



2023

# 環境、社會及管治報告

---

和諧共生  
領跑綠建低碳轉型

股份代號: 410

# 目錄

## CONTENTS

董事會主席致辭	01
ESG 豐碑大事件	03
數讀：2023 年 SOHO 中國	07

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

## 01 發展力 夯實企業管治

合規穩健經營	11
知識產權保護	17
可持續發展管理	19
傾聽利益相關方聲音	27

## 04 連結力 拓展夥伴關係

共建品質供應鏈	72
推行責任供應鏈	76

## 02 生態力 引領綠色轉型

特別專題：應對氣候變化	35
完善環境管理	43
創造綠色健康空間	47
倡導綠色租賃	53
城市再開發	56

## 05 原動力 賦能員工發展

保障員工權益	82
營造包容文化	85
暢通成長通道	88
增進健康福祉	98
回應員工關注	106

## 03 競爭力 精益品質服務

保護客戶權益	59
優化客戶體驗	66

## 06 同心力 煥新社群活力

連結社區	110
振興鄉村	117
篤行公益	119

# 董事會主席致辭

過去的 2023 年，是充滿挑戰和考驗的一年。房地產企業在資金、債務、銷售、價格等方面持續承壓，SOHO 中國也同樣舉步維艱。然而，困境中的 SOHO 人沒有悲觀，反而在強大的外部壓力前面展現出了難能可貴的勤奮、堅韌和團結。一方面，我們及時調整策略、努力開拓市場、挖掘新客戶，優先保證出租率；另一方面，我們全面履行責任義務、維持了高水準的服務質量，保證了數十萬人在 SOHO 中國辦公樓中安全、高效、愉快地工作。

大環境越是艱難，我們越不能急功近利，越要選擇一條風險更可控、目標更長遠的發展道路。過去的成功經驗告訴我們，在追求經濟效益的同時，要堅定不移地貫徹可持續發展戰略，以 ESG 要求為準繩，尋求綠色健康發展。2023 年，我們在可持續價值拓展、應對氣候變化、綠色租賃、公益慈善等版塊獲得重大進展和成果。這些成績猶如深邃夜空中的星光，傳遞了符合時代特色的 SOHO 中國精神，更表達了未來與各利益相關方共同執筆擘繪綠色發展新畫卷的決心。

**完善價值模型，共繪可持續發展底色。**2023 年，SOHO 中國進一步強化可持續發展頂層設計，在原有基礎上，將價值理念拓展為涵蓋管治、環境、客戶、合作夥伴、員工、社會的六大重要支柱，傳遞韌性發展、綠色低碳、竭誠服務、攜手共進、以人為本、感恩回饋的價值理念，形成「六邊形戰士」的 ESG 價值新模型；並全新融入聯合國的 17 個可持續發展目標 (SDGs)，深度契合 SOHO 中國的企業價值觀和 ESG 發展願景，為公司長期可持續發展提供堅實的戰略指引。

**錨定氣候變化，共擔節能減碳責任。**SOHO 中國高度重視全球氣候變化問題，欣然發佈首份房地產行業《氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》，全面提升氣候資訊的透明度，積極回應資本市場關注熱點。同時，我們向科學碳目標倡議 (SBTi) 正式提交承諾函和減排目標，承諾在 2030 年，相較於 2021 年，減少 42% 的範圍 1、範圍 2 和業務最相關的價值鏈產生範圍 3 的絕對碳排放量。這一年裡，SOHO 中國捐建的「養正圖書館」竣工投入使用，成為中國第一個零碳圖書館建築，並獲得全球首個 LEED V4.1 ID+C 鉑金級認證的殊榮。在氣候問題愈演愈烈的今天，SOHO 中國應對氣候變化的努力從未停止，並將一直延續到未來幾十年的企業發展進程中。

**踐行綠色租賃，共創綠色低碳社區。**本年度，SOHO 中國綠色租賃合同條款已經從節能減碳理念層面的「淺綠」，升級至實際行動的「深綠」，號召更多的利益相關方共同落實綠色租賃理念。同時，SOHO 中國制定了《綠色租賃指引》，幫助每一位入駐 SOHO 中國樓宇的客戶向更加健康環保的辦公方式轉變；在 ESG 系列活動「低碳生活家」中，公司開展了綠色租賃知識問答，辦公垃圾回收等趣味環節，幫助參與者更好地理解綠色租賃服務，體驗低碳生活；此外，SOHO 中國保持通過 400 熱線開展 ESG 宣傳、及在部分項目的樓宇屏幕開展綠色租賃宣傳活動。截至目前，已有 601 家企業簽署了綠色租賃合同，同比 2022 年的 46 家增長十幾倍，是 SOHO 中國在推廣綠色租賃道路上邁出的一大步。

**篤行公益慈善，共益社會民生福祉。**SOHO 中國奉行文明社會是物質財富與心靈一起成長的社會責任理念，相信在幫助別人時，自身心靈也會獲得滋養。在過去的一年裡，公司積極投身各項社區、鄉村及志願者活動。「養正圖書館」自今年開館以來，舉辦了一系列的公益社區活動，累計接待讀者人數達 1.3 萬人次，極大的滿足了周邊社區的精神文化需求；鄉村教育方面，由 SOHO 中國基金會捐資建立的「養正幼

兒園」在 2023 年新增了 19 個美德主題教育課程，並全面強化教師專業培訓，旨在持續向貧困地區輸入優質教育資源；志願者活動方面，SOHO 中國積極探索多樣化的志願者服務活動，全年志願者活動參與人數達 3,000 多人次，志願服務總時長達 900 多小時。

**風吹山角晦還明，黑暗過後自有光芒萬丈。**2024 年，我們面臨很多未知和變化，但曾經走過的每一步都算數，這是我們信心的來源。我們擁有對抗困難的勇氣和能力，來自於我們擁抱新技術、新變化的開放態度，來自於公司內部每個人、每個部門的各司其職、相互協作，更來自於時間已經證明可持續發展之路是一條科學之路、長久之路。未來，我們將繼續以 ESG 為行動指引，將形態各異的個體連接為方向統一的整體，知行合一，用認真務實的態度加快實現經濟價值、環境價值和社會價值的交融發展。2023 年的成就印證了我們的巨大潛力和優勢，充滿發展機遇的春天已要到來。我們也非常願意與業內同行及社會各界，分享經驗，一同努力，構建更美好的未來。

SOHO 中國董事會主席

徐晉

# ESG 豐碑大事件

## 全球房地產可持續性標準<sup>1</sup> (GRESB) 五星評級

2023年，SOHO中國以92分（總分100分）獲評GRESB五星評級，在8家東亞地區同類型企業中位列第四。SOHO中國在管理層面，包括領導力、風險管理和利益相關方參與等表現得分均高於同行；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都保持了良好的發展形勢，成為行業領先者。



SOHO中國2023年GRESB最新得分

## 制定科學碳目標，對控溫1.5°C作出承諾

2023年11月，SOHO中國正式向由世界自然基金會（WWF）、全球環境資訊研究中心（CDP）、世界資源研究所（WRI）及聯合國契約組織（UNGC）發起的科學碳目標倡議（SBTi）遞交承諾函，對控溫1.5°C作出承諾，參與全球向「淨零」轉型的路徑。

科學碳目標的設定是SOHO中國可持續發展戰略的重要組成部分，更是企業履行社會責任、積極應對氣候變化的堅定決心。SOHO中國將通過精細化的低碳路徑規劃，全面有序地推進低碳和可持續發展過程中各項關鍵性任務，充分發揮企業的能動性和影響力，以實際行動為全球氣候危機提供有力保障。



SBTi證書

## 發佈國內首份房地產行業《2023年SOHO中國氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》

2024年4月，SOHO中國欣然發佈首份房地產行業《2023年SOHO中國氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》，將氣候議題緊密融入公司運營和發展戰略中。我們構建了「治理—戰略—風險管理—指標與目標」的全面管理閉環機制；我們首次對旗下24個自持和管理的項目進行了氣候情境分析，全面評估並應對實體與轉型風險，並量化其對財務的影響；我們系統的規劃低碳轉型路徑，持續優化資源表現、建築能耗表現、碳排放表現等環境績效，共同努力打造更為環保的租賃和用能環境。

首份氣候行動報告的披露不僅幫助SOHO中國提升了氣候資訊的透明度，同時對資本市場最新關注的重點做出積極回應。在辦公樓租賃市場疲軟的不利環境下，SOHO中國積極適應氣候監管法規和社會層面的巨大變化，不斷調整自身經營模式以避免或減緩氣候變化帶來的威脅，為實現《巴黎協議》中規定的「將本世紀全球平均氣溫升幅限制在2°C以內，同時尋求將氣溫升幅進一步限制在1.5°C以內」的目標，主動肩負起企業應盡的責任。



《2023年SOHO中國氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》

<sup>1</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。更多信息詳見GRESB官方網站：<https://www.gresb.com/nl-en/>

## 案例 中國首座零碳圖書館建成，助力綠色建築發展

2023年4月7日，中國首座零碳圖書館「養正圖書館」正式亮相並投入使用。這座公益圖書館位於甘肅省天水市馬跑泉鎮，建築面積近800平方米，由SOHO中國基金會投入人民幣2,000萬元捐建。這是中國首座零碳圖書館，標誌著SOHO中國開啟了零碳建築的全新探索，也體現了公司對國家「雙碳」戰略的積極響應。

「養正圖書館」兩年前啟動設計時，國內還沒有零碳建築技術標準。為了攻克技術難題，SOHO中國基金會邀請了中國建築科學研究院共同梳理零碳建築技術、搭建性能化設計模型，並且調研了多家被動式門窗、保溫材料、光伏發電、建築智能系統等供應商，探討如何才能把建築能耗降到最低，同時最大化提高能源利用效率，最小化碳排放。2023年，「養正圖書館」實現累計發電53,232度，累計減碳30,928千克，相當於植樹719棵，實現負碳運營。

目前，「養正圖書館」已經獲得多項國際或國內建築認證殊榮，包括零能耗建築認證、WELL-HSR認證、以及全球首個LEED V4.1 ID+C 鉑金級認證，這也是SOHO中國首個獲得LEED鉑金級認證項目，此次獲獎標誌著SOHO中國在綠色建築探索之路上的歷史性突破。這座圖書館是一次創新性實踐和探索，其沉澱下來的設計理念和實踐方法，將為國內建築業的節能減碳樹立樣板。



經濟發展

92 萬平方米  
可租賃物業面積

人民幣 1,672 百萬元  
租金收入

78%  
物業平均出租率

82%  
租賃業務毛利率

41%  
淨負債率

412.7 萬平方米  
物業服務管理面積

環境責任

223.6 萬平方米  
認證建築總面積

90%  
經認證建築資產價值  
佔總資產價值的比例

9 個  
LEED 認證

5 個  
綠色建築運行標識認證

8 個  
WELL HSR 認證

0.8 億千瓦時  
全年節能總量

20%  
節能率

68,084 噸  
溫室氣體減排量

社會責任

100%  
《供應商綠色採購及可持續  
供應鏈承諾書》簽署率

99.81 分  
客戶滿意度

人民幣 6,307 萬元  
全年租金減免費用

26.5 小時  
員工平均受訓時數

4.6 分  
員工淨推薦值 (NPS)  
(滿分 5 分)

95%  
員工參與率

908 小時  
員工志願者服務

人民幣 544 萬元  
SOHO 中國及關聯公司社會捐贈額

# 發展力 夯實企業管治

穩健的公司治理是企業發展的基石。SOHO 中國始終將守法合規作為一切運營活動的前提，建立了完善的治理機制和風險管理程序，並持續優化 ESG 管治架構和 ESG 政策制度體系。我們始終與利益相關方保持暢通的交流，管控經營風險，保障公司持續健康發展。

## 本章所響應的 SDGs

16

和平、正义与  
强大机构



17

促进目标实现的  
伙伴关系



## 本章所涉及的 重大可持續發展議題

- 商業道德
- 風險管控
- 合規運營
- 企業管治
- 負責任的稅收原則
- 利益相關方溝通

# 合規穩健經營

SOHO 中國將守法合規經營視作公司穩健發展的重要前提，嚴格遵守相關法律法規，並建立企業經營風險與商業道德風險的管控體系，以提高公司的合規風控水平。

## 規範公司治理

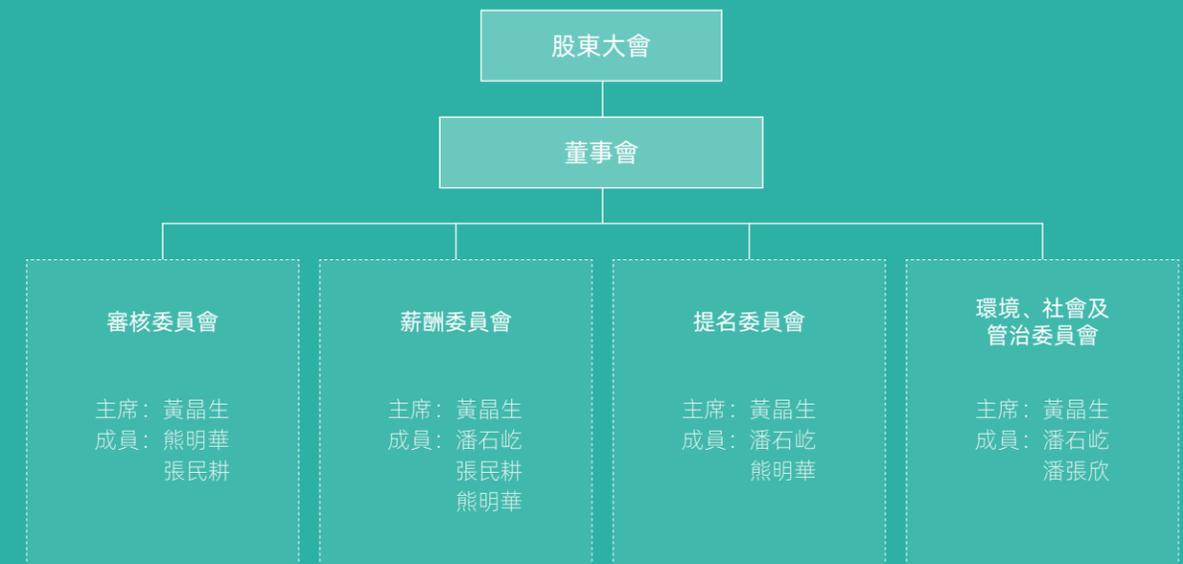
SOHO 中國謹遵香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券（「上市規則」）之附錄 C1《企業管治守則》的相關要求，將企業管治與 ESG 事宜視作公司合規治理的重要一環，並不斷健全合規治理體系，持續提升合規經營水平，全面培育企業合規文化。

等法律法規和相關監管規定，建立了規範有序的治理結構。董事會下設成立審核委員會、薪酬委員會、提名委員會和環境、社會及管治（「ESG」）委員會，協助董事會履行相關管理及監督職責，並定期向董事會匯報，以推動公司治理合規、科學、高效運行。

報告期內，本公司共召開股東大會 1 次、董事會 4 次、審核委員會 2 次、薪酬委員會 1 次、提名委員會 1 次、ESG 委員會 1 次，並根據法律法規及公司組織章程細則、相關議事規則進行會議召開和表決程序，確保各重大決策合法合規且真實有效，保證股東能夠依法行使權利。

### > 公司治理體系

SOHO 中國嚴格遵守《公司條例》、《證券及期貨條例》和上市規則的附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》



SOHO 中國公司管治架構

### > 董事會多元化與獨立性

SOHO 中國認為董事會多元化和獨立性是公平及客觀的關鍵。我們已制定《SOHO 中國董事會多元化政策》，並以用人唯才為原則，基於多元化指標進行董事會候選人甄選，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、知識及服務任期。

本公司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。其中，張民耕先生作為 2023 年新加入的獨立非執行董事兼審核委員會成員，是中國房地產行業領導人物之一，曾擔任全國房地產投資基金聯盟會長及全聯房地產商會副會長。多年來，張民耕先生對宏觀經濟運作規律、房地產發展趨勢及投資有深刻研究，並對房地產項目運作有豐富實操經驗。

### 關鍵績效

2023 年，SOHO 中國董事會成員中：

2 人 28.57%  
女性董事 佔比

3 人 42.86%  
獨立董事 佔比

3 人 42.86%  
行業專家 佔比

## 管控企業經營風險

SOHO 中國自成立以來，一直高度重視風險管理和內部控制的體系建設與完善。我們始終持續完善企業經營風險防線，提升風險處置能力，厚植風險管控理念，確保做到事前有效預防、事中及時響應、事後高效處置。

### 經營風險管控

SOHO 中國建立了完善的風險管理架構，明確各層級職責以及具體的報告程序，將風險管理系統深度融入至企業核心業務運營中。

- **風險評估：**SOHO 中國依據《ISO 31000：2018 風險管理指南》對公司業務流程進行風險評估，綜合考慮公司未來經營發展方向、交易頻率和相關金額因素進行重要風險的識別與排序。
- **風險控制：**由董事會及管理層負責風險管理系統與內部控制程序的實施、完善、評估及監控，根據風險的類別，採取合理的處置方式，同時依據全面性原則，覆蓋公司及各職能部門的各類業務和事項。審核委員會協助董事會履行監督和企業治理職責，在公司合規風險管理方面進行內部監控。公司的內審部門定期向審核委員會報告，為風險管理職能的成效提供獨立保證。
- **有效性評價：**風險管理和內審部門制定統一的風險制度和風險評估標準，對已發生的風險跟進問題整治的進展，並定期向審核委員會和其他委員會匯報相關風險的綜合意見，評估現有監控措施的有效性，確保所制定的處理方案能夠行之有效地規避風險。



SOHO 中國風險管控流程

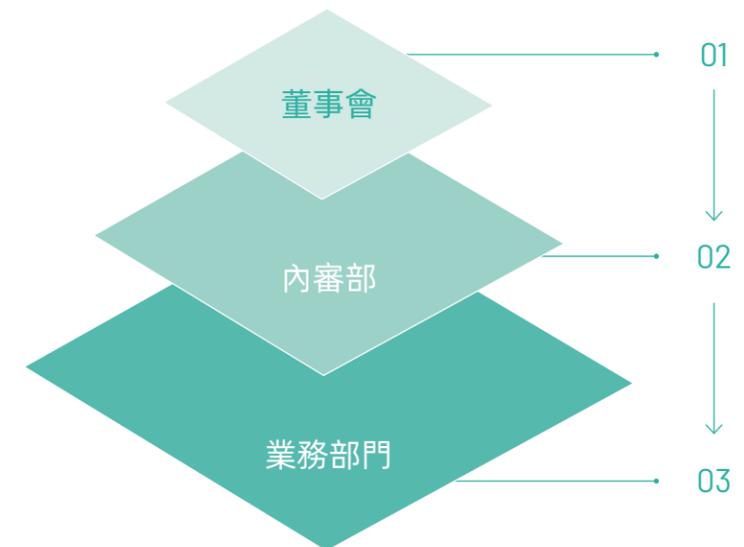
### 商業道德風險管控

謹守商業道德、堅持誠信經營是 SOHO 中國長期堅守的理念。2023 年，我們制定並公開發佈獨立的《反賄賂及貪污政策》，明確反賄賂政策、反賄賂培訓、投訴舉報、處理方式以及內部審計等內容，不僅覆蓋全體員工，包括董事、高級管理人員、全日制員工、合同工、兼職員工、實習生等，亦全面加強對與本公司有業務往來的相關方的反貪腐管理力度，包括租戶、承包商、合作夥伴及供應商等外部利益相關方。

同時，本年度 SOHO 中國亦對《廉潔準則及商業道德管理政策》、《投訴舉報處理政策》等商業道德政策進行修訂，明確在廉潔準則與反賄賂、利益衝突、內幕交易、競爭及反壟斷、可持續發展盡職調查等方面的管理標準。最新的商業道德及反貪污政策均已公開披露至 SOHO 中國官網。

2023 年，SOHO 中國員工廉潔準則簽訂率為 100%。

### SOHO 中國商業道德管治三道防綫



此外，我們持續推進「董事會 - 內審部 - 業務部門」商業道德管治三道防綫，嚴格落實商業道德風險管理。其中，董事會負責承擔全公司商業道德的監督責任；內審部主要針對集團所有運營範圍開展商業道德審計，

同時對接到的風險警示開展獨立調查，審計結果和調查結果均會向董事會匯報；業務部門負責日常監督廉潔從業，定期開展內部自查，及時發現貪腐風險並向內審部門報告。

2023年，SOHO中國持續對本公司所有業務開展商業道德及反貪污專項內部審計，包括物業運營、採購、租賃、財務等重點風險領域以及公司內部治理結構，重點圍繞以下四個議題展開，並覆蓋公司全部範圍。

- **企業治理結構規範性審計：**全面審計公司所有管理人員的職權分離是否恰當、系統許可權是否得到有限控制、部門內部的監督機制是否完善；
- **員工行為合規性審計：**通過公司官方對外客服管道、內審部投訴舉報平台以及輿論信息管理等多方形式，審查員工是否存在貪腐行為；隨機對業務部門人員進行訪談，確保公司員工行為合法合規；
- **供應商合規性審計：**通過公司供應商履約評估系統及供應商黑名單冊，查看並評估供應商是否存在貪腐行為；及
- **反壟斷審計：**對供應商、合作夥伴及租戶進行回訪，確保公司所有員工在日常工作中均遵守反壟斷法的相關規定。

## 關鍵績效

**67** 項  
開展風險綜合審計，  
發現不符合項共

**100%**  
整改按時完成率

不符合項包括

**0** 項  
高風險

**6** 項  
中風險

**61** 項  
低風險

**13** 次  
開展廉潔從業檢查共計

**3** 項  
開展商業道德及反貪污專項  
審計，發現不符合項共

**100%**  
整改按時完成率

## 商業道德培訓及宣貫

SOHO中國注重廉潔文化建設與宣傳。2023年，公司範圍內，我們面向董事會，高級管理人員，全日制員工，合同工，兼職員工，實習生等開展商業道德及反貪污培訓活動；關鍵崗位上，針對物業業務的所有員工及部門管理者組織專項培訓，通過案例分享的形式加強關鍵崗位的反貪腐意識；供應商方面，我們亦組織所有供應商進行廉潔合規培訓，強調公司的反貪腐政策及供應商合規要求。針對以上培訓，SOHO中國要求所有員工及供應商均需通過考核。

## 關鍵績效

**2** 次  
2023年，SOHO中國開展商業道德  
及反貪腐培訓

**100%**  
參與培訓員工覆蓋率為

**100%**  
參與培訓供應商覆蓋率為

## 投訴舉報

本公司規定了舉報及查處企業內部各種違規違紀行為的程序，並鼓勵所有公司員工及相關方（供應商、合作夥伴等）對任何與本公司有關的不當行為提出舉報。我們於《投訴舉報處理政策》中明確舉報人保護政策，該政策已在SOHO中國網站上公開披露。對接獲的一切舉報資料予以保密，確保舉報人獲得公平對待，並將採取合理措施保護其免遭潛在報復或不利對待。

報告期內，SOHO中國未發生貪污腐敗相關訴訟案件。

**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

## 競爭行為

SOHO中國嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，鼓勵和保護公平競爭，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，切實保護各利益相關方的合法權益，保障社會主義市場經濟的健康發展。

報告期內，SOHO中國未涉及任何關於不正當競爭行為的法律訴訟。

## > 輿情風險管理

2023 年，SOHO 中國持續完善現有的輿情監測機制，覆蓋各類媒體渠道、境內外地區，擴充並更新行業及標籤庫，不斷優化關鍵詞管理，確保公司輿情及時被響應。

### 日常輿情監測

持續建立每日媒體監測日報，通過收集日常媒體報道的監測方式及時掌握輿情走向。

### 突發輿情及危機管理

通過實施「前期發現 - 預警 - 中期追蹤 - 後期分析總結」流程，建立負面信息反饋流程及危機公關應對機制，對於重點負面輿情及負面新聞，及時向管理層進行報告，並提前制定回應策略，高效管理負面輿情。

# 知識產權保護

SOHO 中國高度重視知識產權保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》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。

報告期內，SOHO 中國未發生知識產權相關的法律訴訟。

## SOHO 中國知識產權保護舉措

### 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。



# 可持續發展管理

SOHO 中國持續優化 ESG 管治水平，完善 ESG 風險管理程序，提升企業治理透明度，助力實現可持續發展目標。

## ESG 價值理念

2023 年，為進一步完善 SOHO 中國的 ESG 價值理念，我們依據聯合國可持續發展目標（SDGs），在與各利益相關方持續溝通後，將重要相關方之一「客戶」融入至我們的 ESG 價值理念中，最終形成以韌性發展、綠色低碳、竭誠服務、攜手共贏、以人為本、感恩回饋為可持續未來的六大重要支柱，旨在向世界傳遞 SOHO 中國可持續發展的價值理念。

SOHO 中國將以 ESG 價值理念為基石，在六大支柱方向持續做出貢獻，為創造更加美好、可持續發展的未來而不懈努力。

## SOHO 中國 ESG 價值模型

### 社會

持續投入社區公益建設，有力展現企業社會責任擔當。



### 員工

擁抱誠實、團結、創新，打造多元共融且領先行業的專業化團隊。



### 管治

增強企業運營管理韌性，以穩健的效益增長回饋利益相關方。



### 環境

追求自然、人、建築和諧統一，探索綠色低碳發展。



### 客戶

致力於提升客戶服務管理水平，力求提供更為貼心的服務體驗。



### 合作夥伴

建立長遠夥伴關係，推動 ESG 價值傳遞。



## ESG 管治架構

報告期內，SOHO 中國不斷完善可持續發展管理，對現有 ESG 架構進行調整與精進，新增風險管理工作小組，負責 ESG 風險識別、評估與應對等工作；將原有的環境工作小組更替為環境與氣候工作小組，加入有關應對

氣候變化和氣候風險管理的具體職責。更多有關環境與氣候工作組的內容，可詳見《2023 年 SOHO 中國氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》。

### SOHO 中國 ESG 管治架構

**董事會** 負責監管統籌 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** 由董事會成員委任，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** 由各職能部門成員組成，下設工作小組，是 ESG 項目執行層，並由 ESG 委員會直接領導，推進環境與氣候、僱傭與勞動、可持續採購、產品與客戶、反貪污、社區投資、風險管理工作小組的開展和落實，為 ESG 工作落地提供指導性辦法，定期向 ESG 委員會進行匯報

### ESG 管治架構



### > ESG 公開政策

SOHO 中國目前共發佈 15 項可持續發展相關政策，於公司網站 (<https://esg.sohochina.com/>) 進行公開發佈，接受公眾審閱監督。2023 年，SOHO 中國新增制

定《SOHO 中國績效薪酬政策及績效薪酬追索扣回政策》和《SOHO 中國反賄賂及貪污政策》，並修訂 4 項政策，以持續完善本公司在可持續發展方面的管理。

### SOHO 中國 ESG 政策一覽

管治	《SOHO 中國 ESG 委員會職權範圍書》	《SOHO 中國投訴舉報處理政策》△
	《SOHO 中國董事會多元化政策》	《SOHO 中國績效薪酬政策及績效薪酬追索扣回政策》*
	《SOHO 中國廉潔準則及職業道德管理政策》△	《SOHO 中國反賄賂及貪污政策》*
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》

\* 表明本政策為 2023 年新增政策；△ 表明本政策為 2023 年修訂政策

## 董事會 ESG 聲明

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。本公司高度重視利益相關方期望，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。

2023 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，其中水資源管理、供應鏈管理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 2023 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2024 年 3 月 28 日由董事會審議通過。

2023 年，ESG 委員會召開 1 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共 10 項，較去年新增 2 項，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：** 完善氣候變化治理架構、開展 TCFD 氣候風險評估，制定並追蹤減碳管理目標及績效；
- **租賃服務：** 更新《綠色租約倡導合約》，持續宣傳推廣綠色租賃；
- **僱傭與勞動準則：** 更新《ESG 管理及考核辦法》，推進員工滿意度提升及員工滿意度問卷；
- **客戶關係：** 開展客戶滿意度調查，制定客戶滿意度提升計劃；
- **供應鏈管理：** 設置可持續供應鏈目標，開展重要供應商 ESG 表現調研和評估，建立健全履約系統；
- **商業道德及反貪污反賄賂：** 開展商業道德及反貪污反賄賂內部審計，開展全員商業道德及反貪污反賄賂培訓；
- **ESG 治理：** 完善 ESG 風險管理體系，建立 ESG 風險小組；
- **信息安全：** 制定《IT 信息安全管理制度》，開展數據安全應急演練；及
- **社區投資：** 開展多樣化的社區參與活動、低碳科普活動、長期志願者活動等。

## ESG 風險管理

SOHO 中國認為有效的風險管理至為關鍵，並將 ESG 風險融入日常風險管理當中。2023 年，SOHO 中國制定《ESG 風險管理制度》，建立風險管理工作小組，明

確「董事會 - ESG 委員會 - ESG 工作組 - 風險管理工作小組」四級架構及職責，規定風險管理程序，建立完整的風險管理體系，推動風險管理工作有序開展。

### SOHO 中國 ESG 風險管理程序



風險管理工作小組每年將根據風險管理程序開展風險識別、評估流程並制定風險應對措施，定期向 ESG 工作組及 ESG 委員會及其他相關管理方匯報公司風險管理體系成果文件，為公司商業決策提供參考。

2023年，風險管理工作小組針對 SOHO 中國業務特點，識別、評估出一級風險 8 項，二級風險 35 項，形成《風險登記冊》，並針對所有風險制定相應的應對措施，確保

風險得到有效控制。風險管理工作小組將每年對風險登記冊進行更新，對所有風險重新進行評估，確保公司風險管理的有效性。風險登記冊主要內容具體如下表所示：

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>綠色開發及綠色運營</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>定期開展能源審計</li> <li>節能技術設備應用</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>水資源緊缺</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>開展 TCFD 氣候風險評估</li> <li>制定並追蹤減碳管理目標及績效</li> <li>水資源精益管理與節水創新技術應用</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>嚴格執行《客戶滿意度調查制度》等相關政策制度</li> <li>將品質服務指標納入績效考評</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> </ul>
<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>完善《招標採購管理制度》，建立完善的履約系統</li> <li>強化供應商「准入 - 簽約 - 評估 - 退出」閉環管理</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>

議題	潛在 ESG 風險 / 機遇	應對措施
<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，而影響公司形象</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，調動員工主觀能动性，為公司創新與整體效益提升輸入不竭動力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修訂並嚴格執行《員工手冊》，堅持依法合規僱傭，堅持同工同酬，營造包容文化</li> <li>每月定期檢查用水設備，保障水質穩定，為員工營造健康、安全的工作環境</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>更新《廉潔準則及商業道德管理政策》，要求全體員工簽署</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>開展防止內幕交易法律法規培訓</li> <li>明確舉報人保護政策</li> <li>計劃開展 ISO 37301 合規管理體系認證工作</li> </ul>
<b>信息安全</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>系統安全風險</li> <li>數據安全風險</li> <li>基礎設施風險</li> <li>代碼安全風險</li> <li>人員行為風險</li> <li>不可預測風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>潛在的安全性漏洞，可能導致系統被非法訪問、資料篡改或破壞</li> <li>不穩定的網路連接、電力中斷、硬體故障等問題可能導致服務中斷，影響業務正常運行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《IT 信息安全管理制度》等管理政策，明確相關規定</li> <li>升級防火牆、安全中心等安全保障體系</li> <li>制定數據安全應急預案，定期進行系統故障應急演練</li> </ul>
<b>社區投資</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>社區關懷</li> <li>人員安全風險</li> <li>財產安全風險</li> <li>法律風險</li> <li>輿情風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因活動產生糾紛、引發投訴，影響客戶滿意度及與社區、街道的關係，進而影響公司的美譽度</li> <li>活動過程中人員聚集，引發推搡、踩踏等潛在風險，威脅客戶及活動參與人員的人身安全，可能產生法律糾紛、行政處罰及負面輿情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格執行《物業場地管理制度》，完善相關制度建設</li> <li>加強人員培訓，提升風險意識</li> <li>優化活動搭建方案，加強供應商管理</li> </ul>

# 傾聽利益相關方聲音

SOHO 中國相信，與利益相關方攜手共進是促進公司可持續發展的長期動力。我們全面了解各利益相關方的需求與期待，持續打造多元溝通渠道，不斷完善長效溝通機制，以實際行動對利益相關方作出針對性回應。

## 利益相關方參與

SOHO 中國高度重視各利益相關方的期望和訴求，持續建立常態化、多樣化的溝通渠道和方式，通過發佈報告、電子郵件、電話、召開會議、論壇、問卷調查等多種方式，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，並將各利益相關方的關切全面融入公司的經營和決策中，不斷提高信息披露質量和優化 ESG 管理表現。

利益相關方	訴求與期望	措施	溝通渠道
股東與投資者	<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>
政府及監管機構	<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>
員工	<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
供應商及合作夥伴	<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>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色建築與租賃</li> <li>健康安全的樓宇環境</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>
社區	<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

2023 年，SOHO 中國參照聯交所發佈的《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 334 份增至今年 657 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，2023 年形成涵蓋 28 個 ESG 議題的議題庫。

#### 02 議題重要性評估

爲了更好了解利益相關方期望，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 657 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

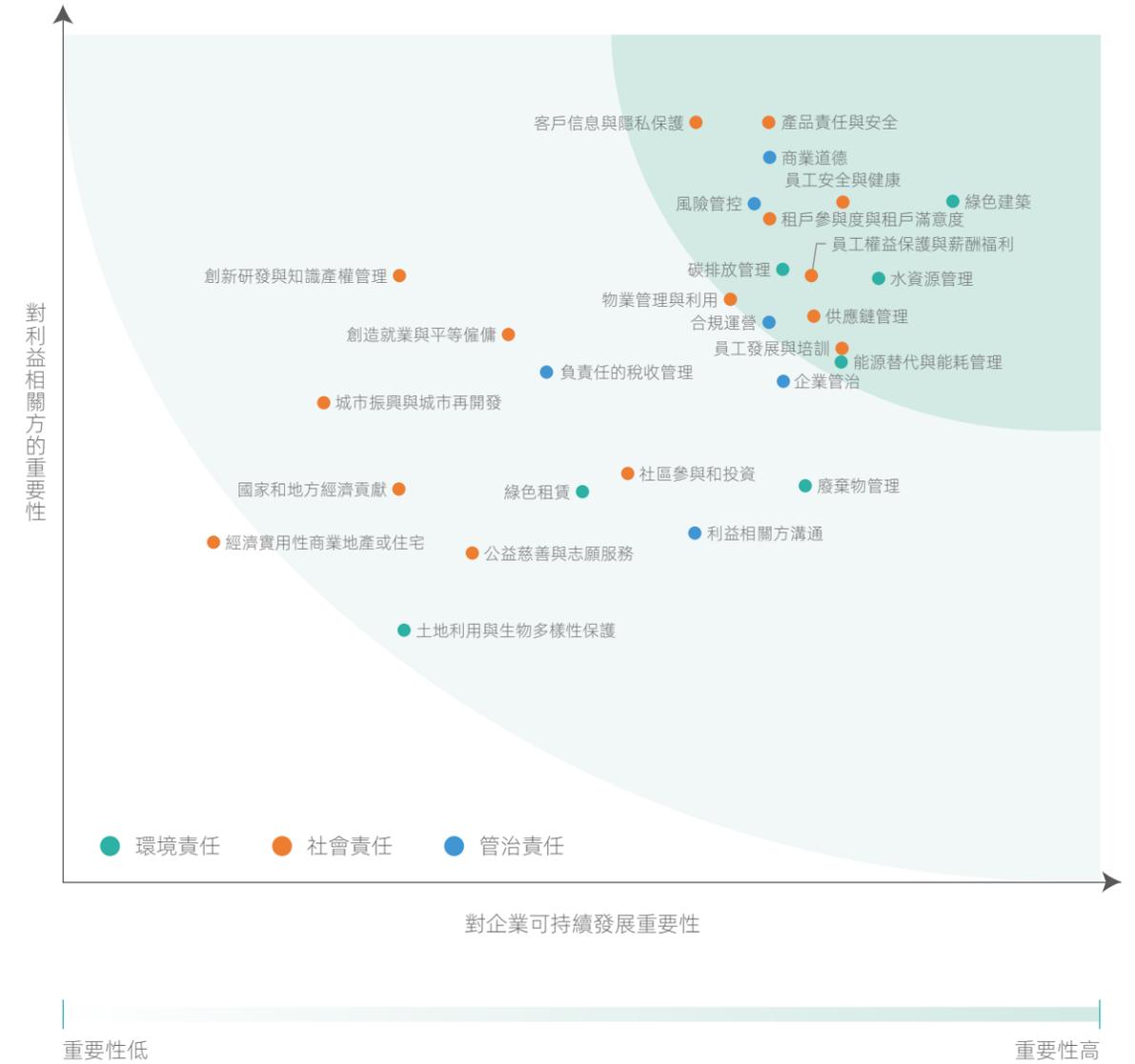
外部專家對重大性議題及排序提供建議；本公司管理層對重大性議題及排序進行審核。

## 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經濟、環境和社會風險和機遇，從內外部利益相關方視角反應議題的重要性。

2023 年重大性議題矩陣共包含 28 項公司和利益相關方關注的環境、社會與管治議題：

### SOHO 中國重大性議題矩陣





› 2023 年 SOHO 中國高度重大性議題

環境	綠色建築 水資源管理	能源替代與能耗管理 碳排放管理	
社會	員工發展與培訓 員工安全與健康 員工權益保護與薪酬福利	物業管理與利用 產品責任與安全 客戶信息與隱私保護	租戶參與度與租戶滿意度 供應鏈管理
管治	商業道德	風險管控	合規運營

› 2023 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
水資源管理 供應鏈管理	由中度重要性 調整為高度重要性	SOHO 中國以綠色可持續發展為目標，持續完善水資源管理和供應鏈管理，遂調整「水資源管理」和「供應鏈管理」議題為高度重要性議題
土地利用與生物多樣性保護 城市振興與城市再開發	由低度重要性 調整為中度重要性	各利益相關方增加了對土地利用、生物多樣性保護、城市振興、城市再開發等議題的關注度和期望，遂調整「土地利用與生物多樣性保護」和「城市振興與城市再開發」議題為中度重要性議題
經濟適用性商業地產或住宅物業	新增議題	政府對企業有促進區域廉租服務的期望，SOHO 中國作為商業地產行業優秀企業致力於促進經濟適用性商業地產和物業的發展，遂增加「經濟適用性商業地產或住宅物業」議題

# 生態力 引領綠色轉型

SOHO 中國踐行綠色、低碳的發展理念，積極應對氣候變化，持續推進能碳數字化管理，不斷挖掘降碳空間，並將綠色理念融入建築全生命周期管理中，與各利益相關方緊密合作，共同打造綠色、健康、具有氣候韌性的高品質樓宇。

## 本章所響應的 SDGs



## 本章所涉及的 重大可持續發展議題

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

## 特別專題： 應對氣候變化

當今時代，全球變暖等氣候問題迫在眉睫，已經成為全人類共同面對的首要挑戰。作為中國領先的辦公樓運營商，SOHO 中國開發了 500 萬平方米面積的甲級寫字樓，是城市系統應對氣候變化過程中的重要參與者，並自覺承擔我們應盡的責任。

2024 年 4 月，SOHO 中國發佈了首份《2023 年 SOHO 中國氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》，向科學碳目標倡議正式提交了承諾函和減排目標，通過完善氣候變化治理機制、開展風險評估與情境分析、落實氣候風險應對舉措、規劃未來減碳路徑等方式，積極迎接這場「雙碳」大考中的挑戰，為地球的可持續發展貢獻一份力量。

有關 SOHO 中國應對氣候變化的更多信息，請詳見《2023 年 SOHO 中國氣候行動報告（氣候相關財務信息披露）》。

## 價值理念

為積極應對氣候變化帶來的挑戰，SOHO 中國提出應對氣候變化價值理念，以「謀劃自身低碳路徑」、「打造商業地產綠色範本」、「引領綠色低碳生活方式」基石，聚焦數字化轉型、碳市場響應、環境效益改善、低碳普惠合作、氣候風險防治五大領域，與利益相關方協同，推動實現 SOHO 中國 2030 全價值鏈減排目標。

SOHO 中國視價值理念為行動綱領，穩步推進自身應對氣候變化的行動步伐。我們以氣候治理架構為基石，以氣候目標為方向，通過不斷完善的氣候風險管理流程，持續開展具體行動與舉措，成就應對氣候變化的戰略藍圖。



# 氣候目標

為響應國家 2030 碳達峰、2060 碳中和目標，嚴格踐行節能環保的環境責任，SOHO 中國已於 2020 年設立了 5 年（2021 年至 2025 年）環境管理目標，涵蓋能源、

水資源、溫室氣體排放及廢棄物管理議題，承諾降低建築全生命周期的環境影響。

## SOHO 中國 5 年（2021 年至 2025 年）環境管理目標

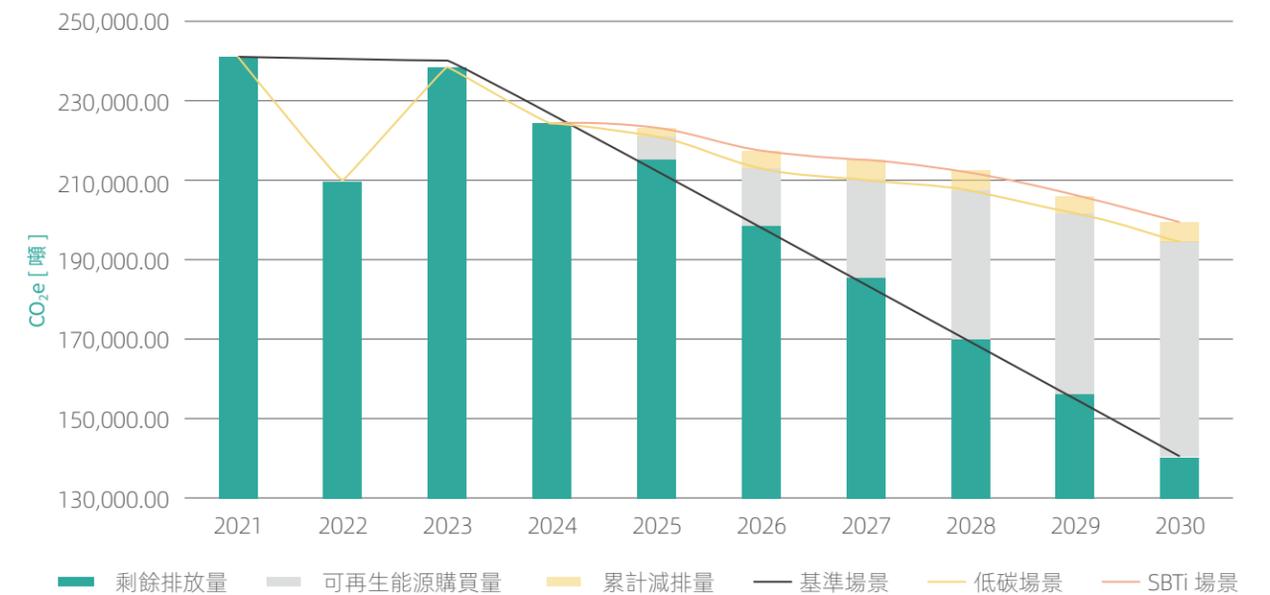
議題	2025 年環境管理目標
能源	建築總能耗，以《民用建築能耗標準》（GB/T 51161-2016）為基準值，每年節能至少 20%，年節能量 8 千萬度以上，5 年累計節能 4 億度以上。
水資源	以 2017 年至 2019 年年度單位面積用水量平均值為基準值，每年較基準值至少節水 2%，5 年累計至少節約 10%。
溫室氣體	以節能為基底，相較於《民用建築能耗標準》（GB/T51161-2016）的基準值，每年減碳 6 萬噸以上，5 年累計減碳 30 萬噸以上 <sup>2</sup> 。
廢棄物	強化綠色運營、倡導無紙化辦公，以 2020 年為基準值，5 年內廢棄物排放強度至少降低 15%。

為進一步提高環境管理目標的領先性與可執行性水平，以更好地響應我國「雙碳」戰略，SOHO 中國於 2023 年提出低碳路徑規劃，設定符合科學碳目標倡議（SBTi）絕對量收縮法的科學碳目標（SBT），承諾相較於 2021 年的溫室氣體排放量，到 2030 年範圍 1、範圍 2 和範圍 3（僅包含類別 1 外購商品與服務、類別 11 售出商品使用、類別 13 下游租賃資產）絕對排放量將減少

42%，且不晚於 2050 年實現價值鏈淨零排放，以達到《巴黎協定》1.5°C 情境的減排目標。

基於上述科學碳目標設定，我們構建因地制宜、因時制宜的減碳策略，以「租戶服務與運營減碳並重」和「自主減排優於碳抵消」為原則，規劃至 2030 年的減碳路線圖。

SOHO 中國減碳路線圖



<sup>2</sup> 溫室氣體減排目標於 2020 年制定時，其排放計算係數參考國家發改委發佈的《2011 年和 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》，華東區域電網二氧化碳排放因數為 0.7035 kgCO<sub>2</sub>/kWh，華北地區電網二氧化碳排放因數為 0.8843 kgCO<sub>2</sub>/kWh。

## 氣候風險管理

SOHO 中國建立完整的氣候變化風險管理流程，首度應用情景分析工具識別、分析與評估企業戰略和財務可能面對的風險與機遇，以了解各項風險與機遇對 SOHO 中國業務可能造成的實際影響。



SOHO 中國氣候風險管理流程

## 氣候行動亮點

多年來，SOHO 中國始終高度關注環境與氣候變化相關問題。自 2009 年明確綠色建築戰略方向開始，我們持續致力於綠色開發和綠色運營，堅持踐行可持續發展的

經營理念，不斷拓展氣候行動的深度與廣度，為全球應對氣候變化貢獻自身力量。

### 重要里程碑

- 2009 年** ● 正式明確了綠色建築的戰略方向，要求所有新建築都滿足綠色建築標準；
- 2010 年** ● 光華路 SOHO II 獲得 LEED-CS 金級預認證，銀河 SOHO 獲得 LEED-CS 銀級預認證；
- 2011 年** ● 望京 SOHO 獲得 LEED-CS 金級預認證；
- 2012 年** ● SOHO 復興廣場、凌空 SOHO、外灘 SOHO、虹口 SOHO 獲得 LEED-CS 金級預認證；
- 2013 年** ● 建立節能中心，並免費向公眾開放；開啟節能減排、綠色環保運營的新篇章；
- 2014 年** ● 把綠色建築標準相關設計要求正式編入設計手冊，成為 SOHO 中國設計標準，將綠色建築設計融入日常設計工作中；銀河 SOHO 獲得 LEED-CS 銀級認證，望京 SOHO 和 SOHO 復興廣場獲得 LEED-CS 金級認證；
- 2015 年** ● 凌空 SOHO 和外灘 SOHO 獲得 LEED-CS 金級認證；
- 2016 年** ● 望京 SOHO 和光華路 SOHO II 獲得 LEED 金級認證；
- 2017 年** ● 光華路 SOHO II 冰蓄冷集中空調及冷站獲得「北京市電力需求側管理城市綜合試點工作獎勵獎金」；SOHO 天山廣場獲得 LEED-CS 金級認證；古北 SOHO 獲得國標二星級綠色建築設計標識認證；
- 2018 年** ● 能源管理平台及 LED 照明節能改造項目獲得「北京市朝陽區節能發展引導資金」；古北 SOHO 獲得 LEED-CS 金級認證；
- 2019 年** ● 麗澤 SOHO 獲得 LEED-CS 金級認證；公司節能減排實現碳配額轉讓 1.4 萬餘噸，碳交易收益人民幣 55 萬元；
- 2020 年** ● 建外 SOHO A、B 座和 SOHO 嘉盛中心，通過北京市公共建築節能綠色化改造獎勵資金專家驗收；
- 2021 年** ● 銀河 SOHO、望京 SOHOT3、光華路 SOHO II、SOHO 天山廣場獲得「二星級綠色建築標識證書」；啟動「碳中和」創新標杆項目，打造中國第一個「零碳圖書館」示範樓；
- 2022 年** ● 養正圖書館獲得中國建築節能協會「零能耗建築標識證書」；SOHO 天山廣場獲得二星級綠色建築標識認證、獲得「上海長寧區節能減排降碳扶持資金」人民幣 300 萬元；節能減碳實現通過北京市綠色交易所交易平台碳配額轉讓 2.2 萬噸，碳交易收益人民幣 256 萬元；及
- 2023 年** ● 獲得全球房地產可持續性標準（GRESB）五星評級；成功遞交 SBTi 承諾，董事會審議通過氣候治理相關內容；麗澤 SOHO、望京 SOHO、光華路 SOHO II、SOHO 前門大街、古北 SOHO、SOHO 天山廣場、外灘 SOHO、SOHO 復興廣場、養正幼兒園、養正圖書館等獲得「WELL HSR 健康安全認證」；麗澤 SOHO 獲得「二星級綠色辦公建築標識證書」。

2023年，SOHO中國重點關注自有建築的節能改造管理，挖掘自身的減碳潛力，透過各項節能提效措施、數字化平台的部署以及氣候普惠的外部宣傳等多維氣候行動，內外結合地減緩氣候影響，推動綠色發展。

### 案例 SOHO 中國多地樓宇開展能源審計

SOHO中國持續開展能源審計工作，最大化實現節能優化低碳可持續運行。2023年，針對銀河SOHO、古北SOHO開展能源審計，覆蓋建築能耗、能源管理、主要用能設備運行狀況、已有節能措施等各環節的現場調研及計算分析等主要內容，並形成審計報告，以此為依據開展節能技改項目；針對SOHO復興廣場開展能效測評，從安全穩定、健康舒適、智慧管控、綠色節約四大方面進行綜合評價，挖掘節能提升潛力，確定能效優化方向。



### 案例 凌空 SOHO（天會商務廣場）節能綜合改造升級建築綠色低碳可持續運行表現

凌空SOHO項目通過智能調適、照明升級、可再生能源安裝以及精細化運維管理，讓綠色低碳健康的發展理念深入建築運營生命週期中，改善建築能效表現和建築福祉。其中智能調適包括冷站智能群控系統安裝、新風機組及空調變頻、冷卻塔風機變頻以及屋頂排油煙機運行優化；照明升級如租戶室內LED燈全面更替，總計約改造一萬盞；可再生能源安裝在4,000平方米的屋面安裝222.4千瓦光伏設備及發電儲能系統。各個單項改造節能率最高可達50%，總節能率超過10%，項目年節約費用約人民幣230萬元人民幣，為SOHO中國帶來環境和經濟雙重效益，為客戶提供更優質的可持續建築環境。

## 氣候治理

SOHO中國搭建完善的氣候變化治理體系，以《環境、社會及管治委員會-職權範圍書》和科學減碳目標以及減碳路徑規劃為指引，形成「董事會-ESG委員會-ESG工作組-環境與氣候工作小組/風險管理工作小組」四級治理架構。

### SOHO 中國氣候治理架構



### SOHO 中國氣候治理架構的具體職責

#### 董事會

- 為積極應對氣候變化的戰略、運營和管理提供監督與指導
- 對相關委員會進行應對氣候變化的公司治理相關事宜授權

#### ESG 委員會

- 氣候變化風險判定
- 應對氣候變化策略制定
- 氣候指標與目標管理
- 公司應對氣候變化的治理監督

#### ESG 工作組

- 指導與監督環境與氣候工作小組及風險管理工作小組相關工作
- 資源配置與協調
- 審查並完善氣候信息披露
- 持續跟進與更新氣候相關最新事項

#### 環境與氣候工作小組

- 跟蹤氣候相關法律法規更新
- 氣候風險識別、控制與管理
- 氣候目標制定與分解
- 跟蹤能源及氣候指標
- 執行氣候變化應對策略
- 定期向 ESG 工作組匯報氣候相關事宜

#### 風險管理工作小組

- 氣候風險識別、評估與分析
- 對風險點採取合理的控制措施並確保一貫執行
- 協同其他 ESG 工作小組工作，整體管控 ESG 風險

# 完善環境管理

SOHO 中國嚴格遵守國家各項能源與資源利用的相關法律法規，北京搜厚物業管理有限公司已獲得 ISO 14001:2015 環境管理體系證書並有效運行和實施體系相關要求，制定符合自身運營情況的綠色可持續發展內部制度，積極倡導綠色可持續低碳運營。其中，公司 ESG 工作組下設的環境與氣候工作小組，負責對環境風險及環境目標進程的常態化管理，協調各業務部門貫徹節約降耗的管理規定，並進一步推動能源數字化管理的發展。同時，我們堅持開展員工 ESG 環境責任理念宣貫工作，增強員工的環境責任意識，倡導員工將能源與資源節約融入日常辦公與生活。

## 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 中國生物多樣性保護政策》
- 《SOHO 中國綠色租賃政策》
- 《節能減碳管理制度》
- 《公共照明管理規定》
- 《節能管理制度》
- 《節水管理制度》
- 《長城腳下的公社設備運行及節能管理規定》
- 《SOHO 中國綠色健康建築政策》
- 《SOHO 中國社區投資管理政策》
- 《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》
- 《辦公室節能管理制度》
- 《物業代收代付業務管理制度》
- 《設備設施管理平台制度》
- 《廢棄物管理制度》
- 《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》



ISO 14001:2015 環境管理體系認證證書

## 綠色承諾進展

SOHO 中國以 5 年環境管理目標和科學碳目標為抓手，兼顧領先性、科學性和可執行性的原則，持續提升環境管理能力建設，定期檢討評估目標進展和實踐成效，並每年於公司 ESG 報告披露最新目標進展，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 年至 2025 年）環境管理目標進展

議題	5 年環境管理目標	2023 年進展	完成狀態
能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能目標：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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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 0.8 億度，全年節能率 20%。</li> <li>自 2021 年至 2023 年，SOHO 中國累計節能 3.31 億度。</li> </ul>	超額完成目標
水間接能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>節水目標：以 2017 年至 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%。</li> </ul>	<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 0.653 噸 / 平方米，相較於 2017 年至 2019 年平均值 0.685 噸 / 平方米節約 0.032 噸 / 平方米，節水率 4.67%。</li> <li>自 2021 年至 2023 年，SOHO 中國累計節水率 18.14%。</li> </ul>	超額完成目標
溫室氣體	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體減排目標：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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目全年節約 0.8 億度，全年節能率 20%，相當於減碳 6.8 萬噸。</li> <li>自 2021 年至 2023 年，SOHO 中國累計節能 3.31 億度，相當於減碳 27.6 萬噸<sup>3</sup>。</li> </ul>	超額完成目標
廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>廢棄物減量目標：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%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOHO 中國所管理的 24 個項目全年廢棄物排放強度為 0.00055 噸 / 平方米，相較於 2020 年 0.0017 噸 / 平方米，降低 0.00115 噸 / 平方米，廢棄物減排率 67.62%。</li> </ul>	超額完成目標

<sup>3</sup> 排放計算系數參考國家發改委發佈的《2011 年和 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》，華東區域電網二氧化碳排放因數為 0.7035 kgCO<sub>2</sub>/kWh，華北地區電網二氧化碳排放因數為 0.8843kgCO<sub>2</sub>/kWh。2024 年後，SOHO 中國將不再披露溫室氣體的具體 5 年目標實現數據，而是以 SBTi 的目標實現進展進行披露。

## > SOHO 中國科學碳目標進展

自 2021 基準年起，SOHO 中國已進行兩年溫室氣體排放核算和減排工作，其中 2022 年範圍 1 和範圍 2 的溫室氣體排放量較基準年下降 30%、2023 年範圍 1 和範圍 2 的溫室氣體排放量較基準年下降 15%，均高於 SOHO 中國每年絕對減排目標量 4.67%<sup>4</sup>；2022 年和

2023 年範圍 3 的溫室氣體排放量較基準年下降 0.84% 和 0.29%<sup>5</sup>；溫室氣體累計減排量為 45,106.52 噸，連續三年（2021 年至 2023 年）溫室氣體排放量具體如下表所示。

### SOHO 中國溫室氣體排放量數據<sup>6</sup>

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
溫室氣體排放總量 (範圍 1、範圍 2 及範圍 3) <sup>7</sup>	噸	231,854.59	215,745.91	247,193.96
溫室氣體直接排放 (範圍 1) <sup>8</sup>	噸	3,881.40	2,772.23	2,501.12
溫室氣體間接排放 (範圍 2) <sup>9</sup>	噸	80,355.38	66,175.05	96,644.17
溫室氣體間接排放 (範圍 3) <sup>10</sup>	噸	147,617.81	146,798.63	148,048.67
全年每平方米建築面積溫室氣體排放 <sup>11</sup>	噸 / 平方米	0.056	0.052	0.060

為穩步達成 SOHO 中國 5 年（2021 至 2025）環境管理目標和科學碳目標，實現 SOHO 中國綠色承諾，本年度我們進一步優化能源績效考核機制，補充能源管理績效指標庫，對相關負責人員進行全面的節能減排績效

考核。此外，我們亦鼓勵能源管理人員開展節能技改和創新性技術應用，並將依據《創新、政府獎勵及合理化建議獎勵申請表》針對符合條件的項目予以嘉獎。

<sup>4</sup>2022 年起，SOHO 中國每年的絕對減排量較上一年應達到 4.67%，才能夠滿足到 2030 年達成與科學碳目標基準年 2021 年相比減少 42% 的絕對減排量目標。

<sup>5</sup>2022 年和 2023 年的範圍 3 類別 1 溫室氣體排放數據計算方法與因子參考較 2021 基準年有方法學與因子庫變更，故暫不納入科學碳目標絕對減量目標的進展回應。

<sup>6</sup>2023 年 SOHO 中國溫室氣體排放數據統計口徑為 SOHO 中國有限公司及旗下的 24 個物業管理項目。

<sup>7</sup>溫室氣體排放總量包含建築運行碳排放及隱含碳：範圍 1、範圍 2 及範圍 3 中類別 1、類別 11 及類別 13。溫室氣體排放清單包括二氧化碳、甲烷、氮氧化物、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。

<sup>8</sup>範圍 1 溫室氣候排放量，指 SOHO 中國旗下物業管理的 24 個項目消耗天然氣、柴油、汽油、二氧化碳滅火器填充、冷媒填充產生的溫室氣體排放量。排放計算係數參照《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》2019 年修訂版、《氣候變化 2022：減緩氣候變化》。

<sup>9</sup>範圍 2 溫室氣候排放量，指旗下物業管理的 24 個項目消耗外購電力、外購熱力和外購冷源所產生的溫室氣體排放量。排放計算係數參照《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022 年修訂版）》的電網排放因子 0.5810 tCO<sub>2</sub>/MWh、《北京市碳排放單位二氧化碳排放與核算系列地方標準》、《區域供冷系統的碳排放量分析》。

<sup>10</sup>範圍 3 溫室氣候排放量，指旗下物業管理的 24 個項目上下遊活動所產生的溫室氣體，包括類別 1- 外購商品和服務產生的排放、類別 11- 物管項目租賃資產產生的排放、類別 13- 資管項目租賃資產產生的排放。排放計算係數參照妙盈科技 EEIO (Environmentally Extended Input and Output) 因子庫。

<sup>11</sup>截至 2023 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。

## 綠色智慧管理

SOHO 中國致力於打造綠色低碳的智能樓宇，主動進行數字化轉型，建立多維的數字化能源管理平台，及時捕捉節能減排潛力。在 2013 年，公司建立並應用能源管理平台，開啟節能減排、綠色運營的數字化管理時代，

並持續優化原有的能源管理平台系統，於本年度將其升級為能碳管理平台，新增碳數據追蹤與碳管理功能，實現能碳實時追蹤。

### 案例 搭建數字化能碳管理平台，助力發展能碳「雙控」新模式

2023 年，SOHO 中國在原來的能源管理平台的基礎上，創新搭建數字化能碳管理平台。該平台的三個主要功能包括預算管控和 AI 能源管理、能碳實時追蹤、以及與 SOHO 中國運營協同平台（OMS）掛鉤的績效管理功能。

#### 預算管控和 AI 能源管理：

- 利用大數據和 AI 技術制定能耗預算管控，結合長短期預算目標，實現本集團和項目層面的動態管控
- 通過直觀展示現場硬件設備工作情況，提升數據質量管理
- 增加週期性評估服務，對項目進行定期復盤和文本報告，以便快速了解項目執行情況，提升管理效率
- 增加儀表抄表功能，查漏補缺，以提高平台數據精確度

#### 能碳實時追蹤：

- 構建能源和碳排放量的實時監控、管理、分析和預警功能，具體包括碳排放因子管理、集團碳模型及碳排放分析、單項目碳排放與分析等，這些功能與科學碳目標 SBT 保持邊界統一，突破性地實現了與科學碳目標中範圍 1、範圍 2 及範圍 3 一致的碳排放追蹤目標
- 配置碳配額餘額預警功能，以實現更高效的能碳管理

#### 與 OMS 掛鉤的績效管理：

- 與現有的環境管理政策和《節能減碳管理制度》相結合，將能源周報等例行工作轉移到線上完成，以便於查找和回溯，提高管理效率
- 負責人可以在線實時完成能耗異常日誌、報警批註及數據質量問題跟踪等任務，更高效地實現能耗監控和節能減排

數字化能碳管理平台集多功能為一體，直觀全面的展示雙碳管控和能源管控工作中的檢測、診斷、優化、管控、統計、分析、預測等信息，為公司節能降碳方面的宏觀決策提供數據支撐，助力節能目標及溫室氣體減排目標的實現，全面加速公司可持續發展進程。

### 關鍵績效

# 100%

截至報告期末，SOHO 中國數字化能源管理平台的項目覆蓋率為

# 100%

已完成能碳管理平台升級的項目覆蓋率為

# 創造綠色健康空間

SOHO 中國聚焦人的健康與福祉，對建築本身的綠色屬性提出更高要求。同時我們不斷加強現有物業項目資源消耗管理、廢棄物處理及排放，以踐行綠色運營和綠色辦公，提高建築的環境效益及社會效益，促進公司與行業的可持續發展。

## 綠色建築

報告期內，SOHO 中國進一步完善綠色建築相關政策，並提出綠色承諾如下：

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》 <sup>12</sup> （LEED）金級或以上的認證要求	到 2025 年，SOHO 中國所有既有項目 100% 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>13</sup> 等任意一種認證標識，已獲得相關認證標識的項目通過持續投入和樓宇檢測保持相關認證標識有效性
---	--

<sup>12</sup> 《能源與環境設計先鋒》（LEED）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>13</sup> WELL 健康 - 安全評價準則（WELL HSR）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。

此外，SOHO 中國秉持可持續的經營理念，將各項可持續發展因素融入建築規劃、設計、施工建設與運營管理的全生命週期環節中，以促進公司與行業的可持續性發展。

## 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
- 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
- 訂立節能、節水、廢棄物減排目標，並參與科學碳目標，定期披露目標完成進程
- 定期進行建築審計及核査，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

## 案例 麗澤 SOHO 獲得綠色辦公建築運行標識

麗澤 SOHO 採用多項綠色低碳技術措施，包括新風熱回收系統、高效用能設備、節水器具、自然採光及節能照明控制系統、PM2.5 空氣淨化系統、CO<sub>2</sub> 濃度監測聯動新風控制系統、車庫 CO 濃度監測聯動排風系統、三維 BIM 運營管理系統等。

2023 年 9 月，麗澤 SOHO 申報綠色辦公建築認證，並於 2024 年 1 月順利通過專家評審，獲得由中國城市科學研究會頒發的「二星級綠色辦公建築運行標識」。



## 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《綠色建築評價標準》  
認證

**1** 個項目  
獲得《綠色辦公建築評價標準》  
認證

**8** 個項目  
獲得 WELL HSR 健康安全  
評價認證

**223.6** 萬平方米  
獲得認證建築總面積

**54.2%**  
佔總建築面積

## 綠色運營

SOHO 中國將可持續發展理念納入運營全流程，持續強化資源使用管理。我們在能源管理、水資源管理、廢棄物管理方面均積極開展制度體系建設，同時不定期開展綠色運營文化宣貫活動，以貫徹落實綠色發展理念。

### 能源管理

SOHO 中國於內部建立《節能減碳管理制度》、《節能管理制度》等文件，設置節能工作領導小組並明確各層

級職責，完善能源管理工作流程。公司持續優化能源管理平台等數字化管理工具，將碳排放數據納入日常設備能耗實時監測工作中，為各項目制定節能減碳績效指標、追蹤節能減碳目標進展奠定扎實的數據基礎。

報告期內，我們持續開展樓宇能源審計工作，針對審計結果考察各項目的節能潛力，並將其納入月度節能考核中，針對公司各項目總經理、各項目物業工程經理等管理層設置與能源管理掛勾的績效考核機制。

## SOHO 中國能源消耗量數據<sup>14</sup>

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
能源消耗總量 <sup>15</sup>	兆瓦時	348,741.74	319,027.01	356,058.07
天然氣	兆瓦時	19,444.16	21,486.93	17,702.22
柴油	兆瓦時	1,539.43	1,454.02	1,632.45
汽油	兆瓦時	191.72	193.26	227.09
直接能源消耗	兆瓦時	21,175.31	23,134.21	19,561.76
外購電力	兆瓦時	303,784.01	270,294.37	311,982.52
外購熱力	兆瓦時	14,806.46	17,886.29	17,584.15
外購冷源	兆瓦時	8,975.96	7,712.14	6,929.63
間接能源消耗	兆瓦時	327,566.43	295,892.80	336,496.30
全年每平方米建築面積能源消耗 <sup>16</sup>	兆瓦時 / 平方米	0.085	0.077	0.086
年度節能率 <sup>17</sup>	%	20	33.6	28.9

<sup>14</sup> 本報告中的環境數據統計口徑為旗下物業管理的 24 個項目，且 SOHO 中國近年來不斷優化數據計算方法和完善數據披露口徑，故相較去年新增汽油、柴油、外購熱力和外購冷源的消耗量數據。

<sup>15</sup> 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，包含天然氣、柴油、汽油、電力和熱力。

<sup>16</sup> 截至 2023 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 2022 年一致。

<sup>17</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 中國嚴格遵守運營當地法律法規，制定並執行《節水管理制度》，明確節水目標、節水管理辦法、用水計量方法、節水績效考核等內容，加強全體員工節水目標責任意識，提高我們的水資源使用效率。報告期內，SOHO 中國的用水來源為當地市政用水，並未有水資源短缺方面的風險。

在設備使用方面，我們持續推廣普及使用節水產品，如優先使用一級、二級節水器具、進行冷卻水系統改造等；在用水監測方面，我們定期對供水設備進行檢修、維護，若發現情況異常將立即進行管網檢查，分析管網漏損情況；在宣傳教育方面，我們在用水場所顯著位置張貼節水標識，編制節水宣傳材料，普及節水知識，並動員職工積極參與節水、護水宣傳活動。

### SOHO 中國用水量數據

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
自來水	噸	2,695,009	2,504,755	2,744,720
全年每平方米建築面積自來水用量 <sup>18</sup>	噸 / 平方米	0.653	0.607	0.671
年度節水率 <sup>19</sup>	%	4.7	11.4	2.0

<sup>18</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>19</sup> 年度節水率為年度公區總用水量相對 2017 年至 2019 年公區平均用水量的減少率。

## 廢棄物管理

SOHO 中國嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《北京市生活廢棄物管理條例》等國家及運營地法律法規，制定《廢棄物管理制度》，明確各部門職責分工，並對廢棄物投放與收集、搬運與分類、暫存與清運等各個廢棄物管理環節均做出指引。

報告期內，SOHO 中國的無害廢棄物由具備環保部門許可資格證的垃圾回收商進行統一的填埋、焚燒、回收利用等無害化分類處理；危險廢棄物統一交由具有資質的第三方單位進行無害化處理。報告期內，SOHO 中國超額完成訂立的廢棄物管理目標。

### SOHO 中國廢棄物數據<sup>20</sup>

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
無害廢棄物	噸	760.00	1,022.72	1,768.09
全年每平方米建築面積無害廢棄物	噸 / 平方米	0.0005	0.0007	0.0013
生活垃圾	噸	156.1	138.6	116.3
餐廚垃圾 <sup>21</sup>	噸	77.7	38.9	0.06
建築垃圾	噸	508.4	760.7	1,629.9
辦公用紙	噸	17.80	84.51	18.16
有害廢棄物	噸	6.47	3.53	1.64
全年每平方米建築面積有害廢棄物	千克 / 平方米	0.0046	0.0025	0.0012
廢硒鼓	噸	0.019	0.012	0.03
廢墨水匣	噸	0.005	0.001	0.95
廢螢光燈管 <sup>22</sup>	噸	6.38	3.34	0.23
其他電子垃圾	噸	0.07	0.18	0.23

<sup>20</sup> 本公司非生產型企業，包裝物數據不適用本公司。

<sup>21</sup> 2023 年，餐廚垃圾統計本公司自有食堂餐廚垃圾生產量，來源於長城腳下的公社項目餐廳。因用餐人數及用餐量增加，導致餐廚垃圾產生量提升。

<sup>22</sup> 2023 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。

# 倡導綠色租賃

2023年，SOHO中國對《綠色租約倡導合約》進行更新，在環境目標設定及達成、環境數據計量與共享、可持續改造效益共享、綠色裝修以及綠色租賃宣傳等方面均對SOHO中國與租客雙方做出更高要求，從節能減碳理念的「淺綠」層面，升級至實際行動的「深綠」層面。修訂後的《綠色租約倡導合約》已同步至客戶標準合同中，通過明確與客戶雙方的環境分工及目標，號召更多客戶加入共建綠色社區的行列，共同履行環境責任。

## 關鍵績效

601家

2023年，SOHO中國與企業簽署綠色租賃合同數量達

100%

2023年，新租戶簽署綠色租賃合同達

我們亦積極推動綠色租賃的宣傳推廣工作，不僅編制《綠色租賃指引》，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，亦通過向客戶發放《綠色租賃指引》、舉辦現場活動等方式努力培養客戶有關綠色裝修等的綠色租賃意識與執行能力。

## 案例 深度踐行綠色租賃行動 租賃模式由「淺綠」向「深綠」轉變

2023年10月，SOHO中國綠色租賃合同條款從節能減碳理念層面的「淺綠」，升級至實際行動的「深綠」<sup>23</sup>。早在2022年底，SOHO中國就將綠色租賃條款引入標準合同，今年公司進一步明確與客戶雙方的環境分工及目標，號召更多客戶加入共建綠色社區的行列，共同履行環境責任。截至2023年底，已有601家企業簽署了SOHO中國最新的綠色租賃合同，2023年實現100%新租客戶簽署綠色租賃合同，這不僅是數字的增長，更象徵著SOHO中國在綠色發展道路上持續前行。

為了讓綠色租賃理念真正落實，SOHO中國在2023年積極開展了多元化的傳播活動——每一位客戶入駐SOHO中國樓宇時，都會收到一份《綠色租賃指引》手冊，裡面詳細列舉了從綠色裝修、綠色辦公到環保管理等方面的策略建議，幫助他們向更加健康環保的辦公方式轉變；在日常社區運營中，SOHO中國ESG系列活動「低碳生活家」落地北京望京SOHO、上海SOHO復興廣場，組織30位志願者參與，設置環保主題創意展、ESG知識問答、綠色租賃問答、辦公垃圾回收等趣味環節，讓租戶體驗低碳生活；除此之外，SOHO中國還在北京、上海的7個核心項目內通過投放通俗易懂且富有趣味的綠色租賃宣傳海報和樓宇屏幕開展ESG宣傳，吸引更多人關注、了解綠色租賃。相關公益廣告累計播放超過50,000次，科普頁面瀏覽超過8,500人次。

為加速綠色租賃進程，2023年，SOHO中國通過第三方節能諮詢服務機構對銀河SOHO、古北SOHO和SOHO復興廣場進行能源審計與能效測評，為公共區域和甄選客戶進行節能診斷，進一步挖掘樓宇綠色運營節能潛力，切實幫助客戶提升租賃品質。未來，SOHO中國將持續運用其強大的能碳管理平台，通過綠色低碳管理及技術創新應用實現樓宇節能減碳運營。



SOHO中國綠色租賃宣傳海報

<sup>23</sup> 根據英國國民保健署綠色租賃框架的定義，「淺綠」是指入門級的綠色租賃條款，這些條款有助於公司實現其碳減排目標，但通常不會對租賃雙方產生財務影響，而「深綠」是指更具實質性的干預條款，以實現顯著的碳減排，而且很可能會對租賃雙方中的一方或多方造成重大財務影響。

## 案例 SOHO 中國精裝房源採用環保裝修材料

2023年，SOHO 中國推出精裝房源，並採用綠色裝修理念，通過以下方式最大可能利用綠色環保材料及循環利用家具，為客戶提供健康、舒適、環保的綠色辦公環境。

### 1 環保材料

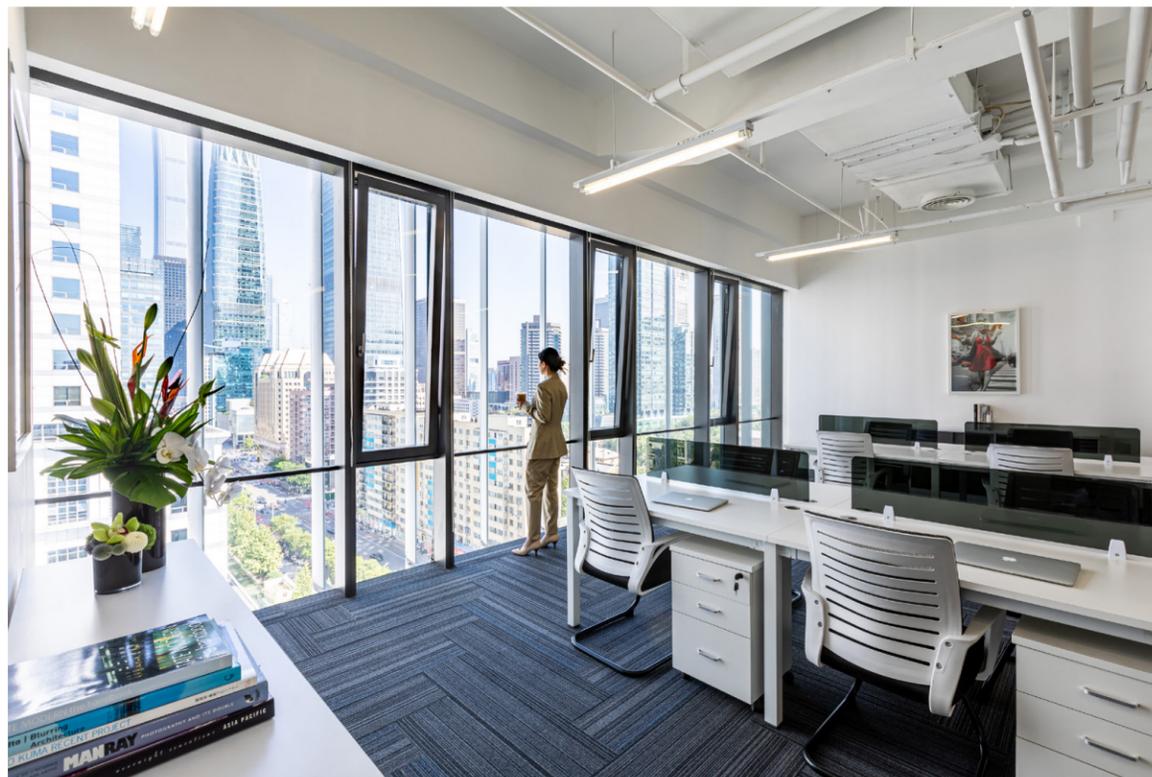
選用符合環保認證的塗料及地毯，守護客戶健康。採用無機塗料，不含有機溶劑和揮發性有機化合物（VOCs）；地毯採用獲得美國地毯協會（CRI）Green Label Plus+ 認證的供應商，為室內空氣質量設定了更高的標準。

### 2 綠色家具

循環利用優質家具，節約自然資源。家具產品獲得美國綠色衛士 GREENGUARD 金級認證，幫助減少室內污染和有害氣體釋放，保持室內空氣清新和健康。

### 3 節能設計

在電力設備方面，採用高效空調及照明系統，充分降低能耗使用。在電力設備方面，採用高效率空調及照明系統，充分降低能耗使用。



SOHO 中國精裝修房源及環保材料認證

## 城市再開發

SOHO 中國基於自身建築行業的天然優勢，致力於在城市更新、城市公共空間建設、城市棕地治理與城市再開發等方面貢獻力量。在項目開發前期，我們依法合規開展環境影響評價工作，確保所有建築必須滿足環評報告要求，以避免破壞或干擾重要或敏感區域（如綠地、濕地、水生生態系統等）。同時，我們制定並公開發佈《生物多樣性保護政策》、《社區投資管理政策》等政策制度，承諾公司將儘量減少人為因素造成的生產運營污染對生態系統的負面影響，並在有條件的情況下努力推進城市再開發、城市棕地再開發等城市振興活動，喚醒城市活力。

2023年，SOHO 中國主要從事物業租賃及相關服務，未參與房地產的新項目開發。自 2019 年（麗澤 SOHO）竣工後，SOHO 中國未開發任何新項目。

### 《SOHO 中國生物多樣性保護政策》摘要

- 1 將生產作業污染等人為因素導致的生態系統負面影響降至最低（如優先選擇棕地進行新建項目開發）。
- 2 將生物多樣性保護理念融入項目全過程，包括項目選址、設計、建設及運營階段。如進行新建項目開發，公司優先選擇棕地進行治理與開發，將對生態環境的負面影響降至最低。
- 3 專注於保護和增強物業內及周邊的生物多樣性，包括使建築物及其周圍環境成為當地植物和動物棲息的地方，為社區提供景觀價值。
- 4 兼顧滿足環境美觀需求和生物多樣性保護要求，應用多物種、喬灌草結合等手段，構建多樣化、多層次、多管道的綠化系統。

### 《SOHO 中國社區投資管理政策》摘要

- 1 本著尊重和保護歷史的目標，我們要求每個項目在開發前期必須充分考慮項目所在地區的歷史定位以及區位中的歷史遺跡風貌，努力尋求讓古老與現代的建築藝術相得益彰的方法。
- 2 使有限的城市公共空間得到最大限度的利用，實現城市建築的開放式社區發展是公司的一貫宗旨。我們一直注重打造與所在社區和諧共融的建築，每個項目在設計建造階段，將積極拓展城市公共空間作為考量，讓每一個 SOHO 中國的辦公樓都不僅僅是辦公樓，更為社區內居民的生活提供便利。

# 競爭力 精益求精服務

SOHO 中國堅持「以客戶為中心」的原則，圍繞客戶需求，打造優質服務。我們通過保護客戶隱私、倡導責任營銷等方式切實保障客戶基本權益，我們重視客戶體驗與評價，積極提升客戶滿意度，並通過數字科技搭建 SOHO 中國數字化服務平台，打造創新服務模式，全面推動服務能力及產品品質的提升。

## 本章所涉及的 重大可持續發展議題

- 產品責任與安全
- 租戶參與度與租戶滿意度
- 客戶信息與隱私保護
- 創新研發與知識產權管理
- 物業管理與利用

## 本章所響應的 SDGs



# 保護客戶權益

SOHO 中國注重客戶權益的保護，我們通過建立健全制度體系、搭建客戶溝通渠道、強化責任營銷、保護客戶隱私安全等方式維護客戶的基本權益。截至 2023 年，我們已經制定了《公平待客及營銷管理政策》、《投訴舉報處理政策》、《信息安全管理制度》等 12 項客戶服務相關的內部政策制度，以標準化的制度和流程為基礎，為客戶利益提供全周期的保障。

## 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

SOHO 中國致力於建立暢通有效的客戶溝通渠道，客戶可以通過電話、電子郵件、微博等多種渠道進行投訴和反饋，我們設有呼叫中心系統平台以確保顧客投訴得到快速回應而且妥善處理。我們通過《400 工作流程規範》完善了客戶反饋在公司內部的有序流轉和閉環處置，針對 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諮詢問題，制定分級分類的反饋處理機制與響應處理時間，例如報修類訴求承諾入戶維修時間不超過 15 分鐘，並且相關人員需要在次日對客戶滿意度進行回訪；投訴建議類問題處理時限為 1 個工作日，而對於特殊無法及時回復的問題，承諾最長解決時限不超過 3 個工作日。

2023 年，我們繼續擴大 400 客戶服務熱線的宣傳，線上線下協同，通過 SOHO 中國各項目和官網、物業服務網站、對外公開招採網站等渠道觸達更多客戶。

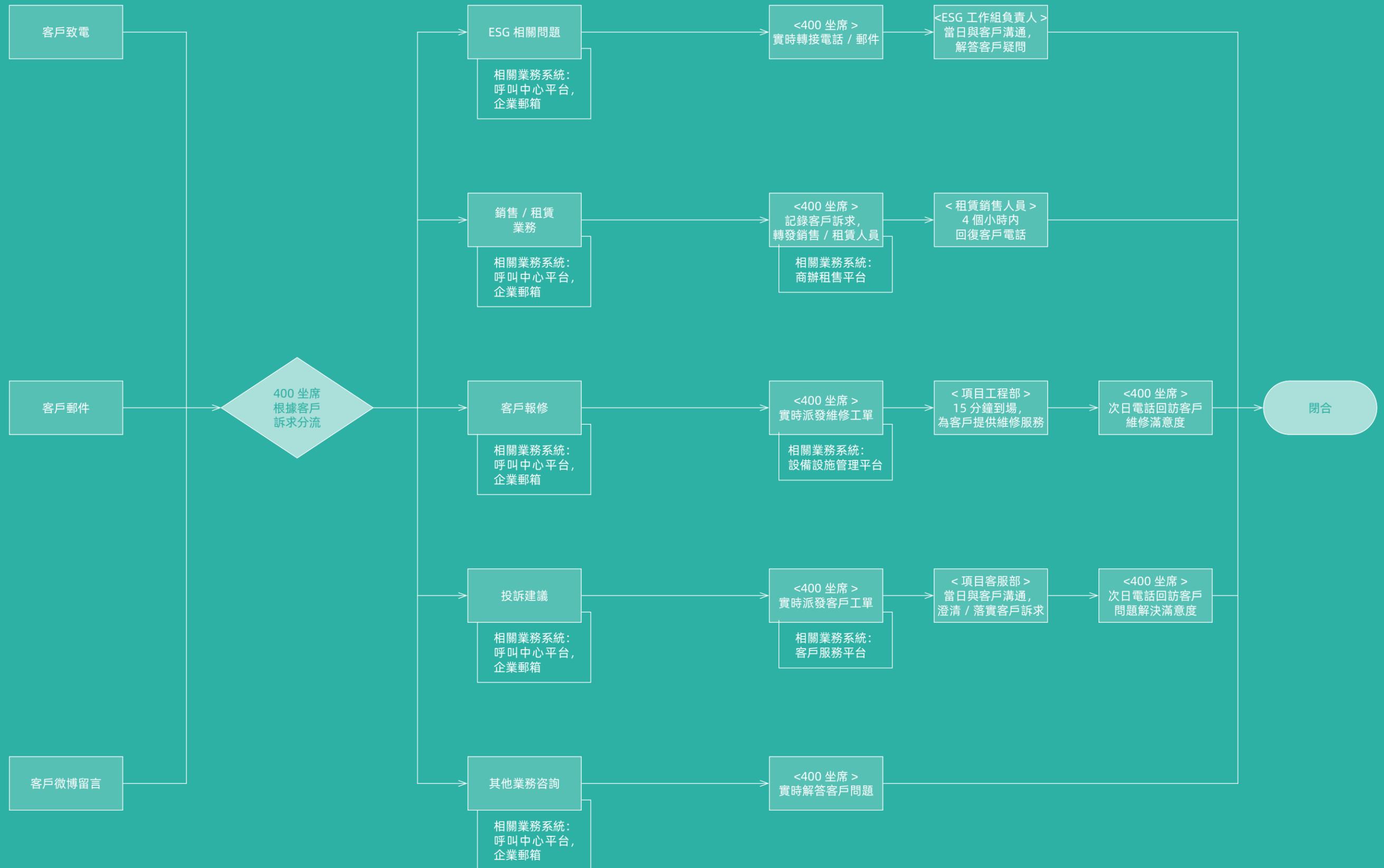
## 關鍵績效

41,890<sup>個</sup>

2023 年，共處理客戶報修工單

100%

完成率



SOHO 中國 400 工作流程圖

## › 客服能力提升

SOHO 中國制定了《客戶服務中心規範》、《呼叫中心及客服管理平台培訓說明》、《呼叫中心服務話術腳本》等內部服務培訓制度，以通過各類培訓提升前線員工的顧客溝通能力。

本公司呼叫中心按月開展內部培訓，涉及的培訓內容包括標準用語培訓、業務知識培訓、傾聽及回應技巧培訓、團隊案例分析等。為更好的提升整體服務水平，呼叫中心經理每周會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，對坐席的實際執行情況進行實時點評並在團隊內分享。2023 年共收到客戶表揚 3,784 次，其中表揚電話 3,297 個，表揚信 478 封，錦旗 9 面。2023 年客戶投訴 5 個，相比去年投訴數量下降 85.7%，客戶投訴解決率達 100%。

## 負責任營銷

SOHO 中國秉承負責任的營銷理念，在謹遵《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》等法律法規的基礎上，制定《公平待客及營銷政策》、《物業場地管理制度》等內部制度，對營銷行為進行明確規定，確保紙媒、電視、互聯網、流媒體等輸出渠道的宣傳資訊具有合法性、真實性、準確性。除規範自身營銷行為以外，我們另制定有《客戶店招管理制度》，嚴格把控各物業項目下店鋪的對外宣傳物料和輸出信息。本公司對廣告有嚴格的篩查和管理程序，在售或租賃的廣告位會進行多部門聯合審核，以

## 關鍵績效

3,784 次

2023 年共收到客戶表揚

85.7%

相較去年的投訴數量下降

100%

客戶投訴解決率達

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，盡量避免因不恰當的宣傳輸出對 SOHO 中國造成不良社會影響和法律風險。

我們已將《公平待客及營銷政策》的解讀課程放置線上知識管理平台供全員學習，並且我們每年均會針對相關業務部門的員工展開負責任營銷意識宣貫和培訓，確保本公司全體員工遵守營銷相關法律法規和 SOHO 中國負責任營銷原則。

## 數據安全與客戶隱私保護

SOHO 中國一貫重視客戶數據安全與隱私保護，恪守《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，制定《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》等制度對信息安全相關工作進行嚴格管理。2023 年，我們更新修訂了原有的《IT 管理制度》，細化了對外部賬號的管理，明確外部賬戶的開通流程和權限限制，將外部賬號的監督管理責任落實到申請該外部賬號的部門和員工身上，避免產生信息安全風險。同時，我們亦更新了 IT 資產管理的相關規定，對 IT 資產的採購、發放、回收、報廢等全生命周期的管理做出了明確要求和責任落實，避免在上述過程中造成 IT 資產毀損和數據泄露。2023 年，SOHO 中國未發生與客戶隱私相關的訴訟案件。

SOHO 中國參照 ISO 27001 信息安全體系的相關要求，搭建自上而下的信息安全體系。我們對數據存儲和備份、員工數據行為、對內部系統的使用等數據信息易毀損和外泄的環節均制定了客戶數據保護規範和指引，並採取多種防範措施。本公司的業務系統都進行了基礎設施、網絡安全、控制安全、訪問安全等全面指標的審查；我們的核心系統如租賃系統設定了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，從而限制數據外泄的可能，保護公司數據資產安全。我們通過在阿里雲、騰訊雲和自建私有雲的部

署，構建虛擬化安全保障體系。2023 年，我們利用阿里雲雲安全中心進行服務器的安全監控工作，在此期間防範系統惡意程序、後門 shell 代碼、誘餌捕獲勒索、異地登錄等告警 29 次，均已進行自動或手動處理。本年度 SOHO 中國旗下的北京搜厚物業管理有限公司委托第三方獨立機構中泰智聯（北京）認證中心有限公司對本公司的信息管理體系開展評估、監測和審核，北京搜厚物業管理有限公司成功通過評估並獲得了 ISO 27001 信息安全體系認證。



SOHO 中國 ISO 27001 信息安全體系認證

# 優化客戶體驗

SOHO 中國以全方位提升客戶體驗為導向，不斷完善品質管理體系，持續優化數字化服務平台以應對客戶多元化需求。同時，我們透過不同溝通渠道獲取客戶建議與反饋，從而進一步提升服務質素，為客戶帶來超越期望的優質服務體驗。本公司非生產型企業，產品回收不適用本公司。

## 優化服務品質

### › 奠定品質服務

SOHO 中國遵循國際 ISO 9001 質量管理體系標準管理本公司的物業服務，北京搜厚物業管理有限公司獲得 ISO 9001 質量管理體系認證，並編制了《質量、環境、職業健康和安全管理手冊》，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的服務水平。

為保證 SOHO 中國物業服務的標準化、規範化、程序化，本公司制定《物業品質檢查評估管理辦法》，明確本公司物業品質檢查內容及評估標準，規範品質檢查工作流程，持續推動服務品質的提升。我們對 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，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。本公司品質部調查人員會通過現場觀察、詢問、查看記錄等方式對各物業項目實施檢查，根據評估標準及檢查結果對各項目進行考量打分，並編制月度評估報告，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，全方位保障品質工作的有序開展。

2023 年，我們在《信息安全管理制度》的基礎上，專門制定了《信息系統應急處理手冊》指引，以提高本公司應對信息系統在運行過程中出現的，包括網絡攻擊、數據攻擊、有害程序、有害內容等在內的八大類突發事件的應急處置能力。根據該指引，我們按照信息系統的中斷運行時間和損失程度，對突發事件級別按照一般、較大、重大、特別重大事件進行分類，並規定相應的響應程序。本公司每季度均會進行突發故障應急演練，演練內容包含業務系統突發故障應急恢復演練、網路設備

及鏈路突發故障應急恢復演練和數據備份應急恢復演練等，進一步確保了應急預案和響應程序的有效性。

我們亦重視員工數據安全和隱私保護意識的培養，本年度我們組織開展了綫上年度信息安全培訓和郵件安全專項培訓，培訓範圍覆蓋 SOHO 中國全體員工，並於會後安排了對應培訓內容的考試，以保證員工掌握信息安全的必要知識，兩輪考試的員工通過率均為 100%。

## 案例 欺騙郵件攻擊模擬演練

為提升全體員工的郵件安全意識，將信息安全意識融入到日常工作中，SOHO 中國從 2022 年開始，每年均會組織信息安全相關模擬演練。2023 年 12 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，演練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，根據崗位的不同，員工會收到各類型的模擬欺騙郵件。測試結果顯示，本年度員工對於欺騙郵件的防範意識有了顯著提升，不合格人數 55 名，相較於去年，同比下降了 71%。針對本輪演練未合格的員工，我們也及時開展了信息安全基礎知識的強化培訓和再次考試，以強化信息安全意識的宣貫。



ISO 9001 質量管理體系認證證書

## › 數字化賦能

得益於在數字化領域的超前部署，SOHO 中國依托數字科技構建多個數字化平台系統，如呼叫中心系統、客戶管理系統、數字化商辦租售平台等，為客戶提供更貼心、高效的一站式服務，持續提升客戶體驗。

### 呼叫中心系統

為客戶提供物業常規業務諮詢、租賃電話轉接、戶內及公區問題報修、客戶建議及投訴等服務內容，呼叫中心坐席每日通過呼叫中心系統接聽客戶電話，對客戶提出的問題給予詳細解答、對客戶提出的維修、建議、投訴等需求形成線上工單派發流轉，並及時通過回訪確認客戶需求得以落實。

### 客服管理系統

涵蓋客戶信息管理、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，通過系統流程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

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，還可根據交通可及性、綠色環保屬性等特徵標籤，對房源信息做個性化篩選。

## › 同心共促發展

2023 年，經濟的不穩定性和多重不確定性使得許多企業面臨著生存壓力和運營困境。特別是中小企業，作為經濟發展的重要推動力量，受到了更為嚴重的影響。在這樣的背景下，我們在北京和上海的寫字樓和商業樓宇中的租戶也面臨著諸多挑戰。許多企業面臨營收下滑、現金流緊張等問題，生計和發展受到了嚴重威脅。一些企業甚至不得不面臨倒閉的風險，員工的生計和社會穩定也受到了影響。

我們深刻理解租戶所面臨的困境，深知他們的艱辛和壓力。因此，我們採取了積極的行動，與租戶共同渡過難關。我們不僅給予租金調減、免租、延期等多重優惠政策，還提供了靈活的解決方案，幫助他們度過最艱難的時刻。

2023 年，我們的呼叫中心系統和客服管理系統完成了從電信運營商的自有機房到阿里雲機房的全系統遷移，有效提高了系統運營的穩定性和可靠性。同時，我們在公司內部工作管理平台中上綫了統一流程中心，衆多業務系統的流程可以在這裏進行統一處理，極大地提高了各項業務的處理效率，縮短了客戶等待時間。

2023 年全年，我們給予租戶租金減免優惠金額共計人民幣 6,307 萬元，租金延期人民幣 7,239 萬元。這不僅是我們對租戶的一種支持，更是我們對社會責任的踐行和承諾的體現。我們堅信，通過我們的努力，我們能夠為租戶和社區帶來更多的價值，為共同創造一個更加美好的未來而努力。

### 關鍵績效

**6,307** 萬元人民幣

2023 年，租金減免

**7,239** 萬元人民幣

2023 年，租金延期繳納

## 客戶滿意度調查與提升

客戶滿意度一直以來都是 SOHO 中國關注的重點。我們重視客戶的反饋，務求滿足客戶多元化的服務需求。全年我們通過物業項目級別調查、總部呼叫中心調查、神秘客走訪和客戶淨推薦值（NPS）調查四種方式開展客戶滿意度調查，並通過調查結果和反饋意見識別改進範疇，以採取相應的改進措施，從而進一步提升我們的服務品質。

SOHO 中國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回訪的方式瞭解客戶對於安保、工程維修、物業投訴處理、公共設施、停車場等管理工作的滿意度。調查結束後，每個物業項目均會出具單獨的滿意度結查分析報告，以供相關部門根據相關意見和建議，制定糾正和預防措施，全面提升我們的服務質量。

按照全年覆蓋 100% 住戶的原則，本公司總部呼叫中心每月會抽取一定比例入住客戶進行滿意度調查，邀請客戶對項目員工的服務態度和業務能力進行綜合評價，收集聽取客戶的改進建議。對於客戶反饋的問題，我們會通過客服管理平台以派發工單的形式予以跟進，將問題解決落實到個人。此外，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，對於發現的共性問題進行分析和督促改進。本公司近三年各項目綜合客戶滿意度平均分分別為 98.15 分、98.43 分、99.81 分，呈逐年上升趨勢。

2023 年，SOHO 中國委托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 27 個二級指標和 112 個具體指標進行打分。調查結束後，每個物業項目均會出具獨立的神秘客調查報告和整改要求。我們將神秘客調查報告在各項目總經理層面持續做專項宣貫，促進各項目取長

補短，分享服務意識和技能呈現的最佳實踐。2023 年，本公司神秘客走訪調查客戶滿意度平均分為 96.27 分。

本年度我們同樣開展了客戶淨推薦值（NPS）調查，並根據去年的 NPS 調查經驗對調查方式進行了優化。去年 NPS 調查以問卷的形式通過短信發送給客戶，通過短信鏈接點對點邀請作答，並且問卷問題數量較多，客觀上造成了問卷作答難，回覆方式隱蔽、調查面狹窄等問題。2023 年我們調整為將 NPS 問卷發放到各項目微信公眾號中，並通過推文的形式向全體住戶進行推廣，邀請客戶主動參與作答，並且我們將去年問卷中的 22 個問題縮減至 6 個關鍵問題，極大程度提升客戶答復便捷性。

在 2023 年 NPS 調查中，我們收到有效回復數 1,425 份，較去年增加 1,015 份；整體回復率為 22.2%，較去年提升 16.3%；NPS 綜合得分為 79.16 分，較去年提升 59.90 分，其中 19 個項目 NPS 分數在 70 分以上。

通過問卷調查，我們收集到導致客戶不推薦 / 不滿意的 364 個問題點，經歸類匯總，主要有空調供應及維修類問題、公區清潔及消殺問題、電梯問題、控煙問題等。為進一步落實客戶意見，各物業項目對客戶進行了上門回訪，最終 16 個項目制定出 117 項專項措施，主要包括：1、增加工作人員專項培訓，提升工作技能，提高服務品質；2、強化對客溝通，增加客戶走訪頻率，確保及時回應客戶需求；3、提高對樓宇設備設施的管理投入；4、加強公區衛生打掃頻次，引入更專業的消殺公司；5、強化公區控煙措施，對有條件的區域增設煙感報警器，提高人員巡視頻率，增加禁煙標識，提倡入住客戶承諾禁煙；及 6、做好對客解釋工作，對於物業管理邊界之外的事項，通過提前告知、積極協助來避免客戶因認知偏差導致的不滿意。

### 關鍵績效

**99.8** 分

2023 年，綜合項目客戶滿意度平均分

**96.3** 分

2023 年，神秘客走訪調查客戶滿意度平均分

**79.2** 分

2023 年，客戶淨推薦值（NPS）調查得分

# 連結力 拓展夥伴關係

SOHO 中國始終秉承與所有合作夥伴「共生、共創、共贏」的理念，健全供應商管理體系，在保障高品質價值鏈的基礎上，向供應商傳達 SOHO 中國的可持續發展理念，積極開展廣泛的業內合作，打造以價值驅動為核心的可持續發展生態圈，建立長遠互惠的夥伴關係。

## 本章所響應的 SDGs



## 本章所涉及的重大可持續發展議題

- 供應鏈管理

## 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》

《供應商管理制度》

《零星採購管理制度》

## 共建品質供應鏈

SOHO 中國恪守《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，制定《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，秉持公平、公開、可持續的責任採購理念，持續深化品質供應鏈建設。

本公司採用數字化採購平台對供應鏈採購實施全流程線上化管理，供應商可以在採購平台上完成註冊、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，實現採購的動態管理與監督。並依據《供應商管理制度》等內部管理制度的指引，明確供應商各階段管理流程，以實現系統性管理公司各項採購工作中的供應商合規性。

在篩選供應商入圍時，我們嚴格遵循《供應商管理制度》要求，對供應商進行資料評審和關聯性排查，堅持陽光採購。在後續供應商管理中，我們通過履約評估、分級分類管理等策略，監督與核查供應商履約情況。

2023 年，SOHO 中國履約供應商總計 528 家，我們對供應商履約評估方式進行了優化，從原來付款前對需付款的供應商進行履約評估改為每個季度對所有履約供應商進行全面評估，不但縮短了供應商付款週期，解決了僅對部分供應商進行履約評估的問題，而且建立起持續跟進供應商履約情況的新機制，有利於及時發現履約問題並整改優化，和讓我們和供應商通力協作更高質量完成合同履約成為可能。

2023 年，我們已經分別在 7 月、10 月和年底完成了二、三、四季度的供應商履約評估，涵蓋新舊合同共 2,083 份，供應商 528 家，在每季度評估完成後，對優秀供應商發出表揚信，對於履約不佳的供應商，我們及時約談供應商，一起發現問題並探討問題的解決方案。

同時，針對保安、保潔和綠化這三項重點專業的 20 家供應商和 147 份合同的履約情況，SOHO 中國品質部每月對這些供應商的服務品質進行現場檢查、評分和排名，並將結果公佈在官方微博，以激勵供應商和 SOHO 中國一起提升服務質量和項目品質。



SOHO 中國每季度、年度評選優秀供應商，2023 年我們評選出 6 名合作夥伴為季度優秀供應商，評選出 17 名合作夥伴為年度優秀供應商，這些供應商在提供產品與服務的過程中，始終堅持以客戶為中心，嚴格把控質

量，準時交付，並在面對挑戰時表現出極高的專業素養和靈活應變能力，為我們業務的穩定運營和持續發展提供了強有力的保障。



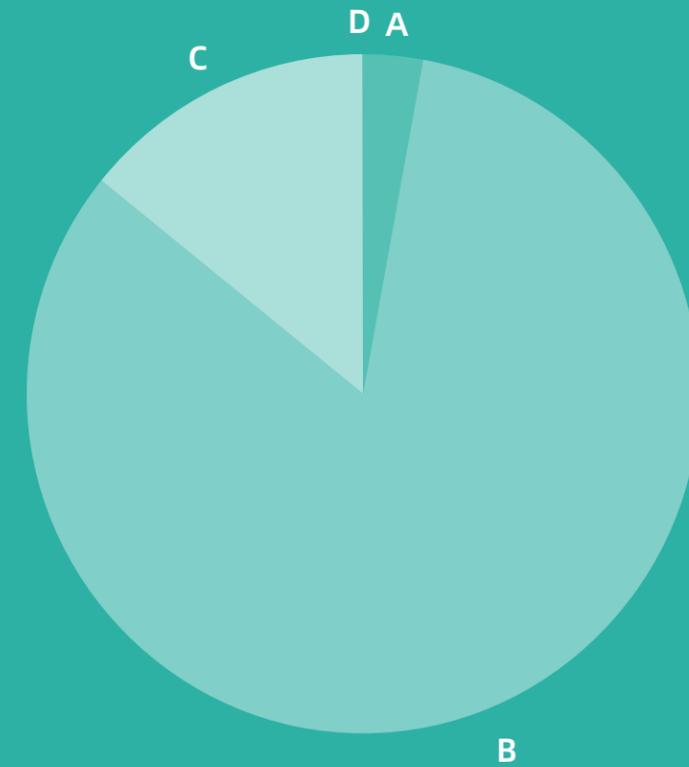
此外，我們還會通過發放函件的方式對供應商的進度、質量、服務等進行通知、約談、警示、警告和解約，以確保雙方溝通的合規性和有效性。2023 年，我們總共向供應商發出函件 268 封。

### 關鍵績效

268 封

2023 年，我們總共向供應商發出函件

### 履約評級為 A/B/C/D 的供應商



#### 履約評級為：

● A	15 家	3%
● B	438 家	83%
● C	75 家	14%
● D	0 家	0%

#### 評估結果分為：

- A (優秀, ≥ 95 分)
- B (較好, 85-94.99 分)
- C (合格, 71-84.99 分)
- D (不合格, 70.99 分及以下)

## 2023 年 SOHO 中國供應商數量

按地區劃分的供應商	數量 (家)
華東地區供應商	168
華南地區供應商	19
華中地區供應商	6
華北地區供應商	318
西北地區供應商	5
西南地區供應商	0
東北地區供應商	1
港澳台地區供應商	9
海外供應商	2
總計	528

## 2023 年 SOHO 中國供應商函件數量

函件類型	單位	數量
保修通知	封	18
質量警示函	封	28
告知、溝通協商信函	封	198
感謝信	封	24

## 推行責任供應鏈

SOHO 中國與供應商長期保持良好的溝通合作，堅持將可持續發展理念傳遞至供應鏈，積極引導供應商提升社會責任意識，共同實踐 SOHO 中國的可持續發展理念。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》，引導上下游供應鏈夥伴塑造可持續價值觀，共同建設責任供應鏈。

SOHO 中國通過《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，致力推進健康廉潔供應鏈建設。

### 關鍵績效

# 100%

2023 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

#### 環境保護

#### 環境

- 制定環境保護政策、評估環境影響、保護生態環境
- 優先選用綠色環保材料
- 優化資源使用、減少污染物排放、加強廢棄物管理

#### 勞工與人權

#### 社會

- 不得有強迫勞動、聘用童工等行為
- 杜絕拖欠員工工資
- 不得以各類因素歧視、欺凌應聘者和僱員

#### 健康與安全

- 制定健康安全相關政策、為員工提供安全健康的工作環境

#### 管治

#### 商業道德

- 遵守反腐敗、反壟斷等法律法規

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；及
- 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。

2023 年，我們邀請第三方專業機構，針對重要供應商開展了重要供應商 ESG 表現調研與評估，這些供應商包括保安、保潔、垃圾清運、客用紙、園林綠化等，調研以問卷的形式展開。我們通過定位供應商的所屬行業分類類型，並基於 SASB 和第三方機構 ESG 評價體系，搭建供應商實質性議題以及各議題下的評價指標，最終輸出問卷體系。以保安 / 保潔行業為例，問卷涉及的指標包括職業誠信保障方式、因涉及職業誠信問題導致的

損失金額、員工情況、離職率等，並且我們亦會將供應商行政處罰如環境處罰、安全生產行政處罰、市場監管行政處罰納入在內，全面衡量供應商 ESG 表現，調研供應商自身 ESG 體系建設及實際落實情況。本年度，我們對重點供應商發出並回收問卷 25 份，擁有可持續相關認證的重要供應商達 92%，所有重要供應商近兩年都未發生環境、安全生產和市場監管等行政處罰。

## 案例 SOHO 中國綠色採購

- 2023 年，SOHO 中國在市場化售電項目招標中，大幅增加綠電採購比例，我們將於 2024 年將綠電採購比重從 2023 年的 230 萬度提升至 5,000 萬度，從而有效降低本公司碳排放。
- 2023 年，我們為長城腳下的公社項目採購美國特靈 CXAU0655BVE 新型風冷熱泵設備，節能率 50% 以上，從而進一步實現山區酒店項目的節能需求。
- 2023 年，我們在辦公租賃方面，採購了更加節能環保的建築材料、可重複利用的裝備式隔斷、以及具備美國環保認證的地毯等。

## 案例 2023 年 SOHO 中國供應商 ESG 培訓

2023 年 SOHO 中國繼續針對供應商開展了 ESG 培訓，以持續推動供應商 ESG 管理能力的提升。本次供應商培訓主題主要為 ESG 基礎知識、SOHO 中國 ESG 現狀、SOHO 中國對綠色可持續供應鏈發展的要求、合規培訓、電子簽章培訓等，並且我們於會後安排了對應培訓內容的考試，以追蹤培訓效果，保證供應商掌握必要的 ESG 相關知識。參與培訓的供應商數量高達 362 家，基本上涵蓋所有 SOHO 中國主要的供應商，表明 SOHO 中國帶動整個價值鏈邁出綠色步伐的努力與決心。



# 原動力 賦能員工發展

員工是企業發展的原動力，SOHO 中國堅持以人為本，健全人力資源管理體系和制度保障，助力每一位員工的個人成長與職業發展。公司遵守法律法規，保障員工基本權益，用心守護全體員工的健康與安全，提高員工工作及生活品質。公司建立完善晉升通道，設立多元化人才梯隊，制定具有競爭力的人才戰略，賦能企業專業團隊建設。

## 本章所響應的 SDGs



## 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

# 保障員工權益

SOHO 中國始終將員工權益保障作為企業發展的重要基石，致力於打造公平、公開、多元的工作環境，讓員工能夠充分發揮自己的才能和潛力，共同推動企業的發展。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保護法》等法律法規，持續完善並落實《SOHO 中國僱傭與勞動準則管理政策》《SOHO 中國員工手冊》《SOHO 中國招聘管理制度》《績效考核制度》等內部管理制度，更新《SOHO 中國資管、物業員工考試管理制度》，對員工招聘、入職、培訓、晉升、解僱、薪酬、工作時數、假期等方面進行約束與規範。2023 年，公司對《員工手冊》進行更新，將育兒假納入規章制度，進一步落實員工權益。《員工手冊》及各項準則均適用於本公司及其所有分公司、子公司的所有員工。

本公司始終堅持公平合法的僱傭關係，反對任何形式的童工和強迫勞動，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 歲；公司人力資源團隊採取嚴格的審查措施，檢查求職者的身份證明文件及其他必要信息。我們杜絕任何形式的僱傭童工、強迫勞動、歧視及騷擾（包括性騷擾和非性騷擾）行為，如有相關情況發生，公司將在第一時間著手調查；若發現違反制度的行為，團隊將根據內部管理制度快速響應，採取適當彌補措施使負面影響最小化。公司積極鼓勵員工舉報和投訴違規事件，如有發生將嚴肅處理違規事件，並在《員工手冊》中承諾對舉報人和投訴內容保密。此外，公司將「直接傾聽員工心聲」納入《員工手冊》，優化過去向內審部或人事部溝通的有限辦法，使溝通渠道更直接。2023 年，SOHO 中國未發生僱傭童工、強制勞動、歧視及騷擾的制度違反行為。全職員工勞動合同簽訂率為 100%，勞務派遣等其他用工形式亦符合國家相關法律規定。

SOHO 中國在薪酬福利和績效考核中亦切實維護員工權益，根據規範為全體員工繳納社保並提供具有競爭力的薪酬與公平的績效考核模式。針對績效爭議，公司基於《績效申訴政策》，在解決問題的同時不斷優化完善績效評估體系。公司根據每位員工的業務特點和業務發展規劃，設定了相應的考核指標，旨在重點激勵員工，促進其個人成長。為了確保考核的公正性和準確性，公司持續採用線上考核系統，按月進行考核，員工的考核等級將與績效獎金直接掛鉤。2023 年，SOHO 中國接受績效考核評估的員工百分比為 100%。

## SOHO 中國堅持以人爲本政策 / 制度一覽表

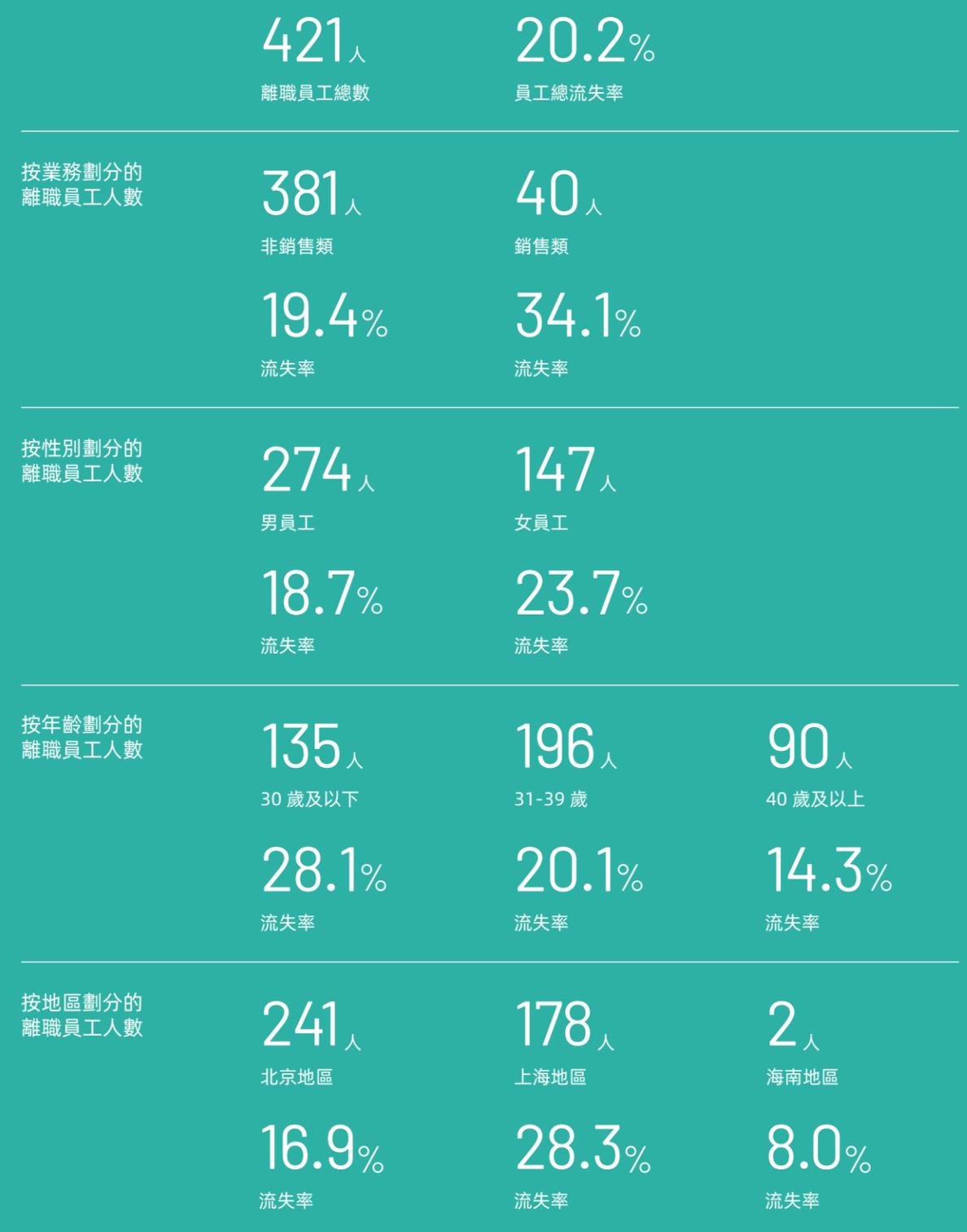
- 《SOHO 中國董事會多元化政策》
- 《SOHO 中國僱傭與勞動準則管理政策》
- 《SOHO 中國員工手冊》
- 《SOHO 中國招聘管理制度》
- 《SOHO 中國資管、物業員工考試管理制度》
- 《伯樂獎內部推薦獎勵制度》
- 《績效考核制度》
- 《品質人才庫管理制度》
- 《關於鼓勵員工持續學習的獎勵辦法》
- 《創新、政府獎勵及合理化建議獎勵管理制度》
- 《物業員工職業素養手冊》
- 《實習生管理制度》
- 《管培生管理制度》
- 《SOHO 中國 ESG 管理及考核辦法》

## 關鍵績效

### 2023 年員工僱傭情況<sup>24</sup>



### 2023 年僱員流失情況



<sup>24</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。

## 營造包容文化

SOHO 中國竭力營造富有包容性的職場，公司招聘及人力資源管理中堅持公平公正，在《員工手冊》中詳述不得因性別、種族、年齡、宗教信仰、身體狀況及婚姻狀況等因素影響員工聘用及管理，致力於打造多元工作環境。公司秉持公平、公正、合理的原則，實現同工同酬平衡男女薪資差距。2023 年，公司積極推進 ESG 考核體系，將員工多樣性更直接地融入人力團隊考核標準，招聘團隊需在招聘中考慮員工多元化及其他指標。考核制度中明確員工中少數民族人數佔比需大於 0.5%，殘疾人佔比大於 0.5%，在 2022 年的基礎上又作出提升。2023 年殘疾人與少數民族招聘人數均較往年呈上升趨勢，公司為殘疾員工提供專門職業技能培訓以幫助他們更好融入職場。

SOHO 中國支持女性員工的職業發展與個人成長，為女性提供平等的就業及晉升機會，堅決反對任何形式的性別歧視，確保女性員工在職場受到尊重和同等對待並逐步推動女性領導力建設。公司在《勞動合同》中明確列明不得在女性員工懷孕、產期、哺乳期內解除其勞動合同。為增進職場平等，公司開展男女薪酬差距評估工作以消除職場性別歧視。為營造溫暖包容的工作氛圍並保證女性員工基本權益，公司為女性員工舉辦節日慶祝等多種活動，在公司設立母嬰室，幫助女性員工平衡工作與生活。

公司在治理層面同樣秉持包容多元的原則，已制定《SOHO 中國董事會多元化政策》，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，實現公司治理層面多元化，為公司輸出多角度的專業建議以實現永續治理。

### 關鍵績效

#### SOHO 中國員工多元化概況

按性別劃分的  
管理層人數百分比

44%

男性高管

56%

女性高管

按學歷背景劃分的  
員工人數

2人

博士

26人

碩士

338人

大學本科

476人

大學專科

811人

中專及以下

按民族背景劃分的  
員工人數

66人

少數民族人數



## 暢通成長通道

### 拓寬納才管道

SOHO 中國高度重視人才隊伍的建設，持續完善明確的、正式的員工發展戰略。我們面向不同的人才群體，有針對性地制定人才引進計劃、人才發展計劃、人才管理策略和長期激勵方案，建設專業人才梯隊，致力於將員工團隊打成本公司的核心競爭力。2023 年 SOHO 中國修訂了《SOHO 中國招聘管理制度》、《實習生管理制度》及《管培生管理制度》，明確各類別員工招聘原則及相關工作流程，以確保招聘流程的公平、公正和高效開展，有助於提高人才管理工作的規範性和專業性，吸引更多優秀人才加入。

2023 年，SOHO 中國基於公司自身的戰略定位、業務發展、人才隊伍現狀等因素，開展科學的人才需求預測。同時，在人才選擇方面，除了人才的基本潛力外，我們更加關注人才的使命感、責任感以及服務精神，期待員工傳承「團結、誠實、創新」的文化基因，成為企業長期發展的源動力。本年度，公司還對人才庫進行了更新，

對現有人才的盤點幫助公司了解其人才庫儲備，通過招募管培生、實習生、內部轉崗等多渠道，不斷豐富完善人才結構。公司持續貫徹《伯樂獎內部推薦獎勵制度》，鼓勵員工內部推薦。今年，公司引進儲備人才 6 人，成功通過內部競聘人才 11 人。

SOHO 中國逐年拓寬實習生參與項目，分為日常實習生項目和清華實習基地項目，為高校生提供實踐與學習的機會，培養優秀人才。同時，公司積極拓展多元化的招聘管道，通過互聯網、校園招聘、合作獵頭、招聘會等多種方式，主動尋找和吸引更多優秀人才。這些管道不僅有助於擴大人才庫，還能讓公司更好地了解市場需求和人才動態，從而更好地滿足公司的發展需求。2023 年，集團總部職能部門增設了實習生崗位，實習生項目還增加了雙向滿意度調研，針對實習期即將結束的實習生以及用人經理進行實習生項目滿意度問卷調查，在了解實習生回饋意見的同時，也對用人經理管理提出要求。

### 案例 清華實習基地項目

SOHO 中國與清華大學近年都達成了良好的實習合作。2023 年暑假，30 位清華大學建築科學系老師及本科生繼續來 SOHO 中國參與暑期實踐。師生一行來到光華路 SOHO II 參訪光華路 SOHO II 的冷站及空調機房，了解重點設備機房的運作，深入體會並學習 SOHO 中國在建築設計、工程管理等方面的專業性和創新性。



清華大學師生暑期實踐項目

### 關鍵績效

#### SOHO 中國新員工概況

357 人  
新入職員工總數

按性別劃分的新員工人數

219 人  
男員工

138 人  
女員工

按年齡劃分的新員工人數

133 人  
30 歲及以下

156 人  
31-39 歲

68 人  
40 歲及以上

按地區劃分的新員工人數

198 人  
北京地區

157 人  
上海地區

2 人  
海南地區

## 豐富培訓賦能

SOHO 中國持續建設全方位和多元化的員工培訓體系，包括領導力培訓、技能證書培訓、學位培訓、專家培訓、租賃專項培訓等，致力於打造匹配業務發展需求的人才隊伍，培訓項目面向公司的所有員工。公司人力部門每年針對熱點內容、可持續發展、專業知識等方面制定培訓計劃，以線上及線下的方式不僅提供全員參與的通識課程還為專業人員配備專項培訓，結合月度考核的模式，為公司人才團隊賦能。

隨著公司業務的不斷拓展和市場競爭的日益激烈，公司在原培訓基礎上增加領導力培訓次數，培養更多具有卓越領導才能的人才，2023 年共開展領導力培訓 28 次。通過邀請外部講師、學習參訪領先企業等方式，公司管理層對優秀實踐進行分析並提升自身管理能力、團隊凝聚力等，將經驗與技能有機融入未來公司管理中。

公司為跟上技術革新的步伐，組成 AI 小組，特增設 AI 學習課程，為員工提供科技領域的知識學習。公司為管理層開展 AI 系列前瞻課程學習與实操探索，例如 chatGPT、Midjourney、AI 視頻及配音、AI 修圖等，也開展了 AI 發展趨勢等前沿科技的公司全員分享活動，激發員工創新精神，用新興技術推動個人及企業的成長。2024 年計劃進一步探索 AI 與公司業務的實際結合點，並將持續開展全員 AI 相關知識學習。

SOHO 中國歷來重視與專業教育機構的合作，2023 年度為提升物業團隊的應急救護能力，SOHO 中國與中國紅十字會深入合作，為北京和上海的 140 餘名員工進行了應急救護技能培訓，並在考核通過後授予了「應急救護證書」。通過這一合作，不僅提高了員工的專業技能，也展現了 SOHO 中國在重視與教育機構的合作方面的決心。

SOHO 中國已制定《關於鼓勵員工持續學習的獎勵辦法》，面向包括兼職工和合同工的全體員工，公司按照獎勵辦法對培訓學習費用提供報銷與獎勵，鼓勵員工考取技能證書、提升學位。2023 年，公司有 26 名員工達成學歷提升，17 名員工獲得專業職稱證書，公司給予學費報銷及其他獎勵合計人民幣 143,470 元。

此外，為提升 SOHO 中國租賃團隊的專業能力，全面提升公司競爭力，公司建立內部講師力量，組織安排每週培訓，針對業務推進難點、痛點、關鍵點以及行業資訊分享為租賃人員提供專項培訓。培訓內容囊括法律法規知識、綠色租賃、數據與個人信息安全、業務推廣辦法、建築裝飾相關解讀等方面，包含了從基礎知識、專業技能到商務拓展各領域內容。培訓後，租賃團隊人員將參與季度考核以驗證學習成果。

## 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；加大各項目營運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，注重培訓工作品質。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，培訓與实操相結合，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。

SOHO 中國建立豐富高效的培訓體系，針對全員、管理層、特定崗位員工分別製訂符合其業務發展及崗位能力需求的培訓課程。公司為全體員工提供 ESG 專項培訓、商業道德培訓等通用課程助力員工全面發展；為管理層

提供領導力及管理能力提升培訓，打造具有競爭力的管理團隊；為特定崗位員工，如工程員工，匹配相應的教育資源，賦能員工增強業務能力。

為滿足員工共同向好發展，SOHO 中國為全體員工提供通用類課程，包括職業道德培訓、ESG 通識培訓、氣候治理與碳中和簡析、消防實操技能培訓、數據安全及個人信息安全等課程；公司為高層及中層管理人員安排領導力培訓，包括中國經濟 SWOT、港上市公司再融資方式及選擇、基於上市規則執行情況淺談香港上市公

司的合規治理、破解新媒體流量密碼及新增設的 AI 培訓 -MidjourneyV5 繪畫技巧。2023 年，SOHO 中國的管理層還積極訪學優秀企業，先後參訪了西門子、聯想和金風科技，向他們學習在減碳、節能環保、ESG 管理的先進經驗。



SOHO 中國管理層參訪西門子零碳智慧園



SOHO 中國管理層參訪聯想未來中心



SOHO 中國管理層參訪金風科技碳中和智慧園區

特定崗位員工需參與與之工作內容緊密相關的培訓課程，如為租賃團隊開設的建築裝飾工程申報解讀，幫助物業團隊管理的商場、寫字樓巡查管理培訓，提升客服

團隊能力的客戶服務品質提升專項培訓，夯實工程團隊技術的各類設備維保、維修作業管理培訓及強化安管團隊的治安及刑事事件管理培訓。

## 關鍵績效

### 2023 年員工培訓情況

28,226 人次

培訓總人次

100%

受訓員工百分比

43,799.3 小時

員工受訓總小時數<sup>25</sup>

26.5 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

51.5 小時

高級管理層

26.5 小時

中級管理層

26.4 小時

普通員工

按員工性別劃分  
受訓員工百分比

100%

男性員工

100%

女性員工

按員工性別劃分  
人均受訓小時數

26.5 小時

男性員工

26.5 小時

女性員工

<sup>25</sup> 員工受訓總小時數的計算方式為  $\Sigma$  (課時時數 \* 實際參與培訓的員工總人數)

## 員工晉升與表彰

SOHO 中國制定清晰透明的晉升通道，為不同職業類型的員工提供多元晉升方式。公司以月度考核的形式對集團、物業、租賃管理人員及員工進行績效評估，評估內容公平公正，可以有效反映員工的真實情況。公司已修

訂《SOHO 中國 ESG 管理及考核辦法》，將 ESG 實質性內容有機融入現有考核標準，增進全體員工對公司可持續發展理念的理解與向好發展。

### ESG 考核辦法示例

考核板塊	考核指標	考核對象
綠色租賃	綠色裝修客戶數量和質量	物業經理
客戶關係	客戶滿意度年度得分	客服部經理
信息安全	用戶培訓與支持	工程師
環境管理	環境與氣候管理	環境負責人
僱傭與勞動	促進員工多樣性	招聘人員

### 案例 完善 ESG 績效考核機制 構建自上而下的 ESG 責任文化

2023 年，SOHO 中國更新修訂《SOHO 中國 ESG 管理及考核辦法》中的績效考核體系，對綠色租賃、客戶關係、信息安全、環境管理和僱傭與勞動等多個部門設定了具體的 ESG 考核及表彰指標、量化標準以及適用的對象範圍。ESG 績效考核機制的建立是 SOHO 中國在 ESG 管理方面的一次全新探索與嘗試，它將 ESG 理念和責任層層融入每一位員工的日常工作中，確保了各項 ESG 工作的有效落實和管理。

同年，SOHO 中國制定《SOHO 中國績效薪酬政策及績效薪酬追索扣回政策》，加強了高管績效薪酬與 ESG 績效指標的關聯性。其中，ESG 績效指標包括節能減排目標、氣候變化管理目標、員工成長、多元化及福祉管理目標、客戶服務管理目標、綠色租賃管理目標、綠色供應鏈管理目標、社區建設目標、公司管治目標、商業道德及反腐管理目標、外部 ESG 評級表現等。

公司計劃於 2024 年進一步完善 ESG 績效考核體系，以員工本職工作為出發點，融合各項 ESG 理念與指標，激活公司全體員工共同參與長期價值創造的能力。

## 案例 SOHO 中國 ESG 表彰大會

2023 年 4 月，SOHO 中國舉辦「2022 年 ESG 報告發佈暨年度工作表彰會」，向員工、客戶、社會及其他利益相關方傳遞公司可持續理念並對此次對 ESG 報告編撰貢獻卓著的外界力量和內部員工們進行感謝及表彰。表彰大會上還對獲得 WELL HSR 健康安全評級驗證的 10 個項目授牌，分享 SOHO 中國在 ESG 領域的成果。



SOHO 中國 ESG 表彰大會

## 案例 2023 年 SOHO 中國租賃表彰會

2023 年，SOHO 中國在每一季度舉辦租賃表彰會，共同回顧總結上一季度的成績。隨著市場經濟逐步提升，北京、上海寫字樓市場吸納量均呈現不同程度的上漲，而市場競爭依舊給租賃團隊帶來了很大的挑戰。在表彰租賃同事的同時，SOHO 中國聯席 CEO 總結提升方向，優秀團隊分享經驗與感想，為未來創造更好的業績提供指引。



SOHO 中國租賃表彰會

## 增進健康福祉

### 職業健康與安全

SOHO 中國嚴格遵循國家在員工健康與安全方面包括《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》等法律法規，重視每一位員工的健康與安全。公司制定《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》、《關於工程管理中重大傷亡事故的處理辦法》等內部制度，切實規避員工在工作過程中可能發生的意外，保障員工職業健康與安全。北京搜厚物業管理有限公司已取得 ISO 45001:2018 職業健康及安全管理體系驗證。

公司保障員工健康安全對於企業的發展至關重要，公司每年均設定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。2023 年責任工傷事件為 4 件，2023 年責任突發事件為 0 件，因工傷損失工作小時數為 1,472 小時。針對已發生的職業健康安全事件，公司內部積極跟進，妥善處理員工因工傷造成的影響；公司內部將持續完善管理，規避相似事件發生。公司已將員工的健康與安全作為員工滿意度的一項重要指標對全體員工進行調研，在今年的調研中，絕大部分員工認為「我的同事們在工作中不會受到健康和安全隐患」。

SOHO 中國每年開展內外部職業健康審查，通過審查能及時發現營運安全漏洞並盡快做出調整。2023 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。公司通過對供應商的嚴格審查，對外包人員、承包商等進行安全管理，避免任何與公司營運相關的重大事故。



ISO 45001:2018 職業健康及安全管理體系認證證書

### 關鍵數據

4 件

2023 年責任工傷事件為

0 件

2023 年責任突發事件為

## SOHO 中國安全保障措施

### 消防安全管理

SOHO 中國制定《消防系統設備設施管理規定》並定期舉行消防安全演習以應對火災險情，保護人員及財產安全。

### 危險源管理

SOHO 中國建立《危險源辨識、風險和機遇評價控制程序》、《重大危險源清單》，妥善識別並管理機械能、熱能、化學能、輻射等七大危險源。

### 應急事件管理

SOHO 中國設置《應急準備和響應控制程序》，對應急事件快速響應、積極處理、持續改進，避免因極端天氣和突發事件造成的重大損失。

### 安全用品管理

SOHO 中國嚴格遵守法律法規，配備專業充足的勞保用品與安全設施，如防噪音耳塞、絕緣靴、絕緣手套、防靜電服等勞動保護用品，報警裝置、應急救援等設備設施。

### 綠色健康營運

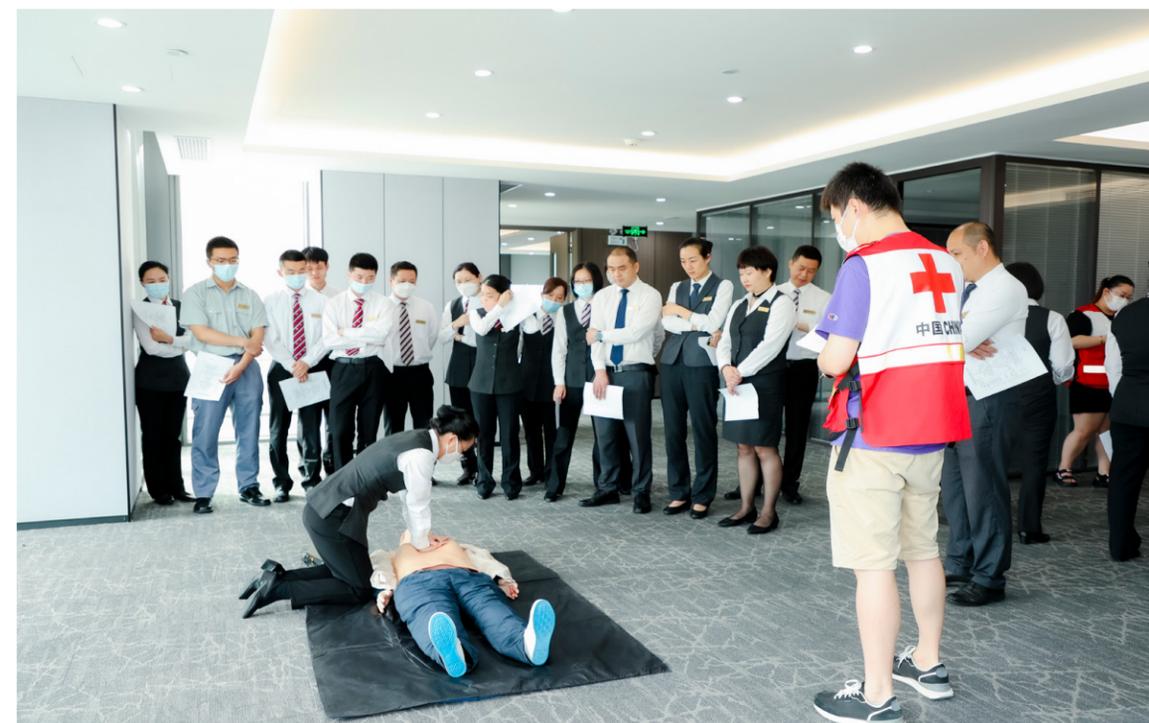
SOHO 中國每年進行電梯年檢、高壓預防性測試、可燃氣體報警設備維保、發電機設備維保、水箱清洗、地下空間空氣檢測、安全閥校驗等安全設備的維護工作。

### 員工安全培訓

SOHO 中國在《員工手冊》中規定員工須定期完成健康與安全培訓和演習，熟知職業健康與安全規定及措施，學習面對突發事件的處理方法及流程。

## 案例 SOHO 中國物業團隊應急救護培訓

為了提升 SOHO 中國物業團隊在突發狀況下的應急救護能力，更好地為客戶提供服務，SOHO 中國聯合中國紅十字會，對北京和上海兩地的 140 餘名員工進行了應急救護技能培訓。培訓內容涵蓋急救理論知識、實踐操作以及現場考核三大模組，全面高一線員工的應急處理能力。本期培訓採用了理論與實踐相結合的方式，紅十字會的老師們緊密結合日常生活和工作場景，精心安排培訓內容，並組織學員進行現場實戰演練。通過此次培訓，SOHO 中國資管物業員工的應急救護持證人員比例達到了 10%，展現了 SOHO 中國對履行客戶服務使命的堅定決心。



SOHO 中國物業團隊參與急救課程

## 案例 SOHO 中國消防培訓

為了進一步提升 SOHO 中國資產管理及物業管理各項目的消防安全管理水平，強化員工的消防隱患排查、整改及應急撲救能力，2023 年 6 月，SOHO 中國分別在北京區域和上海區域為員工組織了消防實戰培訓。北京區域在北京市朝陽區建國門消防大隊和左家莊特勤站的支持下進行，共分為兩批，共有 40 名員工參與；上海區域在上海市長寧區新涇站消防特勤中隊的支持下進行，共有 38 名員工參與。整個培訓過程中，公司員工與消防支隊的消防官兵同吃、同練，真正做到了實戰操練。通過這次培訓，不僅增強了員工的消防安全意識，也提高了他們的應急反應能力。



SOHO 中國聯合消防站舉辦消防培訓

## 案例 SOHO 中國消防安全演習

SOHO 中國重視消防安全，為全面提升消防綜合應急救援能力，營造公司全員關注消防、支持消防、參與消防的濃厚氛圍，SOHO 中國在 2023 年「119」消防宣傳月期間，組織北京及上海地區的所有項目分別開展了二十多場消防滅火救援演練，有效提高了全體員工對消防安全的重視。



SOHO 中國舉行定期消防演習

## 關鍵績效

### 2023 年職業健康與安全管理情況



<sup>26</sup> 工傷死亡人數統計範圍包括 SOHO 中國全體在職員工、實習生以及報告期內有業務合作的承包商  
<sup>27</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 中國關注員工工作幸福感與身心健康，包括職場環境健康、身體健康與心理健康，堅持「以人為本，關愛健康」的方針，幫助員工獲得工作與生活的平衡。

### SOHO 中國關注員工全方位健康

- 職場環境健康**
- SOHO 中國在辦公區域定期消毒殺菌，安裝新風系統和空氣淨化器，採用高標準淨化飲用水；辦公場所配備健身區與活動室，對公共區域定期維護，為員工提供高品質職場環境。
  - 對員工宿舍進行升級改造，對原有設施進行翻新。

- 身體健康**
- SOHO 中國為員工購買商業醫療保險，員工也可自行申請配偶和子女加入該計劃，定期為員工提供年度體檢和洗牙等醫療服務。
  - 公司堅持發佈健康小貼士、普及健康知識，為員工常備藥品，開設足球、籃球、羽毛球、乒乓球俱樂部、樂跑俱樂部、瑜伽課程等。
  - 公司開展年度運動會，並聘請專業老師開展運動傷害防護專項培訓。

- 心理健康**
- SOHO 中國與外部機構合作，持續免費開放心理健康熱線服務，幫助員工緩解情緒壓力。

SOHO 中國遵守國家法律法規的要求，為員工提供五險一金等法定福利，並在此基礎上為全體員工購買補充醫療保險和補充意外傷害保險。公司設有愛心基金，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。公司政策還包含體檢、洗牙、節日福利、生日福利、健身活動、防暑降溫補貼、母嬰室等多項福利，並提供產檢假、育兒假、哺乳假等假期安排。

為豐富員工業餘時間，平衡工作與生活安排，公司面向全體員工開展多項活動並開設多樣化的俱樂部與課程，如員工生日會、運動會、SOHO 物業樂跑團、春秋季越

野跑、球類俱樂部、瑜伽課程等。通過休閒活動，不僅可以幫助員工調節工作壓力、提高綜合素質，還可以提升團隊凝聚力，讓員工建立緊密的連結與信任。



### 案例 SOHO 中國舉辦 2023 年度員工運動會

2023 年的員工運動會得到了員工們的熱情的支持和參與，參加運動會的運動員和觀賽人員都達到了新高。通過接力賽、拔河、親子遊戲等多項團隊運動，鼓勵公司的員工參與，體現凝聚的力量。為了減少運動中的意外傷害，公司組織開展了運動傷害防護專項培訓，有效減少了活動中受傷的情況。



SOHO 中國員工運動會

## 案例 SOHO 中國 2023 年年會

SOHO 中國於 2024 年 2 月舉辦了主題為「2024 和你在一起」的 2023 年度的年會，共同回顧 2023 年所遇到的挑戰與考驗。董事長在年會中發表致辭，向 SOHO 中國員工表達了感謝，總結了年度亮點實踐，並展望 2024 年會遇到的新機遇與未知變化。公司認為新技術新應用將為未來發展賦能，期待其影響力為公司帶來創造力；公司期待在每位員工的相互協作下，公司將繼續全面履行責任，為客戶持續提供優質服務。



## 回應員工關注

### 員工滿意度

SOHO 中國每年度開展員工滿意度調研，員工根據工作內容、工作發展、職場融入、學習成長、工作管理、道德誠信、健康安全等多方面進行 1-5 的打分，滿足員工對工作多維度的反饋，用心傾聽員工心聲。在收到員工反饋後，公司對結果進行討論並及時彌補員工管理中的不足，不斷提升對員工的管理與服務能力，人力資源部門組織協調集團各部門及各項目公司，制定年度滿意度提升計劃，並安排季度回顧。2023 年，本公司自行開展員工滿意度調查，包括淨推薦值（NPS）、職業健康與安全、商業道德等方面，多維度制定詳盡的員工滿意度調查方案。我們共發出問卷 1,708 份，收到有效反饋 1,622 份，員工參與率達到 95%，員工滿意度整體得分為 4.6 分，與 2022 年持平，保持在較高水平。

#### 關鍵績效

4.6 分

2023 年員工滿意度整體得分 4.6 分（滿分 5 分）；  
與 2022 年持平

4.6 分

2023 年員工淨推薦值（NPS）得分 4.6 分（滿分 5 分）

### 員工申訴與溝通

SOHO 中國制定了《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，暢通員工申訴與溝通渠道。公司秉持「公平、公開、公正」的工作行為準則，對申訴辦法持續優化，員工及外部人員可直接向直屬領導、人力部門或內審部及其他通道進行申訴。相關製度重點強調對舉報人進行保密，員工可選擇實名或匿名舉報，收到申訴的部門將全程保護舉報人信息，保護免於遭受不公平解僱、迫害或不當的紀律處分。

#### 舉報渠道

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

# 同心力 煥新社群活力

SOHO 中國心繫社區，關注企業社會責任，期望與社區建立緊密的互動。通過開展社區活動，向社區傳遞關於傳統文化、綠色環保、健康生活的理念，共同築造有活力、有責任心、有愛心的社區氛圍。SOHO 中國基金會從建築、文化、藝術、環保和公益五大領域入手，為鄉村及城市振興輸出企業的力量。

## 本章所響應的 SDGs



## 本章所涉及的重大可持續發展議題

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



SOHO 中國積極參與各項公益活動，通過捐款捐物、參與社區建設、培養社區教育水平、建設鄉村設施等方式，促進社會共榮，並結合企業特色，為社區增添建築之美，創造可持續的社區價值。

### 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

SOHO 中國重視公司與社會的連結，期待深入理解社區需求並通過企業力量為社會帶來積極向上的可持續發展理念。公司每年制定社區聯動計劃，通過建築、城市、文化、低碳等多方面向社區傳遞能量，號召社區與公司共同參與，為社區建設和諧共融的氛圍。2023 年，SOHO 中國共舉辦 129 場活動，包括節日慶賀、社區市集、市民健身等各類多元活動。

### 案例 SOHO 中國建造中國第一個「零碳圖書館」

養正圖書館位於甘肅省天水市馬跑泉鎮石咀村，由 SOHO 中國基金會投資人民幣 2,000 萬元捐建，是一座公益圖書館，也是中國第一個「零碳圖書館」。養正圖書館先後榮獲中國建築研究院頒發的「零碳設計標識驗證」、美國綠色建築委員會 (USGBC) 頒發的 LEED 鉑金級證書。2023 年，養正圖書館可再生能源系統實現累計發電 53,232 度，超額實現碳中和的目標。甘肅省圖書館、天水市圖書館等與養正圖書館經常開展社區合作，開展圖書會活動。自 2023 年 4 月 7 日開館以來，養正圖書館開展了一系列公益社區活動—「人工智慧 AI 課堂」、「世界讀書日系列活動」、「零碳知識及節能減排培訓活動」等。



養正圖書館零碳驗證



養正圖書館為社區提供免費閱讀場所

### 案例 SOHO 中國「中秋遊園會」，感受傳統文化與現代建築的融合

中秋節之際，SOHO 中國在各地開展「中秋遊園會」活動。在現代建築中融入古風元素，租戶在專業老師的指導下，書寫詩詞佳句，傳承中華文化之美。活動還提供各類互動項目，讓社區客戶身臨其境地度過「詩意中秋」。



SOHO 中國中秋節活動

### 案例 SOHO 中國開展「低碳生活家」活動，提倡綠色辦公、綠色生活

SOHO 中國於北京望京 SOHO、上海 SOHO 復興廣場開展「低碳生活家」活動，號召租戶成為低碳生活專家，從生活、辦公中進行節能低碳。上海的活動主要以靜態展的形式進行呈現，通過知識科普、互動體驗發電自行車的方式傳達低碳生活的理念。

北京的三日活動通過多樣化形式號召租戶與社區居民親自參與環保實踐。《森·呼吸》為望京 SOHO 的景觀園林賦予可視化的二氧化碳信息，模擬綠色植被二氧化碳轉化過程，讓社區理解植被的力量。SOHO 中國還設置可回收垃圾主題共創藝術裝置，邀請參與者分類投放平時會被丟棄的可回收物品，鼓勵社區踐行綠色低碳的生活方式。



「低碳生活家」望京 SOHO 互動展

### 案例 SOHO 中國連續開展「地球一小時」活動，推動綠色辦公環保事業

2021 年至 2023 年，麗澤 SOHO 已連續 3 年開展世界自然基金會 (WWF) 「地球一小時」活動，與租戶簽署環保公約，晚間大廈夜景照明、泛光照明整體熄燈一小時，打造綠色辦公樓宇，為環保公益事業做出更多貢獻。此外，活動還通過互動形式讓租戶及社區了解「地球一小時」的意義，持續推廣可持續理念。



SOHO 中國「地球一小時」活動

› 城市振興

案例 「大美中國」——鏡頭中的扎哈建築之美攝影展

SOHO 中國的銀河 SOHO、望京 SOHO、麗澤 SOHO 以及凌空 SOHO 四個項目都是與扎哈事務所合作的項目。SOHO 中國邀請全國攝影師拍攝扎哈的建築，通過建築與城市的主題，展現建築與社區的關係，體現城市生活的變化，展現中國城市振興的過程。攝影大賽頒獎典禮上，SOHO 中國還邀請到扎哈哈迪德建築事務所的中國區負責人分享扎哈如何看待中國城市變遷，感悟中國城市之美。



SOHO 中國「大美中國」鏡頭中的扎哈建築之美活動



# 振興鄉村

SOHO 中國積極響應國家號召，通過聚焦教育扶持、文化傳承等方式助力鄉村振興。2023年，SOHO 中國深化「以美人、以文化育人」的理念，助力推動學生美德教育，用美育幫助學生追求未來美好生活。

## 案例 養正幼兒園將美德教育作為教育核心，強化教師專業培訓

養正幼兒園由 SOHO 中國基金會捐資人民幣 3,000 萬元建立，位於甘肅省天水市麥積區馬跑泉鎮石咀村，於 2020 年 1 月竣工落成。養正幼兒園由北京家育苑教育管理集團營運管理，致力於為孩子們提供以美德為中心的雙語教育。2023 年，幼兒園開展了 19 個包括快樂、整潔、幫助、誠實、勇氣等美德的教育課程。

2023 年，養正幼兒園注重教師專業發展，實施一系列專業培訓項目，涵蓋幼小銜接、兒童發展理解、課程創新等關鍵領域，共計 11 次。通過深入研究兒童認知、情感、社交及身體發展階段，教師們能更準確地把握每一位兒童的獨特性，進而有效地支持幼兒的學習需求。此外，教師們還在暑期接受了國際多元文化藝術培訓項目，進一步促進美德教育。



2023 年 8 月養正幼兒園迎來第二屆畢業典禮



養正幼兒園關注美德教育，加強教師團隊培養



## 案例 SOHO 中國持續投入潘集寨學校，提升學生科學素養

2023 年 SOHO 中國完成了潘集寨學校校史館的改造工程、繼續為孩子們提供校服。為傳承學校歷史，公司將潘集寨學校歷任校長及他們為學校所做出的貢獻納入校史館建設，使學生們學習他們的優良美德，培養他們以校為榮、尊師重教的觀念。SOHO 中國基金會支持的養正圖書館還與潘集寨學校聯合，成立了「AI 學習課堂」，每個月為潘集寨學校的孩子們開設人工智慧課，邀請矽谷的專家給小學生們帶來最前沿的科技講座。2023 年為潘集寨學校總計支出約人民幣 65 萬元。



潘集寨學校校史室改造

# 篤行公益

SOHO 中國在公益事業方面積極履行社會責任，制定《SOHO 中國社區投資管理政策》，以多種方式回饋社會，為推動社會進步和發展作出貢獻。SOHO 中國基金會自 2005 年創辦以來，也投身於各項公益活動。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。2023 年 SOHO 中國基金會及 SOHO 中國總共投入人民幣 544 萬元用於公益慈善事業的開展。

## SOHO 中國基金會及 SOHO 中國的重大捐贈事項

- 2005 年起** 持續資助天水潘集寨學校建設及教育，累計捐助超過人民幣 4,000 萬元。
- 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。
- 2008 年** 捐款人民幣 1,200 萬元，用於汶川地震救援及災後重建工作。
- 2008-2012 年** 兒童美德教育項目捐款近人民幣 1,000 萬元，超過 6 萬人受益。
- 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。
- 2014 年** 從 2014 年起，SOHO 中國助學金項目持續資助中國本科學子在國際一流大學深造，累計 397 人受益。
- 2016-2021 年** 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。
- 2020 年** 捐資人民幣 3,000 萬元，修建天水養正幼兒園；自 2020 年起，持續資助天水養正幼兒園項目運營及管理，每年捐助超人民幣 450 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。  
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。
- 2022 年** 捐資人民幣 2,000 萬元，建設中國首家零碳圖書館 - 養正圖書館；同時捐資人民幣 400 萬元，為養正幼兒園修建百草園。

公司還積極培養員工的志願精神，在多項公益活動中鼓勵員工的參與，並同時號召社會共同參與，創建關愛社會、回報社會的價值觀。

## 案例 SOHO 中國招募員工志願者，助力「低碳生活家」活動

SOHO 中國為順利舉辦「低碳生活家」活動，對內對外都開展了志願者招募活動，最終共招募 30 名志願者，幫助知識宣傳、各類活動協調等工作。公司員工們積極參與志願活動，希望通過自己的力量，讓更多人了解低碳生活、踐行低碳生活。



SOHO 中國志願者參與低碳知識宣傳

# 關於本報告

## 報告簡介

本報告為 SOHO 中國發佈的第八份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG 報告」），也是第三份獨立 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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

本報告編制參照聯交所上市規則附錄 C2《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（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》(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 2023 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。

## 稱謂說明

為便於表述，報告中的「SOHO 中國」、「公司」、「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://www.hkexnews.hk/index.htm>）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。	P43-44
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。	P45、50、52
	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）。	P45
	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）。	P52
	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）。	P52
	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。	P37-52
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。	P44、52
	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。	P43
	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）。	P50
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P51
	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。	P37、44
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P37、44、51
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本集團非生產型企業，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。	P37、44
	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。	P37-52
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。	P37-42
	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。	P37-42
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。	P81-82
	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。	P83
	B1.2	按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P84
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。	P98-99
	B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P98、P102
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P102
	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。	P98-105
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。	P91-92
	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。	P95
	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。	P95

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。	P82
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P82
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P82
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。	P71-72、76-77
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P75
	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。	P72-74
	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。	P76-78
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。	P76-78
	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。	P59-65
	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。	本公司不涉及產品生產及加工，該項指標不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P66-68
	B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	P17
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。	P64-65	

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。	P11、14
	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
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P16
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。	P110、119
	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）	P110、117、119
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P110-120

> 《可持續發展報告標準》(GRI Standards)

章節	內容	GRI Standards
董事長致辭		2-6
ESG 豐碑大事件		
數讀：2023年 SOHO 中國		202-1、415-1
發展力 夯實企業管治	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
	知識產權保護	
	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
生態力 引領綠色轉型	特別專題：應對氣候變化	2-27、3-3、201-2、305-1、305-2、305-4、305-5
	完善環境管理	2-27、3-3、302-1、302-3、302-4、302-5、303-5
	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
	城市再開發	
競爭力 精益品質服務	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
連結力 拓展夥伴關係	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
原動力 賦能員工發展	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
同心力 煥新社群活力	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
關於本報告	篤行公益	3-3、203-2、415-1
		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

杭州漢德質量認證服務有限公司（以下簡稱 TÜV NORD）受 SOHO 中國有限公司（以下簡稱「SOHO 中國」）委托，對 SOHO 中國 2023 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。TÜV 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 2023 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 2023 年度內環境、社會及管治領域關鍵績效及相關信息；
- 審驗地點：北京市朝陽區朝外大街乙 6 號朝外 SOHO A 區 11 層，SOHO 中國總部所在處，沒有拜訪其分子公司及其他項目所在地；
- 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 2024 年 2 月 29 日至 3 月 1 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》（HK-ESG）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）；
- 審驗活動是根據 TÜV NORD《報告審驗實施規則》（SP-C-A015,Rev.00）進行。

### 審驗結論

SOHO 中國編製的 2023 年度 ESG 報告客觀反映了公司 2023 年度在環境、社會及管治領域工作的開展狀況和所取得的績效。報告中的數據是可靠的、客觀的，TÜV 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」「租戶參與度與租戶滿意度」「碳排放管理」等 28 個議題，披露了公司在 2023 年環境、社會、及管治

領域發生的重要客觀績效，針對利益相關方關注的氣候變化議題，發布首份《氣候行動報告(氣候相關財務信息披露)》，披露更多環境領域的行動績效，及時回應對投資者及其它利益相關方的期望；

#### ● 量化性

報告中以「數讀 2023 SOHO 中國」等形式，對於經濟、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、給供應商發出函件數等數據，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實質性。

### 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：

- 加強對線上各類培訓的數據統計，從而全面了解公司的培訓進展情況。
- 在利益相關方調研活動中，建議增加租戶樣本的收集。

### 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

TÜV NORD 集團是世界領先的認證機構，在全球超過 100 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、職業健康安全、社會責任的審核和培訓；環境報告、社會責任報告和可持續發展報告的審驗。

杭州漢德質量認證服務有限公司作為 TÜV NORD 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，TÜV 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

審驗組長：黃莉

日期：2024 年 3 月 31 日

機構授權人：宋海寧

日期：2024 年 3 月 31 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 2023 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  
郵編：100020

傳真：+86-10-65671064  
郵箱：sohohotline@sohochina.com

---

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- 政府及監管機構       股東及投資者       租戶 / 消費者  
 員工       供應商 / 合作夥伴       社區  
 媒體及非政府組織       行業協會 / 商業組織       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)