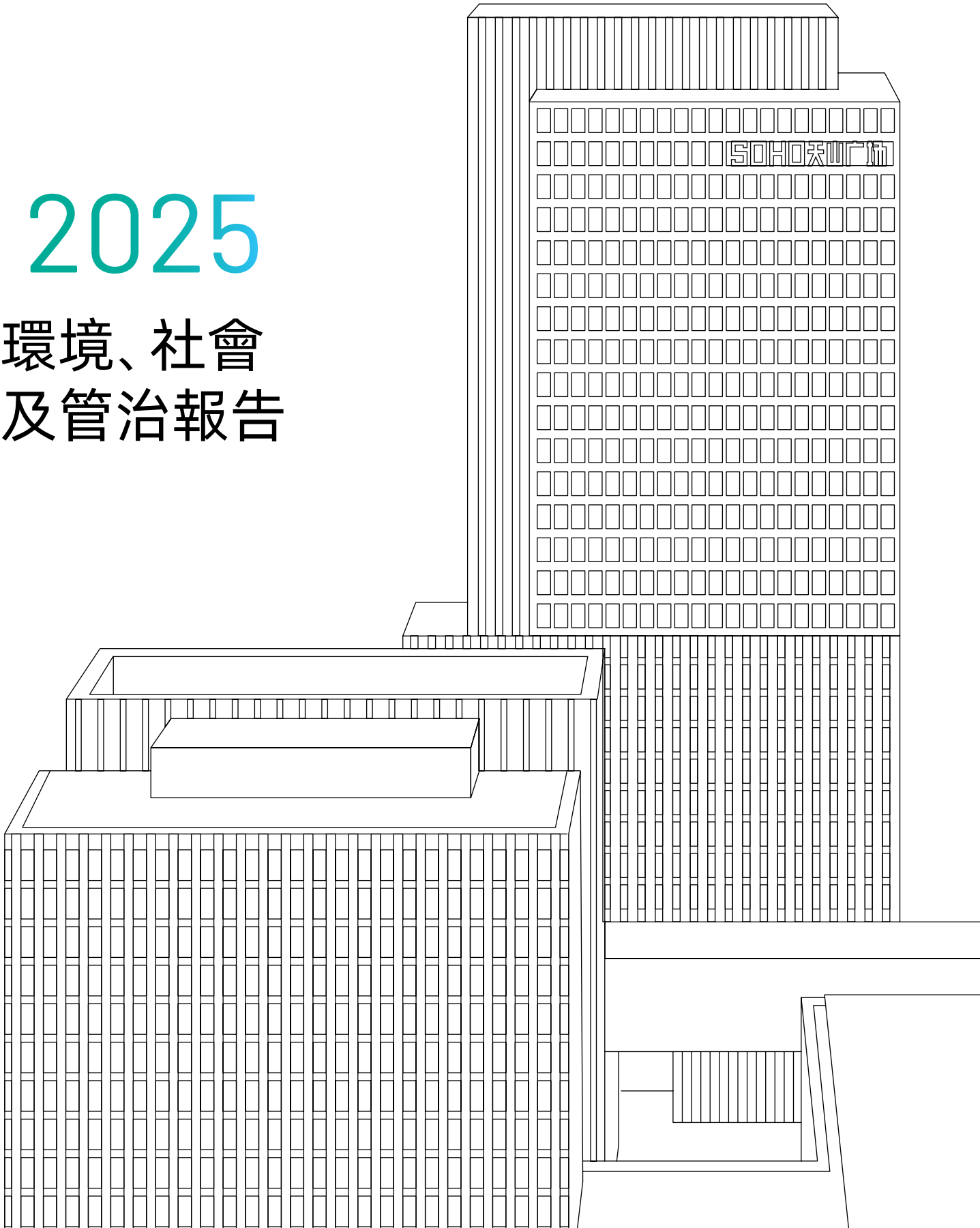
SOHO中國 SOHO CHINA

股份代號：410

# 2025

# 環境、社會及管治報告



# 2025 SOHO 中國
# 環境、社會及管治報告

# 目錄


1 董事會主席致辭
3 ESG 豐碑大事件
5 數讀: 2025 年 SOHO 中國

## 固本，夯實企業治理

9 合規穩健經營
18 可持續發展管理
31 傾聽利益相關方聲音

## 護綠，共塑綠色生態

41 積極應對氣候變化
71 創造綠色健康空間
79 完善可持續環境管理

## 臻品，精耕品質服務

92 加強租賃管理
103 優化客戶體驗
113 夯實安全管理

## 同行，攜手夥伴共贏

126 推行綠色可持續採購
128 提升供應商準入標準
129 開展供應商動態管理
131 構建責任供應鏈

## 築暖，營造幸福職場

136 構建多元職場
139 保障員工權益
145 支持人才發展
151 注重健康安全
157 提升員工滿意度

## 興城，助力城市發展

162 參與社區建設
167 助力鄉村振興
175 投身志願服務

177 關於本報告
179 指標索引表
183 報告鑒證
188 讀者意見回饋

# 董事會主席致辭

回望 2025 年，我們依然行走在不確定性之中。過去三年，行業承壓，市場波動，都對企業提出了前所未有的考驗。我們以如鋼鐵般的韌性，又走過了一個寒冬。

SOHO 中國始終相信，企業不是孤立存在的個體，而是社會肌體中的一個「細胞」，1,636 名同事、幾百萬平方米建築、幾十萬在此奮鬥的職場人，以及無數合作夥伴和供應商，共同構成了我們的生態圈。細胞的健康決定了整體的活力，而社會的穩定與繁榮也反過來滋養著企業的生長。基於這樣的認知，我們將 ESG 視為企業長期主義的重要坐標，而非階段性的任務。

## 心向光明，驅散黑暗

2025 年，公司出租率達到 82.8%，比去年的 77.7% 逆勢提升。市場重壓之下，我們主動調整策略，以靈活的價格換取資產的流動與活力。去年我們做到了：不裁員、不降薪、不欠供應商的錢、不耽誤客戶的工期。這些本是經營的基本準則，但在艱難的年份，做到並不容易。

我們每個人都能感受到當前經濟環境的冷暖，不少人迷茫、失去方向，仿佛被黑暗團團包圍。但在一座座 SOHO 項目裏，微光無處不在。

光明在麗澤 SOHO 華為人奮鬥的光影裏，在外灘 SOHO 港大經管學院上海中心的課堂裏，在前門大街人頭攢動的燈火通明裏，在凌空 SOHO 攜程員工晝夜服務的熱忱裏，在 SOHO 復興廣場小紅書團隊創意迸發的活力裏。

這份光明，還在每一位保安守護平安的責任裏，在每一位保潔員讓建築時刻保持尊嚴的細節裏，在每一位工程師的專業維護裏，在每一位合作夥伴真誠的幫助裏。這份光明，更在我們每個人的心裏。我們的堅守與奮進，以光明驅散黑暗，照亮了行業前路，也彰顯了我們服務的價值與使命。

## 懷抱希望，走出失望

市場的波動與行業的困境難免讓人滋生失望情緒，但我們步履不停，懷著對未來的希望，肩負社會責任，持續描繪綠色生態畫卷、建設美好城市生活。

2025 年，公司在綠色與健康建築領域碩果累累：旗下 24 個項目成功獲得 WELL HSR 健康安全評價認證，商辦項目覆蓋率 100%；再獲全球房地產可持續標準（GRESB）五星評級；SOHO 中國的科學碳目標近期目標、遠期目標及淨零目標已獲 SBTi（科學碳目標倡議）核驗。

綠色不僅體現在能源端，也體現在空間端。我們持續推動綠色精裝和綠色租賃。通過標準化、規模化的綠色裝修，實現存量空間的低碳升級；綠色租賃合約則讓綠色、健康成為辦公空間的「默認選項」。3.65 萬平方米的新增綠色精裝房源，1,881 份綠色租賃合同，都是 SOHO 中國綠色成績單上濃墨重彩的筆觸。

我們保障所有大樓的安全運營，2025 年全年開展了 6,770 餘次安全檢查，隱患整改率達 100%。

人工智慧等新技術的應用和學習也成了我們前進的重要助力。2025 年，在能源管理領域，依託 AI 技術賦能的能碳管理系統，公司節省電能約 700 萬度。集團開展各類培訓 116 場次，覆蓋員工 9,800 餘人次。以學習推動成長，以知識拓展認知邊界，是我們對抗不確定性的最好方式。

## 精進服務，傳遞溫暖

SOHO 中國關注的不僅是建築本身，更是建築所連接的人與城市。我們堅信，一家企業的出路在於以服務取勝，以品質立足，以真誠贏得信賴，為社會創造更多價值。

2025 年，我們持續開展形式多樣的社區活動，從文化傳承、綠色發展到品質生活，將建築轉化為承載公共生活、促進社會融合的重要能量場。2025 年，SOHO 中國共舉辦 181 場社區公益活動，為周邊社區注入更多文化活力與社會凝聚力。

與此同時，我們積極回應國家鄉村振興戰略，通過教育幫扶、零碳建築實踐和文化資源啟動，推動鄉村可持續發展。SOHO 中國基金會持續資助養正幼稚園，累計幫助 338 名孩子獲得穩定、優質的學前教育；養正圖書館作為中國首家「零碳圖書館」，將綠色建築理念與社區公共服務深度融合，成為可持續發展在基層落地的生動樣本；SOHO 中國基金會支持的養正家譜研究室將歷史資料數位化存檔於養正圖書館，保護非遺資源，為鄉村治理提供文化支撐。

我們還將志願服務納入企業社會責任的核心實踐，聯動員工、租戶與社區力量，聚焦留守兒童、特需兒童等群體，在過去一年中，SOHO 中國志願者用四百小時的志願服務時長溫暖了兩千人，讓責任不止於理念，而落實為真實的陪伴。

心有光明，行則將至。一個人的一小步或許微不足道，但 1,636 人的每一步彙聚起來，就是 SOHO 中國持續向前的力量。我們將繼續做一個健康、有活力的「細胞」，與社會同呼吸、共生長。

SOHO 中國董事會主席、聯席 CEO
徐晉

# ESG 豐碑大事件

## SOHO 中國再獲 GRESB 最高評級 - 五星級

2025 年 10 月,SOHO 中國以 91 分(總分 100 分)在國際權威的全球房地產可持續標準(GRESB)中再度榮獲最高評級五星級,印證了公司在 ESG 領域的卓越表現與行業領導力。GRESB(Global Real Estate Sustainability Benchmark)是全球房地產可持續發展領域最具權威性的 ESG 評估基準之一, 2025 年 GRESB 評估報告顯示, SOHO 中國近三分之二的指標項獲得滿分, 其中績效表現尤為突出, 在亞洲 120 家參評企業中排名第 2。

## SOHO 中國 24 個項目榮獲 WELL HSR 認證並榮獲璀璨矚目獎, 引領健康辦公新時代

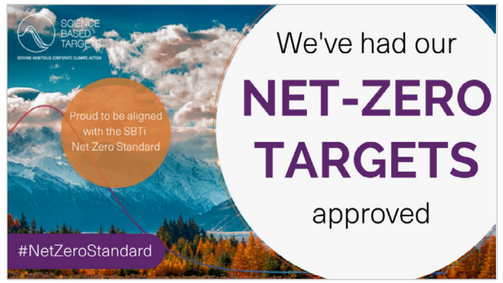
2025 年 6 月, SOHO 中國旗下 24 個項目榮獲 WELL HSR 健康安全評價認證, 在管面積覆蓋率高達 98.4%, 其中商辦項目實現 100% 全覆蓋。WELL HSR 健康安全評價準則由全球領先的健康建築認證機構——國際 WELL 建築研究院(IWBI)制定, 這一里程碑式的成就不僅彰顯了 SOHO 中國在健康建築領域的卓越成就, 更標誌著其為客戶打造健康、安全辦公環境的堅定承諾。同期,「SOHO 中國 WELL HSR 評級」項目榮獲 2025 年 IWBI 中國區璀璨矚目獎, 此次獲獎表明 SOHO 中國在健康建築領域的實踐已獲得國際認可, 並躋身行業領先行列。未來, 公司將繼續協同全球合作夥伴, 共同推動建築與環境對健康福祉的積極影響。

## SOHO 中國科學碳目標淨零目標獲 SBTi 驗證, 引領商業地產綠色轉型

2025 年 12 月, SOHO 中國提交的科學碳目標近期目標、遠期目標、淨零目標同時獲得科學碳目標倡議(Science Based Targets initiative, 簡稱「SBTi」)核驗, 標誌著其在應對氣候變化、推進可持續發展方面邁出了里程碑式的一步, 也實現了其在碳減排目標制定上的全面突破。

回顧過往, SOHO 中國在綠色低碳發展道路上的佈局始終堅定且有序: 2023 年 11 月, SOHO 中國正式加入 SBTi, 明確承諾制定與《巴黎協定》全球 1.5℃溫升控制目標一致的減碳規劃; 2024 年 6 月, SOHO 中國提交的科學碳目標近期目標獲得 SBTi 正式核準, 為 2025 年多項目標全面通過奠定了堅實基礎。

科學碳目標倡議(SBTi)是一項由全球環境資訊研究中心(CDP)、聯合國全球契約(UNGC)、世界資源研究所 (WRI) 和世界自然基金會 (WWF) 共同發起的一項全球倡議。旨在幫助企業制定基於氣候科學的溫室氣體減排目標, 以支持《巴黎協定》中將全球溫升控制在遠低於 2° C、努力限制在 1.5° C 以內的目標。這表明 SOHO 中國應對氣候變化, 堅持氣候韌性可持續發展的決心及行動。這不僅是對 SOHO 中國應對氣候變化行動的高度認可, 更是對 SOHO 中國在推動公司 ESG 發展以及引領商業地產綠色轉型升級的實力認證。




## SOHO 中國綠色租賃成為新常態, 讓健康成為辦公的底色

2025 年, SOHO 中國秉持可持續發展理念, 將綠色租賃融入每一天的日常、每一平的空間。我們的綠色租賃合約簽署總量達 1,881 份, 綠色裝修面積達 4.81 萬平方米。2025 年的新簽客戶更是全部主動選擇了包含綠色條款的合同, 對現有綠色租賃合約內容表示了極大肯定, 與 SOHO 中國攜手打造更加綠色、低碳的辦公空間與城市環境。

**綠色租賃合同簽約數量**

# 數讀
# 2025 年 SOHO 中國

## 經濟發展

**90.6**
可租賃物業面積
（萬平方米）

**1,372**
租金收入
（人民幣 百萬元）

**82.8%**
物業平均出租率

**82%**
租賃物業毛利率

**39.7%**
淨負債率

**412.7**
物業服務管理面積
（萬平方米）

## 環境責任

**100%**
主要投資物業組合取得綠色 / 健康認證的比例

**90%**
經認證建築資產價值占總資產價值的比例

**9**
LEED 認證
（個）

**5**
綠色建築運行標識認證
（個）

**24**
WELL HSR 認證
（個）

**50,787**
全年節能總量
（兆瓦時）

**24.6%**
節能率

**123,374**
SBT 溫室氣體累計減排量
（噸）

## 社會責任

**89.24**
客戶淨推薦值（NPS）得分

**5,765**
2025 年已實現減免租金費用約
（人民幣 萬元）

**100%**
供應商《綠色採購及商業道德承諾書》簽署率

**4.6**
員工淨推薦值（NPS）得分
（滿分 5 分）

**28.4**
員工平均受訓時數
（小時）

**400**
員工志願者服務
（小時）

**397**
集團及關聯公司社會捐贈額
（人民幣 萬元）

# 固本
# 夯實企業治理

SOHO 中國建立健全治理機制和風險管理程式，持續優化 ESG 管治架構和 ESG 政策制度體系，管控經營風險，暢通溝通和交流通道，積極回應利益相關方的期望和訴求，保障公司持續穩健發展。

**本章所響應的 SDGs**

**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
- 利益相關方溝通
- 負責任的稅收原則

# 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,並建立經營風險與商業道德風險的管控體系,持續提高公司的合規管理水準。

## 規範公司治理

SOHO 中國嚴格遵守香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)之附錄 C1《企業管治守則》等相關要求,將 ESG、企業管治視作公司合規治理的重要一環,不斷健全合規治理體系,持續提升合規管控能力,全面培育企業合規文化。

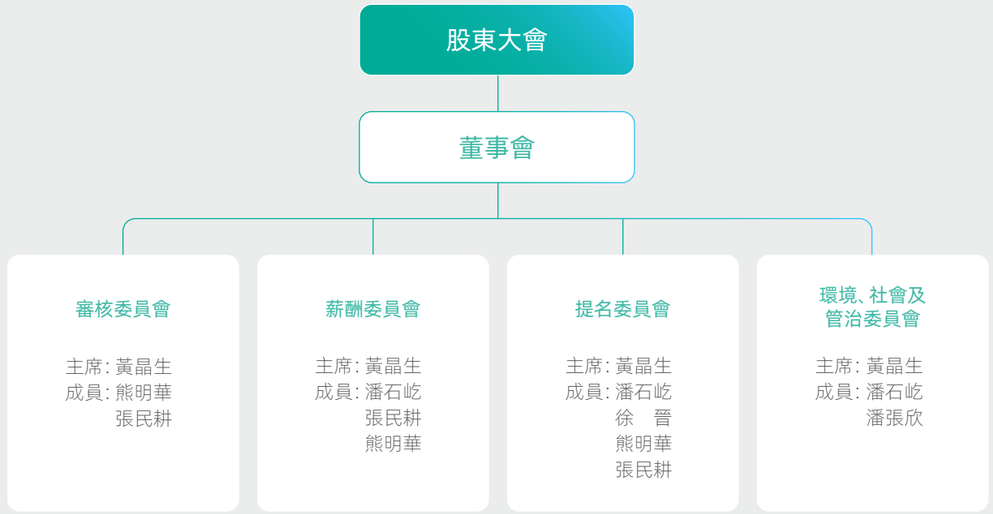
### 公司治理體系

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、社會及管治報告守則》等法律法規和相關監管規定,建立起規範有序的治理結構。其中,董事會下設審核委員會、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,並定期向董事會彙報,以推動公司治理合規、科學、高效運行。2025 年 6 月,公司委任徐晉女士、張民耕先生為提名委員會成員,並更新提名委員會職權範圍。

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章程、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。

**關鍵績效**

2025 年 SOHO 中國完成 ISO 37301 合規管理體系認證




SOHO 中國公司管治架構

### 董事會多元化與獨立性

SOHO 中國深知董事會多元化和獨立性是公平及客觀的關鍵。我們制定《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、知識及服務任期等。

在獨立性方面,董事會中的黃晶生先生、熊明華先生以及張民耕先生均為獨立非執行董事。其中,黃晶生先生擁有豐富的投資行業經驗,曾在知名機構任職,同時在學術領域也有深厚背景,其豐富經歷和專業知識使他能夠獨立且客觀地為董事會決策提供有力支持;熊明華先生在科技創新領域有著卓越的成就,在科技行業的深厚積累,助力其在董事會中發揮專業科技和創新發展的優勢,獨立地發表見解和參與決策;張民耕先生是中國房地產行業的重要領導人物之一,擔任過全國房地產投資基金聯盟會長及全聯房地產商會副會長,對房地產投資及項目運作有著深刻研究和豐富實操經驗,為董事會決策的合規性和行業前瞻性提供了獨立的保障。

**關鍵績效**

2025 年,SOHO 中國董事會成員中:

| | |
|---|---|
| 2 人<br>女性董事 | 28.57%<br>佔比 |
| 3 人<br>獨立非執行董事 | 42.86%<br>佔比 |
| 5 人<br>行業專家 | 71.43%<br>佔比 |

在多元化方面,董事會成員的專業背景、行業經驗和教育經歷豐富多樣。其中,董事會主席及聯席 CEO 徐晉女士,在中國房地產行業擁有超過 20 年的相關經驗,歷任公司多個重要職位,對公司的整體運營與管理有著深刻理解;執行董事及聯席 CEO 錢霆先生,擁有 20 餘年的房地產銷售和豐富的物業租賃實踐經驗;獨立非執行董事黃晶先生在投資領域有著廣泛的經歷,涵蓋創業投資、私募股權投資等多個方面;熊明華先生專注於科技創新領域,在互聯網和科技企業的管理和技術研發有獨特優勢;張民耕先生在房地產行業和法律領域有著深厚的積累。董事會多元化的背景使得其在決策過程中能夠綜合考慮不同的視角和專業知識,促進公司的全面發展和戰略制定,確保公司在複雜多變的市場環境中穩健前行。

# 管控經營風險

SOHO 中國始終高度重視風險管理和內部控制的體系建設，持續築牢企業經營風險防線，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、事中及時回應、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式，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式的實施、完善、評價及監控，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。公司的內部審計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彙報相關風險的綜合意見，評價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

2025 年，SOHO 中國風險管理小組針對公司業務特點，識別、評估出 8 條一級風險，33 條二級風險，形成風險登記冊，並制定應對措施，確保風險得到有效控制。風險管理小組每兩年對風險登記冊進行更新，對風險重新進行評估，確保公司風險管理的有效性。

## 商業道德風險管控

SOHO 中國始終堅定不移地堅守「謹守商業道德、堅持誠信經營」的理念，將反賄賂與反貪污工作視為企業發展的重要基石。公司制定《反賄賂及貪污政策》，對反賄賂政策的具體內容、反賄賂培訓的實施管道、投訴舉報的通路與流程、違規行為的處理管道以及內部審計的重點與方法等，均進行了細緻且明確的規定。

同時，本年度 SOHO 中國持續優化《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，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、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。

在責任實踐方面，SOHO 中國全面深入貫徹落實相關政策，並覆蓋到公司業務的全範圍，涵蓋董事、高級管理人員、全日制員工、合同工、兼職員工、實習生等每一位參與公司運營的個體。2025 年，《SOHO 中國廉潔準則及職業道德管理政策遵守確認書》簽訂率達到了 100%，確保公司內部形成風清氣正的工作氛圍。同時，公司積極加強與租戶、承包商、合作夥伴及供應商等外部利益相關方的緊密聯繫與深度合作。通過開展多樣化的反貪腐宣貫活動，提高外部組織對反賄賂及反貪污重要性的認識。此外，還建立健全管理機制，對與外部組織的業務往來進行嚴格監督。在與供應商的合作中，要求供應商簽署《綠色採購及商業道德承諾書》，2025 年簽署率達到 100%。該承諾書中的「商業道德」章節明確要求供應商需遵守運營所在國家 / 地區的反腐敗法律法規，嚴禁進行任何形式的賄賂、貪污、敲詐勒索、教唆和洗錢行為，且不得提供、承諾、支付或索取金錢或其他利益。通過這些舉措，SOHO 中國與外部合作夥伴共同營造公平、公正、透明、廉潔的商業生態環境，維護公司良好的商業信譽和市場形象，實現企業與外部合作夥伴的共贏發展。

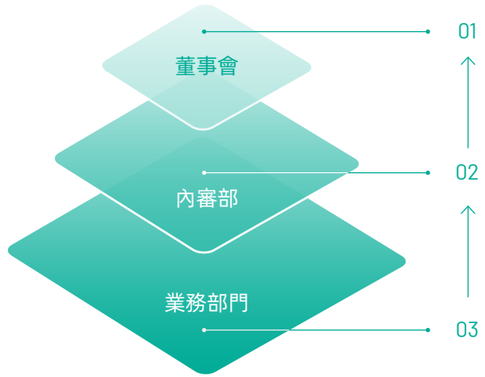
**關鍵績效**

**100%**
2025 年，內部員工《SOHO 中國廉潔準則及職業道德管理政策遵守確認書》簽署率

**100%**
2025 年，外部供應商《綠色採購及商業道德承諾書》簽署率

2025 年，SOHO 中國嚴格遵循《SOHO 中國廉潔準則及職業道德管理政策遵守確認書》及《投訴舉報處理政策》等制度檔，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和要求。

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線，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彙報；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。




SOHO 中國商業道德管治三道防綫

2025 年，SOHO 中國持續對公司所有業務開展商業道德及反貪污專項審計，包括業務流程風險、租戶資質審核、仲介人員貪腐、供應商商業道德、反貪腐及職業道德合規、反壟斷六個方面，覆蓋公司全部範圍，並形成《SOHO 中國商業道德及反貪腐專項審計報告 -2025》。

### 關鍵績效

**87 項**
開展風險綜合審計，發現不符合項共

**100%**
整改按時完成率

其中

**0 項**
高風險不符合項

**13 項**
中風險不符合項

**74 項**
低風險不符合項

**10 次**
開展廉潔從業檢查共計

**5 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

**0 個**
因貪污腐敗發生的訴訟案件數量

**2 次**
開展反貪腐（廉潔從業）培訓

**1,636 人** 覆蓋全員
參與反腐敗（廉潔從業）培訓

**100%**
參與培訓員工覆蓋率（包含董事、全職員工、合同工、兼職員工、實習生及供應商）

**13 個**
開展各類業務審計項目數量

本集團對貪腐採取零容忍政策，一旦發現貪腐行為，將根據相關法律條例進行處理，包括但不限於罰款與刑事責任。

2025 年，本集團組織包括董事、高管層、其他員工在內的反腐敗培訓共兩場，共有 1,636 人參加，實現全體人員 100% 覆蓋。培訓課程涵蓋容易出現貪污的範疇、相關法律培訓、處理利益衝突和貪污舉報管道等主題。

## 投訴舉報

本公司規定舉報及查處企業內部各種違規違紀行為的程式，並鼓勵所有員工及利益相關方（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。我們在《投訴舉報處理政策》中明確舉報人保護政策，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。

- **投訴舉報登記：**任何人員可以通過舉報電話、舉報郵件、來信等多種管道進行投訴舉報，內審部接收到投訴舉報後，在投訴舉報台賬中進行登記，記錄舉報人、舉報內容和日期。
- **投訴舉報核實及處理：**內審部對投訴舉報事項的性質進行初步判斷，並區分情況實施相應的處理方式。若投訴事項涉嫌內部員工貪污腐敗，內審部將舉報轉交被舉報人所在部門領導。被舉報人所在部門指派專人配合收集證據材料，然後會同法律部及人事行政部共同報案，交由公安機關調查並依法處理。人事行政部出具人事處理意見；若投訴事項僅涉及外部人員貪污腐敗，沒有跡象表明內部員工參與，內審部將投訴舉報交由相關部門核實處理。涉及外部合作單位、供應商、參標單位的，由集團招采中心、平台管理中心按照《黑名單供應商管理制度》規定拉黑處理。
- **投訴舉報處理結果回饋：**相關責任部門需要將上述工作中形成的核實結論、後續處理意見、優化方案提交內審部。內審部負責監督相關責任部門對投訴舉報事項處理的公允性和後續方案的落實情況，完成投訴舉報的閉環管理。

## 公平競爭

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性資料，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。

### 關鍵績效

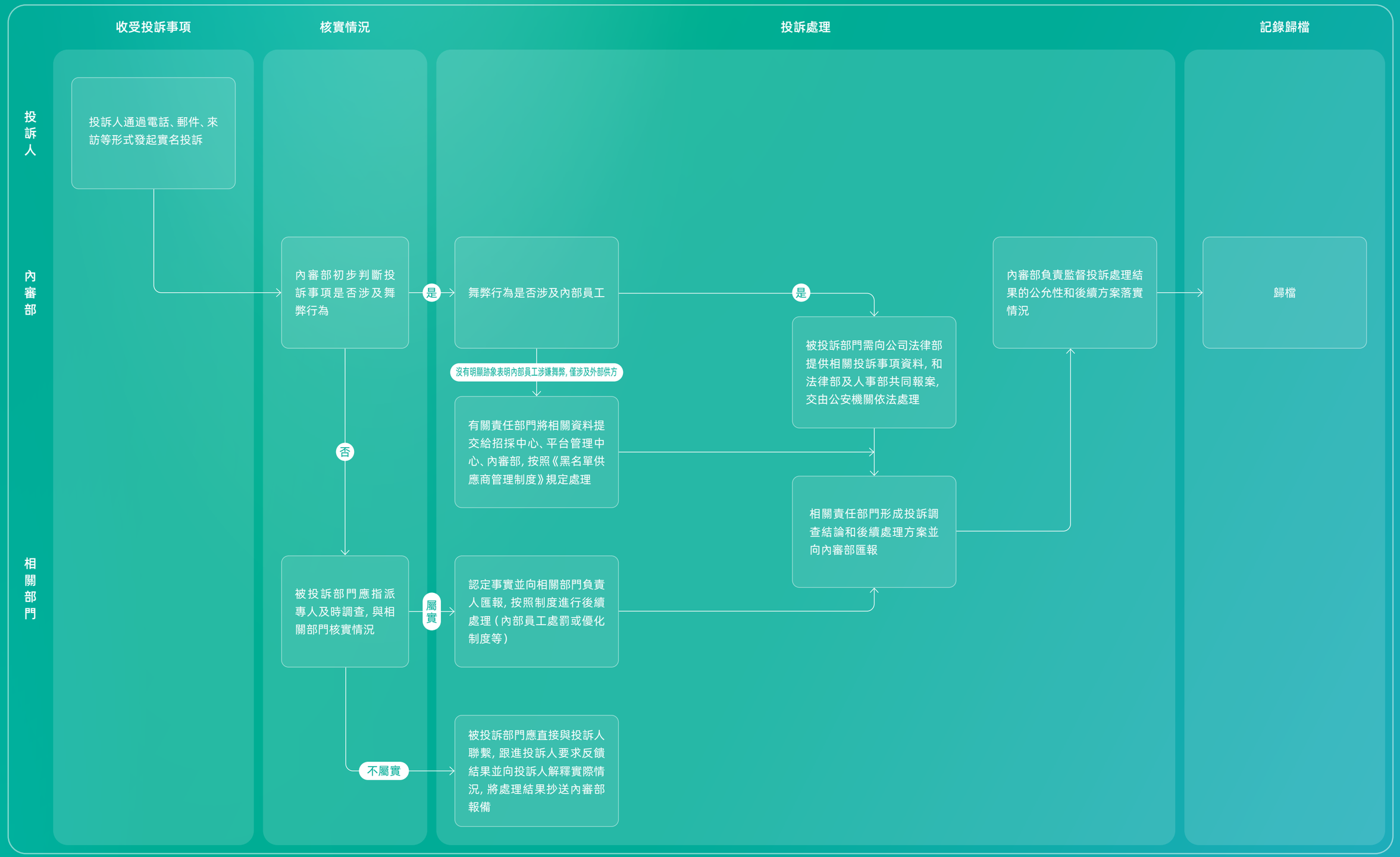
報告期內，SOHO 中國**未發生**貪污腐敗相關訴訟案件。

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。

### 舉報途徑

**舉報郵箱地址：** neishen@sohochina.com
**舉 報 電 話：** +86-10-5878-8557
**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

## SOHO 中國投訴舉報處理流程圖



## 輿情風險管理

2025 年, SOHO 中國持續完善輿情監測機制, 覆蓋各類媒體管道、境內外國家和地區, 擴充並更新行業及標籤庫, 不斷優化關鍵字管理, 確保企業輿情及時被回應。

- **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導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, 建立負面資訊回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。

## 保護知識產權

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** | 製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 中國不斷深化 ESG 價值理念, 在六大支柱方向上持續發力, 推動企業 ESG 實踐邁向新高度。

## ESG 價值理念

SOHO 中國貫徹落實可持續發展（ESG）價值理念, 依據聯合國可持續發展目標（SDGs）, 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」作為 ESG 價值理念的六大重要支柱, 全面推動企業的可持續發展行程, 為社會和環境創造長期價值。

**韌性發展,** 築牢可持續發展根基: 面對複雜多變的市場環境和諸多不確定性因素, SOHO 中國將韌性發展視為關鍵支柱。公司通過持續優化資產結構,對旗下物業進行精細化管理和評估,提升資產的抗風險能力,確保在市場波動時仍能保持穩定的運營表現,為企業的可持續發展築牢堅實根基。

**綠色低碳, 助力實現碳中和目標:** 綠色低碳是 SOHO 中國 ESG 戰略的重要著力點。公司積極回應節能減排及國家「雙碳」政策,在建築的全生命週期貫徹綠色理念。

**竭誠服務, 提升客戶滿意度和忠誠度:** 客戶是 SOHO 中國發展的重要基石, 竭誠服務是公司始終堅守的原則。公司通過不斷完善客戶服務體系, 打造智能化的服務平台, 為客戶提供周到及便捷的服務體驗, 提升客戶滿意度和忠誠度。

**攜手共贏, 構建可持續發展生態:** SOHO 中國深知合作的力量, 秉持攜手共贏的理念, 與供應商、合作夥伴建立長期穩定的合作關係。公司通過優先選擇具有良好 ESG 表現的供應商, 共同開展節能減排項目, 實現產業鏈的協同發展。

**以人為本, 激發員工的無限潛能:** 員工是 SOHO 中國最寶貴的財富, 以人為本的理念貫穿於公司的人力資源管理之中。公司通過為員工提供豐富的培訓和廣闊的職業發展空間, 激發員工的無限潛能。同時, 關注員工的身心健康, 開展豐富多彩的員工活動, 營造積極向上的企業文化氛圍。

**感恩回饋, 履行社會責任彰顯擔當:** 作為企業公民, SOHO 中國始終牢記感恩回饋社會的使命。通過積極參與公益事業, 關注社會熱點問題, 為解決社會痛點貢獻力量。

## 管治

增強企業運營韌性，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。

## 社會

持續投入社區公益建設，有力展現企業社會責任擔當。

## 客戶

致力於提升客戶服務管理水準，力求提供更為貼心的服務體驗。

## 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。

## 合作夥伴

建立長遠夥伴關係，推動 ESG 價值傳遞。

# ESG 管治架構

SOHO 中國不斷完善可持續發展管理，持續優化 ESG 架構，形成了「董事會 -ESG 委員會 -ESG 工作組」三級管理架構。

SOHO 中國 ESG 管治架構

- **董事會：**負責監管統籌 ESG 工作事宜，聽取並批準 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 事宜向董事會彙報，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，是 ESG 工作的執行層，並由 ESG 委員會直接領導，下設環境與氣候、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 7 個工作小組，為 ESG 工作落地提供全方位的專業支撐與落地執行保障，定期向 ESG 委員會進行彙報。

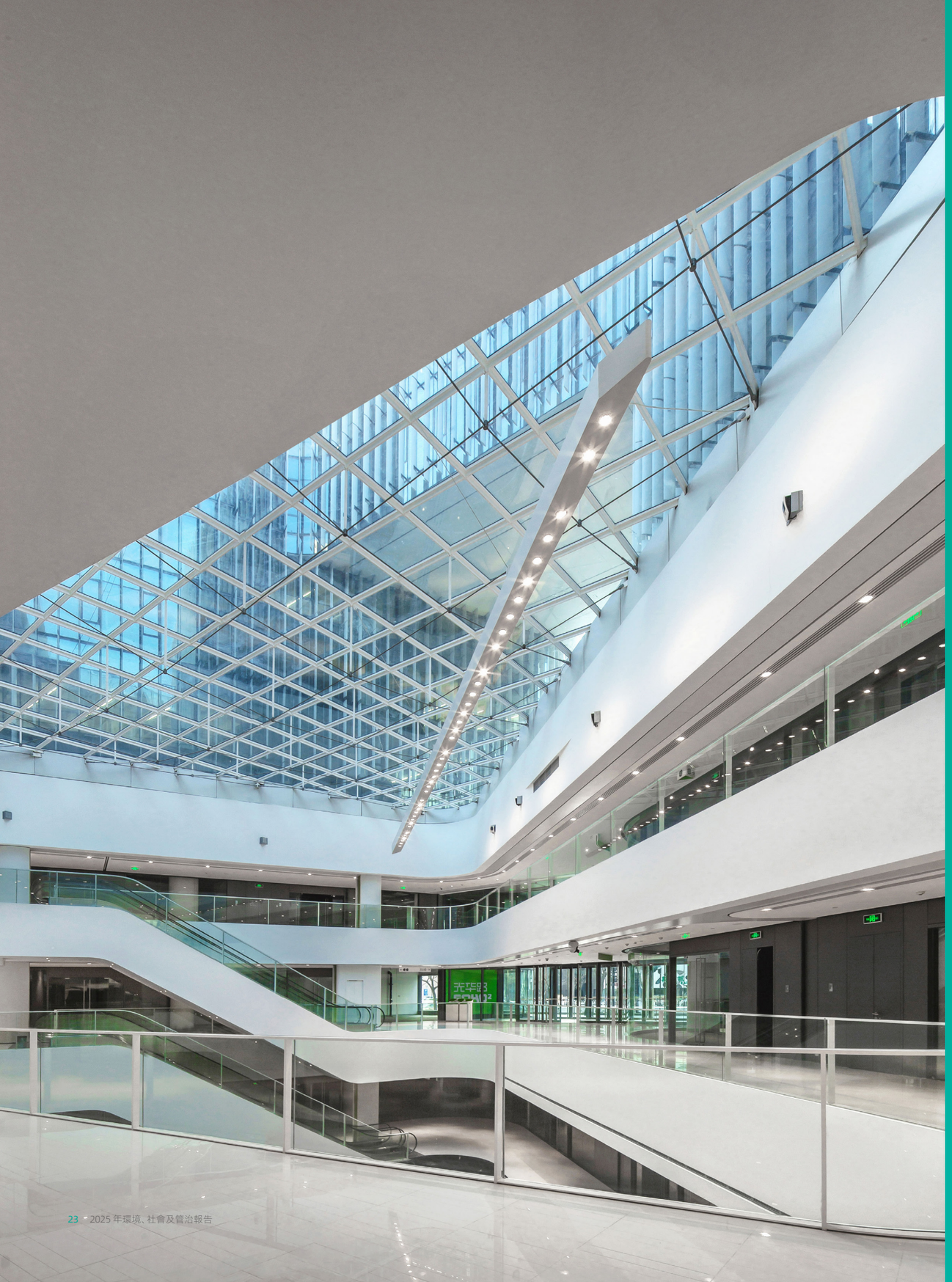


## ESG 公開政策

SOHO 中國目前共發佈 16 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。2025 年，SOHO 中國修訂 2 項政策，新增 1 項政策，以持續完善本公司在可持續發展方面的管理。

| | | |
|---|---|---|
| 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》 | 《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》* |
| 社會 | 《SOHO 中國公平待客及行銷政策》 | 《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 2025 年修訂政策
* 表明本政策為 2025 年新增政策



## 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。2025 年，依據《ESG 風險管理制度》，形成「董事會 -ESG 委員會 -ESG 工作組 -ESG 風險管理工作小組」四級構架及職責，通過 ESG 風險管理工作小組，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。

| 風險管治 | 風險識別 | 風險評估 | 風險應對 | 風險報告和溝通 |
|---|---|---|---|---|
| **供應鏈管理**<br>誠信履約<br>負責任供應鏈<br>綠色採購<br>供應商合規 | **氣候變化**<br>極端天氣<br>溫室氣體排放<br>能源短缺<br>水資源緊缺 | **信息安全**<br>系統安全風險<br>資料安全風險<br>基礎設備風險<br>代碼安全風險<br>人員行為風險<br>不可預測風險 | **社區投資**<br>社區關懷<br>人員安全風險<br>財產安全風險<br>法律風險<br>輿情風險 | |
| **環境管理**<br>能源管理<br>水資源節約<br>廢棄物管理<br>綠色開發及綠色運營 | **僱傭與勞動**<br>合規僱傭<br>健康與安全<br>員工滿意度與留任 | **品質與服務**<br>商譽與品牌價值<br>客戶權益保護<br>服務滿意度<br>完善租賃管理 | **商業道德及反貪污反賄賂**<br>反貪污及挪用公款<br>反內幕交易<br>反不當競爭 | |

SOHO 中國 ESG 風險管理程序

ESG 風險管理小組每年將根據風險管理程式開展風險識別、評價流程並制定風險應對措施，定期向 ESG 工作組及 ESG 委員會及其他利益相關方彙報公司風險管理體系成果檔，為公司商業決策提供參考。

2025 年，ESG 風險管理小組針對 SOHO 中國業務特點，識別、評估出一級風險 8 項，二級風險 33 項。本年度將供應商合規及反不正當競爭兩項議題納入範疇，同步更新《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價，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 |
| --- | --- | --- |
| **環境管理** | | |
| • 能源管理<br>• 水資源節約<br>• 廢棄物管理<br>• 綠色開發及綠色運營 | • 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 | • 完善環境管理制度及政策<br>• 持續追蹤環境管理目標進展<br>• 持續改進能碳管理平台，提升精益管理水準<br>• 定期開展能源審計<br>• 節能技術設備應用<br>• 廢棄物減量化、資源化、無害化利用<br>• 宣導綠色租賃 |
| **氣候變化** | | |
| • 極端天氣<br>• 溫室氣體排放<br>• 能源短缺<br>• 水資源短缺 | • 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<br>• 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<br>• 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 | • 積極參與並提升 ESG 評級指數評級，提升資本市場影響力<br>• 氣候相關財務資訊披露（管治、策略、風險管理、指標和目標）風險定量評估及定期修訂<br>• 科學碳目標獲 SBTi 核準 |
| **品質與服務** | | |
| • 完善租賃管理<br>• 商譽與品牌價值<br>• 客戶權益保護<br>• 服務滿意度 | • 分析研究國內外宏觀經濟政策<br>• 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<br>• 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 | • 嚴格執行《客戶滿意度調查制度》等相關政策制度<br>• 靈活調整定價策略，構建多元化租戶結構<br>• 將品質服務指標納入績效考評<br>• 公平的待客及行銷管理承諾<br>• 開展辦公室環境滿意度調查<br>• 開展內外部客戶滿意度調查 |
| **供應鏈管理** | | |
| • 誠信履約<br>• 負責任供應鏈<br>• 綠色採購<br>• 供應商合規 | • 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<br>• 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<br>• 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 | • 完善《招標採購管理制度》，分級分類考核<br>• 強化供應商「準入 - 簽約 - 評估 - 退出」閉環管理<br>• 開展供應商 ESG 問卷調查與培訓<br>• 採購綠色環保性能產品與服務<br>• 核查供應商合規證明 |
| **僱傭與勞動** | | |
| • 合規僱傭<br>• 健康與安全<br>• 員工滿意度與留任 | • 避免因雇傭童工、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<br>• 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 | • 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<br>• 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<br>• 持續提供職涯發展機會和培訓資源，營造積極的工作氛圍，增強員工的歸屬感和忠誠度<br>• 開展員工滿意度調查，制定滿意度提升計劃，回應員工真實需求 |

| 議題 | 潛在 ESG 風險 / 機遇 | 應對措施 |
| --- | --- | --- |
| **商業道德及反貪污反賄賂** | | |
| • 反貪污及挪用公款<br>• 反內幕交易<br>• 反不當競爭 | • 反徇私舞弊，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<br>• 反內幕交易，保護市場的公平、公正和透明<br>• 反不當競爭，避免發生直接或間接參與操控價格、瓜分市場以及對顧客或供應商實施限制等行為 | • 獲得 ISO 37301 合規管理體系認證<br>• 嚴格執行《廉潔準則及商業道德管理政策》，要求全體員工簽署<br>• 要求全體供應商簽署《綠色採購及商業道德承諾書》<br>• 完善業務環節風險評估流程<br>• 發佈投訴舉報通路，實現舉報閉環管理，明確舉報人保護政策<br>• 加強商業道德及反貪污培訓及宣貫覆蓋全員及全體供應商<br>• 開展反內幕交易和反不當競爭法律法規培訓 |
| **信息安全** | | |
| • 系統安全風險<br>• 資料安全風險<br>• 基礎設施風險<br>• 代碼安全風險<br>• 人員行為風險<br>• 不可預測風險 | • 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<br>• 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 | • 完善《IT 資訊安全管理制度》等管理政策<br>• 升級防火牆、安全中心等安全保障體系<br>• 制定資料安全應急預案，定期進行系統故障應急演練 |
| **社區投資** | | |
| • 社區關懷<br>• 人員安全風險<br>• 財產安全風險<br>• 法律風險<br>• 輿情風險 | • 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<br>• 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 | • 嚴格執行《物業場地管理制度》，完善相關制度建設<br>• 加強人員培訓，提升風險意識<br>• 優化活動搭建方案，加強供應商管理 |

# 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、識別評價和管理 ESG 風險，在會議中為公司可持續發展事務提供指引並就 ESG 委員會彙報的重要事宜進行審閱和批核。本公司高度重視利益相關方期望，定期與利益相關方溝通，以梳理分析 ESG 議題對公司的重要性，進而及時調整優化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。

2025 年，ESG 委員會在各利益相關方間開展 ESG 議題的重要性評價，確定本公司 ESG 核心議題。其中，碳排放管理等議題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 2025 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2026 年 3 月 31 日由董事會審議通過。

2025 年，ESG 委員會召開 1 次會議，會議充分討論的重要議題共 10 項，針對每項議題提出了本年度的具體目標，包括：

- **ESG 治理：**持續完善 ESG 風險管理體系，落實 ESG 風險管理小組相關職責，獲得合規管理體系認證；
- **商業道德及反貪污反賄賂：**開展全業務範圍商業道德及反貪污反賄賂內部審計，開展全員及全體供應商商業道德及反貪污反賄賂培訓；
- **環境責任：**落實減碳管理目標，推進可再生能源使用，大力推進項目 WELL HSR 認證、優化廢棄物資料管理機制；
- **氣候變化與碳中和：**推動 SBT 科學碳目標批核與落實，完善氣候變化治理構架，開展氣候相關財務資訊披露（管治、策略、風險管理、指標和目標）及風險定量評估，制定 SBT 净零目標並通過 SBTi 核驗；
- **租賃服務：**更新《綠色租約倡導合約》，持續宣傳推廣綠色租賃；
- **客戶關係：**開展客戶滿意度調查，制定客戶滿意度提升計畫；
- **供應鏈管理：**完善供應鏈稽核機制，開展供應商 ESG 問卷調查和專項培訓；
- **信息安全：**優化 IT 資訊安全管理制度，開展資訊安全應急演練，更新供應商《安全管理協議》；
- **僱傭與勞動準則：**更新《ESG 管理及考核辦法》，加強 ESG 管理與員工、高管薪酬的掛鉤；
- **社區投資：**開展多樣化的社區共建、教育幫扶等活動，組織員工志願活動。

針對上述議題中的工作目標，ESG 工作組成員經過充分的討論，將工作目標拆解成可以實施的工作任務，每項工作任務的跟蹤通過 SOHO 中國運營協同平台（OMS）進行管理，設定明確的工作時間節點、預期成果物及責任人，實現工作任務的閉環管理。

# 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企業可持續發展的長期動力。我們全面瞭解各利益相關方的需求與期待，持續打造多元溝通管道，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、多樣化的溝通管道和方式，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，不斷提高資訊披露品質和優化 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** | • 提高投資回報<br>• 降低經營風險<br>• 保障股東權益<br>• 保護知識產權<br>• 資訊公開 | • 提升運營效益<br>• 完善 ESG 治理架構<br>• 強化風險管理<br>• 與投資者保持互信關係<br>• 定期披露財務報告與 ESG 報告<br>• 完善知識產權保護機制 | • 股東大會<br>• 信息披露<br>• 公司網站<br>• 投資者問答<br>• 媒體及研究機構簡報<br>• 路演 |
| **政府及監管機構** | • 合規經營<br>• 依法納稅<br>• 能源利用<br>• 廢棄物綜合處置<br>• 水資源管理<br>• 應對氣候變化<br>• 城市更新與共建 | • 遵守當地法律法規<br>• 遵守商業道德<br>• 定期提交監管報告<br>• 積極納稅及回應國家政策<br>• 全生命週期綠色管理<br>• 積極應對氣候變化<br>• 為區域文化、經濟功能賦能 | • 監督檢查<br>• 日常管理<br>• 會議交流<br>• 公開諮詢 |
| **員工** | • 職業發展與晉升<br>• 健康安全的工作環境<br>• 薪酬福利與平等機遇<br>• 打造包容的工作環境<br>• 員工滿意度提升 | • 保障勞工權益<br>• 注重人才多元化<br>• 打造富有競爭力的薪酬體系<br>• 多元化培訓通道<br>• 關注員工身心健康<br>• 公開招聘 | • 員工培訓<br>• 員工滿意度調查<br>• 投訴反饋<br>• 定期會議<br>• 員工溝通渠道<br>• 績效評估 |
| **供應商及合作夥伴** | • 誠信履約<br>• 可持續供應鏈建設<br>• 綠色採購 | • 真誠合作<br>• 供應商合規審核<br>• 簽署可持續供應鏈政策與承諾 | • 供應商培訓<br>• 供應商評估<br>• 會議交流<br>• 招標及採購流程 |
| **客戶** | • 綠色建築與租賃<br>• 健康安全的樓宇環境<br>• 負責任營銷<br>• 提升服務素質與質量<br>• 客戶投訴意見反饋<br>• 客戶信息與隱私保護 | • 合規銷售服務<br>• 保障服務質量<br>• 發佈綠色租賃指引<br>• 通過樓宇環境健康認證<br>• 投訴處理機制<br>• 客戶信息保密機制 | • 客戶滿意度調查<br>• 會議溝通<br>• 公開質詢<br>• 投訴反饋<br>• 客戶服務熱綫<br>• 公司官網及新媒體 |
| **社區** | • 社區建設<br>• 鄉村振興<br>• 公益慈善 | • 舉辦豐富社區活動<br>• 彌合教育鴻溝<br>• 扶持鄉村振興<br>• 開展社會援助<br>• 倡導員工投身志願者活動回饋社會 | • 公共 / 社區活動<br>• 志願者活動<br>• 公開質詢<br>• 媒體溝通 |

# 重大性議題界定

2025 年，SOHO 中國參照《〈企業可持續披露準則——基本準則（試行）〉應用指南》，以及聯交所《環境、社會及管治報告守則》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），開展利益相關方調研活動，旨在為 ESG 報告和公司範圍內 ESG 策略提供有效資訊，積極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**

議題識別參考《〈企業可持續披露準則——基本準則（試行）〉應用指南》、GRI Standards、聯交所 ESG 守則及國內外主流 ESG 評級框架，行業政策分析、同行對標，2025 年形成涵蓋 31 個 ESG 議題的議題庫。

**02 議題重要性評估**

為了更好地瞭解利益相關方期望，本公司通過獨立第三方顧問開展利益相關方問卷調查，包括員工、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 345 份有效問卷。

**03 重大性議題排序**

依照雙重重要性原則，按照影響重要性和財務重要性對議題進行優先順序排序，並以矩陣形式進行披露。

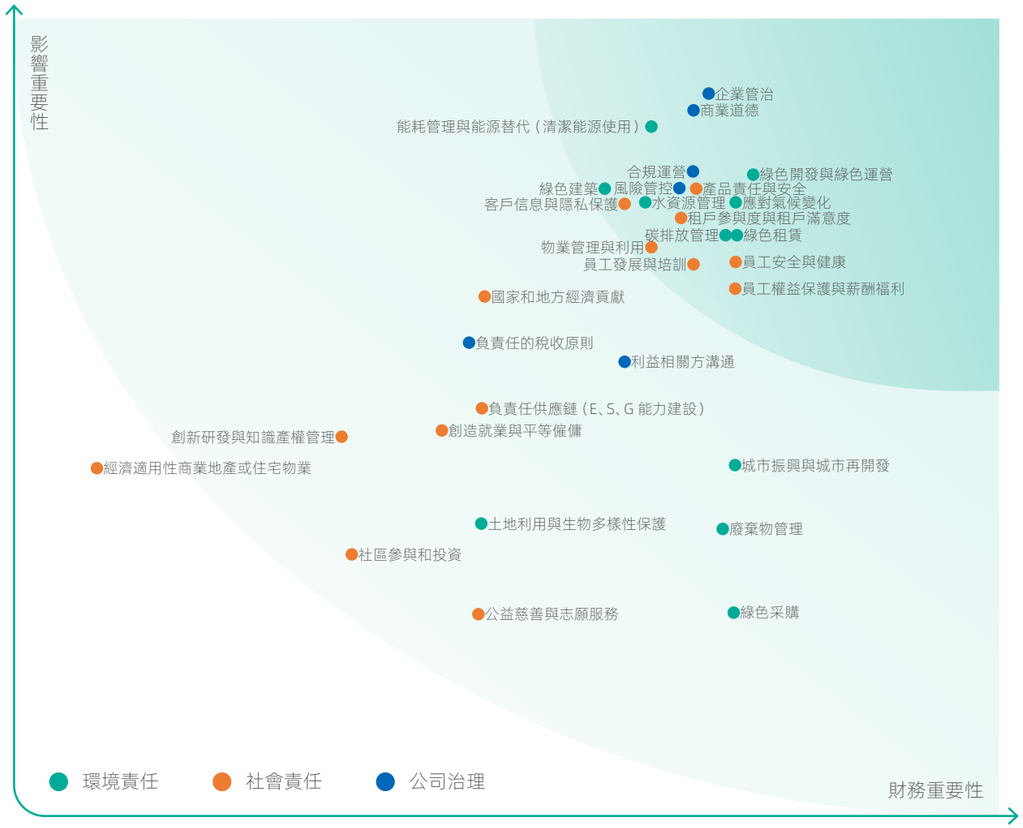
**04 議題審核**

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。

# 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，評價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映議題的重要性。

2025 年重大性議題矩陣共包含 31 項公司和利益相關方關注的環境、社會與管治議題：




重要性低 — 重要性高

SOHO 中國重大性議題矩陣

## 2025 年 SOHO 中國高度重大性議題

| | | | |
|---|---|---|---|
| **環境** | 綠色建築 | 能源管理與能源替代（清潔能源使用） | 應對氣候變化 |
| | 水資源管理 | | 碳排放管理 |
| | 綠色開發與綠色運營 | 綠色租賃 | |
| **社會** | 員工發展與培訓 | 物業管理與利用 | 租戶參與度與租戶滿意度 |
| | 員工安全與健康 | 產品責任與安全 | 員工權益保護與薪酬福利 |
| | 客戶資訊與隱私保護 | | |
| **管治** | 商業道德 | 風險管控 | 合規運營 |
| | 公司管治 | | |

## 2025 年 SOHO 中國重大議題差異調整說明

| 重大議題 | 差異 | 調整原因 |
|---|---|---|
| **應對氣候變化** | 由原來 1 個議題拆分為 2 個議題 | 隨著「中國到 2035 年將實現全經濟範圍溫室氣體淨排放比峰值下降 7%–10%」等目標的提出，對企業碳管理的要求更高，公司通過堅持綠色、低碳的發展理念，持續完善環境管理政策、推進環境管理策略，積極應對氣候變化；同時將碳排放管理列為獨立議題，制定了清晰的近遠期減碳目標，且相關目標已通過 SBTi 第三方權威驗證，以此不斷加強企業全流程碳排放管理工作。 |
| **碳排放管理** | | |
| **綠色開發與綠色運營** | 新增重大議題 | 有助於提升 SOHO 中國加強環境管理，為用戶提供更好環保、可持續的產品和服務，實現長期穩定的發展。 |

# 護綠
# 共塑綠色生態

SOHO 中國始終堅持綠色、低碳的發展理念，持續完善環境管理政策、推進環境管理策略，積極應對氣候變化。我們將綠色理念和標準貫穿建築全生命週期，深化應用能碳數位化管理，規模化應用可再生能源，積極採用綠色節能技術，並與各利益相關方緊密合作，共同打造綠色、健康、舒適、具有氣候韌性的高質量樓宇。

**本章所響應的 SDGs**

**本章所涉及的重大可持續發展議題**

- 應對氣候變化
- 碳排放管理
- 綠色建築
- 水資源管理
- 綠色開發與綠色運營
- 能源替代與能耗管理（清潔能源使用）
- 土地利用與生物多樣性保護
- 廢棄物管理
- 城市振興與城市再開發

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，明確闡述綠色低碳發展理念及承諾，持續提升環境管理水準，積極宣導綠色低碳運營，制定並執行符合自身運營情況的綠色、可持續發展工作政策和制度。2025 年，為符合科學碳目標倡議（SBTi）、ISO14001 環境管理體系認證的最新要求、以及可持續發展相關的最新規定，我們更新修訂《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》，新增《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》，已制訂 15 項綠色低碳政策及管理制度，並根據需要隨時進行修訂和更新。

## 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 中國淨零碳排放管理政策》
《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 中國應對氣候變化管理政策》

2025 年 12 月，SOHO 中國提交的科學碳目標近期目標、遠期目標、淨零目標同時獲得科學碳目標倡議審核通過。

**2030 年近期目標：**SOHO 中國承諾，以 2021 年為基準年，到 2030 年將公司擁有和租賃的建築在運營過程中產生的範圍 1、範圍 2 和範圍 3（涵蓋已售產品的使用及下游租賃資產）的溫室氣體排放強度（每平方米）降低 61.4%。同時，自 2030 年 12 月 31 日起，在其建築資產組合中不再安裝由公司擁有或財務控制的新的化石燃料設備。在同一時間框架內，將來自外購商品和服務的範圍 3 溫室氣體絕對排放量減少 42.0%。

**2050 年遠期目標：**SOHO 中國承諾，以 2021 年為基準年，到 2050 年將公司擁有和租賃的建築在運營過程中產生的範圍 1、範圍 2 和範圍 3（涵蓋已售產品的使用及下游租賃資產）的溫室氣體排放強度（每平方米）降低 98.2%。在同一時間框架內，將來自外購商品和服務以及燃料和能源相關活動的範圍 3 溫室氣體絕對排放量減少 90.0%。

**2050 年淨零目標：**SOHO 中國承諾於 2050 年前實現全價值鏈的溫室氣體排放淨零。

通過這一系列量化目標，彰顯 SOHO 中國在應對氣候變化管理方面系統性的實踐框架。



為更有效地管理氣候相關風險並更有效地量化環境成本、管理碳資產，確保減排目標落地並提升資產的氣候韌性，在《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》修訂中新增了內部碳定價與影子價格的應用條款，詳細闡述了在投資新建或收購新項目時實行內部碳定價機制，以提升環境管理的精細化水準。截至 2025 年，SOHO 中國暫未計畫購買和使用碳信用抵消碳排放。2050 年為實現淨零碳排放，SOHO 中國可能會購買和使用碳信用抵消少量剩餘碳排放。

### 《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》

2025 年新增《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》，旨在明確公司淨零排放的願景與路徑，強化內部管理，推動技術創新與業務轉型，將低碳理念貫穿商業地產開發、建設、運營及資產管理全生命週期，實現經濟效益、環境效益與社會效益的協同提升，引領商業地產行業可持續發展。

在「淨零承諾」中，對「2030 年近期目標」、「2050 年遠期目標」和「淨零目標」做了承諾，主要內容與 SBTi 批核的目標一致。

在「淨零減排措施」中，主要是針對近期目標和淨零目標的實現路徑和措施做了規範和約束。

### SOHO 中國 ISO 環境管理體系認證

SOHO 中國旗下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，定期對自持項目和物業管理項目進行內部審核及績效考評。

ISO 體系採用規劃、執行、查核、改進（PDCA）閉環管理流程，指引企業不斷改善業務運營，要求公司設定碳、能源、廢棄物及用水目標以達到持續改善。除此之外，我們自 2016 年至今，定期進行內部能源、廢棄物及用水評估，以月度、季度和年度為週期分別進行能源使用效率評估及排名，在建築運營的整個生命週期中持續提升效率，並且鼓勵租戶和其他上下游相關方參與，宣導負責任地使用資源和採用可持續的資源措施。

ISO 14001:2015 環境管理體系認證證書

# 積極應對氣候變化

作為中國領先的辦公樓運營商，SOHO 中國積極應對氣候挑戰，以「規劃自身低碳路徑」、「打造商業地產綠色範本」、「引領綠色低碳生活方式」為基石，聚焦數位化轉型、碳市場回應、環境效益改善、低碳普惠合作、氣候風險防治五大領域，與利益相關方攜手推動實現 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。我們以氣候治理構架為基石，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，繪製應對氣候變化的戰略藍圖。

## 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。

SOHO 中國應對氣候變化價值理念

# 應對氣候變化的重要里程碑

**2009**

正式明確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**

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**

望京 SOHO 獲得 LEED-CS 金級預認證

**2012**

SOHO 復興廣場、凌空 SOHO、外灘 SOHO、虹口 SOHO 獲得 LEED-CS 金級預認證

**2013**

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**

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**

凌空 SOHO 和外灘 SOHO 獲得 LEED-CS 金級認證

**2016**

望京 SOHO 和光華路 SOHO II 獲得 LEED 金級認證

**2017**

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**

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**

麗澤 SOHO 獲得 LEED-CS 金級認證；公司節能碳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

**2021**

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**

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」300 萬元人民幣；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

**2023**

獲得全球房地產可持續標準（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、養正幼稚園、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」

**2024**

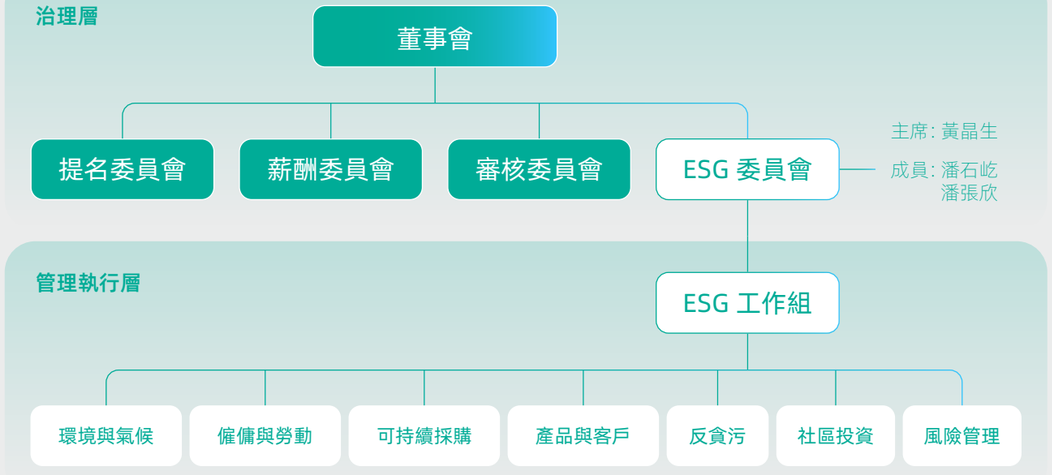
公司節能碳減排實現碳配額轉讓 6 萬噸，碳交易收益人民幣 633.6 萬元

**2025**

旗下 24 個項目成功獲得 WELL HSR 健康安全評價認證，覆蓋在管面積的 98.4%，商辦項目覆蓋率 100%；再獲全球房地產可持續標準（GRESB）五星評級；成功遞交 SBT 淨零目標。SOHO 中國的科學碳目標近期目標、遠期目標及淨零目標已獲科學碳目標倡議（Science Based Targets initiative，簡稱 SBTi）核驗

## 應對氣候變化的公司治理

SOHO 中國搭建完善的應對氣候變化治理體系，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。董事會是 SOHO 中國可持續發展及應對氣候變化工作的核心決策和最高管治機構，扮演監督與指導的角色，擁有最高監督權；ESG 委員會是 SOHO 中國應對氣候變化管理的最高機構與本公司 ESG 事項的決策中心；ESG 工作組由 ESG 委員會直接領導，是本公司 ESG 項目執行層面的跨部門溝通平台；環境與氣候工作小組 / 風險管理工作小組是 ESG 工作組的職能部門，負責具體執行，環境與氣候工作小組是氣候工作的主要監督、檢查和執行機構，風險管理工作小組是識別、分析、評價和應對氣候相關風險和機遇的執行機構。




SOHO 中國應對氣候變化治理架構

| 治理機構 | 職責 |
| --- | --- |
| **董事會** | 對本公司 ESG 和應對氣候變化相關議題的戰略制定承擔主要責任，審核與批準與減緩和調節氣候變化相關的新項目和必要的預算。董事會授權本公司提名委員會、薪酬委員會和審核委員會協助治理和監督企業 ESG 及氣候變化相關管理行為，各委員會定期向董事會報告其活動與決議，具體包括：<br>• 為積極應對氣候變化的戰略、運營和管理提供監督與指導；及<br>• 對 ESG 委員會進行應對氣候變化相關事宜授權。 |
| **ESG 委員會** | 負責應對氣候變化事宜的整體部署和推進，定期審查本公司在重大氣候事項的政策、決策和應對舉措，負責監督執行本公司氣候策略，制定與落實氣候目標，並定期向董事會彙報氣候的最新進展、重大氣候風險及應對舉措，具體包括：<br>• 氣候變化風險判定；<br>• 應對氣候變化策略制定；<br>• 氣候指標與目標管理；及<br>• 公司應對氣候變化的治理監督。 |
| **ESG 工作組** | 推進氣候變化風險與機遇管理等工作的開展和落實，具體包括：<br>• 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；<br>• 資源配置與協調；<br>• 審查並完善氣候資訊披露；及<br>• 持續跟進與更新氣候相關最新事項。 |
| **環境與氣候工作小組** | 負責落實和執行應對氣候變化和氣候風險管理具體工作，協助指導、監督、檢查氣候相關工作在不同專業部門和運營單位的開展情況，並做好氣候風險識別、碳排放核算與資料審驗等工作，確保應對氣候變化的公司治理工作全面落實，具體包括：<br>• 跟蹤氣候相關法律法規更新；<br>• 氣候風險識別、控制與管理；<br>• 氣候目標制定與分解；<br>• 跟蹤能源及氣候指標；<br>• 執行氣候變化應對策略；及<br>• 定期向 ESG 工作組彙報氣候相關事宜。 |
| **風險管理工作小組** | 負責識別、評價、分析與應對氣候相關的風險和機遇，確保本公司能積極採取合理應對措施管理相關氣候風險，把握機遇具體包括：<br>• 氣候風險識別、評估與分析；<br>• 對風險點採取合理的控制措施並確保一貫執行；及<br>• 協同其他 ESG 工作小組工作，整體管控 ESG 風險。 |



## 2025 年氣候治理各層級機構履責情況

| | |
| --- | --- |
| **董事會** | 堅守為客戶打造健康、安全辦公環境承諾，2025 年，董事會審議並批準開展 WELL HSR 安全健康評價認證；審議並批準向科學碳目標倡議（SBTi）提交控溫 1.5℃淨零目標承諾，同時根據 SBTi《建築行業科學碳目標設定標準》要求對已批核的近期目標進行更新；批準《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》修訂版，批準編制《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》，將國際標準《國際財務報告可持續披露準則第 2 號：氣候相關披露》（IFRS S2）氣候披露框架及香港聯交所上市規則指引《環境、社會及管治報告守則 D 部分：氣候相關披露》納入政策體系，提升透明度和合規性。 |
| **ESG 委員會** | 審議 SBTi 減排 2050 年淨零承諾，並根據 SBTi《建築行業科學碳目標設定標準》制定更新版近期目標，並向董事會彙報；為進一步強化氣候治理機制建設，著力完善薪酬激勵體系及高管薪酬管理，ESG 委員會討論並向董事會彙報將管理層績效薪酬與科學減碳目標達成情況掛鉤，以此激勵管理層積極主動地推動公司內部各層級協同合作，形成全員參與減碳行動的強大合力，系統性提升企業氣候韌性建設水準，提升應對氣候變化韌性。要求 ESG 工作組開展 24 個項目的 WELL HSR 安全健康評價認證；要求 ESG 工作組對應對氣候變化策略做出必要性更新，修訂《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》、制定併發佈《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》，初步審議通過後向董事會彙報，以滿足最新政策監管要求和領先實踐。 |
| **ESG 工作組** | 負責制定年度 ESG 重大性議題及關鍵績效指標。在以往組織 SBTi 減排目標制定和減排承諾申請工作的基礎上，根據 SBTi 最新政策要求進行更新近期目標，制定 SBT 淨零目標。以經批核的 1.5℃科學基礎減碳目標作為指引，開展氣候資訊及符合科學碳目標的減碳進展披露；負責開展氣候相關財務風險的前瞻性管理，包括分析氣候導致的能耗變化及其對公司運營成本與財務表現的影響；協調物業管理、綠色租賃、可持續採購等各部門參與目標制定和落實，全面推行涵蓋上下游價值鏈（包含範圍 1、2 及範圍 3）的減碳措施；組織環境與氣候工作小組開展 GRESB 問卷填報工作；組織環境與氣候工作小組開展 24 個項目的 WELL HSR 安全健康評價認證；組織環境與氣候工作小組對《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》開展修訂工作，編制並發佈《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》等。 |
| **環境與氣候工作小組** | 向 SBTi 遞交淨零目標減排承諾，落實 SBTi 減排目標制定與目標分解工作；執行 GRESB 問卷填寫；主導開展 24 個項目的 WELL HSR 安全健康評價認證；契合綠色發展需求，跟蹤氣候相關法律法規更新，完成修訂《SOHO 中國應對氣候變化管理政策》、制定併發佈《SOHO 中國淨零碳排放管理政策》；負責監測與分析年度氣候變化對運營能耗的直接影響，並量化評估其相應的財務影響；協助 ESG 工作組開展綠色租賃推廣工作，通過各項活動鼓勵租戶積極參與和改善環境績效相關商業協議；協助可持續採購部門開展內部綠色採購培訓及供應商 ESG 培訓。 |
| **風險管理工作小組** | 主導完成 ESG 風險清單更新工作，對風險點採取合理的控制措施並確保一貫執行。 |

# 應對氣候變化的戰略藍圖

SOHO 中國在打造綠色、健康、舒適、具有氣候韌性的高質量樓宇的過程中，關注物業的運營環節的環境表現，致力於與客戶共同探討實現 ESG 目標的方式，尋求與社區公眾等更廣泛的利益相關方創造可持續生活模式的解決方案，從企業端、行業端、社會端打造商業地產租賃運營的「新常態」。

SOHO 中國積極應對氣候變化，繼 2024 年 SOHO 中國發佈首份氣候行動報告，加入科學碳目標倡議（SBTi）並提交近期目標之後，2025 年，SOHO 中國為保持與《巴黎協定》1.5℃控溫目標一致的減排承諾，於 11 月正式向 SBTi 提交淨零目標，以清晰的承諾與路線圖，充分彰顯公司堅定推進 2050 年前實現淨零排放的轉型決心。

我們開展了全面的低碳路徑規劃，並在實踐中保持更新，通過對旗下所有自持資產類項目和物業管理類項目的自主減排潛質的深入挖掘與分析，形成了節能技改、管理節能等一系列的自主減排規劃；在自主減排的基礎上額外提出租戶用能綠色化、完善租戶綠色租約管理、加強物業管理與租戶協同減碳、搭建綠色供應鏈等減碳措施，從 2021 年起至 2050 年間逐步實現各項目的碳排放降低。

## SOHO 中國三大氣候戰略

| | |
|---|---|
| **規劃自身低碳路徑** | 致力於成為可持續標杆企業，以《氣候相關披露》（IFRS S2）中關於治理、策略、風險管理、指標與目標等內容為指引，強化自身管理作為，採取積極的策略應對氣候風險與挑戰，邁向零碳未來。 |
| **打造商業地產綠色範本** | 作為辦公樓運營商的綠色低碳轉型先鋒，SOHO 中國率先利用 CRREM 等工具探索評價氣候變化對企業戰略和財務的影響，挖掘現有商業地產和全價值鏈節能點位，探索商業物業低碳改造路徑，攜手租戶共同助力城市可持續發展能力提升。 |
| **引領綠色低碳生活方式** | 發揮現有物業深入城市核心區位的先天優勢，在啟動社區活力的過程中，積極融入聯合國可持續發展目標（UNSDGs）、科學碳目標倡議（SBTi）等組織宣導的低碳理念，向社區公眾等利益相關方科普綠色低碳理念，攜手共同探索綠色低碳生活方式。 |



# 應對氣候變化的風險管理

SOHO 中國建立了完整的氣候相關風險和機遇管理流程，包括風險識別、風險影響評估、風險情景分析、風險應對。我們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，以瞭解各項風險與機遇對 SOHO 中國業務可能造成的實際影響，並採取相應應對措施，提高我們的氣候韌性。我們定期聘請專業機構對風險管理體系進行審核和完善，並每 3 至 5 年對氣候相關風險和機遇開展一次全面評估。

## SOHO 中國氣候風險管理流程

| | |
|---|---|
| **風險識別** | 廣泛收集外部信息，包括政策法規、市場變化、技術發展以及相關氣候災害類別等，基於同行分析與外部專家判斷，識別出對 SOHO 中國具有潛在影響的氣候指標，形成氣候風險與機遇清單，共識別出 25 項風險與機遇事件及其影響清單。 |
| **風險影響評估** | 對氣候風險與機遇清單作進一步完善，分析各項風險與機遇類型對 SOHO 中國帶來的潛在影響及傳導路徑，並通過集團部門訪談與外部專家分析，初步評估風險與機遇的潛在發生可能性、潛在影響程度，形成氣候風險與機遇矩陣。 |
| **風險情境分析** | 建立氣候情境分析，採用多種可能情境對已識別出的實體及轉型風險進行影響評估，在中短期、長期兩個時間維度下深度分析不同風險對 SOHO 中國可能帶來的影響，測算潛在的財務損失，並針對實體風險影響進行重大性排序，最終確立 SOHO 中國氣候風險與機遇清單。 |
| **風險應對** | 基於氣候風險與機遇清單及風險情境分析結果，形成相應的氣候應對策略與舉措，更有針對性地進行氣候風險管理，並將持續識別、評估與管理氣候對 SOHO 中國營運及業務所產生的各類風險與機遇。 |

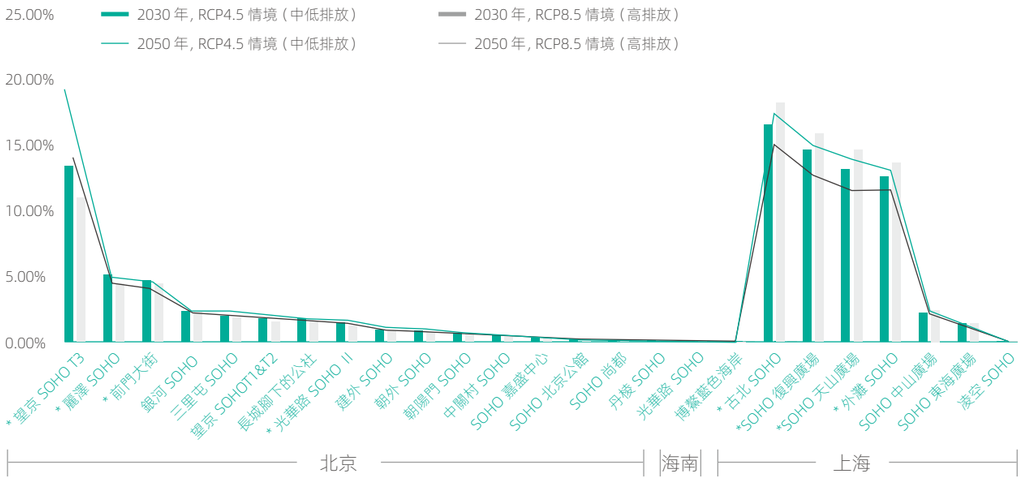
2023–2024 年, SOHO 中國對氣候相關風險和機遇開展氣候情景分析, 以識別和評估風險和機遇的潛在影響。其中, 實體風險分析參考聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的代表性濃度路徑（AR5-RCPs）, 選擇 AR5-RCP4.5 中低排放情景和 AR5-RCP8.5 高排放情景; 轉型風險和機遇分析採用國際能源署（IEA）的 2050 淨零排放情景（Net Zero by 2050）、宣佈承諾情境、既定政策情境和 IPCC 的 AR5-RCP4.5 中低排放情景與 AR5-RCP8.5 高排放情景分析結果詳見《SOHO 中國 2023 氣候行動報告》。

2025 年, SOHO 中國依據實際運營情況, 對實體風險情景分析進行了修訂, 使評估結果更貼合業務實際, 為資產韌性規劃提供了更堅實的依據:

- 本公司未來更易受極端降水、寒潮、極端高溫和變暖趨勢的威脅;
- 極端降水對上海地區樓宇營業收入的潛在影響最大, 北京地區次之, 海南最小; 且對自持項目的影響大於僅提供物業管理的項目; 及
- 本公司在未來的實體風險管理中, 將優先應對極端降水、寒潮、極端高溫和變暖趨勢這四種風險對資產價值及其業務運營帶來的衝擊。其中, 對於極端降水風險, 將優先投入資源對上海地區資產進行管理。

**極端降水風險潛在財務損失分析結果:**

- 不同情境下, 極端降水對上海地區項目營業收入的潛在影響最大, 對北京地區的影響其次, 海南地區因規模較小, 極端降水影響也不會對本公司整體經營造成衝擊。在上海地區, 對自持項目的營業收入的潛在衝擊大於物業管理的項目。




SOHO 中國各樓宇的潛在受極端降水影響的損失比重一覽圖 [1]

[1] 標注 * 的項目為 SOHO 中國自持項目

**SOHO 中國轉型風險和機遇情景分析結果:**

- **企業層面:** 到 2050 年, SOHO 中國在面對氣候變化的挑戰時展現出了顯著的適應能力和韌性。在低排放情境下, 公司累計減排成本為人民幣 1,299.91 百萬元, 儘管這代表了一定的財務投入, 但氣候在險價值（CVaR）僅為 2.45%, 顯示出公司在長期減排策略上的穩健性。在中排放情境下, 累計減排成本為人民幣 385.33 百萬元, 氣候在險價值（CVaR）進一步降低至 0.73%, 彰顯了公司靈活調整減排路徑以應對不同氣候情景的能力。兩種情境下的減排成本均聚焦於範圍 2。

- **資產層面:** 通過以光華路 SOHO II、前門大街和凌空 SOHO 為案例的深入分析, 公司認識到, 通過提前佈局減排行動, 不僅能夠規避減排風險, 還能把握能源節約帶來的經濟和社會效益, 為資產的長期價值保值增值奠定堅實基礎。

氣候變化帶來的不僅是挑戰, 更是轉型與創新的機遇。2025 年, SOHO 中國不僅已經完成多個項目、不同類型的節能技改試點改造, 同時將節能技術升級納入集團戰略部署, 通過規模化推廣先進節能改造技術, 實現樓宇整體能效提升。SOHO 中國致力於打造綠色低碳的智慧樓宇, 早在 2013 年, 公司已建立並應用能源管理平台, 通過綠色智慧管理, 主動進行數位化轉型, 建立多維的數位化能源管理平台, 及時捕捉節能減排潛力。2025 年, 公司在綠色低碳健康可持續運營發展方面又取得了新的里程碑性成就, 旗下 24 個項目成功獲得 WELL HSR 健康安全評價認證, 標誌著其為客戶打造健康、安全辦公環境的堅定承諾。

此外, 公司進一步加強綠色運營, 通過「試點驗證、效果達標後規模化推廣」的模式, 系統性地開展了多項節能技改工作, 通過佈局清潔能源項目、規模化應用綠色電力等措施, 顯著降低碳排放, 有效規避未來可能因超額排放而產生的額外成本, 在節能減排的過程中探索新的商業模式和增長點, 提升企業的整體競爭力和可持續發展能力。

**SOHO 中國氣候相關風險和機遇應對措施:**

綜合氣候相關風險與機遇清單、情境分析兩項結果, SOHO 中國基於自身實際營運活動, 針對各類實體風險、轉型風險與機遇可能發生之衝擊, 採取有針對性的回應策略, 並開展相關實踐與舉措, 以期防範與控制風險, 並及時把握潛在機遇。

## SOHO 中國氣候相關實體風險清單

| 編號 | 風險類型 | 價值鏈階段 | 風險概述 | 風險指標 | （潛在）發生概率 [2] | 嚴重程度 [3] | 影響時期 [4] | 風險的影響 | 應對措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **洪水** | 直接運營 | 洪水是指由於降雨過多、融雪過多或其他原因導致河流、湖泊、水庫等水體超過其容納能力而發生的水位急劇上升的自然災害，會對人類、動植物和基礎設施造成嚴重破壞。洪水包含河流洪水與沿海洪水，其中：<br>• 河流洪水風險尤指由溪流和河流水位的季節性變化導致的偶發性高水位洪水給社會經濟活動帶來影響。<br>• 沿海洪水尤指在極端潮汐、風暴潮和海浪的共同作用下，沿海地區在短期內發生的偶發性高水位上升，從而導致沿海地區突然被淹沒的氣候災害。 | 間接運營成本增加<br>投保金額增加<br>生產能力下降造成的收入減少 | 不太可能 | 幾乎無影響 | 短期 | • 洪水造成樓宇和基礎設施損壞，導致 SOHO 中國樓宇資產價值降低，維修成本增加；<br>• 因樓宇淹水及後期維修，導致租戶 / 業主無法進行正常辦公，繼而影響 SOHO 中國租賃業務的日常運營；<br>• 同時員工也無法進入辦公室，將對他們履行客戶服務的相關義務產生影響；<br>• 事件 / 災難回應的人員成本的增加；<br>• 保險成本增加，保險公司的評估模式更為嚴格；及<br>• 此外，嚴重的洪水事件可能會降低該地區房地產市場的可用性和興趣，從而影響 SOHO 中國的服務。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 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；<br>• 持續監測和預警；<br>• 優化防洪設計和改進；及<br>• 優化排水系統。 |
| 2 | **極端高溫** | 直接運營 | 極端高溫指相對於某個地區和時間段的長期平均溫度而言，出現異常高的氣溫。極端高溫帶來的風險是指異常炎熱的天氣給經營活動和人體健康造成的不利影響，例如用電緊張、生產力下降和勞動力損失等。這類風險通常發生在夏季。 | 運營成本增加<br>生產能力下降造成的收入減少 | 可能 | 輕微 | 中期 | • 樓宇資產面臨熱暴露風險，增加了對空調和整體能源消耗的需求，由於維護和能源消耗增加而導致更高的運營成本，尤其是夏天；<br>• 增加了冷卻升級的資本支出和運營支出，或者無法滿足舒適條件預期的擱淺資產的潛力；<br>• 因熱暴露風險，對基礎設施的潛在損害，導致公用事業服務中斷和資產訪問問題；<br>• 極端高溫情況下，與炎熱天氣有關的健康和安全風險，特別是需要戶外施工的工人；<br>• 同時它們也增加了意外火災的可能性，這對生命和財產構成了進一步的風險；及<br>• 事件 / 災難回應的人員成本的增加。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險，為應對極端高溫事件，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；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復能力評估；<br>• 各項目配有 UPS（不斷電供應系統）系統以進行應急供電；<br>• 投資太陽能光伏；<br>• 安裝節能照明、設備和暖通空調，以幫助減少能源負荷；<br>• 改進建築的隔熱性能和通風系統；<br>• 建設天氣（溫度、濕度和風速、蒸發量）的監測系統，做出極端高溫和熱應力指標的提示，使工作人員能夠提前應對極端高溫風險；<br>• 實施高溫工作的安全和健康措施，避免極端高溫對人員造成的傷害；<br>• 提升水迴圈使用的比例，避免極端高溫對供水和耗水設備產生的影響；及<br>• 大力應用各類可再生能源。 |
| 3 | **極端降水** | 直接運營 | 極端降水指的是在某個地區或時間段內出現異常高強度的降水事件，超過了該地區正常的降水水準或預期的降水強度。極端降水風險表現為降水強度遠超當地平均水準給社會經營所帶來的影響，例如運輸和經營中斷、農業部門減產和戶外運營活動受到限制。 | 間接運營成本增加<br>生產能力下降造成的收入減少<br>投保金額增加 | 不太可能 | 輕微 | 中期 | • 洪水造成樓宇和基礎設施損壞，導致 SOHO 中國樓宇資產價值降低，維修成本增加；<br>• 因樓宇淹水及後期維修，導致租戶 / 業主無法進行正常辦公，繼而影響 SOHO 中國租賃業務的日常運營；<br>• 同時員工也無法進入辦公室，將對他們履行客戶服務的相關義務產生影響；<br>• 如果強降雨強度增加，繼而引發的洪水將對 SOHO 樓宇資產及周圍社區造成巨大破壞，造成金額損失；及<br>• 事件 / 災難回應的人員成本增加。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險，實施有效的雨水管理策略；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 積極檢查和維護樓宇圍護結構，以提高抵禦極端降雨的能力，定期檢查和維護排水系統，確保其正常運作；<br>• 安裝監測設備和預警系統，及時獲取降水量、水位和洪水風險等資訊；<br>• 增加防水設計和改進措施；及<br>• 制定應急回應計劃，並進行定期的演練。 |

[2] （潛在）發生概率：依據發生概率共分為 5 個等級，分別為【經常 - 已經發生或發生概率 80%-100%】、【很可能 - 可預期的會在未來發生，概率為 60%-80%】、【可能 - 是否發生存在明顯的不確定性，發生概率 40%-60%】、【不太可能 - 具有很小的可能性發生，發生概率 20%-40%】、【幾乎不可能 - 可預期的未來不會發生，發生概率 0-20%】（下限取等號）

[3] 嚴重程度：依據前期情景分析結果，按照年均潛在財務損失金額共分為 5 個等級【極端 -≥1 億元】、【重大 -1000 萬元至 1 億元】、【中 -500 萬元 -1000 萬元】、【輕微 -100 萬元 -500 萬元】、【幾乎無影響 -<100 萬元】（下限取等號）

[4] 影響時期：依據對企業影響發生的時間維度分為 3 個等級，【短期 - 未來 1 年內發生】【中期 - 未來 1 年至 2030 年，與企業短期 SBTI 目標週期一致】、【長期 -2030 年 -2050 年，與企業長期 SBTi 目標週期一致】

| 編號 | 風險類型 | 價值鏈階段 | 風險概述 | 風險指標 | （潛在）發生概率 [2] | 嚴重程度 [3] | 影響時期 [4] | 風險的影響 | 應對措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | **冰雹** | 直接運營 | 冰雹通常伴隨著強烈的雷暴活動，是一種極端天氣現象。 | 間接運營成本增加<br>投保金額增加 | 不太可能 | 輕微 | 短期 | • 因冰雹造成樓宇資產凹陷或損壞，降低資產價值和可用性；<br>• 冰雹造成的損壞需要租賃企業進行維護和修復。企業可能需要投入額外的資源和資金來修復受損物品，包括修復車輛、修復設備表面等；<br>• 極端的冰雹事件阻礙人員通勤，繼而影響 SOHO 中國自身員工、租戶、業主的出行與辦公；<br>• 因冰雹的突發性，甚至有可能造成室外人員意外受傷；及<br>• 事件 / 災難回應的人員成本增加。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復能力評估；<br>• 增加建築物保護；<br>• 制定冰雹事件的應急計劃，並定期組織安全演練；及<br>• 購買適當的保險，包括冰雹損失的保險覆蓋。 |
| 5 | **寒潮** | 直接運營 | 寒潮是指寒冷空氣團迅速南下並帶來異常寒冷天氣的氣象現象。寒潮通常伴隨著大風、低溫和降雪等天氣條件，對企業生產經營都會帶來嚴重的影響。 | 間接運營成本增加<br>生產能力下降造成的收入減少 | 可能 | 輕微 | 中期 | • 商業地產建築物和設備損壞，導致資產價值降低的同時，需要更多的維修成本；<br>• 寒潮事件通常需要增加供暖設備的使用和能源消耗，導致更高的運營成本；<br>• 商業建築的停工,SOHO 中國自身和租戶無法正常運營，造成運營中斷；及<br>• 事件 / 災難回應的人員成本增加。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 應對極端低溫事件，SOHO 中國設有應急除雪預案，確保項目高質量運行；<br>• 加強建築物維護和保護；<br>• 保障供暖設備和系統安全；及<br>• 加強與租戶的溝通與合作。 |
| 6 | **氣旋 / 颱風 / 颶風** | 直接運營 | 由低氣壓區域中心周圍的氣旋性風流所引起的大規模氣旋風暴，具有風力大、降水量大等特點。 | 生產能力下降造成的收入減少<br>投保金額增加<br>資產價值或資產使用壽命減少導致沖銷、資產減值或現有資產提前棄置 | 不太可能 | 幾乎無影響 | 短期 | • 氣旋 / 颱風 / 颶風惡劣天氣事件造成的建築物和基礎設施損壞，導致資產價值降低的同時，需要更多的維護成本；<br>• 颱風相連的暴雨或引起洪水以及河流洪澇的潛在風險；<br>• 氣旋 / 颱風 / 颶風吹襲期間導致的停工，影響到 SOHO 中國自身和租戶的正常運營，造成運營中斷；<br>• 惡劣天氣事件對人員健康與安全的威脅；及<br>• 事件 / 災難回應的人員成本的增加。 | • 制定氣候相關管理計畫，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 對於上海、海南的項目 SOHO 中國均有應對颱風天氣的物業運營管理策略，防止地庫被淹等次生災害事件導致的資產價值受損和人員安全；<br>• 確保基礎設施以及建築物能抵禦超強颱風級別的颶風吹襲；<br>• 開展財產保護活動；及<br>• 制定災後恢復和業務連續性計劃。 |
| 7 | **水短缺** | 直接運營 | 水短缺是指由於河流、溪流的徑流不足而導致地表及地下水供給緊缺的氣候災害風險。 | 水價上升<br>運營成本增加 | 不太可能 | 幾乎無影響 | 長期 | • 直接影響，增加開發 / 服務我們資產的用水成本；及<br>• 間接影響，增加的用水成本給客戶 / 租戶帶來額外的壓力。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 實施水資源管理計劃；及<br>• 明確節水管理目標，並納入節水績效考核。 |
| 8 | **乾燥趨勢** | 直接運營 | 乾燥趨勢的風險是指地表水不足、土壤濕度低、空氣濕度低等趨勢給社會經濟系統帶來的長期潛在不利影響。這種風險的產生是由於氣候變化後降水量和水蒸發量未滿足地表水需求。 | 水價上升<br>運營成本增加 | 不太可能 | 幾乎無影響 | 長期 | • 直接影響，增加開發 / 服務我們資產的用水成本；及<br>• 間接影響，增加的用水成本給客戶 / 租戶帶來額外的壓力。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 實施水資源管理計劃；及<br>• 明確節水管理目標，並納入節水績效考核。 |
| 9 | **濕潤趨勢** | 直接運營 | 濕潤趨勢風險是指氣候濕潤情況對企業經營的長期潛在影響。 | 間接經營成本增加 | 不太可能 | 輕微 | 長期 | • 建築物滲漏，引起維護成本的增加；及<br>• 建築物受潮，引起維護成本的增加。 | • 制定氣候相關管理計畫，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 優化防滲漏防潮防洪設施；及<br>• 優化排水系統。 |

| 編號 | 風險類型 | 價值鏈階段 | 風險概述 | 風險指標 | （潛在）發生概率 [2] | 嚴重程度 [3] | 影響時期 [4] | 風險的影響 | 應對措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | **變暖趨勢（平均氣溫升高）** | 下游價值鏈 | 變暖趨勢,也被稱為平均氣溫升高。它的風險是指當地持續變暖給社會經濟活動帶來的持續潛在影響。它會發生在任何季節。 | 運營成本增加 | 很可能 | 中 | 長期 | • 能源使用和碳排放增高；<br>• 更頻繁的暖 / 熱天氣將增加對通風和空調的需求，由於維護和能源消耗的增加，導致更高的運營成本。建築物的電力需求對空調系統造成壓力，以確保維持室內溫度以滿足居住者的舒適要求；<br>• 能源使用和能源安全風險的增加將對能源價格構成上行壓力，而能源價格由客戶 ( 租戶 ) 通過其支出承擔；及<br>• 平均氣溫的變化也會影響居民的健康和福祉。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 優化節能減排工作；<br>• 投資太陽能光伏；<br>• 安裝節能照明、設備和暖通空調，以幫助減少能源負荷；及<br>• 改進建築的隔熱性能和通風系統。 |
| 11 | **風速趨勢** | 直接運營 | 風速趨勢風險是指風速的變化給企業生產運營帶來的不利影響。風速過大會限制戶外活動生產，如交通運輸和風力發電。 | 間接經營成本增加 | 不太可能 | 輕微 | 長期 | • 建築物資產和基礎設施的損害，導致維護成本增加；<br>• 惡劣天氣事件導致 SOHO 中國自身員工和租戶的出行困難，繼而導致運營中斷；及<br>• 惡劣天氣事件導致人員的健康與安全風險增加。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 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；<br>• 開展財產保護活動；及<br>• 制定災後恢復和業務連續性計劃。 |
| 12 | **海平面上升** | 直接運營 | 海平面上升是指在全球變暖下，冰川融化和海水熱膨脹等共同促使海平面持續上升的現象。它帶來的風險通常對低海拔沿海地區社會經濟活動有所影響。 | 資產價值或資產使用壽命減少導致沖銷、資產減值或現有資產提前棄置<br>間接經營成本增加 | 不太可能 | 幾乎無影響 | 長期 | • 需要投資防洪；<br>• 洪水和財產損失，施工延誤和成本增加；及<br>• 土地價值降低以及客戶業務中斷。 | • 制定氣候相關管理計劃，以應對主要的氣候自然風險；<br>• 進行氣候脆弱性和恢復力評估；<br>• 審查關鍵建築基礎設施的位置和投資防洪基礎設施；<br>• 優化防滲漏防潮防洪設施；及<br>• 優化排水系統。 |

## SOHO 中國氣候相關轉型風險與機遇清單

| 編號 | 風險 / 機遇類型 | 類別 | 風險 / 機遇概述 | 風險 / 機遇指標 | （潛在）發生概率 [5] | 嚴重程度 [6] | 影響時期 [7] | 風險 / 機遇的影響 | 應對措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **政策和法律** | | | | | | | | | |
| 1 | **綠色建材使用** | 機遇 | 從國家層面頒佈的政策來看，工業和資訊化部鼓勵因地制宜發展綠色建材，促進綠色建材與綠色建築協同發展，提升新建建築與既有建築改造中使用綠色建材；從地方層面頒佈的政策來看，海南發佈《關於印發海南省「十四五」節能減排綜合工作方案的通知》提到提升綠色建材推廣應用水準。 | 間接（運營）成本減少<br><br>產品和服務需求增加帶來的收入增長 | 經常 | 輕微 | 長期 | • 政府鼓勵綠色建材的發展，將有可能在未來提供稅收減免、補貼等優惠政策，從而促使上游供應商的綠色建材價格降低，減少 SOHO 中國的樓宇翻新和裝修成本<br>• 隨著可持續發展和環保理念備受關注，下游租賃市場可能在未來更加重視建築的綠色屬性，甚至願意承擔其帶來的溢價，而推廣綠色建材的使用將有助於 SOHO 中國滿足下游租戶的需求 | • 【合理性低價中標】建材供應商篩選機制及採購標準納入環境因素<br>• 【政策追蹤】定期追蹤有關綠色建材的政策更新內容，及時回應<br>• 【供應商溝通】開展覆蓋上下游供應鏈的 ESG 培訓，向供應商宣講 ESG 及綠色建材採購要求；定期參與供應商大會等交流活動，向上遊供應商宣講有關綠色建材內容，促進與供應商的低碳相關合作<br>• 【綠色建材使用與綠色裝修】精裝房源在設計與施工全流程貫穿節能環保理念，包括綠色建築材料使用及相關宣傳推廣活動 |
| 2 | **碳市场** | 機遇 | 國家明確要求完善行業企業碳排放核算機制，並由生態環境部等部門組織制修訂電力、鋼鐵、有色、建材、石化、化工、建築等重點行業碳排放核算方法及相關國家標準。此外，在 7 省市碳排放權交易試點中，上海、深圳均納入了建築行業。 | 因碳資產變現導致營業外收入增加 | 經常 | 輕微 | 中期 | • 中短期而言，公司遵照國家發改委發佈的《溫室氣體資源減排交易管理暫行辦法》等政策法規，自主納入碳市場，積極參與溫室氣體自願減排交易和 CCER（中國核證自願減排量項目）等項目，實現碳配額轉讓，通過碳交易創造收益 | • 【碳交易知識的前期儲備】提前主動瞭解有關碳市場的政策和法律法規，學習相關專業知識和技能，或聘請相關專業人員指導或進行有關碳交易的流程與操作<br>• 【政策追蹤】定期追蹤有關碳交易市場的政策更新內容，包括各地碳配額、CCER 交易規則等<br>• 【主動參與溫室氣體市場交易】自主參與國家及區域性強制碳市場交易和自願減排交易（CCER）<br>• 【開發 CCER 項目】論證評估在既有項目開發 CCER 項目的可行性 |
| | | 風險 | 在中國，政府基於碳市場覆蓋範圍設定碳市場配額總量，為重點排放單位分配配額，且具有配額發放規模將逐年降低的趨勢，如若企業減排速度跟不上行業整體減排速度，則企業去碳市場購買排放配額的量也會越來越大。 | 間接（運營）成本增加 | 不太可能 | 重大 | 長期 | • 長期而言，國內碳市場實行碳排放權交易政策日趨完善，但隨著行業減碳目標實現進展，碳配額發放將日趨減少，為企業帶來更多轉型風險而非機遇。企業需要購買足夠的碳排放權來覆蓋其排放量，或增加在節能減排、建築綠色轉型環節的資源投入，以規避競爭力下降的風險，並減少碳排放成本和參與碳市場的成本 | • 【技術轉型】SOHO 中國已經建立能碳數位化管理平台，持續完善樓宇零碳管理措施<br>• 【參與碳市場】關注碳排放權的價格和市場趨勢，積極參與碳市場 |
| 3 | **綠色建築認證** | 機遇 | 國務院等多部門陸續印發了支持綠色建築行業的發展政策和指導意見，包括《綠色建築創建行動方案》《綠色建築標識管理辦法》；部分地方政府發佈了有關綠色建築專項扶持和獎勵辦法，包括《上海市建築節能和綠色建築示範項目專項扶持辦法》《北京市裝配式建築、綠色建築、綠色生態示範區項目市級獎勵資金管理暫行辦法》等。 | 因能耗、自願消耗減少導致間接（運營）成本減少<br><br>綠色認證後可能吸引更多客戶導致營業收入增加 | 可能 | 輕微 | 短期 | • 綠色建築關注「安全耐久、健康舒適、生活便利、自願節約、環境宜居」等理念，在進行相關認證的過程中，通過使用更少的水、能源、自然資源，提升建築減排潛力，減少對環境的負面影響<br>• 對既有建築進行綠色建築升級和認證，符合國家和地方（如 SOHO 中國資產所在地上海和北京）政策推動方向，可能得到潛在支援，如直接財務支援或項目發展支持<br>• 具有綠色建築認證的資產，可能會在下遊租賃市場獲得租戶的更高關注，從而具有更高的溢價 | • 【申請綠色建築認證】披露 SOHO 中國已獲得的綠色建築認證，如 LEED 認證，以及相關佔比；正在進行或未來計劃進行的認證項目，並披露相關進展<br>• 【申請健康安全建築認證】披露 SOHO 中國已獲得的健康安全建築認證，如 WELL HSR 認證，以及相關佔比 |

[5] （潛在）發生概率：依據發生概率共分為 5 個等級，分別為【經常 - 已經發生或發生概率 80%-100%】、【很可能 - 可預期的會在未來發生，概率為 60%-80%】、【可能 - 是否發生存在明顯的不確定性，發生概率 40%-60%】、【不太可能 - 具有很小的可能性發生，發生概率 20%-40%】【幾乎不可能 - 可預期的未來不會發生，發生概率 0-20%】（下限取等號）

[6] 嚴重程度：依據前期情景分析結果，按照年均潛在財務損失金額（人民幣）共分為 5 個等級【極端 - ≥ 1 億元】、【重大 -1,000 萬元至 1 億元】、【中 -500 萬元 -1,000 萬元】、【輕微 -100 萬元 -500 萬元】、【幾乎無影響 -<100 萬元】（下限取等號）

[7] 影響時期：依據對企業影響發生的時間維度分為 3 個等級，【短期 - 未來 1 年內發生】、【中期 - 未來 1 年至 2030 年，與企業短期 SBTi 目標週期一致】、【長期 -2030 年 -2050 年，與企業長期 SBTi 目標週期一致】

| 編號 | 風險 / 機遇類型 | 類別 | 風險 / 機遇概述 | 風險 / 機遇指標 | （潛在）發生概率 [5] | 嚴重程度 [6] | 影響時期 [7] | 風險 / 機遇的影響 | 應對措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | **碳定价** | 風險 | 內部碳定價是企業等實體在內部政策分析中為溫室氣體排放賦予的財務價值，意在促使商業決策將氣候因素納入考量，主要呈現為影子價格和碳費用兩種形式。影子價格將排放風險以貨幣價值具體化，但不涉及實際支付，常作為商業評估中量化氣候相關風險的額外指標；碳費用則類似於組織自願對每噸溫室氣體排放徵收的內部稅。 | 間接（運營）成本增加 | 不太可能 | 輕微 | 長期 | • 根據轉型風險情景分析得出，SOHO 中國部分資產可能在未來由於碳價變化等綜合因素而產生碳排放成本。因此，若未提前部署內部碳定價可能會對企業減排不利，進而帶來過高碳排放成本 | • 【政策追蹤】定期追蹤有關碳價政策的更新內容，及時回應<br>• 【內部碳定價】根據項目所在地碳交易市場的市場碳價作為影子價格，核算項目建設及運營中產生的碳排放量的排放成本，納入財務評價體系與投資決策模型<br>• 【碳減排與績效掛鉤】SOHO 已經設定氣候相關目標，並將有關節能減排的指標與部門績效掛鉤，納入年度考評中 |
| 5 | **綠色金融** | 機遇 | 國家發改委印發《綠色債券發行指引》，明確將綠色建築發展、既有建築節能改造列為重點支持項目。與此同時，多地頒佈的綠色金融政策當中都提及鼓勵金融租賃公司開展綠色租賃業務，如上海市鼓勵銀行業金融機構加大對綠色融資租賃項目的資金支持力度。多元化政策發佈，為房地產行業創造了綠色債券、綠色信貸、綠色基金、綠色保險等金融工具使用機遇。 | 融資途徑增加 | 可能 | 幾乎無影響 | 長期 | • 既有建築的節能改造為獲得支援綠色租賃發展的綠色金融等更廣泛的資金途徑創造了機會 | • 【政策追蹤】定期追蹤有關綠色租賃的綠色金融政策更新內容，及時回應<br>• 【開發綠色金融項目】主動尋求有關綠色租賃的綠色金融項目，拓寬自身融資途徑 |
| 6 | **迴圈經濟** | 機遇 | 迴圈經濟的核心理念是「推動可再生能源發展，同時改變產品的設計和使用方法，減少價值鏈上的溫室氣體排放，實現材料和產品的迴圈利用以保存其所蘊含能源」。國家發展改革委印發《「十四五」迴圈經濟發展規劃》提出，到 2025 年，迴圈型生產方式全面推行，綠色設計和清潔生產普遍推廣，資源綜合利用能力顯著提升，資源迴圈型產業體系基本建立。廢舊物資回收網絡更加完善，再生資源迴圈利用能力進一步提升，覆蓋全社會的資源迴圈利用體系基本建成。 | 間接（運營）成本減少 | 可能 | 幾乎無影響 | 長期 | • 若順應國家政策導向，SOHO 中國在既有建築翻修或拆除中均有較多物料的使用和替換，對物料進行充分迴圈利用，則可能有助於減少全價值鏈的溫室氣體排放，有利於減少未來因企業溫室氣體超排而產生的額外成本 | • 【物料回收與利用】建築物的翻新或拆除過程中的物料回收舉措，如 SOHO 3Q 項目裝修材料的回收與利用<br>• 【回收材料的採購】在進行裝修或翻新時，使用的材料中是否有來源為迴圈回收利用的材料 |

| 編號 | 風險 / 機遇類型 | 類別 | 風險 / 機遇概述 | 風險 / 機遇指標 | （潛在）發生概率 [5] | 嚴重程度 [6] | 影響時期 [7] | 風險 / 機遇的影響 | 應對措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **科技** | | | | | | | | | |
| 1 | **能源數位化管理** | 機遇 | 採用能源數位化管理系統，包括物聯網 (IoT)、人工智慧 (AI) 和大資料等，對建築內的能源使用進行即時監控、分析和優化。 | 間接（運營）成本減少 | 經常 | 中 | 中期 | • 依託數位化樓宇能源管理系統，監測和控制建築物的能源使用，將有效減少傳統管理中投入的人力及時間，並挖掘出潛在的減碳及節能舉措 | • 【能源審計】對樓宇展開能源審計，並將該服務免費提供於租戶；針對審計結果開展相應改善舉措<br>• 【數位化管理平台的使用】SOHO 中國已經將能源管理平台升級為能碳管理平台 |
| 2 | **節能低碳改造** | 機遇 | 建築的節能低碳改造指對已有的建築進行一系列的技術和管理手段，以減少建築的能耗和排放，包括但不限於：替換高效率設備、安裝智控系統、開展能耗限額管理和低碳發展績效評估等。 | 間接（運營）成本減少 | 經常 | 中 | 中期 | • 可在未來提高建築的用能效率和資源迴圈使用，從而降低運營成本，並帶來能耗和碳排放成本節約 | • 【設備節能改造】包括使用高效照明設備（如 LED 燈替換）、安裝智慧控制系統（智慧控制燈、空調等設備的關閉）、提升水資源利用效率（水泵、冷卻塔改造）、柴油鍋爐改造為空氣源熱泵等小型改造項目的亮點案例<br>• 【樓宇綜合改造】凌空 SOHO、望京 SOHO 的綜合改造項目的進展與<br>• 【外部交流與學習】每年多次定期參訪學習行業優秀企業，汲取優秀企業的節能經驗 |
| 3 | **可再生能源使用** | 風險 | 建築能源消費結構逐步從傳統化石燃料能源轉向使用光伏、風力等可再生能源。 | 間接（運營）成本減少 | 不太可能 | 中 | 中期 | • 可再生能源市場價格波動，採購可再生能源可能導致支出成本增加 | • 【綠電採購】隨著綠電發展，其相較於傳統化石能源逐漸平價或低價，應用綠電將可能減少未來的能耗和碳排放成本<br>• 【租戶效益掛鉤】有關大規模採購綠電並與租戶效益掛鉤，與下游租戶進行綠色低碳聯動的計劃<br>• 【追蹤綠電市場】密切關注綠電市場的變化，降低綠電可能產生的溢價 |
| **市場** | | | | | | | | | |
| 1 | **產品和服務定價** | 風險 | 由於上游綠色能源及綠色建材等的使用，以及相關節能改造的短期投入，將可能帶動下游綠色租賃服務的租金溢價。 | 產品和服務需求降低造成的收入減少 | 可能 | 輕微 | 短期 | • 相比傳統的樓宇，綠色建築帶來的租金溢價可能會使 SOHO 中國在租賃市場中的需求降低，從而導致收入減少 | • 【綠色租賃宣傳】為租戶免費發放有關綠色租賃宣傳手冊，鼓勵租戶簽訂綠色租賃合同，提高租戶的低碳環保意識<br>• 【節能改造收益評估】對於節能改造項目，邀請外部專業機構進行成本收益評估，並與租戶採用成本攤銷機制共同分攤改造支出成本 |
| **聲譽** | | | | | | | | | |
| 1 | **利益相關方對氣候風險披露的要求** | 風險 | 監管部門對氣候風險公開披露的要求可能日趨嚴格；投資人或金融仲介機構可能逐漸看重企業識別和管理氣候相關風險的能力。 | 融資管道減少<br><br>信用風險增加 | 可能 | 輕微 | 中期 | • 不合規的披露和不當的氣候表現可能導致聲譽受損，投資者對企業識別和管理氣候相關風險的能力喪失信心，導致融資障礙，從而對業務運營及收入構成風險 | • 【氣候資訊披露】ESG 及氣候資訊的多管道推廣與披露，包括公眾號、ESG 報告發佈會、氣候行動報告發佈、科學碳目標 SBT 發佈、綠色 / 健康建築認證等推廣宣傳工作的進展和計劃 |
| 2 | **租戶和合作夥伴偏好轉變** | 機遇 | 租戶和合作夥伴偏好轉向低碳產品與服務。 | 產品和服務需求增加帶來的收入增長 | 可能 | 輕微 | 長期 | • 綠色建築認證、提供綠色租賃服務等舉措可能提高 SOHO 中國在管理氣候風險方面的品牌和聲譽，從而吸引具有低碳偏好的客戶和合作夥伴 | • 【氣候變化相關目標制定】制定氣候變化相關目標計劃、根據外部監管要求及實際運營情況做必要的修訂、保持定期更新、並對外披露，並通過廣泛的溝通，動員合作夥伴共同實現這些計劃<br>• 【利益相關方溝通】將租戶和投資者的進展和要求納入企業氣候行動計劃和資訊披露工作中，共同實現全價值鏈減排 |

# 應對氣候變化的目標和指標

為回應國家 2030 碳達峰、2060 碳中和目標，SOHO 中國嚴格踐行節能環保的環境責任，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週期的環境影響。截至 2025 年底，SOHO 中國已全面超額完成 2021 年至 2025 年的五年環境目標，在能源、水資源、溫室氣體排放及廢棄物管理方面均兌現承諾。同時，為推動環境績效持續提升，SOHO 中國已設定新一輪的五年（2026 年至 2030 年）環境與氣候管理目標，繼續聚焦能源、水資源、溫室氣體與廢棄物等關鍵議題，並將氣候目標納入環境與氣候管理目標，通過設立可衡量的近遠期目標與年度定期追蹤機制，確保環境與氣候目標管理取得切實成效，系統推進氣候變化應對實踐、落實氣候行動。

為進一步提高環境管理目標的領先性與可執行性水準，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），近期目標於 2024 年 6 月獲得科學碳目標倡議組織（SBTi）正式核準。2025 年 12 月，SOHO 中國向科學碳目標倡議（SBTi）提交了的淨零目標並獲得核準，致力於在 2050 年之前實現全價值鏈「淨零」排放，展現了公司應對氣候變化的決心。

SBT 科學碳目標設定時，所選取的基準年 2021 年在溫室氣體排放核算時，具有相當的特殊性，當年正值新冠疫情，為配合防控要求，部分時段需要居家辦公，同時暖通空調的管理也需要配合防控要求，據此當年的能源消耗相對常規年份較低。基於此選擇 2021 年作為溫室氣體排放的基準，對 SOHO 中國每年年度目標的達成提出了更多挑戰。

儘管如此，SOHO 中國承諾：每年評估最新進展，完成各項目標，並在 ESG 報告中披露，持續提升環境管理能力，全面踐行綠色承諾，向各利益相關方展示責任與擔當。

## SOHO 中國 5 年（2021-2025）環境管理目標及指標進展

| 議題 | 5 年環境管理目標 | 2025 年進展 | 完成狀態 |
|---|---|---|---|
| **能源** | 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。 | • 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%。<br>• 自 2021 年至 2025 年，累計節能 4.9 億度。 | 超額完成目標 |
| **水資源** | 節水目標：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%。 | • 管理的 24 個項目單位面積耗水量為 0.657 噸 / 平方米，相較於 2017-2019 年平均值 0.685 噸 / 平方米節約 0.029 噸 / 平方米，節水率 4.17%。<br>• 自 2021 年至 2025 年，累計節水率 27.97%。 | 超額完成目標 |
| **溫室氣體** | 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/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 | • 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 6.74 萬噸。<br>• 自 2021 年至 2025 年，累計節能 4.9 億度，相當於減碳 41.37 萬噸。[8] | 超額完成目標 |
| **廢棄物** | 廢棄物減量目標：強化綠色運營、宣導無紙化辦公，以 2020 年為基準值，5 年內廢棄物排放強度至少降低 15%。 | • 管理的 24 個項目全年廢棄物排放強度為 0.000306 噸 / 平方米，相較於 2020 年 0.0017 噸 / 平方米，降低 0.00139 噸 / 平方米，廢棄物減排率 82%。 | 超額完成目標 |

[8] 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 0.7035kg$CO_2$/kWh，華北地區電網二氧化碳排放因數為 0.8843kg$CO_2$/kWh。2024 年後，SOHO 中國將不再披露溫室氣體的具體 5 年目標實現資料，而是用 SBTi 的目標實現進展進行披露。



## SOHO 中國 SBT 科學碳目標

**2030 年近期目標**

SOHO 中國承諾，以 2021 年為基準年，到 2030 年將公司擁有和租賃的建築在運營過程中產生的範圍 1、範圍 2 和範圍 3（涵蓋已售產品的使用及下游租賃資產）的溫室氣體排放強度（每平方米）降低 61.4%。同時，自 2030 年 12 月 31 日起，在其建築資產組合中不再安裝由公司擁有或財務控制的新的化石燃料設備。在同一時間框架內，將來自外購商品和服務的範圍 3 溫室氣體絕對排放量減少 42.0%。

**2050 年遠期目標**

SOHO 中國承諾，以 2021 年為基準年，到 2050 年將公司擁有和租賃的建築在運營過程中產生的範圍 1、範圍 2 和範圍 3（涵蓋已售產品的使用及下游租賃資產）的溫室氣體排放強度（每平方米）降低 98.2%。在同一時間框架內，將來自外購商品和服務以及燃料和能源相關活動的範圍 3 溫室氣體絕對排放量減少 90.0%。

**2050 年淨零目標**

SOHO 中國承諾於 2050 年前實現全價值鏈的溫室氣體排放淨零。

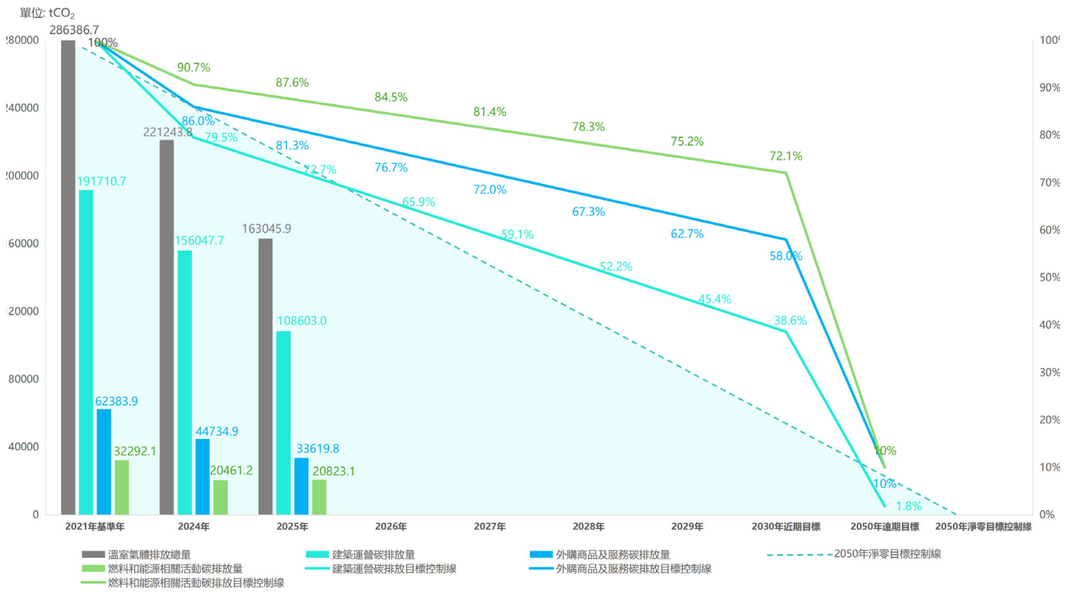
SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

THE NET ZERO STANDARD
APPROVED NET-ZERO TARGETS

## SBT 科學碳目標及 2025 年減碳進展

| 指標 | 單位 | 2021 年（基準年） | 目標 [9] | | | 2025 年 | | 2025 年減碳進展 [10] | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2030 年近期目標 | 2050 年遠期目標 | 2050 年淨零目標 [11] | | | 2030 年近期目標 | 2050 年遠期目標 | 2050 年淨零目標 |
| 自有及租賃建築運營階段碳排放強度 [12] | $tCO_2e/m^2$ | 46.12 | 較基準年減少 61.4% | 較基準年減少 98.2% | 至 2050 年，實現全價值鏈淨零 | 26.91 | 較基準年減少 41.7% | 完成 67.9% | 完成 42.5% | 完成 42.5% |
| 外購商品及服務 | $tCO_2e$ | 62,383.92 | 較基準年減少 42% | 較基準年減少 90% | | 33,586.13 | 較基準年減少 46.2% | 完成 109.9% | 完成 51.3% | 完成 51.3% |
| 燃料和能源相關活動 | $tCO_2e$ | 32,292.09 | / | 較基準年減少 90% | | 20,823.15 | 較基準年減少 35.5% | / | 完成 39.5% | 完成 39.5% |
| 新增化石燃料設備 | 台或 ¥ | / | 自 2030 年 12 月 31 日起，不再安裝由公司擁有或財務控制的新的化石燃料設備 | | | 2025 年，未安裝由公司擁有或財務控制的新的化石燃料設備 | | | | |
| 溫室氣體排放總量 [13] | $tCO_2e$ | 286,386.73 | / | / | | 163,012.29 | 較基準年減少 43.1% | / | / | 較基準年減少 43.1% |

## SOHO 中國 SBT 科學碳目標及 2025 年減碳進展




SBT 科學碳目標及 2025 年減碳進展圖

## SOHO 中國未來 5 年（2026-2030）環境管理目標

| 議題 | 5 年環境管理目標 |
|---|---|
| **能源** [14] | 以 2021 年為基準年，2030 年實現能源消耗總量較 2021 年基準年降低 25%，每年至少降低 5%。 |
| **溫室氣體** | 以 2021 年為基準年，到 2030 年將自有及租賃建築在使用階段的範圍一、範圍二及範圍三的每平方米溫室氣體排放強度降低 61.4%，其中範圍三包括已售產品的使用及下游租賃資產。 |
| **水資源** | 以 2021 年為基準年，2030 年實現總耗水量較 2021 年基準年降低 5%，每年至少降低 1%。 |
| **廢棄物** | 以 2021 年為基準年，2030 年實現廢棄物排放強度較 2021 年基準年降低 80%，每年至少降低 15%。 |

[9] 2025 年 SOHO 中國溫室氣體排放資料統計口徑為 SOHO 中國有限公司及旗下的 24 個物業管理項目，溫室氣體減排目標基準年為 2021 年。
[10] 2025 年，本集團外購電力產生的溫室氣體排放核算，採用中華人民共和國生態環境部於 2024 年 12 月正式發佈之《2022 年全國電網平均二氧化碳排放因子》，數值為 0.5366 $kgCO_2/kWh$。
[11] SOHO 中國淨零目標覆蓋全價值鏈的溫室氣體排放；全價值鏈淨零，是指 SOHO 中國通過持續、深度的溫室氣體減排措施，在 2050 年實現其全部價值鏈範圍內絕大部分溫室氣體排放的實質性削減，並僅對剩餘不可避免的排放使用高質量、長期性的碳移除方式進行中和，從而使淨溫室氣體排放量達到零，而非物理意義上的零排放。
[12] SOHO 中國在自有及租賃建築的運營階段單位建築面積的碳排放，涵蓋範圍一、範圍二以及範圍三中的類別 11（已售產品的使用）和類別 13（下游租賃資產）。
[13] 溫室氣體排放總量的核算邊界【遵循】SBTi 驗證【原則】，並涵蓋本集團已承諾的科學碳目標範圍。
[14] 指公司在建築物中提供的公共服務及在公用空間的各類能耗總量。

### *案例: 零碳運營管理平台*

在推進應對氣候變化的實踐進程中, SOHO 中國以打造零碳圖書館為具體行動, 積極探索建築領域的低碳轉型路徑。2023 年 4 月,中國首座零碳圖書館「養正圖書館」正式亮相並投入使用,標誌著 SOHO 中國在綠色建築實踐中的重要突破,也為國內建築業實現節能減碳提供了示範案例。「養正圖書館」位於甘肅省天水市, 建築面積接近 800 平方米, 於 2020 年啟動設計及建設。在設計與建造階段, 注重採用高性能圍護結構、被動式節能門窗及高效保溫材料, 降低建築能耗需求; 安裝光伏發電、風力發電等可再生能源系統, 為建築提供清潔電力, 實現就地消納。在運營階段, 應用零碳運營管理平台, 構建以微電網為核心的能源監控體系, 實現發電與用電數據的即時監測, 並可按設備、分區域統計能耗, 通過數據分析不斷優化節能運行。

在 2024 年至 2025 年的運行週期內, 養正圖書館通過整合光伏與風力發電系統, 結合高效儲能技術, 持續提升清潔能源利用效率, 實現發電量 101,494 kWh; 儲能系統充電 35,645kWh、放電 19,132 kWh。截至 2025 年, 清潔電力用電量已達到電網用電量的四倍以上,累計實現碳減排約 97,627 $kgCO_2$。據此,養正圖書館實現負碳運營,遠超零碳圖書館的設計基礎。

# 創造綠色健康空間

在綠色開發與低碳可持續發展成為全球城市建設主旋律的當下，SOHO 中國積極回應時代號召，秉持可持續的經營理念，將各項可持續發展因素融入項目選址、建築設計、施工建設與運營管理的全生命週期。通過打造綠色建築、提升建築品質，為人們提供更加舒適的生活和工作環境，助力城市可持續發展及行業向綠色建築轉型，以實現保護環境、節約資源、節能減排的目標，實現從源頭設計到健康可持續運營全週期的綠色低碳營造。

同時，我們制定並公開發佈《SOHO 中國綠色健康建築政策》、《SOHO 中國生物多樣性保護政策》及《SOHO 中國社區投資管理政策》等政策制度，承諾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，為都市的更新改造貢獻力量。

**《SOHO 中國綠色健康建築政策》摘要**

1. 制定目的在於表明我們在項目選址、設計、施工、運營管理等方面的承諾，宣揚和推行綠色健康建築，促進公司與行業的可持續性進步。
2. 在項目規劃過程中，重點關注項目涉及的環境及社會等各項 ESG 因素。
3. 在建築設計與施工中，須符合中國《綠色建築評價標準》（二星級或以上）、《能源與環境設計先鋒》（LEED）金級[15]或以上的認證標準要求。
4. 在建築運營與管理中，須兼顧建築運行品質、資源高效利用、環境與社會效益，並滿足建築相關運營認證標準。

**《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**

本著尊重和保護歷史的目標，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。

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。

[15] 《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、金級和鉑金級四個認證等級。

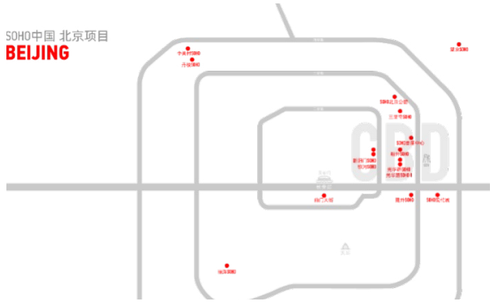


## 堅持綠色選址與規劃

SOHO 中國從多個維度踐行可持續發展戰略，在高密度混合用途開發、棕地開發、都市振興發展、生物多樣性保護以及綠色認證等方面持續發力，為推動行業可持續發展貢獻力量。SOHO 中國可持續發展項目選址與規劃遵循如下標準：

- 選擇位於城市公共交通便利區域的地塊，以減少居民對私人汽車的依賴，降低碳排放；關注場地周邊是否有完善的公共服務設施，如學校、醫院、公園等，提升居民生活品質，促進社區的可持續發展。
- 致力於通過垂直整合辦公、商業、住宅和公共空間，實現高密度混合用途開發，提高了土地利用效率。
- 優先開發棕地，避免佔用未開發的綠地或生態敏感區域，優先改造已污染的工業用地或廢棄地塊，減少都市擴張對自然生態的影響。
- 在開發項目時，注重與周邊建築和區域的協調性，避免出現突兀的建築或與周邊功能不匹配的項目。
- 積極參與都市更新項目，對老舊城區的場地進行改造和升級，提升都市的整體形象和功能。
- 開展環境影響評價工作，確保所有項目必須滿足環評報告要求，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。

基於上述項目投資與選址原則，SOHO 中國主要集中在北京和上海都市中心地段，共完成 27 個項目 503 萬平方米開發，涉及業態為辦公、商業、酒店、公寓等領域，多個項目已成為都市的地標項目。



### *案例：建外 SOHO，棕地綠色開發先導項目*

建外 SOHO 位於北京 CBD 核心區。選址規劃遵循優先開發棕地的宗旨，避免佔用未開發的綠地或生態敏感區域，優先改造已污染的工業用地或廢棄地塊，減少都市擴張對自然生態的影響。建外 SOHO 的選址原本為北京第一機床廠，2001 年經過爆破拆除後建造了建外 SOHO。建外 SOHO 設計理念讓建築與都市產生直接的關聯，垂直整合了辦公、商業、住宅和公共空間，實現高密度混合用途開發，提高了土地利用效率。

建外 SOHO 開發時，遵循原則是注重與周邊建築和區域的協調性，避免出現突兀的建築或與周邊功能不匹配的項目。這座二十年前落成的開創性建築至今仍是充滿活力的潮流社區。

### *案例：SOHO 前門大街，都市更新代表性項目*

前門大街總長 845 米，南起珠市口西大街，北至正陽門箭樓，位於北京中軸線上。SOHO 前門大街項目位置得天獨厚，是天安門廣場周邊唯一規劃的商業步行街區，也是古老與現代、傳統與時尚、民族品牌與國際品牌多元並生的繁華商業區。SOHO 前門大街項目通過對宗地的合理規劃和開發，將商業、文化、休閒等多種功能有機融合，使土地資源得到更充分、更高效的利用，避免了土地的閒置或低效使用，提升了土地的綜合價值。同時注重對前門地區歷史文化的保護和傳承，將傳統文化元素融入到現代建築和商業業態中，在傳承歷史文化的同時，通過現代的表現形式和運營手段，對傳統文化進行創新和發展，使古老文化在現代都市中煥發出新的活力。

# 踐行綠色設計與施工

SOHO 中國始終堅持綠色設計理念，早在 2009 年，SOHO 中國就正式明確了綠色建築的戰略方向，將綠色建築評估體系相關設計要求列為設計標準，並切實遵循《SOHO 中國綠色健康建築政策》相關要求。

**綠色設計**

在充分考慮建築功能和品質的基礎上，構建健康、可持續的綠色空間建築。我們優先使用綠色環保型材料或原料，採購高性能設備，充分利用可再生能源，減少對資源的使用，降低對環境的破壞。兼顧滿足環境美觀需求和生物多樣性保護需求，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。

在設計中融入可再生能源利用技術、高效空調採暖系統及節能控制等低碳技術，建立即時監測調控的能源及設備管理系統，應用智能樓宇控制等先進設備系統，通過節地與室外環境、節水與水資源利用、節能與能源利用、節材與材料資源利用、室內環境品質等幾個方面，直接或間接降低溫室氣體及污染物排放量，嚴格管控廢棄物的產生量，實現資源有效利用。

**綠色施工**

確保在項目建設時均採取綠色施工方案，確保施工建設方加強空氣、水、雜訊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，通過使用環保建材、踐行資源節約、加強排放物管理、加強室內空氣品質監測和管理，採用各項創新技術等方面來提升資源使用效益，減少項目施工對周邊環境及居民的影響。



## 關鍵績效

建築設計階段認證

**9** 個項目

獲得 LEED（《能源與環境設計先鋒》）標識認證

**1** 個項目

獲得《綠色建築評價標準》認證

**100**%

主要投資物業組合取得綠色建築認證的比例

# 推行綠色可持續運營

SOHO 中國持續落實綠色健康建築運營相關政策，在建築運營管理過程中持續探索改善提升措施，制定節能、節水、廢棄物減排目標與科學碳目標，定期披露目標完成進程，定期進行建築審計及核查，以此提升建築的能源及資源使用效率，減少廢棄物排放，切實保障使用者的健康與福祉。

依託上述舉措，公司成功獲得綠色建築運行標識認證以及 WELL HSR[16] 健康安全評價認證。截至 2025 年底，SOHO 中國綠色健康建築運營認證成果顯著：前期已取得 4 個綠色建築二星級運行評價標識認證，1 個綠色辦公建築二星級評級標識認證；2025 年新增 24 個項目 WELL HSR 健康安全評價認證。據此，SOHO 中國主要投資物業組合獲得綠色 / 健康認證的比例達到 100%。

### 關鍵績效

建築運營階段認證

**4** 個項目
獲得《綠色建築評價標準》運營標識認證

**1** 個項目
獲得《綠色辦公建築評價標準》運營標識認證

**24** 個項目
獲得 WELL HSR 健康安全評價認證

**100**%
商辦項目覆蓋率

### *案例：營造無煙環境，引領健康辦公*

2025 年 5 月世界無煙日期間，SOHO 中國積極回應健康中國號召，於旗下多個樓宇項目啟動無煙辦公環境行動。通過線上倡議、線下活動多管道展開，在公共區域佈置科普展板、發放宣傳資料，清晰闡釋吸煙與二手煙的健康危害。麗澤 SOHO 面向員工、租戶及訪客發出「無煙公約」倡議，鼓勵簽署並共同遵守，推動健康理念轉化為實際行動，望京 SOHO 從營造無煙辦公環境入手，在寫字樓內公共區域各個角落進行控煙巡查，共創無煙樓宇，共用綠色辦公；光華路 SOHO II、SOHO 東海廣場、外灘 SOHO 等項目發佈禁煙通知，切實保障樓宇內全體人員的健康權益，為客戶提供更加健康、安全、舒適的辦公環境。

[16] 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。

# 完善可持續環境管理

SOHO 中國將可持續發展理念納入運營全流程，建立起符合自身運營情況的環境管理體系，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，持續強化能源和資源使用管理。我們在能源管理、水資源管理、廢棄物管理等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，推行綠色辦公舉措，以貫徹落實綠色發展理念。

## 能源管理

### 綠色智慧管理

SOHO 中國在能源管理方面，通過建立系統化的管理制度、組建專職工作小組，並依託智慧管理平台，實現從制度構建到執行落地的閉環管理。建立了《節能管理制度》、《節能減碳管理制度》等內部工作制度，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。日常工作中，主要應用能碳管理平台、設備設施管理平台、零碳運營管理系統、客戶電費管理系統等實現綠色智慧能源管理。2025 年，新增了車場照明管理系統，用於即時監測包括北京和上海區域商寫樓宇的停車場智能照明能耗。

2025 年，公司持續深化數智化賦能，以精細化、智能化為核心推進能碳管理體系升級：定期開展平台效能評估，深度應用 AI 驅動的智慧管理能力，持續優化完善能碳管理平台的各項功能，分別按日、周、月為週期動態校核平台的監測數據的準確性與分析模型的可靠性。通過對數據的反復校準，更快速地定位和回顧用能異常升高的環節，及時識別節能管理漏洞，從而為後續實施精準的節能技術改造提供數據基礎與決策依據。

SOHO 中國所有項目已實現 100% 平台化管理

**01 全面提升能碳日常管理**

在日常管理工作中，集團平台管理中心應用能源管理平台即時監測各分項的用能情況，通過分項校準和對能耗的持續追跡，清晰掌握建築能耗水準，精準找出高耗能節點，發現節能潛力，實現降本增效。能碳管理平台可實現自動生成月度後評估報告，從集團、區域和項目三個層面分別進行能耗和碳排放分析，並根據計算結果對各層級進行集團內的排名，以促進內部競爭和改進。

**02 能碳管理與績效考核掛鉤**

能碳管理平台與運營管理系統（OMS）相掛鉤，與現有各個環境管理政策及能源績效管理制度相結合，實現能源預算管理的線上化。各項目的工程經理每週需線上上完成相關任務，助力更好地了解能源使用情況，並及時調整策略以降低能耗，提高整體管理效率。

**03 為客戶提供能源審計服務**

對集團總部辦公室（朝外 SOHO）及互聯網頭部企業客戶等開展重點區域的內部能源分析工作，主要分析內容包括能耗消耗同比分析、異常用能分析、用能需求分析、節能率分析、用能設備排查等，攜手客戶共同挖掘節能降碳潛力。

## 節能技術改造

2025 年，SOHO 中國進一步深化綠色運營，通過「試點驗證、效果達標後規模化推廣」的模式，積極採用綠色節能創新技術，系統性地開展了多項節能技改工作。2025 年，在旗下 20 個項目引入智慧照明系統，應用綠色智慧化技術的照明系統替換傳統的 LED 節能燈，極大地提高了能源利用效率。在上海和北京多個項目升級高能效設備及優化工藝流程，如空調冷熱源系統改造、生活給水泵房升級、電梯電能回饋改造等，大幅度提升能源使用效率，同時有效降低了整體碳排放強度，為公司綠色低碳發展目標的實現提供了有力支撐。

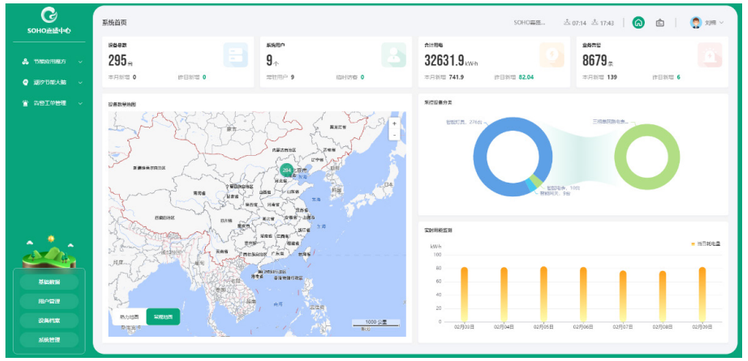
### *案例：建外 SOHO 東區電梯電能回饋改造*

2025 年，SOHO 中國在建外 SOHO 東區落地電梯電能回饋改造試點。利用電梯能量回饋裝置，即再生能量回收系統，將電梯制動過程中產生的再生電能高效回饋至樓宇配電系統，供其他設備使用。同時，協同第三方單位共同應用電梯數字能源雙碳管理平台對電梯的運行和能耗情況進行監測，單臺電梯年節電量約 6,000 千瓦時，節能成效顯著。

基於本次試點的良好實踐與技術可行性，SOHO 中國後續將穩步推進該節能改造技術的規模化推廣，逐步覆蓋更多在管項目，以數位化、低碳化手段持續深挖電梯系統節能潛力，助力建築全鏈路能源效率提升。

### *案例：地庫照明系統智慧化改造全面完成，打造低碳轉型創新示範*

2025 年，SOHO 中國攜手北京電信，完成合同能源管理（EMC）模式下地庫照明系統智慧化改造的全面落地，覆蓋北京、上海兩地共 20 個項目。此次改造回溯至 2024 年 10 月啟動試點，通過綠色智慧化技術替換傳統 LED 節能燈，搭建起智能化照明管理體系，該系統運用智慧感測器、自動調光等技術，根據人車流動情況自動調整運行負荷、運行模式及燈光亮度，極大地提高了能源利用效率。改造涉及燈管約 3 萬支，年節電量約 120 萬度，年節能率約 60%，並實現節能收益，為商業地產規劃自身低碳路徑提供了創新性示範。

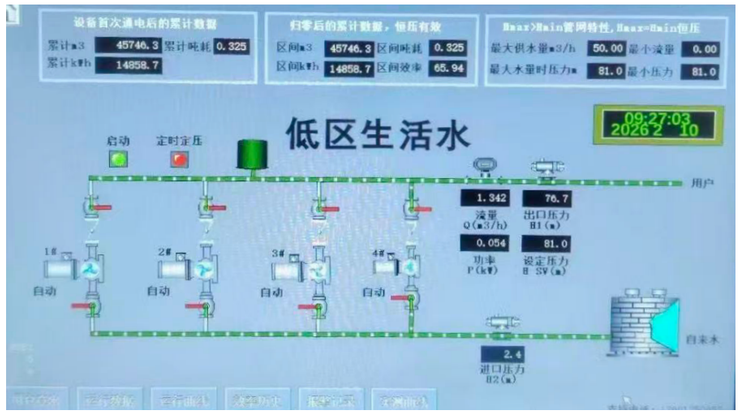



### *案例：冷 / 熱源系統改造*

2025 年，SOHO 中國與第三方戰略合作夥伴在旗下銀河 SOHO、SOHO 中山廣場、古北 SOHO 完成租戶 24 小時冷卻水系統、冷站及鍋爐房應用變流量調節、變頻調節、自動化控制技術等節能改造，此次改造是繼望京 SOHO 租戶 24 小時冷卻水改造試點後的規模化推廣與落地實踐。改造有效提高能源利用效率，同時確保穩定可靠的冷、熱供應，滿足建築內不同區域和不同時段的需求。後續，該節能技術將逐步推廣至公司更多項目，持續深化建築能源精細化管理。

### *案例: 水泵系統改造*

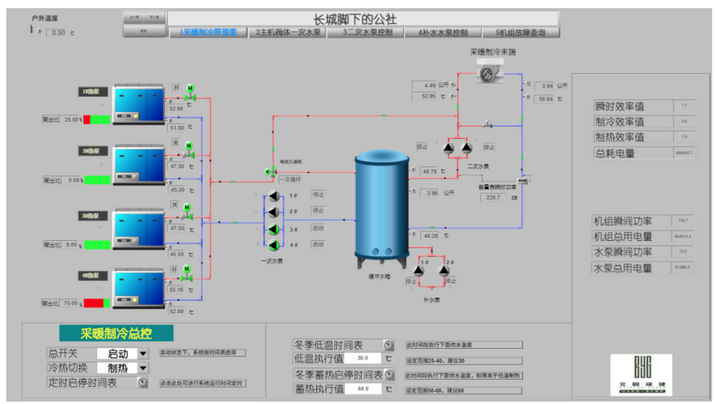
SOHO 中國通過對生活水泵房應用水泵能效預知技術進行節能改造, 以實現建築節能降耗、提升能源利用效率。2025 年, 朝外 SOHO 項目生活水泵的改造, 節能率達 74%; 望京 SOHO、SOHO 嘉盛中心和建外 SOHO, 預計年節能率可達 60%-73%, 顯著提升能源使用效率。




### *案例: 空氣源熱泵改造*

2025 年, SOHO 中國持續推進旗下長城腳下的公社節能改造工作, 累計已完成俱樂部、SPA 區域、3 棟紅房子、2 棟竹屋、2 棟農舍及山宅 1 的節能升級。本次改造將老舊風冷熱泵、燃油鍋爐及電鍋爐逐步替換為低環溫型機組, 以實現能源結構清潔化及節能優化。經測算, 改造後項目年節能率可達 42%-70%, 節能降碳成效顯著。

基於本次改造的成熟經驗, SOHO 中國後續將持續推進剩餘別墅區域的節能改造落地, 逐步實現長城腳下的公社全園區能源系統低碳升級, 持續深挖建築節能潛力。




## 可再生能源應用

SOHO 中國以科學碳目標（SBT）為引領, 明確了近期減排與長期淨零承諾, 系統推進氣候行動。2023 年至 2025 年, SOHO 中國逐年逐步規模化應用綠色電力。到 2025 年, 全年綠電佔外購電力比例已達 43.4% 以上, 基本實現外購電力綠色化, 碳排放強度顯著下降。

分階段的能源轉型策略, 使公司得以系統管理碳成本風險, 有效規避未來可能因超額排放而產生的額外成本, 在節能減排的過程中, 我們與租戶、供應商及合作夥伴共同推進節能減排, 並通過可持續採購與綠色租賃等措施, 不僅增強了運營韌性, 構建圍繞低碳價值的協同生態, 為企業長期競爭力與可持續發展注入動力。

### *案例: 加強發展可再生能源, 堅定篤行能源結構綠色化發展*

**綠色電力:** 可再生能源採購

2025 年, SOHO 中國採購 13,506.1 萬度的綠色電力, 減少 72,473 噸二氧化碳排放, 以實際行動有力地推動了整個能源結構向綠色化、可持續化的關鍵轉型進程。

**凌空 SOHO:** 太陽能光伏發電

凌空 SOHO 充分利用建築屋頂的閒置空間, 部署屋頂光伏發電及儲能設備全年穩定運行, 2025 年光伏發電量達 248,761kWh, 累計發電量突破百萬千瓦時, 實現場內可再生能源發電。

### SOHO 中國 2025 年溫室氣體排放數據 [17]

| 指標 | 單位 | 2025 年 |
|---|---|---|
| **範圍 1 溫室氣體排放總量** [18] | $tCO_2e$ | 1,718.20 |
| **範圍 2 溫室氣體排放總量** [19] | $tCO_2e$ | 45,857.75 |
| **範圍 3 溫室氣體排放總量** [20] | $tCO_2e$ | 115,436.34 |
| **溫室氣體排放總量** [13] | $tCO_2e$ | 163,012.29 |

### SOHO 中國能源消耗量數據

| 指標 | 單位 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **天然氣** | 兆瓦時 | 17,702.22 | 21,486.93 | 19,444.16 | 20,513.68 | 18,328.04 |
| **柴油** | 兆瓦時 | 1,632.45 | 1,454.02 | 1,539.43 | 995.9 | 0 |
| **汽油** | 兆瓦時 | 227.09 | 193.26 | 191.72 | 198.81 | 159.91 |
| **直接能源消耗** | 兆瓦時 | 19,561.76 | 23,134.21 | 21,175.31 | 21,708.39 | 18,487.95 |
| **外購電力** [21] | 兆瓦時 | 162,402.16 | 109,785.74 | 134,425.66 | 117,982.55 | 115,455.08 |
| **外購熱力** | 兆瓦時 | 17,584.15 | 17,886.29 | 14,806.46 | 15,496.71 | 15,214.63 |
| **外購冷源** | 兆瓦時 | 6,929.63 | 7,712.14 | 8,975.96 | 7,221.26 | 6,532.75 |
| **間接能源消耗** | 兆瓦時 | 186,915.94 | 135,384.17 | 158,208.08 | 140,700.52 | 137,202.47 |
| **能源消耗總量** [22] | 兆瓦時 | 206,477.71 | 158,518.38 | 179,383.39 | 162,408.91 | 155,690.42 |
| **能源強度** [23] | 兆瓦時 / 平方米 | 0.050 | 0.038 | 0.043 | 0.039 | 0.038 |
| **年度節能率** [24] | % | | 23.2% | 13.1% | 21.3% | 24.6% |

[17] SOHO 中國溫室氣體排放按照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》中範圍 1、範圍 2 及範圍 3 的要求對 2025 年溫室氣體排放數據進行拆分及核算，與 SBT 科學碳目標涵蓋範圍一致。
[18] 範圍 1 溫室氣體排放總量，指旗下物業管理的 24 個項目公用空間及服務設施所消耗天然氣、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。
[19] 範圍 2 溫室氣體排放量，指旗下物業管理的 24 個項目公共空間及服務設施所消耗外購電力、外購熱力和外購冷源所產生的溫室氣體排放量。
[20] 範圍 3 溫室氣體排放量，指旗下物業管理的 24 個項目上下游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 3- 燃料和能源相關活動、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。
[21] 外購電力指旗下物業管理的 24 個項目公共區域及服務設施所消耗的電力。
[22] 能源消耗總量指旗下物業管理的 24 個項目公共區域及服務設施所消耗的總能量。
[23] 能源強度指建築物每平米的能源消耗總量。
[24] 節能率對比的基準年為 2021 年。



# 水資源管理

SOHO 中國所有項目均位於水資源風險等級較低的地區，我們嚴格遵守運營當地法律法規，制定並執行內部《節水管理制度》，並根據最新的監管條例進行必要的更新。節水工作由集團統一管理，定期監測物業項目的耗水情況，各項目工程部負責執行，共同完成年度節水目標。

在內部管理中，我們以項目屬地區域的用水定額作為管理目標，逐月統計物業公區用水量和樓宇總用水量，排查用水量異常情況。以上一年的用水資料為基準年，分別按照月度公區同比節水率、月度公區同比累計節水率、月度總用水量同比節水率、月度總用水量同比累計節水率及總用水量對比用水定額節水率五種方式分別進行分析。並在月度例會上與各項目進行用水異常變化情況分析，查找原因並尋找解決方案，提升用水效率。2025 年，公司通過對旗下 24 個項目月度耗水數據開展統計分析及節水排名，發現受極端高溫天氣頻發影響，各項目用水量呈現顯著波動。這一趨勢凸顯了完善水資源管理機制對適應氣候變化的必要性。

為此，公司系統性強化節水管理，一方面持續提升全員節水意識，宣導租戶優化用水行為；另一方面推動管理團隊實施節水技術改造與創新應用，在預算可行範圍內落實各項節水措施，以增強用水韌性、提升資源效率。

### SOHO 中國用水量數據

| 指標 | 單位 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **自來水** | 噸 | 2,744,720 | 2,504,755 | 2,695,009 | 2,673,676 | 2,710,608 |
| **全年每平方米建築面積自來水用量** | 噸 / 平方米 | 0.671 | 0.607 | 0.653 | 0.648 | 0.657 |
| **年度節水率** | % | - | 11.4 | 4.7 | 5.4 | 4.2 |

# 廢棄物管理與回收再利用

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》，積極回應國家垃圾分類號召，在所有物業項目全面推進垃圾分類實踐。在所有項目統一硬體設備，在每層貨梯廳配置分類垃圾桶，粘貼統一分類標識，在垃圾房二次分揀，降低分類、收集和清運難度，有效保證垃圾投放準確率，確保垃圾分類工作的順利進行。為了更有效地管理和減少廢棄物，SOHO 中國致力於拓展廢棄物的迴圈利用，並持續優化其環境管理政策。

SOHO 中國在廢棄物管理方面採取了系統化和分類處理的方式，通過與具備資質和技術能力的協力廠商清運公司合作，確保不同類型的廢棄物得到適當的處置。生活垃圾全部運輸到垃圾焚燒發電廠焚燒處置，回收熱能或電能，實現資源的迴圈利用。建築垃圾運輸至再生利用工廠，通過篩選、破碎等預處理後，可以作為再生建材重新用於建築工程中。餐廚垃圾通過密閉運輸車送至餐廚垃圾處理廠，通過厭氧消化和好氧堆肥等生物處理技術轉化為甲烷和肥料等進行資源化利用。

### *案例：廢棄物回收環保行動*

2025 年 4 月世界地球日，SOHO 中國攜手租戶在外灘 SOHO、古北 SOHO 和 SOHO 天山廣場同步開展「給個好瓶·空瓶回收計劃」。此次活動是公司系統化減少塑膠影響的重要一環：自 2024 年 SOHO《SOHO 中國環境管理政策》中明確設立塑膠使用具體的目標和管理措施以來，公司持續通過專項培訓與宣傳活动，向員工、客戶等利益相關方傳遞減少一次性塑膠製品使用的理念，降低運營過程中塑膠製品對生態環境的影響，促進內外協作，共同推進綠色辦公。

## SOHO 中國廢棄物數據

| 指標 | 單位 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **無害廢棄物** | 噸 | 1,268.09 | 1,022.72 | 760.00 | 496.76 | 411.75 |
| **全年每平方米建築面積無害廢棄物** | 噸 / 平方米 | 0.0013 | 0.0007 | 0.0005 | 0.0004 | 0.0003 |
| **生活垃圾** | 噸 | 116.3 | 138.6 | 156.1 | 139.6 | 152.6 |
| **餐廚垃圾** | 噸 | 0.06 | 38.9 | 77.70 | 86.30 | 60.35 |
| **建築垃圾** | 噸 | 1,629.9 | 760.7 | 508.4 | 225.2 | 183.4 |
| **辦公用紙** | 噸 | 18.16 | 84.51 | 17.80 | 45.60 | 21.1 |
| **有害廢棄物** | 噸 | 1.64 | 3.53 | 6.47 | 5.04 | 4.18 |
| **全年每平方米建築面積有害廢棄物** | 千克 / 平方米 | 0.0012 | 0.0025 | 0.0046 | 0.0036 | 0.003 |
| **廢硒鼓** | 噸 | 0.03 | 0.012 | 0.02 | 0.00 | 0.0011 |
| **廢墨水匣** | 噸 | 0.95 | 0.001 | 0.005 | 0.002 | 0.0012 |
| **廢螢光燈管** | 噸 | 0.23 | 3.34 | 6.38 | 5.03 | 4.16 |
| **其他電子垃圾** | 噸 | 0.23 | 0.18 | 0.07 | 0.01 | 0.03 |

# 臻品
# 精耕品質服務

SOHO 中國精心打磨產品與服務，創新服務模式，強化品質管理，注重傾聽客戶的要求，不斷提升客戶的滿意度，推動負責任行銷，搭建數位化服務平台推動數智化轉型，致力於為每一位客戶帶來更加精細化、智能化的產品品質和服務體驗。

**本章所響應的 SDGs**

**本章所涉及的重大可持續發展議題**

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

### 致力於 SOHO 中國客戶服務相關政策、制度一覽表

《公平待客及行銷管理政策》
《綠色租賃政策》
《租賃管理制度》
《租賃業務管理流程》
《商業品牌管理制度》
《客戶退租房屋復原管理制度》
《裝修押金退還制度》
《廣告位管理制度》
《銷售管理制度》
《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》
《資訊安全管理制度》
《資訊安全組織結構管理制度》
《IT 管理制度》
《資訊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》



# 加強租賃管理

SOHO 中國將租賃業務作為公司發展的核心，全力保障租金收入的穩定性。SOHO 中國的租賃策略以可持續發展為核心，在業務模式、綠色發展、風險管理等多維度協同發力，致力於實現長期穩定發展與社會環境效益的共贏。

## 以綠租戰略引領租賃管理升級

SOHO 中國將租賃業務作為公司發展的核心支柱，並將綠色可持續理念深度融入業務全流程，構建了一套完整的「戰略 - 制度 - 執行 - 賦能」四級一體化綠色租賃管理體系。該體系以保障租金收入長期穩定為目標，通過業務模式優化、環境效益提升、風險精準管控與數位化高效運營的協同，最終實現商業價值與社會環境效益的共贏。

**戰略層面：綠色導向與頂層監督**

董事會將綠色可持續發展納入租賃業務戰略規劃，並對重大租賃項目決策進行監督指導。設立由董事長等核心高管組成的租賃管理委員會，負責審議綠色租賃政策、審批重大客戶方案及租金定價策略，確保業務發展與低碳目標一致，從源頭管控風險。

**制度層面：閉環管理與流程保障**

通過租賃管理制度與標準化業務流程，明確各部門在綠色租賃中的職責。制度涵蓋綠色房源定價、租戶分級管理、簽約履約等全週期內容，並建立租戶評級管理制度系統化管控風險。同時，公司依託 PDCA 循環，持續優化綠色租賃策略與流程。

**執行層面：績效驅動與業務落地**

將綠色租賃相關 KPI（如出租率、能源效率）聯動公司高管、資管物業公司總經理、集團總部人員績效，有效激勵團隊。租賃業務團隊作為執行終端，在日常運營中貫徹綠色服務標準，確保戰略與制度落到實處。

通過數智化租售平台，我們實現了數位化招商管理，將本公司的庫存房源充分曝光，在最短時間內實現租戶匹配和簽約，賦能並匹配客戶業務快速發展需求。2025 年，我們通過商業智慧數字分析功能，繪製客戶即時多維畫像，精準定位潛在客戶群，動態制定分級租金優惠策略，促進租賃業務發展。2025 年，SOHO 中國淨新簽面積 13.52 萬平方米。

**對客體驗：全流程線上化與透明化**

**線上選房：**客戶可通過小程序查閱樓宇視頻、平面圖、41 項交付標準及租金，並可根據交通可及性、綠色環保屬性等標籤進行個性化篩選，使綠色選擇可視化、便捷化。

**線上簽約：**採用電子簽章，將平均合同簽署時間從傳統的 2 周以上縮短至 2-3 天，極大提升效率。

**便捷支付：**租戶可採用「租金銀行代扣」，「微信公眾號支付（微信、支付寶、雲閃付、對公支付）」等多種線上及自動支付方式繳納租金和物業費，極大地提升客戶便利性。

**對內運營：**全鏈路打通與數據驅動平台將房源、帶看、簽約、收款、傭金、財務核算等環節全鏈路打通，實現了租賃業務的數智化行銷與運營閉環。這不僅提升了內部協同與管理效率，也為市場化決策、租金穩定分析和綠色租賃成效評估提供了即時數據支撐。

SOHO 中國全生命周期一站式數字化公開租賃平台管理



## 貫徹綠色租賃戰略

SOHO 中國深刻認識到，租賃戰略不僅關乎商業利益，更承載著對環境、社會及良好治理的追求。因此，我們始終將 ESG 理念深度融入租賃業務的各個層面：以差異化競爭打造獨特產品；以客戶體驗至上傳遞價值；以綠色租賃戰略引領行業潮流。

為確保 ESG 理念的全面落地，我們建立並依託一系列核心制度體系：

**《公平待客及行銷管理政策》：**確保所有客戶互動公平、透明。

**《綠色租賃政策》：**將環保理念貫穿業務全流程的核心指南。

**《租賃管理制度》：**規範業務運營、提升效率的基石。

**《商業品牌管理制度》：**塑造並傳遞可持續的品牌形象。

**《客戶滿意度與神秘訪客調查制度》：**持續收集回饋，驅動服務優化。

**《綠色租賃政策》摘要：**SOHO 中國的租賃政策圍繞綠色租賃展開，涵蓋交付、服務、要求、推廣與激勵等方面，旨在推動綠色可持續發展，引導租戶踐行綠色理念，摘要如下：

| | |
|---|---|
| **綠色租賃交付** | 在公共區域全面配備節能燈具和燈源、設立垃圾分類區、裝修垃圾回收專區和廚餘垃圾專用回收區，同時配備節省用水設備； |
| **綠色租賃服務** | 物業定期清潔大廈公共區域，使用綠色環保或永續性清潔產品與材料，並運用節水設備；定期監測辦公樓內空氣指標和室內溫度；為客戶提供能源消耗體檢服務，以實現節能減排； |
| **綠色租賃要求** | 租戶按照物業要求對日常垃圾、裝修垃圾和廚餘垃圾進行分類放置和處理；裝修時需使用環保材料、節水設備，節能設備； |
| **綠色推廣與激勵** | 積極組織綠色租賃環保活動，傳播綠色租賃環保理念； |
| **綠色激勵** | 對表現優異的客戶授予「綠色租賃之星」榮譽稱號；對於 MSCI 評級達到 BBB 等級及以上的新簽客戶給予租金優惠激勵。 |

## 綠色租賃合同

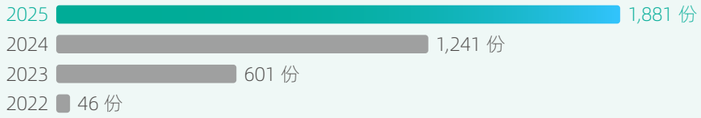
自 2022 年率先將綠色條款納入標準租賃合同以來，SOHO 中國已建立起一套以合同為基石、以協同為核心的綠色運營體系。我們通過與租戶簽訂綠色租賃合同，明確要求雙方共同承擔節能減排責任、優先使用環保材料、持續提高能源和水資源利用效率。這些具有約束力的條款，將降低建築運營對環境影響的承諾，從企業單方面行動轉化為租賃雙方的共同契約與實際行動。

### 關鍵績效

**1,881 份**
截至 2025 年底，累計簽署的綠色租賃合同達

**63.72 萬平方米**
覆蓋總面積

### 綠色租賃合同簽約數量




### *案例：綠色精裝房源*

2025 年，SOHO 中國綠色精裝房源建設成效顯著，全年新增 3.65 萬平方米綠色精裝房源，累計面積達 4.81 萬平方米。

公司在精裝房源打造中全面落地綠色健康標準，從源頭嚴控材料環保品質 —— 牆面採用無 VOC 無機塗料，地毯獲美國 CRI GREEN Label PLUS + 認證，辦公傢俱均通過 GREENGUARD 金級認證，從源頭降低室內污染風險。同時，公司完善退租房源綠色改造機制，由設計專家現場評估後統一實施標準化綠色裝修，實現存量房源低碳升級。該模式既降低租戶入駐成本與週期，也推動了綠色裝修理念的規模化落地，持續提升樓宇環保績效。

## 物業管理協議

SOHO 中國物業管理公司與租戶簽訂物業管理協定，在協定裏明確租戶和物業經理權利義務，從服務、費用、使用、管理和溝通等多方面制定清晰條款，讓雙方職責分明，保障物業高效運營，提升租戶滿意度，推動可持續發展。

### 物業管理協議摘要

| | |
|---|---|
| **物業提供服務** | 物業為客戶提供基礎物業管理服務，包括保安、保潔、綠化等多項內容，負責空調系統運行及維保。在裝修管理上，向客戶提供裝修守則並監管裝修過程。承擔設施設備維護責任，保障主結構及公用設施正常。 |
| **客戶裝修** | 客戶裝修需提前獲取物業書面批準，遵循相關法規及裝修守則，選用資質合規的承建商。裝修期間要減少對他人干擾，按照規定時間施工。 |
| **綠色租賃** | 客戶與物業共同促進綠色租賃條款實施，客戶在裝修和辦公過程中，需選用環保材料和節能設備做好垃圾分類積極參與綠色活動並回饋意見。物業負責組織綠色租賃環保宣傳活動，協助客戶解讀綠色條款提供能耗資料分析服務設置垃圾分類專區並採用環保措施和設備。 |

我們深刻認識到，每一位新客戶入駐 SOHO 物業，不僅是租賃週期的全新起點，更是綠色租賃理念深度傳遞的黃金契機。因此，物業管理公司為每一位新租戶精心籌備了一份《綠色租賃指引》，在客戶入住時給客戶發放。圍繞打造健康、舒適、環保室內空間，從綠色裝修、舒適配置、環保管理等方面提供指導，涵蓋材料選擇、室內環境控制、廢棄物處理及節能管理等內容。2025 年，我們修訂《綠色租賃指引》內容，補充關於水資源保護、垃圾處理，以及可持續設備能源利用等方面的內容。

**綠色裝修**

圍繞降低環境影響、保障室內空氣品質和妥善處理廢棄物展開。在材料選擇上，推薦採用帶有環保標識認證的綠色建材、可再迴圈和再利用材料、本地材料等，同時選用低揮發性材料，限制石棉、含汞材料和含鉛量濃度。在室內空氣品質管制方面，裝修階段要包紮送、回風口，妥善保存揮發性和可吸附性材料；入住前需進行徹底通風和空氣品質測試。在廢棄物處理上，需制定並實施管理計畫，將建築垃圾和可回收 / 可再利用垃圾交給有資質的協力廠商處理。

**舒適配置**

聚焦於打造健康舒適的室內環境，涵蓋空氣、熱、光、聲和飲用水五個方面。在空氣健康上，需滿足相關空氣品質標準，保證通風、可安裝淨化及監測設備；熱舒適方面，要符合綠色建築熱舒適標準，通過溫控和可調節空調裝置調節溫濕度與風速；光舒適要求滿足採光及照明標準，優化採光照明、設置遮光設施並使用節能燈具；聲舒適需達到室內聲環境標準，運用吸音材料或隔板降噪；飲用水健康方面，直飲水要滿足標準並設置三級過濾、定期檢測更換裝置，桶裝水需定期清洗飲水機。

**環保管理**

踐行「綠色低碳，可持續運行」理念，涵蓋節能管理與廢棄物管理。節能管理上，設置節能負責人統籌，制定計劃並實施常規節能策略，如按需控制照明、空調等用能設備，依據「分區、分時」原則管理，優先更換能效高的產品。廢棄物管理方面，針對廚餘垃圾、可回收物、有害垃圾和其他垃圾，分別明確投放前的處理 要求，旨在最大化實現垃圾減量化和資源化利用。

### *案例：綠色出行*

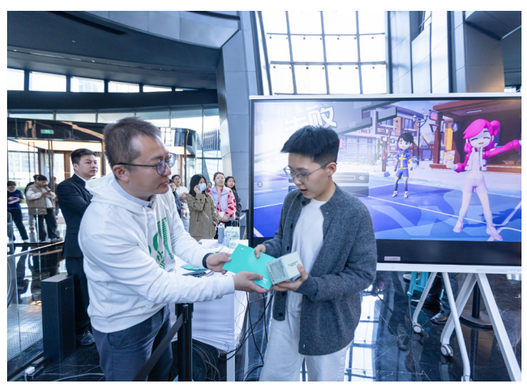
為助力城市交通低碳轉型，SOHO 中國將充電基礎設施的規模化建設作為年度 ESG 工作的關鍵環節。通過系統性地在各運營項目配置安全、便捷的快速充電服務，致力於為客戶上下班通勤提供綠色保障，助力城市低碳出行網路。截至 2025 年底，15 個運營項目中配置了快充樁，有效解決了客戶綠色出行的核心痛點，直接助力客戶減少通勤的碳排放。

## 綠色租賃活動

綠色運營理念的深化不僅依賴於基礎設施的完善，更有賴於與租戶共識的建立與行動的協同。為此，我們系統性地策劃並舉辦了一系列面向租戶的綠色主題活動。

在麗澤 SOHO，我們連續多年舉辦「地球一小時」品牌活動。2025 年活動不僅有熄燈活動，還通過組織租戶代表共同簽署《環保公約》、開展沉浸式環保知識問答、展示節能減碳成果等形式，將活動升級為一場深度的環保意識啟蒙與集體行動動員，顯著增強了租戶對節能降碳的認同感與歸屬感。

在銀河 SOHO，我們精準聚焦於「綠色租賃」這一專業議題，針對租戶在政策理解、技術標準、改造實踐中的普遍關切，專門組織綠色租賃政策答疑與經驗分享專場。活動提供了清晰的實施路徑指引與案例參考，有效消除了租戶的顧慮，切實推動了綠色租賃條款從理念到合同的落地。



# 強化租賃風險管理

SOHO 中國構建了全流程租賃風險管理體系，通過完善政策制度、建立專業評估機制，系統識別市場、信用、運營等多維度風險，結合科學應對策略與立體監測機制，保障租賃業務穩定運營及財務狀況穩健。

## 風險識別與評估

SOHO 中國全面識別租賃業務面臨的各類風險，如市場需求變化導致的空置率上升風險、租戶信用風險、租金價格波動風險、宏觀經濟環境變化風險等，並運用科學的方法對風險發生的可能性和影響程度進行評估，為制定風險管理策略提供依據。

| 風險 | 風險識別 | 風險評估 |
| --- | --- | --- |
| **宏觀經濟和政策風險** | 宏觀經濟波動、租賃政策調整、城市規劃變更、行業監管變化（如教育「雙減」） | 1. 經濟指標：GDP、CPI、PPI 等週期趨勢；<br>2. 政策影響：補貼 / 稅收政策對供需及租金的直接作用；<br>3. 行業限制：特定行業政策對租賃需求的衝擊幅度。 |
| **市場風險** | 供需關係失衡、租金水準波動、區位競爭力變化、同業競爭加劇 | 1. 供應端：近 3 年區域寫字樓供應預測及新項目入市影響；<br>2. 需求端：行業間租賃需求轉移、面積及配套需求變化；<br>3. 競爭端：競品租金策略、空置率及服務差異化優勢。 |
| **租戶履約風險** | 租戶信用瑕疵、支付能力不足、合同履約波動、業務擴張 / 收縮導致搬遷 | 1. 穩定性：租戶業務發展態勢及租賃週期變動概率；<br>2. 信譽度：以租金收繳率為核心的量化信用指標。 |
| **物業管理風險** | 設備運維障、安全隱患暴露、服務品質不達標、成本控制失效 | 1. 設備風險：故障概率及對租戶運營的影響；<br>2. 安全風險：消防 / 治安事件的法律及聲譽損失；<br>3. 服務風險：滿意度及投訴率對續租的影響；<br>4. 成本風險：超支概率及盈利壓縮幅度。 |
| **金融風險** | 融資結構不合理、利率波動、資金流動性不足、外匯風險 | 1. 融資評估：各類融資管道的成本與穩定性評分；<br>2. 利率影響：利率走勢對債務成本的預判；<br>3. 資金安全：多場景下的流動性及償債能力測試。 |

## 風險應對措施

基於風險評估結果，公司建立「分類施策、動態調整」的應對體系，通過多重策略組合構建風險防線：基於風險評估結果，公司建立「分類施策、動態調整」的應對體系，通過多重策略組合構建風險防線：

**宏觀經濟和政策風險**

強化經濟形勢預判與政策追蹤，建立「政策 - 市場」聯動分析機制，通過靈活調整租金定價、優化招商方向等前瞻性策略，抵禦經濟週期與政策變動衝擊。

**市場風險**

構建「周度數據收集 + 季度專業研判 + 月度政策調整」的動態機制。每週追蹤市場成交數據，每季度聯合國際諮詢機構分析宏觀趨勢，租賃管理委員會每月研討優化租金定價及傭金政策，精準捕捉市場機遇。

**租戶履約風險**

實施「全週期風控」，簽約前通過完善評級體系源頭把控；簽約後每月開展信用評估專項會議。針對不同租戶情況差異化處理：對經營困難但信用良好的租戶給予租金緩繳 / 減免支持，對高欠費低能力租戶及時解約止損。

**物業管理風險**

建立「預防 + 回應」雙重體系。通過設備運維平台實施預防性維護，每月開展服務品質抽查；制定完備突發事件應急預案，搭建租戶資訊回饋綠色通道，保障服務品質與辦公安全。

**金融風險**

拓展綠色金融等穩定融資管道，優化資本結構降低財務杠杆；構建現金流管控體系，運用套期保值工具對沖外匯風險，確保資金鏈穩固。

# 落實租賃指針及目標

SOHO 中國的租賃業務目標圍繞多個核心維度展開，旨在實現租賃業務的穩定增長、客戶滿意度提升以及可持續發展。

2025，SOHO 中國通過精細化運營與主動應對，成功將全年出租率提升至 82.8%，較 2024 年出租率 77.7% 增長 5.1%。從四方面系統推進出租率維穩工作：

| | |
|---|---|
| **一是推行目標精細管理，強化過程管控。** | 將整體出租率目標逐級分解至各項目及月度，並通過對淨新簽量、退租量的持續監控，實現對租賃業務節奏的精準把控。 |
| **二是緊跟市場變化，動態調整定價策略。** | 建立市場資訊快速回應機制，定期評估區域供需、競爭態勢與客戶承受能力，並據此靈活調整租金定價與招商條件，在保持市場競爭力的同時，努力穩定出租收益。 |
| **三是深化精準行銷與服務優化，提升客戶黏性。** | 通過線上線下管道整合開展定向推廣，提升項目市場聲量；同步完善物業服務與租戶支持體系，以優質體驗鞏固租戶關係，降低退租意願。 |
| **四是實施靈活租賃策略，穩固長期合作。** | 針對短期經營承壓的租戶，主動提供租金減免、延付等支持方案，在助力客戶渡過階段困難的同時，增強了租戶黏性與長期合作基礎。 |

SOHO 中國通過上述綜合舉措不僅有效抵禦了市場下行衝擊，更在實踐中積累了寶貴運營經驗，進一步夯實了風險管理與客戶運營體系。

### SOHO 中國租賃業務目標

| 考核指標 | 指標內容 | 目標 | 完成情況 |
|---|---|---|---|
| **出租率** | 已租建築面積 / 全部可租建築面積 | 85% | 82.8% |
| **續租率** | 續租面積 / 當期到期面積 | 80% | 80.0% |
| **租金收繳率** | 總租金實收 / 總租金應收 | 95% | 96.2% |
| **綠色租賃簽約率** | 新簽綠色租約 / 新簽租賃合同整體 | 99% | 100% |

### *案例：攜手中小企業成長*

2025 年，我們主動回應租户的階段性資金需求，通過租金減免、延付、靈活調降等多種方式，為包括 TMT（科技、傳媒和通信）、醫療、教育、商貿、餐飲等行業在內的廣大中小租戶提供實質性幫扶，旨在緩解其短期經營壓力、穩渡難關，攜手租戶夥伴共同構建更具活力、更可持續的商業生態，實現共生共榮。

#### 關鍵績效

**144** 戶

2025 年租金減免或延期

人民幣 **3.38** 億元

租戶減免租金總費用近

人民幣 **5,765** 萬元

其中 2025 年已實現減免租金費用約

# 優化客戶體驗

SOHO 中國始終以優化客戶體驗為核心導向，致力於構建高效全面、回應迅速的服務體系。公司持續健全品質管理機制，迭代升級數位化服務平台，靈活適配客戶多元化需求；同時搭建多管道溝通橋樑，主動傾聽客戶建議與回饋，以持續優化迭代提升服務能力，為客戶帶來更智能、高效、貼心的服務體驗。

## 強化品質管理

SOHO 中國嚴格對標 ISO 9001 品質管理體系標準，構建規範化物業服務管理體系並順利通過認證；同步編制《品質、環境、職業健康和安全管理手冊》，以標準化管理持續精進安全管控、環境運維、設施維保、綠化養護及多元化專業服務水準，為客戶打造高品質物業服務體驗。

2025 年，SOHO 中國以保障項目高標準運營、持續優化服務品質為核心，推行覆蓋全項目的全方位、深層次巡檢與品質提升行動。我們嚴格遵循 PDCA 全面品質管理迴圈，進一步迭代服務規範、精進項目品質，為客戶營造更優質、安全、舒適的使用環境，切實保障並顯著升級客戶體驗，持續夯實公司在服務品質領域的良好口碑與核心市場競爭力。

ISO 9001 品質管理體系認證證書

| | |
|---|---|
| **組建專項巡視小組** | 由公司董事長親自帶隊，集結平台及物業主管領導等核心管理層，聯動設計、工程、安全等多領域專業骨幹，深入各項目現場開展聯合巡檢，精準研判項目實際運營狀況，深挖潛在隱患並推動閉環改進。 |
| **全面深入排查實況** | 巡視小組針對每個項目開展全面深入的核查，覆蓋公區功能完整性與環境狀態、設備設施運行效能及維保情況、安全管理全流程細節等核心模組，為每個項目獨立編制專業評估報告。 |
| **精準評估輸出方案** | 累計形成 22 份專項報告，客觀精準評估各項目現狀；結合項目屬性與實際需求，量身制定品質提升改造專項方案及現場管理整改建議，為項目優化升級提供明確指引。 |
| **持續推進整改落實** | 各項目立足自身實際，針對性推進 1-5 項重點提升改造工程，涵蓋公區環境升級美化、設備設施更新換代、安全防護系統強化完善等關鍵領域；同時聚焦現場管理細節問題，落地 20 餘項整改優化措施，包括工程改造實施、服務規範升級、工作流程優化等，確保各項舉措落地見效。 |

### 關鍵績效

2025 年

**7,788 個**
物業品質檢查發現問題

**100%**
問題整改率

**22 份**
巡視小組對全項目進行巡視，形成報告

# 促進客戶溝通

SOHO 中國持續優化客戶服務全流程，構建暢通高效的溝通反饋與投訴處理機制，搭建平台化客服管理體系，以快速回應、有效解決為核心，切實回應客戶每一份需求。

| | |
|---|---|
| **多管道暢通溝通反饋** | 租戶可通過電話、電子郵件、微博等多元管道提交投訴與建議，公司搭建專業呼叫中心系統平台，確保客戶訴求得到快速回應與妥善處置。 |
| **搭建客戶管理平台** | 建立覆蓋所有項目的統一客戶管理平台，持續迭代完善《400 工作流程規範》，實現客戶反饋「提交 - 處理 - 客戶回訪 - 評價」全流程管理，保障問題及時回應、高效解決。 |
| **分級分類高效回應訴求** | 針對 ESG 相關諮詢、銷售 / 租賃業務、客戶報修、投訴建議及其他業務諮詢五大類需求，建立分級分類處理機制並明確回應時限。2025 年，通過客戶管理平台與設備設施工單系統即時聯動，實現所有保修類入戶維修 15 分鐘內上門、客戶投訴 1 個工作日內辦結；對於特殊複雜問題，明確最長解決時限不超過 3 個工作日，確保訴求回應不拖延。 |
| **閉環跟進結果回饋** | 通過精準派單明確問題責任人，要求責任人在問題解決後主動開展隨訪或上門回訪，形成「處理 - 跟進 - 複盤」的服務閉環，切實保障服務品質，持續提升租戶問題解決率與滿意度。 |

## 關鍵績效

2025 年

**25,193 個**
報修工單

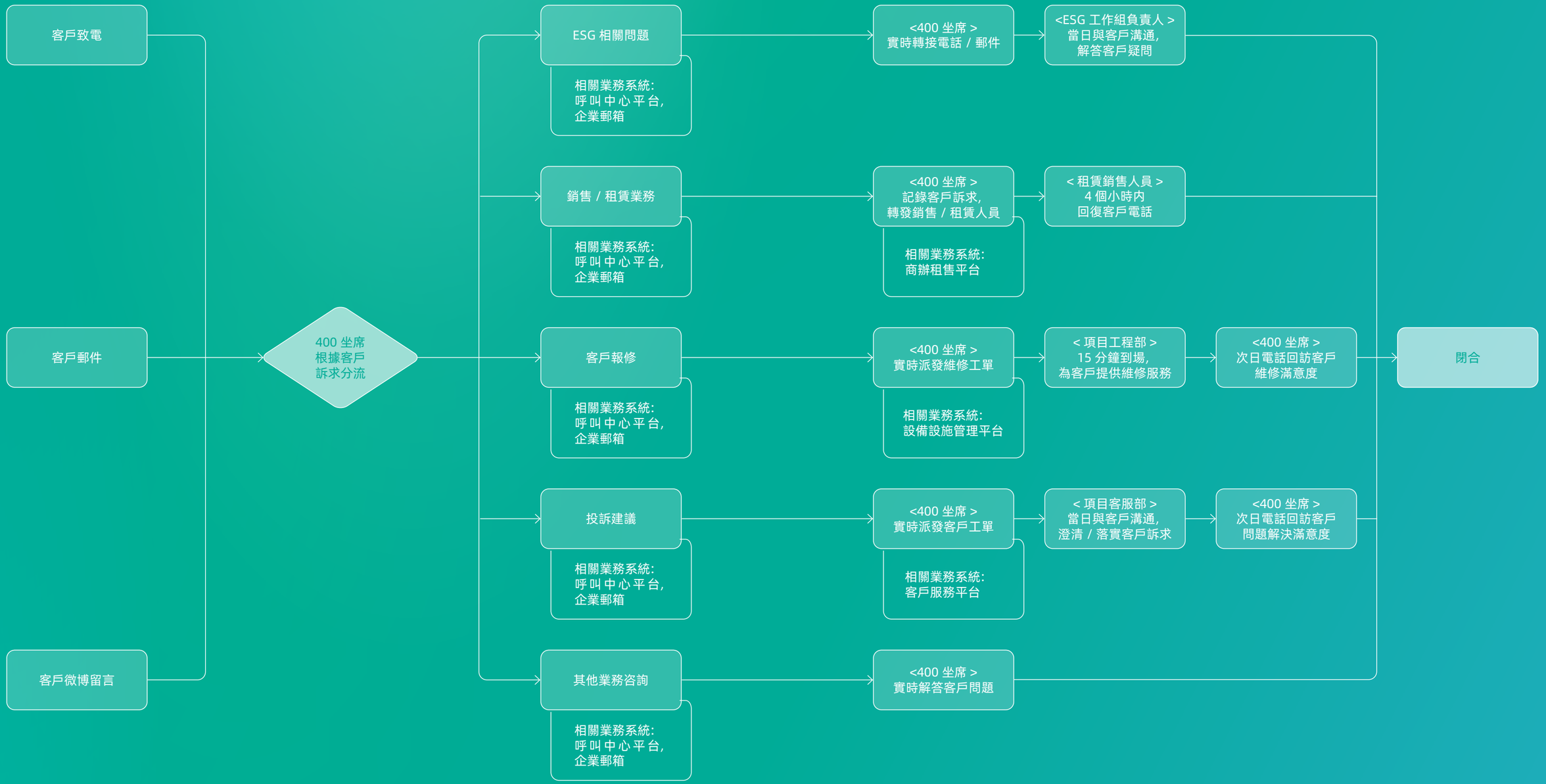
**100%**
完成率

**2,738 次**
客戶表揚

**5 起**
客戶投訴

**100%**
客戶投訴解決率

## SOHO 中國 400 工作流程圖



# 提升客戶滿意度

SOHO 中國始終高度重視客戶的聲音與反饋，真心實意想客戶所想，致力於持續回應並滿足客戶多元化的服務需求。我們通過物業項目入戶走訪、總部呼叫中心電話回訪、神秘客實地體驗、客戶淨推薦值（NPS）調研四種方式，全方位傾聽每一位客戶的真實反饋與寶貴建議。每一份調查結果我們都會認真梳理，每一條意見都會用心對待，從中精準找到可以做得更好的地方，實實在在落地改進措施，不斷打磨服務細節、提升服務品質，不辜負客戶的信任與期待。

## 物業項目級別客戶滿意度普查

各物業項目每半年開展一次客戶滿意度實地調研，由物業客服人員以面對面、一對一的專屬溝通形式，邀請客戶圍繞員工儀容儀錶、服務態度、專業素養，以及公司管理制度、公共區域及設施運維、停車場管理等核心服務維度進行評價反饋。項目團隊在收集問卷反饋後，將全面開展數據分析、精準梳理問題短板，針對性制定改進計劃 —— 包括深化客戶溝通機制、強化員工專項培訓等關鍵舉措，以持續優化服務細節、精進服務品質，穩步提升客戶滿意度與體驗感。

## 客戶滿意度普查

為全面瞭解客戶需求，集團呼叫中心遵循「全年覆蓋全部已入住住戶」的原則，每月從各項目已入住客戶群體中按既定比例抽取樣本，以電話訪問形式開展客戶滿意度調查。調查過程中，邀請客戶對項目員工的服務態度、業務能力以及環境舒適度進行評價，並充分聽取客戶提出的改進建議，動態追蹤客戶滿意度變化趨勢。若發現滿意度出現波動，立即安排專人開展專項調研與原因分析，切實保障物業服務滿意度的穩定提升。

針對滿意度調查中收集到的客戶反饋問題，呼叫中心通過客服管理平台派發跟進工單，明確具體責任人與處理要求，並持續跟蹤工單處理進度，確保問題得到閉環解決。此外，呼叫中心每月對各項目滿意度調查結果進行匯總排名與公示，調查得分同步納入項目總經理績效考評體系；同時，針對調查中暴露的共性問題開展系統性分析併發佈提示，為各項目調整服務策略、持續優化服務品質提供客觀依據。

## 神秘客走訪調查

2025 年，SOHO 中國聘請專業第三方機構，對旗下所有項目開展暗訪評估工作。第三方機構依託半結構化考評模式，圍繞項目服務流程、人員履職表現、環境設施運維等多角度，開展獨立、客觀的實地走訪。走訪結束後，第三方機構為每個項目出具詳盡的專項調查報告，既清晰梳理項目在管理服務中的突出亮點，也精準指出亟待整改優化的關鍵問題。

針對每一份調查報告，公司均組織全體項目總經理開展集中學習交流，我們始終秉持「有則改之，無則加勉」的態度，一方面督促各項目對照問題深刻自省、落實整改；另一方面深入提煉優秀項目的亮點舉措，將可複製的寶貴經驗推廣至所有項目的業務實踐中。以此助力各項目精準錨定改進方向，從多維度優化工作流程、提升團隊協作效能，進而全方位增強公司整體業務能力，在激烈的市場競爭中築牢優勢，實現企業的可持續發展。

## NPS（客戶淨推薦值）調查

2025 年，我們持續推進 NPS 調研工作，特邀專業第三方調查機構參與，核心聚焦客戶對公司的推薦意願，精準衡量客戶對物業服務的認可程度。

本次調研精準選取北京、上海兩地共 21 個物業項目的客戶參與。為拓寬調研覆蓋面、最大化傾聽客戶心聲，我們優化升級調研形式，強化問卷推廣力度：依託各項目微信公眾號平台面向住戶公開發放問卷，力求全方位觸達每一位客戶。

本次調研共回收有效問卷 1,840 份,較 2024 年同期增長 3%,體現了客戶參與度的持續提升。與此同時,整體 NPS 得分達 89.24 分,同比增長 4.39 分;客戶反饋的不滿意問題數為 289 個,同比增加 50 個,其中,環境衛生、控煙管理是客戶集中關注的重點領域。

綜合各項核心數據來看,客戶滿意度呈穩步攀升趨勢,標誌著我們在深度洞察客戶需求方面取得了階段性進展。

進一步分析,與 2024 年度相比,本年度各項目 NPS 得分呈現出良性分佈態勢:21 個項目得分全部突破 70 分。從業態維度來看,商業業態 NPS 得分高達 93.11 分,辦公業態達 89.16 分,兩大業態成績均實現大幅躍升,充分印證不同業態的物業服務品質均實現了穩步提升。同時,各項目之間的表現仍存在一定差距,為我們後續的服務優化工作指明了精準方向。

此外,公司始終高度重視客戶不滿意問題的根源,針對客戶反饋的各類訴求堅持快速回應、立行立改。截至目前,已部署落實 76 項整改措施,覆蓋服務品質升級、客戶互動深化、服務流程優化、服務意識強化等多個核心領域。公司將以本次調研為重要契機,堅決推動各項改進舉措落地見效,全力實現客戶滿意度的持續攀升。

為進一步滿足租戶在健康與福祉方面的需求,我們積極拓展客戶需求的收集範疇。2025 年,在 NPS 問卷中創新增加了 ESG 相關問題,收集並瞭解租戶對於 ESG 相關議題的關注和需求。調研結果顯示,租戶對身心健康、環境保護、教育文化等方面關注度和需求較高。為此,我們以提升租戶健康與福祉為核心,針對性地開展了一系列特色活動。通過舉辦中醫養生講座,邀請資深中醫專家為租戶傳授中醫養生知識和技巧,幫助大家在忙碌的工作中調養身心、緩解壓力;組織「SOHO 騎遇記」騎行活動,鼓勵租戶以綠色出行的方式親近自然,在鍛煉身體的同時增強環保意識,促進身心健康。這些活動收穫了租戶的一致好評,切實增進了租戶與我們之間的信任與互動,讓他們真切感受到公司對租戶健康與福祉的重視。

**關鍵績效**

2025 年

**99.86** 分
客戶滿意度平均分

**97.17** 分
神秘客走訪調查客戶滿意度平均分

**89.24** 分
客戶淨推薦值(NPS)調查得分

# 負責任行銷

SOHO 中國秉承負責任的行銷理念,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《公平待客及行銷政策》、《物業場地管理制度》等內部制度,對行銷行為進行明確規定,確保紙媒、電視、互聯網、流媒體等輸出管道的宣傳資訊具有合法性、真實性、準確性。除規範自身行銷行為以外,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資訊。本公司對廣告有嚴格的篩查和管理程式,在售或租賃的廣告位會進行多部門聯合審核,以避免客戶對廣告語、產品名稱、宣傳內容等產生錯誤聯想或解讀,儘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《公平待客及行銷政策》的解讀課程放置線上知識管理平台供全員學習,並且每年均會針對相關業務部門的員工展開負責任行銷意識宣貫和培訓,確保本公司全體員工遵守行銷相關法律法規和 SOHO 中國負責任行銷原則。

## SOHO 中國公平待客及行銷管理承諾

- 在遵守相關法律法規的基礎上,秉持公平競爭、不詆毀競爭對手、不虛構內容、不誘導受眾的原則。
- 為客戶提供真實、完整、合法的資訊,保證推廣銷售 / 租賃行為的合法合規,對客戶的承諾真實有效。
- 禁止員工為獲得金錢或其他個人利益,向客戶傳播虛假、不完整、具有欺詐性質的資訊。
- 建立和完善負責任行銷的審計和控制程式,定期對行銷和市場行為進行檢查,確保公司日常行為避免出現誤導、隱瞞資訊等情況。
- 定期對從事相關行銷和市場推廣的員工開展負責任行銷培訓,不斷規範員工行為,維護客戶利益。

# 夯實安全管理

SOHO 中國始終將安全生產置於戰略高度，將安全管理融入業務全流程（項目運維、服務開展及應急處置等方面），以零容忍態度防範安全風險，致力於構建「全員參與、全程管控、全面覆蓋」的安全管理體系，既保障業務合規運營，也為業主、員工、合作夥伴創造更安全、更可靠的空間價值。

## 提升物業安全管理

2025 年，公司在安全管理委員會的領導下，持續健全安全管理制度，開展物業安全管理專項工作，系統性強化服務保障，組織消防實戰演練，強化現場檢查和突發事件處理，並通過教育、培訓和考試提高每一位員工的應急處置能力，為保障物業安全貢獻力量。

- 持續健全安全生產相關管理制度和應急預案。2025 年更新發佈《安全事件彙報制度》，針對性調整《安全事件嚴重程度分類表》，增加「較大事件」分級，並相應調整各類、各級事件的認定標準；明確各類、各級事件彙報對象、上報時限等；調整違反規定的相關處罰原則。令制度更加完善、彙報更加嚴肅，及時控制、處理和消除突發事件的危害。

- 為進一步夯實合作基礎，強化雙方在業務往來各個環節中的安全保障，並通過與供應商及外包的充分溝通，2025 年針對雙方新簽合同及過往合同，簽署和重新簽署《安全管理協議》400 餘份，明確各自安全防護、事故應急處理的主體責任，確保人身與財產安全，為雙方長遠合作保駕護航。

- 加強安全宣傳力度，通過線上線下結合的方式，開展針對性安全教育，推廣安全生產知識、法規、安全時政快訊以及公司各項安全舉措；深化與政府部門、周邊業態的合作，學習先進安全管理經驗，共築安全管理體系；2025 年，集團公司及各項目每年開展兩次系統性的員工三級教育培訓，並針對培訓內容進行考試，合格率 100%；邀請消防、應急管理部門專家、大學教授開展專題講座；多次組織實戰演習、應急演練等，客戶高度參與，切實提高消防安全、應急逃生等能力。

- 定期組織安全生產大會、例會及專題會。公司每半年開展一次安全大會，實現戰略宣貫與責任綁定，統一認知，傳遞集團安全生產戰略、年度目標及政策要求，彙報並處理已發生的安全事故、表彰獎勵安全典範項目或優秀個人，明確管理層安全工作的優先順序與核心任務；物業各項目每季度舉辦一次安全生產例會，實現日常管控與閉環跟蹤，定期複盤隱患排查結果、設備運維情況、投訴處理進度（如電梯故障、消防通道佔用等問題），及時發現日常運營中的薄弱環節；同時，還不定期組織安全專題例會，聚焦攻堅與應急處置，針對特定安全隱患、重要工作或突發事件（如電梯困人、颱風預警等），即時組織研討，分析事故原因、部署應急處置措施、總結經驗教訓、落地專項政策要求等。

- 切實履行「安全第一、預防為主」的方針，通過平台化的工單管理和計畫管理，構建「安全巡檢＋例行檢查＋專項檢查＋三方檢測」的立體化檢查體系，將檢查工作融入項目運營全流程，從源頭排查消除消防、電梯、電氣、燃氣、空調等領域的安全隱患，並達成全年安全巡檢工單完成率 100%，例行及專項檢查無一級安全隱患、無違規動火，特種設備年檢、消電檢合格率 100% 的目標。

員工安全教育培訓（三級教育）

普法和宣傳安全消防知識，提高客戶參與度

安全生產例會及相關安全演練

**關鍵績效**

2025 年, 安全生產成果斐然:

工傷事故實現「零死亡、零重傷」;

未發生爆燃事故及引發火警;

未出現重大及以上安全生產事故。

與此同時, 旗下項目及員工表現卓越, 榮獲多項政府表彰。

## *案例: SOHO 中國舉辦 2025 年度安全生產表彰會*

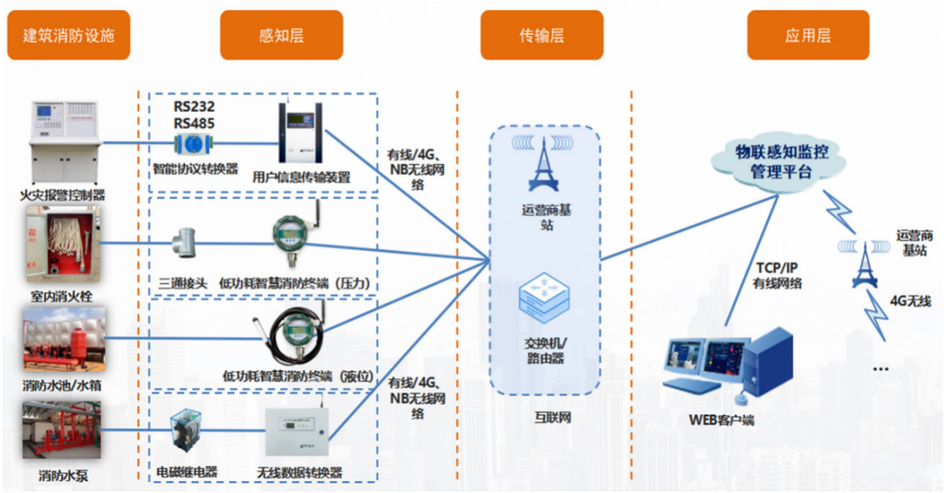
2026 年 4 月,SOHO 中國舉辦 2025 年度安全生產表彰會,核心圍繞「回顧成效、表彰先進、總結經驗、部署任務、凝聚共識」五大部分展開, 旨在傳遞安全價值、壓實安全責任、弘揚安全文化等。我們通過「表彰先進、樹立標杆、複盤優化」的方式, 讓「安全第一」的理念深入每一位員工、合作夥伴, 推動形成「人人爭當安全守護者」的良好氛圍, 為業主、客戶提供更安全的空間服務。未來, 我們將以更高標準、更實舉措護航企業高質量發展, 為城市建設和行業進步貢獻力量。

### *案例: 安全管理實績獲認可, SOHO 中國各物業項目斬獲消防安全及安全生產多項殊榮*

SOHO 中國各物業項目深耕安全生產與消防安全精細化管理, 將安全管控融入日常運營全流程, 2025 年, 憑藉扎實的實操能力與完善的管理體系,北京、上海多個物業項目獲得轄區政府、部門組織和頒發的「消防安全及安全生產先進單位」、「消防安全及安全生產先進個人」, 在消防主管部門組織的高層建築微型消防站自防自救技能比賽、消防總隊多種形式大練兵等活動中, 斬獲優秀團隊及個人獎等多項榮譽。

### *案例: SOHO 中國北京落地「三水一電」系統, 賦能智慧消防建設*

2025 年, SOHO 中國北京各物業項目普遍採用物聯網與大數據實現消防水與電氣的全時段、全鏈路監控。「三水一電」系統的核心是對消防水系統的「水位、水壓、水泵」與電氣系統的「電流、電壓、剩餘電流、溫度」進行 24 小時線上監測、異常預警與閉環處置, 推動物業安全管理模式從「被動應對」全面升級為「主動預防」, 利用智能監測實現「防患於未然」。



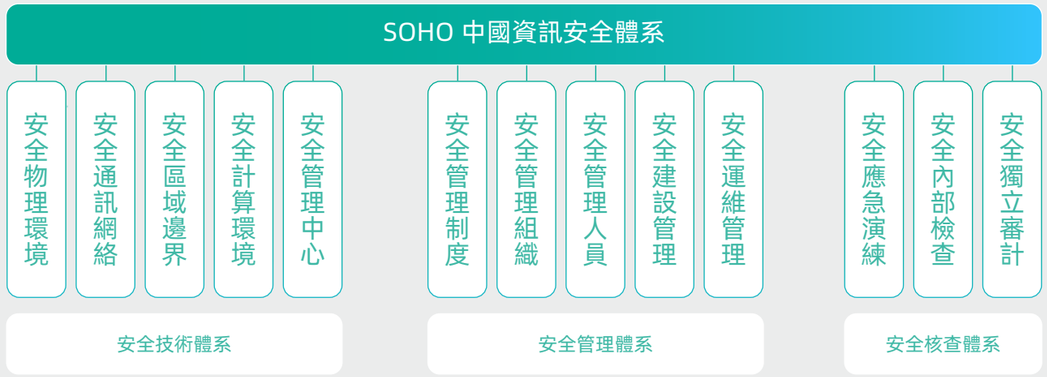



# 資訊安全與隱私保護

SOHO 中國始終將資訊安全與隱私保護視為企業戰略基石和合規運營底線, 嚴格遵循國家相關法律法規及國際通用標準。通過明確治理架構、強化技術防禦、完善制度流程、開展能力建設及延伸供應鏈安全責任, 實現對資訊資產全生命週期的閉環管控, 有效防範各類安全風險。

## 戰略定位與治理架構

SOHO 中國始終將資訊與數據安全置於企業戰略核心, 系統化完善管理制度, 依規推動客戶與員工資訊安全建設, 強化數據治理, 提升全員安全意識, 全面構建安全技術、安全管理和安全核查三位一體的資訊安全體系。公司嚴格遵循《中華人民共和國網路安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人資訊保護法》、《移動互聯網應用程式資訊服務管理規定》、《互聯網安全保護技術措施規定》等法律法規, 確保業務開展與監管要求零偏差。




## 關鍵績效

2025 年

**0 件**

公司發生客戶隱私相關的訴訟案件數量

**0 件**

重大資訊安全事故數量

公司建立了全業務鏈覆蓋的資訊安全治理架構, 設立資訊安全領導小組作為資訊安全管理的最高決策機構, 並由主管資訊化工作的管委會成員擔任組長, 成員涵蓋人力資源行政部、法律部、內審部及平台管理中心等相關部門負責人。該小組主要職責包括: 統籌制定公司資訊安全中長期戰略及年度目標、審議重大資訊安全風險事項及處置方案、監督跨部門安全協同機制的有效落地, 確保資訊安全管理與公司整體戰略及合規要求保持一致。在領導小組的統籌下, 平台管理中心 IT 部作為日常執行機構, 負責將安全策略落地實施, 並按年度向領導小組彙報安全工作進展、風險處置結果、合規達標情況及下一年度工作計劃, 接受領導小組的審議、指導與監督, 確保執行過程閉環可控。

此外, 公司通過配置系統安全管理員、網路安全管理員、安全管理員、安全審計管理員等專業化崗位, 形成「分工明確、權責分離、相互制衡、協同高效」的運作機制, 重點圍繞機房、網路、服務器、核心數據、帳戶許可權體系及終端設備等關鍵資訊資產,構建全生命週期安全防護體系, 持續防範資訊洩露、網路攻擊、系統故障等安全風險, 保障公司資訊系統穩定運行及數據資產安全完整。

## 技術防護與體系化建設

SOHO 中國嚴格遵循 ISO/IEC 27001 資訊安全管理體系標準與國家網路安全等級保護 2.0 制度，構建「技術防護–管理流程–安全核查」的縱深防禦體系，實現從技術層到管理層的全鏈條閉環管理。2025 年，公司順利通過 ISO/IEC 27001 專項抽檢審核，進一步鞏固體系的權威性與可靠性，為數字化發展築牢安全根基。

SOHO 中國 ISO 27001 資訊安全體系認證

## 技術防護與風險管控

公司依託阿裏雲先進的雲安全能力，構建覆蓋計算、網路與應用層的虛擬化安全保障體系。公司所有服務器均已接入阿裏雲安全防護中心，重點聚焦漏洞暴露面、補丁缺失、弱口令配置等高風險項，實現對服務器及應用程式的 7x24 小時即時監測，切實保障資訊系統穩定運行與客戶數據安全。2025 年，執行超過 1,000 次例行巡檢，全面覆蓋物理環境、網路服務器硬體及軟體體系，確保基礎設施的安全可靠運行。

### 關鍵績效

2025 年

**6** 項風險
累計識別並閉環處置

**100** 個
重要系統補丁超過

**100**%
修復率達

全年未發生任何網络安全事件。

## 業務連續性與災備保障

公司構建「兩地三中心」（含生產中心、同城災備中心、異地災備中心）數據災備架構，有效抵禦自然災害（水災、地震等）、電力中斷、火災爆炸等災難性事件。針對核心業務系統明確關鍵災備指標：恢復時間目標（RTO）符合行業核心業務恢復標準，恢復點目標（RPO）滿足關鍵數據低丟失需求。同時，公司每季度開展業務系統、網路設備及網路鏈路應急演練，累計完成 12 次模擬測試，顯著提升突發事件應對效率與團隊協作能力，最大限度降低極端場景對客戶及利益相關方的影響，保障數據安全與業務服務連續性。

## 制度優化與能力建設

2025 年，SOHO 中國系統性完善了資訊安全制度體系，修訂並優化《資訊安全管理制度》《平台系統管理規範》、《庫存物資管理制度》等檔，新增發佈《門禁系統管理制度》，進一步夯實覆蓋物理安全、系統運維與數據資產全生命週期的管理基礎。同時，公司將資訊安全演練和培訓納入年度常態化工作計劃，通過「演練–回饋–培訓–考核」的閉環機制，持續提升全員在理論認知與實操層面的資訊安全防護能力，築牢企業抵禦人為資訊安全風險的第一道防線。

### 關鍵績效

2025 年

**8** 次
共舉辦安全類培訓

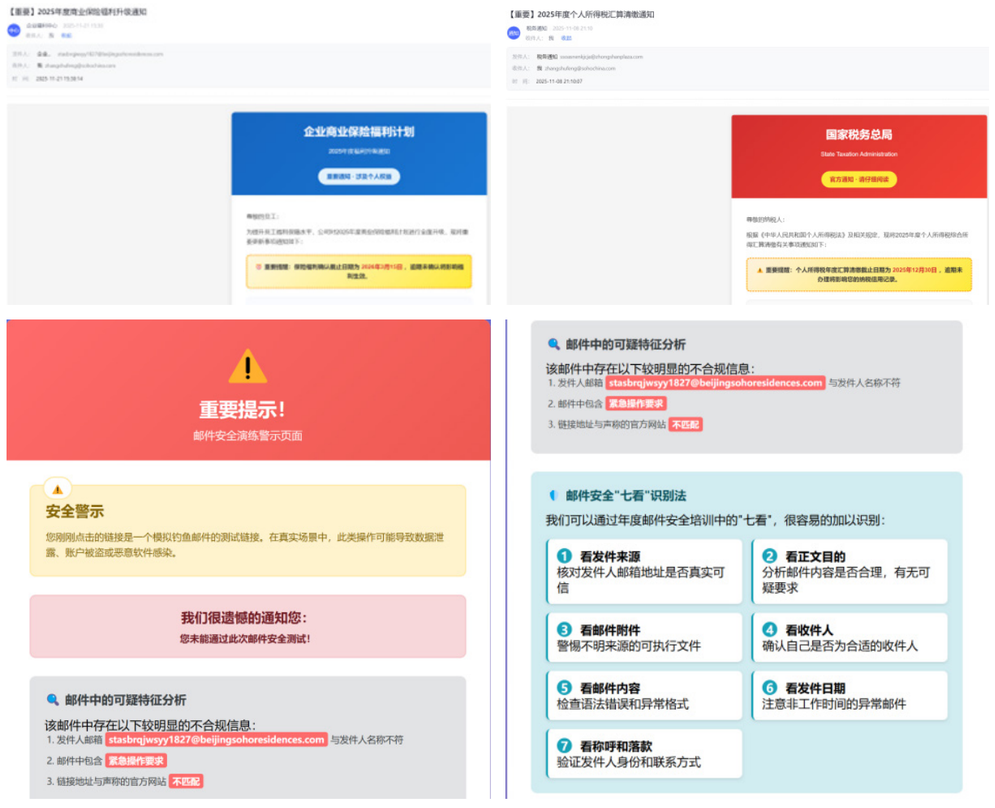
**100**%
員工覆蓋率

**12** 次
共舉行突發事件應急演練

**4** 次
含業務系統、網路故障及網路設備故障演練各

### *案例: SOHO 中國開展釣魚郵件演練, 提升全員安全防範意識*

2025 年 11 月 8 日和 11 月 21 日, SOHO 中國開展了兩次無預警釣魚郵件模擬攻擊演練, 實現全員覆蓋。通過採用高度仿真的攻擊場景, 真實還原外部威脅, 針對未能識別釣魚郵件的員工, 公司立即組織專項安全培訓與閉卷考試, 確保其掌握識別技巧與處置流程。其中, 通知再培訓 84 人, 線上考試參與率 100%, 考試通過率 100%。持續提升 SOHO 中國抵禦新型網路攻擊的實戰能力, 保障資訊系統與數據資產安全。




### 供應鏈協同治理

為構建全鏈條資訊安全防護體系, 2025 年, SOHO 中國將資訊安全與隱私保護責任延伸至全供應鏈, 通過培訓賦能、制度約束和生態共建, 持續推動上下游資訊安全協同治理, 夯實全業務鏈安全根基。

| | |
|---|---|
| **培訓賦能** | 於年度供應商 ESG 專項培訓中, 首次增設「數據安全及私隱保障」模組, 實現對所有合作夥伴的全面宣貫。 |
| **制度約束** | 更新《安全生產管理協議》, 明確供應商於數據處理、應急應變及分包管理等方面的法定責任。 |
| **生態共建** | 推動構建「甲方主導、乙方履責、協同共治」的供應鏈安全治理生態, 有效保障客戶個人資料及私隱安全, 實現覆蓋無盲點、防護無死角。 |

# 同行
## 攜手夥伴共贏

在 SOHO 中國的發展征程中，供應商夥伴始終扮演著至關重要的角色，是推動公司不斷前行的關鍵力量。一直以來，我們深知構建穩固、永續的夥伴關係意義非凡。從嚴格供應商準入條件，到在履約過程中全方位監督核查；從積極傳遞可持續發展理念，到共同推進廉潔供應鏈建設，每一個環節我們都與供應商攜手共進。

**本章所響應的 SDGs**

**本章所涉及的重大可持續發展議題**

- 綠色採購
- 綠色開發與綠色運營
- 負責任供應鏈（ESG 能力建設）

### SOHO 中國可持續供應鏈管理政策、制度一覽表

《SOHO 中國廉潔準則及商業道德管理政策》
《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》



# 推行綠色可持續採購

SOHO 中國嚴格遵循《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，積極構建了一套以《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》為核心的管理體系。公司秉持公開、公平、公正的採購原則，持續推進綠色、可持續採購，為公司健康發展提供有力支援，2025 年，更新《綠色採購及可持續供應鏈管理政策》。

為提升採購管理效率與透明度，公司全面啟用數位化採購平台。借助這一平台，實現了從供應商註冊、資質審核、招標競價，到合同簽約、履約評估以及付款等採購全流程的線上化操作，確保採購環節動態透明、全程可追溯。同時，我們依託《供應商管理制度》進一步細化管理標準，覆蓋供應商準入、履約、評價，到退出的全生命週期，系統性強化供應商合規性管理。

2025 年，SOHO 中國的業務發展態勢良好，與 475 家供應商成功履約，全年實現採購金額人民幣 4.19 億元，簽訂合同達 1,248 個。在規範的管理體系和高效的數位化平台支撐下，公司的採購工作有序開展，為企業持續運營和發展奠定了堅實基礎。

### 2025 年 SOHO 中國供應商數量

| 按地區劃分的供應商數量（單位：家） | 數量 |
|---|---|
| **華東地區供應商** | 165 |
| **華南地區供應商** | 19 |
| **華中地區供應商** | 5 |
| **華北地區供應商** | 267 |
| **西北地區供應商** | 7 |
| **西南地區供應商** | 0 |
| **東北地區供應商** | 0 |
| **港澳臺地區供應商** | 7 |
| **海外供應商** | 5 |
| **總計** | 475 |

# 提升供應商準入標準

在供應商準入過程中，SOHO 中國嚴格遵循《供應商管理制度》，深化盡職調查行動，通過資料評審和關聯性排查，確保採購過程的陽光透明。在入圍環節，公司重點關注供應商的 ESG 表現，對於具備 ESG 相關資質和貫徹落實 ESG 制度的供應商，會給予適當加分，優先選擇 ESG 表現優秀的供應商。

2025 年，SOHO 中國進一步加強了對供應商 ESG 風險的識別和管理。針對招標金額超過人民幣 50 萬元的供應商，專門設置現場考察環節。公司委派專人拜訪供應商的辦公地點、施工或生產現場等場地，不僅確認其 ESG 制度和認證的有效性，還實地觀察其在施工現場、工廠運營或實際履約過程中的 ESG 履約能力。

報告期內，SOHO 中國全面開展供應商資質審核、關聯性排查以及 ESG 專項評估，內容涵蓋環境認證、社會責任（ESG）制度等方面。2025 年，公司對供應商 ESG 相關資質的核查實現了 100% 的覆蓋率，確保引入的供應商都能符合公司在可持續發展方面的高標準要求。

## 2025 年供應商 ESG 專項評估結果

**78%**
供應商獲得 ISO 等國際體系認證

**75%**
制定節能減排政策

**56%**
實施資源回收舉措

**96%**
為員工提供彈性福利

**60%**
蓋全員意外保險

**4%**
供應商獲得專業 ESG 評級機構的評定，包括 MSCI、CDP、CSA 等

## 關鍵績效

2025 年

**100%**
供應商 ESG 相關資質的核查覆蓋率

# 開展供應商動態管理

在供應商履約過程中，SOHO 中國通過一系列策略嚴格監督與核查供應商的履約情況，其中，履約評價和分級分類管理是重要手段。SOHO 中國的招采中心每季度會組織全體合同執行部門，對供應商的履約情況展開全面評估，並且將 ESG 表現作為評價的必要考量因素。2025 年，公司共有 475 家履約供應商，全年累計對供應商進行了 5,059 次履約評估。

為進一步強化供應商履約品質，公司持續優化履約評估方式，在分級分類管理的基礎上，加大了現場考察力度。2025 年，公司安排專人對 135 家供應商進行了實地走訪，深入瞭解其實際履約狀況。

同時，SOHO 中國建立了獎懲結合的供應商管理機制，一方面對履約表現優秀的供應商，發放感謝信予以表彰、肯定與致謝，激勵供應商持續提升履約品質；另一方面通過發放函件的方式，針對供應商的進度、品質、服務等方面存在的問題，進行通知、約談、警示、警告，甚至在必要時採取解約措施。以此保障雙方合作的合規性和有效性，確保供應商能夠嚴格履行合同約定，共同推動合作提質增效。

### 2025 年 SOHO 中國供應商函件數量

| 函件類型 | 單位 | 數量 |
|---|---|---|
| **保修通知** | **封** | 3 |
| **品質警示函** | **封** | 38 |
| **進度警示函** | **封** | 6 |
| **告知、溝通協商** | **封** | 19 |
| **感謝信** | **封** | 207 |

此外，針對保安、保潔和綠化三項重點供應商的履約領域，SOHO 中國品質部每月對相關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，以公開透明的方式倒逼供應商提質增效，推動供應商與 SOHO 中國攜手提升服務品質和項目品質。



2025 年，為了激勵供應商不斷提升服務品質，我們組織業務部門開展了供應商年度優秀評選活動。經過嚴謹的評估和篩選，最終評選出 124 名年度優秀供應商。我們通過官方媒體對表現優異的供應商進行公開表揚，營造了團結協作、良性競爭的互促共進氛圍。

在過去一年中，我們始終嚴格把控供應商的服務品質。全年共有 2 家供應商評估未達標，針對這些供應商，我們秉持著負責的態度，及時採取行動。通過約談，與他們深入溝通存在的問題，要求其限期整改；對於整改效果不佳或問題較為嚴重的供應商，果斷終止合作。在這一過程中，我們深入分析問題根源，形成了一系列切實可行的解決方案，不僅促使供應商改進自身不足，也為未來的供應商管理工作積累了寶貴經驗。

**關鍵績效**

2025 年

**273** 封
發出供應商溝通函件

**124** 家
評選出優秀供應商

# 構建責任供應鏈

SOHO 中國始終致力於構建可持續發展的供應鏈生態，與供應商長期維持著良好的溝通合作關係。在合作過程中，公司積極將可持續發展理念融入供應鏈管理，通過多種方式引導供應商提升社會責任意識，攜手共同踐行可持續發展理念。

SOHO 中國制定《SOHO 中國綠色採購及可持續供應鏈管理政策》，明確該政策適用於所有供應商。同時，公司線上採購平台規定，供應商在平台註冊時必須簽署《綠色採購及商業道德承諾書》，以此引導上下游供應鏈夥伴樹立可持續價值觀，共同為建設責任供應鏈貢獻力量。

在廉潔建設方面，SOHO 中國依據《SOHO 中國廉潔準則及職業道德管理政策遵守確認書》，明確了對承包商、供應商及所有業務合作夥伴的反腐敗要求。並通過讓供應商簽署《綠色採購及商業道德承諾書》，進一步強化對其遵守廉潔準則的約束，全力推進健康廉潔的供應鏈建設。

## 供應商履約及行為要求

| | | |
|---|---|---|
| **環境** | **環境保護** | • 制定環境保護政策、評估環境影響、保護生態環境<br>• 優化資源使用、減少污染物排放、加強廢棄物管理<br>• 優先選用綠色環保材料 |
| **社會** | **勞工與人權** | • 不得有強迫勞動、聘用童工等行為<br>• 不得以各類因素歧視、欺凌應聘者和僱員<br>• 杜絕拖欠員工工資 |
| | **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 |

我們深知安全生產對於公司運營和社會穩定的重要意義。我們高度重視供應商的安全生產責任管理。為從源頭上強化安全保障，我們對所有供應商提出明確要求——必須簽署《安全管理協議》。這份協定不僅是一份書面約定，更是我們與供應商之間構建安全合作關係的基石。協議中，對供應商在項目實施過程中的安全責任進行了細緻且明確的規定。從項目籌備階段的安全規劃，到執行階段的現場安全管理、人員安全培訓，再到項目收尾階段的安全驗收標準等，都進行了詳細的規定。要求供應商嚴格遵守安全生產相關法律法規，確保其提供的產品或服務不會對人員、環境和設施造成任何安全隱患。同時，我們也會依據協議，為供應商提供必要的安全指導和支持，協助其更好地履行安全責任。

通過要求所有供應商簽署安全管理協議，我們進一步織密了安全生產防護網，不僅助力公司在項目執行過程中有效降低安全風險，保障業務順利開展，還推動了供應商提升安全管理水準，促進整個產業鏈的安全可持續發展。

**關鍵績效**

2025 年

**100%**
供應商《綠色採購及商業道德承諾書》簽署率達

**100%**
供應商《安全管理協定》簽署率達

### *案例：開展供應商培訓，賦能供應商發展*

2025 年 11 月，我們組織開展 SOHO 中國供應商專項培訓，參加培訓合作單位達到 211 家。培訓的主題涵蓋 ESG 基本知識、採購要求、合規管理、綠色租賃、安全生產等內容。同時，向供應商展示了過去一年 SOHO 中國在綠色供應鏈建設方面取得的成績，並提出了未來工作目標。此外，本年度培訓我們新增安全生產內容，將「安全第一」、「只有安全的生產才是可持續發展的保障」的理念深深植入到 SOHO 中國所有合作夥伴心中。

展望未來，我們將繼續深化合作關係，不斷完善供應商管理體系，持續推動可持續發展理念在供應鏈中的深入貫徹。通過更加嚴格的管理、更加緊密的協作、更加開放的溝通，與供應商攜手應對市場的挑戰與機遇，為行業樹立可持續發展的標杆，共同為社會創造更大的價值。

# 築暖
## 營造幸福職場

「團結、誠實、創新、服務」是 SOHO 中國深耕多年的文化基因，更是打造幸福職場的精神內核。我們始終堅信，每一位員工都是企業最寶貴的財富，幸福職場的構建，既源於文化理念的深度浸潤，也在於對員工需求的全方位回應。

我們將文化基因融入職場的每一個角落，從身心健康的細緻守護到職業發展的長遠規劃，從豐富多彩的團隊聯結到靈活高效的工作機制，以「以人為本」為核心，用心營造溫馨包容、充滿歸屬感的工作環境，讓員工在平衡工作與生活的過程中收穫成長與幸福，讓幸福職場成為凝聚人心、驅動企業持續發展的堅實底色。

**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

### 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 中國雇傭與勞動準則管理政策》
《SOHO 中國績效薪酬政策及績效薪酬追索扣回政策》
《SOHO 中國投訴舉報處理政策》
《員工手冊》
《物業員工職業素養手冊》
《品質人才庫管理制度》
《管培生管理制度》
《實習生管理制度》
《招聘管理制度》
《「伯樂獎」內部推薦獎勵制度》
《員工培訓管理制度》
《員工考試管理制度》
《績效考核制度》
《ESG 管理及考核辦法》
《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》
《員工申訴制度》
《品質、環境、職業健康和安全管理手冊》



# 構建多元職場

SOHO 中國持續深化多元包容職場建設，始終將「多元包容」作為企業核心發展理念與人才戰略基石，全方位推進多元職場建設，致力於打造人人平等、各展其才、富有包容性的職場環境，讓每一位員工都能獲得公平的發展機會。

## 治理層面多元化

SOHO 中國高度重視公司治理層面的多元化建設，將多元化理念融入治理架構設計與決策過程中。在董事會及各專業委員會成員構成上，注重吸納具備不同行業背景、專業領域、管理經驗的人才，積極提升女性董事、高管的佔比。截至 2025 年底，董事會中女性成員佔比達到 28%，高管團隊中女性管理者佔比超過 50%，形成了性別均衡、專業互補的治理團隊。

在決策機制上，公司鼓勵不同觀點的充分表達與碰撞，董事會及管理層在討論重大戰略、重要管理制度、關鍵項目決策時，充分聽取各成員的意見和建議，尤其是來自不同背景成員的獨特視角，確保決策的全面性與科學性。

### 關鍵績效

**2025 年員工多元化概況**

按性別劃分的管理層人數

| | |
|---|---|
| 男性高管 | 4 人 |
| 女性高管 | 5 人 |

按性別劃分的管理層人數百分比

| | |
|---|---|
| 男性高管 | 44.4% |
| 女性高管 | 55.6% |

按學歷背景劃分的員工人數

| | |
|---|---|
| 博士 | 2 人 |
| 碩士 | 30 人 |
| 大學本科 | 373 人 |
| 大學專科 | 530 人 |
| 中專及以下 | 701 人 |

按民族背景劃分的員工人數

| | |
|---|---|
| 少數民族人數 | 68 人 |

# 員工結構多元化

SOHO 中國構建起性別、年齡、學歷、專業、民族等多維度均衡發展的員工隊伍，形成包容開放的人才格局。截至 2025 年底，公司員工中女性佔比 28.30%；同時吸納了大量 95 後、00 後年輕員工，年齡結構呈現「老中青」合理搭配的態勢；員工學歷覆蓋專科、本科、碩士、博士等多個層次，專業背景涵蓋物業服務、建築設計、工程管理、市場行銷、資訊技術、法律、財務等數十個領域，形成了多元化的知識結構與技能互補優勢。

此外，公司現有少數民族員工 68 人，佔員工總數的 4.16%，並為殘障人士提供了 9 個適配崗位，切實保障了不同群體的就業權益和職業發展。

# 營造多元包容文化

SOHO 中國持續深化多元化與包容性職場建設，將多元包容理念融入企業文化建設。公司建立完善的公平僱傭管理制度，通過不斷完善制度體系、優化治理結構、豐富實踐舉措，提升員工隊伍的多元化水準與包容文化的滲透力，讓每一位員工都能在公平、包容、尊重的環境中充分發揮潛能。

公司在《員工手冊》中明確規定：不得因性別、種族、年齡、宗教信仰、婚姻狀況、性取向等任何非職業勝任力相關因素，影響員工的聘用、晉升、薪酬、培訓等權益，將「機會均等」貫穿於員工招聘、錄用、培訓、晉升、調崗、薪酬福利、績效考核、離職等全生命週期，為所有符合崗位要求的求職者提供平等的競爭機會。

## SOHO 中國推進多元化職場舉措

| | |
|---|---|
| **招聘策略** | 吸納多元背景的優秀人才。在招聘流程中推行「盲篩」機制，在簡歷初篩階段不關注求職者的性別、年齡、籍貫、宗教信仰等個人敏感資訊，招聘評估聚焦於能力與崗位匹配度，提升招聘的客觀性與公平性。 |
| **薪酬體系** | 嚴格遵循「同工同酬、按績取酬」原則，以崗位價值、工作績效、能力素質為核心制定薪酬標準，杜絕因性別、年齡、種族等因素導致的薪酬差異。定期開展薪酬公平性審計，通過數據比對分析各崗位、各層級員工的薪酬分佈，及時發現並糾正可能存在的不公平現象，確保每位員工都能獲得與其貢獻相匹配的合理回報。 |
| **績效考核** | 積極推進 ESG 考核體系，將員工多樣性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目標為 0.5%，殘疾人佔比目標為 0.5%。為殘疾員工提供專門職業技能培訓，以幫助他們更好地融入職場。 |
| **福利政策** | 尊重員工在性別、民族、宗教等方面的多樣性。集體用餐時充分考慮少數民族飲食禁忌等；嚴格落實女性員工產假、哺乳假等法定權益，為孕期、哺乳期女性員工提供靈活的工作安排，如彈性上下班等，平衡工作與生活；在辦公場所設置母嬰室，配備舒適的設施，為哺乳期女性員工提供便利等。 |

# 保障員工權益

SOHO 中國始終將員工權益保障作為企業可持續發展的重要基石，深度融入戰略規劃與運營實踐，以健全的制度體系、豐富的人文關懷和廣闊的發展空間夯實人才根基，凝聚發展合力，實現員工個人價值與企業戰略願景的同頻共振，為企業高質量可持續發展注入持久動力。

## 關鍵績效

### 2025 年員工僱傭情況

員工總人數 **1,636** 人

按性別劃分的管理層人數百分比

| | |
|---|---|
| 男性高管 | 44.4% |
| 女性高管 | 55.6% |

按職級劃分的員工總人數

| | |
|---|---|
| 高級管理層 | 9 人 |
| 中級管理層 | 132 人 |
| 普通員工 | 1,495 人 |

按性別劃分的員工總人數

| | |
|---|---|
| 男員工 | 1,173 人 |
| 女員工 | 463 人 |

按年齡劃分的員工總人數

| | |
|---|---|
| 30 歲及以下 | 256 人 |
| 31-39 歲 | 673 人 |
| 40 歲及以上 | 707 人 |

按地區劃分的員工總人數

| | |
|---|---|
| 北京地區 | 1,162 人 |
| 上海地區 | 453 人 |
| 海南地區 | 21 人 |

### 2025 年僱員流失情況

離職員工總數 **210** 人　　流失率 **11.38**%

| 按性別劃分的離職員工人數 | | 流失率 |
|---|---|---|
| 男員工 | 134 人 | 10.24% |
| 女員工 | 76 人 | 14.15% |

| 按年齡劃分的離職員工人數 | | 流失率 |
|---|---|---|
| 30 歲及以下 | 81 人 | 21.09% |
| 31-39 歲 | 91 人 | 11.61% |
| 40 歲及以上 | 38 人 | 5.60% |

| 按業務劃分的離職員工人數 | | 流失率 |
|---|---|---|
| 非銷售類 | 85 人 | 10.61% |
| 銷售類 | 25 人 | 24.27% |

| 按地區劃分的離職員工人數 | | 流失率 |
|---|---|---|
| 北京地區 | 95 人 | 7.64% |
| 上海地區 | 113 人 | 19.96% |
| 海南地區 | 2 人 | 8.70% |

# 員工招聘與雇傭

SOHO 中國嚴格恪守《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，持續完善員工權益保障、薪酬福利體系、社會保險繳納等制度機制建設，從員工聘用、入職、培訓、晉升、解僱、工作時間、考勤、假期、薪酬、福利、績效、行為準則等方面進行約束與規範，致力於打造公平公正、公開透明、多元包容的工作環境，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。

公司構建全面的雇傭合規體系，嚴守「零童工、零強迫勞動」的底線，通過多維度入職審查核實求職者年齡，確保聘用者年滿 18 周歲，杜絕強迫勞動及相關風險。我們堅決禁止種族、性別、年齡等各類歧視與性騷擾、職場霸凌等行為，並建立多管道舉報機制，對違規行為快速調查、嚴肅處理並提供相應彌補支持，還通過制度約束、合規培訓等持續優化合規雇傭實踐，保障員工合法權益。

**關鍵績效**

2025 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

**100%**

全職員工勞動合同簽訂率為

勞務派遣等其他用工形式亦符合國家相關法律規定

我們嚴格遵守國家法律法規及公司制度，招聘與就業方面未發生違規行為。針對招聘違規情況的應對舉措：

| | |
|---|---|
| **01 立即調查** | 對違規行為進行詳細調查，收集相關證據，包括書面文件、電子郵件、證人證言等； |
| **02 暫停相關流程** | 一旦發現違規行為，將暫停相關的招聘或就業流程，以防止進一步的損害； |
| **03 通知相關方** | 將違規行為通知利益相關者，包括人力資源與行政部、法律部、內審部、管理層、外部相關機構等； |
| **04 採取行動** | 根據法律法規和公司政策，對違規的員工或候選人採取紀律處分，包括警告、停職、解雇、不予錄用等； |
| **05 糾正措施** | 根據調查結果，採取必要的糾正措施，以確保違規行為不再次發生；組織相關方審查、更新招聘政策和流程，填補可能導致違規行為的漏洞；及 |
| **06 培訓和教育** | 對相關方進行培訓，提高合規招聘和就業實踐的認識。 |



# 優化薪酬績效管理

SOHO 中國秉持「公平、公正、激勵與可持續」的核心理念，構建與崗位價值、個人能力、績效表現、市場競爭力及 ESG 貢獻等多維度掛鉤的薪酬績效體系。

## 員工薪酬體系

公司堅持客觀、透明的評估原則，不斷完善員工薪酬體系管理，通過行業薪酬調研保障市場競爭力，構建「崗位價值為基礎、能力績效為核心、市場水準為標準、ESG 貢獻相掛鉤」的多維度績效考核機制，通過月度考核全面衡量員工工作成果與行為表現。評估內容公平公正，有效反映員工的業績水準。針對員工的考評結果，我們還設置了開放的員工申訴管道，尊重每一位員工對績效評價的討論和回饋。

## ESG 績效考核

2025 年，公司將《ESG 管理及考核辦法》深度融入各崗位績效指標，將綠色運營、客戶滿意度、資訊安全、員工多樣性等與 ESG 議題相關的 50 個關鍵指標納入員工考核體系，實現員工 100% 覆蓋，考核結果直接關聯員工績效獎金、晉升通道與發展資源分配，並對 ESG 工作表現優秀的員工給予表彰，形成「目標設定 - 執行評估 - 激勵回饋」閉環，推動可持續發展理念深度融入員工日常行為，助力企業 ESG 績效與人力資本價值協同提升。

### *案例：讓 ESG 融入員工日常，SOHO 中國推動 ESG 績效考核與員工薪酬掛鉤*

為推動 ESG 理念融入員工日常工作，公司已將 ESG 關鍵績效指標全面納入各個崗位的績效考核體系，並與薪酬激勵直接掛鉤。例如，在綠色租賃方面，設計及工程管理崗位員工需在預裝房源裝修中優先選用經認證的環保材料，其績效將依據所負責項目中環保材料使用面積佔總裝修面積的比例進行量化評估；在環境管理方面，各物業項目經理及運營人員須按月完成節能、節水和減碳目標，並對照國家或地方標準提交數據，相關考核結果數據每月通報並與員工績效考核結果和薪酬掛鉤；此外，我們堅持多元化人才結構，促進員工的多樣性，設置了女性員工、少數民族員工和殘疾員工佔比的考核項，對人力資源部負責人和招聘及人才發展的責任人進行考核。公司正持續迭代 ESG 考核指標與激勵機制，以精準考核賦能可持續發展目標落地。

# 完善員工福利體系

SOHO 中國嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，堅定踐行「以人為本」的管理理念，構建覆蓋全員、貫穿職業生命週期、兼顧身心健康需求等全方位的員工福利體系，通過切實的人文關懷，持續提升員工的歸屬感、幸福感與職業獲得感，有效激發其工作積極性與創新活力。

公司充分關注員工群體的多元化需求，持續優化福利舉措的精準性與包容性：依法為全體員工足額繳納社會保險和住房公積金，並提供高於行業標準的補充醫療保險、年度體檢、口腔護理服務、節日福利；同時落實完善的帶薪休假制度（含產檢假、產假、陪產假、哺乳假、育兒假等），並配套靈活的心理健康與健康支持措施。

## 員工福利相關舉措

| | |
|---|---|
| **保險保障** | 公司為全體員工繳納社會保險、住房公積金，提供商業保險公司的補充醫療保險和意外傷害保險計劃，為員工解決日常門診和住院所發生的醫療費用的報銷以及發生意外傷害時所發生的醫療費用報銷。 |
| **假期福利** | 全體員工享有年假、帶薪病假、婚假及喪假。在生育及哺乳假期上，女員工享有產前檢查假、產假及哺乳假，男員工享有陪產假。 |
| **日常生活福利** | 全體員工享有年度育兒假、年度體檢、洗牙、各類健身活動、員工生日福利等待遇；在必要時實施靈活辦公政策，錯峰工作制以減少交通壓力和提高工作效率。 |
| **特殊天氣關懷** | 夏季，向在高溫天氣下工作的全體員工，提供足夠的、符合衛生標準的防暑降溫飲料及必需的藥品，並給物業員工發放防暑降溫津貼；冬季，給北方城市員工提供防寒物資。 |
| **困難員工幫扶** | 對工傷、生病員工進行探望、慰問，提供靈活的帶薪病假政策，關注員工身心健康，並針對困難員工設立「愛心基金」。 |
| **女性員工關懷** | 針對孕婦、哺乳期婦女等特殊人群，設立母嬰室。 |

# 支持人才發展

人才是企業的核心競爭力，也是實現可持續發展的戰略支撐。SOHO 中國始終將人才發展置於企業可持續戰略核心位置，通過構建系統化的人才發展體系、多元化的人才引進機制、定制化的培訓賦能與透明化的職業發展通道，持續強化人才梯隊建設，以高素質人才隊伍助推企業高質量發展。

## 人才發展戰略

SOHO 中國立足中長期發展戰略，構建起「規劃 - 培養 - 儲備 - 發展」四位一體的人才發展體系，為公司人才梯隊建設築牢戰略根基。

### 公司人才發展戰略

| | |
|---|---|
| **高潛人才識別培養** | 2025 年，啟動中長期的高潛人才培養項目，通過「績效 + 潛力 + 價值觀」多維度評估模型識別具備高成長潛力的核心人才，定制「導師帶教 + 專業賦能 + 領導力提升」的差異化培養方案，系統性提升人才綜合素養與崗位適配能力，打造未來管理骨幹與專業領軍人才儲備池。 |
| **關鍵崗位人才儲備** | 針對核心業務、管理決策等關鍵崗位，實行人才儲備策略，通過內部競聘和外部引進，確保關鍵崗位人才儲備的穩定性與厚度，降低人才斷層風險。 |
| **多元職業發展通道** | 為內部人才建立清晰、多元的職業職級發展路徑，打破崗位與專業壁壘，鼓勵內部人才的跨專業、跨項目流動，增強內部人才的流動性與職業活力；設立開放的崗位競聘機制，確保每一個關鍵崗位都公平公正地面向內外部人才。2025 年，共有 20 人通過崗位競聘提升職級，走上了更高的管理崗位，實現個人價值與企業需求的精準匹配。 |
| **外部人才地圖構建** | 持續秉承「向外看、引進來」的人才觀，通過積極參加行業展會、優質項目參訪、行業峰會等方式，與行業優秀人才保持高頻交流，建立動態更新的外部人才地圖，為企業戰略升級儲備優質外部人才資源。 |

## 拓寬人才引進

人才引進是人才梯隊建設的「入口關」，SOHO 中國圍繞「精準選才、多元納才、適配留才」的目標，不斷拓寬招聘管道、優化招聘策略，保障即時用人需求，為人才梯隊建設注入新鮮血液。

### 關鍵績效

**2025 年 SOHO 中國新員工概況**

新入職員工總數 196 人

按性別劃分的新員工人數

按年齡劃分的新員工人數

按地區劃分的新員工人數

## 多元化納才機制

公司搭建「全員內推 + 專業獵頭 + 線上線下招聘」的立體化招聘網路，建立全面的人才推薦獎勵機制。我們設置伯樂獎鼓勵全員內推，並為推薦成功的內薦人提供豐厚的獎金，充分調動內部薦才的積極性；同時，與行業多家獵頭公司保持長期良好的合作，提升關鍵崗位招聘效率與品質。

### 關鍵績效

2025 年

**84.6%**
關鍵崗位招聘達成率

**86.1%**
基礎崗位招聘達成率，有效保障公司用人需求

## 本地化雇傭

公司注重本地化僱傭對社區就業的帶動作用，在員工招聘政策上明確本地化僱傭對社區就業的提升，以更好地融入社區並服務客戶。我們持續推行本地化招聘策略，與本地招聘網站、社區組織、合作客戶等建立暢通的人才推薦管道，持續提升本地化僱員比例，為當地居民提供就業機會的同時增強企業與社區的黏性，讓人才更貼合本地市場需求與客戶服務場景。

## 校企協同

多年來，SOHO 中國積極推進高校合作項目與實習基地建設，與清華大學建立長期合作關係，通過實習基地建設，為學生提供理論聯繫實際的實踐平台，實現從人才培養到就業落地的良性迴圈。SOHO 中國作為清華大學的實習基地，每年暑假都迎來清華大學建築科學系的老師和本科生的到來，師生們參訪過望京 SOHO、光華路 SOHO II、麗澤 SOHO 等項目，對各樓宇的冷站及空調機房實地考察，瞭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。

# 豐富培訓賦能

員工培訓是人才能力提升的核心載體，SOHO 中國持續構建系統化、多樣化的員工培訓體系，針對不同層級、不同崗位、不同場景員工的差異化需求，打造定制化的培養計劃，形成全週期培養鏈條，讓培訓成為人才成長的「助推器」。

## 培訓管理機制

公司建立「培訓需求調研 - 培訓組織實施 - 培訓效果回饋 - 內容優化」的全流程閉環管理，每年末結合公司人才發展戰略與員工需求，制定下一年度培訓計劃；培訓後通過問卷調查、座談交流等方式收集員工回饋，及時調整培訓形式與內容，持續提升培訓品質與員工滿意度。

## 分層培訓體系

2025 年，公司圍繞總經理層級、部門經理層級、普通員工層級、新員工和高潛員工、租賃團隊等不同層級和場景員工制定差異化培訓計劃，實現全層級、全崗位覆蓋。培訓內容涵蓋領導力發展、專業技能認證、學位提升、專家講座、租賃專項培訓等多個維度，既滿足員工職業晉升的能力需求，又貼合業務發展的實際痛點；同時開展 ESG、AI 應用、新媒體運營等前沿領域知識培訓，確保培訓內容的實用性與前瞻性，助力員工發展。

### SOHO 中國分級培訓體系

| | |
|---|---|
| **總經理培訓** | 聚焦領導力提升、業務運營與管理技能等，採用「外部學習參訪 + 專家培訓」相結合的模式，通過「走出去」和「請進來」助力高管團隊把握行業趨勢、優化決策效能，持續提升領導力水準； |
| **部門經理層** | 以提升綜合管理和專業精進為核心，強化團隊管理、項目統籌等關鍵技能，提升中層管理者的履職能力 |
| **普通員工層** | 在保證課時完成率和人員參訓率的基礎上，不斷優化課程內容和講師水準；結合員工培訓回饋，開展多樣化培訓形式，鼓勵員工以賽代訓，積極參加屬地各項比武練兵； |
| **新員工培訓** | 開展 SOHO 中國發展歷史、公司制度和安全教育等培訓，幫助大家快速瞭解企業文化和價值觀，並在入職伊始就建立高標準的安全生產意識； |
| **高潛人才專項培訓** | 建立兩年一週期的動態培養計劃，並為每一名學員配備專業帶教導師，通過員工 IDP（個人發展計劃）計劃與綜合培訓幫助他們不斷提升綜合能力，加速核心人才成長。 |
| **租賃團隊專項培訓** | 構建「入職資格認證 + 季度進階考試」的閉環融入體系，新員工需完成涵蓋企業文化、制度準則、業務系統演練、項目介紹的「租賃新員工崗位資格認證培訓及考試」，確保入職即具備基礎職業能力；在職期間通過季度考試，持續鞏固市場動態、租賃條款、資訊安全、系統應用等專業知識，有效保障團隊專業能力與合規水準的持續提升。 |

### 關鍵績效

**2025 年員工培訓情況**

**1,636** 人
培訓總人數

**36,695** 人次
培訓總人次

**100**%
受訓員工百分比

**46,470** 小時
員工受訓練小時數

**28.42** 小時
每名雇員平均受訓小時數

按員工職級劃分受訓員工百分比

| | |
|---|---|
| 高級管理層 | 100% |
| 中級管理層 | 100% |
| 普通員工 | 100% |

按員工職級劃分人均受訓小時數（小時 / 人）

| | |
|---|---|
| 高級管理層 | 34.5 |
| 中級管理層 | 50 |
| 普通員工 | 26.48 |

按員工性別劃分受訓員工百分比

| | |
|---|---|
| 男員工 | 100% |
| 女員工 | 100% |

按員工性別劃分人均受訓小時數（小時 / 人）

| | |
|---|---|
| 男員工 | 27.76 |
| 女員工 | 30.11 |



# 助推員工發展

員工發展通道是人才留存與價值釋放的關鍵，SOHO 中國制定了清晰透明的員工晉升通道，將個人成長與企業戰略、ESG 工作目標等相結合，為員工提供多元晉升方式，讓員工在企業發展中實現自我價值，增強歸屬感與成就感。

## 職業發展通道

公司建立清晰、透明的職業晉升體系，定期向員工宣貫職業發展通道與晉升標準，針對關鍵崗位設立面向內外部員工公平開放的競聘機制，競聘評委由固定席位與隨機臨時席位組成，並通過投票機制確定職位人選。崗位競聘通知和結果即時向全體員工通報，確保晉升過程的公平公正，鼓勵員工主動爭取發展機會，實現自身職業發展規劃。

## 支持內部流動

公司鼓勵員工進行跨崗位、跨項目的職業選擇，打破職業發展的地域與崗位限制，為員工提供更廣闊的發展空間;同時,在個人生活、福利政策等方面給予配套支持,降低員工內部流動的顧慮，優化人才資源配置，激發組織活力。

## 員工提升

公司制定《關於鼓勵員工持續學習的辦法》，鼓勵員工通過自主學習提升學歷和技能，為考取證書、學歷提升的員工提供一定程度的費用報銷、現金獎勵和調職調薪等，充分調動員工自主學習的積極性，營造「終身學習、持續成長」的良好氛圍。

### 關鍵績效

2025 年

**1** 人
外部引進高級管理人員

**3** 人
通過競聘晉升高級管理人員

**2** 人
引進中層管理儲備人才

**20** 人
通過內部競聘晉升人才

**15** 名
員工達成學歷提升

**62** 名
員工獲得專業職稱證書

人民幣 **14** 萬元
公司給予學費報銷及其他獎勵合計超過

# 注重健康安全

SOHO 中國始終將員工職業健康安全與身心健康保障置於運營管理的重要位置，嚴格遵循國家相關法律法規，構建覆蓋職業健康安全管理、身心健康關懷的全維度保障體系，以健全的保障體系和務實的關懷舉措，守護每一位員工的健康與安全，增強員工的歸屬感、幸福感與安全感，為員工安心工作、快樂生活保駕護航。

## 職業健康安全

SOHO 中國高度重視每一位員工的健康與安全，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規。公司編制《品質、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式》、《應急準備和回應控制程式》、《危險源辨識、風險和基於評價控制程式》和《關於工程管理中重大傷亡事故的處理辦法》等內部制度，明確職業健康安全管理的目標、流程、責任與標準，切實保障員工的職業健康與安全。

### 健全制度體系

公司建立完善的職業健康與安全管理體系，將保障員工的安全與健康作為首要任務。體系涵蓋從工作流程設計到日常操作規範的各個環節，確保每一個工作場景都符合嚴格的安全標準，致力於為員工打造一個安全、健康的工作環境。同時，公司通過 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證，覆蓋公司的所有物業項目。從公共區域到客戶自用區域，從常規作業到特殊項目，均嚴格遵循認證要求進行管理。此外，公司通過定期的內部審核和外部監督審核，不斷優化和完善管理體系，確保其持續有效運行。

管理体系认证证书

兹 证 明

北京搜厚物业管理有限公司

（北京市东城区南竹杆胡同1号地下一层106室，100005）

职业健康安全管理体系符合标准：

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

本证书覆盖下述范围：

北京搜厚物业管理有限公司范围内的写字楼、商场、公寓的物业管理服务相关的职业健康安全管理活动

该组织为多场所，其认证场所及范围如下：

1）中国北京朝阳区工人体育场北路8号三里屯SOHO。
写字楼、商场、公寓的物业管理服务

2）中国北京市朝阳区东大桥8号院SOHO尚都。
写字楼、商场的物业管理服务

3）中国北京市朝阳区朝外大街乙六号朝外SOHO。
写字楼、商场的物业管理服务

发证日期：2023年11月1日

有效期至：2026年11月4日

北京联合认证有限责任公司

IAF

CNAS

MANAGEMENT SYSTEM

CNAS C011-M

ISO 45001:2018 職業健康及安全管理體系認證證書



### 關鍵績效

2025 年職業健康與安全管理情況

**2** 件
責任工傷事件

**0** 件
責任突發事件

**131.5** 天
因工傷損失的工作日數

**0.121** %
每二十萬工時工傷事故率 [25]

**61** 次
消防演習次數

**800** 人次
消防演習參與人次

**100** %
員工健康檢查覆蓋率

**1,636** 人
接受安全培訓的總人數

**18,022.5** 小時
員工接受安全培訓的總時數

過去三年

**0** 人
工傷死亡人數 [26]

[25] 每 20 萬工時工傷事故率的計算方式為 20 萬工時事故率 =（事故數量 / 全體員工總工時）*200,000

[26] 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，數據覆盖时间 2023-2025 年

### 識別職業健康風險

公司通過專業的危害識別流程，對工作環境中的設備設施、作業流程、人員操作等各類潛在風險進行全面排查。運用科學的風險評估方法，對風險的可能性和危害程度進行準確評估。同時，定期梳理物業服務安全隱患清單，並安排定期檢查和月度抽檢。一旦發生安全事件，立即啟動深入的調查程式進行分析，並及時採取針對性的改進措施。

2025 年，公司在月度品質檢查中，發現存在項目電梯檢查記錄不完整的情況，即刻安排重新檢查並整改，同時在其他項目均進行自查，有效降低了風險隱患，保障了員工、客戶和周邊社區的安全。

### 提升安全運營管理

公司從「硬件配備 + 人員監督 + 流程管控」多維度強化安全運營管理。為員工配備符合標準的個人防護裝備，並系統性、計劃性地進行安全檢查、隱患排查、設備設施巡查和維護，及時採取措施消除隱患，確保各物業場所的安全環境；設立專門的安全監督崗位，對工作現場進行即時監控，確保各項安全措施得到有效執行；在月度例會上進行安全管理專題彙報環節，涵蓋安全生產知識、法規的宣傳推廣、安全時政快訊分享等，講解各項安全舉措，提高員工和客戶對安全管理工作的認知度。

### 營造安全教育文化

公司將安全教育作為提升安全管理水準的核心抓手，定期組織員工與客戶開展安全生產、消防安全方面的教育培訓；通過組織實戰演習、應急演練等，切實普及消防安全、應急逃生等知識，同時，積極邀請客戶參與，形成「全員參與、共建共用」的安全文化氛圍。此外，我們積極協助政府部門進行實戰演練，參加屬地安全管理部門組織的消防安全學習和交流，配合相關部門的監督及檢查，及時協調解決安全方面的問題，確保公司各項安全工作合規、有序進行。2025 年，公司多個項目獲得屬地政府部門組織的消防自防自救比武大賽的團體和個人獎項以及消防安全工作先進集體的榮譽。

#### 關鍵績效

2025 年開展

**2** 次

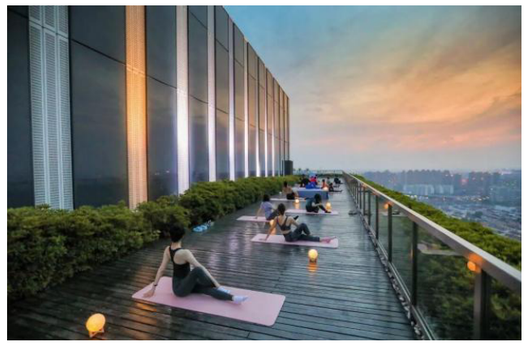
全公司規模的安全專項培訓，並組織全員考試，確保安全生產管理理念深入人心

## 保障身心健康

SOHO 中國堅持「以人為本，關愛健康」的方針，從職場環境健康、身體健康與心理健康（EAP 計劃）等維度，為不同類型員工提供多元化、精準化的關懷舉措，關注員工工作幸福感與身心健康。

2025 奔跑吧 SOHO 第七屆員工運動會

2025 奔跑吧 SOHO 第七屆員工運動會



員工各類健身活動

## 優化職場環境

公司持續投入資源優化辦公與作業環境，為員工打造舒適、健康的工作空間：辦公區域配備新風系統與空氣淨化設備，保障室內空氣品質；設置健身活動區域，方便員工在工作間隙開展體育鍛煉，緩解工作壓力；針對現場作業區域，嚴格按照安全標準進行環境佈置與設施維護，確保作業環境符合職業健康要求，從硬體層面為員工身心健康築牢基礎。

## 員工健康福利

公司為全體正式員工提供全面的健康保障與靈活支持措施，包括依法享有帶薪年假、婚假、喪假、產檢假、產假、陪產假、哺乳假及年度育兒假；

為全體正式員工購買補充醫療保險，覆蓋門診、住院及意外傷害醫療費用，員工還可自願為配偶及子女申請加入保障計劃；及

在高溫季節，公司為在崗人員發放防暑降溫津貼，並提供符合衛生標準的清涼飲品與應急藥品，冬季為北方城市的員工配發防寒物資；開展年度運動會以及越野跑等健康運動類活動，並聘請專業老師開展相關專項培訓。

## 完善 EAP 支持體系

公司高度關注員工心理健康，持續運營員工援助計劃（EAP），通過與專業機構合作，為全體員工提供 7×24 小時免費心理熱線服務，覆蓋情緒疏導、壓力管理、家庭關係諮詢等內容。無論員工面臨職場壓力、生活困擾還是情緒問題，均可隨時獲得專業、保密的心理諮詢支持，幫助員工緩解心理負擔，保持積極健康的心態，增強心理韌性。

### 關鍵績效

2025 年

**1,200+ 人**

舉辦年度員工運動會，參加人數

**200+ 人**

舉辦春季及秋季長城腳下的公社越野跑，參加人數

# 提升員工滿意度

SOHO 中國始終秉持「以人為本」理念，通過構建科學化的滿意度調研體系、規範化的申訴管理機制與多元化的溝通管道，全方位傾聽員工心聲、回應員工訴求、保障員工權益，持續深化企業與員工的信任聯結，構建和諧的勞動關係，營造「心聲有回應、訴求有管道、發展有溫度」的良好氛圍。

## 員工滿意度調查

SOHO 中國將員工滿意度調查作為常態化管理工具，通過規範化、系統化、閉環化的調研機制，客觀收集員工多維度回饋，以真實數據驅動管理優化，確保提升舉措精準對接員工需求。公司每年定期開展員工滿意度調研，聚焦工作內容、工作發展、職場融入、學習成長、工作管理、道德誠信、健康安全及 ESG 實踐等多維度，設置 1-5 分的打分標準，全面覆蓋員工對工作的多維度回饋，用心傾聽員工心聲。2025 年，為進一步提升調研結果的客觀性與公信力，公司委託獨立第三方機構執行調研，提升數據公信力。

2025 年，員工滿意度調研共發放問卷 1,683 份，回收有效問卷 1,542 份，參與率達 91.60%。整體滿意度得分為 4.61 分（滿分 5 分），淨推薦值（NPS）為 4.64 分。其中，「 知道工作要求 」和「 有做好工作的材料和設備 」得分均超 4.80 分，體現公司在基礎管理效能上表現成熟，構建了一個低摩擦、高確定性的工作環境，極大提升員工的執行效率和心理安全感。「 信任領導層 」和「 願意留任 」得分均超 4.70 分，體現公司在組織治理和雇主品牌層面建立了深厚的信任資本，形成了「員工信管理層、管理層留得住人」的良性迴圈，這是應對人才競爭的核心護城河。

各項目和集團部門根據滿意度調查結果，組織員工參與分析討論改進計畫，每季度跟進落實情況。通過持續優化調研回饋機制，讓員工感受到自身訴求被重視、建議被採納，形成「員工回饋 - 企業優化 - 員工滿意」的良性迴圈。

### 關鍵績效

2025 年

| | | |
|---|---|---|
| 1,683 份 | 1,542 份 | 91.60% |
| 共發出問卷 | 收到有效回饋 | 員工參與率達到 |
| 4.61 分 | 4.64 分 | |
| 員工滿意度整體得分為（滿分 5 分） | 員工淨推薦值（NPS）得分（滿分 5 分） | |

## 員工申訴與溝通

暢通的申訴管道與常態化的溝通機制，是保障員工權益、化解勞動關係矛盾的關鍵支撐。SOHO 中國積極踐行「團結、誠實、創新、服務」文化基因的的長期承諾——以誠實溝通促團結，以制度創新優服務。我們始終相信，每一位員工的聲音都值得被傾聽，每一份合理訴求都應獲得公正回應。通過完善管理制度、規範申訴流程、申訴人保護、搭建多元溝通管道等舉措，讓員工訴求有處說、問題有人管、結果有保障，築牢和諧勞動關係的根基。

2025 年，公司整合《員工手冊》、《績效管理制度》相關條款，正式發佈《員工申訴管理制度》，形成流程規範、保護全面的申訴管理體系，為員工訴求表達提供堅實制度支撐。制度不僅為員工提供了安全、可預期的表達管道，更將潛在勞動關係矛盾納入規範化軌道，有效預防衝突升級，促進組織健康運行。《員工申訴管理制度》明確覆蓋勞動關係存續期間的相關內容，包括違反人事規範、勞動法規、薪酬核算不當、績效不公、職場歧視等影響員工合法權益的情況，確保員工訴求有合規表達路徑。員工可通過書面申請、專屬申訴通道、內部郵箱等多種方式提交申訴，提交後 3 個工作日內將收到受理回執，瞭解處理責任人與辦結時限。申訴由人力資源部牽頭、內審部協同開展獨立調查，10 個工作日內出具處理意見，過程中會及時同步進展，處理結果以書面形式回饋，明確依據與後續申請復議途徑。

為消除員工顧慮，制度強化申訴人保護與保密要求，所有參與處理人員需嚴格保密申訴人資訊、申訴內容及調查結果，避免申訴人與相關方不必要接觸，嚴禁任何形式的打擊報復行為，對違規責任人將嚴肅追責，保障員工能夠毫無後顧之憂地維護自身合法權益。此外，公司還搭建了多元化、常態化溝通管道，通過定期召開員工座談會、部門溝通會、熱線電話及一對一溝通等形式，傾聽員工訴求與建議，對合理化建議納入優化計劃並回饋進展。申訴機制與溝通管道的協同發力，持續深化了公司與員工的信任關係，提升員工滿意度與組織凝聚力。

### 舉報途徑

**舉報郵箱地址：** neishen@sohochina.com

**舉 報 電 話：** +86-10-5878-8557

**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

# 興城
# 助力城市發展

作為中國城市化進程的深度參與者和可持續發展的踐行者，SOHO 中國將 ESG 理念全面融入企業發展戰略核心，以真誠之心回應社會關切，關注利益相關方的實際需求，積極推動區域社區的協同發展。公司不斷深化公益佈局，與多方力量攜手，為城市建設貢獻企業能量，通過開展豐富多樣的社區活動，SOHO 中國持續向公眾傳遞文化保護、生態環保與城市可持續發展理念，營造充滿關懷、富有活力且具有凝聚力的社區生態。同時，依託 SOHO 中國基金會的平台優勢，積極投身公益慈善，在建築設計、文化推廣、環境保護等領域，發揮專業特長，為鄉村振興和城市的高質量發展提供持續助力。

**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》



# 參與社區建設

SOHO 中國秉持「以人為本、共建共用」的社區發展理念，密切關注周邊社區居民的需求，以「啟動空間價值、鏈接多元群體、共創可持續社區」為導向，從文化傳承、綠色發展、品質生活等多個維度，持續開展內容豐富、形式多樣的社區活動，將建築轉化為承載城市公共生活、促進社會融合的重要能量場，有效提升周邊社區的文化活力、社會凝聚力和可持續發展能力，助力所在城市區域的高質量協同發展。

我們持續深化社區運營的精細化與個性化，精準回應利益相關方的需求。2025 年，公司通過 NPS 調研系統識別客戶及周邊社區居民的潛在興趣與參與意願，在每場活動後主動收集參與者意見與體驗評價，對活動效果進行持續跟蹤與檢視，進一步完善活動設計，提升服務品質，確保社區服務持續貼近利益相關方期望，最大化創造可感知的社會價值。基於周邊社區和居民的多元需求，公司組織開展了中秋遊園會、地球一小時、舊物改造、影像展等多項活動，促進工作人群及周邊居民之間的交流與共融，推動社區公共空間進一步煥發活力。

### 關鍵績效

2025 年，SOHO 中國共舉辦

**181** 場
社區公益活動

**36**%
同比增長

## 文化傳承與保護

我們將傳統文化的延續與保護作為社區活動的重要方向，持續舉辦各類傳統節慶主題活動，增強居民對傳統文化的情感認同與參與熱情，有效推動傳統文化在年輕一代中的薪火相傳，為提升社區文化自信與文化生命力發揮積極作用，讓傳統文化成為滋養城市社區成長的精神內核。

### *案例：工作生活雙向奔赴，望京 SOHO 中秋遊園會奏響社區共鳴曲*

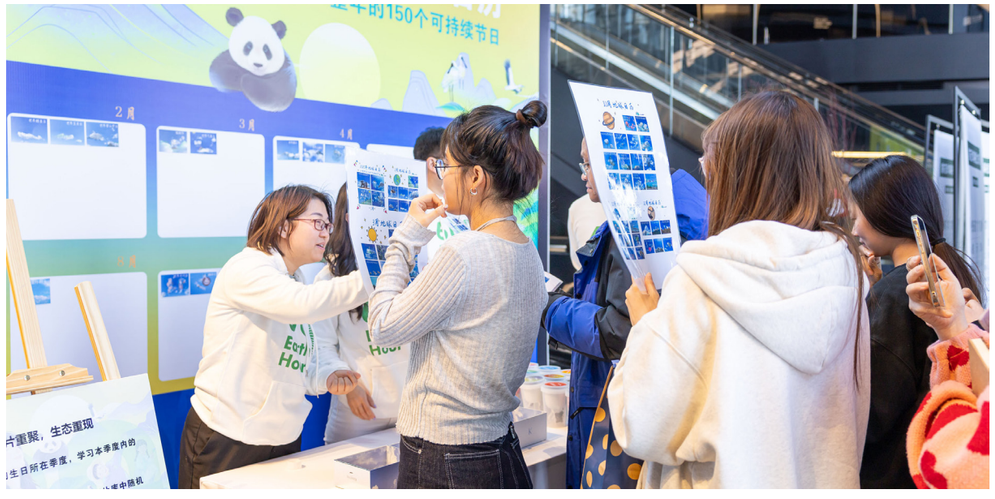
2025 年 9 月 28 日，望京 SOHO 舉辦「月滿華誕」中秋遊園會，通過猜燈謎、投壺、捶丸等活動環節，巧妙融匯傳統韻味與現代趣玩，為職場人群及周邊居民帶來多元體驗。活動打破辦公與生活的壁壘，將高效的工作場域升級為更具溫暖、活力的生活文化社區。

## 營造綠色社區

我們積極建設綠色低碳社區，策劃並推動「地球一小時」、「環保改造局」等一系列具有創意和實踐性的環保活動，引導社區居民、租戶與員工共同參與綠色行動。通過不斷豐富環保場景與參與方式，有效提升環保意識，推動低碳理念在社區日常生活中落地生根，為實現人與自然的和諧共生貢獻力量。

### *案例：麗澤 SOHO 地球一小時 | 以微光點亮希望，用行動守護未來*

2025 年 3 月 21 日，麗澤 SOHO 以「為地球獻出一小時」為主題，舉辦了一場集趣味、互動與公益於一體的環保行動，聯動「熄燈一小時」的環節，科普綠色知識，傳遞低碳生活理念，號召每一位參與者在日常生活中做環保踐行者，推進建築的綠色運營，為建設更加美好可持續的城市作出貢獻。



### *案例: 銀河 SOHO 環保改造局 |「舊」要迴圈、「物」所不能*

2025 年 9 月 17 日, 銀河 SOHO 以「「舊」要迴圈、「物」所不能」為主題開展舊物改造活動, 讓閒置衣物煥然一新, 吸引周邊社區居民重新改造利用家中舊物, 讓可迴圈理念深入人心。活動中還加入了綠色租賃專場問答環節, 在趣味答題互動中加深了現場人群對綠色租賃、環保實踐與可持續辦公價值的理解。

## 點亮美好生活

我們充分發揮在空間設計與場地資源方面的優勢, 聯合攝影師、藝術團體及社會組織等多方力量, 策劃舉辦高品質的攝影展、藝術展等文化活動, 為周邊居民提供多樣化的藝術體驗與文化享受。通過不斷引入富有創新性的藝術內容, 為社區營造更具活力與創意的文化氛圍, 助力城市社區的文化建設與品質提升。

2025 年 11 月 9 日至 11 月 29 日, SOHO 中國與微博影像年聯合舉辦的「微風節」主題影展, 落地北京銀河 SOHO

2025 年 8 月, SOHO 中國聯合故事接龍、微博、華碩、可靈等舉辦「AI 新生活影像創想大賽」, 11 月部分優秀作品在 SOHO 復興廣場「AI 新生活奇妙展」展出

# 助力鄉村振興

SOHO 中國積極回應國家鄉村振興戰略，通過精準幫扶西部地區教育基礎設施、推廣零碳建築、啟動傳統文化資源等，以系統性實踐推動鄉村可持續發展。

**關鍵績效**

2025 年

人民幣 397 萬元

SOHO 中國基金會持續投入用於教育和鄉村振興

## 養正幼稚園

聚焦西部山區學前教育資源匱乏的難題，SOHO 中國基金會以專業力量構建可持續的學前教育幫扶體系，2020 年，建立公益項目養正幼稚園，並聘請了北京家育苑教育集團對天水項目進行運營管理和指導，形成「資金支持＋專業運營」的長效模式。2025 年，SOHO 中國基金會持續為甘肅天水養正幼稚園捐助人民幣 400 萬元用於日常運營與管理。截至 2025 年底，已有 338 名孩子就讀，包含累計畢業的孩子們，其中大部分為貧困、留守兒童，有效解決了當地幼兒學前教育資源匱乏的問題，獲得當地政府與家長的廣泛認可。

2025 年，幼稚園圍繞保教品質、隊伍建設、安全保障、家園共育四大維度深化實踐。未來，我們將聚焦隊伍專業化發展、家園協同深化、美德教育與主題活動融合、幼兒語言綜合素養提升四大方向，持續提升辦園品質。

| | |
|---|---|
| **保教活動** | 以美德教育為核心，覆蓋 19 個美德主題，通過開展英語啟蒙、「小小環球旅行家」、畢業藝術展等活動及語言區升級，提升幼兒語言能力與綜合素養，親子繪本閱讀打卡吸引近 100 個家庭參與，共讀約 2,430 本繪本。 |
| **隊伍建設** | 強化師資專業能力，夯實教育基礎，開展跨崗位美德學習 15 次，園本教研 24 次、園級培訓 28 次，區級培訓 4 次、省級培訓 1 次，觀摩學習 4 次，安全專項學習 19 次；為 30 名教職工提供 26 次線上英語課程，英語教學組開展 39 次專題學習與指導。 |
| **安全保障** | 通過每月安全教育、應急疏散演練及安全隱患排查整改，保障兒童健康成長。<br>全年無群體性傳染病，幼兒伙食滿意度 99.26%，常規體檢合格率 82.08%，身高體重達標率 86.86%。 |
| **家園共育** | 成立家委會及膳食監督委員會，構建多元參與的教育共同體，舉辦家長學習活動 14 次、家長會 18 次，推行「親子成長任務打卡」。 |

## 潘集寨學校捐助

秉持「教育公平」的理念，SOHO 中國基金會長期聚焦西部邊遠地區教育幫扶，在保障學生基本學習生活需求的同時著力拓寬其認知視野與發展空間。2025 年，持續為潘集寨學校學生提供校服等學習生活用品。同時，聯動養正圖書館成立「人工智能學習課堂」，每月為學生開設人工智能課程，並邀請各行業專家開展前沿科技講座，助力西邊地區學生培養科學思維與創新意識，為鄉村人才成長注入科技動能。

## 養正圖書館

養正圖書館是中國首家「零碳圖書館」，位於甘肅省天水市馬跑泉鎮石咀村，是一座由 SOHO 中國基金會投資人民幣 2,000 萬元捐建的公益圖書館。圖書館配備完善的閱讀與活動空間，先後榮獲中國建築節能協會頒發的「零碳設計標識認證」、美國綠色建築委員會（USGBC）頒發的 LEED 鉑金級證書、國際 WELL 建築研究院（IWBI）頒發的 WELL HSR 健康安全評價認證，是綠色發展與社區賦能深度融合的典範。

### 關鍵績效

2025 年

**29,615** kg
累計減少二氧化碳排放量達

**53,648** kWh
累計發電達

實現負碳運營

**14,111** 人次
累計接待讀者人數

其中

**24** 場
舉辦活動及講座

**3** 次
公益零碳環保課堂

**10** 次
AI 公益課堂

**1** 次
親子非遺活動

**3** 次
世界讀書日校館聯動

**1** 次
讀書日繪本比賽活動

**2** 次
攝影課堂講座

**4** 次
社會團體讀書活動分享

養正圖書館致力於為讀者免費提供優質豐富的圖書資源，並積極開展各類文化公益活動與科技知識普及。2025 年，圖書館堅守初心，圍繞非遺傳承、環保教育與閱讀推廣等主題，策劃並開展了一系列公益社區活動，包括「非遺文化傳承」、「人工智能 AI 課堂」、「世界讀書日系列活動」、「AI 在天水·設計工坊」及「繪本大賽」等，並持續更新「養正圖書館零碳環保公益課堂」。同時，圖書館還積極參與共青團組織的「青年志願者活動」，鼓勵青年投身公益。此外，館內全年定期舉辦各類主題講座，廣泛邀請社區居民參與，有效促進了社區內的文化互動與知識共用。

繪本大賽

攝影講座

AI 公益課堂

高校聯動：AI 設計工坊

非遺文化傳承活動

世界讀書日

# 養正家譜研究室

2024 年, SOHO 中國基金會支持的養正家譜研究室正式成立。2025 年 , 基金會持續向家譜文化研究工作捐助人民幣 40 萬元。截至 2025 年 12 月, 家譜研究小組 15 名志願者走訪河南鄭州、滎陽, 甘肅臨洮、定西、寧夏海原等地查閱古籍資料, 走訪天水本地 2,000 餘戶家庭, 編撰家譜書籍和畫冊 20 冊, 收錄 3 萬餘人資訊, 拍攝照片 1 萬餘張。研究團隊將歷史資料數位化存檔於養正圖書館, 既豐富了圖書館館藏, 保護非遺資源, 又為鄉村治理提供文化支撐。

# 投身志願服務

SOHO 中國將志願服務納入企業社會責任核心實踐，聯動員工、租戶、居民等利益相關方力量，聚焦留守兒童、特需兒童等弱勢群體等重點幫扶對象，開展精準化、常態化的志願活動，為受助群體帶去切實溫暖，也讓員工在參與中深化責任意識，彰顯企業回饋社會的初心與擔當。

**關鍵績效**

| 60 名 | 400 小時 | 2,000 人 |
| --- | --- | --- |
| 招募志願者 | 志願服務時長 | 覆蓋人群 |

## *案例：情暖特需兒童，志願陪伴成長*

2025 年 11 月，SOHO 志願者團隊帶著精心籌備的愛心物資與真摯關懷，走進北京朝陽區仁育苑特需兒童之家，為這裏的殘障兒童、特殊兒童送去溫暖與陪伴。志願者們結合兒童的年齡特點與需求，精心挑選了生活用品、學習文具、益智玩具等物資；同時化身「愛心陪伴官」，與孩子們一起表演節目、合作完成手工創作，讓孩子們在歡聲笑語中感受陪伴的美好。

## *案例：外灘健康護航，SOHO 中國義診服務暖社區*

2025 年 11 月，SOHO 中國在外灘 SOHO 舉辦「執光守護，暖行外灘」健康義診，聯動三甲醫院專家團隊為樓宇內 500 餘名職場人員提供免費體檢、中醫問診及急救技能培訓。活動設置「健康諮詢臺」、「減壓工作坊」等專區，針對職場常見病定制個性化建議，並贈送便攜藥盒、頸椎按摩儀等健康禮包，在優化城市公共服務中發揮積極作用。

# 關於本報告

本報告為 SOHO 中國發佈的第十份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG 報告」），也是第五份獨立 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瞭解和溝通，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準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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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、社會及管治報告守則》，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」。

## 彙報原則及數據來源

本報告遵循聯交所《環境、社會及管治報告守則》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價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。所引用的數據與數據均來源於本公司的統計數據和相關檔，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

中誠信綠金科技（北京）有限公司依照 SOHO 中國之相關需求，對 SOHO 中國 2025 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）依報告品質控制原則，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」、「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/）下載流覽。

# 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。 | P86-88 |
| | A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | P88 |
| | 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）。 | P88 |
| | 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）。 | P88 |
| | 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。 | P67-68、79-84 |
| | A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | P86-88 |
| **A2 資源使用** | 一般披露 | 有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。<br>註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。 | P77-80、86 |
| | 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）。 | P85 |
| | A2.2 | 總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。 | P86 |
| | 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。 | P67-68、79-84 |
| | 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。 | P68、86 |
| | A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。 | 本公司非生產型企業，該項指標不適用 |
| **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。 | P71、75、77 |
| | 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。 | P73-74 |
| **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。 | P135、136-143 |
| | 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。 | P139 |
| | B1.2 | 按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | P140 |
| **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。 | P151-156 |
| | B2.1 | 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。 | P152 |
| | B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | P152 |
| | 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。 | P151-155 |
| **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。<br>注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。 | P145-150 |
| | 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。 | P149 |
| | 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。 | P159 |
| **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。 | P141 |
| | B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | P141 |
| | B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | P141 |
| **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。 | P125-126 |
| | B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | P126 |
| | 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。 | P127-128 |
| | 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。 | P129-130 |
| | 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。 | P131-132 |
| **B6 產品責任** | 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。 | P91-93 |
| | 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。 | 本公司非生產型企業，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。 | P103-111 |
| | 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式。 | 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。 | P118-122 |
| **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。 | P9-12 |
| | 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。 | P13 |
| | B7.2 | 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。 | P14-16 |
| | B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | P13 |

| 層面 | 指標編號 | 指標內容 | 頁碼 |
|---|---|---|---|
| **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。 | P161 |
| | 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）。 | P162、167-173、175 |
| | B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | P162-176 |
| **D 氣候相關信息披露** | D<br>氣候相關披露管治 | (a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。<br>（b）管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和基於的管治流程、監控措施及程式中的角色。 | P46-48 |
| | D<br>氣候相關披露策略 | 氣候相關風險及機遇 | P25-26 |
| | | 業務模式和價值鏈 | P53-58 |
| | | 策略和決策 | P54-58 |
| | | 財務狀況、財務表現及現金流量 | P61-63 |
| | | 氣候韌性 | P49-50 |
| | D<br>氣候相關披露風險管理 | 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。<br>發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及<br>氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。 | P50-64 |
| | D<br>氣候相關披露指標及目標 | 溫室氣體排放 | P68、85 |
| | | 氣候相關轉型風險 | P59-64 |
| | | 氣候相關物理風險 | P53-58 |
| | | 氣候相關機遇 | P53-64 |
| | | 資本運用 | P81-84 |
| | | 內部碳價格 | P39-40 |
| | | 薪酬 | P48 |
| | | 行業指標 | P65-68 |
| | | 氣候相關目標 | P65-68 |
| | | 跨行業指標及行業指標的適用性 | P65-68 |



## 《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：2025 年 SOHO 中國** | | 202-1、415-1 |
| **固本，夯實企業治理** | 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 |
| **護綠，共塑綠色生態** | 積極應對氣候變化 | 2-27、3-3、201-2、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 |
| | 完善可持續環境管理 | 2-27、3-3、302-1、302-3、302-4、302-5、303-5、305-1、305-2、305-3 |
| **臻品，精耕品質服務** | 加強租賃管理 | 3-3、308-1、308-2 |
| | 優化客戶體驗 | 2-2、3-3、416-1、416-2、206-1、417-1、417-2、417-3 |
| | 夯實安全管理 | 403-2、403-5、403-6、403-7、416-1、417-1、418-1 |
| **同行，攜手夥伴共贏** | 推行綠色可持續採購 | 2-27、3-3、308-2、414-2 |
| | 提升供應商準入標準 | 204-1、308-1 |
| | 開展供應商動態管理 | 308-1、308-2、414-2 |
| | 構建責任供應鏈 | 3-3、409-1、414-1、414-2 |
| **築暖，營造幸福職場** | 構建多元職場 | 3-3、401-3、405-1、406-1 |
| | 保障員工權益 | 2-7、2-20、2-23、2-27、201-1、3-3、401-1、401-2、401-3、402-1、405-2、408-1、409-1 |
| | 支持人才發展 | 3-3、403-5、404-1、404-2、404-3 |
| | 注重健康安全 | 3-3、2-27、401-2、403-1、403-2、403-3、403-4、、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10 |
| | 提升員工滿意度 | 3-3、403-4 |
| **興城，助力城市發展** | 參與社區建設 | 3-3、413-1 |
| | 助力鄉村振興 | 3-3、203-1、203-2、415-1 |
| | 投身志願服務 | 2-7、3-3、413-1 |
| **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** | | |

# 報告鑒證

## 獨立審驗聲明

*致 SOHO 中國有限公司董事會及各利益相關方：*

**中誠信綠金科技(北京)有限公司**（以下簡稱“**中誠信綠金**”或“**本機構**”）受 SOHO 中國有限公司（以下簡稱“**SOHO 中國**”或“**貴司**”）委託，對 SOHO 中國報告期涵蓋 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日的《2025 年環境、社會及管治報告》（以下簡稱“**ESG 報告**”）提供獨立協力廠商審驗。本次審驗旨在評估 ESG 報告的可靠性、完整性及其與國際公認的 ESG 披露標準的契合度。

如英文版與中文版之間存在任何不一致或歧義，須以中文版為准。

### 審驗標準與範圍

本次審驗嚴格遵循 AccountAbility《AA1000 審驗標準第三版》**（AA1000AS v3）類型 2（中度審驗）**的要求，目標包括：

- 評估貴司 ESG 報告對本地及國際披露要求的符合性，包括香港聯合交易所《上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》、全球可持續性標準委員會（GSSB）的《GRI 標準》以及聯合國可持續發展目標（UNSDGs）；
- 評估貴司 ESG 報告對審驗原則的遵循程度，包括**包容性、實質性、回應性和影響性**；及
- 通過案頭審查及非現場審查，評估貴司運營中關鍵資料的收集、整理及披露流程在準確性、一致性、完整性和可靠性方面的合規性。

本機構針對 SOHO 中國管理層所識別和選定的以下關鍵績效指標提供審驗結論：

**環境影響**
1. 溫室氣體直接排放（範圍 1）
2. 溫室氣體間接排放（範圍 2）
3. 溫室氣體間接排放（範圍 3）
4. 能源消耗總量［兆瓦時］
5. 外購電力［兆瓦時］
6. 自來水用量［噸］
7. 無害廢棄物［噸］
8. 有害廢棄物［噸］

**可持續發展**
1. 綠色/健康建築認證數量

**員工與工作場所**
1. 雇員總數（按性別劃分）
2. 雇員總流失率
3. 每名雇員平均受訓小時數
4. 工傷死亡人數
5. 因工傷損失的工作日數

**客戶與社區**
1. 客戶投訴解決率
2. 客戶滿意度平均分
3. 社會捐贈

**供應鏈與供應商**
1. 供應商數量總計



以下專案不納入本次審驗範圍，本機構不對其作任何結論：

- 報告期以外的任何資訊，或 ESG 報告中未包含在審驗範圍內的其他資料；
- ESG 報告中的意見、信念、期望和廣告性表述；
- 用於推導披露資料的第三方因數；
- 通過現有驗證檔核實的財務資料或其他資訊；及
- 與 SOHO 中國及其子公司、供應商和承包商無關的資訊，以及第三方提供的資料或資訊。

任何有關本審驗聲明內容或相關事項的查詢應直接聯繫 SOHO 中國。

### 獨立性聲明

中誠信綠金未參與 ESG 報告任何部分的編制，且在報告期內未接受來自 SOHO 中國任何可能影響本機構獨立性的委託。ESG 報告的編制責任完全由 SOHO 中國承擔。

### 責任聲明

貴司的責任包括：

- 選擇、準備並呈現 ESG 報告中所選定的關鍵績效指標；
- 識別利益相關方及其要求；
- 實施和維護內部控制，確保 ESG 報告中不存在因欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

中誠信綠金的責任包括：

- 根據與貴司董事會和管理層的共同協議，依照《AA1000AS v3》執行審驗程序；
- 向貴司董事會提交獨立審驗聲明，詳述發現及建議；
- 確保參與審驗工作的人員具備相應的專業能力，並接受了必要的審驗工作培訓。

### 局限性聲明

本次審驗為《AA1000AS v3》類型 2（中度審驗），僅基於貴司集團/總部層面收集的證據，並在必要時參考組織較低層級的有限證據。由於非財務資訊評估方法尚未完全標準化，不同實體間採用的衡量方法可能存在差異，這可能影響可比性。

# 報告鑒證

**審驗程序**

中誠信綠金在 SOHO 中國北京總部執行審驗程序，具體工作包括：

- 中誠信綠金與負責 ESG 治理、風險管理、社區投資和運營（包括資訊技術、採購、客戶服務及人力資源）的關鍵人員進行現場訪談；
- 對貴司遵循 AA1000 原則程度的流程進行評估，並基於訪談和收集的佐證材料對利益相關方管理實踐、業務流程進行審視和檢查；
- 對選定的特定績效指標的可靠性和品質進行抽樣檢查；
- 對選定的特定績效指標進行重新計算；以及
- 中誠信綠金認為必要的其他工作。

**重要觀察結果**

基於本機構的審查結果，SOHO 中國的 ESG 資料收集、整理和報告流程均能滿足合理的披露期望。被選定的關鍵績效指標能夠合理、準確且可靠地反映 SOHO 中國的 ESG 表現。

***報告與審驗原則***

包容性

- SOHO 中國已識別政府、股東、客戶、合作夥伴、社區、員工等內外部利益相關方，通過多種管道與利益相關方保持常態化溝通，將其關注重點納入公司決策和管理提升考慮，充分保障利益相關方的知情權、參與權與影響力，ESG 報告基本符合包容性原則要求。

實質性

- SOHO 中國基於利益相關方調研活動，建立了重大性議題識別的相關流程，並在 ESG 報告中披露了議題優先順序評估結果，並圍繞對公司具有重大影響的議題，制定了相應的可持續發展目標與戰略管理措施，ESG 報告基本符合實質性原則要求。

回應性

- SOHO 中國在 ESG 報告中就利益相關方關注的重要議題做出了回應，ESG 報告基本符合回應性原則要求。

影響性

- SOHO 中國建立完善的風險管理四級組織架構，將 ESG 因素融入風險管理。對氣候變化、供應鏈及資訊安全等關鍵領域進行全流程管控，系統識別並應對溫室氣體排放、極端天氣等實際與潛在影響，並通過定期與利益相關方彙報溝通，有效提升運營韌性，風險管理成果已納入公司決策考慮，ESG 報告基本符合影響性要求。



***ESG 績效***

ESG 治理

- 貴司已建立穩健的 ESG 管理架構，董事會將監督 SOHO 中國 ESG 績效並協作推動實現戰略和業務目標。

環境與氣候行動

- SOHO 中國採取多元化措施來提升環境績效並適應氣候變化，2025 年度科學碳目標近期目標、遠期目標、淨零目標同時獲得 SBTi 審核通過。

供應鏈與租賃管理

- SOHO 中國通過將 ESG 要素納入供應商准入和評估流程，推動可持續供應鏈實踐。公司將綠色理念融入租戶合同，2025 年度綠色租賃簽約覆蓋率達到 100%。

利益相關方溝通

- 貴司通過多樣且有效的溝通管道促進利益相關方參與，包括內部上報程序、客戶滿意度調查及客服熱線等。來自各管道的回饋和投訴由專人按照預設處理協定進行管理，確保回應及時且專業。

資料管理

- SOHO 中國在集團和子公司層面的資料收集、整理和報告系統符合合理披露要求。審驗範圍內的大部分關鍵績效指標均通過數位化平臺收集和匯總，並輔以人工驗證流程，以確保準確性和可靠性。

***建議***

中誠信綠金認為，SOHO 中國應持續審查和更新其 ESG 管理和資料收集系統，以提高資料可靠性，並與不斷變化的利益相關方期望和市場環境保持一致。重點關注的領域包括但不限於：

- 建立利益相關方參與正式政策與程序，進一步完善對利益相關方參與過程和回饋結果的記錄機制，確保利益相關方的意見能夠被有效記錄、審閱並轉化為管理行動，提升溝通透明度和閉環管理水準。

- 圍繞對公司業務及外部社會環境影響重大的 ESG 議題，設定可衡量、具有時限性的管理目標或績效指標，並在 ESG 報告中予以規範披露。

# 報告鑒證

中祯信绿金 CCXGF

**審驗結論**

基於已審查的資訊，中誠信綠金確信本 ESG 報告公允、客觀地反映了 SOHO 中國在報告期間的 ESG 績效。所披露資料經過系統性收集與驗證，本機構認為本 ESG 報告符合**包容性、實質性、回應性和影響性**的審驗和報告原則。

AA1000
Licensed Report
000-872/V3-TCXL0

中誠信綠金科技(北京)有限公司
2026 年 4 月 10 日

5 / 5



# 讀者意見回饋

感謝您閱讀《SOHO 中國 2025 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資訊，促進 SOHO 中國提升 ESG 管理的能力和水準，本公司衷心歡迎您對報告提出意見建議，並通過以下方式回饋給本公司：

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