

万科企业股份有限公司

2009年度社会责任报告

一、序——在路上

2007年，当万科发布第一份社会责任报告——《绿皮书》的时候，对当年报告有这样的定位：

“绿皮书，是对于万科过去做了什么的总结，更是对万科未来做什么的规划。书中，有些工作我们已经在进行，有些工作有待开展，有些工作，当前的条件并不成熟，但是我们已经为未来而筹划。

绿皮书，是对万科的行动概括，更是万科对企业社会责任的战略表达。这一战略需要股东、员工、客户、上下游合作伙伴等利益相关者的充分理解和共识，也离不开政府、媒体、同行的支持和监督。

绿皮书，是对万科当前努力的清晰勾勒，更是对万科未来社会角色的重新定位。今天的万科，正在快速穿越一个新的海拔线。我们实际的增长速度，甚至远远超过了我们自己几年前的憧憬。我们已经在一个新的平台上。在这个我们从来没有到达过的高度上，我们需要对自己所要承担的社会角色有更清晰的、更广泛的认识。”

在过去一年，万科所坚持的价值观未曾改变，但我们对企业社会责任报告的定位有进一步调整：检视自身社会责任履行情况，与利益相关者共同探讨得失，并寻求各方对万科的社会责任目标的理解与支持。

汶川大地震及万科所完成的震后无偿捐建，令我们审慎思考企业在灾害发生时履行社会责任的程序与实质，以及企业在其中所能发挥最大作用的方式。

哥本哈根召开的《联合国气候变化框架公约》缔约方第15次会议，虽未达成有法律约束力协议，但中国政府的积极态度和广泛的社会参与，让我们意识到，环境保护和可持续发展，已经成为优胜劣汰的现实商业竞争门槛，而不仅仅是一小部分理想主义者的道德探索。

新启用的万科总部大楼万科中心，以超过100%的绿化和开放公园的理念，重新定义了企业与公众之间的空间关系。万科的研发重心已投入到如何兼顾性能与成本，让更多社区应

用已经在万科中心、万科城四期（中国首个绿色三星社区）中所检验过的理念和技术。

一幢在建商品房的意外倒塌、一年超出大多数人预期的房价高涨、一部电视连续剧的忽然流行，进一步凸显了万科长期以来所关注并为之努力的核心社会责任：质量安全、行业秩序和公信力、关注普通人。社会责任从来不是可有可无的装点，社会责任是决定一个企业存亡、一个行业兴衰的核心价值所在。如果房地产业失去了公众对产品的质量信任、如果房地产业脱离了大多数人需求和实际承受能力，行业中规模最大的万科，将何以为继？

在 2009 年的社会责任报告中，您将了解万科在过去一年里所完成的企业社会责任内容。其要点包括：

万科累计为全国近 24 万户家庭提供了住宅产品。2009 年，万科所销售的住宅中，单套建筑面积在 144 平方米以下的普通住宅，占全年总供应套数的 88%，占全年总签约套数的 86%。

万科所参与的汶川大地震应急救援与无偿捐建工作全面完成，所有捐款已到位，所有捐建项目均已完成并交付使用。位于地震极重灾区绵竹市和都江堰市的 6 个捐建项目，总建筑面积达到 27900 平方米，受益人群约 35000 人。其中 2008 年 12 月 31 日交付的遵道学校（一期）、遵道卫生院，是整个灾区最早交付、抗震设防等级最高的永久性建筑。经第三方审计确认，万科、万科分支机构、万科员工、万科合作伙伴与万科公益基金会在震后救灾及捐建的总投入为 124,621,577.88 元。

自 1999 年开始在建筑中应用太阳能以来，2009 年万科第一次实现了规模化的可持续能源应用，万科中心年光伏发电量超过 30 万度。

循惯例，企业社会责任报告一般以董事长致辞开篇。而我们的这篇序言，署名者是包括董事会主席在内的全体万科人。我们认为企业社会责任的实现，关键在于企业中的每一个人对这种价值观的理解和践行。我们希望这是一份以包括董事会主席到普通员工在内所有万科人共同行动选择所支撑的报告。

而我们看来，这还是一份“在路上”的企业社会责任报告。

企业社会责任的实质，是企业必须正视与各种利益相关者的关系，在差异甚至冲突的利益相关者诉求中平衡、协调、妥协，并继续其经营和发展。在启动本报告撰写前，万科就邀

请了部分利益相关者代表进行了沟通和交流，其中包括政府监管机构、独立的第三方评估机构、非政府组织和非营利性组织。在撰写过程中，我们也听取了部分股东、员工、客户、管理层、大众传媒的意见与反馈。但这还远远不够。

在过去一年，至少有 18 万工人在万科的工地上辛勤劳动，但来自他们的声音和反馈还很少。尽管我们和承包商共同努力改进其劳动状况，但值得我们改进的领域还很多。

我们关注全国近 24 万户万科业主对于产品质量、社区安全、物业服务方面的意见，并逐年聘请独立第三方机构进行广泛调查；但关于他们对绿色建筑和健康生活的要求、参与社区事务与社会服务的意愿、对环境保护的态度，我们倾听的还很不够。

因此，2009 年万科企业社会责任报告，并不以某个印刷版本或网络文本的公开发布而大功告成。这一报告在进入公共话语领域后，将继续处于被激活的状态。报告的后续文本，将由报告的读者来共同参与完成——由各种利益相关者和关注者来充实、评价、挑剔和批判。

2000 年，万科开设了房地产行业第一个、至今也是唯一持续的公开网络投诉论坛。提出“让万科在投诉中完美”，是因为万科人意识到：衡量万科产品质量的标准，不是第三方的质量鉴定，而是让客户满意的程度。今天，这个论坛上的帖子数量已经超过 1185273 个，除了投诉，其中还有咨询、建议与表扬。

坦诚、公开、透明、阳光下的批评，不会导向“小径分岔的花园”，而会带来理解与进步。衡量万科企业社会责任履行情况的标准，不仅是报告内容本身，更重要的还是各种利益相关者在复杂甚至分歧中达成共识，寻求一致行动的方向，并付诸切实的努力。

我们期待与您共同前行！

万科全体员工

二、与利益者相关机构

顾客——产品质量与服务品质（客户关系管理部、工程采购与成本管理部、物业事业部）

股东——尽责与投资回报（董事会办公室、监事会办公室、风险管理部）

政府——纳税与遵守法纪（总裁办公室、法务部、税务管理部）

社区——服务社区与社区发展（企业公民办公室、万科志愿者）

员工——劳工权益与职业发展（职委会、员工关爱计划、共济会）

非政府组织与非营利性组织——支持与对话（企业公民办公室、万科公益基金会）

大众传媒——监督与对话（董事会办公室）

供应商与承包商——履约与担当（工程采购与成本管理部、建筑研究中心）

在万科，有 7 个常设机构、2 个跨部门协作机构、1 个临时性机构与两个其它机构，来负责与利益相关者的沟通、企业社会责任的落实。

性质	机构	成立时间	职能及构成
	董事会、董事会秘书	1988 年	根据《公司法》和公司章程规定，董事会是公司经营决策机构，也是股东会的常设权力机构，受股东大会委托，行使公司的经营决策权。 董事会向股东大会报告工作并执行股东大会的决议，其职责主要包括决定公司的重大经营和投资事项，制定公司的基本管理制度，聘任或者解聘公司总裁、执行副总裁、董事会秘书，对公司的高级管理人员进行考核等，是公司的最重要的决策和管理机构。 公司董事会由 11 位董事组成，包括 4 名独立董事。公司董事会设立建立了审计、薪酬与提名、投资与决策三个专业委员会，并由独立董事担任各个专业委员会的召集人。 董事会表决实行一人一票制，董事会会议由半数以上董事出席方可举行。董事会做出的决议须经董事会二分之一以上董事表决通过方可作出。其中，对外担保事项，须经出席会议的董事三分之二以上同意。 根据《公司法》和公司章程，公司设董事会秘书一名。

			董事会秘书主要负责公司的投资者关系、信息披露以及董事会的日常工作等事务。董事会秘书属于上市公司的高级管理人员，并对董事会负责。
	董事会办公室	2004年	董事会办公室是董事会的办事机构，根据法律、政府有关部门法规公司章程及内部管理规定，主要负责以下工作内容： 1、信息披露工作。 2、接待投资者，服务于公司董事，组织筹办股东大会、董事会议。负责公司股权融资和债券融资事宜。 3、开展宏观研究，为公司管理层提供决策参考。 4、通过媒体与公众沟通，管理公司对外发言。 包括董事会秘书在内，董事会办公室共有工作人员 14 人，其中负责投资者关系、信息披露、董事会事务、融资等事项的人员 5 人，信息披露、投资者关系、董事会运作年度的预算 250 万元左右。
常设机构	监事会、监事会办公室	1992年	根据《中华人民共和国公司法》和相关条例规定：监事会以财务监督为核心，根据有关法律、行政法规和财政部的有关规定对企业的财务活动及企业负责人的经营管理行为进行监督与评价，确保股东及员工权益不受侵犯。监事会把企业董事会和经理层履行职责情况作为监督的主要任务之一，加强对决策过程、决策执行和重要经营管理活动的监督。 监事会或监事有知情权、监督权、检查权和纠正权。 监事会办公室是监事会的办事机构，包括监事会主席、专职监事在内，目前共有 3 名工作人员。
	工会委员会	1989年	万科工会委员会主要有参与、沟通以及监督三大职能，为全公司员工服务。 包括工会委员会专员在内，目前共有专职工作人员 2 人，分会兼职人员约 120 人左右； 职委会年度费用支出依据工会法规定按在册员工工资的 1% 支出。
	客户关系管理部	2001年	负责客户投诉协调处理、客户服务品质监控（6+2 步法检查、年度满意度调查、日常节点回访跟踪等）、客户服务模式研究（客户关怀

			包括客户关系部总经理在内，目前共有 4 名员工；服务对象包括近 24 万户万科业主以及 30 万名万客会蓝卡会员。
	建筑研究中心	1999 年	负责集团建筑技术研发和项目推广应用，主要研究方向有：工业化、绿色建筑、建筑性能、建筑设计等。 包括建筑研究中心总经理在内，目前共有 25 名员工，09 年共投入费用 1 亿元人民币。
	企业公民办公室	2007 年	主要职责为： 1、制订集团的企业公民规划并监督实施； 2、评估集团的主要社会责任态度和立场； 3、直接负责推进集团级企业社会责任； 4、负责评估、决策集团对外部组织的援助与支持。 包括企业公民办公室主任在内，目前共有 3 名员工。
	集团风险管理部	2006 年	负责主导并推动公司内控自评体系的建立完善，在风险评估的基础上对高风险公司及领域实施综合或专项检查，并针对重大举报进行投诉调查，及通过风险月报或案例培训形式进行内控内审宣传及培训。 包括风险管理部总经理在内，目前共有 12 名员工。
跨 部 门 协 作 机 构	员工关爱计划管理委员会	2008 年	为了给有困难的员工提供援助，纾解员工的心理压力和精神负担，减轻其所负担的家庭经济困难。是在医疗保险等法定渠道、商业保险和共济会等补充渠道之外，对员工本人或直系亲属的重大疾病、重大意外事故、自然灾害导致的重大家庭财产损失以及员工子女教育困难进行援助的渠道。 由集团人力资源部、职委会、物业事业管理部、企业公民办公室联合组成。
	共济会	1998 年	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，是共济会的宗旨。资金来源是参加共济会员工的每月会费。 自万科员工共济会设立以来，已有 34 位遭遇重大灾难性事件的会员获得了共济会的援助，总计援助金额 187.5 万元，其中：09 年 1 月

			—2010 年 1 月已获援助会员 10 名，援助额 53 万元。
临 时 机构	集团震后援助工作指 挥部	2008 年	负责经临时股东大会批准的灾后无偿捐建的项目管理。其预算为一 亿元人民币。
其他	万科公益基金会	2008 年	万科公益基金会 2008 年由万科发起成立，是国家民政部主管的全国 性非公募基金会，以倡导公益与志愿精神、推动中国公益事业发展为 宗旨，关注环境保护、教育、扶贫、救灾 、助残、可持续发展等 方向。
	万科志愿者组织	2008 年	以万科职员为主体，包括万科职员家属、客户及合作伙伴等相关人 士参与的社会志愿服务组织。 2009 年注册的万科志愿者人数超过 300 人。

三、经营——万科发展，城市发展

1、挑战与应对

每一个行业，都有其最核心的社会责任，一个企业的持续经营，不能偏离其核心的社会责任。

对于万科来说，最核心的社会责任，就是为更多的人提供住房、改善居住环境，并通过推动社区成熟发展，来参与城市发展。

对万科的挑战：

- ◆ 如何为更多普通人提供商品住房？
- ◆ 如何带动社区发展提高社区成熟度？
- ◆ 如何在大起大落的土地市场中保持审慎的投资态度？
- ◆ 如何减少客户与开发商之间的信息不对称，以帮助购房者理性购房？
- ◆ 如何在规模增长的同时保障产品质量？

万科的战略选择：

- ◆ 较高的普通住宅配比，满足首次置业和首次改善性置业的社会需要。

截止 2009 年 12 月底，万科历史累计售出 237671 套住宅，业主购房时的平均年龄从 1995 年的 50 岁下降到目前的 36 岁，万科首次置业、首次改善性置业类的产品套数已达当年总套数的 67%，总面积达到 3163038 平方米，占当年销售面积的 54%； 1 房和 2 房户型总面积为 3031777 平方米，占当年销售面积的 51%。

- ◆ 带动社区发展

2009 年，万科通过商业活动而开展主要为大众利益的基础设施或配套设施包括：幼儿园 35 个，面积 99175 平米；小学 7 个，面积 94580 平米；医务室 7 个，面积 7263 平米；会所 43 个，面积 94350 平米；各种商业配套 545960 平米。这些设施的交付使用，显著改善所在社区的生活配套状况，提高社区的成熟度。

- ◆ 审慎投资与稳健运营

万科要实现持续、稳健而有质量的增长，就不能建立在未来房价大幅上涨的假设上，在 07、08、09 年剧烈波动的市场情况下，万科保持了较低的负债，坚持不拿地王，并进

一步提高周转率。2009 年末，万科净负债率为 19.7%，总资产周转率为 0.38，在行业内处于较好水平。万科的土地储备保持在三年动态开发的规模。

◆ 持续贯彻不利因素公示、公开投诉渠道

2009 年 3 月，万科设立集中的电话回访中心，对签约、交付、维修、投诉等业务开展客户回访，即时主动地了解客户对于万科产品和服务的评价和建议，加快产品和服务改进的速度。

万科在公司门户网站上公开客户投诉论坛“投诉万科”，供客户发表自己的各种投诉意见和建议，并承诺在一个工作日内作出响应。已经持续运行了 9 年。

万科是最早实施、至今也是唯一一家在所有在售项目中贯彻红线内不利因素公示和项目红线外一公里不利因素公示的开发商。

◆ 拉闸制度的实施

2009 年，万科实施《质量管理“拉闸”制度实施办法》。旨在为持续提升产品质量,控制项目安全生产风险，鼓励一线员工树立质量意识，勇于承担质量管理责任。全年共施各类拉闸 21 次，其中公司安全拉闸 3 次、公司质量拉闸 9 次、公司质量安全拉闸 1 次、集团计划拉闸 2 次、集团质量拉闸 4 次、项目安全拉闸 1 次、项目质量拉闸 1 次。所有 21 个项目均在“拉闸”后快速启动安全、质量整改，全面消除可能隐患，并在 2009 年年底之前顺利合闸，重新开始运营。

2、与经营相关奖项与荣誉

所获奖项	获奖时间	获奖公司	授予单位
全球最佳住宅开发企业第一名	2009 年 9 月	万科企业股份有限公司	《欧洲货币》杂志
“2009 年中国房地产百强企业——综合实力 TOP10” 称号(第一名)	2009 年 3 月	万科企业股份有限公司	中国房地产业协会、国务院发展研究中心企业所、清华大学房地产研究所、中国指数研究院
上市房企综合实力榜首位	2009 年 7 月	万科企业股份有限公司	中国房地产测评中心
2009 中国企业 500 强	2009 年 9 月	万科企业股份有限公司	中国企业联合会、中国企业家协会

“2009 年中国最佳雇主” 称号	2009 年 3 月	万科企业股份有限公司	全球人力资源咨询公司翰威特
“CCTV60 年 60 品牌”	2009 年 8 月	万科企业股份有限公司	央视网
2009 中国上市公司 100 强	2009 年 7 月	万科企业股份有限公司	《财富》杂志
上市公司金牛奖前三位	2009 年 5 月	万科企业股份有限公司	中国证券报
“2008 年度中国上市公司价值百强”	2009 年 6 月	万科企业股份有限公司	证券时报社
“2008 年度中国上市公司优秀管理团队”	2009 年 6 月	万科企业股份有限公司	证券时报社
“最受投资者欢迎上市公司网站”	2009 年 6 月	万科企业股份有限公司	证券时报社
“最佳信息披露网站”	2009 年 6 月	万科企业股份有限公司	证券时报社
“2009 年中国蓝筹地产”	2009 年 11 月	万科企业股份有限公司	《经济观察报》、新浪乐居
“2009 中国最佳领导力培养公司”	2009 年 11 月	万科企业股份有限公司	《中国企业家》杂志社
国税总局“定点联系企业”	2009 年 1 月	万科企业股份有限公司	国家税务总局
“2009 中国物业服务百强企业” 称号	2009 年 11 月	万科物业	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
“2008 年度广东最大 100 家企业”	2009 年 11 月	万科企业股份有限公司	广东省经济和信息化委员会、广东省统计局、国家统计局广东调查总队
“2008 年度深圳百强企	2009 年 1 月	万科企业股份有限	深圳市企业联合会与深圳商报

业”		公司	
2009 年度“广厦奖”(住宅类)	2009 年 11 月	高尔夫城市花园三期	中国房地产业协会、建设部住宅产业化促进中心
第八届中国詹天佑土木工程大奖	2009 年 3 月	中山城市风景项目一、二、三期	中国土木工程协会
2009 詹天佑奖优秀住宅小区金奖	2009 年 7 月	北京四季花城 I II III 项目、广州万科城花园、沈阳魅力之城一期工程、武汉四季花城·西半岛	中国土木工程协会
中国土木工程詹天佑奖住宅小区优秀规划奖	2009 年 7 月	沈阳新榆公馆大一期	中国土木工程协会
全国优秀示范小区	2009 年 8 月	广州万科城花园	中国土木工程学会
“中国国际花园社区(综合类大奖)”	2009 年 8 月	广州万科城花园	中国土木工程学会
“杭州·房地产行业最具网络人气领袖企业”称号	2009 年 7 月	杭州万科	中国房地产业协会产业与市场研究专业委员会联合搜房、中国互联网协会网络营销工作委员会
“2009 长春地产年度之星·领秀名盘”荣誉称号	2009 年 11 月	长春万科洋浦花园	2009 长春地产星光榜
“吉林名盘”	2009 年 12 月	万科·潭溪别墅等 4 项目	《城市晚报》主办的 2009 中国住交会吉林赛区
2010 年宁波市十大最值得期待楼盘	2009 年 11 月	宁波金色水岸三期	经济观察报、香港管理专业协会主办的“2008 年—2009 年度中国杰出营销奖”
纳税 50 强	2009 年 4 月	宁波万科	宁波市政府
十大重点服务企业	2009 年 4 月	宁波万科	宁波市鄞州区政府
“镇江市 2008 年度十佳楼盘”、“镇江市房地产	2009 年 4 月	镇江魅力之城项目	镇江市人民政府

金盘奖”			
2008 年度珠海市税收贡献百强企业	2009 年 4 月	珠海万科	珠海市人民政府
2008 年度创建五个一工程优秀项目	2009 年 3 月	深圳公司万科中心、天琴湾项目	深圳市建设局
2008 年度苏州最具影响力房地产企业	2009 年 1 月	苏南万科	苏州市广播电视总台、苏州市房地产协会
十大品牌房企第一名	2009 年 12 月	苏南万科	第六届中国房地产网络人气榜
2008 年度武汉房地产开发行业综合实力十强企业（第一名）	2009 年 6 月	武汉万科	武汉房地产开发企业协会
2008 年度武汉房地产开发行业诚信企业	2009 年 3 月	武汉万科	武汉市人民政府
“纳税信用等级 A 级”荣誉称号证书	2009 年 4 月	武汉万科	武汉市东西湖区地税局
CCTV 经济年度人物十年商业领袖奖	2009 年 12 月	王石	中国中央电视台
“改革开放 30 年深圳百名杰出企业家”	2009 年 1 月	王石	深圳市企业联合会与深圳商报
“中国梦践行者”	2009 年 6 月	王石	《南方周末》、东方卫视、艺术人文频道
“中国最具影响力的 25 位商界领袖”	2009 年 4 月	郁亮	《财富》（中文版）
“金牛上市公司十佳领袖奖”	2009 年 6 月	郁亮	中国证券报社
“2008 年度上市公司百佳董秘”	2009 年 6 月	肖莉	证券时报社

3、 指标

1.1 创造的直接经济价值

	2007 年	2008 年	2009 年
营业收入（亿元）	355.2	409.9	488.8
净利润（亿元）	48.4	40.3	53.3
纳税额（亿元）	53.1	82.5	74.9
销售套数（套）	54230	60372	62231
销售面积（平方米）	613.7	557.0	663.6
结算面积（平方米）	393.7	451.4	605.2

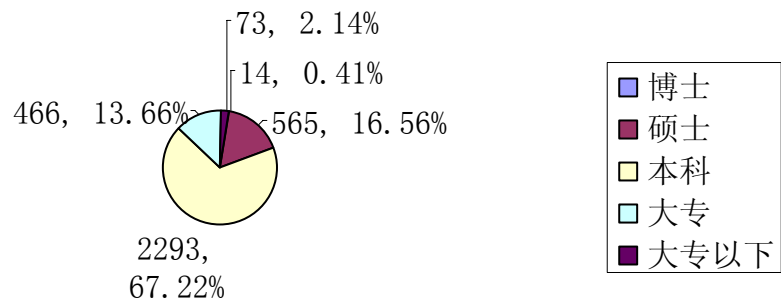
1.2 员工总数与构成

截止 2009 年 12 月 31 日，公司共有在册员工 17616 人，较上年增长 6.67%，平均年龄为 28 岁。

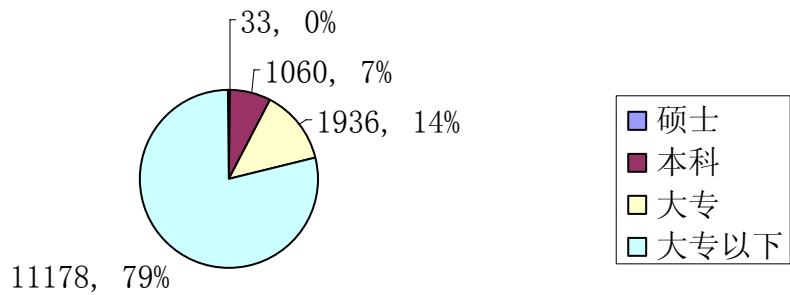
其中房地产开发系统共有员工 3411 人，较上年增长 2.06%，平均年龄 31.9 岁，平均司龄 4.28 年。学历构成如下：博士占 0.41%，硕士占 16.56%，本科占 67.22%，大专占 13.66%，大专以下占 2.14%，本科及其以上学历占地产总人数的 84.20%。专业构成如下：市场营销和销售人员 502 人，占 14.72%，较上年增长 3.93%。专业技术人员 1686 人，占 49.43%，较上年增长 2.99%；其中工程人员 973 人，占 28.53%；设计人员 369 人，占 10.82%；成本管理人员 204 人，占 5.98%；项目发展人员 140 人，占 4.10%。管理类员工 1223 人，包括财务、审计、IT、法律、人力资源、客户关系、信息分析等及公司高级管理人员，占 35.85%，较上年增加 0.08%。

物业管理系统共有员工 14205 人，较上年增加 7.83%，平均年龄 27.30 岁，平均司龄 2.29 年。物业员工学历构成如下：硕士占 0.23%，本科占 7.46%，大专占 13.63%，大专以下占 78.69%。大专及其以上学历占物业总人数的 21.31%。

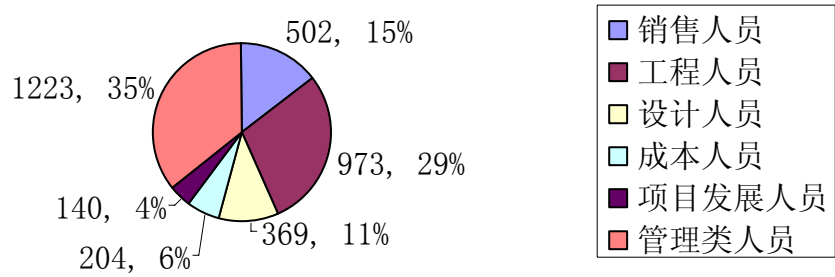
截至2009年12月31日万科集团地产系统学历构成
(总人数: 3411人)

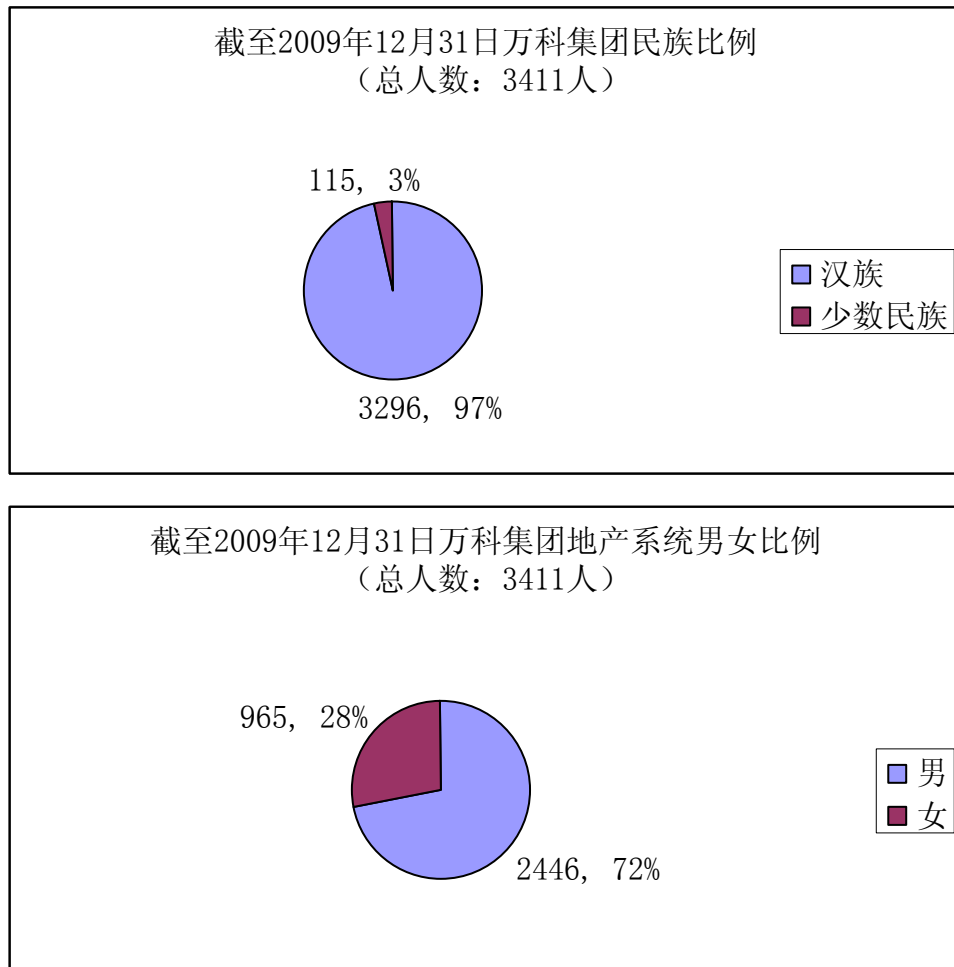


截至2009年12月31日万科集团物业系统学历构成
(总人数: 14205人)



截至2009年12月31日万科集团地产系统专业构成
(总人数3411人)





1.3 员工劳动合同签订情况

万科严格遵守劳动合同法, 与员工劳动合同签约率为 **100%**。劳动合同的签约对象包括正式员工和试用期的员工。万科和实习生 **100%**签署实习协议, 以保障其权益。

集团各公司签订的劳动合同均使用公司统一印制的《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。

公司按国家、省和本地区的有关规定, 依法为员工办理参加养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险的手续, 按规定的缴费基数和缴费比例缴纳应由公司承担的社会保险费, 并按规定从员工的工资中代为扣缴应由个人承担的社会保险费。员工患病或非因工负伤, 公司将按国家和地方的规定给予医疗期和医疗待遇, 按医疗保险及其他相关规定报销医疗费用, 并在规定的医疗期内支付病假工资或疾病救济费。

1.4 按照员工类别统计的培训

为了让员工能够更好的胜任自己的岗位，完成角色转变并满足其自我成长的需求，2009年万科集团地产系统全年共举办：课堂培训：约 2000 堂次，培训总人次：约 45000 人次，培训总时间：约 4200 小时，约 2.1 小时/堂次；电子培训平台 V-learning 在线网络学习总人次：37140 人次，学习总时间：2008467 分钟，平均：54 分钟/人次；其中课堂培训包括：10 期新职员培训（6 天/期，共 60 天），4 期新经理培训（5 天/期，共 20 天），2 期项目经理资质认证培训（5 天/期，共 10 天）、2 期装修房培训（4 天/期，共 8 天），4 阶段万科 MBA 培训（4 天/期，共 16 天）以及 23 期万科学习日（学员 5774 人次）等

1.5 向员工提供技能管理与终生学习课程

除了专业和管理类培训之外，万科还为全体职员提供诸如宏观经济、兴趣爱好、投资理财等各方面培训。每周周四是万科既定的“万科学习日”，该培训系列围绕“建筑魔法院”、“阳光关爱”、“设计实战堂”、“营销商学院”、“媒体大讲堂”、“大师开讲”等多个主题轮番开讲，全体职员均可根据自己的时间安排和兴趣爱好选择参加。

在万科，除了课堂培训之外，还有一个独具特色的在线学习系统：V-learning 平台。目前在该平台上有超过 200 门网络课程，覆盖了房地产开发流程的各个环节以及有效沟通、辅导下属、激励、授权等通用管理方面，所有员工均可以根据自己的需求和兴趣随时随地登陆学习。

1.6 与员工的沟通渠道

“阳光照亮的体制”是万科倡导的核心价值观之一。在万科，员工有 12 条沟通渠道可以维护、主张和申诉自己的权益，这些沟通渠道分别是：（上级经理）门户开放、吹风会、“我与总经理有个约会”、高管“面对面”、员工关系专员、职委会、工作面谈、工作讨论和会议、Email 给任何人、网上论坛、职员申诉通道、员工满意度调查以及公司的信息发布渠道。

以“高管面对面”为例：2009 年，集团总裁与总部全体员工有两次面对面，人数约 450 人次；与新员工有九次面谈，人数约 400 人次，与各一线公司员工有 60 次面谈，人数约 1200 人次；四大区域负责人（集团执行副总裁）在各区域内共进行面对面 20 次，人数约 1000 人次。

1.7 劳资谈判机制

全员民主选举成立、以员工为代表的万科工会委员会，是代表全体万科职员的利益并为之服务的机构，发挥着参与、沟通、监督的三大职能。

集团各级工会依据国家法律法规规定，代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商，维护员工合法权益。各公司坚持和完善以工会委员会为基本形式的职工民主管理制度，加强企业民主管理，努力维护员工合法权益。

2008-2009 年度集团工会委员会共参与涉及员工权益的规章制度的协商讨论共计 13 次 15 项，其中包括万科《职员手册》、绩效考核方案、加班管理办法、休假制度、保洁绿化外包方案、不定时工作制、员工内部购房制度、员工关爱计划、集团统一福利制度、绩效调薪方案、职员职务行为准则等的制订与修订，职委会共向集团有关部门提出意见建议 48 条，获采纳 23 条。

集团工会委员会 2009 年向公司提出的提案，全部得到了反馈，大部分得到了解决。如：司机超额加班和加班费问题得到较好解决，保护了法律赋予劳动者的休息权，降低了交通安全隐患。怀孕女职工在新装修的办公楼上班将给怀孕女职工带来心理上的顾虑和可能的胎儿发育隐患问题，公司批准怀孕女职工可以短期在家中办公，也可以申请提前休产假和 2010 年带薪年休假。

万科工会委员会《章程》第十条规定“委员在工会委员会议上的发言不受追究，除经主席批准之外，会议内容和记录不得公开；委员在任职期间，未获得工会委员会同意，公司不得辞退”。制度上保护委员反映员工的诉求，履行自己的职责，也能保证工会委员会的意见不受管理层的左右。

2009 年，经员工自荐报名和 10643 名员工无记名投票选举，选举出新一届万科工会委员会委员 110 名。

1.8 员工内部流动率

内部流动机制为员工提供了企业内的成长空间和职业选择自由，员工可以选择最愿意工作的城市，最愿意合作的团队和最愿意从事的岗位。这一方式有效减少了人才流失。

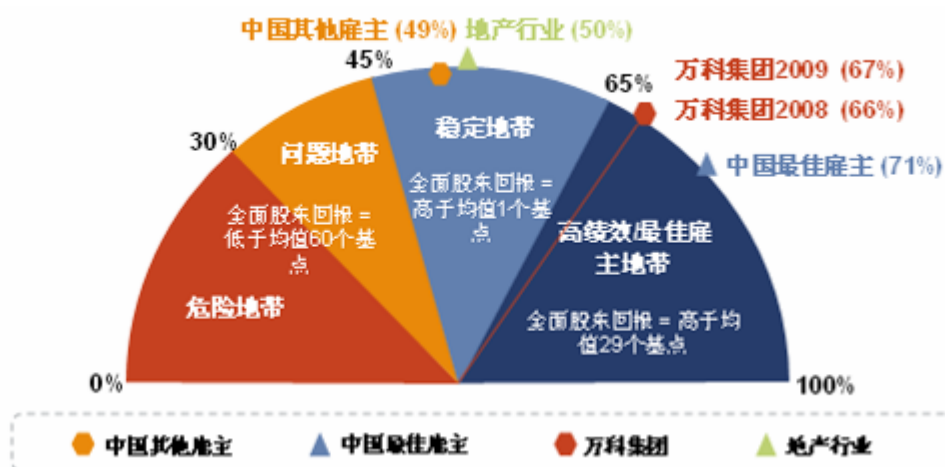
2009 年全年，万科集团地产系统共有 464 人次变更了自己的岗位或者工作所在地，内部流动率 13.6%，其中有 363 人次在公司、部门内流动，131 人次在跨地域公司间流动。

1.9 员工满意度测量

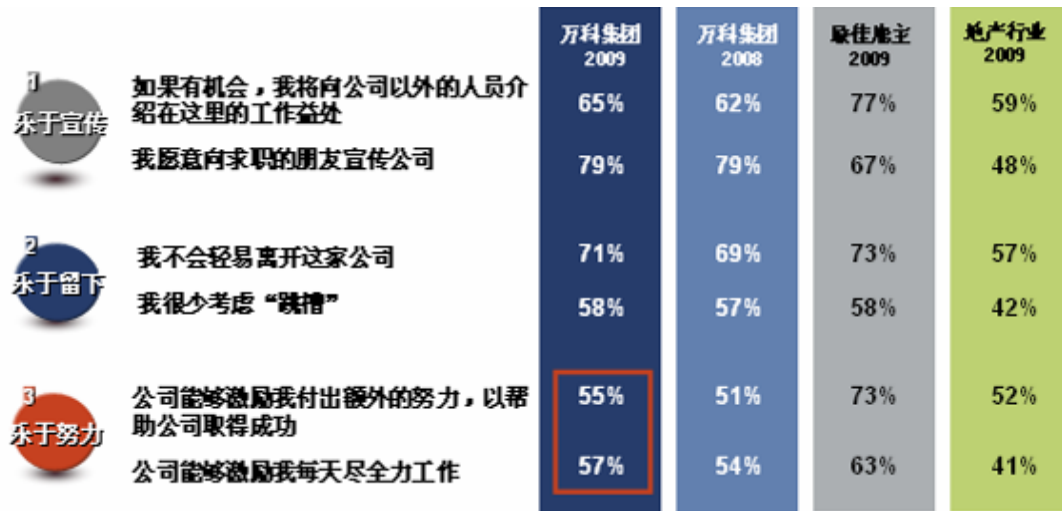
每年万科都会聘请专业的管理咨询公司作为第三方（06 年和盖洛普合作，07 年和华信惠悦合作，08、09 年和翰威特合作），开展全员参与的员工满意度调查，倾听员工的真实心声，针对员工不满意或有抱怨的问题，找出管理上的根源问题，制定行动计划并采取有效措施，不断提高员工对公司的满意度和信任度。

2009 年的调查显示，万科集团整体员工满意度一直稳定于高绩效雇主地带，高于地产行业平均水平。在职业发展、重视员工、成就感、工作资源、绩效评估、工作流程、高层领导等方面，员工都给予了较高的评价；尤其是对于公司声誉、企业文化和战略导向，更是员工肯定公司、热爱公司的核心因素。

万科充分利用集团公司的优势，每年初都会召开专题的员工满意度研讨会，推广在员工满意度方面提升快、做得好的公司所总结的丰富经验和有效措施，让其它分公司借鉴学习；同时让各分公司在解读满意度调查结果的基础上，结合公司战略目标和实际情况，制定当年度详细的员工满意度提升计划；在年中时集团通过实地走访、抽查访谈等方式对各公司的提升计划的实施力度、实施效果加以了解，并将情况反馈给各公司以修正计划中不尽之处、持续改善。



员工敬业度体现了万科的整体吸引力



1.10 接受定期业绩和职业发展考评的员工比例

万科所有员工以季度为单位接受绩效考核，考核将对职员工作绩效状况进行定期衡量，反馈职员工作表现，便于工作绩效的过程改进，提升员工个人绩效，从而提升部门和公司整体工作绩效，同时也为各公司优才甄选与培养、团队优化等工作提供依据。

考核分季度考核、年度考核，年度考核由四个季度的考核得分加权计算得出；季度考核由业绩考核、行为表现评价两部分组成。

整个考核过程客观公正、坦诚透明。主考人对优秀的表现应给予充分肯定，对于不足之处及时、中肯、态度鲜明的指出问题，提出改进意见，同时主考人会充分尊重被考核人的发言权，并保证被考核人对考核数据、评语、结果的完全知情权。

如被考核人对考核组织过程或结果存在异议，可以向主考人的上级提出申诉；如主考人的上级批复后仍有异议，可向本公司考核负责人或员工关系专员申诉，公司人力资源部门在调查核实相关情况并采取相应措施后，应给予正式答复。仍有异议的，可向集团人力资源部绩效管理专员或员工关系专员提出申诉。

1.11 员工职业健康安全与工作环境管理

员工职业安全健康管理举措列表

员工权益影响分类	举措	衡量标准
员工健康	1) 公司制定了员工安全计划，其中包括 a) 员工体检 b) EAP 员工心理援助计划； c) 职业健康安全培训； 2) 公司内全面禁烟，专门设置了员工吸烟区并安置吸烟设施； 3) 通过对加班量的监控，有效管理员工的职业健康； 4) 对怀孕妇女的办公环境举措； 5) 增加办公室内的绿化，改善环境质量； 6) 不定期向全员提示可能造成人身伤害的危险，如酒后驾车、酗酒的危害； 7) 严格执行国家法律关于工伤、医疗保障的规定； 8) 共济会为遇到严重健康问题或突发事件的员工提供精神和物质帮助； 9) 多种保险覆盖员工保障。	1) 100% 员工体检率 2) 遵守法律法规，及时处理 3) 医疗保险理赔及时
安全生产	1) 工程部每月例行项目现场检查制度，对不符合安全要求的项目进行预警； 2) 08 年新颁布了“拉闸制度”，对可能存在质量隐患的项目，要立即拉闸、停工、整改； 3) 制定并发布了《环境/职业健康安全体系》文件。	无质量安全事故发生
安全类培训	1) 新职员培训中，设置安全生产课程； 2) 组织全体员工参加急救知识、安全生产培训，如消防演习、急救方法等； 3) 为所有自驾车员工每年安排安全驾驶课程。	培训覆盖率 100%
应急情况处理	1) 工程项目现场：针对可能存在的自然灾害、人身伤害、疾病、人为因素及其它不可控情况，制订应急预案； 2) 员工办公场所：除了上述四方面的应急预案外，还制定了节电方案、清洁服务质量检查标准等； 3) 销售案场：除了上述四方面制订应急预案外，还制定了客户投诉应急预案。 4) 员工与家庭：针对灾害和事故等意外事件，员工关爱计划给予紧急援助。	重大安全隐患预警率 100%

工作场所环境因素的绩效测量方法和目标一览表

工作场所	目标/绩效指标	测量频次	测量方法
各售楼处	噪音 ≤ 60 分贝	1次/年	相关部门按法规要求现场检测
各项目	噪音 ≤ 60 分贝		《民用建筑工程室内环境污染控制规范》 《公共场所集中空调通风系统清洗规范》
	氡 (Bq/m ³) ≤ 200		
	游离甲醛 (mg/m ³) ≤ 0.08		
	苯 (mg/m ³) ≤ 0.09		
	氨 (mg/m ³) ≤ 0.2		
	TVOC (mg/m ³) ≤ 0.5		
办公楼	氡 (Bq/m ³) ≤ 200		
	游离甲醛 (mg/m ³) ≤ 0.08		
	苯 (mg/m ³) ≤ 0.09		
	氨 (mg/m ³) ≤ 0.2		
	TVOC (mg/m ³) ≤ 0.5		
各项目现场	噪音 ≤ 75 分贝		环保部门按法规要求现场检测

工作场所紧急状态和危险情况应急举措列表

工作场所紧急状况和危险情况类别		应急措施
外部	台风、暴雨、地震、高温、暴风雪等灾害天气、SARS、禽流感等公共卫生突发事件	公司根据当地实际情况及政府有关规定，制定应对台风、暴雨、地震、高温、暴风雪等灾害天气以及 SARS、禽流感等公共卫生突发事件的安全措施；如遇灾害天气，视情节程度通知员工停留在室内或在安全场所避险，外勤工作人员立即前往安全地带，确保员工的人身安全。如遇到紧急灾害天气或事件，如黑色暴雨信号、红色台风或黑色台风信号时，立即组建抗灾应急指挥小组提前到达指挥位置，及时下达有关注意事项，处置紧急情况。
办公环境安全隐患	火灾、财产安全、突然停电等突发事件	公司设置应急系统，包括消防系统、出入门安全管理系统、24 小时摄像系统、广播报警系统、紧急发电系统等，并制定了《办公场所应急预案》，处理各类突发事件。

1.12 按照地区划分的工伤率、职业病率和因公死亡人数

2009 年万科无员工因公死亡事故。

2009 年万科地产员工无工伤，物业员工工伤 72 例，原因主要包括：交通事故、制止抢劫盗窃、被业主狗咬伤、工作期间摔伤扭伤等。

2009 年万科集团物业系统工伤情况统计

期间	安全类	保洁类	综合类	技术类	会所类	租售类	总计
工伤人数	37	2	6	25	1	1	72 人

万科物业在新员工入职时都会对员工进行《职业安全》、《避险与急救》等安全培训。公司员工都购买了社会保险和意外商业保险，为员工购买补充商业保险提供资助，并鼓励员工加入旨在增强万科员工抵御生活中灾难性事件能力的“共济会”。

1.13 为帮助员工及其家属应对重大意外与严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防和控制风险之工作计划

万科集团和下属每家分公司都有专职的员工关系专员，负责员工健康管理工作，每年安排全面且有针对性的年度体检、并邀医院医师或健康管理专家给公司员工进行健康知识的普及或专题讲座。

万科集团所有在 2009 年底以前入职的员工均接受过健康体检一次，所有 2009 年新入职的员工均接受过入职体检一次；同时员工关系专员会通过邮件、网上互动、组织观看健康讲座视频等方式，向员工传递与健康有关的各种常识。

在 SARS、甲流等流行性疾病蔓延时，集团各公司均成立了专门的疾病防控工作小组，对疾病的预防、控制、应对等进行指导，要求在信息上报、分散办公、员工或客户出现病例如何应对等各方面制定应急预案，一旦有相关病例立即报送工作小组并启动预案。

此外，万科为员工提供的保障还包括员工共济会和员工关爱计划。

自万科员工共济会设立以来，已有 34 位遭遇重大灾难性事件的会员获得了共济会的援助，总计援助金额 187.5 万元，其中：2009 年 1 月—2010 年 1 月已获援助会员 10 名，援助额 53 万元。

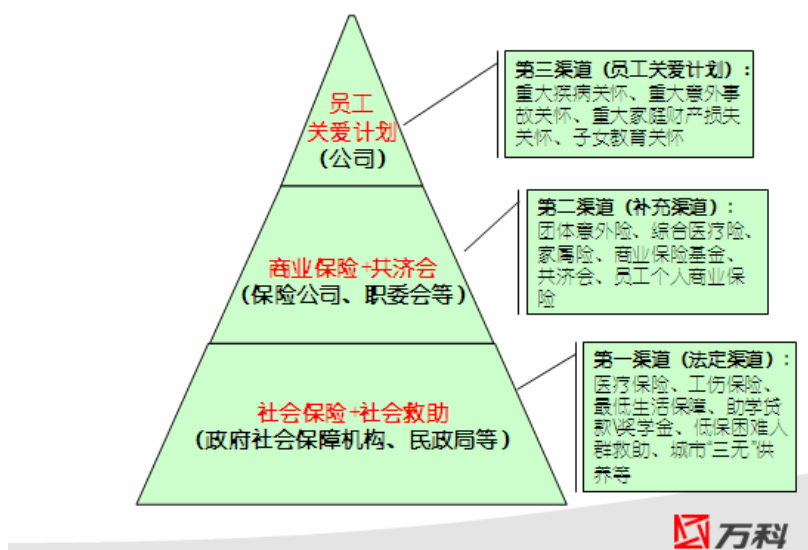
万科员工关爱计划，是在员工及其家庭遭遇灾害、疾病等意外情况时，公司能够施以援手，使其得以缓冲，不致坠入生活困顿而影响家庭成员的基本生存或基础教育。2009 年员工关爱计划援助 30 名员工，援助金额 110100 元。

例如：在 2009 年 5 月，中国内地第一例甲型 H1N1 流感疑似病例在成都被确诊。为了保证公司职员的健康安全，成都万科启动应急措施，包括：

成立以总经理为总指挥的甲型 H1N1 型流感应急工作小组，负责统筹、部署和协调对接公司范围内甲型 H1N1 流感的防控及具体执行工作；

启动并执行甲型 H1N1 型流感应急预案，包括办公区秩序调整、分散办公、梳理应急信息报送流程以及提供甲型 H1N1 流感防治基本知识、疫情报告、防护用品、消杀药械等技术保障和后勤保障。

员工解决困难的三条渠道



1.14 机构固定福利计划的覆盖范围

万科按照市场化原则，提供业内富有竞争力的薪酬和福利，吸纳和保有优秀人才，其中福利部分包括法定福利和额外福利两部分：

法定福利：社会保险（养老、医疗、工伤、生育）、住房公积金、法定节假日、婚丧假、产前检查假、产假、产期陪护假、哺乳假、高温补贴、独生子女费等

额外福利：额外带薪年假、意外商业保险、综合医疗商业保险、职员健康检查、贺仪、奠仪、团购福利、职员活动等。

1.15 发生歧视事件的总次数与采取的措施

2009 年度，万科未发生因性别、健康状况相关的歧视事件。

在性别方面，万科尊重男女平等的工作权利和机会。公司在应届毕业生招聘、社会人士招聘、管理精英聘用时，将聘用者资质、条件和岗位需求的符合程度作为录用的标准，绝不会限制某个岗位只针对男性或女性；在待遇方面强调“一份耕耘、一份收获”，为卓越加薪，在本职岗位上展现出突出的业绩和良好的能力则会获得良好的回报；在晋升和发展方面，公司鼓励具备优秀职业素质、持续学习能力、良好团队精神、卓越工作绩效和无穷发展潜质的职员获得提升，这些和性别都没有联系。

同时万科尊重每个人的劳动权利，在入职时遵循国家法规政策，认可当地医疗机构出具的健康体检报告，对于乙肝携带者等对本职工作不会造成影响的职场人士并不会设置软性门槛。就这个招聘原则，由集团人力资源部专门向一线公司 HR 进行宣导和强调，确保每名劳动者有平等的工作权。

1.16 顾客评价与工作绩效的关系

客户是我们永远的伙伴。尊重客户，理解客户，持续提供超越客户期望的产品和服务，引导积极、健康的现代生活方式。是万科一直坚持和倡导的理念，而且体现在公司管理的方方面面。

2009 年，“客户关怀工作执行情况”作为一线公司第一负责人工作绩效的关键指标，衡量其在客户关键服务过程的工作成效，且考核成绩与年终奖金挂钩。在 2009 年特别奖中，设置“客户关怀特别奖”、“客户满意工程奖”和“物业管理客户服务满意奖”，鼓励客户满意度的全面提升。

1.17 按程序要求而需要提供的产品与服务信息的类型，以及符合这种信息规定的重要产品和服务的百分比

在产品销售过程中，万科始终坚持透明销售、诚信经营的原则，所有销售案场 100%设置“阳光宣言”展板，向客户详尽介绍项目红线内外不利因素、租售信息、万科客服热线等情况，公开展示房地产预售许可证、商品房认购合同等资料供客户查阅，并在所有销售人员的名片、公司销售资料上均印制服务监督电话；同时，万科客户关系部门通过定期的神秘访客与例行“6+2”步法检查、实施奖惩制度等措施，确保所有销售案场均按集团要求展示所有相关信息。

在产品已售未交过程中，万科向客户提供装修房两次工地开放，毛坯房一次工地开放服务，并定期制作《万科家书》发至所有准业主及通过网络展示，以供购房者了解所购房屋的工程进度及社区周边情况变化；

在客户入住之后三个月、一年等时间节点，万科会对客户的居住情况进行回访，并提供房屋保养与质量检查服务。

1.18 与客户满意度有关的措施

从 2002 年开始，万科每年都聘请专业的独立第三方机构（迄今为止各年度均为盖洛普公司）进行客户满意度调查，跟踪监测万科在客户忠诚度、满意度等指标上的状态及变化趋势，识别万科在产品、服务、客户关系等方面的优势与不足。

2009 年万科集团客户满意度调查显示，万科集团客户满意度继续处于行业领先水平，销售服务满意度有所提升，房屋设计满意度与 08 年基本持平，物业服务满意度略有下降。

根据满意度调查揭示的问题，相关责任部门每年初都会制定针对性的满意度提升计划，在对客户满意度情况分析总结的同时，对产品和服务的不足开展专项改进。通过集团总裁牵头对满意度落后公司进行重点帮扶，客户关系部门对满意度提升计划的长期跟踪，集团范围内服务精益流程的大力推广，不断缩小各城市公司、各项目之间的服务差异，持续提升整个集团的客户满意度水平。

1.19 对确保产品和服务安全所设的管理举措

为持续提升产品质量,控制项目安全生产风险，鼓励一线员工勇于承担质量管理责任，万科 2009 年 7 月开始实施《质量管理“拉闸”制度实施办法》。适用于所有万科集团所属全资项目以及合资但万科负责经营管理的项目。

2009 年万科集团共实施各类拉闸 21 次，其中公司安全拉闸 3 次、公司质量拉闸 9 次、公司质量安全拉闸 1 次、集团计划拉闸 2 次、集团质量拉闸 4 次、项目安全拉闸 1 次、项目质量拉闸 1 次；所有 21 个项目均在“拉闸”后实施安全、质量整改，并在 2009 年底之前顺利合闸，重新开始运营。

所谓“拉闸”，指当出现可能造成质量系统性缺陷的风险、现场管理失控、存在重大安全隐患、发生安全事故或因工程计划工期压缩过多对产品质量构成威胁时，对项目或公司实施整改。“拉闸”分为：

“质量安全拉闸”：项目出现可能造成质量系统性缺陷、现场管理失控、存在重大安全隐患、发生安全事故时停工整改。

“计划拉闸”：项目阶段实际工期与标准工期相比压缩（或延误）比例过大且严重违背生产规律，无法确保质量与安全生产时对计划进行调整。

“公司拉闸”：当一线公司两个或以上项目同时出现“质量安全拉闸”（不包括项目部主动拉闸及一线公司工程管理部拉闸），一线公司必须整体停工整改，情节严重时调整经营计划、

放缓发展速度。

“合闸”：项目或公司被“拉闸”后，被拉闸项目或公司须制定质量安全整改措施并实施整改，整改结果经评估合格后恢复正常运行。

1.20 为改善产品质量与服务品质所开展的举措

2009 年，万科是国内首家通过系统的实测实量数据体系、开展住宅产品质量控制的企业。万科所推行的实测实量，减少了土建施工材料和后期装修材料的浪费，降低了建筑施工损耗和建筑垃圾排放，提升了上下游企业工厂加工的集中度和生产效率，将住宅产品的建造精度推进到毫米时代。

2009 年，万科新开工住宅中装修房比例达到 79.5%。相对毛坯房，装修房大约增加 50 道工序，36 项停歇点验收，供应商数量增加 1/3。通过实测实量、模拟验收、部品集中采购以及推行装修房现场集中加工，万科已实现连续三年集中交付缺陷率下降，从 2007 年 2.6 条/户，2008 年 1.35 条/户，下降为 2009 年 1.22 条/户，在装修房满意度第三方同行对比调查中处于行业领先水平。

1.21 基于产品全生命周期考量的服务举措

万科每年营销费用中拨出一定比例投入客户忠诚基金，用于已入住社区配套设施完善，解决客户居住生活中新增需求，尤其关注儿童和老年人相关的公共设施添置、维护和改造。

2009 年，万科投入 3706 万元用于客户忠诚基金。近 3 年的累计投入已超过 1 亿元。

1.22 本年度的重大投诉事件和质量问题

2009 年 1 月，上海万科金色雅筑项目在交付后，出现了较为普遍的房屋渗漏问题。上海万科立刻针对该小区进行了全面排查。经分析检测，因为项目建造局部采用了新工艺，工程参与各方对新工艺的把握不够成熟，淋浴房同层排水防水层在后续施工中造成破损。万科对上海万科金色雅筑项目所有存在质量瑕疵的房屋进行全面修复，维修整改期间，影响到业主正常使用的，依据合同约定给予经济补偿。并延长了住宅的保修期。

1.23 在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自愿性守则的计划

万科法务部门通过推行制度、指引、示范文本等方法，规范各一线公司的销售承诺、广告宣传、车位处分等各类经营活动。审计、内控部门在日常审计活动中，及时发现、查处内

部可能出现的舞弊、违法行为。

1.24 与消费者的对话机制

为广泛收集和受理客户的咨询、要求、意见或投诉，万科提供四条沟通渠道：

地产客户关系中心：地产客户关系中心作为万科与客户之间的桥梁，承担着与客户沟通的中枢作用，并直接受理客户投诉、咨询。各地客户关系中心将在收到意见的两个工作日内给予答复。

物业服务中心：物业服务中心作为万科专门服务于社区客户的常设机构，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。同时基于物业服务中心常设于各项目现场的便利条件，随时可为有急需的客户及时、便利的服务。

投诉论坛：如果希望了解其他客户的观点并与其进行交流分享，或客户希望身份保密，客户可以通过“投诉论坛”发表意见。地产客户关系中心将在一个工作日内给予回复。

万科集团客户关系中心：如果客户通过以上投诉渠道进行投诉后，认为客户的问题仍没有得到有效的解决，客户可以联系万科集团客户关系中心。集团客户关系中心履行统一监控各公司客户关系中心服务质量、协调客户与受理部门关系的职责。

1.25 纳税情况

公司多次进入“中国企业集团纳税五百强排行榜”，并位列中国企业集团房地产行业纳税十强排行榜榜首，07年、08年、09年公司分别实现纳税额53.1亿、82.5亿、74.9亿元。除集团获得纳税冠军外，按独立企业纳税额排名，万科旗下的深圳市万科房地产有限公司、佛山市万科房地产有限公司、上海万科房地产集团有限公司、东莞市松山居置业有限公司、北京中粮万科假日风景房地产开发有限公司、苏州南都建屋有限公司、佛山市万科置业有限公司等子公司，也曾多次进入“中国独立企业房地产行业纳税百强排行榜”，使万科成为子公司入选数量最多的房地产集团。

1.26 政府给予机构的重大财务支持

作为财政部、住房和城乡建设部2008年可再生能源建筑应用示范项目，万科中心项目获得国家1120万元专项资金补助，其中560万已于2009年内到账。盐田区政府给予万科中心

配套补贴 140 万元用于可再生能源应用补助。

1.27 违反规管产品及服务的提供与使用的法律及规则所产重大的罚款总额

2009 年，万科未发生因违反法规而受到惩罚的事件。

万科一贯坚持遵纪守法的治企理念，已成为行业遵纪守法的表率，将遵守法律，预防法律风险的发生作为日常工作的重点来推进。万科法务部门关注和研究政策法规变化，参与国家和地方行业规则的制订；总结以往经验教训，制订相关业务流程的法律指引；总结集团内典型案例或共性风险，每周发布案例点评，不定期发布风险提示，开展销售前法律风险检查（合同、广告、现场）和法律培训。

四、社会——协作参与，能力输出

1、挑战与应对

在 2007 年的《企业社会责任绿皮书》里，我们已经意识到：“能力越大，责任也就越大……我们需要对自己所要承担的社会角色有更清晰的、更广泛的认识。”

万科面临如下社会议题挑战：

- 如何为改善更广范围内的劳工状况做出努力？
- 如何划分企业社会责任与企业公益慈善行为？
- 如何将专业能力和资源结合到社会公益事业中去？

万科的行动回应：

- 与供应商、承包商在劳工状况方面的自律与协作

截止 2009 年底，万科集团共有总包单位 76 家，包括战略合作单位 31 家，非战略

合作单位 45 家。100%的战略总包和 97%的非战略总包通过了涉及质量管理体系方面的 ISO9000 标准、涉及绿色环保，遵守环境法律，对污染预防和持续改进做出承诺的 ISO14000 标准以及涉及控制组织职业安全卫生风险，改进组织职业安全卫生绩效的 OHSAS18000 认证标准。为确保总包单位能够遵守以上认证，万科在其采购制度以及总包单位标准合同文本中对总包单位在入围投标过程中达到上述管理体系标准作出了具体的要求。

- **完成汶川地震灾后无偿捐建，并推广防震减灾技术应用**

截止 2009 年 12 月底，万科所参与的汶川大地震应急救援与无偿捐建工作全面完成，所有捐款已到位，在极重灾区开展的所有捐建项目均已完成并交付使用。包括万科集团、万科员工、万科分支机构、万科合作伙伴、万科公益基金会在内，在应急救援和捐资捐建的总投入为 124,621,577.88 元。

通过系统整合应用多种技术措施，万科所有捐建项目均实现了建筑主体九度设防。设有抗震技术展示厅的遵道学校，从建设到交付，已有逾百批次、数以千计的参观者和考察团队来访。万科还通过支持或参与“映秀镇灾后恢复重建国际研讨会”（四川省建设厅主办）、“抗震建筑人才培养项目”（由中国建筑设计研究院与日本国际协力机构 JICA 具体实施）等研讨和交流来推动行业对防震减灾的认识和应用。

- **以万科公益基金会为主开展公益慈善**

万科公益基金会为万科发起设立的全国性非公募基金会，在 2009 年开展 8 个公益慈善项目，计划投入 887.6 万元。45%投入孤贫儿童大病救治等扶贫助残项目，46%投入四川地震灾区的重建和社区发展，剩余 9%投入救援救助及其它项目。

- **鼓励万科员工参与的社会志愿服务，支持社区中的社团发展和公益活动**

万科将能力输出和社区参与作为企业参与、推动社会公益事业的重要方式。2009 年，万科志愿者数量超过 400 人，志愿服务时间超过 2000 小时。此外，还有 20 多位万科员工出任了近 60 个不领取薪酬的社会职务。

在万科的支持下，14 个非政府组织和非营利性组织在万科社区开展了活动，参与业主数量超过十万人。

2、与社会相关奖项与荣誉

所获奖项	获奖时间	获奖公司	授予单位
“中国最受尊敬企业”	2009 年 12 月	万科企业股份有限公司	经济观察报社、北京大学管理案例研究中心
“2009 最受赞赏的中国公司”	2009 年 10 月	万科企业股份有限公司	《财富》杂志
荣获“中国最具和谐竞争力的上市公司”称号	2009 年 11 月	万科企业股份有限公司	中国企业社会责任同盟、上海交大中国企业发展研究院
“中国最具社会责任上市公司”	2009 年 6 月	万科企业股份有限公司	证券时报社
“地球一小时”企业参与最佳创意奖	2009 年 4 月	万科企业股份有限公司	世界自然基金会（WWF）
“2007-2008 年度中国房地产诚信企业”	2009 年 3 月	万科企业股份有限公司	中国消费者协会
“2008 年度深圳市劳动关系和谐企业”	2009 年 6 月	万科企业股份有限公司	深圳市劳动和社会保障局、深圳市总工会和深圳市企业联合会/企业家协会
2008 中国国有上市企业社会责任榜	2009 年 8 月	万科企业股份有限公司	南方周末-中国企业社会责任研究中心
中国网络房地产十年成就企业	2009 年 7 月	万科企业股份有限公司	搜房网、中国房地产业协会产业与市场研究专业委员会、中国互联网协会网络营销工作委员会

3、指标

2.1 参与四川地震灾后援助及重建工作情况

截止 2009 年 12 月底，万科所参与的汶川大地震应急救援与无偿捐建工作全面完成，所有捐款已到位，所有捐建项目均已完成并交付使用。经第三方审计确认：万科在震后救灾及捐建的总投入为 124,621,577.88 元。其中 100,391,925.41 元为股东大会所批准的专项费用，万科企业公民专项建设费用中开支 2,200,000.00 元，万科员工捐款 11,655,047.52 元、万科分支机构捐款 2,195,193.64 元、万科合作伙伴捐款 4,179,411.31 元，万科公益基金会捐款 4,000,000 元。

位于地震极重灾区绵竹市和都江堰市的 6 个捐建项目，包括遵道学校、遵道镇卫生院、遵道镇便民服务中心、遵道镇中心幼儿园、遵道梨花广场、都江堰市向峨乡便民服务中心均已投入使用，万科捐建项目均实现了建筑主体九度设防。总建筑面积达到 27900 平方米，受益人群约 35000 人。其中 2008 年 12 月 31 日交付的遵道学校（一期）、遵道卫生院，是整个灾区最早交付、抗震设防等级最高的永久性建筑。

万科在地震极重灾区什邡市、彭州市、重灾区巴中市、灾区雅安市共捐资 2320 万元用于当地公共项目的重建，项目分别为：什邡市方亭街万科安置小区（1600 万元）、彭州市白鹿镇政务中心（500 万元）、巴中市南江县流坝乡小学（100 万元）、南江县兴马乡卫生院（100 万元）、雅安市雨城区中里联合小学、雅安市名山县莫家小学（共计 20 万元）。

新建的遵道学校，在 2009 年已经有了第一批毕业生，他们创造了学校有记录以来的最佳中考成绩，考入重点高中的学生人数相当于过去三年的总和。遵道卫生院，自交付第二天接生了第一个孩子以来，一年里已经迎来了 167 个新生命的诞生。

2.2 进行社会公益捐赠情况

2009 年度，万科下属企业分别在北京、上海、青岛、重庆等城市向当地慈善会、英烈基金、非营利性机构等机构捐赠总额约 105 万。

万科公益基金会在 2009 年开展 8 个公益慈善项目，计划投入 887.6 万元，其中 45%投入孤贫儿童大病救治等扶贫助残项目，46%投入四川地震灾区的重建和社区发展，剩余 9%投入救援救助及其它项目。

2009 年开展项目	合同金额	2009 年进展
捐建绵竹市遵道镇梨花广场改造工程	400 万元	已交付使用
四川孤贫儿童先天性心脏病专项基金（跨年）	300 万元	已完成约第一批 153 名患儿的手术治疗。第二笔款项已拨付。
捐助江西省青苗关爱工程暨江西省“城乡困难家庭儿童大病救助慈善基金”（跨年）	100 万元	尚未启动

资助并参与“都江堰三梯次悲伤与失落辅导工作坊”项目	6.9 万元	已完成
深圳市见义勇为基金会捐赠项目	50 万元	已完成
资助《AA1000 利益相关者参与标准》的修订（跨年）	11.4 万元	进行中
社区水体生态治理和参与示范项目（跨年）	4.3 万元	进行中
深圳登山户外运动协会山地救援队资助	15 万元	已完成

2.3 员工参与社会志愿服务情况

截止 2009 年底，不领取薪水、用自己的假期时间参与社会志愿服务的万科员工志愿者超过 400 人，累计提供志愿服务的时间超过 2000 小时。

其中 2009 年 6 月启动的“爱佑童心”四川孤贫先天性心脏病儿童救治项目中，志愿者利用假期、自行承担费用完成了 80 多例患儿走访和 160 余例患儿回访，足迹遍布四川省 22 个地区，行程约 6 万公里。

20 余名万科员工出任了近 60 个不领取薪酬的社会职务，包括人民代表大会、政治协商会议、行业协会、公益基金会、环保组织和非营利性机构，所涉及包括政治参与、社会发展、环境保护、公益慈善、文化艺术、运动等广泛领域。

2.4 公司参与社会教育服务情况

如管理学家德鲁克所指出：“（大型企业）决定着人们对所处社会的看法。一个人，即使是受雇于街头拐角处的售烟亭——自然是远离大型企业的——但他对社会的判断仍会以大型企业实现社会的承诺与理想的程度为依据。”万科认为，作为中国最大的房地产开发企业，向社会开放实习岗位，与大学生进行交流，也是支持教育、增进社会认识的一种重要形式。

2009 年，万科集团及各分支机构向社会开放了超过 100 个实习岗位，接收了超过 20 所国外和国内大学的实习生。其中既包括与哈佛大学合作开展的长期的国际学生交流计划，又包括面向国内高校大学生提供的临时性的实行岗位。万科向实习生所提供的实习时间长度在 1～6 个月。实习生除获得工作指导和积累实践经验以外，还将获得独立开展项目的机会，

并与公司的管理层进行沟通和交流。

万科的相关专业机构，也向非营利性教育机构提供无偿的培训支持，包括提供讲师、开设课程、参观讲解和课题合作。其中就包括向国家环保部和国家教育部共同资助的贝迹（BELL）中国可持续发展创新课程派出讲师。

2009 年，包括王石在内的公司管理层，在国内高校中进行了约 30 场公开演讲，与大学生就经济、社会、环境保护、职业发展等各种议题进行了分享和探讨。

2.5 产业链中工地伤亡情况与职业安全举措

	2009 年各总包单位在万科工地的工伤和死亡统计				
区域	深圳区域	上海区域	北京区域	成都区域	总计
伤	1	0	2	0	3 人
亡	4	3	2	0	9 人

2009 年在万科工地上，总包单位施工人员中发生 3 人工伤，9 人因工死亡。虽较 08 年 28 人工伤、27 人因公死亡的情况，工地安全得以显著提升。但距离零伤亡的目标仍有很大距离。

造成总包单位施工人员伤亡的直接原因包括高空坠落、土方滑坡、触电、设备误操作等。相关总包单位均根据当地社会保险政策对所有的工伤、因工死亡人员进行了申报并按照法律流程进行了理赔。

“失去生命是一个家庭不可承受之重”。为减少安全事故，万科集团对施工现场整理、材料堆放、工作平台、高空坠物、安全用电、施工机械安全、脚手架安全、易燃气体及液体、密闭空间、开工前后安全检察、防火管理等都有明文规定和操作指引，总包单位的施工队伍必须按照万科的要求在施工现场进行安全文明施工。

为保障万科项目工地施工工人的合法权益，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，包括：养老、工伤、生育、失业及医疗保险，为危害程度高的岗位员工办理意外伤亡保险。施工单位与劳务公司签订用工协议时，必须明确要求劳务公司为工人办理相关保险。

2.6 供应链上的现场工作环境与发展

自 2003 年以来，万科就在所有与总包单位的标准施工合同中，加入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护工作。

在项目结算和年底之前，万科主动同相关施工企业核对工程款支付进度，强调其按时向工人发薪的乙方义务。同时承诺 100%如约付款、绝不因甲方资金问题导致乙方拖欠民工工资。

万科要求，所有项目施工现场都必须为外来务工人员提供各种形式的技能或知识培训，尤其是与现场操作相关的上岗的技能培训。

万科对所有项目施工现场，按照文明施工标准进行不事先通知的工程检查，要求施工单位在茶水亭、移动厕所、阅报栏、流动医疗点、盥洗室、食堂、宿舍等现场生活设施方面必须予以保障。

在包括北京、上海、深圳、杭州等部分城市，为外来务工人员的技能提升与职业发展提供了支持。培训内容包括施工技能、安全生产和住宅产业化知识。

2.7 在重要营运地点，从当地供应商采购的政策、制度和比例

万科的采购既体现出其规模效应，又考虑到充分开发当地优秀合作资源，并带动当地就业。万科集团自 2001 年在国内房地产业首次启动集团采购以来，2009 年已经与 24 个行业 56 家合作伙伴签署集团采购合作协议。

2009 年万科集团从当地供应商、施工单位采购金额的比例约占建安成本的 70%。

2.8 已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比

2009 年万科集团分别在新员工培训、新经理培训、目标与行动沟通会上进行《不可逾越的底线》、《房地产开发法律风险》、《红线》等课堂培训共计 14 批次，学员约 650 人次；全集团有约 500 名新员工通过万科在线学习平台（V-learning）完成了《职员职务行为准则》课程学习。

2.9 对社区社团的支持

2009 年，万科物业新增物业服务的楼盘 29 个，面积达到 618 万平方米。截止 2009 年底，万科物业在全国共为 177 个楼盘提供物业服务（含非万科开发的外接非住宅与住宅项目 8 个）。由国家授予国优称号的项目 29 个，由各省授予省优称号的项目 18 个，由各城市

授予市优称号的项目 17 个。其中深圳市龙岗区坂田街道四季花城社区在 2009 年被国家民政部命名为“全国和谐社区建设示范单位”、被国家减灾委员会、民政部评为“全国综合减灾示范社区”、被广东省民政厅评为“广东省老龄工作先进单位”。

2009 年，活跃在万科社区中的社团组织超过 500 个，广泛覆盖各种兴趣爱好、志愿服务、养老助残、防灾减灾、儿童发展等议题。万科尊重客户对生活品质提升、实现自我的需求而长期扶持和支持的社区组织，改变了客户的从属角色，恢复了客户的主体属性，是客户文化生活的重要平台，也是提高社区活动组织性、参与度的重要支撑，更是稳定而持续提高社区客户幸福感的重要形式。

2.10 参与、支持或合作的非政府组织与非营利性组织

2009 年，万科在上海、深圳、北京、天津、长春、青岛、南京、宁波、大连、沈阳、成都、南昌、佛山等 13 个城市的近百个社区，与 14 个非政府组织和非营利性组织合作开展社区活动，社区参与人数超过 10 万户。所开展项目包括：环境保护、慈善募捐、志愿服务、动物保护、户外运动等。

2.11 企业所推动的技术应用和专业标准进步

2009 年度，万科新增申请的专利数量为 5 项，在“商品住房标准化”和“工业化建造技术”累计取得 71 项专利证书。

万科参与 9 部专业标准的起草和编制，涉及建筑结构和建筑性能等方面，其中一部已经通过了政府部门和专家的评审。这些标准的编制，将为产业化住宅的推广提供行业法规依据。

2009 年万科接待了超过 6900 名访问者，就防震减灾、住宅产业化、建筑节能与环境保护等议题进行了大量的交流传播活动。其中，超过 100 批次、约 1000 人次，到访位于四川绵竹的遵道学校，参观万科在其中综合应用的防震减灾技术；有 187 批次、约 2600 人次，到访位于东莞的万科建筑研究中心基地，参观并交流住宅产业化技术。有 269 批次、约 3300 人次，到访深圳市盐田区的万科中心，参观并交流建筑节能与环保技术系统应用。

五、环境——观念播种，行动倡导

1、挑战与应对

2009 年 12 月，公司董事会主席王石代表阿拉善 SEE 生态协会、中国企业家俱乐部、中国企业家论坛、中国房地产商策略联盟和中国企业家哥本哈根代表团的二百余名中国企业家，在哥本哈根宣读了题为《我们的希望与承诺——中国企业界哥本哈根宣言》。宣言指出：“人类到了必须重新审视人与自然关系的历史转型关口；人类必须实现人与自然的和谐，人类的经济发展模式必须转型，人类必须创造出与环境友好的经济增长方式、绿色经济的增长方式。”

作为全世界最大的住宅开发商，万科所面临的环境挑战包括：

- ◆ 如何认识当前的环境问题，并推动公众关注环境议题？
- ◆ 如何从改善产业链开始减少产品制造和使用过程中的资源与能源消耗？
- ◆ 如何为已有环境污染提出切实可行的解决方案并付诸行动？

万科所切实开展的行动包括：

◆ 以装修房、住宅产业化和绿色建筑科技作为万科节能减排的主要手段

2009 年，万科完成集团绿色产品实施规划、可再生能源发展规划以及性能分级标准实施计划。编制并发布了《万科住宅产品性能标准（控制项）》，按此标准，万科住宅产品在建筑节能、室内舒适度、室内隔声等方面将全面与国家标准匹配。完成《万科绿色三星项目实施手册（征求意见稿）》和万科建筑研究中心基地零碳、零排放技术系统规划。

◆ 通过绿色采购、开展污染治理、社区垃圾分类回收主动减少对环境的冲击。

2009 年，在委托环保机构完成的第三方调查后，万科形成了负责任的木材采购政策。复合木材在万科所消耗的木材中所占比例接近 95%。绿色采购已经成为万科装修房战略中的重要环节。

北京万科西山庭院的“垃圾分类”进入第三个年头，居民知晓率 95%，居民参与率 85%，办公场所垃圾分类率 90%。这一年来，整个小区的年处理厨余垃圾近 30 吨。

◆ 支持环境研究，推动民间环境保护

2009 年，万科资助麦肯锡开展中国能源与可持续发展研究，与阿拉善 SEE 生态协会、山水

自然保护中心等中国本土环保组织开展广泛合作。

2、与环境相关奖项

所获奖项	获奖时间	获奖对象	授予单位
“十大绿色公司”	2009 年 3 月	万科企业股份有限公司	《财富》(中文版)
“2008 年度中国绿色公司星级标杆企业”	2009 年 4 月	万科企业股份有限公司	中国企业家俱乐部、道农研究院、《绿公司》杂志
全国唯一的“绿色建筑设计评价标识”三星级(最高等级)认证	2009 年 6 月	万科城(四期)	国家住房与城乡建设部
年度建筑大奖	2009 年 10 月	万科中心	南方都市报
全球国际花园社区银奖	2009 年 10 月	广州万科“万科城”	联合国环境署、国际公园协会
获“环境金奖”	2009 年 10 月	沈阳公司金域蓝湾	中国城市规划学会、中国风景园林学会、中国建筑学会
2007-2008 年度武汉市优秀住宅小区规划设计奖	2009 年 12 月	武汉万科 高尔夫城市花园项目四、五期	武汉市房地产开发企业协会
广东省绿色住区	2009 年 5 月	广州万科城、万科云山	广东省绿色住区考评专家组、广东省房协绿色住区委员会
高新技术企业证书	2009 年 2 月	东莞万科建筑技术研究有限公司	广东省科学技术厅、广东省财政厅、广东省国家税务局、广东省地方税务局
深圳市民环保奖	2009 年 6 月	王石	中共深圳市委宣传部 深圳市精神文明建设委员会办公室 深圳市环境保护局

3、指标

3.1 为减少环境影响所采取的具体措施

2009 年 4 月，万科发布《装修材料与室内环境质量控制作业指引》，规范从装修材料到最终室内空气质量控制的作业流程；《限用禁用材料清单》对 84 种材料做了禁用/限用限制；《装修材料质量控制检索表》按照采购界面划分，对应明确材料的质量标准，为采购与现场材料进场验收提供质量标准检索。

从 2009 年 5 月至今，万科集团集中采购的所有 858 部电梯均使用永磁同步技术，该电梯比传统电梯节电 30%，降噪 10 分贝。

从 2009 年 4 月至今，万科集团集中采购了 563 万台室内灯。与传统灯相比，该室内灯为 100%节能光源，T5 节电 33%，节约玻璃 46%，节约荧光粉 87%，减少 10 倍汞含量。

从 2009 年开始，万科集团集中采购的 C 标地板甲醛释放指标为 0.5mg/L，优于国标 1.5mg/L 的 3 倍；室内电器如空调、热水器等全部达到国家 2 级能耗；所有坐便器全部为 3/6 升出水。集中采购的龙头全部经过洗铅工艺处理，确保流出的水无害。

3.2 在重要营运地点实现的节能、环境保护、可持续发展的案例

2009 年 9 月启用的万科新总部——万科中心，其设计意象为“漂浮的地平线，躺着的摩天楼”，是一个位于最大化景观园林之上的水平向超高层建筑。建筑通过悬索结构，建筑底部架空 9 至 15 米，不仅成为向市民开放的公共活动场所，还为局部微气候形成提供条件，加上地面和屋顶植物的立体设计，实际绿化面积达到 100%。

万科中心按照 LEED 铂金认证标准设计，太阳能光伏应用，设计年发电量为 30 万度。可调节的外遮阳体系、智能照明系统、自然通风、自然采光、冰蓄冷空调系统及地板送风系统，既提高了舒适性，又减少了能耗。从 3 个月的运营效果看，太阳能、地板送风系统运行良好，达到设计要求。

深圳 万科中心	75%节能 自然通风采光 智能遮阳	美国能源与环境设计标准 (Leadership and EnerD and Environmental Design, 简称 LEED) 铂金认证申请中。
---------	-------------------------	---

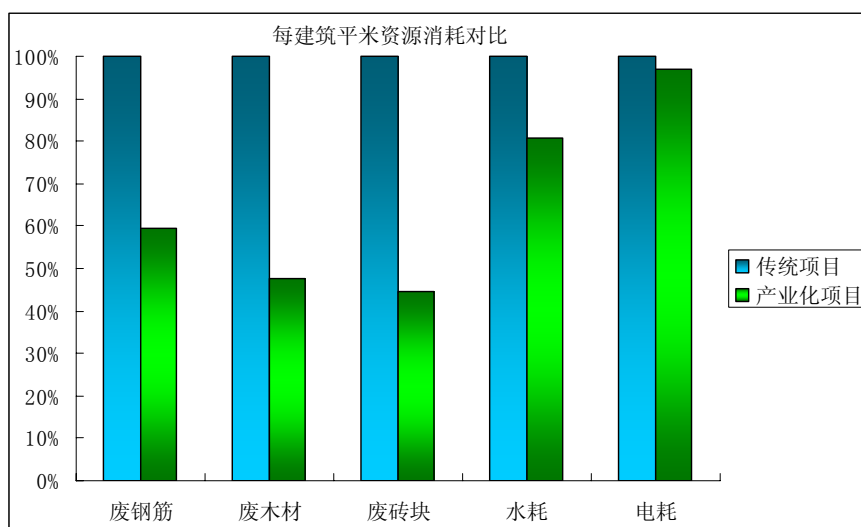
	光伏发电	
深圳 万科城四期	65%节能 可再生能源 5%	绿色建筑设计三星（国家建设部评审）
上海 万科城花新园一期	节水 30%	绿色建筑设计三星（上海市自评）
苏州 玲珑湾三期		绿色建筑设计三星（江苏省当地评审会认证）
上海 万科朗润园	60%节能 雨水收集 中水利用	绿色建筑设计二星（上海市自评）

2008 年 10 月 24 日，北京中粮万科假日风景项目 B3#、B4#楼开始构件吊装，标志着北方工业化项目付诸实施。B3#、B4#楼总建筑面积 8100 平米，采用装配式剪力墙结构体系，南北外墙、楼梯、阳台板、空调板均为工厂预制，其余部分为现场浇注，预制部分与现浇部分通过可靠连接形成整体。同时 B3#、B4#楼还采用了精装修全面家居解决方案。

2009 年 4 月 10 日，B3#、B4#楼全部封顶，5 月 11 日，B3#、B4#楼被授予北京市住宅产业化试点工程。12 月 7 日，交付入住

产业化住宅项目与传统项目能耗数据对比

在 B3#、B4#楼建造全过程中，对其物耗、能耗进行了统计，并与传统的建造方式进行了比较，结果如下：



		单位	工业化	传统项目	差量	节能比例
垃圾量	废钢筋	Kg/m ²	3.09	5.20	2.11	40.63%
	废木料	Kg/m ²	0.60	1.25	0.66	52.31%
	废砖块	Kg/m ²	0.44	0.98	0.54	55.32%
水耗		m ³ /m ²	2.36	2.93	0.57	19.34%
施工电耗		度/m ²	3.21	3.30	0.10	2.90%

- * 假日风景项目 B 区本次同时开工 4 栋楼，面积、户型、造型相同。其中 B1B2 为传统方法施工，B3B4 为工业化施工。B1B2 楼和 B3B4 楼分成 2 区独自计量的，单独安装水表和电表，单独垃圾。
- * 主要计算时间段为结构施工阶段 8 个月左右。
- * 垃圾量通过现场制作分类垃圾池进行计量，垃圾池有固定容量，外运时按照垃圾种类和容量进行计量。
- * 所有数据位万科项目部、监理和施工方计量，无独立第三方核查审计数据。
- * 电耗差距很小，是由于工业化建筑的预制外墙板的安装也是通过塔吊进行安装，而且塔吊的功率较大，除此之外还有很多传统的吊装作业，如吊装钢模板、钢筋等。

3.3 应对环境问题的制度建设和管理举措

2009 年，万科完成集团绿色产品实施规划、可再生能源发展规划以及性能分级标准实施计划。2010 年集团将全面推进绿色项目的实施，其中北京、上海、深圳当年新开工项目将 100% 实施绿色三星标准；2010 年集团可再生能源装机容量计划超过 135 万度。

2009 年，万科编制并发布的《万科住宅产品性能标准（控制项）》，在建筑节能、室内舒适度、室内隔声等方面将全面与国家标准匹配。

3.4 机构在推动公众参与环境问题方面的投入

2009 年，万科作为主要资助方之一，支持麦肯锡完成《中国的绿色革命——实现能源与环境可持续发展的技术选择》研究。该研究旨在向政策制定者和商界领袖提供一份以事实为依据的、量化的分析报告，帮助决策者和商界领袖找出可行的解决方案并进行优先排序。项目小组研究了 200 多个能效提升和减排技术，尤其侧重五个关键领域：公用和民用建筑和电器使用；高排放工业（包括钢铁、水泥、化工、煤炭开采和废弃物管理）；电力；农林业；城市设计和消费者行为。在研究过程中，项目小组访谈了来自政府、商界和学术界的 100 多位专家。

2009 年，万科资助山水自然保护中心完成对公司内部运营系统的碳排放清算和《万科木材使用情况调查》，启动“绿色办公”项目，减少办公和运营环节的能耗，形成了万科对木材采购的政策，规范木材采购行为，对未获得 FSC 认证的供应商进行了清退。

万科董事会主席王石积极倡导可持续发展与环境保护,呼吁关注全球气候变暖和气候变化谈判问题。王石与 WWF (世界自然基金会)、阿拉善 SEE 生态协会等机构合作,参与了一系列环保公益宣传,并推动阿拉善生态协会与联合国环境规划署的合作。在哥本哈根气候变化会议上,参与了由阿拉善 SEE 生态协会、WWF (世界自然基金会)、山水自然保护中心和中国企业家俱乐部共同主办的“愿景与行动-中国商界气候变化国际论坛”,并代表中国企业家宣读《我们的希望与承诺——中国企业界哥本哈根宣言》。

3.5 违反环境法规所处的重大罚款的货币价值及非经济处罚的总数

万科企业股份有限公司,在项目开发、经营管理过程中,严格遵守国家《环境保护法》等有关法律法规,积极履行企业环保义务,落实国家节能减排方针政策,不存在因违反环境法规遭到相关部门重大罚款及非经济处罚的情况

六、行动与未来

康德在《实践理性批判》一书的结论里写到：“有两样东西，我们愈经常愈持久地加以思索，它们就愈使心灵充满日新月异、有加无已的景仰和敬畏：在我之上的星空和居我心中的道德法则。”尊重自然和审视自我、并激起探索和采取行动的主体，不仅可以落实在作为个体的人，也可以是作为组织的企业——原因正如彼得·德鲁克在《管理的实践》里所述——“企业是由人创造和管理的，而不是由经济力量创造和管理的。”

作为一种组织形态，现代企业本身的历史并不久，对现代企业的认识，仍在迅速的变化发展中。尽管企业社会责任的概念已经蔚为潮流，但企业社会责任的履行、可持续发展的实践，仍是一个全新的领域。

但有一个趋势是确定无疑的：随着现代企业社会中的重要性不断上升、对社会的影响越来越大、与社会之间的连接越来越多，无论在实际上还是观念上，企业已经不能退回到一个“黑匣子”中——这端输入资金和人力，另一端产出利润和产品，企业决策与社会无关，也无需向社会公众报告其过程。

随着中国在全球经济中扮演越来越关键的角色，在可持续发展议题上，对中国企业的期待也越来越多：减少碳排放、降低环境污染、维护生物多样性、缓解能源危机，甚至是构建社会信任和缓冲贫富分化带来的社会冲击。

万科意识到这种角色挑战，更认为：在这些议题上，中国企业应该、也有可能成为一个解决方案的提供者和行动的推动者。

2009年是万科连续第二年成为全球规模最大的住宅开发企业。但规模并不等同于能力。与我们对自己的期许相比，万科的能力距离世界第一的位置还很远。万科在可持续发展议题上应该作为的角色分量，理应比现在更重。

仰望星空，会激发起人们的探索热情。2009年，万科进一步清晰了在可持续发展方面的目标，以此鼓舞未来数年前行的方向。万科设定了三个目标：

- 以住宅产业化为平台，推广绿色建筑，带动行业技术进步，最终降低建筑能耗的绝对总量和在社会中总能耗中的相对比重。
- 城市垃圾减量，包括新开工住宅全部实现装修房，减少建筑垃圾，在社区推行垃圾分类，最终为实现整个社会的垃圾减量做出贡献。
- 应用可再生能源，减少对传统能源的依赖，最终增加清洁能源的绝对总量和社会能源中的比重。

万科无法独立实现这些目标，但并不担心此行孤单。中国政府对保护环境、控制污染所

发挥的积极态度,以及在国际环境议题上逐渐展现的领导力,已经为可持续发展勾勒出蓝图,在过去的一年里,万科所坚持的可持续发展道路上已经有越来越多的同行者。

万科已经行在路上。在我之上,有星光指引;居我心中,是坚定信念;行我前后,是志同者的脚步。

以住宅产业化为平台,推广绿色建筑

2009年中国政府已宣布了控制温室气体排放的行动目标,即到2020年实现单位国内生产总值(GDP)二氧化碳排放比2005年下降40%至45%。

建筑行业是温室气体排放的主要来源之一,对气候变化有着重要的影响。联合国政府间气候变化专门委员会(IPCC)于2007年发布的《第四次评估报告》指出:2004年,全球建筑行业产生的与能源有关的二氧化碳排放大约占2004年全球二氧化碳排放总量的33%。

根据2009年中国政府公开的相关数据:全国房屋总面积已超过400亿平方米,每年还将新增建筑面积16亿~20亿平方米,仅中国的建筑使用能耗就占全社会总能耗约28%,预计今后这一比例还将继续增加,未来20年内有可能达到35%。建筑能耗将成为决定未来20年中国能耗和排放的关键环节。

发展绿色建筑产业对于我国应对气候变化、推动低碳经济发展具有重要意义。“十一五”期间,国家明确建筑节能承担着我国全部节能任务的41%(即节约1亿吨标准煤)。目前全国城镇累计建成节能建筑面积只有28.5亿平方米。

不计入原材料生产和运输的部分,建筑相关的能耗约75%发生在使用过程中,约25%发生在建造过程中。绿色建筑,不仅要考虑减少建筑使用过程中采暖、空调、照明、家用电器等能耗,而且要减少建造、运输过程中的能耗。

2007年8月,建设部颁布《绿色建筑评估标识管理办法》,该办法全面考虑了绿色建筑的各项指标,从节地与室外环境、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源应用、室内环境质量、运营管理等方面对绿色建筑进行评估和认证,2009年4月,深圳万科城四期获得了建设部颁发的绿色三星标识证书。这是全国第一个获得“绿色建筑设计评价标识”三星级的住宅项目。

万科将通过以下举措推广绿色建筑：

- 1、标准研究与应用。研究建筑节能技术标准，全面实施《万科住宅性能标准》，积极开展绿色建筑设计评价标识认证，在行业内率先形成建筑全生命周期碳减排技术及评价体系，成为绿色住宅标准的研究者和倡导者。
- 2、技术转化与推广。广泛推行住宅工业化建造技术，研究低能耗的建筑仿生设计，实验新型建筑材料应用技术，与设计、施工、材料、设备单位共同研究绿色建筑的系统实现，成为节能技术的广泛应用者。
- 3、采购与产业链影响。实现包括精装修、通风、采光、隔音、机电设备在内的建筑部件的性能准入制度，保障万科选用的部品材料符合万科绿色技术体系需求。应用新型墙体材料，采购较高能效标准和标识的家电设备，采购节能建材、绿色建材，减少对木材的消耗，加大对竹材等材料的应用，带动上下游，成为温室气体减排的行业领先者。
- 4、宣传。积极传播，加强供应商和承包商的节能和绿色意识，推动消费者对于绿色建筑的认识和辨别，提高绿色建筑的认识度和购买率。

2010 年，万科按照绿色建筑三星标准设计，在住宅工业化平台上建设的住宅开工面积将达到 100 万平方米。预计到 2014 年，仅万科在推广绿色建筑上所减少的碳排放量就将达到 100 万吨。

2020 年，如果万科所有新建住宅采用工业化建造方式，达到国家绿色三星标准，建造过程和建材的能耗将下降约 25%，使用过程的能耗将下降约 40%，如果整个行业建造和使用节能水平与万科相当，则可以为 2020 年当年全国二氧化碳减排量中贡献 12% 的力量。

城市垃圾减量

垃圾处理已成为限制城市化进程和城市经济发展的重大问题之一。近 10 年来，城市生活垃圾产生量以每年 5%—8% 的平均速度增加，在特大城市和大城市，垃圾产生量的增长接近甚至超过 GDP 增速。更有分析报告指出：中国每年产生近 1.5 亿吨城市垃圾，中国城市生活垃圾累积堆存量已达 70 亿吨。

根据 2009 年抽样调查，万科社区人均日排放垃圾已经超过 1 公斤，这也是目前北京、上海、深圳、广州等特大城市的平均水平。按照这个水平计算，2010 年，仅万科在全国已

交付的社区，年产生的垃圾量就将达到约 20 万吨的规模。

在现有的垃圾处理方式中，填埋和焚烧长期的环境代价很高，只有实施以分类为基础，对垃圾进行资源化利用，从而实现垃圾减量，才是解决当前垃圾危机的最终途径。2002 年我国提倡城市垃圾分类收集并启动试点城市以来，垃圾分类收集目前只占 16%，混合收集仍占城市垃圾产生总质量的八成以上。

房屋建造与装修正产生大量建筑垃圾，而住宅社区是实现垃圾分类收集的源头，万科将按以下措施着手推行垃圾分类和垃圾减量：

- 1、新开工住宅全部实现装修房，提高住宅工业化生产率，减少建造和二次装修所产生的建筑垃圾，对建筑垃圾进行分类收集并评估后续处理状况。
- 2、在已交付小区设置垃圾分类投放设施，通过业主参与、社会监督，根据后端的实际处理水平，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。
- 3、评估资源回收企业的作业状况，提高垃圾的资源综合利用率，减少回收再利用过程中的环境污染。
- 4、主动对接政府和垃圾处理机构资源，把社区的分类投放，衔接到社会的分类收集、分类运输、分类处理的体系中。
- 5、将垃圾分类处理的路线、设施和空间纳入万科住宅设计标准。

2010 年，万科所有新开工住宅实现装修房，2014 年万科所有满足条件的新开工住宅实现住宅工业化生产。仅装修房一项，如果全行业象万科一样采取行动，按照中国住宅的年交付规模，每年可以减少全社会 1000 万吨的建筑垃圾。

2010 年，万科在北京、上海、深圳三地的试点小区启动垃圾分类处理：占社区生活垃圾 50%的厨余垃圾，将全部实现厌氧处理后转为肥料或用作沼气发电；占社区生活垃圾约 20%的可回收物将在分类回收后进入资源循环利用；将社区的生活垃圾产生量降低到分类处理前的 30%。2011 年，北京、上海、深圳、广州四个城市的所有万科社区，将全面实行垃圾分类处理和回收。2012 年，万科将在所有已交付社区实施垃圾分类回收，预计每年减少垃圾 14 万吨。

参照万科社区的垃圾减量水平，如果在北京、上海、深圳、广州四个城市全面推广，预计每年减少垃圾就会超过 1500 万吨，如果在万科所进入的 33 个城市均推行垃圾分类和回收，预计每年将减少超过 7000 万吨垃圾。

应用可再生能源

中国是目前世界第二位能源生产国和消费国。能源消费以煤为主，煤炭消费是造成煤烟型大气污染的主要原因，同时造成中国能源消费的二氧化碳排放强度也相对较高。虽然中国的温室气体历史累计排放少，但增长速度和排放总量已经迫切需要解决。扩大可再生能源的利用，是解决能源开发利用与环境保护和气候变化的关系的重要方式。

中国政府承诺：到 2020 年，非化石能源在一次能源当中所占的比重提高到 15%。目前的应用比例只有这一目标的一半。中国政府承诺：到 2020 年，非化石能源在一次能源当中所占的比重提高到 15%。目前的应用比例只有这一目标的一半。温家宝总理在 COP15 的讲演提到：截至今年上半年，中国单位 GDP 能耗比 2005 年降低 13%，相当于少排放 8 亿吨二氧化碳。2005 年至 2008 年，中国可再生能源增长 51%，年均增长 14.7%。水电装机容量、核电在建规模、太阳能热水器集热面积和光伏发电容量均居世界第一位。人工造林面积达 5400 万公顷，居世界第一。1990 至 2005 年，单位 GDP 碳排放强度下降 46%。在此基础上，我国又提出，到 2020 年单位 GDP 碳排放比 2005 年下降 40%—45%。

对万科来说，中国政府的公开承诺尤其令人振奋。因为万科住宅产业化将迎来规模发展的时代。万科已经充分做好迎接低碳经济时代来临的准备。万科推行住宅产业化的初衷是为了提升企业的竞争力，不是为了应对气候变化，后来发现推行住宅产业化得节约能源、木材的结果同绿色经济的要求一致时，才从不自觉提高到自觉的推行绿色住宅的认识高度。但无论如何，万科在低碳经济的预期中占得先机。

万科不仅在节能技术上投入研发和应用，还通过如下举措积极实施清洁、安全的可再生能源应用：

- 1、积极推进国际合作，争取发达国家的技术支持，引进先进的设计、技术和设备。
- 2、加强自主创新能力，重点研究可再生能源的技术应用和优化、可再生能源装置与建筑一体化应用。
- 3、响应政府政策号召，加大可再生能源在自身经营和社区能源供应中的比重。重点加大光伏发电、风能、地热、垃圾沼气、空气热能等方面的技术应用。

2010 年万科的可再生能源发电量超过 90 万度，计划在 2012 年新交付项目所的使用能耗中 1%由可再生能源提供。

预计到 2020 年，通过应用工业化建造方式、实现三步节能、降低供应商能耗、应用可再生能源，万科每平方米建筑面积的能耗将比 2009 年降低 36%。

我们希望在此章的末尾向大家介绍三个新建筑（群）：万科新总部大楼、万科“2049”世博馆和万科建筑研究中心基地，它们表达了万科现阶段对住宅产业可持续发展的思考与行动：

【万科新总部大楼】一般来说，建多大的建筑，就要缩减多少市民公共空间，但这栋由斯蒂芬·霍尔设计的建筑不是如此，它用造桥的斜拉索技术把建筑悬空拉起来，所占地面完全向市民开放，同时最大程度增加绿化面积。大楼进深控制在 20 米，幕墙系统开窗率高达 30%，墙体有可以控制角度的百叶，保证采光、温度和空气流通。它利用太阳能发电，降低 14%的总体能耗。雨水、污水全收集处理，节水 50%。建筑使用可再生环保材料，但并非什么特别的高科技产品，而是在方圆 500 英里范围内生产……。

【上海世博会万科馆】这个馆的名称叫“2049”，2049 不仅是建国 100 周年，更象征着我们的未来。我们创造了经济增长的奇迹，但有没有计算过为此付出的环境代价呢？这个馆表达的是对人与自然环境、城市生活的思考，主题：“尊重的可能”。展馆采用麦桔梗作为建筑原材料，展览内容：人类一步步侵占金丝猴的生活空间，学习非洲蚂蚁高超的建筑技术，草方格对抗沙漠化，人与垃圾的战争……

【建筑研究中心基地】2006 年，万科东莞住宅产业化基地立项，随后完成了一系列研究和实验，推出 1—6 号实验楼。简单地说，住宅产业化就是用工业化生产的方式来建造住宅，以提高住宅生产的劳动生产率，提高住宅的整体质量，降低能耗物耗。按照中国房地产行业 2012 年预计规模，如果住宅产业化占全国住宅建设量的 10%，每年节约能耗相当于葛洲坝发电站 2 个月发电量，节约用水相当于 19 个西湖，减少混凝土损耗相当于 5.1 万户 90 平米小户型住宅混凝土用量，减少钢材损耗超过 1 个“鸟巢”用钢量，减少木材损耗相当于 1.18 万公顷森林……

基地将继续上马二期，三期，在未来 2~3 年内建成以“0 市政供电、0 污水排放、0 垃圾排放”为目标的研发基地，依靠多元、清洁的可再生能源满足能源需要。

企业社会责任报告编制部门：万科企业公民办公室
下载本报告的电子版：www.vanke.com
关于企业社会责任报告的意见，请联系：csr@vanke.com