

重 塑 空 间 效 率 服 务 历 久 弥 新

万物云
SPACE
TECH

万物云 环境、社会 及管治报告

SPACE
TECH
GROW

2021 ESG

ONEWORLD
万物云共同发展计划



01	关于本报告	01
----	-------	----

02	管理层致辞	02
----	-------	----

03	关于万物云	04
	发展历程	04
	公司概况	06
	公司荣誉	08
	ESG管治	11
	ESG理念与实践	11
	ESG管治架构	12
	利益相关方重要性评估	13

04	万物云共同发展计划	16
	以人为本	18
	建设人才队伍	20
	保障员工权益	24
	促进员工发展	26
	健康与安全	30
	客户健康安全保障	32
	员工健康安全保障	36
	承包商健康安全保障	37
	疫情防控：长江行动	38
	环境友好	40
	环保合规管理	42
	绿色建筑运营	43
	废弃物减量化管理	45
	气候相关财务信息披露（TCFD）	47
	未来三年低碳行动	49
	环境关键绩效指标表	50
	社区共生	52
	完善社区服务体系，提升服务质量	54
	“友邻计划”	59
	“美丽社区”行动	60
	“全域智能运营”	61
	社区文化建设	63

05	其他ESG信息披露	64
----	-----------	----

企业管治	64
内部风险控制	64
反贪污及反舞弊管理	65

合规运营	66
法律法规宣贯	66
合规宣传管理	66
知识产权	67

供应商管理	68
供应商管理体系	68
阳光采购	69

06	附录	70
	GRI标准索引	70

目录

| 关于本报告

报告简介

本报告为万物云空间科技服务股份有限公司（以下简称为“万物云”、“本公司”或“我们”）发布的第一份《环境、社会及管治报告》，旨在以公开透明的方式披露万物云环境、社会及管治（“ESG”）年度表现，以回应各利益相关方对于本公司可持续发展的关注与期望。

报告范围

本报告为年度报告，报告时间范围为二零二一年度（即二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日）（“报告期间”）。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份。本报告数据与信息未经审计，可能存在纰漏瑕疵，仅供内部交流。

除另有说明外，本报告的披露范围包含万物云空间科技服务股份有限公司及附属公司直接管理的业务。

编制依据

- 香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（“ESG报告指引”）。
- 全球报告倡议组织（GRI）《GRI可持续发展报告标准》（“GRI标准”）。
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指引》。

数据来源于可靠性保障

报告遵循ESG报告指引重要性、量化、平衡和一致性原则，报告使用数据来源包括政府部门公开数据、万物云内部相关统计报表、第三方问卷调查、行政文件及报告和第三方评价等。

报告获取

您可以在万物云网站www.onewo.com下载本报告的中英文版本。中、英文两个版本内容若有出入，请以中文版本为准。如对报告有疑问和建议，您可在官网进行留言。

I 管理层致辞



新冠疫情的持续和气候变化影响给我们带来了持续挑战，种种挑战也映射出社区、企业乃至城市的脆弱之处。在此背景下，万物云深刻认识到，面向未来，持续提高我们的服务空间对于社会及环境风险的抵御能力，是我们“伴随时代而生的责任”，我们由此正式开始公司 ESG 体系建设和信息披露工作。

本人谨代表万物云，欣然提呈本公司第一份《环境、社会及管治报告》，向各位报告我们在员工成长、服务安全、环境保护、社区共建及负责任经营方面的承诺和表现。

2021 年 11 月，在万物云更名一周年之际，我们启动了 ESG 核心项目——“万物云共同发展计划”。该计划基于公司“重塑空间效率，服务历久弥新”的使命，围绕“一线服务者成长”、“减少服务空间内非正常伤亡”、“建筑节能减排与社区垃圾分类”、“物业更新及与周边社区共生”四项与我们的核心业务息息相关的议题展开。

助力一线服务者成长：

科技的进步使得我们很多一线岗位被机器取代，万物云关注近 20 万一线服务者的发展，本年度，我们通过“千人计划”助力员工提升学历、通过“千军万马进朴邻”“万紫千红”助力员工跨界发展，拓宽职业发展路径，实现公司与员工个人的双赢。

服务空间安全保障：

我们积极承担服务空间中的安全责任，致力于持续减少服务空间中发生的非正常死亡事件，我们建立了完善的安全管理体系，并通过科技化手段实现服务空间的智能化安全管理。我们致力于推广与全面普及心肺复苏术（CPR）和自动体外除颤器（AED），并发布首支 CPR 宣传片，提高服务人员急救意识与能力。

守护绿水青山：

在国家“双碳”背景下，如何完成绿色转型是我们需要解决的主要问题之一。我们重视商企建筑物的能耗管理，利用数字化技术赋能建筑物低碳转型，通过线上用能监测系统、智慧机电运维解决方案等，实现用能精细化管理，从而实现节能减排目标；我们积极承担物业管理服务企业在垃圾分类执行与推广中的关键作用，开展零废弃社区活动，推动垃圾分类政策有效落实。

推动社区共建：

老旧小区的维护与换新是提升社区幸福的重要途径，作为提供社区物业管理服务逾 30 年的企业，万物云自 2016 年起推出“友邻计划”，探索与社区住户的共筹共建模式；2021 年，我们进一步推出“美丽社区”行动，鼓励社会资本加入，推动政府、居民和社会共建共治共享。

与此同时，我们持续探索“科技 + 空间 + 成长”的互联共生，助力社区、企业乃至城市可持续发展，以科技推动空间服务业的数字化升级，携手行业伙伴共走高品质服务之路，让空间科技服务历久弥新。本年度，我们与政府及企业合作，探索资源共享的“物业城市”新型合作模式，并在横琴、鼓浪屿等多区域成功落地，推动实现城市全域智能运营。

2021 年是充满挑战的一年，我希望借此机会，感谢万物云全体成员、合作伙伴、各位客户，是我们共同的努力，让这一年依旧充满成长与收获。未来亦将充满考验，我们将依托日臻完善的服务与技术，将“共同发展计划”融入公司战略与业务运营的方方面面，实现企业和社会的长期可持续发展，稳步迈向未来每一天。

”



万物云首席执行官
朱保全

| 关于万物云

公司发展历程

万物云空间科技服务股份有限公司，总部位于深圳市，英文名称“onewo”，公司前身为万科物业发展股份有限公司，业务开始于1990年，2020年更名为万物云。

作为中国物业管理行业的领跑者，万物云在万科房地产开发业务中应运而生。自成立以来，公司首创多项服务和产品，赢得各利益相关方的高度认可。万物云于2010年荣获中国指数研究院颁布的“中国物业服务百强企业”第一名，截至2019年连续十年名列行业第一，并连续11年入选。2015年，万科物业正式开启市场化运营，在此期间，不断创新电子化服务，获得多项荣誉称号，逐渐引领行业高质量发展。本年度，公司荣获世界数字经济大会暨第十一届智慧城市与智能经济博览会“优秀企业奖”等荣誉。公司持续致力于以科技推动空间服务业的数字化升级，携手行业伙伴共走高品质服务之路，让空间科技服务历久弥新。

- **1990**
万科地产引入物业管理业务。
- **1991**
万科物业组织成立中国第一个“业主委员会”。
- **1992**
万科物业正式注册，开始公司化运作。
- **1996**
深圳万科物业成为国内首家被国际机构承认符合国际质量标准的物业公司。

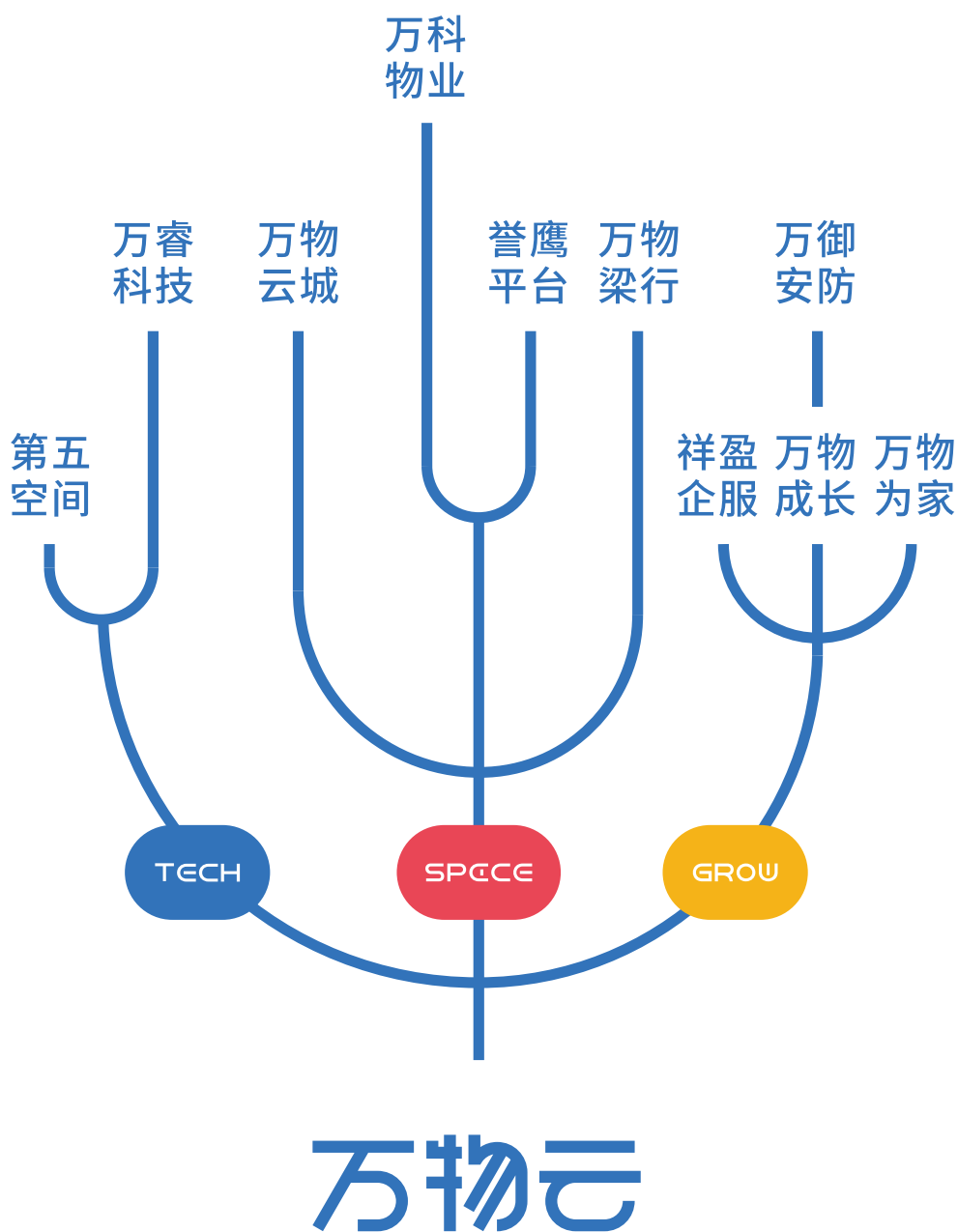
获得深圳“鹿丹村”小区物业管理权，打破“谁开发，谁管理”的局面。
- **2000**
签约国家建设部大院办公楼、住宅楼的物业管理服务。
- **2001**
获得建设部首批颁发的物业管理一级资质证书。
- **2002**
在物业管理行业首创对下属各服务小区业户满意度进行第三方的独立调查评价。
- **2005**
万科物业率先于同行将“物业管理处”更名为“物业服务中心”。
- **2010**
荣获中国指数研究院评选的“中国物业服务百强企业”第一名。

- ★ **2022**
万物云发布首份2021年度ESG报告。
- **2021**
万物云正式启动“万物云共同发展计划”。
万物云发布“百城千街”计划。
万科物业实施电梯广告收益透明化。
万科物业设立“电梯困人关怀金”。
- **2020**
万科物业发展股份有限公司正式更名为万物云空间科技服务股份有限公司。
- **2019**
万科物业获2019年中国物业服务百强企业第一名，蝉联百强榜首连续10年。

万科物业与戴德梁行签约成立合资公司，着重于商业物业及设施管理等服务上的强强联合。
- **2018**
万科物业率先于同行将“物业管理处”更名为“物业服务中心”。
- **2017**
万科物业成功引入博裕资本与58集团两家战略投资者成为公司新股东。
- **2015**
万科物业开启全面市场化之路。
- **2014**
万科物业发布睿服务体系。
- **2013**
万科业主专属App “住这儿”及物业员工App“乐帮”上线。

公司概况

截至2021年12月31日，万物云已布局全国153个城市，其中在管住宅服务项目2823个，总建筑面积6.6亿平方米，在管商企服务项目1565个，总建筑面积1.25亿平方米，城市服务进驻城市22个，服务项目47个。在经营绩效方面，截至本年度末，2021年度合计营业收入240.4亿元。



万物云上万物生，万物成长盼烛台。万物云提供以空间科技为先导，以空间服务为根基，以成长型生态链为助力的城市空间科技服务。公司通过“空间（Space）”、“科技（Tech）”、“成长（Grow）”三大业务模块，下属九个子单元，构建了新的品牌烛台，落地企业战略实施，其中主要涵盖以下具体业务：

空间 SPACE

主要服务范畴为社区空间、商企空间以及城市空间。其中，社区空间内有“万科物业”、“誉鹰平台”两大服务平台，专注于万科住宅物业服务；商企空间内有“万物梁行”，业务聚焦于商企空间全生命周期管理服务的解决方案。城市空间内有“万物云城”是万物云推出的第一个城市服务独立品牌，以万物云三十年空间管理实践为依托，致力于城市空间智慧运营服务。

万科物业&誉鹰平台

专注于万科及其他住宅物业服务。

万物梁行

专注于商业物业与企业物业（行政）服务外包。

万物云城

专注于城市全域治理，提供城市领域新区及街道的市政市容、环卫绿化、公园河流及老旧小区一体化综合服务。

科技 TECH

结合在空间（住宅、商写、城市）运营领域的最佳实践经验，沉淀出的空间服务专业知识与能力，并将其提炼为科技能力和服务产品，助力服务扩张和生态联结。以科技连接空间中的设施、设备、资产、人的生活、人的工作、人的商业活动，服务更多客户、服务客户的更多方面。

目前Tech模块内有“万睿科技”，“第五空间”两大品牌。

万睿科技

提供智慧社区、智慧园区、智慧楼宇、智慧工地、智慧城市的设计、施工、运营一体化服务。

第五空间

运营“住这儿”APP与“邻居”公众号，承载万物云旗下社区到家服务。

成长 GROW

万物成长是万物云Grow模块下的创新创业及战略投资平台，致力于助力万物云全域空间服务科技的高速增长，发掘并助长新业务，业务模式主要包括并购投资、战略股权投资、创新孵化、资产管理及投后管理。

祥盈企服致力于为企业提供招聘、人力、业务流程等外包服务。

万物为家定位于为城市家庭基于“住”的消费需求，由品牌树下朴邻经纪和万物研选平台提供找房、租房、修缮焕新、家居电商等在内的多样化居住服务，致力于搭建以物业公司为中心的居住服务联盟，帮助更多客户找到好社区、住上好房子、享受好物业。

万物为家

包括品牌树下的租售平台朴邻发展，致力于为社区住户提供包括二手房租售、新房置业、房屋托管打理等资产服务；建立物业联盟协助体系，帮助地产、物业同行实现业务高速增长和模式突破。

万御安防

致力于企业的安防科技、机电维护和技术工匠培育的服务。

祥盈企服

致力于为企业提供员工招聘（RPO）、人力外包（HRO）、业务流程外包（BPO）等服务。

公司荣誉

万物云不辍耕耘、不断创新，持续为客户和社会创造价值，并获得社会各界的认可与荣誉。

• 2021年

万科物业荣获“物业服务力百强企业”“高端物业服务力TOP10企业”、“粤港澳大湾区物业服务首选品牌”及“年物业服务满意度领先企业”

克尔瑞物管

办公物业服务力TOP20企业（万物梁行）

克尔瑞物管

城市服务TOP10企业（万物云城）

克尔瑞物管

世界数字经济大会暨第十一届智慧城市与智能经济博览会“优秀企业奖”

2021世界数字经济大会组委会

• 2020年

万科物业发展股份有限公司“长江行动”工作组荣获“深圳市先进集体”称号

中共深圳市委 深圳市人民政府

• 2019年

物业服务企业综合实力500强

中共深圳市委 深圳市人民政府

中国物业服务专业化运营领先品牌企业

中国指数研究院

中国物业服务平台领先品牌

中国指数研究院

中国互联网社区运营领先企业

中国指数研究院

• 2018-2019年

连续两年荣获“中国物业服务品质领先品牌企业”

中国指数研究院

连续两年荣获“中国特色物业服务领先企业（企业总部基地）”

中国指数研究院

连续两年荣获“中国物业服务百强服务质量领先企业”

中国指数研究院

连续两年荣获“最具开发商影响力物业品牌”

中国指数研究院

• 2018年

荣获深圳市卓越绩效促进会理事单位证书

深圳市卓越绩效管理促进会

物业服务品牌价值研究成果

中国指数研究院

物业服务企业综合实力测评TOP100

中国物业管理协会

中国物业服务专业化运营领先品牌企业-中国物业服务品牌价值研究成果鉴定书

中国指数研究院

中国物业服务品质领先品牌企业-中国物业服务品牌价值研究成果鉴定书-

中国指数研究院

• 2017-2019年

连续三年荣获“中国物业服务百强企业服务规模TOP10”

中国指数研究院

• 2017-2018年

连续两年荣获国际物业管理产业博览会 “优秀组织奖”

中国指数研究院

连续两年荣获 “中国物业服务百强满意度领先企业”

中国指数研究院

• 2017年

中国物业服务百强服务质量领先企业

中国房地产TOP10研究组

中国特色物业服务领先企业（企业总部基地）

中国房地产TOP10研究组

中国物业服务百强企业综合实力TOP10

中国房地产TOP10研究组

中国物业服务专业化运营领先品牌企业（万科物业）

中国指数研究院

2017年首届国际物业管理产业博览会“创新示范案例奖”

中国物业管理协会

• 2016年

中国物业服务百强企业

中国物业管理协会

中国物业服务优秀品牌企业

中国指数研究院

首届物业管理产业博览会暨第二届中国物业管理创新发展论坛中被授予“优秀组织奖”

中国物业管理协会

• 2015年

物业管理综合实力百强企业（万科物业）

中国物业管理协会

物业管理课题研究优秀成果三等奖-《万科物业社区养老调查与服务实践》

中国物业管理协会

物业管理商业模式创新企业

中国物业管理协会

中国物业服务领先品牌（万科物业）-中国物业服务品牌价值研究成果鉴定书

中国指数研究院

优秀会员单位称号

中国物业管理协会

• 2014-2015年

连续两年荣获“中国物业服务百强企业服务规模TOP10”

中国房地产TOP10研究组

• 2014年

中国物业服务百强满意度领先企业

中国房地产TOP10研究组

2014年中国物业服务领先品牌企业

中国房地产TOP10研究组

• 2013年

物业管理综合实力TOP200企业第一名

中国物业管理协会

• 2011-2012年

连续两年荣获“中国物业服务优秀品牌企业”

中国指数研究院

• 2011年

综合实力百强企业

中国物业管理协会

• 2010年

荣获“中国物业服务百强企业”

中国房地产TOP10研究组

• 2008-2019年

连续12年荣获“中国物业服务百强企业”

中国指数研究院

• 2006年

在国内同行业中第一家通过ISO 9000国际
质量管理体系认证

ESG管治

ESG理念与实践

万物云秉承“重塑空间效率，服务历久弥新”的企业使命，在发展业务的同时，积极响应“联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）”，并将人权、劳工、环境及反腐败等十项原则融入企业日常经营管理，制定公司ESG策略，贯彻可持续发展。

环境友好



联合国可持续发展目标（SDGs）

我们的环境管理体系已经获得ISO14001认证；
我们对管理的部分楼宇开展智能运营，借助数字化实现能耗精细化管理，促进节水节电，助力低碳转型；
我们积极开展气候变化相关的风险与机遇识别，并制定了低碳行动方案；
我们积极推广垃圾分类，制定了“垃圾分类十个动作”，帮助减少废弃物。

以人为本 健康与安全



联合国可持续发展目标（SDGs）

我们不断完善员工发展体系，推出多项助力员工职业发展的举措，如“千人计划”、“万紫千红”等；
我们重视员工的安全与健康，已通过ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证，2021年，针对物业各基层业务岗位人员，我们提供安全培训，共计覆盖97,569人次，累计学时51,155.6小时；
我们搭建多元化员工培训体系，每名员工平均受训时长为16.74小时。

供应商管理



联合国可持续发展目标（SDGs）

我们重视打造合规供应链，注重供应链的可持续发展；
我们不断加强供应链廉正建设，建立公平公正的商业合作关系。

社区共生 合规运营



联合国可持续发展目标（SDGs）

我们坚持“服务至诚、精益求精、管理规范、进取创新”的质量方针，不断提升服务质量；
我们借助智能化手段，给客户带来更加便捷的生活体验，优化服务空间的安全管理；
我们通过客户信息安全管理培训、数据加密等方式，全面保障客户信息安全。

社区共生



联合国可持续发展目标（SDGs）

我们推出的“邻里市集”平台，提供送水、粮油生鲜、家政、宠物生活等服务，覆盖2300余个住宅小区；
我们开展了“美丽社区”行动，助力社区改造升级；
我们组织了各类社区文化活动，丰富业主生活，共建温情社区。

ESG 管治架构

万物云通过建立职责清晰的 ESG 管治架构，并明确各层级之间的职责权限，决策程序和汇报机制，为推动公司可持续发展打下坚实的基础。



利益相关方重要性评估

利益相关方	关注议题	主要沟通渠道
政府及其他 监管机构	• 企业管治 • 管理并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	• 公文往来 • 会议论坛 • 面对面沟通 • 电话
股东、投资者	• 企业管治 • 提升能源效益 • 广告及品牌管理	• 年度报告 • 公告及通告 • 会议 • 电话 • 邮件
员工	• 员工招聘及保留 • 保障员工健康与安全 • 禁止雇用童工及强制劳工 • 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	• 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 保障专线 • 培训
客户、业主	• 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	• 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
合作伙伴 (包括供应商或其他合作伙伴)	• 可持续供应链 • 广告及品牌管理 • 促进行业交流与创新	• 会议 • 电话 • 面对面沟通 • 公文往来
媒体、公益组织 或 NGO	• 公益活动及志愿者服务	• 电话 • 邮件 • 会议 • 面对面沟通
社区公众	• 完善社区基础设施及支持服务 • 促进社区发展	• 走访了解 • 公众参与调研

为了评估利益相关方对于万物云 ESG 议题的关注度以及 ESG 议题的重要性，我们基于公司实际情况和行业热点 ESG 议题，按照以下流程，开展重要性议题评估工作，并绘制重要性议题评估结果矩阵图：

1 ESG 重要议题识别

我们基于公司业务模式，结合行业现状、国家政策、资本市场关注点，识别出 5 大类 27 个 ESG 重要议题。

2 利益相关方问卷调研

我们收集了来自利益相关方的有效问卷共计 456 份，充分了解了内外部利益相关方对于万物云环境、社会、管治议题的重要性评估情况。

3 重要性分析

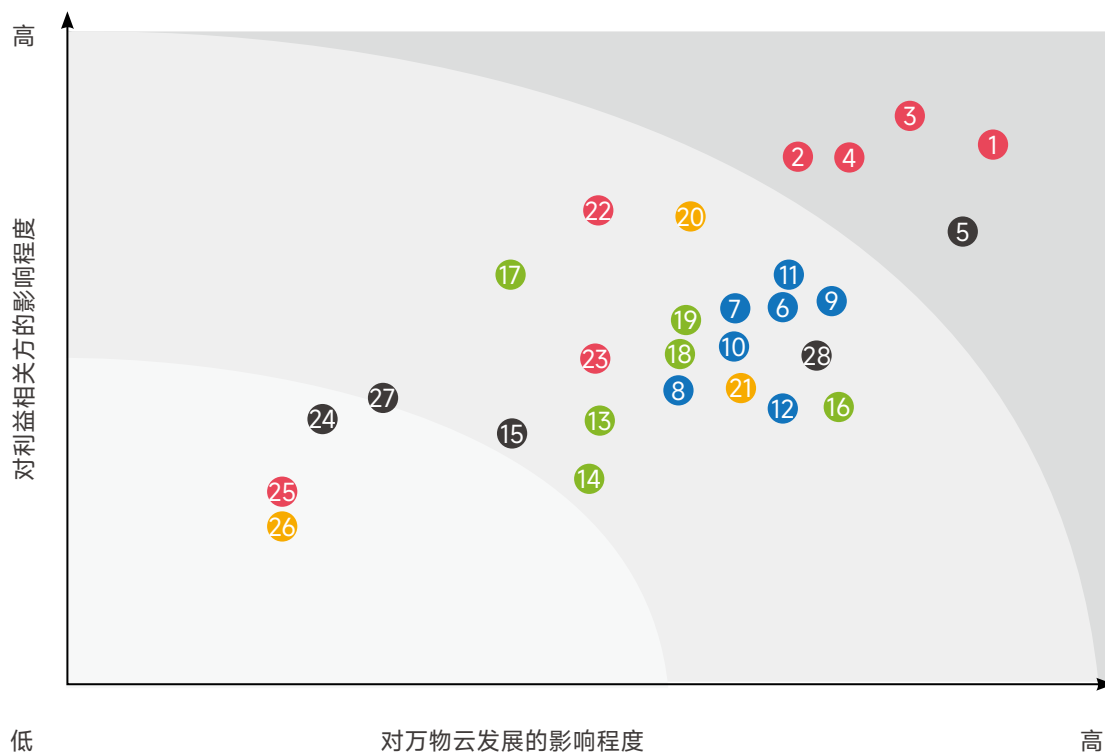
我们对问卷结果进行合理性分析，同时结合国家政策、资本市场及评价机构关注要点等，生成最终的利益相关方重要性矩阵图。

4 管理层确认

万物云管理层对重要性分析结果进行审阅，确认本报告重点披露的内容以及未来 ESG 管理的工作目标及实施计划。

万物云的重要性议题评估结果如下：

● 环境保护 ● 员工关爱 ● 客户管理 ● 社区繁荣 ● 企业经营



高度

- ① 信息安全及隐私保护
- ② 客户满意度管理
- ③ 保障客户健康与安全
- ④ 提升服务品质及效率
- ⑤ 企业管治

低度

- ②④ 促进行业交流与创新
- ②⑤ 广告及品牌管理
- ②⑥ 公益活动及志愿者服务
- ②⑦ 保护知识产权

中度

- ⑥ 禁止雇用童工及强制劳工
- ⑦ 提供培训及职业发展机会
- ⑧ 提升员工参与及满意度
- ⑨ 保护员工权益
- ⑩ 平等机会与多元化
- ⑪ 保障员工健康与安全
- ⑫ 员工招聘及保留
- ⑬ 使用可再生能源
- ⑭ 提高用水效益
- ⑮ 可持续供应链
- ⑯ 应对气候变化
- ⑰ 减少温室气体及废气
- ⑱ 管理并减少废弃物及污水排放
- ⑲ 提升能源效益
- ⑳ 智慧城市建设
- ㉑ 智慧物业服务发展
- ㉒ 完善社区基础设施与支持服务
- ㉓ 促进社区发展
- ㉔ 反贪污及反不正当竞争

我们将根据本次重要性议题评估结果，在本报告中加强重要议题的披露。在日常经营活动中，我们也将 ESG 议题评估结果作为未来工作方向的指导，不断开展改进工作，以回应利益相关方期望，增强信任与合作，共同推动本集团和社会的可持续发展。





ONEWORLD
万物云共同发展计划



| 万物云共同发展计划

万物云始终将践行可持续发展作为公司运营的主要原则之一，务求为股东及其他利益相关方创造长远价值。我们基于“重塑空间效率，服务历久弥新”的使命，围绕“助力一线服务者成长”、“减少服务空间内非正常伤亡”、“建筑节能减排与社区垃圾分类”、“物业更新及与周边社区共生”四项议题，于2021年度正式启动“万物云共同发展计划”。围绕共同发展计划，万物云在员工关爱、健康安全、环境保护及社区繁荣四大领域持续加强管理，推动公司长期可持续发展。

01

以人为本



02

健康与安全



03

环境友好



04

社区共生



员工是万物云生存与发展的基石。

万物云始终秉持着“共识、共创、共担、共享”的合伙奋斗理念，

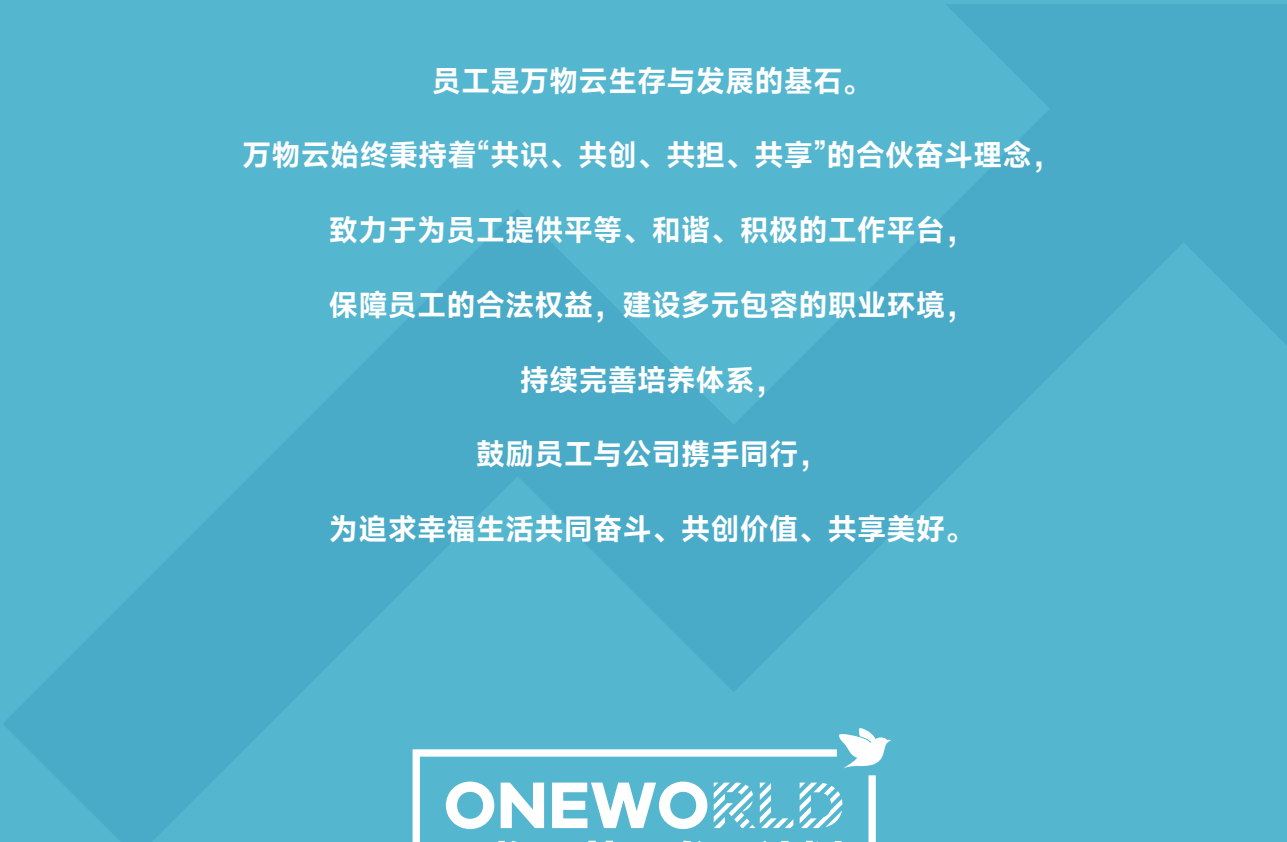
致力于为员工提供平等、和谐、积极的工作平台，

保障员工的合法权益，建设多元包容的职业环境，

持续完善培养体系，

鼓励员工与公司携手同行，

为追求幸福生活共同奋斗、共创价值、共享美好。



ONWORLD
万物云共同发展计划

以人为本

01

4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



10 减少不平等

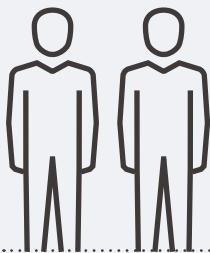


建设人才队伍

万物无限，生生不息。我们重视高质量人才为公司可持续发展提供源动力，并为员工提供广阔的职业发展空间。同时，注重人才队伍的多元化、平等化管理，打造无歧化的办公环境，丰富企业人员结构，为企业高速发展提供持续稳定的人才保障。

2021 年员工总人数

158,315 人

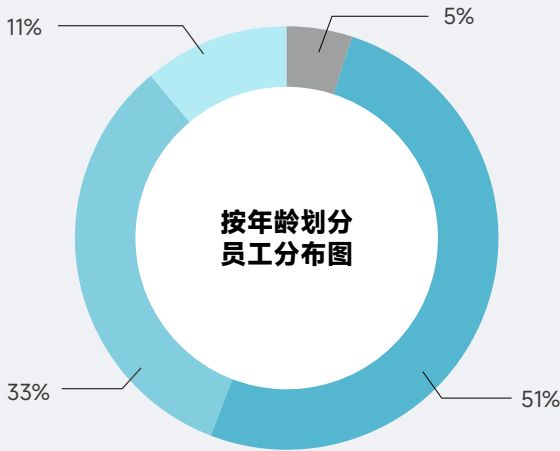


2021 年员工男女比例达

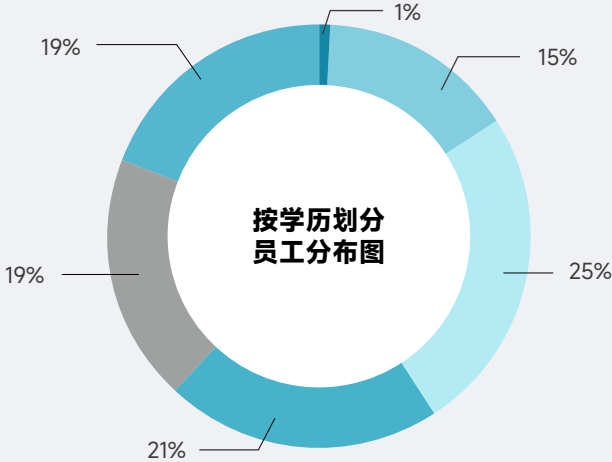
1.77

2021 年残疾员工总人数

616 人



30 周岁以下 41-50 周岁
31-40 周岁 51 岁以上



研究生 本科 大专
高中 中专 其他

广纳英才

广纳英才万物云每年的工作重点之一。我们建立了多元化的招聘渠道，旨在更高效吸引人才，扩大品牌影响力，推广人才培养计划，不断壮大人才队伍，积极为当地创造就业机会。本年度，万物云通过优化万物生校招通道、新媒体招聘矩阵、递推式招聘渠道，着力精准、高效人才招聘。

万物生校招通道

通过校园宣讲、流程化面试、集中培训的方式，招纳优秀高校毕业生。万物生是万物云统一招聘的应届高校毕业生，自2006年启动校招以来，至今已有16届、4,992名应届高校毕业生成为“万物生”，很多人从基层扎实起步，历练为业务领军者和专业领域资深专家；



中山大学校招宣讲

新媒体招聘矩阵

通过抖音、快手、小红书等自媒体渠道，进行与自媒体相关的直播招聘、小视频招聘、以互动直观的形式，高效吸引更多人才，扩大招聘信息宣传范围；

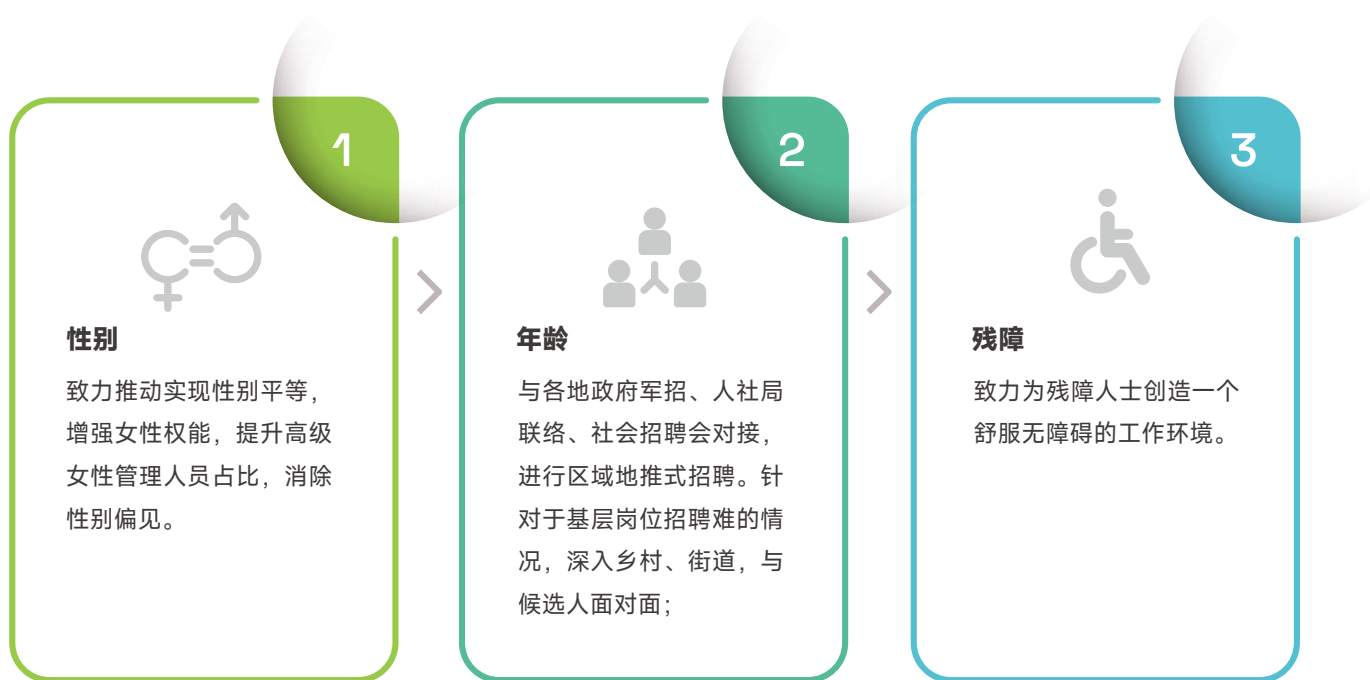


校招线上直播宣讲会

地推式招聘渠道

与各地政府军招、人社局联络、社会招聘会对接，进行区域地推式招聘。针对于基层岗位招聘难的情况，深入乡村、街道，与候选人面对面；

公平与多元化



三大多元重点工作范畴

万物云承诺提供一个多元化、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、残障等差异而区别对待。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，实现员工队伍的多元化。

为清晰地向员工传达我们的多元共融政策，万物云提倡多元共融理念，致力提供没有骚扰和欺凌的工作环境。我们发布并完成 12.3 万全体员工签署《女性员工权益保障书》，针对猥亵事件风险预防方案开展培训，加强女性员工的职

场保护，明确禁止任何骚扰和欺凌行为，如发现违反女性员工权益事件，我们为员工提供举报途径，并对举报人身份进行保密。

残疾人是我们社会大家庭的平等成员，也是社会文明发展的一支重要力量。万物云识别并遵循《残疾人保障法》《残疾人就业条例》等法律法规，主动招聘一定比例残疾人员工，并为其提供必要的培训，帮助残疾员工适应岗位职责，更好地融入社会、实现自身价值。截至 2021 年末，我们共计为 616 名残疾人提供了就业机会，并提供平等薪资福利。

截止至 2021 年 12 月 31 日万物云雇佣员工男女薪酬比例为 1:0.95，女性管理层人员占比约 30%，且董事会成员中 9% 为女性。按性别、雇员类别、年龄组别及地区等划分的情况如下：

整体情况	数据
员工总人数	158,315
男性员工人数	101,156
女性员工人数	57,159
男女员工比	1.77
男女薪酬比 (男性平均每人薪酬 / 女性平均每人薪酬)	0.95
残疾员工人数	616
残疾员工占比	0.43%

按学历划分	人数
研究生	876
本科	24,509
大专	40,218
高中	33,029
中专	30,242
初中	26,698
小学	2,603
无学历	140

按年龄划分	人数
30 岁及以下人数	80,611
男性	48,090
女性	32,521
男女比	1.48
31-40 周岁人数	52,526
男性	35,057
女性	17,469
男女比	2.01
41-50 周岁人数	16,804
男性	11,772
女性	5,032
男女比	2.34
51 岁周以上人数	8,374
男性	6,237
女性	2,137
男女比	2.92

按办公地域划分	人数
中国内地	158,124
香港	191

新雇佣员工情况	数据
新雇佣员工人数	76,440
新雇佣男性员工人数	49,313
新雇佣女性员工人数	27,127
新雇佣男女员工性别比	1.82
新雇佣男女员工薪酬比 (男性平均薪酬 / 女性平均薪酬)	1.06
新雇佣残疾员工人数	220

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》及其他在劳动和社会保障制度方面的各项法律法规，并建立了各项雇佣方面的内部管理制度，确保公平、公正、公开的用工原则，充分保障员工合法权益。同时，我们在与员工签订的劳动合同中明确约定了员工的工作及假期时长。

万物云严格遵守相关法规要求，通过做好入职前人员信息审核，强化用工红线底线宣讲，开展内部培训工作，提高法律法规意识，以保障禁止雇佣童工和强迫劳工。同时，在聘请供应商及承包商时，我们强制要求承包商签署禁止雇用童工与强迫劳动相关约定合同。

万物云自 2013 年启动“好环境、好发展、好班长”的“三好”计划，旨在为一线奋斗员工提供更好的工作环境与发展机会。在住宿及餐饮保障方面，公司发布“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，以保障员工吃好、住好。



2021 年，万物云未知悉公司存在违反与童工和强迫劳工相关的法律和法规的情形。

员工薪酬福利

万物云遵循“市场化、规范化、因岗而异、成果分享、均衡内外部报酬，薪酬保密”等薪酬理念，致力打造公平且具有竞争力的薪酬福利，保持薪酬政策的透明度，不断完善薪酬绩效制度，丰富员工福利待遇。

薪酬绩效方面，我们为员工提供有竞争力的薪酬体系，建立了以员工个人能力表现、岗位、市场及公司绩效的四维度绩效评定体系，对员工的薪资进行充分合理的评估。对于基层员工，其薪酬与短期绩效考核紧密相连，工作业绩及岗位经验是决定薪酬制度则更为侧重于强调长期绩效考核结果及

工作能力。充分发挥薪酬制度对人才的激励作用，吸引和保留优秀人才。

员工福利待遇方面，万物云严格遵守《劳动法》《社会保险法》《职工带薪年休假条例》等法规要求，依法为员工提供一系列保障计划，包括社保、住房公积金、法定津贴及带薪年假等国家法定福利，保障员工切身利益。

万物云为员工提供覆盖广泛的员工福利，从员工生活至工作，均建立了健全的员工福利系统，涵盖节日关怀、春节在岗慰问物资、贺仪津贴、奠仪慰问金、员工经济援助共济金、员工

年度体检、商业保险、餐费补贴等。此外，我们还为员工提供了通讯费补助、异地办公安置补贴、员工学历提升等福利，有效提升员工获得感。

为支援困难员工，万物云成立员工共济会，员工自行捐款，为遭遇重大疾病或意外伤害而导致家庭经济困难的员工提供经济援助。截至目前，万物云员工共济会累计援助 374 名成员，合计援助金额 2,810.4 万元。



员工关怀与春节在岗慰问物资

截至目前，
万物云员工共济会累计援助成员

374 名

合计援助金额

2,810.4 万元

促进员工发展

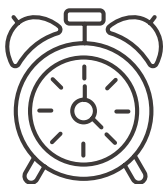


万物云为员工搭建了广阔的发展平台，根据业务需要以及员工个人职业发展规划，建立有利于员工发展的培训体系与晋升体系，为员工提供多元的职业发展渠道以及学习机会，培养敬畏职业底线、关注职业形象、理解客户需求、追求自我提升、具备职业技能、职业心态阳光健康的奋斗者。

案例 践行“海豚行动”，推动员工创新发展

“海豚行动”自2011年启动，致力于鼓励全员创新，推动员工积极参与创新提案，并最终通过评选来表彰创造真实价值的创新举措，至今已举办至第十一届赛事。

2021年，共12个提案获评“金海豚”，如电网闪断监测等。截至今年，“海豚行动”已选出84项“金海豚”提案。其中，近7成的提案及背后的思想都在业务中得到应用与延展，如《挖掘园区植物资源，改变绿化养护赢利模式》推广园区植被“变废为宝”、《“拎包入住”家居软装配套服务》延伸“美居”业务等，都在全国范围内推广覆盖，充分发挥员工创新能动性，创造更多的真实价值。



2021年度培训总时数

2,650,301 小时

每名员工平均培训时数

16.74 小时

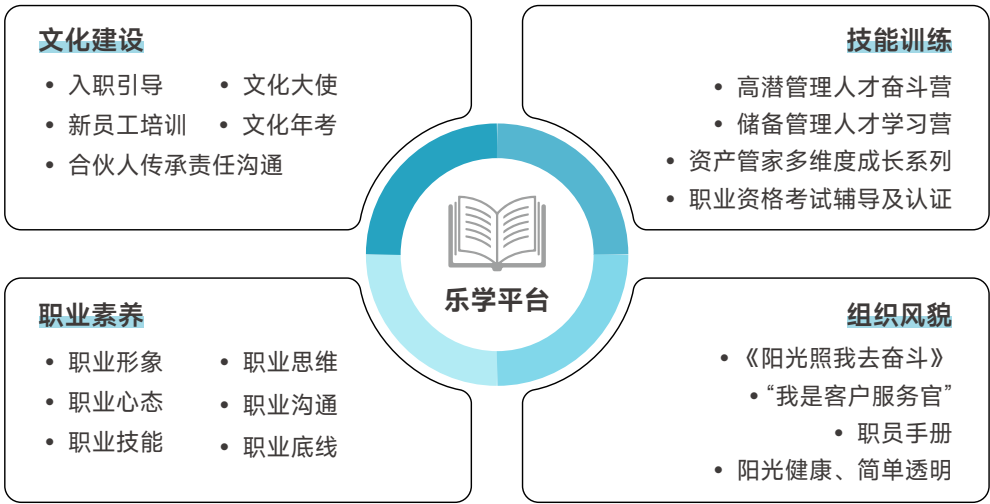
员工晋升通道

万物云制定了员工晋升“双通道”，分别为管理岗人才晋升通道及专业岗人才晋升通道，以双通道的方式做到知人善用，各尽其才，促使员工提升专业技能及个人素养，将专业的人才匹配至相应的工作岗位之上。晋升的评判标准包括员工的基本素质、工作业绩、个人能力以及与岗位匹配情况等。全体员工均具备平等的晋升机会。

人才培养体系

万物云为员工提供自我挑战和不断学习与发展的机会。我们以良将辈出为目标，围绕领导力、“增长力”、“专业力”以及专业资质认证的维度打造综合能力培训体系，夯实员工专业能力和业务能力，帮助员工获得内在价值的增值。其中领导力聚焦高级干部，近三年培养了7,610余名主管及以上人才；专业力覆盖业务能力训练与认证；增长力专注业务增长类岗位的能力培养。同时，为保证讲师的授课质量，万物云设立了《内部培训师管理办法》，截止至2021年年底，累计已有2,381讲师获得“带位”评定，其中包含2位“金带”荣誉讲师，68位“黑带”讲师，73位“红带”讲师及667位“蓝带”等。

万物云鼓励员工探索所需的学习机会，并通过“乐学”线上学习平台持续赋能及提供优质学习资源，投为员工放精准的学习课程，同时对员工的学习行为进行量化追踪与闭环，利用数字化平台赋能培训。



案例 MPP (Manager Promotion Project) 训练营

万物云针对中高层管理者进行储备的高潜人员训练项目，于 2008 年启动至今，已开展 12 期训练营，培养学员超 800 人。本年度共培训了 268 人，有 224 人顺利毕业。2021 年以训前任务、一周集中短训、训后超级任务的新训练模式，结合万物云内部、高校专家、学员社群三方资源，通过高密度思维训练和碰撞，帮助提升管理层领导力与综合职业素养。



案例 驻场经理、片区总监专业资格认证

驻场经理、片区总监专业资格认证是万物云为住宅物业项目管理者提供的专业资格认证项目，课程来源于 10 年以上业务专家多年从业经验的凝结和提炼；通过驻场经理、片区总监角色认知及职业伦理展开，基于岗位各项核心职责设计，以案例引导教学、学员社群互动为特色，分级设置本岗位专业必修课、上级岗位专业选课，为岗位赋能，为成长储能。



一线员工成长

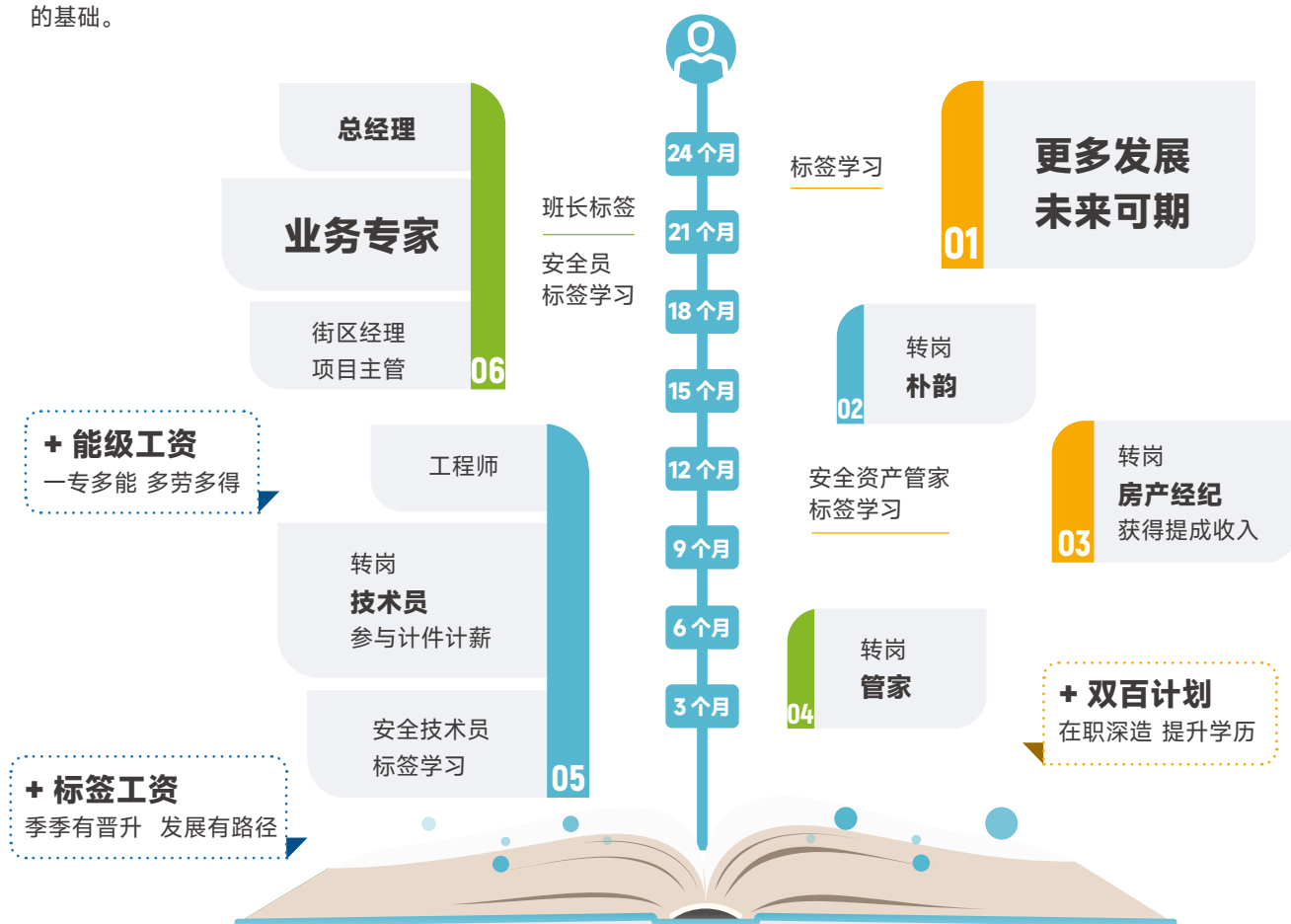
正所谓“合抱之木，生于毫末”，平台上近 20 万一线服务者是万物云这棵大树的根基。为此，我们视基层员工的成长与发展为万物云作为一个团队的责任，将回馈基层员工的倾情奉献作为一个负责任企业的使命。我们考虑到基层员工的受教育程度普遍较低，可能时刻面临着岗位被 AI 替代的风险，公司持续思考如何为基层员工的成长与发展撑起一片绿荫，打通基层员工在不同业务单元间发展的通道，拓宽基层员工职业发展路径，提升技能与收入，通过支持技能迁移，实现公司与基层员工个人的双赢。

我们致力于完善一线员工发展培养体系，定期评估培养体系实施成效，持续探索一线员工晋升和转岗机制，不断落地扎实举措。万物云推出多项助力一线员工职业发展的举措，包括为一线奋斗者提供便利、无经济压力的学历提升通道——“千人计划”，安全员转岗培养计划——“万紫千红”和“千军万马进朴邻”等，为员工提供全周期、多层次的职业发展路径，同时为员工与公司未来的成长奠定更加坚实的基础。

案例 “万紫千红”安全类员工跨界发展项目

智能化解决方案在公司服务园区的使用提高人效，将员工从机械重复的劳动中解放。为拓宽内部员工发展通道，万物云尊重员工意愿，针对安全类员工承诺入职后帮其完成纵向人才发展培训。自 2020 年起延续至今，公司启动安全类员工转型“万紫千红”员工发展项目，旨在发掘服务意识良好、善于客户沟通、学习与发展意愿强烈的安全员，在公司的引导与培训下，通过广泛提供多元岗位及丰富技能，助力基层员工的职业成长与发展，为安全类员工搭建专业化、多元化，全业务场景的多路径发展机制，实现发展目标。

截至 2021 年底，“万紫千红”员工发展项目已协助 1020 名安全员成功转岗成为物业管家、资产管家、安全机电工、保全工等。



案例

“千军万马进朴邻”安全员跨业务转岗资产管家项目

万物云于 2019 年年底发起“千军万马进朴邻”项目，面向全体安全员招募愿意跨界发展的人才，在组织的引导赋能下，转岗成为一名二手房租售的经纪人，进一步拓展安全员发展通道，解决其发展瓶颈，壮大房屋资产服务的业务规模。

为确保安全员转岗成效，公司组织转岗员工开展系统化培训赋能，并建立了安全员转岗资产管家配套政策。经过 3 期专项工作实践与探索，累计 647 名安全员成功转岗为资产管家。

案例

2021 年“双百计划”升级为“千人计划”

为支持员工持续学习与成长，在公司业务发展的过程中收货健康丰盛的人生，公司自 2011 年起，每年通过“双百计划”，以提供助学金的方式，支持高中、中专、职高或具有同等学力员工在职深造，提升学历。随着公司品牌升级与平台升维，为让更多一线奋斗者实现圆梦校园、与万物云共成长的愿望，2021 年公司将“双百计划”升级为“千人计划”。

截止至 2021 年 12 月 31 日，“千人计划”的合作学校包括华南师范大学、重庆大学、中国地质大学（武汉）、中国传媒大学、吉林大学等。本计划已累计赞助 1694 名一线奋斗者实现学历提升，后续计划每年助力 1000 名基层员工圆梦校园。

安全员转岗资产管家配套政策



目标设立

明确设定转岗人员人数目标，通过提供恰当培训使之具备资产管家业务能力。



给予生活保障

转岗保护期内食宿仍在原项目，保障无后顾之忧。



标准化赋能

- 提供标准化的 7 天培训赋能
- 发布上岗后历练任务清单，协助转岗员工梳理工作内容
- 安排导师协助转岗顺利完成

圆梦校园·与万物云共成长

2021年双百计划升级为

千人计划

扫码查看详情

 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务
 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务
 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务	 张彦彦 2017年加入万物云 2018年转岗至二手房租售业务

好发展·千人计划

万物云2013年启动“好环境、好发展、好成长”计划，旨在为一线奋斗者提供更好的工作环境和成长机会，助力员工与万物云共同成长。

“千人计划”原名“双百计划”，旨在助力一线奋斗者提升学历，完成高学历、实现校园梦。自2011年启动以来，累计有1400多人加入了该计划。



ONEWORLD
万物云共同发展计划

健康与安全

02

4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



10 减少不平等





客户健康安全保障

通过 CPR/AED 培训人员达

5.8 万人

服务空间现场视频巡视

24/7

安全工单整改率

100 %

万物云致力于为客户提供安全健康的服务，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，预防和降低各类事故，消除健康与安全隐患，利用科技赋能，探索数字智能安全管控新模式。同时，我们加强培养员工安全意识，定期组织演练，并对安全负责人员开展培训和宣贯，提升相关人员的安全管理水平。

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，在保障安全的同时，为客户带来更加便捷的生活体验。

我们分阶段开展城市 E 控等设备落地，通过城市 E 控中心，后台人员可通过智慧大屏查看项目情况，随时掌握小区安全动态，实现现场运营数据管控和警告监测、一键处理突紧急调度、即时进行安全监控和服务质量监督等线上化管理。住宅业务小区内关键点位全面安装安防监控摄像头，全国摄像头数量超过 49 万个。

案例 疫情专项远程运营工作

为保障客户疫情期间的健康与安全，保障国家及公司防疫政策有效落实，公司远程运营部每日监控中高风险区域变化情况。对于新增区域发布疫情防控提醒，并自动派发疫情消毒检查日工单，抽查工单落实情况。同时，我们对中高风险区域阵地开展远程视频巡检，发现问题立即派单提醒项目整改并关联考核。截至12月31日，2021年全年，远程运营共计派发141,099单疫情消毒检查日工单，截至报告期末，已完成123,949单，完成率87.85%。我们通过视频巡检累计发现453条问题，并督促责任人员及时整改，截至报告期末，问题整改率已达到100%。



疫情远程运营

截至报告期末：

完成疫情消毒检查日工单

123,949 单

完成率达

87.85 %

问题整改率已达到

100 %

案例 极端天气远程预警工作

公司时刻关注极端天气的预警信息并对其及时开展远程及线下运营工作，以减少极端天气对客户的影响，保障客户的人身健康安全。我们利用远程运营协助现场工作服务。例如，群发预警短信、管家朋友圈推送，提醒极端天气注意事项；通过视频巡检对现场环境品质及安全隐患高效管控。

2021年郑州遭遇百年不遇的特大暴雨，在此期间，万物云通过发送对客短信，及时为业主提供相关注意事项，避险指南等信息，并通过视频巡检发现隐患问题及时解决，与业主共渡难关。



郑州暴雨远程运营

安全监督检查

为保障客户安全安心的居住环境，我们针对消防安全，硬件设备，基础设施的管理运营及日常维护升级制定了《万物云空间科技有限公司 - 突发事件指引》，历经三次更新迭代，并于 2021 年 9 月 13 日正式生效最新版本。公司定期开展社区安全隐患排查，包括消防安全隐患排查、设备房巡查、硬件设备保养维护、公用设施加固升级等。工作人员每天开展固定巡查，接到问题后迅速申报与整改，保障服务空间安全环境。

案例 泳池运营远程检查管理

泳池安全管理是我们安全管理的重点关注项目。公司通过远程调度或 E 控摄像头抽检，检查小区游泳池现场设备设施运行状态以及现场运营情况，确保泳池开放符合安全及防疫要求，监督泳池开放期间运营风险。重点风险项如救生员缺编上岗、救生员工作状态不佳、救生圈 / 救生杆未按要求配置、孕妇 / 儿童无成人陪同进入泳池等情况直接纳入数字运营个人指标体系进行考核，如发现设备设施不合格的情况，我们立即督促现场整改。截至 2021 年 12 月 31 日，我们累计管控泳池 534 个，占比约 95%。

案例 “水梯火电”专项

2021 年 9 月，我们正式对全国在管住宅项目开展包括停水、电梯管控、火灾、停电“水梯火电”情形的专项运营监督工作，通过突发事件、客户声音、传感器告警等手段获取现场隐患信息，及时调度现场驻场经理核实了解情况，督促现场问题及时整改。截至报告期末，共计调度 78 起，已关闭 76 起，关闭率 97.43%。



电梯底坑精调维保

员工健康安全保障

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。我们制定并施行健康安全管理制度，对物业管理园区作业区域和办公区域的安全管理进行详细的说明和规范。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，保障工作环境健康与安全。同时我们获得了 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证。

员工安全教育

我们重视员工安全培训。每一位新入职的员工在办理入职手续时，均获得《职员手册》，手册首章为“安全”，且其中的第一部分就是《职业安全十法则》，并要求每一位员工铭记，其中包括“尊重的自己的生命，任何有安全指引的工作都必须按章执行”、“我们不倡议以牺牲健康为代价的工作奉献和内外交往”等。

公司搭建了安全岗位标签训练体系，帮助员工掌握岗位操作标准，并安排员工报考相关岗位证书。我们为员工提供针对基层业务岗位的安全生产类在线视频培训，加大员工安全教育力度，保障员工生产安全。我们利用多样化宣传渠道进行职业健康与安全案例推广，提高员工安全意识

员工健康管理

在办公区域的安全管理方面，我们在办公区域相应位置张贴了安全标识以及紧急出口标记，并规划了紧急情况疏散路线。公司致力于为员工提供舒适的办公环境，包括在办公区域配备空气净化器和绿色植物，以改善室内空气质量；调整办公区域湿度，增强室内舒适度；为员工配备符合人体工学的座椅，以保证员工在办公时能够依照习惯调整坐姿，降低工作疲劳。

在员工自身的健康管理方面，我们不仅为员工提供免费的年度体检项目，并通过定期组织体质测试，增强员工坚持锻炼身体的健康意识，为员工的健康保驾护航。

同时，公司还定期组织员工活动，不断丰富公司内部健康文化内容，通过建立运动俱乐部、提供免费健身房、打造楼梯间运动文化墙、开展各类运动赛事等方式，鼓励员工参与体育运动，让员工在工作之余放松身心、增强体质。万物云坚持阳光健康的企业文化，积极践行全民健身活动，把员工健康纳入企业的管理，目前，万物云有乐跑、足球、羽毛球、游泳、网球、赛艇等种类繁多的员工健身项目。截至 2021 年年底，公司共成立运动协会及俱乐部 118 个。

案例 员工乐跑

发动员工、客户、合作方一起参与乐跑，是万科集团在推广健康文化方面重要的品牌活动。万物云在每一年的乐跑活动中扮演着主力军的角色，2021年，在夏季乐跑活动中，共有11.2万名员工报名，8.9万人跑完至少5公里。目前，万物云还有足球、羽毛球、游泳、网球、赛艇等种类繁多的员工健身项目。



2021 夏季乐跑

案例 企业员工特色健身月活动

2021年，万物云本部开展了企业员工特色健身月活动，以工间碎片化运动为重点，结合员工午休后的时间，组织员工在办公室进行工间操练习，活动筋骨，缓解工作压力，为下午的工作提神打气。



企业员工健身月活动“工间操锻炼”

承包商健康安全保障

万物云重视承包商员工的职业健康安全，我们遵循内部健康安全管理工作规定，明确安全生产底线，规范服务空间内的全过程安全操作方案，并监督落实安全工作流程。

公司与承包商签署的合同中明确要求承包商须编制安全应急预案，并对预案进行落实和演练。我们向承包商员工宣讲操作环境的危险源及管控要求，并向其提供多项安全知识培训，全体承包商人员均需参加安全培训并通过安全规范考试，方可上岗。

基于高标准的承包商安全管理，本年度，在公司运营范围内，我们未知悉承包商员工重大安全责任事故。

疫情防控：长江行动

“长江行动”是万物云（原“万科物业”）抗击新型冠状病毒肺炎（COVID-19）疫情行动的总称。2019年底至2020年初，新冠疫情爆发并在全中国范围内蔓延。1月20日，万物云成立应急小组，以“提前预防，及时响应”为原则，迅速开展防控宣传、预案制定等工作，提出员工不出事、项目不停摆、不做战时英雄的目标。1月31日，随着疫情持续扩散而复工在即，应急小组升级为“长江行动”工作组，由CEO担任组长，设立安全组、客户组、经营组、信息组，目标升级为“保安全、保经营；做一名合格的保护者，让我们为客户做得更好”。自此，“长江行动”统领了公司在疫情期间抗疫工作的整体部署，从科学防疫、科技赋能、惊喜服务等角度，全面保障了系统性防疫工作的有效落地。

在考核牵引方面，长江行动工作组，主要做了三个动作：1) 对北京星园门岗值班人员未佩戴口罩判罚二类质量事故，

以此警示各单元务必落实公司相关防疫要求，保护好自己才能更好地保护和服务好客户。2) 将疫情期间满意度调查样本量上浮50%，并把满意度得分在绩效考核中的权重提高至1.2倍。3) 先后发布共74份作业指导书，明确抗疫背景下的业务要求、规范指引等。

在数据驱动方面，长江行动工作组，通过数据建模，预测疫情爆发城市清单，指导物资储备，并通过相关分析得出，公司确诊病例数与鄂籍客户占比相关性（ $R=0.76$ ）极高，从而决定延迟鄂籍员工返岗，其他地区的员工必须返岗；同时，通过“黑猫二号”车场管理系统加强对鄂牌车的进出的关注。

在员工关怀方面，长江行动工作组，组织9.5万员工每日自助报送健康日报；公司管理人员跟奋战在武汉一线的员工“结对子”，做好精神鼓励与心理辅导；发动全员寻源，





一线防疫服务

给员工配足防护物资；发放“战时”补贴，慰问一线运功；腾挪爱心宿舍，给返岗需隔离观察的员工使用；给员工家属写信，传递公司“管到底”的决心与信心。

在志愿行动方面，管理人员身先士卒，冲锋前线，经理级及以上员工提前返岗；累计共 9,738 名长江志愿者赴一线支援；其中，工作组积极动员 PA 岗（拿提成收入的岗位）、OB 岗（按件计收的岗位）转向 OC 岗（按时间计收的岗位，如安全员），让他们拿到岗位补贴，熟悉项目，减少 OC 岗加班疲劳。

疫情期间，公司在防疫物资、员工加班费、稳岗补贴等成本支出约 2 亿。

此外，公司逆势启动“2 万人招聘计划”，招聘岗位涵盖物业安保、保洁及保修；房产经纪和装修；数字化产品及开发；物业专家；市场及营销；财务、投资及人力等六大类，帮助稳定就业形势，助力经济民生；启动 2020 年招商计划：面对市场危机，与商户携手走过社区商业寒冬；完成智慧工地产品封装：启动面向万科内外开发商大客户的智慧工地解决方案销售；在“住这儿”APP 上线服务新体验：上线社区疫情看板、免接触收费、电子通行证等功能，拓展线上用户，提升活跃。



万物云共同发展计划

环境友好

03

7 经济适用的
清洁能源



11 可持续
城市和社区



13 气候行动



12 负责任
消费和生产



环保合规管理

万物云将环境保护的理念融入在了企业运营的各个环节，严格遵守《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，贯彻节能减排理念，减少外部环境影响。

为降低能耗、减少环境有害物排放，万物云从公司自身、社区运营等维度搭建了完善的环境管理体系，细化了节能、节水、垃圾分类与回收、排放物管理、环境绿化等具体工作项，安排专业人员配备废水收集、废气处理、隔音和垃圾分类收集等环境设施，并在整个项目运营过程中开展全面监测，目前万物云已获得 ISO14001 环境管理体系认证。

万物云环境目标

节约能源及水资源

8 个

万物梁行

将对于在管服务范围包括能源管理的商写项目，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。并且，在 2022 年全国在管项目树立不少于 8 个在能耗与节水方面的试点标杆项目。

1 %

万物梁行

住宅项目绿化、清洁卫生用水比上年度单位面积使用消耗量降 1%。

万物云城

提高对城市河道、公园管养效果，减少水资源污染等问题，降低水资源消耗。试点智慧化平台监控市政服务能耗和水耗情况，并通过优化运行模式，不断降低能耗和水耗。

减少废弃物

100 %

万物梁行

建立全国范围内商写项目厨余垃圾及有害垃圾处理的数据台账，并保障 100% 合规

100 个

万科物业

2022 年新增不少于 100 个住宅项目试点垃圾分类，并在未来全面推广垃圾分类。

绿色建筑运营

我国城市化发展迅速，建筑用能增长速度快，能源用量大。积极开展建筑节能，是推进我国能耗双控、促进双碳目标实现的重要内容。万物云在业务运营中始终重视能源及资源节约，通过引入智能设备运维、智慧物业管理等方式，加强能源节约、用能监测与分析，完善万物云的能源管理体系建设，在保证服务品质的前提下，加强对能源的管控，提高能源使用效率，实现万物云低碳绿色发展的目标。

数字化赋能绿色转型

“双碳”目标下，数字化赋能绿色低碳转型作用凸显，万物云通过引入智能运维等进行数字化产品，创新智慧物业管理体系，实现能耗管理的数字化、智能化。

万物云通过能源监控、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。通过开展重点耗能设备和重点用能区域的识别与分析，万物云及其服务客户可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万物云的物业管理中付诸实践。我们通过对重点项目及其服务客户的节能技改，实现四种转变：设备管理由手抄式转变为数字式、运维由经验型转变为分析型、故障预警由被动式转变为主动式、能耗管理由粗放型转变为精准型。

此外，万物云积极探索智能运维方案在节能降耗领域的应用，我们的子公司万睿科技自主研发了基于 AIOT 等数字化技术的多业态智慧机电运维解决方案，该方案已广泛应用于智慧配电、智能给排水、智能照明、智慧消防、智慧电梯等多种场景，在带来管理效率和生产效率提升的同时，大幅节约能源，降低运营成本。

能源管理制度

万物云积极相应国家节能的号召，致力于寻找技术上可行、经济上合理、环境和社会可承受的节能措施。为强化能源绩效改进，商企项目已建立《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》等规程，推动能源及资源的有效、合理利用。

案例 富春东方大厦智能化升级方案

2021年,万睿科技将其自主研发的全方位照明控制解决方案在富春东方大厦投入使用:基于回路控制PLC系统,设置随时间、季节等变量调整的多情景照明方案,同时辅助外部环境监测系统,最终实现公区照明的自动策略控制。该方案可帮助管理者及时发现并排除安全隐患,每天节省设备操作和巡查时间约5h,公区照明用电预下降12%。



案例 凤凰国际传媒中心绿色运营

凤凰国际传媒中心落成于2013年,是集电视节目制作、办公、商业于一体的文化综合体,万物云在项目落成后开始为该项目提供物业管理服务。万物云遵循绿色运营的理念,全方位助力凤凰中心降低能耗,节约资源,目前该楼宇已获得LEED铂金级认证。



优化能耗系统

- 用精确的数字技术手段,对暖通、照明、给排水等各项设施加强管理;
- 通过持续的专业能源审计和建筑设备调试,解决全玻璃幕墙带来的高温难题,高温区域空调能源节能50%以上。

充分利用 可再生资源

- 充分利用自然光,减少人工照明;
- 冬季使用太阳能为建筑供暖,夏季采取冷却水制冷降温,3年来节省能耗费用超百万元。

提高水资源 利用效率

- 雨水通过收集系统收集,集中过滤处理后用于艺术水景及庭院浇灌;
- 通过优化中水系统,洗手池的水处理后可用于冲马桶。

废弃物减量化管理

对生活垃圾进行分类，是促进环境保护和资源化利用的重要前提，随着国家及地方各级政府陆续出台相关政策，垃圾分类成为迫切而必然的趋势。物业服务企业扎根于小区，是小区居民参与垃圾分类的引导者，在垃圾分类工作中承担着重要责任和义务。

垃圾分类工作涉及环节众多，如果单纯由政府负责落实，工作落地存在一定难度。作为“绿色生态社区建设”的推行者和物业管理服务者，万物云积极响应国家政策，致力于建立可复制、可推广的生活垃圾分类模式，在社区积极开展垃圾分类、回收利用等零废弃社区活动，强化垃圾分类知识普及和宣贯，从源头实现垃圾有效分类，打造社区垃圾分类综合管理模式，共建绿色低碳、清洁卫生社区。

城市

42_座

项目实现社区垃圾分类

895_个

较 2021 年新增落地城市

10_座

落地项目

744_个

“立及行动”是万物云在全国范围内开展的垃圾分类试点示范专项行动，在每周五等固定时间进行分类知识宣传活动，旨在把垃圾分类和垃圾减量变为可复制、可计量、可累积的持续的社区行动，通过新的社会治理模式，带动生活方式及固废产业链变革。

我们每月发布全国垃圾分类月报，从政策动态、落地进展、经验分享、舆情监控等维度全面展现垃圾分类工作进程，促进垃圾分类工作的复制和推广。截至报告期末，万物云有 42 个城市，895 个项目已开展垃圾分类工作，较 2021 年新增 10 座落地城市，744 个落地项目。为积极推进垃圾分类、垃圾减量工作有序开展，万物云合资子公司万物梁行成立了垃圾分类工作组并牵头制定了《垃圾分类指导手册》，将此作为普及、协助、引导生活住宅、商用楼宇乃至城市进行垃圾分类的指引，推动垃圾分类工作开展平稳有序。



计划阶段

01

- 政府对接：市容环卫部门、街道、城管等相关管理部门
- 客户需求：甲方、大物业等
- 制定可落地的分类管理方案

动作 1：分类信息聚焦

动作 2：分类方案确认

计划阶段

02

- 通过理念宣贯，强化居民垃圾分类意识；
- 强化对垃圾分类系统工程的整体化建设，为居民垃圾分类行动落实提供保障：分类垃圾桶配置科学化、垃圾收集及清运流程流程化、垃圾收运末端处置规范化等。

动作 3：标识 / 海报完善

动作 4：分类垃圾桶配置

动作 5：规范作业流程

动作 6：规范收运末端

落地阶段

03

- 建立垃圾收运宣传管理统计台账，统计各类垃圾每日产生的数量、作业企业收运时间、收运车辆等信息；
- 加强有毒有害垃圾管理，核查危险废弃物处置方的相关资质；
- 加强内部流程监管和客户监督引导，如项目抽查、文件复核、客户沟通会等。

动作 7：分类台账建立

动作 8：分类工作监督

品宣阶段

04

- 借助身边自媒体进行宣传，如垃圾分类知识文案项目客户经理 / 负责人朋友圈或“商晓知”宣传推送；
- 与政府部门、客户、业主开展线上、线下宣传活动，促进垃圾分类的理念宣贯，带动全民共建绿色家园。

动作 9：自媒宣传引导

动作 10：对客活动宣传

案例 万科北京西山庭院小区垃圾分类

万科北京西山庭院小区占地面积 9.88 万平方米，总建筑面积 14.1 万平方米，万物云作为物业服务中心积极响应政府的号召，提前宣传垃圾分类工作，提前撤桶建站，提前征集志愿者，执行厨余垃圾破袋投放，更换垃圾中转站标识，主动开展各种垃圾分类公益活动，探索厨余垃圾就地处理模式，努力把垃圾分类的每个环节做好，积极发挥物业管理企业的责任和职责。

西山庭院以建设生活垃圾零废弃社区为理念，实行垃圾源头减量、源头分类、分类投放、分类运输、就地处理、循环利用的管理模式。我们将分出的厨余垃圾，利用黑水虻昆虫的幼虫转化为昆虫蛋白养殖罗非鱼，收集黑水虻虫粪和园林落叶一起堆制有机肥，再利用堆好的肥料，改良小区绿化带土壤，种植北京乡土花卉和观赏草，形成可持续循环模式。



零废弃办公倡议

2021 年，万物云“零废弃办公”计划持续开展，遵循源头减量 (Reduce)- 物尽其用 (Reuse)- 分类回收 (Recycle) 的“3R”原则，通过零废弃办公硬件调适、志愿者动员、员工赋能、制度建设等举措，鼓励员工坚持践行垃圾减量分类，从源头减少垃圾量。本年度，我们积极推进信息化办公、数字化业务以及无纸化办公宣传教育，充分践行从源头减量的原则。同时，我们通过垃圾分类投放、分类收运、分类处理等举措，保障办公废弃物得以全链条分类处理。

气候相关财务信息披露（TCFD）

2021 年 8 月政府间气候变化专门委员会（IPCC）发布的《气候变化 2021：自然科学基础》呼吁各国政府采取果断措施以应对全球气候变化，加速向清洁和安全的能源转型。

万物云始终致力于可持续发展的经营模式，支持自身及客户为低碳经济转型做准备，2022 年，万物云将进一步识别及应对气候相关风险和机遇的战略和方法，更深刻了解气候风险，提供低碳产品和服务，不断扩大我们的影响力，实现减缓及应对气候变化的承诺。

治理

万物云意识到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重识别、评估并建立应对机制。

战略

万物云认同气候变化会对我们的业务及经营活动带来不同形式的影响，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。

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，激发我们在清洁能源领域的业务创新。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，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

为保障业务的长期稳定运营，避免受气候变化相关的风险影响，万物云组织识别并评估气候变化实体风险与转型风险对公司运营及业务构成的重大风险及机遇，并将气候相关风险纳入全面风险管理体系，对重大风险进行管理。

风险	具体描述	潜在影响	应对
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。	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	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。
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； ·长期的极端恶劣天气，也可能影响当地居民身体健康状况。		
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。	违规罚款风险上升； 信用风险上升； 运营成本增加	定期监察法律法规的发展趋势； 积极发展智能化运营，加强用电、用水管理。
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。	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；	将绿色建筑的理念纳入到物业管理服务中； 积极开展垃圾分类管理宣传引导工作。
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	减碳成本及难度增加； 绿色建筑运营的成本增加	开展智能化运营，加强能源使用管理，促进节水、节电。

机遇	具体描述	潜在影响	应对
产品及市场	·通过整合在商企服务和绿色建筑领域的优势资源能力，与环保企业合作，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。	营业收入增加	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。	声誉及影响力增加	
资源提效	·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。	固定资产价值提升； 运营成本减少	

目标和指标

公司从日常运营和业务经营两方面制定缓释气候变化风险的目标及指标。

本年度，我们气候变化层面主要指标如下（更多气候变化目标相关信息，请参见前文“万物云环境目标”小节。）：

温室气体排放总量

3,833.05

吨二氧化碳当量

能源消耗密度

0.0138

吨标煤 / 建筑面积

温室气体排放密度

58.10

千克二氧化碳当量 / 建筑面积

水耗密度

0.9238

吨 / 建筑面积

未来三年低碳行动

打造专业团队

我们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；完善人才培训机制，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。

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。

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。

关注企业 ESG 表现

万物云将 ESG 因素纳入投资标的筛选及决策环节，充分考虑环境友好、社会责任承担、公益事业等 ESG 表现，对于不符合 ESG 评价标准的标的，将重新评估投资决策。

环境关键绩效指标表

2021 年度万物云环境类关键绩效指标列示如下，除另行说明，环境类数据统计范畴涵盖万物云 BG 的各业务单元的本部到一线的全体办公场所。

ESG 指标	单位	2021 年数据
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	3,833.05
直接排放二氧化碳 ^{a,1} (范畴一)	吨二氧化碳当量	247.41
间接排放二氧化碳 ^{b,2,3} (范畴二)	吨二氧化碳当量	3,585.64
温室气体排放密度⁵	千克二氧化碳当量 / 建筑面积	58.10
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度		
有害废弃物总量	千克	1,673
有害废弃物密度 ⁵	千克 / 建筑面积	0.0254
A1.4 所产生的无害废弃物总量及密度		
无害废弃物总量	吨	930.75
办公室—可回收垃圾	吨	702.34
办公室—其他垃圾	吨	127.80
厨余垃圾回收（干）	吨	100.61
无害废弃物密度⁵	千克 / 建筑面积	0.0141
A2.1 能源耗用量及密度		
A2.1 能源耗用量及密度		
能源总耗量^{c, 4}	吨标准煤	907.83
能源消耗密度⁵	吨标准煤 / 建筑面积	0.0138

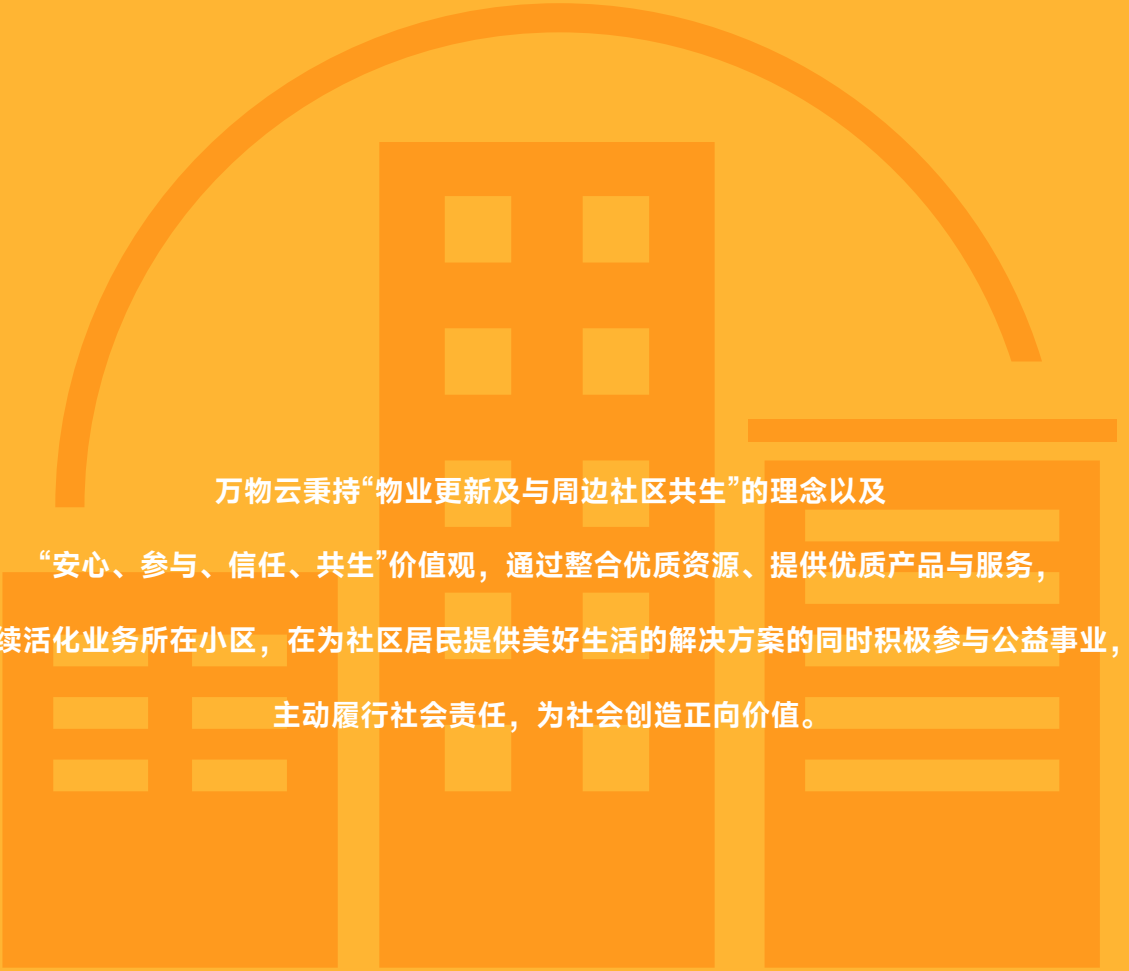
ESG 指标	单位	2021 年数据
直接能源¹		
汽油	升	67,445.49
柴油	升	1,849.74
天然气 d)	立方米	41,277.10
管道煤气	立方米	526.00
间接能源		
外购电力	万千瓦时	592.40
外购热力	吉焦	1,416.15
A2.2 水资源消耗		
总耗水量	吨	60,926.83
总耗水密度⁵	吨 / 建筑面积	0.9238

附注：

- 范畴一二氧化碳包括汽油、柴油、天然气、管道煤气等产生的直接排放；
- 范畴二二氧化碳包括外购电力及外购热力产生的间接排放；
- 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；
- 天然气使用量包括供暖及厨房燃气用量。

数据计算参考标准

- 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；
- 外购电力及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，其中大陆地区电力排放因子参考《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2022年修订版）》标准，海外地区电力排放因子参考 IGES List of Grid Emission Factors (<https://www.iges.or.jp/en/pub/list-gridemission-factor/en>)；
- 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；
- 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；
- 温室气体排放密度、有害废弃物密度、无害废弃物密度、能源消耗密度、总耗水密度均为单位办公场所建筑面积的排放强度。



万物云秉持“物业更新及与周边社区共生”的理念以及
“安心、参与、信任、共生”价值观，通过整合优质资源、提供优质产品与服务，
持续活化业务所在小区，在社区居民提供美好生活的解决方案的同时积极参与公益事业，
主动履行社会责任，为社会创造正向价值。



ONEWORLD
万物云共同发展计划

万物云共同发展计划

社区共生

04

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



3 良好健康与福祉



完善社区服务体系，提升服务质量

万物云作为中国物业管理行业品牌创新的领跑者，严格遵循《中华人民共和国城市房地产管理法》《物业管理条例》等法律法规要求，坚持“服务至诚、精益求精、管理规范、进取创新”的质量方针，建立物业质量管理长效机制，推动物业管理行业持续发展。同时，万物云建立“五好社区”的服务理念，在设备运行、环境秩序、业主生活、邻里关系及财务运营五大维度构建专业化、标准化服务，打造精益求精的品牌管理，提升住宅品质。

服务质量管理与监督

公司制定并实施《住宅业务质量四级督导体系》等多项服务管理制度，通过内部督导检查、第三方认证审核、等方式定期对本公司各区域以及项目进行质量检查，加强对物业服务现场的监督和品质管控。

为服务中发挥社区好邻居的角色，我们建立了特色服务板块——包括应急充电、应急雨具、应急打印、应急上网、社区咨询、社区活动、社区公益、社区小憩在内的八大“社区暖心服务”，在任何被需要的时刻为客户提供力所能及的帮助。

督导部门 / 单位

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，并监督阵地 / 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。

阵地 / 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，关注过程。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养成。

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，通过报单实现品质监管和问题闭环。

案例 “嗨，凤梨”管家演讲比赛

一切源于一场纪念，2016年的一天，上海万科蓝山小城经历完一场暴雨的洗礼，忙了一晚上排水的管家“凤梨”朱庆利，在帮业主查看屋面时，不慎从梯子上跌落，因医治无效，永远的离开了我们。万科物业把当年的“知更鸟金质勋章”授予了朱庆利。庆利走后的每一年，“嗨，凤梨”管家优秀事迹演讲大赛都会如期举办，“小黄人”们聚在一起，分享着平凡而温暖的故事，这样的故事有很多很多。

2021年2月的一天夜里十点，管家储昭奇已经准备休息，接到一户业主家里的老人来电话说孩子在客厅摔倒了，头磕到了茶几拐角，血流不止，地上、沙发上都是血，听老人的声音十分焦急。储昭奇起身马上赶到业主家，发现只有孩子和外公外婆在家，孩子妈妈还在外面上班已经联系

了120。了解情况后，他马上抱着孩子先赶到社区医务室进行紧急止血，简单处理后他抱着孩子上了刚刚赶到的救护车。赶往医院的路上，他一直抱着孩子，安抚孩子的情绪，协助救护员检查孩子的伤口。一切处理完后，孩子的妈妈赶到了医院，看到孩子情况已经稳定，抓着他的手连连道谢，说管家就像自己的家人一样让人安心，事后还多次来电表达自己的感激之情。急客户所急，想客户所想。凤梨精神是种传承，也是种文化。

自2016年起至今，演讲大赛已成功举办5年，小黄人们共分享了5500余个服务事迹，累计共举办416场凤梨演讲比赛，共97名选手在全国决赛舞台中分享自己的服务故事，充分诠释了“凤梨精神”所表达的真心服务理念。



案例 员工十大先进事迹

公司以“彰显服务精神，创造重大真实价值，具备传播价值及体现时代特色”为四大标准评选出2021年员工十大先进事迹，这十位员工在抗击疫情、老人关怀、洪水救灾、诈骗预警等方面展现大无畏精神和担当，充分体现了万物云的服务精神与理念，并激励着全体员工更好的提供服务。



客户投诉管理

万物云始终将客户需求放在首位，我们建立了畅通的客户反馈渠道，并在各业务板块设置统一的呼叫中心，积极回应客户问题并及时受理客户投诉，致力为客户提供满意的解决方案。

公司建立“眼，手，耳，嘴”的四铭记文化，要求员工用眼睛随时发现问题，用耳朵随时倾听客户声音，用嘴巴传递需求和问题，用双手处理力所能及的事情，致力于为客户从多角度构建完善且暖心的物业服务。

公司各业务板块分别制定《住宅物业客户投诉管理规定》《朴邻投诉处理规范及标准》等制度要求，对投诉进行分级并明确各级别投诉的管控措施及责任人员，规范客户投诉处理流程，以及投诉处理的时间要求和跟进要求，保障客户投诉得以标准化管理。

公司建立“2341 客户响应原则”，即要求楼栋管家在面对客户需求时，必须 20 分钟内响应客户诉求，30 分钟内解决普通问题；不能立即解决的 30 分钟内告知原因；协调资源在 4 小时内解决；重大问题要与客户充分沟通，在 1 个工作日内给予书面解决的方案，打造领先的物业服务模式和执行速度。

投诉处理流程



客户满意度

我们重视客户对于我们产品和服务的评价反馈，并根据不同业务特点建立了全阶段、全触点的满意度调查体系，并将客户满意度考核作为各军种及战区管理绩效评估的重要组成部分。2021年，本公司各军种均根据业务实际开展满意度调查，督促业务人员发现服务中存在的待跟进点，持续提升管理水平，为客户提供高品质服务。

案例 客户满意度运营功能开发

我们始终践行“以客户为中心”的文化，客户满意度是公司运行的核心指标。2021年8月，公司针对满意度开发了数据运营功能包括短信推送邀约评价、满意度运营看板的输出及推送等，通过真实的数据反馈来分析研究客户的满意度概况，以从多个维度提升客户的满意度，为客户提供更加细致的服务。

空间服务数字化升级

基于空间服务，本公司致力于打造一体化智慧方案，创造安全、舒适、健康、便利的智慧空间，通过整合线下及线上资源，搭建线上客户平台，利用领先的物联网平台，以科技连接空间中的设施、设备、资产、人的生活、人的工作、人的商业活动，以客户服务为导向，提供便捷的客户体验，同时逐步实现统一运维、高效管理。

万睿智慧空间数字孪生平台（PaaS）

公司旗下万睿空间数字孪生平台通过物联服务、可视化服务、A服务、音视频服务及定位服务，实现数据融通和场景联动，在智慧工地、智慧城市/街道、智慧社区/园区、智慧家庭/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，累积已接入项目1,100+，为超过10万余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。

基于对社区管理的业务经验，公司将创新技术与客户需求无缝融合，推出智慧社区人行解决方案黑猫系列产品。“黑猫一号”作为一款服务于社区无人值守通行场景下的智能机器门，具备良好的人机交互，为用户提供安全便捷的无感通行体验。“黑猫三号”产品基于一号迭代推出，结合访客机使用，减少因登记工作产生的摩擦，有效的提高用户通行与员工的工作效率。“黑猫二号”智慧停车系统通过“远程授权+车牌识别”实现车辆快速通行和有效管理。

智能通行系统

01

随着行业智能化、数字化的不断演进，智能门禁系统逐渐成为各场所出入口管控的核心。基于对社区管理的业务经验，我们推出智慧社区人行解决方案——万睿黑猫系列产品，包括人脸识别智能机器人、人行出入口无人值守智能门禁、访客自助登记机等，为用户提供安全便捷的无感通行体验，为物业的通行管理提供高效且优质的服务。

02

清洁环卫作业系统

本公司自主研发的清洁环卫作业系统，由固定标签 + 定位工牌两种硬件设备，“保洁管理系统”软件设备等多种通讯方式构成，实现清洁作业全程可追溯，清洁质量全员可控制，清洁轨迹作业可观看的管理要求，并支持按岗，按人，按业务任务，按设备，多岗位类型多维度数据输出及薪资自动结算，以更加高效和精细的方式管理清洁环卫作业。

03

智能设备运维

基于 AIOT 的多业态智慧机电运维解决方案，应用场景涵盖智慧配电、智能给排水、智能照明、数字消防、智慧电梯、环境管理等多种场景，提升机电运维管理效率，助力实现降本增效。

智慧运营管理

远程运营有助于以统一的标准监管全国现场服务质量，同时可以帮助减轻现场作业难度、提升服务效率。万物云梳理并挖掘远程运营业务可以为现场提供的服务，依托业务流程即服务（BPaaS）产品，通过线上产品运营、线上质量监督、远程指挥调度等统一管控现场服务中的变量，建立健全远程运营管理一体化流程。

我们通过统筹远程调度管理，建立标准流程和执行管控机制，将标准化、流程化的远程运营动作落地实施；从质量管控的角度出发，我们通过远程运营，为客户提供线上质量监督服务，改善现场业务品质，提升管理效率；同时，我们为现场服务提供优化建议及改进方案，并组建专家团队提供现场重大突发事件远程指挥，全面提升客户体验。

“住这儿”是万物云社区住宅业务服务 APP，主要提供在线物业服务。例如：物业报事、缴费等，及社区居民生活服务，如邻里社交、生活消费等。

智慧应用

目前本公司已开发多个线上应用平台，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，全面提升智慧城市服务能力，促进社区管理的智能化和现代化。

“住这儿”是万物云社区住宅业务服务 APP，主要提供在线物业服务。例如：物业报事、缴费等，及社区居民生活服务，如邻里社交、生活消费等。



住这儿 APP

“友邻计划”

“友邻计划”自 2016 年推出，通过发起“消费支持社区更新与文化建设”行动，不断探索与社区住户的共筹共建模式，携手社区住户共同营造和谐、宜居的社区氛围，推动社区硬件更新和软件提升，实现社区可持续发展。

在自有 APP“住这儿”及微信小程序上，万物云推出了“友邻市集”平台，不以盈利为目的，主要针对业主的家庭生活需求，提供粮油生鲜、家居用品、教育旅游、母婴用品、宠物生活等优质产品及服务。业主在“友邻市集”的消费金额会按比例纳入“友邻计划”资金池，用于更好的支持社区营造，包括硬件常新、文化建设、住户权益、社区活动支持等，促进社区的维护和建设。截至 2021 年 12 月 31 日，友邻计划累计募集资金已超 2,626 万元，覆盖 2,400 余个住宅小区，参与募集的住户超 90 万人，已助力近 100 个社区完成数百项的改造焕新，超百万业主受益。



案例 成都海悦汇城西区健身区域场地改造

物业服务中心结合业主需求，使用 49,760 元“友邻计划”资金，对海悦汇城西区羽毛球及架空层健身设施区域橡胶地垫进行翻新改造。历经一个月的施工，改造一新的羽毛球及架空层健身设施区域场地，不仅提升了住户健身体验，同时提升了客户满意度，还降低了一定的安全风险。



改造前

案例 公共收益透明化管理与社区共建之实践

自 2021 年 1 月 1 日起，万物云对自身社区公共资源经营管理及信息公开提出了更高的要求，将全部在管住宅小区电梯广告收益及支出在“住这儿”APP 实时公开，涉及 6.4 万部电梯、24 万个广告点位。从 2021 年起，电梯广告的点位、梯媒类型、应收实收、收益使用结余等明细均已线上公开。



改造后

“美丽社区”行动

截止 2021 年：

“美丽社区”行动共计投入超过

2 亿元

共更新改造住宅小区

1138 个

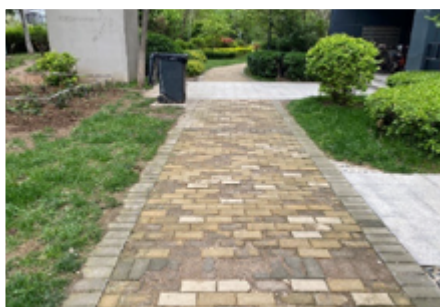
为完善城市人居环境质量，鼓励社会资本的加入，推动政府、居民和社会共建共治共享，探索老旧小区更新治理的可持续模式，万物云与万科集团、业主群体、地方政府等多方联手，积极开展“与业主共建美丽社区”行动。截至 2021 年 12 月 31 日，“美丽社区”行动已通过组织业主众筹、开发商出资、政府补贴和友邻计划募集方式，共计投入超过 2 亿元对 1138 个住宅小区项目开展设施更新改造等项目，其中 1043 个项目已竣工验收。

“美丽社区”行动作为“友邻计划”共筹共建理念的延续和升级，首期活动时间自 2021 年 5 月 1 日起，业主通过友邻市集购物为所在小区每新增 1 元友邻计划资金，即可获得 9 元美丽社区资金作为美丽社区项目预备资金，以此撬动业主对社区公共收益、公共权益的关注，助力社区更新，同时持续实现业主资产的保值、增值。

案例 万科魅力之城“美丽社区”保障计划

青岛万科魅力之城项目交付至今已有 13 年之久，小区内的路面设施、车库墙面、供水管道在不同的程度出现了大面积的损坏情况，导致企业的损失和居民的不便，。

2021 年，万科“美丽社区”行动计划联合地产、政府街道及业主的诉求，对园区的路面、主管道等进行整体的更换维修，解决业主痛点及政府关注问题，结合业主全程参与高度关注，联合政府街道居委会，实现多方共建。



改造前



改造后

“全域智能运营”

万物云以科技创新为驱动，不断完善城市空间整合服务的解决方案，参与政府城市创新治理改革。应用物业管理中的系统性思维方式和精细化流程管理，将城市空间里的业务模块进一步解构和重新组合，等于对城市空间里的公共服务进行了生产和组织流程再造，以城市空间整合服务实现“全域智能运营”。

万物云承载了城市空间整合服务的各种具体业务内容，包含市政环卫、绿化保洁、道桥管养、辅助巡查、生态环境监测等 73 个业务种类，30 余个城市项目落地，包括横琴粤澳深度合作区、雄安新区、成都高新区、厦门鼓浪屿、深圳沙头街道、石井街道、武汉唐家墩街道、广州三元里街道等。

案例 横琴粤澳深度合作区

珠海市横琴新区毗邻澳门特别行政区，是国家为促进澳门经济适度多元化发展而设立的国家级新区。基于“智慧城市”“物业城市”的管理理念，万物云城将城市整体作为一个“大物业”，在城市治理创新模式、业务委托清单等方面不断迭代，探索清单化、数字化、一盘棋、全闭环的“全域治理”模式。“物业城市”治理模式下，大数据平台赋能城市智慧运营，整合了市容环卫、道路桥梁养护、城市照明、园林绿化、水利设施、综合管廊管养、智慧停车等 25 个城市运营场景，采用线上线下一体化智慧运营模式。2021 年，横琴新区环卫、垃圾分类等工作考核排名稳居珠海市第一名。

案例 成都高新川区云城队长管理模式

2020 年，万物云城和高投集团共同出资探索城市智慧空间管理。以高新区中和街道新川片区 15.39 平方公里为试点，将高新区新川片区划分为数个网格管理边界，每个网格配置一名“云城队长”负责综合统筹辖区内市政设施、环卫、园林绿化、市容市貌等各方面现场督导工作，解决城市服务难题。同时，“云城队长”与辖区内街道办、派出所、交警、社区、物业小区等建立联动机制，针对市政管理全业务实行共建、共管、共治。截至 2021 年 10 月 31 日，实现工单及时响应率达 96.4%，工单及时完结率为 98.1%。

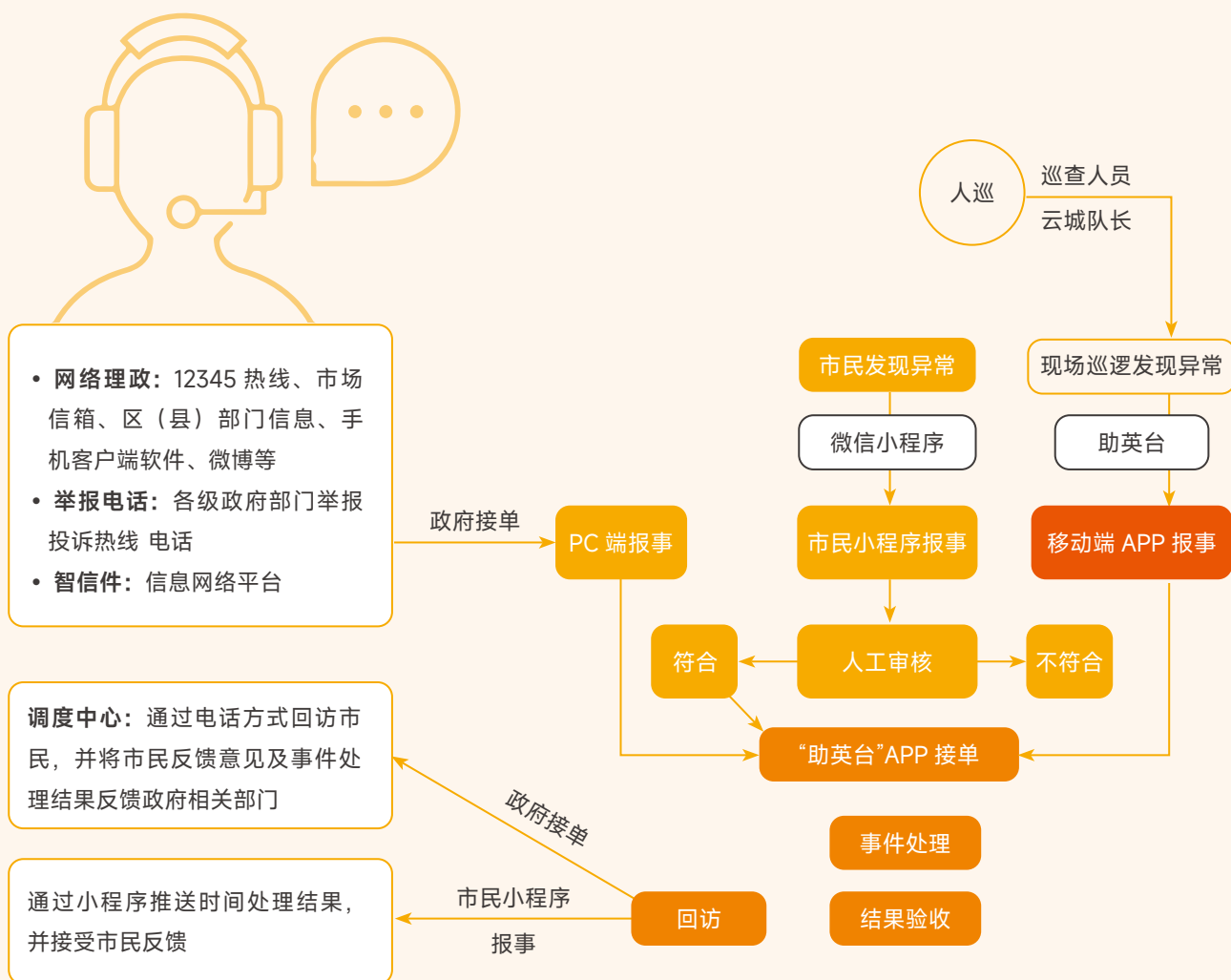
截止 2021 年：

实现工单及时响应率达

96.4 %

工单及时完结率

98.1 %



社区文化建设

万物云定期推出各类社区文化活动，例如“星光电影院”、“泡泡嘉年华”、“暑期夏令营”等，旨在丰富业主生活，拉近邻里关系，构建充满温情的人文社区。

我们将每年9月的最后一个周日设立为“朴里节”（“Please Day”），在全国范围的社区内开展为期一个月的邻里庆祝活动。朴里节的前身是万科物业的“Happy 家庭节”，始于2003年，是万科物业为回馈业主，促进社区邻里和谐，推动社区文化建设的大型社区公益活动，截至2014年，万科物业共举办了12届Happy 家庭节。2015年，万科物业推出睿服务合作产品，越来越多的同行引入万科物业睿服务，加入“睿联盟”。为了感恩“睿联盟”成员，促进邻里和谐，并传承“Happy 家庭节”的美好记忆和传统，“Happy 家庭节”正式更名为“朴里节”，旨在“打造质朴友善的邻里关系，倡导文明礼让的社区生活”。

活动期间，社区业主将共同参与，通过丰富多彩的活动表演、互动游戏，提升邻里之间、社区之间的和谐友好关系。2021年朴里节覆盖全国90+城市，500万户家庭，分别举办了线上晚会，线上攒阳光活动及线下潮玩会活动。

2021年：

朴里节覆盖全国城市

90⁺ 座

朴里节共覆盖家庭

500 万户

案例 “朴里节”首次大型数字科技晚会

本届朴里节的主题是“邻居，携手同行”，在经历种种挑战以及不确定性的疫情局势，邻居之间的关系更需互助同行，携手共建。

面对疫情的挑战，为了避免线下人群集聚，本年度我们首次尝试将晚会从线下搬到线上，采用了领先的实时拍摄仿真系统（Real-Time Virtual Simulation Virtual Production DEV），通过形式的创新，打破社区物理空间限制，直达上千社区。全程晚会直播吸引了几十万名业主在线观看，留下超过20万条评论互动及近10万个点赞。



“朴里节”线上直播晚会的视觉呈现

■ 其他 ESG 信息披露

企业管治

万物云空间科技服务股份有限公司致力于实现高标准的企业管治。我们不断完善现代企业法人治理结构，持续规范内部治理框架，积极营造良好的内外部治理环境，切实维护全体股东利益，促进公司的可持续发展。

我们建立由股东大会、董事会及其下属各专门委员会（包括薪酬与考核委员会、提名委员会与审计委员会）、监事会及管理层组成的规范有序的治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间权责分明、相互协调和相互制衡的治理机制，保障了企业管治高效合规。

内部风险控制

本公司高度重视风险管理，始终将防范重大风险放在突出位置。公司与 2021 年正式发布了《万物云内控管理制度》，确立了以流程为核心的风险管理体系，并通过流程责任、风险监管和内部审计三道防线对风险全面管控：

我们依据《万物云内控管理制度》设立风控三道防线模式；以业务组织和流程组织是第一道防线，内控、法务、投资为第二道防线，审计、监察是第三道防线，通过构筑风险控制三道防线，内控组织把风险管理各项要求融入业务流程中，内部控制管理工作与其他管理工作紧密结合。

万物云加强流程体系建设和责任体系建设，落实流程责任制，流程负责人 / 业务管理者要真正承担内控和风险监管的责任，主要风险在流程化作业中解决；内控部门梳理并完成风险矩阵，并建立风险管控体系，协助管理层及责任人管理业务风险；内部审计独立于业务及流程之外，行使对公司风控体系进行独立评估的职责。通过独立审计及监督，确保公司内控体系有效实施。

2021 年度，本公司持续完善及健全风险管控流程，积极开展风险管控培训，多措并举强化风险管理。公司全年未发生重大风险责任事故。

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

举报邮箱：22198798@vanke.com

举报电话：0755-22198798,13249870298

反贪污及反舞弊管理

本公司对贪污腐败及舞弊等违反商业道德的行为采取“零容忍”态度。我们严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，建立并不断完善反贪污及反舞弊管理体系。

我们严格遵循万科集团颁布的《万科职员职务行为准则》要求，每年参与集团集体宣讲并要求所有员工签字确认。公司全体员工需根据要求完成《万物潜在利益冲突申报》，避免潜在的廉正风险问题。2021 年度，公司开展廉正问卷调查，邀请全员对公司反贪污及反舞弊管理进行评价，完善管理体系提供方向。

稽核中心是万物云反贪污及反舞弊管理主要职责部门，负责日常廉正监察工作，并受理公司反贪污及反舞弊相关案件调查。接收到确实的举报案件后，负责人员及时组织开展案件核查，向举报人反馈并征求被调查对象意见，出具正式核查报告并针对核查属实的案件进行通报并严肃处理。截至 2021 年 12 月 31 日，万物云千人案发率小于 2（按 16 万员工），廉情走访覆盖人数达 1,986 人，廉情调查、廉正考试 100% 覆盖，1,727 人签署承诺书，报道“阳光照我去奋斗”专栏合计发布 55 期，阅读数量达 17 万人次。

我们实施举报人信息保护原则，严格控制公司内部举报信息知悉范围，严格保密调查过程中涉及的材料，并要求被调查单位和被举报人不得对举报人实行打击报复行为。

万物云反贪污及反舞弊案件举报渠道

我们注重培育公司廉洁文化，积极开展线上及线下反舞弊培训活动，并常态化开展廉洁宣传活动。我们将《阳光照亮的体制 - 万物云员工红黄线要求》作为新员工必修课程之一；针对风险较高岗位的员工进行强化培训，加强员工的廉正思想建设；通过专设廉正网站、“阳光照我去奋斗”系列海报及“阳光照我去奋斗专栏”，并结合场景宣传，宣导廉正法律法规及公司内部规范，强化全体员工廉正意识。我们亦注重对廉正监察人员的培训并制定《廉正监察合伙人能力认证办法》，以督促廉正监察队伍持续强化专业能力建设。

同时，本公司加入中国企业反舞弊联盟，定期参与反舞弊联盟组织的线上课程及线下培训，并积极与成员企业交流以提升本公司内部反贪污反舞弊管理体系。

本年度，我们未知悉有对公司及员工提出的反贪污诉讼案件。

合规运营

法律法规宣贯

公司法务部门在实际处理公司法律事务过程中，以邮件方式将发现的问题实时对相应业务部门进行合规风险提示和操作指引；并定期汇总各业务条线法律风险点，制作相应条线风险地图，为业务部门提供合规指导。

针对法律法规的更新，公司法务团队将及时进行解读，并通过公司内部启动的《onewo 说法》向公司全体员工推送，累计发布文章 59 篇，累计阅读人数 22,579 人，帮助员工正正确理解合规要求并在业务中落实。



累计发布文章

59 篇



累计阅读人数

22,579 人

合规宣传管理

万物云在进行宣传时，将严格遵守严格按照《中华人民共和国广告法》及《中华人民共和国商标法》等法律法规要求，杜绝虚假宣传或引起消费者误解的内容，重视客户信任的建立，以持续构建可持续的商业发展模式。

公司对注册商标等的使用进行严格管理，商标注册需法务及品牌负责人评估后委托专业机构进行注册申请，已成功注册的商标等由公司法务进行统一管理。

信息安全全面保障

万物云严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等有关信息与隐私保护的法律法规要求，依据“分类、分级、分区管理”并“授权使用”原则，不断完善客户隐私保护及网络安全的制度建设及管理机制。我们制定并落实《客户信息管理规范》《个人客户数据提取工作规范》《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》《万物梁行信息安全政策》等各项制度要求，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。

在日常工作中，公司要求每名员工均有向上级主管人员反映客户信息管理漏洞的义务，每年至少一次接受客户信息保密意识培训，公司每季度组织一次客户信息管理检查，部门负责人每月一次进行客户信息安全培训。

2021 年，本公司未发生信息泄露或侵犯客户隐私保护的情况。

知识产权

我们深刻理解知识产权的开发与保护对于企业创新发展的重要意义，积极识别并严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规要求，积极开展自身知识产权保护的同时，尊重且避免侵犯他方知识产权。

我们对公司知识产权实行申请 - 注册 - 提交审核 - 使用 - 维护等全流程管理，明确相关部门和员工的职责和义务，并针对公司主要专利、商标、计算机软件著作权以及公司域名等，分别在规定具体管理办法并严格落实。截至 2021 年末，公司共获得软著 119 个，美术作品著作权 7 个，注册商标 49 个。其中，2021 年新增的软著 15 个。

我们尊重保护他方的知识产权，建立完善的审查流程及反馈渠道。在使用他方知识产权之前，必须获得所有者的许可，保证他方知识产权合法使用。在日常管理中，如发现涉及侵权事件发生，将依法采取必要处理措施，避免侵权风险。同时，我们关注行业政策及市场的技术创新发展趋势，积极构建知识产权池，为公司创新发展提供保障。

2021 年度，本公司未知悉任何因侵犯他方知识产权而产生的相关诉讼。

截至 2021 年末：

公司共获得软著

119 个

美术作品著作权

7 个

其中 2021 年新增软著

15 个

供应商管理

按地区划分的供应商数量

中国大陆

14,540 个

港澳台

0 个

其他国家或地区

0 个

截至本年度末，历史上因质量信誉等问题，我们共淘汰了供应商

1,595 家

供应链规范化管理是公司稳健运营的有力保障，万物云致力于建立公正、透明、可持续发展的供应链，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，塑造稳定健康的供应链体系。

随着国家及地方政府文件的陆续出台，绿色供应链作为一种创新型环境管理模式，逐渐成为企业在供应链管理中考虑的关键议题。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。

供应商管理体系

为了对供应商进行科学管理，万物云制定了《供方管理程序》。通过搭建供应商库及供方分类分级管理体系，对供应商进行精细化管理。同时，万物云注重供应链的风险管理和供应商 ESG 表现，借助供应商综合评估体系，积极识别供应商在遵守劳工准则、维护人权、保护环境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，推动价值链高质量、可持续发展。

供应商引入

- 建立供应商资源库；
- 通过现场审查、资信实力、运营状况等方式，开展综合审核，通过认证后引入为合格供应商

供应商评估

- 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周期的业务表现，包含第三方飞检、产品合格率、售后返修率等

供应商风险管理

- 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

供应商退出机制

- 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

供应商沟通与培训

- 为合作伙伴提供沟通交流及培训平台，组织供应商大会；
- 为供应商提供涵盖质量保证、商业道德遵循、施工安全等主体培训

阳光采购

万物云不断加强供应链廉洁建设，致力于营造健康的商业环境，并建立公平公正商业合作关系，严格把控贪腐风险。

万物云与供应商签订《阳光合作协议》，并将该协议作为双方共同遵守的阳光合作行为准则，协议中细化了可能存在的贪腐行为，并建立了违约追责机制，明确规定查处证实的严重违约主体将依据法律法规进行处理，并纳入公司黑名单。

2021 年，评估供应商

14,540 个

签署《阳光合作协议》供应商的比例

100 %

禁止行为

- 业贿赂
- 利益冲突
- 围串标
- 资金往来
- 其他违规违法行为
- 弄虚作假

违约追责

- 暂停支付业务进度款、终止合作、追究经济损失、解除合同
- 商业贿赂及其他不当商业行为涉案金额 10 倍的惩罚性违约金
- 合作期间全部合作金额（含生效期内的合同及合同期满的合同金额） 20% 的惩罚性违约金
- 视情节严重程度，将乙方列入不诚信合作方名单

案例 成立物业行业首个供应链采购合作组织

2021 年 9 月 29 日，万物云采购数字化团队在武汉对外正式发布数字化采购服务产品，并作为发起单位，联合 10 余家物企与行业机构成立了物业行业首个采购合作组织。

该产品旨在为住宅物业、商企、城市服务业务客户提供一站式的采购业务数字运营解决方案。“供应链采购合作组织”旨在通过专业的供应链管理服务，提高行业采购透明度，执行绿色采购标准，提升物业供应链采购服务水平。



附录

GRI 标准索引

	披露项目内容	索引
1. 组织概况	102-1 组织名称	三 关于万物云（二）公司概况
	102-2 活动、品牌、产品和服务	三 关于万物云（二）公司概况
	102-3 总部位置	三 关于万物云（一）发展历程
	102-4 经营位置	三 关于万物云（一）发展历程
	102-5 所有权与法律形式	三 关于万物云（二）公司概况
	102-6 服务的市场	三 关于万物云（二）公司概况
	102-7 组织规模	三 关于万物云（二）公司概况
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	五 其他 ESG 信息披露（一）以人为本
	102-9 供应链	五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
	102-10 组织及其供应链的重大变化	三 关于万物云（一）发展历程
	102-11 预警原则或方针	四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
	102-12 外部倡议	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-13 协会的成员资格	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
2. 战略	102-14 高级决策者的声明	二 管理层致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	三 关于万物云（三）ESG 管治 五 其他 ESG 信息披露（三）应对气候变化
3. 道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
4. 管治	102-18 管治架构	三 关于万物云（三）ESG 管治 五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-19 授权	三 关于万物云（三）ESG 管治 五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	三 关于万物云（三）ESG 管治 五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-23 最高管治机构主席	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-25 利益冲突	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	三 关于万物云（三）ESG 管治 五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治

	披露项目内容	索引
4. 管治	102-27 最高管治机构的集体认识	四 万物云共同发展计划
	102-28 最高管治机构的绩效评估	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-30 风险管理流程的效果	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-33 重要关切问题的沟通	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-34 重要关切问题的性质和总数	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-35 报酬政策	五 其他 ESG 信息披露（一）以人为本
5. 利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-41 集体谈判协议	所有员工均有权与公司及官方工会保持沟通，员工可通过既定渠道提出申诉，并举报不当行为。
	102-42 利益相关方的识别和遴选	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-43 利益相关方参与方针	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-44 提出的主要议题和关切问题	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-46 界定报告内容和议题边界	一 关于本报告
	102-47 实质性议题列表	三 关于万物云（三）ESG 管治
	102-48 信息重述	不适用
	102-49 报告变化	不适用
	102-50 报告期	一 关于本报告
	102-51 最近报告日期	一 关于本报告
	102-52 报告周期	一 关于本报告
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	一 关于本报告
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	一 关于本报告
	102-55 GRI 内容索引	六 附录（二）GRI 索引表
	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（三）应对气候变化
GRI 201: 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	四 万物云共同发展计划（四）社区共生
	议题专项披露 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	五 其他 ESG 信息披露（三）应对气候变化

披露项目内容		索引
GRI 203: 间接经济影响	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（四）社区共生
	议题专项披露	203-1 基础设施投资和支持性服务 四 万物云共同发展计划（四）社区共生
		203-2 重大间接经济影响 四 万物云共同发展计划（四）社区共生
GRI 204: 采购实践	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
	议题专项披露	204-1 向当地供应商采购支出的比例 五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
GRI 205: 反腐败	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	议题专项披露	205-1 已进行腐败风险评估的运营点 公司所有运营范围
		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训 五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
		205-3 经确认的腐败事件和采取的行动 五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
GRI 206: 不当竞争行为	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（一）企业管治
	议题专项披露	206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼 本年度，公司未发生相关诉讼
GRI 301: 物料	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（三）环境友好
GRI 302: 能源	议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		302-2 组织外部的能源消耗量 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		302-3 能源强度 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		302-4 减少能源消耗量 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		302-5 降低产品和服务的能源需求 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
GRI 303: 水资源与污水	GRI 103: 管理方法披露	303-1 组织与水（作为共有资源）的相互影响 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		303-2 管理与排水相关的影响 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
	议题专项披露	303-1 取水 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		303-2 排水 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		303-3 耗水 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
GRI 304: 生物多样性	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（三）环境友好
GRI 305: 排放	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（三）环境友好
	议题专项披露	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放 四 万物云共同发展计划（三）环境友好

披露项目内容		索引
GRI 306: 废弃物	议题专项披露	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		305-4 温室气体排放强度 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		305-5 温室气体减排量 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
	GRI 103: 管理方法披露	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		306-2 废弃物相关重大影响的管理 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
	议题专项披露	306-3 产生的废弃物 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		306-4 从处置中转移的废弃物 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
		306-5 进入处置的废弃物 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（三）环境友好
	议题专项披露	307-1 违反环境法律法规 四 万物云共同发展计划（三）环境友好
GRI 307: 环境合规	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（三）环境友好
GRI 308: 供应商环境评估	议题专项披露	308-1 使用环境标准筛选的新供应商 五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
		308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动 五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
GRI 401: 雇佣	议题专项披露	401-1 新进员工和员工流动率 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
		401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利 五 其他信息披露（五）以人为本
		401-3 育儿假 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
GRI 402: 劳资关系	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
GRI 403: 职业健康与安全	GRI 103: 管理方法披露	403-1 职业健康安全管理 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-2 危害识别、风险评估和事件调查 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-3 职业健康服务 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-5 工作者职业健康安全培训 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-6 促进工作者健康 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
		四 万物云共同发展计划（二）健康与安全

披露项目内容		索引
GRI 404: 培训与教育	议题专项披露	403-8 职业健康安全管理体系适用的工作者 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-9 工伤 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		403-10 工作相关的健康问题 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
	议题专项披露	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
		404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
		404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
	议题专项披露	405-1 管治机构与员工的多元化 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
		405-2 男女基本工资和报酬的比例 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
GRI 405: 多元化与平等机会	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
	议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
GRI 406: 反歧视	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本
	议题专项披露	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商 五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
GRI 407: 结社自由与集体谈判	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（六）供应商管理
	议题专项披露	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本 （六）供应商管理
GRI 408: 童工	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本 （六）供应商管理
	议题专项披露	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商 五 其他 ESG 信息披露（五）以人为本 （六）供应商管理
GRI 409: 强迫或强制劳动	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
	议题专项披露	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员 公司对所有安保人员均进行尊重人权相关培训。
GRI 410: 安保实践	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（四）社区共生
	议题专项披露	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点 四 万物云共同发展计划（四）社区共生
GRI 413: 当地社区		413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点 未涉及对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点。

披露项目内容		索引
GRI 416: 客户健康与安全	GRI 103: 管理方法披露	四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
	议题专项披露	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估 四 万物云共同发展计划（二）健康与安全
		416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件 本年度，公司未发生涉及服务的健康与安全影响的违规事件。
GRI 417: 营销与标识	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（四）合规运营
	议题专项披露	417-1 对产品和服务信息与标识的要求 五 其他 ESG 信息披露（四）合规运营
		417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件 五 其他 ESG 信息披露（四）合规运营
		417-3 涉及市场营销的违规事件 本年度，公司未发生涉及市场营销的违规事件。
GRI 418: 客户隐私	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（四）客户服务
	议题专项披露	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉 本年度，公司未发生与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉。
GRI 419: 社会经济合规	GRI 103: 管理方法披露	五 其他 ESG 信息披露（四）合规运营
	议题专项披露	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规 本年度，公司未发生重大违反社会与经济领域的法律和法规的事件。

