

2012年 企业社会责任绿皮书




万科企业股份有限公司



《2012年万科企业社会责任绿皮书》的印刷纸张来自获得FSC®认证的森林。建议你看完后与他人分享，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。内部资料，免费交流。





-  计划2020年万科绿色三星建筑面积达到720万平方米
-  2012年全国住宅绿色三星建筑面积277万平方米
-  2012年万科住宅绿色三星建筑面积122万平方米

关于本报告 ABOUT THIS REPORT

这是万科企业股份有限公司自2007年以来发布的第六份企业社会责任报告。万科企业股份有限公司每年发布一次企业社会责任报告，读者可以登录万科官方网站获取本报告，或者阅读更多相关资料：www.vanke.com

本报告组织范围为万科企业股份有限公司，及其在中华人民共和国的运营子公司。

本报告为年度报告，时间范围为2012年1月1日至2012年12月31日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

报告中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、第三方评价访谈等。

报告编写遵循联合国全球契约（United Nations Global Compact, UNGC）十项原则以及《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》的相关要求，参照全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持续发展报告编写指南（3.1）》以及《可持续发展报告编写指南之建筑与房地产行业附录》，同时突出万科的企业特点和行业特色。

报告还参考了《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-企业社会责任1.0）》、Accountability的《AA1000》、广东省房地产行业协会的《广东省房地产企业社会责任指引》编写。

万科企业股份有限公司自2011年10月起，成为“联合国全球契约组织”成员。万科也是中国加入该组织的第一家房地产企业，并支持全球契约在人权、劳工标准、环境、反腐败方面的十项基本原则。



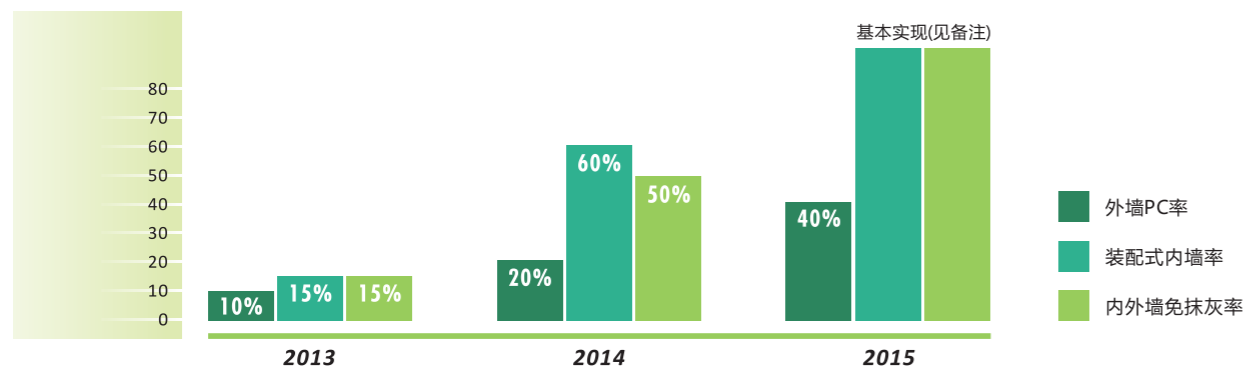
我们支持
联合国全球契约

注：根据国家标准《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378—2006）所给的定义，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（节能、节地、节水、节材）、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。绿色三星建筑标准是中国绿色建筑三星认证标准中的最高级别。

绿色未来 GREENER FUTURE

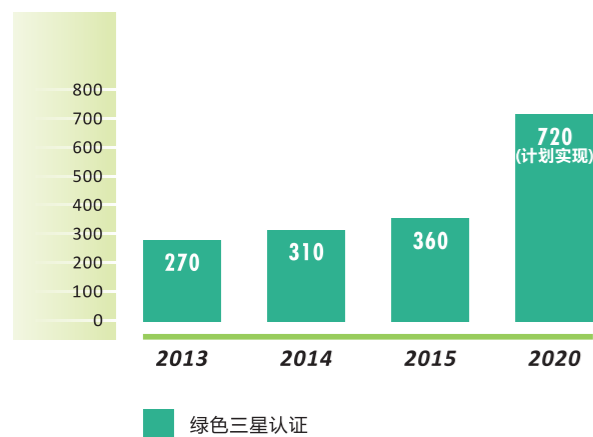
RESPONSIBLE PROCUREMENT
负责的采购

FLOOR SPACE PERCENTAGE OF MAINSTREAM PREFABRICATED PRODUCTS IN FUTURE PROJECTS
工业化主流产品占未来新开工面积比例 (%)

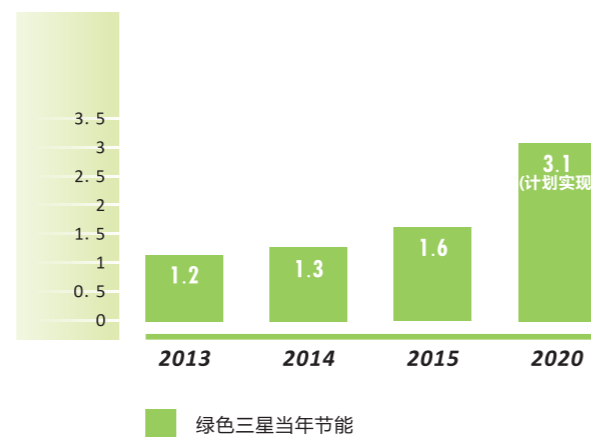


注：万科工业化主流产品定义为18层及以上住宅产品。力争2015年基本实现工业化主流产品装配式内墙、内外墙免抹灰技术工业化。
外墙PC：工厂生产预制外墙，并在房屋建造过程中现场组装；装配式内墙：工厂生产预制内墙，并在房屋建造过程中现场组装；内外墙免抹灰：采用系统配模组装建造房屋，无传统砌筑过程，并实现墙面免抹灰。
另，根据深圳建科院研究报告，工业化建造方式能实现节能每平方米4.4千克标煤。

FLOOR SPACE OF THREE-STAR GREEN RESIDENTIAL BUILDINGS
绿色三星建筑住宅认证面积 (万平方米)



ENERGY SAVED BY THREE-STAR GREEN RESIDENTIAL BUILDINGS
绿色三星建筑住宅当年节能 (万吨标煤)



注：根据国家标准《绿色建筑评价标准》(GB/T 50378—2006) 所给的定义，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(节能、节地、节水、节材)、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。绿色三星建筑标准是中国绿色建筑三星认证标准中的最高级别。

万科加入GFTN承诺，将继续支持可持续的森林经营和负责的林产品贸易，从地板产品开始：

- 1、不采购来自高保护价值森林的木材(如：亚马逊生物多样性保护区、西双版纳自然保护区，其他生态保护区的木材)，除非该森林已经获得FSC认证；
- 2、不采购《濒危野生动植物国际贸易公约》所列树种，除非供应商能够提供濒危管理机构出具的允许销售的恰当许可；
- 3、不采购来自战乱或林权有争议地区木材的应用；
- 4、不采购采伐自正在转化为耕地等其他用途的森林；
- 5、不采购转基因木材；
- 6、逐步增加合法木材及获得FSC认证木材的应用。

注：全球森林贸易网络(GFTN)由WWF(世界自然基金会)创立，旨在全球范围内遏止非法采伐森林，推动可信赖的森林认证，保护生物多样性，推进人与自然的可持续和谐发展。



*2012年上半年沿用旧指标体系, 下半年实测实量新采用更细化指标的五级评价制度, 87.5%的项目达到了优、良水平。上半年和下半年的评估按照不同标准和体系展开, 不具有可比性。

CONTENTS

目录

Message 致辞	06
Company Profile 一、公司概况	08
Corporate Governance 二、公司治理与监督	16
Operational Sustainability 三、经营可持续	30
Social Sustainability 四、社会可持续	44
Environmental Sustainability 五、环境可持续	58
GRI Index 六、GRI标准索引	70
Global Compact Principles 七、全球契约十项原则	79
Feedback 八、意见与反馈	80

致辞

MESSAGE

THINK FOR THE FUTURE 用未来的眼光审视

一个企业的发展顺逆，往往不取决于自身的努力，而在于是否契合一个时代、一个社会的趋势和潮流。

万科人的“大道当然”，首先是对一个时代、一个社会的趋势判断。

二十五年前，一个才成立四年、资产1300多万、以贸易为主的多元化公司——深圳现代企业有限公司，选择率先进行股份制改造，并更名为深圳万科企业股份有限公司。

这一选择基于公司创始人王石的一个判断，“中国要进入市场经济，规范是必不可少的前提。我们力图按照国际惯例来做，从谋求股份制改造开始，把规范化放在核心的地位，万科要做中国最规范的企业。”

这一判断成为当时万科人的共识。股份制改革是万科第一次用国际上认可的游戏规则和评价标准来要求自己、规范自己，第一次用未来的眼光而不是当下的眼光来审视自己的角色。因为顺应了社会发展趋势的“大道”，由此成就了今天的万科。

对于未来中国社会发展，万科的判断是：当前高消耗、高污染的发展模式不可持续，环境保护、可持续发展将成为社会主流，不顺应绿色、可持续发展的企业将被社会淘汰。

基于这一判断，万科作出了自己的绿色选择：

自2007年万科第一次向市场交付工业化建造的住宅产品以来，万科累计已经交付工厂化建造的住宅产品701万平方米，累计减少能耗30,844,000千克标准煤，实现二氧化碳减排约76,899,700千克。2012年完成272.29万平方米工业化产品的开工面积，减少能耗11,980,760千克标准煤，实现二氧化碳减排约29,870,213千克。

自2007年万科明确启动装修交付以来，万科累计交付装修住宅约18.03万套，实现垃圾减排约36.06万吨。2012年万科基本实现主流住宅产品装修交付，并成为全球第一个年交付量超过10万套的房地产企业。

工业化建造方式、绿色建筑、负责任的采购将是未来数年万科绿色发展战略的重点，本报告也第一次勾勒了2013到2020年的绿色发展战略路线图。

RISE TO THE CHALLENGES 挑战与应战

一个企业对于社会的贡献，不仅是创造了利润、满足了需要，也体现在这个企业如何对待利益相关者、如何应对问题和挑战。

道不远人，万科人的“大道当然”，说的是万科作为一个公司，有其价值观和立场，并据此价值观和立场在面对一个个具体问题时的取舍、行动贯彻。万科人不仅关注当下这个问题是否解决，也关注在更长的时间里我们解决这一问题的方式方法是否正确和妥当。

2012年万科装修交付数量接近2011年的两倍，万科客户满意度成绩较去年有所下降，主要源于装修品质与客户期望之间的差距。在过去几年，万科的实体建筑质量有很大提升，也面临着客户对装修品质的更高期望和更细致要求。2012年，万科颁布实施了《项目交付前联合验收操作指引》，修订了实测实量标准，旨在提升交付产品品质，降低产品质量问题风险，2013年万科还将推行《装修交付验收指引》，希望在更细致具体的指标上达到客户对装修品质的期望。

因为一起工地安全事故，万科在2012年第一次实施全集团范围的项目拉闸。针对工地安全事故，2012年万科颁布了《万科集团在建项目非意外安全死亡事故的管理规定》，要求非意外安全死亡事故48小时内认定，并对非意外安全事故采用各级管理人员问责制度。工程系统中层以上经理人员对工地死亡事件的逝者进行默哀也已成自觉。

2012年万科遭遇匿名网络投诉质疑地板质量问题。在万科送检的72批次地板中，仅有1批次不合格，万科第一时间予以更换处理。万科在整个事件的处理过程中，快速、公开的向社会、媒体及时澄清相关情况，并通报处理进展。地板质量问题的平息表明万科对供应链的质量管控有切实保证，万科对于阳光合作协议、利益冲突申报等职业道德要求得到有效贯彻。

2012年，房地产销售形势不乐观造成全国完成申报的绿色三星规模大幅下降，万科的工业化建造规模增加不显著，完成申报的绿色三星住宅面积下降较多。虽然万科继续保持了在全国完成申报的绿色三星住宅面积约占一半比例的领先水平，但也凸显了万科在降低工业化建造方式成本、增加绿色三星住宅在客户端认同度和市场附加值方面的紧迫性。

2012年，万科与产业链上游的供应商携手降低产品的环

境影响：万科与多家供应商共同加入GFTN，并承诺从地板产品开始，支持可持续的森林经营和负责任的林产品贸易；2012年万科使用无铬工艺生产的铝型材占总铝型材使用量的32.1%，达到德国的应用水平，已远超过全国4%的平均应用水平。2013年万科希望携手更多合作伙伴，继续落实供应商达到ISO14000环境管理体系资质，通过供应链的影响，降低对环境的压力和破坏。

2012年，万科物业年电费支出接近1亿元人民币，其中照明电费占40%，万科开始推行社区的能效管理。以广州为例，物业向十个交付项目追加投入39.5万元，将日光灯改造为LED节能灯，预计10个月可收回投资，仅地下车库每年可节约电费46.6万元。万科在2012年首次对一线7家地产公司和7个城市的物业公司进行了资源能源消耗的初步盘查，以在未来拟订并实施具有挑战性的自愿减排计划。

大江大河，始于涓涓细流。

二十五年前股份制改造的选择，不仅让万科融入改革发展的巨流中，也在其中得以发展、壮大，具备了更大的能力，承担起更多责任。

我们将拥抱何种未来，取决于我们当下所选择和所担当。

万科企业股份有限公司全体员工

COMPANY PROFILE 公司概况

公司名称：万科企业股份有限公司

成立时间：1984年5月

公司总部地址：中国广东省深圳市盐田区大梅沙环梅路33号万科中心

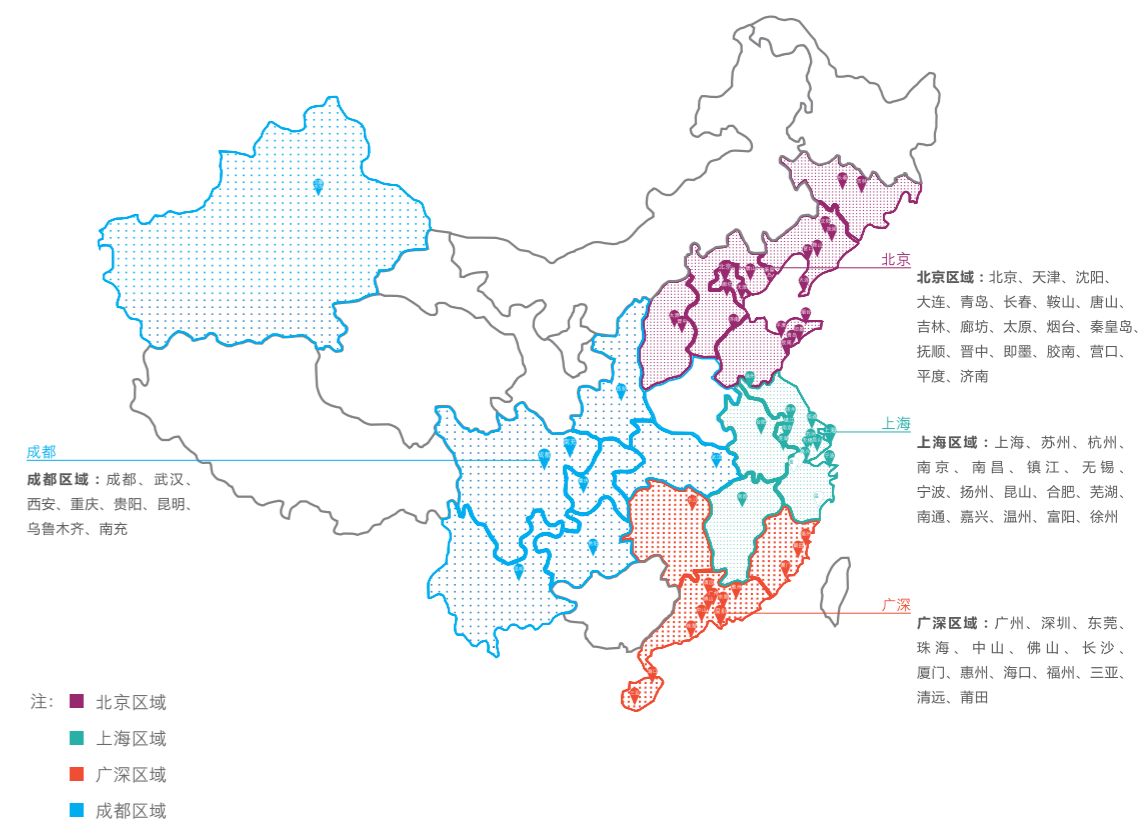
法人代表：王石 总裁：郁亮

公司员工数：31,019名

社区数量：317个

业主数量：382,292户

公司业务：截止2012年12月底，万科业务范围已覆盖广深、上海、北京、成都四大区域的59个城市。



SUSTAINABILITY DASHBOARD 可持续仪表

经营

指标	单位	2011年	2012年	对比
实际开工面积	万平米	1448	1648	↑
销售额	亿元	1215.4	1412.3	↑
营业收入	亿元	717.83	1031.2	↑
销售套数	套	122,691	145,049	↑
销售面积	万平米	1075.3	1295.6	↑
全国商品房市场占有率	百分比	2.06%	2.19%	↑
销售产品中144平方米以下普通住宅户型占比	百分比	88%	90%	↑
股东数	户	948,934	767,659	↓
平均每户持股	股	11,587	14,323	↑
客户总体满意度	分	82	79	↓
在册员工数	人	27951	31,019	↑
员工敬业度	分	84	.1	→
员工满意度	分	79	.1	→
实测实量结果	百分比	96.5%	上半年95.9% 下半年87.5% ²	→

注：1. 由于时间安排，2012年度员工敬业度和满意度调查结果将于3月公布；

2. 2012年上半年沿用旧指标体系，下半年实测实量新采用更细化指标的五级评价制度，87.5%的项目达到了优、良水平。上半年和下半年的评估按照不同标准和体系展开，不具有可比性。

社会

指标	单位	2011年	2012年	对比
物业服务的社区被授予国优称号	个	36	38	↑
物业服务的社区被授予省优称号	个	30	39	↑
物业服务的社区被授予市优称号	个	38	44	↑
参与编制国家和地方工业化标准	项	12	7	↓
专利申请获得通过	项	12	3	↓
著作权申请获得通过	项	2	1	↓
工地劳工平均日工资	元	170.8	187.3	↑
员工提供志愿者服务	名	1474	1605	↑
员工提供志愿者服务时长	天	4679	5385	↑
万科公益基金会捐赠收入	万元	690.9	4086	↑
万科公益基金会捐助支出	万元	1794.8	1720	↓

环境

指标	单位	2011年	2012年	对比
完成申报的绿色三星住宅面积	万平米	268.4	122	↓
完成申报的绿色三星住宅面积占全国总量比率	百分比	50.7%	44%	↓
住宅产业化开工面积	万平米	272	272.29	↑
建筑研究中心投入研发费用	万元	10,352	10,066	↓
实施垃圾分类城市	个	25	26	↑
实施垃圾分类社区	个	110	147	↑
社区垃圾分类平均减量	百分比	13%	20%	↑

CORPORATE CULTURE 万科文化核心价值

Core Values: Create a Healthy and Enriched Life

企业价值观：创造健康丰盛的人生

客户是我们永远的伙伴
人才是万科的资本
“阳光照亮的体制”
持续的增长和领跑

Way of Management

企业管理之道：

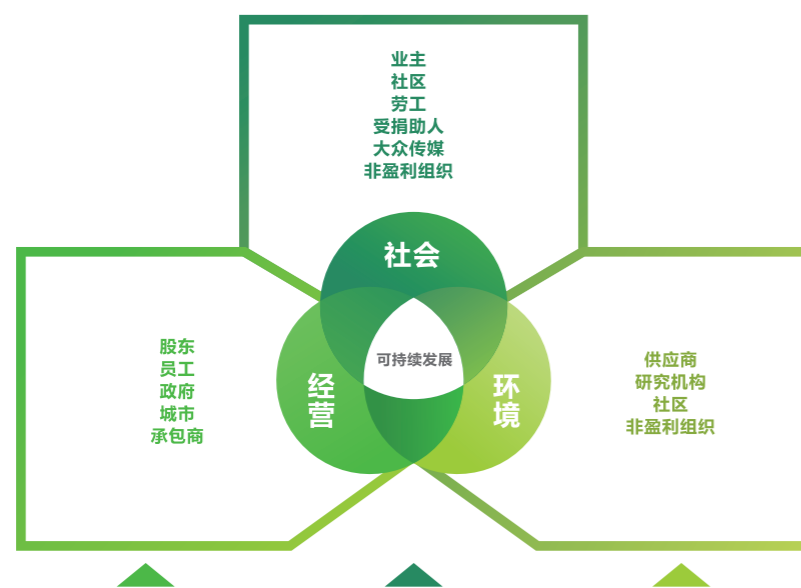
简单而不是复杂
透明而不是封闭
规范而不是权谋
责任而不是暴利

Vision

企业愿景：

成为中国房地产行业持续领跑者，卓越的绿色企业

STAKEHOLDER ENGAGEMENT 利益相关方沟通



与利益相关者保持沟通与合作，实现经营、社会、环境的可持续发展

AWARDS 奖励荣誉

获奖时间 / 荣获奖项 / 评选机构

综合实力		
2月29日	2012城市摩登新力量	现代传媒
3月21日	2012中国房地产开发企业10强 2012中国房地产开发企业500强·杰出贡献奖	中国房地产研究会、中国房地产业协会、 中国房地产测评中心
3月23日	2012中国房地产百强企业·综合实力TOP10	国务院发展研究中心企业研究所、 清华大学房地产研究所、中国指数研究院
4月22日	2012中国绿公司百强	道农研究院、《绿公司》
7月13日	“2012年中国500强” 排行榜中，万科位列第64位。	《财富》（中文版）
7月15日	2012年度卓越成就大奖	《21世纪经济报道》
8月30日	亚太地区最佳上市公司50强 (Fabulous 50)	福布斯 (亚洲)
8月30日	“2012中国民营企业500强” 榜单中，万科位列第14位	全国工商联
9月06日	“2012最受赞赏的中国公司” 排行榜中，万科位列第18位。 “房地产开发” 行业榜中，万科位列第1位。	《财富》（中文版）
9月6日	2012中国房地产行业领导公司品牌	国务院发展研究中心企业研究所、 清华大学房地产研究所、中国指数研究院
9月15日	Euromoney (UK) Best Residential Developer - Global, Best Residential Developer	Euromoney (UK)
11月20日	中国最佳领导力培养公司TOP20	《中国企业家》
12月3日	20年卓越企业	《南方周末》

获奖时间 / 荣获奖项 / 评选机构

投资者关系

1月11日	“年度最佳投资者公共关系上市公司”称号	和讯网、中国证券市场研究设计中心 (SEEC) 等机构
5月20日	第八届“金圆桌奖”奖：中国上市公司最佳董事会奖，最具创新能力董秘奖	《董事会》
6月6日	央视财经治理维度最优样本公司	中央电视台、中国上市公司协会
7月15日	深圳证券交易所信息披露优秀评级	深圳证券交易所
7月26日	2012年中国主板上市公司价值百强	《证券时报》

科技创新

8月13日	中国最具创新力的公司	财富 (中文版)
-------	------------	----------

物业服务

8月30日	“2012中国民营企业服务业100强”榜单中，万科位列第4位。	全国工商联
9月6日	2012中国物业服务优秀品牌企业	国务院发展研究中心企业研究所、清华大学房地产研究所、中国指数研究院

员工关系

3月1日	2012年中国最佳雇主	翰威特
1月31日 (2013年)	中国年度最佳雇主 (2012)	智联招聘

环境保护

6月28日	世界自然基金会杰出自然合作伙伴	WWF (世界自然基金会)
-------	-----------------	---------------

社会责任

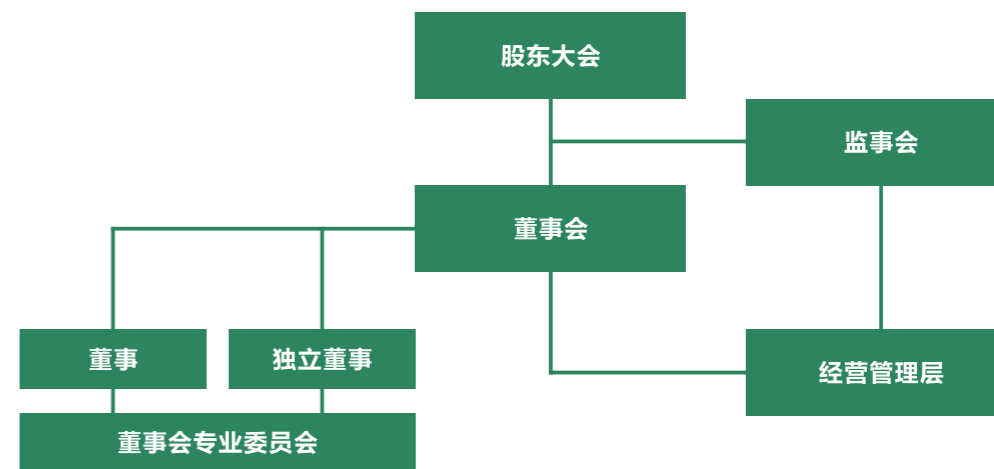
5月30日	2012年中国最受尊敬企业	《经济观察报》
8月31日	第四届中国企业社会责任——年度责任案例奖	《南方周末》
10月25日	万科2011企业社会责任报告润灵环球责任评级AA级。582家企业总排名第10，房地产行业排名第一。	润灵环球责任评级、SGS 通标标准技术服务有限公司、北京师范大学中国社会责任研究院
12月3日	第九届中国最佳企业公民	《21世纪经济报道》
12月4日	金蜜蜂2012优秀企业社会责任报告·环境专项奖	《WTO经济导刊》

个人奖项

1月11日	万科集团董事会秘书谭华杰荣获“年度金牌董秘”称号。	和讯网、中国证券市场研究设计中心 (SEEC) 等机构
3月29日	万科集团总裁郁亮入选《财富》(中文版)第179期“中国最具影响力的50位商界领袖”榜单，位列第四位。	《财富》(中文版)
6月16日	金牌董秘，最受机构投资者欢迎董秘	《新财富》
12月7日	万科集团总裁郁亮荣获2012年度最具影响力的25位企业领袖。	《中国企业家》
12月12日	万科集团总裁郁亮当选CCTV“2012中国经济年度人物”。	中国中央电视台CCTV

CORPORATE GOVERNANCE 公司治理和监督

万科把保持“专业化”、“规范化”、“透明度”三大原则视为公司治理建设的一项长期工作。根据国家有关法律法规和公司章程，万科明确了决策、执行、监督等方面的职责权限，建立健全治理组织结构和议事规则，不断完善科学的职责分工和制衡机制。股东大会、董事会、监事会“三会”规范运作，决策权、执行权、监督权“三权”制约协调。



SHAREHOLDERS 与股东的沟通

万科深知与投资者建立起公开、透明、多层的沟通机制是公司治理的重要部分。截止到2012年底，公司股东767,659户，平均每户持股14,323股。其中个人股东765,332户，平均持股3,719股；机构投资者2,337户，平均持股3,487,215股。1991年以来每年分红，1993年以来每年现金分红。

股东通过股东大会依法行使经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权。万科坚持严格遵守上市公司有关信息披露的规定，与投资者达成通畅的、长效的交流渠道。2012年，接待投资者来访和电话会议600次，参加境内外机构组织的大型投资见面会70场，进行网上路演2次。

全年组织2次股东大会，4次董事会会议（31项审议事项），进行一名独立董事的变更，协助进行6次审计委员会会议和沟通会，1次薪酬与提名委员会会议，完成董事会通讯表决10项。

进一步规范担保等重点事项信息披露要求，截至目前完成了4次定期报告，55项中英文临时公告的发布。年内继续获得交易所信息披露优秀评级。



BOARD OF DIRECTORS 董事会职责

公司董事会由股东委派的董事组成，对股东大会负责。董事会负责制定万科的基本经营方针，决策公司一切重大事宜。董事会成员的遴选严格遵照国家证监会相关规定，并对每位成员进行一次年度绩效考评。管理层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。

公司现有11名董事，共有2名女性。其中独立董事4名，含1名女性；公司任职董事3名，含1名女性；其他董事4名。独立董事和非管理董事占董事会构成多数，董事会主席不兼任行政管理职务，保证公司决策权与行政权剥离。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，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。

董事会审议万科年度企业社会责任报告，并对社会责任的履行情况进行监督。董事会的决议通过董事会办公室整理后向全体员工、股东和社会公众发布。

BOARD OF SUPERVISORS 监事会职责

监事会对股东大会负责，除了通常的对公司财务和高管履职情况进行检查监督外，还组织了对一线公司的项目巡视，加强对一线公司业务监督，督促公司完善内部控制制度的建设。

OVERSIGHT AND INTERNAL CONTROL 监督与内控

审计监察部负责内部审计及内部监察工作。通过开展综合审计、专项审计或专项调查等业务，对公司内部控制设计及运行的有效性进行监督检查，促进集团管理水平的持续改善与提高。对在审计或调查中发现的风险和问题，依据问题性质按照既定的汇报程序向监事会、审计委员会或管理层报告，并督促相关部门采取积极措施予以改进和优化。

万科持续完善反舞弊体系，推动“不敢，不能，不想”的“三不”原则。通过建立便捷的举报渠道，形成覆盖到员工、合作伙伴、客户的监察阳光举报网络，对实名举报及可信的匿名举报专项调查，并对查实的相关违规违法行为公开严肃处理，让员工“不敢”舞弊；持续推进内控体系建设，预防和防范风险，堵塞管理漏洞，减少乃至消除舞弊的机会，使员工“不能”舞弊；通过倡导诚实正直企业文化，引导健康丰盛人生观，建设阳光照亮体制，使员工“不想”舞弊。

公司根据国务院五部委发布的《企业内部控制基本规范》要求建立内控管理体系。通过内控环境的提升改善内部控制基础，通过风险评估的明确内控方向，通过标准控制活动在业务流程中的应用确保内控措施落实，通过及时的信息沟通交流内控资讯，并通过内部监督保障内控体系的运转有效性。目前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建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制。同时坚持以风险导向为原则，结合本公司的经营管理实际状况，对公司内部控制体系进行持续的改进及优化，以适应不断变化的外部环境及内部管理要求，为本公司经营管理合法合规、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。

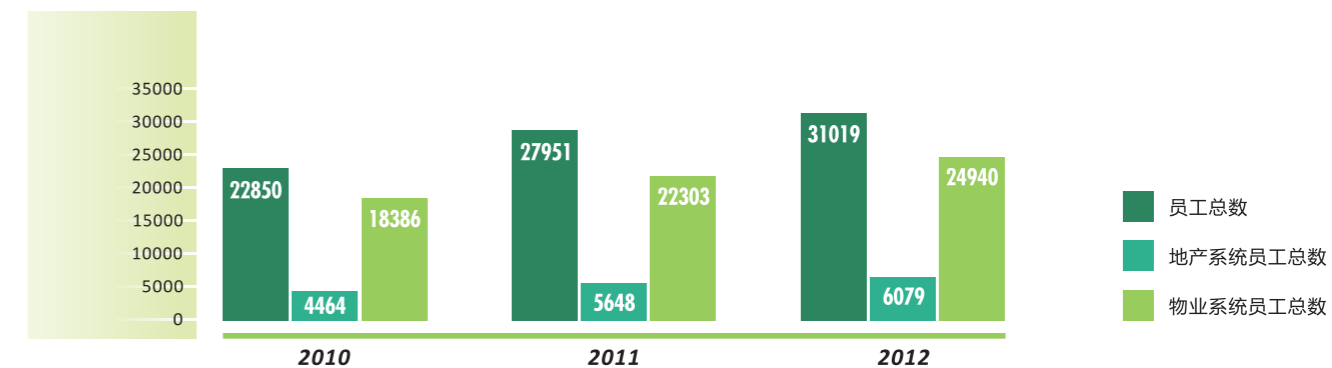
STAFF DEVELOPMENT 员工发展

人才是万科的资本，万科的发展离不开员工的努力与付出，与员工共享发展的成功一直是万科努力的方向。过去的一年，万科继续积极为员工创造健康丰盛的文化氛围，采取各种措施保障员工职业健康和合法权益。万科坚持建立阳光照亮的沟通机制，倾听员工的声音，为员工努力创造成长平台和上升空间。同时，万科关注员工实际生活困难，提倡工作与生活的平衡。

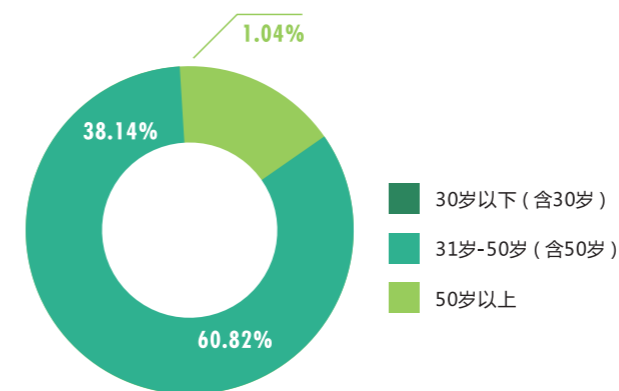


STAFF DIVERSITY 员工多样性

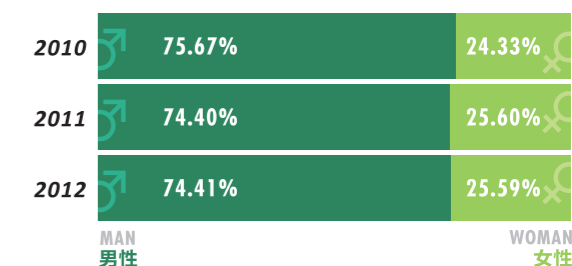
截至2012年底，万科在册全职人员31,019人，比上年增长11%，平均年龄31.1岁。其中男性员工23,081人，女性员工7938人，男女比约2.9:1。少数民族员工人数1050人，约占全部员工的3.4%。



2012年公司员工年龄构成 (%)



性别比例 (%)

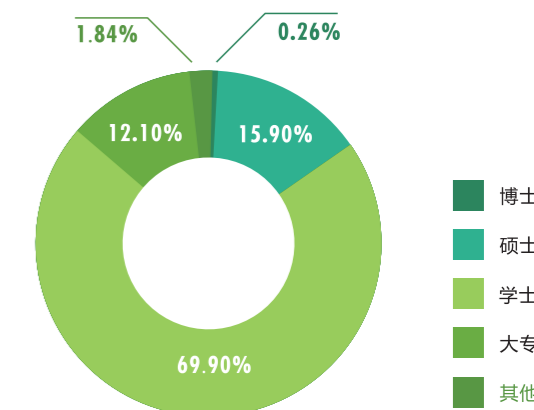


2012年地产系统员工学历构成 (%)

房地产开发系统共有员工6079人，较上年增长7.6%，平均年龄32.6岁，平均司龄4.1年，本科及以上学历占86.1%。

物业管理系统共有员工24,940人，较上年增加11.8%，平均年龄28.5岁，平均司龄2.1年，大专以上比例30.3%，在本年度招聘的物业新员工当中，大专以上比例占29.3%。

公司专业化团队组成比例持续增加，本年度专业技术人员较上年增长7.03%。



COMMUNICATION
沟通机制

在万科，员工有“十二条沟通渠道”与公司管理层交流，以维护、主张和申诉自己的权益。任何一名普通员工，除了参加每年由总裁牵头的“目标与行动”沟通大会，还可以通过各种形式的面对面沟通活动、Email、网上论坛等多个方式与集团总裁进行沟通。



- | | |
|-----------------|---------------|
| 01、 (上级经理) 门户开放 | 07、 工作讨论和会议 |
| 02、 吹风会 | 08、 EMAIL给任何人 |
| 03、 员工关系专员 | 09、 网上论坛 |
| 04、 我与总经理有个约会 | 10、 职员申诉通道 |
| 05、 职工委员会 | 11、 员工满意度调查 |
| 06、 工作面谈 | 12、 公司信息发布渠道 |

WORK ETHICS
职场道德

“不行贿”是万科坚持的核心价值观之一，万科一直致力于建设阳光照亮的体制，通过《职员手册》、《职员职务行为准则》、年度目标与行动沟通会、100%全覆盖的企业价值观及反腐败培训、业务流程法律指引等多种方式，教育员工保持职业审慎、坚守职业底线，这是对公司、对员工最好的保护。

公司要求与供应商签订阳光合作协议，通过协议的方式将反腐败要求如不得向甲方人员送现金、礼品、招待等规定传递给合作方，并在协议中列明举报渠道。

公司审计监察部设立举报网站、举报邮箱、举报电话等渠道，对举报属实的举报人进行奖励。《职员职务行为准则》从制度上规定反腐败和职业操守准则。公司管理层每年一度的“目标与行动沟”通会向全体员工宣讲企业价值观。对一线公司采购等专业系统进行不定期反腐败培训或发布风险提示。例如中秋、春节都对供应商发布反腐败提示，对内部员工也发布

节日期间相应要求。对核实的违反职业道德问题和职务犯罪问题公开处理，警示全体员工。

公司每半年组织全体员工进行一次潜在利益冲突申报，通过申报加强员工职业行为的自律意识，加强公司内部风险控制，提高管理透明度，保护公司、股东和利益相关者的合法权益。

在《万科集团职员内部购房制度》规定下，每月公示员工购置万科产品情况：任何员工所购置万科产品的类型、面积、单价、优惠幅度、优惠原因，同事都能看到。员工须自行主动申报，人力资源部会留存具体优惠政策依据以备查。万科人坚信：阳光是最好的消毒剂。

万科对触犯职业底线的行为采取零容忍。本年度，公司因内部舞弊被解除劳动合同并经法院判决人数2人，此2名员工因职务侵占罪分别被判处有期徒刑10个月和9个月，缓期2年执行。

EQUITABLE PLATFORM
公平机制成长平台

万科按照市场化原则，提供业内有竞争力的薪酬。公司定期发布《薪金级别表》指导不同职级定薪，所有雇员按级别和业绩公平定薪。根据公司严格的招聘工作流程指引，坚持公平、透明、公开的甄选原则，万科房地产开发系统2012年新聘员工1221人，新一届应届毕业生招聘206人，基层、中层和高层比例约为238:5.2:1。万科注重本地化人才就业。

万科已连续七年成为中国大学生最佳雇主。在年度招聘过程中，未发生性别、民族、年龄、健康状况相关的歧视事件。

2012年万科引进具有国际教育背景和职业资质的中高端人才，国际化招聘45人，其中高级管理人员5人。



王利，南京地产保障房事业部高级专业经理，2012年集团员工金奖获得者。通过精细化管理，实现了上坊保障房6-05栋整体预制化率77.99%。施工全程无外架，无湿作业。标准层工期6天/层，内装施工比标准工期提前30%。

INNOVATION
基层员工的实践创新

“海豚行动”是万科物业管理系统员工通过发明创造参与公司经营管理、提升服务质量和技术水平的重要途径。自启动以来，一直贯彻着“每个人都有权利提出合理化建议，并一定能得到反馈”的宗旨，员工积极参与，实现了从海豚行动到海豚文化的沉淀。

2012年共收集管理模式及流程创新、新技术及产品应用、原有设施设备改造、节能及物资再造、费用成本筹划、经营举措类海豚提案9563条，其中白海豚3717条，蓝海豚433条。集团评选出金海豚9个，涌现出一批优秀的海豚如EBA设备远程监控管理系统、小夜班、邮包系统手写签名、E控中心远程网络实时通话系统等优秀提案在全集团试点并推广。



案例：

EBA设备远程监控管理系统是社区机电设备综合管理解决方案。主要针对公司维修人员技能参差不齐、维修工作量大耗时、设备先进性和复杂性日益增加、长远维护保养难度加大等问题，通过前段运营和维护、基础架构和外部集成对小区楼宇形成消防、供电、供水、电梯、环境等全方位监控与管理。

该系统可大幅节省人力费用，通过减少现场运维人力和整备技术专家人力，可分别节省20%和10%的人力费用。2012年11月7日，EBA设备远程监控管理系统获得国家实用新型专利，目前万科已在20多个项目安装使用该管理系统。



TRAINING
职业培训与发展

公司根据员工所处职业阶段、部门和专业岗位，进行不同职业培训，促进优秀企业文化的传承，提升员工的综合素质。万科专业和管理类培训分为万科化、专业化、领导力培训，包括新职员培训、新动力培训、新经理培训、项目经理VCPM培

训、千亿计划等。此外，公司还为全体员工提供外部优秀经验、行业先进理念、优秀管理分享等培训，为资深管理人员创造复合型人才培养环境。



2012年万科人员培训统计*

	房地产开发系统	物业管理系统
带薪培训班量(堂/次)	8606	180
培训总时长(小时)	35055	720
培训人数(人次)	2757	12600
平均每位员工参加培训次数(次)	12	12
参训学员满意度(分)	92	90
新人培训覆盖率	100%	100%
普通员工培训覆盖率	90%	90%
中层管理人员培训覆盖率	70%	70%
高层管理人员培训覆盖率	50%	90%
环保、健康、安全培训总时长(小时)	1,524,000	-
环保、健康、安全培训参与人次	6000	-

*本次培训统计仅限于地产总部和物业事业总部组织或主导的培训项目，不包含一线公司自行培训项目。其中，地产系统“千亿计划”培训按全天工作时计算。物业系统环保、健康、安全培训数据未统计完全。

PERFORMANCE MANAGEMENT
绩效管理

规范的绩效管理是公司人才选拔、岗位调整、薪酬管理、团队配置等决策的重要依据。公司倡导业绩导向的文化，对员工的工作业绩和行为表现进行客观评价，促进公司与职员绩效的持续改善和提升。本着客观公正、规范透明、绩效导向的原则，万科员工根据岗位性质不同分别参加月度考核、季度考核

和年度考核，并在考核过程中享有充分的知情权和申诉机制。董事会薪酬与提名委员会负责监督公司高管的考核、激励、奖励，公司通过年度述职会议，对高级管理人员业绩状况，岗位价值和绩效达成状况进行考评并与薪酬挂钩。

BENEFITS
福利保障

除了按照国家法律规定和标准为员工提供福利保障，万科还向员工提供多种额外福利和援助：

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

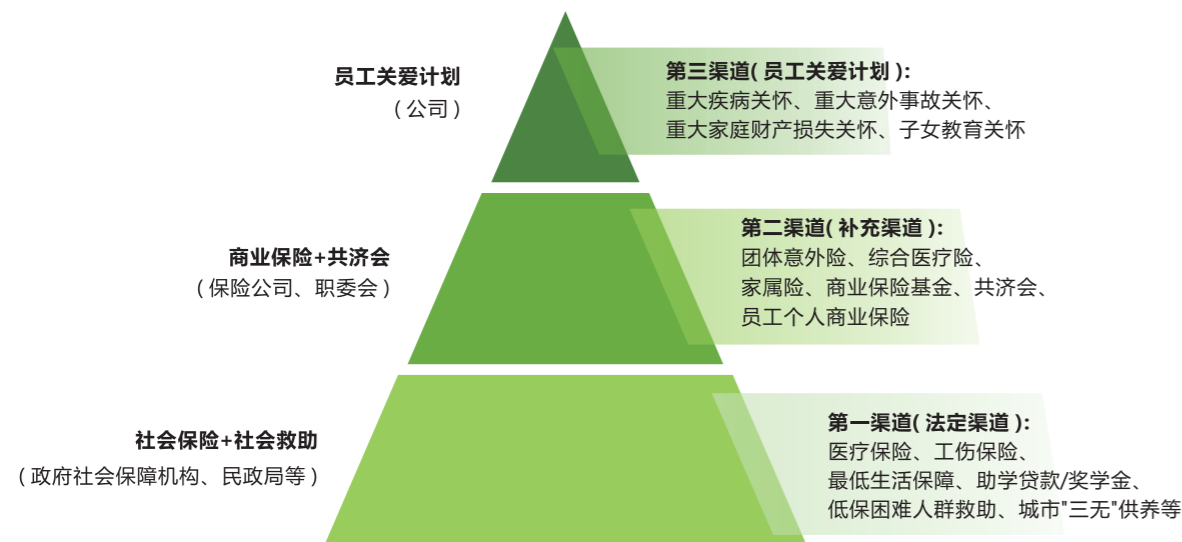
额外福利：包括额外带薪年假、意外商业保险、综合医疗商业保险、职员健康体检、各类喜丧礼仪等。

除按国家相关政策为员工购买医疗保险外，万科每年还为全体员工购买大病医疗、意外伤害等商业保险。同时考虑员工家属健康，公司提供经由集团采购的家属医疗险，由员工根据家人的身体健康状况自愿投保，可覆盖员工配偶、父母、员工配偶的父母、员工子女。

万科于1998年成立了企业内部互助组织——“万科员工共济会”。至2012年末，入会会员达2.41万人，入会率达80%以上。2012年共有15位员工及家属获得援助，援助金额为73万元。共济会成立14年来，共有64位遭遇重大灾难性事件的会员获得援助，总计援助金额345.5万元。

自2008年启动“员工关爱计划”以来，共有49名员工及家属获得集团的关爱援助，获一次性援助的15人援助金额30万元，获无息借款的34人借款金额114万元。2012年，有11位员工获得无息借款50万元，1位员工获得关爱援助3万元。

员工解决困难的三条渠道



WORKPLACE SAFETY
职场环境安全

万科采用OHSAS18000安全及卫生管理体系对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理。公司针对员工健康、安全生产、安全类培训、应急情况处理制定了完善的管理举措，并对办公楼、售楼处、项目部和项目现场等工作场所的环境因素提出了严格的控制指标。

公司总部和一线公司的员工关系岗直接负责职员健康与安全，通过各种渠道在员工中普及各种健康知识。万科物业在新员工入职时会为员工进行《职业安全》、《避险与急救》等安全培训，并定期举行紧急事件处理、火警疏散演习等模拟演练。

2012年万科未发生一起员工因公死亡事故，员工工伤共53例，占员工总数0.17%，工伤原因主要包括：交通事故，工作期间意外等。受伤员工均已获得相应的保险理赔。

案例：

2012年3月16日，途经大连万科城市花园的一辆公交车突然失火，车辆在行驶过程中司机及乘员并没有发现异常。项目安全管家李长宽发现公交车尾部冒烟并燃起明火，职业敏感让他意识到车上的乘客随时会有生命危险，立即跑向公交车侧前方，用手势拦截并大声呼喊，请公交司机停车并疏散乘客。随后小区物业监控中心立即启动应急预案，拨打119火警，同时安全主办李岐带领就近岗位安全员刘菲菲、徐云峰、王子利携带灭火器赶赴现场，火情很快得到控制，在消防队到达前，将火扑灭。

LABOR RIGHTS
劳动权益

万科严格遵守劳动合同法，与所有员工签订劳动合同。公司签订的劳动合同均使用经各地政府认可的《劳动合同书》范本，按劳动合同规定，员工可享受法定节假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假、看护假等带薪假期。按照员工资质和岗位需求与员工个人订立薪酬与合同条款，男、女员工在工资待遇、培训、晋升方面享有公平的待遇。

全员民主选举成立、以员工为代表的万科职工委员会，是代表全体万科职员的利益并为之服务的机构，并制定了《职工

委员会章程》、《职工委员会选举办法》，保障公司职工劳动权益。职委会代表职工：（1）参与制定有关职工利益的政策；（2）沟通职工与管理层之间的信息；（3）监督侵害公司利益和职工利益的违规违法行为。2012年职委会共收到员工劳动关系方面的申诉及求助共计4人，经过对与公司相关部门、申诉或求助人的沟通协商，3人得以解决，1人按相关政策正在与申诉人保持沟通。



FITNESS
健康丰盛

万科按照《工会法》的要求，鼓励并保障员工可以自由加入工会组织及各种协会和俱乐部。长跑、足球、自行车是目前集团内参与人数最多、参与范围最广的体育运动。此外，集团和一线公司也根据员工兴趣，分别设立了羽毛球、篮球、乒乓球、网球、摄影、登山、游泳、舞蹈等十多个类别的协会或俱乐部组织。2012年在“向着阳光奔跑”的主题下，万科人积极参加“阳光的，流汗的，团队的”活动，让健康成为每个人最大的财富。

万科每年组织员工进行健康测验，并提供健康状况评估报告。2012年万科继续开展员工年度体质检测，对员工体质状况进行全方位指标监控，第一次落实员工年度测试成绩纳入绩效考核并直接与管理层薪酬挂钩。

体质测试	2011优良率	2012优良率	优良率增长	实现增长的单位
体质成绩	58.6%	73.6%	↑ 15%	35个
BMI指数	49.1%	51.2%	↑ 2.1%	28个

STAFF CULTURE
员工文化

万科TV不仅是万科宣扬员工价值观和企业文化的重要平台，亦是万科与业主分享沟通的重要渠道。自2011年9月启用以来累计访问点击量超过百万次。2012年，万科TV 联合创新工场孵化的“微拍”开发并上线万科TV 苹果APP 客户端，在手机终端直接实现拍摄、剪辑、上传、分享功能，当年累计点击量超过24万次。

作为万科员工交流分享的平台，2012年12月推出V-talk mini。第一期以“做·不同”为主题，5位员工分就公益志愿者、建筑思考、马拉松、儿童教育、室内装修理念等领域与同事一起分享他们对于工作和生活的思考。



OPERATIONAL SUSTAINABILITY 经营可持续

2012年，万科仍然强调有质量的增长。通过质量与服务赢得客户、通过创新与合作赢得市场优势、通过专业与敬业为股东赚取回报、通过创新与实践探索未来之路。

2012年，万科实现交付10.4万套，其中8.4万套为装修房产品，是目前万科装修房交付量最多的一年，这是行业迄今为止，前所未见的装修房交付规模。而2011年万科装修房交付量为4.4万套。

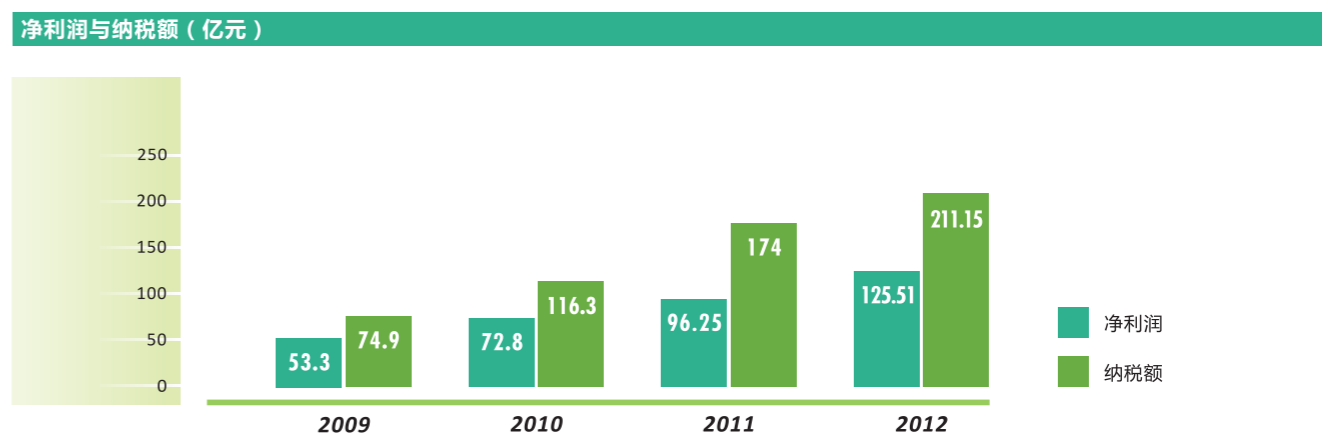
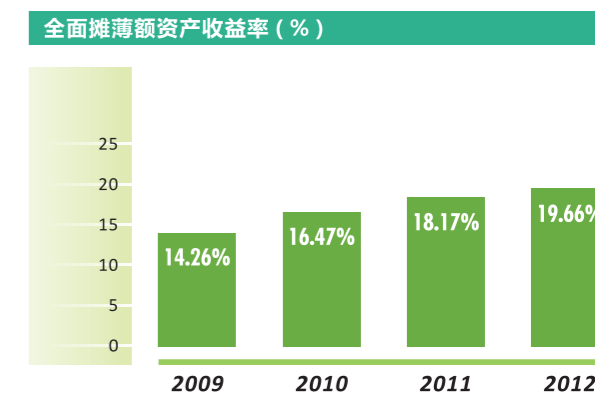
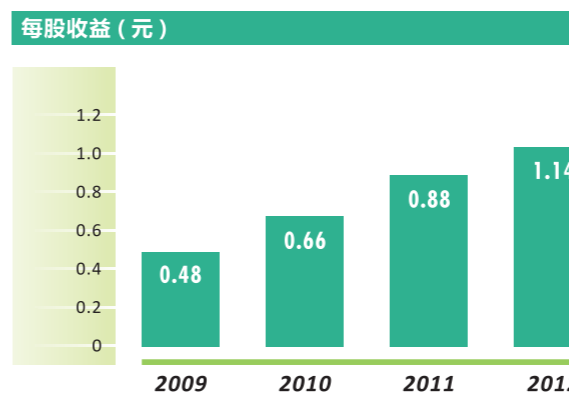
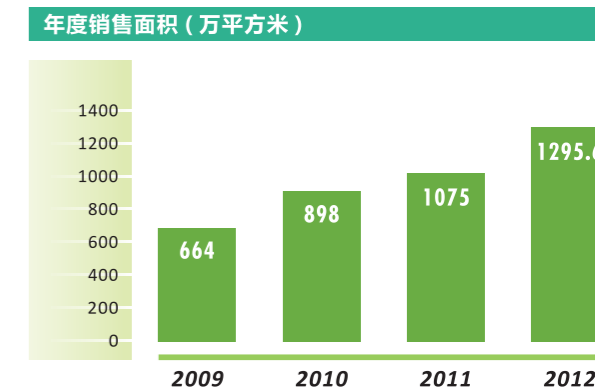
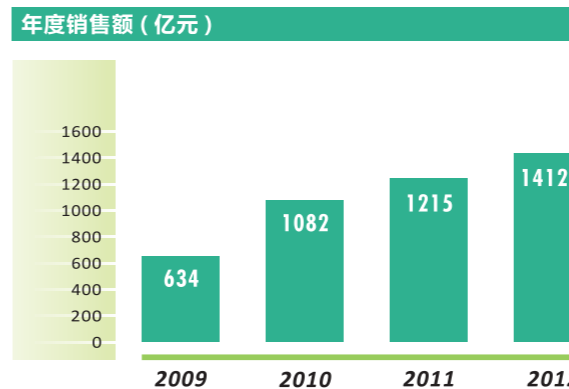
面对年初市场价格调整和产品瑕疵带来的群诉和舆论危机，万科直面问题，及时妥善处理，并在处理问题的过程中达成与利益相关者的共识。2012年，在更具挑战性的市场环境中，万科实现股东权益（ROE）回报率19.66%，创过去十年来的新高。

BUSINESS PRINCIPLES 经营原则

秉持“不囤地、不捂盘、不拿地王”的经营原则，万科一如既往地坚持快速周转、快速开发的经营策略。通过积极定价的策略，希望按照购房者愿意接受的价格销售，以保持新推盘当月销售率60%的良好销售速度。

房地产行业销售冠军。2012年万科全年实现销售面积1295.6万平方米，销售金额1412.3亿元，比2011年分别增长21.1%和16.9%。年销售金额再度刷新行业纪录，并成为全球首个房地产年销售额超过200亿美元的公司。

自2010年销售额突破千亿级大关后，万科持续蝉联全国



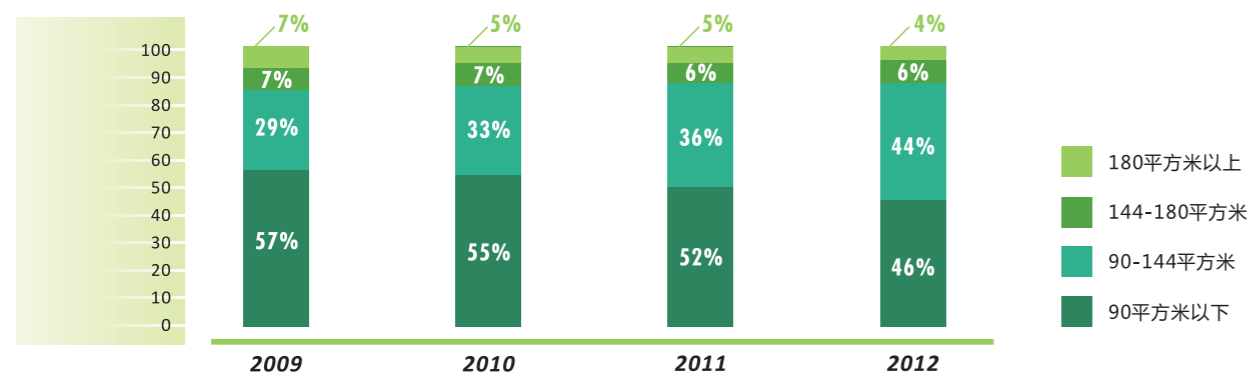
PRODUCT RESPONSIBILITY
产品责任

“为普通人盖好房子”、“盖有人住的好房子”是万科一直以来所坚持的主流产品定位。产品结构方面，2012年万科所销售的住宅仍然延续了以中小户型普通商品房为主的特征，144平方米以下户型占比达90%。

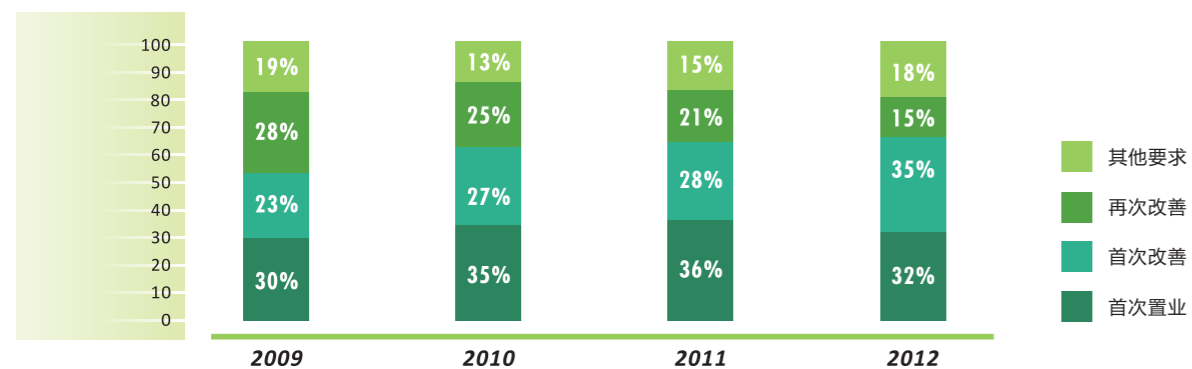
你知道吗？

据统计，过去十年我国人口城镇化率由37.7%升至51.3%，平均提高1.36%，被联合国称为城市化速度最快的国家。人多地少是中国的现实国情，在快速城市化进程的背景下，城市建设、土地开发的速度能否应对城市家庭数量、人口密度迅速上升的压力是城市可持续发展的巨大课题。

分户型销售比例 (%)



分需求类型销售情况 (%)



"HAPPY HOME"
幸福系工作法

幸福系产品从客户家庭生命周期出发，入户调研深刻掌握客户日常居家生活习惯，发掘在家庭全生命周期和每天24小时的生活矛盾，并结合各地的不利气候和生活习俗，因地制宜地研发适合该城市该客户群体家庭生活需求的住宅产品。

室外活动场地的设计和建造，很容易只是满足了销售和交付短期的感官效果，而忽略了居民长期室外活动的舒适性。

万科联合清华大学、华中科技大学、EMSI等知名学府和咨询机构经过长期监测和现场调研发现，影响居民是否使用室外活动场地的主要因素是室外环境质量，即是否冬暖夏凉，其次是否交通便利，最后才是功能设施。

随着社区的不断成熟和常住人口的增多，社区老人小孩活动的人数、时间、地点分配很不均匀。2012年万科开发了风光定位系统，让景观活动场地冬天有太阳晒，夏天阴凉，让更多老人孩子有舒适的环境与邻里交流和玩耍。

万科从产品设计阶段就把房子当成“客户的房子”而非“开发商的房子”，在满足客户需求的同时也努力寻找解决社会问题的结合点。通过研发创新，在成都区域提出并试行的“幸福系”产品提炼了一套改变传统景观设计逻辑的室内外工作方法和工具。目前已经在重庆、西安、武汉等地陆续推广。



FINISHED APARTMENTS 2.0
装修房2.0



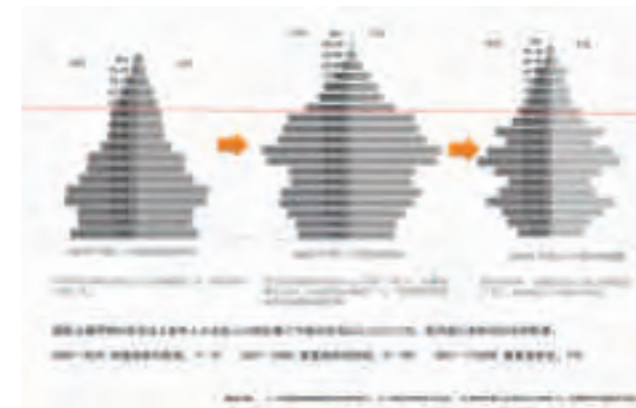
随着国家持续的限购、限贷政策，住宅产品回归居住属性，老百姓换房的社会成本增大。如何在有限的社会资源条件下，实现一套房的动态变化满足客户在全生命周期内的各种需求是万科的又一项探索。

目前市场上绝大多数装修房都是一次性交付满足客户当前基础需求的产品。随着客户对房屋功能、质量、健康关注度的不断提高，家庭结构的不断变化，万科认为有必要研究装修房2.0以适应客户未来的需求变化。

装修房2.0概念，基于产品与服务并行，满足客户居住全生命周期的需求，预留功能接口为客户居住各阶段功能模块加载服务，以及家庭活动家具及软装加载，并由万科物业提供后端加载增值服务。节省了客户从购买到入住的时间与费用投入、提升住宅使用效率与使用周期、节约再次装修时间、减少再次装修垃圾排放，延长客户居住周期并为其不断提供新的功能服务。此外，模块化、标准化的加装模块生产将有贡献于装修材料工业化大生产，进一步提升社会资源使用效率。目前，万科装修房2.0已基本完成样板房实验测试，2013年计划在三个城市进行推广试点。

SERVICES FOR THE AGED
养老服务

城市人口老龄化仍在继续，预计2020年，中国60岁以上老人将达到2.4亿，占当时总人口的16%左右。万科积极顺应社会结构正在发生的变化，寻找城市社区可持续发展新模式。



传统家庭养老模式面临挑战，新养老方式将应运而生。特别是80后一代正经历着“四老一小”的倒金字塔家庭结构，如何减少家庭养老压力和风险将是一个需要各方力量长期共同努力的社会问题。

万科从2006年开始研究老年住宅，2011年北京万科开建幸福汇项目养老住宅，将推出适于老年人集中居住、集体生活的公寓。小区将从整体设计布局到楼内细节居住为考虑老人生活的常见问题。

案例：

杭州万科为空巢老人免费安装“平安扣”。每天早晨结对的邻居志愿者定时上门去查看，如果“平安扣”落下了，那就说明老人出门了；如果扣子还在上面，就会敲敲门询问一下，如果敲门没有回应就马上联系紧急联络人，必要时破门而入，第一时间提供必要的紧急救助。

万科社区已有60岁以上老人43519人，占客户总数的6.24%。万科物业成立了养老物业管理部，着重长者服务项目研究。成都物业从2010年开始探索养老，在城市花园、金域蓝湾两个小区设立了长者服务中心，配置专业团队探索活跃长者养老服务。两年来，为长者提供绿色就医通道、实施健康管理、改善养老设施等30余项服务，橡树汇会员累计823名、服务6000余人次，开展各类敬老公益活动30余次。

万科正在研究的“长者服务”，希望摸索出一套适合社区老人的服务体系，为老年人提供“360度老年生活支持中心”，并针对老年社区服务形成新的软环境服务产品。



QUALITY GROWTH
有质量的增长

万科总裁郁亮说：“质量与诚信是我们不可逾越的底线，更是有质量增长的基础；如果没有坚守这两个底线、有质量增长只能是空中楼阁。”

万科建立了“客户导向”的质量管理流程与制度，包括系统化的品质及进度管控标准、安全拉闸问责制度、实测实量评

估流程以及现场安全管理标准，形成了一整套科学严谨的高标准施工与监控方法。随着交付规模的扩大，工程质量难度也随之提高。面对压力，我们始终坚持精细管理，将工程误差从厘米级缩小至毫米级水平。

ENGINEER CULTURE
工程师文化建设

为支持万科产品质量的持续稳定提升，工程系统致力于建立起一套基于质量保障的工程师文化体系。2012年万科集团工程和人力系统共同启动了“千亿计划”——向日本房地产、建筑企业学习先进的工程管理理念和方法，打造专业的人才供应链，共派出16批58组173人。

通过“千亿计划”的实施，万科工程师们找到了与国际先进工程管理水平的差距，提出“每天向前一小步，持续改进”的工程理念，以施工过程中每一道工序都为下一道工序行方便到施工现场的精细化管理，万科正在努力缩短差距。

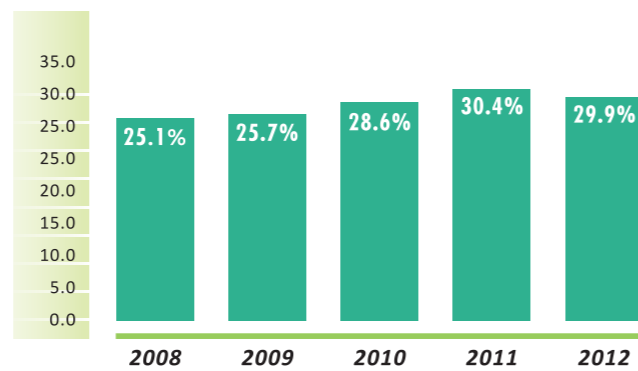
万科的工业化住宅建造以实现“两提一减”为目标：提高质量、提高效率、减少人工。精细化管理的建筑方式将有效地减少渗漏、空鼓、开裂等工程施工中遇到的问题，提高施工质量。

传统施工方法按照施工工序逐一完成楼层修建。万科工业化建造结合穿插施工的管理方法改进，工序间进行了合理搭

接，延长了单工种工作时间、减少了工人数量、并缩短总工期。

万科地产系统中专业工程管理人员的比例逐渐上升企稳，用工程师思维去思考的文化得到进一步加强。

地产工程管理人员占地产系统总人数比例 (%)



30层高层建筑，采用穿插施工方法，并结合外墙PC施工工艺，工期提效约110天。

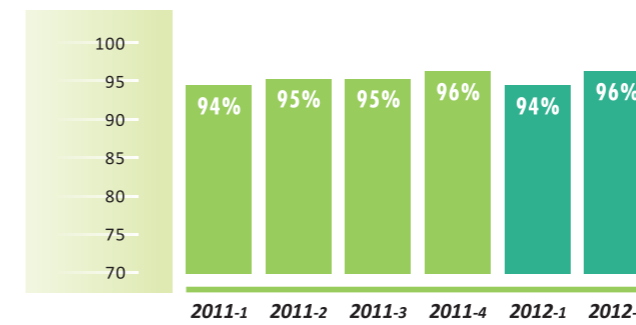
PURSUIT OF EXCELLENCE
精益求精

2012年万科坚持并鼓励承包商涉及质量管理体系方面的ISO9000标准，继续执行《质量管理“拉闸”制度实施办法》，严守质量安全底线。万科各地方公司均设立质量工程师岗位，直接对分公司最高领导负责。质量工程师每天深入各个工地，一旦发现重大问题，直接汇报最高领导，甚至可建议“拉闸停工”。拉闸概念来自丰田汽车生产线，当某一工序存在质量问题时，全生产线拉闸停电，直到存在的质量问题得到解决。2012年全集团启动了一次所有工地的安全拉闸。全年未发生违反产品健康与公司自发性准则的案件。

1%的失误对于客户就是100%的损失。公司从2009年开始邀请第三方对在建项目进行季度实测实量测试。实测实量从建筑主体工程开始，对结构、粉饰、涂饰、装修四个阶段的过程产品进行取样、测量、数据处理等步骤，建立分户实测档案，用数据诠释质量。在交付规模年平均增长20%、装修房翻倍的情况下，2012年上半年实测实量成绩稳定在96%的高位。

2012年下半年采用更加细化指标的五级打分评价制度，87.5%的项目达到了优、良评级，仍稳定在高位水平。

2012年上半年实测实量成绩 (%)



2012年下半年实测实量成绩 (%)

五级打分评价	2012年下半年成绩
优 (90-100分)	14.7%
良 (85-90分)	72.8%
中 (80-85分)	9.8%
较差 (75-80分)	2.7%
差 (75分以下)	0

2012年1月，万科颁布实施了《项目交付前联合验收操作指引》，完善质量风险检查体系、规范交付前联合验收工作模式、明确和细化万科客户服务“6+2”步法中关于产品质量工作要求，以进一步提升交付产品品质，降低产品质量问题风险。根据各地方公司生产计划及项目实际情况，总公司在年初时筛选了33个在交付进度或交付质量方面存在高风险的项目进行全程跟踪监测，并在开始项目交付前进行重点跟进和整改，最终实现2012年全部项目顺利交付。

2013年万科计划推行《装修房交付验收指引》，客户可以通过该指引对房屋的5大空间、46个验收部位、93项验收要点进行逐一核查，扫描式地掌握房屋质量，这种实践也将进一步促进万科装修房品质的提升。



ONE SYSTEM, FOUR RULES OF MANAGEMENT 一套体系、四化管理

一套体系：2012年万科为确保装修房品质，摸索并确立了一套严格的、标准化的装修房品质控制体系——“25道标准工序、14项定点验收、10项工艺标准、23类成品保护标准”，不断提升装修房质量管理水平。

四化管理：尺寸控制毫米化、工序管理标准化、部品生产

定尺化、观感质量样板化。通过四化管理，规范现场操作，提升土建质量，提高装修施工单位的工效，进一步提升装修房产品品质。2012年，万科基本实现装修房四化管理。2013年，四化管理将继续在所有万科项目予以实施。

SAFETY AND HEALTH ON CONSTRUCTION SITES 工地安全健康

万科董事会主席王石说：“当质量与成本、利益发生冲突时，万科首选是质量；当生命与质量、成本、利益发生冲突时，万科首选是生命。”

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统一标准，以一种尊重生命、敬畏生命的心态对待建造过程的每一个环节，坚持并鼓励承包商涉及安全及卫生管理体系的OHSAS18000标准和涉及环境管理体系的ISO14000标准。2012年，公司继续执行《集团工程安全生产事故管理办法（A0版）》、《安全健康及环保现场管理标准》VK-GC/Q-28、《万科集团工程系统职员着装规范》VK-GC/Q-55等规定，努力确保施工健康安全和文明施工，规范工地工人和万科工程系统员工的着装及防护要求，尊重基本生命

权。落实安全巡查制度和7级管控，保证全年在建项目100%实施安全巡查，做到“集团不定期、第三方每季度、地方公司每月、项目每周”巡查评估。

为了进一步关注安全生产，更珍惜每一个生命和家庭，针对万科历年来安全死亡事故原因分析，2012年万科颁布了《万科集团在建项目非意外安全死亡事故的管理规定》，要求非意外安全死亡事故48小时内认定，并对非意外安全事故采用各级管理人员问责制度。此外工程系统中层以上经理人员对工地死亡事件的逝者进行默哀也已成自觉。2013年万科将继续严格执行《在建项目非意外安全死亡事故的管理规定》，并落实评估体系。

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT 供应链管理

秉持合作共赢的理念，与合作伙伴共同致力于为中国客户提供高质量住宅的理念。2012年万科继续执行包括《万科集团工程款支付管理规定》、《工程采购管理办法》、《工程采购实施细则》、《供应商管理细则》、《战略采购实施细则》等采购管理制度，以规范采购业务操作，加强集中采购、推行战略合作等采购模式，招标投标等多种采购方式，兼顾采购的效益、效率和规范性，并运用采购管理平台提升采购的效率和透明度。

从制度上严把质量关，万科要求总包、分包、材料设备类合作供应商都采用ISO9000质量管理体系和ISO14000环境管理体系。2012年万科采购集中度近48%，供应商总数5000多个，涉及建筑施工、建筑材料、家居配套等行业。万科集中采购为30多个行业创造了近9万个就业岗位。2012年8月万科正式发布实施了《万科集团各级采购供应商红黄牌及黑名单管理办法（V1.0版）》，红黄牌违规累计进入黑名单的供应商将被禁止合作3年，进一步履行负责任采购承诺。

FLIGHT INSPECTION 飞行检查制度

为从采购源头控制产品质量，万科从2011年开始对部分关键资源的供应商进行质量飞行检查。2012年共完成5个行业、20家供应商、38家工厂检查，对飞行检查不合格的供应商进行黄牌警告，暂停合作6个月。飞行检查由至少2个专业部门人员参加，事先不通知供应商，抽样样品送第三方国家认证通过的权威质量检测机构，发现问题及时整改处理。

GREEN PROCUREMENT 绿色采购

万科在供应链的上下游传递绿色环保价值观，促进行业环保水平不断提升。《工程采购管理办法》在总包、分包标准合同文本中均要求供应商达到ISO14000环境管理体系资质。

2012年万科使用无铬工艺生产的铝型材占总铝型材使用量的32.1%，达到德国的应用水平，已远超过全国4%的平均应用水平。万科力争2013年下半年新开工项目中全面使用无铬铝合金型材门窗。

你知道吗？

铝材在生产过程中将产生有害物质铬，如不当处理将污染自然环境，威胁人们身体健康。据研究，每生产1吨喷涂铝材，就有0.075kg的六价铬进入工业废水。

2009年，我国400万吨铝型材（55%）采用化学转化膜+粉末喷涂工艺：产生547吨的六价铬进入废水；产生约1215吨铬渣废料；共计污染水量达1458万吨（六价铬含量超过国家排放标准180倍）

2009年我国为净化铝型材生产带来的铬污染花费了近3亿元。

PURCHASE OF WOOD PRODUCTS 木制品供应链采购

万科致力于负责任的木制品采购，扩大对采购供应链的影响。2011年以来共带动四家地板企业陆续加盟GFTN一起推动负责任的采购。2012年，万科开始制定完善地板供应链管理度，带动万科木制品供应商采取同样的措施，共同推动森林资源的可持续发展。2012年万科无新项目采购涉及濒危、高风险、高保护价值森林树种，兑现了加盟GFTN时作出的承诺。

CUSTOMER SERVICE
客户服务

面对装修房交付量翻番的挑战，万科客户关系之道始终未变——客户是我们永远的伙伴。从销售前风险检查到交付前联合验收，我们始终站在客户的角度，努力为客户提供放心、满意的产品。

万科客户服务体系涵盖了客户从看房到入住后的一系列触点，根据不同阶段客户所关注的焦点，实施相应服务举措。2012年万科在四大区域、35家一线公司继续践行“6+2步法”，努力提升客户对产品生命周期各阶段的品质体验。

6+2步法	客户触点	客户关注焦点	万科服务举措
1 第一步：温馨牵手	看房	预算支出、房屋特性、房屋质量、地理位置、开发商诚信、实力和品牌等	客户关系中心提前亮相、红线内外不利因素公示、看房服务信息卡等
2 第二步：喜结连理	签约	选房方式的透明公平合理性、贷款银行服务、签约手续便捷等	落定发送后续服务短信、集团呼叫中心销售（签约）满意度回访等
3 第三步：亲密接触	等待	是否按期交楼、工程质量、楼盘建设进展、区域内的楼市变化等	工地开放日、建设进展通报、物业见面会、团购活动等
4 第四步：隆重出阁	收房	按时通知交付、告知验房方法和注意事项、工程质量和保修责任及期限等	交付现场准备、验房指引、验房与整改意见、一站式交付等
5 第五步：恭迎乔迁	搬家	房屋功能和质量是否满足需求、社区氛围和邻里关系、交通、购物等	二次装修协助、水电煤、电话电视网络便捷开通、搬家绿色通道等
6 第六步：举案齐眉	居住	居住的舒适性、物业服务质量、市政配套和小区配套等	及时维修、交付后6个月回访、保修期届满前提示等
+1 一路同行	全周期	我们的问题被重视、始终言而有信、面对问题解决问题等	及时处理投诉、定期拜访、推动业委会成立、家政维修服务等
+2 持续关怀	持续关怀	小区的设施老化、绿化需要改造了、安防设施需要更新了等（≥五年）	社区文化活动、老社区改造、社区便利性提升等

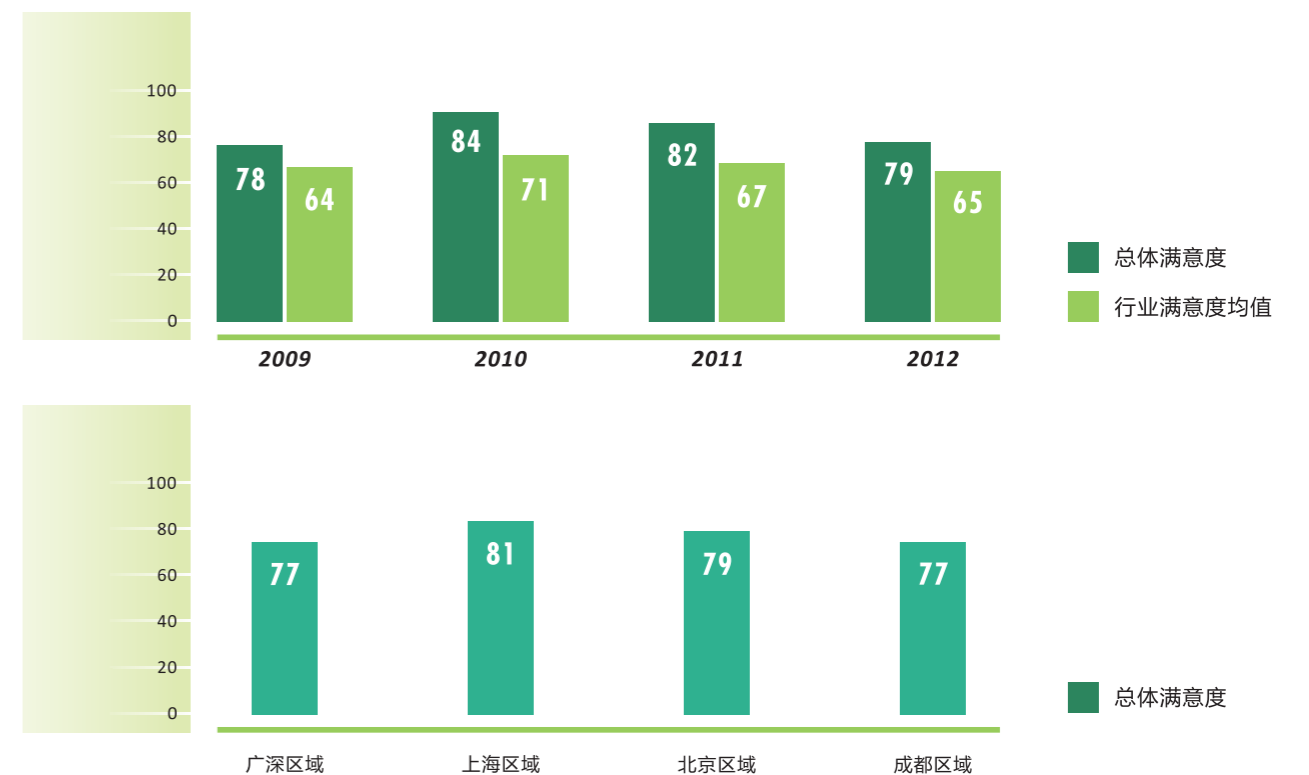
OUR CHOICE
我们的选择

2012年万科更替了第三方调研机构，更新了调研的指标和方法，调查样本数量翻倍，尤其扩大了对社区维度的测量指标，对四大区域、35家一线公司40多万业主45538名受访客户进行的客户满意度抽样调查，总体得分达到79分。在调查样本数几乎翻倍的条件下，这一分数较去年成绩有所下降，但依然处于行业均值以上且位于行业前列。

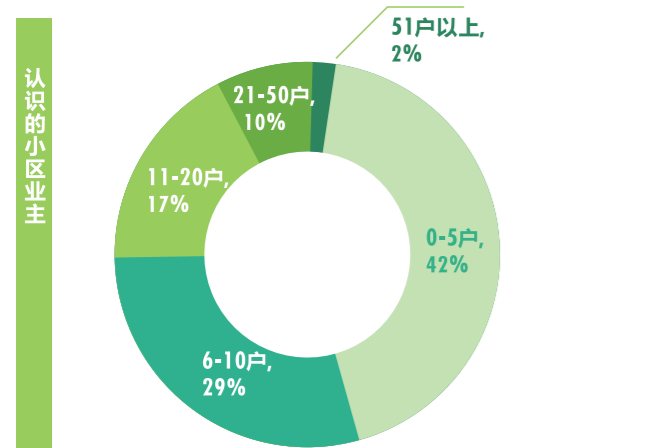
2012年万科装修房绝大部分顺利交付并获业主认可。但一些项目上确实出现因管理疏漏而导致的质量瑕疵需要整改。万科本着对产品负责、对业主负责的态度，积极解决问题，不回避、不推诿，严格承担我方应尽的义务和责任，维护业主的合法权益。

我们的行业，正处在由毛坯房向装修房过渡的阶段，万科是最先推行装修房战略的公司，因此，万科首先遇到挑战并面对各种新问题。万科坚信，装修房是行业未来的趋势。装修交付可以基本消除装修过程中的二次污染，减少90%的装修垃圾，为客户节约大量时间和精力，也大大减少邻里间装修不同步而导致的相互干扰。此外，我们认为企业在装修施工中要面对的所有困难，个人装修时也会遇到。相对于单个的消费者，万科的专业能力、市场地位，都具有明显优势，替客户面对这些困难，是企业应该承担的责任。万科力求产品质量精益求精，但依然正视自身成长、发展过程中存在的问题。万科将会继续坚持装修房战略，并与利益相关者共同推进行业进步。

2012年客户满意度

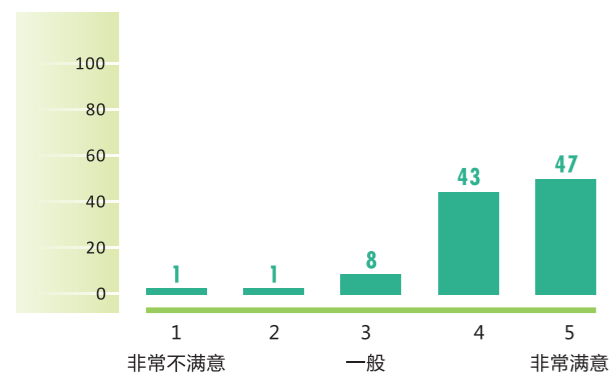


2012年客户满意度调查从客户“有体验、能评价”的角度评估，对原有指标进行了梳理和调整。在注重产品与服务的同时，增加了业主对社区生活满意度的调查指标。万科业主安全感强，对小区人文氛围认可度较高，邻里关系和谐。2012年万科社区平均每位业主认识12户小区住户，与其中的6户成为朋友。

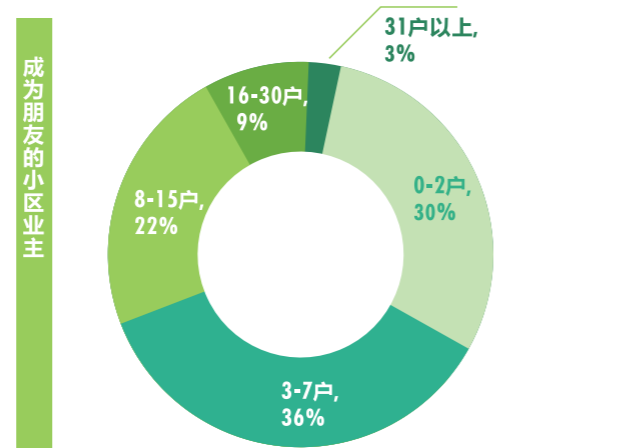


2012年，万科物业再次以85分的满意度成绩保持行业领跑。全国20个住宅项目物业服务收费提价，业主平均人数同意率为80%，其中上海朗润园业主以92.25%的高票通过物业服务收费提价。2012年度万科物业服务费收缴率为95.83%，体现了业主们对物业服务的高度认同。

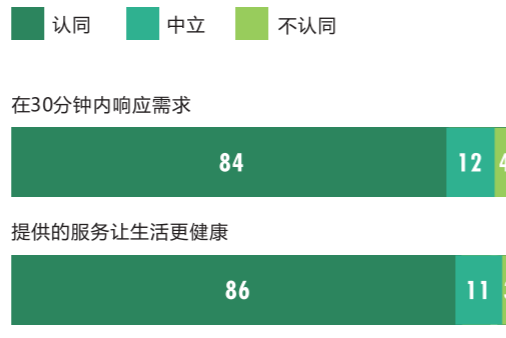
万科物业人员总体满意度



平均每位业主认识12户小区住户，与其中的6户成为朋友。



万科物业的服务品质传递



OUR COMMITMENT 我们的担当

2012年2月16日下午，网络上出现质疑安信地板产品质量的文章，部分内容涉及万科。万科迅速启动紧急调查程序，严肃追查相关问题。当天下午6点，万科即发布了关于安信地板质量遭质疑事件的第一份情况说明。说明中明确：公司将本着对产品负责、对客户负责的态度，以阳光、透明的方式展开调查；调查工作取得的最新进展，我们将及时向客户和公众披露，直至该事件完全解决。在确认调查结果前，公司暂停采购安信品牌地板；对已采购尚未进行安装施工的安信地板，先行全部封存；公司专业部门已开始制定复检相关质量指标，包括对已安装地板进行复检的方案，并邀请质检机构协助检测。公司也将对相关采购管理工作进行内部调查。如调查发现产品质量确实存在问题，公司将严格承担所有应尽的义务和责任，并充分维护客户的合法权益。

3月2日，万科在佛山新城湾畔项目召开新闻发布会，对公司使用安信地板的复检进展及甲醛超标地板的后续处理情况进行了说明。万科于2月17日启动对安信地板的复检工作，并于2月22日公布首份检测报告。截至3月2日，公司先后公布了武汉、青岛、广州、重庆、北京、杭州、昆明、厦门、南京、镇江、合肥、上海、天津、佛山、西安、中山的72组复检检验结

果。根据17家各地质检机构出具的检测报告，72组样品中，有71份的甲醛释放量低于国家标准，但佛山新城湾畔7号楼的送检样品超出国家标准。全部抽样中，有41组是从已交付业主家中取样，22组是从备料库取样，3组来自已到货未安装的封存产品，6组来自样板间取样。

3月1日，由广东省建材产品质量检验中心出具的检验报告显示，佛山新城湾畔7号楼所送检的安信实木复合地板甲醛释放量为1.9mg/L，超出1.5mg/L的国家标准限量。该批地板的使用面积共3012平方米，用于佛山新城湾畔7号楼104套装修房。7号楼是2011年9月底进行的集中交付，当时实际入住的户数为25户。佛山公司已第一时间启动紧急预案，并承诺万科将尽最大努力，尽快为客户解决好问题。如确认使用该批地板对客户造成了其他损害，公司100%承担责任。

万科在整个事件的处理过程中，快速、公开的向社会、媒体及时澄清相关情况，并通报处理进展。事件最终得到妥善处理。在处理问题的过程当中，也树立起了负责任的企业形象，为同行业处理相关问题提供了一个标杆。

GROW WITH YOU 与你同行

2012年万科客户满意度回访完成45538个回访样本，全年完成基础业务客户回访近40万次。面对庞大的日常回访工作，我们建立了有效的数据处理流程，及时透过客户回访工作发现和反馈可能给客户带来不便的环节和流程瑕疵，主动改进后续产品研发设计、调整客户服务内容。万科始终透过服务过程的每个环节，积极与客户互动。

自2002年首次开通网络投诉渠道以来，万科客户投诉论坛已成功运行10年。2012年万科再次升级客户网络论坛。客户论坛帮助万科形成了独特的客户文化，并逐步树立了企业完整的客户沟通理念。

案例：

2012年万科在针对客户的服务内容上又推出新举措。北京万科开通首个客户关系官方认证微博，首次利用了微博沟通的渠道，及时有效地与客户互动。第一时间、第一现场处理客户报事。“京万可儿”微博获得2012年度北京房企官方微博影响力10强称号。

COMPLAINT CHANNELS 投诉渠道

一线地产客户关系中心

直接受理客户投诉，协调后台各专业部门进行专业化处理，在收到意见的两个工作日内回复。

物业服务中心

负责受理物业类的投诉，如小区的安全、环境及设施设备维护等，随时为有急需的客户及时、便利的服务。

投诉论坛

由万科总部客户关系部直接管理，任何业主在万科投诉论坛上可公开投诉，地产客户关系中心在一个工作日内回复。2012年万科投诉论坛共接到3975单网络投诉，除无效帖以外，投诉一般在24小时内得到回复。

总部客户关系管理部

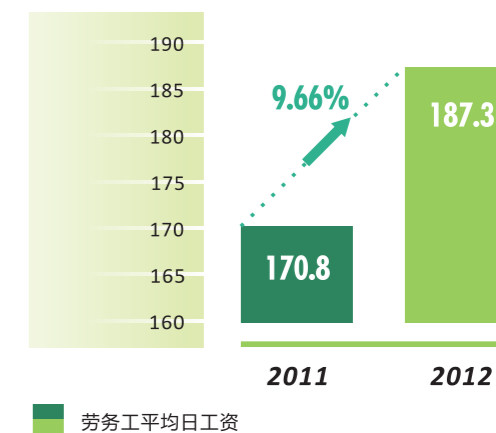
负责统一监控各公司客户关系服务质量、协调客户与受理部门关系。

SOCIAL SUSTAINABILITY 社会可持续

“千亿”级的标签贴在万科身上不仅展示出企业经营的增长，也意味着企业助推社会可持续发展上的可以有更多能力上的体现。在承担核心经营责任的同时，通过产业链影响带动上下游承包商共同履行对劳工合法权益的保障；在提供全面社区配套服务的同时，给社区居民持续的人文关怀；在发挥专业能力的时候，也关注社会公益慈善。

LABOR RIGHTS PROTECTION ON CONSTRUCTION SITES 工地劳工权益保护

2012年工地劳工平均日工资（元）



2012年万科新签总承包商199家、专业承包商3400多家，每天在万科项目工地上工作的劳务工大约27万人。在对全国约1/3的项目进行初步统计后得出，2012年万科68块工地上约10.2万人次劳工提供服务，其中男性占92.75%，女性占7.25%。总承包商139家，总包方与劳务工平均签约率93%，临时工占总雇佣劳工比7%。劳务工平均日工资187.3元，较上年上涨约9.7%。全年工地无重大疫病疫情发生，未使用年龄15岁以下的童工，未雇佣未成年人从事高危工作，未发生强迫女工劳动的案例。

十年来，万科与总包单位的标准施工合同中，都有保障工人工资支付及相关违约责任的条款，并作为每年一度合格供方评审的必查项，有力推动各施工企业对建筑工人合法权益的保障。

保障劳工工资按时足额发放是目前阶段维护其合法权益的重要内容。万科一直与施工总包商推行劳务工工资保证金制度，要求总包商获得工程款须优先用于支付所属工人的劳动报酬。总包商有拖欠、克扣工人劳动报酬行为的，万科在工程款中扣除相应款项并直接支付给劳务工。万科工地上超过70%的劳务工能够当月领取工资。

为保障工地劳工职业健康权益，万科要求施工单位必须依照国家和省市有关规定，为其员工办理各项社会保险；为危险程度高的岗位员工办理意外伤害保险；定期组织员工体检并根据自身情况确定体检时间，最长不得超过两年一次；对从事有毒有害作业的人员以及特种作业人员进行就业前、中、后的身体健康状况全面检查；为员工提供符合国家相关标准或其它专业标准的个人防护装备；建立《有毒有害物质健康风险评估报告》制度，确保劳工健康不受危害。

万科保护未成年人及女工的权益，严禁合作方雇用未满16岁的童工工作；受雇未成年人不得从事有毒有害、国家规定

的第四级体力劳动强度的劳动和其它禁止从事的工作；根据女工的生理特点，严禁安排其从事特别繁重的体力劳动和单一岗位的工作，严禁从事有毒、粉尘、放射性、高低温作业等工作。

万科要求施工单位为工人提供安全及健康培训，每三个月根据工程实际情况修改培训计划并编订新培训课程。所有参与高危性工作的员工需接受特别培训。新员工入职两日内对新员工进行安全培训。



INDUSTRIAL CHAIN INFLUENCE
产业链影响



河南省罗山县定远乡柴湖村上凹组村民胡长江，是武汉宏兴彩砖厂的工人，家中有年迈的父亲、妻子、三个孩子和一个智障哥哥共7口人，曾经家庭年收入不到1万元。

2010年万科开始采购武汉宏兴彩砖厂工业化产品，同时帮助该厂实施技术改造。截至2012年，该厂生产规模和员工数量均增加一倍，营业额由2009年的500万元增长到2012年近1000万元，实现了利润翻一番。宏兴彩砖厂的生产场地从2009年初2000多平方米的简陋工棚扩大了7倍，并进行了生产车间、养护区、办公区、工人宿舍等功能分区。

工厂快速发展也惠及供应链末端的产业工人，该厂工人的月平均收入由2010年的900-1000元增加到2012年的7500-8000元。2012年，在万科推动技术改造中，胡长江成长为技术工人。除去日常消费，胡长江年纯收入达到了75,000元，大大改善了整个家庭的经济状况。



CONSULTATION
协商共进

2012年万科继续通过制度、指引、示范文本等方式保证各类经营活动合法合规。为规范集团广告制作、发布行为，公司制订了《广告行为指引》；为规范使用他人图片、文章、歌曲、软件等作品，防止侵犯他人著作权风险，公司制订了《防止侵犯他人著作权的操作指引》；为避免侵犯他人肖像权，公司制订了《肖像侵权风险防范指引》。本年度发生1起广告违规事件。

集团全年有5个项目在拆迁、施工过程中与周围社区发生

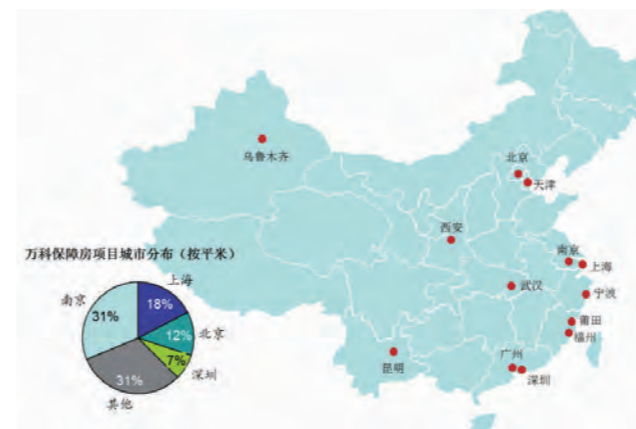
法律纠纷，较去年减少1个项目。涉及拆迁损失、施工影响、环境影响的问题4起，较去年减少4起。万科主动与社区沟通协商，对存在责任的按实际损失认定后即对相关者进行赔偿。通过良好的沟通和协商，与社区协商有关的纠纷均得到圆满解决。1起侵犯我公司权利的案件正在二审上诉过程中。2012年万科37个项目因无证开工、广告违规、未进行环保验收等各种事件受到45次行政处罚，累计金额约1400万元。

INDEMNIFICATORY APARTMENTS
保障房

万科不断探索适应中国城市可持续的居住模式，为无力承担商品房价格的城市中低收入者家庭提供保障性住房。

保障房资金回收周期长、利润少、成本高、投入大的情况短时间内难以改变。在不影响股东利益的情况下，万科积极参与保障房建设，承担社会责任。

2012年万科在12个城市投入保障房项目30个，自2006年万科参与保障房建设以来累计为社会提供447万平方米。按《国家基本公共服务体系“十二五”规划》中廉租房人均住房建筑面积13平方米标准估算，约有11.5万户中低收入家庭受益于万科的保障房项目，估计覆盖人口约34.5万人。



案例：
南京上坊保障房项目，将为当地城市提供10,954套保障房，可解决3.2万多人城市中低收入家庭的居住问题。

HERITAGE PRESERVATION
城市文脉保护

城市不断更新，宗地上的人文历史遗产在城市发展过程中显得越发脆弱。万科在参与城市建设过程中，主动尝试保护性规划，保护历史遗迹风貌，传承城市人文符号。

南京市中心西南面，有江南现存规模最大、保存最为完好的古建筑群——南京朝天宫，1956年被评为江苏省文物保护单位。南京万科安品街项目地处朝天宫历史文化街区附近，为保

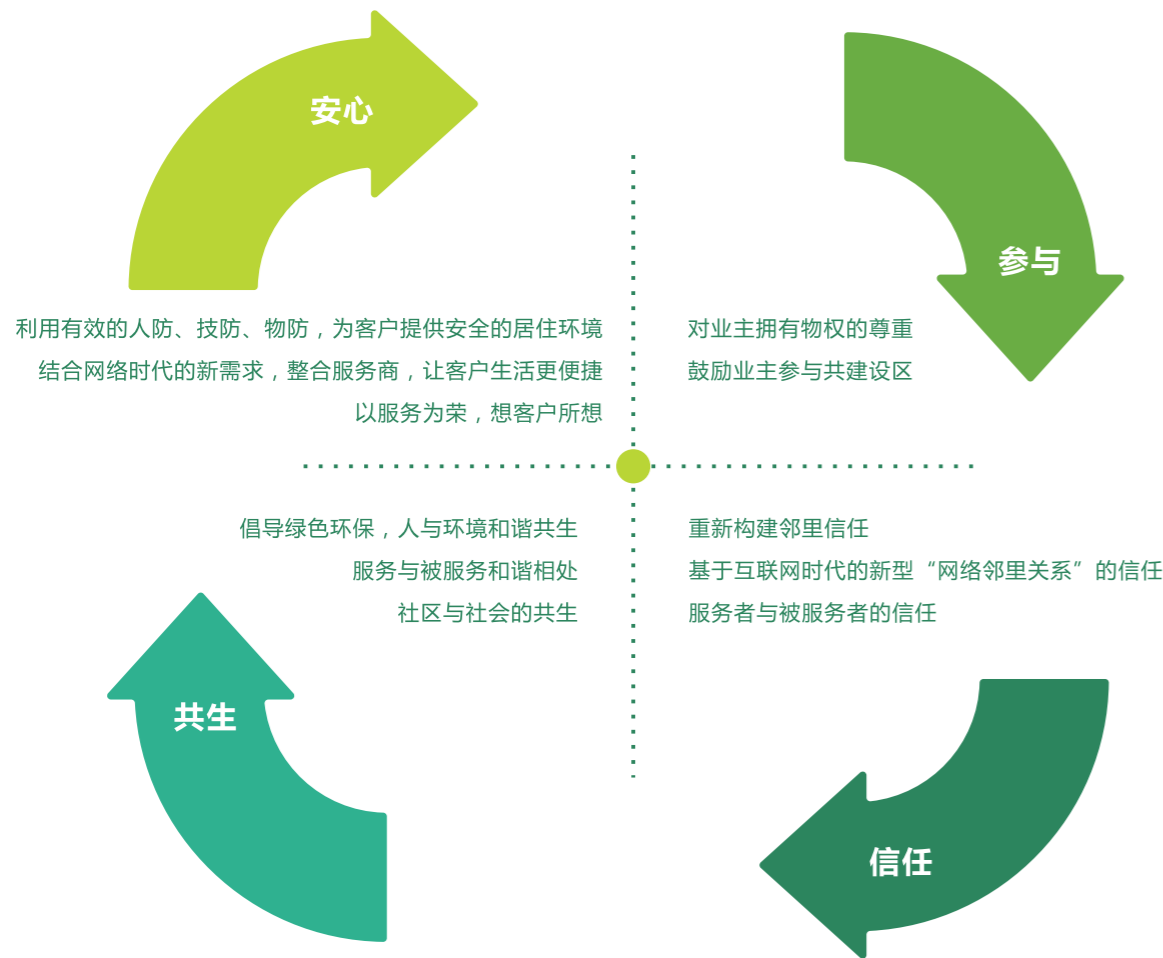
护老城的空间感觉、体现老城南地区传统风貌，设计师将建筑密度从2.8降低到0.8，将限高从35米调整为12米以内。从老城肌理延续的角度出发，注重传统街巷的空间营造，在建筑细部等方面延续符号记忆，万科正积极探索最佳的低层住宅设计规划方案。

HAPPY COMMUNITY
幸福社区

2012年，万科物业创新幸福社区计划，提出安心、参与、信任、共生的幸福社区主张，全力打造社区居民认可的幸福模型。截止到2012年底，万科物业为全国317个社区、38.23万户业主提供物业服务，管理面积近5358万平方米，全年83个社区被评为国优项目、省优项目39个、市优项目44个。万科与政府、社区居委会一道探索社区管理模式。从1991年成立中国第一个业主委员会开始，不断推进社区共管、共建。万

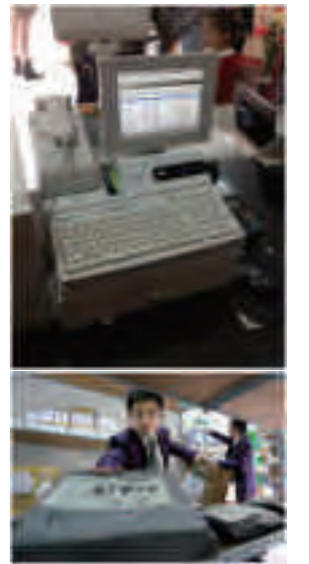
科成为行业内成立业主委员会最多的公司，有效促进了社区的良性发展。

社区的基础是业主自发成立的基层组织，万科积极推动社区内各种自发团体建设，提高社区居民的业余生活质量。20年来，先后有111个项目成立了379个自发组织团体。



CONSIDERATENESS 贴心

武汉首个社区收发室——“幸福驿站”在武汉万科城市花园建立，覆盖3000余户家庭，每天平均为200位居民提供邮件代收服务。幸福驿站以社区实体店的形式为社区居民提供“一站式”管家式的生活服务，大大方便居民生活，有效解决了邮包递送“最后一公里”的瓶颈。截至2012年年底，全国共有31个城市的万科社区建成幸福驿站209家。



PARTICIPATION 参与

2011年2月，良渚文化村3653户业主怀着对美丽家园、幸福生活的向往，共同参与发布了一份《村民公约》。公约约定了诸如进入小镇不按喇叭等生活中细琐而平凡的部分，没有“禁止”、“不得”、“必须”，而是以“我们主动”“我们提倡”来倡导每一个人的自律。一年后，随着《村民公约》的渐入人心，村里正不断发生着让人感动和骄傲的事儿。

在过去近两年时间里，292名业主志愿者担负着文明行车引导员、垃圾分类宣导员、小镇活动组织者等种种职能，他们的坚持、执着和奉献，带动和影响村民共同践行彼此间温暖的约定。



信任 TRUST

2009年6月，全国闻名的上海莲花河畔景观苑“楼脆脆”事件，最终因万科的介入而得到平息。次年即实现物业管理费收

缴率100%，客户满意度96%。三年后，当我们再次回访该小区居民时听到了这么一番声音：



声音：“万科能把自己的地产管好这是正常的要求，但现在将莲花河畔管好了，把这盘原来的散沙抓起来，这才显示出真正的实力。”

——上海莲花河畔业主 张国民



声音：“当时，三代人的钱买房，房子倒了，感觉天塌了，“家”没了。很难接受，绝望、失落。万科接手后，非常期待，感觉有了依靠，能给自己希望，帮助自家解决问题。”

交付验房时，工作人员检验房屋比业主都仔细，从厨房细微的角落到客厅的电灯，哪里有一丝小问题，全部记录在案，告知业主。逐渐地对于万科产生了信任感，伴随而来的是从未有过的放心。直至最后迁入新家，进小区时看到“欢迎回家”的大横幅，我流出了眼泪。

有万科在，就有安全感。

每当亲戚朋友来自家做客，看到小区安全及环境卫生，都夸奖我房子买的好，身为业主我有自豪感。”

——莲花河畔业主 丁佩瑶



REASSURANCE 安心

2012年6月，万科首间“第五食堂”落户深圳万科城，食堂供应物美价廉的早午晚餐，增加了社区的便利和幸福感，覆盖周边社区逾12,000人，成为学校、单位、社会、自家厨房外可供居民选择的第五种就餐空间——社区食堂。

万科从原材料到辅料，从供应商到厨房工艺，严把食品质量关。万科“第五食堂”希望社区居民能吃上放心安全饭菜的同时能有更多的邻居交流空间。

截至2012年12月底，万科已在北京、深圳、东莞、厦门、广州、杭州等城市运营7间食堂。万科计划未来能够在全国更多社区推广这个项目。

2015年，主题为“滋养地球、为生命加油”（Feeding the planet, Energy for life）的米兰世博会是一届倡导世界关注“食品安全及可持续供应”的盛会。作为首个走出国门独立参展、独立建馆参加世博会的中国企业。

万科希望把社区食堂带到米兰世博会，从一个普通人的视角向世界展示当代中国的一个生活的片段，一个关于幸福的故事、一个对于可持续发展的畅想。

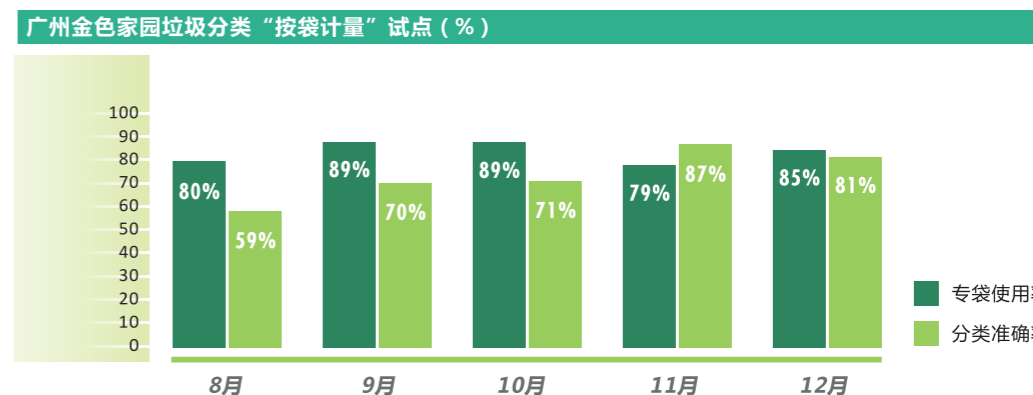


SYMBIOSIS 共生

2012年万科持续推进垃圾分类在小区的实施，并在坚持垃圾分类的基础上不断探索垃圾分类可持续运营模式。

2012年3月初，万科与利乐合作在北京星园试点社区垃圾分类新模式，尝试社区与企业合作实现垃圾分类可持续运营的模式；同年8月，广州金色家园项目被选定为广州市垃圾分类“按袋计量”的两个试点小区之一，积极探索垃圾分类按袋计量的推广可行性。金色家园自试点以来，小区住户逐步养成了使用垃圾专用袋的生活习惯，截止年底专袋使用率均值84%，分类准确率均值74%。

2012年垃圾分类活动已在万科26个城市147个社区开展，占全部社区的46%。在各方共同努力下，垃圾分类工作取得了实质效果，试点项目平均垃圾减量率达到30%，标杆项目分类有效率达55%。同时万科社区垃圾分类活动也获得了各地政府的大力支持与肯定，46个项目成为政府垃圾分类试点小区，万科通过试点小区的标杆影响，推动政府投入到社区垃圾分类工作，并结合社区特色活动将垃圾分类和垃圾减量变为可复制、可计量、可累积的社区持续发展实践。



COMMUNITY RENEWAL 让老社区可持续幸福

从第一个社区威登别墅到美树丽舍，从城市花园到假日风景，从深圳到上海，万科交付10年以上的社区已经超过30个。如何为旧社区开辟持续修缮的新路，如何汇集充裕的维修经费，如何恢复并提升社区功能是让老社区可持续幸福的挑战。

自然作用和人为使用都会对建筑的美观和安全造成影响。在保修期内，除使用不当、不可抗力等因素造成的损坏外，万科均会进行正常的维护。客户关怀基金和业委会公共维修基金也将为老社区维护提供支持。然而一个可持续的社区改造模式需要利益相关者的共同参与和配合，万科也正在通过各种尝试寻找突破。

应对社区功能性障碍改造。大致分为两类：一是室外配套，包括道路、管线、绿化以及公共设施等；二是建筑本体，比如外立面、屋顶、门窗、大堂、电梯、室内管线等。通过维修基金、共同出资、开发商出资等模式提升社区环境、消除老社区的安全隐患。

应对社区人口变化的改造。随着时间的推移和城市的发展，老年人小孩入住社区的比例逐渐增多，社区人口结构发生了变化，小区的使用功能也发生着改变。通过改变社区配套设施，提升有针对性的服务功能。“第五食堂”、“长者服务中心”、“四点半学堂”都是有利的尝试。

应对可持续、可复制的改造。相信在市场经济条件下，政府支持、社区业主配合、开发商协调，各种社会资源共同参与，充分发挥市场作用的社会改造是一种可持续的、可复制的模式。



万科持续在社区开展丰富多彩的文化活动。2012年10月，连续开展第十个年头的“万科社区HAPPY家庭节”在全国范围内所有住宅小区同步开展，38城市共计280多个社区的30万户业主参与其中。

2001年起，两年一届的社区业主运动会持续在各大城市开展。业主运动会各具城市特色，倡导“健康丰盛”、“快乐

运动”理念，以“行动起来、运动起来、健康起来”为主题口号，将竞技类运动和趣味运动相结合，发动社区家庭及各年龄层业主广泛参与，让社区居民们不仅仅只是拥有一所房子，更能享受一种全新的、开放的、和谐的居住空间和富有人情味的栖居方式。

以幸福驿站为载体包括邮包、代缴费、桶装水配送的生活管家体系，以维修为雏形包括空间增值改造、家具家电团购、二次装修的房务管家体系，以中介为基础包括权证代理、房屋经纪、房屋银行的资产管理已经基本搭建；以第五食堂、万物仓、养老服务中心为代表的社区配套体系也开始孵化。可以想象在不远的将来，万科所能为业主提供将不仅仅是一个居住空间，更多的将是一种围绕居住而衍生出的生活方式服务供给体系。

SHARING
分享

万科在2012年举办了四场万科公开讲坛V-TALK巡回演讲活动，主旨是免费提供公众世界级的思想，分别邀请了世界著名的建筑师和设计师安藤忠雄、托马斯赫斯维克、奥雷舍人、丹尼尔里伯斯金，面向国内近万名建筑设计爱好者进行了公开演讲。

举办该活动的初衷是万科每年和很多知名建筑师合作，很多是世界建筑史上很重要的人，他们的思想影响到万科产品价值观。但很可惜，能够直接和他们学习工作的机会人总是属于少数。万科希望借助万科公开讲坛V-TALK的形式让更多人分享他们的言论和思想，让没有机会与之合作的人们也能受到影响和启发。



CHARITY ACTIVITIES
慈善公益活动

成立于2008年的万科公益基金会是万科开展社会公益慈善活动的主要载体。作为国家民政部3A等级的全国性非公募基金会，万科公益基金会累计公益捐助超过7627万元。2012年公益支出1720万元。

万科公益基金会将企业的管理和效率融入公益事业，注重慈善的规范、透明、专注和坚持：

- 由不领取薪水的志愿者完成基金会的运营和项目执行；
- 将企业管理的方式纳入公益项目运行，实现项目可评估、可改进、可复制，以周为周期检视项目进展，进行资源匹配和调整；

■ 发动和组织志愿者，动员员工、业主和社会各界提供志愿服务，让普通人和普通机构能够共同加入到向社会可信赖的项目中；

■ 每月及时披露捐赠和资助信息，并通过配比捐赠倍增捐赠效果。

2012年，万科共有1605名员工提供5385天各类志愿者服务，带动大量业主、公益组织、合作伙伴和社会各界参加志愿活动。

CHILDREN'S CARE VANKE PROJECT 爱佑童心万科专项

2008年起，万科公益基金会与爱佑华夏慈善基金会合作开展“爱佑童心”项目对孤贫先天性心脏病患儿进行手术资助。截至到2012年年底，项目累计在四川、重庆、陕西、河北、海南、广东、江西、新疆、北京等地资助2203位贫困心脏病患儿完成手术。

随着捐助规模的不断扩大，为了让那些最需要帮助的孩子得到及时救助，爱佑童心项目坚持由自行承担所有费用的志愿者完成百分百的走访和回访。目前，万科志愿者已累计走访4676个贫困家庭。



四川 廖娜

不再流浪新疆流浪儿童项目 HELP WAIFS PROJECT

作为国家民政部“爱心洒天山”的签约项目，万科公益基金会与淘宝壹基金官方公益店合作，为“不再流浪”救助新疆流浪儿童项目进行定向募款，募集个人善款378,208元，机构善款220,000元，加上万科公益基金会承诺的双倍配捐与救助款项1,401,792元，共计200万元人民币。所有款项将用于为乌鲁木齐、喀什两地救助站儿童添置过冬衣物、供暖设备，以及对15岁以上流浪少年进行实用技能培训。第一批500套羽绒服、棉鞋、保暖内衣等保暖物资已于12月15日实施。



春天里行动 SPRING ACTION

2011年6月万科公益基金会“春天里行动”专项基金正式启动，为在万科项目工地上的劳务工提供重大疾病救治援助。截至2012年12月，共有78名申请人符合资助条件获得资助（申请通过率超过50%），累计资助超过126.5万元，单笔资助最高为4万元，用于帮助劳务工及家人缓解包括癌症、白血病、重症

肌无力、脑梗塞在内的重大疾病。

2013年，万科春天里行动专项基金在继续开展劳务工大病救助资助的同时，进一步推动合作伙伴建立互助共济基金，共同救助身患疾病的劳务工。

3C专项基金 3C FUND



近年来中国留学生数量越来越多，部分中国留学生参与社会事务热情不高，缺乏公益精神、团队领导力和社区服务意识

的现象依然存在。为支持中国留学生发起公益项目、开展社区服务意识，2012年11月，万科公益基金会在美国波士顿基金会设立3C专项基金，基金初设资产规模100万美元，资助美国东部9所高校（包括哈佛大学、哥伦比亚大学、康奈尔大学、宾夕法尼亚大学、普林斯顿大学、耶鲁大学、布朗大学、达特茅斯学院及麻省理工学院）就读的中国留学生开展社区公益志愿者项目，旨在激励他们积极参与美国社会事务，领导社区志愿者服务和公益项目，并培育其领导力、合作精神和凝聚力，为中国留学生赢得美国社区的尊重和美誉度。

SUPPORT TO NPOS 支持非营利机构发展

作为一家活跃的全国性非公募基金会，万科公益基金会在资助国内公益组织发展、促进公益组织合作、推动公益组织国际交流方面发挥了积极的作用。



2012年6月，万科公益基金会资助SEE基金会，携手联合国环境规划署(UNEP)，在“联合国可持续发展大会(里约+20)”上开展以“绿色中国 领跑未来”(China Going Green)为主题的系列活动，资助完成了《中国可持续发展回顾和思考 1992—2011：民间社会的视角》、《绿色实践，改变中国》绿色经济实践案例集等报告的发布。



2012年7月，由万科公益基金会倡议并联合发起，由王石出任联席会长的深圳市红树林湿地保护基金会正式注册成立。深圳市红树林湿地保护基金会是全国首个由民间发起的、环保地方性公募基金会，在全国2500余个基金会中首先尝试公开推选理事和监事。



2012年7月民政部、国务院国资委、全国工商联、广东省政府和深圳市政府在深圳共同主办首届“中国公益慈善项目交流展示会”，万科董事会主席、万科公益基金会发起人王石出席了开幕式，万科公益基金会应邀独立设展位参展并获得了媒体的广泛报道。



2012年11月，万科公益基金会等15家国内非公募基金会共同主办的“第四届中国非公募基金会发展论坛2012年会”在广州举行。中金公司、长安信托、鹏华基金、中城投资等投资机构、南都公益基金会等非公募基金会、中山大学的学者参加了万科公益基金会主办的“基金会保值增值策略”分论坛。



2010年12月，万科公益基金会参与发起了深圳市壹基金公益基金会，王石出任深圳市壹基金公益基金会的首任执行理事长，万科公益基金会以执行委员会成员的方式参与了壹基金的战略制订、项目优化、筹资支持等工作。2012年12月，由万科公益基金会、深圳壹基金公益基金会等七家单位联合主办的“为爱奔跑壹基金2012深圳（盐田）山地马拉松赛”吸引国内国际的11000多名跑者参加。作为国内唯一的慈善马拉松，赛事开始拥有全国影响力。万科公益基金会资助的“乐跑训练营”为6000多名跑步爱好者提供了专业的跑步训练支持。

2012年，万科公益基金会还对环境保护、乡村教育、心理援助、户外和高山救援、自然灾害捐助、儿童疾病救助等领域的公益组织和非营利机构进行了资助。

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY 环境可持续

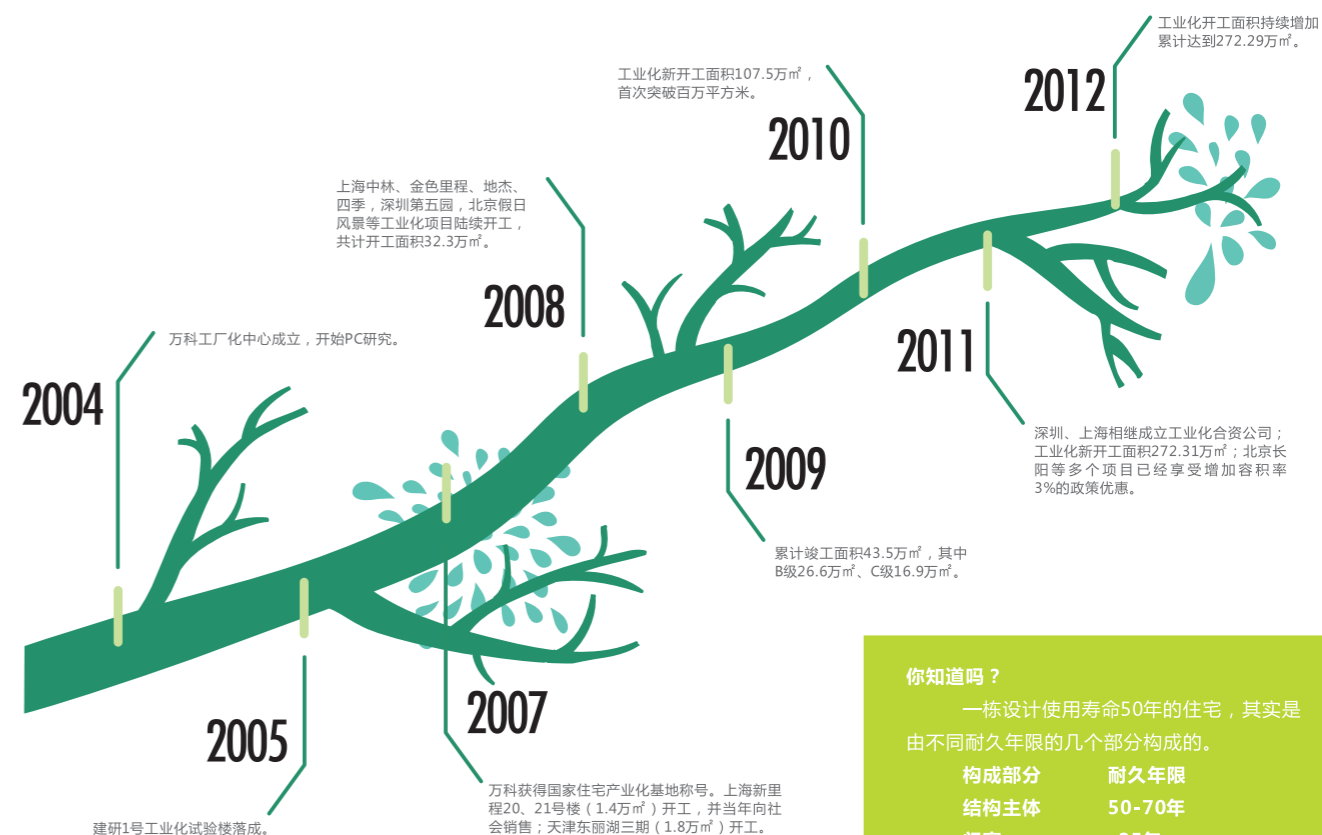
2012年中国明确提出建设生态文明和美丽中国目标，保护和合理利用各种资源，提高资源利用效率，实现可持续发展。房地产行业的发展在带给社会经济进步、居住环境改善的同时，住宅的全生命周期过程中带来的能耗、排放、水资源等问题不可忽视。万科秉持做卓越的绿色企业的愿景，认为当行业增长到很大规模时需要跟上时代步伐，用绿色建筑、工业化住宅等技术革命实现可持续发展。



GREEN DEVELOPMENT 绿色发展

对万科来说，绿色不仅是理想，也是客户未来的利益所在，更是未来市场竞争的核心要素。万科一直致力于在建筑行业内进行绿色与可持续发展的研究与推广，通过工业化、装修房、绿色建筑三步战略，落实“做卓越的绿色企业”的中长期发展战略。

PREFABRICATION 住宅产业化



你知道吗？

一栋设计使用寿命50年的住宅，其实是由不同耐久年限的几个部分构成的。

构成部分	耐久年限
结构主体	50-70年
门窗	25年
屋面防水	20-25年
外墙及保温	15-20年
管线设备	15年
室内装修	6-10年

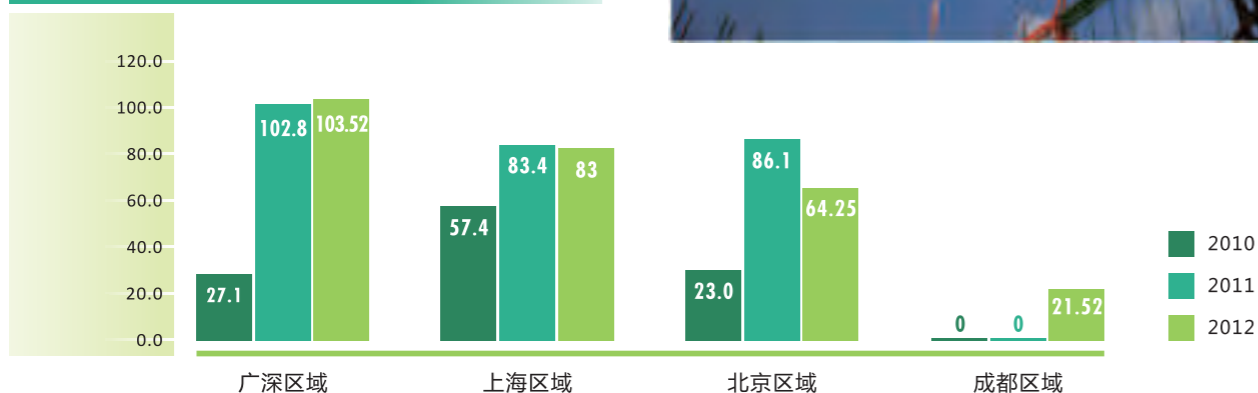
随着时间的流逝，当房屋的这些构成部分逐渐老化、破损时，房屋就面临性能损坏。这时，维修和更换就提上了日程。

万科工业化住宅，采用完全不同与传统的内部构造体系，使建筑更易于维护更新，更加安全安心。

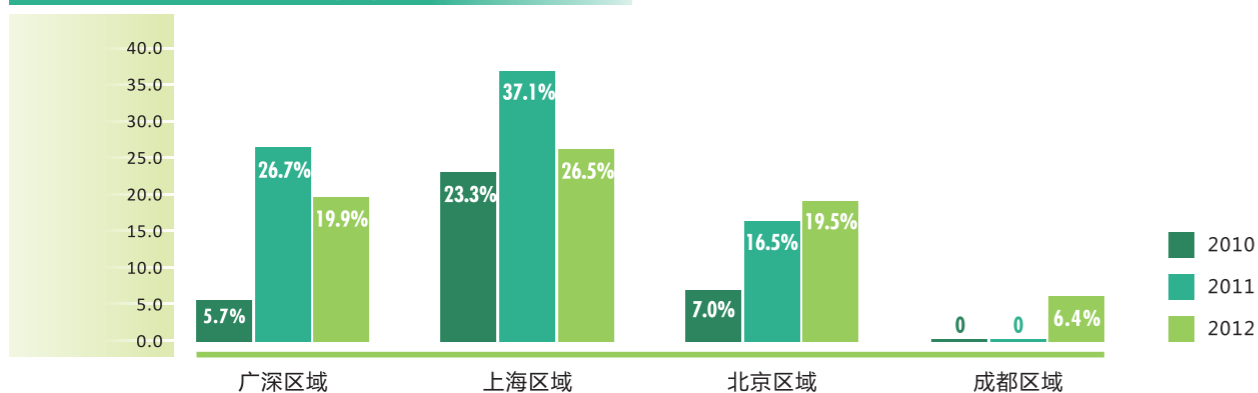


万科自2007年开始推广住宅产业化以来，工业化开工面积持续增长。2012年新开工住宅产业化面积272.29万平米，工业化开工占比为平均18.5%。铝模、大钢模新开工面积695万平米较2011年增加93%。未来，万科将继续坚持工业化住宅计划，推动住宅产业化模式变革。将从PC外墙、装配式内墙、内外墙免抹灰三个方向努力实现工业化目标。

工业化在各区域开工面积（万平米）



工业化在各区域开工面积比例（%）



相对于传统的建造模式，住宅的工厂化建造方式可以真正实现“两提一减”：提高施工及产品质量、提高生产效率、减少人工。

案例：

2007年万科住宅产业化技术在上海第一次运用，部品化率30%，到2012年，万科南京上坊保障房项目部品化率超75%，接近日本同行水平，成本也有效控制。南京万科项目的成功具里程碑意义。

品质提升：

减少渗漏、减少空鼓、减少开裂，由于整个生产过程采用工厂的质量管理模式，还保证了住宅质量的稳定性。

节能环保：

相比传统施工，工业化技术的应用，可减少木材用量87%、节约用水63%、减少建筑垃圾91%、节省能耗20%。

按照2012年工业化开工面积272.29万平米计算，减少能耗11,980,760千克标准煤，全年工业化实现：

减排约29,870,213千克二氧化碳，相当于为城市减少7374辆2.0排量小汽车；



节水2,450,610立方米，相当于1/4个西湖水量；



节省木材约35,398立方米，相当于保护了460.2公顷森林；



减排垃圾54,458立方米，约10.8万吨。



效率提升：

集约化的建造方式提高了工业化生产效率。以深圳龙华保障性房项目为例，工程工期对比传统项目节约4个月；无锡信成道项目装修劳动力相对于传统作业缩减了约2/3，装修穿插作业的人员高峰期仅需58人，传统装修高峰期则需要152人。

近年，全国各地相继出台工业化优惠政策，工业化的社会环境得到进一步推动。在标准规范方面，北京、上海、江苏、深圳相继出台了一些设计、施工验收规范。虽然国家还没有统一的标准规范，但由万科参与编制的国家标准《装配式混凝土结构技术规程》审批已经完成，为推动行业规范形成起到了积极作用。万科将继续参与工业化住房建设，推动地方及国家工业化标准、规范的完善。

FINISHED APARTMENTS 装修房

根据中国建筑科学技术研究院数据，中国建筑施工垃圾占城市垃圾总量的30%。而二次装修垃圾平均为2吨/户。2012年集团共交付8.4万套装修房，实现垃圾减排约16.8万吨，需要1栋4层楼深足球场大小的坑来掩埋。



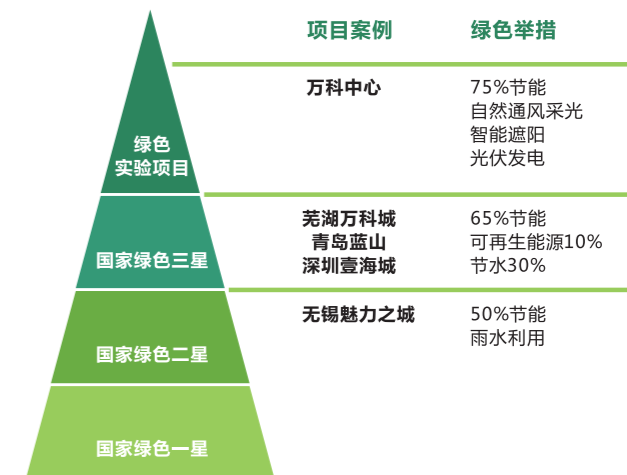
在房地产行业普遍未配置新风系统的情况下，万科作为负责任的企业高度重视装修房的室内空气质量。2012年8月初，万科决定在新开工项目将新风系统作为标准配置。并对安装工艺进行升级，提升安装质量，给住户提供一个更加健康舒适的居住条件。新风系统是通过机械方式将室外新鲜空气引入室内，置换室内污浊空气，降低室内空气中二氧化碳、甲醛等污染物浓度，从而改善室内空气品质的机械通风系统。



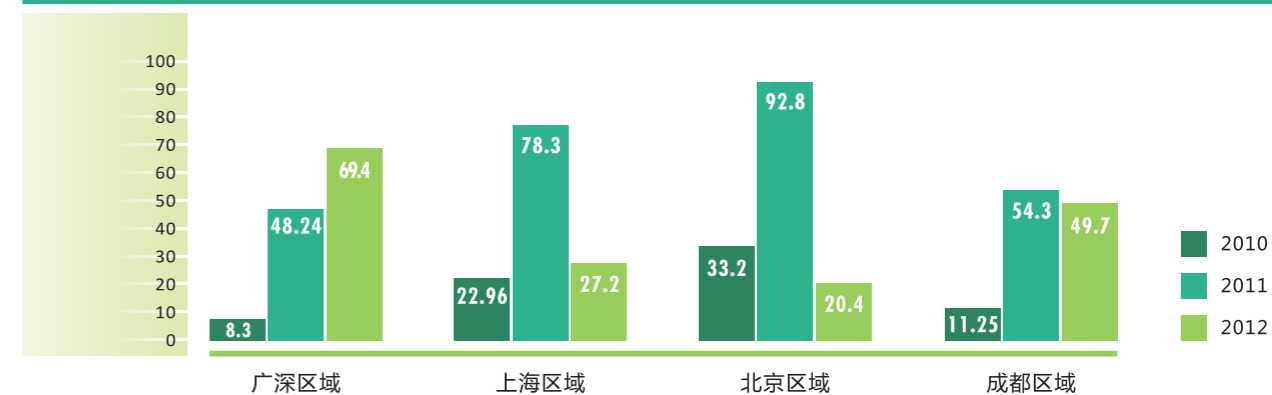
GREEN BUILDING 绿色建筑

为推动绿色建筑发展，国家住建部公布了《建筑业“十二五”规划》对于绿色建筑发展给予支持。财政部、住建部联合在《关于加快推动我国绿色建筑发展的实施意见》中对绿色项目的实施提出补贴政策。万科是国家绿色建筑评级标准最积极、规模最大的推广者，2010年开始开始在全国范围内积极推进绿色三星项目。

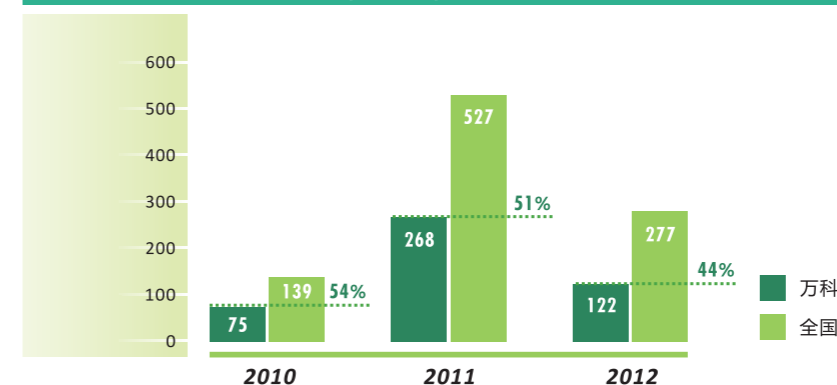
2012年万科通过绿色三星住宅认证的项目共计166.7万平方米，其中住宅122万平方米，占全国44%，仍处于行业领先水平。受市场影响，2012年绿色三星项目认证总体较去年下降30%。其他绿色星级认证项目共计355.4万平方米，比2010年增加了7倍多。



绿色三星建筑面积（万平方米）



绿色三星住宅项目占全国比例（万平方米）



2012年共有来自7家分公司的17个项目为推动行业标准建设、提升行业专业水平做出积极努力，并获得政府的补贴或奖励共计2,016万元，较去年增加7个获奖项目。参与编制国家和地方绿色建筑和工业化标准共5项。2012年获授权专利3项，著作权1项，涉及建筑工艺、户型设计、客户服务方面。万科至今已获取授权专利及著作权登记共95项。

公司	项目	绿色奖励/补贴	提升行业专业水平	推动行业标准
广州万科	广州府前花园项目	通过“2012年度广东省地毯技术创新与示范重大科技专项——绿色低碳小区技术集成与示范”专家评审，作为示范项目获政府财政补助	作为发起人之一参与筹建广州市建筑节能与科技协会，并被授予广州市建筑节能与科技协会副会长单位；一名员工入选广州市建筑节能专家库专家。	参编《广东省绿色住区评价标准》，推动将铝模、大钢模、内墙板等技术纳入标准中的工业化装配体系，获得省专家认可；参加国家标准《绿色建筑评价标准》、《住宅室内装饰装修设计规范》征求意见；参与《关于推进广州市住宅产业化的指导意见》编写，参加广州市建委组织的《广州市住宅产业化政策体系研究》课题；
沈阳万科	沈阳春河里项目	“沈阳市现代建筑产业化培训基地”	荣获沈阳市人民政府颁发“2011年度节能减排工作先进集体”称号	参与编制的辽宁省地方标准DB21《装配式整体剪力墙结构设计规程（暂行）》正式发布及实施；参与编制辽宁省地方标准《绿色建筑评价标准》发布及实施
青岛万科	青岛蓝山2.2期	绿色三星政府奖励		
昆明万科	昆明白沙润园一期、金域缙香项目	昆明市可再生能源示范项目并获政府补贴	4名员工成为云南省绿色建筑专家委员会成员	
	昆明金域缙香项目	云南省生态小区企业所得税减免10%		
东莞万科			获得东莞市建设局颁发的“2012年度节能工作先进单位”称号	
上海万科	上海万科城花新园	上海市“金杯奖”（产业化奖项）		
	上海万科清林径	“第七届上海市优秀住宅评选”（产业化奖项）		
	上海万科重固项目、城花新园项目、翡翠项目	上海市建设工程绿色施工（节约型工地）观摩工程		
	上海嘉兴秀湖花苑	城市绿色建筑综合示范项目		
	上海万科地杰B二期、重固一期二期、新场项目	上海市推动工业化财政补贴		
天津万科	上海地杰B项目	上海市推动工业化3%容积率奖励		
	天津生态城锦庐、东丽湖五期	入围住建部绿色建筑绿色示范项目		

通过加强维护结构保温、隔热性能、提升空调效率、地源热泵采暖、高效照明、太阳能热水系统应用等技术，2012年万科认证的绿色三星项目实现50年使用期内减少二氧化碳排放约95万吨，50年内每年为城市减少4691辆2.0排量小汽车。



ARCHITECTURE RESEARCH CENTER 建筑研究中心

万科建筑研究中心是万科集团住宅产业化技术及产品研发、培训的平台，为实践零碳、零能耗、零污水排放的国际领先环境目标积累宝贵经验。至今，共接待各界人士访问25,000多人。2012年万科建筑研究中心投入研发费用10,066万元。2007年至2012年底，累计投入约60,000万元。

2012年11月，“万科建筑实验塔”在东莞建研基地正式启用。万科建筑实验塔总高度为122.9米、共38层，是中国第一座高层建筑设备系统性能测试实验塔，同时在高度上也一举刷新了全球同类测试塔的纪录。实验塔的启动运营，将精确的技术研究方法引入住宅舒适性和绿色技术研究，为国家行业标准

制定提供科学、规范的依据。

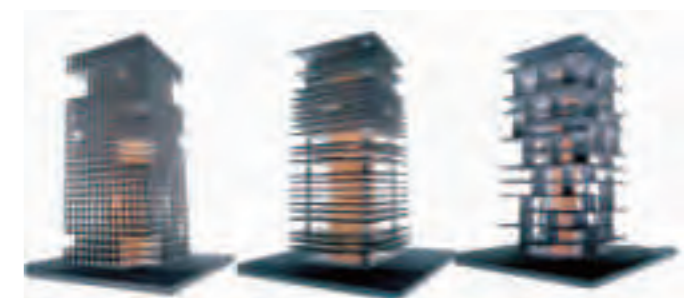
万科将立足于满足社会发展需求、建筑性能需求、安全基本需求，关注建筑全生命周期的绿色可持续发展，从原料生产、建筑使用、更新拆除三个核心阶段，多维度、全方位地探索绿色建筑发展体系，并努力与住宅产业化的标准、规模效应相结合，培育出绿色工业化建筑生长的原生基质。

未来研究方向：供应链系统全生命周期、建筑材料生命周期评价（LCA）数据库、再生材料研究、节能环保技术及示范。

BEIJING GREEN BUILDING PARK 北京绿色建筑公园

2012年由万科发起筹建的北京市绿色建筑示范区在北京房山区举行奠基，并与英国建筑研究院（BRE）、中国绿色建筑委员会、德国弗劳恩霍夫建筑物理研究所、法国建筑科学技术中心等14家国际国内知名科研机构、企业组成绿色技术联盟，共建北京绿色建筑公园。

北京市绿色建筑示范区集绿色公园、研发基地和产业孵化园于一体，全部建成后将成为面向公众开放的、宜人的以绿色建筑为主题，国内首个建筑技术普及教育展示平台。万科将通过平台的打造孵化和引入更多绿色建筑的高薪技术企业，共同推动绿色建筑产业在国内的健康发展。该项目定位为绿色建筑产业示范基地、公众教育展示场所、国际化新行业交流平台、研发推广成果转化基地，示范区占地面积780亩。



绿色与工业化实验楼，立足于现有建筑技术标准，进行展望设计，展示10年后的高层住宅各项理念及技术。

BIODIVERSITY 生物多样性

万科持续倡导生物多样性保护，从规划设计、开发施工中践行环保责任。2012年9月，万科参加由环境保护部主办、全球环境基金中国生物多样性伙伴关系和行动框架（CBPF）协办的“生物多样性与绿色发展国际论坛”，并作为四家企业代表之一签署“生物多样性保护企业倡议书”，履行企业对生物多样性承诺。



万科继续在小区规划设计中采用以下生物多样性保护战略：

发展生态住宅园林模式，增加园林物种多样性；

利用乡土植物与本土其他生物建立生态联系，形成相对有机的生态系统；

利用住宅园林中人群聚集的环境进行生物多样性的科普宣传。

在规划和项目建设时，保护和利用原有树木应用于景观，切实保护反映并代表着原有自然植被历史的乡土物种；保护和利用原有地形、地貌和植被特点，对退化或破坏的生态系统进行合理修复，并充分考虑生物多样性和它们需要的栖息环境进行规划，建设人与自然和谐的生态园林景观；开展珍稀濒危植物的人工繁育研究，扩繁幼苗并进行回归种植，扩大野外种群数量，达到保育目的。目前，万科建筑研究中心已经繁育了60多种，3万多株珍稀植物的苗木。

万科在建筑开工中注意保护被列入《世界自然保护联盟红色名录》及国家野生动植物保护名录的相关物种。2012年在规划设计中未发现破坏国家自然保护区的开发项目。在建筑施工和使用中，亦未破坏Ramsar《拉姆萨国际湿地公约》保护的国国际重要湿地和国家重要水源保护地并从中取水。



ENVIRONMENT-FRIENDLY CONSTRUCTION 环境型生产活动

万科继续执行《安全健康及环保现场管理标准》VK-GC/Q-28，严格施工现场环境管理，将环保概念融入到工程策划、设计及施工过程中，善用资源及持续改善环保管理，创建环境型生产活动。

噪声管理

通过识别噪声来源、制定降噪方案、控制强噪音作业时间、进行噪声监测、遵守国家标准《建筑施工场界噪声限值》（GB12523-90）等措施，人口稠密地区施工，晚上10点到次日早6点之间应停止强噪音作业，力争最大限度地减少对工地周边居民的生活影响。2012年全集团共发生2起因工程施工引起的噪音问题纠纷赔偿事件，经社区协商已妥善解决。

空气污染管理

通过空气污染控制措施、落实降尘方案、进行巡查监测记录、禁止焚烧有害物质和建筑垃圾等方法减少空气污染。在场界四周隔档高度位置测得的大气总悬浮颗粒物（TSP）月平均浓度与城市背景值的差值不大于0.08mg/m³。2012年未发生因工程施工引起的空气污染赔偿事件。

污水排放管理

施工现场污水排放应达到国家标准《污水综合排放标准》（GB8978-1996）的要求，在施工现场应针对不同的污水，

置相应的处理设施，督促施工单位对污水控制、排放做出相应的年度监测计划。所有的生活和施工污水、雨水必须经沉淀达到排放标准后方可排入市政排水管网或河流。其内容还包括保护地下水环境；对于化学品等有毒材料、油料的储存，应有严格的隔水层设计，做好渗漏液收集和处理；场地内积水须定期清理等。当基坑开挖抽水量大于50万m³时，应进行地下水回灌，并避免地下水污染。2012年未发生因工程施工引起的污水排放赔偿事件。

废弃物排放管理

废弃物分类并采用3R的原则方式处理，即 Reduce(减量化原则)：应事先估计施工方法及过程所产生的废物，选取节约资源和减少污染的施工方法和工艺，减少废物的排放；Reuse(再使用原则)：即重复使用；Recycle(再循环原则)：将产生的垃圾经过处理后重新变成可再使用的资源。2012年未发生因工程施工引起的废弃物排放赔偿事件。

资源管理

实施土壤保护措施，防止土壤侵蚀、流失，减少水土流失。同时要求保护施工过程中发现的文物、古树古木，提倡节能节水节纸，控制光污染等。

SAMPLE SURVEY OF RESOURCES USED BY LOCAL SUBSIDIARIES 一线公司主要资源消耗抽样调查

万科重视对资源的合理利用，提倡节能减排、节约资源的绿色经营。2012年我们对一线7家地产公司和7个城市的物业公司进行了资源消耗的初步盘查。公司办公范围内，地产公司人均年用电量为2250度/人年，物业公司人均年用电量为1808度/人年，合计人均二氧化碳年排放量约4046千克/年。地产公司人均年用水量为43.2吨/人年，物业公司人均年用水量为111.4吨/人年。

此外，七个城市114个物业项目中，27个被列入当地省、市及地方政府可持续发展计划，超过50%的小区已经制定或计划制定小区可持续发展计划，有73.7%的小区定期或不定期地开展了环保宣传活动，其中通过节能改造、废旧电池回收等措施减少温室气体排放、环境污染的小区占58.8%。

ENVIRONMENTAL ACTION
环境保护行动



2012年3月，万科与WWF（世界自然基金会）签署合作备忘录。合作备忘录涵盖珠穆朗玛峰旗舰物种保护、碳减排先锋和全球森林产品贸易等项目，为今后五年（2012-2016）在环境可持续领域的努力搭建了战略框架。这个合作备忘录不仅是万科和WWF战略合作的里程碑，也是世界自然基金会第一次与中国企业签约合作。

2012年6月，世界自然基金会中国办公室首席代表关德辉向万科颁发了“杰出自然保护伙伴”奖牌，这是第一次有中国本土企业获该荣誉。

2012年11月起，万科与WWF共同出资，委托荷兰爱科菲斯（ECOFYS）公司就万科加入“碳减排先锋”项目可行性进行

分析研究。该研究旨在协助万科提升碳减排与能源管理的能力，探索房地产行业全生命周期碳减排方法和措施。在对万科进行碳足迹盘查后，报告得出结论：80%的碳排放来自于万科所销售房屋和建筑物的使用阶段。报告也对万科今后运营的碳足迹减排（范围1,2,和3）以及社区示范、全生命周期分析、供应链减排等给出了相关建议。未来，万科将继续扩大与利益相关者的合作，继续探索房地产行业节能减排的先锋实践。

2012年，万科与WWF积极整合各方资源，共同努力推进珠峰旗舰物种雪豹保护项目落地。项目计划2013年启动，双方将运用先进的野生动物监测手段和技术，促进珠峰地区雪豹种群及其栖息地的保护。



EARTH HOUR: SMALL DREAMS CHANGE THE WORLD
地球一小时·小梦想改变大世界

2012年3月，万科各地社区同步举行“地球一小时”熄灯活动，以不同形式启动为期10周的社区环保碳减排动员。活动当天，万科社区共有2260位孩子报名担任“地球小卫士”，挨家挨户进行环保减碳的志愿者宣传活动。

万科官网启动“梦想签到本”，业主自愿登录“梦想签到本”设定减碳目标，每天录入家庭碳排放数据并持续碳减排行为，并用图片和视频记载自己的碳减排环保行动用于微博分享。万科业主的努力和结果已在2012年6月联合国可持续发展大会（里约+20）上发布分享。万科公益基金会连续两年作为世界自然基金会“地球一小时”在中国的资助机构，此次活动共动员33城市219社区近百万业主参与。



GREEN COMMUNITY
绿色社区

万科积极倡导绿色社区文化，通过社区改造等措施实现节能减排、资源节约，推进社区可持续发展。2012年，万科物业年电费支出接近一个亿，其中照明电费约占40%。万科鼓励装修房使用节能产品，并对社区部分公共设施进行逐步节能改造。目前万科物业已通过ISO9001、ISO14000和OSSAS18001标准认证，拥有完整的质量、环境、职业健康安全管理体系。2012年万科物业共1414人直接参与社区环境管理。



案例：

2011年北京万科星园完成地下车库二层14,492平米节能灯改造试验项目。该项目采用合同能源管理方式，通过节能公司全资投入，节电收益均享，实现了节能减排成本收益的双赢。采用节电率为31.5%的新型节能灯，共改造517套，三年共节约4.9万度，节省电费约14.5万元，减少二氧化碳排放48,934千克。

"PLANT MAP" ACTIVITY
全民植物地图活动

2012年10月，万科公益基金会在万科上海假日风景项目资助当地环保组织与社区居民一起绘制并使用全民植物地图。活动以家庭为单位，200多家庭现场参与了植物记录、地图绘制的工作，制作并发放地图700份，直接和间接影响周边居民约6500人。通过环保活动，让社区居民“了解身边植物、享受周边绿地、携手保护环境、共建美丽家园”。2013年，该项目将进一步在全国已交付社区推广。



GRI INDEX
GRI标准索引

G3.1 内容索引表

应用等级		A		
标准披露第一部分: 战略与概况				
1. 战略与分析				
战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	完全	致辞	
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	完全	致辞	
2. 机构概况				
战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
2.1	机构名称	完全	公司概况	
2.2	主要品牌、产品和服务	完全	公司概况 产品责任 幸福社区	
2.3	机构的运营架构, 包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	完全	公司概况 致辞	
2.4	机构总部的地点	完全	公司概况	
2.5	机构在多少个国家运营, 在哪些国家有主要业务, 或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	不适用		万科的所有业务仅限于中国境内
2.6	所有权的性质及法律形式	完全	公司概况 致辞	
2.7	机构所服务的市场 (包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型)	完全	公司概况	
2.8	报告机构的规模	完全	公司概况	
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	不适用		报告期间没有重大变化
2.10	报告期内所获得的奖项	完全	奖励荣誉	
3. 报告参数设置				
战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
3.1	所提供信息的报告期 (如财政年度 / 日历年)	完全	关于本报告	
3.2	上一份报告的日期 (如有)	完全	关于本报告	
3.3	报告周期 (如每年、每两年一次)	完全	关于本报告	
3.4	查询报告或报告内容的联络点	完全	意见与反馈	
3.5	界定报告内容的过程	完全	关于本报告	
3.6	报告的边界 (如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商)。详情参看GRI《边界规章》	完全	关于本报告	
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	完全	关于本报告	
3.8	根据什么基础, 报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	完全	关于本报告	
3.9	数据测量方法及计算基准, 包括用以编制指标及其他信息的各种估测所依据的假设及方法	完全	关于本报告	

3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因 (例如合并 / 收购、基准年份 / 期间变化、业务性质和测量方法变化)	不适用		本报告期没有变化
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	不适用		本报告期没有变化
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	完全	关于本报告	
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	不适用		本报告不采用外部审验
4. 治理、承诺和利益相关方参与				
战略与概况	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
4.1	机构的治理架构, 包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会, 例如制定战略或组织监管的委员会	完全	董事会职责	
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	完全	董事会职责	
4.3	如机构属单一董事会架构, 请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	完全	董事会职责	
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	完全	董事会职责 与股东的沟通 员工沟通机制 绩效管理	
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬 (包括离职安排) 与机构绩效 (包括社会及环境绩效) 之间的关系。	完全	绩效管理	
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	完全	董事会职责 监督与内控	
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成, 应具备的资格及专长, 包括对性别和其他多样性指标的考虑	完全	董事会职责	
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观, 行为守则, 及关乎经济、环境及社会绩效的原则, 以及其实施状况	完全	万科文化核心价值	
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效 (包括相关的风险、机遇), 以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	完全	董事会职责 绩效管理	
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序, 特别是有关经济、环境及社会的绩效	完全	董事会职	
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	完全	监督内控	
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	完全	全球契约十项原则 绿色发展	
4.13	机构加入的协会 (如行业协会) 和/或全国/国际倡议组织的会籍, 及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外, 提供大额捐赠; 或视此等会籍具有战略意义, 此会籍主要指以机构名义参与的	完全	绿色发展	
4.14	机构的利益相关方群体列表	完全	利益相关方沟通	
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	完全	利益相关方沟通	
4.16	利益相关方参与的方法, 包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	完全	利益相关方沟	
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑, 以及机构回应的方式 (包括以报告回应)	完全	利益相关方沟通	

标准披露第二部分：管理方法披露 (DMA s)				
G3.1 DMA	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
DMA EC	管理方法披露经济			
方面	经济绩效	完全	经营可持续 数字2012	
	市场表现	完全	经营可持续 数字2012	
	间接经济影响	完全	经营可持续	
DMA EN	管理方法披露环境			
方面	物料	完全	住宅产业化 装修房 绿色建筑 环境型生产活动	
	能源	完全	住宅产业化 装修房 绿色建筑 一线公司抽样调查 环境保护行动	
	水	完全	住宅产业化 装修房 绿色建筑 一线公司抽样调查 环境型生产活动	
	生物多样性	完全	生物多样性	
	废气、污水及废弃物	完全	环境型生产活动	
	产品和服务	完全	住宅产业化 装修房 绿色建筑	
	遵守法规	完全	装修房 绿色建筑 环境型生产活动	
	交通运输	不相关		交通运输不是 万科核心业务
	整体情况	完全	环境可持续	
	DMA LA	管理方法披露劳工实践和体面工作		
方面	雇佣	完全	公平机制成长平台 工地劳工权益保护	
	劳 / 资关系	完全	绩效管理 工地劳工权益保护	
	职业健康与安全	完全	职业环境健康 工地安全健康 工地劳工权益保护	
	培训与教育	完全	职业培训与发展 工地劳工权益保护	
	多元化与平等机会	完全	公平机制成长平台 工地劳工权益保护 产业链影响	
	男女同工同酬	完全	绩效管理 工地劳工权益保护	

DMA HR	管理方法披露人权			
方面	投资和采购措施	完全	公平机制成长平台 供应链管理 产业链影响	
	非歧视	完全	公平机制成长平台	
	自由结社和集体议价权	完全	劳动权益 福利保障 工地劳工权益保护	
	童工	完全	工地劳工权益保护	不存在童工现象
	强迫与强制劳工	完全	工地劳工权益保护	不存在强迫劳工现象
	安保措施	完全	职业环境安全 工地安全健康 工地劳工权益保护	
	原住民权利	完全	协商共进	
	评估	完全	协商共进	
	纠正	完全	协商共进	
DMA SO	管理方法披露社会			
方面	当地社区	完全	社会可持续	
	腐败	完全	监督与内控 职场道德	
	公众政策	完全	社会可持续	
	反竞争行为	不相关		没有发现反竞争行为
	遵守法规	完全	协商共进	
DMA PR	管理方法披露产品责任			
方面	客户健康和安	完全	产品责任 有质量的增长	
	产品和服务标识	完全	产品责任	
	市场推广	完全	产品责任	
	客户隐私权	完全	客户服务	
	遵守法规	完全	产品责任 有质量的增长	
标准披露第三部分：绩效指标				
经济				
绩效指标	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
绩效指标				
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	完全	经营可持续 数字2012	
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	不相关		气候变化对于房地产行业财务影响不明显
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	不适用	劳动权益 福利保障	万科员工养老金覆盖范围按照法律规定
EC4	政府给予的重大财政补贴	完全	绿色建筑	

市场表现				
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	不适用	绩效管理 工地劳工权益保护	员工工资超过当地法定最低工资，起薪没有固定标准，按照资历确定
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	完全	供应链管理	集团集中采购对于各地区供应商政策一致，不分区域统计支出比例
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	完全	公平机制成长平台	
间接经济影响				
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	完全	慈善公益活动	
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	完全	产业链影响	
环境				
绩效指标	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
物料				
EN1	所用物料的重量或体积	不完全		报告披露工业化减少的物料消耗比例，施工承包商没有统计总体物料重量数据
EN2	采用经循环再造的物料的百分比	不完全		绿色建筑的住宅数据提供，非绿色三星的住宅数据供应商没有统计
能源				
EN3	初级能源的直接能源消耗量	完全	一线公司抽样调查	数据没有完整统计
EN4	初级能源的间接能源消耗量	不完全		供应商没有完整统计数据
EN5	通过节约和提高能效节省的能源	完全	住宅产业化 绿色建筑 一线公司抽样调查	
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	完全	绿色未来 住宅产业化 绿色建筑 环境保护行动	
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	完全	绿色未来 环境型生产活动 供应链管理	
水				
EN8	按源头说明总耗水量	完全	一线公司抽样调查	
EN9	因取水而受重大影响的水源	完全	环境生产性活动 生物多样性	所有用水均为市政供水或循环水，不适用天然水
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不完全	生物多样性	绿色三星建筑的循环再利用水比例已经提供，非绿色三星的数据施工承包商没有统计
生物多样性				
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用	生物多样性	万科未在任何生态保护区购地开发

EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	完全	生物多样性	
EN13	受保护或经修复的栖息地	不适用		万科未在任何生态保护区购地开发
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划	完全	生物多样性	
EN15	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种数量	不适用	生物多样性	万科未在任何生态保护区购地开发
废气、污水及废弃物				
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	不完全		直接温室气体排放量无可操作方法论；间接温室气体排放量牵涉到供应商企业，目前没有完全统计
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	不完全		间接温室气体排放量牵涉到供应商企业，目前没有完全统计
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	完全	绿色未来 住宅产业化 绿色建筑 环境保护行动	
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量	不适用		万科主业务中不存在臭氧消耗物质排放
EN20	按类别及质量说明，氮氧化物(NO)、硫氧化物(SO)及其它主要气体的排放量	不适用		
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量	不适用		施工承包商没有完整统计数据
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	不适用		施工承包商没有完整统计数据
EN23	严重泄露的总次数及总量	不适用		不存在泄露的案件
EN24	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有毒的废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往全世界的废弃物的百分比	不适用	环境型生产活动	不存在有毒废弃物排放
EN25	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用	生物多样性	所有废水都排放进入市政排污处理设施，不直接排入天然水体
产品和服务				
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	完全	环境可持续	
EN27	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不相关		
遵守法规				
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	完全	协商共进 环境型生产活动	
交通运输				
EN29	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	不相关	与公司核心业务无关，产生影响可忽略	
整体情况				
EN30	按类别说明总环保开支及投资	完全	环境可持续	

劳工实践及体面工作				
绩效指标	描述	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
雇佣				
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	完全	员工多样性	
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	不完全	员工多样性 公平机制成长平台	新员工的年龄组别、性别和地区划分未细分
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工（不给予临时或兼职员工）的福利	不适用	劳动权益 福利保障	所有万科员工为全职员工
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	完全	劳动权益 福利保障	
劳 / 资关系				
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	完全	劳动权益 工地劳工权益保护	公司不采用集体协商议价
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	完全	劳动权益	公司不采用集体协商议价
职业健康与安全				
LA6	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比	不适用		公司尚未组建健康与安全委员会
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	完全	劳动权益 职场环境安全 工地安全健康	
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	完全	劳动权益 春天里	
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	完全	职场环境安全 工地安全健康	公司通过与供应商的合同严格执行施工健康与安全标准
培训与教育				
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	完全	职业培训与发展	
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	完全	职业培训与发展 工地劳工权益保护	
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	完全	绩效管理	
多元化与平等机会				
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	完全	员工发展	
男女同工同酬				
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	完全	公平就业、以业绩定薪	
人权				
绩效指标	指标方面	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
投资和采购措施				
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	完全	工地劳工权益保护	
HR2	已进行人权审查的重要供应商、分包商、其他商业伙伴的百分比，以及采取的行动	完全	供应链管理	
HR3	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	不完全		人权政策培训融入公司的培训内容，没有细分单独统计

非歧视				
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	完全	沟通机制 公平机制成长平台	
结社自由和集体议价权				
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	不适用	劳动权益 供应链管理 工地劳工权益保护	没有发现危及结社自由及集体谈判的供应商
童工				
HR6	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商，以及有助于有效杜绝童工的措施。	完全	工地劳工权益保护	
强迫与强制劳工				
HR7	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	完全	劳动权益 工地劳工权益保护	
安保措施				
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	完全	职业培训与发展	所有保安人员的培训中均含有人权政策法律的培训
原住民权利				
HR9	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	完全	协商共进 环境生产型活动	
评估				
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	完全	员工发展 供应链管理 工地劳工权益保护	
纠正				
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。		完全	员工发展 工地劳工权益保护
社会				
绩效指标	指标方面	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
当地社区				
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	不完全	一线公司抽样调查	统计数据不完整
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	完全	协商共进	
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	完全	幸福社区 协商共进	
腐败				
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	完全	监督与内控 职场道德	
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	完全	职场道德 职业培训与发展	
SO4	针对腐败个案所采取的行动	完全	职场道德 监督与内控	
公共政策				
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	完全	社会可持续	

SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	不适用		不符合中国法律规定
反竞争行为				
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	不适用		公司没有发起或受到反垄断诉讼
遵守法规				
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	完全	监督与内控 职场道德 协商共进	
产品责任				
绩效指标	指标方面	披露程度	交叉索引/直接答案	解释
客户健康和安全的				
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	完全	产品责任 客户服务 有质量的增长	
PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	完全	产品责任 客户服务 有质量的增长	
产品和服务标识				
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	完全	产品责任 有质量的增长	
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	完全	产品责任 客户服务 协商共进	
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	完全	客户服务	
市场推广				
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	完全	协商共进	
PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	完全	协商共进	
客户隐私权				
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	不适用		不存在此类投诉
遵守法规				
PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额	完全	协商共进	

GLOBAL COMPACT PRINCIPLES

全球契约十项原则

- 人权 -

原则1：企业界应支持并尊重国际公认的人权

原则2：保证不与践踏人权者同流合污

- 劳工标准 -

原则3：企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权

原则4：消除一切形式的强迫和强制劳动

原则5：切实废除童工

原则6：消除就业和职业方面的歧视

- 环境 -

原则7：企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战

原则8：采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法

原则9：鼓励开发和推广环境友好型技术

- 反腐败 -

原则10：企业界应努力反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂

FEEDBACK

意见与反馈

关于内部控制、审计、反腐败与反贿赂，请联系内控审计监察部：jubao@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，邮件：IR@vanke.com

关于企业公民战略，请联系万科企业公民办公室，邮件：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>

