



京东集团

2023

环境、社会及治理报告

Environmental, Social and
Governance Report

目录

- 03 关于本报告
- 04 董事会主席寄语
- 05 董事会声明
- 05 关于京东
- 06 年度荣誉奖项
- 07 年度关键绩效表
- 70 附录

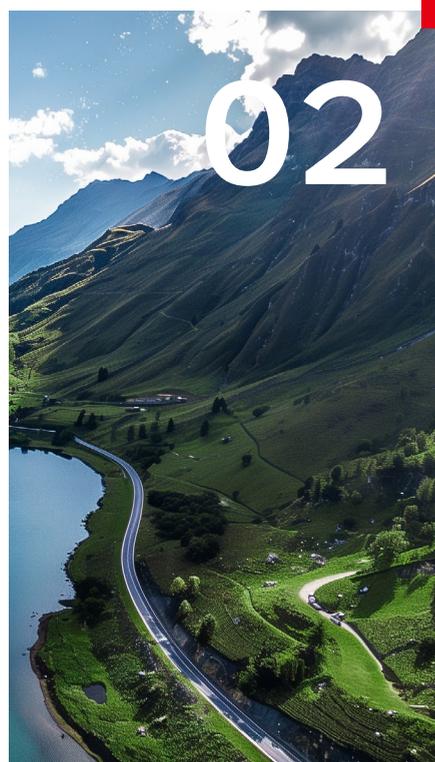
务实践远， 夯实责任根基

- 10 公司治理
- 17 商业责任



实意求真， 迈步绿色未来

- 27 环境管治与应对气候变化
- 33 绿色办公
- 36 绿色零售
- 40 绿色物流
- 42 绿色园区



以实助实， 共享发展成果

- 46 以人为本
- 57 可持续供应链



向实而升， 引领美好消费

- 61 服务消费者
- 66 回馈社会



关于本报告

本报告是京东集团发布的《2023 年环境、社会及治理报告》（简称“ESG 报告”或“本报告”），旨在展示京东集团列入年报范围的主要附属公司在环境、社会及治理方面的策略、管理和实践情况。

编制依据



本报告的编制参考香港联交所（简称“联交所”）《环境、社会及管治报告指引》及纳斯达克证券交易所（简称“纳斯达克”）《环境、社会及管治报告指引》要求，同时参考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），以及可持续发展会计准则委员会（SASB）发布的行业准则。其中，应对气候变化的相关内容参考《国际财务报告可持续披露准则第 2 号（IFRS S2）——气候相关披露》、香港联交所《气候信息披露指引》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集团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。为了便于表述和阅读，报告中“京东”“集团”“我们”均指代“京东集团”。

报告范围



本报告为年度报告，覆盖的时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日（以下简称“报告期间/内”），为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。本报告披露口径以京东集团于美国纳斯达克证券交易所上市主体（京东集团股份有限公司）合并范围为边界。

汇报原则



本报告符合以下“重要性”“量化”“平衡”和“一致性”原则。

重要性原则：我们识别并评估了对于集团内部以及外部相关方的重点 ESG 关注议题。详细的重要性评估过程及结果，请参见“实质性议题”。

平衡原则：本报告不偏不倚地呈现我们在环境、员工、供应链、产品服务和社区等方面的表现。

量化原则：我们对包括环境、社会及治理范畴的量化关键指标进行了定期统计，并于本报告中进行汇总和披露。有关本报告中 ESG 量化数据的计算方法、参考标准及参数，详见本报告各章节。

一致性原则：本报告的编撰方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告作有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。

报告获取



本报告以中英文两种文字发布。当对两种文本的理解发生分歧时，以中文版本为准。报告电子版可在[集团投资者关系网站](#)获取。

董事会主席寄语

2023年是京东创业20周年。回望过去，京东感恩客户的信赖、合作伙伴的支持、员工的付出和时代提供的机遇。过去的一年，京东持续深化ESG治理，推进可持续发展，积极为客户、合作伙伴和社会创造价值，继续秉持“以人民为中心”的理念，推进ESG工作各个方面取得显著进展。

我们诚信经营，夯实企业根基。始终奉行“正道成功”，坚守商业道德，确保合规经营。在董事会新设ESG委员会，由我担任主席，提升对ESG相关事务的管治。在为消费者提供“多、快、好、省”体验的同时，以维护用户个人信息及隐私安全为己任，切实保障平台安全与稳定；坚决推进反腐败，并通过“阳光诚信联盟”携手行业，共建诚信商业环境。

我们重视环保，推动绿色可持续发展。关注自身运营对环境造成的影响，努力降低运营中的碳排放，坚持在仓储、运输、包装材料等各个环节减碳，通过算法提效、绿色能源、智能设备应用、包材循环利用等方式，不断打造更绿色的物流。携手上下游合作伙伴深入推动原厂直发包装；开展以旧换新，回收旧物，助力消费者和品牌商参与循环经济，减少废弃物产生。

我们聆听需求，助力美好生活。持续优化消费者服务和体验，认真对待消费者反馈，维护消费者权益，提升消费者满意度。不断推动科技向善，以技术促创新，不断为更多消费者带来更好的消费体验。助力乡村振兴和共同富裕，持续深耕产业带，开启“春晓计划”，扩大“源头直发”，下沉产地智能供应链中心，促进农产品流通降本提效，带动农户可持续增收。积极投身公益，援助京津冀防汛救灾、甘肃积石山抗震救灾工作，通过“星光传递”计划等帮助有需要的群体。

我们以人为本，打造可持续生态。坚持“先人后企”，员工发展先于商业成功，持续打造公平包容的职场环境，完善多维度的福利关怀，建立完善的人才发展机制，助力员工发展。携手供应链共建可持续，将ESG条款纳入供应商合同，加强供应商管理和赋能。

展望未来，京东会更加积极地拥抱这个充满变化的世界，开启新的进化。为此，在2024年初，我们对集团的使命做了升级，升级为“技术为本，让生活更美好”。我们相信，对技术的追求，让生活更美好的善意，将让京东继续坚守务实和创新，携手各方共绘美好、绿色、共赢的可持续发展蓝图。



刘强东

京东集团创始人、董事会主席

董事会声明

京东董事会对本集团的环境、社会及治理策略及报告承担全部责任，我们持续关注外部社会经济宏观环境、集团发展战略和 ESG 领域的最新趋势，定期开展 ESG 全面评估工作，以灵活调整 ESG 管理机制，及时应对各类 ESG 治理风险。董事会授权 ESG 委员会审议集团 ESG 战略并监督 ESG 工作进展。集团战略执行委员会（SEC）牵头领导 ESG 工作组（“工作组”），制定集团 ESG 战略和优先事项，持续将 ESG 相关风险管理纳入集团日常行为守则，并协调各子集团及业务体系的 ESG 负责人落实推进 ESG 相关工作。

董事会 ESG 委员会负责监督与京东相关的 ESG 事项，SEC 领导 ESG 工作组向董事会进行专项汇报与进度报告，持续跟进 ESG 相关事宜的进度。报告期内，董事会参与本集团开展的全面系统的利益相关方调研及专项会议，识别并评估 23 项实质性议题及优先事项，最终形成实质性议题分析矩阵，在“ESG 治理”章节进行充分披露。

本报告详尽披露京东 2023 年 ESG 工作的进展与成效，获得了第三方的中度审验，并由董事会审议通过。

关于京东

京东集团奉行“客户为先、创新、拼搏、担当、感恩、诚信”的价值观，以“技术为本，让生活更美好”为使命，坚持“成本、效率、产品、价格、服务”的核心经营理念，愿景是成为全球最值得信赖的企业。

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。2017 年初，京东集团全面向技术转型，迄今京东体系已经投入了近 1,300 亿元用于技术研发。

京东集团定位于“以供应链为基础的技术与服务企业”，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，京东集团依托“有责任的供应链”，持续推进“链网融合”，实现了货网、仓网、云网的“三网通”，不仅保障自身供应链稳定可靠，也带动产业链上下游合作伙伴数字化转型和降本增效，更好地服务实体经济高质量发展。



年度荣誉奖项



2023 年 ESG 评级

MSCI ESG 评级
A

S&P 全球 ESG 评分
62

CDP 气候变化评分
B

连续 8 年上榜《财富》世界 500 强榜单
2023 年位列全球

第 **52** 位

入选 2023 年度彭博绿金
ESG 50 榜单

荣获由香港上市公司商会
和香港浸会大学联合颁发的
“2023 年香港公司管治与 ESG 卓越奖”

首次入选
道琼斯可持续发展世界指数
(Dow Jones
Sustainability World
Index)



首次入选标普全球
《2024 可持续发展年鉴》
获得零售行业
“最佳进步奖”
(系行业唯一)



入选**首期《标普全球可持
续发展年鉴(中国版)》**

蝉联《财富》(中文版)
**“最受赞赏的
中国公司榜单”**



蝉联中华全国工商业联合会
“2023 中国民营企业 500 强”

第 **1** 名

连续 6 年入选福布斯
全球最佳雇主



入选 2023 福布斯中国
ESG 创新企业名单



蝉联中华全国工商业联合会
“2023 中国民营企业 500 强”

第 **1** 名



入选 2023《财富》
中国 ESG 影响力榜

首次入选《时代》杂志
“全球 100 大最具影响力榜单” 成为行业内唯一入选的中国企业



2024 年 2 月获得 Gartner Power of the Profession 供应链大奖中的
“供应链技术创新奖”
成为获得该奖项的唯一亚洲企业

年度关键绩效表

01 务实践远，夯实责任根基

董事会女性董事比例 **42.9%**



牵头成立绿色供应链
技术共享平台（专利池），推广供应链领域
绿色低碳技术与专利
应用，首批入池专利

40 件



《京东集团反腐败承诺书》员工（含全职员工、实习生、
顾问及其他劳务人员）签署率

100%

全员完成商业道德与反腐败合规培训



信息安全与隐私保护违规
事件数

0 件

与信息安全漏洞或其他网络安全
事件有关的罚金

0 元

02 实意求真，迈步绿色未来

2023 年，京东物流总计投入循环中转袋

1,703 万个

单个平均使用次数达

18.3 次以上

预计节省一次性编织袋投入

2.946 亿个

在干线及终端运输环节共计投入公路运力自营新能源车

8,290 辆

较 2022 年增长

2,872 台

相当于平均每年减少

约 **35,200** 吨温室气体

旗下 **14** 个园区被授予“绿色仓库标识”

其中一级（三星）绿色仓库

9 个

二级（二星）绿色仓库

5 个

京东产发已建设 **31** 座物
流园区的光伏发电系统，
总装机容量达

180 兆瓦 (MW)

年平均发电量

19 万兆瓦时 (MWh)¹

替代火电减碳量² 达

18.9 万吨

截至 2023 年 12 月，京东产发自投自建光伏已累计发电

3,170 万度



通过以旧换新回收的废旧家电家
居产品超过

1,500 万台

100 余家品牌参与“青绿计划”，京东平台提供绿色低碳
商品超过

356 万件

超过 **6,600** 万用户在京东平台上进行低碳可持续消费，累计绿色订单

1.22 亿个



¹ 该数据按照项目有效发电时间 3h/d 和装机容量估算得出。

² 替代火电减碳量的计算按照产生一度火电需要 0.39 千克煤燃烧产生 0.997 千克二氧化碳计算。

03 以实助实，共享发展成果

行业内唯一荣获“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”称号的企业

京东集团性别平等案例入选联合国全球契约组织 (UNGC) 案例集

京东一线员工累计超过

36万人

其中农村地区人口占比

80%

京东集体合同员工覆盖率为

100%



员工培训覆盖率达 **100%**

员工平均受训时长达 **40.7** 小时

截至 2023 年四季度，京东自营商品的库存周转天数达到 **30.3** 天



职业健康与安全培训覆盖全体员工及所有外包员工

年度员工满意度为 **4.53** 分 (5 分制)

员工满意度调研参与员工超 **110** 万人次



04 向实而升，引领美好消费

京东自有品牌因健康安全问题而发生的产品召回事件 **0** 件



2023 年，京东反诈中心帮助用户直接阻断资损达

23.54 亿元



第二届“京东农特产购物节”累计投入现金补贴和流量资源

10 亿元

助力高质量发展农业特色产业带

逾 **2,000** 个



京东公益基金会对外捐赠共计 **12,206.7** 万元



01

务实践远， 夯实责任根基

京东集团坚持以务实的态度，将企业责任全方位融入企业运营，致力于建立透明、可持续的供应链体系，带动合作伙伴以实际行动履行社会责任。我们不断完善公司治理，坚守商业道德，确保集团的决策和行为符合高水平的道德标准。

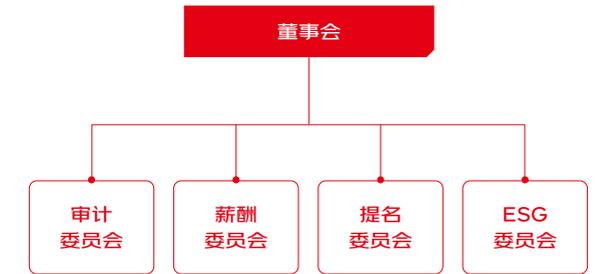
公司治理

企业治理

京东集团持续完善董事会架构，提升风险治理、ESG 治理、合规治理水平，以务实的态度积极回应各利益相关方的需求和期望，与各方携手践行搭建可持续供应链的长期目标。

京东集团董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名委员会和 ESG 委员会，以监督集团各项事务的管理，对集团各项政策、决策和战略进行专业的审查和指导。董事会及各委员会职权范围、董事会成员构成及各董事资料可于本集团[投资者关系网站](#)及交易所网站查阅。

我们高度重视董事会的独立性、多元化与专业水平，明确要求董事会提名过程中综合考虑性别、年龄、文化和教育背景、种族、技能、知识、专业经验、任职年限等多元化因素。截至报告期末，董事会由 7 名董事组成，其中包括 5 名独立董事、3 名女性董事，薪酬委员会、提名委员会、ESG 委员会中女性成员占比均达到或超过 1/3。董事会成员拥有丰富的专业背景，覆盖工商管理、法学、金融、财务、经济学、社会科学等多个专业领域，为集团的战略规划和决策提供全面的专业指导。我们每年会通过自我评估问卷征求董事会成员对董事会整体表现的意见。



京东集团董事会架构

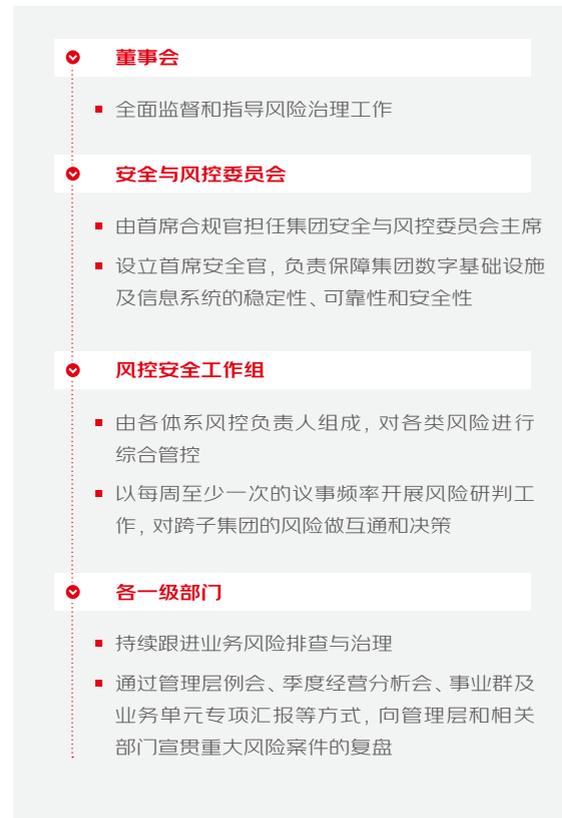


风险治理

京东集团将风险治理视为集团持续稳健发展的重要环节之一，建立了完善的风险治理体系，积极开展风险识别与应对工作，并将风险意识作为集团文化的重要组成部分。

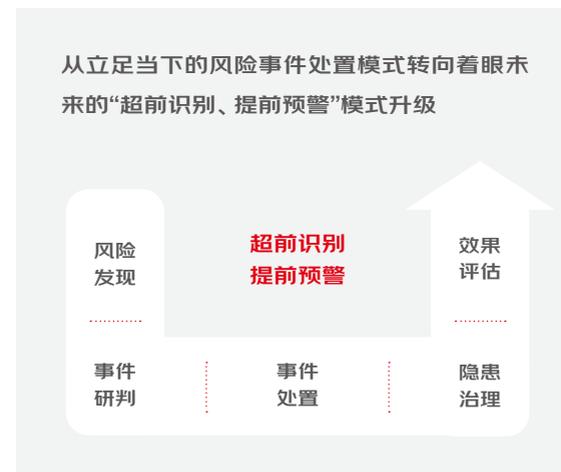
风险治理体系

京东集团实行全链路风险管控制度，建立了全面的风险治理架构，重点关注监管安全、法律安全、运营安全和信息安全四个维度的风险治理，确保集团风险管理工作规范有序地开展。



京东集团风险治理架构

我们积极推进数字化风险管理，为各业务管理者提供相关培训，从而将风险合规程度进行量化，进一步推动风险治理工作效率。此外，我们还建立了科学透明的风险奖惩机制，对安全事故施行扣分制，并将每年的内控自控工作结果作为各事业群与业务单元负责人绩效的重要组成部分。通过明确的奖惩机制，我们将风险管理工作精细化的同时，督促各级部门积极履行风险防控责任，进一步提高风险意识和应对能力。



京东集团风险管控流程

风险识别与应对

京东集团参考 COSO¹ 风险管理框架，每年开展覆盖战略风险、投资风险、市场风险、财务风险、法律合规风险、运营风险（含科技风险）、ESG 治理风险、声誉风险、廉洁风险九大领域的风险识别与应对工作，并通过正式的管理流程进行风险敞口的评估与分析。2023 年，我们识别出的最重要的三个风险与应对措施如下：

2023 年京东集团重要风险与应对措施

风险类别	对业务的影响	应对措施
信息安全风险	网络攻击可能造成个人信息、业务数据泄露或被勒索等事件发生，导致用户权益、业务运营等受损，从而影响用户信任度和品牌形象。	加强网络安全技术开发与隐私保护，及时开展安全监控及处置，建立完善应急预案。
行业竞争风险	中国的零售业，尤其是线上零售竞争激烈。若未能有效进行竞争，京东或许无法维持或可能流失市场份额及客户。此外，新涌现的技术可能会增加零售行业的竞争。全新的商业模式也有可能出现，例如基于新型社交媒体或社交商务的模式。	围绕成本、效率和体验三个核心要素，持续打造行业独特竞争力，为消费者提供“多快好省”的极致购物体验。
消费市场不确定性的风险	零售行业对宏观经济变化高度敏感。我们的收入和财务业绩在很大程度上取决于中国及全球的经济状况，以及具体的线上零售经济状况。	密切跟踪中国及全球经济走势，调研分析中国等主要市场的消费需求变化。同时，控制运营成本，如加强物流网络、通过规模经济提高综合利用率、提升物流网络的一体化水平以及更智能的决策提升效率以提高运营效率。

¹ COSO, Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 即美国反舞弊性财务报告委员会发起组织。

同时，我们积极开展新兴风险的识别与应对工作，并筛选出了对集团发展影响最大的两个新兴风险。

京东集团新兴风险与应对措施

风险类别	对业务的影响	应对措施
AI 技术带来的风险	AI 等新技术通过深度伪造、自动化攻击、信息污染等方式给安全对抗带来技术挑战。	加强 AI 系统的安全研究及保护，同时通过 AI 技术开展安全创新，不断提高网络与数据安全相关产品能力。
地缘政治风险	全球主要经济体间的对抗、摩擦可能加剧。这会给企业运营带来不确定性，对我们的业务运营、业务拓展乃至整体经营业绩带来不利影响。此外，为遵守由此而来的贸易限制和制裁措施，避免因违法行为（即使无意）而面临的处罚，本身也会增加我们的合规成本。地缘政治冲突的升级还可能带来能源价格飙升、社会动荡等更严重的后果，由此而来的风险将被进一步放大。	密切跟进相关国家的政策走势和立法动态，未雨绸缪，压缩风险。对新增的合规要求加强研究，确保合规，避免处罚。

报告期内，为保障“618”“双 11”大促及其他重大营销活动中系统的稳定顺畅运行，京东集团在技术演练期间开展了一系列风险评估与压力测试工作，不仅对测试风险点进行了及时有效的排查和处置，同时提升了集团整体的风险评估水平与处置能力，确保了集团重大活动风险可控性。

风险评估与压力测试

<h4>完善的系统容量评估体系</h4> <p>我们持续优化并完善系统容量评估与规划体系，从应用级、系统级、链路级、全链路多个评估规模进行单机、集群、单元、单机房、全机房的精准容量评估，保证服务 / 应用在各机房部署的合理性。</p>	<h4>成熟的演练实施机制</h4> <p>我们基于对大型营销活动压力测试保真度与效率提升的需要，沉淀了一套包括压力测试计划、执行、性能问题诊断、流量录制回放、问题排查定位、故障诊断处理等可持续迭代完善的全面高效压力测试方案。</p>	<h4>健全的预案应急处置机制</h4> <p>我们针对突发情况发生的随机性问题，结合压力测试实施与历史故障经验总结，形成了一套包含事前预案设计 / 演练，事中问题感知 / 诊断 / 执行，事后问题复盘 / 经验沉淀的完整的应急预案处理机制，并通过长期总结和积累持续提升应对问题的诊断处置能力。</p>
---	---	---

风险意识与文化

京东集团积极通过完善工作流程与培训的方式，培育集团全员风险意识，建立集团风险管理文化氛围。我们对发布的产品和服务制定了严格的审核流程，在自评模块中对风险进行提示，并且对业务重点战略项目进行一事一策的详细评估。同时，我们对业务管理层、电商业务经营者、运营服务支撑者等业务涉及的所有相关者进行风险管理培训。2023 年，我们通过线上、线下相结合的方式向相关岗位员工开展风险管理相关培训共 25 场，参与人数达 2,900 余人次。

此外，我们建立了有效的风险反馈渠道与联防联控机制，并搭建配套的联防联控信息系统，对出现的相关风险问题建立了有效的渠道，系统会根据风险隐患类别向主责部门一级负责人推送，再由负责人分发至经办人处理。处理过程及结果均需记录在系统，确保处理流程的透明度。

开展风险管理相关培训共

25 场

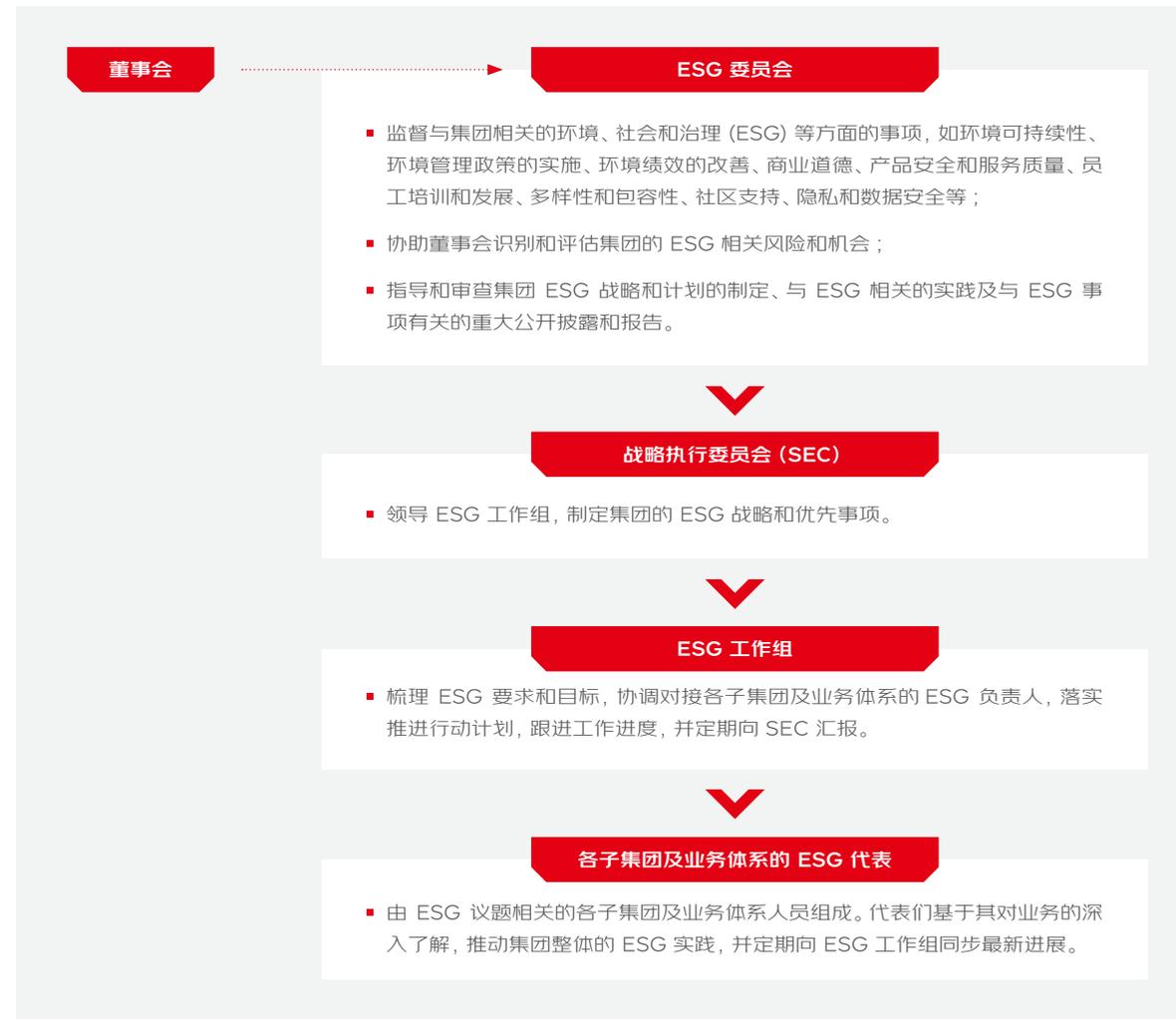
参与人数达

2,900 余人次



ESG 治理

京东集团建立了由董事会领导的自上而下的 ESG 治理架构，致力于将集团的 ESG 治理工作全面融入企业的管理体系。同时，我们将合规管理、信息安全与隐私保护、商业道德与反腐败、能源消耗等目标完成情况作为 ESG 绩效指标加入管理层的考核评估中，通过 ESG 绩效与薪酬挂钩的方式促进可持续发展得到充分关注和有效管理。



京东集团 ESG 治理架构



利益相关方沟通

京东集团致力于建立开放、透明的沟通机制，以确保与各利益相关方的积极互动和有效沟通。我们重视利益相关方的声音和反馈，认真倾听利益相关方的关切和期待，确保我们的业务决策和行动充分考虑到各方的利益和关注点，并切实回应各方的期望和诉求。

利益相关方沟通机制

利益相关方	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
重点关注议题 ¹	<ul style="list-style-type: none"> 产品与服务质量 消费者关系 员工权益保障 数据安全与隐私保护 商业道德与反贪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 产品与服务质量 消费者关系 员工雇佣与权益保障 数据安全与隐私保护 商业道德与反贪腐 员工发展与人才培养 	<ul style="list-style-type: none"> 数据安全与隐私保护 公司治理 科技创新与可及性 供应商管理 产品碳足迹 多元化、平等与包容 促进高质量就业 员工雇佣与权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 数据安全与隐私保护 员工雇佣与权益保障 消费者关系 科技创新与可及性 公益与慈善 乡村振兴与共同富裕 	<ul style="list-style-type: none"> 数据安全与隐私保护 产品与服务质量 商业道德与反贪腐 消费者关系 员工雇佣与权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 公益与慈善 职业健康与安全 员工雇佣与权益保障 员工发展与人才培养 数据安全与隐私保护 知识产权保护
沟通方式	<ul style="list-style-type: none"> 持续的线上线下沟通 (App/ 网站/ 门店) 7×24 小时客服热线 日常媒体传播 社会化沟通媒体 消费者调研 	<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 400 员工服务热线、bigear@jd.com、集团工会、集团腐败举报渠道等 	<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 相关议题日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 日常汇报沟通、参与政策建议 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的问询 	<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 日常媒体传播 京点书院、京麦平台 	<ul style="list-style-type: none"> 公益项目和募捐平台 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

¹ 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。

实质性议题

京东集团每年至少进行一次实质性议题的识别与分析，以确保我们能全面了解和及时应对与集团战略、运营以及 ESG 目标相关的重要议题。我们定期通过系统性的调研和分析，审视内外部环境的变化和趋势，并通过与各利益相关方的沟通了解其关切和期望，调整实质性议题指标与内容。我们向集团内部高管、员工及外部利益相关方发放 ESG 利益相关方调查问卷，以了解其对各 ESG 议题的关注程度，识别并分析有利于实现可持续价值共创的战略议题共 23 项，并最终形成实质性议题分析矩阵。

实质性议题识别流程



京东集团 2023 年实质性议题矩阵

■ 环境议题 ■ 社会议题 ■ 治理议题

京东集团 2023 年实质性议题

环境相关议题	社会相关议题	治理相关议题
16 能源管理	1 产品与服务质量	2 数据安全与隐私保护
17 包装管理	7 消费者关系	3 科技创新与可及性
18 应对气候变化	9 职业健康与安全	4 商业道德与反贪腐
19 运营对于生态环境的影响	10 员工发展与人才培养	5 知识产权保护
21 产品碳足迹	13 乡村振兴与共同富裕	6 风险管理
22 水资源管理	14 员工雇佣与权益保障	8 供应链管理
23 废弃物管理	15 公益与慈善	11 负责任营销
	20 多元化、平等与包容	12 公司治理

合规治理

京东集团坚持“正道成功”的价值取向，将“合规即发展”的理念融入各项业务活动。我们建立了全面的合规管理体系，以“一个理念”为出发点，建立“三道防线”，落实“五个维度”的合规管理，再通过全面宣贯、连带问责、重点奖励等多重机制，确保集团各项业务活动合法合规。

2023年，伴随着境内境外 AI 大模型的火热，我们针对个人数据出境合规性和数据算法合规性开展了一系列专项工作。

个人数据出境方面，我们通过了监管机构的逐级审查，成功完成了京东零售全球购、京东物流跨境进出口物流业务数据出境安全评估，进一步完善了集团数据出境评估机制，保障了国际业务的合规发展。

数据算法合规性方面，我们制定了多项数据算法相关的合规指引及手册，并将数据算法相关的法律法规嵌入大模型相关应用的业务系统流程中，推动业务将数据安全、个人信息保护、内容安全、商业秘密保护等合规理念融入算法设计和产品交互中，实现业务自驱合规评估。报告期内，我们完成了京东商城个性化推荐算法、京东言犀大语言模型算法备案，推进集团数据算法合规发展。

为提高全体员工的合规意识，报告期内，我们在线上开展了集团全员合规培训与考试，内容涵盖《廉洁合规》《信息安全》《法律合规与商业秘密》等课程，员工覆盖率达100%。培训针对专业岗、管理岗和一线员工岗分别开发了不同版本的课程，满足了不同层级员工的特定需求，确保合规培训内容与业务实际需求紧密贴合。同时，我们建立了7x24小时咨询群，及时解决员工在学习过程中遇到的各种问题，并通过线上系统为员工分配任务和设置到期提醒，及时监控学习进度并进行督促，提高合规培训的效率。



全员合规培训与考试

一个理念

“正道成功”

京东集团在正道成功的理念指引下，秉持“合规即发展”原则，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。

三道防线

第一道防线	第二道防线	第三道防线
所有员工	法务、财务、信息安全、风控等 风险管理的专业团队	独立于公司经营的监察与审计团队
每一位员工都熟悉并坚定执行京东的合规制度，抵御不良诱惑，坚守合规底线。	风险管理专业团队宣贯良好的合规文化，将信息技术应用于风险及合规管理的各必要环节之中，降低企业风险，为京东长久稳定的发展提供支持保障。	监察与审计团队依据合规制度，秉持公平、公正、独立的原则，对各个组织单元的合规执行状况进行监督，调查打击腐败行为，确保运营合规。

五个维度

法律监管合规	信息安全合规	审计合规
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。	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。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。	严格遵守上市合规的各项法律要求。管理层在年度报告中作出关于财务报告内部控制有效性的书面声明。
反腐倡廉合规		交易风险控制
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。		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

全面宣贯	连带问责	重点奖励
通过深入宣贯，使合规政策深入人心。	遇到重大合规问题，将进行“ABC问责”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，将给予重点奖励。

京东集团合规管理体系

商业责任

京东集团坚持“做实事、有价值的事、长期的事”。

我们以正直诚信的商业道德观为基石，以严格的信息与隐私保护为底线，以卓越的科技创新与妥善的知产保护为助力，致力于为社会、环境及利益相关者创造务实、有利、积极、长远的影响。

商业道德

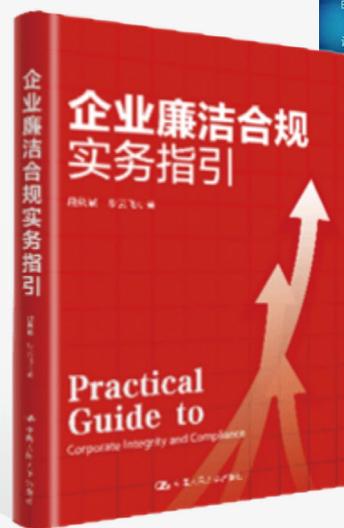
京东自成立以来，始终坚持“诚信经营，正道成功”的商业价值观，坚决反对腐败贿赂、勒索诈骗、垄断和不正当竞争等行为，塑造诚信、廉洁、公平竞争的企业文化。

体系建设

京东对腐败持“零容忍”的态度，设立反腐败管理“三大举措”及反腐败廉洁风险评估“三道防线”管理体系。董事会定期听取反腐败及商业道德相关工作汇报，并对管理层执行情况的整体质量进行评估，确保其以透明和积极的方式管理问题。监察部为公司授权从事腐败行为调查的专职部门，负责开展不定期自查、腐败预防、腐败调查、腐败治理等工作，并直接向集团CEO汇报腐败事件调查结果，保障举报受理和调查工作的独立性和客观性。

携手行业打造“阳光诚信联盟”品牌

截至2023年底，阳光诚信联盟已服务超过850家会员企业，本年度发布《互联网行业企业员工舞弊案件分析报告》《企业廉洁合规管理成熟度评价指引》，并于2024年1月出版发行《企业廉洁合规实务指引》，持续引领并推进企业内部腐败治理体系的行业共建与生态合作。



《企业廉洁合规实务指引》



《互联网行业企业员工舞弊案件分析报告》

反腐管理

在内部管理上，京东要求所有正式员工签署《京东集团员工手册》与《京东集团反腐败承诺书》，实习生、顾问以及其他劳务人员亦须签署《遵守京东集团反腐败规定的承诺书》，2023年签署率达100%。此外，集团将反腐败管理与员工薪酬绩效挂钩，有效预防与治理腐败现象。对于违反《京东集团反腐败条例》的员工，公司有权解聘、取消已经授予的所有期权和股票。

京东每年展开不定期反腐败内部审计。报告期内，集团共计完成190起贪腐案件的内部调查，另有6起由公司移交司法机关处理的员工贪腐案件（含往年移交案件）于报告期内审结。以京东集团为原告或被告的相关贪腐诉讼案件为0起。

2023年，京东集团未发生因内幕交易¹而被处罚的事件。



¹ 此处指中国《证券法》、香港《证券及期货条例》、美国《证券交易法》所指的内幕交易。

反垄断

京东坚信公平竞争是市场经济的核心。“二选一”等垄断行为不仅限制了市场竞争，损害了品牌、商家和消费者的合法权益，更削弱了市场发展的创新和活力。2023年，京东未遭受反垄断与反不正当竞争相关案件的处罚。

京东诉阿里巴巴“二选一”案一审胜诉

2023年12月29日，北京市高级人民法院对京东诉浙江天猫网络有限公司、浙江天猫技术有限公司、阿里巴巴集团控股有限公司“二选一”案做出一审判决，认定其滥用市场支配地位实施“二选一”的垄断行为成立，对京东造成严重损害，并判决其向京东赔偿10亿元。判决是对京东反抗“二选一”垄断行为的一次公正裁决，也彰显了京东以法治维护市场公平竞争秩序的决心。

创新实践

2023年，聚焦“群体微腐”，突出以“教育为主、惩罚为辅”的原则，将系列案件打击与员工主动报备相结合，实现个案查处到类案治理的转变，合并“同类项”堵塞漏洞，兼顾风险处置成本、效能及温度。

廉洁风险

- ▶ **清源计划：**2023年监察部与CFO、CHO、京东零售、京东物流、京东工业等体系及业务充分联动协同，聚焦人才引进、商业合作、入户安全等关键环节，通过人员廉洁风险、企业廉洁风险识别能力的应用，为重点领域、关键环节定制廉洁风险超前预警策略，延伸廉洁风险预见“触角”，完善业务部门廉洁风险预防控制体系，实现风险管控的数智化、前置化。
- ▶ **零售重点领域廉洁风险治理专项：**聚焦零售重点领域廉洁风险，深入研究业务逻辑，搭建风险识别模型，依托京东廉洁共治体系，三道防线充分协同，形成“预警-打击-治理”的全链路模式，从个案打击到类案处置，合并“同类项”堵塞漏洞。

文化建设

京东集团禁止任何形式的商业贿赂。报告期内，京东集团通过线上学习与考试方式对公司全员进行商业道德与反腐倡廉合规教育，培训员工覆盖率达100%。

为了深化合作伙伴对公司廉洁合规理念与商务往来要求的理解，我们面向合作伙伴开展廉洁合规专题宣讲，与供应商共同维护廉洁公正的商业氛围。

对供应商及合作伙伴开展廉洁合规宣讲

2023年，京东集团对供应商及合作伙伴开展三场廉洁合规宣讲大会，累计参与人数达2,266人次。会上针对京东集团正道商业价值观、廉洁合规体系及制度规定要求、典型反腐案例和京东集团腐败举报途径等内容展开讲解，与供应商共同营造公平、诚信的营商环境。



京东招采合作伙伴廉洁合规宣讲

第六届企业廉洁合规高峰论坛

2023年10月，阳光诚信联盟在京东集团总部举办第六届企业廉洁合规高峰论坛，本次会议以“廉洁合规助力企业高质量发展”为主题，邀请近200家会员企业、300位企业代表，共话企业廉洁合规治理，共探企业高质量发展趋势。

京东在会上分享关于廉洁风险预防体系建设的“京东”方案，发起《关于推进民营企业廉洁合规体系建设倡议》，提倡让清廉文化融入企业治理全过程。



京东集团首席合规官发表会议致辞

标准认证与荣誉

京东集团作为联合国全球契约（UNGC）的参与企业，不断完善商业道德体系建设，开展全面、高标准的反腐合规管理工作。2023年，集团范围内两家主体公司通过ISO 37001体系认证并获取证书。同时，我们要求集团内其他主体公司对标国际认可的标准与要求进行内部管理及自查，倡导更多主体公司开展商业道德认证工作。



北京京东朝弘贸易有限公司 ISO 37001 证书



北京京东世纪信息技术有限公司 ISO 37001 证书



2023年，京东获得由上海市法学会司法研究会、华东政法大学刑事法学院等院会组织颁发的“民营企业廉洁合规创新奖”。

举报渠道和举报人保护

京东集团提供电话、邮件、信函、“廉洁京东”二维码等多个公开举报渠道，有效防范和打击腐败、贿赂等违法违规行。2023年，集团开发合规机器人，能够自动回复员工反腐相关的问题，帮助员工明确商业道德合规的定义和规范，开展解答疑问并给予日常行为指南。此外，员工还可以通过“京东 ME- 廉洁京东”进行商业道德相关咨询，专员将为其答疑解惑。

京东对腐败行为持“零容忍”态度，一经查实将从严肃处理。对于客观有效且经调查属实的内部违规行为举报，集团将根据收到的线索实用性及案件最终调查结果给予举报者现金奖励；针对外部合作领域，如有供

应商向集团内部人员行贿，员工如实上报并经核实，将获得拒收金额50%的奖励。

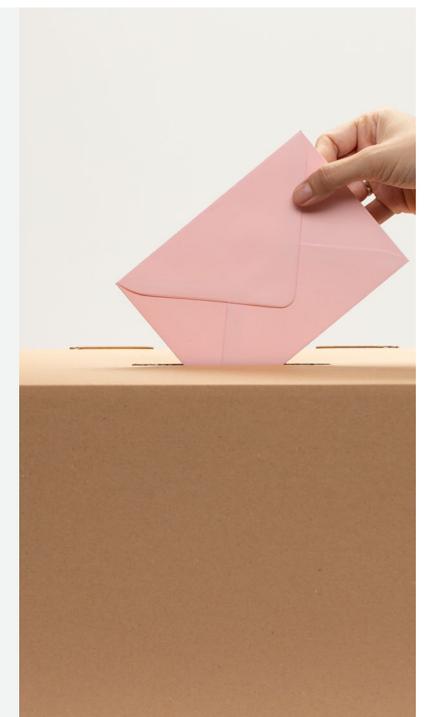
在举报人保护方面，京东依托《京东集团举报人保护和奖励制度》，全力保障举报人的合法权益不受侵犯，在受理、调查、处置等各个环节严格实施保密规定。我们对实名举报的单位或个人制定了“特别保护名单”，同时允许举报人以匿名或化名方式进行举报。对于任何违反保密规定的责任人员或对举报人进行打击报复的人员，我们将对其进行严肃处理，不限于追究当事人的法律或刑事责任。

公开举报渠道：

- 1 电话举报：400-601-3618 转 4
- 2 电子邮件举报：jiancha@jd.com
- 3 信函举报：北京市经济技术开发区科创十一街京东集团总部 1 号楼 A 座 - 监察部收
- 4 二维码举报：



- 5 预约来访举报
- 6 举报人认为合适的其他形式



信息安全与隐私保护

京东集团作为一家兼具实体基因和数字技术能力的新型实体企业，以数字化时代的守护者定位为，夯实数据安全基础能力建设，不断提升安全运营合规性，有效规避信息安全风险。

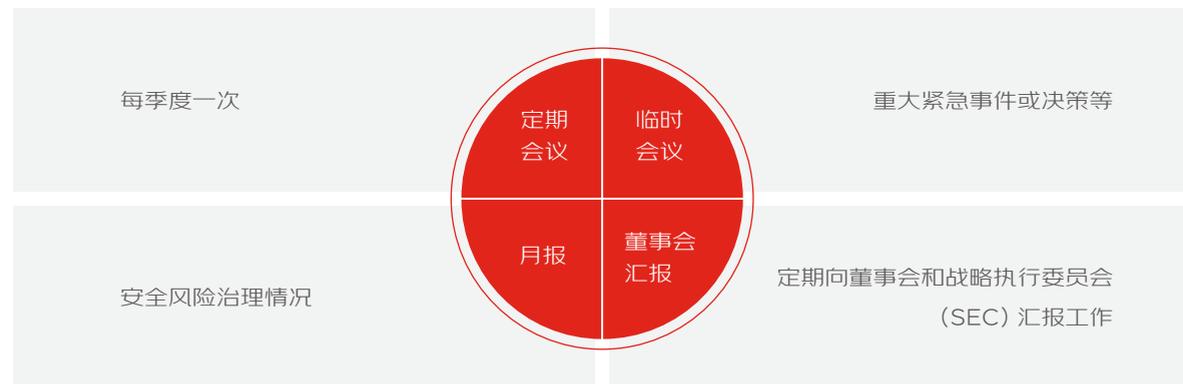
信息安全管理体系

为确保业务运营符合最新的法律法规及监管标准要求，我们制定了涵盖消费者、客户、供应商、合作伙伴、雇员及其他相关实体的 52 项信息安全与隐私保护制度和规范。报告期内，我们亦集中修订了《京东集团应用开发安全生命周期管理规范》《京东集团数据与隐私安全管理规范》《京东集团网络安全管理规范》等 13 项关键信息安全管理制度以及 30 余项配套实施细则，切实保障生产运营阶段所有业务线的信息安全。

此外，京东针对涉及数据或系统对接的供应商等第三方合作伙伴，制定《京东集团供应链安全管理规范》《京东集团三方合作伙伴信息安全管理细则》等管理条例，明确要求合作供应商履行数据安全的责任和义

务，保留在适当情况下针对供应商等第三方合作伙伴的信息安全管理情况进行抽检或审查的权利，并通过规范合作方在各环节的行为，有效防范潜在的信息安全风险。

我们已搭建了“安全与风控委员会 - 数据安全隐私合规工作组 - 安全执行工作小组”的三级信息安全与隐私保护管理架构，形成层层严控的数据安全防护体系。安全与风控委员会作为信息安全与隐私保护最高管理机构，由首席合规官 (CCO) 担任委员会负责人，各业务技术副总裁担任委员，全面把控与指导信息安全与隐私保护工作，并定期向董事会及战略执行委员会 (SEC) 汇报。



京东安全与风控委员会工作机制

¹ 京东安全应急响应中心 (security.jd.com)。

信息安全合规

为保障信息安全管理体的有效性和可靠性，京东集团定期开展信息安全政策和系统审计，每半年针对集团信息安全隐患进行 1 次全面性风险评估，每年对信息安全系统进行至少 1 次外部和至少 1 次内部审计，依托第三方和内部专业团队的双重审视，确保信息安全措施的有效执行，切实筑牢数据安全屏障。

此外，我们建立了完善的信息安全监控机制，持续针对网络流量、应用系统、基础设施、源代码等关键领域进行脆弱性扫描，及时发现并应对潜在的安全风险。我们还以京东安全应急响应中心¹为渠道，收集京东产品相关的漏洞及威胁情报，通过安全众测的方式持续开展脆弱性测试，一旦发现中高危安全漏洞及潜在风险，立即启动修复程序。

7×24 小时实时监测网络、日志、流量

系统发布前均会开展源代码扫描

常态化全网资产漏洞扫描

京东信息安全监测体系

为有效应对信息安全事故，我们亦针对不同类型安全事件，构建了科学高效的安全应急事件响应机制，根据安全事件影响程度进行等级划分，并据此明确安全事件处置和响应流程，实现安全应急事件闭环管理。

2023 年

京东集团信息安全与隐私保护领域的违规事件数为

0 件



与信息安全漏洞或其他网络安全事件有关的罚金总额为

0 元



2023 年京东集团外部信息安全审计

- 中国信息通信研究院开展漏洞扫描
- 国家信息中心开展渗透测试
- CNCERT (国家互联网应急中心) 开展隐私合规技术检测
- 国家计算机病毒应急处理中心开展安全漏洞扫描及隐私合规技术检测

2023 年京东集团零售、物流等核心业务系统在例行等保测评过程中，由外部测评机构国家信息中心独立开展渗透测试工作。通过外部机构实战攻防演练方式，未发现京东集团业务系统存在中、高危安全风险及漏洞。

京东亦持续开展信息安全认证工作，获得多项国内外权威信息安全体系认证，认证范围已覆盖集团超过 80% 的业务。2023 年，京东物流获得了中国网络安全审查技术与认证中心 (CCRC) 数据安全认证和中国信息通信研究院 DSMM 数据安全能力成熟度三级认证，成为国内首家获得数据安全认证和仓配场景下 DSMM 三级认证的物流企业。我们携手第三方咨询机构共同推进 GDPR¹ 合规进程，集团 MCA 业务已完成 GDPR 安全合规建设，进一步深化了欧洲业务数据安全保障体系。



京东集团各主体所获信息安全体系认证

数据安全能力成熟度 DSMM 3 级认证	ISO 27001 信息安全管理体系 认证	ISO 27701 隐私信息管理体系 认证	ISO 27799 个人健康信息安全 管理体系认证	CCRC 数据安全认证	App 安全证书	App 信息安全 证书	信息系统安全等级保护三级认证

¹ 《通用数据保护条例》(General Data Protection Regulation, 简称 GDPR)。

信息安全文化建设

京东亦定期开展信息安全应急模拟测试和演练，通过实战化方式检测内部系统的安全状况，针对发现的问题进行深入分析，并根据分析结果对信息安全防控系统进行相应的调整与优化，以检验和提升应对突发信息安全事件的能力。2023年，京东举办24场内外部信息安全演练，涉及大促期间安全系统稳定性演练、实战攻防演练、钓鱼演练、账号安全红蓝对抗、数据渗透对抗等多个关键领域和维度，全方位提升信息安全防护能力。

此外，京东积极参与并推动信息安全和隐私保护领域的标准制定，与业界同行、专家学者以及监管机构开展深入合作，共同探讨和研究信息安全和隐私保护的新技术、新方法和新标准，共同推动信息安全领域向前发展。

为进一步增强信息安全意识，京东集团面向正式员工、实习生和其他劳务人员在内的全体员工以及供应商、承包商等合作伙伴，每年开展信息安全与隐私保护宣贯和培训活动，并辅以相应的考试机制，确保每位参与者都能深入理解并掌握信息安全知识。我们亦根据员工不同的职责分工和工作场景，开展精准高效的培训课程。报告期内，京东信息安全培训新增外包入职、一线快递员入职、JAVA安全开发、物流大数据平台权限申请4个培训场景。

2023年，京东集团共开展93场信息安全与隐私保护专项培训，覆盖全部管理层、普通员工及一线员工。培训及考试总时长约44.5万小时，其中完成培训考试约120万人次，培训考核参与比例达100%。



信息安全与隐私保护专项培训
考核参与比例达

100%



京东网络安全宣传周

2023年9月，京东通过线上与线下相结合的互动方式，举办了多维度网络安全宣传周活动，不仅有效增强了员工的信息安全知识储备，还极大地提升了员工的参与热情与积极性，与员工共同筑牢信息安全防线。

■ 线下互动展

举办首次线下互动体验活动，以富有趣味性的游戏形式，将数据分类分级保护、反钓鱼、安全办公、安全会议、隐私保护知识与“我是安全第一责任人”等信息安全与隐私保护意识传递至员工，吸引1,000余名员工线下参与活动。



京东集团网络安全线下互动展

■ 线上知识互动

针对线上知识问答互动活动，我们每日更新活动主题，涉及网络安全、数据安全、反钓鱼、办公安全、商业秘密等各类题目，吸引17,195名员工线上参与互动。

■ 活动宣贯

线上传播：

通过京东ME全员推送、发布办公软件重大公告栏及轮播图等方式宣传网络安全周活动。

线下传播：

制作日常办公、防范钓鱼、商业秘密保护、网络安全周四款主题活动海报，以及发布安全周宣传视频，线下宣传覆盖4万余名员工。

■ 员工安全感知调研

京东面向员工开展信息安全感知度调研，并顺利回收7,013份问卷。我们针对收集问卷进行细致的分析和整理，以深入了解员工对信息安全的感知和看法，为进一步优化信息安全管理体系提供有力支撑。

信息安全感知度调研回收问卷

7,013份

个人信息与隐私保护

京东集团基于全面的安全与隐私管理制度规范，落实企业保护用户个人隐私责任义务。我们严格把控内部信息安全与隐私保护工作，并将其纳入员工绩效评估体系，一旦发现员工违反相关政策，将依据违规的严

重程度采取邮件提醒、警告、记过、辞退等相应的纪律处分措施。若员工行为涉嫌违反国家法律法规，我们将立即启动法律程序，依法追究其法律责任。

京东集团用户隐私保护机制



收集

- 基于产品和服务过程收集个人信息，遵循数据权限最小化和必要性原则，并明确告知用户所收集信息性质及信息用途
- 提供用户查阅、更正和删除个人数据以及注销账户的权利



存储

- 建立数据分类分级制度、数据安全管理制度、数据安全开发规范等管理机制，确保个人信息保密性
- 结合所提供服务和法律法规，确定自交易完成日起不少于三年的用户信息留存期限，若超出保存期限则会根据适用法律要求，对用户个人信息进行删除或匿名化处理



第三方 数据管理

- 除为完成交易和提供服务等必要场景，京东不会与任何其他公司或组织共享用户个人信息
- 与供应商等第三方合作伙伴签订数据保护协议，详细告知用户委托处理、共享、转让信息用途，明确双方在用户数据保护的责任义务与要求
- 要求第三方合作伙伴每年至少开展一次内部信息安全与隐私保护审计，并积极配合京东信息安全审计工作，保留在适当情况下针对第三方合作伙伴的信息安全管理情况进行抽检或审查的权利

此外，京东已建立全面且高效的隐私影响评估机制，任何涉及用户个人信息的业务活动或研发测试等环节，均须经过严格的隐私影响评估并开展常态化审计，输出专业且易理解的检测报告，为业务团队提供清晰的合规指引，全面提升隐私合规监管和检测能力。

2023年，京东集团针对所有产品系统建设初期/迭代过程依据 ISO 27001 等标准深入开展数据保护影响评估 (DPIA)，针对内外审计过程发现的信息安全问题均已推进整改。

科技创新

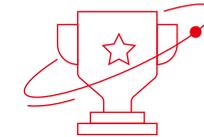
京东集团将技术创新视为推动企业可持续发展的引擎，并致力于让更多人享受到科技创新带来的生活品质提升。

2023年，我们着眼于快速变化的市场环境和日益增长的用户需求，将重点研究方向聚焦于数智化供应链与 AI 大模型并取得多项进展。同时，我们积极应用创新成果，让更多商家享受更高效的数智化供应链，让更多用户享受更体贴的购物体验。

数智化供应链

京东集团致力于多方协同打造更高效的供应链，结合大量头部企业实践及京东自建供应链的成功经验，帮助企业打破传统经营管理模式中的数据孤岛，从点到线、从面到网、从内到外地构建安全稳定的全链路数智化供应链体系。

借助数字化、智能化、规模化的供应链基础设施，让京东超过 1,000 万 SKU 的自营商品，实现库存周转天数 30.3 天的全球领先水平。通过对供应链成本和效率的优化，更有效地帮助品牌和商家实现降本增效。2024 年京东年货节期间，京东智能供应链每天要给



2024 年京东集团获得 Gartner Power of the Profession 供应链大奖¹ 中的“**供应链技术创新奖**”成为获得该奖项的唯一亚洲企业。

出超过 62 万条补货、调货等供应链决策建议，帮助品牌和商家更好地预测需求、指导生产、安排库存。

京东工业提供的太璞数智供应链解决方案在中国的工业供应链技术与服务市场实现了广泛的客户覆盖，已服务约 6,900 个重点企业客户和超过 260 万中小企业客户，其中重点客户包括约 50% 的中国《财富》500 强企业及超 40% 的在华全球《财富》500 强企业²。

¹ Gartner Power of the Profession 供应链奖项已经举办十年，是衡量企业供应链创新能力的国际权威奖项。

² 数据来源为 2022 年京东工业向香港联交所递交的招股文件，2023 年暂未统计相关数据。

AI 大模型

2023年，京东坚持探索 AI 大模型在业务领域的技术创新和应用，通过大模型、NLP、CV 等层面的技术深度应用，大幅提升京东 AI 大模型在多个场景的应用效果。零售技术持续创新，将 AIGC 应用于广告创意生成、客服场景及供应链管理等方面，进一步提升供应链效率及用户体验。

2023年，AIGC 应用京言上线。通过反馈式 prompt 优化、session 切分、人类偏好指令对齐增强以及弹性多路检索等创新技术，持续探索为用户提供高效便捷的购物体验。

电商创意素材中包含了大量的商品直观信息，优秀素材不仅能快速吸引消费者，还可以建立起情感联系。然而现有创意大多依赖人工制作，存在效率和成本的限制。京东零售技术团队基于 AIGC 技术，在图片、文案、图文创意等方面进行了技术突破，实现了高质量广告创意的自动生成。

京东零售九数算法中台还推出了一整套大语言模型应用解决方案，一种融合 ReAct 框架、SFT (指令微调) 与 RAG (检索增强生成) 技术的应用框架，支持大语言模型学习领域知识，并提升自主决策能力及信息处理的精确度，帮助业务人员高效完成大语言模型的微调、部署和应用，快速落地业务场景。

截至报告期末，京东已在智能导购层面完成了大模型的落地应用，支持以对话的形式完成对用户工业商品需求的理解和探查，更精准地为用户提供引导和推荐，提升用户体验的同时促进转单率提升。言犀数字人走进京东采销直播间，带动闲时直播转化提升 30%。

京东算法团队基于清华大学开源 GLM 系列大模型进行参数高效微调，在商品关键信息识别场景中表现出超过通用大模型 GPT3.5 的效果，实现了对工业垂直领域商品信息的深度挖掘。同品识别场景中，识别能力实现大幅增长，识别准确率达到 90% 以上，召回率达到 55%；商机寻源场景中，商机匹配准确率达到 90%，召回率达到 87%。



京东言犀大模型

2023年7月13日，京东在2023京东全球科技探索者大会暨京东云峰会上，正式推出言犀大模型。与通用大模型相比，言犀大模型融合了70%通用数据与30%数智供应链原生数据，具有“更高产业属性、更强泛化能力、更多安全保障”的优势，能解决多个真实产业场景下的实际问题。

截至报告期末，京东已为言犀大模型打造了一套完整的工具链，包括言犀 AI 开发计算平台、向量数据库以及配套升级的三套基础设施。其中，言犀 AI 开发计算平台不仅具备行业知识库，也沉淀了京东自己的零售、物流、金融、健康等行业经验，通过100多种训练和推理优化工具，能迅速将通用模型转化为专业模型，为客户的大模型开发和行业应用开发提供定制化解决方案。

员工创新培训

京东集团注重培养员工创新能力，将员工视作企业科技创新的重要推动力。我们为员工提供多样化的创新培训机会，帮助员工不断提升专业技能、拓展视野，从而为企业创新发展注入源源不断的活力。

京东技术讲武堂

京东技术讲武堂是为京东工业员工量身打造的工业技术分享平台，旨在提高京东工业员工对工业各技术业务的了解，提升员工持续学习意识，打造学习型组织氛围。2023年，京东技术讲武堂共举办11场技术培训，累计706人次参与，授课方向涵盖算法、前端、后端、产品、测试等技术方向，分享话题包括 Chat GPT、AI、黑马剖析、前端性能优化等产业前沿内容。

2023年，京东技术讲武堂共举办技术培训

11 场

累计参与人数

706 人次

知识产权保护

京东集团在知识产权战略中提出“资产积累与价值体现紧密结合”的理念，在积累知识产权量的基础上更加注重质的提升。2023年，通过持续完善高价值专利培育工作体系，强化重点案件撰写审核与审查环节答辩能力，建立专利应用情况和效益数据的管理机制，实现高价值专利工作体系全流程覆盖。2023年，“一种多类设备控制方法和系统”这一专利获得北京市发明专利一等奖，同时集团在专利价值运营方面不断探索突破，已成功落地4件专利开放许可，并发起和成立了“绿色供应链技术共享平台”，构建绿色低碳供应链技术专利池，推动专利技术在整个行业的转化运用。

京东集团牵头发起和成立“绿色供应链技术共享平台”

2023年12月，由京东集团牵头，联合京东方集团、联想集团共同发起和成立“绿色供应链技术共享平台（专利池）”。平台首批入池专利40件，旨在推动实现低碳运营、借助供应链辐射力和平台影响力，推广供应链领域绿色低碳技术与专利的应用，带动上下游企业积极践行低碳理念。



知识产权培训现场

集团注重培养员工的知识产权意识，持续开展知识产权相关宣贯与培训工作，提升员工知识产权法律意识与专业素养。2023年共开展专利挖掘保护、商标保护、商业秘密合规、知识产权风险防范等各类知识产权相关培训近150场，累计近4,000人次参与，培训覆盖研发、品牌管理、销售运维、新员工等多种角色和场景。同时为发明人提供丰厚的专利奖金激励，鼓励技术研发人员积极提报专利申请。

在知识产权风险防范上，通过宣贯、培训的方式为所有员工牢固树立知识产权侵权风险意识，增强风险预防观念，并借助知识产权管理体系贯标和监审工作，加强知识产权管理部门与研发、市场、人资等其他部门的协同作用，及时为研发项目、产品标识提供专业的情报分析，保障集团知识产权风险管理体系有效运作。此外，还通过积极申报政府项目争取外部资源支持。参加的北京知识产权海外保险试点项目通过投保、专家咨询意见、FTO分析（自由实施分析）等方式，为京东“走出去”提供资源支持，有效降低在海外业务拓展中可能面临的知识风险纠纷压力。

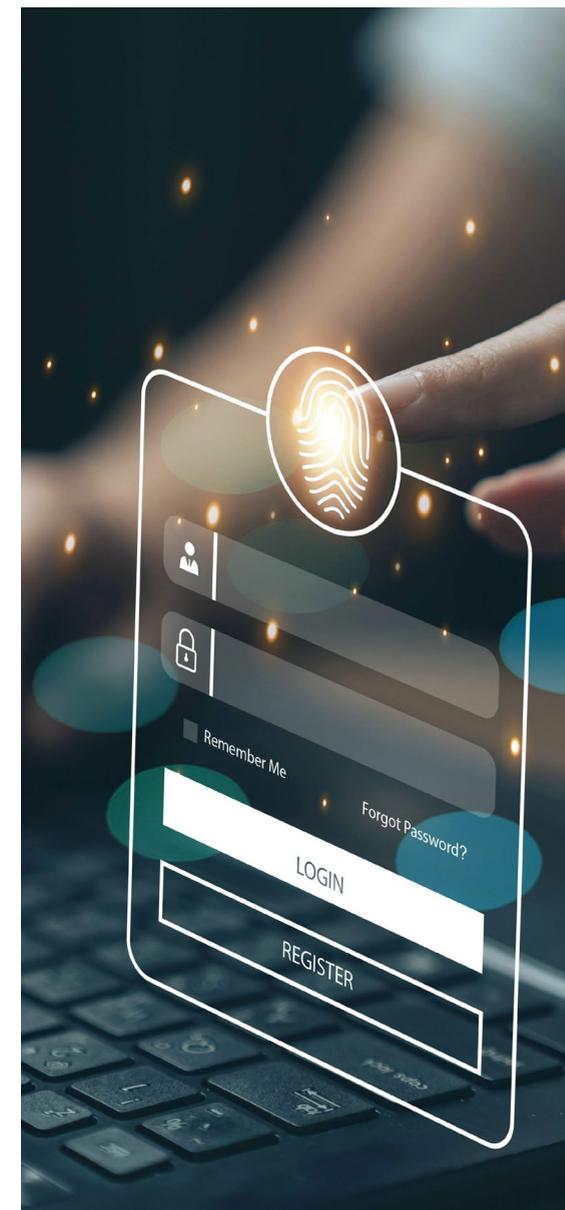
京东集团累计知识产权关键数据 (截至2023年底)

境内外专利授权总数量

8,209 件

累计专利申请总量

22,677 件





02

实意求真， 迈步绿色未来

■ 京东集团深知环境与气候对商业活动可能带来的深远影响，在运营、仓储、包装、运输、消费等场景中追求高效与环保，以求求真务实的态度推进清洁能源和节能技术应用，致力于绿色、低碳、可循环的模式。同时，我们开展原材料溯源，支持生态系统保护，持续践行粮食节约，积极打造健康绿色的发展模式，与合作伙伴共同构建可持续发展的未来。

环境管治与 应对气候变化

京东集团积极响应国家“碳达峰”“碳中和”战略以及《巴黎协定》1.5摄氏度温控目标，参照《国际财务报告可持续披露准则第2号（IFRS S2）——气候相关披露》及气候相关财务披露工作组（TCFD）框架，将气候变化事宜融入集团治理体系，综合考虑政策、行业及市场发展趋势，开展气候变化风险与机遇的识别与分析工作，持续强化气候风险管理，转向绿色运营，助力可持续发展。

京东集团由财务体系负责开展环境相关评估、设立环境指标和目标等工作，监督指导各子集团开展环境管理等方面的工作。集团首席财务官（CFO）兼任首席气候官¹，定期向董事会 ESG 委员会汇报环境管理政策执行和绩效相关情况。2023 年，京东集团范围内未发生对环境造成重大影响的事件。

我们在报告年度聘请第三方机构，结合碳盘查结果，对标行业，对集团整体及各子集团的用能和排放情况进行评估分析，并提出若干减排分析建议，作为后续节能减排工作参考。

2023 年，京东集团多个主体已取得 ISO 14001 等多项国内外领先的环境管理体系认证。

¹ 见集团首席财务官（CFO）单页介绍
<https://ir.jd.com/zh-hans/management>。

治理

治理架构



■ 董事会在 ESG 委员会支持下，监督京东在环境及气候方面的表现与实践。

- 集团战略执行委员会成员、集团首席财务官为集团首席气候官；
- 集团战略执行委员会领导 ESG 小组，研究制定集团气候相关战略和优先事项。

- 统筹落实气候相关风险和机遇的日常管理和执行工作；
- 开展气候相关风险和机遇的识别及评估工作；
- 就气候相关议题向董事会汇报。2023 年向董事会汇报 1 次，汇报主要涉及气候相关披露要求、气候相关事宜整体计划等内容。

战略

京东集团根据 IPCC 采用的共享社会经济路径 (SSP) 假设，选择 SSP1 和 SSP3 两种未来情景模式，对 2025 年及 2030 年两个时间范围内，集团运营的生态、经济、社会等外部宏观环境进行情景分析和预测。

不同气候情景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)	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)	
自然生态 ¹ 	<ul style="list-style-type: none">气温: 2040 年较前工业化时期上升 1.6°C(2100 年上升 2.0°C) ;海平面: 2040 年较现在上升 0.1 米 (2100 年上升 0.4 米) ;极端气候: 频率和强度一定程度上增加;降水: 气温上升 1.5-2.0°C时, 全球多个地区会遭遇更加严重的农业和生态干旱, 降水强度会增加 10.5%-14%。	<ul style="list-style-type: none">气温: 2040 年较前工业化时期上升 1.6°C(2100 年上升 3.9°C) ;海平面: 2040 年较现在上升 0.1 米 (2100 年上升 0.6 米) ;极端气候: 频率和强度大幅增加;降水: 气温上升 2.0-4.0°C时, 全球大部分地区会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%。			
社会经济环境 	<ul style="list-style-type: none">国际气候政策: 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;国际商业模式: 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;国内温室气体排放: 单位国内生产总值排在 2025 年比 2020 年下降 18%, 2030 年比 2005 年下降 65% 以上²;国内碳价格: 在 2025 年和 2030 年, 碳价格预计分别达到 79 元 / 吨和 191 元 / 吨 (非总量控制下)³;国内能源结构: 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%⁴;	<ul style="list-style-type: none">国际气候政策: 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;国际商业模式: 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;国内温室气体排放: 2030 年, 温室气体较 2021 年增加 38%;国内碳价格: 在 2025 年和 2030 年, 碳价格与 2021 年持平, 为 38.50 -62.29 元 / 吨⁵;国内能源结构: 非化石燃料在一次能源消费中占比与 2020 年持平, 约为 16%;	社会经济环境 	<ul style="list-style-type: none">国内新能源汽车: 到 2025 年, 新能源汽车销售量达到汽车新车销售总量的 20% 左右⁶; 到 2030 年, 当年新增清洁能源、清洁能源动力的交通工具比例达到 40% 左右⁷;国内消费观念: 到 2025 年, 绿色低碳产品市场占有率大幅提升; 到 2030 年, 绿色消费加快迈向主流, 公众主动选择绿色低碳产品⁸。	<ul style="list-style-type: none">国内新能源汽车: 新能源汽车占新车销售总量的比例与 2021 年持平, 为 11.25%⁹;国内消费观念: 绿色消费观念仍未普及, 绿色低碳产品市场空间有限。
			气候风险表现 	<ul style="list-style-type: none">社会经济环境较为严峻, 气候变化风险主要体现为转型风险。自然生态环境较为严峻, 气候变化风险主要体现为实体风险。	

¹ 来源: 政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 工作组 (WGI) [第六次评估报告](#)和 [CMIP6 气候模型](#)。
² 来源: [《中国落实国家自主贡献目标进展报告 \(2022\) 》](#)。
³ 来源: 路孚特发布 [《2023 中国碳市场长期碳价预测报告》](#)。
⁴ 来源: 国家发展和改革委员会 [“十四五”规划《纲要》](#)。
⁵ 来源: 上海环境能源交易所发布 [全国碳市场每年成交数据](#)。
⁶ 来源: 国务院 2020 年发布 [《新能源汽车产业发展规划 \(2021-2035 年\) 》](#)。
⁷ 来源: 工业和信息化部 2022 年发布 [《工业领域碳达峰实施方案》](#)。
⁸ 来源: 国家发展和改革委员会等部门 2022 年印发 [《促进绿色消费实施方案》](#)。
⁹ 来源: 人民日报 2022 年发布 [全国新能源汽车保有量数据](#)。

气候变化风险 / 机遇对于京东业务的潜在影响及其应对举措

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响 ¹ 周期
急性实体风险			
洪水 暴雨 	运营维度 <ul style="list-style-type: none"> 服务器、电力系统等关键设施受损，影响网站访问、订单处理等业务功能，基础设施维护费用增加； 影响员工的出勤率和工作效率，可能增加医疗支出和人力资源成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强基础设施投入，设立应急处理机制以应对突发天气对业务连续性造成的影响； 在总部 2、3 号楼及西南总部办公楼建造时，采用“海绵城市”设计，减轻市政雨水排水压力； 定期开展灾害应急演练，设立专责团队进行跟踪； 提前预警天气事件的潜在影响。如达达集团对接“墨迹天气”，及时向骑手端推送气象预警，交通事故环比下降 9.4%； 	M、L
	供应链维度 <ul style="list-style-type: none"> 影响物流基础设施的正常运行和物流网络规划，对商品运输、货物交付和销售业务产生负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 设置包含商业保险、年度体检的福利体系，并为一线员工额外添加补充医疗保险。 	
热浪 寒潮 	运营维度 <ul style="list-style-type: none"> 电子设备因过热或低温而停止工作，增加设备维修和更换成本； 温度升高等气候变化现象加剧传染病的传播²，影响员工的健康安全。 	<ul style="list-style-type: none"> 在数据中心、智能产业园等基础设施中设置应急设备，包括暴雪天气的扫雪防冻等，保障基础设施稳定运行； 提供病假、工伤假等福利假期，设立 VPN 远程办公架构，提供在线会议工具，降低疾病传播风险； 	S、M、L
	供应链维度 <ul style="list-style-type: none"> 温度控制不当会影响冷链货物的品质和新鲜度，影响客户满意度和业务收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 对销售量易受到极端天气影响的商品，根据天气变化及时调整库存，避免断货及滞销，同时增大冷库存储空间，保障食品新鲜。 	

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响 ¹ 周期
极端天气频发 	运营维度 <ul style="list-style-type: none"> 在极端灾害全国范围频发的背景下，对不同区位的办公楼、智能产业园区、数据中心、光伏产业园等建筑及运营稳定性造成不同程度的影响，导致用于维护仓储、数据中心等基础设施的费用增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 京东数据中心、智能产业园等基础设施对于台风、雷电、暴雨、高温、雨雪等突发天气均制定了完善的应急预案，包括但不限于针对台风的防风铺设、大雨防汛、暴雪天气的扫雪防冻、雷电天气的避雷检测等，以保障基础设施的稳定运行。 	M、L
	慢性实体风险		
空气污染 	运营维度 <ul style="list-style-type: none"> 固定源、移动源的长期排放导致大气污染，体现为雾霾、沙尘天气等问题，加剧心血管和呼吸系统疾病等风险³，影响员工健康。 	<ul style="list-style-type: none"> 推进远程办公和在线会议系统建设，降低污染天气下室外通勤对员工身体的不良影响。 	M、L
干旱 水资源匮乏 生物多样性损失 	消费者 / 用户维度 <ul style="list-style-type: none"> 气候变化导致干旱、水资源匮乏等问题，正在逐步加剧粮食安全危机。粮食供应不稳定、质量安全等问题可能影响零售业务，增加用于产品生产、质量控制、消费者权益保障的成本费用。 	<ul style="list-style-type: none"> 对于农林等在内的初级产品，制定年度采购计划，至少保障一年的供应量； 建立商品抽检、质量检查等管理流程，及时下架不合格产品，助力保障食品质量，为消费者提供安全可靠的食品。 	L

¹ 影响周期包括短期 S (2 年以内)、中期 M (2-5 年) 和长期 L (5 年以上)。

² 来源：世界卫生组织《[全球卫生界呼吁在纽约方会议第二十八届会议上采取紧急气候与卫生行动](#)》。

³ 来源：清华大学万科公共卫生与健康学院《[气候变化带来健康风险，我们如何应对](#)》。

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响周期
转型风险			
政策及法规风险 	运营维度 若京东未按要求践行气候相关法律法规内容，将导致合规风险，以及外部利益相关方的限制风险与压力。	<ul style="list-style-type: none"> 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，积极落实绿色运输模式； 发展新能源交通工具。2023年，在干线及终端运输环节共计投入公路运力自营新能源车 8,290 辆，较 2022 年增长 2,872 台，相当于平均每年减少约 35,200 吨温室气体； 	S、M、L
	供应链维度 国家持续完善绿色交通、绿色包装、绿色园区发展等供应链相关政策法规，如《绿色交通“十四五”发展规划》 ¹ 《深入推进快递包装绿色转型行动方案》 ² 等国家级政策，对京东核心业务产生持续影响。若未按要求开展供应链管理，将面临合规风险，可能导致合作受阻或中断。	<ul style="list-style-type: none"> 京东物流与合作伙伴共同发出原发包装 (DWOP)³ 环保宣言，并发布 DWOP 认证标准，携手上下游合作伙伴推行原发包装的环保包装模式； 发展光伏发电产业园区。截至 2023 年 12 月 31 日，京东产发园区光伏发电量累计 88,977.52 兆瓦时； 京东产发开发 IMC (Intelligent Management Center) 数字运营平台，实现日常运营管理、节能减排的监督与赋能。 	
市场风险 	投融资维度 国家金融监督管理总局发布《银行业保险业绿色金融指引》 ⁴ ，要求金融机构加强对绿色、低碳、循环经济的支持。若京东集团未能及时重视气候相关风险，将影响资本市场吸引力，导致融资成本的增加。	<ul style="list-style-type: none"> 制定绿色融资框架，系统性展示绿色融资资助可持续发展项目的原则和流程。2021 年，集团首次签订为期五年的 20 亿美元的绿色银团贷款。 	S、M
	声誉风险 	运营维度 CDP ⁵ 等资本市场评级直观反映气候变化相关管理成效，评级结果影响利益相关方对京东的信任度和投资决策。	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展 CDP、CSA 等资本市场问卷的填写和 ESG 相关信息披露工作，助力相关方及时了解京东气候相关工作的管理进展。

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响周期
气候变化转型机遇			
绿色产品及服务 	消费者 / 用户维度 环境意识的增加使得市场偏好逐步向绿色产品和服务转变，若京东集团能够及时把握市场偏好，将有助于获得市场青睐。	<ul style="list-style-type: none"> 推出“青绿计划”，开设消费者碳账户与低碳消费专区，持续为消费者提供绿色商品。2023年，100余家品牌参与“青绿计划”，京东平台提供绿色低碳商品超过356万件； 零售业务积极运用消费政策补贴的契机，在全国范围开展绿色家电销售工作。集团大力开展以旧换新业务。2023年，五星电器旗下门店成交绿色智能补贴家电超过 58 万台。 	S、M、L
	通过数智化为企业提供节能降碳服务 	运营维度 随着节能环保相关政策的持续出台，政府、企业对于可持续发展和品牌形象愈发重视，对节能降碳服务的需求逐渐提高。	<ul style="list-style-type: none"> 京东工业运用数智化能力，提供能耗监测、碳排放监测管理服务，通过实时反映能耗及碳排放现状、准确预测碳排放趋势，助力制定符合实际的减碳路径，帮助企业 and 政府精准实现双碳管理； 京东工业协助政府院校建立双碳实验室，调用工业互联网解决方案和产品能力，融合双碳管理和智能制造的新型产教融合创新中心，为产业绿色发展提供人才保障服务。

¹ 来源：交通运输部关于印发《绿色交通“十四五”发展规划》的通知。
² 来源：国家发展改革委印发《深入推进快递包装绿色转型行动方案》。
³ DWOP，即 Delivered with Original Package，原厂直发包装简称原发包装，指电商商品包装与快递包装采用一体化结构，减少电商商品在寄递环节二次包装的包装形式。
⁴ 来源：国家金融监督管理总局《银行业保险业绿色金融指引》。
⁵ CDP，即 Carbon Disclosure Project，碳披露项目，是全球环境数据披露和评级认证平台。

风险管理

京东集团已将气候风险纳入集团风险管理体系。

我们的管理流程如下：



指标和目标

京东集团应对气候变化相关议题的目标及描述

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
碳盘查和减排目标	开展全面的温室气体排放盘查	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 确定碳排放的边界与范围并开展全面的盘查 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2023 年首次聘请第三方开展集团碳盘查，夯实碳数据质量，并计划推动碳目标设定
	建立集团层面的减排目标	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 建立并宣布集团层面的减排目标 	
强化气候治理	建立治理框架	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 在现有 ESG 的治理结构基础上，强化对于气候相关事项的重点关注与管理 ▪ 管理结构：董事会下设 ESG 委员会，负责监督和管理气候变化议题，由 ESG 工作组统筹气候目标在各子集团、业务单元中的推进与落实 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 任命集团首席财务官 (CFO) 为首席气候官，牵头气候相关工作 (已达成)
	推动全生态场景减排	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 强化办公空间用能智能化运维管理 ▪ 提高节能设施的使用 ▪ 及时关闭用能设备 ▪ 鼓励远程办公 ▪ 鼓励员工低碳绿色通勤 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2023 年总部职场(不包含 2 号楼)节能率 3% (已达成) ▪ 减废目标和用水效益目标正在制定中

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
推动全生态 场景减排 	低碳运营	<ul style="list-style-type: none"> 应用自然能源 使用清洁能源，包括利用能源回收及大规模分布式光伏发电系统 储能蓄冷 建筑布局及低能耗设计 运维管理平台 制定应急响应预案，增强气候韧性，有效抵御极端天气 	<ul style="list-style-type: none"> PUE 在 1.1 的基础上持续降低 基础设施能耗持续降低 气候适应性持续提升
	扩大低碳项目融资规模	<ul style="list-style-type: none"> 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，以进一步扩大绿色金融的力度与规模 	<ul style="list-style-type: none"> 识别更多具备低碳效益的项目，扩大绿色融资规模
	低碳运输	<ul style="list-style-type: none"> 使用新能源车辆 数智化科技全面应用，优化路线规划和储运网络规划 优化运输结构和能效 	<ul style="list-style-type: none"> 不断提升新能源车辆占比，加强运输环节能耗管理
	低碳供应链	<ul style="list-style-type: none"> 能源替代：最大程度使用现场可再生电力，例如分布式光伏及高效储能 高效运营：自动化作业 + 园区用能全面电气化 智能物流园区碳中和解决方案在线运维系统 	<ul style="list-style-type: none"> 开展碳中和园区建设（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） 逐步提升光伏发电能力（2023 年，京东产发自投自建光伏电站陆续并网发电达 36 兆瓦，正在进行分布式光伏绿证申请工作）

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
推动全生态 场景减排 	低碳供应链	<ul style="list-style-type: none"> 推广循环包装 开展包装减量化项目 开展绿色包装研发创新 数智化技术应用 上下游协同践行绿色包装使用 建设循环包装社会化共享与回收体系 	<ul style="list-style-type: none"> 持续推动上下游合作伙伴推行原厂直发包装
	供应商协同降碳	<ul style="list-style-type: none"> 促进供应商共同参与制定减碳目标及应对计划 	<ul style="list-style-type: none"> 推动第三方外包运输类供应商加大新能源车使用占比，加强能源消耗、行驶里程等数据的台账记录，携手供应商合作伙伴共同打造低碳物流运输
	全价值链参与减排行动	<ul style="list-style-type: none"> 参与国家低碳产品标准制定 扩大低碳产品供给 加强低碳消费与绿色生活方式的引导 	<ul style="list-style-type: none"> 持续扩大低碳商品供应，制定绿色消费的相关激励计划和方案，促进消费者自觉参与减排行动
信息披露 	推动产业低碳发展	<ul style="list-style-type: none"> 在数字产业发展的浪潮下，大数据、云计算、人工智能等现代信息技术持续迭代，数智技术与传统产业正进行深度融合，不仅助力生产和服务效率提升，也推动生产方式和消费模式向绿色、节能、循环方向发展，从而助力高排放产业低碳转型 	<ul style="list-style-type: none"> 通过科技赋能实体企业低碳转型，持续挖掘京东集团新的业务模式和盈利模式
	开展年度气候相关信息披露	<ul style="list-style-type: none"> 对于气候相关风险和机遇开展年度识别、评估和披露 对于设定的气候目标和完成情况进行年度披露和汇报 	<ul style="list-style-type: none"> 从 2022 年起持续发布 TCFD 报告，并在年度 ESG 报告中披露环境相关绩效（已达成）

绿色办公

京东集团从能源节约、废弃物回收处理、水资源管理等多方面积极探索节能减排可行性，将绿色环保理念贯穿集团办公全流程。

提高能源效率

京东集团通过电子办公、绿色出行、减少能源消耗等环保行动举措，推进数字化办公平台建设，持续提升能源效率，减少不必要的能源浪费。

办公场所

京东集团引入智能建筑管理系统 IBMS，实现对能源使用数据的实时监测和办公区域能耗水平的评估，从而有效识别和定位高能耗点，及时响应处理，持续提高职场运营效率。此外，我们在办公场所使用绿色环保材料，在职场张贴随手关灯等标识倡议，积极参与“地球一小时”等全球环保活动，促进办公场所的绿色转型。2023 年，京东集团总部职场（北京及西南总部）整体节电达到了 1,685,086.04 千瓦时，节能率为 3%¹，完成年度节电目标。

¹ 此处数据统计口径不包括京东 2 号楼。

² 2023 年区域自建职场仅包含成都西南总部职场。

2023 年办公场所节能举措

设备改造及更新

- 通过升级照明系统和优化安保巡视流程，在非必要时间仅保留应急照明，减少非必要的电力浪费；
- 对于公共区域的电器设备，实施定点断电措施，避免非工作时间的无效能耗；
- 对供暖系统进行技术升级和优化配置，提高了采暖效率，减少了能源消耗；
- 参照国家推荐标准并依据天气实际情况统一设定空调温度。

宣传及倡导

- 增设“随手关灯”标识，增强员工的节能意识；
- 提倡开会自带水杯，减少一次性纸杯使用；
- 参与“地球一小时”活动，节电 8,900 千瓦时。

数智化管理

- 上线 IBMS 系统：根据不同建筑物的朝向和特点，调整电气面板的设置，以最大限度提高能源利用效率；
- 制定“会议 333 原则”：规定在会议过程中的资源消耗，规定重要决策 PPT 不超过 3 页、会议不超过 30 分钟、同一议题决策讨论不超过 3 次。

绿色环保材料

- 北京、成都、深圳职场：办公用纸全部更换为碳中和打印纸。

2023 年各职场节能目标及达成情况



京东集团举办“世界地球日”相关活动

2023 年 4 月，为积极响应“世界地球日”，京东集团发起了名为“万物循环”的公益活动，通过图书回收、图书置换以及举办关于垃圾分类的科普教育活动，大力推广节能减排和循环利用的理念，有效提升员工对绿色低碳生活方式的认识。活动现场吸引了超过 2,000 名员工的参与，共同为守护地球家园贡献京东力量。



“万物循环”公益活动活动现场

水资源管理

京东集团注重水资源管理，积极响应并执行联合国水机制提出的“水促进可持续发展”国际行动十年的倡议（2018-2028），遵循国家规定，加强水资源回收利用，持续采取各项措施提升办公用水效率。京东集团办公

场所选配的所有器具均符合《节水型生活用水器具标准》（CJ164-2002），并通过对设备和技术的升级和优化，进一步减少水资源的消耗。

2023年京东集团节水举措

- 总部职场办公楼调整卫生间水龙头的出水流量；
- 职场安装直饮水设备；
- 全面使用感应式水龙头和节水型马桶，降低卫生间用水量；
- 采用高效节水设备，如自动喷灌和滴灌系统，并通过土壤湿度感应器和雨水自动关闭装置实施智能化水资源管理；
- 选择耐旱植物，减少永久灌溉需求，实现绿化节水；
- 开展节水宣传活动，在经营和办公区域张贴节水提示、设置宣传标识。

京东集团在职场建设中遵循“海绵城市”原则，对其各区域总部园区进行了雨水收集和排水系统设计，并设置透水铺装、下凹式绿地、雨水花园、屋顶绿化等，提升雨水的综合利用，在促进雨水循环利用的同时减轻市政排水系统的负荷，增强城市应对强降雨事件的能力。

我们在京东总部1号楼建立污水处理站，处理后的污水可以转化为中水再利用，减少新鲜水的使用。在京东集团3号楼项目中，我们通过雨水处理流程确保回收效率，并在相关设施上明确雨水回用标识，防止误饮。通过提升循环用水的比例，京东集团大幅降低新鲜水使用量，减少废水排放，从源头上减少水的消耗。

废弃物管理

京东集团积极响应国家《“十四五”城镇生活垃圾分类和处理设施发展规划》，以“减量化”“资源化”“无害化”为原则开展废弃物管理，有序进行废弃物回收，倡导并落实垃圾分类。根据废弃物的损耗情况，京东还会

进行二次利用，以最大限度地减少废弃物的排放。京东职场产生的废弃物均交由具备资质的国家指定机构或运送至政府指定的垃圾处理厂进行处理。



电子办公和绿色出行

京东集团建立了全面的远程办公系统，包括 VPN 远程办公架构和安全授信体系，以确保员工能够高效且安全地工作。此外，我们开发了自有的在线会议平台 Joymeeting，广泛应用于供应商大会和远程面试等多种场景，并鼓励员工通过“京东咚咚”平台与商家和用户加强沟通与交流。2023 年，京东集团员工通过远程登录办公累计 15,543,387 次，通过 Joymeeting 开展线上会议场次 18,169,935 场，累计与会人数 33,401,689 人次，线上会议累计时间 23,104,437 小时；通过“咚咚会议”开展线上会议场次 3,846,223 场，时长 1,516,573 小时。

在文档管理方面，京东利用线上协同工具减少物理空间需求，鼓励使用电子归档，并通过云服务提升文件传输效率，减少能耗和碳排放。同时，集团推广电子签名，简化人事文件签署流程，降低纸张和邮寄使用。

2023 年，京东集团通过线上电子档案归档 2,910,232 张，线上签署人事文件 2,564,589 份，开具电子发票超 36 亿张。

京东集团积极推动绿色出行的各种方式，制定《京东集团自有车辆管理规定》《京东集团班车乘坐管理规范》《京东集团员工打车管理规定》等内部政策，持续增加总部的新能源车辆，改造自行车车棚，提高员工骑自行车上下班的便捷性，从而鼓励更多员工选择环保出行方式。2023 年，北京职场新增 36 辆新能源班车，新增天然气车辆 14 辆，减少燃油车辆 50 辆。

此外，我们与出行平台深入合作，为员工提供拼车方式通勤。通过减少空驶、优化路线规划及使用清洁能源车辆，有效降低出行过程中的碳排放。2023 年，京东集团拼车订单达 231,313 单。

京东集团员工通过远程登录办公累计

15,543,387 次

京东集团通过线上电子档案归档

2,910,232 张

京东集团拼车订单达

231,313 单

通过 Joymeeting 开展线上会议

18,169,935 场

北京职场新增新能源班车

36 辆

绿色零售

京东集团持续提升零售业务的可持续发展表现，不断完善能源管理体系，选用节能设备和绿色建材，以降低运营过程中的能源损耗。此外，我们大力推广绿

色低碳产品，减少粮食损耗，开展生物多样性保护，将可持续理念融入包含价值链上下游的业务全生命周期。

原材料溯源

原材料提取和生产过程可能对生态环境造成资源枯竭、水污染、土地退化等负面影响，我们积极寻求与具备无公害生产条件的供应商合作，推动无公害商品的经营。此外，京东在原材料采购环节注重经过可持续管理和认证的产品，包括具有可持续认证的海产品、纸张、棕榈油、皮革、棉花等，致力于通过采购负责任的原材料，从源头降低供应链对海洋生态、土壤质量、大气环境的影响。

针对华冠超市、七鲜超市、自有品牌等业务销售的产品中涉及的海产品、肉类、奶制品等原材料，我们积极推进原材料产地溯源工作，严格检查检疫证明、进口肉品的报关单以及分装厂家的相关生产资质，验证供应商合规性，确保原材料来源合法合规、环境友好。零售业务推进与当地农户、合作社的合作关系，践行“产地直供模式”。

未来，我们将持续与具备可持续生产和采购条件的原材料供应商合作，降低原材料环节对于农业、畜牧业、渔业资源的影响，同时提升采购产品中经可持续认证产品的比例，为消费者提供更多样且优质的环保产品选择。

2023年，华冠超市蔬菜水果产地直采占比约

30%

七鲜超市3款自营奶产品可溯源至原产地，共计

156吨

门店绿色运营

京东集团针对旗下华冠超市、七鲜超市等门店，全方位推进运营过程中的能源管理，促进能源高效、节约利用，持续提升门店的绿色竞争力。

节能灯具替换

- 全部替换为寿命长、能耗低的LED光源。

冷链节能

- 既有店冷链活塞机组通过引入变频技术，实现能效的大幅提升；
- 在新店铺的设计中，为活塞机组和涡旋机组增加了变频配置，该设备能够根据实际的制冷需求自动调整压缩机的工作速度，提高了系统的响应速度和运行平稳性。

智能照明

- 既有店优化照明控制系统；
- 在新店铺的设计中，增加分区时控配置，实现精确的能源管理，达到节能减排效果；
- 2023年，京东五星电器在上海、苏州、西安、成都、合肥、唐山、南京等22家门店加装公区照明智控系统，共投入45万元，年度节电756,876度，平均节电率约22%。

京东集团旗下各门店及时清理在日常生活中产生的垃圾和其他废弃物，并将垃圾送往专业处理机构进行处理。

倡导绿色消费

2022年，京东零售联合百家世界500强品牌发起“青绿计划”，致力于倡导负责任与可持续消费，开设消费者个人碳账户，记录用户生活足迹的同时提供碳能量作为消费积分激励。消费者在平台购买绿色商品和参与以旧换新后，便可获得碳能量，并在碳账户内兑换各类专属的青绿权益。2023年，“青绿计划”设立可持续消费专区，便于用户识别高质健康、对环境友好的商品，累计提供超356万个低碳环保的商品并为其打上“绿色标签”，涵盖国内外约30多种相关资质，如碳中和与碳减排商品、环保减塑包装类产品、有机与可持续农业产品、低能耗类产品、新能源汽车类产品以及各类对生物多样性与气候变化友好的产品。全年累计超过6,600万用户在京东平台上进行低碳可持续消费，累计1.22亿个绿色订单。



京东平台低碳可持续消费产生绿色订单

1.22亿[↑]

京东携手和路雪梦龙推出可持续联名组合装

2023年4月，与和路雪梦龙携手推出“梦龙×青绿计划可持续联名组合装”商品，可可豆选用源自“雨林联盟”(Rainforest Alliance)认证的可持续农场，使用绿电工厂生产，整体包装皆可进行回收。



可持续绿色包装

以旧换新，助力回收

早在2016年，京东就针对家电品类上线了以旧换新¹服务，2023年开启家居品类的以旧换新。截至报告期末，京东以旧换新服务已覆盖超200个细分品类，越来越多消费者选择在京东进行家电家居产品以旧换新。数据显示仅2023年，京东通过以旧换新回收的废旧家电家居产品超过1,500万台。

为了给用户提供更好的服务体验，京东在以旧换新的基础上还进一步做到了旧机免费上门、免费拆卸、免费搬运，以及不限旧机购买渠道、不限品牌、不限年限和不限品相的“三免四不限”服务。此外，京东还利用物流优势，分别在不同品类为消费者提供送新机、拆旧机和安装新机一体化服务，将以往需要多次上门才能完成的服务流程，缩减至只需要1-2次，一步到位更省心。

京东集团还积极响应“促进绿色智能家电消费”等国家政策号召，通过销售高效节能的绿色产品和以旧换新，与消费者携手构建低碳生活方式。开展家电、家居、3C家电回收活动，并通过旧物换新等激励措施，提高废弃物回收率及资源循环利用效率，对回收而来的3C产品，京东进行质量检测和升级后进行二手销售，充分鼓励物尽其用。在确保废弃物处理符合法规要求的同时，增强了废弃物资源的转化和再利用。

截至报告期末

京东以旧换新服务已覆盖细分品类超

200[↑]

2023年

京东通过以旧换新回收的废旧家电家居产品超过

1,500万台

2023年，五星电器与“超级植物公司”合作开展“青松焕新”计划，设置创意活动和激励措施，进一步推动绿色消费和环保意识的普及。

对京东自营业务场景下的用户退货，京东在细致检验后，对有很高使用价值且完全符合销售要求的产品，通过“京东备件库主站”等渠道进行ToC销售。

¹ 京东对家电开展以旧换新活动，为用户提供补贴及旧机价值抵扣，并免费提供旧机拆卸、运回等服务。对于3C类产品，京东提供上门回收服务。

京东“11.11”换新服务

2023年，京东在“11.11”促销活动中提供换新服务，覆盖超90%的家电自营商品、超50个品类的家居商品，通过简化操作流程、新机购买价格直降、不限旧商品的品牌与年限等方式，在消费端推动换新热潮，助力废弃物回收利用。活动期间，家电家居产品以旧换新成交额同比增长超13倍，3C数码产品以旧换新成交量同比增长3倍。

五星电器开展“以旧换新”活动

五星电器系统化推进家电以旧换新服务，并提供“三免四不限”的服务承诺，持续简化消费者参与流程。2023年回收电视、冰箱、洗衣机、空调和厨具等废旧大家电超81,000台，荣获中国家用电器服务维修协会颁发的“2023年度家电售后服务领跑企业”和“2023年度家电惠民收旧焕新潮标杆单位”称号。



五星电器门店以旧换新活动现场

粮食管理

京东与供应链上下游积极合作，在采购、储存、加工、销售等环节开展粮食节约和减损举措，将通过建立日志、记录等方式衡量粮食损耗与浪费情况，将粮食管理应用于各项环节。此外，京东通过宣教、激励的方式

倡导员工节约粮食，并计划将剩余粮食以回收、捐赠等方式分发给有需求的组织和群体，助力更加合理地分配粮食资源，减轻粮食生产压力，在守护粮食资源的同时为生态环境保护贡献力量。

减少粮食损失与浪费举措

降低门店粮食损失浪费

- 在采购中根据需求挑选新鲜食物产品，提升订货精准度，杜绝过量采购；
- 严格执行收货仓库标准，定期排查保质期，保证商品先进先出；
- 保证冷库温度适宜，与供应链伙伴合作，改善运输过程的储存环境，最大化保证食物新鲜度，避免运输损耗；
- 严格按照标准执行生鲜加工作业，避免因加工操作不达标产生的粮食损失；
- 向消费者提供产品储存和保质期情况说明；
- 建立打折促销管理规定和临期商品预警机制，根据食物有效期限提前进行降价处理，同时设立临期商品打折专区，通过低价吸引消费者购买，以减少因食物过期产生的浪费；
- 在餐区设置减少浪费食物的标志，点餐时提醒消费者正确点餐，倡导消费者减少食物浪费，营造良好的食物节约氛围。

降低食堂产生的粮食损失浪费

- 与供应商达成每周送货1-2次的约定，减少因囤积造成的粮食过期和损坏现象；
- 通过要求社会品牌餐饮供应商下调出餐克数，设置大小份套餐适用于不同食量的员工，降低因食物分量过大产生的粮食浪费；
- 通过标明食物对应的卡路里数、在食堂放置体重秤、张贴节约粮食标语等方式，提醒员工健康少食；
- 开展“光盘行动”，为“光盘”员工设置礼品以激励节约行为。

生物多样性保护

京东集团严格禁止平台内开展野生动物相关非法交易，一旦发现可能涉及国家重点保护或明令禁止交易的野生动植物相关商品，采取零容忍态度并进行下架处理。同时，京东成立专项小组，使用人工巡检和技术策略对京东平台上的所有商品进行严格的审查和筛选，确保没有任何非法野生动物制品和捕猎工具的销售流转。

此外，我们与其他企业、政府和非政府组织等利益相关方开展合作，共同探索生物多样性保护的方法和渠道。京东已加入防范和打击网络非法野生动植物交易工作组，同其他企业分享在防范网络野生动植物和禁用猎具非法交易方面采取的措施及取得的成效，共同应对网络非法野生动植物交易挑战。

京东零售开展公益种树项目，助力宁夏千亩绿化

2023年，京东携手中国绿化基金会共同推进公益种树项目，为推动绿色发展、共建绿色未来注入全新动力。该项目以京东平台2022年8月至12月期间手机、电脑数码、家电商品以旧换新的订单数量为基准，通过公益捐赠的方式为宁夏地区的绿化事业贡献力量。京东此次捐赠的款项已全部用于2023年春季植树期在宁夏的枸杞林种植项目。枸杞作为一种具有生态效益的植物，不仅能够改善土壤质量，还能够有效防止土地荒漠化，对于宁夏地区的生态环境改善具有积极的推动作用。



公益林落地成果

绿色物流

京东集团致力于通过优化、替代和循环的方式减少包装材料的使用，持续提高其利用率。我们重视运输环节的节能减排，增加新能源车辆的比例，并通过智能路线规划、货物集中配送等方式提高运输效率，降低空驶率和能耗，推动物流业务的可持续发展。

绿色包装

京东集团积极响应绿色包装的发展趋势，持续修订《循环中转袋管理规定》，规范循环中转带的全流程管理，覆盖申请、使用、流转、成本控制、报废处理等环节，有效提升集包袋的使用效率。2023年，京东物流总计投入1,703万个循环中转袋，单个平均使用次数达18.3次以上，预计节省一次性编织袋投入2.946亿个。



环保包装材料

京东集团在北京、上海、海南等多地使用可降解塑料包装和可循环使用的无纺布袋，逐步提升包装袋的质量性能，促进包装的减量化、复用、回收再利用和生物降解。截至2023年，京东物流采取包装减碳手段，相当于减少约69,515吨温室气体；环保材质包装袋已覆盖七鲜超市100%门店；达达集团塑料包装中可降解塑料包装占比达到93.9%。此外，京东集团致力于规模化、常态化使用循环保温箱。

为进一步提升环保包装材料的使用效率，京东集团旗下的达达集团开展针对全体商家包装培训，向商家细致讲解包材使用逻辑，并对其进行打包培训。2023年，在京东到家的业务增长背景下，包装袋使用数量的显著下降体现京东集团在实施可持续包装解决方案方面取得的成效。

减量包装

自2017年起，京东作为行业最早构建“绿色供应链”的先行者，发起“清流计划”，聚焦供应链全链条的绿色仓储、运输、包装、科技等，推动建立多项行业创新与标准，成为行业减碳、降碳的重要标杆。我们建立包装碳排放体系，通过减量优化、复用、降解三个路径持续减少因包装而造成的碳排放，开展包括“X系列纸箱”“PP保温箱”“循环箱”“降解防水袋”等核心项目。

京东物流自推出行业首个原厂直发包装认证标准以来，与上下游供应商紧密合作，推广出厂原包装直接发货模式，大幅减少行业内的一次性包装使用量。此外，我们使用环保可回收的材料，杜绝使用聚苯乙烯（EPS）以及重金属和有害物质残留超标的包装材料，并要求包装空隙率不得超过20%，每年可减少行业一次性包装使用超过20亿个，有效促进绿色供应链的建设。2023年，京东旗下七鲜超市已实现100%使用无纺布循环使用袋和全降解袋。

2023年京东物流包材使用和减碳情况

项目类别	项目名称	使用情况	2023年减碳情况
减量	X系列纸箱	X系列纸箱预估用量达1.1亿个	相当于减少约1,719吨温室气体
复用	保温箱	预估年节省泡沫箱数量7,165万个	保温箱复用相当于减少约40,627吨温室气体
减量	冰板替代	采用冰板代替一次性冰袋和干冰，节省干冰用量约10万吨	冰板替代相当于减少约27,170吨温室气体
降解	塑料降解袋	陆续在部分省市投放生物降解包装袋，年度投放量2,219万个	/



包装回收和循环

京东集团优先选择使用可回收材料作为包装解决方案，提取有再利用价值的部分并加工制成包装材料。我们亦对纸箱、塑料包装设定二次使用标准，回收达到标准的包装将重新投入物流链条中使用，进而提升可回收包装的使用比例。2023年，我们在大量订单中使用二次利用的纸箱进行打包，有效降低包装成本。

2023年京东物流绿色包装材料使用情况

包装材料环保可再生比例



减少一次性泡沫箱使用量

10,748 吨

循环箱使用量

99.7 万个

循环箱使用次数

7,162 万次

绿色运输

京东集团致力于新能源物流车队建设，通过在全国范围推动氢燃料电池重卡车辆等新能源车辆替换，扩大多式联运规模，降低物流过程产生的碳足迹。截至2023年底，我们在干线及终端运输环节共计投入公路运力自营新能源车8,290辆，较2022年增长2,872台，相当于平均每年减少约35,200吨温室气体。

此外，我们积极探索新能源车辆换电技术及氢能车辆技术应用。通过规模化投用氢能汽车、电动物流运输车、换电车、电动牵引车、甲醇轻卡、LNG清洁能源物流车等，持续推动物流行业的绿色低碳转型和智能化升级，为实现交通领域碳减排目标作出显著贡献。我们规模化投用数十辆氢能重卡物流车，部分运输实现了“净零碳”排放，截至报告期末，共减少柴油消耗7.4万升。京东集团旗下下达达快送服务均使用两轮电动车作为配送工具，本年度即时配送里程超过22亿公里，相当于减少了燃油配送车在相同行驶里程中产生的温室气体约60万吨。



京东氢能物流卡车

绿色园区

京东集团将环境保护的理念和实践贯穿在园区建设中，持续提升各园区清洁能源使用比例，加强园区废弃物的回收、循环和再利用，致力于打造标杆式绿色园区，为行业发展提供坚实基础。

提高能源效率

京东集团通过实施高效的能源管理系统、采用先进的节能技术和设备，以及推广绿色建筑标准等方式，增加可再生能源消耗供给，减少温室气体排放，并提高能源使用效率。我们还通过引入可再生能源解决方案，例如安装光伏发电系统，进一步优化能源结构。

京东集团积极推进可再生能源在园区的应用水平，在遵循国家相关法律法规和行业标准的基础上，通过在园区设立充电桩、光伏电站等方式不断优化运营中的资源使用效率。京东在全国已运营的 147 个物流园区里布局超过 800 个充电桩，为新能源电动汽车提供了便捷的充电网络，同时有效提升可再生能源使用率。京东仓储屋顶与光伏电站结合，园区优先使用太阳能所产生的绿色电能，未消纳部分上传到公共电网售电给电力市场，持续助力减碳目标。2023 年，京东产发已建设 31 座物流园区的光伏发电系统，总装机容量达 180 兆瓦 (MW)，年平均发电量 19 万兆瓦时 (MWh)¹，替代火电减碳量² 达 18.9 万吨。截至 2023 年 12 月，京东产发自投自建光伏已累计发电 3,170 万度。

京东集团将绿色、低碳、可持续理念融入园区的开发设计、施工建造及运营管理全生命周期，持续开展新建和既有园区的节能探索与实践。2023 年，依据中华人民共和国住房和城乡建设部《绿色建筑评价标准》，京东物流共有 18 个物流园区包含绿色建筑，18 个物流园区采用海绵城市设计，13 个园区使用装配式建筑模式。

园区相关绿色认证：

经中国仓储与配送协会组织，按照根据行业标准《绿色仓库要求与评价》(SB/T 11164-2016) 现场评价，京东旗下有 14 个园区被授予“绿色仓库标识”，其中一级 (三星) 绿色仓库 9 个，二级 (二星) 绿色仓库 5 个。

英国 JINGDONG Intelligent Logistics Park-UK Venus Preston Connect 6 项目以其高效能源利用和环保设计理念，成功获得 BREEAM Excellent (优秀) 认证。



京东持续优化碳排放监测平台

2023 年，京东产发进一步强化西安灞桥和北京大兴“亚洲一号”智能产业园的能效管理，通过持续优化实时能耗与碳排放数据监测工具，运用先进的传感器技术，对园区的电力、水资源及天然气使用状况进行实时精确监测。此外，我们开发 JDCMS 碳数据收集平台，涉及全国的物流园区，收集范围有外购电力、天然气、外购热力和用水量，提升园区碳排放的监控效率，实现对能源消耗和环境影响的全方位把控。

京东工业与国家电投集团下属专注于县域分布式综合智慧能源的新能源公司签订分布式光伏数智运维项目

2023 年，京东工业携手国家电投集团下属新能源公司，共同推进县域分布式光伏项目，合作区域覆盖山东、河北、天津及海南，总装机规模达 400MWp³，服务超万户户用光伏电站。该项目依托国家双跨认证的 JD 工业互联网平台升级县域分布式光伏数智运维平台，整合京东在工业品供应链、仓储配送及线下服务网络的优势资源，实现组织管理的扁平化、智能化和精细化。通过共享备品备件、仓配网络及专业运维人员，建立项目开发建设、智慧运维及资产运营一体化管控体系，服务客户实现降本提效、保发增发及安全合规的生产运营目标。

¹ 该数据按照项目有效发电时间 3h/d 和装机容量估算得出。

² 替代火电减碳量的计算按照产生一度火电需要 0.39 千克煤燃烧产生 0.997 千克二氧化碳计算。

³ MWp: 兆瓦，功率的单位，代表峰值输出功率。

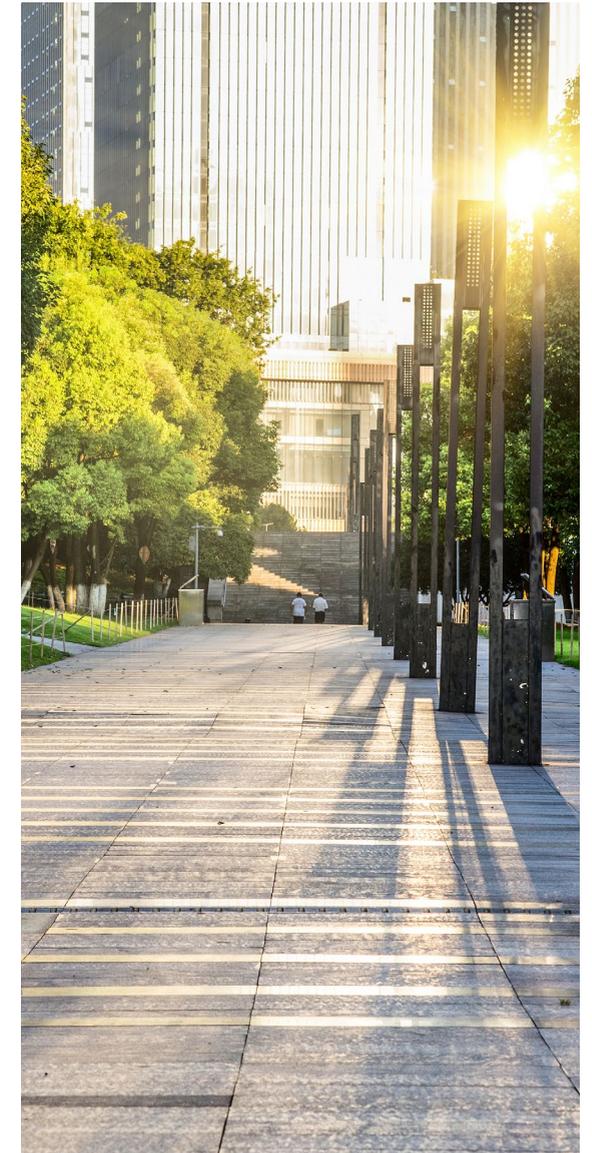
废弃物管理

京东集团针对工程废弃物管理和排放控制制定内部政策和处理流程，明确资源节约、环境友好的绿色施工要求，重视废弃物的分类、回收、处理和再利用，安排专人负责施工全程的废弃物分类和回收统计，确保回收率达到 75%。京东集团与各施工方共同努力，在合同签订时约束其完善内部施工管理，大力推进废弃物减量和再利用。2023 年，我们在工程施工期间设立最大化减少污染排放物的目标，通过开展内部宣传、供应商合作与培训，以及与政府、社会组织和专业机构进行合作等方式，提升各相关方减废意识，进而实现对废弃物的全面控制。

京东集团工程相关废弃物管理举措

	建筑垃圾管理		非建筑垃圾管理		扬尘管理		宣传教育
<ul style="list-style-type: none">○ 施工中综合利用建筑垃圾，如回收冲洗砂浆、混凝土，或将其作为再生骨料利用○ 及时清运建筑垃圾和弃土，减少占地和空气污染○ 将建筑垃圾卸到市政部门指定的消纳地点	<ul style="list-style-type: none">○ 设立垃圾箱和堆放点，专人负责定期清运至处理场所，避免与建筑垃圾混合○ 金属废弃物经分拣后交由有资质的回收公司处理○ 无法回收的废弃物，将优先采用资源化利用，例如废弃物分解、有机物堆肥等方法，最大限度地减少对自然环境的负荷	<ul style="list-style-type: none">○ 实施封闭式施工，采取修建围挡、覆盖土方、定期洒水、冲洗车辆等方式，防止扬尘○ 硬化施工道路，定期洒水减少扬尘○ 建筑垃圾运输车采用封闭式，保证建筑垃圾车不超载，以防止运输车遗散扬尘	<ul style="list-style-type: none">○ 定期对工人进行废弃物管理教育和专项检查，确保制度得到有效执行				

我们在材料采购上优先选择绿色低碳、环保节能的产品，积极推广应用现代化的预制装配式建筑技术和绿色园林的施工方法，制定并执行绿色施工标准，提升施工效率，从源头减少废弃物的产生。



生物多样性及森林保护

京东集团遵循联合国可持续发展目标 (UNSDGs)、生物多样性公约 (CBD) 的《昆明—蒙特利尔全球生物多样性框架》，以及《中华人民共和国土地管理法》等生物多样性相关法律法规，对自身、供应商、合作伙伴等利益相关方提出生物多样性相关要求。

我们积极推进生物多样性评估，将生物多样性保护理念融入土地开发、绿化配置、施工建设等自身活动，同时禁止价值链上下游在重点生物多样性保护区域开展经营活动，避免、减少、修复和抵消价值链活动对生物多样性的影响，致力于实现生物多样性的零净损失。

在森林生态保护层面，京东遵循《中华人民共和国森林法》等法律法规，致力于在集团自身所有业务范围内实施严格的森林保护政策，严禁任何形式的森林砍伐活动，维护森林资源的完整性和可持续性。在物流包装材料及办公用纸方面，京东持续选用具有森林管理委员会 (FSC) 认证的纸张，促进森林保护并减少间接毁林风险。2023 年，京东建设用地开发均未对地块原有树木或周边森林产生负面影响。

京东物流发起“熊猫后院计划”

2023 年 8 月，京东物流携手京东公益、爱德基金会及青野生态共同发起“熊猫后院计划”。该项目为大熊猫救助基地筹集环境温度控制设备、环境清洁与防疫消毒所需要的器械与物资，助力园区高效率开展巡视管理与物资转运所需物资，并为园区内与周边山区野生动物调查监测等科研活动提供支持。我们已经向基地输送了首批冰块与水果，用以缓解高温天气带来的不适，并提升了基地的医疗救助能力。此外，京东快递还推出配套公益活动，鼓励公众参与，让消费者在日常生活中就能为大熊猫献出一份力量。

生物多样性风险评估



使用基于地理位置的方法，对自身运营的开发地及开发地附近进行尽职调查和生态评估，开展地质、水文、气候等自然条件考察，将生物多样性风险融入全集团风险管理流程。

- 对动植物栖息地、生态红线等关键生物多样性要素开展分析，识别关键栖息地；评估开发行为对生态栖息地的潜在影响，如水源保护区、土壤环境、濒危动植物等生态指标。根据评估结果，及时完善和调整方案并制定生物多样性保护举措，确保可持续开发；
- 聘请专业咨询公司编制水土保持方案报告，按照水土保持方案计划开展监测，预防因开发活动导致的水土流失。

合理绿化配置



在《公园设计规范 (GB 51992-2016)》等各项指引下，合理的开展植物种植和景观设计，为野生动植物提供食物、遮蔽、繁殖和生存的场所，助力提高物种的丰富度。

- 遵循适地适树的原则，优先选择适合本地土壤及气候条件的植物，保障植物生长的生态环境；
- 根据不同的植物生物学特性和生态要求，将不同形态、种类的植物有机组合，通过复层种植、自然组团式等配置手段，营造乔、灌、草多层次园林生态群落；
- 认建认养城市公共绿地，出资建设绿地和种植花草树木，改善城市自然空间，保护生活在城市中的动物、植物、微生物种群。2023 年，京东总部周边认建认养绿地共计 54,300 平方米，绿化率达到 65% 以上。

开展绿色施工



通过生态化的规划与设计手段，模仿自然水文循环，建设下凹绿地及雨水花园，增加城市生态斑块，为生物提供更广泛的栖息地。

- 设置屋顶绿化，例如在京东合作伙伴大厦能环屋顶、各构筑物顶开展覆绿措施，在减少雨水流失的同时改善屋顶微环境；
- 选择耐旱耐涝的物种，保证植物在雨季和平时都健康成长，实现“海绵城市”的调蓄能力；
- 将场地内的人行道、活动场地和地上停车场等建设为透水铺装，减少降雨时地面产生的径流。

践行绿色施工理念，减少对周围环境的影响，进而保护动植物生存环境。

- 约束总包单位，在建设过程中加强施工过程管理，减少对自然环境的破坏；
- 开展封闭式施工，防止扬尘对植物生长的影响；
- 实行清洁工责任制，并将清扫后的垃圾集中堆放，送至当地环保部门指定地点；
- 根据施工现场的实际情况，合理安排临时设施，保护周边绿化。



03

以实助实， 共享发展成果

京东集团以实际行动诠释“以实助实”理念，将数智化技术与实体经济深度融合，打造“有数量更有质量”的新型实体企业就业模式，助力员工实现从“就业”到“乐业”的跨越式发展。在赋能外部商业伙伴方面，我们亦依托一体化供应链优势，构建数智化物流解决方案，推动行业创新升级，并促进供应链可持续发展。

以人为本

促进高质量就业

企业之盛，源于人才之基。京东集团深知员工是推动企业创新和发展的核心动力，我们充分尊重并保障员工合法权益，搭建公平、透明且具有竞争力的薪酬激励体系，持续优化培训体系和晋升机制，打造多元平等、安全健康的工作环境。同时，我们提供多元化的就业岗位，全力构建良好的人才生态，最大化创造社会价值。

京东作为一家新型实体企业，依托数智化社会供应链基础设施，推动线下实体业态升级，针对品牌厂商、线下门店、中小微企业和新农人输出技术和服务能力，为其不断拓展新的增量场，根植新型实体贡献最大社会价值。

京东持续推动更稳定、更大规模的高质量就业，我们为高校毕业生提供有竞争力的薪资待遇、快速成长通道和广阔发展空间，为实习生打造了专属成长计划。我们依托校企合作的方式，与大中专院校等职业院校建立合作，打造产教融合典范，通过开展职业技能培训缩小数字化人才缺口，吸纳更多人才就业。

此外，我们依托自身数智化供应链优势，助力新农人提质增收，带动更多农户实现本地就业。过去三年来，京东通过乡村振兴“奔富计划”持续带动各地农产品产业化、品牌化、数字化，通过供应链带动上下游产业人员实现稳定就业，全方位促进高质量就业。

报告期内，京东面向所有商家发布“春晓计划”，推出自然人快速入驻通道、“0元试运营”等扶持举措，针对新商家、优质商家升级流量生态，通过全场景、全链路的服务能力，持续为商家降本增效提供有力支撑。



更多流量

- 百亿流量扶持
- 新商家双倍流量激励
- 广告金奖励
- “新店大礼包”免费领
- 高星级店铺搜索页全量展示
- “黑马商家成长大赛”



更快运营

- 最快 1 分钟入驻
- 减免 70% 的资质材料
- 发品提效 30%
- 成长工具赋能



更省成本

- “0元试运营”无期限
- 技术服务费率 0%
- 阶梯保证金标准
- 0元入驻“工厂店”
- 0元使用智能客服
- 服务市场月卡



更好服务

- 货源推荐
- 官方商家社群指导
- 京东物流及三方物流全面开放
- 根据商家类别享有相应新客免息



“春晓计划”帮扶商家升级举措

京东一线员工累计超过

36 万人

其中农村地区人口占比为

80%



京东物流启动“万人招聘计划”

京东物流于报告期内正式启动“万人招聘计划”，聚焦供应链、运营、管理、销售等方向，通过“Boss 招募令”“青干班”等招聘项目，截至 2024 年上半年已吸纳超过 2 万名新员工。此计划将重点引进基层管理者、基层储备管理人才、一线操作员等岗位人员，增强京东物流人才专业力，并从薪酬待遇、人才培养、福利保障等方面推进员工实现高质量就业。

在推动年轻人就业方面，京东物流通过“新锐之星”计划已累计招聘上万名高校毕业生，结合新推出的“青干班”招聘专项，进一步为求职者提供了更多本地就业机会，更推动了物流开放与区域经营发展。2023 年，京东物流一线 Boss 岗员工年终奖最高发放倍数达到 23 倍，多个团队一线员工平均薪酬实现翻番。

京东集团荣获“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”称号

在第一届全国和谐劳动关系创建工作先进集体和先进个人表彰暨经验交流会中，京东集团凭借在构建和谐劳动关系、促进高质量就业以及履行社会责任等方面的杰出表现，荣获行业内唯一的“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”称号，所取得成就获得了国家级的认可与肯定。

同时，作为唯一进行交流发言的企业代表，京东集团负责人在会上分享了京东的相关做法及经验，与社会各界共同推动和谐劳动关系的高质量发展。



京东“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”奖牌



多元、平等与包容

京东集团践行公开平等、多元融合的雇佣原则，明确规定员工文明言行要求，坚决反对和禁止针对性别、年龄、民族、地域、宗教、身体情况等任何形式的歧视、骚扰或不当行为，并定期监测和评估员工性别薪酬差异，贯彻落实同工同酬原则，与员工共同构建积极阳光、和谐愉悦的工作氛围。

我们设立 400 员工服务热线电话、bigear@jd.com 等专有渠道以接收职场性骚扰的投诉与举报，明确规范职场性骚扰事件的处理原则、处理时效、处理分工及流程，根据事件情节轻重给予不同的处罚措施，同时针对滥用投诉渠道、诬告陷害他人或不积极处理职场性骚扰事件的行为也将受到严肃处理。我们致力于建设多元职场文化，每年定期开展职场性骚扰的行为及具体表现、遭遇职场性骚扰的行动指南及行动倡议等反职场性骚扰相关培训。2023 年，京东此类培训已覆盖全体员工。



员工参加瑜伽课



京东性别平等案例入选联合国全球契约组织 (UNGC) 案例集

京东通过在促进性别平等方面的良好举措和实践，荣幸入选联合国全球契约组织 (UNGC) 发布的《工作中的女性——中国企业促进性别平等在行动》报告¹。作为 UNGC 首部聚焦中国企业在推动性别平等良好实践方面的报告，其收录了八家中国企业的实践案例与女性员工故事，聚焦公平的职场机会、安全健康的工作环境以及家庭友好的工作场所三大领域，为中国及全球企业提供有价值的实践参考，并为企业助力性别平等提供了可操作性的路线图指引。



京东案例入选联合国全球契约组织特别报告

¹ 《工作中的女性——中国企业促进性别平等在行动》。

² 本组数据统计口径为京东集团直接管理业务（不含德邦、跨越速运、五星电器）的非一线员工。本组数据体现该口径内全体男性员工与全体女性员工的薪酬或奖金的平均数或中位数的差异情况。

京东集团员工构成多元化

残疾员工人数

4,067人

少数民族人数

32,888人

女性员工比例

21.0%

京东集团推动性别薪酬平等²



性别平均薪酬差距



性别薪酬中位数差距



性别平均奖金差距

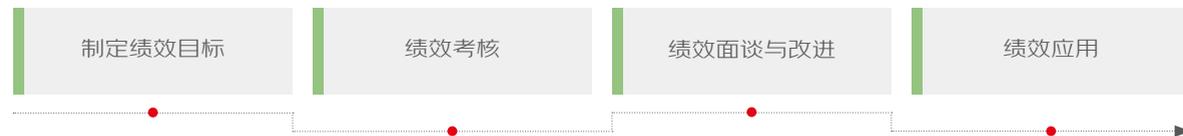


性别奖金中位数差距

员工薪酬与激励

京东集团结合行业趋势和市场情况，搭建由固定薪资和短中长期激励构成的薪酬结构，持续优化兼具内部公平性和外部竞争力的薪酬激励体系。为落实集团“以贡献者为本”的强激励导向，我们整合员工岗位性质、业务能力和合规行为等多维度表现，针对全体员工实行以绩效为核心的可变薪酬机制。

我们制定向上承接战略和向下落实绩效目标的多维绩效评估机制，采用定性和定量相结合的考评方式，根据岗位性质设置月度、季度、半年度、年度的考核周期，并将员工个人及其团队绩效协同评估。为确保组织绩效管理的高效性和科学性，管理者需与员工保持密切的沟通和协作，以提供更具针对性的指导和支持。



京东集团绩效评估体系

为确保员工工资能够充分满足其食物、衣物等基本生活需求，我们不仅关注整体薪酬水平，还针对不同地区员工生活水平和工资标准进行评估，严格按照国家法律法规以及相应地区规定提供高于当地最低工资标准的薪资。

京东物流拥有数量庞大的配送快递员、仓储分拣员等一线物流员工，其薪酬水平在行业中处于较高水平。此外，为进一步激励骨干员工，我们持续优化员工股权激励政策，定期针对参与持股计划的员工开展绩效评估，并根据其职位标准纳入差异化的可持续发展指标，针对符合资格的员工提供激励股票及激励股票期权福利，与员工共享发展成果。

京东集团至 2023 年 7 月 1 日已实现“全体员工平均年薪由 14 薪逐步涨至 16 薪”目标；京东集团 2023 年度人力资源总支出（包括自有员工和外部人员）为 1,047 亿元。



京东集团 2023 年度人力资源总支出
(包括自有员工和外部人员)

1,047 亿元

京东一线客服全员平均涨薪超 30%

京东客服自成立至今，已发展成为行业内规模最大的自营客服团队，其中包括由近百位残疾人组成的“阳光天使”团队，并为其设立独立办公区、独立餐厅、爱心宿舍、无障碍卫生间等专门区域，以及定期团建、心理辅导座谈等专属福利。

京东除了为全员缴纳“五险一金”，亦建立多维度的福利关怀和人才发展机制。自 2024 年 2 月 1 日起，超 2 万名京东一线客服员工实现全年平均薪酬上涨超过 30%，彰显了京东对客服员工辛勤付出的肯定和鼓励。

员工培训与发展

京东集团视员工全面发展为重点组织战略，通过构建全方位、立体化的发展路径和培养体系，推动员工个人职业成长与集团战略目标的深度融合，助力员工实现自我价值的同时，也为集团的长远发展注入源源不断的动力。

深化人才发展体系

京东集团秉承“长期主义”和“开放流动”的管理理念，搭建纵向晋升和横向专业拓展的职业发展路径，建设层次结构合理的人才梯队。在人才纵向发展层面，京东建有公开透明的晋升机制，以“价值贡献”为核心要求，以“能力提升”为必要条件，每年定期开展员工统一晋升活动，牵引员工扎根专业、创造价值、发展能力。在人才横向拓展层面，京东重视并促进各领域人才在深耕业务、夯实专业的基础上，进一步拓展相关横向领域，为员工提供广阔的职业发展空间。

2023 年，我们进一步优化了员工晋升体系，着重强化针对贡献者的激励机制。在提名环节，我们优化提名条件以保障年轻人才群体发展的公平性，同时要求管理者在部门内部公开晋升提名名单及推荐晋升理由，确保晋升提名的公正性。在评审环节，人力资源以独立角色发表意见，强化管理者晋升评价中团队发展和文化传承等因素考察。在晋升公示环节，我们进一步规范投诉渠道与处理办法，多举措维护员工在晋升活动中的合理权益。为更加科学合理指引员工成长发展，我们亦持续优化 360 人员评估工具，通过完善问卷结构、总结报告及赋能材料等维度，确保其能更加精准地反映员工能力、潜力和发展需求。

多元化人才培养

京东集团不断健全员工培养机制，结合集团战略规划和员工发展需求，打造以通用力、领导力、专业力及新生力量为核心的培训方案，为员工提供全面、系统且实用的培训体系。

京东集团培养体系

项目名称	面向人群和培训内容	培训课程
通用力	面向全体员工 提升员工在认知、沟通、效率方面的职场通用素养	JDX系列课程：JDTalk（认知·创新·变革）、JDVoice（沉淀·传承·分享）、JDTech（技术·产品·用研） CareerUp京东职业素养系列课程：《一张画布重塑职业思维》《结构性思考》《七“星”连“珠”——系统解决问题的思维训练》
领导力	面向在岗管理者和高潜管理人才 提升管理者统筹能力和管理水平，以系统掌握集团经营理念及管理方法，助力其解决复杂业务及管理问题	鹏远班、志远班、尖峰计划、Pilot、后浪等项目
专业力	面向全体员工 通过成立技术、产品、职能领域专业通道委员会，制定并开展专业技能培训课程	学习地图
新生力量	面向应届校招生 帮助应届员工快速融入公司，实现校园人向职场人的转变	“你好 京东——京东新员工入职培训”星班

“鹏远班”——领导力专项培训

针对新晋升或转序列至总监级管理者，京东集团每年定期开展“鹏远班”领导力培养项目。

“鹏远班”培训项目结合线上学习、线下集训、案例学习、热点研讨等多元培训方式，围绕京东管理者文化传承、团队发展、业绩创造三大核心主题开展课程，全面提升管理者的工作理念、领导技能和自我效能，助力其快速完成角色转换并胜任新岗位工作。2023年，京东集团共开展4期“鹏远班”领导力专项培训，帮助近400名管理者系统性掌握领导力技能。



集团 CEO 为“鹏远班”学员授课



京东“鹏远班”培训合照

“通用力”——职业素养系列培训

京东职业素养系列培训课程是针对年轻人才推出的专项人才发展项目，课程分为认知突破、沟通表达、高效工作三个阶段和维度，为年轻人才提供了系统而全面的学习路径。2023年，京东集团总部以及南京、宿迁和西南职场共举办19次职业素养系列培训，累计达30场课程。该培训项目覆盖JDSTAR、物流新锐之星、客服未来之星在内的1,293名关键员工。



京东通用力培训合照

报告期内

受训员工覆盖率达

100%

员工培训与发展总时长为

20,971,781.7小时

员工平均受训时长达

40.7小时

员工平均培训与发展投入

118.1元

自 2014 年起，我们针对全体员工（包括所有全职员工、兼职员工、承包商员工）提供“我在京东上大学”“我在京东读硕士”继续教育机会，并提供继续教育免息借款扶持政策，助力员工深造。截至报告期末，京东集团已有近 5,000 名员工入学，超过 2,000 名员工获得学历证书。

京东集团学位认证项目

我在京东上大学

与国家开放大学、北京外国语大学开展校企合作，符合学校要求的员工可通过该项目报读专升本等项目

员工权益与关怀

京东集团坚持秉承“先人后企”理念，视员工发展先于商业成功。我们全力维护员工合法权益，设立平等且畅通的员工沟通机制，打造多场景员工关爱福利体系，全方位提升员工幸福感和归属感。

保障员工合法权益

在《京东集团人权政策》等内部制度中，我们明确规定了员工雇佣规范，坚决反对和禁止任何形式的使用童工和强迫性劳动，亦要求供应商及合作伙伴遵守员工权益相关法律法规和条款。在招聘和录用过程中，我们严格核查拟录用人员信息的真实性和有效性，确保雇佣人员年满 16 周岁且符合阳光诚信联盟名单等聘用条件。一旦发现任何违反规定的情况，京东集团将立即展开调查并采取纠正措施，严格按照法律法规以及相关要求进行严肃处理。截至报告期末，京东集团未发生任何用工歧视、聘用童工或强迫劳动事件。

我们制定并推动京东集体协议签订，尊重员工结社自由和集体协商权益，每年定期召开职工代表大会，保障员工依法享有知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。2023 年，我们共召开 6 次职工代表团会议，通过 7 项涉及全员的制度文件及 3 个重要事项，工会组织亦与集团行政部联合举办三期职工服务意见沟通会，确保在涉及员工权益的规章制度或重要事项上，提前与员工协商并让职工代表充分参与讨论。

截至报告期末

集团工会委员会共有委员

15名

其中包括工会主席

1名

副主席

3名

京东集体合同员工覆盖率为

100%¹

此外，我们在全集团范围内开展人权尽职调查，识别自身运营以及与业务相关活动中潜在的人权风险，深入评估风险类型及其影响程度，并制定针对性风险缓解和补救措施，以确保迅速有效地应对各种人权问题。报告期内，集团面向全体员工开展人权尽职调查，保障员工同工同酬、结社自由等权利，审查并防范发生童工、强迫劳动、骚扰歧视、薪酬不平等等方面的风险和问题，并对确认违反相关要求的人员采取补救措施，包括但不限于要求涉事人员道歉、降职、辞退、取消已授予的股权和限制性股票等。对于涉嫌违法犯罪的行为，我们依法移交司法机关处理，并对受害人予以人文关怀和心理疏导，以减轻受害人的心理负担和伤害。



京东集团人权尽职调查框架

¹ 此数据统计口径不包含德邦、跨越速运。

员工沟通机制

我们鼓励员工积极表达合理的诉求和建议，设有 400 员工服务热线电话、bigear@jd.com、员工论坛、职工代表大会等多维度交流渠道，依据员工反馈问题的类型和紧迫性，建立不同层次的问题解决方案和流程，并采取切实有效的改进措施，确保反馈的问题均有明确的解决路径和高效响应。同时，我们针对海外雇员设有 jdw_radar@jd.com 和 globalhrssc@jd.com 邮箱收集员工意见，并由集团或当地人力资源部跟进和落实解决方案。



一线员工问题处理时效

为进一步推动开放且透明的交流文化，京东每季度面向全体员工开展满意度调研。在调研问卷设计上，我们充分考虑不同岗位序列的特性和要求，问卷内容涵盖了员工工作幸福感、工作价值认知、工作压力和困扰等多维度范畴，更加精准地了解员工心声，进而提升员工工作体验。2023 年，我们面向办公室和一线员工展开满意度问卷调研¹，年度调研结果为 4.53 分，其中办公室员工年度满意度为 4.55 分，一线员工年度满意度为 4.50 分。

针对集团办公室员工

- 战略目标
- 薪酬激励
- 架构权责
- 文化氛围
- 人才发展
- 管理人员
- 制度与流程
- 员工敬业
- 支持与工具
- 员工活力

针对物流一线员工 (不含跨越速运、德邦以及国际物流)

- 工作标准
- 文化氛围
- 设备环境
- 员工敬业
- 个人发展
- 薪酬激励
- 管理团队

京东集团不同岗位序列满意度调研维度

¹ 京东集团员工满意度调研采用 5 分制，满分为 5 分。

员工福利与关爱

京东集团不断深化“以全员普适性为基础，稀缺资源向核心人才倾斜，尽最大努力提升一线员工福利”的福利体系导向，除为所有员工提供五险一金等法定福利保障外，我们还配备了商业保险和年度体检等多场景员工福利体系。

我们亦结合法律法规和实际工作场景，提供法定节假日、病假、年休假、婚假、丧假、产假、陪产假、哺乳假、产检假、工伤假等福利假期，针对有子女的员工还可享有家长会等带薪休假。此外，公司根据岗位特点，安排部分员工采用不定时工作制，并在必要情况下安排员工居家办公，提供灵活且人性化的工作模式。



京东集团“三支柱，多场景”员工福利体系

我们亦贯彻落实女性权益保障和福利机制，针对孕产期员工设有母婴室、专有工牌和专用停车位等专属职场便利。此外，我们遵循国家法律法规和当地规定，生育员工至少享有 158 天产假以及产假期间应有的薪酬福利待遇，男职工凭相关证明可至少享有 10-30 天陪护假，育儿员工每年可享有 5-10 天育儿假。若双方均为京东员工，夫妻之间可将育儿假互转，以保证有充足的时间休养身体和享受亲子时光。



- 根据年龄、婚姻状态等量身定制女性员工年度体检方案
- 额外提供涵盖 5,000 元额度的商业生育保险
- 配备内设沙发、冰箱、储物柜等设施的母婴室
- 总部设有托幼中心和儿童乐园
- 准妈妈享有优先排队、优先停车等权利
- 各种便捷服务及设施，比如吹风机、卫生巾、班车孕妇专座等

京东女性员工福利体系



京东集团职场环境

多场景员工关怀活动

■ 一线员工日

2023 年 4 月 8 日，京东迎来第 8 个“一线员工日”。在仓储、配送、客服、售后等所有一线员工的队伍中，京东为其提供具有行业竞争力的薪酬福利待遇，其中超过 60% 员工实现本地稳定就业，近 5,000 员工通过“我在京东上大学”圆了“大学梦”，2.2 万名员工获得快递员职业技能等级证书，真正实现从“就业”到“敬业”“乐业”的高质量发展。

京东将持续致力于为一线员工创造勤劳致富的机会和多元开放的发展空间，提升所有一线员工荣誉感与获得感的同时，也以此呼吁全社会对基层员工给予更多的尊重与支持。



■ 京东家礼

截至报告期末，京东已联合各博物馆共同打造了累计超过 500 万份“京东家礼”，在传递岁岁相伴心意的同时，积极弘扬传统文化。京东 2024 年新春家礼从设计、选品、制作到运输环节 100% 依托京东上下游供应链能力，确保家礼和祝福送达每一位京东人手中。



助力员工实现“乐业”也“安居”

作为一家行业领先的新型实体企业，京东在促进数字化技术和实体经济深度融合上具有深厚的积淀，并始终将自身的发展融入至员工发展之中。

■ 京东青年城

2023年5月，总投入预计将超过60亿元的“京东青年城”项目正式启动，将为员工提供近4,000套家电家具齐全、可直接拎包入住的员工公寓。该项目含幼儿园、电影院、篮球馆、游泳馆、商业街等配套设施，形成总建筑面积达30多万平方米的建筑群，为员工打造宜居宜业的生活圈。



京东青年城全景效果图



京东青年城幼儿园效果图

■ 住房保障基金

截至报告期末，京东集团住房保障基金项目申请员工中一线员工占比高达77%，较之前大幅提升。

■ 京东爱心救助基金

京东爱心救助基金成立于2010年，专门用于缓解员工突遭意外或疾病时的燃眉之急，已累计投入超1.1亿。员工子女救助基金是爱心救助基金的一项。京东持续扩充“员工子女救助基金”项目规模，针对因疾病或意外事故导致完全丧失劳动能力或身故的员工，其子女可申领爱心助学救助金直至大学毕业。截至报告期末，京东集团已成功帮助57个家庭，共计82名员工子女从爱心救助基金中受益。

■ 我在京东过大年

2024年春节是京东物流连续第12年开展“春节也送货”项目，京东物流继续通过“我在京东过大年”等系列福利项目投入超5亿元，为坚守一线的员工提供法定加班费、子女春节团聚补贴以及春节红包等高于国家法定标准的福利补贴，精心布置春节氛围并举办送福字、包饺子、年夜饭、发放暖冬礼包等一系列文化关怀活动，让员工在异地过年也能切实感受到“家”的温暖。



京东物流春节关怀活动现场

此外，京东亦致力于平衡员工的工作与生活，以丰富员工文娱生活为初衷，开展各类运动季活动。我们根据员工意愿成立11个职工兴趣社团，满足不同员工的兴趣爱好，自社团成立以来已有数万名职工积极参与其中。报告期内，我们通过举办篮球、羽毛球、足球赛等一系列文体活动，鼓励员工丰富业余生活，促进彼此之间的交流与沟通，增强员工的凝聚力和归属感。

组织员工文娱活动

2023年，京东策划并举办了春秋两季文娱活动，旨在为集团50多万名员工打造一个展示才华、放松身心的舞台。在春季，我们举办了集团摄影大赛，并评选出50强优秀作品用于文化宣传，通过镜头定格了员工在京东的美好瞬间。在秋季，我们迎来了盛大的运动季活动，此次活动共举办了134场运动竞技赛事，其中篮球项目15场、羽毛球项目93场、游泳项目2场、棋牌项目24场，吸引了2,441名员工参与。



京东集团文娱活动合照

职业健康与安全

京东集团严格遵循国内外职业健康与安全相关标准和法规，结合职工代表建议和实际情况定期检讨和优化相关内部制度。在生产运营过程中，我们将保障每位员工的健康和视为前提，亦要求供应商及合作伙伴遵守职业健康与安全相关法规和标准，并在采购和合同中引入职业健康与安全标准和要求，为员工提供最坚实的安全保障。

我们已设立职业健康与安全（OHS）委员会作为 OHS 的最高管理机构，并由集团首席人力资源官（CHO）担任主席，各业务单元首席执行官（CEO）担任委员代表，并下设职业健康与安全工作组和各业务单元专项执行小组，形成多层管控的职业健康与安全组织架构。OHS 委员会负责统筹和决策职业健康与安全战略规划，审批并推动 OHS 相关政策的制定、实施及变更，构建并强化 OHS 风险管控机制，以确保有效监督与执行 OHS 管理活动，并定期向董事会汇报 OHS 管理的进展与成果。



我们亦持续优化职业健康与安全管理体系并推动各业务线获取相关认证，明确界定各业务线安全生产责任，OHS 委员会指导各业务线设定可衡量的健康安全目标，定期对目标实现情况开展考核和评估，并将目标纳入相关管理人员绩效考核中，以确保目标得到有效执行和落实。

为了进一步提升应急响应能力，我们组建了应急救援专项小组，制定综合和专项安全事故应急预案，明确各级职员的应急职责和处置流程。此外，我们结合实际业务场景，定期开展安全风险识别和安全检查，评估安全问题影响程度并划分为不同等级，制定针对性的防控措施和解决方案。2023 年，集团内部安全考核未发现安全事故事件。

截至报告期末，京东零售和京东工业已获取 ISO 45001 职业健康与安全管理体系认证。



京东零售职业健康与安全管理体系认证

为加强员工的职业健康与安全防护意识和突发事件应急能力，京东从多个维度出发，综合施策保障员工健康安全。在个人安全防护方面，我们为一线员工发放醒目并具有反光功能的工服，对不同工作岗位的操作人员配备对应的劳保用品。在生产设备防护方面，我们在作业场地配备防护用品和安全标识，在使用设备上增加防护罩和防伤害装备。在安全意识和技能培养方面，我们开展形式多样的健康与安全专项宣贯，组织“安康杯”竞赛和“安全生产月”活动等一系列培训和演练，定期开展健康和安全教育与考核，保障不同岗位员工的职业健康与安全。2023 年，京东集团职业健康与安全培训覆盖全体员工及所有外包员工。

2023 年京东集团职业健康与安全培训部分案例

培训类型	培训内容
员工急救	心肺复苏及 AED 设备使用培训
心理健康	专业心理医师讲解如何缓解焦虑以及心理健康十条
安全生产	科普消防安全知识 火灾 / 地震应急处理和逃生演练 消防安全技能比武 安全知识竞赛
用工安全	帮助终端配送员工加强安全意识，强调常见问题以保障安全驾驶 安全操作标准流程及仓内设备安全操作 钢结构高处作业注意事项、施工现场用电、钢结构吊装等建设工程安全

京东集团急救救护知识和技能取证培训

2023年，京东集团面向核心职场员工开展红十字会救护员取证培训。我们邀请了红十字会老师线下教学，通过理论知识和实践操作相结合的教学方式，加强员工对急救知识的了解，提升大家对应急情况的解决能力。参与该培训的京东员工均已成功结业并获得红十字会颁发的救护技能证书。



红十字会救护技能培训现场

我们亦高度重视员工食品健康，联合餐厅供应商及中粮营养健康研究院打造健康营养餐档口，并推出 200 余种无碘、低脂、低盐、高纤维的健康餐品，满足员工对健康饮食的需求。为了确保食品安全达到国际先进水平，我们引入了全球公认的食品安全认证机制——SGS-HM¹ 认证项目，提升了食品安全管理标准，并对餐厅后厨 10 大模块、177 项条款进行现场审核和抽样检查。报告期内，京东集团是首家获得 HM 认证的互联网企业，同时我们的 9 家餐饮供应商也获得此认证，实现餐厅从“终产品检测”到“过程监控”的转变。



京东部分 SGS-HM 证书

此外，在充分保护员工隐私的基础上，京东联合外部第三方专业公司推出 EAP (Employee Assistance Program) 员工关怀项目，全体在职员工均可通过“京东 ME”进行预约，通过专业人员的心理诊断和建议，为员工提供系统、长期的心理咨询服务。2023 年，我们持续优化心理健康运营机制，通过升级系统、拓展资源及活动等形式，确保为员工提供多元化的心理咨询和关爱项目，满足员工不同的需求体验。

升级迭代运营机制

从系统流程到服务对接进行优化改造，提升服务效率与员工体验

升级改造 EAP 心理咨询室

从环境氛围上改善员工体验，为员工提供更加舒适、宁静的咨询空间

升级隐私保护体系

建立了突破性的保密案件处理机制，通过前置介入的方式，有效防范风险事件发生

京东心理健康运营机制优化维度

¹ 全称为 Societe Generale de Surveillance-Hygiene Monitored Program，是 SGS 在全球推广的食品安全卫生管理、监督和认证计划。

可持续供应链

京东集团将自身定位于“以供应链为基础的技术与服务企业”，聚焦供应链的可持续发展，贯彻技术先行的战略，筑牢自营物流的业务优势，推动全产业链供应链聚势共赢。我们通过制度规范、价值观引导和技术创新，实现供应链节能减排目标，帮助供应商提高风险管理水平，全面打造集团与供应链共生共荣的可持续生态。我们坚持以“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”为使命，致力于成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商。

负责任采购

京东集团对供应商设立环境、社会和治理水平的明确要求，深入挖掘供应商生产运营环节中在环境保护、劳工管理、原材料溯源等方面的表现，识别并防范供应链中潜在的可持续性风险，实现绿色化、责任采购，提升供应链韧性。2024年起，京东在供应商合同中纳入 ESG 条款，要求供应商就 ESG 相关要求做出承诺，严格遵守《京东集团供应商行为准则》。

环境保护

为响应国家环保政策方针，集团制定《绿色采购管理规定》，要求以绿色采购为原则，以环保意识为主导，积极倡导供应商向绿色转型迈进，与合作伙伴携手打造绿色供应链。我们逐步替换传统物流包材，计划在未来实现可回收材料的使用覆盖全供应链。



京东集团推广采用降解包装材料

为配合国家限塑令要求和邮政快递包装管理要求，京东集团主动与供应商沟通，邀请多家外部上游原材料 PBAT¹ 和 PLA² 供应商以及行业优秀的生产制造厂，通过组织与物流包装规划的技术交流、调研，成功开发降解防水袋、降解背心袋，满足多个应用场景的需求。同时，集团还在 BOPLA³ 降解胶带产品、纳米缠绕膜、循环包装（新款保温箱）等多个产品，邀请供应商提供设计方案、样品，进行了小批量测试和应用。京东集团全面推广并提供环境友好包装材料给各子公司，七鲜、达达也大范围使用降解背心袋，为环境保护做出贡献。

¹ PBAT(Polybutylene Adipate Terephthalate) 是聚己二酸对苯二甲酸丁二醇酯的缩写。PBAT 是为了解决传统塑料造成的环境污染而开发的，它是一种极易生物降解的材料，用 PBAT 制成的产品在天然微生物和细菌的帮助下很容易分解。

² PLA (Polylactic Acid)，中文名为聚乳酸，是一种食品级可生物降解材料，由天然植物原料玉米淀粉等经过发酵、聚合而成。近年来，随着环保意识的增强和可持续发展理念的提倡，PLA 成为了备受瞩目的替代塑料材料。

³ BOPLA 是生物基可降解的环保材料，是以聚乳酸 (PLA) 为原料，通过材料与工艺创新，运用双向拉伸技术而获得的新型生物基可降解膜材。

劳工标准

我们严格要求供应商遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，绝不容忍雇佣童工、强迫劳动等行为。我们对违反情节严重的供应商采取零容忍，立即列入黑名单并永不再与其合作。

健康与安全

我们严格审核供应商职业健康与安全的管理制度和体系，并要求供应商履行相应责任。我们对在库主要合作供应商进行评估，优先考虑有职业健康安全资质的供应商。对于重点品类，我们要求供应商建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，采取相应的安全防护措施，改善安全生产条件，健全风险防范化解机制，确保安全生产。

原材料溯源

京东集团在运营中使用的包装耗材（包括纸箱、防水袋等）主要由可持续采集的原纸和聚乙烯塑料粒子构成。原材料的生产商均严格遵守国家环境保护相关法律法规及标准，并已通过全面的供应链审查。此外，我们的供应商伙伴均建立严格的原材料检验流程，以确保所有进入生产线的材料符合集团标准要求，保障最终产品的优良品质和环保要求。

供应商 ESG 评估

京东集团重视供应商 ESG 表现。为进一步跟进合作伙伴在环境、社会和治理方面的工作开展情况，我们向供应商发放环境、社会和治理调研问卷，从 ESG 披露和获奖情况、环境管理、员工管理、职业健康和安全、商业道德五方面进行评估，并考察供应商开展的 ESG 实质性工作，对表现优异的供应商在供应商绩效评估中进行加分，以此增加合作机会。

供应商绩效评估采用 5 分制，符合以下良好表现即加 0.2 分，其中包括：

- 供应商正式且公开地签署如 UNGC 之类的可持续发展倡议或计划；
- 供应商发布企业社会责任报告或 ESG 报告；
- 供应商至少有一个场所进行过关于企业社会责任的现场审计；
- 供应商过去三年获得过任何与企业社会责任或 ESG 相关的外部奖项和荣誉。

我们对表现评分较高的供应商进行调研，总结先进经验及优秀案例，拉通表现评分一般或较低的供应商进行分享，并持续重点关注 ESG 风险较高及调研评分较低供应商的改善情况。2023 年，我们完成“关键供应商圈定 - 调研问卷发放 - 问卷回收及复核¹”，共计发放 575 份问卷，最终收回有效问卷 461 份，参与并成功回收环境、社会与治理调研问卷的关键供应商占比为 74.8%。

供应链引领与赋能

京东集团不断进行供应链技术的研发创新，对产业链供应链进行升级与赋能，构筑整个产业链的智能化生态体系。我们为引领并赋能供应链，与合作伙伴持续保持沟通与交流，分享前沿技术和理念，着手打造负责任的供应链，为实体经济的高直连发展和区域协调发展做出贡献。

供应链引领

京东集团主动带动供应链建设，积极提升供应商研发效率，降低渠道成本，让利于合作伙伴，带动全产业链供应链的资源分配合理化、创新开发加速化、利润成本良性化。截至 2023 年四季度末，京东的供应链基础设施资产规模达到 1,538 亿元，同比增长 16%。

供应链赋能

京东集团依托自身供应链优势，聚焦拓展数智化供应链服务能力，整合内外部生态资源与能力，协同上下游合作伙伴建立全产业链的生态系统，实现全链条共荣互联。



新灯塔计划

在 2023 年 3 月举办的“向新而生 造未来——京东京造 5 周年暨京东自有品牌合作伙伴大会”上，京东集团发布“新灯塔计划”，将从用户需求、潜力赛道、设计美学等方面，与合作伙伴共建标杆产品和“百大质造工厂”。

供应商数字化协同平台——布道

作为京东工业品全链路数智化供应链体系的一环，通过“布道”（供应商数字化协同平台）将制造商、分销商及代理商等分散的产业链环节连接起来，建立一个一体化的供应网络，推动社会化资源的高效协同。“布道”自上线以来迅速获得了各类工业品品牌商、渠道商的关注。截至报告期末，“布道”已链接约 5,400 个仓库，覆盖 90 万 SKU，参与服务工业品采购订单金额超过 100 亿。

供应商 ESG 赋能

京东集团积极开展面向供应商的科学碳目标（SBTi）培训，以“设定科学碳目标、共创低碳供应链”为主题，向供应商介绍企业设定科学碳目标的流程和方法，鼓励相关企业主动参与京东集团可持续供应链建设。



京东对供应商开展科学碳目标（SBTi）培训

¹ 2023 年集团进行筛选并向 ESG 风险较高的供应商发放问卷，从而展开针对性评估。

京东集团组织召开供应商大会、供应商培训等，促进与供应商之间的沟通交流，以协助供应商不断提高自身产品质量和管理水平，确保双方的长期合作共赢。

可持续包装解决方案培训

2023年9月，京东集团展开可持续包装解决方案线上培训，旨在帮助供应商了解物流包装的低碳发展趋势，以及如何更好地将自己的产品与碳中和包装结合，鼓励供应商积极参与京东可持续供应链建设，培训覆盖197家供应商。

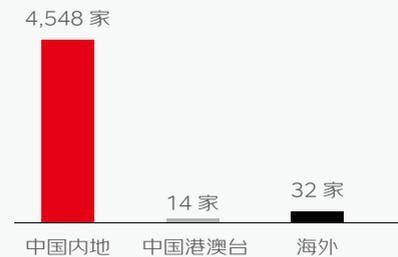


可持续包装解决方案培训

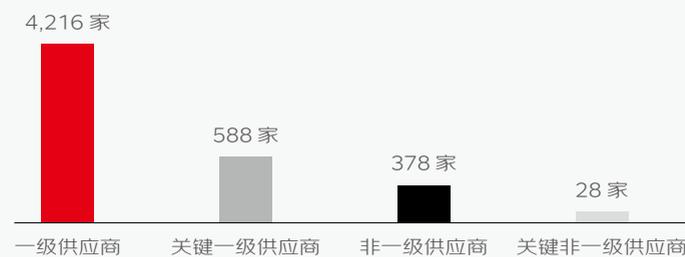
供应商管理

京东集团实施供应商分级管理，建立全流程管理机制，覆盖供应商准入、考核和退出等环节，形成对供应商的规范化管理。截至报告期末，我们有供应商¹4,594家。

按地区划分的供应商数量



按类型划分的供应商数量



供应商全生命周期管理体系

环节	具体内容
供应商准入	我们通过交流、考察、样品测试、现场勘查等环节，对在京东采购招标信息平台完成注册的供应商进行筛选并确定入围名单。 我们对不同类目的供应商制定差异化的筛选要求以及核查供应商ISO 14001、ISO 45001、ISO 9001等相关资质认证，选择符合要求的供应商进行合作。
供应商考核	我们制定《三方绩效考核流程》，针对不同品类，针对一级供应商、关键非一级供应商开展多角度评估供应商的产品质量与服务能力。 我们对标国际公认的ISO 14001、ISO 45001、ISO 9001等标准，对供应商进行定期考核。2023年，我们对供应商进行每半年考核评估并分级管理，考核结果分为优秀、良好、不合格三个级别。
供应商退出	2023年，我们共考核供应商2,068家，拉黑供应商53家、冻结供应商111家、考核不合格供应商63家。其中，涉及一级供应商考核1,661家，1,614家合格，47家不合格。 根据考核结果，我们将与考核不合格的供应商共同确认问题原因及后续改进措施，协助供应商开展整改，构建健康、稳定的合作关系；对于冻结供应商，我们将暂停与供应商开展新增业务合作，并跟进供应商的整改措施，待供应商完成整改措施并通过验证后，方可恢复供应商的合作状态。

2023年，京东集团制定《重大事件运营保障机制》《大促保障手册》，规范产品保障流程，确保产品交付，稳固大促前、中、后期各品类稳定运营，提高采购工作规范性、计划性、全面性并提供异常事件应对解决方案，成功管控项目执行的实时情况，保障了重点采购需求的顺利进行与物资的及时交付。

¹ 供应商数量统计口径：在磐石采购平台“京东集团”组织下注册，且在2023年有中标的供应商。供应商所在地区的统计方式为供应商在工商系统中的注册地址。



04

向实而升， 引领美好消费

京东集团致力于成为一家有价值、有温度、有担当的公司。我们以为用户提供全方位、高品质的产品和服务为己任，不断升级供应链基础设施和数字技术能力，并在运营过程中践行负责任的营销方式。同时，我们积极发挥自身优势，深度参与社会公益活动，以实际行动回馈社会，携手行业为消费者创造更加美好的生活。

服务消费者

京东坚持为客户提供正品行货，不断提升产品质量管控能力，努力成为中国消费者最信赖的企业。我们秉持负责任的营销理念和“客户为先”的服务意识，不断优化客户服务品质，致力于为消费者提供卓越的消费体验。

产品质量保障

京东建立了完善的产品质量管理体系和体系，以高标准、严要求把控产品品质，对在售产品进行全流程审查，确保产品的质量与安全。

质量管理体系

京东制定了一系列商品质量管理内部政策，有序开展各项质量管理工作，保障产品质量安全。我们在内部建立了品控及体验组与商品合规小组，负责监督和执行平台产品质量相关的工作，稳步推进各业务领域质量管理体系建设。

2023年京东集团各业务领域标准化体系建设情况如下：

ISO 9001 质量管理体系认证

京东旗下北京京东世纪信息技术有限公司、北京华冠商业科技发展有限公司、上海圆迈贸易有限公司、广州晶东贸易有限公司、成都京东世纪贸易有限公司、西安华讯得贸易有限公司、沈阳京东世纪贸易有限公司、武汉京东世纪贸易有限公司、京东工业旗下北京京东电智科技有限公司及北京京东工业品贸易有限公司等多家主体

FSSC 22000 食品安全体系认证

京东旗下北京京东世纪贸易有限公司、北京华冠商业科技发展有限公司、京东零售旗下七鲜超市共9家门店等多家主体



为全面强化各业务板块商品质量安全，我们构建了全方位、全领域的安全防护体系。通过综合质量控制、平台治理、线上维权和品牌保护等的协同作用，实现了对知识产权保护、食品安全、药品安全、质量安全、禁限售商品五大关键领域的全覆盖。为保障防控体系有效运行，我们配套组建了质量安全专业化团队，落实线上保护与线下调查，形成“前置识别 - 日常防控 - 治理处置”风险的全链路联防联控机制。

集团制定了全流程质量管理体系，规范入驻平台资质标准、商品抽检、假货问责和违规管理等关键环节的工作流程。我们加强了电商合规制度的建设，严格控制商家资质和产品质量，旨在为消费者和商家提供卓越、安全的购物和交易体验。

举办第二届京东集团商品安全共建合作论坛

在强化内部治理的同时，京东积极开展与外部机构的合作，共同确保商品质量与安全。2024年2月，第二届京东集团商品安全共建合作论坛在北京举办。会上，来自监管机构、执法机关、行

业协会的代表和品牌权利人等就商品安全联合共建进行讨论与分享。论坛发布2023年《京东商品安全联盟工作报告》，公布了2023年度京东商品安全联盟十佳案例。



京东集团商品安全共建合作论坛现场

产品质检与召回

京东致力于提升质量管理工作的质量与效率，持续改进质量管理工作的各个环节。通过严格的质量检查、完善的产品召回预案等措施，我们全面把关产品质量，确保为消费者提供安全、放心、无忧的优质产品。

2023 年京东集团产品质量检查举措：

京东零售	京东自有品牌	产品上线前进行跟产、验货、抽检，发现问题第一时间要求工厂整改
	家电家居事业部、大商超事业部	针对燃气具、聚能环、进口奶粉等品类进行排查，对不合格产品全平台排查下架或整改
	七鲜超市	按季度对多个品类商品进行内部抽检
京东工业	联合 SGS 通标测试、TÜV 莱茵、广电计量等第三方独立检验检测认证机构及特定产品测试机构进行不定期抽检，并生成质检报告	

京东持续强化产品不合格应对机制和产品召回管理工作，推动集团及各个下属子公司制定《产品召回控制程序》《京东工业召回与撤回管理程序》等详尽的政策文件。此外，我们还建立了产品召回应急预案机制，以应对可能发生的召回事件。一旦发生召回事件，

我们将迅速展开调查，深入剖析事件原因，并制定有效的纠正和预防措施，以防止类似事件再次发生，全力保障消费者的权益和安全。2023 年，京东自有品牌未发生因健康安全问题的召回事件。

七鲜超市开展全国范围内的产品召回演练

2023 年，京东零售旗下七鲜超市共开展 2 次全国范围内的产品召回演练，模拟在入库端和售后端发现商品异常的情况。京东对各门店进行触发下架程序、接收下架通知、确认商品信息、下架及处理、提交下架报告等召回操作环节的验证，发现部分门店有超范围追溯或追溯数量不足或提交报告资料不齐全等问题，协调相关门店对召回流程进行优化，提升了门店的产品召回应急能力。

负责任营销

京东始终坚守负责任的营销理念，致力于为消费者提供真实、可靠的产品。我们在营销、广告和销售实践中，始终遵守法律法规、社会规范以及道德标准，确保信息的真实性和准确性。

京东集团道德营销承诺

- 对外提供真实、准确的产品和服务信息，避免欺骗和误导消费者；
- 拒绝夸大产品和服务对社会和环境的影响；
- 保护获取商业信息有困难的群体，如老人、儿童、残疾人；
- 拒绝诋毁、抹黑竞争对手产品和服务的做法。

营销与广告管理

为保障商品信息的规范性和准确性，京东制定了多项内部管理规定，规范品牌管理与商品标识标志管理工作，防止误导消费者的情况发生。

我们加强广告内容管理力度，制定并不断优化完善内部广告管理制度，通过人机审核、巡检机制、广告主合规培训以及定期调研等措施，确保广告内容真实、准确、合规，杜绝虚假宣传。

我们智能化管理广告，设定禁投类目、敏感词提前屏蔽违规广告，并采用人机审核双重机制确保广告内容合规。

人机审核

广告内容审核团队动态排查各类广告，及时屏蔽、清理违规广告。

巡检机制

我们借助京点书院和京麦线上学习平台等渠道，通过直播、文章、视频等形式向广告主开展广告责任营销培训。

广告主培训

我们通过定期调研了解广告主对广告审核服务的需求及反馈意见，以适当调整广告审核服务。

定期调研

京东持续开展品牌认知调查，了解消费者对企业可持续发展的认知与期待。2023 年，京东委托第三方咨询机构开展的品牌认知调查结果显示，京东 ESG 形象评分位居行业前列，在维护消费者权益、关怀员工、提供高质量产品及服务保障、关注环保事业等多个方面表现卓越。

反诈治理

京东集团持续加强电信网络诈骗综合防控能力，保护消费者免于欺骗。集团在政府相关部门的指导下成立了京东反诈中心，承担对电信网络诈骗行为的发现、预警、治理、打击等职能。2023年，京东反诈中心依托系统化的反诈联防联控体系，通过风控拦截、预警劝阻等方式，帮助用户直接阻断资金损失达 23.54 亿元，协助公安机关抓获诈骗案件嫌疑人 1,300 余人。



通过风控拦截、预警劝阻等方式帮助用户直接阻断资金损失达

23.54 亿元



未成年人保护

京东严格遵守适用法律法规，坚决防止任何涉及未成年人身心健康的有害内容。我们以长期治理的态度，重点管控危害青少年身心健康的内容，保护未成年人不受内容伤害。

京东零售未成年人保护措施如下：

调整商品发布规则



规范未成年人服饰类商品信息发布，详细规定穿着、姿势以及拍摄角度。明确关于未成年人违法犯罪行为、未成年人欺凌行为的信息发布规范，重点提示说明不得发布、推送、传播相关违规信息。

丰富内容拦截措施



通过分析有害样本、挖掘舆情信息等手段，持续丰富黑库样本，前置拦截不良内容。

建立日常巡检机制



针对重点品类设立专项巡检人员，每日开展日常巡检，如发现涉嫌违规商品，立即采取下架、屏蔽等措施。如发现典型有害案例，则第一时间总结违规商品信息特征，归纳有害样本信息补充至敏感词库与黑库，持续拦截有害信息。

开展内容合规宣贯



通过商家平台与系统等渠道发布治理公告，督促商家开展自查自检工作。开展内容合规专项培训，提升审核人员对内容的敏感程度。

优化内容举报机制



在商品详情页与商品评价中心设置举报窗口，设立专人处理用户举报内容，及时响应并举一反三排查类似违规信息，针对违规销售商家，进行扣分等处置。

优质客户服务

京东践行“客户为先”的核心价值观，以更好地满足用户需求为目标，不断优化创新服务管理模式和客服管理项目，为消费者的美好消费体验奠定坚实的基础。

优化服务管理

京东建立了一支训练有素的专业客服团队，以在线沟通、服务电话、邮件等形式，积极回应客户需求。我们争取更好、更早、更快地解决客户问题，持续提升客服团队问题处理能力及效率，前置问题预防工作，并建立客服工作“日清”机制，缩短客户诉求响应时效。此外，我们持续优化客户服务系统，提升服务管理效率和可靠性，打通不同客诉渠道处理的系统，提升人员跟进问题的效率，减少问题遗漏的情况。

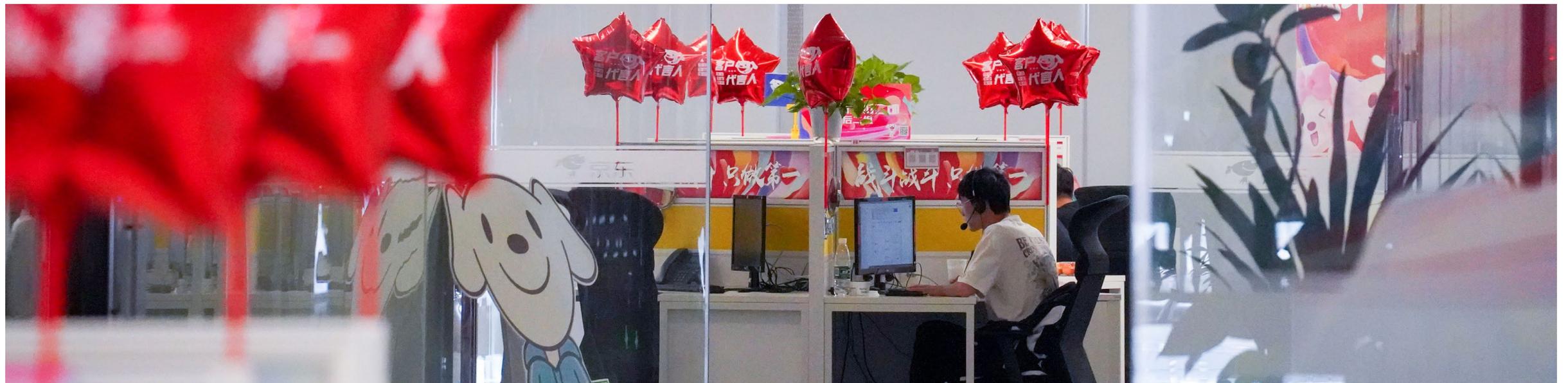
京东依托强大的数据与技术能力，积极应用AI技术辅助人工客服，以更高效地解决用户诉求。京东客服形成了包括“智能情感客服”“商家智能客服小智”“AI导购助手”“智能调度”“智能辅助”和“智能管理”在内的智能客服服务矩阵，显著提升用户体验和服务效率。

客户服务主动介入，一次解决客户诉求

2023年10月，京东平台上线客户服务“咚咚咨询主动介入”功能，为客户咨询常见操作问题、催促商家处理进度与售后问题争议三大场景提供自动化的操作指引，及时介入并为客户提供一次解决方案，提升客户诉求处理效率，优化客户咨询体验。

京东注重从问题产生的根源出发，持续防范潜在客户服务风险，优化平台运作机制，减少客户投诉问题。我们梳理各类商家违规场景，增设了问题商品及商家的违规提报机制，及时拦截违规风险，并对劣迹商家进行相应的处罚。在开展热点营销活动的同时，我们提前研判和防范潜在风险，致力于为消费者参与活动提供最佳体验。我们认真对待每一次客户投诉，2023年，累计完善商品宣传、违规商品治理及流程优化逾1,700次。

京东在持续提升自我服务能力的同时，积极引领供应链及全行业的服务水平升级。我们致力于完善整个供应链的服务体系，为行业内的企业提供优秀服务模板，从服务端出发营造美好消费氛围。



美好消费体验

京东始终坚守“体验第一、客户为先”的原则，通过提供覆盖全周期、全渠道、全场景、全时段的“多快好省”服务，全方位响应消费者美好生活需求。

更多的体验

京东集团不断丰富商品品类，凭借供应链、全渠道持续服务着各类线下业态，包括药店、专卖店、商超、便利店、鲜花店、汽修店等，为消费者提供全品类海量商品。京东零售拥有超过 1,000 万 SKU 自营商品，布局了数以万计的线下门店。京东同城业务为客户提供吃喝玩乐用一站式服务。京东家电专卖店在全国拥有超过 1.8 万家门店，已经覆盖 60 万个行政村。

京东家电专卖店在全国拥有超过

1.8 万家门店

已经覆盖行政村

60 万个



更快的体验

京东致力于为客户带来“随要随买随到”的极致消费体验。2023年，京东发布即时零售“幸福三公里”五年行动计划，旨在基于数字化和即时物流等基础设施，通过平台实现实体门店、仓储等本地化零售资源的紧密整合，最终实现3-5公里范围内“消费者下单、附近门店发货、商品1小时内送达”的即时零售闭环。

京东快递亦提出领先行业的三大服务承诺——“1小时未取件必赔”“全程超时必赔”和“派送不上门必赔”，确

保客户的每一件包裹都能得到及时、安全的配送。目前，京东快递在北京、上海、广东等9个重点省市已经将个人快递时效提升至“次晨达”。

京东健康互联网医院通过整合三甲名医专家在内的全国医生资源并自建全职医生团队，实现了全科室医生 24 小时在线、平均 30 秒接诊，确保及时响应客户需求，守护客户身心健康。

京东快递在

9 个重点省市

将个人快递时效提升至“次晨达”

全职医生团队实现了全科室医生

24 小时在线

接诊时间平均

30 秒

更好的体验

适老化服务

为了切实助力老年人运用智能技术便利生活，我们持续优化京东 App“长辈模式”，精简功能及信息呈现形式。长辈用户可通过咨询专属客服团队或使用家人协助功能进一步简化操作流程，亦可通过观看京东提供的在线培训视频教程，跨越数字鸿沟。

同时，京东竭力保障适老化产品的配套服务，通过以旧换新、180 天可退换、送装拆清全包等全链路服务保障，使子女在异地状态下也能安心为长辈购买产品或服务。

“生命通道”项目

京东在为客户提供卓越服务的同时，高度关注客户心理健康。我们持续开展“生命通道”项目，借助大数据技术形成心理健康预警机制，实时预警、劝阻有轻生倾向的用户，并在紧急情况下联动警方及时介入阻断。截至 2023 年 12 月 31 日，该项目已救助 681 位有轻生倾向的用户。

更省的体验

京东始终致力于为用户提供高性价比的商品和优质的消费体验，打造“天天低价”的购物环境。作为行业领军者，京东集团率先推出了“价格保护”服务，并不断扩大商品覆盖范围、优化服务体验，确保在价格保护方面保持领先地位。截至报告期末，该服务已为用户节省近 80 亿元¹，真正实现了为用户省钱的目标。

2023 年，集团平台进一步丰富了低价商品的选择，陆续推出了 9.9 包邮、百亿补贴等频道。通过与众多品牌和商家紧密合作，京东百亿补贴频道以真金白银

对商品进行补贴，使消费者能够享受到极具性价比的购物体验。同时，9.9 包邮频道也为消费者带来了大量优质且实惠的商品。

此外，京东进一步提升了免邮服务体验。京东 PLUS 会员享受全年不限次数、不限单价、不限额度的免邮服务。同时，自 2023 年 8 月起，普通用户的免邮门槛从 99 元降低至 59 元，让更多用户享受到实惠。

¹ 该数据引用自 2023 年 6 月 19 日公开报道。

回馈社会

京东集团不仅将慈善理念深植于心，更持续地将其付诸行动。作为新型实体企业，我们充分发挥自身优势，依托长期积累的数字化运营与责任供应链经验，积极投身于公益慈善、灾害响应、乡村振兴等多个领域，以实际行动践行企业社会责任，促进社会和谐向好发展。

公益慈善与灾害响应

京东集团通过京东公益平台与京东公益基金会，积极开展健康、教育、环保等方面的公益活动，鼓励员工参与公益活动，为社会奉献爱心与力量。同时，集团积极参与灾害应急响应，为受灾地区提供紧急援助和物资支持。

报告期内

京东公益基金会对外捐赠共计

12,206.7 万元

京东员工志愿者投入时间共计

2.78 万小时



公益慈善

京东健康举办爱耳日公益活动，守护老年人听力健康

为积极响应世界听力日及全国爱耳日，2023年3月，京东健康联合中国听力医学发展基金会在北京举办公益活动，通过捐赠助听器、提供听力检测及专家义诊等服务，提高人们对老年听力健康的关注，普及爱耳护耳知识，提升老年人听力残疾预防意识及残疾预防能力。

“星光梦想班”2023年再启航，京东五星电器助力学子圆梦学业

2023年12月，由江苏省妇女儿童福利基金会、京东五星电器及南京商业学校携手打造的“星光梦想班”正式开班。自2019年项目启动以来，京东五星电器已累计捐赠100万元给江苏省妇女儿童福利基金会，先后在江苏和安徽两省的六所职业院校设立了15个“星光梦想班”，累计资助472名家庭经济困难的优秀学生，帮助他们克服经济障碍，顺利完成学业。同时，京东五星电器还积极将电商知识、全渠道双场域零售运营技巧和高效供应链管理等实用课程引入课堂，并为学生提供门店营运、信息技术和物流三大方向的有偿实习机会，助力他们积累实践经验，为未来的职业生涯奠定坚实基础。



“星光梦想班”学员合影



江苏省妇女儿童福利基金会授予京东五星电器“2023年度江苏妇女儿童慈善突出贡献单位”荣誉

京东集团倡导公益精神，鼓励员工参与公益活动，将公益理念融入企业文化，成为践行社会责任的重要力量。

“星光传递·童心共阅”项目走进百余所小学

2024年1月，京东公益“星光传递·童心共阅”计划累计向百余所小学捐赠图书近7万本，提前3个月并超额完成其“一年时间向百所乡村小学捐赠”的目标。

该计划自2023年4月23日世界读书日发起以来，经过9个多月的努力，成功地向西藏、云南、贵州、甘肃、内蒙古等地的百余所乡村小学的儿童捐赠了图书。

京东公益“星光传递·童心共阅”计划累计向百余所小学捐赠图书近

7 万本



“星光传递·童心共阅”走进云南就能小学

员工公益活动

2023年，京东举办多场员工公益活动。8月，我们发起图书捐赠活动，共有298名员工参与捐赠，募得图书2,089本，全部捐赠给乡村小学及乡村图书馆。10月，组织内部“跳蚤市场”，分二手物品和图书专场，京东员工积极参与。活动所筹资金累计43,861元及10箱图书全数捐赠给公益活动“星光传递·童心共阅”计划。



“跳蚤市场”现场

灾害响应

在京东内部有一项规定：当全国任何地方发生灾难时，京东临近灾区的库房管理者无需上报，即可捐赠库房中灾区所需的物资。同时，京东也会第一时间成立应急保障团队，确保救灾物资专车专送。

京东捐赠物资驰援京津冀多地防汛救灾

2023年7月底至8月初，受台风“杜苏芮”引发的极端降雨影响，京津冀等地遭受洪涝和地质灾害，损失严重。京东公益基金会迅速行动，捐赠物资支持防汛救灾。京东物流紧急调配物流无人机协助参与救援行动。与此同时，京东旗下各业务板块积极行动，为受灾地区提供全方位支援：七鲜超市各门店提升食品物资备货量；京东健康联合爱心品牌捐赠急救包等物资，并通过互联网医院为受灾地区用户提供免费的在线问诊服务。

京东第一时间援助甘肃积石山县抗震救灾

2023年12月，甘肃临夏州积石山县遭遇连续地震灾害，京东集团第一时间成立了专门的应急响应团队，并立即启动了紧急救援计划。我们从附近的多个仓库中紧急调配大量饮用水、食品和保暖衣物等救灾物资，并安排专人专车迅速送往灾区。同时，京东零售紧急调配了数十台大功率燃油暖风机，京东健康积极协调捐赠药品和医疗器械等健康物资，以满足灾区人民的急需，京东物流则主动协助相关捐赠机构运送救灾物资，确保救援行动高效进行。



京东集团紧急调配救灾物资

乡村振兴与共同富裕

京东凭借数智化社会供应链的独特优势，通过“以实助实”的方式推动农业生产标准化、产品品牌化和产业数字化的进程，为农业现代化提供全方位的服务，在实现自身向实向好发展的同时带动乡村产业振兴。

连续两年举办“京东农特产购物节”

为庆祝“中国农民丰收节”，2023年9月，京东举办第二届“京东农特产购物节”，推出多项惠农助农举措，包括“百亿补贴”向农特产倾斜、生鲜源头直发、对农特产实施全流程品质控制、坏果必赔等服务，累计投入10亿元现金补贴和流量资源，助力逾2,000个农业特色产业带高质量发展。



2023年京东农特产购物节启动式

不断深化跨界合作，创新乡村振兴模式

2023年3月，京东与伊利共同开发并在京东超市推出“安慕希-修文猕猴桃酸奶”。依托京东强大的供应链实力，该产品深入挖掘并凸显了地标农产品修文猕猴桃的独特品质，是京东与伊利多年来在乡村振兴领域深度合作的又一个里程碑，也是双方进一步发挥各自优势、实现资源共享的一次重要尝试，为乡村经济的发展注入了新的活力。



京东与伊利联合推出“安慕希-修文猕猴桃酸奶”，探索乡村振兴新形式

产地服务优化，定制化专项物流保障方案

2023年8月，京东快递针对全国范围内的桃子产地进行服务优化，为各产地提供定制化的专项物流保障方案。通过安排快递小哥驻扎果园、建立产地的分拣中心、优化运输路线，京东快递不仅有效减少了产品在运输过程中的损耗，还将消费者收货时长最快缩短至半日。截至报告期末，专项物流保障方案已在湖南炎陵黄桃和北京平谷大桃的产地实施。此外，京东快递还在江苏阳山镇设立了18个快递专揽小队，布置了300个揽收点位，并派有近1,000名快递员进驻各个村庄，从而实现一村一专揽小队，帮助村民就地寄桃。



京东快递小哥驻扎产地果园，落地专项物流保障方案

全产业链赋能，搭建草原供应链“新基建”

京东持续发挥全产业链能力，助力草原农产品实现产业化。为了搭建内蒙古农畜产品上行快速通道，我们通过产地仓配、冷链物流、C2M新品开发等手段，在降低物流成本的同时保障塞外的牛羊肉48小时送达全国；加紧打造苏尼特羊等15个地标品牌，塑造农特品牌价值；推出市面上第一款纯骆驼奶粉，提升骆驼奶产品附加值。



京东助力内蒙古发展，推出第一款骆驼奶粉

附录

附录一 重要法律声明

本报告所涵盖的信息包含《1995 年美国私人证券诉讼改革法案》界定的前瞻性陈述,包括有关我们的环境、社会和公司治理目标、指标、承诺、战略和举措的陈述。这些前瞻性表述可以通过“将”“预计”“预期”“未来”“打算”“计划”“相信”“估计”“有信心”等术语和类似表述来识别。前瞻性陈述涉及固有风险和不确定性。许多因素都可能导致实际结果与任何前瞻性声明中包含的内容有实质性差异,包括我们向美国证券交易委员会提交的文件和香港证券交易所网站公告中包含的风险。本报告中的前瞻性陈述仅涉及本报告作出陈述之日的 事件或信息,并基于当前的预期、假设、估计和预测。除非适用法律另有规定,否则我们没有义务更新任何前瞻性陈述,以反映陈述作出之日以后的事件或情况,或反映意外事件的发生。

本报告并未涵盖有关我们业务的所有信息。本报告中提及的信息不应被解释为此类信息对我们的财务业绩或美国证券法的重要性。有关我们的业绩和运营的更全面信息,包括可能对我们的运营业绩和财务状况产生不利影响的风险,请参阅我们向美国证券交易委员会提交的年度报告和其他文件,以及香港证券交易所网站上的公告。

本报告中的数据反映了使用被认为合理和准确的方法和假设做出的估计。这些估计、方法和假设将来可能会因为新信息或后续发展而发生变化。

附录二 ESG 关键绩效指引表

环境绩效				
指标名称	单位	2022 年 ¹	2023 年 ²	
温室气体排放	总量(范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	2,508,613.00	2,908,508.00
	温室气体排放量(范围一)	吨二氧化碳当量	1,488,360.00	1,815,861.75
	温室气体排放量(范围二)	吨二氧化碳当量	1,020,253.00	1,092,646.25
	温室气体排放量(范围三) ³	吨二氧化碳当量	3,249.65	6,680,172.71
	温室气体排放密度(范围一+范围二)	吨二氧化碳当量/百万营收	2.40	2.68
废水	废水排放量 ⁴	吨	4,625,741.99	9,642,571.66
	废水排放密度	吨/百万营收	4.42	8.89
废气	废气排放量 ⁵	千克	10,191,069.64	12,056,583.68
	废气排放密度	千克/百万营收	9.74	11.12

¹ 京东集团 2022 年度 ESG 报告参考《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》及《温室气体核算体系:企业核算与报告标准》进行温室气体排放量核算。2022 年度 ESG 报告发布后,为更准确计算温室气体排放等环境相关数据,我们聘请外部第三方机构对 2022 年度数据进行了重新核算,现于本报告期内对 2022 年环境数据进行了重述。

² 2023 年京东集团温室气体排放数据经由第三方机构核查,详见附录五 温室气体核查声明。

³ 京东集团 2022 年范围三温室气体排放类别包括员工通勤,2023 年范围三温室气体排放类别包括外购的商品和服务(仅包括包装材料)、燃料和能源相关活动、上游运输与配送、运营中产生的废物、员工通勤。

⁴ 2023 年度废水数据统计范围增加纳入营业场所。

⁵ 京东集团涉及的大气污染物主要为氮氧化物、硫氧化物及颗粒物,其主要来自本公司汽油及柴油车辆使用。污染物排放计算公式及排放系数均参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》及国家发改委《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》。

环境绩效				
指标名称		单位	2022年	2023年
废弃物	总量	吨	122,532.51	109,777.06
	总废弃物密度	吨 / 百万营收	0.12	0.10
	有害废弃物 ¹	吨	16.35	24.48
	有害废弃物密度	千克 / 百万营收	0.016	0.023
	无害废弃物	吨	122,516.16	109,752.58
	无害废弃物密度	吨 / 百万营收	0.12	0.10
	废弃物回收 / 循环使用量	吨	/	24,956.59
	废弃物填埋量	吨	/	5,808.32
	废弃物焚烧量	吨	/	78,990.16
	废弃物其他处理方式量	吨	/	21.91
回收废旧电器	总量	万台	594.91	1,543.08
	家用电器	万台	561.50	1,249.49
	手机、电脑、数码产品等	万台	33.41	293.59
能源使用	综合能源消耗量	吨标煤	907,333.23	1,077,951.14
	综合能源消耗密度	吨标煤 / 百万营收	0.87	0.99
	可再生能源消耗量	兆瓦时	31,247.92	42,501.10
	不可再生能源消耗量	兆瓦时	7,382,970.53	8,771,288.40

¹ 有害废弃物增加主要来自于京东健康 2023 年新增的线下医院和体检中心。

² 2023 年度水资源使用数据统计范围增加纳入营业场所。

环境绩效				
指标名称		单位	2022年	2023年
能源使用	直接能源消耗量	兆瓦时	5,578,482.88	6,810,117.32
	间接能源消耗量	兆瓦时	1,804,487.65	1,961,171.08
	外购电力	兆瓦时	1,620,927.93	1,813,075.25
	外购热力	吉焦	660,938.38	533,176.67
	汽油	吨	44,422.64	72,159.79
	柴油	吨	423,144.84	481,999.11
	煤油	吨	1,106.30	15,866.80
	天然气	立方米	1,514,545.48	3,826,300.42
	水资源使用 ²	中水回用量	吨	31,921.34
新鲜水使用量		吨	7,280,056.58	12,053,214.58
用水密度		吨 / 百万营收	7.00	11.22
包装材料使用	塑料类	吨	114,241.75	114,669.03
	纸类	吨	125,110.74	285,461.92
	其他类	吨	157.50	117,012.69
	包材使用总量	吨	239,509.99	517,143.64
塑料包材回收使用	包材使用密度	吨 / 百万营收	0.23	0.48
	可回收塑料包装总量	吨	6,404.55	80,001.02
	塑料包装中回收材料总量	吨	1,151.28	15,000.00
	可堆肥塑料包装总量	吨	5,253.27	8,067.89

社会范畴				
指标名称	单位	2022年	2023年	
员工总人数 ¹	人	445,268	515,022	
新进员工总人数	人	153,843	252,203	
内部候选人填补空缺职位总人数	人	139,482	195,333	
残障员工人数	人	3,058	4,067	
少数民族员工人数	人	26,920	32,888	
按雇佣类型划分的员工人数	全职	人	445,268	515,022
	非全职	人	7,566	7,539
按性别划分的员工人数	男性员工	人	347,021	407,046
	女性员工	人	98,247	107,976
按年龄划分的员工人数	30周岁及以下	人	185,871	202,239
	31-50周岁	人	255,551	307,879
	51周岁及以上	人	3,846	4,904
按地区划分的员工人数	中国内地	人	444,953	514,380
	其他地区	人	315	642
按雇员类别划分的员工人数	管理层	人	28,352	34,350
	员工层	人	416,916	480,672
员工中女性比例	%	22.1	21.0	
管理岗位(含初、中、高级管理层)中女性比例	%	15.2	15.8	
初级管理岗位中女性比例	%	13.5	14.8	
高级管理岗位中女性比例	%	22.0	25.1	
收入创造职能管理岗位中女性比例	%	16.5	14.8	

¹ 员工总人数及关于员工性别、年龄及职能等维度统计数据仅针对京东集团直接管理业务的全职员工。

社会范畴				
指标名称	单位	2022年	2023年	
STEM ² 相关岗位中女性比例	%	11.3	17.1	
员工流失比例 ³	%	17.6	15.4	
按性别划分的员工流失比例	男性员工	%	17.3	15.4
	女性员工	%	18.6	15.2
按地区划分的员工流失比例	中国内地	%	17.6	15.4
	其他地区	%	16.3	10.6
按年龄划分的员工流失比例	30周岁及以下	%	23.4	19.3
	31-50周岁	%	12.7	12.3
	51周岁及以上	%	5.5	5.9
培训与发展的投入	人才发展培训覆盖员工比例	%	100	100
	人才发展培训人均投入金额	元	90.2	118.1
按雇员类别划分的人均培训小时数	管理层	小时	35.3	56.8
	员工层	小时	41.9	39.6
按性别划分的人均培训小时数	男性员工	小时	39.9	38.1
	女性员工	小时	47.1	50.8
按职能类型划分的人均培训小时数	高级管理层	小时	30.7	41.5
	中级管理层	小时	42.9	42.7
	初级管理层	小时	35.0	44.0
	技术类员工	小时	78.8	47.6
	生产类员工	小时	35.8	37.2
	其他员工	小时	57.9	67.4

² STEM 由科学 (Science)、技术 (Technology)、工程 (Engineering) 和数学 (Mathematics) 四部分的首字母组成, 通常 STEM 职位包括计算机程序员、web 开发人员、统计学家、工程师、物理学家、科学家等。

³ 员工流失率比例相关数据以员工自愿离职口径统计。

社会范畴				
指标名称		单位	2022 年	2023 年
按雇员类别划分的受训雇员百分比 ¹	管理层	%	100	100
	员工层	%	100	100
按性别划分的受训雇员百分比	男性员工	%	100	100
	女性员工	%	100	100
按职能类型划分的受训雇员百分比	高级管理层	%	100	100
	中级管理层	%	100	100
	初级管理层	%	100	100
	技术类员工	%	100	100
	生产类员工	%	100	100
	其他员工	%	100	100
员工满意度调查	员工满意度	/	4.51/5	4.53/5
	有效问卷回收率 ²	%	78	84
	参与调查人次	万人次	72	110
平均雇佣成本		元	599	714
人力资源总支出		亿元	/	1,047
结社自由	集体合同覆盖员工比例	%	100	100
因工死亡人数		人	35	33
因工伤损失工作日数		日	57,434	59,561
损失时间伤害发生率 (LTIFR)	LTIFR——员工	起 / 百万工时	1.58	1.77
	统计覆盖的员工比例	%	100	100

¹ 2022 年按类型划分受训雇员百分比相关数据计算公式为“该类型受训员工 / 所有受训员工总数 *100%”，现于 2023 年报告中将计算公式统一为“该类型受训员工 / 该类型员工总数 *100%”。

² 京东集团员工满意度调查覆盖全体员工，此项数据代表满意度调查问卷有效回收率。

社会范畴				
指标名称		单位	2022 年	2023 年
供应商数量	供应商总数	家	4,563	4,594
	按地区划分的供应商数量：中国内地	家	4,511	4,548
	按地区划分的供应商数量：中国港澳台	家	12	14
	按地区划分的供应商数量：海外	家	40	32
贪污、腐败事件	贪污、腐败相关案件数目及简单描述	件	248	190
	已审结案件数目	件	21	6
商业道德及反贪腐培训覆盖率	董事	%	100	100
	管理层	%	100	100
	员工	%	100	100
供应商培训	供应商反贪腐培训覆盖率	%	60	26
	供应商参与反贪腐培训 ³ 的总数	家	2,753	1,173
	开展供应商反贪腐培训的场次	场	3	3
信息 / 网络安全违规事件次数		次	0	0
自有品牌产品召回	产品召回次数	次	0	0
	产品召回总计数量	个	0	0
	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	%	0	0
	因产品召回产生的费用	万元	0	0
公益慈善投入总资金		万元	9,348	12,206.7
员工公益参与总时长		小时	21,800	27,800

³ 2023 年集团考虑到反贪腐培训频次和密集度，仅向高风险品类和重点合作供应商发出邀请。

附录三 联合国全球契约进展

联合国全球契约是一项由联合国发起的，立足于联合国及其原则和价值观的行动倡议，旨在推动企业将有关人权、劳工标准、环境和反腐败的全球契约十项原则纳入企业战略和运营中，确保企业负责任地开展业务。京东集团于2021年9月成为联合国全球契约组织的参与企业，认可并支持十项原则的倡议内容，采取战略行动实现更广泛的可持续发展目标。



2023年10月7日，联合国助理秘书长、联合国全球契约组织总干事桑达·奥佳博访华，选择京东作为企业访问的第一站，与京东集团首席执行官许冉会面。同期，京东集团宣布加入联合国全球契约组织全新发起的可持续发展倡议“加速前进”(Forward Faster)，在“性别平等”相关目标上做出承诺，为全球可持续发展目标的实现贡献“京东力量”。



联合国全球契约组织总干事（右）与京东集团 CEO 许冉女士

联合国全球契约十项原则进展情况通报

板块	原则	对应章节
人权	原则 1：企业应该尊重和维持国际公认的各项人权	以人为本
	原则 2：企业绝不参与任何漠视与践踏人权的行为	
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	以人为本
	原则 4：企业应该消除任何形式的强迫性劳动	
	原则 5：企业应该支持消灭童工制	
	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	环境管治与应对气候变化
	原则 8：企业应该主动增加对环保所承担的责任	绿色办公 绿色零售 绿色物流 绿色园区
	原则 9：企业应该鼓励开发和推广环境友好型技术	绿色办公 绿色零售 绿色物流 绿色园区
反腐败	原则 10：企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿	商业责任

附录四 第三方鉴证报告



验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展活动报告 – 京东集团提交的《京东集团2023年ESG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（以下简称“SGS”）受京东集团的委托，对《京东集团2023年ESG报告》（中文版）（以下简称“报告”）进行独立验证。

验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有京东集团的利益相关方。

责任声明

京东集团2023年ESG报告中的信息及报告由其董事会及相关职能部门负责。SGS并未参与该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，在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见，包括附录绩效表中的环境和社会关键绩效。

验证标准、类型与验证等级

SGS已根据国际公认标准和指南，为ESG&可持续发展报告验证开发了一套规章，包括：

- 全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：
 - GRI1：基础 2021，规定了报告信息质量的要求
 - GRI2：一般披露 2021，用于组织说明报告实践和其他组织详情
 - GRI3：实质性议题 2021，用于组织说明其确定实质性议题的过程、实质性议题清单以及每个议题的管理方法
- AA1000系列标准和ISAE3000中的验证等级指南

本报告的验证依据下列验证标准开展：

- SGS ESG & SRA 验证规章（基于GRI原则与AA1000指南）

本报告以中度审查进行验证。

验证范围和报告标准

验证的内容包括评估下列指定绩效信息的质量、准确性和可靠性以及评估报告内容对下列报告标准的遵循情况：

- 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》

验证方法

验证包括验证前调研、现场访谈位于中国北京市经济技术开发区科创十一街18号院的京东集团总部相关员工；必要时进行文档和记录审查和确认。

验证局限性

从独立审计的财务报告中提取的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对；从盘查报告中提取的温室气体排放数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对；本次验证仅限于京东集团总部，未包含对京东集团下属子公司原始数据的全面溯源；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。

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。SGS集团是检验、测试和验证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务，提供包括管理体系和服务认证在内的服务；质量、环境、社会和道德审核和培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS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。

本次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。

发现与结论

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，《京东集团2023年ESG报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对京东集团在2023年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。

验证团队认为，《京东集团2023年ESG报告》参照了香港联合交易所有限公司证券上市规则附录C2之《环境、社会及管治报告指引》中的汇报原则、强制披露规定和绩效披露要求进行汇报。

汇报原则

重要性

京东集团定期并系统地进行利益相关方关注议题实质性调研和分析，合理调整实质性议题指标与内容，并在报告中对相关方关注的环境、社会及管治的影响进行重点汇报，满足重要性原则。

量化

京东集团针对关键定量绩效指标进行了统计和分析，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，更好的帮助利益相关方对其管理系统的效益进行评估和决策。

平衡

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

一致性

京东集团在报告中披露了较为一致的内容披露方法，包括关键定量绩效指标的统计方法和统计口径，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地进行比较。

发现和建议

对于本次审阅过程中发现的良好实践，环境、社会及管治报告及其管理过程中的建议，均在内部管理报告中进行了描述，并提交给京东集团的相关部门，供其持续改进的参考。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司

David Xin
Sr. Director – Business Assurance
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2024年6月25日
WWW.SGS.COM

附录五 温室气体核查声明



Bureau Veritas Certification

温室气体核查声明

授予

京东集团股份有限公司

必维认证（北京）有限公司（以下简称“必维”）受京东集团股份有限公司的委托，对其报告的温室气体排放量进行独立的第三方核查，本核查声明适用于下文所述工作范围内的相关信息。范围内确定的温室气体排放量由京东集团股份有限公司全权负责提供。必维的职责是对所报告的温室气体排放量的准确性，以及与温室气体数据有关的收集、分析和计算相关的体系和流程提供独立的第三方核查。

核查范围：

- 核查场所名称：京东集团股份有限公司
- 核查地址：京东集团股份有限公司总部和抽样的营业场所
- 温室气体报告期：2023年01月01日-2023年12月31日

组织边界：京东集团股份有限公司（与京东集团于美国纳斯达克证券交易所上市主体合并范围一致）实施运营控制的活动和设施

报告边界：京东集团股份有限公司组织边界内提供产品和服务和相关管理活动过程中产生的直接温室气体排放及其重要的间接温室气体排放

经核查的排放量：

- 范围一：直接温室气体排放：1,815,861.76 吨二氧化碳当量
- 范围二：输入能源的间接温室气体排放：1,092,646.25 吨二氧化碳当量
- 范围三：重要间接温室气体排放：6,680,172.71 吨二氧化碳当量

包括以下类别：

- 外购商品和服务（包装材料）
- 燃料和能源相关活动
- 上游运输与配送
- 运营中产生的废物
- 员工通勤（班车）

• 经量化的总排放量：9,588,680.71 吨二氧化碳当量

限制性叙述：排除非重要间接排放

温室气体核查依据：

- ISO 14064-1:2018 温室气体 - 部分1：组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南
- 温室气体核算体系 - 企业核算与报告标准
- 温室气体核算体系 - 企业价值链（范围三）核算与报告标准

温室气体核查依据：

- ISO 14064-3:2019 温室气体 - 部分3：温室气体声明核查和审定规范及指南

保证等级：

- 合理保证等级

核查方法：

- 与员工进行访谈；
- 评审提供的文件证据；
- 评审数据和信息系统，以及GHG排放数据的收集、汇总和分析方法；
- 对GHG排放数据进行抽样核查。

核查意见：

认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888
第1页，共2页



Bureau Veritas Certification

基于核查工作实施过程和核查发现，京东集团股份有限公司在核查报告中提供的温室气体排放量数据，与 ISO 14064-1:2018 温室气体 - 部分1：组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南、温室气体核算体系的企业核算与报告标准和企业价值链（范围三）核算与报告标准是相符的。

同时我们认为京东集团股份有限公司建立了适当的系统和程序，用以收集、汇总和分析量化数据，从而可以得出上述边界和周期内的温室气体排放量结果。

独立、公正和胜任能力声明：

必维集团是一家拥有190多年历史，在质量、环境、职业健康和社会责任领域提供独立验证服务的机构。必维核查团队与京东集团股份有限公司及其管理人员不存在其它的商业关系，核查团队的核查活动是独立的、公正的，不存在任何利益冲突。必维在整个业务范围内实施商业道德准则，以确保员工在日常业务活动中保持最高的道德标准。

核查组长：田品
声明书编号：EMICN100362A
版本号：No.1

核查日期：2024年3月15日
签发日期：2024年4月12日



必维认证（北京）有限公司授权代表

认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888
第2页，共2页

附录六 ESG 制度列表

以下清单列举了本报告披露议题所涉及的对本集团存在重大影响的法律法规，以及本集团针对相关议题所制定的内部管理政策制度。

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策	
务实践远， 夯实责任 根基	企业治理	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国证券法》 香港联交所《上市规则》 香港联交所《企业管治守则》 纳斯达克证券交易所《企业管治守则》	《京东集团独立董事独立性标准》 《京东集团董事会多元化政策》 《提名和公司治理委员会章程》
	风险治理	《中华人民共和国电子商务法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《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》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国安全生产法》	《京东集团法律风险分级管理规范》 《京东集团合同管理制度》 《京东集团商业秘密管理办法》 《京东集团印章管理制度》 《京东集团资质证照工作管理办法》 《京东集团反腐败条例》 《京东物流安全生产管理制度》
	ESG 治理	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》 纳斯达克证券交易所《ESG 报告指引 2.0》	《ESG 委员会章程》
公司治理	合规治理	《中华人民共和国电子商务法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《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》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国安全生产法》	《京东集团法律风险分级管理规范》 《京东集团数据与隐私安全管理规范》 《京东集团反腐败条例》 《京东物流安全生产管理制度》

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策	
务实践远， 夯实责任 根基	商业道德	《中华人民共和国公司法》 香港联交所《企业管治守则》 纳斯达克证券交易所《企业管治守则》	《京东集团反腐败政策》 《京东集团反腐败条例》 《京东集团反腐败承诺书》 《商业行为与道德守则》 《京东集团廉洁奖励办法》 《反商业贿赂协议》 《京东健康商务宴请管理制度》 《京东集团举报人保护和奖励制度》
	信息安全与 隐私保护	《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《网络信息内容生态治理规定》	《京东集团隐私政策与合规要求》 《京东集团应用开发安全生命周期管理规范》 《京东集团数据与隐私安全管理规范》 《京东集团网络安全管理规范》 《京东集团数据分类分级指南》 《京东集团信息安全事件定级管理要求》 《京东集团安全监控及响应规范》 《京东基本功能隐私政策》
	科技创新	《中华人民共和国科学技术进步法》 《生成式人工智能服务管理暂行办法》 《互联网信息服务算法推荐管理规定》	《京东算法安全管理制度》 《京东集团专利管理办法》
商业责任	知识产权 保护	《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国著作权法》	《京东集团专利管理办法》 《京东集团商标管理办法》 《京东集团著作权管理办法》 《京东集团域名管理办法》 《京东集团商业秘密管理办法(试行)》 《专利工作手册》 《专利代理机构工作规范指引》

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策
实意求真， 迈步绿色 未来	<p>环境管治与应对气候变化</p> <p>战略</p> <p>《中国应对气候变化的政策与行动 2022 年度报告》</p> <p>《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》</p> <p>《国务院关于印发 2030 年前碳达峰行动方案的通知》</p> <p>《国家适应气候变化战略 2035》</p> <p>《“十四五”现代能源体系规划》</p> <p>《环境基础设施建设水平提升行动（2023—2025 年）》</p> <p>《温室气体自愿减排交易管理办法》</p> <p>《促进绿色消费实施方案》</p> <p>《绿色交通“十四五”发展规划》</p> <p>《“十四五”冷链物流发展规划》</p> <p>《关于进一步加强商品过度包装治理的通知》</p> <p>《“十四五”塑料污染治理行动方案》</p> <p>《深入推进快递包装绿色转型行动方案》</p> <p>《国家高新区绿色发展专项行动实施方案》</p> <p>《关于推进光伏发电高质量发展实施意见》</p>	<p>《京东集团环境管理政策》</p>
	<p>绿色办公</p> <p>《中华人民共和国环境保护法》</p> <p>《中华人民共和国污染防治法》</p> <p>《中华人民共和国水污染防治法》</p> <p>《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》</p> <p>《中华人民共和国节约能源法》</p> <p>《中华人民共和国水法》</p>	<p>《京东集团环境管理政策》</p> <p>《京东集团自有车辆管理规定》</p> <p>《京东集团班车乘坐管理规范》</p> <p>《京东集团商务车辆驾驶员管理规定》</p> <p>《京东集团员工打车管理规定》</p> <p>《京东集团母婴室管理规范》</p>
	<p>绿色园区</p> <p>生物多样性及森林保护</p> <p>《中华人民共和国环境保护法》</p> <p>《中华人民共和国土地管理法》</p> <p>《中华人民共和国森林法》</p>	<p>《京东集团环境管理政策》</p> <p>《京东开放平台禁发商品及信息管理规范》</p>

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策
实意求真， 迈步绿色 未来	<p>绿色零售</p> <p>生物多样性保护</p> <p>《中华人民共和国野生动物保护法》</p> <p>《中华人民共和国陆生野生动物保护实施条例》</p> <p>《中华人民共和国渔业法》</p>	<p>《京东集团环境管理政策》</p>
	<p>绿色物流</p> <p>绿色包装</p> <p>《中华人民共和国环境保护法》</p> <p>《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》</p>	<p>《周转容器管理规范 2.0》</p> <p>《二次纸箱回收利用管理制度》</p>
以实助实， 共享发展 成果	<p>多元平等与包容</p> <p>《世界人权宣言》</p> <p>《国际劳工组织公约》</p> <p>《中华人民共和国劳动法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p>	<p>《京东集团防治职场性骚扰管理办法》</p> <p>《京东集团员工手册》</p>
	<p>以人为本</p> <p>员工培训与发展</p> <p>《中华人民共和国劳动法》</p>	<p>《京东集团员工继续教育管理制度》</p> <p>《京东集团晋升方案》</p>
	<p>员工权益与关怀</p> <p>《世界人权宣言》</p> <p>《国际劳工组织公约》</p> <p>《中华人民共和国劳动法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p> <p>《中国工会章程》</p> <p>《中华人民共和国工会法》</p>	<p>《京东集团人权政策》</p> <p>《京东集团背景调查制度》</p> <p>《京东集团员工手册》</p> <p>《京东集团集体合同》</p> <p>《京东物流集体合同》</p>
<p>以人为本</p> <p>职业健康与安全</p> <p>《中华人民共和国职业病防治法》</p> <p>《中华人民共和国安全生产法》</p>	<p>《京东集团职业健康安全政策》</p>	

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策
以实助实， 共享发展 成果	负责任 采购	《绿色采购管理规定》 《招采业务管理细则》
	可持续供 应链 供应商 管理	《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》 《京东集团供应商行为准则》 《京东集团招采与费用管理部重大 事件运营保障机制》
	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国产品质量法》	

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策
向实而升， 引领美好 消费	产品质量 保障	《京东开放平台招商基础资质标准》 《京东自营供应商资质管理规则》 《京东开放平台商品品质抽检规范 目录总则》 《京东自营供应商商品品质抽检规 范目录总则》 《京东开放平台商家违规积分管理 规则》 《京东供应商违规管理规则》 《京东零售集团假货事故问责管理 条例》 《产品召回控制程序》 《京东工业召回与撤回管理程序》 《京东开放平台保质期商品管理规 则》
	责任营销	《京东集团品牌管理规范》 《京东开放平台商品标识标志抽检 规范》 《京东自营供应商商品标识标志 抽检规范》 《京东平台广告审核规则》
	优质客户 服务	《中华人民共和国消费者权益保护法》 《未成年人网络保护条例》 《京东集团客户服务与体验管理指引》 《中华人民共和国老年人权益保障法》
	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国食品安全法》	
	《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国未成年人保护法》 《未成年人网络保护条例》 《互联网广告管理办法》	

附录七 报告指标索引

报告章节	HKEx ESG 指引	GRI	SDGs
关于本报告	段落 11、段落 14、段落 15	2-2、2-3、2-4	
董事会主席寄语	段落 12	201-1	
董事会声明	段落 10、段落 13	3-3	
关于京东		2-1	
务实践远，夯实责任根基			
公司治理	段落 13、段落 14、B7	2-6、2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-16、2-17、2-18、2-22、2-23、2-24、2-25、2-26、2-27、2-29、3-1、3-2、3-3、405-1	5、16、17
商业责任	B6、B6.3、B6.5、B7、B7.1、B7.2、B7.3	2-28、205-1、205-2、205-3、206-1、415-1、416-1、418-1	9、16、17
实意求真，迈步绿色未来			
环境管治与应对气候变化	段落 13、A4、A4.1	201-2、302-4、305-5	7、9、12、13、14、15
绿色办公	A1、A1.1、A1.5、A1.6、A2、A2.3、A2.4、A3、A3.1	302-1、302-4、303-1、303-2、306-1、306-3、306-4、306-5	6、7、9、11、13、15
绿色零售	A1、A1.6、A2.3、A3.1	2-28、302-4、304-3、306-4	2、7、9、12、13、14、15、17
绿色物流	A1、A1.5、A2、A2.5、A3.1	301-1、301-2、301-3、302-2、302-4	7、12、13
绿色园区	A1、A1.1、A1.5、A1.6、A2、A2.3、A3、A3.1	302-1、302-4、304-2、304-3、306-1、306-3、306-4、306-5	6、7、9、12、13、14、15

报告章节	HKEx ESG 指引	GRI	SDGs
以实助实，共享发展成果			
以人为本	B1、B2、B2.3、B3、B4、B4.1、B4.2	2-7、2-19、2-20、2-21、2-30、202-1、401-1、401-2、401-3、402-1、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10、404-1、404-2、404-3、405-1、405-2、406-1、407-1、408-1、409-1、410-1、412-1、412-2、412-3	3、4、5、8、10
可持续供应链	B5、B5.1、B5.2、B5.3、B5.4	2-8、204-1、308-1、308-2、409-1、414-1、414-2	3、6、9、10、11、16、17
向实而升，引领美好消费			
服务消费者	B6、B6.1、B6.2、B6.4、B8、B8.1、B8.2	2-28、416-1、416-2、417-1、417-2、417-3	3、12、16、17
回馈社会	B8、B8.1、B8.2	203-1、203-2、413-1、415-1	1、2、3、4、6、9、10、11、16、17
附录			
重要法律声明	段落 11		
ESG 关键绩效指引表	A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A2.1、A2.2、A2.5、B1.1、B1.2、B2.1、B2.2、B3.1、B3.2、B5.1、B6.1、B7.2、B7.3、B8.2	2-7、2-30、302-1、302-3、303-3、303-4、303-5、305-1、305-2、305-3、305-4、305-7、306-3、306-4、306-5、401-1、403-9、403-10、404-1、405-1、416-2	6、7、12、13
联合国全球契约进展		2-23、2-24、2-28	5、17
第三方鉴证报告	段落 9	2-5	
温室气体核查报告	段落 9	2-5	
ESG 制度列表	A1、A2、A3、A4、B1、B2、B3、B4、B5、B6、B7、B8	2-23、2-24、2-27	

