



京东

2021

环境、社会及治理报告  
ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND  
GOVERNANCE REPORT



# 目录

报告简介	01		
<b>概要</b>		<b>05 以新型实体企业守护绿水青山</b>	
关于京东	02	绿色运营	65
董事会主席寄语	03	低碳供应链	69
关键责任领域绩效概览	05	京东 11.11 引领可持续消费	72
董事会声明	08		
ESG 治理架构	08		
可持续发展战略框架	10	<b>06 以新型实体企业促进包容性发展</b>	
实质性议题与利益相关方沟通	11	公益理念及公司政策	75
		公益聚焦	75
<b>01 以新型实体企业引领可持续未来</b>			
发挥新型实体企业增长效能	15		
合规治理实现更持续、稳健的发展与增长	16	<b>气候相关财务信息披露专题报告</b>	
京东新型实体企业社会价值传递模型	24	治理	83
		战略	83
		风险管理	91
		指标和目标	91
<b>02 以新型实体企业引领美好消费</b>			
产品责任与内容管理	27		
消费者权益与服务管理	32	<b>关于报告</b>	
		关键绩效表	95
		联合国全球契约进展	100
<b>03 以新型实体企业助推高质量发展</b>		联合国 SDG 目标响应	101
供应商管理	41	ESG 相关的荣誉与社会认可	102
促进实体经济发展	43	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引	103
		GRI 内容索引	105
		外部审验声明	107
<b>04 以新型实体企业造就人才发展</b>			
高质量就业	55		
人力资源合规管理	56		
人力资源发展管理措施	58		

# 报告简介

## 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。当两种语言文本有冲突时，以中文版内容为准。

## 编写依据

本报告的编制符合香港联交所《环境、社会及管治报告指引》要求，同时参考纳斯达克证券交易所《环境、社会及管治报告指引》、联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的 GRI 准则、联合国全球契约十项原则（The Ten Principles of the UN Global Compact）、以及永续会计准则委员会（SASB）发布的行业准则。其中，应对气候变化的相关内容参考香港联交所《气候信息披露指引》以及气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议。

## 信息说明

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、工作报告及公开资料信息，例如企业年报和权威媒体发布信息。如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。为便于表述，报告中“京东”、“集团”、“公司”及“我们”均指代“京东集团”。

## 报告范围

本报告时间跨度为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，聚焦于京东集团在环境、社会及治理（ESG）方面的表现。为保持信息的连续性和完整性，对部分内容进行了回顾和延展。

## 联系我们

关于本报告的反馈与意见，请发邮件至 [ir@jd.com](mailto:ir@jd.com)。

或发信件至北京市北京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。

如需获取更多信息，请浏览官方网站 [www.jd.com](http://www.jd.com)。

# 概要

## 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”，业务已涉及零售、科技、物流、健康、保险、产发和海外

等领域。作为同时具备实体企业基因和属性、拥有数字技术和能力的新型实体企业，京东全面推进各项实体业务，并以扎实、创新的新型实体企业发展经验助力实体经济高质量发展，筑就持续增长力。

京东集团奉行客户为先、诚信、协作、感恩、拼搏、担当的价值观，以“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”为使命，目标成为全球最值得信赖的企业。



## 董事会主席寄语

### 以新型实体企业引领可持续未来

2021 年，新冠肺炎疫情仍在持续，全球经济面临多种下行压力，复苏的进程艰难而缓慢。我们目睹了疫情对世界经济、社会和环境的影响，也深刻感受到众多不确定性带来的压力。在这些变化与挑战之中，我们更加认识到，推动可持续发展、承担企业社会责任，是我们必须坚守的责任和担当。

使命感和责任感一直都在京东的血脉之中。从中关村的三尺柜台靠着正品行货起家，19 年来，我们从未偏离正道成功的理念，也从来没有忘记我们对所有利益相关者的责任。2021 年，我们在以“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”为企业使命的基础上，进一步诠释了我们的使命内涵，作为一家兼具实体企业基因和属性以及数字技术和能力的企业，我们将“以新型实体企业引领可持续未来”。

### 以新型实体企业有力推动“以实助实”

过去一年，在疫情的不断反复下，大量中小微企业承受压力；在高质量发展进程中，实体企业需要降本增效。京东也同样面临复杂挑战，但我们与合作伙伴一起前行，共克时艰。

为帮助疫情地区的商家顺利渡过难关，我们主动发布减免政策，帮助商家降本增效。更重要的是，疫情期间依托于我们布局全国的智能供应链和物流能力，我们为民生供应、稳定商品价格、确保商家正常经营做出了贡献，为社会创造了价值。

过去若干年，我们坚定地投入供应链基础设施建设与数智化科技研发，做最苦、最难但最有价值的事。我们高兴地看到，我们多年来的坚守为迈向高质量发展阶段的合作伙伴



伴插上了翅膀。我们持续完善智能供应链技术，推动库存周转优化，使 2021 年库存周转天数降至 30.3 天，带动了全产业链的效率提升；我们深耕一体化供应链物流服务，提供企业迫切需要的技术驱动的供应链快速反应能力，以及灵活配置的物流服务组合；我们的智能制造平台助力合作伙伴高效研发新品，显著缩短产品需求调研时间和新品上市周期，帮助相关制造业企业大幅节约成本；我们的首个“智能移动仓”在汉巴南高速铁路建设中投入使用，成为解决偏远地区项目施工中工程物资实时预测、运输和仓配的试点；我们服务中国近 7 成的专精特新“小巨人”企业，帮助更多的中小企业跨越“数字化鸿沟”，实现加速成长。

我们持续加大对农村供应链基础设施和技术服务的投入力度，打通农村全产业链条，通过全方位的解决方案全面推动乡村振兴。我们建立起全国海拔最高的智能仓库，和陕西省武功县合作打造首个产地智能供应链中心，让物流效率惠及乡村发展。

此外，通过加码“出海新基建”，以全球航线和本地仓建设为基础，我们搭建起一套稳定高效的出海新基建，触达全球 220 多个国家和地区，为中国品牌和服务“走出去”打造出一条快速路。

### 以新型实体企业全面推动绿色转型

根据《2022 全球风险报告》，未来十年全球最具威胁的五大风险全部与环境风险有关。2021 年，我们已切身感受到极端天气给供应链带来的破坏性。我们希望发挥我们的价值链影响力，全力应对气候挑战，助力实现全球气候变化目标。

我们继续加速自身低碳运营，2021 年京东自建的办公楼全部具有绿色建筑三星级设计标识认证；借助液冷等技术，京东云新一代绿色数据中心已实现全年运行年均电源使用效率（PUE）低于 1.1。我们通过推动新能源车上路、推广全链路循环包装、建设“零碳”物流园区等措施，引领全价值链释放低碳效能。我们宣布“清流计划”新五年倡议，并承诺继续投入 10 亿元加码低碳一体化供应链建设。我们推动绿色消费，通过扩大低

碳商品品类，带动更多商家和消费者一道加入低碳消费行动。

我们关注到绿色投资的趋势，也注意到越来越多投资者对于气候风险的关注。我们今年首次在 ESG 报告中融入气候相关的财务信息披露专题，全面分析在不同气候情境下京东所面临的业务风险和机遇，并制定了面向 2030 年的风险治理体系与战略。我们希望在下一个十年通过系统性转型，在构建气候竞争力的同时也获得新的发展机遇。

令我们感到荣幸的是，我们的工作也正在获得越来越多的外界认可：入选《财富》全球最受赞赏公司榜单，排名全球行业第六，其中社会责任指标排名中国企业第一；在福布斯 2021 全球最佳雇主评选中位列中国企业第三位。

荣誉是新的起点，我们可以做得更好。过去一年，我们内部对于 ESG 有很多的讨论和思考，通过制度的持续完善，我们正在让 ESG 成为公司从上到下一贯之的指引方向和评价维度。

对于未来的不确定性，我们心存敬畏，但也永存初心。我们将不断强化供应链基础设施建设，为更美好、更可持续的未来贡献我们的专业见解和创新方案，让时间来见证我们的初心和信念！

刘强东  
京东集团董事会主席



## 关键责任领域绩效概览

### ◀ 以新型实体企业引领可持续未来

- 2021 年，京东反腐败培训覆盖 **98.8%** 的全职员工，新员工入职培训线上反腐培训课程参与率高达 **100%**
- 京东内部制定了 **60** 余项管理制度，覆盖安全管理、隐私保护、数据安全等关键领域，适用于所有业务和供应商

### ◀ 以新型实体企业引领美好消费

- 2021 年度，京东拦截超 **1,600 万** 个违规广告发布
- 截至 2021 年底，京东物流已经在全国运营超 **1,300** 个仓库，在全国 **33** 个城市运营 **43** 座“亚洲一号”大型智能仓库，累计管理超过 **2,400 万** 平方米的仓库。在自营商品达到近 **1,000 万** SKU<sup>1</sup> 的基础上，京东的运营效率始终保持全球领先
- 2021 年，京东零售 **3,000** 多位高级管理者现场听取用户之音，解决用户体验痛点 **167** 项，推动优化 **200** 多项体验问题



<sup>1</sup> SKU (Stock Keeping Unit)，即库存量单位。

### ◀ 以新型实体企业助推高质量发展

- 京东在全球拥有 **70** 多个数据中心、**70** 朵城市云和近 **百** 个边缘数据中心
- 京东云已为 **1,500** 多家大型企业和超过 **150 万** 家中小企业提供了数字化解决方案，实现实体产业数字化转型升级
- 京东已为超过 **1,200** 家制造企业打造 C2M 反向供应链
- 2021 年，京东集团在 **28** 个省市持续落地“满天星计划”，全力服务中小企业。目前，京东已服务省级“专精特新”中小企业超 **2.7 万** 家，占比接近 **70%**
- 京东工业品推出企配中心、京工柜、智能移动仓等一系列面向产业供应链管理的新一代基础设施，并已在全国范围内部署超过 **200** 个设施，助力解决工业企业面临的痛点问题

### ◀ 以新型实体企业造就人才发展

- 截至 2021 年底，京东体系上市公司及非上市公司员工数超过 **42 万** 人；一线员工总计超过 **30 万** 人，其中农村地区人口占比达到 **80%**；三年间累计向应届毕业生提供就业机会近 **4 万** 个；现拥有博士超过 **500** 人，技术研发专业人才超过 **1.8 万** 名
- 2021 年，京东每名全职员工接受培训的平均时长达 **54.44** 小时
- 2021 年，面向北京总部和各分职场员工开展的满意度调查显示，员工满意度高达 **4.36/5**，并呈现随季度上升的趋势
- 2021 年，京东各体系及业务单元组织各类培训 **20,809** 场，新增培训课程 **10,262** 门，支持 **1.6 亿** 人次的内部用户学习，日活跃用户达 **1.6 万** 人
- 京东开展女性赋能活动，参与的女性员工达 **10,368** 人。京东拥有女性内部讲师 **851** 名，占全部讲师比例的 **49%**

## ◀ 以新型实体企业守护绿水青山

- 2021 年，全年京东开具电子发票超 **28 亿** 张，由此节约纸张约合 **1.6 万** 吨，相当于少砍伐 **31 万** 余棵成年树木，减少碳排放 **1.5 万** 吨
- 2021 年，借助液冷等技术，京东云新一代绿色数据中心已实现全年运行年均电源使用效率（PUE）低于 **1.1**，基础设施能耗节省 **30%**，碳排放总量减少 **10%**
- 截至 2021 年底，京东物流常态化投入使用循环包装箱累计超过 **2 亿** 次。通过“青流计划”，京东物流带动全行业减少一次性包装用量近 **100 亿** 个。目前，超过 **20 万** 商家，**亿万** 消费者参与包装减量行动
- 京东物流先后在全国 **50** 多个城市投放新能源车，目前新能源物流车投放量已达 **20,000** 辆，仅此一项就能实现每年约 **40 万** 吨的二氧化碳减排，相当于 **2,000 万** 棵树木的年二氧化碳吸收量



## ◀ 以新型实体企业促进包容性发展

- 2021 年底，京东乡村振兴“奔富计划”已带动农村实现产值 **3,200 亿元**
- 2021 年，北京京东公益基金会对外捐赠逾 **1.2 亿元**。“童书乐捐”公益行动期间，经京东公益平台募集的有效童书达 **67,608** 本，捐赠至 **17** 个省份的 **119** 个项目点；京东联合多家品牌举办的游戏化公益活动“好玩节”，为中国 SOS 儿童村捐赠价值约 **96.7 万** 元的各类物资和服务
- 京东健康于 2021 年发起“罕见病关爱计划”，并携手北京病痛挑战公益基金会成立“京东健康罕见病关爱基金”，助力缓解罕见病群体确诊就医难、药品可及难、药品支付难三大问题。2021 年，累计有超过 **2.4 万** 罕见病患者在京东健康购买到罕见病用药并获取了相应用药服务，并有 **69** 人次患者通过关爱基金获得援助
- 2022 年 2 月 18 日，京东集团宣布向香港医护人员捐赠价值 **1 亿元** 人民币的抗疫物资，首批 **6,000** 箱物资于 2 月 23 日陆续抵达香港

## 董事会声明

京东集团董事会承诺严格遵循上市地交易所环境、社会及管治（ESG）报告指引的各项要求，持续推动公司完善 ESG 治理体系。

2021 年，京东集团持续加强董事会在公司 ESG 工作中的参与与监督力度，将 ESG 进一步纳入公司重大决策与日常管理事项中，为公司业务发展和风险管理提供战略支持。通过对标分析以及利益相关方调研，京东集团持续识别有利于利益相关方、行业、公司可持续价值共创的 ESG 重要性议题。为确保公司 ESG 战略的有效性，董

事会参与 ESG 重要性议题的识别过程，审视识别结果，并将此作为公司风险和机遇识别的重要参考信息。同时，董事会遵循公司 ESG 治理体系架构，协同战略执行委员会（SEC）共同管理监督公司 ESG 相关目标跟进及工作落实，定期审视 ESG 工作进展，实现 ESG 治理常态化。

作为一家以供应链为基础的技术和服务公司，未来京东集团将持续发挥新型实体企业价值，切实履行“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”的企业使命，成为最值得信赖的全球企业公民。

## ESG 治理架构

京东集团的 ESG 治理体系参照环境、社会及公司治理原则，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 治理体系能够帮助京东更有效地管理包括环境、社会和公司治理等非财务风险，维护与监管部门、投资者、公众等多元利益相关方的有效沟通及良

好关系，提升企业治理水平。通过对 ESG 战略和可持续发展管理体系的实施和持续完善，京东集团将实现自身业务的稳健经营与可持续增长，利用核心能力为构建更高效和可持续的世界做出贡献。

### ESG 治理体系架构





### 战略执行委员会 (SEC)

负责决策京东集团可持续发展战略目标、策略方向和重点工作范围,明确 ESG 治理的内部组织架构,监督并指导工作的落实。SEC 委员会向董事会汇报 ESG 相关工作,确保 ESG 重点议题融入企业战略发展,并贡献企业的持续增长。例如,SEC 会基于对气候相关风险与机遇的识别,建立治理体系和战略框架,并就风险管理及相关工作的进展落实进行日常监督与汇报。

### ESG 工作组

ESG 工作组持续将社会、环境与公司治理相关风险管理纳入公司日常行为守则,并负责协调对接各子集团及业务体系的 ESG 负责人落实推进 ESG 相关工作。

- 强化各子集团及业务体系的可持续发展共识和战略协同,促进 ESG 管理规范 and 可持续发展文化的贯彻落实。
- 成立气候行动专项组,统筹气候相关风险与机遇的识别及管理工作。

## 可持续发展战略框架

京东集团始终坚持“技术为本,致力于更高效和可持续的世界”的企业使命。在此基础上,2021 年京东提出了全新的“以新型实体企业,引领可持续未来”可持续发展核心战略定位。在以 ESG 治理体系为组织驱动力,和以供应链基础设施及数字技术创新为科技驱动力的两大底座基

石支撑下,京东不断践行可持续发展行动框架,积极履行社会责任,通过引领美好消费、助推经济高质量发展、造就人才发展、守护绿水青山和促进包容性发展,构建更高效和可持续的美好未来。



## 实质性议题与利益相关方沟通

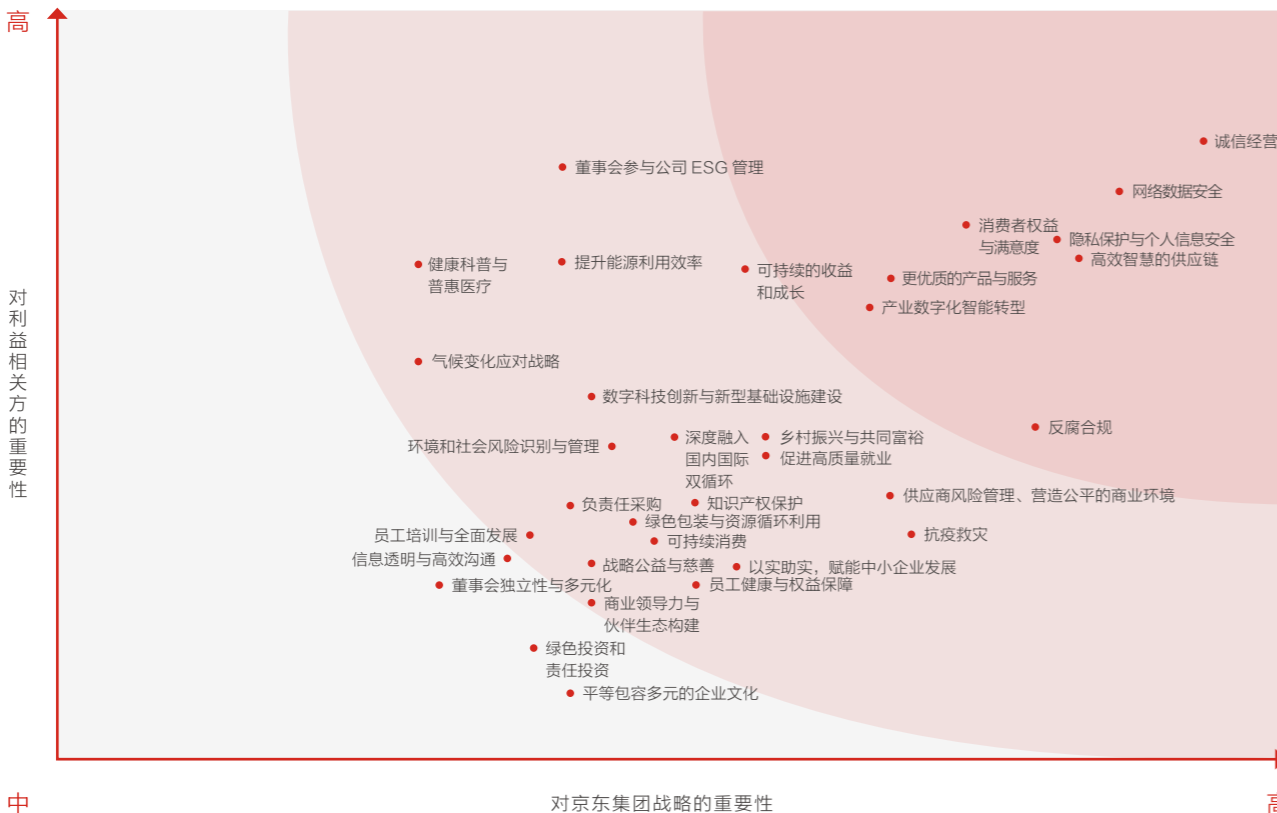
### 实质性议题识别与分析

通过对标分析和利益相关方调研，京东集团筛选出 35 项有利于实现可持续价值共创的战略议题，形成议题实质性分析矩阵。其中，将高、中实质性议题作为本报告重点披露议题，并根据数据可获得情况确定报告范围及边界。

#### 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

响应多元利益相关方的期待，通过对话与合作，持续致力于可持续价值共创是京东实现长期发展与增长的重要基石。京东集团充分重视自身运营对利益相关方的影响，通过与消费者、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴及社区与环境等利益相关方保持常态化、多元化的沟通，并及时回应相关方的期望和诉求，京东集团不断完善自身 ESG 治理水平。同时，与利益相关方保持良好关系并进行持续沟通，也是京东集团识别重要可持续发展机遇、完善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	重点关注议题 <sup>2</sup>	沟通方式
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>网络数据安全</li> <li>诚信经营</li> <li>隐私保护与个人信息安全</li> <li>消费者权益与满意度</li> <li>更优质的产品与服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续的线上线下沟通 (APP/网站/门店)</li> <li>7x24 小时客服热线</li> <li>日常媒体传播</li> <li>社会化沟通媒体</li> <li>消费者调研</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信经营</li> <li>网络数据安全</li> <li>高效智慧的供应链</li> <li>隐私保护与个人信息安全</li> <li>反腐合规</li> <li>员工健康与权益保障</li> <li>员工培训与全面发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>400 员工服务热线、bigear@jd.com、集团工会、集团监察渠道等</li> </ul>
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>网络数据安全</li> <li>气候变化应对战略</li> <li>促进高质量就业</li> <li>反腐合规</li> <li>隐私保护与个人信息安全</li> <li>可持续的收益和成长</li> <li>董事会参与公司 ESG 管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>电话、见面会议及公司拜访</li> <li>企业年报、季报与公告</li> <li>路演</li> <li>可持续发展与 ESG 相关议题日常汇报与沟通</li> </ul>
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>产业数字化和高质量发展</li> <li>诚信经营</li> <li>网络数据安全</li> <li>高效智慧的供应链</li> <li>数字科技创新与新型基础设施建设</li> <li>促进高质量就业</li> <li>乡村振兴与共同富裕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常汇报沟通、参与政策建议</li> <li>不定期的行业论坛和会议</li> <li>实地调研考察</li> <li>签署合作协议、建立战略合作</li> <li>答复监管机构上市公司相关的问询</li> </ul>
价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>消费者权益与满意度</li> <li>可持续的收益和成长</li> <li>更优质的产品与服务</li> <li>商业影响力与伙伴生态构建</li> <li>营造公平的商业环境</li> <li>绿色包装与资源循环利用</li> <li>负责任采购</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常采购、培训与评估</li> <li>不定期的行业论坛</li> <li>供应商大会</li> <li>日常媒体传播</li> <li>京点书院、京麦平台</li> </ul>
社区与环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境和社会风险识别与管理</li> <li>气候变化与应对战略</li> <li>绿色包装与资源循环利用</li> <li>可持续消费</li> <li>乡村振兴与共同富裕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益项目和募捐平台</li> <li>日常媒体传播</li> <li>社会化媒体沟通</li> <li>公益行业论坛和活动</li> <li>志愿者活动</li> </ul>

<sup>2</sup> 重点关注议题由京东集团 ESG 实质性议题分析结果，结合京东集团利益相关方日常沟通工作综合识别得出。



# 01

以新型实体企业引领可持续未来





## 五个维度

- 法律监管合规**

京东以合法合规作为实现经营目标的基本要求，严格遵守有关法律法规及规章制度。
- 反腐败廉洁合规**

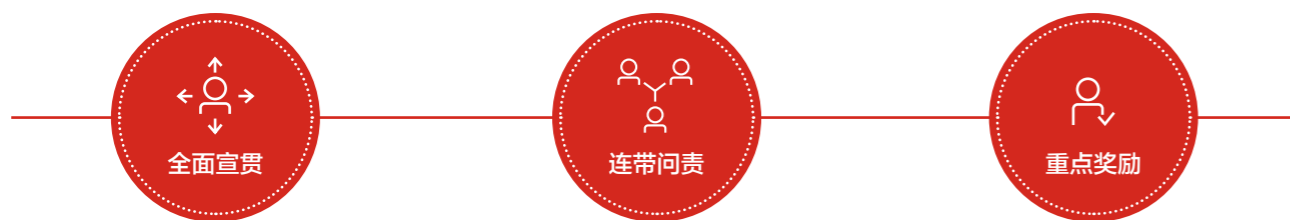
京东对腐败始终秉承“零容忍”态度，致力于打造廉洁诚信的商业环境。
- 信息安全合规**

京东集团高度重视信息安全，确保信息安全合规培训全员覆盖，学习信息安全基础知识，提高合规意识。京东对系统安全、外部攻击及违规情况拥有健全的机制与流程响应处置，保障企业、员工以及客户信息数据的机密性，只在必要范围内获取及使用信息数据，保障和维护信息资产安全。
- 审计合规**

京东严格遵守上市合规的各项法律要求。管理层在年度报告中做出关于财务报告内部控制有效性的书面声明。
- 交易风险控制**

京东各业务单元随时保持敏锐的交易风险管理意识，规范业务活动规则、健全业务交易系统，接入京东风控系统，实现对业务交易风险行为的精准识别及智能对抗。

## 合规执行机制



京东通过深入宣贯，使合规政策深入人心。

遇到重大合规问题，京东将进行“ABC 问责<sup>3</sup>”及连带惩罚。

对在合规方面表现优秀的员工，以及举报违规行为有功的员工，京东将给予重点奖励。

<sup>3</sup> “ABC 原则”，即京东集团在财权、人事权等方面施行两级决策制度，除专门规定须经多级审批的事项外，管理者一般决策应在向上两级内解决。

## 法律合规

京东集团接受公安机关、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、国家邮政总局等部门监管，并严格遵守包括《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国民法典》《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，京东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。



## 反腐败廉洁合规

京东对腐败始终秉持“零容忍”态度，建立并不断完善反腐败体系建设，确保反腐败体系有效预防、监测与实施。全面的反腐败政策体系、全方位的培训与宣教、精准的腐败风险识别与评估、严密的举报人保护和奖励制度、辐射行业生态的联合反腐行动、完善的国际反腐体系等措施都是京东构建反腐败体系的核心举措。

### 全面的反腐败政策体系

京东集团设立完善的反腐败管理制度和体系，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，始终践行“合规即发展”理念与“诚信”企业核心价值观。

### 全方位的培训与宣教

为了提升员工廉洁自律，打造阳光职场，京东建立多层次、多元化的培训和宣传体系。京东在全集团范围内进行反腐败培训，参与人数达 319,093 人<sup>4</sup>，覆盖 98.8% 的全职员工。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%。京东全员每年须接受反腐培训与考核，总监级别以上的管理人员则须进行反腐专题培训。

#### 员工反腐败培训



参与人数达

**319,093** 人



覆盖 **98.8%**

的全职员工

<sup>4</sup> 京东集团反腐败培训数据以截至 2021 年 4 月，去除涉及预离职、产假、长期休假的全职员工的线上签到数据为统计口径。



### ◀ 精准的腐败风险识别与评估

京东通过案件复盘对业务风险进行分析和分类，建立腐败行为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。

### ◀ 严密的举报人保护与奖励制度

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腐败举报中心取得联系（电话：400-601-3618；邮箱：[jiancha@jd.com](mailto:jiancha@jd.com)）。

京东鼓励知情者积极实名举报，如实客观地反映腐败问题，并根据最终的调查结果给予举报人或举报单位丰厚的奖励。对于个人举报、提供有关腐败行为的信息经调查属

实的情况，京东将根据提供线索的有效性、案件性质及严重程度给予举报人 5,000 元至 1,000 万元人民币不等的现金奖励。



### ◀ 联合行业打造廉洁反腐生态圈

京东持续打造“阳光诚信联盟”品牌，阳光惟诚会员平台现已服务超过 600 家会员企业。2021 年，“阳光诚信联盟”品牌持续地构建企学研合作模式，华东政法大学互联网企业反腐败与合规研究院成功举办首届“民营企业廉洁合规创新奖”，18 家优秀企业的廉洁合规创新举措获得相关的奖项，起到了良好的社会示范效果，促进行业清廉发展。

“阳光诚信联盟”品牌推出《互联网企业反腐密码》一书，汇集包括京东、美团、字节跳动、小米等优秀企业的管理实践和廉洁合规创新实践，有效推动行业的廉洁合规管理水平，促进廉洁生态圈的发展。京东集团将继续秉承“诚

### ◀ 积极的国际反腐体系构建

京东集团正在积极地推进国际业务合规，为集团的国际化战略保驾护航。2021 年，京东通过建立国际反腐制度、开通举报渠道、反腐培训（包括 FCPA 培训）和宣传等方式，构建国际业务反腐败与合规体系，保障国际业务健康可持续发展。

信经营、正道成功”的经营理念，以开放的心态联合行业及社会力量，携手打造廉洁生态圈，共同构筑阳光透明的商业环境。



2022 年，京东国际业务反腐败与合规工作，将从组织能力建设、重点领域案件查处、反腐败宣贯、廉洁文化的推广等多维度开展。京东通过完善组织架构和制度、系统流程，提升组织能力和实现重点国家地区的重点风险领域的腐败案件打击，形成有效震慑。京东通过形式多样的反腐培训和宣传，提升廉洁合规意识，推广廉洁合规文化。

## 信息安全合规

京东将网络安全与隐私保护工作纳入到公司重要发展战略之中，将消费者、客户、供应商、合作伙伴、雇员及其他相关实体的数据视为宝贵的资产。同时，京东以国家法律法规、政策和监管机构要求为导向，国际标准与行业最佳实践为参照，零信任安全架构为基础，建立了全面且完善的网络安全与隐私保护体系。体系涵盖政策、管理、技术、监督和培训等方面，并与生态伙伴携手，共同打造值得信赖的安全基础设施，持续解决网络安全问题。



在体系设计层面，京东参照国际 ISO27001、ISO27701 标准，国标《GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范》《网络安全法》《个人信息保护法》《数据安全法》等国内法律法规和标准并聘请外部专家、律师提供专业支撑和指导。京东内部制定了覆盖所有业务和供应商的 60 余个安全管理、隐私保护、数据安全等领域制度要求并将继续加强相关工作。

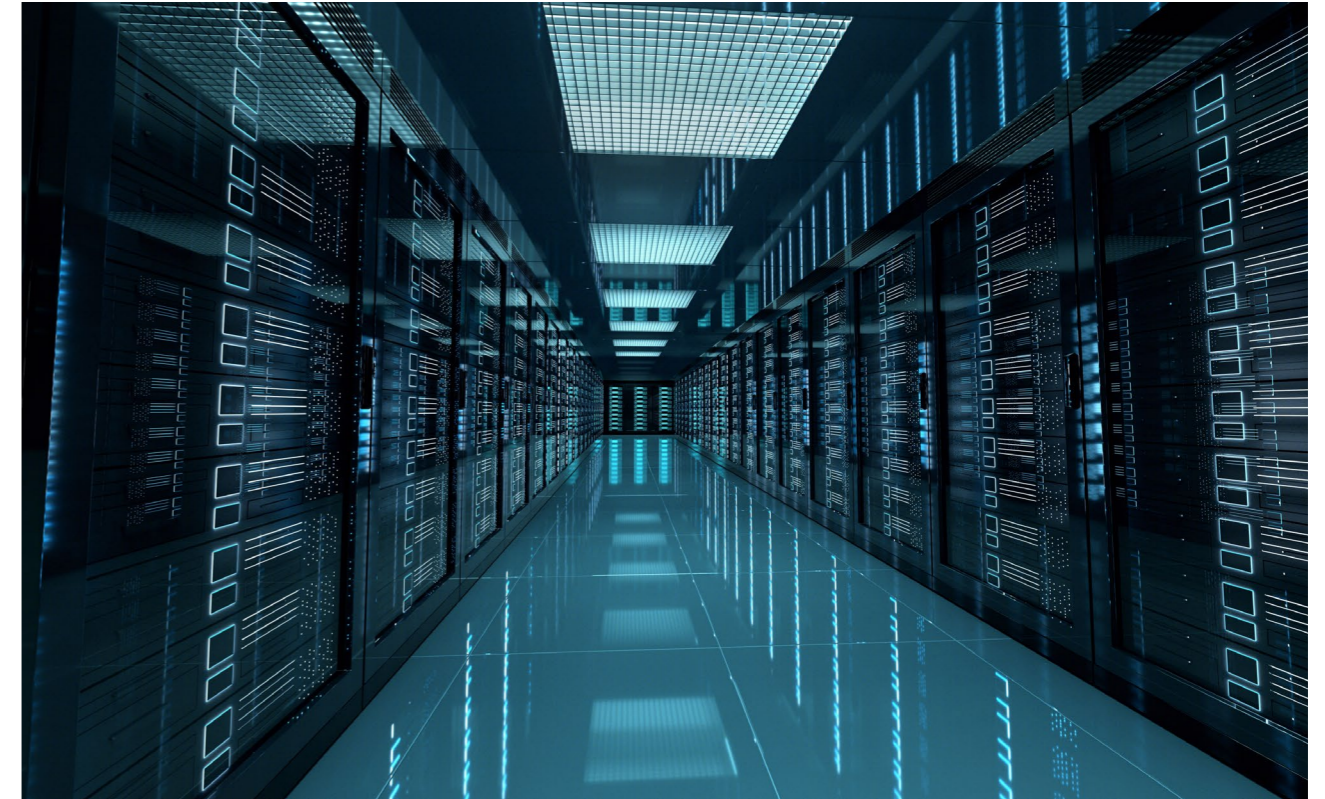
在监督与管理层面，京东设立安全与风控委员会作为公司的最高网络安全与隐私保护管理机构，由首席合规官（CCO）担任主席、各业务技术副总裁作为代表委员共同决策信息安全及隐私战略规划。安全与风控委员会统筹和决策京东集团信息安全及隐私战略规划，下设安全与隐私管理组、安全执行小组，形成多层管控的信息安全及隐私组织架构，统筹监督、协调及规范京东集团信息安全与隐私工作。由安全与隐私管理组贯彻、监督与协调委员会决议，由安全执行小组落实风险和漏洞整改，推进安全、隐私和风险控制项目，对照监管要求进行合规整改，以及跟进安全工单等日常工作。

在执行保障层面，京东内部制定了信息安全管理、个人信息保护相关规则和制度，并作为核心管理层及关键岗位人

员的业务考核之一。由公司信息安全部门和法律合规部门对公司数据安全、个人信息保护进行监督和管理，信息安全相关培训的必修课程实现全员覆盖。

#### ◀ 数据安全与个人信息保护的外部认可：

- ISO27001 信息安全管理体系
- ISO27701 隐私信息安全管理
- 数据中心联盟颁发的“可信云”三级认证
- 公安部核准颁发的安全等级保护三级认证
- 数据安全能力成熟模型（DSMM）三级认证（京东科技）



京东在隐私安全管理与数据保护方面，设有专项机制对数据进行全面保护与行为审计控制，确保内部及全生态体系数据的全面安全。京东内部遵循《京东业务及数据开放基本安全要求和指引》，涉及数据开放的业务、合作方数据安全能力需接受京东信息安全团队评估。此外京东参照政策指引及法律法规要求开展数据跨境的评估工作，内部业务的数据出境依照《京东数据跨境保护安全管理规范》进行安全管控。

京东已构建适配身份、应用、数据、设备的全资产类型零信任安全体系，在此体系下具备了较为先进的安全研究能力，在 2021 年发现了“魔形女”等影响全球 8 亿安卓用户安全的高危漏洞，忠实践行企业保护网络安全和隐私的社会责任。

#### ◀ 领先实践

随着《数据安全法》《个人信息保护法》等法律的发布，京东参照国家法律法规深化数据安全与隐私保护工作、完善流程制度措施。京东零信任安全体系覆盖数据安全、应用安全、办公网安全、隐私保护等多个安全域，包括《信息安全与隐私管理章程》《数据安全管理制度》《数据分类分级管理规范》《用户个人信息安全管理规范》等 40 余项信息安全及隐私保护制度，遵照 PDCA 循环模型<sup>5</sup> 逐步实施、优化、改进，在业务开展及研发测试过程中建立了隐私评估机制，任何涉及到用户隐私的业务及研发活动，都将接受隐私影响评估并开展常态化审计。

<sup>5</sup>PDCA 循环模型，即 Plan(计划)、Do(执行)、Check(检查)和 Act(处理)。



## 审计合规

### ◀ 内审内控制度

**汇报机制** 集团设有审计部，作为专职独立内部审计机构，对集团及下属各公司的内部控制制度的建立和实施等情况进行监督和评价，集团审计部负责人在行政上向首席合规官报告工作，而有关于上市公司内控合规事项向审计委员会汇报工作。

**汇报频率** 审计部至少每半年召开一次会议，向首席合规官和审计委员会汇报工作成果。

### ◀ 举措和成效

内部审计为管理层提供了一种独立、客观的评价和咨询活动，旨在改善组织的运营。它通过应用系统、规范的方法，评价并改善风险管理、控制和治理过程的效果，帮助组织实现内部控制的有效性、财务信息的真实性和完整性、经营活动的效率和效果等目标。

## 交易风险控制

京东各业务单元随时保持敏锐的交易风险管理意识，规范业务活动规则、健全业务交易系统，对影响用户体验、违反平台政策的交易行为严格管控，切实保障交易双方的合法权益，有效防控风险。

京东集团安全与风控委员会下设风控工作组，由各体系风控负责人组成，对全集团的交易风险做综合管控，保持月均一次的沟通决策频率，对于行业政策解读、风险趋势研判、跨子集团的风险舆情等做进一步互通、决策。

## 竞争合规

京东集团始终严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及相关规定，具体措施包括但不限于：

- 不断加强平台治理能力建设，根据国家法律法规等规定，制定一系列竞争合规治理规则；
- 制定竞争合规手册及相关学习资料；
- 设置专业的竞争合规团队，开展日常巡查；
- 开展全方位、多元化竞争合规宣贯、培训；
- 研发应用多元技术系统，进行多样化分层治理；
- 协同外部专家、律师对竞争合规进行支持；
- 重点领域开展竞争合规专项治理；
- 集团合规部门对公司经营活动进行全面合规监督和管理。

## 京东新型实体企业社会价值传递模型

### 新型实体企业 引领可持续未来

#### 以新型实体企业引领美好消费

京东以商品和服务为抓手、以技术创新为依托，利用强大的供应链、数字技术及营销能力，满足消费者随时随处、多元、极致的消费体验，持续引领美好消费。

#### 以新型实体企业助推高质量发展

京东以供应链为基础的技术与服务企业定位，持续推动技术创新并连接产业场景，有效带动产业链、供应链上下游合作伙伴实现数字化、智能化、低碳化转型，持续助推实体经济提质、降本、增效。

#### 以新型实体企业造就人才发展

京东持续发挥“就业稳定器”的关键角色，并致力于为每一个京东人提供理想的职业发展平台，让 ESG 理念成为企业共同的信仰和日常的行动。

#### 以新型实体企业守护绿水青山

京东发挥供应链能力和产业链影响力，积极应对环境挑战，持续带动供应链绿色转型、赋能绿色消费，响应国家“双碳”目标，实现绿色发展。

#### 以新型实体企业促进包容性发展

京东通过乡村振兴“奔富计划”支持乡村地区全面发展，以数字技术赋能中小企业发展，开展多种公益活动，促进资源要素在城乡间双向流动，带动更多的人共享美好生活，促进包容性发展目标的实现。

# 02

## 以新型实体企业引领美好消费

京东以商品和服务为抓手、以技术创新为依托，利用强大的供应链、数字技术及营销能力，满足消费者随时随地、多元、极致的消费体验，持续引领美好消费。



## 产品责任与内容管理

### 全方位产品质量与安全保障

为了更好地保障消费者权益，京东发起“1234计划”，即以“构建数字化品质生态圈”为方向，开展“商品品质生态圈建设”和“全链路品控能力建设”两大行动，建立“品质大数据能力”、“商家品质帮扶能力”和“品控系统化能力”三大能力，实施“入驻审核”、“诊断帮扶”、“日常监管”和“奖惩机制”四项举措，持续完善覆盖招、养、管、汰的全周期品控手段。

京东品质生态体系结构图



### ◀ 严禁销售质量不合格商品

为保障平台内销售的商品质量品质及消费者安全，京东建立了质量管理机制，并采取以下措施予以保障和治理：

#### 规则保障



一是建立《京东开放平台招商基础资质标准》和《京东自营供应商资质管理规则》，并细化类目入驻资质标准，对企业资质、品牌资质分类目提出不同要求。



二是发布《京东开放平台商家违规积分管理规则》和《京东供应商违规管理规则》，对出售假冒商品、商品质量不合格的情况进行具体定义并制定违规处理办法，同时配合商家扣分、关店等处置手段。



三是发布《京东开放平台商品品质抽检规范目录总则》和《京东自营供应商商品品质抽检规范目录总则》，同时根据国家及行业标准，制定细分品类的品质抽检规范，对商品的检测项目进行具体描述及说明；发布《京东开放平台商品标识标志抽检规范》和《京东自营供应商商品标识标志抽检规范》，针对产品及其包装上的标识进行专项抽检。



四是发布《京东开放平台禁发商品及信息管理规范》和《京东开放平台保质期商品管理规则》，对国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品进行制度上的要求，同时建立与监管部门的联动机制，补充完善违规商品名录，设置敏感词库，拦截违规商品，并定期进行清理。设定商品入库验收标准，对销售包装的标识、标签等进行抽样核验；对于有保质期要求的商品设定入库时限要求。



五是发布《京东零售集团假货事故问责管理条例》，明确假货零容忍要求。一旦出现假货事故将会对责任人、直接管理者、间接管理者进行问责。

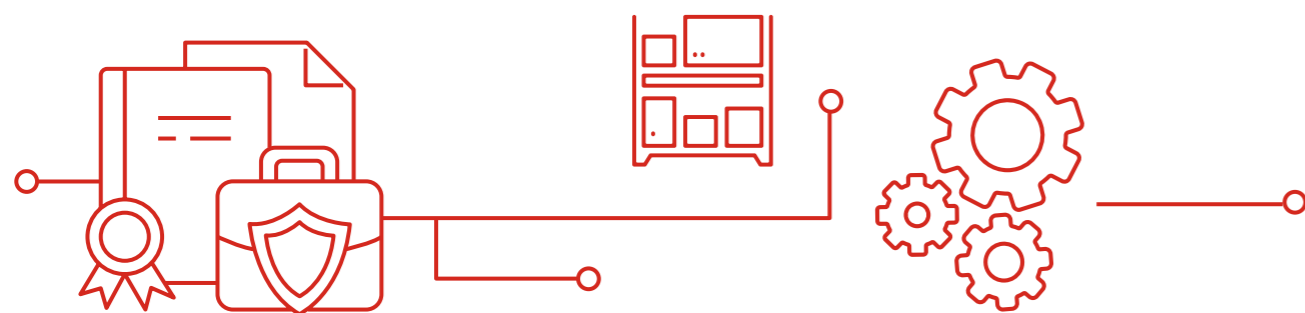




### 管理措施

京东进行全周期品控管理。商家入驻前，京东严审资质，包括产品资质、品牌资质、授权链路等，并对生产源头进行环境考察。销售过程中，京东通过入仓验收、在仓巡检、飞行检查、神秘抽检等方式，建立多重质量防线。

在生鲜食品质量管理方面，京东自设一套京东生鲜感官标准，以大闸蟹品控标准为例，京东同宿迁农业农村局合作共建，打造宿迁霸王蟹品牌，通过深入全产业链环节，共建宿迁霸王蟹商品标准，建设冷链协同仓，打造区域品牌知名度，全渠道销售。



## 知识产权保护

京东集团始终高度重视知识产权保护工作。作为中国线上线下领先的供应链技术与服务企业，京东在电子商务知识产权保护方面不断探索，致力保证正品行货，净化商业环境，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。相较于事后治理，京东更聚焦于在前端管控方面加大投入力度。

以主动治理商家不当标注“假冒专利”工作为例，京东通过自建内部算法模型并与外部专利数据库对接，以系统拦截的方式，对商家不规范标注专利号的行为进行主动防控治理，降低假冒专利号及已失效专利以及不规范标注的专利对消费者带来的误导和可能的损害，系统识别准确率高达 94%。

在 2022 年冬奥会和冬残奥会举办期间，京东高度重视涉奥知识产权保护，投入专门团队进行事前防范和治理，与冬奥组委会形成紧密联动的投诉绿色通道。

同时，为权利人打造的京东知识产权保护平台上线，可以很好地保护用户隐私、提升用户体验，极大方便了国际权利人对维权账户的注册和使用。

对于京东集团自身的知识产权，通过与业务有效协同、积极跟进确保公司的技术创新成果、品牌、商业标识、软著作品、域名等知识产权资产得到全面和及时的保护；通过制定一系列针对性的内外管理办法来确保各项知识产权资产管理 workflow 清晰、举措明确、执行高效，同

时通过贯彻和认证企业知识产权管理体系来进一步完善管理架构与工作细节。

京东集团积极鼓励员工申请专利、保护研发创新，从奖励规则、活动宣贯、人才评价等多方面协同，将对创新的激励落实为日常的工作，同时也在不断加强对知识产权保护意识提升的宣导与培训，2021 年共开展知识产权内部培训逾 460 场，累计覆盖近万人。



2021 年共开展知识产权内部培训逾

**460** 场



累计覆盖近

**10,000** 人



## 营销内容规范与管理

京东重视广告内容安全管控，根据《广告法》等法律法规制定《京东平台广告审核规则》，配备专业的广告内容风控和审核团队，在明确团队职责的前提下加强团队管理，不断提升平台风险把控能力。

### ◀ 广告内容治理

在广告内容治理方面，京东不断完善广告内容安全规则，逐步搭建了广告内容规范和合规管理的风控路径。持续完善机审与人审的多级审核，通过设置禁投类目、增加敏感词的方式屏蔽违规广告，对各广告类型进行智能化分类管控；加强广告主管理，制定管理规则和违规处罚机制，约束广告主投放行为；建立巡检机制，对广告进行高频排查，及时清理违规广告内容。2021年度，拦截超1,600万个违规广告发布。努力保障广告内容合规合法，符合公序良俗和主流价值观。

### ◀ 广告主合规培训

京东打造广告内容安全知识库，搭建自身传播矩阵，在京点书院和京麦建立线上学习渠道，通过直播、视频、漫画、文章等形式开展培训，帮助广告主了解《广告法》及相关法律法规，提高广告投放风险意识。2021年，京东在商家教育赋能方面，结合市场监管要求和各类活动节奏，对广告主进行广告规则与内容安全培训59场；通过搭建广告内容安全知识库，输出广告审核规范及审核指南等专业学习内容87篇，触达广告主约19万次；在一定程度上提高了广告审核通过率，提高了广告主风险意识及广告投放效率。

### ◀ 广告主审核服务

京东重视广告主体验感受，通过定期调研的形式，关注广告主对于广告审核服务的需求及反馈意见，以广告主的需求为切入点探知广告审核服务效果，来提升广告审核服务质量。

## 消费者权益与服务管理

京东始终坚持“客户为先”的初心，为消费者提供有温度的服务体验，全面落实“以客户为中心”的体验战略，形成从客户声音洞察到体验问题的识别至优化改善的全面闭环。

### 持续致力于极致的消费者体验

京东致力于为用户打造极致的购物体验，在不同的消费场景和连接终端上，通过强大的供应链、数据、技术以及营销能力，在正确的时间、正确的地点为客户提供适合他们的产品和服务。截至2021年底，京东凭借优质低价的商品和高品质的服务，在过去12个月的活跃购买用户数增至5.69亿，较去年同期净增了0.98亿。



在过去12个月的活跃购买  
用户数增至

**5.69** 亿



较去年同期净增了

**0.98** 亿

### ◀ 体验更极致

#### 全品类全人群

2021年，京东通过引入沃尔玛、永辉等370多家商超，覆盖超34,000家门店，提供超过300万种SKU，实现电脑数码、手机、家电、消费品、时尚、家居、生鲜、生活服务、工业品等全品类覆盖，为消费者提供种类丰富的高品质选择，同时也为包括政府、企业及事业单位在内的机构客户提供智能化、定制化的采购管理解决方案。



京东通过引入沃尔玛、永辉等**370**多家

商超，覆盖超**34,000**家门店，提供

超过**300**万种SKU



## 极速送达

为了让消费者能够以最快的速度享受到京东的极致服务，京东物流不断刷新服务时效。过去一年多，京东在服务方面的投入超过 350 亿元。截至 2021 年底，京东物流已经在全国运营超 1,300 个仓库，在全国 33 个城市运营 43 座“亚洲一号”大型智能仓库，累计管理超过 2,400 万平方米的仓库。在自营商品达到近 1,000 万 SKU 的基础上，我们的运营效率始终保持全球领先。自 2020 年三季度末以来，京东一年间增加了约 500 个仓库，全国新增了 13 座“亚洲一号”智能产业园。通过多种自动化设备的使用，新投用的“亚一”综合效率提升超 4 倍，

让京东实现 211 限时达、夜间配、极速达（2 小时送达）、京准达（最高精确到 30 分钟）、京尊达、生鲜品全程温控可视在内的阶梯式、个性化的配送服务。2021 年，全国 300 多个城市的消费者得以拥有最快分钟级的收货体验，京东 1 小时达服务窗口“附近”通过线上应用程序，已覆盖全国近 400 座城市。通过长达十年的物流基础设施建设，京东大大提升了偏远地区的配送时效。现在京东可以帮助全国 93% 区县 84% 乡镇的消费者享受到“当日达”和“次日达”。



京东在服务层面的投入超过

**350** 亿元



京东物流已经在全国运营超

**1,300** 个仓库



京东自营商品达到近

**1,000** 万 SKU



京东物流管理的仓库面积累计超过

**2,400** 万平方米



自 2020 年三季度末以来，京东一年

间增加了约 **500** 个仓库



全国 **300** 多个城市

的消费者体验到最快**分钟级**的收货体验

## 全球售、售全球

秉承着“成为最值得信赖的国际供应链服务商”的发展愿景，京东国际致力于将京东品质带到广袤的全球舞台。京东全球售在为全球消费者带来优质商品的同时，也成为助力国潮品牌出海的坚实后盾。京东印尼站和京东泰国站也坚守“正品行货”的发展理念，为东南亚本地消费者带来快速、优质、无忧的卓越购物体验。2022 年 1 月，京东首次在欧洲落地独立零售品牌——ochama，这种全新模式的“超级仓库”成为荷兰首家提供包含生鲜在内的全品类线上购物的零售商。一方面，ochama

精选了涵盖食品生鲜、家用电器、美妆、母婴、时尚、生活家居等大量品牌商品；另一方面，ochama 将自动化备货仓前置店内，从机械臂、AGV<sup>6</sup> 自动搬运机器人到料箱传送系统，所有线上购物订单均由机器人在店内完成商品储存、分拣和传输工作，进店顾客能够亲身领略自动出货科技的未来既视感。此外，京东国际还与 Shopify 达成战略合作，双方将发挥各自在供应链基础设施和数字技术的优势和能力，共同为中国和海外商家打造更加便捷、可靠的跨境电商新通道。



<sup>6</sup> AGV (Automated Guided Vehicle)，即自动引导车。



## ◀ 购物更智慧

京东运用智能技术提升消费者服务体验，在 AI 技术加持下，京东形成了包括“智能情感客服”“商家客服小智”“AI 导购助手”“智能调度”“智能辅助”和“智能管理”在内的智能客服服务矩阵。京东融合自身多年累积的客服服务与营销最佳实践以及自研全链路 AI 能力，打造服务数智化平台级智能人机交互产品——“言犀”京东智能人机交互平台，从文字、语音到多模态交互，从对话智能到情感智能，聚焦体验、效率与转化。

## ◀ 以始为终，开启 C2M

为进一步满足客户的多样化需求，京东开启 C2M (Customer-to-Manufacturer) “反向定制”新模式，将消费端的消费提质升级与供给端制造业企业数字化转型相结合，不仅可以精准满足消费者多样化、个性化、品质化的需求，提升消费体验，也将帮助制造企业融入新技术应用和更加开放数智化供应链体系，助力其实现数字化转型。

## ◀ 坚持客户为先，“不负每一份热爱”

京东高度重视用户声音，针对用户开展持续调研反馈，全面落实“以客户为中心”的体验战略。2021 年，京东零售 3,000 多位高级管理者现场听取用户之音，解决用户体验痛点 167 项，推动优化 200 多项体验问题。



此外，2021 年京东自有品牌开展多项客服管理创新项目，实现客售全链路一体化服务闭环。其中，自有品牌开发的“运营分析罗盘”工具，可针对市场大盘、品牌、品类、用户、产品、消费趋势等进行分析研究，给予产品经理强有力的数据支撑，帮助产品经理从产品定位、运营、供应链、用户等进行全面评估，精准高效决策，助力业务高速增长；同时，在开发产品过程中，发起“试吃体验官”“社群问卷调查”“新品线下测评”等消费者体验项目来征集用户建议，根据用户购买后的评价不断优化迭代产品，为不断提升消费者体验保驾护航。

京东还积极致力于推动全行业服务水平提升，2021 年京东零售积极参与由国家市场监督管理总局发起的售后服务认证规范的意见征集和编写工作，全力配合国家市场监督管理总局指定的认证机构进行相关标准梳理，并成功通过该认证，成为首批认证企业。

京东不断推出各项服务满足不同用户群体需求。如聚焦社区生活场景，京东依托立足在社区的百万门店，为用户构建到店、到家、预售自提等多场景、多模式消费渠道，让消费者真正体验实时按需的便捷购物体验。



### 京东推出多项产品与举措帮助长辈群体跨越“数字鸿沟”，体验科技创新带来的便捷生活

- 老年用户服务专线：**2021年，京东推出老年用户服务专线，配备优秀客服承接，全年承接老年用户百万咨询。
- 京东APP长辈版：**京东APP推出“长辈模式”，信息精简、字号加大，方便阅读和使用。随着系统更新，越来越多的用户可以一键轻松切换，更适合长辈的购物全流程设计，更加安全、实惠、便捷的多元化服务。
- 京东中兴合作改造老人智能手机：**京东与中兴深度合作，共同打造了一款相当暖心的长辈手机，5G“时光机”Blade V2021，致力于针对性地解决智能手机使用痛点，打造更有温度的智能手机，帮助老年用户体验科技创新带来的更便捷生活。
- 京东“孝老爱老购物节”暨“暖阳行动”：**京东全面整合零售、物流、健康、科技服务能力，依托于供应链优势及数字技术能力，与政府部门、社会机构及广大合作伙伴一起，合力打造全场景养老新标准和一站式关爱方案，全面升级老年人居家、健康、线上线下、精神生活及时尚生活等多维度商品和服务能力，让老年人居家安适、医养无忧的同时，跨越数字鸿沟，拥抱多彩的时尚生活。

## 应对投诉与问题求助

### 高效的客服团队

京东在宿迁、成都、扬州三地设有 1.5 万人的客服团队，通过在线、电话及邮件等多种服务方式，为客户提供咨询、纠纷判定、投诉解决等服务。



### 成熟的投诉升级流程

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。在“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。我们在“绿色通道”阶段同时增加资源投入和加强客服人员的培训，以提升问题的处理效率，使投诉问题回应率达到 100%。

## 客户隐私及数据安全

2021年，京东对整体数据应用机制和流程进行明晰和完善，针对数据资产按照敏感程度进行定级，施行分级管理，对于高敏感数据进行了加密处理，避免潜在数据安全风险；在后续工作开展的过程中，将在保证客户隐私和数据信息安全的同时，继续根据规范定期开展信息安全整治行动，更加深入地维护客户隐私和数据信息安全。



# 03

## 以新型实体企业助推高质量发展

京东充分发挥新型实体企业的增长效能，持续推动技术创新并连接产业场景，有效带动产业链、供应链上下游合作伙伴实现数字化、智能化、低碳化转型，持续助推实体经济提质、降本、增效。



## 供应商管理

### 供应商准入与合规管理

京东集团设置了合理有效的供应商管理机制，并设立招采与成本费用部门对供应商进行管理。供应商需要按照京东采购招投标信息平台要求完成注册，并通过交流、考察、样品测试、现场踏勘等筛选机制，最终符合要求的供应商方可入围项目长短名单。我们还对各品类和项目供应商设置了具体的筛选要求和入围条件，经公司审核通过后再将其纳入到后续招采运作环节。

京东招采依据供应商的资质与交付能力，结合京东的业务规划、战略目标以及与供应商的过往合作情况等因素，对供应商进行分类、分级管理；同时，京东持续跟进供应商的履约过程，对相关需求部门反馈的供应商履约问题进行及时跟踪处理，严格执行供应商季度考核并落实奖惩。

京东集团秉承合作共赢、诚信经营的理念，始终坚持把用户、合作伙伴和员工的利益放在第一位，并长期坚持正道商业价值观，致力于与合作伙伴共建阳光透明的营商环境。

京东招采坚决抵制任何形式的行贿及受贿等腐败行为，招采员工自离职之日起一年内，我们会杜绝与其发生任何形式的业务往来。如合作伙伴发现招采员工有腐败行为的，我们鼓励其积极向京东集团监察部举报，若举报经调查属实，将依据《京东集团举报人保护和奖励制度》给予奖励。

京东招采要求包括供应商在内的所有合作伙伴，在与京东开展合作时必须签署《反商业贿赂协议》，并持续通过发布节假日廉洁公告及定期组织廉洁合规宣讲等形式，向合作伙伴传达我们的廉洁政策。京东要求合作伙伴不能以任何形式向京东员工提供特产与现金红包等馈赠、招待宴请和其他变相的不正当利益。不论员工是否接受，实施贿赂的合作伙伴都将永久失去与京东集团的合作机会，我们会按照《反商业贿赂协议》对合作伙伴进行处理，并在阳光诚信联盟平台进行失信信息共享。

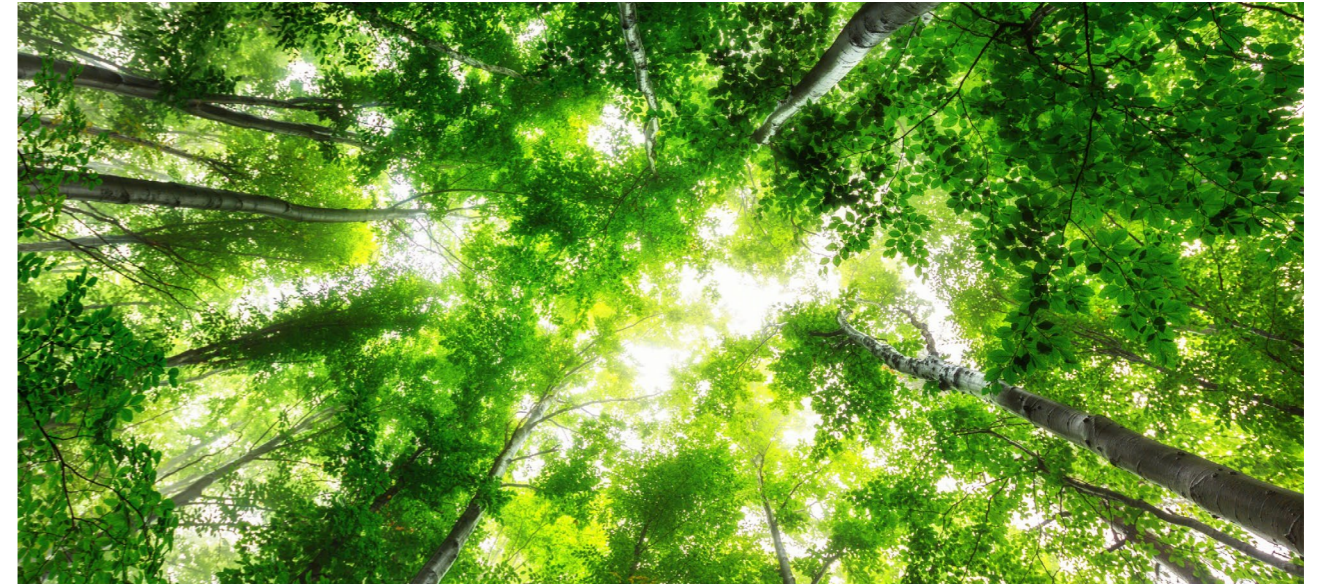
### 供应商管理制度文件

《招采业务管理细则》《三方绩效考核业务操作流程》《供应商质量异常处理流程》《供应商履约问题反馈及处理流程》

### 供应商环境和社会风险识别管理

在供应商筛选、审核和管理环节，京东集团充分考虑环境、社会与治理因素，并针对不同类别的供应商制定不同标准与限制。例如，对于生产型供应商，特别是环境排污等影

响较大的浸塑类供应商，我们要求其必须持有国家环评证书等许可文件。针对劳工权益保障，特别是职业健康与安全方面，我们要求供应商必须做好相应的保障措施。



此外，京东集团推行多项举措促进供应商提升环境、社会效益：

- 1 京东自2020年起**制定绿色采购管理规定**，规范京东物流的采购业务，融入环保、绿色理念，将“清流计划”贯穿始终。
- 2 在招标定价环节，供应商在**环保方面的贡献度**可以作为评分项目中的加分项。在合同签署环节，京东会在合同条款中明确对违反绿色管理规定的惩处。在供应商绩效评价环节，我们会针对绿色采购品类设置相应的环保考核条款，并对供应商在环境保护、资源节约、企业社会责任、可持续发展方面的表现进行监督。
- 3 京东**严格声明禁止合作供应商出现违法用工、违反劳动法等违规行为**，情节严重的进行黑名单管理，列为京东永不合作的供应商。
- 4 京东建立了**绿色采购供应商负面清单机制**。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其他环境问题，京东将依规定暂停采购或终止采购合同。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自身权益。
- 5 京东**组织供应商参与碳中和与科学碳目标（SBT）专场培训**，让企业和个人更全面地了解碳中和相关知识，同时开展碳排放数据收集和模型搭建，监控供应商碳排放目标执行。
- 6 京东通过倡导供应商租赁、采购并使用可循环包装箱、保温箱、循环中转袋等环保耗材，降低对一次性塑料包装的使用，**不断升级绿色供应链**。

## 供应商赋能和发展政策

京东集团在招采过程中持续开发本地供应商，支持中小供应商发展，重点扶持当地农特产品、特色产业，配合特色产业带揽收项目，引入当地包装耗材生产企业快速配套。在推进物流揽收业务的同时刺激了区域特色产业、包装耗材行业的快速发展。

同时，京东积极支持供应链合作伙伴开展女性经济自立、女性领导力提升、女性拥有的企业赋能 (Woman-Owned Business Empowerment) 等项目。在供应商引入及选择方面，在综合考虑供应商能力及商务条件的基础上，会增加女性领导力的优先权重。

## 促进实体经济发展

京东一直坚持“以实助实”的价值共创，凭借扎实的基础设施、高效的数智化社会供应链、创新的技术服务能力，在保持自身可持续发展的同时，坚持不懈地为数百万合作伙伴打开增长新空间、促进实体经济高质量发展，为社会创造更多价值。

## 以数智化社会供应链基础设施提升公共治理效率

### ◀ 金融机构服务领域

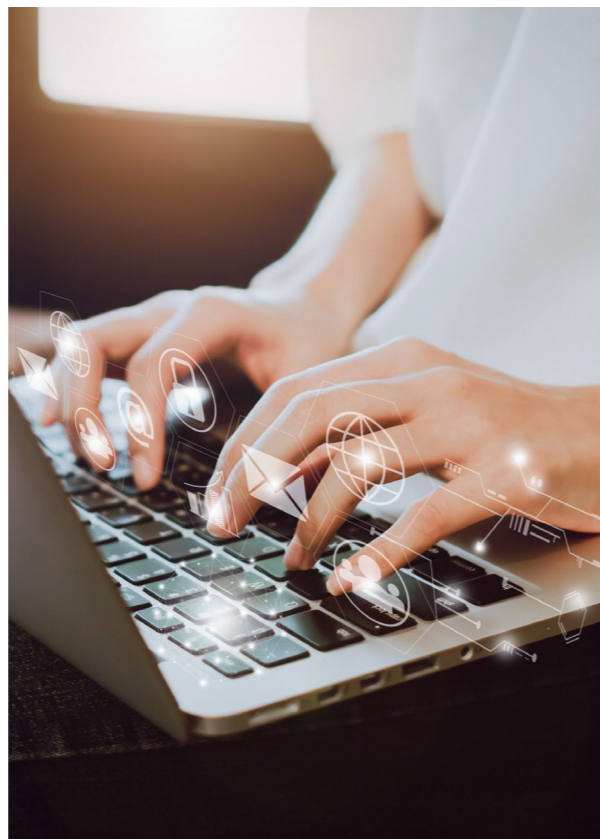
以联结产业供应链的数智化金融云为核心，京东云已为包括银行、保险、基金、信托、证券公司在内的 814 家各类金融机构提供了数字化服务的综合解决方案，帮助金融机构在数字化转型中建立起符合自身特色和未来需求的云原生底层能力、数据智能能力、业务创新能力、场景拓展能力、产融结合能力、智能风控能力以及全场景营销与运营能力。



京东云已为包括银行、保险、基金、信托、证券

公司在内的 **814** 家

各类金融机构提供了数字化服务的综合解决方案



### 京东智能客服与江南农商银行合作推出 VTM<sup>7</sup> 数字员工

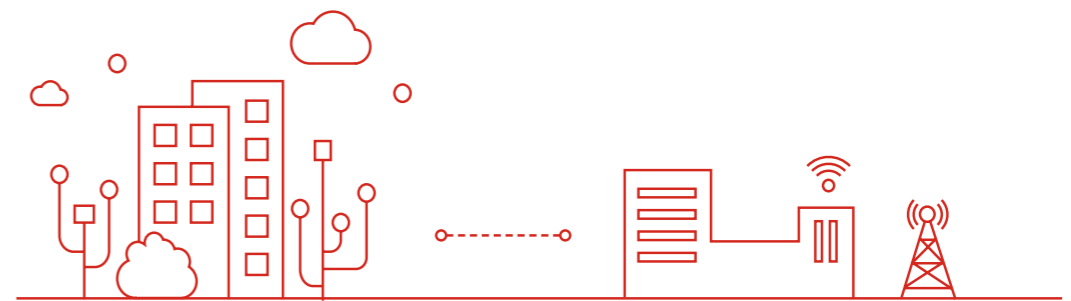
京东打造了全国首个能独立全程办理银行真实交易的“数字柜员”，实现了虚拟数字人应用场景从传统的咨询、查询、导览到业务办理的突破，重塑了银行网点的用户体验和服务方式，大幅提升了远程银行的接待能力与服务效率，降低了运营成本。

### 业务挑战

在银行业，传统银行服务网点存在运营成本高、网点高峰期排队、远程柜员接待能力不足等痛点，制约了业务的扩展。

### 项目价值

虚拟数字人通过与 VTM 机、助农设备打通，形成了多渠道、全场景、端到端的 VTM 虚拟数字人解决方案。



<sup>7</sup> VTM (Video Teller Machine)，即虚拟柜员机。



## 公共医疗健康领域

京东集团通过科技赋能公共医疗健康领域，利用京东数智化技术和供应链基础设施的优势，建立分级诊疗体系，优化医疗资源配置，降低医疗支出压力，提升基层医疗卫生水平，为公众提供全生命周期、全场景、全面且高质量的医疗健康产品及服务，促进医疗健康服务普惠化，从而让更多人共享健康生活。

我们携手多家公立医院开展智慧医疗项目合作。京东健康与河南中医药大学第一附属医院共建“河南中医药大学第一附属医院京东互联网医院”，为患者提供线上线下一体化的医疗健康服务，截至 2021 年底，累计注册患者人数近 15 万，服务覆盖全国 31 个省级行政区。在应对暴雨洪灾和疫情时，有效解决居民就医难题。此外，京东健康还与北京大学首钢医院、天津中医药大学第一附属医院、沧州市中心医院、太仓市第一人民医院等三甲医院共建互联网医院，创新发展线上线下一体化的新型医疗健康服务体系。

### 河南中医药大学第一附属医院京东互联网医院

累计注册患者人数近  
**15 万**

服务覆盖全国  
**31 个**  
省级行政区



## 科技助力产业数字化转型

### 科技能力

#### 人工智能



京东 NeuHub 人工智能开放平台、智能人机交互平台“言犀”、“京东智造云”解决方案，以人工智能助力企业高效打造工业场景应用。

#### 云计算



京东在全球拥有 **70** 多个数据中心、**70** 朵城市云和近 **百** 个边缘数据中心。

#### 区块链



京东智臻链防伪溯源平台已服务超 **1,500** 家企业，覆盖超 **1,900** 个品牌的 **40 万** 种商品，落链数据达到 **10 亿** 级，消费者“品质溯源”查询次数超 **1,000 万** 次。

#### IoT



京东物联网操作系统服务覆盖政府、央企、能源、交通物流、金融、地产、食品安全等多个行业领域，与 **1,000** 多家行业伙伴合作，接入 **4,000** 多种智能设备，连接 **2.2 亿** 台高活跃设备，服务 **2,600 万** 家庭。



## 产业赋能

基于人工智能、云计算、大数据、物联网等前沿科技，依托于多年耕耘供应链的积累，京东作为更懂产业的数

智化解决方案提供商，面向不同行业提供以供应链为基础的数智化解决方案。

### 以数智化科技助力千行百业高质量发展

京东科技现已成为整个京东集团对外提供技术服务的核心平台，拥有丰富的产业理解力、深厚的风险管理能力、用户运营能力和企业服务能力，为不同行业的客户提供行业应用、产品开发与产业数字化服务。以数智化科技

能力为基石，京东云已为 1,500 多家大型企业和超过 150 万家中小企业提供了数字化解决方案，助力千行百业高质量发展，实现实体产业数字化转型升级。

### 京东物流以一体化供应链赋能产业可持续发展

京东物流以一体化供应链为核心，通过整合协同高效、更加灵活的全场景端到端物流网络，全行业深度的商业认知及行业洞察，以及自动化、数字化和智能化的智能科技产品。我们通过京东物流为客户提供全方位的覆盖

各个业务领域的供应链解决方案和优质物流服务，从仓储到配送，从制造端到终端客户，同时链接消费品、服装、家电家具、3C、汽车和生鲜等各行各业，实现产业降本增效。

## 实体产业数字化转型升级

### 制造业 京东 C2M 反向定制推动制造业供应链优化升级

京东 C2M 智造平台以客户为中心、以用户需求驱动生产，从消费端用户需求和市场行业趋势的深入洞察出发，反推产品设计、产能投放、产品流通等各个环节，让制造者精准对话消费者，实现“以销定产”、“按需生产”，大幅缩短新品研发周期，提高新品的存活率，降低周转成本和库存风险，在助力品牌商提升新品开发能力的同时，也提升了社会整体的资源效率，推动产业结构转型升级。截至 2021 年底，京东已为超过 1,200 家制造企业打造 C2M 反向供应链。



截至 2021 年底，京东已为超过

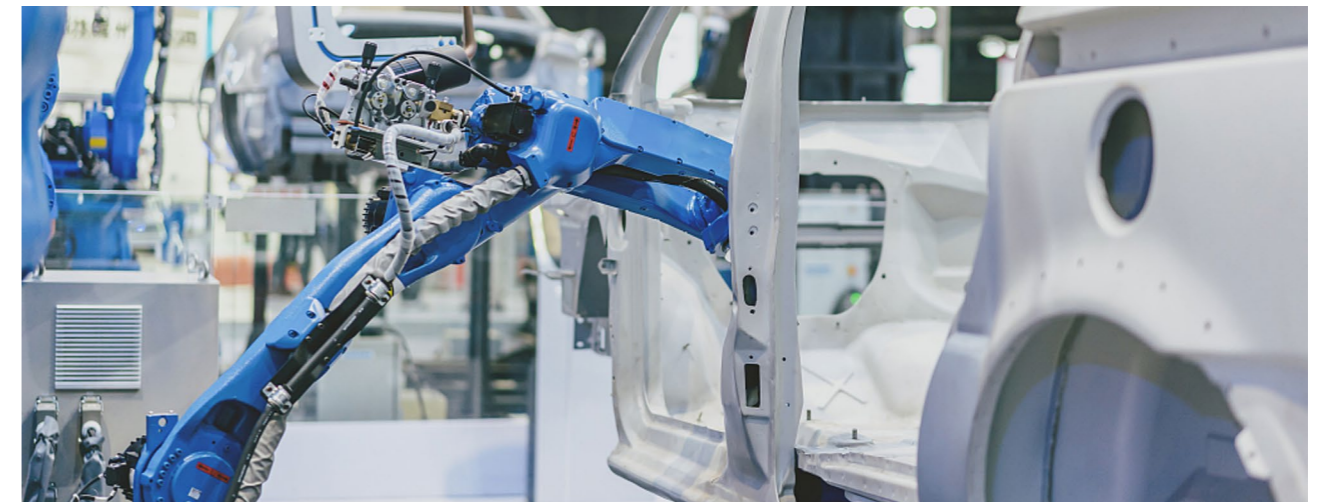
**1,200** 家

制造企业通过打造 C2M 反向供应链

通过京东云的 C2M 反向定制解决方案，得益乳业搭建起了线上线下全渠道业务中台，通过沉淀数据资产，实现客群洞察、人群圈选、精准营销。

## 汽车行业

- 京东与北汽在工业品数字化采购、智能座舱和无人物流车、企业上云、数字化营销等方面展开合作，全面深化数字化转型升级。例如：京东云携手北汽蓝谷信息打造了北汽混合云平台（BPStack）和数字化营销与用户运营平台，为北汽提供数据库、互联网中间件、混合云管理等云产品与服务，同时为北汽提供基础设施租赁、硬件设备托管等服务，大幅提升北汽集团 IT 资源管理、协同能力，成功节约 50% 的 IT 成本投入。
- 2021 年 6 月，京东零售云为北汽打造的线上商城 APP 交付启用，半年时间里售出整车数百台。这套系统整合了北汽全国各地上千家线下门店信息，消费者不仅可以在线上看车，还能预约全国任何一个线下门店试驾、提车，并享受从买车到养车、修车、旧车置换等全生命周期服务。
- 京东物流助力沃尔沃汽车实现售后备件供应链降本增效：京东物流基于自身供应链基础网络以及大数据应用技术，围绕供应链仓网规划、库存管理、末端配送等领域，帮助沃尔沃汽车售后备件供应链实现网络结构及库存结构优化，并模拟出最优的成本结构，验证智能补货模式。根据西安试点数据，沃尔沃订单满足率提升的同时，年库存周转率大幅提升，实现了大数据精准预测与全程可视化管控，支撑多渠道业务发展。



### 京东帮助北汽



成功节约

**50%** 的 IT 成本投入



半年时间里售出整车数

**百** 台

### 工程行业

2021 年，京东工业品推出企配中心、京工柜、智能移动仓等一系列面向产业供应链管理的新一代基础设施，并已在全国范围内部署超 200 个设施，助力解决工业企业面临的痛点问题。其中，京东工业品通过推出智能移动仓，实现采购数字技术与基础设施融合，帮助解决工程建筑行业因施工地点偏远而造成的采购计划确认难、现场物资领用分发难、库存管理难等问题，提高工地现场的物资供给效率，最大化保障施工进度。首个“智能移动仓”已在四川交路桥有限责任公司负责的汉巴南高速铁路建设项目中投入使用。所建成的基础设施已经广泛应用于鞍钢、中化、长江三峡等众多实体企业，为工业企业把供应链数智化价值落到实处提供有力支持。



2021 年，京东工业品在全国范围内

已部署超 **200** 个基础设施



首个“智能移动仓”

已投入使用



京东云与中联重科联手打造业内首个“泵送机械 AI 专家诊断系统”，依托京东智能人机交互平台“言犀”，以人工智能技术为驱动实现工业自动化与智能化，极大提升了设备故障诊断效率，有效保障了客户施工的连续性，每年可帮助售后团队节省故障排查时间 4,200 小时，单次设备维修时间缩短了 20% 以上，为单产品线创造间接经济效益超过 230 万元。

### 泵送机械 AI 专家诊断系统



每年可帮助售后团队节省故障排查时间

**4,200** 小时



单次设备维修时间缩短了

**20%** 以上



为单产品线创造间接经济效益超过

**230** 万元

### 中小企业赋能

京东通过系列服务和多项具体举措，帮助更多中小企业补链强链，提升创新能力，增强发展动力。

在企业服务领域，京东云基于全栈式云服务产品，已为超 152 万家中小微企业提供了数字化解决方案，帮助企业实现数智化转型。此外，为降低中小企业数字化采购“门槛”，京东企业购打造“快采购、轻管理、一站式”数字化采购服务平台，将采购全流程数字化，深度构建 8 大核心采购服务能力（选品快、议价快、签约快、下单快、支付快、开票快、报销快、服务好），助力中小企业实现更低成本、更高效率的采购。中小企业无需额外投入，即可享受到数字技术带来的发展红利。



京东云基于全栈式云服务产品，

已为超

**152** 万家

中小微企业提供了数字化解决方案

#### 自有品牌产业带“C.E.O”计划

此外，京东自有品牌于2020年末推出产业带“C.E.O”（Co-create, Empower, Open）计划，全力推动产业带上的中小企业加速实现转型升级、降本增效。以京东数智化社会供应链为依托，自有品牌向优质工厂开放京东在选品、品牌孵化、用户运营、渠道渗透方面的能力，全方位赋能工厂实现数字化转型，加速制造业的数智化升级，

与产业带合作伙伴共同向智能制造迈进，从而推动产业互联网在产业带的落地和深化，同时也为消费者带来更多高性价比的源头厂货。截至2021年12月，京东自有品牌产业带“C.E.O”计划已经覆盖全国70%产业带，2021年助力61件制造型商品销售额破千万元、超800吨大米、杂粮等高质量农产品实现上行。

截至目前，京东自有品牌产业带

“C.E.O”计划已经覆盖全国  
**70%** 产业带

助力 **61** 件  
制造型商品销售额破 **千万** 元

超 **800** 吨  
大米 / 杂粮等高质量农产品实现上行

#### 中小企业服务“满天星计划”

2020年，京东联合工信部中小企业发展促进中心发起中小企业服务“满天星计划”；2021年，“满天星计划”在28省市持续落地，该计划打造了“一城一策”差异化服务模式，激发中小企业内生动力。我们通过邀请中小企业走进京东，举办多场中小企业研学计划，健全中小企业人才培养体系。此外，我们发布“专精特新”暖心服务计划，构建产业生态圈。截至2021年底，京东

已服务省级“专精特新”中小企业超2.7万家，占比接近70%，在4,762家专精特新“小巨人”企业中，累计服务超3,200家。京东通过打造“数字化工作台”为中小企业提供轻量化数字应用工具，降低数字化门槛，助力中小企业跨越“数字化鸿沟”。“数字化工作台”的应用实现了更低成本、更高效率企业经营管理。

京东已服务省级“专精特新”  
中小企业超

**2.7** 万家

占比接近

**70%**

在4762家专精特新“小巨人”  
企业中，累计服务

超 **3,200** 家



#### 挚达科技案例

作为工信部第三批专精特新“小巨人”名单的入选企业，挚达科技长期深耕产品，拥有强大技术能力，但由于长期服务车企，其在终端消费者市场的运营经验相对欠缺、也缺乏与之匹配的精准客户渠道。挚达科技通过与京东合作，成功找到了打开终端消费者市场的“密码”。京东借助自身强大的供应链能力以及覆盖全国的供应链基础设施，有效地协助专精特新企业构建高质量的客户服务，达到为专精特新“小巨人”企业“补链”的效果。在同挚达科技的合作中，京东覆盖线上线下的全渠道，成功帮助挚达科技快速建立覆盖全国的渠道体系，实现向全地域、全客群的渗透。同时，京东拥有的5亿多高质量用户，也与挚达科技的目标客群高度匹配，为挚达科技在终端消费市场快速“破冰”、强化品牌影响力提供了有力支持。最终，京东助攻挚达科技打开增量市场，帮助其实现营业额环比增长近10倍。

# 04

## 以新型实体企业造就人才发展

京东始终致力于为每一个员工提供安全的工作环境理想的发展空间。同时严格保障员工各项权益，提供丰富的配套福利及关怀项目。京东持续关注人才的发展与配置，汇聚多元人才，打造专家梯队，为新型实体企业夯实人才基础。



## 高质量就业

国务院在《“十四五”就业促进规划》通知中将就业形势总体平稳与就业质量稳步提升定为至 2025 年需实现的主要目标。2021 年，京东持续发挥“就业稳定器”作用。截至 2021 年底，京东体系全体员工数超过 42 万人<sup>8</sup>。京东始终关注年轻人才的吸纳与发展，三年间累计向应届毕业生开放岗位 358 个，提供就业机会近 4 万个，并开展专项培养项目，赋能青年就业者的职业发展。此外，京东不断为专业人才提供更宽广、包容的科研平台。京东现拥有博士超过 500 人，技术研发专业人才超过 1.8 万名。京东自 2017 年启动“博士管理培训生”人才项目以来，吸引了大批国内外顶尖院校的优秀博士生加入京东。截至

目前，京东探索研究院的博士占比接近 50%，为推动技术创新提供专业力量。

国务院《“十四五”推进农业农村现代化规划》中将促进农民农村共同发展作为重要战略导向。京东一线员工总计超过 30 万人，其中农村地区人口占比超过 80%。通过给予一线员工坚实的保障与稳定的收入，京东将带动更多乡村人口参与就业，拉动乡镇民生经济高速发展。在未来，京东将以新型实体企业推动稳定、更大规模的高质量就业。



<sup>8</sup> “京东体系全体员工数”的数据统计口径为：京东体系上市公司及非上市公司的全职员工及非全职员工总数。

## 人力资源合规管理

### 雇佣与劳工准则

京东尊重和保障员工权益，在遵守营运所在地法律法规的前提下，遵循《世界人权宣言》和中华人民共和国中央人民政府所批准认可的国际劳工公约在内的有关国际人权文书的精神。

京东坚持员工招聘公开、公平、公正原则和平等雇佣原则，依法签订劳动合同，严禁任何形式的歧视，坚持对不同国籍、民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁，积极为弱势群体提供就业机会，保障女性员工权利，实现男女同工同酬，并严格落实孕产期女员工的休假规定，依法维护和保障每一位员工享有平等的合法权益。京东禁止使用童工，拒绝强迫劳动。《员工手册》中明确员工录用条件，严格禁止雇佣 16 周岁以下的员工。

京东依法规范劳动用工，建立起包括劳动合同管理、员工招聘、休假和教育培训等劳动用工管理制度。2021 年，公司修订了《京东集团员工手册》等管理制度，进一步优化公司人事用工管理机制。

京东集团《商业行为与道德准则》（Code of Business Conduct and Ethics）在反歧视与骚扰、健康和安全等方面做出明确规定，切实保护员工相关权益。

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。2021 年宿迁、扬州、成都残障员工在岗人数 186 人。



## 员工内部沟通机制

京东尊重每一名员工的诉求及意见，持续加强内部沟通体系的建设，确保员工权益保障体系及机制的良好运行。京东通过设立包括 400 员工服务热线、bigear@jd.com、集团工会、集团监察等多种渠道，优化员工咨询及问题投诉处理机制，提升反馈速度，使问题管理呈现系统性、体制性的改善，实现员工诉求的闭环管理。对于员工咨询、投诉依照问题级别设置不同级别问题处理机制，一般事件 48 小时内、紧急事件 1 小时内、重大特殊案件的调查与核实工作会在 7 个工作日内给予员工反馈。对于海外雇员，京东目前设有 jdw\_radar@jd.com、globahrssc@jd.com 两个邮箱收集员工意见，并由集团或当地 HR 同事跟进解决。

2021 年 11 月，京东集团首次集体协商会议和职工代表大会的召开，是京东切实贯彻《中华人民共和国工会法》和《中华人民共和国劳动法》中关于劳动者依法参加和组织工会法规的体现。此次会议在法定程序及制度上落实劳资集体谈判的权利，同时就劳动报酬、劳动安全、保险福利、职业技能培训等事项开展集体协商，并形成集体合同草案，对维护与保障职工权益、充分响应职工诉求起到积极的建设性作用。

## 员工满意度

为持续改善员工体验、营造良好的工作氛围，京东每季度定期面向员工展开满意度调查。2021 年面向北京总部和各分职场员工开展的满意度调查显示，员工满意度高达 4.36/5，并呈现随季度上升的趋势。调查内容主要关注办公职场内为员工提供的各项服务的满意度反馈，其中涉及

餐饮（员工餐厅、咖啡店等）、出行（班车、通勤期间免费打车服务）、配套商户（超市、健身房等）、办公环境（基础硬件、办公硬件、功能区）等多个方面。此外，京东将对低分服务项进行针对性改进，待服务优化完成后，向员工公示并协同运营开展质量抽检。



## 人力资源发展管理措施

### 职业健康安全

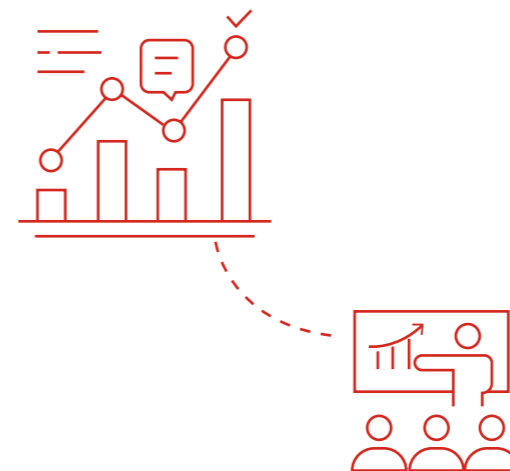
京东始终将员工职业健康与安全放在首要位置，并提供完善的基础福利保障体系，为每一位员工营造安全健康的工作环境。以京东物流为例，其制定的相关管理制度和监控流程包括《质量、环境、职业健康安全监测和测量控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》等；此外，经权威部门认证了“职业健康安全管理体系”并授予证书。

此外，京东每年面向全体员工开展 2 次安全演练，以加强员工安全意识，提高个人应急情况处理能力，提升公司应急管理水平。

### 员工培训及人才发展

#### 员工培训

京东深信，人才是公司最大的财富。京东不断为员工发展提供优质培训服务，打造人才多元发展平台。2021 年京东各体系及业务单元组织各类培训 20,809 场，新增培训课程 10,262 门，支持 1.6 亿人次的内部用户学习，日活跃用户达 1.6 万人。



2021 年京东各体系及业务单元组织  
各类培训

**20,809** 场



新增培训课程

**10,262** 门



支持 **1.6** 亿人次

的内部用户学习



日活跃用户达

**1.6** 万人

## 女性员工发展与赋能

京东尤为重视女性健康与职业发展，通过邀请奥运冠军邓亚萍、京东黑客马拉松大赛冠军余冰晶等多位内外部嘉宾开展以自我成长、管理经验、技术研究等为主题的女性赋能分享活动，参与的女性员工达 10,368 人。此外，京东拥有女性内部讲师 851 名，占全部讲师比例的 49%。



参与女性赋能分享活动的女性  
员工数达

**10,368** 人

## 人才发展体系

### 全面激励体系

京东始终秉持着员工发展先于商业成功的理念，并遵循“贡献者为本”的人才管理导向。京东针对“贡献者”实行有贡献就有成长、有贡献就有回报的激励理念，让员工在贡献京东可持续成功的同时也促进了个人价值的实现和职业的全面发展。2021 年，公司构建“全面激励体系”，为人才发展体系提供创新举措。

### 多元化人才培养

京东推出多样化的人才培养解决方案，并针对不同类型的人群精细化设计招聘项目，打造人才多元化发展的舞台。其中包括为专业性人才打造的 JDS 新星计划、针对领导力培养的 TET 管培生项目、面向博士科学家的 DMT 项目、以及为在校生组织的实习生招聘与 JD RUN 暑期实习夏令营。



## 员工兴趣社区建设

京东积极开展员工兴趣社区建设，并建立 63 个内部“交流圈”，主题覆盖兴趣爱好、沟通交友、技术分享等多个方面。“交流圈”年度自主发帖量超过 7.2 万贴，展现出良好的活跃度，形成了有效的互动，构建起员工内部沟通交流的渠道。



“交流圈”年度自主发帖量

超过 **7.2** 万贴

## Big Boss

自 Big Boss 积木化组织全面推进以来，员工的积极性和组织创新获得极大的激发。Big Boss 体系建设于 2021 年得到更深入地推进，为支持多元化、灵活多变的业务需求及愈发庞大的组织体系夯实基础。



Big Boss 通过持续围绕经营决策权灵活前置原则，使企业更灵活、快速响应客户需求。同时进一步明确并细化“清晰的可控损益”考核原则，使每一个积木化组织的成本效率达到最优状态。



在员工表现考核及激励政策方面，Big Boss 革新了传统绩效考核模式和激励政策，进一步确保激励方式更加多样、分配方式更为有据合理，进一步贯彻了京东“以贡献者为本”的激励导向。

## 员工福利

京东始终秉承“以人为本 先人后企”的理念，尊重和回馈每一位员工的劳动价值。

### 员工薪酬体系

2021 年，各省相继发布了关于工伤保险待遇、超过法定退休年龄劳动者等特定人员参加工伤保险的办法等通知；同时，多省市调整了最低工资标准及各项社会保险缴费基数上下限。京东积极响应国家政策的相关要求，2021 年持续为员工足额缴纳五险一金，并提高工

伤保险等基础福利待遇。此外，京东进一步提升员工薪酬水平，自 2021 年 7 月 1 日至 2023 年 7 月 1 日，京东预计以两年的时间将员工平均年薪由 14 薪逐步涨至 16 薪。



## 家庭及生活关怀

京东通过安居计划、子女助学、超长产假等项目和举措，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，保障员工健康、快乐地工作与生活。

### 安居计划



安居计划为一项全员性福利计划，凡符合司龄要求的员工在工作城市购买首套住房时，可根据政策最高申请 100 万元的无息贷款。集团于 2018 年至 2021 年共发放无息借款 7.5 亿，约 1,900 名员工从中受益。此外，自 2016 年起，京东已为员工提供福利性住房共计 2,537 套。

### 爱心救助基金



京东爱心救助基金旨在为困难员工及家庭提供经济支持，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 2021 年，爱心救助基金共发出 1,491 份爱心援助，救助总额达到 6,148 万元。

### 子女助学



2021 年已有 11 个家庭因员工爱心助学救助金受益。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。

### 生育友好政策



京东积极响应《国家医疗保障局办公室关于做好支持三孩政策生育保险工作的通知》等相关政策号召，并体现在公司福利政策之中。首先，京东将生育三孩的费用纳入医疗保障，切实确保三胎家庭福利待遇。同时，自 2015 年起，京东就在国家及地方的女性生育法定福利上额外提供了 30 天超长福利产假。自国务院《关于优化生育政策促进人口长期均衡发展的决定》发布以来，各省计划生育条例中相继延长或增设了育儿假。京东第一时间响应国家及地方政策号召，调整完善公司休假制度及假期申请流程；对一些相关政策还未出台的省市，员工可继续通过公司福利产假的方式延长产假天数，实现生育友好政策全覆盖。

### 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，截至 2021 年底已托管超过 1,600 余人次。与此同时，京东携手高端幼儿园品牌 Etonkids 共同打造幼儿园项目，已陆续有 350 名“京二代”入园。

### EAP 心理援助计划



2021 年，京东持续推行 EAP (Employee Assistance Program) 关怀项目。



## 工作场所福利



### 舒适的工作环境

2021 年京东集团新增两处自建职场。集团总部 2 号楼于 2021 年 10 月落成，为总部园区的一部分，建筑面积达 53 万平方米。集团西南总部大厦于 2021 年 8 月落成，建筑面积 25 万平方米，设计融合“中国结”元素，是一座呈 8 字交错的建筑。两栋大楼设计的整体设计低碳环保、科技感强，提供了舒适、优美的新环境。京东 2021 年新建自建的办公楼均按照国家《无障碍设计规范》的设计要求，建设无障碍基础设施，包括坡道、电梯、洗手间和停车位等，为残疾员工和访客提供更多便利。



### 职场配套福利

京东总部内设健康咨询室、健身房、员工餐厅、母婴室、儿童乐园等生活与健康配套服务设施。为方便员工通勤，京东开设班车近 200 辆，为三万余员工提供通勤服务，并联合网约车公司提供晚间通勤期间的免费打车服务。同时，京东不断拓展周边的协议商家，让员工在其他生活消费场景中得到实惠与福利。京东正不断努力将集团总部模式覆盖至全国其他办公地点。



### 全员运动季

京东每年举办员工运动季活动，以团体类竞技比赛为载体，通过足球、羽毛球、电子竞技等不同竞技活动，吸引不同兴趣爱好、不同年龄阶层的员工参与跨团队交流中。2021 年，集团共计 1.3 万人次参与到京东全员运动季中，为打造京东简单快乐的工作生态，传递协作拼搏的价值观贡献力量。



### 双节礼包全员关怀项目

在中国传统佳节期间，京东集团会发放精心定制的福利产品，为员工提供节日关怀。2021 年共计发放福利节日礼盒超过 80 万份，覆盖京东全体员工。

# 05

## 以新型实体企业守护绿水青山

“十四五”时期以来，国家积极推动深化绿色发展，“双碳”目标及“1+N政策体系”为全社会绿色低碳转型提供了行动纲领。响应国家“双碳”目标，既是京东的责任，也是未来企业持续成功的机遇所在。2021年，京东发挥供应链能力和产业链影响力，积极应对环境挑战，持续深化京东环境保护策略，依托自身业务，通过企业运营、供应链管理、带动消费者绿色生活等方式，守护绿水青山，推动绿色发展。



## 绿色与低碳目标 支持中国 2060 年碳中和目标

### 京东环境保护策略



## 绿色运营

### 绿色办公

#### ◀ 办公场所

我们的办公场景向来注重环保，节约能源，重视资源回收。

借助京东办公大楼配电室内的智慧运维系统，我们可以对楼宇用能量及用能安全随时进行在线监测，并且可结合系统分析结果做针对性的节能方案。2021 年，总部职场 1 号楼的所有公共区域传统照明灯具已全部改造为 LED 灯具，公共区域灯具开启及关闭可由楼控系统自动完成，总计更换 LED 筒灯约 14,000 余盏；办公区域的栅格灯也在逐步更换为 LED 板灯，单盏灯具功耗从 84W 降低至 40W，更换后 1 号楼职场办公区域照明用电平均每天减少 5,000-9,000kWh<sup>9</sup>，办公区域平均照度从 300Lux 左右提升至约 450Lux，在降低能耗的同时，提升员工职场办公舒适度。另外，总部职场地库 2,300 余盏长明灯也更换为可调光智能灯具，可自动调节区域照度水平，以智能技术赋能低碳职场。此外，夏季空调制冷严格执行 26 摄氏度标准，由中控系统统一调度，所有面板设置温度均按标准落实执行，降低能耗。

京东逐步优化现有网络架构，打造纯无线的办公环境。我们实现接入无线路由器 5,520 个，纯无线覆盖办公职场区

域大于 50 万平方米，节约了综合布线和交换机的数量及成本。IDC 的计算存储资源也不断优化。2021 年，企业信息化部共优化服务器 179 台，下线后每年节约用电约 470,000 度，实现碳减排约 286.7 吨。

2021 年，京东集团各区域总部园区设计雨水调蓄池体积达 2,700 立方米，实现雨水回收，在节约水资源的同时有效地降低了市政排水压力，达到“海绵城市”对创新型水资源管理策略的规范要求。京东总部大楼设有污水处理站，在实现污水达标排放的同时，可实现部分污水处理后的中水回用，预计月度节约用水 3,000 吨以上。通过感应式节水龙头和节水型马桶，卫生间用水量也被进一步降低。京东园林灌溉通过大面积采用微喷技术，显著节约了绿化用水量。

我们日常组织全职场范围内节水节电宣传，强化员工节约意识。在 2021 年 10 月，我们的总部 2 号楼已经部分投入使用，并且获得绿色建筑三星级设计标识认证。未来，总部职场的经验会逐步推广到集团全部自建职场，创造更多绿色节能的办公场景。

<sup>9</sup> 2021 年期间，京东总部 1 号楼共更换 LED 筒灯约 14,000 盏，其中 5,000 盏照明时长以服务员工工作 8 小时的口径进行统计；剩余 9,000 盏以实际照明情况统计，包含服务加班人员所产生的照明时长，并以集团物业实际的关灯时间为统计基准。



#### ◀ 无纸化办公

我们已在多个业务场景启动无纸化办公，例如电子合同、电子档案归档、电子发票等，不仅大大减少了树木砍伐和碳排放量，也提高了信息管理效率，降低了办公成本，方便员工日常工作。

京东集团人事文件均实现电子签署，例如员工入职、离职、劳动合同的续签、安居计划贷款协议、福利房承租协议签署等。截至 2021 年底，京东集团员工已通过线上签署 183.9 万份。电子签署劳动合同不仅有益于环保，还可以提升企业内部人事管理效率，也可以提升员工的服务效率。

京东作为国家档案局电子档案管理试点验收单位，自 2020 年 1 月通过政府专家组验收以来，电子档案归档每年可减少纸质凭证打印近 500 万张，相当于少砍伐 560 棵成年树木，减少碳排放 26 吨。

京东作为国家首批电子发票试点单位，已全面推行电子

发票开具。据统计，2021 全年京东开具电子发票超 28 亿张，由此节约纸张约合 1.6 万吨，相当于少砍伐 31 万余棵成年树木，减少碳排放 1.5 万吨。



2021 全年京东开具  
电子发票超

**28 亿张**



由此节约纸张约合

**1.6 万吨**

## 远程办公和绿色出行

疫情以来，我们为员工提供了远程办公系统，节约与会人员的出行和差旅的时间和空间成本。2021 年全年员工通过 VPN 及 SDP 远程登录办公累计 9,213,820 次，通过 Joymeeting 线上会议场次 1,626,711 场，累计与会人数 29,418,076 人次，线上会议累计时间 327,984 小时，包括外部人士 323,598 人次。

同时，我们鼓励员工绿色出行，与滴滴、曹操打车战略合作，通过拼车降低员工出行的碳足迹。2021 年拼车单量达到了 20.9 万单（2-3 人拼车），达到了总出行的 90%，提高了打车效率，大幅提高员工用车资源的利用率，节能减排、缓解交通拥堵。其中电动车行驶里程数达到 323.3 万公里，减少碳排放量约 258.7 吨。京东同时为员工提供班车服务，京东总部班车约 200 台，其中新能源大巴车 80 台，年度行驶里程 127.3 万公里，共减少碳排放大约 742.2 吨。



## 绿色低碳数据中心

科技向上，绿色先行。京东集团通过创新硬件技术、优化软件能力、使用清洁能源、降低单位能耗等多种方式，创建节能减排、绿色环保的低碳数据中心。

### 新一代绿色数据中心

从规划、设计、建造到运维，京东云新一代绿色数据中心贯彻全生命周期低碳节能策略。重视自然冷源、清洁能源和利旧改造，关注储能蓄冷、建筑布局和低能耗设计，实现数据中心的全系统协同降能耗。结合工厂预制、本地生产和可再利用材料等方式，京东云可完成数据中心的快速低碳交付。此外，基于 IoT+AI 的运维管理平台，京东云可实现对数据中心效率提升、废料回收和设备维护的动态可控运维管理，降低运维人员工作量，贯彻企业运维 SOP<sup>10</sup>，协助提高运维质量与效率。

京东云在保持高速增长的同时，为云计算注入更多绿色动能，推行基础设施减碳，运用能源回收及大规模分布式光伏发电系统，构建清洁低碳安全高效的能源体系。京东

云借助京刚软硬一体虚拟化架构，实现服务器性能提升 30%，大规模应用了冷板式液冷及热回收技术，实现碳排放总量减排 10%。以京东云华北（廊坊）数据中心为例，这套系统每年可为京东云华北（廊坊）数据中心节省采暖费用 100 万元以上，减少碳排放超 2,000 吨。

同时，机器学习等智能算法和工具被引入运维系统，对全系统算力进行智能运维，部署智能巡检机器人，实现 24 小时无人巡检，从自动巡检、故障定位到自动修复。

借助液冷等技术，京东云新一代绿色数据中心已实现全年运行年均电源使用效率（PUE）低于 1.1，基础设施能耗节省 30%，碳排放总量减少 10%。

### 联合华为共助绿色智能新基建

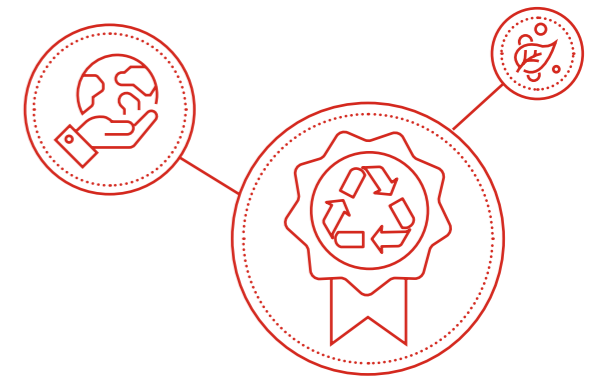
为提升数据中心的能效利用率，京东云联合华为，依托双方在数据中心技术创新、建设与运营等方面的经验积累，共同推出联合创新解决方案，包括智能间接蒸发冷却系统（EHU）、中压直供一体化供电系统（SST），强化了冷能资源的回收再利用，提高了供电效率。

智能间接蒸发冷却系统（EHU），具备 AI 综合能效寻优

技术，可根据气候自动切换制冷模式，直接利用数据中心的自然冷风为机房降温。以华东（宿迁）数据中心为例，一年有近 5 个月时间可完全利用室外的自然冷源，大幅降低运营成本。中压直供一体化供电系统（SST），可实现高密、高效供电。相比传统供电解决方案，其占地面积降低 45%，供电效率高达 95.3%，直流效率高达 97%。

### 绿色减碳行业认可

2021 年初，京东云华东数据中心成功入选工业和信息化部、国家发展和改革委员会、商务部等六部门确定的“2020 年度国家绿色数据中心”。在 2021 年中国国际服务贸易交易会上，京东云华东数据中心通过节能减排方面的杰出实践获得了“绿色发展服务示范案例”奖项。2021 年 11 月，京东云凭借行业领先的数据中心整机柜液冷及热回收系统技术，斩获素有 IDC 行业“诺贝尔奖”之称的“数据中心科技成果奖”一等奖。



<sup>10</sup> SOP (Standard Operation Procedure)，即标准作业程序。

## 低碳供应链

“青流计划”基于绿色高效的供应链，在包装、仓储、运输、回收等方面进行低碳节能实践，是京东集团重要的可持续发展战略，致力于建立全球社会可持续发展共生生态。京东集团凭借在“全链路减碳措施”方面的探索成果，

正式入选全球契约中国网络公布的“实现可持续发展目标 2021 企业最佳实践（碳达峰及碳中和）”，凸显了京东在响应联合国全球契约和全球可持续发展方面所做出的实践和贡献。

## 绿色包装

在包装设计和使用上，京东始终坚持以绿色可持续发展为宗旨，从包装材料优化、使用循环包装，以及包装减量等方面实践绿色包装理念。截至 2021 年底，京东物流带动全行业减少一次性包装用量近 100 亿个。



京东物流带动全行业减少一次性包装用量近

**100 亿个**



## ◀ 包装材料优化

京东提倡使用可再生的绿色材料，通过开发绿色降解材质快递袋替代传统石油基塑料袋，并不断进行试点和探索，致力于推动包装材料的 100% 可再生、可替换，预计到 2030 年推动 80% 以上的上游品牌企业开展环保包装研发。

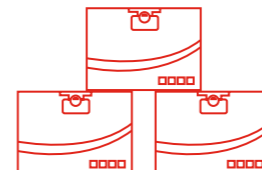
## ◀ 循环包装

京东物流使用可重复使用的循环快递箱、可折叠保温周转箱、循环中转袋等代替一次性塑料包装的使用。截至 2021 年底，青流箱等循环包装已累计使用 2 亿次。2021 年 8 月，京东物流在海南省海口市进行循环包装试点项目，投放了万余循环包装箱，并首次试点循环快递袋，探索逐步减少使用一次性 PE 塑料包装袋。未来，京东物流也将携手上下游合作伙伴，合力推进全环节循环包装使用。

## ◀ 减量包装

采用产地直采、原装直发、聚单直发等模式是从源头减少快递包装用量的重要途径。京东物流通过入仓优惠政策激励上游品牌商企业推行直发包装，宝洁、联合利华等品牌商上千个商品 SKU 实现出厂原包装可直发，减少了包装的使用。

“青流计划”通过联动品牌及帮扶行业，进行包装减量行动，年节约百亿快递纸箱，超过 20 万商家，亿万消费者参与其中。2021 年 11.11 期间，通过使用减量化包装、循环包装以及回收材料等举措，消费者收到的每个包裹，平均都可以节约 210 克的纸类包装材料、11 克的一次性塑料和 25 厘米的胶带。



京东预计到 2030 年推动

**80% 以上**

的上游品牌企业开展环保包装研发



青流箱等循环包装已累计使用

**2 亿次**



“青流计划”每年节约**百亿**快递纸箱，超过**20 万**商家，**亿万**消费者参与其中



2021 年 11.11 期间，消费者收到的每个包裹平均可节约

**210 克**的纸类包装材料、

**11 克**的一次性塑料

和 **25 厘米**的胶带



## 绿色仓储

京东集团正积极推动越来越多的智能产业园通过“绿色基础设施+减碳技术创新”实现零碳排放。京东“亚洲一号”西安智能产业园获得由北京绿色交易所和华测认证（CTI）颁发的碳中和认证双证书。华测认证作为中国合格评定国家认可委员会（CNAS）授权的第三方认证机构，按照国际通用标准 ISO14064 对园区温室气体排放进行核查。根据核查结果显示，园区实现了仓储屋顶分布式光伏发电系统和储能系统的应用，自主中和部分温室气体排放，剩余排放量在北京绿色交易所的支持和指导下，通过购买国家核证自愿减排量 CCER 进行抵消，实现 2021 年度西安智能产业园区的碳中和，成为我国首个“零碳”物流园区。

京东自 2018 年就已全面启动屋顶光伏发电产能生态体系的建设，在京东智能产业园区全面推广布局和应用以光伏发电为主的清洁能源，使用绿色电力。截至 2021 年底，京东已经完成第一批 12 座智能产业园的光伏发电系统安装。我们预计用 3 年的时间，搭建起 1,000 兆瓦的光伏发电能力，能够为 85% 的京东智能产业园提供绿色能源。除西安“亚洲一号”智能产业园之外，位于江苏的京东宿迁“亚洲一号”智能产业园也在积极推进分布式光伏及综合能源改造，计划在 2023 年年初再落成一座碳中和示范园区。

京东的智能产业园区配有雨水收集系统，收集的雨水将用于园区绿化灌溉和道路冲洗。通过供暖、冷却、雨水回用、中水等环节，京东全国智能产业园

循环用水量达到约每年 22,750 吨。

在资源回收利用方面，京东智能产业园区的管理人员对不同种类垃圾的回收处理工作进行了分工。生活垃圾由物业团队主要负责，包括开展有害污染物定点回收、垃圾分类处理等措施。除此之外，厨余垃圾则由餐厅统一管理。包装箱等物流废弃物由京东物流进行回收处理，最大程度减轻废弃物对生态环境的影响。

此外，京东积极利用绿色仓储技术赋能行业绿色发展。京东集团为宝马合肥提供区域售后备件中心定制化建设服务，该建设项目通过了领先能源与环境设计建筑评级体系（LEED）认证。而合肥零件配送中心成为了宝马在中国首个获得 LEED 认证级标准的售后零件“绿色库房”，为绿色仓储的发展提供了优秀范本。



京东西安“亚洲一号”智能产业园成为我国 **首个**“零碳”物流园区



截至 2021 年底，京东已经完成第一批 **12** 座智能产业园的光伏发电系统安装

## 京东 11.11 引领可持续消费

我们依托京东 11.11 等大型购物节售卖绿色产品和提供绿色物流服务，积极倡导可持续消费理念和绿色生活方式。

2021 年，京东 11.11 为消费者提供海量的绿色消费品。截至 11 月 7 日，消费者通过京东购买了 350 多万件节能产品、40 多万件节水产品。在物流环节，京东 11.11 期间使用循环包装累计达到 1,135 万次，相当于减少 3,400 吨的一次性垃圾。2021 年京东 11.11 期间，京东仅凭借京东物流全链路节能减碳措施，便实现累计减碳 2.6 万吨。



2021 年京东 11.11 期间，京东仅凭借京东物流全链路节能减碳措施，实现累计减碳

**2.6**万吨

## 绿色运输

为深入布局“绿色之路”，京东物流先后在全国 50 多个城市投放新能源车，以此代替传统燃油厢式货车。截至 2021 年底，新能源物流车投放量已达 20,000 辆，仅此一项就能实现每年约 40 万吨的二氧化碳减排，相当于 2,000 万棵树木的年二氧化碳吸收量。

2021 全球智能物流峰会上，京东物流推出了第五代智能快递车，其自动驾驶能力和速度都得到了提升。2021 年京东 11.11 期间，京东物流共投用近 400 辆智能快递车，分布在全国超 25 个城市，与去年同期相比送达单量大增超 200%。智能快递车正成为末端配送、抗疫保供的重要支撑力量。未来两至三年，京东物流还将持续研发和投放数千台智能快递车，持续提升服务体验和物流效率。



# 06

## 以新型实体企业促进包容性发展

京东通过乡村振兴“奔富计划”支持乡村地区全面发展，以数字技术赋能中小企业发展，开展多种公益活动，促进资源要素在城乡间双向流动，带动更多的人创造美好生活，促进包容性发展目标的实现。

京东年货村 让富平柿子走天下



## 公益理念及公司政策

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”等互联网公开募捐信息平台为依托，开展“童书乐捐”等一系列公益行动，覆盖京东乡村振兴“奔富计划”、乡村教育、普惠医疗、抗疫救灾等多各方面。2021 年，北京京东公益基金会对外捐赠逾 1.2 亿元。同时，京东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，促进公益事业发展。



北京京东公益基金会对外捐赠逾

**1.2 亿元**

## 公益聚焦

京东通过开展多元丰富的公益项目，在生存保障、乡村振兴、教育帮扶、医疗健康、应急保障等领域积极履行社会责任与担当。

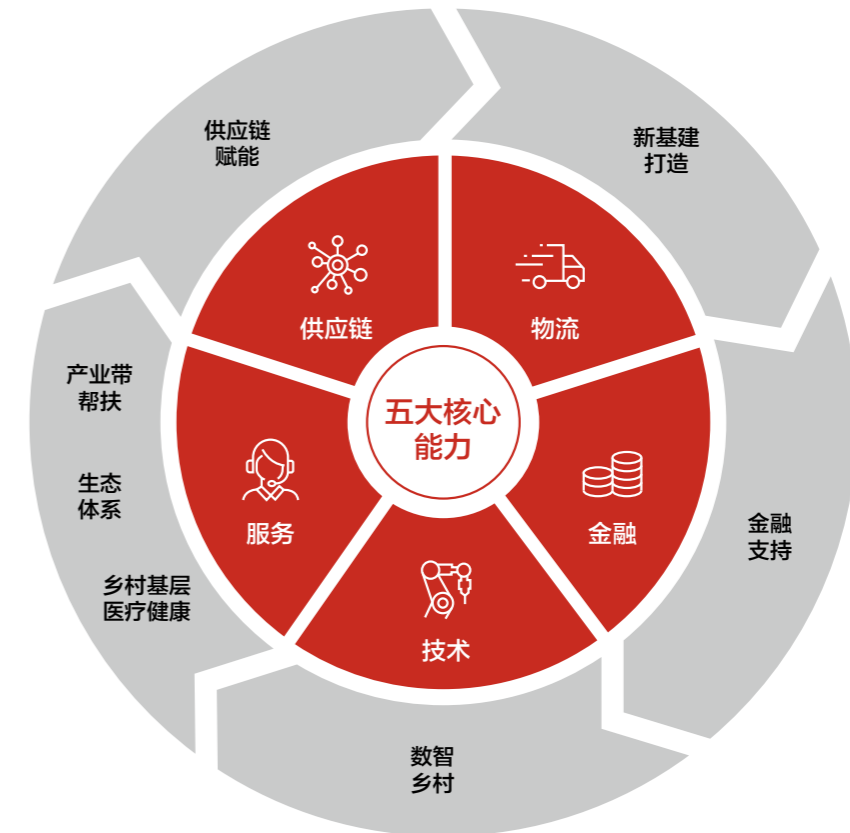
### 生存保障

截至 2021 年底，京东体系全职员工数达 38 万人。通过给予员工高于行业水平的基本福利保障和一系列福利政策，京东为这些家庭提供了就业与生存的保障。



## 京东乡村振兴“奔富计划”

京东集团高度重视服务“三农”，2016 年投身国家脱贫攻坚事业，通过产业扶贫、消费扶贫、用工扶贫、创业扶贫、公益扶贫、金融扶贫、科技扶贫、健康扶贫等方式，为脱贫攻坚积极做出贡献。为响应国家乡村振兴的愿景，2020 年 10 月，京东提出并持续推进乡村振兴“奔富计划”，至 2021 年底已带动农村实现产值 3,200 亿，帮助数百万农户大幅增收。京东发挥自身数智化社会供应链优势，致力于打通农村全产业链条，全面展示了京东服务国家乡村振兴战略的供应链、物流、技术、金融、服务五大核心能力。



### ◀ 以供应链健全产业链，五大核心能力打造乡村振兴高速路

乡村产业链提升是推动乡村振兴的重要基础。截至 2021 年 12 月末，京东已在全国对接 1,000 多个农特产产地及产业带，直连超过 500 个大型优质蔬菜基地，共建 70 多个现代化、标准化、智能化农场。京东开设助农和特产馆超过 700 个，帮助偏远地区和欠发达地区的农产品、手工业产品拓展销路。同时，京东还为大量返乡入乡农民工提供就近就业岗位和创收机会，通过稳定的收入、五险一金等福利为 20 余万个农村家庭带来更稳固的收入保障。



为超过 **20 万个**

农村家庭带来更稳固的收入保障





#### ◀ 新基建下沉田间地头，数实融合赋能乡村振兴“全链条”



京东不断深化拓展自身的供应链优势，通过持续向农村下沉和共享扎实的基础设施、创新技术服务，造就了一条以供应链健全产业链、提升价值链的乡村振兴“全链条”路径。2021年，京东生鲜携手全国21省地标协会，实现如江苏宿迁霸王蟹、福建宁德大黄鱼、贵州修文猕猴桃等当地地标产品取得销量和品牌声量双赢，助力特色农产品实现规模化、优质化、品牌化发展。



与此同时，京东科技已帮助陕西白水苹果和铜川中草药、四川眉山柑橘等农产品实现乡村产业链数智化升级，全面助力乡村振兴可持续发展。此外，京东依托旗下生活消费商城京喜推出的“京喜农场”开展“强村行动”，成功带动8省上万名农户降本增收，在平均亩产提高10%-20%的同时，每年每亩可节省50-100元。



京东自有品牌（惠寻）与五常市山河镇地大农业进行合作，开发接单现磨的珍珠米。惠寻与地大农业的合作模式，将农产品的“最初一公里与最后一公里紧密结合”，极大的缩短了产品流通过程。企业依托电商平台提高产品销量的同时，也带着镇里的人提高了收入，而新型的电商品牌合作模式也为当地青年返乡创业提供的样本。2021年，通过与京东自有品牌（惠寻）的合作，将地大农业的单量拉升了700%，物流成本降低了40%左右。



京东健康推出的“诊京采”业务，实现医药供应链下沉乡村、推动医生培训到乡村、提升基层医疗机构数智化水平，帮助乡村患者检测疾病并及时就医。

#### ◀ 服务中西部物流供应链建设

京东通过在乌鲁木齐、银川、德阳等中西部地区建设“亚洲一号”大型智能物流园区，大大提升了中西部偏远地区的物流送货时效。



#### ◀ 为农产品供应链提供保险保障

2021年，京东安联保险四川分公司在京东集团牵头组织下，联合推进贵州修文县乡村振兴服务样板。该计划为当地特产猕猴桃提供产品责任保险、价格保险等涉农保险，同时为生产、仓储、物流等供应链设施提供保险服务，助力修文县的乡村振兴。

#### 乡村教育

京东致力于改善中国贫困地区教育，以京东公益的“物爱相连”平台为基础，结合智慧一体化供应链能力，开展了一系列公益行动。

#### ◀ “童书乐捐”公益行动

自2018年起，京东联合满天星公益共同向全社会发起闲置童书捐赠——童书乐捐计划，2021年更是联动人民日报新媒体客户端一起推动该计划。童书乐捐计划旨在帮助图书资源缺乏的乡村学校更新图书馆馆藏，丰富偏远乡村地区儿童的阅读世界，提高当地儿童阅读品质。2021年的童书乐捐公益活动由京东快递员免费上门取书，经满天星公益将捐赠书籍送达指定的乡村小学。童书乐捐计划不仅响应了“世界读书日”的倡导，同时使书籍得到了循环，为环境保护做出贡献。2021年活动期间，经京东公益物爱相连平台募集的有效童书达67,608本，捐赠给了17个省份的119个项目点。

2021年活动期间，经京东公益平台募集的有效童书达



**67,608** 本



联合发起：京东公益 中华版权 满天星公益  
联合倡导：京东图书 京东读书 JDL 京东物流 拍拍

## 乡村儿童圆梦计划

2021 年，为改善云南普洱市改新村大益希望小学、贵州省黔东南州黎平县双江镇黄岗小学、河北省保定市阜平县大台乡玉华希望小学孩子们生活状况，京东与中华社会救助基金会联合发起圆梦公益行动。京东按照从学生中收集的“心愿清单”，逐一为学生圆梦，传递社会价值。

## 医疗健康

京东通过在多个国际健康纪念日发起主题公益活动，倡导健康生活方式并呼吁全社会关爱各类重大疾病患者人群。

### 京东健康罕见病关爱计划

京东健康于 2021 年国际罕见病日前夕发起“罕见病关爱计划”，并携手北京病痛挑战公益基金会成立“京东健康罕见病关爱基金”。京东通过连接社会各界力量，打造“医、药、险、公益”一站式解决平台，以全面的罕见病药品和医疗服务，助力缓解罕见病群体确诊就医难、药品可及难、药品支付难三大问题。2021 年，累计有超过 2.4 万罕见病患者在京东健康购买到罕见病用药并获取了相应用药服务，并有 69 人次患者通过关爱基金获得援助。



2021 年京东健康罕见病关爱基金共援助罕见病患者

**69** 人次

## 中国 SOS 儿童村

2021 年，京东联合多家品牌举办游戏化公益活动“好玩节”，捐赠价值约 96.7 万元的各类物资和服务，包括儿童保健、健康问诊、生活电器、游乐园门票等。我们为偏远地区的 SOS 儿童村孩子提供生活保障，让数百个失去家庭关爱的孩子，感受到社会大家庭的温暖和阳光，照亮他们的生活。

### 尘肺病人“为生命充氧”项目

京东公益于 2021 年 6 月“世界呼吸日”联合大爱清尘等公益组织，共同发起公益科普活动，呼吁社会公众关注呼吸健康、关爱尘肺病人。除科普活动外，京东公益平台上线了“为生命充氧”第二期项目，为尘肺患者募集制氧机 15 台、口罩 20 万只。

### 携手抗艾 共担健康责任

京东健康联合中国预防性病艾滋病基金会推出世界艾滋病日专场活动，带来包括科普、预防、治理在内的一站式抗艾解决方案，让广大用户能够无差别获得优质、专业的健康服务体验。



京东公益为尘肺患者募集制氧机

**15** 台、口罩 **20** 万只

## 应急保障

多年来，京东依靠数智化社会供应链优势积极参与救灾及防疫援助。京东在应急保障上具有独特优势。作为全国性城市量级的综合生活物资的储备企业，京东的物资储备可实现从平时向应急状态的快速转换。京东拥有稳定强大的供应链动员能力，能够提供从上游生产采购到

末端配送的供应链全过程服务。京东高效的数字化指挥调度系统，为应急物资调配提供高效率的社会化供应服务。京东自营模式在特殊时期能帮助平抑物价，是各地应急保供体系的“稳定器”。2021 年，京东充分发挥抗疫与救灾经验，全力保障灾区与疫区物资充足供应。

### 助力疫情常态化健康管理

#### 京东健康线上咨询服务

京东健康线上咨询服务持续为疫情严重地区提供免费问诊服务，切实满足疫情期间的群众紧急就医需求。

#### 智能政务热线

京东推出新一代智能政务热线，在 2021 年 12 月广东东莞疫情爆发期间为当地政府提供疫情排查服务，仅 4 小时即完成联调工作，面向全市累计服务百万市民，同时回访信息经过分析研判生成详实报告，供城市管理者及相关疫情防控部门使用，成为精准抗疫重要支撑。

#### 新冠肺炎疫苗动态平台

京东健康全面升级核酸检测在线预约和上门检测服务，并上线“新冠肺炎疫苗动态平台”，帮助居民及时获取所在城市疫苗接种信息。

#### 新冠绿色理赔通道

京东安联保险在疫情期间开设小额案件免票据原件模式，所有新冠医疗案件开通绿色线上理赔通道，特别在新冠疫情全球爆发的大环境下，针对业务遍布全球的企业做出特色创新的保险产品和服务。京东安联保险承担了多个涉及新冠疫情地区参保人全球转运和医疗服务的理赔案件，95% 以上的此类案件理赔工作均通过线上绿色通道完成。此类理赔案件 2021 全年数量达 1,197 件、理赔金额约 1,134 万元，其中包括大量海外理赔案件。

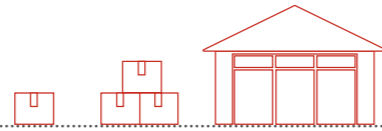


## 物资供给及运输保障

京东高度重视灾情、疫情及重大事故的应急物资保障工作，并做出内部规定，即全国任何地方发生灾难，京东临近仓库的管理者无需汇报，即有权捐出库房里灾区所需要的物资。

在灾情及疫情发生后，京东第一时间启动应急机制，充分发挥物流基础设施能力，保障生活及救灾物资及时高效运至第一线。在河南汛期期间，京东紧急筹集、运送多批救援物资到达受灾地点。在抗疫一线，京东智能快递车承担起防疫封控区域民生物资保障的重任；京东健康第一时间上线 24 小时免费在线咨询专区，紧急驰援消毒和防疫等物资，并组建线下医疗救援队开展现场诊疗。

京东超市协同品牌、供应商盘点库存情况，七鲜超市等京东线下品牌的门店加大民生物资备货力度，确保中高风险地区城市至少 20 天价格平稳供应。



## 动物保护

京东积极携手动物保护基金会和救助站开展公益行动，为流浪动物救助站提供宠物食品补给。



在 2021 京东年货节期间，京东宠物与公益组织及各类爱心宠物品牌共同开展“温暖冬日关爱计划”，为流浪动物捐助宠物食品一万千克。



2021 年，京东发起“订单公益”计划，消费者可将每一笔京东购物订单兑换为狗粮，为流浪动物提供切实的帮助，缓解因流浪动物产生的社会问题。

京东根据《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国陆生野生动物保护实施条例》《中华人民共和国渔业法》等相关法律法规，制定了《京东开放平台禁发商品及信息管理规范》，禁止销售严重危害动物安全的动物捕杀工具、设备及配件，如电捕鱼器、粘鸟网、捕猎夹、绊脚套等。同时，京东成立专项小组，梳理常见违规捕猎捕鱼工具，并通过技术手段配置系统拦截策略。京东通过开展人工巡检等措施，在事前、事中、事后对违规商品进行拦截，全面下架违规商品，有效切断了违规捕猎捕鱼工具通过京东平台销售流转的途径，防止野生动物及渔业资源遭受破坏。

## 多项措施驰援香港疫情

2022 年 2 月 18 日，京东宣布向香港医护人员捐赠 1 亿元人民币的抗疫物资，并与“全港社区抗疫连线”保持密切沟通，时刻准备响应香港抗疫需求并提供支援。在京东供应链系统的快速响应下，2 月 23 日，京东集团向香港捐赠的首批 6,000 箱防疫物资开始陆续抵港。同时，为支持香港民众的防护需求，京东开设了“与您同心抗疫”在线抗疫专区，向香港消费者专供急需的抗疫物资和日常消费品；此外，京东健康紧急上线了健康咨询页面，为香港消费者提供免费的咨询服务，以满足大众居家防护期间的健康咨询需求。



# 气候相关财务信息披露专题报告

气候变化带来的危机正在威胁企业资产与运营安全，积极应对气候变化，也将为商业创造新的发展机遇。与此同时，商业活动也是导致全球变暖的重要原因之一，企业在全局气候、环境治理中正在发挥越来越重要的作用。京东致力于更高效和可持续的世界，利用其行业与供应链影响力，京东在参与气候行动中正全面释放领导力。在2021年，京东面向全价值链发布减碳宣言，建立绿色金融框架，并继续扩大“清流计划”影响力。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。

气候相关财务披露工作组（TCFD）于2021年发布的**建议框架**是目前全球影响力最大、获得支持最广泛的气候信息披露标准。京东参照TCFD建议的框架，对京东集团层面的气候相关治理框架、风险机遇识别、风险管理和目标等方面进行披露。

## 治理

### 董事会对气候相关风险和机遇的监督情况

京东集团董事会持续推动公司气候相关风险与机遇的治理工作。董事会遵循公司ESG治理体系架构，协同战略执行委员会共同管理监督公司气候治理相关工作落实，定期审视工作进展。

### 京东管理层在评估和管理气候相关风险和机遇方面的职责

SEC对气候相关风险与机遇的治理的工作落实进行日常监督与汇报。同时，京东集团ESG工作组，负责统筹气候相关风险与机遇的日常管理工作，并协调对接各子集团及业务体系的相关负责人落实推进相关工作。

## 战略

### 不同气候情景假设下，京东可能面对的宏观环境预测<sup>11</sup>

为了更好地了解气候变化对京东集团业务的潜在影响，京东根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）采用的共享社会经济路径（SSP）假设，对于集团运营的外部环境，包括生态、经济、社会等选择SSP1和SSP3路径对2025年及2030年两个时间范围进行气候情景分析。

<sup>11</sup> SSP1和SSP3，即不同气候政策干预下的排放情景

表格 1：不同气候情境下京东集团可能面对的宏观环境预测

	SSP1（严格气候变化政策干预下的低排放情景）	SSP3（无气候变化政策干预时的高排放情景）
<b>自然生态<sup>12</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>气温</b>：2040年较前工业化时期上升1.6℃（2100年上升2.0℃）</li> <li><b>海平面</b>：2040年较现在上升0.1米（2100年上升0.4米）</li> <li><b>极端气候</b>：频率和强度一定程度增高</li> <li><b>降水</b>：升温1.5–2.0℃时，全球多个地区会遭遇更加严重的农业和生态干旱，降水强度也会增加10.5%–14%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>气温</b>：2040年较前工业化时期上升1.6℃（2100年上升3.9℃）</li> <li><b>海平面</b>：2040年较现在上升0.1米（2100年上升0.6米）</li> <li><b>极端气候</b>：频率和强度大幅增高</li> <li><b>降水</b>：升温2.0℃–4.0℃时，全球大部分地区将遭遇更严重的农业和生态干旱，降水强度也会增加14.0%–30.2%</li> </ul>
<b>社会经济环境<sup>13</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>国际气候政策</b>：世界主要国家和地区宣布碳中和路径（包括中国的碳达峰碳中和目标），并严格实施计划目标</li> <li><b>国际商业模式</b>：从依赖化石燃料的经济，快速转变为可再生能源驱动的经济</li> <li><b>国内温室气体排放</b>：单位国内生产总值二氧化碳排放于2025年比2020年下降18%，2030年比2005年下降65%以上</li> <li><b>国内碳价格</b>：在2025年和2030年，碳价格预计分别达到每吨63–87元和77–139元/吨</li> <li><b>国内能源结构</b>：非化石燃料在一次能源消费中占比在2025年达到20%，2030年达到25%</li> <li><b>国内新能源汽车</b>：到2025年，新能源汽车新车销售量达到汽车新车销售总量的20%左右；到2030年，当年新增新能源、清洁能源动力的交通工具比例达到40%左右</li> <li><b>国内消费观念</b>：到2025年，绿色消费方式得到普遍推行，绿色低碳产品市场占有率大幅提升；到2030年，绿色消费方式成为公众自觉选择，绿色低碳产品成为市场主流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>国际气候政策</b>：部分国家及地区缺乏碳中和目标，并无详细的近期行动及计划目标</li> <li><b>国际商业模式</b>：利润驱动的商业模式，未能妥善考虑环境及社会影响，可再生能源组合无明显波动</li> <li><b>国内温室气体排放</b>：2030年，温室气体排放量较当下增加38%</li> <li><b>国内碳价格</b>：在2025年和2030年，碳价格与2021年持平，为每吨49–56元</li> <li><b>国内能源结构</b>：非化石燃料在一次能源消费中占比与2020年持平，约为16%</li> <li><b>国内新能源汽车</b>：新能源汽车新车销售量占汽车新车销售总量的比例与2021年持平，为11.25%</li> <li><b>国内消费观念</b>：绿色消费观念仍未普遍，绿色低碳产品市场有限</li> </ul>

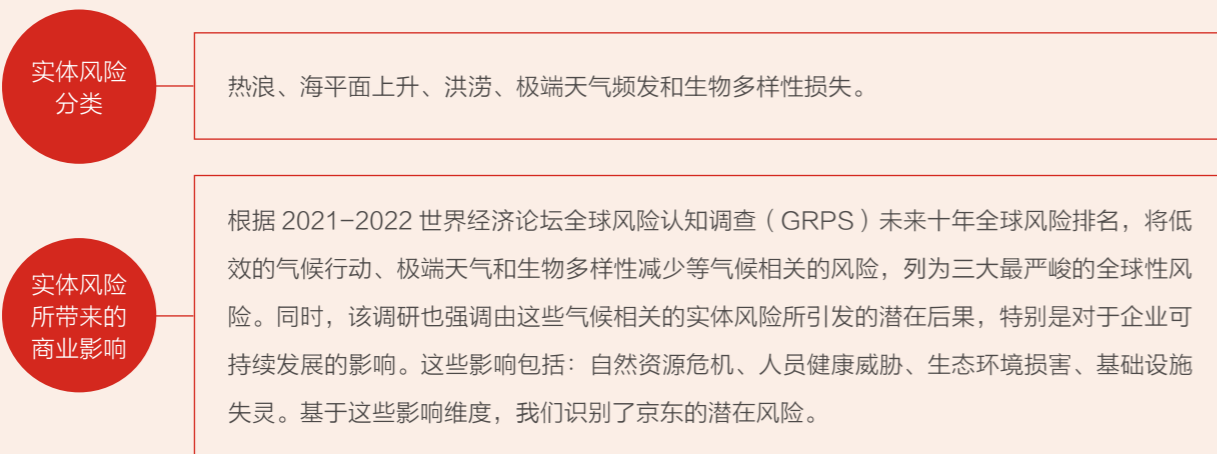
<sup>12</sup> 数据来源：政府间气候变化专门委员会（IPCC）工作组（WGI）的第六次评估报告和CMIP6气候模型

<sup>13</sup> 数据来源：国务院2021年印发《2030年碳达峰行动方案》、香港联交所2021年发布《港交所气候信息披露指引》、生态环境部发布2021年底全国碳市场成交情况、路孚特2021年发布中国碳市场价格预测、中国碳论坛发布的《2021年中国碳价调查》、国务院2020年底发布《新能源汽车产业发展规划（2021—2035年）》、人民日报发布2021年底全国新能源汽车占比、国家发展改革委等部门2022年印发《促进绿色消费实施方案》、国际能源署（IEA）《2021年中国能源行业碳中和路径》

## 不同气候情景下对京东集团的潜在风险和机遇

通过收集各部门针对自身业务情况提供的信息，并结合包括气候、宏观环境、产业政策等文献研究，我们分析了高排放情景和低排放情景分别对京东集团的运营、供应链、零售、技术创新、投融资等带来的潜在影响，并进而识别出在不同气候情景下潜在的实体与转型风险。根据相关实体风险和机遇是否已经对于业务发生实际影响和对于业务的影响周期跨度，我们将风险定义为短期（S）、中期（M）、和长期风险（L）<sup>14</sup>。

高排放情景（SSP3），实体风险对于京东业务的潜在影响、风险识别与影响周期



表格 2：高排放场景（SSP3）下实体风险对于京东业务的潜在影响、风险识别与影响周期

战略维度	影响维度	风险描述	实体风险分类	影响周期
运营	基础设施失灵	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化导致的极端降水、洪水、台风、雷暴、极端高/低温天气等极端自然灾害频率增加，从而对办公楼、智能产业园区、数据中心等建筑及运营的稳定性造成损害，用于维护仓储、数据中心等基础设施的费用增加。根据相关数据，2000-2019 年中国洪水灾害频率较 1980-1999 年明显增多。而在 2021 年，河南省、山西省遭遇极端降水事件，灾情严重<sup>15</sup>，已经对仓储和运营场所产生了影响。</li> <li>未来海平面上升可能会迫使沿海地区的基础设施以及业务搬往内陆地区，进而导致运营成本提高。</li> </ul>	热浪 洪涝 海平面上升 极端天气频发	M L

运营	人员健康威胁 生态环境危害	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化带来的传染疾病风险提升<sup>16</sup>、空气污染物增多会影响员工，尤其是一线员工的健康安全；</li> <li>高温天气增多增强会降低京东集团员工工作效率，危害健康安全，增加高温补贴、医疗等支出；</li> <li>干旱灾害频率增加，随之而来的野火会产生热伤害以及烟尘，危害公共健康，如与 2001-2005 年相比，2016-2020 年的全国年平均野火暴露程度<sup>17</sup>增加 24.5%<sup>18</sup>；</li> <li>若京东的供货商、客户或业务合作伙伴受到相关健康及安全威胁，京东自身运营也可能会因此中断或受损。</li> </ul>	生物多样性损失 热浪	S M L
供应链管理	基础设施失灵	气候变化导致的洪水、台风、雷暴、极端高/低温天气频率变高会增加物流基础设施（包括业务相关设施，区域履约中心、前端配送中心、其他新增仓库、配送站或自提点等，及道路设施）受损的可能性，导致区域履约中心营运效率下降或无法营运，对商品运输、货物交付和销售业务产生负面影响，如极端暴雨和洪水会破坏物流路线规划和储运网络规划，以及运输车辆的电池内部零件可能会因为热浪或极寒天气而受损，影响快递快运效率以及企业收入。	热浪 洪涝 极端天气频发	M L
	生态环境危害 自然资源危机	气候变化导致的洪水、台风、雷暴、极端高/低温天气频率变高会影响原材料供应与运输，导致原材料价格上涨或商品供应和库存面临挑战，比如雨具、棉被这样的季节类商品，对京东自有品牌和合作商家盈利能力及经营业绩造成不利影响。例如，京东七鲜超市经营的线下生鲜倚赖各类供货商持续且迅速地提供及配送京东易腐产品的存货。若主要供货商或卖家遭遇极端天气，和农产品减产、品质下降等，京东的产品存货可能严重受损，从而影响整个供应链。	热浪 洪涝 极端天气频发	S M
消费者/用户	生态环境危害	气候变化导致生态环境的破坏，对食物链条、食品安全和品质带来挑战，并导致消费者的满意度降低和潜在健康隐患。对于京东，用于消费者满意度修复及权益保障的成本也会相应提升。	生物多样性损失	S M

<sup>14</sup> 本专题将 2 年以内定义为短期；2-5 年定义为中期；5 年以上定义为长期。

<sup>15</sup> 数据来源：柳叶刀倒计时亚洲中心发布《2021 年中国版柳叶刀倒计时人群健康与气候变化年度报告》

<sup>16</sup> 数据来源：联合国环境署 2020 年发布“冠状病毒会长期存在吗？”

<sup>17</sup> 人们暴露于野火燃烧事件的年平均天数

<sup>18</sup> 数据来源：柳叶刀倒计时亚洲中心发布《2021 年中国版柳叶刀倒计时人群健康与气候变化年度报告》

- 低排放情景（SSP1），转型风险对于京东业务的潜在影响、风险识别与影响周期

对于京东应对气候变化议题上的业务转型风险，低排放情景下宏观政策趋严以及全社会转型浪潮可能会让企业面临更多潜在的政策限制，影响到企业的运营及收入。

根据气候变化引发的转型风险来源判断，将风险定义为：政策和法律、技术、声誉以及市场。

**表格 3：低排放场景（SSP1）下京东集团气候相关转型风险以及战略维度、风险描述、分类和时间跨度**

战略维度	风险描述	转型风险分类	影响周期
全社会 低碳发 展趋势	国家及各地区可能会实施更严格的气候相关政策（例如实施碳价格机制、要求更高比例使用新能源等），《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》以及《2030 年前碳达峰行动方案》对于重点领域、行业、区域已经明确了“双碳”目标落实的保障方案（科技支撑、能源保障、财政金融价格政策等），以及区域化、产业化的转型浪潮。	政策和法律	S M L
供应链 管理	<p>国家正集中出台“十四五”期间绿色交通、塑料污染治理、绿色园区发展相关的政策法规，若不能及时强化合规管理、促进转型，京东的物流业务将面临不断增加的监管压力。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 运输：《绿色交通“十四五”发展规划》明确提出了物流交通绿色转型方略，在减污降碳、物流用车用能结构、运输结构上都提出了更量化的目标，也成为了京东必须要完成的红线。</li> <li>• 包装：《“十四五”塑料污染治理行动方案》及邮政快递行业相关的包装政策对于塑料包装的全链条治理，特别是电商、快递包装减量化、标准化、循环化、易回收等提出了明确的要求和量化目标，对于京东的包装转型、优化管理提出了明确的时间表。</li> <li>• 园区：《国家高新区绿色发展专项行动实施方案》指出协同工业园区和城市能源绿色转型，以最大程度利用清洁能源和园区循环改造等建设低碳城市和发展低碳经济。</li> </ul> <p>绿色供应链相关的法规趋严</p>	政策和法律 技术	S M

供应链 管理	<p>供给侧压力传导</p> <p>随着国家能源消费强度和总量双控制度政策趋严，高耗能企业用电受限及电价提高，和对于能源转型的过激应对会冲击能源市场，高耗能工业品供给收缩，重点排放行业企业面临产能收缩的压力，因而可能会引起原材料价格上涨和产业结构调整。京东集团的部分供应商也会受到潜在的影响，直接表现为供货困难、采购价格上涨。</p>	政策和法律 技术	S M
	<p>转型的成本压力</p> <p>为应对气候变化采取的措施，如“清流计划”，包括新能源使用、减碳技术和低碳基础设施的研发和购买在短期内会增加公司运营成本。</p>		
社会文 化转变	<p>公众观念和消费偏好发生转变，对商品的低碳属性更加注重；与此同时，年轻一代在找工作时也更看重企业的社会责任表现。市场偏好的转变（例如消费者偏好、需求和供应）可能会导致消费者对于环保产品的需求上升，继而会带来潜在的成本提升，包括并不限于生产工艺、流程、设施改变所带来的成本，或原材料成本上涨等，若在把握市场转变方向落后于同行，则可能会导致收入和市场份额损失，如《商务部办公厅关于推动电子商务企业绿色发展工作的通知》鼓励电商平台积极引导绿色消费，扩大节能、环保、绿色等产品销售。</p>	市场 声誉 政策和法律	S M L
技术 进步与 应用	<p>受政策的驱动，信息技术和能源技术的“双重革命”的叠加效应会进一步显现，新型基础设施对行业智能化升级改造、绿色化要素协同的减排效应将充分发挥。若在新型基础设施的某些重点领域，例如数据中心效能、人工智能、工业互联网等，京东集团未能及时开展行业洞察，并且投入研发针对各行业实际需要的节能减排科技方案，在全社会绿色转型浪潮中会失去先发优势，进而可能会影响未来的营收。在技术的研发应用中也需要评估相应的风险。</p>	技术 政策和法律 声誉	M L
气候 投融资	<p>研究表明，完成绿色转型还有极大的资金缺口，政策鼓励投资流向绿色企业，建立完善的绿色信贷、监管、评级管理体系。2021 年底，央行先后推出碳减排支持工具和煤炭清洁高效利用再贷款，为符合条件的项目提供优惠的利率支持。同时以审视企业环境风险、特别是气候风险为重要维度的 ESG 投资正高速发展。若京东集团未能及时、量化评估气候相关风险，并全面评估低碳转型对企业带来的系统性影响，将可能失去一些潜在的投融资机会。</p>	政策和法律	M L

## 应对气候变化的转型机遇

京东坚持认为绿色发展是企业高质量发展的主要动能，希望在向低碳经济转型过程中抓住新一轮科技革命和产业市场变革的历史机遇，以科技创新为全球应对气候风险提供更多高效创新的方案。

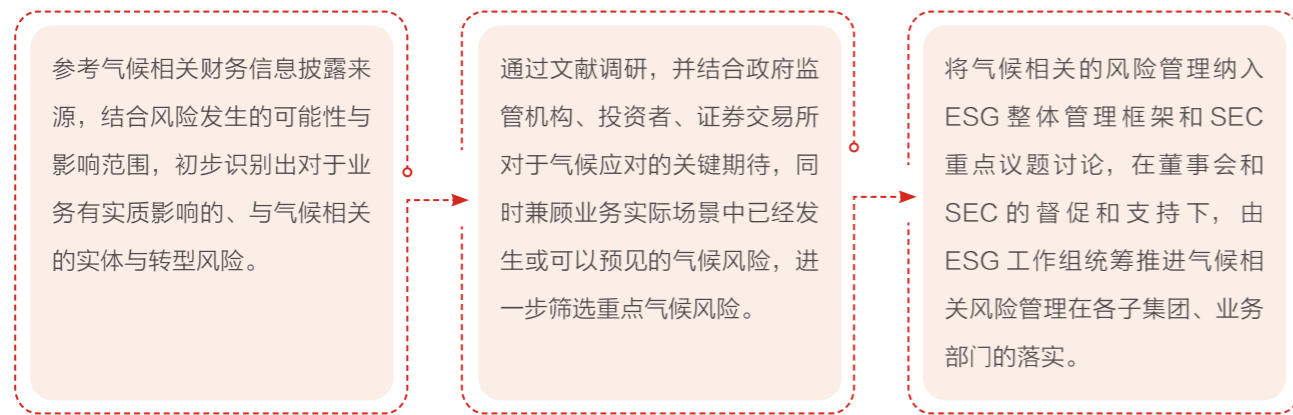
**表格 4：京东集团在经济低碳化转型背景下的战略方向、转型成效、分类和时间跨度**

战略方向	机遇与战略	转型成效	分类	影响周期
绿色运营	发展光伏发电产业园区	2021 年，京东已经完成第一批 12 座“亚洲一号”智能产业园的光伏发电系统安装，京东将预计用 3 年的时间搭建起 1,000 兆瓦的光伏发电能力，为 85% 的京东智能产业园提供绿色能源。光伏发电能够提供资源丰富、清洁、安全的能量来源。在碳中和背景下，光伏产业市场空间将逐步扩大，也将为我们带来更多机遇。	能源来源	M
	推动绿色金融	京东集团制定了绿色金融框架，系统性展示绿色金融资助可持续发展项目的原则和流程。在 2021 年底首次签订一项为期五年的 20 亿美元绿色银团贷款。绿色融资能够推进产生积极环境影响并促进可持续实践的项目，以支持集团的绿色和可持续发展战略。	市场	M
	利用大数据监测管理气候风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>京东将在下一阶段探索新的数据管理方式，为员工在恶劣天气工作可能遭受的潜在伤害、极端气候情况下由于社会需求的急剧变化而带来的业务量的波动进行预警，并提供决策支持。</li> <li>极端天气增加等可能进一步带来远程办公的需求，我们将提升数据系统性能来满足该需求。通过数据、系统手段可以降低气候变化带来的管理风险，实现组织内部管理效率的提升。</li> </ul>	适应力	L
	打造具有气候韧性的基础设施	<ul style="list-style-type: none"> <li>京东在总部 2、3 号楼及西南总部办公楼建造时，设计上充分考虑极端天气对建筑物可能产生的影响。我们采用“海绵城市”设计，最大限度地增加雨水的自然渗透，补给地下水资源，并设置雨水调蓄池，减轻市政雨水排水压力。</li> <li>京东智能产业园区内针对各类极端天气制定对应应急处理预案，包括但不限于针对台风大风天气的防风铺设、大雨防汛、暴雪天气的扫雪防冻、雷电天气的避雷检测等。</li> <li>京东数据中心制定有极端天气的预案，分别针对台风、雷电、暴雨、高温。</li> <li>更具气候韧性的基础设施建设不仅能够有效抵御气候灾害，并能够充分利用自然资源，减少建筑物的水电消耗及温室气体排放，同时还可以减少成本支出并满足排放环境监管需要。</li> </ul>	适应力	S M

供应链	发展新能源交通工具，优化交通线路	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2021 年 4 月，京东已在全国 7 个地区的 50 多个城市投放新能源汽车，并大量使用清洁能源充电基础设施实现每年至少减少 40 万吨二氧化碳排放。到 2030 年，京东会将物流车 100% 替换更新为新能源物流车。</li> <li>京东利用大数据实时优化路线规划和储运网络规划，以减少在途车辆数量，提高返程车辆满载率，部分货物运输模式由公路运输转为铁路运输，全方位落实绿色运输模式，优化物流运输效率。</li> </ul>	资源效率	M L
	推动绿色循环物流包装	<ul style="list-style-type: none"> <li>物流包装致力于推动 100% 可再生、可替换，通过开发应用绿色降解材质的快递袋替代传统石油基塑料袋，并目标到 2030 年推动 80% 以上的上游品牌企业开展环保包装研发。</li> <li>持续推动包装循环回收，“青流计划”中的循环包装已累计使用 2 亿次，并通过联动超过 20 万商家每年节约百亿快递纸箱，带动亿万消费者参与其中。有效减少包材成本，提高公众循环意识。</li> </ul>	资源效率	M L
	提升供应链的适应性	对于销售量易受到极端天气、气候变化影响的商品，如季节性商品——雨伞、雨具、棉被等，根据天气变化及时调整库存，避免断货及滞销；对农、林等在内的初级产品，制定年度采购计划，至少保障一年供应量；增大冷库存储空间。	适应力	S M
消费 / 用户	推出绿色环保产品及服务	京东集团为消费者提供海量的“绿色商品”。通过智能推荐引导绿色消费，每年卖出的节能型家电，可减少近 200 万吨碳排放。京东作为国家首批电子发票试点单位，已全面推行电子发票开具。据统计，2021 年全年京东开具电子发票超过 28 亿张，由此节约纸张约合 1.6 万吨，相当于少砍伐 31 万余棵成年树木，减少碳排放 1.5 万吨。绿色产品和服务的提供能帮助塑造绿色可持续消费理念，同时也强化京东集团绿色产品品牌效应，提升市场价值。	产品 / 服务	S
	通过数智化为企业提供节能降碳服务	为政府及企业开展“双碳”咨询服务、建设碳中和数字化平台的项目需求将在未来逐步扩大。京东工业利用物联网、大数据和人工智能等技术，开发分别面向政府和园区的数智双碳大脑。结合自身积累的产业供应链和工业互联网技术底座，融合不同维度能源、碳排放、碳足迹以及碳排放因子数据库，对辖区内的能耗碳排放数据实时监测分析，通过能源结构和行业对标分析跟踪“双碳”目标进程，赋能产业节能降碳高质量发展。	产品 / 服务	M L

## 风险管理

### 京东识别、评估与管理气候相关风险的流程



### 全面统筹企业风险管理

- 将气候相关风险纳入到京东整体风险管理体系
- 进一步量化气候变化对运营、治理以及财务的实际影响
- 基于整合的风险管理框架，统一定级，统筹管理

## 指标和目标

基于气候相关风险与机遇的评价，同时结合京东整体发展战略与资源禀赋建立集团整体减排发展战略，我们将持续发挥科技能力与行业影响力，通过减少自身运营碳排放量，并带动价值链及消费领域的低碳发展，在提升自身气候适应性及可持续竞争力的同时，促进全社会“双碳”目标如期实现。

表格 5：京东集团应对气候变化相关议题的指标以及目标描述

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
建立气候战略	集团层面建立气候应对战略	将应对气候变化融入公司整体发展战略框架	2022年初步建立战略框架
	识别气候行动的商业价值和驱动力模型	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强化气候适应性和韧性</li> <li>• 强化竞争优势                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 成本降低</li> <li>◦ 新型人才吸引</li> <li>◦ 促进产品和业务模式创新</li> <li>◦ 收入增长</li> </ul> </li> <li>• 强化社会认可                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 支持气候公共治理，获得新的业务增长场景</li> <li>◦ 提高声誉</li> </ul> </li> <li>• 扩大社会影响力                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 消费者购买偏好逐步形成</li> </ul> </li> </ul>	不晚于 2023 年底，建立并明确气候行动商业价值和驱动力模型
	量化气候行动对于商业价值的影响	基于商业价值和驱动力模式，评价气候行动对于企业财务的实际贡献	不晚于 2023 年底，建立价值评价机制，并量化气候行动的收益影响
风险评级与跟踪	持续识别气候相关的实质性风险	基于此专题报告中气候相关风险的初步识别、梳理，让更多关键部门参与风险评价、定级	不晚于 2023 年底，建立京东实质性气候相关风险系统，并就各项风险定级
	量化气候风险的财务影响	基于风险评级，对高级别风险所带来的财务影响进行量化统计	
	开展年度气候风险审核	对于风险定级、财务影响进行年度的审核与更新	2024 年以后，根据各项风险对于业务的实际风险开展年度的审核，并根据审核结果，决定是否更新定级
目标	开展全面的温室气体排放盘查	确定碳排放的边界与范围并开展全面的盘查	筹备中
	建立集团层面的减排目标	建立并宣布集团层面的减排目标	筹备中



强化气候治理	建立气候治理架构	<ul style="list-style-type: none"> <li>在现有的 ESG 治理结构的基础上，强化对于气候相关事项的重点关注与管理</li> <li>管理结构：由董事会与 SEC 协同监督和管理，由 ESG 工作组统筹推进气候目标在各子集团、业务单元中的推进与落实</li> </ul>	2022 年，依托更新的 ESG 治理架构，明确对于气候相关事项的管理	
	建立气候治理机制	<ul style="list-style-type: none"> <li>分解集团减排目标，建立管理指标</li> <li>明确子集团及各业务部门的分工</li> <li>建立气候相关的绩效评价体系</li> <li>加强气候相关的人才招募与培养</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不晚于 2023 年底，启动气候相关管理指标体系的搭建</li> <li>2024 年开始，依托指标体系，启动建立气候相关的绩效评价体系</li> <li>2022 年开始，持续关注人才引入与培养</li> </ul>	
推动全生态场景减排运动	低碳运营	低碳办公	<ul style="list-style-type: none"> <li>强化办公空间用能智慧化运维管理</li> <li>提高节能设施的使用</li> <li>鼓励远程办公</li> <li>鼓励员工绿色出行</li> </ul>	到 2030 年，通过节能、提升能效、提升可再生能源使用占比等方式，持续推动零碳办公的实现
		低碳数据中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>自然冷源</li> <li>清洁能源，包括利用能源回收及大规模分布式光伏发电系统</li> <li>储能蓄冷</li> <li>建筑布局及低能耗设计</li> <li>运维管理平台</li> <li>更具气候韧性，有效抵御极端天气风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PUE 在 1.1 的基础上持续降低</li> <li>基础设施能耗持续降低</li> <li>碳排放总量持续降低</li> <li>气候适应性持续提升</li> </ul>
	扩大低碳项目融资规模	基于已公布的绿色金融框架、原则和流程，持续识别低碳项目，并持续扩大绿色金融力度与规模	识别更多具备低碳效益的项目，扩大绿色融资规模	
	低碳供应链	低碳运输	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源车全覆盖</li> <li>数智化科技全面应用，优化路线规划和储运网络规划</li> <li>优化运输结构和能效</li> </ul>	未来两至三年，京东将持续研发和投放数千台智能快递车，持续提升服务体验和效率，目标至 2030 年物流运输车实现 100% 新能源
		低碳物流园区	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源替代：最大程度使用现场可再生能源，例如分布式光伏及高效储能</li> <li>高效运营：自动化作业 + 园区用能全面电气化</li> <li>智能物流园区碳中和解决方案在线运维系统</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京东“亚洲一号”西安智能产业园已成为中国物流行业首家获得认证的“碳中和”示范园区，京东“亚洲一号”宿迁智能产业园的碳中和园区工作预计将在 2023 年正式获得认证</li> <li>截至 2021 年底，京东已经完成第一批 12 座智能产业园的光伏发电系统安装。预计用 3 年的时间，搭建起 1,000 兆瓦的光伏发电能力，能够为 85% 的京东智能产业园提供绿色能源</li> </ul>

推动全生态场景减排运动	低碳供应链	低碳包装	<ul style="list-style-type: none"> <li>推广循环包装</li> <li>包装减量化</li> <li>包材创新</li> <li>数智化技术应用</li> <li>上下游协同</li> <li>循环包装社会化共享与回收体系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>计划至 2030 年包装材料实现 100% 环保可再生</li> <li>推动 80% 以上的上游品牌企业开展环保包装研发</li> </ul>
		供应商协同减碳	促进供应商共同参与制定、并通过实际行动落实减碳目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2025 年，推动京东物流 50% 的供应商加入“科学碳目标”倡议</li> <li>积极引导上下游供应商使用新能源车辆</li> </ul>
信息披	全价值链参与减排行动	促进低碳消费	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与国家低碳产品标准制定</li> <li>扩大低碳产品供应</li> <li>加强低碳消费及生活方式引导</li> </ul>	京东将在海量的绿色商品基础上，持续扩大低碳商品供应和低碳消费市场规模
		推动产业低碳发展	基于数智化供应链基础设施和数字技术能力，为实体企业低碳发展提供技术方案	通过科技赋能实体企业低碳转型，持续挖掘京东新的业务模式和盈利模型
信息披露	开展年度气候相关信息披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>对于气候相关的风险与机遇开展年度的审核和披露</li> <li>对设定的气候目标和完成情况进行披露和汇报</li> </ul>	从 2022 年开始，京东将持续发布 TCFD 报告	

# 关于报告

## 关键绩效表

注：2021 年京东集团环境、社会、供应商关键绩效表主要参照香港联交所发布的《环境、社会及管治报告指引》和全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的 GRI 准则，京东集团温室气体核算边界主要参照世界资源研究所（WRI）与世界可持续发展工商理事会（WBCSD）开发的《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》。除特殊说明外，关键绩效指标覆盖时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

**表 1：2021 年环境关键绩效表**

指标类别	2021 年环境关键绩效指标 <sup>19</sup>	数量	单位
排放物	氮氧化物	1,630,818.23	千克
	硫氧化物	1,271.43	千克
	颗粒物	128,690.16	千克
温室气体排放 <sup>20</sup>	直接（范围 1）温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	238,774.90	吨
	能源间接（范围 2）温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	271,067.08	吨
	其他间接（范围 3）温室气体排放（吨二氧化碳当量）	1,906,566.66	吨
废弃物	无害废弃物	32,340.85	吨
资源使用	天然气消耗量	428,571.43	立方米
	柴油消耗量	77,155,551.87	升
	液化石油气消耗量	1,633,650.00	千克
	煤气消耗量	118,615,531.59	兆焦耳
	木炭消耗量	1,038,549.00	千克
	汽油消耗量	1,823,837.71	升
	用电量	443,819,216.26	千瓦时
	耗水量	5,046,291.19	吨
	制成品所用包装总量 <sup>21</sup>	222,022.85	吨
	包装密度 <sup>22</sup>	52.07	克 / 个

<sup>19</sup> 2021 年环境关键绩效指标的计算方法和计算逻辑，主要参考香港联交所发布的《环境关键绩效指标汇报指引》。

<sup>20</sup> “直接（范围一）”及“能源间接（范围二）温室气体排放”数据统计包括行政办公、物流运输及仓储、数据中心和重大在建项目。由于数据可得性，表格中“其他间接温室气体排放（范围三）”统计数据包括京东投资企业的化石燃料燃烧及用电、京东物流、员工班车通勤等排放环节。

<sup>21</sup> “制成品所用包装总量”提供自京东物流，主要包括运单、快递封套、塑料薄膜包装袋等主要物流包装耗材及其他非主要包装耗材。

<sup>22</sup> “包装密度”数据由京东物流提供，计算方法为制成品所用包装总量 / 包裹数。

## 京东集团温室气体核算边界说明

京东严格按照港交所环境要求披露温室气体排放量（表 2）。我们对集团自身运营产生的温室气体排放进行披露（范围一、范围二）。同时，作为新型实体企业以及以供应链为基础的技术和服务公司，我们也意识到我们复杂的供应链中巨大的减排潜力。因此，为更好推进京东供应链低碳转型，我们进一步加大对范围三的披露，即披露京东自身运营外的价值链中产生的其他间接排放量。我们还将持续完善排放数据收集系统，将更多范围三类别纳入核算，全面反映出集团上下游排放情况。

**表 2：京东集团温室气体核算边界**

	定义	业务环节
范围一	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业自有或租用的运营设施，包括但不限于办公楼、员工食堂等经营场所因供暖、供冷、供电等经营活动消耗的各种化石燃料排放</li> <li>陆上、航空及水上运输所采用的燃料燃烧所产生的温室气体排放</li> <li>设备及系统运作时有意或无意地释放的温室气体</li> <li>京东集团在业务或其他活动中新种植的树木产生的碳汇（吸收温室气体）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物流园区发动机、食堂烹饪与物流车化石燃料燃烧</li> <li>京东集团办公室空调与冷链车的制冷剂逸散性排放</li> <li>新种植树木</li> </ul>
范围二	用于集团运营的购买电力产生的碳排放	京东集团办公楼、零售门店、物流园区、数据中心及其他运营场所的耗电，及物流新能源车的购买电力
范围三	集团内部运营以外的价值链中产生的其他间接排放量	<ul style="list-style-type: none"> <li>购买的商品和服务（物流包装）</li> <li>第三方物流上下游运输和配送</li> <li>员工班车、差旅和通勤</li> <li>投资资产运营</li> </ul>

表 3：2021 年绿色办公运营成效

指标类别	2021 年绿色办公运营成效指标	数量	单位	
新能源和减排效益	开具电子发票减少碳排放量	145,694	吨	
	电子档案归档减少碳排放量	2,602	吨	
	新能源班车减少碳排放量	742.26	吨	
	入职无纸化的碳减排量	52	吨	
	员工出行中电动车行驶里程数	3,233,289	公里	
	员工出行中电动车行驶碳减排量	258.66	吨	
	无纸化办公节省纸质文档量	2,499,999	个	
	Joymeeting 线上会议		1,626,711	线上会议场次
			29,418,076	累计与会人数
			327,984	线上会议小时
	服务器优化	优化数	179	台
		节电量	470,000	千瓦时
		节约金额	56	万元
		碳减排量	286.70	吨
	VPN 远程办公	9,213,820	远程登录次数	
	行政、业务用车中新能源车数量	80	辆	
	数据中心办公室节电量	797,103	千瓦时	
数据中心其他绿色改造及科技带来的碳减排量 <sup>23</sup>	1,847.05	吨		
用水效率和节水效益	数据中心节水量	21,408	立方米	
	数据中心办公室循环用水量	325	立方米	

<sup>23</sup> “数据中心其他绿色改造及科技带来的碳减排量”，节能措施主要包括封闭冷热通道，选用高效设备、合理规划加载方案、智能冷水自控改造等。

表 4：2021 年社会关键绩效表

指标类别	2021 年社会关键绩效指标	数量	单位
雇佣 <sup>24</sup>	全职员工人数	383,084	人
	非全职员工人数	43,735	人
	男员工比例	75.39	%
	女员工比例	24.61	%
	男员工比例（除一线员工）	62.25	%
	女员工比例（除一线员工）	37.75	%
	30 岁以下员工比例	40.80	%
	30-50 岁员工比例	58.18	%
	50 岁及以上员工比例	1.02	%
	管理层总人数	15,319	人
	男性管理层人数	13,314	人
	女性管理层人数	2,005	人
	30 岁及以下管理层人数	3,430	人
	30-50 岁管理层人数	11,762	人
	50 岁及以上管理层人数	127	人
	女性高级管理人员占比 <sup>25</sup>	25	%
	全职员工男女员工基本工资比例（除一线员工）（男：女）	1.04	N/A
全职员工男女员工报酬比例（除一线员工）（男：女）	1.13	N/A	
安全与健康	因工伤损失工作日数	53,227	天
	安全演练次数	2	次 / 每年
	安全演练涵盖员工比例	100	%

<sup>24</sup> 雇佣数据中“全职员工人数”和“非全职员工人数”是指截至 2021 年 12 月 31 日京东体系上市公司和非上市公司相应员工数。其中，关于员工性别、年龄及职位等维度统计数据仅针对全职员工。

<sup>25</sup> “女性高级管理人员占比”统计方法为京东女性高级管理人员人数 / 京东高级管理人员总人数，数据来源参照 <https://ir.jd.com/zh-hans/management>

指标类别	2021年社会关键绩效指标	数量	单位
发展及培训	接受培训的员工占比	74	%
	接受培训的男员工比例	76	%
	接受培训的女员工比例	70	%
	接受培训的管理层比例	97	%
	接受培训的普通员工（管理层除外）比例	73	%
	所有员工培训总时长	20,855,445.41	小时
	所有男员工培训总时长	16,678,108.21	小时
	所有女员工培训总时长	4,177,337.21	小时
	每名男员工接受培训的平均时长	57.75	小时
	每名女员工接受培训的平均时长	44.31	小时
	每名全职员工接受培训的平均时长	54.44	小时
	已接受反腐败培训的员工总数	319,093	人
已接受反腐败培训的员工比例 <sup>26</sup>	98.80	%	
女性职业赋能及领导力提升培训的总培训时长 <sup>27</sup>	10,910	小时	
产品责任	违反面向客户的产品和服务的健康与安全规定的事件数	0	件
反贪污 <sup>28</sup>	对公司或员工腐败的公开诉讼案件数目	0	件
	立案侦查腐败案件	12	件
	员工因腐败被开除或受到处分事件数	69	件
社区投资	公益慈善现金捐赠额 <sup>29</sup>	1.2	亿元

表 5：2021 年供应商关键绩效表

指标类别	2021年供应商关键绩效指标	数量	单位
供应商	供应商总数 <sup>30</sup>	4,690	家

<sup>26</sup> “已接受反腐败培训的员工比例”统计口径为截至2021年4月，去除涉及预离职、产假、长期休假的全职员工的线上签到数据。

<sup>27</sup> “女性职业赋能及领导力提升培训”累计参训时长为10,910小时，共参训10,368人次。

<sup>28</sup> 反贪污指标中，“立案侦查腐败案件数”及“员工因腐败被开除或受到处分事件”数据的统计口径为京东的“商业贿赂、职务侵占、员工诈骗”（不包含京东物流与京东健康）。

<sup>29</sup> “公益慈善现金捐赠额”根据北京京东公益基金会2021年度工作报告统计。

<sup>30</sup> “供应商总数”统计口径为“2021年中标供应商-招采管理驾驶舱数据”。

## 联合国全球契约进展

联合国全球契约是由联合国发起的一项自愿性策略政策行动倡议，旨在推动企业在经营与战略上致力于遵守在人权、劳工标准、环境和反腐败四大领域的十项基本原则。京东于2021年9月成为联合国全球契约组织的缔约方，认可并支持十项原则的倡议内容，并将其融入进企业战略、文化和日常经营当中，同时希望与联合国开展更加紧密的合作，特别是在可持续发展目标方面。

板块	原则	对应章节
人权	原则 1：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权	雇佣与劳工准则
	原则 2：企业绝不参与任何漠视与践踏人权的行	
劳工标准	原则 3：企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利	内部员工沟通机制
	原则 4：企业应该消除各种形式的强迫性劳动	
	原则 5：企业应该支持消灭童工制	雇佣与劳工准则
	原则 6：企业应该杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为	
环境	原则 7：企业应对环境挑战未雨绸缪	绿色运营 低碳供应链 气候相关财务信息披露专题报告
	原则 8：企业应该主动增加对环保所承担的责任	ESG 治理架构 可持续发展战略框架 供应商管理和社会风险识别管理 气候相关财务信息披露专题报告
	原则 9：企业应该鼓励开发和推广环境友好型技术	绿色运营 低碳供应链 气候相关财务信息披露专题报告
反腐败	原则 10：企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行受贿	反腐倡廉合规

## 联合国 SDG 目标响应

可持续发展目标	我们的行动
	<p>响应国家乡村振兴的愿景，我们持续推进京东乡村振兴“奔富计划”。我们通过发挥自身供应链、物流、金融、服务和技术五大核心能力，携手社会各界共建乡村振兴“高速路”。我们借助京东零售、京东物流、京东科技、京东健康和京喜的业务能力优势，重点发展“乡村振兴·京东千县名品”项目、“千县万镇 24 小时达”、乡村数智化服务体系、“诊京采”业务、“强村行动”等亮点项目，持续向农村下沉和共享扎实的基础设施、创新的技术服务，实现数实融合赋能乡村振兴“全链条”。同时，我们借助京东公益平台，开展“童书乐捐”、“你的心愿我来完成”等系列公益活动，致力于改善中国贫困地区教育建设。</p>
	<p>我们依靠数智化社会供应链优势，以及长久积累的抗疫与救灾经验，积极参与救灾及防疫援助。我们借助京东健康资源优势，守护公众身体健康，响应公共卫生安全危机。我们通过科技赋能公共健康医疗领域，优化医疗资源分配，促进医疗健康服务普惠化。此外，我们提供完善的基础福利保障体系，确保员工的身心健康。</p>
	<p>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。我们积极支持全价值链女性经济自立，并开展女性领导力提升、女性拥有企业赋能等活动。同时，我们支持中小企业获得更公平的发展机会，通过“满天星计划”帮扶中小企业，激发中小企业内生动力；推出产业带“C.E.O”（Co-create, Empower, Open）计划，全力推动产业带上的中小企业加速实现转型升级、降本增效，促进实体经济发展。</p>
	<p>我们基于人工智能、云计算、大数据、物联网等前沿科技，依托于多年耕耘供应链的积累，发挥新型实体企业增长效能，为各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。</p>
	<p>我们基于大数据、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。我们以数智化社会供应链基础设施促进公共治理效率；在汉巴南高速铁路建设项目中投入使用“智能移动仓”，提高采购管理准确性与效率。此外，京东健康将供应链及医疗健康服务开放下沉到乡村，推动基层医疗卫生能力提升。</p>
	<p>我们借助商业运营、供应链管理以及技术创新，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，持续深化京东环境保护策略。我们基于绿色高效的供应链，推出“清流计划”，在包装、仓储、运输等供应链环节进行低碳节能实践，致力于建立全球商业社会可持续发展共生生态。</p>
	<p>我们充分重视自身运营对利益相关方的影响，响应多元利益相关方的期待，通过对话与合作，持续致力于可持续价值共创；通过扎实的基础设施、高效的数智化社会供应链、创新的技术服务能力，在保持自身可持续发展的同时，坚持不懈地为数百万合作伙伴打开增长的新空间、赋能实体经济高质量发展，为社会创造更多价值。</p>

## ESG 相关的荣誉与社会认可

### 2021 年

- 《财富》2021 世界 500 强榜单，位列 59 位
- 中国民营企业 500 强，位列第 2 位
- 中国企业评价协会“2021 新型实体企业百强榜”，位列第二名
- 获评“美好生活 2021 中国消费者品牌榜十大品牌榜”
- 获得 2021 年 ESG 先锋 60 “年度企业 ESG 实践奖”
- “全链路减碳措施”，入选全球契约中国网络（Global Compact Network China）“实现可持续发展目标 2021 企业最佳（碳达峰及碳中和）”
- 入选由人民网、中华环保联合会、生态环境部宣传教育中心发布的《碳中和典型案例》
- 参与 2021 年第 26 届联合国气候变化大会并积极发声
- 获得由人民网主办的“2021 人民企业社会责任年度推荐案例·绿色发展”
- 获评“北京市扶贫协作先进集体”
- 《京东集团发挥新型实体企业优势“以实助实”战略的实施与思考》获评中国企业改革与发展研究会“2021 中国企业改革发展优秀成果一等奖”
- 福布斯 2021 全球最佳雇主，位列中国企业第 3 位
- 入选 2021 年中国最具吸引力雇主总排名，跻身互联网行业三甲
- “大规模机器人仓调度算法”获得全球运筹和管理科学界的最高工业应用奖——“Franz Edelman 弗兰兹·厄德曼 杰出成就奖”
- 荣获“数据管理能力成熟度（DCMM）4 级认证”
- 荣获“北京市科学技术进步奖”一等奖
- 获批国家科技创新 2030 “新一代人工智能”重大项目

### 2022 年

- 《财富》全球最受赞赏公司，位列全球互联网服务和零售行业榜单第 6 位。其中，在社会责任指标一项排名中国企业第一
- 第二届“中国品牌强国盛典”，十大“国品之光”品牌
- 京东“亚洲一号”西安智能产业园获得由北京绿色交易所和华测认证（CTI）颁发的“碳中和认证双证书”

## 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》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 治理架构
企业社会责任战略	可持续发展战略框架
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
<b>环境</b>	
排放物一般披露	低碳供应链
排放物种类及相关排放数据	表 1：2021 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 1：2021 年环境关键绩效指标
所产生有害废弃物总量	N/A <sup>31</sup>
所产生无害废弃物总量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
排放目标及具体措施	气候相关财务信息披露专题报告
资源使用一般披露	低碳供应链
直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
总耗水量	表 1：2021 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 1：2021 年环境关键绩效指标
<b>雇佣和培训</b>	
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 4：2021 年社会关键绩效指标
健康与安全一般披露	表 4：2021 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	N/A <sup>32</sup>
职业健康与安全措施，及相关执行及监察方法	职业健康安全
发展及培训一般披露	反廉洁合规
受训员工占比	表 4：2021 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 4：2021 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

<sup>31</sup> “所产生的有害废弃物总量” 因数据不完整，暂无法披露。

<sup>32</sup> “过去三年（包括汇报年度）因工亡故的人数及比率” 因数据不完整，暂无法披露。

<b>供应商管理</b>	
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 5：2021 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	京东 11.11 引领可持续消费
<b>产品责任</b>	
产品责任一般披露	产品责任与内容管理
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	全方位产品质量与安全保障
描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	信息安全合规
<b>反贪污</b>	
反贪污一般披露	反廉洁合规
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 4：2021 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	反廉洁合规
描述向员工提供的反贪污培训	反廉洁合规
<b>社区投资</b>	
社区投资一般披露	公益理念及公司政策
公益聚焦范围	公益聚焦
公益项目上的投入（金钱或时间）	表 4：2021 年社会关键绩效指标

## GRI 内容索引

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 治理架构 实质性议题与利益相关方沟通 可持续发展战略框架 合规治理实现更持续、稳健的发展与增长 气候相关财务信息披露专题报告
201	经济绩效	董事会主席寄语
202	市场表现	员工培训及人才发展 员工福利 生存保障
203	间接经济影响	以新型实体企业助推高质量发展 以新型实体企业促进包容性发展
204	采购实践	全方位产品质量与安全保障 供应商管理 绿色包装 气候相关财务信息披露专题报告
205	反腐败	反腐败廉洁合规
206	不正当竞争行为	竞争合规
301	物料	绿色包装
302	能源	以新型实体企业守护绿水青山 气候相关财务信息披露专题报告 表 1: 2021 年环境关键绩效表 表 3: 2021 年绿色运营成效
303	水资源	绿色办公 绿色仓储 表 1: 2021 年环境关键绩效表
304	生物多样性	以新型实体企业守护绿水青山 动物保护
305	排放	绿色运营 绿色运输 京东 11.11 引领可持续消费 气候相关财务信息披露专题报告 表 1: 2021 年环境关键绩效表 表 3: 2021 年绿色运营成效

306	污水和废弃物	绿色仓储 表 1: 2021 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 气候相关财务信息披露专题报告
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	高质量就业 员工福利 表 4: 2021 社会关键绩效表
402	劳资关系	人力资源合规管理 员工内部沟通机制
403	职业健康与安全	雇佣与劳工准则 员工内部沟通机制 职业健康安全 表 4: 2021 社会关键绩效表
404	培训与教育	员工培训及人才发展 表 4: 2021 社会关键绩效表
405	多元化与平等机会	以新型实体企业造就人才发展 表 4: 2021 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	员工内部沟通机制
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	职业健康安全
412	人权评估	雇佣与劳工准则
413	当地社区	以新型实体企业促进包容性发展
414	供应商社会评估	供应商管理
415	公共政策	公益理念及公司政策
416	客户健康与安全	全方位产品质量与安全保障
417	营销与标识	全方位产品质量与安全保障 营销内容规范与管理
418	客户隐私	信息安全合规 客户隐私及数据安全
419	社会经济合规	合规治理实现更持续、稳健的发展与增长

## 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《2021年京东集团环境、社会及治理报告》

#### 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《2021年度环境、社会及治理报告》进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，我们对位于中国北京市北京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远程审验，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《2021年度环境、社会及治理报告》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《2021年度环境、社会及治理报告》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、访谈相关员工、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，在全球140多个国家运作2,600多个分支机构和实验室，构成了全球性的服务网络。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注册的ISO 9001、ISO 14001和ISO 45001审核员等。

#### 验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，京东集团《2021年度环境、社会及治理报告》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2021年度的可持续发展活动，使我们感到满意。

SGS验证团队认为，京东集团已在报告中反映了《2021年度环境、社会及治理报告》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《2021年度环境、社会及治理报告》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

京东集团书面策划了利益相关方关注议题实质性调研和分析的方法论，通过第三方的调研和内部分析，对相关方关注的环境、社会及治理的实质性事宜，进行了汇报，满足实质性要求。

##### 量化

京东集团针对关键绩效指标策划了相应的管理方法并进行了统计和分析，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、社会及治理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：

由于审验期间疫情影响，采取远程审验方式，没有深入验证组织原始数据，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。

本次验证只对相关部门主管和部分员工进行访谈和查阅相关文件，访谈并未涉及到外部利益相关方。

鉴于援引于2021年度财务报告的财务信息已经通过独立的验证，本次验证不包含对此类信息的溯源及验证。

#### 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

2022年4月13日

WWW.SGS.COM





报告出版的环境考虑

纸张：采用环保纸张印刷

油墨：采用环保油墨以减少空气污染



京东集团 ESG 官方网页