



2018-2020

可持续发展报告

技术为本，
致力于更高效和可持续的世界



SUSTAINABILITY REPORT



CONTENTS

目录

- 01 / 创始人致辞
- 03 / 公司简介
- 10 / 绩效概览
- 15 / 企业社会责任管理
- 19 / 专题：京东战疫记

01

助力实体经济

- 37 / 为各行各业带来新的增长势能
- 42 / 以智慧科技守护企业安全
- 43 / 形成强大国内市场，构建新发展格局
- 46 / 极致用户体验，匹配消费升级

02

提升社会效益

- 55 / 数字化的社会治理
- 58 / 提升经济活力
- 61 / 数字化的乡村振兴
- 67 / 让温暖辐射到社会各个角落

03

促进环境友好

- 73 / 绿色运营
- 75 / 低碳绿色的供应链体系
- 79 / 引领可持续消费和资源循环的生活方式

04

高质量就业

- 89 / 员工健康与福利
- 93 / 人才培养和发展机会
- 96 / 包容与相互成就的企业文化

05

诚信经营

- 101 / 内控合规管理
- 104 / 信息安全是长久发展的保障

附录

- 107 / 关于本报告
- 108 / GRI Standards指标索引表
- 109 / 第三方评价

创始人致辞

技术为本，致力于更高效和可持续的世界

2018至2020年，京东经历了不平凡的成长阶段。从15岁到17岁，经历过青春期的迷茫及深刻的反思，我们更加明确京东是谁，对于京东的DNA有了更加清晰的认知：“以供应链为基础的技术与服务企业”是我们独特的身份，而面向未来十年打造的新一代基础设施——京东数智化社会供应链，是京东经过多年积累沉淀，面向未来所找寻的创造长期价值、实现持续增长的关键动力。

2020年初爆发的新冠肺炎疫情对于世界经济、环境及社会发展格局产生了深远的影响，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。数字技术、智能技术在响应疫情过程中发挥出重要价值，数智化转型也正在为疫后世界带来复苏的动力和希望。

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、决胜脱贫攻坚、守护每一个人的健康，这也让我们收获了广泛的社会认可。京东因协助钟南山院士高效送达武汉急需的医疗物资而获得了他的亲笔致谢；京东物流武汉亚一青年车队荣获第24届“中国青年五四奖章”，京东集团荣获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

面对疫情带来的各种不确定风险，京东始终与中国发展同呼吸共命运，表现出了强大的抗风险能力与韧性。在过去一年，京东实现了有质量的加速增长。2020年全年，京东实现净收入7,458亿元，同比增长29.3%；同时我们的年度活跃购买用户数也净增近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，京东集团员工数¹达31万人，同比增长38.3%。



根据世界经济论坛发布的《2021年全球风险报告》，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。京东在保持高质量增长的同时，持续将这些社会、环境风险纳入企业全盘的风险评估，主动找到应对这些风险的解决方案。京东始终坚持创造长期价值，实现企业持续的增长。在这一背景下，2020年京东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”。依托于京东的数智化社会供应链基础设施，京东将持续助力实体经济发展、提升社会效益、促进环境友好。

助力实体经济高质量发展

数字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的《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”“加快发展现代产业体系”作为中国在新时期的战略重点。京东依托“数智化社会供应链”，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天不落幕的云上服贸会；帮助中小企业拥抱数字时代，获得新的发展机会……京东“以供应链为基础的技术与服务企业”新定位在释放社会价值的同时，也为京东带来了巨大的增长动能。从2013到2020年这7年间，京东集团的净服务收入年均复合增长率达到70%，不断开放的技术和服务为合作伙伴创造了巨大的价值。

促进社会治理水平与效率提升

十四五规划明确了数字社会的建设目标，京东希望可以通过全面开放数智化社会供应链，为行业和社会带来新的发展动能，支持国家公共服务及社会治理的数字化及智能化转型，解决社会发展关键挑战，持续提升社会效益。京东的数智化技术及供应链基础设施正全面开放给公共政策部门，用以提升数字化治理水平：基于智能城市操作系统，我们为南通市政府建立了全国首个市域治理现代化指挥中心；京东健康则依托供应链、技术等核心能力，促进医疗健康全产业链的数字化转型，分担政府公共医疗资源的压力，促进普惠医疗。在乡村振兴的战略下，京东提出全面的“奔富计划”，打通农村全产业链条，推动县域经济发展。2020年10月，我们发布了“三年带动农村一万亿产值成长”的目标，以期带动农民实现共同富裕。

数智科技全力应对全球气候、环境挑战

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和价值，并且在近期宣布了2030年碳达峰、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能效水平不断提升；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。

近期，我们刚刚发布了京东首本ESG报告，并初步搭建了ESG管治架构。我们将不断提升ESG治理水平，加强监管安全、法律安全、信息安全、运营安全，持续推动责任文化建设，并逐步落实为每一位员工的行事准则。2021年，世界全新的发展格局，及十四五的全面开局，为京东开启了一个新商业时代，而京东也将迎来18周岁的成人礼。对于京东是谁，我们有了更清晰的认知，也能够更从容地面对内外部变化。未来，我们将携手我们的员工、供应链生态伙伴、消费者，不断挖掘和释放数智化社会供应链的商业和社会价值，以创造共享价值为己任，以技术为手段，秉持长期主义，共创高效和可持续发展的世界！

刘强东 京东集团创始人

¹ 统计口径为京东上市公司，不含兼职人员和实习生。

公司简介

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。



战略定位

以供应链为基础的技术与服务企业



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



京东大事记

2018年2月

京东物流获中国物流行业最大单笔融资 25 亿美元。

2018年10月

经中国银保监会批准，安联财产保险（中国）有限公司获准更名为京东安联财产保险有限公司。

2019年5月

京东健康获得 A 轮优先股融资，正式开始大力布局“互联网 + 医疗健康”生态，为用户提供基于医药健康电商、互联网医疗、健康服务、智慧医疗解决方案四大业务板块的产品和服务。

2019年8月

京东集团入选科技部国家人工智能开放创新平台名单，领衔国家新一代智能供应链人工智能开放创新平台建设，推进智能供应链国家战略发展。

2019年3月

京东物流宣布率先建设国内首个 5G 智能物流示范园区，依托 5G 网络通信技术，通过 AI、IoT、自动驾驶、机器人等智能物流技术和产品融合应用，打造高智能、自决策、一体化的智能物流示范园区。

2019年3月

京东零售集团正式成立，确定“以信赖为基础、以客户为中心的价值创造”的经营理念，不断为用户和合作伙伴创造价值。

2019年10月

全域社交电商平台“京喜”正式接入“微信 - 发现 - 购物”一级入口，通过高质价比的好物及丰富的社交玩法，为用户带来省钱省心的购物体验。

京东物流宣布正式加入“科学碳目标”倡议，成为国内首个承诺设立科学碳目标的物流企业。

2019年11月

京东城市成为国家重点研发计划项目“国家中心城市数据管控与知识萃取技术和系统应用”项目牵头承担单位，为城市数据管控和知识萃取提供技术支持，提升我国城市现代治理能力。

2019年12月

立足大湾区，京东物流启用亚洲规模最大一体化智能物流中心。

2020年1月

京东入选世界经济论坛“灯塔计划”，成为国内唯一入选独立项目的互联网企业。

2020年4月

京东宣布未来三年将向湖北投资超 60 亿元，全面助力湖北经济复苏。



2020年5月

京东集团更新使命为“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”。新的使命强化了京东在产业互联网领域的价值传递，也定义了京东对社会的责任。

2020年6月

京东集团正式在香港联交所二次上市，募集资金近 300 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。

基于京东“智能城市操作系统”，江苏省南通市建成了全国首个市域治理现代化指挥中心。

2020年9月

京东向贫困地区提供 7 万就业岗位，全面参与“数字平台经济促就业助脱贫行动”。

京东作为 2020 服贸会官方技术服务商，打造服贸会数字平台，助力会展领域的行业数字化。

京东科技与中国人民银行数字货币研究所正式达成战略合作，以数字人民币项目为基础，共同推动移动基础技术平台等研发建设。

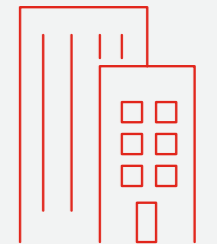
2020年11月

京东集团宣布构建“数智化社会供应链”。京东数智化社会供应链未来十年的目标是助力实体经济，提升社会效率，并促进环境友好。

京东成立了立足基础研究、专注前沿科技的探索研究院。

2020年12月

京东健康正式于香港联交所主板上市。



荣誉与社会认可

2020 年

- 《财富》全球 500 强，位列第 102 位
- 入选世界经济论坛“灯塔计划”
- 全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会授予的“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”和“全国先进基层党组织”
- 中国红十字总会授予的“中国红十字奉献奖章”
- 入选人民日报“中国企业社会责任领先指数”
- 人民网颁发的“人民企业社会责任高峰论坛暨人民企业社会责任奖”
- 入选 SegmentFault 思否“中国技术品牌影响力企业”
- 世界零售大会颁发的“世界零售大奖年度可持续零售倡议大奖”
- 中国信息通信研究院（CAICT）认证的云服务企业信用评级 AAA 级
- 运营商财经网颁发的“2020 年度品质电商奖”
- 中国快递协会颁发的“邮政行业科学技术奖”
- 中国包装联合会用户委员会颁发的“中国电子商务包装先锋榜样大奖 - 优秀活动奖”
- 保尔森基金会和清华大学颁发的“保尔森可持续发展奖”
- 世界自然基金会颁发的“绿色转型开拓奖”
- 中国物流与采购联合会颁发的“物流包装优秀案例奖”
- 智联招聘“2020 年度最佳雇主”
- 58 同城“2020 大学生就业贡献杰出雇主”
- 人力资源智享会颁发的“中国学习与价值大奖——最佳实践奖”
- 中国人才管理卓越典范奖
- 《Fast Company》2020 年度最具创新力公司榜单数字科技类企业 TOP10

2019 年

- 《财富》全球 500 强，位列第 139 位
- 入选中国网络社会组织联合会“2019 网络扶贫十大案例”
- 入选 2019 年中国企业气候行动优秀案例，该案例出版物在第二十五届联合会气候变化大会中国角上正式发布
- Gartner 颁发的 2019 年零售业供应链创新奖
- 新华网颁发的“第十二届中国企业社会责任峰会绿色环保奖”
- 中国信息通信研究院（CAICT）认证的云服务企业信用评级 AAA 级
- 中国公有云 IaaS（基础设施即服务）市场 TOP10
- 中国国际大数据产业博览会颁发的“2019 领先科技成果奖”
- 中国包装联合会用户委员会颁发的“中国包装创新及可持续发展大奖”
- 中国物流与采购联合会颁发的“物流包装优秀案例奖”
- 优兴咨询“2019 校园国际最具吸引力雇主奖”
- 智联招聘“2019 年度最佳雇主”
- 58 同城“2019 中国雇主品牌奖”

2018 年

- 《财富》全球 500 强，位列第 181 位
- 新华网颁发的“2018 中国企业社会责任峰会杰出企业奖”
- 京东公益“物爱相连”平台入选中国社会责任百人论坛“年度十大公益事件”
- 中国信息通信研究院认证的云服务企业信用评级 AAA 级
- 人力资源智享会颁发的“中国学习与价值大奖——最佳创新奖”
- HRoot 颁发的“大中华区最佳人力资源 COE”
- HR Tech China 颁发的“人力资源科技最佳实践奖”

积极参与公共政策及行业标准制定

京东作为主起草单位以及参与单位，已深度参与多项公共政策及行业标准的制定，携手政府和合作伙伴共同推进行业标准化建设，为行业发展创造价值。



主起草

- 《绿色包装评价方法与准则》
- 《绿色物流指标构成与核算方法》
- 《全生物降解物流快递运输与投递用包装塑料膜、袋》
- 《信息技术 云计算 分布式块存储系统总体技术要求》
- 《邮件快件包装基本要求》
- 《绿色设计产品评价技术规范包装用纸和纸板》

起草

- 《云服务用户数据保护能力评估方法 第 2 部分：私有云》
- 《区块链电子合同存证应用指南》
- 《金融分布式账本技术安全规范》



参与制定

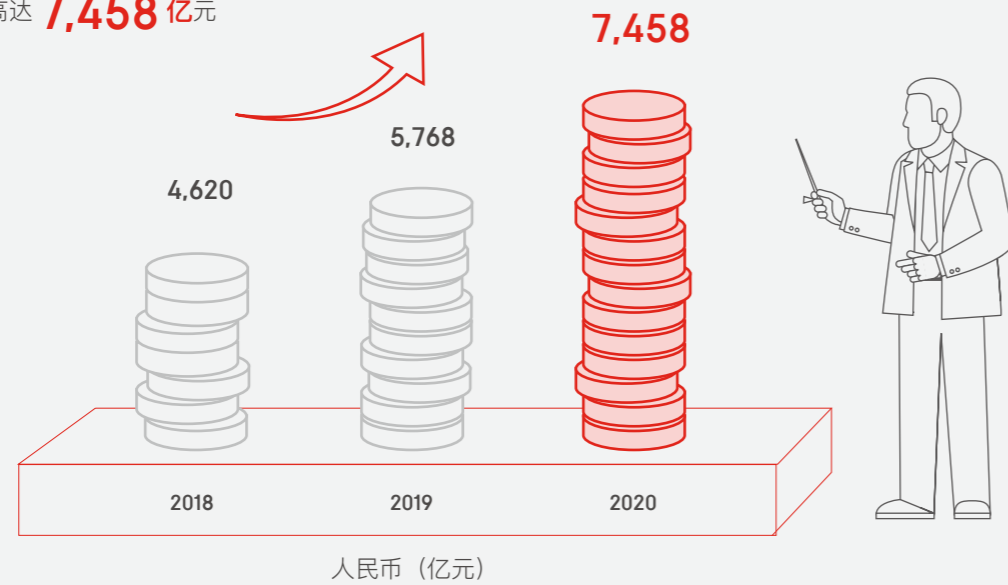
- 《物流仓储地坪技术规程》
- 《电子商务物流可循环包装管理规范》
- 《绿色商场》
- 《电子信息行业社会责任治理评价指标体系》
- 《云服务经营自律规范》
- 《云服务企业信用评价办法》
- 《关系型云数据库应用白皮书》
- 《液冷需求白皮书》
- 《数据中心基础设施绿色运维管理指南标准》
- 《电力机器人术语》
- 《美国电气和电子工程师协会（IEEE）智能城市操作系统》

集团亮点绩效

绩效概览

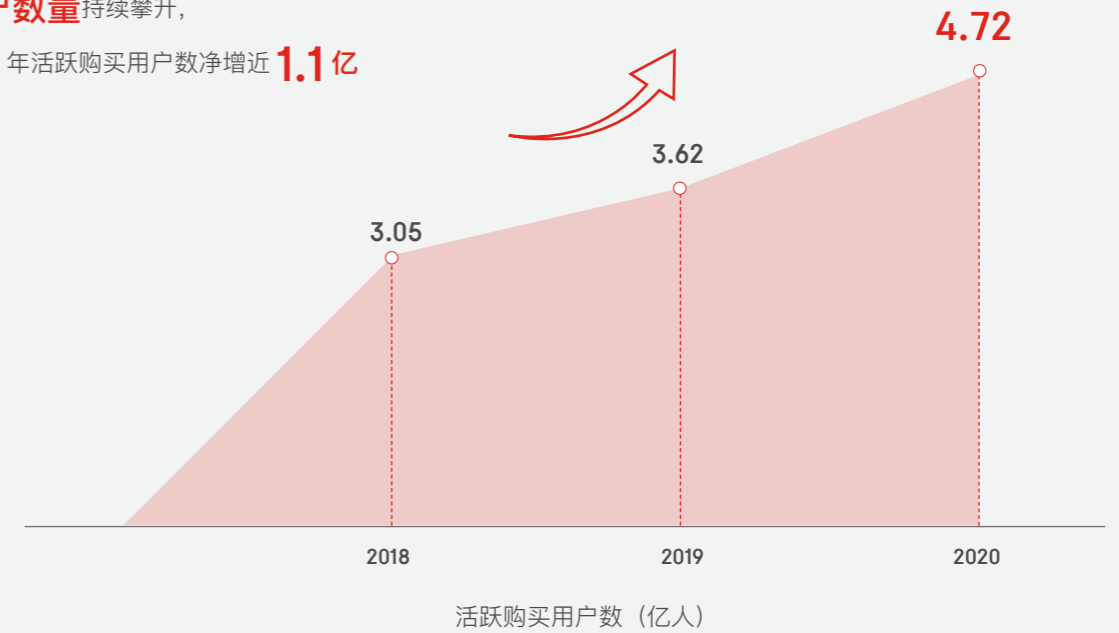
京东**净收入**持续稳健增长，

2020 年净收入高达 **7,458 亿元**

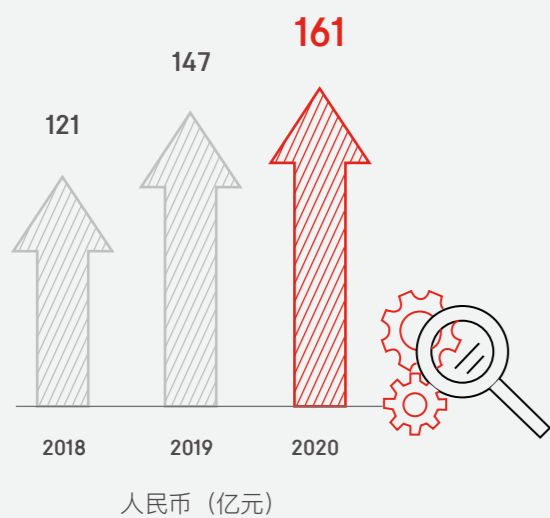


用户数量持续攀升，

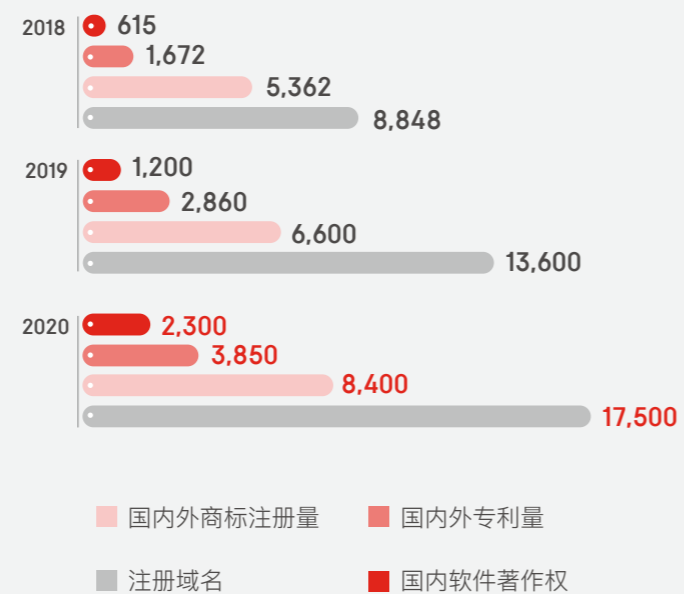
2020 年活跃购买用户数净增近 **1.1 亿**



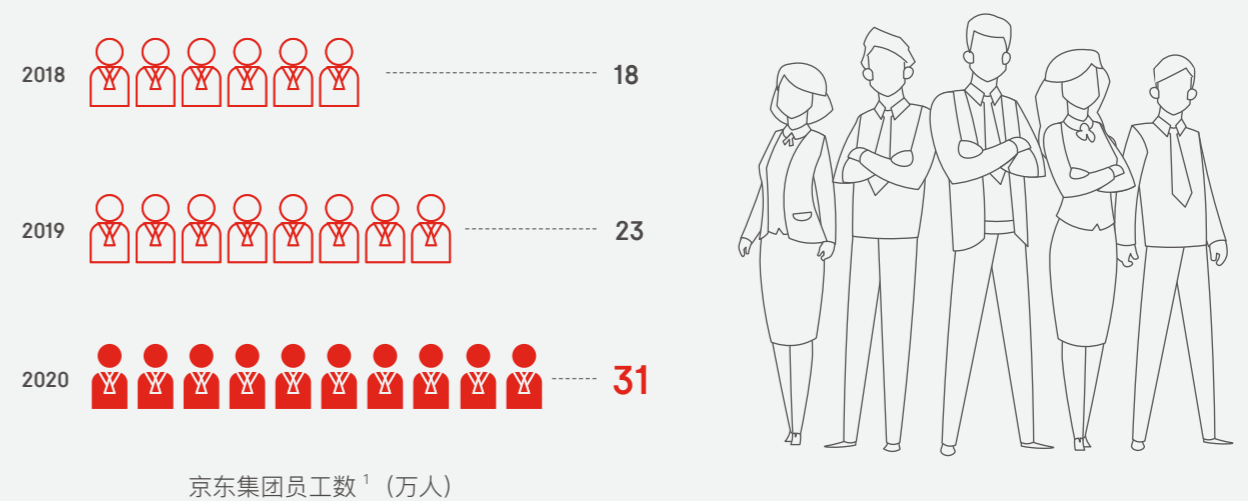
京东**研发投入**逐年提升



京东**知识产权**工作成效显著



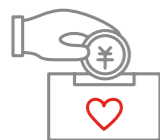
员工数量持续上升，充分发挥就业稳定器作用



² 统计口径为京东上市公司，不含兼职人员和实习生。

关键领域亮点绩效

抗击疫情，助力复苏



京东累计投入**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、重点地区民生保障、对平台上合作伙伴及商家的扶持



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



2020年2月，京东面向平台商家推出了**11**项补贴支持措施，包括费用减免、金融和物流支持、流量和技术支持、健康保障等



2020年，“京心助农”帮助了**130**万款农产品上行



覆盖全国超**800**个农业产业带



带动了**50**万户农户增收

推动供应链创新，助力实体经济

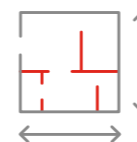
2020年第四季度，京东集团的库存周转天数进一步降低

至**33.3**天，

运营效率继续保持全球同行业领先水平

2020年，京东物流云仓平台管理云仓数量超过

1,400个



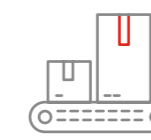
截至2020年12月31日，京东物流运营超过**900**个仓库，包含京东物流管理的云仓面积在内，京东物流仓储总面积约为**2,100**万平方米



京东科技参与**北京、苏州、成都**数字人民币消费红包试点，提供丰富的应用场景和技术服务支持



京喜投入**20**亿资源开启“内销行动”，向**10**万家外贸企业开放优惠入驻窗口，助力外贸企业进一步开拓国内新兴市场



京东“产业带厂直优品计划”旨在推动制造业产业带电商上行，现已有超**7**万商家入驻，覆盖超**180**个产业带

提升社会效益，践行社会责任

京东推出精准帮扶中小企业的“双引擎计划”，

累计服务企业数达 **76万**，2020年成交总额达 **110亿**



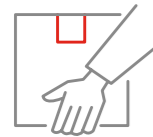
京东惠民小站覆盖全国

1,800 多个区县

8,000 多个乡镇

全国县域覆盖率达

70%



连续第九年“春节也送货”，

除夕到初三运营保障范围扩大至近

300 个城市

1,500 个区县

2018至2020年，京东公益慈善

对外捐赠共计 **3.5** 亿元

京东公益平台募集爱心物资超

103 万件

闲置物资超

394 万件

募集金额共计约

5,544 万元

支持员工成长



京东打造内部专属 SaaS 版本在线学习平台，累计支撑

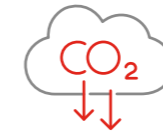
超过 **2,700** 万人次的内部用户学习



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

促进环境友好



京东物流的减排目标为：与2019年相比，

2030年碳排放总量减少 **50%**



2020年，京东物流在全国一线城市

100% 使用新能源物流车



京东推动“原包装”被写入行业包装标准中，推动几百个企业加入绿色制造倡议，联动全行业已

减少一次性包装用量近 **100** 亿个



京东平台累计下架野生动物或以“野生”

为噱头营销的商品 **5** 万余件



添加搜索屏蔽词

348 组



敏感词

342 组

诚信经营



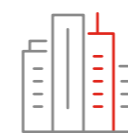
2020年，反腐败培训覆盖员工

225,071 人



占所有全职人员的

96.19%



京东集团持续打造我国互联网企业首个反腐行业共治的平台——“阳光诚信联盟®”，现会员单位已超过

500 家



京东获得了 ISO27001 信息安全管理体系认证和 ISO27701 隐私信息安全管理体系认证。

企业社会责任管理

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，借助京东数智化社会供应链作为科技驱动力，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。



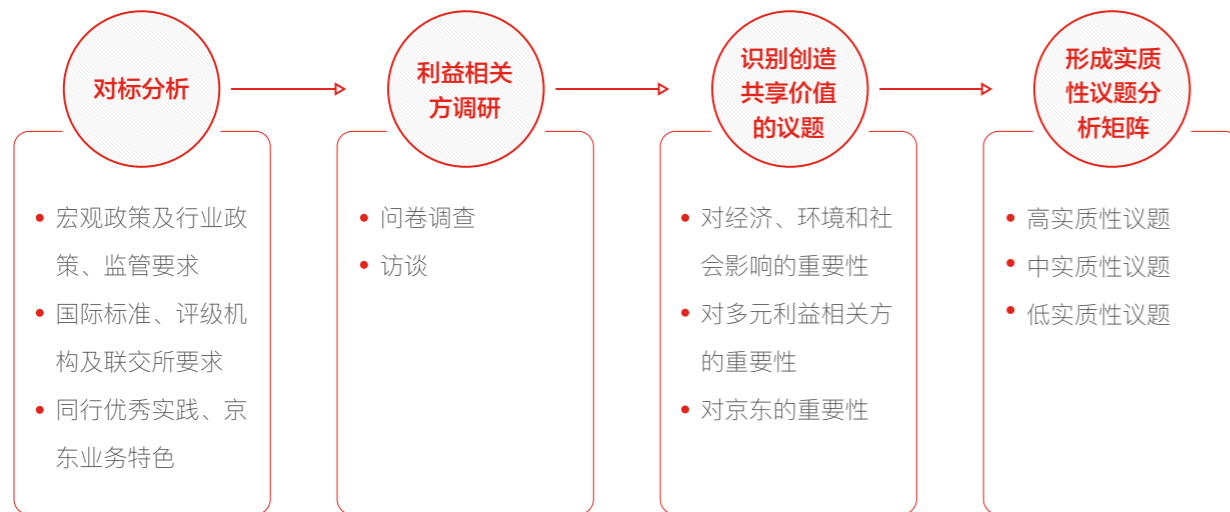
京东与可持续发展

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。

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

实质性议题对标流程：通过对标分析、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，并根据数据可获取情况确定报告范围与边界。



利益相关方沟通

京东集团充分考虑自身运营对各利益相关方的影响，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者保持常态化、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	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 绿色投资和负责任投资 	<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：京东战疫记

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、以科技手段解决抗疫挑战、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，并立刻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针对具体事务进行落实，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。急需的物资都通过京东物流及时运送到了国内各个城市、乃至各个国家。



应急援助

京东发挥在供应链和物流领域的领先优势，积极响应来自全国的相关需求，除了持续保障消费者生活必需品的供给，也与公共机构合作为配送应急物资提供支持。

火速响应，第一时间应对疫情捐款捐物

新冠疫情的爆发让湖北面临医疗物资和生活用品紧缺。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 年春节，京东公益联手中华慈善总会，发起针对新冠疫情的现金捐赠公益项目“战胜新冠病毒疫情募捐”，捐赠额总计 1,657 万元，所有善款已由中华慈善总会用于支持武汉市各社区卫生机构开展疫情防控工作。

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



发起针对新冠疫情的现金捐赠公益项目“战胜新冠病毒疫情募捐”，捐赠额总计

1,657 万元



“

感谢京东心系医疗援助一线，
以最快的速度将急需医疗物资
送达武汉。”

—— 钟南山院士



关注到大量抗疫一线的医护人员急缺成人纸尿裤、卫生巾等卫生保障用品，京东公益联合中华社会救助基金会、北京光华设计发展基金会特别发起了“元气行动驰援湖北，我们是后盾”公益物资募捐项目，做驰援抗疫一线医护人员最坚实的后盾。项目于2月26日在物爱相连物资捐赠平台上线，十天之内就募集到了1,913份爱心，筹得1,640箱成人纸尿裤、卫生巾等卫生用品，并由京东物流直接从仓库送往武汉市第三医院、武汉市第四医院、十堰医院等疫情防治定点医院。

此外，京东科技携手九三王选关怀基金会、九三学社中央共同成立抗击新型冠状病毒肺炎专项基金，首期捐款200万元，累计吸引各界捐助1,500多万元，用于购买口罩、防护服、护目镜等疫情必需品，并奖励有突出贡献的一线医护人员。此外，公司通过多方协调，帮助采购60余台湖北紧缺的CRRT床旁血滤机及防疫物资。

疫情期间，京东还向瑞士、智利、乌兹别克斯坦等全球多个国家捐赠口罩、防护服、护目镜、呼吸机物资，累计1,000余万件。同时，京东还借助自身陆铁空多方式物流运输能力，将百万余只口罩送抵英国华人华侨及留学生群体的手中。

发挥物流供应链优势，让药物与物资更快速送达

借助供应链物流能力和技术优势，京东物流积极进行内外部物资统筹、公铁空运力整合、城配与最后一公里配送调度、捐赠与获捐单位对接、路权等公共资源对接等等，保证应急物资及时送到。

京东物流在1月21日即开始为湖北当地药企提供紧急药品运输，1月22日宣布开始优先配送医疗机构指定订单，1月25日正式开通全国各地驰援武汉救援物资的义务运输通道。疫情最严重的1月20日到2月28日，京东为全国消费者供应了2.2亿件，超过29万吨生活必需品；截至3月底，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，同时还将来自全球的超过1万吨医疗应急物资和生活物资送至湖北；将各地援鄂医疗救援队近3万件行李寄送至全国30个省份。

为保障疫情期间防疫防护用品稳定供应，京东健康确保血氧仪、体温计、口罩的稳定供应，守护公众健康。此外，京东物流还协调冷链资源，为全国4,900余名糖尿病患者及时配送1,300余箱来自公益捐赠的胰岛素，克服了疫情之下胰岛素紧缺但糖尿病患者却无法购买的难题。



“元气行动驰援湖北，我们是后盾”项目

上线十天内筹集了 **1,913** 份爱心

筹得 **1,640** 箱成人纸尿裤、

卫生巾等卫生用品



抗击新型冠状病毒肺炎专项基金

首期捐款 **200** 万元

累计吸引各界捐助

1,500 多万元



京东为全国消费者供应了 **2.2** 亿件，

超过 **29** 万吨生活必需品



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

京东物流将来自全球的超过 **1** 万吨

医疗应急物资和生活物资送至湖北



京东物流为全国 **4,900** 余名

糖尿病患者及时配送

1,300 余箱

来自公益捐赠的胰岛素



京东物流将各地援鄂医疗救援队近

3 万件行李

寄送至全国

30 个省份

“

京东集团在这次抗疫行动中发挥了重要作用，为确保武汉疫区物流畅通做出了重大贡献，保证了武汉医疗物资和人民生活物资供给的充足。为打好防疫安全战，京东物流积极引入无人配送车，为居民在疫情期间提供无接触服务，这些都突出体现了企业的责任与担当。”

—— 中国国家博物馆

发挥平台影响力，保障需求急速响应

2020 年初疫情期间，京东集团客户服务中心通过一系列创新、高效、可靠的社会服务参与疫情救援。

“绿色通道”

京东开通“绿色通道”，优先服务医疗机构订单。只要为医疗机构订单，京东客服均会进行优先处理并快速响应，从中协调货源物资与物流运输的资源调配，保障所需的各类物资都能够以最快当天即可送达的速度支援抗疫一线。

“零接触远程”服务模式

通过升级客服技能，将一线客服打造为售后维修“特种部队”并建立了“零接触远程”服务模式。京东客服通过“零接触远程”为上万名用户进行了产品排障，让用户足不出户就完成了产品维修，竭尽所能保障消费者疫情期间的日常生活需求。

与此同时，京东便利店专业运营团队帮助店主加速开通京东便利 GO 等 O2O 渠道，开展线上销售，并在线下采取无接触取货的方式进行履约。



沈阳铁西区一个小区曾因疫情暂时封闭，京喜拼拼联合当地疫情作战指挥部和社区志愿者，连续半个月为 600 多户居民提供民生物资。同时，在食品安全保障上，京喜拼拼严格按照国家要求做好物品、环境的消毒与监测，开展相关防疫措施，通过高效的短链物流，将商品更快速、更安全地送到社区。此举在保障社区居民民生物资需求的同时，也赢得了当地居民的信赖。



为了帮助政府和医疗机构实现应急物资供求信息的精准对接，京东科技自主研发了“应急资源信息发布平台”，向政府、企业、公益组织免费开放，快速联动供应链各环节，提升整体供应链效率，缓解疫情压力。疫情期间，平台接入 68 个省市级政府和国家级协会的官网，服务超过 15,000 个客户，提供物资总量超 6.6 亿件，含应急药品超 4 亿盒、应急口罩 1.5 亿个。京东科技还协助北京海淀区等政府部门打造“应急公共服务平台”，提供“应急物资、疫情动态、企业服务、市民服务”等服务，全面支持政府的应急防疫工作。

疫情期间，平台接入

68 个

省市级政府和国家级协会的官网



服务超过

15,000 个客户



提供物资总量超

6.6 亿件

含应急药品超 **4** 亿盒

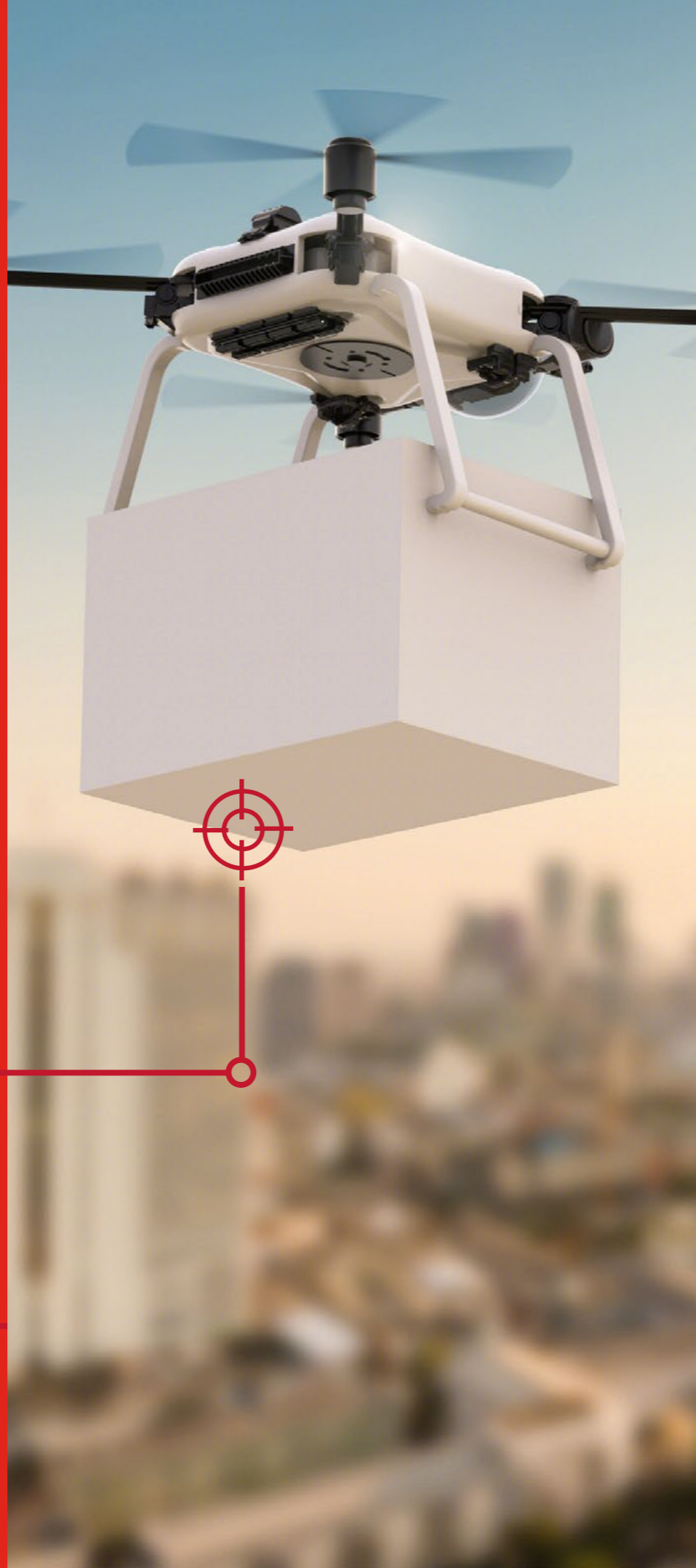
应急口罩 **1.5** 亿个



科技战疫

为逆行者减负，AI 机器人协助医务人员工作

为了减轻医护人员的工作量和感染风险，京东科技自主研发室内运送 AI 机器人，并在上海市公共卫生临床中心落地。机器人能够帮助医护人员运送医疗物资药品到相关科室，不仅有效降低医护人员在高传染环境下暴露的风险，还节省了 50% 的人力成本；后续将在餐食、被服、医疗物资等多场景代替传统人力，减轻医护人员工作压力。尤其是在护士值夜班的场景，以及高危环境物资运送方面，机器人的应用将大幅解放医护人员的劳动量。



科学防疫，疫情问询机器人提供在线问诊服务

面对社会公众的自诊需求和焦虑情绪，京东科技还推出了疫情问询机器人，向用户提供急需的线上问诊、疫情知识普及、疫情监控、送药等服务内容，实现疫情期间 7×24 小时的在线陪伴。京东科技研发的疫情问询机器人落地杭州等地 23 个社区，并在 20 余家机构的微信公众号或 APP 中接入使用。

做社区防控的后盾，数字技术助力疫情防控

为了向政府、公共服务机构、企业以及全国数千个小区的疫情防控工作提供技术支持，京东科技搭建了“高危人群疫情态势感知系统”，协助政府开展高危人群分析及疑似人群排查工作。不仅可在保证数据安全的情况下，通过人群迁徙轨迹分析找到密切接触的人群，还可以展示返程人员来源地区分布、新增健康异常人数、每日返程人数、离域人员统计、乘坐交通工具情况、去往省市分析等数据。目前，“疫情态势感知系统”已为北京、广州等十几个地市提供了技术支持和数据分析服务。

“智能大脑”保障物资稳定

“智能大脑”能在极短时间内快速响应疫情、重新组织全网物流资源，稳定服务质量，帮助京东物流完成全国物资运输与运力之间的匹配决策。在武汉封城封路导致武汉进出港的几十余条运输线路封锁的情况下，“智能大脑”提前制定了应急临时调整方案，从而全力保障与国计民生相关的物资供应“不断线”。此外，京东物流凭借技术优势，承建湖北省当地的应急物资供应链管理平台，针对应急物资的生产、库存、调拨、分配进行全程追踪、高效管控，助力湖北各地紧缺医疗物资的科学调度和合理分配。

机器人守护公共安全

疫情期间，京东物流在武汉等其他区域开展智能快递车“无接触配送”模式，降低快递运输过程中的接触风险。同时，京东物流 X 研究部研发的无人机在多地的医院和社区进行低空飞行消毒，提高城市公区消毒效率与效果，同时降低了人工操作风险，提升作业效率。





“

在这场没有硝烟的战斗中，你们坚定逆行的身影成为新时代最靓丽的风景，你们以舍小家顾大家和大无畏的精神，生动诠释了‘天下兴亡、匹夫有责’的担当情怀。”

——湖北省新型冠状病毒感染肺炎疫情防控指挥部给京东物流的感谢信

每一个人我们都在乎

守护不平凡的平凡人，保障抗疫一线人员的健康

奋战在疫情前线的不仅有辛苦的医护人员，还有提供基本生活服务的快递人员等工作者，而他们也是最易感的人群。

为了使前线服务人员的健康得到保障，京东为员工提供口罩、消毒水、温度计、防护镜、防护服、医用手套等物资配备，安排对所有工作场地、餐厅、宿舍、使用的车辆装备等进行定期消毒，保障安全；建立每日排查机制，对所有营业部每日在岗人员进行排查与健康监测。开展疫情相关的知识科普与防控培训，遵守疫情防控日常要求；为所有出勤的一线同事购买针对新冠病毒的相关保险，以最大程度保障一线同事的健康安全。京东物流采购了超过 1,000 万只口罩等防疫物资，为一线员工提供最大的安全保障，也为消费者提供安全的收货环境。在北京疫情出现反复后，京东物流第一时间为所有在京的快递员、货车司机和生鲜仓储人员等免费做了核酸检测。

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 万名各类抗疫人员免费领取保险。



京东物流采购了超过

1,000 万只

口罩等防疫物资



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

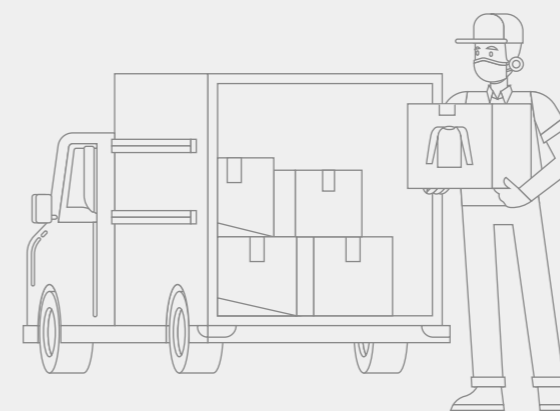
10.5 万名

各类抗疫人员免费领取保险

开展新冠肺炎病愈患者康复和心理疏导公益项目

9月3日，京东健康与湖北省卫生健康委签订战略合作协议，双方将共同推进湖北省新冠肺炎治愈患者康复和心理疏导项目、助力湖北省公共卫生体系建设，大力发展心理健康、智能穿戴设备、医用防护物资等医疗健康产业，打造“湖北样板”示范区。京东健康将搭建心理疏导公益平台，助力完善后续防控措施、抚平疫情对社会的影响。

京东健康赞助 3,000 万元成立心理公益基金，推动湖北省新冠肺炎治愈患者和一线医务人员心理疏导和全面康复。在此基础上，京东健康还将加强社会心理服务人才队伍培育体系建设，稳健开展后续工作。



武汉京东快递小哥贾胜治主动联系援鄂医疗队，细致了解他们的需求，为了医护人员要穿的 60 套秋衣秋裤，他跑遍辖区所有门店；怕内蒙古援鄂医疗队吃不惯米饭，把母亲连夜包的 100 个饺子送到驻地。内蒙古援鄂医疗队医护人员张洁在给贾胜治的感谢信中写到：“这是来武汉吃的最暖的一餐，谢谢你，武汉小哥，谢谢您，武汉妈妈！”

全面助力复苏

突如其来的疫情，让广大商家经历着前所未有的考验，尤其是湖北地区的商家，经营受到较大影响。京东推出多项保障措施帮助商家稳定发展，并联动上下游合作伙伴向消费者提供优质服务。2020年2月，京东面向平台商家推出了11项补贴支持措施。这些措施涵盖了费用减免、金融和物流支持、流量支持、技术支持、健康保障等。此外，京东宣布投入1亿元，对入仓京东物流商家进行重点补贴，并在3月宣布将投入价值15亿资源，推出“春雨计划”，助力全产业链重回快车道。



帮扶农民

◀ 京心助农，开通绿色通道，为农户渡过难关

为了帮助更多中小农户与生鲜商家在疫情期间解决滞销农产品上行的问题，京东启动“京心助农”，通过推动造血式扶贫，挖掘中国农村经济新动力。京东于2020年2月发布“告全国农人书”，征集农产品滞销信息，开通“全国生鲜产品绿色通道”，全力推动滞销农产品通过电商、线下店、社区团购等全渠道对接全国市场，帮助农户增加收益、渡过难关。

截至2020年10月，“京心助农”帮助了130万款农产品上行，累计销售3亿件农产品，销售产品覆盖全国超800个农业产业带、近2,100个贫困村，带动了50万户农户增收。从2月11日到4月30日两个多月的时间里，京东生鲜累计解决了超27万吨生鲜产品销路难问题。

此外，京心助农累计与15个产业带政府进行了深度合作。面对受疫情冲击颇为严重的水产行业、畜牧业等，京东生鲜宣布推出国内20万吨水产品包销计划，2亿

元扶贫明星产品京东“跑山猪”全国包销计划。同时，京东在全国累计开设扶贫特产馆超250家，成为地方农产品重要的推广和销售渠道。据统计，扶贫特产馆克服疫情带来的不利影响，销售额逆势上涨近125%。



截至2020年10月，“京心助农”帮助了

130万款农产品上行



四川

京东生鲜联合封面新闻开通“四川生鲜商品绿色通道”，帮助滞销农产品销量最高增长了

60倍



广东

与南都独家发起“南都·京东助农广东专线”，利用全媒体矩阵收集数百条滞销信息，帮助乐昌特产马蹄累计销售超过

50吨



陕西

联合华商网开通“陕西生鲜产品绿色通道”，帮助长武苹果2天销售达

14,000公斤

直播助农

疫情期间物流受阻，市场大量农产品滞销，京东直播成立助农专项小组，联合广大主播为商家提供免费代播服务，短短几天内把线下的农业基地“搬”到线上，通过直播的形式助力农产品销售。2020年618期间，京东直播联合地方政府，邀请各领导人为家乡农产品代言，促进县域经济发展。共累计超300位人民公仆为家乡助阵，覆盖28个省份，助力200个贫困地区经济发展。

此外，京喜上线“帮扶果农”直播，8省11个水果产源带悉数登台，包括四川的耙耙柑和丑橘、辽宁丹东草莓、海南贵妃芒果等。这些滞销水果商家都是首次“尝鲜”直播卖货，共参与了超100场直播，其中，云南香水菠萝4小时销量超过5吨。

西南禽苗线上交易信息平台

疫情期间，全国多地宣布暂停活禽交易，给孵抱育雏户和养殖户等养殖业造成了不小影响。为了帮助养殖户维持运营，京东科技联合广汉市政府、农业农村局开发了“西南禽苗交易信息平台”，为禽苗交易开通线上交易匹配系统，配置专业的客服人员，并为部分不熟悉线上交易的禽苗交易人员编写了《操作手册》。

目前，西南禽苗线上交易信息平台运营状况良好，已有500余户育雏户、孵化场、经销商加入平台进行交易。截至2020年3月3日24点，疫情期间在平台上完成的禽苗交易共计5,010,450羽，按照平均2元1羽的价格，销量额共计10,020,900元。已恢复到正常时期70-80%的量。



助力支持产业复工复产

不间断的供应链支持企业复工复产

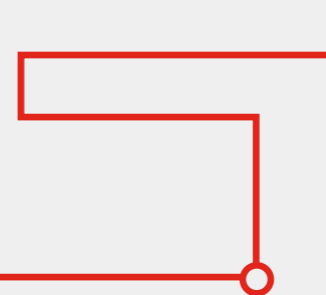
疫情期间，京东物流为企业供应链服务不间断、不停歇，充分解决企业复工复产和正常运营需求，供应链优势得到充分发挥。在重点企业对接中，京东物流为无印良品提供立体式对接，只要是消费者购物需求，不管多晚下单，都能及时处理；针对美的集团，在疫情期间武汉仓关闭的情况下，京东物流紧急开通长沙、郑州仓以保障美的集团把订单及时送到每一位客户的手中；蒙牛集团的B2C纯配业务上线正值2月15日疫情关键期，车辆、人员都处于紧缺状态，在京东物流的支持下，历经重重困难，仅用四天就顺利上线。

以创新合作模式解决就业问题

为了帮助中小企业纾困，全力支持稳就业、保民生工作，京东集团与达达集团联合宣布将采取灵活多样的用工形式，面向全社会提供超过35,000人的就业岗位。通过余缺调剂、岗位共享等创新模式，最大程度减少疫情在短期内对就业产生的冲击，全力支持湖北及全国取得这场抗疫情、促经济、保民生战役的最后胜利。

此外，京东物流面向全国开放包括仓储员、分拣员、快递员、驾驶员等在内的超过20,000个一线岗位，创新解决就业问题；并与受疫情影响的十余家企业开展多形式异业合作，输送了千余名员工在京东物流各园区、营业部参与拣货、打包、分拣、配送等工作，进行人员补充。

此外，为了向更多人提供就业机会，京东客户服务中心在2020年2月招收上千名兼职客服，让他们在家也能赚取可观的收入。



面向全社会提供超过

35,000人

的就业岗位



面向全国开放包括仓储员、分拣员、快递员、驾驶员等在内的超过

20,000个

一线岗位



稳定实体经济发展

稳定居民消费， 确保充足供应及价格稳定

为稳定商业秩序，京东成立了由平台生态、各事业群和技术部门组成的专项小组，以系统+人工的形式持续开展24小时不间断商品价格的监控与治理，对平台商品进行了严格的管控，禁止第三方商家出现涨价行为。

为全力保障各项生活物资及医疗防护物资供应，京东生鲜、京东健康、京东国际、京东企业业务及京喜通等一线业务部门迅速反应，第一时间紧急联动大量合作伙伴，加大、加快相关商品的生产和流通。京东生鲜第一时间成立了“生鲜商品保民生应急小组”，协调了超300个供应商，调用了全国超30个仓库。

“春雷计划”促进全产业链可持续发展

2020年3月11日，京喜推出“春雷计划”，通过打开产业供给端和用户需求端双通路，帮助中小企业商家恢复经营。春雷计划在产业供给端专项制定“百大产业带整合帮扶策略”，加持资金、入驻、运营、人力四方面的扶持政策，帮助受疫情影响较大的商家快速打通商流，解决滞销和库存问题。

截止4月8日，“春雷计划”发布28天，已有超过1.2万家中小企业入驻京喜，开辟社交电商线上新渠道；超过2.4万家中小企业从中受益，开展直播的商家较疫情前增长9倍。截止至4月，京喜平台上可统计商家中98%已复工复产，整体订单量较疫情前提升150%以上，其中，产业带货品订单量较疫情前增长250%以上。

新发地智能供应链综合管理平台， 助力农产品供应链数字化升级之路

2020年6月，新发地爆发聚集性疫情，于13日暂时闭市。为保证北京市菜篮子有效运转，京东迅速对接新发地的146亩先行复市示范区，围绕“买卖人车信息化、双方交易可溯化、进出管控自动化、品类价格指数化”，借助京东推出的新发地智能供应链综合管理平台。

该平台帮助示范区实现“卖家注册制、买家会员制、来货交易报备制”：线上引导人员、车辆、货物进行图文信息提前登记，线下在出入口布置终端设备，对车辆、货物等进行数据采集分析，实现出入场实时查询追溯，进一步降低市场管理成本，提升管理效率。系统从开发到上线，仅用了15天。数字化升级道路上，首都最大的“菜篮子”再次焕发出新鲜活力，新发地也成为国内第一家线下智能化供应链平台。

企业帮扶平台，精准帮扶中小企业

受疫情影响，众多商家面临停业、资金周转困难等巨大挑战。为了帮助受疫情影响的中小企业度过难关，京东科技通过开启金融服务绿色通道、提供减负政策支持中小微企业持续运营。

同时，京东科技协助政府扶持受疫情影响的中小企业，推出了“疫后企业帮扶综合服务平台”，能够对目标行业进行画像分析，并对单一企业、产业链条企业、区域聚集企业等进行疫情冲击影响评估，方便政府实施精准帮扶，从而缓解中小企业的资金流压力。



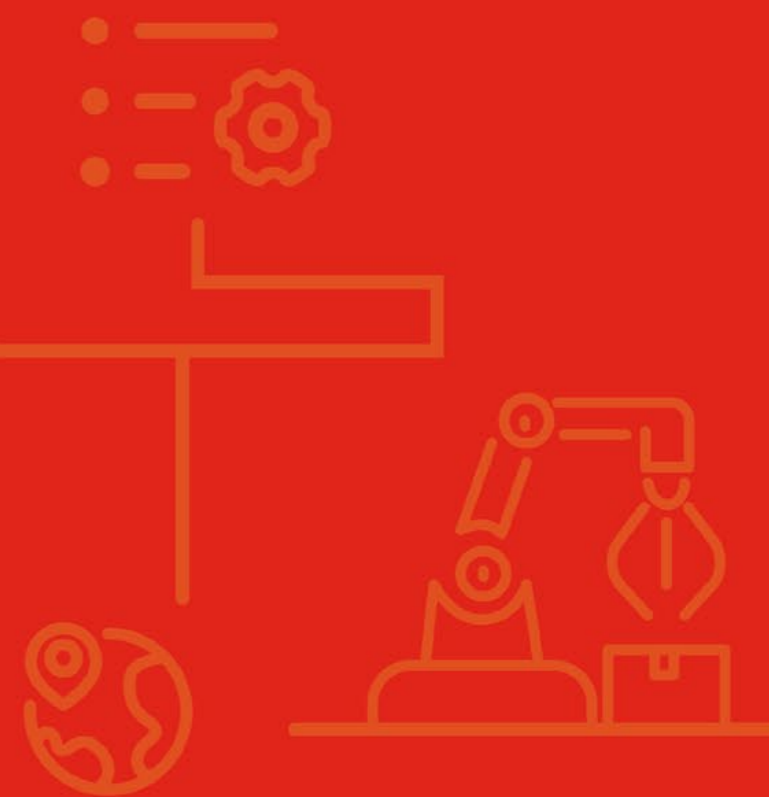
2020年，抗疫“五件套”——三封感谢信、京东物流无人车大白、技术抗疫纪录片，被国家博物馆收藏，是京东深度参与全民抗疫的一次记录。京东将继续积极承担社会责任，充分发挥社会供应链基础设施作用，在服务亿万消费者的同时，履行公益使命，彰显社会价值！

BOOSTING THE REAL ECONOMY

助力实体经济

实体经济是高质量发展的根基，京东生长于实体经济，服务于实体经济，扎根于实体经济。

面向产业数智化时代，京东将秉持“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”的使命，充分发挥数智化社会供应链能力，持续助力实体经济，为用户提供优质的购物体验，同时更好地服务于商业伙伴。京东期待着不断将数字技术与实体经济深度融合，回馈社会。



为各行各业带来新的增长势能

早在京东创立初期，只有三尺柜台的时候，就致力于为品牌商等合作伙伴创造价值。过去十几年，京东不仅仅只是卖货满足消费需求，而是围绕“商品供应链+物流供应链”，构建了全球领先的供应链基础设施，持续优化整个行业的成本、效率与体验，为各行各业带来新的增长势能。

制造业 | 京东 C2M 模式，以供应链基础助力“中国智造”

加快发展智能制造是推进信息化和工业化深度融合、推动中国制造迈向高质量发展的必然要求，而 C2M 模式的兴起正成为产业互联网时代制造业数字化转型的重要契机。C2M 又称“反向定制”，是以工厂直接对接消费者需求为特征的新型生产制造和商业形态。

2019 年，京东建立 C2M 平台，通过分析挖掘消费者关注点，解决厂家与消费者间信息不对称的问题；2020 年，京东发布“C2M 智能工厂”计划，覆盖从需求分析到销售服务的全流程环节，服务中国制造的智能化转型。目前，京东已与超过 1,000 个品牌进行 C2M 合作，商品覆盖超过 900 个品类。作为最早布局 C2M 的企业之一，京东将丰富的能力和资源开放给众多品牌商，打造一个开放共赢的生态，为合作伙伴创造价值，为推动中国制造业数字化转型，提升行业的竞争力，助力实体经济发展打造了一条快速路。

京东已与超过
1,000 个
品牌进行 C2M 合作



商品覆盖超过
900 个品类



C2M 反向定制冰箱

2020 年 618 期间，京东科技与国内顶尖的电器生产厂商合作推出了全球第一款全自动化、智能化的 C2M 反向定制冰箱，不仅上市周期缩短 83% 以上，并在 6 月上市的冰箱中销量第一。



物流业 | 全供应链服务和物流科技解决方案，推动物流行业降本增效

由 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，正成为我国现代物流业转型升级的重要支撑。京东物流正坚持“体验为本、技术驱动、效率制胜”核心发展战略，携手社会各界共建全球智能供应链基础网络（GSSC），为客户提供一体化供应链解决方案，为消费者提供“有速度更有温度”的高品质物流服务。截至 2020 年 12 月 31 日，京东物流运营超过 900 个仓库，包含京东物流管理的云仓面积在内，仓储总面积约 2,100 万平方米；已经拥有及正在申请的自动化和无人技术相关专利和版权超过 2,500 项。

截至 2020 年 12 月 31 日，

京东物流运营超过
900 个仓库



仓储总面积约
2,100 万平方米

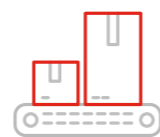


◀ 京东云仓

京东云仓通过库房管理系统和标准的输出，全方位培训体系的开放，科学的规划方案赋能，提升云仓合作伙伴的物流管理能力和操作水平。通过京东配送打标引流，改善商流。通过帮助物流企业升级，为分层需求提供分层供给，解决电商物流刚性供给和弹性需求的矛盾。截至2020年12月31日，京东物流云仓平台管理的云仓已超过1,400个。

云仓已超过

1,400个



◀ 智能配送服务

升级物流效率、减少对人力的依赖，是京东物流近年来重点探索的方向，京东围绕物流配送各个节点，陆续推出智能快递车、无人仓等系列产品。在疫情常态化的情况下，无接触式的物流配送成为这个时期的最佳解决方案。



智能快递车，开启智慧交通时代

2020年9月，京东物流与厦门金龙达成战略合作，双方共同打造具备商业化落地条件的低速智能快递车，推动各业界首个量产智能快递车正式走进大众生活。早在年初疫情期间，京东智能快递车第一时间奔赴武汉，提供无人配送服务107天，光荣完成“逆行者”的使命，被中国国家博物馆永久收藏。京东物流与金龙客车合作生产的全新智能快递车正式接力使命荣耀登场。携手各界合作伙伴，京东物流将不断探索科技物流的前沿技术，共同推动智能时代的来临。



🛒 零售业 | 搭建高效全链路零售系统，推动全渠道零售焕发活力

🏪 京喜通助力实体零售

京喜通以实体零售门店为核心，基于数智化供应链，为门店搭建了四大运营梯队，为实体零售门店带来优质、专业且标准统一的商品和服务，推动实体零售高效化、数智化发展。通过京东掌柜管家智能门店管理系统，门店可以一键实现智能选品、智能运营、智能营销等数字化升级；通过京东APP、京东到家、京东便利GO等多元流量的引入，以及构建小程序、社区团购、社群等私域流量，门店可以实现全场景获客增收。目前，京喜通已为300多个地市、32,000多个乡镇的超百万中小门店提供优质商品与服务，用数字化手段助力小店经济更有活力。

🏭 京喜产业带厂直优品计划

2020年4月，疫情之下，为帮扶外贸企业渡过难关，京喜发布“京喜产业带厂直优品计划”。京喜推广工厂直供模式，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，最终实现供给端和消费端的双通路拉动。4月20日，京喜平台首个工厂直供示范基地正式落户汕头市澄海玩具产业带，双方展开全方位全链条的深度运营合作，从供应链管理、物流解决方案、线上运营及流量资源扶持等，去除中间流通环节，打通积压库存产品从产到销的对端销售链路，总共约有1万家澄海外贸企业从中受益，涵盖产品约10万种，覆盖产品价值数十亿元。

🌾 农业 | 数字乡村运营中心，助力农业产业数字化转型升级

对于像四川省广汉市这样的农业重镇而言，农业产业数字化转型升级势在必行。京东科技为广汉量身打造“广汉数字乡村运营中心”。通过对海量电商数据和物流数据分析和挖掘，运营中心能够找到最适合广汉农特产品销售推广的城市和人群，进而指导企业针对性的开展生产销售活动，商品销量因此大幅增长。

此外，京东科技还为广汉建立了基于智慧农机作业服务管理平台的智能农机预约小程序“雏农宝”，据统计，2020年广汉保有农机使用率提高了60%。同时，京东科技为农业管理者打造了针对土肥、溯源、确权、农金的农业产业公共服务平台，以及国内首个现代化农业操作系统，推动当地农业产业数字化转型发展。

2020年，广汉保有农机使用率提高了

60%





食品业 | “数字大脑” 引领食品产业数字化浪潮

2018年，京东（元洪）食品数字经济产业中心落地福清市，搭建数字元洪公共服务平台，以“数字化”加速当地食品产业聚集，整合食品产业资源、丰富行业营销渠道、赋予传统产业新生机。

立足福清的食品特色产业，京东科技充分释放人工智能、大数据、区块链等技术势能，打通技术、金融、物流及零售全产业链，搭建起包括食品价格指数、城市产业服务平台、互联网+智慧招商系统、供应链金融平台、区块链溯源平台、C2B反向定制大数据应用、元洪食品交易公共服务平台。目前，平台已服务包括御冠食品、光阳蛋业、天马食品等191家入园企业，实现了跨越式发展，形成了食品产业聚集效应，打通了传统企业发展“任督二脉”，将生产、销售、用户等各方形成闭环，推动当地食品产业高质量发展。

智能机器人，多场景提质增效

在“新基建”浪潮下，AI机器人能大幅提升运维管理的自动化与智能化，助力降本增效。京东科技陆续发布多款机器人产品，包括铁路巡检机器人、室内运送机器人、可穿戴仿生手、通用运动平台、商用服务机器人、挂轨巡检机器人、协作型机械臂等。同时，京东科技还面向智能交通、医疗养护、商业服务等线下场景，推出“智能机房运维”“智能医疗运送”“智能铁路巡检”等系列综合性解决方案。京东科技AI机器人系列产品已落地服务于中国人民银行、中国工商银行、中铁信息工程集团、上海市公共卫生临床中心、北京市第三中级人民法院等多家大型企业和机构。

机房巡检 AI 机器人

京东科技自研的机房巡检AI机器人，具有自动巡检、人体追踪与跟随等功能，可实时监测机房环境信息、设备运行状态、设备温度信息等，平均30秒内完成单个机柜的巡检，检测准确率达到98%以上，SLAM自主导航精度误差在20毫米。对比人力作业，机房巡检机器人极大提高了运维效率和机房稳定性，每年能够使数据中心的机房运维成本降低50%。

以智慧科技守护行业安全

互联网时代，在线购物和移动支付给人们带来了便捷的生活、给传统行业带来了变革和机遇，同时也带来了严峻的网络欺诈挑战。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等行为、降低运营成本和风险，京东建立智能风控体系，以智慧科技守护行业安全。

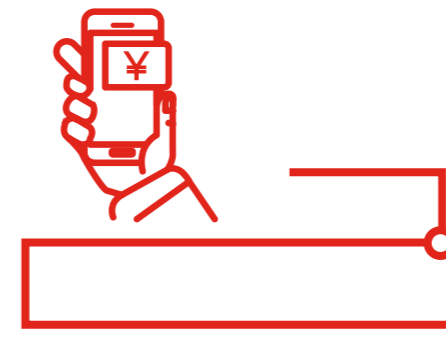
数字金融反欺诈、反洗钱

京东凭借数字化科技手段协助警方打击网络黑产、欺诈、洗钱等违法行为，防范金融系统风险，稳定国家金融秩序，助力警方破案千余起，避免财产损失数十亿元。

京东科技率先将AI技术成功应用于风险管理领域，挖掘大数据价值，实现规模化在线决策，形成行业创新模式，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，日均决策4.7亿次，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。在技术上，京东科技的智能反欺诈平台最核心的技术突破是以AI为引擎的自动对抗机器学习平台，用AI代替人工实时捕捉欺诈的动态信息，可以实现与欺诈团伙的自动对抗。京东科技通过“风控超脑”等产品为金融机构提供覆盖全局化、监控实时化、识别智能化、风险可视化和处置流程化的智能风险管理策略，帮助金融机构在信用风险控制、反欺诈、贷中监控、贷后管理等领域实现数字化和智能化。

此外，京东科技专门打造了一支职业化、专业化的“安全事务”团队，不断利用自身人工智能、大数据和区块链等数字科技能力，与公安机关一起打击网络诈骗行为。截至2020年10月，京东科技配合全国多地公安机关，打击电信网络诈骗、侵犯公民信息、非法入侵计算机系统等各类案件共计百余起，抓获涉案的违法犯罪人员近千人。京东还通过在校园和社区举办讲座等方式传播风险防范知识，提高公众风险防范意识。

在反洗钱方面，2019年，京东科技着力打造反洗钱安全防护体系，以维护经济金融安全、保障群众利益、防范和打击洗钱犯罪。京东科技制定并发布《京东科技反洗钱管理总纲》，形成统一的互联网金融反洗钱管理架构。同时，各业务领域也建立了各自的反洗钱内控制度、程序和流程手册，以风险为本为原则，认真执行反洗钱程序，承担反洗钱职责。同时，建立健全业务覆盖广泛的、贯穿客户生命周期的全流程洗钱风险管理程序，持续优化洗钱风险控制和风险识别策略，通过对海量的客户和交易数据的发掘、评估和分析，有效识别疑似诈骗、赌博、毒品、地下钱庄、涉恐、信用卡套现等不同类型的洗钱上游犯罪，为监管部门和侦查机关提供了许多有价值的洗钱犯罪线索，实现对体系内上游犯罪和洗钱犯罪的有效防范和遏制。此外，京东还通过积极开展面向社会、客户和员工的反洗钱宣传和教育活动，进一步提高社会的守法合规意识。



互联网保险反欺诈

保险反欺诈模型是对恶意隐瞒、过度投保、团伙骗保等高风险行为进行识别的一项服务，精准定位在核保、理赔等业务环节中所遇到的欺诈威胁。随着互联网保险业务的快速发展，传统的风控方式不足以应对数量激增的网络团伙欺诈行为，京东安联保险采用了基于关系网络的反欺诈模型来管控这一风险，甄别欺诈骗保行为，有效支持保险公司理赔核查，降低无效赔付成本。

关系网络以全新的视角分析事物的规律，通过“关系”的角度深度挖掘诈骗团伙的特征，利用社区发现算法，自动地识别有欺诈嫌疑的团伙和用户。目前团伙反欺诈模型在退换货运费险、碎屏、延保保险相关的产品上对骗保、欺诈团伙进行了有效识别，发现数万疑似欺诈用户。以退换货运费险为例，风控模型对退运险业务实施高效的风险管控，平均每天发现高风险欺诈团伙数十个、发现高风险欺诈用户数百个、每天涉及高风险金额上万元。

形成强大国内市场，构建新发展格局

以国内大循环为主体，通过发挥内需潜力，使国内市场和国际市场更好联通，更好利用国际国内两个市场、两种资源，实现更加强劲、持续的发展，将是国产品牌未来发展的主旋律。作为国内最大的电商平台之一，京东发挥自身的技术和资源优势，带动更多国产品牌参与到国内大循环与国内国际双循环的浪潮之中。

“国产品牌联合计划” 打通产业链上下游，加速企业市场“内循环”

2020年，在外部需求存在诸多不确定性之时，内需成为中国经济恢复增长和稳步复苏的重要动力。在此背景下，京东企业业务联合浪潮、联想、中科曙光、新华三、奔图、清华同方等10家国内知名商用品牌启动“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。通过京东专业商用场景解决方案集成能力，将各大国产品牌和集成商的商品、服务等专业能力连接起来，通过打造一站式的场景化解决方案，在上游商用品牌和下游企业客户之间搭建出一条数字化“高速公路”，加速国内企业市场的“内循环”建设。

扶持外贸企业开展出口转内销，助力内循环

2020年4月，京喜推出“外贸型商家扶持政策”，从金融保障、入驻服务、流量扶持等多个方面进行帮扶，扶持外贸企业开展出口转内销。6月，京喜又开启“内销行动”，平台投入价值20亿资源，帮助外贸企业搭建转内销通道，精准对接国内消费需求，开放10万家外贸企业优惠入驻窗口，向其倾斜更多流量资源助力进一步开拓国内新兴市场。扶持政策执行以来，京喜平台短短2个月内新入驻的外贸企业超过1万家，外贸型商家月销量增千倍。

“自营+平台”模式为出海企业提供一站式跨境服务

京东国际业务发挥自身独特优势，在以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局中，助力中小企业“走出去”，京东也在此发展进程中不断地贡献自身力量，推动全球经济向开放、普惠、共赢发展。

- 通过东南亚本地电商，为泰国、印尼等地区用户提供优质电商产品及服务；
- 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。

🌐 京东全球售

京东全球售 - 海外华人业务为全球消费者提供优质购物体验，同时助力中国品牌出海。

🌐 京东国际物流

京东国际物流跨境网络覆盖100多个国家和地区、近千条国际运输线路、中欧专列、跨境卡车，通过多式联运为客户提供一站式跨境供应链服务。

🚚 京东东南亚业务

京东印尼配送服务覆盖7大岛屿、483个城市和6,500个区县，85%的订单可以在1天内收到；京东物流的智能仓储物流中心也在泰国落地，曼谷地区85%的订单实现“211限时达”。





数字货币、云上技术，促进“双循环”的基础设施

产业链全球化是不可逆转的趋势。数字经济是全球经济增长日益重要的驱动力量，而疫情之下，数字化技术更对保持高效的全球化沟通与协作起到了关键作用。京东科技通过云展会、即时通讯、视频洽谈、在线翻译、智能客服、电子签约等云上技术，为国内国际市场搭建起交流的桥梁，同时通过支持我国数字货币系统的开发，为“双循环”基础设施建设添砖加瓦。

“双12苏州购物节”试点数字人民币红包

我国央行数字货币是由央行发行、与纸币、硬币具备同等效力的法定货币。2020年9月，中国人民银行数字货币研究所与京东科技正式达成战略合作，双方以数字人民币项目为基础，共同推动移动基础技术平台、区块链技术平台等研发建设；并结合京东集团现有场景，共同促进数字人民币的移动应用功能创新及线上、线下场景的落地应用，推进数字人民币钱包生态建设。

作为首批配合人民银行及数研所展开“数字人民币试点”工作的科技公司之一，京东科技形成了一套包含风险控制、安全策略、支付技术等在内的支付服务体系，短时间内高效对接了运营机构与消费场景，成为首个与工、农、中、建、交、邮储六大行均开展合作并接入数字人民币电商平台消费试点场景的科技公司。

在数字人民币试点中，京东科技提供了技术+服务+场景。2020年双十二期间，苏州市政府联合中国

人民银行试点发放2,000万元数字人民币红包。通过与京东科技合作，此次试点中首次引入了线上场景，支持电商平台线上消费。除线上场景外，京东科技还对接银行接入京东旗下线下支付场景，如京东便利店等实体门店；同时，京东科技开发了特色的货到付款场景，快递员送货上门即可使用专用手机扫码收款，这一场景也成为物流领域首次接入数字人民币支付服务的场景；此外，还拓展了京东外部线下场景。



筑造“永不落幕”云上服贸会，用技术服务全球超过2万家参展参会企业

2020年9月4日，主题为“全球服务、互惠共享”的2020年中国国际服务贸易交易会在京开幕。京东集团作为2020年服贸会的战略合作伙伴与官方技术服务商，以云上服贸会数字平台为大会提供全方位的技术与服务保障，为全球超过2万家参展参会企业与机构提供优质会展服务体验。

服贸会是全球服务贸易领域规模最大的综合性展会，也是疫情后我国在线下举行的第一场重大经贸活动，对促进全球服务贸易发展繁荣、推动世界经济尽快复苏具有重要意义。基于云计算、人工智能、大数据、物联网、5G等前沿技术，京东科技为服贸会打造“云上服贸会”数字平台，使本届服贸会在

会展行业中首次实现了线上线下相融合的“科技办会”新模式，成为365天“永不落幕的服贸会”。这一国际性、国家级的服贸平台以数字化的形式常态化存在，有助于促进内外交流活动，推动双循环发展。



极致用户体验，匹配消费升级

京东致力于为用户打造极致购物体验，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。

从手机上的京喜、京东极速版，遍布城乡的京东家电专卖店、京东便利店，到触达千县万镇的京东物流网络，京东通过为更多的用户提升品质、价格、服务等多方面的消费体验，加快缩小城乡消费的差距，助推经济增长。

凭借优质商品及服务，2020年京东全年的活跃购买用户数达到4.719亿，全年净增了近1.1亿活跃用户，超过80%的新增活跃用户来自于下沉市场。

2020年京东全年的活跃购买用户数达到

4.719亿



全年净增了近

1.1亿活跃用户



超过**80%**的新增活跃用户

来自于下沉市场



全品类覆盖，打造极致购物体验

过去十七年，京东已完成电脑数码、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，同时也为政府、企业及事业单位提供智能化、定制化的采购管理解决方案。通过内容丰富、界面友好且高度个性化的移动应用程序和网站，京东为消费者打造了舒适的线上购物体验，此外还提供全方面的客户服务和便捷的支付手段。

消费者尽情购物的同时，物流配送也火力全开。2020年，京东发起新一轮物流大提速，升级“千县万镇24小时达”时效提升计划。截至2020年12月31日，京东物流在全国共运营32座“亚洲一号”大型智能仓库。随着该计划实施，不仅多地城市消费者“睡前下单、醒来收货”将成为常态，边远和农村地区的本地商品满足率也将大大提升，享受24小时达。此外，京东连续九年“春节也送货”，即使在除夕到初三，运营保障范围也扩大至近300个城市，1,500个区县。

集中消费需求的量身定制模式

京东依托“平台+企业”的供应链深度协同，打造个性化消费产品，针对性解决消费“痛点”，为用户量身定制爱与关怀。

“京东时光机”，为长辈们量身定制的“关爱”

“这个手机搞不来”“不敢随便动那上面的东西”“这些手机用不来呀”……每每被儿女们问到发微信怎么不回等问题，年迈的父母总是显得额外拘谨和羞涩。他们怎会不想回？他们只是不知道怎么回事、在哪回，看不清楚屏幕上的字，生怕点错了地方更麻烦。这就是现在中国2.5亿老人面对的问题——陌生的科技，正在让他们与生活慢慢脱节。

基于对老年用户需求的精准洞察，京东电器整合了在手机、健康、云、IoT领域的优势，带来老年智能手机解决方案，定制出“京东时光机”这款专属老人的智能手机，在远程协助、在线问诊、老年体检、定制界面等在功能和应用上进行了深度定制。长辈智能手机的出现，慰藉了不能陪伴父母在侧的消费者，温暖了不会操作智能手机的老年用户。年轻人即使不能陪伴在父母身边，也能时刻了解父母的健康，“云陪伴”父母就诊、娱乐。穿越“时光机”让父母时刻感受到子女的爱，体验生活的炙热。

近年来，京东在C2M反向定制上深度布局，让不同层次、不同年龄的消费者都体验到了“专属定制”的优势，爱美人士的拍照手机，电竞玩家的游戏手机、游戏笔记本、游戏电视等等。对京东电器而言，“你可以不是我的客户，却一定是我的用户”，其所做的一切事情，都是为了满足用户的需求。



升级服务政策，打造行业标杆

在提供零售基础服务的同时，京东为用户推出了免费的高品质服务品牌——放心购。放心购覆盖了用户购物的全流程，其中包含了近80余项特色服务，如闪电退款、上门换新、以换代修、萌宠安心尝、随心换

等，满足了用户在不同场景的使用需求。2020年京东11.11期间，价保服务累计为用户节省超过1亿元；90%以上第三方商家都为用户提供了“免费上门取退”的服务，为用户节省的运费规模超过3,000万元。

2020年京东11.11期间，
价保服务累计为用户节省超过

1亿元



“免费上门取退”服务为用户
节省的运费规模超过

3,000万元



AI技术赋能，打造智能服务工具

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；2018年，京东发布“宙斯盾”系统，以大数据为支撑提供智能化长效管

控机制，有效捍卫了优质商家及广大用户的权益；5G时代下，依托短视频为载体、承载大量资源的内容工具“超级说明书”则进一步满足了客户购物场景中的高阶需求。

京东智能客服“言犀”：“言下之意，心有灵犀”

2020年京东全球科技探索者大会上，京东科技发布了京东智能客服品牌“言犀”。这款智能情感客服系统以交互为内核、科技为触手，打造出高情商、个性化、全链路的端到端智能客服解决方案，为客户实现“心有灵犀”般的客服体验。目前，“言犀”已形成了包括“在线咨询机器人”“语音外呼”“语音导航”

等在内的服务矩阵，并增加了一系列“深度对话交互式导购”功能。此外，“言犀”还为人工客服提供全套智能化武器，并为经营管理提供一系列智能决策分析工具。2020年京东11.11期间，“言犀”平台累计服务顾客3.2亿次，相较于2019年京东11.11提升181%。

坚持“客户为先”的初心，提供有温度的消费者体验

京东秉承“客户为先”的价值观，不计成本地为提升用户体验投入资源。在十年150亿的巨额投入下，京东目前已拥有上万名客服员工，打造出了一支规模庞大、服务优质、技术领先的客服团队。



◀ 有温度的服务

京东客服始终坚守“客户为先”的初心，做用户生活的忠实守护者。每年京东客服都会接到数百万银发族的服务需求，并提供“专属客户”服务。7×24小时的服务团队让用户的声音随时都可以被听到，京东客服深夜为用户解决账户订单问题或是进行远程排障的案例屡见不鲜，京东为用户提供值得信赖的优质服务。

7×24 小时的服务团队

让用户的声音随时都可以被听到



◀ 持续提升服务水平和专业能力

京东培养的服务团队通过文化、考核、赋能、系统等多方面机制优化，为用户提供更专业的服务。京东的客服团队中有专业的手机技术工程师、从业多年的专业药剂师，也有专业的育儿师。通过与厂家的交流学习，不断提升专业力，让服务更值得信赖。

京东快递小哥宋学文当选 2020 年全国劳模



全国劳动模范和先进工作者五年评选表彰一次，代表着我国劳动工作者的最高荣誉。宋学文在京东物流工作的近10年时间里，行走超过32万公里、配送30万件包裹，零误差、无投诉、无安全事故，在平凡岗位上十年如一日，把每天的寄送快递做成了一门“学问”，用“有速度更有温度”的服务初心，赢得了所有他服务的消费者的尊重。



“干一行爱一行，就是要不忘初心，时刻保持对工作的热心，在最平凡的岗位上把自己的价值发挥到极致。”这是宋学文对快递员工作的理解。怀着社会责任感，宋学文希望将工作经验传递给更多人，在平凡中成就伟大。

“生命通道”项目组，为生命筑起一道保护墙

每位客服，每天要接触上百名消费者。通过一根细细的电话线，客服可以敏感地感知到消费者的情绪波动。面对网络中一些有极端负面情绪、轻生念头或行为的用户，京东客服成立了12人的“生命通道”项目组。当消费者在咨询中透露出自己的轻生念头或行为时，京东“天象”智能系统能快速识别，由项目组介入干预。项目组客服均具有多年一线服务经验，经过系统培训，能迅速联动各部门，尽最大努力阻止用户可能的轻生行为。服务全天24小时不间断。项目组成立半年内，已成功进行175次自杀干预，将多个在死亡线上“试探”的生命拉回。

设立严格的品控标准，打造可信赖的平台

只有更好地保障消费者权益，才能成为消费者信赖的消费平台。为了更严格地把控产品质量、更好地保障消费者权益，京东设立并执行严格的商品及信息管理规范，并在供应商和商家入驻资质审核、合同履行等方面建立了非常严格的把控标准、原则和流程。

3420 计划

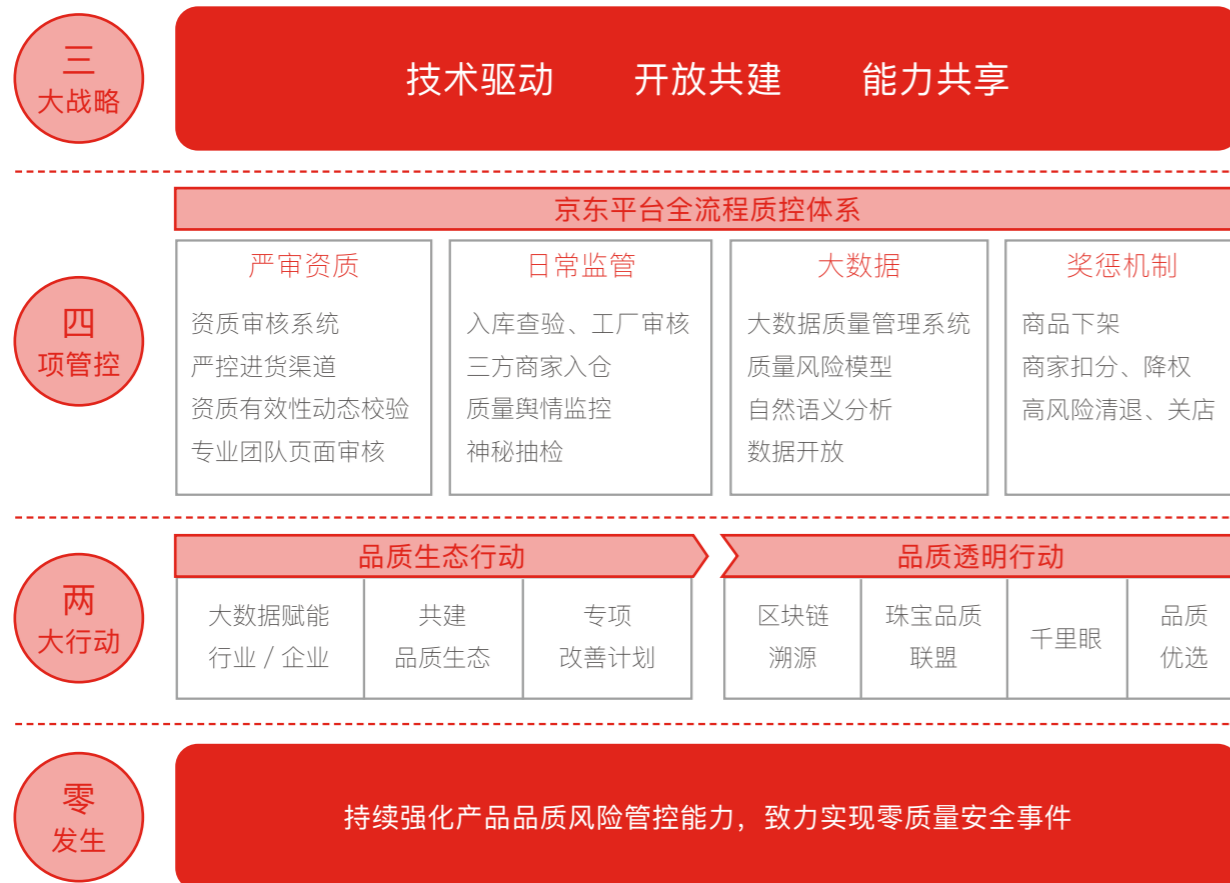
京东品控发起 3420 计划，建立电商领域全流程质量保障体系能力。保障体系升级后，2020 年消费者质量投诉率同比 2018 年降低 28%。对售假商家准入，使用红网对出售假冒商标商品的企业再次入驻进行拦截，2020 年共计拦截 514 家企业。

2020 年消费者质量投诉率同比 2018 年降低

28%



3420 计划：三大战略、四项管控、两大行动、零发生



长城系统

基于人工智能及大数据技术，京东建立了京东商品质量管理体系——长城系统。借助长城大数据系统，能够进行商品、商家质量分级管理，对风险商品、商家进行流量权益自动化限制管控，以及风险预警和主动屏蔽、下架、甚至关店，实现断点式管理向连续式管理、矩阵式管理的升级。

实时舆论监控与平台售卖排查

京东注重舆情的实时管控，每日由专业人员负责监控国家及地方食药局公开发布的不合格商品信息和召回商品信息，及时对平台售卖情况进行排查。对于生鲜等重点品类源头商品，京东协同第三方专业检测认证机构深入产地进行实地验厂，做到线上线下审核相结合，从供应链源头抓起，为消费者严把商品质量关。

系统化的质量管控及检测机制



智臻链防伪追溯平台

随着社会对品质溯源的需求不断增加，京东科技通过区块链防伪追溯能力，实现对黑猪肉、跑步鸡、多宝鱼、海参、跨境牛肉等近千种生鲜食品从农场到餐桌的品质追溯，以区块链构建起“菜篮子”工程的数字信任基石。目前，智臻链防伪追溯平台已有超 10 亿追溯数据落链，1,000 余家合作品牌商，逾 750 万次售后用户访问查询，

覆盖生鲜农业、母婴、酒类、美妆、二手商品、奢侈品、跨境商品、医药、商超便利店等丰富业务场景。

智臻链防伪追溯平台已有超

10 亿追溯数据落链





ENHANCING SOCIAL BENEFITS

提升社会效益

通过数智化社会供应链的构建，京东持续为提升社会效益而服务，助力智慧化社会治理、数字化乡村振兴，推动中小企业降本增效，为每个组织和个体带来共享的资源 and 公平的机会。



数字化的社会治理

以技术为本，京东为推进社会治理现代化、打造数字化地方政府名片，提升基层医疗健康水平而不遗余力。

智能城市，让社会治理更智慧

顺应我国加快推进市域社会治理现代化的大势，京东科技以智能城市操作系统为“底座”，提出“一核两翼”体系，为政府提供市域治理现代化平台，面向全市层面，打通多部门系统，重塑决策机制，增强执政和治理能力，提升政府治理水平。



南通：全国首个市域治理现代化指挥中心

京东科技基于智能城市操作系统为南通市政府建立了全国首个市域治理现代化指挥中心，通过机制创新、全量融合、跨域协同、科技赋能的手段，实现了市县乡三级联动、跨部门协同办理、一网统管、市域治理平战结合。目前已全量汇聚南通市数十亿量级的政务数据，打造了党建、文明城市、经济运行、城市安全等近 20 张市域治理体系图，同时建立了危化品全流程监管和市域治理现代化管理等创新应用和领导驾驶舱，实现了市域治理“感知、分析、预警、指挥、监督”全程闭环管理，推动南通市的数字化监管、服务、决策、治理等能力迈上新台阶。

为地方政府打造数字经济名片

京东为地方经济发展提供整套的包括营销、技术、金融、物流等在内的系统化解决方案。

“厂直优品计划”旨在推动制造业产业带电商上行，实施一年多来，覆盖超 180 个产业带，超 7 万商家入驻。2020 年 9 月，京东集团、新华社中国经济信息社将双方共同发起的“厂直优品计划”进行升级，重点推出了“政府优品馆”超级 IP，计划 3 年覆盖 80% 镇级政府，并将投入亿级资源打造“省级优品馆超级品牌日”营销活动。

通过开发全新数字经济云端产业园区，京东全面打通京东主站、京喜、新华信用等平台，为入驻企业、商户提供优质入口。这对打造地方政府的数字经济名片，帮助工厂、企业、商家实现数字化转型，引导消费者直奔原产地，发现品质更优、价格更实、体验更好的优质产品具有多重意义。

助力基层卫生健康水平提升

作为医疗产业链数字化改造的领跑者，京东健康希望让国民享有易得、便捷、优质和可负担的医疗健康产品与服务，通过“互联网+”模式助力基层卫生健康水平提升。

“互联网+”提供一站式医药健康服务

京东健康正以“互联网+”加速布局县域级下沉市场。京东健康-联盟大药房依托于京东健康的供应链、大数据、技术等能力，为线下零售药房终端提供大健康多品类货源、和京东健康的品牌、医疗服务能力和运营指导，助力合作药房成为县域级“健康管家”，让覆盖全周期、全场景的健康服务触达到更多的民众。



互联网医院

作为国内领先的在线问诊平台，京东健康积极响应国家“充分发挥互联网医疗服务优势，大力开展互联网诊疗服务”的号召，发挥自身在线问诊平台的优势，积极帮助更多实体医疗机构搭建互联网医院。“京东模式”不仅能为医院提供统一的、全场景、全流程、一站式医疗健康解决方案，还能把自身在线问诊平台的运营能力、产品体验开放、输送给线下医院。

天津南开医院联合京东健康上线互联网医院

天津市南开医院与京东健康联合搭建“南开京东互联网医院”。双方携手构建覆盖诊前、诊中、诊后的线上线下一体化的医疗服务模式，为天津及全国用户提供包括在线复诊、健康咨询、随访管理等服务。天津医保用户问诊、购药还可享受医保在线支付。



◀ “药京采”为村医带来便捷和实惠

作为京东健康的核心产品之一，药京采是第三方药品一站式采购及服务平台，为下游终端客户带来便捷和优惠。药京采目前已经服务超过 22 万客户，其中多数为第三终端客户，包括农村和乡镇的个体诊所、卫生保健室、乡村医生的小药箱等。作为村子里的“健康守门人”、乡亲们身边的“120”，乡村医生出于便捷和实惠的考虑，成为了药京采的忠实客户。

探索智能养老新途径

民政部数据显示，“十四五”期间全国老年人口或将突破 3 亿。在“老不离家”理念下，大部分老人选择居家养老。老人散落在各个家庭单元中，医食住行等需求繁多，但养老服务体系的发展相对缓慢。基于老年人的切实需求，京东科技携手天津市河西区打造“居家 + 智能”养老模式，通过开展“一库一网一平台”的管理体系建设，搭建老年人口数据库、养老服务网和养老服务平台，让科技走进居家养老，成为新时期“老有所养”的最美注脚。

◀ 技术赋能助力基层医疗服务体系

京东健康以成熟的互联网医疗服务体系作为支撑，通过“互联网 +”全面推动全民健康信息化和区域卫生互联互通建设，实现区域优质医疗资源合理配置，有效缓解基层群众看病难、看病贵等问题。目前，京东健康已与湖北省卫生健康委、北海市、江苏省太仓市卫健委以及中国农业银行苏州分行开展合作，落地“乡村医生系统”等“互联网 + 医疗健康”系列项目，全面助力基层医疗卫生服务体系、疾病与预防控制体系建设。

天津南开医院联合京东健康上线互联网医院

2020 年 11 月 10 日 9 点 10 分，家住天津市桃园街广顺园社区的翁妈妈，独居在家，起床后头晕不止，女儿又生病住院，于是按下“一键通”求助。5 分钟后，社区网格员和志愿者就到达老人家中，帮助其就医、护理。在治疗和康复期间，平台还利用智能外呼系统定期随访。

依托居家养老服务平台大数据管理中心和智能呼叫系统，社区形成“线上智能呼叫 + 线下网格员志愿者探访 + 平台智能调度”的三维立体守护，降低社区治理成本的同时又提升助老服务的效果。

提升经济活力

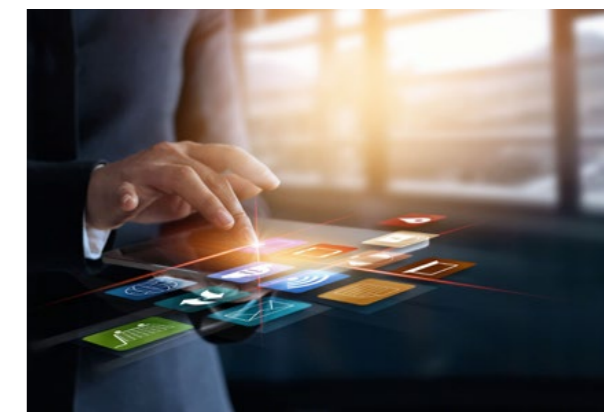
京东以技术为本，通过持续强化高质量商品和服务的供给，呼应实体经济数字化转型的战略部署。作为中国经济活力的基石，中小企业的健康成长事关国民就业与经济发展，京东积极向中小企业市场输出自身技术和服务能力，助力中小企业降本增效。

助推中小企业发展“加速度”，积极贡献实体经济复苏与发展

助力中小企业成长是京东企业业务的长期战略。凭借在中小企业服务方面的突出表现，京东企业购成功入选“2020 第一财经·中国企业社会责任榜”，并被授予“创新驱动贡献奖”。组委会评审专家表示，京东企业购打造的一系列创新技术服务以及资源整合举措，在帮助中小企业提高“免疫力”、共渡疫情难关过程中发挥了重要作用，为中国经济的快速复苏提供了有力支持。

◀ 数字化采购平台

聚焦中小企业数字化转型需求，京东企业购以“快采购、轻管理、一站式”为核心打造数字化采购服务平台，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。平台大大提高中小企业采购效率，降低企业经营综合成本，使中小企业真正享受到数字技术带来的发展红利。



◀ 双引擎计划

2020年疫情冲击之下，为扎实做好“六稳”“六保”工作，针对中小民营企业销售难、资金难等问题，京东推出精准帮扶中小企业的“双引擎计划”，解决中小企业在京东采购、销售双需求。以“政企联合”形式，为中小企业打造一站式服务，帮助中小企业降低采购成本，开拓线上市场。在各地工信部等部门指导下，以产业带上行、数字化转型、专项采购补贴及金融服务为服务宗旨，此计划已经覆盖全国21个城市，为当地中小企业减负增效、疫后复工达产提供了有力支持，累计服务企业数达76万，2020年成交总额达110亿。

◀ 企业会员日

为在中小企业生存发展“拐点”更好地发挥能动力，建立市场化的长效扶持机制，京东企业购升级企业会员权益，增加企业采购折扣、金融服务、多款免费SaaS服务，通过线上线下一体化的权益组合拳，助力中小企业降本增效。每月28日“企业会员日”，打造企业专属品类促销、增值权益加磅、达量返京豆等企业会员专属活动；携手各大服务商、品牌厂商结合每月“企业会员日”走进中小企业高浓度园区，贴身服务园区中小企业。

◀ 满天星计划

2020年12月，中国中小企业发展促进中心联合京东集团发布全国性中小企业服务行动“满天星计划”，为因疫情影响的出口企业拓展国内市场，为中小企业降本增效提供新的增长引擎。计划将通过与核心城市中小企业服务部门的对接，结合城市、行业特点，确定城市特色产业带、重点园区和“专精特新”等方面的需求，结合京东企业购的移动互联网、大数据、内容营销及电商资源，为产业带、园区企业和“专精特新”企业提供服务。



◀ 联合“创客中国”举办智能采购专项赛

2020年8月，“创客中国”首届京津冀中小企业创新创业大赛暨“创客北京2020”京东·智能采购专项赛总决赛成功举办。在京东支持下，大赛首次推出智能采购专项赛，旨在帮助中小企业聚焦创业赛道，促进大中小企业融通互动，参赛的优秀中小企业将获得从孵化到加速再到产业化的全产业链帮扶支持。



数字技术优化中小企业营商环境

为了优化中小企业营商环境，更好地帮助企业降低制度性交易成本，更大激发市场活力，京东科技在区块链、物联网等数字技术领域推出多项措施。

在区块链方面，一是发布“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。依托区块链数字存证技术，电子合同平台能够记录用户实名认证、数字证书获取、数据创建、签署及传输等电子签约全过程，对电子合同实现全流程存证固化，确保电子合同的安全可靠性，解决传统合同面临的成本高、低时效、易造假等难题。二是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。通过该平台，企业避免了传统应收账款保理业务中流程长、信息不透明等弊端，利用区块链技术的智能合约机制可以实现交易信息可验真、可回溯，为应收账款的确权、流转、融资提升效率，提升风险管理有效性。这两项区块链应用均实现了与互联网法院数据的打通，确保数据真实可信、不可篡改，实现全流程可追溯。

此外，面对传统大宗商品物流与数字时代明显脱节的行业痛点，京东科技利用区块链和物联网技术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，助力传统大宗业务转化为数字化场景，形成数字化资产，再引入更多的金融服务。



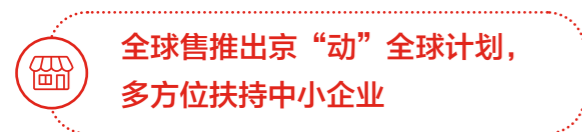
“货兑宝”平台：大宗商品领域的“首席安全增长官”

京东科技与中储股份联合打造“货兑宝”平台，以电子仓单融资的形式为缺乏抵质押物的中小企业解决“融资难”问题，并有效避免质押欺诈，帮助金融机构降低对外放款的风险。

同时，京东科技与中储京科供应链管理有限公司联合打造的大宗商品供应链协同平台，通过应用视频监控、电子围栏、智慧叉车、智慧托盘、巡检机器人等智能设备，可实现大宗货物的安全管控、实时看货、精准查询，为大宗商品交易、交付、融资业务建立底层保障。

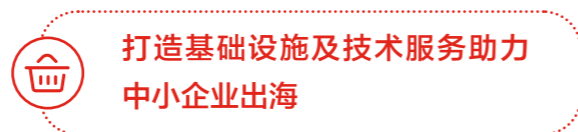
在数字风控场景下，京东科技的企业认证、电子签章、人脸识别、区块链等技术应用于大宗商品交易中后的多个环节，对于仓储管理、提放货、货物交付、企业征信等多个维度下的风险问题进行了提前预防和封堵，可极大提升大宗商品交易的安全性。

全方位帮助中小企业走出去



全球售推出京“动”全球计划，
多方位扶持中小企业

面对中国品牌出海难的问题，京东全球售推出了京“动”全球计划，千万补贴助力中国品牌出海，从前期品牌入驻、策略支持，到中期平台流量扶持、资源支持、资金补贴，到后期物流保障、解除后顾之忧，多角度、全流程呵护中国品牌出海。平台政策上，推出零佣金绿色通道来扶持中小企业品牌；流量扶持上，给予中国品牌最大的曝光量。



打造基础设施及技术服务助力
中小企业出海

京东在国内以及海外投入自建的物流仓储配送网络，助力国内品牌出海所必需的基础设施建设，并将多年累积的现代化电子商务技术、物流服务能力、商务模式和标准输出海外。京东携手战略合作伙伴共同出海，实现了B/C同仓、共享库存、统一调拨，确保了仓配履约网络内的资源最优配置。为中国品牌走出去提供一站式综合服务。

数字化的乡村振兴

打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会是全体人民的福祉，京东积极响应国家号召，几年来全面投入脱贫攻坚战，以实际行动践行了企业社会责任。自2016年1月京东集团与国务院扶贫办签订《电商精准扶贫战略合作框架协议》以来，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。

产业扶贫，赋能农村电商发展

从养殖技术、加工、品牌营销、物流、技术追溯等各个环节介入，京东从2016年开始打造了跑步鸡、游水鸭、飞翔鸽、游水鱼、跑山猪等一系列绿色农特产项目，打造出规模化、标准化的京东自有扶贫品牌矩阵，并在更多地区推广复制，不仅吸引了广大贫困户积极参与，又为消费者提供了绿色无公害的优质产品，实现了贫困户、消费者和项目实施企业多方共赢。除了打造京东自有扶贫品牌矩阵，京东还从全供应链的帮扶机制入手，全面扶持扶贫产业带，并发挥自身在产业投资等领域的资源优势，扶持农业龙头企业，培育奔富排头兵。

截至2020年9月30日，京东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。

京喜助农

2020年初疫情影响下，百万吨产源带果蔬、千万支鲜花滞销，京喜在2月初推出疫情十六项商家支持措施后，又紧急上线“京喜助农”“鲜花助农”会场，推出千场免费直播帮助农户销售滞销农产品。7月，京喜再度推出“产地直发政策”，全面推进农产品原产地打造新型数字化产业带，释放产业价值。10月，基于京喜在扶贫助农领域的突出贡献，京喜荣获第四届中国·广东“农电奖”之“社交电商新锐奖”，同时也与广东省农村电商协会签署合作备忘录，为广东省农村电商的发展赋能。截止目前，京喜在一年多的时间里与全国近百个农产业带建立深度合作关系，累计销售超百万吨农产品，助力12万农户触网。

跑步鸡

“京东跑步鸡”项目由京东生鲜承接，在河北武邑县率先落地。京东与当地政府在武邑县清凉店镇鲍贤兰村旁林地建设的散养基地“跑步鸡乐园”，占地400余亩，里面的京东跑步鸡全部采用林下散养、定量运动的养殖模式，饲养的密度比普通散养鸡低2-3倍，养殖规模达到5万余只。“跑步鸡乐园”里不仅有智能环境监测系统，还能24小时视频监控养殖情况，通过科学的散养方式，为消费者提供高品质绿色肉食品，同时帮助农民脱贫增收。

2021年2月25日，全国脱贫攻坚总结表彰大会上，京东跑步鸡项目所在地——河北武邑县成为“互联网+产业扶贫”的范本之一，因实现全县脱贫摘帽而获得表彰。



用工扶贫、创业扶贫，一人就业全家脱贫

在京东集团与国务院扶贫办签署电商精准扶贫战略合作协议中，用工扶贫是重要的合作内容之一。近年来京东优先录用建档立卡贫困人口，已累计解决贫困地区5万人就业，为来自贫困地区的员工缴纳“五险一金”，签订正式劳动合同，提供食宿及岗前培训等服务，人均月收入超过6,000元。

2019年6月，京东物流在湖北启动首个专门针对建档立卡贫困户的招聘计划，为贫困户提供1,000个物流岗位。2020年疫情爆发后，京东物流面向全国开放包括仓储员、分拣员、快递员、驾驶员等在内的超过2万个一线岗位，该招聘优先录用建档立卡贫困劳动者等困难群体，缓解就业难问题。

2020年5月，京东全面参与了由国家人力资源社会

保障部、国务院扶贫办主办的“数字平台经济促就业助脱贫行动”，向贫困地区开放7万个就业岗位，从扶贫用工、居家就业、创业带动、爱心助农等方面入手，对贫困地区进行有效帮扶。其中，京东物流开放4万个岗位，京东大数据微工智能标注平台开放3万个居家就业岗位。

同时，京东还通过鼓励和支持创业为扶贫出一份力。2016年以来，京东举办数千场扶贫助农培训，覆盖全国28个省区的贫困地区，为贫困县基层干部、企业人员和贫困青年等群体开展电子商务进农村培训、农业技术培训等多方面多层次的培训，累计培训超过18万人次。京东还建立了103家青年电商孵化中心，吸引广大农村青年、大学生返乡创业。

金融扶贫，精准“造血”

通过引入“众筹扶贫”理念，并依托于覆盖全国的“惠民小站”网络，京东打造了金融扶贫的“造血”新机制。

众筹扶贫，授人以渔

京东2016年将众筹理念引入扶贫领域以来，持续为贫困县产品上行提供营销策划、传播推广、电商能力建设等多维度帮扶服务。至今，联合政府、企业以及农户，共帮助400多个贫困县在平台上线众筹项目超过1,200个，募集总金额超过5,600万元。

京东科技与全国红十字系统联合举办众筹扶贫大赛，通过“红十字会+扶贫点+农户+农产品+脱贫带头人+互联网公众”新型扶贫帮困模式，实现消费即扶贫、购买即慈善。2019年，扶贫大赛募集金额超过3,000万元，累计252万社会公众参与，对接超过7万户贫困户，累计帮扶18万建档立卡贫困人口。此外，京东科技与腾讯企鹅号、凤凰卫视、央视7套《每日农经》等同道者合作助农，其中携手凤凰卫视打造公益帮农节目《大家来帮忙》，累计帮助农产品销售达300多万元。



惠民小站，服务万家

京东惠民小站是京东为推行数字普惠金融、践行精准扶贫而设立的创新解决方案，通过为乡镇、农村居民提供商品、物流、金融、便民等服务，一站式解决用户日常需求。目前，京东惠民小站的数量已突破4万家，覆盖全国1,800多个区县，8,000多个乡镇，全国县域覆盖率达70%，拥有65,000名合伙人，为超过2,700万名用户提供服务。

金融服务

构建以农民个体、涉农企业、农产品消费者及众多合作伙伴为核心的农村金融生态圈。

便民服务

生活：家电安装、维修
社区：缴费、劳务发布
金融：银行卡办理
出行：ETC办理、油卡充值、旅游咨询

商品服务

提供高质低价的商品供应链，同时打通农产品上行通路。

品宣推广

搭建覆盖居住、出行、生活等场景的广告宣传体系。

物流配送

辐射区域内3-5公里的用户，助推“千县万镇24小时达”计划



小站站主吴俊龙



退伍军人吴俊龙是四川崇州一家京东惠民小站的站主。两年前，吴俊龙将父母开了几十年的老店升级为京东惠民小站，除延续商品售卖之外，还为方圆5公里以内的街坊邻里提供金融、物流等服务。得益于“一站式”服务模式，吴俊龙不仅收入翻番，还实现了不用外出打工，留在家人身边的心愿。

吴俊龙介绍：“我在本地生活了30多年，大家都信任我，也会跟我咨询买什么产品。我也一定会推荐我觉得最好的产品，不辜负乡亲对我的信任。”

在农村乡镇，邻里乡亲往往保持着传统社会的熟人社群，周边亲戚与朋友的意见往往对当地居民的消费决策有着重要影响。在洞察到这一社区文化特点后，京东惠民小站便与诸如吴俊龙这样的本地意见领袖合作，将优良特产推广到广大乡镇区域中，为当地居民提供更多消费选择。

健康扶贫，阻断因病致贫、返贫

为有针对性地解决贫困人口用药贵问题，最大限度兜住因病致贫、因病返贫的底线，2020年5月，中国社会扶贫网与京东健康共同发起了“健康中国·医药补助工程”。在中国扶贫志愿服务促进会指导下，依托中国社会扶贫网，对全国贫困人口身份信息精准识别、校验、比对。京东健康将为上述精准识别出的建档立卡贫困户（含已脱贫贫困人口）每人按年度提供1,000元药品补助资金，由贫困群体购买目录内药品时使用。贫困群众通过系统识别，即可在线上指定网点或线下合作网点享受规定目录内药品补助政策。

公益扶贫，众人拾柴火焰高

在公益扶贫方面，京东公益“物爱相连”平台已上线扶贫类物资募捐公益项目近600个，累计收到社会公众、爱心企业捐赠的物资近550万件。

物流普惠、基建助力，服务偏远地区脱贫致富

相对城市而言，农村地区物流基础设施薄弱、运营效率低，配送体系建立相对缓慢。为解决农村地区物流配送问题，京东物流进行了诸多尝试。

构建覆盖城乡的一体化网络

自2007年京东自建物流以来，京东物流建立了包含仓储网络、综合运输网络、配送网络、大件网络、冷链网络及跨境网络在内的高度协同的六大网络，具备数字化、广泛和灵活的特点，服务范围覆盖了中国几乎所有地区、城镇和人口。京东通过在全国建设上万家京东帮服务店和乡镇级京东家电专卖店，在广袤的农村地区实现了“送装一体服务”。

新一轮物流大提速

2019年，京东物流发起“千县万镇24小时达”时效提升计划，并于2020年进行升级，面向低线城市及重点县镇继续布局物流新基建，创新仓储模式，提升县镇村三级物流触达能力和服务时效，推动城乡物流普惠。同时，京东物流将加快供应链、快递、冷链等业务下沉，服务产业带、农产品上行，助力当地脱贫攻坚，促进区域经济发展。

鸡鸣三省大桥

2019年底，鸡鸣三省大桥的开通，结束了两岸相对的四川省泸州市叙永县水潦彝族乡和云南省镇雄县坡头镇虽只相隔300米却要几个小时才能到达的历史。而在大桥的建设中，还有京东物流奉献的身影。

在历时三年的大桥建设中，京东物流克服了道路崎岖、耗时又耗资的种种困难，按时把建设大桥团队所需的生活用品送到。山路崎岖连绵，送一次货单程需要3个小时，来回一趟就是一天的时间，京东物流是这里为数不多的能够提供配送服务的公司。建桥工程部的张小兵对此很是感激：“我们很感谢他们的，他们可能会亏损嘛。”但在京东物流赤水

叙永县营业部站长王云先看来，为项目部的人服务也是对他们的感谢，“我们送过来，一方面是他们给我们这里作出了贡献，还有这里连接三个省，方便了这里的老百姓，为了这些点，我们也要方便他们，所以就算亏钱都要把这些东西送过来。”

鸡鸣三省大桥的通车，方便了当地居民的生活和经济发展，也缩短了京东物流送货的时间和成本。在镇雄的成功，让京东有更大的信心在这两个“国家级贫困县”开展扶贫帮扶工作，京东物流也为鸡鸣三省大桥两岸村民专门开辟农产品上行渠道，助力当地早日脱贫致富。

面向未来，全面奔富

2020年10月，京东面向未来三年推出“奔富助长计划”，发挥自身供应链、物流、金融、技术、服务等五大核心能力，从智慧农业、新基建打造、产业带帮扶、供应链赋能、金融支持、生态体系等方面入手，打通农村全产业链条，推动乡村振兴，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。同时，“奔富助长计划”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



让温暖辐射到社会各个角落

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和个人，同时还搭建起爱心人士和受助群体的桥梁，让满满的“光”辐射到社会的每一个角落。

公益慈善

京东公益开创全新公益服务模式，以“物爱相连”“暖东公益”等募捐系统为依托，倡导“人人公益”。通过拓展公益“互联网+”的创新捐赠模式，形成资金和物资捐赠的爱心双通道，将人与物、人与人之间紧密连接起来，为受助人提供自主发声、接受帮扶的渠道，为公益组织提供可靠的筹款平台，为爱心企业和个人提供践行公益的机会，全面推动中国公益事业发展。

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，是在北京市民政局注册成立的非公募基金会，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。2018至2020年，京东公益慈善对外捐赠共计3.5亿元。

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。2018至2020年，京东公益平台募集爱心物资超103万件，闲置物资超394万件，募集金额共计约5,544万元。

京东“物爱相连”物资募捐系统

“物爱相连”是结合京东商品供应链、物流供应链优势打造的带动消费者做公益的互联网产品，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。2020年2月，国家应急管理部委托京东搭建物资捐赠系统，采纳了“物爱相连”的模式。

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。

“家乡荣耀”公益小游戏

2020年1月，京东公益与中国社会福利基金会的“免费午餐基金”合作推出了“家乡荣耀”公益小游戏。在游戏中，用户可以旅行全国、进行答题挑战及获得相应的虚拟奖励——荣耀包子。用户可以把荣耀包子捐赠给免费午餐项目所覆盖的乡村小学，由京东为乡村学校匹配捐赠免费午餐。此外，用户还可以把在京东场景的一些虚拟货币，金贴、金币等进行捐赠。

普惠健康

为响应《“健康中国2030”规划纲要》提出的“共建共享、全民健康”战略构想，京东健康结合自身业务实力和优势资源，协同合作伙伴，围绕医药供应链、医疗服务、慢病管理三个方面集中发力，以“新药品扶贫计划”“新赤脚医生计划”和“新慢病防治计划”三大计划推动医疗健康走进新时代。

- 新药品扶贫计划** 为全国贫困人口提供药品补贴；同时利用供应链优势保障基层和偏远地区的药品供应，提高药品可及性。
- 新赤脚医生计划** 联合心血管病专家胡大一，针对全国基层医务工作者，利用互联网能力开展技能培训和远程帮扶，助力实现基层乡村诊疗水平和质量的提高，让农村居民获得便捷、价廉、安全的医疗健康服务。
- 新慢病防治计划** 联合各大公立医院，针对心脑血管等慢性病，融合智慧化互联网科技与优质医疗资源，开展针对专病专科的健康管理，建立慢病管理生态体系。其中，与天津市安定医院的合作已成为“互联网+医疗健康”领域中慢病管理的样本。

在2020年，三大计划分别全新升级为“健康中国·医药补助工程”“京东健康家庭医生服务”“京东健康互联网医疗专科中心”。此外，京东健康通过线上义诊、医疗设备捐助等公益模式，让更多群体享受到医疗健康服务。





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。

助力尘肺病患者的救治和康复

2020年9月，京东健康与北京大爱清尘公益基金会达成战略合作：双方将在互联网医生、远程医疗、智能呼吸康复设备等领域共同努力，为尘肺病患者的救治和康复带来更便捷、更有效的新模式、新途径。

京东健康携手江苏康尚生物医疗科技有限公司、深圳市家瑞康医疗科技有限公司等知名医疗器械厂商发起爱心捐助，捐赠制氧机等价值逾百万的医疗器械，并由京东物流免费运输。京东健康还联合京东公益启动了众筹制氧机活动。此外，京东健康将成立“远程医疗公益团队”和“在线医疗志愿者医生团队”，为患者提供远程医疗咨询、专家团队视频义诊等免费的专业医疗服务。

弱势群体关怀

“一个社会如何对待弱势群体，是这个社会文明程度的体现。”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。京东对退役军人、抗战老兵、视觉障碍人群等群体开展了特别关怀行动。

◀ 为退役军人提供就业创业舞台，让军人品格继续闪耀社会

京东在2020年3月与退役军人事务部签署协议，向退役军人开放上万个工作岗位。8月1日，京东又联合中国（宿迁）电子商务产业园区成立互联网退役军人就业创业中心，面向全国招募学员，计划每年免费培训至少上千人，帮助退役军人获得更好的发展机会。学员在培训合格后将获得职业技能证书，并有机会获得在京东等优秀企业的就业机会。创业中心为计划创业的学员免费提供超过2,000平米方的创业基地，提供指导人员和京东“中国特产·宿迁馆”专栏资源，为退役军人创业开店提供“试验田”。

◀ 关爱抗战老兵，守护民族之光

为纪念抗战胜利75周年，暖东公益联合京东金融会员中心金币业务、中华社会救助基金会关爱抗战老兵公益基金，于2020年9月在京东金融APP发起“守护民族之光”活动，号召用户使用金币兑换爱心，捐赠给“老兵有范”公益项目。共带动超过10万用户参与金币捐赠，募捐金币总额超过7,700万。

◀ 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，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。



◀ 海外当地受灾群众与弱势群体帮扶

2018年，京东印尼通过印尼红十字会为受到印尼地震和海啸影响的受灾群众进行人道主义援助，捐赠包括药品、医疗设备、防水布、蚊帐等在内的多种救援物资。2019年，京东印尼携手Kitabisa.com为印尼多个城市的孤儿院和学校进行募捐。京东物流的无人机还在印尼实现首次飞行，为印尼爪哇岛当地一所小学的学生运送了体育用品等捐赠物资。



PROMOTING ENVIRONMENTAL FRIENDLINESS

促进环境友好

气候变化与环境问题所带来的影响时刻提醒我们需要立即采取行动。我们依托自身的业务特点和优势，通过运营、供应链管理及带动消费者共同构建绿色低碳的商业模式，推动经济的绿色发展，建设绿色家园。



京东环境保护策略



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，致力于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

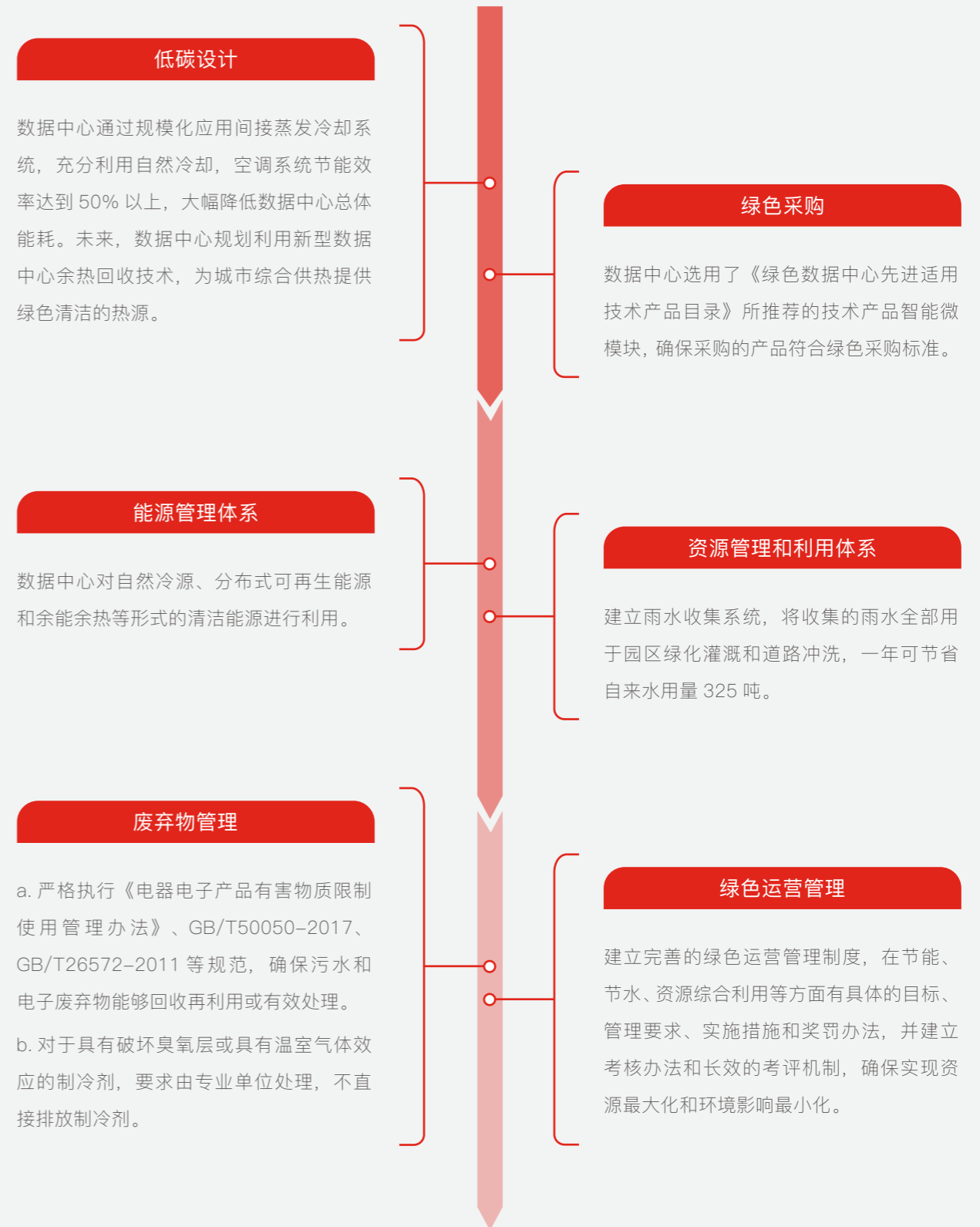
绿色数据中心

随着数字经济的发展，作为核心基础设施的数据中心，其巨大的能源消耗也受到越来越多的关注，因此京东集团努力建设节能减排和绿色环保的数据中心。经过多维度的评审与专家推荐，京东云华东数据中心，正式获得工业和信息化部、发展和改革委员会、商务部等六部门批准，成功入选“2020年度国家绿色数据中心”。

作为京东集团自主设计、自主筹建的第一座大型数据中心园区，京东云华东数据中心园区一方面是京东零售、京东物流、京东科技等全集团数十万台服务器、网络基础设施全生命周期运行的数据基石，另一方面还承担了政务云的建设和运营，肩负着带动行业数字化转型的使命。而本次获赞的综合智能监控管理平台和直流变频行级空调，正是京东绿色数据中心重点技术发展方向。

京东综合智能监控管理平台，是绿色数据中心的“核心技术”之一。借助自主研发的低功耗的物联网传感器，其能够为数据中心提供更加智能的运营决策依据，不仅全面提升感知能力，还能在物联网传感器这一“硬件基础”上，借助可视化的数据、场景管理工作打通多种数据通道。此外，直流变频行级空调的应用，打造了微模块制冷解决方案，也为绿色数据中心的构建提供了超强助力。由于传统精密空调无法有效解决机柜散热问题，直接部署在机柜排中的直流变频行级空调紧靠热源安装，可有效缩短空调的送回风路径。经实际测算，行级空调在低负载条件下可比传统精密空调节约20%，且显热比接近100%，大大节省了制冷过程中消除湿负荷对能源的浪费。

绿色数据中心主要措施与影响



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的节能环保因素，优先采购环境友好、节能降耗和易于资源综合利用的原材料、产品和服务。

2020年，京东招采与费用管理部制定了《绿色采购管理规定》，明确提出对绿色采购的管理范围和业务流程，确保绿色采购制度有效执行，并建立绿色采购负面清单制度，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。

通过不断完善采购标准和制度，京东集团与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。

节能硬件采购

2020年京东对服务器核心部件进行采购，在绿色采购管理规定下，新部件和方案引入实现了15%的单机柜电能节约。

实现了 **15%** 的
单机柜电能节约



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。

我们采购日常用品等物资时，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，可以限制森林的砍伐、保护河流不受污染、遏制危险化学品的使用、减少山体滑坡、洪水破坏，保护天然林及生态链和林地周边的可持续发展。

员工绿色出行

我们与滴滴战略合作，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。

共减少碳排放大约
275,032.88 千克



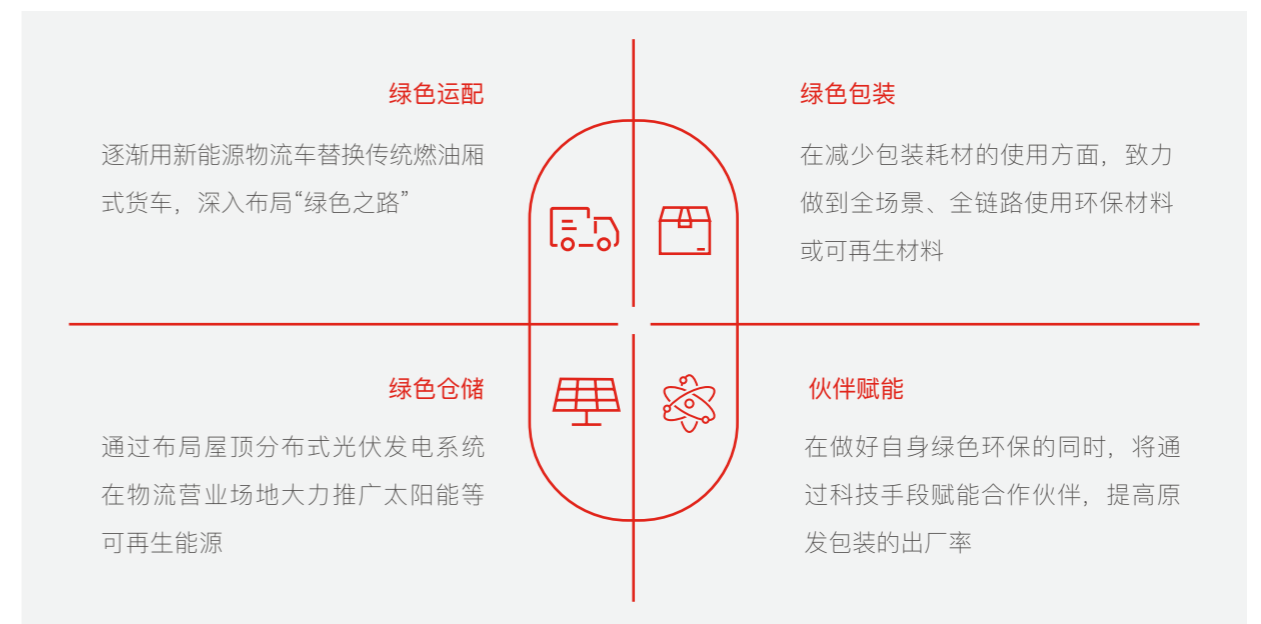
低碳绿色的供应链体系

京东集团以“青流计划”作为其可持续发展战略，基于绿色高效的供应链，在运输、仓储、包装、回收等方面进行低碳节能实践，致力于建立全球商业社会可持续发展共生生态。

国内首家设立科学碳目标的物流企业

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。2020年11月15日，京东物流对外公布科学碳目标，京东物流2030年减碳目标为：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”推出物流行业首个环保日，进一步推动和落实全供应链的环保理念与实践。截至2020年12月，已经有超20万商家和亿万消费者参与到“青流计划”之中。

为了实现2030年碳排放减半的目标，京东物流未来将在绿色包装、绿色仓储、绿色运配等多个领域采取以下举措：



青流计划

2017年6月，京东物流联合九大品牌商共同发起绿色供应链联合行动——青流计划，希望从减量包装、绿色物流技术创新和应用、节能减排等多个方面推动物流行业绿色化发展。2018年5月，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（Planet）”“人文社会（People）”和“经济（Profits）”全方位内容。

绿色物流成就绿色供应链

更低碳和高效的运输

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，更好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。

京东物流还与整车制造、新能源汽车行业的龙头企业达成合作，成立了新能源共生联盟，共同助力新能源应用的推广。与此同时，京东物流还是中国首个引入使用氢能源车的物流企业，已在上海、广州、佛山三个城市常态化使用氢能源物流车。

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。

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



每年将能够减少约

12万吨

的二氧化碳排放



京东在全国建设及引入充电终端数量

1,600多个



更清洁的绿色仓储

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。

AI 让能源更高效

AI 火力发电

目前，作为占中国总发电量约70%的火电发电行业，是电力行业减少温室排放的重要挑战。

在火力发电行业中，一直隐藏着海量待开发的“数据宝藏”，这些沉睡的数据如果能被AI技术唤醒，就是解决“如何用更少的煤发更多的电，产生更少的污染排放”等产业问题的新突破口。

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火力发电项目入选第二十五届联合国气候变化大会的中国企业气候行动优秀案例。

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。



引领可持续消费和资源循环的生活方式

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。而伴随绿色、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。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。

包装更绿色

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可持续发展目标 12——可持续生产和消费模式的实现。

循环包装

线上购物所产生的一次性包装给地球带来环境压力。因此我们尝试通过使用循环包装，减少一次性包装废弃物。我们从工厂到电商物流仓库、仓库到门店之间使用循环包装，包括青流箱、生鲜保温周转箱、循环中转袋，代替一次性纸箱，并用循环缠绕网 / 扎带替代一次性塑料缠绕膜。

青流箱

青流箱由可回收材料制成，无需胶带封包，可循环使用 50 次以上，破损后还可以回收再造。青流箱配合循环包装管理系统，借助唯一码和 RFID 管理技术，实现全流程监控。从 2017 年 12 月诞生至今，青流箱已在国内 30 多个城市进行常态化使用，累积使用量达 1,600 余万次。



青流箱已在国内
30 多个城市进行常态化使用



累积使用量达
1,600 余万次



生鲜保温周转箱

京东在生鲜业务中全面使用可折叠保温周转箱代替一次性泡沫箱，减少一次性泡沫箱和冰袋、干冰的使用，实现节能减排，并通过逆向物流循环使用。



累计减少一次性泡沫箱

1.8 亿个



减少一次性冰袋

6 亿个



减少干冰

0.5 亿千克



累计减排量

30 多万吨



循环中转袋

使用循环中转袋替代一次性编织袋。目前平均使用率已经达到 98%，每年可节约一次性中转袋近 8,000 万个，减少了 2 亿平方米塑料材料使用。



循环缠绕网 / 扎带

用循环缠绕网 / 扎带替代缠绕膜，减少一次性塑料制品的使用，减少塑料污染。



京东云箱

京东云箱以标准化物流载具为基础、为供应链中各环节企业提供数字化可循环共用的物流载具及解决方案，产品包括托盘、生鲜筐、物流箱、循环箱、笼车等。

包装减量化

我们通过商品包装减量化、简约包装、原发包装、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。

核心行动

原发包装

- 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，减少二次包装产生的浪费。通过推进“原发包装”纳入行业包装标准，推动宝洁、联合利华、云南白药等上百个品牌加入绿色制造倡议，推行包装源头减量，京东物流带动全行业减少一次性包装用量近**100亿**个。

简约包装

- 通过简化包装设计，提升包装材料的重复利用率。

纸箱、胶带、填充物减量化

- 通过使用低克重高性能纸箱、选型优化等措施，每年可减少使用**20万吨**以上纸浆。
- 胶带“瘦身”，胶带宽度由 53mm 缩窄至 45mm，每年可减少胶带使用**4亿**米。

仓内无纸化作业

- 自 2017 年起，京东物流配送终端实现**100%**电子签收，电子面单面积缩减**30%**，每年可减少纸张消耗**13,219**吨。

全链路智能包装系统

- 全链路智能包装系统——“精卫”，实现各种包装材料的统筹规划和合理使用，根据商品的规格尺寸“量体裁衣”，避免纸箱、包装袋、胶带等多种耗材的浪费。

推动循环经济，构建无废城市

闲置捐赠 物爱相连

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”。只要市民家中有闲置物资，可以一键呼叫安排上门取件，将回收衣物等捐赠给公益组织，消费者的公益环保之举将全程享受透明可追溯的服务保障。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。

“衣旧换心”闲置衣物捐赠计划

为贯彻“绿水青山就是金山银山”理念，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。

通过供应链网络实现资源回收

末端纸箱回收

通过配送员派件后回收客户闲置的纸箱，并再次利用，京东物流自 2016 年 9 月至今已累计回收末端纸箱超过 1,000 万个。

品牌商纸箱回收

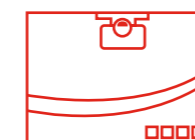
京东物流通过提升品牌商企业二次纸箱使用比例，已节约新纸箱 20 亿个以上。

品牌商包装回收再生

京东集团联合可口可乐、宝洁等公司，建立借助电商物流回收家庭塑料瓶的循环经济新模式，通过回收并通过合作企业统一处理，使其重新进入产业链。



京东员工所穿的快递员设计款工服正是由塑料瓶“重生”而成



“互联网+”的垃圾分类创新模式

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。

19个小区居民注册参

与率达到 **94%**



为辖区 **17,414** 位
居民设立了积分账户



完成积分兑换

13,804 单



16 个

可回收自助投递站



分类效果可观，厨余垃圾

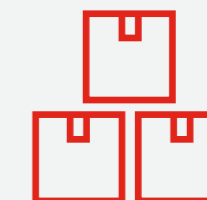
分出率达到 **26%**



与生态伙伴共建包装的绿色未来

◀ 行业影响

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青流生态联盟，包括“新能源产业共生联盟”“京东云箱全球联盟”“绿色包装联盟”“中国电商物流行业包装标准联盟”等，共建可持续供应链，为行业创造新的机遇，每年减少碳排放上千万吨。2018年，“电商物流联合包装创新中心”升级，京东物流携手灰度环保等行业上下游伙伴共同研发绿色包装应用技术，共同探索绿色包装生态。



带动公众参与可持续消费

在推动绿色低碳发展的道路上，京东集团依托科技发展，充分发挥数智化社会供应链的基础设施优势，带动更多机构、企业、消费者参与推动绿色发展、低碳转型和可持续消费的行动中。

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。



蔚蓝地球可持续周

2019 年 12 月 27 日，京东公益联合世界自然基金会（WWF）、深圳市一个地球自然基金会、Blue Planet、京东物流等多家企业和机构在北京成功举办了“蔚蓝地球·消费与可持续发展论坛”，并延续开展蔚蓝地球可持续周活动，打造“未蓝生活节”公益市集，通过再生美学广场、灵感实验室、newlife 便利店等互动空间带领大众感受不一样的环保体验，助力蔚蓝地球的可持续发展。



消费者研究

京东大数据研究院发布了《2019 绿色消费趋势发展报告》。报告显示，“绿色消费”商品的种类已经超过 1 亿种，销售数量的增速更是超出京东全站 18%，并在不断向低线市场渗透。消费引导生产，目前供给侧也越来越关注绿色化商品生产。报告显示，京东平台上，食品饮料、汽车用品、美妆个护、家居家装、家用电器、母婴、服饰内衣七大品类中在库销售的绿色相关商品种类超亿种。

“绿色消费”商品的种类

已经超过 **1 亿种**



“绿色消费”商品销售数量增速

超出京东全站 **18%**



消费者行动：以可持续消费守护生物多样性

生物多样性是地球的底色，各种各样的野生动植物让地球更缤纷多彩。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。

在 2020 年初中国正式全面禁止非法野生动物交易之际，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。平台累计下架野生动物或以野生为噱头营销的商品 5 万余件，添加搜索屏蔽词 348 组、敏感词 342 组。

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。目前已覆盖果子狸、獾、竹鼠、干支杜鹃、下山兰、长江鱼等动植物，关联搜索词 200 多个，共点亮转发 55,227 次。

累计下架野生动物或以野生为噱头

营销的商品 **5 万余件**

添加搜索屏蔽词

348 组

敏感词

342 组

大熊猫友好型企业联盟

2019 年，京东携手 WWF 发起“大熊猫友好型企业联盟”，致力于在野生大熊猫分布区推广大熊猫友好型认证标准，以此规范大熊猫栖息地当地社区的自然资源可持续利用方式；同时呼吁企业在生产、流通环节关注生物多样性和对自然环境的保护，进而为消费者提供负责任的消费选择，共同促进经济环境的可持续发展。



HIGH QUALITY EMPLOYMENT

高质量就业

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，京东还通过产业链间接带动1,800万人就业，积极发挥“就业稳定器”作用。

京东集团始终致力于为员工提供良好的发展土壤，促进人才的高质量就业。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，确保每一位京东人体面、快乐地工作，成就更有价值的人生。

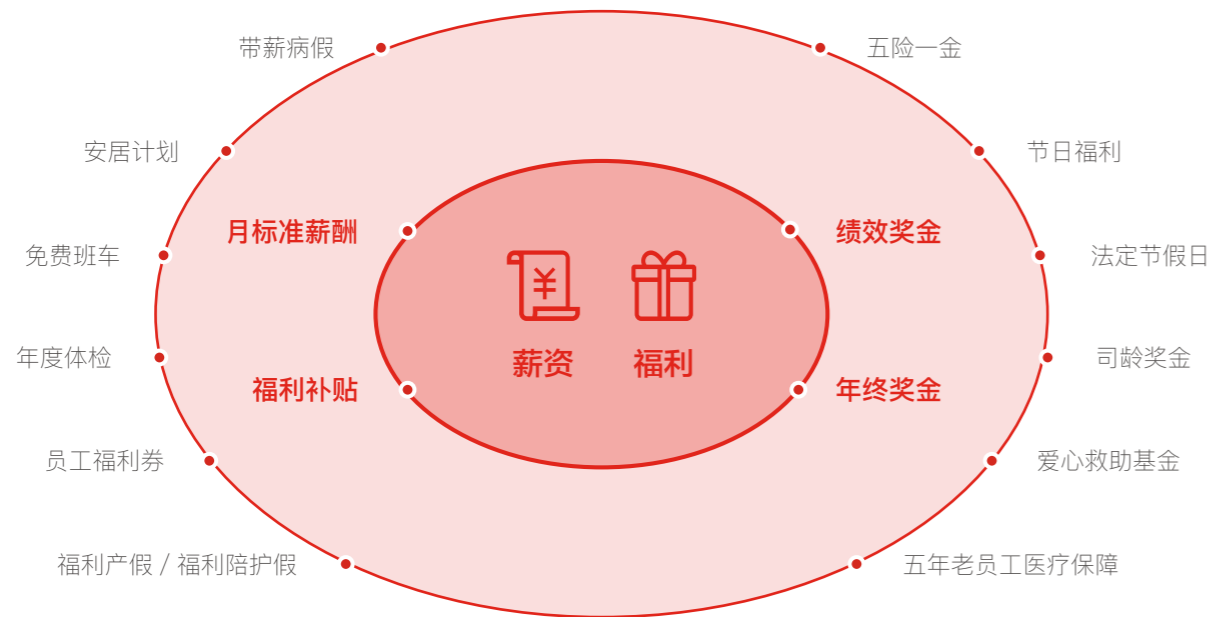


员工健康与福利

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。

全面薪酬福利

全面薪酬福利为京东人提供无微不至的关怀，伴随每一位京东人的幸福生活。



尊重认可人才的劳动价值

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。

2020年为员工缴纳的

五险一金超过

50 亿元



保障员工的健康与安全

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、节日关怀慰问等；疫情期间，京东更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

爱心救助基金自2010年设立以来，给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，救助总额达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。

守护员工的家庭大后方

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。



打造快乐的工作环境

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

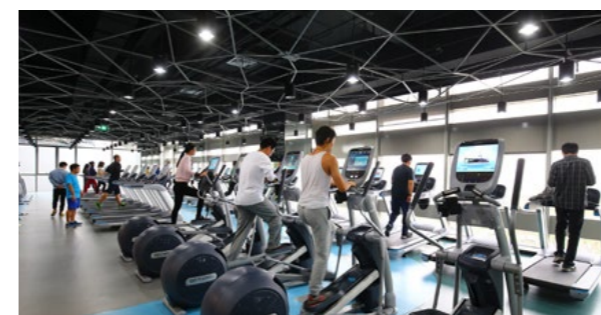
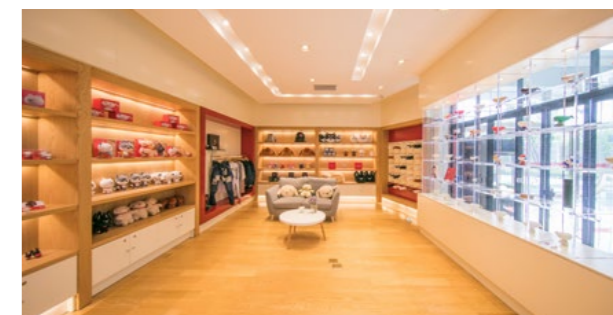
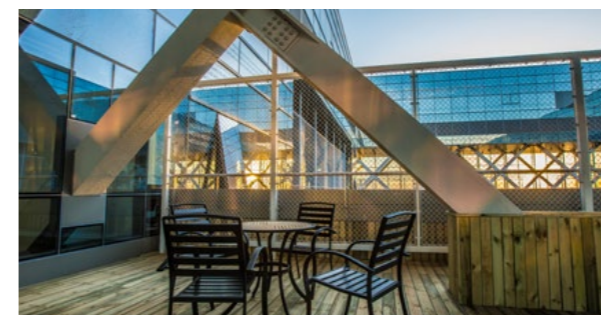
京东在总部内设置健康咨询室、健身房、员工餐厅、咖啡店、便利店，并不断提升商家品质，为员工提供优质的健康保障、餐饮及生活配套服务。总部同时开设近 200 辆班车，为三万余名员工提供近 100 条路线的通勤服务，并联合网约车公司为员工提供晚间通勤期间的免费打车服务。同时，京东不断扩展周边的协议商家，让员工在餐饮、购车以及其他生活消费场景中得到实惠与福利。集团总部的模式正逐步复制到全国。

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、王者荣耀等不同类型的竞技活动，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，打造京东简单快乐的工作生态，传递协作拼搏的价值观。

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，年均制作福利节日礼盒超过 50 万份，覆盖京东全体员工。





人才培养和发展机会

人才是京东的核心助推器，京东秉持着“更快到达你想要的未来”的雇主品牌理念，为人才提供多层次的培养方案和发展机会，大胆提拔和任用价值观及能力优秀的员工，激励创新与突破。

多元化的人才招聘与人才培养

“企业的成功与失败，大都是因为人”，多元化人才招聘和人才培养，一直是京东最重视的管理方向之一，京东有针对校园群体的JD RUN 实习项目及TET、DMT 管理培训生计划，有针对海外MBA 资深人才的国际管培生计划，有针对核心管理人群的高潜人才计划，有针对高管的高管游学计划，有针对员工“上大学”“读硕士”的学历项目，还推出了京东员工继续教育——MBA 管理制度，员工可以无抵押、无担保、无利息地申请教育贷款。日常，京东提供的丰富学习资源包括管理及领导力、专业力的系统化培训课程体系、跨界交流学习、体验式轮岗交流、标杆学习体验等等，让员工和公司一起成长。

完善的人才管理与培训体系

京东不断完善人才培训管理体系，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。基于自身业务需求，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。

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



不设限的人才流动与提拔原则

在京东，开放的人才原则、丰富的人才项目让员工总能找到自己心仪的工作，拥有更多更快的成长机会，发现自己不曾想象的创新潜力。

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、土壤和资源，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，让有能力、有才干的员工得到更好的激励。

黑马大赛，激励创新的开发者狂欢

2019年，京东科技首届黑客马拉松创新大赛举办。大赛通过激发员工的创新思维，实现技术、产品、商业模式等方面的孵化，打造创新文化。

大赛中，40多位优秀技术人才脱颖而出，获得升职加薪；十余篇论文在国内外核心期刊上发表；专利124件；10强中5个项目参展了2019 JDD 全球探索者大会；首届黑马项目陆续落地，如AI虚拟营销数字人、可穿戴的上肢运动捕捉与智能控制系统、AI面试机器人、个性化视频内容生成平台、实时图计算引擎、城市人群的多维度分析和动态预测等。





积木化组织单元

京东打造积木化组织，通过推进以 Big Boss 为抓手的组织变革，促进整体积木组织的高效顺畅运转，打造行之有效的协同和创新机制，建立面向未来的人才体系。

Big Boss 积木化组织

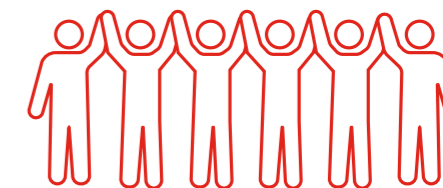
Big Boss 是京东应对其庞大组织的一套管理体系，核心理念就是将每一个业务单元都视为一个经营实体，每一个实体的管理者都是一个真正的 Boss，把经营决策权交给离客户最近、最了解市场需求的人。

自 2018 年提出以来，Big Boss 已在京东物流成功试点，目前正在推广落地至京东全集团各业务板块。通过该机制，将经营决策权灵活前置到了业务单元，极大地激发了团队积极性和组织创新活力，让更多业务管理者参与到了重大项目的决策和执行中，有效提升了对客户和市场的反应速度，充分发挥了团队的智慧和力量。

Big Boss 实施以来，不但为业务单元带来了显著的客户增长、收入上涨、成本下降，Boss 员工的收入也得到显著增长。

包容与相互成就的企业文化

京东提供包容多元的工作环境，让每一位员工感受到家的温度，让每一位劳动者享受平等的就业机会，让每一个人的声音都能被听见。在京东，员工之间相互扶持，员工与企业相互成就。



传承家的温度，不负每一份热爱

在京东，让员工感受到家的温度，远远比单纯商业价值的成功更有意义。现在，京东已经是一家拥有数十万“家人”的大型企业，未来，“家人”的数量将继续增长。为了将京东从创业以来就延续的家的温度传承、发展下去，京东淬炼出一套能够长久传承的价值体系——“京东家法”。在这套统一规范和坚固个性的企业文化引领下，每一个在京东成长起来的员工都心怀对家的感恩，与企业相互成就。

有价值

坚守京东人的价值观和商业信仰，始终致力于为客户、为行业、为社会创造商业价值和社会价值。

有温度

坚持“先人后企”，员工发展先于商业成功；不计成本、不期回报地为员工提供关怀。站在员工的角度去思考，以员工尊严感、幸福感和成就感为衡量尺度，建立多维度的福利关怀和人才发展机制，致力于让每一位京东员工日子过得更有希望，对未来充满信心。

有担当

京东依托自身产业能力优势，推动行业运营效率的提升与社会成本的降低；致力于在促进就业、带动高质量且有责任的消费、助力实体经济数字化转型、支持新农村建设、推动供给侧结构性改革以及实现社会与环境和谐发展等方面贡献更大的力量。



让每一位劳动者享受就业平等的阳光

京东坚持公平、公正、公开的原则，招聘优秀、适用之人才，无种族、宗教、性别、年龄等区别，在多个岗位为残障人士提供就业机会。

京东积极为残障人士提供就业岗位，以全员在职人数的 1.5% 为标准进行残障员工的引入。在宿迁，京东成立了客服中心，解决部分残障人士就业问题，让残障员工负责接听电话的业务；此外，将部分残障员工就地分配至当地库房，从事管理员的岗位。京东还为残障员工专门安装适合残障员工的工位，设立残障人士专用卫生间、残障人士就餐区域。

阳光天使计划

2013年年底，京东零售客服中心正式启动为残障人士提供工作席位的“阳光天使”计划。2020年，宿迁、扬州、成都残障员工在岗人数 108 人。

该项目由京东发起，携手残联共同招聘残障人士用工，被录用后签订劳动合同，每天 8 小时工作制，享有京东班车接送并设立残障员工爱心专座，5A 级办公环境，独立餐厅、宿舍、卫生间并配备无障碍设施、绿色通道。在工资待遇、福利保障及晋升方面与常规员工同等待遇。同时为“阳光天使”定期组织团建活动，开展心理解压辅导座谈。该项目曾获“第十三届中国客户联络中心最佳公益奖”、市“十佳残疾人雇主”称号。

2020年，宿迁、扬州、成都残障员工在岗人数

108人



听见每一个人的声音

在京东，每一个人的声音都值得被尊重。“物流员工之声”是物流员工线上反馈问题的渠道，平台功能包括：一、通过信息化系统实现员工诉求的高效闭环，要求在 1.5 天内解决闭环；二、发现管理问题，系统性、体系性地改善，以提升管理效率；三、集成员工体验数据，实时监控员工满意度。

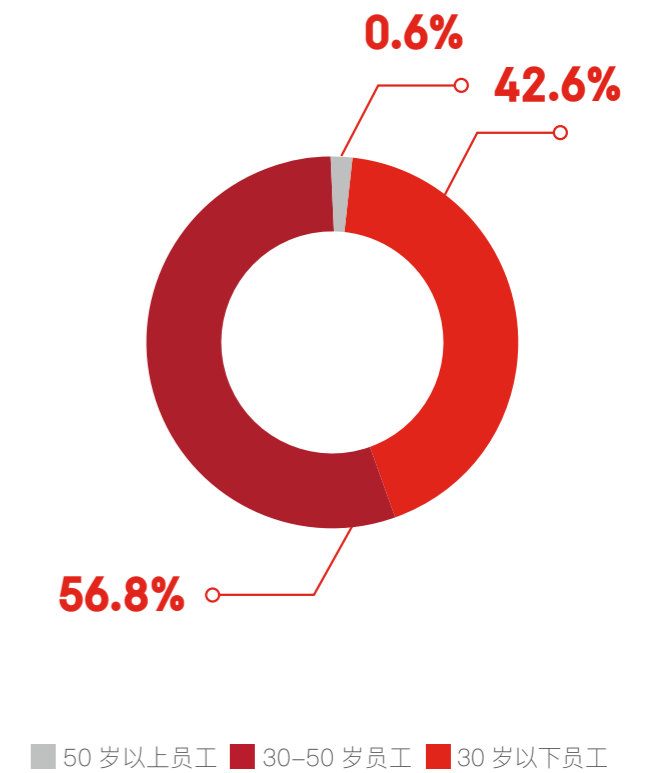
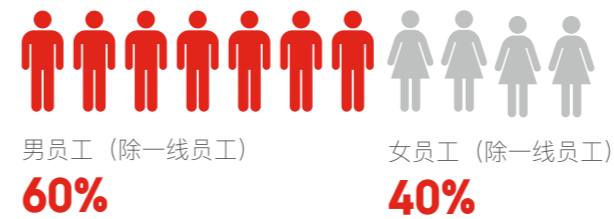
此外，京东积极推动完成组织健康度项目规划与执行，完成配套线上系统开发和持续迭代优化，通过数据分析与员工访谈定期梳理形成季度健康度报告，为各业务单元组织健康度提升提供方向和决策依据。

2020 年员工数据概览³

员工总人数 **314,906** 人

员工年龄占比

员工性别占比



全年接受培训的员工百分比

92.78%



全年总培训小时数

3,878,427 小时



全年平均培训时长

12 小时

³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，统计口径为京东上市公司员工（不含兼职人员和实习生）。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。



INTEGRITY OF OPERATIONS

诚信经营

“诚信”是京东人一致的核心价值观，诚信经营是京东对自己的要求，也是对供应商及合作伙伴的要求。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合规管理，建立具有前瞻性、灵活高效的合规体系。



内控合规管理

京东人共同坚守“正道成功”的底线背后是京东对客户的尊重和对商业伦理的敬畏。京东在“一个理念”“三道防线”“五个维度”的合规体系下，通过全面宣贯、连带问责、重点奖励等多重机制，确保内控合规管理落地。



对内部腐败零容忍

京东对腐败始终秉持“零容忍”态度。京东在组织架构、制度建设、科技运用等方面进行了有益的反腐探索，并且致力于探索可复制、可推广的反腐经验。作为互联网企业的领军代表，京东集团在反腐行动上体现出时代性、先锋性、科技性等特征。

除了制度建设外，京东集团还会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。2018年-2020年立案侦查腐败案件⁴分别为12件、16件和7件，员工因腐败行为被开除或受到处分事件数分别为42件、33件和77件。

反腐败培训：

已接受反腐败培训的员工占比高达

96.19%



集团全员每年要接受反腐培训和考核，总监级别以上的管理人员需要进行反腐专题培训。新员工入职培训，完成线上反腐培训课程并完成考核才能由试用期转正。此外，京东挖掘大数据和云计算在反腐工作中的运用，目前在案件管理、数据异常监控系统、腐败案件调查方面取得了良好的效果。

2018年，京东集团的反腐败创新实践被写入了中国社会科学院中国廉政研究中心主办的《反腐倡廉蓝皮书：中国反腐倡廉建设报告 NO.8》，这也是国内首家民营企业的反腐败经验入选。



⁴ 以欺诈套利、收受贿赂、职务侵占为统计口径。

反腐倡廉行业联合——阳光诚信联盟

在行业联合反腐倡廉方面，京东集团持续打造“阳光诚信联盟[®]”品牌，现会员单位已超过500家。

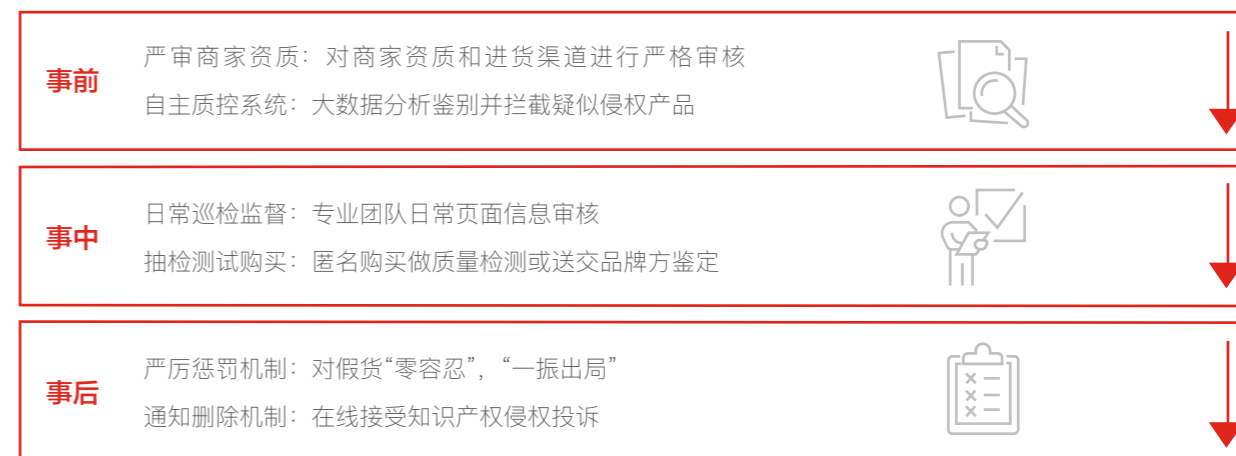
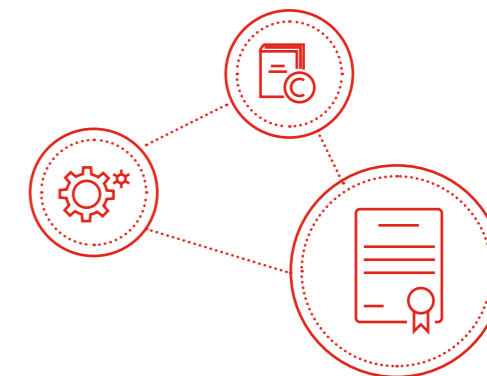
2017年2月24日，京东集团倡议并联合13家知名企业共同发起建立了我国互联网企业首个反腐行业共治的平台——阳光诚信联盟，同时邀请中国人民大学刑事法律科学研究中心作为顾问单位。联盟以诚信经营为使命，以反腐败为主线，协力打击腐败行为，打造阳光透明的商业环境。



为解决行业痛点问题，提高失信人员的违法违规成本，联盟搭建了失信人员和失信企业的共享信息平台。联盟官网上线了“阳光学堂”，共享反腐宣传、培训与制度等资源。同时，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。联盟定期举行年会，吸引来自民企、合资企业、外企的400多名企业代表参与。

保护知识产权，重视技术研发

京东集团高度重视知识产权工作，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。

信息安全是长久发展的保障

管理架构上层层严控

高效的网络和信息技术是京东建设“数智化供应链”的基石，信息安全是京东长久稳定发展的保障。

京东集团高度重视数据及隐私安全，成立安全与风控委员会，在管理架构上层层把控信息安全。



信息安全培训：

2020年，面向全集团员工进行了

4次培训

入职必修课，参与率

100%

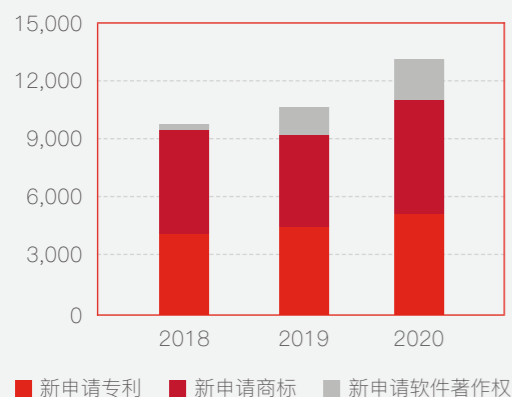


与合作伙伴共建数据安全生态圈

京东于2018年获得了ISO27001信息安全管理体系认证，并参照该标准，建立了包含《京东数据安全规范》《京东对外赋能安全要求》等安全管理制度在内的信息安全管理体系。集团信息安全部每年对信息安全落实情况进行测量和审计，并向对上层汇报。

信息安全需要与合作伙伴共同守护。《京东集团供应商安全管理规范》维护供应商的信息安全与隐私安全。同时，京东对合作方也有明确的信息安全管理要求，如《第三方服务安全开发规范》《接入规则与安全规范》等，从账号、数据库、权限等各方面进行了详细要求，并定期开展对外合作业务的信息安全排查，及时发现问题，消除潜在隐患。为保障合作方在合作过程数据安全问题，京东也制定了《服务市场安全违规处罚规范》，用严格的规范要求服务商遵守数据安全的规定。

保护知识产权



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



国内注册核准注册量为

10,000余件



国外商标核准注册量超

2,000件



- 京东集团研发人员数量逐年增长，2020年研发人员高达**17,239**，同比增长**23%**
- 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
- 2020年推进重要商标案件处理，在2019年相关商标无效宣告请求裁定中，“京东”作为驰名商标被予以保护

为降低数据开放过程中的合规风险，信息安全部联合内控合规部、大数据部、法律合规部共同制定了《京东业务及数据开放基本安全要求和指引》。在合作协议中，限制合作方非授权使用或超范围使用、留存、转让 / 共享数据等，并要求签署保密协议以及接受网络数据安全保护能力评估的条款。

为贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》要求，协助工信部完成威胁信息在平台上的汇总，京东2019年与工信部签署《工业和信息化部网络安全威胁信息共享平台信息共享协议》，并获得工信部威胁信息共享企业授牌。

京东积极响应《网络安全法》第三十七条规定，对数据出境进行安全管控，京东信息安全部制定了《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。

重视用户隐私保护

随着信息技术的广泛应用和互联网的不断普及，个人隐私被非法窃取和使用的风险日益升高，社会秩序和公共利益面临威胁。京东将用户隐私保护放在至关重要的位置，一直以来采取多种措施保护客户的信息安全，帮助客户安心使用各项服务。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。

2020年7月，为响应中央网信办、工业和信息化部、公安部、国家市场监管总局四部委APP违法违规收集使用个人信息专项治理工作要求，京东针对APP上线建立“卡点”，APP上线前需经过隐私评估，同时对软件开发工具包（SDK）开展隐私评估工作，SDK在申请接入APP环节需进行安全评估。

根据欧盟GDPR要求识别出用户主体的十项隐私权利，京东已建立《京东集团用户主体权利响应流程》，明确用户行权具体流程，并且建立数据安全投诉处理机制，WEB/APP页面前端展示隐私政策。用户可顺利完成投诉及隐私权利需求申请。

京东隐私安全认证

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

国际标准化组织 ISO27701 隐私信息安全管理体认证



管理举措保障个人信息安全

京东建立多重措施，确保个人信息安全：

- ✓ 建立隐私安全管理体系，包括《京东集团信息安全与隐私策略》《京东集团用户个人信息和重要数据安全制度》《京东集团隐私影响评估流程》等12个制度要求
- ✓ 建立数据分类分级制度、数据安全管理制度、数据安全开发规范，管理规范个人信息的存储和使用
- ✓ 设立信息接触者保密协议、监控和审计机制，对数据进行全面安全控制
- ✓ 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年京东共组织全集团范围隐私安全宣贯培训4次

技术手段保护用户信息

加密技术

- 网络服务采用传输层安全协议
- 对用户个人信息进行加密保存并隔离

权限控制技术

- 数据访问权限控制
- 多重身份认证技术

信息脱敏技术

- 内容替换等数据脱敏技术增强个人信息使用中的安全性

个人信息安全审计

- 代码安全自动检查
- 数据访问日志分析技术

附录

关于本报告

报告形式

本报告发布中文版本，包括印刷版和网络版。

报告标准

本报告编写力求符合业界通行的企业社会责任信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。本报告的编制主要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、永续会计准则委员会（SASB）发布的行业准则。

报告内容与边界

本报告遵循“利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性”原则，通过实质性分析确定实质性议题及边界。

报告时间范围

本报告是京东集团可持续发展报告。如无特殊说明，本报告所披露数据及内容所涵盖时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

数据及信息披露

本报告的数据与信息收集主要通过公司内部相关数据收集系统、统计报告以及公开资料，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 csr@jd.com。

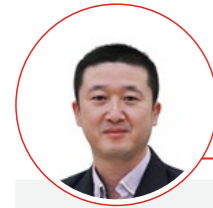
或发信件至北京市经济技术开发区科创十一街 18 号院，京东总部大楼 A 座 21 层，邮编：100176。

要获取更多相关信息，请浏览官方网站 <https://www.jd.com>。

GRI 指标索引

指标编号	指标内容	报告内容
101	基础	关于本报告
102	一般披露	公司简介 企业社会责任管理
103	管理方法	企业社会责任管理
201	经济绩效	创始人致辞 绩效概览
202	市场表现	高质量就业
203	间接经济影响	助力实体经济 提升社会效益
204	采购实践	绿色运营
205	反腐败	内控合规管理
206	不当竞争行为	内控合规管理
301	物料	绿色运营
302	能源	绿色运营
303	水资源	绿色运营
304	生物多样性	引领可持续消费和资源循环的生活方式
305	排放	低碳绿色的供应链体系
306	污水和废弃物	引领可持续消费和资源循环的生活方式
307	环境合规	绿色运营
308	供应商环境评估	绿色运营
401	雇佣	高质量就业
402	劳资关系	包容与相互成就的企业文化
403	职业健康与安全	员工健康与福利
404	培训与教育	人才培养和发展机会
405	多元化与平等机会	包容与相互成就的企业文化
406	反歧视	包容与相互成就的企业文化
407	结社自由与集体谈判	N/A
408	童工	N/A
409	强迫或强制劳动	N/A
410	安保实践	专题一：京东抗疫记 员工健康与福利
411	原住民权利	N/A
412	人权评估	N/A
413	当地社区	提升社会效益 促进环境友好
414	供应商社会评估	N/A
415	公共政策	参与制定的公共政策及行业标准 利益相关方沟通
416	客户健康与安全	极致用户体验，匹配消费升级
417	营销与标识	N/A
418	客户隐私	信息安全是长久发展的保障
419	社会经济合规	诚信经营

第三方评价



赵凯

中国循环经济协会常务副会长

作为中国民营企业的优秀代表之一的京东集团，认真贯彻落实中国政府提出的创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，顺应可持续发展的时代潮流，努力探索企业可持续发展路径，在其《2018-2020年京东集团可持续发展报告》中，我们看到了新的集团使命——“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”。这也彰显了京东集团将持续助力实体经济发展、提升社会效益、促进环境友好的决心和信心。

为实现 2030 可持续发展议程，国际社会在探索其实现路径时，提出了循环经济这样的具体经济发展模式，为可持续发展目标的实现提供了支撑。

我们清晰地看到，京东集团在推动循环经济发展中发挥了积极的作用，尤其是在 2020 年节能周期间，京东物流积极参与到由中国循环经济协会组织电商、快递、外卖行业企业发起的“应对塑料污染 推广绿色包装”倡议活动中，共同参与塑料污染治理，减少使用一次性塑料制品，推广绿色循环包装，推动形成绿色生活新风尚。

我们坚信，京东集团依托其优势平台资源，必将为中国 2030 碳达峰、2060 碳中和目标实现和社会可持续发展做出更大的贡献。



钱小军

清华大学苏世民书院、经管学院 教授

《2018-2020年京东集团可持续发展报告》从投入抗击疫情，助力实体经济高质量发展，促进社会效益提升、环境友好发展和高质量就业，以及诚信经营等各个方面，全面地反映了京东集团秉承“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”的新使命，努力“成为全球最值得信赖的企业”的自我要求和担当。

报告很好地向社会、向各利益相关方展示了两年来京东集团通过以数智化社会供应链为基础的技术与服务，发挥专业特长助力抗击疫情，在产业互联网领域和相关利益相关群体之间实现价值传递，持续推动责任文化建设，扎实地履行社会责任，推动可持续和高质量发展等方面所做的工作和取得的成效，是一本信息丰富、数据详实、内容全面、编写规范的报告。

京东集团在引领可持续消费和资源循环的生活方式方面的努力最让我印象深刻。由可回收材料制成、无需胶带封包、可循环使用 50 次以上、破损后还可以回收再造、可借助唯一码和 RFID 管理技术实现全流程监控的“青流箱”，是快递行业低碳和可持续发展的最佳实践，应当尽快推广应用于整个快递行业。愿京东能够在低碳和可持续发展方面成为商业领域的标杆。

京东集团 2020 年员工总数达 31 万人，同时通过产业链间接带动 1,800 万人就业，直接或间接地为社会提供了大量的就业机会。提供体面的工作岗位，营造快乐的工作环境，关心员工的健康成长，守护员工的家庭后方，建设包容与相互成就的企业文化，体现了京东“诚信、协作、感恩、拼搏、担当”的价值观。愿京东能够一直是善待员工、让员工与企业一同成长的典范。

京东集团乡村振兴和弱势群体关爱方面的表现也特别可圈可点、业绩斐然。愿京东今后能够联合更广泛的利益相关群体和社会力量，一起努力，共同推动社会与世界向更美好更平衡更充分的方向发展，美美与共，天下大同！



兰珍珍

欧莱雅北亚区及中国副总裁

人类已经到了应对世界挑战的关键时刻，企业的角色变得更加举足轻重。京东不仅是欧莱雅重要的商业合作伙伴，还是我们推动可持续发展变革的坚实盟友。我们很惊喜地看到，京东的全新使命“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”与欧莱雅 2030 可持续发展战略“欧莱雅，为明天”达到了理念上的高度一致。

我们钦佩京东在推动中国社会可持续发展上所做出的努力，包括在抗疫中作出的卓越贡献、依托“数智化社会供应链”对中国实体经济高质量发展的推动、对中国社会治理水平与效率提升的促进，以及应对气候和环境威胁的绿色行动。

我们更高兴能与京东同行。面对生态环境的严峻挑战，欧莱雅作为京东“清流计划”与“绿色包装联盟”的核心成员，通过“青流箱”的使用，在切实减少环境足迹的同时，推动公众关注资源的循环回收、加入绿色消费和绿色生活的行列；怀着对弱势群体的深切关怀，欧莱雅与京东在中国残疾人福利基金会的支持下共同推出了“包容美力计划”，依托日趋繁荣的电商业务为残疾人士提供包括就业，技能培训等多维度支持，为他们插上梦想的翅膀。

实现全面的可持续发展，守护星球的美好明天，需要每一个人的参与和行动。欧莱雅希望与京东进一步携手放大双方的影响力，共同树立商业和社会责任同行的商业模式新标杆，带动更多生态伙伴与消费者齐力响应人类的共同挑战，助力中国成为全球可持续发展的创变引擎。

