

2023

环境、社会及管治报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

万物云空间科技服务股份有限公司
Onewo Inc.

ONEWO
万物云共同发展计划

目录

1.0		7.0	
关于本报告	01	社区共生	38
		客户健康与安全	40
2.0		服务品质提升	42
报告摘要	02	客户满意度提升	47
		推动行业发展	50
		促进社区发展	53
3.0		8.0	
ESG 管治	03	责任管治	57
ESG 方针政策	03	企业管治	59
ESG 管治架构	04	廉政建设	62
董事会声明	05	可持续供应链	65
利益相关方沟通	06	信息安全与隐私保护	68
重要性议题管理	07	知识产权保护	70
4.0		9.0	
关于万物云	09	环境友好	71
万物云 2023 年大事记	09	应对气候变化	73
公司简介	10	绿色低碳运营	77
企业文化	11	生物多样性保护	81
年度荣誉	12		
5.0		10.0	
万物云共同发展计划	13	附录	82
爱生命：减少服务空间内非正常死亡	13	附录 I - ESG 关键绩效数据	82
爱成长：助力一线服务者多元成长	17	附录 II - 联交所《环境、社会与管治报告指引》	89
爱环境：建筑节能减排与社区垃圾分类	18	内容索引	
爱社区：物业更新及与周边社区共生	21		
6.0			
以人为本	24		
人才吸引与留存	25		
保障员工权益	30		
人才发展	33		
职业健康与安全	35		

关于本报告

本报告为万物云空间科技服务股份有限公司（以下简称“本公司”）发布的第二份《环境、社会及管治报告》（以下简称“ESG 报告”或“本报告”），重点披露本公司及其附属公司（统称“万物云”或“我们”）于 2023 年在 ESG 方面的管理理念、管理举措及亮点成效等。

● 编制依据

本报告依据香港联合交易所有限公司（以下简称“联交所”）《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（以下简称“上市规则”）附录 C2《环境、社会及管治报告指引》（以下简称“《ESG 报告指引》”）进行编制，并参考气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures）（以下简称“TCFD”）框架建议。

● 报告原则

本报告编制过程遵循联交所《ESG 报告指引》四大汇报原则。

原则	回应
重要性	万物云开展重要性议题评估工作，邀请利益相关方参与评估，由董事会对年度重大性分析结果进行审批确认，并于本报告披露公司于重要性议题的影响及表现。
量化	本报告所披露的数据已经过审阅，并于报告中列明重点数据所参考的计算标准及方法。
平衡	准确、真实且完整地披露公司的 ESG 表现。
一致性	本报告为本公司发布的第二份《环境、社会及管治报告》，未来我们将尽可能确保报告采用一致的披露原则，当出现统计方式等相关因素更改时，我们将在报告中说明具体更改及变更原因。

● 报告范围

本报告的报告期间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（“报告期内”或“本年度”），部分内容向前后适度延伸。

除个别资料有特定说明，本报告中的政策文件、声明、数据等覆盖万物云的实际业务范围。如无特别说明，本报告中所涉及货币金额以人民币为计量币种。本报告重点披露 ESG 信息，部分内容须与本公司《万物云空间科技股份有限公司 2023 年度报告》一并阅读。

● 数据来源

本报告使用数据及资料主要源自公开数据、内部统计报表、第三方调研、行政文件及报告等相关文件。

● 报告批准

本报告于 2024 年 3 月 22 日获得董事会审阅确认，批准发布。

● 报告获取

本报告提供简体中文、繁体中文及英文三个版本供读者参阅，报告电子版可在联交所网站（www.hkexnews.hk）或本公司的官方网站（<https://www.onewo.com/>）获取。如中英文版本有任何不相符之处，应以中文简体版本为准。

● 意见反馈

如阁下对本公司 ESG 工作或本报告及其内容有任何疑问或反馈意见，欢迎通过以下电子邮件地址与我们联系：esg@onewo.com。

报告摘要

我们以“联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)”和联交所 ESG 指标为指引，将人权、劳工、环境及反腐败等原则融入企业日常经营管理，制定公司 ESG 策略，持续为相关方创造价值，助力经济、环境与社会的可持续发展。

以人为本

100%



万物云新员工安全培训覆盖 100%

2,598



推动 2,598 名一线服务者转岗成技术型、社会和情感沟通型服务者

77.8



全体员工人均接受培训时长 77.8 小时

100%



员工及其他服务提供人员 100% 签署《女性员工权益保障书》

社区共生

39,000



3.9 万余名在职员工及其他服务提供人员完成 CPR (心肺复苏术) 急救实操培训；其中深圳市全部面客服务者完成 CPR 急救实操培训

1,346



服务空间新增配置 AED (自动体外除颤器) 1,346 台；其中深圳市 141 个住宅小区实现 AED 全覆盖

19



员工及其他服务提供人员通过 CPR 急救技能挽救生命事件 12 起；自 2022 年以来挽救生命事件 19 起

255.8 万



公益投入逾人民币 255.8 万元 (包含友邻计划及公益捐赠)

责任管治

0



0 影响公司可持续经营的重大风险或系统性风险

100%



员工及其他服务提供人员 100% 签署《廉洁承诺书》并进行廉政考试与潜在利益冲突申报

100%



供应商 100% 签署《阳光合作协议》

100%



100% 覆盖员工信息安全培训

环境友好

2,004



新增 484 个住宅小区实施垃圾分类，累计 2,004 个住宅小区开展垃圾分类工作

《2023 年中国城市居民垃圾分类认知现状 - 以万科物业服务小区为样本》



研究报告由中山大学与万物云社区垃圾分类合作研究课题组发布，为垃圾分类社区工作提供指引

700



在全国约 700 个住宅小区启动“太阳钟”，自动监控所在城市天亮、天黑时间并调整日常灯具启闭时间，约节省 2% 照明能耗

《中国商企空间低碳物业白皮书》(中英文)



与 RICS、同济大学联合编写，致力于推动中国低碳物业经验走向世界

ESG 管治

ESG 方针策略

万物云奉行负责任的发展理念，基于“重塑空间效率，服务历久弥新”的使命，强调经济效益与环境社会效益并举，将可持续发展理念与目标融入整体战略与日常运营。我们相信，负责任的经营是最好的 ESG 实践。

我们珍视员工、珍惜客户、心系社区

我们为一线员工打造健康安全的工作环境、构建多元人才发展体系并开放倾听员工心声。面对客户，我们倡导“做服务者”、“永争第一”的文化，始终以提高品质服务为核心目标，不断精进服务水平以满足客户不断增长的需求。面对社区及行业，我们充分发挥自身的影响力，联合优秀同行倡议优质服务，营造美好社区。

我们秉持责任与敬畏之心，审慎经营

我们倡导正直、诚信和透明的“阳光健康”文化，建立与业务运营适配的风险控制与管理政策，在合规运营、可持续供应链、内控审计、廉政监察等方面均设立标准规范与闭环管理机制，以提升经营韧性与可持续发展能力。

我们以行动守护绿水青山

我们通过优化管理措施和利用智慧手段，向客户提供绿色低碳的物业管理服务，并减少自身营运过程中对环境带来的影响。面对气候变化趋势，我们识别潜在风险与机遇，坚持提升自身应急管理水平和应急响应能力，通过对自然灾害和极端天气的预警、演练与防护，在保障客户与员工健康安全的同时，尽可能减少极端天气对业务开展造成的影响。

针对大家较为关切的问题，我们于 2021 年启动了“万物云共同发展计划”，聚焦“爱成长（助力一线服务者多元成长）”、“爱生命（减少服务空间内非正常死亡）”、“爱环境（建筑节能减排与社区垃圾分类）”和“爱社区（物业更新及与周边小区共生）”四项核心议题：让改变从身边发生，积跬步，致千里。



更多关于“万物云共同发展计划”的策略、行动与亮点成果，请参阅本报告第 13 页“万物云共同发展计划”章节。

ESG 管治架构

万物云建立了职责清晰的 ESG 管治架构，明确各层级分工与相关事宜决策程序和汇报机制：董事会对公司的 ESG 相关事宜拥有最高权力、负有最终责任，并由董事会主席及高层管理者组成 ESG 管理委员会，负责指导、监督和管理 ESG 相关工作。2023 年，万物云进一步完善 ESG 管治架构，设立**可持续发展中心**承担 ESG 管理委员会秘书机构职责，负责 ESG 管理委员会的决策备案和决议落实，并协同 ESG 工作组推动具体实践工作落地。



董事会声明

万物云高度重视可持续发展管理，根据联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求，持续健全可持续发展治理结构，加强董事会在公司环境、社会及管治（ESG）事务治理的监督与参与力度，积极将 ESG 融入业务实践中，保障公司的稳健运营与长远发展。

● ESG 管治

董事会对万物云的环境、社会及管治策略及汇报承担全部责任，负责决定万物云 ESG 发展方向及管理策略，确保设立合适及有效的 ESG 风险管理及内部监控系统；负责听取 ESG 有关重要事宜的讨论结果并关注 ESG 目标进展；负责审议及批准年度 ESG 报告。

为贯彻落实可持续发展策略，在董事会指导下，万物云建立了 ESG 管理委员会，由董事会主席担任 ESG 工作委员会的主席，并设立可持续发展中心和 ESG 工作组，负责具体工作落地。相关团队依既定职责开展工作，定期向董事会沟通及汇报工作进展。

● ESG 风险管理

万物云时刻洞察所处行业的发展趋势，不断审视改善内部管理现状，识别 ESG 和气候变化相关的风险和机遇，同时通过利益相关方常态化沟通机制，了解内外部建议、诉求及关注点，通过访谈、调研及专家评估等方式对议题开展重大性评估，并将其作为公司制定和调整管理方针的考虑因素之一。董事会已参与 ESG 议题的重大性评估，并对万物云的年度重大性分析结果进行审批确认。

● ESG 目标管理

万物云遵循联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求，致力于把可持续发展理念融入到公司战略中，并发布“万物云共同发展计划”。我们已设定温室气体排放、废弃物排放、资源使用等关键 ESG 目标。董事会就目标的设定进行审阅及讨论，并定期检讨相关目标达成进度。

本报告详尽披露万物云 2023 年 ESG 工作的进展与成效，已经由董事会于二零二四年三月二十二日审阅批准。

利益相关方沟通

万物云高度关注利益相关方的沟通,充分听取各方意见,致力于平衡与达成各利益相关方的诉求。同时,我们不断优化公司的可持续发展战略,力求实现合作共赢。

利益相关方	沟通渠道	相关议题
 <p>政府及其他监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公文往来 会议论坛 面对面沟通 电话 	<ul style="list-style-type: none"> 企业管治 减少废弃物及污水排放 减少温室气体及废气排放 应对气候变化 使用可再生能源 提高用水效益
 <p>股东、投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 年度报告 公告及通告 会议 电话 邮件 	<ul style="list-style-type: none"> 企业管治 提升能源效益 广告及品牌管理
 <p>客户、业主</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全国统一客服专线 住这儿 App 管家企业微信 面对面沟通 会议、电话 问卷调查 走访了解 	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全及隐私保护 客户满意度管理 完善社区基础设施及支持服务 智慧物业服务发展 提升服务品质及效率 智慧城市建设 保障客户健康与安全
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工信息反馈平台 职工代表大会 职工会议 面对面沟通 女性员工权益保障专项培训 	<ul style="list-style-type: none"> 员工招聘及保留 保障员工健康与安全 禁止雇佣童工及强制劳工 保护员工权益 平等机会与多元化 提升员工参与及满意度 提供培训及职业发展机会
 <p>供应商及其他合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 会议 电话 面对面沟通 公文往来 	<ul style="list-style-type: none"> 可持续供应链 广告及品牌管理 促进行业交流与创新
 <p>媒体、公益组织及 NGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> 电话 邮件 会议 面对面沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活动及志愿者服务
 <p>社区公众</p>	<ul style="list-style-type: none"> 走访了解 公众参与调研 	<ul style="list-style-type: none"> 完善社区基础设施及支持服务 促进社区发展

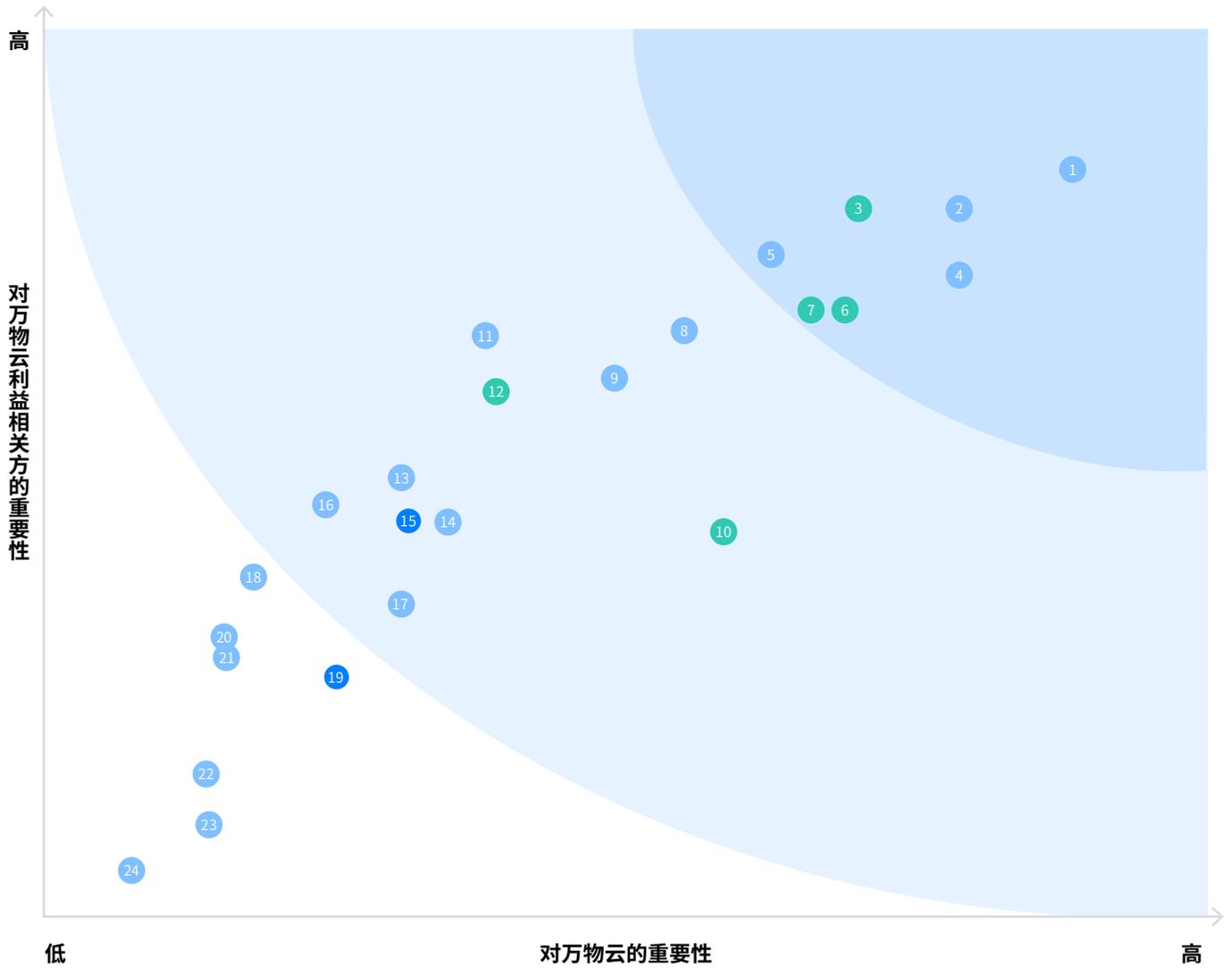
重要性议题管理

万物云重视 ESG 报告的真实性和准确性，我们基于公司实际情况及社会热点议题定期开展重要性议题评估工作，以便全方位了解各项 ESG 议题对本公司业务发展的重要性，以及员工、客户及业主、投资者与股东、供应商、媒体、公益组织或 NGO、社区及大众、政府机构等利益相关方对重大性议题的关注度。在此基础上积极采取应对措施，持续提升万物云 ESG 信息披露及相关事宜管理水平，实现可持续发展目标。2023 年，我们聘请外部专业顾问团队，结合相关维度、关注利益相关方对可持续发展工作的期望与需求，对重要性议题进行了回顾及评估。

● 重要性议题评估流程



● 重要性议题矩阵



万物云 2023 年 ESG 重要性议题分析矩阵

高度重要

- 1 提升服务品质
- 2 智慧服务发展
- 3 污染物排放管理
- 4 客户满意度管理
- 5 信息安全及隐私保护
- 6 水资源管理
- 7 能源管理

中度重要

- 8 保障员工健康与安全
- 9 禁止雇佣童工及强制劳工
- 10 应对气候变化
- 11 员工薪酬与福利
- 12 温室气体排放管理
- 13 保障客户健康与安全
- 14 保障员工权益
- 15 商业道德与反腐败倡廉
- 16 员工吸引与留存
- 17 员工培训与发展

一般重要

- 18 可持续供应链
- 19 企业管治
- 20 多元与包容
- 21 保护知识产权
- 22 赋能行业发展

- 23 促进社区发展
- 24 参与社会公益

- 环境议题
- 社会议题
- 管治议题

关于万物云

万物云 2023 年大事记

2023 年 1 月

万科物业举行“设备房开放日”活动，践行全面品质理念，让服务历久弥新。

2023 年 2 月

祥盈企服通过 CMMI3 级软件能力成熟度证书、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、ISO20000 信息技术服务管理体系认证。

万科物业全面启动“绿茵行动”，全力推进全国在管小区的绿化美化工程，重塑“草绿如地毯”“秩序井然环境好”的园林品质。

2023 年 6 月

万科物业完成 100 个“银发之家”长者服务站打造，探索老年友好型社区的打造。

2023 年 4 月

万物云城联合中国城市科学研究会共同举办城市治理创新实践论坛。

2023 年 9 月

万物云正式发布“G4 行动”，持续推动对面客服务者 CPR 培训和社区 AED 设备配置，提高万物云服务者在各类服务空间中的应急救援能力。

万物云城入选中国电子工业标准化技术协会数字政府建设服务工作委员会首批会员单位。

万物梁行通过 ISO41001 设施管理体系认证。

万睿科技参编《数字化赋能工业上楼白皮书》发布。

2023 年 10 月

万物云发布首个物业行业大模型“天秤业委会工作台”，这一业委会服务工具以科技赋能社区治理，解决社区急难愁盼。

万物云承办 2023 中国国际物业管理产业博览会开幕式并参展；物博会期间，万物梁行各合作单位共同举办“整合设施管理，探索空间价值” IFM (Integrated Facility Management 综合设施管理) 论坛，并发起“IFM 高质量发展”倡议。

万物梁行专家团队参编的国内首份关于超高层建筑运维领域的专著《超高层建筑设施设备管理指南》正式发布。

2023 年 12 月

万物云“G4 行动”点亮深圳，实现深圳市全部面客服务者 100% 接受 CPR 急救培训，住宅项目 AED 全覆盖。

2023 年 11 月

万物梁行联合 RICS、同济大学三方共同编写的《中国商企空间低碳物业白皮书》中英文版本正式发布。

公司简介

万物云引领并推动了中国物业服务行业的发展。33 年来，我们始终坚守为客户做好服务的初心，让更多人体会物业服务之美好。依托于领先的品牌优势和服务质量，我们成为了中国领先的全域空间服务提供商，也是独一无二的由社区、商企和城市空间“三驾马车”业务体系协同驱动的服务供应商。能够保持这样的市场领先地位与我们的自我驱动的文化息息相关，通过 AIoT 和 BPaaS 解决方案服务，我们在空间里实现了远程和混合运营，进而为客户提升空间服务效率。基于我们的品牌定位，我们致力于为中国经济最发达的高线级城市空间以及客户提供优质服务。

在不断探索业务发展方向和主动实施战略转型的过程中，我们建立了包括以下三大业务分部的业务模式：

社区空间居住消费服务

我们向个人客户（如业主及居民）提供的服务主要归类于该业务板块。为满足业主和居民多元化的住宅居住消费需求，我们提供了一系列的社区空间服务，包括住宅物业服务、居住相关资产服务和其他社区增值服务。我们通过万科物业品牌提供住宅物业服务。作为我们住宅物业服务的延伸，我们还推出了包括朴邻等在内的一系列其他品牌，扩大我们社区空间的服务产品范围，战略重点为房屋销售及租赁经纪服务和房屋装修及美居服务等居住相关资产服务。

商企和城市空间综合服务

我们向企业、政府及其他机构客户提供的除 AIoT 及 BPaaS 解决方案服务以外服务均归类于该业务板块。为营造宜人的商企和城市空间，我们为企业、政府及其他机构客户提供物业及设施管理服务、开发商增值服务以及城市空间整合服务。我们通过戴德梁行大中华区物业及设施管理服务业务的整合，设立了我们独特的物业及设施管理品牌万物梁行，并以此树立了以客户为战略重点的业务发展新方向。此外，通过万物云城品牌，我们为城市公共空间的各受益者（包括但不限于政府部门及普通公众）提供城市空间整合服务。

AIoT 及 BPaaS 解决方案服务

我们的技术产品单独归类于该业务板块。为全方位提升服务能力和效率，我们持续投入研发活动并开发了一系列技术驱动的解决方案，该等方案着眼于我们在社区、商企和城市空间的服务标准化及数字化，包括 AIoT 解决方案及 BPaaS 解决方案。该等解决方案是我们领先于国内同行实现远程运营现场服务的基石，并帮助更多各行业企业客户探索未来机遇。

截至 2023 年 12 月 31 日，万物云云城数量持续增长达到 621 个，住宅物业服务 3,810 个项目，商企物业服务 2,241 个项目。

2023 年，万物云营业收入人民币 331.8 亿元。有关公司业务策略、营运及财务表现的详细内容，请参阅万物云《2023 年度报告》。

企业文化

● 使命

重塑空间效率，服务历久弥新

万物云始终保持对空间及资产，对广大客户及广大服务者的尊重，坚持做好服务者且勇于创新，并将持续致力于通过科技的投入优化服务能力，达到“重塑空间效率，服务历久弥新”。

● 文化“三原色”

面对越发多元的业务场景，万物云从自身的历史实践与文化基因中提炼出“做服务者、永争第一、阳光健康”作为我们的文化“三原色”，以最大程度解决冲突，凝聚共识。

我们鼓励员工“做服务者”

从管理干部到一线员工，敢于弯腰做服务，从践行“人过地净”的优良传统，到走向社会做人民群众需要的志愿者，培养服务意识，传递服务精神。

我们鼓励员工“永争第一”

把小事做到极致，比过去更好，比对手更好，比市场更好，砥砺前行，知不足，不自满，是我们的行事风格，也是我们的共同追求。

我们鼓励员工“阳光健康”

不能拿到桌面上说的事不做，热爱运动，保持健康，收获健康丰盛的人生。我们希望每一个人、客户、合作伙伴都是阳光健康的。

万物云希望为每一位员工及其他服务提供人员提供的不仅仅是一个岗位、一份劳动报酬，还是一个公平的机会、一个“学中做、做中学”的舞台；这里带给大家的不仅仅是一个良好的学习和工作环境，还是一种健康的、受益终身的生活方式。无论大家来自哪里、成长于何处，来到这里，都将感受到包容的氛围和温暖的关怀。

年度荣誉

万物云致力于不断提升服务品质、发展科技竞争力与变革商业模式，为客户和社会创造价值。本年度，我们荣誉来自政府、行业机构、媒体平台及社会公众的荣誉和认可，其中包括（部分展示）：

企业社会责任

万物云 荣膺 **首届香港国际 ESG 榜单“最佳上市公司 ESG 责任进取奖”**
万物云 荣膺 **财联社 ESG 评选“社会责任先锋企业奖”**
万物云共同发展计划 荣膺 **《南方周末》“2023 年度责任案例”**

投资者关系

万物云 荣膺 **第七届中国卓越 IR 评选的“最佳数字化投资者关系奖”**

空间科技服务

万物云 荣登 **“中国互联网企业百强榜单”**
万物云 荣膺 **“2023 科技服务商数智力卓越表现”奖**
“边缘 AI 巡检” 荣膺 **第二届“鼎新杯”数字化转型应用大赛三等奖、数字原生新实体赛道最佳人气案例奖**
“万物云全域智能运营平台” 入选 **中国信通院《高质量数字化转型产品及服务全景图》**

社区空间服务

万科物业 荣膺 **“2023 中国住宅物业服务力 TOP1 企业”**
万科物业 荣膺 **“2023 中国物业服务质量领先企业”**

商企空间服务

万物梁行 荣膺 **RICS 2023 年“年度设施管理团队优秀奖”、“年度可持续发展成就优秀奖”等 7 项大奖**
万物梁行 荣膺 **第十三届公益节“2023 年度双碳行动贡献奖”**

城市空间服务

万物云城 **“江汉样板”** 荣膺 **“中国智慧城市年度优秀案例”**
万物云城 荣膺 **赛迪“2022-2023 产业互联网智慧城市领域影响力企业和优秀解决方案”**

万物云共同发展计划

爱生命：减少服务空间内非正常死亡

“（服务空间内非正常死亡）占比最高的是人员自杀，主要为老年人患癌症或抑郁导致轻生。社区不只是养老，更重要是增强互动、避免孤独。其次，是心梗等原因导致的猝死，许多人本可以通过 CPR（心肺复苏术）和 AED（自动体外除颤器）得到及时救治……对生命的敬畏和对保护手段的有效投入，值得。”

——朱保全，《千里之行，始于足下：写于万物云更名一周年》

我们所服务的社区和商业空间每日为超过三千万人的日常生活与工作提供坚实支持。我们的城市服务网络覆盖中国的广泛地域。我们深知，对于万物云而言，持续探索并实质性降低服务空间内非正常死亡事件发生的风险，守护每一位用户的生命安全与福祉，是我们作为空间服务者肩负的重要责任。秉承对生命敬畏与尊重的初心，“万物云共同发展计划”的专项“爱生命：减少服务空间内非正常死亡”应运而生。

G4 行动

我们认为，许多非正常死亡事件可以通过有效的手段进行预防或挽救，如突发心脏骤停引起的猝死，我们可以在“黄金四分钟”内通过 CPR（心肺复苏术）和 AED（自动体外除颤器）的有效手段进行干预，从而提高患者生存概率。万物云自 2022 年起，启动员工及其他服务提供人员的“CPR 认证培训”和“服务空间的 AED 配置”，致力于在突如其来的危急关头竭尽全力创造施救条件、提高救人能力。

2023 年，我们秉持可持续发展理念，将空间服务的价值提升至新的高度，将“CPR 培训认证”和“服务空间的 AED 配置”两项应急救援能力建设升维，推出万物云“G4 行动”，旨在持续提高万物云服务者在各类服务空间中的应急救援能力，同时吸引更多来自业主、社区、政府机构、社会企业、公益组织的多元力量投入应急建设，持续提升空间内应急救援水平，守护每一条宝贵生命，为构建更加健康安全的社区环境做出主动而有效的努力。

“G4 行动”以急救的“黄金四分钟（Golden 4 Minutes）”为来源命名，其标志由交叠的两颗心脏组成，整体形似阿拉伯数字“4”，又似平躺的伤者和跪在身边施救的急救员，代表着“一颗心救另一颗心”的核心救助理念；标志中间四短一长的线条源自摩斯密码“4”，与四分钟呼应，象征救援机会宝贵紧迫。



CPR 培训认证

2023 年，我们再接再厉，持续与各地红十字会机构、武汉大学中南医院急救中心及美国心脏协会（American Heart Association）等机构合作，遵循“急救导师认证 - CPR 实操认证 - CPR 理论科普”的三级急救认证体系，共同不断推进面向全体员工及其他服务提供人员的 CPR 急救技能覆盖。

截至报告期末，我们联合各地急救公益机构，推动超过 3.9 万名在职员工及其他服务提供人员获得 CPR 急救实操认证。累计超过 18 万人次员工及其他服务提供人员接受了 CPR 理论科普培训。其中，2023 年度万物云面客服务者新员工 CPR 认证率达 100%。万物云员工及其他服务提供人员通过 CPR 急救成功挽救 12 条生命，自 2022 年起累计挽救 19 条生命。

截至报告期末

在职员工及其他服务提供人员获得急救实操认证超过

3.9 万名

完成 CPR 理论科普培训超过

18 万人次

新员工 CPR 认证率

100%

成功挽救

12 条生命

北京机场挺身救人的“耳机哥”

万物梁行案场主管孙起孟回乡探亲经北京首都机场时，结合在公司参与心肺复苏培训的学习经验，对倒地男患者立即实施 CPR 并使用 AED，成功挽救一条生命。孙起孟为晕倒旅客施救的视频被路过群众拍下并上传短视频平台，一经发布，无数网友为这位“耳机哥”的善行义举点赞。



孙起孟正在向同事们讲授 AED 的使用方法 ▲

不论是急救认证培训的参与者或授课者，还是在危机时刻挺身而出救人者，万物云为每一位致力守护生命的服务者授予“G4 行动”荣誉勋章，这不仅是对他们专业技能的认可，也是对“救人一命”的使命感和认同感，激励更多的人参与到急救技能的学习与实践。



“G4 行动”媒体公益活动现场 ▲



万物云管理人员 CPR 学习现场 ▲

服务空间的 AED 配置

AED 是自动分析患者心律并在心脏停止正常跳动时实施电击的装置。配置自动体外除颤器是向挽救生命迈出的一大步。2023 年，万物云在公司《关于系统性推进 CPR 认证与 AED 配置工作落地的通知》的指导下，持续探索在服务空间配置急救设备 AED 的最佳解决方案。

报告期内，在政府机构、红十字会、公益基金会、社会企业、热心业主和客户的共同努力下，万物云服务空间新增配置 AED 1,346 台；截至报告期末，我们在住宅和商企服务空间共计配置 AED 2,870 台。

截至报告期末

我们在住宅和商企服务空间共计配置 AED

2,870 台

其中，住宅空间

1,719 台

商企服务空间

1,151 台

“G4 行动” 点亮深圳

2023 年 12 月 20 日，万物云“G4 行动”成功点亮深圳，在深圳市范围内实现了在管住宅项目 AED 和面客服务者 CPR 技能 100% 覆盖，铺设志愿者调度系统，并通过“住这儿”APP 帮助业主实现一键视频呼救，为降低深圳市院外心脏骤停发生率这一重大公共卫生问题贡献了一份力量，助力深圳打造全国应急救援工作标杆。



“G4 行动” 点亮深圳 “让更多人跑赢黄金四分钟” 公益活动现场 ▲



深圳社区内急救地摊活动现场 ▲

● 空巢老人关怀

我国老年人口规模日益扩大、老龄化程度日益加深；积极参与、有效应对人口老龄化，是万物云作为行业领军企业主动承担社会责任的应有之义。我们高度重视长者服务，积极响应《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》等国家政策，并落实一系列关怀助老的项目，积极助力构建老年友好型社区。

“银发之家”长者服务站

继 2022 年发布行业首份《空巢老人服务手册》之后，万科物业一直积极探索社区长者服务的新思路和新举措。报告期内，我们为社区内的老年群体打造“银发之家”，将 100 个社区幸福驿站改成长者服务站。

我们在长者服务站设置扶手、坡道、放大镜、便民轮椅等适老用品，统一配备电子血压仪、血氧仪等设备，供老年业主根据自身需要随时使用，并定期邀请专业医疗机构开展健康讲座、基础体检，定制助老服务。此外，我们提供长者交友、书报阅览，网络反诈宣传等服务，满足长者业主的各项生活需求。

报告期内

100⁺

“银发之家”长者服务站打造完成

空巢老人“智慧工单”

2023 年，我们针对全国在管范围内的空巢老人进行了详尽排查，统计有超过 8,000 名空巢老人需要我们重点关注。为了更好地为这一群体提供服务，我们精心设计了“分龄入户”服务方案，根据不同年龄层的长者需求，定制个性化的服务安排，力求为每位老人提供最适合自己的服务。

我们以线上化工单的形式在部分地区开展试点工作，将空巢老人的台账明细导入内部智慧化平台并生成“智慧工单”，实现周期性入户探访、水电气安全检查等服务线上工单化。

长者听力健康义诊进社区

2023 年重阳节当天，万科物业携手爱心企业走进深圳万科麓城和深圳第五园，开展了一场主题为“聆听幸福，情暖重阳”的关爱长者听力健康的公益活动。活动面向 60 岁以上自感有听力障碍的业主提供听力科普、听力筛查、医生义诊等服务。针对常见的耳疾给出预防和个体化诊疗建议，并对有听力障碍且愿意佩戴助听器的老人提供助听器试戴、验配师跟进等专项指导，耐心为其讲解使用方法和注意事项，以便更好地适应助听器。



长者服务站内管家为老人理发 ▲



杭州宸北花苑长者服务站 ▲

爱成长：助力一线服务者多元成长

“我们平台上的一线服务者近 20 万（“近 20 万”指 2021 年万物云员工及其他服务提供人员），他们奋斗在服务最前线，抗台风、阻暴雨、防疫情，为客户排忧解难。他们当中超过半数读书只念到高中或中专，很多人来公司应聘的时候，都是刚下火车，拖着行李箱来的。如何帮助大家丰富职业技能，可以跑在被 AI 替代的前面，并打开收入的天花板？”

——朱保全，《千里之行，始于足下：写于万物云更名一周年》

在智能化的浪潮中，物业门卫、前台等简单重复性岗位正逐渐被技术革新所取代。万物云深知一线服务人员的转型之路至关重要，为此我们敞开大门，为员工提供学习新技能、尝试新岗位的机遇，助力他们从简单重复的工作向技术型、社会和情感沟通型岗位华丽蜕变。我们的“爱成长”项目不仅是对“机器取代工作机会”时代热议的有力回应，更是我们为员工打造未来更广阔发展空间、更高收入的坚定决心。

“万紫千红”好发展

2023 年，我们沿袭传统，持续开展“万紫千红”好发展计划，为一线员工及其他服务提供人员提供丰富的技能培训和多元化的职业发展方向，帮助他们向技能更丰富、更具不可替代性的其他岗位转型。

报告期内，公司推动 2,598 名一线操作型服务人员成功转型为技术型、社会和情感沟通型服务人员，如网格管家、资产管家、机电专家和数字运营等。自“万紫千红”发展计划 2020 年启动以来，公司已累计帮助 7,771 名一线服务人员成功实现职业转型，走向更大的发展舞台，获得更多劳动收入。

截至报告期末
推动一线操作型服务人员成功转岗

2,598 名

罗成文：从安全员转岗到管家

罗成文，曾是一名“物业门卫”，而后他勇敢跨步转型为一名网格管家。这转变之路，虽充满坎坷，却也满载着成长与收获。他以初学者的姿态，虚心接纳新知识，勇敢迎接新挑战，不断突破自我。转岗后的首个季度，他便以卓越的表现，获得了所负责网格的业主认可，成为了转岗者中突破自我、奋发向前的典范。



罗成文转岗前后工作照 ▲

千人计划

万物云积极支持一线服务者学习深造，以提供奖学金的方式资助员工及其他服务提供人员“高升专”“专升本”，帮助他们实现学历提升。公司于 2010 年启动“双百计划”，计划每年向 200 名一线服务者提供“高升专”学历提升名额。2021 年，我们将“双百计划”升级为“千人计划”，计划每年向 1,000 名一线服务者开放“高升专”和“专升本”学历提升名额，为每名参与者提供人民币 5,000~7,000 元的助学金。2023 年，我们保持“千人计划”合作高校资源，有进修需求的服务者可报考学校达 52 所。

爱环境：建筑节能减排与社区垃圾分类

“围绕国家的双碳目标，万物云在超过一千个商业与写字楼空间，帮助客户实现节能降耗。利用技术把能耗降下来，同时把费用省下来，让客户看到实实在在的好处，他们一定会用具体的行动支持碳减排……垃圾分类的好处无须多言，但在我们几千个住宅物业中，要做到改变人们生活习惯、形成全面意识，要走的路还很长。”

——朱保全，《千里之行，始于足下：写于万物云更名一周年》

气候变化问题日益严峻，物业行业作为空间服务的提供者，肩负着重要的绿色转型使命。“绿水青山就是金山银山”，在国家推进碳达峰碳中和的背景下，如何完成建筑绿色转型是万物云需要回答的重要命题之一。我们致力于将绿色低碳循环的理念贯彻服务始终，根据服务空间的不同生态，“万物云共同发展计划”的“爱环境：建筑节能减排与社区垃圾分类”专题聚焦于商企楼宇节能减排与住宅小区生活垃圾分类。

万物云致力于打造绿色、可持续的商企空间，注重建筑能效管理，利用先进的数字化技术推动建筑低碳转型，以实现用能精细化管理，助力客户节能减排。同时，我们主动承担住宅小区生活垃圾分类执行与推广的责任，探索兼顾垃圾分类政策稳步落地与业主良好体验的“双赢”之策，并开展垃圾就地资源化处理试点项目，进一步推动社区废弃物减量。

建筑节能减排

绿色低碳服务

我们致力于加强物业管理服务过程的节能减排工作，通过制定能源管理相关的制度、采取先进的能源管理技术手段等方式，不断提升能源管理水平。在运行现有的《能源评审管理规定》《能源基准与绩效参数控制规定》《节约资源能源管理制度》等制度的基础上，2023年，万物梁行更新修订了能源评审和绩效管理的相关规定，不断规范能源管理工作，提高能源管理要求。报告期内，万物梁行通过 ISO 41001 设施管理体系认证，实现质量、环境、职安、信息安全、能源、设施管理一体化管理体系的整合和实施。

商业建筑既是助力城市经济增长的引擎，也是温室气体排放的重要来源。我们在建筑运营阶段通过提前介入、技术改造、智能化运行、低碳宣传等措施，为客户提供能源管理服务，提升能源资源利用效率，帮助客户实现建筑能源的柔性使用，达到节能降耗、提质增效的目标的同时，为客户提供舒适、便捷且富有科技感的体验。

数字化赋能

万物云充分利用智慧和数字化手段，打造创新智慧物业管理体系，赋能绿色低碳转型。我们坚持以数字化手段推动能源管理向智能化、精细化方向发展，为客户创造绿色、低碳、高效的能源使用体验，共同推进绿色建筑和可持续发展。

2023年，万物梁行进一步整合内外部核心资源与技术，以客户id需求作为核心出发点，推行多维度全域空间零碳数智化能源服务，致力于成为专业、优质的全域空间能源服务提供商，打通低碳物业的“最后一公里”。

深圳万科云城六期：运用 AIoT 技术节能降耗

万科云城位于深圳市南山区，占地约 40 万平方米，总建筑面积 133.5 万平方米，是战略性新兴产业总部基地，是中国首个互联创新城。目前，万科云城六期节能改造项目已建成投用，我们为建筑群中央空调制冷系统部署物联网数据采集系统、搭建基于 AIoT 技术的中央空调智控系统、利用 AI 算法实现供需动态平衡及全局效率寻优等。2023 年，云城六期中央空调系统实测节能率达 17.13%；通过轻量化智控改造，冷源系统能效系数从改造前的低于或等于 3.0 提升至 4.0 以上，远高于《公共建筑节能检测标准》的能效要求；并实现空调系统智慧节能运行，大幅提升系统运行管控效率，显著降低能源费用和运维成本，预估年节电量 27 万千瓦时，年减排量 121 吨。



深圳万科云城实景图 ▲

赋能行业绿色发展

2023 年，万物梁行联合 RICS（Royal Institution of Chartered Surveyors，英国皇家特许测量师学会）、同济大学共同撰写的《中国商企空间低碳物业白皮书》在第六届进博会上发布。这是国内首部由权威产、学、研三方共创的低碳物业白皮书，通过理论与实践相结合的方式，对中国商企空间碳排放路径的现状、挑战及减碳路径进行了详实而专业的阐述，给国内的商业资产业主方、运营方提供减碳参考，并推动行业高质量发展。

我们期望，通过这本白皮书，吸引更多企业和个人积极参与低碳实践，提升行业对于低碳化和脱碳化的重视，并从理论和实践结合的角度为行业提供可参考、可落地的借鉴，将中国商企空间的低碳经验输出至全球，联合全球伙伴共同推动商企空间乃至不动产领域的绿色可持续发展。



万梁联合 RICS、同济大学 ▲
发布《中国商企空间低碳物业白皮书》

● 社区垃圾分类

垃圾分类和废弃物的综合利用是提升居住环境质量、推动城市管理精细化、迈向可持续发展的关键措施。我国全民参与的垃圾分类工作虽然取得了一定的进展，仍面临着诸多挑战。我们积极响应和贯彻国家政策，探索并建立了一套全面的社区垃圾分类管理模式，通过与客户的紧密合作，打造绿色低碳、干净整洁的社区环境。

积极配合各地政府落地垃圾分类

作为“绿色生态社区建设”的推行者和物业管理服务者，万物云致力于建立可复制、可推广的生活垃圾分类模式，共建绿色低碳、清洁卫生社区。我们严格遵循《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等有关废弃物管理的国家及地方的相关法律法规，制定《住宅项目垃圾分类运营管理办法》《住宅生活垃圾分类操作指引》《垃圾分类作业指导书》《垃圾分类管理业务运营手册》等内部管理制度和标准化运营指南，持续优化服务空间的垃圾分类治理水平。

万科物业根据所在省市的生活垃圾分类政策及标准化运营指南，通过设施设备建设、创新激励机制和社区文化营造等途径，在保证服务品质及业主体验的同时，确保垃圾分类落到实处。

2023 年，我们开展校企合作，成立中山大学与万物云社区垃圾分类合作研究课题组，进行《2023 年城市社区居民垃圾分类现状分析报告——以万科物业服务小区为样本》的项目研究。研究覆盖了全国 16 个城市中万科物业管理的小区，通过居民问卷调查收集了 2,733 份样本数据。基于这些数据，开展了进一步详细的分析，为推动垃圾分类工作提供科学依据。

报告期内，新增 484 个住宅小区开展垃圾分类工作，累计在 131 个城市的 2,004 个小区开展垃圾分类工作。

截至报告期末
根据当地政策新增垃圾分类住宅小区

484 ↑

废弃物减量创新探索

废弃物资源化利用是推动绿色低碳转型的关键策略，对于实现可持续发展、构建循环型社会具有至关重要的意义。我们积极探索废弃物减量和资源化利用的创新型方式，通过社区垃圾堆肥专项实现“变废为宝”，并探索通过动植物构建有机循环体系的生物科技方法，借助黑水虻实现园区厨余垃圾 100% 就地资源化和堆肥实现有机质循环利用，提高资源利用效率，大幅降低碳排放的同时增加碳封存。

社区绿化堆肥

我们在住宅服务空间内持续推进社区垃圾堆肥专项工作，协同万科公益基金会试点输出社区堆肥操作指南，并组织堆肥师认证培训，对社区的绿化垃圾进行堆肥，产生的肥料用于改善土壤。

有机废弃物循环利用

含碳量高的厨余垃圾是宝贵的可充分利用的资源，将其中的有机质循环利用可以增加碳封存，减少碳排放。我们联合万科公益基金会合作，持续推广黑水虻处理厨余垃圾的试点，推动厨余垃圾的生物转化和资源化利用，同时助力降低碳排放。

青岛万科玫瑰里垃圾分类堆肥花园循环利用，创建零废弃生态圈

2021 年以来，青岛市万科玫瑰里小区与青岛你我创益社会工作服务中心一起，联动社工资源、社区治理方面的软优势，融合社区就地堆肥利用的硬技术，通过激活居民主体意识，开展垃圾分类堆肥花园循环利用，助力共创分类循环。3 年来，累积超过 30 吨厨余垃圾，15 吨的落叶垃圾经过堆肥“变废为肥”，搭建睦邻生态花园超过 300 平方米，动员超过 85% 的社区居民参与，形成了物业、居民、志愿者、企业等相关方协同，共创社区垃圾分类资源化利用的新局面。



堆肥儿童友好花园 ▲

珠海大横琴黑水虻厨余垃圾处理

珠海大横琴创新实践本地化生态处理模式，建成厨余垃圾资源化处理中心，采用黑水虻生物技术实现周边区域厨余垃圾处理“零排放”，推动资源的循环利用。2023 年 5 月，CCTV2《经济信息联播》栏目关注厨余垃圾分类新方式，实地探访珠海横琴粤澳深度合作区厨余垃圾本地化处理中心，附近村落以及小区的厨余垃圾都会运送到此，实现就地化处理，养殖架中的黑水虻不断进食破碎处理后的厨余垃圾。每转化 5 吨餐厨垃圾，可以产生 1 吨鲜虫、大约 2 吨昆虫虫肥，可以实现零排放，变废为宝，实现绿色循环的产业链。



横琴新晋“网红打卡点”-黑水虻养殖区 ▲

爱社区：物业更新及与周边社区共生

“‘老有所养’的问题，建筑物也会面临。自 2020 年，我们陆续迎来了天景花园交付使用 30 周年、威登别墅交付使用 30 周年；我们管理的电梯垂直运行距离已经超过 4,800 公里，设备设施在变老，但在更新过程中‘养老金’明显不足。电梯停运、立面脱落、管网渗漏不仅影响生活，更可能带来财产与生命风险。我们服务的物业在变老，但毕竟是商品房小区。面对周边缺少专业物业管理的老旧小区、城中村，作为空间服务者的万物云又能做什么？”

——朱保全，《千里之行，始于足下：写于万物云更名一周年》

随着城镇化进程进入新阶段，推进以人为核心的新型城镇化、加强城镇老旧小区改造和社区建设被纳入“十四五”规划和 2035 年远景目标之中。作为城市基层治理成效的重要指标，物业服务质量直接关系到居民的生活品质和社区治理的现代化水平。万科物业对管理的老旧小区设施设备进行定期的检测、修缮和预防性维护，确保设施设备的安全运行，延长其使用寿命，并推动地方政府、开发商、物业、业主群体、社会资本的多元共建，提升业主居住体验，促进优质社区生活环境的构建和资产的价值增值。

● 物业更新

为顺应城市更新趋势和满足老旧小区改造需求，万物云积极融入社区治理，不断提升物业管理服务水平和质量，优化小区基础设施和居住功能，为客户提供更高质量的居住环境。为应对物业更新挑战，万科物业设立了“抗老化”专项工作组，寻求多元化共建模式，推动解决“大龄”项目在消防、建筑单体、强弱电、给排水、电梯等设施设备方面的关键问题，对管理中的小区楼龄数据进行了详尽的审查，并对那些楼龄较大的小区进行了全面“体检”，在此基础上，我们总结出一套物业更新行动流程，并结合实际情况为大龄楼栋提供“适老化”改造服务。报告期内，我们共开展 302 个物业更新项目。

楼栋档案治理	为小区建筑物建立楼龄档案（精确到楼栋），根据不同楼龄匹配需重点关注检测事项。报告期内，实现住宅空间 100% 覆盖。
大龄小区体检	形成设施设备体检标准清单，优先对大龄小区展开全面体检。报告期内，完成 33 个楼龄 20 年以上的“大龄”小区全面体检。
更新落地实施	针对设施设备日常老化问题，根据万科物业标准化质量管理体系进行修缮、维护和抗衰；针对大中修问题，进行安全风险切割报备，并推动大中修工程立项，在社区意见征集和资金筹措落位后进行维修。
研究共建之道	提炼资金筹措典型案例，分享中大型物业更新经验，形成标准化行动指南，探索老旧小区共建共治及商业可持续之道。

“抗老化”工作组物业更新行动流程



在城市物业更新的领域，为解决老旧房屋维护资金不足这一行业性问题，万物云致力于促进政府、居民和社会等资本的参与，与业主群体、开发商、地方政府等多方合作伙伴紧密合作，在全国范围内推动多方共建多元社区，积极推进美丽社区计划、友邻计划等行动，探索可持续的老旧小区更新治理模式，提升城市居住环境的质量。

友邻计划

“友邻计划”是万科物业于 2016 年发起的“消费支持社区更新与文化建设”的公益行动。它以友邻市集为依托，为住户提供粮油生鲜、家居用品、教育旅游、母婴、宠物等优质产品，将获得的部分收入以“友邻计划”的名义无偿提供给所在社区，助力社区焕新升级。相关小区友邻计划的收入余额，可在“住这儿”App 上随时查询。

截至 2023 年底，“友邻计划”累计募集资金已超人民币 3,090 万元，覆盖近 5,000 余个项目，参与募集的住户超 120 万人。报告期内，参与募集的项目 4,330 个，14 个项目申请资金，落地 AED、外墙修复、活动室改造等事项，已累计助力 100 余个社区完成数百项的改造焕新，超百万业主受益。

美丽社区计划

“美丽社区计划”是“友邻计划”共筹共建理念的延续和升级。由万物云联动万科地产，向住宅小区投入“美丽社区计划”专项资金，以提升已经建成小区的品质，提升业主满意度、传播服务品牌、打造正面形象为目的，对已过保质期的社区设施设备进行改造升级，已转变为“业主导”的方式，撬动业主对社区公共收益、公共权益的关注。

报告期内，美丽社区计划共建总金额人民币 325.01 万元（由万科地产、友邻计划及业主共同出资），共计 2 个城市，9 个项目参与共建，改造事项 17 项。

截至报告期末

撬动“美丽社区”和“友邻计划”改造资金人民币

358 万元

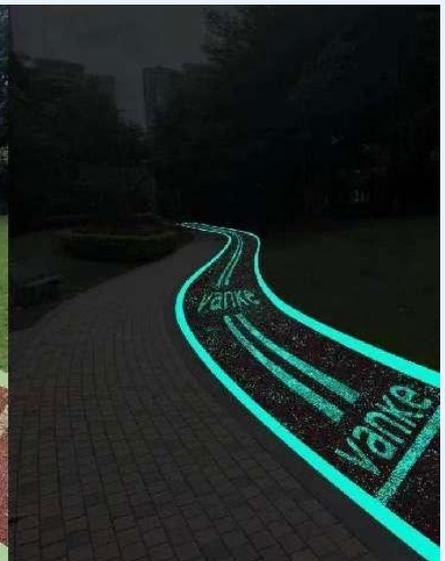
助力住宅小区焕新

23 个

广州番禺欧泊项目改造“彩色沥青夜光跑道”

2023 年，为迎接欧泊项目 10 周年庆，我们重点推进电梯加装空调、电梯厅天花改造、西门车行雨棚翻新以及路面跑道改造等改造和翻新，旨在为社区业主提供全方位的美好居住体验。

其中，彩色沥青夜光跑道是“美丽社区计划”的重点改造工程。此前因路基问题和雨天积水多次遭到投诉，万科物业为此成立了专项小组。经过改造，新的夜光跑道已经解决了下沉和积水等问题，原来的植草砖路面已被更换为沥青底层和油漆表面，跑道两侧则使用了荧光石作为装饰。整体视觉效果得到了显著提升，小区面貌焕然一新，让业主体验到更健康丰盛的美好生活。



改造后沥青夜光跑道 ▲

● 与周边社区共生

新建商品房住宅小区的周边，常存在缺少专业物业管理的老旧小区和城中村。我们在多个地区进行尝试，通过政府引导、多方参与共治的方式，围绕基础设施焕新、数字化设备基建、牵动社区共建共生等板块将老旧小区居民关心的民生事项逐步落实，营造更好的家园。

武汉江汉区老旧小区运行新模式，实现老旧小区长效治理

万物云城江汉城资以社区居民需求为导向，使城市空间市政业务进入小区，让街区服务延伸到单元门前，通过“三个一点”探索老旧小区的长效治理，即政府出一点、百姓给一点、经营补一点。

整合老旧小区、社区及街道市政各类闲置房屋、公共空间等资源开展资产经营，比如房屋中介、停车场运营、广告位运营、充电桩管理、有偿家政服务等方式，改善提升老旧小区物业服务设施，解决老旧小区长效治理难题。西马新村作为第一个试点小区，长效可持续发展需要在党建引领下，发动企业、社会工作者、专业人员、志愿者、小区居民等多方力量，打通基层治理最末梢，形成多主体共治共享的社会格局，推动老旧小区物业服务由“低水平、保基本”向“高质量、可持续”发展。



西马新村老旧小区运营情况 ▲



以人为本

- 人才吸引与留存
- 保障员工权益
- 人才发展
- 职业健康与安全



武汉城市乐跑赛万物云乐跑者

我们的理念

员工是我们最宝贵的财富。万物云珍视员工，广泛吸纳并留存人才，建设健康、多元、包容、有温度的工作环境，打造多元化的人才培养与发展体系，积极倾听员工声音，共同建设阳光健康的万物云。

我们的策略

万物云相信员工潜力的激发与成长能够塑造一个充满活力与能量的组织。万物云希望为员工提供的是一个岗位、一份劳动报酬、一个公平的机会、一个“学中做、做中学”的舞台；还希望员工能获得一个良好的学习和工作环境与一种健康的、受益终身的生活方式。以此为出发点，我们围绕四个维度支持员工的自我实现：我们吸引并留存适合业务发展需要的各类优秀人才，提供公平、尊重、多元的工作环境；我们充分保障员工的合法权益，提供富有竞争力的薪酬福利，让员工在万物云安心发展；我们提供多元的职业发展渠道以及学习机会，支持员工成为更好的自己；同时，我们建立完善的安全管理制度体系，为员工及各相关方安全提供有效安全保障。

目标进展

目标

- 持续完善安全生产体系，加强职业健康管理，不断提升员工安全生产意识。
- 不断完善人才培养体系，为员工提供多元的职业发展渠道以及学习机会，促进公平晋升环境。
- 不断完善员工薪酬福利体系，提高员工满意度和敬业度。

目标进展

- 2023 年，新员工安全培训覆盖率 100%。
- 2023 年，通过“万紫千红”好发展计划，推动 2,598 名一线服务者转岗；
- 2023 年，全体员工人均培训时长 77.8 小时；
- 2023 年，2,797 名员工及其他服务提供人员获得万物云内训讲师评定。
- 2023 年，万物云在组织文化调研中，“使命感 - 目标”得分 4.35 分，“使命感 - 愿景”得分 4.37 分，“一致性 - 核心价值观”得分 4.39 分；
- 员工及其他服务提供人员 100% 签署《女性员工权益保障书》。

人才吸引与留存

议题内涵

- 建立合理完善的雇佣制度，采取相应的政策或措施大力吸引及保留人才

万物云行动

- 发掘优质招聘渠道，广纳贤才
- 推行多元共融的工作环境，重视多元平等与包容
- 支持残疾人群体就业、退役军人就业
- 组织员工主题文化活动，开展员工关怀活动

万物云认为，员工是我们最宝贵的财富。我们致力于建立多元化、富有活力的人才队伍，吸引并留存适合业务发展需要的各类优秀人才，为员工提供实现自我成长与社会价值的职业机会。2023 年，万物云共计获得 3 项雇主品牌奖项。

广纳贤才

万物云严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，致力于吸纳与企业文化相符并具有共同愿景的优秀人才。为此，我们成立了垂直化管理的万物云招聘中心，制定了《万物云招聘管理制度》，规范招聘甄选流程，提高人才甄选质量，确保录用人员符合公司用人原则与要求，吸纳有志投身物业服务行业的贤才。报告期内，我们通过多样化渠道招聘吸引超 3 万名员工，设立具有行业特色的岗位，例如网格管家、管家专家、城市管家、安全专家、环境专家、运维专家等。在同等条件下，我们优先招聘建档立卡的贫困人员以及在人力资源社会保障部门、公共就业服务机构登记失业半年以上且持有《就业创业证》或《就业失业登记证》的人群，为社会提供更多就业机会，助力稳定就业市场。

我们在招聘过程中坚持公平、透明的原则，并保持高效严谨的态度，重视候选人的体验，对从招聘信息发布、简历筛选、测评、面试、背景调查、体检到录用签约的每一个环节均有严格的要求。我们要求每一位招聘人员及面试官必须通过相应资格认证才能参与人才甄选工作，且每位面试官需根据其角色侧重不同维度评估候选人的匹配度，并在面试结束后，将面试意见反馈至招聘信息系统，确保意见可追溯。

万物云结合公司需求，不断发掘优质招聘渠道，为公司获取优秀人才：

校园招聘

“万物生”是万物云统一招聘的应届高校毕业生。万物生项目招聘的岗位种类及招聘目标储备岗位分为经营管理方向、市场方向、科技方向与专业方向。自 2006 年启动校园招聘以来，至今已有 18 届、累计 6,295 名应届高校毕业生加入万物云，其中很多人从一线扎实起步，历练为业务领军者和专业领域资深专家。报告期内，新增 262 人成为“万物生”。

网络招聘

通过综合性招聘网站、新媒体直播招聘及社交性招聘平台等互联网招聘渠道广泛触达社会英才，吸引来自不同地区和背景的求职者。

内部推荐

员工内部推荐是各类人才获取的重要方式，公司鼓励员工为公司推荐人才并制定了《万物云内部推荐管理办法》，所有对外公开招聘的职位均可进行内部推荐，并为内推成功的员工发放内推奖励。

内部流动

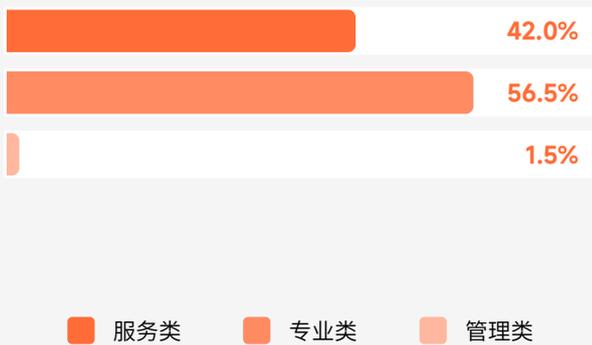
我们支持员工在万物云内跨地域、跨业务的正常流动和发展，员工可以通过万物云内部提供的多种渠道来了解和获取职业发展的机会，帮助员工在公司内自由寻找发展机会，激发出员工个人及万物云整体的内在动能。2023 年，我们使用数字化平台建立更畅通的内部人才流动市场机制，让人才有活水，组织有活力。

多元包容

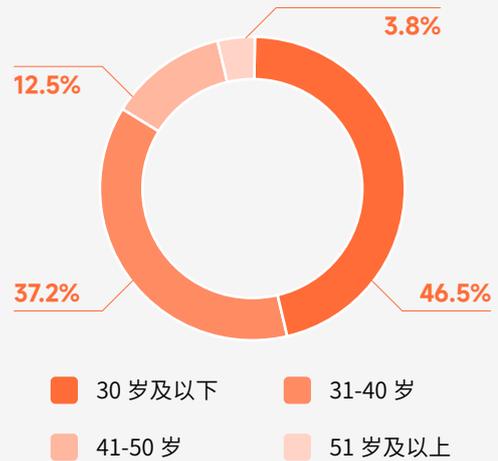
万物云秉持多元、平等与包容的理念，积极倡导并实践多元共融的工作环境，反对任何形式的职场歧视行为，人人平等。我们保障员工在招聘、培训、晋升、调职和薪酬方面，不论性别、残疾、家庭状况、婚姻状况、怀孕、种族、宗教、年龄或国籍，均享有平等的机会。

按业务类型、年龄组别、地区及学历划分的雇员总数

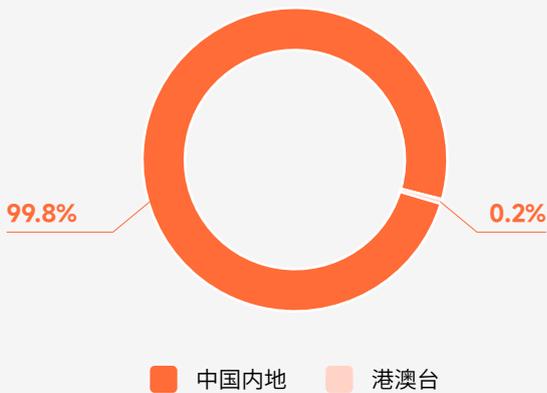
按业务类型划分 (百分比)



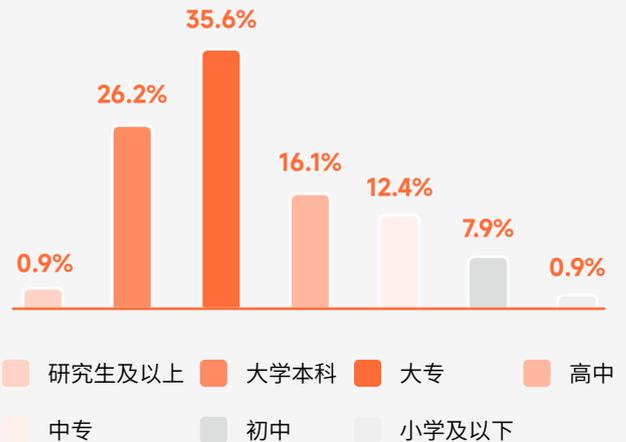
按年龄划分 (百分比)



按地区划分 (百分比)



按学历划分 (百分比)



万物云关心残疾人群体就业，遵守《残疾人保障法》《残疾人就业条例》等法律法规，承诺不轻视、不区别对待残疾员工。在同工同酬的基本原则下，我们主动招聘一定比例的残障人士员工。我们为残障人士提供职业培训、就业指导和岗位匹配等，确保他们能够新的工作岗位上快速适应并发挥出最大的潜力。报告期内，我们的员工及其他服务提供人员中有 838 名残障人士。

退役军人经过部队的严格训练和长期历练，其能力素质和作风品质都得到了高标准培养，是服务经济社会发展的重要人才力量之一。2023 年，我们与退役军人事务部续签了《退役军人就业合作协议》，继续支持和促进退役军人就业，提高退役军人的职业获得感与幸福感，也为公司不断储备高质量服务者。报告期内，我们的员工及其他服务提供人员中有 9,872 名退伍军人。

职场性别多元化有助于构建丰富的观点和想法，创造出更有效率的工作环境。我们的员工，不论性别，都有平等的职业发展和晋升机会。报告期内，全体员工女性占比 46.13%，经理级员工女性占比达 37.73%，女性管理层人员占比约 34.82%，女性核心管理合伙人新增 1 人，董事会女性成员占比 9.09%。我们重视董事会性别多元化因不同技能、专业、经验和视角的融合能够带来积极的影响，并已采纳实现及维持董事会多元化的相关方法与举措，以提高决策效率和全面性。

报告期内，我们的员工及其他服务提供人员中有残障人士

838 名

退伍军人员工

9,872 名

全体员工女性占比

46.13 %

经理级员工女性占比达

37.73 %

女性核心管理合伙人新增

1 人

万物云“她”力量 — 万物梁行黄楚颖

2023 年，万物梁行某事业部发力高端制造业务，在精密制造工厂业务的拓展取得重大突破。该事业部在总经理黄楚颖的带领下，搭建起行业领先、领域细分的洁净室服务体系，将事业部的服务范围从公共设施管理拓展到了无尘室核心设施运维，提升了万物梁行无尘室业务的专业能力与服务价值，以服务者视角支持国产芯片制造崛起，支持工业强国建设。



黄楚颖正在培训营课堂上讲课 ▲

员工关怀

除了维持安全和健康的工作场所外，万物云致力促进工作与生活平衡，亦非常重视员工的福祉。我们努力促进员工的身心健康，确保我们的员工保持良好的工作状态并共同进步，收获健康丰盛的人生。我们希望每一个人、客户、合作伙伴都是阳光健康的。

我们关注员工心理健康，制定了员工心理健康工作指引，并确保承担起监督和上报的职责。此外，我们建立了心理健康测评通道，用于监测和跟进员工的异常心理状况、心理健康改善的情况。为了更好地支持员工，我们提供了免费的心理健康热线，让员工能够在需要时获得专业的心理支持和咨询。

我们提供广泛的员工关怀活动，每年开展夏季送清凉、冬季送温暖等关怀活动，并组织员工乐跑赛、程序员节、国际三八妇女节等主题文化体育活动，促进员工的正向和积极心态。

“春节值守有礼”活动自 2021 年起在万物云内开展，公司总部、各个业务单元管理人员自发募集礼品，以抽奖活动等形式，赠予春节期间坚守岗位的一线服务者。2023 年，“春节值守有礼”活动共计在 20 余个城市分会场开展，奖励覆盖一线员工及其他服务提供人员超过 1,800 人。



员工关怀活动海报 ▲

以乐跑带动运动健康文化

万物云以“多鼓励，多引导”为主旨持续推动乐跑文化，并向员工及其他服务提供人员提供乐跑相关周边设计、赛事资源等信息以及开展乐跑课堂等方式，让大家感受和参与运动所带来的快乐，带动更多人“动起来”。2023 年，我们面向运动表现出色、荣誉获得者、运动爱好者、“万物生”、文化大使等送出 1,000 枚“万物云 300 公里纪念奖牌”，以表彰他们在乐跑活动中的热情，传播阳光健康的文化。报告期内，万物云员工及其他服务提供人员共计 122,084 人参与到乐跑活动中。



万物云 300 公里纪念奖牌 ▲

员工认同

面对越发多元的业务场景，万物云从自身的历史实践与文化基因中提炼出“做服务者、永争第一、阳光健康”作为我们的文化“三原色”，以最大程度解决冲突，凝聚共识。为了更好地理解万物云的文化特质，发现文化中的优势和发展需求，我们已连续四年面向公司全员及其他服务提供人员开展组织文化调研，对万物云各组织的文化健康进行评估与分析。2023 年，万物云组织文化调研共回收有效样本 58,752 份，调研结果显示，万物云在组织文化调研中的“使命感 - 目标”得分 4.35 分，“使命感 - 愿景”得分 4.37 分，“一致性 - 核心价值观”得分 4.39 分，员工认同相关模块的评分均表现良好。

基于组织文化调研结果，结合“十二条员工沟通渠道”收集和分析师员工心声，我们深挖员工的诉求与期望值，从岗位环境、食宿环境、企业文化认同、薪酬福利、员工关系等方面进一步审视内部管理，并协同各部门、业务单元开展专项提升工作，以增强员工的职业归属感和幸福感。

使命感 - 目标

4.35 分

使命感 - 愿景

4.37 分

一致性 - 核心价值观

4.39 分



万物云获智联招聘 2023 年中国年度最佳雇主（深圳） ▲

保障员工权益

议题内涵

- 遵守相关的法律法规，合法合规雇佣，遵守人权公约和劳工标准，充分尊重员工的各项权益

万物云行动

- 坚持平等雇佣，禁止雇佣童工及强迫劳动，保障员工权益
- 确保女性员工享有平等薪酬福利和职业发展机会
- 打造富有竞争力的薪酬体系，进行扎实有效的绩效管理，制定员工持股计划
- 为员工提供额外普惠福利、岗位福利，通过员工共济会帮助困难员工
- 提供“十二条沟通渠道”、职工代表大会等民主沟通渠道

万物云严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》及其他关于劳动和社会保障制度方面的各项法律法规，遵循公平、公正、公开的用工原则，建立起完善的雇佣工作内部管理制度，充分保障员工在入职、晋升、离职、工作时限、薪酬福利、隐私保护等方面的合法权益。2023 年，万物云未发生大规模裁员或重组计划，亦未发生罢工或停工事件。

权益保障

我们遵循联合国《世界人权宣言》等政策，承诺遵守国际劳工组织核心公约条款，杜绝童工，反对强制劳动，反对职场骚扰，反对职场霸凌。

2023 年，我们将工作中侵害员工权益行为明确为公司级明令禁止行为，并倡导员工通过公司或法律等正当途径维护自身权益，设立专线电话、邮箱，承诺将在收到举报后的 8 小时内做出回应，以加强员工的职场保护，进一步打造安心、舒适的工作环境。

● 合规雇佣

万物云在员工入职前开展严格的人员信息审核，并在用工时进行落实复核；我们与所有入职员工签订劳动合同，并在劳动合同中明确约定员工的工作及假期时长。

● 禁止童工及强制劳动

万物云严格禁止雇佣童工、强迫劳动等违规用工行为，并制定禁止雇佣童工和禁止强迫劳动的政策，从用工管理、雇佣风险控制、承包商管理等多个方面采取了多项针对性的保障措施。我们的人力资源部门通过既定流程和控制检查点，确保我们的运作流程严谨，符合所有劳工法律和法规。同时，我们在聘请供应商及承包商时，强制要求承包商签署禁止雇佣童工与强迫劳动相关约定合同。报告期内，万物云未发生违反与童工和强迫劳工相关的法律和法规的情况。

● 女性权益保护

万物云严格遵守《妇女权益保护法》等相关法律法规，严格执行女性员工在孕产期和哺乳期的休假规定，确保女性员工享有平等薪酬福利、评奖评优和职业发展机会。我们切身关心女性员工的福祉，在女性员工的“五期”保护方面，严格遵循国家相关政策规定，确保她们的合法权益得到充分落实。

万物云有关女性员工权益保障工作均由稽核中心负责，以确保相关政策和措施得到有效执行。2023 年，我们向全体员工及其他服务提供人员重申《女性员工权益保障书》中的内容，实现了全员 100% 签署，以此承诺为员工提供一个零骚扰及欺凌的工作环境。我们倡导员工通过公司或法律等正当途径维护自身权益，亦为员工提供了明确的举报渠道，设立本部级和城市级女性员工权益保障责任人与专线电话、邮箱，以便在发现任何侵犯女性员工权益的行为时，能够及时上报，并对举报人的身份严格保密，确保他们不会因此遭受任何不利影响。

报告期内

100%

员工及其他服务提供人员签署《女性员工权益保障书》

孕期女性员工专属“关爱卡”

为了更好地关照女性员工，给予她们更多的关爱和支持，尤其是孕期的女性员工，我们在武汉财务远程交付中心大楼设置孕期员工专属“关爱卡”，并采取以下措施：

- **电梯礼让：**礼让乘坐电梯的孕期员工，确保她们在乘坐电梯时能够更加安全和舒适。
- **防摔跤桌椅：**提供专用的防摔跤桌椅，设计上考虑到孕期员工的安全，减少摔跤的风险。
- **母婴室：**在大楼内设立了专门的母婴室，为哺乳期的妈妈们提供一个私密、舒适的喂养环境。



薪酬福利

万物云感恩每一位员工及其他服务提供人员的付出与辛劳。我们秉持“激发组织活力，激发每一位奋斗者，持续创造真实价值”的理念，鼓励多劳多得、激发奋斗者，致力于建立公平且富有竞争力的薪酬及福利体系，尊重员工价值，吸引、激励并留存优秀人才，支持公司长期健康发展，与员工共享发展成果。

薪酬管理

万物云设立薪酬考核委员会，负责制定、审查公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案，并管理和监督公司员工的薪酬、绩效以及福利事务。该委员会由三名董事组成，其中两名独立非执行董事，以确保独立、客观地审议公司薪酬体系的公平性、竞争力和透明度，吸引和激励优秀员工。

我们为一线员工及服务者制定了基于服务交付工单（计件、计时、计收）的薪酬方案，确保薪酬规则直接透明，使员工能够通过努力工作增加收入，从而增强他们的成就感。对于管理、专业类员工，我们建立了与业绩和绩效挂钩的浮动激励机制，并根据岗位价值差异化薪酬结构，层级越高，浮动比例越大，以体现员工能力、业绩与薪酬的对应关系。

绩效考核

万物云遵循所在国家和地区的法律规定，制定《万物云个人绩效管理指导意见》，坚持同工同酬，并建立“以绩效为导向”的激励制度。公司为不同业务类型、层级和岗位的全体员工及其他服务提供人员制定了个性化的绩效管理要求，并实行季度和年度绩效考核。

员工持股计划

我们逐步建立多元化中长期激励机制，为了吸引和留住人才，促进员工与公司利益的紧密结合，推动公司的可持续增长和繁荣，万科企业于 2015 年 6 月为物业服务业务（即万物云）员工引入并采纳内部事业合伙人机制。目前，该事业合伙人机制已经进一步修订合并为“员工持股计划”。详情请参阅招股章程。

多元福利

万物云为员工提供多样化的福利。我们落实《劳动法》《社会保险法》《职工带薪年休假条例》等政策法规的要求，为员工提供五险一金等社会保障和福利，保障员工的法定节假日、年休假、婚假、丧假、产假等带薪休假，并提供员工高温补贴、供暖补贴等各项法定福利。在此基础上，我们也为员工提供普惠福利、岗位福利等额外福利，以期更好地照顾员工的生活，加强员工的幸福感。2023 年，我们进一步明确了福利政策的覆盖范围，将相关普惠福利、岗位福利等非法定福利逐步扩展至非合同员工（含实习生、聘任制等），为员工提供各种适合他们生活中不同阶段的福利选择，以体现公司对员工福祉的关注。

普惠福利

（不区分职级与绩效为所有员工发放）

节日关怀

春节在岗慰问物资

员工年度体检

商业保险

贺仪与奠仪

就餐补贴

员工活动

岗位福利

（根据员工的岗位职责、职级和绩效等动态发放）

车辆费补助

通讯费补助

派遣、挂职等异地办公安置补贴

员工学历提升教育福利

困难员工帮扶

我们致力于为有困难的员工提供必要的支持和帮助。员工共济会是由职委会发起成立的员工互助组织，实行“入会自愿、退会自由”原则，全部会员平等地享有权利、承担义务。共济会会员缴纳的会费用于援助遭遇重大疾病、意外伤害等灾难性事件而导致家庭经济困难的会员。报告期内，员工共济会共援助万物云员工及其他服务提供人员 158 人，援助金额人民币 837 万元。共济会成立以来，我们累计援助 609 名万物云员工及其他服务提供人员，合计金额人民币 3,519.4 万元。

报告期内

员工共济会共援助万物云员工及其他服务提供人员

158 人

合计援助金额人民币

837 万元

民主沟通

万物云聆听员工声音，持续畅通员工发声渠道，我们以“主动听取员工诉求，现场问题现场解决”为导向建立“十二条沟通渠道”，从“信息获取与日常沟通”“为自身成长助力”“为公司建言献策”“表扬、申诉与举报”四个方面，为员工提供畅所欲言的机会，同时提供多种沟通渠道及方式，充分保障员工的沟通权利，并接受全体监督，齐心协力营造阳光健康的工作环境。

我们在多个区域设立职工代表分会，每月定期召开会议，以示公司尊重和保障职工依法享有的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。我们支持职工参加公司管理活动，反映意见，监督侵害职工利益的违规违法行为，接受职工为维护自身利益而提出的投诉，维护职工合法权益，构建和谐劳动关系，促进公司健康发展。

我们尊重每一位员工的心声，并遵循“1237”原则及时处理及跟进员工投诉（即 1 个工作日内响应，2 个工作日内处理，3 个工作日内回复处理进展或结果，如投诉内容复杂性较高需要多部门协同调查，最长的处理时效不得超过 7 个工作日）。我们建立了员工心声管理系统，实现员工心声归集、分级及闭环管理，在确保员工心声得到响应的同时，充分尊重及保障员工隐私。报告期内，我们的员工心声的关单率达 90% 以上。

报告期内

员工心声的关单率达

90% 以上

同时，我们也在全国各区域设立员工关系专家专岗，以第三方视角负责绩效申诉等投诉问题的处理，并与专项小组共同讨论解决方案，查清事实，依法处理，在适用法律上一律平等，维护劳资双方利益。

人才发展

议题内涵

- 持续投放资源在员工发展，为员工提供与工作职责相匹配的知识及技能等多元化培训活动，致力提供良好的职业发展机会

万物云行动

- 提供人才数字罗盘、训练营等多元化培训项目，为员工提供多元化机会和晋升通道
- 提供“乐学”平台等线上学习平台，鼓励员工探索所需的学习机会
- 注重内训师团队的发展，将组织知识与智慧有效沉淀与传承

万物云搭建了广阔的发展平台，根据业务需要以及一线服务者个人职业规划发展，建立有利于他们发展的培训体系，提供多元的职业发展渠道以及学习机会。对于物业前台等从事简单重复劳动的一线服务者，我们启动了“万紫千红”好发展专项，帮助一线服务者学习新技能，向技术型、社会和情感沟通型的岗位转型。报告期内，万物云员工人均接受培训时长 77.8 小时。

报告期内
人均培训时长

77.8 小时

更多关于“万紫千红”好发展专项的内容，请参阅本报告第 17 页“万物云共同发展计划 - 爱成长：助力一线服务者多元成长”章节。

多元发展

我们认识到，对于公司的永续经营，人才是不可或缺的动能，因此我们注重人才挖掘和赋能，构建完整人才发展与培养体系，推出多种形式的培训产品及训练项目，畅通员工职业发展通道。公司针对不同类型和层级员工（包括实习生、兼职和外包员工），组织开展领导力和技能发展培训。

人才数字罗盘

万物云希望通过人才数字罗盘为员工提供公平透明的晋升机会，同时推动组织整体发展和效能提升。我们整合数据管理系统，并利用 AI 算法，巩固基础人才信息，持续更新关键岗位职责及任职资格等人才画像，建立了从人才筛选、入职引导、上岗认证、关键历练建档、训练和选拔进阶的全流程人才数字罗盘，为内部选拔和竞聘过程提供参考数据和建议，并在员工职业规划和发展方向上提供个性化推荐，助力他们实现职业成长。报告期内，我们累计完成 20 个关键岗位的岗位职责、任职资格、人才数字画像，实现了关键岗位储备人才标签 100% 覆盖，并为 7 个业务单元的岗位需求实现 100% 推送，实现数字化系统支持“人选岗”和“岗选人”。

关键岗位储备人才标签

100% 覆盖

训练营项目

我们围绕“领导力”“增长力”“专业力”开展了针对住宅管家、项目经理及项目总监、市场拓展岗位人员、高中基层干部等多种类型的员工训练营项目，提供多种培训及赋能活动，加速和激励人才的成长，使员工能够在各自领域内不断提升和发展。

领导力训练营

包括高级管理者教练、MPP（储备总监训练计划）、TPP（储备经理训练计划）、DPP（储备主管训练计划）等一系列领导力训练营，旨在持续选拔优秀人才夯实储备队伍，帮助新任主管、经理及总监成功转型。2023 年，我们对各类领导力项目的选拔方案进行了更新。此外，万物生以“培养公司未来领导者”为主要目标，为应届毕业生提供专属青年领导力培养计划。

增长力训练营

面向各个区域及业务单元市场拓展能力、支持业务快速打赢的需求，针对不同职级的市场拓展岗位人员进行业务产品、销售策略、客户关系管理等各方面市场拓展能力的赋能培训。2023 年，我们完成 7 类核心市场拓展岗位人员的评估与训练。

专业力训练营

根据万科物业业务实际需求，定制化打造项目经理和项目总监认证训练方案，帮助储备、新任项目经理得以快速胜任。2023 年，我们对认证方案进行更迭，完成 2,364 名项目经理和项目总监的认证，累计完成 40 个岗位的认证。

“风雷行动” 市场拓展岗位人员训练营

“风雷行动” 市场拓展岗位人员训练营是万物云根据市场发展需求定制的课程。在“风雷行动” 训练营中，管理层与市场拓展人员开展面对面沟通，由内训师帮助学员明确市场组织定位、人员职责、市场策略、人员运营思路，推动学员相互链接资源，转型成为更加职业化、专业化的市拓团队。2023 年，我们共举办了训练营 7 场，共计 281 位市场拓展岗位人员完成学习。



“风雷行动” 市场拓展岗位人员训练营培训现场 ▲



万物云执行董事何曙华先生为“风雷行动” 训练营学员授课 ▲

多元培训

万物云为员工提供宽广的学习平台，鼓励员工自主探索所需的学习机会。顺应数字化趋势，我们采取线上线下结合的模式，面向全体员工及其他服务提供人员打造免费开放使用的“乐学”线上平台和丰富前沿的线上课程资源，为员工精准投放课程，满足员工不同场景与阶段的学习与发展需求。2023 年，我们对“乐学”平台进行了进一步的升级，以关键岗位为核心，建立了针对关键岗位的专门学习内容，使得关键岗位的员工能够更便捷获取学习资源，实现了所做即在线所学。

万物云亦十分注重内部培训师团队的建设，通过师资选拔、赋能、授课、激励等方式，让德才兼备的绩优骨干成为课程讲师、将经验转化为知识分享，帮助他们走上更大的职业舞台。我们设立了《内部培训师管理办法》，组织了一支能够快速建设各项组织能力、有效传承企业文化的培训师团队，以保证讲师的授课质量并将组织知识与智慧有效沉淀与传承，配合公司多元化业务的高速发展。报告期内，有 2,797 名员工获得内训师评定，其中授课满意度与讲师 NPS (Net Promoter Score, 推荐指数) 均为 100% 的 795 人被评为“双百讲师”，是公司人才发展体系的中坚力量。

报告期内

2,797 名

员工获得内训师评定

职业健康与安全

议题内涵

- 遵守安全生产相关法律法规和健康安全管理体系要求，完善职工健康与安全管理相关制度，开展各类安全隐患排查与治理、员工安全意识技能培训与考核，全方位保障员工安全

万物云行动

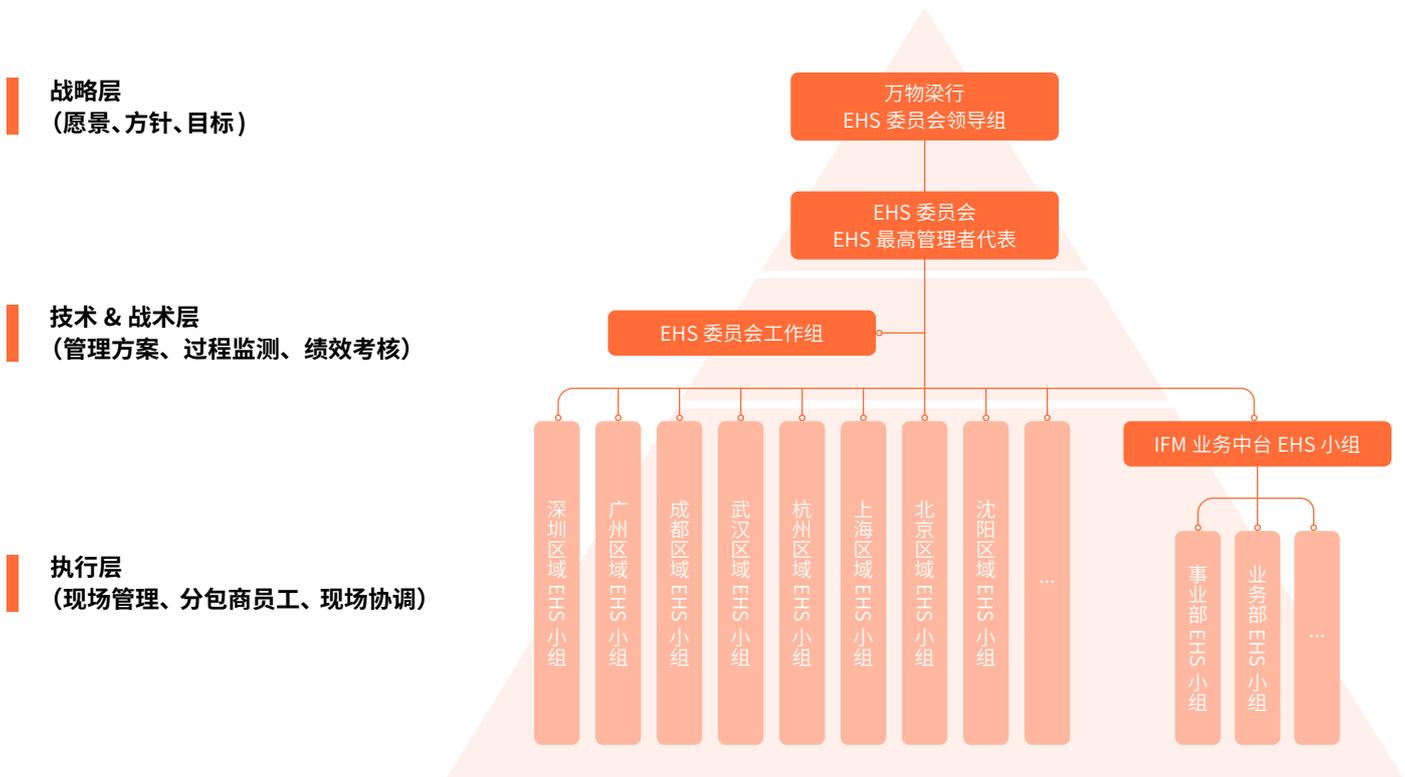
- 建立完善的健康安全管理体系
- 重大安全风险识别与管控
- 制定员工健康管理计划
- 员工健康安全培训宣贯
- 承包商员工健康与安全保障

万物云高度重视员工健康安全，我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规和《职业健康安全管理体系要求及使用指南》要求，贯彻落实《职业健康管理程序》《员工主动健康管理方案》等一系列针对员工健康与安全的内部管理标准与措施，致力于为员工创造安全舒适的工作环境。

健康安全管理体系

我们不断完善健康安全责任制，建立健全的健康安全组织架构与管理体系。万物云在各业务单元均设有健康与安全管理小组，由业务单元管理层担任主要负责人，负责指导监督业务单元的安全工作，确保健康安全工作的有效执行。职工代表大会对发生因工伤亡事故和其它严重危害职工健康的问题进行调查处理并提出意见。

在绩效考核方面，我们积极推动职业健康安全管理并提高管理层人员的责任感。我们将健康与安全作为重要指标纳入公司各业务单元各级管理层的绩效考核评价体系。根据公司的《质量事故管理办法》，因管理不善造成的人员安全事故将作为质量事故进行分级，并依照分级纳入相关业务负责人和对应管理层的考评绩效中。



万物梁行健康与安全管理委员会管理体系

重大安全风险识别与管控

我们定期对服务空间（即为各业务单元工作场所）中的潜在风险进行识别及管控，保障员工工作环境的健康与安全。2023 年，我们督促并支持各业务单元针对常见的事故隐患制定专项管控措施，以保障员工的安全。同时，我们持续开展职业健康与安全管理标准化工作，并积极推进安全认证工作。截至 2023 年，万科物业、万物梁行与祥盈企服均获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

健康安全制度与措施

员工的身体健康是公司发展的基石，同时也是公司、员工及其家人的宝贵资产。万物云各业务单元在各个区域开展安全管理专项工作，由 EHS (Environment, Health and Safety, 环境、职业健康安全管理) 专家、业务督导专家和质量事故督导共同完成安全管理政策的制定及落实。

针对物业服务空间、办公区域以及一线员工生活区域的员工健康安全，我们采取以下常态化举措：

对于物业服务空间的人员安全保障

公司规定为在岗人员配置相应的劳动防护用品，配备符合安全标准要求的工具设备，并定期检查和保养。明确规定人员需要用到的危险品的购置、存储使用要符合《危险品管理规范》要求，结合实际情况，为项目各类施工作业、设备设施维护保养等配置足够的安全警示标识与隔离围挡。

在办公区域的员工健康安全方面

公司致力于为员工提供安全、舒适的办公环境，包括为员工配备符合人体工学的座椅和健身设备，降低员工工作疲劳；在办公区域全面禁烟，配备空气净化器和绿色植物、调整办公区域湿度，改善办公区域空气质量和舒适度。此外，我们在部分办公区域配置了 AED；未来，我们致力于实现 AED 的办公区域全覆盖。

在生活区域的员工健康安全方面

我们落实“员工三好”，对一线服务者食堂、宿舍环境进行标准化管理与监督。2023 年，我们对遍布全国绝大多数地区的 3,216 户员工宿舍进行“星级评定”，从设施完好、整洁卫生、设备齐全、文化建设、信息管理、风险管控等五个维度评定员工宿舍的“星级”，以“星级评定”体系驱动业务单元主动改善所辖范围内的员工宿舍管理，旨在为一线服务者提供安全、健康、舒适的生活环境。



珠海东方威尼城员工宿舍房间及厨房 ▲

为关注员工的身心健康，提升员工的健康水平，预防和控制职业风险，我们在 2023 年发布了员工健康管理计划。该计划从入职体检管理、BMI (Body Mass Index, 身体质量指数) 管理、年度体检数据观测、乐跑文化活动等方面设立管理机制，对员工健康水平进行监测、提醒和适度干预。同时，我们设立员工 BMI 的管理责任人，根据员工的 BMI 情况制定健康发展计划、组织健康运动活动，并设立“阳光健康奖”以激励在员工健康管理工作中表现突出的团队或个人，切实维护员工的身体健康与生命安全。2023 年，员工工伤保险覆盖率 100%。

健康安全培训宣贯

我们强调安全第一的工作观念，在全员签署的《职员手册》中的“职业安全十法则”强调：“不提倡以牺牲健康为代价的工作奉献”“做事情应以确保自身安全为前提”等原则。此外，公司通过多种途径，推动全体员工学习并掌握更多职业安全知识与注意事项：我们在部分一线工作场所设立“员工应知应会训练中心”，针对交通避险、触电救治、异常灾害天气应对、消防安全等 11 类紧急情况的应对策略进行宣贯，并在“乐学”员工培训平台制作职业安全系列课程，以便员工能够学习必要的知识和技能，共筑职业安全屏障。

同时，为持续提升公司的安全能力建设，夯实安全意识，公司通过培训考核等方式，提升员工健康安全意识与能力。

我们要求新员工正式上岗前必须参加职业安全培训和考核，报告期内，新员工职业安全培训受训率 100%；老员工定期开展职业安全培训和考核；部分作业岗位未经安全生产培训考核不得上岗作业。

报告期内
新员工职业安全培训受训率

100%

我们要求安全相关关键岗位人员(如安全负责人员、特种作业人员)进行定期演练、培训和考核；特种作业人员应持证上岗并按要求参加国家法规要求的培训。

我们推动一线面客服务者 CPR 培训认证和服务空间内 AED 配置，提升员工的急救意识和技能。

相关方健康管理

万物云高度重视承包商员工的健康与安全保障，我们在与承包商等合作伙伴签订合同时，明确提出与万物云内部管理同等标准的健康与安全要求，向承包商传达与内部员工一致的健康与安全政策，要求其必须严格执行国家、地方、行业及相关单位有关职业健康、安全与环境的相关法律法规和规章制度，保证其健康安全所必须的人、财、物投入。

为了能够推动承包商员工的健康安全建设，我们《外包协议》明确规定将健康与安全因素纳入服务评估之中，并且要求承包商编制安全应急预案，并对预案进行落实和演练。在公司的员工健康管理计划等员工健康与安全绩效统计指标的设定中，我们也将承包商员工的健康安全绩效纳入统计范围，并与公司员工的统计标准保持一致。

对于保洁类服务供应商，我们亦有职业安全规定：在与承包商签署《清洁开荒合同》时，我们要求承包商必须签署《清洁作业安全管理协议》，明确规定：作业人员必须系安全带，拴安全钩，戴安全帽，穿胶鞋，如遇有风力在五级以上、雷电、暴雨、大雾等恶劣天气时必须停止高处作业；清洁开荒人员在使用盐酸、刀片等危险清洁用品或用具时，明确要求须经过专业培训，佩戴胶手套、口罩、袖套等防护工具。

此外，我们不定期对承包商员工开展职业安全培训，组织安全规范考试等，以提高其安全意识。

安全培训

要求承包商的服务人员需遵守《衍生工程安全文明施工管理规范》，对服务人员进行专业知识、技能培训。

持证上岗

要求施工人员需持证上岗，并通过《安全生产（工程）》课程培训，且考核合格后方可上岗服务。特殊作业必须持有对应的特殊作业操作证。

健康管理

对承包商员工的健康进行管理，包括：入职体检、日常监测血压、血糖等健康指标，保护承包商员工的身心健康。

2023 年，我们对向万物云提供安全、维修、保洁类服务的承包商关键岗位人员实行 100% 工伤保险或雇主责任险覆盖。



社区共生

- 客户健康与安全
- 服务品质提升
- 客户满意度提升
- 推动行业发展
- 促进社区发展

管家正在陪伴老人下棋

我们的理念

万物云秉持“以客户为中心”的服务理念，致力于打造健康、安全的服务环境，坚持为客户提供舒适满意、高品质的多样化服务。同时，我们将企业自身发展与履行社会责任紧密融合，致力于打造更加和谐美好的社会环境。

我们的策略

我们严格遵守安全生产管理相关法律法规，在物业管理及运营的过程中建立了完善的安全管理体系，保障客户健康安全。同时，我们重视服务品质的提升，持续致力于通过科技的投入优化服务能力，为住宅空间、商企空间、城市空间提供优质的服务。

我们用心聆听客户的声音，针对投诉问题进行及时跟进处理，快速响应客户诉求，不断精进服务质量，提高客户的满意度。我们建立详细完善的信息安全及隐私保护管理机制，最大限度保护客户隐私安全。

我们积极参与行业内的交流互动，以开放合作、共赢发展的理念为行业的持续繁荣做出努力。同时，我们高度关注社区文化建设，积极投身于各种公益慈善活动，助力乡村振兴计划。我们充分利用自身的战略优势和行业影响力，以行动彰显社会责任感，为改善社区环境贡献力量。

目标进展

目标

- 保障客户健康安全与信息隐私安全

目标进展

- 2023 年，万物云全面开展员工的 CPR（心肺复苏术）认证培训，在各地红十字会机构和急救公益机构的帮助下，共计 3.9 万名在职员工及其他服务提供人员完成 CPR 实操培训，超过 18 万人次员工及其他服务提供人员接受 CPR 理论科普培训；

- 保障客户健康安全与信息隐私安全
 - 2023 年全国住宅和商企空间新增配置 AED 1,346 台；其中深圳市实现面客服务者 100% 通过 CPR 急救认证及住宅小区 AED 全覆盖；
 - 2023 年，万物云员工及其他服务提供人员通过 CPR 急救技能成功挽救生命事件共 12 起；
 - 2023 年，住宅服务空间内电梯困人率下降 62%，实现电梯年化困人次数 0.023 次 / 台 / 年，优于上一年的 0.06 次 / 台 / 年和国家标准 1.4 次 / 台 / 年。
- 持续完善客户服务体系，改善客户满意度
 - 2023 年，住宅服务空间千户均投诉发生率同比 2022 年下降 0.11 单 / 千户。
- 积极推动行业交流发展，践行社会责任
 - 2023 年，万物云发布首个物业行业 AI 大模型“天秤业委会工作台”；
 - 2023 年，万物梁行与 RICS、同济大学共同撰写并发布《中国商企空间低碳物业白皮书》。
- 不断加强与合作社区的互动，推动建设和谐邻里关系，致力促进社区发展，贡献“改变社区的力量”
 - 营造幸福社区，推出了创新服务“脱单交友”专区，牵线 200 多位业主，促成 4 对业主步入婚姻殿堂；
 - “朴里节”社区文化活动覆盖了全国 120 多个城市的 2,500 多个小区，吸引了超过 500 万户家庭联结参与；
 - 公益投入逾 255.8 万元（包含友邻计划及公益捐赠）。

客户健康与安全

议题内涵

- 评估产品和服务类别对客户健康和安全的影响，制定安全管理制度与安全应急预案，守护客户健康与安全

万物云行动

- 服务空间安全管理逐步智慧化
- 关爱服务空间内特殊群体
- 加强对客安全培训，强化服务空间突发事件处理能力

保障客户健康与安全是万物云的重要责任。为减少服务空间人员突发疾病、自杀自残等非正常死亡事件，我们于报告期内推出了“G4 行动”，加大力度开展面对面客服务者 CPR 的培训认证、在服务空间配置急救设备 AED，并有针对性地对空巢老人等特殊群体展开关怀服务。

此外，公司严格遵守安全生产管理相关法律法规，在物业管理及运营的过程中建立了完善的安全管理体系，定期开展项目危险源识别工作并建立管控机制，充分利用 AI (Artificial Intelligence, 人工智能) 科技赋能，预防和降低各类事故，探索数字智能安全管控新模式。

更多关于“G4 行动”及空巢老人关怀的内容，请参阅本报告第 13 页“万物云共同发展计划 - 爱生命：减少服务空间非正常死亡”章节。

智能安全管理

从“传统物业服务”到“智慧化服务”，我们逐步使用智能技术手段，在提升服务空间安全管理水平的同时，为客户带来了更加便捷和安全的的生活体验。

更多关于 AI 巡逻车的内容，请参阅本报告第 46 页“服务品质提升 - 空间智慧服务”章节。

城市 E 控中心

城市 E 控中心是万科物业所服务小区的城市级社区智能安防调度中心，通过远程监控、调度、AI 告警等方式，实时监控所服务的社区，随时掌握小区安全动态。此外，中心远程坐席 24 小时在线，会在一些异常情况发生时，及时处理异常情况，快速解决客户遇到的问题，实现全天候“远程 + 实地”的双重安全守护，大大提升了小区的安全性，守护业主安全。

智慧通行

我们的小区门禁系统已经全面升级为智能门禁，配备了“黑猫”系列智能设备，业主可以通过刷脸、刷卡或扫描二维码等多种方式便捷地进入小区。AI 识别技术的引入取代了传统的门岗识人和外来人员纸质登记，提供了全方位的智能高效的安全保护。同时，出入口的智能设备也替代了以往的机械操作，实现了停车场的智能化管理。

边缘 AI 巡检

我们利用搭载了人工智能技术的 AI 巡逻车，提升巡检效率和质量。

安全风险排查

我们在住宅和商企服务领域均开展了环境、健康与安全 (EHS) 工作，并在区域项目试行《EHS 手册》，竭力为客户提供一个安全、健康的生活和工作环境。我们建立了专项安全检查体系，定期对服务空间进行安全隐患排查，包括设备房巡查、硬件设备维护、公共设施加固等，确保每日固定巡查，并对发现的问题进行快速申报和整改。

我们每年对项目风险进行识别，制定排查清单，并根据清单定期进行现场隐患排查，记录问题清单，并定期进行复盘和跟踪。我们针对重点风险内容制定针对性措施，检查动作，包括极端天气应对、智慧物业机械设备、消防安全等，并实时更新风险模块。

“百日安全”行动

报告期内，万科物业打造安全防护“百日安全”行动，全力保障项目全年最后一百天安全运行。我们建立了“四防”体系，全力保障项目安全运行，守护客户的人身与财产安全。

- **人防**：以“人防”为基础，强化技能培训，确保安全人员每月完成培训并通过考核；
- **物防**：以“物防”为支撑，实现关键区域监控全覆盖，并定期巡查以保障有效防范；
- **技防**：以“技防”为核心，提升管理精度，定期进行巡逻和应急处置演练，有效防范并降低了安全风险。
- **客防**：以“客防”为支持，通过开展防盗演练、居家安全宣传、开展租户空置房安全管理，加强客户居家自我防范意识，提升项目整体安全防范系数。



“物防”关键区域监控全覆盖 ▲

对客安全培训

在住宅、商企和城市空间，我们通过线上、线下相结合的方式向客户传递极端天气风险防范、火灾应急处理、泳池溺水防范等各类安全知识，并通过楼宇大堂、小区门岗、电梯空间等高人流量空间的海报张贴、对客宣传活动、管家微信推送通知等方式进行客户安全教育。

本年度，万科物业组织了四次安全文化活动，包括国家安全生产月、119 消防宣传月、水灾警示日和火灾警示日。通过应急联动演练、社区消防安全推广和线上消防知识竞赛等丰富多样的活动，提高客户的安全意识。截至报告期末，住宅服务空间内开展的对客安全培训与宣传活动共吸引超 12.2 万客户的关注和参与。

服务空间突发事件处理

为了能够快速高效的应对服务空间发生的突发事件，加强针对服务空间突发事件的管控，万物云已制定《突发事件管理指引》《现场突发事件信息报送制度》等制度规范，并明确了突发事件处理架构和管理手段，以及各层级应急处置流程、小组成员构成及人员职责分工。

针对服务空间内的突发事件，我们制定分场景的突发事件管理方案，远程进行实时监测和跟踪，出现问题远程第一时间介入，联动现场跟进处置，根据不同级别突发事件进行差异化干预处置。当突发事件涉及火灾、水质污染、停梯 24 小时、地库进水、泳池溺水等风险事件发生时，我们能在 3 分钟内借助“助英台 APP”（用于突发报事、工单打卡和互助交流等方面的服务者端应用）和“云调度 IOC”（Intelligent Operation Center, 智能运营中心）工作台系统一键上报，及时开展现场应急处置，为客户的健康与安全保驾护航。

此外，我们定期开展针对服务空间突发事件如极端天气、火灾、停梯等应急处理培训，提高员工的安全意识及安全管理水平。

服务品质提升

议题内涵

- 制定统一的服务标准，完善物业管理服务体系，通过加强质量督导，不断提升物管服务质量及效率。充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用，提供安全、便利的智慧化物业服务；积极参与智慧城市建设，以科技连接空间设施、设备、资产，人们的生活、工作及商业活动

万物云行动

- 完善品质服务四级督导体系
- 探索 AI 物联网等信息技术的行业应用，开拓科技赋能空间服务新途径

万物云一直践行“做服务者”“永争第一”以及“阳光健康”的文化价值观，始终保持对空间及资产、对广大客户及广大服务者的尊重，坚持做好服务者且勇于创新，并将持续致力于通过科技的投入优化服务能力，达到“重塑空间效率，服务历久弥新”。

住宅服务

匠心品质服务

万物云严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《物业管理条例》等法律法规，制定了《住宅业务质量四级督导体系》等多项服务管理制度，全面落实质量管理标准，用以保障物业服务质量，保证公司住宅业务服务品质稳步提升。

在报告期内，我们对住宅业务质量四级督导体系进行了持续优化，按照“一级监督一级，一级对一级负责”的原则进行迭代，先后推出了《住宅业务质量四级督导体系 2.0》和《住宅业务质量四级督导体系 3.0》更新版本，形成了“总部 - 区域 - 分公司 - 项目”的线上与线下督导机制。我们遵循以下督导原则：

线上检查与线下检查相结合	以督导问题整改为主，现场检查为辅
各级检查与工资、考核和晋升直接挂钩	客户触点检查与专业系统检查相结合

同时，我们界定了各级督导的方式和侧重点，明确各级质量管理的兜底责任人；建立质量问题追责机制，不同种类的问题（例如客户投诉、内部巡检等）基于严重程度分级分层追责到具体负责人，确保万科物业在管项目全面落实质量管理标准，切实提升服务质量督导能力，确保公司住宅业务服务品质稳步提升。

此外，我们进一步完善了四级督导体系下的“三个闭环”管理机制。我们通过结合线上监控与线下实地检查的方式，实施了对项目的“分班管理”，确保了各级监督的有效执行，有效推动了现场服务质量的改善，提升客户满意度。



四级督导体系下的“三个闭环”

管家式服务赋能提升专项

我们首创的管家式全生命周期住宅物业服务以技术驱动，为客户打造健康、人本、丰盛的宜居家园，提供从地产规划设计，到开工、开盘、交付、装修、入住、出租出售的房地产全生命周期服务，为业主资产保值增值保驾护航，致力于“让更多用户体验物业服务之美好”。

报告期内，我们专注于提升管家的专业服务技能，实施了针对管家式服务的赋能提升计划，致力于精益服务品质，提供更加卓越的客户体验。

- **信息归口：**我们统一了所有管家条线的信息出口，并明确了信息发布的机制，确保信息的准确性和及时性；
- **流程规范：**我们规范了对客服务流程，强化服务营销技巧，并通过有效沟通，帮助管家快速建立与客户的信任关系；
- **团队优化：**我们注重管家“三好”建设，即“好环境、好发展、好班长”，以稳定和提升管家团队的整体素质；
- **赋能提升：**我们使用数字化赋能分享平台，聚焦最佳实践分享，将优秀经验、方法转化为有价值的课程，助力整体服务力的提升。

暖心温度服务

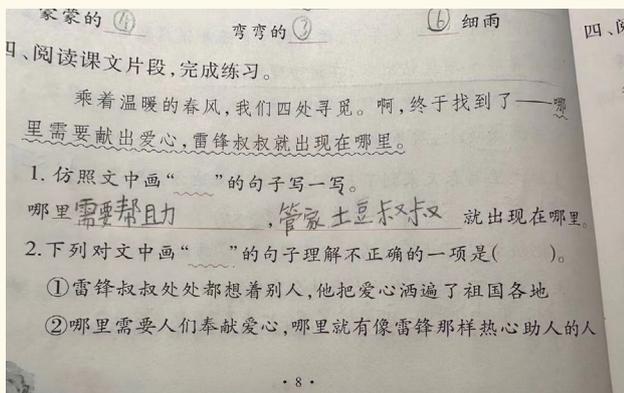
我们巩固服务基础，遵循《我为客户做件事行动指引》《客户归家温度服务手册》《业务管家岗位操作指南》以及《万科物业空巢老人服务清单》等内部制度，不断细化服务流程，为客户提供更加温馨和周到的服务。

本年度，我们编制了《服务意识和品质标准手册》，详尽地整合了万物云的企业文化、蝶城的口号、二十项品质服务标准以及二十三个客户服务接触点，为管家、维修、保洁和绿化等关键岗位设定了明确的日常工作和服务标准，为住户营造更温馨优质的居住环境，提升客户满意度。

此外，我们特别关注空间内的特殊人群，如老年人、儿童以及快递和外卖服务人员，为他们提供更加细致和人性化的服务。

被小业主写进作业里的管家“土豆叔叔”

“哪里需要帮助，管家土豆叔叔就出现在哪里。”这是一位小学二年级的小女孩在作业本上写下的句子。这位被昵称为“土豆叔叔”的人物，正是深圳翰邻城小区的万科物业管家袁远山，管家代号“土豆”。因为踏实、勤恳和尽心尽责，他收获了小区众多业主们的喜爱。数年来频繁上门帮忙解决问题的他，早已成为许多业主家中最熟悉的人。于是，在看到作业中的“雷锋叔叔”时，小女孩自然而然地就想到了自己的“土豆叔叔”，留下这个质朴又暖心的答案。



小业主的作业 ▲



袁远山正在整理自行车停放点 ▲

更多关于住宅空间暖心温度服务的内容，请参阅本报告第 53 页“促进社区发展 - 社区文化建设”章节。

商企服务

我们聚焦于提供商企空间全生命周期管理服务的解决方案，包含物业管理（Property Management）、综合设施管理服务（Integrated Facility Management）、能源管理和围绕商企空间的创新增值服务。

匠心品质服务

品质检查管理体系

在商企服务空间，我们根据《四级督导现场品质检查管理办法》《服务过程监视与测量控制程序》等制度，对各层级进行全方位品控管理。

本年度，为了进一步提升督导工作的效率、标准化、简便性和适用性，运营管理中心对《四级督导现场品质检查管理办法》进行了修订，迭代更新了检查频次、方式和标准等内容，强调从管理层视角对项目现场、员工和健康安全等方面进行检查，并明确由各区域四级督导对接人负责跟踪检查闭环。同时，结合品质检查的线上功能，我们对部分操作流程进行了详细说明和增补，以进一步优化督导流程。

品质检查标准制定

我们依据服务性质、物业类型、客户需求等定制检查标准，并结合客户考核、合同要求及地方政策，增补特定指标，形成针对性的督导考核体系。区域业务部门将审核这些标准，并定期检查自定义模块的使用情况。运营管理中心将随机公布使用结果，确保检查标准的差异化适应性。

万物梁行 QCC 专项改善行动

报告期内，万物梁行开展了围绕服务品质提升的 QCC（Quality Control Circle，品管圈）专项改善行动。由各个区域公司组建 QCC 专项小组，通过定期调研和报告输出，将优秀的品质管理举措进行沉淀，并推广到更多一线项目。这一专项改善行动不仅增强了员工的参与感和团队协作能力，提高了服务质量，展现了万物梁行对持续改进和卓越服务的不懈努力。



QCC 优秀举措：提升施工安全管理水平教育基地打造 ▲

暖心温度服务

在商业企业服务领域，我们不断深化对空间所有者、使用者和体验者需求的理解，致力于提供周到细致的服务，包括在办公区引入眼睛清洁服务、为客户提供急救药品、通过快递编号帮助客户更快取件等。在城市展厅和大型公共活动（如杭州亚运会）等其他服务场景，万物梁行亦根据实际需要，为客户提供中英文讲解、礼宾接待、团餐等符合场景需求的高品质服务。

金牌讲解员戴成

2023 年 10 月，联合国副秘书长麦慕娜·谢里夫女士一行前往深圳调研甘泉路近零碳示范项目低碳改造立体停车库。深圳市住建局委托物业服务商万物梁行承接接待任务。该项目开设时间短、接待规格高，万物梁行的接待讲解员戴成接到任务后，不断与项目的展厅磨合、克服语言关，最后顺利完成讲解接待任务。

该事件被深圳市电视台《深视新闻》正面报道，并获得深圳市住建局表扬信，提升了公司知名度，为今后公司类似接待提供了宝贵经验。报告期内，戴成还获得了“深圳市顾客满意服务明星（个人）奖”，该奖展示了公司在物业行业中的服务品质。



正在展厅做讲解的戴成 ▲

城市服务

万物云智慧城市业务因地制宜，直面公共服务分包碎片化导致的劳动力重复低效或服务缺位的情况，将物业管理的系统性思维和流程管理能力融入城市治理，破除传统“分散作业”模式“各扫门前雪”的边界局限，实现了市政一体化集约管理。

● 全域智能运营

本年度，我们在城市治理创新实践论坛上推出了“智慧城市全域智能运营解决方案”，进一步提升城市治理能力，深化了“全域智能运营”服务模式的实践，实现城市空间综合服务的“整合、智能、共建”，塑造城市治理的“智慧典范”。

广州三元里城中村打造智慧化新模式

依托智慧运营平台，我们为广州白云区三元里城中村打造“镇街全域一体化服务治理”的智慧化新模式。2023 年，全面推进环卫保洁的智慧化升级，创新性地将智慧城中村管理建设扩大到整个街道的智慧运营建设，协助建成三元里智慧城市运营指挥中心。

协同白云区“城市大脑”数据平台，履行网格化协管、数据收集研判、应急指挥调度、综合性管理派单、各类事件督办等 5 大核心功能，通过治理网格化、调度可视化等运作机制，可快速响应并处置市政环卫等多项城市日常治理工作，显著提高基层管理运作效能。自广州市白云区智慧城管系统上线至今，累计处置报事工单超 5 万宗，工单完成率 100%。



三元里智慧城市运营指挥中心 ▲

面对周边缺少专业物业管理的老旧小区和城中村，万物云城通过联合政府和其他社区服务供应方共管共治的方式，围绕基础设施焕新、数字化设备基建、牵动社区共建共生等板块，探索老旧小区治理之道。

更多关于老旧小区治理的内容，请参阅本报告第 21 页“万物云共同发展计划 - 爱社区：物业更新及与周边社区共生”章节。

空间智慧服务

万物云已开发多个智慧应用平台及产品，整合社区的人、地、物、情、事等资源，推动不同系统间数据的互联互通，打通“人一空间一服务”，为客户提供一体化智慧服务，全面提升智慧空间服务能力，促进服务空间管理的标准化、智能化和现代化，全方位提升空间服务的能力和效率。

2023 年，我们在空间智慧服务领域不断深化研究与实践，特别聚焦于“灵石”边缘服务器在蝶城的广泛部署及其应用成效，同时积极推动搭载 AI 技术的产品——包括“AI 巡逻车”“AI 智能助手”和“AI 调度”——与各项业务服务的深度融合。

项目

项目介绍及年度进展

“灵石”边缘服务器

灵石边缘服务器方案作为一种全面的智能空间解决方案，应用于“驻场经理 AI 工作台”，为顾客提供整合软硬件的边缘计算服务，快速搭建支持业务运行的“边缘计算机房”。该方案通过集成人工智能、边缘计算、大数据等先进技术，促进社区、园区、城市等空间的智慧化转型，实现设备自控、能源管理、通行控制、消防、安防等智慧管理功能，满足安全、便捷、效率、节能和低碳的综合需求。

截至报告期末，已在 404 个住宅项目部署 459 台“灵石”边缘服务器，实现了可行项目范围内 100% 完成 AI 巡检接入与落地。

AI 巡逻车

传统的人工巡检面临效率低、时效性差等多种问题，难以满足城市治理复杂多变的需求。AI 巡逻车是集成了物联网、云计算、AI 算法等前沿技术的智慧巡检产品，装备有高清摄像头、车载显示屏和边缘 AI 服务器等专业设备。该产品通过结合智慧系统、智能机器人和员工辅助的巡查机制，推动城市治理向机械化智能化、数据分析型和主动发现型转变，适用于城市主次干道、背街小巷、小区公园等多种场景，显著提升巡查效率。

截至报告期末，AI 巡逻车已在万物云城的多个项目和政府街道投入使用，能够在城市道路上快速识别违规事件，并将信息自动上传至数字化平台，形成工单并指派给相应工作人员处理，大幅提高了巡查速度和覆盖范围。



AI 巡逻车 ▲

AI 智能助手

AI 智能助手是物业行业首个大模型，通过建立标准化的知识收集、萃取、管理的工作机制，产生了 19 万 + 原始问答对话，形成 8,000+ 条人工校验的高质量物权知识训练集，让物权知识得到普及，实现行业高质量发展。

报告期内，万物云首个物业行业大模型应用“天秤业委会工作台”上线。天秤业委会工作台的 AI 顾问为超过 21 万业委会成员和热心业主提供服务，答复满意度高达 85%，有效提升了社区治理效率。

AI 调度

传统的工单派单系统依赖人工操作，效率低，响应时间长，且工单验收效率不高。万物云通过 AI 推荐派单和 AI 检验，利用历史数据生成员工画像和工单特征值，采用先进的推荐算法，提高派单的准确性和验收效率。

报告期内，我们已完成基于行业领先的推荐技术架构，成功打造实时高效的 AI 派工单系统“飞鸽”任务平台，提供高可用的劳动力 AI 调度能力，已试点 98 个项目，通用派单模型准确性超过 98%。

客户满意度提升

议题内涵

- 重视客户感受，定期对客户进行满意度调查，完善投诉管理，根据客户反馈意见，及时进行业务改进工作

万物云行动

- 开展年度满意度提升十大专项
- 持续优化投诉管理与处理流程

万物云严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规要求，坚持以客户为服务导向，将客户满意度放在首位，尊重并保护消费者的合法权益。我们通过规范化与精细化管理，不断强化客户服务意识，提高服务质量。我们持续关注客户的满意度反馈情况，完善客户满意度管理体系，有效识别提供服务过程中客户的痛点难点，改善客户体验。

满意度提升

客户沟通渠道

本年度，为了增强客户沟通体验，我们新增了多个触达渠道，包括在“住这儿”App 客户端进行满意度调查，针对整体服务印象和业务品质进行评分、通过管家微信推送信息，以及在客户缴费后提供评价机会。此外，我们还升级了数字化系统，以便更好地收集物业服务评价。要求一线员工对差评工单进行反馈和沟通，以确保客户满意度得到实质性提升。

客户满意度调查

我们在客户满意度方面设立科学的目标，例如将满意度作为部分业务单元年度考核的衡量指标之一，亦巩固提升客户口碑。我们采用电话访问、扫码调研、上门走访等多种方式进行客户满意度调研，并进行深入分析。本年度，万科物业针对管理中的住宅项目进行了全面的客户满意度调查。通过 4009 电话调查，我们收集了客户对万科物业整体服务、居住环境安全、绿化、清洁、设备设施以及管家服务等方面的详细评价和反馈。

满意度提升专项

为进一步提高客户满意度，我们借鉴先进区域的管理经验和实践，以此提升我们其他区域的服务品质和客户满意度。同时，我们正式启动了“2023 年满意度专项行动”，旨在通过十项精心策划的行动，全面提升客户的服务体验，确保满意度得到显著提升。



万科物业获得 “2023 中国住宅物业服务力 TOP1 企业”
 万科物业获得 “2023 中国物业服务满意度领先企业”
 万物梁行获得 “2023 年中国写字楼物业服务领先企业”

2023 年满意度专项行动

绿茵行动	走现场，见客户	服务态度改善
“参与式”社区文化活动组织	清洁卫生专项整治	安全感打造
亮灯行动	设备房开放日专项行动	客户乘梯体验提升
		管家赋能提升

“绿茵行动” 重塑环境绿色美好

2023 年 2 月，万科物业全面启动“绿茵行动”，全面开展绿化专项整治工作，推进全国在管小区的绿化美化工程，重塑“草绿如地毯”“秩序井然环境好”的园林品质。截至报告期末，已在全国 77 个城市 3,417 个小区进行了补植复绿，已完成并通过验收的绿化补植面积约 350.86 万平方米。

截至报告期末，“绿茵行动”取得了显著成效，绿化养护工作得到了有效执行和改善：

- 项目草坪在视觉检查中显示出平整且在生长季节呈现浓绿色，地被灌木密度适中，生长状况良好，形态美观；
- 项目绿化区域未出现踩踏、黄土裸露现象，也未因养护不当导致苗木枯死。



绿化养护现场 ▲

“设备房开放日” 专项行动

“阳光透明”是万科物业的服务基因，设施设备运行好是万科物业的服务主张。为全面消除管理盲区，践行全面品质理念，保证项目各设施稳定运行，隐蔽空间环境整洁，让服务历久弥新。万科物业于 2023 年 1 月正式启动“设备房开放日”活动，截至报告期末，共 2,100 余个项目完成开放，约 2 万业主参与线下参观活动。



工作人员正在向业主介绍设备房 ▲

投诉管理

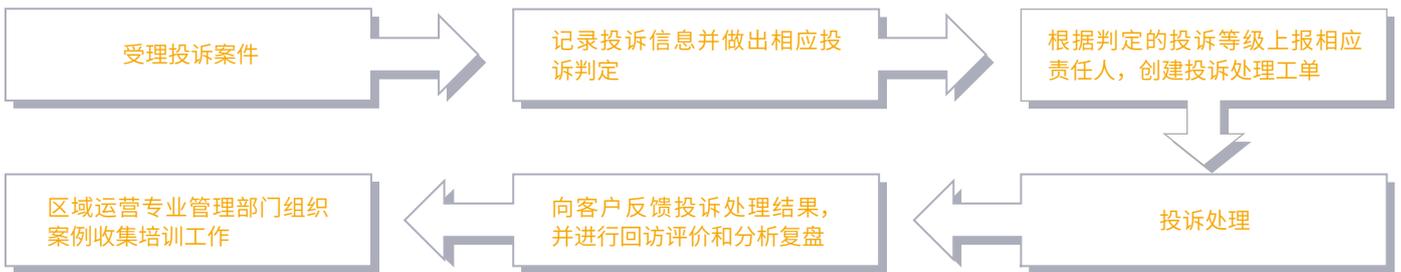
万物云致力于优化投诉管理流程，确保客户投诉得到迅速且有效的解决，减少重复投诉的发生，从而提升客户满意度。公司各业务单元制定了符合自身业务需求的客户投诉管理政策，为客户提供更加专业和个性化的投诉处理服务体验。

业务部门	制度文件（部分）
万科物业	《住宅物业客户投诉管理制度》
万物梁行	《客户投诉管理程序》
万物云城	《客户投诉处理控制程序》
万物为家	《朴邻投诉处理规范》 《研选家回访面客规范及售后处理机制》
第五空间	《客户投诉处理管理规范 V1.0》

我们积极响应客户的诉求，帮助客户解决问题，客户与我们的沟通渠道包括公司 400 热线电话、现场反馈以及“住这儿”App 客户端等。

在受理客户的投诉时，我们清晰记录投诉内容，组织相关人员分析客诉原因，并通过数字化平台及时反馈并跟进投诉事件的后续处理情况，形成问题闭环。我们对客户的投诉均有过程管控，根据投诉的不同等级，规定不同职级的人员进行跟进，确保客户诉求得到妥善解决，并针对投诉处理过程进行复盘，不断改进投诉处理机制，改善客户满意度。

我们亦遵循“1237”原则处理客户投诉（即 1 天内响应，2 天内处理，无法处理的事件在相应的 3 天内反馈处理方案并协调资源，与投诉方保持充分沟通在 7 天内处理完毕，并关闭投诉工单）；若在某一等级中，超过 24 小时未与客户取得联系，或 48 小时内未提供处理方案，或者客户对已提供的处理结果不满意，该情况将被自动升级处理。



投诉处理流程

推动行业发展

议题内涵

- 坚持开放共享理念，积极参与行业组织、加强行业交流、赋能及推动行业发展与进步

万物云行动

- 创造行业人才就业机会，搭建培养平台
- 创新突破，深化行业交流，共促发展

万物云致力于通过促进就业机会和深化行业交流，成为行业内的引领者和创新者。我们秉持开放合作的态度，努力构建共同成长的行业生态，为客户提供更加优质、高效的服务，赋能并推动整个行业的创新和进步。

创新赋能

伴随着《物权法》赋权，业主的行权意识在不断增强。同时，顺应物业管理行业对高效透明治理的需求及数字化转型趋势。2023 年，万物云总结自身与业委会、业主议事的丰富经验在行业中率先突破创新，推出了“天秤业委会工作台”，旨在为小区业委会提供一体化智能管理解决方案。该平台通过微信小程序，集成了投票、公告和财务管理等核心功能，显著提升了业委会的工作效率，不仅为小区共治共建提供了新的路径，更助力整个物业行业的公开透明和创新发展，增强了社区的活力和业主的信任，推动了社区建设的有益发展。

截至报告期末，天秤业委会工作台已在 123 个城市的 2,844 个小区中实施，服务超过 21 万业委会成员和热心业主，有效推动了业委会的建立和社区问题的解决，显著提高了社区治理的透明度和效率。此外，它还为 600 多个非万物云管理的小区提供了咨询支持，建立了业委会互助学习平台，促进了行业内经验交流和治理能力的提升。



截至报告期末
天秤业委会工作台已覆盖全国

123 个城市

2,844 个小区

服务超过

21 万业委会成员和热心业主

业内交流

报告期内，我们积极参与并举办行业沙龙与论坛，推动行业内的交流与合作，以促进共同发展和行业创新。

万物云深化业内交流（部分展示）

2023年10月，万物梁行联合合作伙伴举办了中国国际物业管理产业博览会首个综合设施管理（IFM）论坛，并发起了“IFM高质量发展”倡议，旨在推动IFM行业的规范化、专业化和高质量发展，呼吁更多企业参与，共同促进行业进步。



2023年11月，第五空间天秤业委会平台与深圳业委会组织联合举办了“第54期深圳业主论坛”，聚焦业主委员会的有效工作开展，邀请了80位行业专家和业主代表，共同探讨业委会数字化发展的新路径。



2023年11月，万物梁行联合戴德梁行，在第六届进博会上分享公司低碳服务经验，展示智能服务，与全球知名企业共同探讨推进行业可持续发展，获得了包括China Daily、学习强国、人民网等权威媒体的广泛报道。



2023年12月，在“毕马威中国领先不动产科技企业50”发布会上，万物为家在会上强调了数字化转型在行业发展中的关键作用，面向行业优秀企业分享了万物为家在这一领域的成功实践和未来规划。



行业引领

在物业服务和建筑运营管理领域，万物云不仅致力于提升自身的品质，还积极参与行业标准的制定、白皮书撰写和指南编写，实现行业专业共享，推动整个行业的向上发展。报告期内，万物云参与发布了多项行业研究和行业标准：

行业标准与白皮书

《管家白皮书》	万科物业与中指研究院联合撰写《管家白皮书》，树立行业管家服务新标杆。
《社区儿童物业服务手册》	万科物业与克而瑞物管联合编写《社区儿童物业服务手册》，探索社区儿童物业服务的发展现状与趋势。
《中国商企空间低碳物业白皮书》	万物梁行与 RICS、同济大学共同撰写并发布《中国商企空间低碳物业白皮书》，为商业资产产业主方和运营方提供减碳参考。
《蝶城装修局改趋势洞察白皮书》	万物为家与益普索合作，发布《蝶城装修局改趋势洞察白皮书》，提供局改市场的深入分析。
《超高层建筑设施设备管理指南》	万物梁行参与编写并发布《超高层建筑设施设备管理指南》，提升超高层建筑运维管理水平。
《2023 年度城市社区居民垃圾分类现状分析报告》	中山大学与万物云社区垃圾分类合作研究课题组基于对城市社区居民垃圾分类认知和行为的样本调研，发布《2023 年度城市社区居民垃圾分类现状分析报告》，为社区工作者垃圾分类工作提供指引。
《智慧城市“一网统管”运营研究报告》	万物云城参与编制由中国电子技术标准化研究院发起的《智慧城市“一网统管”运营研究报告》，在智慧城市运营模式及实践等方面进行专业输入支持。
《深圳市物业服务招标投标指导规则》	万科物业参与促成《深圳市物业服务招标投标指导规则》的出台，推动物业管理招标投标制度的完善。
《福建省物业行业服务安全与应急管理手册》	万科物业、万御安防协助编写《福建省物业行业服务安全与应急管理手册》，为福建省物业行业提供服务安全与应急管理的统一标准。

促进社区发展

议题内涵

- 充分发挥城市生活服务平台作用，不断加强与社区的互动，推动建设和谐邻里关系，致力促进社区发展，贡献“改变社区的力量”

万物云行动

- 持续开展丰富多元的社区文化建设
- 积极参与或举办公益慈善活动
- 响应国家乡村振兴事业

在为客户提供高品质服务、为员工保障良好工作环境的同时，万物云充分发挥自身业务优势，立足于社区需求，推动打造更加和谐美好的社会环境，实现与社会共同发展。

社区文化建设

万物云致力于做温情社区的倡导者。我们重视社区文化建设，通过开展形式多样的社区活动、探索街道社群互助新模式、完善社区公共服务设施等方式，丰富业主生活，拉近邻里关系，构建起温馨互惠的人文社区。

街道社群互助新模式

我们以打造幸福社区为目标，秉承突破街道的战略意图，通过社群、活动、内容等方式，成功实现线上线下资源和场景的有机融合，制造相亲交友、闲置交换等街道邻居有情绪共鸣的话题。我们的社群营造并不囿于小区围墙之内，在蝶城，我们建立了 650 个街道级社群，覆盖了 28 万用户。

“浪漫研究所” 助力营造幸福社区

2023 年 2 月，本着营造幸福社区的初心，“住这儿” App 推出了创新服务“脱单交友”专区。相亲交友群组由社群运营人员和物业服务者担任“红娘”，负责审核、并在群内交换单身业主信息，帮助他们牵线搭桥。2023 年，我们已经在全国 54 个城市建立了“浪漫研究所”，已经帮助 200 多位业主牵线成为恋人，并已经有 4 对业主喜结连理，走进了婚姻的殿堂。

“浪漫研究所”完全公益，不收取任何费用。在物业服务者长期服务业主的信任基础上，为单身居民们提供了一个安心、放心、舒心寻找伴侣的机会。这项社区活动的推出，不仅提升了万科物业服务社区的温度、帮助创造了更多幸福美好姻缘，更为积极相应国策，助力我国人口长期均衡发展贡献了一份力量。



“浪漫研究所” 线下交友活动 ▲

丰富的社区文化活动

我们主张“健康运动、关爱成长、快乐生活、共建治理”。每年，我们为全国 500 万客户举办 100 余种不同主题的社区文化活动，例如：“朴里节”、“万物同行”夏令营、乐跑等，陪伴客户走过一个又一个春夏秋冬。

健康运动	帮助住户养成运动的习惯，每天运动 15 分钟，享受运动的快乐；向住户传播健康理念、倡导健康生活习惯。
关爱成长	帮助长者在社区结识朋友、激发爱好，为长者送去多一份的问候；帮助孩子在社区学会一项终生难忘的技能。
快乐生活	为建设家园出把力，成为住户普遍的共识，促成一批充满正能量的住户组织，让规范、阳光、透明，成为社区的标签。
共建治理	帮助住户在社区酣畅淋漓地玩一场，感受到快乐的氛围，让快乐彼此传递。

社区文化活动价值主张

“邻居，好久不见”，时隔三年朴里节线下回归

“朴里节（Please Day）”是由万科物业社区和睿联盟社区共同举办的大型社区公益活动，旨在打造质朴友善的邻里关系，倡导文明和谐的社区生活。我们将每年九月的最后一个星期日设为“朴里日”。

2023 年，以“邻居，好久不见”为主题的第 21 届“睿联盟社区朴里节”三年来首次回归线下，倡导邻居们走向街道，打破小区与小区间的“围墙”，连接周边邻里，惠及周边居民。活动以线下游园会、百家宴、线上“社区达人秀”等形式，为邻居们搭建才艺展示平台、开展多样化的邻里活动，让小区业主和街道里其它住户共同参与，提振建设美好生活的信心。

此次“朴里节”活动覆盖了全国 120 多个城市的 2,500 多个小区，吸引了超过 451.4 万人次通过线上观看和线下参与的方式相互连结，创下了线下参与人数、线上观看人数和活动触达传播三项历史之最。



“朴里节”线下活动现场 ▲

暖蜂行动

我们深知社区服务工作者对城市运转的贡献，本着对这些辛勤工作者的深切关怀，万科物业在 2023 年推出了“暖蜂行动”。

“暖蜂驿站”

提供免费饮水和手机充电服务，并配备了微波炉和医药箱等便民设施，确保快递和外卖小哥们在忙碌的工作中能够得到必要的休息和补给，为他们营造了一个温暖舒适的“家”；

“暖蜂通道”

为快递和外卖小哥们解决了在小区内“争分夺秒快速通行”的需求，通过电子登记和信息审核，外卖和快递小哥可以在 7 天内通过刷码快速进入小区，在保障小区安全和秩序的前提下也提高了配送效率，实现了小区管理与服务人员需求之间的有效平衡。

我们通过这项行动不仅改善了社区服务工作者的工作环境，也增强了他们对社区的归属感，进一步促进了社区文化的和谐发展。



上海金色茸城苑的“暖蜂驿站” ▲

承担社会责任

我们主张使公益行动与自身业务经营以及客户员工的实际需求相得益彰。例如，通过友邻计划，我们在为客户提供便利社区电商服务与优质粮油生鲜产品的同时，募集部分比例的消费金额作为社区设施的更新资金。

更多关于友邻计划的内容，请参阅本报告第 21 页“万物云共同发展计划 - 爱社区：物业更新及与周边社区共生”章节。

我们通过友邻计划募集

3,090 万余元

资金将全部用于对应募集小区的设施改造建设 (历史累计)

此外，我们共计投入

77.3 万元

用于乡村振兴及其他方面的公益捐赠 (报告期内)

“土豆换图书” 助力山区孩子圆读书梦

报告期内，万物云第五空间携手海南世界联合公益基金会举办的“不孤独乡村图书馆”项目，以“聆听山区孩子的阅读愿望，圆他们的阅读梦”为核心理念，发起了“土豆换图书”公益活动，鼓励业主支持云南山区儿童的阅读教育。

活动倡导业主用“以物易物”的理念代替传统捐赠方式，将家中的闲置图书捐出换得助农土豆。捐赠的书籍经过统一的整理和运输，最终送达云南山区，为当地的孩子们提供了宝贵的阅读资源，帮助他们拓宽视野。截至报告期末，我们已累计举办“土豆换图书”活动 22 场，并获得了海南世界联合公益基金颁发的公益证书。



“土豆换图书”公益活动现场 ▲

结合助农行动的员工关怀

万物云身为助农利农的坚定实践者，于 2023 年端午节与中秋节期间持续与致力于乡村振兴的特色农业品牌“八十八仓”紧密合作。我们将员工关怀与助农行动融为一体，以购买的方式替代单纯的援助，精准对接江苏省特色田园乡村建设工作的供应链条，将田间地头的优质农产品直接送至千家万户的餐桌。

2023 年，累计采购助农产品的金额达到了近 1,200 万元，覆盖并服务了约 24 万余人次的客户、员工及其他服务提供人员。我们以实际行动，不断探索并深化助农之路，为乡村的振兴与发展贡献自己的力量。



万物云与乡村振兴的农业品牌联合推出的 2023 年员工端午礼盒 ▲

16 和平、正义与
强大机构17 促进目标实现的
伙伴关系

责任管治

- 企业管治
- 廉政建设
- 可持续供应链
- 信息安全与隐私保护
- 知识产权保护



商企服务高端礼宾团队

我们的理念

万物云秉持严谨的内部控制与风险管理理念，我们将规范治理体系视为企业运营的核心。我们构建完整的风险管理闭环，加强廉政建设、信息安全保护和知识产权保护，落实商业道德及反贪腐宣贯，推行对供应链的可持续管理，确保能够及时防范并应对企业运营中自身及外界环境中的各方面短期、中期及长期风险，保障企业的稳定前行和长效发展。

我们的策略

万物云秉持高标准的内部控制和风险管理原则，致力于持续优化公司治理结构。我们通过构建和维护健全的风险管理框架，及时识别和评估公司在短期、中期与长期可能遭遇的风险，并实施有效的风险控制措施。我们坚定推进反腐倡廉，完善廉政管理方案，定期向高层管理人员及员工提供反贿赂和反腐败的合规培训，致力于塑造一个积极向上的合规文化氛围，确保公司稳健发展。

我们致力于构建阳光、绿色、可持续的供应链体系，积极倡导和监督供应商履行其社会责任。我们严格遵守信息安全与知识产权保护政策，保障公司及合作伙伴的权益不受侵害，从而全面提升公司的风险管理综合素质。

目标进展

目标

- 加强内部控制与风险管理能力，提升公司应对风险的韧性和灵活性

目标进展

- 建立多元化、独立性的董事会；
- 设立审计委员会，作为监督及评估外部审计工作的专门机构；
- 2023 年，发布 5 项内控及审计相关内部管理办法；
- 2023 年，未发现影响公司可持续经营的重大风险或系统性风险；
- 2023 年，开展 93 次内控专项检查、85 次主动性审视；
- 2023 年，开展 225 次内控培训，共计 3723 人参与培训，人均培训时长 1.1 小时；
- 2023 年，落实 10 个常规内部审计项目和 5 个专项风险评估项目。

- 加强公司廉政建设，杜绝贪污腐败及舞弊等违反商业道德的行为
- 持续完善供应链管理体系，共建责任供应链
- 阳光共创，互惠共利，合作创造价值
- 保障客户信息隐私安全，不发生客户信息泄露事件或重大信息安全事故，员工信息安全培训 100% 覆盖
- 2023 年，开展 9 场廉政培训宣贯；
- 全体员工 100% 签署《廉洁承诺书》并进行利益冲突申报。
- 2023 年，供应商《阳光合作协议》签署率达 100%；
- 通过供应商大会，对 1,500 家核心供应商进行宣贯赋能；
- 完成供应商在万物云采购数字化平台从准入认证、履约评估、绩效评价和付款管理 100% 全流程线上化运营和可视化管理。
- 公司员工每年至少接受一次客户信息保密意识培训及考试，并通过信息安全稽核检查系统持续落实各业务单元、各专业部门的月度和季度信息安全稽核检查工作；
- 发布个人信息合规管理相关制度，以内部科技部门为主体获取 ISO/IEC 27701 隐私保护管理体系认证；
- 未发生客户信息泄露事件与重大信息安全事故；
- 完成员工信息安全培训 100% 覆盖。

企业管治

董事会的独立性及多元化

议题内涵

- 重视董事会成员的独立性和多元化，确保公司能够在复杂多变的商业环境中做出更合理、更有效的决策，从而促进公司的可持续发展和价值创造

万物云行动

- 决定董事的委任和续任时考虑多项因素
- 注重选择与公司及其主要股东、实际控制人不存在直接或者间接利益关系的独立董事会

万物云的董事会独立性和多元化是公司治理的重要组成部分，对于企业的可持续发展和获得投资者信任至关重要。为保证董事的独立性和多元化，我们在决定董事的委任和续任时考虑多项因素，包括性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、技能、服务年资，以及公司主要股东的合法利益等，以帮助公司更好地应对复杂多变的经济市场环境，提高决策的质量和有效性。

我们坚信这些因素与公司的业务发展密切相关：

公司在多元化的市场环境中开展业务，需要全面考虑员工、客户、供应商、业务伙伴、政府及其他影响公司运作的机构，以及公众的利益。在性别、年龄、文化教育背景等方面具备多元化特征的董事会，将能够更有效地平衡和处理各利益相关方的期望。

董事的专业经验、技能、知识和服务年限对于提高董事会决策的质量具有显著影响。

为了保证董事会成员的独立性，万物云在选举过程中注重选择与公司及其主要股东、实际控制人不存在直接或者间接利益关系的独立董事会成员。这些独立董事在决策过程中能够保持独立思考，不受外界干扰，从而确保董事会决策符合公司整体利益，尤其是保护中小股东合法权益。

同时，我们重视培养董事会成员的专业素质和道德水准，通过提供多种方式的培训和交流机会，使董事会成员能够更好地履行职责，提高决策的质量和效率。

董事会成员中有

2名

执行董事

其余

9名

为独立非执行董事或非执行董事，不参与公司的管理。

董事会中包含

1名

女性董事

获得博士学位董事

4名

成员均具备丰富的行业经验，以及物业管理、房地产、工商管理、法学、会计和社会科学等多领域的专业能力。

风险管控

议题内涵

- 坚持合法合规稳健经营，持续完善信息披露制度，重视并推进企业 ESG 风险管理，构建多元化沟通机制，与各利益相关方保持紧密联系

万物云行动

- 完善风险管理制度体系
- 优化风险管理流程
- 将 ESG 因素纳入风险管理

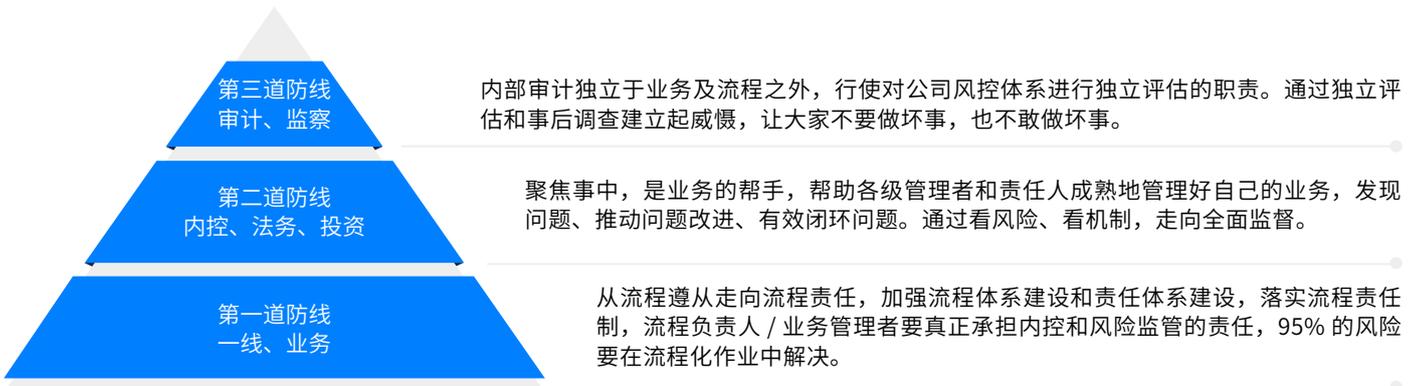
筑牢基础

万物云致力于持续加强内部控制与风险管理体系建设，筑牢风险管控的坚实基础。我们通过制定《万物云内控管理制度》，明确公司对内控管理与风险管理的目标与原则、风险识别、风险评估、风险应对、风险管理监控和监督等内容。

为进一步加强公司的风险管理工作，2023 年，我们发布了四个新的管理办法《万物云内部审计管理制度》《万物云 K2 流程全周期运营管理办法》《万物云财资公用流程控制程序化管理办法》《万物云内控风险整改管理办法》以及《物业服务项目退出财务管理办法》，以丰富我们的内控与风险管理工具箱，为公司的持续稳定健康发展提供了坚实的制度保障。我们不断健全风险管理制度体系，持续规范业务行为，尽可能提高风险规避能力，促进公司持续稳定健康发展。

优化管理

万物云建立从总部到区域的多层级风险管理架构，搭建了风险管理“三道防线”模型，在董事会的监督和指导下，进一步提升公司风险管理体系的有效性。我们在董事会和内部管理层面持续完善和强化风险识别、监控和防范等职能，检查和评估公司建立的风险管理系统是否有效运行。万物云总部负责公司层面的风险识别和防控，并逐步在各业务单元、专业部门建立风险管理职能，进行风险识别及评估工作。



万物云审计委员会是董事会按照《公司章程》设立的专门工作机构，主要负责监督及评估外部审计工作，监督及评估内部审计工作，审阅公司的财务报告并对其发表意见，协调管理层、内部审计部门及相关部门与外部审计机构的沟通、监管公司财务汇报制度、风险管理及内部监控系统。

2023 年，我们进一步优化管理机制和流程，聚焦全流程风险管控：根据风险位置，识别业务控制点，通过风险管理平台对业务进行录入、验证、整改，实现业务系统执行逻辑改善，规避风险问题的闭环管理。

● ESG 因素融入风险管理

我们认为，将环境、社会和公司治理（ESG）因素融入风险管理是企业实现可持续发展的关键因素之一。我们将 ESG 因素整合到现有的风险管理框架中，逐步让 ESG 因素成为风险识别、评估、策略制定、风险缓解和控制、风险监测和报告以及公司战略及决策的重要部分，使得公司能够更好地管理和规避 ESG 风险，实现稳健可持续发展。

2023 年，万物云落实了 10 个常规内部审计项目和 5 个专项风险评估项目，覆盖社区、商企和城市综合服务空间、科技及其他增值业务等，并将公司多元化治理框架、社会责任、商业道德等 ESG 因素贯穿在内部审计的风险评估和审计程序中。报告期内，万物云未发现影响公司可持续经营的重大风险或系统性风险。

2023 年，万物云落实了

10 个

常规内部审计项目

和专项风险评估项目

5 个

报告期内

0

影响公司可持续经营的重大风险或系统性风险

● 赋能培训

万物云注重员工的风险管理培训，对各类成员展开了培训及教育，涵盖财务、信息保密、合规性经营等宣贯主题，明确定位，营造健康、安全的工作环境。报告期内，我们开展了 225 场内控赋能培训，主题涵盖“公共资源风险管理”“财务尽职调查前期准备及数据治理”“财务交割审计及重点关注事项”等主题，共计 3,723 人参与培训，人均培训时长 1.1 小时。

2023 年度

万物云共计开展

93 次

内控专项检查

主动性审视

85 次

通过日常检查及风险审视发布

189 封

风险提示函

基于风险整改闭环机制进行

59 次

制度优化

2023 年度

万物云组织内开展内控培训

225 次

发起内控专项会议

226 次

开展内控海报宣传

106 次

廉政建设

万物云重视廉政建设，对贪污腐败及舞弊等违反商业道德的行为采取“零容忍”的态度。我们致力于构建公平、公正、阳光的工作环境，不断完善廉政管理体系，并通过投诉举报、业务机制改革和廉政文化建设等方式，确保廉政反腐败体系有效预防、监测与实施，推进业务流程廉政监察领域的“上治未病”。

商业道德

议题内涵

- 重视商业道德建设及管理，遵守廉洁规范，加强反贪污反商业贿赂的内部监察，组织反舞弊审计，防范各环节的腐败和贿赂行为，建立企业廉洁文化

万物云行动

- 构建万物云廉政监察及纠正流程
- 完善《万物云廉政监察案件分级处理办法》《万物云红黄线》等管理制度
- 开展一线管理者机制改善专项
- 开展“廉政建设阳光月”、廉政走访，加强廉政文化宣贯，全员签署廉洁承诺书

管理架构

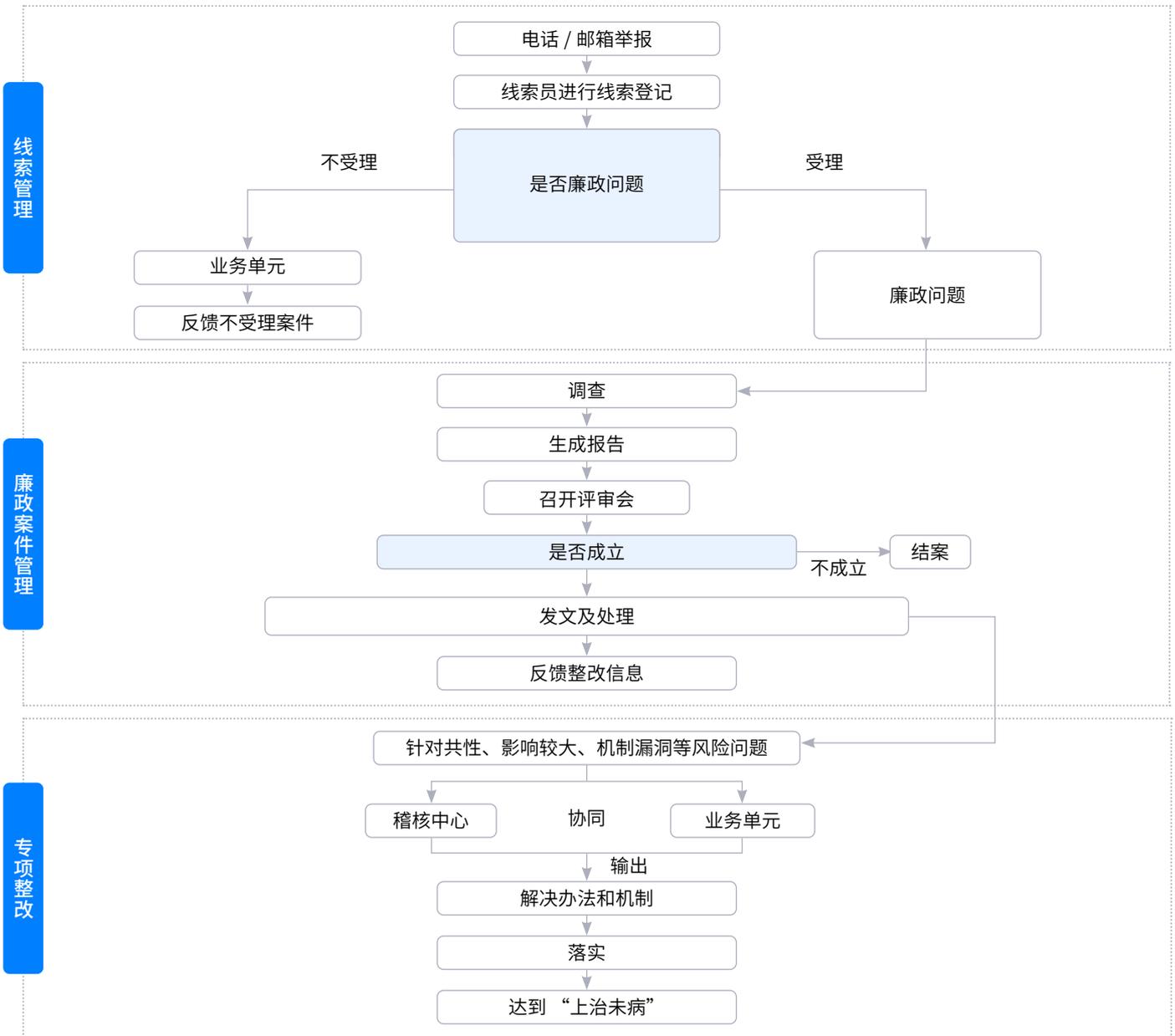
公司设置稽核中心，为本公司的检查部门，负责公司内各种违规、违纪事件的处理，受理接收到的与万物云任何雇员违规、渎职和舞弊行为相关的举报。稽核中心独立于公司其他部门，直接向董事会报告，对于重大事件向审计委员会汇报。相关业务单元参与收集异常现象如舞弊线索收集，做整理并移交提报给稽核中心，纳入内部廉政检查及纠正流程。

管理制度

万物云严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，贯彻落实《万物云廉政监察案件分级处理办法》《阳光合作协议》《万物云红黄线》等内部政策，抵制任何形式的贪污、贿赂、勒索、欺诈、舞弊及洗黑钱行为。我们要求全体员工签署《廉洁承诺书》并进行潜在利益冲突申报。

公司每年定期根据实际情况对反贪腐政策和商业道德标准进行审核，每三年内部审计覆盖全体经营业务。审核纳入对商业道德与反贪腐因素的管理，主要涉及的范围有《万物云廉政监察案件分级处理办法》《万物云红黄线》《阳光合作协议》等政策。在审核流程中，由稽核中心发起审核，先向相关部门征集意见，再向职代会讲解、征集意见并通过职代会审批，最后提交至经营管理决策委员会决议，决议通过后方可实施。

2023 年，万物云开发并上线廉政监察数字化运营平台，功能包括线索管理、案件台账以及案件流程并能根据需求生成报表，初步实现了廉政监察案件的数字化档案管理以及从线索受理到案件调查直至事件关闭的独立系统运营。



万物云廉政监察及纠正流程

完成一线管理者机制改善专项

一线管理者是保障公司业务运营的核心岗位，2023 年，稽核中心协同业务单元针对一线管理者开展机制改善专项工作。通过对历史案件复盘，制定出 18 项机制改善措施并落地，完成“完善流程与加强流程落实”及“形成以业务单元为主导进行流程改善，稽核中心督导的可持续机制”的目标。

针对流程反映出的问题，由各业务单元分别成立专项工作小组，提出解决方案并通过周会议沟通机制后进行有效推进，稽核中心负责监督。报告期内，业务单元的一线管理者当年千人案发率呈现下降趋势。

投诉举报处理

万物云设立了《处理举报可能属不当行为之程序》的举报政策，深入贯彻简单、阳光、透明的企业文化，设置邮寄、电子邮箱等举报渠道，鼓励公司员工、供应商、承包商等相关人员通过公开的举报渠道举报任何潜在违规、渎职和舞弊行为。接收到确实的举报线索后，公司总部稽核中心按照研判分析、案件监察团队开展调查、出具调查结果、通报处理、报告存档、移送相关监管机构等处理流程，严肃处理舞弊贪腐举报案件。各举报者作出多次举报无效或认为稽核中心处理不当，可向审计委员会进行举报。2023 年我们新增了企业微信举报途径。

 **举报邮寄地址：**广东省深圳市福田区梅林路 63 号万科大厦万物云稽核中心

 **举报电子邮箱：**22198798@vanke.com

 **“廉政举报”企业微信：**



我们鼓励实名举报，也接受匿名举报，每项举报将被视为机密。我们在处理举报时尊重投诉人、保护投诉人诉求并为投诉人保密，在征得举报人的同意后才会透露信息。我们将对打击报复、威胁、恐吓举报人、证人及调查人员的涉案人员做出从重或加重处理。

我们严肃对待一切投诉举报，任何组织收到的举报线索均需要在 8 小时内汇报到稽核中心，严禁擅自开展调查。报告期内，我们对损害女性员工权益案件应办尽办，发布重申女性员工权益保障书内容 1 次；廉政案件整改跟进率 100%；发生了 1 起对公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件¹，该案对万物云业务的影响较小。

廉政文化建设

万物云定期对员工及其他服务提供人员展开廉洁及道德教育，在乐学平台开展《信息安全要求和意识》《廉情走访》《廉政案件回顾》《阳光照亮的体制》等线上廉政课程，面向全部专业部门和业务单元开展《廉政考试》《廉情问卷调查》和文化宣传等廉政建设活动。

我们在线下组织廉情走访沟通大会，对廉政、内控内容进行回顾及复盘，并要求一线员工及其他服务提供人员和管理者在工作中加强日常监管，杜绝环境外包舞弊、走私单及诈骗等行为，以业务和文化为抓手，营造廉洁的内外部环境。会议参与者需进行廉政宣誓并现场签署《廉洁承诺书》，承诺坚守行为底线，杜绝廉政事件，强化对廉洁氛围的认同感。

万物云全体员工及其他服务人员 100% 签署《廉洁承诺书》，并进行廉政考试与潜在利益冲突申报。此外，开展廉政培训及宣贯 9 场，包含廉政制度培训、经理级关键岗位廉政培训等。

报告期内

万物云全体员工及其他服务人员

100%

签署《廉洁承诺书》

¹ 报告期内，发生了 1 起对公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件。涉案人员被判判处有期徒刑七个月，并处罚金人民币六千元。万物云已终止与相关人员的劳动关系，并采取相应的内部控制措施，以严格防止此类事件的再次发生。

可持续供应链

议题内涵

- 明确供应商引入、评估与退出的全生命周期管理流程，有效识别供应链风险，减少环境、社会及安全隐患，提高供应商产品质量与服务能力，形成规范、公正、统一的可持续供应商管理体系

万物云行动

- 明确供应链准入 - 考察及入库 - 风险管理 - 退出机制全流程管理方案
- 完善供应链采购管理制度，融入 ESG 管理要求
- 构建数字化采购平台，落实黑名单管理规则
- 开展供应商专项培训，定期约谈供应商

万物云积极致力于打造一个公平、清晰、可持续的负责任供应链生态系统，并持续优化我们的供应链管理体系。我们致力于制定和执行一套规范化的采购流程以及公正的竞争环境，严格遵循相关法律法规，并制定了一系列内部政策和程序，涵盖供应链的阳光采购等层面，确保从供应商的选择、审核到淘汰的每一个环节都符合合规要求，旨在构建一个稳定且健康的供应链体系。我们积极倡导和监督供应商履行其社会责任，并推动其自身的供应链向可持续发展的方向迈进。



夯实可持续管理

● 管理架构

万物云供应链管理以集约化、合规性、适配性为供应链采购管理原则，通过实施一体化运营战略，实现供应链资源的优化配置。公司全国范围内推广应用统一的数字化采购平台，将科技融入到日常采购、结算付款等业务运营中，推动采购业务流程和管理的数字化转型。

供应链采购管理部组织架构覆盖本部和华东、华南、中西和华北 4 大区域，包括物资、工程、服务、供方管理、运营等条线。

● 管理制度

万物云已经建立并实施了一系列供应链管理制度，包括《万物云供应链采购管理制度》《需求管理程序》《寻源管理程序》《供应商管理程序》《采购运营管理程序》和《供应商认证作业指导书》《供应商绩效管理操作指导书》《供应商违约案件处理操作细则（试行）》等，并在 2023 年新增制定《采购内控管理作业指导书》，将可持续发展、绿色运营、反舞弊和反腐败等要求硬性嵌入从供应商认证、现场评估到绩效评估的每个管理环节，规范公司对供应商的管理流程，旨在管理各业务单元的采购活动、防范内控风险。我们规定对违反采购管理制度的案例进行调查并移交风控部门，对于纪检监察案件或采购过程中的不当行为快速向稽核中心报告和处理，推动构建一个廉洁和公正的采购环境。

万物云要求其选择的供应商必须在人权、劳工、健康与安全、环境与反腐败等方面符合可持续发展要求，尊重和保护人权，杜绝一切形式的强迫和强制劳工、童工及职业歧视，以《联合国人权宣言》《联合国儿童权利公约》和国际劳工组织（ILO）《工作中基本原则和权利宣言》（1998 年）等国际标准为基础法规，并严格遵循中华人民共和国相关法律法规。我们不断加强供应链廉洁建设，致力于营造健康的商业环境，并建立公平公正的商业合作关系，严格把控贪腐风险。我们要求所有入库供应商签署《阳光合作协议》《廉洁承诺书》和供应商关联关系声明，明确所禁止的商业不端行为，并设定违约责任。

报告期内，合作供应商《阳光合作协议》的签署率达到 100%。

报告期内

合作供应商《阳光合作协议》的签署率达到

100%

● 绿色采购

万物云积极响应国家政策，在追求自身绿色发展的同时，将可持续发展的理念引入到供应链管理中，携手供应商伙伴，实现可持续发展。我们关注供应链的环境和社会风险管理，通过供应商综合评估体系，将可持续发展理念及管理要求传递给供应商，推动整个价值链可持续发展。对于已通过 ISO 20400 可持续采购认证或相关认证的外部公司，我们将优先选择。

在采购过程中，我们将绿色环保作为重要的考虑因素，将绿色理念落实于实际采购工作中，优先考虑采购绿色环保产品或服务，在日常工作实现可持续发展，全面取消纸质票据，大力推行无纸化办公。同时，我们结构化推行绿色采购变革，以保洁工作为例，我们推行驾驶式洗地机和扫地机在全国范围内的推广应用，减少了传统保洁模式的用水量和废水量。报告期内，我们共有供应商 18,882 家。

● 数字化采购

万物云致力于构建数字化的采购平台，集成供应商行为和道德准则的管理功能，包括整个平台范围内的可追溯性管理。在 2023 年，我们对采购平台进行了优化，提升了与供应商的互动体验，简化了付款流程，改进了绩效评估体系，并实施了一套持续性的审查机制来落实黑名单管理规则。对于现有业务，我们采取了严格的淘汰机制，对所有业务单元通报违反反腐败等要求并被纳入黑名单的供应商进行处理；对于新业务，我们通过采购数字化平台的功能，限制黑名单供应商参与采购活动。

2023 年，公司采购数字化平台的优化工作取得了显著成果。我们成功实现了供应商全生命周期管理功能，覆盖了万物云的所有供应商，从而加强了供应链管理的透明度。此外，我们将采购平台与财务平台进行了整合，实现了供应商评价数据的互联互通，供应商可实时追踪账单和付款等流程信息，不仅提高了效率，也增强了供应链的透明度和可追溯性。

供应商宣贯

万物云重视与供应商沟通，通过采购数字化平台、回访调查问卷、供应商大会、邮件宣贯等方式保持互动与交流。我们在采购程序、招标文件中回应了供应商关心的核心问题，如评标方式、付款周期等，与供应商合作全程的沟通情况均留存了底稿及证明文件。2023 年，我们通过采购数字化平台发布公告，实现对供应商应知应会信息的实时快速传达，在全国属地开展供应商专项培训，并通过供应链远程客服（AI+人工）、月度或季度等定期约谈等方式与供应商进行沟通。

培训赋能

万物云制定了《采购培训操作细则》，规定对各个业务单元的采购工作相关人员进行每月至少一次的供应链采购管理制度相关培训，以提升采购服务业务质量，保障业务合规。

万物云每年对合作的供应商开展 2-3 场的采购业务流程规范类培训，通过服务类、工程类、物资类三大采购类别，围绕供应商经常遇到的采购流程问题、业务合作规范、业务风险提示等内容，分别开展不定期的线上或线下培训，规范供应商的业务合作，形成良性、可持续性的常态化管理机制，加强双方的合作粘性。

万物云全国供应商大会

2023 年，1,500 多家重点供应商通过现场和远程线上化方式参加万物云召开的全国供应商大会，会议主题为“合作创造价值”。由万物云稽核中心介绍廉政管理机制，明确廉政工作的立场和底线原则，同时重申供应商主动检举免责政策，为保护有意长期合作的供应商提供支持。

在大会中阐述了万物云供应链采购的定位、职责及成长历程，坚守阳光透明的合作底线，期待与全国所有合作伙伴共同践行“长期价值”理念，愿意从为客户提供更好的服务中，持续挖掘增量价值的合作关系。



供应商大会宣讲现场 ▲

信息安全与隐私保护

议题内涵

- 遵守信息安全和隐私保护等相关法规，明确个人信息在收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等阶段的合规要求，签订保密协议，制定应急预案，保护客户个人信息安全与隐私

万物云行动

- 完善信息安全及数据管理制度
- 规范个人信息收集管理，夯实隐私保护机制
- 推进信息安全管理体系认证
- 全体员工每年参加信息安全与合规认证考试，落实绩效考核

万物云严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规的有关信息安全与隐私保护的规定，为进一步规范万物云个人信息数据的合法收集、合理使用，内部制定《客户信息管理规范》《个人客户数据提取工作规范》《关于社区人脸信息使用授权的工作通知》《住宅物业人脸识别信息应用管理制度》《客户个人数据申请与审批》《员工个人信息保护政策》等一系列针对信息安全与隐私的制度，确保最大限度地保障客户与员工的信息安全与隐私。2023 年，万物云新增发布《个人信息合规管理制度》，更新《万物云信息安全管理体系制度》。

我们积极开展信息安全相关的认证，万物云已经获得信息安全管理体系 ISO/IEC 27001、隐私保护管理体系 ISO/IEC 27701，商企物业管理服务已获得 ISO/IEC 27001 与物业管理服务相关的信息安全管理活动相关认证证书，祥盈企服也获得 ISO/IEC 27001 及信息技术服务管理体系认证 ISO/IEC 20000。

管理架构

我们建立了详细的信息安全管理机制，成立了信息安全与隐私保护的管理架构，由万物云数据保护官（DPO）作为牵头统筹集团个人信息合规整体事务的总体负责人，由信息安全组负责万物云的信息安全职能，由信息安全组与法务组成立的联合工作组负责个人信息及隐私保护合规工作，各部门均有信息安全对接人，并执行《设备安全管理规范》《个人信息合规管理制度》《未成年个人信息处理管理规则》等内部制度，规范了信息系统相关设备的安全管理及使用及对个人信息收集、使用的合规性管理，明确了各个端口对于数据维护的责任及在客户信息采集、存储、使用各个环节中对客户信息存储加密、脱敏展示、权限控制、操作留存等方面的标准。

报告期内

万物云新增获得

ISO/IEC 27701

隐私保护管理体系认证

管理措施

我们采取以下措施保障客户信息安全与隐私：

在产品中及时更新隐私安全保护条款，推送给业主同意后才能获得及使用其个人信息，按照年度法律法规、内部制度更新等情况不定期更新，对业主隐私信息按照最小化信息收集原则；

公司业务中涉及人脸识别信息的管理，按照法律合规要求执行；

收集年满 14 周岁的未成年人的个人信息前，应征得未成年人或其监护人的明示同意；不满 14 周岁的，应征得其监护人的明示同意；

我们对重要的业务系统进行了国家信息系统等级保护认证工作；

我们定期对客户服务相关的业务系统进行渗透测试、隐私合规检测；

我们对万物云的重要数据库进行备份；

我们每个季度对公司全部系统进行安全例行检查以及加固；

我们在业主服务 App 中提供个人信息注销功能。

报告期内，万物云未发生客户信息泄露案件或重大信息安全事故。

报告期内

未发生

客户信息泄露案件或重大信息安全事故

员工及其他服务提供人员的信息安全及隐私保护考核覆盖率

100%

培训宣贯

为了提升公司员工的信息安全防护水平和保密意识，确保公司信息的保密性、完整性和可用性，杜绝信息不规范流转或使用对公司经营管理造成风险，我们日常工作中以海报方式宣传信息安全知识，公司员工每年至少接受一次客户信息保密意识培训及信息安全与合规认证考试，信息安全培训绩效融入各业务单元考核管理指标。我们通过信息安全稽核检查系统持续落实各业务单元、各专业部门的月度 and 季度信息安全稽核检查工作。报告期内，万物云全体员工及其他服务提供人员的信息安全及隐私保护考核覆盖率达 100%。

知识产权保护

议题内涵

- 遵守知识产权相关的法律法规，完善知识产权保护的管理方法与措施，重视保护自身的知识产权，同时加强知识产权管理、宣贯等，避免侵犯他人的知识产权

万物云行动

- 完善知识产权内部管理流程规范
- 提供研发创新激励
- 加强知识产权合规风险控制

保护自身知识产权

万物云制定了《公司知识产权管理制度》《知识产权申报流程》《知识产权奖励申请流程》《知识产权授权/变更/内部转让审批流程》《研发创新及科技补贴奖励管理办法》等内部流程规范，2023 年，我们更新发布了《万物云品牌和商标管理制度》，对专利及软件著作权等知识产权进行流程化规范管理。我们非常重视知识产权保护，结合法律法规并参考行业规范，对知识产权实行申请 - 提交审核 - 使用 - 维护等全流程管理，并监督落地执行，定期审查知识产权管理体系的有效性，各业务单元定期更新各类证书注册等信息，如有侵权等问题需要上报。

为保护自身知识产权，充分调动员工的积极性和创造性，鼓励研发创新输出知识产权，我们对在职研发创造输出知识产权的团队及个人予以奖励。报告期内，万物云部分获授权知识产权总数 102 个（其中授权发明专利 10 件，实用新型专利 3 件，授权软著 89 个）；累计获授权知识产权总数 1,164 个。



一种突发事件管理方法、装置、计算机设备及存储介质



一种基于 WaveNet 的工单派发方法、装置及相关介质



一种高分辨率电梯故障识别方法、装置及相关介质



一种排水口的水质检测方法、装置、计算机设备及存储介质



一种基于 SAM 模型的图像标注方法、装置及相关介质

2023 年获国家专利局授权的 6 件发明专利

尊重他人知识产权

万物云充分尊重他人的知识产权，鼓励和保护公平竞争，我们加强合规风险管理，预防和严禁任何形式的侵权行为，尽力维护自己与他人的合法权益不受侵害。



环境友好

- 应对气候变化
- 绿色低碳运营
- 生物多样性保护

万物云城常态人工河道巡查

我们的理念

万物云秉持环境友好的运营理念，积极响应“生态文明”和“美丽中国”战略，为实现碳达峰和碳中和目标贡献力量。我们将绿色低碳理念全面融入公司运营过程中，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，不断完善内部环境管理体系，优化管理措施。同时，我们通过运用智慧科技手段，赋能建筑空间的节能降耗，致力于提供绿色低碳的环境友好型服务。万物云将与各方共同努力，为实现绿色发展、循环发展、低碳发展，构建人与自然和谐共生的社会做出积极贡献。

我们的策略

万物云在应对气候变化方面，积极响应国家双碳目标，并识别气候变化风险和机遇，制定应对策略，如提升应急管理水平和加强极端天气防护，以及运用智能化手段，提升能源使用效率等，降低温室气体排放。

在绿色低碳运营方面

万物云获得环境管理体系认证，完善内部环境管理制度，推进绿色物业管理，采用科学管理和技术改造降低能耗，同时加强废弃物管理，提高资源利用效率。

在绿色办公方面

万物云推行绿色办公理念，减少资源浪费，推动无纸化办公；开展节能改造，提升办公场所能效，并鼓励员工绿色出行，减少通勤碳排放。

在生物多样性保护方面

万物云努力减少业务对生态环境的影响，重视服务周边的绿化建设，保护自然生态，改善水环境质量，优化物种生境。

目标进展

目标

目标进展

能源效益目标

- 积极运用智能化手段助力商企客户节能减排，并在全国在管商企项目中树立能耗或节水方面的 8 个试点实验项目。
- 将对于在管服务范围包括能源管理的商企项目，收集单位建筑面积耗电量 / 耗水量、万元营业额耗电量 / 耗水量等运营能效指标，并建立按照项目业态划分的能耗基准值信息。
- 2023 年，在全国在管商企项目中树立能耗方面的 12 个试点实验项目；
- 2023 年，全国 1,180 个住宅项目实施了地库灯具的节能改造，共采购了超过 120 万个节能灯具及支架。经测算，在灯具的正常使用寿命内，年节电量约 7,000 万 kWh，预计年节电费约 3,500 万元，整体节能率预计 40-50%。

温室气体减排目标

- 积极通过智能化及精细化管理、清洁能源使用等措施逐步降低温室气体排放密度，积极应对气候变化。
- 温室气体密度呈现下降趋势。

用水效益目标

- 积极提倡节约用水，通过精细管理和技术手段应用，在日常业务和自身营运过程中不断改善节水措施，加强水资源回收利用，并减少水资源污染。
- 水资源密度呈现下降趋势。

废弃物管理目标

- 积极推进住宅项目垃圾分类，加强废弃物资源化利用。
- 新增 484 个住宅小区施垃圾分类，累计 2,004 个住宅小区开展垃圾分类工作。

绿色办公目标

- 建立员工节能意识，推动公司日常运营过程的节能降耗，减少废弃物的产生。
- 提出零废弃办公倡议，针对会议、打印、食堂、照明、空调、节约意识等方面提出了具体的要求，培养全员环保意识。
- 会计档案系统正式移交线上共享集中管理，年度电子归档 3,000 万余项，节约纸张成本超过 350 万元。

应对气候变化

议题内涵

- 对气候风险进行情景分析，识别不同情景下公司不同业务所面对的气候风险以及潜在的机遇，提高气候风险管理效力、把握气候机遇

万物云行动

- 识别气候相关的风险和机遇，并制定应对策略
- 多维度提升气候韧性

万物云积极按照气候相关财务信息披露工作组（即 TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosure）的框架建议，开展气候相关风险和机遇识别工作，并制定了应对策略和目标，以更好地避免气候变化对业务运营的潜在影响，并及时抓住其带来的机遇，推动自身及客户向更可持续及低碳经济转型。

积极应对气候变化

管治

万物云深刻理解气候变化将会对我们的客户、运营、员工和当地社区产生重大影响。为了应对这些挑战，我们已将气候变化相关的监督和管理纳入现有的管治架构。

董事会负责监督公司重大风险控制体系的有效性，在战略层面进行全面的风险管理，以配合公司长远可持续发展下的增长目标与当前业务的营运需求。ESG 管理委员会全面负责管理和指导公司气候变化相关事宜。ESG 管理委员会就公司的气候变化相关战略、目标及风险和机遇等向董事会提供决策咨询建议，定期审查公司与气候变化相关的责任投资策略、计划和重要出版报告；监督公司对气候变化事宜的执行情况及目标完成进度。万物云可持续发展中心负责气候变化策略及目标执行落地的具体推进，组织气候变化风险及机遇的识别、评估并建立应对机制。

策略

万物云充分考量气候相关的风险与机遇，评估其短期、中期及长期影响，并在公司发展战略中充分考虑相关应对策略，尽可能降低气候变化对我们的业务及经营活动的潜在影响。

我们深知气候变化产生的极端天气会对我们的楼宇运营、客户生命财产安全、实体资产等造成一定的负面影响，进而影响公司业务运营和财务表现。由于政策制度、监管导向等向气候变化、碳中和倾斜，亦会对我们在服务主体、业务战略布局规划等方面产生影响。

风险与机遇共存。气候变化也为我们的运营及业务创造机遇，在促进我们践行低碳环保举措、提升能源使用效率的同时，激发我们在节能减排领域的业务创新。我们将以科技推动空间服务行业的数字化升级，减少运营中的能源浪费，积极考虑新能源的推广及使用，推进垃圾减量及分类，将环保低碳和可持续发展理念融入物业及设施管理各项工作环节当中。

风险管理

气候风险识别

根据气候相关财务信息披露小组（TCFD）的分类，气候变化带来的风险主要包括两种：（1）由于极端天气或气温上升等导致的实体风险；（2）为应对气候变化而产生的市场、监管、政策等变化而带来的转型风险。万物云深刻理解气候变化给自身业务带来的风险和机遇，并积极应对气候变化带来的风险和机遇，实现自身的可持续发展。

万物云参照 TCFD 对于风险的分类，根据风险的类型，结合公司业务板块识别适用于万物云的风险项，并根据政策梳理、行业分析，结合企业内部运营管理等识别与万物云相关的实体和转型风险，明确气候变化风险清单。

气候风险应对

万物云已识别出对公司运营及业务构成的重大气候风险及机遇，制定了应对措施以有效管理气候相关实体和转型风险。

风险	具体描述	潜在影响	应对
实体风险	<p>急性实体风险： 运营实体如居民住宅、商业楼宇等可能面临因台风、洪水、暴风雨、干旱等极端气候灾害导致财产损失或运营中断。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 固定资产贬值； • 经营维护成本及保险支出增加； • 营业收入减少； • 信用风险上升； • 供应链中断可能造成营运挑战； • 因降雨量减少而使用替代水源导致营运支出增加； • 由于冷却需求提高而增加整个物业组合的营运成本； • 客户和员工可能因健康受到威胁而投诉，进而影响公司业务运营。 	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《气象灾害应急处理指引》《水灾火灾应急处理指引》等应急管理制度； • 强化极端天气的远程运营方案，建立远程与现场的联动机制； • 配备应急设备和物资，开展应急救援能力培训。
	<p>慢性实体风险： 气温升高、海平面上升、水资源压力及供应不稳定、土地荒漠化等因素，可能导致万物云提供物业服务及设施管理难度增加；</p> <p>长期的极端恶劣天气，也可能影响当地居民身体健康状况。</p>		
转型风险	<p>政策及法规风险： 能源结构及能源使用、废弃物管理、绿色建筑、环境信息披露等相关政策或法律的出台或修订，使得公司及公司客户可能出现由于未符合相关规定被依法追究法律责任、采取监管措施、出现财产损失或商业信誉损失的风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 违规罚款风险上升； • 信用风险上升； • 运营成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期监察法律法规的发展趋势； • 对自持项目开展节能改造，提高能源利用效率； • 积极发展智能化运营，加强用电、用水管理。
	<p>市场风险： 随着环保理念如绿色建筑、垃圾分类的不断深入，客户关注自身及外部环境相关的环保事宜，使得公司在该部分的服务及管理成本增加。</p>		
	<p>技术风险： 能源技术的革新促使建筑行业低碳转型，给公司及客户带来项目设计及运营中财务成本增加的风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 减碳成本及难度增加； • 绿色建筑运营的成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> • 开展智能化运营，加强能源使用管理，促进节水、节电。

机遇识别

机遇	具体描述	潜在影响	应对
产品及市场	整合在商企服务和绿色建筑领域的优势资源能力，提供数字化智能服务帮助客户实现节能减排，将环保低碳和可持续发展理念融入物业及设施管理各项工作环节中，为公司开辟新的增长空间。	<ul style="list-style-type: none"> 营业收入增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 拓宽服务对象，为新能源环保行业赋能； 致力于实现碳中和并制定合理的科学减碳目标； 以科技推动空间服务行业的数字化升级，借助智慧运营模式，携手行业伙伴共走高品质成长之路。
适应力	提高公司应对气候风险、抓住气候机遇的能力，增强履行社会责任的品牌形象。	<ul style="list-style-type: none"> 声誉及影响力增加。 	
资源提效	通过绿色运营、绿色办公、提高资源及能源使用效率等方式推动节能减排，降低运营成本。	<ul style="list-style-type: none"> 固定资产价值提升； 运营成本减少。 	

指标和目标

万物云支持国家碳达峰碳中和目标及应对气候变化的庄重承诺，在已有节能减排工作的基础上进一步探索符合万物云实际的气候变化应对方案，有序推动与气候变化相关的管治管理体系建设，不断在企业营运过程中深化节能减排措施。

万物云将以能源使用效益、碳排放等作为气候变化相关的追踪指标和目标。下表列出我们持续关注核心指标。

指标	单位	2023 年
能源总耗量	吨标准煤	1,350.72
能源消耗密度	吨标准煤 / 平方米	0.0082
碳排放 (范围一及二)	吨二氧化碳当量	5,207.45
碳排放密度	千克二氧化碳 / 平方米	31.60

极端天气应对

万物云始终坚持提升自身物业应急管理水平和自然灾害和极端天气的防护工作，保障员工和客户健康安全的同时，尽可能减少极端天气对业务开展造成的影响。我们秉持以人为本、预防为主、科学应对的原则积极应对极端天气。以人为本，即把住户和租户的生命安全和财产安全放在首位，确保在极端天气情况下，居民的生活秩序得到保障。预防为主，即通过建立健全的预警机制，提前做好防范措施，降低极端天气对服务空间的影响。科学应对，即利用现代科技手段，如智慧物业管理系统，实时监控天气变化，及时采取应对措施，确保服务空间设施正常运行。报告期内，我们在住宅服务空间内完成极端天气应急巡检工单 19,853 单。

报告期内

我们在住宅服务空间内完成极端天气应急巡检工单

19,853 单

升级管理方案

万物云制定了一系列极端天气应对相关的管理指南和方案，为工作人员提供清晰的指引：

《服务中断及极端天气应对指南》

确保在面对极端天气（包括暴雨、暴雪、冰雹、台风、雾霾等）时，能够围绕事前提示、事中跟进以及事后总结三个方面积极应对，充分保障客户和员工安全。

《应急预案管理执行手册》和《季节性极端天气预警》

为台风、暴雨、暴雪、寒潮、大雾、雷电、冰雹、高温、干旱等极端天气设置了具体的应对措施和应急预案，有效控制突发事件的即时处理方法和过程，减少极端气候变化对业务的影响。

《极端天气管理 3.0 方案》

2023 年更新，明确本部、区域、阵地项目职责范围，新增极端天气预警及信息播报机制。通过科技赋能强化预警及过程监管，实现极端天气前置预警、远程巡检、异常事件及时介入调度支持，从而控制极端天气对现场影响，尽量降低极端天气对住户影响，严格控制人身伤亡和财产损失事件，避免风险事件发生和负面影响扩大。

在高温天气下，我们向员工发放高温费、清凉物资和防暑药物，并进行防暑宣传，同时向客户发布高温预警，提醒他们在高温时期注意防暑降温，充分保障客户和员工的安全，提升风险应对能力。通过这些措施，万物云在 ESG 领域展现了其对可持续发展和风险管理的承诺。

台风事件预警

在台风事件管理方面，万物云采取了全面的监控和预警措施，以确保社区的安全和稳定。通过精准的风险数据分析，我们确定了三大高危场景：地库进水、树木倒伏砸车伤人和电梯停运，并针对这些场景采取了以下措施：

- 根本问题解决：**从房屋和设备本体出发，我们前置排查并解决了根本问题。例如，对电梯进水问题，我们完成了底坑、井道和机房渗漏水的梳理和维修；对地库进水问题，我们明确了易渗漏位置和漏水原因，并进行了维修；对树木倒伏问题，我们重点排查了高大、易倒伏的树木，并解决了相关的隐患。
- 前置预警系统：**我们根据气象情况实施了前置预警，通过自动化手段获取国家预警信息发布中心的天气预警数据，并及时同步至相关区域和项目。项目管家通过朋友圈、业主群、一对一提醒等方式，向客户传达预警信息。
- 内外联动解决问题：**我们与属地政府部门提前联动，解决了影响园区积水排水的市政问题。采取了“三勤策略”，即“勤拜访”、“勤汇报”、“勤验证”，与相关部门进行有效沟通，并在极端天气后对市政工程的积水情况进行复盘验证，以促进持续的改进。



万物云的服务提供人员在为台风做准备 ▲

绿色低碳运营

议题内涵

- 秉持“绿色低碳，服务历久弥新”的绿色低碳运营理念，致力于通过智能化、精细化管理和技术创新，推动服务空间内运营绿色低碳转型

万物云行动

- 提供绿色物业服务，提升服务空间的能源、资源利用效率
- 提倡绿色办公，减少公司运营能源和资源消耗

万物云始终坚持绿色低碳循环的发展运营理念，在不断提高自身环保运营的同时精益管理、主动求变，通过完善内部制度，探索技术赋能，践行绿色物业管理的方式，积极推动自身的绿色运营及办公。万科物业、万物梁行以及祥盈企服已经通过了 ISO 14001 环境管理体系，万物梁行同时获得了 ISO 50001 能源管理体系认证以及 ISO 9001 质量管理体系认证。

绿色物业

万物云致力于为客户提供更绿色低碳的服务，我们积极探索创新服务模式，在保证物业服务质量等基本要求的前提下，通过科学管理、数字化技术赋能和行为引导，提高各类物业运行能效，将绿色、低碳、可持续的理念深度融入物业服务中。

能源管理

住宅节能管理

万科物业致力于通过科学管理和技术创新来降低物业运营的能耗，减少物业运营带来的碳排放，并尽可能确保能源系统和设备始终处于最佳节能状态。2023 年，万科物业制定了《节能降耗管理规范》，为住宅节能管理提供科学依据和工作指南。该规范明确各层级的节能降耗职责：设施设备专业委员会负责评估和推广节能技术和设备，设施设备专家根据项目特点引进节能方案，项目公共维修专业经理负责技术改造、能源消耗目标和管理方案的制定与实施，以及能耗数据的记录和分析。

此外，我们专注于提升在管住宅项目的能源效率，进行照明系统升级、空调和电梯等设备的节能改造，并加强可再生能源的使用，以加强能源管理，提升设施设备的能效，节约能源消耗和成本，实现了环境和经济效益的双赢。

住宅小区引进太阳钟系统

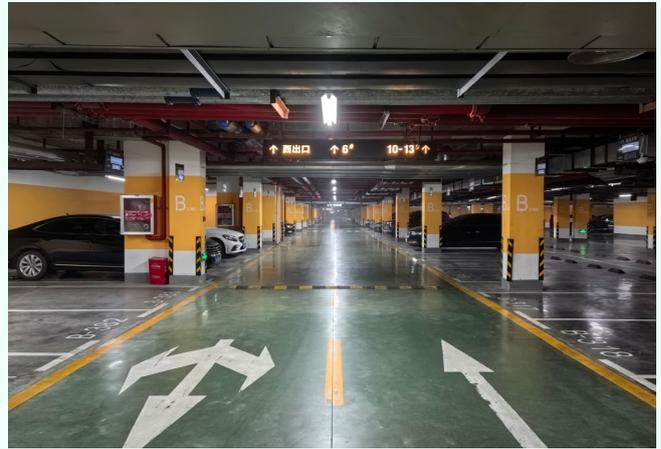
万科物业在提升能源效率方面采取了创新措施。例如，针对公共区域照明，我们曾依赖时控开关进行控制，但缺乏对调节时机和频率的明确指导，可能导致灯光管理不及时，造成电力浪费和客户体验下降。为解决这一问题，我们引入了太阳钟系统。该系统能自动监控各城市的天亮和天黑时间，并提醒项目依据太阳钟提供的时间调整灯具的日常启闭，确保照明时间合理。截至 2023 年末，约 700 个住宅小区采用此系统，约节省 2% 的照明能耗。



住宅小区地库节能改造

万科物业积极响应国家节能减排的号召，不断提升地库照明能源管理水平。万科物业积极开展地库照明节能改造工作，将原有的常亮灯具替换为微波雷达感应双亮度灯管，在行人或车辆经过时会保持常亮，一旦离开感应区域，大约在 10 秒后自动切换到微亮模式。

截至 2023 年末，全国 1,180 个住宅小区实施了地库灯具的节能改造，采购超过 120 万个节能灯具及支架。经测算，在灯具的正常使用寿命内，年节电量约 7,000 万 kWh，预计年节电费约 3,500 万元，整体节能率预计 40-50%。



住宅小区地库节能改造 ▲

商企节能管理

万物梁行提出“低碳物业”解决方案，在物业及设施管理全生命周期引入低碳概念，运用数字化、智能化、精细化的管理手段，实现节能、减排、降耗。低碳物业服务贯穿物业及设施管理的方方面面，尤其是在建筑物设施运维和高新技术设施运维方面，如暖通系统、电梯系统、照明系统、弱电系统，以及安防系统等耗能系统，在日常运行中存在较大的减碳空间。

万物梁行积极通过各项手段推进节能减排，识别商企服务空间内的节能降耗的空间，重点从数字化赋能、设备改造、优化管理等方面加强能源管理，筑建自身节能服务实力，帮助客户节能降耗。

更多关于商企节能管理的内容，请参阅本报告第 18 页“万物云共同发展计划 - 爱环境：建筑节能减排与社区垃圾分类”章节。

废弃物管理

万物云在服务的住宅、商企和城市空间积极配合各地政府落地垃圾分类，并尝试探索绿化垃圾堆肥变肥料、有机废弃物循环利用的创新实践，持续提升社区的垃圾分类治理水平。我们严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等国家和地方的相关法律法规，对本公司运营过程中产生的废弃物以及所管理小区产生的废弃物，实施差异化的管理标准和方法，旨在减少废弃物对环境的影响。

更多关于废弃物管理的内容，请参阅本报告第 19 页“万物云共同发展计划 - 爱环境：建筑节能减排与社区垃圾分类”章节。

水资源管理

万物云高度重视水资源管理，严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《城镇排水与污水处理条例》等相关法律法规，确保水资源管理的合规性和有效性。我们在日常业务运营中通过管理手段优化、技术手段应用等方式不断改善节水措施并减少水资源污染，积极提倡节约用水，加强水资源回收利用。在源头节水、过程节水、循环用水等方面加强监测，对跑冒滴漏定期检查、及时处理，同时利用智能化手段对水资源的利用进行科学管理。报告期内，万物云无求取适用水源上的困难。

源头节水

万物云持续加强服务空间内的用水设备的日常检查及监测，陆续开展水泵、水龙头等节水设备改造，尽可能减少因设备老化损坏造成的漏水、渗水现象，并积极采用效率高的用水设备。例如，我们积极推广使用一级节水型器具，保洁人员在冲洗道路时采用洗地机器人和节水高压水枪相结合的方式，省力且省水。

过程节水

万物云对用水和改造工作实施严格的追踪管理，定期对用水设备和管道进行细致检查。一旦发现任何滴水或漏水现象，我们立即通知专业维修人员介入，确保问题得到迅速解决。此外，我们定期对用水量进行统计分析，对于任何用水异常情况，我们进行深入原因分析，以识别潜在的节水机会。

循环用水

万物云高度重视水资源的循环利用，我们采取了多种节水措施，包括使用节水设施、雨水回收设备和智能浇灌系统等。例如，在商企项目中，采用自动喷灌系统结合雨量感应器，利用雨水站回收的雨水及空调冷凝水进行地面绿化浇灌，进一步提高水资源的利用率。此外，我们积极张贴节水宣传海报，以增强工作人员在日常管理中对节水和循环利用水资源观念的重视。

喷泉水资源的循环利用

在沈阳金域花园项目中，我们通过将喷泉的排水系统与绿化水管相连，实现了喷泉清洗时的水资源再利用，即利用喷泉清洗时的水为草坪进行灌溉，以提高水资源利用效率。

在夏季干旱时期，绿化面积的大规模浇水需求往往会导致水压不足的问题。为此，我们设计了一项储水机制：在夜间，喷泉作为储水池，收集水资源；在白天，当绿化浇灌需要额外水压支持时，喷泉储存的水资源可以作为补充。



喷泉水循环利用 ▲

改善水资源污染

万物云密切关注服务空间内的水质状况，并针对水质出现问题的区域，采取一系列的检测和改善措施。同时，我们充分利用智慧化手段对河流水质进行管理，通过数字化技术形成线上、线下一体化管理，实现实时在线监测、全流程数字运营、工单报事共管共享及闭环管理等功能，将环卫作业全过程进行智能化、平台化及数据化升级，实现河道智能化日常管养清洁工作，智慧化清除内河垃圾、杂物和水面漂浮物，建立河道水域保护长效机制，减少水资源污染问题。

“深圳市河湖生态科技管控”模式促进水环境精细化管理

河流水质管理是改善水资源污染及维持生态系统稳定的有效措施。万物云城“深圳市河湖生态科技管控”模式依托生态环境部门创新实施，采用“科技与人工相结合，巡查与监管齐并进”手段，以体系化、科技化手段实现河流水体全天候、全覆盖、无死角实时动态监控，为促进水环境精细化管理提供决策支撑。

2023年，我们在深圳市全市全流域中运用132套实时视频监控、123个微型水质自动监测站点、智慧环保云平台及专业巡查队伍的组合河湖生态管控体系，完成常态人工河道巡查里程近10万公里，助力河流水质提升。凭借该模式我们荣获中国环境产业备标杆奖项“绿英奖”，并获得“城市智慧环保管控系统优秀数据服务企业”的荣誉称号。



巡查队伍正在进行水质检测 ▲

绿色办公

● 零废弃办公

万物云积极倡导员工绿色办公，践行节能低碳、资源循环利用的理念。我们提出零废弃办公倡议，针对会议、打印、食堂、照明、空调、节约意识等方面提出了具体的要求，如将复印纸从 80g 调整至 70g 并统一默认黑白双面打印、非上班期间仅保留加班区域的照明、食堂提倡“吃多少拿多少”并要求餐厨垃圾分类等。

报告期内，我们发布《万物云职场管理全流程指引》及《万物云行政管理标准与指引》，并通过集中办公进一步提高空间利用效率，以节约办公空间的能源和资源使用。我们的会计档案系统正式移交线上共享集中管理，上线档案系统运营监控报表，实现电子档案自动移交工作提效 40%，年度电子归档 3,000 万余项，节约纸张成本超过 350 万元。

万物云在日常办公过程中高度重视节能管理，采取了一系列精细化措施和智能化手段，并尽可能使用清洁能源。我们特别在总部办公楼建立了能源管理平台和高效制冷机房，通过智能化的方式监控和管理大楼的能源使用情况，确保能源利用的高效性。

报告期内

万物云线上会计档案系统年度归档

3,000 万余项

节约纸张成本超过

350 万元

● 绿色出行

万物云积极倡导绿色出行，通过创新措施来鼓励员工在日常通勤中实践。根据办公场所《行政服务指南》中停车管理相关规则明确绿色出行方案原则，我们鼓励员工在每周选择一天使用公共交通、骑行或步行上班，并对非大厦办公员工实施单双号入场，以此减少私家车的的使用，从而减少员工通勤碳排放。

生物多样性保护

议题内涵

- 积极采取措施保护服务空间内的生物多样性保护，以推动保护生态系统多样性、稳定性和持续性

万物云行动

- 生物多样性风险评估与应对
- 采取积极的措施保护生物多样性

风险评估及应对

万物云严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国生物安全法》《中华人民共和国野生动物保护法》等相关生物多样性保护法律法规，积极承担生态环境保护责任，助力生态文明建设。我们在业务运营中充分考虑生物多样性保护并进行相关评估，将生物多样性保护理念融入社区建设与管理，确保不破坏和侵占野生动物栖息地，避免不当使用杀虫剂，并加强社区生态观察，防止外来物种入侵。

保护行动

万物云在生物多样性保护方面采取积极的措施，通过多种活动形式提高员工和客户的生物多样性保护意识，以推动保护生态系统多样性、稳定性和持续性。

走近公园内湖，探秘多样生物

2023 年，万物云城在福田红树林生态公园“走近公园内湖，探秘多样生物”为主题的国际生物多样性日活动，活动以游园科普的形式开展，从动植物知识、趣味拍照赛、生物连连看等多个环节，让活动参与者化身观察员，寻找和认识公园里形形色色的植物和动物，一起探秘公园中的生态智慧，提升大家的生物多样性保护意识。



探秘多样生物现场 ▲

附录

附录 I - ESG 关键绩效数据

● 环境类绩效指标列表

ESG 指标	单位	2023	2022
A1 排放物			
A1.2 温室气体排放量及密度			
温室气体总排放	吨二氧化碳当量	5,207.45	8,191.00
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 平方米	31.60	49.60
直接排放二氧化碳 (范围一)	吨二氧化碳当量	511.73	664.21
间接排放二氧化碳 (范围二)	吨二氧化碳当量	4,695.72	7,526.79
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度			
办公 - 有害垃圾总量	吨	2.11	1.76
有害废弃物密度	千克 / 平方米	0.013	0.011
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度			
无害废弃物总量	吨	712.41	1,126.14
无害废弃物密度	吨 / 平方米	0.0043	0.0068
办公 - 可回收垃圾	吨	54.29	34.04
办公 - 其他垃圾	吨	563.67	989.16
餐厨 - 厨余垃圾	吨	94.45	102.95

附注

- 1) 环境类绩效指标收集范围为：万物云总部、全部（区域市场）代表处、各业务单元本部、区域和城市公司共计 91 个办公场所；
- 2) 范围一二氧化碳包括汽油、柴油、天然气等产生的直接排放；
- 3) 范围二二氧化碳包括外购电力及外购热力产生的间接排放；
- 4) 能源总耗量包括汽油、柴油、天然气、管道煤气、外购电力和外购热力使用量总和；
- 5) 环境数据采用线上系统收集，由一线工作人员填报，涉及项目数量较多，数据管理颗粒度有待提升，我们将持续优化数据填报过程及数据质量控制，进一步提升数据收集质量。

ESG 指标	单位	2023	2022
A2 资源使用			
A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源总耗量及密度			
能源总耗量	吨标准煤	1,350.72	1,981.30
能源消耗密度	吨标准煤 / 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
天然气使用量总和	立方米	25,473.31	61,224.62
天然气供暖使用量	立方米	395.88	32,267.00
天然气生活用气使用量	立方米	25,077.43	28,957.62
管道煤气使用量	立方米	0	0.12
用电量	万千瓦时	674.66	1,267.50
外购热力	吉焦	7,820.69	2,769.09
A2.2 总耗水量及密度			
用水量	吨	70,052.48	129,598.95
用水密度	吨 / 平方米	0.43	0.78

数据计算参考标准

- 1) 汽油、柴油、天然气、管道煤气等产生的直接二氧化碳排放参考国家发展和改革委员会办公厅发布的《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》计算；
- 2) 外购热力产生的间接二氧化碳排放参考国家发展和改革委员会办公厅发布的《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》计算；电力参考生态环境部《关于做好 2023-2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中的排放因子计算；
- 3) 外购热力参考住房和城乡建设部发布的《严寒和寒冷地区居住建筑节能设计标准》(JGJ26-2010) 计算；
- 4) 能源总耗量参考中国标准《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》进行标准煤折算。

社会类绩效指标列表

ESG 指标	单位	2023	2022
B1 雇佣			
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数			
员工总人数	人	101,284	97,930
性别			
男性	人	54,564	51,463
女性	人	46,720	46,467
雇佣类型			
全日制雇佣	人	101,284	97,930
非全日制雇佣	人	0	0
年龄			
30 岁及以下	人	47,088	49,005
31-40 岁	人	37,696	33,681
41-50 岁	人	12,676	11,411
51 岁及以上	人	3,824	3,833
地区			
中国内地	人	101,105	97,754
港澳台	人	179	176
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率			
员工流失比率	%	30.50	32.58
性别			
男性员工流失率	%	30.20	32.49
女性员工流失率	%	30.84	32.68

ESG 指标	单位	2023	2022
年龄			
30 岁及以下员工流失率	%	36.49	37.28
31-40 岁员工流失率	%	25.64	27.42
41-50 岁员工流失率	%	19.93	22.97
51 岁及以上员工流失率	%	24.47	35.22
地区			
中国内地员工流失率	%	30.51	32.59
港澳台员工流失率	%	22.51	26.67

附注

1) 员工流失率 = 报告期内该类别员工流失人数 / (报告期末该类别在职人数 + 报告期内该类别员工流失人数) *100。

ESG 指标	单位	2023	2022
B2 健康与安全			
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率			
因工作关系死亡员工人数	人	2	2
因工作关系死亡员工比率	%	0.002	0.002
B2.2 因工伤损失工作日数			
	天	6,183	5,670

附注:

- 1) 因工作关系死亡员工不包括非工作原因导致的伤亡，如上下班途中交通事故或突发疾病；
- 2) 因工作关系死亡员工比率 = 因工作关系死亡员工数 / 员工总人数 *100；
- 3) 万物云于 2022 年于联交所独立上市，历史数据请参阅万科企业股份有限公司 2021 年可持续发展报告；
- 4) 我们针对 2022 年因工伤损失工作日数的统计方式和口径进行了优化和数据核验，数据发生轻微变动，本报告已更新数据。

ESG 指标	单位	2023	2022
B3 发展及培训			
B3.1 按性别及雇员类别划分雇员的受训比率			
全体员工受训比率	%	100	94.80
性别			
男性员工的受训比率	%	100	94.65
女性员工的受训比率	%	100	94.97
雇员类别			
管理层员工的受训比率	%	100	97.18
非管理层员工的受训比率	%	100	94.76
B3.2 按性别及雇员类别划分雇员的平均受训时数			
全体员工平均受训时长	小时	77.80	76.43
性别			
男性员工平均受训时长	小时	64.38	57.84
女性员工平均受训时长	小时	93.47	96.94
雇员类别			
管理层员工平均受训时长	小时	146.35	40.83
非管理层员工平均受训时长	小时	76.72	77.03
接受培训的类型			
新员工培训平均受训时长	小时	7.47	6.00
其他专项培训平均受训时长	小时	108.87	74.78

附注：

- 1) 培训数据包含在线和线下的培训；
- 2) 特定类别员工平均受训比率 = 特定类别员工的总受训人数 / 该类别员工总人数 * 100；
- 3) 特定类别员工平均受训时数 = 特定类别员工的总受训时数 / 该类别员工人数。

ESG 指标	单位	2023	2022
B5 供应商管理			
B5.1 按地区划分的供应商数目			
供应商总数	个	18,882	16,390
地区			
华东区域	个	4,218	4,221
华南区域	个	5,279	4,103
中西地区	个	4,366	3,892
华北区域	个	4,479	3,850
总部供方	个	540	324
B6 产品责任			
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目			
客户（产品及服务）投诉总数	件	173,675	159,360
B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例			
报告期内知识产权提交申请注册数量	件	95	298
报告期内获授权的知识产权总数	件	157	128
报告期内获授权发明专利数量	件	10	11
报告期内获授权实用新型专利数量	件	3	3
报告期内获授权的软著数量	件	89	47
报告期内获授权的商标数量	件	56	64
累计持有的知识产权数量	件	1,164	1,007
累计持有的发明专利数量	件	28	18
累计持有的实用新型专利数量	件	18	15
累计持有的软著数量	件	261	172
累计持有的商标数量	件	832	776

附注：

1) 客户投诉总数包含住宅服务和商企服务通过 400 服务热线接收的投诉。

ESG 指标	单位	2023	2022
B7 反贪污			
B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目			
认定作为参与者的反竞争行为的案件数量	件	0	0
违反反垄断法的行为的案件数量	件	0	0
涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	1	0
B7.3 反贪污培训			
参与反贪污培训的董事会成员、高级管理层人数	人	301	35
参与反贪污培训总时长	小时	103.30	245.49

附注：

1) 培训数据包含在线和线下的培训。

ESG 指标	单位	2023	2022
B8 社区投资			
B8.2 在专注范畴所动用资源			
公益捐赠（含乡村振兴捐款）	万元	77.30	71.41
志愿活动投入人数	人次	10,821	1,411
志愿活动投入时长	小时	32,463	522,070.00

附注：

- 1) 志愿活动投入人数及时长为不完全统计。
- 2) 由于 2022 年的公共卫生事件，本集团在当年度参与志愿活动投入时长相比本年度较长。

附录 II- 联交所《环境、社会与管治报告指引》内容索引

议题	指引要求	披露章节
A. 环境		
	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	环境友好
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录 I ESG 关键绩效数据
A1: 排放物	关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境友好
	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	万物云共同发展计划 环境友好
	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	万物云共同发展计划 环境友好 - 绿色低碳运营
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录 I ESG 关键绩效数据
A2: 资源使用	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境友好
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境友好 - 绿色低碳运营
	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	万物云主营业务不涉及包装材料的使用，故不适用。
A3: 环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	环境友好
	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	环境友好

议题	指引要求	披露章节
A4: 气候变化	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。	环境友好 - 应对气候变化
	关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。	环境友好 - 应对气候变化
B. 社会		
B1: 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	以人为本 - 人才吸引与留存 以人为本 - 保障员工权益
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	附录 I ESG 关键绩效数据
B2: 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	以人为本 - 职业健康与安全
	关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	以人为本 - 职业健康与安全
B3: 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	万物云共同发展计划 以人为本 - 人才发展
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	附录 I ESG 关键绩效数据
B4: 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	以人为本 - 保障员工权益
	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	以人为本 - 保障员工权益
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	以人为本 - 保障员工权益

议题	指引要求	披露章节
B5: 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	责任管治 - 可持续供应链
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	责任管治 - 可持续供应链
	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	责任管治 - 可持续供应链
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	责任管治 - 可持续供应链
B6: 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	社区共生 - 客户健康与安全
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	万物云主营业务不涉及产品的回收，故不适用。
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	社区共生 - 客户满意度提升 附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	责任管治 - 知识产权保护
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	社区共生 - 服务品质提升
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	责任管治 - 信息安全与隐私保护
B7: 反贪污	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	责任管治 - 廉政建设
	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	责任管治 - 廉政建设 附录 I ESG 关键绩效数据
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	责任管治 - 廉政建设
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	附录 I ESG 关键绩效数据
B8: 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	社区共生 - 促进社区发展
	关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	社区共生 - 促进社区发展
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	附录 I ESG 关键绩效数据

股票代码 2602.HK

重塑空间效率
RESHAPE SPACE EFFICIENCY

服务历久弥新
SERVICE FOR EVER BETTER

邮箱: esg@onewo.com

地址: 广东省深圳市福田区梅林路 63 号

www.onewo.com

