、生产过程、终端消费等多个角度入手，绿化整个供应链条，提高环境效益和资源利用效率，为中国社会发展、环境保护承担起自己的责任。

垃圾分类

2017 年 3 月，国家发改委、住建部发布《生活垃圾分类制度实施方案》，要求至 2020 年全国 46 个城市先行实施生活垃圾强制分类。早在 10 多年前，万科便开始在北京、深圳、上海等多个城市试点垃圾分类，构建生活垃圾分类与回收系统，通过业主参与、社会监督不断细化社区垃圾分类标准，提高社区的垃圾分类率，实现垃圾的源头削减、回收利用，以实际行动推行环保理念，促进社区和谐、改善社区环境。



案例

“零公里”行动

2010 年，万科公益基金会与腾讯公益慈善基金会联合发起“零公里”行动，旨在呼吁通过生活垃圾的前端分类减量解决城市垃圾问题。万科始终认为解决垃圾危机决定性的环节，不取决于距离数公里之外的填埋场或焚烧厂，而是取决于前端开始的垃圾分类，取决于我们举手之劳的行动。这就是万科“零公里”行动的由来与意义。

如今 7 年已过，万科已逐步通过城市社区的垃圾分类将这项行动的理念落地，将垃圾分类和垃圾减量变为可复制、可计量、可累积的持续的社区行动。



绿色植被研究

近 5 年来，万科持续开展植物多样性保育研究工作，关注自然植被和珍稀濒危植物的保护，着力城市生态园林的建设探索。



万科热带雨林馆

万科热带雨林馆位于东莞松山湖万科住宅产业化基地植物研究区内，分为热带雨林温室、热带植物过渡展示区、植物收集驯化科研温室、植物繁育研究区四部分。热带雨林馆总建设用地面积 6000 平方米，室内面积约 3000 平方米，建筑采用大跨钢网架结构，外覆双层 ETFE 膜，具备温度、湿度、通风、喷雾、遮阳等自动化环境模拟调控系统，能模拟热带雨林植物正常生长所需要的环境条件。

馆内分为热带雨林地缘区、杪椏谷、附生植物区、雨林腹地、姜目植物区、热带水果区、棕榈区七个分区，共收集栽培了来自美洲、非洲和亚洲三个热带雨林地区的典型和特色植物 1100 多种。万科针对各类植物资源开展栽培保育研究，实现从引种收集、栽培保护、驯化繁殖到推广应用的技术路线。

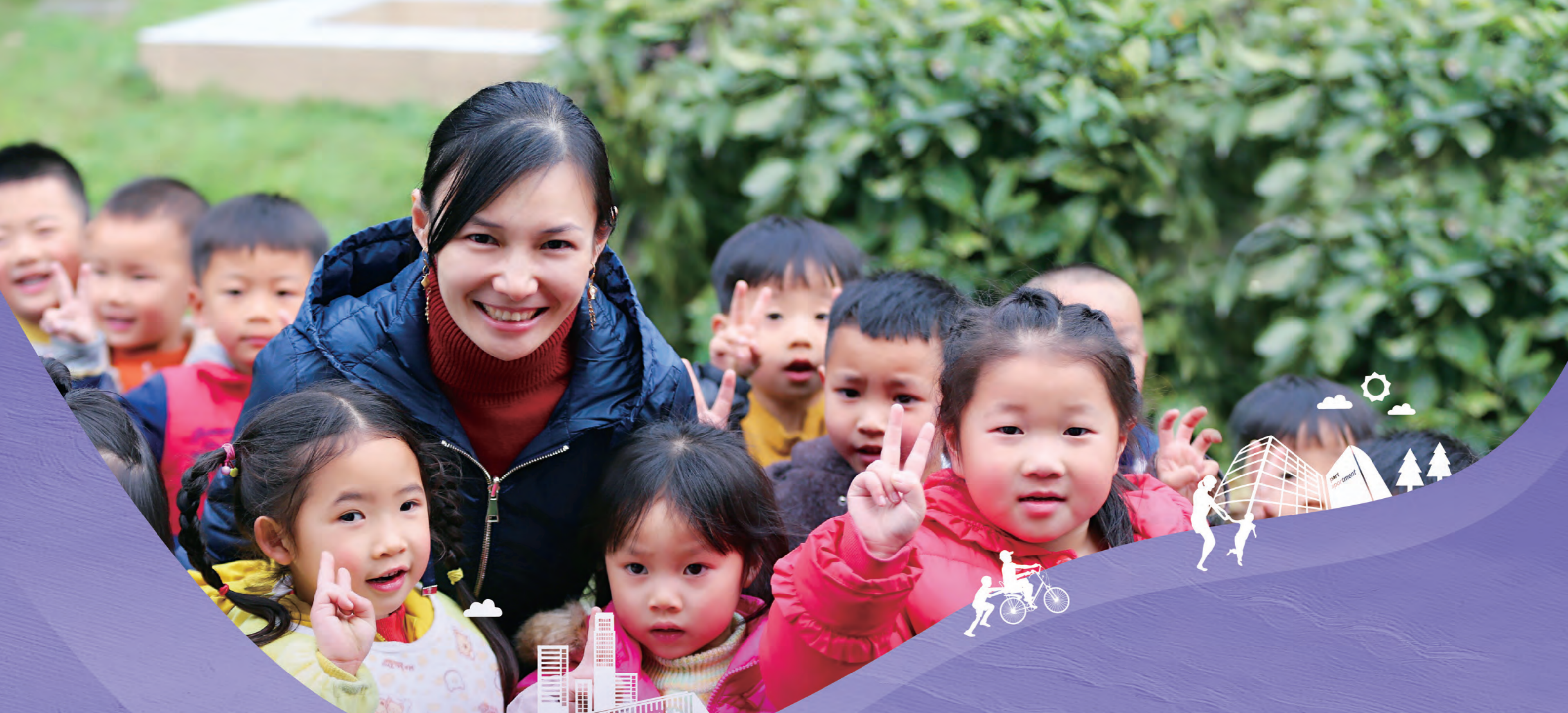
馆内还模拟营造出热带雨林的生态景观，展示了热带雨林植物群落景观的外貌和生态特征。万科在馆内开展和组织科普宣传和生态教育活动，向公众传递万科对生物多样性保护的态度和理念。目前已有社会各界人士 3 万余人次莅临参观指导。



绿色公益

万科不仅关注企业自身绿色发展的脚步和解决环境、资源问题的能力，更凭借行业影响力，让万科的绿色环保行动深入更多领域，成为生态文明建设的重要参与者、贡献者、引导者。

2017 年，万科公益基金会持续将绿色环保作为基金会重点工作方向，积极参与国内外应对气候变化行动，持续关注生物多样性保护，开展绿色乡源等绿色公益项目，携手多家公益组织共同保护环境、守护生态。具体内容详见“社会之道”篇章“公益慈善之绿色环保”章节。



SOCIAL PRACTICES

社会之道



文脉保护
Urban Context Protection



公益慈善
Charity



健康运动
Health Campaign



员工关爱
Care for Employees



合作共赢
Mutually Beneficial Cooperation

文脉保护

“万物有所生，而独知守其根”，城市文脉，是一座城市的精神之根。本着对历史、对城市负责的态度，万科在参与城市建设过程中积极尝试城市历史文脉保育，充分考虑项目规划与当地历史文化建筑的融合共生，让古老的城市文脉得以延续并焕发新的生机。

广州永庆坊旧城微改

位于广州旧城核心地带恩宁路的永庆坊，在晚清开埠时曾是南部中国的经济核心区域，这里集合了西关骑楼建筑的精髓，承载了一代“老广”的光荣与梦想。但在城市化进程中，永庆坊经历了“破”与“守”，逐渐衰败，荣光不在。

2016年，万科承接永庆坊旧城改造项目，不同于老城发展“推倒重建”的做法，万科遵循“修旧如旧，建新和谐；交通梳理，肌理抽疏；文保专修，资源活化”的原则，对永庆坊采用“微改造”做法，在充分保留原有历史建筑特色的前提下，将建筑、文化、历史融入街区，赋予老城新的时代活力。



历史建筑修葺

基本保持原有外轮廓不变，对建筑立面进行更新、保护与整饰，强化岭南建筑整体风貌特色，保留岭南传统民居的空间肌理特点。

文物建筑保护

对现存两处文物建筑进行结构加固，沿袭传统工艺，修复屋瓦面、青砖墙、红砖墙、灰雕、彩塑等传统元素，再现建筑传统风貌。

文化价值提升

引入产业办公、特色民宿、精品商业三种业态，通过软装改造、园区氛围提升、活动引导等多种方式将永庆坊打造成广州文化旅游胜地。



改造前的李小龙祖居门面



改造后的李小龙祖居

位于恩宁路永庆一巷13号的李小龙祖居，因年久失修，整体质量堪忧，我们对此展开抢救性修缮工作，还原了其建筑肌理，重现了古建筑的原汁原味，让李小龙这位东方传奇的不朽精神，继续在新时代影响激励更多人。

福建泉州糖厂重塑

泉州作为“海上丝绸之路”的东方起点和有着灿烂文化的历史名城，留下了许多文化遗存、历史印迹。创办于建国初期、坐落在滨江片区的老糖厂，自1952年启动筹建，至1979年鼎盛时利税贡献占泉州市财政的四分之一，再到1993年停产关闭，它的兴衰跌宕见证了泉州老城区的成长。其中的老厂房、老食堂、高高耸立的烟囱不仅仅是泉州人珍贵的集体回忆，更是记录着一个时代的“历史足迹”。

2013年，在泉州万科城项目开发中，万科依托老糖厂基础，秉持保存、改造、融合的理念，重塑约3.2万平方米老糖厂特色商业街，保留老糖厂厂区部分建筑，让老榕树、遮阳棚、红砖墙成为泉州万科城的商业特色，给顾客带来如行走在影画中的体验。



糖厂旧貌

糖厂改造效果图

项目将“万科里”商业系统引入泉州，以“邻里观”设计的公共商业，注重设计人性化的公共空间的景观、动线，让整个老糖厂商业不仅满足业主的消费需求，更成为邻里共同的生活空间。在这里，顾客可以悠闲地坐在榕树下喝咖啡，又或者在路边吃碗面线糊……曾经繁荣的老糖厂，在万科的参与下，以一种全新的商业姿态重生。



公益慈善



在追求业绩增长的同时，万科始终恪守社会价值理念，积极履行社会责任，关注利益相关方发展，为人民群众的健康幸福生活而奋斗，致力于让更多人分享到奋斗成果。万科集团以公司企业公民办公室以及万科公益基金会为平台，积极响应国家扶贫号召，大力开展精准扶贫工作，先后扶贫新疆塔县、河北张北县，参与援建西藏非物质文化遗产博物馆，同时在教育发展、中华传统文化保护、儿童健康、灾后救援、健康运动、垃圾分类、生态保护等多个领域均积极开展相关工作，用爱心和温暖回馈社会。

西藏非物质文化遗产博物馆

作为深圳企业的代表，万科积极响应深圳市政府关于深圳对口援藏工作的号召，和深圳市共同在西藏拉萨捐赠建立西藏非物质文化遗产博物馆，推动西藏非物质文化遗产的宣传与推广。

项目位于西藏自治区拉萨市城关区慈觉林西藏文化旅游创意园区，占地 60 亩，按“一馆一园”理念进行设计，包含一栋 5 层博物馆建筑及配套公共服务业用房和两排 1 层商业用房，博物馆建筑面积约为 8000 平方米，博览园面积约为 25000 平方米。截至 2017 年底，万科项目建设团队克服高原恶劣气候和资源匮乏等困难，已基本完成项目主体和室外工程建设。

西藏非物质文化遗产博物馆是深圳市政府无偿援助拉萨市的第一个项目，对加强深圳市与拉萨市的沟通交流、开放合作，保护弘扬中华民族优秀传统文化，推动拉萨乃至西藏长足发展意义重大、影响深远。

精准扶贫

“要动员全党全国全社会力量，坚持精准扶贫、精准脱贫。”
——习近平

精准扶贫、精准脱贫是实现全面建成小康社会目标的利器。为响应党中央、国务院打赢脱贫攻坚战号召，帮助贫困地区精准脱贫，万科凭借自身优势，积极开展产业、教育、就业扶贫，建立扶贫的长效机制，以“造血式扶贫”帮助贫困群众自主脱贫，为实现人民同步小康贡献万科力量。



西藏非物质文化遗产博物馆项目效果图

新疆塔合曼学校

在深圳援疆的统一部署下，万科于 2015 年开始援建新疆喀什地区塔县塔合曼学校。塔县位于地震带，山势险峻，建筑材料极为匮乏，且气候寒冷干燥，每年 11 月至第二年 4 月无法施工，平均会有 30% 左右的工人由于高反撤离工地。为保证来年 9 月开学时孩子们能在新校舍上课，万科组织人员克服寒冷干燥、材料缺乏、高原缺氧、工期紧张等困难，仅用 188 天时间，援建完成兼具民族文化与绿色环保特色的综合教学楼、风雨操场及塑胶运动场，所有主体建筑达到抗震九度设防。2016 年 9 月 10 日，塔合曼学校正式交付并开学。

2017 年 5 月 11 日，塔县发生 5.5 级地震。万科集团、万科公益基金会、万科中西部区域、新疆万科第一时间成立“塔合曼特情沟通组”，紧急抽调公司骨干当日赶到学校对全校建筑进行勘察。经勘察，主体建筑安然无损，经受住了地震的考验，保障了师生生命财产安全。确定学校主体无结构问题后，万科对震后局部微小裂缝、玻璃破损、供暖问题等进行了集中修缮。



“511”震后万科工作人员进行建筑检查

万科的抗震技术保障了师生的安全，而学校师生素质的培训与提高则有赖于各界的支持。深圳市福田教育局派出福南小学副校长王珂前往塔合曼学校任职校长一年时间，深圳市福南小学、荔园小学、园岭外国语小学、益田小学与塔合曼学校手拉手，分期分批派出老师给塔合曼学校孩子们、老师们上课，开展各项活动增进学校之间的交流。万科志愿者将与深圳的教育专家一起，共同推动塔合曼学校的教育改革。并设立教师奖励计划，调动当地教师积极性，共同为塔合曼学校和孩子们的未来贡献力量，为当地教育扶贫贡献力量。

同时，塔合曼学校亦受到多位合作伙伴关注及获得实物捐赠，沁园水处理公司捐赠净水器，腾讯公益捐赠壹基金温暖包，深圳市关爱办与深圳广电公益基金会捐赠阳光洗衣房，与万科一起共同助力孩子们健康成长。



震后深圳市委书记王伟中考察塔合曼学校



张北光伏扶贫电站

张北县地处张家口坝上地区，贫困村空心化严重，贫困人口中无劳动力、丧失劳动能力群体占比较高。万科针对张北县产业扶贫现状，结合其作为国家级可再生能源示范区核心区的资源优势，采取“企业捐助 + 政府主导 + 贫困户收益”方式，向张北县政府无偿捐助 2800 万元，为县域内光照资源充足、具备并网条件的 12 个贫困村分别规划建设规模为 300 千瓦的村级光伏扶贫电站。电站建成后，产权划归村集体，发电收益主要由贫困户和贫困村享有。

2017 年 6 月 30 日，12 座电站全部并网发电，每座电站可连续 20 年年均为贫困村新增资产收益性收入 42.3 万元，扣除运行维护费用，全部收益用于贫困村、贫困户扶贫事业。同时，通过特困户直接补助、一般贫困户提供公益性服务岗位等方式，12 座电站至少可为 1200 户贫困户带来 3000 元/年的稳定收益，并为每个村集体提供至少 5 万元/年的收益，用于发展优势产业及医疗、卫生、养老、文化等公益事业。



2017 年春节前，集团党委副书记、副总裁周巍女士到张北县慰问困难党员。



此外，万科于 2016 年无偿捐助 200 万元，为张北县天路中学规划建设 1 座总面积达 2923.28 平方米的操场及看台设施，支持张北县教育发展。项目在 2017 年 5 月开始动工，按照最新国家和地区环保标准，选用环保无毒材料建造，确保为学生提供安全、完善的运动设施。2017 年 11 月，运动场正式完工并交付。

“互联网 + 社区”农产品产业支持



万科利用自身业主资源的优势,通过“线上”+“线下”联动的方式,进行农产品产业帮扶。

线上

万科联手贫困山区农商,发起“精准扶贫、公益助农”行动,利用互联网手段,向业主在线销售贫困县优质的原生态农产品。目前,精准扶贫农产品专区已在万科业主移动端应用“住这儿”APP 上线,销售来自贵州雷山、江西赣县、四川苍溪等多个国家级贫困县、地区超过 30 种特色农产品,业主反响积极,销售情况良好。



线下

万科在贵州贵阳、陕西西安等城市,通过社区推广活动、自动生鲜售卖机、农商社区店支持等方式,为业主提供来自贫困地区的新鲜食材。同时,万科还联合贫困地区农商,定制包括雷山银球茶、新疆黑枸杞、苍溪猕猴桃等农产品节日礼盒,在万科全国的一线公司中进行推广,2017 年为贫困县农商带来超过 200 万元销售收入。



案例

西安万科公益助农

西安万科在万科集团精准扶贫的大框架下,产业帮扶国家级贫困县陕西省旬阳县华山村。项目整合贫困村的特色农产品,通过万科自身采购消纳 + 农产品进社区的模式,帮助贫困村解决农产品销售问题。

西安万科“幸福食堂”按照市场价格采买华山村绿色无公害农产品,并带动其他企业广泛宣传、采购。截至 2017 年 12 月,约累计采购华山村 5 万余斤土豆,2 万斤南瓜,1 万斤红薯。同时,西安万科联合生鲜供应商“彩虹星球”,定制 24 小时自动生鲜售卖柜,售卖柜可根据季节气温自动保湿保温,保证食材的新鲜。2017 年 1 月 10 日,售卖柜入驻西安万科金色悦城项目,让华山村农产品以新型的售卖方式出现在大众视野。目前,自动售卖柜已入驻万科城、金色悦城、金城国际、金域曲江社区以及 40 个非万科社区,单个自动生鲜售卖柜日均销售额 2000 元,累计销售额 100 万元。



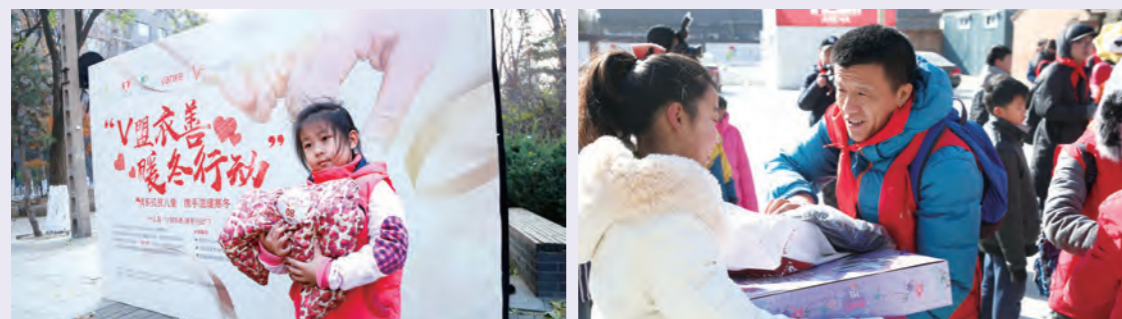
就业扶贫

扶贫先扶志,脱贫先立勤。万科在全国多个贫困县招募具备一定学历和技能的贫困人口到万科物业就业,从事物业保安、客服、水电维修等工作。通过一人就业,实现全家脱贫。自 2016 年 4 月启动就业帮扶项目以来,万科物业已招收超过 6000 名贫困县人口。

V 盟衣善

我国每年有超过 2600 万吨旧衣服被直接丢弃，再利用率不足 1%，与此同时，在部分贫困地区，仍有一些家庭面临着无衣御寒的窘境。2017 年，万科 V 盟与中国儿童少年基金会共同发起“V 盟衣善”公益项目，通过在万科社区设置旧衣回收箱，引导业主向贫困地区家庭捐赠闲置过冬衣物，将城市中大量闲置衣物与贫困地区对衣物的需求进行有效对接。

2017 年 11 月，V 盟衣善发起首个精准定点帮扶行动“V 盟衣善 暖冬行动”。北京、太原、天津、大连、烟台、济南、沈阳、长春、石家庄、青岛，十个城市，近 2000 名业主为贵州省黔东南州贞丰县孤贫儿童捐赠 3017 件闲置衣物，1927 件寒冬衣物。衣物经专业消毒处理后，于 2017 年 12 月 1 日，在贞丰丰县政府的协助下送达孤贫儿童手中。



2017 年 12 月，V 盟衣善首批闲置衣物回收箱体，落地北京、太原、天津、大连、烟台、济南、沈阳、长春、哈尔滨九个城市，62 个万科社区、万科成长中心、泊寓项目。正式运营首月，共计回收 2540 公斤闲置衣物。

2017 年 12 月 11 日，“V 盟衣善 衣旧温暖”公益项目正式启动，中国儿童少年基金会、中国华侨公益基金会、万科集团代表共同出席项目启动仪式。



社会的改变不是一个人做了很多，而是大多数人都做了一点点。未来，万科希望以“V 盟衣善”为契机，在持续关注贫困地区的同时，通过闲置衣物回收体系、城市定向帮扶行动、精准定点帮扶行动以及公益站长计划等，架起城市与贫困地区爱的桥梁，用爱与温暖，让城市生活更美好，让公益的生活态度进入到每一个业主家庭中，一步步打造属于万科社区的全民公益模式，以一个善念激发更多人心中的善念，以一个善举推动无数善举。

案例

援建基础设施，改善农村生产生活环境



根据广东省委省政府关于新时期精准扶贫、精准脱贫三年攻坚的工作部署，深圳市确定精准帮扶河源、汕尾两市 323 个相对贫困村。在市委、市政府对口扶贫工作统一部署规划下，深圳市外办定点帮扶汕尾市陆丰市内湖镇西陂村。经过评估，当地村委会的办公场地局限，而且 80 年代以来从未翻修、破损严重，长期漏雨，已经成为危房。

2017 年，万科在深圳市外办的领导下，开展西陂村的精准帮扶工作，改造西陂村委会办公用房，在 130 天内高效优质地完成危房重建。修建后的建筑两层半共 480 平方米，包括党群服务中心、农家书屋、法律顾问咨询室、培训教室、活动室、业务窗口等，不仅极大改善了村委会办公条件，也提升了服务功能，成为服务村民、联系党群关系的基地。

绿色环保

绿色环保是万科公益基金会的重要公益方向。万科公益基金会凝聚多方力量，共同在应对气候变化、生物多样性保护、推进乡村绿色发展等方面展开探索，以专业、可持续的绿色公益实践，为构筑美丽宜居生态奉献一份力量。

应对气候变化

低碳环保、卓越的绿色企业是万科倡导的方向。作为关注气候变化和绿色发展的先锋企业，万科积极参与国内外气候活动，为中国企业搭建广泛参与的平台，共同探讨与推动城市低碳发展。

波恩联合国气候大会

气候变化问题已成为全球公认、全人类共同面临的严峻挑战。万科带领中国房地产及产业链相关行业加入节能减排的行列。2013年起，万科公益基金会连续五年主办或联合主办联合国气候大会中国角企业日边会，支持气候大会中国角“讲好中国故事”，向世界发出中国民间力量应对气候变化的声音。

2017年11月6日至17日，《联合国气候变化框架公约》第23届缔约方大会在德国波恩召开。万科公益基金会作为中国角的协办方，11月9日组织主办中国企业日“衣·食·住·行商业创享减排时代——中国企业应对气候变化在行动”企业日边会，邀请国内外在应对气候变化方面的著名机构、企业、人士，就应对气候变化的议题进行讨论。万科董事会名誉主席王石等30多位中国企业家及行业协会代表出席，共45万家中国企业加入气候大会中国企业家日的低碳倡议，采取行动减少排放，共同应对全球气候变化。



历年联合国气候大会中国角企业日边会主题

2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
				
波兰华沙	秘鲁利马	法国巴黎	摩洛哥马拉喀什	波恩
城市低碳发展· 低碳生活	城市的绿色低碳 未来	共创绿色可持续 城市	携手商业，迈向可 持续城镇化新征程	衣·食·住·行商 业创享减排时代

国际低碳论坛

第五届深圳国际低碳论坛于2017年9月7日至8日在深圳国际低碳城会展中心举行。论坛由国家发改委、广东省人民政府指导，深圳市人民政府主办。万科公益基金会承办其中应对气候变化企业论坛，提出《企业家绿色低碳深圳倡议》，包含气候意识、企业发展、信息公开和国际合作四部分内容，着力构建各行各业企业家应对气候变化的社会氛围，更好地发挥促进绿色低碳领域务实交流、深化国际合作的平台作用。



生物多样性保护

生物多样性是人类社会赖以生存和发展的基础，也是衡量一个地区环境质量和生态文明程度的重要标志。万科秉承可持续发展理念，联合多方力量，施以专业手段，开展生物多样性保护实践。

雪豹保护

雪豹是一种大型猫科食肉动物，因常在雪线附近和雪地间活动，被称为“雪山之王”。雪豹生活在人迹罕至的中亚高山地区，是高原生态系统的旗舰物种，被视为土壤、气候、水文等生态环境指示器，对气候变化尤为敏感。2014年，珠峰自然保护区管理局和万科公益基金会联合建立“珠峰雪豹保护中心”，发起“雪豹保护计划”，长期致力于珠峰雪豹及其栖息地的研究和保护。经过4年努力，万科已取得丰富的科研成果。2017年，珠峰雪豹保护中心继续在科学研究、社区保护、公众宣教和人才培养四个方面积极推进工作。

- 全年共布设红外相机 **126** 台，徒步 **210** 多公里，在珠峰脚下新建扎西宗扎果乡监测区，将雪豹常规监测区扩大到 **1440** 平方公里，占珠峰总面积的 **4%**；
- 详细调查珠峰保护区四个县 **3.38** 万平方公里范围内的每个村镇村民生计状况，首次建成珠峰社区数据库；
- 完成西藏自治区首例保护区本土数字化巡护系统的初步开发。

历史累计识别雪豹个体 **22** 只



江豚保护

随着中国社会与经济的飞速发展，江湖及其近岸带湿地被大规模开发和利用，水体污染日益严重，长江生态环境急剧退化。生活在长江中的鲸豚类面临着生境恶化、饵料资源短缺的巨大威胁，致死致伤事件频发。

长江江豚是现今仅存的长江淡水豚，其种群数量已从上世纪90年代2700多头下降至2012年1000头左右。2017年，万科公益基金会开始支持世界自然基金会长江江豚保护项目，拯救江豚，保护生态系统中丰富的生物多样性和重要的生态系统服务功能。



项目愿景

拯救濒危水中国宝——长江江豚，让水中国宝健康、安全的生活在长江，繁衍不止、生生不息，与快速的经济发展和谐共处，为共建生命长江 & 生态一带一路提供成功案例。

项目目标

本期目标

到2018年，开展长江江豚种群状况评估，利用宣教、国际交流、迁地保护和协助巡护方式，引导国际、国内关注和企业、公众参与，创建多方合作、联动模式。

未来3年目标

到2020年，在长江故道迁地保护区、两湖和干流中安庆等重要江豚分布区域实施有效保护措施，至少保护长江江豚600头，种群数量不再下降。

珊瑚保护

珊瑚礁为 1/4 的海洋生物提供食物基础，是维系海洋生态体系的基石。深圳拥有丰富的野生珊瑚资源，但因人类活动因素，深圳大鹏半岛曾经 76% 的珊瑚覆盖率如今已骤减到 30% 左右，以珊瑚礁生态为代表的近海生态系统亟待修复。

深圳市大鹏新区珊瑚保育志愿者联合会（简称“潜爱大鹏”）是一家民间珊瑚保育组织，旨在推动深圳大鹏半岛大鹏湾和大亚湾海域珊瑚礁生态恢复。2016 年起，万科公益基金会连续支持潜爱大鹏，通过培养潜水员成为民间科学家，搭建人工礁，种植珊瑚，促进生物多样性得到局部改善。同时，为提升公众海洋认知和环保参与，潜爱大鹏在大鹏新区所有九年义务教育学校落地海洋生态认知课程，帮助 6000 人次青少年树立正确的海洋保护观念，以影响孩子为起点进而影响社区。

2017 年新年第一天，万科公益基金会联合深圳大鹏新年马拉松，采用运动捐步的方式，激发全球 80 万热爱奔跑的人们关注珊瑚保护。2017 年 8 月，潜爱大鹏联合阿拉善 SEE 基金会、中国海洋学会热带海洋分会举办第二届中国海洋公益论坛，吸引 150 家国内外公益组织、企事业单位参与，以论坛为契机，呼吁更多社会力量和资源共同探索、参与海洋问题改善，让更多人有机会了解、关注并积极投身于海洋保护的公益领域之中。



红树林湿地保护

滨海湿地生态系统对沿海居民有着重要的环境意义。万科公益基金会从 2012 年起持续支持深圳市红树林基金会（简称 MCF）开展深圳滨海湿地保护以及自然教育等公益项目。

2017 年 3 月，万科公益基金会与 MCF 在深圳市中心书城联合主办首届环保电影节——“我的深圳有点野”，邀请知名业界人士进行沙龙对谈，从不同角度向公众解读深圳的“野性”，呼吁公众参与到红树林保护中。共计放映 9 场电影，超 500 人次参与。

同时，万科公益基金会赞助 MCF 在福田的环保项目。2017 年，MCF 开展了生物多样性的监测与研究、红树林湿地修复、小湖湿地植物提升、园区内土壤改良、无瓣海桑研究与治理、外来入侵物种清理等工作，致力于为红树林保护提供具体、有效的科研支撑，探索以红树林为代表的滨海湿地保护新模式。

绿色乡源

2018 年中央一号文件指出，乡村振兴，生态宜居是关键。由万科公益基金会和万科名誉主席办公室支持推动，由深圳市大道应对气候变化促进中心发起的“绿色乡源”计划，是着力于农村扶贫、绿色环保、清洁能源、环境健康的应用研发和推广平台。万科期望通过关注乡村清洁能源，配合基层政府和民间力量，为农村提供绿色协调发展的综合解决方案，使乡村更加绿色、美丽、宜居。



万科董事会名誉主席王石带领中城联盟、科技专家一起到农村调研绿色乡村问题

清洁炉灶改造

万科先后在陕西省延安市、宝鸡市和西安市超过 8 个自然村共 500 余个试点户推动农村居民使用具有二次配风技术的清洁炉灶，解决因炉灶结构不合理、燃料燃烧不充分带来的空气污染问题，从根本上减少和避免村民因一氧化碳中毒的风险。根据中国科学院地球环境所研究数据，二次配风清洁炉灶可以将污染物排放最高降低大约 50%。



改造前的传统土灶台

改造后的高效炉具

清洁方式采暖

为农村居民引进并试点推广“被动式住宅 + 太阳能”、空气源热泵等清洁采暖技术代替老式炉灶，通过清洁可再生能源提升室内温度，改善人居生活环境，可使冬季室内温度保持 16 摄氏度以上。

清洁燃料利用

在农村大部分秸秆都一烧了之，没有有效的处理方法，既污染环境还浪费资源。万科帮助乡村组建生物质成型燃料工厂，以农作物秸秆作为原材料，经工厂统一加工，向地方供电企业输送燃料。有序利用生物质秸秆资源，不仅减少秸秆田间散烧带来的大气污染，同时解决 30 户贫困户的就业问题，助力农村产业脱贫。目前已经累积供应超过 1 万吨成型燃料，减少约 50 吨颗粒物排放，减少温室气体排放 6000 吨。



环保教育创新

为解决村民环保意识淡薄问题，万科引进并支持清华大学社科学院科技与社会研究所的国家社科基金项目《空气污染的常人认知论》；在延安大学团委的支持下，协助组建延安大学田野调查队，在基层开展广泛的社会科学研究和环境教育工作，推广环保健康理念，万科同时支持延安大学附属医院和医学院开展义诊活动，为村民普及健康知识。此外，在延安大学党委、学生处、教务处的领导下，万科与深圳市致远科技教育共同打造清洁能源创客实验室，实现延安 - 深圳两个“特区”学生互动，启发学生研究真实问题，动手解决真实问题。



引领社会参与

由万科联合西安荣华控股集团、西安雅荷集团、子牙学宫共同出资 300 万元，发起西安市绿色乡源环保慈善公益基金会，并与宝鸡轩苑集团、中国科学院地球环境所、清华大学、延安大学等合作，共同推进农村扶贫、绿色环保、环境健康等事业。

教育发展

一直以来，万科关注贫困地区少年儿童教育及成长问题，致力于以务实、持续和深入的方式支持贫困地区基础教育发展，助力西部乡村教育，平衡地区差异、城乡差异，帮助孩子们接受教育、成材，为贫困地区的发展带去向上生长的力量。

四川遵道学校

自 2008 年汶川地震后援建遵道学校开始，万科对遵道学校的关注就从未停止。在绵竹市政府、教育局的支持下，遵道学校成立了教育发展委员会。9 年来，万科的志愿者与德阳、绵竹的教育专家一起，共同推动遵道学校的教育改革，持续投入奖学金、奖教金。地震前，遵道学校的中考成绩位于全市倒数，如今各项成绩名列前茅，重点高中上线率位列全市同类学校第一名。

2017 年，万科再次出资 220 万元将校舍整体翻新，管理层及员工个人出资捐赠近 40 万元支持师生能力发展。万科亦引入多位伙伴加入，戴尔公司在此设立“戴尔学习中心”，多名企业家捐资设立包括“吴氏助学金”“小树苗奖学金”“火苗计划”“会荣读书角”“华朴英语专项”“松凯教育基金”等多个公益项目。各界人士以遵道学校为公益平台，贡献着自己的爱心，而遵道学子坚信世间的真与美，以不断成长与进步回馈。2008 年至今，遵道学子已有 96 人考入大学。由万科选拔的 100 余位员工志愿者担任导师，帮助他们提升适应社会的能力。这些学子中，部分学子已成为万科员工。

十年树木，百年树人，在万科的持续支持下，这所拥有百年底蕴的学校正产生聚光效应，改变着乡村孩子的未来之路。



12月

遵道学校第九届科学节拉开帷幕，全体学生共同观看了科技活动表演类节目，观摩、体验了科技大篷车进校园以及科技节互动活动，遵道学子们在丰富多彩的活动感受到了科学的魅力。

遵道学校举行“点亮孩子艺术梦想—流动美术馆走进德阳”活动，通过艺术展览、艺术家大讲堂、艺术实践课，将流动美术馆带入这所乡村学校，融入素质教育、人文教育，为孩子们带来具有国际范的艺术视野。

5月



万科邀请四川首位女子皮划艇项目世界杯和世锦赛双料冠军赵晓俐到访遵道学校，准备为遵道学校筹建一支赛艇队。遵道学校六、七年级全体学生及家长现场参与了陆地赛艇挑战赛等活动，体验了赛艇运动的激情。

6月



乡村支教

“美丽中国”万科专项

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

2017 年，万科参与“美丽中国”公益项目，支持大学生在云南地区开展支教。在过去一个学年中，项目为大理白族自治州宾川县、巍山县、鹤庆县、南涧县和临沧市双江县的 17 所学校送去 40 位大学生支教老师，影响学生 9288 人次，提供了约 25000 节优质课堂，其中 60% 以上是语文、数学和综合英语这三门重要的基础学科，并通过培训，将先进教学理念和教学方法传递给当地教师，影响更多的当地学生。



万科·桂馨乡村教师支持项目

长期以来，乡村教师们在这艰苦的教学环境下，默默无闻地将青春以至一生献给了农村孩子。然而，微薄的收入、保险制度的不完善让他们无力应对意外风险和重大疾病，极大地限制了乡村教师队伍的素质建设。同时，在中国欠发达地区的乡村学校匮乏优秀的图书资源，尤其是合适的儿童课外阅读读物。在很多学校，即使有了好的图书资源，因为乡村老师自身阅读能力的不足，无法组织、引导、激发孩子们对阅读的热爱，书室未能得到充分运用。此外，作为世界教育改革热点的科学教育在农村的贯彻执行也不够充分，存在科学课照本宣科、科学探究活动缺乏等问题。

为改善中国乡村基础教育环境，遵循平等、互助原则，以慈爱之心帮助那些在经济、社会地位或身体条件处于不利地位的乡村教师和学生，万科联合桂馨公益基金会启动万科桂馨乡村教师支持项目，针对贵州省贞丰县基础教育环境现状，从解决乡村教师的后顾之忧、解决偏远贫困地区学校优质课外读物匮乏、提升乡村学校科学教育水平等多个方面入手，支持当地教育发展，更好地培养乡村孩子们的学习和实践能力、创新思维、科学精神和独立人格。

-  购买意外保险和重大疾病医疗保险
-  科学教师培训
-  桂馨书屋捐赠
-  科学工具箱捐赠
-  教师阅读培训
-  科学夏令营项目



培训专家顾云涛老师讲课

孩子们一起做实验

2017 年，万科出资为 45 所乡村学校捐赠优质精选图书，共捐出书籍 13 万册；为 15 所乡村学校捐赠科学实验工具箱；为 78 所学校的 81 名教师开展科学课培训；举办四场乡村教师专业能力及心理方面培训；支持来自 144 所乡村学校的 1298 名教师参与关爱保险项目，惠及师生 40524 人。

儿童健康

儿童健康关乎一个国家和民族的希望与未来。万科积极推动针对特殊儿童群体的关怀项目，联合多方力量编织爱心网络，为特殊儿童的治疗恢复提供多方面的支持与帮助，努力让这些孩子享有与正常孩子同样健康美好的人生。

先天性出生缺陷患儿救助



受经济条件、医疗水平、地理环境、传统文化、健康知识普及程度等因素的影响，出生缺陷日益成为突出的公共卫生和社会问题。2017年，万科公益基金会捐助1000万，通过爱佑慈善基金会“先天性出生缺陷”项目，全年累计救助226名贫困患儿，遍布湖南、江西、四川、江苏、山西等十多个省，涵盖早产、神经母细胞瘤、先天性小肠闭锁、先天性巨结肠、先天性胆总管囊肿、先天性脑积水、颅面畸形、先天性髋关节脱位等20个病种，帮助贫困患儿家庭度过最艰难的治疗阶段，救助一个个弱小的生命，为这些苦难的家庭重新燃起了希望的烛火。

重症孤儿养护

近年来国家对儿童福利机构和社会福利机构儿童部的投入逐年增加，但受制于偏远地区医疗水平较低、福利院管理经费与人员编制紧张等因素，部分地区尚有一些重症病患孤儿无法及时获得最佳的医疗救助，部分已获得医疗救助的孤儿缺乏术前、术后专业医疗养护，新入院的早产、体弱孤儿同时也缺乏专业的养护。为帮助重症病患孤儿及时获得最佳的医疗救助和术前、术后专业医疗养护，2014年起，万科联合爱佑慈善基金会陆续在武汉、昆明、南昌开设病患孤儿养护中心。目前，三家养护中心共设有床位174张，配备养护人员124人。

- 2017年，项目共资助 **536** 名重症孤儿。
- 2014年项目启动以来，在万科公益基金会专项资金支持下，已有 **1353** 名重症孤儿得到专业养护，重获新生。



关爱孤独症儿童

孤独症是一种严重的婴幼儿期发育障碍，患病孩子天生缺乏社交能力，生活无法自理，需要通过科学的行为干预及专业的康复训练来改善。我国目前有超过1000万孤独症个体，这些患病孩子及其家庭均亟需社会力量的支持与帮助。

2017年起，万科公益基金会将孤独症支持项目整合为太阳行动三项计划，通过支持特教老师、带动家长、引入社区支持，为亟需帮助的孤独症患儿构建强大的救援网络。全年共向48家孤独症机构捐款327万元；4000余家庭参与社区融合活动；8000人次家长获得喘息服务等减压支持；近2000名一线特教老师获得专业培训，为孤独症儿童带来更优质的康复训练。



全国孤独症特教老师奖励项目

投入200万专项资金，通过设立优秀特教奖励金、提供访学深造及培训机会、支持创新项目等举措，为优秀孤独症特教提供多层次支持体系。



孤独症家长喘息服务计划

与孤独症康复机构、家长组织等合作，由特教老师等专业人员照顾孤独症患儿，让家长们放下心来享受属于自己的短暂时光，同时辅以家长心理援助。



孤独症家庭社区融合计划

协同一线万科客户关系中心、万科物业及孤独症相关机构，创设融合情景、调动普通家庭加入，帮助孤独症家庭融入正常社区生活。



案例

万科对孤独症儿童的关爱活动拓展至香港

2017年11月26日，万科香港首次与香港公益组织协康会合作，组织了一场关爱孤独症儿童的户外活动。参与本次活动的除了一部分孤独症儿童，还有部分患有发展迟缓及特殊学习障碍等症状的儿童。万科香港的义工以一对一的形式参与到当天的活动中，帮助这些小朋友增进与陌生人沟通及交流的能力。



先天性心脏病救助

先天性心脏病简称先心病，根据国家卫生部门公布的数据，每年出生婴儿患各种先天性心脏病估计有 15 万至 20 万，且多分布于经济条件较差的地区。这些患儿如果不能得到及时救治，病情较重的孩子将在婴幼儿期死亡，其余的孩子大部分活不到成年，少部分侥幸活到成年的也因不能正常发育形成残疾，丧失劳动能力，给家庭和社会带来巨大的经济负担和精神压力。

万科与爱佑慈善基金会、海南医疗救助基金会、北京春苗基金会、深圳市慈善会、腾讯公益基金会等多家机构合作开展救助先天性心脏病贫困儿童的公益活动。2017 年，成功救助 149 位儿童，自 2009 年实施至今，累计资助 2981 位农村贫困先心病儿童完成手术，累计资助超过 3000 万元。



与许多慈善项目被动式的救助不同，万科开创志愿者“走访”模式，志愿者自行承担所有费用，进行患儿术前走访和术后回访，有效解决了医院无法甄别申请者经济情况的问题。同时，万科通过独立身份的志愿者与量化的经济评估表，对申请者的家庭经济状况进行客观评估，确保最需要救助的患者得到及时的资助。项目实施以来，有超过 1500 名志愿者自愿报名、自行承担交通食宿等全部费用，一起完成了心脏病患儿的家庭走访，行程逾百万公里。

古建筑保护

古建筑是历史文化的载体，是城市记忆的靈魂。万科公益基金会以捐赠和合作等方式支持古建筑的保护和修复工作，保留古建筑的历史底蕴和其独特的建筑风格和结构，守护民族祖先留下的宝贵精神财富。

五龙庙环境整治

五龙庙，又名广仁王庙，位于山西省芮城县城西北 4 公里的中龙泉村，距闻名于世的“永乐宫”壁画仅 1 公里。庙居高台之上，因台下有“龙泉”而建造并得名。据考证，大殿为唐太和五年（831 年）遗构，是我国现存的四个完整的唐代建筑之一，也是现存最早的道教建筑，2001 年被公布为全国第五批重点文物保护单位。2013 年末至 2015 年初，利用国家文物资金投入，五龙庙完成了最近一次落架修复。但其周遭环境依然恶劣。庙前土坎下原有的五龙泉，因近年水位的下降已干涸。龙王庙祈雨文化的消失、乡村邻里中心的衰弱，都让五龙泉这一村民的精神中心日趋沦落。

2015 年，万科联合山西省文物局、芮城县政府、太原万科、URBANUS 都市实践建筑设计事务所、清华大学建筑设计研究院建筑与文化遗产保护研究所、山西青年报等单位共同发起中国第一个针对文物建筑保护领域的公益众筹项目——“龙计划”，将 2015 米兰世博会万科馆遗产公益众筹款用于五龙庙的环境整治项目，项目总支出 600 万元。经过 URBANUS 都市实践的环境整治公益设计和万科实施团队的高质量现场施工，历时近一年，五龙庙完成了国家文保资金修葺和环境品质改善，深入挖掘其蕴含的思想观念、人文精神、道德规范，一个孤立古庙转换为一座关于中国古代建筑的博物馆，重新融入当地人的现代生活，持续滋养着一方水土。

环境整治设计围绕着两条线索展开。明线以五龙庙为主体，展开一系列有层次的空间序列，并植入相关展陈，从而使观者能够更好地欣赏、阅读、理解文物；暗线则是通过提升五龙庙的环境品质和重新解读五龙庙，加强了这一场所的凝聚力，使村民重新聚集、交往在这一世代相传的公共空间，为当下农村精神价值的重塑创造出契机，让中华文化展现出永久魅力和时代风采。



2017 年 5 月，五龙庙环境整治公益项目获得“2017 The Plan Award”公共空间设计大奖。



故宫文化遗产保护

故宫博物院建于 1925 年，以其宏大的木结构建筑群和丰富的收藏著称于世，是中国最大的古代文化艺术博物馆。历经百年兴衰荣辱，部分古建筑有待修复。



2016 年，万科公益基金会本着保护中国历史遗产、弘扬中华传统文化的宗旨和愿景，通过捐赠方式与故宫博物院及故宫文物保护基金会三方合作，支持故宫文化遗产保护和事业发展。

2016 年 8 月，在万科的支持下，故宫博物院开展实施奉先殿研究性保护项目，一方面依靠社会力量，进行制度创新，探索工匠招募制度；同时依照皇家建筑的标准去建立材料供应基地，严格按照传统工艺流程和高标准修复需求去精雕细琢文化遗产，为整个中国的文化遗产保护留下可供选择的材料火种和工艺范本；另一方面，以国际宪章为指导，以价值评估为核心，尊重中国建筑遗产特点，探索研究性修复的策略、方针、技术和方法，为中国特色的遗产保护的管理创新、制度创新、技术创新制作典型案例。2017 年，项目主要进行了前期资料的搜寻、调研、现场踏勘、制定文物复制类别和统计、各类技术讨论、分项局部实验及编制技术等工作。

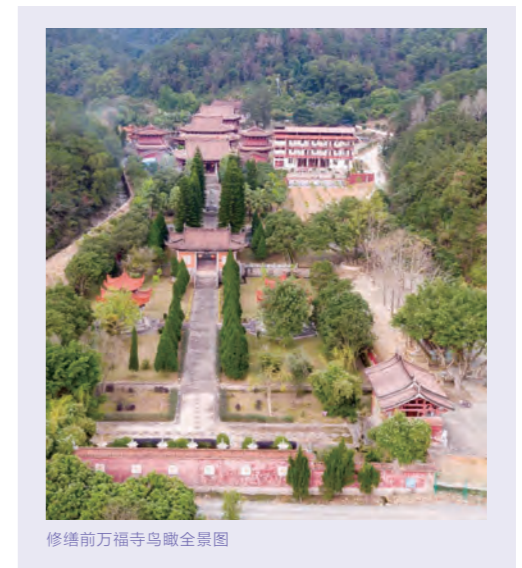


修缮后万福寺鸟瞰效果图

万福寺唐代古建筑保护

黄檗山万福寺位于福清市渔溪镇境内，始建于唐贞元五年，是中国禅宗主流临济宗的发源地、世界黄檗宗祖庭，1983 年被国务院列为全国汉传佛教重点开放寺院之一。由于 1987 年遭受特大洪水，寺院内地面沉陷导致大殿东部三分之一整体断裂，其余殿堂出现不同程度塌陷，屋面椽木腐烂严重，瓦片区域性塌陷，经文物部门鉴定，已属濒危建筑。

2016 年底，万科公益基金会福清市慈善总会向福清黄檗山万福寺捐资人民币 1000 万元整，用于福清黄檗山万福寺古建筑保护，项目从 2017 年起分三年实施完毕。



修缮前万福寺鸟瞰全景图

健康运动

2017年
在**42**个城市

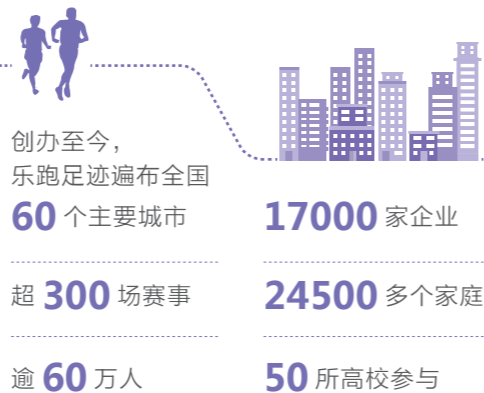
举行了**84**场乐跑活动

吸引**3643**家企业

9500个家庭
近**13**万人参加

乐跑

万科于 2013 年发起并主办全程约 5 公里的城市乐跑赛，旨在让更多企业关注员工身体健康，倡导阳光积极的工作生活方式。为吸引更多人参与全民健身活动，万科逐步把乐跑赛发展成为包括为城市注入了健康活力的城市乐跑赛、促进家庭和谐的社区乐跑赛、为高校学生而设的大学乐跑赛和以跑者为为中心的全程精品马拉松在内的乐跑全系列活动。



2017 年，因连续五年成功举办乐跑系列赛事，万科荣获国家体育总局评选的“2013-2016 年度全国群众体育先进单位”。

城市乐跑赛

由万科于 2013 年发起，是一个面向城市在职人群的跑步活动，赛事全程 5 公里，以企事业单位为载体集中报名参赛。赛事以“跑出健康、跑出快乐、跑出友谊”为宗旨，是非商业性、无冠名、不以竞技为目的的全民健身活动。

城市乐跑赛由国家体育总局群众体育司发文批复指导，是国家践行全民健身战略的重点扶持项目之一。

社区乐跑赛

以家庭为载体，面向热爱公益，崇尚健康生活理念的社区人群，致力于把健康快乐的理念传递进社区，通过阳光活力的奔跑，促进社区和家庭和谐。同时将运动与公益相结合，发起“爱的每一步”孤独症关怀公益行动，将赛事报名费及万科公益基金会以 1:1 比例配捐的善款用于孤独症家庭救助公益项目，为“星星的孩子”传递感恩，汇善成爱。

大学乐跑赛

由万科发起并主办，针对高校大学生群体而举办的非竞技性、非商业性的跑步活动，是乐跑精神在校园中的延伸。万科期望通过大学乐跑赛，鼓励即将投身社会的青年积极参与健康运动，培养阳光积极的运动习惯，提高身体素质，传递正能量。



新年马拉松

2018年1月1日，第五届深圳大鹏新年马拉松在深圳大鹏半岛快乐开跑。3500名来自国内外的马拉松爱好者奔跑在美丽的山海间，奔跑在新年第一缕阳光里，完成了全长42.195公里的马拉松，完赛率达95%。

作为跑步爱好者每年一度的嘉年华，大鹏新年马拉松由万科于2014年发起，赛事持续以“乐跑迎新年”为主题，以关注跑者的快乐体验为方向，不设奖金、不以追求成绩为办赛目的，真正让参赛者感受到跑步带来的健康、快乐和友谊。除全程马拉松外，也为来观赛的全马选手家属特设亲子赛，以享受全家一同奔跑的幸福。



大鹏马拉松自创办之初便践行运动公益理念，本届鹏马特设公益直通名额，71位公益跑者的10.65万元报名费用全部捐赠至深圳市儿童医院，用于重症贫困儿童的手术治疗，帮助这些孩子重获健康。同时继续与腾讯公益合作发起“全球同出发”捐步活动，共有983244位爱心跑者捐出1346471万步，万科公益基金会根据步数配捐80万元。所有善款将捐赠至深圳市大鹏新区山地户外运动协会，用于开展青少年户外教育活动，培养青少年保护环境、尊重自然的公益理念，提升安全意识，增强自我保护的能力。



赛艇

赛艇是一项优雅、零污染、富于团队精神的国际化水上运动。万科致力于赛艇活动的民间推广，并将赛艇精神从体育运动延展到环保、公益领域，以赛艇为载体助力社会可持续发展。

推动民间赛艇运动发展



2007年9月，万科首次开展赛艇运动，成立民间第一支赛艇队。十年来，万科赛艇人创造了中国民间赛艇的多项第一，第一次举办民间大师赛、第一个民间赛艇俱乐部、第一次企业参加国际大师赛……万科和董事会名誉主席王石引领了中国民间赛艇运动的发展，提高了赛艇运动在中国的普及与全民参与。截至2017年底，万科已成立22支赛艇队伍，遍布中国的大江南北，常规训练人数近400人；中国民间赛艇运动从无到有，至今发展成150多家赛艇俱乐部。

深潜训练营

Deep Dive 深潜始于2014年9月，以万科健康丰盛的企业文化为出发点，结合全球化国际视野，从重视伦理的商业文明价值观设计课程，通过运动、学习、文化交流等主题式培训，帮助中国企业领袖提升全面性综合能力。2017年，深潜共开展海内外深潜营11个，其中企业家营9个，青少年营2个，地域涵盖中国、日本、迪拜、英国、美国、德国、意大利、中国香港等国家和地区，参与学员共计99人次。深潜还在北京人大附中、上海复旦中学、深圳梅沙书院等13所全国知名中学开设赛艇选修课，丰富青少年课外运动、锻炼团队意识、培养领袖精神。



亚洲海岸赛艇锦标赛

2017年12月，由亚洲赛艇联合会、深圳深潜教育培训公司、中国赛艇协会等承办，万科公益基金会、世界自然基金会等协办的首次亚洲海岸赛艇锦标赛在深圳举行。这是首次由官方举办的海岸赛艇比赛，属国家体育总局规定的A级赛事，来自韩国、泰国、新加坡等12个国家和地区的专业运动员及赛艇爱好者齐聚深圳，带来一场亚洲高水平的海岸赛艇较量。赛事组织公众参与陆上测功仪大赛、企业家高峰论坛、沙滩文化节、赛艇公众体验日等活动，推广健康和休闲的生活方式，让本次赛事成为集运动健康、时尚文化、公益环保、休闲娱乐为一体的全新国际赛事IP，成为深圳各界不同年龄人群可以尽情享受的欢乐盛事。



赛艇公益

万科公益基金会通过支持亚洲赛艇联合会，促进赛艇运动在亚洲地区的发展和民间推广，同时与世界自然基金会合作推动水资源相关保护、长江流域江豚保护。通过竞技体育与环保公益结合，提高民众的环保意识。

赛艇公益演讲

2017年，万科发起“世界名校赛艇行”，在哈佛大学、密西根大学等高校进行推广，并促成密西根大学华人赛艇队正式成立，这是继牛津大学和剑桥大学华人赛艇队成立之后，海外名校华人赛艇发展的又一里程碑。

在国内，万科发起赛艇公益论坛活动，董事会名誉主席王石分别在北大汇丰、扬州大学、延安大学进行演讲，与世界自然基金会、亚赛联一起将赛艇运动推广理念从体育运动延展到环保、公益领域。

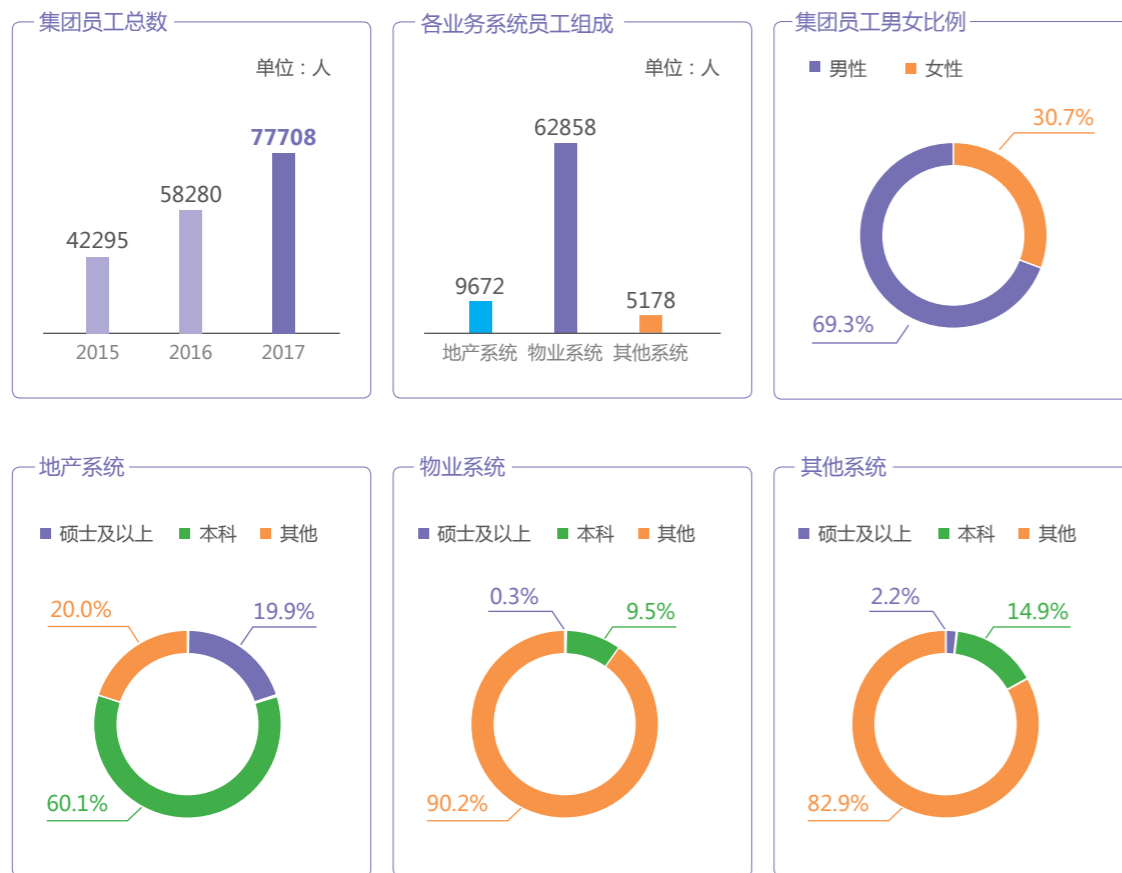


世界名校赛艇行 - 万科董事会名誉主席王石哈佛大学演讲

员工关爱

人才是一条理性的河流，哪里有谷地，就向哪里汇聚。万科致力于为员工创造充分发挥才干的工作氛围和条件，通过“共识 共创 共担 共享”的合伙人文化和“阳光照亮的体制”，携手员工共同奋斗，共同成长。

员工组成



员工权益

万科高度重视员工权益保障，严守国家相关法律法规开展人力资源管理工作，以平等、公正且激励的卓越工作成就的平台，为员工充分发挥才干提供有力支持。

公平就业

万科严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》等法律法规，在人才招聘中杜绝因种族、肤色、性别或年龄等因素产生的歧视行为，杜绝雇用童工及各种形式的强制劳动，为人才提供公平公正的就业机会，以活力、多元及可持续发展的员工队伍，为企业持续领跑提供有力支撑。

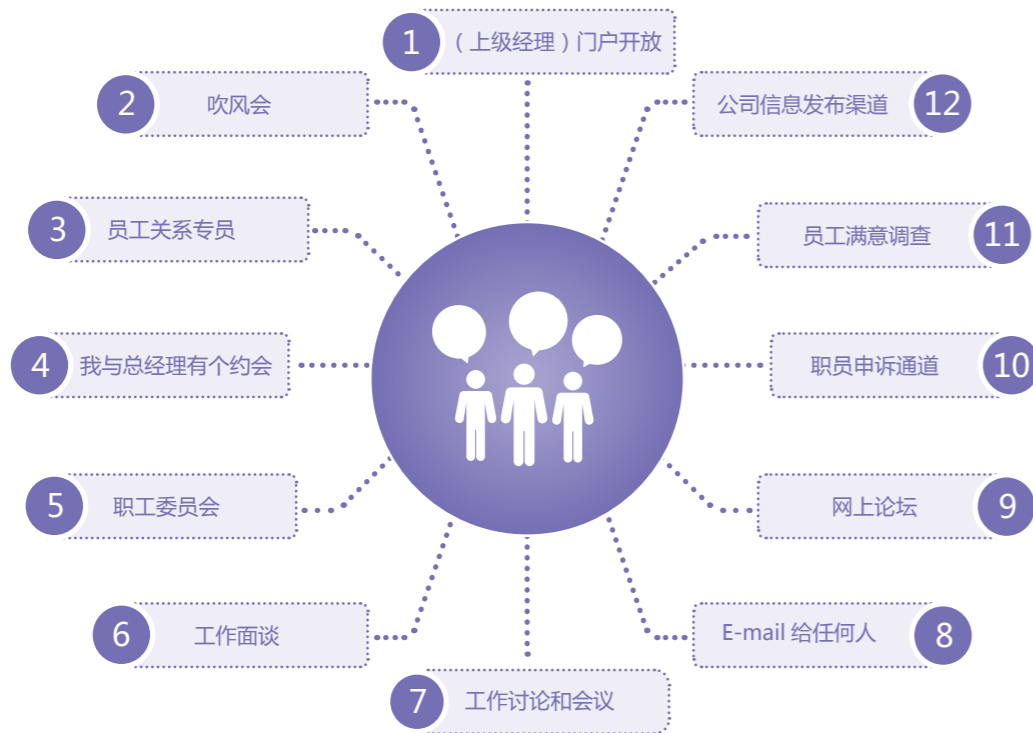
薪酬福利

万科贯彻“按照市场化原则，提供业内富有竞争力的薪酬，保有和吸纳优秀人才”的理念，根据员工工作岗位、能力、业绩和市场水平支付薪酬。为进一步激发员工工作热情与动力，在获得超越同行平均业绩的时候，员工也将获得超越同行平均水平的薪酬奖励。同时按照国家法律规定和标准为员工提供福利保障，以及多种额外福利和援助，让员工享有体面工作和有质量的生活。



民主沟通

万科为员工提供“十二条沟通渠道”，在员工与管理层间架起透明、畅顺、高效的沟通桥梁，充分保障员工维护、主张和申述自己的合法权益。



炮火与心声

为帮助管理层更完整、更清晰地倾听员工的真实声音，2017年，万科启动“炮火与心声”计划，一线员工可通过自愿的方式，就业务发展方面的建议和意见，直接向集团董事会主席发送邮件，表达个人真实想法和心声。

战地播报

为更好落实“以客户为中心，以奋斗者为本”的企业文化，2017年，万科启动“战地播报”计划，配合“炮火与心声”计划开展，通过总部前往前线交流、出差或调研的同事自愿将一线业务动态直接反馈至集团董事会主席，作为公司管理层了解前线情况的重要信息补充渠道。

职业健康安全

万科重视员工的职业安全，以 OHSAS18000 安全及卫生管理体系要求为指导对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理，设置专人专岗，负责监控员工安全状态，通过不同渠道在员工中普及健康知识，定期开展安全培训和应急演练，全力保障员工健康和安。

员工健康

万科致力于投资每一位员工的健康，并鼓励员工积极广泛地参与“流汗的”“阳光的”“团队的”运动。

体质测试

万科将体质测试作为员工健康管理体系中的重要工作之一，要求管理层奖金与员工体质测试成绩挂钩，每年聘请专业第三方机构为员工开展体质测试，如果员工的体能和健康状况（BMI 指标）出现下降或不及格，管理层将被扣除一定奖金。根据 2016 年体质测试成绩，2017 年初万科扣减了成绩未达标的相关部门的管理层人员奖金，并将扣减奖金用于奖励集团总部（含科技公司）181 名连续两年参加体测、成绩优良且 2017 年成绩未下降的员工。

2017 体质测试	类别	测试指标
测试参与率 99%	形态	身高、体重
测试优良率 98.3%	机能	肺活量、台阶试验
	素质	握力、俯卧撑（男）、1分钟仰卧起坐（女）、纵跳、坐位体前屈、选择反应时、闭眼单脚站立



万科阳光灿烂协会

没时间运动，就有时间生病。万科在公司内部推行健康文化，组建包含多种运动形式的体育协会，鼓励员工积极参与，通过集体运动的方式强身健体的同时增进团队协作。如今，日益蓬勃的体育协会已成为万科“体育外交”的一张新名片。

截至 2017 年底	万科共成立体育运动协会及俱乐部 12 个	集团总部在 2017 年共组织活动 370 余次	参与员工 4755 人次
----------------------	-----------------------------	---------------------------------	---------------------



员工发展

学习，是这个不确定时代唯一确定的选择。万科致力于打造学习型组织，构建全方位的人才培养系统，为每位员工提供成长所必须的学习培训机会，为万科的明天培养事业接班人。

奋斗者大学

2017 年，伴随着万科城乡建设与生活服务商的业务转型升级和事业合伙人文化与机制的探索落地，万科奋斗者大学与各事业部的分布式学院相继成立。万科奋斗者大学以“同心同路，合伙奋斗”为使命，坚持“以奋斗者为本”的人才理念，通过鼓励自愿担当、自发涌现，帮助每一位奋斗者成为我们的事业合伙人。面向未来，奋斗者大学将聚焦于激发赋能、文化自信、生态打通和推动变革四个方向，深度服务万科生态体系，持续激发奋斗者精神，努力促进每个人价值的全面实现与共同成就。



▶ 总部培训体系

珠峰行动

旨在发现和培养具有奋斗精神的事业合伙人。首创集团极限式体验培训，助力艰苦奋斗的文化新风广泛传播落地，激发学员在不确定性时代打赢未来的领导力和创新力，促成学员间横向打通、合伙奋斗。2017 年，珠峰三期 44 名学员完成 7 次集训，累积培训天数 26 天。

奋斗者训练营

2017 年，奋斗者训练营共 4 班，合计 230 人，文化课程与高山拓展、业务实践三者融合，纵横打通，充分合伙，领跑行业创新。

新动力训练营

2017 年，NP18 新动力营培训学员 355 人，营期 23 天，整合集团内外 49 名优秀导师资源，推出 21 门精品课程，首创 3 天 2 夜大甲岛荒岛求生项目，与集团司庆同台筹办，推动文化变革，激励涌现创新。

新员工训练营

2017 年，NEO 培训新员工 1600 人，营期 6 天，整合 37 位内外部讲师资源，推出 16 门精品课程，感知万科前世今生，洞悉城市配套生态圈，13 小时烧脑演绎事业合伙人文化场景，同心同路，合伙奋斗，共筑美好城市。

万科大讲堂

2017 年，集团党办、奋斗者大学全新合伙推出面向集团全体员工的系列讲座。邀请重量级大咖嘉宾、行业优秀企业家、内部专家举办 14 场讲座。其中，大咖面对面 7 期，新业务嘉年华 5 期，跨界学堂 2 期，参与人员约 13000 人次，帮助员工拓展视野、提升能力。

▶ 事业部培训体系



物业培训

为了更好地服务业主，万科不断壮大物业服务队伍并提升服务人员的专业能力。万科物业已经形成一套完整的员工培训发展体系，包括标准的服务岗位训练体系，高潜人才发展培养体系和在岗能力提升项目体系。

截至 2017 年底	万科物业累计培训 193977 人次	平均每人学习 13.64 小时
---------------	------------------------------	---------------------------

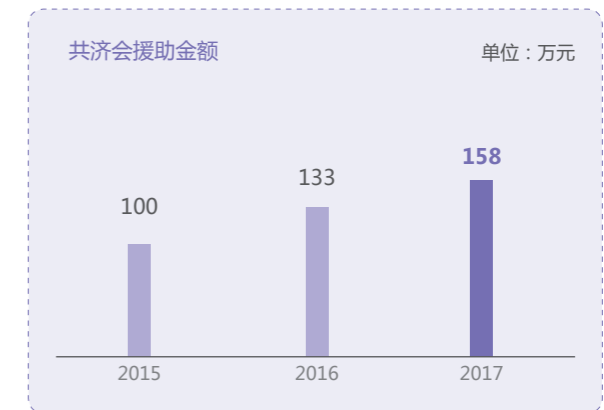
员工关怀

万科对员工的关注不止于工作。我们开展员工专项帮扶计划，为生活中遇到困难的员工提供必要的资金援助和精神支持，为每一个万科人的幸福生活增添一分安心保障。

万科共济会

万科共济会由工会发起并组织管理，以“居安思危，同舟共济；人人为我，我为人人，以团队的力量，增强万科员工抵御生活中灾难性事件的能力”为宗旨。共济会设立援助基金，由会员所缴纳会费和工会投入的资金构成，并委托专业机构进行投资操作，使基金得以增值。

自 1998 年万科员工共济会设立以来，已有 163 位遭遇重大灾难性事件的会员获得了共济会援助，总计援助金额 918 万元。2017 年，万科援助员工 25 位，援助金额 158 万元。这一份份凝聚着全体万科共济会会员爱心的援助，对面临突发性灾难的职员而言，发挥了巨大的精神安慰和物质支援作用。



合作共赢

作为城乡建设与生活服务商,万科致力于搭建开放的平台,连接行业内外企业,形成围绕万科业务的生态系统,在互利共赢的模式下更好地服务人们的美好生活需要。

供应商管理

为保有优质资源,建立优胜劣汰的良性竞争环境,自2013年起,万科每年对供应商进行评估分级,向社会发布合格供应商名录,并成为万科供应商管理可量化的重要依据。

提升供应链竞争力

2017年,万科升级供应商评估方法,实施实名制评估。将第三方质量评估成绩、天网行动材料检测合格率、客服返修率以及分公司合作反馈等多个维度相结合,建立可量化、可考核、可追溯的全维度的评估体系,除总包、装修总包、景观绿化、门窗幕墙、材料设备五大类供应商外,新增关键分包资源年度评估,外装(保温、涂料)、采暖、空调、消防工程。

案例

成立“采筑”电商平台,助力供应链产品与服务能力提升

2017年11月28日,由万科、中城投资、中天集团等共同发起成立的建材B2B第三方采购交易平台“采筑”正式发布。“采筑”尝试建立提供标准制定、联合招标、质量检测等社会化服务的地产供应链协同发展新模式,在万科新产品研发、品质管控、供应链管理等领域超过三十年的积累和实践的基础上,提高行业采购透明度、绿色采购标准,带动地产供应链产品与服务能力提升。

天网

天网质量检测系统,覆盖住宅、商业、物流等领域120大类,400小类,年检测近2万组,提供精确到单个商品的质量检测数据。

供应商管理

统一从产品质量、交易行为等数据来建立供应商评估体系,客观全面的供应商评估体系;买家与存在风险的供应商交易时,将收到平台的风险警示。

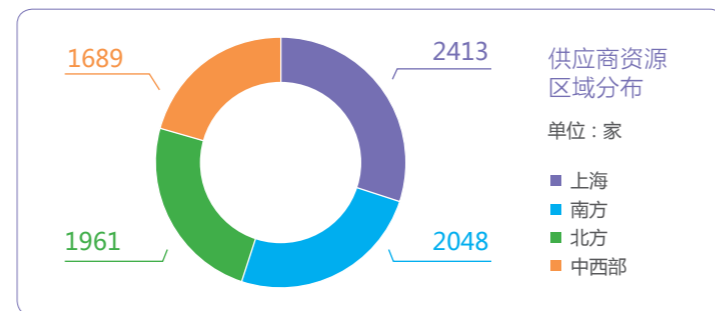
技术标准

技术标准经900万客户研究实践与万科建研验证后发布。已完成80多项标准,保障98%的材料设备质量从采购起便得到严格控制。

“采筑”质量管理体系

供应商分布

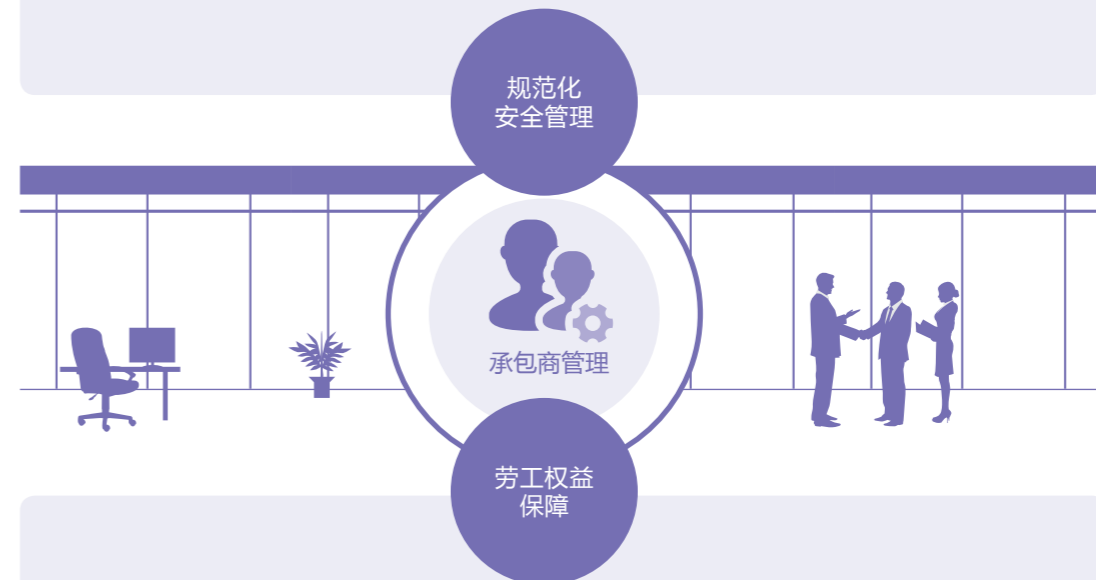
万科集团供应商共计8111家,覆盖9大类、75个品类,如总包、装修、电梯、橱柜收纳、洁具五金等,其中集采上市供应商42家。



红黄牌制度

万科在2012年开始实施红黄牌管理制度,根据供应商质量缺失或违约行为,给出黄牌、红牌或黑名单等不同程度的处罚,并在集团内做到实时共享。2017年,万科继续加强红黄牌制度过程管控,对季度绩效考核连续两次列入高风险名单的供应商暂停合作一年,连续三次则列入黑名单。2017年,共处罚供应商12单,其中黑名单供应商7单。

万科建立并持续完善安全文明施工管理流程与现场安全文明施工管理标准,以尊重生命、敬畏生命的态度对待任何一个建造环节。2017年,我们加强过程中季度飞检、安全晨会、三宝四口五临边的监督、安全交底、监理巡查等管控措施,对出现安全事故的供应商进行强制绩效改进及评估扣分。通过和施工方的共同努力,万科旗下在建项目每平方米死亡率一直显著低于行业平均水平。



万科严格遵守国家相关法规,与施工总包商推行劳务工工资保证金制度,要求施工单位、合作方严禁雇用未满16岁的童工,保护未成年人及女工的权益,依法为劳工办理各项社会保险。同时,我们要求施工总包商为员工定期提供安全及健康培训,为高危岗位员工办理意外伤害保险,切实保障在一线辛勤劳作者的各项权益和健康安全。

企业合作

社会经济发展水平进入新时代，人们的需求也逐步多元化。万科以开放共赢的姿态携手合作伙伴，发挥各自所长，共同构筑让百姓更美好生活的通路。

案例

成为北京世园会首批全球合作伙伴，打造缤纷“万花筒”

2017年4月24日，万科成为2019年中国北京世界园艺博览会首批全球合作伙伴，负责打造世园会核心主场馆之一的“万花筒”项目。项目将以“植物的智慧”为主题，通过对红树如何运用自身智慧来适应环境以及反惠于生态进行全方位展示，引导人们深入思考人与植物的奇妙关系，唤起人类对自然的尊重。万科将充分发挥在绿色技术方面的领先优势，为人们带来一场视觉与心灵上双重震撼的展览盛宴。

案例

牵手华人文化，城乡建设与生活服务商战略深化

2017年10月21日，万科集团与华人文化控股集团在上海签订战略合作框架协议，双方将在产城融合、文娱场馆、休闲度假、教育体育、智慧社区等领域建立合作渠道，为居民提供更丰富、更高品质的文化产品与服务，为城市全面发展、推进文化产业成为国民经济支柱产业贡献力量。通过此次合作，万科的城乡建设与生活服务商战略将进一步深化，围绕客户和城市的生态系统将进一步完善。



案例

签约杭州地铁，“轨道+物业”全国化布局再下一城

2017年4月20日，万科与杭州市地铁置业有限公司签署合作协议，双方决定以杭行路TOD（Transit-Oriented-Development）项目为依托，共同探索实践“轨道+物业”发展新模式，在城市资源日益稀缺的情况下，通过地上地下一体化设计，促进城市高效、集约化的发展。此次合作项目是万科与杭州市地铁集团合作开发的第一个商办TOD项目，代表万科集团“轨道+物业”模式全国化布局的又一开拓。



2017 年万科环境数据摘要

	单位	房地产系统 ⁽¹⁾	物业系统 ⁽²⁾	总计
能量消耗				
直接能源消耗				
汽油	公升	536167	217297	753464
柴油	公升	121800	6200	128000
间接能源消耗				
外购电力	万千瓦时	1268.1	498.4	1766.5
外购热力	吉焦	8379.7	2044.7	10424.5
温室气体排放				
直接温室气体排放量（范畴1）	吨	1520.1	499.4	2019.5
间接温室气体排放量（范畴2）	吨	9436.7	3205.7	12642.4
耗水量				
总用水量	万吨	22.1	9.0	31.1
无害废弃物处置				
厨余垃圾	吨	852.4	277.0	1129.4
纸张	吨	275.6	40.5	316.1
无害废弃物回收				
杂志、书籍等回收量	吨	31.2	6.3	37.4

报告范围

1. 房地产系统披露范围包括：

(1) 集团总部；(2) 四大区域本部；(3) 各一线公司的办公运营范围；

2. 物业系统披露范围包括：

(1) 物业本部；(2) 各中心城市公司；(3) 各城市公司 / 城市代表处的办公运营范围；

附注：万科集团正不断完善数据收集系统工作，待相关工作更趋成熟，将逐步扩大披露范围和细化披露内容。

指标索引 ESG Index

环境

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
A1 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	P47-48/P51/P59/ P61
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	不适用。污染物气体排放对集团的营运而言并非重要范畴
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P110
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	不适用。报告期内未产生显著的有害废弃物
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P110
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	P54/P61-62
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	P54/P56/P61-P62
A2 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	P47-48/P51/P53- 54/P59
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电，气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P110
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P110
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P47-48/P54/P59
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	P54/P110
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用。集团暂无包装材料使用	
A3 环境及天然 资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P55-58/P60-61/ P63-64/P77-84
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P55-58/P60-61/ P63-64/P77-84

社会

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
B1 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇，招聘及晋升，工作时数，假期，平等机会，多元化，反歧视以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P100
	B1.1	按性别，雇佣类型，年龄组别及地区划分的雇员总数。	P99
	B1.2	按性别，年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	/
B2 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P102/P108
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	/
	B2.2	因工伤损失工作日数。	/
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P108	
B3 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P104-105
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层，中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P104-105
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P104-105	
B4 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P100/P108
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P108
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P108	
B5 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P107
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	P107
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关惯例的执行及监察方法。	P107-108	
B6 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P18-24
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	/
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	/
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P4
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	P18-19
B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	/	
B7 反贪污	一般披露	有关防止贿赂，勒索，欺诈及洗黑钱的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P4-5
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	/
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P4-5	
B8 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P9-14/P67-98
	B8.1	专注贡献范畴（如教育，环境事宜，劳工需求，健康，文化，体育）。	P13-14/P67-98
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P9-14/P67-98	

意见及反馈

Feedback

关于举报万科职员或单位违反职业道德准则的行为，请联系监察审计部：

5198@vanke.com

关于销售、产品质量、服务质量，请联系客户关系管理部：

tousu@vanke.com

关于投资者关系，请联系万科董事会办公室：

ir@vanke.com

关于企业公民战略，请联系万科企业公民办公室：

csr@vanke.com

关于万科公益基金会，请登录：

www.vankefoundation.org

关于企业报告的意见，请联系：

csr@vanke.com

更多企业社会责任报告，请登录：

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



《万科企业股份有限公司 2017 企业社会责任报告》的印刷纸张来自获得 FSC 为可降解环保纸。建议您看完后与他人分享。此行动将有助于有限资源的重复利用。本报告文字和图片版权受到保护。任何未经允许的复制、收藏和转换将承担相关责任。