

2020

京东集团

环境、社会
及管治报告



ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



目录

关于京东 01

概要

报告说明 02
董事局主席寄语 03
董事会声明 05
ESG 管治体系 05
战略定位、使命、愿景和价值观 06
企业社会责任战略框架 07
实质性议题与利益相关方沟通 09

专题：抗疫

应急援助 11
科技战疫 11
守护公众健康 12
全面助力复苏 12

企业管治

内控合规管理 14
信息安全 15
反贪污 17

环境保护

绿色运营 19
低碳绿色的供应链体系 20
绿色生活倡导 23

工作场所

人力资源合规管理 27
高质量就业保障 28

供应商管理

供应商准入与合规管理 33
供应商环境和社会风险识别管理 33
供应商数字化管理 34

产品责任

平台管理 36
质量管理 36
知识产权保护 37
内容治理 38
消费者服务 39
助力实体经济 40

社区责任

公益管治架构及责任理念 44
公益聚焦 45

附录

附表 1：关键绩效表 47
附表 2：报告内容索引 49
附表 3：GRI 指标索引 51
附表 4：外部审验声明 53

关于京东

京东于 2004 年正式涉足电商领域。2014 年 5 月，京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市，是中国第一个成功赴美上市的综合型电商平台。2020 年 6 月，京东集团在香港联交所二次上市，募集资金约 345.58 亿港元，用于投资以供应链为基础的关键技术创新，以进一步提升用户体验及提高运营效率。

京东集团定位于“以供应链为基础的技术与服务企业”，目前业务已涉及零售、科技、物流、健康、保险、产发和海外等领域。



概要

报告说明

报告形式

本报告支持在线阅读，并提供中文、英文两种语言版本。

编写依据和原则

本报告的编制参考了联合国可持续发展目标（SDGs）、全球永续性标准理事会（GSSB）发布的 GRI 准则、纳斯达克证券交易所发布的环境、社会及管治（以下简称“ESG”）报告指引、永续会计准则委员会（SASB）发布的行业准则，及香港联合交易所发布的 ESG 报告指引，并兼顾重要性、量化、平衡、一致性四个披露原则。

报告范围

本报告聚焦 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日京东集团在环境、社会及管治（ESG）方面的表现。同时，结合实质性分析确定实质性议题及边界。

信息来源

本报告的信息和数据主要来源于公司内部相关数据收集系统、统计报告及公开资料，例如招股说明书、年报以及权威媒体发布信息。

货币

如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。

指代说明

为便于表述，报告中“京东”、“集团”及“我们”均指代“京东集团”。

联系我们

关于本报告的反馈与意见，请发邮件至 ir@jd.com。

或发信件至北京市亦庄经济技术开发区科创十一街 18 号院，京东总部大楼 A 座 20 层，邮编 100176。

要获取更多相关信息，请浏览网站 <https://ir.jd.com/>。

董事局主席寄语

》 技术为本，致力于更高效和可持续的世界

2020 年对于京东和世界上的每一个人来说，都是极为不平凡的一年。席卷全球的新冠肺炎疫情让我们亲眼目睹了公共健康风险对于世界经济、环境、社会发展格局所带来的系统性影响。根据世界经济论坛发布的《2021 年全球风险报告》，疫情加剧了全球范围内的经济衰退、贫富差距和社会分化，让全球可持续发展进程倒退，也为世界发展前景带来了众多不确定性。

从未来十年风险的发生概率和影响来看，极端天气、无效的气候行动、人为的自然破坏、公共健康危机、生物多样性损失构成了世界范围内最为显著的五大风险。主动找到应对这些风险的解决方案，将为疫情后的世界带来新的增长机遇。

构建人类命运共同体、推动可持续发展正在成为越来越多人的共识。目前，包括中国在内的全球 20 多个国家和地区提出了“零碳国家”目标，各个主要经济体纷纷投身绿色复苏。而将环境、社会风险纳入企业全盘风险评价，并更注重长期价值创造能力的 ESG 投资正在成为全球资本市场的主流趋势。在这一背景下，全球领



先企业纷纷更新了可持续发展目标，强化对未来的使命和承诺，京东也成为了其中的一员。2020 年，我们发布了新的集团使命——“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”。

数字技术、智能技术成为京东在疫情之年加速创新的动力。在疫情的不同阶段，依托“数智化社会供应链”，京东以强烈的社会责任使命和科技手段，在抗疫情、保民生、撑经济、稳就业等方面创造社会价值。我们以科技手段响应抗疫应急需求、稳定物

价、保障供应，以“新基建”支持中国经济全面复苏、决胜扶贫攻坚、守护每一个人的健康，这也让我们收获了广泛的社会认可及消费者的信赖。面对全球经济下行的压力，京东表现出强大的韧性。2020 年全年，京东实现净收入 7,458 亿元，同比增长 29.3%；同时我们年度活跃购物用户数净增近 1.1 亿。更重要的是，在就业成为个人、家庭头等大事的情况下，京东还承担了“就业稳定器”的使命，2020 年，京东体系全职员工数达 31.4 万人，同比增长 38.3%。



数智化转型正在成为后疫情时代全球经济复苏的关键动力。根据世界经济论坛最新发布《2020 年未来工作报告》，到 2025 年数字转型将在全球范围内创造近 1 亿个新的就业岗位。在中国最新启动的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中，也将“加快数字化发展，建设数字中国”作为战略重点。京东在 2020 年宣布“以供应链为基础的技术与服务企业”的新定位，通过人工智能、大数据、云、物联网、区块链等数智技术，为各行各业和全社会带来新的发展动能。我们打造了“C2M 制造工厂”，为超过 1,000 个品牌实现“智”造升级；推出一体化供应链解决方案和物流科技解决方案，推动物流行业全面降本增效；为超 2 万家企业打造了 365 天不落幕的云服贸会；帮助中小企业拥抱数智时代，获得发展新动力；积极参与数字城市、数字乡村建设……京东的新定位在释放社会价值的同时，也获得了巨大的增长动能。2020 年第四季度京东的净服务收入达到 321 亿元，

同比增长 53.2%，占净收入比例达到创纪录的 14.3%。

人类的健康和发展与整个星球的健康紧密相连，而气候变化和环境恶化正逐步威胁我们地球的健康。研究显示，到本世纪中叶，气候变化可能对世界经济造成 7.9 万亿美元的直接损失。中国在全球气候、环境治理中正在发挥越来越重要的作用，并且在近期宣布了 2030 碳达峰、2060 年碳中和的国家目标。京东正在通过技术手段，加速自身低碳发展，促进行业绿色转型，引领社会绿色消费。我们的绿色数据中心年均 PUE 呈逐年下降趋势，目前达 1.3 以下；京东物流成为中国首个宣布科学碳目标的物流企业；我们零售平台上的绿色商品的种类已经超过 1 亿种。我们希望抓住新一轮科技革命和产业变革的历史机遇，释放数智化社会供应链的生态效益，以创新科技为全球应对气候、环境风险提供更多创新方案。目前，京东的 AI 技术已经在火力发电企业节能降耗减排方面显现出巨大的优势。

这是我们第一次发布 ESG 报告，我们希望能够全面回应各个利益相关方关切的问题。我们将不断完善 ESG 治理架构和体系，加强监管安全、法律安全、信息安全、运营安全，实现外部期待和内部增长的良好协同。随着 ESG 管治水平的逐步提升，我们可以更系统地管理社会、环境风险，在新时代中，不断强化京东抗压力和持续的发展能力。未来，我们将携手我们的员工、生态伙伴、消费者，不断挖掘和释放数智化社会供应链的社会效益，以创造共享价值为己任，以技术为手段，共创高效和可持续发展的世界！

刘强东
京东集团董事局主席

董事会声明

公司董事会持续关注环境、社会及管治工作。2020 年，董事会参与监督环境、社会及管治报告的工作，认真审视本集团重要 ESG 议题的识别结果，为公司治理和风险管理提供参考。

作为“以供应链为基础的技术与服务企业”，京东集团将持续致力于以供应链的能力为构建更可持续的世界奉献更多力量。未来，集团将持续推动环境、社会及管治融入公司业务运营和长期战略发展中，履行“技术

为本，致力于更高效和可持续的世界”的企业使命，努力成为全球最值得信赖的企业。

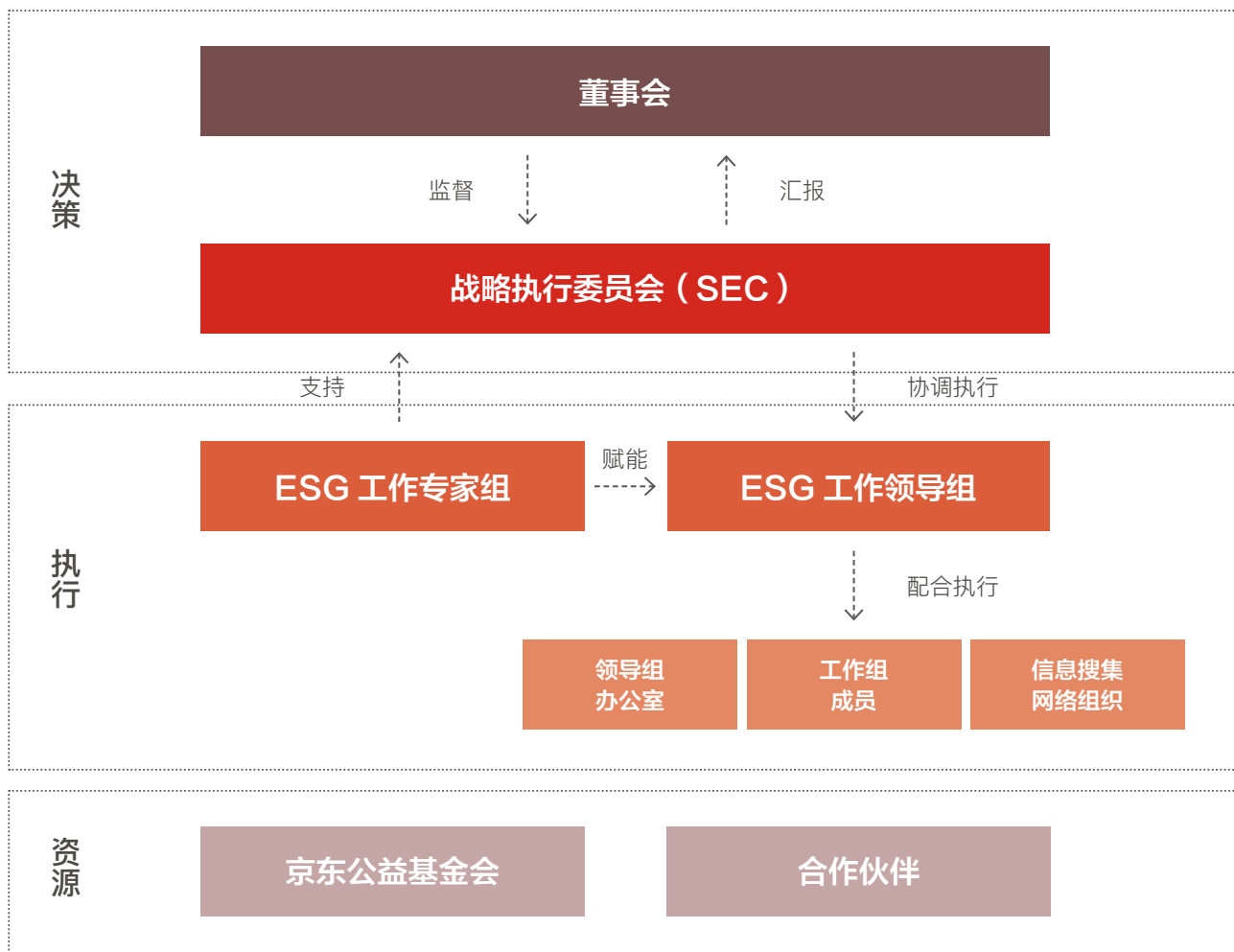
ESG 管治体系

京东集团的 ESG 管治体系参照环境、社会及管治原则，为 ESG 计划制定、定期评估及管理相关风险奠定了稳固的基础。构建 ESG 管治体系能够

帮助京东建立有效的风险管理体系，维护与利益相关方的良好关系，提升企业管治水平。集团将在实施 ESG 管治战略和可持续发展管理体系的

基础上，实现自身业务的稳健经营与可持续发展，为构建更高效和可持续的世界做出贡献。

ESG 管治体系架构





战略执行委员会 (SEC)

负责决策京东集团可持续发展核心领域的战略目标、策略方向和重点工作范围，明确 ESG 管理的内部组织架构，监督并指导工作的执行。SEC 委员会向董事会汇报 ESG 相关工作，确保 ESG 治理融入企业战略发展当中。



ESG 工作组

由领导组办公室、工作组成员及信息搜集网络组织构成。ESG 工作组负责制定 ESG 工作战略，识别 ESG 风险和机遇，披露 ESG 工作进展，定期向 SEC 委员会汇报 ESG 相关工作。通过 ESG 数据管理体系推动和跟进集团目标在各业务单元与职能体系中的落实，逐步推进 ESG 治理常态化。



ESG 工作专家组

由高级别外部专家组成，旨在为 SEC 委员会提供专业建议，支持委员会参与及决策；为 ESG 工作组提供专业能力建设与培训，定期分享全球 ESG 最佳实践和趋势。



资源

与京东公益基金会协同开展工作，携手京东生态伙伴，撬动更多内外部资源支持京东 ESG 工作的实施，并借助资源平台向社会辐射。

战略定位、使命、愿景和价值观



战略定位

以供应链为基础的
技术与服务企业



使命

技术为本，致力于
更高效和可持续的
世界



愿景

成为全球最值得信
赖的企业



价值观

客户为先、诚信、
协作、感恩、拼搏、
担当

企业社会责任战略框架

我们以“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”为企业使命和社会责任的核心战略，以京东数智化社会供应链为科技驱动力，在公司治理和员

工与伙伴的组织驱动下，持续为经济发展、环境友好、社会和谐发展创造价值，在促进就业、推动乡村振兴、提升社会效率、带动高质量消费、助

力实体经济数字化转型、推动供给侧结构性改革等方面积极履行社会责任，构建更高效和可持续的美好未来。



京东数智化社会供应链

随着科学技术与社会数智化的发展，社会发展进入了信息、知识、科学技术融合发展的新形态。作为新一代的基础设施，京东数智化社会供应链将有利于连接和优化社会生产、流通、服务的各个环节，降低社会成本、提

高社会效率。2020年初，京东集团的战略定位正式升级为“以供应链为基础的技术与服务企业”。面向未来十年，京东将要打造数智化社会供应链基础设施，并充分发挥数智化社会供应链能力，持续推动助力实体

经济、提升社会效率、促进环境友好三大长期目标，以创造更大的社会价值，营造高效、公平、和谐的美好社会环境。



京东与可持续发展

联合国可持续发展目标（SDGs）的全面实现是我们每个人都期待的美好未来，也是全人类共同努力的方向。2016年9月，中国在G20峰会中向世界承诺，中国要全面落实联合国2030年可持续发展议程，促进

包容性发展，随后中国政府推出《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》。2030年可持续发展议程和17个目标的实现需要公共部门、商业企业、公民社会携手合作和共同行动。作为以供应链为基础的技术与服务企业，京东借助自身数智化社会供应链与平台优势，发挥商业影响力，积极落实可持续发展各项目标实现。

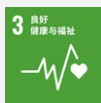
务企业，京东借助自身数智化社会供应链与平台优势，发挥商业影响力，积极落实可持续发展各项目标实现。

可持续发展目标

我们的行动



我们通过电商、金融、公益等平台，为更贫困地区提供教育资助、就业机会、生产资源和发展渠道，努力为消除绝对贫困发挥自身价值，实现乡村振兴。



在新冠疫情爆发之际，我们第一时间全力投入抗疫，捐赠物资、提供科技抗疫解决方案，借助京东健康平台及供应链优势保障社会物资的供给，守护公众身体健康，响应公共卫生安全危机。此外，我们通过健康和福利保障确保员工的身心健康。



我们为员工提供平等、安全和体面的工作，支持他们获得公平的收入、更好的工作场所、更优的福利保障及个人发展前景。同时，我们借助平台影响帮助中小企业获得更公平的发展机会，为社会弱势群体提供更多的就业机会，促进实体经济发展。



我们通过数智化社会供应链基础设施，为各个产业数字化升级提供创新解决方案，帮助行业降本增效，以高效模式实现低碳转型。



我们通过大数据、人工智能、云计算等技术为城市规划、交通、环境、能源、商业和安全问题提供智能解决方案。



我们借助商业运营、供应链管理以及平台影响，努力实现更低碳环保的商业模式，推动可持续和负责任的消费模式，倡导生物多样性的重要性。

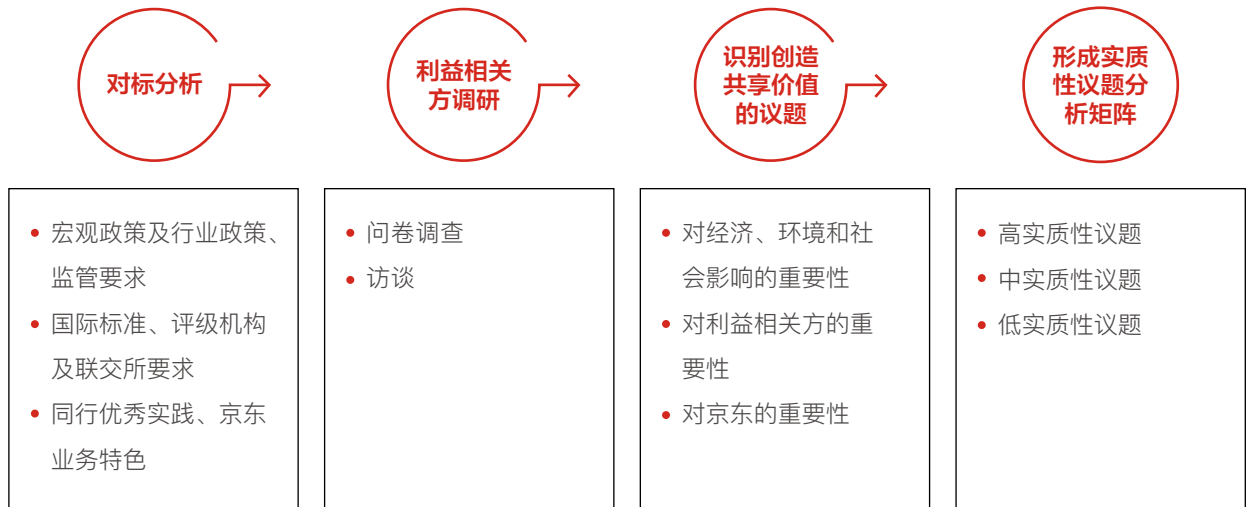


我们非常重视利益相关方的意见，并与他们保持常态化沟通；通过技术开放协助合作伙伴和供应商实现可持续的生产和运营。

实质性议题与利益相关方沟通

通过对标分析以及利益相关方调研，京东集团筛选出 28 项有利于创造共享价值的战略议题，形成议题实质性分析矩阵。其中，将中、高实质性议题作为在本报告中重点披露的议题，并根据数据可获得情况确定报告范围与边界。

实质性议题对标流程



实质性议题分析矩阵



利益相关方沟通

京东集团充分考虑自身运营对利益相关方的影响，与消费者、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境等六大类利益相关方保持常态化、多元化的沟通。各利益相关方的诉求是京东集团识别重要的可持续发展议题、提升可持续发展工作和开展相关信息披露的重要依据。

利益相关方的期待与回应

利益相关方	重点关注议题	沟通方式和频率
 <p>消费者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消费者权益 诚信经营 更优质的产品与服务 数据安全与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 持续的线上线下沟通(APP/网站/门店) 7x24小时客服热线 日常媒体传播 社会化媒体沟通 消费者调研
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人才发展 员工健康与福利 包容的企业文化 	<ul style="list-style-type: none"> 全员邮件、沟通会议、员工论坛、职工代表大会、培训活动和申诉机制 线上线下调研活动 员工投诉邮箱 “物流员工之声”平台
 <p>股东与投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 风险与合规管理 可持续的收益和成长 反腐败 董事会对可持续发展的支持与参与 公司管治体系建立 	<ul style="list-style-type: none"> 电话、见面会议及公司拜访 企业年报、季报与公告 路演 可持续发展与ESG相关议题日常汇报与沟通
 <p>政府与监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 实体经济高质量发展 以高质量的内需增长促进双循环 技术创新 	<ul style="list-style-type: none"> 日常汇报沟通、提出政策建议 不定期的行业论坛和会议 实地调研考察 签署合作协议、建立战略合作 答复监管机构上市公司相关的问询
 <p>价值链伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高效和智能的供应链 产业数字化智能化转型 与合作伙伴共生共赢 商业领导力与伙伴生态构建 营造公平的商业环境 绿色投资和责任投资 	<ul style="list-style-type: none"> 日常采购、培训与评估 不定期的行业论坛 供应商大会
 <p>社区与环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可持续消费与循环经济 抗疫 节能减排，绿色运营 就业与创业 乡村振兴与农村发展 数字科技普惠 京东公益扶持弱势群体与社区 	<ul style="list-style-type: none"> 长期的公益项目 日常媒体传播 社会化媒体沟通 公益行业论坛和活动 志愿者活动



专题：抗疫

自新冠肺炎疫情发生以来，京东不遗余力地投入到抗击新冠肺炎疫情的行动中。京东发挥在供应链和物流领域的领先优势，通过一系列高效、可靠、创新的抗疫举措，以物资支援社会抗疫需求、以科技手段面对抗疫挑战、以“新基建”促进经济复苏、以关爱守护每一个人的健康。

疫情发生后，京东快速响应，第一时间成立领导小组，进行重大事项决策与整体部署，并立即成立了疫情防控工作专班。每个子集团和各业务部门的应急工作组负责落实具体事务，确保 7×24 小时快速响应，在抗疫情、促经济、保民生、稳就业等方面传递社会价值。京东集团已累计投入十几亿元，用于防护和医疗物资捐赠、驰援湖北专线运力保障、重点地区的民生保障，以及对平台上合作伙伴及商家的扶持投入。

应急援助

京东第一时间向湖北省慈善总会及武汉医院捐赠 108 万只口罩及数万件医疗物资。2020 年 1 月 21 日至 3 月 31 日，京东物流累计免费承运医疗应急物资超过 7,000 万件，总重量超 3 万吨，将来自世界各地超过 1 万吨医疗应急物资和生活物资送至湖北，同时还免费将各地援鄂医疗队的近 3 万份行李送到全国 30 多个省份。

科技战疫

京东科技推出了疫情问询机器人，为公众提供急需的线上问诊、疫情知识普及、疫情监控、送药等服务。京东科技开发了应急资源信息发布平台与匹配平台，面向政府、企业、公益组织，进行智能搜索匹配，促成需求方和提供方的应急沟通。此外，京东科技搭建了“高危人群疫情态势感知系统”，为疫情防控工作提供技术支持。京东科技自主研发室内运送 AI 机器人，支持抗疫医疗物资运送的工作。此外，京东物流在多个城市开展智能快递车“无接触配送”模式，让快递运输减少接触风险。

守护公众健康

京东物流为前线服务人员提供健康环境，向一线员工提供超过1,000万只口罩等防疫物资以及保险，最大程度保障员工的安全工作环境。京东科技为抗疫一线医务人员、一线京东快递员及其家属提供免费“新冠肺炎”保险保障，为因感染肺炎导致身故或全残的家庭成员提供每人30万元、家庭最高100万元保险金。目前已有10.5万名符合抗疫条件人员免费领取保险。此外，京东健康提供医生咨询和心理疏导服务的免费在线问诊平台，在2020年1月26日至4月30日期间，累计服务用户超过1,100万人次，并向湖北以及全国范围推出“慢性病患者断药求助平台”，对慢病患者用药提供帮扶。

全面助力复苏

2月2日，京东面向平台商家推出了多项补贴支持措施。措施涵盖费用减免、金融和物流支持、流量支持、技术支持、健康保障等。2月8日，京东宣布再追加1亿元，对入仓京东物流的商家进行重点补贴。3月4日，京东宣布将投入价值15亿资源，推出“春雨计划”，即整合全平台营销能力扶持重点品类，向滞销品牌、商家倾斜更多流量资源，通过全渠道模式实现线下门店线上“云复工”，以及推出专项政策降低商家入驻门槛等，从而疏通产业链流通“堰塞湖”，快速解决滞销问题，并为消费者带来更多低价好物，充分满足疫情后期爆发式消费需求，提振消费信心，助力全产业链重回快车道。



01 企业管治

内控合规管理

信息安全

反贪污

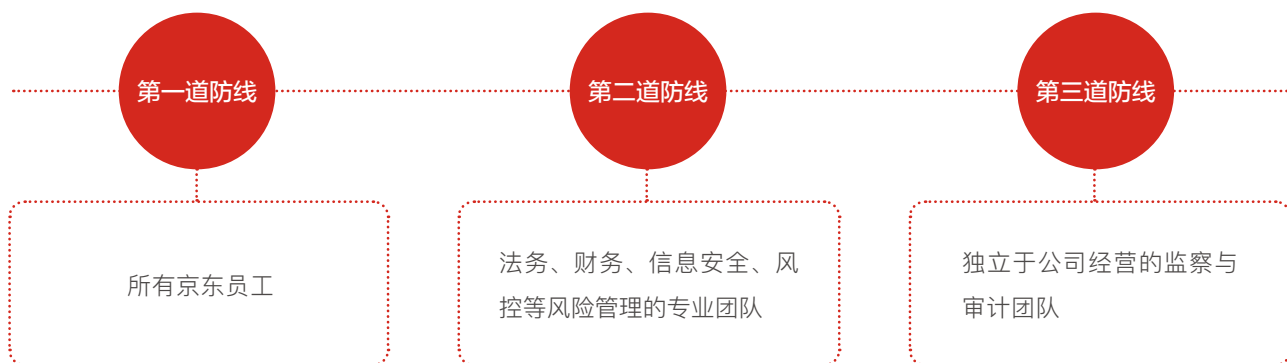


内控合规管理

京东在正道成功的理念指引下，合法合规经营，塑造诚信、廉洁的合规文化，实现技术和数据驱动的内控管理，建立具有前瞻性、灵活高

效的合规体系。京东的合规体系包含三道防线，第一道防线是所有京东员工，第二道防线是法务、财务、信息安全、风控等风险管理的专业团队，

第三道防线是独立于公司经营的监察与审计团队。



在三道防线的基础上，京东从五个维度入手，全面保障内控合规。第一个维度是法律监管合规，京东严格遵守相关法律法规及规章制度；第二个维度是反廉洁合规，京东对腐败始终秉承“零容忍”态度；第三个维度是信息安全合规，京东致力于确保个人及客户信息安全，保障京东信息及数据的机密性；第四个维度是审计合规，京东设有独立的内部审计机构，对集团及下属各公司内控制度的建立和实施进行监督和评价；第五个维度是交易风险

控制，京东各业务单元实现对业务交易风险行为的精准识别及智能对抗。同时，京东通过全面宣贯、连带问责、重点奖励等多重机制，确保合规管理落地。

集团接受公安机关、工业和信息化部、网络安全和信息化委员会办公室、市场监督管理局、各级消费者协会、国家邮政局等部门监管，并严格遵守包括《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国网络安全法》《网络信息内容生态治理规定》《中

华人民共和国广告法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《消费者权益保护法》《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》在内的多项法律法规。同时，在国际业务的发展中，集团严格遵守当地法律法规，建立国际业务的法律合规体系，并随着国际业务的发展逐步完善该体系。





信息安全

京东集团高度重视信息安全。2020 年京东成立了安全与风控委员会，负责统筹规划、决策数据安全与隐私保护相关工作。信息安全部作为京东网络安全管理责任部门，负责落实委员会的决策，同时对集团网络及系统进行防护，提供数据加密、数据防泄漏等技术管控手段，对系统安全和外部攻击等进行全面监测和防护。在员工培训方面，信息安全课程已经成为京东新员工入职必修课，参与率高达 100%。

京东于 2018 年和 2020 年获得了 ISO27001 信息安全管理体系和 ISO27701 隐私信息安全管理体系认证。参照 ISO27001 以及 ISO27701，京东建立了完善且成熟的信息安全与隐私安全管理体系，包含《京东数据安全规范》《京东集团供应商安全管理规范》《京东集团用户个人信息和重要数据安全制度》等覆盖所有相关业务和供应商的 63 个安全管理制度要求。

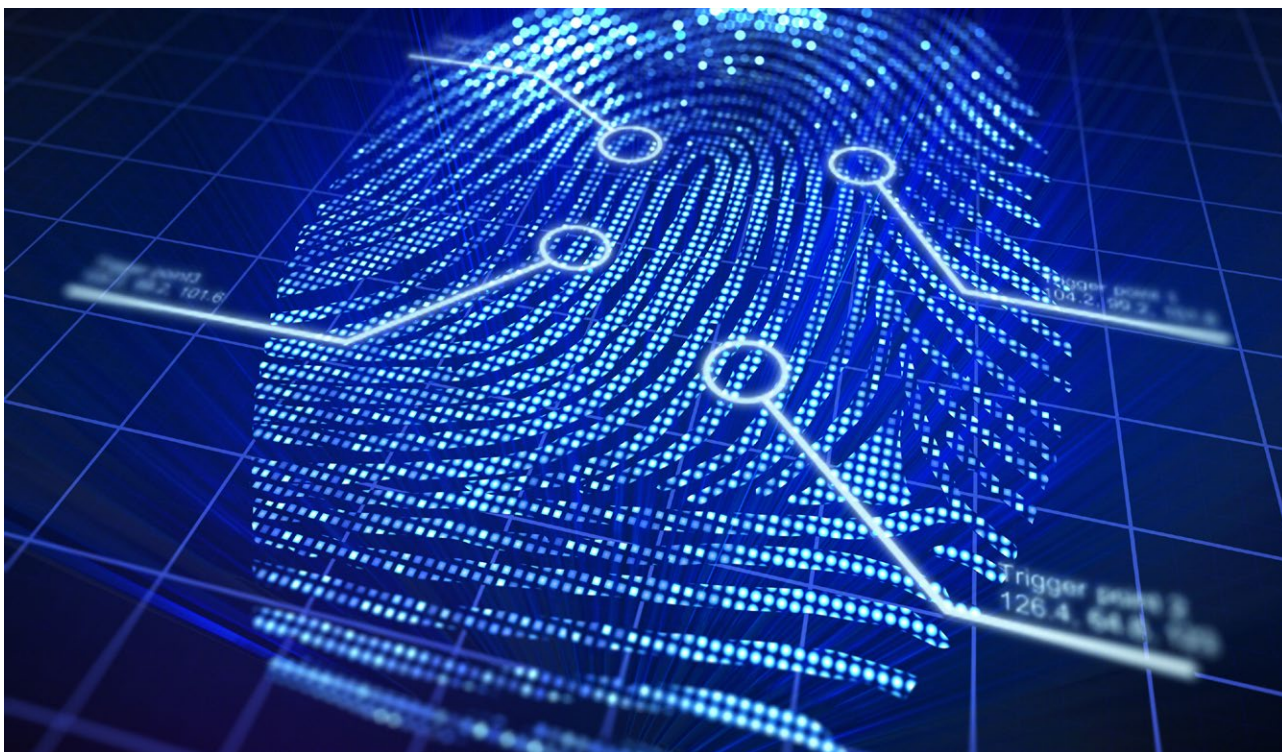
数据安全

京东设立了数据监控和审计机制，对数据进行全面安全控制。京东严格遵守《中华人民共和国电子商务法》和《网络安全法》等一系列法律法规，并积极响应国内和国际的政策要求。根据《网络安全法》第三十七条规定，京东制定了《京东数据跨境保护安全管理规范》，明确了数据跨境的评估流程，对数据出境进行安全管控。

在数据生态安全方面，京东制定了《京东业务及数据开放基本安全要求和指引》，要求安全小组对涉及数据开放的业务、合作方数据安全能力进行评估。同时，《第三方服务安全开发规范》《接入规则与安全规范》等政策规范，从账号、数据库、权限等方面对合作方进行要求。

 100%

新员工入职信息安全必修课
参与率



用户隐私

京东重视用户的隐私安全，并获得数据中心联盟颁发的“可信云”认证三级认证、公安部核准颁发的安全等级保护三级认证，并于 2020 年获得了国际化标准组织 ISO27701 隐私信息安全管理体系认证。

京东参照《网络安全法》《个人信息保护法（草案）》《GB/T35273 信息安全技术个人信息安全规范》以及欧盟《通用数据保护条例（GDPR）》和 ISO27701 隐私信息安全管理体系等国内国际法律标准等，建立了完善的隐私安全管理体系。

京东的隐私安全管理体系包含京东集团信息安全与隐私策略、京东隐私影响评估等 12 个制度要求。同时，京东设立了信息接触者保密协议，并且建立了客服工作隐私合规制度、客户信息核对标准等多项流程制度，不拷贝、泄漏、盗用或挪用客户的任何信息。为推进隐私安全要求的落地，2020 年共组织全集团范围隐私安全宣贯培训 4 次。

京东也尊重并重视国际用户的隐私保护，并依照当地法律的要求设立合规机制保护用户隐私权益。例如，为响应欧盟《通用数据保护条例（GDPR）》要求，京东对相关国际业务开展合规风险评估及整改工作。此外，京东已建立《京东集团用户主体权利响应流程》，根据欧盟 GDPR 要求识别出用户主体的十项隐私权利，明确用户行权具体流程，确保用户可顺利完成投诉及隐私权利需求申请。

 4 次

2020 年全年全集团隐私安全
宣贯培训

反贪污

京东严格遵循适用相关领域的中国法律法规和其他规范性文件；同时，作为一家海外上市且开展海外业务的企业，京东也严格遵守当地的反腐败、反贿赂法律等相关规定。京东对腐败始终秉持“零容忍”态度并不断完善反腐败制度建设，反腐败制度和规定包括《京东集团商业行为和道德规范准则》《京东集团反腐败条例》《京东集团举报人保护和奖励制度》《京东集团廉洁奖励试行办法》《京东集团主动报备奖励试行办法》《京东集团礼品管理规定》《供应商付费的差旅及商务宴请规定》《反商业贿赂协议》等。

在内部反腐方面，京东设立腐败举报中心，全面收集发生在各个领域的各类腐败信息。京东会对所有信息提供者及所提供的所有资料严格保密。举报人可通过举报电话及邮箱与京东取得联系（电话：400-601-3618；邮箱：jiancha@jd.com）。同时，为了提升员工廉洁自律，打造阳光职场，京东会不定期通过公司内网发布内部反腐公告，将查处的多起内部腐败案件集中进行实名公布。京东在全集团范围内进行反腐败培训，覆盖全职员工 225,071 人，占比高达 96.19%。新员工入职培训必须完成线上反腐培训课程并通过考核才能由试用期转正，参与率高达 100%。集团全员每年要接受反腐培训与考核，总监级别以上的管理人员需要进行反腐专题培训。此外，京东通过案件复盘对业务风险进行分析和分类，建立腐败风险的预警和沟通机制，帮助业务部门主动做好预防和内控工作。同时，京东将大数据和云计算运用在反腐工作中，目前在案件管理、数据异常监控系统、案件调查等方面取得了良好的效果。

在行业联合反腐方面，京东持续打造“阳光诚信联盟[®]”¹品牌，初始会员单位 13 家，现会员单位已超过 500 家。联盟官网上已上线“阳光学堂”，共享廉洁宣传、培训与制度等资源。同时，为了赋能会员单位，联盟与中国人民大学刑事法律科学研究中心联合成立了“企业腐败治理培训中心”，给会员企业免费提供腐败治理培训。联盟举办的“腐败治理训练营”，吸引了 30 余家企业的 40 余位企业代表共同参加。

在国际反腐方面，京东正在建立反海外腐败法（FCPA）的合规体系，其中囊括了相关制度和培训，培训将覆盖国际业务全员，以及集团管理人员。

 **96.19%**

反腐败培训在全职员工中的
覆盖率

 **100%**

新员工入职反腐败培训课程
参与率

¹2017 年 2 月，京东联合腾讯、百度等 13 家行业领军知名企业以及中国人民大学刑事法律科学研究中心共同发起倡议，共同打造“阳光诚信联盟[®]”品牌，积极倡导企业诚信经营，营造阳光、诚信的职场氛围，推广廉洁与合规的文化，共同营造阳光、透明的商业环境。



02 环境保护

绿色运营

低碳绿色的供应链体系

绿色生活倡导

京东依托自身的业务特点和优势，以自身的运营、供应链管理以及消费者影响三个维度构建绿色低碳的商业模式，推动经济的绿色发展，共同建设绿色家园。



2020 年 9 月，中国宣布了 2030 年碳达峰、2060 年碳中和的目标。响应中国气候目标，是京东的责任与未来机遇之所在。我们将努力构建更低碳和绿色的供应链，力争成为引领碳中和的中国企业，并借助供应链的影响力辐射更广泛的商业伙伴参与推动中国碳中和目标的实现。

绿色运营

通过企业自身的绿色运营，以身作则，让我们的商业更低碳和绿色。

绿色低碳数据中心

京东集团通过低碳设计、绿色采购、能源管理、资源有效利用和废弃物管理，以及日常的绿色运营机制，让数据中心变得更绿色和低碳。数据中心应用变频、间接蒸发冷却等节能技术，并通过精细化运维管理，年均电源使用效率（PUE）呈逐年下降趋势，达到 1.3 以下。未来，数据中心规划利用新型数据中心余热回收技术，为城市综合供热提供绿色清洁的热源。

绿色采购

京东集团积极践行绿色采购理念，综合考虑产品设计、采购、生产、包装、物流、销售、服务、回收和再利用等多个环节持续提升节能环保表现，优先采购环境友好、节能低耗和易于资源综合利用的原材料、产品和服务。通过《绿色采购管理规定》和绿色采购负面清单制度确保绿色采购制度有效执行。

绿色办公

我们的办公场景同样注重环保、节约能源。我们提醒员工注意节约用电、善用废纸及资源、减少浪费。我们在公司内部推行无纸化办公，减少纸张消耗量。我们部分办公区域安装使用感应式照明，让节能更智能。日常办公用品的采购优先考虑绿色环保的因素，例如洗手间纸品选用 FSC 森林认证的供应商和纸品，以减少环境影响。

绿色出行

我们与滴滴建立战略合作，通过京东拼车降低员工出行的碳足迹。自2016年以来，共有196,131笔电动车订单，累计行驶3,437,911公里，共减少碳排放大约275,032.88千克。

低碳绿色的供应链体系

作为以供应链为基础的技术与服务企业，京东通过构建更低碳和清洁的供应链体系，为中国的碳中和目标和全球气候行动奉献自身的力量。

气候目标

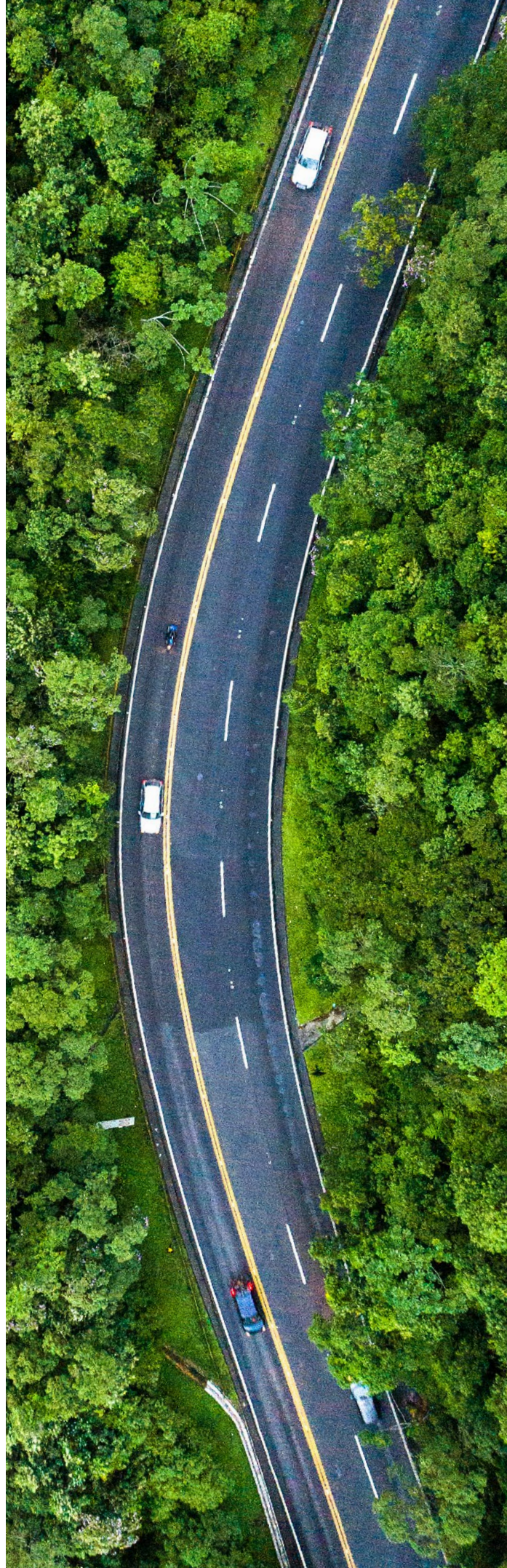
2019年10月，京东物流宣布加入“科学碳目标”倡议，成为国内首家承诺设立科学碳目标的物流企业。京东物流承诺，与2019年相比，到2030年碳排放总量减少50%。2020年7月6日，京东物流“青流计划”²推出物流行业首个环保日，进一步推动和落实全供应链环保理念的实践。截至2020年12月，“青流计划”已影响到超20万商家和亿万消费者。

具体措施

运输

京东用新能源物流车替换传统燃油厢式货车，让物流运输的发展走上“绿色之路”。从2017年到2020年，京东物流在全国7个大区、50多个城市投放新能源车，这一行动每年将能够减少约12万吨的二氧化碳排放。此外，京东在全国建设及引入充电终端数量1,600多个，更有效地支持新能源物流车辆的充电服务。我们通过大数据进行实时最优路径规划和仓储网络规划，减少在途车辆，提升返程车辆满载率，优化物流运输效率。

²“青流计划”发源于2017年6月5日，京东物流携手供应链上下游伙伴，推动供应链端到端（包括品牌商到零售商、零售商到用户）的绿色化、环保化。2018年5月25日，“青流计划”全面升级，从聚焦绿色物流领域，上升为整个京东集团可持续发展战略，从关注生态环境扩展到人类可持续发展相关的“环境”、“人文社会”和“经济”全方位内容。



仓储

京东通过上海亚洲一号实现了仓储屋顶分布式光伏发电系统应用，在仓储场景下挖掘更多低碳创新方案。2020 年以来，为大力推广可再生能源以及清洁能源，我们与新能源企业伙伴共同在全国范围内的智能产业园区推广光伏电站建设。

2017 年，京东物流率先在上海亚洲一号智能物流园区布局屋顶分布式光伏发电系统，并在 2018 年正式并网发电。目前，光伏发电已覆盖园区内包括仓内照明、自动分拣、

自动打包、自动拣货等多场景作业的用电需求，2020 年发电量为 253.8 万千瓦时，相当于减少二氧化碳排放量约 2,000 吨，节约标准煤约 800 吨。

此外，全国京东智能产业园预计 2021 年底光伏电站装机总量将达到 200 兆瓦以上，建成后实现年发电量 1.6 亿度以上。以京东西安亚洲一号仓作为试点，京东未来还将在天津、合肥等地新建 150 万平方米仓储屋顶，以建设分布式光伏发电系统。

 **253.8** 万千瓦时

2020 年京东上海亚洲一号光伏发电量

 **2,000** 吨

2020 年京东上海亚洲一号二氧化碳减排量

包装

京东物流作为国内首个全面推行绿色包装的物流企业，在包装设计和使用时始终以绿色可持续发展为宗旨，努力推动包装、运输和仓储模式的创新，以我们的影响力带动上

下游合作伙伴和消费者一起推动联合国可持续发展目标 12—可持续生产和消费模式的实现。

我们意识到快递运输行业对自然和

社会资源所带来的压力是不可忽视的。因此，我们尝试用多种方法让京东的物流更可循环和低碳。

01

我们使用可重复使用的循环快递箱，减少一次性纸箱和胶带的使用；

02

对于生鲜产品，我们使用可折叠保温周转箱，可替代一次性泡沫箱的同时，减少一次性冰袋的使用；

03

使用循环中转袋替代一次性编织袋，用循环缠绕网 / 扎带替代缠绕膜，减少塑料制品的使用；

04

我们提供可循环的共享物流解决方案；

05

依托大数据协同品牌企业，通过商品包装减量化、简约包装、原包装、B2B 循环包装、无纸化作业，在源头上探索新的绿色模式，解决减少一次性包装废弃物的难题。



截至 2020 年底

**1,600** 余万次³

累计使用循环快递箱次数

累计减少一次性泡沫箱

1.8 亿个⁴

减少一次性冰袋

6 亿个⁴

循环中转袋平均使用率已经超过

98%⁵

每年可节约一次性塑料编织袋近

8,000 万个⁵**100** 亿个⁶带动全行业减少一次性
包装用量**4** 亿米⁷

每年减少胶带使用量

**13,219** 吨⁷通过推广电子面单每年减少纸
张消耗量

行业赋能

AI 火力发电

为了电力能源更加“绿色”，京东科技利用前沿深度强化学习技术，研发了基于 AI 的火力发电锅炉燃烧优化控制系统，对锅炉给煤、配风、水汽多个环节大量的风门、阀门开度等核心控制量进行动态优化，解决了复杂系统中高维连续控制变量优化的世界性难题。该项目已通过国内南宁、廊坊等地多个电厂及权威机构的验收，开创了 AI 深度强化学习技术在电站锅炉领域应用的先例。2019 年 12 月，AI 火力发电项目入选了在第二十五届联合国气候变化大会上发布的中国企业气候行动优秀案例集。

云秸秆焚烧监测系统

2020 年 6 月，京东科技集团基于“AI+5G+ 大数据 + 云计算”推出的智能视联网在火灾识别、农林防火等方面发挥重要作用。目前，基于农业智能视联网打造的秸秆焚烧监测系统已落地济南先行区，实时关注农区秸秆焚烧动向，防止火灾发生。目前，在 24 小时无人监控秸秆焚烧监测系统下，济南先行区的秸秆焚烧现象已呈逐渐减少的趋势。

³ 统计数据时间范围：2017 年 12 月至 2020 年 12 月 31 日。

⁴ 统计数据时间范围：2015 年至 2020 年 12 月 31 日。

⁵ 根据 2020 年 12 月 31 日数据。

⁶ 统计数据时间范围：2014 年至 2020 年 12 月 31 日。

⁷ 统计数据时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

绿色生活倡导

消费者是参与和推动可持续发展的重要驱动力，也是可持续生活方式的践行者。伴随绿色、环保及可持续发展理念的深入，社会消费观念和消费市场需求正在发生变化，并引导行业的发展模式进行绿色变革。2019 年，京东携手世界自然基金会（WWF）发起“大熊猫友好型企业联盟”。借助京东平台价值，带动上游的商业合作伙伴结合熊猫栖息地的农产品开发可持续商品，同时利用可信赖的互联网平台为广大消费者提供丰富、优质、负责任的消费选择。

作为引领新消费转型的企业，我们努力通过自身的供应链、生态圈和品牌影响力，提供更多的可持续消费选择，倡导可持续消费的理念和资源循环的生活方式，并推动供应链的绿色、高质量转型变革。



可持续消费

消费者倡导

京东举办 100 场以上绿色宣传教育活动，倡议数亿消费者参与环保和公益，包括“地球一小时”、“蔚蓝地球可持续周”、“绿色包装设计大赛”、“绿色包装论坛”、“垃圾分类意识宣传”，以及在马拉松比赛使用循环包装等。

闲置捐赠

通过京东互联网公益平台，京东公益联手京东物流“清流计划”实施了“闲置物资捐赠计划”。借助覆盖全国的物流网络，京东物流携手合作伙伴在 100 余个城市累计回收纸箱 1,000 万个，通过回收利用等处理方式减少碳排放量 1.75 万吨。同时，京东公益“物爱相连”平台已让近 400 万件募集而来的闲置物品（包括衣物、玩具、书籍等）以捐赠、再生等形式焕发了新的生命力。



1,000 万个

累计回收纸箱个数



1.75 万吨

通过纸箱回收利用所实现的碳
减排量



近 **400** 万件

募集闲置物资数量

以可持续消费守护生物多样性

为了守护野生动植物，京东一直加强对濒危野生动植物贩卖行为的打击力度。借助平台优势，京东采取定期排查、清理下架、敏感词拦截、搜索屏蔽等措施，斩断野生动植物在平台上的违法交易。2020 年，京东集团成立野生动物交易治理专项小组，并建立涉及 100 余类野生动物相关商品的清单。此外，京东集团制作保护濒临灭绝的动植物的公益海报，引导潜在消费者提升保护野生动植物的意识。

无废城市

社区资源回收

京东物流于 2016 年启动纸箱回收计划，并于 2020 年将回收包装品类扩展至全品类，除纸箱外，还有塑料包装袋、塑料胶带、塑料缓冲填充物等。2019–2020 年京东物流同宝洁、可口可乐等品牌企业联合开展塑料商品包装回收行动。



1,000 万个

自 2016 年 9 月至今末端纸箱
回收数量



20 亿个以上⁸

自 2014 年起，通过纸箱回收再利用累计
节约的新纸箱数量



10 万个⁹

累计回收品牌商塑料瓶数量



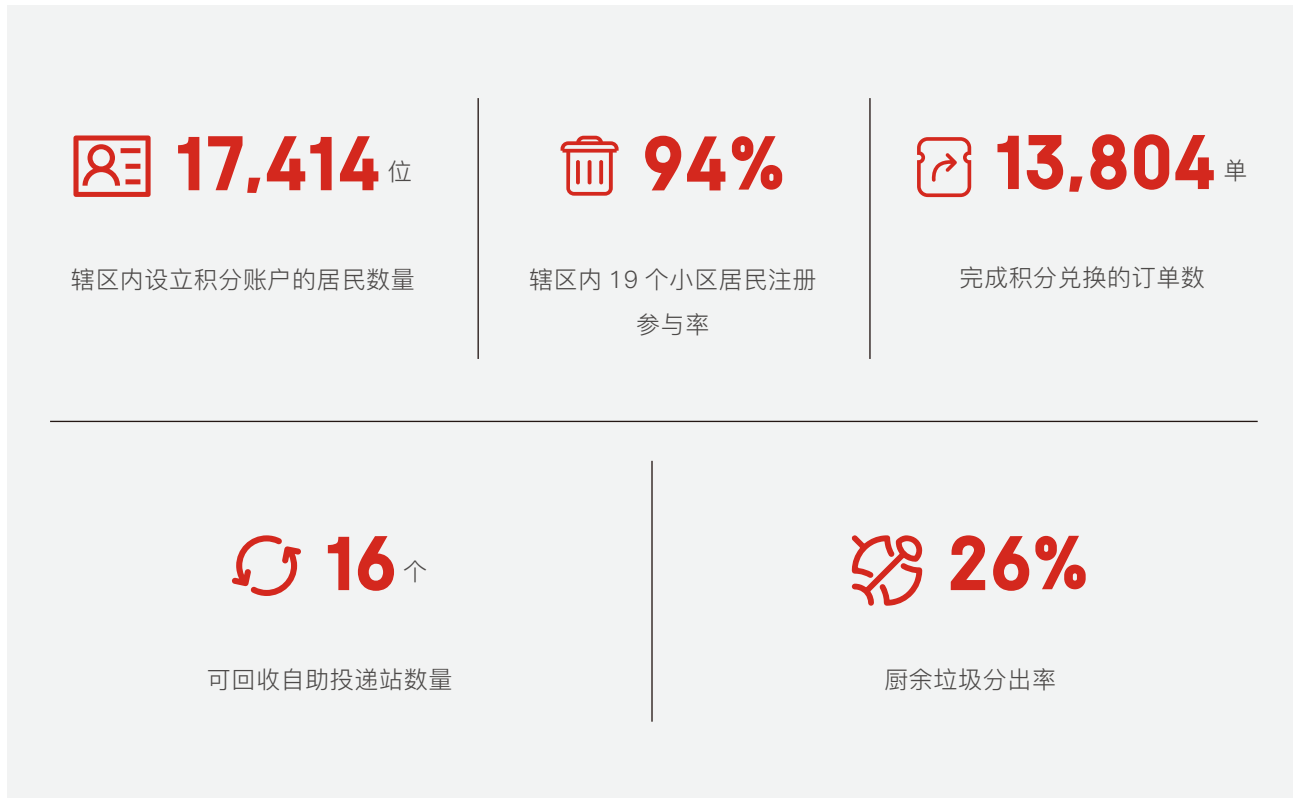
⁸ 统计数据时间范围：2014 年至 2020 年 12 月 31 日。

⁹ 统计数据时间范围：2019 年至 2020 年 12 月 31 日。

垃圾分类创新模式

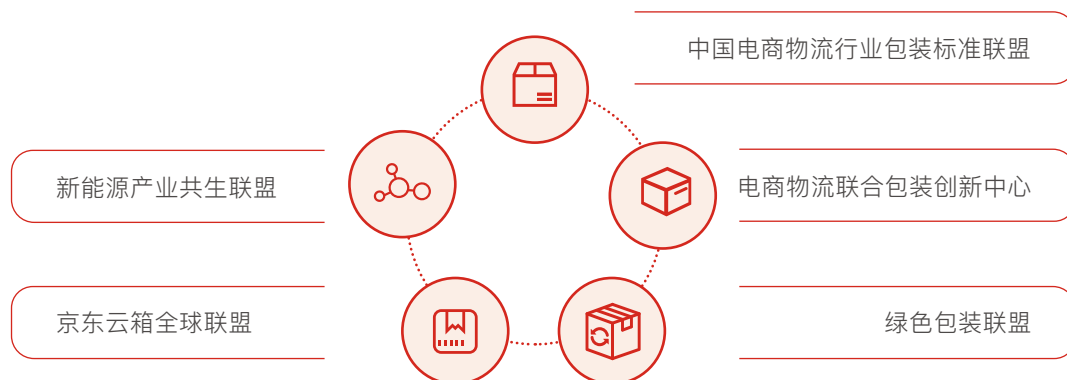
2019 年 4 月起，北京经济技术开发区荣华街道办事处联合京东生活分类空间站开启“互联网 + 源头分类”创新垃圾分类试点工作。

成果：



绿色联盟

借助平台资源优势和行业影响力，京东携手数万家企业成立多个清流生态联盟，共同探索绿色包装生态，推动可持续消费。





03 工作场所

人力资源合规管理

高质量就业保障

京东集团始终致力于为员工提供良好的发展土壤。京东不仅予以员工体面的工作，保障员工健康、权益和薪酬福利，同时还为员工搭建更广阔和平等的舞台、包容和多元化的工作环境，确保每一位京东人工作体面、快乐地工作，成就更有价值的人生。

人力资源合规管理

员工整体情况

2020 年，京东积极发挥“就业稳定器”作用，根据京东 2020 年第四季度和全年业绩报告显示，京东体系上市公司及非上市公司员工数达 36 万人，其中上市公司除兼职人员和实习生外约有 31 万名员工，2020 年新增员工 10 万人。此外，京东还间接带动 1,800 万人就业。目前，京东多元的业务板块孵化出 2,000 多种岗位，包括为用户带去卓越服务体验的基层员工、技术研发的行业精英、供应链专家、保障民生供给稳定的采销人员等，人员结构多元、知识结构跨度大。

雇佣与劳工准则

京东坚持“公开、公平、公正、择优”的原则聘用员工。《员工手册》中明确规定，京东不因种族、肤色、年龄、性别、民族、国籍、婚姻状况、社团以及宗教信仰、性取向、性别认同和表达、残疾、怀孕或政治立场等受法律保护的特性的不同而给予不同待遇，在人才选用育留上，力争实现人尽其才、才尽其用。

京东以全员在职人数的 1.5% 为标准进行残障员工的引入。京东零售客服分中心设立“阳光天使及综合部”，专门招聘残障人士，2020 年宿迁、扬州、成都残障员工在岗人数 108 人。

京东禁止使用童工，拒绝强迫员工劳动。京东《员工手册》中对于员工录用条件有明确规定，禁止雇佣 16 周岁以下的员工；京东尊重和维护每一位员工的合法权益，《员工手册》中明确规定了员工的休息休假的提报流程和假期待遇。

京东定期进行员工满意度调查。2020 年面向北京总部和各分职场员工开展的员工满意度调查显示，员工满意度高达 4.08/5。调查以问卷调研为主，访谈为辅。主要关注在办公职场内为员工提供的相关服务的满意度反馈，如餐厅、班车、配套商户（超市、健身房等）、安全、基础硬件（空调、电梯、照明）、办公硬件（办公桌椅）、功能区（会议室、休息室、母婴室等）。

 **36** 万人

京东体系上市公司及非上市公司员工数量

 **1,800** 万人

京东间接带动就业人数

 **1.5%**

残障员工在全员在职人数的引入比例

 **108** 人

2020 年宿迁、扬州、成都残障员工在岗人数

为全体员工创造方便、有效的沟通平台，京东已搭建 400 员工服务热线、员工论坛、大耳朵邮箱以及移动办公软件京 ME-意见反馈渠道，员工可以通过意见反馈、举报、投诉等方式监督公司各项业务及管理

工作，相关问题会反馈至相关负责人进行处理。员工问题的及时传达和解决形成闭环，从而使我们能够倾听员工的心声，维护员工自身利益，提升员工满意度。

同时，京东也关注被投资企业的人权保障。京东签署的重要投资协议¹⁰里，包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议占比为 100%。

高质量就业保障

职业健康安全

京东为所有员工打造安全工作环境，保障员工的职业健康安全，三年来工伤零亡故。以京东物流为例，其制定的相关管理制度和监控流程包括《质量、环境、职业健康安全监测和测量

控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》等；此外，经权威部门认证了“职业健康安全管理体系”并授予证书。



培训及发展

京东重视多元化人才培养，为员工制定完善的培训制度，提供丰富的人才发展计划和资源。

培训制度

京东不断完善人才培养管理体系，建立了《员工培训管理制度》《内训师管理制度》《课程管理制度》《培训供应商管理制度》等制度。



培训平台

京东打造内部专属 SaaS 版本在线学习平台，自 2019 年 4 月上线投入使用，累计支持超过 2,700 万人次的内部用户学习。2019 至 2020 年，京东各体系及业务单元组织各类培训超过 22,000 场。



2,700 万人次

在线学习平台内部用户使用次数

培训计划及资源

京东重视多元化人才招聘和培养，提供针对校园群体的实习项目及及管理培训生计划、针对海外 MBA 资深人才的国际管培生计划、针对核心管理人群的高潜人才计划、针对高管的高管游学计划、针对员工“上大学”、“读硕士”的学历项目，及针对员工继续教育的 MBA 管理制度等。此外，京东提供的丰富学习资源包括管理、领导力、专业力的系统化培训课程体系，跨界交流学习机会，体验式轮岗交流机制，标杆学习体验等。

¹⁰“重要投资协议”的定义为京东持有被投资公司 50% 以上的股份。

人才发展计划

京东设立了开放的人才原则和丰富的人才项目，让员工拥有更多更快的成长机会。

人才开放

人才是公司共享资源，在全公司范围内开放流动，可以申请内部换岗，也会被推荐尝试新的内部机会。

“七上八下”原则

公司大胆提拔和任用价值观良好、能力达到目标管理岗位任职资格要求 70% 以上的员工，尤其是年轻员工。80% 以上的管理岗位空缺优先考虑内部人才，给予内部员工更多的平台、机会和资源，培养核心的领军管理队伍。



“Backup”原则

管理者非常重视从价值观、业绩、能力和潜力角度培养继任者，激活员工，发掘无限潜力。

“师带徒”培养机制

对于仓储、快递、客服等一线员工，京东建立了“师带徒”等培训及发展的综合体系，让新员工快速融入和成长。

员工福利

京东相信员工的幸福感和工作激情是一家伟大公司的源动力。京东提供有竞争力的薪酬体系，并设立类型丰富、按需定制、体验优先的福利体系，努力为员工创造有尊严的生活和工作环境，不断提升京东人的工作幸福感。

管理制度

京东设置了健全的薪酬福利管理制度，包括《京东集团入职定薪管理规定》《京东集团日常加薪及股票授予管理规定》《京东集团异动定薪管理规定》《京东集团国内外派管理制度》《京东集团考勤休假管理制度》《奖金池管理制度》《京东集团员工福利补贴管理规定》《团建费管理规定》《京东集团爱心基金管理制度》《京东集团安居计划》等。

薪酬体系

京东尊重并回报每一位员工的劳动价值，为员工提供在行业内具有竞争力的薪酬体系，保障员工获得体面的劳动报酬。在月标准薪酬之外，员工的薪酬体系构成还包括绩效奖金、年终奖金、福利补贴、长期激励等。京东与正式员工签订劳动合同，并按照法律法规缴纳五险一金，2020 年为员工缴纳的五险一金超过 50 亿元。

疾病与意外风险防范

京东通过完善的基础福利保障体系、爱心救助基金、多种健康服务等方式为员工编织“安全网”，有效帮助员工应对疾病和突发事件等意外风险。

一线员工 权益保障

除五险一金外，京东为配送员配备额外的意外伤害商业保险、特殊环境补贴和丰富的日常、节日关怀慰问。疫情期间，京东为一线员工及时购买了“新冠疫情险”。

体检

京东定期为员工提供体检，并为各岗位的员工提供针对性的检查项目。

爱心救助 基金

2010 年，京东设立爱心救助基金，至今为数以千计的困难员工及家庭提供了经济支持。救助范围包括员工及家人罹患严重疾病、员工身故或残疾、身故员工子女助学、员工家园被毁等。2018 年至 2020 年，共发出了 955 份爱心援助，总额达 3,840 万元。

老员工医 疗保障金

2017 年起，京东推出了“五年以上老员工医疗保障金”福利项目。司龄满五年的员工在社保、商保等不足以支付医疗费用的情况下，可申请该保障金，并获得公立医院医药费无限额报销及最长 1 年的病假福利。

EAP 心理 援助计划

2019 年起，京东推出了员工关怀项目（EAP），在保证员工隐私的基础上，通过现场入驻、电话接线、危机干预等方式，实现专业人员对员工心理的诊断、建议和咨询等，帮助员工认识自己、释放自己、关爱自己，在轻松、快乐的氛围中生活工作。



家庭及生活关怀

通过安居计划、子女助学、超长产假、幼儿园等项目，京东全方位守护员工的家庭“大后方”，确保员工无忧工作，安心回家。

安居计划

安居计划是一项全员性福利计划，符合司龄要求的员工在工作所在城市购买首套住房时，可根据政策最高申请 150 万元的无息或低息贷款，无需抵押或担保，目前有资金池 10 亿元。2018 至 2020 年，集团共发放 8.8 亿无息或低息贷款，约 1,500 名员工从中受益，在工作城市安了家。此外，京东于 2016 年起至今，为员工提供福利性住房 2,417 套；同时根据京东每年足额纳税情况，京东员工享受办公地区的共有产权房申购资格，并成功购置数百套共有产权房。

子女助学

2019 年底，京东推出了员工子女爱心助学救助金，员工如因疾病或意外事故导致完全丧失劳动能力或身故，员工子女可申领爱心助学救助金支持他们完成从幼儿园到大学的学业、回馈社会。2020 年已有 2 个家庭因此受益。

超长产假

2015 年，京东推出了“超长产假”福利项目，只要员工满足司龄和年龄要求，即为新妈妈们提供额外 30 天的带薪福利产假，每年均有近百名京东新妈妈享受这份喜悦。

京东子女教育

2017 年起，京东联合权威教育机构东方剑桥教育集团，在总部设置托幼中心，为新晋父母的员工分担压力。2018 年，京东携手中国高端幼儿园领导品牌 Etonkids 共同打造幼儿园项目，截至目前已连续有 270 名“京二代”入园。

工作场所福利

为保证员工身心健康、快乐工作与生活，京东为员工创造了舒适的办公环境，并提供丰富的配套福利及关怀项目。

职场配套福利

京东在总部内设置健康咨询室、健身房、员工餐厅、咖啡店、便利店，并不断提升商家品质，为员工提供优质的健康保障、餐饮及生活配套服务。总部同时开设近 200 辆班车，为三万余名员工提供近 100 条路线的通勤服务，并联合网约车公司为员工提供晚间通勤期间的免费打车服务。同时，京东不断扩展周边的协议商家，让员工在餐饮、购车以及其他生活消费场景中得到实惠与福利。集团总部的模式正逐步复制到全国。

全员运动季

京东集团每年举办员工运动季活动，以团体类竞技比赛为载体，通过举办足球、篮球、羽毛球、电子竞技等不同形式的竞技活动，吸引不同兴趣爱好、不同年龄阶层的员工参与到跨团队的交流中，打造简单快乐的工作生态。

传统节日员工关怀

在春节等传统佳节，发放福利产品，对员工进行节日关怀。2018 至 2020 年，年均制作并发放福利节日礼盒超过 50 万份，覆盖京东全体员工。

04 供应商管理

供应商准入与合规管理

供应商环境和社会风险识别管理

供应商数字化管理

围绕“商品供应链 + 物流供应链”，京东构建了全球领先的供应链基础设施，与供应商合作伙伴共同构建合作共赢的供应链生态。通过全面的供应链管理体系和数字化管理平台，京东致力于推动供应链伙伴的环境、社会及管治进步。

供应商准入与合规管理

京东招采与成本费用部主要管理的供应商品类包括工程品类、行政品类、IT 运营品类、物料运营品类等。京东已搭建起全流程供应商管理体系，积极培育和维护战略供应商关系。首先，京东建立了全套的供应商管理方案，包含供应商寻源、入库、绩效、激励与淘汰、资源库管理、续签评估等全部内容，涉及供应商“选、用、育、汰”等多个方面。其次，针对反腐、知识产权、外包管控、变更管控等多个方面，书面通知相关供应商并要求反馈。

供应商管理制度文件

《业务管理细则》

《供应商绩效考核流程》

《供应商履约问题反馈及处理流程》

《供应商质量异常处理流程》

《绿色采购管理规定》

供应商环境和社会风险识别管理

京东推行绿色低碳采购理念，在绿色采购活动中，充分考虑社会责任履行和环境效益，优先采购环境友好、节能低耗和易于资源综合利用的原材料、产品和服务。

供应商环境审核标准及制度

京东不断完善绿色采购相关标准和制度，包括《绿色采购管理规定》《商用制冷器具能效限定值及能效等级 第 1 部分：远置冷凝机组冷藏陈列柜》等。综合考虑产品设计、采购、生产、包装、物流、销售、服务、回收和再利用等多个环节的节能环保因素，与京东上下游企业共同践行环境保护、节能减排等社会责任，共同构建绿色供应链。

在具体流程上，根据业务需求部门提交项目的具体情况开展供应商寻源与供应商准入工作。在供应商准入过程中，成本与费用管理部要充分考虑环保相关要求，所认证的合格供应商需要满足国家的绿色倡导或法律法规要求。

对于物流耗材品类（如纸箱、防水袋、物流标签、快递封套、缓冲包装），在加工以及运输交付过程中，要求严格控制排放污染物（废水、废油、废气等）的各项指标均达到环保规定的标准。对生产加工企业，要求具备专职的三废处理员，负责工厂内废污水、废气、固废的定期定点收集处理，并具备较健全的环保档案和原材料控制制度，禁止采购和添加有毒有害物质，以及对人体健康带来安全隐患的回收料等。

针对绿色采购的品类，在招标、询比价、竞价过程中，供应商须严格按照京东物流相关技术标准要求进行参标，中标供应商须按照技术标准要求进行落地执行，提供符合京东要求的绿色产品或者服务。未达到技术标准要求的供应商不能参与包装耗材的采购项目。

绿色采购品类招标、询比价、竞价管理说明

招标项目

招标项目中，供应商在阐述方案时，须提及自身在环保方面的能力及贡献度等内容，在环保方面贡献度可以作为评分项目中的加分项。在涉及技术评分表时，需要加入该考核点。

询比价、竞价采购项目

询比价、竞价采购项目，对于未中标的供应商，如能够提供在环保方面有突出贡献的证明材料，集团招采与费用管理部在政策上给予一定的倾斜，采购员将政策的倾斜判定原则提交招采与成本费用部一级部门负责人进行审批，同时，由相关业务单元 CEO 进行审批，共同推动绿色采购业务的发展。

负面清单制度

在物流耗材品类（如纸箱、防水袋、物流标签、快递封套、缓冲包装）的供应商管理中，实行负面清单制度，在环境信用评价级别、环境违法记录、环境信息披露程度、排放及能耗指标、清洁生产审核等方面设立门槛。《绿色采购管理规定》要求绿色采购品类实行供应商负面清单管理，进入绿色采购供应商资源管理库的供应商若出现负面清单中所列情形或者其他环境问题的，京东集团将采取暂停采购或者终止采购合同。因供应商隐瞒环保违法行为，造成京东集团损失的，京东集团有权依法维护其权益。

环境及社会管理认证审核

京东对供应商的环境及社会相关认证资质开展审核。在服务器品类引入供应商时，需要提供包括 ISO9001 认证、ISO14001 认证、ISO50001 认证、OHSAS18001 认证在内的认证，作为审核标准的一部分。此外，认证筛选供应商及进行供应商现场考察时，将是否具备环评资质，环境体系认证、职业健康体系认证作为重点关注项。

供应商数字化管理

京东通过“京东招采供应商协同平台”对供应商进行数字化集中管理，推行电子化、无纸化流程。通过平台，京东及时发布采购信息、中标公告、新闻动态等，方便供应商及时同步信息。

京东坚持“客户为先”和“诚信”的经营理念，携手供应商及其他合作伙伴建立紧密的合作关系，共同打造一个健康和共赢的互联网电商生态环境。平台中对京东反腐相关制度进行公示。为鼓励供应商及其他合作伙伴、京东员工参与到京东集团诚信经营监督体系中，京东集团发布《京东集团举报人保护和奖励制度》，鼓励举报腐败和职务犯罪等违规行为，并加强对举报人的保护。

A woman with long dark hair, wearing a white short-sleeved shirt and a grey apron, is smiling and looking at a tablet computer. She is standing in a grocery store, with various fruits and vegetables visible in the background. The lighting is warm and focused on her.

05 产品责任

平台管理

质量管理

知识产权保护

内容治理

消费者服务

助力实体经济

京东致力于打造“2C+2B”双层供应链能力，为个人消费者和机构及企业客户创造价值。京东从平台管理、质量管理、知识产权、内容治理、客

户服务等维度入手，保障产品诚信与责任，为个人消费者打造极致客户体验。同时，京东正不断向机构及企业客户开放基础设施和技术平台，提供

全面的服务和技术解决方案，持续优化整个行业的成本、效率和体验。

平台管理

为更好地保证消费者权益，京东对供应商和商家进行严格管控。在供应商和商家入驻资质审核、合同履行等方面，京东建立了非常严格的把控标准、原则和流程。所有入驻商家均要通过在线入驻系统提供入驻资质，经由专业资质审核团队审核通过后才能开展经营活动。

在商家管理方面，京东建立了一整套完善的商家评估及管理机制，包括《京东开放平台禁发商品及信息管理规范》和《京东开放平台商家违规积

分管理规则》。一旦发现商家有出售或涉嫌出售假冒商品、发布违禁信息、商品质量不合格、虚假交易、不正当牟利、虚假宣传等违规行为，将依据平台规则和协议约定，对商家进行治理管控措施。情节严重的，京东将强制关店并清退，商家将进入京东质量管控黑名单。京东利用智能技术针对存在出售假冒商标商品且再次入驻平台的企业进行拦截，2020 年共计拦截 514 家企业。

 **514** 家企业

京东拦截出售假冒商标商品企业数量

质量管理

京东基于人工智能及大数据技术建立了京东商品质量管理体系，对在售商品进行风险评估和筛查，主动排查潜在质量风险，并进行实时舆情监测。京东神秘抽检团队会根据质量风险模型对在售商品进行重点抽查，模拟普通消费者在京东下单购买商品，委托第三方检测机构进行检测鉴定，如发现问题，京东将及时下架产品，并进行处罚。

京东十分重视生鲜等重点商品的品质监控，除对商品进行线上审核外，京东协同专业检测机构深入产地进行线下实地审核。京东搭建实验室信

息管理系统，实时上传实验室检测信息，并主动接入政府监管部门数据库，实现对京东平台数据的动态监控。京东生鲜开展“逢鲜必检”行动，针对进口入库生鲜全批次核酸检测，冷链作业人员每周进行核酸检测，持证上岗。场所定期消杀，并严格遵守政府有关冷链入仓的各项政策，全力保障消费者的菜篮子安全。

为了更好地保障消费者权益，京东发起 3420 计划，即建立“全程监管、开放共建、能力共享”的 3 大战略，“严审资质、日常监管、大数据防控、奖惩机制”的 4 项管控，“品质生态和品

质透明”的 2 大行动以及致力实现 0 质量安全事件。计划实施后，2020 年消费者质量投诉率同比 2018 年降低 28%。

在品质生态行动方面，京东采信绿色、有机、节能等自愿性认证，如海洋管理委员会（MSC）认证，并联合各专家建立品质联盟，为符合要求的优质商品加贴“品质认证”的标识，并进行营销资源扶持，满足顾客个性化需求的同时，引领行业发展，推动可持续消费。



知识产权保护

京东集团高度重视知识产权相关工作，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等一系列法律法规。致力保证正品行货，净化平台环境，通过“事前-事中-事后”的全链路知识产权保护举措，维护知识产权权利人的合法权益。同时作为以技术为核心驱动的企业，京东重视自身技术能力的提升和积淀，制定了契合集团发展的知识产权战

略，在国内外进行知识产权布局。

京东知识产权部先后制定了《京东集团专利管理办法》《商标管理办法》《著作权管理办法》等一系列知识产权管理制度，保障了知识产权工作有理可循、有据可依、有章可守。京东知识产权部全面负责京东集团知识产权工作，包含专利、商标、版权、域名、侵权投诉及维权打假工作。

截至 2020 年底，京东集团申请国内外专利超过 16,000 件，商标申请涵盖 60 余个国家和地区。面向核心研发人员及管理人员持续开展专利战略及侵权判定的培训，2020 年当年累计培训人次超过 4,000 人次。

截至 2020 年底

 **16,000** 件

申请国内外专利数量

 **60** 余个

商标申请涵盖国家和地区数量

 **4,000** 人次

2020 年知识产权培训覆盖人数

内容治理

京东高度重视网络信息内容治理，为消费者营造清朗健康且值得信赖的网络空间，与合作伙伴携手建设良好的平台环境。

广告内容治理

京东重视广告内容安全管控，加强内容审核团队管理，不断完善系统化的多级审核机制，从而确保内容合规且符合公序良俗的舆论导向。

在平台广告治理方面，京东依据《中华人民共和国广告法》《广告语言文字管理暂行规定》《互联网信息服务

管理办法》《广告发布登记管理规定》《互联网广告管理暂行办法》等法律法规，制定了《京东品牌管理规范》《京东平台广告审核规则》等一系列规章制度，对平台发布广告的内容安全风险进行严格管控。京东通过供应商合作项目内容审核机制，确保平台渠道上投放的广告内容遵守相关

法律法规以及京东价值观，并且具有正确导向。京东要求供应商配备“内容审核官”，并且与京东加强合作，对出街物料内容进行严格审核。京东也设置了“京准通”在线学习平台，帮助员工及商家了解广告审核规范。

内容生态治理

为了建立健全网络综合治理体系，京东成立了内容生态治理委员会及执行委员会，更高效精准地处理违法和不良信息。

京东严格遵守《网络信息内容生态治理规定》等法律法规，并且建立了严格的禁发商品及信息管理规范，共计 12 大类，103 个小类，针对不同的违规场景进行梯度处罚。依托信息合规机器人和 AI 技术模型，对违法和不良视频、图片进行拦截。同时，组建人工治理小组，通过前台关键词排查、店铺巡查、后台排

查等方式，持续加强对禁发商品及信息的管控。2018 年至 2020 年底累计排查商品 1,200 万件，累计下架违规商品 35 万件。

京东主动开展清朗行动，对未成年人有害信息、软色情内容等进行集中治理，净化平台生态。为进一步保护未成年人免受电子烟侵害，京东积极响应国家号召，全平台下架电子烟产品。为保障消费者生命和健康安全，京东全面禁售水弹枪相关商品。

 **1,200** 万件

2018 年至 2020 年底累计
排查商品数量

 **35** 万件

累计下架违规商品数量

消费者服务

京东始终奉行“以人为中心”的服务文化，坚守“客户为先”的初心，为消费者提供覆盖购物、售后、送装全链条的高品质服务。

消费者体验

京东从产品、价格以及服务三个方面入手，为消费者打造极致的用户体验。在产品方面，京东提供全品类的产品选择，保证正品行货，并为消费者提供智能及个性化的产品推荐。在价格方面，受益于规模经济和运营效率，京东为消费者提供极具竞争力的价格。在服务方面，京东为消费者提供迅捷可靠的物流服务，快速反应、高度贴心的客户服务以及友好的退换货政策。

从消费者手机里的 APP，到京东家电专卖店、京东便利店，再到遍布千县万镇的物流网络，京东通过强大的供应链、数据、技术以及营销能力，在正确的时间和正确的地点为客户

提供适合他们的产品和服务，确保为消费者提供“快、准、稳、好”的高品质服务。

面对新冠疫情带来的各种不确定性，京东确保持续为用户提供优质的

客户服务体验。截至 2020 年底，京东在过去十年已累计向客服投入超过 150 亿元，今后还将继续加大投入。京东对客户服务永无止境的追求，为京东赢得了更多客户的信赖。

截至 2020 年 12 月 31 日



京东过去 12 个月的活跃购买用户数达到 **4.719 亿**

2020 年活跃购买用户数净增近 **1.1 亿**

应对投诉与问题求助

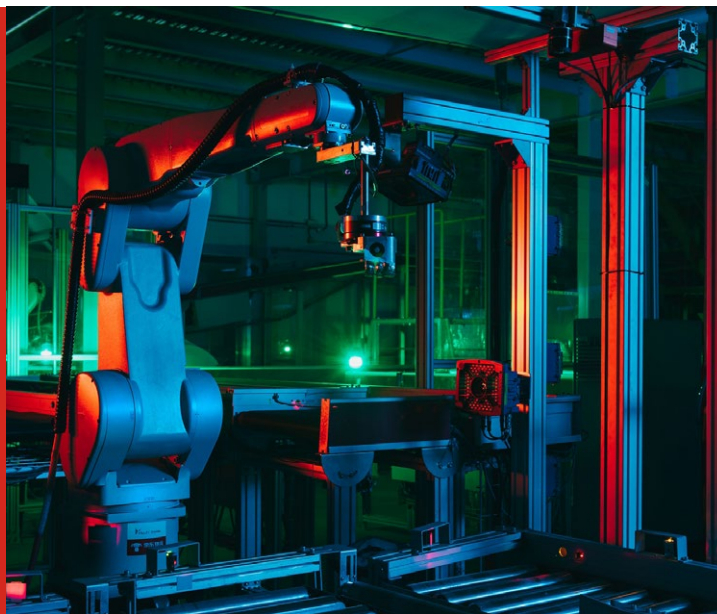
京东从智能科技、方案精益、风险防控、人员沉淀等角度入手，提升内部能力，为消费者提供优质客户体验。京东利用自助智能的 AI 技术，实现自助应答和精准辅助，打造以订单为主脉络的服务管控机制，通过订单的节点管控，更高效地解决客户潜在投诉与问题求助。

京东在应对投诉方面通过“前端管控”充分发挥“绿色通道”作用，保障投诉问题的及时响应与高效处置。“前端管控”阶段对潜在风险进行前期研究判断，预防风险发生。在“绿色通道”阶段在增加资源投入的同时加强客服人员的培训，提升问题的处理效率，投诉回应率 100%。

在应对问题求助方面，京东建立 7×24 小时的服务团队，全时间段为用户提供服务，在深夜为用户解决账户及订单问题或是进行远程支持的案例屡见不鲜。京东努力提供人性化、值得信赖的服务，售后满意度达到 95.2%，助力客户体验及品牌信誉度提升。

助力实体经济

京东向机构及企业客户开放基础设施和技术平台，提供全面的服务和技术解决方案。面向产业数智化时代，京东充分发挥数智化社会供应链能力，将数字技术与实体经济深度融合，持续助力实体经济，助力产业数字化转型，与所服务的机构及企业客户共同成长。



行业数字化升级

以技术为本、供应链为基础，京东持续优化行业的成本、效率与体验，推动行业数字化升级，为各行各业带来新的增长势能。

针对零售、制造业，京东布局C2M（反向定制），通过C2M平台为大量品牌商及制造商解决与消费者间信息不对称的问题，将丰富的能力和资源开放给众多合作伙伴，推动中国制造业数字化转型；同时，通过“京喜产业带厂直优品计划”，推广工厂直供模式，通过搭建高效全链路零售系统，去除中间流通环节，推动“生产”到“产销”的全方位转型，实现供给端和消费端的双通路拉动，受益企业约有1万家。

针对物流业，京东推动5G、物联网、大数据、云计算、人工智能等前沿科技构成的智能物流，为客户提供一体化供应链服务和物流科技解决方案，

推动物流行业降本增效。为了提升效率，京东围绕物流配送各个节点，推出无人机、智能快递车、无人仓等系列产品；同时，为了盘活各地仓储资源，赋能物流企业和商家，京东云仓输出库房管理系统和标准，全方位开放培训体系，提供科学规划方案，以提升云仓合作伙伴的物流管理能力和操作水平。

针对医疗健康产业，京东推进医疗产业数字化升级转型，以“互联网+”模式助力基层卫生服务水平提升。京东健康与多地医院合作，利用领先技术实现以患者为中心贯穿医疗全流程，打造线上线下一体化的智慧医院解决方案；依托地方政府医疗健康产业优势以及京东健康技术和生态优势，联合地方共建数字化“健康城市”，加快城市健康产业数字化升级；依托数字技术用一站式解决方案为县域级及下沉市场合作伙伴的渠道建设、

营销及运营等提供助力，让基层医疗服务水平持续上升。

针对金融行业，京东科技将多年积累的敏捷IT架构能力、数据中台搭建能力、智能风控能力、智能营销运营能力输出给金融机构，帮助其完成数字化转型；同时还通过数字化能力输出助力金融机构打造开放生态，并将京东科技集团自身所打造的金融服务场景、金融用户、金融业务，直接联结到金融机构的服务体系，为金融机构搭建第二增长场景。

此外，京东还持续加大对科研的投入，并推进数智化社会供应链与实体产业的连接，面向智能交通、医疗养护、商业服务等多元场景，推出创新型解决方案，帮助更多行业提质增效。

守护企业安全

为了帮助消费者享受安全、放心的金融和保险服务，为京东平台上的金融和保险机构有效甄别欺诈骗保行为、降低运营成本和风险，京东建立智能风控体系，以智慧科技守护企业安全。

京东科技率先将 AI 技术成功应用于金融风险管理领域，目前已建立起覆盖数据、模型、策略、系统等全方位的风险管理体系，实现了对 7

亿用户的信用风险评估，积累风险策略超 10 万，各类风险模型超过 1,000 个，助力旗下消费金融业务将欺诈损失率保持在百万分之一以下。京东安联保险在风险管理方面，采用了基于关系网络的反欺诈模型来管控风险，通过对京东商城销售环节中存在的假借保险名义或利用保险合同谋取非法利益的退换货运费保险欺诈团伙采取深度挖掘团伙特征，建立风险账号推送和预警机制，利用社区发

现进行事前、事中、事后风险扫描，有效支持保险公司理赔核查，降低无效赔付成本。2020 年累计筛查出风险案件 8.28 万件，涉及风险人员 6,492 人，涉及京东风险账号 7.73 万个，累计查出并向警方报案退换货运费险相关案件 4 件，涉及 30 人，278.9 万元。



8.28 万件

2020 年累计筛查出风险
案件数量



6,492 人

涉及风险人员数量



7.73 万个

涉及京东风险账号数量



累计查出并向警方报案退换货运费险相关案件数量 **4** 件

涉及 **30** 人，**278.9** 万元

市域社会治理现代化

顺应市域社会治理现代化的趋势，京东科技以智能城市操作系统为“底座”，提出“一核两翼”体系，打造市域治理现代化平台。京东面向城市层

面，打通多部门系统，重塑决策机制，增强治理能力，提升社会治理水平。作为“全国市域社会治理现代化首批试点城市”，江苏省南通市基于京东

科技“智能城市操作系统”建成全国首个市域治理现代化指挥中心。

中小企业赋能

京东积极向中小企业市场输出自身技术和服务能力，助力中小企业降本增效。

助力实体经济复苏与发展

2020 年疫情冲击之下，京东推出精准帮扶中小企业的“双引擎计划”，累计服务 76 万家企业；升级企业会员权益，通过“企业会员日”建立市场化的长效扶持机制；携手合作伙伴同行，联合中国中小企业发展促进中心发起“满天星计划”，并联合“创客中国”举办智能采购专项赛，为中小企业提供全产业链帮扶支持。

 **76** 万家企业

京东累计服务企业数量

优化中小企业营商环境

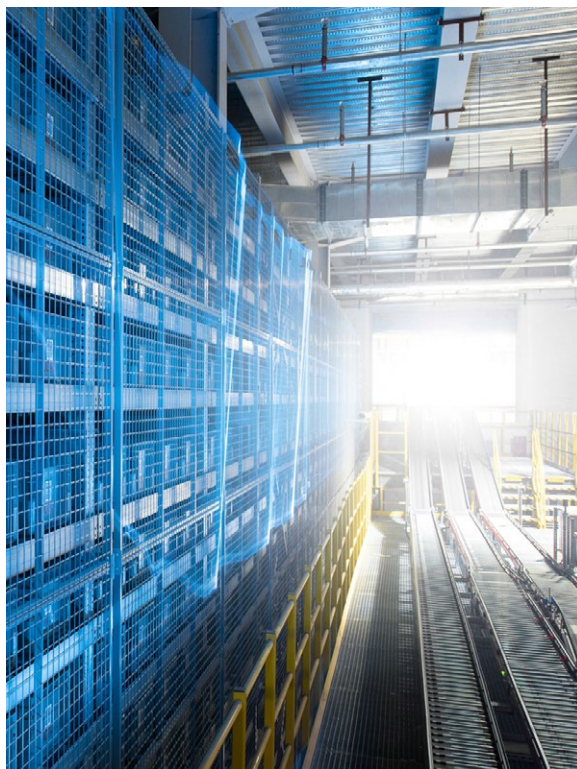
为了优化中小企业营商环境，京东科技在区块链、物联网等数字技术领域推出多项措施：发布“普惠云签”计划扶持中小企业，面向全国中小企业提供免费的区块链电子合同签约云服务；利用区块链信用流转平台，帮助中小微企业获得更便利的融资服务，缓解疫后资金压力；与中储股份联合打造“货兑宝”平台及大宗商品供应链协同平台，帮助大宗商品行业实现“产业数字化”和“金融数字化”的跨界与融合。

联通全球市场

作为中国最大的电商平台之一，京东发挥自身的技术和资源优势，带动更多国产品牌利用好国际国内两个市场、两种资源，参与到全球化的浪潮之中。

在国内市场，2020 年疫情之下，京东企业业务联合联想等知名品牌启动“国产品牌联合计划”，针对不同规模的国产品牌提供差异化的扶持举措。同年，京喜推出“外贸型商家扶持政策”、“内销行动”等，投入价值 20 亿资源，开放 10 万家外贸企业优惠入驻窗口，帮助平台外贸型商家月销量增千倍。

同时，京东国际业务通过“自营 + 平台”模式提供一站式跨境服务，助力中小企业“走出去”，推动全球经济向开放、普惠、共赢发展。京东的东南亚本地电商为泰国、印尼等地区用户提供优质 B2C 电商产品及服务；物流方面，建设覆盖全球的物流网络，为重点行业客户提供一体化供应链服务及解决方案；商流方面，以京东自主商品供应链为基础，拓展海外分销渠道，打造跨境出海服务平台。





06 社区责任

公益管治架构及责任理念

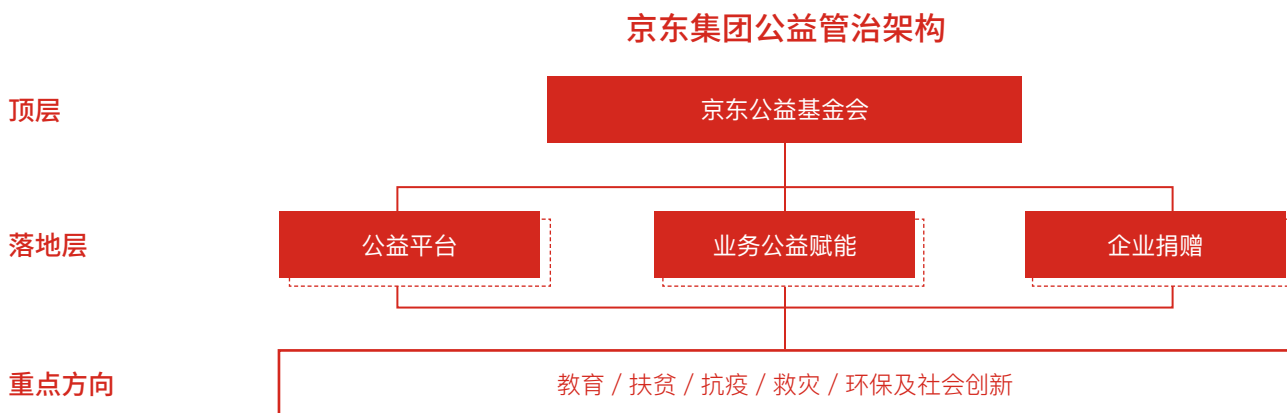
公益聚焦

秉持着“正道成功”的初心，京东始终坚持用科技的力量和人文的关怀帮助社会各界困难群体。通过搭建爱心人士和受助群体的桥梁，让温暖辐射到社会的每一个角落。

公益管治架构及责任理念

京东通过北京京东公益基金会统筹集团公益慈善行动，以“物爱相连”、“暖东公益”等互联网公益募捐信息平台为依托，倡导“人人公益”。同时，各业务单元也积极践行集团的公益理念，依托业务特色开展多元化的公益行动，共同推动中国公益事业发展。

2020 年，京东公益慈善现金捐赠近 2 亿元；京东公益平台募集物资达 85 万件，募集金额共计约 1,977 万元。



北京京东公益基金会

北京京东公益基金会成立于 2014 年 9 月 24 日，以倡导全社会共享品质生活，快乐公益的责任理念为宗旨，开展以社会创新、创业思路引领的扶贫、教育、环保等领域公益慈善活动。

京东公益平台

京东是首批由民政部认证的互联网募捐信息平台，以“物爱相连”物资募捐系统、“暖东公益”资金募捐系统、公益养成计划三大板块创造社会价值、带动人人公益。

京东“物爱相连”物资募捐系统

“物爱相连”可实现用户一键捐赠、物资直达受助对象的模式。截至目前，募集爱心物资超过 356 万件、带动公众对闲置物资进行回收利用近 400 万件。

京东“暖东公益”资金募捐系统

为公益组织提供可靠的筹款平台，构建公开、透明、真实、可持续的公益生态模式。

京东公益养成计划

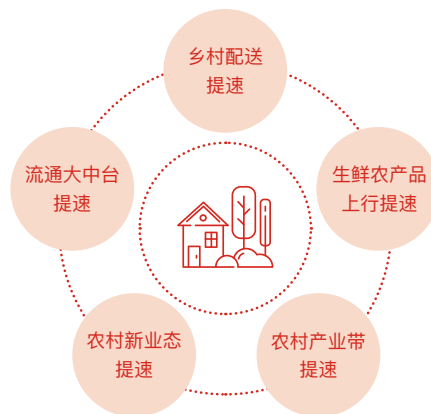
为传播慈善文化、优化公众公益体验，京东开发了各类小游戏并与链接核心业务场景，降低参与门槛、提升了趣味性，打造有温度的公益养成行动。

公益聚焦

京东在精准扶贫、绿色环保、普惠健康、弱势群体关怀、抢险救灾等领域积极履行社会责任，开展丰富多元的公益项目。

精准扶贫

京东扶贫工作覆盖产业扶贫、用工扶贫、创业扶贫、金融扶贫、健康扶贫、公益扶贫等诸多领域。截至 2020 年 9 月 30 日，京东已帮助全国扶贫地区上线 300 余万种商品，实现扶贫销售额超 1,000 亿元，直接带动超 100 万户建档立卡贫困户增收；帮助云南、山西、河南等 400 多个贫困县发起 1,200 余个众筹项目，募集资金超 5,600 万元。京东的“奔富助长计划”已经展开，在 2020 年 10 月京东就宣布未来三年内，将带动农村万亿产值成长，培养出 100 万农业电商人才，共建 10 万农产品直播基地，推出“五大提速计划”等一整套品质助农措施，让攻坚战中培育的产业项目实现真正的可持续发展。



京东“奔富助长计划”以五大提速助力乡村振兴

绿色环保

京东支持绿色低碳循环经济体系的构建，倡导消费者捐衣物，推动二手产品回收再利用。

“衣旧换心”闲置衣物捐赠计划

2019 年至 2020 年间，京东公益与中华慈善总会联合发起“衣旧换心”闲置衣物捐赠计划。通过用户在平台下单，京东快递免费上门回收的模式，共在北京、上海、深圳、重庆、沈阳等全国 90 个城市募集闲置衣物超过 47.3 万件。在培育公众的公益意识的同时，亦是推动低碳减排、垃圾分类的生动实践。

普惠健康

京东积极推动公共健康事业发展，倡导健康生活方式，推动医疗进步。

线上义诊，远程健康支援

2020 年 3 月，京东健康联合中国医师协会精神科医师分会共同成立了“心理援助平台”，免费提供在线心理咨询和援助服务；随后上线“全球免费健康咨询平台”，面向身处海外的 6,000 万同胞提供免费在线问诊和心理疏导服务。在京东健康的在线问诊平台上，共有超过 2,000 位医生参与义诊，其中包括京东健康的全职医生。

2020 年 6 月，京东健康联合四川日报、贵州都市报、云南信息报等西南区域媒体，深入国家级贫困县榕江县、广南县、金阳县等多个贫困村，由京东健康全职医生为当地村民进行一对一视频义诊，并通过视频直播为村民带来高血压、糖尿病等常见疾病科普。

弱势群体关怀

对弱势群体的关怀，不仅有利于弱势群体自身的生存和发展，还有利于整个社会的发展和进步。京东对视觉障碍人群、空巢老人等弱势群体开展了特别关怀行动。

为视障人士点亮一束光

2020 年 10 月 15 日国际盲人节期间，京东 APP 主站全链路实现购物无障碍，京东公益联合中华社会救助基金会联发起“有爱心就有光”公益项目，以 H5 音视频故事形式，号召公众关爱视障群体，并为甘肃盲人学校的盲人阅读室募集计算机。活动期间，京东 APP 主站通过上线开机屏、“热爱”专题页等形式，有效带动 1,100 万人次关注参与，无障碍服务覆盖超过 6,000 位视障人士，为盲人学校募集计算机 60 余台。

 **1,100 万**

带动关注参与人数

 **6,000 位**

无障碍服务覆盖视障人士
数量

 **60 余台**

为盲人学校募集计算机数量

抢险救灾

京东积极应对社会重特大事件，参与抢险救灾。

“共抗洪水”公益计划

2020 年 5 月，暖东公益发起“共抗洪水”公益计划，与公益机构伙伴中华社会救助基金会、四川省科技扶贫基金会共同关注南方洪水灾情。

- 8 月 13 日，四川省南充市西充县遭受强降雨天气，导致农作物大面积受灾，道路受损严重。公益机构伙伴立即赶往灾区勘察灾情，经过评估后，由京东爱心网友支持的 87 个救灾箱发放至西充县受灾群众手中，有效缓解了村民的灾后生活困境，用实际行动传递了温暖。
- 8 月 18 日，四川省乐山市遇上 50 年不遇的大洪水。四川省科技扶贫基金会第一时间启动应急响应，积极联合暖东公益筹集善款，于 9 月 14 日将 50 套粮油包（2,500 斤大米，500 斤挂面，500 升油）发放至乐山市井研县高凤镇双堰村，帮助当地村民做好灾后安置。

附表 1：关键绩效表

注：除特殊说明外，关键绩效指标覆盖时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

表 1：2020 年环境关键绩效表

指标类别	2020 年环境关键绩效指标	数量
排放物	氮氧化物 (克)	1,265,202,794.93
	硫氧化物 (克)	875,016.55
	颗粒物 (克)	97,626,071.52
温室气体排放	直接 (范围 1) 温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)	355,585.45
	能源间接 (范围 2) 温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)	646,827.08
	其他间接温室气体排放 (范围 3) (吨二氧化碳当量)	1,273,523.16
废弃物	废弃物总量 (公吨)	25,768.96
	有害废弃物 (公吨)	70.00
	无害废弃物 (公吨)	25,698.96
资源使用	天然气消耗量 (立方米)	279,462.00
	柴油消耗量 (公升)	53,857,297.57
	汽油消耗量 (公升)	605,533.23
	用电量 (千瓦时)	332,138,151.94
	耗水量 (公吨)	2,090,092.94
	制成品所用包装总量 (不可再生材料) (公吨)	10,279.44
	制成品所用包装总量 (可再生材料) (公吨)	107,712.13
	包装密度 (克 / 产品数量)	30.00

数据说明：

1. 排放物数据统计来自自营车辆的使用数据。
2. 温室气体排放数据统计包括行政办公、物流运输、大陆及境外仓储 (包括香港和美国) 和数据中心。由于数据可得性，表格中其他间接温室气体排放 (范围 3) 统计数据均来自京东物流。
3. 无害废弃物包括可再生、不可再生材料，其中可再生材料包括纸质类耗材，不可再生材料包括塑料类耗材；有害废弃物属于《国家危险废物名录》中的 HW08 废矿物油与含矿物油废物。
4. 资源使用部分制成品所用包装 (不可再生材料) 包括塑料类材料，制成品所用包装 (可再生材料) 包括纸质类材料。

表 2：2020 年社会关键绩效表

指标类别	2020 年社会关键绩效指标	数量
雇佣	员工数量 (人)	314,906
	男员工比例 (%)	77.1
	女员工比例 (%)	22.9
	男员工比例 (除一线员工) (%)	60.0
	女员工比例 (除一线员工) (%)	40.0
	30 岁以下员工比例 (%)	42.6
	30-50 岁员工比例 (%)	56.8
	50 岁以上员工比例 (%)	0.6

指标类别	2020 年社会关键绩效指标	数量
安全与健康	过去三年因工伤死亡人数 (人)	0
	因工亡故比例 (%)	0
发展及培训	接受培训的员工比例 (%)	92.78
	所有员工培训总时长 (小时)	3,878,427.44
	所有男员工培训总时长 (小时)	2,681,840.22
	所有女员工培训总时长 (小时)	1,196,587.22
	每名男员工接受培训的平均时长 (小时)	10.99
	每名女员工接受培训的平均时长 (小时)	16.44
	每名全职员工接受培训的平均时长 (小时)	12.20
	每名非全职员工接受培训的平均时长 (小时)	5.07
	已接受反腐败培训的员工比例 (%)	96.19
	反贪污	对公司或员工腐败的公开诉讼案件数目 (件)
立案侦查腐败案件 (件)		7
员工因腐败被开除或受到处分事件数 (件)		77
社区投资	公益慈善现金捐赠 (亿元)	2

数据说明:

1. 雇佣数据来源为 2020 年 12 月 31 日京东集团人力资源系统统计数据, 统计口径为京东体系全职员工。除特殊说明外, 所有百分比的统计都是以年末在职人数为分母。
2. 立案侦查腐败案件的统计口径为欺诈套利、收受贿赂、职务侵占。
3. 反腐败培训数据是以全职员工线上签到数据为统计口径, 线下培训未包括在内。

表 3: 2020 年供应商关键绩效表

指标类别	2020 年供应商关键绩效指标	数量
供应商	供应商总数	3,273
	使用年轻工作者从事危险工作的运营点和供应商数目	0
	使用童工的运营点和供应商数目	0
	以环境标准筛选的新供应商比例 (%)	85
	开展环境影响评估的供应商数量	201
	具有重大负面环境影响的供应商数目	0
	以社会影响标准筛选的新供应商比例 (%)	85
	开展社会影响评估的供应商数目	201
	具有重大负面社会影响的供应商数目	0

数据说明:

1. “供应商总数”的统计口径为招采与成本费用部采购业务中输出预中标的供应商。
2. “以环境标准筛选的新供应商比例”以及“开展环境影响评估的供应商数量”根据物流现有耗材供应商情况进行测算。
3. “具有重大负面环境影响”以及“具有重大负面社会影响”的定义为政府相关部门或 / 及媒体公布或 / 及报道出来的违规情况或重大事件。
4. “社会影响标准”包括人权保护、劳工标准相关的法律法规等。

附表 2：报告内容索引

ESG 指标	对应章节
报告说明	报告说明
董事会声明	董事会声明
ESG 管治体系	ESG 管治体系
企业社会责任战略	企业社会责任战略框架
实质性议题与利益相关方沟通	实质性议题与利益相关方沟通
环境	
排放物一般披露	表 1：2020 年环境关键绩效指标
排放物种类及相关排放数据	表 1：2020 年环境关键绩效指标
直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量	表 1：2020 年环境关键绩效指标
所产生有害废弃物总量	表 1：2020 年环境关键绩效指标
所产生无害废弃物总量	表 1：2020 年环境关键绩效指标
排放目标及具体措施	气候目标
资源使用一般披露	表 1：2020 年环境关键绩效指标
直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量	表 1：2020 年环境关键绩效指标
总耗水量	表 1：2020 年环境关键绩效指标
制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量	表 1：2020 年环境关键绩效指标
雇佣和培训	
雇佣一般披露	人力资源合规管理
按性别、年龄划分的员工总数	表 2：2020 年社会关键绩效指标
健康与安全一般披露	表 2：2020 年社会关键绩效指标
过去三年（包括汇报年度）因工亡故的人数及比率	表 2：2020 年社会关键绩效指标
职业健康与安全措施，及相关执行及监察方法	职业健康与安全
发展及培训一般披露	培训及发展
受训员工占比	表 2：2020 年社会关键绩效指标
按性别及雇员类别划分，每名员工接受培训平均时长	表 2：2020 年社会关键绩效指标
劳工准则一般披露	雇佣与劳工准则
招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	雇佣与劳工准则
供应商管理	
供应链管理一般披露	供应商准入与合规管理
供应商总数	表 3：2020 年供应商关键绩效表
筛选供货商的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商准入与合规管理
识别供应链上的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商环境和社会风险识别管理
促进绿色消费，支持绿色产品的惯例	可持续消费

ESG 指标	对应章节
产品责任	
产品责任一般披露	产品责任
投诉应对方法	应对投诉与问题求助
维护及保障知识产权有关的惯例	知识产权保护
质量检定过程	质量管理
描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	用户隐私
反贪污	
反贪污一般披露	反贪污
汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	表 2：2020 年社会关键绩效指标
防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反贪污
描述向员工提供的反贪污培训	反贪污
社区投资	
社区投资一般披露	公益管治架构及责任理念
公益聚焦范围	公益聚焦
公益项目上的投入（金钱或时间）	表 2：2020 年社会关键绩效指标

附表 3: GRI 指标索引

指标编号	指标内容	报告内容
101	基础	报告说明
102	一般披露	概要
103	管理方法	ESG 管治体系 实质性议题与利益相关方沟通 企业管治
201	经济绩效	董事局主席寄语
202	市场表现	培训及发展 社区责任
203	间接经济影响	专题: 抗疫 助力实体经济
204	采购实践	绿色采购 供应商环境和社会风险识别管理 供应商数字化管理
205	反腐败	反贪污
206	不当竞争行为	知识产权保护
301	物料	绿色采购 具体措施
302	能源	绿色低碳数据中心 具体措施
303	水资源	表 1: 2020 年环境关键绩效表
304	生物多样性	可持续消费 京东与可持续发展
305	排放	具体措施 表 1: 2020 年环境关键绩效表
306	污水和废弃物	无废城市 表 1: 2020 年环境关键绩效表
307	环境合规	供应商环境和社会风险识别管理
308	供应商环境评估	供应商环境和社会风险识别管理
401	雇佣	员工整体状况 员工福利
402	劳资关系	雇佣与劳工准则 员工福利
403	职业健康与安全	职业健康安全
404	培训与教育	培训及发展
405	多元化与平等机会	雇佣与劳工准则 表 2: 2020 年社会关键绩效表
406	反歧视	雇佣与劳工准则
407	结社自由与集体谈判	N/A
408	童工	雇佣与劳工准则
409	强迫或强制劳动	雇佣与劳工准则
410	安保实践	专题: 抗疫 员工福利
411	原住民权利	N/A

指标编号	指标内容	报告内容
412	人权评估	雇佣与劳工准则
413	当地社区	绿色生活倡导 助力实体经济
414	供应商社会评估	供应商管理
415	公共政策	实质性议题与利益相关方沟通 数据安全
416	客户健康与安全	平台管理 质量管理
417	营销与标识	内容治理
418	客户隐私	信息安全
419	社会经济合规	企业管治

附表 4：外部审验声明



验证声明

SGS 通标标准技术服务有限公司上海分公司可持续发展活动报告 - 京东集团提交的 2020年京东集团环境，社会及管治报告

查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司上海分公司（以下简称：SGS）受京东集团的委托，对2020年度环境，社会及管治报告进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，我们在位于北京市亦庄经济技术开发区科创十一街18号院京东总部大楼进行管理方法和资料审验，验证范围包括本报告中涉及香港联交所上市业务板块所含文本及附随表格中的数据，其他披露的数据及信息不在审验范围之内。

京东集团的2020年度环境，社会及管治报告中的信息及报告由其董事会及相关职能部门负责。通标标准技术服务有限公司上海分公司并未参与京东集团的2020年度环境，社会及管治报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有京东集团的利益相关方，在以下规定的认证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS已根据国际公认标准和指南，包括香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》中关于信息披露的汇报原则以及AA1000系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；
- 根据《环境、社会及管治报告指引》评估报告符合性。

验证包括验证前调研、采访位于北京市亦庄经济技术开发区科创十一街18号院京东总部大楼相关员工；必要时与外部机构和/或利益相关方进行文档和记录审查和确认。

独立审计的财务账户中的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。分布在世界各地的分支机构和实验室，构成了SGS全球性的服务网络。通标标准技术服务有限公司上海分公司申明与京东集团为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括社会责任报告主任审核员，CCAA注册ISO 14001审核员、CCAA注册ISO 45001审核员及SA8000审核员。

验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，京东集团2020年度环境，社会及管治报告编制过程中数据收集渠道和处理方法是可靠的，能确保京东集团公正和中肯地描述其2020年度的可持续发展活动，使我们感到满意。

由于在验证授权允许的部分内容缺乏可获取的原始记录，该范围内的一些陈述和原始数据未能得到验证，该部分内容已在正文清晰标注。

SGS验证团队认为，京东集团已在报告中反映了2020年度环境，社会及管治报告所引用的依据，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

结论、发现和建议

SGS认为，京东集团2020年度环境，社会及管治报告基本符合香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》中的汇报原则和绩效披露要求。

汇报原则

实质性

京东集团通过第三方调研和内部策划，进行了利益相关方关注议题的调研和分析，对相关方关注的环境，社会及管治的实质性事宜，进行了汇报。SGS建议针对实质性议题部分，可以将利益相关方调研工作常态化，通过平时沟通中收集利益相关方需求和期望，以增强议题的实质性和充分性。

量化

京东集团针对部分关键绩效进行了统计和分析，策划了相应的管理方法，部分指标参考了相应的准则和国际通行规则，并在报告中披露了影响和目的。报告中对不同年度数据进行比较，可以更好的帮助利益相关方对其管理系统的效益进行评估和决策。

平衡

京东集团在报告中展示了汇报的平衡性原则，将环境，社会及管治议题进行了如实汇报。

一致性

京东集团在内部各层级策划了一致的内容披露统计方法，并在报告中进行了适当的备注和解释，让利益相关方可以清晰的进行比较。

审验局限性

受限于审验授权及策划的方法论，我们对位于北京市亦庄经济技术开发区科创十一街18号院京东总部大楼以外的的各地项目实际并未进行现场审验，对报告中披露的项目实际情况无法做出进一步的审验意见。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

辛斌 总监

认证及企业优化部

中国北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2021年4月8日

WWW.SGS.COM

