

2022

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.



目录

关于本报告	01	责任管治	64
年度 ESG 亮点	02	风险管控	65
关于万物云	03	廉正建设	67
公司发展历程	03	可持续供应链	70
公司简介	04	知识产权保护	73
年度荣誉	05	企业融和管理	74
ESG 管治	06	环境友好	75
ESG 方针策略	06	应对气候变化	77
ESG 管治架构	07	绿色低碳运营	82
董事会声明	08	附录	88
利益相关方	09	附录 I ESG 关键绩效数据	88
重要性议题管理	10	附录 II 香港联合交易所《环境、 社会及管治报告指引》内容索引	95
万物云共同发展计划	12		
AI 成长：助力一线服务者多元成长	12		
AI 生命：减少服务空间内非正常死亡	14		
AI 环境：建筑节能减排与社区垃圾分类	19		
AI 社区：物业更新及与周边社区共生	25		
以人为本	29		
人才的吸引与留存	30		
保障员工权益	32		
培训与发展	36		
职业健康与安全	39		
员工关怀	42		
社区共生	43		
客户健康与安全	44		
服务品质提升	47		
客户满意度提升	55		
信息安全与隐私保护	56		
社区文化建设	57		
推动行业发展	59		
社会责任承担	61		

封面故事

领导力训练计划（储备总监）户外拓展期间，六名阳光健康的学员，在沙滩上奋力跃起。

万物云珍视员工的善意与潜能。除了通过服务力训练与认证体系，帮助员工获得具有市场竞争力的专业技能外，我们更是搭建了万物生、储备主管、储备经理、储备总监的领导力训练计划，以及高级管理人员在任职任辅导体系，赋能有奋斗意愿的普通人成就不凡事。

自 2005 年以来，领导力训练计划先后培养了 2 万余名认同“做服务者，永争第一，阳光健康”文化理念的骨干人员，他们是公司可持续发展的关键保障。关于万物云更多可持续发展实践及成果，将在本报告各章节呈现。

图中人物从左至右：

李俊（中山大学毕业，现任万物云城顺德城资公司总经理，2016 年校招入职）

陈诚（郑州大学毕业，现任郑州城市代表处总经理，2013 年校招入职）

刘雅兰（中南民族大学毕业，现任杭州区域代表处合作与发展部负责人，2015 年校招入职）

孟庆莎（南昌大学毕业，现任万物梁行北京区域公司业务支持部负责人，2009 年校招入职）

胡冰（福州大学毕业，现任伯恩物业副总经理，2016 年社招入职）

刘波（复旦大学毕业，现任万科物业全国财务运营管理专家，2017 年社招入职）

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”）发布的首份《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 2022 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”）附录二十七《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	万物云于 2022 年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	本报告为万物云首次披露的 ESG 年度报告，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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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《万物云空间科技服务股份有限公司 2022 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 2023 年 3 月 27 日获得董事会审阅确认，批准发布。

报告获取

本报告提供中文及英文两个版本供读者参阅，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。

年度 ESG 亮点

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%



新员工安全培训覆盖 100%

3,130



推动 3,130 名一线服务者转岗成技术型、社会和情感沟通型服务者

76.43



全体员工人均培训时长 76.43 小时

559



559 名一线服务者获得助学金支持，实现学历提升

社区共生

2.9 万



2.9 万名员工及其他服务提供人员完成 CPR 实操培训

643



住宅项目新增配置 643 台 AED

1.5 亿



公益投入逾 1.5 亿元（包含友邻计划、社区焕新基金及公益捐赠）

7



万物云员工及其他服务提供人员通过 CPR 急救技能挽救生命事件 7 起

行业**首发**“空巢老人服务清单”，为 1.6 万名老人建立服务档案，服务空间内长者非正常身故现象有显著改善

住宅服务获得“中国物业服务 315 满意度调查**第一名**”

责任管治

310



完成专项检查及评估 310 次，综合审计 5 次，专项审计 14 次

100%



员工 100% 签署《廉洁承诺书》并进行利益冲突申报

0



0 起对公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件

100%



供应商 100% 签署《阳光合作协议》

环境友好

11



全国在管商企项目中树立 11 个节能或节水试点实验项目

68



68 个节能节水类提案获得万物云“海豚行动”创新服务提案奖项

625



新增 625 个住宅小区实施垃圾分类

7%



万物云总部试点能源管理平台 and 高效制冷机房，较试点前大厦能源消耗降低 7%

公司简介

万物云引领并推动了中国物业服务行业的发展。32 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。我们通过与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，该等方案着重我们在社区、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。

2022 年，万物云营业收入 301.1 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《万物云空间科技服务股份有限公司 2022 年度报告》。

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）：



公司综合

万物云 荣誉 **格隆汇“金格奖”大中华区卓越上市公司“年度最具投资价值 IPO”**

万物云 荣誉 **CVPR2022 workshop（国际计算机视觉与模式识别会议）
Image Matching（图像匹配）挑战赛铜牌**



社区空间服务

万科物业 荣誉 **中国物业服务 315 满意度调查第一名**



商企空间服务

万物梁行 荣誉 **《哈佛商业评论》卓越管理奖**

万物梁行 荣誉 **RICS 中国奖年度城市更新项目、年度设施管理团队**



城市空间服务

万物云城 荣誉 **ICT 中国（2022）最佳创新先锋案例及优秀创新先锋案例**

万物云城 荣誉 **全球智慧城市大会“能源与环境大奖”“鼓浪屿”项目与“深圳河水质”项目**

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职业环境、构建多元人才发展体系并开放倾听员工心声的渠道。面对客户，我们倡导“做服务者”、“永争第一”的文化，始终以提供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、廉正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，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 年启动了公司社会责任项目“**万物云共同发展计划**”，聚焦“助力一线服务者多元成长”“减少服务空间内非正常死亡”“建筑节能减排与社区垃圾分类”和“物业更新及与周边社区共生”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 12 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，ESG 管理委员会与 ESG 工作组负责具体实践工作。



董事会声明

万物云高度重视可持续发展管理，根据香港联合交易所《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，并下设 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 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 2022 年 ESG 工作的进展与成效，已经由董事会于二零二三年三月二十七日审阅批准。

利益相关方

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
 政府及其他监管机构	<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 应对气候变化 使用可再生能源 提高用水效益
 股东、投资者	<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
 客户、业主	<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
 员工	<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
 供应商及其他合作伙伴	<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 促进行业交流与合作
 媒体、公益组织及 NGO	<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
 社区公众	<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

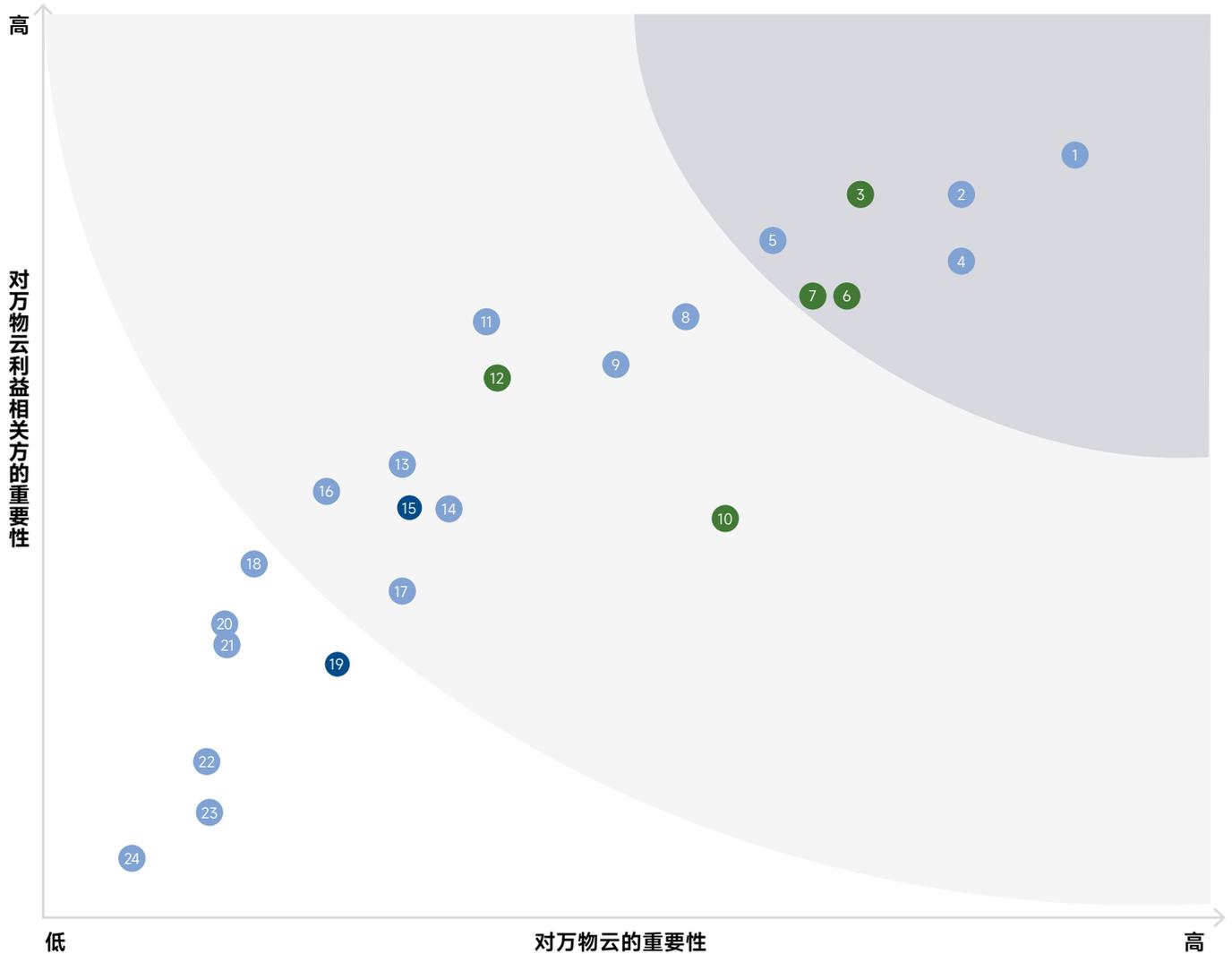
重要性议题管理

万物云重视 ESG 报告的真实性，我们基于公司实际情况及社会热点议题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。

重要性议题评估流程



重要性议题矩阵



万物云 2022 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

万物云共同发展计划



AI 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》

数智化时代，财会出纳、物业门卫、前台等简单重复劳作的岗位正在被智能算法替代，这些岗位上的人将何去何从？助力一线服务者多元成长，是万物云作为一个团队的责任。在万物云，拼搏奋进的大门永远敞开，这里提供学习新技能、挑战新岗位的机会，让更多一线服务者从简单重复劳作的岗位，向技术型、社会和情感沟通型的岗位转型。“AI 成长：助力一线服务者多元成长”专项是我们对“机器挤占工作机会”时代热议的回答，是为员工创造更优发展、更高收入的决心。

“万紫千红”好发展

2019 年，公司启动“千军万马进朴邻”员工发展项目，鼓励一线服务者探索职业新道路，向朴邻资产管家转型；2020 年，公司启动“万紫千红”好发展项目，进一步面向一线服务者构建专业化、多元化、全业务场景的多路径发展机制，帮助他们走向更大的发展舞台，获得更多的劳动收入。

我们为一线服务者提供丰富技能培训 and 多元业务方向选择，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，我们推动 3,130 名一线普通操作型服务者成功转岗成为网格管家、资产管家、机电专家、数字运营等技术型、社会和情感沟通型服务者。自 2020 年“万紫千红”好发展项目启动以来，我们累计推动 5,173 名一线服务者成功转岗。

报告期内，我们推动

3,130

 名

一线普通操作型服务者成功转岗



房以红转岗前后工作照

案例

房以红：从安全员到资产管家

曾是一名“物业门卫”的“房姐”房以红，后转岗为一名资产管家。转型的过程艰难而充实，从“小白”学起，房以红在不断接纳新知识、面对新挑战的过程中，突破了自己，最终创造了个人年度业绩超百万元的好成绩，也成为了通过转岗突破自我边界的奋斗者榜样。

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一线员工“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“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5,000-7,000元的助学金。

2022年，我们更新了“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到了52所，包括：国家开放大学、华南师范大学、暨南大学、厦门理工学院等。报告期内，新增559名服务者获得“千人计划”支持，预计投入助学金约335万元。



报告期内新增

559

 名

服务者获得“千人计划”支持

更多关于员工健康安全、职业发展、平等多元、薪酬福利、权益保障的内容，请参阅本报告第29页“以人为本”章节。

“千人计划”部分受益人员

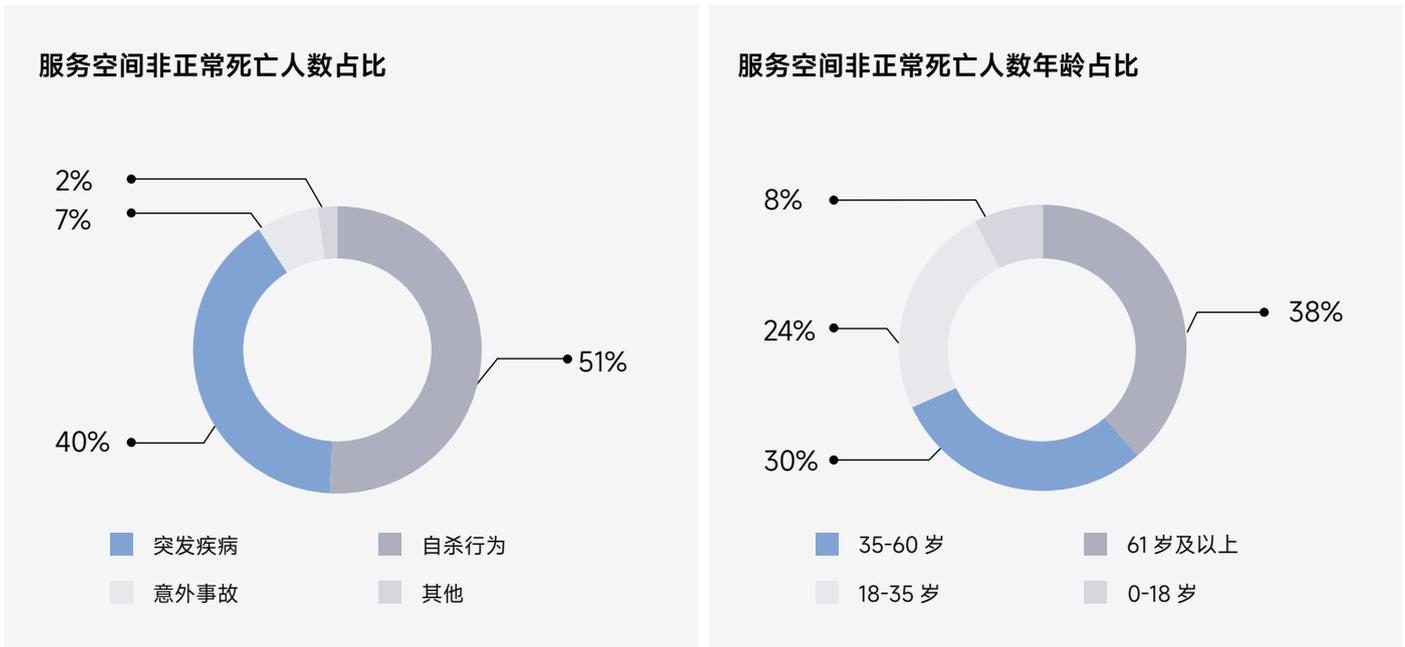
AI 生命：减少服务空间内非正常死亡

“（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，更重要的是增强互动、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》

我们所服务的社区与商企空间每天为超过三千万人的生活和工作提供支持，此外我们的城市服务项目遍布于中国不同地域，而探索有效控制服务空间内非正常死亡事件发生的机会，是万物云作为空间服务者的责任。秉承对生命的敬畏与尊重的初心，万物云共同发展计划专项“AI 生命：减少服务空间内非正常死亡”应运而生。

我们通过对公司突发报事系统内统计的非正常死亡事件进行分析，其中自杀（51%）和突发疾病的居多（40%），年龄分布则以 60 岁及以上的长者（38%）较为显著。



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；面对服务社区内的独居老人、心理疾病患者等特殊人群，我们可以通过系统组织服务关怀，回应他们的情感需求，增加日常沟通和互动，并在必要时候提供协助，以此减少自残或自杀悲剧的发生。

CPR 培训认证

目前我国的基础急救技能普及率相对发达国家仍有一定差距。但在我们所服务的空间内，如何在突如其来的危急关头尽可能创造施救条件、提高救人能力，万物云可以做一些主动而有效的努力。

我们面向全体员工及其他服务提供人员启动 CPR 认证训练，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，携手多方合作共同推动服务人员的 CPR 急救技能覆盖。2022 年，万物云形成了“急救导师认证 - CPR 实操认证 - CPR 理论科普”的三级训练体系，并且还成功获得了“美国心脏协会心血管急救培训中心”认证。

报告期内，我们在各地红十字会机构、深圳市急救中心等机构的帮助下，推动超过 2.9 万名员工及其他服务提供人员获得 CPR 急救实操认证，超过 15 万人次完成 CPR 理论科普培训，并发生成功挽救生命事件 7 起。



万物云联合广州红十字会开展“有 i，救在身边”急救公益培训



急救导师培训现场



万物云“美国心脏协会心血管急救培训中心”挂牌认证

报告期内，推动超过

2.9 万名人员获得 CPR 急救实操认证

超过

15 万人次完成 CPR 理论科普培训

并发生成功挽救生命事件

7 起



通过 CPR 技能挽救生命的驻场经理江婷

案例

服务空间内挽救生命

2022年9月，南昌的万科物业驻场经理江婷在巡查期间，发现了一位晕倒的女子，江婷听到呼叫后立即前往现场拨打120并通知患者家属。患者晕倒后出现了心脏骤停的紧急情况，江婷马上运用一周前参与公司CPR培训时所学的急救技能，对患者实施CPR急救，在紧急救助后患者逐渐恢复了意识。江婷的紧急救治为医护人员争取到了更多的救援时间，成功避免了一个悲剧的发生。

急救认证

认证资格

急救导师认证

完成急救导师课程，并通过教学督导考核学员。

CPR 实操认证

完成 CPR 实操课程，并通过 CPR 实操考核。面容服务岗位（如生活管家、资产管家等）优先认证。

CPR 理论科普

完成 CPR 线上急救课程（课程由万物云与武汉大学中南医院急救中心联合开发），并通过 CPR 线上理论考核。

万物云三级急救认证体系

案例

急救知识科普宣传

为全面普及全体人员的急救意识和急救技能，我们首次将 CPR 急救手册设计成为文创产品，希望通过用心的设计向员工与客户传播知识、播种心愿、分享信念。2022年，我们通过中秋和新年礼盒累计发放超过11万份CPR急救手册。



万物云定制款中秋礼盒及 ONEWO 有·文化日历中的 CPR 宣传册



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。2022 年，万物云发布了《关于系统性推进 CPR 认证与 AED 配置工作落地的通知》，坚持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，我们与政府机构、红十字会、公益基金会及热心业主共同努力，在住宅项目新增配置 643 台 AED；截至 2022 年末，在住宅项目累计配置 934 台 AED，覆盖住宅小区 366 个，让我们服务的空间更具安全保障。

除在住宅区域完善和配备 AED，在商企服务空间，我们积极面向客户开展急救培训，以提升应急救护的素质与能力，更好地保障客户安全。截止报告期末，我们服务的商企客户在其办公空间共配置 698 台 AED，覆盖 183 个商企项目。

报告期内，在住宅项目新增配置

643 台 AED

截止报告期末，我们服务的商企客户在其办公空间共配置

698 台 AED

空巢老人关怀

万物云高度重视长者服务，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。

老年人占据服务空间内非正常死亡的比例较大，其中因病痛缠身产生心理问题而轻生的老年人不在少数。万科物业为超过 1.6 万名空巢老人专项建档，并根据不同年龄层的长者需求定制相关保障健康安全、提升生活质量、满足精神需求的长者服务。2022 年 9 月，万科物业联合深圳市物业管理行业协会向同行业首次发布了《空巢老人物业服务指南》，建立了面向老人的标准服务体系。

案例

“一号专线行动”，我来响应

2022 年 11 月，万科物业发起“一号专线行动”，通过联动全国在管住宅小区，针对空巢老人业主，提供一系列公益性助老服务。“一号专线行动”为超过 1.6 万位空巢老人建立关爱档案，通过紧急事项设置一键呼叫，满足空巢老人最迫切的需求，例如出现不慎摔倒、突发性疾病、缺少陪伴等问题，逐步形成老人关怀标准化服务周期性工单，并因地制宜、因人而异地开展老人关怀特色化服务。同时，我们将每月 9 日设为“孝老爱亲日”，第一时间置顶响应空巢老人的即时需求，助力更多业主实现“最美夕阳红”。

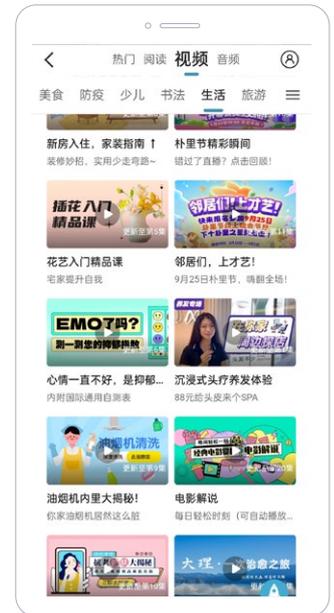


南昌旭岚春天管家上门帮助因摔跤受伤而行动不便的老人

心理健康关怀

2022 年 8 月，我们在社区空间客户端“住这儿”App 上线了 1 套心理测评、6 门关于抑郁的课程和 37 条心理咨询热线，希望通过线上更快、更便捷的方式帮助有需要的用户参与抑郁症筛查，提早预防并及时接受有效相关辅导治疗，我们的心理测评采用 2020 年国家卫健委发布的《探索抑郁症防治特色服务工作方案》中推荐使用的 PHQ-9 抑郁自我评估筛查量表，并完全遵循自愿原则，测评结果严格遵守用户隐私保障政策。我们将持续关注心理健康，提升对员工的心理帮扶和对抑郁症人群的服务能力。

更多关于保障员工与客户健康安全的内容，请参阅本报告第 29 页“以人为本”章节和第 43 页“社区共生”章节。



“住这儿”App 上的社区抑郁课堂截图

AI 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》

“绿水青山就是金山银山”，在国家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“AI 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商企空间，重视建筑物的能耗管理，利用数字化技术赋能建筑物低碳转型，实现用能精细化管理，帮助客户节能减排。我们同时积极承担自身在住宅小区生活垃圾分类执行与推广中的职责，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

践行绿色服务

公司致力于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，不断降低建筑主体运营带来的能源消耗。万物梁行制定了《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》等内部制度，不断规范能源管理工作，提高能源管理要求。2022年6月，万物梁行通过了ISO 50001能源管理体系认证。

万物梁行在日常服务运营中践行“绿色服务”理念，运用智能化技术改造、精细化运营和主动微创新等措施，减少写字楼、工业园区、博物展览馆、商业中心等不同业态空间的设备用能，并切实节约运营成本。

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。我们通过能源监控、能源统计、能源消费分析等方式，让电力、燃气、热力、水等各种能源介质及资源消耗信息可视化。我们通过开展重点耗能设备和重点用能区域的识别与分析，帮助自身和客户及时了解和掌握科学精准的数据，挖掘节能潜力，目前该类水电节约工作已经在我们的物业管理中付诸实践。我们通过不断优化管理手段，实现了四大智慧化转变：

- 设备管理由手抄式转变为数字式
- 故障预警由被动式转变为主动式
- 运维由经验型转变为分析型
- 能耗管理由粗放型转变为精准型

案例

深圳滨海云中心

深圳滨海云中心是一栋超甲级写字楼，从建造设计之初便着眼于可持续发展理念，创新应用多项节能技术。作为楼宇的物业及设施管理服务方，万物梁行持续优化绿色运营，协助滨海云中心不断完善节水、节能等绿色运行管理体系，推动节能新设备、新技术应用，让绿色运营更加高效。目前，深圳滨海云中心已通过 LEED、WELL 双铂金级认证及三星国家绿色建筑标识。

能耗管理

万物梁行通过楼宇配置的智慧化管理系统,对不同区域的水、电、冷的使用量等能耗数据进行实时可视化监控,并已实现将计量数据同步上传至市能耗监测平台的功能。

节电节水

节电方面,我们通过安装空调、照明时控开关等措施,采用分区+集中智能节能控制的方式,以及实施屋面安装太阳能发电板、优化制冷机组控制策略、优化派梯线路等升级改造工作,帮助楼宇降能减排,实现大厦能耗降低12%以上,达成经济效益与环境效益的“双赢”。

节水方面,我们采用自动喷灌系统并结合雨量感应器进行地面绿化浇灌,所需浇灌水来自回收雨水及空调冷凝水。

绿色宣传

万物梁行协助滨海云中心承办接待多场绿色参观交流活动,积极推广绿色建筑及绿色运营带来的高性能及高舒适性办公环境体验。此外,我们为楼宇入驻的企业客户提供《绿色设施使用说明》,引导客户共同践行绿色低碳环保理念。



深圳滨海云中心实景



滨海云中心的 LEED、WELL 双铂金级认证及三星国家绿色建筑标识

新赛道探索及能力建设

在日常服务中实行“绿色运营”的同时，万物云积极探索能源管理赛道。2022年，我们发布了《关于启动万物梁行能源管理及低碳物业服务产品研究战役的通知》，并由万物梁行打造了一支由总部及区域能源专家组建的能源团队，摸排客户能源管理现状，打造能源管理数字平台、双碳管理数字平台、高效制冷机房、无人值守配电房等能源管理产品，满足客户的深度能源管理需求，开辟能源管理新业务。

此外，我们不断加强对员工的节能降耗培训，提升业务人员的能源管理知识及相关技能，以更好地向客户提供能源管理服务，强化能源绩效改进。

科普性能源管理培训

面向全国销售类与运营类员工开展主题为“能源管理低碳物业服务”的培训，报告期内，共计开办 11 场科普性能源管理培训，参训员工超过 900 人次。

案例专项能源管理培训

面向全国各区域的运营负责人、每个项目的专家及城市管理部负责人开展培训，主题包括“能源管理 - 业务模式及案例”“能源管理 - 中央空调高效机房”“能源管理 - 售电与绿电”等，报告期内，共计开办 4 场案例专项能源管理培训，参训专家 80 名。

迎峰度夏节能宣传

面向全体员工开展迎峰度夏节能宣传，同时给予节能策略的分析指导。



“地球一小时”活动海报

案例

“地球一小时”

作为空间服务领军企业，我们致力于与客户和行业同行者共同“向绿进步”。2022年3月，作为“地球一小时”活动官方推广合作伙伴，万物梁行在 24 个城市与服务的 60 个商企项目联动，共同熄灯一小时，活动累计节约电量近 10,000 千瓦时，减少碳排放量超过 5.24 吨二氧化碳。

社区垃圾分类

垃圾分类以及废弃物综合利用是改善人居环境、促进城市精细化管理、实现可持续发展的重要举措。我国的全民垃圾分类还处于“筚路蓝缕”阶段，许多小区在开展撤桶并点、垃圾分类的初期，引发了不少矛盾。为解决业主分错类、垃圾堆成山的问题，我们积极响应国家政策，探索建立社区垃圾分类综合管理模式，与客户共同打造绿色低碳、清洁卫生社区。

积极配合各级政府落地垃圾分类

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。报告期内，我们的服务空间内无新增垃圾分类行政处罚。

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。报告期内，我们在 58 个城市，共计 1,520 个住宅项目根据当地政策落实垃圾分类，较上年新增 16 个城市，625 个项目，其中 82 个项目获得街道、区域、城市及省级垃圾分类荣誉表彰。报告期内，住宅项目获得所在地政府垃圾分类奖励、补贴资金共计 745.13 万元，所获奖补资金用于对应住宅项目的垃圾分类工作投入。

报告期内，万物云服务空间

根据当地政策落实垃圾分类的住宅项目

0

新增垃圾分类行政处罚

1,520^个

82

个住宅项目

获得垃圾分类荣誉表彰

获得所在地政府垃圾分类奖励、补贴资金共计

745.13^{万元}

设施设备建设

我们在社区建设垃圾分类投放桶、投放站、分类垃圾清运车等垃圾分类设施；为提升业主投放体验，设置投放点配套洗手池、驱蝇除臭用品、24 小时误时投放点等便民设施设备。

创新激励机制

我们设立“垃圾分类 PK 赛”“垃圾分类红黑榜”等运营管理激励机制，充分调动员工对于垃圾分类管理工作主观能动性，驱动员工积极落实垃圾分类工作。

社区文化营造

我们面向业主开展形式多样的垃圾分类宣传教育活动，例如社区海报张贴、线上群聊答疑、管家入户沟通、分类倡导书签署、业主“红黑榜”公示、社区垃圾分类主题文化活动等。

社区垃圾分类运营管理

废弃物减量创新探索

废弃物的资源化利用既可以提高资源利用效率，同时助力国家碳达峰碳中和目标。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，大幅降低碳排放的同时增加碳封存。

- 社区绿化堆肥

万科物业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。2022 年，我们在 263 个住宅项目开展绿化堆肥。

- 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。我们与万科公益基金会合作，在服务的住宅、商企和城市空间均开展了利用黑水虻处理厨余垃圾的试点。生物处理相较于机械设备运行更节能，黑水虻本身转化时产生的二氧化碳等温室气体更低，且还能将碳源转化至虫体及饲料、肥料内，因此黑水虻工艺相较其他处理工艺更有利于降低碳排放。

更多气候变化应对、智能化绿色运营、绿色办公的内容，请参阅本报告第 75 页“环境友好”章节。

案例

住宅、商企和城市空间的黑水虻厨余垃圾处理实践

商企空间 - 大梅沙万科中心

为加强垃圾的废物再利用，我们在深圳大梅沙项目建立黑水虻站处置厨余垃圾，每日可处理厨余垃圾量约 200 公斤，可消解园区内 3 个餐厅每日所产生的全部厨余（干物质）垃圾，通过黑水虻生态式处理技术，把园区厨余垃圾转化为鲜虫（饲料）和虫粪（堆肥原料）。此站兼具厨余垃圾生物式处理及科普教育两项功能，可以展示有机循环处理工艺、黑水虻实物及后端“鱼菜共生循环系统”等科普点。



大梅沙黑水虻厨余垃圾处理站一角

社区空间 - 北京西山庭院

万科物业在北京西山庭院采用黑水虻消化处理厨余垃圾，每日可处理厨余垃圾 660 公斤，年减排量约 1.93 吨二氧化碳，相对实现碳减排约 58%。此外，该社区绿化垃圾堆肥每年可减少碳排放 1.96 吨，相对实现碳减排约 64%；社区垃圾分类每年可减少 28.01 吨二氧化碳排放，相对实现碳减排约 56%。



北京西山庭院的“黑水虻小屋”和生活垃圾分类驿站

城市空间 - 横琴厨余垃圾资源化处理中心

万物云城的大横琴城资公司承接珠海横琴 106.46 平方公里的垃圾分类工作服务，并于 2021 年建成厨余垃圾资源化处理中心（即黑水虻厨余垃圾处理试点），日处理厨余垃圾量约 500kg；同时引进好氧堆肥、碧奥兰堆肥、蚯蚓堆肥等多种厨余垃圾就地化处理项目，年厨余垃圾处理量约 28 吨。



厨余垃圾资源化处理中心鱼菜共生循环系统现场工作图

AI 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》

我国的城镇化已转入下半场，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。物业服务的服务质量事关居民生活，是完善基层社区治理、落实城市精细化管理的重要环节，也是城市基层治理成效的直观体现。近年来，万物云服务的许多住宅项目已经交付使用近 30 周年，我们管理的电梯垂直运行距离已经超过 4,800 公里，设备设施老化，更新资金不足的问题始终存在。万科物业对老旧小区的设施设备进行检测、修缮和防患，推动地方政府、开发商、物业、业主群体、社会资本的多元共建，让业主体验更优质社区生活环境的同时，收获资产的保值增值。

如何破解小区更新的难题，如何与周边社区共生，是“AI 社区：物业更新及与周边社区共生”专项的初衷。

物业更新

围绕城市更新的宏观大势和老旧小区改造的具体要求，我们积极融入社区治理，大力提升管理服务水平和质量，持续探索物业更新的有效路径和方式，优化小区基础设施和实际居住功能，为客户提供更优质的居住环境。为解决物业更新问题，万科物业成立了“抗老化”专项工作组，努力探索多元共建之道，并通过友邻计划、美丽社区计划、社区焕新基金等创新方式，在全国范围内推行物业更新。报告期内，我们共开展 403 个物业更新项目。

万科物业本部及各个区域公司兼顾未老项目的防控和已老项目的研治，推动“大龄”项目消防、建筑单体、强弱电、给排水、电梯等设施设备焦点问题的解决，盘查在管小区楼龄数据，对盘查出的大龄小区进行“体检”，并总结出物业更新行动流程，结合实际情况帮助大龄楼栋进行“适老”工作。

报告期内，我们共开展

403 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，实现万科物业服务空间 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 34 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。报告期内，在 130 个项目完成 205 个事项的大中修工程。

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。

报告期内，完成

34 个

楼龄

20 年

以上的“大龄”小区全面体检

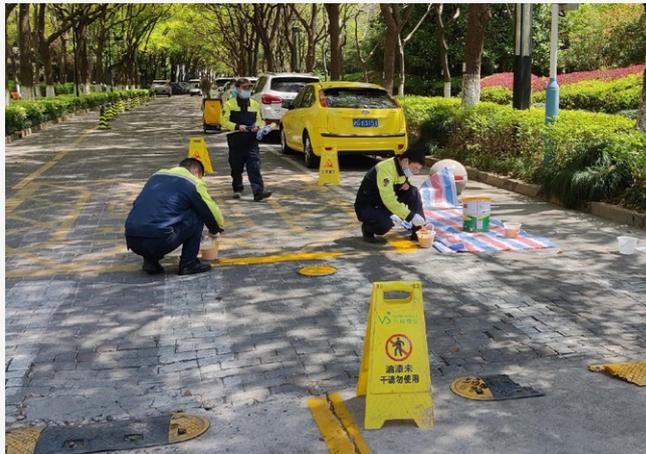
“抗老化”工作组物业更新行动流程

案例

小区改造与焕新

上海中远两湾城联动多方推动万户超大社区系统性改造

上海中远两湾城是一个占地 153 万平方米，拥有 96 座楼栋，竣工超 16 年的超大型社区，居民超过 1.1 万户。万科物业自 2021 年进场接管，围绕道路品质、园区智能化（监控门禁为主）、消防安全等事项，向业委会和街道相关政府部门递交长达 418 页的现场问题评估报告，历时 4 个月与业委会、街道等相关机构达成一致改造意向，获得小区公共收益及政府补贴共 1,074.1 万元，并启用小区公共维修资金，于 2022 年正式启动东区改造工程。



中远两湾城道路品质改善中

上海阳曲小区加装电梯

上海阳曲小区已竣工 35 年，自 2016 年万科物业进驻阳曲小区后，针对居民的诉求，在临汾路街道的支持下，成立电梯加装工作组，推出了“建管一体”的电梯加装模式，充分进行需求调研、资料征集、民意征询、方案制定等工作，积极在业主、街道居委与建筑方之间沟通协调。最终，小区完成 3 台电梯加装，老人居民告别了多年的“悬空生活”。电梯交付使用后，万科物业就日常运行维护实施管理，建立应急响应、能源费代收代付、公共资源运营等服务机制，达成“幸福电梯、无忧安装”体验。



上海阳曲小区新加装的电梯

天津博轩园基础设施更新

博轩园环境脏乱、社区安全堪忧。天津万科物业在接受业委改善小区的需求邀请后，于三天内组建并进驻服务团队，使博轩园绿草如茵，流水潺潺，路灯重明。此外，物业还在小区进出口处增设车辆识别设施，人行门禁升级成智慧人脸识别和刷卡的“双系统”服务，引入万科物业独有的“黑猫 1 号智慧门禁”系统设施，有效防止尾随，提升园区的私密安全性。经万科物业改造后，半年内博轩园的住宅房产市场价格产生了显著升值。



天津博轩园基础设施更新前后对比

在物业更新上，万物云正在努力尝试解答老旧房屋“养老金”不足这一行业难题。完善城市人居环境质量，鼓励社会资本的加入，是万物云推动多方共建多元社区的方向。为推动政府、居民和社会共建共治共享，探索老旧小区更新治理的可持续模式，我们与业主群体、开发商、地方政府等多方联手，积极开展美丽社区计划、友邻计划、社区焕新基金等行动。

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，然后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。

2022 年度，友邻计划划定健身器材、娱乐设施及 AED 作为核心支持事项。截至报告期末，“友邻计划”累计募集资金已超 2,910 万元，覆盖 3,400 余个住宅小区，参与募集的住户超 100 万人，已助力 100 余个小区完成数百项的改造焕新，超百万业主受益。

截至报告期末，友邻计划累计募集资金已超

2,910 万元

助力

100 余个小区

完成数百项的改造焕新

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。万物云联动万科地产，向住宅小区投入“美丽社区计划”专项资金用于设施更新改造，以此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 1.36 亿元（由万科地产出资、政府补贴、友邻计划及业主公共收益组成），共计 20 个城市，88 个项目参与共建，改造事项 302 项。

报告期内，美丽社区计划共建总金额

1.36 亿元

社区焕新基金

万科物业自 2021 年通过投入用于住宅小区公共设施焕新的“社区焕新基金”赢得客户信任，得以采用全委合作方式，获得更多住宅小区物业服务合同，使客户与我们能够长期共赢。该计划将对社区建设投入的方向划定为：社区智慧化升级、社区环境面貌改善、流线设施焕新等，并制定了社区智慧化产品投入标准化事项。报告期内，社区焕新基金共投入 1.57 亿元，同时赢得 95 份新的住宅小区物业服务合同。

报告期内，社区焕新基金共投入

1.57 亿元

同时赢得

95 份

新的住宅小区物业服务合同

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。



| 西马新村改造后的小广场

案例

武汉江汉区西马新村老旧小区治理

万物云城江汉城资为武汉江汉区 99 个老旧小区提供物业服务，楼龄约 30 年、住户超过 1,000 户的西马新村就是其中之一。西马新村此前没有签约物业，也没有成立业委会，存在房屋立面破损、管道老化、停车位不足等问题，是典型的老旧小区。与传统的物业管理不同，我们通过社区、街区服务的重新解构，让城市空间市政业务进入小区，打造出武汉首个老旧小区“物业城市”长效治理模式。我们通过装设智慧门禁、停车与公区监控设施，并将小区楼宇信息数据、人口数据、安保监控等上线公司智慧运营调度平台，实现远程运营和智慧化管理。

运用“政府出一点、百姓给一点、经营补一点”的方式，我们推动政府、企业和居民共同努力建立自我“造血”机制，降低居民缴纳的物业费用，并通过政府财政经费和小区公共资源经营及有偿服务的补充，破解老旧小区管理资金不足的难题。



| 通过趣味彩绘改造，钢苑新村矮墙重焕生机，减少了火灾隐患

案例

合肥庐阳区钢苑新村老旧小区管理

在合肥庐阳区的老旧小区钢苑新村，万物云城合肥庐阳城市资源经营管理有限公司协调各方力量，联动社区基层党组织等共同探索老旧小区治理新途径，从物质和文化两个维度提升居民的生活质量。庐阳城资在进行墙壁修缮、栏杆加固、增设充电桩等工作的同时，联合街道社区举办“龙抬头公益理发”“庐小志小区清洁大扫除”等一系列社区文化活动，为居民创造丰富多彩的文化生活，小区面貌焕然一新。

更多关于社区服务、社区文化建设与社区公益慈善的内容，请参阅本报告第 43 页“社区共生”章节。



以人为本

- 人才的吸引与留存
- 保障员工权益
- 培训与发展
- 职业健康与安全
- 员工关怀

参加“体总杯”的佛山万物云乐跑者

我们的策略

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。

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。

进展

- 2022年，新员工安全培训覆盖率100%。
- 2022年，通过“万紫千红”好发展计划，推动3,130名一线服务者转岗；
- 2022年，通过“千人计划”资助559名一线服务者提升学历，打造更好的服务能力和就业能力；
- 2022年，全体员工人均培训时长76.43小时；
- 累计有3,238名员工及其他服务提供人员获得万物云内训讲师评定。
- 2022年，员工组织文化指数85.2分（满分100分，详情见本报告第35页“员工认同”章节）。

人才的吸引与留存

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。

广纳贤才

万物云积极结合组织需求主动获取外部人才，不断发掘优质招聘渠道，及时为组织获取外部优秀人才，我们持续开展行业研究，完善人才地图，不断提升自身招聘能力、丰富组织外部人才储备资源。报告期内，我们通过多样化的渠道招聘吸引 29,500 名员工，并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，在充满行业周期影响的挑战下助力社会稳就业。

万物云建立了完善的招聘专业认证和面试官认证体系，每位招聘人员和面试官均需学习各类基本劳动法规，经认证后上岗招聘；招聘录用需严格校验应聘者身份证明，并要求在发出录用通知前进行审批。

通过多样化的渠道招聘吸引

29,500 名员工

校园招聘

万物生 (VT) 是万物云统一招聘的应届高校毕业生，万物云的校招理念是“以五年为期，期待加入万物云的 VT 们，经过现场历练，创造真实价值，在自己所承担的岗位中取得突出战绩，以自己的努力向三年、五年发展目标迈进”。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 17 届、6,074 名应届高校毕业生加入万物云，成为“万物生”，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。

网络招聘

通过知名网络招聘平台、新媒体直播招聘、小视频招聘等互联网招聘渠道广泛触达社会英才，并增强优秀人才对万物云的关注，持续扩大招聘信息的触达效果、实现更精准高效的人才招聘。

地推式招聘

积极与各地政府军招、人社局、社会招聘会联络对接，开展行政区域地推式招聘。针对于一线岗位招聘难的情况，我们深入乡村、街道，与候选人面对面沟通交流。

内部推荐

员工内部推荐是各类人才获取的重要方式，我们鼓励员工为公司推荐人才，并为内推成功的员工提供内推奖励。

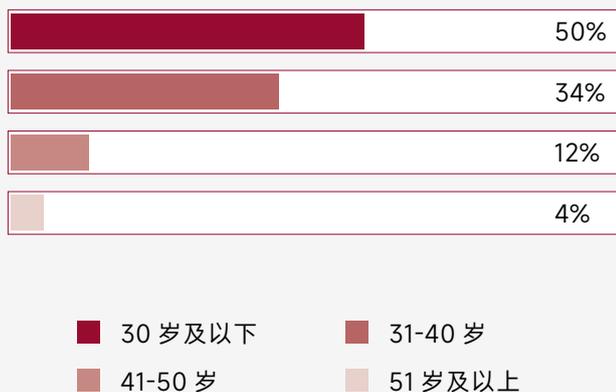
多元包容

“多样性原则”是万物云总体招聘原则的一部分，贯穿整个招聘、用工、提拔等流程。我们承诺向员工提供一个多元化、无歧视的工作环境，不因性别、民族、种族、宗教信仰、年龄、婚姻状况、家庭状况、残障等差异而对员工区别对待，并在《万物云招聘管理制度》《万物云招聘风险管理办法》等政策中列明相关政策要求。在招聘的过程中，我们综合考虑员工的性别、文化、经验等专业背景，致力于实现员工队伍的多元化；倡导各组织关注外部引进人才的多样性，不断丰富候选人来源的多样性，致力于为组织引入不同的外部视角、多样的能力承载以及资源圈层。

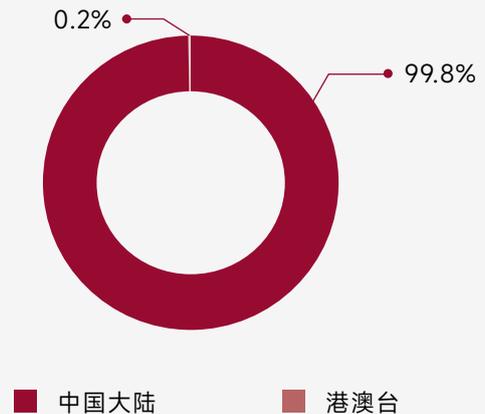
万物云关注残障人士的就业需求，遵守《残疾人保障法》《残疾人就业条例》等法律法规，主动招聘一定比例的残障人士员工，为他们提供平等的薪资福利。我们为残障人士员工提供必要的培训，帮助他们适应岗位职责，更好地融入社会、实现自身价值。报告期内，我们的员工及其他服务提供人员中有 765 名残障人士和 3,129 名退伍军人。

报告期内，女性管理层人员占比约 34.23%。万物云董事会共计 11 人，其中 1 名女性董事。我们将履行董事会多元化政策作为实现可持续发展的重要因素。为提高董事会的效率及维持高度企业管治水平，本公司已采纳董事会多元化政策，其中载有实现及维持董事会多元化的方法。

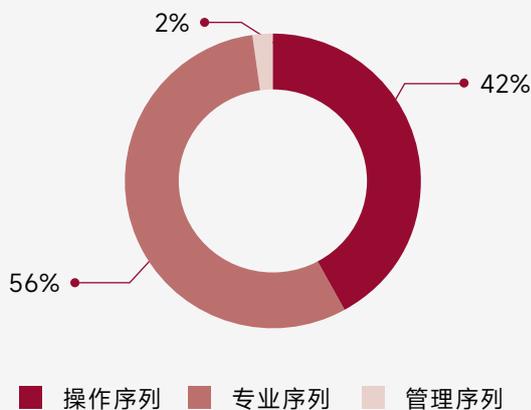
员工年龄结构



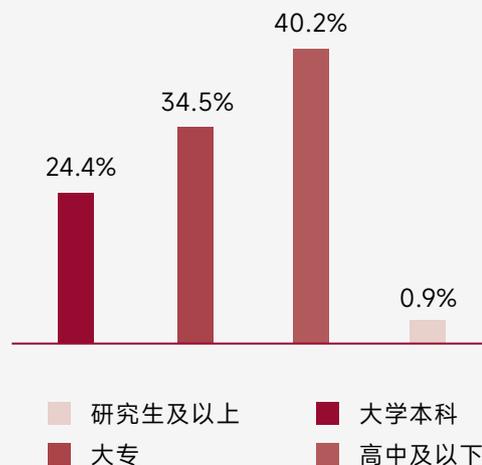
员工所在地区分布



员工业务类型



员工学历结构



保障员工权益

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》及其他关于劳动和社会保障制度方面的各项法律法规，建立起完善的雇佣工作内部管理制度，全面保障员工在入职、晋升、离职、工作时限、薪酬福利、隐私保护等方面的合法权益，遵循公平、公正、公开的用工原则，充分保障员工合法权益。

权益保障

我们尊重并遵循《联合国人权宣言》、国际劳工组织颁布的《劳工标准核心公约》等相关的准则及规范，不断优化健全内部政策，营造一个多元、公平公正的发展环境，全力保障员工权益。

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。

禁止童工及强制劳工

万物云严格禁止雇佣童工、强迫劳动、用工歧视等违规用工行为，从用工管理、雇佣风险防控、承包商管理等多个方面采取了多项针对性的保障措施。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。

强化风险防范

万物云人力资源体系每年定期开展自查、互查等多种形式的风险监察工作，并对风险实施三级分类管理；建立明确体系、落实追溯责任人，针对违法行为按法律规定执行处理。

落实承包商管理

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。

女性权益保护

我们明确禁止任何骚扰和欺凌行为，致力于向员工提供一个零骚扰及欺凌的工作环境，我们发布《女性员工权益保障书》并要求全体员工完成签署。我们针对猥亵事件风险预防开展培训，加强女性员工的职场保护。如发现侵犯女性员工权益事件，我们也为员工提供举报途径，并对举报人身份进行保密。

薪酬福利

万物云秉持“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体系，吸纳并留存优秀人才。我们为员工提供具有竞争力的薪酬及福利，尊重员工价值。

薪酬体系

面向广大一线员工，我们围绕经营服务交付工单建立计件、计时、计收的薪酬方案，制定直接且显性的薪酬规则，让每位员工都可以通过努力增加收入，增强一线员工奋斗的获得感；面向管理及专业类员工，我们围绕所负责业务及专业价值建立关联业绩和绩效的浮动激励，同时薪酬结构依据岗位价值差异化设计浮动比例，层级越高浮动比例越高，体现员工能力及业绩与薪酬的匹配性。

绩效考核

万物云建立了完整的员工绩效考核体系，并于2022年迭代了《万物云个人绩效管理意见》。针对各业务类型、各层级、各岗位的不同员工群体，我们均有与之对应的绩效管理要求，并按季度和年度对员工进行绩效考核，包括但不限于目标分解、过程管理和结果运用，考核内容覆盖关键业绩评价、价值观行为评价和素质能力评价。与此同时，我们定期开展人才盘点工作，通过对员工过往绩效表现、个人能力、个人潜力、价值观等进行综合分析和评估，结合岗位要求和人才画像，确保人才梯队建设的完整性和有效性。

员工持股计划

为了吸引和留住人才，增强万物云的竞争力，实现公司长期可持续发展，万科集团于2015年6月为万物云员工引入并采纳一项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”。详情请参阅招股书。

多元福利

万物云建立起多元化的福利体系。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，为员工缴纳社会保险及住房公积金，保障员工的法定节假日、年休假、婚假、丧假、产假等法定假期，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，加强员工的幸福感、更好地照顾员工生活：

普惠福利

我们为员工提供节日关怀及春节在岗员工慰问，提供年度健康体检及商业保险，向员工提供贺仪、奠仪、餐费补贴等。

岗位福利

我们为员工提供包括车辆费补助、通讯费补助、异地派遣补贴、员工学历提升教育福利等相关补贴福利，基于员工岗位、绩效等动态发放。

民主沟通

万物云聆听员工声音，保持员工发声渠道畅通，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，齐心营造阳光健康的工作环境。

信息获取与日常沟通

- ① 公司官网：员工可以通过“官宣”媒体了解公司战略和业务发展；
- ② 员工论坛：当员工工作不太顺利、脑海没有灵感、办法无法实施，可以到公司员工论坛吐槽、探讨、借鉴，这是一个开放、自由的线上交流平台；
- ③ 工作讨论和会议：我们提倡团队工作模式，团队须拥有共同的工作目标和共享的价值观。员工可以通过工作讨论和会议，对正在制定的工作目标发表意见，与其他伙伴分享愿景；
- ④ 内部渠道：因工作沟通需要，员工可以通过企业微信、电话或邮件联系到任何人。

为自身成长助力

- ⑤ 入职引导人：由入职引导人帮助员工了解公司的方方面面，制定成长计划；
- ⑥ 拥抱工作面谈：员工在入职转正、绩效考核、调动、离职等重要节点，可以通过与上级面对面谈话，沟通想法、提出建议或寻求帮助。

为公司建言献策

- ⑦ 保持“门户开放”：我们要求所有管理人员“门户开放”，员工有权利对管理人员直接提出想法和疑问，管理人员有义务正面回应员工；
- ⑧ 管理人员常走现场；
- ⑨ 参与公司的各类调研。

表扬、申诉与举报

- ⑩ 有事找公司员工论坛：员工可以通过“企业微信 - 工作台 - 有瓣儿 - 沟通 - 我有话说”进行投诉、建议、咨询和表扬；这里还有“女性权益保障”的专线受理渠道；
- ⑪ 向“员工关系、职代会委员”咨询；
- ⑫ 向稽核中心举报。

万物云员工的十二条沟通渠道

我们遵循“1237”原则及时处理及跟进投诉管理（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），并通过“心声”管理系统实行投诉信息的分级管理，实现数据归集及闭环管理。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。

员工认同

万物云自 2020 年起，已连续三年面向公司全员开展组织文化调研，累计回收问卷超 30 万份，旨在通过数据化的方式建立组织活力量化追踪方法。本调研问卷是基于瑞士教授丹尼尔·丹尼森 (Daniel Denison) 的组织文化模型理论，它是衡量组织文化有效和实用的模型之一，在全世界范围内得到广泛使用。组织文化调研问卷包含适应性 (Adaptability)、使命 (Mission)、参与性 (Involvement) 与一致性 (Consistency) 四大维度，共计 48 项具体问题及 6 项反向问题（反向问题用于检验调研结果的严谨性）。调研结果能够反映出企业在内部员工培养、员工沟通、员工认同等方面的努力与在适应外部环境方面的综合能力与表现。

2022 年，万物云组织文化调研共回收样本 72,551 份，其中有效样本 63,481 份，有效性为 87.50%，严谨度 87.78%，调查结果具有极强代表性。根据有效样本结果，2022 年万物云组织文化指数总得分为 85.2 分（满分 100 分），其中适应性 84 分、使命感 86.2 分、参与性 85.2 分、一致性 85.4 分。组织文化指数相当于组织的“体温计”，反映当下员工对组织文化的感知。基于组织文化指数结果，我们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。

通过调研活动，结合“十二条员工沟通渠道”收集和分析员工心声，我们深挖员工的诉求与期望值，进而改善影响员工满意度的因素：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，如“一线服务者三好建设”之“好环境”专项。关于“好环境”专项，详见本报告 39 页“健康安全制度与措施”章节。

2022 年万物云组织文化指数总得分为

85.2 分（满分 100 分）

培训与发展

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”好发展专项计划，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。

更多关于“万紫千红”好发展的内容，请参阅本报告第 12 页“万物云共同发展计划”章节。

人才发展

万物云致力于建设多元化的员工培养体系，为员工提供挑战自我及持续发展的学习机会。报告期内，万物云员工接受线上及线下各类培训总时长 7,095,159.63 小时，人均培训时长 76.43 小时。

结合业务发展与员工在专业领域的发展需求，我们围绕“服务力”“领导力”“增长力”构建人才培养体系，推出多种形式的培训产品及训练项目，满足人才梯队的发展需要。

报告期内，人均培训时长

76.43

小时

服务力

我们主张员工持证上岗，在岗员工需要通过训练和认证，并为不同岗位提供不同频次的培训及赋能活动，例如万物云自主开发的专业岗位资格认证项目“住宅项目驻场经理专业资格认证”。此外，我们鼓励全体中后台人员前往原组织之外的其他组织进行挂职历练，担任不同职务并承担相应岗位职责，亦帮助员工积累更多实践经验，提高员工的综合职业技能。

领导力

我们面向高中基层干部及不同类型员工提供不同类型的领导力培训项目，包括 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）、基层领导力及万物生项目等一系列领导力训练营与人才培养项目，以提升人才训练效率与速度、加速和激励绩优骨干人才成长。

增长力

我们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。



| VT17 万物生训练营获得棒球比赛冠军的隊伍

案例

万物生训练营

万物生以“培养公司未来领导者”为主要目标，在学生拿到录用通知后的每个职业关键节点给予重点关注与赋能。其中入职的第一年，公司分别从了解公司业务与战略、熟悉工作文化、职业化角色转变和职业化能力塑造等方面，以导师带教、轮岗、入职集训、个人成长计划、案例萃取等方式，助力同学从学生到职场人身份的顺利转变。2022年，我们共举办11个万物生训练营，总参与人数1,040人，累积培训时长74,880小时。



| MPP13 训练营的学员们正在讨论训练任务

案例

MPP 训练营

MPP 训练营是万物云针对经理级及以上中高层管理者开展的储备高潜人员训练项目。本项目旨在通过专业师资配备、典型案例萃取，加强中高层管理人员的结构化思维及专业管理能力的提升。秉持寓选拔于训练的理念，我们通过加深与高校合作，提升专项培训，并设立训前任务、集中面授、训后超级任务的训练模式。2022年，我们启动了第13期MPP训练营，共计290人完成入营学习。



| 正在参加住宅项目驻场经理专业资格认证培训的学员们

案例

住宅项目驻场经理专业资格认证

万科物业住宅项目驻场经理专业资格认证是万科物业自主开发的专业岗位资格认证项目。本项目围绕住宅项目驻场经理能力，提炼各版块操作标准及专业知识，结合训前自学、线下经验交流、训后社群互助等多种学习方式，帮助储备、新任驻场经理得以快速胜任。

多元培训

“乐学”平台

万物云鼓励员工探索所需的学习机会，面向全体员工打造免费开放使用的“乐学”线上平台，为员工投放精准的学习课程。我们通过“乐学”线上平台对员工的学习行为进行量化追踪与闭环，并利用数字化平台赋能培训。

文化建设 入职引导、新员工培训、文化大使、文化年考、合伙人传承责任沟通等。

技能培训 高潜能管理人才培训、储备管理人才培训、资产管家多维度成长系列、职业资格证书辅导及认证等。

职业素养 职业形象、职业思维、职业心态、职业沟通、职业技能、职业底线等。

组织风貌 《阳光照我去奋斗》、“我是客户服务者”、职员手册等。

乐学平台课程板块

特色赋能活动

除了常规职业技能培训与认证课程之外，万物云还面向员工开展富有万物云文化特色的业务赋能活动，通过趣味比赛、荣誉评选等方式，激发员工的提升创新意识与能力。

案例

“嗨，凤梨”管家演讲比赛

一年一度的“嗨，凤梨”管家优秀事迹演讲大赛如期举办，今年已是第六届。该活动是为了纪念万科物业已故明星管家朱庆利（面客昵称“凤梨”）、学习“凤梨”精神而举办的。每年岁末，万科物业的网格管家们聚在一起，分享着一个个如“凤梨”前辈般平凡而温暖的故事。2022年，超过300位管家通过线上或线下演讲，分享了自己的暖心服务故事，充分诠释了“凤梨精神”所表达的真心想服务理念。



2022年“嗨，凤梨”管家演讲比赛总决赛现场

万物云内训师

万物云亦十分注重内部培训师团队的建设，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，配合公司多元化的业务高速发展。截至报告期末，累计已有3,238名讲师获得评定，保障了人才发展所需。

职业健康与安全

万物云高度重视员工健康安全，致力于为员工创造安全舒适的工作环境。我们制定了《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管理标准与措施，对物业管理园区作业区域和办公区域的安全管理进行了详细的说明和规范。我们定期对各业态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，同时万科物业与万物梁行获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

健康安全制度与措施

万物云高度重视员工及其他服务提供人员的职业健康安全，我们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。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。

对于物业作业区域的人员安全保障，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与安全方面，公司致力于为员工提供安全、舒适的办公环境，包括在办公区域设置消防设备并在显著处张贴消防疏散指引；在办公区域进行全面清洁和定期消杀；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 的办公区域全面覆盖。

在生活区域的员工健康安全方面，公司开展了“一线服务者三好建设”之“好环境”专项工作，针对一线服务者食堂、宿舍环境进行标准化管理与监督，为一线服务者提供安全、健康、舒适的生活环境。

案例

员工食宿管理

公司发布了一线服务者食宿“三大纪律与八项注意”，其中“三大纪律”为红线、“八项注意”为黄线，要求保障 3,037 处一线服务者宿舍及全部市场化运营的食堂能达到健康安全标准。我们亦倡导管理干部带头走访一线项目现场的一线服务者食堂和宿舍，强化监督管理，让员工吃好、住好。

疫情期间，我们发布《“新十条”防控措施下做员工宿舍应急预案的原则与指引》，有温度地做好健康管理工作，保障劳动权益，为一线服务者提供生活所需、药品供应和心理疏导，启用备用隔离宿舍，对隔离工作人员的三餐及时供应，因地制宜地根据各地实际情况采取合理措施。



丨 伙伴们在苏州玲珑湾花园食堂内为一线服务者包饺子过冬



丨 万物云苏州代表处总经理王迪先生走访一线服务者宿舍

健康安全与培训宣贯

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。公司通过培训考核与文化宣贯，提升员工健康安全意识与能力，包括（部分展示）：

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时参加国家法规要求的培训。

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。

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。

我们定期对全体员工进行台风、地震、消防等避险自救宣传。

我们对员工进行主动健康管理，持续开展员工体检、体质测试、健康主题活动及职业安全培训。我们对入职满一年的员工提供免费体检，并鼓励员工自愿参加。

更多关于员工职业健康与安全的内容，请参阅本报告第 14 页“万物云共同发展计划”。

相关方健康安全管理

万物云高度重视承包商员工的健康与安全保障，并对承包商采取与员工相同的健康与安全管理标准。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。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。

万物云要求承包商为替我们提供机电安防类服务的员工购买保险，并实行一系列健康安全管理措施，包括：

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，且考核合格后才可上岗服务。特殊作业必须持有对应的特殊作业操作证。

健康管理

要求承包商对员工的健康进行管理，把握好入职端的体测管理、进行年度体检数据观测、鼓励承包商员工参与乐跑活动。

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。

员工关怀

万物云始终将员工福祉放在首位，积极帮助员工更好地平衡工作与生活，组织丰富多彩的员工活动，营造积极向上的工作氛围，提升员工的幸福感。我们会在第一时间为困难员工提供帮助，以实际行动让员工感受到公司的关心、关爱、关怀。每年我们都会开展夏季送清凉、冬季送温暖、春节值守有礼等员工关怀活动，并组织员工乐跑赛、程序员节、国际三八妇女节等主题文化活动。



万物云上海代表处总经理邱晓欢先生向“中奖”值守服务者赠送手机和感谢卡

案例

春节值守有礼活动

万物云自 2021 年起开展“春节值守有礼”活动，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。2022 年，共计 225 位管理人员自愿参与，募集了工作地到家乡往返路费报销、手机、无人机、按摩椅等 1,891 件礼品。每位管理人员将礼品和手写感谢卡亲自寄送给中奖人员，以表达对值守服务者的感激心意。



参加“体总杯”的万物云乐跑者

案例

体总杯 2022 全国城市乐跑赛

2022 年 4 月 - 9 月，我们积极参与万科集团与中华全国体育总会举办的“体总杯”2022 年全国城市乐跑赛，通过线上线下约跑、管理人员带头跑、团队 PK 赛、月主题活动、荣誉表彰等丰富的活动，推广健康安全理念，呼吁员工关注身体健康。2022 年乐跑赛期间，我们累计组织小范围员工集中乐跑千余次，带动超过 13 万员工及其他服务提供人员动起来。

困难员工帮扶

员工共济会是由万科集团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由万科集团职代委员会管理，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 51 人，合计援助金额 345.5 万元。共济会成立以来，我们累计援助 409 名万物云员工，合计援助金额 3,054.9 万元。

报告期内，员工共济会共援助万物云员工

51 人

合计援助金额

345.5 万元



社区共生

- 客户健康与安全
- 服务品质提升
- 客户满意度提升
- 信息安全与隐私保护
- 社区文化建设
- 推动行业发展
- 社会责任承担

“凤梨一号”智能终端机启用现场

我们的策略

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。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。

我们重视加强社区文化建设，充分发挥自身的战略优势及行业影响力，积极参与行业的交流，以开放、合作、共赢的理念为行业的发展做出贡献。同时，万物云将企业自身发展与履行社会责任紧密融合，积极开展各类公益慈善活动，致力于打造更加和谐美好的社会环境。

目标进展

目标

- 保障客户健康安全与信息隐私安全

进展

- 2022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2.9万名员工及其他服务提供人员完成CPR实操培训，超过15万人次员工及其他服务提供人员接受CPR理论科普培训；万物云获得“美国心脏协会心血管急救培训中心”认证；
- 2022年，我们推动服务空间内住宅空间新增643台急救物资设备AED（自动体外除颤器）的配置；
- 2022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7起；
- 2022年，住宅服务空间内电梯故障率下降57.14%，实现电梯年化困人次数0.06次/台·年，优于国家标准1.4次/台·年；
- 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；
- 我们在各区域设立“人脸信息授权确认工作”专项小组，并对一线员工就客户人脸信息识别应用管理组织开展培训。

- 持续完善客户服务体系，改善客户满意度
- 2022 年住宅服务获得“中国物业服务 315 满意度调查第一名”；
- 2022 年商企服务整体满意度 93.90%。
- 积极推动行业交流发展，践行社会责任
- 2022 年公益投入逾 1.5 亿元（包含友邻计划、社区焕新基金及公益捐赠）；
- 2022 年参与社区志愿者共计 1,411 人，人均服务时长约 370 小时。

客户健康与安全

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，我们开展面客服务者 CPR（心肺复苏术）的培训认证、在服务空间配置急救设备 AED（自动体外除颤器），并有针对性地为空巢老人、心理病症患者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。

更多关于客户健康与安全的内容，请参阅本报告第 14 页“万物云共同发展计划”章节。

智能安全管理

从“传统物业服务”到“智慧化服务”，我们逐步使用智能化手段优化服务空间的安全管理，在为客户带来便捷生活体验的同时，更加关注及保障其健康与安全。

城市 E 控中心

得益于我们的数字化转型和智能化部署，我们为所服务的社区安装了一个“最强大脑”——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，带来 24 小时“远程 + 实地”的双重守护。通过城市 E 控中心，我们可以实时监控所服务的社区，随时掌握小区安全动态，守护业主安全。

远程坐席

我们的远程运营中心的远程坐席 7*24 小时在线，会在一些异常情况发生时，及时的处理异常情况，快速的解决客户遇到的问题，比如雨雾天气车牌无法识别、车辆无法通行时，客户可以通过与远程坐席实时沟通解决。

高空抛物摄像头

高空抛物摄像头有助于从源头杜绝高空抛物现象。我们由部分社区开始先行试点，为业主安装专用的摄像头能够通过 AI 算法自动监测高空抛物现象并发出警报。

安全督查监察

我们在住宅服务和商企服务中均启动 EHS 工作，成立 EHS 委员会，并在部分区域项目试点发布《EHS 手册》，为客户提供安全安心的生活和工作环境。

我们建立了专项安全检查体系，定期开展服务空间的安全隐患排查工作，包括设备房巡查、硬件设备保养维护、公用设施加固升级等多个安全监督检查事项，每天开展固定巡查，接到问题后迅速申报与整改，保障服务空间的安全环境。2022 年，我们的住宅服务空间内质量事故发生频率为 0.91 起 / 百万平方米，同比 2021 年下降 18.51%；本报告期内，未发生有责火灾、有责水灾事故。

此外，我们开展了特色“水火梯电”安全专项，针对“水”（暴雨水灾、泳池隐患、自来水污染等）、“火”（火灾消防隐患）、“梯”（电梯停运、电梯困人等）、“电”（人员触电、供配电设备老旧损坏等）等四类风险进行专项质量督查、预警演练和培训宣贯。



| 济南万科城安装高空抛物摄像头获当地媒体报道

案例

保障业主“头顶安全”

济南万科城居民总人口达 1.3 万余人，入住率高达 92% 以上，随着入住人口的逐渐增加，小区高空抛物事件时有发生。万科物业在对小区业主意见进行调查、公示及达成共识之后，运用小区公共收益，为小区安装了 138 个高空抛物摄像头。高空摄像头能够通过 AI 算法自动监测高空抛物现象并发出警报；同时，我们根据每栋楼高度的不同、楼间距不同，调整摄像头上扬的角度，避免拍到业主隐私，并严格管理拍摄视频数据。



| 万科物业维修人员正在进行电梯底坑精调维保

案例

“电梯不困人”专项行动

为了降低电梯困人率，提高客户乘梯体验，减少对客户居住安全和出行便利的影响，万科物业成立了电梯不困人专项工作组，聚焦厅门 / 轿门地坎清洁、老化配件更新、钢丝绳断股专项、电梯精调、安全文明乘梯宣传、运行环境的整改和优化、专业电梯运行管理队伍、应急平层功能恢复、专人专岗 + 系统刚性管理这九个“电梯不困人”措施，搭建线上追责闭环机制，加强电梯维保质量，尽可能降低电梯故障困人情况的发生，提升电梯安全运行水平。报告期内，万科物业有效降低电梯故障率，实现电梯年化困人次 0.06 次 / 台·年（优于国家标准 1.4 次 / 台·年），相比行动前下降 57.14%。

万科物业在行业内开设先河，从 2022 年 1 月起设立“电梯困人关怀金”，即在无乘梯人不文明行为、无市政供电闪断等不可抗力情况下，出现电梯故障困人的情况，被困乘梯人可获领每人 200 元人民币关怀金，并发放至“住这儿”App 钱包。



| 深圳市沙头街道城市E控中心

对客安全培训

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、泳池溺水防范等安全知识，并通过在邻居公众号发表专题文章、管家朋友圈转发宣传海报、小区出入口及人行通道张贴海报等方式进行安全教育。

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，万物云制定了《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。2022年，我们对《突发事件管理指引》进行了迭代更新，进一步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、处置小组成员构成及处置人员职责分工。

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

服务品质提升

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”。我们一直践行“做服务者”“永争第一”以及“阳光健康”的文化。

住宅服务

首创管家式服务

我们首创管家式全生命周期住宅物业服务。以技术驱动，为客户营造健康、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的服务，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”。

管家式服务首创者

我们大约为每 500 户配置一名网格管家，遵守“2341”服务原则：报事 20 分钟内响应；普通问题 30 分钟内解决或给出答疑；不能立即解决的问题 4 小时内协调资源；重大问题 1 个工作日内给予书面解决方案。

温情社区的倡导者

定期推出各类社区公益与文化活动的，例如朴里节、社区乐跑赛、星光电影院、暑期夏令营等，丰富业主生活，拉近邻里关系，构建充满温情的人文社区。

收益阳光透明推动者

除了看得见的服务，对于物业管理痛点的“隐性”收益，保证透明可查询，保障业主知情权。我们在行业内首倡电梯广告收益全透明，并实行物业费收支账目每季度公示。

资产保值增值捍卫者

优秀的物业不止传统的“保安、保修、保绿、保洁”，更要从资产维护的角度帮业主花好钱，实现资产保值增值。我们的社区空间居住消费服务还包括：新房及二手房买卖租赁、美居软装、居室装修和房屋维修。

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，用以保障物业服务品质，确保公司住宅业务服务品质稳步提升。

我们遵循以下四级督导原则：线上检查与线下检查相结合、全覆盖检查与抽样检查相结合、日常监控与异常检查相结合、客户触点检查与专业系统检查相结合。

2022 年，我们围绕三个闭环进行了重要更新，包括客户与员工在远程进行闭环、管家与“四保”业务闭环、驻场经理与片区总监闭环。此外，我们重新界定了各级督导的方式和要点，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，切实提升服务质量督导能力。

督导部门

督导内容

总部级

总部数字运营中心侧重线上质量指标督导，负责远程监控全国所有项目线上质量指标监控及分析，并根据系统平台的数据评定项目质量运行情况，对异常指标项进行线上督办。

区域级

区域及质量管理团队负责评估所在区域质量运行情况，进行区域级抽查，并监督分公司/管理中心级检查落地情况，通过区域内审、外部第三方视角相结合的方式，关注重大风险、客户口碑、质量运行结果。

分公司/管理中心级

对照质量检查标准周期性进行项目现场覆盖检查，通过明确督导规则和方法，建立起自运转的品质督导体系，进行线上质量指标问题督导，从而在一线员工中塑造品质文化与品质习惯。

项目级

对照客户流线触点管理标准进行现场高频循环检查，管家从客户视角统领项目质量管理，并实现品质监管和问题闭环。

住宅物业服务质量四级督导体系

暖心温度服务

本年度，我们新增制定了《我为客户做件事行动指引》《客户归家温度服务手册（1.0版）》《业务管家岗位操作指南》《万科物业空巢老人服务清单》等内部制度，细化服务颗粒度，为客户提供更加温暖的服务。

我们通过对空间内的特殊人群或客户关键时刻的解析，发布一系列的惊喜服务清单，包括空巢老人物业服务指南、空置房服务清单、服务中断及极端天气服务清单、2022年春节惊喜服务白皮书等，多维度提升管家的服务能力。

案例

客户归家温度服务手册

住宅小区是物业服务客户的“家的方向”，万科物业为了让客户在归家路上发现点滴欣喜，拥有温暖体验，发布了《客户归家温度服务手册1.0》，打造23个对客服务触点，扎实客户归家流线上的基础业务服务品质，并在此基础上通过惊喜服务创新，升级人性化的客户归家旅程服务设计。



深圳万科公园里的归家花境为用户带来更好的体验

物业更新

对于楼龄渐长的老旧小区，万科物业建立“抗老化”专项工作组，聚焦“大龄”小区设施设备焦点问题的解决，探索政府、居民、开发商、物业多元共建共治的可持续模式。

更多关于物业更新的内容，请参阅本报告第 25 页“万物云共同发展计划”章节。

商企服务

中西合璧的商企服务

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）和创新增值服务。

物业管理 (PM): 帮助客户实现资产保值增值及投资回报最大化

楼宇设施运维	公共秩序管理	公共环境管理	楼宇能源管理
空间资产服务	前期物业顾问	大堂礼宾服务	资产管理

综合设施管理服务 (IFM): 为企业客户提供省心的办公服务

工作环境管理	设施设备运维	业务连续性保障	空间规划管理
高端礼宾接待	高端会务服务	职业健康安全	泛行政员工服务

创新增值服务: 做好企业大管家, 助力企业健康发展

员工招聘 (RPO)	人力外包 (HRO)	业务流程外包 (BPO)
------------	------------	--------------

匠心品质服务

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。我们针对每个层级设定不同的检查频次，项目级每月检查，管理部级和区域/事业部级根据自身业务开展情况对一定比例的重点项目进行季度检查，本部级的检查根据本部年度品质检查计划开展。

责任部门	职责
运营管理中心	负责品质督导检查的整体运营和本部级的各类品质监督考核工作，协助区域/事业部、管理部对督导问题的整改关闭及验证；对共性问题进行纠正，提出解决方案和建议。
区域/事业部业务运营部	负责区域/事业部的各类品质监督考核工作，对管理部进行相应品质监督、提升等赋能，收集各管部提报的品质工作开展亮点，并在区域内部形成案例学习、复制。
管理部	负责管理部的各类品质监督考核工作，对各项目进行品质监督工作的开展、监督、整改跟踪等，并在开展品质监督、提升工作中发现亮点，形成案例上报区域/事业部。
项目	负责各类品质检查不合格、改进项的整改、纠正措施制定与落实。

商企物业服务质量四级督导体系

暖心温度服务

在商企服务中，持续深度分析空间所有者、使用者和体验者不同层次的需求，为客户提供细致暖心的服务，例如：在职场空间新增眼镜清洗服务；为客户提供附带药品图片清单的急救箱，以便于紧急情况快速找到药品；利用废弃格子收纳快递并按手机尾号归类，便于客户快速搜寻快递等。

案例

帮助客户照顾宠物

在部分允许员工携带宠物上班的互联网职场，万物梁行服务团队帮助客户照顾宠物，兼职“铲屎官”处理猫砂，为宠物制作“宠物工牌”，并做好空间的清洁消毒工作，让客户能够兼顾工作与爱宠；疫情封闭期间，帮助客户照顾滞留在办公区域的宠物。



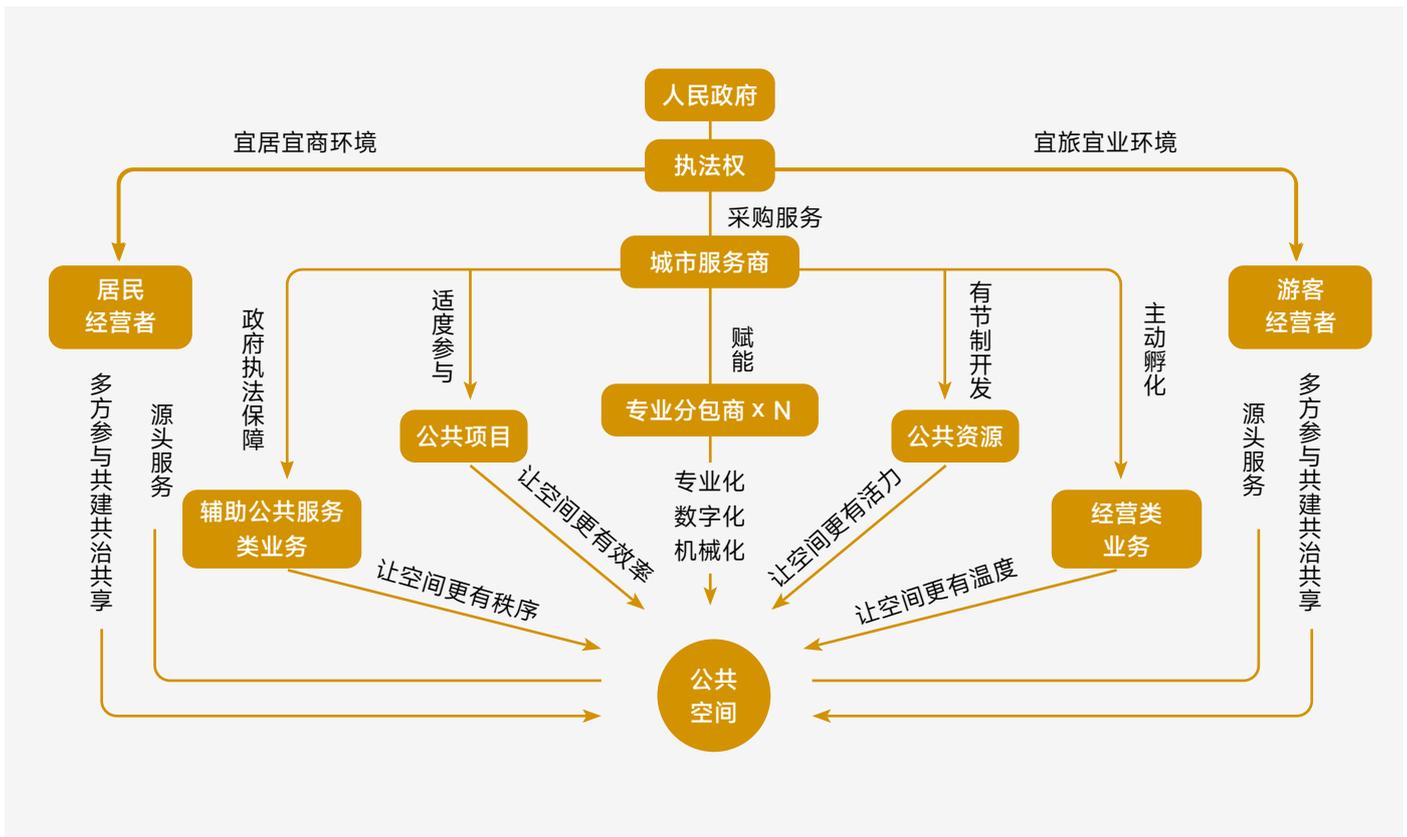
万物梁行服务团队帮助客户照顾封控期间滞留在办公区域的宠物

城市服务

全域智能运营

2018年，万物云开始为横琴粤澳深度合作区提供城市空间智慧运营服务，成为“物业城市”模式的第一个实践者和推动者。2022年，我们将“物业城市”升级为“全域智能运营”服务，将物业管理的系统性思维和流程管理能力融入城市治理，提高城市运营效率和效益。

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 25 页“万物云共同发展计划”章节。



| 全域智能运营服务下的厦门鼓浪屿

案例

世界文化遗产的空间智慧运营

在世界文化遗产厦门鼓浪屿，我们通过无人机在云端的巡检拍摄，利用 AI 算法分析现场环境并将画面同步回传智慧运营调度平台。此外，我们在岛上设置安装满溢报警传感器的垃圾桶、安装智慧喷淋系统的绿化植被、网格化布控的摄像头、路灯和景观照明，让这座每天接待上万游客的“海上花园”井然有序。



| 智慧运营平台

案例

打造城中村“智理”标杆

我们为广州白云区三元里城中村带来了智慧化的社区营造新模式。依托智慧运营平台，把城中村的区域体征、综合巡查、市政环卫等管理模块以实时化、数据化的形式动态呈现。此外，为市民提供“云报事”小程序，市民实现问题“随手拍”“随时传”、处事进度“随时查”、处事结果“随时评”的闭环共治。



| 高质量建设实验区（生活）项目

案例

中国未来城市典范的建设和运营

我们在全生命周期参与河北雄安新区的建设与运营，开启具备雄安特色的智慧城市运营服务。



| “云城队长”现场人员操作场景

案例

推进城市治理由“人员密集型”向“人机交互型”转变

我们在成都高新区首发“云城队长”产品，由岗位、设备和调度系统组合而成，承载城市空间内包含市政环卫、绿化保洁、道桥管养、辅助巡查、生态环境检测等 73 种具体业务。通过搭载全景 360° 高清摄像头的“云豹” AI 智能巡逻车自动抓拍识别城市管理中的游商占道、垃圾桶满溢等异常情况，反馈至智慧化运营平台后，生成工单派发至对应网格人员，并由“云城队长”对工单进行验收，以此实现线下业务线上闭环管理。

空间智慧服务

一站式数字建设与运营模式

我们首创集“设计咨询、研发集成、智能交付、运营服务”于一体的空间科技一站式服务，助力打造智慧工地、智慧社区、智慧酒店、智慧校园、智慧医院、智慧产业园等。

设计咨询

项目现状分析及需求调研、白皮书制定与协助发布、智能化设计及智慧平台规划、规划实施及项目咨询

研发集成

场景设计与开发、智能产品研发与落地、数字孪生 PaaS 平台、IOC/IBMS 集成平台开发

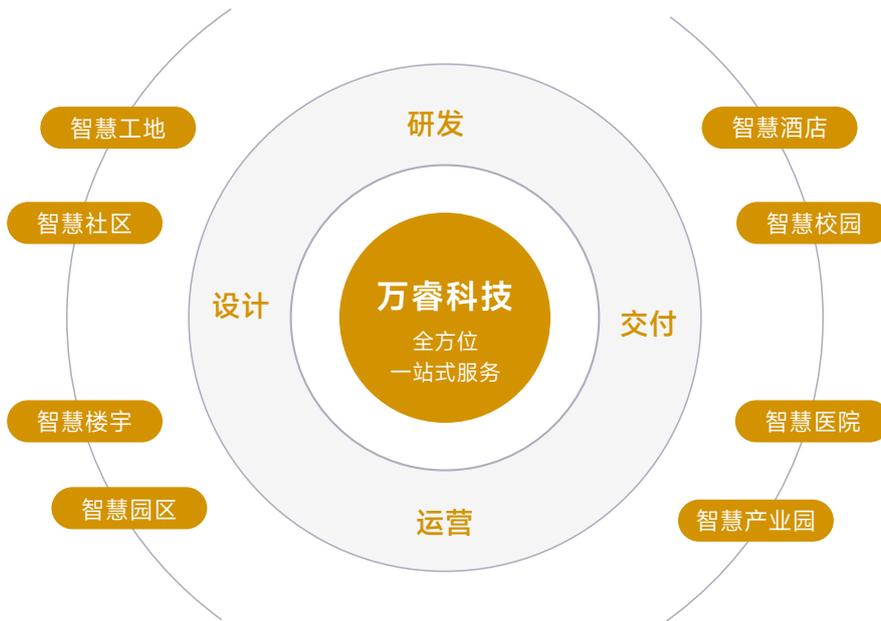
智能交付

全国性自持施工能力、城市更新智能化施工能力、数字化施工管理运营能力、集团集采供应链管理

运营服务

业务数字化建设咨询与运营、质量远程评估能力建设与运营、集成平台数据运营服务、设备售后维保

空间科技一站式服务



智慧应用

万物云已开发多个线上应用平台及产品，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 - 空间 - 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智能化和现代化。万物云智慧应用包括（部分）：

“住这儿” App

“住这儿” App 为社区本地提供更方便的物业生活服务、更有用的内容资讯和更实惠的消费体验，拥有“住这儿 | 真方便”基础服务、“住这儿 | 真有用”社区生活及“住这儿 | 真实惠”增值服务三大板块，致力于社区及街道居民生活质量和幸福感的提升。

截至报告期末，“住这儿” App 已注册用户 1,028 万人，累计服务 4,284 个小区。



住这儿 App | 住这儿 App 首页

“云通行” 人行管理平台

我们自主开发“云通行”人行管理平台，为各类型社区提供智慧通行一体化产品，为社区中的用户（包括住户及非住户）提供全面数字化的通行服务，实现社区人行全场景管理，保障社区安全。我们同时开发了新的手机开门功能，取代原有传统门禁的开门方式，集合三种新硬件交互技术（二维码识别、蓝牙识别、远程网络操控），住户可通过“住这儿” App，快速安全进出小区。



住这儿 App 手机开门功能

“凤梨一号” 自助终端

“凤梨一号”是由万物云自主研发的自助终端一体机，着眼于物业行业更为繁琐的服务需求和复杂的服务关系，涵盖资产服务（装修备案、房屋过户）、人行服务（门禁卡申请、续期、注销）、车行服务（停车费缴纳 / 储值、租赁车位退费、产权车牌绑定）等。

为确保信息安全，如客户在自助终端办理业务时，30 秒内无任何操作，系统会强制退出。同时对个人信息进行脱敏处理，上传证件均会增加水印。截至报告期末，共计 1,611 台“凤梨一号”在 805 个万科物业服务项目投入使用。

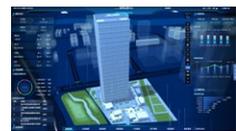


幸福驿站里的“凤梨一号”自助终端

数字孪生 PaaS 平台

通过物联服务、可视化服务、音视频服务及定位服务，实现数据融通和场景联动，在工地、城市街道、小区、办公楼等场景下，为相应系统中的应用提供 PaaS 层服务赋能。

截至报告期末，我们的数字孪生 PaaS (Platform as a Service, 平台即服务) 平台累计已接入 3,775 个项目，为超过 73.6 万智能设备提供数据互联互通，并进而衍生出多项智慧空间解决方案。



IOC 大屏：“一屏总览，运筹帷幄”

园区 IOC 平台和 App

万睿科技的智慧园区解决方案是基于“平台 + 开放生态”模式，服务园区不同角色需求。主要的产品有智慧园区运营平台、楼宇集成 IBMS (Intelligent Building Management System, 智能大厦管理系统) 平台、云橙 App/ 小程序。

主打客户是企业、街区管委会等园区业态的资产持有方。智慧化场景涵盖园区基础应用、智慧物业、企业服务及资产管理等场景，为企业提供多元化的应用服务。



云橙 APP：“一个手机提供企业服务”

灵石 边缘云

灵石边缘云方案是一站式智慧空间解决方案，为客户提供全业务流程的软硬件一体边缘解决方案，快速建设一套可支持业务流转的“边缘计算机房”。

万睿灵石方案助力加速社区、园区、城市等多态空间智慧化转型进程，通过人工智能、边缘计算、大数据等数字化技术，实现设备、应用、基础设施、服务等要素的有机组合，提供智慧空间设备自控、能源低碳、智慧通行、智慧消防、智慧安防等管理应用，满足安全、便利、高效、节能、低碳等需求。



IBMS：“跨系统联动、一屏统管”

客户满意度提升

满意度提升

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的客户痛点难点，改善客户体验。

我们始终秉持“尊重客户，以客户为中心”的理念，在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。我们通过 400 电话、扫码调研、上门走访、电话访问等形式开展满意度调研，并开展满意度调研分析。本年度，我们的住宅服务获得“中国物业服务 315 满意度调查第一名”，我们的商企服务整体满意度为 93.9%。

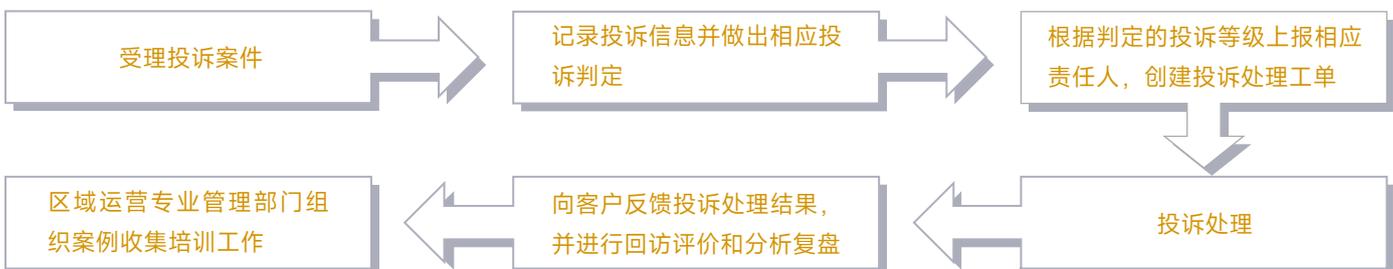
根据满意度调研结果和客户意见反馈，我们根据不同业务特性，制定了有针对性的满意度提升措施，例如：

万科物业	从关键时刻、流线卫生、乘梯体验、照明保障、移情性和社区活动等方面形成标准化服务动作，提升客户满意度。
万物梁行	通过策略层面、管理层面、执行层面的持续有效治理，成立大客户管理机制，整体统一管理全国大客户关系维护；同时，搭建设计客户心声案例学习库，结合客户投诉、表扬、建议、诉求等事件挖掘典型案例，生成客户心声案例学习报告，深挖事件原因进行根源剖析，杜绝投诉事件的发生、鼓励表扬事件背后的精神，有效解决客户心声，共同实现客户满意度的提升。
万物为家	万物为家通过面向客户发布安心服务承诺及便民服务支持，保障客户权益，建立客户交易信心，整体提升品牌口碑，维护客户关系；同时自建自营工人团队，制定标准化训练及认证，有效提升了产业工人的专业素质和作业效率，确保了业务的服务标准及品质，以此保障客户满意。

投诉管理

万物云不断完善投诉管理机制，保证客户投诉能够得到快速、有效处理，避免客户重复投诉，提升客户满意度。公司各业务单元制定适合自身业务实际的客户投诉管理政策，例如万科物业制定《住宅物业客户投诉管理制度》，万物梁行制定《客户投诉管理程序》，万物云城制定《客户投诉处理控制程序》等。

我们通过 400 投诉热线等投诉渠道积极响应客户的诉求，帮助客户解决问题。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。



投诉处理流程

信息安全与隐私保护

万物云严格遵守《中华人民共和国网络安全法》的有关信息安全与隐私保护的规定，并在内部制定了《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的信息安全与隐私。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 标准认证。此外，2022 年商企物业管理服务也获得 ISO 27001 与物业管理服务相关的信息安全管理体系认证证书。



信息安全管理体系认证证书

管理机制

我们建立了详细的信息安全管理机制，明确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。

管理架构

我们成立了信息安全与隐私保护的管理架构，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。

管理措施

我们采取以下措施保障客户信息安全与隐私：

- 我们对重要的业务系统进行了国家等级保护认证工作（如：住这儿 App、朴邻资产服务、万物研选等）；
- 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；
- 我们定期对万物云上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。

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，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。

此外，我们在各区域设立“人脸信息授权确认工作”专项小组，并对一线员工就人脸信息识别应用管理组织开展培训；在物业人脸识别信息应用上，我们亦就采购安装、信息采集、数据存储、数据提取、数据删除等方面进行风险和操作规范讲解。

报告期内，万物云数据核心工作相关部门员工的信息安全及隐私保护考核覆盖率达 100%；公司未发生过客户信息泄露案件或重大信息安全事故。

报告期内，万物云数据核心工作相关部门员工的信息安全及隐私保护考核覆盖率达

100%

社区文化建设

万物云致力于做温情社区的倡导者，通过社区文化活动，丰富业主生活，拉近邻里关系，构建充满温情的人文社区。每年，我们为 500 万客户举办 100 余种不同主题的社区文化活动，陪伴客户走过每一个季节更替。

我们用行动传播阳光健康的理念，带动更多人“动起来”，通过社区活动的方式将“运动”进行到底。社区乐跑赛、业主运动会、晨操计划、假期晨跑等丰富多彩的运动活动让万科社区充满活力。除了标志性的健康运动活动，我们还开展朴里节、星空电影节、泡泡嘉年华、暑期夏令营等其他主题的社区文化活动。

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 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。

共建治理 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。

社区文化活动价值主张



| 朴里节线下活动现场

案例

朴里节 20 周年庆

朴里节英文名称“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。“朴里”代表最本真的邻里关系，“Please”倡导人人成为和谐有爱的好邻居。通常在“朴里日”前后约一个月期间社区内将有丰富多彩的、结合地域特色的社区活动，提升邻里之间、社区之间的友好关系。

2022 年是朴里节第 20 周年。万物云以“幸福街区 万物有爱”为主题，首次融入拥抱街道（蝶城）概念，覆盖并服务更多非万科物业的用户。2022 年朴里节通过多平台直播开幕式晚会、线上线下互动联欢等方式，展现社区人文关怀及科技魅力。其中开幕式线上晚会的虚拟舞台采用全息影像空间定位等十余种新技术晚会直播，主舞台设计融入 20 城地标性建筑，观看精彩晚会的同时游览幸福街区。活动期间，我们吸引超过 57 万人次参与线上活动、组织举办超过 1,000 场社区活动。



| “万物童行”夏令营中消防课程上，老师为小业主讲解灭火器的使用方法

案例

“万物童行”夏令营

我们从 2016 年开始，每年暑假，针对 6-12 岁小业主开展 5-6 天的“万物童行”夏令营课程，让孩子在社区通过体质训练、逃生技巧、岗位体验、社区课堂四个版块的学习，充实暑假时光，认识社区的同龄人，边玩边学、增长见识、拓宽视野。该活动已持续开展 7 年，累计已有 4 万小业主参与其中，是国内覆盖面最广、持续时间最长的社区儿童成长类活动。2022 年“万物童行”社区儿童夏令营以“整装出发·向阳成长”为主题，在 39 个城市的 398 个项目共举办 409 场，吸引了 12,279 名小业主报名参与活动。

推动行业发展

行业交流

万物云积极做出行业领先的突破尝试，在提升自身发展水平的同时，坚持开放共享的理念，积极参与业内交流，促进行业快速发展，为物业服务质量的提升贡献力量与智慧，在与各类社会机构和物业行业同行者交流的同时，输出自身品牌文化、增强自身品牌建设。



| 2022年万物梁行超高层专委会结业典礼

案例

超高层物业专家委员会

万物梁行是国内首个成立超高层物业专家委员会的物业服务企业。我们建立专家组专门负责200米以上超高层项目，并建立强大的超高层项目中后台支持系统，为项目提供市场拓展、运营和人才支持，并制定业务体系化文件标准，定期对项目进行品质督导。

2022年，万物梁行第二届超高层专委会启动会正式在杭州启动，作为业内首创，万物梁行超高层专委会旨在全方位推动超高层建筑运维管理能力建设，提升设施设备维护管理的系统性和专业化水平，助力行业高质量发展。



| 万物梁行通过直播开展“WELL 视角下的职场环境健康”线上研讨会

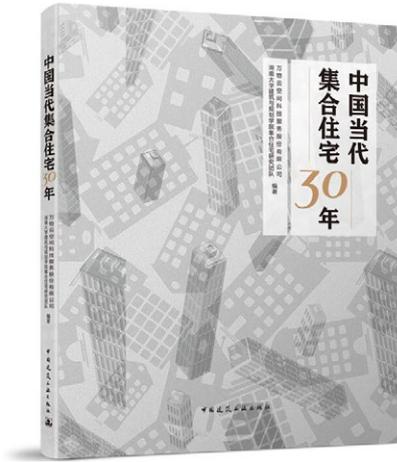
案例

“WELL 视角下的职场环境健康”研讨会

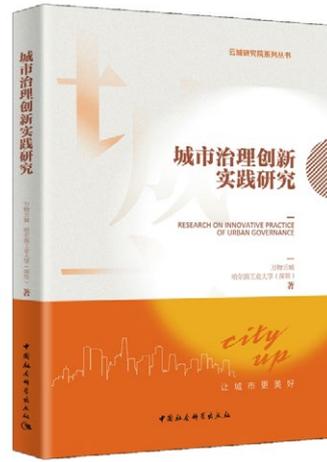
万物梁行联合 IWBI (International WELL Building Institute, 国际 WELL 建筑研究院) 和 RIBA (Royal Institute of British Architects, 英国皇家建筑师学会) 举办的“WELL 视角下的职场环境健康”线上研讨会圆满举办。我们携手行业机构与专家开展知识分享活动，来自设计、服务和标准制定等不同专业领域的嘉宾，从不同视角分享对于改善职场环境健康的创新举措与前瞻洞察，并围绕“后疫情时代的职场环境健康”话题进行深入探讨，共话职场空间健康新路径。活动在线观看人数近7,000人，受到了客户及合作方的认可，专业内容的输出也进一步提升了公司品牌美誉度，并夯实了“商企物业服务专家”形象。

理论研究

万物云通过在住宅、商企和城市服务空间内的实践经验，联合高校学者团队进行深入研究，以物业视角探究城市治理、小区建筑形态变迁等课题。例如：我们联合哈尔滨工业大学（深圳）编著出版《城市治理创新实践研究》，联合湖南大学建筑与规划学员集合住宅研究团队编著出版《中国当代集合住宅 30 年》，为提升城市与社区的治理规划提供理论依据和实践参考。



| 《中国当代集合住宅 30 年》



| 《城市治理创新实践研究》

标准制定

万物云秉持共同发展的原则，响应国家与行业号召，积极参与公共服务建设与行业标准制定。报告期内，万物云参与的行业标准制定包括（部分展示）：

万物云城及成员企业成都高投城资联合主编的四川省物业服务标准第 13 分册《物业城市（城镇）管理体系标准》通过评审，此标准创造了两个全国首例——全国首例由省住建厅组织编写、全国首例省级服务体系，同时对建立行业物业城市管理体系具有指导和借鉴意义。

万科物业作为参编单位，参与由中国建筑节能协会立体绿化与生态园林专业委员会《生态城市绿化用地土壤》标准（团标）的编制，为研究提供所需的绿化堆肥土壤样本。

南京万科物业参与 2022 年度江苏省物业管理条例意见征询及南京物业费调价的调研。

社会责任承担

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。

公益慈善

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；通过对进驻的老旧小区投入社区焕新基金，我们在拓展业务增长空间的同时，实打实地为老旧设施进行升级改造。此外，我们亦在助农利农、乡村振兴、助学扶贫和急救公益事业等方面投入力量。



万物云与乡村振兴的特色农业品牌“八十八仓”联合推出的员工端午礼盒

案例

结合助农行动的员工关怀

万物云作为助农利农的践行者，2022年端午节与中秋节均携手乡村振兴的特色农业品牌“八十八仓”，精准对接参与江苏省特色田园乡村建设工作的供应链条，使员工关怀与助农行动结合起来，以买代帮，将优质农产品从田间递至千家万户的餐桌。我们累计采购助农产品金额约1,000.96万元，触达约10万客户、员工及其他服务提供人员，以实际行动探寻助农之路。

我们在社区焕新基金投入

1.57 亿元

用于社区公共设施焕新（报告期内）

我们通过友邻计划募集

2,910 余万元

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

71.41 万元

用于乡村振兴、助学扶贫和急救公益事业等方面的捐赠（报告期内）

更多关于友邻计划和社区焕新基金的内容，请参阅本报告第27页“万物云共同发展计划”章节。

支援抗疫

2022年，万物云动员各单位群体组织开展了社区防疫、支援各地抗疫，志愿者共计1,411人，人均服务时长约370小时，用实际行动支持常态化疫情防控政策。在被疫情影响的这些时间里，我们在政府的领导下多次组织开展志愿服务，为员工、业主、客户与社区的安全保驾护航。

为了铭记与感谢志愿者在支援抗疫的付出，同时激励更多伙伴勇于践行“友邻互助，我为人人”的万物云志愿者服务精神，诠释万物云“做服务者、阳光健康”的文化基因，公司增设“万物云志愿者”荣誉称号。

案例

全力支援沙头街道抗疫

2022年2月，万物云广州、福州、厦门、佛山、长沙等城市数百名志愿者集结，逆行奔赴深圳福田区沙头街道支援封控区的“抗疫”工作。志愿者们睡校舍、板房等临时宿舍，常连续十几小时作战，深圳逐渐升温的天气让防护服内的“大白”浑身湿透，挑战着他们的精神与体能极限支援，但他们协助医务人员工作，清运住户垃圾、配送生活物资、帮住户送药送医等，服务5.3万封控区居民，历时38天圆满完成任务，在居民口中赢得优异口碑，并获福田区相关部门颁发“福田抗疫先锋”勋章。



深圳上沙椰树村5巷8号楼全体居民赠万物云的锦旗



“福田抗疫先锋”勋章

保障性住房

积极参与保障性住房和租房建设是企业履行社会责任的重要途径。万物云充分发挥自身在人员、资源、经验等方面的优势，积极探索参与保障性租赁住房建设的方式，助力国家加快缓解新市民、青年人等群体住房困难问题。



案例

成都朴邻入选成都市保租房供应商

本年度，经过保障性租赁住房运营服务企业的公开选取，朴邻资产服务成都团队顺利入选成为成都四家保租房供应商企业之一。同时，成都朴邻也是租赁服务费收取标准最低的企业。2022年7月，成都朴邻开始投入保障性租赁住房运营服务，8月10日由成都市住建局副局长带队莅临成都万物云本部进行视察和指导。我们依托物业优势，精准服务客户：提供出租人核验、承租人带看、安全巡检、维修等服务，压实保障性租赁住房运营服务工作。报告期内，成都朴邻累计接受公众咨询 5,876 次，接收保障性租房申请 2,162 套，占申请总量的 54.9%，预计未来五年内每年还能够新增申请不低于 2,200 套。

责任管治

- 风险管控
- 廉正建设
- 可持续供应链
- 知识产权保护
- 企业融和管理

16

和平、正义与
强大机构

17

促进目标实现的
伙伴关系

深圳滨海云中心服务团队

我们的策略

万物云高度重视内部控制及风险管理，坚持规范公司内部的治理体系，不断完善风险应对及内部控制的管理体系，识别总部专业部门及各业务单元可能面临的短期、中期及长期风险，并进行有效管控。我们重视廉正建设与反贪腐制度完善，并保护公司与合作方的知识产权不受侵犯，不断提升公司的全面风险管理能力。

万物云已建立风险管理系统以及适合我们业务运营的相关政策和程序，通过收集风险初始信息、风险评估、制定风险应对流程、风险监督与改进等程序执行风险管理流程以实现风险管控。我们定期为高级管理层和雇员提供反腐败和反贿赂合规培训，培养良好的合规文化。

此外，万物云通过风险评估、学习赋能、深度交流等途径，持续监控业务运营中的潜在风险，推进风险管理工作系统化、常态化、前置化，提升公司应对风险的韧性和灵活性。

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。

进展

- 公司制定《万物云内控管理制度》，并设立“三道防线管理”和“六大风险管理”机制；
- 2022年，完成专项检查及评估310次，综合审计5次，专项审计14次；
- 2022年，开展24场内控赋能培训，共计7,920人参训，人均培受训时长1.33小时。

- 加强公司廉正建设，杜绝贪污腐败及舞弊等违反商业道德的行为。
- 2022年，开展线上及线下廉正培训，并在全国各区域举办廉正走访20场；
- 全体员工100%签署《廉洁承诺书》并进行利益冲突申报；
- 2022年，未发生对公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件。
- 持续完善供应链管理体系，共建责任供应链。
- 2022年，供应商《阳光合作协议》签署率达100%。

风险管控

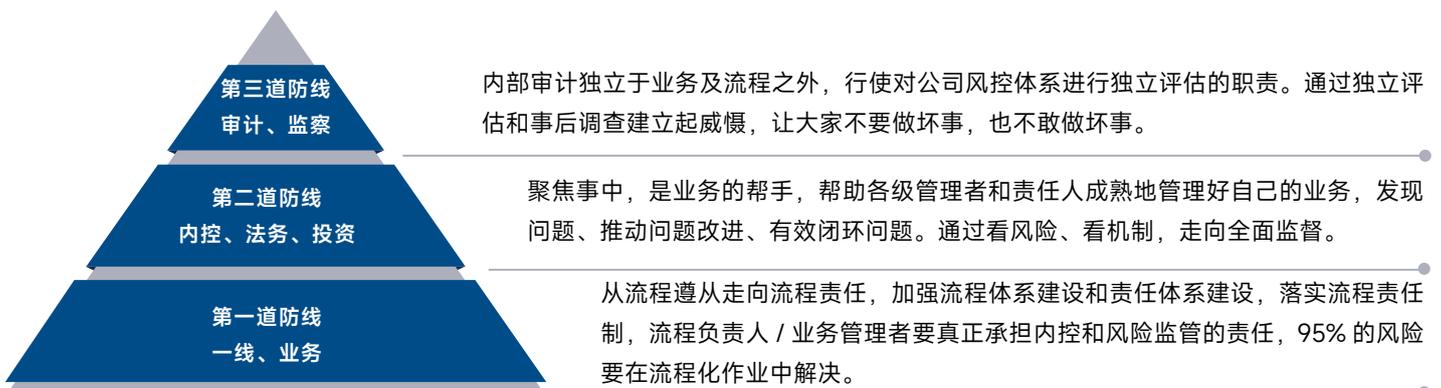
筑牢基础

万物云持续加强内部控制与风险管理体系建设，制定了《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，同时我们从制度和流程层面持续规范业务行为，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

三道防线管理

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。



我们通过专项检查及评估、综合审计、专项审计等方式进行自我检视，不断完善风险合规管理体系。2022年，万物云完成专项检查及评估 310 次，综合审计 5 次，专项审计 14 次。报告期内，万物云未发生重大风险或系统性风险。

2022 年，万物云完成专项检查及评估

310 次

综合审计

5 次

专项审计

14 次

专项检查及评估（部分）

- 万物云印章管理专项检查
- 万物云内控合规评价报告
- 万物云流程内控权责清单检查

综合审计（部分）

- 万物为家自营装修业务综合审计
- 万物为家美居业务综合审计
- 福讯科技业务综合审计

专项审计（部分）

- 万物云各科技组织专项审计
- 万睿科技采购专项审计
- 万物云城专项审计
- 万物云代表处市场拓展专项审计

六大风险管理

基于风险管理机制，各专业部门针对环境风险、新业务风险、人才风险、合规风险、信息安全风险、舞弊风险等进行识别并应对，并持续跟进专项整改，建立长效风险管理机制。更多内部控制与风险管理之详细内容请见《万科企业股份有限公司 2022 年度报告》。

赋能培训

公司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，万物云开展了 24 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 7,920 人参与培训，人均培训时长 1.33 小时。

报告期内，万物云开展了

24 场内控赋能培训

共计

7,920 人参与培训

人均培训时长

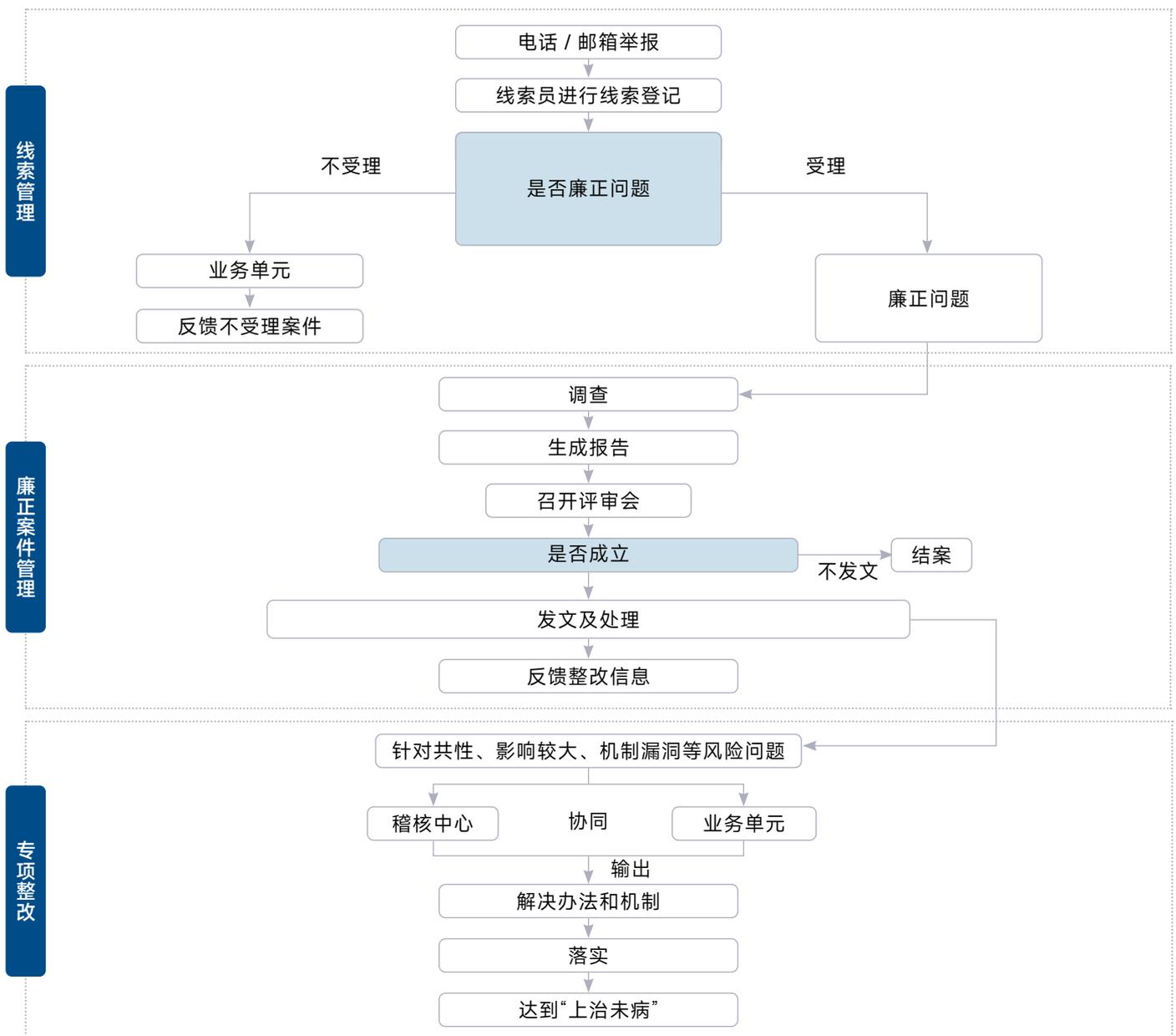
1.33 小时

廉正建设

万物云重视廉正建设，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，不断完善廉正管理体系，并通过投诉举报、业务机制改革和廉正文化建设等方式，确保廉正反腐败体系有效预防、监测与实施。

廉正管理

万物云严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》《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《万物云廉正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》并进行利益冲突申报。

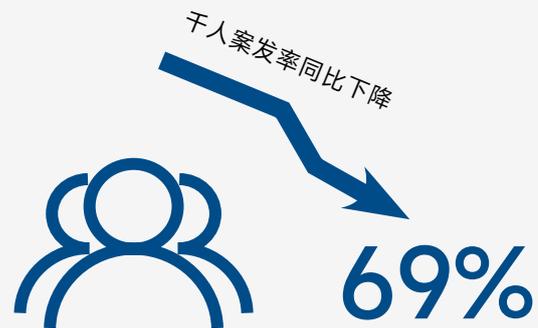


万物云廉正监察及纠正流程

案例

装修管理机制改革专项

本年度万物云稽核中心启动装修管理机制，根据历史廉正案件的归纳复盘，创建装修管理 SaaS 解决方案，实现了备案、押金、门岗、巡检、验收、评价的装修全流程的管控和监管，通过阳光透明的装修基础数据夯实了在管小区建筑物本体维护的安全管理和安全生产，并使得装修舞弊的千人案发率同比下降 69%。通过装修备案的数字化转型，减少了 280 万纸张的使用，约减少 44.8 吨二氧化碳当量。



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、举报电话、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。接收到确实的举报案件后，公司总部稽核中心按照研判分析、案件监察团队开展调查、出具初步调查结果、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。

📍 **举报邮寄地址：**广东省深圳市福田区梅林路 63 号万科中心万物云稽核中心

✉ **举报电子邮箱：**22198798@vanke.com

☎ **举报电话：**0755-22198798

我们鼓励实名举报，也接受匿名举报。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上报信息。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，严谨擅自开展调查。报告期内，未发生对公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件。

廉正文化建设

万物云通过乐学平台的《信息安全要求和意识》《廉情走访》《廉正案件回顾》《阳光照亮的体制》等廉正线上课程，以及线下廉情走访沟通大会，对员工展开廉洁及道德教育。此外，我们面向全部专业部门和业务单元开展《廉正认证考试》《廉正问卷调查》和海报宣传等廉正文化建设活动。报告期内，万物云全体员工 100% 签署《廉洁承诺书》并进行利益冲突申报。

我们通过廉正走访沟通大会，对廉正、内控内容进行回顾及复盘，并要求一线员工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。会议参与人需进行廉正宣誓并现场签署《廉洁承诺书》，承诺坚守行为底线，杜绝廉正事件，强化对廉洁氛围的认同感。报告期内，我们在全国各地完成廉正走访 20 场。

报告期内，我们在全国各地完成廉正走访

20

场



万物云稽核中心在京冀地区廉正走访沟通会廉正宣誓现场

案例

京冀地区廉正走访沟通会

2022 年，万物云稽核中心走访京冀地区，开展了以“合伙奋斗、廉正先行”为主题廉正沟通会，会议流程首先是万物云代表处的内控工作复盘、其次是 2 个业务组织的廉正风险回顾，随后稽核中心分享了京冀地区廉情调查数据、近期典型案例警示、管理干部风险提示。最后，代表处总经理对走访沟通会的总结，表达对违反红黄线的“零容忍”的态度，及带领地区团队骨干宣誓并签署廉洁承诺书。

可持续供应链

万物云致力于建立公正、透明、可持续的供应链，不断完善供应链管理体系，构建规范的采购体系和公开透明的竞争机制。我们遵守相关的法律法规，制定落实内部政策制度，从供应商引入、评估、淘汰机制、供应链阳光采购等多层面加强供应链合规管理，打造稳定健康的供应链体系。同时，我们鼓励和督促供应商履行社会责任，持续推进自身供应链的可持续发展。

夯实可持续管理

万物云制定了《万物云供应链采购管理制度》《供应商管理程序》《供应商认证作业指导书》《供应商绩效管理操作指导书》等制度文件，规范公司供应商的管理流程，从供应商认证、现场考察流程到绩效评价等方面进行精细化管理，致力于推行廉洁公正的采购环境。

我们同时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，积极识别供应商在劳工准则、环境保护等方面是否存在法律及道德风险，并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，并要求供应商必须在人权、劳工、环境与反腐败等方面符合可持续发展要求，包括但不限于：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，注重供应链劳工健康与安全管理等。在采购过程中，我们将绿色环保作为重要的考虑因素，优先考虑采购绿色环保产品或服务。报告期内，我们共有供应商 16,390 家。我们定期对供应商进行评估，推动存在问题的供应商不断改善，并针对部分供应商采取淘汰和拉黑处置。

报告期内，我们共有供应商

16,390

 家

我们构建采购数字化平台供应商管理门户，通过数字化手段实现供应商全生命周期、全平台、可追溯管理。

- 标识管理：对不同类别的供应商进行标识管理，分为潜在、合格、淘汰、黑名单，对应不同的使用要求；
- 资质或特许管理：营业执照及经营许可证均可通过平台实现到期提醒；
- 绩效评估：平台支持建立多个维度的评价指标，自由组合成绩效调查问卷，依据人员组织、品类创建问卷分派规则，可通过平台完成线上绩效评估，并记录历史评估数据，基于年度绩效评估数据划定供应商年度绩效评级，并支持将绩效评估结果应用于寻源阶段。

管理阶段

管理方式

管理重点

准入

- 建立供应商资源库；
- 结合现场审查、资信实力、运营状况等方式，开展综合审核，通过认证后即可引入为合格供应商；
- 政府相关部门已核准资质，或因疫情和自然灾害等不可抗力无法对于供应商的办公、厂房或服务现场实施现场考察的供应商采取远程考察。

- 审查供应商准入及禁入原则、筛查淘汰及黑名单供应商、审核供应商荣誉资质及相关资料；
- 制定供应商考察计划，考察过程包括有效沟通、审核供应商公司资质及相关业务、留存影像资料、判定考察结果等。

考察及入库

- 建立可量化、可对比、可追溯的供应商评估体系；
- 评估指标覆盖供应商全生命周期的业务表现，包含产品合格率等。

- 通过采购数字化平台进行注册、认证审批、档案留档等。

风险管理

- 识别、评估及管理供应商存在的经营、质量、环境、社会等各类风险；
- 通过定期审查、改进追踪、组织培训等方式，降低风险等级，消除风险源。

- 每季度创建调查问卷，向需求部门、采购部门征集履约评价，结果不合格者约谈整改；
- 每年度计算季度评价平均值，对供应商进行分级管理，应用于采购寻源阶段。

退出机制

- 定期对供应商安全事故、弄虚作假等质量缺失或违约行为进行审查；
- 视严重程度，给予不同程度的处罚，如严厉杜绝与存在欺诈、违约等行为的供应商合作。

- 收集违约事实并调查取证，判断是否符合淘汰和黑名单条件，并进行约谈处理。

推行可持续理念

万物云重视与供应商沟通，通过采购数字化、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。

万物云的供应商均需签署《阳光合作协议》，报告期内，合作供应商《阳光合作协议》签署率达 100%。此外，还需签署供应商关联关系声明，并就以下内容进行确认：

- 是否有万科在职、离职员工或其亲属在其公司中参与控股；
- 是否有关联企业与万物云方正在进行相关合作或在万物云供应商库中；
- 需承诺在未来与万物云的所有合作中，不会配合万物云需求部门人员进行采购绕过行为。

报告期内，合作供应商《阳光合作协议》签署率达

100%

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。

万物云每年会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，并形成良性、可持续性的常态化管理机制，加强双方的合作粘性。



| 郑州供应商座谈会现场

案例

供应商座谈会

2022 年 3 月，万物云于郑州开展供应商座谈会，以“阳光合作”为主题，结合真实案例向供应商解读《阳光合作协议》，并对采购违法行为及合作误区进行警示。在履约问题探讨方面，万物云对“行政处罚零容忍”政策进行重点解读，并向供应商重申合作过程中应严格遵守公开透明、价格合理、作业规范原则。

知识产权保护

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》等内部流程规范，对专利及软件著作权等知识产权进行流程化规范管理。2022年，我们修订了《研发创新及科技补贴奖励管理办法》，进一步激发创新动力，规范处理研发创新及知识产权保护的相关事项。我们重视知识产权保护，我们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。

报告期内，万物云获授权知识产权总数128个（其中授权发明专利11件，实用新型专利3件，授权软著47个，授权商标64个）；累计获授权知识产权总数1,007个。

知识产权全流程管理



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，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。

案例

一种可抑制进水浪涌的水箱实用新型专利

不锈钢水箱进水管上安装的自动补水阀可在系统压力低于设定值时自动打开补水。阀门上的水管连通水箱内的不锈钢浮球阀，水位高低控制浮球阀动作从而联动控制自动补水阀的开启和关闭。由于主管道的管径大，补水时冲击力大，造成自动控制浮球阀的起伏大，自动补水阀不断关断和开启，使用频繁，浮球阀失衡，易造成管道损坏、阀门损坏和水箱溢水。

万物梁行服务团队通过加长进水管、固定管道末端等改造措施，延长自动补水阀使用寿命，水箱溢水风险得到降低。该发明于2022年8月30日获得国家知识产权局实用新型专利证书。



一种可抑制进水浪涌的水箱实用新型专利证书

企业融和管理

万物云强化与行业内外企业的有效融合，明确合作目标，扩展融合领域，结合优质资源及服务经验，充分发挥自身优势，实现业务效能及经营管理的协同成长，为公司可持续发展提供强劲动力。



| 2022年万物梁行《哈佛商业评论》卓越管理奖奖杯

案例

万物梁行以融创进

2022年，万物梁行荣膺《哈佛商业评论》卓越管理奖，并获评价：“2020年，万科物业与戴德梁行强强联合，诞生了“万物梁行”，既有万科物业深耕本土的资源和经验，又沿袭了戴德梁行的国际化视野和服务标准。这场“跨国联姻”经历三十多个月的磨合，克服了一系列的难题，包括实现了文化融合、团队建设、人才培养、营销推广、品牌出圈，在行业内为首例，具有较强的创新性，为同行业公司的发展以及跨国企业融合提供借鉴和参考。”



| 阳光智博“走入万物云”项目负责人集训

案例

阳光智博投后融合管理

2021年，上海阳光智博生活服务集团正式加入万物云；2022年，公司制定了整合计划，遵循业务平稳过渡、项目人员整体划转、服务不中断、人才结构提升、客户感受提升及经营效能提升的总体原则，深度融合阳光智博中后台专业部门和住宅物业业务团队，有效激活与释放人才，通过协同增效，促进业务增长。本次融合后，作为万物云重要成员企业之一的阳光智博，将充分发挥自身优势，围绕核心聚焦战略，进一步实现高质量发展。

环境友好

- 应对气候变化
- 绿色低碳运营



使用无人机监测河流水质的现场

我们的策略

万物云积极响应国家建设“生态文明”和“美丽中国”战略，助力我国碳达峰碳中和目标的实现，将绿色低碳理念全面融入公司运营过程中，不断完善内部环境管理体系，优化管理措施，利用智慧手段，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。

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。

进展

- 2022 年在全国在管商企项目中树立 11 个节能或节水试点实验项目；
- 2022 年，共计 68 个节能节水类创新服务提案获得万物云“海豚”奖项。

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。

进展

- 2022年万物云总部及区域/城市办公区域通过照明智能管控,空调智能管控,倡导员工绿色出行等措施降低温室气体排放密度,积极应对气候变化。

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。

进展

- 在源头节水、过程节水、循环用水等方面优化运营措施,如:积极采用效率高的用水设备,定期检查用水设备和管道避免漏水渗水,使用雨水、空调冷凝水、山水等进行绿化浇灌;
- 在城市服务中,通过数字化城市运营服务平台与全域智能运营管理模式,实现智慧化管养河道,改善城市河流水质,减少水资源污染。

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。
- 2022年新增不少于100个住宅项目试点垃圾分类。
- 建立全国范围内商企项目厨余垃圾及有害垃圾处理的数据台账,全国范围内商企项目垃圾分类完全合规,无任何行政处罚事件发生。

进展

- 2022年万科物业新增在625个住宅小区开展垃圾分类;累计在58个城市的1,520个住宅小区开展垃圾分类;
- 2022年万物云服务空间无新增垃圾分类行政处罚事件;
- 在住宅、商企和城市服务空间探索绿化堆肥、厨余垃圾黑水虻处理等有机垃圾就地消纳减量实践。

绿色办公目标

- 提出办公空间、办公用品及文具、照明、垃圾分类及零废弃、信息数据等方面的具体行为倡议,促进公司日常运营过程的节能降耗,减少废弃物的产生。

进展

- 2022年于万物云总部办公楼启动试点能源管理平台和高效制冷机房;大厦能源消耗较试点前降低7%;
- 2022年万物云电子会计档案系统上线,进一步推动无纸化办公,相当于减少约4,942万张A4纸的使用;
- 2022年成立“节衣缩食”工作小组,并发布《费用管理白皮书》,落实零废弃办公倡议。

应对气候变化

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ESG工作组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挑战，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。

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。

实体风险	具体描述	潜在影响	应对
急性实体风险	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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； 	<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。
	<ul style="list-style-type: none"> 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； 长期的极端恶劣天气，也可能影响当地居民身体健康状况。 	<ul style="list-style-type: none"> 因降雨量减少而使用替代水源导致营运支出； 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。 	
转型风险	<p>政策及法规风险</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色建筑开发及运营成本增加； 垃圾分类等工作开展带来的运营支持增加。

转型风险	具体描述	潜在影响	应对
技术风险	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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	具体描述	潜在影响	应对
产品及市场	<ul style="list-style-type: none"> 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当中，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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 通过绿色居住、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	2022 年
能源总耗量	吨标准煤	1,981.30
能源消耗密度	吨标准煤 / 平方米	0.012
碳排放（范围一及二）	吨二氧化碳当量	8,191.00
碳排放密度	千克二氧化碳当量 / 平方米	49.60

多维提升气候韧性

2022年，我国不仅发生了60多年来最为严峻的干旱情况，也出现了超44°C、突破历史极值的高温，极端天气的频繁发生，更加彰显了气候行动的必要性。万物云十分重视对气候变化和极端天气的预防和应对管理，逐步建立并完善自然灾害应对制度。

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加强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。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56,593单。

保障客户和员工安全

我们制定了《服务中断及极端天气惊喜服务清单》等操作指引，当遇到极端天气（如暴雨、暴雪、冰雹、台风、雾霾等）时，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，提升风险应对能力。高温天气下，我们向员工发放高温费、清凉物资、防暑药物等，并进行防暑宣传；对客户发布高温预警，提醒客户在高温时期注意防暑降温。

保障业务正常运行

我们制定了《应急预案管理执行手册》《季节性极端天气预警》，针对台风、暴雨、暴雪、寒潮、大雾、雷电、冰雹、高温、干旱等极端天气下对工程、环境、安全等方面设置了应对措施及应急预案，对突发事件的即时处理方法和过程进行控制，尽可能减少因极端气候变化而发生的突发事件对业务产生的影响。



沈阳万达公园 ONE 除雪行动现场

案例

沈阳万达公园 ONE 融雪防冻工作

在冰雪天气到来之前，万科物业远程运营中心提前发布极端天气预警，并调度各服务项目成立应急队伍，提前准备应急燃料和除雪除冰车辆、工具，筹集防寒劳保用品等。以降雪为令，物业服务中心全员对所服务的小区公共区域、街道开展融雪防冻工作，为业主安全出行保驾护航。



万物梁行服务团队正在进行抗台风防汛演习

案例

未雨绸缪的防汛预案演习

以雨为令，未雨绸缪。2022年5月，万物梁行在全国多个项目，针对即将到来的汛期，进行全面风险盘查、科学预案演练、充足物资保障及高效设备维保，提高防汛防雷指挥调度，以保障业务正常运行，避免和减少客户的财产损失。

生物多样性保护

生物多样性关系人类福祉，万物云在业务运营过程中秉承人与自然和谐共生的理念，尽可能地减少公司运营对环境和生态的影响，并注重服务周边的绿化建设和自然生态的保护，贯彻落实生态优先、绿色发展理念。



蔚秀湖的原生态水体和植物区域，栖息着上百种野生鸟类

案例

小区里的“鸟类保护公园”

位于上海闵行区春申万科城中心位置的蔚秀湖，占地约2万平方米，保留了开发前原生态的水体，湖底为自然泥土，水系与两岸芦苇相连。蔚秀湖最有特色的是栖息着一百多种野生鸟类，包括棕背伯劳、白腹鸫、北红尾鸫等。在物业与居民的精心呵护下，常常能见到各种鸟类嬉戏的身影。此外，蔚秀湖沿岸专门打造了观鸟的平台和相关的鸟类介绍牌，在这里天然植被、昆虫、湖水加上鸟类组成了独特的自然风光。



巡河人员用手持式监测设备做水质监测任务

案例

运用智慧化手段改善水污染

良好的环境质量是保护生物多样性的基础条件，也是生物多样性保护的应有之义。万物云城在深圳市河流水质科技管控项目中利用智慧化平台、科技化手段、精细化理念，开辟水环境管理新路径，通过建立“海陆空”立体监测网络、实施网格化精细管理、构建智慧平台闭环督办、高效组织应急工作、推动公众参与共管共享等措施，形成了实时、精细、智慧管控体系，为治水决策提供了有力支撑。

此项目帮助深圳河流水质全面提升，2022年，地表水国考省考断面水质优良率为95.2%，同比上升4.7个百分点；310条河流优良水质河长占比达到67.6%，同比提升17.6个百分点，水质改善的同时优化了物种生境，助力缓解生物多样性丧失压力。

绿色低碳运营

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。

万物云遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规及行业规范，并将绿色环保理念融入万物云运营中，不断完善环境管理体系，夯实环境管理根基。万科物业和万物梁行已经通过了 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。



环境管理体系、能源管理体系和质量管理体系认证

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

万科物业通过科学管理、技术改造等方式尽可能降低物业运营能耗，减少物业运营带来的碳排放，确保能源系统和设备处于最佳节能状态。2022年，我们针对部分在管住宅项目的基础设施进行节能改造工作，重点包括照明系统的增亮降耗改造、空调和电梯等设备节能改造处理以及充分利用可再生能源等措施，加强能源节能管理，提高设施设备能效，节约能源消耗和成本，实现环境效益与经济效益的统一。



天津枫书园的太阳能地灯

案例

使用清洁能源

在万科物业服务的天津枫书园，我们使用了 50 盏配有太阳能光伏电池的灯，白天太阳能电池板接收太阳辐射能并转化为电能输出经过充放电控制器储存在蓄电池中，夜晚根据照度情况进行放电，耗电量仅为传统地灯的 22.5%。

商企节能管理

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。

节能服务创新实践

万物云在员工中推行“海豚行动”，鼓励并推动来自各业务单元及专业部门员工积极开发及提报创新服务提案，并通过“蓝海豚”“金海豚”奖项评选推动优质提案在更多应用场景推广落地。报告期内，共计 68 个节能节水类创新服务提案获得海豚奖项，并将在更广泛业务中得到应用和延展。

报告期内，共计

68 个

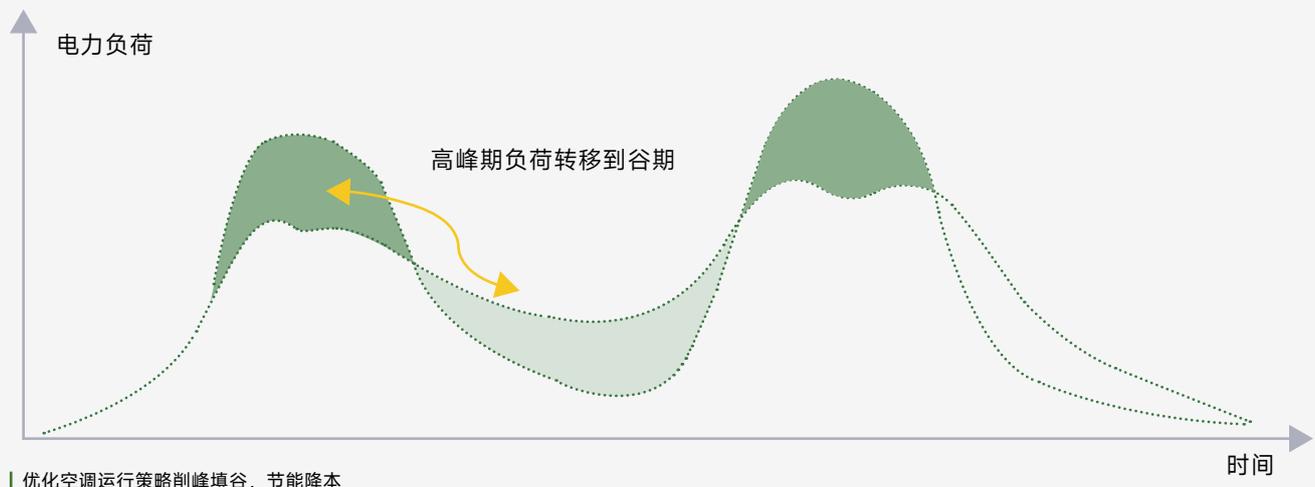
节能节水类创新服务提案获得海豚奖项

更多关于建筑节能减排的内容，请参阅本报告第 19 页“万物云共同发展计划”章节。

案例

2022 年“金海豚”创新提案：谷期电价预冷、波动水温控制办法

在一般的工业建筑或者商业建筑中，空调系统的耗电占幅较大。万物梁行提出了“谷期电价预冷、波动水温控制办法”的提案：在谷期电价时对冷冻循环水、室内环境（室内空气、天地墙、设施等）进行预冷，储蓄冷量；并于峰期电价时释放冷量，增加谷期电量、减少峰期电量利用低电价完成该区域的热负荷转移，节省峰期或者平期的用电负荷。该提案落地实操快，投入成本低，收益稳定且长远，是行业领先的节能管理方法。前期可以采用人工调节进行操作，后期对 BA 控制系统进行升级，最终实现全自动控制。该提案在某高端制造项目试点运行，预计每年为该项目节省用电成本约 112 万元；目前该提案正陆续应用落地在更多客户服务项目中。



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。

更多关于废弃物管理的内容，请参阅本报告第 22 页“万物云共同发展计划”章节。

水资源管理

万物云深知水资源管理对节约用水的重要性，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，同时利用智慧化手段对水资源的利用进行科学管理。本报告期内，万物云无求取适用水源上的困难。

源头节水

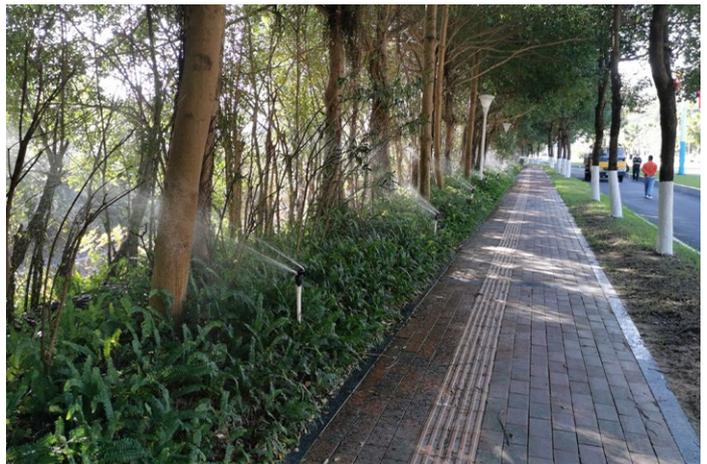
万物云持续加强服务空间内的用水设备的日常检查及监测，陆续开展水泵、水龙头等节水设备改造，尽可能减少因设备老化损坏造成的漏水、渗水现象，并积极采用效率高的用水设备。例如，我们积极推广使用一级节水型器具，保洁人员在冲洗道路时采用洗地机器人和节水高压水枪相结合的方式，省力且省水。

过程节水

万物云及时追踪用水、改造方面的工作，定期检查各用水设备和管道，如发现滴水漏水现象立即通知相关人员进行维修。我们周期性对用水量进行统计，针对用水异常情况进行原因分析，持续跟进设备改造工作。

循环用水

万物云张贴节水宣贯海报，强化日常管理过程中的节水观念，使用节水设施、雨水回收设备以及智能浇灌系统等措施，节约水资源，实现水资源的循环利用。在许多商企项目，我们设置了地面绿化浇灌采用自动喷灌系统并结合雨量感应器，浇灌水源来自雨水站回收的雨水及空调冷凝水。



引用山水作为长隆大道的绿化灌溉用水

案例

引流山水作为市政用水

由万物云城大横琴城资运营的长隆大道深井段全长 2,960 米，管廊带喷淋系统覆盖率达到 100%，该喷淋系统早期年用水量高达 10.51 万立方米，年用水成本高达 42.04 万元。为在保证喷淋系统浇灌需求及促进水资源循环利用的基础上降低成本，公司于通过管道铺设的方式，成功将 450 米以外的山水引流至喷淋系统，铺设完成后试水效果佳，基本实现该路段全部采用山水喷淋的浇灌方式，每年节省自来水使用约 10 万立方米。

改善水资源污染

万物云充分利用智慧化手段对河流水质进行管理，引入万物云城数字化城市运营服务平台与全域智能运营管理模式，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。

低碳生活倡导

万物云充分利用独特的行业优势，积极向广大业主宣传绿色低碳理念及具体行动，让绿色低碳之风吹进千家万户，为实现双碳目标作出更大贡献。

案例

5,000 个物业管家宣传“零废弃日”

“零废弃日”是万科公益基金会联合众多合作伙伴发起的一个全国性公众倡导活动。在 2022 年第五届零废弃日“过刚刚好的生活，从小小的我开始”公众倡导活动中，我们动员了 5,000 个住宅物业管家向小区住户推广“零废弃”的可持续发展理念，倡导公众在点滴日常生活中践行绿色低碳生活，覆盖来自 120 余个具有发展潜力的大中城市的 2,823 个在管住宅项目，鼓励让“零废弃”成为一种生活常态。



“零废弃日”活动海报

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。在万科集团“节衣缩食”的倡导下，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。本年度，我们在各地成立“节衣缩食”工作小组，并制定可执行的行动方案。

零废弃办公倡议

办公空间

- 开会前先自省，会议与客户、员工、数字、战略是否有关；杜绝无准备、无目标、无行动、无结果的会议；
- 会议自备纸笔、水杯；
- 会议结束后，会议组织者应主动关闭空调、照明、音视频等电子设备设施；
- 下班后自行整理办公位，办公桌位应保持整洁，物品有序放置，各种电器电子设备须处于关闭状态。

办公用品、文具

- 鼓励无纸化办公，能线上化的资料坚决不打印；
- 复印纸从 80g 调整为 70g，统一默认黑白双面打印；
- 能双面打印就不选单面打印，能选黑白就不选彩色，将可回收文具（回形针、夹子等）投入回收环保箱中，提倡重复利用；
- 取消一次性纸杯的使用，对于外来客户接待等可使用马克杯；
- 取消白板笔的领取，仅作为会议室固定物资；
- 办公用品领用必须以旧换新（如写字笔、电池等），消耗类（如笔记本等）需使用完毕方可更换，替代类（如签字笔笔套等）只领取替代笔芯，笔套复用；
- 纸质礼品袋不再向个人提供，按需申请提供。

照明

- 8:30 上班前，开启公共办公区域灯光，打印机电源；
- 19:00 对无人办公区域关闭灯光，或对数量减半运行；
- 22:00 对公共区域电器、电源、照明进行关闭，只保留有人加班区域、通道关键镜头等区域照明，以及冰箱、机柜等需要正常开启的电器通电；
- 食堂照明开餐前开启，用餐结束做完卫生后关闭。

垃圾分类与零废弃

- 洗手间优先使用干手机，擦手纸只需一张就好；
- 食堂用餐，吃多少取多少，自觉遵守“光盘行动”；
- 厨余和餐巾纸分开，勿将餐巾纸、包装袋等杂物倒入厨余垃圾桶。

员工个人节约意识

- 落实节能减排、零废弃办公的环保意识，将员工责任、企业责任与社会环境责任相结合，为更多的利益相关方创造价值。

案例

无纸化办公

我们持续推动无纸化办公的落地，于 2022 年 6 月上线电子会计档案系统。截至报告期末，共计归档约 1,790 万余个文件，若全部实物归档需 5,372 万余张 A4 纸（以每个文件平均 3 张 A4 纸计算），经该系统电子化后节省纸张约占总体数量的 92%，即节省约 4,942 万余张 A4 纸，预估节约纸张费用 197.7 万元（以每张 A4 纸 2 分钱计算），减少树木砍伐约 1,977 棵（以每张 A4 纸重约 2 克、1 吨纸需砍伐 10 棵大树计算）。



办公场所节能减排

万物云注重日常办公过程的节能管理，通过精细化措施及智能化手段，并尽可能使用清洁能源。我们在总部办公楼打造能源管理平台和高效制冷机房，通过智能手段管理大楼对能源的使用；此外，我们部分地区试点“节能大管家”机制，让员工轮流担任办公区内的大管家，增强员工节约意识和环保意识，从一点一滴做起，践行节能降耗。

案例

深圳梅林万科中心

在万物云本部的办公大厦，我们打造能源管理平台和高效制冷机房，将老旧空调机组进行数字化提升运行，实时监控空调数据，根据项目现场现状以及历史数据分析，设置制冷季和非制冷季的主机常设温度以及对应每小时的耗电量关系，同时输出并执行节能策略（节能生成时间、建议主机设置温度、反馈状态、反馈时间、是否与上调建议温度相同），空调主机房节能率达到 10% 左右，大厦能源消耗降低 7% 以上。

同时，我们加入边缘计算的 IoC（Inversion of Control，控制反转）技术，提升项目应急处理及时性，特别是极端条件下（外网络断线、极端天气等）不受云侧影响地运行。此项技术可以整体降低建筑中用能大户—空调系统的用电量，达到节能降碳的目的。



应用能源管理平台的深圳梅林万科中心

未来三年低碳行动

打造专业团队

万物云计划通过适当分配资源，招聘及挽留最适合“能源”团队的人才；完善人才培养机制，对员工提供持续的培训机会及多种职业发展渠道，提升团队专业性，达到行业先进水平，以实现“能源”相关专业团队和能力建设。

践行责任投资理念

万物云积极响应国内外发展趋势，践行绿色发展理念，将责任投资理念融入到各项业务中。

数字化赋能

万物云致力于以科技推动空间服务行业的数字化升级，通过数字化、机械化、专业化的运营手段，整合城市资源，牵引各专业作业端，完善能效管理体系建设，力求实现物业服务的设施、设备、资产、人、商业活动等都能通过数字化方式链接；通过发现能源使用数据异常并及时调整，提升能源使用效率；通过碳排放数据监测、碳资产管理、减碳点识别等手段，制定合理的降碳路线图，助力万物云自身运营及客户层面的双碳目标达成。

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	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	8,191.00
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 平方米	49.60
直接排放二氧化碳 (范围一)	吨二氧化碳当量	664.21
间接排放二氧化碳 (范围二)	吨二氧化碳当量	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	1.76
有害废弃物密度	千克 / 平方米	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	1,126.14
无害废弃物密度	吨 / 平方米	0.0068
办公 - 可回收垃圾	吨	34.04
办公 - 其他垃圾	吨	989.16
餐厨 - 厨余垃圾	吨	102.95

附录 I

附录 II

ESG 指标	单位	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	1,981.30
能源消耗密度	吨标准煤 / 平方米	0.012
汽油使用量	升	233,945.53
柴油使用量	升	80.00
天然气使用量总和	立方米	61,224.62
天然气供暖使用量	立方米	32,267.00
天然气生活用气使用量	立方米	28,957.62
管道煤气使用量	立方米	0.12
用电量	万千瓦时	1,267.50
外购热力	吉焦	2,769.09
A2.2 总耗水量及密度		
用水量	吨	129,598.95
用水密度	吨 / 平方米	0.78

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 92 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。

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	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	97,930
性别		
男性	人	51,463
女性	人	46,467
雇佣类型		
全日制雇佣	人	97,930
非全日制雇佣	人	0
年龄		
30 岁及以下	人	49,005
31 - 40 岁	人	33,681
41 - 50 岁	人	11,411
51 岁及以上	人	3,833
地区		
中国大陆	人	97,754
港澳台	人	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	%	32.58
性别		
男性员工流失率	%	32.49
女性员工流失率	%	32.68

附录 I

附录 II

ESG 指标	单位	2022
年龄		
30 岁及以下员工流失率	%	37.28
31 - 40 岁员工流失率	%	27.42
41 - 50 岁员工流失率	%	22.97
51 岁及以上员工流失率	%	35.22
地区		
中国大陆员工流失率	%	32.59
港澳台员工流失率	%	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	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
因工作关系死亡员工比率	%	0.002
B2.2 因工伤损失工作日数		
	天	4,715

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 2022 年于联交所分拆上市，历史数据请参阅万科企业股份有限公司 2021 年和 2020 年可持续发展报告。

ESG 指标	单位	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	%	94.80
性别		
男性员工的受训比率	%	94.65
女性员工的受训比率	%	94.97
雇佣类别		
管理层员工的受训比率	%	97.18
非管理层员工的受训比率	%	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	76.43
性别		
男性员工平均受训时长	小时	57.84
女性员工平均受训时长	小时	96.94
雇员类别		
管理层员工平均受训时长	小时	40.83
非管理层员工平均受训时长	小时	77.03
接受培训的类型		
新员工培训平均受训时长	小时	6.00
其他专项培训平均受训时长	小时	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。

附录 I

附录 II

ESG 指标	单位	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	16,390
地区		
华东区域	个	4,221
华南区域	个	4,103
中西地区	个	3,892
华北区域	个	3,850
总部供方	个	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	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	298
报告期内获授权的知识产权总数	件	128
报告期内获授权发明专利数量	件	11
报告期内获授权实用新型专利数量	件	3
报告期内获授权的软著数量	件	47
报告期内获授权的商标数量	件	64
累计持有的知识产权数量	件	1,007
累计持有的发明专利数量	件	18
累计持有的实用新型专利数量	件	15
累计持有的软著数量	件	172
累计持有的商标数量	件	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；
- 2) 客户投诉处理率 = 处理投诉件数 / 客户投诉总数 *100。

附录 I

附录 II

ESG 指标	单位	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
违反反垄断法的行为的案件数量	件	0
涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	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	35
参与反贪污培训总时长	小时	245.49

附注：

1) 培训数据包含在线和线下的培训。

ESG 指标	单位	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	71.41
志愿活动投入人数	人次	1,411
志愿活动投入时长	小时	522,070.00

附注：

1) 志愿活动投入人数及时长为不完全统计。

附录 II 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

议题	指引要求	披露章节	
A. 环境			
	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	环境友好	
A1: 排放物	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
	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
	<p>一般披露</p> <p>有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。</p>	环境友好 - 绿色低碳运营	
A2: 资源使用	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
	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

附录 I

附录 II

议题	指引要求		披露章节
A2: 资源使用	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
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宜的政策。		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宜, 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 - 人才的吸引与留存 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

附录 I

附录 II

议题	指引要求		披露章节
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。		以人为本 - 培训与发展
	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: 劳务准则	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
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

议题	指引要求	披露章节	
B6: 产品责任	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。	社区共生 - 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 - 廉正建设
	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 - 廉正建设 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 - 廉正建设
	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 - 社区文化建设
	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 - 社区文化建设 社区共生 - 社会责任承担
	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 服 务 历 久 弥 新
RESHAPE SPACE EFFICIENCY SERVICE FOR EVER BETTER

邮箱: esg@onewo.com

地址: 中国广东省深圳市福田区梅林路63号

www.onewo.com

