

# 2022

## 環境、社會及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND  
GOVERNANCE REPORT

萬物雲空間科技服務股份有限公司

Onewo Inc.

---



# 目錄

<b>關於本報告</b>	<b>01</b>	<b>責任管治</b>	<b>64</b>
		風險管控	65
		廉正建設	67
		可持續供應鏈	70
		知識產權保護	73
		企業融和管理	74
<b>年度 ESG 亮點</b>	<b>02</b>	<b>環境友好</b>	<b>75</b>
		應對氣候變化	77
		綠色低碳運營	82
<b>關於萬物雲</b>	<b>03</b>	<b>附錄</b>	<b>88</b>
公司發展歷程	03	附錄 I ESG 關鍵績效數據	88
公司簡介	04	附錄 II 香港聯合交易所《環境、 社會及管治報告指引》內容索引	95
年度榮譽	05		
<b>ESG 管治</b>	<b>06</b>		
ESG 方針策略	06		
ESG 管治架構	07		
董事會聲明	08		
利益相關方	09		
重要性議題管理	10		
<b>萬物雲共同發展計劃</b>	<b>12</b>		
AI 成長：助力一線服務者多元成長	12		
AI 生命：減少服務空間內非正常死亡	14		
AI 環境：建築節能減排與社區垃圾分類	19		
AI 社區：物業更新及與周邊社區共生	25		
<b>以人為本</b>	<b>29</b>		
人才的吸引與留存	30		
保障員工權益	32		
培訓與發展	36		
職業健康與安全	39		
員工關懷	42		
<b>社區共生</b>	<b>43</b>		
客戶健康與安全	44		
服務品質提升	47		
客戶滿意度提升	55		
信息安全與隱私保護	56		
社區文化建設	57		
推動行業發展	59		
社會責任承擔	61		

## 封面故事

領導力訓練計劃（儲備總監）戶外拓展期間，六名陽光健康的學員，在沙灘上奮力躍起。

萬物雲珍視員工的善意與潛能。除了通過服務力訓練與認證體系，幫助員工獲得具有市場競爭力的專業技能外，我們更是搭建了萬物生、儲備主管、儲備經理、儲備總監的領導力訓練計劃，以及高級管理人員在職勝任輔導體系，賦能有奮鬥意願的普通人成就不凡事。

自 2005 年以來，領導力訓練計劃先後培養了 2 萬餘名認同「做服務者，永爭第一，陽光健康」文化理念的骨幹人員，他們是公司可持續發展的關鍵保障。關於萬物雲更多可持續發展實踐及成果，將在本報告各章節呈現。

圖中人物從左至右：

李俊（中山大學畢業，現任萬物雲城順德城資公司總經理，2016 年校招入職）

陳誠（鄭州大學畢業，現任鄭州城市代表處總經理，2013 年校招入職）

劉雅蘭（中南民族大學畢業，現任杭州區域代表處合作與發展部負責人，2015 年校招入職）

孟慶莎（南昌大學畢業，現任萬物雲北京區域公司業務支持部負責人，2009 年校招入職）

胡冰（福州大學畢業，現任伯恩物業副總經理，2016 年社招入職）

劉波（復旦大學畢業，現任萬科物業全國財務運營管理專家，2017 年社招入職）

# 關於本報告

本報告為萬物雲空間科技服務股份有限公司（以下簡稱「本公司」）發佈的首份《環境、社會及管治報告》（以下簡稱「ESG 報告」或「本報告」），重點披露本公司及其附屬公司（統稱「萬物雲」或「我們」）於 2022 年在 ESG 方面的管理理念、管理舉措及亮點成效等。

## 編制依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（以下簡稱「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「《ESG 報告指引》」）進行編制，並參考氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures）（以下簡稱「TCFD」）框架建議。

## 報告原則

本報告編制過程遵循聯交所「ESG 報告指引」四大匯報原則。

原則	回應
重要性	萬物雲於 2022 年開展重要性議題評估工作，邀請利益相關方參與評估，由董事會對年度重大性分析結果進行審批確認，並於本報告披露公司於重要性議題的影響及表現。
量化	本報告所披露的數據已經過審閱，並於報告中列明重點數據所參考的計算標準及方法。
平衡	準確、真實且完整地披露公司的 ESG 表現。
一致性	本報告為萬物雲首次披露的 ESG 年度報告，未來我們將盡可能確保報告採用一致的披露原則，當出現統計方式等相關因素更改時，我們將在報告中說明具體更改及變更原因。

## 報告範圍

本報告的報告期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（「報告期內」或「本年度」），部分內容向前後適度延伸。

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋萬物雲的實際業務範圍。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。本報告重點披露 ESG 信息，部分內容須與《萬物雲空間科技服務股份有限公司 2022 年度報告》一併閱讀。

## 數據來源

本報告使用數據及資料主要源自公開數據、內部統計報表、第三方調研、行政文件及報告等相關文件。

## 報告批准

本報告於 2023 年 3 月 27 日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

## 報告獲取

本報告提供中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）或本公司的官方網站（<https://www.onewo.com>）獲取。如中英文版本有任何不相符之處，應以中文版本為準。

## 意見反饋

如閣下對本公司 ESG 工作或本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下電子郵件地址與我們聯絡：[esg@onewo.com](mailto:esg@onewo.com)。

# 年度 ESG 亮點

我們以「聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs)」和聯交所 ESG 指標為指引，將人權、勞工、環境及反腐敗等原則融入企業日常經營管理，制定公司 ESG 策略，持續為相關方創造價值，助力經濟、環境與社會的可持續發展。

## 以人為本

**100%**



新員工安全培訓覆蓋 100%

**3,130**



推動 3,130 名一線服務者轉崗成技術型、社會和情感溝通型服務者

**76.43**



全體員工人均培訓時長 76.43 小時

**559**



559 名一線服務者獲得助學金支持，實現學歷提升

## 社區共生

**2.9 萬**



2.9 萬名員工及其他服務提供人員完成 CPR 实操培訓

**643**



住宅項目新增配置 643 台 AED

**1.5 億**



公益投入逾 1.5 億元 (包含友鄰計劃、社區煥新基金及公益捐贈)

**7**



萬物雲員工及其他服務提供人員通過 CPR 急救技能挽救生命事件 7 起

行業首發「空巢老人服務清單」，為 1.6 萬名老人建立服務檔案，服務空間內長者非正常身故現象有顯著改善

住宅服務獲得「中國物業服務 315 滿意度調查第一名」

## 責任管治

**310**



完成專項檢查及評估 310 次，綜合審計 5 次，專項審計 14 次

**100%**



員工 100% 簽署《廉潔承諾書》並進行利益衝突申報

**0**



0 起對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件

**100%**



供應商 100% 簽署《陽光合作協議》

## 環境友好

**11**



全國在管商企項目中樹立 11 個節能或節水試點實驗項目

**68**



68 個節能節水類提案獲得萬物雲「海豚行動」創新服務提案獎項

**625**



新增 625 個住宅小區實施垃圾分類

**7%**



萬物雲總部試點能源管理平台和高效製冷機房，較試點前大廈能源消耗降低 7%





## 公司簡介

萬物雲引領並推動了中國物業服務行業的發展。32 年來，我們始終堅守為客戶做好服務的初心，讓更多人體會物業服務之美好。依托於領先的品牌優勢和服務品質，我們成為了中國領先的全域空間服務提供商，也是獨一無二的由社區、商企和城市空間「三駕馬車」業務體系協同驅動的服務供應商。能夠保持這樣的市場領先地位與我們的自我驅動的文化息息相關。通過 AIoT 和 BPaaS 解決方案服務，我們在空間裡實現了遠程和混合運營，進而為客戶提升空間服務效率。基於我們的品牌定位，我們致力於為中國經濟最發達的高線級城市空間以及客戶提供優質服務。

在不斷探索業務發展方向和主動實施戰略轉型的過程中，我們建立了包括以下三大業務分部的業務模式：

### 社區空間居住消費服務

我們向個人客戶（如業主及居民）提供的服務主要歸類於該業務板塊。為滿足業主和居民多元化的住宅居住消費需求，我們提供了一系列的社區空間服務，包括住宅物業服務、居住相關資產服務和其他社區增值服務。我們通過萬科物業品牌提供住宅物業服務。作為我們住宅物業服務的延伸，我們還推出了包括樸鄰等在內的一系列其他品牌，擴大我們社區空間的服務產品範圍，戰略重點為房屋銷售及租賃經紀服務和房屋裝修及美居服務等居住相關資產服務。

### 商企和城市空間綜合服務

我們向企業、政府及其他機構客戶提供的除 AIoT 及 BPaaS 解決方案服務以外服務均歸類於該業務板塊。為營造宜人的商企和城市空間，我們為企業、政府及其他機構客戶提供物業及設施管理服務、開發商增值服務以及城市空間整合服務。我們通過與戴德梁行大中華區物業及設施管理服務業務的整合，設立了我們獨特的物業及設施管理品牌萬物梁行，並以此樹立了以客戶為戰略重點的業務發展新方向。此外，通過萬物雲城品牌，我們為城市公共空間的各受益者（包括但不限於政府部門及普通公眾）提供城市空間整合服務。

### AIoT 及 BPaaS 解決方案服務

我們的技術產品單獨歸類於該業務板塊。為全方位提升服務能力和效率，我們持續投入研發活動並開發了一系列技術驅動的解決方案，該等方案著重我們在社區、商企和城市空間的服務標準化及數字化，包括 AIoT 解決方案及 BPaaS 解決方案。該等解決方案是我們領先於國內同行實現遠程運營現場服務的基石，並幫助更多各行業企業客戶探索未來機遇。

2022 年，萬物雲營業收入 301.1 億元。有關公司業務策略、營運及財務表現的詳細內容，請參閱《萬物雲空間科技服務股份有限公司 2022 年度報告》。

## 年度榮譽

萬物雲致力於不斷提升服務品質、發展科技競爭力與變革商業模式，為客戶和社會創造價值。本年度，我們榮譽來自政府、行業機構、媒體平台及社會公眾的榮譽和認可，其中包括（部分展示）：



### 公司綜合

萬物雲 榮譽 格隆匯「金格獎」大中華區卓越上市公司「年度最具投資價值 IPO」

萬物雲 榮譽 CVPR2022 workshop（國際計算機視覺與模式識別會議）  
Image Matching（圖像匹配）挑戰賽銅牌



### 社區空間服務

萬科物業 榮譽 中國物業服務 315 滿意度調查第一名



### 商企空間服務

萬物梁行 榮譽《哈佛商業評論》卓越管理獎

萬物梁行 榮譽 RICS 中國獎年度城市更新項目、年度設施管理團隊



### 城市空間服務

萬物雲城 榮譽 ICT 中國（2022）最佳創新先鋒案例及優秀創新先鋒案例

萬物雲城 榮譽 全球智慧城市大會「能源與環境大獎」（「鼓浪嶼」項目與「深圳河流水質」項目）

# ESG 管治

## ESG 方針策略

萬物雲奉行負責任的發展理念，基於「重塑空間效率，服務歷久彌新」的使命，強調經濟效益與環境社會效益并舉，將可持續發展理念與目標融入整體戰略與日常運營。我們相信，負責任的經營是最好的 ESG 實踐。

### 我們珍視員工、珍惜客戶、心系社區

我們為一線員工打造健康安全的職業環境、構建多元人才發展體系並開放傾聽員工心聲的渠道。面對客戶，我們倡導「做服務者」「永爭第一」的文化，始終以提供高品質服務為核心目標，不斷精進服務水平以滿足客戶不斷增長的需求。面對社區及行業，我們充分發揮自身的影響力，聯合優秀同行倡議優質服務，營造美好社區。

### 我們秉持責任與敬畏之心，審慎經營

我們倡導正直、誠信和透明的「陽光健康」文化，建立與業務運營適配的風險控制與管理政策，在合規運營、可持續供應鏈、內控審計、廉正監察等方面均設立標準規範與閉環管理機制，以提升經營韌性與可持續發展能力。

### 我們以行動守護綠水青山

我們通過優化管理措施和利用智慧手段，向客戶提供綠色低碳的物業管理服務，並減少自身營運過程中對環境帶來的影響。面對氣候變化趨勢，我們識別潛在風險與機遇，堅持提升自身應急管理水平，通過對自然災害和極端天氣的預警、演練與防護，在保障客戶與員工健康安全的同時，盡可能減少極端天氣對業務開展造成的影響。

針對大家較為關切的問題，我們於 2021 年啟動了公司社會責任項目「**萬物雲共同發展計劃**」，聚焦「助力一線服務者多元成長」「減少服務空間內非正常死亡」「建築節能減排與社區垃圾分類」和「物業更新及與周邊小區共生」四項核心議題：讓改變從身邊發生，積跬步，致千里。



**ONEWORLD**  
万物云共同发展计划

更多關於「萬物雲共同發展計劃」的策略、行動與亮點成果，請參閱本報告第 12 頁「萬物雲共同發展計劃」章節。



## ESG 管治架構

萬物雲建立了職責清晰的 ESG 管治架構，明確各層級分工與相關事宜決策程序和匯報機制：董事會對公司的 ESG 相關事宜擁有最高權力、負有最終責任，ESG 管理委員會與 ESG 工作組負責具體實踐工作。



## 董事會聲明

萬物雲高度重視可持續發展管理，根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的要求，持續健全可持續發展治理結構，加強董事會在公司環境、社會及管治 (ESG) 事務治理的監督與參與力度，積極將 ESG 融入業務實踐中，保障公司的穩健運營與長遠發展。

## ESG 管治

董事會對萬物雲的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責決定萬物雲 ESG 發展方向及管理策略；確保設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部監控系統；負責聽取 ESG 有關重要事宜的討論結果並關注 ESG 目標進展；負責審議及批准年度 ESG 報告。

為貫徹落實可持續發展策略，在董事會指導下，萬物雲建立了 ESG 管理委員會，並下設 ESG 工作組負責具體工作落地。相關團隊依既定職責開展工作，定期向董事會溝通及匯報工作進展。

## ESG 風險管理

萬物雲時刻洞察所處行業的發展趨勢，不斷審視改善內部管理現狀，識別 ESG 風險和機遇，同時通過利益相關方常態化溝通機制，了解內外部建議、訴求及關注點，通過訪談、調研及專家評估等方式對議題開展重大性評估，並將其作為公司制定和調整管理方針的考慮因素之一。董事會已參與 ESG 議題的重大性評估，並對萬物雲的年度重大性分析結果進行審批確認。








## ESG 目標管理

萬物雲遵循聯交所《環境、社會及管治報告指引》的要求，致力於把可持續發展理念融入到公司戰略中，並發佈「佈萬物雲共同發展計劃」。我們已設定溫室氣體排放、廢棄物排放、資源使用等關鍵 ESG 目標。董事會就目標的設定進行審閱及討論，並定期檢討相關目標達成進度。

本報告詳盡披露萬物雲 2022 年 ESG 工作的進展與成效，已經由董事會於二零二三年三月二十七日審閱批准。

## 利益相關方

萬物雲高度關注利益相關方的溝通，充分聽取各方意見，致力於平衡與達成各利益相關方的訴求。同時，我們不斷優化公司的可持續發展戰略，力求實現合作共贏。

利益相關方	溝通渠道	相關議題
 <p>政府及其他監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文往來</li> <li>會議論壇</li> <li>面對面溝通</li> <li>電話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業管治</li> <li>減少廢棄物及污水排放</li> <li>減少溫室氣體及廢氣</li> <li>應對氣候變化</li> <li>使用可再生能源</li> <li>提高用水效益</li> </ul>
 <p>股東、投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度報告</li> <li>公告及通告</li> <li>會議</li> <li>電話</li> <li>郵件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業管治</li> <li>提升能源效益</li> <li>廣告及品牌管理</li> </ul>
 <p>客戶、業主</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全國統一客服專線</li> <li>住這兒 App</li> <li>管家企業微信</li> <li>面對面溝通</li> <li>會議、電話</li> <li>問卷調查</li> <li>走訪了解</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全及隱私保護</li> <li>客戶滿意度管理</li> <li>完善社區基礎設施及支持服務</li> <li>智慧物業服務發展</li> <li>提升服務品質及效率</li> <li>智慧城市建設</li> <li>保障客戶健康與安全</li> </ul>
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工信息反饋平台</li> <li>職工代表大會</li> <li>職工會議</li> <li>面對面溝通</li> <li>女性員工權益保障專項</li> <li>培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工招聘及保留</li> <li>保障員工健康與安全</li> <li>禁止僱傭童工及強制勞工</li> <li>保護員工權益</li> <li>平等機會與多元化</li> <li>提升員工參與及滿意度</li> <li>提供培訓及職業發展機會</li> </ul>
 <p>供應商及其他合作夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>電話</li> <li>面對面溝通</li> <li>公文往來</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持續供應鏈</li> <li>廣告及品牌管理</li> <li>促進行業交流與創新</li> </ul>
 <p>媒體、公益組織及 NGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話</li> <li>郵件</li> <li>會議</li> <li>面對面溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動及志願者服務</li> </ul>
 <p>社區公眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>走訪了解</li> <li>公眾參與調研</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善社區基礎設施及支持服務</li> <li>促進社區發展</li> </ul>

## 重要性議題管理

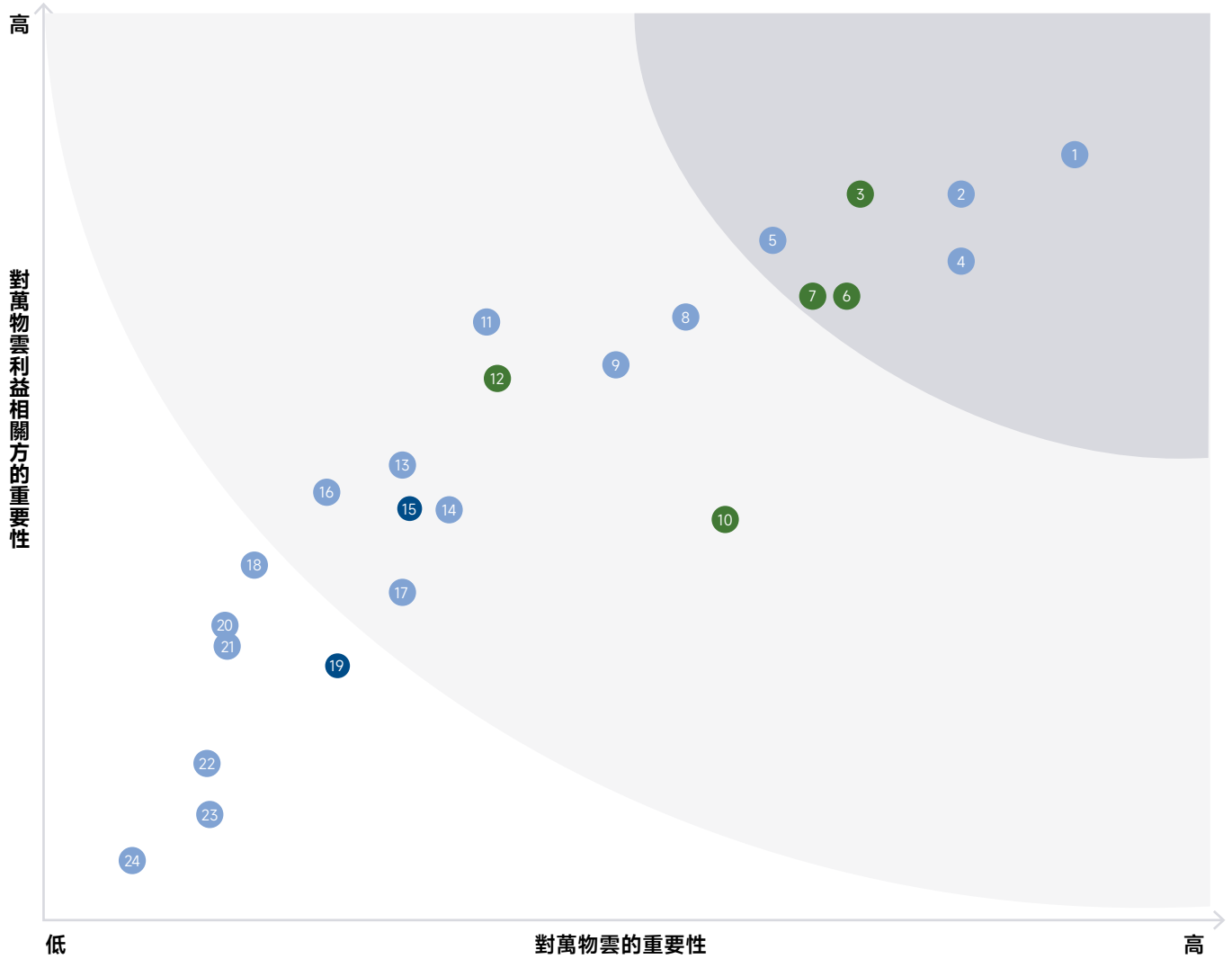
萬物雲重視 ESG 報告的真實性，我們基於公司實際情況及社會熱點議題開展重要性議題評估工作，以便全方位了解各項 ESG 議題對本公司業務發展的重要性，以及利益相關方對重大性議題的關注度。在此基礎上積極採取應對措施，持續提升萬物雲 ESG 信息披露及相關事宜管理水平，實現可持續發展目標。

### 重要性議題評估流程





### 重要性議題矩陣



萬物雲 2022 年 ESG 重要性議題分析矩陣

#### 高度重要

- 1 提升服務品質
- 2 智慧服務發展
- 3 污染物排放管理
- 4 客戶滿意度管理
- 5 信息安全及隱私保護
- 6 水資源管理
- 7 能源管理

#### 中度重要

- 8 保障員工健康與安全
- 9 禁止僱傭童工及強制勞工
- 10 應對氣候變化
- 11 員工薪酬與福利
- 12 溫室氣體排放管理
- 13 保障客戶健康與安全

- 14 保障員工權益
- 15 商業道德與反腐敗倡廉
- 16 員工吸引與留存
- 17 員工培訓與發展

#### 一般重要

- 18 可持續供應鏈
- 19 企業管治
- 20 多元與包容
- 21 保護知識產權
- 22 賦能行業發展

- 23 促進社區發展
- 24 參與社會公益

- 環境議題
- 社會議題
- 管治議題

# 萬物雲共同發展計劃



## AI 成長：助力一線服務者多元成長

「我們平台上一線服務者近 20 萬（「近 20 萬」指 2021 年萬物雲員工及其他服務提供人員），他們奮鬥在服務最前線，抗颱風、阻暴雨、防疫情，為客戶排憂解難。他們當中超過半數讀書只念到高中或中專，很多人來公司應聘的時候，都是剛下火車，拖著行李箱來的。如何幫助大家豐富職業技能，可以跑在被 AI 替代的前面，並打開收入的天花板？」

——朱保全，《千里之行，始於足下：寫于萬物雲更名一周年》

數智化時代，財會出納、物業門衛、前台等簡單重複勞作的崗位正在被智能算法替代，這些崗位上的人將何去何從？助力一線服務者多元成長，是萬物雲作為一個團隊的責任。在萬物雲，拼搏奮進的大門永遠敞開，這裡提供學習新技能、挑戰新崗位的機會，讓更多一線服務者從簡單重複勞作的崗位，向技術型、社會和情感溝通型的崗位轉型。「AI 成長：助力一線服務者多元成長」專項是我們對「機器擠佔工作機會」時代熱議的回答，是為員工創造更優發展、更高收入的決心。

### 「萬紫千紅」好發展

2019 年，公司啟動「千軍萬馬進樸鄰」員工發展項目，鼓勵一線服務者探索職業新道路，向樸鄰資產管家轉型；2020 年，公司啟動「萬紫千紅」好發展項目，進一步面向一線服務者構建專業化、多元化、全業務場景的多路徑發展機制，幫助他們走向更大的發展舞台，獲得更多的勞動收入。

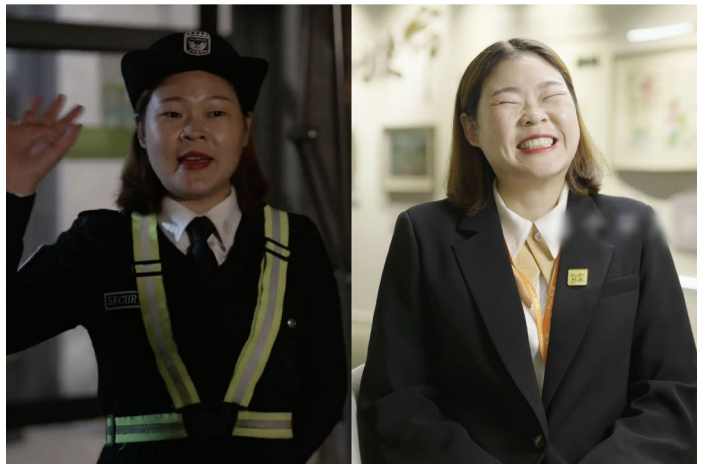
我們為一線服務者提供豐富技能培訓和多元業務方向選擇，幫助他們向技能更豐富、更具不可替代性的其他崗位轉型。報告期內，我們推動 3,130 名一線普通操作型服務者成功轉崗成為網格管家、資產管家、機電專家、數字運營等技術型、社會和情感溝通型服務者。自 2020 年「萬紫千紅」好發展項目啟動以來，我們累計推動 5,173 名一線服務者成功轉崗。

報告期內，我們推動

# 3,130

名

一線普通操作型服務者成功轉崗



房以紅轉崗前後工作照

#### 案例

### 房以紅：從安全員到資產管家

曾是一名「物業門衛」的「房姐」房以紅，後轉崗為一名資產管家。轉型的過程艱難而充實，從「小白」學起，房以紅在不斷接納新知識、面對新挑戰的過程中，突破了自己，最終創造了個人年度業績超百萬元的好成績，也成為了通過轉崗突破自我邊界的奮鬥者榜樣。

## 千人計劃

萬物雲積極支持一線服務者學習深造，以提供獎學金的方式資助一線員工「高升專」「專升本」，幫助他們實現學歷提升。公司於 2010 年啟動「雙百計劃」，計劃每年向 200 名一線服務者「高升專」學歷提升名額；2021 年，我們將「雙百計劃」升級為「千人計劃」，計劃每年向 1,000 名一線服務者開放「高升專」和「專升本」學歷提升名額，為每名參與者提供 5,000~7,000 元的助學金。

2022 年，我們更新了「千人計劃」合作高校資源，有進修需求的服務者可報考學校達到了 52 所，包括：國家開放大學、華南師範大學、暨南大學、廈門理工學院等。報告期內，新增 559 名服務者獲得「千人計劃」支持，預計投入助學金約 335 萬元。



報告期內新增

# 559

 名

服務者獲得「千人計劃」支持

更多關於員工健康安全、職業發展、平等多元、薪酬福利、權益保障等內容，請參閱本報告第 29 頁「以人為本」章節。

「千人計劃」部分受益人員

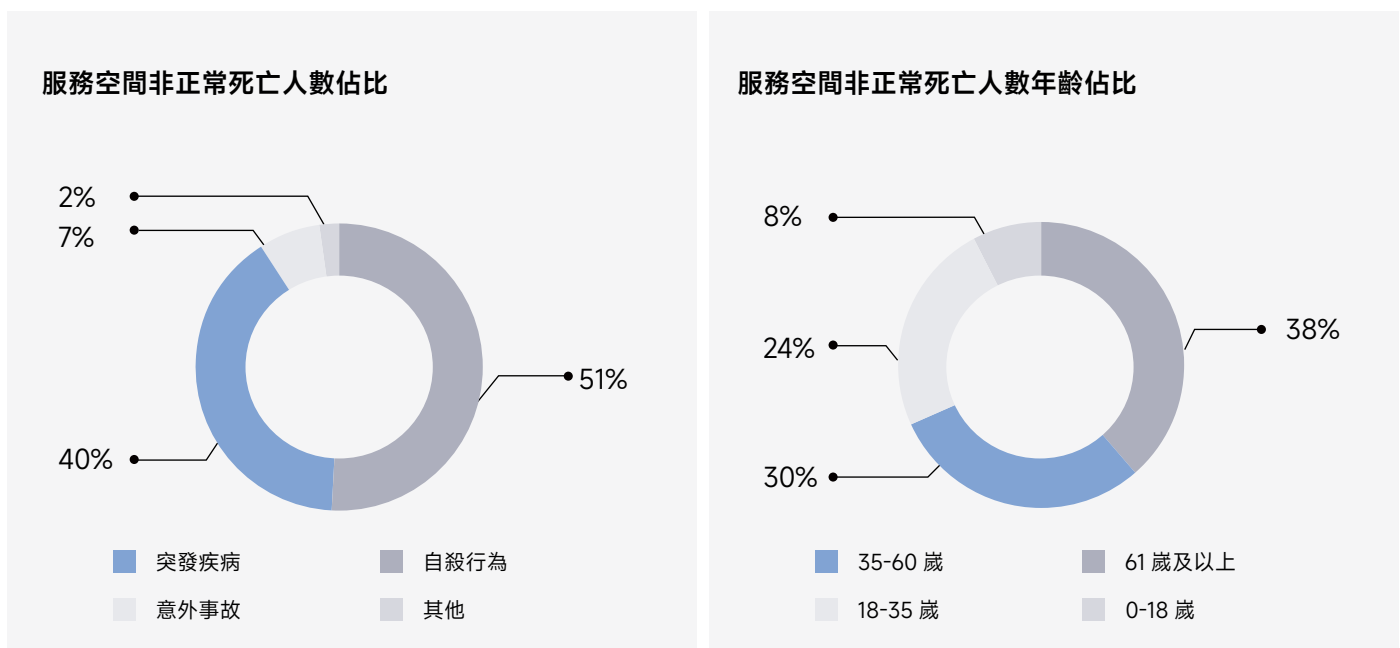
## AI 生命：減少服務空間內非正常死亡

「（服務空間內非正常死亡）佔比最高的是人員自殺，主要為老年人患癌症或抑鬱導致輕生。社區不只是養老，更重要是增強互動、避免孤獨。其次，是心梗等原因導致的猝死，許多人本可以通過 CPR（心肺復蘇術）和 AED（自動體外除顫器）得到及時救治……對生命的敬畏和對保護手段的有效投入，值得。」

——朱保全，《千里之行，始於足下：寫于萬物雲更名一周年》

我們所服務的社區與商企空間每天為超過三千萬人的生活和工作的提供支持，此外我們的城市服務項目遍佈於中國不同地域，而探索有效控制服務空間內非正常死亡事件發生的機會，是萬物雲作為空間服務者的責任。秉承對生命的敬畏與尊重的初心，萬物雲共同發展計劃專項「AI 生命：減少服務空間內非正常死亡」應運而生。

我們通過對公司突發報事系統內統計的非正常死亡事件進行分析，其中自殺（51%）和突發疾病的居多（40%），年齡分佈則以 60 歲及以上的長者（38%）較為顯著。



我們認為許多非正常死亡事件可以通過有效的手段進行預防或挽救，如突發心臟驟停引起的猝死，我們可以在「黃金四分鐘」內通過 CPR（心肺復蘇術）和 AED（自動體外除顫器）的有效手段進行干預，從而提高患者生存概率；面對服務社區內的獨居老人、心理疾病患者等特殊人群，我們可以通過系統組織服務關懷，回應他們的情感需求，增加日常溝通和互動，並在必要時候提供協助，以此減少自殘或自殺悲劇的發生。



## CPR 培訓認證

目前我國的基礎急救技能普及率相對發達國家仍有一定差距。但在我們所服務的空間內，如何在突如其來的危急關頭盡可能創造施救條件、提高救人能力，萬物雲可以做一些主動而有效的努力。

我們面向全體員工及其他服務提供人員啟動 CPR 認證訓練，與各地紅十字會機構、武漢大學中南醫院急救中心及美國心臟協會 (American Heart Association) 等機構合作，攜手多方合作共同推動服務人員的 CPR 急救技能覆蓋。2022 年，萬物雲形成了「急救導師認證 - CPR 實操認證 - CPR 理論科普」的三級訓練體系，並且還成功獲得了「美國心臟協會心血管急救培訓中心」認證。

報告期內，我們在各地紅十字會機構、深圳市急救中心等機構的幫助下，推動超過 2.9 萬名員工及其他服務提供人員獲得 CPR 急救實操認證，超過 15 萬人次完成 CPR 理論科普培訓，並發生成功挽救生命事件 7 起。



萬物雲聯合廣州紅十字會開展「有 i，救在身邊」急救公益培訓



急救導師培訓現場



萬物雲「美國心臟協會心血管急救培訓中心」掛牌認證

報告期內，推動超過

**2.9** 萬名人員獲得 CPR 急救實操認證

超過

**15** 萬人次完成 CPR 理論科普培訓

並發生成功挽救生命事件

**7** 起



通過 CPR 技能挽救生命的駐場經理江婷

### 案例

## 服務空間內挽救生命

2022年9月，南昌的萬科物業駐場經理江婷在巡查期間，發現了一位暈倒的女子，江婷聽到呼叫後立即前往現場撥打120並通知患者家屬。患者暈倒後出現了心臟驟停的緊急情況，江婷馬上運用一周前參與公司CPR培訓時所學的急救技能，對患者實施CPR急救，在緊急救助後患者逐漸恢復了意識。江婷的緊急救治為醫護人員爭取到了更多的救援時間，成功避免了一個悲劇的發生。

### 急救認證

### 認證資格

#### 急救導師認證

完成急救導師課程，並通過教學督導考核學員。

#### CPR 實操認證

完成 CPR 實操課程，並通過 CPR 實操考核。面客服務崗位（如生活管家、資產管家等）優先認證。

#### CPR 理論科普

完成 CPR 線上急救課程（課程由萬物雲與武漢大學中南醫院急救中心聯合開發），並通過 CPR 線上理論考核。

### 萬物雲三級急救認證體系

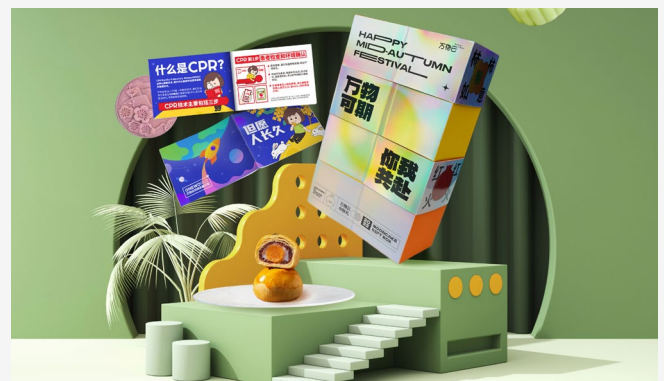
### 案例

## 急救知識科普宣傳

為全面普及全體人員的急救意識和急救技能，我們首次將CPR急救手冊設計成為文創產品，希望通過用心的設計向員工與客戶傳播知識、播種心願、分享信念。2022年，我們通過中秋和新年禮盒累計發放超過11萬份CPR急救手冊。



萬物雲定制款中秋禮盒及 ONEWO 有·文化日曆中的 CPR 宣傳冊



## 服務空間的 AED 配置

AED 是自動分析患者心律並在心臟停止正常跳動時實施電擊的裝置，配置自動體外除顫器是向挽救生命邁出的一大步。2022 年，萬物雲發佈了《關於系統性推進 CPR 認證與 AED 配置工作落地的通知》，堅持探索在服務空間配置急救設備 AED 的最佳解決方案。

報告期內，我們與政府機構、紅十字會、公益基金會及熱心業主共同努力，在住宅項目新增配置 643 台 AED；截至 2022 年末，在住宅項目累計配置 934 台 AED，覆蓋住宅小區 366 個，讓我們服務的空間更具安全保障。

除在住宅區域完善和配備 AED，在商企服務空間，我們積極面向客戶開展急救培訓，以提升應急救護的素質與能力，更好地保障客戶安全。截止報告期末，我們服務的商企客戶在其辦公空間共配置 698 台 AED，覆蓋 183 個商企項目。

報告期內，在住宅項目新增配置

**643** 台 AED

截止報告期末，我們服務的商企客戶在其辦公空間共配置

**698** 台 AED

## 空巢老人關懷

萬物雲高度重視長者服務，積極響應《中共中央國務院關於加強新時代老齡工作的意見》《國家積極應對人口老齡化中長期規劃》等國家政策，並落實一系列關懷助老的項目，積極助力構建老年友好型社區。

老年人佔據服務空間內非正常死亡的比例較大，其中因病痛纏身產生心理問題而輕生的老年人不在少數。萬科物業為超過 1.6 萬名空巢老人專項建檔，並根據不同年齡層的長者需求定制相關保障健康安全、提升生活質量、滿足精神需求的長者服務。2022 年 9 月，萬科物業聯合深圳市物業管理行業協會向同行業首次發佈了《空巢老人物業服務指南》，建立了面向老人的標準服務體系。

### 案例

#### 「一號專線行動」，我來響應

2022 年 11 月，萬科物業發起「一號專線行動」，通過聯動全國在管住宅小區，針對空巢老人業主，提供一系列公益性助老服務。「一號專線行動」為超過 1.6 萬位空巢老人建立關愛檔案，通過緊急事項設置一鍵呼叫，滿足空巢老人最迫切的需求，例如出現不慎摔倒、突發性疾病、缺少陪伴等問題，逐步形成老人關懷標準化服務週期性工單，並因地制宜、因人而異地開展老人關懷特色化服務。同時，我們將每月 9 日設為「孝老愛親日」，第一時間置頂響應空巢老人的即時需求，助力更多業主實現「最美夕陽紅」。



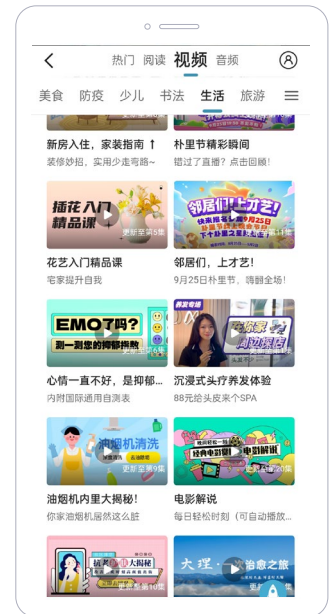
南昌旭嵐春天管家上門幫助因摔跤受傷而行動不便的老人



### 心理健康關懷

2022 年 8 月，我們在社區空間客戶端「住這兒」App 上線了 1 套心理測評、6 門關於抑鬱的課程和 37 條心理諮詢熱線，希望通過線上更快、更便捷的方式幫助有需要的用戶參與抑鬱症篩查，提早預防並及時接受有效相關輔導治療，我們的心理測評採用 2020 年國家衛健委發佈的《探索抑鬱症防治特色服務工作方案》中推薦使用的 PHQ-9 抑鬱自我評估篩查量表，並完全遵循自願原則，測評結果嚴格遵守用戶隱私保障政策。我們將持續關注心理健康，提升對員工的心理幫扶和對抑鬱症人群的服務能力。

更多關於保障員工與客戶健康安全內容，請參閱本報告第 29 頁「以人為本」章節和第 43 頁「社區共生」章節。



「住這兒」App 上的社區抑鬱課堂截圖



## AI 環境：建築節能減排與社區垃圾分類

「圍繞國家的雙碳目標，萬物雲在超過一千個商業與寫字樓空間，幫助客戶實現節能降耗。利用技術把能耗降下來，同時把費用省下來，讓客戶看到實實在在的好處，他們一定會用具體的行動支持碳減排……垃圾分類的好處無須多言，但在我們幾千個住宅物業中，要做到改變人們生活習慣、形成全面意識，要走的路還很長。」

——朱保全，《千里之行，始於足下：寫于萬物雲更名一周年》

「綠水青山就是金山銀山」，在國家碳達峰碳中和的背景下，如何完成建築綠色轉型是萬物雲需要回答的重要命題之一。我們致力於將綠色低碳循環的理念貫徹服務始終，根據服務空間的不同生態，「萬物雲共同發展計劃」的「AI 環境：建築節能減排與社區垃圾分類」專題聚焦於商企樓宇節能減排與住宅小區生活垃圾分類。

萬物雲致力於打造綠色可持續商企空間，重視建築物的能耗管理，利用數字化技術賦能建築物低碳轉型，實現用能精細化管理，幫助客戶節能減排。我們同時積極承擔自身在住宅小區生活垃圾分類執行與推廣中的職責，探索兼顧垃圾分類政策穩步落地與業主良好體驗的「雙贏」之策，並開展垃圾就地資源化處理試點項目，進一步推動社區廢棄物減量。

### 建築節能減排

#### 踐行綠色服務

公司致力於物業管理服務過程的節能減排工作，通過制定能源管理相關的制度、採取先進的能源管理技術手段等方式，不斷降低建築主體運營帶來的能源消耗。萬物梁行制定了《能源評審管理規定》《能源基準與績效參數控制規定》《節約資源能源管理制度》等內部制度，不斷規範能源管理工作，提高能源管理要求。2022年6月，萬物梁行通過了ISO 50001能源管理體系認證。

萬物梁行在日常服務運營中踐行「綠色服務」理念，運用智能化技術改造、精細化運營和主動微創新等措施，減少寫字樓、工業園區、博物展覽館、商業中心等不同業態空間的設備用能，並切實節約運營成本。

#### 數字化賦能

萬物雲充分利用智慧和數字化手段，打造創新智慧物業管理體系，賦能綠色低碳轉型。我們通過能源監控、能源統計、能源消費分析等方式，讓電力、燃氣、熱力、水等各種能源介質及資源消耗信息可視化。我們通過開展重點耗能設備和重點用能區域的識別與分析，幫助自身和客戶及時了解和掌握科學精準的數據，挖掘節能潛力，目前該類水電節約工作已經在我們的物業管理中付諸實踐。我們通過不斷優化管理手段，實現了四大智慧化轉變：

- 設備管理由手抄式轉變為數字式
- 故障預警由被動式轉變為主動式
- 運維由經驗型轉變為分析型
- 能耗管理由粗放型轉變為精準型

## 案例

## 深圳濱海雲中心

深圳濱海雲中心是一棟超甲級寫字樓，從建造設計之初便著眼於可持續發展理念，創新應用多項節能技術。作為樓宇的物業及設施管理服務方，萬物梁行持續優化綠色運營，協助濱海雲中心不斷完善節水、節能等綠色運行管理體系，推動節能新設備、新技術應用，讓綠色運營更加高效。目前，深圳濱海雲中心已通過 LEED、WELL 雙鉑金級認證及三星級國家綠色建築標識。

## 能耗管理

萬物梁行通過樓宇配置的智慧化管理系統，對不同區域的水、電、冷的使用量等能耗數據進行實時可視化監控，並已實現將計量數據同步上傳至市能耗監測平台的功能。

## 節電節水

節電方面，我們通過安裝空調、照明時控開關等措施，採用分區 + 集中智能節能控制的方式，以及實施屋面安裝太陽能發電板、優化製冷機組控制策略、優化派梯線路等升級改造工作，幫助樓宇降能減排，實現大廈能耗降低 12% 以上，達成經濟效益與環境效益的「雙贏」。

節水方面，我們採用自動噴灌系統並結合雨量感應器進行地面綠化澆灌，所需澆灌水來自回收雨水及空調冷凝水。

## 綠色宣傳

萬物梁行協助濱海雲中心承辦接待多場綠色參觀交流活動，積極推廣綠色建築及綠色運營帶來的高性能及高舒適性辦公環境體驗。此外，我們為樓宇入駐的企業客戶提供《綠色設施使用說明》，引導客戶共同踐行綠色低碳環保理念。



深圳濱海雲中心實景



濱海雲中心的 LEED、WELL 雙鉑金級認證及三星級國家綠色建築標識

## 新賽道探索及能力建設

在日常服務中實行「綠色運營」的同時，萬物雲積極探索能源管理賽道。2022年，我們發佈了《關於啟動萬物梁行能源管理及低碳物業服務產品研究戰役的通知》，並由萬物梁行打造了一支由總部及區域能源專家組建的能源團隊，摸排客戶能源管理現狀，打造能源管理數字平台、雙碳管理數字平台、高效製冷機房、無人值守配電房等能源管理產品，滿足客戶的深度能源管理需求，開闢能源管理新業務。

此外，我們不斷加強對員工的節能降耗培訓，提升業務人員的能源管理知識及相關技能，以更好地向客戶提供能源管理服務，強化能源績效改進。

### 科普性能源管理培訓

面向全國銷售類與運營類員工開展主題為「能源管理低碳物業服務」的培訓，報告期內，共計開辦 11 場科普性能源管理培訓，受訓員工超過 900 人次。

### 案例專項能源管理培訓

面向全國各區域的運營負責人、每個項目的專家及城市管理部負責人開展培訓，主題包括「能源管理 - 業務模式及案例」「能源管理 - 中央空調高效機房」「能源管理 - 售電與綠電」等，報告期內，共計開辦 4 場案例專項能源管理培訓，受訓專家 80 名。

### 迎峰度夏節能宣傳

面向全體員工開展迎峰度夏節能宣傳，同時給予節能策略的分析指導。



「地球一小時」活動海報

### 案例

## 「地球一小時」

作為空間服務領軍企業，我們致力於與客戶和行業同行者共同「向綠進步」。2022年3月，作為「地球一小時」活動官方推廣合作夥伴，萬物梁行在 24 個城市與服務的 60 個商企項目聯動，共同熄燈一小時，活動累計節約電量近 10,000 千瓦時，減少碳排放量超過 5.24 噸二氧化碳。

## 社區垃圾分類

垃圾分類以及廢棄物綜合利用是改善人居環境、促進城市精細化管理、實現可持續發展的重要舉措。我國的全民垃圾分類還處於「筆路藍縷」階段，許多小區在開展撤桶並點、垃圾分類的初期，引發了不少矛盾。為解決業主分錯類、垃圾堆成山的問題，我們積極響應國家政策，探索建立社區垃圾分類綜合管理模式，與客戶共同打造綠色低碳、清潔衛生社區。

### 積極配合各地政府落地垃圾分類

作為「綠色生態社區建設」的推行者和物業管理服務者，萬物雲致力於建立可複製、可推廣的生活垃圾分類模式，共建綠色低碳、清潔衛生社區。我們嚴格遵循《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等有關廢棄物管理的國家及地方的相關法律法規，制定《住宅項目垃圾分類運營管理辦法》《住宅生活垃圾分類操作指引》《垃圾分類作業指導書》《垃圾分類管理業務運營手冊》等內部管理制度和標準化運營指南，持續優化服務空間的垃圾分類治理水平。報告期內，我們的服務空間內無新增垃圾分類行政處罰。

萬科物業根據所在省市的生活垃圾分類政策及標準化運營指南，通過設施設備建設、創新激勵機制和社區文化營造等途徑，在保證服務品質及業主體驗的同時，確保垃圾分類落到實處。報告期內，我們在 58 個城市，共計 1,520 個住宅項目根據當地政策落實垃圾分類，較上年新增 16 個城市，625 個項目，其中 82 個項目獲得街道、區域、城市及省級垃圾分類榮譽表彰。報告期內，住宅項目獲得所在地政府垃圾分類獎勵、補貼資金共計 745.13 萬元，所獲獎補資金用於對應住宅項目的垃圾分類工作投入。

報告期內，萬物雲服務空間

**0** 新增垃圾分類行政處罰

根據當地政策落實垃圾分類的住宅項目

**1,520** 個

**82** 個住宅項目

獲得垃圾分類榮譽表彰

獲得所在地政府垃圾分類獎勵、補貼資金共計

**745.13** 萬元

#### 設施設備建設

我們在社區建設垃圾分類投放桶、投放站、分類垃圾清運車等垃圾分類設施；為提升業主投放體驗，設置投放點配套洗手池、驅蠅除臭用品、24 小時誤時投放點等便民設施設備。

#### 創新激勵機制

我們設立「垃圾分類 PK 賽」「垃圾分類紅黑榜」等運營管理激勵機制，充分調動員工對於垃圾分類管理工作主觀能動性，驅動員工積極落實垃圾分類工作。

#### 社區文化營造

我們面向業主開展形式多樣的垃圾分類宣傳教育活動，例如社區海報張貼、線上群聊答疑、管家入戶溝通、分類倡導書簽署、業主「紅黑榜」公示、社區垃圾分類主題文化活動等。

### 社區垃圾分類運營管理

## 廢棄物減量創新探索

廢棄物的資源化利用既可以提高資源利用效率，同時助力國家碳達峰碳中和目標。我們積極探索廢棄物減量和資源化利用的創新型方式，通過社區垃圾堆肥專項實現「變廢為寶」，並探索通過動植物構建有機循環體系的生物科技方法，借助黑水虻實現園區廚餘垃圾 100% 就地資源化和堆肥實現有機質循環利用，大幅降低碳排放的同時增加碳封存。

- 社區綠化堆肥

萬科物業持續推進社區垃圾堆肥專項工作，協同萬科公益基金會試點輸出社區堆肥操作指南，並組織堆肥師認證培訓，對社區的綠化垃圾進行堆肥，產生的肥料用於改善土壤。2022 年，我們在 263 個住宅項目開展綠化堆肥。

- 有機廢棄物循環利用

含碳量高的廚餘垃圾是寶貴的可充分利用的資源，將其中的有機質循環利用可以增加碳封存，減少碳排放。我們與萬科公益基金會合作，在服務的住宅、商企和城市空間均開展了利用黑水虻處理廚餘垃圾的試點。生物處理相較於機械設備運行更節能，黑水虻本身轉化時產生的二氧化碳等溫室氣體更低，且還能將碳源轉化至蟲體及飼料、肥料內，因此黑水虻工藝相較其他處理工藝更有利於降低碳排放。

更多氣候變化應對、智能化綠色運營、綠色辦公的內容，請參閱本報告第 75 頁「環境友好」章節。



## 案例

## 住宅、商企和城市空間的黑水虻廚餘垃圾處理實踐

## 商企空間 - 大梅沙萬科中心

為加強垃圾的廢物再利用，我們在深圳大梅沙項目建立黑水虻站處置廚餘垃圾，每日可處理廚餘垃圾量約 200 公斤，可消解園區內 3 個餐廳每日所產生的全部廚餘（乾物質）垃圾，通過黑水虻生態式處理技術，把園區廚餘垃圾轉化為鮮蟲（飼料）和蟲糞（堆肥原料）。此站兼具廚餘垃圾生物式處理及科普教育雙項功能，可以展示有機循環處理工藝、黑水虻實物及後端「魚菜共生循環系統」等科普點。



大梅沙黑水虻廚餘垃圾處理站一角

## 社區空間 - 北京西山庭院

萬科物業在北京西山庭院採用黑水虻消化處理廚餘垃圾，每日可處理廚餘垃圾 660 公斤，年減排量約 1.93 噸二氧化碳，相對實現碳減排約 58%。此外，該社區綠化垃圾堆肥每年可減少碳排放 1.96 噸，相對實現碳減排約 64%；社區垃圾分類每年可減少 28.01 噸二氧化碳排放，相對實現碳減排約 56%。



北京西山庭院的「黑水虻小屋」和生活垃圾分類驛站

## 城市空間 - 橫琴廚餘垃圾資源化處理中心

萬物雲城的大橫琴城資公司承接珠海橫琴 106.46 平方公里的垃圾分類工作服務，並於 2021 年建成廚餘垃圾資源化處理中心（即黑水虻廚餘垃圾處理試點），日處理廚餘垃圾量約 500kg；同時引進好氧堆肥、碧奧蘭堆肥、蚯蚓堆肥等多種廚餘垃圾就地化處理項目，年廚餘垃圾處理量約 28 噸。



廚餘垃圾資源化處理中心魚菜共生循環系統現場工作圖



## AI 社區：物業更新及與周邊社區共生

「老有所養」的問題，建築物也會面臨。自 2020 年，我們陸續迎來了天景花園交付使用 30 周年、威登別墅交付使用 30 周年；我們管理的電梯垂直運行距離已經超過 4,800 公里，設備設施在變老，但在更新過程中「養老金」明顯不足。電梯停運、立面脫落、管網滲漏不僅影響生活，更可能帶來財產與生命風險。我們服務的物業在變老，但畢竟是商品房小區。面對周邊缺少專業物業管理的老舊小區、城中村，作為空間服務者的萬物雲又能做什麼？」

——朱保全，《千里之行，始於足下：寫于萬物雲更名一周年》

我國的城鎮化已轉入下半場，推進以人為核心的新型城鎮化、加強城鎮老舊小區改造和社區建設被納入「十四五」規劃和 2035 年遠景目標之中。物業服務的服務質量事關居民生活，是完善基層社區治理、落實城市精細化管理的重要環節，也是城市基層治理成效的直觀體現。近年來，萬物雲服務的許多住宅項目已經交付使用近 30 周年，我們管理的電梯垂直運行距離已經超過 4,800 公里，設備設施老化，更新資金不足的問題始終存在。萬科物業對老舊小區的設施設備進行檢測、修繕和防患，推動地方政府、開發商、物業、業主群體、社會資本的多元共建，讓業主體驗更優質社區生活環境的同時，收穫資產的保值增值。

如何破解小區更新的難題，如何與周邊社區共生，是「AI 社區：物業更新及與周邊社區共生」專項的初衷。

### 物業更新

圍繞城市更新的宏觀大勢和老舊小區改造的具體要求，我們積極融入社區治理，大力提升管理服務水平和質量，持續探索物業更新的有效路徑和方式，優化小區基礎設施和實際居住功能，為客戶提供更優質的居住環境。為解決物業更新問題，萬科物業成立了「抗老化」專項工作組，努力探索多元共建之道，並通過友鄰計劃、美麗社區計劃、社區煥新基金等創新方式，在全國範圍內推行物業更新。報告期內，我們共開展 403 個物業更新項目。

萬科物業本部及各個區域公司兼顧未老項目的防控和已老項目的研治，推動「大齡」項目消防、建築單體、強弱電、給排水、電梯等設施設備焦點問題的解決，盤查在管小區樓齡數據，對盤查出的大齡小區進行「體檢」，並總結出物業更新行動流程，結合實際情況幫助大齡樓棟進行「適老」工作。

報告期內，我們共開展

**403** 個

物業更新項目

#### 樓棟檔案治理

為小區建築物建立樓齡檔案（精確到樓棟），根據不同樓齡匹配需重點關注檢測事項。報告期內，實現萬科物業服務空間 100% 覆蓋。

#### 大齡小區體檢

形成設施設備體檢標準清單，優先對大齡小區展開全面體檢。報告期內，完成 34 個樓齡 20 年以上的「大齡」小區全面體檢。

#### 更新落地實施

針對設施設備日常老化問題，根據萬科物業標準化質量管理體系進行修繕、維護和抗衰；針對大中修問題，進行安全風險切割報備，並推動大中修工程立項，在社區意見徵集和資金籌措落位後進行維修。報告期內，在 130 個項目完成 205 個事項的大中修工程。

#### 研究共建之道

提煉資金籌措典型案例，分享中大型物業更新經驗，形成標準化行動指南，探索老舊小區共建共治及商業可持續之道。

報告期內，完成

**34** 個

樓齡

**20** 年

以上的「大齡」小區全面體檢

### 「抗老化」工作組物業更新行動流程

## 案例

## 小區改造與煥新

### 上海中遠兩灣城聯動多方推動萬戶超大社區系統性改造

上海中遠兩灣城是一個佔地 153 萬平方米，擁有 96 座樓棟，竣工超 16 年的超大型社區，居民超過 1.1 萬戶。萬科物業自 2021 年進場接管，圍繞道路品質、園區智能化（監控門禁為主）、消防安全等事項，向業委會和街道相關政府部門遞交長達 418 頁的現場問題評估報告，歷時 4 個月與業委會、街道等相關機構達成一致改造意向，獲得小區公共收益及政府補貼共 1,074.1 萬元，並啟用小區公共維修資金，於 2022 年正式啟動東區改造工程。



中遠兩灣城道路品質改善中

### 上海陽曲小區加裝電梯

上海陽曲小區已竣工 35 年，自 2016 年萬科物業進駐陽曲小區後，針對居民的訴求，在臨汾路街道的支持下，成立電梯加裝工作組，推出了「建管一體」的電梯加裝模式，充分進行需求調研、資料徵集、民意徵詢、方案制定等工作，積極在業主、街道居委與建築方之間溝通協調。最終，小區完成 3 台電梯加裝，老人居民告別了多年的「懸空生活」。電梯交付使用後，萬科物業就日常運行維護實施管理，建立應急響應、能源費代收代付、公共資源運營等服務機制，達成「幸福電梯、無憂安裝」體驗。



上海陽曲小區新加裝的電梯

### 天津博軒園基礎設施更新

博軒園環境髒亂、社區安全堪憂。天津萬科物業在接受業委改善小區的需求邀請後，於三天內組建並進駐服務團隊，使博軒園綠草如茵，流水潺潺，路燈重明。此外，物業還在小區進出口處增設車輛識別設施，人行門禁升級成智慧人臉識別和刷卡的「雙系統」服務，引入萬科物業獨有的「黑貓 1 號智慧門禁」系統設施，有效防止尾隨，提升園區的私密安全性。經萬科物業改造後，半年內博軒園的住宅房產市場價格產生了顯著升值。



天津博軒園基礎設施更新前後對比

在物業更新上，萬物雲正在努力嘗試解答老舊房屋「養老金」不足這一行業難題。完善城市人居環境質量，鼓勵社會資本的加入，是萬物雲推動多方共建多元社區的方向。為推動政府、居民和社會共建共治共享，探索老舊小區更新治理的可持續模式，我們與業主群體、開發商、地方政府等多方聯手，積極開展美麗社區計劃、友鄰計劃、社區煥新基金等行動。

## 友鄰計劃

「友鄰計劃」是萬科物業於 2016 年發起的「消費支持社區更新與文化建設」的公益行動。它以友鄰市集為依託，為住戶提供糧油生鮮、家居用品、教育旅遊、母嬰、寵物等優質產品，然後將獲得的部分收入以友鄰計劃的名義無償提供給所在社區，助力社區煥新升級。相關小區友鄰計劃的收入餘額，可在「住這兒」App 上隨時查詢。

2022 年度，友鄰計劃劃定健身器材、娛樂設施及 AED 作為核心支持事項。截至報告期末，「友鄰計劃」累計募集資金已超 2,910 萬元，覆蓋 3,400 餘個住宅小區，參與募集的住戶超 100 萬人，已助力 100 餘個小區完成數百項的改造煥新，超百萬業主受益。

## 美麗社區計劃

「美麗社區計劃」是「友鄰計劃」共籌共建理念的延續和升級。萬物雲聯動萬科地產，向住宅小區投入「美麗社區計劃」專項資金用於設施更新改造，以此撬動業主對社區公共收益、公共權益的關注。報告期內，美麗社區計劃共建總金額 1.36 億元（由萬科地產出資、政府補貼、友鄰計劃及業主公共收益組成），共計 20 個城市，88 個項目參與共建，改造事項 302 項。

## 社區煥新基金

萬科物業自 2021 年通過投入用於住宅小區公共設施煥新的「社區煥新基金」贏得客戶信任，得以採用全委合作方式，獲得更多住宅小區物業服務合同，使客戶與我們能夠長期共贏。該計劃將對社區建設投入的方向劃定為：社區智慧化升級、社區環境面貌改善、流線設施煥新等，並制定了社區智慧化產品投入標準化事項。報告期內，社區煥新基金共投入 1.57 億元，同時贏得 95 份新的住宅小區物業服務合同。

截至報告期末，友鄰計劃累計募集資金已超

**2,910** 萬元

助力

**100** 餘個小區

完成數百項的改造煥新

報告期內，美麗社區計劃共建總金額

**1.36** 億元

報告期內，社區煥新基金共投入

**1.57** 億元

同時贏得

**95** 份

新的住宅小區物業服務合同







## 以人為本

- 人才的吸引與留存
- 保障員工權益
- 培訓與發展
- 職業健康與安全
- 員工關懷

參加「體總杯」的佛山萬物雲樂跑者

## 我們的策略

員工是我們最寶貴的財富。萬物雲珍視員工，廣泛吸納並留存人才，建設健康、多元、包容、有溫度的工作環境，打造多元化的人才培養與發展體系，積極傾聽員工聲音，共同建設陽光健康的萬物雲。

## 目標進展

### 目標

- 持續完善安全生產體系，加強職業健康管理，不斷提升員工安全生產意識。
- 不斷完善人才培養體系，為員工提供多元的職業發展渠道以及學習機會，促進公平晉升環境。
- 不斷完善員工薪酬福利體系，提高員工滿意度和敬業度。

### 進展

- 2022年，新員工安全培訓覆蓋率100%。
- 2022年，通過「萬紫千紅」好發展計劃，推動3,130名一線服務者轉崗；
- 2022年，通過「千人計劃」資助559名一線服務者提升學歷，打造更好的服務能力和就業能力；
- 2022年，全體員工人均培訓時長76.43小時；
- 累計有3,238名員工及其他服務提供人員獲得萬物雲內訓講師評定。
- 2022年，員工組織文化指數85.2分（滿分100分，詳情見本報告第35「員工認同」章節）。

# 人才的吸引與留存

萬物雲認為，員工是我們最寶貴的財富。我們致力於建立多元化、富有活力的人才隊伍，吸引並留存適合業務發展需要的各類優秀人才，為員工提供實現自我成長與社會價值的職業機會。

## 廣納賢才

萬物雲積極結合組織需求主動獲取外部人才，不斷發掘優質招聘渠道，及時為組織獲取外部優秀人才，我們持續開展行業研究，完善人才地圖，不斷提升自身招聘能力、豐富組織外部人才儲備資源。報告期內，我們通過多樣化的渠道招聘吸引 29,500 名員工，並設立具有行業特色的崗位，例如網格管家、管家專家、城市管家、安全專家、環境專家、運維專家等，在充滿行業週期影響的挑戰下助力社會穩就業。

萬物雲建立了完善的招聘專業認證和面試官認證體系，每位招聘人員和面試官均需學習各類基本勞動法規，經認證後上崗招聘；招聘錄用需嚴格校驗應聘者身份證明，並要求在發出錄用通知前進行審批。

通過多樣化的渠道招聘吸引

**29,500** 名員工

### 校園招聘

萬物生 (VT) 是萬物雲統一招聘的應屆高校畢業生，萬物雲的校招理念是「以五年為期，期待加入萬物雲的 VT 們，經過現場歷練，創造真實價值，在自己所承擔的崗位中取得突出戰績，以自己的努力向三年、五年發展目標邁進」。萬物生項目招聘的崗位種類及招聘目標儲備崗位分為經營管理方向、市場方向、科技方向與專業方向，自 2006 年啟動校園招聘以來，至今已有 17 屆、6,074 名應屆高校畢業生加入萬物雲，成為「萬物生」，其中很多人從一線紮實起步，歷練為業務領軍者和專業領域資深專家。

### 網絡招聘

通過知名網絡招聘平台、新媒體直播招聘、小視頻招聘等互聯網招聘渠道廣泛觸達社會英才，並增強優秀人才對萬物雲的關注，持續擴大招聘信息的觸達效果、實現更精準高效的人才招聘。

### 地推式招聘

積極與各地政府軍招、人社局、社會招聘會聯絡對接，開展行政區域地推式招聘。針對於一線崗位招聘難的情況，我們深入鄉村、街道，與候選人面對面溝通交流。

### 內部推薦

員工內部推薦是各類人才獲取的重要方式，我們鼓勵員工為公司推薦人才，並為內推成功的員工提供內推獎勵。



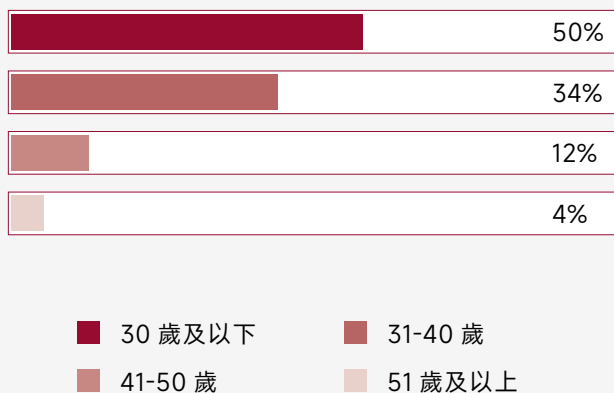
## 多元包容

「多樣性原則」是萬物雲總體招聘原則的一部分，貫穿整個招聘、用工、提拔等流程。我們承諾向員工提供一個多元化、無歧視的工作環境，不因性別、民族、種族、宗教信仰、年齡、婚姻狀況、家庭狀況、殘障等差異而對員工區別對待，並在《萬物雲招聘管理制度》《萬物雲招聘風險管理辦法》等政策中列明相關政策要求。在招聘的過程中，我們綜合考慮員工的性別、文化、經驗等專業背景，致力於實現員工隊伍的多元化；倡導各組織關注外部引進人才的多樣性，不斷豐富候選人來源的多樣性，致力於為組織引入不同的外部視角、多樣的能力承載以及資源圈層。

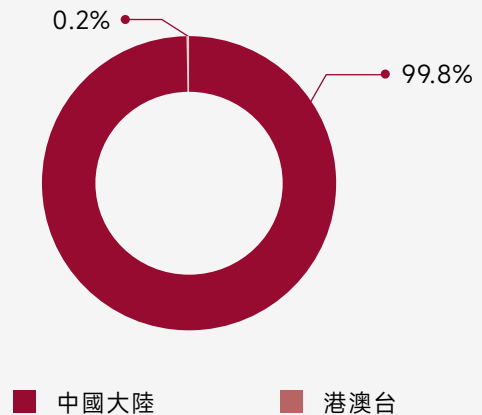
萬物雲關注殘障人士的就業需求，遵守《殘疾人保障法》《殘疾人就業條例》等法律法規，主動招聘一定比例的殘障人士員工，為他們提供平等的薪資福利。我們為殘障人士員工提供必要的培訓，幫助他們適應崗位職責，更好地融入社會、實現自身價值。報告期內，我們的員工及其他服務提供人員中有 765 名殘障人士和 3,129 名退伍軍人。

報告期內，女性管理層人員佔比約 34.23%。萬物雲董事會共計 11 人，其中 1 名女性董事。我們將履行董事會多元化政策作為實現可持續發展的重要因素。為提高董事會的效率及維持高度企業管治水平，本公司已採納董事會多元化政策，其中載有實現及維持董事會多元化的方法。

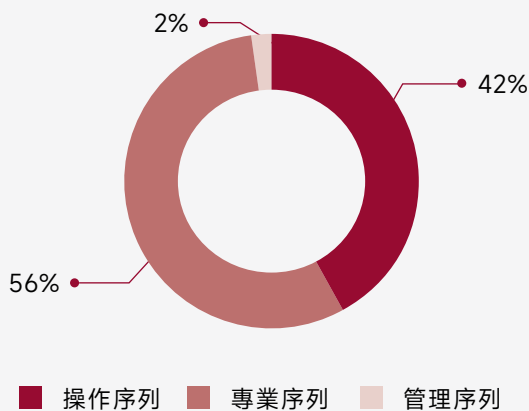
### 員工年齡結構



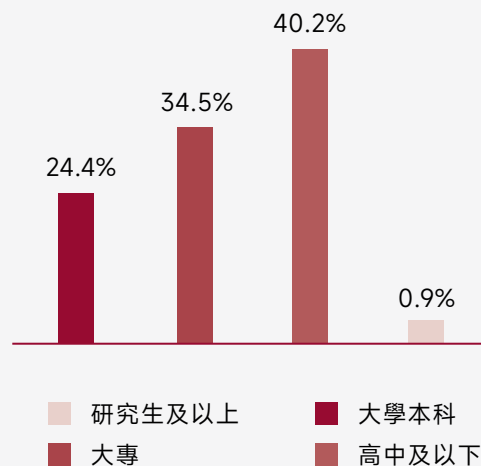
### 員工所在地區分布



### 員工業務類型



### 員工學歷結構



## 保障員工權益

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及其他關於勞動和社會保障制度方面的各項法律法規，建立起完善的僱傭工作內部管理制度，全面保障員工在入職、晉升、離職、工作時限、薪酬福利、隱私保護等方面的合法權益，遵循公平、公正、公開的用工原則，充分保障員工合法權益。

### 權益保障

我們尊重並遵循《聯合國人權宣言》、國際勞工組織頒佈的《勞工標準核心公約》等相關的準則及規範，不斷優化健全內部政策，營造一個多元、公平公正的發展環境，全力保障員工權益。

### 合規僱傭

萬物雲在員工入職前開展嚴格的人員信息審核，並在用工時進行落實覆核；我們與所有入職員工簽訂勞動合同，並在勞動合同中明確約定員工的工作及假期時長。

### 禁止童工及強制勞工

萬物雲嚴格禁止僱傭童工、強迫勞動、用工歧視等違規用工行為，從用工管理、僱傭風險防控、承包商管理等多個方面採取了多項針對性的保障措施。報告期內，萬物雲未發生違反與童工和強迫勞工相關的法律和法規的情況。

#### 強化風險防範

萬物雲人力資源體系每年定期開展自查、互查等多種形式的風險監察工作，並對風險實施三級分類管理；建立明確體系、落實追溯責任人，針對違法行為按法律規定執行處理。

#### 落實承包商管理

我們在聘請供應商及承包商時，強制要求承包商簽署禁止僱傭童工與強迫勞動相關約定合同。

### 女性權益保護

我們明確禁止任何騷擾和欺凌行為，致力於向員工提供一個零騷擾及欺凌的工作環境，我們發佈《女性員工權益保障書》並要求全體員工完成簽署。我們針對猥褻事件風險預防開展培訓，加強女性員工的職場保護。如發現侵犯女性員工權益事件，我們也為員工提供舉報途徑，並對舉報人身份進行保密。

## 薪酬福利

萬物雲秉持「激發組織活力，激發每一位奮鬥者，持續創造真實價值」的理念，鼓勵多勞多得、激發奮鬥者，致力於建立公平且富有競爭力的薪酬體系，吸納並留存優秀人才。我們為員工提供具有競爭力的薪酬及福利，尊重員工價值。

### 薪酬體系

面向廣大一線員工，我們圍繞經營服務交付工單建立計件、計時、計收的薪酬方案，制定直接且顯性的薪酬規則，讓每位員工都可以通過努力增加收入，增強一線員工奮鬥的獲得感；面向管理及專業類員工，我們圍繞所負責業務及專業價值建立關聯業績和績效的浮動激勵，同時薪酬結構依據崗位價值差異化設計浮動比例，層級越高浮動比例越高，體現員工能力及業績與薪酬的匹配性。

### 績效考核

萬物雲建立了完整的員工績效考核體系，並於 2022 年迭代了《萬物雲個人績效管理意見》。針對各業務類型、各層級、各崗位的不同員工群體，我們均有與之對應的績效管理要求，並按季度和年度對員工進行績效考核，包括但不限於目標分解、過程管理和結果運用，考核內容覆蓋關鍵業績評價、價值觀行為評價和素質能力評價。與此同時，我們定期開展人才盤點工作，通過對員工過往績效表現、個人能力、個人潛力、價值觀等進行綜合分析和評估，結合崗責要求和人才畫像，確保人才梯隊建設的完整性和有效性。

### 員工持股計劃

為了吸引和留住人才，增強萬物雲的競爭力，實現公司長期可持續發展，萬科集團於 2015 年 6 月為萬物雲員工引入並採納一項內部事業合夥人機制。目前，該事業合夥人機制已經進一步修訂合併為「員工持股計劃」。詳情請參閱招股書。

## 多元福利

萬物雲建立起多元化的福利體系。我們落實《勞動法》《社會保險法》《職工帶薪年休假條例》等政策法規的要求，為員工繳納社會保險及住房公積金，保障員工的法定節假日、年休假、婚假、喪假、產假等法定假期，並提供員工高溫補貼、供暖補貼等各項法定福利。在此基礎上，我們也為員工提供普惠福利、崗位福利等額外福利，加強員工的幸福感、更好地照顧員工生活：

#### 普惠福利

我們為員工提供節日關懷及春節在崗員工慰問，提供年度健康體檢及商業保險，向員工提供賀儀、奠儀、餐費補貼等。

#### 崗位福利

我們為員工提供包括車輛費補助、通訊費補助、異地派遣補貼、員工學歷提升教育福利等相關補貼福利，基於員工崗位、績效等動態發放。

## 民主溝通

萬物雲聆聽員工聲音，保持員工發聲渠道暢通，我們以「主動聽取員工訴求，現場問題現場解決」為導向建立「十二條溝通渠道」，從「信息獲取與日常溝通」、「為自身成長助力」、「為公司建言獻策」、「表揚、申訴與舉報」四個方面，為員工提供暢所欲言的機會，同時提供多種溝通渠道及方式，充分保障員工的溝通權利，並接受全體監督，齊心營造陽光健康的工作環境。

### 信息獲取與日常溝通

- ① 公司官網：員工可以通過「官宣」媒體了解公司戰略和業務發展；
- ② 員工論壇：當員工工作不太順利、腦海沒有靈感、辦法無法實施，可以到公司員工論壇吐槽、探討、借鑒，這是一個開放、自由的線上交流平台；
- ③ 工作討論和會議：我們提倡團隊工作模式，團隊須擁有共同的工作目標和共享的價值觀。員工可以通過工作討論和會議，對正在制定的工作目標發表意見，與其他夥伴分享願景；
- ④ 內部渠道：因工作溝通需要，員工可以通過企業微信、電話或郵件聯繫到任何人。

### 為自身成長助力

- ⑤ 入職引導人：由入職引導人幫助員工了解公司的方方面面，制定成長計劃；
- ⑥ 擁抱工作面試：員工在入職轉正、績效考核、調動、離職等重要節點，可以通過與上級面對面談話，溝通想法、提出建議或尋求幫助。

### 為公司建言獻策

- ⑦ 保持「門戶開放」：我們要求所有管理人員「門戶開放」，員工有權利對管理人員直接提出想法和疑問，管理人員有義務正面回應員工；
- ⑧ 管理人員常走現場；
- ⑨ 參與公司的各類調研。

### 表揚、申訴與舉報

- ⑩ 有事找公司員工論壇：員工可以通過「企業微信 - 工作台 - 有瓣兒 - 溝通 - 我有話說」進行投訴、建議、諮詢和表揚；這裡還有「女性權益保障」的專線受理渠道；
- ⑪ 向「員工關係、職代會委員」諮詢；
- ⑫ 向稽核中心舉報。

## 萬物雲員工的十二條溝通渠道

我們遵循「1237」原則及時處理及跟進投訴管理（即1個工作日內響應，2個工作日內處理，3個工作日內回覆處理進展或結果，如投訴內容複雜性較高需要多部門協同調查，最長的處理時效不得超過7個工作日），並通過「心聲」管理系統實行投訴信息的分級管理，實現數據歸集及閉環管理。在確保員工心聲得到響應的同時，充分尊重及保障員工隱私。

## 員工認同

萬物雲自 2020 年起，已連續三年面向公司全員開展組織文化調研，累計回收問卷超 30 萬份，旨在通過數據化的方式建立組織活力量化追蹤方法。本調研問卷是基於瑞士教授丹尼爾·丹尼森 (Daniel Denison) 的組織文化模型理論，它是衡量組織文化有效和實用的模型之一，在全世界範圍內得到廣泛使用。組織文化調研問卷包含適應性 (Adaptability)、使命 (Mission)、參與性 (Involvement) 與一致性 (Consistency) 四大維度，共計 48 項具體問題及 6 項反向問題 (反向問題用於檢驗調研結果的嚴謹性)。調研結果能夠反映出企業在內部員工培養、員工溝通、員工認同等方面的努力與在適應外部環境方面的綜合能力與表現。

2022 年，萬物雲組織文化調研共回收樣本 72,551 份，其中有效樣本 63,481 份，有效性為 87.50%，嚴謹度 87.78%，調查結果具有極強代表性。根據有效樣本結果，2022 年萬物雲組織文化指數總得分為 85.2 分 (滿分 100 分)，其中適應性 84 分、使命感 86.2 分、參與性 85.2 分、一致性 85.4 分。組織文化指數相當於組織的「體溫計」，反映當下員工對組織文化的感知。基於組織文化指數結果，進一步審視內部管理，並協同各部門、業務單元開展專項提升工作。

通過調研活動，結合由「十二條員工溝通渠道」收集和 analysis 員工心聲，我們深挖員工的訴求與期望值，進而改善影響員工滿意度的因素：從崗位環境、食宿環境、企業文化認同、薪酬福利、員工關係等方面進一步審視內部管理，並協同各部門、業務單元開展專項提升工作，如「一線服務者三好建設」之「好環境」專項。關於「好環境」專項，詳見本報告 39 頁「健康安全制度與措施」章節。

2022 年萬物雲組織文化指數總得分為

**85.2** 分 (滿分 100 分)

## 培訓與發展

萬物雲搭建了廣闊的發展平台，根據業務需要以及一線服務者個人職業規劃發展，建立有利於他們發展的培訓體系，提供多元的職業發展渠道以及學習機會。對於物業前台等從事簡單重複勞動的一線服務者，我們啟動了「萬紫千紅」好發展專項計劃，幫助一線服務者學習新技能，向技術型、社會和情感溝通型的崗位轉型。

更多關於「萬紫千紅」好發展的內容，請參閱本報告第 12 頁「萬物雲共同發展計劃」章節。

## 人才發展

萬物雲致力於建設多元化的員工培養體系，為員工提供挑戰自我及持續發展的學習機會。報告期內，萬物雲員工接受線上及線下各類培訓總時長 7,095,159.63 小時，人均培訓時長 76.43 小時。

結合業務發展與員工在專業領域的發展需求，我們圍繞「服務力」、「領導力」、「增長力」構建人才培養體系，推出多種形式的培訓產品及訓練項目，滿足人才梯隊的發展需要。

報告期內，人均培訓時長

# 76.43

小時

### 服務力

我們主張員工持證上崗，在崗員工需要通過訓練和認證，並為不同崗位提供不同頻次的培訓及賦能活動，例如萬物雲自主開發的專業崗位資格認證項目「住宅項目駐場經理專業資格認證」。此外，我們鼓勵全體中後台人員前往原組織之外的其他組織進行掛職歷練，擔任不同職務並承擔相應崗位職責，亦幫助員工積累更多實踐經驗，提高員工的綜合職業技能。

### 領導力

我們面向高中基層幹部及不同類型員工提供不同類型的領導力培訓項目，包括 MPP（儲備總監訓練計劃）、TPP（儲備經理訓練計劃）、DPP（儲備主管訓練計劃）、基層領導力及萬物生項目等一系列領導力訓練營與人才培養項目，以提升人才訓練效率與速度、加速和激勵績優骨幹人才成長。

### 增長力

我們面向各個區域及業務單元市場拓展能力、支持業務快速打贏的需求，針對不同職級的市場拓展崗位人員進行業務產品、銷售策略、客戶關係管理等各方面市場拓展能力的賦能培訓。





| VT17 萬物生訓練營獲得棒球比賽冠軍的隊伍

### 案例

## 萬物生訓練營

萬物生以「培養公司未來領導者」為主要目標，在學生拿到錄用通知後的每個職業關鍵節點給予重點關注與賦能。其中入職的第一年，公司分別從了解公司業務與戰略、熟悉工作文化、職業化角色轉變和職業化能力塑造等方面，以導師帶教、輪崗、入職集訓、個人成長計劃、案例萃取等方式，助力同學從學生到職場人身份的順利轉變。2022年，我們共舉辦11個萬物生訓練營，總參與人數1,040人，累積培訓時長74,880小時。



| MPP13 訓練營的學員們正在討論訓練任務

### 案例

## MPP 訓練營

MPP 訓練營是萬物雲針對經理級及以上中高層管理者開展的儲備高潛人員訓練項目。本項目旨在通過專業師資配備，典型案例萃取，加強中高層管理人員的結構化思維及專業管理能力的提升。秉持寓選拔於訓練的理念，通過加深與高校合作，提升專項培訓，並設立訓前任務、集中面授、訓後超級任務的訓練模式。2022年，我們啟動了第13期MPP訓練營，共計290人完成入營學習。



| 正在參加住宅項目駐場經理專業資格認證培訓的學員們

### 案例

## 住宅項目駐場經理專業資格認證

萬科物業住宅項目駐場經理專業資格認證是萬科物業自主開發的專業崗位資格認證項目。本項目圍繞住宅項目駐場經理能力，提煉各版塊操作標準及專業知識，結合訓前自學、線下經驗交流、訓後社群互助多種學習方式，幫助儲備、新任駐場經理得以快速勝任。

## 多元培訓

### 「樂學」平台

萬物雲鼓勵員工探索所需的學習機會，面向全體員工打造免費開放使用的「樂學」線上平台，為員工投放精準的學習課程。我們通過「樂學」線上平台對員工的學習行為進行量化追蹤與閉環，並利用數字化平台賦能培訓。

**文化建設** 入職引導、新員工培訓、文化大使、文化年考、合夥人傳承責任溝通等。

**技能培訓** 高潛能管理人才培訓、儲備管理人才培訓、資產管家多維度成長系列、職業資格考試輔導及認證等。

**職業素養** 職業形象、職業思維、職業心態、職業溝通、職業技能、職業底線等。

**組織風貌** 《陽光照我去奮鬥》、「我是客戶服務者」、職員手冊等。

### 樂學平台課程板塊

### 特色賦能活動

除了常規職業技能培訓與認證課程之外，萬物雲還面向員工開展富有萬物雲文化特色的業務賦能活動，通過趣味比賽、榮譽評選等方式，激發員工的提升創新服務意識與能力。

#### 案例

### 「嗨，鳳梨」管家演講比賽

一年一度的「嗨，鳳梨」管家優秀事蹟演講大賽如期舉辦，今年已是第六屆。該活動是為了紀念萬科物業已故明星管家朱慶利（面客昵稱「鳳梨」）、學習「鳳梨」精神而舉辦的。每年歲末，萬科物業的網格管家們聚在一起，分享著一個個如「鳳梨」前輩般平凡而溫暖的故事。2022年，超過300位管家通過線上或線下演講，分享了自己的暖心服務故事，充分詮釋了「鳳梨精神」所表達的真心服務理念。



2022年「嗨，鳳梨」管家演講比賽總決賽現場

### 萬物雲內訓師

萬物雲亦十分注重內部培訓師團隊的建設，設立了《內部培訓師管理辦法》，組織了一支能夠快速建設各項組織能力、有效傳承企業文化的培訓師團隊，以保證講師的授課質量並將組織知識與智慧有效沉澱與傳承，配合公司多元化的業務高速發展。截至報告期末，累計已有3,238名講師獲得評定，保障了人才發展所需。

## 職業健康與安全

萬物雲高度重視員工健康安全，致力於為員工創造安全舒適的工作環境。我們制定了《職業健康管理程序》《員工主動健康管理方案》等一系列針對員工健康與安全的管理標準與措施，對物業管理園區作業區域和辦公區域的安全管理進行了詳細的說明和規範。我們定期對各業態工作場所中的潛在風險進行識別及管控，保障員工工作環境的健康與安全，同時萬科物業與萬物梁行獲得了 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證。

### 健康安全制度與措施

萬物雲高度重視員工及其他服務提供人員的職業健康安全，我們在各個區域開展安全管理專項工作，由 EHS（Environment, Health and Safety，環境、職業健康安全管理）專家、業務督導專家和質量事故督導共同完成安全管理政策的制定及落實。根據公司的《質量事故管理辦法》，因管理不善造成的人員安全事故將作為質量事故進行分級，並依照分級納入相關業務負責人和對應管理層的考評績效中。

對於物業作業區域的人員安全保障，公司規定為在崗人員配置相應的勞動防護用品，配備符合安全標準要求的工具設備，並定期檢查和保養。明確規定員工需要用到的危險品的購置、存儲使用要符合《危險品管理規範》要求，結合實際情況，為項目各類工作業、設備設施維護保養等配置足夠的安全警示標識與隔離圍擋。

在辦公區域的員工健康與安全方面，公司致力於為員工提供安全、舒適的辦公環境，包括在辦公區域設置消防設備並在顯著處張貼消防疏散指引；在辦公區域進行全面清潔和定期消殺；為員工配備符合人體工學的座椅和健身設備，降低員工工作疲勞；在辦公區域全面禁煙，配備空氣淨化器和綠色植物、調整辦公區域濕度，改善辦公區域空氣質量和舒適度。此外，我們在部分辦公區域配置了 AED；未來，我們致力於實現 AED 的辦公區域全面覆蓋。

在生活區域的員工健康安全方面，公司開展了「一線服務者三好建設」之「好環境」專項工作，針對一線服務者食堂、宿舍環境進行標準化管理與監督，為一線服務者提供安全、健康、舒適的生活環境。

#### 案例

### 員工食宿管理

公司發佈了一線服務者食宿「三大紀律與八項注意」，其中「三大紀律」為紅線、「八項注意」為黃線，要求保障 3,037 處一線服務者宿舍及全部市場化運營的食堂能達到安全健康標準。我們亦倡導管理幹部帶頭走訪一線項目現場的一線服務者食堂和宿舍，強化監督管理，讓員工吃好、住好。

疫情期間，我們發佈《「新十條」防控措施下做員工宿舍應急預案的原則與指引》，有溫度地做好健康管理工作，保障勞動權益，為一線服務者提供生活所需、藥品供應和心理疏導，啟用備用隔離宿舍，對隔離工作人員的三餐及時供應，因地制宜地根據各地實際情況採取合理措施。



夥伴們在蘇州玲瓏灣花園食堂內為一線服務者包餃子過冬至



萬物雲蘇州代表處總經理王迪先生走訪一線服務者宿舍



## 健康安全與培訓宣貫

我們強調安全第一的工作觀念，在全員簽署的《職員手冊》中的「職業安全十法則」強調：「不提倡以犧牲健康為代價的工作奉獻」，「做事情應以確保自身安全為前提」等原則。公司通過培訓考核與文化宣貫，提升員工健康安全意識與能力，包括（部分展示）：

我們要求安全相關關鍵崗位人員（如安全負責人員、特種作業人員）進行定期演練、培訓和考核；特種作業人員應持證上崗並按時參加國家法規要求的培訓。

我們要求新員工正式上崗前必須參加職業安全培訓和考核，報告期內，新員工職業安全培訓受訓率 100%；老員工定期開展職業安全培訓和考核；部分作業崗位未經安全生產培訓考核不得上崗作業。

我們推動一線面客服務者 CPR 培訓認證和服務空間內 AED 配置，提升員工的急救意識和技能。

我們定期對全體員工進行颱風、地震、消防等避險自救宣傳。

我們對員工進行主動健康管理，持續開展員工體檢、體質測試、健康主題活動及職業安全培訓工作。我們對入職滿一年的員工提供免費體檢，並鼓勵員工自願參加。

更多關於員工職業健康與安全的內容，請參閱本報告第 14 頁「萬物雲共同發展計劃」。

## 相關方健康安全管管理

萬物雲高度重視承包商員工的健康與安全保障，並對承包商採取與員工相同的健康與安全管理標準。為了能夠推動承包商員工的健康安全建設，我們《外包協議》明確規定將健康與安全因素納入服務評估之中，並且要求承包商編制安全應急預案，並對預案進行落實和演練。此外，我們不定期對承包商員工開展職業安全培訓，組織安全規範考試等，以提高其安全意識。

萬物雲要求承包商為替我們提供機電安防類服務的員工購買保險，並實行一系列健康安全管管理措施，包括：

### 安全培訓

要求承包商的服務人員需遵守《衍生工程安全文明施工管理規範》，對服務人員進行專業知識、技能培訓。

### 持證上崗

要求施工人員需持證上崗，並通過《安全生產（工程）》課程培訓，且考核合格後才可上崗服務。特殊作業必須持有對應的特殊作業操作證。

### 健康管理

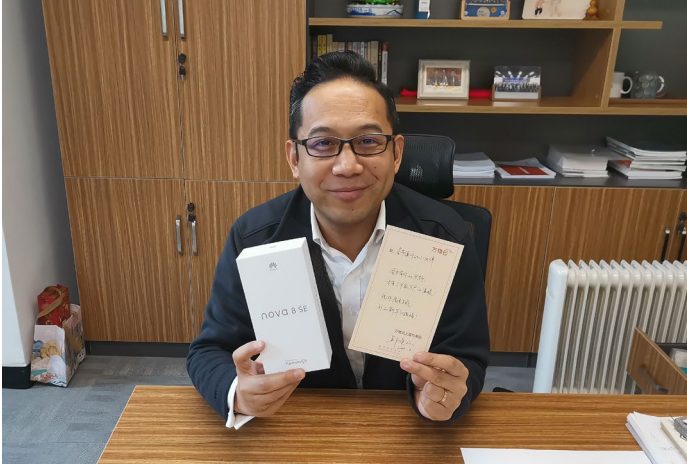
要求承包商對員工的健康進行管理，把握好入職端的體測管理、進行年度體檢數據觀測、鼓勵承包商員工參與樂跑活動。

對於保潔類服務供應商，我們亦有職業安全規定：在與承包商簽署《清潔開荒合同》時，我們要求承包商必須簽署《清潔作業安全管理協議》，明確規定：作業人員必須系安全帶，拴安全鉤，戴安全帽，穿膠鞋，如遇有風力在五級以上、雷電、暴雨、大霧等惡劣天氣時必須停止高處作業；清潔開荒人員在使用鹽酸、刀片等危險清潔用品或用具時，明確要求須經過專業培訓，佩戴膠手套、口罩、袖套等防護工具。



## 員工關懷

萬物雲始終將員工福祉放在首位，積極幫助員工更好地平衡工作與生活，組織多彩多樣的員工活動，營造積極向上的工作氛圍，提升員工的幸福感。我們會在第一時間為困難員工提供幫助，以實際行動讓員工感受到公司的關心、關愛、關懷。每年我們都會開展夏季送清涼、冬季送溫暖、春節值守有禮等員工關懷活動，並組織員工樂跑賽、程序員節、國際三八婦女節等主題文化活動。



萬物雲上海代表處總經理邱曉歡先生向「中獎」值守服務者贈送手機和感謝卡

### 案例

#### 春節值守有禮活動

萬物雲自 2021 年起開展「春節值守有禮」活動，公司總部、各個業務單元管理人員自發募集禮品，以抽獎活動等形式，贈予春節期間堅守崗位的一線服務者。2022 年，共計 225 位管理人員自願參與，募集了工作地到家鄉往返路費報銷、手機、無人機、按摩椅等 1,891 件禮品。每位管理人員將禮品和手寫感謝卡親自寄送給中獎人員，以表達對值守服務者的感激心意。



參加「體總杯」的萬物雲樂跑者

### 案例

#### 體總杯 2022 全國城市樂跑賽

2022 年 4 月 - 9 月，我們積極參與萬科集團與中華全國體育總會舉辦的「體總杯」2022 年全國城市樂跑賽，通過線上線下約跑、管理人員帶頭跑、團隊 PK 賽、月主題活動、榮譽表彰等豐富的活動，推廣健康安全理念，呼籲員工關注身體健康。2022 年樂跑賽期間，我們累計組織小範圍員工集中樂跑千餘次，帶動超過 13 萬員工及其他服務提供人員動起來。

## 困難員工幫扶

員工共濟會是由萬科集團職委會發起成立的員工互助組織，實行「入會自願、退會自由」原則，全部會員平等地享有權利、承擔義務。共濟會會員繳納的會費由萬科集團職代委員會管理，用於援助遭遇重大疾病、意外傷害等災難性事件而導致家庭經濟困難的會員。報告期內，員工共濟會共援助萬物雲員工 51 人，合計援助金額 345.5 萬元。共濟會成立以來，我們累計援助 409 名萬物雲員工，合計援助金額 3,054.9 萬元。

報告期內，員工共濟會共援助萬物雲員工

**51** 人

合計援助金額

**345.5** 萬元



## 社區共生

- 客戶健康與安全
- 服務品質提升
- 客戶滿意度提升
- 信息安全與隱私保護
- 社區文化建設
- 推動行業發展
- 社會責任承擔

「鳳梨一號」智能終端機啟用現場

## 我們的策略

萬物雲秉持「以客戶為中心」的服務理念，致力於打造健康、安全的服務環境，堅持為客戶提供舒適滿意、高品質的多樣化服務。我們用心聆聽客戶的聲音，針對投訴問題進行及時跟進處理，快速響應客戶訴求，不斷精進服務質量，提高客戶的滿意度。我們建立詳細完善的信息安全及隱私保護管理機制，最大限度保護客戶隱私安全。

我們重視加強社區文化建設，充分發揮自身的戰略優勢及行業影響力，積極參與行業的交流，以開放、合作、共贏的理念為行業的發展做出貢獻。同時，萬物雲將企業自身發展與履行社會責任緊密融合，積極開展各類公益慈善活動，致力於打造更加和諧美好的社會環境。

## 目標進展

### 目標

- 保障客戶健康安全與信息隱私安全

### 進展

- 2022年，萬物雲全面開展員工的CPR（心肺復蘇術）認證培訓，在各地紅十字會機構和急救公益機構的幫助下，共計2.9萬名員工及其他服務提供人員完成CPR實操培訓，超過15萬人次員工及其他服務提供人員接受CPR理論科普培訓；萬物雲獲得「美國心臟協會心血管急救培訓中心」認證；
- 2022年，我們推動服務空間內住宅空間新增643台急救物資設備AED（自動體外除顫器）的配置；
- 2022年，萬物雲員工及其他服務提供人員通過CPR急救技能成功挽救生命事件共7起；
- 2022年，住宅服務空間內電梯故障率下降57.14%，實現電梯年化困人次數0.06次/台·年，優於國家標準1.4次/台·年；
- 公司員工每年至少接受一次客戶信息保密意識培訓及考試，並通過信息安全稽核檢查系統持續落實各業務單元、各專業部門的月度和季度信息安全稽核檢查工作；
- 我們在各區域設立「人臉信息授權確認工作」專項小組，並對一線員工就客戶人臉信息識別應用管理組織開展培訓。

- 持續完善客戶服務體系，改善客戶滿意度
- 積極推動行業交流發展，踐行社會責任
- 2022 年住宅服務獲得「中國物業服務 315 滿意度調查第一名」；
- 2022 年商企服務整體滿意度 93.90%。
- 2022 年公益投入逾 1.5 億元（包含友鄰計劃、社區煥新基金及公益捐贈）；
- 2022 年參與社區志願者共計 1,411 人，人均服務時長約 370 小時。

## 客戶健康與安全

保障客戶健康與安全是萬物雲的重要責任。為減少服務空間人員突發疾病、自殺自殘等非正常死亡事件，我們開展面客服務者 CPR（心肺復蘇術）的培訓認證、在服務空間配置急救設備 AED（自動體外除顫器），並有針對性地為空巢老人、心理病症患者等特殊群體展開關懷服務。

此外，公司嚴格遵守安全生產管理相關法律法規，在物業管理及運營的過程中建立了完善的安全管理體系，定期開展項目危險源識別工作並建立管控機制，充分利用科技賦能，預防和降低各類事故，探索數字智能安全管控新模式。

更多關於客戶健康與安全的內容，請參閱本報告第 14 頁「萬物雲共同發展計劃」章節。

## 智能安全管理

從「傳統物業服務」到「智慧化服務」，我們逐步使用智能化手段優化服務空間的安全管理，在為客戶帶來便捷生活體驗的同時，更加關注及保障其健康與安全。

### 城市 E 控中心

得益於我們的數字化轉型和智能化部署，我們為所服務的社區安裝了一個「最強大腦」—城市 E 控中心。城市 E 控中心是萬科物業所服務小區的城市級社區智能安防調度中心，通過遠程監控、調度、AI 告警等方式，帶來 24 小時「遠程 + 實地」的雙重守護。通過城市 E 控中心，我們可以實時監控所服務的社區，隨時掌握小區安全動態，守護業主安全。

### 遠程坐席

我們的遠程運營中心的遠程坐席 7\*24 小時在線，會在一些異常情況發生時，及時的處理異常情況，快速的解決客戶遇到的問題，比如雨霧天氣車牌無法識別、車輛無法通行時，客戶可以通過與遠程坐席實時溝通解決。

### 高空拋物攝像頭

高空拋物攝像頭有助於從源頭杜絕高空拋物現象。我們由部分社區開始先行試點，為業主安裝專用的攝像頭能夠通過 AI 算法自動監測高空拋物現象並發出警報。



## 安全督查監察

我們在住宅服務和商企服務中均啟動 EHS 工作，成立 EHS 委員會，並在部分區域項目試點發佈《EHS 手冊》，為客戶提供安全安心的生活和工作環境。

我們建立了專項安全檢查體系，定期開展服務空間的安全隱患排查工作，包括設備房巡查、硬件設備保養維護、公用設施加固升級等多個安全監督檢查事項，每天開展固定巡查，接到問題後迅速申報與整改，保障服務空間的安全環境。2022 年，我們的住宅服務空間內質量事故發生頻率為 0.91 起 / 百萬平方米，同比 2021 年下降 18.51%；本報告期內，未發生有責火災、有責水災事故。

此外，我們開展了特色「水火梯電」安全專項，針對「水」（暴雨水災、泳池隱患、自來水污染等）、「火」（火災消防隱患）、「梯」（電梯停運、電梯困人等）、「電」（人員觸電、供配電設備老舊損壞等）等四類風險進行專項質量督查、預警演練和培訓宣貫。



濟南萬科城安裝高空拋物攝像頭獲當地媒體報導

### 案例

## 保障業主「頭頂安全」

濟南萬科城居民總人口達 1.3 萬餘人，入住率高達 92% 以上，隨著入住人口的逐漸增加，小區高空拋物事件時有發生。萬科物業在對小區業主意見進行調查、公示及達成共識之後，運用小區公共收益，為小區安裝了 138 個高空拋物攝像頭。高空攝像頭能夠通過 AI 算法自動監測高空拋物現象並發出警報；同時，我們根據每棟樓高度的不同、樓間距不同，調整攝像頭上揚的角度，避免拍到業主隱私，並嚴格管理拍攝視頻數據。



萬科物業維修人員正在進行電梯底坑精調維保

### 案例

## 「電梯不困人」專項行動

為了降低電梯困人率，提高客戶乘梯體驗，減少對客戶居住安全和出行便利的影響，萬科物業成立了電梯不困人專項工作組，聚焦廳門 / 轎門地坎清潔、老化配件更新、鋼絲繩斷股專項、電梯精調、安全文明乘梯宣傳、運行環境的整改和優化、專業電梯運行管理隊伍、應急平層功能恢復、專人專崗 + 系統剛性管理這九個「電梯不困人」措施，搭建線上追責閉環機制，加強電梯維保質量，盡可能降低電梯故障困人情況的發生，提升電梯安全運行水平。報告期內，萬科物業有效降低電梯故障率，實現電梯年化困人次數 0.06 次 / 台·年（優於國家標準 1.4 次 / 台·年），相比行動前下降 57.14%。

萬科物業在行業內開設先河，從 2022 年 1 月起設立「電梯困人關懷金」，即在無乘梯人不文明行為、無市政供電閃斷等不可抗力情況下，出現電梯故障困人的情況，被困乘梯人可獲領每人 200 元人民幣關懷金，並發放至「住這兒」App 錢包。



| 深圳市沙頭街道城市E控中心

## 對客安全培訓

我們通過線上、線下相結合的方式向客戶傳遞極端天氣風險防範、火災應急處理、泳池溺水防範等安全知識，並通過在鄰居公眾號發表專題文章、管家朋友圈轉發宣傳海報、小區出入口及人行通道張貼海報等方式進行安全教育。

## 服務空間突發事件處理

為了能夠快速高效的應對服務空間發生的突發事件，加強針對服務空間突發事件的管控，萬物雲制定了《突發事件管理指引》《現場突發事件信息報送制度》等制度規範。2022年，我們對《突發事件管理指引》進行了迭代更新，進一步明確了突發事件處理架構和管理手段，以及各層級應急處置流程、處置小組成員構成及處置人員職責分工。

當突發事件涉及火災、水質污染、停梯24小時、地庫進水、泳池溺水等風險事件發生時，我們能在3分鐘內借助助英台App（用於突發報事、工單打卡和互助交流等方面的服務者端應用）和雲調度IOC（Intelligent Operation Center，智能運營中心）工作台系統一鍵上報，及時開展現場應急處置，為客戶的健康與安全保駕護航。我們亦定期開展針對服務空間突發事件如極端天氣、火災、停梯等應急處理培訓，提高員工的安全意識及安全管理水平。



## 服務品質提升

萬物雲始終保持對空間及資產、對廣大客戶及廣大服務者的尊重，堅持做好服務者且勇於創新，並將持續致力於通過科技的投入優化服務能力，達到「重塑空間效率，服務歷久彌新」。我們一直踐行「做服務者」、「永爭第一」以及「陽光健康」的文化。

### 住宅服務

#### 首創管家式服務

我們首創管家式全生命週期住宅物業服務。以技術驅動，為客戶營造健康、人本、豐盛的宜居家園，提供從地產規劃設計，到開工、開盤、交付、裝修、入住、出租出售的房地產全生命週期的服務，為業主資產保值增值保駕護航，致力於「讓更多用戶體驗物業服務之美好」。

##### 管家式服務首創者

我們大約為每 500 戶配置一名網格管家，遵守「2341」服務原則：報事 20 分鐘內響應；普通問題 30 分鐘內解決或給出答疑；不能立即解決的問題 4 小時內協調資源；重大問題 1 個工作日內給予書面解決方案。

##### 溫情社區的倡導者

定期推出各類社區公益與文化活動，例如樸裡節、社區樂跑賽、星光電影院、暑期夏令營等，豐富業主生活，拉近鄰裡關係，構建充滿溫情的人文社區。

##### 收益陽光透明推動者

除了看得見的服務，對於物業管理痛點的「隱性」收益，保證透明可查詢，保障業主知情權。我們在行業內首倡電梯廣告收益全透明，並實行物業費收支帳目每季度公示。

##### 資產保值增值捍衛者

優秀的物業不止傳統的「保安、保修、保綠、保潔」，更要從資產維護的角度幫業主花好錢，實現資產保值增值。我們的社區空間居住消費服務還包括：新房及二手房買賣租賃、美居軟裝、居室裝修和房屋維修。

#### 匠心品質服務

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《物業管理條例》等法律法規，制定了《住宅業務質量四級督導體系》等多項服務管理制度，全面落實質量管理標準，用以保障物業服務質量，確保公司住宅業務服務品質穩步提升。

我們遵循以下四級督導原則：線上檢查與線下檢查相結合、全覆蓋檢查與抽樣檢查相結合、日常監控與異常檢查相結合、客戶觸點檢查與專業系統檢查相結合。

2022 年，我們圍繞三個閉環進行了重要更新，包括客戶與員工在遠程進行閉環、管家與「四保」業務閉環、駐場經理與片區總監閉環。此外，我們重新界定了各級督導的方式和要點，明確各級質量管理的兜底責任人；建立質量問題追責機制，不同種類的問題（例如客戶投訴、內部巡檢等）基於嚴重程度分級分層追責到具體負責人，切實提升服務質量督導能力。

督導部門	督導內容
總部級	總部數字運營中心側重線上質量指標督導，負責遠程監控全國所有項目線上質量指標監控及分析，並根據系統平台的數據評定項目質量運行情況，對異常指標項進行線上督辦。
區域級	區域及質量管理團隊負責評估所在區域質量運行情況，進行區域級抽查，並監督分公司/管理中心級檢查落地情況，通過區域內審、外部第三方視角相結合的方式，關注重大風險、客戶口碑、質量運行結果。
分公司/管理中心級	對照質量檢查標準週期性進行項目現場覆蓋檢查，通過明確督導規則和方法，建立起自運轉的品質督導體系，進行線上質量指標問題督導，從而在一線員工中塑造品質文化與品質習慣。
項目級	對照客戶流線觸點管理標準進行現場高頻循環檢查，管家從客戶視角統領項目質量管理，並實現品質監管和問題閉環。

### 住宅物業服務質量四級督導體系

## 暖心溫度服務

本年度，我們新增制定了《我為客戶做件事行動指引》《客戶歸家溫度服務手冊（1.0版）》《業務管家崗位操作指南》《萬科物業空巢老人服務清單》等內部制度，細化服務顆粒度，為客戶提供更加溫暖的服務。

我們通過對空間內的特殊人群或客戶關鍵時刻的解析，發佈一系列的驚喜服務清單，包括空巢老人物業服務指南、空置房服務清單、服務中斷及極端天氣服務清單、2022年春節驚喜服務白皮書等，多維度提升管家的服務能力。

### 案例

## 客戶歸家溫度服務手冊

住宅小區是物業服務客戶的「家的方向」，萬科物業為了讓客戶在歸家路上發現點滴欣喜，擁有溫暖體驗，發佈了《客戶歸家溫度服務手冊1.0》，打造23個對客服務觸點，紮實客戶歸家流線上的基礎業務服務品質，並在此基礎上通過驚喜服務創新，升級人性化的客戶歸家旅程服務設計。



深圳萬科公園裏的歸家花境為住戶帶來更好的體驗

## 物業更新

對於樓齡漸長的老舊小區，萬科物業建立「抗老化」專項工作組，聚焦「大齡」小區設施設備焦點問題的解決，探索政府、居民、開發商、物業多元共建共治的可持續模式。

更多關於物業更新的內容，請參閱本報告第 25 頁「萬物雲共同發展計劃」章節。

## 商企服務

### 中西合璧的商企服務

我們聚焦於提供商企空間全生命週期管理服務的解決方案，包含物業管理（Property Management）、綜合設施管理服務（Integrated Facility Management）和創新增值服務。

#### 物業管理 (PM): 幫助客戶實現資產保值增值及投資回報最大化

樓宇設施運維

公共秩序管理

公共環境管理

樓宇能源管理

空間資產服務

前期物業顧問

大堂禮賓服務

資產管理

#### 綜合設施管理服務 (IFM): 為企業客戶提供省心的辦公服務

工作環境管理

設施設備運維

業務連續性保障

空間規劃管理

高端禮賓接待

高端會務服務

職業健康安全

泛行政員工服務

#### 創新增值服務：做好企業大管家，助力企業健康發展

員工招聘 (RPO)

人力外包 (HRO)

業務流程外包 (BPO)

## 匠心品質服務

在商企服務空間，我們根據《四級督導現場品質檢查管理辦法》《服務過程監視與測量控制程序》等制度，對各層級進行全方位品控管理。我們針對每個層級設定不同的檢查頻次，項目級每月檢查，管理部級和區域/事業部級根據自身業務開展情況對一定比例的重點項目進行季度檢查，本部級的檢查根據本部年度品質檢查計劃開展。

### 責任部門

### 職責

#### 運營管理中心

負責品質督導檢查的整體運營和本部級的各類品質監督考核工作，協助區域/事業部、管理部對督導問題的整改關閉及驗證；對共性問題進行糾正，提出解決方案和建議。

#### 區域/事業部業務運營部

負責區域/事業部的各類品質監督考核工作，對管理部進行相應品質監督、提升等賦能，收集各管部提報的品質工作開展亮點，並在區域內部形成案例學習、複製。

#### 管理部

負責管理部的各類品質監督考核工作，對各項目進行品質監督工作的開展、監督、整改跟蹤等，並在開展品質監督、提升工作中發現亮點，形成案例上報區域/事業部。

#### 項目

負責各類品質檢查不合格、改進項的整改、糾正措施制定與落實。

## 商企物業服務品質四級督導體系

## 暖心溫度服務

在商企服務中，持續深度分析空間所有者、使用者和體驗者不同層次的需求，為客戶提供細緻暖心的服務，例如：在職場空間新增眼鏡清洗服務；為客戶提供附帶藥品圖片清單的急救箱，以便於緊急情況快速找到藥品；利用廢棄格子收納快遞並按手機尾號歸類，便於客戶快速搜尋快遞等。

### 案例

### 幫助客戶照顧寵物

在部分允許員工攜帶寵物上班的互聯網職場，萬物梁行服務團隊幫助客戶照顧寵物，兼職「鏟屎官」處理貓砂，為寵物製作「寵物工牌」，並做好空間的清潔消毒工作，讓客戶能夠兼顧工作與愛寵；疫情封閉期間，幫助客戶照顧滯留在辦公樓的寵物。



萬物梁行服務團隊幫助客戶照顧封閉期間滯留在辦公區域的寵物

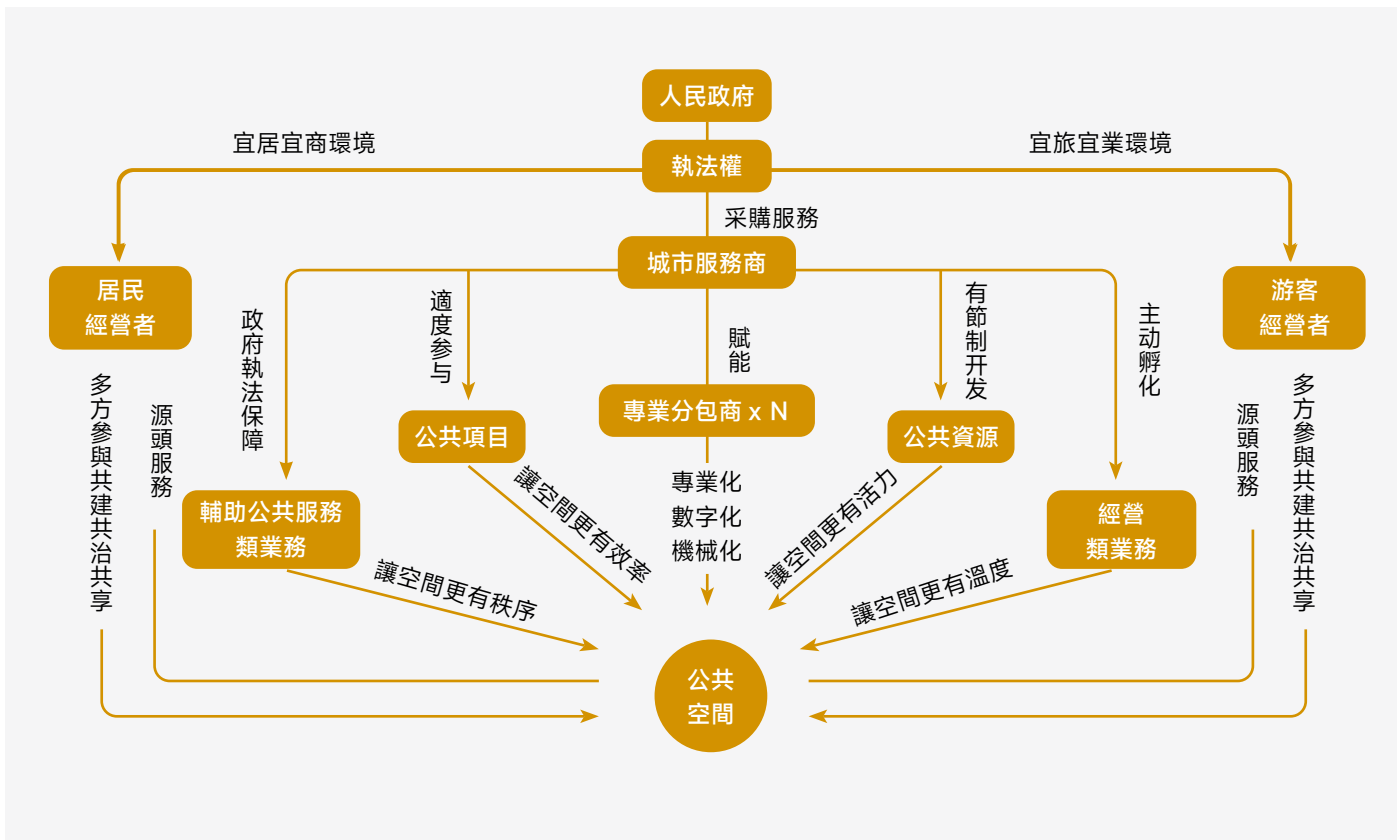


# 城市服務

## 全域智能運營

2018年，萬物雲開始為橫琴粵澳深度合作區提供城市空間智慧運營服務，成為「物業城市」模式的第一個實踐者和推動者。2022年，我們將「物業城市」升級為「全域智能運營」服務，將物業管理的系統性思維和流程管理能力融入城市治理，提高城市運營效率和效益。

面對周邊缺少專業物業管理的老舊小區和城中村，萬物雲城通過聯合政府和其他社區服務供應方共管共治的方式，圍繞基礎設施煥新、數字化設備基建、牽動社區共建共生等板塊，探索老舊社區治理之道。



更多關於老舊小區治理的內容，請參閱本報告第 25 頁「萬物雲共同發展計劃」章節



| 全域智能運營服務下的廈門鼓浪嶼

### 案例

## 世界文化遺產的空間智慧運營

在世界文化遺產廈門鼓浪嶼，我們通過無人機在雲端的巡檢拍攝，利用 AI 算法分析現場環境並將畫面同步回傳智慧運營調度平台。此外，我們在島上設置安裝滿溢報警传感器的垃圾桶、安裝智慧噴淋系統的綠化植被、網格化佈控的攝像頭、路燈和景觀照明，讓這座每天接待上萬遊客的「海上花園」井然有序。



| 高質量建設實驗區（生活）項目

### 案例

## 中國未來城市典範的建設和運營

我們在全生命週期參與河北雄安新區的建設與運營，開啟具備雄安特色的智慧城市運營服務。



| 智慧運營平台

### 案例

## 打造城中村「智理」標竿

我們為廣州白雲區三元里城中村帶來了智慧化的社區營造新模式。依託智慧運營平台，把城中村的區域體征、綜合巡查、市政環衛等管理模塊以實時化、數據化的形式動態呈現。此外，為市民提供「雲報事」小程序，市民實現問題「隨手拍」、「隨時傳」、處事進度「隨時查」、處事結果「隨時評」的閉環共治。



| 「雲城隊長」現場人員操作場景

### 案例

## 推進城市治理由「人員密集型」向「人機交互型」轉變

我們在成都高新區首發「雲城隊長」產品，由崗位、設備和調度系統組合而成，承載城市空間內包含市政環衛、綠化保潔、道橋管養、輔助巡查、生態環境檢測等 73 種具體業務。通過搭載全景 360° 高清攝像頭的「雲豹」AI 智能巡邏車自動抓拍識別城市管理中的遊商佔道、垃圾桶滿溢等異常情況，反饋至智慧化運營平台後，生成工單派發至對應網格人員，並由「雲城隊長」對工單進行驗收，以此實現線下業務線上閉環管理。

## 空間智慧服務

### 一站式數字建設與運營模式

我們首創集「設計諮詢、研發集成、智能交付、運營服務」於一體的空間科技一站式服務，助力打造智慧工地、智慧社區、智慧酒店、智慧校園、智慧醫院、智慧產業園等。

#### 設計諮詢

項目現狀分析及需求調研、白皮書制定與協助發佈、智能化設計及智慧平台規劃、規劃實施及項目諮詢

#### 研發集成

場景設計與開發、智能產品研發與落地、數字孿生 PaaS 平台、IOC/IBMS 集成平台開發

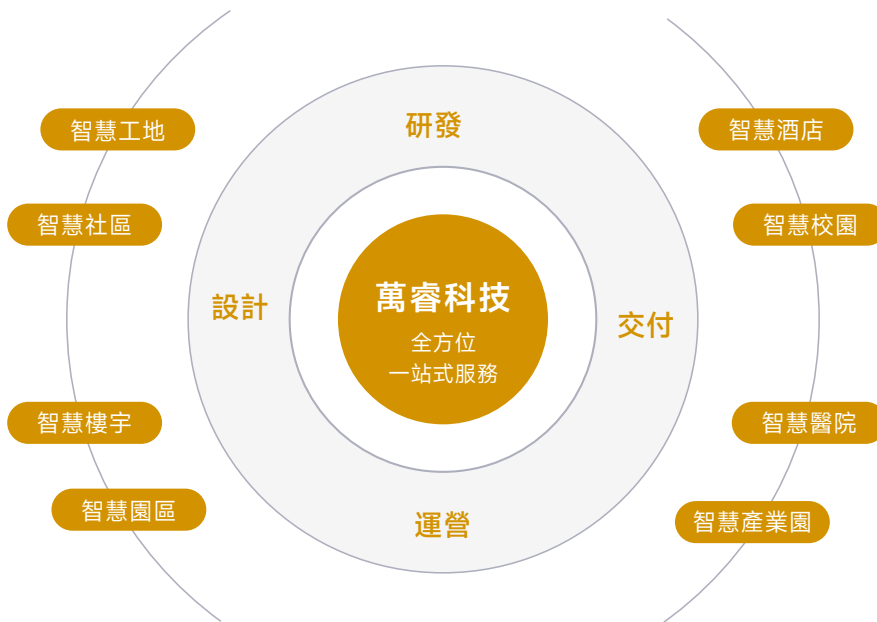
#### 智能交付

全國性自持施工能力、城市更新智能化施工能力、數字化施工管理運營能力、集團集採供應鏈管理能力

#### 運營服務

業務數字化建設諮詢與運營、質量遠程評估能力建設與運營、集成平台數據運營服務、設備售後維保

### 空間科技一站式服務



## 智慧應用

萬物雲已開發多個線上應用平台及產品，整合社區的人、地、物、情、事等資源，推動不同系統間數據的互聯互通，打通「人 - 空間 - 服務」，為客戶提供一體化智慧服務，全面提升智慧空間服務能力，促進服務空間管理的智能化和現代化。萬物雲智慧應用包括（部分）：

<p><b>「住這兒」App</b></p>	<p>「住這兒」App 為社區本地提供更方便的物業生活服務、更有用的內容資訊和更實惠的消費體驗，擁有「住這兒   真方便」基礎服務、「住這兒   真有用」社區生活及「住這兒   真實惠」增值服務三大板塊，致力於社區及街道居民生活質量和幸福感的提升。</p> <p>截至報告期末，「住這兒」App 已註冊用戶 1,028 萬人，累積服務 4,284 個小區。</p>	 <p>住這兒 App   住這兒 App 首頁</p>
<p><b>「雲通行」人行管理平台</b></p>	<p>我們自主開發「雲通行」人行管理平台，為各類型社區提供智慧通行一體化產品，為社區中的用戶（包括住戶及非住戶）提供全面數字化的通行服務，實現社區人行全場景管理，保障社區安全。我們同時開發了新的手機開門功能，取代原有傳統門禁的開門方式，集合三種新硬件交互技術（二維碼識別、藍牙識別、遠程網絡操控），住戶可通過「住這兒 app」，快速安全進出小區。</p>	 <p>住這兒 App 手機開門功能</p>
<p><b>「鳳梨一號」自助終端</b></p>	<p>「鳳梨一號」是由萬物雲自主研發的自助終端一體機，著眼於物業行業更為繁瑣的服務需求和複雜的服務關係，涵蓋資產服務（裝修備案、房屋過戶）、人行服務（門禁卡申請、續期、登出）、車行服務（停車費繳納 / 儲值、租賃車位退費、產權車牌綁定）等。</p> <p>為確保信息安全，如客戶在自助終端辦理業務時，30 秒內無任何操作，系統會強制退出。同時對個人信息進行脫敏處理，上傳證件均會增加浮水印。截至報告期末，共計 1,611 台「鳳梨一號」在 805 個萬科物業服務項目投入使用。</p>	 <p>幸福驛站裡的「鳳梨一號」自助終端</p>
<p><b>數字孿生 PaaS 平台</b></p>	<p>通過物聯服務、可視化服務、音視頻服務及定位服務，實現數據融通和場景聯動，在工地、城市街道、小區、辦公樓等場景下，為相應系統中的應用提供 PaaS 層服務賦能。</p> <p>截至報告期末，我們的數字孿生 PaaS（Platform as a Service，平台即服務）平台累計已接入 3,775 個項目，為超過 73.6 萬智能設備提供數據互聯互通，並進而衍生出多項智慧空間解決方案。</p>	 <p>IOC 大屏：「一屏總覽，運籌帷幄」</p>
<p><b>園區 IOC 平台和 App</b></p>	<p>萬睿科技的智慧園區解決方案是基於「平台 + 開放生態」模式，服務園區不同角色需求。主要的產品有智慧園區運營平台、樓宇集成 IBMS（Intelligent Building Management System，智能大廈管理系統）平台、雲橙 App / 小程序。主打客戶是企業、街區管委會等園區業態的資產持有方。智慧化場景涵蓋園區基礎應用、智慧物業、企業服務及資產管理等場景，為企業提供多元化的應用服務。</p>	 <p>雲橙 APP：「一個手機提供企業服務」</p>
<p><b>靈石邊緣雲</b></p>	<p>靈石邊緣雲方案是一站式智慧空間解決方案，為客戶提供全業務流程的軟硬件一體邊緣解決方案，快速建設一套可支持業務流轉的「邊緣計算机房」。</p> <p>萬睿靈石方案助力加速社區、園區、城市等多態空間智慧化轉型進程，通過人工智能、邊緣計算、大數據等數字化技術，實現設備、應用、基礎設施、服務等要素的有機組合，提供智慧空間設備自控、能源低碳、智慧通行、智慧消防、智慧安防等管理應用，滿足安全、便利、高效、節能、低碳等需求。</p>	 <p>IBMS：「跨系統聯動、一屏統管」</p>



# 客戶滿意度提升

## 滿意度提升

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，堅持以客戶為服務導向，將客戶滿意度放在首位，尊重並保護消費者的合法權益。我們通過規範化與精細化管理，不斷強化客戶服務意識，提高服務質量。我們持續關注客戶的滿意度反饋情況，完善客戶滿意度管理體系，有效識別提供服務過程中的客戶痛點難點，改善客戶體驗。

我們始終秉持「尊重客戶，以客戶為中心」的理念，在滿意度方面設立科學的目標，例如將滿意度作為部分業務單元年度考核的衡量指標之一，亦鞏固提升客戶口碑。我們通過 400 電話、掃碼調研、上門走訪、電話訪問等形式開展滿意度調研，並開展滿意度調研分析。本年度，我們的住宅服務獲得「中國物業服務 315 滿意度調查第一名」，我們的商企服務整體滿意度為 93.9%。

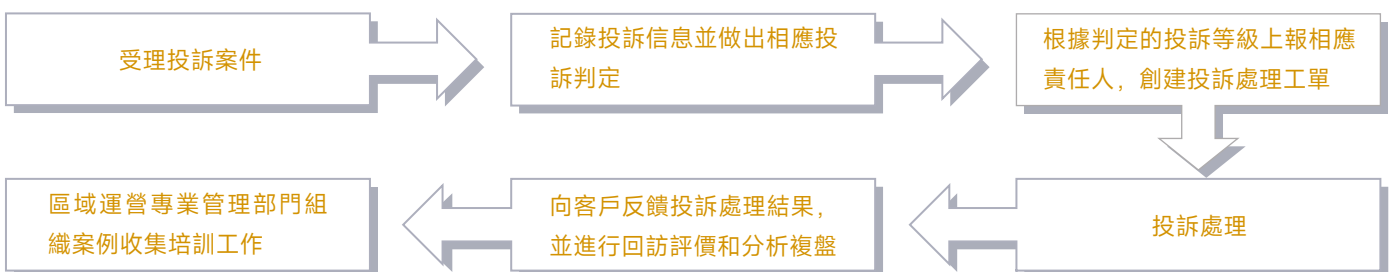
根據滿意度調研結果和客戶意見反饋，我們根據不同業務特性，制定了有針對性的滿意度提升措施，例如：

<b>萬科物業</b>	從關鍵時刻、流線衛生、乘梯體驗、照明保障、移情性和社區活動等方面形成標準化服務動作，提升客戶滿意度。
<b>萬物梁行</b>	通過策略層面、管理層面、執行層面的持續有效治理，成立大客戶管理機制，整體統一管理全國大客戶關係維護；同時，搭建設計客戶心聲案例學習庫，結合客戶投訴、表揚、建議、訴求等事件挖掘典型案例，生成客戶心聲案例學習報告，深挖事件原因進行根源剖析，杜絕投訴事件的發生、鼓勵表揚事件背後的精神，有效解決客戶心聲，共同實現客戶滿意度的提升。
<b>萬物為家</b>	萬物為家通過面向客戶發佈安心服務承諾及便民服務支持，保障客戶權益，建立客戶交易信心，整體提升品牌口碑，維護客戶關係；同時自建自營工人團隊，制定標準化訓練及認證，有效提升了產業工人的專業素質和作業效率，確保了業務的服務標準及品質，以此保障客戶滿意。

## 投訴管理

萬物雲不斷完善投訴管理機制，保證客戶投訴能夠得到快速、有效處理，避免客戶重複投訴，提升客戶滿意度。公司各業務單元制定適合自身業務實際的客戶投訴管理政策，例如萬科物業制定《住宅物業客戶投訴管理制度》，萬物梁行制定《客戶投訴管理程序》，萬物雲城制定《客戶投訴處理控制程序》等。

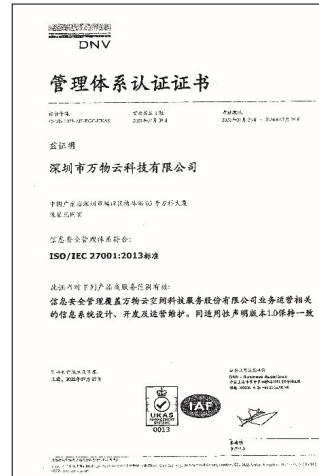
我們通過 400 投訴熱線等投訴渠道積極響應客戶的訴求，幫助客戶解決問題。在受理客戶的投訴時，我們清晰記錄投訴內容，組織相關人員分析客訴原因，並通過數字化平台及時反饋並跟進投訴事件的後續處理情況，形成問題閉環。我們對客戶的投訴均有過程管控，根據投訴的不同等級，規定不同職級的人員進行跟進，確保客戶訴求得到妥善解決，並針對投訴處理過程進行複盤，不斷改進投訴處理機制，改善客戶滿意度。



投訴處理流程

## 信息安全與隱私保護

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》的有關信息安全與隱私保護的規定，並在內部制定了《客戶信息管理規範》《個人客戶數據提取工作規範》《關於社區人臉信息使用授權的工作通知》《住宅物業人臉識別信息應用管理制度》《客戶個人數據申請與審批》《員工個人信息保護政策》等一系列針對信息安全與隱私的制度，確保最大限度地保障客戶的信息安全與隱私。我們積極開展信息安全相關的認證，萬物雲已經獲得信息安全管理体系 ISO/IEC 27001 標準認證。此外，2022 年商企物業管理服務也獲得 ISO 27001 與物業管理服務相關的信息安全管理活動相關認證證書。



信息安全管理体系認證證書

## 管理機制

我們建立了詳細的信息安全管理機制，明確各個端口對於數據維護的責任，及在客戶信息採集、存儲、使用各個環節中對客戶信息存儲加密、脫敏展示、權限控制、操作留存等方面的標準。

## 管理架構

我們成立了信息安全與隱私保護的管理架構，由信息安全組負責萬物雲的信息安全職能，由信息安全組與法務組成立的聯合作業組，負責個人信息及隱私保護合規工作。

## 管理措施

我們採取以下措施保障客戶信息安全與隱私：

- 我們對重要的業務系統進行了國家等級保護認證工作（如：住這兒 App、樸鄰資產服務、萬物研選等）；
- 我們定期對客戶服務相關的業務系統進行滲透測試、隱私合規檢測；
- 我們定期對萬物雲上的重要資料庫進行備份；
- 我們每個季度對公司全部系統進行安全例行檢查以及加固。

## 培訓宣貫

為了提升公司員工的信息安全防護水平和保密意識，確保公司信息的保密性、完整性和可用性，杜絕信息不規範流轉或使用對公司經營管理造成風險，公司員工每年至少接受一次客戶信息保密意識培訓及考試，並通過信息安全稽核檢查系統持續落實各業務單元、各專業部門的月度和季度信息安全稽核檢查工作。

此外，我們在各區域設立「人臉信息授權確認工作」專項小組，並對一線員工就人臉信息識別應用管理組織開展培訓；在物業人臉識別信息應用上，我們亦就採購安裝、信息採集、數據存儲、數據提取、數據刪除等方面進行風險和操作規範講解。

報告期內，萬物雲數據核心工作相關部門員工的信息安全及隱私保護考核覆蓋率達 100%；公司未發生過客戶信息洩露案件或重大信息安全事故。

報告期內，萬物雲數據核心工作相關部門員工的信息安全及隱私保護考核覆蓋率達

# 100%

## 社區文化建設

萬物雲致力於做溫情社區的倡導者，通過社區文化活動，豐富業主生活，拉近鄰裡關係，構建充滿溫情的人文社區。每年，我們為全國 500 萬客戶舉辦 100 餘種不同主題的社區文化活動，陪伴客戶走過每一個季節更替。

我們用行動傳播陽光健康的理念，帶動更多人「動起來」，通過社區活動的方式將「運動」進行到底。社區樂跑賽、業主運動會、晨操計劃、假期晨跑等豐富多彩的運動活動讓萬科社區充滿活力。除了標誌性的健康運動活動，我們還開展樸裡節、星空電影節、泡泡嘉年華、暑期夏令營等其他主題的社區文化活動。

<b>健康運動</b>	幫助住戶養成運動的習慣，每天運動 15 分鐘，享受運動的快樂；向住戶傳播健康理念、倡導健康生活習慣。
<b>關愛成長</b>	幫助長者在社區結識朋友、激發愛好，為長者送去多一份的問候；幫助孩子在社區學會一項終生難忘的技能。
<b>快樂生活</b>	幫助住戶在社區酣暢淋漓地玩一場，感受到快樂的氛圍，讓快樂彼此傳遞。
<b>共建治理</b>	為建設家園出把力，成為住戶普遍的共識，促成一批充滿正能量的住戶組織，讓規範、陽光、透明，成為社區的標籤。

### 社區文化活動價值主張



樸裡節線下活動現場

### 案例

## 樸裡節 20 周年慶

樸裡節英文名稱「Please Day」，是由萬科物業社區和睿聯盟社區共同舉辦的大型社區公益活動，旨在打造質樸友善的鄰里關係，倡導文明和諧的社區生活，我們將每年九月的最後一個星期日設為樸裡日。「樸裡」代表最本真的鄰里關係，「Please」倡導人人成為和諧有愛的好鄰居。通常在「樸裡日」前後約一個月期間社區內將有豐富多彩的、結合地域特色的社區活動，提升鄰里之間、社區之間的友好關係。

2022 年是樸裡節第 20 周年。萬物雲以「幸福街區 萬物有愛」為主題，首次融入擁抱街道（蝶城）概念，覆蓋並服務更多非萬科物業的用戶。2022 年樸裡節通過多平台直播開幕式晚會、線上線下互動聯歡等方式，展現社區人文關懷及科技魅力。其中開幕式線上晚會的虛擬舞台採用全息影像空間定位等十餘種新技術晚會直播，主舞台設計融入 20 城地標性建築，觀看精彩晚會的同時遊覽幸福街區。活動期間，吸引超過 57 萬人次參與線上活動、組織舉辦超過 1,000 場社區活動。



「萬物童行」夏令營中消防課程上，老師為小業主講解滅火器的使用方法

### 案例

## 「萬物童行」夏令營

我們從 2016 開始，每年暑假，針對 6-12 歲小業主開展 5-6 天的「萬物童行」夏令營課程，讓孩子在社區通過體質訓練、逃生技巧、崗位體驗、社區課堂四個版塊的學習，充實暑假時光，認識社區的同齡人，邊玩邊學、增長見識、拓寬視野。該活動已持續開展 7 年，累計已有 4 萬小業主參與其中，是國內覆蓋面最廣、持續時間最長的社區兒童成長類活動。2022 年「萬物童行」社區兒童夏令營以「整裝出發·向陽成長」為主題，在 39 個城市的 398 個項目共舉辦 409 場，吸引了 12,279 名小業主報名參與活動。



# 推動行業發展

## 行業交流

萬物雲積極做出行業領先的突破嘗試，在提升自身發展水平的同時，堅持開放共享的理念，積極參與業內交流，促進行業快速發展，為物業服務質量的提升貢獻力量與智慧，在與各類社會機構和物業行業同行者交流的同時，輸出自身品牌文化、增強自身品牌建設。



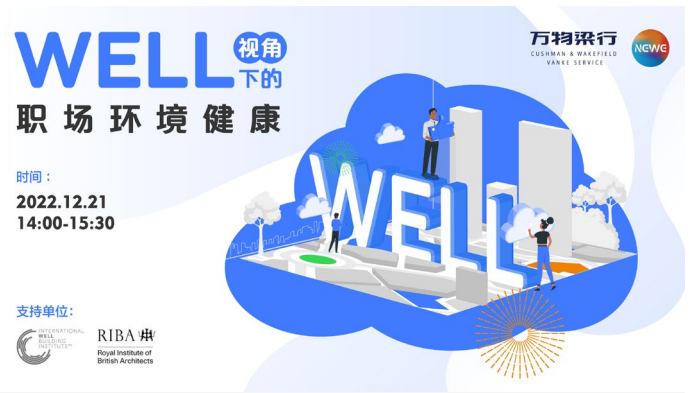
| 2022年萬物梁行超高層專委會結業典禮

### 案例

## 超高層物業專家委員會

萬物梁行是國內首個成立超高層物業專家委員會的物業服務企業。我們建立專家組專門負責 200 米以上超高層項目，並建立強大的超高層項目中後台支持系統，為項目提供市場拓展、運營和人才支持，並制定業務體系化文件標準，定期對項目進行品質督導。

2022 年，萬物梁行第二屆超高層專委會啟動會正式在杭州啟動，作為業內首創，萬物梁行超高層專委會旨在全方位推動超高層建築運維管理能力建設，提升設施設備維護管理的系統性和專業化水平，助力行業高質量發展。



| 萬物梁行通過直播開展「WELL 視角下的職場環境健康」線上研討會

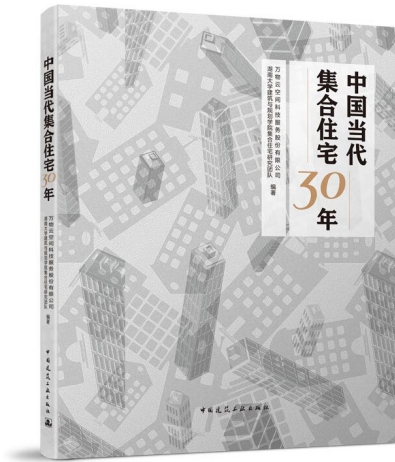
### 案例

## 「WELL 視角下的職場環境健康」研討會

萬物梁行聯合 IWBI (International WELL Building Institute, 國際 WELL 建築研究院) 和 RIBA (Royal Institute of British Architects, 英國皇家建築師學會) 舉辦的「WELL 視角下的職場環境健康」線上研討會圓滿舉辦。我們攜手行業機構與專家開展知識分享活動，來自設計、服務和標準制定等不同專業領域的嘉賓，從不同視角分享對於改善職場環境健康的創新舉措與前瞻洞察，並圍繞「後疫情時代的職場環境健康」話題進行深入探討，共話職場空間健康新路徑。活動在線觀看人數近 7,000 人，受到了客戶及合作方的認可，專業內容的輸出也進一步提升了公司品牌美譽度，並夯實了「商企物業服務專家」形象。

## 理論研究

萬物雲通過在住宅、商企和城市服務空間內的實踐經驗，聯合高校學者團隊進行深入研究，以物業視角探究城市治理、小區建築形態變遷等課題。例如：我們聯合哈爾濱工業大學（深圳）編著出版《城市治理創新實踐研究》，聯合湖南大學建築與規劃學員集合住宅研究團隊編著出版《中國當代集合住宅 30 年》，為提升城市與社區的治理規劃提供理論依據和實踐參考。



| 《中國當代集合住宅 30 年》



| 《城市治理創新實踐研究》

## 標準制定

萬物雲秉持共同發展的原則，響應國家與行業號召，積極參與公共服務建設與行業標準制定。報告期內，萬物雲參與的行業標準制定包括（部分展示）：

萬物雲城及成員企業成都高投城資聯合主編的四川省物業服務標準第 13 分冊《物業城市（城鎮）管理體系標準》通過評審，此標準創造了兩個全國首例——全國首例由省住建行政部門組織編寫、全國首例省級服務標準體系，同時對建立行業物業城市管理體系具有指導和借鑒意義。

萬科物業作為參編單位，參與由中國建築節能協會立體綠化與生態園林專業委員會《生態城市綠化用地土壤》標準（團標）的編制，為研究提供所需的綠化堆肥土壤樣本。

南京萬科物業參與 2022 年度江蘇省物業管理條例意見徵詢及南京物業費調價的調研。

## 社會責任承擔

在為客戶提供高品質服務、為員工保障良好工作環境的同時，萬物雲充分發揮自身業務優勢，立足于社區需求，推動打造更加和諧美好的社會環境，實現與社會共同發展。

### 公益慈善

我們主張使公益行動與自身業務經營、以及客戶員工的實際需求相得益彰。例如：通過「友鄰計劃」，我們在為客戶提供便利社區電商服務與優質糧油生鮮產品的同時，募集部分比例的消費金額作為社區設施的更新資金；通過對進駐的老舊小區投入社區煥新基金，我們在拓展業務增長空間的同時，實打實地為將老舊設施進行升級改造。此外，我們亦在助農利農、鄉村振興、助學扶貧和急救公益事業等方面投入力量。



萬物雲與鄉村振興的特色農業品牌「八十八倉」聯合推出的員工端午禮盒

#### 案例

### 結合助農行動的員工關懷

萬物雲作為助農利農的踐行者，2022年端午節與中秋節均攜手鄉村振興的特色農業品牌「八十八倉」，精準對接參與江蘇省特色田園鄉村建設工作的供應鏈條，使員工關懷與助農行動結合起來，以買代幫，將優質農產品從田間遞至千家萬戶的餐桌。我們累計採購助農產品金額約1,000.96萬元，觸達約10萬客戶、員工及其他服務提供人員，以實際行動探尋助農之路。

我們在社區煥新基金投入

**1.57** 億元

用於社區公共設施煥新（報告期內）

我們通過友鄰計劃募集

**2,910** 余萬元

資金將全部用於對應募集小區的設施改造建設（歷史累計）

此外，我們共計投入

**71.41** 萬元

用於鄉村振興、助學扶貧和急救公益事業等方面的捐贈（報告期內）

更多關於友鄰計劃和社區煥新基金的內容，請參閱本報告第27頁「萬物雲共同發展計劃」章節。

## 支援抗疫

2022年，萬物雲動員各單位群體組織開展了社區防疫、支援各地抗疫，志願者共計1,411人，人均服務時長約370小時，用實際行動支持常態化疫情防控政策。在被疫情影響的這些時間裡，我們在政府的領導下多次組織開展志願服務，為員工、業主、客戶與社區的安全保駕護航。

為了銘記與感謝志願者在支援抗疫的付出，同時激勵更多夥伴勇於踐行「友鄰互助，我為人人」的萬物雲志願者服務精神，詮釋萬物雲「做服務者、陽光健康」的文化基因，公司增設「萬物雲志願者」榮譽稱號。

### 案例

## 全力支持沙頭街道抗疫

2022年2月，萬物雲廣州、福州、廈門、佛山、長沙等城市數百名志願者集結，逆奔赴深圳福田區沙頭街道支援封控區的「抗疫」工作。志願者們睡校舍、板房等臨時宿舍，常連續十幾小時作戰，深圳逐漸升溫的天氣讓防護服內的「大白」渾身濕透，挑戰著他們的精神與體能極限支援，但他們協助醫務人員工作，清運住戶垃圾、配送生活物資、幫住戶送藥送醫等，服務5.3萬封控區居民，歷時38天圓滿完成任務，在居民口中贏得優異口碑，並獲福田區相關部門頒發「福田抗疫先鋒」勳章。



深圳上沙椰樹村5巷8號樓全體居民贈萬物雲的錦旗



「福田抗疫先鋒」勳章



## 保障性住房

積極參與保障性住房和租房建設是企業履行社會責任的重要途徑。萬物雲充分發揮自身在人員、資源、經驗等方面的優勢，積極探索參與保障性租賃住房建設的方式，助力國家加快緩解新市民、青年人等群體住房困難問題。



### 案例

#### 成都樸鄰入選成都市保租房供應商

本年度，經過保障性租賃住房運營服務企業的公開選取，樸鄰資產服務成都團隊順利入選成為成都四家保租房供應商企業之一。同時，成都樸鄰也是租賃服務費收取標準最低的企業。2022年7月，成都樸鄰開始投入保障性租賃住房運營服務，8月10日由成都市住建局副局長帶隊蒞臨成都萬物雲本部進行視察和指導。我們依託物業優勢，精準服務客戶：提供出租人核驗、承租人帶看、安全巡檢、維修等服務，壓實保障性租賃住房運營服務工作。報告期內，成都樸鄰累計接受公眾諮詢 5,876 次，接收保障性租房申請 2,162 套，佔申請總量的 54.9%，預計未來五年內每年還能夠新增申請不低於 2,200 套。

## 責任管治

- 風險管控
- 廉正建設
- 可持續供應鏈
- 知識產權保護
- 企業融和管理

16

和平、正義與  
強大機構

17

促進目標實現的  
夥伴關係

深圳濱海雲中心服務團隊

## 我們的策略

萬物雲高度重視內部控制及風險管理，堅持規範公司內部的治理體系，不斷完善風險應對及內部控制的管理體系，識別總部專業部門及各業務單元可能面臨的短期、中期及長期風險，並進行有效管控。我們重視廉正建設與反貪腐制度完善，並保護公司與合作方的知識產權不受侵犯，不斷提升公司的全面風險管理能力。

萬物雲已建立風險管理系統以及適合我們業務運營的相關政策和程序，通過收集風險初始信息、風險評估、制定風險應對流程、風險監督與改進等程序執行風險管理流程以實現風險管控。我們定期為高級管理層和僱員提供反腐敗和反賄賂合規培訓，培養良好的合規文化。

此外，萬物雲通過風險評估、學習賦能、深度交流等途徑，持續監控業務運營中的潛在風險，推進風險管理工作系統化、常態化、前置化，提升公司應對風險的韌性和靈活性。

## 目標進展

### 目標

- 加強內部控制與風險管理能力，提升公司應對風險的韌性和靈活性。

### 進展

- 公司制定《萬物雲內控管理制度》，並設立「三道防線管理」和「六大風險管理」機制；
- 2022年，完成專項檢查及評估310次，綜合審計5次，專項審計14次；
- 2022年，開展24場內控賦能培訓，共計7,920人參訓，人均培受訓時長1.33小時。

- 加強公司廉正建設，杜絕貪污腐敗及舞弊等違反商業道德的行為。
- 2022年，開展線上及線下廉正培訓，並在全國各區域舉辦廉正走訪20場；
- 全體員工100%簽署《廉潔承諾書》並進行利益衝突申報；
- 2022年，未發生對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件；
- 持續完善供應鏈管理體系，共建責任供應鏈。
- 2022年，供應商《陽光合作協議》簽署率達100%。

## 風險管控

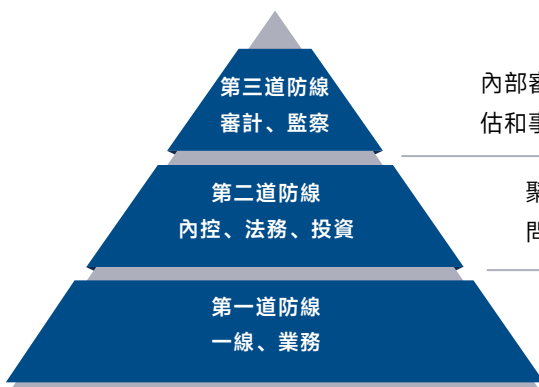
### 築牢基礎

萬物雲持續加強內部控制與風險管理體系建設，制定了《萬物雲內控管理制度》，明確公司對內控管理與風險管理的目標與原則、風險識別、風險評估、風險應對、風險管理監控和監督等內容，同時我們從制度和流程層面持續規範業務行為，盡可能提高風險規避能力，促進公司持續穩定健康發展。

### 優化管理

#### 三道防線管理

萬物雲建立從總部到區域的多層級風險管理架構，搭建了風險管理「三道防線」模型，在董事會的監督和指導下，進一步提升公司風險管理體系的有效性。我們在董事會和內部管理層面持續完善和強化風險識別、監控和防範等職能，檢查和評估公司建立的風險管理系統是否有效運行。萬物雲總部負責公司層面的風險識別和防控，並逐步在各業務單元、專業部門建立風險管理職能，進行風險識別及評估工作。



內部審計獨立於業務及流程之外，行使對公司風控體系進行獨立評估的職責。通過獨立評估和事後調查建立起威懾，讓大家不要做壞事，也不敢做壞事。

聚焦事中，是業務的幫手，幫助各級管理者和責任人成熟地管理好自己的業務，發現問題、推動問題改進、有效閉環問題。通過看風險、看機制，走向全面監督。

從流程遵從走向流程責任，加強流程體系建設和責任體系建設，落實流程責任制，流程負責人/業務管理者要真正承擔內控和風險監管的責任，95%的風險要在流程化作業中解決。

我們通過專項檢查及評估、綜合審計、專項審計等方式進行自我檢視，不斷完善風險合規管理體系。2022年，萬物雲完成專項檢查及評估310次，綜合審計5次，專項審計14次。報告期內，萬物雲未發生重大風險或系統性風險。

2022年，萬物雲完成專項檢查及評估

**310** 次

綜合審計

**5** 次

專項審計

**14** 次

#### 專項檢查及評估（部分）

- 萬物雲印章管理專項檢查
- 萬物雲內控合規評價報告
- 萬物雲流程內控權責清單檢查

#### 綜合審計（部分）

- 萬物為家自營裝修業務綜合審計
- 萬物為家美居業務綜合審計
- 福訊科技業務綜合審計

#### 專項審計（部分）

- 萬物雲各科技組織專項審計
- 萬睿科技採購專項審計
- 萬物雲城專項審計
- 萬物雲代表處市場拓展專項審計

## 六大風險管理

基於風險管理機制，各專業部門針對環境風險、新業務風險、人才風險、合規風險、信息安全風險、舞弊風險等進行識別並應對，並持續跟進專項整改，建立長效風險管理機制。更多內部控制與風險管理之詳細內容請見《萬科企業股份有限公司2022年度報告》。

## 賦能培訓

公司注重員工的風險管理培訓，對各類成員展開了培訓及教育，涵蓋財務、信息保密、合規性經營等宣貫主題，明確定位，營造健康、安全的工作環境。報告期內，萬物雲開展了24場內控賦能培訓，主題涵蓋「公共資源風險管理」「財務盡職調查前期準備及數據治理」「財務交割審計及重點關注事項」等主題，共計7,920人參與培訓，人均培訓時長1.33小時。

報告期內，萬物雲開展了

**24** 場內控賦能培訓

共計

**7,920** 人參與培訓

人均培訓時長

**1.33** 小時

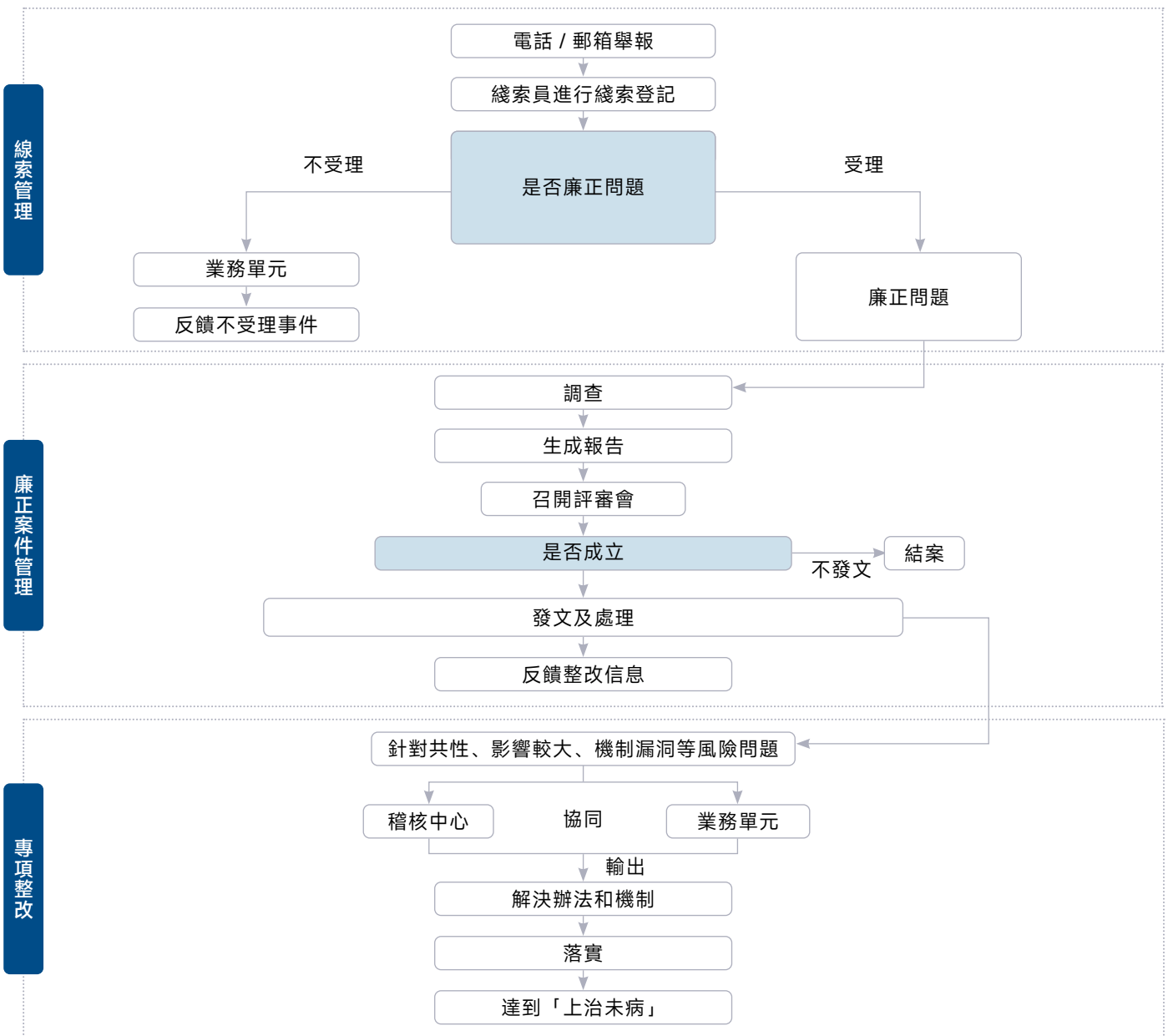


# 廉正建設

萬物雲重視廉正建設，對貪污腐敗及舞弊等違反商業道德的行為採取「零容忍」的態度。我們致力於構建公平、公正、陽光的工作環境，不斷完善廉正管理體系，並通過投訴舉報、業務機制改革和廉正文化建設等方式，確保廉正反腐敗體系有效預防、監測與實施。

## 廉正管理

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，貫徹落實《萬物雲廉正監察案件分級處理辦法》《陽光合作協議》《萬物雲紅黃線》等內部政策，抵制任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐、舞弊及洗黑錢行為。我們要求全體員工簽署《廉潔承諾書》並進行利益衝突申報。

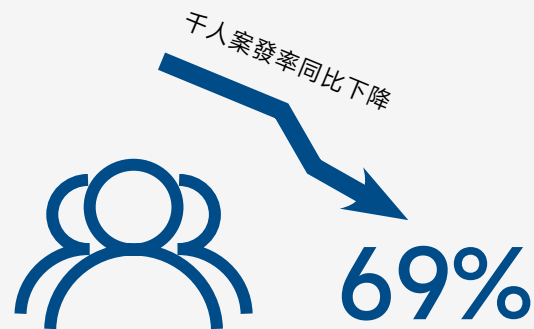


萬物雲廉正監察及糾正流程

## 案例

## 裝修管理機制改革專項

本年度萬物雲稽核中心啟動裝修管理機制，根據歷史廉正案件的歸納複盤，創建裝修管理 SaaS 解決方案，實現了備案、押金、門崗、巡檢、驗收、評價的裝修全流程的管控和監管，通過陽光透明的裝修基礎數據夯實了在管小區建築物本體維護的安全管理和安全生產，並使得裝修舞弊的千人案發率同比下降 69%。通過裝修備案的數字化轉型，減少了 280 萬紙張的使用，約減少 44.8 噸二氧化碳當量。



## 投訴舉報處理

萬物雲設立了《處理舉報可能屬不當行為之程序》的舉報政策，深入貫徹簡單、陽光、透明的企業文化，設置郵寄、舉報電話、電子郵箱等舉報渠道，鼓勵公司員工、供應商、承包商等相關人員通過公開的舉報渠道舉報任何潛在違規、瀆職和舞弊行為。接收到確實的舉報案件後，公司總部稽核中心按照研判分析、案件監察團隊開展調查、出具初步調查結果、通報處理、報告存檔、移送相關監管機構等處理流程，嚴肅處理舞弊貪腐舉報案件。

📍 舉報郵寄地址：廣東省深圳市福田區梅林路 63 號萬科中心萬物雲稽核中心

✉ 舉報電子郵箱：22198798@vanke.com

☎ 舉報電話：0755-22198798

我們鼓勵實名舉報，也接受匿名舉報。我們在處理舉報時尊重投訴人、保護投訴人訴求並為投訴人保密，在征得舉報人的同意後才會透露信息。我們嚴肅對待一切投訴舉報，任何組織收到的舉報線索均需要在 8 小時內匯報到稽核中心，嚴謹擅自開展調查。報告期內，未發生對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

## 廉正文化建設

萬物雲通過樂學平台的《信息安全要求和意識》《廉情走訪》《廉正案件回顧》《陽光照亮的體制》等廉正線上課程，以及線下廉情走訪溝通大會，對員工展開廉潔及道德教育。此外，我們面向全部專業部門和業務單元開展《廉正認證考試》《廉正問卷調查》和海報宣傳等廉正文化建設活動。報告期內，萬物雲全體員工 100% 簽署《廉潔承諾書》並進行利益衝突申報。

我們通過廉正走訪溝通大會，對廉正、內控內容進行回顧及複盤，並要求一線員工和管理者在工作中將加強日常監管，杜絕環境外包舞弊、走私單及詐騙等行為，以業務和文化為抓手，營造廉潔的內外部環境。會議參與人需進行廉正宣誓並現場簽署《廉潔承諾書》，承諾堅守行為底線，杜絕廉正事件，強化對廉潔氛圍的認同感。報告期內，我們在全國各地區完成廉正走訪 20 場。

報告期內，我們在全國各地區完成廉正走訪

# 20

場



萬物雲稽核中心在京冀地區廉正走訪溝通會廉正宣誓現場

### 案例

## 京冀地區廉正走訪溝通會

2022 年，萬物雲稽核中心走訪京冀地區，開展了以「合夥奮鬥、廉正先行」為主題廉正溝通會，會議流程首先是萬物雲代表處的內控工作複盤、其次是 2 個業務組織的廉正風險回顧，隨後稽核中心分享了京冀地區廉情調查數據、近期典型案例警示、管理幹部風險提示。最後，代表處總經理對走訪溝通會的總結，表達對違反紅黃線的「零容忍」的態度，及帶領地區團隊骨幹宣誓並簽署廉潔承諾書。

## 可持續供應鏈

萬物雲致力於建立公正、透明、可持續的供應鏈，不斷完善供應鏈管理體系，構建規範的採購體系和公開透明的競爭機制。我們遵守相關的法律法規，制定落實內部政策制度，從供應商引入、評估、淘汰機制、供應鏈陽光採購等多層面加強供應鏈合規管理，打造穩定健康的供應鏈體系。同時，我們鼓勵和督促供應商履行社會責任，持續推進自身供應鏈的可持續發展。

### 夯實可持續管理

萬物雲制定了《萬物雲供應鏈採購管理制度》《供應商管理程序》《供應商認證作業指導書》《供應商績效管理操作指導書》等制度文件，規範公司供應商的管理流程，從供應商認證、現場考察流程到績效評價等方面進行細化管理，致力於推行廉潔公正的採購環境。

我們同時關注供應鏈的環境和社會風險管理，通過供應商綜合評估體系，積極識別供應商在勞工準則、環境保護等方面是否存在法律及道德風險，並將可持續發展理念及管理要求傳遞給供應商，推動整個價值鏈可持續發展。對於已通過 ISO 20400 可持續採購認證或相關認證的外部公司，我們將優先選擇，並要求供應商必須在人權、勞工、環境與反腐敗等方面符合可持續發展要求，包括但不僅限於：尊重和保護人權，杜絕一切形式的強迫和強制勞工、童工及職業歧視，注重供應鏈勞工健康與安全管理等。在採購過程中，我們將綠色環保作為重要的考慮因素，優先考慮採購綠色環保產品或服務。報告期內，我們共有供應商 16,390 家。我們定期對供應商進行評估，推動存在問題的供應商不斷改善，並針對部分供應商採取淘汰和拉黑處置。

報告期內，我們共有供應商

# 16,390

 家

我們構建採購數字化平台供應商管理門戶，通過數字化手段實現供應商全生命週期、全平台、可追溯管理。

- 標識管理：對不同類別的供應商進行標識管理，分為潛在、合格、淘汰、黑名單，對應不同的使用要求；
- 資質或特許管理：營業執照及特許經營許可證均可通過平台實現到期提醒；
- 績效評估：平台支持建立多個維度的評價指標，自由組合成績效調查問卷，依據人員組織、品類創建問卷分派規則，可通過平台完成線上績效評估，並記錄歷史評估數據，基於年度績效評估數據劃定供應商年度績效評級，並支持將績效評估結果應用於尋源階段。



## 管理階段

## 管理方式

## 管理重點

## 准入

- 建立供應商資源庫；
- 結合現場審查、資信實力、運營狀況等方式，開展綜合審核，通過認證後即可引入為合格供應商；
- 政府相關部門已核准資質，或因疫情和自然災害等不可抗力無法對於供應商的辦公、廠房或服務現場實施現場考察的供應商採取遠程考察。

- 審查供應商准入及禁入原則、篩查淘汰及黑名單供應商、審核供應商商譽資質及相關資料；
- 制定供應商考察計劃，考察過程包括有效溝通、審核供應商公司資質及相關業務、留存影像資料、判定考察結果等。

## 考察及入庫

- 建立可量化、可對比、可追溯的供應商評估體系；
- 評估指標覆蓋供應商全生命週期的業務表現，包含產品合格率等。

- 通過採購數字化平台進行註冊、認證審批、檔案留檔等。

## 風險管理

- 識別、評估及管理供應商存在的經營、質量、環境、社會等各類風險；
- 通過定期審查、改進追蹤、組織培訓等方式，降低風險等級，消除風險源。

- 每季度創建調查問卷，向需求部門、採購部門徵集履約評價，結果不合格者約談整改；
- 每年度計算季度評價平均值，對供應商進行分級管理，應用於採購尋源階段。

## 退出機制

- 定期對供應商安全事故、弄虛作假等質量缺失或違約行為進行審查；
- 視嚴重程度，給予不同程度的處罰，如嚴厲杜絕與存在欺詐、違約等行為的供應商合作。

- 收集違約事實並調查取證，判斷是否符合淘汰和黑名單條件，並進行約談處理。

## 推行可持續理念

萬物雲重視與供應商溝通，通過採購數字化、回訪調查問卷、供應商大會、郵件宣貫等方式保持互動與交流。我們在採購程序、招標文件中回應了供應商關心的核心問題，如評標方式、付款週期等，與供應商合作全程的溝通情況均留存了底稿及證明文件。

萬物雲的供應商均需簽署《陽光合作協議》，報告期內，合作供應商《陽光合作協議》簽署率達 100%。此外，還需簽署供應商關聯關係聲明，並就以下內容進行確認：

- 是否有萬科在職、離職員工或其親屬在其公司中參與控股；
- 是否有關聯企業與萬物雲方正在進行相關合作或在萬物雲供應商庫中；
- 需承諾在未來與萬物雲的所有合作中，不會配合萬物雲需求部門人員進行採購繞過行為。

報告期內，合作供應商《陽光合作協議》簽署率達

# 100%

## 培訓賦能

萬物雲制定了《採購培訓操作細則》，規定對各個業務單元的採購工作相關人員進行每月至少一次的供應鏈採購管理制度相關培訓，以提升採購服務業務質量，保障業務合規。

萬物雲每年會對合作的供應商開展 2-3 場的採購業務流程規範類培訓，通過服務類、工程類、物資類三大採購類別，圍繞供應商經常遇到的採購流程問題、業務合作規範、業務風險提示等內容，分別開展不定期的線上或線下培訓，規範供應商的業務合作，並形成良性、可持續性的常態化管理機制，加強雙方的合作粘性。



鄭州供應商座談會現場

### 案例

## 供應商座談會

2022 年 3 月，萬物雲於鄭州開展供應商座談會，以「陽光合作」為主題，結合真實案例向供應商解讀《陽光合作協議》，並對採購違法行為及合作誤區進行警示。在履約問題探討方面，萬物雲對「行政處罰零容忍」政策進行重點解讀，並向供應商重申合作過程中應嚴格遵守公開透明、價格合理、作業規範原則。

# 知識產權保護

## 保護自身知識產權

萬物雲制定了《公司知識產權管理制度》《知識產權申報流程》《知識產權獎勵申請流程》《知識產權授權 / 變更 / 內部轉讓審批流程》等內部流程規範，對專利及軟件著作權等知識產權進行流程化規範管理。2022年，我們修訂了《研發創新及科技補貼獎勵管理辦法》，進一步激發創新動力，規範處理研發創新及知識產權保護的相關事項。我們重視知識產權保護，我們結合法律法規並參考行業規範，對知識產權實行申請 - 提交審核 - 使用 - 維護等全流程管理，並監督落地執行，定期審查知識產權管理體系的有效性。

報告期內，萬物雲獲授權知識產權總數128個（其中授權發明專利11件，實用新型專利3件，授權軟著47個，授權商標64個）；累計獲授權知識產權總數1,007個。

### 知識產權全流程管理



## 尊重他人知識產權

萬物雲充分尊重他人的知識產權，鼓勵和保護公平競爭，預防和嚴禁任何形式的侵權行為，盡力維護自己與他人的合法權益不受侵害。

### 案例

## 一種可抑制進水浪湧的水箱實用新型專利

不銹鋼水箱進水管上安裝的自動補水閥可在系統壓力低於設定值時自動打開補水。閥門上的水管連通水箱內的不銹鋼浮球閥，水位高低控制浮球閥動作從而聯動控制自動補水閥的開啟和關閉。由於主管道的管徑大，補水時衝擊力大，造成自動控制浮球閥的起伏大，自動補水閥不斷關斷和開啟，使用頻繁，浮球閥失衡，易造成管道損壞、閥門損壞和水箱溢水。

萬物梁行服務團隊通過加長進水管、固定管道末端等改造措施，延長自動補水閥使用壽命，水箱溢水風險得到降低。該發明於2022年8月30日獲得國家知識產權局實用新型專利證書。



一種可抑制進水浪湧的水箱實用新型專利證書

## 企業融和管理

萬物雲強化與行業內外企業的有效融合，明確合作目標，擴展融合領域，結合優質資源及服務經驗，充分發揮自身優勢，實現業務效能及經營管理的協同成長，為公司可持續發展提供強勁動力。



| 2022年萬物梁行《哈佛商業評論》卓越管理獎獎盃

### 案例

#### 萬物梁行以融創進

2022年，萬物梁行榮膺《哈佛商業評論》卓越管理獎，並獲評價：「2020年，萬科物業與戴德梁行強強聯合，誕生了「萬物梁行」，既有萬科物業深耕本土的資源和服務經驗，又沿襲了戴德梁行的國際化視野和服務標準。這場「跨國聯姻」經歷三十多個月的磨合，克服了一系列的難題，包括實現了文化融合、團隊建設、人才培養、營銷推廣、品牌出圈，在行業內為首例，具有較強的創新性，為同行業公司的發展以及跨國企業融合提供借鑒和參考。」



| 陽光智博「走入萬物雲」項目負責人集訓

### 案例

#### 陽光智博投後融合管理

2021年，上海陽光智博生活服務集團正式加入萬物雲；2022年，公司制定了整合計劃，遵循業務平穩過渡、項目人員整體劃轉、服務不中斷、人才結構提升、客戶感受提升及經營效能提升的總體原則，深度融合陽光智博中後台專業部門和住宅物業業務團隊，有效激活與釋放人才，通過協同增效，促進業務增長。本次融合後，作為萬物雲重要成員企業之一的陽光智博，將充分發揮自身優勢，圍繞核心聚焦戰略，進一步實現高質量發展。



## 環境友好

- 應對氣候變化
- 綠色低碳運營



使用無人機監測河流水質的現場

## 我們的策略

萬物雲積極響應國家建設「生態文明」和「美麗中國」戰略，助力我國碳達峰碳中和目標的實現，將綠色低碳理念全面融入公司運營過程中，不斷完善內部環境管理體系，優化管理措施，利用智慧手段，賦能建築空間的節能降耗，致力於提供綠色低碳的環境友好型服務。

## 目標進展

### 能源效益目標

- 積極運用智能化手段助力商企客戶節能減排，並在全國在管商企項目中樹立能耗或節水方面的 8 個試點實驗項目。
- 將對於在管服務範圍包括能源管理的商企項目，收集單位建築面積耗電量 / 耗水量、萬元營業額耗電量 / 耗水量等運營能效指標，並建立按照項目業態劃分的能耗基準值信息。

### 進展

- 2022 年在全國在管商企項目中樹立 11 個節能或節水試點實驗項目；
- 2022 年，共計 68 個節能節水類創新服務提案獲得萬物雲「海豚」獎項。

## 溫室氣體減排目標

- 積極通過智能化及精細化管理、清潔能源使用等措施逐步降低溫室氣體排放密度，積極應對氣候變化。

## 進展

- 2022年萬物雲總部及區域/城市辦公區域通過照明智能管控，空調智能管控，倡導員工綠色出行等措施降低溫室氣體排放密度，積極應對氣候變化。

## 用水效益目標

- 積極提倡節約用水，通過精細管理和技術手段應用，在日常業務和自身營運過程中不斷改善節水措施，加強水資源回收利用，並減少水資源汙染。

## 進展

- 在源頭節水、過程節水、循環用水等方面優化運營措施，如：積極採用效率高的用水設備，定期檢查用水設備和管道避免漏水滲水，使用雨水、空調冷凝水、山水等進行綠化澆灌；
- 在城市服務中，通過數字化城市運營服務平台與全域智能運營管理模式，實現智慧化管養河道，改善城市河流水質，減少水資源汙染。

## 廢棄物管理目標

- 積極推進住宅項目垃圾分類，加強廢棄物資源化利用。
- 2022年新增不少於100個住宅項目試點垃圾分類。
- 建立全國範圍內商企項目廚餘垃圾及有害垃圾處理的數據台賬，全國範圍內商企項目垃圾分類完全合規，無任何行政處罰事件發生。

## 進展

- 2022年萬科物業新增在625個住宅小區開展垃圾分類；累計在58個城市的1,520個住宅小區開展垃圾分類；
- 2022年萬物雲服務空間無新增垃圾分類行政處罰事件；
- 在住宅、商企和城市服務空間探索綠化堆肥、廚餘垃圾黑水虻處理等有機垃圾就地消納減量實踐。

## 綠色辦公目標

- 提出辦公空間、辦公用品及文具、照明、垃圾分類及零廢棄、信息數據等方面的具體行為倡議，促進公司日常運營過程的節能降耗，減少廢棄物的產生。

## 進展

- 2022年於萬物雲總部辦公樓啟動試點能源管理平台和高效製冷機房；大廈能源消耗較試點前降低7%；
- 2022年萬物雲電子會計檔案系統上線，進一步推動無紙化辦公，相當於減少約4,942萬張A4紙的使用；
- 2022年成立「節衣縮食」工作小組，並發佈《費用管理白皮書》，落實零廢棄辦公倡議。

# 應對氣候變化

萬物雲積極按照氣候相關財務信息披露工作組（即TCFD，Task Force on Climate-related Financial Disclosure）的框架建議，開展氣候相關風險和機遇識別工作，並制定了應對策略和目標，以更好地避免氣候變化對業務運營的潛在影響，並及時抓住其帶來的機遇，推動自身及客戶向更可持續及低碳經濟轉型。



## 積極應對氣候變化

### 管治

萬物雲深刻理解氣候變化將會對我們的客戶、運營、員工和當地社區產生重大影響。為了應對這些挑戰，我們已將氣候變化相關的監督和管理納入現有的管治架構。

董事會負責監督公司重大風險控制體系的有效性，在戰略層面進行全面的風險管理，以配合公司長遠可持續發展下的增長目標與當前業務的運營需求。ESG 管理委員會全面負責管理和指導公司氣候變化相關事宜。ESG 管理委員會就公司的氣候變化相關戰略、目標及風險和機遇等向董事會提供決策諮詢建議，定期審查公司與氣候變化相關的責任投資策略、計劃和重要出版報告；監督公司對氣候變化事宜的執行情況及目標完成進度。萬物雲 ESG 工作組負責氣候變化策略及目標執行落地的具體推進，組織氣候變化風險及機遇的識別、評估並建立應對機制。

### 策略

萬物雲充分考量氣候相關的風險與機遇，評估其短期、中期及長期影響，並在公司發展戰略中充分考慮相關應對策略，盡可能降低氣候變化對我們的業務及經營活動的潛在影響。

我們深知氣候變化產生的極端天氣會對我們的樓宇運營、客戶生命財產安全、實體資產等造成一定的負面影響，進而影響公司業務運營和財務表現。由於政策制度、監管導向等向氣候變化、碳中和傾斜，亦會對我們在服務主體、業務戰略布局規劃等方面產生影響。

風險與機遇共存。氣候變化也為我們的運營及業務創造機遇，在促進我們踐行低碳環保舉措、提升能源使用效率的同時，激發我們在節能減排領域的業務創新。我們將以科技推動空間服務行業的數字化升級，減少運營中的能源浪費，積極考慮新能源的推廣及使用，推進垃圾減量及分類，將環保低碳和可持續發展理念融入物業及設施管理各項工作環節當中。

## 風險管理

### 氣候風險識別

根據氣候相關財務信息披露小組（TCFD）的分類，氣候變化帶來的風險主要包括兩種：（1）由於極端天氣或氣溫上升等導致的實體風險；（2）為應對氣候變化而產生的市場、監管、政策等變化而帶來的轉型風險。萬物雲深刻理解氣候變化給自身業務帶來的風險和機遇，並積極應對氣候變化帶來的風險和挑戰，實現自身的可持續發展。

萬物雲參照 TCFD 對於風險的分類，根據風險的類型，結合公司業務板塊識別適用於萬物雲的風險項，並根據政策梳理、行業分析，結合企業內部運營管理等識別與萬物雲相關的實體和轉型風險。

### 氣候風險應對

萬物雲已識別出對公司運營及業務構成的重大氣候風險及機遇，制定了應對措施以有效管理氣候相關實體和轉型風險。

實體風險	具體描述	潛在影響	應對
急性實體風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>運營實體如居民住宅、商業樓宇等可能面臨因颱風、洪水、暴風雨、乾旱等極端氣候災害導致財產損失或運營中斷。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>固定資產貶值；</li> <li>經營維護成本及保險支出增加；</li> <li>營業收入減少；</li> <li>信用風險上升；</li> <li>供應鏈中斷可能造成營運挑戰；</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《氣象災害應急處理指引》《水災火災應急處理指引》等應急管理制度；</li> <li>強化極端天氣的遠程運營方案，建立遠程與現場的聯動機制；</li> <li>配備應急設備和物資，開展應急救援能力培訓。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣溫升高、海平面上升、水資源壓力及供應不穩定、土地荒漠化等因素，可能導致萬物雲提供物業服務及設施管理難度增加；</li> <li>長期的極端惡劣天氣，也可能影響當地居民身體健康狀況。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因降雨量減少而使用替代水源導致營運支出；</li> <li>由於冷卻需求提高而增加整個物業組合的營運成本；</li> <li>客戶和員工可能因健康受到威脅而投訴，進而影響公司業務運營。</li> </ul>	
慢性實體風險			
轉型風險	具體描述	潛在影響	應對
政策及法規風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源結構及能源使用、廢棄物管理、綠色建築、環境信息披露等相關政策或法律的出台或修訂，使得公司及公司客戶可能出現由於未符合相關規定被依法追究法律責任、採取監管措施、出現財產損失或商業信譽損失的風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>違規罰款風險上升；</li> <li>信用風險上升；</li> <li>運營成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期監察法律法規的發展趨勢；</li> <li>對自持項目開展節能改造，提高能源利用效率；</li> <li>積極發展智能化運營，加強用電、用水管理。</li> </ul>
市場風險			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著環保理念如綠色建築、垃圾分類的不斷深入，客戶關注自身及外部環境相關的環保事宜，使得公司在該部分的服務及管理成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色建築開發及運營成本增加；</li> <li>垃圾分類等工作開展帶來的運營支持增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將綠色建築的理念納入到物業管理服務中；</li> <li>積極開展垃圾分類管理宣傳引導工作。</li> </ul>



轉型風險	具體描述	潛在影響	應對
技術風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源技術的革新促使建築行業低碳轉型，給公司及客戶帶來項目設計及運營中，財務成本增加的風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>減碳成本及難度增加；</li> <li>綠色建築運營的成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展智能化運營，加強能源使用管理，促進節水、節電。</li> </ul>

機遇識別	具體描述	潛在影響	應對
產品及市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>整合在商企服務和綠色建築領域的優勢資源能力，提供數字化智能服務幫助客戶實現節能減排，將環保低碳和可持續發展理念融入物業及設施管理各項工作環節當中，為公司開闢新的增長空間。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>拓寬服務對象，為新能源環保行業賦能；</li> <li>致力於實現碳中和並制定合理的科學減碳目標；</li> <li>以科技推動空間服務行業的數字化升級，借助智慧運營模式，攜手行業夥伴共走高品質成長之路。</li> </ul>
適應力	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高公司應對氣候風險、抓住氣候機遇的能力，增強履行社會責任的品牌形象。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聲譽及影響力增加。</li> </ul>	
資源提效	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過綠色居住、綠色辦公、提高資源及能源使用效率等方式推動節能減排，降低運營成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>固定資產價值提升；</li> <li>運營成本減少。</li> </ul>	

## 指標和目標

萬物雲支持國家碳達峰碳中和目標及應對氣候變化的莊重承諾，在已有節能減排工作的基礎上進一步探索符合萬物雲實際的氣候變化應對方案，有序推動與氣候變化相關的管治管理體系建設，不斷在企業營運過程中深化節能減排措施。

萬物雲將以能源使用效益、碳排放等作為氣候變化相關的追蹤指標和目標。下表列出我們持續關注的核心指標。

指標	單位	2022 年
能源總耗量	噸標準煤	1,981.30
能源消耗密度	噸標準煤 / 平方米	0.012
碳排放 (範圍一及二)	噸二氧化碳當量	8,191.00
碳排放密度	千克二氧化碳當量 / 平方米	49.60

## 多維提升氣候韌性

2022年，我國不僅發生了60多年來最為嚴峻的乾旱情況，也出現了超44°C、突破歷史極值的高溫，極端天氣的頻繁發生，更加彰顯了氣候行動的必要性。萬物雲十分重視對氣候變化和極端天氣的預防和應對管理，逐步建立並完善自然災害應對制度。

### 極端天氣應對

萬物雲始終堅持提升自身物業應急管理水平，加強自然災害和極端天氣的防護工作，保障員工和客戶健康安全的同时，盡可能減少極端天氣對業務開展造成的影響。報告期內，我們在住宅服務空間內完成極端天氣應急巡檢工單56,593單。

#### 保障客戶和員工安全

我們制定了《服務中斷及極端天氣驚喜服務清單》等操作指引，當遇到極端天氣（如暴雨、暴雪、冰雹、颱風、霧霾等）時，圍繞事前提示、事中跟進以及事後總結三個方面積極應對，充分保障客戶和員工安全，提升風險應對能力。高溫天氣下，我們向員工發放高溫費、清涼物資、防暑藥物等，並進行防暑宣傳；對客戶發佈高溫預警，提醒客戶在高溫時期注意防暑降溫。

#### 保障業務正常運營

我們制定了《應急預案管理執行手冊》《季節性極端天氣預警》，針對颱風、暴雨、暴雪、寒潮、大霧、雷電、冰雹、高溫、乾旱等極端天氣下對工程、環境、安全等方面設置了應對措施及應急預案，對突發事件的即時處理方法和過程進行控制，盡可能減少因極端氣候變化而發生的突發事件對業務產生的影響。



瀋陽萬達公園 ONE 除雪行動現場

#### 案例

### 瀋陽萬達公園 ONE 融雪防凍工作

在冰雪天氣到來之前，萬科物業遠程運營中心提前發佈極端天氣預警，並調度各服務項目成立應急隊伍，提前準備應急燃料和除雪除冰車輛、工具，籌集防寒勞保用品等。以降雪為令，物業服務中心全員開展所服務的小區公共區域、街道融雪防凍工作，為業主安全出行保駕護航。



萬物梁行服務團隊正在進行抗颱風防汛演習

#### 案例

### 未雨綢繆的防汛預案演習

以雨為令，未雨綢繆。2022年5月，萬物梁行在全國多個項目，針對即將到來的汛期，進行全面風險盤查、科學預案演練、充足物資保障及高效設備維養，提高防汛防雷指揮調度，以保障業務正常運營，避免和減少客戶的財產損失。

## 生物多樣性保護

生物多樣性關係人類福祉，萬物雲在業務運營過程中秉承人與自然和諧共生的理念，盡可能地減少公司運營對環境和生態的影響，並注重服務周邊的綠化建設和自然生態的保護，貫徹落實生態優先、綠色發展理念。



蔚秀湖的原生態水體和植物區域，棲息著上百種野生鳥類

### 案例

## 小區裡的「鳥類保護公園」

位於上海閔行區春申萬科城中心位置的蔚秀湖，佔地約2萬平方米，保留了開發前原生態的水體，湖底為自然泥土，水系與兩岸蘆葦相連。蔚秀湖最有特色的是棲息著一百多種野生鳥類，包括棕背伯勞、白腹鶉、北紅尾鶉等。在物業與居民的精心呵護下，常常能見到各種鳥類嬉戲的身影。此外，蔚秀湖沿岸專門打造了觀鳥的平台和相關的鳥類介紹牌，在這裡天然植被、昆蟲、湖水加上鳥類組成了獨特的自然風光。



巡河人員用手持式監測設備做水質監測任務

### 案例

## 運用智慧化手段改善水污染

良好的環境質量是保護生物多樣性的基礎條件，也是生物多樣性保護的應有之義。萬物雲城在深圳市河流水質科技管控項目中利用智慧化平台、科技化手段、精細化理念，開闢水環境管理新路徑，通過建立「海陸空」立體監測網絡、實施網格化精細管理、構建智慧平台閉環督辦、高效組織應急工作、推動公眾參與共管共享等措施，形成了實時、精細、智慧管控體系，為治水決策提供了有力支撐。

此項目幫助深圳河流水質全面提升，2022年，地表水國省考斷面水質優良率為95.2%，同比上升4.7個百分點；310條河流優良水質河長佔比達到67.6%，同比提升17.6個百分點，水質改善的同時優化了物種生境，助力緩解生物多樣性喪失壓力。



## 綠色低碳運營

萬物雲始終堅持綠色低碳循環的發展運營理念，在不斷提高自身環保運營的同時精益管理、主動求變，通過完善內部制度，探索技術賦能，踐行綠色物業管理的方式，積極推動自身的綠色運營及辦公。

萬物雲遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規及行業規範，並將綠色環保理念融入萬物雲運營中，不斷完善環境管理體系，夯實環境管理根基。萬科物業和萬物梁行已經通過了 ISO 14001 環境管理體系，萬物梁行同時獲得了 ISO 50001 能源管理體系認證以及 ISO 9001 質量管理體系認證。



環境管理體系、能源管理體系和品質管理體系認證

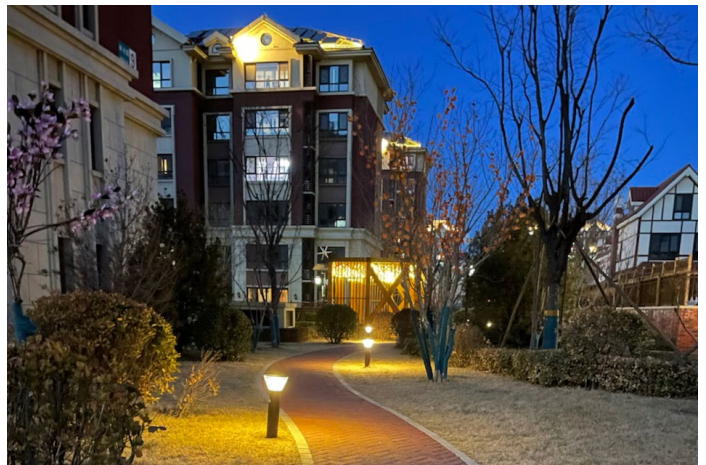
## 綠色物業

萬物雲致力於為客戶提供更綠色低碳的服務，我們積極探索創新服務模式，在保證物業服務質量等基本要求的的前提下，通過科學管理、數字化技術賦能和行為引導，提高各類物業運行能效，將綠色、低碳、可持續的理念深度融入物業服務中。

## 能源管理

### 住宅節能管理

萬科物業通過科學管理、技術改造等方式盡可能降低物業運營能耗，減少物業運營帶來的碳排放，確保能源系統和設備處於最佳節能狀態。2022年，我們針對部分在管住宅項目的基礎設施進行節能改造工作，重點包括照明系統的增亮降耗改造、空調和電梯等設備節能改造處理以及充分利用可再生能源等措施，加強能源節能管理，提高設施設備能效，節約能源消耗和成本，實現環境效益與經濟效益的統一。



天津楓書園的太陽能地燈

### 案例

## 使用清潔能源

在萬科物業服務的天津楓書園，我們使用了 50 盞配有太陽能光伏電池的地燈，白天太陽能電池板接收太陽輻射能並轉化為電能輸出經過充放電控制器儲存在蓄電池中，夜晚根據照度情況進行放電，耗電量僅為傳統地燈的 22.5%。



## 商企節能管理

萬物梁行積極通過各項手段推進節能減排，識別商企服務空間內的節能降耗的空間，重點從數字化賦能、設備改造、優化管理等方面加強能源管理，築建自身節能服務實力，幫助客戶節能降耗。

### 節能服務創新實踐

萬物雲在員工中推行「海豚行動」，鼓勵並推動來自各業務單元及專業部門員工積極開發及提報創新服務提案，並通過「藍海豚」「金海豚」獎項評選推動優質提案在更多應用場景推廣落地。報告期內，共計 68 個節能節水類創新服務提案獲得海豚獎項，並將在更廣泛業務中得到應用和延展。

報告期內，共計

**68** 個

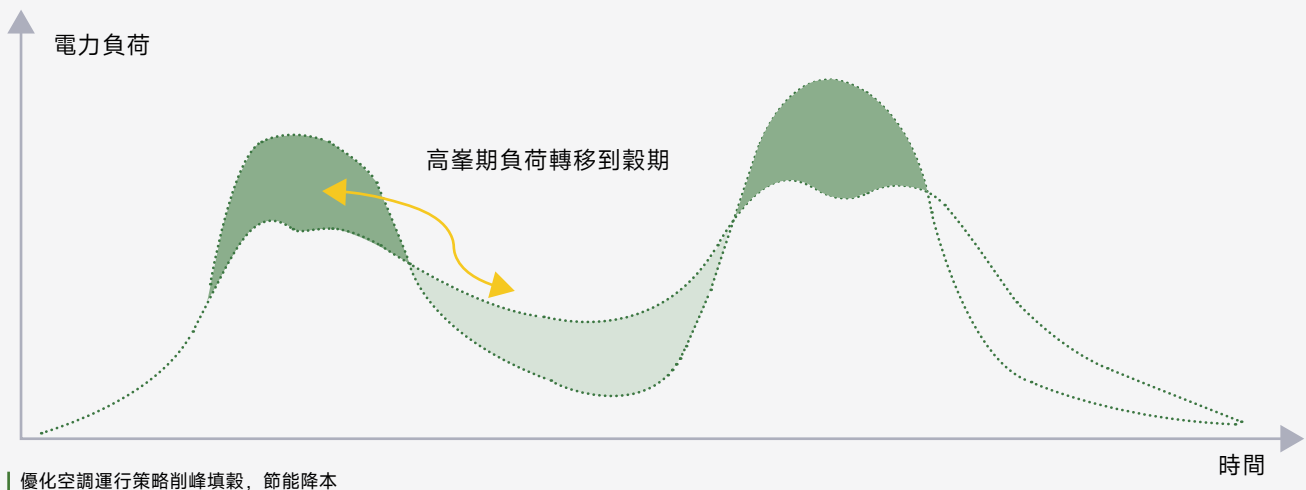
節能節水類創新服務提案獲得海豚獎項

更多關於建築節能減排的內容，請參閱本報告第 19 頁「萬物雲共同發展計劃」章節。

### 案例

## 2022 年「金海豚」創新提案：穀期電價預冷、波動水溫控制辦法

在一般的工業建築或者商業建築中，空調系統的耗電佔幅較大。萬物梁行提出了「穀期電價預冷、波動水溫控制辦法」的提案：在穀期電價時對冷凍循環水、室內環境（室內空氣、天地牆、設施等）進行預冷，儲蓄冷量；並於峰期電價時釋放冷量，增加穀期電量、減少峰期電量利用低電價完成該區域的熱負荷轉移，節省峰期或者平期的用電負荷。該提案落地實操快，投入成本低，收益穩定且長遠，是行業領先的節能管理方法。前期可以採用人工調節進行操作，後期對 BA 控制系統進行升級，最終實現全自動控制。該提案在某高端製造項目試點運行，預計每年為該項目節省用電成本約 112 萬元；目前該提案正陸續應用落地在更多客戶服務項目中。



## 廢棄物管理

萬物雲在服務的住宅、商企和城市空間積極配合各地政府落地垃圾分類，並嘗試探索綠化垃圾堆肥變肥料、有機廢棄物循環利用的創新實踐，持續提升社區的垃圾分類治理水平。

更多關於廢棄物管理內容，請參閱本報告第 22 頁「萬物雲共同發展計劃」章節。

## 水資源管理

萬物雲深知水資源管理對節約用水的重要性，在日常業務運營中通過管理手段優化、技術手段應用等方式不斷改善節水措施並減少水資源污染，積極提倡節約用水，加強水資源回收利用。在源頭節水、過程節水、循環用水等方面加強監測，對跑冒滴漏定期檢查、及時處理，同時利用智慧化手段對水資源的利用進行科學管理。本報告期內，萬物雲無求取適用水源上的困難。

### 源頭節水

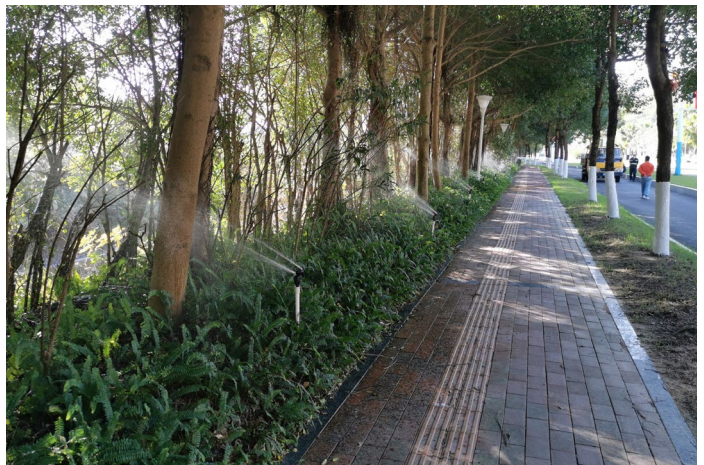
萬物雲持續加強服務空間內的用水設備的日常檢查及監測，陸續開展水泵、水龍頭等節水設備改造，盡可能減少因設備老化損壞造成的漏水、滲水現象，並積極採用效率高的用水設備。例如，我們積極推廣使用一級節水型器具，保潔人員在沖洗道路時採用洗地機器人和節水高壓水槍相結合的方式，省力且省水。

### 過程節水

萬物雲及時追蹤用水、改造方面的工作，定期檢查各用水設備和管道，如發現滴水漏水現象立即通知相關人員進行維修。我們週期性對用水量進行統計，針對用水異常情況進行原因分析，持續跟進設備改造工作。

### 循環用水

萬物雲張貼節水宣貫海報，強化日常管理過程中的節水觀念，使用節水設施、雨水回收設備以及智能澆灌系統等措施，節約水資源，實現水資源的循環利用。在許多商企項目，我們設置了地面綠化澆灌採用自動噴灌系統並結合雨量感應器，澆灌水源來自雨水站回收的雨水及空調冷凝水。



引用山水作為長隆大道的綠化灌溉用水

### 案例

## 引流山水作為市政用水

由萬物雲城大橫琴城資運營的長隆大道深井段全長 2,960 米，管廊帶噴淋系統覆蓋率達到 100%，該噴淋系統早期年用水量高達 10.51 萬立方米，年用水成本高達 42.04 萬元。為在保證噴淋系統澆灌需求及促進水資源循環利用的基礎上降低成本，公司於通過管道鋪設的方式，成功將 450 米以外的山水引流至噴淋系統，鋪設完成後試水效果佳，基本實現該路段全部採用山水噴淋的澆灌方式，每年節省自來水使用約 10 萬立方米。

## 改善水資源污染

萬物雲充分利用智慧化手段對河流水質進行管理，引入萬物雲城數字化城市運營服務平台與全域智能運營管理模式，通過數字化技術形成線上、線下一體化管理，實現實時在線監測、全流程數字運營、工單報事共管共享及閉環管理等功能，將環衛作業全過程進行智能化、平台化及數據化升級，實現河道智能化日常管養清潔工作，智慧化清除內河垃圾、雜物和水面漂浮物，建立河道水域保護長效機制，減少水資源污染問題。

## 低碳生活倡導

萬物雲充分利用獨特的行業優勢，積極向廣大業主宣傳綠色低碳理念及具體行動，讓綠色低碳之風吹進千家萬戶，為實現雙碳目標作出更大貢獻。

### 案例

#### 5,000 個物業管家宣傳「零廢棄日」

「零廢棄日」是萬科公益基金會聯合眾多合作夥伴發起的一個全國性公眾倡導活動。在 2022 年第五屆零廢棄日「過剛剛好的生活，從小小的我開始」公眾倡導活動中，我們動員了 5,000 個住宅物業管家向小區住戶推廣「零廢棄」的可持續發展理念，倡導公眾在點滴日常中踐行綠色低碳生活，覆蓋來自 120 餘個具有發展潛力的大中城市的 2,823 個在管住宅項目，鼓勵讓「零廢棄」成為一種生活常態。



「零廢棄日」活動海報

## 綠色辦公

### 零廢棄辦公

萬物雲積極倡導員工綠色辦公，踐行節能低碳、資源循環利用的理念。在萬科集團「節衣縮食」的倡導下，我們提出零廢棄辦公倡議，針對會議、列印、食堂、照明、空調、節約意識等方面提出了具體的要求。本年度，我們在各地成立「節衣縮食」工作小組，並制定可執行的行動方案。

#### 零廢棄辦公倡議

##### 辦公空間

- 開會前先自省，會議與客戶、員工、數字、戰略是否有關；杜絕無準備、無目標、無行動、無結果的會議；
- 會議自備紙筆、水杯；
- 會議結束後，會議組織者應主動關閉空調、照明、音視頻等電子設備設施；
- 下班後自行整理辦公位，辦公桌位應保持整潔，物品有序放置，各種電器電子設備須處於關閉狀態。

**辦公用品、文具**

- 鼓勵無紙化辦公，能線上化的資料堅決不列印；
- 複印紙從 80g 調整為 70g，統一默認黑白雙面列印；
- 能雙面列印就不選單面列印，能選黑白就不選彩色，將可回收文具（迴紋針、夾子等）投入回收環保箱中，提倡重複利用。
- 取消一次性紙杯的使用，對於外來客戶接待等可使用馬克杯；
- 取消白板筆的領取，僅作為會議室固定物資；
- 辦公用品領用必須以舊換新（如寫字筆、電池等），消耗類（如筆記本等）需使用完畢方可換新，替代類（如簽字筆筆套等）只領取替代筆芯，筆套複用；
- 紙質禮品袋不再向個人提供，按需申請提供。

**照明**

- 8:30 上班前，開啟公共辦公區域燈光，打印機電源；
- 19:00 對無人辦公區域關閉燈光，或對數量減半運行；
- 22:00 對公共區域電器、電源、照明進行關閉，只保留有人加班區域、通道關鍵鏡頭等區域照明，以及冰箱、機櫃等需要正常開啟的電器通電；
- 食堂照明開餐前開啟，用餐結束做完衛生後關閉。

**垃圾分類與零廢棄**

- 洗手間優先使用幹手機，擦手紙只需一張就好；
- 食堂用餐，吃多少取多少，自覺遵守「光盤行動」；
- 廚餘和餐巾紙分開，勿將餐巾紙、包裝袋等雜物倒入廚餘垃圾桶。

**員工個人節約意識**

- 落實節能減排、零廢棄辦公的環保意識，將員工責任、企業責任與社會環境責任相結合，為更多的利益相關方創造價值。

**案例****無紙化辦公**

我們持續推動無紙化辦公的落地，於 2022 年 6 月上線電子會計檔案系統。截至報告期末，共計歸檔約 1,790 萬餘個文件，若全部實物歸檔需 5,372 萬餘張 A4 紙（以每個文件平均 3 張 A4 紙計算），經該系統電子化後節省紙張約佔總體數量的 92%，即節省約 4,942 萬餘張 A4 紙，預估節約紙張費用 197.7 萬元（以每張 A4 紙 2 分錢計算），減少樹木砍伐約 1,977 棵（以每張 A4 紙重約 2 克、1 噸紙需砍伐 10 棵大樹計算）。





## 辦公場所節能減排

萬物雲注重日常辦公過程的節能管理，通過精細化措施及智能化手段，並盡可能使用清潔能源。我們在總部辦公樓打造能源管理平台和高效製冷機房，通過智能手段管理大樓對能源的使用；此外，我們部分地區試點「節能大管家」機制，讓員工輪流擔任辦公區內的大管家，增強員工節約意識和環保意識，從一點一滴做起，踐行節能降耗。

### 案例

## 深圳梅林萬科中心

在萬物雲本部的辦公大廈，我們打造能源管理平台和高效製冷機房，將老舊空調機組進行數字化提升運行，實時監控空調數據，根據項目現場現狀以及歷史數據分析，設置製冷季和非製冷季的主機常設溫度以及對應每小時的耗電量關係，同時輸出並執行節能策略（節能生成時間、建議主機設置溫度、反饋狀態、反饋時間、是否與上調建議溫度相同），空調主機房節能率達到 10% 左右，大廈能源消耗降低 7% 以上。

同時，我們加入邊緣計算的 IoC (Inversion of Control, 控制反轉) 技術，提升項目應急處理及時性，特別是極端條件下（外網絡斷線、極端天氣等）不受雲側影響地運行。此項技術可以整體降低建築中用能大戶—空調系統的用電量，達到節能降碳的目的。



應用能源管理平台的深圳梅林萬科中心

## 未來三年低碳行動

### 打造專業團隊

萬物雲計劃通過適當分配資源，招聘及挽留最適合「能源」團隊的人才；完善人才培訓機制，對員工提供持續的培訓機會及多種職業發展渠道，提升團隊專業性，達到行業先進水平，以實現「能源」相關專業團隊和能力建設。

### 踐行責任投資理念

萬物雲積極響應國內外發展趨勢，踐行綠色發展理念，將責任投資理念融入到各項業務中。

### 數字化賦能

萬物雲致力於以科技推動空間服務行業的數字化升級，通過數字化、機械化、專業化的運營手段，整合城市資源，牽引各專業作業端，完善能效管理體系建設，力求實現物業服務的設施、設備、資產、人、商業活動等都能通過數字化方式連結；通過發現能源使用數據異常並及時調整，提升能源使用效率；通過碳排放數據監測、碳資產管理、減碳點識別等手段，制定合理的降碳路線圖，助力萬物雲自身運營及客戶層面的雙碳目標達成。

# 附錄

## 附錄 I ESG 關鍵績效數據

### 環境類績效指標列表

ESG 指標	單位	2022
<b>A1 排放物</b>		
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>		
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	8,191.00
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量 / 平方米	49.60
直接排放二氧化碳 (範圍一)	噸二氧化碳當量	664.21
間接排放二氧化碳 (範圍二)	噸二氧化碳當量	7,526.79
<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>		
辦公 - 有害垃圾總量	噸	1.76
有害廢棄物密度	千克 / 平方米	0.011
<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>		
無害廢棄物總量	噸	1,126.14
無害廢棄物密度	噸 / 平方米	0.0068
辦公 - 可回收垃圾	噸	34.04
辦公 - 其他垃圾	噸	989.16
餐廚 - 廚餘垃圾	噸	102.95

## 附錄 I

## 附錄 II

ESG 指標	單位	2022
<b>A2 資源使用</b>		
<b>A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度</b>		
能源總耗量	噸標準煤	1,981.30
能源消耗密度	噸標準煤 / 平方米	0.012
汽油使用量	升	233,945.53
柴油使用量	升	80.00
天然氣使用量總和	立方米	61,224.62
天然氣供暖使用量	立方米	32,267.00
天然氣生活用氣使用量	立方米	28,957.62
管道煤氣使用量	立方米	0.12
用電量	萬千瓦時	1,267.50
外購熱力	吉焦	2,769.09
<b>A2.2 總耗水量及密度</b>		
用水量	噸	129,598.95
用水密度	噸 / 平方米	0.78

**註：**

- 1) 環境類績效指標收集範圍為：萬物雲總部、全部（區域市場）代表處、各業務單元本部、區域和城市公司共計 92 個辦公場所；
- 2) 範圍一二氧化碳包括汽油、柴油、天然氣等產生的直接排放；
- 3) 範圍二二氧化碳包括外購電力及外購熱力產生的間接排放；
- 4) 能源總耗量包括汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、外購電力和外購熱力使用量總和。

**數據計算參考標準**

- 1) 汽油、柴油、天然氣、管道煤氣等產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
- 2) 外購熱力產生的間接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算，電力參考生態環境部《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中的排放因子計算；
- 3) 外購熱力參考住房和城鄉建設部發佈的《嚴寒和寒冷地區居住建築節能設計標準》（JGJ26 - 2010）計算；
- 4) 能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》進行標準煤折算。

## 社會類績效指標列表

ESG 指標	單位	2022
<b>B1 僱傭</b>		
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		
員工總人數	人	97,930
性別		
男性	人	51,463
女性	人	46,467
僱傭類型		
全日制僱傭	人	97,930
非全日制僱傭	人	0
年齡		
30 歲及以下	人	49,005
31- 40 歲	人	33,681
41- 50 歲	人	11,411
51 歲及以上	人	3,833
地區		
中國大陸	人	97,754
港澳台	人	176
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		
員工流失比率	%	32.58
性別		
男性員工流失率	%	32.49
女性員工流失率	%	32.68



## 附錄 I

## 附錄 II

ESG 指標	單位	2022
年齡		
30 歲及以下員工流失率	%	37.28
31- 40 歲員工流失率	%	27.42
41- 50 歲員工流失率	%	22.97
51 歲及以上員工流失率	%	35.22
地區		
中國大陸員工流失率	%	32.59
港澳台員工流失率	%	26.67

## 註：

1) 員工流失率 = 報告期內該類別員工流失人數 / (報告期末該類別在職人數 + 報告期內該類別員工流失人數) \*100。

ESG 指標	單位	2022
B2 健康與安全		
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率		
因工作關係死亡員工人數	人	2
因工作關係死亡員工比率	%	0.002
B2.2 因工傷損失工作日數		
	天	4,715

## 註：

- 1) 因工作關係死亡員工不包括非工作原因導致的傷亡，如上下班途中交通事故或突發疾病；
- 2) 因工作關係死亡員工比率 = 因工作關係死亡員工數 / 員工總人數 \*100；
- 3) 萬物雲 2022 年於聯交所分拆上市，歷史數據請參閱萬科企業股份有限公司 2021 年和 2020 年可持續發展報告。

## 附錄 I

## 附錄 II

ESG 指標	單位	2022
<b>B3 發展及培訓</b>		
<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員的受訓比率</b>		
全體員工受訓比率	%	94.80
性別		
男性員工的受訓比率	%	94.65
女性員工的受訓比率	%	94.97
僱員類別		
管理層員工的受訓比率	%	97.18
非管理層員工的受訓比率	%	94.76
<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員的平均受訓時數</b>		
全體員工平均受訓時長	小時	76.43
性別		
男性員工平均受訓時長	小時	57.84
女性員工平均受訓時長	小時	96.94
僱員類別		
管理層員工平均受訓時長	小時	40.83
非管理層員工平均受訓時長	小時	77.03
接受培訓的類型		
新員工培訓平均受訓時長	小時	6.00
其他專項培訓平均受訓時長	小時	74.78

**註：**

- 1) 培訓數據包含在線和線下的培訓；
- 2) 特定類別員工平均受訓比率 = 特定類別員工的總受訓人數 / 該類別員工總人數 \* 100；
- 3) 特定類別員工平均受訓時數 = 特定類別員工的總受訓時數 / 該類別員工人數。

## 附錄 I

## 附錄 II

ESG 指標	單位	2022
<b>B5 供應商管理</b>		
<b>B5.1 按地區劃分的供應商數目</b>		
供應商總數	個	16,390
地區		
華東區域	個	4,221
華南區域	個	4,103
中西地區	個	3,892
華北區域	個	3,850
總部供方	個	324
<b>B6 產品責任</b>		
<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>		
客戶（產品及服務）投訴總數	件	159,360
<b>B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例</b>		
報告期內知識產權提交申請註冊數量	件	298
報告期內獲授權的知識產權總數	件	128
報告期內獲授權發明專利數量	件	11
報告期內獲授權實用新型專利數量	件	3
報告期內獲授權的軟著數量	件	47
報告期內獲授權的商標數量	件	64
累計持有的知識產權數量	件	1,007
累計持有的發明專利數量	件	18
累計持有的實用新型專利數量	件	15
累計持有的軟著數量	件	172
累計持有的商標數量	件	776

**註：**

- 1) 客戶投訴總數包含住宅服務和商企服務通過 400 服務熱線接收的投訴；
- 2) 客戶投訴處理率 = 處理投訴件數 / 客戶投訴總數 \*100。

## 附錄 I

## 附錄 II

ESG 指標	單位	2022
<b>B7 反貪污</b>		
B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目		
認定作為參與者的反競爭行為的案件數量	件	0
違反反壟斷法的行為的案件數量	件	0
涉貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	0
<b>B7.3 反貪污培訓</b>		
參與反貪污培訓的董事會成員、高級管理層人數	人	35
參與反貪污培訓總時長	小時	245.49

**註：**

1) 培訓數據包含在線和線下的培訓。

ESG 指標	單位	2022
<b>B8 社區投資</b>		
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益捐贈（含鄉村振興捐款）	萬元	71.41
志願活動投入人數	人次	1,411
志願活動投入時長	小時	522,070.00

**註：**

1) 志願活動投入人數及時長為不完全統計。



## 附錄 II 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	披露章節	
A. 環境			
	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	環境友好	
A1: 排放物	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	萬物雲共同發展計劃 環境友好
A2: 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	環境友好 - 綠色低碳運營
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好

## 附錄 I

## 附錄 II

議題	指引要求	披露章節
A2: 資源使用	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好 - 綠色低碳運營
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	萬物雲主營業務不涉及包裝材料的使用，故不適用。
A3: 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境友好
	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境友好
A4: 氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	環境友好 - 應對氣候變化
	關鍵績效指標 A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	環境友好 - 應對氣候變化
<b>B. 社會</b>		
B1: 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本 - 人才的吸引與留存 以人為本 - 保障員工權益
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄I ESG 關鍵績效數據
B2: 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本 - 職業健康與安全
	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	以人為本 - 職業健康與安全

## 附錄 I

## 附錄 II

議題	指引要求	披露章節
B3: 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	以人為本 - 培訓與發展
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄I ESG 關鍵績效數據
B4: 勞務準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本 - 保障員工權益
	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以人為本 - 保障員工權益
	關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本 - 保障員工權益
B5: 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	責任管治 - 可持續供應鏈
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	責任管治 - 可持續供應鏈
	關鍵績效指標 B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	責任管治 - 可持續供應鏈
	關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	責任管治 - 可持續供應鏈
B6: 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社區共生 - 客戶健康與安全

## 附錄 I

## 附錄 II

議題	指引要求	披露章節	
B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	萬物雲主營業務不涉及產品的回收，故不適用。
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	社區共生 - 客戶滿意度提升 附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	責任管治 - 知識產權保護
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	社區共生 - 服務品質提升
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	社區共生 - 信息安全與隱私保護
B7: 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		責任管治 - 廉正建設
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	責任管治 - 廉正建設 附錄I ESG 關鍵績效數據
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	責任管治 - 廉正建設
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	附錄I ESG 關鍵績效數據
B8: 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		社區共生 - 社區文化建設
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	社區共生 - 社區文化建設 社區共生 - 社會責任承擔
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	附錄I ESG 關鍵績效數據



股票代碼 2602.HK

重 塑 空 間 效 率  
RESHAPE SPACE EFFICIENCY

服 務 歷 久 彌 新  
SERVICE FOR EVER BETTER

郵箱：[esg@onewo.com](mailto:esg@onewo.com)

地址：中國廣東省深圳市福田區梅林路63號

[www.onewo.com](http://www.onewo.com)

