

2022

環境、社會  
及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND  
GOVERNANCE REPORT

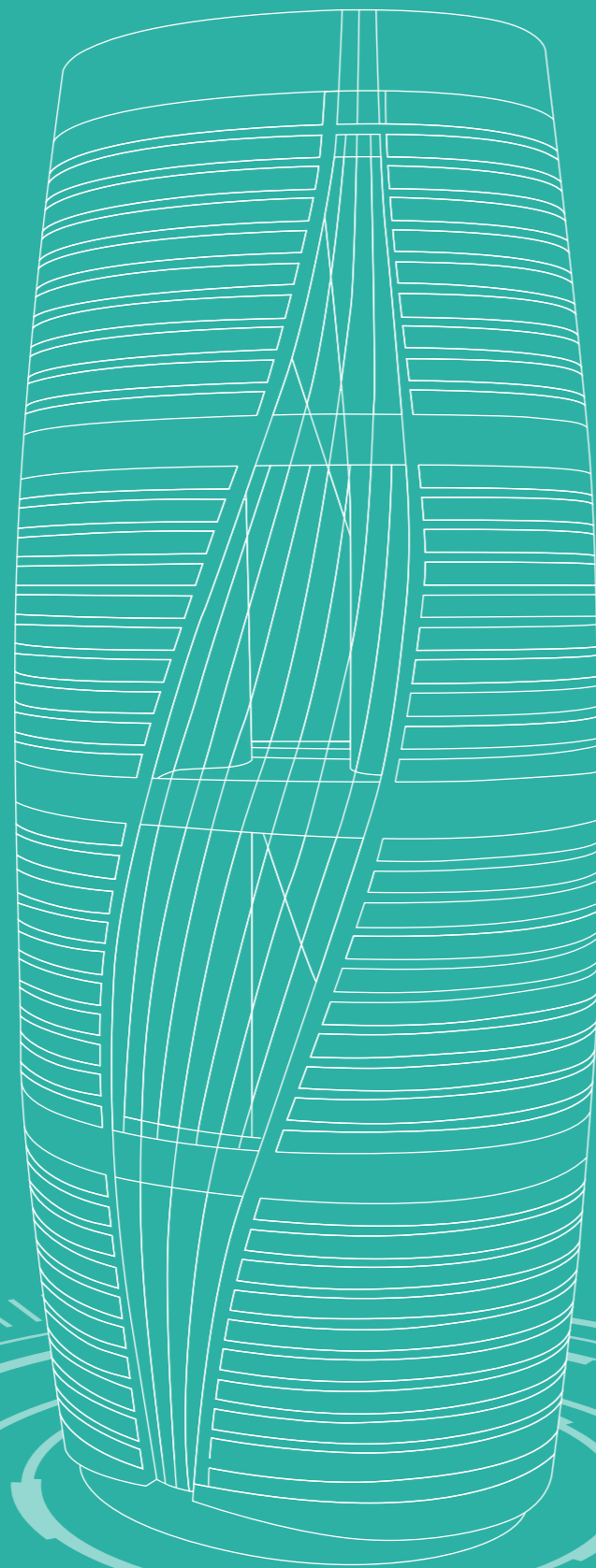


# 目錄

## CONTENTS

01 / CEO 致辭  
03 / ESG 兩大豐碑  
05 / 數讀：2022 年 SOHO 中國  
07 / 可持續發展亮點概覽

121 / 關於本報告  
122 / 指標索引表  
127 / 報告鑒證  
129 / 讀者意見回饋



### 01 使命感 根植ESG基因 / 11

13 / 合規穩健經營  
19 / 可持續發展管理  
29 / 傾聽利益相關方聲音

### 02 責任感 夯實綠色本色 / 35

38 / 完善環境管理  
43 / 應對氣候變化  
50 / 創造綠色健康空間  
60 / 倡導綠色租賃

### 03 專業感 提供品質服務 / 63

65 / 保護客戶權益  
73 / 優化客戶體驗

### 04 協同感 打造共贏生態 / 77

79 / 共建品質供應鏈  
81 / 推行責任供應鏈

### 05 歸屬感 建立韌性組織 / 83

86 / 保障員工權益  
89 / 營造包容文化  
91 / 暢通成長通道  
99 / 增進健康福祉  
108 / 回應員工關注

### 06 幸福感 心系社群發展 / 109

112 / 連結社區  
117 / 振興鄉村  
120 / 篤行公益

# CEO 致辭

## 2023，我們在服務中前進

2022 年是極不平凡、極不尋常、極不容易的一年。疫情反復、需求不振、房地產交易和租賃市場低迷、投資者信心嚴重不足等導致了整體經濟下行。這是我們從未有過的艱難局面。

先賢告訴我們：磨難是對人的精神品質最好的考驗。黑夜過後將是黎明。在磨難的洗禮中，我們更加團結、更加友愛、更具韌性，讓我們更加懂得服務的重要性。我們依舊積極響應聯合國 2030 可持續發展議程「建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區」的號召，與股東、客戶、員工、合作夥伴等利益相關方攜手共進，共同探索「設計、建造並運營高品質的生活空間的新模式」，追求與環境、社會的可持續發展，讓更多美好相聚。

**在過去的一年裡，我們團結一致，逆勢前進。**2022 年，我們將「綠色低碳」和「以人為本」理念融入建築全生命週期管理，倡導綠色租賃、打造健康、高品質樓宇。完成了 11.8 萬平方米的新簽面積，迎來 164 家新客戶的青睞，並與 46 家新簽客戶簽訂《綠色租約倡導合約》；完成了 9.5 萬平方米的續租、擴租，穩住了老客戶的信任。

**在過去的一年裡，我們克服困難，堅守陣地。**我們始終堅持「以客戶為中心」的原則，即使在那些不得不保持靜默的日子裡，物業員工們仍然在工程、安保、環境、客服的崗位上發熱發光，確保每座大樓的正常運轉，竭盡所能為客戶提供服務解決問題，築起一道道讓人心安的城牆，靜候著“復工、複產、複市”的笛聲，等待著重啟和新生。

**在過去的一年裡，我們修煉自己，積蓄力量。**去年，公司繼續推進“以人為本”的理念，組織了 1,500 多場職業培訓。此外，我們還拓展了學習的廣度和深度，幫助大家打開視野，瞭解最前沿的技術。疫情期間，我們始終把員工健康放在首位，備足了醫療防護用品、藥品等，以備不時之需。公司還組織大家一起讀書、一起健身、一起下廚，始終保持著健康的體魄和樂觀的心態。去年，員工敬業度位列蓋洛普全球 86 百分位。

**在過去的一年裡，我們肩負責任，追求可持續發展。**2022 年，我們 24 個項目的總能耗對比國標節約 1.35 億度，節能率達 34%，減碳 11 萬噸。去年 11 月，全球最具權威的評級機構明晟（MSCI）將 SOHO 中國 ESG 評級上調至 AA，這是中國大陸地區地產公司獲得的最高評級，也是對公司在節能減碳、綠色建築、社區投資、員工關愛、企業管治等方面工作的高度肯定。

**在過去的一年裡，我們不忘奉獻，回饋社會。**在城市，SOHO 人積極投身到公益組織、社區、街道的各項公益活動中，貢獻自己的力量，累計志願者服務時間超過 4,200 個小時。在山村，SOHO 中國基金會資助的“養正幼稚園”欣欣向榮，去年夏天迎來了第一批畢業的小朋友，“百草園”正式投入使用。年底，投入人民幣 2,000 萬元的“養正圖書館”已經落成，同事們捐贈的新書也擺上了書架。

充滿期待的 2023 年已經開啟。春天的腳步近了，萬物復蘇。市場漸漸暖起來了，租賃的曲線開始觸底反彈。客戶的信心回來了，辦公樓慢慢恢復了以往的熱鬧。經歷過特殊的歲月，我們才更懂得“常態”是多麼寶貴。

大道至簡，實幹為要。我們將願意為他人和社會服務的心貫穿始終，我們在全身心服務的過程中體現自我價值、釋放自我的才能，共同鑄就 SOHO 中國的價值。我們將繼續在「韌性發展、以人為本、感恩回饋、價值驅動、綠色低碳」五大維度中做出努力，推動產業打造 ESG 永續價值鏈。

展望未來，前進的路上會有霞光滿天，也會有困難險阻。我們只有通過不斷突破自我，打破部門間的隔閡，為同事、為客戶、為社會、為周圍的每個人去服務，我們才能像奔流著的水一樣，在服務的道路上永遠向前。

SOHO 中國聯席 CEO

徐晉 錢靈

# ESG 兩大豐碑

SOHO 中國從資本市場主流 ESG 評級體系中汲取重要的行業見解與最佳實踐思路，有效分配公司資源開展提升工作，推動重塑企業戰略及信息披露體系，增強公司應對 ESG 風險能力，為利益相關方創造更多可持續價值。

博觀而約取，厚積而薄發。2022 年，SOHO 中國斬獲兩大全球最具權威性的 ESG 評級機構認可，ESG 表現躍進行業第一梯隊。

## MSCI (Morgan Stanley Capital International, 即明晟公司)<sup>1</sup> ESG 評級升至 AA 級

MSCI ESG 評級根據公司所處行業及經營業務特徵，對企業在環境責任 (E)、社會責任 (S) 及公司治理 (G) 方面風險暴露及風險管理水準作出公允評估，繼而幫助投資人更全面地瞭解企業長期綜合價值。2022 年，SOHO 中國 MSCI ESG 評級升至 AA 級<sup>\*</sup>，也是截至 2022 年中國大陸地區房地產行業獲得的最高評級。本次評級躍升得益於 SOHO 中國在 ESG 管理長期投入及穩健落地，尤其在節能減碳、綠色建築、綠色租賃、人力資本發展及公司管治方面制定了扎實的管理體系，並以優於同行的績效表現得到了評級機構充分肯定。



<sup>1</sup> MSCI 公司是美國著名指數編制公司，MSCI 指數的研究成果具有客觀性、公正性、實用性、參考性以及公開性等特點，其評級結果是投資人進行股權投資的重要參考依據。

\* 截止 2022 年 11 月底，在中國大陸、香港及台灣地區，MSCI 共計公開 777 家企業 ESG 評級結果，其中獲評 AA 及以上評級結果的企業約佔 4.4%。

## 全球房地產可持續性標準<sup>2</sup> (GRESB) 四星評級

GRESB 以投資者和廣大行業關注的實質性議題為指導，通過嚴謹、公開的方法論，根據經審核的數據來衡量企業相對於同行的 ESG 表現。2022 年，SOHO 中國以 86 分（總分 100 分）獲評 GRESB 四星評級，在 6 家中國地區同類型企業中位列第一。SOHO 中國在管理層面，包括領導力、戰略、政策、風險管理和利益相關方參與等表現均優於同行；在績效層面，包括能源、溫室氣體、廢棄物、水和建築認證等表現以穩健的向好趨勢處於行業領先地位。



<sup>2</sup> 全球房地產可持續性標準 (GRESB) 是國際權威的房地產可持續發展評估體系，該評級除了關注單體建築項目本身，還從企業整體層面評估全球房地產企業管理和經營是否符合可持續發展理念，其專業、全面的特點廣受地產基金、開發商和房地產投資者等機構的認可和應用。

76.4%  
物業平均出租率

412.7 萬平方米  
物業服務管理面積

9 個  
LEED 認證

111,684 噸  
溫室氣體減排量

3,677 人民幣 萬元  
全年租金減免費用

4,231 小時  
員工志願者服務

1,775 人民幣 百萬元  
營業收入

43%  
淨負債率

90%  
經認證建築資產價值佔總資產價值的比例

33.6%  
節能率

98.4 分  
客戶滿意度

86 分位  
員工滿意度高於全球參評企業

92 萬平方米  
可租賃物業面積

81%  
租賃業務毛利率

223.6 萬平方米  
認證建築總面積

1.4 億度  
全年節能總量

100%  
《供應商綠色採購及可持續  
供應鏈承諾書》簽署率

77 分位  
員工淨推薦值 (NPS) 高於  
全球企業

4 個  
綠色建築運行標識認證

8 個  
WELL HSR 認證

21.7 小時  
員工平均受訓時數

3,006 人民幣 萬元  
集團及關聯公司社會捐贈額

經濟發展

環境責任

社會責任

數讀：2022 年 SOHO 中國

# 可持續發展亮點概覽

## 築造零碳標杆，擘畫低碳創新之路

自 2021 年起，SOHO 中國以「養正零碳圖書館」作為公司響應國家「雙碳」戰略的試點先行項目，以打造中國第一個「零碳圖書館」為目標，積極探索零碳技術創新，運用多項國際領先的建築技術，如被動式門窗及保溫、光伏發電、高效空調、新風熱回收、雨水收集、建築智能系統等，為未來持續佈局零碳運營、零碳建築奠定基礎。2022 年，「養正零碳圖書館」順利落成，並獲得多項國際或國內建築認證殊榮，包括：2022 年 6 月底，獲得中國建築節能協會授予的「零能耗建築認證」；2023 年 1 月底，獲得國際 WELL 建築研究院授予的 WELL 健康 - 安全評價認證 (WELL HSR)；LEED 鉑金級認證已進入最終審核階段，預計 2023 年上半年將獲得認證。

此外，SOHO 中國為此項目搭建了零碳運營管理平台，以數字化系統賦能圖書館零碳及負碳運營，致力於探究以碳中和為導向的數字化實施路徑，構築 SOHO 中國在碳管理方面的行業領導力。未來將基於實際運營管理數據，申報相關零碳建築認證。



中國建築節能協會授予的「零能耗建築認證」及獎杯



WELL HSR 認證證書

## 以人為本，打造綠色健康的品質空間

SOHO 中國一如既往地貫徹可持續發展方針，將綠色低碳健康的發展理念全面滲透到建築設計、施工建設和運營管理的全生命週期中。2022 年，SOHO 中國旗下 8 個物業管理項目榮獲 IWBI (國際 WELL 建築研究所) 授予的 WELL HSR 健康安全評價認證，這是 SOHO 中國可持續發展路徑中繼綠色建築認證發展後的新的里程碑式卓越成果，標誌著 SOHO 中國對高品質運營要求的迭代升級。

### 關鍵績效

8 個

WELL HSR 認證項目

156.2 萬平方米

WELL HSR 認證建築總面積



古北 SOHO



麗澤 SOHO



SOHO 天山廣場



望京 SOHO



外灘 SOHO



光華路 SOHO II



SOHO 復興廣場



前門大街

WELL HSR 認證證書

## 微光成炬 心手相牽

2022 年疫情反復，北京、上海 SOHO 中國大部分項目先後經歷了嚴格的封控管理。在北京、上海相關地區實行封控管理、物資相對緊張之際，SOHO 物業人仍堅守在工程、安保、環境、客服的每個崗位上，沒有卸下身上的責任，確保每座樓宇的安全運轉，回應客戶各類「非常規要求」，竭盡全力釋放自身的光芒，匯聚起希望的曙光，築成了一道道抗疫的屏障。

此外，SOHO 中國根據實際情況對於有實際困難的客戶給予延緩租金繳納、提供疫情補貼等扶持政策，主動擔起時代責任，紓解客戶經營負擔。



疫情期間，SOHO 物業人堅守崗位

### 關鍵績效

**3,677** 人民幣 萬元

年度租金減免費用

**1.9** 人民幣 億元

延緩客戶租金繳納費用

## 提升雇主品牌形象， 驅動人才共鳴

SOHO 中國堅持提升雇主品牌形象，重視員工滿意度建設，以吸引更多高素質人才。自 2021 年起，SOHO 中國每年聘請蓋洛普諮詢公司開展員工滿意度調查，以開放、主動的態度正視員工的需求、感受以及公司運營管理的不足，進而改善管理體系，創造更為積極、包容、團結的公司文化。2022 年，本公司增設對淨推薦值（NPS）、職業健康與安全及商業道德方面調研，員工滿意度整體得分較 2021 年提升，居行業領先地位。

### 關鍵績效

**4.6** 分

2022 年員工滿意度整體得分  
(滿分 5 分)

**0.88%**

較上年度提升

**86** 分位

高於全球參評企業

**88** 分位

高於中國參評房地產企業

**4.6** 分

2022 年員工淨推薦值（NPS）得分  
(滿分 5 分)

**77** 分位

高於全球參評企業





# 01

## 使命感 根植 ESG 基因

SOHO 中國關注長期價值創造，將 ESG 基因根植於企業文化與自上而下的業務決策過程，持續優化企業管治、強化風險防控、回應多元利益相關方期望，以此創造合規穩健的經營環境，持續提升公司長期競爭力、生產力和經營韌性。

### 本章所涉及的 重大可持續發展議題

- 企業管治
- 風險防控
- 利益相關方溝通
- 合規運營
- 商業道德
- 負責任的稅收管理

### 本章所響應的 SDGs





## 合規穩健經營

SOHO 中國堅持穩健經營策略，嚴守財務紀律，恪守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國企業所得稅法》等法律法規，積極響應資管機構監管條例，規範公司治理，依法合規履行稅收責任和承擔稅收義務，讓公司發展行穩致遠的同時貢獻國家建設和社會發展。

## 規範公司治理

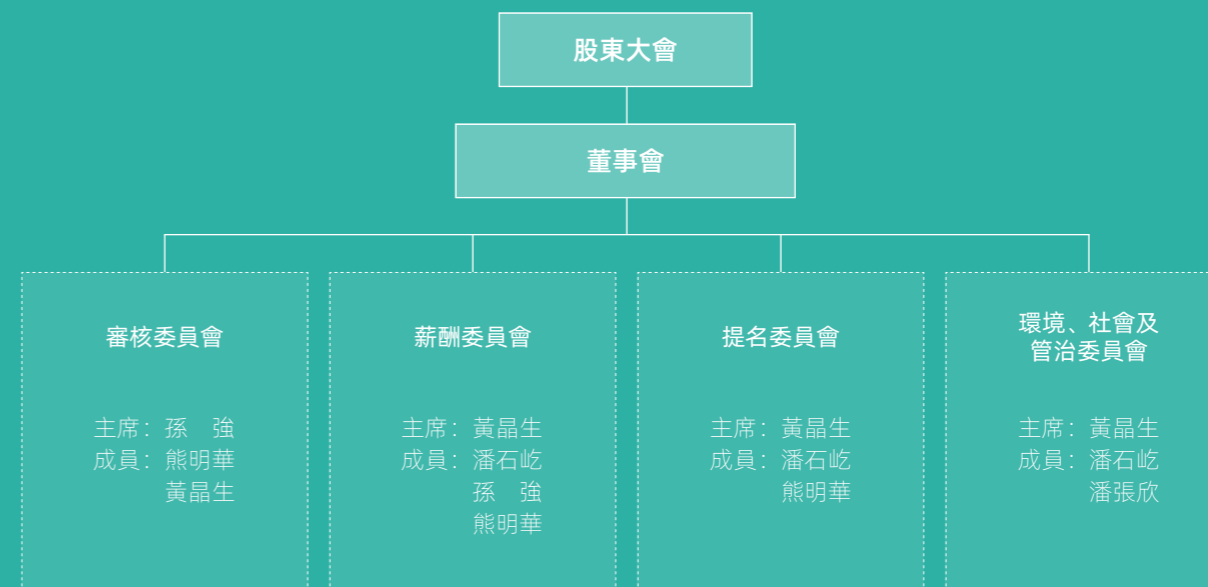
SOHO 中國嚴格參照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》之附錄十四《企業管治守則》，將企業管治與 ESG 事宜作為規範公司治理的重要一環，重視董事會獨立性與多元化，營造健康的企業文化，不斷提升管治素質，維持利益相關方對企業的信心。

### 公司治理解釋

SOHO 中國董事會由七名董事組成，包括四名執行董事、三名獨立非執行董事。董事會成員具有經濟、財務、金融、建築、物業和租賃等領域專業知識和經驗。由董事會就制定發展戰略、開展公司治理進行檢討和建議，推動公司目標實現，監督和審視業務活動及管理層表現，致力實現並保持有效的公司治理。

董事會下設的審核委員會、薪酬委員會、提名委員會和環境、社會及管治「ESG」委員會定期向董事會匯報，協助董事會履行管理及監督職責，致力於提升運營透明度、保障利益相關方權益。同時，本公司視股東大會為重要事件，依法保障股東大會正常召開和行使職權，確保董事和管理層與股東之間及時就公司業務進行有效交流。

報告期內，本公司共召開股東大會 1 次，董事會會議 4 次。



SOHO 中國公司管治架構

### 董事會多元化與獨立性

SOHO 中國相信董事會多元化對企業發展和綜合價值創造至關重要。本公司制定《SOHO 中國董事會多元化政策》，始終堅持用人唯才的原則，要求提名委員會在提名董事的委任及續任時要考慮包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗等因素，以此推動實現公司多元化和包容性。

本公司視獨立性為公平及客觀的關鍵。提名委員會負責評估所有獨立非執行董事的獨立性，並確認相關人員符合香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》所載有關獨立性的準則，確保為董事會引入背景多元的專業人才，為公司治理注入更廣泛的經驗及視野。

### 關鍵績效

2022 年，本公司董事會成員中：

5 人  
男性  
71.4%  
佔比

2 人  
女性  
28.6%  
佔比

## 管控企業經營風險

SOHO 中國將「誠實」作為企業文化支柱之一，重視誠信經營，致力於成為值得信賴的合作夥伴。本公司持續提升風險處置能力，公司完善企業經營風險防線，完善相關處置措施，根植風險理念，做到事前有效預防、事中及時響應、事後高效處置。

### 經營風險防範

SOHO 中國建立了一個具有明確職責等級及報告程序的風險管理架構，充分發揮集團管理層、審核委員會、董事會在公司風險治理中的作用，將風險管理系統有機融入企業核心業務運營中。

- 董事會負責監督本公司風險管理及內部監控系統的運行情況，並透過審核委員會進行回饋。審核委員會協助董事會履行其監督及企業管治職責，對公司合規風險管理進行內部監控。公司內部審計部門定期向審核委員會報告，以對風險管理職能的成效提供獨立保證。
- 風險管理及內審部門制訂統一的風險制度及風險評估標準，對於已經發生的風險，跟進風險問題整治的進展，並定期向審核委員會及其他委員會匯報對有關風險的綜合意見。
- 各運營單位識別可能影響實現業務目標的風險，並分析及評估有關風險的重要性，對於已有的監控措施評價其有效性，確保所制定的處理方案可以行之有效的規避風險。在這一過程，SOHO 中國依據了《ISO 31000: 2018 風險管理指南》對公司業務流程進行風險評估，綜合考慮了公司未來經營發展方向、交易頻率、相關金額因素進行重要風險識別與排序。根據風險點類別，採取合理的處置方式，並持續關注監管風險處置進展。



SOHO 中國業務環節風險評估流程

### 商業道德風險控制

SOHO 中國致力於實現維持較高的商業道德及企業管治標準，以誠信和公平的態度經營所有業務。對外公佈《SOHO 中國廉潔準則及商業道德管理政策》《SOHO 中國投訴舉報處理政策》《SOHO 中國公平待客及營銷管理政策》等管理制度，督促公司董事會成員、全體員工和供應商及承包商嚴格遵守。

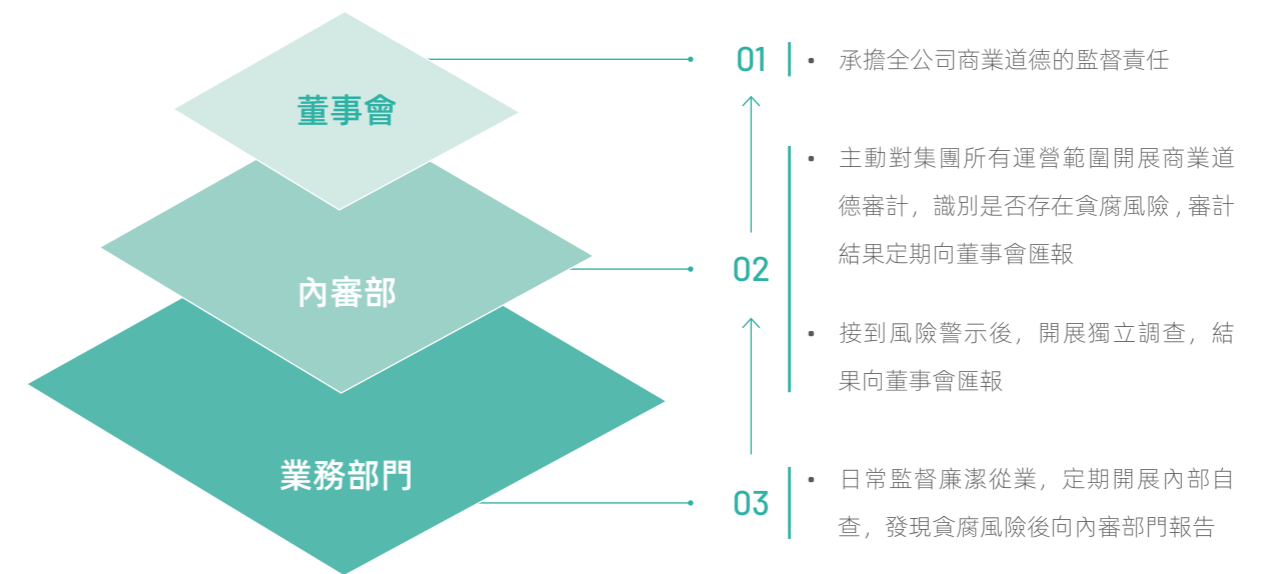
#### 反貪污

本公司要求所有員工遵守防止賄賂相關法例，維持高標準的廉潔準則，明令禁止收受利益，對提供利益、建立合作夥伴關係等商業行為做出規定，並要求員工避免出現職務侵佔、以權謀私、挪用公款、弄虛

作假等違反商業道德的行為。對於具有較輕過失的員工按照《SOHO 中國員工手冊》予以處理。

同時，公司完善「董事會 - 內審部 - 業務部門」商業道德管治三道防線，嚴格落實商業道德風險管理。每年對物業運營、採購、租賃、財務等重點風險領域開展內部審計，持續關注反貪污風險。2022 年度，SOHO 中國將佔合併財務報表對應項目 91% 的業務收入納入內部審計範圍，確保所有運營項目按照最高的商業道德標準進行運營管理。

報告期內，本公司未發生貪污腐敗相關訴訟案件。



SOHO 中國商業道德管治三道防線

### 關鍵績效

13 次	62 項	0 項	8 項	54 項
開展定期、不定期廉潔從業檢查共計	全年風險審計發現共計	高風險等級	中風險等級	低風險等級

2022 年，所有審計發現已完成整改閉環管理。

• 投訴舉報

本公司鼓勵所有公司員工以及與本公司有往來的供應商及合作夥伴對與本公司有關的可疑或實際不當行為提出舉報。公司對接獲的一切舉報資料予以保密，並承諾對如實、恰當舉報的人員予以公平對待，避免其遭受不公平解僱、迫害、不當紀律處分或遭到報復與不利對待。

接到舉報後，公司內審部會先行識別舉報內容是否與商業道德相關，如相關，會聯繫舉報人獲取相關證據，並闡明舉報人保護政策。舉報一旦受理，內審部會開展獨立調查，並將調查結果回饋給利益相關方上級領導及董事會，董事會作出處置追責後，內審部會將處置結果回饋給舉報人，確保舉報閉環。

報告期內，公司未發生涉及貪腐或違反商業道德的舉報事件。

• 競爭行爲

本公司及所有員工嚴格遵守一切適用的競爭與反壟斷法規，旨在保障自由競爭，避免參與操控價格、集體抵制或瓜分市場的安排，避免與競爭對手交換影響競爭的敏感資料，避免對顧客或供應商實施限制，避免濫用市場主導地位。

報告期內，本公司未涉及任何關於不正當競爭行爲的法律訴訟。

• 商業道德培訓及宣貫

針對審計發現的 ESG 風險及法律意識薄弱問題，本公司面向員工、兼職員工和承包商開展了覆蓋內幕交易與反貪腐內容的商業道德培訓，面向高級管理人員開展內幕交易、證券法等普法培訓。參訓人員均須通過 SOHO 中國員工職業商業道德培訓測試。

舉報郵箱地址：neishen@sohochina.com

舉報電話：86-010-5878-8557

來信地址：中國北京市朝陽區朝外大街  
乙 6 號朝外 SOHO A 區 11 層  
SOHO 中國有限公司內審部收

郵編：100020

關鍵績效

2 次

2022 年，本公司開展商業道德及反貪腐培訓

100%

參與培訓員工覆蓋率為

95%

參與相關培訓的供應商簽約合同金額為 SOHO 中國 2022 全年總額的

› 輿情風險管理

本公司建立了一套高效、實時的輿情監測機制，確保企業輿情在第一時間匯報給相關決策管理人員，及時被響應。公司的輿情監測網絡覆蓋全媒體類型、境內外地區，覆蓋的行業、數量和標籤持續更新與擴充，關鍵詞管理不斷優化，讓公司處在 24/7 的輿情監測中。

- 日常輿情監測：設立每日媒體監測日報收集日常媒體報道，以新聞簡報形式匯報至公司管理層，以便及時掌握輿情走向；
- 突發輿情及危機管理：建立負面信息反饋流程及危機公關應對流程，對於重點負面輿情及負面新聞實施「前期發現-預警-中期追蹤-後期分析總結」流程，間隔 8 小時、12 小時、24 小時、48 小時、72 小時及更長時間向管理層進行報告。面對問詢，提前制定回應策略，高效管理負面輿情。

知識產權保護

SOHO 中國一向重視知識產權保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，嚴格開展知識產權保護，避免侵權行為發生。

- 嚴格品牌標識規範：制定詳細的品牌標識的使用規範和執行要求，嚴格規範總部、各子公司及分公司的廣告宣傳活動；
- 優化商標管理：建立法律管理平台，系統進行商標管理，及時更新商標信息和狀態，從而有效管理商標；
- 第三方知識產權保護：將關於軟件開發、方案設計的著作權等知識產權及潛在利益糾紛侵害的條款約定納入與第三方簽署的合同中，在重大合同中以保密合同的方式完成供應商保密事項申明。

報告期內，SOHO 中國未發生知識產權等相關的法律訴訟。



# 可持續發展管理

SOHO 中國一直致力於完善 ESG 價值理念，將其與企業經營、政策規劃與品牌塑造相融合，希望為中國二零三五遠景規劃與聯合國 2030 可持續發展議程做出貢獻。

## ESG 價值理念

SOHO 中國的企業願景是「堅持獨特創新的建築理念，建造符合時代精神的建築」。在品味、創新、時尚與時變化的時代，本公司積極響應聯合國 2030 可持續發展議程中「目標 11：建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區」的號召，以韌性發展、以人為本、感恩回饋、價值驅動、綠色低碳為可持續未來的五大重要支柱，設計、建造並運營高品質的生活空間，向世界傳遞「SOHO 中國時代精神」。

經濟	增強企業運營韌性，以穩健的效益增長回饋利益相關方。
員工	擁抱誠信、團結、創新，打造多元共融且領先行業的專業化團隊。
社會	打造高效的公益體系，持續提升社會影響力。
環境	追求自然、人、建築和諧統一，探索綠色低碳發展。
夥伴	建立長遠夥伴關係，推動 ESG 價值傳遞。



## ESG 治理進展

SOHO 中國通過不斷完善的可持續管理架構與政策，提升企業治理透明度，為企業穩健經營與可持續目標穩步落實予以保障，力求實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

### 可持續發展管理架構

爲了更好的幫助公司在市場中建立良好聲譽、增加發展韌性，SOHO 中國完善 ESG 管理架構，並在公司內部下發《ESG 管理及考核辦法》，推動全體員工範圍內 ESG 工作目標設定與年度考核。全體員工的 KPI 均與公司 ESG 管理相關，員工所分配到的 ESG 相關 KPI 得分

與是否參加 ESG 相關培訓均爲年度 ESG 考核項，並在全公司運營範圍內對於 ESG 表現有突出表現的個人及團隊給與通報表彰及物質獎勵，鼓勵全體員工積極爲公司的可持續發展貢獻自己的力量。

### SOHO 中國可持續發展績效相關內部表彰獲評理由及團隊

表彰團隊	表彰理由
養正圖書館建設團隊	建設養正圖書館，完成零碳關鍵技術的施工和安裝
SOHO 天山廣場資管團隊	SOHO 天山廣場獲得建築運營階段「二星級綠色建築標識證書」，並獲得上海市長寧區綠色建築示範項目獎金
ESG 工作組	GRESB 2022 年度評級結果提升

2022 年，SOHO 中國邀請第三方專業機構爲全體員工開展 ESG 專題培訓，內容涉及 ESG 發展趨勢、環境責任、社會責任及管治方面規劃及目標解讀等，提升公司全員對 ESG 及可持續發展事務的意識及參與度，培訓覆蓋度達 100%。2022 年，公司向全體員工下發 ESG 參與度調研問卷，以更好的了解員工日常工作或績效對於 SOHO 中國各項 ESG 議題的貢獻。

## SOHO 中國 ESG 管治架構

**董事會** SOHO 中國董事會重視 ESG 相關事宜的管治，負責對監管統籌 ESG 工作事宜，聽取並批准 ESG 委員會相關建議，確保業務決策過程中納入 ESG 方面的考量。

**ESG 委員會** SOHO 中國對外公佈《環境、社會及管治委員會——職權範圍書》，在董事會設立 ESG 委員會，其成員由董事會委任，黃晶生先生擔任 ESG 委員會主席。ESG 委員會負責就 ESG 事宜向董事會匯報，並監察本公司環境、社會及管治願景、策略、目標及政策的制定和實施。

**ESG 工作組** 各職能部門成員組成的 ESG 工作組由 ESG 委員會直接領導，是 ESG 項目執行層，推進環境、僱傭與勞動、可持續採購、產品與客戶、反貪污、社區投資工作的開展和落實。各工作組負責完善內部管理機制，明確監管責任和工作目標，爲 ESG 工作落地提供指導性辦法，嚴格規範和有效管理 ESG 各項事務，定期向 ESG 委員會進行匯報。

### ESG 管治架構



SOHO 中國 ESG 管治架構

### 可持續發展政策

SOHO 中國目前有 13 項可持續發展相關政策，於公司官網 (<https://esg.sohochina.com/>) 進行公開發佈，

接受公眾審閱監督。2022 年，本公司修訂 6 項政策，以提高在運營、採購、僱傭等環節的適用性。

#### 管治

《SOHO 中國 ESG 委員會職權範圍書》

《SOHO 中國廉潔準則及職業道德管理政策》

《SOHO 中國董事會多元化政策》

《SOHO 中國投訴舉報處理政策》

#### 環境

《SOHO 中國環境管理政策》

《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》

《SOHO 中國生物多樣性保護政策》

《SOHO 中國綠色健康建築政策》

《SOHO 中國綠色租賃政策》

#### 社會

《SOHO 中國公平待客及營銷政策》

《SOHO 中國僱傭與勞動準則管理政策》

《SOHO 中國社區投資管理政策》

《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》



## 董事會 ESG 聲明

可持續發展對 SOHO 中國永續經營至關重要。SOHO 中國董事會是本公司 ESG 事宜的最高負責及決策機構，竭力將 ESG 治理策略方針與公司發展保持一致。

董事會在 ESG 事宜中擔當領導角色，負責 ESG 監管、管理方針及策略、目標檢討、識別評估和管理 ESG 風險，在會議中為公司可持續發展事務提供指引並就 ESG 委員會匯報的重要事宜進行審閱批核。本公司高度重视利益相關方期望，定期與利益相關方溝通，以釐定 ESG 議題對公司的重要性，進而及時調整可持續發展戰略與目標。

董事會授權 ESG 委員會履行職責監察可能影響公司業務或運作、股東與其他利益相關方的 ESG 相關職責。該委員會每年至少舉行一次會議，並向董事會報告最新情況以供檢討。2022 年，ESG 委員會在各利益相關方間開展 ESG 議題的重要性評估，確定本公司 ESG 核心議題，其中產品與質量安全、員工安全與健康、員工發展與培訓受利益相關方關注度增加，公司積極應對相關變化，並經董事會審閱，確保 ESG 管理的有效性。本報告詳盡披露 SOHO 中國 2022 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2023 年 3 月 23 日由董事會審議通過。

2022 年，ESG 委員會召開 2 次會議，並通過 SOHO 中國運營協同平台（OMS）啓動或制定可持續發展項目，設置明確的項目時間節點及預期成果物，實現各項目閉環管理。本年度 ESG 委員會討論的重要議題包括：

- **環境責任：**推進 WELL HSR 認證項目；優化廢棄物數據管理機制；
- **氣候變化與碳中和：**規劃碳中和戰略；
- **租賃服務：**制定《綠色租約倡導合約》及《綠色租賃指引》；設立綠色租賃工作組；
- **僱傭與勞動準則：**優化員工滿意度提升及員工滿意度問卷（納入淨推薦值、職業健康與安全相關問題）；
- **客戶關係：**優化客戶滿意度調查（納入第三方淨推薦值調查）；
- **供應鏈管理：**更新供應商履約評估表（納入 ESG 評估指標）；
- **商業道德及反貪污：**開展商業道德及反貪污內部審計；開展全員商業道德及反貪污培訓；
- **ESG 治理：**完善 ESG 風險管理體系。

## ESG 風險管理

SOHO 中國關注企業經營環節中的 ESG 風險，並致力於將風險轉化為機遇，產生積極影響。

### ESG 風險管理架構

2022 年，SOHO 中國在原有風險三道防線基礎上建立了具備明確職責及報告程序的 ESG 風險組織架構。

- 董事會負責監督 ESG 風險管理和內部監控系統的設計、實施和監察。
- 內部審核委員會持續檢討 ESG 風險管理及內部監控系統的成效，並定期向董事會匯報，協助董事會檢討 ESG 風險管理及內部監控成效。
- 各業務分部及 ESG 工作小組每年定期開展風險識別、分析及管理流程，形成含可持續發展相關風險在內的企業風險登記冊，為商業決策提供參考。



## ESG 風險與機遇識別矩陣

SOHO 中國將 ESG 風險融入企業日常風險管理，針對不同業務流程新增 ESG 風險審計點，如採購環節關注供應鏈可持續性建設、物業運營環節關注工作環境安全、租賃環節關注客戶權益保護等。通過「風險管治 - 風險識別 - 風險評估 - 風險應對 - 風險報告和溝通」實現閉環管理。

基於最近的 ESG 相關風險識別，下表對 ESG 風險概況及其應對措施進行總結，其中部分應對措施已於本報告其他章節詳述：

議題	潛在 ESG 風險 / 機遇	應對措施
<b>環境管理</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>能源管理</li> <li>資源節約</li> <li>廢棄物管理</li> <li>綠色開發</li> <li>綠色運營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不以犧牲環境為代價，將環境管理融入業務過程、戰略方向和決策制定，依法合規履行環境義務、承擔環境責任，實現環境目標，規避鄰避效應，為生產經營產生長期正面影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善環境管理制度及政策</li> <li>制定並追蹤環境管理目標及績效</li> <li>綠色建築全生命週期管理</li> <li>佈局應用能源管理平台（EMP）</li> <li>水資源精益管理與節水創新技術應用</li> <li>廢棄物減量化、資源化、無害化利用</li> <li>倡導綠色租賃</li> </ul>
<b>氣候變化</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣</li> <li>溫室氣體排放</li> <li>能源短缺</li> <li>水資源短缺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變化的動態性和不確定性帶來的物理風險和轉型風險可能導致資產減值或損失</li> <li>氣候環境變化，導致資本市場投資者情緒及預期變化，引發資產價格劇烈波動</li> <li>積極調整技術及經營結構，應對氣候變化導致的高成本監管要求，為企業穩定的投入產出打好基礎</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》</li> <li>佈局碳中和戰略，持續開展節能優化管理，持續參與溫室氣體減排交易</li> <li>氣候變化風險識別及應對</li> <li>連續多年量化及披露溫室氣體排放數據</li> </ul>
<b>品質與服務</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>商譽與品牌價值</li> <li>客戶權益保護</li> <li>服務滿意度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在國內市場率先探索綠色租賃和客戶環境健康相關措施，提供品質服務，助力品牌價值與商譽提升</li> <li>專注服務品質提升，關注並回應客戶的真實需求，持續提升客戶滿意度，維護良好的客戶關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 個項目通過 WELL HSR 認證，完善健康樓宇管理體系</li> <li>通過 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015《質量管理體系要求》認證，落實物業服務品質管理</li> <li>制定並落實《400 工作流程規範》，客戶反饋高效響應</li> <li>公平的待客及營銷管理承諾</li> <li>開展辦公室環境滿意度調查</li> <li>開展內外部客戶滿意度調查</li> <li>疫情期間，加強疫情防控，防止疫情傳播</li> </ul>

議題	潛在 ESG 風險 / 機遇	應對措施
<b>供應鏈管理</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信履約</li> <li>負責任供應鏈</li> <li>綠色採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以求真務實的企業作風，在相應的時間內保質保量完成合同約定條款，鑄造誠信履約的良好企業形象</li> <li>進行評估和篩選，改善供應商環境與社會相關績效，選擇合格有效的供應商，推動供應鏈可持續發展</li> <li>將綠色低碳理念融入採購環節，優先採購節水、節能、節材的環保產品與服務，聯通綠色生產和綠色消費環節，協同供應鏈上下游建設綠色市場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化供應商「准入 - 簽約 - 評估 - 退出」閉環管理</li> <li>發佈新版《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》，要求供應商簽署 ESG 承諾</li> <li>開展供應商 ESG 培訓</li> <li>採購綠色環保性能產品與服務</li> </ul>
<b>僱傭與勞動</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>合規僱傭</li> <li>健康與安全</li> <li>員工滿意度與留任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避免因僱傭童工、歧視事件、強迫勞動事件及侵犯員工合法權益產生法律糾紛或受到法律處罰，而影響企業形象</li> <li>關注員工工作環境的健康與安全，注重員工滿意度提升，調動員工主觀能動性，為企業創新與整體效益提升輸入不竭動力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅持依法合規僱傭，堅持同工同酬，營造包容文化</li> <li>優化選人、育人、留人措施，開展僱主品牌建設計劃</li> <li>為員工營造健康、安全的工作環境，守護員工身心健康</li> <li>開展員工滿意度調查，回應員工真實需求</li> </ul>
<b>商業道德及反貪污</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>防止貪污及挪用公款</li> <li>防止內幕交易</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>防止徇私舞弊，提高企業經營的透明度與有效性，增強利益相關方對公司穩健經營的信心</li> <li>防止內幕交易，保護市場的公平、公正和透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈《廉潔準則及商業道德管理政策》，規避違反商業道德行為</li> <li>完善「董事會 - 內審部 - 業務部門」商業道德管治三道防綫</li> <li>完善業務環節風險評估流程</li> <li>對外發佈投訴舉報渠道，實現舉報閉環管理</li> <li>加強商業道德及反貪污培訓及宣貫</li> <li>開展內幕交易相關法律培訓</li> </ul>



# 傾聽利益相關方聲音

利益相關方的聲音對於公司可持續發展至關重要。SOHO 中國積極與利益相關方溝通，將利益相關方期望與訴求作為提升 SOHO 中國可持續發展能力的重要手段。在界定和管理可持續發展議題的過程中，公司充分考慮內外部利益相關方意見。

## 利益相關方參與

SOHO 中國已經建立了利益相關方常態化溝通的機制，深入聽取政府、股東、客戶、合作夥伴、社區、員工等利益相關方的意見和建議，並借助發佈報告、電郵、電話、舉辦會議、論壇和開展問卷調查等多種渠道開展多方溝通交流。本公司將各利益相關方的關切融入公司的運營和決策中，以溝通促進 ESG 表現優化，並通過年度 ESG 報告進行公開披露，不斷提升利益相關方對公司的認可與信心。

利益相關方	訴求與期望	措施	溝通渠道
<b>股東與投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高投資回報</li> <li>降低經營風險</li> <li>保障股東權益</li> <li>保護知識產權</li> <li>資訊公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升運營效益</li> <li>完善 ESG 治理架構</li> <li>強化風險管理</li> <li>與投資者保持互信關係</li> <li>定期披露財務報告與 ESG 報告</li> <li>完善知識產權保護機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>信息披露</li> <li>公司網站</li> <li>投資者問答</li> <li>媒體及研究機構簡報</li> <li>路演</li> </ul>
<b>政府及監管機構</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規經營</li> <li>依法納稅</li> <li>能源利用</li> <li>廢棄物綜合處置</li> <li>水資源管理</li> <li>應對氣候變化</li> <li>城市更新與共建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守當地法律法規</li> <li>遵守商業道德</li> <li>定期提交監管報告</li> <li>積極納稅及回應國家政策</li> <li>全生命週期綠色管理</li> <li>積極應對氣候變化</li> <li>為區域文化、經濟功能賦能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監督檢查</li> <li>日常管理</li> <li>會議交流</li> <li>公開諮詢</li> </ul>
<b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業發展與晉升</li> <li>健康安全的工作環境</li> <li>薪酬福利與平等機遇</li> <li>打造包容的工作環境</li> <li>員工滿意度提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障勞工權益</li> <li>注重人才多元化</li> <li>打造富有競爭力的薪酬體系</li> <li>多元化培訓通道</li> <li>關注員工身心健康</li> <li>公開招聘</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工培訓</li> <li>員工滿意度調查</li> <li>投訴反饋</li> <li>定期會議</li> <li>員工溝通渠道</li> <li>績效評估</li> </ul>

利益相關方	訴求與期望	措施	溝通渠道
<b>合作夥伴及供應商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信履約</li> <li>可持續供應鏈建設</li> <li>綠色採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>真誠合作</li> <li>供應商合規審核</li> <li>簽署可持續供應鏈政策與承諾</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商培訓</li> <li>供應商評估</li> <li>會議交流</li> <li>招標及採購流程</li> </ul>
<b>客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色建築與租賃</li> <li>健康安全樓宇環境</li> <li>負責任營銷</li> <li>提升服務素質與質量</li> <li>客戶投訴意見反饋</li> <li>客戶信息與隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規銷售服務</li> <li>保障服務質量</li> <li>發佈綠色租賃指引</li> <li>通過樓宇環境健康認證</li> <li>投訴處理機制</li> <li>客戶信息保密機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查</li> <li>會議溝通</li> <li>公開質詢</li> <li>投訴反饋</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>公司官網及新媒體</li> </ul>
<b>社區</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區建設</li> <li>鄉村振興</li> <li>公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦豐富社區活動</li> <li>彌合教育鴻溝</li> <li>扶持鄉村振興</li> <li>開展社會援助</li> <li>倡導員工投身志願者活動</li> <li>回饋社會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共 / 社區活動</li> <li>志願者活動</li> <li>公開質詢</li> <li>媒體溝通</li> </ul>

## 重大性議題界定

2022 年，SOHO 中國參照香港聯合交易所有限公司最新版《環境、社會及管治報告指引》和全球可持續發展標準委員會 (GSSB) 發佈的《可持續發展報告標準》(GRI Standards)，委托獨立顧問機構開展深入的利益相關方調研活動，旨在為 ESG 報告和公司範圍內 ESG 策略提

供有效信息。此外，本公司今年進一步擴大整體調研樣本量（從去年 266 份增至今年 334 份），更多聽取外部利益相關方對公司可持續發展的期望與要求，指導公司可持續管理進一步優化。

### 重大性議題識別流程

#### 01 議題識別

參考 GRI Standards、聯交所 ESG 指引及國內外主流 ESG 評級框架，行業政策分析、同行對標，2022 年形成涵蓋 27 個 ESG 議題的議題庫。

#### 02 議題重要性評估

為了更好瞭解利益相關方期望，本公司通過獨立第三方顧問對更大樣本容量的利益相關方進行問卷調查，包括普通員工、租戶、消費者、股東及投資機構、政府及監管機構、供應商、合作夥伴、媒體 / 行業協會 / 商業組織等，邀請利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度，共回收 334 份有效問卷。

#### 03 重大性議題排序

依照實質性原則和利益相關方參與原則，根據對利益相關方和企業可持續發展的重大性對議題進行優先級排序，並以矩陣形式進行披露。

#### 04 議題審核

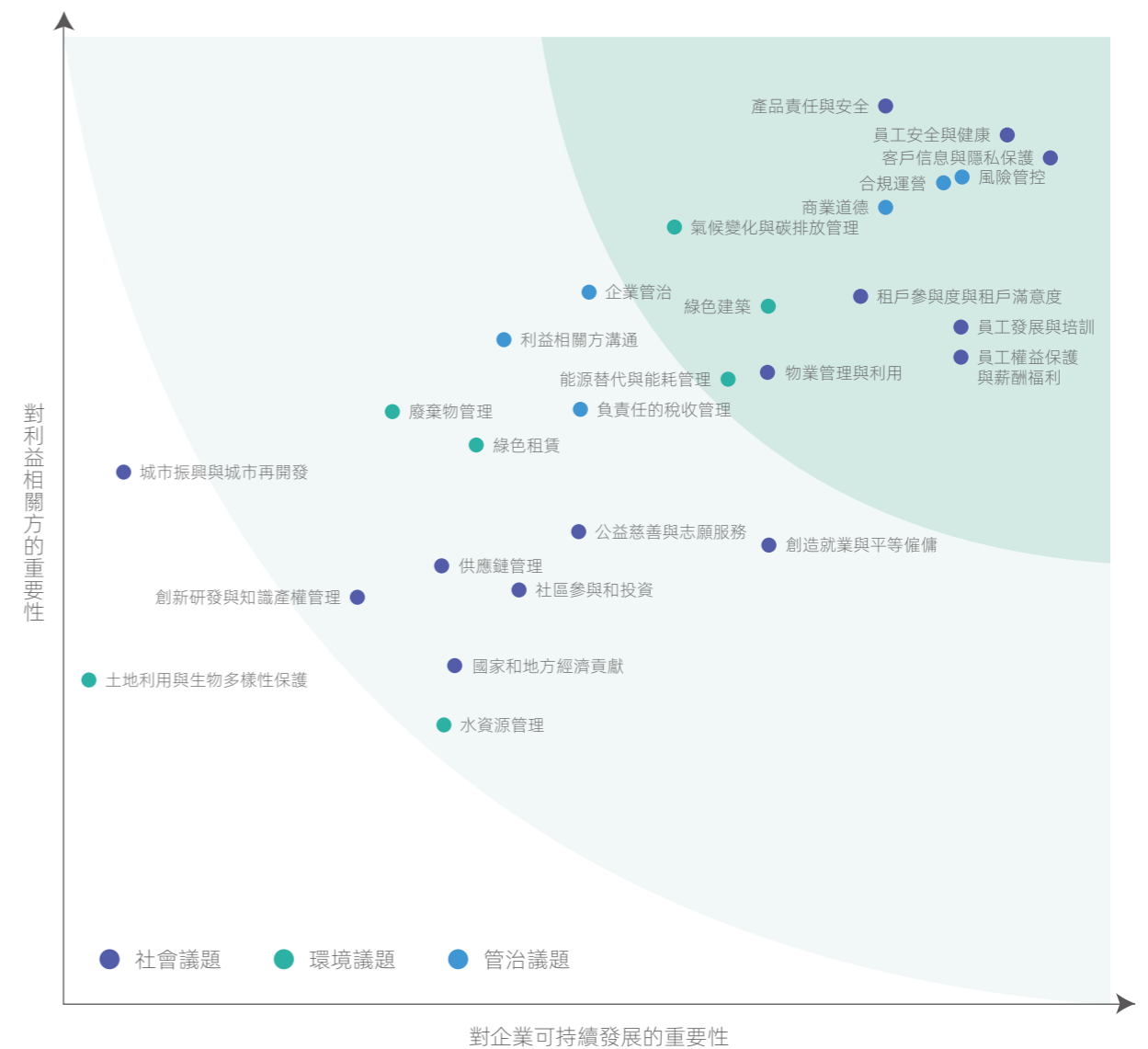
外部專家對重大性議題及排序提供建議；本公司管理層對重大性議題及排序進行審核。

### > SOHO 中國重大性議題矩陣

綜合內外部利益相關方的意見和關注事項，評估對本公司業務和社會帶來的潛在的經濟、環境、社會風險和機遇，從內外部利益相關方視角反應議題的重要性。

2022 年重大性議題矩陣共包含 27 項公司和利益相關方關注的環境、社會與管治議題：

### 重大性議題矩陣



## 2022 年 SOHO 中國高度重大性議題

<b>環境</b>	氣候變化與排放物管理	綠色建築	能源替代與能耗管理
<b>社會</b>	產品責任與安全 員工健康與安全 客戶信息與隱私保護	員工發展與培訓 員工權益保護與薪酬福利	租戶參與度與租戶滿意度 物業管理與利用
<b>管治</b>	風險管控	合規運營	商業道德

## 與 2021 年 SOHO 中國重大性議題差異調整說明

重大議題	差異	調整原因
氣候變化與碳排放管理	調整名稱	調整「應對氣候變化」名稱為「氣候變化與碳排放管理」
土地利用與生物多樣性保護		調整「降污減排與環境保護」名稱為「土地利用與生物多樣性保護」以更好的適用於房地產行業現狀
水資源管理		為多維度優化 SOHO 中國環境表現，將「能耗管理與資源節約」拆分為「水資源管理」、「廢棄物管理」及「能源替代與能耗管理」三個範疇
廢棄物管理		
能源替代與能耗管理		
租戶參與度與租戶滿意度		SOHO 中國把客戶權益放在首位，致力於為客戶提供全週期保障，調整「品質與服務」名稱為「租戶參與度與租戶滿意度」
產品責任與安全		調整「產品品質與安全」名稱為「產品責任與安全」
創新研發與知識產權管理		SOHO 中國為非製造類企業，產品研發與知識產權對企業生產經營影響較小，遂將「研發與創新」和「知識產權保護」合併為「創新研發與知識產權管理」
創造就業與平等僱傭		「合規僱傭與員工權益保護」拆分為「創造就業與平等僱傭」及「員工權益保護與薪酬福利」
員工權益保護與薪酬福利		
商業道德	除反貪腐外，公平競爭、利益衝突、舉報與投訴等均為商業道德內重要內容，調整「反貪污」名稱為「商業道德」	

重大議題	差異	調整原因
綠色租賃	新增議題	租賃與物業服務為 SOHO 中國核心業務，公司應以綠色可持續發展為目標，推廣綠色租賃理念，促進經營業務升級，遂增加議題「綠色租賃」和「物業管理與利用」
物業管理與利用		
城市振興與城市再開發		政府及監管機構對企業有促進區域發展的期望，SOHO 中國作為商業地產行業優秀企業致力於促進區域共同繁榮，遂增加「城市振興與城市再開發」、「社區參與和投資」及「負責任的稅收管理」議題
社區參與和投資		
負責任的稅收管理		
企業管治		依法合規管理能力、風險處置能力是企業永續經營的基礎，遂增加「企業管治」、「合規運營」及「風險管控」議題
合規運營		
風險管控		



# 02

## 責任感

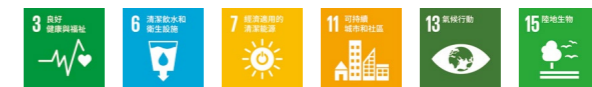
夯實綠色本色

SOHO 中國將綠色低碳理念滲透至建築全生命週期管理的同時，積極響應「以人為本」的健康訴求，評估管理氣候變化為公司業務帶來的影響和機遇，探索與各利益相關方就可持續發展緊密合作的機會，共同打造綠色、健康、舒適、具有氣候韌性的高品質樓宇。

### 本章所涉及的 重大可持續發展議題

- 氣候變化與碳排放管理
- 綠色建築
- 廢棄物管理
- 土地利用與生物多樣性保護
- 能源替代與能耗管理
- 綠色租賃
- 水資源管理

### 本章所響應的 SDGs



SOHO 中國始終秉持「品質化導向、智慧化監測、精細化管理、專業化創新」的管理宗旨，以實現「高品質、高效率、降成本」的環境目標，從環境及社會效益的角度挖掘樓宇品質提升的潛力，通過數字化技術持續精進可持續運營，始終保持對前沿技術的洞察力，擁抱專業化的管理創新，追求自然、人與建築之間的和諧共生，推動樓宇資產升值。

## SOHO 中國綠色可持續發展政策、制度一覽表

《SOHO 中國環境管理政策》	《SOHO 中國綠色健康建築政策》
《SOHO 中國生物多樣性保護政策》	《SOHO 中國社區投資管理政策》
《SOHO 中國綠色租賃政策》	《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》
《能源數據及績效管理制度》	《節能管理制度》
《公共照明管理規定》	《辦公室節能管理制度》
《長城腳下的公社設備運行及節能管理規定》	《物業代收代付業務管理制度》
《節水管理制度》	《設備設施管理平台制度》
《廢棄物管理制度》	

## 完善環境管理

SOHO 中國嚴格遵照國家能耗管理、資源利用、碳排放等環境保護相關的法律法規，有效運行並實施 GB/T24001-2016/ISO 14001:2015 環境管理體系的要求，制定《質量、環境、職業健康和安全管理手冊》，並定期開展環境管理體系內審及相關方需求分析，推進實現環境管理體系的持續改進。2022 年度，SOHO 中國未發生違反環境法律法規的事件。

此外，SOHO 中國 ESG 委員會下設環境管理工作組，協調聯動各業務部門在環境管理方面的支持，制定並追蹤環境管理目標及績效，不斷完善綠色可持續戰略。針對公司環境管理方面的專員，本公司每年聘請第三方節能服務顧問或專業培訓師，為其開展崗位節能培訓及相關考核，使之及時獲知前沿的節能技術應用及節能管理理念，打造專業的環境管理團隊。

同時，本公司鼓勵全體員工主動參與公司環境管理，定期開展節能倡導及教育活動，提高全體員工環保意識，將綠色可持續理念融入全員工作及生活之中。此外，本公司推行綠色低碳的工作模式，倡導無紙化辦公及靈活辦公，切實節約資源，減少員工通勤的碳足跡。



環境管理體系認證證書

## 實行綠色承諾

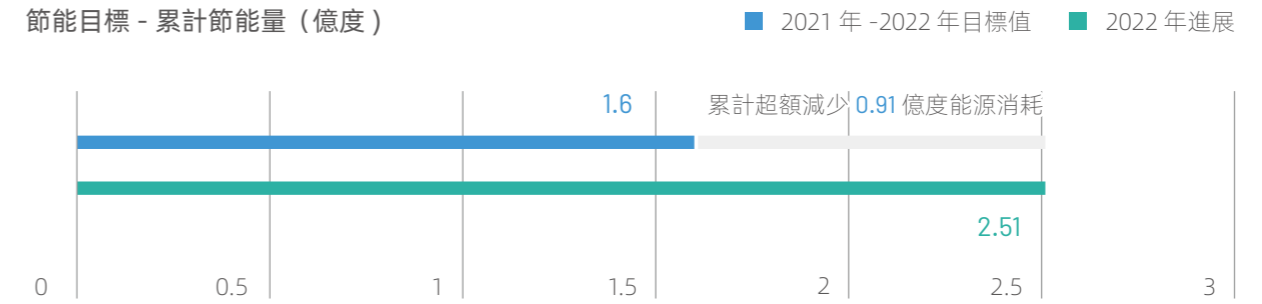
SOHO 中國承諾降低建築全生命週期的環境影響。本公司憑藉多年深耕於綠色低碳建築的實踐經驗，兼顧領先性、科學性及可執行性的原則，不斷完善環境管理目標及指標體系，定期檢討分析目標進展及實踐成效，系統

性提升環境管理績效表現，並每年於公司 ESG 報告披露最新進展，向各利益相關方詮釋 SOHO 中國在環境保護方面的責任與擔當。

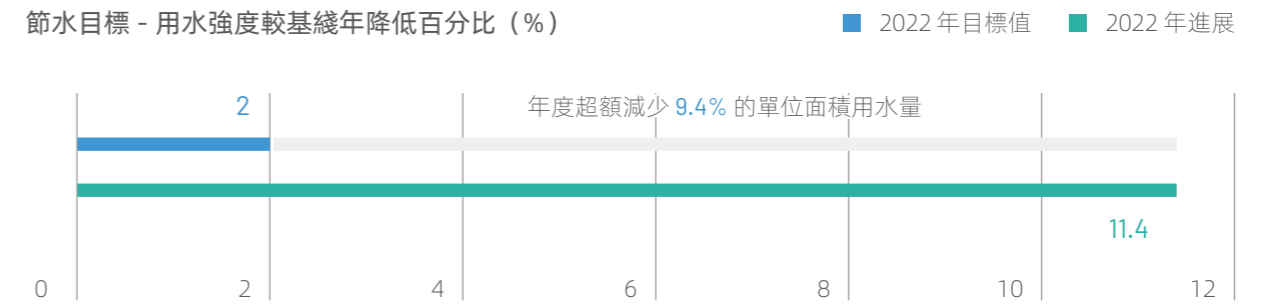
### SOHO 中國 5 年（2021-2025）環境管理目標及進展

5 年環境管理目標	2022 年進展	完成狀態
<b>資源使用</b>  <b>節能目標：</b> 建築總能耗，以《民用建築能耗標準》（GB/T 51161-2016）為基準值，每年節能至少 20%，年節能量 8 千萬度以上，5 年累計節能 4 億度以上。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目單位面積能源消耗為 0.065 兆瓦時 / 平方米。</li> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目總能耗較於《民用建築能耗標準》（GB/T 51161-2016）節約 1.35 億度，全年節能率 33.6%。</li> <li>自 2021 年至 2022 年，SOHO 中國累計節能 2.51 億度。</li> </ul>	超額完成年度目標
<b>節水目標：</b> 以 2017-2019 年年度單位面積用水量平均值為基準值，每年較基準值至少節水 2%，5 年累計至少節約 10%。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目單位面積耗水量為 0.607 噸 / 平方米，相較於 2017-2019 年平均值 0.685 噸 / 平方米節約 0.078 噸 / 平方米，節水率 11.4%。</li> </ul>	超額完成年度目標
<b>溫室氣體減排目標：</b> 以節能為基底，相較於《民用建築能耗標準》（GB/T 51161-2016）的基準值，每年減碳 6 萬噸以上，5 年累計減碳 30 萬噸以上。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目全年節能率 33.6%，相當於減碳 11.2 萬噸。</li> <li>自 2021 年至 2022 年，SOHO 中國累計節能 2.51 億度，相當於減碳 20.8 萬噸。</li> </ul>	超額完成年度目標
<b>排放物</b>  <b>廢棄物減量目標：</b> 強化綠色運營、倡導無紙化辦公，以 2020 年為基準值，5 年內廢棄物排放強度至少降低 15%。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目廢棄物排放強度為 0.00074 噸 / 平方米，相較於 2020 年 0.0017 噸 / 平方米，降低 0.00096 噸 / 平方米，廢棄物減排率 56.65%。</li> </ul>	超額完成目標

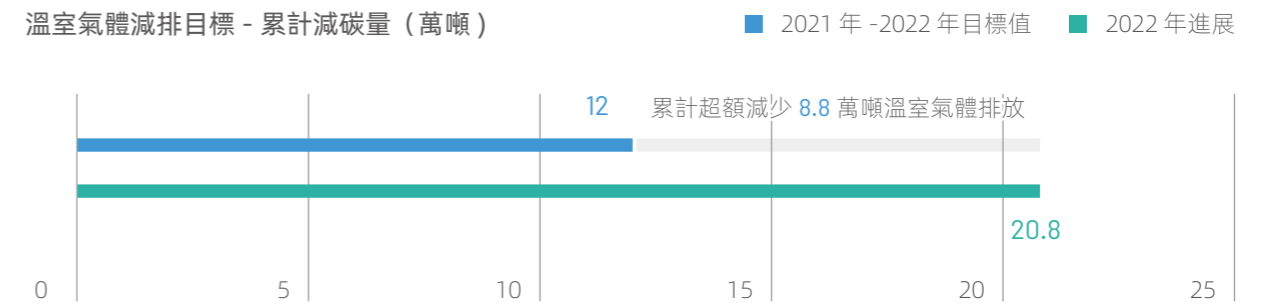
節能目標 - 累計節能量（億度）



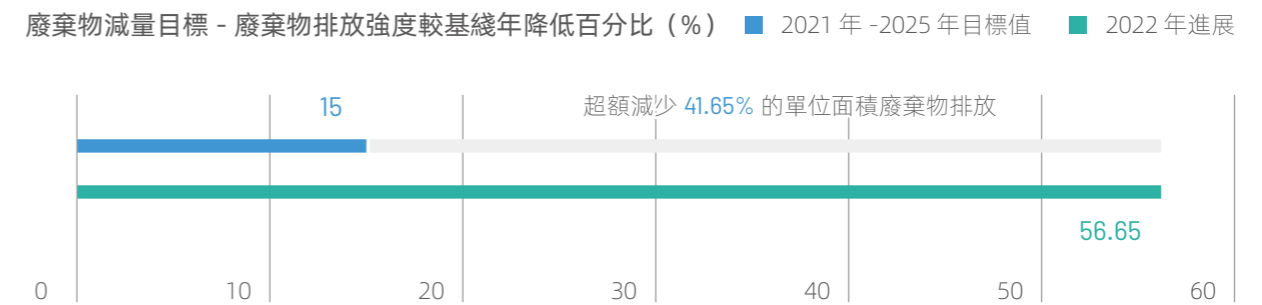
節水目標 - 用水強度較基綫年降低百分比（%）



溫室氣體減排目標 - 累計減碳量（萬噸）



廢棄物減量目標 - 廢棄物排放強度較基綫年降低百分比（%）



## 紮根智慧管理

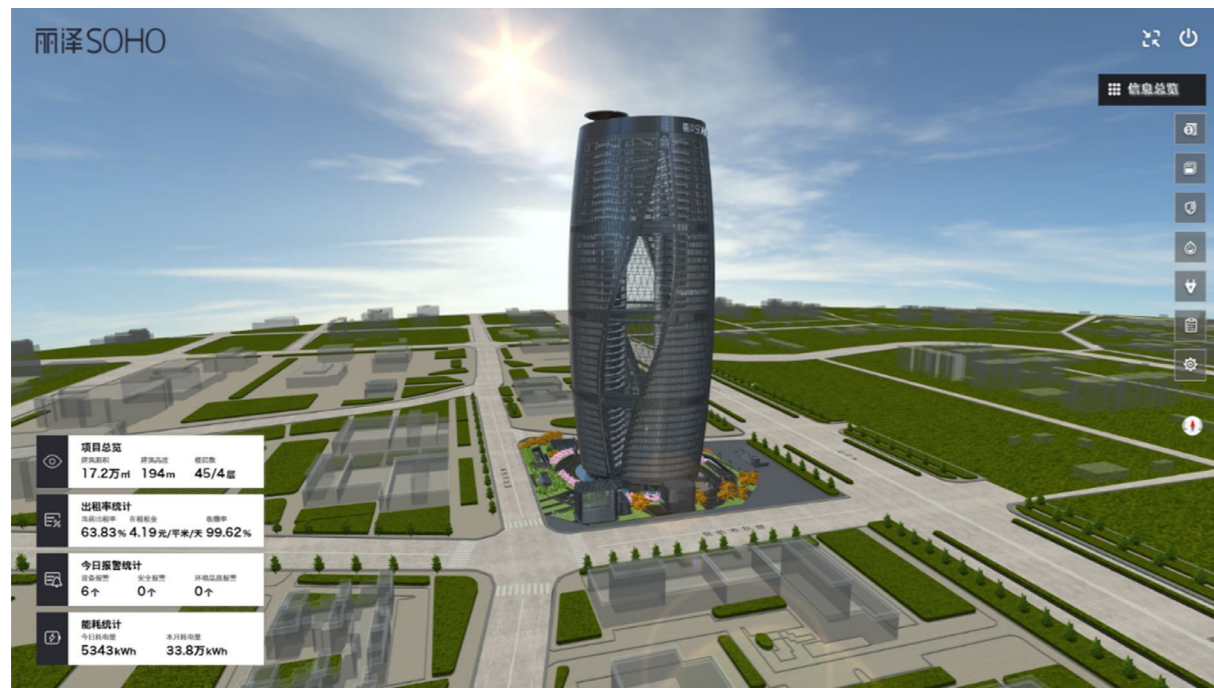
SOHO 中國始終秉持「智慧化監測、精細化管理」的環境管理方針，多年來堅持在數字化方向上紮根與探索，實現對各個項目乃至設備設施能源消耗過程的全面感知，及時捕捉節能減排潛力，在兼顧客戶樓宇使用體驗的情況下，打造綠色低碳的智能樓宇。自 2013 年，SOHO 中國建立了向公眾開放節能中心，開啟節能減排、綠色運營的數字化征程。本公司也於同年全面佈局應用能源管理平台，實現樓宇能耗數據採集、動態分析，賦能性能導向化的節能管理，優化各項目、各區域間一體化集中管理。此外，SOHO 中國還聘請第三方專業諮詢服務機構輔助平台數據監控及專業化培訓，建設數字化人才梯隊。

截至 2022 年，SOHO 中國已擁有 25 個二維能源管理平台（EMP）、8 個三維 BIM 能源管理平台、一個零碳運營平台（ZCOP）、16 個客戶電費管理平台（CEM）、25 個設備設施管理平台（FM），構建完善的數字化環境管理體系，充分挖掘數據價值，領航低碳可持續發展。

### 數字化能源管理平台

100%

項目全覆蓋



SOHO 中國可視化三維 BIM 能源管理平台

## 案例 客戶電費管理平台，共創減碳效益

為進一步賦能客戶加速自身可持續發展進程，共同為減碳事業做出貢獻，SOHO 中國建立客戶電費管理平台（CEM），免費為客戶更換峰穀分時電錶，保證客戶側依照峰穀分時電價進行繳費的同時，將客戶側電耗數據逐時全數對接至能源管理平台，為指引客戶端用電習慣、共同促進能源效益奠定管理基礎。截至 2022 年，SOHO 中國已建成 16 個客戶電費管理平台，管理一萬餘塊電錶，在確保將公司所爭取到的市場化購電優惠全額分享至客戶側的同時，探索深化與客戶就低碳發展通力協作的機遇。

### 用電資訊公開透明

- 自主查看用電
- 自助在綫繳費
- 全額共享市場化購電效益

### 監測用電異常

- 實時監測客戶側電耗數據
- 針對用電異常進行報警
- 及時跟進檢修處理

### 用電習慣分析及引導

- 開展月度能耗分析
- 協同綠色租賃工作組協助客戶優化用電習慣

# 應對氣候變化

聯合國環境規劃署在《2022 年排放差距報告》發出警示，全球範圍內當前距《巴黎協定》制定的 1.5°C 控溫目標仍有較大差距，並且氣候變化對全球的影響日益呈現不斷加劇與不可逆轉的趨勢，各國、各城市、地區、企業和個人都需即刻採取行動，把握最後的窗口期，共同承擔氣候治理責任。

為回應中國「3060 雙碳」戰略，積極面對本世紀人類共同挑戰，SOHO 中國高度重視並關注氣候變化潛在風險，制定《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》並將「氣候變化」作為核心議題納入公司 ESG 風險體系之中，逐步構建識別、評估、分析氣候變化風險及機遇的能力，並與公司碳中和戰略佈局有機結合，打造面向未來的韌性企業。

## 回應氣候變化相關財務信息披露指南（TCFD）

### 治理

- 董事會每年負責審閱處理氣候變化產生的問題而採取舉措、涵蓋「氣候變化及碳中和」的重大性議題矩陣分析、回應「氣候變化及碳中和」議題的 ESG 報告信息披露內容。
- 董事會下設 ESG 委員會負責識別包含氣候變化風險在內的 ESG 風險與機遇，並評估氣候變化風險和機遇對公司的影響；定期檢討《SOHO 中國有限公司應對氣候變化管理政策》；審批並分配為識別、減緩、管理氣候相關風險機遇所需投入的人力及資金。
- 建立 ESG 委員會環境管理工作組並設立專職環境管理人員負責維持有效的能源及碳數據管理系統，制定各項目能耗管理績效目標，月度檢討目標達成情況；確保用於識別、減緩、管理及監察氣候相關議題的人力及資金資源獲得高效利用，達成預設目標。

### 策略

- 根據房地產行業發展趨勢及項目所處地區氣候特點，通過採用國內外研究文獻針對氣候變化的研究數據，開展物理及轉型氣候風險識別，完善氣候變化相關風險與機遇清單，為風險管理提供有利支持。
- 物理風險維度：颱風、極端降水、洪水、極熱天氣、極冷天氣、海平面上升、氣候暖化。
- 行業轉型風險維度：政策及法規風險、技術風險、市場風險。

### 風險管理

- 氣候相關風險納入公司 ESG 風險管理體系進行識別、評估和管理（詳見可持續發展管理章節 - ESG 風險管理板塊）。

### 指標和目標

- 通過能源管理平台，實時收集、監測、分析能源消耗及碳排放數據，制定 5 年（2021-2025）節能目標及溫室氣體減排目標，月度檢討追蹤目標進展，並制定改進方案。
- 每年在 ESG 報告中披露目標達成進度，以評估公司應對氣候變化的管理績效水準（詳見完善環境管理章節 - 環境管理目標及進展板塊）。

# 佈局碳中和戰略

SOHO 中國作為綠色建築的先行者、踐行者，在項目開發之初就考慮建築全生命週期的包括碳排放在內的環境影響，為佈局碳中和戰略打下良好的基礎。目前，SOHO 中國專注於既有項目的運營管理，並通過持續開展節能優化管理，已實現公司的碳達峰。未來，本公司將基於扎實的能源數據管理基礎及零碳運營平台實踐經

驗，對公司整體碳減排路徑進行可行性研究，積極探索科學、可靠的既有建築零碳運營策略。

2022 年，SOHO 中國遵照國家發展改革委發佈的《溫室氣體自願減排交易管理暫行辦法》，積極參與溫室氣體自願減排交易，實現碳配額轉讓 2.2 萬噸，碳交易收益人民幣 256 萬元。

## 案例 響應「雙碳目標」，邁向零碳智慧管理

2022 年，SOHO 中國以新建的養正圖書館為試點創新項目，探索由能源管理向零碳管理轉型，建立零碳運營平台（ZCOP），致力於實現零碳或負碳運營，為未來樓宇零碳運營管理的全面佈局積累實踐經驗。該平台在實現能源管理功能基礎上，附加可再生能源微電網系統管理功能，以保證圖書館能效利用率最大化甚至能源零消耗，並通過光伏發電和風力發電實現儲能再利用，真正實現運營碳中和。



SOHO 中國零碳運營平台



## SOHO 中國探索碳中和行動規劃



## SOHO 中國溫室氣體排放量<sup>3</sup>

指標	2022 年	2021 年
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） <sup>4</sup>	214,044.10	227,993.53
溫室氣體直接排放（範疇一）（噸） <sup>5</sup>	4,095.27	3,377.07
溫室氣體間接排放（範疇二）（噸） <sup>6</sup>	209,948.83	224,616.46
全年每平方米建築面積溫室氣體排放（噸 / 平方米） <sup>7</sup>	0.052	0.055

<sup>3</sup> 本年度報告中的環境數據統計口徑為旗下物業管理的 24 個項目。

<sup>4</sup> 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及天然氣。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。

<sup>5</sup> 範疇一溫室氣體排放量，指旗下物業管理的 24 個項目消耗天然氣產生的溫室氣體排放量。排放計算係數參照國家發展改革委《溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

<sup>6</sup> 範疇二溫室氣體排放量，指旗下物業管理的 24 個項目消耗外購電力所產生的溫室氣體排放量。排放計算係數根據國家發改委發佈的《2011 年和 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》。

<sup>7</sup> 截至 2022 年末，SOHO 中國物業管理 24 個項目，建築總面積為 4,126,867.42 平方米，扣除客戶用於辦公、商業及居住等套內使用面積外，建築公區總面積為 1,392,420.95 平方米。本報告中計算溫室氣體排放強度時使用的參數為建築總面積。

## 氣候變化風險識別

突發性極端氣候事件或氣候規律長遠轉變對房地產行業現有的風險儲備能力形成了巨大挑戰。SOHO 中國得益於長期的品質化管理及綠色建築戰略佈局，本公司的資產在建設落地之初就具備一定適應氣候變化風險的韌

性。2022 年，本公司制定氣候變化相關風險與機遇清單，進行文獻研究及模型分析，識別氣候相關風險發生的可能性及在財務方面潛在影響力，繼而為公司未來戰略決策、風控策略提供參考。

## SOHO 中國氣候變化風險識別及潛在財務影響

風險類型	具體描述	潛在財務影響
物理風險 - 急性實體風險	SOHO 中國主要物業資產位於北京、上海及海南，急性自然災害如颱風、暴雨、極端溫度（包括極熱、極冷）、野火等將可能造成樓宇硬件損害或運維難度提升，繼而導致運營中斷或樓宇額外的修護用度。	運營成本 ↑
物理風險 - 慢性實體風險	氣候變化導致的持續性高溫天氣（包括城市熱島效應加劇）或海平面提升，一方面可能導致地區人口流失，繼而影響租賃市場；另一方面對於樓宇室內空間控溫體系及員工高溫工傷保護提出更高要求。	運營成本 ↑ 營業收入 ↓
轉型風險 - 政策和法律風險	能源結構低碳轉型（包括碳權交易、碳稅等）的政策及法規風險，導致公司需與政府共同分攤能源轉型成本。	運營成本 ↑
轉型風險 - 市場風險	「雙碳」背景下，客戶對自身綠色辦公提出更高要求。缺少提高建築能源效率及開發綠色建築的能力將可能導致客戶流失。此外，公司物業資產環境表現不佳或綠色建築資質缺失，導致資本市場對公司綠色轉型能力信心不足，錯失綠色融資機遇。	融資成本 ↑ 運營成本 ↑ 營業收入 ↓
轉型風險 - 技術風險	為進一步向零碳運營邁進，公司需針對碳排放管理適時納入數字化系統、可再生能源系統及其他綠色低碳技術，導致科技投入提升。	運營成本 ↑
轉型風險 - 聲譽風險	投資者、上下游供應鏈和當地社區等利益相關方更多關注房地產行業的環境管理及勞工權益保護表現，增加公司相關資訊披露及管理水準提升的壓力，繼而造成多項管理成本提升。	運營成本 ↑



## 氣候變化風險應對

基於氣候變化風險評估結果，SOHO 中國在物理風險及轉型風險兩大維度落實管控策略，通過對標同行氣候韌性解決方案，綜合行業專家建議，有效協調內部管理資源，保持對品質運營的高要求、對氣候變化風險的高敏感，確保本公司管理的資產能夠在全生命週期建立較強的氣候適應性。

### 物理風險應對

- 為防範極端天氣事件，SOHO 中國所有項目均設立了防洪、抗擊暴雨天氣侵擾的應急預案及風險預警機制
- 對於上海、海南的項目均有應對颱風天氣物業運營的管理策略，防止地庫被淹等次生災害事件發生導致資產價值受損
- 應對自然及非自然火災風險，定期開展消防演練工作，保障客戶及員工生命財產安全
- 應對極端高溫事件，SOHO 中國制定應急預案及風險預警制度，確保項目內機電系統平穩運行；各項目配備有 UPS（不間斷電源）系統以進行應急供電
- 應對極端低溫事件，設有應急除雪預案，確保項目高品質運行

### 轉型風險應對

- SOHO 中國將綠色建築評估體系相關設計要求列為設計標準，在建築開發及建造期間最小化環境影響，盡可能獲取綠色建築設計認證標識
- 落實符合綠色、健康建築標準的運營方案，持續提高包括能源、水資源等利用效率，始終保持行業領先的環境績效，盡可能獲取綠色建築、健康建築運營認證標識
- 制定《綠色租約倡導合約》，踐行綠色租賃，向租戶傳遞 SOHO 中國可持續理念，與租戶共同推進綠色樓宇建設
- 通過 ESG 報告、公司官網、媒體等管道，與各利益相關方溝通公司針對「氣候變化與碳排放管理」議題的應對及最新進展

### 案例 SOHO 中國築牢防汛「銅牆鐵壁」

SOHO 中國所有項目持續關注當地氣象部門發佈的雨量及汛期預警信息，所有項目配備防汛、防洪應急預案及相關設施儲備，守護樓宇及客戶的生命財產安全。2022 年，北京市總體雨量比常年偏多 2 至 4 成，銀河 SOHO 等北京各項目特別成立抗風防汛小組，及時啟動防洪防汛應急預案，有效地組織實施應對措施，購置應急手電筒、雨衣，填裝防汛沙袋，對樓頂、地下車庫及進出口處進行專項檢查排查隱患，並對所有員工及客戶推送室內避險及防範措施，超前應對極端降水可能引起的各類風險。



## 創造綠色健康空間

「堅持獨特創新的建築理念，建造符合時代精神的建築」是 SOHO 中國堅持的初心。2009 年，SOHO 中國以超前的格局，領跑國內綠色、低碳、可持續建築建設之旅，積澱以綠色低碳為底色的建築理念。隨著人們對空間生態、健康、舒適的訴求不斷提高、細化，SOHO 中國更多聚焦人的健康與福祉，重新審視建築使用者身心需求，探索構建以綠色為底色、以健康為導向的建築價值體系，促進公司與行業的可持續發展。

### 綠色建築承諾

- 所有新建項目需符合中國《綠色建築評價標準》<sup>8</sup> 二星級或以上設計要求以及《能源與環境設計先鋒》(LEED)<sup>9</sup> 金級或以上的認證要求。
- 所有既有項目盡可能獲取中國《綠色建築評價標準》《能源與環境設計先鋒》(LEED) 及《WELL 健康 - 安全評價準則》(WELL HSR)<sup>10</sup> 認證標識，已獲得相關認證標識的項目通過持續投入和樓宇監測保持相關認證標識有效性。

### SOHO 中國綠色健康建築管理政策及制度一覽表

- 《SOHO 中國綠色健康建築政策》
- 《SOHO 中國社區投資管理政策》
- 《SOHO 中國生物多樣性保護政策》
- 《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》

<sup>8</sup> 中國《綠色建築評價標準》(三星級系統)，是適用於各類民用建築的綠色建築評級標準。結合建築所在地域的氣候、環境、資源、經濟和文化等特點，對建築全生命週期內的安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約、環境宜居等性能進行綜合性評價，分為基本級、一星級、二星級、三星級共四個級別。

<sup>9</sup> 《能源與環境設計先鋒》(LEED) 是 LEADERSHIP IN ENERGY AND ENVIRONMENTAL DESIGN 的簡稱，由美國綠色建築委員會 (USGBC) 發佈，是在全球範圍內獲得廣泛認可的綠色建築評級體系，分為認證級、銀級、金級和鉑金級等四個認證等級。

<sup>10</sup> WELL 健康 - 安全評價準則 (WELL HSR) 即 WELL Health-Safety Rating for Facility Operations and Management，在美國疾病控制和預防中心、世界衛生組織、美國國家衛生研究院的指導下，由美國國際健康建築研究院 (IWBI) 頒佈，旨在幫助企業或機構完善後疫情時代建築及設施健康、安全地運營和管理，基於該認證，為空間使用者展現其健康、安全實踐及管理的信心。

## SOHO 中國綠色建築全生命週期管理

## 綠色規劃

- 承諾避免破壞或干擾重要或敏感區域，包括綠地、農業用地、濕地等自然保護區域
- 按照國家及地區法律法規要求，開展包括但不限於氣候變化適應性、生物多樣性評價，建築場地的土地利用、土壤污染、空氣污染、噪聲污染、光污染等環境影響評價
- 著眼城市更新、城市公共空間建設、鄉村振興、棕地利用等項目開發機遇，致力於推動提升城市經濟、社區、環境活力

## 綠色設計

- 規定所有新建項目需符合中國《綠色建築評價標準》二星級或以上設計要求以及《能源與環境設計先鋒》（LEED）金級或以上的認證要求，並盡可能參與申請《WELL 健康建築標準》等認證
- 優先使用綠色環保型材料或原料，採購高性能設備，佈局數字化樓宇管理系統，盡可能融入可再生能源利用技術

## 綠色施工

- 確保施工建設方加強空氣、水、噪音及廢棄物等管理達到監管合規要求並符合相關綠色施工認證標準
- 保護項目場地及周邊的生態環境，並嚴格實行水土保持計劃及措施

## 綠色健康運營

- 鼓勵現有運營建築申請獲得綠色建築、健康建築相關標準的「既有建築」認證，或採取改善提升措施，以達到認證標準或要求
- 為現有建築訂立環境目標，相關目標及進程將於本公司的年報或環境、社會及管治報告 / 網站中予以披露
- 定期進行建築審計及核查，以保障提高建築的能源及資源使用效率，減少廢棄物排放，保障使用者的健康與福祉

## 關鍵績效

建築設計階段認證：

9

個項目

獲得《能源與環境設計先鋒》  
（LEED）標識認證

1

個項目

獲得中國《綠色建築評價標準》  
認證

218.1

萬平方米

設計階段認證總面積

建築運營階段認證：

4

個項目

獲得中國《綠色建築評價標準》  
認證

8

個項目

獲得《WELL 健康 - 安全評價  
準則》（WELL HSR）認證

189.5

萬平方米

運營階段認證總面積

223.6

萬平方米

獲得認證建築總面積

54.2%

獲得認證建築面積佔總建築面積

90%

獲得認證建築資產價值佔總資產  
價值比例

## 精進綠色運營

## › 能源管理

SOHO 中國制定《能源數據及績效管理制度》《節能管理制度》，設置節能工作領導小組，並由公司管委會成員兼任組長負責監督、管理、落實節能相關規劃部署及項目實踐。本公司依託能源管理平台、設備設施管理平台、零碳運營平台等數字化管理工具，實現設備設施及項目能耗數據實時監測，為各項目制定節能績效指標、追蹤節能目標進展奠定扎實的數據基礎。

此外，本公司將月度節能考核作為自建自查性能源審計，考察各項目相對於國家標準的節能率，針對資產管理公司總經理、各項目物業工程部經理設置與能源管理掛勾的績效考核機制，確保實現節能目標需求的過程性管理。2022 年，SOHO 中國管理的 24 個項目 100% 達成年度節能目標。

## 案例 塑造能源轉型領導力，加速全球零碳技術研發

2016 年，SOHO 中國加入由比爾·蓋茨發起、全球 28 名頂尖互聯網公司及投資集團的商界領袖共同成立的「能源突破聯盟」，致力於加快建立零碳經濟所需的技術開發和推廣。SOHO 中國承諾持續投入 2,000 萬美元，截至 2022 年底已投入 88%。

## 案例 凌空 SOHO（天會商務廣場）節能改造項目，引領綠色低碳可持續運營

2022 年 7 月，凌空 SOHO 啟動綜合節能改造，增設 222.4 千瓦屋頂光伏發電儲能系統，優化建築用能結構。同時，凌空 SOHO 開展包括機房智能群控系統、新風機組及空調箱變頻改造、冷卻塔風機變頻改造、屋頂排煙風機運行優化等節能措施，有效提升能效利用率。此外，凌空 SOHO 基於原有的能源管理系統，有機融合精細化智能運維理念，進一步挖掘運維管理節能潛力。

預計此綜合節能改造項目，年節能量達 365.5 萬千瓦時，相當於減少碳排放 2,571.6 噸，建築綜合節能率達 10.5%。

## 案例 三裏屯 SOHO 利用智慧化技術，提升製冷系統能效

三裏屯 SOHO 是北京市三裏屯商業區核心地段的商業、辦公、居住綜合社區項目，其製冷空調系統佔據建築能耗近一半。為持續提高節能運行效率，三裏屯 SOHO 開啟了冷站節能運行改造，引入冷站群控系統及冷站智控系統，實現供冷控制智能化、自動化、精細化，最大化釋放製冷系統節能潛力。

### 冷站群控管理系統

對整個製冷站系統內所有設備進行集中監控，完成自動化運行管理

### 冷站智控管理系統

通過系統定時輸出節能優化運行操作指令，指導專業管理人員現場操作，實現精準控制

「群控 + 智控」雙管齊下

## SOHO 中國能源消耗量數據<sup>11</sup>

指標 <sup>12</sup>	2022 年	2021 年
能源消耗總量（兆瓦時） <sup>13</sup>	267,603.17	284,830.28
天然氣（兆瓦時） <sup>14</sup>	13,506.39	11,137.72
直接能源消耗（兆瓦時）	13,506.39	11,137.72
外購電力（兆瓦時）	254,096.78	273,692.56
間接能源消耗（兆瓦時）	254,096.78	273,692.56
全年每平方米建築面積能源消耗（兆瓦時 / 平方米） <sup>15</sup>	0.065	0.069
年度節能率（%） <sup>16</sup>	33.6	28.9

<sup>11</sup> 本年度報告中的環境數據統計口徑為旗下物業管理的 24 個項目。

<sup>12</sup> 大氣污染物排放僅適用於在建項目，施工期間根據環評報告採取相應措施，大氣污染物排放濃度及速率均滿足相關標準；水污染物僅適用於在建項目，排放量根據環評報告採取相關措施，滿足相關標準。

<sup>13</sup> 披露範圍內無柴油、煤等其他直接能源使用。能源消耗量數據是中華人民共和國國家質量監督檢驗總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》提供的有關轉換因數進行計算，包含電力和天然氣。

<sup>14</sup> 2022 年天然氣用量上升之原因：總計 8 個項目使用天然氣，其中 7 個為上海項目用於燃氣鍋爐供暖，2022 年受到寒潮影響，供暖時間延長導致整體供暖天然氣消耗量增加。

<sup>15</sup> 截至 2022 年末，SOHO 中國物業管理 24 個項目，建築總面積為 4,126,867.42 平方米，扣除客戶用於辦公、商業及居住等套內使用面積外，建築公區總面積為 1,392,420.95 平方米。本報告中計算溫室氣體排放強度時使用的參數為建築總面積，與 2021 年一致。

<sup>16</sup> 年度節能率根據《民用建築能耗標準》（GB/T 51161-2016）的規定計算，計算公式：年度總能耗對比國標節能率 = (年度總能耗標準 - 年度總能耗) / 年度總能耗標準 \* 100%

## 水資源管理

SOHO 中國依據國家及地區水資源管理及節水條例要求，制定《節水管理制度》，明確節水管理目標，並納入節水績效考核，鼓勵各項目通過精益管理、探索節水創新技術等方式實現水資源的可持續利用。同時，本公司優先使用一級、二級節水器具，目前各項目中皆採用

雙沖馬桶、低流量水龍頭、感應式水龍頭及沖水閥等節水型設備設施。此外，本公司積極探索應用中水系統等水資源回收利用技術，在 SOHO 天山廣場項目設置綠化自動噴灌中水回用系統，提高水資源利用效率。年度綠化自動噴灌中水回用系統年度水循環利用量約 5,100 噸。

### 案例 SOHO 中山廣場推動水資源精益管理，創建節水型廣場

2022 年，SOHO 中山廣場開展了水平衡測試，對項目內的辦公區、商鋪、冷卻塔、鍋爐、空調系統等各個場所進行了全方位用水數據調查，精準分析用水情況，形成定制化的節水管理措施及整改規劃方案。此外，SOHO 中山廣場通過水錶加裝，實現用水分類分項計量，為水資源精細化管理奠定基礎。

#### SOHO 中國用水量數據

指標	2022 年	2021 年
自來水 (噸)	2,504,755	2,744,720
全年每平方米建築面積自來水用量 (噸 / 平方米) <sup>17</sup>	0.607	0.671
年度節水率 (%) <sup>18</sup>	11.4	2.0

## 廢棄物管理

SOHO 中國制定《廢棄物管理制度》，踐行「減量化、資源化、無害化」廢棄物管理原則。2022 年，本公司圍繞廢棄物數據管理、廢棄物資源化利用等方面，與垃圾清運供應商進行洽談，建立不同種類的廢棄物管理台賬，細化廢棄物數據管理流程，提升廢棄物數據可靠性，

追蹤各類廢棄物終端流向。同時，本公司進一步標準化廢棄物從投放、收集、搬運、分類、暫存及清運全流程的職責分工，科學管理公區產生的生活廢棄物、建築廢棄物及有害廢棄物。

<sup>17</sup> 本報告中計算耗水量密度時使用的參數為建築總面積。

<sup>18</sup> 年度節水率為年度公區總用水量相對 2017-2019 年公區平均用水量的減少率。

### 案例 優化垃圾房祛味抑菌管理

2022 年 11 月，SOHO 中國開展垃圾房環境衛生治理工作，與異味控制領域專業公司深度合作，在三裏屯 SOHO 和銀河 SOHO 垃圾房分別安裝噴霧除臭系統，通過在垃圾房噴灑環保無害的植物液除臭劑，對垃圾產生的氨、硫化氫、甲硫醇、甲硫醚等惡臭氣體進行高效分解與吸收，實現祛味抑菌的效果，有效改善垃圾房衛生品質，保護員工健康安全。

#### SOHO 中國廢棄物數據<sup>19</sup>

指標	2022 年	2021 年
無害廢棄物 (噸) <sup>20</sup>	1,022.72	1,768.09
生活垃圾 (噸)	138.6	116.3
餐廚垃圾 (噸)	38.9	0.06
建築垃圾 (噸)	760.7	1,629.9
辦公用紙 (噸)	84.51	18.16
全年每平方米建築面積無害廢棄物 (噸 / 平方米)	0.0007	0.0013
有害廢棄物 (噸)	3.53	1.64
廢硒鼓 (噸)	0.012	0.03
廢墨水匣 (噸)	0.001	0.95
廢螢光燈管 (噸) <sup>21</sup>	3.34	0.23
其他電子垃圾 (噸)	0.18	0.23
全年每平方米建築面積有害廢棄物 (千克 / 平方米)	0.0025	0.0012
廢棄物綜合利用量 (噸) <sup>22</sup>	161.38	-
廢棄物綜合利用率 (%)	15.7	-

<sup>19</sup> 本公司非生產型企業，包裝物數據不適用本公司。

<sup>20</sup> 餐廚垃圾統計本公司自有食堂餐廚垃圾生產量，來源於長城腳下公社項目餐廳。

<sup>21</sup> 2022 年，物業公區開展節能燈具改造，更換為更節能無害的 LED 燈具，導致廢螢光燈管產生量提升。

<sup>22</sup> 廢棄物綜合利用量通過各項目垃圾清運供應商提供數據統計所得，為廢棄物可回收再利用量及堆肥處理量的總和。

## 回應健康訴求

後疫情時代，客戶對於樓宇健康、空間健康需求更為突出。健康樓宇對於 SOHO 中國從不是新鮮概念，本公司針對樓宇衛生清潔、健康服務、空氣質量、水源管理、綠化養護等方面制定嚴格的品質管理要求，全方位呵護

樓宇使用者的健康。此外，SOHO 中國官方微博定期公示各項目室內空氣質量，接受客戶及公眾的檢閱，以更嚴格的標準追求更舒適的樓宇空間。



2022 年，本公司依據國際健康標準《WELL 健康 - 安全評價準則》（WELL HSR）對樓宇健康、安全運營能力進行全面測試，優化樓宇健康運營管理體系，獲得望京 SOHO、光華路 SOHO2、麗澤 SOHO、前門大街、外灘 SOHO、SOHO 天山廣場、古北 SOHO、SOHO 復興廣場在內 8 個項目 WELL HSR 認證，認證面積達 156.24 萬平米，佔總運營管理面積的 37.86%。

此外，為進一步聆聽客戶對樓宇健康管理的訴求及建議，本公司開展了辦公環境滿意度調查，徵詢客戶對樓宇空氣質量、飲用水供應、燈光舒適度、室內溫度、室外景觀綠化、衛生清潔等方面意見，並依據調查結果制定相關優化計劃及項目實踐安排。同時，本公司開展物業品質檢查涉及保潔衛生管理、綠化管理、安全設施管理、燈光設施管理等健康及安全細項，以月度品質檢查結果作為監察指標，將重要且需要跟進的閉環問題上傳 SOHO 中國運營協同平台（OMS），推進整改工作。

### SOHO 中國健康樓宇管理體系

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>應急預案</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>制定消防、防洪、防疫等應急預案，與項目常駐住戶開展應急演習並優化應急溝通等內容的應急管理計劃</li> <li>各項目配置常備急救箱，定期檢查藥品、急救用品效期情況</li> </ul>                |
| <b>洗手支持</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>確保洗手間設計和佈置更易滿足使用者洗手衛生的要求</li> <li>提供七步洗手法的宣傳標識的視覺提示，加強使用者對手部衛生的重視度</li> </ul>                                |
| <b>系統評估</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期對出風口進行清潔並更換空氣處理機組及新風機組過濾網，確保新風系統運行有效性</li> <li>每日對 PM2.5 數據進行監測並於微博公示，若超過限值及時採取應對策略，保障樓宇優良的空氣質量</li> </ul> |
| <b>健康保潔</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>制定詳細的清潔消毒計劃，明確規定按時間表進行清潔</li> <li>定期對清潔員工進行預防交叉感染的培訓</li> </ul>  |
| <b>病原體控制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期進行水質檢測，確保用水安全</li> <li>對於項目內水系統設置嚴格管理制度，嚴防軍團桿菌污染，並配備直飲水系統</li> </ul>                                       |
| <b>員工福利</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>提供綜合性健康福利、健康政策與服務，包括有：健康保險以及年度體檢、洗牙、心理諮詢項目</li> <li>每月為員工推送健康小貼士</li> </ul>                                  |



## 倡導綠色租賃

SOHO 中國堅持與客戶通力合作優化可持續管理運作模式，為雙方帶來環境、社會及經濟效益方面的共贏。2022 年，本公司依照《SOHO 中國綠色租賃政策》，以務實落地「綠色租賃標準化流程」為核心，建立綠色租賃工作組。綠色租賃工作組成員由各職能部門負責人和各大區物業總經理構成，並在公司 ESG 工作組及租賃管理委員會領導下，配置優質可靠的人力和物力資源開展各項工作。此外，本公司對工作組全體成員進行有關綠色租賃、綠色裝修理念的培訓宣貫，確保綠色租賃專項工作高效開展。

同時，本公司制定《綠色租約倡導合約》條款，並正式納入房屋租賃標準合同，向 SOHO 中國所有新簽和續簽客戶，闡明綠色條款及綠色行動建議的同時，也向客戶介紹 SOHO 中國可提供的各項綠色租賃服務，共同建構締造可持續的辦公室環境。2022 年，46 家客戶簽訂《綠色租約倡導合約》，簽約面積約 2.25 萬平米。

### 綠色租賃標準化流程

#### 綠色交付

SOHO 中國開發辦公項目全部採用美國綠色建築 LEED 標準設計和建造，目前已有 8 個 LEED 金級，1 個 LEED 銀級，旨在大廈交付源頭，配備節能燈具、節水設備，設立垃圾分區，裝修和廚餘垃圾分類專區設立等綠色設施，達到節能減排的目標。

#### 綠色租約

與客戶簽訂綠色租約，並在入住環節，分發《綠色租賃指引》，對綠色租賃、綠色裝修及翻新進行解讀與指導。

#### 綠色裝修

通過《綠色租賃指引》，為客戶提供綠色裝修指引與支持，幫助客戶在裝修期間使用節能環保材料與設施；客戶可通過客戶熱綫、微信小程序等渠道諮詢，向專員諮詢綠色裝修事宜。

#### 綠色服務

不定期組織綠色租賃宣傳活動，傳播綠色租賃理念；為客戶提供免費能源監測，提供能源優化建議，降低客戶能源消耗；依照《WELL 健康 - 安全評價準則》，落實樓宇健康運營管理。

#### 綠色推廣

對租戶進行綠色等級評測，對於達到相應等級客戶給予「綠色租賃之星」稱號，並給予宣傳推廣。

#### 租金激勵

對於 MSCI 評級達到 BBB 等級及以上新簽客戶給予租金優惠激勵。



## SOHO 中國綠色租賃服務

綠色推廣	組織綠色租賃環保宣傳活動，旨在有效推廣「綠色低碳，可持續運行」理念
綠色裝修	協助客戶解讀《綠色租賃條款》以及《綠色租賃指引》，支持客戶踐行綠色裝修
節能管理	為客戶提供能耗數據分析服務，基於客戶端的能源消耗數據，提供以性能為優先的節能優化方案建議
廢棄物管理	樓宇設置垃圾分類專區，為客戶垃圾分類收集及處理提供便捷服務
環境衛生管理	日常消殺採用低污染環境衛生措施及環保低污染材料，並使用智能高效清潔設備
資源管理	公共衛生間採用低流量小便器，低流量感應水龍頭等節水設備，公共區間照明使用節能燈具與燈源
意見傾聽	不定期通過問卷調查、租戶溝通會等方式，與客戶進行溝通，討論相關行動計畫，回應租戶意見回饋

## 案例 發佈綠色租賃指引

查閱《SOHO 中國綠色租賃指引》

為幫助客戶在裝修、承租階段降低對環境的負面影響，引導客戶打造健康、舒適且環保的室內空間，SOHO 中國綠色租賃工作組據國內外最新的綠色裝修、綠色建築、健康建築標準，編制了《綠色租賃指引》，並緊扣客戶入駐轉裝修環節，及時提供該指引。該指引從綠色裝修、舒適配置、環保管理三大方面，給予客戶全方位的策略建議及各種參考標準，有效培養客戶綠色裝修及翻新等綠色租賃各方面的意識及執行能力。同時，本公司還提供 400 熱線隨時解答客戶有關綠色裝修、綠色租賃相關問題，務實引導和支持客戶有效落實綠色租賃的各項具體措施。



SOHO 中國綠色租賃指引

## 案例 佈局新能源汽車充電樁，支持客戶綠色通勤

充電基礎設施是電動汽車用戶綠色出行的重要保障。為促進樓宇客戶或訪客便利使用新能源汽車，SOHO 中國持續推廣佈局新能源汽車充電設施，助力客戶或訪客綠色出行，間接貢獻減排效應。截至 2022 年底，SOHO 中國旗下管理物業項目共有 511 個充電樁。



# 03

## 專業感 提供品質服務

SOHO 中國堅持「以客戶為中心」的原則，聚焦客戶需求，致力於為客戶提供全價值鏈卓越服務。本公司推動實現客戶服務高質量發展，高度重視客戶隱私保護和負責任營銷，積極提升客戶滿意度，並努力踐行科技賦能，搭建 SOHO 中國數字化平台，切實推動客戶需求全方位落地。

### 本章所涉及的 重大可持續發展議題

- 產品責任與安全
- 物業管理與利用
- 客戶資訊與隱私保護
- 租戶參與度與租戶滿意度

### 本章所響應的 SDGs



# 保護客戶權益

SOHO 中國始終將客戶權益放在首位。本公司通過全面優化客戶反饋機制、深入強化責任營銷、切實保護客戶隱私等方式，為客戶利益提供全週期保障。

## SOHO 中國客戶服務相關政策、制度一覽表

- 《公平待客及營銷管理政策》
- 《投訴舉報處理政策》
- 《物業場地管理制度》
- 《客戶店招管理制度》
- 《客戶滿意度調查制度》
- 《神秘訪客調查制度》
- 《信息安全管理制度》
- 《信息安全組織結構管理制度》
- 《IT 管理制度》
- 《信息安全事件報告和處置管理制度》
- 《物業品質檢查評估管理辦法》
- 《品質人才庫管理制度》

# 客戶反饋與響應

## > 400 工作流程

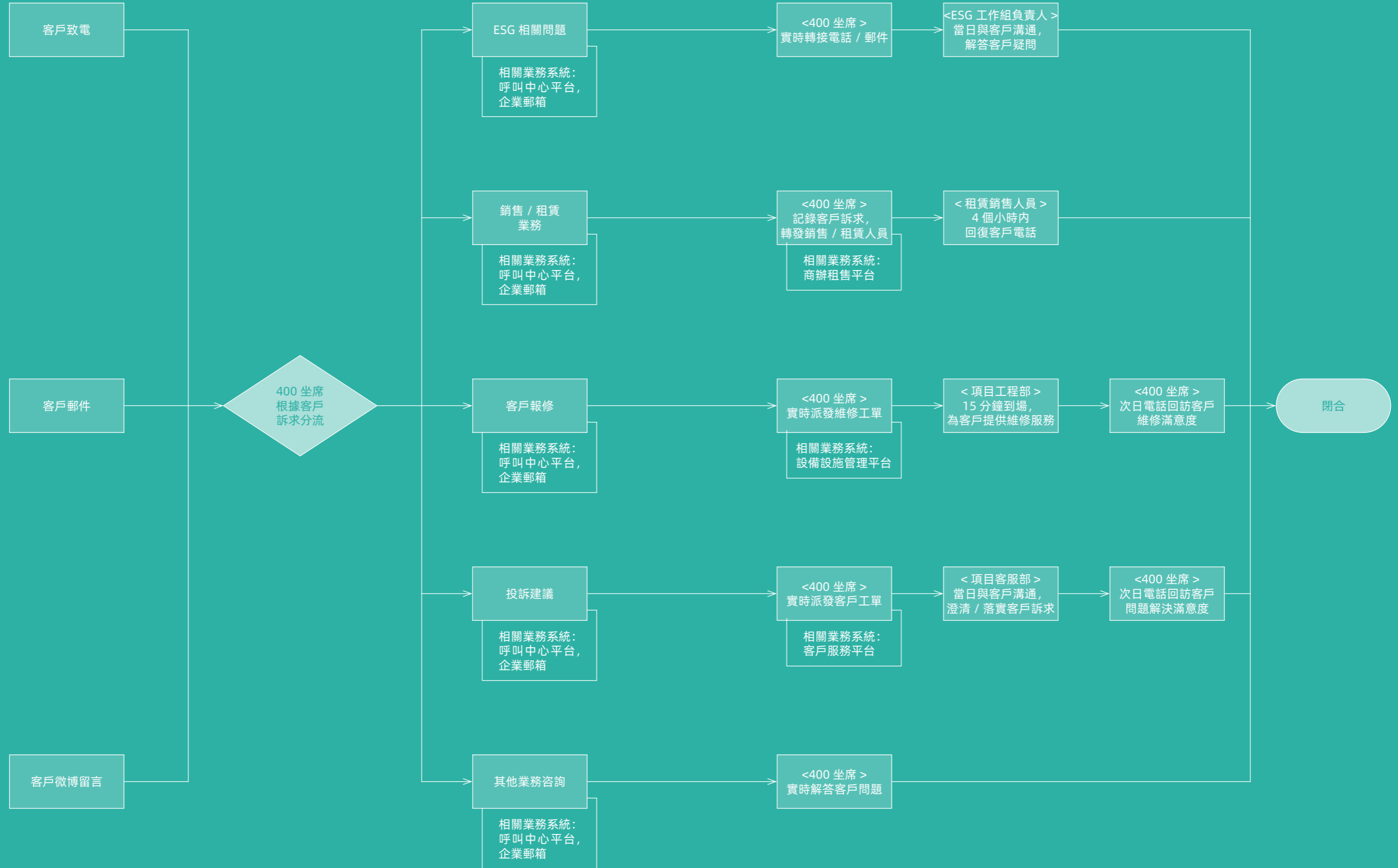
SOHO 中國充分尊重客戶意見反饋，在呼叫中心系統平台的基礎之上，制定並落實《400 工作流程規範》，實現了客戶反饋在公司內部的有序流轉和高效閉環處置。客戶可通過電話、電子郵件、微博等多種渠道進行投訴和反饋，本公司還將客戶訴求細分為 ESG 相關問題、銷售 / 租賃業務、客戶報修、投訴建議、其他業務諮詢等五大類，並針對不同訴求明確規定對應的響應處理時間。

本公司規定客戶報修類訴求 15 分鐘內上門服務，按時上門率達 98.99%，其他業務訴求當日內進行客戶溝通和回覆。在解決問題的同時，本公司及時開展客戶問題解決滿意度回訪，有效保障服務的高效率和高質量。

## 關鍵績效

**37,148** 個  
全年共處理客戶報修工單

**100%**  
完成率



### › 客服能力提升

SOHO 中國深知優質的客服能力是保障客戶權益的基本要求。2022 年，SOHO 中國持續完善《客戶服務中心規範》《呼叫中心及客服管理平台培訓說明》及《呼叫中心服務話術腳本》等內部服務培訓制度，通過定期開展多元化服務能力培訓，進一步提升公司整體客服能力水平。

本公司的呼叫中心會按月為客戶關係相關專員開展內訓。呼叫中心經理對坐席專員進行標準用語培訓、業務知識培訓、傾聽及回應技巧培訓、團隊案例分析等多元化服務能力培訓。同時，呼叫中心經理每週對錄音進行抽樣質檢，從服務規範、服務能力、服務效率三個層面對服務錄音進行分析和評價，並對坐席專員的實際執行情況進行實時點評和團隊內分享。2022 年共收到客戶表揚 3,840 次，其中表揚電話 3,441 個，表揚信 399 封。2022 年客戶投訴 35 個，相比去年投訴數量下降 14.6%，客戶投訴解決率達 100%。

### 負責任營銷

SOHO 中國謹遵《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦法》及《中華人民共和國反不當競爭法》等法律法規，制定了《公平待客及營銷政策》《物業場地管理制度》及《客戶店招管理制度》等內部制度，嚴格把控紙媒、電視、互聯網、流媒體等輸出渠道的信息口徑，確保對外宣傳內容的合法性、真實性、準確性。本公司對廣告有嚴格的篩查和管理程序，明確規定對在售或租賃的廣告位進行多部門聯合審核，避免客戶對廣告語、

產品名稱、宣傳內容等產生錯誤聯想或解讀，有效降低了因不恰當的宣傳輸出對自身品牌造成的負面社會影響和法律風險。

本公司還定期對相關業務部門的員工進行負責任營銷的宣貫和培訓，並於線上知識管理平台開設針對《公平待客及營銷政策》解讀課程，確保全體員工的營銷行為符合負責任營銷原則。

### 關鍵績效

3,840<sup>次</sup>

2022 年共收到客戶表揚

14.6%

相較去年的投訴數量下降

100%

客戶投訴解決率達



## 數據安全與客戶隱私保護

SOHO 中國嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》及《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，完善了《信息安全管理制度》《信息安全組織結構管理制度》《IT 管理制度》及《信息安全事件報告和處置管理制度》等制度，新發佈了《內部資料使用制度》和《平台系統管理規範》，持續推進本公司信息安全體系建設。

2022 年，本公司緊跟新發佈的 ISO 27001:2022 信息安全管理體系的相關要求，在信息安全、網絡安全和隱私保護方面，全面落實信息安全管理。本公司的業務系統都進行了基礎設施、網絡安全、控制安全、訪問等全面指標的審查，已經獲得信息安全等級保護二級認證的租賃系統繼續遵循和優化相應的安全措施。此外，本公司針對核心系統如租賃系統設定不同的用戶角色用於限制對外呈現的數據，並對相關敏感信息進行脫敏處理，從源頭遏制數據信息洩露的可能。同時，本公司對內部數據備份做了全面升級，覆蓋文件服務器數據備份、服務器級別數據備份、數據庫級別數據備份、郵件數據備份、

客戶端數據備份等，核心系統實現每日備份，有效保護公司數據資產。

2022 年，本公司在《信息安全管理制度》中重點完善了「IT 應急處理事件處理」的規定，進一步優化了突發事件的處理和響應預案。並且，每季度進行突發故障應急演練，演練包含業務系統突發故障應急恢復演練、網絡設備 / 鏈路突發故障應急恢復演練，和數據備份應急恢復演練。演練範圍覆蓋重要核心業務系統、所有網絡域、服務器端及其他重要數據，確保應急預案的有效性。

2022 年，本公司積極向全體員工貫宣數據隱私和安全意識，開展了線上 SOHO 中國 2022 年度信息安全培訓、物業信息技術專項培訓，同時，為了應對日益頻繁的社會工程學安全攻擊，我們還專門安排了郵件安全專項培訓，並進行了欺騙郵件模擬攻擊演練，提高了全體員工的信息安全意識和防範能力。

本年度，SOHO 中國未發生與客戶隱私相關的訴訟案件。

### 案例 欺騙郵件攻擊模擬演練

2022 年 11 月，SOHO 中國 IT 部門針對公司全體員工進行了模擬欺騙郵件攻擊演練活動。此次演練未做任何事先通知，根據不同的崗位分批次進行，力求達到真實的攻擊效果。通過向員工郵箱發送帶有外部鏈接的欺騙郵件的方式進行測試，測試結果顯示部分員工對於欺騙郵件的防範意識需要加強，存在一定的信息安全隱患。IT 部門為未通過測試的員工及時開展信息安全基礎知識的強化培訓，並進行了相應的考試，有效提高了所有員工的郵件安全意識，進一步降低了公司信息安全風險。



## 優化客戶體驗

SOHO 中國全方位以客戶體驗為導向，依托數字化服務平台系統佈局，以竭誠的服務態度及精益的技術儲備，主動響應客戶多元化需求。同時，本公司將內部服務品質評估和外部服務滿意度評價相結合，形成符合公司運營模式、滿足客戶期望的服務品質體系。

## 優化服務品質

### 品質管理體系

SOHO 中國遵循國際標準管理本公司的物業服務和設施，獲得 ISO 9001 質量管理體系認證，編制了《質量、環境、職業健康和安全管理手冊》，不斷提高安全管理、環境衛生、設施管理及維護、綠化養護與多元化專業服務等服務水平。

此外，本公司打造具有公司特色的品質管理體系，制定了《物業品質檢查評估管理辦法》，對 SOHO 中國旗下所有物業項目實施月度品質檢查工作及專項檢查，根據物業品質考核標準對各物業項目進行考量打分，開展月度品質匯報會，溝通項目排名及問題，通過項目制落實整改意見。物業品質考核的內容涉及客戶服務、環境管理、設備設施管理、保安服務、標識管理、基礎管理、控煙管理、運營商管理等多項內容，全方位、多層次、立體化的評估 SOHO 中國物業服務品質，維護 SOHO 中國一以貫之的服務形象。

同時，為了適應品質服務的發展需求，SOHO 中國制定了《品質人才庫管理制度》。培養全面多能的複合型人才，讓更多優秀的員工參與到品質工作中。品質部每月從人才庫中選取人員進行品質月檢工作，並根據相關績效考核指標進行評分，深化員工對於服務質量標準的認知。

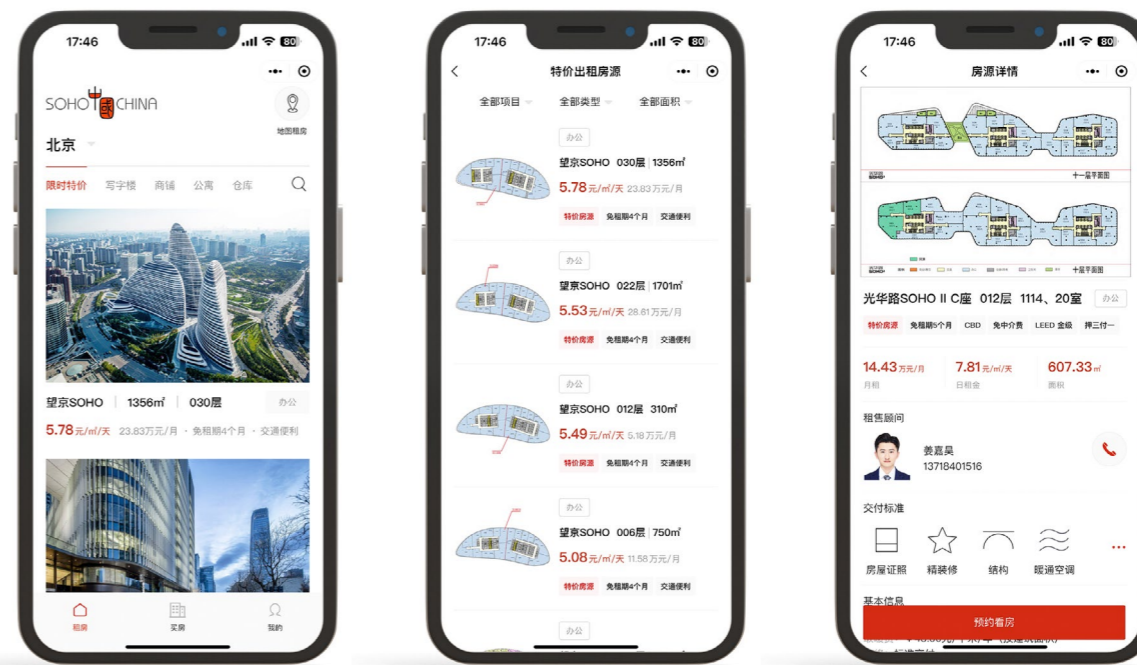


質量管理體系認證證書

### 數字化賦能

本公司通過呼叫中心系統、客服平台系統、商辦租售系統等多個數字化平台系統為客戶提供更貼心、高效的服務。呼叫中心系統主要為客戶提供物業基本諮詢、租賃電話轉接、戶內問題報修、相關問題投訴等服務內容，呼叫中心坐席每日會接聽客戶電話，對客戶提出的問題給予詳細解答並及時進行回訪，在各個觸達客戶環節傳遞 SOHO 中國卓越的服務價值。客服管理系統涉及客戶信息管理、入住管理、退租管理、裝修管理、走訪管理、工單處理等多項工作，打通各部門協同工作機制，提高客戶服務管理效率。數字化商辦租售平台系統則涵蓋了租賃業務從房源、帶看、簽約、收款、催繳、佣金、獎金、財務核算等全過程的管理，客戶可以登錄 SOHO 數字化租賃平台小程序獲得關於房源的詳細信息。

2022 年，本公司數字化商辦租售平台進行了升級更新，依託互聯網數字化傳播優勢，對 PC 和小程序端進行了全面改版，推出全新的客戶買房模塊和限時特價頻道。客戶、中介、銷售通過手機小程序，可隨時掌握本公司租售房源的動態變化、價格變化、各類促銷等信息。同時，在房源信息層面，進行了全方位的信息豐富處理。應對客戶關注的交通可及性、綠色環保屬性等訴求，增加了特徵標籤，如 LEED 金級、LEED 銀級，方便客戶更快速、準確地找到符合需求的房源。商辦租售平台對於內部審批層面也進行了優化，將原先相關項目的五級審批簡化至二級審批，審批時間也從原來的一周變為 1 天，極大地加快了內部審批效率，縮短客戶等待的時間，為客戶提供便捷、高效的品質服務。



SOHO 商辦租售平台小程序

## 同心共促發展

2022 年中國新冠疫情仍有反復，SOHO 中國為了有效防控疫情傳播、保障客戶的正常工作和生活，提供一系列疫情防控服務。本公司增設多個防疫崗，對園區進出人員和車輛進行綠碼檢查和測溫，每日定時在園區內進行全面無死角、細緻且安全的消毒工作，並及時組織公司、物業、餐飲商戶進行核酸監測，為客戶構築健康安全屏障。2022 年，SOHO 中國為提升客戶對於樓宇健康及安全的信任感，開展 WELL 健康 - 安全評價準則 (WELL HSR) 認證工作，以員工、客戶的健康安全為出發，檢閱包括清潔消毒程序、應急準備計劃、衛生服務資源、空氣水資源管理、利益相關方參與及溝通在內 6 項管理及運維舉措，其中 8 個項目已獲得認證，印證

了 SOHO 中國後疫情時代樓宇健康管理能力。此外，為了響應國家號召緩解疫情期間客戶的經營壓力，本公司積極落實房租減免政策，提供租金減免服務。2022 年，SOHO 中國累計減免租金人民幣 3,677 萬元，延緩租金催繳費用人民幣 1.93 億元。

SOHO 中國深知中小微企業是經濟發展的源泉，針對中小微企業客戶公司給予一定減免租金的扶持舉措，大力支持中小微企業發展，為激發市場活力與社會創造力貢獻力量。2022 年，SOHO 中國為中小微企業優惠租金人民幣 8,228 萬元。



SOHO 中國築免疫防線，提供優質抗疫服務

## 客戶滿意度調查及提升

客戶滿意度始終是 SOHO 中國提升服務品質的重要標尺。本公司將內部自主調查和外部第三方調研相結合，以獲取最客觀、真實的客戶滿意度調查結果，並為進一步提升客戶滿意度提供寶貴資料。

本公司的內部客戶滿意度調查主要分為物業項目級別調查和總部級別調查。各物業項目每半年向客戶開展一次滿意度調查，通過發放滿意度問卷或電話回訪等方式收集了解客戶滿意度情況。同時，公司總部呼叫中心平台每月抽取一定比例客戶開展客戶滿意度調查，用問卷和電話回訪的方式邀請客戶對物業公司的整體服務態度和服務能力進行評價，每月的客戶滿意度調查結果會被納入到對應項目總經理的績效考評中，並進行公示和排名，對於發現的共性问题進行分析和督促改進。2022 年，本公司的客戶滿意度調查覆蓋率為 100% 物業客戶群體，綜合客戶滿意度平均分為 98.43 分，優於去年均分 98.15 分。

本公司外部客戶滿意度調查主要包含神秘客走訪和第三方公司客戶淨推薦值 (NPS) 調查。2022 年，第三方公司對本公司 23 個項目開展神秘訪客暗訪調查，每個項目由 2 名調查員以潛在客戶身份對電話服務、停車管理、安保管理、前台服務、租賃服務、樓內環境、園區環境等 8 個方面進行體驗和評價，並根據 26 個二級指標和 113 個具體指標進行打分。同時，本公司將神秘客走訪和第三方公司 NPS 調查的分析報告上報總經理匯報會，對個性化問題進行項目的點對點跟進處理，對共性问题開展專項計劃進行整改。

2022 年，本公司神秘客走訪調查客戶滿意度平均分為 96.74 分，較去年得分 96.21 分保持穩定的上升趨勢。2022 年，本公司邀請第三方公司開展面向全體小業主和在租租戶的 NPS 調查，共計發放問卷數為 6,930 份，NPS 調查覆蓋率達 100%，累計回收問卷 410 份，問卷回覆率<sup>23</sup> 為 5.92%，針對本次調查結果，本公司將繼續跟進客戶關心的問題，持續提高客戶滿意度。

### 關鍵績效

# 98.4

2022 年，綜合項目客戶滿意度平均分

# 96.7

2022 年，神秘客走訪調查客戶滿意度平均分

<sup>23</sup> 2022 年受到疫情影響，造成客戶 NPS 調查有效回覆率未能達到期望值。





# 04

## 協同感 打造共贏生態

SOHO 中國始終秉承與所有合作夥伴「共生、共創、共贏」的理念，在保障高品質價值鏈的基礎上，向供應商轉達 SOHO 中國的可持續發展理念，積極探索與之在綠色低碳及可持續發展方面的合作機遇，打造以價值驅動為核心的可持續發展生態圈。

本章所涉及的  
重大可持續發展議題

- 供應鏈管理

本章所響應的 SDGs



SOHO 中國努力踐行綠色、責任、廉潔的供應鏈發展，幫助供應商改善自身經營，不斷提高供應商履約能力，建立互惠互利的可持續合作關係。

### SOHO 中國可持續供應鏈管理政策、制度一覽表

- 《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》
- 《招標採購管理制度》
- 《資產管理公司、物業公司合同履約管理制度》
- 《供應商管理制度》
- 《零星採購管理制度》

## 共建品質供應鏈

SOHO 中國謹遵《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，堅持公平、公開、可持續的責任採購理念，制定並完善了《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》《供應商管理制度》《招標採購管理制度》等內部制度，大力深化供應鏈品質建設與管理。

本公司的供應鏈採購已全面實現線上化，供應商在本公司的採購平台可進行註冊、入庫、申報入圍、回標、澄清答疑、競價、網路定標會、簽約、評估、付款等所有採購環節，確保雙方採購合作的公正、透明、高效。本公司嚴格遵循《供應商管理制度》中對供應商入圍的篩選要求，對供應商進行資料評審和關聯性排查，堅持陽光採購。2022 年，SOHO 中國履約供應商總計 418 家。

### 2022 年 SOHO 中國履約供應商數量<sup>24</sup>

按地區劃分的供應商	數量（家）
華東地區供應商	139
華南地區供應商	17
華中地區供應商	5
華北地區供應商	242
西北地區供應商	8
東北地區供應商	1
港澳台地區供應商	1
海外供應商	5
總計	418

履約評估與審核是構建品質供應鏈的必要條件。2022 年，本公司修改完善各類供應商的審核評估標準，以確保供應商能夠提供合規、高質的產品與服務。本公司對 15 類供應商進行履約過程、竣工驗收、質保期維護三個層面的評估，履約評估總分達到 70 分的供應商才能發起付款。此外，為了確保雙方溝通的合規性和有效性，本公司還會通過發放函件的方式對供應商的進度、質量、服務等進行通知、約談、警示、警告和解約。2022 年，SOHO 中國和各供應商之間的收發函件達 306 封。

### SOHO 中國供應商函件數量

函件類型	單位	數量
通知	封	248
感謝信	封	25
警告警示	封	31
合同解除	封	2

<sup>24</sup> 2022 年供應商數量覆蓋報告期內有履約記錄的供應商。2021 年供應商數量覆蓋入庫的所有供應商。

# 推行責任供應鏈

SOHO 中國將可持續發展視為首要且貫穿全局的事務，堅持將可持續發展理念傳遞至供應鏈，有責任地選擇、合作並引導合作夥伴，激勵合作夥伴朝著相互認可的可持續發展戰略方向共同履責。

## 供應商全生命週期管理

本公司制定了《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》，明確該政策的適用範圍為所有供應商。本公司的線上採購平台還要求供應商在平台註冊時必須簽署《供應商綠色採購及可持續供應鏈承諾書》。此外，《SOHO 中國廉潔準則及商業道德管理政策》明確對於承包商、供應商及所有業務合作夥伴反腐敗要求，同時通過簽署綠色採購及可持續供應鏈承諾書，進一步約束其遵守廉潔準則。

SOHO 中國始終關注供應商的環境和社會表現，堅持貫徹落實供應商全生命週期的 ESG 風險識別和評估。本公司將供應商的可持續發展表現評估融入到採購的全過程：

- **入圍前：**所有供應商需要單獨申報 ESG 相關認證、制度、管理體系等資料；
- **入圍時：**所有供應商需要同意簽署綠色採購及可持續供應鏈承諾書；並且本公司將 ESG 作為供應商考核的加分指標，同等條件下綠色可持續供應商優先入圍，推動供應商提升自身環境、職業健康於安全、產品質量等方面管理水準，並鼓勵其研發更加綠色環保的產品及服務；
- **入圍後：**將 ESG 指標作為強制項納入供應商履約評估中；邀請履約供應商開展 ESG 培訓，強化貫徹供應商可持續發展理念。

### 關鍵績效

100%

2022 年，SOHO 中國供應商《供應商綠色採購及可持續供應鏈承諾書》簽署率達到

## 供應商履約及行為要求

環境	<p><b>環境保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定環境保護政策、評估環境影響、保護生態環境</li> <li>優先選用綠色環保材料</li> <li>優化資源使用、減少污染物排放、加強廢棄物管理</li> </ul>
社會	<p><b>勞工與人權</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不得有強迫勞動、聘用童工等行為</li> <li>杜絕拖欠員工工資</li> <li>不得以各類因素歧視、欺凌應聘者和僱員</li> </ul> <p><b>健康與安全</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定健康安全相關政策、為員工提供安全健康的工作環境</li> </ul>
管治	<p><b>商業道德</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守反腐敗、反壟斷等法律法規</li> </ul>

## 案例 SOHO 中國採購環保紙產品和節能燈具

SOHO 中國每年需採購近人民幣 1,000 萬的客用紙產品。在採購過程中，本公司對供應商要求其產品必須滿足 FSC 森林認證標準，與客戶共同守護森林資源。

2022 年，SOHO 中國還對部分項目的燈具進行了改造優化，大批量採購綠色節能燈具。例如，銀河 SOHO 採購 925 個節能燈替換外簷燈和鹵素燈，極大的節省了樓宇電力消耗量。

## 案例 2022 年 SOHO 中國供應商 ESG 培訓

本公司持續推動供應商 ESG 管理能力的提升，加強供應商對可持續發展的重視程度。2022 年 11 月，SOHO 中國開展供應商 ESG 專題培訓，由公司招採中心總監對供應商進行了《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》的相關培訓，參與培訓的供應商數量高達 140 多個。同時，SOHO 中國邀請第三方專業機構對供應商開展了關於 ESG 發展趨勢、SOHO 中國 ESG 工作亮點回顧、SOHO 中國 ESG 挑戰與展望等主題的培訓，為供應商闡明 SOHO 中國踐行可持續發展的努力與決心，進一步提升供應商踐行可持續發展的意識。



# 05

## 歸屬感

### 建立韌性組織

SOHO 中國堅信員工是企業發展的基石，堅持塑造以人為本的人才發展理念，始終銘記以誠實、團結、創新為核心的 SOHO 中國文化基因，通過建立穩健的員工管理體系，實施人性化的員工管理措施，充分保障員工合法權益；營造包容多元的文化氛圍，開展各類福利關懷計劃，守護員工職業安全與身心健康；為員工提供有力的職業發展支持，感知員工所想，使其人盡其才。

#### 本章所涉及的 重大可持續發展議題

- 員工權益保護與薪酬福利
- 員工發展與培訓
- 創造就業與平等僱傭
- 員工安全與健康

#### 本章所響應的 SDGs



## SOHO 中國堅持以人為本 政策 / 制度一覽表

《SOHO 中國董事會多元化政策》

《SOHO 中國僱傭與勞動準則管理政策》

《SOHO 中國員工手冊》

《招聘管理制度》

《資管、物業公司招聘管理制度》

《伯樂獎內部推薦獎勵制度》

《績效考核制度》

《品質人才庫管理制度》

《關於鼓勵員工持續學習的獎勵辦法》

《創新、政府獎勵及合理化建議獎勵管理制度》

《物業員工職業素養手冊》

《實習生管理制度》

## 保障員工權益

為保障員工合法權益，營造良好的職場環境，SOHO 中國嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》及《中華人民共和國婦女權益保護法》等法律法規，並根據國家相關法律法規制定了《SOHO 中國僱傭與勞動準則管理政策》《SOHO 中國員工手冊》《招聘管理制度》及《績效考核制度》等內部規章制度，在員工招聘、入職、培訓、晉升、解僱、薪酬、工作時數、假期等方面全方位地保障員工權益。

本公司堅持依法、平等僱傭，反對童工與強制勞動。嚴格執行國家關於禁止聘用童工及強制勞動的法律法規，公司勞動合同聘用原則明確規定聘用者需年滿 18 周歲，人力資源團隊負責在招聘時嚴格把關，檢查求職者的身份證明文件。根據公司內部規則制度，本公司杜絕任何形式的僱傭童工、強迫勞動，如有違反規則制度的行為，鼓勵員工舉報和投訴，本公司將詳細調查，嚴肅處理。2022 年，SOHO 中國未發生僱傭童工、強迫勞動的制度違反行為，全職員工勞動合同簽訂率為 100%，勞務派遣符合國家相關法律規定。

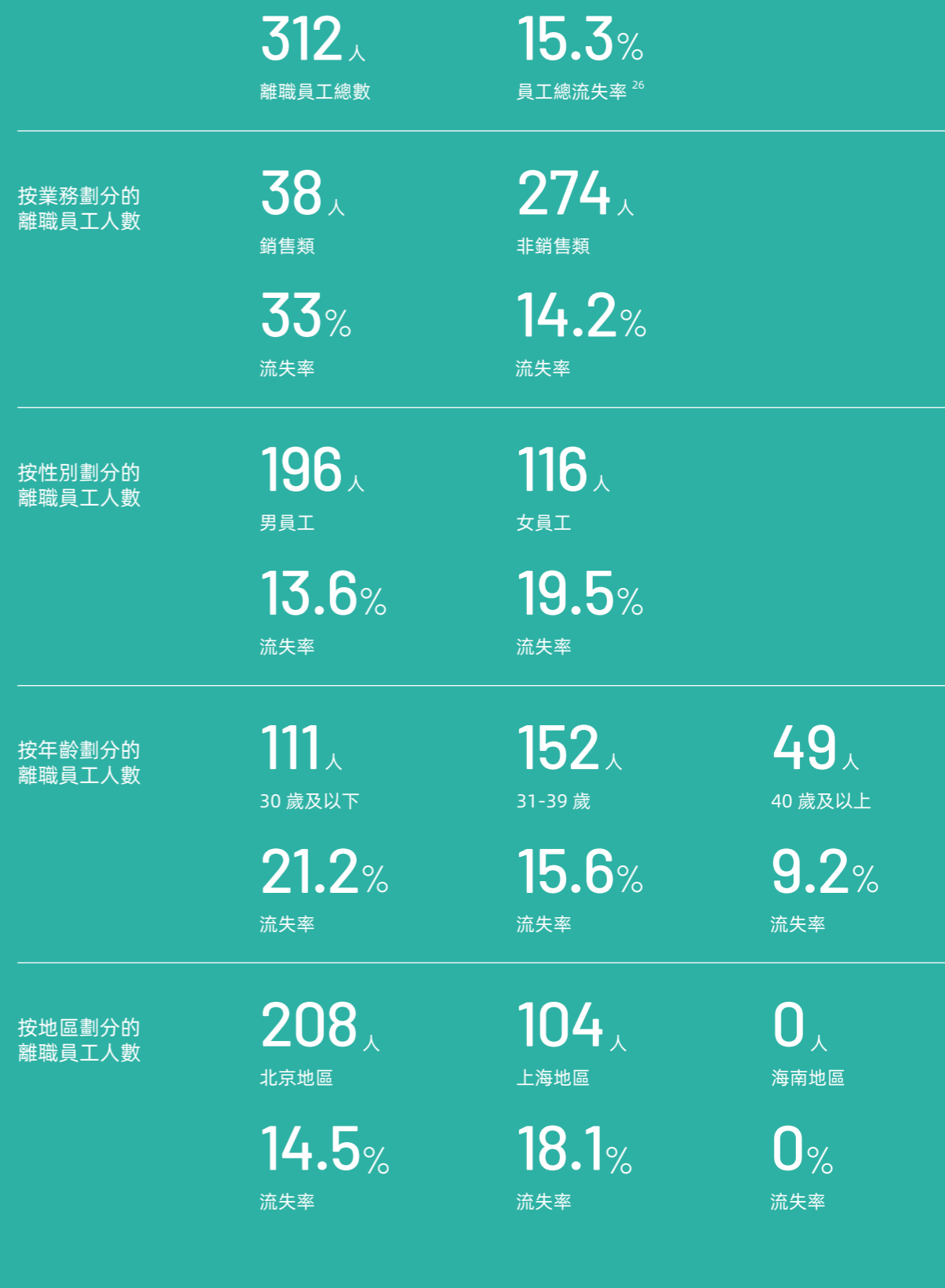
本公司致力於為員工打造公平、公正、合理、且有競爭力的薪酬福利和績效考核體系，堅持同工同酬，並在此基礎上不斷完善與優化。本公司為各層級員工制定了定期考核和反饋機制，設定符合其業務特點和業務發展規劃的考核指標，重點激勵與促進員工成長，通過線上考核系統進行月度考核，考核等級與績效獎金聯動，對行為優秀員工予以及時的精神及物質獎勵，確保每一位員工獲得客觀且公平的薪酬和績效獎勵。2022 年，SOHO 中國接受績效考核評估的員工百分比為 100%。

## 2022 年員工僱傭情況<sup>25</sup>



<sup>25</sup> 除按類型劃分的員工人數以外，本報告的員工人數數據統計口徑僅包含勞動合同員工。

## 2022 年僱員流失情況



<sup>26</sup> 本報告的員工流失率統一計算方式為報告當年離職員工人數 / (報告當年第一天員工人數 + 全年新入職人數) \* 100%

## 營造包容文化

SOHO 中國積極維護多元化、極具包容性的僱傭環境，致力於在各項商業範疇內促進平等及零歧視。根據《SOHO 中國員工手冊》規定，本公司在員工聘用、晉升、培訓、解僱階段中，避免任何形式的歧視與騷擾行為，包括但不限於針對員工性別、種族、年齡、宗教信仰、身體狀況及婚姻狀況等。本公司的《SOHO 中國董事會多元化政策》承諾，在提名董事的委任及續任時，將綜合考慮包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識等因素，保證具備所需技能、經驗及多樣觀點與角度的專業人士構成董事會，由此落實本公司的多元化方針，進一步實現可持續的均衡發展。

SOHO 中國重視女性員工權益保護與關懷，本公司的勞動合同明確規定，不得在女性員工懷孕、產期、哺乳期間內解除其勞動合同。本公司亦通過設立母嬰室、在三八婦女節發放小禮品等方式，支持女性員工平衡工作及生活，營造良好包容的辦公氛圍。

本公司亦關注殘障人士的職業與發展，為殘障人士提供就業機會。本公司設置了殘障人士在員工中的佔比目標，規定 2022 年僱傭的殘障人士在員工中的佔比不低於 0.2%，2023 年僱傭殘障人士的佔比不低於 0.3%，並逐年提高 0.1% 的佔比，直至殘障人士佔比達到不低於 0.5%。本公司根據殘障員工所從事崗位的具體要求，為每一位殘障員工安排專門的崗前培訓，幫助他們獲得職業技能，規劃長期且良好的職業發展。

## SOHO 中國員工多元化概況

按性別劃分的  
管理層人數百分比

40%  
男性高管

60%  
女性高管

按學歷背景劃分的  
員工人數

2 人  
博士

33 人  
碩士

310 人  
大學本科

533 人  
大學專科

843 人  
中專及以下

按民族背景劃分的  
員工人數

55 人  
少數民族人數

## 暢通成長通道

### 拓寬納才管道

SOHO 中國重視吸納及培育人才，並協助他們在 SOHO 中國擁有長遠的職業發展。SOHO 中國基於《招聘管理制度》《資管、物業公司招聘管理制度》及《實習生管理制度》等內部制度，搭建了合理且完善的人才招聘管理體系，明確了招聘原則以及相關工作流程。本公司建立了人才庫，所有符合要求但未聘用的應聘者均會錄入人才庫，並會安排人員定期維護與更新人才庫的信息，為公司關鍵崗位儲蓄備選人才，在崗位空缺時立即替補，意義在於合理縮短招聘週期，確保本公司能夠從外部為公司源源不斷輸送人才。

為保持人才市場競爭力、廣泛吸納人才，本公司會定期做薪酬調研，並在市場薪酬波動較大時增加調研頻次。2022 年，本公司參加了怡安翰威特的行業薪酬調研，並根據調研報告完善了薪酬策略，調整了部分崗位的薪酬範圍。

本公司深入到高校，通過參訪學習等合作方式，為高校提供課程實踐機會與場地。同時，本公司採用多元化的招聘渠道，積極主動地通過互聯網、校園招聘、合作獵頭、招聘會等方式觸達更多人才。本公司設有伯樂獎制度，鼓勵員工推薦合適的人才，推薦成功的員工將獲得不同程度的獎金。2022 年，SOHO 中國基層崗位有近 40% 的新員工由內部推薦成功入職。

為進一步吸引優秀人才，SOHO 中國在 2022 年開展了僱主品牌建設計劃，線上線下雙綫並施，線上本公司更新了官網人才發展專欄，以完善的員工學習與培訓體系、溫暖的員工關愛措施、豐富的員工活動為三大主題板塊，全方位的展示 SOHO 中國對於人才的關懷與培養，傳遞 SOHO 中國以「誠實、團結、創新」為核心的企業文化；線下本公司組織了人力資源部門學習僱主品牌建設相關的知識與案例，確保每一位應聘者感受到 SOHO 中國良好的企業形象。

## SOHO 中國新員工概況

330 人  
新入職員工總數

按性別劃分的  
新員工人數

208 人  
男員工

122 人  
女員工

按年齡劃分的  
新員工人數

132 人  
30 歲及以下

158 人  
31-39 歲

40 人  
40 歲及以上

按地區劃分的  
新員工人數

217 人  
北京地區

113 人  
上海地區

0 人  
海南地區



## 案例 清華實習基地項目

2021 年和 2022 年的暑假，總共有 30 位清華大學暖通專業的本科生，通過清華實習基地項目，來到望京 SOHO 進行參訪與暑期實習，重點了解與學習了製冷機房、空調機房、中控室等重點設備機房。為感謝 SOHO 中國一直以來給予清華暖通系的幫助，清華大學特地為望京 SOHO 頒發了《清華大學建築學院建築環境與能源應用工程系專業認知實習課程實踐基地》牌匾。



## 豐富培訓賦能

SOHO 中國擁有完善的員工培訓體系和相關機制配套，本公司採取線上線下相結合的方式開展員工培訓，為員工提供豐富的、有針對性的培訓和鼓勵性的獎勵措施，以滿足員工成長發展中的多樣化需求。

基於《關於鼓勵員工持續學習的獎勵辦法》，本公司鼓勵員工不斷學習，提高專業技能與知識，不僅僅報銷員工考取職稱證和資格證的相關考試費用，同時對於通過學習取得本科及以上學歷的員工給予獎勵。2022 年，SOHO 中國共有 56 人考取職稱以及資格證書，公司報銷相關費用人民幣 57,315 元，共有 13 人通過業餘學習取得學歷提升，公司給予獎勵共人民幣 39,000 元。同時，由公司捐助的養正幼兒園有 15 位老師正在攻讀本科學位，公司報銷學費合計人民幣 30,600 元，有 3 位幼兒園員工取到相關資格證書，公司報銷和獎勵合計人民幣 10,200 元。

秉持著以「誠實、團結、創新」為核心的企業文化，2022 年，SOHO 中國新修訂了《創新、政府獎勵及合理化建議獎勵管理制度》，鼓勵員工在積極學習的同時，發揮創新精神，密切關注國家發展政策，勇於探索新工藝、新方法、改進措施，敢於針對工作流程、服務質量提出合理化建議，並根據效益提升給予員工相應額度的獎勵。

除了資格證書的報銷和學歷提升獎勵外，本公司針對全體員工制定了分部門、分層級的培訓計劃，幫助他們應對學習工作中的挑戰，釋放發展潛力。2022 年，為了提高管理人員的領導力，本公司使用了第三方諮詢公司的「個人優勢與領導力測評」工具，並邀請專業顧問進行一對一的測評解讀，讓每一位管理者了解自身特點，幫助其在崗位中發揮個人優勢。針對一綫的租賃部門，本公司打造了專屬的專業職能培訓提升計劃，邀請外部資深講師與內部高層擔任培訓師，每季度分別在各個項目中開展。

同時，SOHO 中國依托於知識管理平台，幫助全體員工實現隨時隨地的知識補充與技能拓展。知識管理平台主要分為資訊、學習、考試、互動社區四大版塊，其中，學習版塊包含了內部規章制度、工作手冊與工作清單，通用知識培訓和專業知識培訓、公開課以及專題培訓，囊括了法律知識、財務知識、信息技術、人工智能、ESG 專項等通用培訓課程和工程管理、物業管理、租賃管理、能源管理、設備設施等專業培訓課程。除此之外，員工可以通過互動社區在綫分享學習心得、參與學習排行榜，營造共同進步、良性競爭的良好學習氛圍。2022 年，為更好的提升平台數字化管理，平台優化了掃碼登錄、掃碼簽到、員工實名制功能，協助本公司更加高效地收集培訓數據，管理培訓進程。

## SOHO 中國物業團隊專業培訓七大原則

## 前瞻性的原則

著眼於物業公司的長遠發展和人才梯隊建設，分析和預測物業不同層次、不同專業人才的需求，為物業公司的可持續發展有計劃、有目的的開展培訓工作。

## 共用的原則

實現各項目間、部門間和員工間資源的充分共用，優質的培訓資源還將通過各種方式在各業務綫推廣。

## 開發的原則

物業培訓應重視內部知識和經驗的總結沉澱，著力於開發內部精品課程，以此促進各項目間和部門間資訊流溝通，保證員工的知識更新速度與外部市場同步。

## 傾斜與兼顧並重的原則

培訓內容適當向各級經理級人員的管理技能和專業技能培訓以及強化執行力和企業文化建設等重點傾斜；加大各項目運營部門的重點業務手冊和知識的培訓力度。

## 實效的原則

增強培訓工作的針對性和實效性，注重培訓工作質量。每次培訓前精心做好知識點和教材收集，講師選擇等工作。以線上考試作為培訓效果反饋的主要形式。

## 三結合原則

培訓與交流相結合，培訓與實操相結合，培訓與激勵相結合。

## 時間管理原則

以部門業務知識為主，學歷、資質培訓為輔，處理好工作和學習的關係。

## 通用類培訓示例

培訓內容	培訓對象
上市公司高管合規培訓	高管
滿意度調研得分卡解讀	團隊經理
個人所得稅專項附加扣除及個人養老金政策培訓	全體員工
法律明白人 - 普法講座	
員工職業道德培訓	
ESG 通識培訓	

## 專項職能培訓示例

培訓內容	培訓對象
自持項目知識培訓	租賃新員工
租賃人員財務 / 法務知識培訓	
租賃市場分析	租賃全體員工
信任成交銷售法	
租賃崗位資格認證培訓	安管員工
治安及刑事事件管理、中控室管理、反恐演練、醫療救護技能等專題系列培訓	
節假期安全檢查規範及要求培訓	安管員工
垃圾分類管理條例的指導及分類知識專項培訓	客服員工
客戶服務品質提升專項培訓	客服員工
日常清潔、垃圾清運、綠化養護、石材養護、外牆清洗、鼠控消殺、極端天氣作業標準及規範專題系列培訓	環境員工
各類清潔器材的使用方法及注意事項專項培訓	環境員工
各類設備維保、維修作業管理及注意事項專題系列培訓	工程員工
樓宇自控系統、能量計量系統、訪客系統、媒體系統等各類操作系統專題系列培訓	工程員工
夏季製冷、防汛、防火、主機維保等專題系列培訓	工程、安管員工
員工 BI 手冊培訓、安全生產專項培訓	工程員工
商場、寫字樓巡查管理培訓、巡視要求培訓專題系列培訓	全體物業員工
禮儀規範、溝通技巧培訓專題系列培訓	全體物業員工
消防安全意識、應急處理系列培訓、消防設備設施使用及消防演習專題系列培訓	全體物業員工
突發事件處理培訓及預案專題系列培訓	全體物業員工
環境職業健康安全專項培訓	全體物業員工
企業文化培訓專項培訓	全體物業員工

## 2022 年員工培訓情況

**23,651**

培訓總人次

**100%**

受訓員工百分比

**37,328.9** 小時

員工受訓總小時數<sup>27</sup>

**21.7** 小時

每名僱員平均受訓小時數

按員工職級劃分  
受訓員工百分比

**100%**

高級管理層

**100%**

中級管理層

**100%**

普通員工

按員工職級劃分  
人均受訓小時數

**15.2** 小時

高級管理層

**14.5** 小時

中級管理層

**22.3** 小時

普通員工

按員工性別劃分  
受訓員工百分比

**100%**

男員工

**100%**

女員工

按員工性別劃分  
人均受訓小時數

**21.8** 小時

男員工

**21.5** 小時

女員工

<sup>27</sup> 員工受訓總小時數的計算方式為  $\sum$  (課時時數 \* 實際參與培訓的員工總人數)

## 員工晉升與表彰

SOHO 中國內部為員工搭建了清晰的晉升通道，除常規績效考核外，另設《品質人才庫管理制度》，以培養全面多能的員工，讓更多優秀的員工參與到品質工作中來。本公司會從各物業項目中挑選優秀人才進入品質人才庫，每月從人才庫中選取人員跟隨品質部進行月檢工作並完成月檢報告，品質部管理人員會對其進行績效評估，順利通過的人員便可以參與公司級競聘。

SOHO 中國鼓勵員工勇於創新與挑戰，為員工提供具有挑戰性的職業機會。本公司經理級及以上職位採取競聘

制，在公司出現空缺職位時，鼓勵內部員工申請應聘，與外部候選人共同競聘，確保選聘出最合適的人才。本公司經理級以上職位採取公開競聘制度，由人力資源部發佈競聘通知，鼓勵內部員工踴躍報名，為確保公允性，評委會會在初審後統一組織公開競聘會。2022 年，SOHO 中國通過內部公開競聘上崗的員工有 22 人。同時，本公司也鼓勵員工拓寬自身職業發展方向，在符合崗位條件和通過新崗位考核的基礎上，可自由申請內部轉崗。

### 案例 SOHO 中國賽季租賃表彰會

SOHO 中國 2022 年第二、三賽季租賃表彰會在北京上海兩地連線舉行。會議上，SOHO 中國兩位聯席 CEO 發表了對公司現階段工作的思考，肯定了在新冠疫情影響下，租賃與資管團隊剋服一個又一個困難所取得的優異成績，對優秀團隊與個人進行了表彰，感恩 SOHO 中國員工的努力付出的同時，激勵優秀的員工，繼續創造出更優異的成績。



# 增進健康福祉

SOHO 中國關注每位員工的安全與健康，嚴格遵循國家在員工健康與安全方面的法律法規包括《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國職業病防治法》等。其中，北京搜厚物業管理有限公司已取得了 ISO 45001:2018 職業健康及安全管理體系認證，並編制了《質量、環境、職業健康和安全管理手冊》《環境和職業健康運行控制程序》《應急準備和響應控制程序》《危險源辨識、風險和基於評價控制程序》和《關於工程管理中重大傷亡事故的處理辦法》等內部制度，守護員工在工作過程中的職業健康與安全。



職業健康安全管理體系認證證書

SOHO 中國堅持「以人為本，關愛健康」的方針，設定了與工作相關的工傷事件小於等於 10 件 / 年，突發事件小於等於 1 次的職業健康和安全管理總指標，並由高級管理層全方位進行職業健康安全管理。2022 年責任工傷事件為 7 件，2022 年責任突發事件為 0 件，因工傷損失工作小時數為 4,690 小時。此外，公司品質部負責職業健康安全目標進展檢討，堅持持續改進，成體系地、全方位地保障安全管理目標的貫徹與落實。2022 年，本公司邀請蓋洛普諮詢公司進行的員工滿意度調查中增設健康與安全方面的問題，即「我的公司努力幫助我改善身體健康狀況」，獲得 4.61 分（滿分 5 分），超過 91% 全球參評企業。

本公司通過還開展年度內外外部審查，尋求在職業健康與安全管理方面的改進空間，進一步提高該體系的有效性，一旦發現問題，及時採取相應的糾正與預防措施，並適時補充安排相關安全培訓，確保員工對相關知識的掌握，共同築牢安全防線。

此外，本公司同樣重視對外包人員、承包商的安全管理，盡全力減少本公司的業務對人員健康與安全構成傷害、損失和影響。包括其工作 / 或工作場所由本公司管理的負責清潔服務、保安服務、重要設備如電梯和消防設備維護、綠化、化糞池清掏、外牆清洗、垃圾清運等的外包工人。2022 年，SOHO 中國未發生重大安全事故。過去三年內，本公司未發生員工因工身亡的安全事故。

## 關鍵數據

**7** 件  
2022 年責任工傷事件

**0** 件  
2022 年責任突發事件



SOHO 中國安全保障措施<sup>28</sup>

## 消防安全管理

本公司制定了《消防系統設備設施管理規定》，定期檢查與維護消防設備設施，定期開展消防演練。

## 安全物品管理

本公司根據高危工作與特種作業的工作性質，為一線員工和特種作業人員提供行業要求之上的保護措施，包括防噪音耳塞、絕緣靴、絕緣手套、防靜電服等勞動保護用品。

本公司的安全物品管理包括勞保物品、防疫物品、防暑物品、防寒物品、安全標識，2022 年，本公司共計投入人民幣 322 萬元用於安全物品管理。

## 綠色健康運營

本公司依照相關法律法規配備安全設施，一方面，本公司配備並定期維護包括消防水系統、火災自動報警系統等在內的消防安全措施，確保火災險情的第一時間反應；另一方面，本公司在公共空間安裝報警裝置、開通疏散秘密通道，保障公共場所安全。

2022 年，本公司完成了包括電梯年檢、高壓預防性測試、可燃氣體報警設備維保、發電機設備維保、水箱清洗、地下空間空氣檢測、安全閥校驗等在內的 26 項安全設備的維護，共計投入人民幣 3,825 萬元。

## 危險源管理

本公司通過建立《危險源辨識、風險和機遇評價控制程序》，全面辨識包括機械能、熱能、化學能、輻射等在內的 7 大危險源，開展風險評估，並填寫《重大危險源清單》，採取有效管理措施。

## 應急事件處理

本公司通過建立《應急準備和響應控制程序》，管理並有效應對洪災、風雪、雷電等極端天氣，以及火災、搶劫、爆炸、跑水、停電、電梯困人、機械設備傷人、食物中毒、觸電等安全事件。

## 安全培訓

本公司根據《SOHO 中國員工手冊》的明確規定，定期為員工組織健康與安全培訓與演練，強化全體員工的安全意識，提升安全管理水平，助力安全管理方針、目標與管理方案的有效實施，最大限度減少職業安全事故。

健康與安全培訓與演練類型包括：發現爆炸物品、火災應急預案、電梯困人、精神病人突發病情、滅火、客戶物品被盜、跑水、高空墜物、打架鬥毆等。

## 案例 火災應急預案演練

2022 年 9 月，朝外 SOHO 通過模擬火災突發事件，開展了火災應急預案定期演練。幫助員工在火災事故發生時，可以快速、正確的反應，及時處理火災事故，保護員工及客戶的人身安全。

本公司模擬 A 座 3 層電梯旁清潔間內突發濃煙，引起煙感器上報火警信息。值班人員立即通知巡視人員手拿應急箱前去現場查看報警原因。並在 6 分鐘內，開展以下應急程序：

- 巡視人員確認現場火情，發現清潔間垃圾桶內有可燃物品着火。
- 巡查人員立即上報現場火情，並利用附近配備的滅火器展開現場撲救。
- 組織義務消防隊，啓動滅火應急預案。
- 通知中控室，調整消防主機控制，開啓應急廣播。
- 展開現場滅火，同時組織人員引導現場疏散。



<sup>28</sup> SOHO 中國安全保障措施數據覆蓋上海、北京 23 個物業管理項目（不包含海南項目）。

## 2022 年職業健康與安全管理情況

工傷死亡人數 <sup>29</sup>	人	0
責任工傷事件	件	7
責任突發事件	件	0
因工傷損失工作小時數	小時	4,690
每二十萬工時工傷事故率 <sup>30</sup>	%	0.388
消防演習次數	次	30
消防演習參與人次	人次	488
員工健康檢查覆蓋率	%	100

<sup>29</sup> 工傷死亡人數統計範圍包括 SOHO 中國全體在職員工及報告期內有業務合作的承包商

<sup>30</sup> 每二十萬工時工傷事故率的計算方式為 20 萬工時事務率 = (事故數量 / 全體員工總工時) \* 200,000

## 員工健康與關懷

SOHO 中國持續為員工提供有溫度的關愛措施，從職場環境、身體健康、心理健康三個維度保障員工身心健康。本公司通過不斷豐富福利機制，倡導勞逸結合的工作生

活理念，體現本公司的人文關懷。此外，本公司在後疫情時代，搭建穩固的防疫後盾，支持員工工作與生活的有序安排。

### > 守護身心健康

#### 職場環境健康

- 關注辦公環境的整潔衛生，定期對辦公區域進行消毒殺菌，並安裝新風系統和空氣淨化器，提升空氣質量。
- 為有條件的辦公場所配置直飲水，並定期檢查水質、更換濾芯。
- 為有條件的辦公場所設置健身區與活動室，配備健身器材、檯球桌、乒乓球桌等活動設施，使員工得以放鬆心情。

#### 身體健康

- 為員工及配偶和子女購買商業醫療保險，定期為員工提供年度體檢和洗牙等醫療服務。2022 年度，健康檢查服務覆蓋率 100%、員工健康檢查完成度 91%。
- 常備日常藥品，並不定期對全體員工發佈健康小貼士，如提醒員工遠離久坐、預防季節性流感等。
- 在冬季與夏季提供防寒及防暑措施，如提供綠豆湯等降暑飲品，為冬季室外工作人員提供暖寶寶等。

#### 心理健康

- 重視員工的心理狀態和成長，本公司的商業保險配備免費的心理諮詢服務，我們不定期為全體員工發送心理健康關懷貼士，指導員工在有需要的情況下，撥打心理諮詢熱綫，幫助員工梳理緩解情緒壓力。

## 建立防疫後盾

新冠疫情的爆發為世界帶去了巨大的影響，疫情的反反覆復、防控的嚴峻也給本公司帶來了前所未有的挑戰。在這樣艱難的時期裏，SOHO 中國團結一心，服從政府

的統一安排，用科學的態度對待防疫工作，迎難而上，努力守護本公司每一位員工的健康。

## 用行動築起防疫後盾

為應對新冠疫情，本公司嚴格按照國家要求建立必要的防疫措施，確保員工的安全和健康，本公司的主要舉措包括：

- 實施嚴格的消毒措施，針對公共區域、衛生間、電梯間、垃圾房等區域分時段循環清潔消毒
- 開啓排風系統增加換氣次數，有效增加空氣潔淨程度
- 倡導居家辦公，合理安排在家工作時間
- 對於一線員工，實施錯峰制 AB 班，盡可能地降低感染的可能性
- 提供防疫物資，如抗原測試劑、醫用口罩、基礎藥物等
- 公共區域配備消毒液、免洗洗手液等

2022 年，在疫情形勢較嚴峻期間，本公司通過線上醫學講座和各式各樣的線上活動，幫助員工放鬆心情，攜手並進抗擊疫情。

### 線上疫情防控知識講座

本公司邀請醫學專家，舉辦了線上疫情防控知識講座，為全體員工提供防疫形勢分析、新冠診療方案與政策解讀、日常防疫科普及抗疫指南，幫助員工了解疫情防控知識、緩解焦慮情緒，更好的保護自己和家人。

### 「疫」起讀書線上活動



本公司副總裁帶領大家開展讀書活動，充實居家生活與工作，為全體員工送來慰問與溫暖。

### 「疫」起下廚系列活動



本公司邀請員工展示自己在居家辦公期間烹飪的美味佳餚，並發起投票，為最受歡迎的美食作品發放「美食享不停」獎品，彼此感染對生活的熱愛。

### 雲健身「疫」起燃



本公司鼓勵無論是居家辦公還是在崗的員工，加入雲健身系列活動中來，分享大家的健康視頻，通過運動健康身心，傳遞健康和快樂的心態，並為參與者提供了精美的小禮物。

## 豐富福利機制

在五險一金等法定福利的基礎上，本公司為全體員工購買補充醫療保險和補充意外傷害保險，並為經理級及以上員工家屬提供渠道供員工自願投保，豐富福利機制。

本公司設有安心基金，為因重大疾病或重大意外事故造成生活苦難的員工，進行愛心救濟。

## SOHO 中國福利政策

五險一金	補充意外傷害險	補充醫療保險	體檢	洗牙
各類健身活動	母嬰室	生日福利	節慶福利	防暑降溫補貼
法定年假、福利年假、帶薪病假、事假、婚假、產檢假、育兒假、哺乳假、計劃生育假、喪假				

## 舉辦員工活動

SOHO 中國關注員工工作與生活的平衡，本公司鼓勵員工參加豐富的員工活動，包括生日會、運動會、羽毛球賽、乒乓球賽、長跑節、籃球賽等文藝運動活動。2022 年度，本公司同樣為員工提供了多元化的關懷活動，精彩紛呈

的活動有益於促進員工間的交流互動，拓展交際範圍，培養興趣愛好，提升 SOHO 中國團隊的凝聚力，幫助每一位員工在工作中保持健康和活力，熱愛生活。

### 「驕陽似火」主題生日會



7 月的生日會以「驕陽似火」為主題，本公司準備了可口的蛋糕及水果，為 7 月份的小夥伴慶祝生日，在忙碌的工作中另尋一段難忘而美好的下午時光。

### 2022 乒乓友誼賽



本公司 2022 年乒乓友誼賽男女混合雙打在朝外 SOHO 舉行，在你來我往的拉鋸中，每個雙打組合都配合默契，實力強悍，使得比賽更加的激勵與精彩，熱情參與的各位小夥伴傳遞給大家健康積極的生活態度。

### 2022 追光前行年會



年初，本公司舉辦了線上年會，準備了精彩紛呈的節目與豐富的活動與各位員工共同開啓新年。

# 回應員工關注

## 員工申訴與溝通渠道

SOHO 中國一貫秉持著「公開、公平、公正」的工作行為準則，為搭建自下而上的員工溝通渠道，制定了《員工申訴政策》《績效申訴政策》《投訴舉報處理政策》等相關內部制度，以制度先行，設立並維護以電話專線和舉報郵箱為主的重要投訴舉報途徑，規範化從舉報登記、舉報處理、到舉報處理反饋的投訴舉報處理程序。在 2022 年，本公司優化了保密機制的有效性，明確規定收到申訴之後將通過內審進行調查，在調查結果出來之前不會對外透露信息。本公司鼓勵員工就工作存在的任何問題，向上級主管甚至更高等管理層提出疑慮，通過面談、民主溝通會等渠道解決問題。同樣，員工可以針對績效考核問題向人力資源部提出申訴，本公司會組織申訴委員會，由員工自行舉證，委員會會討論決定最終解決，並反饋給員工。

SOHO 中國每年度會開展員工滿意度調研，傾聽員工所需、所想，發現並解決問題。本公司會根據調研結果制定行動改進方案，針對每一項問題制定改進措施，例如定期召開班組、部門會議，聽取員工合理化建議，以及要求各項目制定員工培訓學習計劃等，不斷提升公司對於員工的管理和服務能力，提高員工歸屬感和忠誠度。2022 年，本公司邀請了蓋洛普諮詢公司進行員工滿意度調查，制定了詳盡的員工滿意度調查方案，明確調查各階段重點內容和關鍵時間節點。調查以部門或項目為單位進行，共發出問卷 1,721 份，收到有效反饋 1,622 份，員工參與率相比 2021 年增加了 2%，達到 94%。從員工學習成長、團隊合作、管理者支持、員工留任、職業健康與安全等方面關注員工滿意度，根據調研結果顯示，2022 年 SOHO 中國員工整體滿意度高於中國房地產參評企業 88 分位，即 SOHO 中國得分高於 88% 的其他公司。

2022 年，本公司在員工滿意度調查問卷中新增了 NPS 指標（淨推薦值），用以衡量忠誠度或推薦意願，即「我會將 SOHO 中國作為一個理想的職業發展場所推薦給別人」，調查結果顯示 SOHO 中國員工對公司的忠誠度或推薦意願高於 77% 的其他蓋洛普房地產行業參與調查公司得分，處於行業較高水平。

### 關鍵績效

1,721 份  
共發出問卷

1,622 份  
收到有效回饋

94%  
員工參與率達

88 分位  
員工整體滿意度整體高於  
參評的中國房地產企業

86 分位  
高於參評的全球企業





# 06

## 幸福感

心系社群發展

SOHO 中國始終堅持回饋社會，本公司長期關注社區投資及鄉村發展，聆聽各利益相關方的聲音，在公益、教育、環境、社區等多方面持續貢獻企業力量，助力實現美好生活。SOHO 中國基金會自成立以來，積極參與鄉村振興、扶貧教育等公益行動，從多元化的途徑匯集愛心，持續實行社會責任。

本章所涉及的  
重大可持續發展議題

- 公益慈善與志願服務
- 社區參與和投資
- 國家和地方經濟貢獻
- 城市振興與城市再開發

本章所響應的 SDGs



SOHO 中國助力城市及鄉村的建築振興，積極幫助偏遠貧困地區建設教育基礎設施，積極參與地區經濟幫扶和鄉村振興，捐款捐物、提供教育資源、建設鄉村設施、抗疫救災，推動公益慈善事業發展，持續回饋社會。

### SOHO 中國貢獻公益慈善政策 / 制度一覽表

《SOHO 中國社區投資管理政策》

《城市文化基金會章程》



## 連結社區

### > 社區關懷

本公司將社區共融和協同發展視為企業為社會貢獻的重要環節，希望通過積極的溝通與互動，了解社區的需求，加強社區連結。本公司會將周圍社區居民的生活和工作需求納入建築規劃中，為當地社區居民提供豐富多元的

社區活動，衷心希望更多的社區居民受益其中，共同建設美好和諧的社區氛圍。2022 年，SOHO 中國共計策辦了 67 場藝術及文化活動。

### 案例 感恩明信片系列活動

在 2022 年年末，SOHO 中國以一種特別的方式，帶領社區居民們告別了過去一年。本公司在北京麗澤 SOHO、望京 SOHO、銀河 SOHO 和三里屯 SOHO 發起了「感恩明信片」系列活動，邀請各位業戶與社區居民填寫感恩卡片，寫上不曾訴之於口的感謝，本公司總共寄出了上千份卡片，這上千份感謝裏，有對父母至親的感恩、對愛人的愛意、對孩子的祝願、和對自己的鼓勵。2022 年，本公司以「感恩」的形式重新定義了「辭舊迎新」的意義。



### 案例 中秋「一樣的月光 - 中秋園游會」主題系列活動

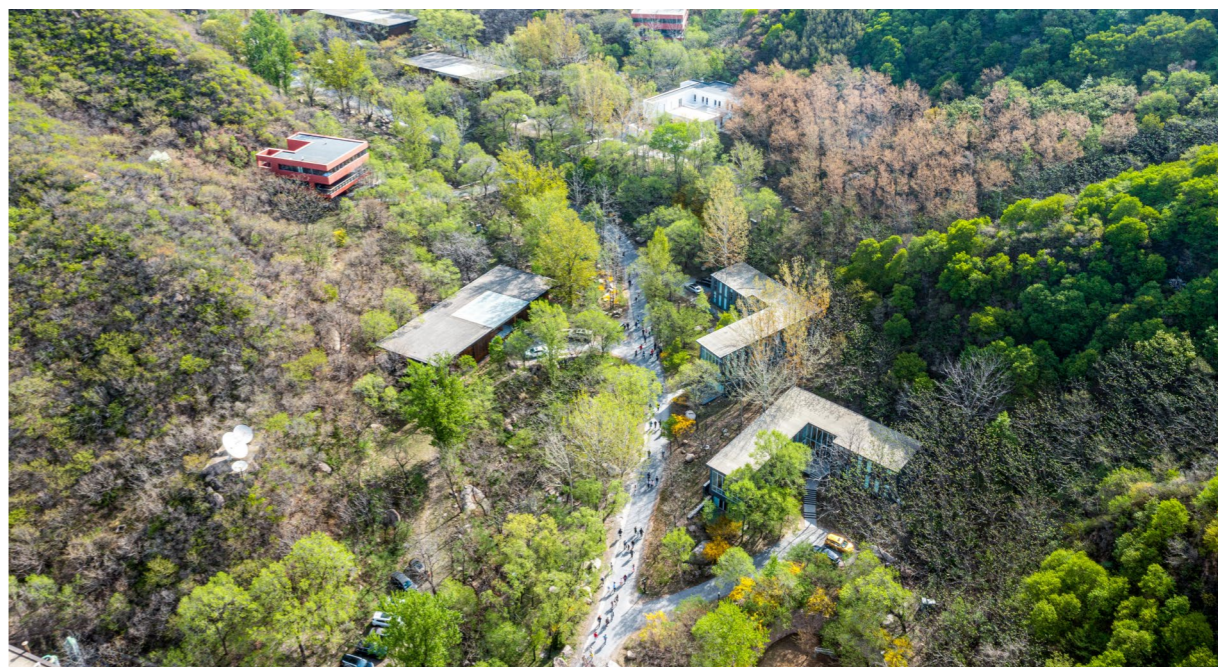
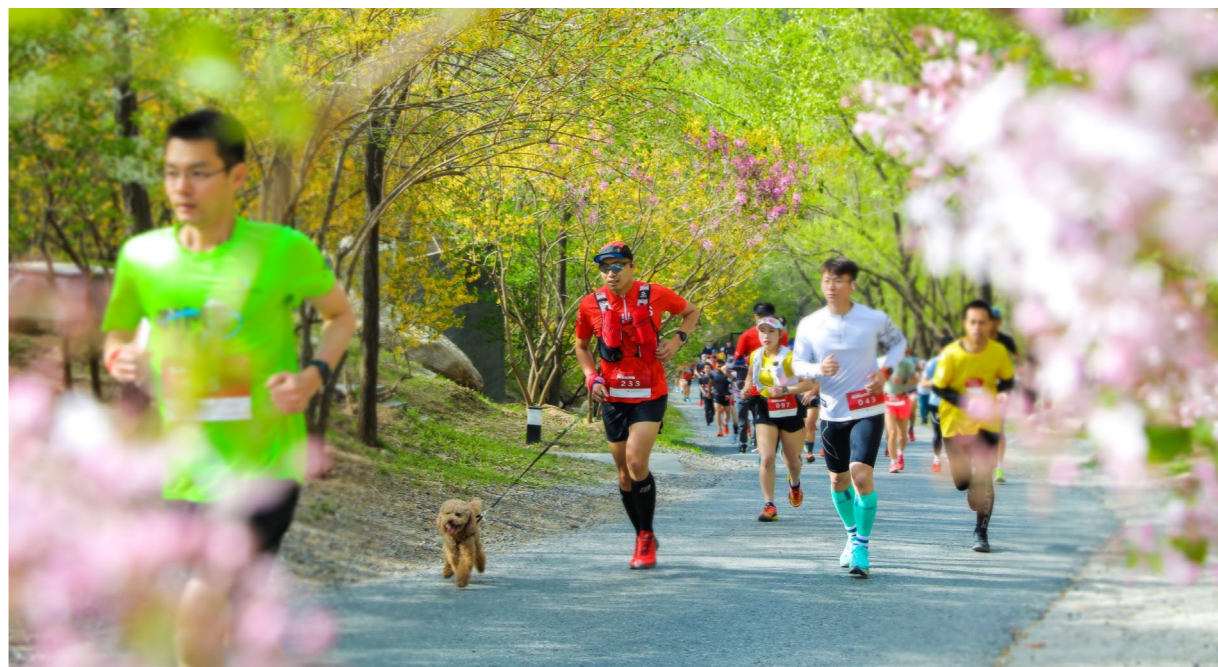
SOHO 中國已經連續在過去三年舉辦了中秋節活動，考慮到疫情的原因，很多人沒有辦法在節假日回到自己的家鄉與家人團聚，本公司希望通過喜慶且溫暖的活動緩解大家的思鄉情緒。2022 年，SOHO 中國的中秋活動以「一樣的月光 - 中秋園游會」為主題，在 SOHO 中國 6 個項目進行聯動，策辦了猜燈謎、做月餅、寫書籤、游園會、放蓮花燈各項傳統互動小遊戲和活動，邀請傳統漢服模特巡遊，沉浸式體驗國潮之美，吸引了附近社區、寫字樓裏的人們的積極參與。本次活動參與人次達到了 5,000 多人。



### > 活力健康

### 案例 「長城腳下的公社——越野跑活動」

自 2015 年開始，SOHO 中國「長城腳下的公社」越野跑已經連續舉辦了十二屆。2022 年，「長城腳下的公社春季越野跑」於 4 月 23 日如約舉行，本次春季賽提供了兩條賽道，充分考慮到經驗性和娛樂性，為越野愛好者們設立了具有挑戰性的 15 公里賽道，由公路、山道組合，終點位於長城之巔；為熱愛運動的家庭設立了 6 公里賽道，以山間徒步為主，終點位於兒童公社。兩條賽道均融合了自然風光與公社的建築之美，一路奔跑，一面是春季的繁花似錦和綿延山脈，一面是公社獨有的竹屋、紅房子、大通鋪等網紅建築，讓參與者忘卻城市的疲憊，在運動中感悟美好生活。



關愛地球

案例 「地球一小時」活動

SOHO 中國始終致力於踐行環保和社會責任，將綠色建築理念融合到旗下各項目。爲了更好的宣傳低碳出行和綠色環保理念，2022 年 3 月 25 日，麗澤 SOHO 與世界自然基金會（WWF）聯手舉辦了「地球一小時」活動，參與人次達到 600 多人，活動內容包括體驗人力發電單車、探索生態知識謎題、幫助地圖上的動物回家、參與熄燈一小時等。本次活動吸引力辦公樓內的員工、參觀者、以及周邊社區居民的踴躍參與，在各種互動環節中，學習環保方面的知識，傳遞綠色環保理念。



建築人文

案例 望京 SOHO 音樂噴泉

SOHO 中國每年在園林綠化方面都有大量投入，如望京 SOHO 的園林水景觀配置了獨特的音樂噴泉，該音樂噴泉採用了德國的歐亞瑟噴泉設備，歐亞瑟以建造多媒體音樂噴泉和生態水景，並且不開發任何有害於環境的產品而聞名全球。豎琴形狀的噴泉、絢爛奪目的燈光與曼妙的音樂相結合，是藝術與建築的完美融合。望京 SOHO 的音樂噴泉已經成爲望京區域的網紅打卡地，活化區域娛樂功能，讓周圍社區及辦公的居民，可以在繁忙的都市生活中享受水景和放鬆時刻。



# 振興鄉村

SOHO 中國一直以來致力於探索新型的鄉村振興之路，聚焦於教育公益，搭建城市與鄉村溝通的橋梁，為縮小地區間的教育鴻溝，減少資源的不平衡，提高鄉村的文​​化意識做出貢獻。

## 養正幼兒園

SOHO 中國基金會於 2020 年捐資人民幣 3,000 萬元建立了非營利性項目——天水養正幼兒園，為該地區的孩子們帶來了先進的教學設施、優質的教育資源、一流的師資力量，其中貧困兒童和留守兒童享有優先入學的權力，解決了當地幼兒園學前教育缺失的問題。截止目前，已

有 180 名幼兒就讀。2022 年，SOHO 中國基金會捐贈人民幣 400 萬元用於幼兒園的日常運營管理。同年 11 月，SOHO 中國基金會攜手 SOHO 中國員工們為鄉村孩子們捐贈人民幣 121,660 元，購買圖書 6,083 本。



天水養正幼兒園

## 百草園

2022 年，SOHO 中國基金會投入人民幣 400 萬元捐建了養正幼兒園的配套項目「百草園」，園區佔地 300 平方米，配備了先進技術和設備，包括溫室搭載無土栽培系統、過濾 RO 反滲透淨水系統、水肥一體化系統、大棚智慧控制物聯網系統、全光譜補光燈系統等，於

2022 年 7 月完工並正式投入使用。百草園作為智慧研學種植基地，可以讓孩子們參與植物生長的全過程，享受種植的樂趣。幼稚園的每一位小朋友都可以認領一份屬於自己的植株，生動地學習自然科學的知識。百草園將成為孩子們的​​自然課程研學基地。



天水百草園

### 養正圖書館

文化振興是鄉村振興的靈魂所在，圖書館是中國公共文化建設的重要角色，為提高鄉村社會文明程度，助力鄉村文化振興，豐富鄉村居民的精神文化生活，2021年 SOHO 中國基金會投入人民幣 2,000 萬元在天水市麥積區石咀村建設養正圖書館，該圖書館採用最高的綠色建

築標準設計建造，打造零碳運營理念，已於 2022 年 12 月竣工並投入使用。養正圖書館收納了豐富的閱讀資源，打造了濃厚的文化氛圍，為周邊學生、老師和居民提供了學習的空間，幫助他們開拓閱讀視野，提高文化素質，也為鄉村公共文化體系建設和美麗鄉村建設做出了貢獻。



### 潘集寨學校

自 2005 年以來，SOHO 中國基金會持續為西部山區學生提供硬件和軟件支持，其中包括修建校舍、操場、廁所、安裝暖氣、捐贈學習用平板電腦、為老師和學生提

供校服等，捐贈總金額累計超過人民幣 3,000 萬元。2022 年，SOHO 中國為天水潘集寨學校捐助了人民幣 32 萬元，為 1,800 名學生購置校服。



## 篤行公益

北京市搜候中國城市文化基金會（簡稱 SOHO 中國基金會）自 2005 年創辦以來，除了西部山區教育和扶貧以外，一直積極參與重大公益活動，特別是在疫情、災情中多次參與捐助。SOHO 中國基金會秉持著推動社會物質發展的同時，推動本公司精神的進步與成長的使命，積極創辦了各種慈善資助項目，在捐贈的同時，也鼓勵並帶動 SOHO 中國員工參與到每一個公益慈善項目中來。

SOHO 中國基金會由北京市文聯和北京市民政局管理，重大項目向北京市文聯和北京市民政局報備，基金會每年接受年審，並在慈善中國網站上公開發佈年報。2022 年 SOHO 中國基金會及 SOHO 中國總共投入人民幣 3,006 萬元用於公益慈善事業的開展。



- 2007 年 為改善青海黃南藏族自治州的教育發展捐贈人民幣 1,000 萬元。
- 2013 年 捐款人民幣 500 萬元，用於雅安地震救援及災後重建工作。
- 2016 年起 與上海特殊關愛基金會開展公益項目，以服務殘障人士、改善他們的身體、心理和精神狀況為目標，已累計捐贈人民幣 650 萬元。
- 2021 年 向鄭州紅十字會捐贈人民幣 1,000 萬元，用於採購救災物資和災後重建工作。
- 2021 年 向天水市紅十字會捐款人民幣 1,000 萬元，用於疫情防控工作。

SOHO 中國基金會自成立以來的重大捐贈事項



SOHO 中國為疫情防控、防汛抗災捐贈的人民幣 2,000 萬元回單和中國紅十字人道勳章

# 關於本報告

## 報告簡介

本報告為 SOHO 中國發佈的第七份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG 報告」），也是第二份獨立 ESG 報告，旨在展示 SOHO 中國可持續發展理念與實踐，促進各利益相關方對公司的了解和溝通，從而積極推動公司持續進步。本報告經由公司董事會審閱批准並對所載內容進行監督。

## 報告範圍

本報告以 SOHO 中國為主體，內容涵蓋 SOHO 中國有限公司及旗下的 24 個物業管理項目，時間範圍覆蓋 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，為增強報告可比性及前瞻性，部分內容往前後年度適度延伸。

## 編制基準

本報告編制參照香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，參考全球可持續發展標準委員會 (GRI Standards)、聯合國可持續發展目標「UNSDGs」。

## 匯報原則及數據來源

本報告遵循聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的重要性、量化、平衡和一致性四項報告原則建構。本公司透過行業評價及重要性評估以識別對本公司業務重要且與之相關的可持續發展問題。重大性議題會優先披露。所引用的資料與數據均來源於本公司的統計數據和相關文件，且經由公司統計、匯總及審核。本報告包含定性

及量化的數據及資訊以說明本公司過往及最新的可持續發展表現。除非另有說明，數據均採用統一的方法來計算。

SOHO 中國承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

## 報告鑒證

杭州漢德質量認證服務有限公司依照 SOHO 中國之相關需求，對 SOHO 中國 2022 年度 ESG 報告進行了獨立的第三方審驗。

主要目的是：1) 依照報告審驗標準，審查報告書的實質性、完整性與回應性；2) 審查報告書所揭露的經濟 / 環境 / 社會績效指標之完整性與一致性；3) 依報告質量控制原則，審查報告書的平衡性、可比性、準確性、時效性、清晰性、可靠性。

## 稱爲說明

為便於表述，報告中的「SOHO 中國」、「本公司」、「我們」均指代「SOHO 中國有限公司」。

## 報告獲取

本報告提供繁體中文、英文兩種版本，可在聯交所網站（<https://sc.hkexnews.hk/>）及 SOHO 中國 ESG 網站（<https://esg.sohochina.com/>）下載瀏覽。

# 指標索引表

## > 聯交所 ESG 指標索引

層面	指標編號	指標內容	頁碼
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P35-36、53
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。	P52、54
	A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P43
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P54
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P54
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P37-38
A2 資源使用	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及減少目標和為達到這些目標而採取的步驟。	P53-54
	一般披露	有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	P35、50-53
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P52
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P53
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P50-52
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P53	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	本公司非生產型企業，該項指標不適用	

層面	指標編號	指標內容	頁碼
A3 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P35-36、48
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P36、48-49
A4 氣候轉變	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P35、41
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及其應對的行動。	P41-47
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱，招聘及晉升，工作時數，假期，平等機會，多元化，反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P85-86、89-92、98、108
	B1.1	按性別，僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P87
	B1.2	按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P88
B2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P99
	B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P99、103
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P103
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P101-102、104-107
B3 發展與培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P94-98
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P97
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P97

層面	指標編號	指標內容	頁碼
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P85-86
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P86
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P86
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P79-82
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P80
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	P79、81-82
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P81-82
B6 產品責任	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P81-82
	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P65、69-71
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本公司不涉產品生產及加工，故不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P65-69、73-76
	B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	P18
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司非生產型企業，該項指標不適用	
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P71	



層面	指標編號	指標內容	頁碼
B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P13、16
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P16
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	P16-17
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P25
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P111
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	P112-120
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P117-120

全球可持續發展標準委員會 (GRI Standards) 指標索引

章節	內容	GRI Standards
CEO 致辭		2-6
ESG 兩大豐碑		
數讀：2022 年 SOHO 中國		202-1、415-1
可持續發展亮點概覽		
使命感 根植 ESG 基因	合規穩健經營	2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-16、2-17、2-18、2-25、2-26、2-27、202-2、205-1、205-2、205-3、206-1、207-1、207-2、207-3、405-1
	可持續發展管理	2-22、2-24
	傾聽利益相關方聲音	2-4、2-29、3-1、3-2、3-3

章節	內容	GRI Standards
責任感 強化綠色本底	完善環境管理	2-27、3-3、302-1、302-3、302-4、302-5、303-5
	應對氣候變化	2-27、3-3、201-2、305-1、305-2、305-4、305-5
	創造綠色健康空間	3-3、301-1、301-2、301-3、303-1、303-2、303-4、304-2、304-3、416-1、416-2
	倡導綠色租賃	3-3、306-1、306-2、306-3、306-4、306-5
專業感 提供品質服務	保護客戶權益	3-3、206-1、418-1
	優化客戶體驗	3-3、417-1、417-2、417-3
協同感 打造共贏生態	共建品質供應鏈	3-3、2-27、204-1、308-1、308-2、414-2
	推行責任供應鏈	3-3、406-1、409-1、414-1、414-2
歸屬感 建立韌性組織	保障員工權益	2-7、2-20、2-23、2-27、201-1、3-3、401-1、401-2、402-1、405-2、408-1、409-1
	營造包容文化	3-3、401-3、405-1、406-1
	暢通成長通道	3-3、403-5、404-1、404-2、404-3
	增進健康福祉	3-3、2-27、401-2、403-1、403-2、403-3、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10
幸福感 心系社群發展	回應員工關注	3-3、403-4
	連結社區	3-3、411-1
	振興鄉村	3-3、203-1、415-1
	篤行公益	3-3、203-2、415-1
關於本報告		2-1、2-2、2-3
指標索引表		
報告鑒證		2-5
讀者意見回饋		

## 環境、社會及管治報告審驗聲明書

### Assurance Statement of Environmental, Social And Governance Report

杭州漢德質量認證服務有限公司（以下簡稱 TUV NORD）受 SOHO 中國有限公司（以下簡稱「SOHO 中國」）委托，對 SOHO 中國 2022 年度環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG 報告」）進行了獨立的第三方審驗工作。

SOHO 中國負責收集、分析、匯總和披露報告中提到的信息。TUV NORD 在與 SOHO 中國的協議範圍中認可的職權範圍內實施此項工作（報告審驗）。SOHO 中國是本聲明的指定用戶。

本聲明書基於 SOHO 中國編製的 2022 年度 ESG 報告，SOHO 中國對報告中信息和數據的完整性和真實性負責。

#### 審驗範圍：

- 報告披露的 2022 年度內環境、社會及管治領域關鍵績效及相關信息；
- 對報告中涉及數據和信息的收集、分析、檢查等管理過程進行評價；
- 經濟數據已經第三方審計，故不做重複審驗。

本次審驗時間為 2023 年 2 月 9 日至 10 日。

#### 審驗方法：

審驗過程包括如下活動：

- 評審 SOHO 中國提供的文件信息；
- 訪談 SOHO 中國報告信息收集人員；
- 查閱相關網站及媒體公布的公眾信息，通過抽樣的方法對報告中有關數據和信息進行核實；
- 參考香港聯交所《環境、社會及管治指引》對可持續發展報告的要求，對報告進行了評估；
- 依據《AA1000 審驗標準》(V3)；
- 驗證活動是根據 TUV NORD 可持續發展報告驗證管理程序進行。

#### 驗證結論：

SOHO 中國編製的 2022 年度 ESG 報告客觀反映了公司在 2022 年度在環境、社會及管治開展狀況和所取得的績效。報告中的數據是可靠的、客觀的，TUV NORD 沒有發現系統性或實質性錯誤。

- 重要性

SOHO 中國委托獨立機構進行了利益相關方調研，圍繞「產品責任與安全」「合規運營」「綠色租賃」等 27 個議題，披露了公司在 2022 年環境、社會、及管治領域發生的重要客觀績效，及時回應對投資者及其他權益人的期望；

- 量化性

報告中以「數讀 2022 SOHO 中國」等形式，對於環境及社會的部分關鍵績效以量化的形式予以披露，具有一定的量化性；

- 平衡性  
報告中披露了風險審計結果、客戶投訴件數等數據，具有一定的平衡性；
- 一致性  
SOHO 中國運營管理部負責收集、記錄、編排、分析編製報告時所用的信息和流程，審驗過程中抽樣的數據均能提供溯源，一定程度上確保了信息的質量和真實性。

#### 改進建議：

通過審驗和評價活動，我們對 SOHO 中國在可持續發展的實踐和管理方面有以下改進的建議：

- 對於環境、社會及管理領域的重要關鍵績效數據，能披露三年及以上數據，增加報告的可比性；
- 公司邀請第三方做了租戶工作場所滿意度調查，應針對調查中的低分項，建立切實可行的方案，從而提高顧客滿意度。
- 建議增加對外包方的社會責任管理績效披露。

#### 特別聲明：

本審驗聲明中不包括：

- 信息披露之外的活動；
- 關於 SOHO 中國的立場、觀點、信仰、目標、未來發展方向和承諾的陳述。

#### 獨立性和能力的聲明：

TUV NORD 是世界領先的認證機構，在全球超過 70 個國家設有分支機構，提供檢驗、測試和驗證服務，包括管理體系和產品認證；質量、環境、社會和道德的審核和培訓；環境、社會責任和可持續發展報告的保證。


杭州漢德質量認證服務有限公司作為德國漢德集團全球的分支機構之一是獨立的，確保在實施本可持續發展報告的審驗過程中與 SOHO 中國或其分支機構和利益相關方沒有任何利益衝突。本報告所有信息由 SOHO 中國提供，TUV NORD 沒有參與到報告編寫過程。

杭州漢德質量認證服務有限公司



機構授權人：宋海寧

日期：2023 年 3 月 20 日



審驗組長：黃莉

日期：2023 年 3 月 20 日

註：當聲明的中文和英文版本有沖突時，請以中文為準。

## 讀者意見回饋

感謝您閱讀《SOHO 中國 2022 年環境、社會及管治報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進 SOHO 中國提升 ESG 管理的能力和水平，本公司衷心歡迎您對報告提出意見建議，並通過以下方式反饋給本公司：

---

中國北京市朝陽區朝外大街乙 6 號朝外 SOHO A 區 11 層

傳真：+86-10-65671064

郵編：100020

郵箱：sohohotline@sohochina.com

---

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- |                                |                                   |                                  |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> 政府及監管機構  | <input type="radio"/> 股東及投資者      | <input type="radio"/> 租戶 / 消費者   |
| <input type="radio"/> 員工       | <input type="radio"/> 供應商 / 合作夥伴  | <input type="radio"/> 社區         |
| <input type="radio"/> 媒體及非政府組織 | <input type="radio"/> 行業協會 / 商業組織 | <input type="radio"/> 其他 (_____) |

2. 您認為本報告是否全面反映了 SOHO 中國在環境、社會及管治方面的表現？

- 是       一般       否

3. 您認為本報告是否能夠全面地響應 SOHO 中國利益相關方的期望和訴求？

- 是       一般       否

4. 您認為本報告的定量信息披露是否客觀、真實、有效？

- 是       一般       否

5. 您認為本報告的文字表述是否條理清晰、通俗易懂？

- 是       一般       否

6. 您認為本報告的版式設計是否有助於您對相關信息的理解？

- 是       一般       否

7. 您對 SOHO 中國 ESG 管理工作和 ESG 報告還有哪些意見和建議？

---

## SOHO 中國有限公司

諮詢電話: (86) 400-815-9888

傳真: (86) 6567-1064

網址: [www.sohochina.com](http://www.sohochina.com)