

An aerial photograph of a road winding through a dense forest. The trees are in various shades of green, yellow, and orange, suggesting an autumn setting. A red JD Logistics truck is driving on the road, and a white car is visible in the distance. The JD Logistics logo and name are visible on the side of the truck.

**JDL 京东物流**

JD Logistics, Inc.

京东物流股份有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2618

2021

**環境、社會及治理報告**

Environmental, Social and  
Governance Report

# 目錄

報告簡介 01

## 概要

關於京東物流與企業理念 02

首席執行官致辭 04

關鍵績效概覽 06

董事會聲明 09

ESG 治理體系 10

實質性議題與利益相關方溝通 12

## 鏈接你我 共同成長 01

內控合規管理 16

人力資源與人才發展 22

供應商管理 30

## 鏈接需求 優質服務 02

高質量服務賦能行業整體發展 36

體驗為本，消費者滿意度至上 37

一體化供應鏈助力高效公共治理 41

## 鏈接產業 提質增效 03

協同高效、更加敏捷的全場景端到端物流網絡 47

多行業洞見，定製化服務 49

領先物流科技賦能一體化供應鏈 52

## 鏈接幸福 共同富裕 04

鄉村振興 56

助力中小企業發展 60

促進高質量人才培養 60

## 鏈接明天 綠色星球 05

節能減排 64

資源循環高效利用 66

打造綠色供應鏈生態 69

## 專題

打造綠色、智能、高效、安全的一體化供應鏈 72

保障冰雪盛會成功舉辦

## 氣候相關財務信息披露專題報告

治理 78

戰略 78

風險管理 86

指標和目標 87

## 關於報告

可持續發展績效表 90

聯合國可持續發展目標響應 95

ESG 相關的認證與認可 96

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》 97

內容索引

GRI 內容索引 99

外部審驗聲明 101

# 報告簡介

## 報告形式

本報告支持在線閱讀，並提供中文、英文兩種語言版本。當兩種語言文本有歧義或衝突時，以中文版內容為準。

## 編寫依據

本報告的編制符合香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，同時參考聯合國可持續發展目標（SDGs）、全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的 GRI 準則、聯合國全球契約十項原則（The Ten Principles of the UN Global Compact）、以及可持續會計準則委員會（SASB）發佈的行業準則。其中，應對氣候變化的相關內容參考香港聯交所《氣候信息披露指引》以及氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議。

## 信息說明

本報告的信息和數據主要來源於公司內部相關數據收集系統、工作報告及公開資料信息，例如招股說明書、企業年報及權威媒體發佈信息。如無特殊說明，本報告所示金額均以人民幣列示。為便於表述，報告中「我們」及「公司」均指代「京東物流」，「京東」指代「京東集團」。

## 報告範圍

本報告時間跨度為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，聚焦於京東物流在環境、社會及治理（ESG）方面的表現。為保持信息的連續性和完整性，對部分內容進行了回顧和延展。

## 聯繫我們

關於本報告的反饋與意見，請發郵件至 [jdilir@jd.com](mailto:jdilir@jd.com)。

或發信件至北京市大興區亦莊經濟技術開發區科創十一街 18 號院 B 座 10 樓，郵編：100176。

要獲取更多相關信息，請瀏覽官方網站 <https://www.jdl.com>。



# 概要

## 關於京東物流與企業理念

### 京東物流：成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商

京東物流於 2007 年作為京東集團旗下內部物流部門成立，於 2017 年 4 月起作為京東集團的獨立業務分部運營，並為外部客戶提供服務。2021 年 5 月，京東物流於香港聯交所主板上市。作為中國最大的一體化供應鏈物流服務商，京東物流聚焦於快速消費品、家電家具、服裝、3C、汽車和生鮮六大行業，以一體化供應鏈物流服務為核心賽道，為客戶提供技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務，幫助企業、行業、社會實現降本增效。

京東物流建立了包含倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、大件網絡、冷鏈網絡和跨境網絡在內的高度協同六大網絡。截至 2021 年底，京東物流運營超過 1,300 個倉庫（其中包括 43 座京東物流「亞洲一號」智能物流園區），管理面積超過 2,400 萬平方米，包括雲倉生態平台上雲倉的管理面積。

京東物流始終重視技術創新在企業發展中的重要作用。基於 5G、人工智能、大數據、雲計算及物聯網等底層技術，京東物流正在持續提升自身在自動化、數字化及智能決策方面的能力。同時，京東物流構建了協同共生的供應鏈網絡，中國及全球各行業合作夥伴參與其中。通過與國際及當地合作夥伴的合作，京東物流已建立覆蓋超過 220 個國家及地區的國際線路，擁有近 80 個保稅倉庫及海外倉庫。

同時，京東物流着力推行戰略級項目「青流計劃」，協同行業和社會力量共同關注人類的可持續發展。作為國內首家完成設立科學碳目標（SBT）的物流企業，京東物流致力於使用並推廣更多清潔能源和環保材料，踐行綠色可持續發展理念。京東物流正堅持「體驗為本、技術驅動、效率制勝」核心發展戰略，將自身長期積累的新型實體企業發展經驗和長期技術投入所帶來的數智化能力持續向實體經濟開放，服務實體經濟，持續創造社會價值。

### 企業理念

願景	價值觀	使命	核心戰略	經營理念
成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商	客戶為先、誠信、協作、感恩、拼搏、擔當	技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展	體驗為本 技術驅動 效率制勝	以客戶為中心，用可信賴的供應鏈服務持續創造價值

## 首席執行官致辭



2021 年對於京東物流來說是發展與轉型的關鍵一年，我一直在思考京東物流應該承擔哪些社會使命，在為我們的客戶提供更好、更高效、更可持續的物流解決方案的同時，我們還能夠為行業、社會、世界的可持續發展貢獻哪些力量？

2007 年，我們作為京東集團的物流部門而成立，從成立之初我們就基於一體化供應鏈的定位來規劃建設我們的物流基礎設施，持續擴大物流技術研發投入並不斷深化我們的行業洞察，強化核心服務能力。2017 年，京東物流正式獨立，我們將服務於京東零售的物流能力進一步產品化並對外開放，為外部客戶全面提升物流質量和效率提供了原動力。2021 年，京東物流營收達 1,047 億元，較 2020 年增長 42.7%；其中來自外部客戶收入達 591 億元，佔總收入 56.5%。與此同時，京東物流全年研發投入達到 28 億元，同比增長 36.9%，已申請專利和軟件許可超過 5,500 項。2021 年，京東物流成功在香港聯交所主板上市，我們也進入了全新的發展階段。

京東物流的核心主航道是「一體化供應鏈物流服務」，同時我們也一直致力於節能減排，打造綠色供應鏈，持續關注氣候變化的潛在影響。2019 年，京東物流成為國內首家承諾設立科學碳目標的物流企業。2021 年，京東物流通過「青流計劃」共計投入使用循環包裝箱 6,500 餘萬次，投放可循環「塑料編織布包裝袋」600 萬個。京東物流在全國 50 多個城市投放使用的新能源車已達 20,000 輛。為了加速實現 2030 年物流運輸車 100% 新能源化的目標，未來 2-3 年，京東物流將持續研發和投放數千台智能快遞車支持綠色交通運輸。截至 2021 年底，京東物流在全國智能物流園區的總體光伏裝機容量達到 100 兆瓦以上，年發電量 1.6 億度。未來 3 年，京東物流計劃搭建起 1,000 兆瓦的光伏發電能力，這會為 85% 的智能物流

園區提供綠色能源。2022 年，京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區獲得碳中和認證雙證書，成為我國首個「零碳」物流園區。未來 5 年，京東物流將投入 10 億元用於加碼綠色低碳的一體化供應鏈建設，實現自身碳效率提升 35% 的目標，同時攜手上下游合作夥伴，共同探索推進綠色低碳的一體化供應鏈建設，打造綠色低碳的一體化供應鏈生態體系。

京東物流堅守正道商業價值觀，關注員工健康和職業成長，全面推動高質量就業。截至 2021 年底，京東物流員工總人數達到 31.6 萬，我們始終堅持與所有一線員工簽訂規範的勞動合同。通過提供穩定的收入、五險一金等福利，我們使員工獲得更好的生活和就業路徑，為 20 餘萬農村家庭和超過 100 萬農村人口帶來收入保障。在解決本地就業方面，京東物流一線員工在本省就業的人數佔比超過 60%。

京東物流重視社會責任，支持中小企業發展，關注鄉村振興和共同富裕。我們通過一體化供應鏈物流服務助力鄉村振興，推進產銷的高效對接。一方面，我們不斷完善智能物流基礎設施，提升履約效率，豐富鄉村消費市場、促進鄉村消費升級。另一方面，我們還打造了產地一體化供應鏈模式，助力特色農產品上行，全面賦能鄉村創收增收，目前我們已經為全國 1,000 多個農特產地和產業帶開展對應的供應鏈配套服務。

作為中國領先的技術驅動的供應鏈解決方案和物流服務提供商，京東物流藉助於自身的物流基礎設施，積極參與在極端條件下的公共治理和應急保障。2021 年，河南省、山西省汛情發生後，京東物流及時提供了物資應急保障服務。在新冠疫情防控期間，京東物流全力保障新冠疫苗運送和生活物資運輸，截至 2021 年底，京東物流累計運輸疫苗超 430 萬支。京東物流已投入近 400 輛 L4 級別自動駕駛智能快遞車，在解決無接觸配送、最後一百米配送中發揮着重要作用。

2021 年是京東物流發布 ESG 報告的第一年，在本報告準備過程中，我們也深入地審視了我們既有的環境、社會和治理的工作成果，並開展了系統性地評估與優化。值得一提的是，我們在本次 ESG 報告中融入了氣候相關的財務信息披露專題，首次全面分析了在不同氣候情景下京東物流面臨的機遇及風險，並在此基礎上制定了面向 2030 年的風險治理戰略。未來，我們將繼續深耕一體化供應鏈物流服務，以科技賦能推動全球高效流通和可持續發展，為地球更美好的明天邁出速度與溫度共存的每一步。

余睿  
京東物流執行董事兼首席執行官

## 關鍵績效概覽

### 公司亮點績效

2021 年，京東物流總營收額達

**1,047 億元**

較 2020 年增長 **42.7% ↑**

2021 年，京東物流研發投入達 **28 億元**，同比增長 **36.9% ↑**

已申請專利和軟件許可超過 **5,500 項**

涉及自動化技術和無人技術相關專利數量超過 **3,000 項**

京東物流外部一體化供應鏈客戶數量已達到 **74,602 家**，2021 年同比增長 **41.7% ↑**

來自外部客戶收入達 **591 億元**，2021 年同比增長 **72.7% ↑** 佔總收入比例達 **56.5%**

### 關鍵責任領域亮點績效

#### 鏈接你我 共同成長

截至 2021 年底，京東物流員工總人數達

**31.6 萬人**

京東物流的一線員工中超過 **80%** 來自中國農村地區

通過提供穩定的收入、五險一金等福利

為 **20 餘萬** 農村家庭和

超過 **100 萬** 農村人口帶來收入保障

京東物流一線員工中在本省就業的人數佔比超過

**60%**

2021 年，京東物流全年開發人才發展培訓課程近

**3,000 門**

員工通過線上線下等各種形式接受了入職、儲

備、新任和在職等不同層級的培訓近 **千場**

目前京東物流自購車輛 ADAS 智能駕駛輔助系統<sup>1</sup> 的

覆蓋率已達到 **100%**

全方位保障司機作業安全

<sup>1</sup>ADAS (Advanced Driver Assistance System)，即智能駕駛輔助系統。

### 鏈接需求 優質服務

2021 年，京東快遞客戶服務滿意度

持續位居行業

**第一梯隊**

2021 年，京東物流助力約 **90%** 的京東線上零售訂單

實現 **當日達或次日達**

其中約 **60%** 的訂單為 211 限時達

截至 2021 年底，京東物流自有配送人員已超過 **20 萬名**

運營超過 **7,200 個** 配送站

覆蓋中國 **31 個** 省級行政區

及 **444 個** 城市和市轄區



京東物流運營超過 **10,000 個**

自營服務站和自提櫃

以及合作超過 **300,000 個**

自提櫃和服務點

提供 7×24 小時的智能取件及收貨服務

### 鏈接產業 提質增效

截至 2021 年底，京東物流已服務超過

**300,000 企業** 客戶



截至 2021 年底，京東物流運營超過 **1,300 個** 倉庫

其中包括 **43 座** 京東物流「亞洲一號」智能物流園區

管理面積超過 **2,400 萬** 平方米

包括雲倉生態平台上雲倉的管理面積



截至 2021 年底，京東物流自營運輸車隊包括超過

**1.8 萬** 輛卡車及其他車輛

京東物流運營航空貨運航線超過 **1,000 條**

國內全貨機航線達到 **10 條**

截至 2021 年底，京東物流在全球已擁有

近 **80 個** 保稅倉庫及海外倉庫

國際供應鏈網絡觸達全球 **220 多個** 國家和地區

總管理面積超過 **70 萬** 平方米

## 鏈接幸福 共同富裕

京東物流積極推進「快遞進村」提升縣鄉村三級物流觸達能力和服務時效，推動城鄉物流普惠

目前全國 **93%** 的區縣和 **84%** 的鄉鎮已實現當日達或次日達

京東物流持續帶動西藏自治區電子商務發展，拉薩地區新建的物流倉內已擁有 **100** 多台倉儲機器人，實現自動化運營

2021 年，西藏自治區內京東物流訂單量增長率已達 **43%**

## 鏈接明天 綠色星球

未來 5 年，京東物流將繼續投入 **10 億元** 人民幣用於加碼綠色低碳的一體化供應鏈建設

實現自身碳效率提升 **35%**

京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區已成為中國 **首個**「零碳」物流園區

2021 年，京東物流通過「清流計劃」共計使用「清流箱」**500 餘萬**次，循環保溫箱**6,000 餘萬**次

投放可循環「塑料編織布包裝袋」**600 萬**個

循環中轉袋平均使用率目前已經達到 **100%**，每年可節約一次性編織袋使用 **1.4 億**次

可減少消耗一次性塑料編織袋 **7,000 萬**個

京東物流通過新材料升級，降低緩衝包裝的厚度，每年減少使用聚乙烯（PE）約 **2 萬**噸

2021 年，京東物流共計減少紙張使用超過 **24 萬**噸

減少塑料使用近 **3.5 萬**噸

減少包裝材料浪費 **30%** 以上

2021 年，共更換舊式燃油配送車 **4,960** 輛，減少二氧化碳排放 **22,832** 噸

京東物流在全國 **50** 多個城市投放使用的新能源車已達 **20,000** 輛

北京地區的自營城配車輛已全部更換為新能源車，每年可減少約 **40 萬**噸的二氧化碳排放

## 董事會聲明

京東物流承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治（ESG）報告指引的披露要求。

公司董事會以多元的方式參與對 ESG 工作的監督和決策。2021 年，董事會深入參與監督京東物流 ESG 戰略與報告的相關工作。基於業務影響力，結合全球可持續發展趨勢，並兼顧公司內外部多元利益相關方的期待，京東物流評估和釐定了對企業發展重要或顯著的經濟、環境、社會及治理議題，並將重要性評估結果作為企業風險與機遇識別和可持續發展戰略制定的關鍵依據。同時，董事會審視公司重要 ESG 議題的識別結果，通過構建並持續完善 ESG 治理結構，提升公司的 ESG 治理水平。2022 年，京東物流將基於 ESG 高優先級事項，建立 ESG 管理指標體系和績效評價機制，並通過定期的信息收集、反饋與跟蹤，確保 ESG 各項指標在公司各個部門和業務單元的貫徹落實，讓可持續發展成為京東物流共建、共享的價值觀與企業文化。

作為中國領先的、技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流將持續以一體化供應鏈能力，為促進行業生態全面綠色轉型貢獻更多可持續物流解決方案。未來，京東物流將持續強化 ESG 治理，切實履行「技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展」的企業使命，致力於成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商。



## ESG 治理體系

京東物流的 ESG 治理體系為 ESG 計劃制定、定期評估及管理相關風險奠定了穩固的基礎。通過搭建 ESG 治理體系，京東物流將更有效地管理環境、社會及公司治理等非財務風險，保持與監管部門、投資者、客戶、公眾等多元利益相關方的有效溝通及良好關係，持續提升企業治理水平，不斷強化「成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商」的企業願景，實現業務的穩健經營與可持續發展。

京東物流的 ESG 治理體系由決策、日常管理、工作實施和外部資源構成：

**決策：** 董事會和首席執行官協同參與 ESG 相關決策，制定 ESG 管理指標與機制，監督並指導相關工作的落實。例如，首席執行官會基於對氣候相關風險與機遇的識別，建立戰略框架，並就風險管理及目標落實進程開展日常監督與匯報。

**日常管理：** 由市場與公共事務相關團隊牽頭，財務、人力等相關部門組成的 ESG 專項工作組，負責 ESG 相關工作的日常管理，並與各部門及業務單元的 ESG 負責人進行工作接洽與協調。

**工作實施：** 各部門及業務單元按照既定的管理指標與機制落實 ESG 相關具體工作，並定期向 ESG 專項工作組匯報。

**外部資源：** ESG 專項工作組協同由專家智庫和生態夥伴組成的外部專業資源，採納其對京東物流 ESG 相關工作的期待與建議，進一步提升自身 ESG 治理水平。

### ESG 治理體系架構



## ESG 戰略框架

京東物流始終堅持「技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展」的企業使命，致力於實現「成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商」的企業願景。2021 年，在企業 ESG 治理體系和以技術驅動的一體化供應鏈基礎設施兩大底座的支撐下，京東物流不斷踐行可持續發展理念，通過提供客戶優質服務、助力產業提質增效、促進社會共同富裕、攜手夥伴共同成長、引領行業綠色發展，全面詮釋京東物流鏈接科技進步、產業發展、社會繁榮與生態文明的美好希冀。

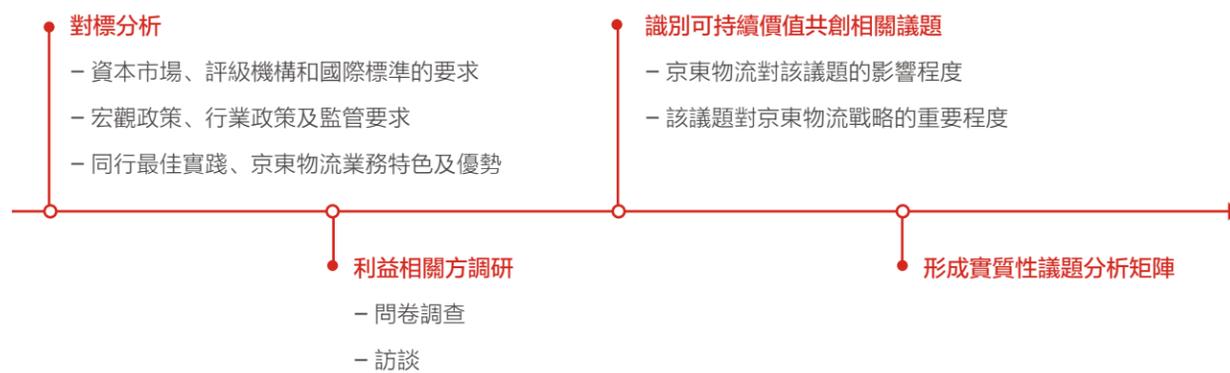


## 實質性議題與利益相關方溝通

### 實質性議題識別與分析

通過對標分析和利益相關方調研，京東物流篩選出了 31 項有利於實現可持續價值共創的戰略議題，形成議題實質性分析矩陣。其中，將高、中實質性議題作為本報告重點披露議題，並根據數據可獲取情況確定報告範圍及邊界。

### 實質性議題對標流程



### 實質性議題分析矩陣



## 實質性議題與利益相關方溝通

京東物流充分重視自身運營對利益相關方的影響，通過與消費者、員工、股東與投資者、政府與監管機構、價值鏈夥伴及社區與環境等六類利益相關方保持常態化、多元化的溝通，並及時回應相關方的期望和訴求，京東物流不斷完善自身 ESG 治理水平與溝通機制。同時，與利益相關方保持良好關係並進行持續溝通，也是京東物流識別重要的可持續發展議題、提升可持續發展工作和開展相關信息披露的重要依據。

利益相關方	重點關注議題 <sup>2</sup>	溝通方式
用戶	安全優質快捷的寄送與運輸服務 一體化供應鏈解決方案 消費者滿意度 以高質量的內需增長促進雙循環 穩健持續增長的業績	持續的線上線下溝通 7X24 小時客服熱線 日常媒體傳播 社會化溝通媒體 用戶調研
員工	消費者滿意度 安全優質快捷的寄送與運輸服務 穩健持續增長的業績 一體化供應鏈解決方案	全員郵件、溝通會議、員工論壇、職工代表大會 培訓活動和申訴機制 線上線下員工調研活動 員工投訴郵箱 物流員工之聲 (VOE <sup>3</sup> ) 平台
股東與投資者	消費者滿意度 穩健持續增長的業績 誠信經營與反腐合規 數據安全和隱私保護 一體化供應鏈解決方案	電話、見面會議及公司拜訪 企業年報、季報與公告 路演 可持續發展與 ESG 相關議題日常匯報與溝通
政府與監管機構	供應商管理 消費者滿意度 穩健持續增長的業績 誠信經營與反腐合規 數據安全和隱私保護	日常匯報溝通、提出政策建議 不定期的行業論壇和會議 實地調研考察 簽署合作協定、建立戰略合作 答覆監管機構上市公司相關的問詢
價值鏈夥伴	安全優質快捷的寄送與運輸服務 數據安全和隱私保護 一體化供應鏈解決方案 供應商管理 消費者滿意度	日常採購、培訓與評估 不定期的行業論壇 供應商大會
社區與環境	循環物流包裝 戰略公益 降低能耗與資源利用	長期的公益項目 日常媒體傳播 社會化媒體溝通 公益行業論壇和活動 志願者活動

<sup>2</sup>重點關注議題由京東物流 ESG 實質性議題分析結果，結合京東物流利益相關方日常溝通工作綜合識別得出。

<sup>3</sup>VOE，即 Voice of Employee。

# 01

## 鏈接你我 共同成長

攜手生態夥伴，與人才和商業夥伴全面成長

京東物流將合規經營作為企業發展的重要基礎，並通過建立合規管理體系與合規執行機制、嚴格遵守和落實國家有關反腐合規的各項法律法規及京東集團的各項政策，保障經營環境的廉潔合規。京東物流高度重視信息安全、個人隱私及知識產權的保護。同時，京東物流通過積極完善人才發展平台和供應商管理機制，致力於攜手生態夥伴，共建更加可持續的商業環境。



# 內控合規管理

京東物流始終堅守正道成功的理念，不斷完善內控合規管理體系，為公司合規與健康發展護航。

## 合規管理體系

### 一個理念——正道成功

京東物流在京東集團正道成功的理念指引下，合法合規經營，塑造誠信、廉潔的合規文化，實現技術和數據驅動的合規管理，建立具有前瞻性、靈活高效的合規體系。

### 三道防線——全方位保障

- 第一道防線** 所有員工 ▶ 每一位員工都熟悉並堅定執行公司的合規制度，抵禦不良誘惑，堅守合規底線。
- 第二道防線** 法務、財務、信息安全、風控等風險管理的專業團隊 ▶ 風險管理專業團隊宣貫良好的合規文化，將信息技術應用於風險及合規管理的各必要環節之中，降低企業風險，為京東物流長久穩定的發展提供支持保障。
- 第三道防線** 獨立於公司經營的監察與審計團隊 ▶ 監察與審計團隊依據合規制度，秉持公平、公正、獨立的原則，對各個組織單元的合規執行狀況進行監督，調查打擊腐敗行為，確保運營合規。

### 五個維度：

- 法律監管合規** 京東物流遵循京東集團合規要求，以合法合規作為實現經營目標的基本要求，嚴格遵守有關法律法規及規章規則。
- 反腐倡廉合規** 京東物流對腐敗始終秉承「零容忍」態度，致力於打造廉潔誠信的商業環境。

- 信息安全合規** 京東物流確保個人用戶以及商家客戶信息安全，保障京東物流信息數據的機密性、完整性、可用性，只在必要範圍以內獲取及使用信息數據，保障和維護信息資產安全。
- 審計合規** 京東物流嚴格遵守上市合規的各項法律要求。管理層在年度報告中作出有關內部控制評估的書面聲明。
- 交易風險控制** 京東物流依照京東集團要求，各業務單元隨時保持敏銳的交易風險管理意識，規範業務活動規則、健全業務交易系統、接入京東風控系統，實現對業務交易風險行為的精準識別及智能對抗。

## 合規執行機制

- 全面宣貫** 京東物流通過深入宣貫，使合規政策深入人心。
- 連帶問責** 遇到重大合規問題，京東物流施行「ABC 問責原則」及連帶懲罰<sup>4</sup>。
- 重點獎勵** 對於在合規方面表現優秀的員工，以及舉報違規行為有功的員工，京東物流給予重點獎勵。

### 合規經營

<b>100%</b> 業務覆蓋率	<b>100%</b> 屬地覆蓋率	<b>177</b> 項 + 倉配、運輸、快遞、冷鏈、醫藥、國際業務、無人設備、投資、其他業務共 9 大類別
<b>行政許可類</b>		
<b>行政認可類</b>		
<b>6</b> 個 高新技術 企業證書	<b>12</b> 個 信用評價 證書	<b>6</b> 個 物流企業 評級證書
<b>22</b> 個 管理體系 認證證書	<b>京東物流—資質證照管理</b> <b>護航業務</b> 合規經營健康發展	

<sup>4</sup> 京東物流依據京東集團「ABC 問責原則」，京東物流在財權、人事權等方面施行兩級決策制度。除專門規定須經多級審批的事項外，管理者一般決策應在向上兩級內解決。

## 腐敗零容忍

### 反腐合規法規制度

京東物流嚴格遵守《反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等相關領域的中國法律法規及各經營地的規章政策；貫徹落實京東集團的反腐敗制度和規定，包括但不限於《京東集團商業行為和道德規範準則》《京東集團反腐敗條例》《京東集團舉報人保護和獎勵制度》《京東集團廉潔獎勵辦法》《京東集團主動報備獎勵試行辦法》《京東集團禮品管理規定》《供應商付費的差旅及商務宴請規定》；發佈執行《京東物流紅線管理條例》，踐行「合規即發展」的理念以及「誠信」的企業核心價值觀。

京東物流始終秉持「腐敗零容忍」態度，宣導「人人反腐」，鼓勵員工、供應商和其他合作夥伴都參與到京東物流的反腐工作中，並實施「ABC 問責原則」，要求管理人員做好腐敗預防工作。

同時，京東物流要求正式員工及勞務派遣員工全部簽署《員工遵守〈京東集團員工手冊〉及反腐敗承諾書》，確保其知曉公司對誠信及反腐敗的要求，樹立遵守公司反腐敗相關制度規定的基本行為準則。同時，所有供應商及其他合作夥伴必須簽訂《反商業賄賂協議》。

對於拒收商業賄賂的行為，依據《京東集團廉潔獎勵辦法》，相關員工可以獲得拒收賄賂金額的 50% 作為獎勵。京東物流建立多種舉報途徑，包括但不限於舉報電話、郵箱、信函等。對於員工、供應商以及其他合作夥伴舉報腐敗和職務犯罪等違規行為，依據《京東集團舉報人保護和獎勵制度》實施最高 1,000 萬元人民幣的現金獎勵。同時，京東物流針對實名舉報的單位或個人制定了多重嚴格的保護措施，全力保障舉報人的合法權益不受侵犯。

### 反腐培訓

京東物流員工包括管理層每年必須至少參加一次反腐培訓。2021 年，公司開展覆蓋全體的線上廉潔合規培訓與考試，全體應參訓正式員工 254,176 人，完成率達 99.7%<sup>5</sup>，內容包括但不限於公司反腐敗制度與要求、腐敗舉報監督方式等。京東物流對銷售崗及管理崗等重點崗位員工開展至少一次的面授培訓。同時，公司通過線上線下多種形式開展供應商及其他合作夥伴廉潔合規培訓，包括但不限於京東物流合作夥伴廉潔合規大會等。



<sup>5</sup> 線上廉潔合規培訓考試全體應參訓正式員工不包括：預離職、休假、勞務派遣等人員類別。線上廉潔合規培訓與考試完成率計算邏輯為實際參訓員工數 / 全體應參訓正式員工數，其中實際參訓員工數為 253,329 人。

## 信息安全與隱私保護

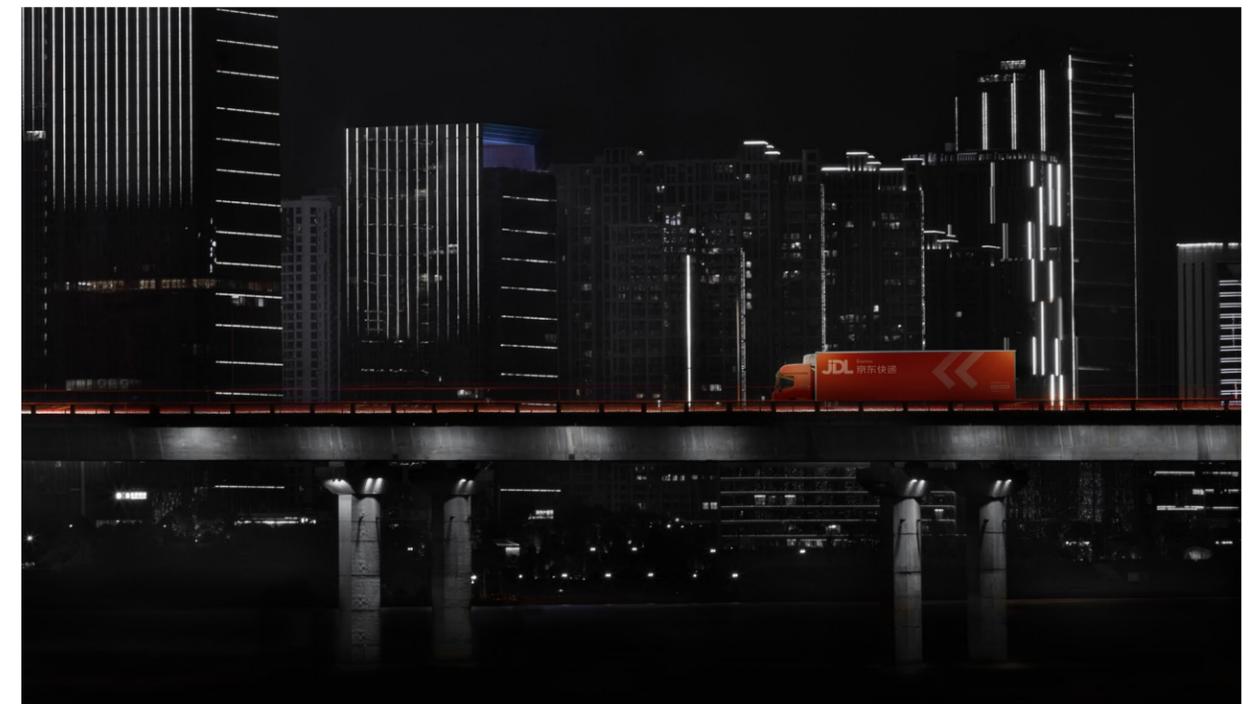
### 健全的制度保障

京東物流在數據安全合規、治理、防洩露、安全情報等方面，構築立體化防禦體系，對用戶個人數據、商業數據進行全面保護。

京東物流在制度方面積極遵循京東集團的《京東集團信息安全合規技術指南》《京東數據安全管理規範》《京東集團供應商安全管理規範》《京東集團用戶個人信息和重要數據安全制度》《京東物流信息安全管理制度》等信息安全管理制度。

京東物流嚴格按照國家相關法律法規的要求，針對用戶個人信息敏感數據採取了一系列保護措施：

- ▶ 全面使用隱私面單技術，將收寄件人姓名、電話、地址在面單上脫敏展示，京東物流各操作環節人員無法從面單上查看客戶敏感信息。
- ▶ 對所有個人敏感信息進行全生命週期安全管理，包括加密存儲、加密傳輸、頁面脫敏展示、設置頁面水印、記錄訪問日誌、對訪問日誌統一監控等措施。
- ▶ 對敏感信息進行最小化權限管控，定期複核員工對於個人信息的訪問權限。





京東物流完成

12 個

業務單元產品的個人信息數據

影響評估及保護策略



安全加固全部

57 個

APP/ 小程序



排查並整改

13 個

敏感數據導出風險點



完成 2 輪

覆蓋 17 萬人

敏感權限盤點複核

2021 年，京東物流響應京東集團層面的「數據安全隱私合規專項工作」，在個人信息採集場景梳理、個人信息影響評估、移動應用安全加固、隱私政策更新、數據全生命週期保護、數據共享等方面進行全面合規治理，完善了數據使用、流轉的監控審計。京東物流完成 12 個業務單元產品的個人信息數據影響評估及保護策略，安全加固全部 57 個 APP/ 小程序，排查並整改 13 個敏感數據導出風險點、完成 2 輪覆蓋 17 萬人的敏感權限盤點複核。

此外，為確保國際物流的數據安全和用戶隱私合規，2021 年京東物流基於國內的各類技術組件和平台工具，開發並提供了對應的海外版本，以滿足全球性合規要求，幫助研發團隊快速、便捷、合規地完成應用系統的開發和交付。同時，京東物流建立了國際業務數據安全及隱私事件快速響應機制，通過專線電話及聯絡郵箱，確保數據安全事件第一時間獲得可靠響應和處理。

## 底層技術支撐

京東物流始終將保護用戶隱私、保障企業信息安全作為應盡的責任，致力於為消費者、合作夥伴提供安全可靠的信息基礎設施。

京東物流夯實的底層技術能力為信息安全提供保障。京東物流的網絡配置在多個層次上受到保護，通過使用防火牆系統、設置隔離區，將外部服務與內部系統分開，以確保數據庫免受未經授權的訪問；在移動應用程序、網站和插件之間使用精密的安全協議進行通信。京東物流憑藉可靠的信息安全系統、部署信息系統的底層雲技術獲得公安部等級保護三級認證，同時獲得了 ISO 27001 信息安全管理體系認證和 ISO 27701 隱私信息管理體系認證，實現了信息安全管理與國際主流標準接軌，這也印證了京東物流在保護用戶隱私、數據安全方面的管理機制和技術都達到國際領先水平。2021 年，京東物流被中國電子信息行業聯合會授予數據管理能力成熟度 DCMM4 級證書，是國內首家獲得 DCMM4 級認證的物流企業。

此外，京東物流也不斷嘗試創新的技術以保護消費者的個人信息。自 2016 年起，京東物流全面推出「微笑面單」<sup>6</sup> 隱私面單技術，對所有個人信息進行全生命週期安全管理，對敏感信息進行最小化權限管控，確保消費者個人信息的安全。

<sup>6</sup> 京東物流利用技術手段從包裹生成時即部分隱藏用戶的姓名和手機號信息，以微笑面單全面保障用戶個人隱私和信息安全。



## 知識產權保護

京東物流鼓勵員工申請專利、保護研發創新，從獎勵規則、活動宣貫、人才評價等多方面協同，在日常工作中落實專利激勵。京東物流貫徹落實《京東集團專利獎勵辦法》，多年來持續給予專利發明人專利獎金，部分業務單元還進一步對獲得專利並在創新和轉化方面有突出表現的發明人給予額外的獎勵。

歷年 4 月 26 日「世界知識產權日」，京東物流知識產權部門都通過開展形式多樣的線上線下活動營造積極創新的氛圍。同時，京東物流對於每年獲得的中國專利獎等外部獎項給予大力宣傳，表彰優秀創新成果，增強發明人的榮譽感；京東物流每年年底的專利獎評選，進一步提升所有員工對於專利工作的認知，鼓勵員工積極申報專利。此外，人才盤點系統與專利管理系統的數據打通，員工個人專利創新也作為京東物流評估技術人才的維度之一納入了人才評價體系。

基於質量提升與價值導向的專利工作，2021 年京東物流無人配送車獲得第二十二屆中國專利獎外觀設計銀獎，搬運型 AGV 機器人「地狼」路徑導航專利獲得 2021 年度北京市經濟技術開發區高價值專利獎。

京東物流同樣重視商標保護，對核心重要商標持續進行國內外佈局，為物流業務出海做好充足準備。京東物流定期邀請知識產權專家顧問對員工進行培訓，增強員工的商標與品牌等知識產權的保護意識，並為樹立良好的品牌形象奠定堅實基礎。

在版權方面，京東物流通過制度建立及執行、素材使用合規、發佈內容合規、版權內容保護以及系統建設，為公司自身及其他生態企業的版權合規提供強有力的支持。在抵禦版權風險的同時，京東物流加強對軟件產品和版權內容的保護，並通過版權課程培訓，增強京東物流員工及其他生態企業的版權意識。

# 人力資源與人才發展

## 就業整體情況

截至 2021 年底，京東物流員工總人數達 31.6 萬人。京東物流一線員工超過 80% 來自中國農村地區，通過享有穩定的收入、五險一金等福利，使員工獲得更好的生活和就業路徑，為 20 餘萬農村家庭和超過 100 萬農村人口帶來收入保障。在解決本地就業方面，京東物流一線員工在本省就業的人數佔比超過 60%。



京東物流員工總人數達

**31.6** 萬人



京東物流一線員工

在本省就業的人數佔比超過

**60%**



## 僱傭與勞工準則

京東物流尊重和保障員工權益，在遵守營運所在地法律法規的前提下，遵循《世界人權宣言》和中華人民共和國中央人民政府所批准認可的國際勞工公約在內的有關國際人權文書的精神。

京東物流堅持員工招聘公開、公平、公正原則和平等僱傭原則，依法簽訂勞動合同，嚴禁任何形式的歧視，堅持對不同國籍、民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工一視同仁，積極為弱勢群體提供就業機會，保障女性員工權利，實現男女同工同酬，並嚴格落實孕產期女員工的休假規定。京東物流禁止使用童工，拒絕強迫員工勞動，在《員工手冊》中對於員工錄用條件有明確規定，嚴格禁止僱傭 16 周歲以下的員工，並在招聘和入職環節設置嚴格的審核。報告期內，我們未發生任何僱傭童工及強迫勞動事件。京東物流依法維護和保障每一位員工享有平等的合法權益，《員工手冊》明確規定了員工休息休假的提報流程和假期待遇。京東物流依法規範勞動用工，建立起包括勞動合同管理、員工招聘、休假和教育培訓等勞動用工管理制度。在人才選、用、育、留上，力爭實現人盡其才、才盡其用。

## 員工薪酬與福利

### 薪酬體系

京東物流致力於為員工提供良好的薪酬待遇與福利保障，不斷完善薪酬和激勵政策，落實國家有關提升勞動者收入和權益保障水平的相關規定和要求。京東物流自 2021 年 7 月起，將用兩年時間，使員工平均年薪由 14 薪逐步提升至 16 薪，以加大對人才的激勵。

京東物流在管理及專業人員付薪模式上遵循「貢獻者為本」的價值回報機制，按能力與業績採取固定薪酬 + 績效薪酬的付薪模式；同時根據行業特點，對一線員工採取計件工資制為主的付薪模式，鼓勵多勞多得。

### 福利補貼

在福利補貼方面，京東物流嚴格按照《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》的相關規定，為全日制員工繳納基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金。此外，京東物流為從事配送、倉儲、運輸等一線崗位員工提供一定保額的補充意外傷害保險，以及創建員工救助基金幫助困難員工家庭。每逢中國傳統佳節與互聯網購物節，京東物流加大補貼投入，對堅守一線的員工提供更貼心的福利補貼。

京東物流根據員工從事崗位及服務時間，配備司齡工資、伙食補貼、結婚生子賀喜金、環境補貼、夜班補貼等多項關懷舉措。對服務超過 1 年、總部以外的在職員工，如遇結婚、生育子女，京東物流將在法定福利基礎上提供賀喜金。如遇直系親屬身故，京東物流將額外為該員工提供撫恤金。此外，京東物流鼓勵多勞多得，對快遞員薪酬水平進行年度回顧，並通過各種方式持續提升一線員工收入水平。



## 員工休假制度

為保障員工工作和生活的平衡，京東物流嚴格遵循國家及地方相關法律法規，同時結合公司實際情況，保障員工合理的休假權利。主要假期包括法定節假日、病假、年休假、婚假、產檢假、產假、陪護假、哺乳假、喪假、工傷假、事假、育兒假以及公司規定的其他福利假期。對於確須加班的情形，京東物流結合不同工時規則，按規定發放加班費。

## 工會

京東物流將《中華人民共和國工會法》的相關要求置於工會建設的首要位置，並積極響應《關於維護新就業形態勞動者勞動保障權益的指導意見》的規範要求。京東物流職工代表於 2021 年 11 月召開的集體協商會議中和企業代表就勞動報酬、勞動安全等多個事項開展充分協商，並最終形成《京東物流集體合同》，為探索快遞員等新就業形態勞動者的權益保障和維護提供寶貴經驗。除此之外，在各級工會的支持下，京東物流舉辦多場員工關懷活動，讓一線員工感受到工會的溫暖與關懷。

## 員工健康與安全

京東物流高度重視全體員工的健康與安全，將人員安全作為整個生產經營活動的首要考量條件。在決策和部署生產經營活動時，京東物流首先考慮安全生產管理的要求，優先安排安全管理方面的事宜。為了持續保障安全生產管理投入，京東物流提供必須的資源，持續治理安全生產隱患，為生產經營提供合格的安全作業條件。

## 倉儲環節

京東物流在倉庫內推動安全標準可視化，對作業場地進行風險辨識、制定應對管理措施，並在醒目位置張貼安全提示標識。在叉車使用環節，京東物流通過加裝限速和行車路線提示裝置防止叉車與人員發生碰撞，同時為叉車司機配備安全防護用品，保障司機安全。此外，京東物流為作業人員統一發放工服，為低溫倉工作人員配備防寒服，保護員工健康安全。

在分揀作業環節，京東物流已全面開展風險管理，及時識別作業場所和活動中的各類危害因素，將人員安全風險控制在可接受的程度。在分揀中心，京東物流重點對作業類設備進行常態化安全隱患排查和設備安全防護升級，通過對傳送帶裸露軸旋轉部位設置防護罩等舉措，保護作業人員安全。與此同時，針對車輛裝卸安全作業，京東物流為員工配備安全帶、安全帽和手套等個人防護用品，並加裝防溜車等裝置，為安全生產全方位護航。

## 員工反饋渠道

京東物流基於一線員工實際操作場景，採取線上線下相結合的員工溝通渠道，第一時間接收員工聲音、解決員工問題、保障員工合法權益。依託員工之聲平台（VOE）、員工論壇等主要溝通渠道，為員工提供諮詢、投訴、舉報、建議等方面的信息反饋途徑。除此之外，員工可以通過監察服務熱線等線上線下多種渠道，對違反公司紅線腐敗行為和信息安全違規問題進行投訴舉報；京東物流鼓勵實名舉報，並對舉報屬實者給予獎勵。

## 快遞員與司機安全

### 京東物流自營司機安全管理措施

#### 交通安全 管控措施

京東物流高度重視一線員工在物流配送過程中的交通安全，始終將員工安全放在首要位置。在快遞員裝備安全方面，京東物流已為全體配送員配備安全帽、反光工服等防護用品。在交通安全管控和治理方面，京東物流在車輛的日常檢查、維護和保養等方面始終堅持高標準規範管理。《運營車輛安全管理規範》中明確規定出車前須完成衛生、車況等六個安全項的檢查工作；同時設立巡檢機制，以周、月和季度為固定週期，對車輛的安全情況和維護與保養情況進行抽檢。

#### 防禦性 駕駛措施

在防禦性駕駛方面，京東物流投入數千萬，為車輛安裝 ADAS 智能駕駛輔助系統。截至 2021 年底，京東物流自購車輛 ADAS 設備安裝覆蓋率已達 100%，同時配置專職安全管理團隊及時預警和糾正不良駕駛行為，避免交通事故的發生。在預防疲勞駕駛方面，京東物流出台《運營車輛安全管理規範》《運營安全管理激勵方案》，明確規定司機須及時換班以防止疲勞駕駛。京東物流各分揀中心均設有員工休息室供幹線與支線司機休息，以確保司機駕駛安全並緩解行車疲勞。

#### 交通安全 培訓

在安全培訓方面，京東物流堅持每日行車前進行安全提示和事故案例宣貫，提升駕駛員的安全意識。京東物流於 2021 年 8 月至 9 月間開展終端運營安全月專項活動。活動涉及安全培訓、安全考核、安全檢查、安全評比等多個方面，進一步強化終端運營部門安全生產意識，預防和控制各類安全事故，確保人員與財產安全，保障安全運營。

此外，京東物流為因疾病或意外事故導致完全喪失勞動能力或身故的員工子女提供助學救助金，支持他們繼續完成學業。



### 公路運輸承運商司機安全管理措施

在承運商運營管理方面，京東物流出台《公路運輸承運商運營管理辦法》《公路承運商管理考核規定》《承運商運營培訓標準》等安全運營相關的管理標準及辦法。其中明確規定車輛安全、操作安全等相關要求及措施，同時在承運商溝通、約談、培訓中將區域安全管理分析作為重要議題，並每月針對安全異常較多的承運商負責人召開安全分析會。各項管理辦法和標準的實施為保障承運商安全運營、完善規範承運商員工安全管理機制提供了有效的指引，同時明確不良行為的約束辦法。

## 員工培訓及發展

京東物流擁有業內最多元的就業崗位，為各層級員工提供富有針對性的員工培養項目，以體系化、個性化的培養機制促進人才高素質發展。

### 員工培訓體系

京東物流員工培訓體系的建設圍繞著以下三個方向：

通過構建通用力和專業力培養體系提升京東物流員工的能力和素養，促進員工和企業的共同成長

通過對各層級管理者領導力的培養，保障京東物流戰略的落地和有效執行

通過對學習平台的高效運營，沉澱京東物流的專業知識和優秀項目，打造京東物流的知識管理體系

京東物流 2021 年全年開發人才發展培訓課程近 3,000 門，員工通過線上線下等各種形式接受了入職、儲備、新任和在職等不同層級的培訓近千場。從基層到管理者，無論是剛剛入職的員工，還是努力上升的一線員工和各層級儲備管理者，均可參與依據崗位發展路徑、結合業務發展需求的分層培養項目。



2021 年全年開發人才發展培訓課程近 **3,000** 門

### 優秀基層員工

京東物流不斷湧現出一批批優秀的基層員工。京東快遞小哥樂玉帥、宋學文有幸參與到某國際體育賽事的火炬傳遞活動中，宋學文同時獲評「全國優秀共產黨員」。京東快遞小哥羅明榮獲「全國五一勞動獎章」。此外，在北京市郵政管理局和首都文明辦聯合主辦的第一屆北京「最美快遞員」評選中，陳曉亮、趙傑、李豪三名京東快遞員獲得這一榮譽稱號。



### 頂尖的專家團隊

京東物流不僅凝聚了行業內最有朝氣的一線員工，更吸引和匯聚了國內眾多頂級技術人才、物流專家，主動將前沿技術應用到現實世界中。京東物流專家團隊所獲榮譽包括國家行業協會科技進步獎，北京市「戰略科技」人才，「海聚」人才，中關村高端領軍「高聚」人才等；同時，通過專家團隊的持續引領與不斷努力，京東物流利用自身技術優勢及經驗，在科技創新 2030 ——「新一代人工智能」重大項目等國內外重點科研項目中獲得多項認可，並解決物流行業在交通運輸、供應鏈、流通領域面臨的瓶頸問題。傑出科學家與行業專家的參與，為京東物流供應鏈智能化、科技化、數字化的發展與創新不斷注入高能動力。在未來，京東物流將不斷完善人才梯隊建設，打造物流領域前沿科學技術探索平台。

# 供應商管理

強化供應商和製造商的合規管理是京東物流健康和穩健發展的重要保障，也是京東物流一體化供應鏈實現高質量發展的關鍵舉措。得益於完善和全面的供應商管理，依託先進的數智化管理平台，京東物流持續協同供應商合作夥伴共同構建合作共贏的價值鏈生態。

## 供應商准入與合規管理

京東集團招採與成本費用部門主要管理的供應商品類包括工程品類、行政品類、IT 運營品類、物料運營品類等。京東物流依託京東集團搭建的全流程供應商管理體系，積極培育和維護戰略供應商關係，同時秉承合作共贏、誠信經營的理念，始終堅持把用戶、合作夥伴和員工的利益放在第一位，並長期堅持正道商業價值觀，致力於與合作夥伴共建陽光透明的營商環境。

- 核心制度**
- 《招採業務流程》
  - 《招採業務管理細則》
  - 《三方績效考核業務操作流程》
  - 《非經營性採購驗收流程》
  - 《供應商質量異常處理流程》
  - 《綠色採購管理規定》
  - 《供應商履約問題反饋及處理流程》

# 嚴格的採購流程

## 供應商招標

京東物流建立了一系列完善的供應商選擇和招標流程。

### 供應商管理平台

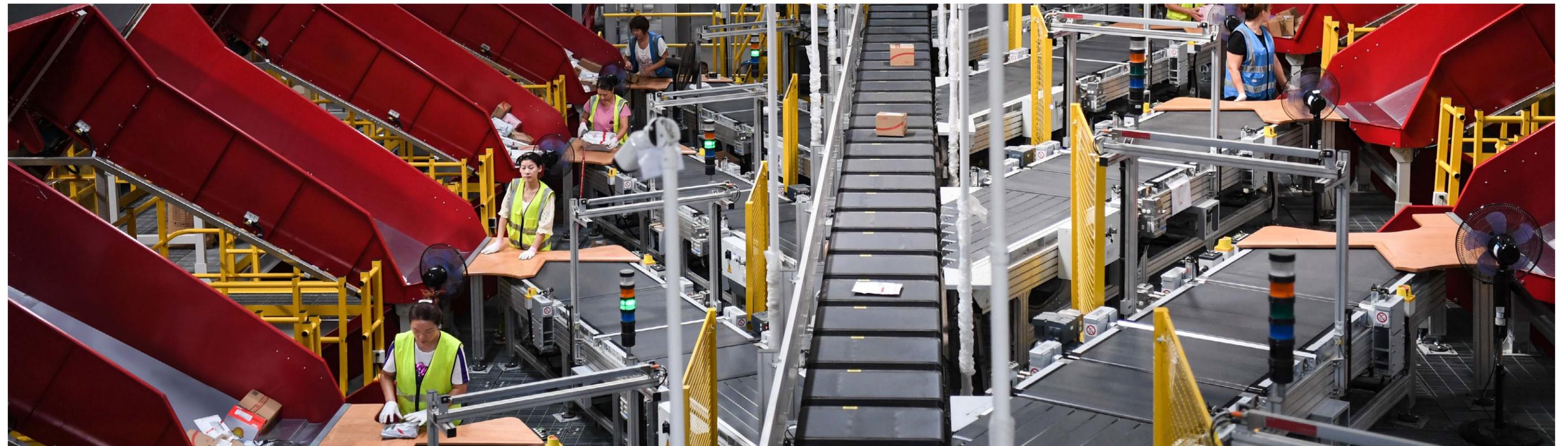
供應商須按照京東採購招投標信息平台要求完成註冊，註冊時需要提供公司介紹、營業執照（三證合一）、開戶許可證、近三年審計報告或財務報表（主要包括現金流量表、損益表、資產負債表）、行業資質認證、體系認證（如環境認證、質量認證等）及其他專業資質，包括印刷經營許可證、建築裝飾裝修資質、安全生產許可證、消防資質、建築智能化資質等。

### 征信調查

京東物流會在相關征信網站查詢供應商的信用情況、處罰信息等內容。

### 長短名單

京東物流積極開展交流、考察、樣品測試、現場踏勘等供應商審核措施。其中，符合要求的供應商才能入圍項目長短名單。京東物流還對各品類和項目供應商設置了具體的篩選要求和入圍條件，經公司審核通過後再將其納入到後續招採運作環節。



## 供應商合規管理

在供應商管理環節，京東物流依據供應商資質與交付能力，並結合自身業務規劃、戰略目標，以及與供應商的過往合作情況等因素，對供應商進行分類分級管理。同時，京東物流持續跟進供應商履約過程，對需求部門反饋的供應商履約問題進行及時跟蹤處理，嚴格執行供應商季度考核並落實獎懲。針對現有制度要求，京東物流對年度供應商、重點項目單次合作供應商進行嚴格考核，在保證評估公平公正的前提下，實施優勝劣汰。京東物流根據每個季度的績效考核結果綜合評估，配比下季度供應商業務承接體量。

## 負面清單制度

京東物流同時施行負面清單制度。公司不允許出現違背中國法律法規等相關問題的供應商入圍，嚴格聲明禁止合作供應商在用工方面出現違法違規行為。供應商的違規行為一經發現，京東物流將第一時間查證，性質惡劣的違規供應商將被列入永不合作的供應商黑名單中。情節嚴重的，京東物流將舉報至市場監督管理部門或移送司法機關處理。

## 環境與社會篩選與審核制度

京東物流致力於確保自身商業生態不損害環境、氣候、勞工以及員工的利益，因此我們積極地將相應原則融入供應商管理中。供應商篩選及審核標準包含環境、氣候、勞工、員工權益等考量因素。在執行供應商篩選及審核時重點關注供應商相關行業資質，對於勞工、員工權益問題通過系統接入信息進行查詢和判斷，辨別相關信息影響程度。

在供應商篩選入圍階段，京東物流除考慮供應商報價及供應能力外，也充分考慮環保相關要求，例如對環境排污等影響較大的生產型供應商，須提供環境影響評價證書等許可文件。同時，物流耗材品類（如紙箱、防水袋、物流標籤、快遞封套、緩衝包裝）在加工以及運輸交付過程中須嚴格控制污染物排放（廢水、廢油、廢氣等）的各項指標，確保達到環保標準。生產加工企業應有專職的三廢處理員，負責工廠內廢水、廢氣、固體廢棄物等污染性排放物的定期定點收集處理，並健全環保檔案以及原材料控制，禁止採購和添加有毒有害物質以及對人體健康帶來安全隱患的回收料等。此外，涉及勞工、員工權益，特別是關乎生產安全方面的具體事項，供應商須針對性地為員工做好保險保障。

## 綠色採購管理

為提升供應商在環境與社會層面的表現，京東物流不斷完善相關的管理措施和標準規範。



自 2020 年起，京東物流制定綠色採購管理規定，規範京東物流採購業務，在京東集團招採與費用管理部門進行的非經營性採購業務中涉及的供應商開發、認證及項目准入、採購管理、合同簽訂、履約、供應商日常管理等環節，融入環保、綠色理念，將「清流計劃」貫穿始終，以實現綠色採購的目標。



京東物流已建立綠色採購供應商負面清單機制。進入綠色採購供應商資源管理庫的供應商若出現負面清單中所列情形或者其他環境問題的，京東物流將依規定暫停採購或者終止採購合同。因供應商隱瞞環保違法行為、造成公司損失的，京東物流有權依法維護自身權益。



在招標定價環節，供應商在環保方面的貢獻度可以作為評分項目中的加分項。在合同簽署環節，京東物流會在合同條款中明確對違反綠色管理規定的懲處。在供應商績效評價環節，京東物流針對綠色採購品類設置相應的環保考核條款，並對供應商在環境保護、資源節約、企業社會責任、可持續發展方面的表現進行監督。



京東物流組織供應商參與碳中和與科學碳目標（SBT）專場培訓，讓企業和個人更全面地了解碳中和相關知識，同時開展碳排放數據收集和模型搭建，監控供應商減碳目標執行。

# 02

## 鏈接需求 優質服務

以技術驅動，

為客戶帶來更高效和優質的服務體驗

京東物流始終如一地將客戶體驗放在第一位，基於深耕十多年構建的供應鏈基礎設施、  
運營經驗、行業洞察以及領先的供應鏈技術能力持續為客戶打造體驗最佳、成本最優的  
一體化供應鏈服務，持續為各類用戶創造價值。



## 高質量服務賦能行業整體發展

京東物流基於內外部應用場景，在長期技術投入和創新驅動下，持續強化軟件、硬件及系統集成的三位一體供應鏈物流技術核心競爭力，為客戶提供全鏈路一體化運營、全場景智能化管理、全渠道集約化服務的供應鏈解決方案，拓展供應鏈物流新技術的應用落地，提升供應鏈效率。

2021 年，京東物流獲得了多項權威認證和榮譽，同時，還參與了多個國家和行業級標準的制定，作為行業公認的標桿，京東物流憑藉多年累積的經驗，積極推動製造業轉型升級和數字化供應鏈體系發展。

### 所獲認證

京東物流在商品的倉儲、運輸、為企業客戶提供一站式物流解決方案、物流智能機器人、商品售後服務、智能物流集成系統的售後服務等多方面，通過了環境、質量、職業健康安全、信息安全體系認證和隱私信息、企業知識產權等多個管理體系認證及商品售後服務評價認證。

環境管理體系認證



GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015

質量管理體系認證



GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015

職業健康安全管理體系認證



GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018

信息安全體系認證



ISO/IEC27001:2013

隱私信息管理體系認證



ISO/IEC27701:2019

企業知識產權管理體系認證



GB/T29490-2013

商品售後服務評價認證



GB/T27922-2011

## 參與行業標準制定

京東物流作為牽頭單位參與制定《快遞電子運單》等多個國家級標準，並參與制定《企業綠色物流評估指標》《無人車郵件快件投遞服務規範》《快件鐵路運輸安檢數據交換規範》《郵件快件包裝回收與循環指南》《農產品寄遞服務及環保包裝要求》《郵件快件實名收寄驗視操作規範》《寄遞包裝射頻識別（RFID）應用技術要求》《郵件快件限制過度包裝要求》《冷鏈寄遞保溫箱技術要求》《快遞包裝分類與代碼》等多項行業標準。

## 發佈行業相關研究報告

京東物流聯合中歐商學院，用京東物流沉澱的大數據來評估物流不同方式和不同質量如何影響消費者的行為，在凝聚行業共識、引領企業創新、加速應用推廣等方面具有重要意義。京東物流作為工業互聯網產業聯盟主席單位，聯合學術界及產業界單位完成《工業互聯網平台賦能產業鏈供應鏈白皮書》《基於工業互聯網的供應鏈創新與應用白皮書》，聯合中國電信發佈《5G 賦能未來物流——基於 5G 無線專網的物流新基建解決方案》，聯合華為發佈《5G 智能物流白皮書》，獨立發佈《面向智能物流園區的 5G 物聯網技術應用指南》《「新基建」引領創新突破系列專題》等報告<sup>7</sup>。

## 體驗為本，消費者滿意度至上

京東物流堅持「體驗為本、技術驅動、效率制勝」核心發展戰略，持續優化服務質量，保護客戶隱私，促進產品創新。

## 提供優質便捷服務，力求極致服務體驗

為了讓消費者能夠享受到極致服務，京東物流依託自設終端物流中心模式，涵蓋城配車隊、集配站、營業部三個業務條線，通過物流基礎設施全覆蓋，為客戶提供更優質和便捷的配送服務，持續致力於用戶服務體驗的提升。

<sup>7</sup>《工業互聯網平台賦能產業鏈供應鏈白皮書》《基於工業互聯網的供應鏈創新與應用白皮書》《5G 智能物流白皮書》發布時間為 2021 年，《5G 賦能未來物流——基於 5G 無線專網的物流新基建解決方案》《「新基建」引領創新突破系列專題》發布時間為 2020 年，《面向智能物流園區的 5G 物聯網技術應用指南》發布時間為 2019 年。

截至 2021 年底，京東物流運營超過 1,300 個倉庫（其中包括 43 座京東物流「亞洲一號」智能物流園區），管理面積超過 2,400 萬平方米，包括雲倉生態平台上的雲倉的管理面積。通過多種自動化設備的使用和精細化的運營，京東物流實現 211 限時達、夜間配、極速達（2 小時送達）、京準達（最高精確到 30 分鐘）、京尊達、生鮮品全程溫控可視在內的階梯式、個性化的配送服務。2021 年，京東物流助力約 90% 的京東線上零售訂單實現當日達或次日達，其中約 60% 的訂單為 211 限時達。

截至 2021 年底



京東物流運營的倉庫超過

**1,300** 個



倉庫管理面積超過

**2,400** 萬平方米

京東物流助力約

**90%** 的京東線上零售訂單實現當日達或次日達



其中約

**60%** 的訂單為 211 限時達



京東物流在自營配送之外，還搭建了各類場景的自提基礎設施，包括各類社區便利店為形態的便民點，樓宇內的自提和上門配送的星配站<sup>8</sup>，可以 24 小時自助式提貨的自提櫃、全國高校內為學生提供綜合性服務的「京東派」等。截至 2021 年底，京東物流運營超過 10,000 個自營服務站和自提櫃，以及超過 300,000 個合作的自提櫃和服務點，為消費者提供全天候的智能取件及收貨服務。



截至 2021 年底，京東物流運營的自營服務站和自提櫃超過

**10,000** 個

<sup>8</sup> 京東星配服務面向社區客戶群體，具備自提、配送、包裹代收等業務於一體的實體門店。



## 全觸點調研，提升客戶滿意度

京東物流高度重視客戶的意見和建議，主動拓寬收集客戶問題與需求的渠道，以大數據挖掘、平台工具後台反饋、網絡社交平台檢測、滿意度調研等方式，從售前、受理、倉儲、攬收、投遞、結算、售後等客戶體驗旅程的全觸點對物流產品展開線上調研和線下訪談。2021 年，京東物流共回收了超過 45,000 份有效調研問卷。通過探索客戶視角下對服務的關注和期望，挖掘客戶對京東物流產品和體驗觸點的優勢及問題，京東物流針對提升的問題持續改善用戶體驗。2021 年，京東快遞客戶服務滿意度達 97.5%。在銷售與經營維護服務、送倉與倉儲服務、攬收服務以及結算服務四大方面的客戶滿意度有了明顯的提升。此外，京東物流還發佈了業內首個《五星級配送服務標準》，實行全國統一無差別服務，以保證消費者在享受快速收貨的同時，獲得高質量的服務體驗。2021 年，在快遞企業公眾滿意度方面，京東快遞以良好的公眾滿意度評分繼續穩居行業第一梯隊，成為備受市場青睞的優質快遞服務品牌。



2021 年京東物流共回收有效調研問卷超過

**45,000** 份

2021 年，京東快遞客戶服務滿意度達

**97.5%**

## 服務升級和智能客服， 重塑服務模式

在客戶服務和售後服務方面，2021 年京東物流通過服務升級和智能客服兩大途徑，重塑服務模式，持續提升客戶體驗。京東物流在中國擁有 3 個呼叫中心及 7 個投訴處理中心，每日人工受理業務量達 12 萬，自助受理業務量達 7 萬。全年無休的服務團隊讓客戶帶著問題和期待而來，帶著滿意和信賴離開。年投訴處理滿意度達到 95%，真正做到了以客戶為先，以責任為重。

京東物流客服通過優化理賠標準規則體系、疊代理賠運營管理模型、強化理賠系統功能建設，實現自動化、智能化理賠服務及管理體系的升級，突出打造物流與商流結合的物流理賠服務，為客戶和商家提供優質、專業理賠服務。

在人員培養與考核方面，京東物流客服中心有詳盡的培訓與考核制度，面向客服代表、客服主管、質檢專員、培訓專員、知識管理專員、現場管理專員等不同崗位，制定新人培訓和定崗考核、回爐培訓和考核、技能變化時的培訓和考核以及年度技能再確認考核，以最專業的人員配備服務客戶，打造極致客戶體驗。

京東物流在中國擁有



呼叫中心 **3** 個

投訴處理中心 **7** 個

## 一體化供應鏈助力高效公共治理

依託一體化供應鏈基礎設施，京東物流積極參與民生建設、公共治理。京東物流全力響應新冠疫情期間疫苗運輸和物資運輸需求，為應對極端天氣提供高效的應急保障，利用物流服務能力專長響應社會需求、踐行社會責任。

### 國家糧食應急保障

京東物流基於十餘年積累的物流供應鏈基礎設施和技術能力，積極履行企業社會責任，參與國家糧食應急保障和相關信息化平台、倉儲基礎設施等建設。通過有針對性地整合相關能力並優化內部響應機制，京東物流切實保障了糧油等民生物資和應急物資高效調度和運送，建立起了一套平時服務、災時應急的一體化供應鏈物流保障體系，並於 2021 年 10 月成為首批國家級糧食應急保障企業。

未來，京東物流將持續發揮新型實體企業價值，圍繞全面健全糧食應急物流保障機制、加強糧食儲備市場化供應鏈能力建設、打造糧食儲備現代化倉儲體系、共建糧食保障企業協同生態四個方面進一步提升糧食全產業鏈流通效率，協同相關部門與合作夥伴，全面推進支持糧食產業升級，助力鄉村振興，為國家糧食應急體系乃至全人類糧食安全貢獻更多企業價值。



## 新冠疫苗配送

京東物流積極響應國家疫情常態化防控需要，依託我們佈局在醫藥冷鏈業務的優勢，並利用智能化基礎設施 + 冷鏈溯源平台的技術優勢，為北京市內配送新冠疫苗，成為北京市藥監局首家公示疫苗配送服務企業和交通委指定疫苗配送企業。截至 2021 年底，京東物流疫苗配送累計運送車次超過 1,200 車，累計運輸超過 430 萬支疫苗，覆蓋人口近千萬，助力搭建首都防疫牆。

通過疫苗配送，京東物流醫藥冷鏈業務實現了新突破，推動了行業法規《*新冠病毒疫苗貨物道路運輸技術指南*》的出台，促進了社會價值和商業價值的共建。



## 極端天氣與自然災害中的應急保障

京東物流積極參與國家應急資源管理平台的建設，以「集中管理、統一調撥、平時服務、災時應急、採儲結合、節約高效」為原則，實現應急場景下的全域應急物資共享和集中調配，達到應急管理的規範化和智能化。京東物流與各級應急管理、糧食與物資儲備部門建立常態化應急物流協同保障機制，一旦有應急需求，京東物流的倉運配一體化供應鏈物流體系將立即響應。京東物流充分帶動社會專業力量參與國家應急管理體系建設，提升應急物資保障服務水平。

2021 年，河南、山西汛情發生後，京東物流快速組織力量，從距離最近的京東物流「亞洲一號」智能物流園區緊急調撥大批鐵鍬、救生衣、雨衣、膠鞋等防汛物資以及礦泉水、方便麵、火腿腸等生活物資，為防汛救災工作提供支持，緩解受災群眾的食物供給及衛生飲水等問題。

2021 年，針對電網等社會公共服務行業遇到突發應急、緊急搶修場景，京東物流無人值守倉庫的「自助領料」可實現全天候「隨到隨領」，保障了我國基礎能源供應安全。我們領先的一體化物流解決方案確保國家西電東送電網主網架的安全可靠運行，實現了更大範圍的電力資源優化配置，為促進南方五省（區）經濟社會的可持續發展做出了突出貢獻。

## 動物保護

京東物流發起了「盒以為家」項目，促進低碳環保與文明養寵深度結合。2021 年活動期間，京東物流通過自有倉儲系統，投放 10 萬個可被改造成愛心寵物小窩快遞盒。同時，京東物流總計籌備 2 噸優質寵物糧食及 2,000 個寵物小窩快遞箱，捐贈給等待被領養的流浪小動物，號召社會力量共同關注流浪動物生存現狀。

投放可被改造成愛心寵物小窩的快遞盒

**10** 萬個

總計捐贈

優質寵物糧食 **2** 噸

寵物小窩快遞箱 **2,000** 個

# 03

## 鏈接產業 提質增效

### 以一體化供應鏈賦能產業持續發展

作為中國領先的技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流以一體化供應鏈物流服務為核心賽道，通過整合協同高效、更加敏捷的全場景端到端物流網絡，全行業深度的商業認知及行業洞察，以及自動化、數字化和智能化的智能科技產品，為客戶提供全方位、覆蓋各個業務領域的供應鏈解決方案和優質物流服務，從倉儲到配送，從製造端到終端客戶，同時鏈接快速消費品、家電傢俱、3C、服裝、汽車和生鮮等各行各業，實現降本增效。2021年，京東物流為頭部客戶和中腰部客戶提供標準化或定製化解決方案，服務了安踏、波司登、斯凱奇、沃爾沃汽車、無印良品、小米、芝華仕等超 30 萬企業客戶。

Area 1: KUKA Robot (KRC 100)  
Area 2: KUKA Robot (KRC 100)  
Area 3: KUKA Robot (KRC 100)  
Area 4: KUKA Robot (KRC 100)  
Area 5: KUKA Robot (KRC 100)  
Area 6: KUKA Robot (KRC 100)  
KUKA Robot (KRC 100)  
KUKA Robot (KRC 100)



## 協同高效、更加敏捷的全場景端到端物流網絡

相比傳統的物流服務商，京東物流通過協同高效的一體化物流網絡，為客戶提供從策略諮詢、倉網規劃、倉儲管理、商品包裝運輸、智能配送等全場景、端到端、綠色低碳的一站式解決方案，高效響應用戶全場景的物流服務需求。



### 倉儲網絡

作為中國最大的倉儲網絡之一，京東物流的倉儲網絡遍佈全國，同時也是京東物流一體化供應鏈物流服務能力的核心組成部分。截至 2021 年底，京東物流倉儲網絡已幾乎覆蓋全國所有的區縣。其中，由京東物流運營的倉庫數量超過 1,300 個，由雲倉生態平台上業主及經營者運營的雲倉數量超過 1,700 個。

### 綜合運輸網絡

京東物流採取共生方式擴大綜合運輸網絡的覆蓋，在陸運、海運和空運等領域開展與戰略夥伴的廣泛合作。截至 2021 年底，京東物流自營運輸車隊包括超 1.8 萬輛卡車及其他車輛。此外，京東物流在全國運營了約 210 個分揀中心，航空貨運航線超過 1,000 條，其中國內全貨機航線達到 10 條。

### 最後一公里配送網絡

京東物流的最後一公里配送網絡由自有配送團隊、配送站、服務站點及自提櫃組成。京東物流通過優質的服務質量及行業領先的運營效率，滿足企業及個人客戶對於安全可靠、時效領先、專業貼心快遞和快運的服務需求。截至 2021 年底，京東物流擁有超過 20 萬名自有配送人員，運營超過 7,200 個配送站，覆蓋中國 31 個省級行政區及 444 個城市和市轄區。

截至 2021 年底

- 運營的倉庫數量超過 **1,300** 個
- 自營運輸車輛總數超過 **1.8** 萬輛
- 最後一公里配送網絡覆蓋中國 **31** 個省級行政區及 **444** 個城市和市轄區

截至 2021 年底



大件及重貨倉儲的倉庫及分揀中心

的總管理面積約

**260** 萬平方米



溫控冷鏈倉庫數量超過

**100** 個

藥品和醫療器械專用倉庫

**28** 個



保稅倉庫及海外倉庫總管理面積超過

**70** 萬平方米

### 大件網絡

京東物流的大件網絡由多級倉庫、送貨上門、增值安裝及售後服務能力組成，確保京東物流通過一站式配送及安裝服務提供極致的用戶體驗。截至 2021 年底，京東物流擁有能夠進行大件及重貨倉儲的倉庫超過 80 個和分揀中心近 100 個，總管理面積約 260 萬平方米。

### 冷鏈網絡

依託冷鏈倉儲網、冷鏈運輸網、冷鏈配送網「三位一體」的綜合冷鏈服務能力，以產品為基礎，以科技為核心，京東物流通過構建社會化冷鏈協同網絡，打造全流程、全場景的 F2B2C<sup>9</sup> 一站式冷鏈服務平台，實現對商家與消費終端的安心交付。截至 2021 年底，京東物流擁有超過 100 個針對生鮮、冷凍和冷藏食品的溫控冷鏈倉庫，以及 28 個藥品和醫療器械專用倉庫。

### 跨境網絡

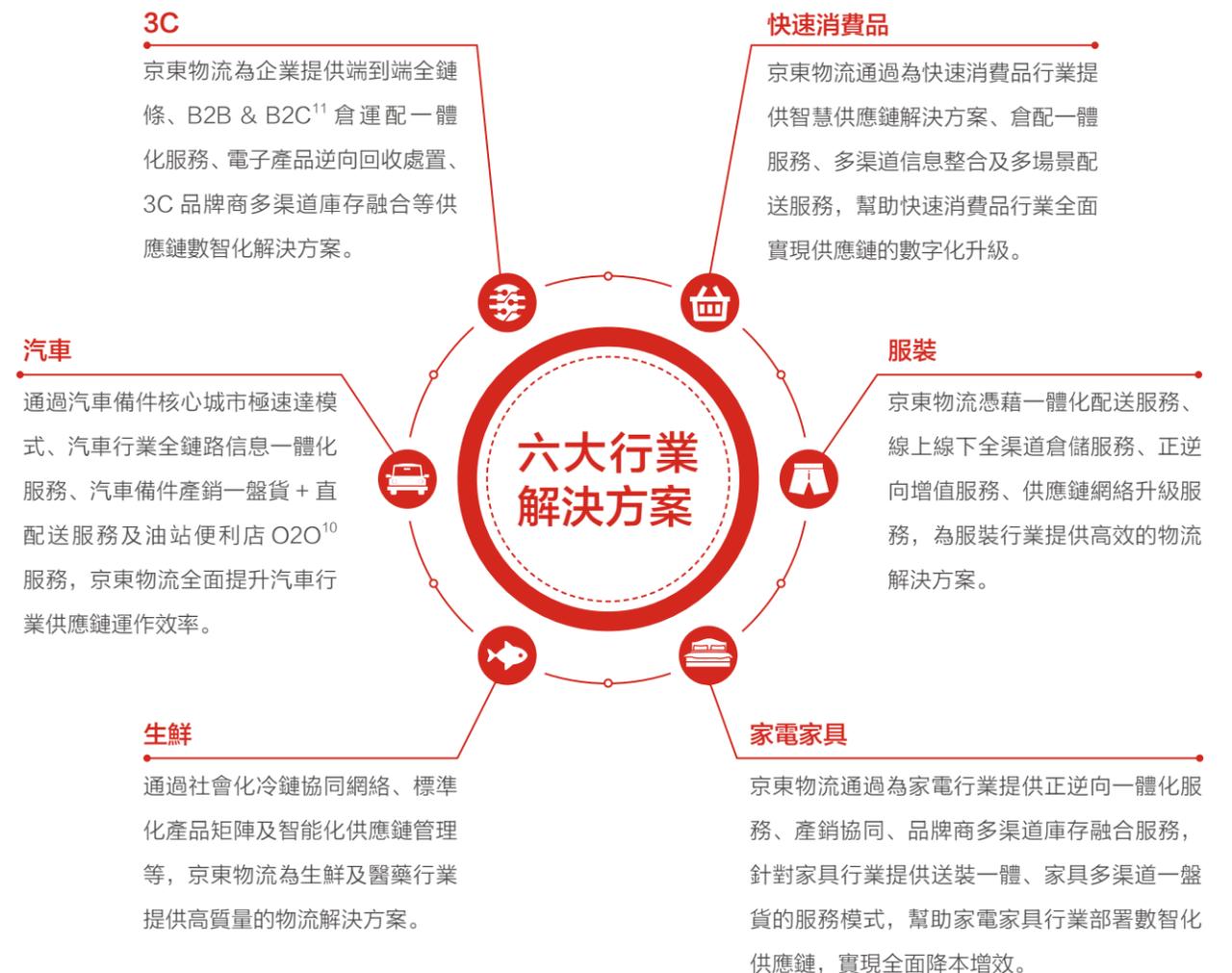
京東物流幫助中國製造通向全球，全球商品進入中國。我們通過為商家提供一站式跨境供應鏈服務，滿足海內外客戶對於物流方案設計、產品合規諮詢、專業倉儲配送運輸、報關報檢、傳統服務及信息系統等多層次的一站式服務需求。京東物流在全球擁有近 80 個保稅倉庫及海外倉庫，總管理面積超過 70 萬平方米，國際供應鏈網絡觸達全球 220 多個國家和地區。京東物流陸續在中泰、中美、中英間開通包機貨運航線，並推出中美、中歐、中英主流線路的空派、鐵路、海派和海卡等服務。大幅提升跨境貨運速度，最快可實現門到門 48 小時送達。京東物流荷蘭倉承擔了歐洲百年高端成衣品牌香蔻慕樂在四國的訂單倉配任務，使其庫存周轉率得到極大提升，成為一體化供應鏈物流解決方案出海的典型代表。

<sup>9</sup> F2B2C (Factory-to-Business-to-Customer)，即自生產方到商家到消費者電子商務模式。

## 多行業洞見，定製化服務

京東物流基於用戶地域分佈、需求及購買頻率等商業認知，並從產品特性和消費週期等行業洞見出發，借助自身先進科技能力，幫助企業客戶最小化庫存水平、提升履約準確度、提升運營資金效率，通過更高效、完善、定製化的物流解決方案，促進行業降本增效。

## 六大行業解決方案



<sup>10</sup> O2O (Online-to-Offline)，即線上到線下電子商務模式。

<sup>11</sup> B2B，即 Business-to-Business 商務模式；B2C，即 Business-to-Customer 商務模式。

## 助力沃爾沃數字化供應鏈轉型

京東物流憑藉著強大的物流基礎能力，提供倉、運、配、包裝等服務落地能力，以及多年積累的數字化科技能力，為沃爾沃提供基於大數據的需求預測、庫存計劃、供應計劃、智能補貨、物流控制塔等技術能力，為實現降本增效提供支撐。

### 合作背景

近年來，沃爾沃在華汽車保有量持續高速增長，以維修保養、配件更換等服務為主的汽車售後市場需求正在逐步釋放。但由於汽車售後備件行業特性、SKU<sup>12</sup> 分佈特性等特點，沃爾沃供應鏈管理面臨困境。為保障末端客戶體驗，沃爾沃對供應鏈效率提出更高的要求，這也導致整體供應鏈成本較高，很難找到效率和成本的平衡點。

### 解決方案

#### 大數據應用分析和診斷，形成供應鏈業務網絡模式和 SKU 的佈局

京東物流基於沃爾沃業務的發展以及業務場景，進行業務全面診斷及分析後形成的供應鏈業務網絡模式和 SKU 的佈局，把沃爾沃的網絡由原來的 4 倉拓展到了 8 倉，針對各節點歷史數據、生命週期數據、車聯網、區域分佈、網絡結構等數據進行優化算法的預測，提高需求預測準確性，為庫存計劃和供應鏈保供計劃提供關鍵運營決策依據。

#### 多維度 SKU 畫像、動態建儲、動態庫存策略等形成庫存優化機制

京東物流對備件進行多維度、高顆粒度分類（價格 + 流動性 + 區域特性），為各個備件細分類型設置獨立的採購、補貨、調撥、均衡庫存策略。通過差異化的庫存策略，京東物流幫助沃爾沃實現備件庫存在供應鏈全網的動態調整和管理。

#### 長期需求計劃與短期的補貨計劃有效協同

京東物流通過管理沃爾沃供應鏈全網中長期需求和供應情況，為沃爾沃供應鏈中長期策略提供依據，保障供應鏈整體供應能力。同時，對於短期的補貨調撥計劃，京東物流通過計算安全庫存、14 天短期預測、經銷商訂單和終端車主訂單來計算最終的匯總需求預測；並配合在途庫存和全網備件分配策略，形成每日的採購補貨建議。

<sup>12</sup> SKU ( Stock Keeping Unit )，即庫存量單位。

### 合作成果

#### 供應鏈管理效率提升

根據此前西安試點倉的數據顯示，在京東物流實施升級後，沃爾沃配件訂單滿足率提升至 95% 以上，預計全國八大倉儲中心全面落地後可實現庫存成本的進一步下降。

#### 供應鏈流程優化

京東物流數字化供應鏈中台系統基於客戶售後備件業務場景，幫助沃爾沃實現訂單自動驅動、訂單自動協同、全局庫存管理、庫存自動尋源、缺貨業務場景訂單自動協同、逆向業務場景訂單協同、訂單時效管理、物流履約可視化，支持多級倉網管理和智能供需計劃管理等，從而實現沃爾沃售後備件供應鏈流程的優化。

沃爾沃供應鏈數字化轉型項目的落地是京東物流一體化供應鏈合作價值的全面釋放，未來雙方還將以此為合作切入點，持續探索更深層次合作內容，共同優化汽車行業供應鏈效率，為消費者打造更高品質的服務體驗。



## 領先物流科技賦能一體化供應鏈

京東物流始終重視技術創新在企業發展中的重要作用。京東物流在長期技術投入和創新驅動下，形成了軟件、硬件及系統集成的三位一體供應鏈物流技術核心競爭力，為客戶提供覆蓋園區、倉儲、分揀、運輸、配送等供應鏈各關鍵環節的技術產品及解決方案，全面提升預測、決策和智能執行能力，幫助更多客戶全面優化供應鏈網絡，提升數智化能力和運營效率。截至 2021 年底，京東物流已經擁有 3,893 名專業研發人員，研發投入達 28 億元，已申請的技術專利和計算機軟件版權超過 5,500 項，其中超過 3,000 項專利與自動化和無人技術相關。

基於 5G、人工智能、大數據、雲計算及物聯網等底層技術，京東物流正在持續提升自身在自動化、數字化及智能決策方面的能力。通過自動搬運機器人、分揀機器人、智能快遞車、無人機等，京東物流在倉儲、運輸、分揀及配送等環節的效率呈現顯著提升。截至 2021 年底，京東物流已投入近 400 輛 L4 級別自動駕駛智能快遞車。此外，京東物流自主研發了倉儲、運輸及訂單管理系統等，支持客戶供應鏈的全面數字化，通過專有算法，在銷售預測、商品配送規劃及供應鏈網絡優化等領域實現決策。



## 智能倉儲管理解決方案

通過大數據分析和深度學習算法，京東物流智能倉儲管理解決方案向客戶推薦最優區域倉庫數目並決定存貨在不同區域倉庫間的最佳分配，助力存量客戶挖潛、產品拓展、流失預警、沉默啟動等關鍵環節，並通過高潛客群圈選、關係網絡挖掘、拜訪策略推薦、異常歸因分析等方式，構建京東物流客戶智能增長體系以及經營知識圖譜，以更高效率的技術產出、更全面的價值數據、更貼合場景的落地方案，支持企業客戶增長需求，提升運營效率。

## 技術創新致力於提質增效

在運輸環節，京東物流干支線車輛引進 G7 車載量方設備超百台，實現運輸過程中裝載率的數字化監控和裝載情況可回溯。該設備在上海、廣東、山東等省市投入使用，目前在京東物流 G7 平台賬號下可實時監測 143 台在用設備。此外，通過運用推理統計、運籌、深度學習、仿真優化（數字孿生）、O2O 策略體系等創新手段，京東物流實現了包括倉內揀貨效率優化、車輛裝載率提升、預分揀運維無人化、運力招採成本降低等物流運營環節的效率提升，幫助企業客戶提高生產效率、經營效率。

## 系統化管理促進高效決策

京東物流打造了「京慧」數字化供應鏈平台產品，深耕「供應鏈規劃設計」「供應鏈計劃管理」和「供應鏈執行管控」三大領域。基於海量數據和智能決策技術、依託領先的數據演算法和科學的決策模型，京東物流為企業提供大數據、網絡優化、智能預測、智能補調以及智能執行一體化服務，幫助企業通過量化決策和精細化運營實現降本增效，助力中國企業實現數智化的戰略轉型。此外，京東物流研發的專有倉庫管理系統（WMS）和專有運輸管理系統（TMS）可以實現監控管理存貨、勞動力及倉儲網絡數據傳輸的整個流程，從而提升存貨可視性及運營效率，通過實時車輛及商品追蹤以及自動化的第三方運輸公司篩選和費用結算，幫助客戶達到更全面、更精細化的運輸流程管理效果。

# 04

## 鏈接幸福 共同富裕

以供應鏈力量讓經濟與社會更包容和更繁榮

京東物流以一體化供應鏈能力，支持中小企業發展，促進高質量就業，響應國家「鄉村振興」戰略，積極參與社會公益，以實際行動促進社會更加包容和更加繁榮。



## 鄉村振興

京東物流積極響應鄉村振興的國家戰略，以實際行動服務「三農」。京東物流持續貫徹落實京東鄉村振興「奔富計劃」，以京東物流一體化供應鏈為基礎，從新基建、物流、數字鄉村建設等方面入手，帶動更多農民實現共同富裕。

京東物流堅持「農產品上行」和「快遞下鄉」的策略，致力於讓城市和農村居民都享有高質量和富有特色的產品，構建起城鄉之間的資源互通橋樑，促進農民收入增加，保障城市居民的多樣化需求，實現鄉村振興的雙贏格局。

## 物流基礎設施下沉實現「快遞下鄉」

多年來，京東物流始終推進物流基礎設施下沉，憑藉扎實的基礎設施、創新的數字技術能力，為低線城市及重點縣鎮佈局物流基礎設施。近年來，京東物流不斷升級「千縣萬鎮 24 小時達」時效提升計劃，推動城鄉物流普惠，促進區域經濟發展。如今，京東物流「亞洲一號」智能物流園區正逐漸下沉至二三線城市，並呈現「全面開花」的發展態勢。京東物流「亞洲一號」智能物流園區在烏魯木齊、銀川、德陽等多地投用，大大提升了偏遠地區的送貨時效。京東物流在西藏拉薩正式落地超百台倉儲機器人，青藏高原迎來首個大型智能物流倉。京東物流積極推進「快遞進村」，提升縣鄉村三級物流觸達能力和服務時效。截至 2021 年底，全國 93% 的區縣和 84% 的鄉鎮已實現當日達或次日達。未來，京東物流還將持續深耕下沉市場，提供技術驅動的一體化供應鏈物流服務保障，助力鄉村振興，帶動共同富裕。



## 一體化供應鏈佈局助推「農產品上行」

### 佈局產地冷鏈倉——新疆伽師西梅

新疆伽師縣西梅現代化產業園中，四座冷庫由京東物流負責運營，已有兩座共 2 萬多平方米投入使用，幫助果商解決了存儲難題。2022 年還將有兩座冷庫投入使用，總面積將達到 4 萬多平方米，進出貨量將大幅增加，進出貨效率將大幅提升。

### 產地智能供應鏈中心——陝西武功倉

2021 年，為解決偏遠地區農特產品供應鏈難題，京東物流依託「物流科技 + 供應鏈」一體化服務能力，與武功縣合作，打造了京東物流首個產地智能供應鏈中心，推動智能基礎設施的落地。新開倉的京東物流陝西智能供應鏈中心佔地面積 3.6 萬平米，有冷藏庫、智能分選中心、流向分揀中心，配備國際最先進的分選設備，可實現全流程自動化；分選設備還可以實現分類定級，滿足多個銷售渠道。此外，該智能供應鏈中心地處陝西武功縣，由此向西北區域輻射，新疆阿克蘇和庫爾勒、甘肅天水、平涼、慶陽等地農產品的果品加工、供應和銷售均可前置到該中心，並通過京東物流快速供應到全國各地。





京東物流助力拉薩建設

「我國海拔最高的智能倉庫」

京東物流在西藏自治區



拉薩地區新建的物流倉內已擁有  
倉儲機器人超過

100 台



新增倉庫面積

6,000 平方米



訂單量增長率已達

43%

## 以一體化供應鏈能力全面服務鄉村振興——全國電子商務進農村綜合示範西藏整區推進項目

### 探索構建符合西藏特色的一體化供應鏈能力

#### 建設物流基礎設施

京東物流已在西藏完成自治區級公共物流倉儲配送中心、山南和昌都地級市公共物流倉儲配送中心、各配送站點等現代物流基礎設施的建設，助力拉薩建設「我國海拔最高的智能倉庫」。截至 2021 年 6 月，京東物流在拉薩地區新建的物流倉內已擁有 100 多台倉儲機器人，實現自動化運營。2021 年，京東物流繼續擴大西藏本地物流服務能力，協同西藏本地物流倉和商家，新增倉庫面積 6,000 平方米。通過一系列供應鏈基礎能力的打造，京東物流在西藏自治區的訂單量增長率已達 43%。

#### 建立智能物流系統

京東物流協助西藏自治區建立供配網絡數字管理平台，構建地區三級物流配送體系，提供網絡規劃、倉儲規劃、配送規劃、產業鏈規劃等業務，支持農產品運輸上下行高效開展。例如 2021 年 4 月在西藏開展的邊銷茶業務，京東物流從普洱、臨滄、中茶、剛堅、和龍、朗賽、綠都七大茶廠採購，計劃運輸茶葉 9,165 噸，實際送達 9,279 噸。歷時 4 個月，茶葉發放計劃已全部完成。茶葉已發放至阿里地區、昌都市、拉薩市、林芝市、那曲市、日喀則市、山南市的 710 個鄉鎮，造福三百萬藏民。

#### 推進農特產品上行新模式

京東物流針對西藏特色打造農特產品「全案銷售模式」，攜手西藏自治區落地那曲蟲草物聯網基地、林芝松茸及菌類基地、農牧文旅融合新樣板，以及自治區、市、縣三級品牌營銷等試點示範項目。



## 助力中小企業發展

中小企業的發展有助於實現經濟的可持續發展和社會的公平公正。為此，京東物流高度重視服務中小企業，依託數智化供應鏈基礎設施，賦能中小企業擁抱數字化發展機遇，獲得新的增長動能。

京東物流與當地中小型承運商開展合作，以滿足地方運力需求。除此之外，京東物流推動眾多中小企業的物流智能化升級，京東物流的大宗物資運力平台是物流智能化升級的突出體現。



### 大宗物資運力平台案例

大宗物資運力平台致力於推動能源行業資源整合及數字化轉型進程，發揮5G、大數據、信息化和智能化技術優勢，加快發展能源行業現代物流和智慧物流。京東物流以煤炭行業為切入點，實現「運銷一體化」「業務數字化」「服務在線化」「管理精細化」「決策智能化」。大宗物資運力平台現整合300多家貨主及承運商，2萬多名司機入駐，解決當地居民和中小企業收入問題。



## 促進高質量人才培養

京東物流積極參與國家職業等級標準制定和認證工作，從京東物流業務崗位真實需求出發，聯合職業與技術教育學院打造「1+X證書」，並深化產教融合和校企合作，全面支持高校人才培養和高質量就業。

### 參與國家職業等級標準制定和認證工作

京東物流成功申報了教育部職業技能等級認證，並作為評價組織完成了《智能倉儲大數據分析》《智能倉儲裝備應用及維護》《物流無人機操作與運維》三項職業技能等級標準的制定及認證考核工作，為國家標準制定貢獻京東物流力量。

## 「1+X證書」，結合學歷證書與職業技能等級證書

京東物流「1+X證書」考試已在重慶電子工程職業學院、四川職業技術學院、廣東科貿職業學院、遼寧經濟職業技術學院等院校成功舉行。以內部真實崗位需求為出發點，京東物流與合作學院全面開展配套課程體系、考試平台、實訓平台、教材等教學資源合作。

## 深化產教融合和校企合作

### 將產業技術融入賽項設計，提高人才培養適應性

京東物流作為教育部全國職業院校技能大賽「創新創業」賽項、「智慧物流作業方案設計與實施」賽項支持單位，將真實業務場景和行業標準融入比賽設計，充分展現出數字經濟下學生創新創業和營銷能力，真正做到比賽即實戰，提高學生技能。

### 積極促進校企合作，建立產業學院

京東物流與深圳技術大學、青島職業技術學院、江西工商職業技術學院、昆明冶金高等專科學校、廣州番禺職業技術學院等院校共建智能供應鏈產業學院，探索校企合作辦學新機制與新模式，實現人才培養模式創新，樹立產教深度融合標桿。

### 京東物流在校內打造前店後倉、線上線下相融合的校園供應鏈生態場景

京東物流以電商和物流的實際運營場景為基礎，從選品、採購、運輸、倉儲、銷售、配送到售後全業務流程，為學生提供與相關專業課程和實踐相匹配的實訓環境。2021年期間，該項目已在四川交通職業技術學院、遼寧農業職業技術學院等院校落地運營。

# 05

## 鏈接明天 綠色星球

### 以一體化供應鏈解決方案守護地球的綠色明天

---

京東物流積極響應國家堅持綠色發展理念和要求，將綠色環保、「雙碳」目標和「1+N 政策體系」的實現作為公司發展的重要一環。作為國內首家完成設立科學碳目標的物流企業，京東物流始終致力於打造綠色低碳環保的物流綠色供應鏈，在包裝、倉儲、運輸、循環再利用及一體化供應鏈生態合作等方面均致力於成為行業領先的綠色環保企業。京東物流將持續推廣綠色能源與新能源設備，打造智能物流園區碳中和解決方案。同時，京東物流採用能效優化解決方案、推進資源循環、支撐能源能耗可視化等方式助力綠色減排，推動綠色供應鏈的發展。未來 5 年，京東物流將繼續投入 10 億元人民幣用於加碼綠色低碳的一體化供應鏈建設，實現自身碳效率提升 35%，並攜手上下游合作夥伴共同打造綠色低碳的一體化供應鏈生態體系。



## 節能減排

### 綠色運輸

2021 年，京東物流共更換舊式燃油配送車 4,960 輛，減少二氧化碳排放超過 22,832 噸。京東物流在全國 50 多個城市投放使用的新能源車已達 20,000 輛，北京地區的自營城配車輛已全部更換為新能源車，每年可減少約 40 萬噸的二氧化碳排放，這相當於 2 千萬棵樹每年吸收的二氧化碳量。除此之外，京東物流積極探索新能源車換電及氫能源車輛技術的應用，計劃於 2022 年上半年完成新能源換電車輛及氫能源車輛測試並投入使用。未來兩至三年，京東物流將持續研發和投放數千台智能快遞車，持續提升服務體驗和效率，目標至 2030 年物流運輸車實現 100% 新能源化。

京東物流正在改變傳統貨物運輸模式，通過將部分公路運輸轉為鐵路運輸以降低能源消耗及碳排放。2021 年公路轉鐵路運輸貨運量達 5.49 萬噸，全方位落實綠色運輸模式。在自身不斷加大新能源車輛使用比例的同時，京東物流也積極引導上下游供應商使用新能源車輛。2021 年 10 月，京東物流發起「清流計劃」新五年倡議，將攜手上下游合作夥伴合力推進全國重點城市清潔能源汽車上路。



### 綠色倉儲

倉儲是京東物流打造綠色低碳供應鏈的核心基礎設施。2021 年，京東物流積極打造「綠色基礎設施 + 減碳技術創新」雙核動力，不斷優化園區倉儲科技，提升能源循環利用效能，打造碳中和物流園區並率先於西安、宿遷的京東物流「亞洲一號」智能物流園區施行。



### 能源替代

改變能源的結構，採用以風能、太陽能為主的綠色能源取代傳統能源，是物流倉儲減排降碳的關鍵因素。早在 2017 年，上海嘉定的京東物流「亞洲一號」智能物流園區內已率先布局屋頂分佈式光伏發電系統，並在 2018 年正式併網發電，光伏發電平均每年可減少二氧化碳排放量約 4,400 噸，節約標準煤約 1,700 噸，減少二氧化硫排放量約 32.29 噸、減少氮氧化物排放量約 48.49 噸，相當於每年植樹約 38,238 棵。截至 2021 年底，京東物流已經完成第一批 12 座「亞洲一號」智能物流園區的光伏發電系統佈局，總體裝機容量達到 100 兆瓦以上，年發電量 1.6 億度，可供應 5 萬戶普通家庭使用一年。未來 3 年，京東物流總體光伏發電能力將達到 1,000 兆瓦，為 85% 的智能物流園區提供綠色能源。京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區建設中的分佈式鋰電池儲能系統將有助於電力平滑和調節，緩解用電高峰時段對電網系統的衝擊，實現光伏電力的削峰填谷。

### 高效運營

京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區建立有完善的節能管理制度，在生產作業過程中持續優化分揀、運輸流程，實現高效分揀與立庫黑燈作業，在效率提升的同時減少碳排放。同時，園區內根據光照條件，優先使用太陽能路燈進行照明，並充分利用自身可再生電力優勢，採用分佈式空調取代鍋爐房。在精準滿足局部供暖需求的同時，最大程度避免了化石燃料消耗。此外，京東物流搭建的光伏能力在保障園區自動化設備運轉使用的同時，園區的綠色電力能源可通過「汽車 + 充電樁 + 光伏」的項目試點同時為電動新能源車充電。截至 2021 年底，京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區已配套建設 22 套充電終端，可同時為 44 台新能源車輛充電，足以滿足園區內部作業車輛及外來訪客車輛的充電需求。

### 溫室氣體的核查與披露

2022 年 3 月，京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區獲得由北京綠色交易所和華測認證（CTI）頒發的碳中和認證雙證書。本次碳中和認證，由中國合格評定國家認可委員會（CNAS）授權的第三方認證機構深圳華測國際認證有限公司，依據國際標準 ISO14064-1:2018，對園區年度溫室氣體排放量進行核算，並主動向社會公眾披露。京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區成為中國的首個「零碳」物流園區。與此同時，京東物流宿遷「亞洲一號」智能物流園區的碳中和園區認證工作已啟動，按照認證須提供一年發電有效數據的要求，預計將在 2023 年正式獲得認證。

## 節能製冷設備

京東物流將於 2025 年全面淘汰所有自建和租賃的冷鏈倉和冷庫的 R22 型製冷劑，以環境友好型的 R404 與 R507 以及二氧化碳復疊式製冷劑替換原有的 R22 型製冷劑。R22 型製冷劑中的氯元素對地球臭氧層存在極大危害，R404 與 R507 型製冷劑對臭氧層破壞係數為零，為環境友好型製冷劑。此外，二氧化碳用作「二氧化碳復疊製冷技術」的製冷劑，同屬於環境友好型製冷劑，對臭氧層不具有破壞性。

## 資源循環高效利用

### 綠色包裝



原發包裝是原廠直發包裝的簡稱，作為物流行業減少過度包裝的一個重要解決辦法，受到行業上下游企業的認可。為積極推動綠色包裝轉型，京東物流通過優惠政策激勵品牌商企業推行原廠直發包裝，包括寶潔、聯合利華、雲南白藥和碧然德等品牌商的數千個商品 SKU 已實現出廠原包裝可直發，每年可減少物流行業紙箱使用 20 億個以上。



循環包裝是快遞行業綠色包裝的未來發展方向之一。京東物流通過採用可重複使用的循環快遞箱「青流箱」、循環保溫箱、循環中轉袋等方式減少一次性包裝材料的使用。自 2017 年至 2021 年底，常態化投入使用循環包裝箱累計超過 2 億次。其中，2021 年共計使用「青流箱」500 餘萬次，循環保溫箱 6,000 餘萬次，可減少消耗一次性泡沫箱 6,000 萬個，減少一次性冰袋約 6 萬噸，減少乾冰約 3 萬噸。與此同時，京東物流投放可循環「塑料編織布包裝袋」600 萬個，循環中轉袋平均使用率已經達到 100%，每年可節約一次性編織袋使用 1.4 億次，可減少消耗一次性塑料編織袋 7,000 萬個以上。京東物流還將開放京東物流材料實驗室，作為高校可再生材料創新項目孵化器，推動行業環保材料的使用和技術革新。



快遞包裝是物流全鏈路減排中的重要一環。京東物流基於大數據技術不斷優化紙箱的使用，3 層紙箱使用比例超過 95%，每年可減少使用 20 萬噸以上紙漿。通過上萬次運輸測試，京東物流將封箱膠帶進行「瘦身」，寬度和厚度降低 15%。同時規範打包操作，禁止膠帶層層纏繞，每年可減少使用膠帶 5 億米以上。通過新材料升級，降低緩衝包裝的厚度，氣柱袋厚度降低 35%，充氣袋厚度降低 25%，纏繞膜厚度降低 50%，每年減少使用聚乙烯 PE 約 2 萬噸。



京東物流一直探索以科技賦能的綠色包裝新模式。2014 年，通過系統升級和流程優化，在庫內推廣無紙化作業。京東自營訂單實現電子面單的 100% 使用，取消使用常規紙質面單。2017 年，京東物流配送終端 100% 實現電子化簽收，隨着電子面單設計不斷優化，電子面單的面積較之前減小了 30%，每年可減少紙張使用達 6,000 噸。除此之外，京東物流「精衛」智能包裝推薦系統可根據商品體積推薦最優包裝品類與型號，確保一線操作人員能夠快速且精確選用紙箱和快遞袋，提升包裝容積率，從而減少包裝材料浪費。



京東物流持續在物流包裝綠色轉型方面引領行業發展，並參與起草和修訂多項郵政行業包裝標準。京東物流提出的包裝「瘦身」理念被寫入郵政行業《郵件快件包裝基本要求》和《快遞業限制過度包裝要求》之中；此外，由京東物流首次發起並試點的「原發包裝」實踐已被納入國家綠色包裝發展規劃的《關於加快推進快遞包裝綠色轉型的意見》。





### 雲箱案例

2021 年 10 月，京東雲箱綠色循環容器生態聯盟正式啟動。京東雲箱旨在推廣標準化數字綠色循環容器，促進「青流箱」、生鮮筐、周轉箱等容器循環共享，打造中國物流容器循環回收體系，助力國家低碳循環綠色供應鏈發展。截至 2021 年 10 月，京東雲箱在全國建立起 8 個載具服務中心和 60 多個載具收發網點，實現「隨地租、隨地退」。此外，京東雲箱服務企業數量也已超過 180 家，載具規模超過 220 萬板，可滿足供應鏈企業在各種場景對物流載具的需求，真正實現標準化、信息化、數字化、智能化「四合一」的管理效果。



### 618 案例

2021 年，京東 618 累計下單金額超 3,438 億元，創下新的紀錄。京東物流在 618 期間持續踐行「青流計劃」，使用循環包裝 1,150 萬次，減少一次性垃圾近 10 萬噸。通過在包裝、倉儲、運輸以及回收再生等環節建立起的綠色供應鏈體系，以及採用減量包裝、可循環包裝、新能源車投用、光伏發電、紙箱 / 廢棄塑料瓶回收等手段，京東物流實現在 618 期間碳排放較 2020 年同比減少 5%。

## 減少廢棄物

廢棄物的處理及排放問題關係到自然環境和人們的生命安全。在報廢商品的處理上，京東物流通過委託具有廢棄物處理服務資質的第三方公司對符合報廢銷毀標準的商品進行統一處置。同時出台綠色採購政策，要求供應商在加工和運輸過程環節秉持綠色低碳、節能環保的原則，減少供應鏈上下游廢棄物排放。

## 水資源循環利用

京東物流高度重視水資源的節約、循環與再利用。京東物流各逆向倉庫對符合售賣標準的可飲用水類商品進行內銷處理，將因包裝破損等原因導致不可飲用的桶裝水、礦泉水類商品，在退回逆向倉庫後變為園區清潔用水。

## 打造綠色供應鏈生態

### 賦能城市與區域



#### 助力海口零塑城市建設

京東物流致力於以綠色供應鏈賦能城市與區域發展。在同海南省海口市合作試行「快遞業塑料包裝減量及循環利用」的項目中，京東物流投放了萬餘循環包裝箱並首次試點循環快遞袋，以探索逐步減少使用一次性 PE 塑料包裝袋的有效途徑。



#### 探索循環包裝標準化與共享回收模式

京東物流不斷探索與推動循環包裝標準化，以 600\*400 作為基礎模數，可在供應鏈上下游企業間共享使用。京東物流協同三方合作機構通過搭建末端共享回收基礎設施，解決最後一公里循環包裝回收難題，實現資源循環利用。

### 參與推動行業綠色轉型進程



#### 攜手同行企業參與綠電交易

京東物流持續加大與同行業合作，共同推動物流行業的綠色發展。2021 年 9 月，京東物流等 14 家物流企業聯合發出倡議，充分履行物流企業的社會責任，積極響應綠電交易，在倉儲、分揀、配送等環節增加綠色電力消費，共同營造全社會低碳綠色轉型的良好社會氛圍，助力實現碳達峰、碳中和目標。



#### 行業減碳培訓

京東物流針對供應商合作夥伴進行多場「碳」相關基礎知識培訓，為供應商合作夥伴提供碳中和諮詢，促進上下游企業減排意識提升與能力建設。2021 年，京東物流組織碳減排課題的培訓，讓員工了解科學碳目標以及碳中和的意義和價值，同時也累計邀請了 120 家供應商和客戶參與培訓。京東物流也開始着手建立碳排放數據收集體系和數據模型搭建，監督和輔助供應商實現自身碳減排的目標。

## 生態協同共創環境和社會價值

### 攜手品牌方

#### 京東物流與寶潔共建環保運動場

2021 年「世界環境日」前夕，京東物流攜手寶潔中國在江蘇南外仙林分校宿遷學校慶祝「盡責盡美，重塑新生」環保運動場項目的落成。此次建成的新型環保運動場，是藉助京東物流綠色供應鏈體系所收集的廢棄塑料瓶等廢舊材料製作而成的。寶潔中國作為京東物流「清流計劃」的首批合作品牌企業之一，雙方不斷在綠色供應鏈方面開展創新合作，一起開創了中國第一款簡約包裝紙箱、第一款洗髮水電商原發包裝盒與第一款綠色循環箱。在未來，雙方將繼續加強在綠色物流、包裝回收等方面的項目試點，打造品牌方、平台方和消費者良性的生態圈，共同推動綠色環保項目的快速落地，推動全球商業的可持續發展。

#### 雀巢環保倉

京東物流不斷探索倉儲環節的資源循環利用，在為雀巢集團搭建的環保倉中，通過使用循環卡板綁帶替代纏繞膜，在入庫上架環節減少一次性塑料製品的消耗。循環卡板使用壽命較長、可重複使用，在使用過程中不易產生白色垃圾。

#### 品牌商循環箱入倉

京東物流發揮平台優勢，鼓勵品牌商企業在生產裝箱時使用循環箱。循環箱隨商品進入京東物流倉庫，由京東物流倉庫對其進行統一暫存管理，並通過集中批量返回品牌商工廠實現循環利用。現階段，京東物流已攜手寶潔、聯合利華、珀萊雅和黛萊哲等數十個品牌開展循環箱入倉行動。

### 攜手公眾

#### 「箱愛計劃」公益主題展

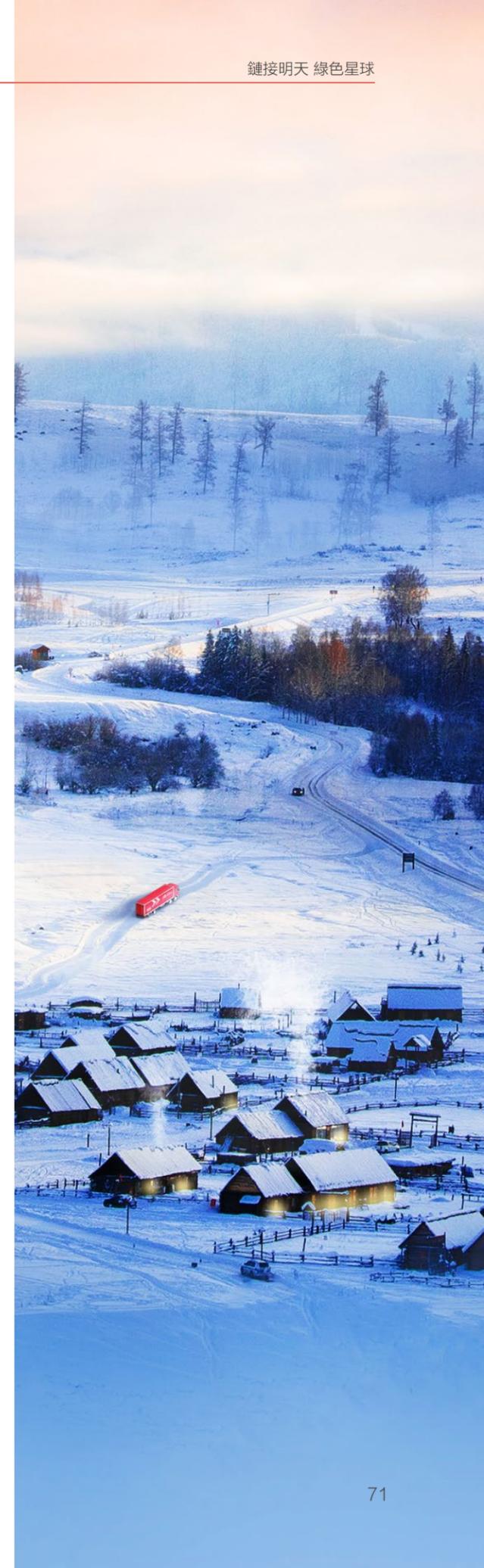
2021 年 6 月，京東物流舉辦第二屆山海音樂節，倡導更多人重視環保，關注垃圾分類和回收；在綠色回收方面，京東物流通過開展「箱愛計劃」公益主題展，將紙箱循環可持續利用從生活方式上升到生活藝術。

#### 倡導減碳行為——「包裹的旅行」營銷互動

京東物流將節能環保舉措融入線上互動遊戲中，用戶可通過完成簽到、寄遞任務等行為，獲取「減碳積分」，多個城市開展線下紙箱回收、舊衣捐贈等環保活動；僅 2021 年 10 月至 12 月期間，400 萬人次參與活動，共同傳遞「減碳多一點，幸福多一點」的綠色理念。

#### 「減碳先鋒——減碳計劃」環保活動

為響應國家減碳號召並積極履行企業社會責任，京東物流聯動京東生活在石景山區城市管理委員會的指導下，在當地 12 個居民小區開展以「減碳先鋒——減碳計劃」為主題的環保活動。活動以快遞小哥配送宣傳、小區宣傳欄展示、快遞櫃展示等多種方式進行推廣，並以「廢紙箱回收換環保袋」「參與環保答題贏好禮」等形式激勵居民參加。該活動深入社區宣傳垃圾分類回收等減碳生活理念和環保常識，引導居民積極踐行綠色生活方式，號召全民共同守護綠色美好家園。



## 專題：打造綠色、智能、高效、安全的一體化供應鏈保障冰雪盛會成功舉辦

2019年12月，京東集團成為「相約北京」系列冬季體育賽事鑽石級合作夥伴、電商合作夥伴和物流服務商。2020年起，在「相約北京」系列冬季體育賽事測試賽期間，京東物流為賽事提供倉儲、運輸、配送等物流及供應鏈服務，共協助14個賽事場館順利舉辦34場國際級賽事，超過3萬件測試活動物資運輸落位，實現倉儲、運輸、館內物流、總體配送計劃MDS（Master Delivery Schedule，簡稱MDS）、場館無接觸智能配送等全場景測試演練。2022年，京東物流作為某國際大型冬季體育賽事的物流服務商，全面貫徹可持續發展理念，嚴格落實安全防疫要求，通過高科技、智能化的方式，確保此次國際體育賽事的順利舉辦。

在「相約北京」系列冬季體育賽事測試賽期間



### 向世界彰顯中國一體化供應鏈實力

京東物流充分發揮卓越的供應鏈能力，為本次國際體育賽事提供了智能化、高水準的物流服務。作為中國首家全面參與此類賽事的物流服務商，京東物流肩負着組委會物流服務商、行李運輸服務商以及運動員食材總倉的物流服務等重大職責。除提供物流運輸車輛及常規物流服務外，京東物流為本次國際賽事的主物流中心、各個競技類與非競技類場館提供物流計劃制定、倉儲管理、物資分揀與裝卸等服務。京東物流在本次國際賽事的服務過程中，充分應用自身科技創新成果及一體化供應鏈能力，響應賽事全程專業的物流需求，向全世界展示中國企業的一體化供應鏈能力。

### 智能創新助力科技盛會

京東物流通過5G、大數據、人工智能等先進科技，以及一系列領先的自動化設備，提升了供應鏈整體的運作效率，保障國際體育賽事安全防疫工作有序進行，彰顯了中國物流企業服務大型國際賽事的專業能力。

### 京東物流為賽事提供MDS系統服務

總體配送計劃MDS系統被視為本次賽事物流工作中最重要的管理工具之一。MDS系統是為賽時進入場館的物流貨運車輛進行時間編排的信息管理系統，對於實現各類貨運車輛有序進入場館，防止場館周邊及入口出現擁堵具有重要意義。MDS與車證、人證、安檢簽封共同作為貨運車輛進入場館的「四把鑰匙」，原則上無MDS計劃的貨運車輛無法進入場館。

京東物流受本次國際體育賽事組委會委託，搭建MDS系統及相關服務。在此基礎上，京東物流還在此類賽事歷史上首次實現了MDS信息無紙化核驗、車輛定位信息實時傳輸、手機端網頁端雙登錄等技術突破，讓包括各國代表團、各類貨運公司、各領域供應商在內的數百家賽事利益相關方可以更便捷地參與或體驗賽事物資配送服務，也以創新的綠色技術為「碳中和」賽事做出貢獻。

為保障各用戶順暢使用MDS系統，京東物流開展了集中培訓、專題講解、實地走訪，並參與賽事總體配送計劃（MDS）用戶手冊中英雙文版本的撰寫與發放，使全世界的賽事參與者均能及時有效地了解並享受高效物流服務。



## 智能物流設備助力科技防疫

為推進科技防疫工作，京東物流多措並舉，解決賽事場館內「最後一公里」的無接觸配送難題。京東物流在多個賽事場館內陸續投用 14 輛室外智能配送設備、3 台室內智能配送設備，並基於智能路徑規劃、自主移動的智能駕駛技術，服務體育賽事運行期間的場館內部的物資配送、行李搬運等工作。為了進一步落實無接觸配送，京東物流陸續投用 23 套雙面智能配送櫃，最大程度避免存、取件人的直接接觸。京東物流同時在賽事主物流中心引入智能倉儲管理設施，對高風險物資實行自動化管理及分揀。通過部署 AGV 自動揀貨等措施，降低庫內操作工人接觸高風險物資的機率，實現智能化的倉儲管理，降低庫內作業生產的人工投入，實現進口物資接觸人群最小化，有效抑制疫情傳播風險。

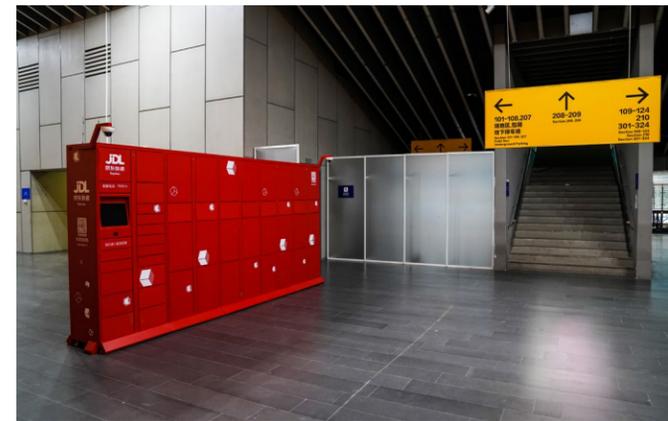
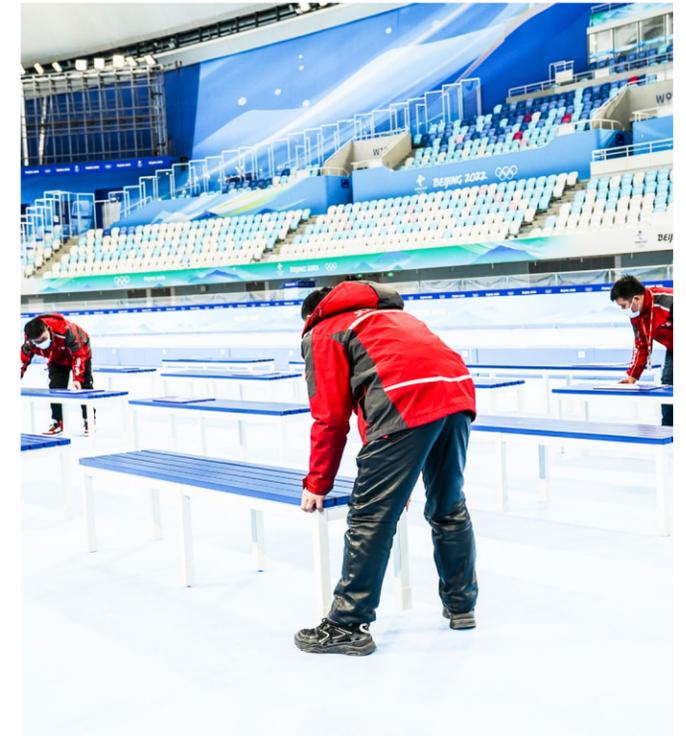


在多個場館內陸續投用

室外智能配送設備 **14** 輛

室內智能配送設備 **3** 台

雙面智能配送櫃 **23** 套



## 精細化管理為運動員帶來優質服務

在服務運動員行李運輸的過程中，京東物流通過精細化管理為行李高效分類，為超規行李設計改造專用運輸車，並藉助智能無人配送設備，全面提升賽事行李運輸效率。作為此次運動員食材總倉及物流服務商，京東物流嚴格按照本次賽事組委會的要求，批量化、規範化確保賽事運動員及隨隊人員的餐飲供應和食材安全。在採購、驗收、倉儲、食品安全檢測等環節進行統一管理，以達到食材供應安全保障、全程信息化管理和疫情有效防控的目標。

## 綠色物流助力賽事節能減排

京東物流作為賽事物流服務商，在此次國際體育賽事的籌備和舉辦過程中，進一步發揮一體化供應鏈的綠色優勢和動能，通過集中儲存、統一調配、集約配送的方式，提升服務時效與品質，降低資源浪費，最大程度提升端到端的一體化供應鏈的全局優化。同時，京東物流通過智能倉儲、智能配載、智能調度、車聯網、區塊鏈溯源等高科技和智能化方式，成功打造了綠色、智能、高效、安全的賽事一體化供應鏈服務模式。

### 綠色循環包裝



京東物流通過綠色循環包裝——「青流箱」的使用，實現更加環保的體育盛會。在賽事服務期間，「青流箱」共計循環使用約 1,800 次，同時使用更加環保的瘦身膠帶 100% 覆蓋包裝耗材，並用打包帶代替纏繞膜，瘦身膠帶共計使用超過 22.5 萬米。



### 綠色物流運輸



物流運輸是綠色供應鏈中必不可少的環節。京東物流共儲備超過 50 輛賽事物流服務專用新能源物流車，在賽區城市配送服務和賽事場館內部物流服務中全部使用新能源物流車。同時，所有參與賽事物流服務車輛 100% 符合國六 b 排放標準，並在張家口賽區內試運行氫能物流車。京東物流通過數智化供應鏈技術，實時跟蹤車輛位置，動態優化車輛配送路徑，科學調度車輛進出場館，提升車輛運行效率，實現場館收貨精準排產。

### 綠色循環倉儲



在承接本次國際體育賽事組委會物流服務中，京東物流在倉儲運營環節上，實現了庫內 100% 無紙化作業和可循環托盤的使用。通過無紙化作業，在賽事服務期間，京東物流共節約用紙超過 10 萬張。

### 協同上下游合作夥伴，共創賽會綠色供應鏈

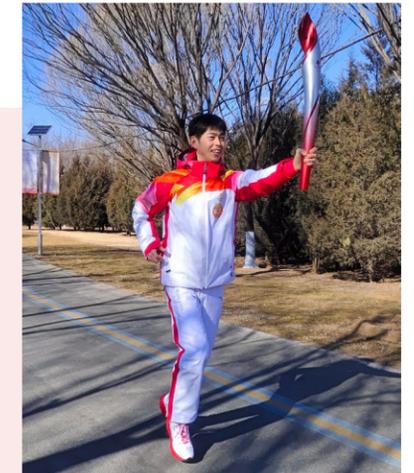


在此次賽事籌備和舉辦過程中，京東物流攜手供應鏈上下游夥伴共同踐行綠色可持續理念，聯合家具、白色家電以及技術物資供應商，共同推行物資原包裝回收再利用。在外包裝上粘貼可回收使用標籤，提醒人員在拆包環節注意包裝的二次使用和回收，並在倉儲中心、場館內設置包裝物資回收角，用於被回收包裝的存儲和使用，提升物流包裝再利用率。此外，京東物流綠色物流方案和應用落地已作為可持續典型案例被納入相關賽事的可持續發展報告。同時，京東物流作為起草單位之一參與制定《大型活動可持續性評價標準指南》地方標準，為賽會遺產傳承提供支撐。

### 京東小哥參與火炬傳遞

#### 火炬手——樂玉帥

京東快遞小哥樂玉帥作為本次國際體育賽事的火炬手，參與火炬傳遞的活動。樂玉帥於 2017 年第一次參與馬拉松，在 2021 年北京半程馬拉松上獲得「非職業選手第一名」的好成績，被稱為「跑得最快的快遞小哥」。作為萬千快遞小哥中的一員，樂玉帥表示他是代表所有的物流工作者共同獲得了這個榮譽。

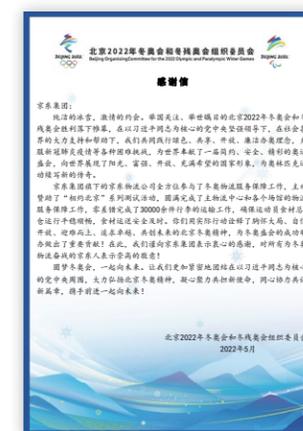


#### 火炬手——宋學文

京東快遞小哥宋學文作為火炬手參與本次國際體育賽事火炬傳遞活動，他在京東物流已經工作 11 年，行走超過 30 萬公里，創造了配送 30 萬件包裹零誤差、零投訴、零安全事故的紀錄，先後獲得全國五一勞動獎章、全國勞動模範、全國優秀共產黨員等榮譽。宋學文在本次賽事中所帶領的物流團隊還得到了組委會的高度認可，以切實的行動保障了賽事物流綠色、高效、安全運行。



### 京東物流為盛會提供高品質物流服務，收穫國內外一致認可



# 氣候相關財務信息披露專題報告

氣候變化帶來的危機正在威脅企業資產與運營安全，而當下應對氣候變化的過程也是重塑商業環境、創造新機遇的關鍵時期。與此同時，商業活動也是導致全球變暖的重要原因之一，企業在全球氣候、環境治理中正在發揮越來越重要的作用。京東物流致力於技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展，利用其供應鏈的影響力，京東物流在參與氣候行動中正全面釋放領導力。2017 年，京東物流發起「清流計劃」，通過革新包裝、倉儲、運輸多個供應鏈環節，助力實現一體化供應鏈全鏈路低碳減排。2019 年，京東物流宣布加入「科學碳目標」倡議，成為國內首家承諾設立科學碳目標的物流企業。2021 年京東物流宣布加大投資「清流計劃」，未來 5 年，實現自身碳效率提升 35%，進一步通過技術手段加速自身供應鏈低碳轉型，推動供應鏈上下游綠色可持續發展。

氣候相關財務披露工作組（TCFD）於 2021 年發佈的**建議框架**是目前全球影響力最大、獲得支持最廣泛的氣候信息披露標準。京東物流參照 TCFD 建議的框架，對物流層面的氣候相關治理框架、風險機遇識別、風險管理和目標等方面進行披露。

## 治理

### 董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況

京東物流董事會和首席執行官協同參與氣候相關風險和機遇識別的決策，制定相關管理指標與機制，監督並指導工作的落實。

### 管理層在評估和管理氣候相關風險和機遇方面的職責

京東物流首席執行官基於對氣候相關風險與機遇的識別，建立戰略框架，並就具體管理工作及目標落實進程開展日常監督與匯報。同時，京東物流 ESG 專項工作組負責氣候相關工作的日常管理，並與各部門及業務單元的相關負責人進行工作接洽與協調，推進落實氣候相關風險和機遇的識別與信息披露工作。

## 戰略

### 不同氣候情景假設下，京東物流可能面對的宏觀環境預測

為了更好地了解氣候變化對京東物流業務的潛在影響，京東物流根據政府間氣候變化專門委員會（IPCC）採用的共享社會經濟路徑（SSP）假設，對於物流運營的外部環境，包括生態、經濟、社會等選擇 SSP1 和 SSP3 路徑對 2025 年及 2030 年兩個時間範圍進行氣候情景分析。

表格 1：不同氣候情景下京東物流可能面對的宏觀環境預測

	SSP1（嚴格氣候變化政策干預下的低排放情景）	SSP3（無氣候變化政策干預時的高排放情景）
自然生態 <sup>13</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>氣溫</b>：2040 年較前工業化時期上升 1.6°C（2100 年上升 2.0°C）</li> <li><b>海平面</b>：2040 年較現在上升 0.1 米（2100 年上升 0.4 米）</li> <li><b>極端氣候</b>：頻率和強度一定程度增高</li> <li><b>降水</b>：升溫 1.5°C–2.0°C 時，全球多個地區會遭遇更加嚴重的農業和生態乾旱，降水強度也會增加 10.5%–14%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>氣溫</b>：2040 年較前工業化時期上升 1.6°C（2100 年上升 3.9°C）</li> <li><b>海平面</b>：2040 年較現在上升 0.1 米（2100 年上升 0.6 米）</li> <li><b>極端氣候</b>：頻率和強度大幅增高</li> <li><b>降水</b>：升溫 2.0°C–4.0°C 時，全球 50% 地區將遭遇更嚴重的農業和生態乾旱，降水強度也會增加 14.0%–30.2%</li> </ul>
社會經濟環境 <sup>14</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>國際氣候政策</b>：世界主要國家和地區宣佈碳中和路徑（包括中國的碳達峰碳中和目標），並嚴格實施計劃目標</li> <li><b>國際商業模式</b>：從依賴化石能源的經濟，快速轉變為可再生能源驅動的經濟</li> <li><b>國內溫室氣體排放</b>：單位國內生產總值二氧化碳排放在 2025 年比 2020 年下降 18%，2030 年比 2005 年下降 65% 以上</li> <li><b>國內碳價格</b>：在 2025 年和 2030 年，碳價格預計分別達到每噸 63–87 元和 77–139 元每噸</li> <li><b>國內能源結構</b>：非化石能源在一次能源消費中佔比在 2025 年達到 20%，2030 年達到 25%</li> <li><b>國內新能源汽車</b>：到 2025 年，新能源汽車新車銷售量達到汽車新車銷售總量的 20% 左右；到 2030 年，當年新增新能源、清潔能源動力的交通工具比例達到 40% 左右</li> <li><b>國內消費觀念</b>：到 2025 年，綠色消費方式得到普遍推行，綠色低碳產品市場佔有率大幅提升；到 2030 年，綠色消費方式成為公眾自覺選擇，綠色低碳產品成為市場主流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>國際氣候政策</b>：部分國家及地區缺乏碳中和目標，並無詳細的近期行動及計劃目標</li> <li><b>國際商業模式</b>：利潤驅動的商業模式，未能妥善考慮環境及社會影響，可再生能源組合無明顯波動</li> <li><b>國內溫室氣體排放</b>：2030 年，溫室氣體排放量較當下增加 38%</li> <li><b>國內碳價格</b>：在 2025 年和 2030 年，碳價格與 2021 年持平，為每噸 49–56 元</li> <li><b>國內能源結構</b>：非化石燃料在一次能源消費中佔比與 2020 年持平，約為 16%</li> <li><b>國內新能源汽車</b>：新能源汽車新車銷售量佔汽車新車銷售總量的比例與 2021 年持平，為 11.25%</li> <li><b>國內消費觀念</b>：綠色消費觀念仍未普遍，綠色低碳產品市場有限</li> </ul>

<sup>13</sup> 數據來源：政府間氣候變化專門委員會（IPCC）工作組（WGI）的**第六次評估報告**和**CMIP6 氣候模型**。

<sup>14</sup> 數據來源：國務院 2021 年印發的《**2030 年碳達峰行動方案**》、香港聯交所 2021 年發布的《**氣候信息披露指引**》、生態環境部發布的**2021 年底全國碳市場成交情況、路孚特 2021 年發布的中國碳市場價格預測**、中國碳論壇發布的《**2021 年中國碳價調查**》、國務院 2020 年底發布的《**新能源汽車產業發展規劃（2021—2035 年）**》、人民日報發布的**2021 年底全國新能源汽車佔比**、國家發展改革委等部門 2022 年印發的《**促進綠色消費實施方案**》、國際能源署（IEA）2021 年發布的《**中國能源行業碳中和路徑**》。

## 不同氣候情景下對京東物流的潛在風險和機遇

- 通過收集各部門針對自身業務情況提供的信息，並結合包括氣候、宏觀環境、產業政策等文獻研究，京東物流分析了高排放情景和低排放情景分別對京東物流的倉儲、配送和供應鏈等帶來的潛在影響，並進而識別出在不同的氣候情景下潛在的實體與轉型風險。根據相關實體風險和機遇是否已經對於業務發生實際影響和對於業務的影響周期跨度，京東物流將風險定義為短期（S）、中期（M）、和長期風險（L）<sup>15</sup>。

- 高排放情景（SSP3），實體風險對於京東物流業務的潛在影響，風險識別與影響周期

### 實體風險分類

熱浪、海平面上升、洪澇、極端天氣頻發和生物多樣性損失。

### 實體風險所帶來的商業影響

根據 2021-2022 世界經濟論壇全球風險認知調查（GRPS）未來十年全球風險排名，將低效的氣候行動、極端天氣和生物多樣性減少等氣候相關的風險，列為最嚴峻三大全球性風險。同時該調研也建議考量這些氣候相關的實體風險所引發的潛在後果，特別是對於企業可持續發展的影響。這些影響包括，自然資源危機、人員健康威脅、生態環境損害、基礎設施失靈。基於這些影響維度，我們歸納並描述了京東物流的潛在風險。

<sup>15</sup> 本專題將 2 年以內定義為短期；2-5 年定義為中期；5 年以上定義為長期。

表格 2：高排放場景（SSP3）下實體風險對於京東物流業務的潛在影響，風險識別與影響周期

戰略維度	影響維度	風險描述	實體風險分類	影響周期
倉儲	基礎設施失靈	氣候變化導致的洪水、颱風、雷暴、極端高 / 低溫天氣等極端自然災害頻率增加，從而對倉庫、園區、數據中心等建築及運營的穩定性造成損害，用於維護倉儲、數據中心等基礎設施的費用增加；	熱浪	S M L
		未來海平面上升可能會迫使沿海地區的基礎設施以及業務搬遷至內陸地區，進而導致了運營成本提高；	洪澇	
		在雨季，洪澇頻率增加可能會危害京東物流穩健運營，根據相關數據，在 2000-2019 年中國洪水災害頻率較 1980-1999 年明顯增多。而在 2021 年，河南省、山西省遭遇極端降水事件，災情嚴重 <sup>16</sup> ，已經對倉儲和運營場所產生了影響。	海平面上升 極端天氣頻發	
配送	基礎設施失靈 人員健康威脅 生態環境危害	氣候變化導致的洪水、颱風、雷暴、極端高 / 低溫天氣等極端自然災害頻率增加會對物流運輸安全帶來風險，增加了京東物流運營的成本。		S M L
		高溫天氣增多增強會降低京東物流員工工作效率和危害健康安全，增加高溫補貼、醫療等支出；	極端天氣頻發	
		乾旱災害頻率增加，隨之而來的野火活動會產生熱傷害以及煙塵危害到公共健康以及京東物流配送過程中員工的健康安全，如同 2001-2005 年相比，2016-2020 年的全國年平均野火暴露度 <sup>17</sup> 增加 24.5% <sup>18</sup> ；	洪澇	
		氣候變暖大氣密度減小，機翼產生升力減少，同時溫度較高影響飛機安全運輸和純電動車輛電池內部安全，空運起飛失敗造成的延誤以及電池內部的危險會影響京東物流航空運輸的成效；	熱浪	L
		氣候變化導致的傳染疾病風險提升 <sup>19</sup> 、空氣污染物增多會影響員工，尤其是一線員工的健康安全；	生物多樣性損失	
		極端暴雨和洪水會破壞京東物流的路線規劃和儲運網絡規劃，以及運輸車輛的電池內部零件可能會因為熱浪或極寒天氣而受損，影響快遞快運效率以及企業收入。		
原材料供應	自然資源危機	氣候變化導致的洪水、颱風、雷暴、極端高 / 低溫天氣頻率變高，包裝、運輸等環節的物料供應的產量以及周期遭受打擊，影響了京東物流供應商的供貨，增大了貨運訂單的壓力，最終可能影響企業收入。	熱浪	S M L
			極端天氣頻發 洪澇	

<sup>16</sup> 數據來源：柳葉刀倒計時亞洲中心發布《2021 年中國版柳葉刀倒計時人群健康與氣候變化年度報告》。

<sup>17</sup> 人們暴露於野火燃燒事件的年平均天數。

<sup>18</sup> 數據來源：柳葉刀倒計時亞洲中心發布《2021 年中國版柳葉刀倒計時人群健康與氣候變化年度報告》。

<sup>19</sup> 數據來源：聯合國環境署 2020 年發布《冠狀病毒會長期存在嗎？》

- 低排放情景（SSP1），轉型風險對於京東物流業務的潛在影響，風險識別與影響周期

對於京東物流應對氣候變化議題上的業務轉型風險，低排放情景下宏觀政策趨嚴以及全社會轉型浪潮可能會讓企業面臨更多潛在的政策限制，影響到企業的運營以及收入。

根據氣候變化引發的轉型風險來源判斷，將風險定義為：政策和法律、技術、聲譽以及市場。

**表格 3：低排放場景（SSP1）下京東物流氣候相關轉型風險以及戰略維度、風險描述、分類和影響周期**

戰略維度	風險描述	轉型風險分類	影響周期
全社會 低碳發展趨勢	國家以及各地區可能會實施更嚴格的氣候相關政策（例如實施碳價格機制，要求更高比例使用可再生能源），《中共中央國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》以及《2030年前碳達峰行動方案》對於重點領域、行業、區域已經明確了「雙碳」目標落實的保障方案（科技支撐、能源保障、財政金融價格政策等等） <sup>20</sup> ，以及區域化，產業化的轉型浪潮。	政策和法律	S M L
供應鏈管理	<p>國家正集中出台「十四五」期間綠色交通、塑料污染治理、綠色園區發展相關的政策法規，若不能及時強化合規管理、促進轉型，京東物流業務將面臨不斷提升的監管壓力。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運輸：《綠色交通「十四五」發展規劃》明確提出了物流交通綠色轉型方略，在減污降碳、物流用車用能結構、運輸結構上都提出了更量化的目標，也成為了京東物流必須要完成的紅線。</li> <li>• 包裝：《「十四五」塑料污染治理行動方案》及郵政快遞行業相關的包裝政策對於塑料包裝的全鏈條治理，特別是電商、快遞包裝減量化、標準化、循環化、易回收等提出了明確的要求和量化目標，對於京東物流的包裝轉型、優化管理提出了明確的時間表。</li> <li>• 園區：《國家高新區綠色發展專項行動實施方案》指出協同工業園區和城市能源綠色轉型，以最大程度利用清潔能源和園區循環改造等建設低碳城市和發展低碳經濟。</li> </ul>	政策和法律 技術	S M

供應鏈管理	<p>客戶端壓力傳導</p> <p>隨著國家能源消費強度和總量雙控制度政策趨嚴，部分企業面臨著低碳轉型的要求，各家國內及跨國企業陸續提出了明確的碳中和目標，而京東物流作為國際物流服務提供商，會受到來自國內外企業客戶端的影響。這些企業更加願意採購具有低碳屬性的物流服務來實現自身碳中和目標，若未能有效響應客戶訴求，並持續帶來創新、低碳的物流及全鏈路低碳轉型解決方案，京東物流可能會面臨客戶流失、市場份額收縮的風險。</p>	政策和法律 技術	S M
	<p>轉型的成本壓力</p> <p>為應對氣候變化採取的措施，如「青流計劃」，包括新能源使用、減碳技術和低碳基礎設施的研發和購買在短期內會增加公司運營成本。</p>		
社會文化轉變	<p>公眾觀念和消費偏好發生轉變，對商品的低碳屬性更加註重；與此同時，年輕一代非常看重企業的社會價值傳導。而「雙碳」目標下消費者會更加傾向具有低碳屬性的物流和包裝服務，對於綠色包裝和低碳運輸屬性的物流公司也會更有好感。與此同時，國家也在逐步完善綠色消費的政策環境，在 2022 年初國家發改委聯合各大部委出台了《促進綠色消費實施方案》，明確了推動綠色消費的整體目標，重點轉型領域及保障機制，也特別提到了綠色物流、包裝對於綠色消費的關鍵價值與影響。若京東物流未能持續推動打造綠色物流和包裝服務，則可能會失去消費者好感、社會認可，並因此會面臨用戶流失的風險。</p>	政策和法律 市場 聲譽	S M L
技術進步與應用	<p>受政策的驅動，信息技術和能源技術「雙重革命」的疊加效應會進一步顯現，新型基礎設施對行業智能化升級改造、綠色化要素協同的減排效應將充分發揮。若在新型基礎設施的某些重點領域，例如數據中心效能、人工智能、工業互聯網等，京東物流未能及時開展行業洞察，並且投入研發針對各行業實際需要的節能減排科技方案，在全社會綠色轉型浪潮中會失去先發優勢，進而可能會影響未來的營收。在技術的研發應用中也需要評估相應的風險。</p>	政策和法律 市場 聲譽	M L
氣候投融资	<p>研究表明，完成綠色轉型還有極大的資金缺口，政策鼓勵投資流向綠色企業，建立完善的綠色信貸、監管、評級管理體系。2021 年底，央行先後推出碳減排支持工具和煤炭清潔高效利用再貸款，為符合條件的項目提供優惠的利率支持。同時以審視企業環境風險、特別是氣候風險為重要維度的 ESG 投資正高速發展。若京東物流在推動一體化供應鏈全面綠色轉型的過程中有潛在的融資需求，未能及時、量化評估氣候風險，並評價低碳轉型對企業帶來的系統性影響，將可能失去一些潛在的投融资機會。</p>	政策和法律	M L

<sup>20</sup>數據來源：國務院 2021 年發布《中國應對氣候變化的政策與行動》。

## 應對氣候變化的轉型機遇

京東物流堅持認為綠色發展是企業高質量發展的主要動能，希望在向低碳經濟轉型的過程中抓住新一輪科技革命和產業市場變革的歷史機遇，以科技創新為全球應對氣候風險提供更多高效創新的方案。

表格 4：京東物流在經濟低碳化轉型背景下的戰略方向、轉型成效、分類和影響周期

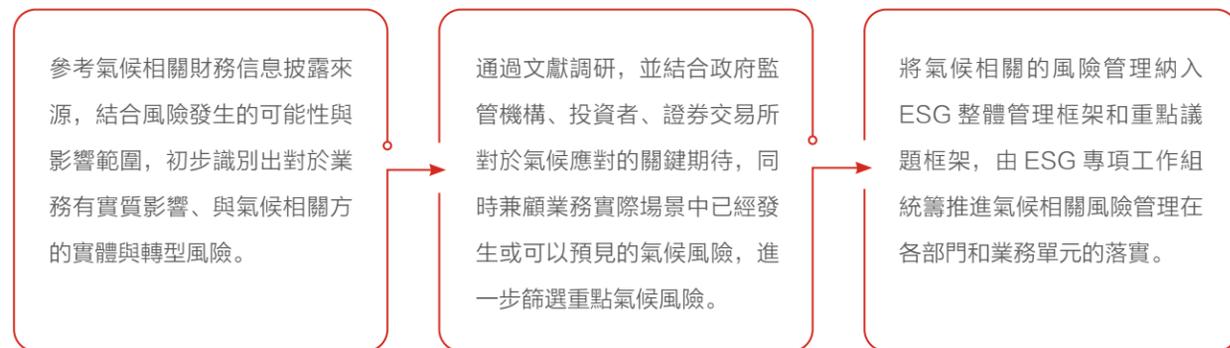
戰略方向	機遇與戰略	轉型成效	分類	影響周期
倉儲	發展光伏發電產業園區	通過京東物流上海「亞洲一號」智能物流園區實現了倉儲屋頂分佈式光伏發電系統應用，京東物流在倉儲場景下挖掘更多低碳創新方案。2020 年以來，為大力推廣使用清潔能源，京東物流與新能源企業夥伴共同在全國範圍內的智能物流園區推廣光伏發電和儲能設施建設。	能源來源	M L
	數智化升級倉儲設施	基於數智化社會供應鏈，京東物流正與眾多合作夥伴推動中國社會化物流成本在十年內降至 10% 以內，比肩歐美等發達國家。未來，京東物流無人倉算法將有力推動這一目標實現，進一步引領全球供應鏈基礎設施的數智化升級，提升物流供應效率。	資源效率	M L
	打造具有氣候韌性的基礎設施	業務運營依賴技術基礎設施及平台，京東物流在新項目建造時，設計上充分考慮極端天氣對公共設施和基礎設施網絡可能產生的影響，做到持續提升物流基礎設施的管理能力。截至 2021 年底，京東物流倉儲幾乎覆蓋全國所有區域，在 33 個城市運營了 43 個京東物流「亞洲一號」智能物流園區。京東物流打造具有氣候韌性的基礎設施，以匹配業務發展速度，增大業務運營範圍的同時，增強了自身運營對於氣候變化的適應力，減少了極端天氣下業務運營可能產生的損失。	適應力	S M
運配	持續升級用能組合	京東物流開闢了運力綠色化與路徑算法優化兩條路徑。截至 2021 年 4 月，京東物流已在全國 7 個地區的 50 多個城市投放新能源物流車，並大量使用清潔能源充電基礎設施，實現每年減少二氧化碳排放至少 40 萬噸。2021 年，北京市自營配車輛已全部更換為新能源車；同時，京東物流還是國內首個使用氫能源車的物流企業，截至 2021 年底，已經在北京、上海、張家口等城市實現常態化運營。通過改善運輸能源結構組合，更多採用清潔能源，京東物流積極響應國家政策節能減排的同時，也可以通過碳排放管理交易等措施創造營收。到 2030 年，京東物流運配車輛將 100% 替換更新為新能源物流車。	能源來源	S M

運配	優化大數據路徑	京東物流進行實時優化路線規劃和儲運網絡規劃，以減少在途車輛數量，提高返程車輛滿載率，並優化物流運輸效率，如在北京及周邊地區通過大數據優化，車輛排產平均減少約 30%。京東物流通過優化能源、資源配置及碳排放管理提高自身物流運輸效率，減少能源消耗，實現資源利用率最大化，達到減少一部分能源支出以及響應國家「雙碳」政策的作用。	資源效率	S M
	持續發展智能快遞車	京東物流從 2016 年起就開始研發第一代智能快遞車，到 2021 年不僅發佈了第五代智能快遞車，實現了完全無盲區與遠程遙控、監控等功能，更有效提升了自動駕駛智能水平，京東物流將通過 3-5 年時間取得相對完善的系統性成果，減少人員投入及極端天氣造成的人員傷亡。	產品 / 服務	M
	保障資源調動能力	在應對極端突發事件上，京東物流通過配置多元化運力，擁有高效調動專配資源的能力，如 2021 年初，京東物流全面支持河北省抗擊疫情，為群眾提供生活用品、防疫物資等特別運輸通道，充分發揮自身基礎設施能力等優勢。京東物流通過自身強大基礎設施能力，為應對極端天氣可能帶來的災害事件提供了專配調動資源的保障，讓公眾享有更加穩定的服務以及生活品質，提升企業品牌影響力和競爭力，增加企業收入。	資源效率 產品 / 服務	S
消費者 / 用戶	通過數智化管理包裝流程	京東物流通過對於包裝流程的智能化管理，提高包裹出單效率，讓消費者享受更及時更優質的出貨以及配送服務，從而刺激消費，增加企業的收入，以及在應對極端天氣和突發事件導致的訂單需求暴增時具備強大保障能力。	產品 / 服務	S M
	通過數智化為企業提供節能減碳服務	京東物流以倉儲為核心的高效協同物流網絡，以數據與算法驅動的運營自動化、管理數字化和決策智能化能力，既可以在數字世界提供基於數據與算法的供應鏈戰略-規劃-計劃-執行的全面解決方案，又可以在物理世界提供從解決方案到落地運營的一體化支撐。京東物流通過數字化自動化提供高效低碳的運營方案，充分發揮信息化運營模式，改善基於數據以及算法的核心規劃，保障公眾享有穩定、高效、綠色、低碳的服務。	產品 / 服務	S M
氣候應對價值共享	帶動全鏈綠色節能減碳	通過綠色包裝和回收、新能源車運輸、分佈式光伏發電以及智能設備應用等全鏈路節能減碳措施，京東物流在 2021 年 618 期間實現碳排放較 2020 年同比減少 5%。京東物流通過推出綠色低碳產品及服務，向消費者宣傳綠色環保理念，引導綠色生活方式轉變和綠色消費，響應國家政策的同時，吸引更多綠色消費群體，帶動供應鏈的綠色低碳轉型並創造收入。	產品 / 服務 市場	S M

氣候應對價值共享	持續賦能客戶	京東物流以長期技術投入打造的一體化供應鏈，助力中小企業高效分配內部資源、優化庫存管理、減少運營成本，解決它們在原料入廠、生產、分銷、售後等環節的物流問題。京東物流通過持續加強與客戶合作，推動氣候應對價值共享。例如，京東物流在為雀巢集團搭建的環保倉中，通過使用循環卡板綁帶替代纏繞膜，在入庫上架環節減少一次性塑料製品的消耗。循環卡板使用壽命較長、可重複使用，在使用過程中不易產生白色垃圾。2021 年，京東物流通過使用循環卡板綁帶共減少塑料纏繞膜消耗達數千噸，實現環保倉儲的打造。	資源效率 產品 / 服務	L
	豐富運輸生態體系	2017 年京東物流正式宣佈獨立以來，與中遠海運、中鐵快運、哈鐵快運、雅瑪多、中國國際貨運航空、中國東方航空、中國南方航空、海南航空、齊魯交通等 200 餘家行業領軍企業開展合作，在應對氣候變化議題上不斷豐富和完善共生物流生態體系，通過搭建海陸空一體化的全球智能供應鏈基礎設施，以提高供應鏈應對極端天氣的適應力。	適應力	M L

## 風險管理

### 京東物流識別、評估與管理氣候相關風險的流程



### 全面統籌企業風險管理

將氣候相關風險納入到京東物流整體風險管理體系

進一步量化氣候變化對運營、治理以及財務的實際影響

基於整合的風險管理框架，統一定級，統籌管理

## 指標和目標

基於氣候相關風險與機遇的評價，同時結合自身整體發展戰略與資源稟賦建立物流整體減排發展戰略，京東物流將持續發揮科技能力與行業影響力。京東物流通過減少自身運營碳排放量，帶動價值鏈及消費領域的綠色低碳發展，在提升自身氣候適應性及可持續競爭力的同時，促進全社會「雙碳」目標如期實現。

表格 5：京東物流應對氣候變化相關議題的指標以及目標描述

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
建立氣候戰略	京東物流建立氣候應對戰略	將應對氣候相關風險策略融入到公司整體戰略框架中	2022 年初步建立戰略框架
	識別氣候行動的商業價值和驅動力模型	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化氣候適應性和韌性</li> <li>強化競爭優勢                             <ul style="list-style-type: none"> <li>成本降低</li> <li>新型人才吸引</li> </ul> </li> <li>促進產品和業務模式創新                             <ul style="list-style-type: none"> <li>收入增長</li> </ul> </li> <li>強化社會認可                             <ul style="list-style-type: none"> <li>參與氣候治理</li> <li>提高聲譽</li> </ul> </li> <li>擴大社會影響力                             <ul style="list-style-type: none"> <li>引領全面減碳的供應鏈生態</li> </ul> </li> </ul>	不晚於 2023 年，建立並明確氣候行動商業價值和驅動力模型
	量化氣候行動對於商業價值的影響	基於商業價值和驅動力模式，評價氣候行動對於企業財務的實際貢獻。	不晚於 2023 年底，建立評價機制，並核算氣候行動的商業效益
風險評級與跟蹤	持續識別氣候相關的實質性風險	基於此 TCFD 報告中氣候相關風險的初步識別、梳理，讓更多關鍵部門參與風險評價、定級	不晚於 2023 年底，建立京東物流實質性氣候相關方風險系統，並就各項風險定級
	量化氣候風險的財務影響	基於風險評級，對於高級別風險所帶來的財務影響進行量化統計	
	開展年度氣候風險審核	對於風險定級、財務影響進行年度的審核與更新	2024 年以後，根據各項風險對於業務的實際風險開展年度的審核，並根據審核結果，決定是否更新

目標	基於已發佈的科學碳目標分配減排目標	識別重點減排領域，面向重點部門和業務單元及關鍵供應鏈夥伴分配減排目標	從 2022 年開始，跟蹤重點業務場景及夥伴的減排進程	
	落實並跟進目標	發佈年度報告，公佈科學碳目標落實進展	從 2022 年起發佈年度減排報告，報告形式不限於 ESG, TCFD 報告等	
強化氣候治理	建立氣候治理架構	<ul style="list-style-type: none"> <li>在現有的 ESG 治理結構的基礎上，強化對於氣候相關事項的重點關注與管理</li> <li>管理結構：由董事會協同監督和管理，由 ESG 專項工作組統籌推進氣候目標的落實</li> </ul>	2022 年開始，依託 ESG 治理架構，明確對於氣候相關事項的管理	
	建立氣候治理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>面向各關鍵業務目標設置減排管理指標</li> <li>明確各部門和業務單元的分工</li> <li>建立氣候相關的績效評價體系</li> <li>加強氣候相關的人才招募與培養</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不晚於 2023 年底，完成氣候相關管理指標體系的搭建</li> <li>2024 年開始，依託指標體系，建立績效考核指標</li> <li>2022 年開始，持續關注人才引入與培養</li> </ul>	
推動全生態場景減排運動	低碳運營	低碳辦公	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化辦公空間用能智慧化運維管理</li> <li>提高節能設施的使用</li> <li>鼓勵遠程辦公</li> <li>鼓勵員工綠色出行</li> </ul>	到 2030 年，通過節能、提升能效、提升可再生能源使用佔比等方式，持續推動「零碳」辦公的實現
		低碳園區	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源替代：最大程度使用現場可再生電力，例如分佈式光伏及高效儲能</li> <li>高效運營：自動化作業 + 園區用能全面電氣化</li> <li>智能物流園區碳中和解決方案在線運維系統</li> </ul>	至 2030 年，持續推動運營場所「零碳」，如在園區、經營場地採購和使用綠色電力
		低碳數據中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升使用自然冷源的比例</li> <li>提升清潔能源使用量，包括利用能源回收及大規模分散式光伏發電系統</li> <li>提升儲能蓄冷量</li> <li>改善建築佈局及低能耗設計</li> <li>強化運維管理平台</li> <li>強化氣候韌性，有效抵禦極端天氣風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基礎設施能耗持續降低</li> <li>碳排放總量持續降低</li> <li>氣候適應性持續提升</li> </ul>
	低碳供應鏈	低碳運輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴大新能源車覆蓋率</li> <li>優化路線規劃和儲運網絡規劃</li> <li>優化運輸結構和能效</li> </ul>	至 2030 年，將物流運輸車 100% 替換為新能源物流車

推動全生態場景減排運動	低碳供應鏈	低碳包裝	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣循環包裝</li> <li>提高回收包裝量佔總包裝的比例</li> <li>提高可回收或者可降解材料佔總包裝比例</li> <li>應用數智化技術</li> <li>促進上下游協同</li> <li>促進循環包裝社會化共享與回收體系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2030 年，包裝材料實現 100% 環保可再生 / 可替換</li> <li>至 2030 年，推動 80% 以上的上游品牌企業開展環保包裝研發</li> </ul>
		供應商協同減碳	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加京東物流合作的品牌商數量</li> <li>促進供應商共同參與制定、並通過實際行動落實減碳目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2025 年，推動 50% 的供應商加入科學碳目標倡議</li> <li>積極引導上下游供應商使用新能源車輛</li> </ul>
	全價值鏈參與減排行動	<p>促進低碳消費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>參與國家低碳包裝產品標準制定</li> <li>加強低碳消費及生活方式引導</li> </ul> <p>推動產業低碳供應鏈建設</p> <p>基於數智化供應鏈基礎設施和數字技術能力，為實體企業低碳發展提供低碳供應鏈技術方案</p>	持續通過價值鏈影響力、供應鏈基礎設施及物流科技，帶動價值鏈全面綠色轉型	
信息披露	開展年度氣候相關信息披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於氣候相關的風險與機遇開展年度的審核和披露</li> <li>對設定的氣候目標和完成情況進行披露和匯報</li> </ul>	從 2022 年開始，京東物流將持續發佈 TCFD 報告	

# 關於報告

## 可持續發展績效表

注：2021 年京東物流環境、社會、供應商關鍵績效表主要參照香港聯交所發布的《環境、社會及管治報告指引》和全球可持續發展標準委員會（GSSB）發布的 GRI 準則，京東物流溫室氣體核算邊界主要參照世界資源研究所（WRI）與世界可持續發展工商理事會（WBCSD）開發的《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》。除特殊說明外，關鍵績效指標覆蓋時間範圍為 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

**表 1：2021 年環境關鍵績效表**

指標類別	2021 年環境關鍵績效指標 <sup>21</sup>	數量	單位
排放物	氮氧化物	1,630,817.01	千克
	硫氧化物	1,265.60	千克
	顆粒物	128,690.16	千克
溫室氣體排放 <sup>22</sup>	直接（範圍 1）溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	236,728.77	噸
	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	205,743.35	噸
	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	1,898,530.42	噸
廢棄物	無害廢棄物 <sup>23</sup>	3,487.85	噸
資源使用	煤氣消耗量	118,615,531.59	兆焦耳
	柴油消耗量	76,793,899.87	升
	汽油消耗量	1,823,837.71	升
	木炭消耗量	1,038,549	千克
	液化石油氣	1,633,650	千克
	用電量	337,228,904.26	千瓦時
	耗水量	4,198,769.19	噸
	製成品所用包裝總量 <sup>24</sup>	222,022.851	噸
	包裝密度 <sup>25</sup>	52	克 / 個

<sup>21</sup> 2021 年環境關鍵績效指標的計算方法和計算邏輯，主要參考香港聯交所發布的《環境關鍵績效指標匯報指引》。

<sup>22</sup> 直接（範圍一）及能源間接（範圍二）溫室氣體排放數據統計由相關業務和行政部門提供。由於數據可得性，表格中其他間接溫室氣體排放（範圍三）統計數據包括外購快遞封裝用品、員工通勤及差旅、外包租賃運輸、外包租賃的物流中轉點及雲倉用電。其中外購快遞封裝用品統計範圍僅計算主要物流包裝耗材的碳排放量。

<sup>23</sup> 由供應鏈、行政部門提供。其中行政部門廢棄物收集範圍包括京東集團總部職場、全國 7 個區域總部職場及部分省、子業務區職場。

<sup>24</sup> 製成品所用包裝總量提供自京東物流，主要包括運單、快遞封套、塑料薄膜包裝袋等主要物流包裝耗材及其他非主要包裝耗材。

<sup>25</sup> 包裝密度數據由京東物流提供，計算方法為包裝總重量 / 包裹數。

## 京東物流溫室氣體核算邊界說明

京東物流嚴格按照港交所環境要求披露溫室氣體排放量（表格 2）。京東物流對物流內部運營產生的溫室氣體排放進行披露（範圍一、範圍二）。同時，作為數字化物流企業，京東物流也意識到自身複雜的供應鏈中巨大的減排潛力。因此，為更好推進供應鏈低碳轉型，京東物流首次系統披露了範圍三排放，即京東物流內部運營以外的價值鏈中產生的其他間接排放量。京東物流將持續完善排放數據收集系統，將更多範圍三類別納入核算，全面反映出物流上下游排放情況。

**表 2：京東物流溫室氣體核算邊界**

	定義	業務環節
範圍一	<ul style="list-style-type: none"> <li>京東物流自有或租用的運營設施，包括並不僅限於供熱、供冷、供電等經營活動消耗的各種化石燃料排放</li> <li>陸上、航空及水上運輸所採用的燃料燃燒所產生的溫室氣體排放</li> <li>設備及系統運作時有意或無意地釋放的溫室氣體</li> <li>京東物流在業務或其他活動中新種植的樹木產生的碳匯（吸收溫室氣體）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>園區發電機、市政供暖、餐廳、新疆地區集中供暖和園區食堂和集中供熱</li> <li>快運物流車、自有、行政車輛等</li> <li>京東物流冷鏈製冷劑、辦公室空調製冷劑、辦公室空調等</li> <li>新種植樹木</li> </ul>
範圍二	<ul style="list-style-type: none"> <li>用於京東物流運營的購買電力產生的碳排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京東物流園區、倉庫用電、物流新能源充電和職場和園區用電</li> </ul>
範圍三	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產外購快遞封裝用品排放的溫室氣體</li> <li>京東物流員工班車、通勤及差旅交通工具產生的溫室氣體排放</li> <li>外包租賃的收派和運輸產生的溫室氣體排放</li> <li>外包租賃的物流站點數據中心產生的溫室氣體排放等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈打包環節用到的運單、快遞封套、塑膠薄膜包裝袋、塑膠填充、快遞包裝箱和透明膠帶</li> <li>京東物流員工班車、通勤、消防車和差旅</li> <li>供應鏈和快遞快運環節的外部租賃車輛運輸</li> <li>供應鏈和行政環節雲倉用電、外部租賃物流中心站點</li> </ul>

表 3：2021 年社會關鍵績效表

指標類別	2021 年社會關鍵績效指標	數量	單位
僱傭	全職員工數量 <sup>26</sup>	310,448	人
	非全職員工人數	15,133	人
	男員工比例	81	%
	女員工比例	19	%
	30 歲以下員工比例	40	%
	30-45 歲員工比例	56	%
	45 歲以上員工比例	4	%
	總員工流失比率	8	%
	男員工流失比率	7	%
	女員工流失比率	10	%
	管理層總人數	9,657	人
	女性高級管理人員佔比 <sup>27</sup>	17	%
	安全與健康	因工傷損失工作日數	53,227
EHS 環境、健康與安全培訓的員工人數		線上培訓人數：551,209 線下培訓人數：343,750	人
EHS 環境、健康與安全培訓的總時數		線上培訓時長：86,396 線下培訓時長：171,875	小時
安全演練次數		1,573	次
安全演練涵蓋員工比例		99.2	%
員工權益	集體談判協定涵蓋員工百分比	100	%

發展及培訓	接受培訓的員工佔比	79.2	%
	接受培訓的男員工比例	82.3	%
	接受培訓的女員工比例	69.8	%
	接受培訓的管理層比例	98.1	%
	接受培訓的普通員工（管理層除外）比例	89.4	%
	接受培訓的快遞員比例	82.3	%
	所有員工培訓總時長	4,030,782.3	小時
	所有男員工培訓總時長	2,754,345.5	小時
	所有女員工培訓總時長	1,276,436.9	小時
	每名男員工接受培訓的平均時長	10.7	小時
	每名女員工接受培訓的平均時長	18.2	小時
	每名管理層接受培訓的平均時長	19.1	小時
	每名快遞員接受培訓的平均時長	5	小時
	員工權益政策或程序培訓的總培訓時長	1,700,998	小時
	接受員工權益政策或程序培訓的員工佔比	79.8	%
	女性職業賦能及領導力提升培訓的總培訓時長	2,682,343	小時
	接受女性職業賦能及領導力提升培訓的員工佔比	82.3	%
「促進性別平等的職場環境」主題培訓的總培訓時長	1,112,191	小時	
接受「促進性別平等的職場環境」主題培訓的員工佔比	72.4	%	

<sup>26</sup> 「全職員工數量」因不包括被收購企業跨越速運集團全職員工數，故統計數據與京東物流《2021 年度業績公告》存在差異。

<sup>27</sup> 「女性高級管理人員佔比」統計方法為京東物流女性高級管理人員人數 / 京東物流高級管理人員總人數。

產品責任	投訴回應率	100	%
	投訴回應時間	30 以內	秒
	投訴解決率（正常客戶和解率）	100	%
反貪污	對公司或員工腐敗的公開訴訟案件數目	0	件
	立案偵查腐敗案件	40	件
	員工因腐敗被開除或受到處分事件數	180	件
	已接受線上廉潔合規培訓與考試員工總數 <sup>28</sup>	253,329	人
	已接收線上廉潔合規培訓與考試員工百分比	99.7	%
知識產權	年度新申請商標數	783	個
	年度新申請專利數	1,408	件
	年度新申請軟件著作權數	87	件
	累計申請專利數	5,479	件
	累計申請商標數	3,521	件
	累計申請軟件著作權數	181	件

表 4：2021 年供應商關鍵績效表

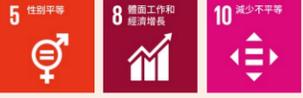
指標類別	2021 年供應商關鍵績效指標	數量	單位
供應商	供應商總數 <sup>29</sup>	4,903	家
	因違規受處罰的供應商數 <sup>30</sup>	241	家
	當地供應商所佔採購預算百分比	64.3	%

<sup>28</sup> [ 已接受線上廉潔合規培訓與考試員工總數 ] 數據來自京東物流文化成長部的京英線上學習平台數據。

<sup>29</sup> [ 供應商總數 ] 數據來自京東物流運力招採部和快遞快運部。

<sup>30</sup> [ 因違規受處罰的供應商數 ] 判定依據參考文件《京東物流運輸承運商黑名單管理規範 V1.0》：京東物流供應商若發生重大稅收違法案件、被國家列為「嚴重違法失信企業」、夥同其他投標承運商進行圍標、擾亂招投標法律法規、嚴重擾亂我司及社會生產生活秩序等行為，均會列入運輸承運商黑名單，並進行相應處罰。

## 聯合國可持續發展目標響應

可持續發展目標	我們的行動
	響應國家鄉村振興的戰略，我們持續貫徹京東鄉村振興「奔富計劃」，支持鄉村數字化振興。我們依託扎實的基礎設施、憑藉創新的數字化技術能力，推進物流基礎設施下沉，不斷升級「千縣萬鎮 24 小時達」並實施「農產品上行」和「快遞下鄉」策略，推動城鄉物流普惠，實現鄉村振興的雙贏格局。此外，我們積極參與教育部產學合作開展的就業育人項目，深化產教融合，推進校企合作，支持高校人才培養，促進高質量就業。
	我們依託一體化供應鏈基礎設施，積極參與救災及防疫援助，全力支持新冠疫情期間疫苗運輸和常態化物資運輸，應對極端天氣提供及時的物資應急保障，積極響應公共衛生安全危機。此外，我們提供完善的基礎福利保障體系，確保員工的身心健康。
	我們為員工提供平等、安全和體面的工作，支持他們獲得公平的收入、更好的工作場所、更優的福利保障及個人發展前景。我們通過建立公司完善的制度與管理機制，嚴格保障一線員工的健康與安全，降低職業健康安全隱患。同時，我們依託數智化供應鏈基礎設施，賦能中小企業擁抱數字化發展機遇，幫助中小企業獲得新的增長動能，為社會弱勢群體提供更多的就業機會，促進實體經濟發展。
	我們基於 5G、人工智能、大數據、雲計算及物聯網等底層技術，建立高效協同的六大物流網絡，以一體化供應鏈物流服務為核心能力，為客戶提供技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務，幫助各行各業實現降本增效，以高效模式實現低碳轉型。此外，我們為京東物流合作供應商和客戶組織碳中和專場培訓，發揮企業自身力量推進碳中和進程。
	我們通過大數據、人工智能、雲計算等技術以綠色供應鏈賦能城市與區域發展，探索搭建社會化回收體系和社區回收網絡，推動實現資源循環配置。我們發揮自身一體化供應鏈能力，落地「西藏項目」，打造符合西藏特色的物流系統，完善物流基礎設施建設。此外，京東物流高度重視水資源的節約、循環與再利用。京東物流將各逆向倉庫中飲用水類商品進行內銷處理或用於園區清潔用水。
	作為國內首家設立科學碳目標（SBT）的物流企業，我們著力推行戰略級項目「清流計劃」，致力於打造低碳環保的綠色供應鏈，在包裝、倉儲、運輸、資源循環及一體化供應鏈生態合作等方面實現更低碳環保的商業模式，推動可持續和負責任的消費模式，深化綠色環保實踐。我們通過自有倉儲系統，發起了「盒以為家」項目，促進低碳環保與文明養寵深度結合。
	我們充分重視自身運營對利益相關方的影響，不斷完善自身溝通機制，與多元利益相關方保持常態化、多元化的溝通，通過對話與合作，持續提升可持續發展能力；我們持續加強與行業夥伴和品牌方合作，共同為生態協同目標努力，為社會創造更多價值。

## ESG 相關的認證與認可

### 2021

- 第一批全國供應鏈創新與應用示範企業
- 交通強國試點企業
- 首批國家糧食應急保障企業
- 國家產教融合型企業
- 國內首家獲「數據管理能力成熟度 (DCMM) 4 級認證」物流企業
- 中國產業區塊鏈企業 50 強
- 北京市郵政快遞綠色示範分撥中心
- 京東物流一線員工榮獲全國「兩優一先」榮譽、全國優秀共產黨員、全國五一勞動獎章等多個獎項
- 快遞業抗擊新冠疫情先進集體和個人
- 綠色低碳的運營成效入選聯合國全球契約組織 (UN Global Compact) 發布的《企業碳中和路徑圖》報告
- 獲批國家科技創新 2030「新一代人工智能」重大項目
- 獲「北京市科學技術進步獎」一等獎
- 獲「數據治理最佳實踐獎」
- 智能快遞車與室內配送機器人獲「2021 德國紅點設計獎」
- 無人配送車獲第二十二屆中國專利獎外觀設計銀獎
- 智能無人倉「貨到人」訂單挑選整體解決方案項目獲「2021 年度科技進步獎」一等獎
- 「京慧」一體化供應鏈平台項目獲「2021 年度科技進步獎」一等獎
- 5G 全連接智能物流應用項目獲「2021 年度科技進步獎」二等獎
- 基於 RFID 大件倉儲智能化作業系統項目獲「2021 年度科技進步獎」二等獎
- 獲「物流技術匠心獎」
- 入選中國電子信息行業聯合會 2021 年企業數據管理能力優秀實踐案例

### 2022

- 京東物流西安「亞洲一號」智能物流園區獲北京綠色交易所和華測認證 (CTI) 頒發的碳中和認證雙證書

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標	對應章節
報告說明	報告簡介
董事會聲明	董事會聲明
ESG 管治體系	ESG 治理架構
企業社會責任戰略	ESG 戰略框架
實質性議題與持份者溝通	實質性議題與利益相關方溝通
<b>環境</b>	
排放物一般披露	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
排放物種類及相關排放數據	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
直接 (範圍 1) 及能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放量	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
所產生有害廢棄物總量	N/A <sup>31</sup>
所產生無害廢棄物總量	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
排放目標及具體措施	氣候相關財務信息披露專題報告
資源使用一般披露	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
直接及 / 或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
總耗水量	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	表 1: 2021 年環境關鍵績效指標
<b>僱傭和培訓</b>	
僱傭一般披露	人力資源與人才發展
按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數	表 3: 2021 年社會關鍵績效指標 <sup>32</sup>
按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率	表 3: 2021 年社會關鍵績效指標 <sup>33</sup>
健康與安全一般披露	表 3: 2021 年社會關鍵績效指標
過去三年 (包括匯報年度) 因工亡故的人數及比率	N/A <sup>34</sup>
職業健康與安全措施, 及相關執行及監察方法	員工健康與安全
發展及培訓一般披露	腐敗零容忍
受訓員工佔比	表 3: 2021 年社會關鍵績效指標
按性別及僱員類別劃分, 每名員工接受培訓平均時長	表 3: 2021 年社會關鍵績效指標
勞工準則一般披露	僱傭與勞工準則
招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	僱傭與勞工準則

<sup>31</sup> [ 所產生有害廢棄物總量 ] 因數據不完整, 暫無法披露。

<sup>32</sup> [ 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數 ] 因數據不完整, 暫僅披露按性別、僱傭類型及年齡組別劃分的員工總數。

<sup>33</sup> [ 按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率 ] 因數據不完整, 暫僅披露按性別劃分的員工流失比率。

<sup>34</sup> [ 過去三年 (包括匯報年度) 因工亡故的人數及比率 ] 因數據不完整, 暫無法披露。

## GRI 內容索引

供應商管理	
供應鏈管理一般披露	供應商管理
按地區劃分的供應商數目	表 4: 2021 年供應商關鍵績效表 <sup>35</sup>
篩選供應商的慣例, 以及相關執行及監察方法	供應商准入與合規管理
識別供應鏈上的環境及社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法	環境與社會篩選與審核制度
促進綠色消費, 支持綠色產品的慣例	618 案例
產品責任	
產品責任一般披露	嚴格的採購流程
產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	N/A <sup>36</sup>
投訴應對方法	服務升級和智能客服, 重塑服務模式
維護及保障知識產權有關的慣例	知識產權保護
質量檢定過程	嚴格的採購流程
描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法	信息安全合規
反貪污	
反貪污一般披露	腐敗零容忍
匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	表 3: 2021 年社會關鍵績效指標
防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法	反腐合規法規制度
描述向員工提供的反貪污培訓	反腐培訓
社區投資	
社區投資一般披露	鏈接幸福 共同富裕
公益聚焦範圍	鏈接幸福 共同富裕
公益項目上的投入 (金錢或時間)	鏈接幸福 共同富裕

<sup>35</sup> [按地區劃分的供應商數目] 因數據不完整, 暫僅披露供應商總數。

<sup>36</sup> [產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比] 因不適用京東物流業務情況, 暫無法披露。

指標編號	指標內容	報告內容
101	基礎	報告簡介
102	一般披露	概要
103	管理方法	ESG 治理體系 實質性議題與利益相關方溝通 內控合規管理 氣候相關財務信息披露專題報告
201	經濟績效	首席執行官致辭
202	市場表現	員工培訓及發展 鏈接幸福 共同富裕
203	間接經濟影響	鏈接需求 優質服務 鏈接產業 提質增效 鏈接幸福 共同富裕
204	採購實踐	綠色採購管理 環境與社會篩選與審核制度 供應商招標 氣候相關財務信息披露專題報告
205	反腐敗	腐敗零容忍
301	物料	綠色採購管理 鏈接明天 綠色星球
302	能源	協同高效、更加敏捷的全場景端到端物流網絡 鏈接明天 綠色星球 氣候相關財務信息披露專題報告
303	水資源	水資源循環利用 表 1: 2021 年環境關鍵績效表
304	生物多樣性	動物保護
305	排放	節能減排 氣候相關財務信息披露專題報告 表 1: 2021 年環境關鍵績效表
306	污水和廢棄物	資源循環高效利用 表 1: 2021 年環境關鍵績效表
307	環境合規	環境與社會篩選與審核制度 氣候相關財務信息披露專題報告
308	供應商環境評估	環境與社會篩選與審核制度
401	僱傭	就業整體情況 員工薪酬與福利

402	勞資關係	僱傭與勞工準則 員工薪酬與福利
403	職業健康與安全	員工健康與安全
404	培訓與教育	員工培訓及發展
405	多元化與平等機會	僱傭與勞工準則 表 3: 2021 年社會關鍵績效表
406	反歧視	僱傭與勞工準則
407	結社自由與集體談判	員工薪酬與福利 表 3: 2021 年社會關鍵績效表
408	童工	僱傭與勞工準則
409	強迫或強制勞動	僱傭與勞工準則
410	安保實踐	一體化供應鏈助力高效公共治理 員工薪酬與福利
412	人權評估	僱傭與勞工準則
413	當地社區	打造綠色供應鏈生態 鏈接幸福 共同富裕
414	供應商社會評估	供應商管理
415	公共政策	實質性議題與利益相關方溝通 信息安全與隱私保護
416	客戶健康與安全	體驗為本，消費者滿意度至上
417	營銷與標識	體驗為本，消費者滿意度至上
418	客戶隱私	信息安全與隱私保護
419	社會經濟合規	內控合規管理

## 外部審驗聲明



### 驗證聲明

#### SGS 通標標準技術服務有限公司上海分公司可持續發展活動報告 - 京東物流股份有限公司提交的《2021 年京東物流環境、社會及治理報告》

##### 查證/驗證的性質和範圍

SGS 通標標準技術服務有限公司上海分公司（以下簡稱：SGS）受京東物流股份有限公司（以下簡稱：京東物流）的委託，對《2021 年京東物流環境、社會及治理報告》（以下簡稱：ESG 報告）進行獨立驗證。根據 SGS 可持續發展報告驗證方法，我們對位於中華人民共和國北京市大興區亦莊經濟技術開發區科創十一街 18 號院 B 座 10 樓京東物流進行管理方法和資料遠程審驗，驗證範圍包括本報告中涉及香港聯交所上市業務板塊所含文本及附隨表格中的數據，其他披露的數據及信息不在審驗範圍之內。

京東物流 ESG 報告中的信息及報告由其董事會及相關職能部門負責。SGS 並未參與京東物流 ESG 報告中任何材料的準備。

我們的責任旨在告知所有京東物流的利益相關方，在以下規定的認證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見。

SGS 已根據國際公認標準和指南，包括香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》中關於信息披露的匯報原則以及 AA1000 系列標準中的驗證等級，為可持續發展報告驗證開發了一套規章。

本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：

- 評估內容真實性；
- 根據《環境、社會及管治報告指引》評估報告符合性。

驗證包括驗證前調研、訪談相關員工、必要時與外部機構和/或利益相關方進行文檔和記錄審查和確認。

獨立審計的財務帳戶中的財務數據，並未作為本驗證流程的組成部分與來源數據進行核對。

##### 獨立性與能力聲明

SGS 是全球領先的檢驗、鑒定、測試和認證機構，是公認的質量 and 誠信的基準，在全球 140 多個國家運作 2,600 多個分支機構和實驗室，構成了全球性的服務網路。通標標準技術服務有限公司上海分公司申明與京東物流為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的，包括社會責任報告主任審核員、CCAA 註冊的 ISO 9001、ISO 14001 和 ISO 45001 審核員等。

##### 驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，京東物流 ESG 報告編製過程中數據收集渠道和處理方法是可靠的，能確保京東物流公正和中肯地描述其 2021 年度的可持續發展活動，使我們感到滿意。

SGS 驗證團隊認為，京東物流已在 ESG 報告中反映了其所引用的依據，該報告可由報告機構的利益相關方所使用。

## 結論、發現和建議

SGS認為，京東物流ESG報告基本符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》中的滙報原則和績效披露要求。

## 滙報原則

### 實質性

京東物流內部建立了利益相關方關注議題實質性調研和分析的方法論，通過第三方的調研和內部分析，對相關方關注的環境、社會及治理的實質性事宜，進行了滙報，滿足實質性要求。

### 量化

京東物流針對關鍵績效指標策劃了相應的管理方法並進行了統計和分析，部分指標參考了相應的準則和國際通行規則，並在報告中披露了影響和目的。

### 平衡

京東物流在報告中展示了滙報的平衡性原則，將環境、社會及治理議題進行了如實滙報。

### 一致性

京東物流在內部各層級策劃了一致的內容披露統計方法，並在報告中進行了適當的備註和解釋，讓利益相關方可以清晰地進行比較。

### 審驗局限性：

由於審驗期間疫情影響，採取遠程審驗方式，沒有深入驗證組織原始數據，對報告中披露的項目實際情況無法做出進一步的審驗意見。

本次驗證只對相關部門主管和部分員工進行訪談和查閱相關文件，訪談並未涉及到外部利益相關方。

鑒於援引於2021年度財務報告的財務信息已經通過獨立的驗證，本次驗證不包含對此類信息的溯源及驗證。

### 簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

辛減 總監

知識與管理部

中國北京市阜成路73號世紀裕惠大廈16層

2022年4月14日

WWW.SGS.COM

**JDL** 京东物流



京東物流ESG官方網頁