

2023

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.

ONEWO
万物云共同发展计划

目錄

1.0

關於本報告	01
-------	----

2.0

報告摘要	02
------	----

3.0

ESG 管治	03
--------	----

ESG方針策略	03
ESG管治架構	04
董事會聲明	05
利益相關方溝通	06
重要性議題管理	07

4.0

關於萬物雲	09
-------	----

萬物雲2023年大事記	09
公司簡介	10
企業文化	11
年度榮譽	12

5.0

萬物雲共同發展計劃	13
-----------	----

愛生命：減少服務空間內非正常死亡	13
愛成長：助力一線服務者多元成長	17
愛環境：建築節能減排與社區垃圾分類	18
愛社區：物業更新及與周邊社區共生	21

6.0

以人為本	24
------	----

人才吸引與留存	25
保障員工權益	30
人才發展	33
職業健康與安全	35

7.0

社區共生	38
------	----

客戶健康與安全	40
服務品質提升	42
客戶滿意度提升	47
推動行業發展	50
促進社區發展	53

8.0

責任管治	57
------	----

企業管治	59
廉政建設	62
可持續供應鏈	65
信息安全與隱私保護	68
知識產權保護	70

9.0

環境友好	71
------	----

應對氣候變化	73
綠色低碳運營	77
生物多樣性保護	81

10.0

附錄	82
----	----

附錄I - ESG關鍵績效數據	82
附錄II- 聯交所《環境、社會與管治報告指引》內容索引	89

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」）發布的第二份《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 2023 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 C2《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	本報告為本公司發布的第二份《環境、社會及管治報告》，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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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，部分內容須與本公司《萬物雲空間科技股份有限公司 2023 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 2024 年 3 月 22 日獲得董事會審閱確認，批准發布。

● 報告獲取

本報告提供簡體中文、繁體中文及英文三個版本供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站 (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，應以中文簡體版本為準。

● 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。

報告摘要

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%



萬物雲新員工安全培訓覆蓋 100%

2,598



推動 2,598 名一線服務者轉崗成技術型、社會和情感溝通型服務者

77.8



全體員工人均接受培訓時長 77.8 小時

100%



員工及其他服務提供人員 100% 簽署《女性員工權益保障書》

社區共生

39,000



3.9 萬餘名在職員工及其他服務提供人員完成 CPR (心肺復蘇術) 急救實操培訓；其中深圳市全部面客服務者完成 CPR 急救實操培訓

1,346



服務空間新增配置 AED (自動體外除顫器) 1,346 臺；其中深圳市 141 個住宅小區實現 AED 全覆蓋

19



員工及其他服務提供人員通過 CPR 急救技能挽救生命事件 12 起；自 2022 年以來挽救生命事件 19 起

255.8 萬



公益投入逾人民幣 255.8 萬元 (包含友鄰計劃及公益捐贈)

責任管治

0



0 影響公司可持續經營的重大風險或系統性風險

100%



員工及其他服務提供人員 100% 簽署《廉潔承諾書》並進行廉政考試與潛在利益衝突申報

100%



供應商 100% 簽署《陽光合作協議》

100%



100% 覆蓋員工信息安全培訓

環境友好

2,004



新增 484 個住宅小區實施垃圾分類，累計 2,004 個住宅小區開展垃圾分類工作

《2023 年中國城市居民垃圾分類認知現狀—以萬科物業服務小區為樣本》



研究報告由中山大學與萬物雲社區垃圾分類合作研究課題組發布，為垃圾分類社區工作提供指引

700



在全國約 700 個住宅小區啟動「太陽鐘」，自動監控所在城市天亮、天黑時間並調整日常燈具啟閉時間，約節省 2% 照明能耗

《中國商企空間低碳物業白皮書》 (中英文)



與 RICS、同濟大學聯合編寫，推動中國低碳物業經驗走向世界

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並舉，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。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、廉政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「萬物雲共同發展計劃」，聚焦「愛成長（助力一線服務者多元成長）」、「愛生命（減少服務空間內非正常死亡）」、「愛環境（建築節能減排與社區垃圾分類）」和「愛社區（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。

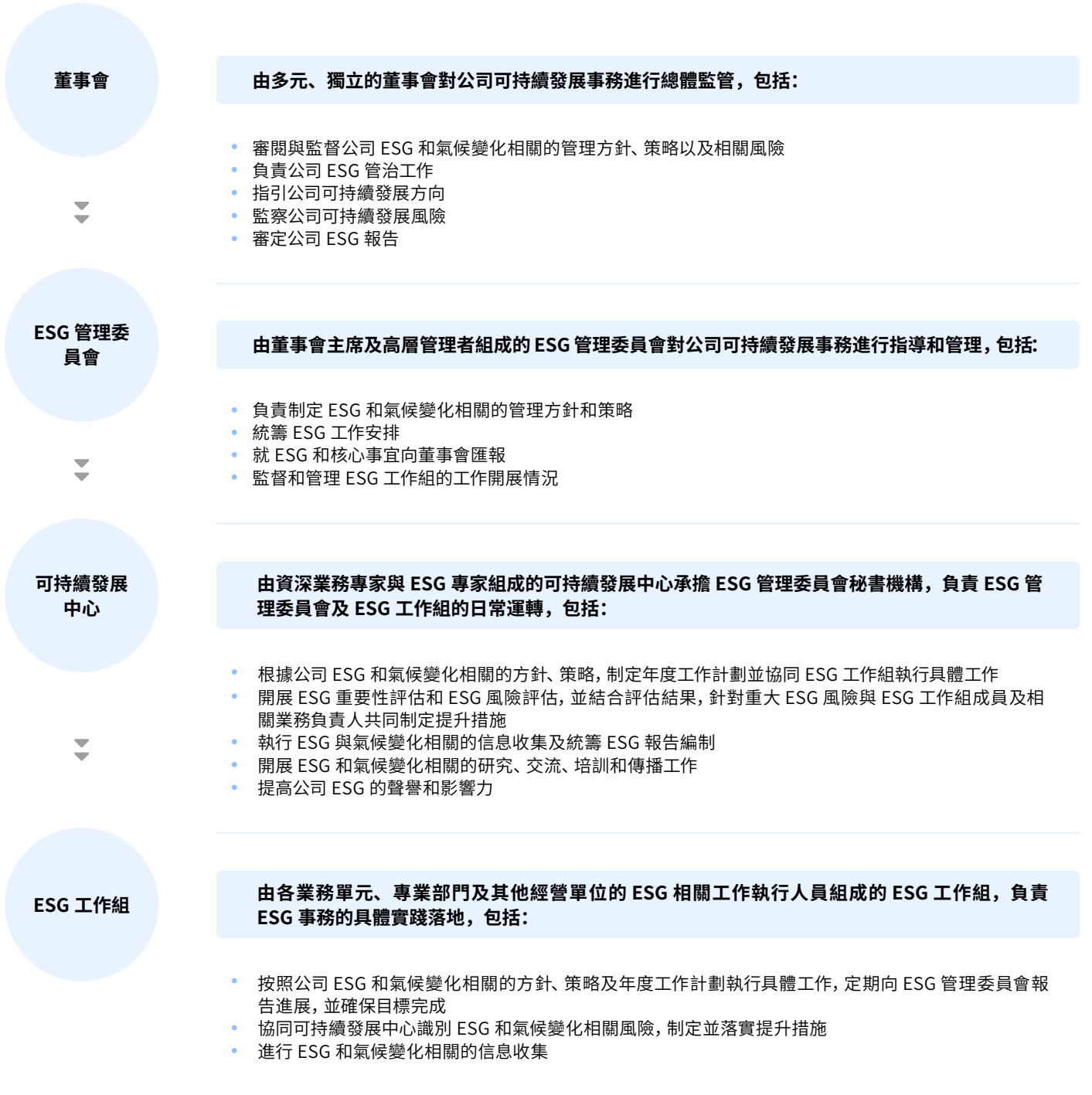


ONWORLD
万物云共同发展计划

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 13 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，並由董事會主席及高層管理者組成 ESG 管理委員會，負責指導、監督和管理 ESG 相關工作。2023 年，萬物雲進一步完善 ESG 管治架構，設立**可持續發展中心**承擔 ESG 管理委員會秘書機構職責，負責 ESG 管理委員會的決策備案和決議落實，並協同 ESG 工作組推動具體實踐工作落地。



董事會聲明

萬物雲高度重視可持續發展管理，根據聯交所《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，由董事會主席擔任 ESG 工作委員會的主席，並設立可持續發展中心和 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 和氣候變化相關的風險和機遇，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，並發布「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 2023 年 ESG 工作的進展與成效，已經由董事會於二零二四年三月二十二日審閱批准。

利益相關方溝通

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

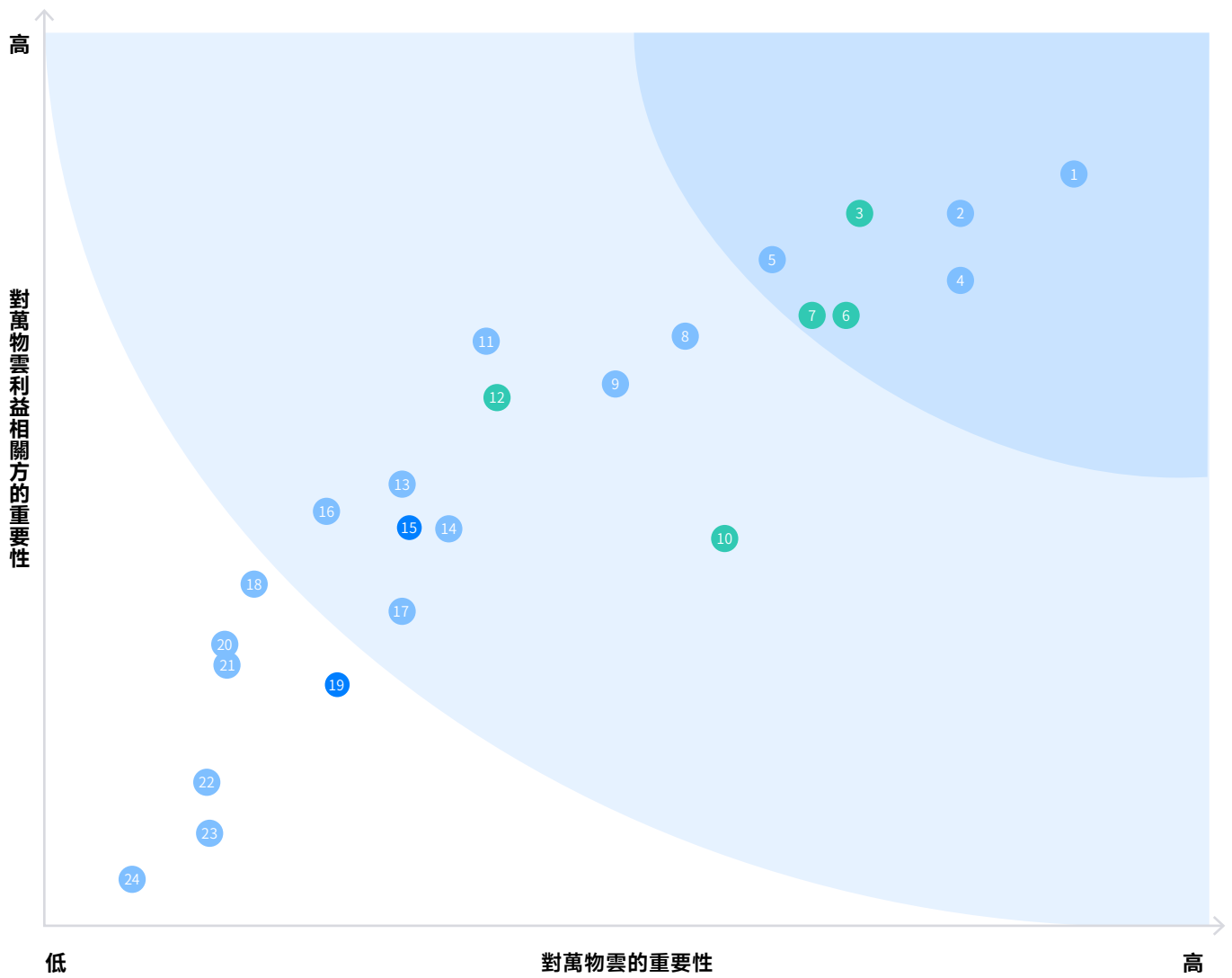
重要性議題管理

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定期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，以及員工、客戶及業主、投資者與股東、供應商、媒體、公益組織或 NGO、社區及大眾、政府機構等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。2023 年，我們聘請外部專業顧問團隊，結合相關維度、關注利益相關方對可持續發展工作的期望與需求，對重要性議題進行了回顧及評估。

● 重要性議題評估流程



● 重要性議題矩陣



萬物雲 2023 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

關於萬物雲

萬物雲 2023 年大事記

2023 年 1 月

萬科物業舉行「設備房開放日」活動，踐行全面品質理念，讓服務歷久彌新。

2023 年 2 月

祥盈企服通過 CMMI3 級軟件能力成熟度證書、ISO14001 環境管理體系、ISO45001 職業健康安全管理体系、ISO20000 信息技術服務管理體系認證。

萬科物業全面啟動「綠茵行動」，全力推進全國在管小區的綠化美化工程，重塑「草綠如地毯」「秩序井然環境好」的園林品質。

2023 年 6 月

萬科物業完成 100 個「銀髮之家」長者服務站打造，探索老年友好型社區的打造。

2023 年 4 月

萬物雲城聯合中國城市科學研究會共同舉辦城市治理創新實踐論壇。

2023 年 9 月

萬物雲正式發布「G4 行動」，持續推動對面服務者 CPR 培訓和社區 AED 設備配置，提高萬物雲服務者在各類服務空間中的應急救援能力。

萬物雲城入選中國電子工業標準化技術協會數字政府建設服務工作委員會首批會員單位。

萬物梁行通過 ISO41001 設施管理體系認證。

萬睿科技參編《數字化賦能工業上樓白皮書》發布。

2023 年 10 月

萬物雲發布首個物業行業大模型「天稗業委會工作臺」，這一業委會服務工具以科技賦能社區治理，解決社區急難愁盼。

萬物雲承辦 2023 中國國際物業管理產業博覽會開幕式並參展；物博會期間，萬物梁行各合作單位共同舉辦「整合設施管理，探索空間價值」IFM (Integrated Facility Management 綜合設施管理) 論壇，並發起「IFM 高品質發展」倡議。

萬物梁行專家團隊參編的國內首份關於超高層建築運維領域的專著《超高層建築設施設備管理指南》正式發布。

2023 年 12 月

萬物雲「G4 行動」點亮深圳，實現深圳市全部面服務者 100% 接受 CPR 急救培訓，住宅項目 AED 全覆蓋。

2023 年 11 月

萬物梁行聯合 RICS、同濟大學三方共同編寫的《中國商企空間低碳物業白皮書》中英文版本正式發布。

公司簡介

萬物雲引領並推動了中國物業服務行業的發展。33 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。依託於領先的品牌優勢和服務質量，我們成為了中國領先的全域空間服務提供者，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，該等方案著眼於我們在社區、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。

截至 2023 年 12 月 31 日，萬物雲蝶城數量持續增長達到 621 個，住宅物業服務 3,810 個項目，商企物業服務 2,241 個項目。

2023 年，萬物雲營業收入人民幣 331.8 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《2023 年度報告》。

企業文化

● 使命

重塑空間效率，服務歷久彌新

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」。

● 文化「三原色」

面對越發多元的業務場景，萬物雲從自身的歷史實踐與文化基因中提煉出「做服務者、永爭第一、陽光健康」作為我們的文化「三原色」，以最大程度解決衝突，凝聚共識。

我們鼓勵員工「做服務者」

從管理幹部到一線員工，敢於彎腰做服務，從踐行「人過地淨」的優良傳統，到走向社會做人民群眾需要的志願者，培養服務意識，傳遞服務精神。

我們鼓勵員工「永爭第一」

把小事做到極致，比過去更好，比對手更好，比市場更好，砥礪前行，知不足，不自滿，是我們的行事風格，也是我們的共同追求。

我們鼓勵員工「陽光健康」

不能拿到桌面上說的事不做，熱愛運動，保持健康，收穫健康豐盛的人生。我們希望每一個人、客戶、合作夥伴都是陽光健康的。

萬物雲希望為每一位員工及其他服務提供人員提供的不僅僅是一個崗位、一份勞動報酬，還是一個公平的機會、一個「學中做、做中學」的舞臺；這裡帶給大家的不僅僅是一個良好的學習和工作環境，還是一種健康的、受益終身的生活方式。無論大家來自哪裡、成長於何處，來到這裡，都將感受到包容的氛圍和溫暖的關懷。

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、媒體平臺及社會公眾的榮譽和認可，其中包括（部分展示）：

企業社會責任

萬物雲 榮膺 香港首屆國際 ESG 榜單「最佳上市公司 ESG 責任進取獎」
萬物雲 榮膺 財聯社 ESG 評選「社會責任先鋒企業獎」
萬物雲共同發展計劃 榮膺《南方週末》「2023 年度責任案例」

投資者關係

萬物雲 榮膺 第七屆中國卓越 IR 評選的「最佳數字化投資者關係獎」

空間科技服務

萬物雲 榮登「中國互聯網企業百強榜單」
萬物雲 榮膺「2023 科技服務商數智力卓越表現」獎
「邊緣 AI 巡檢」榮膺 第二屆「鼎新杯」數字化轉型應用大賽三等獎、數字原生新實體賽道最佳人氣案例獎
「萬物雲全域智能運營平臺」入選 中國信通院《高品質數字化轉型產品及服務全景圖》

社區空間服務

萬科物業 榮膺「2023 中國住宅物業服務力 TOP1 企業」
萬科物業 榮膺「2023 中國物業服務質量領先企業」

商企空間服務

萬物梁行 榮膺 RICS 2023 年「年度設施管理團隊優秀獎」、「年度可持續發展成就優秀獎」等七項大獎
萬物梁行 榮膺 第十三屆公益節「2023 年度雙碳行動貢獻獎」

城市空間服務

萬物雲城「江漢樣板」榮膺「中國智慧城市年度優秀案例」
萬物雲城 榮膺 賽迪「2022-2023 產業互聯網智慧城市領域影響力企業和優秀解決方案」

萬物雲共同發展計劃

愛生命：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：寫於萬物雲更名一周年》

我們所服務的社區和商業空間每日為超過三千萬人的日常生活與工作提供堅實支持。我們的城市服務網絡覆蓋中國的廣泛地域。我們深知，對於萬物雲而言，持續探索並實質性降低服務空間內非正常死亡事件發生的風險，守護每一位用戶的生命安全與福祉，是我們作為空間服務者肩負的重要責任。秉承對生命敬畏與尊重的初心，「萬物雲共同發展計劃」的專項「愛生命：減少服務空間內非正常死亡」應運而生。

● G4 行動

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。萬物雲自 2022 年起，啟動員工及其他服務提供人員的「CPR 培訓認證」和「服務空間的 AED 配置」，致力於在突如其來的危急關頭竭盡全力創造施救條件、提高救人能力。

2023 年，我們秉持可持續發展理念，將空間服務的價值提升至新的高度，將「CPR 培訓認證」和「服務空間的 AED 配置」兩項應急救援能力建設升維，推出萬物雲「G4 行動」，旨在持續提高萬物雲服務者在各類服務空間中的應急救援能力，同時吸引更多來自業主、社區、政府機構、社會企業、公益組織的多元力量投入應急建設，持續提升空間內應急救援水平，守護每一條寶貴生命，為構建更加健康安全的社區環境做出主動而有效的努力。

「G4 行動」以急救的「黃金四分鐘 (Golden 4 Minutes)」為來源命名，其標誌由交疊的兩顆心臟組成，整體形似阿拉伯數字「4」，又似乎躺的傷者和跪在身邊施救的急救員，代表著「一顆心救另一顆心」的核心救助理念；標誌中間四短一長的線條源自摩斯密碼「4」，與四分鐘呼應，象徵救援機會寶貴緊迫。



CPR 培訓認證

2023 年，我們再接再厲，持續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，遵循「急救導師認證 - CPR 實操認證 - CPR 理論科普」的三級急救認證體系，共同不斷推進面向全體員工及其他服務提供人員的 CPR 急救技能覆蓋。

截至報告期末，我們聯合各地急救公益機構，推動超過 3.9 萬名在職員工及其他服務提供人員獲得 CPR 急救實操認證。累計超過 18 萬人次員工及其他服務提供人員接受了 CPR 理論科普培訓。其中，2023 年度萬物雲面客服務者新員工 CPR 認證率達 100%。萬物雲員工及其他服務提供人員通過 CPR 急救成功挽救 12 條生命，自 2022 年起累計挽救 19 條生命。

截至報告期末

在職員工及其他服務提供人員獲得
CPR 急救實操認證超過

3.9 萬名

完成 CPR 理論科普培訓超過

18 萬人次

新員工 CPR 認證率

100%

成功挽救

12 條生命

北京機場挺身救人的「耳機哥」

萬物梁行案場主管孫起孟回鄉探親經北京首都機場時，結合在公司參與心肺復蘇培訓的學習經驗，對倒地男患者立即實施 CPR 並使用 AED，成功挽救一條生命。孫起孟為暈倒旅客施救的視頻被路過群眾拍下並上傳短視頻平臺，一經發布，無數網友為這位「耳機哥」的善行義舉點讚。



孫起孟正在向學員們講授 AED 的使用方法 ▲

不論是急救認證培訓的參與者或授課者，還是在危機時刻挺身而出救人者，萬物雲為每一位致力守護生命的服務者授予 G4 榮譽勳章，這不僅是對他們專業技能的認可，也是對「救人一命」的使命感和認同感，激勵更多的人參與到急救技能的學習與實踐中。



「G4 行動」媒體公益活動現場 ▲



萬物雲管理人員 CPR 學習現場 ▲

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。2023 年，萬物雲在公司《關於系統性推進 CPR 認證與 AED 配置工作落地的通知》的指導下，持續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，在政府機構、紅十字會、公益基金會、社會企業、熱心業主和客戶的共同努力下，萬物雲服務空間新增配置 AED1,346 臺；截至報告期末，我們在住宅和商企服務空間共計配置 AED2,870 臺。

截至報告期末

我們在住宅和商企服務空間共計配置 AED

2,870 臺

其中，住宅空間

1,719 臺

商企服務空間

1,151 臺

「G4 行動」點亮深圳

2023 年 12 月 20 日，萬物雲「G4 行動」成功點亮深圳，在深圳市範圍內實現了在管住宅項目 AED 和面客服務者 CPR 技能 100% 覆蓋，鋪設 G4 志願者調度系統，並通過「住這兒」APP 幫助業主實現一鍵視頻呼救，為降低深圳市院外心臟驟停發生率這一重大公共衛生問題貢獻了一份力量，助力深圳打造全國應急救援工作標竿。



「G4 行動」點亮深圳「讓更多人跑贏黃金四分鐘」公益活動現場 ▲



深圳社區內急救地攤活動現場 ▲

● 空巢老人關懷

我國老年人口規模日益擴大、老齡化程度日益加深；積極參與、有效應對人口老齡化，是萬物雲作為行業領軍企業主動承擔社會責任的應有之義。我們高度重視長者服務，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。

「銀髮之家」長者服務站

繼 2022 年發布行業首份《空巢老人服務手冊》之後，萬科物業一直積極探索社區長者服務的新思路和新舉措。報告期內，我們為社區內的老年群體打造「銀髮之家」，將 100 個社區幸福驛站改造成長者服務站。

我們在長者服務站設置扶手、坡道、放大鏡、便民輪椅等適老用品，統一配備電子血壓儀、血氧儀等設備，供老年業主根據自身需要隨時使用，並定期邀請專業醫療機構開展健康講座、基礎體檢，定制助老服務。此外，我們提供長者交友、書報閱覽，網絡反詐宣傳等服務，滿足長者業主的各項生活需求。

報告期內

100 個

「銀髮之家」長者服務站打造完成

空巢老人「智慧工單」

2023 年，我們針對全國在管項目範圍內的空巢老人進行了詳盡排查，統計有超過 8,000 名空巢老人需要我們重點關注。為了更好地為這一群體提供服務，我們精心設計了「分齡入戶」服務方案，根據不同年齡層的長者需求，定制個性化的服務安排，力求為每位老人提供最適合他們的服務。

我們以線上化工單的形式在部分地區開展試點工作，將空巢老人的臺賬明細導入內部智慧化平臺並生成「智慧工單」，實現周期性入戶探訪、水電氣安全檢查等服務線上工單化。

長者聽力健康義診進社區

2023 年重陽節當天，萬科物業攜手愛心企業走進深圳萬科麓城和深圳第五園，開展了一場主題為「聆聽幸福，情暖重陽」的關愛長者聽力健康的公益活動。活動面向 60 歲以上自感有聽力障礙的業主提供聽力科普、聽力篩查、醫生義診等服務。針對常見的耳疾給出預防和個體化診療建議，並對有聽力障礙且願意佩戴助聽器的老人提供助聽器試戴、驗配師跟進等專項指導，耐心為其講解使用方法和注意事項，以便更好地適應助聽器。



長者服務站內管家為老人理髮 ▲



杭州宸北花苑長者服務站 ▲

愛成長：助力一線服務者多元成長

「我們平臺上的一線服務者近 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：寫於萬物雲更名一周年》

在智能化的浪潮中，物業門衛、前臺等簡單重複性崗位正逐漸被技術革新所取代。萬物雲深知一線服務人員的轉型之路至關重要，為此我們敞開大門，為員工提供學習新技能、嘗試新崗位的機遇，助力他們從簡單重複的工作向技術型、社會和情感溝通型崗位華麗蛻變。我們的「愛成長」項目不僅是對「機器取代工作機會」時代熱議的有力回應，更是我們為員工打造未來更廣闊發展空間、更高收入的堅定決心。

● 「萬紫千紅」好發展

2023 年，我們沿襲傳統，持續開展「萬紫千紅」好發展計劃，為一線服務人員提供豐富的技能培訓和多元化的職業發展方向，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，公司推動 2,598 名一線操作型服務人員成功轉型為技術型、社會和情感溝通型服務人員，如網格管家、資產管家、機電專家和數字運營等。自「萬紫千紅」發展計劃 2020 年啟動以來，公司已累計幫助 7,771 名一線服務人員成功實現職業轉型，走向更大的發展舞臺，獲得更多勞動收入。

截至報告期末
推動一線操作型服務人員成功轉崗

2,598 名

羅成文：從安全員轉崗到管家

羅成文，曾是一名「物業門衛」，而後他勇敢跨步轉型為一名網格管家。這轉變之路，雖充滿坎坷，卻也滿載著成長與收穫。他以初學者的姿態，虛心接納新知識，勇敢迎接新挑戰，不斷突破自我。轉崗後的首個季度，他便以卓越的表現，獲得了所負責網格的業主認可，成為了轉崗者中突破自我、奮發向前的典範。



羅成文轉崗前後工作照 ▲

● 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 名一線服務者提供「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，為每名參與者提供人民幣 5,000~7,000 元的助學金。2023 年，我們保持「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 52 所。

愛環境：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：寫於萬物雲更名一周年》

氣候變化問題日益嚴峻，物業行業作為空間服務的提供者，肩負著重要的綠色轉型使命。「綠水青山就是金山銀山」，在國家推進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「愛環境：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、可持續的商企空間，注重建築能效管理，利用先進的數字化技術推動建築低碳轉型，以實現用能精細化管理，助力客戶節能減排。同時，我們主動承擔住宅小區生活垃圾分類執行與推廣的責任，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

綠色低碳服務

我們致力於加強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，不斷提升能源管理水平。在運行現有的《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》等制度的基礎上，2023年，萬物雲更新修訂了能源評審和績效管理的相關規定，不斷規範能源管理工作，提高能源管理要求。報告期內，萬物雲通過 ISO41001 設施管理體系認證，實現質量、環境、職安、信息安全、能源、設施管理一體化管理體系的整合和實施。

商業建築既是助力城市經濟增長的引擎，也是溫室氣體排放的重要來源。我們在建築運營階段通過提前介入、技術改造、智能化運行、低碳宣傳等措施，為客戶提供能源管理服務，提升能源資源利用效率，幫助客戶實現建築能源的柔性使用，達到節能降耗、提質增效的目標的同時，為客戶提供舒適、便捷且富有科技感的體驗。

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。我們堅持以數字化手段推動能源管理向智能化、精細化方向發展，為客戶創造綠色、低碳、高效的能源使用體驗，共同推進綠色建築和可持續發展。

2023年，萬物雲進一步整合內外部核心資源與技術，以客戶需求作為核心出發點，推行多維度全域空間零碳數智化能源服務，致力於成為專業、優質的全域空間能源服務提供者，打通低碳物業的「最後一公里」。

深圳萬科雲城六期：運用 AIoT 技術節能降耗

萬科雲城位於深圳市南山區，佔地約 40 萬平方米，總建築面積 133.5 萬平方米，是戰略性新興產業總部基地，是中國首個互聯創新城。目前，萬科雲城六期節能改造項目已建成投用，我們為建築群中央空調製冷系統部署物聯網數據採集系統、搭建基於 AIoT 技術的中央空調智控系統、利用 AI 算法實現供需動態平衡及全域效率尋優等。2023年，雲城六期中央空調系統實測節能率達 17.13%；通過輕量化智控改造，冷源系統能效係數從改造前的低於或等於 3.0 提升至 4.0 以上，遠高於《公共建築節能檢測標準》的能效要求；並實現空調系統智慧節能運行，大幅提升系統運行管控效率，顯著降低能源費用和運維成本，預估年節電量 27 萬千瓦時，年減排量 121 噸。



深圳萬科雲城實景效果圖 ▲

賦能行業綠色發展

2023 年，萬物梁行聯合 RICS（Royal Institution of Chartered Surveyors, 英國皇家特許測量師學會）、同濟大學共同撰寫的《中國商企空間低碳物業白皮書》在第六屆進博會上發布。這是國內首部由權威產、學、研三方共創的低碳物業白皮書，通過理論與實踐結合的方式，對中國商企空間碳排放路徑的現狀、挑戰及減碳路徑進行了詳實而專業的闡述，給國內的商業資產業主方、運營方提供減碳參考，並推動行業高品質發展。

我們期望，通過這本白皮書，吸引更多企業和個人積極參與低碳實踐，提升行業對於低碳化和脫碳化的重視，並從理論和實踐結合的角度為行業提供可參考、可落地的借鑒，將中國商企空間的低碳經驗輸出至全球，聯合全球夥伴共同推動商企空間乃至不動產領域的綠色可持續發展。



萬梁聯合 RICS、同濟大學 ▲
發布《中國商企空間低碳物業白皮書》

● 社區垃圾分類

垃圾分類和廢棄物的綜合利用是提升居住環境質量、推動城市管理精細化、邁向可持續發展的關鍵措施。我國全民參與的垃圾分類工作雖然取得了一定的進展，仍面臨著諸多挑戰。我們積極響應和貫徹國家政策，探索並建立了一套全面的社區垃圾分類管理模式，通過與客戶的緊密合作，打造綠色低碳、乾淨整潔的社區環境。

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。

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。

2023 年，我們開展校企合作，成立中山大學與萬物雲社區垃圾分類合作研究課題組，進行《2023 年城市社區居民垃圾分類現狀分析報告——以萬科物業服務小區為樣本》的項目研究。研究覆蓋了全國 16 個城市中萬科物業管理的小區，通過居民問卷調研收集了 2,733 份樣本數據。基於這些數據，開展了進一步詳細的分析，為推動垃圾分類工作提供科學依據。

報告期內，新增 484 個住宅小區開展垃圾分類工作，累計在 131 個城市的 2,004 個小區開展垃圾分類工作。

截至報告期末
根據當地政策新增垃圾分類住宅小區

484 個

廢棄物減量創新探索

廢棄物資源化利用是推動綠色低碳轉型的關鍵策略，對於實現可持續發展、構建循環型社會具有至關重要的意義。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，提高資源利用效率，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。

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。我們聯合萬科公益基金會合作，持續推廣黑水虻處理廚餘垃圾的試點，推動廚餘垃圾的生物轉化和資源化利用，同時助力降低碳排放。

青島萬科玫瑰裡垃圾分類堆肥花園循環利用，創建零廢棄生態圈

2021 年以來，青島市萬科玫瑰裡小區與青島你我創益社會工作服務中心一起，聯動社工資源、社區治理方面的軟優勢，融合社區就地堆肥利用的硬技術，通過啟動居民主體意識，開展垃圾分類堆肥花園循環利用，助力共創分類循環。3 年來，累積超過 30 噸廚餘垃圾，15 噸的落葉垃圾經過堆肥「變廢為肥」，搭建睦鄰生態花園超過 300 平方米，動員超過 85% 的社區居民參與，形成了物業、居民、志願者、企業等相關方協同，共創社區垃圾分類資源化利用的新局面。



堆肥兒童友好花園 ▲

珠海大橫琴黑水虻廚餘垃圾處理

珠海大橫琴創新實踐本地化生態處理模式，建成廚餘垃圾資源化處理中心，採用黑水虻生物技術實現周邊區域廚餘垃圾處理「零排放」，推動資源的循環利用。2023 年 5 月，CCTV2《經濟信息聯播》欄目關注廚餘垃圾分類新方式，實地探訪珠海橫琴粵澳深度合作區廚餘垃圾本地化處理中心，附近村落以及小區的廚餘垃圾都會運送到此，實現就地化處理，養殖架中的黑水虻不斷進食破碎處理後的廚餘垃圾。每轉化 5 噸廚餘，可以產生 1 噸鮮蟲、大約 2 噸昆蟲蟲肥，可以實現零排放，變廢為寶，實現綠色循環的產業鏈。



橫琴新晉「網紅打卡點」- 黑水虻養殖區 ▲

愛社區：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：寫於萬物雲更名一周年》

隨著城鎮化進程進入新階段，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。作為城市基層治理成效的重要指標，物業服務質量直接關係到居民的生活品質和社區治理的現代化水平。萬科物業對管理的老舊小區設施設備進行定期的檢測、修繕和預防性維護，確保設施設備的安全運行，延長其使用壽命，並推動地方政府、開發商、物業、業主群體、社會資本的多元共建，提升業主居住體驗，促進優質社區生活環境的構建和資產的保值增值。

物業更新

為順應城市更新趨勢和滿足老舊小區改造需求，萬物雲積極融入社區治理，不斷提升物業管理服務水平和質量，優化小區基礎設施和居住功能，為客戶提供更高品質的居住環境。為應對物業更新挑戰，萬科物業設立了「抗老化」專項工作組，尋求多元化共建模式，推動解決「大齡」項目在消防、建築單體、強弱電、給排水、電梯等設施設備方面的關鍵問題，對管理中的小區樓齡數據進行了詳盡的審查，並對那些樓齡較大的小區進行了全面「體檢」，在此基礎上，我們總結出一套物業更新行動流程，並結合實際情況為大齡樓棟提供「適老化」改造服務。報告期內，我們共開展 302 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，實現住宅空間 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 33 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。

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。

「抗老化」工作組物業更新行動流程

報告期內

樓齡 20 年以上的「大齡」小區全面體檢

33 個

報告期內

共開展物業更新項目

302 個

在城市物業更新的領域，為解決老舊房屋維護資金不足這一行業性問題，萬物雲致力於促進政府、居民和社會等資本的參與，與業主群體、開發商、地方政府等多方合作夥伴緊密合作，在全國範圍內推動多方共建多元社區，積極推進美麗社區計劃、友鄰計劃等行動，探索可持續的老舊小區更新治理模式，提升城市居住環境的質量。

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，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。

截至2023年底，「友鄰計劃」累計募集資金已超人民幣3,090萬元，覆蓋近5,000餘個項目，參與募集的住戶超120萬人。報告期內，參與募集的項目4,330個，14個項目申請資金，落地AED、外牆修復、活動室改造等事項，已累計助力100餘個社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。由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，以提升已經建成小區的品質，提升業主滿意度、傳播服務品牌、打造正面形象為目的，對已過保質期的社區設施設備進行改造升級，已轉變為「業主主導」的方式，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人民幣325.01萬元（由萬科地產、友鄰計劃及業主共同出資），共計2個城市，9個項目參與共建，改造事項17項。

截至報告期末

撬動「美麗社區」和「友鄰計劃」改造資金人民幣

358 萬元

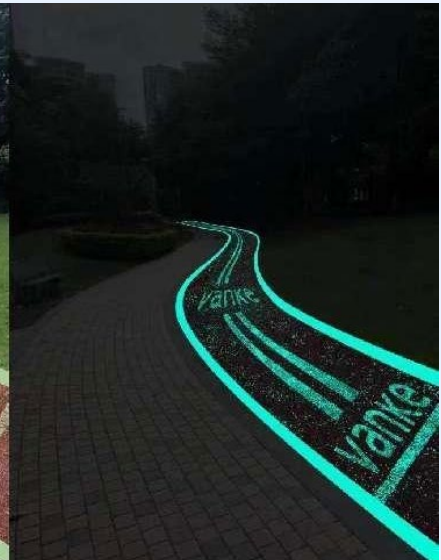
助力住宅小區煥新

23 個

廣州番禺歐泊項目改造「彩色瀝青夜光跑道」

2023年，為迎接歐泊項目10周年慶，我們重點推進電梯加裝空調、電梯廳天花改造、西門車行雨棚翻新以及路面跑道改造等改造和翻新，旨在為社區業主提供全方位的美好居住體驗。

其中，彩色瀝青夜光跑道是「美麗社區計劃」的重點改造工程。此前因路基問題和雨天積水多次遭到投訴，萬科物業為此成立了專項小組。經過改造，新的夜光跑道已經解決了下沉和積水等問題，原來的植草磚路面已被更換為瀝青底層和油漆表面，跑道兩側則使用了螢光石作為裝飾。整體視覺效果得到了顯著提升，小區面貌煥然一新，讓業主體驗到更健康豐盛的美好生活。



改造後瀝青夜光跑道 ▲

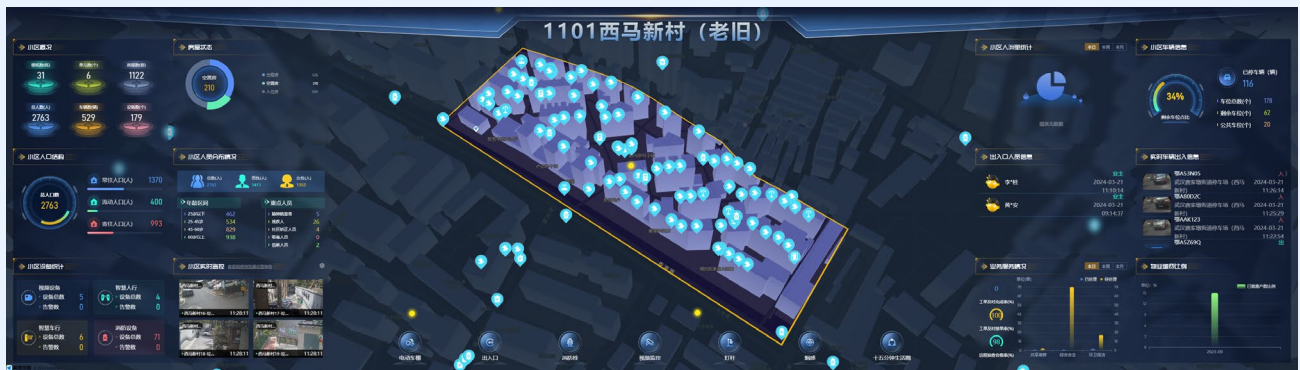
● 與周邊社區共生

新建商品房住宅小區的周邊，常存在缺少專業物業管理的老舊小區和城中村。我們在多個地區進行嘗試，通過政府引導、多方參與共治的方式，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將老舊小區居民關心的民生事項逐步落實，營造更好的家園。

武漢江漢區老舊小區運行新模式，實現老舊小區長效治理

江漢城資以社區居民需求為導向，使城市空間市政業務進入小區，讓街區服務延伸到單元門前，通過「三個一點」探索老舊小區的長效治理，即政府出一點、百姓給一點、經營補一點。

整合老舊小區、社區及街道市政各類閒置房屋、公共空間等資源開展資產經營，比如房屋中介、停車場運營、廣告位運營、充電樁管理、有償家政服務等方式，改善提升老舊小區物業服務設施，解決老舊小區長效治理難題。西馬新村作為第一個試點小區，長效可持續發展需要在党建引领下，發動企業、社會工作者、專業人員、志願者、小區居民等多方力量，打通基層治理最末梢，形成多主體共治共享的社會格局，推動老舊小區物業服務由「低水準、保基本」向「高品質、可持續」發展。



西馬新村老旧小区运营情况 ▲



以人為本

- 人才吸引與留存
- 保障員工權益
- 人才發展
- 職業健康與安全



武漢城市樂跑賽萬物雲樂跑者

我們的理念

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、有温度的工作環境，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。

我們的策略

萬物雲相信員工潛力的激發與成長能夠塑造一個充滿活力與能量的組織。萬物雲希望為員工提供的是一個崗位、一份勞動報酬、一個公平的機會、一個「學中做、做中學」的舞臺；還希望員工會獲得一個良好的學習和工作環境與一種健康的、受益終身的生活方式。以此為出發點，我們圍繞四個維度支持員工的自我實現：我們吸引並留存適合業務發展需要的各類優秀人才，提供公平、尊重、多元的工作環境；我們充分保障員工的合法權益，提供富有競爭力的薪酬福利，讓員工在萬物雲安心發展；我們提供多元的職業發展渠道以及學習機會，支持員工成為更好的自己；同時，我們建立完善的安全管理制度體系，為員工及各相關方安全提供有效安全保障。

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。

目標進展

- 2023 年，新員工安全培訓覆蓋率 100%。
- 2023 年，通過「萬紫千紅」好發展計劃，推動 2,598 名一線服務者轉崗；
- 2023 年，全體員工人均培訓時長 77.8 小時；
- 2023 年，2,797 名員工及其他服務提供人員獲得萬物雲內訓講師評定。
- 2023 年，萬物雲在組織文化調研中，「使命感 - 目標」得分 4.35 分，「使命感 - 願景」得分 4.37 分，「一致性 - 核心價值觀」得分 4.39 分；
- 員工及其他服務提供人員 100% 簽署《女性員工權益保障書》。

人才吸引與留存

議題內涵

- 建立合理完善的僱傭制度，採取相應的政策或措施大力吸引及保留人才

萬物雲行動

- 發掘優質招聘渠道，廣納賢才
- 推行多元共融的工作環境，重視多元平等與包容
- 支持殘疾人群體就業、退役軍人就業
- 組織員工主題文化活動，開展員工關懷活動

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。2023 年，萬物雲共計獲得 3 項僱主品牌獎項。

廣納賢才

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國就業促進法》《中華人民共和國民法典》等法律法規，致力於吸納與企業文化相符並具有共同願景的優秀人才。為此，我們成立了垂直化管理的萬物雲招聘中心，制定了《萬物雲招聘管理制度》，規範招聘甄選流程，提高人才甄選質量，確保錄用人員符合公司用人原則與要求，吸納有志投身物業服務行業的賢才。報告期內，我們通過多樣化渠道招聘吸引超 3 萬名員工，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。在同等條件下，我們優先招聘建檔立卡的貧困人員以及在人力資源社會保障部門、公共就業服務機構登記失業半年以上且持有《就業創業證》或《就業失業登記證》的人群，為社會提供更多就業機會，助力穩定就業市場。

我們在招聘過程中堅持公平、透明的原則，並保持高效嚴謹的態度，重視候選人的體驗，對從招聘信息發布、簡歷篩選、測評、面試、背景調查、體檢到錄用簽約的每一個環節均有嚴格的要求。我們要求每一位招聘人員及面試官必須通過相應資格認證才能參與人才甄選工作，且每位面試官需根據其角色側重不同維度評估候選人的匹配度，並在面試結束後，將面試意見反饋至招聘信息系統，確保意見可追溯。

萬物雲結合公司需求，不斷發掘優質招聘渠道，為公司獲取優秀人才：

校園招聘

「萬物生」是萬物雲統一招聘的應屆高校畢業生。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 18 屆、累計 6,295 名應屆高校畢業生加入萬物雲，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。報告期內，新增 262 人成為「萬物生」。

網絡招聘

通過綜合性招聘網站、新媒體直播招聘及社交性招聘平臺等互聯網招聘渠道廣泛觸達社會英才，吸引來自不同地區和背景的求職者。

內部推薦

員工內部推薦是各類人才獲取的重要方式，公司鼓勵員工為公司推薦人才並制定了《萬物雲內部推薦管理辦法》，所有對外公開招聘的職位均可進行內部推薦，並為內推成功的員工發放內推獎勵。

內部流動

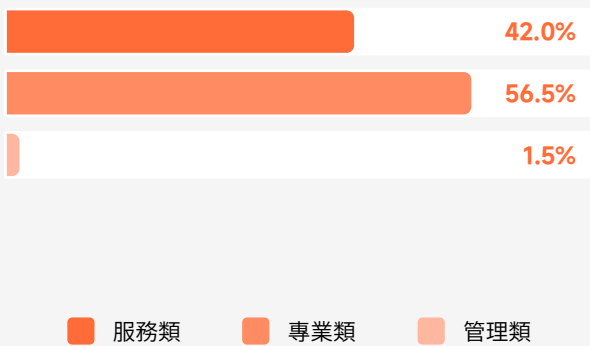
我們支持員工在萬物雲內跨地域、跨業務的正常流動和發展，員工可以通過萬物雲內部提供的多種渠道來了解和獲取職業發展的機會，幫助員工在公司內自由尋找發展機會，激發出員工個人及萬物雲整體的內在動能。2023 年，我們使用數字化平臺建立更暢通的內部人才流動市場機制，讓人才有活水，組織有活力。

多元包容

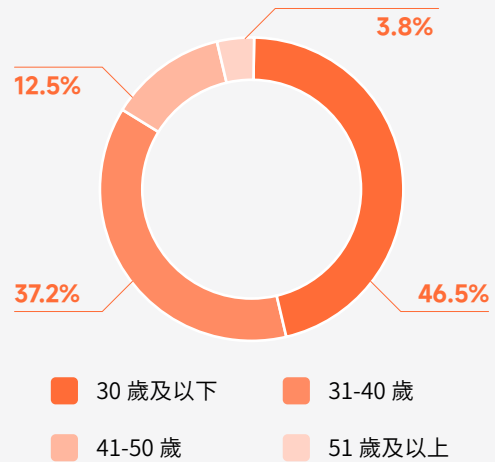
萬物雲秉持多元、平等與包容的理念，積極倡導並實踐多元共融的工作環境，反對任何形式的職場歧視行為，人人平等。我們保障員工在招聘、培訓、晉升、調職和薪酬方面，不論性別、殘疾、家庭狀況、婚姻狀況、懷孕、種族、宗教、年齡或國籍，均享有平等的機會。

按業務類型、年齡組別、地區及學歷劃分的僱員總數

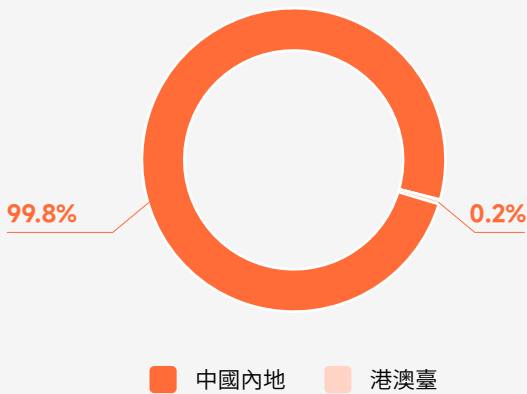
按業務類型劃分 (百分比)



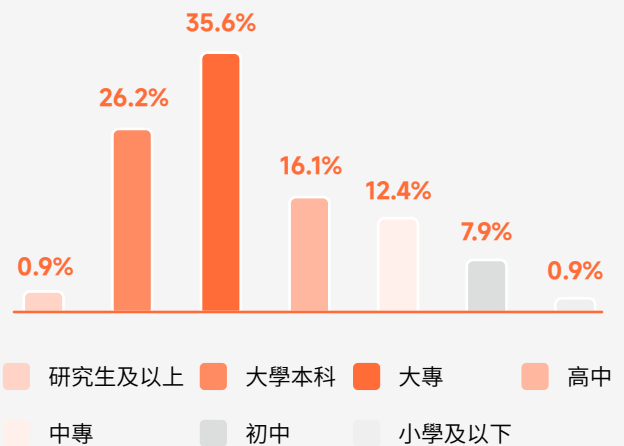
按年齡劃分 (百分比)



按地區劃分 (百分比)



按學歷劃分 (百分比)



萬物雲關心殘疾人群體就業，遵守《殘疾人保障法》《殘疾人就業條例》等法律法規，承諾不輕視、不區別對待殘疾員工。在同工同酬的基本原則上，我們主動招聘一定比例的殘障人士員工。我們為殘障人士提供職業培訓、就業指導和崗位匹配等，確保他們能夠在新的工作崗位上快速適應並發揮出最大的潛力。報告期內，我們的員工及其他服務提供人員中有 838 名殘障人士。

退役軍人經過部隊的嚴格訓練和長期礪煉，其能力素質和作風品質都得到了高標準培養，是服務經濟社會發展的重要人才力量之一。2023 年，我們與退役軍人事務部續簽了《退役軍人就業合作協議》，繼續支持和促進退役軍人就業，提高退役軍人的職業獲得感與幸福感，也為公司不斷儲備高質量服務者。報告期內，我們的員工及其他服務提供人員中有 9,872 名退伍軍人。

職場性別多元化有助於構建豐富的觀點和想法，創造出更有效率的工作環境。我們的員工，不論性別，都有平等的職業發展和晉升機會。報告期內，全體員工女性佔比 46.13%，經理級員工女性佔比達 37.73%，女性管理層人員佔比約 34.82%，女性核心管理合夥人新增 1 人，董事會女性成員佔比 9.09%。我們重視董事會性別多元化因不同技能、專業、經驗和視角的融合能夠帶來積極的影響，並已採納實現及維持董事會多元化的相關方法與舉措，以提高決策效率和全面性。

報告期內，我們的員工及其他服務提供人員中有殘障人士

838 名

退伍軍人員工

9,872 名

全體員工女性佔比

46.13 %

經理級員工女性佔比達

37.73 %

女性核心管理合夥人新增

1 人

萬物雲「她」力量 — 萬物梁行黃楚穎

2023 年，萬物梁行某事業部發力高端製造業務，在精密製造工廠業務的拓展取得重大突破。該事業部在總經理黃楚穎的帶領下，搭建起行業領先、領域細分的潔淨室服務體系，將事業部的服務範圍從公共設施管理拓展到了無塵室核心設施運維，提升了萬物梁行無塵室業務的專業能力與服務價值，以服務者視角支持國產晶片製造崛起，支持工業強國建設。



黃楚穎正在培訓營課堂上講課 ▲

員工關懷

除了維持安全健康的工作場所外，萬物雲致力促進工作與生活平衡，亦非常重視員工的福祉。我們努力促進員工的身心健康，確保我們的員工保持良好的工作狀態並共同進步，收穫健康豐盛的人生。我們希望每一個人、客戶、合作夥伴都是陽光健康的。

我們關注員工心理健康，制定了員工心理健康工作指引，並確保承擔起監督和上報的職責。此外，我們建立了心理健康測評通道，用於監測和跟進員工的異常心理狀況、心理健康改善的情況。為了更好地支持員工，我們提供了免費的心理健康熱線，讓員工能夠在需要時獲得專業的心理支持和諮詢。

我們提供廣泛的員工關懷活動，每年開展夏季送清涼、冬季送溫暖等關懷活動，並組織員工樂跑賽、程序員節、國際三八婦女節等主題文化體育活動，促進員工的正向和積極心態。

「春節值守有禮」活動自 2021 年起在萬物雲內開展，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。2023 年，「春節值守有禮」活動共計在 20 餘個城市分會場開展，獎勵覆蓋一線員工及其他服務提供人員超過 1,800 人。



員工關懷活動海報

以樂跑帶動運動健康文化

萬物雲以「多鼓勵，多引導」為主旨持續推動樂跑文化，並向員工及其他服務提供人員提供樂跑相關周邊設計、賽事資源等信息以及開展樂跑課堂等方式，讓大家感受和參與運動所帶來的快樂，帶動更多人「動起來」。2023 年，我們面向運動表現出色、榮譽獲得者、運動愛好者、「萬物生」、文化大使等送出 1,000 枚「萬物雲 300 公里紀念獎牌」，以表彰他們在樂跑活動中的熱情，傳播陽光健康的文化。報告期內，萬物雲員工及其他服務提供人員共計 122,084 人參與到樂跑活動中。



萬物雲 300 公里紀念獎牌

員工認同

面對越發多元的業務場景，萬物雲從自身的歷史實踐與文化基因中提煉出「做服務者、永爭第一、陽光健康」作為我們的文化「三原色」，以最大程度解決衝突，凝聚共識。為了更好地理解萬物雲的文化特質，發現文化中的優勢和發展需求，我們已連續四年面向公司全員及其他服務提供人員開展組織文化調研，對萬物雲各組織的文化健康進行評估與分析。2023 年，萬物雲組織文化調研共回收有效樣本 58,752 份，調研結果顯示，萬物雲在組織文化調研中的「使命感 - 目標」得分 4.35 分「使命感 - 願景」得分 4.37 分「一致性 - 核心價值觀」得分 4.39 分，員工認同相關模塊的評分均表現良好。

基於組織文化調研結果，結合「十二條員工溝通渠道」收集和 분석員工心聲，我們深挖員工的訴求與期望值，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，以增強員工的職業歸屬感和幸福感。

使命感 - 目標

4.35 分

使命感 - 願景

4.37 分

一致性 - 核心價值觀

4.39 分



萬物雲獲智聯招聘 2023 年中國年度最佳僱主（深圳） ▲

保障員工權益

議題內涵

- 遵守相關的法律法規，合法合規僱傭，遵守人權公約和勞工標準，充分尊重員工的各項權益

萬物雲行動

- 堅持平等僱傭，禁止僱傭童工及強迫勞動，保障員工權益
- 確保女性員工享有平等薪酬福利和職業發展機會
- 打造富有競爭力的薪酬體系，進行紮實有效的績效管理，制定員工持股計劃
- 為員工提供額外普惠福利、崗位福利，通過員工共濟會幫助困難員工
- 提供「十二條溝通渠道」、職工代表大會等民主溝通渠道

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》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》及其他關於勞動和社會保障制度方面的各項法律法規，遵循公平、公正、公開的用工原則，建立起完善的僱傭工作內部管理制度，充分保障員工在入職、晉升、離職、工作時限、薪酬福利、隱私保護等方面的合法權益。2023 年，萬物雲未發生大規模裁員或重組計劃，亦未發生罷工或停工事件。

權益保障

我們遵循聯合國《世界人權宣言》等政策，承諾遵守國際勞工組織核心公約條款，杜絕童工，反對強制勞動，反對職場騷擾，反對職場霸凌。

2023 年，我們將工作中侵害員工權益行為明確為公司級明令禁止行為，並倡導員工通過公司或法律等正當途徑維護自身權益，設立專線電話、郵箱，承諾將在收到舉報後的 8 小時內做出回應，以加強員工的職場保護，進一步打造安心、舒適的工作環境。

● 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。

● 禁止童工及強制勞動

萬物雲嚴格禁止僱傭童工、強迫勞動等違規用工行為，並制定禁止僱傭童工和禁止強迫勞動的政策，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。我們的人力資源部門通過既定流程和檢查點，確保我們的運作流程嚴謹，符合所有勞工法律和法規。同時，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。報告期內，萬物雲未發生違反童工和強迫勞工相關的法律和法規的情況。

● 女性權益保護

萬物雲嚴格遵守《婦女權益保護法》等相關法律法規，嚴格執行女性員工在孕產期和哺乳期的休假規定，確保女性員工享有平等薪酬福利、評獎评优和職業發展機會。我們切實關心女性員工的福祉，在女性員工的「五期」保護方面，嚴格遵循國家相關政策規定，確保她們的合法權益得到充分落實。

萬物雲有關女性員工權益保障工作均由稽核中心負責，以確保相關政策和措施得到有效執行。2023 年，我們向全體員工及其他服務提供人員重申《女性員工權益保障書》中的內容，實現了全員 100% 簽署，以此承諾為員工提供一個零騷擾及欺凌的工作環境。我們倡導員工通過公司或法律等正當途徑維護自身權益，亦為員工提供了明確的舉報渠道，設立本部級和城市級女性員工權益保障責任人與專線電話、郵箱，以便在發現任何侵犯女性員工權益的行為時，能夠及時上報，並對舉報人的身份嚴格保密，確保他們不會因此遭受任何不利影響。

報告期內

100%

員工及其他服務提供人員簽署《女性員工權益保障書》

孕期女性員工專屬「關愛卡」

為了更好地關照女性員工，給予她們更多的關愛和支持，尤其是孕期的女性員工，我們在武漢財務遠程交付中心大樓設置孕期員工專屬「關愛卡」，並採取以下措施：

- **電梯禮讓：**禮讓乘坐電梯的孕期員工，確保她們在乘坐電梯時能夠更加安全和舒適。
- **防摔跤桌椅：**提供專用的防摔跤桌椅，設計上考慮到孕期員工的安全，減少摔跤的風險。
- **母嬰室：**在大樓內設立了專門的母嬰室，為哺乳期的媽媽們提供一個私密、舒適的餵養環境。



薪酬福利

萬物雲感恩每一位員工及其他服務提供人員的付出與辛勞。我們秉持「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及福利體系，尊重員工價值，吸引、激勵並留存優秀人才，支持公司長期健康發展，與員工共享發展成果。

● 薪酬管理

萬物雲設立薪酬考核委員會，負責制定、審查公司董事及高級管理人員的薪酬政策與方案，並管理和監督公司員工的薪酬、績效以及福利事務。該委員會由三名董事組成，其中兩名為獨立非執行董事，以確保獨立、客觀地審議公司薪酬體系的公平性、競爭力和透明度，吸引和激勵優秀員工。

我們為一線員工及服務者制定了基於服務交付工單（計件、計時、計收）的薪酬方案，確保薪酬規則直接透明，使員工能夠通過努力工作增加收入，從而增強他們的成就感。對於管理、專業類員工，我們建立了與業績和績效掛鈎的浮動激勵機制，並根據崗位價值差異化薪酬結構，層級越高，浮動比例越大，以體現員工能力、業績與薪酬的對應關係。

● 績效考核

萬物雲遵循所在國家和地區的法律規定，制定《萬物雲個人績效管理指導意見》，堅持同工同酬，並建立「以績效為導向」的激勵制度。公司為不同業務類型、層級和崗位的全體員工及其他服務提供人員制定了個性化的績效管理要求，並實行季度和年度績效考核。

員工持股計劃

我們逐步建立多元化中長期激勵機制，為了吸引和留住人才，促進員工與公司利益的緊密結合，推動公司的可持續增長和繁榮，萬科企業於 2015 年 6 月為物業服務業務（即萬物雲）員工引入並採納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」。詳情請參閱招股章程。

多元福利

萬物雲為員工提供多樣化的福利。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，為員工提供五險一金等社會保障和福利，保障員工的法定節假日、年休假、婚假、喪假、產假等帶薪休假，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，以期更好地照顧員工的生活，加強員工的幸福感。2023 年，我們進一步明確了福利政策的覆蓋範圍，將相關普惠福利、崗位福利等非法定福利逐步擴展至非合同員工（含實習生、聘任制等），為員工提供各種適合他們生活中不同階段的福利選擇，以體現公司對員工福祉的關注。

普惠福利

（不區分職級與績效為所有員工發放）

節日關懷

春節在崗慰問物資

員工年度體檢

商業保險

賀儀與奠儀

就餐補貼

員工活動

崗位福利

（根據員工的崗位職責、職級和績效等動態發放）

車輛費補助

通訊費補助

派遣、掛職等異地辦公安置補貼

員工學歷提升教育福利

困難員工幫扶

我們致力於為有困難的員工提供必要的支持和幫助。員工共濟會是由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及其他服務提供人員 158 人，援助金額人民幣 837 萬元。共濟會成立以來，我們累計援助 609 名萬物雲員工及其他服務提供人員，合計金額人民幣 3,519.4 萬元。

報告期內

員工共濟會共援助萬物雲員工及其他服務提供人員

158 人

合計援助金額人民幣

837 萬元

民主溝通

萬物雲聆聽員工聲音，持續暢通員工發聲渠道，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。

我們在多個區域設立職工代表分會，每月定期召開會議，以示公司尊重和保障職工依法享有的知情權、參與權、表達權和監督權等民主權利。我們支持職工參加公司管理活動，反映意見，監督侵害職工利益的違規違法行為，接受職工為維護自身利益而提出的投訴，維護職工合法權益，構建和諧勞動關係，促進公司健康發展。

我們尊重每一位員工的心聲，並遵循「1237」原則及時處理及跟進員工投訴（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）。我們建立了員工心聲管理系統，實現員工心聲歸集、分級及閉環管理，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。報告期內，我們的員工心聲的關單率達 90% 以上。

報告期內

員工心聲的關單率達

90% 以上

同時，我們也在全國各區域設立員工關係專家專崗，以第三方視角負責績效申訴等投訴問題的處理，並與專項小組共同討論解決方案，查清事實，依法處理，在適用法律上一律平等，維護勞資雙方利益。

人才發展

議題內涵

- 持續投放資源在員工發展，為員工提供與工作職責相匹配的知識及技能等多元化培訓活動，致力提供良好的職業發展機會

萬物雲行動

- 提供人才數字羅盤、訓練營等多元化培訓項目，為員工提供多元化機會和晉升通道
- 提供「樂學」平臺等線上學習平臺，鼓勵員工探索所需的學習機會
- 注重內訓師團隊的發展，將組織知識與智慧有效沉澱與傳承

萬物雲搭建了廣闊的發展平臺，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。對於物業前臺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，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。報告期內，萬物雲員工人均接受培訓時長 77.8 小時。

報告期內
人均培訓時長

77.8 小時

更多關於「萬紫千紅」好發展專項的內容，請參閱本報告第 17 頁「萬物雲共同發展計劃 - 愛成長：助力一線服務者多元成長」章節。

多元發展

我們認識到，對於公司的永續經營，人才是不可或缺的動能，因此我們注重人才挖掘和賦能，構建完整人才發展與培養體系，推出多種形式的培訓產品及訓練項目，暢通員工職業發展通道。公司針對不同類型和層級員工（包括實習生、兼職和外包員工），組織開展領導力和技能發展培訓。

● 人才數字羅盤

萬物雲希望通過人才數字羅盤為員工提供公平透明的晉升機會，同時推動組織整體發展和效能提升。我們整合數據管理系統，並利用 AI 算法，鞏固基礎人才信息，持續更新關鍵崗位職責及任職資格等人才畫像，建立了從人才篩選、入職引導、上崗認證、關鍵歷練建檔、訓練和選拔進階的全流程人才數字羅盤，為內部選拔和競聘過程提供參考數據和建議，並在員工職業規劃和發展方向上提供個性化推薦，助力他們實現職業成長。報告期內，我們累計完成 20 個關鍵崗位的崗位職責、任職資格、人才數字畫像，實現了關鍵崗位儲備人才標籤 100% 覆蓋，並為 7 個業務單元的崗位需求實現 100% 推送，實現數字化系統支持「人選崗」和「崗選人」。

關鍵崗位儲備人才標籤

100% 覆蓋

● 訓練營項目

我們圍繞「領導力」「增長力」「專業力」開展了針對住宅管家、項目經理及項目總監、市場拓展崗位人員、高中基層幹部等多種類型的員工訓練營項目，提供多種培訓及賦能活動，加速和激勵人才的成長，使員工能夠在各自領域內不斷提升和發展。

領導力訓練營

包括高級管理者教練、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）等一系列領導力訓練營，旨在持續選拔優秀人才夯實儲備隊伍，幫助新任主管、經理及總監成功轉型。2023 年，我們對各類領導力項目的選拔方案進行了更新。此外，萬物生以「培養公司未來領導者」為主要目標，為應屆畢業生提供專屬青年領導力培養計劃。

增長力訓練營

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。2023 年，我們完成 7 類核心市場拓展崗位人員的評估與訓練。

專業力訓練營

根據萬科物業業務實際需求，定制化打造項目經理和項目總監認證訓練方案，幫助儲備、新任項目經理得以快速勝任。2023 年，我們對認證方案進行更迭，完成 2,364 名項目經理和項目總監的認證，累計完成 40 個崗位的認證。

「風雷行動」市場拓展崗位人員訓練營

「風雷行動」市場拓展崗位人員訓練營是萬物雲根據市場發展需求定制的課程。在「風雷行動」訓練營中，管理層與市場拓展人員開展面對面溝通，由內訓師幫助學員明確市場組織定位、人員職責、市場策略、人員運營思路，推動學員相互鏈接資源，轉型成為更加職業化、專業化的市拓團隊。2023 年，我們共舉辦了訓練營 7 場，共計 281 位市場拓展崗位人員完成學習。



「風雷行動」市場拓展崗位人員訓練營培訓現場 ▲



萬物雲執行董事何曙華先生為「風雷行動」訓練營學員授課 ▲

多元培訓

萬物雲為員工提供寬廣的學習平臺，鼓勵員工自主探索所需的學習機會。順應數字化趨勢，我們採取線上線下結合的模式，面向全體員工及其他服務提供人員打造免費開放使用的「樂學」線上平臺和豐富前沿的線上課程資源，為員工精準投放課程，滿足員工不同場景與階段的學習與發展需求。2023 年，我們對「樂學」平臺進行了進一步的升級，以關鍵崗位為核心，建立了針對關鍵崗位的專門學習內容，使得關鍵崗位的員工能夠更便捷獲取學習資源，實現了所做即在線所學。

萬物雲亦十分注重內部培訓師團隊的建設，通過師資選拔、賦能、授課、激勵等方式，讓德才兼備的績優骨幹成為課程講師、將經驗轉化為知識分享，幫助他們走上更大的職業舞臺。我們設立了《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，配合公司多元化業務的高速發展。報告期內，有 2,797 名員工獲得內訓師評定，其中授課滿意度與講師 NPS (Net Promoter Score, 推薦指數) 均為 100% 的 795 人被評為「雙百講師」，是公司人才發展體系的中堅力量。

報告期內

2,797 名

員工獲得內訓師評定

職業健康與安全

議題內涵

- 遵守安全生產相關法律法規和健康安全管理體系要求，完善職工健康與安全管理相關制度，開展各類安全隱患排查與治理、員工安全意識技能培訓與考核，全方位保障員工安全

萬物雲行動

- 建立完善的健康安全管理體系
- 重大安全風險識別與管控
- 制定員工健康管理計劃
- 員工健康安全培訓宣貫
- 承包商員工健康與安全保障

萬物雲高度重視員工健康安全，我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規和《職業健康安全管理體系要求及使用指南》要求，貫徹落實《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內部管理標準與措施，致力於為員工創造安全舒適的工作環境。

健康安全管理體系

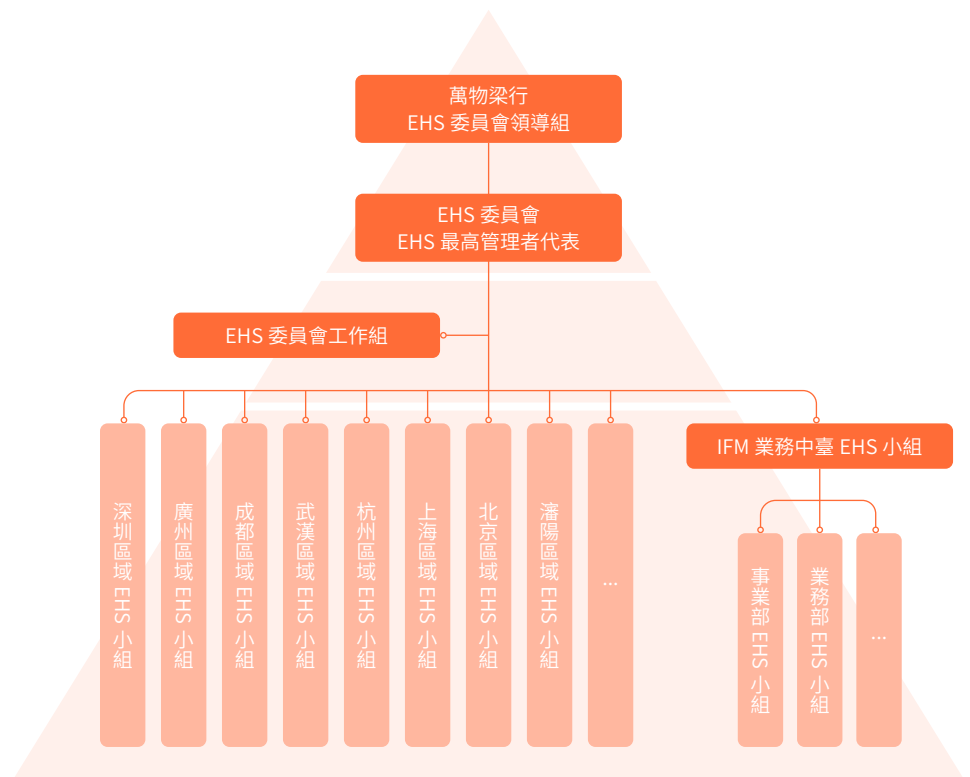
我們不斷完善健康安全責任制，建立健全的健康安全組織架構與管理體系。萬物雲在各業務單元均設有健康與安全管理小組，由業務單元管理層擔任主要負責人，負責指導監督業務單元的安全工作，確保健康安全工作的有效執行。職工代表大會對發生因工傷亡事故和其它嚴重危害職工健康的問題進行調查處理並提出意見。

在績效考核方面，我們積極推動職業健康安全管理並提高管理層人員的責任感。我們將健康與安全作為重要指標納入公司各業務單元各級管理層的績效考核評價體系。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。

戰略層
(願景、方針、目標)

技術 & 戰術層
(管理方案、過程監測、績效考核)

執行層
(現場管理、分包商員工、現場協調)



萬物梁行健康與安全管理委員會管理體系

重大安全風險識別與管控

我們定期對服務空間（即為各業務單元工作場所）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。2023 年，我們督促並支持各業務單元針對常見的事故隱患制定專項管控措施，以保障員工的安全。同時，我們持續開展職業健康與安全管理標準化工作，並積極推進安全認證工作。截至 2023 年，萬科物業、萬物梁行與祥盈企服均獲得了 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證。

健康安全制度與措施

員工的身體健康是公司發展的基石，同時也是公司、員工及其家人的寶貴資產。萬物雲各業務單元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。

針對物業服務空間、辦公區域以及一線員工生活區域的員工健康安全，我們採取以下常態化舉措：

對於物業服務空間 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。明確規定人員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，為項目各類施工作業、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

我們落實「員工三好」，對一線服務者食堂、宿舍環境進行標準化管理與監督。2023 年，我們對遍佈全國絕大多數地區的 3,216 戶員工宿舍進行「星級評定」，從設施完好、整潔衛生、設備齊全、文化建設、信息管理、風險管控等五個維度評定員工宿舍的「星級」，以「星級評定」體系驅動業務單元主動改善所管轄範圍內的員工宿舍管理，旨在為一線服務者提供安全、健康、舒適的生活環境。



珠海東方威尼城員工宿舍房間及廚房 ▲

為關注員工的身心健康，提升員工的健康水平，預防和控制職業風險，我們在 2023 年發布了員工健康管理計劃。該計劃從入職體檢管理、BMI (Body Mass Index, 身體質量指數) 管理、年度體檢數據觀測、樂跑文化活動等方面設立管理機制，對員工健康水平進行監測、提醒和適度干預。同時，我們設立員工 BMI 的管理責任人，根據員工的 BMI 情況制定健康發展計劃、組織健康運動活動，並設立「陽光健康獎」以激勵在員工健康管理工作中表現突出的團隊或個人，切實維護員工的身體健康與生命安全。2023 年，員工工傷保險覆蓋率 100%。

健康安全培訓宣貫

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。此外，公司通過多種途徑，推動全體員工學習並掌握更多職業安全知識與注意事項：我們在部分一線工作場所設立「員工應知應會訓練中心」，針對交通避險、觸電救治、異常災害天氣應對、消防安全等 11 類緊急情況的應對策略進行宣貫，並在「樂學」員工培訓平臺製作職業安全系列課程，以便員工能夠學習必要的知識和技能，共築職業安全屏障。

同時，為持續提升公司的安全能力建設，夯實安全意識，公司通過培訓考核等方式，提升員工健康安全意識與能力。

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。

報告期內
新員工職業安全培訓受訓率

100%

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。

相關方健康管理

萬物雲高度重視承包商員工的健康與安全保障，我們在與承包商等合作夥伴簽訂合同時，明確提出與萬物雲內部管理同等標準的健康與安全要求，向承包商傳達與內部員工一致的健康與安全政策，要求其必須嚴格執行國家、地方、行業及相關單位有關職業健康、安全與環境的相關法律法規和規章制度，保證其健康安全所必須的人、財、物投入。

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，並且要求承包商編製安全應急預案，並對預案進行落實和演練。在公司的員工健康管理計劃等員工健康與安全績效統計指標的設定中，我們也將承包商員工的健康安全績效納入統計範圍，並與公司員工的統計標準保持一致。

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。

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。

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

對承包商員工的健康進行管理，包括：入職體檢、日常監測血壓、血糖等健康指標，保護承包商員工的身心健康。

2023 年，我們對向萬物雲提供安全、維修、保潔類服務的承包商關鍵崗位人員實行 100% 工傷保險或僱主責任險覆蓋。



社區共生

- 客戶健康與安全
- 服務品質提升
- 客戶滿意度提升
- 推動行業發展
- 促進社區發展

管家正在陪伴老人下棋

我們的理念

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。同時，我們將企業自身發展與履行社會責任緊密融合，致力於打造更加和諧美好的社會環境。

我們的策略

我們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，保障客戶健康安全。同時，我們重視服務品質的提升，持續致力於通過科技的投入優化服務能力，為住宅空間、商企空間、城市空間提供優質的服務。

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。

我們積極參與行業內的交流互動，以開放合作、共贏發展的理念為行業的持續繁榮做出努力。同時，我們高度關注社區文化建設，積極投身於各種公益慈善活動，助力鄉村振興計劃。我們充分利用自身的戰略優勢和行業影響力，以行動彰顯社會責任感，為改善社區環境貢獻力量。

目標進展

目標

- 保障客戶健康安全與信息隱私安全

目標進展

- 2023 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 3.9 萬名在職員工及其他服務提供人員完成 CPR 實操培訓，超過 18 萬人次員工及其他服務提供人員接受 CPR 理論科普培訓；

- 保障客戶健康安全與信息隱私安全
 - 2023 年全國住宅和商企空間新增配置 AED 1,346 臺；其中深圳市實現面客服務者 100% 通過 CPR 急救認證及住宅小區 AED 全覆蓋；
 - 2023 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 12 起；
 - 2023 年，住宅服務空間內電梯困人率下降 62%，實現電梯年化困人次數 0.023 次 / 臺 / 年，優於上一年的 0.06 次 / 臺 / 年和國家標準 1.4 次 / 臺 / 年。
- 持續完善客戶服務體系，改善客戶滿意度
 - 2023 年，住宅服務空間千戶均投訴發生率同比 2022 年下降 0.11 單 / 千戶。
- 積極推動行業交流發展，踐行社會責任
 - 2023 年，萬物雲發布首個物業行業 AI 大模型「天秤業委會工作臺」；
 - 2023 年，萬物梁行與 RICS、同濟大學共同撰寫並發布《中國商企空間低碳物業白皮書》。
- 不斷加強與社區的互動，推動建設和諧鄰里關係，致力促進社區發展，貢獻「改變社區的力量」
 - 營造幸福社區，推出了創新服務「脫單交友」專區，牽線 200 多位業主，促成 4 對業主步入婚姻殿堂；
 - 「朴裡節」社區文化活動覆蓋了全國 120 多個城市的 2,500 多個小區，吸引了超過 500 萬戶家庭聯結參與；
 - 公益投入逾 255.8 萬元（包含友鄰計劃及公益捐贈）。

客戶健康與安全

議題內涵

- 評估產品和服務類別對客戶健康和安全的影響，制定安全管理制度與安全應急預案，守護客戶健康與安全

萬物雲行動

- 服務空間安全管理逐步智慧化
- 關愛服務空間內特殊群體
- 加強對客安全培訓，強化服務空間突發事件處理能力

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，我們於報告期內推出了「G4 行動」，加大力度開展對面客服務者 CPR 的培訓認證、在服務空間配置急救設備 AED，並有針對性地對空巢老人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 AI (Artificial Intelligence, 人工智能) 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「G4 行動」及空巢老人關懷的內容，請參閱本報告第 13 頁「萬物雲共同發展計劃 - 愛生命：減少服務空間非正常死亡」章節。

智能安全管理

從「傳統物業服務」到「智慧化服務」，我們逐步使用智能技術手段，在提升服務空間安全管理水平的同時，為客戶帶來了更加便捷和安全的生​​活體驗。

更多關於 AI 巡邏車的內容，請參閱本報告第 46 頁「服務品質提升 - 空間智慧服務」章節。

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，實時監控所服務的社區，隨時掌握小區安全動態。此外，中心遠程坐席 24 小時在線，會在一些異常情況發生時，及時處理異常情況，快速解決客戶遇到的問題，實現全天候「遠程 + 實地」的雙重安全守護，大大提升了小區的安全性，守護業主安全。

智慧通行

我們的小區門禁系統已經全面升級為智能門禁，配備了「黑貓」系列智能設備，業主可以通過刷臉、刷卡或掃描二維碼等多種方式便捷地進入小區。AI 識別技術的引入取代了傳統的門崗識人和外來人員紙質登記，提供了全方位的智能高效的​​安全保護。同時，出入口的智能設備也替代了以往的機械操作，實現了停車場的智能化管理。

邊緣 AI 巡檢

我們利用搭載了人工智能技術的 AI 巡邏車，提升巡檢效率和質量。

安全風險排查

我們在住宅和商企服務領域均開展了環境、健康與安全 (EHS) 工作，並在區域項目試行《EHS 手冊》，竭力為客戶提供一個安全、健康的生活和工作環境。我們建立了專項安全檢查體系，定期對服務空間進行安全隱患排查，包括設備房巡查、硬件設備維護、公共設施加固等，確保每日固定巡查，並對發現的問題進行快速申報和整改。

我們每年對項目風險進行識別，制定排查清單，並根據清單定期進行現場隱患排查，記錄問題清單，並定期進行復盤和跟蹤。我們針對重點風險內容制定針對性措施，檢查動作，包括極端天氣應對、智慧物業機械設備、消防安全等，並實時更新風險模塊。

「百日安全」行動

報告期內，萬科物業打造安全防護「百日安全」行動，全力保障項目全年最後一百天安全運行。我們建立了「四防」體系，全力保障項目安全運行，守護客戶的人身與財產安全。

- **人防**：以「人防」為基礎，強化技能培訓，確保安全人員每月完成培訓並通過考核；
- **物防**：以「物防」為支撐，實現關鍵區域監控全覆蓋，並定期巡查以保障有效防範
- **技防**：以「技防」為核心，提升管理精度，定期進行巡邏和應急處置演練，有效防範並降低了安全風險。
- **客防**：以「客防」為支持，通過開展防盜演練、居家安全宣傳、開展租戶空置房安全管理，加強客戶居家自我防範意識，提升專案整體安全防範係數。



「物防」關鍵區域監控全覆蓋 ▲

對客安全培訓

在住宅、商企和城市空間，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、泳池溺水防範等各類安全知識，並通過樓宇大堂、小區門崗、電梯空間等高人流量空間的海報張貼、對客宣傳活動、管家微信推送通知等方式進行客戶安全教育。

本年度，萬科物業組織了四次安全文化活動，包括國家安全生產月、119 消防宣傳月、水災警示日和火災警示日。通過應急聯動演練、社區消防安全推廣和線上消防知識競賽等豐富多樣的活動，提高客戶的安全意識。截至報告期末，住宅服務空間內開展的對客安全培訓與宣傳活動共吸引超 12.2 萬客戶的關注和參與。

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，萬物雲已制定《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，並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、小組成員構成及人員職責分工。

針對服務空間內的突發事件，我們制定分場景的突發事件管理方案，遠程進行實時監測和跟蹤，出現問題遠程第一時間介入，聯動現場跟進處置，根據不同級別突發事件進行差異化干預處置。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「助英臺 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）工作臺系統一鍵上報，及時開展現場應急處置，為客戶的健康與安全保駕護航。

此外，我們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

議題內涵

- 制定統一的服務標準，完善物業管理服務體系，通過加強質量督導，不斷提升物管服務質量及效率。充分利用物聯網、雲計算、移動互聯網等新一代信息技術的集成應用，提供安全、便利的智慧化物業服務；積極參與智慧城市建設，以科技連接空間設施、設備、資產，人們的生活、工作及商業活動

萬物雲行動

- 完善品質服務四級督導體系
- 探索 AI 物聯網等信息技術的行業應用，開拓科技賦能空間服務新途徑

萬物雲一直踐行「做服務者」「永爭第一」以及「陽光健康」的文化價值觀，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」。

住宅服務

● 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。

在報告期內，我們對住宅業務質量四級督導體系進行了持續優化，按照「一級監督一級，一級對一級負責」的原則進行迭代，先後推出了《住宅業務質量四級督導體系 2.0》和《住宅業務質量四級督導體系 3.0》更新版本，形成了「總部 - 區域 - 分公司 - 項目」的線上與線下督導體制。我們遵循以下督導原則：

線上檢查與線下檢查相結合	以督導問題整改為主，現場檢查為輔
各級檢查與工資、考核和晉升直接掛鉤	客戶觸點檢查與專業系統檢查相結合

同時，我們界定了各級督導的方式和側重點，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，確保萬科物業在管項目全面落實質量管理標準，切實提升服務質量督導能力，保證公司住宅業務服務品質穩步提升。

此外，我們進一步完善了四級督導體系下的「三個閉環」管理機制。我們通過結合線上監控與線下實地檢查的方式，實施了對項目的「分班管理」，確保了各級監督的有效執行，有效推動了現場服務質量的改善，提升客戶滿意度。



四級督導體系下的「三個閉環」

管家式服務賦能提升專項

我們首創的管家式全生命週期住宅物業服務以技術驅動，為客戶打造健康、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」。

報告期內，我們專注於提升管家的專業服務技能，實施了針對管家式服務的賦能提升計劃，致力於精益服務品質，提供更加卓越的客戶體驗。

- **信息歸口：**我們統一了所有管家條線的信息出口，並明確了信息發布的機制，確保信息的準確性和及時性；
- **流程規範：**我們規範了對客服務流程，強化服務營銷技巧，並通過有效溝通，幫助管家快速建立與客戶的信任關係；
- **團隊優化：**我們注重管家「三好」建設，即「好環境、好發展、好班長」，以穩定和提升管家團隊的整體素質。
- **賦能提升：**我們使用數字化賦能分享平臺，聚焦最佳實踐分享，將優秀經驗、方法轉化為有價值的課程，助力整體服務力的提升。

● 暖心溫度服務

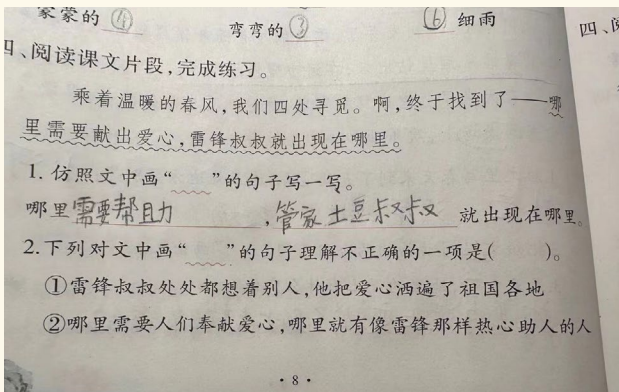
我們鞏固服務基礎，遵循《我為客戶做件事行動指引》《客戶歸家溫度服務手冊》《業務管家崗位操作指南》以及《萬科物業空巢老人服務清單》等內部制度，不斷細化服務流程，為客戶提供更加溫馨和周到的服務。

本年度，我們編製了《服務意識和品質標準手冊》，詳盡地整合了萬物雲的企業文化、蝶城的口號、二十項品質服務標準以及二十三個客戶服務接觸點，為管家、維修、保潔和綠化等關鍵崗位設定了明確的日常工作和服務標準，為住戶營造更溫馨優質的居住環境，提升客戶滿意度。

此外，我們特別關注空間內的特殊人群，如老年人、兒童以及快遞和外賣服務人員，為他們提供更加細緻和人性化的服務。

被小業主寫進作業裡的管家「土豆叔叔」

「哪裡需要幫助，管家土豆叔叔就出現在哪裡。」這是一位小學二年級的小女孩在作業本上寫下的句子。這位被昵稱為「土豆叔叔」的人物，正是深圳翰鄰城小區的萬科物業管家袁遠山，管家代號「土豆」。因為踏實、勤懇和盡心盡責，他收穫了小區眾多業主們的喜愛。數年來頻繁上門幫忙解決問題的他，早已成為許多業主家中最熟悉的人。於是，在看到作業中的「雷鋒叔叔」時，小女孩自然而然地就想到了自己的「土豆叔叔」，留下這個質樸又暖心的答案。



小業主的作業 ▲



袁遠山正在整理自行車停放點 ▲

更多關於住宅空間暖心溫度服務的內容，請參閱本報告第 53 頁「促進社區發展 - 社區文化建設」章節。

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）、能源管理和圍繞商企空間的創新增值服務。

● 匠心品質服務

品質檢查管理體系

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。

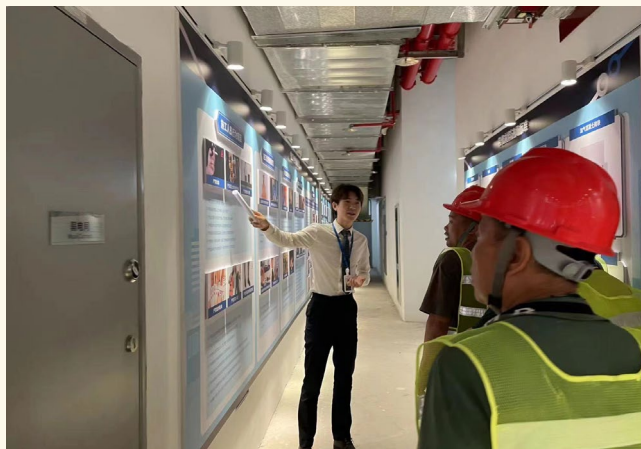
本年度，為了進一步提升督導工作的效率、標準化、簡便性和適用性，運營管理中心對《四級督導現場品質檢查管理辦法》進行了修訂，迭代更新了檢查頻次、方式和標準等內容，強調從管理層視角對項目現場、員工和健康安全等方面進行檢查，並明確由各區域四級督導對接人負責跟蹤檢查閉環。同時，結合品質檢查的線上功能，我們對部分操作流程進行了詳細說明和增補，以進一步優化督導流程。

品質檢查標準制定

我們依據服務性質、物業類型、客戶需求等定制檢查標準，並結合客戶考核、合同要求及地方政策，增補特定指標，形成針對性的督導考核體系。區域業務部門將審核這些標準，並定期檢查自定義模塊的使用情況。運營管理中心將隨機公佈使用結果，確保檢查標準的差異化適應性。

萬物梁行 QCC 專項改善行動

報告期內，萬物梁行開展了圍繞服務品質提升的 QCC（Quality Control Circle，品管圈）專項改善行動。由各個區域公司組建 QCC 專項小組，通過定期調研和報告輸出，將優秀的品質管理舉措進行沉澱，並推廣到更多一線項目。這一專項改善行動不僅增強了員工的參與感和團隊協作能力，提高了服務質量，展現了萬物梁行對持續改進和卓越服務的不懈努力。



QCC 優秀舉措：提升施工安全管理水平教育基地打造 ▲

● 暖心溫度服務

在商業企業服務領域，我們不斷深化對空間所有者、使用者和體驗者需求的理解，致力於提供周到細緻的服務，包括在辦公區引入眼睛清潔服務、為客戶提供急救藥品、通過快遞編號幫助客戶更快取件等。在城市展廳和大型公共活動（如杭州亞運會）等其他服務場景，萬物梁行亦根據實際需要，為客戶提供中英文講解、禮賓接待、團餐等符合場景需求的高品質服務。

金牌講解員戴成

2023 年 10 月，聯合國副秘書長麥慕娜·謝裡夫女士一行前往深圳調研甘泉路近零碳示範項目低碳改造立體停車庫。深圳市住建局委託物業服務商萬物雲承接接待任務。該項目開設時間短、接待規格高，萬物雲的接待講解員戴成接到任務後，不斷與項目的展廳磨合、克服語言關，最後順利完成講解接待任務。

該事件被深圳市電視臺《深視新聞》正面報導，並獲得深圳市住建局表揚信，提升了公司知名度，為今後公司類似接待提供了寶貴經驗。報告期內，戴成還獲得了「深圳市顧客滿意服務明星（個人）獎」，該獎展示了公司在物業行業中的服務品質。



正在展廳做講解的戴成 ▲

城市服務

萬物雲智慧城市業務因地制宜，直面公共服務分包碎片化導致的勞動力重複低效或服務缺位的情況，將物業管理的系統性思維和流程管理能力融入城市治理，破除傳統「分散作業」模式「各掃門前雪」的邊界局限，實現了市政一體化集約管理。

● 全域智能運營

本年度，我們在城市治理創新實踐論壇上推出了「智慧城市全域智能運營解決方案」，進一步提升城市治理能力，深化了「全域智能運營」服務模式的實踐，實現城市空間綜合服務的「整合、智能、共建」，塑造城市治理的「智慧典範」。

廣州三元里城中村打造智慧化新模式

依託智慧運營平臺，我們為廣州白雲區三元里城中村打造「鎮街全域一體化服務治理」的智慧化新模式。2023 年，全面推進環衛保潔的智慧化升級，創新性地將智慧城中村管理建設擴大到整個街道的智慧運營建設，協助建成三元里智慧城市運營指揮中心。

協同白雲區「城市大腦」數據平臺，履行網格化協管、數據收集研判、應急指揮調度、綜合性管理派單、各類事件督辦等 5 大核心功能，通過治理網格化、調度視覺化等運作機制，可快速響應並處置市政環衛等多項城市日常治理工作，顯著提高基層管理運作效能。自廣州市白雲區智慧城管系統上線至今，累計處置報事工單超 5 萬宗，工單完成率 100%。



三元里智慧城市運營指揮中心 ▲

面對周邊缺少專業物業管理的老舊小區和城中村，萬物雲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，探索老舊小區治理之道。

更多關於老舊小區治理的內容，請參閱本報告第 21 頁「萬物雲共同發展計劃 - 愛社區：物業更新及與周邊社區共生」章節。

空間智慧服務

萬物雲已開發多個智慧應用平臺及產品，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「人一空間一服務」，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標準化、智能化和現代化，全方位提升空間服務的能力和效率。

2023 年，我們在空間智慧服務領域不斷深化研究與實踐，特別聚焦於「靈石」邊緣服務器在蝶城的廣泛部署及其應用成效，同時積極推動搭載 AI 技術的產品——包括「AI 巡邏車」「AI 智能助手」和「AI 調度」——與各項業務服務的深度融合。

項目

項目介紹及年度進展

「靈石」邊緣服務器

靈石邊緣服務器方案作為一種全面的智能空間解決方案，應用於「駐場經理 AI 工作臺」，為顧客提供整合軟體的邊緣計算服務，快速搭建支持業務運行的「邊緣計算機房」。該方案通過集成人工智慧、邊緣計算、大數據等先進技術，促進社區、園區、城市等空間的智慧化轉型，實現設備自控、能源管理、通行控制、消防、安防等智慧管理功能，滿足安全、便捷、效率、節能和低碳的綜合需求。

截至報告期末，已在 404 個住宅項目部署 459 臺「靈石」邊緣服務器，實現了可行項目範圍內 100% 完成 AI 巡檢接入與落地。

AI 巡邏車

傳統的人工巡檢面臨效率低、時效性差等多種問題，難以滿足城市治理複雜多變的需求。AI 巡邏車是集成了物聯網、雲計算、AI 算法等前沿技術的智慧巡檢產品，裝備有高清攝像頭、車載顯示幕和邊緣 AI 服務器等專業設備。該產品通過結合智慧系統、智慧型機器和員工輔助的巡查機制，推動城市治理向機械化智能化、數據分析型和主動發現型轉變，適用於城市主次幹道、背街小巷、小區公園等多種場景，顯著提升巡查效率。

截至報告期末，AI 巡邏車已在萬物雲城的多個項目和政府街道投入使用，能夠在城市道路上快速識別違規事件，並將信息自動上傳至數字化平臺，形成工單並指派給相應工作人員處理，大幅提高了巡查速度和覆蓋範圍



AI 巡邏車 ▲

AI 智能助手

AI 智能助手是物業行業首個大模型，通過建立標準化的知識收集、萃取、管理的工作機制，產生了 19 萬 + 原始問答對話，形成 8,000+ 條人工校驗的高品質物權知識訓練集，讓物權知識得到普及，實現行業高品質發展。

報告期內，萬物雲首個物業行業大模型應用「天秤業委會工作臺」上線。「天秤業委會工作臺」的 AI 顧問為超過 21 萬業委會成員和熱心業主提供服務，答覆滿意度高達 85%，有效提升了社區治理效率。

AI 調度

傳統的工單派單系統依賴人工作業，效率低，響應時間長，且工單驗收效率不高。萬物雲通過 AI 推薦派單和 AI 檢驗，利用歷史數據生成員工畫像和工單特徵值，採用先進的推薦算法，提高派單的準確性和驗收效率。

報告期內，我們已完成基於行業領先的推薦技術架構，成功打造實時高效的 AI 派工單系統「飛鴿」任務平臺，提供高可用的勞動力 AI 調度能力，已試點 98 個項目，通用派單模型準確性超過 98%。

客戶滿意度提升

議題內涵

- 重視客戶感受，定期對客戶進行滿意度調查，完善投訴管理，根據客戶反饋意見，及時進行業務改進工作。

萬物雲行動

- 開展年度滿意度提升十大專項
- 持續優化投訴管理與處理流程

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客戶的痛點難點，改善客戶體驗。

滿意度提升

客戶溝通渠道

本年度，為了增強客戶溝通體驗，我們新增了一個觸達渠道，包括在「住這兒」App 客戶端進行滿意度調查，針對整體服務印象和業務品質進行評分、通過管家微信推送信息，以及在客戶繳費後提供評價機會。此外，我們還升級了數字化系統，以便更好地收集物業服務評價。要求一線員工對中差評工單進行反饋和溝通，以確保客戶滿意度得到實質性提升。

客戶滿意度調查

我們在客戶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。我們採用電話訪問、掃碼調研、上門走訪等多種方式進行客戶滿意度調研，並進行深入分析。本年度，萬科物業針對管理中的住宅項目進行了全面的客戶滿意度調查。通過 4009 電話調查，我們收集了客戶對萬科物業整體服務、居住環境安全、綠化、清潔、設備設施以及管家服務等方面的詳細評價和反饋。

滿意度提升專項

為進一步提高客戶滿意度，我們借鑒先進區域的管理經驗和實踐，以此提升我們其他區域的服務品質和客戶滿意度。同時，我們正式啟動了「2023 年滿意度專項行動」，旨在通過十項精心策劃的行動，全面提升客戶的服務體驗，確保滿意度得到顯著提升。



萬科物業獲得「2023 中國住宅物業服務力 TOP1 企業」
 萬科物業獲得「2023 中國物業服務滿意度領先企業」
 萬物梁行獲得「2023 年中國寫字樓物業服務領先企業」

2023 年滿意度專項行動

綠茵行動	走現場，見客戶	服務態度改善
「參與式」社區文化活動組織	清潔衛生專項整治	安全感打造
亮燈行動	設備房開放日專項行動	客戶乘梯體驗提升
		管家賦能提升

「綠茵行動」 重塑環境綠色美好

2023 年 2 月，萬科物業全面啟動「綠茵行動」，全面開展綠化專項整治工作，推進全國在管小區的綠化美化工程，重塑「草綠如地毯」「秩序井然環境好」的園林品質。截至報告期末，已在全國 77 個城市 3,417 個小區進行了補植複綠，已完成並通過驗收的綠化補植面積約 350.86 萬平方米。

截至報告期末，「綠茵行動」取得了顯著成效，綠化養護工作得到了有效執行和改善：

- 項目草坪在視覺檢查中顯示出平整且在生長季節呈現濃綠色，地被灌木密度適中，生長狀況良好，形態美觀；
- 項目綠化區域未出現踩踏、黃土裸露現象，也未因養護不當導致苗木枯死。



綠化養護現場 ▲

「設備房開放日」 專項行動

「陽光透明」是萬科物業的服務基因，設施設備運行好是萬科物業的服務主張。為全面消除管理盲區，踐行全面品質理念，保證項目各設施穩定運行，隱蔽空間環境整潔，讓服務歷久彌新。萬科物業於 2023 年 1 月正式啟動「設備房開放日」活動，截至報告期末，共 2,100 餘個項目完成開放，約 2 萬業主參與線下參觀活動。



工作人員正在向業主介紹設備房 ▲

投訴管理

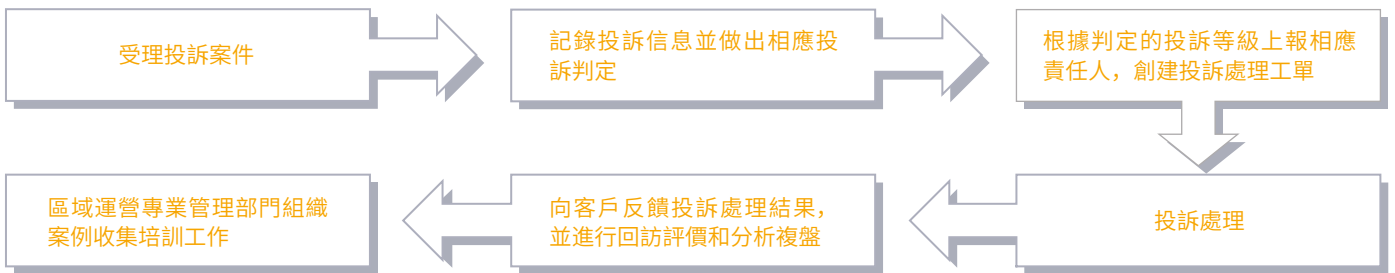
萬物雲致力於優化投訴管理流程，確保客戶投訴得到迅速且有效的解決，減少重複投訴的發生，從而提升客戶滿意度。公司各業務單元制定了符合自身業務需求的客戶投訴管理政策，為客戶提供更加專業和個性化的投訴處理服務體驗。

業務部門	制度文件（部分）
萬科物業	《住宅物業客戶投訴管理制度》
萬物梁行	《客戶投訴管理程序》
萬物雲城	《客戶投訴處理控制程序》
萬物為家	《樸鄰投訴處理規範》 《研選家回訪面客規範及售後處理機制》
第五空間	《客戶投訴處理管理規範 V1.0》

我們積極響應客戶的訴求，幫助客戶解決問題，客戶與我們的溝通渠道包括公司 400 熱線電話、現場反饋以及「住這兒」App 客戶端等。

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，並通過數字化平臺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。

我們亦遵循「1237」原則處理客戶投訴（即 1 天內響應，2 天內處理，無法處理的事件在相應的 3 天內反饋處理方案並協調資源，與投訴方保持充分溝通在 7 天內處理完畢，並關閉投訴工單）；若在某一等級中，超過 24 小時未與客戶取得聯繫，或 48 小時內未提供處理方案，或者客戶對已提供的處理結果不滿意，該情況將被自動升級處理。



投訴處理流程

推動行業發展

議題內涵

- 堅持開放共享理念，積極參與行業組織、加強行業交流、賦能及推動行業發展與進步。

萬物雲行動

- 創造行業人才就業機會，搭建培養平臺
- 創新突破，深化行業交流，共促發展

萬物雲致力於通過促進就業機會和深化行業交流，成為行業內的引領者和創新者。我們秉持開放合作的態度，努力構建共同成長的行業生態，為客戶提供更加優質、高效的服務，賦能並推動整個行業的創新和進步。

創新賦能

伴隨著《物權法》賦權，業主的行權意識在不斷增強。同時，順應物業管理行業對高效透明治理的需求及數字化轉型趨勢。2023年，萬物雲總結自身與業委會、業主議事的豐富經驗，在行業中率先突破創新，推出了「天秤業委會工作臺」，旨在為小區業委會提供一體化智能管理解決方案。該平臺通過微信小程序，集成了投票、公告和財務管理等核心功能，顯著提升了業委會的工作效率，不僅為小區共治共建提供了新的路徑，更助力整個物業行業的公開透明和創新發展，增強了社區的活力和業主的信任，推動了社區建設的有益發展。

截至報告期末，天秤業委會工作臺已在 123 個城市的 2,844 個小區中實施，服務超過 21 萬業委會成員和熱心業主，有效推動了業委會的建立和社區問題的解決，顯著提高了社區治理的透明度和效率。此外，它還為 600 多個非萬物雲管理的小區提供了諮詢支持，建立了業委會互助學習平臺，促進了行業內經驗交流和治理能力的提升。



截至報告期末
天秤業委會工作臺已覆蓋全國

123 個城市

2,844 個小區

服務超過

21 萬業委會成員和熱心業主

業內交流

報告期內，我們積極參與並舉辦行業沙龍與論壇，推動行業內的交流與合作，以促進共同發展和行業創新。

萬物雲深化業內交流（部分展示）

2023年10月，萬物梁行聯合合作夥伴舉辦了中國國際物業管理產業博覽會首個綜合設施管理（IFM）論壇，並發起了「IFM高質量發展」倡議，旨在推動IFM行業的規範化、專業化和高質量發展，呼籲更多企業參與，共同促進行業進步。



2023年11月，第五空間天祥業委會平臺與深圳業委會組織聯合舉辦了「第54期深圳業主論壇」，聚焦業主委員會的有效工作開展，邀請了80位行業專家和業主代表，共同探討業委會數字化發展的新路徑。



2023年11月，萬物梁行聯合戴德梁行，在第六屆進博會上分享公司低碳服務經驗，展示智能服務，與全球知名企業共同探討推進行業可持續發展，獲得了包括China Daily、學習強國、人民網等權威媒體的廣泛報導。



2023年12月，在「畢馬威中國領先不動產科技企業50」發布會上，萬物為家在會上強調了數字化轉型在行業發展中的關鍵作用，面向行業優秀企業分享了萬物為家在這一領域的成功實踐和未來規劃。



行業引領

在物業服務和建築運營管理領域，萬物雲不僅致力於提升自身的服務品質，還積極參與行業標準的制定、白皮書撰寫和指南編寫，實現行業專業共享，推動整個行業的向上發展。報告期內，萬物雲參與發布了多項行業研究和行業標準：

行業標準與白皮書

《管家白皮書》	萬科物業與中指研究院聯合撰寫《管家白皮書》，樹立行業管家服務新標竿。
《社區兒童物業服務手冊》	萬科物業與克而瑞物管聯合編寫《社區兒童物業服務手冊》，探索社區兒童物業服務的發展現狀與趨勢。
《中國商企空間低碳物業白皮書》	萬物梁行與 RICS、同濟大學共同撰寫並發布《中國商企空間低碳物業白皮書》，為商業資產業主方和運營方提供減碳參考。
《蝶城裝修局改趨勢洞察白皮書》	萬物為家與益普索合作，發布《蝶城裝修局改趨勢洞察白皮書》，提供局改市場的深入分析。
《超高層建築設施設備管理指南》	萬物梁行參與編寫並發布《超高層建築設施設備管理指南》，提升超高層建築運維管理水平。
《2023 年度城市社區居民垃圾分類現狀分析報告》	中山大學與萬物雲社區垃圾分類合作研究課題組基於對城市社區居民垃圾分類認知和行為的樣本調研，發布《2023 年度城市社區居民垃圾分類現狀分析報告》，為社區工作者垃圾分類工作提供指引。
《智慧城市「一網統管」運營研究報告》	萬物雲城參與編製由中國電子技術標準化研究院發起的《智慧城市「一網統管」運營研究報告》，在智慧城市運營模式及實踐等方面進行專業輸入支持。
《深圳市物業服務招標投標指導規則》	萬科物業參與促成《深圳市物業服務招標投標指導規則》的出臺，推動物業管理招投標制度的完善。
《福建省物業行業服務安全與應急管理手冊》	萬科物業、萬御安防協助編寫《福建省物業行業服務安全與應急管理手冊》，為福建省物業行業提供服務安全與應急管理的統一標準。

促進社區發展

議題內涵

- 充分發揮城市生活服務平臺作用，不斷加強與社區的互動，推動建設和諧鄰里關係，致力促進社區發展，貢獻「改變社區的力量」

萬物雲行動

- 持續開展豐富多元的社區文化建設
- 積極參與或舉辦公益慈善活動
- 響應國家鄉村振興事業

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，立足於社區需求，推動打造更加和諧美好的社會環境，實現與社會共同發展。

社區文化建設

萬物雲致力於做溫情社區的倡導者。我們重視社區文化建設，通過開展形式多樣的社區活動、探索街道社群互助新模式、完善社區公共服務設施等方式，豐富業主生活，拉近鄰裡關係，構建起溫馨互惠的人文社區。

● 街道社群互助新模式

我們以打造幸福社區為目標，秉承突破街道的戰略意圖，通過社群、活動、內容等方式，成功實現線上線下資源和場景的有機融合，製造親交友、閒置交換等街道鄰里有情緒共鳴的話題。我們的社群營造並不囿於小區圍牆之內，在蝶城，我們建立了 650 個街道級社群，覆蓋了 28 萬用戶。

「浪漫研究所」助力營造幸福社區

2023 年 2 月，本著營造幸福社區的初心，「住這兒」App 推出了創新服務「脫單交友」專區。相親交友群組由社群運營人員和物業服務者擔任「紅娘」，負責審核、並在群內交換單身業主信息，幫助他們牽線搭橋。2023 年，我們已經在全國 54 個城市建立了「浪漫研究所」，已經幫助 200 多位業主牽線成為戀人，並已經有 4 對業主喜結連理，走進了婚姻的殿堂。

「浪漫研究所」完全公益，不收取任何費用。在物業服務者長期服務業主的信任基礎上，為單身居民們提供了一個安心、放心、舒心尋找伴侶的機會。這項社區活動的推出，不僅提升了萬科物業服務社區的溫度、幫助創造了更多幸福美好姻緣，更為積極相應國策，助力我國人口長期均衡發展貢獻了一份力量。



「浪漫研究所」線下交友活動 ▲

● 豐富的社區文化活動

我們主張「健康運動、關愛成長、快樂生活、共建治理」。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，例如：「樸裡節」、「萬物同行」夏令營、樂跑等，陪伴客戶走過一個又一個春夏秋冬。

健康運動	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。
關愛成長	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。
快樂生活	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。
共建治理	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。

社區文化活動價值主張

「鄰居，好久不見」，時隔三年樸裡節線下回歸

「樸裡節（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」。

2023 年，以「鄰居，好久不見」為主題的第 21 屆「睿聯盟社區樸裡節」三年來首次回歸線下，倡導鄰居們走向街道，打破小區與小區間的「圍牆」，連接周邊鄰里，惠及周邊居民。活動以線下遊園會、百家宴、線上「社區達人秀」等形式，為鄰居們搭建才藝展示平臺、開展多樣化的鄰里活動，讓小區業主和街道裡其它住戶共同參與，提振建設美好生活的信心。

此次「樸裡節」活動覆蓋了全國 120 多個城市的 2,500 多個小區，吸引了超過 451.4 萬人次通過線上觀看和線下參與的方式相互連結，創下了線下參與人數、線上觀看人數和活動觸達傳播三項歷史之最。



「樸裡節」線下活動現場 ▲

● 暖蜂行動

我們深知社區服務工作者對城市運轉的貢獻，本著對這些辛勤工作者的深切關懷，萬科物業在 2023 年推出了「暖蜂行動」。

「暖蜂驛站」

提供免費飲水和手機充電服務，並配備了微波爐和醫藥箱等便民設施，確保快遞和外賣小哥們在忙碌的工作中能夠得到必要的休息和補給，為他們營造了一個溫暖舒適的「家」

「暖蜂通道」

為快遞和外賣小哥們解決了在小區內「爭分奪秒快速通行」的需求，通過電子登記和信息審核，外賣和快遞小哥可以在 7 天內通過刷碼快速進入小區，在保障小區安全和秩序的前提下也提高了配送效率，實現了小區管理與服務人員需求之間的有效平衡。

我們通過這項行動不僅改善了社區服務工作者的工作環境，也增強了他們對社區的歸屬感，進一步促進了社區文化的和諧發展。



上海金色茸城苑的「暖蜂驛站」 ▲

承擔社會責任

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。

更多關於友鄰計劃的內容，請參閱本報告第 21 頁「萬物雲共同發展計劃 - 愛社區：物業更新及與周邊社區共生」章節。

我們通過友鄰計劃募集

3,090 萬餘元

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

77.3 萬元

用於鄉村振興及其他方面的公益捐贈（報告期內）

「土豆換圖書」助力山區孩子圓讀書夢

報告期內，萬物雲第五空間攜手海南世界聯合公益基金會舉辦的「不孤獨鄉村圖書館」項目，以「聆聽山區孩子的閱讀願望，圓他們的閱讀夢」為核心理念，發起了「土豆換圖書」公益活動，鼓勵業主支持雲南山區兒童的閱讀教育。

活動倡導業主用「以物易物」的理念代替傳統捐贈方式，將家中的閒置圖書捐出換得助農土豆。捐贈的書籍經過統一的整理和運輸，最終送達雲南山區，為當地的孩子們提供了寶貴的閱讀資源，幫助他們拓寬視野。截至報告期末，我們已累計舉辦「土豆換圖書」活動 22 場，並獲得了海南世界聯合公益基金頒發的公益證書。



「土豆換圖書」公益活動現場 ▲

結合助農行動的員工關懷

萬物雲身為助農利農的堅定實踐者，於 2023 年端午節與中秋節期間持續與致力於鄉村振興的特色農業品牌「八十八倉」緊密合作。我們將員工關懷與助農行動融為一體，以購買的方式替代單純的援助，精準對接江蘇省特色田園鄉村建設工作的供應鏈條，將田間地頭的優質農產品直接送至千家萬戶的餐桌。

2023 年，累計採購助農產品的金額達到了近 1,200 萬元，覆蓋並服務了約 24 萬余人次的客戶、員工及其他服務提供人員。我們以實際行動，不斷探索並深化助農之路，為鄉村的振興與發展貢獻自己的力量。



萬物雲與鄉村振興的農業品牌聯合推出的 2023 年員工端午禮盒 ▲

16 和平、正義與
強大機構17 促進目標實現的
夥伴關係

責任管治

- 企業管治
- 廉政建設
- 可持續供應鏈
- 信息安全與隱私保護
- 知識產權保護

商企服務空間禮賓團隊

我們的理念

萬物雲秉持嚴謹的內部控制與風險管理理念，我們將規範治理體系視為企業運營的核心。我們構建完整的風險管理閉環，加強廉政建設、信息安全保護和知識產權保護，落實商業道德及反貪腐宣貫，推行對供應鏈的可持續管理，確保能夠及時防範並應對企業運營中自身及外界環境中的各方面短期、中期及長期風險，保障企業的穩定前行和長效發展。

我們的策略

萬物雲秉持高標準的內部控制和風險管理原則，致力於持續優化公司治理結構。我們通過構建和維護健全的風險管理框架，及時識別和評估公司在短期、中期與長期可能遭遇的風險，並實施有效的風險控制措施。我們堅定推進反腐倡廉，完善廉政管理方案，定期向高層管理人員及員工提供反賄賂和反腐敗的合規培訓，致力於塑造一個積極向上的合規文化氛圍，確保公司穩健發展。

我們致力於構建陽光、綠色、可持續的供應鏈體系，積極倡導和監督供應商履行其社會責任。我們嚴格遵守信息安全與知識產權保護政策，保障公司及合作夥伴的權益不受侵害，從而全面提升公司的風險管理綜合素質。

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

目標進展

- 建立多元化、獨立性的董事會；
- 設立審計委員會，作為監督及評估外部審計工作的專門機構；
- 2023 年，發布 5 項內控及審計相關內部管理辦法；
- 2023 年，未發現影響公司可持續經營的重大風險或系統性風險；
- 2023 年，開展 93 次內控專項檢查、85 次主動性審視；
- 2023 年，開展 225 次內控培訓，共計 3723 人參與培訓，人均培訓時長 1.1 小時；
- 2023 年，落實 10 個常規內部審計項目和 5 個專項風險評估項目。

- 加強公司廉政建設，杜絕貪污腐敗及舞弊等違反商業道德的行為
- 持續完善供應鏈管理體系，共建責任供應鏈
- 陽光共創，互惠共利，合作創造價值
- 保障客戶信息隱私安全，不發生客戶信息泄露事件或重大信息安全事故，員工信息安全培訓 100% 覆蓋
- 2023 年，開展 9 場廉政培訓宣貫；
- 全體員工 100% 簽署《廉潔承諾書》並進行利益衝突申報。
- 2023 年，供應商《陽光合作協議》簽署率達 100%；
- 通過供應商大會，對 1,500 家核心供應商進行宣貫賦能；
- 完成供應商在萬物雲採購數字化平臺從准入認證、履約評估、績效評價和付款管理 100% 全流程線上化運營和可視化管理。
- 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；
- 發布個人信息合規管理相關制度，以內部科技部門為主體獲取 ISO/IEC 27701 隱私保護管理體系認證；
- 未發生客戶信息泄露事件與重大信息安全事故；
- 完成員工信息安全培訓 100% 覆蓋。

企業管治

董事會的獨立性及多元化

議題內涵

- 重視董事會成員的獨立性和多元化，確保公司能夠在複雜多變的商業環境中做出更合理、更有效的決策，從而促進公司的可持續發展和價值創造

萬物雲行動

- 決定董事的委任和續任時考慮多項因素
- 注重選擇與公司及其主要股東、實際控制人不存在直接或者間接利益關係的獨立董事會

萬物雲的董事會獨立性和多元化是公司治理的重要組成部分，對於企業的可持續發展和獲得投資者信任至關重要。為保證董事的獨立性和多元化，我們在決定董事的委任和續任時考慮多項因素，包括性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、服務年資，以及公司主要股東的合法利益等，以幫助公司更好地應對複雜多變的經濟市場環境，提高決策的質量和有效性。

我們堅信這些因素與公司的業務發展密切相關：

公司在多元化的市場環境中開展業務，需要全面考慮員工、客戶、供應商、業務夥伴、政府及其他影響公司運作的機構，以及公眾的利益。在性別、年齡、文化教育背景等方面具備多元化特徵的董事會，將能夠更有效地平衡和處理各利益相關方的期望。

董事的專業經驗、技能、知識和服務年限對於提高董事會決策的質量具有顯著影響。

為了保證董事會成員的獨立性，萬物雲在選舉過程中注重選擇與公司及其主要股東、實際控制人不存在直接或者間接利益關係的獨立董事會成員。這些獨立董事在決策過程中能夠保持獨立思考，不受外界干擾，從而確保董事會決策符合公司整體利益，尤其是保護中小股東合法權益。

同時，我們重視培養董事會成員的專業素質和道德水準，通過提供多種方式的培訓和交流機會，使董事會成員能夠更好地履行職責，提高決策的質量和效率。

董事會成員中有

2名

執行董事

其餘

9名

為獨立非執行董事或非執行董事，不參與公司的管理。

董事會中包含

1名

女性董事

獲得博士學位董事

4名

成員均具備豐富的行業經驗以及物業管理、房地產、工商管理、法學、會計和社會科學等多領域的專業能力。

風險管控

議題內涵

- 堅持合法合規穩健經營，持續完善信息披露制度，重視並推進企業 ESG 風險管理，構建多元化溝通機制，與各利益相關方保持緊密聯繫

萬物雲行動

- 完善風險管理制度體系
- 優化風險管理流程
- 將 ESG 因素納入風險管理

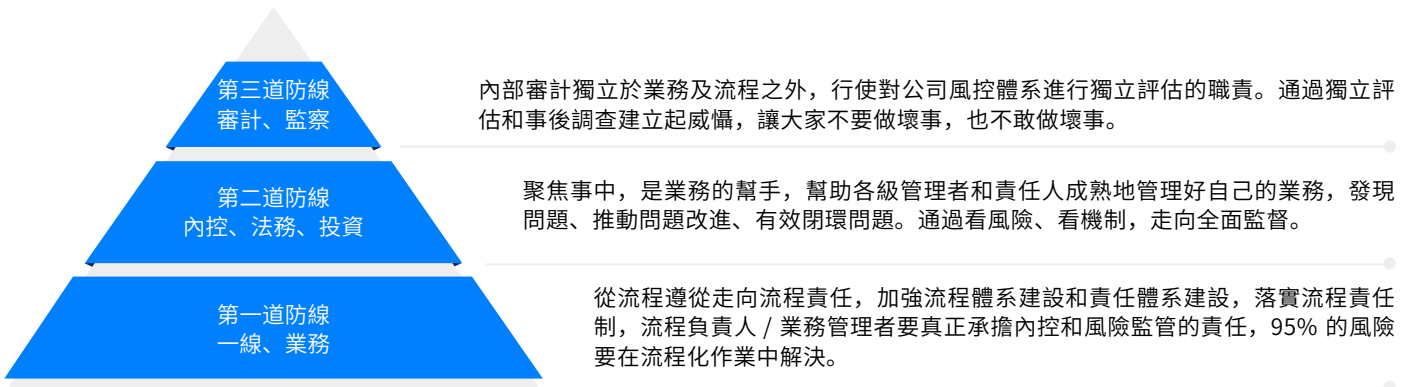
● 築牢基礎

萬物雲致力於持續加強內部控制與風險管理體系建設，築牢風險管控的堅實基礎。我們通過制定《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。

為進一步加強公司的風險管理工作，2023 年，我們發布了四個新的管理辦法《萬物雲內部審計管理制度》《萬物雲 K2 流程全週期運營管理辦法》《萬物雲財資公用流程控制程序化管理辦法》《萬物雲內控風險整改管理辦法》以及《物業服務項目退出財務管理辦法》，以豐富我們的內控與風險管理工具箱，為公司的持續穩定健康發展提供了堅實的制度保障。我們不斷健全風險管理制度體系，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

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。



萬物雲審計委員會是董事會按照《公司章程》設立的專門工作機構，主要負責監督及評估外部審計工作，監督及評估內部審計工作，審閱公司的財務報告並對其發表意見，協調管理層、內部審計部門及相關部門與外部審計機構的溝通、監管公司財務匯報制度、風險管理及內部監控系統。

2023 年，我們進一步優化管理機制和流程，聚焦全流程風險管控：根據風險位置，識別業務控制點，通過風險管理平臺對業務進行錄入、驗證、整改，實現業務系統執行邏輯改善，規避風險問題的閉環管理。

● ESG 因素融入風險管理

我們認為，將環境、社會和公司治理（ESG）因素融入風險管理是企業實現可持續發展的關鍵因素之一。我們將 ESG 因素整合到現有的風險管理框架中，逐步讓 ESG 因素成為風險識別、評估、策略制定、風險緩解和控制、風險監測和報告以及公司戰略及決策的重要部分，使得公司能夠更好地管理和規避 ESG 風險，實現穩健可持續發展。

2023 年，萬物雲落實了 10 個常規內部審計項目和 5 個專項風險評估項目，覆蓋社區、商企和城市綜合服務空間、科技及其他增值業務等，並將公司多元化治理框架、社會責任、商業道德等 ESG 因素貫穿在內部審計的風險評估和審計程序中。報告期內，萬物雲未發現影響公司可持續經營的重大風險或系統性風險。

2023 年，萬物雲落實了

10 個

常規內部審計項目

和專項風險評估項目

5 個

報告期內

0

影響公司可持續經營的重大風險或系統性風險

● 賦能培訓

萬物雲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，我們開展了 225 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 3,723 人參與培訓，人均培訓時長 1.1 小時。

2023 年度

萬物雲共計開展

93 次

內控專項檢查

主動性審視

85 次

通過日常檢查及風險審視發布

189 封

風險提示函

基於風險整改閉環機制進行

59 次

制度優化

2023 年度

萬物雲組織內開展內控培訓

225 次

發起內控專項會議

226 次

開展內控海報宣傳

106 次

廉政建設

萬物雲重視廉政建設，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，不斷完善廉政管理體系，並通過投訴舉報、業務機制改革和廉政文化建設等方式，確保廉政反腐敗體系有效預防、監測與實施，推進業務流程廉政監察領域的「上治未病」。

商業道德

議題內涵

- 重視商業道德建設及管理，遵守廉潔規範，加強反貪污反商業賄賂的內部監察，組織反舞弊審計，防範各環節的腐敗和賄賂行為，建立企業廉潔文化

萬物雲行動

- 構建萬物雲廉政監察及糾正流程
- 完善《萬物雲廉政監察案件分級處理辦法》《萬物雲紅黃線》等管理制度
- 開展一線管理者機制改善專項
- 開展「廉政建設陽光月」、廉政走訪，加強廉政文化宣貫，全員簽署廉潔承諾書

● 管理架構

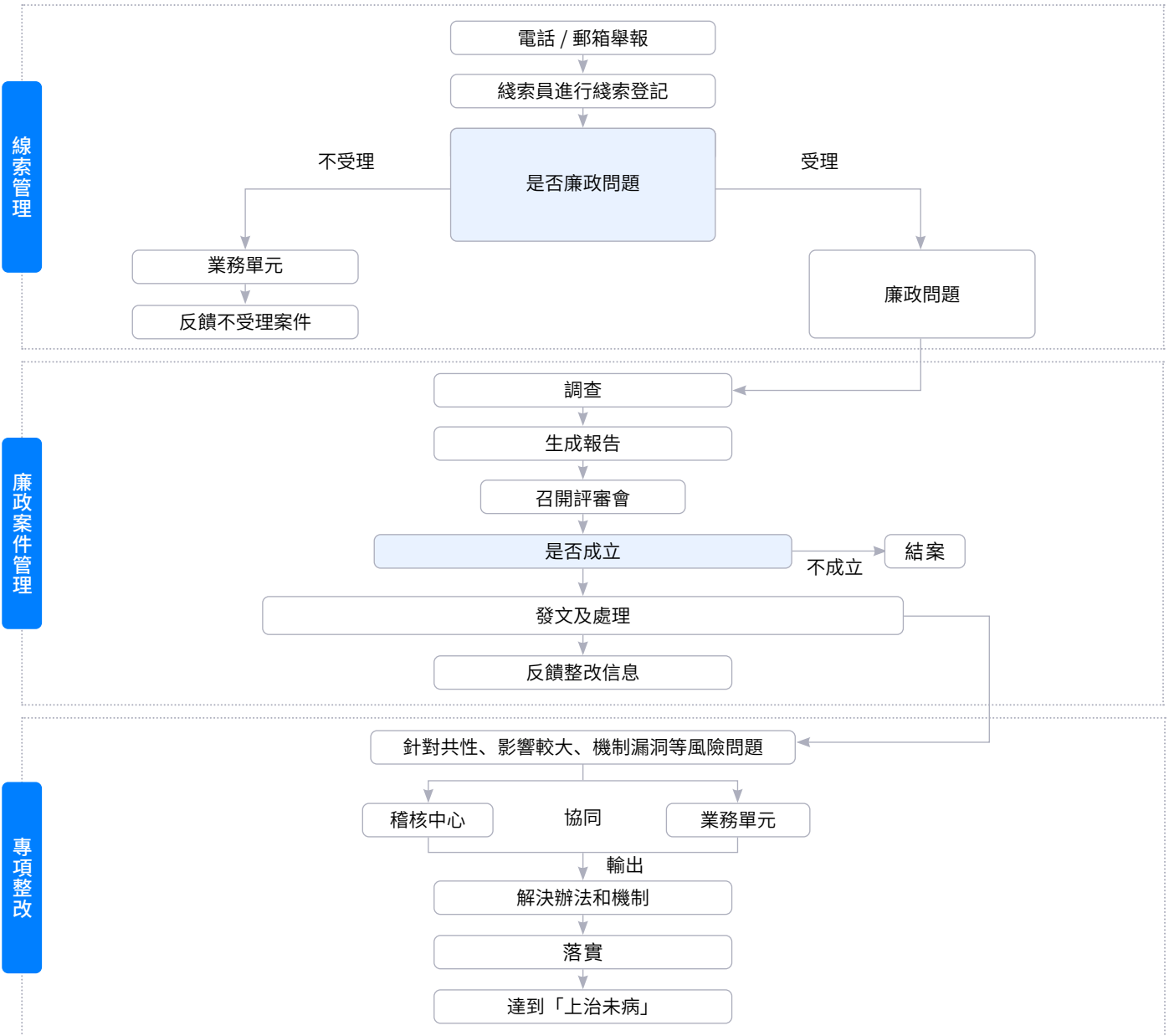
公司設置稽核中心，為本公司的檢查部門，負責公司內各種違規、違紀事件的處理，受理接收到的與萬物雲任何僱員違規、瀆職和舞弊行為相關的舉報。稽核中心獨立於公司其他部門，直接向董事會報告，對於重大事件向審計委員會匯報。相關業務單元參與收集異常現象如舞弊線索收集，做整理並移交提報給稽核中心，納入內部廉政檢查及糾正流程。

● 管理制度

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《萬物雲廉政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》並進行潛在利益衝突申報。

公司每年定期根據實際情況對反貪腐政策和商業道德標準進行審核，每三年內部審計覆蓋全體經營業務。審核納入對商業道德與反貪腐因素的管理，主要涉及的範圍有《萬物雲廉政監察案件分級處理辦法》《萬物雲紅黃線》《陽光合作協議》等政策。在審核流程中，由稽核中心發起審核，先向相關負責部門徵集意見，再向職代会講解、徵集意見並通過職代会審批，最後提交至經營管理決策委員會決議，決議通過後方可實施。

2023 年，萬物雲開發並上線廉政監察數字化運營平臺，功能包括線索管理、案件臺賬以及案件流程並能根據需求生成報表，初步實現了廉政監察案件的數字化檔案管理以及從線索受理到案件調查直至事件關閉的獨立系統運營。



萬物雲廉政監察及糾正流程

完成一線管理者機制改善專項

一線管理者是保障公司業務運營的核心崗位，2023 年，稽核中心協同業務單元針對一線管理者開展機制改善專項工作。通過對歷史案件複盤，制定出 18 項機制改善措施並落地，完成「完善流程與加強流程落實」及「形成以業務單元為主導進行流程改善，稽核中心督導的可持續機制」的目標。

針對流程反映出的問題，由各業務單元分別成立專項工作小組，提出解決方案並通過周會議溝通機制後進行有效推進，稽核中心負責監督。報告期內，業務單元的一線管理者當年千人案發率呈現下降趨勢。

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、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。接收到確實的舉報線索後，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。各舉報者作出多次舉報無效或認為稽核中心處理不當，可向審計委員會進行舉報。2023 年我們新增了企業微信舉報途徑。

 **舉報郵寄地址：**廣東省深圳市福田區梅林路 63 號萬科大廈 萬物雲稽核中心

 **舉報電子郵箱：**22198798@vanke.com

 **「廉政舉報」企業微信：**



我們鼓勵實名舉報，也接受匿名舉報，每項舉報將被視為機密。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。我們將對打擊報復、威脅、恐嚇舉報人、證人及調查人員的涉案人員做出從重或加重處理。

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，嚴禁擅自開展調查。報告期內，我們對損害女性員工權益案件應辦盡辦，發布重申女性員工權益保障書內容 1 次；廉政案件整改跟進率 100%；發生了 1 起對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件¹，該案對萬物雲業務的影響較小。

廉政文化建設

萬物雲定期對員工及其他服務提供人員展開廉潔及道德教育，在樂學平臺開展《信息安全要求和意識》《廉情走訪》《廉政案件回顧》《陽光照亮的體制》等線上廉政課程，面向全部專業部門和業務單元開展《廉政考試》《廉情問卷調查》和文化宣傳等廉政建設活動。

我們在線下組織廉情走訪溝通大會，對廉政、內控內容進行回顧及複盤，並要求一線員工及其他服務提供人員和管理者在工作中加強日常監管，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政宣誓並現場簽署《廉潔承諾書》，承諾堅守行為底線，杜絕廉政事件，強化對廉潔氛圍的認同感。

萬物雲全體員工及其他服務人員 100% 簽署《廉潔承諾書》，並進行廉政考試與潛在利益衝突申報。此外，開展廉政培訓及宣貫 9 場，包含廉政制度培訓、經理級關鍵崗位廉政培訓等。

報告期內

萬物雲全體員工及其他服務人員

100%

簽署《廉潔承諾書》

¹ 報告期內，發生了 1 起對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。涉案人員被判處有期徒刑七個月，並處罰金人民幣六千元。萬物雲已終止與相關人員的勞動關係，並採取相應的內部控制措施，以嚴格防止此類事件的再次發生。

可持續供應鏈

議題內涵

- 明確供應商引入、評估與退出的全生命週期管理流程，有效識別供應鏈風險，減少環境、社會及安全隱患，提高供應商產品質量與服務能力，形成規範、公正、統一的可持續供應商管理體系

萬物雲行動

- 明確供應鏈准入 - 考察及入庫 - 風險管理 - 退出機制全流程管理方案
- 完善供應鏈採購管理制度，融入 ESG 管理要求
- 構建數字化採購平臺，落實黑名單管理規則
- 開展供應商專項培訓，定期約談供應商

萬物雲積極致力於打造一個公平、清晰、可持續的負責任供應鏈生態系統，並持續優化我們的供應鏈管理體系。我們致力於制定和執行一套規範化的採購流程以及公正的競爭環境，嚴格遵循相關法律法規，並制定了一系列內部政策和程序，涵蓋供應鏈的陽光採購等層面，確保從供應商的選擇、審核到淘汰的每一個環節都符合法規要求，旨在構建一個穩定且健康的供應鏈體系。我們積極倡導和監督供應商履行其社會責任，並推動其自身的供應鏈向可持續發展的方向邁進。



夯實可持續管理

● 管理架構

萬物雲供應鏈管理以集約化、合規性、適配性為供應鏈採購管理原則，通過實施一體化運營戰略，實現供應鏈資源的優化配置。公司全國範圍內推廣應用統一的數字化採購平臺，將科技融入到日常採購、結算付款等業務運營中，推動採購業務流程和管理的數字化轉型。

供應鏈採購管理部組織架構覆蓋本部和華東、華南、中西和華北 4 大區域，包括物資、工程、服務、供方管理、運營等條線。

● 管理制度

萬物雲已經建立並實施了一系列供應鏈管理制度，包括《萬物雲供應鏈採購管理制度》《需求管理程序》《尋源管理程序》《供應商管理程序》《採購運營管理程序》和《供應商認證作業指導書》《供應商績效管理操作指導書》《供應商違約案件處理操作細則（試行）》等，並在 2023 年新增制定《採購內控管理作業指導書》，將可持續發展、綠色運營、反舞弊和反腐敗等要求硬性嵌入從供應商認證、現場評估到績效評估的每個管理環節，規範公司對供應商的管理流程，旨在管理各業務單元的採購活動、防範內控風險。我們規定對違反採購管理制度的案例進行調查並移交風控部門，對於廉政監察案件或採購過程中的不當行為快速向稽核中心報告和處理，推動構建一個廉潔和公正的採購環境。

萬物雲要求其選擇的供應商必須在人權、勞工、健康與安全、環境與反腐敗等方面符合可持續發展要求，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，以《聯合國人權宣言》《聯合國兒童權利公約》和國際勞工組織（ILO）《工作中基本原則和權利宣言》（1998 年）等國際標準為基礎法規，並嚴格遵循中華人民共和國相關法律法規。我們不斷加強供應鏈廉潔建設，致力於營造健康的商業環境，並建立公平公正的商業合作關係，嚴格把控貪腐風險。我們要求所有入庫供應商簽署《陽光合作協議》《廉潔承諾書》和供應商關聯關係聲明，明確所禁止的商業不端行為，並設定違約責任。

報告期內，合作供應商《陽光合作協議》的簽署率達到 100%。

報告期內

合作供應商《陽光合作協議》的簽署率達到

100%

● 綠色採購

萬物雲積極響應國家政策，在追求自身綠色發展的同時，將可持續發展的理念引入到供應鏈管理中，攜手供應商夥伴，實現可持續發展。我們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，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。

在採購過程中，我們將綠色環保作為重要的考慮因素，將綠色理念落實於實際採購工作中，優先考慮採購綠色環保產品或服務，在日常工作實現可持續發展，全面取消紙質票據，大力推行無紙化辦公。同時，我們結構化推行綠色採購改革，以保潔工作為例，我們推行駕駛式洗地機和掃地機在全國範圍內的推廣應用，減少了傳統保潔模式的用水量和廢水量。報告期內，我們共有供應商 18,882 家。

● 數字化採購

萬物雲致力於構建數字化的採購平臺，集成供應商行為和道德準則的管理功能，包括整個平臺範圍內的可追溯性管理。在 2023 年，我們對採購平臺進行了優化，提升了與供應商的互動體驗，簡化了付款流程，改進了績效評估體系，並實施了一套持續性的審查機制來落實黑名單管理規則。對於現有業務，我們採取了嚴格的淘汰機制，對所有業務單元通報違反反腐敗等要求並被納入黑名單的供應商進行處理；對於新業務，我們通過採購數字化平臺的功能，限制黑名單供應商參與採購活動。

2023 年，公司採購數字化平臺的優化工作取得了顯著成果。我們成功實現了供應商全生命週期管理功能，覆蓋了萬物雲的所有供應商，從而加強了供應鏈管理的透明度。此外，我們將採購平臺與財務平臺進行了整合，實現了供應商評價數據的互聯互通，供應商可實時追蹤帳單和付款等流程信息，不僅提高了效率，也增強了供應鏈的透明度和可追溯性。

供應商宣貫

萬物雲重視與供應商溝通，通過採購數字化平臺、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。2023 年，我們通過採購數字化平臺發布公告，實現對供應商應知應會信息的實時快速傳達，在全國屬地開展供應商專項培訓，並通過供應鏈遠程客服（AI+人工）、月度或季度等定期約談等方式與供應商進行溝通。

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，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。

萬物雲全國供應商大會

2023 年，1,500 多家重點供應商通過現場和遠程線上化方式參加萬物雲召開的全國供應商大會，會議主題為「合作創造價值」。由萬物雲稽核中心介紹廉政管理機制，明確廉政工作的立場和底線原則，同時重申供應商主動檢舉免責政策，為保護有意長期合作的供應商提供支持。

在大會中闡述了萬物雲供應鏈採購的定位、職責及成長歷程，堅守陽光透明的合作底線，期待與全國所有合作夥伴共同踐行「長期價值」理念，願意從為客戶提供更好的服務中，持續挖掘增量價值的合作關係。



供應商大會宣講現場 ▲

信息安全與隱私保護

議題內涵

- 遵守信息安全和隱私保護等相關法規，明確個人信息在收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開、刪除等階段的合規要求，簽訂保密協議，制定應急預案，保護客戶個人信息安全與隱私

萬物雲行動

- 完善信息安全及數據管理制度
- 規範個人信息收集管理，夯實隱私保護機制
- 推進信息安全管理體系認證
- 全體員工每年參加信息安全與合規認證考試，落實績效考核

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規的有關信息安全與隱私保護的規定，為進一步規範萬物雲個人信息數據的合法收集、合理使用，內部制定《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與員工的信息安全與隱私。2023 年，萬物雲新增發布《個人信息合規管理制度》，更新《萬物雲信息安全管理體系制度》。

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體系 ISO/IEC 27001、隱私保護管理體系 ISO/IEC 27701，商企物業管理服務已獲得 ISO/IEC 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，祥盈企服也獲得 ISO/IEC 27001 及信息技術服務管理體系認證 ISO/IEC 20000。

管理架構

我們建立了詳細的信息安全管理機制，成立了信息安全與隱私保護的管理架構，由萬物雲數據保護官（DPO）作為牽頭統籌集團個人信息合規整體事務的總體負責人，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，各部門均有信息安全對接人，並執行《設備安全管理規範》《個人信息合規管理制度》《未成年個人信息處理管理規則》等內部制度，規範了信息系統相關設備的安全管理及使用及對個人信息收集、使用的合規性管理，明確了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。

報告期內
萬物雲新增獲得

ISO/IEC 27701

隱私保護管理體系認證

管理措施

我們採取以下措施保障客戶信息安全與隱私：

在產品中及時更新隱私安全保護條款，推送給業主同意後才能獲得及使用其個人信息，按照年度法律法規、內部制度更新等情況不定期更新，對業主隱私信息按照最小化信息收集原則；

公司業務中涉及人臉識別信息的管理，按照法律法規要求執行；

收集年滿 14 周歲的未成年人的個人信息前，應徵得未成年人或其監護人的明示同意；不滿 14 周歲的，應徵得其監護人的明示同意；

我們對重要的業務系統進行了國家信息系統等級保護認證工作；

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；

我們對萬物雲的重要數據庫進行備份；

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；

我們在業主服務 App 中提供個人信息註銷功能。

報告期內，萬物雲未發生客戶信息泄露案件或重大信息安全事故。

報告期內

未發生

客戶信息泄露案件或重大信息安全事故

員工及其他服務提供人員的信息安全及隱私保護考核覆蓋率

100%

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，我們日常工作中以海報方式宣傳信息安全知識，公司員工每年至少接受一次客戶信息保密意識培訓及信息安全與合規認證考試，信息安全培訓績效融入各業務單元考核管理指標。我們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。報告期內，萬物雲全體員工及其他服務提供人員的信息安全及隱私保護考核覆蓋率達 100%。

知識產權保護

議題內涵

- 遵守知識產權相關的法律法規，完善知識產權保護的管理方法與措施，重視保護自身的知識產權，同時加強知識產權管理、宣貫等，避免侵犯他人的知識產權

萬物雲行動

- 完善知識產權內部管理流程規範
- 提供研發創新激勵
- 加強知識產權合規風險控制

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》《研發創新及科技補貼獎勵管理辦法》等內部流程規範，2023 年，我們更新發布了《萬物雲品牌和商標管理制度》，對專利及軟件著作權等知識產權進行流程化規範管理。我們非常重視知識產權保護，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，各業務單元定期更新各類證書註冊等信息，如有侵權等問題需要上報。

為保護自身知識產權，充分調動員工的積極性和創造性，鼓勵研發創新輸出知識產權，我們對在職研發創造輸出知識產權的團隊及個人予以獎勵。報告期內，萬物雲部分獲授權知識產權總數 102 個（其中授權發明專利 10 件，實用新型專利 3 件，授權軟著 89 個）；累計獲授權知識產權總數 1,164 個。



2023 年獲國家專利局授權的 6 件發明專利

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，我們加強合規風險管理，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。



環境友好

- 應對氣候變化
- 綠色低碳運營
- 生物多樣性保護

萬物雲城常態人工河道巡查

我們的理念

萬物雲秉持環境友好的運營理念，積極響應「生態文明」和「美麗中國」戰略，為實現碳達峰和碳中和目標貢獻力量。我們將綠色低碳理念全面融入公司運營過程中，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等法律法規，不斷完善內部環境管理體系，優化管理措施。同時，我們通過運用智慧科技手段，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。萬物雲將與各方共同努力，為實現綠色發展、循環發展、低碳發展，構建人與自然和諧共生的社會做出積極貢獻。

我們的策略

萬物雲在應對氣候變化方面，積極響應國家雙碳目標，並識別氣候變化風險和機遇，制定應對策略，如提升應急管理水平、加強極端天氣防護，以及運用智能化手段，提升能源使用效率等，降低溫室氣體排放。

在綠色低碳運營方面

萬物雲獲得環境管理體系認證，完善內部環境管理制度，推進綠色物業管理，採用科學管理和技術改造降低能耗，同時加強廢棄物管理，提高資源利用效率。

在綠色辦公方面

萬物雲推行綠色辦公理念，減少資源浪費，推動無紙化辦公；開展節能改造，提升辦公場所能效，並鼓勵員工綠色出行，減少通勤碳排放。

在生物多樣性保護方面

萬物雲努力減少業務對生態環境的影響，重視服務周邊的綠化建設，保護自然生態，改善水環境質量，優化物種生境。

目標進展

目標

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。
- 2023 年，在全國在管商企項目中樹立能耗方面的 12 個試點實驗項目
- 2023 年，全國 1,180 個住宅項目實施了地庫燈具的節能改造，共採購了超過 120 萬個節能燈具及支架。經測算，在燈具的正常使用寿命內，年節電量月 7,000 萬 kWh，預計年節電費約 3,500 萬元，整體節能率預計 40-50%。

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。
- 溫室氣體密度呈現下降趨勢。

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，並減少水資源污染。
- 水資源密度呈現下降趨勢。

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。
- 新增 484 個住宅小區施垃圾分類，累計 2,004 個住宅小區開展垃圾分類工作。

綠色辦公目標

- 建立員工節能意識，推動公司日常運營過程的節能降耗，減少廢棄物的產生。
- 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，培養全員環保意識。
- 會計檔案系統正式移交線上共享集中管理，年度電子歸檔 3,000 萬余項，節約紙張成本超過 350 萬元。

應對氣候變化

議題內涵

- 對氣候風險進行情景分析，識別不同情景下公司不同業務所面對的氣候風險以及潛在的機遇，提高氣候風險管理效力、把握氣候機遇

萬物雲行動

- 識別氣候相關的風險和機遇，並制定應對策略
- 多維度提升氣候韌性

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營運需求。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。萬物雲可持續發展中心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、業務戰略佈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，明確氣候變化風險清單。

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。

風險	具體描述	潛在影響	應對
實體風險	<p>急性實體風險： 運營實體如居住宅、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 固定資產貶值； 經營維護成本及保險支出增加； 營業收入減少； 信用風險上升； 供應鏈中斷可能造成運營挑戰； 因降雨量減少而使用替代水源導致運營支出增加； 由於冷卻需求提高而增加整個物業組合的運營成本； 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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； 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； 配備應急設備和物資，開展應急救援能力培訓。
	<p>慢性實體風險： 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；</p> <p>長期的極端惡劣天氣，也可能影響當地居民身體健康狀況。</p>		
轉型風險	<p>政策及法規風險： 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臺或修訂，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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 違規罰款風險上升； 信用風險上升； 運營成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期監察法律法規的發展趨勢； 對自持項目開展節能改造，提高能源利用效率； 積極發展智能化運營，加強用電、用水管理。
	<p>市場風險： 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。</p>		
	<p>技術風險： 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 減碳成本及難度增加； 綠色建築運營的成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 開展智能化運營，加強能源使用管理，促進節水、節電。

機遇識別

機遇	具體描述	潛在影響	應對
產品及市場	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。	<ul style="list-style-type: none"> 營業收入增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 拓寬服務對象，為新能源環保行業賦能； 致力於實現碳中和並制定合理的科學減碳目標； 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。
適應力	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。	<ul style="list-style-type: none"> 聲譽及影響力增加。 	
資源提效	通過綠色運營、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。	<ul style="list-style-type: none"> 固定資產價值提升； 運營成本減少。 	

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	2023 年
能源總耗量	噸標準煤	1,350.72
能源消耗密度	噸標準煤 / 平方米	0.0082
碳排放 (範圍一及二)	噸	5,207.45
碳排放密度	千克二氧化碳 / 平方米	31.60

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時，盡可能減少極端天氣對業務開展造成的影響。我們秉持以人為本、預防為主、科學應對的原則來積極應對極端天氣。以人為本，即把住戶和租戶的生命安全和財產安全放在首位，確保在極端天氣情況下，居民的生活秩序得到保障。預防為主，即通過建立健全的預警機制，提前做好防範措施，降低極端天氣對服務空間的影響。科學應對，即利用現代科技手段，如智慧物業管理系統，實時監控天氣變化，及時採取應對措施，確保服務空間設施正常運行。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 19,853 單。

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

19,853 單

升級管理方案

萬物雲制定了一系列極端天氣應對相關的管理指南和方案，為工作人員提供清晰的指引：

《服務中斷及極端天氣應對指南》

確保在面對極端天氣（包括暴雨、暴雪、冰雹、颱風、霧霾等）時，能夠圍繞事前提示、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。

《應急預案管理執行手冊》和《季節性極端天氣預警》

為颱風、暴雨、暴雪、寒潮、大霧、雷電、冰雹、高溫、乾旱等極端天氣設置了具體的應對措施和應急預案，有效控制突發事件的即時處理方法和過程，減少極端氣候變化對業務的影響。

《極端天氣管理 3.0 方案》

2023 年更新，明確本部、區域、陣地項目職責範圍，新增極端天氣預警及信息播報機制。通過科技賦能強化預警及過程監管，實現極端天氣前置預警、遠程巡檢、異常事件及時介入調度支持，從而控制極端天氣對現場影響，儘量降低極端天氣對住戶影響，嚴格控制人身傷亡和財產損失事件，避免風險事件發生和負面影響擴大。

在高溫天氣下，我們向員工發放高溫費、清涼物資和防暑藥物，並進行防暑宣傳，同時向客戶發布高溫預警，提醒他們在高溫時期注意防暑降溫，充分保障客戶和員工的安全，提升風險應對能力。通過這些措施，萬物雲在 ESG 領域展現了其對可持續發展和風險管理的承諾。

颱風事件預警

在颱風事件管理方面，萬物雲採取了全面的監控和預警措施，以確保社區的安全和穩定。通過精準的風險數據分析，我們確定了三大高危場景：地庫進水、樹木倒伏砸車傷人和電梯停運，並針對這些場景採取了以下措施：

- **根本問題解決：**從房屋和設備本體出發，我們前置排查並解決了根本問題。例如，對電梯進水問題，我們完成了底坑、井道和機房滲漏水的梳理和維修；對地庫進水問題，我們明確了易滲漏位置和漏水原因，並進行了維修；對樹木倒伏問題，我們重點排查了高大、易倒伏的樹木，並解決了相關的隱患。
- **前置預警系統：**我們根據氣象情況實施了前置預警，通過自動化手段獲取國家預警信息發布中心的天氣預警數據，並及時同步至相關區域和項目。項目管家通過朋友圈、業主群、一對一提醒等方式，向客戶傳達預警信息。
- **內外聯動解決問題：**我們與屬地政府部門提前聯動，解決了影響園區積水排水的市政問題。採取了「三勤策略」，即「勤拜訪」、「勤匯報」、「勤驗證」，與相關部門進行有效溝通，並在極端天氣後對市政工程的積水情況進行複盤驗證，以促進持續的改進。



萬物雲的服務提供人員在為颱風做準備 ▲

綠色低碳運營

議題內涵

- 秉持「綠色低碳，服務歷久彌新」的綠色低碳運營理念，致力於通過智能化、精細化管理和技術創新，推動服務空間內運營綠色低碳轉型

萬物雲行動

- 提供綠色物業服務，提升服務空間的能源、資源利用效率
- 提倡綠色辦公，減少公司運營能源和資源消耗

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求精、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。萬科物業、萬物梁行以及祥盈企服已經通過了 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。

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

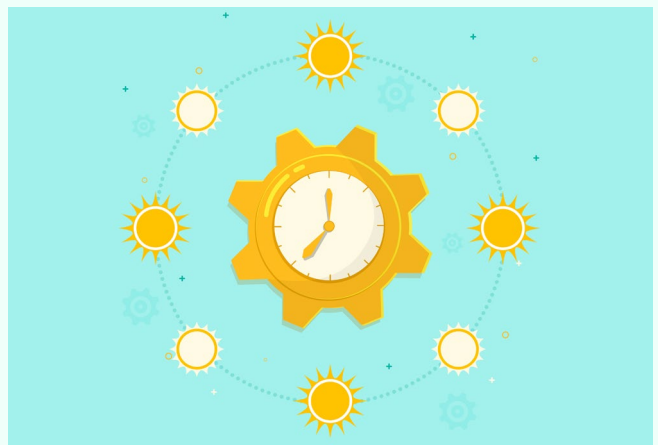
住宅節能管理

萬科物業致力於通過科學管理和技術創新來降低物業運營的能耗，減少物業運營帶來的碳排放，並盡可能確保能源系統和設備始終處於最佳節能狀態。2023 年，萬科物業制定了《節能降耗管理規範》，為住宅節能管理提供科學依據和工作指南。該規範明確各層級的節能降耗職責：設施設備專業委員會負責評估和推廣節能技術和設備，設施設備專家根據項目特點引進節能方案，項目公共維修專業經理負責技術改造、能源消耗目標和管理方案的制定與實施，以及能耗數據的記錄和分析。

此外，我們專注於提升在管住宅項目的能源效率，進行照明系統升級、空調和電梯等設備的節能改造，並加強可再生能源的使用，以加強能源管理，提升設施設備的能效，節約能源消耗和成本，實現了環境和經濟效益的雙贏。

住宅小區引進太陽鐘系統

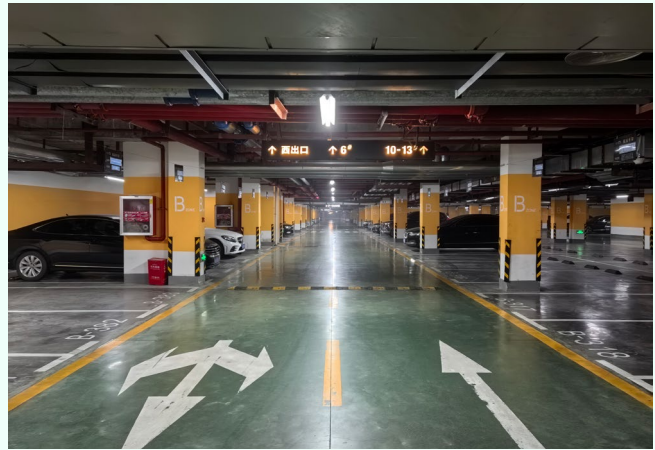
萬科物業在提升能源效率方面採取了創新措施。例如，針對公共區域照明，我們曾依賴時控開關進行控制，但缺乏對調節時機和頻率的明確指導，可能導致燈光管理不及時，造成電力浪費和客戶體驗下降。為解決這一問題，我們引入了太陽鐘系統。該系統能自動監控各城市的天亮和天黑時間，並提醒項目依據太陽鐘提供的時間調整燈具的日常啟閉，確保照明時間合理。截至 2023 年末，約 700 個住宅小區採用此系統，約節省 2% 的照明能耗。



住宅小區地庫節能改造

萬科物業積極響應國家節能減排的號召，不斷提升地庫照明能源管理水平。萬科物業積極開展地庫照明節能改造工作，將原有的常亮燈具替換為微波雷達感應雙亮度燈管，在行人或車輛經過時會保持常亮，一旦離開感應區域，大約在 10 秒後自動切換到微亮模式。

截至 2023 年末，全國 1,180 個住宅小區實施了地庫燈具的節能改造，採購超過 120 萬個節能燈具及支架。經測算，在燈具的正常使用寿命內，年節電量約 7,000 萬 kWh，預計年節電費約 3,500 萬元，整體節能率預計 40-50%。



住宅小區地庫節能改造 ▲

商企節能管理

萬物梁行提出「低碳物業」解決方案，在物業及設施管理全生命週期引入低碳概念，運用數字化、智能化、精細化的管理手段，實現節能、減排、降耗。低碳物業服務貫穿物業及設施管理的方方面面，尤其是在建築物設施運維和高新技術設施運維方面，如暖通系統、電梯系統、照明系統、弱電系統，以及安防系統等耗能系統，在日常運行中存在較大的減碳空間。

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。

更多關於商企節能的內容，請參閱本報告第 18 頁「萬物雲共同發展計劃 - 愛環境：建築節能減排與社區垃圾分類」章節。

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。我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家和地方的相關法律法規，對本公司運營過程中產生的廢棄物以及所管理小區產生的廢棄物，實施差異化的管理標準和方法，旨在減少廢棄物對環境的影響。

更多關於廢棄物管理的內容，請參閱本報告第 19 頁「萬物雲共同發展計劃 - 愛環境：建築節能減排與社區垃圾分類」章節。

水資源管理

萬物雲高度重視水資源管理，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》等相關法律法規，確保水資源管理的合規性和有效性。我們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。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

萬物雲對用水和改造工作實施嚴格的追蹤管理，定期對用水設備和管道進行細緻檢查。一旦發現任何滴水或漏水現象，我們立即通知專業維修人員介入，確保問題得到迅速解決。此外，我們定期對用水量進行統計分析，對於任何用水異常情況，我們進行深入原因分析，以識別潛在的節水機會。

循環用水

萬物雲高度重視水資源的循環利用，我們採取了多種節水措施，包括使用節水設施、雨水回收設備和智能澆灌系統等。例如，在商企項目中，採用自動噴灌系統結合雨量感應器，利用雨水站回收的雨水及空調冷凝水進行地面綠化澆灌，進一步提高水資源的利用率。此外，我們積極張貼節水宣貫海報，以增強工作人員在日常管理中對節水和循環利用水資源觀念的重視。

噴泉水資源的循環利用

在沈陽金域花園項目中，我們通過將噴泉的排水系統與綠化水管相連，實現了噴泉清洗時的水資源再利用，即利用噴泉清洗時的水為草坪進行灌溉，以提高水資源利用效率。

在夏季乾旱時期，綠化面積的大規模澆水需求往往會導致水壓不足的問題。為此，我們設計了一項儲水機制：在夜間，噴泉作為儲水池，收集水資源；在白天，當綠化澆灌需要額外水壓支持時，噴泉儲存的水資源可以作為補充。



噴泉水循環利用 ▲

改善水資源污染

萬物雲密切關注服務空間內的水質狀況，並針對水質出現問題的區域，採取一系列的檢測和改善措施。同時，我們充分利用智慧化手段對河流水質進行管理，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、全流域數字運營、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、平臺化及數據化升級，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。

「深圳市河湖生態科技管控」模式促進水環境精細化管理

河流水質管理是改善水資源污染及維持生態系統穩定的有效措施。萬物雲城「深圳市河湖生態科技管控」模式依託生態環境部門創新實施，採用「科技與人工相結合，巡查與監管齊並進」手段，以體系化、科技化手段實現河流水體全天候、全覆蓋、無死角實時動態監控，為促進水環境精細化管理提供決策支撐。

2023 年，我們在深圳市全市全流域中運用 132 套實時視頻監控、123 個微型水質自動監測站點、智慧環保雲平臺及專業巡查隊伍的組合河湖生態管控體系，完成常態人工河道巡查里程近 10 萬公里，助力河流水質提升。憑藉該模式我們榮獲中國環境產業備標竿獎項「綠英獎」，並獲得「城市智慧環保管控系統優秀數據服務企業」的榮譽稱號。



巡查隊伍正在進行水質檢測 ▲

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。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，如將複印紙從 80g 調整至 70g 並統一默認黑白雙面列印、非上班期間僅保留加班區域的照明、食堂提倡「吃多少拿多少」並要求廚餘垃圾分類等。

報告期內，我們發布《萬物雲職場管理全流程指引》及《萬物雲行政管理標準與指引》，並通過集中辦公進一步提高空間利用效率，以節約辦公空間的能源和資源使用。我們的會計檔案系統正式移交線上共享集中管理，上線檔案系統運營監控報表，實現電子檔案自動移交工作提效 40%，年度電子歸檔 3,000 萬餘項，節約紙張成本超過 350 萬元。

萬物雲在日常辦公過程中高度重視節能管理，採取了一系列精細化措施和智能化手段，並盡可能使用清潔能源。我們特別在總部辦公樓建立了能源管理平臺和高效製冷機房，通過智能化的方式監控和管理大樓的能源使用情況，確保能源利用的高效性。

報告期內

萬物雲線上會計檔案系統年度歸檔

3,000 萬餘項

節約紙張成本超過

350 萬元

● 綠色出行

萬物雲積極倡導綠色出行，通過創新措施來鼓勵員工在日常通勤中實踐。根據辦公場所《行政服務指南》中停車管理相關規則明確綠色出行方案原則，我們鼓勵員工在每週選擇一天使用公共交通、騎行或步行上班，並對非大廈辦公員工實施單雙號入場，以此減少私家車的使用，從而減少員工通勤碳排放。

生物多樣性保護

議題內涵

- 積極採取措施保護服務空間內的生物多樣性保護，以推動保護生態系統多樣性、穩定性和持續性

萬物雲行動

- 生物多樣性風險評估與應對
- 採取積極的措施保護生物多樣性

風險評估及應對

萬物雲嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國生物安全法》《中華人民共和國野生動物保護法》等相關生物多樣性保護法律法規，積極承擔生態環境保護責任，助力生態文明建設。我們在業務運營中充分考慮生物多樣性保護並進行相關評估，將生物多樣性保護理念融入社區建設與管理，確保不破壞和侵佔野生動物棲息地，避免不當使用殺蟲劑，並加強社區生態觀察，防止外來物種入侵。

保護行動

萬物雲在生物多樣性保護方面採取積極的措施，通過多種活動形式提高員工和客戶的生物多樣性保護意識，以推動保護生態系統多樣性、穩定性和持續性。

走近公園內湖，探秘多樣生物

2023 年，萬物雲城在福田紅樹林生態公園舉辦「走近公園內湖，探秘多樣生物」為主題的國際生物多樣性日活動，活動以遊園科普的形式開展，從動植物知識、趣味拍照賽、生物連連看等多個環節，讓活動參與者化身觀察員，尋找和認識公園裡形形色色的植物和動物，一起探秘公園中的生態智慧，提升大家的生物多樣性保護意識。



探秘多樣生物現場 ▲

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	2023	2022
A1 排放物			
A1.2 溫室氣體排放量及密度			
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	5,207.45	8,191.00
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量 / 平方米	31.60	49.60
直接排放二氧化碳 (範圍一)	噸二氧化碳當量	511.73	664.21
間接排放二氧化碳 (範圍二)	噸二氧化碳當量	4,695.72	7,526.79
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度			
辦公 - 有害垃圾總量	噸	2.11	1.76
有害廢棄物密度	千克 / 平方米	0.013	0.011
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度			
無害廢棄物總量	噸	712.41	1,126.14
無害廢棄物密度	噸 / 平方米	0.0043	0.0068
辦公 - 可回收垃圾	噸	54.29	34.04
辦公 - 其他垃圾	噸	563.67	989.16
餐廚 - 廚餘垃圾	噸	94.45	102.95

附注

- 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 91 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。
- 5) 環境數據採用線上系統收集，由一線工作人員填報，涉及項目數量較多，數據管理顆粒度有待提升，我們將持續優化數據填報過程及數據質量控制，進一步提升數據收集質量。

ESG 指標	單位	2023	2022
A2 資源使用			
A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度			
能源總耗量	噸標準煤	1,350.72	1,981.30
能源消耗密度	噸標準煤 / 平方米	0.0082	0.012
汽油使用量	升	200,834.90	233,945.53
柴油使用量	升	80.00	80.00
天然氣使用量總和	立方米	25,473.31	61,224.62
天然氣供暖使用量	立方米	395.88	32,267.00
天然氣生活用氣使用量	立方米	25,077.43	28,957.62
管道煤氣使用量	立方米	0	0.12
用電量	萬千瓦時	674.66	1,267.50
外購熱力	吉焦	7,820.69	2,769.09
A2.2 總耗水量及密度			
用水量	噸	70,052.48	129,598.95
用水密度	噸 / 平方米	0.43	0.78

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布的《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布的《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布的《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	2023	2022
B1 僱傭			
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	101,284	97,930
性別			
男性	人	54,564	51,463
女性	人	46,720	46,467
僱傭類型			
全日制僱傭	人	101,284	97,930
非全日制僱傭	人	0	0
年齡			
30 歲及以下	人	47,088	49,005
31-40 歲	人	37,696	33,681
41-50 歲	人	12,676	11,411
51 歲及以上	人	3,824	3,833
地區			
中國內地	人	101,105	97,754
港澳臺	人	179	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	%	30.50	32.58
性別			
男性員工流失率	%	30.20	32.49
女性員工流失率	%	30.84	32.68

ESG 指標	單位	2023	2022
年齡			
30 歲及以下員工流失率	%	36.49	37.28
31- 40 歲員工流失率	%	25.64	27.42
41- 50 歲員工流失率	%	19.93	22.97
51 歲及以上員工流失率	%	24.47	35.22
地區			
中國內地員工流失率	%	30.51	32.59
港澳臺員工流失率	%	22.51	26.67

附注

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	2023	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	2
因工作關係死亡員工比率	%	0.002	0.002
B2.2 因工傷損失工作日數			
	天	6,183	5,670

附注：

- 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) 萬物雲於 2022 年於聯交所獨立上市，歷史數據請參閱萬科企業股份有限公司 2021 年可持續發展報告；
- 4) 我們針對 2022 年因工損傷損失工作日數的統計方式和口徑進行了優化和數據核驗，數據發生輕微變動，本報告已更新數據。

ESG 指標	單位	2023	2022
B3 發展及培訓			
B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員的受訓比率			
全體員工受訓比率	%	100	94.80
性別			
男性員工的受訓比率	%	100	94.65
女性員工的受訓比率	%	100	94.97
僱員類別			
管理層員工的受訓比率	%	100	97.18
非管理層員工的受訓比率	%	100	94.76
B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員的平均受訓時數			
全體員工平均受訓時長	小時	77.80	76.43
性別			
男性員工平均受訓時長	小時	64.38	57.84
女性員工平均受訓時長	小時	93.47	96.94
僱員類別			
管理層員工平均受訓時長	小時	146.35	40.83
非管理層員工平均受訓時長	小時	76.72	77.03
接受培訓的類型			
新員工培訓平均受訓時長	小時	7.47	6.00
其他專項培訓平均受訓時長	小時	108.87	74.78

附注：

- 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。

ESG 指標	單位	2023	2022
B5 供應商管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數目			
供應商總數	個	18,882	16,390
地區			
華東區域	個	4,218	4,221
華南區域	個	5,279	4,103
中西地區	個	4,366	3,892
華北區域	個	4,479	3,850
總部供方	個	540	324
B6 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目			
客戶（產品及服務）投訴總數	件	173,675	159,360
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例			
報告期內知識產權提交申請註冊數量	件	95	298
報告期內獲授權的知識產權總數	件	157	128
報告期內獲授權發明專利數量	件	10	11
報告期內獲授權實用新型專利數量	件	3	3
報告期內獲授權的軟著數量	件	89	47
報告期內獲授權的商標數量	件	56	64
累計持有的知識產權數量	件	1,164	1,007
累計持有的發明專利數量	件	28	18
累計持有的實用新型專利數量	件	18	15
累計持有的軟著數量	件	261	172
累計持有的商標數量	件	832	776

附注：

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。

ESG 指標	單位	2023	2022
B7 反貪污			
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	0
違反反壟斷法的行為的案件數量	件	0	0
涉貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	1	0
B7.3 反貪污培訓			
參與反貪污培訓的董事會成員、高級管理層人數	人	301	35
參與反貪污培訓總時長	小時	103.30	245.49

附注：

1) 培訓數據包含在線和線下的培訓。

ESG 指標	單位	2023	2022
B8 社區投資			
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	77.30	71.41
志願活動投入人數	人次	10,821	1,411
志願活動投入時長	小時	32,463	522,070.00

附注：

- 1) 志願活動投入人數及時長為不完全統計。
- 2) 由於 2022 年的公共衛生事件，本集團在當年度參與志願活動投入時長相比本年度時長較長。

附錄 II- 聯交所《環境、社會與管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	披露章節
A. 環境		
	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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。	環境友好
	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
A1: 排放物	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
	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	萬物雲共同發展計劃 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
A2: 資源使用	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
	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）每生產單位佔量。 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

議題	指引要求	披露章節
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. 社會		
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
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。	萬物雲共同發展計劃 以人為本 - 人才發展
	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: 勞工準則	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

議題	指引要求	披露章節
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
	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。	責任管治 - 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 - 廉政建設
	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 - 廉政建設 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 - 廉政建設
	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 - 促進社區發展
	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 - 促進社區發展
	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

股份代碼 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

地 址: 廣東省深圳市福田區梅林路 63 號

www.onewo.com

