

# vanke



## 万科 2018

### 企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

# 关于本报告

## 报告简介

《万科企业股份有限公司 2018 年企业社会责任报告》是万科集团自 2007 年以来发布的第 12 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 2018 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

## 时间范围

2018 年 1 月 1 日至 2018 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 2018 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、马来西亚和中国香港的业务。

## 编制依据

- 联合国全球契约十项原则
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 全球报告倡议组织的《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）
- 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-CSR 4.0）
- 《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。报告经董事会审核后发布，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](http://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](mailto:csr@vanke.com)，或可致电（0755）25606666。

# 目录

## 01 致辞

## 02 关于万科

- 02 我们的 2018
- 03 公司概况
- 04 公司管治
- 07 责任管理

## 11 责任专题

- 13 精准扶贫
- 25 乡村振兴

## 29 经营之道

- 33 住宅业务
- 42 物业服务
- 49 长租公寓
- 51 商业业务
- 57 物流仓储
- 59 冰雪度假
- 63 标准办公与产业园

## 65 环境之道

- 67 住宅产业化
- 69 绿色建筑
- 73 绿色技术创新
- 76 绿色运营
- 83 绿色供应链
- 84 植被保育
- 85 应对气候变化
- 87 万科 2018 环境数据

## 89 社会之道

- 91 文脉保护
- 93 公益慈善
- 105 健康运动
- 111 员工关爱
- 117 合作共赢

- 121 指标索引
- 123 意见及反馈



## 致辞 | 以人民的美好生活为己任

对万科来说，2018 年注定是不平凡的一年。面对云波诡谲的外界环境和渐显疲态的行业市场，全体万科人勠力同心、合伙奋斗，书写了精彩纷呈的事业新篇章——业绩指标新突破，连续第三年入围《财富》“世界 500 强”，排名第 332 位。感谢一路支持的政府、客户、投资者、合作伙伴，感谢倾力拼搏的全体万科人！

2018 年，万科继续深化“城乡建设与生活服务商”定位，凸显了万科在满足人民美好生活需求方面的责任与使命。潮平两岸阔，风正一帆悬，在新的时期，不管外界如何风云变幻，不断满足人民对美好生活的新需求，是万科矢志不渝的追求，也是万科社会责任的集中显现。

基于人民的美好生活需求，这一年，万科继续坚持打造好产品、好服务。好产品方面，从客户的真实需求出发，不断发现、理解和顺应客户的需求及其变化，打造可推广的标杆产品。一是精准定位，坚持“为普通人盖好房子，盖有人用的房子”，住宅产品持续以中小户型普通商品房为主；二是严控质量，在用好万科首创的“两个工具一张表”基础上，全面推广工程管理 APP，并在全集团实施“天网行动”以提升工程质量；三是关注健康，万科通过绿色研究发展中心的深入研发，持续引领行业绿色技术的创新升级，并在项目建设过程中，严格把控建筑从设计到运营全生命周期的环保管理，做好节能降耗，营造健康舒适环境。好服务方面，万科秉持“以客户为中心”理念，将服务好客户视为第一使命，并将“服务更多客户，服务客户的更多方面，更好地服务客户”作为基本的客户理念。住宅开发方面，万科不断迭代客户服务体系 6+2 步法，丰富客户服务内容，并广泛推广移动验房 APP 等新科技手段，提高服务效率与服务体验，总体客户满意度连续第三年提升；物业服务方面，通过坚持“安心、参与、信任、共生”的价值观，不断提升客户服务水平，为客户提供安全舒适的居住环境，并开展分层有质的邻里交流，营造人与环境和谐共生、社区邻里友好互信的氛围。

住宅和物业以外，2018 年万科也把“好产品 好服务”理念深入到各事业单元中。我们通过泊寓为公众提供多种租赁产品，满足不同客户的需求，致力于解决租房难、租房差、租房性价比不高等难题。我们通过丰富商业产品线，为客户提供品质感的消费体验，并通过倾听计划、首席体验官等活动，倾听客户心声，让商业体成为周边社区家庭的社交平台与生活中心。我们搭建覆盖国内一线城市及内陆核心港口城市的物流及冷链体系，并持续推进“智能化”仓储服务，增加运作高效性，进一步提升客户服务质量。我们持续探索冰雪度假事业发展路径，满足人民健康美好生活新需求，在保障客户安全的基础上，提升客户幸福感。我们通过深入的产业服务与广泛的企业服务，为客户提供舒适的办公服务与差异化的办公体验，满足客户的真实痛点。万科的“好服务”已延伸至人民生活、起居、工作的全场景，为人民的美好生活添油助力。

基于让更多人享受美好幸福生活，分享奋斗成果，这一年，万科继续积极响应党中央、国务院号召，大力开展精准扶贫与乡村振兴工作，不断创新扶贫模式，依托专业能力积极回馈社会。精准扶贫方面，万科累计帮扶逾 23 万贫困人口，惠及新疆塔县、广西百色、云南怒江等地贫困群体。万科用匠心工艺援建的西藏非物质文化遗产博物馆，展现了世界屋脊上的设计感与藏族艺术色彩。福建寿宁东区中学、新疆塔合曼学校、四川遵道学校以及贵州、甘肃等多个县市的贫困乡村学校，因万科的援建或资助而书香缕缕，万科参与的“美丽中国”支教计划、乡村教师支持计划，更是在贫瘠的土地上播下了先进教学的种子。乡村振兴方面，万科在江苏兴化、广东河源、汕尾等地开展振兴工作，凭借扎实的设计、规划、工程实力，改善了村容村貌，完善了基础设施，提升了乡村文明与卫生水平，并带动返乡创业和村民致富。

2018 年是万科“城乡建设与生活服务商”战略的开局之年，也是“收敛聚焦·巩固提升基本盘”的元年。通过收敛聚焦，赢得战略上的主动；通过巩固提升基本盘，打造好产品、好服务，不断满足客户多层次、精细化的需求，在“口碑时代”赢得客户的信赖与支持。

万科的事业愿景是：以人民的美好生活为己任，以高质量发展领先领跑，做伟大新时代的好企业。回溯万科三十四年光辉历程，有过筚路蓝缕，有过创业维艰，但万科人不改初心，始终有梦。新的大时代，全体万科人会继续做挥洒汗水的奋斗者，大道当然，合伙奋斗！

我们会继续努力奔跑，因为我们都是追梦人！

## 关于万科

### 我们的 2018

#### 销售金额

**6069.5** 亿元  
 ↗ 14.5%

#### 销售面积

**4037.7** 万平方米  
 ↗ 12.3%

#### 世界 500 强排名

**332** 名  
 ↘ 25 名

#### 营业收入

**2976.8** 亿元  
 ↗ 22.6%

#### 日均纳税

**2.09** 亿元  
 ↗ 34%

#### 服务住宅社区数

**1971** 个  
 ↗ 683 个

#### 客户满意度

**89** 分  
 ↗ 2 分

#### 绿色建筑面积

**3501.6** 万平方米  
 ↘ 19.9%

#### 住宅产业化在总开工量占比

**77** %  
 ↘ 8.4%

#### 合格供应商

**1075** 家  
 ↘ 14%

#### 员工总人数

**104300** 人  
 ↗ 34.2%

#### 对外捐赠金额

**3.12** 亿元  
 ↗ 201.4%

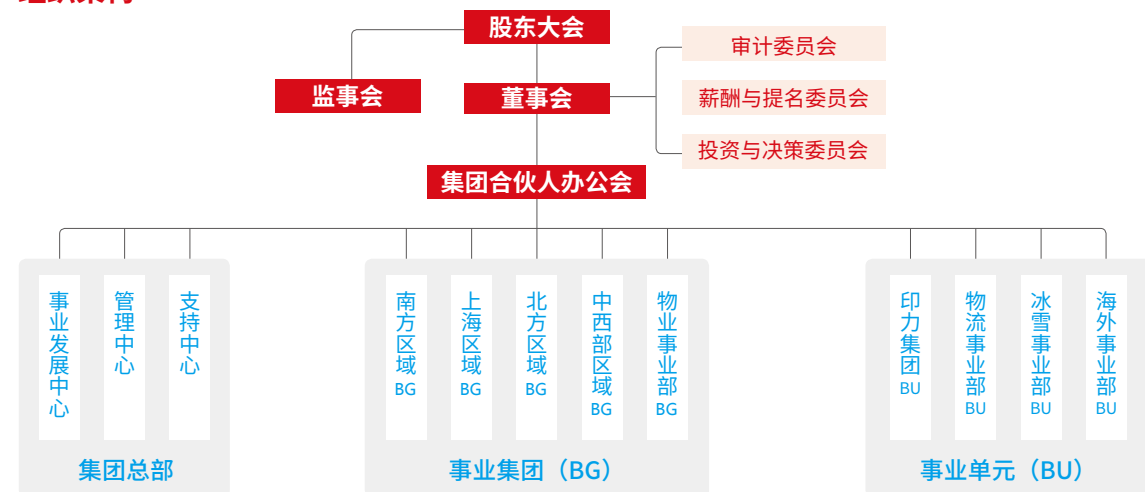
## 公司概况

### 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，公司业务聚焦全国经济最具活力的三大经济圈及中西部重点城市。2016 年公司首次跻身《财富》“世界 500 强”，位列榜单第 356 位；2017 年、2018 年接连上榜，分别位列榜单第 307 位、第 332 位。

万科始终坚持为普通人提供好产品、好服务，通过自身的努力，为满足人民对美好生活的各方面需求做出力所能及的贡献。公司核心业务包括住宅开发、物业服务、租赁住宅，在住房领域，公司始终坚持住房的居住属性，坚持“为普通人盖好房子，盖有人用的房子”。2018 年，公司将自身定位进一步迭代升级为“城乡建设与生活服务商”，所搭建的生态体系已初具规模，在巩固住宅开发和物业服务固有优势的基础上，业务已延伸至商业开发和运营、物流仓储服务、租赁住宅、产业城镇、冰雪度假等领域，同时积极参与混合所有制改革，为更好地服务人民美好生活需要、实现可持续发展奠定了良好基础。

### 组织架构



### 业务布局

经过 34 年的发展，万科在中国内地的业务已覆盖南方、上海、北方和中西部四大区域（核心开发业务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），并已进入中国香港市场和海外市场。

万科核心价值观

大道当然  
合伙奋斗

## 公司治理

### 公司治理概况

公司按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》《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证券上市规则》附录十四《企业管治守则》等法律、行政法规、部门规章的要求，建立了规范的公司治理结构和科学的议事规则，制定了符合公司发展要求的各项规则和制度，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了科学有效的职责分工和制衡机制。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；董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营管理权；监事会对股东大会负责，加强对各子公司业务监督。管理层根据董事会的授权，负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持企业日常经营管理工作。公司治理结构、公司治理机制、公司股权结构及控股股东和实际控制人情况详细内容见《万科企业股份有限公司 2018 年度报告》。

公司董事会下设审计委员会、薪酬与提名委员会、投资与决策委员会三个专业委员会，提高运作效率。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，并在审计委员会和薪酬与提名委员会占据多数，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。董事会的构成及履职情况、董事会及管理层职责、专业委员会人员构成及分工运作情况、独立董事履职情况详细内容见《万科企业股份有限公司 2018 年度报告》。

公司监事会按照《公司法》《公司章程》等有关规定的要求，坚守公司的文化和价值观，除了通常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，维护公司、股东和员工的利益。2018 年公司有监事 3 名（其中女性 1 名）。监事构成及履职情况、巡查和巡视情况详细内容见《万科企业股份有限公司 2018 年度报告》。

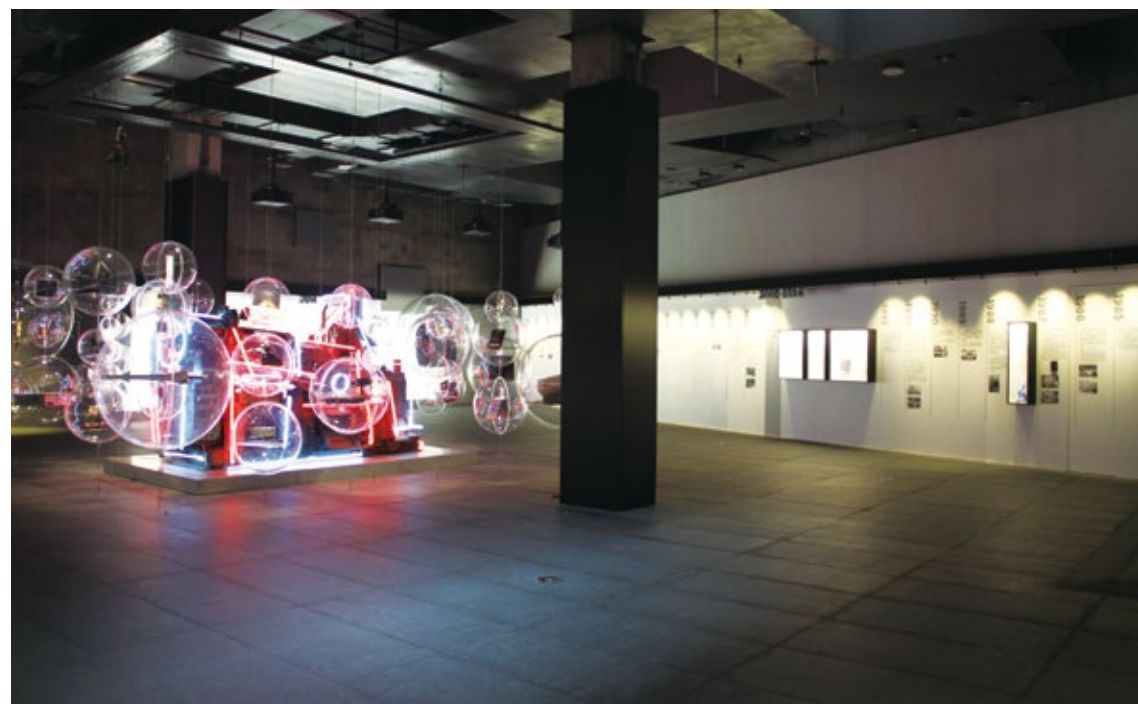
### 股东沟通及参与

万科遵循《万科企业股份有限公司信息披露管理办法》，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。2018 年，公司持续加强信息披露管理，发布境内和境外公告 591 份，保护投资者的知情权。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。2018 年公司接待投资者来访和电话会议 500 余次，参加境内外机构组织的见面会 40 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 130 余条。为进一步拓展与投资者沟通的渠道，公司于年初上线了“万科投资者关系”微信公众号，方便投资者随时查阅临时公告、定期报告、月度销售等信息，推送的微信图文全年阅读量达 19 万次。此外，公司还通过电话、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。股东大会情况、投资者参与公司治理情况详细内容见《万科企业股份有限公司 2018 年度报告》。



**案例** 万科投资者教育基地，助力资本市场深化发展和健康运行

保护中小投资者，是中国多层次资本市场长期稳健发展的基石。为了贯彻落实中国证监会保护投资者的理念，万科于2015年主动建立集知识普及、风险提示、咨询服务、成果展示等功能于一体的投资者教育基地，并借助现代化、互动式的设备为投资者展示资本市场发展成果、举行专题讲座、介绍证券期货相关知识。2016年中国证监会授予万科“国家级投资者教育基地”牌照。2018年万科投资者教育基地累计接待投资者738批次，8730人，并上线了万科投资者教育基地网站、扩宽投教知识的宣传渠道。同时，万科投教基地也积极参与中国证监会、深圳证监局开展的专项投教活动，在2018年9月举办的“险有所知、投有所择、老有所享”投资者教育宣传活动中，由万科投教基地设计与编写的《老年人如何读懂上市公司》手册，由于设计新颖、形式通俗易懂、内容贴近投资者需求，获得深圳证监局的认可和推广，有效助力了投资知识的宣传普及。



▲ 万科投资者教育基地场馆实景



2018年，万科投资者教育基地累计接待 **738** 批次，**8730** 人参观。其中投资者接待 **710** 批次，**7265** 人；国民教育 **28** 批次，**1465** 人。

**内部控制与风险管理**

公司已经建立起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，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。公司坚持以风险导向为原则，进一步加强覆盖总部、各事业集团/事业单元、一线公司的三级自我评估体系，持续组织总部各职能及各一线公司对内控设计及执行情况进行系统的自我评价。公司结合香港联交所《企业管治守则》要求，设立了风险管理工作委员会，建立总部、事业集团/事业单元、一线公司三级风险管理架构，发布风险管理手册，通过对总部、各事业集团/事业单元及一线公司开展风险调研、风险走访，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。内部控制与风险管理详细内容见《万科企业股份有限公司2018年度报告》。

**反腐败和反舞弊**

万科持续完善“不想、不能、不敢”三位一体的反舞弊体系：以廉正宣传、红线培训和廉正认证等多元形式加强廉正教育和案例宣导，确保每位员工至少每年接受一次红线培训，让员工不想舞弊；加强内控管理，堵塞管理漏洞，不让同样问题再次出现，让员工不能舞弊；协调内外资源合力反舞弊，加大查处力度，实名举报100%查实，保持威慑力，让员工不敢舞弊。

此外，万科制定了《职员职务行为准则》，严防员工贪污、受贿或作假欺骗公司的行为，并设立统一举报渠道5198@vanke.com，受理对万科员工或单位营私舞弊、弄虚作假等有违职业道德行为的投诉和举报。万科施行实名优先政策，优先办理实名举报并及时反馈受理情况和通报处理结果，对举报人信息进行严格保密，同时根据事件的性质、影响程度及举报者配合情况对举报者给予奖励。万科联合多家知名企业发起中国企业反舞弊联盟，截至2018年底，已经超过300多家企业参与，企业合力反舞弊，成为推动中国商业环境净化的重要力量。

**知识产权保护**

万科持续加强品牌的维护和建设，由集团层面统一对专利、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。2018年，万科依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，针对侵害万科品牌权益的现象，在国内主动发起了近百起维权。在国外，为了使万科品牌权益同样受到保护，公司推进“vanke”“万科”“萬科”“窗花图案”等商标的国际注册，通过《商标国际注册马德里协定》以及单一国家注册完成万科商标在近百个国家注册保护。在维护自身知识产权的同时，万科也充分尊重他人的知识产权。此外，万科按照《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关要求，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为，尽力维护他人的合法权益不受侵害。

**负责任的营销**

万科遵循《城市商品房预售管理办法》《房地产销售管理办法》《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布规定》等法律法规要求，在产品的销售与推广过程中，尽力向顾客提供完整、真实的信息，保障客户的知情权。

## 责任管理

### 可持续发展管治

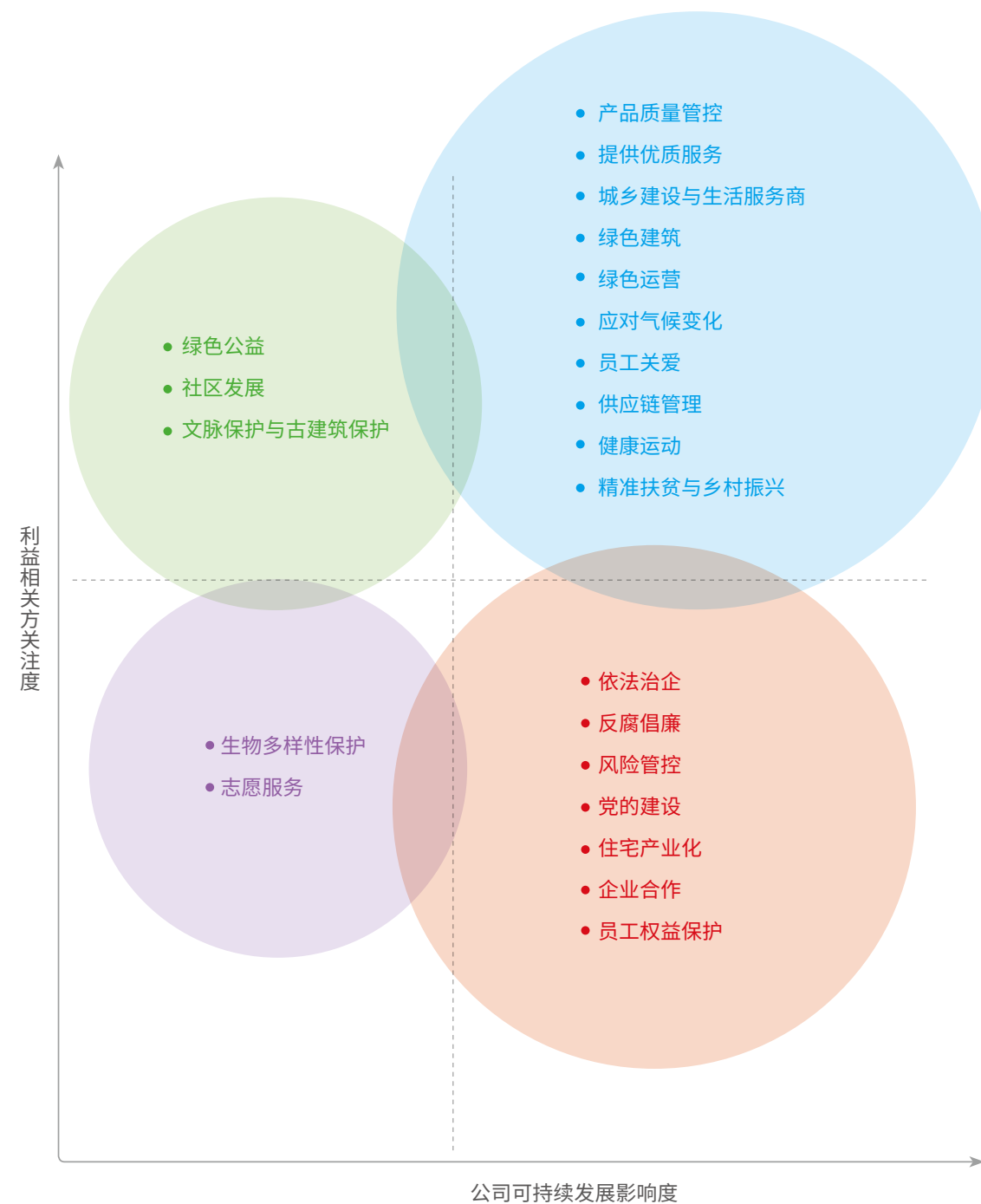
2019年，万科经董事会审议明确了环境、社会及管治（ESG）管理体系，确立了ESG工作机构，公司的ESG管理水平进一步提升。

- 董事会是ESG管理的最高决策机构，决定公司ESG管理架构及管理策略，确保万科设立合适及有效的ESG风险管理及内部监控系统，并负责审议及批准公司ESG年度报告。
- ESG工作委员会由集团高管及各相关职能负责人组成，工作内容包括：决定ESG管理目标、方针政策和实施路径；确认所评估及识别的ESG相关风险及机遇；决定ESG相关管理制度、工作流程；决定ESG工作计划并评估工作完成情况；对ESG报告进行初审并提交公司董事会审议。
- ESG执行小组由万科ESG管理相关职能/部门的对接人组成，主要负责评估及识别ESG相关风险及机遇，评估公司ESG工作与标准要求、先进同行优秀实践之间的差距，制定改进计划并推动改进落实，并根据ESG管理目标落实年度工作内容、编制公司年度ESG报告。



### 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。





## 利益相关方沟通及权益保护

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"> <li>遵纪守法</li> <li>依法纳税</li> <li>支持经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规管理</li> <li>主动纳税</li> <li>执行国家政策</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>回报与增长</li> <li>控制风险</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期披露经营信息</li> <li>股东大会、报告与通报</li> <li>持续增长，保证股东回报</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>工资及福利保障</li> <li>健康和安</li> <li>畅顺沟通</li> <li>公平晋升和发展机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时足额发放工资、缴纳社保</li> <li>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</li> <li>十二条沟通渠道</li> <li>职业发展通道、员工培训</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>保证产品质量</li> <li>优质的管理服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5+2 工业化建造体系、天网行动、两个工具一张表、工程管理 APP</li> <li>优质服务、客户满意度调查、客户隐私保护</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>信守承诺</li> <li>公平、公正、公开采购</li> <li>经验分享</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法履行合同</li> <li>公开招标、发布《合格供应商名录》、成立“采筑”电商平台</li> <li>开展项目合作</li> <li>带动行业健康发展</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>有效使用资源</li> <li>减少排放</li> <li>应对气候变化</li> <li>生物多样性保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅产业化、绿色建筑</li> <li>能源管理、水资源管理、废弃物管理（包括社区废弃物管理）</li> <li>参加联合国气候大会</li> <li>植被保育、雪豹保护、江豚保护、红树林湿地保护、珊瑚保护</li> </ul>
社会和公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶贫济困</li> <li>支持社会发展</li> <li>关注弱势群体</li> <li>健康文化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>精准扶贫、乡村振兴</li> <li>公益慈善事业</li> <li>志愿者服务</li> <li>乐跑、赛艇</li> </ul>

## 荣誉认可

获奖时间	获奖称号	颁发单位
—	世界 500 强第 332 位	《财富》
—	世界品牌 500 强第 447 位	世界品牌实验室
—	鹏城慈善捐赠企业金奖	第四届鹏城慈善奖组委会
2018 年 3 月	2018 中国房地产卓越 100 榜	观点地产
2018 年 3 月	2018 中国房地产上市企业 30 强	观点地产
2018 年 3 月	港股 100 强	财华社
2018 年 5 月	2018 年度中国蓝筹地产企业	经济观察报
2018 年 5 月	2018 中国上市房企十强第 1 名	亿瀚智库 & 中国网
2018 年 6 月	2018 中国绿色地产第 1 名	标准排名研究院
2018 年 7 月	2018 年度卓越成就企业大奖	21 世纪经济报道
2018 年 7 月	2017 年度中国民营企业最佳责任企业	南方周末
2018 年 8 月	2018 中国年度影响力地产企业	观点地产
2018 年 9 月	2018 年度价值地产企业公民	每日经济新闻
2018 年 10 月	2018 杰出品牌价值上市公司	中金在线
2018 年 11 月	2017 年度金牛最具投资价值奖	中国证券报
2018 年 11 月	2018 年度中国上市公司最具社会责任奖	金融界
2018 年 11 月	2018 年中国上市公司杰出品牌奖	金融界
2018 年 12 月	2018 年度中国最佳企业公民综合大奖	21 世纪经济报道
2018 年 12 月	2018 中国企业社会责任榜“杰出企业奖”	第一财经日报
2018 年 12 月	2018 CCTV 中国十佳上市公司	CCTV2
2018 年 12 月	2017-2018 年度致敬新时代·受尊敬企业	经济观察报
2018 年 12 月	2018 中国创新企业	中国经济传媒协会
2019 年 1 月	可持续发展贡献奖	财经杂志

## 责任专题

# 精准扶贫 与 乡村振兴

作为负责任的企业，万科怀揣感恩之心，积极践行社会责任，关注利益相关方发展，为人民群众的美好生活而奋斗，致力于让更多人分享到奋斗成果。万科大力开展精准扶贫与乡村振兴工作，在易地搬迁、文化扶贫、教育扶贫、健康扶贫、产业扶贫、乡村振兴等多个领域不断探索，创新扶贫、乡村振兴模式，用专业与实力回馈社会。

2018 年，万科与中国光彩事业基金会合作发起设立“光彩·万科精准扶贫与乡村振兴专项基金”项目，加大对“三州三区”深度贫困地区的扶贫力度，并根据国家精准扶贫需要逐步投入，持续为国家脱贫攻坚与乡村振兴贡献专业力量。截至 2018 年底，万科累计帮扶贫困人口超过 23 万。

**“脱贫攻坚是硬仗中的硬仗，必须付出百倍努力。全党全社会要再接再厉、扎实工作，坚决打赢脱贫攻坚战，在全面建成小康社会的征程上不断创造新的业绩。”**

——习近平总书记对脱贫攻坚工作作出重要指示





# 精准扶贫

精准扶贫是全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴“中国梦”的重要保障。万科集团近年来积极探索尝试，在多个国家级贫困县和地区开展了一系列扶贫实践，助力贫困地区脱贫致富。

## 易地扶贫搬迁

### 支持云南怒江易地搬迁生活用品

云南怒江傈僳族自治州属于国家重点扶贫攻坚的“三州三区”深度贫困地区，万科与中国光彩事业基金会合作，捐赠 8000 万元为怒江州 97339 名易地搬迁贫困户配备餐桌、衣柜、沙发等家具家电生活用品，让怒江贫困群众能够住得更舒心，进一步激发贫困群众内生动力，提升怒江群众的生活品质。



▲ 2018 年 10 月 12 日，董事会主席郁亮出席“中国光彩事业怒江行”活动



▲ 怒江易地扶贫搬迁安置点

### 支持广西百色“深圳小镇”易地搬迁公共设施

广西百色“深圳小镇”项目是国家东西部扶贫协作易地搬迁示范工程和粤桂扶贫协作样板工程。为把“深圳小镇”建设成为功能完善、配套齐全、环境优美、绿色宜居的易地扶贫搬迁安置示范社区，万科捐赠 1 亿元支持小镇建设社区幼儿园、社区医院、日间照料中心、党群服务中心、文化活动中心、垃圾转运站等公共服务设施配套，并为小镇九年一贯制学校提供教学设备设施，补齐当地公共服务、教育、医疗等领域短板，提升当地居民生活质量，让青少年享有优质教育，让贫困老人“老有所养、老有所乐”。项目完成后，可惠及当地 3 万贫困群众。



▲ 百色“深圳小镇”社区幼儿园效果图

### 捐赠新疆塔县“深圳新村”公共配套方案与样板工程

新疆塔什库尔干县地处帕米尔高原，因偏远、自然条件贫瘠，成为新疆脱贫攻坚中难啃的“硬骨头”。2017 年 5 月 11 日，塔县发生 5.5 级地震，9 个乡镇 26486 人口受灾，房屋毁坏和较大程度破坏使众多贫困户无家可归。经深塔两地商定将原“沙棘小区”命名“深圳新村”，由深圳投入部分建房资金，为受灾贫困户打造一个舒适优美的新家园。万科无偿为“深圳新村”完成整体公共配套的设计、规划以及施工方案，并援建两套样板房的装修工程，为当地提供专业化参考。2018 年 9 月 30 日，“深圳新村”的整体配套规划方案、施工图纸及两套样板房装修工程全部完成。







▲ 西藏非物质文化遗产博物馆实景图

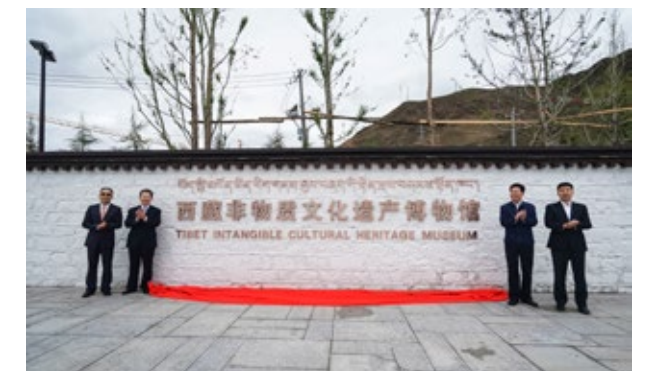
## 文化扶贫

### 援建西藏非物质文化遗产博物馆

万科积极响应深圳市委市政府关于深圳对口援藏工作的号召，与深圳市政府共同出资援建西藏非物质文化遗产博物馆，并由深圳万科代为建设。博物馆位于西藏拉萨市慈觉林西藏文化旅游创意园区，包含 8000 平方米博物馆和 25000 平方米博览园，建成后游客不仅可以在此欣赏博物展览，还可以在此体验不同的非遗活动，包括藏族传统的歌舞、藏戏表演、传统体育与游戏、节庆活动等。

项目处于喜马拉雅山脉地震带，空气稀薄干燥，极端对流天气频繁，日气温差最大可达 30℃。十一月至三月是拉萨冬歇期，最低温度低至零下 15 度，四五月天气恶劣多变，常降大雪，影响户外施工，加之参建人员高原反应强烈、许多建筑材料需要外运等，都对项目的建设带来巨大挑战。万科组织集团内最强的设计团队与建造团队，发挥自身专业优势，以艰苦奋斗为核心的“老西藏”精神投入援藏工作中。通过青藏公路、川藏公路从全国多个城市调集钢结构、铝板、石材、钢筋、装修材料，科学安排工期，克服冬季施工、高原恶劣气候和资源匮乏等困难，高效完成援建工作。为确保主场馆达到 8 级抗震设防，项目首次在西藏使用劲性混凝土技术，并从重庆加工约 567 吨钢结构运至现场，以满足结构施工需求。项目 2016 年 9 月开工，2018 年 3 月主体完工，2018 年 6 月正式交付。除去冬歇期，实际施工期为 349 天。

在设计上，项目充分尊重藏式传统工艺。栈道两侧墙体回收利用当地的藏式石材，聘请藏族工匠砌筑；立面设计充分尊重藏地的材料和建造逻辑，色彩运用上遵循藏地色彩使用的习俗，以白色为基调，点缀红、蓝、黄、绿等色彩。整个项目既借鉴传统的藏式工艺，又使用最先进的施工技法，保留传统民族特色的同时兼具现代气息。西藏非物质文化遗产博物馆作为非物质文化遗产传承和发展的一个重要阶梯，对保护和弘扬中华民族优秀传统文化，帮助丰富旅游业态，激发文化经济效益，拉动拉萨乃至西藏文化旅游产业繁荣发展意义深远。



▲ 深圳市政府党组成员陈彪、拉萨市副市长朱建红出席移交仪式并为博物馆揭牌





## 教育扶贫

万科关注贫困地区青少年教育及成长问题，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，助力乡村教育，帮助孩子们成长成才，为贫困地区的发展带去向上生长的力量。

### 援建新疆塔合曼乡寄宿制小学

万科于 2015 年 9 月开始援建新疆塔县塔合曼乡寄宿制小学，期间克服寒冷干燥、材料缺乏、高原缺氧、工期紧张等困难，从全国 10 个城市调集援建物资，用 188 天时间完成兼具民族特色与绿色环保的综合教学楼、风雨操场及塑胶运动场，总投入 2300 万元。2017 年 5 月 11 日，学校所在地遭遇 5.5 级地震，9 度抗震设防技术使得学校建筑安然无损，全校师生的生命安全得以保障。好的建筑并不等于好的学校，扶贫先扶智，只有教学质量持续提升，才能帮助孩子及其家庭真正脱贫。万科联合深圳与新疆教育专家共同开展教育提升活动，推动塔合曼乡小学的教育改革，每年投入 15-20 万元用以设立奖学金、奖教金，持续激励老师与学生，共同打造喀什名校。



### 援建寿宁东区中学一期工程

寿宁县隶属于福建宁德市，地处闽东北，存在教育资源不足的问题。2018 年，万科联合中国光彩事业基金会投入 1.2 亿元援建东区中学一期工程，包括教学楼、综合楼、实验楼、300 米运动场等基础配套设施，由福州万科代为建设，共设置班级 30 个、可容纳学生 2000 人。

项目建设中，万科援建团队在设计上充分结合寿宁山体地势，因地制宜，最大限度保留自然山体，将建筑与基地紧密结合；在建筑造型上吸取寿宁木拱廊桥的典型特征；空间上借鉴寿宁传统民居原型中的天井、厝埕，材料上使用本地廊桥的木构元素、石材和古民居中的灰瓦、花格窗等，学习当地建造理念，将本土文化和创新工艺在学校建筑中有机融合。此举不仅可改善当地教育基础设施、提升教学水平，更能吸引更多优质教育资源，营造浓厚的学习氛围，为更多孩子提供优良的学习环境和先进的硬件设施，从根本上缓解贫困代际传递。



▲ 寿宁东区中学效果示意图

### 捐资支持贵州、甘肃五县基础教育

2018 年，万科联合中国光彩事业基金会为贵州晴隆县、三都县、望谟县、赫章县，以及甘肃积石山县等五个县提供基础教育支持。每年资助每县 500 万元，连续资助 3 年，累计投入 7500 万元，用于支持当地贫困农村幼儿园、小学改进基础办学条件，以教学楼、学生宿舍、餐厅为主，兼顾图书馆、电教室、操场等辅助设施，改善学生学习、生活的基本条件，助力当地脱贫。





### 十年帮扶遵道学校教育发展

从2008年到2018年，万科持续帮扶遵道学校的教育发展。2008年5·12汶川地震，万科投入1.2亿元参与灾后重建，其中可容纳1000名学生的遵道学校是地震后首批交付使用的永久性建筑。学校建成后，万科志愿者与当地教育专家一起，持续推动遵道学校的教育改革。通过设立教育专项基金，引进优秀教师、表彰爱心班主任，鼓励教学创新和教学发展。十年来，学校的中考成绩持续进步，已培养出逾百位大学生。为帮助这些学子更好地适应大学生活，万科发起“导师计划”，选拔200余位员工担任导师志愿者，二对一帮助遵道学子成长，助力学生们成为各行各业的精英，激励一届又一届遵道学子们前行。教育给予小镇以更美好的希望，让遵道焕发勃勃生机。

2018年，也是遵道学校捷报频传的一年——中考成绩再创新高，学校荣获四川省教育工作先进集体，学校发展规划与教师奖励制度进一步迭代。这一年，万科董事会名誉主席王石被聘为荣誉校长，教育发展委员会进行换届选举，万科监事会主席解冻当选为主任，这一年，爱与温暖持续来到学校，吴建钢、张琪、周劲、王贵、丁福源、解冻等多位企业家向遵道学校捐赠爱心专项基金；上海浦东新区民办万科学校捐赠5万元帮助建设教师书吧；中国工程院原副院长杜祥琬、北京航空航天大学毛剑琴教授也来到学校，与孩子们分享科学故事。



2018年5月17日，郁亮、朱保全、李星等志愿者代表返校看望师生



中国工程院原副院长杜祥琬、北京航空航天大学毛剑琴教授与孩子们分享科学故事



万科监事会主席解冻与绵竹市教育局局长彭波为优秀教师颁奖

### 桂馨·万科乡村教师支持项目

万科持续联合北京桂馨慈善基金会在国家级贫困县贵州省贞丰县开展乡村教育支持工作。2018年，万科·桂馨乡村教师支持项目围绕桂馨书屋、桂馨科学课和乡村教师关爱计划等内容继续整体有序推进和实施。截止2018年12月底，共计有45所乡村学校启动桂馨书屋公益项目，累计捐赠精选图书13.6万册；累计42所乡村学校获得桂馨科学探究实验工具箱；全县近1300名乡村教师获得健康意外保险，19位乡村教师子女获得奖学金。乡村教育的根本在教师，随着硬件捐赠项目的开展，受赠学校的硬件设施得以改善。2017-2018年，项目团队组织贞丰当地教师开展阅读、科学等专业相关的培训和外出学习交流，以及幸福园丁和校长培训等11场，累计共有252课时的高质量培训，共计531名教师参与其中。组织12次科学课网络研修，共有3753人次参与线上分享。2018年，该项目直接受益师生为16064人次；2016-2018年，该项目直接受益师生总计29833人次，整体惠及40524人。



### “美丽中国” 万科专项支教计划

为解决中国欠发达地区优秀教师资源缺乏的困境，万科参与“美丽中国”支教计划，投入600万元为云南五个贫困县及广东河源连平县招募69位名校大学生作为支教老师，惠及学生12316人，提供了约53400节优质课堂，其中52%以上是语文、数学和综合英语三门重要的基础学科，并为当地乡村教师提供专业培训，传递先进教学理念和教学方法，使更多的当地学生受益。

### 万科·爱佑 VC 计划 - 打造农村留守寄宿儿童支持平台

万科关注慈善机构的能力成长。2018年“万科·爱佑 VC 计划”投入资金支持北京歌路营慈善基金会开展一系列关注贫困地区农村寄宿制学校学生的心理健康和成长教育的活动，助力歌路营打造多场景、多时段、多媒介、多元内容的国内农村留守寄宿儿童支持平台。截至2018年12月31日，歌路营品牌项目“新一千零一夜——农村寄宿留守儿童睡前故事”已累计覆盖全国6544所学校超180万名农村寄宿留守儿童，覆盖全国6.2%的农村寄宿制学校及6.03%的寄宿学生，学生直接受益时长约6亿小时。





## 健康扶贫

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。

### 资助先天性心脏病贫困儿童手术治疗

自 2009 年起，万科与爱佑慈善基金会、北京春苗慈善基金会、深圳市慈善会、腾讯公益慈善基金会、海南医疗救助基金会等多家机构在各地合作开展救助先天性心脏病贫困儿童的公益活动，让患儿得到及时救助，减轻因患病儿童给家庭和社会带来的巨大的经济负担。2018 年，共资助 69 位贫困先天性心脏病儿童完成手术，累计资助 3050 位儿童，投入超过 3000 万元。



### 救助出生缺陷贫困儿童

受经济条件、医疗水平、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。万科捐助 1000 万，联合爱佑慈善基金会救助 300 名贫困患儿，遍布湖南、江西、四川等十多个省，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、先天性脑积水等 20 个病种，帮助贫困患儿家庭度过最艰难的治疗阶段，防止因病返贫。



### 养护重症孤儿

为帮助重症病患孤儿，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，为重症患儿提供专业的医疗养护。2018 年，在万科专项资金支持下，爱佑·万科儿童养护中心新接收病患孤儿 365 名，累计完成养护 372 名。自项目启动以来，已有 1725 名重症孤儿得到专业养护，重获新生。万科还联合腾讯公益开展捐步支持重症患儿的活动，吸引全球 1393 支队伍加入，跑友捐出 1336 亿步，与万科共同传递善意。

### 关爱孤独症儿童

万科开展以“爱的每一步”为主题的社区乐跑赛，将群众体育运动与公益项目结合，报名费捐出用于当地自闭症机构，助力缓解自闭症家庭的困境，提升公众对自闭症的认知。2018 年，共有 46877 位业主报名参赛，向全国 33 家公益机构捐赠善款 136.94 万元。自“爱的每一步”活动举办以来，万科累计向 48 家孤独症机构捐款 732 万元，用于支持特教老师能力提升、家长心理支援、孤独症儿童社区融合，为亟需帮助的孤独症患儿构建强大的救援网络。





## 产业帮扶

### 寿宁、怒江农产品及旅游策划

万科帮助福建寿宁、云南怒江特色农产品进行策划、包装、推广，各公司“以购代捐”累计采购 260 万元农产品，为当地贫困户增收。万科还联合中青旅帮助福建寿宁进行全域旅游策划，将寿宁的山水景观以及历史文化资源向更多人传播，提高寿宁全域旅游品牌知名度，助力当地旅游发展，从而带动当地经济发展。福建寿宁将发展晚熟巨峰葡萄产业作为促进农民增收和精准扶贫的重要途径，万科与寿宁当地返乡创业大学生合作开展的葡萄产业升级项目，帮助寿宁葡萄产业建立高水准的绿色生产集成创新技术体系与专家支持系统，促进寿宁葡萄产业增产增收。

福建寿宁·农产品礼盒



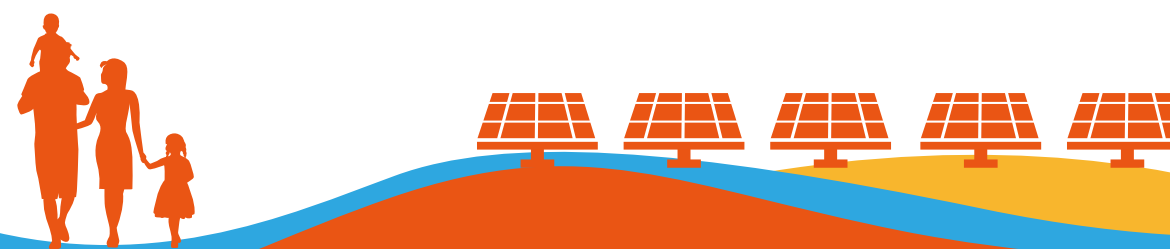
云南怒江·农产品礼盒



### 捐建河北张北光伏电站

一项能够结合当地资源禀赋、可持续经营的产业是确保稳定脱贫的根本。河北张北县地处张家口坝上地区，面临着贫困村空心化严重，贫困人口中没有或丧失劳动能力群体占比较高等问题。对此，万科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，发电收益主要由贫困户和贫困村享有。2018 年，12 座光伏扶贫电站共发电约 55.07 万千瓦时，实现光伏发电收入 594.7 万元。

此外，2018 年万科又出资在张北县 9 个行政村捐建 15 座分布式屋顶光伏电站，合计容量 450 千瓦。电站于 2018 年 6 月 30 日完成并网发电，年内 15 座电站共发电 30.9 万千瓦时，实现光伏发电收入 11.5 万元。





# 乡村振兴

实施乡村振兴战略，是党的十九大作出的重大决策部署，是解决人民日益增长的美好生活需要和不平衡、不充分的发展之间矛盾的必然选择。作为城乡建设与生活服务商，万科响应广东省委省政府关于深圳对口帮扶河源、汕尾的工作安排，从2018年开始在河源、汕尾两地开展乡村振兴工作，致力于改善乡村村容村貌、完善基础设施，助力提升乡村文明水平、卫生水平，带动返乡创业和村民致富，为广东省贫困地区乡村振兴树立样板。

## 汕尾金厢镇 促进乡村复兴发展

金厢镇位于广东省汕尾市陆丰东南部，碣石湾畔，拥有丰富的红色旅游“基因”及良好的海上资源和田园风光，但也存在公共设施匮乏、人居环境落后、产业发展不足等问题。在综合评估金厢镇具体情况后，万科按照提升人居环境、弘扬红色文化、促进乡村经济的思路开展帮扶工作，并以下埔、宫前、黄厝寮村为突破口，以点带面，助力金厢镇全域乡村振兴。

2018年7月，万科开始对下埔村黄厝寮进行规划设计。在下埔村一期黄厝寮村的建设中，万科立足村民实际需求，充分利用当地资源，按照保护与改造并行的原则，切实提升村民的生活质量，促进村子整体的可持续发展，并带动其他区域自发地进行改造，最终达到提高全镇居民生活水平、振兴乡村的目的。

### 提升人居环境，切实改善生活条件

在提升人居环境方面，万科合理利用现有空地、广场、公共建筑等公共空间，以周恩来居所纪念馆、村民活动中心、村民广场及祠堂、湿地中心等作为启动点，利用景观路径和公用设施串联形成游览路线和村民活动路线，进一步完善村落规划，最大限度地保留村落原有的风貌，延续村落历史记忆，使其焕发新的生命力。同时，万科在村民广场、村民活动中心等公共建筑和构筑物建设中，就地取材，充分利用当地的石材、竹篾制品等环保建筑材料，保留村子原有风貌与传统底蕴，还融入现代工艺形成新的构筑方式，赋予建筑新的特性和功能。



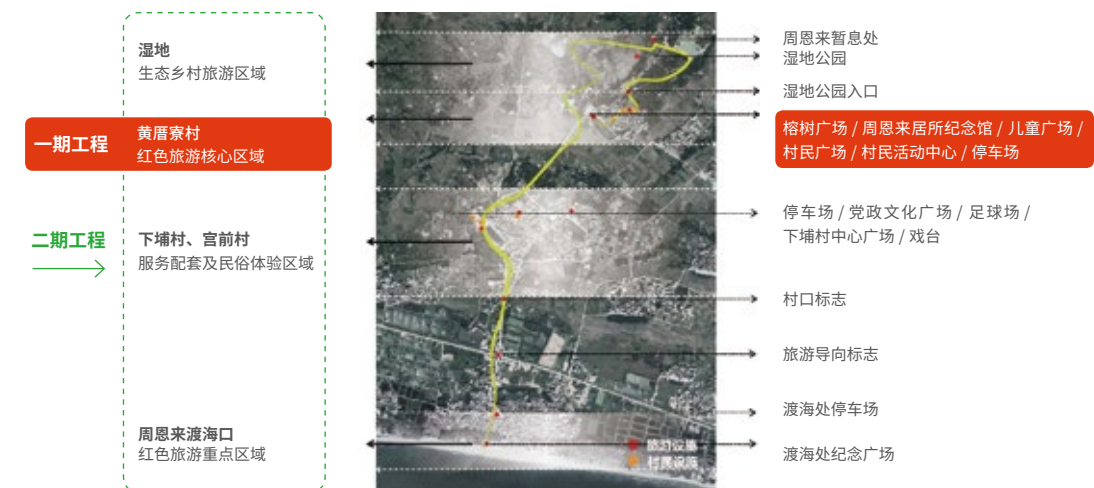
▲ 村民中心效果图

### 弘扬红色文化，统筹特色旅游资源

在弘扬红色文化方面，万科以下埔村周恩来活动居址、周恩来暂息处及革命烈士事迹为基础，进行红色旅游规划设计，形成以下埔村周恩来居所、周恩来渡海路、周恩来渡海纪念碑为纵轴，以金厢海滩为横轴的“T”型旅游空间格局，以点串线、以线带面，打造红色旅游示范区。同时，万科修葺包括小卖部、休憩活动场所、公厕、景观绿道、垃圾回收系统、道路等在内的配套设施，助力提高村民的生活品质，并以发展红色旅游为突破口带动金厢镇全域旅游发展。



### 金厢镇下埔村旅游及配套设施分期建设图





## 河源仙坑村 打造美丽乡村的广东样本

仙坑村位于河源市东源县县城东约 60 公里处的康禾镇，是深圳市盐田区定点帮扶的省级贫困村。仙坑村始建于明朝，距今有 400 多年的历史，拥有丰富的历史人文及自然景观，现存有两百多年历史的客家古建筑八角楼、四角楼等文物，2012 年 1 月被授予“广东省古村落”称号。

在开展帮扶工作过程中，万科结合自身优势，在古建筑保护修缮、历史文化遗产、人文自然景观打造、基础设施提升、文化价值挖掘等方面统筹布局，探索符合仙坑村的乡村振兴路径。



### 文物古迹修缮保护，再现建筑传统风貌

针对仙坑村文物修缮保护工作，万科以再现古建筑传统风貌为落脚点，沿袭传统工艺，对现存省级文物八角楼、市级文物四角楼进行结构加固，并修复瓦面、墙面、地面、阁楼、木构件等传统元素，再现建筑传统风貌，致力将四角楼打造成为客家生活场景游览古迹景点，将八角楼打造成为客家建筑艺术游览古迹景点。万科对有着几百年历史的登云书院与八角楼遗址进行重建，保留历史记忆。对仙坑小学教室、厕所进行更新，展开新建筑和古迹的对话。万科充分尊重客家人“耕读传家”的文化内涵，用建筑延续仙坑教育文脉。



八角楼修复前实景图



八角楼修复后的意向图



恢复书院，延续文脉，教育复兴

### 基础设施与景观体系打造，改变农村落后面貌

基于村民对基础设施的需要，万科主动介入，积极推进垃圾处理、厕所革命、污水改造等事项，让农村的生活设施更加完善。在景观体系打造方面，万科在维持原有村容村貌的基础上，对建筑立面、出入口、农耕道、文化广场、泉水系统进行“微改造”，用更新、保护与整饰等手段，强化客家建筑整体风貌特色，保留客家传统民居的空间肌理特点。

### 文化价值挖掘，彰显客家文化内涵

村志是记载乡村优秀文化的重要载体，是珍贵的历史遗产。为充分挖掘客家文化内涵，万科邀请专家学者、文物部门、热心乡贤与仙坑村村委联合成立村志编写委员会，帮助仙坑村修编村志，实现客家文化的传承与延续。





# 经营之道

## OPERATIONAL PRACTICES

住宅业务  
Residential  
Business

物业服务  
Property  
Services

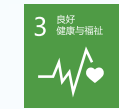
长租公寓  
Long-term  
Rental

商业业务  
Commercial  
Business

物流仓储  
Logistics  
Warehousing

冰雪度假  
Skiing  
Business

标准办公与产业园  
Standard Office And  
Industrial Park





# 好产品 好服务

在新时代发展的趋势下，万科立足人民美好生活的需求，在巩固住宅开发和物业服务核心业务优势基础上，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、长租公寓等领域，持续为普通人的健康生活提供好产品、好服务。

## 住宅业务

为普通人盖好房子，盖有人用的房子

144 平方米以下普通住宅占比 **91.4%**

## 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 **480** 万户家庭，  
超 **1584** 万人口

## 商业业务

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

运营管理商业项目超过 **210** 个

## 物流仓储

构建物流基础设施提供商，构筑物流大生态

**42** 个城市，获取 **118** 个项目，  
可租面积约 **924** 万平方米



## 长租公寓

有态度的城市青年家

覆盖全国 **35** 个主要城市，累计  
开业超 **5.5** 万间

## 冰雪度假

普及冰雪运动，打造国际级特色冰雪胜地

雪季累计到访的客流量超  
过 **60** 万人次

## 标准办公与产业园

集聚、共享、众包，连接产业要素，赋能企业发展

运营管理 **100** 余个项目，经  
营面积近 **700** 万平方米

冰雪度假数据为 2018-2019 年雪季，其余统计截至 2018 年 12 月 31 日





## 住宅业务

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。在房地产开发与运营方面，万科严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《城市房地产开发经营管理条例》等法律法规要求，为客户提供优质、合规产品及服务。

### 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。2018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%




## 精工质量

万科严控质量底线，通过每季度开展实测实量、质量风险和渗漏实验专项检查等，从专业和客户双重视角保障施工品质；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。同时，2018年开始实施地下工程专项评估，进一步检查桩基工程、基坑安全、地下室质量，确保工程质量底线。

### 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、结果检验和客户视角三个维度全方位保障产品质量。在坚持“质量好不好，客户说了算”的原则基础上，我们对“两个工具”进行了迭代升级，其中，季度评估提高隐蔽质量评估比重，增加现场渗漏实验专项；交付评估从客户角度增加对产品使用功能缺陷检查，减少客户入住后的使用不便。

2018年质量问题发生率、裂缝发生率、渗漏发生率均有所降低，客户房屋质量满意度提升3个百分点

实测实量	交付评估	客户验房指引表
委托第三方评估机构对所有在建项目进行实测实量，每季度开展现场评估，通过常态化测评保障项目质量。	项目交付前，委托第三方评估机构对建筑外立面、公共部位、园林景观等开展交付评估，杜绝项目带病交付。	交付时以《客户验房指引表》列明客户验房标准，帮助缺乏专业知识的客户验房，有效避免房屋验收漏项。
		
2018年实测实量成绩	2018年交付评估成绩	2018年《客户验房指引表》到达率均值
<b>88.87%</b>	<b>78.98%</b>	<b>94.0%</b>

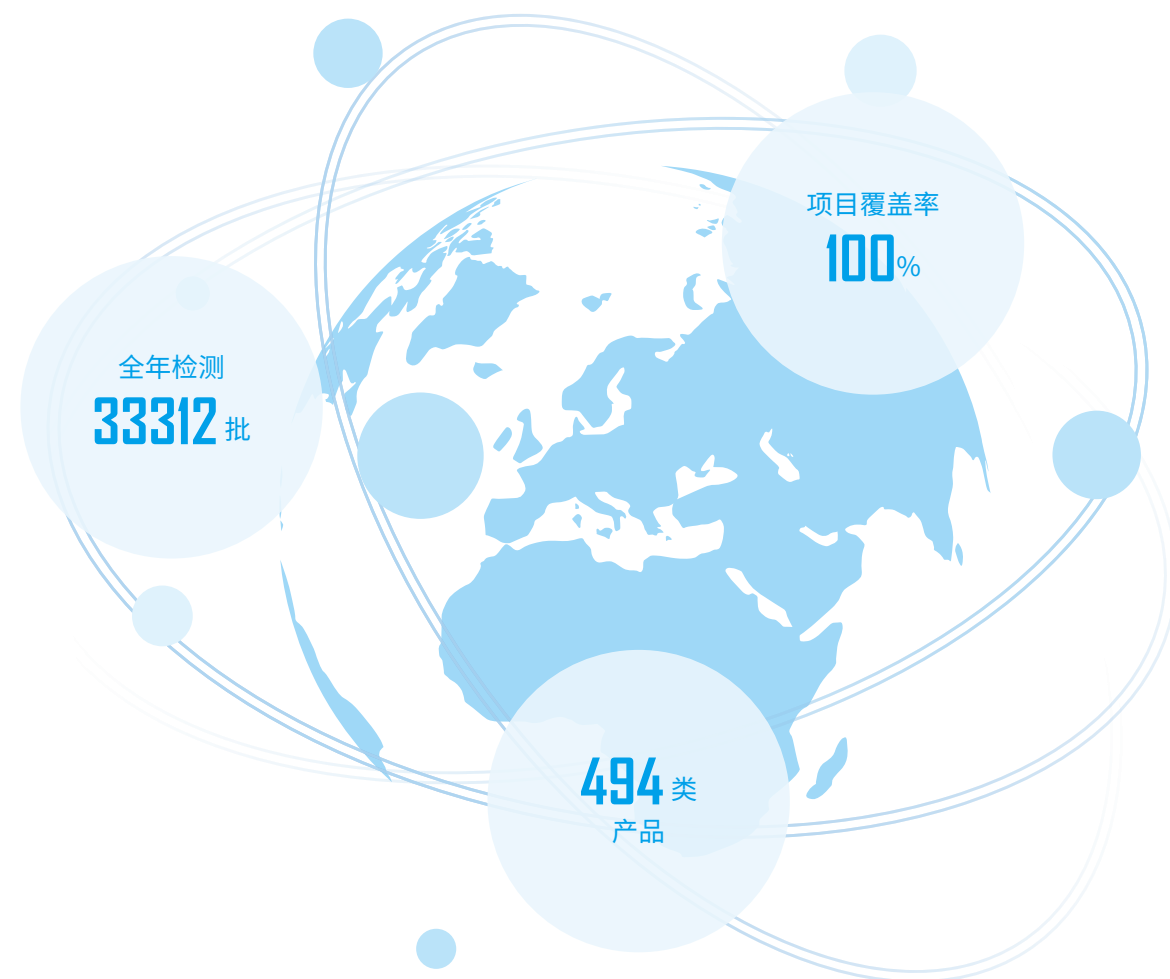


## 工程管理 APP

2018年,万科的工程管理APP“匠心”持续升级完善,在原有功能基础上,陆续上线匠心海外版、安全晨会报表、新版问题统计等模块,持续提升精细化管控。截至2018年底,万科集团4大区域、48家城市公司、963个项目全面上线,用户量达7.3万余人。

## 天网行动

为杜绝假冒伪劣材料部品进入万科项目工地,自2015年开始,万科在全集团实施“天网行动”,对住宅、泊寓、物流、商业等项目所使用的建筑材料进行质量合规性核查。检查范围包括工厂和现场,对材料进行全生命周期的飞检。2018年“天网行动”增加了工程检测项,对万科产品进行全方位管控,为客户提供好产品、好服务保驾护航。



## 健康建筑

万科深刻洞察客户对于室内健康的需求,将绿色住宅理念融入产品设计与建造的全过程,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。

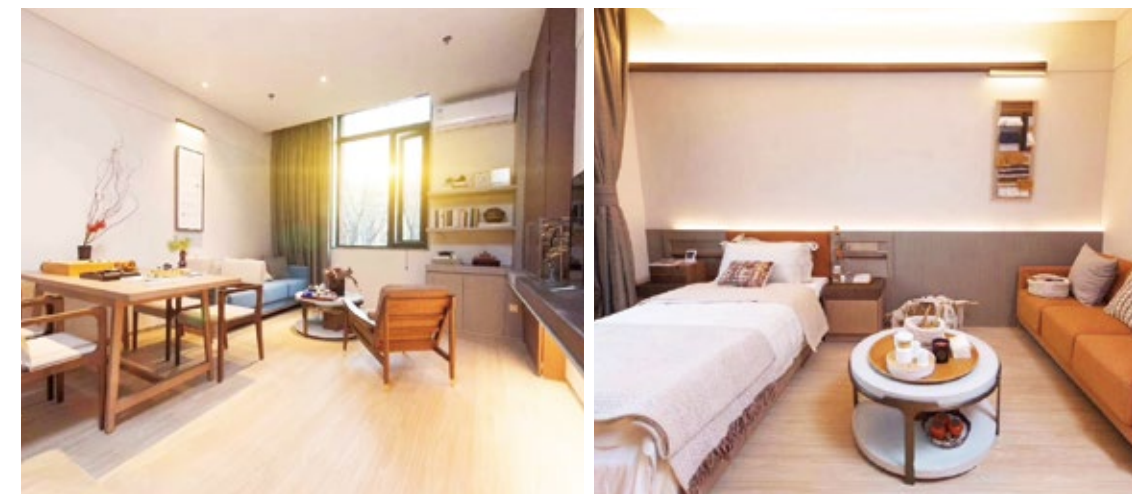
## 室内低甲醛

万科严格要求室内空气质量。通过研究、实验,严控原材料标准、生产工艺与现场施工各环节,对甲醛、TVOC等核心指标严格控制,研发出低甲醛产品包,使室内空气中的甲醛、TVOC分别低于0.03毫克/立方米、0.5毫克/立方米,保障空气质量满足敏感人群的健康需求。

### 案例 北理工随园项目

北理工随园项目是万科第一个低甲醛产品包养老标杆项目,总计7栋建筑。通过构建低甲醛部品进场微信报验机制、创新补充室内空气品质巡检制度等,对每一个关键精装节点进行检测、报告、反馈,确保项目交付即达到入住要求。

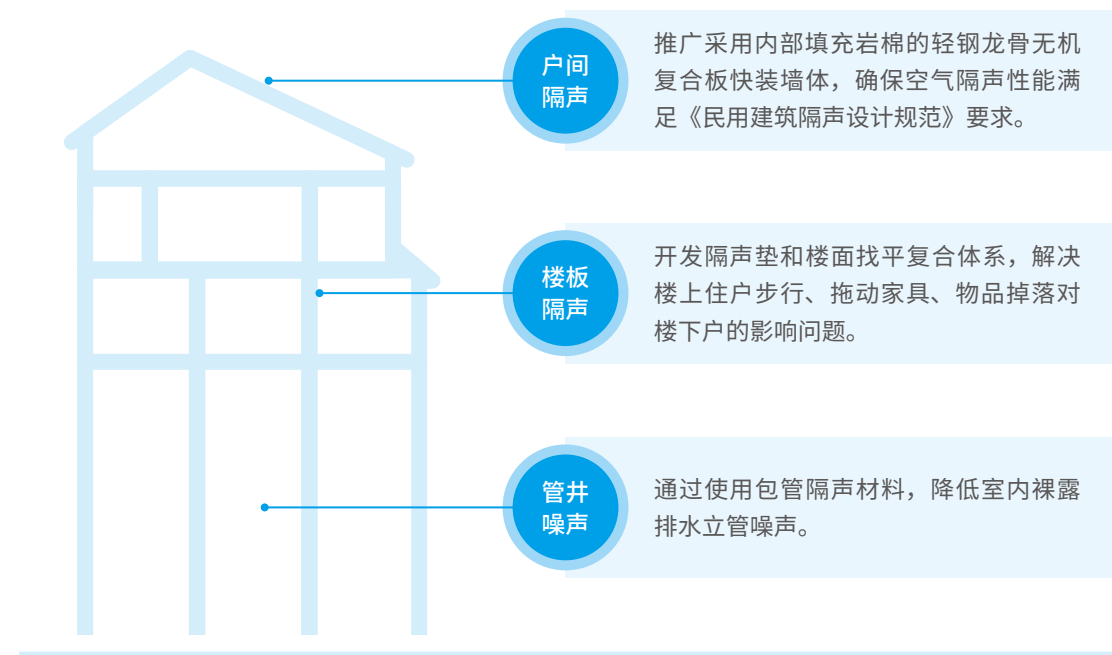
2018年11月,清华大学室内环境检测中心对随园养老项目第一批交付的7号楼进行空气质量监测,结果显示甲醛平均检测浓度为0.015毫克/立方米,成功实现项目交付即运营目标,有效规避项目因室内空气品质带来的运营风险。





## 隔音体系

万科关注长租公寓产品中客户的切实痛点，就户间隔声、楼板隔声、管井噪声等问题进行研究并提供解决方案，为青年人提供更舒适、私密的居住空间。



## 客户服务

万科秉持“以客户为中心”，坚信“我们1%的失误就是客户100%的损失”，将服务客户视为企业的第一使命，致力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。

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，并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。客户关系 6+2 步法强调要以客户需要为中心，识别客户需求，主动服务。

2018 年，客户关系 6+2 步法围绕服务动作有效性、到达性等维度持续迭代，进一步强化第三方现场评估的深度，并根据客户需求不断丰富服务内容。全年迭代服务标准 67 项，已面向 268 个项目组织评估，覆盖范围持续扩大。



### 从看房到入住全过程

6+2 步法	1 温馨牵手	2 喜结连理	3 亲密接触	4 隆重出阁	5 恭迎乔迁	6 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准业主关怀计划等	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

6+2 步法	1 一路同行	2 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

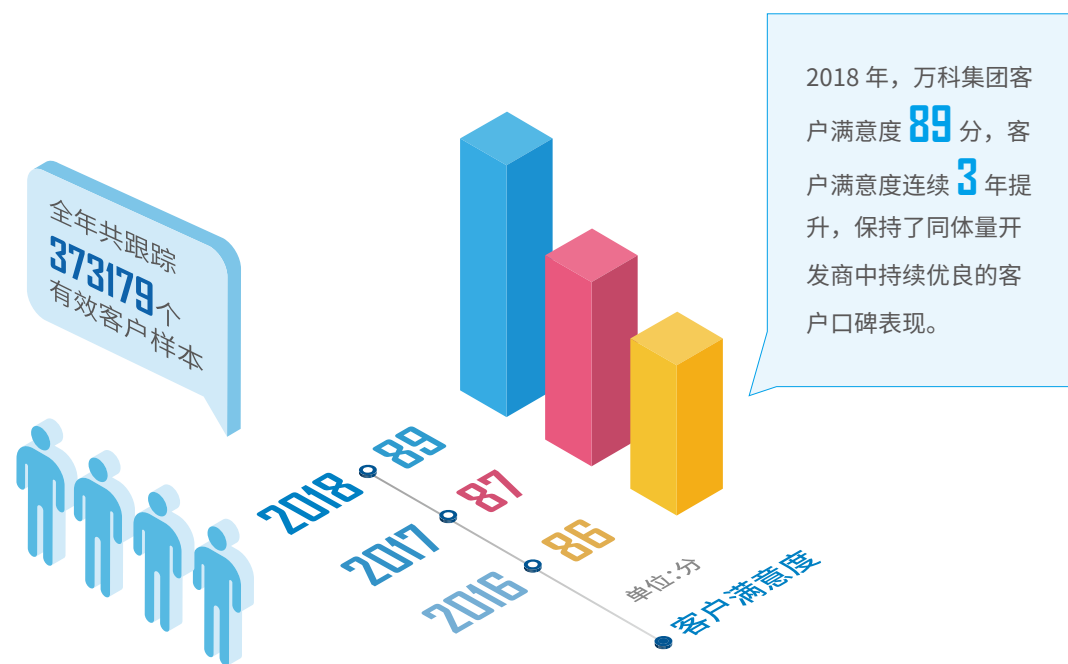


### 移动验房 APP

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，可通过微信查看验房结果及维修进展，并对服务进行即时评价。2018 年，移动验房在交付项目已实现 100% 应用，并逐步扩展至工地开放阶段，累计验房 42.1 万套。此外，围绕“从客户开启到客户关闭”，万科不断加强线上客户服务能力，针对线上验房及报修，推出“一键催单”“一键激活”功能，进一步深化客户交互，提高服务效率与服务体验。

### 客户满意度

截至 2018 年，万科已连续 17 年开展客户满意度调查。为更全面了解客户全生命周期的感受，万科在签约后一个月、半年、一年，交付后一个月、半年、一年、两年及两年以上等重要节点调查的基础上，增加认购、签约、工地开放、交付、维修、客户活动等 6 个即时调查节点，让客户的每一次服务触点都能进行线上即时评价。



#### 「即时评价」

2018 年，万科持续拓宽与客户的沟通渠道，新增微信调研方式，以业务步骤结束为触发机制，完善 6 大服务节点的线上即时评价，获取客户反馈。其中，工地开放、正式交付、售后维修的即时评价客户触达率分别达到 64%、70%、78%。

2018 年客户即时评价累计达到 **25.8** 万次

### 客户意见反馈

万科不断完善和畅通客户反馈渠道，让客户真实声音快速、便捷到达，以此指引万科改进方向，让客户体验万科服务之美好。





## 客户隐私保护

个人信息，包括个人未对外公开的电话、住址、房产、收入等，都属于个人隐私，受法律保护。万科将客户信息保护视为重要管理工作，制定《万科集团信息保密制度》对物业服务、房屋销售等业务中收集的客户资料进行严格保密，确保符合《中华人民共和国民法通则》等法律对个人信息保护的要求。



在集团员工层面，制定《职员职务行为准则》，要求员工对公司一切未经公开披露的业务信息、客户资料、招投标资料、合同文件、调研和统计信息等承担保密义务；并发布《关于严防泄露和非法获取客户个人信息的风险提示》，及时提醒员工防范信息泄露风险。



在物业服务方面，制定《岗位红黄线标准承诺书》，明确物业管家在微信 / 手机使用、服务行为、客户信息及工作账号及密码方面的红黄线标准，并定期对物业管家进行信息安全检查及培训。

## 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，持续围绕业主房屋资产保值增值提供全生命周期服务，让更多用户体验物业服务之美好。

### 安心

- | **安全** 为客户提供安全舒适的居住环境
- | **便捷** 满足新时代客户新需求，让客户生活更便捷
- | **贴心** 以服务为荣，想客户所想

### 参与

- | 参与表现为对业主拥有物权的尊重
- | 开展分层有质的邻里交流
- | 鼓励业主共建社区

### 核心价值观

### 共生

- | 倡导绿色环保，人与环境和谐共生
- | 服务与被服务者和谐共处
- | 社区与社会的共生

### 信任

- | 互信友好的邻里关系，守望互动的社区归属
- | 新型“网络邻里关系”的信任
- | 服务者与被服务者的信任等



万科物业连续九年蝉联“中国物业服务百强企业 TOP1”

万科物业品牌价值 95.01 亿，荣获“2018 最具开发商影响力物业品牌”

布局中国  
最具发展潜力的  
大中城市 **83** 个

签约合同面积突破  
**5.3** 亿平方米

服务 **480** 万户家庭，  
超 **1584** 万人口

服务项目总数达到  
**2482** 个



## 美好社区

社区是社会的细胞单元，社区和谐幸福是社会和谐幸福的基础。万科物业致力于搭建幸福社区平台，用心兑现“更安全、更便捷”的服务承诺，鼓励社区共建，营造邻里关系、服务者与被服务者关系的和谐，打造“美好社区”。

### 住这儿

“住这儿”APP 是万科物业独立开发并面向万科物业全体业主的互联交互平台，主要以社区生活为服务场景，连接小区居民、物业公司及专业生活服务商。2018 年，“住这儿”APP 核心注册用户累计突破 300 万，万科物业总计响应业主线上服务请求超过 846 万次，平均每分钟响应业主请求 16 次。

#### 友邻计划

“友邻计划”是万科物业“住这儿”发起的“消费支持社区更新”行动。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，用于支持社区硬件常新，旨在促进业主的房屋资产保值增值与社区可持续发展。2018 年“友邻计划”累计募集资金突破 1000 万元，运用“友邻计划”资金进行的门禁改造已覆盖 23 个社区、1353 个门禁设备，验证了“友邻计划”模式在社区的可行性。

2018 年，广东等地遭遇台风“山竹”正面侵袭，各小区遭受不同程度损失。“友邻计划”紧急开通绿色申请通道，快速审批、快速落地，支持灾后重建，为深圳金域华府、深圳公园里、深圳四季花城灾后绿化苗木重建、儿童乐园受损地垫更新等提供资金支持，受益业主人数超过 30 万。



共有 33 万业主参与“友邻计划”、覆盖 1411 个住宅小区、友邻计划累计募集资金达 **1047** 万元



使用“友邻计划”资金进行的改造已覆盖 157 个住宅小区、共 **171** 个改造项目，涉及资金 200 万，惠及业主超过 100 万

### 案例 HSQ 高端物管认证服务

万科物业于 2018 年 10 月正式发布 HSQ 高端物管认证体系，标志着万科物业高端物业管理体系进入产品化阶段。HSQ 体系包含健康、安全、高品质服务三大模块，通过 240 余个评分细项及 48 份体系文件，树立了一套新的高端物业服务标准，通过 HSQ 体系可对服务过程和服务质量做出三个星级划分，体现服务丰满程度及结果品质之间的差异。截至 2018 年底，万科物业 HSQ 高端物管服务 1396 户家庭，服务面积约 66 万平方米，服务人员共 224 人。

### 朴里节

朴里节是万科物业社区和睿联盟社区共同举办的大型社区公益活动，旨在“打造质朴友善的邻里关系，倡导文明礼让的社区生活”。2018 年万科第四届朴里节以“邻居，我们一起跑健康”为主题，携手万科社区乐跑赛，举办中秋晚会、百家宴等多项活动。活动覆盖全国 67 个城市、超过 2200 个住宅小区，举办超过 2500 场活动，影响 600 多万人。此外，万科物业还联合社区所在街道通过“住这儿”APP 发布《朴里公约》，促进全国用户通过签署公约共护文明家园。



▲ 朴里节一点亮城市





## 老旧社区改造

改革开放 40 年来，中国城镇化建设持续加快，老旧社区也日益增多。社区“老龄化”现象导致的人居环境落后、设施陈旧、安防隐患等硬伤正成为影响城市规划及人民美好生活的难题。为有序推进老旧社区改造，加强老旧小区改造专业能力，万科物业结合多年物业管理实践经验，建立一整套老旧社区改造工作制度，组建一支老旧社区改造专家队伍，大力推进老旧社区改造工作。

2018 年，万科物业通过与业委会、政府主管部门沟通协调，在确保合法合规的前提下，通过政府投入、专项维修资金、业主自筹等渠道筹集旧改资金，全年对 269 个项目进行老旧小区改造，得到了业主、业委会及当地政府的广泛好评。

### 案例 武汉沿海赛洛城项目

万科物业于 2017 年进驻武汉沿海赛洛城。进驻前，项目物业管理问题突出，存在部分出入口无人值守、围墙未配备电子围栏及红外报警、电梯破损等安全隐患，满意度一直较低。



针对“门”这一园区安全的保障底线，万科物业进驻后即刻调查民意并开展“关门行动”，恢复组团门、单元门门禁系统、封闭消防门，以保障园区安全。在硬件设施改善之余，万科物业管家还通过在小区内部宣传安防知识、巡查区域门禁使用情况等，持续提升小区安全系数，保障区域出入口门禁正常使用。据统计，“关门行动”落地后，小区盗窃率大大下降，小区的秩序、业主的人身财产安全得到保障。

## 朴邻

2018 年，万科物业旗下“万科租售中心”品牌升级，正式更名为朴邻·万科物业二手房专营店。品牌升级后的“朴邻”以住宅经纪服务为基础，为客户提供房产的托管、管理、交易、配套等服务，助力业主实现不动产保值增值，让客户感受经纪服务的信任和温度。截至 2018 年底，朴邻业务覆盖北京、上海、广州、深圳、武汉、成都、杭州等全国 48 个城市，门店 368 家、泛社区 192 个，拥有资产管家人数约 2000 人，服务超过 10 万客户。



## 万物商企

商企业务是万科物业的重要业务之一，服务内容涵盖商写物业管理、政企设施管理，致力在大宗资产聚集的商务空间，为不动产全生命周期提供管理与运营方案，帮助业主提升业务核心竞争力。截至 2018 年底，万物商企业务已布局 52 个城市，在管项目 511 个，管理面积 3974 万平方米。

### 案例 深圳腾讯滨海大厦项目

深圳腾讯滨海大厦作为腾讯全球总部，是集企业总部、甲级办公、商业于一体的超高层综合体。万物商企坚持以客户为中心，秉承全生命周期的设备设施管理理念，针对高层建筑消防管控、楼宇设施设备系统运维、企业总部客户服务需求等管理难点，提供“钻石品质”物业服务。同时，万科物业依据客户体验设计服务流程，持续迭代服务，将腾讯滨海大厦打造为互联网企业总部楼宇服务新标杆。



## 万睿科技

万科物业旗下全资子公司万睿科技是以智能产品研发、系统集成及运维服务为基础的智能建筑综合解决方案提供者，致力于社区公共平台方向的科技研发，运用互联网、物联网、云计算、大数据分析等科技手段，打造现代化的物业管理模式和智慧生活方案。目前，万睿科技已形成集“智能物联、建筑智能化、楼宇机电运维”三位一体的完整产业体系，助力客户打造现代应用智能空间，成就生活之美。截至 2018 年底，万睿科技业务覆盖全国 55 个城市。



### 智能社区

通过连接管理出入口智能化产品设备，助力大部分场景客户自助完成身份识别



### 黑猫二号

智慧停车管理系统，实现不同场景下的停车智能化管理，提供车辆无感进出便捷体验



### 智能照明

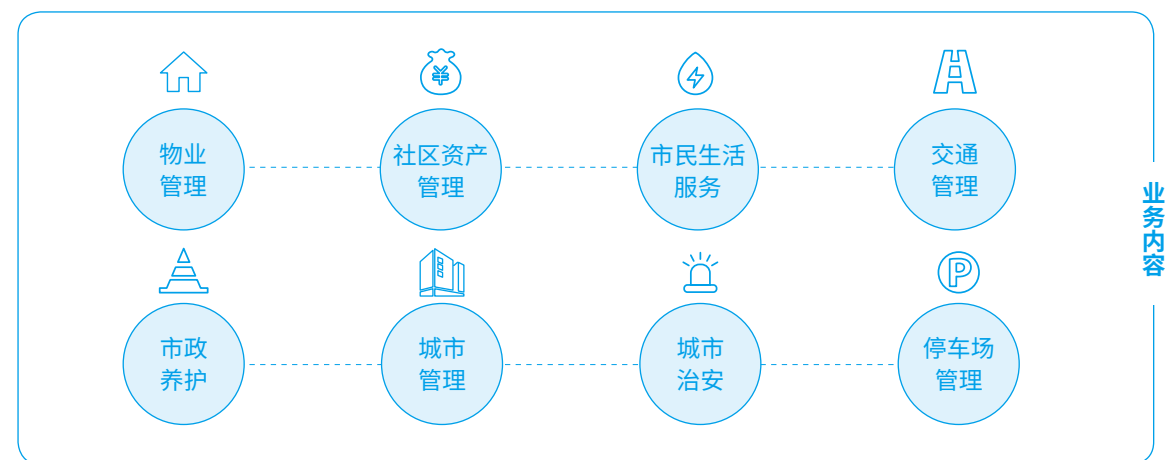
实时查看社区路灯及办公区域空调、灯光开关状态，并远程控制开关





## 珠海横琴“物业城市”

物业城市是城市管理的一种新模式，旨在运用市场化机制，通过“专业服务+智慧平台+行政力量”相融合的方式，对城市公共空间与公共资源、公共项目实行全流程“管理+服务+运营”。



2018年5月，万科物业与横琴新区管委会合作，以“物业城市”理念为引领，携手打造“物业城市”治理模式。双方计划用三年左右时间，通过“物业服务+智慧平台+行政力量”相融合的方式，对横琴城市公共空间与资源实行全流程“管理+服务+运营”，提升横琴新区城市管理水平，打造“五星级城市”，形成“共建共治共享社会治理格局”新品牌，实现让城市生活更加美好、让城市更具吸引力和竞争力。

公共空间管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>马骝洲交通隧道试运行阶段运维管理</li> <li>银鑫花园、新家园和红旗村垃圾分类管理</li> <li>横琴新区9个自然村的辅助公共服务</li> </ul>
公共资源运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>横琴新区全部公共弃土场的运营管理</li> <li>横琴口岸18号停车场运维管理</li> </ul>
公共项目服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>横琴新区20处机关物业管理和安保服务</li> </ul>



“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。”

——党的十九大报告

## 长租公寓

“租购并举”的新时代下，万科租赁住宅业务以“为广大人民提供更全面的居住解决方案”为目标，为公众提供青年公寓、家庭公寓、服务式公寓三类产品。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运营模式的发展。

## 泊寓

泊寓是万科旗下的青年长租公寓品牌，客群定位为 18-40 岁的青年白领。截至 2018 年底，泊寓业务覆盖全国 35 个主要城市，累计开业超 5.5 万间。

### 品牌保证 产品服务高性价比

致力为漂泊在外的“奋青”们营造公寓式的家，通过公区共享和空间设计为客户提供高性价比的产品及服务。

### 服务至上 全流程关注客户触点

整合内外部优质资源，为泊友提供全系列全流程配套服务，更逐步推出独具创新和便利的生活配套，让泊友生活更便捷省心。

### 睦邻而居 探索邻里关系新模式

温暖贴心的社区氛围能更大程度的让泊友彼此关联，有更多的互动交往与共同语言。除了使管家、泊友之间建立邻里亲情外，泊寓更借助移动互联网技术，建立自发互助的新型邻里关系。

### 智能平台 高效解决租务难题

智能化硬件设备搭配线上信息管理平台，服务于从找房、签约、到入住的租房全流程，在保证居住安全的同时提高泊友居住体验。

## 案例 深圳泊寓龙岗布吉店

拥有 3718 间房源的泊寓龙岗布吉店是万科全国泊寓单店体量最大的项目，整个园区建筑面积约 9 万平方米，单房、一房一厅和两房一厅等单栋户型多达 11 种，满足不同人群的居住需求。同时，靠近深圳东交通枢纽的优越位置、地铁上盖的便捷交通、丰富的商业配套使得泊寓布吉店成为福田、罗湖、龙岗等多个深圳重点区域城市青年的租房优选。凭借其突出的优势，泊寓布吉店与深圳市人才安居集团达成合作，纳入属地住建人才安居房源，为数千位在异乡的城市奋斗者提供一处温暖的港湾。



## 泊寓品质服务

万科长租公寓业务秉持“要上班，更要生活”的服务理念，从客户服务、品牌建设、社群打造三方面入手，持续提升泊友的居住满意度和体验感。

### 客户服务

通过线上管理系统、泊寓 APP、微信公众号等实现租赁业务系统重构与数字化运营，为全国 5 万多名租客提供预约看房、预定签约、入住办理、报修投诉等租务全流程服务。

### 品牌建设

每年毕业季，泊寓面向应届毕业生推出“港湾计划”，帮大学生安家。2018 年泊寓以“造梦路上，为毕业生打 call”为主题，提供最高免租一年的大奖。

### 社群打造

不定期举办王者荣耀联赛、台球赛等竞技类活动，并根据不同节日举办涵盖运动、美食、游戏等年轻人感兴趣的派对，为在异乡拼搏的奋斗者送上关怀。



▲ 泊寓中秋慰问活动



# 商业业务

万科商业秉承为家而建的理念，致力为消费者提供品质感的消费体验。截至 2018 年底，万科集团管理商业项目超过 **210** 个，总建筑面积超过 **1300** 万平方米。

## 印力集团 2018 年荣誉奖项

2018 年度中国商业地产  
创新能力 **TOP30 第 1 名**

2018 年度中国商业地产公司  
品牌价值 **TOP10 第 3 名**

2018 年度中国商业地产  
**TOP10 第 3 名**

作为万科的商业开发与运营平台，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、存量资产管理和数字化体验提升方面，进行更多的探索，打造场景化的城市空间，助力城市更新升级。2018 年 1 月，印力集团联合收购凯德 20 家购物中心，进一步完善商业布局。2018 年 10 月，20 个项目已全部完成交割。

### 印象品牌系列

2018 年，印力集团协同万科生态系统资源，以多元业态和品牌组合，丰富以“印象城”为核心的印象系列商业产品线，进一步构筑全线产品矩阵，不断为消费者和商户创造真实价值。



## 案例 “深国投广场” 升级为 “印力中心”，促进商业存量资产再度焕发生命力

12 月 24 日，地处深圳福田区的原深国投广场升级为“印力中心”。改造升级后的印力中心，成为了周边社区家庭的社交平台与生活中心。



以客户体验为中心，利用双屏互动的娱乐社交应用，打造社交化、娱乐化、数据化的会员积分权益使用场景，提升会员消费占比及活跃度。



将位于商场一楼中庭的会员体验中心，打造成集会员空间、品牌展示中心、艺术展览、快闪发布活动、互动体验等于一体的多功能复合型场景体验所。



通过开展城市合伙人倾听客户心声行动、一线员工“比心行动”，举办全民体测、插花、共享图书等丰富多彩的社区活动等，提升客户体验，促进服务创新。







▲ 温州印象城 MEGA

## 印象城 MEGA

印象城 MEGA 是印力集团 2018 年新发布的购物中心品牌，定位于超大体量的目的地型商业综合体，以引领性建筑形态、旗舰级规模、缤纷荟萃的业态组合、引人入胜的场景空间，为消费者带来更多探索、游历、体验、欢聚的时光，成为消费者的体验目的地。

### 温州印象城 MEGA

作为印力集团“印象城”系列产品矩阵中的全新旗舰产品——温州印象城 MEGA 紧邻政治文化中心，定位于温州未来的“中央公园”和城市中央客厅，是一个 25 万平方米的浙南商业巨舰。项目充分发挥环境中水和公园的优势，通过连桥连接绿轴两岸，打造强有力的水岸步道，实现公园和各个商业空间的连接。除了水岸景观带，还增加了绿植墙面泳池和 3D 光影水舞秀等创新体验，让人与水、公园的互动更为亲密，打造与自然和谐共生的商业项目，增强客户消费体验。



## 印象城

印象城是区域型综合购物中心，主要分布于一、二线城市的次商圈、区域核心、新城市中心，包含一站式零售、餐饮、休闲娱乐、商务社交等多元消费场景，从更多元、更活力、更时尚的角度，为家庭客层和年轻时尚人士带来更优质的消费体验。

### 杭州西溪印象城

西溪印象城二期以“时尚、潮流、运动”为定位，汇集浙江省首个购物中心室内小剧场、首个屋顶无边泳池、杭州高端运动品牌、深夜美食主题街区“一样街”、网罗天下美味小吃“食这里”等众多首入杭城网红品牌，为城市生活提供更多的美好生活新体验。



## 印象汇

印象汇是片区型综合购物中心，主要以服务大型社区聚集的家庭型购物为主，兼顾时尚、休闲、社交。通过汇集高品质生活所需要的各种元素，丰富便捷，可为居民提供品质家庭消费所需，同时提高城市社群的生活质量，成为值得信赖并受欢迎的家庭优选之地。

### 惠州惠阳印象汇

惠阳印象汇位于广东省惠州市惠阳区最繁华的崇雅商圈，定位为社区型购物中心，服务周边三公里的居民。项目总建筑面积 3.9 万平方米，可租赁面积 2.9 万平方米，353 个屋顶停车位，于 2007 年 12 月 28 日开业，十年来项目收入复合增长率达 14%。该项目先后获得广东省（优秀）诚信企业、中国购物中心 30 强金坐标奖、CCFA 金百合奖等荣誉。





## 印象里

印象里定位于社区商业，主要服务周边社区，以粘性、多样、快速更新的商业服务，成为居民日常消费及社交欢聚的纽带，将品质感和美好场景注入日常所需，为社区居民带来家门口的品质体验，成为每个社区的生活伙伴。

### 武汉嘉园印象里

嘉园印象里地处武汉光谷东，经营面积超 1.7 万平方米，是集购物、休闲、美食、娱乐、童玩五大商业功能为一体的综合性购物中心，项目引入了片区内稀缺的金逸影城、中百仓储绿标店，极大地提升了片区内居民的生活品质，通过打造光谷东全方位生活圈，重塑社区商业新标杆。

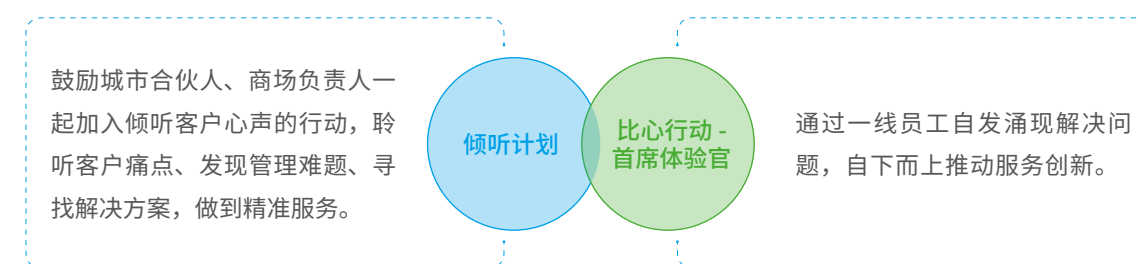


## 特色商业服务

印力集团坚持以客户为导向，快速响应客户需求，持续为消费者提供高质量的产品服务，为生活缔造美好体验。

### 客户体验年

印力集团在全新的“服务商”定位引领下，将 2018 年定义为“客户体验年”。全年通过在全国印力旗下项目开展倾听计划、比心行动 - 首席体验官、客户满意度调查三项行动，充分倾听客户的心声，了解客户对印力产品、服务的评价，为印力不断丰富项目空间、完善运营管理提供支持。



### IN-Star 印享星

印享星是印力集团打造的全新数字化营销平台。平台建成后，印力集团结合微信小程序和微信公众号进行运营，进一步完善了销触点，打破门店在空间、时间上的限制，大大增强与顾客的互动性及消费的便利性。此外，依托累计的可视化会员数据，还可进一步挖掘顾客潜在需求，进而提供有针对性的服务。截至 2018 年底，印享星已覆盖印力旗下 6 大城市公司 28 家商场，实现集团会员打通 126 万，并以开放平台的模式集成了含口碑、大众点评在内的 13 家服务商。

### IN-AMP 印资管

“IN-AMP·印资管”平台围绕客户、产品、运营和员工四大维度，聚焦于资产全生命周期管理。通过收入和费用控制促进经营目标与提升计划的达成，保障资产保值增值，最终助力实现资产溢价。2018 年，“IN-AMP·印资管”平台在以租户为中心的服务管理方面，实现经营期租户服务在线可视管理，为营运日常管理提供辅助。

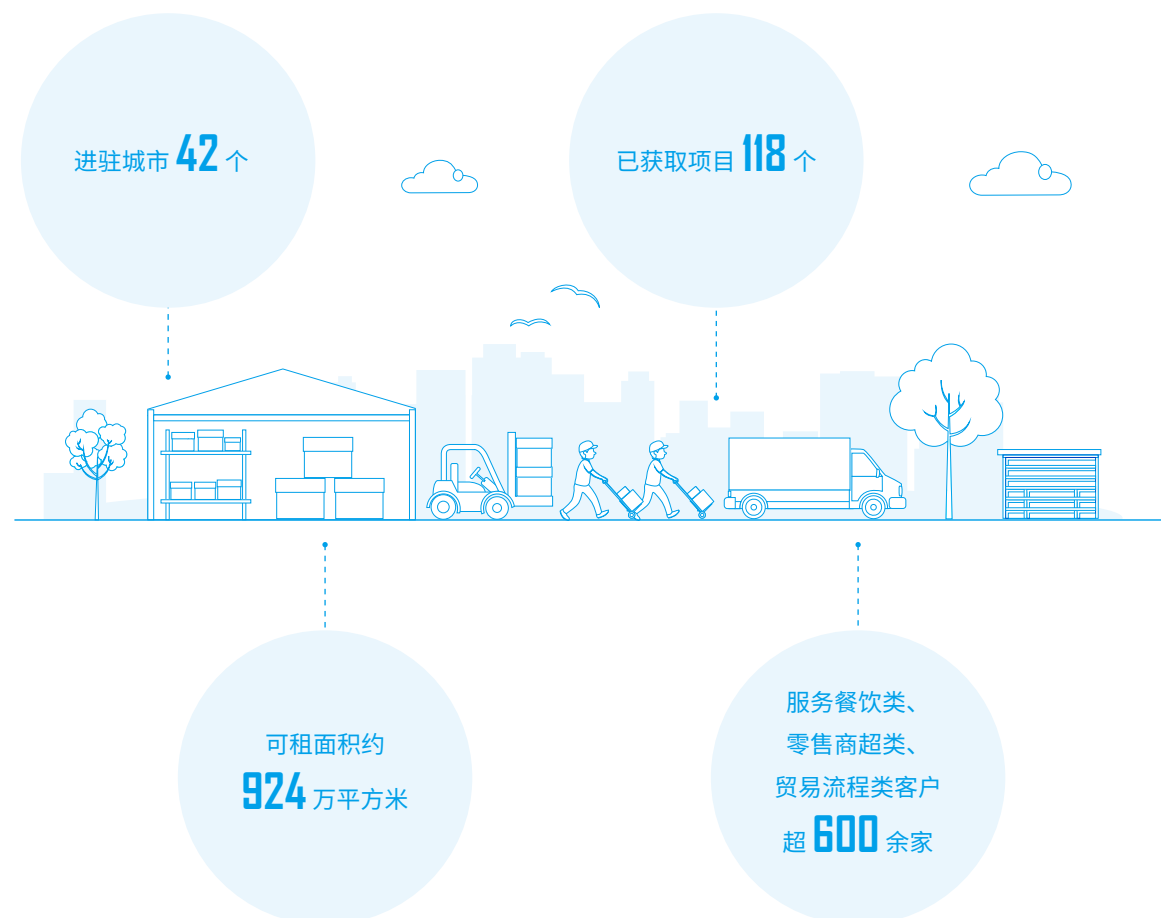


## 物流仓储

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。万科把握新零售、科技创新时代下的发展机遇，进入物流仓储领域，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。

### 物流仓储业务

万科物流聚焦全国经济最具活力的三大经济圈及中西部重点城市，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。2018年，万科收购太古实业旗下太古冷链物流资产包，包括上海、广州、南京、成都、厦门、廊坊、宁波在内的7座冷库。并购完成后，万科物流及冷链将覆盖国内一线城市及内陆核心港口城市，具备全国性、专业性的仓储、干线、配送等专业服务能力。根据戴德梁行最新报告显示，万科已占据约6%的市场份额，位居全国前列。



### 案例 万纬杭州大江东项目

万纬杭州大江东项目地处沪杭甬交通联系重要节点，周围高速网络密布，交通便捷。项目总用地面积10万平方米、总建筑面积约11万平方米，包括4栋多层仓库（含物业用房和设备用房）、1栋6层倒班楼和1栋消防控制室。建成后，京东以整租的形式承包使用整个园区。京东落户后，万科物流积极引导并协助京东注册落税，使得该项目成为京东唯一在租赁高标仓中注册落税的园区。



### 案例 万纬上海海港冷链物流园

万纬上海海港冷链物流园位于上海市奉贤区海港综合经济开发区，距离上海市区60公里、上海自贸区15公里。物流园占地面积4.3万平方米，分7个库房共计万托板容量，已获得ISO9001:2008认证以及冷冻肉类及冷冻水产品进境指定仓储企业备案库资质。目前，物流园服务佳沛、恒天然、宜家等45家客户，在为客户提供冷藏仓储、运输等服务的基础上，承接贴标、产品质检、二次包装等服务，并提供定制化产品质检、订单采购原则设立及订单内容管理等全链路解决方案，帮助客户有效降低供应链成本。



### 智能化仓储服务

万科物流始终秉持“以客户为中心”的理念，持续推进“智能化”仓储服务，增加运作高效性，进一步提升客户服务质量。2018年，万科与新松机器人有限公司签署战略合作协议，拟在智能物流装备等领域开展深度合作，全面加强智能制造与智慧生活在物流地产领域的贯彻实施。



“大力发展群众冰雪运动，提高冰雪运动竞技水平，加快冰雪产业发展，推动冬季群众体育运动开展，增强人民体质。”

——习近平关于筹办北京冬奥会和发展冰雪运动的指示

## 冰雪度假

发展冰雪运动产业对于满足群众健康美好生活需求具有重要意义。万科凭借对消费者的深入洞察，探索冰雪度假事业发展路径，满足大众多层次、多样化的参与冰雪运动需求。截至 2018 年底，万科 VSKI 已成为国内最大的滑雪度假管理集团，旗下运营吉林万科松花湖度假区、北京延庆万科石京龙滑雪场两大滑雪度假区。

## 松花湖度假区

松花湖度假区位于吉林市东南部，总占地面积近 20 平方公里，是国家 4A 级景区。度假区交通区位优势，距吉林市主城区仅 15 公里，兼具目的地型滑雪度假区和城市滑雪场双重属性。滑雪场初、中、高级雪道比例为 4:4:2，满足当前以及长期中国滑雪消费群体结构。松花湖可容纳 15000 人同时滑雪，是中国目前最大的滑雪度假区之一。

万科引进世界先进山地度假区设计理念和顶尖滑雪场硬件设施，以滑雪 / 山地旅游体验和四季度假小镇双轮驱动的发展模式打造松花湖度假区。度假区拥有松花湖滑雪场、松花湖山地学院、熊猫雪人儿童滑雪学校、娱雪乐园、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、V-FUN 儿童村、小红帽酒吧、森之舞台、以及小镇商业街上丰富的餐饮和配套设施，为广大滑雪和山地户外运动爱好者打造了一座真正的国际级冰雪度假天堂和山地户外旅游胜地，在满足公众多样化体育文化消费需求的同时，助力国家冰雪产业发展，为“三亿人上冰雪”贡献力量。

2017-2018 年雪季，松花湖度假区接待游客 46.9 万人次；2018 年夏季，山地度假接待游客 7.6 万人次。

- 雪道 **34** 条，雪道总长度达 **31** 公里
- 滑雪面积 **175** 公顷，国内滑雪面积最大
- 高速缆车 **6** 条，魔毯 **8** 条，每小时运力达 **2.2** 万人次
- 高级雪道 A2、A5 已经通过**国际雪联认证**
- 整年冰雪期逾 **150** 天，平均积雪厚度可达 **1** 米
- 夜场滑雪雪道 **5** 条，国内规模最大的夜场滑雪
- 拥有国内最长高山初级雪道，全长约 **4** 公里
- 拥有国内最具挑战的超级大回转雪道，全长 **1883** 米，落差 **500** 米

连续获得第 5 届、第 6 届“世界滑雪大奖”中国最佳滑雪度假区

2018 年度 WSTOPS 冬季运动奖中国滑雪场 TOP10

2018 中国体育旅游博览会体育旅游精品景区

中国冰雪旅游发展报告 2018 滑雪旅游区十强







## 石京龙滑雪场

石京龙滑雪场始建于 1999 年，位于北京市延庆区，是北京周边地区第一家采用人工造雪系统、设施设备齐全的大规模滑雪场。

2016 年万科对原石京龙滑雪场进行了改建升级，改造后造雪面积提升 70%，接待能力提升至 25 万人，日均最大接待容量达到 5000 人。升级后的滑雪场还增加了地形公园、儿童戏雪乐园，配备雪场灯光系统，增加夜场滑雪体验。2017-2018 年雪季，万科石京龙滑雪场接待游客 9 万人次。



造雪面积 **20** 万平方米

接待能力达 **25** 万人

雪道 **10** 条  
高级雪道 1 条，  
中级雪道 4 条，  
初级雪道 4 条，  
无障碍雪道 1 条

索道 **2** 条  
含四人缆车、双人缆车

魔毯 **5** 条  
含残疾人专属无障碍魔毯

## 安全贴心服务

万科冰雪业务以“感动客户，服务创造价值”为核心经营理念，制定三级服务标准，在保障客户安全的基础上，为客户提供安全贴心服务，提升客户幸福感。



### VSKI 安全管理体系

冰雪运动是一项具有挑战性的运动，雪场雪道环境的不稳定因素以及滑雪者的不规范滑行都可能造成安全事故的发生。万科以法国必维提供的安全管理体系为基础，结合自身经营经验，构建围绕客户人身安全为核心的 VSKI 安全管理体系，确保客户生命财产安全。

设备安全	安全监控	安全检查
每日完成索道、压雪车、雪地摩托、造雪机等设备运行前的安全检验及维护	消防监控中心 24 小时值班在岗，保安部门实行 24 小时值勤，重点区域设置巡视签到制	每月至少组织一次专项安全生产检查，对存在的问题或隐患以整改通知的形式发放到部门，确保 100% 完成整改
人员安全	医护安全	防护安全
索道救援、雪道救护、客流高峰防踩踏、消防疏散演练及员工安全急救培训达标上岗	合作医院医疗人员进驻现场，提供 24 小时医疗保障	雪道安全网、安全标识、防撞垫按标准安装，每日雪道开放前巡逻安全员检查达标签确后开放雪道



## 标准办公与产业园

万科产办业务以“用心服务、助您成功”为宗旨，通过深入的产业服务与广泛的企业服务，满足当前时代客户的真实痛点，为客户提供极致的服务与差异化的办公体验。

截至 2018 年底，万科在超过 20 个城市开展标准办公与产业园的建设和运营管理业务，管理标准办公项目 70 余个、产业园项目 30 余个，管理面积近 700 万平方米。

### 写字楼

写字楼是万科针对效率型企业打造的城市中心区高品质写字楼商务体，为企业匹配优质高端商务形象及办公体验。

#### 上海虹桥万科中心

上海虹桥万科中心总建筑面积约 19.7 万平方米，由 7 栋钻石型建筑及围合式下沉广场组成，是集甲级现代办公楼、商业、文娱、教育为一体的综合办公空间，更获得 LEED 金级及国家绿色三星认证，目前项目已有多家世界五百强企业入驻。



### 联合办公

联合办公旨在为移动互联网时代的自由共享型企业提供卡座分租式的灵活办公空间及共享型的全方位优质办公配套，助力降低企业运营成本。

#### 厦门创想公社

厦门创想公社位于厦门软件园，主要定位为“新型互联网与新媒体”的圈层化产业集群，总建筑面积约 1.3 万平方米。项目集合“互联网+”概念下的软件开发与外包、动漫、游戏以及互联网产业下的新媒体、创意设计、品牌策划、影视传媒等，打造新型服务式的产业办公平台，为企业的不同发展阶段提供灵活的办公空间及多重服务。



### 产业园

产业园聚焦于人工智能、软件科技、文创设计、智能制造、贸易电商、生命健康、金融服务七大核心产业，集聚行业上下游企业，打造产业生态服务体系，为企业提供园区式的办公空间，和创新、健康、可持续的社区环境。

#### 上海金桥万创中心



上海金桥万创中心位于上海自贸区金桥板块，项目总建筑面积约 8 万平方米，通过行业知名企业和重点项目带动产业聚集，激发创新活力，精心打造先进“智”造和高端生产性服务融合发展的新型商务高地。

### 专业优质服务

打造服务、产业聚集与科技方面的核心能力。通过产品助力企业提高办公效率；通过服务升级，为企业和员工打造更好的体验；通过集聚产业链上下游资源，帮助企业降低成本。



打造星商汇服务体系，满足企业在“初创、成长、发展、稳定、扩张”的全发展周期中全方位、不同层次的需求，针对企业在资金、人才、空间、经营、市场等方面的需求，倾力为客户打造好产品、好服务。



# 环境之道

## ENVIRONMENTAL PRACTICES

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

植被保育  
Vegetation  
Conservation

应对气候变化  
Addressing Climate  
Change

万科 2018 环境数据  
Environmental  
Protection Data





# 住宅产业化

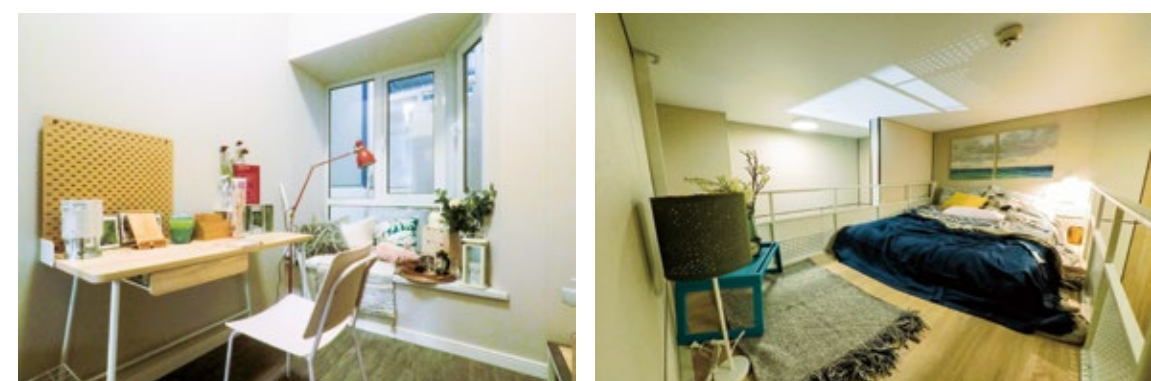
住宅产业化已成为建筑业践行绿色低碳发展的最佳实践之一。自 2004 年开始标准化、工业化和产业化研究以来，万科坚持绿色环保的发展理念，在住宅产业化的道路上坚定前行了 14 年，逐渐摸索出一条解决市场需求、符合行业发展、具备行业领先性的建筑产业化之路。

2018 年，为实现新时代万科质量梦，提高质量、提高效率，减少对人工和手工的依赖，减少消耗和排放，万科持续完善“5+2”建造体系，并根据过往工业化建造方式的实践以及国家装配式建筑评价标准编制了《2018-2021 年万科工业化体系推进办法》，积极稳健推行工业化。



## 案例 打造长租公寓装配式装修样板

随着长租公寓项目如雨后春笋般在全国各地铺开，如何快速完成室内装修改造过程，但同时确保交付时的室内空气质量，这一“健康快装”课题成为了泊寓的重要课题。2018 年，万科在雄安万科绿色研究发展中心打造了两个长租公寓的装配式装修样板。装配式装修样板间在天、地、墙方面分别使用了不同类型的饰面一体材料，以替代原有的砂浆找平、腻子施工和涂料施工作业，消除了装修过程中的湿作业，减少人工消耗约 30%，缩短装修时间约 35%，十天便完成了整体的装修工作并达到交付条件，同时实现甲醛排放相比国家标准降低 90%，为长租公寓的快速装修提供了可行的示范样板。



## 案例 万科“5+2”建造体系亮相住建部观摩会

2018 年 8 月 24 日，万科承办住房和城乡建设部全国装配式建筑工程质量效率提升现场交流会暨《装配式建筑评价标准》宣贯会。会议通过沈阳万科西华府项目的观摩，全方位展现了以“两提两减”为核心的万科“5+2”装配式建造体系。万科“5+2”建造体系以五项建筑技术体系、主体适度预制、装配式装修等新技术、新材料、新工艺突破质量瓶颈，以国家装配式建筑评价标准作为指导依据，是万科多年来装配式建造研究实践的优秀成果，得到了住房和城乡建设部及同行的一致好评。此外，观摩会上还展示了万科智慧工地及绿色工地的建造标准，通过打造智慧工地保障生产安全、打造绿色工地营造美好城市。观摩会让社会更加深入了解万科在装配式道路上的积极探索和不懈努力，也让更多人体会到了万科坚持为普通人提供好产品、好服务的决心。

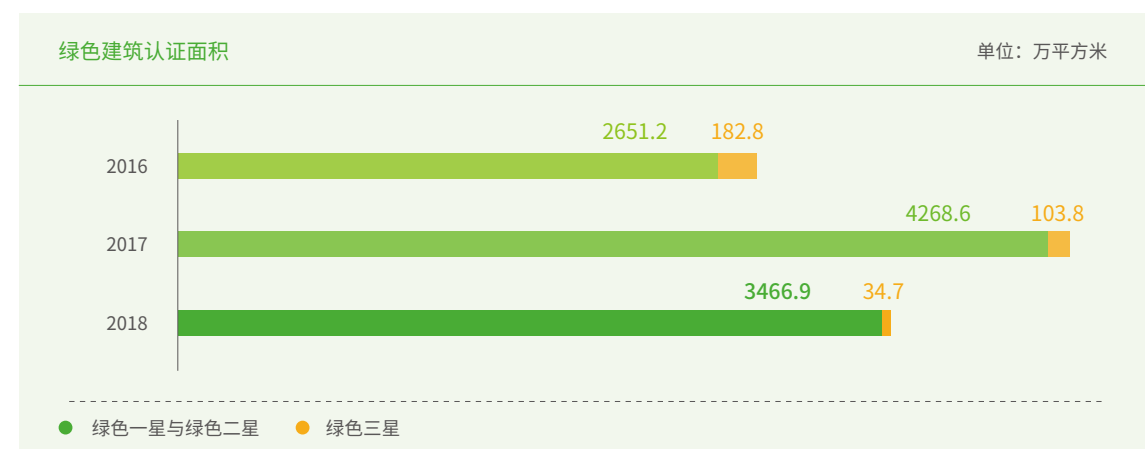




# 绿色建筑

绿色建筑是指在建筑的全生命周期内，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。在住房和城乡建设部和环境保护部联合发布的《全国城市生态保护与建设规划（2015-2020 年）》中，明确提出“城镇绿色建筑占新建建筑比例大于 50%”的整体行业要求。

万科积极响应国家要求，持续探索《绿色建筑评价标准》（GB/T50378-2014）的推进应用，严格把控建筑从设计到运营全生命周期的环保管理。万科所有新建项目均满足当地绿色建筑星级要求，2018 年绿色建筑面积 3501.6 万平方米，绿色建筑面积累计 1.47 亿平方米；2018 年绿色一二星项目面积 3466.9 万平方米，绿色三星项目面积 34.7 万平方米。万科绿色建筑更加关注用户体验和实际运行效果，2018 年万科绿色建筑运行标识项目面积 46.7 万平米，同比 2017 年涨幅 138%。



## 2018 年万科绿色三星项目

城市	项目名称	总建筑面积 (万平方米)	三星类型
深圳	红树湾一二期	10.00	设计
深圳	滨海置地	7.00	设计
广州	广州万科海月大厦	4.19	设计
合肥	万科苏高新中央公馆 I 地块	15.04	设计
合肥	芜湖万科城北区二期 12~22 号楼	11.30	设计
烟台	翡翠公园 B 地块	8.79	设计
成都	第五城学校 + 幼儿园	2.21	设计





## 案例 万科滨海置地大厦绿建三星设计标识项目

万科滨海置地大厦位于广东省深圳市福田区，总用地面积 5775.05 平方米，建筑总面积 81629.64 平方米。项目以三星级绿色建筑为目标，在节能降耗、打造海绵城市、营造健康舒适环境等方面采用了多项先进绿色技术，于 2018 年 5 月获得三星级绿色建筑标识证书，并通过美国 LEED-CS 金级预认证。

### 海绵城市

采用雨水花园、透水架空平台设计、屋顶绿化、雨水收集回用的组合设计，实现雨水径流总量控制率大于 **80%** 的目标，让闹市里的小地块公建项目也能做顶级的海绵园区。

### 节约用水

采用一级节水器具，项目节水率大于 **10%**；**100%** 的绿化应用微灌和雨量感应器，提升水资源利用率。

### 雨水利用

设置 200 立方米的雨水处理站，回收集水井雨水以及空调冷凝水，经处理消毒后用于区内地面及裙房屋面绿化浇灌、景观补水及部分冷却塔补水。全年设计使用雨水总量为 **13070.33** 立方米，可节约水费约 **39211** 元/年。

### 节能降耗

幕墙采用双银 LOW-E 夹胶中空玻璃，外窗太阳得热系数比《公共建筑节能设计标准》(GB 50189-2015) 的规定提升 **10%** 以上。

采用一级高效空调系统和水蓄冷系统，年节省运行电费约 **31.27** 万元，增量投资回收周期为 **4.3** 年。

选用高效的变频空调系统设备，年节约空调耗电量 **71.2** 万千瓦时，年节省电费约 **71.2** 万元。

采用 LED 照明设计，年节约照明能耗 **19.73** 万千瓦时，年节省电费约 **19.73** 万元。

经 eQUEST 全能耗模拟分析，单位建筑面积年综合电耗控制在 **80** 千瓦时/平方米左右。

地下车库内设置二氧化碳浓度传感器，根据车库内的二氧化碳浓度控制各通风系统的启停，节省运行能耗。

### 健康舒适

根据二氧化碳含量控制大堂室内新风量的大小，营造健康室内环境。

在新风机组内设置静电除尘空气净化装置，使办公室内空气清新自然。

办公区采用架空网络地板，有效改善室内声环境。



## 绿色技术创新

万科高度重视绿色环保技术的研发及创新，以环保实践驱动地产行业的绿色发展，以创新理念和技术革新推动人居、生活、环境的可持续发展。

### 科研平台

万科重视自主研发，致力于将科技助力于好产品与好服务，现有从事建造与科学技术研究的博士后在站与出站人员 25 人。

雄安万科绿色研究发展中心是集科技创新、技术研发、环境治理及绿色建筑研究为一体的创新研究中心，是雄安新区首个投入运营的绿色技术研发实验室。万科联合研发平台依托雄安万科绿色研究发展中心，致力于工业化建造体系、生态环境、智能化以及可再生能源方面的研究，积极推动联合研发，助力打造万科生态盟友圈。未来，万科将努力把该研发平台打造成更加开放的研发、转化、落地平台，与优质研发资源共同推进技术创新与落地应用。

### 雄安万科绿色研究发展中心 2018 年课题研究概况

课题名称	研究进展
装配式低多层混凝土结构体系研究	进行中
住宅全装修评价标准	已完成
室内 VOC 控制技术研究	进行中
装配式建筑检测方法研究	进行中
室内空气质量与气味研究	进行中
被动式超低能耗建筑研发与实践	已推广
芦苇资源化利用	进行中
水葫芦污水治理研究	进行中



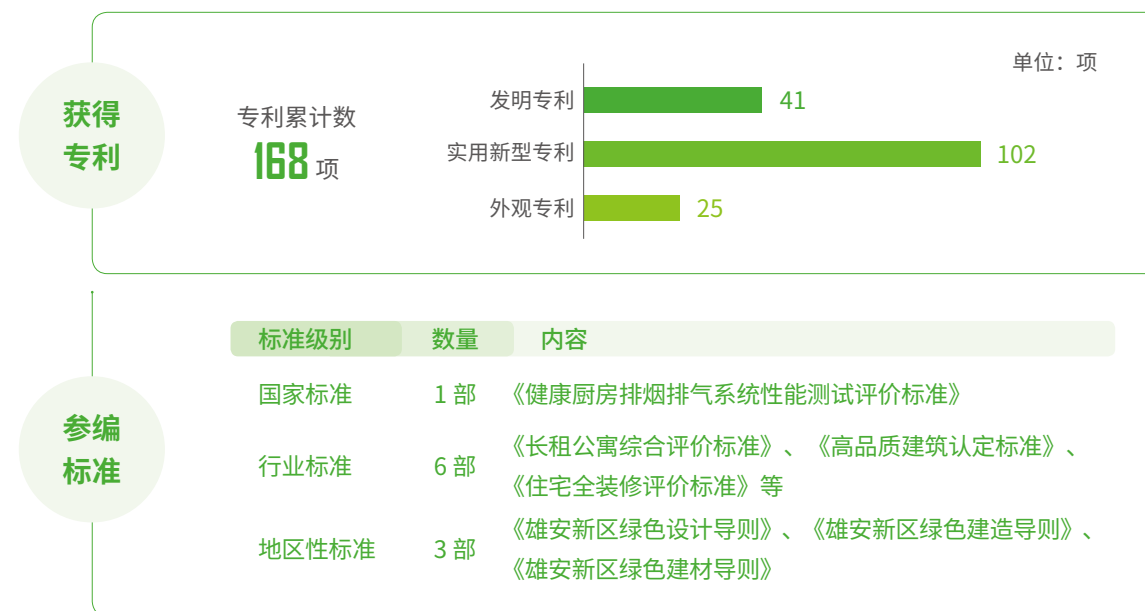
#### 课题研究案例：芦苇资源化利用

##### 芦苇 → 家装板材

- 降低芦苇丢弃或焚烧产生的环境污染
- 替代木材资源，节能环保
- 优化板材理化性能
- 具有相变储热及调温调湿性能，提高居住舒适度

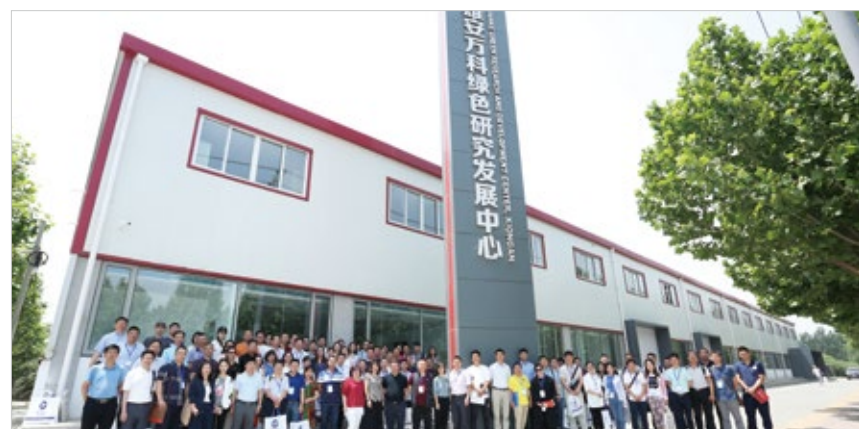


## 科研成果



### 案例 被动式超低能耗建筑迈入新阶段

中国建筑节能发展至 2030 年将迈入超低能耗时代，预计到 2020 年超低能耗建筑面积将超过 1 亿平方米，产业规模达到千亿级。万科研发中心与德国被动房研究所 (PHI)、德国能源署 (DENA)、住房和城乡建设部康居中心、中国



▲ 全国被动式低能耗建筑产业技术创新战略联盟参观雄安万科绿色研究发展中心

建筑科学研究院等被动式超低能耗建筑专业机构密切合作，从提高效率与降低成本角度制定企业标准——万科被动式超低能耗建筑系统解决方案。此外，万科与合作伙伴还联合研发了被动式超低能耗建筑材料与部品 5 件套，包括被动式门窗幕墙系统、系统墙体解决方案、高效热回收新风系统、屋面防水系统、外遮阳系统，目前已系统应用于包括北京永丰翡翠书院项目、北七家翡翠公园，石家庄翡翠公园等实践中。

注：被动式超低能耗建筑（简称“被动房”）是指不通过传统采暖方式和主动的空调形式实现恒温、恒湿、恒氧、恒静、无霾的高品质室内环境，并达到相对于我国严寒与寒冷地区建筑节能基准 90% 以上节能率的高性能建筑。

## 绿色运营

《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》要求以提高环境质量为核心，加大生态环境保护力度，提高资源利用效率，积极应对全球气候变化。万科践行绿色发展理念，制定并实施《节能降耗管理规范》，引入智慧能源系统、中水雨水利用、垃圾分类、废弃物回收利用等绿色环保技术，全面加强能源管理、水资源管理和废弃物管理，推动绿色供应链稳步健康发展，致力于做伟大时代的绿色企业。

### 能效管理

万科注重高品质的项目开发和运营，不仅为客户提供更加舒适、健康的生活和购物环境，也注重建筑物对城市和气候环境的影响，采取多元化的节能减排措施，持续提升能源利用率。

为协助一线物业管理人员准确了解各种设备系统的实际运行情况和能耗水平，找到各用能环节上的真正问题和有效节能途径，所有万科集团（含印力集团）持有、运营、承担能源费用的项目，均进行能源管理系统的建设，实现能源的可管可控。

### 商业节能减排

为了降低持有型物业的能源消耗，实现真正意义的绿色运营，万科研发中心联合印力集团研制了一套能源管理系统，旨在收集运营项目的能源消耗数据，实时监测并进行节能诊断分析，有力推进项目绿色运营。

2018 年，万科商业地产平台印力集团对 12 个自持商业项目进行能源调查，确定可采用的节能措施，并根据调查结果对每个项目制定具体的碳减排目标和 2020 年总体节能目标。佛山印象城、西安印象城作为试点项目，通过节能改造与精细化运行管理，2018 年度总节电量约 172 万千瓦时，公区电量总节能率超过 15%。

10%

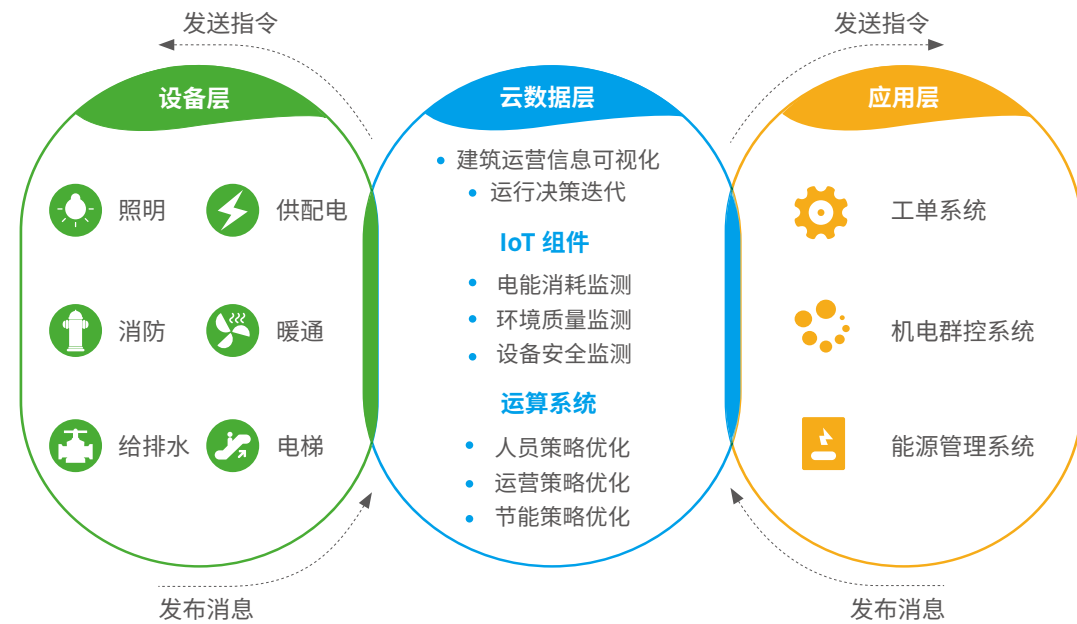
2020 年前分步骤将 12 个自持商业项目的能源预算降低 10%

- 建立能源管理系统，通过高效优化的运行控制系统提升机电设备系统的能源运行效率
- 地下车库和后勤通道照明器具更换为 LED 灯具，节能环保
- 在新建、改造和翻新项目中，积极引入屋顶绿化和绿化空间等，减少城市热岛效应
- 积极向租户宣导绿色节能理念，为租户免费提供能源审计，引导租户节能减排



### 案例 莞城万科城市广场的智能化建筑机电与能源管理

东莞莞城万科城市广场主动拥抱技术进步，积极探索物联网、大数据等科技手段在建筑机电与能源管理领域的应用，以信息化智慧运维平台为载体，从工单管理、能源管理、冷站控制、环境健康和安全管理等方面，全方位推动机电设备与能源管理的数据采集和数字化管理，真正实现了能源、设备、人员的可视、可管、可控。



### 物业节能减排

万科物业按照《节能降耗管理规范》要求，有序开展照明灯具节能改造、日常能源管理等工作，项目定期安排人员进行能耗数据分析并出具能耗分析报告，针对性提升物业运营能耗管理水平，更好地实现节能减排目标。



**节能改造**

积极在新项目推广应用节能灯具，已交付项目定期对地下车库、园区道路、楼层、办公区域、设备房等地的照明灯具进行更换，减少电能消耗。



**用电管理**

公共区域照明电源安装时控或光控装置，并根据万科《园区公共部位照度标准及测量方法》控制要求，在不同季节相应调整园区照明；办公区域设定合适的空调温度，下班时除保留必要的监控照明外，办公区域相关使用设备须处于关机状态。



**能耗分析**

每月安排人员进行能耗数据分析并出具能耗分析报告，通过数据对比找出能耗异常事项，至少每半年一次召开节能降耗会议，综合考虑各项目能耗情况，制定有效措施促进节能减排。





## 水资源管理

万科注重各运营环节的节约用水，采用多元化节水措施提升水资源利用效率。

### 节约用水

万科将节约用水和提升水资源利用效率视为日常运营的常规和项目设计的原则，推动安装和使用具有更佳节水效能的设施，从而保障建筑产品在全生命周期内节水和污水排放均能有良好的表现。万科建筑研究中心开展绿色技术的创新研究，为一线公司在绿色建筑标准设计和施工上提供技术支持和保障，有效提升水资源利用效率。



## 雨水回用

万科以尊重自然性，追求低投入、低维护、低影响开发理念为原则，积极研发和建设海绵城市绿色基础设施，采用雨水花园、绿色屋顶、雨水回收系统等组合设计，场地内收集雨水经过滤消毒处理后回用于绿化浇灌、道路冲洗、景观补水及淋水试验等，有效提高水资源利用效率并顺应海绵城市建设要求。

### 案例 “雨水街坊” 雨水收集技术

万科积极研发海绵园林技术。2018年3月，万科“雨水街坊”落地雄安，适用于一万到十万平方米级别的社区、园区和街区等具有生态和文化需求的景观类型，是传统“雨水花园”的升级版，通过植物、沙土的综合作用使雨水得到净化，逐渐渗入土壤，涵养地下水的同时补给景观用水、厕所用水等城市用水。作为一种生态可持续的雨洪控制与雨水利用设施，“雨水街坊”通过被动式的雨水收集技术，不但在景观层面可以改善小区环境，也能在大范围内起到节水和提高水资源利用率的作用。



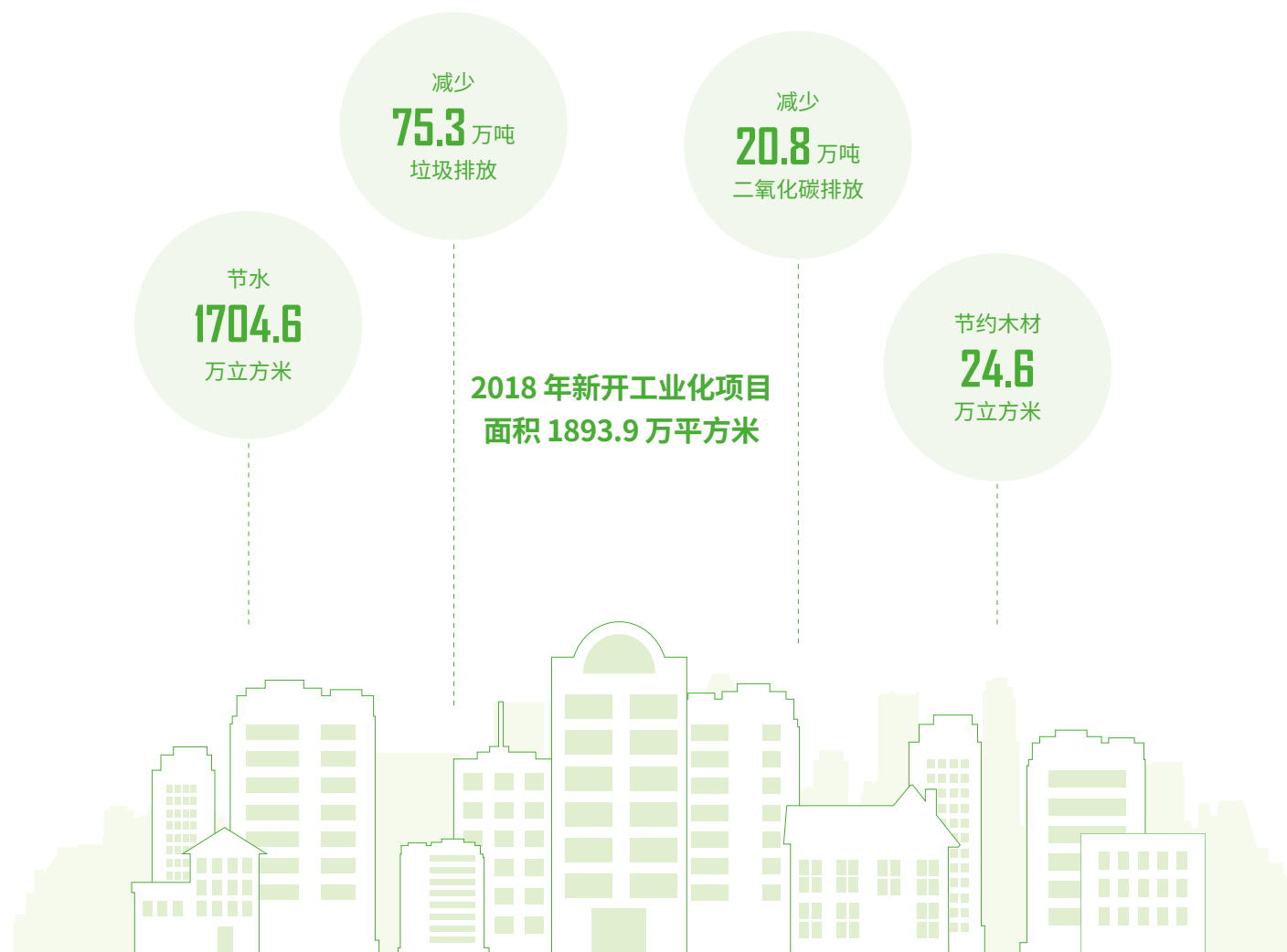


## 废弃物管理

万科遵循《城市市容和环境卫生管理条例》《城市建筑垃圾管理规定》等规范，积极响应国家减废要求，深入研究地产开发业务中废弃物产生的全过程，借助资源化措施，有效降低各项业务有害或无害废弃物的产生，减少对环境的影响。

### 减少废弃物产生

为进一步减少建筑废弃物，万科大力推广和应用规模化、集约化、工业化的住宅生产方式，通过标准化的生产程序，有效节约建筑材料，提升施工质量和施工效率。同时，万科在住宅项目中积极推行装修方案，实现土建和装修一体化的设计与施工，避免装修对已有建筑结构的破坏，减少材料浪费与施工废弃物的产生。



## 合理处置废弃物

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。早在十多年前，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，促进社区和谐、改善社区环境。2018 年，万科公益基金会以可持续社区为总目标，将社区废弃物管理升级为旗舰项目，着力推动社区“垃圾危机”的解决，详细内容见报告第 94-95 页。

### 案例 “大梦想家计划” 探索废物利用

2018 年，东莞万科主办的“大梦想家计划”第二期，70 位小少年探索废物利用，分别走访东实循环经济环境教育基地、垃圾分类试点社区元美社区，探索环保生活方式，了解垃圾处理分类技术，促进积极思考生活中如何减少垃圾产生，强化社会责任感和城市主人翁意识，为城市更好发展贡献自己的力量。





## 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 年共同发起“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，促使环境表现较好的供应商拥有更多的市场空间。

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。

加入“房地产行业绿色供应链行动”的房地产企业达 **98** 家，总销售额约占行业销售额的 **20%**

白名单供应商企业达到 **575** 家，并在白名单基础上筹备“绿名单”和“黑名单”

对 **100** 余位房地产企业采购经理人和负责人进行绿色采购培训

绿色采购方案拓展到 **7** 个品类

## 不绿色 不采购

### “房地产行业绿色供应链行动”绿色采购指南和行动方案

- 供应链企业环境合规性评审规则  
让雾霾无处遁形
- 房地产行业绿色采购行动方案（石材产品）  
控制粉尘、废水和噪音
- 木材来源合法化方案白名单评审规则  
保护森林资源
- 水性涂料烷基酚聚氧乙烯醚（APEO）控制  
减少有毒物质对生态环境的破坏
- 铝合金无铬钝化控制方案白名单评审规则  
杜绝六价铬造成的水污染
- 聚苯乙烯类保温材料及其制品 HBCD 阻燃剂有害性控制  
减少环境污染和对人体的危害
- 内装饰人造板及其制品甲醛控制白名单评审规则  
保护消费者健康

## 植被保育

万科在自身企业发展中一直秉承尊重自然、尊重生命的可持续价值观，多年来持续开展植物多样性保育研究工作，加强植物引种、繁育和栽培等关键园艺技术的积累和完善，积极推进乡土植物、珍稀植物和新优品种的园林应用研究，着力城市生态园林的建设探索。

### 北京世园会植物馆

2019 北京世园会（2019 年中国北京世界园艺博览会）是继 1999 昆明世园会和 2010 上海世博会之后，中国举办的规格最高、规模最大的高级别专业性世界博览会，同时也是展示中国生态文明建设成果、促进绿色产业国际交流与合作的重要舞台。2015 年 11 月，万科集团与北京世园公司签约，成为 2019 北京世园会全球战略伙伴，承建和运营植物馆项目。在中国举办世园会的历史上，这是第一次由民间企业参与核心场馆建设和运营。

植物馆作为北京世园会四馆一心五大工程之一，位于园区的核心位置，占地 3.9 公顷，建筑面积约 10000 平方米，是 2019 北京世园会中唯一的展览温室，不仅对当地生态环境有利，还能提供美学、精神、教育和娱乐等人文价值。与其他植物园不同，植物馆主题温室旨在通过排序和诠释，艺术化地生动讲述植物生存中闪闪发光的智慧，让人们更好地了解植物、建立与植物世界的连结。植物馆预计将在 2019 年 4 月前完成所有建设工作。







## 应对气候变化

气候变化问题已成为全人类共同面临的严峻挑战。作为关注气候变化和绿色发展的先锋企业及企业公益基金会，万科和万科公益基金会积极参与国内外气候活动，2018 年中国企业应对气候变化的平台不仅拓展了更多参与，也开始强调共同行动，致力于推动低碳绿色发展。

### 加州旧金山 - 全球气候行动峰会

2018 年 9 月 12 日至 14 日，由中国生态环境部气候司与加州政府共同举办的全球气候行动峰会在美国旧金山召开，来自中美两国的政府代表、知名企业家、金融机构、研究机构、非政府组织、媒体等多方积极参与，探讨兑现《巴黎协定》承诺的解决路径。

万科公益基金会理事长、应对气候变化企业家联盟代表团团长王石带动中国企业家赴美参会，为中国实践而发声。在气候司指导下，万科公益基金会携手大道应对气候变化促进中心、阿拉善 SEE 基金会、能源基金会等组织以“中外企业家对话：企业气候创新”为议题进行了深入讨论，并与联合单位代表共同发起中国企业气候行动（China Business Climate Action，简称 CBCA），签署了行动倡议书，展现中国企业家积极支持应对气候变化的决心。

### 波兰卡托维茨 - 第二十四届联合国气候大会

2018 年 12 月 2 日至 14 日，第 24 届联合国气候大会在波兰卡托维兹顺利举行。期间，由中国企业气候行动（CBCA）主办的“共筑企业气候行动平台”中国角边会圆满落幕，32 位来自行业协会、企业、智库、环保组织的国内外嘉宾参与对话，共同研讨促进企业气候行动平台集合影响力的提升。

自 2013 年起，万科公益基金会已连续六年主办或联合主办联合国气候大会中国角企业日边会。2018 年，万科公益基金会理事长王石在联合国气候大会上发出中国声音，并带动中国企业气候行动（CBCA）21 个发起单位中的代表组成指导委员会，落实 9 月在加州全球气候行动峰会上倡议的 8 条行动策略，积极应对气候变化。



### 气候变化社区适应实践

2018 年 8 月 11 日，由万科公益基金会资助，广东千和公益基金会和大道应对气候变化促进中心联合主办的首届珠江三角洲地区气候适应专题研讨会“社区的气候适应与实践”在广州举行。政府环保官员、气候领域学者、公益行动者汇集一堂，共同讨论珠江三角洲地区社区面临的气候挑战，寻求适应和调整、降低风险和损失的社区可持续发展之路，进一步推动基于社区的气候适应实践落地。

万科不仅关注企业自身绿色发展和解决环境、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、贡献者和引导者。2018 年，万科公益基金会持续将绿色环保作为重点工作方向，除了积极应对气候变化，在其他领域开展的绿色公益活动详见报告第 93-100 页。



# 万科 2018 环境数据

## 报告范围

### 1. 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 各城市公司的办公运营范围



## 能源消耗

单位	地产系统	物业系统	总计	
柴油	升	13395.3	10542.2	23937.5
汽油	升	1510211.2	318350.1	1828561.3
外购电力	万千瓦时	2319.8	514.0	2833.8
外购热力	亿焦	87669.0	29984.0	117653.0
能源消耗密度	亿焦 / 平方米	6.1	3.6	—



## 温室气体排放

单位	地产系统	物业系统	总计	
直接温室气体排放量（范畴一）	吨	3599.1	778.9	4378.0
间接温室气体排放量（范畴二）	吨	15588.7	3345.6	18934.3
温室气体排放密度	千克 / 平方米	127.7	68.8	—

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。



## 水资源消耗

单位	地产系统	物业系统	总计	
总用水量	吨	444900.0	79888.0	524788.0
耗水密度	吨 / 平方米	3.0	1.3	—



## 无害废弃物处置

单位	地产系统	物业系统	总计	
厨余垃圾	吨	1019.3	87.0	1106.3
纸张	吨	200.8	51.4	252.2
杂志书籍等回收量	吨	22.1	4.6	26.7
无害废弃物密度	千克 / 平方米	8.3	2.4	—



# 社会之道

## SOCIAL PRACTICES

文脉保护  
Urban Context  
Protection

公益慈善  
Charity

健康运动  
Healthy  
Exercise

员工关爱  
Care for  
Employees

合作共赢  
Mutually Beneficial  
Cooperation





## 文脉保护

历史文脉，是一座城市的根与魂。在参与城市更新中，如何在历史中创建、在保留中创新，既留住城市的传统文化与记忆，又为城市提供更多功能与活力，万科一直在实践中前行，并不断提出新的解决方案。

### 广州永庆坊旧城微改

永庆坊位于广州百年老街恩宁路，始于1931年，是广州最完整和最长的骑楼街。这条被誉为最“广味”的老街，承载着广州千年商都的文化记忆。市民对其珍爱有加，却无奈看她容颜老去，暮气沉沉。在万科实施微改造之前，永庆坊已是危房林立。43栋征而未拆的房屋中，有30栋为“严重损坏”，有的已经倒塌。众多建成已超过80年的老房子、“大拆大建”烂尾十年后老街坊生活上的不便，都令人头疼不已。

在党委政府的指导下，万科在永庆坊探索出了“党委统领、政府主导、企业承办、社会参与”的旧城微改造模式，用“绣花功夫”活化广州最著名的历史文化街区，让老街重新焕发新生。不同于“推倒重建”的做法，微改造模式基于原来外轮廓不变的前提下进行建筑立面更新，让“旧”和“新”充分地有机结合。

#### 社区广场



#### 巷道空间



2018年11月，永庆坊在2018年文交会上被授予“广州年度最佳文创园区”称号；  
2018年12月，永庆坊被广州市文广新局授予“广州市文化产业示范园区”称号

▲ 再次焕发活力的永庆坊，成为广州新的打卡圣地

2018年8月，万科承接了恩宁路二期项目。二期面积为一期的10倍，项目面积更大、运营时间更长，面临更大的挑战。经过全市征名，公众投票，专家评审，万科将项目命名为“西关里”，打造以“老城市，新活力”为核心，历史文化街区里的新都市生活圈。项目被列入广州市重点工程，并写入2019年广州市政府工作报告。其示范区修缮将在2019年9月底前落成开放，全区修缮将于2021年6月底全部完成。



在广州老城区，永庆坊已从一片破败的居民小区摇身一变成为文、商、旅为一体的现代化社区。改造后既保留了原有街巷肌理，又导入了产业，人气涨了，年轻人回来了，老街也活了。

——新华社

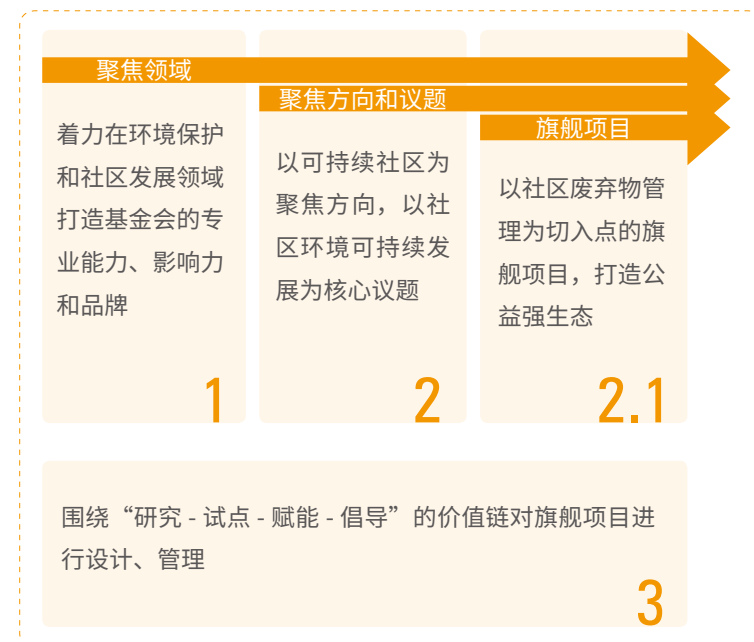


# 公益慈善

## 万科公益基金会

万科公益基金会成立于 2008 年，是由万科企业股份有限公司发起，经国家民政部、国务院审核批准，由国家民政部主管的全国性非公募基金会。2017 年被认定为慈善组织。成立至今，万科公益基金会在绿色环保、古建筑保护、儿童健康、教育发展、精准扶贫等诸多领域取得丰富成果，并与全国 120 多家公益组织展开合作，携手企业员工、社区业主、专业人士、志愿者，以及供应商伙伴，共同参与公益项目，以实际行动回馈社会，共同创造可以期待的美好未来。

2018 年，在成立十周年之际，万科公益基金会发布《万科公益基金会 2018-2022 年战略规划》，对未来的工作重点和发展方向重新作出规划，以期为社会和公众带来更多更好的公益项目，更加直观和普遍的改变。未来五年，基金会将着重以“可持续社区”为目标，推动环境保护和社区发展。



2018 年  
万科公益基金会总支出  
**7482** 万元

孵化万科“公益先锋”，培养出符合万科基金会价值观的公益骨干机构和个人

4

围绕环保和社区题材，在国际舞台发出“中国声音”，开展交流与合作，打造万科基金会的国际影响力

5

## 绿色环保

绿色环保一直是万科公益基金会重要的议题领域。2018 年，万科公益基金会着力系统化构建建议题解决策略与路径，在社区废弃物管理、生物多样性保护等方面展开深入探索，以专业、可持续的公益实践，为构筑美丽宜居生态环境奉献一份力量。

## 社区废弃物管理

近年来，我国将垃圾分类、生态文明以及相关的社区治理等议题提升到国家发展战略层面。早在十多年前，万科便开始在北京、深圳、上海等多个城市试点垃圾分类，推行环保理念，改善社区环境，将独树一帜的环保与健康企业文化广泛传递到社区。

按照《万科公益基金会 2018-2022 年战略规划》，基金会以社区废弃物管理项目为旗舰项目，通过资助开展城市场景实践、农村场景实践、议题平台、赋能平台、智库平台等五个活动，致力于探索可规模化的城乡社区生活废弃物管理模式并加以推广，使“零废弃”在中国社区成为现实，也成为每个人的生活方式。截至 2018 年底，基金会累计资助开展了 19 个项目，中国首家系统性解决社区废弃物管理问题的公益平台框架已初步搭建。

场景

- **城市场景**

以零废弃或减少废弃物为目标，通过支持合作伙伴在城市住宅社区开展废弃物减量分类项目，提高城市居民对废弃物再利用和分类的认知水平，提升居民垃圾分类参与率与分类投放准确率，促进居民分类习惯的养成，改善项目社区生态环境、培育社区环保自组织。
- **农村场景**

乡村垃圾管理的特点和模式与城市有很多不同，但对环境的污染和破坏影响同样严重，地方环境和健康意识也比较薄弱。乡村社区零废弃计划在乡村范围内探索可持续的因地制宜的垃圾分类技术路线和工作模式，并与生态保护、乡村振兴、农村教育等议题结合。

平台

- **议题平台**

重点关注厨余垃圾前后端处理，通过研究、试点、赋能及倡导的方法，探索有效解决方案，并进行宣传、推广，促进厨余垃圾管理研究，鼓励处理链条上的企业的良性互动，整合资源，加快问题解决进程。同时关注“场景实践”项目中面临的共性问题，以议题引领的思路催化变革。
- **赋能平台**

在未来 3 年加强从业人员、社区工作者队伍培养，提升其废弃物有关的专业能力和社区工作能力，推动零废弃问题解决主体向基层移动，通过赋能的方式解决目前社区想做但不知道怎么做痛点，为社区居民广泛参与打下能力基础。
- **智库平台**

在未来 3 年逐步推动形成一个在该领域有影响力的“智库”，协助基金会及各类型合作伙伴机构更全面深刻地了解领域状况，更快地突破能力瓶颈，更显著地扩大废弃物管理议题的社会影响力。



### 案例 发起首届“零废弃日”，开启零废弃减塑生活

2018年8月18日，万科公益基金会、壹基金、零废弃联盟联合主办的首届“中国零废弃日”活动在北京成功举办。活动以“加速减塑，我有行动”为主题，通过线上推广和线下宣传活动相结合的方式，向公众倡导零废弃的生活理念，普及垃圾分类、旧物回收、节能减排等低碳生活方式。活动期间，北京、天津、上海、深圳等50多个城市的上百家公益机构和社会组织参加，观影、沙龙、讲座、捡拾垃圾、夏令营等各类活动举行200多次，微博话题参与人次1400多万。



### 案例 西天取经，赴印度班加罗尔学习废弃物管理经验

面对快速工业化和人口膨胀带来的垃圾和污染问题，印度也在探索属于自己的废弃物处理之路，其中最具代表性的城市就是有“东方硅谷”之称的班加罗尔。2018年8月，万科公益基金会理事长王石带领5人前往班加罗尔对当地堆肥技术和分散式垃圾管理模式进行深入学习，并与更多关注废弃物管理、关注垃圾分类的专家学者和公众分享，向更多人传播垃圾分类及废弃物处理的理念。



### 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。2018年万科公益基金会联合更多社会力量，以专业手法开展生物多样性保护实践。

#### ● 雪豹保护

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”，继三年成功合作之后，万科公益基金会与西藏自治区林业厅签署了2017年-2020年合作备忘录，具体指导雪豹保护工作。

▼ 万科在珠峰自然保护区布设红外相机捕捉到的雪豹影像



#### 2018 雪豹保护计划进展

##### 目标 1

开展雪豹和栖息地的研究与监测，联合北京林业大学野生动物研究所在珠峰保护区定日区域约900平方公里区域布设红外相机约120台；与中国科学院动物研究所合作进行遥感监测，覆盖面积3.38万平方公里。

##### 目标 2

开展社区保护项目，与云南大学农村发展研究中心合作梳理四县基线数据情况；与贵州师范大学合作进行社区保护文化创新项目，进行雪豹文化形象的挖掘、创新与开发。

##### 目标 3

与珠峰保护区管理局合作组织3次能力建设培训，邀请四川王朗大熊猫保护区管护团队、云南云龙天池国家级保护区基层管护站团队对珠峰保护区工作人员进行业务培训。

##### 目标 4

出版《小雪豹——雪山上的朋友》绘本；组织珠峰保护区管理局、珠峰雪豹保护中心及其四支专家团队参加国际雪豹保护大会，提升公众对雪豹的认知和保护意识。



● 江豚保护

长江江豚是仅存的长江淡水豚，被世界自然保护联盟列为“极度濒危”物种。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。2018年，项目团队持续为江豚保护探索方案，取得初步进展。



▲ 长江江豚考察



▲ 天鹅洲无人机巡护测试



● 珊瑚保护

珊瑚礁为四分之一的海洋生物提供休养生息的空间，是维系海洋生态体系的基石。近年来，由于海洋资源的不合理利用、人类活动等影响，大量珊瑚发生白化。万科公益基金会资助深圳市大鹏新区珊瑚保育志愿者联合会开展“潜爱护礁”项目，从海底作业维护、渔村海上观光和珊瑚礁保护区建设三方面开展珊瑚保育。项目以一条百米长的珊瑚观光带为目标，建立潜水员珊瑚保护参与体系，同时配合渔业转型，将渔民收入导向珊瑚观光，推动渔村主动保护珊瑚。

2018年，项目推进潜水员参与海底作业维护，包含残枝培育、生境维护、珊瑚礁普查三个部分，通过一系列的认证和培训，将普通潜水员培养为海底珊瑚礁生态维护的民间科学家。项目还联合政府建立了 2 个海上珊瑚试点保护区，种植珊瑚 5606 株，救助珊瑚残枝 131 株，实现海底渔网清理作业常态化。

▲ 珊瑚残肢暂养 摄影：梅戈

2018 年 “潜爱护礁” 珊瑚保育行动	清洁 14 次海底清洁 952.11 公斤海洋垃圾	普查 1 次海底普查与巡视 守护 1 段百米珊瑚带	苗圃 2 次水下作业 2 个新珊瑚苗圃搭建	交流 7 次外出参会交流
----------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	-----------------



### ● 红树林湿地保护

过去 50 年，中国红树林湿地总面积消失了约 73%，保护工作任重道远。万科公益基金会自 2012 年起，持续支持深圳市红树林基金会开展红树林湿地保护以及自然教育等公益项目，并带动企业家和公众参与支持红树林保护工作。

- ✔ 完成 4.1 公顷无瓣海桑治理改造工作
- ✔ 完成红树林湿地保护区实验区的 2-4 号水鸟栖息地管理工作
- ✔ 开展新洲河故道 1000 平方米湿地修复



图片来源：红树林基金会（MCF）

新洲河故道湿地修复效果显著，2018 年 1-4 月间，每天都有黑脸琵鹭（全球仅有 3491 只）栖息于此，最大数量 18 只，与游客距离小于 30 米。

## 社区发展

党的十九大报告明确指出，要打造共建共治共享的社区治理格局。万科公益基金会积极搭建政府、企业、社会组织和社区居民多方参与合作机制，推动政府治理、社会协调和居民自治的良性互动，助力共建共治共享社会治理格局的打造和社区的可持续发展。

### 农村社区 - 绿色乡源计划

乡村振兴，生态宜居是关键，乡风文明是保障，治理有效是基础，生活富裕是根本，摆脱贫困是前提。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。万科公益基金会期望通过关注乡村清洁能源的使用、环境意识的提升、乡村社会治理体系的搭建等方面，配合当地政府和民间力量，为农村提供绿色协调发展的综合解决方案，使乡村更加和谐有序、生态宜居。

万科在陕西省延安市、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一氧化碳中毒风险。通过专业机构的社区参与式培训和小额基金，帮助延安甘泉县南沟门村社区建立自组织，发展社区生计；结合延安大学三农学社的环保宣讲，提升村民健康意识与环保意识，与村民一起改善村内环境。同时启动延安清洁取暖技术征集活动，为延安乡村引入更多技术创新力量和资源，形成综合应用案例。



▲ 延安大学科技实验室揭牌仪式



▲ 清洁炉灶项目引入深圳及本地企业扶持延安乡村建设



### 城市社区 - 社区建设者培育支持计划

打造共建共治共享的社区治理格局，作为主体力量的社区居民在其中起到关键作用。万科公益基金会联合上海屋里厢社区服务中心发起社区建设者培育支持计划，通过研发线下课程和线上学习平台、社区建设者交流平台的搭建等方式，提升社区建设利益相关方获取社区建设学习资源的多元化和便利性，推动鼓励和支持居民参与环境和氛围的形成，让更多的社区居民自发关注和参与社区公共事务，助力社区的可持续发展。

#### ● 社区建设者培育支持计划进展



▲ 社区社会组织培育线下课程：团队与活动管理

### 澜湄合作 - “湄公河太阳村”项目

澜沧江—湄公河合作（简称“澜湄合作”）是我国与湄公河五国共同发起和建设的新型次区域合作平台，旨在深化睦邻友好合作，促进“一带一路”次区域经济社会发展，缩小地区国家发展差距，推动构建人类命运共同体。

作为中国外交部第二批澜湄合作项目之一，万科公益基金会资助深圳市国际交流合作基金会，联合柬埔寨当地领先的非政府组织共同发起“深系澜湄——湄公河太阳村”项目，通过引进光伏发电技术，解决湄公河流域国家部分地区家庭缺电、用电成本高、用电方式不安全、能源获取方式单一且原始的问题，同时宣传推广清洁能源和可持续发展理念，提高当地民众基本生活水平和社会生产效率。项目集中展示了深圳民间力量对“一带一路”次区域合作的积极行动，是深圳市政府及企业界彰显全球社会责任意识，开展务实行动的典型案例之一。



### 志愿服务

2018年，万科共发起177场公益志愿者活动，涉及扶贫、助残、敬老、乡村教育、环境保护等多个领域，1351名员工志愿者参与其中，用自己的双手、知识与爱心为社会贡献力量。



▲ 万科员工志愿者陪伴孤独症儿童绘画



## 古建筑保护

中国古建筑具有悠久的历史，千年的岁月积淀，每一件保存下来的古建筑都弥足珍贵。万科公益基金会持续开展古建筑保护工作，以期最大限度地保存古建筑的历史、艺术和科学价值，为中华文化的传承作出贡献。

### 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存、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。2018年，在万科的支持下，故宫博物院奉先殿研究性保护项目前期调研等工作顺利推进。



▲ 中华门瓮城

### 南京古建筑保护

南京明城墙，是世界最长、规模最大、保存原真性最好的古代城垣，距今已有600多年历史，是古都南京极为重要的一张城市名片。万科积极参与南京明城墙保护修缮、开放利用以及申遗工作，秉承“保护就是传承”的原则，将人类传统城市文明和现代城市文明有机融汇，通过自身努力和坚持，让南京城墙成为南京现代城市格局和市民文化生活中的一个重要组成部分。目前，万科已成为南京城墙保护基金会理事单位。



▲ 城墙马道



1 与中国城墙研究院签订《战略合作协议》，开展“城砖标准化研究”“南京城墙护城河体系研究”“世界遗产下的城市城墙”等一系列中国明清城墙课题研究，出版《中国城墙》辑刊，举办南京城墙科技保护国际论坛及讲座等工作。

2 与南京城墙保护基金会开展“颗粒归仓”城砖回收展示项目，共同建设“颗粒归仓”城砖保存与展示公益空间，对散落回收的城砖进行展示。

3 以一年一度的南京城市乐跑赛为纽带，以650余年的明清城墙为平台，在展示城墙文化、丰富城市全民健身活动的同时，将赛事募集善款用于城墙的保护与修缮。

文物仿制

完成家具类文物仿制采购项目招标，签署委托仿制展览用奉先殿文物交椅椅搭、木金漆宝座附件龙纹铺垫文物合同。

古建勘测

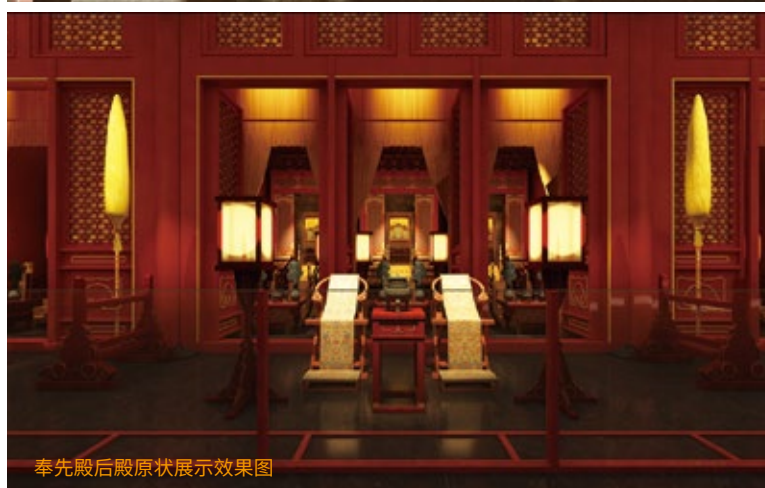
开展《故宫奉先殿区域古建筑木材材质状况勘查》《奉先殿区东、南跨院古建筑檐彩画信息采集》等5个古建勘测项目。

文物修复

推进铜壶滴漏三维数字化服务、铜壶滴漏变迁与修复过程的拍摄等文物修复工作。



奉先殿前殿原状展示效果图



奉先殿后殿原状展示效果图



## 健康运动

健康运动是万科人不断挑战自我，追求卓越的基因。多年来，万科致力于推广全民健身的普及，一直坚持阳光健康的企业文化，在社会上持续传递正能量，为千家万户创造健康丰盛的人生，为“健康中国”的实现贡献企业应有的社会责任。

### 万科乐跑系列活动

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中心的全程精品马拉松在内的乐跑全系列活动。



#### 城市乐跑赛

自2013年发起，是一个面向城市在职人群的乐跑活动，赛事全程5公里，以企事业单位为主题报名参赛。活动以“跑出健康、跑出快乐、跑出友谊”为宗旨，是非商业性、无冠名、不以竞技为目的的全民健身活动。万科希望通过快乐的奔跑，用脚步丈量城市之美，让企业关注员工身体健康。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

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家庭，活动旨在社区传播健康文化，通过健康快乐的奔跑，增进和谐美好的邻里关系，用奔跑把万科的阳光健康理念植根于社区。2018年，万科开展“乐跑点亮城市”线上互动活动，激发业主积极参与乐跑运动。此外，万科继续以“爱的每一步”为主题关注孤独症家庭，积极践行“跑一步 爱满分”的公益理念，34场社区乐跑赛报名费合计137万元，全部捐赠给各城市孤独症儿童公益机构，为孤独症家庭提供关怀与帮助。

#### 大学乐跑赛

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，通过活动让乐跑精神在校园延伸。万科希望通过大学乐跑赛，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。



### 专题 | 联手各界“乐跑大使”，共推全民健身运动

党的十九大报告提出，广泛开展全民健身活动，加快推进体育强国建设。2018年，万科乐跑系列活动在多个城市邀请社会各界知名人士出任“乐跑大使”，充分发挥他们的社会影响力，与万科一起推动全民健康的国家战略。



不管是年轻人，还是中老年人，运动都是最好的养生。希望更多的朋友们，加入到乐跑赛中来，一起享受健康快乐。

——广州城市乐跑赛“乐跑大使”，“抗非典英雄”、中华医学会原会长 钟南山

体育本身能带给大家的，不只是一个冠军，或者成功，或者失败，重要的是这个过程，你的勇气、胆魄、坚定、坚持的精神，追求的这种动力，不放弃的想法，全部在这过程当中。

——南宁城市乐跑赛“乐跑大使”，奥运冠军、“体操王子”李宁



作为专业运动员，我比大家对运动的理解更加透彻一些，现在我想用自己一份力量引导大家健康地跑。只要有一颗追求健康的心，再忙都能抽出时间跑步。

——厦门城市乐跑赛“乐跑大使”，奥运冠军、“东方神鹿”王军霞



“体操王子”李宁担任 2018 南宁城市乐跑赛大使



王军霞领跑厦门城市乐跑赛





### 新年马拉松

2019年1月1日，抚仙湖万科新年马拉松在云南抚仙湖畔快乐开跑。近2000名来自国内外的马拉松爱好者奔跑在风景如画的湖光山色中，用脚步丈量抚仙湖的美，迎接新年的第一缕阳光。

自2014年首次举办以来，万科新年马拉松以“跑者为中心”作为办赛宗旨，不设奖金，不以追求成绩为办赛目的，真正让跑者感受跑出健康、跑出快乐、跑出友谊的乐跑精神。本着打造国内顶尖的高水准精品赛事的初心，在赛事组织方面，万科持续关注跑者体验，致力于不断推动和提升国内马拉松的服务水平，让跑者关注健康运动所带来的乐趣，赢得跑者一致好评。万科新年马拉松一直坚持环保理念，2019年新年马拉松组委会联合民间环保组织“自然之友”，提出“零废弃”环保理念，遵循“Reduce（减量）、Reuse（重复利用）、Recycle（分类回收）”的3R原则，倡导所有乐跑者联手打造“零废弃赛事”。

### 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。万科董事会名誉主席王石积极促进赛艇运动在亚洲地区的发展和民间推广，在亚洲及世界30多所高校推广赛艇运动，在中国推动300多支新的赛艇队成立。2018年8月，亚洲赛艇联合会授予王石亚赛联终身名誉主席称号，表彰其对亚洲赛艇运动推广的卓越贡献。

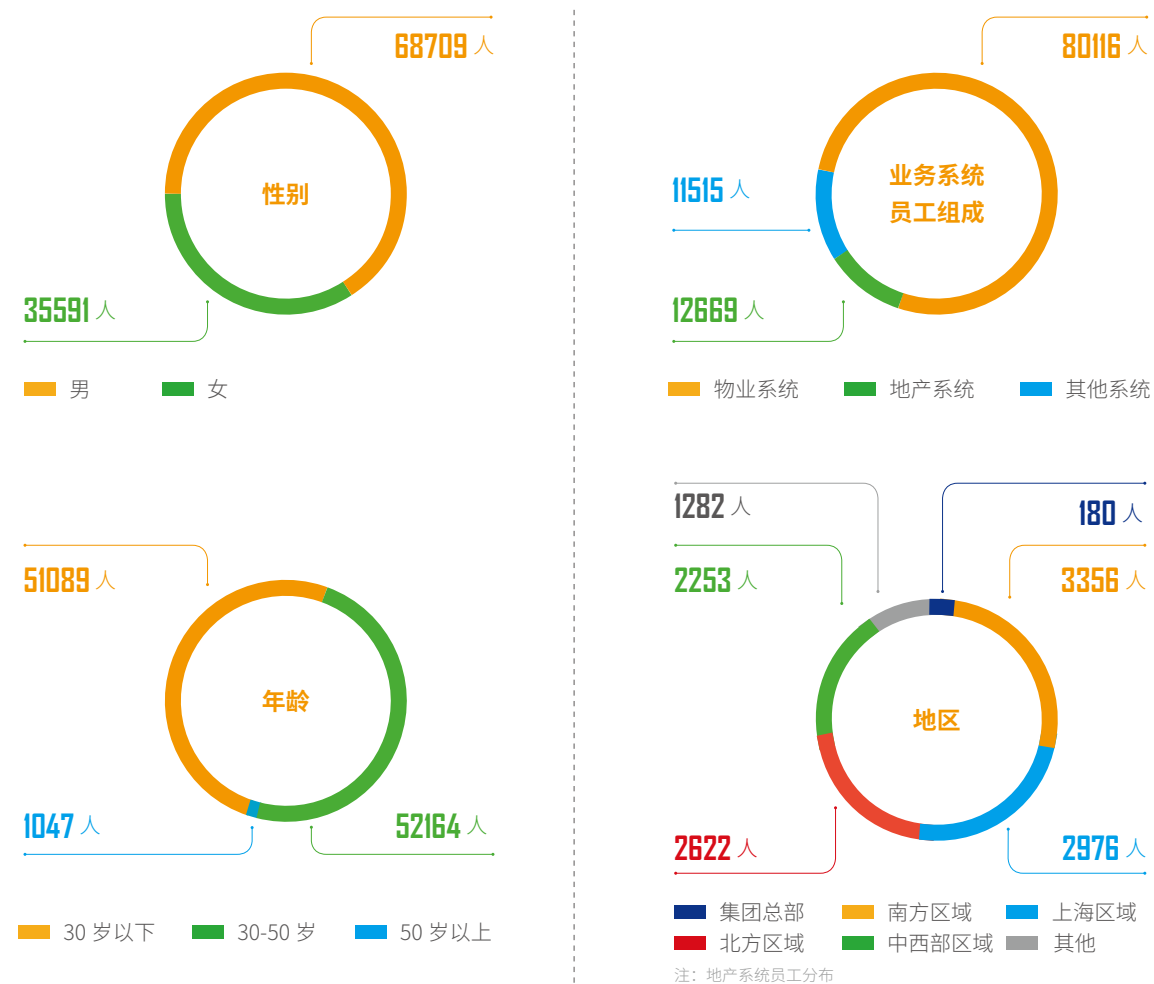




# 员工关爱

人才是万科最宝贵的财富和核心竞争力。万科积极构建“共识 共创 共担 共享”的合伙人文化和“阳光照亮的体制”，为每位员工创造可持续发展的空间和机会，鼓励员工和公司共同奋斗，共同成长。

## 员工组成



## 员工权益

万科高度重视员工权益保障工作，公司《员工手册》包含了完善的框架和详细的人力资源管理政策，明确规定 8 小时工作制度。万科为员工在工作环境、薪酬待遇、培训和发展，以及健康和安全等方面提供指引。2018 年，万科没有发生违反员工人权及合法权益的法律或条例的重大事件。

## 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，尊重并遵循国际公认人权规范《国际劳工组织》基本公约的核心劳动标准。为给员工提供公平合理的就业和竞争机会，特制定禁止歧视的相关制度。万科在招聘员工时，不以其性别、年龄、籍贯等作为聘用参考；男女员工享有平等的就业权利；在工作安排时，必须所有员工一视同仁，不得有针对性的歧视行为。同时明确规定不招用未满16周岁的未成年人。

中层及以上管理人员中  
女性比例 **37.72%**

## 薪酬福利

万科集团按照市场化原则，提供行业内具有竞争力的薪酬水平，规范薪酬管理和支付，保障员工的利益，同时保有和吸纳优秀人才。万科的薪酬制度与政策严格遵守国家有关法律法规，依据公司薪酬理念（市场化、为卓越加薪、体现岗位价值、薪酬保密等）制定并执行。万科还按照国家法律规定和标准为员工提供法定福利保障，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。

2018 年员工  
人均带薪休假 **6** 天

万科集团下属各分公司按照国家劳动法规定设置员工假期，各类假期的申请需通过规范的审批程序，在确保企业正常运作的同时，维护员工合法权益。

**法定福利**

- 国家规定五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育保险、住房公积金）。
- 法定节假日、婚丧假、产假、哺乳假、高温补贴、独生子女费、防暑降温费等。

**额外福利**

- 包括额外带薪年假、各类喜丧仪礼等。
- 为全体员工购买大病医疗、意外伤害等商业保险。此外，公司提供家属医疗险渠道，员工可根据家人的身体健康状况自愿投保。

## 职业健康与安全

万科重视员工的职业安全，以 OHSAS 18000 安全及卫生管理体系要求为指导对生产作业现场及设施运行情况设立严格的管理机制，要求各分公司做好日常监督与检查；万科倡导员工拥有与保持健康体魄，鼓励员工多参与体育活动，并定期组织运动活动、体质测试、健康体检。

因工伤损失工作日数  
**0** 天

注：统计口径为集团总部。



## 健康体检

万科为所有合同制员工提供一年一度的体检福利，原则上 100% 参与，未参与的同事后续可以自行体检，公司按照额度给予报销。如发现员工患职业病，第一时间积极治疗。

## 健康运动

作为“运动员股份有限公司”，万科持续在公司内部推行健康文化，通过各类型体育运动，增强员工体魄，促进团队协作。截至 2018 年底，万科集团共成立运动协会 20 个，其中公司总部运动协会及俱乐部 13 个，总部组织活动 485 次，参与员工 5637 人次。



## 体质测试

万科是首个将管理层的奖金与员工的健康挂钩的企业，我们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。

2018 体质测试	类型	测试项目
测试参与率 <b>99%</b>	身体形态	身高、体重、BMI 值
测试优良率 <b>96%</b>	身体机能	肺活量、台阶指数
	身体素质	握力、座位体前屈、纵跳、闭眼单脚站立、俯卧撑（男）/ 仰卧起坐（女）

## 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，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，直接向集团高层发送邮件，表达个人真实想法和心声。

共发出 **363** 封邀请，  
反馈 **237** 篇，总字数约 **39** 万

### 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，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高层，作为公司管理层了解前线情况的重要信息补充渠道。

共提交 **129** 篇，总字数约 **19** 万



## 员工发展

新时代是奋斗者的时代。万科倡导“奋斗者文化”，充分激励有潜力的奋斗者，以科学系统的培养体系，帮助其快速融入、持续成长，并通过公平公正公开的竞聘、内部人才流动等方式，为员工的发展提供多样渠道，培养卓越的事业合伙人。

### 总部培训体系

**珠峰三期**

万科集团总部人才培养项目，旨在凝聚和武装一批具有奋斗精神、经过特殊训练的事业合伙人，他们是变革的积极参与者与推动者，是横向打通的别动队，是事业合伙人的试验田，珠峰三期现有学员 56 人，学习周期两年，自 2017 年 3 月开营至 2019 年 5 月结营。截止 2018 年底，两个班级均完成 8 次集训。

**发现万科（新职员培训）**

旨在帮助万科所有社招、校招新员工了解公司企业文化、方向、职业红线等，发现自己的目标，明确职业规划。2018 年共组织 9 期，覆盖 1872 人。

**周末加油站**

针对万科集团总部员工开展的赋能平台。2018 年组织 4 期，覆盖 138 人次。

**奋斗者训练营**

为有意愿成为奋斗者，并为此付出努力的所有员工提供学习事业合伙人理论的文化轮训基地、相互连接的平台、自我成长的沃土。“广阔天地、大有作为”以字为班，预计 8 个班每个班轮训 1 年，2018 年奋斗者训练营累计组织 3 期，其中，广字班第二次集训覆盖 189 人，广字班第三次集训覆盖 150 人；阔字班第一次集训覆盖 462 人。

**万科大讲堂**

万科集团“提升视野、引领未来”的分享平台。2018 年组织大咖面对面 6 期，新业务介绍 6 期，与科技学院联合《科技讲座》4 次。线上线下覆盖 26073 人次。

**蒲公英计划**

针对集团内部培训从业者能力提升定制的项目。2018 年组织 2 期，覆盖 35 名培训端口员工。

2018 年万科集团总部牵头开发新职员培训标准课件 7 门，其中三门必修课【没有成功的企业 只有时代的企业—万科集团介绍】、【大道当然 合伙奋斗 成就更好的自己——万科价值观及职业素质要求】、【阳光照亮的体制——万科员工红线要求】累计认证总部讲师 166 人。

## 分布式培养体系

万科分布式培养体系包含：北方区域甲一学院、上海区域浦江学院、中西部区域中西学院、南方区域南方区域学院、物业知之学院、商业学院、物流学院等。共同发现与培养具备合伙人精神“同心、同路”的奋斗者，以传承与落地事业合伙人文化、共创共享事业合伙人最佳实践、横向打通，促进组织和人才连接。

万科集团总部全年人均 培训时长 <b>29</b> 小时	地产系统全年人均 培训时长 <b>37.4</b> 小时	物业系统全年人均 培训时长 <b>23</b> 小时
---------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

## 员工关怀

在关注员工成长发展的同时，万科重视对员工生活的关怀，实施专项帮扶计划，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，让每位万科人都充分感受到万科大家庭的温暖。

### 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 188 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 1096 万元。2018 年援助员工 25 位，援助金额 178 万元。这一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员工，发挥了巨大的精神安慰和物质支援作用。





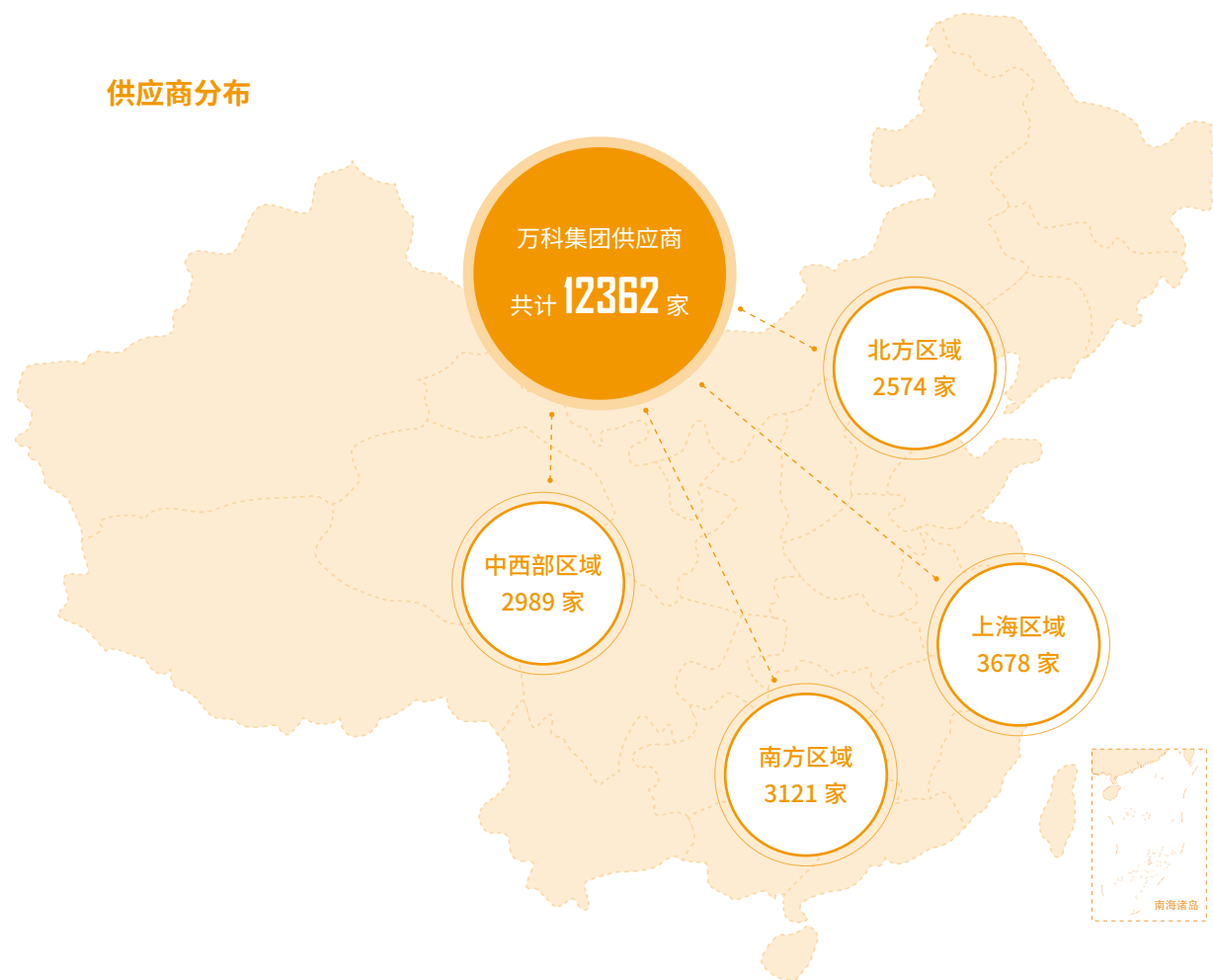
# 合作共赢

在“城乡建设与生活服务商”战略定位下，万科业务逐步从开发延伸至服务领域。万科积极搭建开放、共赢的平台，联合行业内外优秀企业，同乘合作之舟，共创美好未来。

## 供应链管理

万科严格遵守国务院办公厅、国家发改委、住房和城乡建设部发布的各类建筑行业相关供应链管理办法（例如《住建部加强建筑施工危大工程安全管控》等），并制定万科《供应商管理办法》《天网行动管理办法》《阳光合作协议》等内部制度，作为开展供应商年度评级的依据。同时，每年年底对供应商合作情况进行总结，2018 年，万科对供应商中的 10 大品类，共计 1553 家单位进行了年度评估，合格供应商 1075 家，其中 A 级供应商 184 家。

## 供应商分布



## 采筑电商平台

为进一步带动行业供应链服务水平提升，万科、中城投资、中天集团等共同发起成立采筑电商平台，平台拥有万科在新产品研发、品质管控、供应链管理等领域超过 30 年实践成果，面向房地产行业提供标准制定、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，提高行业采购透明度，推动绿色采购标准实施，提升供应链竞争力。截至 2018 年底，采筑电商平台拥有供应商企业达 3604 家，产品类别 1471 类，产品数 (SKU) 117977 个。

## 红黄牌制度

为进一步规范供应商管理，杜绝不良合作供应商的违约行为。万科于 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，并对各地合作供应商的违约行为在集团内做到实时共享。2018 年，万科对累计 6 家供应商实施了黑名单处罚。

## 承包商管理



### 规范化安全管理

万科建立并持续完善安全文明施工管理流程与现场安全文明施工管理标准，以尊重生命、敬畏生命的态度对待任何一个建造环节。2018 年，我们在安全飞检中增加现场试验环节，并升级隐蔽质量检查标准；在项目专项评估中增设地下、夜间施工专项评估及七大质量安全风险检查项。



### 劳工权益保障

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 周岁的童工，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工人的各项权益和健康安全。



## 企业合作

新时代，万科遵循城市发展和人民消费升级两条主线，积极携手合作伙伴，不断拓展服务领域，提升服务质量，努力做新时代的美好生活场景师。

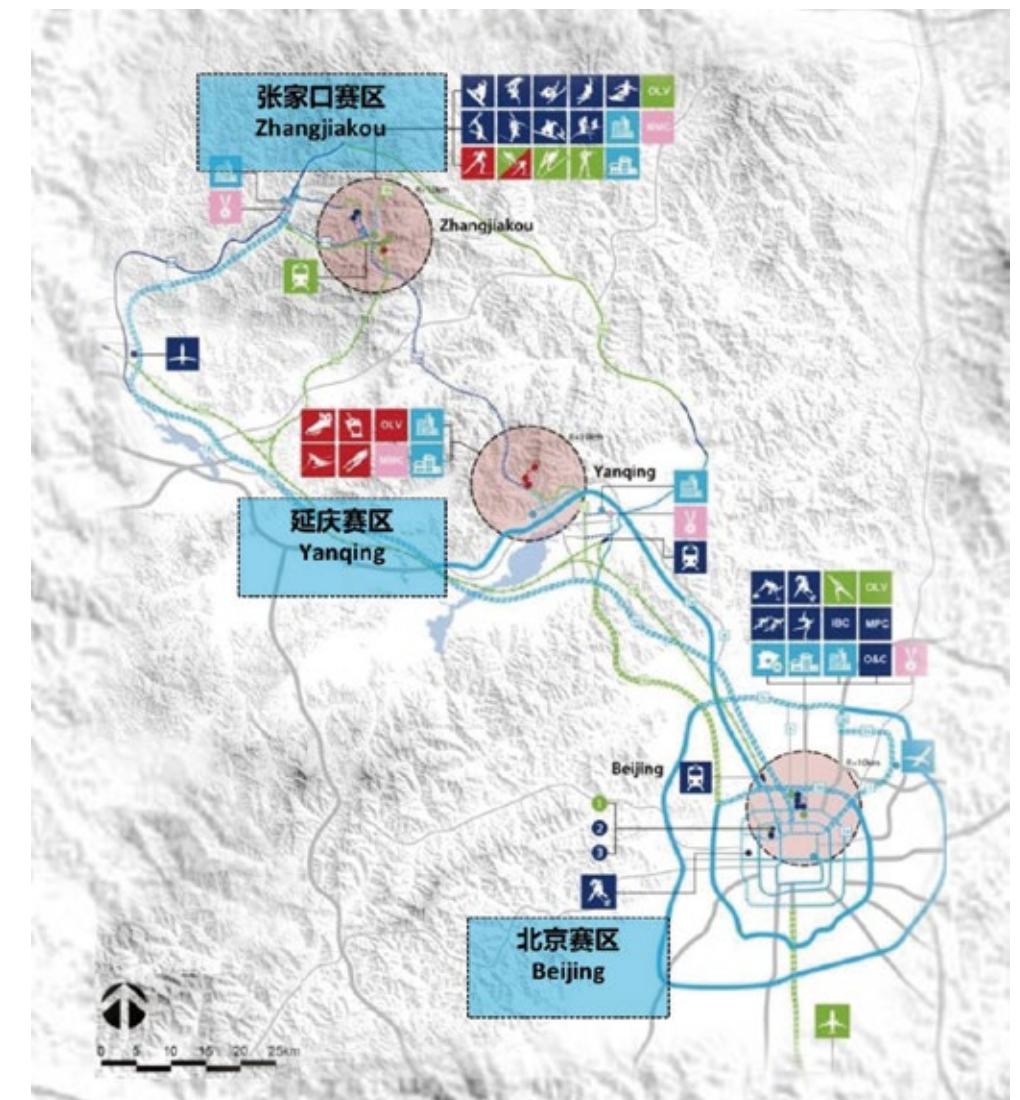
### 牵手微软，探索新科技在全业务体系的应用

2018年9月，万科与微软（中国）签订战略合作备忘录，双方将构建可持续协作机制与平台，借助微软技术优势，在智慧物流、智慧家居、智慧养老、科技孵化器 etc 万科全业务体系和诸多业务场景中，引入人工智能、万物互联以及大数据、云计算等前沿科技，为普通人的健康生活提供美好的产品和服务。



### 服务奥运，万科联合体中标北京冬奥延庆赛区项目

2018年8月30日，万科、北京住总集团和中建一局组成的联合体成功中标北京2022年冬奥会和冬残奥会延庆赛区政府和社会资本合作项目。万科联合体将在北京延庆区小海坨山，建设奥运赛事所需的高山滑雪场。奥运会后，还将整合优质山地自然资源、优质酒店群、民宿群，定位于世界一流的高山滑雪及雪上运动基地，打造集国际赛事、休闲度假、冰雪及山地运动、户外教育等功能为一体的京郊旅游新地标，让更多国人感受冰雪运动的魅力。



▲ 北京 2022 年冬奥会和冬残奥会延庆赛区



# 指标索引

## 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。	P67/P69/P81-82/P94
	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）。	P87
	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）。	P88
	A1.5	描述减排排放量的措施及所得成果。	P69-72/P76-78
	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。	P81-82/P94-95
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。	P67/P76/P78
	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）。	P87
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P88
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P69-72/P76-78
	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。	P79-80
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位用量。	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。	P84/P96-100
	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。	P84/P96-100

## 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。	P111-112
	B1.1	按性别，雇佣类型，年龄组别及地区划分的雇员总数。	P111
	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。	P112-113
	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。	P112
	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。	P112-113
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。	P115-116
	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。	P115
	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。	P116
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。	P111-112
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P112
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P112
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。	P117-118
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	P117
	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。	P117-118
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。	P6/P33-37/P41
	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。	P40
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P6
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	P34-35
	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。	P41
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。	P6
	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。	P6
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。	P11-28/P91-94
	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）。	P11-28/P91-110
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P11-28/P91-110/P116



# 意见及反馈

---

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

关于投资者关系，请联系万科董事会办公室：

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

关于万科公益基金会，请登录：

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

关于企业报告的意见，请联系：

[csr@vanke.com](mailto: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2018年企业社会责任报告》的印刷纸张来自获得FSC®为可降解环保纸。建议您看完后与他人分享。此行动将有助于有限资源的重复利用。本报告文字和图片版权受到保护。任何未经允许的复制、收藏和转换将承担相关责任。