

JDH 京东健康

JD Health International Inc.

京东健康股份有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 6618



2021
京东健康
環境、社會及治理報告

目錄

報告說明	01
公司簡介	02
首席執行官寄語	04
ESG治理	05

專題

專題一： 響應「十四五」，以健康普惠推動共同富裕	10
專題二： 常態化疫情防控階段，開啟數字健康新局面	12

企業治理 以制度保障的穩健型組織



董事會領導力提升	15
內控合規管理	16
反貪污	19

工作場所 以人才驅動的創新型組織



員工概況	22
僱傭與勞工準則	22
職業安全與健康	23
良好的薪酬與福利	24
培訓與發展	25
傳達公司理念，傾聽員工心聲	27

全面健康 全場景全生命周期響應用戶需求



產品責任	29
產品和服務合法合規管理	29
產品責任管理	30
消費者責任	32
便捷、高效、值得信賴的一站式健康服務	32
消費者服務承諾	33
數據安全與消費者隱私保護	34
負責任營銷	35

行業健康 推動價值鏈創新發展



行業責任	37
「科技+醫療」助力健康產業新基建	37
促進技術、服務創新，助推全面健康管理	38
推動普惠醫療發展，共享優質健康服務	39
數字化醫療支持實體企業融合與共創	40
知識產權保護	40
供應鏈責任	41
供應商合規經營狀況審核與管理	42
環境社會影響管理	43

全民健康 關注每一個人的健康



社區責任	45
社區責任理念	45
推進鄉村振興	45
積極參與社區公益	46
災情疫情快速響應	48

生態健康 共建共享綠色家園



環境責任	50
綠色醫療	50
綠色運營	50
綠色採購	51
綠色物流	51
廢棄藥品管理	51

附表一：關鍵績效表	52
附表二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	56
附表三：GRI標準索引	59

報告說明

報告形式

本環境、社會及治理（以下簡稱「ESG」）報告支持在線閱讀，並提供繁體中文、英文兩種語言版本。

編寫依據和原則

本報告的編制參考了聯合國可持續發展目標（SDGs）、全球永續性標準理事會（GSSB）發佈的 GRI 可持續發展報告標準（GRI 標準），及香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「香港聯交所」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》，並兼顧重要性、量化、平衡、一致性四個披露原則。

報告範圍

本報告聚焦 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日京東健康在 ESG 方面的表現（部分重點內容或數據超過此期間）。同時，結合實質性分析確定實質性議題及邊界。

信息來源

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、統計報告及公開資料，例如本公司的年報以及權威媒體發佈信息。

貨幣

如無特殊說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

指代說明

為便於表述，報告中「京東健康」、「公司」及「我們」均代表京東健康股份有限公司。

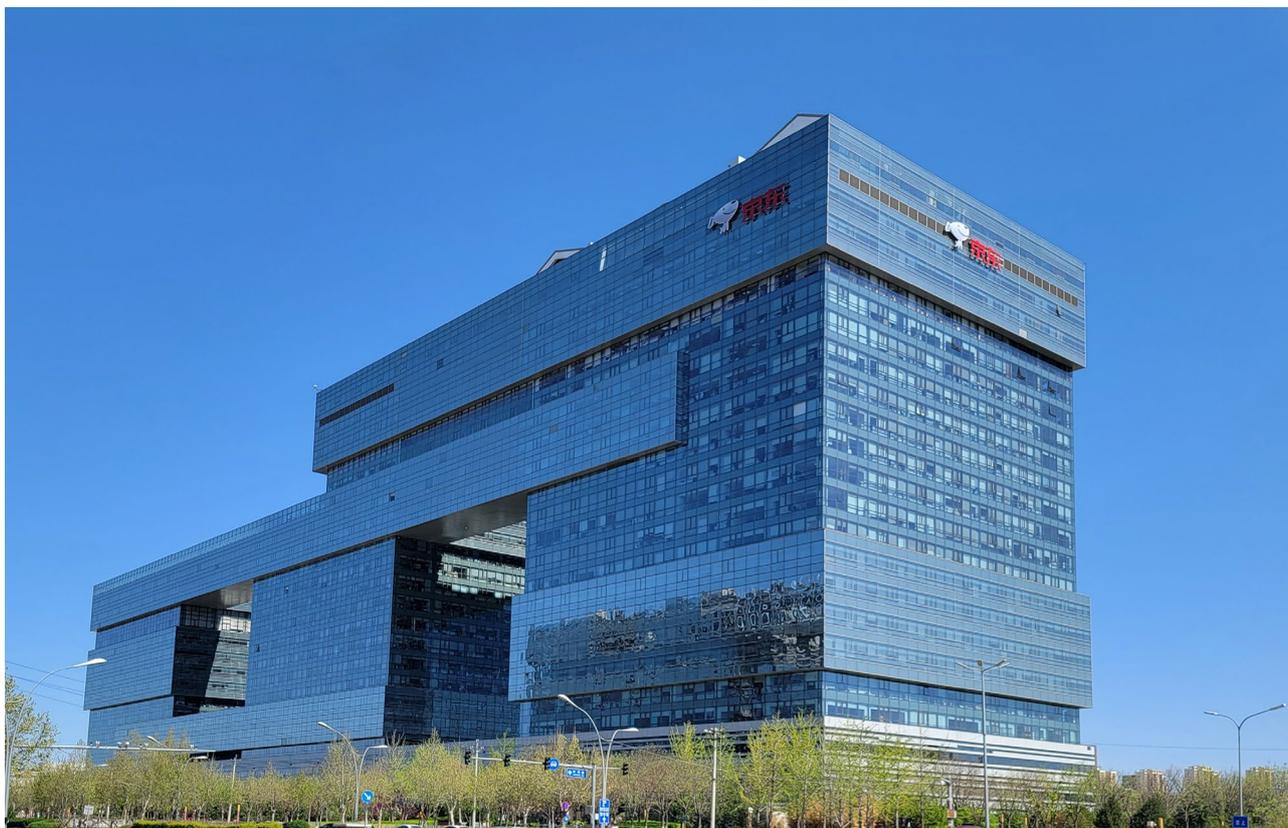
聯繫我們

關於本報告的反饋與意見，請電郵至 ir-jdhealth@jd.com。

或發信至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 20 號院京東總部二號樓 C 座，郵編 101111。

要取得更多相關信息，請瀏覽網站 <https://ir.jdhealth.com>。

公司簡介



京東健康是京東集團旗下專注於醫療健康業務的子集團。基於「以醫藥及健康產品供應鏈為核心、醫療服務為抓手、數字驅動的用戶全生命週期全場景的健康管理企業」的戰略定位，京東健康已經形成全面、完整的供應鏈及醫療健康服務能力，產品及服務可覆蓋醫藥健康實物全產業鏈、醫療全流程、健康全場景、用戶全生命週期。

京東健康的業務範圍涉及了健康商品營銷與銷售、醫療健康服務、數字健康解決方案等領域，同時還與產業鏈上中下遊各環節的企業進行合作，以打造更加完整的大健康生態體系。

健康商品營銷與銷售服務，涵蓋藥品、醫療器械、營養滋補等醫藥健康商品全品類，覆蓋 B2C、O2O、線下門店全零售模式及代理銷售、批發等流通模式，覆蓋消費者、零售終端、醫療機構等多終端；醫療健康服務版塊，以線上線下相結合的形式向用戶提供嚴肅醫療、消費醫療及以家庭醫生為代表的健康管理類醫療健康服務，致力於打造以用戶健康為中心的新型醫療健康服務體系；數字健康解決方案，針對企業、保險行業客戶提供數字化的醫療健康解決方案，助力客戶提高其用戶的獲得感和體驗；智慧醫療和數字健康服務，針對政府類客戶提供

智能化的公共衛生、醫療機構解決方案，助力「健康中國 2030」全面實現。

京東健康積極響應「健康中國行動」號召，以用戶和患者為中心，充分整合公司資源，發揮優勢能力，不斷助力推動醫療健康事業的創新發展，提供更加易得、便捷、優質和可負擔的醫療健康產品與服務，幫助人們享受更有品質的健康美好生活，助力普惠醫療的加速實現，致力於成為「國民首席健康管家」。

公司使命、願景、經營理念、戰略定位



榮譽與認可

★ 2021年4月

第十屆公益節·年度責任品牌獎
第十屆公益節組委會
論健·第一屆智慧醫療年度星榜：「抗疫先鋒」、
「創新樣本」
《健識局》

★ 2021年5月

健康中國行動示範V創新榜樣·服務創新榜
《健康界》

★ 2021年9月

2021年服務示範案例獎
中國國際服務貿易交易會組委會
2021年燕窩行業年會「行業貢獻獎」
全國城市農貿中心聯合會燕窩市場專業委員會

★ 2021年12月

創造美好生活助力城市升級「優質生活貢獻獎」
《廣州日報》
2021年全球未來50強排行榜（Future 50）第7名¹
《財富》
互聯網公益推動者
中華社會救助基金會
年度社會責任獎
《南風窗》

★ 2022年1月

2022中國保險白象獎「年度健康服務標桿企業」
《今日保》
第十一屆中國公益節「2021年度責任品牌獎」
第十一屆公益節組委會

注 1：上榜中國公司的第 1 名

首席執行官寄語

2021年，在疫情防控常態化的宏觀背景下，公眾普遍對於公共衛生和個人健康有了更高的期待，同時數字化變革也更加深刻地影響著各行各業的發展和每一個人的生活。人們對於醫療健康行業的數字化發展有了更加直觀的感受，在越來越多的生活場景中體會著醫療健康行業數字化變革為生活帶來的便捷。這為京東健康以及所處的醫療健康行業帶來了廣闊的發展機遇。

面對瞬息萬變的外部環境，我們一直在思考京東健康的核心價值所在。2021年，我們進一步明確了京東健康經營理念，即「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」。「值得託付」是我們對自身產品和服務質量的要求和標準，「用戶健康」作為我們事業的中心和終極目標，而「價值創造」明確了我們存在的意義和堅守，持續聚焦產業痛點，堅持長期主義，促進有影響力與持續的價值創造。我們將繼續打造線上線下一體化的醫療健康服務生態，致力於為用戶提供全生命週期、全場景的健康管理與醫療服務，積極響應全民健康需求，助力健康中國目標的全面實現。

基於「環境、社會及治理」這三個維度的可持續發展理念，近年來在各行業各領域都得到了前所未有的重視。香港聯交所在過去一年進一步細化和提升了ESG標準，對上市公司的ESG管理提出了更高的要求。隨著國內「1+N」碳達峰碳中和政策體系逐步落地，監管部門、行業協會等相關機構也在穩步推進企業強化ESG治理與信息披露。同時，於2021年開啟的「十四五」規劃中，社會經濟發展的各個重點領域也都明確提出了可持續發展的戰略方針，尤其是健康中國、鄉村振興、數字經濟、綠色發展等方面，更是與醫療健康行業發展緊密連接。

強化ESG管理不僅僅是為了滿足監管要求，更是為了不辜負各利益相關方對我們的期待與信任，以成就我們的願景——「成為最值得信賴的健康管理企業」。2021年，我們延續了以「全面健康」、「全民健康」、「行業健康」、「生態健康」為四大支柱的ESG戰略框架，以科技服務和人才驅動的創新組織文化作為戰略底座，致力於帶動所有利益相關方創造共享價值，建設更高效的醫療健康產業鏈，讓更多人獲得全面、高品質、更普惠的醫療健康服務，促進更綠色可持續的生產、消費模式。

助力鄉村振興，推進全民健康

2021年初，我國正式宣佈如期完成了新時代脫貧攻堅目標任務，進入到了實現鄉村振興和共同富裕的戰略新階段。京東健康積極響應國家戰略，將供應鏈及醫療健康服務的能力開放下沉到鄉村，通過「健康中國·醫藥補助工程」、面向村民的名醫義診直播活動、「京東健康-聯盟大藥房」等業務模式，助力鄉村振興，推進全民健康。

探索健康服務新模式，助力健康中國願景

「健康中國2030」規劃綱要自2016年實施以來，成為醫療健康行業全面發展的行動綱領；2021年起實施的「十四五」規劃和2035年遠景目標中，「健康中國」作為一項優先發展的戰略目標，再次被賦予了更多時代內涵。京東健康以實際行動積極呼應國家政策，聯合頂級醫院建設「互聯網醫院」，創新醫療健康服務模式，擴大醫療健康資源供給。我們發起的「罕見病關愛計劃」，利用供應鏈體系和平台優勢，連接產業鏈上下游各環節和社會各界力量，打造「醫、藥、險、公益」一站式解決平台，為罕見病群體提供確

診就醫、藥品可及、藥品支付方面的便利。京東健康致力於從醫療健康服務全產業鏈視角出發，助力醫療健康全行業全面協調健康發展。

促進生態健康，營造健康生態

健康的自然生態環境，是人類賴以健康生活的基礎。聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）最新報告指出，人類正站在一個十字路口，我們現在做出的決定可以確保一個更宜居的未來。京東健康持續關注綠色運營，依託京東集團的低碳設計和能源管理技術，使綠色低碳數據中心年平均耗電量逐年下降，同時辦公場所也在持續推進一系列綠色辦公行動。此外，我們也在利用企業影響力，推動供應鏈夥伴攜手綠色發展，共建生態健康。

2021年，我們發佈了首份ESG報告，初步搭建了由董事會和首席執行官參與決策、由公司各個部門全面參與實施的ESG治理體系，為ESG戰略規劃、定期評估、風險識別與管理奠定了穩固的基礎。

2022年，我們將繼續響應利益相關方的期待，積極創造長期、可持續的共享價值，夯實「以醫藥及健康產品供應鏈為核心、醫療服務為抓手、數字驅動的用戶全生命週期全場景的健康管理企業」這一戰略定位，全面助力國家「十四五」規劃和「健康中國2030」規劃綱要，為每一個人打造更健康的未來！

金恩林
首席執行官

ESG 治理

董事會聲明

公司董事會持續關注、監督、管理 ESG 工作。2021 年，董事會參與監督 ESG 報告的工作，認真審視重要 ESG 議題的識別結果，為公司治理和風險管理提供參考。

未來，京東健康將持續推動 ESG 融入公司業務運營和長期戰略發展中，更有效地響應香港聯交所 ESG 新規定，董事會將持續推動以下工作的落實。



董事會參與

董事會將定期討論 ESG 相關工作，持續識別 ESG 關鍵風險與機遇，監督並強化公司 ESG 治理水平，參與 ESG 相關知識的能力培訓，提升董事會成員對 ESG 治理的意識。



設定戰略目標和行動路徑

將 ESG 治理融入公司整體的發展戰略，持續識別利益相關方、行業、公司重點關注的 ESG 實質性議題，並以此建立 ESG 戰略框架和行動路徑，推動企業長期價值創造。



明確管理機制

明確 ESG 治理組織架構，由首席執行官監督戰略的實施進展。管理措施包括設置 ESG 統籌管理部門和領導小組，推動各項工作落實，定期審視 ESG 工作進展，實現 ESG 治理常態化。



ESG 治理常態化

促進 ESG 相關數據收集與治理常態化，全面提升 ESG 績效及信息披露的質量。

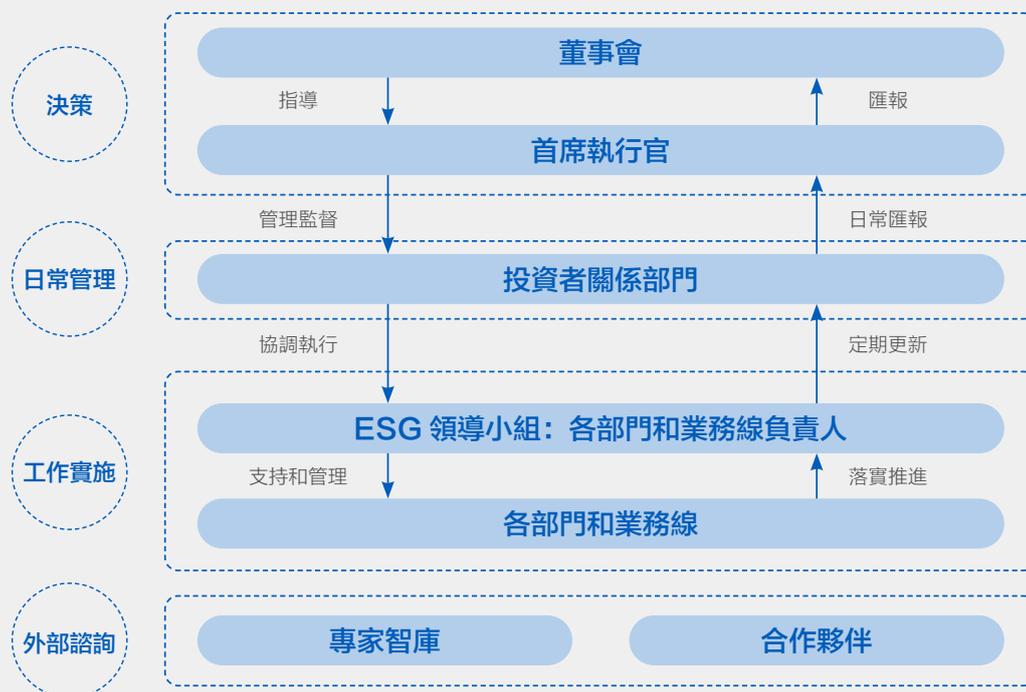
ESG 治理體系

京東健康的 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。我們以「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」這一經營理念為指引，通過搭建 ESG 治理體系，京東健康將建立有效的風險管理體系，維護與利益相關方的良好關係，持續提升企業治理水平，不斷強化「成為國民首席健康管家」的企業使命，實現自身業務的穩健經營與可持續發展。

京東健康的 ESG 治理體系由決策、日常管理、工作實施和外部諮詢組成：ESG 治理體系有關 ESG 工作的決策由公司董事會和首席執行官共同完成，定期討論 ESG 相關工作內容，並負責公司 ESG 相關的決策，制定 ESG 相關的工作機制，並監督相關工作的日常進展；由投資者關係部門進行 ESG 相關工作的日常管理，同時建立了由

各部門和業務線負責人組成的 ESG 領導小組，由投資者關係部門就相關的工作開展定期溝通、接洽和協調；各部門和業務線按照既有的工作機制推進工作落實，並定期匯報給 ESG 領導小組；投資者關係部門與專家智庫和合作夥伴所組成的外部智囊進行定期溝通，收集和參考他們對於京東健康 ESG 工作的建議和意見。

ESG 治理體系架構

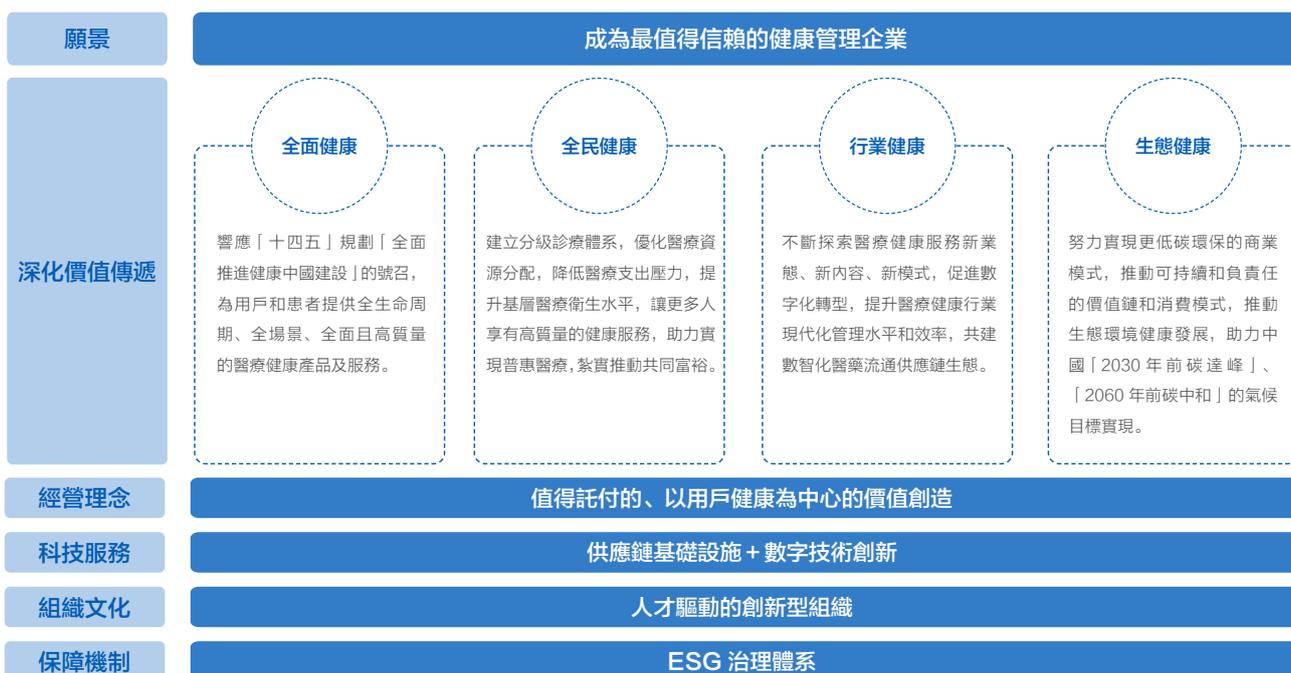


ESG 戰略框架

我們以「成為最值得信賴的健康管理企業」的企業願景作為公司 ESG 工作的戰略原點，結合「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」的經營理念，全面響應「十四五」規劃，參與健康中國建設、促進數字經濟、推

動共同富裕、應對雙碳目標，在 2021 年我們進一步升級了 ESG 戰略。京東健康藉助行業領先的供應鏈、在線醫療服務及技術能力，依託於公司全新的 ESG 戰略框架和治理框架，致力於推動全面健康、全民健康、行業健康

和生態健康，旨在讓更多人享有更全面高品質的醫療健康服務，推動行業創新發展和生態環境保護，讓更多人享有更健康的生活方式。



京東健康與聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標（SDGs）的全面實現是我們每個人都期待的美好未來。作為領先的健康行業可持續發展企業，京東健康在承擔社會責任、營造健康生活的同時，充分發揮供應鏈與技術方面的專長，助力健康產業可持續發展，共同助力可持續發展各項目標的實現。

聯合國可持續發展目標

我們的行動



京東健康關注經濟困難群體的健康，通過開展名醫義診直播、參與醫藥補助項目等形式，有針對性地解決經濟困難群體的就醫以及用藥問題，積極助力基礎醫療建設，助力鄉村振興和共同富裕。



京東健康積極響應國家《「健康中國 2030」規劃綱要》的號召，助力基礎醫療發展。我們通過數智化採購業務的拓展與服務，將優質醫療服務送至基層，進一步提升基層公共衛生水平，推動國民健康管理。

京東健康積極應對突發災情和疫情挑戰。在河南暴雨災情期間，我們及時協調線上線下資源展開支援，並開啟免費在線問診服務，解決受災群眾緊急就醫需求。疫情常態化防控期間，我們為疫情嚴重地區提供核酸檢測在線預約和上門檢測服務，發揮平台優勢助力藥品管控，最大程度響應疫情防控要求。



京東健康積極面向社會提供優質的職業技能教育。我們利用互聯網，對基層醫務工作者開展職業技能培訓和遠程幫扶，服務線下醫院和醫生，提升基層醫療機構服務能力。我們還在公司內部構建了完整的職業培訓體系，充分保障了員工個人成長道路與職業技能提升道路的暢通。

京東健康還致力於在兒童教育和健康成長方面做出貢獻，我們通過「京東健康愛心小屋」向 SOS 兒童村提供了心理健康知識科普和心理健康問題解答，幫助兒童健康成長。



京東健康為員工提供平等、安全和體面的工作，讓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。京東健康重視職場多元化和包容性建設，女性管理者參與了公司日常管理和發展的重要決策。



京東健康全面支持健康中國建設，與各地醫院合作，積極參與醫藥衛生體制改革；助力健全全民醫保制度，提升群眾就醫購藥體驗；將供應鏈及醫療健康服務的能力開放下沉到鄉村，推動基層醫療衛生能力提升。



京東健康在採購、運輸和運營過程中嚴格貫徹可持續理念，並將應對氣候變化風險和減少生態足跡的措施作為保障公司平穩發展的重要手段之一。我們在日常運營中嚴格落實綠色低碳原則，建設綠色低碳數據中心和綠色辦公場所，推廣綠色出行，實現辦公運營場景節能減排。



京東健康藉助科技的力量，實現醫藥零售業務和醫療服務的創新。我們在大數據、5G、人工智能、物聯網等新興技術支持下，助力區域數字化醫療發展，為消費者提供高質量的醫藥健康產品和科學專業的醫療健康服務。



京東健康充分貫徹合規內控理念，構建了公司員工、部門風控和公司監察三道防線，從法律監管、反腐廉潔、信息安全、審計和交易風險控制五個維度入手，實現了全方位多維度的合規管理。



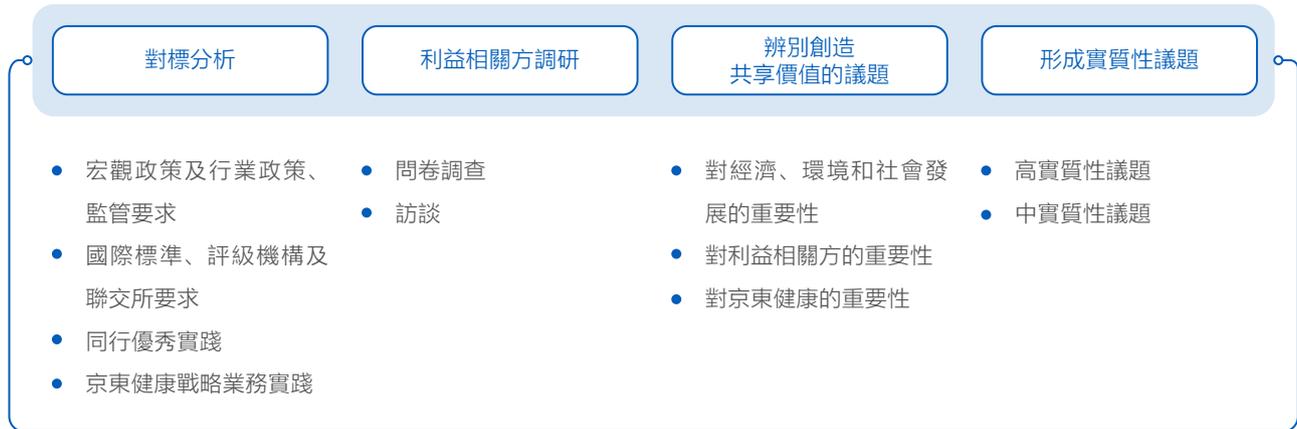
京東健康非常重視利益相關方的意見，通過多種方式與各方保持常態化溝通。

京東健康通過優勢技術和關鍵資源共享，充分服務合作夥伴並提升行業整體發展水平。我們對供應商開展了嚴格的環境社會風險識別與管理，促進供應商夥伴在環境、社會以及治理能力方面實現進步。

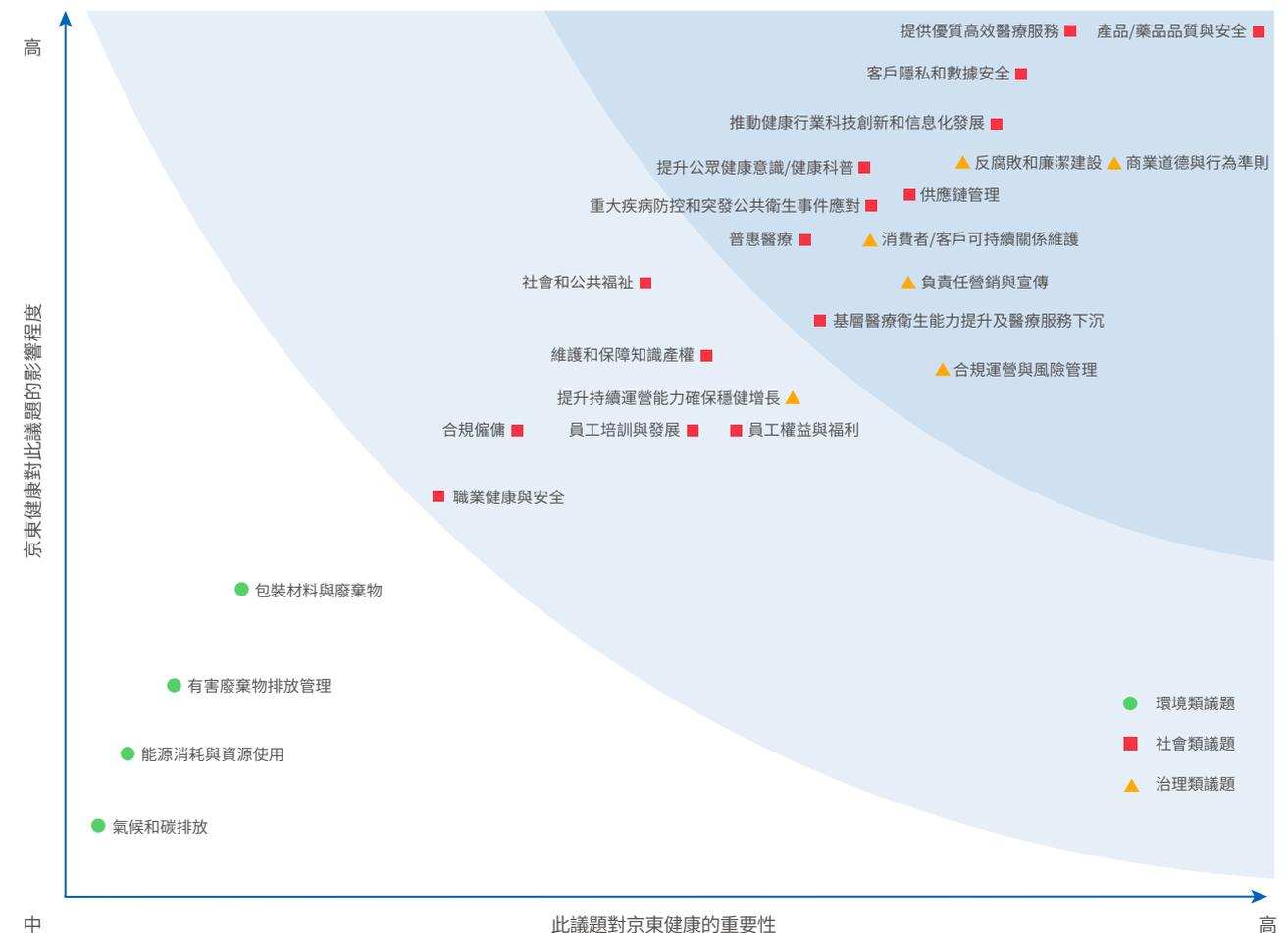
實質性議題與利益相關方溝通

通過對標分析並對利益相關方進行調研，我們篩選出 25 項有利於創造共享價值的戰略議題，形成議題實質性分析矩陣。其中，將中高實質性議題作為在本報告中重點披露的議題，並根據數據可獲取情況確定報告範圍與邊界。

實質性議題分析過程



實質性議題矩陣



重點利益相關方	重點關注議題	溝通方式和頻率
 <p>消費者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品 / 藥品品質與安全 提供優質高效醫療服務 提升公眾健康意識 / 健康科普 普惠醫療 基層醫療衛生能力提升及醫療服務下沉 <ul style="list-style-type: none"> 客戶隱私和數據安全 消費者 / 客戶可持續關係維護 負責任營銷與宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 持續的線上線下溝通 醫生在線問診 7 × 24 小時客服 消費者調研與意見反饋 社交媒體溝通 日常媒體傳播
 <p>商業客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品 / 藥品品質與安全 提供優質高效醫療服務 推動健康行業科技創新和信息化發展 基層醫療衛生能力提升及醫療服務下沉 <ul style="list-style-type: none"> 維護和保障知識產權 供應鏈管理 消費者 / 客戶可持續關係維護 反腐敗和廉潔建設 	<ul style="list-style-type: none"> 日常工作會議 線上 / 線下 / 視頻 / 電話等方式進行商務合作洽談
 <p>政府與監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品 / 藥品品質與安全 提供優質高效醫療服務 重大疾病防控和突發公共衛生事件應對 推動健康行業科技創新和信息化發展 提升公眾健康意識 / 健康科普 <ul style="list-style-type: none"> 普惠醫療 基層醫療衛生能力提升及醫療服務下沉 社會和公共福祉 合規運營與風險管理 商業道德與行為準則 反腐敗和廉潔建設 	<ul style="list-style-type: none"> 日常匯報溝通、提出政策建議 簽署合作協議、建立戰略合作 不定期的行業論壇和會議 對企業實地調研考察 對政府部門拜訪 建立專人對接溝通渠道 答覆監管機構的相關問詢 定期與監管部門領導溝通
 <p>股東與投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品 / 藥品品質與安全 提供優質高效醫療服務 客戶隱私和數據安全 維護和保障知識產權 合規僱傭 合規運營與風險管理 <ul style="list-style-type: none"> 商業道德與行為準則 反腐敗和廉潔建設 提升持續運營能力確保穩健增長 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、見面及公司拜訪 企業年報、半年報與公告 非交易路演 可持續發展 ESG 相關議題日常溝通與披露 股東大會
 <p>價值鏈夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推動健康行業科技創新和信息化發展 供應鏈管理 商業道德與行為準則 反腐敗和廉潔建設 <ul style="list-style-type: none"> 提升持續運營能力確保穩健增長 	<ul style="list-style-type: none"> 日常採購、培訓與評估 月度 / 季度溝通機制 定期線上 / 線下交流分享會 不定期的行業論壇 供應商大會
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工培訓與發展 員工權益與福利 合規僱傭 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 全員郵件、溝通會議、員工論壇、職工代表大會、培訓活動、申訴機制 線上線下調研與反饋
 <p>社區與環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 重大疾病防控和突發公共衛生事件應對 提升公眾健康意識 / 健康科普 普惠醫療 基層醫療衛生能力提升及醫療服務下沉 <ul style="list-style-type: none"> 社會和公共福祉 氣候和碳排放 能源消耗與資源使用 有害廢棄物排放管理 包裝材料與廢棄物 	<ul style="list-style-type: none"> 長期的公益項目 日常媒體傳播 社交媒體溝通 公益類論壇活動 志願者活動



專題一： 響應「十四五」， 以健康普惠推動共同富裕

2021 年是國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和 2035 年遠景目標的開局之年，基於「以醫藥及健康產品供應鏈為核心、醫療服務為抓手、數字驅動的用戶全生命週期全場景的健康管理企業」這一戰略定位，京東健康積極響應國家號召，通過完善鄉村基礎

醫療建設，積極推動鄉村振興與共同富裕；參與醫藥衛生體制改革，促進優質醫療資源普惠共享，全面推進健康中國建設；以技術手段推動綠色發展，促進人與自然和諧共生。京東健康從環境、社會、治理的各維度出發，將全球的可持續發展挑戰、宏觀目標

與公司發展戰略有機結合，在全面促進經濟、社會、行業發展的同時，京東健康自身也獲得了前所未有的發展機遇，同時也獲得了越來越廣泛的社會認可。

堅持農業農村優先發展，全面推進鄉村振興

「十四五」規劃中提出要提升鄉村基礎設施和公共服務水平，著重提及要增加農村醫療服務供給，完善農村社會保障和救助制度，健全農村低收入人口常態化幫扶機制。京東健康致力於將供應鏈及醫療健康服務的能力開放下沉到鄉村，積極助推基礎醫療建設，推進鄉村振興。

京東健康持續多年的健康扶貧項目「健康中國·醫藥補助工程」，為全國建檔立卡貧困戶提供每人每年人民幣 1,000 元的購藥補助，我們將持續鞏固脫貧攻堅成果，落實健康扶貧同鄉村振興戰略有效銜接。

我們發起名醫義診直播活動，讓村民

不必跋山涉水就能與名醫「面對面」。我們通過數智化採購平台的搭建，將上遊藥企、供應與分發商和下遊藥店連接在一起，為鄉村藥店和衛生所帶來更多的資源，保證藥品進貨的安全和穩定。「診京採」、「京東健康-聯盟大藥房」聚焦縣域市場，加速縣域藥店數智化升級，助力鄉村振興。

全面推進健康中國建設

全面推進健康中國建設也是「十四五」規劃重要的戰略方向。京東健康以「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」這一經營理念為指引，將「全面健康」、「全民健康」融入公司 ESG 戰略，促進優質醫療資源普惠共享，搭建全週期、全場景健康管理服務模式，全面推進健康中國建設。

京東健康積極參與醫藥衛生體制改革，堅持以提高醫療質量和效率為導向，擴大醫療服務資源供給。在線醫療領域，京東健康聯合國內多家三甲醫院，

建設「互聯網醫院」，提升醫療服務水平和質量，加速實現醫療服務行業的數字信息化能力建設。

京東健康發起「罕見病關愛計劃」，連接社會各界力量，提高公益慈善資源的配置效率。通過打造「醫、藥、險、公益」一站式解決平台，助力緩解罕見病群體確診就醫難、藥品可及難、藥品支付難三大問題。2021 年，通過「京東大藥房罕見病關愛中心」和「罕見病關愛基金」兩大項目為罕見病群體提供更多幫助。

我們助力實現區域內醫療服務資源配置和全民健康信息互聯互通。報告期內，在江蘇省宿遷市試點建設國家醫療保障信息平台，推動地方醫保平台業務辦理標準化、公共服務便捷化，實現區域內首個智慧醫保信息平台落地實踐。

推動綠色發展，促進人與自然和諧共生

「十四五」規劃明確提出實施可持續發展戰略，構建生態文明體系，推動經濟社會發展全面綠色轉型，全面提高資源利用效率，構建資源循環利用體系，大力發展綠色經濟。京東健康嚴格環境管理，堅持綠色運營，共建綠色家園。

在綠色運營方面，京東健康打造綠色低碳的數據中心，依託低碳設計、能源管理等技術和精細化運維管理，使

年平均耗電量逐年下降。同時，我們注重打造綠色辦公場所，使用節能裝置，鼓勵節約資源、減少浪費，鼓勵員工通過公司班車、公共交通、拼車等方式綠色出行。在採購環節，我們嚴格遵守京東集團的《綠色採購管理規定》和綠色採購負面清單制度，確保供應鏈環境友好。我們還與國內首個宣佈科學碳目標的物流夥伴京東物流合作，從綠色包裝、新能源車輛、運輸結構優化、綠色倉儲和運輸線路

科學規劃等方面減少資源消耗和碳排放，打造綠色物流。

京東健康致力於經濟社會各領域全方位的價值傳遞。我們願從自身專業能力出發，助力國家經濟發展、改革開放、社會文明、生態文明、民生福祉和國家治理效能等「十四五」規劃宏觀目標和願景順利實現。



專題二： 常態化疫情防控階段， 開啟數字健康新局面

隨著新冠疫情進入常態化防控階段，全社會的數字化變革日漸深入，健康行業的數字化發展也得到了越來越多的關注。京東健康順應時代趨勢，加快數字化佈局，促進日常健康管理和

診療數字化發展，滿足慢病人群和普通患者的不同需求；助力健康行業的數字化發展，打造更加健全的健康生態體系；推動疫情防控常態化精準化，使疫情防控更加高效。京東健康持續

促進數字化技術在健康領域的應用，在推進醫療公共服務模式創新、滿足更多元化健康需求的同時，也實現了自身的高速發展。

日常健康管理數字化

在疫情常態化防控的背景之下，人們的健康意識和健康管理需求不斷提高，京東健康緊跟數字化步伐，將數字科技融合到健康管理實踐中，推動線上線下一體化的「家庭醫生」和慢病管理服務模式的創新發展，為促進居民健康做出重要貢獻。

為響應國家健康工作，積極穩妥推進家庭醫生簽約服務，提升社區家庭醫生服務效能，京東健康與廣州市海珠區達成戰略合作，實現線上線下相結合的新型家庭醫生服務體系的落地，

與海珠區紮實的基層醫療衛生服務攜手，為居民提供便捷的健康管理服務，促進健康服務品質提升。

慢病防控是健康管理的重要一環。京東健康積極探索線上線下一體化的慢病管理服務，聯動產業上下游積極探索呼吸慢病管理的創新生態和服務閉環，以響應我國呼吸疾病防治體系建設的迫切需求。我們創新數智化健康管理解決方案，實現智能監測設備與互聯網醫療服務的打通，進一步提升用戶體驗。

此外，我們與廣東省疾病預防控制中心共同發起《廣東省糖尿病血糖監測地圖》項目，運用物聯網、大數據等技術實現糖尿病居家血糖監測，加強醫務人員對糖尿病患者遠程管理與隨訪服務效率，探索實踐新型的數智化糖尿病管理與服務模式。

服務行業數字化發展

京東健康也重視通過幫助和服務業務夥伴促進行業健康發展。我們致力於與產業鏈各方共建線上線下相結合的醫療健康服務生態，為政府、醫療機構、企業等生態夥伴提供供應鏈、技術、營銷運營等核心能力和優勢資源，共同推進醫療健康行業的信息化、數字化、智能化進程。

國家逐步加速了公立醫院擁抱「互聯網+醫療健康」的進程。京東健康與

各地政府、醫院和衛生機構合作，發展互聯網醫院，致力於為患者提供更好的醫療服務。我們與河南中醫藥大學附屬第一醫院共建「河南中醫藥大學附屬第一醫院京東互聯網醫院」，為患者提供線上線下一體化的醫療健康服務，截至 2021 年底，累計註冊患者人數近 15 萬，服務範圍覆蓋全國 31 個省級行政區。在 2021 年應對暴雨洪災和疫情時，有效解決居民就醫難題。

通過推出醫療器械一站式採購及服務平台「京械通」，京東健康為醫療機構和商業客戶提供多品種、高效率、低價格、優售後的一站式採購體驗，將藥品與醫療器械傳統線下採購場景搬移到線上，提升醫療器械企業數字化服務能力。

保障疫情防控常態化管理

京東健康藉助數字化供應鏈的力量，在抗疫物資採買、藥品管控方面發揮重要作用，提高疫情防控效率和精度，全方位助力疫情防控工作。

為助力供給抗疫物資，京東健康在「藥京採」平台推出公益採購計劃，幫助社會各界公益人通過藥京採平台一站式採買疫情和災情中急需的物資。2022 年 3 月，受新一輪疫情影響，部分地區的慢病患者面臨購藥不便的情況。為緩解患者居家配藥需求，京東健康緊急上線「藥品求助登記平台」，幫助民眾及時獲得所需藥品。截至 2022 年 5 月中旬，平台共收到來自上海市超過 9 萬條慢性病患者用藥求助信息，在有效的藥品求助需求中，超過 90% 的缺藥、斷藥需求得

到滿足。我們持續為受災及疫情嚴重地區提供免費問診服務，滿足群眾緊急就醫需求和健康諮詢需求。

在藥品管控方面，京東健康響應各地政策號召，對部分疫情相關藥品進行銷售限制和管控。我們推動算法功能上線，實現算法系統自動識別並及時下架處理；在防疫政策允許的地區開發系統登記功能，對購買疫情相關藥品的用戶進行實名登記，有效幫助各地精準識別和管理疫情相關藥品的銷售。

京東健康以佈局智慧醫療生態體系為目標，通過全方位的數字化發展回應時代需求，也開啟了自身發展的新篇章。我們希望藉助數字化的



力量，與各界夥伴一同建設「健康中國」而努力。

01

企業治理 以制度保障的穩健型組織

科學的企業治理是公司長期發展的基礎，京東健康在企業治理中嚴守「三不」原則，從管理層建設、內控合規制度架構以及反腐敗制度的建構與落實出發，致力於實現公司治理能力的提升，持續將京東健康建設成為「值得託付」的品牌。



董事會領導力提升

京東健康構建了多元且獨立的董事會，我們設置了合理有效的薪酬激勵與管理能力提升政策，通過多種渠道積極對話投資者，實現了董事會的領導力提升。

多元化與獨立性建設

京東健康已訂立董事會成員多元化政策，我們始終堅信，董事會成員多元化是保持公司競爭優勢、獲取多元發展建議、實現全面的人才儲備的重要因素，並每年對董事會的多元化程度進行評估。提名委員會對董事會的結構、規模及組成進行每年至少一次的評估，評估內容涵蓋了董事會成員的性別、年齡、文化及教育背景、專業資格與技能、知識及行業經驗等方面，並結合公司長期發展戰略，就評估結果在董事會上提出建議以供採納，進

一步確保了董事會的組成均衡且多元。

公司也在持續推進董事會的多元化與獨立性建設。報告期內，京東健康董事會有 6 名男性董事與 3 名女性董事，女性董事在董事會成員中的人數佔比達到 1/3。公司還重視董事會的年輕化建設，9 名董事中一共有 8 名年齡處在 30 ~ 50 歲之間。

2022 年 4 月，公司進行了董事會成員調整，調整後公司共有 7 名董事會成員，其中 4 名為獨立非執行董事，獨立董

事人數佔比達到了 4/7，進一步加強董事會獨立性。京東健康的審計委員會包括三名獨立董事，以確保公司審計工作的獨立性。公司嚴格遵守香港聯交所上市規則的規定，對每名獨立非執行董事開展每年的獨立性確認並簽署書面的確認函證。

薪酬激勵與管理能力提升

京東健康建立了合理有效的薪酬激勵制度，我們堅持以價值貢獻為標準進行分配，持續提升管理人員的工作積極性。與此同時，我們還針對高管設置了專項培訓項目，助力高級管理人員實現管理能力的提升。

薪酬激勵政策

京東健康倡導「以貢獻者為本」的人才管理導向，並將其貫穿於人才評價、考核、發展、激勵等管理活動中。高級管理人員的薪酬激勵將依據崗位勝任度、能力素質、公司整體業績等綜合評定。

公司的薪酬委員會負責制定薪酬政策提交董事會批准，並就每年的薪酬調整、薪酬激勵等向董事會提供建議。

獨立非執行董事的薪酬激勵將依據每年參照市場上業務或規模相若的公司作出評估，並就其職務職責、工作量、

投入度等情況綜合評定，定期審核整體薪酬政策及薪酬情況。

高管培訓政策

京東健康重視高級管理人員的管理技能提升，2021 年全年，我們針對高級管理人員落地了「管理大講壇」、「高

級管理人員新人專班」以及「跨界遊學」三個專項培訓項目，通過外部專家的經驗分享、新進高管的能力提升

以及學習新業態、探索經營模式的跨界遊學，全方位增進高級管理人員的管理思維，管理能力以及管理經驗。

積極對話投資者

公司通過多種方式和渠道積極溝通投資者。我們制定了積極的股東通訊政策，通過通訊及公告文件、股東大會以及其他渠道，實現了公司和股東及其他利益相關方暢通的雙向溝通。

京東健康將股東大會作為與股東溝通的重要渠道。我們嚴格依據上市規則

的要求，在股東大會上主動向股東提供包括決議案所有相關及必要的資料，我們也在會議中設置了提問環節，積極解答投資者疑問，回應投資者關切，以保證股東做出知情決定。

公司還建立了多個投資者關係互動溝通渠道，通過公司自設的投資者關係

網站、投資者郵箱、電話業績發佈會、投資者見面會、分析師會議以及不定期舉行的非交易路演等渠道，加強與投資者的溝通與交流。

內控合規管理

京東健康貫徹嚴格的合規內控理念，我們積極關注國家法律法規，構建了公司員工、部門風控和公司監察三道防線，從法律監管、反腐廉潔、信息安全、審計和交易風險控制五個維度入手，實現了全方位多維度的合規管理。同時，我們還不斷加強員工合規培訓並參與了多項政策的制定，進一步提升了公司的合規管理水平。

嚴格遵守國家法律法規

京東健康接受公安機關、工業和信息化部、國家互聯網信息辦公室、市場監督管理局、藥品監督管理局、衛生健康委員會、各級消費者協會等部門監管。京東健康嚴格遵守包括《中華人民共和國民法典》、《中華人民共

和國電子商務法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《網絡信息內容生態治理規定》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國藥品管理法》、《中

華人民共和國執業醫師法》、《消費者權益保護法》、《中華人民共和國醫療器械監督管理條例》、《互聯網診療管理辦法（試行）》、《互聯網醫院管理辦法（試行）》等在內的多項法律法規。

全方位多維度的合規管理

京東健康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。京東健康的合規體系依照京東集團設置，包含三道防線，第一道防線是所有員工，第二道防線是法務、財務、信息安全、風控

等風險管理的專業團隊，第三道防線是獨立於公司經營的監察與審計團隊。



在三道防線的基礎上，我們從五個維度入手，全面保障內控合規。第一個維度是法律監管合規，嚴格遵守相關法律法規及規章規則；第二個維度是反腐廉潔合規，對腐敗始終秉承「零容忍」態度；第三個維度是信息安全

合規，致力於確保個人及客戶信息安全，保障京東健康信息及數據的機密性；第四個維度是審計合規，京東健康設有獨立的內部審計機構，監督和評價公司內控制度的建立和實施；第五個維度是交易風險控制，京東健康

的各業務單元實現對業務交易風險行為的精準識別及智能響應。同時，我們通過全面宣貫、連帶問責、重點獎勵等多重機制，確保合規管理落地。

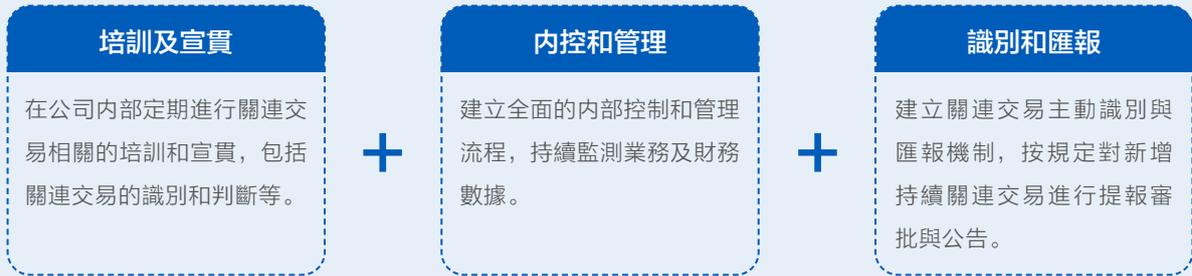


合規系統建設

- ☑ 在內外部環境變化、整體監管動態趨嚴的大背景下，京東健康明確了經營理念，即：值得托付的、以用戶健康為中心的價值創造，我們積極參與政策修訂、行業調研，接受監管檢查，並且對超 250 部醫療法律法規進行研讀；
- ☑ 基於業務全流程梳理，建立風險識別評估體系，並建立有效的風控策略；
- ☑ 提升風險意識，持續加強事前、事中、事後的防控能力，全鏈路進行業務風控。

全方位監管關連交易

京東健康梳理新增持續關連交易，不斷完善內部控制和日常監測機制。



強化合規培訓

為普及風險管理知識，我們開發了專門的培訓課並開展了 63 期知識簡訊普及。同時我們建立了風險管理的培訓機制，組織了面向管理層、全體員工以及專項崗位的 104 場合規安全培訓。我們還實現了廉潔合規以及數據安全培訓的常態化，實現了 100% 學習率與 100% 的考試通過率。

2021 年，我們針對更廣泛的供應商、業務人員、倉庫人員、質量合規人員等人群開展共計 216 次培訓。培訓後的調查顯示，合規培訓好評率達到 98%。在培訓之外，我們還定期舉行了合規問題答疑會，現場解答關連人員的專業問題。



加強培訓建立風險防控理念

面向管理層、全體員工以及專項崗位開展了

104 場合規安全培訓

廉潔合規及數據安全培訓覆蓋率

100%

合規培訓好評率達到

98%

積極貢獻政策意見

京東健康積極參與監管政策的修訂，2021 年度，我們共參與了 16 項政策的修訂，在網售處方藥、資質票據電子化、互聯網診療等多個方面貢獻了專業意見。我們還全面參與了 255 個法規及政策的評估，並通過與監管部門的積極交流和溝通，進一步增強了監管機構對互聯網醫療健康模式的了解和認同。

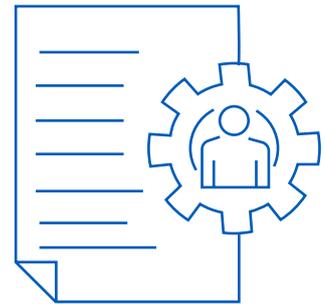
反貪污

京東健康始終秉持「腐敗零容忍」態度，倡導「人人反腐」，鼓勵員工、供應商和其他合作夥伴都參與到京東健康的反腐敗工作中來；公司內部實施「管理者問責制」，要求管理人員做好貪污腐敗預防工作。

嚴守法律制度底線

京東健康秉承京東集團的反腐敗原則，對腐敗始終秉持「零容忍」態度，不斷完善反腐敗制度建設。公司在嚴格執行《反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等相關領域法律法規及各經營地規章政策的基礎上，嚴格貫徹京東集團包括《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》、《京東集團廉潔獎勵試行辦法》、《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》、《反商業賄賂協議》在內的一系列的反腐敗制度和規定。



設立腐敗舉報中心

在內部反腐方面，公司設立了腐敗舉報中心，全面收集發生在各個領域的各類腐敗信息。我們會對所有信息提供者及所提供的資料嚴格保密。舉報人可通過舉報電話及郵箱與公司取得聯繫（電話：400-601-3618；郵箱：jiancha@jd.com）。同時，為了提升員工廉潔自律，打造陽光職場，我們會不定期通過公司內網發佈內部反腐公告，將查處的內部腐敗案件集中進行實名公佈。

《京東健康互聯網醫院反商業賄賂管理條例》

針對京東健康互聯網醫院的反腐敗管理，我們制定了《京東健康互聯網醫院反商業賄賂管理條例》。我們通過線下會議宣貫、在線培訓課程和考試，實現業務人員的全員培訓及 100% 的考試通過率要求。

完善的內部程序

為了有效地管理合規和法律風險，京東健康設計並採用了嚴格的內部程序，已經實施了有關反賄賂、反腐敗和利益衝突事項的內部程序。

01

作為風險管理和內部控制措施的一部分，我們已針對腐敗和欺詐活動施行了一系列內部規章，其中包括針對收受賄賂和回扣及濫用公司資產採取的措施。現有的大部分商業合同都載入了反腐敗和反賄賂條款，並且要求與我們合作的供應商和其他第三方遵守相關法律法規。

02

要求各部門定期對關鍵流程和職位的違規行為進行自查，對任何可能發生風險事件的違規行為或可疑跡象向內控部門報告。

03

內控部門認真評價風險事件，必要時進行調查。

04

鼓勵員工和本公司以外包括供應商在內的各方積極舉報腐敗行為，建立多種舉報途徑，包括但不限於舉報電話、郵箱、信函等。同時，公司建立了嚴格的舉報人保護制度和獎勵制度。

05

實施明確和嚴格的政策及指引，禁止接受有利害關係的第三方的禮物、款待及其他物品。

06

由公司內控部門定期進行內控檢查。員工須接受詳細列明相關政策和規章（包括但不限於明確的賄賂、腐敗及有利害關係的各方的定義）的京東集團商業行為與道德準則。我們對相關責任人因任何涉及賄賂和腐敗的活動而導致的損失進行處罰並要求賠償。

全面開展反腐敗培訓

京東健康根據反賄賂和反腐敗政策提供定期和專門的培訓。我們設有專門的培訓中心，定期組織內部線上培訓和課堂培訓，追蹤參與培訓的員工以評估培訓效果，並獎勵獲得積極反饋的講師。通過培訓課程，確保員工對反賄賂和反腐敗政策的認知水平持續更新，從而在工作中更好地遵守適用的法律法規。此外，我們制定了員工手冊和行為準則，載有關於職業道德、欺詐防範機制、失職和腐敗的內部規則和指引，已向所有員工分發。

京東健康人力資源部對公司的各個部門開展了定期的反腐敗培訓。每月對公司內部的各個部門開展「廉潔合規培訓」，並按年度舉行全員廉潔考試，要求通過率 100%。2021 年，我們共培養認證了 16 位反腐課程講師，日常給各部門進行授課，確保公司的反腐制度落實到每一位員工。被認定有違規行為的員工，一律按公司相關制度嚴肅處理。

新員工入職培訓必須完成線上反腐培

訓課程並通過考核才能由試用期轉正，2021 年度參與率高達 100%。全體員工每年要接受反腐培訓與考核，總監級別以上的管理人員需要進行反腐專題培訓。此外，我們通過案件復盤對業務風險進行分析和分類，建立腐敗風險的預警和溝通機制，幫助業務部門主動做好預防和內控工作。

02

工作場所 以人才驅動的創新型組織

京東健康始終堅持以員工為核心的發展，在公司內部完善合規管理、發展友愛文化、增進員工福祉，為員工提供廣闊的發展舞台，給予員工體面工作，力爭成為讓員工信賴、使員工幸福有歸屬感的公司。

員工概況

公司制度化、規範化的人力資源管理體系有力地整合了企業文化和公司戰略，為實現企業長期可持續發展提供了相匹配的員工隊伍。截至 2021 年 12 月 31 日，京東健康共有員工 3,305 人。2021 年全年累計新進入職員工 1,492 人，範圍涉及全國 25 個省份自治區，133 個市區。在此基礎上，京東健康提供豐富的職位類型，吸引不同背景的本地人才，包含持有職業資格證的醫生及藥師、業務拓展人員、健康管理團隊等。

僱傭與勞工準則

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規。

京東健康在《員工手冊》中明確規定，不因種族、膚色、年齡、性別、民族、

國籍、婚姻狀況、社團以及宗教信仰、性取向、性別認同和表達、殘疾、懷孕或政治立場等受法律保護的特性的不同而給予員工不同待遇，堅持「公開、公平、公正、擇優」的原則聘用員工，在人才選用育留上，力爭實現

人盡其才、才盡其用。2021 年，京東健康員工構成多元，男女性別比均衡，年齡覆蓋範圍廣，包含殘障人士 44 人，少數民族 200 人，外籍員工 2 人。

同時，京東健康嚴格遵守法律法規，禁止使用童工，拒絕強迫員工勞動。公司在《員工手冊》中對於員工錄用條件有明確規定，禁止僱傭 16 周歲以下的員工，並在招聘和入職環節均設置嚴格的審核。公司尊重和維護每一位員工的合法權益，《員工手冊》中明確規定了員工的休息休假的提報流程和假期待遇。報告期內，我們未發生任何僱傭童工及強迫勞動事件。

京東健康也積極推動企業性別平等。3,305 名全職員工中，女性員工佔比 54.2%；高級管理人員中女性佔比 36.8%，董事會中女性佔比 33%。



3,305 名全職員工中，女性
員工佔比

54.2%



高級管理人員中女性佔比

36.8%

職業安全與健康

京東健康關心員工職業安全與健康，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，同時積極開展健康活動，鼓勵員工健康工作、健康生活。

全方位的保障措施：

京東健康通過完善的基礎福利保障體系、愛心救助基金、多種健康服務等方式為員工編織「安全網」，包括在工作場所安排值班醫生，安裝 AED 急救設備；

京東健康定期為員工提供體檢，為各崗位的員工提供針對性的檢查項目，有效地幫助了員工應對疾病和突發事故等意外風險；

京東健康還給員工安排免費的心理諮詢室等，保障員工身心健康。

豐富的文體活動：



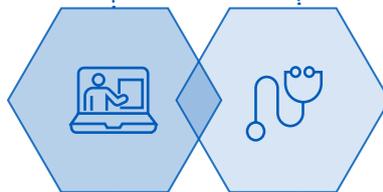
京東健康通過組織健康知識答題打卡活動進行健康知識宣傳，提升員工健康意識，整體參與人次超 **4 萬**；



京東健康共建立了 **12 個** 社團，為員工組織豐富的文體活動。通過多形式的社團活動和比賽，促進員工間互動和交流，提升員工健康。

形式多樣的福利活動：

在健康日，京東健康組織名醫直播，範圍包括秋冬養生、甲狀腺、心腦血管、肥胖等五個領域，累計解決員工互動問答百餘條、累計觀看直播人數過萬；



面向公司員工的線上線下義診，涵蓋如全科、骨科、營養科、中醫科、普外內科等。

良好的薪酬與福利

京東健康致力於為員工提供具有競爭力的全面薪酬福利體系，包括固定薪酬，績效獎金、年終獎金等變動薪酬，福利補貼和長期激勵，以及豐富多樣的員工福利。京東健康不斷促進員工激勵體系多樣化，踐行企業與員工共同成長的理念。

我們依託於京東集團健全的薪酬福利管理制度，包括《京東集團入職定薪管理規定》、《京東集團日常加薪及股票授予管理規定》、《京東集團異動定薪管理規定》、《京東集團國內外派管理制度》、《京東集團考勤休假管理制度》、《獎金池管理制度》、《京東集團員工福利補貼管理規定》、《團建費管理規定》、《京東集團愛心基

金管理制度》、《京東集團安居計劃》等，致力於為員工搭建適配的薪酬、績效激勵體系以提升激勵有效性與激勵感知度，推動組織績效改革。

京東健康秉承「以人為本」理念，通過設立豐富、體驗優先的福利和關懷體系，從福利項目、關懷項目、慰問等方面給予員工關愛和幫助，不斷提升員工的工作幸福感。在法定福利基礎上（包括五險一金，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險、住房公積金），京東健康為員工提供豐富多彩的公司內部員工福利和關懷項目，具體福利項目包括：

○ **健康關愛及保障福利：**意外傷害保險、意外醫療保險、補充醫療計劃、年度體檢等；

.....
活動及其他福利：福利年假、節日福利、福利券等；

.....
家庭及生活關懷：安居計劃、福利產假與育兒福利、EAP 心理援助計劃、愛心救助基金等。

安居計劃

安居計劃為一項全員性福利計劃，凡符合司齡要求的員工在工作城市購買首套住房時，可根據政策最高申請

150 萬元的無息貸款。京東集團於 2018 年至 2021 年共發放無息借款 **7.5 億元**，累計約 **1,900** 名員工從中受益。此外，自 2016 年起，京東集團已為員工提供福利性住房共計 **2,537** 套。

福利產假與育兒福利

作為京東集團的重要組成部分，京東健康攜手京東集團，共同致力於打造女性友好、家庭友好的工作環境，為新晉父母提供充分的育兒福利：

- **「超長產假」福利項目：**依據員工的司齡和年齡，為員工提供額外 **30** 天的帶薪福利產假，每年均有近百名新媽媽享受到「超長產假」福利；
- 在各辦公場所，**均設有母嬰室**，供哺乳期媽媽使用。



EAP 心理援助計劃

在保障員工隱私的基礎上，通過現場入駐、電話接線、危機干預等方式，實現專業人員對員工心理的診斷、建議和諮詢等。



愛心救助基金

愛心救助基金旨在為困難員工及家庭提供經濟支持。救助範圍包括員工及家人罹患嚴重疾病、員工身故或殘疾、身故員工子女助學、員工家園被毀等。2018年至2021年，共發出**1,491**份愛心援助，救助總額達到**6,148**萬元。

培訓與發展

京東健康深知人才對於公司發展至關重要，將人才的培養與發展納入公司重要任務，並通過搭建完善的培訓體系、構造暢通的成長道路，推動人才成長，為公司發展提供活水之源。

完善的培訓體系

京東健康不斷完善人才培訓管理體系，建立《員工培訓管理制度》、《內訓師管理制度》等制度，並針對不同級別員工進行針對性培訓。2021年，京東健康初步構建了涵蓋內容、講師、運營和激勵四大模塊的培訓體系：

內容體系

全年沉澱 **9** 大系列，共計 **237** 門課程；

講師體系

通過「火種計劃」認證內部講師 **121** 人，引導師 **4** 人，並全部錄入京東集團內訓師庫內；

運營體系

通過跨部門組織培訓提升培訓效率，全年共開展了 **132** 場培訓，覆蓋 **19,972** 人次，**5,842** 人次參加考試，考試通過率為 **90%**；

激勵體系

鼓勵業務骨幹及管理者參與內訓師認證，促進健康知識沉澱與分享。

公司還依據崗位層級的不同推出了有針對性的培訓項目：

高級管理人員

管理大講壇：外部管理專家經驗分享

新人專班：新晉管理人員管理經驗培訓

跨界遊學：產業發展與創新業務培訓

中級管理人員

OKR（目標與關鍵結果）大使：中級管理人員目標管理意識與能力培訓

引導共創：圍繞戰略規劃、戰略解碼、業務共創、團隊融合等主題展開討論，2021年共落地31場

結盤計劃：內部業務專家行業知識分享，2021年進行了8,000人次的培訓

普通員工

新員工培訓：通過豐富的培訓課程促進新員工崗位勝任與融合

專業崗位培訓：圍繞公司核心崗位開展專業能力培訓

專題 / 專項培訓：數據分析、數據決策等專項能力定制化培訓

暢通的成長道路

為促進人才發展，京東健康鋪就了暢通的成長道路，並通過校招、晉升、輪崗的設置，全方位激發人才活力。

校招生培養



對京東健康校招生設計培養體系，通過集中培養、輪崗等加快校招生成長；

開放的晉升通道及輪崗機制



為員工提供開放的輪崗機制和員工多通道晉升；關注年輕員工的成長及發展。



全價值鏈人才培養

2021年，京東健康開展合作夥伴培訓項目，累計覆蓋 11.6 萬人，包含平台商家、數字化採購業務合作夥伴、全職及兼職醫生、合作機構等。其中，累計進行線上直播培訓 194 場，累計參與人次達 44,020 次。我們全年開發了 336 門線上課程，進一步提升商家精細化運營能力，我們還進一步加強商家間交流，助力商家與平台的共同成長。



傳達公司理念，傾聽員工心聲

京東健康致力於構建完善的溝通機制，保障通暢的交流渠道。通過每日召開早會、公用郵箱等方式，及時準確傳達公司信息。通過職工代表大會、工會、員工熱線、滿意度調查等渠道，堅持傾聽員工聲音。

此外，員工每日都會通過內部溝通工具進行組織健康度匿名答題，就組織機制、組織流程和組織文化等方面選擇滿意度評分。每季度調研結果將由獨立第三方機構生成，HR 和業務部門共同研討和分析。針對評分較低的議題，通過制定改善措施，幫助團隊提升組織健康度和滿意度。

03

全面健康 全場景全生命周期響應用戶需求

京東健康將全面健康作為價值共創的關鍵領域之一，積極響應「全面推進健康中國建設」的號召，致力於為用戶提供更全面、高品質的醫療健康產品及服務。



產品責任

醫療健康產品和服務的品質與安全同人的生命健康密不可分，京東健康嚴格遵守國家相關法律法規，根據國家和社會要求更新企業內部有關制度，搭建並有效落實全面的質量安全管理體系，並對藥品、器械和醫療服務質量定期全面盤查，最大程度上關注和保障消費者的生命健康，確保服務和產品的品質與安全。

產品和服務合法合規管理

京東健康一貫重視產品和服務的合規性，嚴格遵守各項法律法規和規章制度，搭建產品和服務質量安全管理體系，確保合規經營的理念落到實處。

合法合規管理

京東健康在藥品和健康產品經營，互聯網醫院，醫療服務，互聯網信息技術等方面高度關注並嚴格遵循包括《中華人民共和國民法典》在內的一系列法律法規制度。

藥品和健康 產品經營

《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國藥品管理法》、《中華人民共和國產品質量法》、《藥品經營質量管理規範》、《藥品經營許可證管理辦法》、《藥品流通監督管理辦法》、《互聯網藥品信息服務管理辦法》、《含興奮劑藥品管理條例》、《醫療用毒性藥品管理辦法》、《關於做好處方藥與非處方藥分類管理實施工作的通知》、《食品藥品監督管理總局辦公廳關於進一步加強含麻醉藥品和曲馬多口服複方劑購銷管理的通知》、《食品藥品監督管理總局國家衛生計生委關於加強含可待因複方口服液體制劑管理的通知》、《關於切實加強部分含特殊藥品複方劑銷售管理的通知》、《食品藥品監督管理總局公安部國家衛生計生委關於公佈麻醉藥品和精神藥品品種目錄的通知》、《國家藥監局、國家中醫藥局、國家衛生健康委、國家醫保局關於結束中藥配方顆粒試點工作的公告》、《麻醉藥品和精神藥品管理條例》、《國家藥監局關於註銷藥品註冊證書的公告》、《醫療器械監督管理條例》、《易製毒化學品管理條例》、《中華人民共和國禁毒法》、《放射性藥品管理辦法》等

互聯網醫院、 醫療服務

《互聯網診療管理辦法（試行）》、《互聯網醫院管理辦法（試行）》、《互聯網診療監管細則（征求意见稿）》、《遠程醫療服務管理規範（試行）》、《中華人民共和國執業醫師法》、《國家衛生健康委辦公廳關於進一步推動互聯網醫療服務發展和規範管理的通知》、《國務院辦公廳關於促進「互聯網+醫療健康」發展的意見》等

互聯網信息 技術

《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《國家健康醫療大數據標準、安全和服務管理辦法（試行）》、《信息安全技術個人信息安全規範（2020版）》等

內部制度建設

在合規方面，京東健康制定了首營藥品審核制度、合格供應商管理制度、藥品收貨驗收管理制度、藥品在庫養護管理制度、藥品出庫複核管理制度、藥品近效期管理制度、不合格藥品管理制度、藥品退貨管理制度、計算機系統管理制度、藥品信息展示管理制度、藥品召回管理制度、藥品信息管

理制度等共計 52 項管理制度和操作規程。在質量管理方面，我們發佈了《不良事件上報制度》、《病歷定級方案及獎懲規範》、《線上問診標準流程》、《電子病歷書寫規範》、《質控委員准入准出制度》、《病歷評分標準》、《轉診會診制度》、《疑難病歷討論制度》、等十八項核心制度。



2021 年，更新近

800 個

內部制度及相關文件，全面覆蓋各業務品類及模式

產品責任管理

京東健康通過全面的內部控制系統和產品安全政策，維持並監控通過自營和第三方商家銷售的產品的安全及品質，嚴格把控健康醫療服務過程中的

風險，提高藥品、醫療器械、醫療服務准入機制，避免不當銷售處方藥，及時發現和處理未經授權或受污染的產品，提高醫療服務質量。在此基礎

上，我們持續推進制度管理和合規能力的提高，為用戶提供更全面的產品及服務品質保障。

產品品質與安全

在 2021 年，我們通過各項質量管理政策和流程，保障京東健康提供的藥品、醫療器械等實物產品的質量安全。此外，我們重新梳理線上、線下、批發等業務流程，分別建立了適應不同渠道的藥品追溯及召回管理流程，並建立了群組溝通機制，在出現藥品追溯召回的第一時間進行快速通知響應召回並收集信息留檔。

2021 年，我們重點處理了多起不合規藥品的召回事件（均不涉及已售或已運送產品），在品牌方或相關部門發佈通告後 24 小時內，即協助廠家啟動召回程序，召回率 100%，保障了平台商品的安全合規銷售。

前置合規管理

我們組建了專業高效的審核團隊，強化供應商、商品、客戶的資料合規審核把控，有效遴選合格的供應商和產品，審核覆蓋率 **100%**。

日常出入庫監管

我們制定了質量風險評估及防控機制，細化驗收、養護、出庫複核環節的合規管控，全年累計拒收了 3,011,915 盒不符合驗收標準的藥品，以嚴格的監管體系盡可能減少質量可疑藥品流入市場。

常態化抽查自查

我們注重強化平台合規管控，根據相關法規制定平台合規藥械抽查表，制定每周抽查機制。質量合規部聯動藥學部門制定《網絡禁售藥品明細》、《網絡禁售醫療器械明細》，開發啟動敏感詞管控功能，保障客戶用藥用械的安全性。針對產品質量信息，報告期內完成 398 次信息收集，實施不合格產品排查 151 次，有力保障了企業的監管合規和用戶的健康安全。

醫療健康服務品質與安全

京東健康醫療團隊的專業技能水平和服務質量對於用戶的醫療健康服務體驗至關重要。我們持續監控醫療健康服務方面的風險、嚴格遵守風險管理制度、實現高效的風險治理，從而全方位保障用戶體驗與安全。

入職醫師資質監控

京東健康有嚴格的資質審核流程、質檢流程、醫生服務質量保障辦法。首先，入職醫師必須持有執業醫師證（規培期除外）才可入駐平台；有處方權的醫生，還需提供醫師執業證；公司還通過實名認證，人臉識別，醫生執業證，職稱和資格證校驗，保證入駐醫生資質符合要求。其次，為了保障合理用藥，平台開出的每一張處方都

會經過全職的專業藥師審核。審方藥師均具備執業藥師（或中藥師）資質或衛生技術職稱，並在監管平台備案，通過國家藥品監督管理局等網站可查詢資質真實性。第三，我們建立了風險管控和醫生服務質檢制度，並開展醫生職業信息復核專項工作，及時識別風險因素並做出處理，保障了平台的醫療服務質量。此外，我們制定了

《醫生服務質量保障辦法》，規範醫生在平台的執業行為，明確對違規行為的處理制度，具體包括服務受限、賬號永久封禁、追究法律責任等。



醫療機構資質管理

針對入駐平台的醫療機構，我們會考慮多種因素，例如醫療機構的聲譽、業務規模、服務品質和能力及其設施。京東健康建立了一套詳細的資質審核

和入駐規則，包括詳細的資質文件及從業人員資質證書。我們制定了嚴格的《京東互聯網醫院機構管理規範》，以確保入駐機構合規運營，進一步加

強平台的綜合治理能力。此外，我們還持續關注用戶對入駐醫療機構的反饋，並持續進行合規監控和管理。

問診服務品質保障

針對線上問診醫療服務，京東健康搭建了品質控制及不良事件處理機制體系，包含事前、事中、事後全流程風險控制，涉及的制度包括但不僅限於《醫療安全事件定級方案與獎懲規範》、《質控架構及流程》、《應急事件上

報制度》、《總值班制度》等。針對差評病歷、風控病歷、單否病歷等問題，分析原因，落實可改進措施，提升客戶體驗度，保證醫療服務品質及安全。通過定級及公示不良事件、建立同型案例庫、質控時訊、加強醫生培訓等

措施，提升整體醫療服務品質，避免同類問題再次發生。2021年末，我們成立了京東健康互聯網醫院醫療質量管理委員會，建立了京東健康三級質控體系，累計發佈質控時訊218例，建立同型案例庫72例。

技術產品風險治理

京東健康各項新產品新業務從項目立項至項目上線，各環節都制定了嚴格的流程規範。我們在業務上線前的需求收集、研發、測試等階段增加安全

檢查環節，通過加強安全風險評估前置措施，減少系統線上安全風險。同時，京東健康技術部門與安全部門持續開展代碼漏洞掃描、賬號風險排查、

代碼合規等安全工作，並及時推進風險項目的治理工作，提高業務安全以及相關人員的安全風險管控意識。

消費者責任

京東健康服務超過一億名用戶，全方位保障消費者的權益、優化升級消費者體驗是我們義不容辭的企業責任，

也是實現組織可持續發展、創造企業經濟和社會價值的關鍵。京東健康致力於以高新、智能技術為支撐，以人

文關懷為首要前提，從消費者切身體驗出發，為我們的用戶提供高效、優質的醫療健康產品和服務。

便捷、高效、值得信賴的一站式健康服務

為了給用戶提供便捷高效、品質卓越的健康產品和醫療服務，京東健康不斷強化行業領先的技術實力，挖掘用戶深層需求，並基於長期的從業經驗持續提高用戶的滿意度。我們通過技

術探索和產品供應鏈的整合，推出全方位一站式健康服務，促進智慧醫療生態系統發展、推動健康行業數字化發展。我們為用戶提供了包括在線問診、線上藥房、家庭醫生和慢病服務

在內的在線醫療健康服務和包括體檢、醫學美容、口腔齒科、疫苗預約和基因測試的消費醫療健康服務。

零售藥房

我們的零售藥房業務通過三種模式營運：自營、線上平台及全渠道佈局。京東健康充分發揮強大的供應鏈能力，助力平台提升服務能力，提供更卓越的用戶體驗。截至 2021 年 12 月 31 日，我們的零售藥房已覆蓋非處方藥（OTC）、處方藥、醫療器械、健康

及保健產品等各大品類，在線平台上擁有超過 18,000 家第三方商家，滿足用戶各類健康消費需求，提供優質的購買體驗。

通過和京東物流合作，我們的供應鏈還擁有行業領先的倉儲和履約能力。

截至 2021 年 12 月 31 日，我們在全國範圍內共有 19 個藥品專用倉庫和超過 400 個非藥品倉庫，近 80% 的自營藥品訂單實現次日送達。

截至 2021 年 12 月 31 日，



在線平台上擁有超過

18,000 家

第三方商家



全國範圍內共有

19 個藥品專用倉庫

超過 **400** 個非藥品倉庫



近 **80%** 的

自營藥品訂單實現次日送達

遠程醫療健康服務

京東健康依託大量的優質醫生資源和技術能力，為用戶提供高效、優質的醫療健康服務。2021年，我們進一步優化就醫流程和用戶體驗。我們通過自然語言處理、知識圖譜、機器學習等數智化技術，打造智能分診、智能電子病歷等輔助診療工具，優化臨

床診療效率，目前線上分診準確率達99%。同時，我們進一步提升互聯網醫院用戶問診時效，2021年共收集用戶問卷9.2萬份，解決63個用戶體驗問題，問診好評率提升至98%。



線上分診準確率達

99%

消費者服務承諾

京東健康十分重視用戶體驗，我們相信，通過技術能力提高企業硬實力之外，專業、有溫度的服務也至關重要。京東健康重視用戶深層需求，持續改善運營能力、提升客服素養，為消費者提供高質量的服務。

卓越的客戶服務

全天候客戶服務中心

京東健康提供在線、電話、郵件等多渠道7×24小時的服務，全面保障消費者和合作夥伴的良好體驗。京東健康嚴格遵守京東集團呼叫中心的服務標準，並不斷提升問題解決能力，以保障消費者和合作夥伴的全流程服務體驗。用戶可以通過各種渠道進行問詢，例如電話、在線即時消息、微信等，

以及電子郵件。用戶諮詢30秒內快速響應，需核實問題承諾「211時效」回電（即上午11時前諮詢在當天回覆，晚上11時前諮詢在次日回覆）。

2021年，我們的客服團隊共計處理1.25億次用戶諮詢，在線客服滿意度達94.30%。全年共受理產品及服

務的客戶投訴量7,080件，同比下降12%，其中履約及售後類4,228件，佔比60%；產品相關問題1,060件，佔比15%；其他問題1,792件，佔比25%。平均響應時長17.1秒，客戶投訴處理率100%，解決率100%。



在線客服滿意度達

94.3%



平均響應時長

17.1 秒



客戶投訴處理率

100%

退貨和換貨

考慮到藥品的特殊性，不適用於一般的退貨或換貨條款，除非國家藥品監督管理局、其他監管機構或製造商將其歸類為有缺陷產品。對於部分非藥產品，我們根據《中華人民共和國消費者權益保護法》、「三包」政策及

製造商的產品退換或維修授權標準，接受在購買後 7 天內無條件退貨或換貨。為進一步升級產品保障，我們還為用戶提供延長 1~3 年的維修政策，部分自有品牌商品享有終身質保。對於信用良好的用戶，還提供了「即時

退款」服務，使售後流程更加便捷。在 2021 年中，本平台面向客戶的產品和服務違反健康與安全規定的事件數、已售或已運送產品總數中因安全與健康理由須回收的產品百分比均為 0。

數據安全與消費者隱私保護

京東健康高度重視用戶個人信息安全，已獲得國際標準化組織 ISO27001 信息安全管理体系認證、國家等級保護三級認證、ISO27701 隱私信息安全管理体系認證，同時遵守《數據安全法》、《個人信息保護法》等國內法律法規，確保合法合規對用戶個人信息進行保護。

2021 年我們發佈了《京東健康數據管理流程與制度》，設立對外數據輸出流程及對內數據共享流程，建立數據安全官評估機制，確保數據安全可控。對於消費者、合作夥伴和供應商相關數據，遵循相關法律法規規定並符合隱私政策，在保障用戶知情並授權的基礎上合法收集數據。實施嚴格

的數據分類分級管理，針對敏感數據採用加密技術。在數據應用過程中，針對不同數據分類進行不同的審批機制以保障數據安全，如用戶健康數據採用雙重加密技術，提取需得到最高授權。



管理方面，京東健康參照京東集團信息安全與隱私管理體系執行，該體系參照國際 ISO27001 標準、ISO27701 標準及國內《GB/T 35273 信息安全技術個人信息安全規範》、《個人信息保護法》、《數據安全法》等國內法律法規、標準建立，包含京東集團信息安全與隱私策略、京東集團隱私影響評估、京東集團個人信息安全管理規範等 60 餘個安全管理制度要求。為確保該體系的落地執行，京東集團信息安全部每年對該體系執行情況進行有效性測量、內部審計等相關監督檢查活動，並對檢查結果向上層進行匯報。在員工安全意識方面，通過組織信息安全月活動、全員線上考核、安全隱患體驗、播放安全視頻等形式，切實增強員工安全意識，目前信息安全課程已成為京東健康所有員工必修課，考試通過率 100%。



技術方面，京東健康建立了全面的數據保護措施，在數據產生環節對數據進行分類分級；數據存儲環節敏感數據加密存儲，敏感數據及非敏感數據邏輯隔離存儲；數據使用環節敏感數據使用需進行審批，同時對數據使用情況進行監控及審計；使用 HTTPS 加密協議進行數據傳輸；在提取及使用環節，會對數據的瀏覽權限、導出權限進行控制，同時進行監控審計；數據對外需使用集團統一的開放平台進行，對數據輸出進行收口管理。



關於用戶權利的響應問題，遵循京東集團發佈的《京東集團用戶權利響應流程》，該制度參照《個人信息保護法》及 ISO27701 標準要求，對用戶知情權、更正權、刪除權等 10 項用戶權利響應進行規定。該制度已於 2020 年 5 月發佈，為滿足《個人信息保護法》要求，已於 2021 年 9 月完成修訂，目前該制度已在京東健康執行。



關於「最小化數據收集和保留」制度，京東集團結合國家法律法規要求及標準（如《個人信息保護法》、《APP 最小必要個人信息範圍》），編制了《京東集團用戶個人信息安全管理規範》、《京東集團隱私合規檢測規範》，以上規範對用戶個人信息的收集、存儲、使用、共享等數據處理活動應遵循的安全要求進行了規範。京東健康對個人信息的處理遵循合法合規、最小必要、授權同意原則，在合法合規基礎上，僅收集、使用業務開展所必須的個人信息，且獲得用戶明確授權同意後才會進行。

負責任營銷

在廣告治理方面，京東健康依據《中華人民共和國廣告法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《廣告發佈登記管理規定》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規，制定了《京東健康廣告審核規則》等一系列規章制度，

對平台發佈廣告的內容風險進行嚴格管控。對於處方藥等國家不允許投放廣告的商品，我們嚴格遵循相關規定不進行投放。對於保健品、醫療器械、非處方藥和醫療服務等商品，在廣告投放前逐一審查相應資質，凡涉及功

效宣傳的商品，會根據其《廣告審查表》的內容進行審查，符合國家廣告法要求的商品方可投放廣告。

在禁止虛假宣傳、遵守廣告法方面，我們採取了以下措施：

知識培訓

對內對外進行定期廣告法知識培訓，提升內外風險意識。



管控前置

制定算法模型，對違規場景進行事前攔截，降低宣傳風險。



快速響應

針對輿情、投訴等事件中發生的違規場景進行系統以及人工排查治理。



事後處理

針對違規商品下架，對商家按照平台規則進行公示、扣分罰款等處罰。



04

行業健康 推動價值鏈創新發展

行業健康是公司 ESG 戰略框架的核心支柱之一，京東健康不斷探索醫療健康服務新業態和新模式，促進數字化轉型，提升行業效率，推動傳統醫藥行業創新和發展。

行業責任

持續的技術創新是京東健康的核心競爭力之一。我們運用自身科技實力拓展可覆蓋健康全場景和用戶全生命週期的產品與服務，推進醫藥和健康產業的全面升級，為更多人群提供優質便捷的健康服務。

「科技 + 醫療」助力健康產業新基建

利用京東健康在醫療健康領域的技術能力，我們為更多同行業者提供合作機會和數字化解決方案，助力健康產業鏈上參與者實現全面的數字化升級轉型。藉助自身供應鏈、技術、服務等核心能力和關鍵資源共享，助力政府、醫療機構、企業等生態夥伴全面共同推進行業數字化進程。



構建智慧醫保平台

2021年7月12日，國家醫療保障信息平台在宿遷市上線運行，實現全市3,347家定點醫療機構和定點藥店全面覆蓋，服務全市529萬參保群眾。我們與京東科技強強聯手，根據宿遷市自身特點聯手打造的智慧醫保解決方案，幫助宿遷成為了華東地區首個國家醫保信息平台上線城市。同時，平台的成功上線，也將成為京東健康在智慧醫保領域落地實踐的又一創新樣本。



實現全市

3,347 家

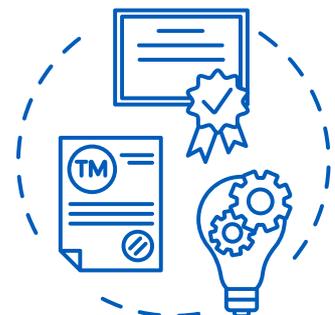
定點醫療機構和定點藥店全面覆蓋



服務全市

529 萬

參保群眾





促進醫療健康數字化發展

2021年，我們聯合國內多家線下醫院，打造以患者為中心貫穿醫療全流程、線上線下一體化的智慧解決方案。

2021年，我們攜手多家公立醫院開展智慧醫療項目合作。我們與北京地壇醫院合作，共同推動傳染病防治事業的發展。京東健康為地壇醫院構建全面覆蓋診前、診中、診後全流程、線上線下一體化的互聯網醫療服務模式，可為用戶提供醫保支付、送藥上門、健康諮詢、隨訪管理等服務。



促進技術、服務創新，助推全面健康管理

京東健康不斷發展自身科技實力，提升運營能力以實現業務的持續創新。在大數據、5G、人工智能、物聯網等新興技術支持下，我們不斷助力區域及城市打造新型數字化醫療服務，以家庭端的健康管理為主導，連接更多優質醫療資源，全週期、全場景為消費者提供高質量的醫療健康服務。



物聯網、大數據助力慢病管理

廣東省疾病預防控制中心聯合京東健康糖尿病中心共同發起《廣東省糖尿病血糖監測地圖》項目。該項目旨在運用物聯網、大數據等技術實現糖尿病居家血糖監測，加強醫務人員對糖尿病患者遠程管理與隨訪服務效率，探索實踐新型的數智化糖尿病管理服務模式。

技術助力健康服務升級

京東健康針對用戶多種多樣的需求，努力發揮數字化優勢，促進消費升級。通過推出京智康品牌以及一系列定製化智能健康設備，將線上線下相結合

的新型醫療健康服務有效落實到提升醫療服務可及性的實踐中。京東健康推出「京智康」智能初篩機器人，用戶可以查看個人初篩健康報告，還能

享受京東健康互聯網醫院提供的中醫院、精神心理、營養等專科中心的專家在線問診諮詢服務。

推動普惠醫療發展，共享優質健康服務

京東健康所處的行業、核心業務形態與企業使命帶有天然的社會服務屬性。我們期望可以推動醫療資源普惠化發展，讓公眾享受優質便捷的醫療服務，共享健康生活。



搭建罕見病一站式解決平台

京東健康發起「罕見病關愛計劃」，連接社會各界力量，提高公益慈善資源的配置效率，打造「醫、藥、險、公益」一站式解決平台。京東大藥房與眾多國內外罕見病藥企合作，為用戶提供覆蓋國內近 70% 的已上市罕見病藥物，成為品類最全的罕見病藥品線上零售渠道之一。

為進一步推進罕見病藥品的可及性，我們還通過「京東健康臨床試驗患者招募中心」，幫助患者精準獲取罕見病藥物臨床試驗項目，積極推動罕見病用藥快速上市。京東健康還聯合北京病痛挑戰公益基金會成立了京東健康罕見病關愛基金，為罕見病患者提供援助。截至 2021 年 12 月 31 日，京東大藥房罕見病關愛中心共收到 723 位患者提交的援助申請，經兩次專家審核會評審，共援助罕見病患者 69 人次，撥付善款 684,954 元。



共援助罕見病患者

69 人次



撥付善款

684,954 元



罕見病關愛中心上線及京東健康罕見病關愛基金啟動現場

數字化醫療支持實體企業融合與共創

京東健康致力於通過優質品牌的拓展與培育，與健康產業共同發展。我們開放自身服務能力，為眾多品牌方提供更具市場競爭力的服務策略和發展機遇，實現與品牌商的良性合作。我們還注重對實體經濟的助力和推動，通過數字化醫療健康服務能力的提升，持續推進與實體企業的融合和共創。

促進消費升級和品質標準共建

京東健康重視與品牌合作夥伴的合作，已成為眾多品牌開拓在線渠道、加快數字化運營的重要合作夥伴之一。我們深入挖掘目標用戶需求的多樣性，為用戶提供更多定製化的產品，並為品牌方提供定製化的增值服務、創造更大的經濟價值。我們依託供應鏈優勢，為品牌提供一體化供應鏈解決方

案，通過縮短流程提升運營效率；我們還為品牌方賦能，提供更具市場競爭力的服務策略和發展機遇。

加快推動行業標準化是實現品質發展的基礎。我們攜手更多品牌合作夥伴，在行業政策和相關規範引導下，實現了專業化服務能力提升和品質標準的

共建。2021年，我們聯合中國檢驗檢疫科學研究院及行業領先品牌，基於國標、藥典等，創建商品標準和認證體系，覆蓋冬蟲夏草、阿膠、藏紅花等多個滋補類，與品牌商家共同推動商品品質提升與行業良性發展。

知識產權保護

京東健康的商標、版權、專利、域名、專門知識、專有技術及相關知識產權對我們的成功至關重要，京東健康已擁有並持續申請多項知識產權。此外，作為分拆重組的一部分，京東集團正將與京東健康經營有關的若干知識產權轉讓予我們。同時，京東集團也以免費方式向我們授予京東集團擁有的若干知識產權的獨家及非獨家許可，允許我們在運營中使用京東集團已註冊或已提交申請的若干商標、軟件版權和專利。我們與京東集團共享其全面的知識產權保護政策和相關內部控制系統，以確保我們能夠獲得和維持商業上重要的技術、發明及業務相關專門知識的專利及其他知識產權、保

護和執行我們的專利、保守商業秘密，以及在不侵犯、侵佔或以其他方式侵害第三方之有效、可強制執行知識產權的情況下經營業務。

在2021年，我們制定及發佈《知識產權管理規範》，建立「知識產權學習專區」向商家宣導知識產權相關規則和學習規範。我們建立了全面的溝通機制，開放平台投訴渠道主動收集疑似侵權信息，在內部通過建立相關數據模型進行高危商品排查，並主動抽檢發現侵權行為，依據平台規則進行處理。我們還通過公示、學習中心直播宣傳等形式主動宣導知識產權保護。

2021年京東健康知識產權數據：



我們的知識產權保護政策和相關內部控制系統重點包括以下各項：



我們向有關部門申請商標及專利，以保護我們的品牌形象及技術創新。我們定期監控第三方行為以保護我們的知識產權並針對任何侵權行為採取適當措施。



我們尋求通過與我們的業務合作夥伴訂立保密協議來保護我們的部分專有技術和工藝。我們已與我們的高級管理人員以及掌握與我們業務有關的商業秘密或機密資料的其他員工訂立保密協議和競業禁止協議。我們的標準僱傭合同載有轉讓條款，根據該等條款，我們擁有所有於員工工作過程中產生的發明、技術、專門知識及商業秘密的所有權利。



認為我們相關平台所售產品侵犯其知識產權的各方可通過京東集團的線上知識產權保護系統向其索償，我們將配合京東集團處理該等索償。



我們亦尋求通過維持我們工作場所及基礎設施的物理安全及我們信息技術系統的物理和電子安全，以保存我們數據和商業秘密的完整性並對該等數據和商業秘密予以保密。

供應鏈責任

京東健康依託自身領先的供應鏈能力及京東集團的管理體系，構建了成熟有效的供應商准入以及管理機制。通過全面的環境社會風險識別與管理，促進供應商夥伴的環境、社會以及治理能力進步。京東健康通過全面的供應鏈體系和數字化管理平台，助力行業發展，充分助推健康價值鏈現代化建設。

供應商合規經營狀況審核與管理

京東健康設置了嚴格的准入制度，通過專業的審核團隊嚴格把控供應商的合規准入。我們參照了京東集團成熟的管理體系，開展了全流程的供應商管理，配合對供應商的合規培訓，進一步確保與供應商夥伴的合作在合規範圍內進行。

供應商合規准入

京東健康重視合規經營。我們組建了專業高效的審核團隊，強化對供應商的合規把控，將合規管理手段前置，有效遴選合格的供應商，已經實現了 100% 的審核覆蓋率。京東健康根據資質、品牌、過往電子商務行業經驗、可靠性和產量來選擇供應商和第三方商家。在簽訂任何協議之前，我們會對供應商和第三方商家及其提供的產品進行背景調查，包括檢查他們的營業執照和產品相關執照和證書，評價其品牌認知度，詢問其產品在同行業中的市場接受度。我們還將有選擇性地對重點商家進行實地考察，對其所在地、業務規模、生產能力、物業及設備、人力資源、研發能力、品質控制體系和履約能力進行評價和驗證。

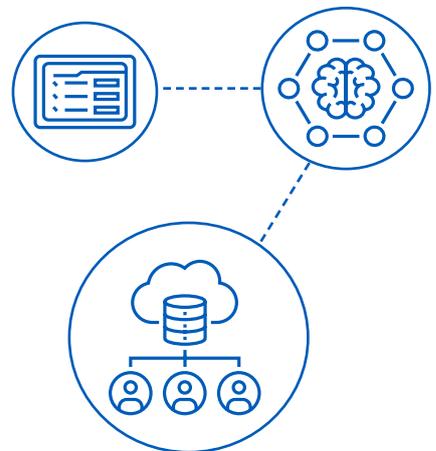
供應商合規管理

京東健康的質量合規部門在做好質量合規保障的同時，也在全面推進合規政策管理與執行。我們從前置審核、複核管控以及風險自查三個環節出發，強化合規管理，進一步提高了對健康業務的合規保障。2021 年，質量合規部啟動並完成了對部分供應商的 ISO9001 認證，同時，我們還通過首營藥品審核制度、合格供應商管理

制度以及藥品收貨驗收管理制度等一系列制度對藥品供應商開展質量管理。

我們已搭建起全流程供應商管理體系，積極培育和維護戰略供應商關係：首先，建立了全套的供應商管理方案，包含供應商尋源、入庫、績效、激勵與淘汰、資源庫管理、續簽評估等全部內容，涉及供應商「選、用、育、汰」

等多個方面；其次，針對反腐、知識產權、外包管控、變更管控等多個方面，書面通知相關供應商並要求反饋。



環境社會影響管理

京東健康推行綠色低碳採購理念，採購過程中，充分考慮供應商的社會責任履行和環境效益。我們還建立了有效的風險識別和處理機制，有效評估供應商潛在的環境社會風險並做出處理，全面推動供應商夥伴在環境、社會以及治理方面實現進步。

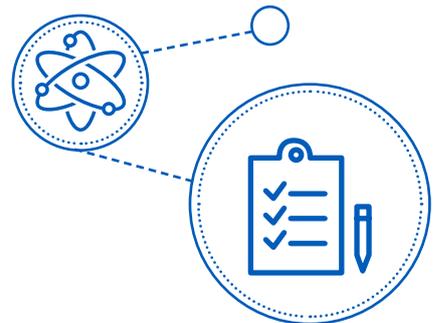
供應商環境評估標準及制度

京東健康致力於完善綠色採購相關標準和制度，執行京東集團制定的綠色採購相關規範，包括《綠色採購管理規定》、《商用製冷器具能效限定值及能效等級第 1 部分：遠置冷凝機組冷藏陳列櫃》等。我們綜合考慮產品設計、採購、生產、包裝、物流、銷售、服務、回收和再利用等多個環節的節能環保因素，與上下游企業共同踐行

環境保護、節能減排等社會責任，共同構建綠色供應鏈。

在具體流程上，我們根據業務部門提交項目的具體需求開展供應商尋源與供應商准入工作，在供應商准入過程中，充分考慮環保相關要求，所認證的合格供應商需要滿足國家的綠色倡導或法律法規要求。

針對綠色採購的品類，在招標、詢比價、競價過程中，供應商須嚴格按照京東集團的相關技術標準要求參與競標，中標供應商須按照技術標準要求落地執行，提供符合要求的綠色產品或者服務。



風險識別與處理

在供應商績效評價體系中，我們針對綠色採購品類添加了相應的環保考核條款，對供應商在環境保護、資源節約、企業社會責任、可持續發展方面進行監督。

商家及危機治理部密切關注醫藥健康

及相關法律法規，在 2021 年我們新制定了部分數字化採購平台的規則體系，加強了對藥品供應商的風險控制管理。我們對供應商開展了質量體系評估及實地考察，有效規避了經營假劣藥械風險和用藥安全風險。我們還對綠色採購品類實行了供應商負面清單管理，

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，我們將暫停採購或者終止採購合同。

05

全民健康 關注每一個人的健康

京東健康關注每一個人的健康，我們通過持續有效的社區投入與公益支出，積極承擔社區責任，全力支持全民健康發展目標。



社區責任

京東健康一直致力於利用自身優勢助力提升基層公共衛生水平，通過數智化手段促進鄉村基礎醫療建設，助力鄉村振興。我們提供利民健康服務，積極參與社區公益項目，深入關懷弱勢群體；我們還積極響應災難救助和疫情常態化防控，充分承擔了社會責任。

社區責任理念

醫療健康行業是天然自帶社會公益性質的行業。京東健康積極響應國家《「健康中國2030」規劃綱要》的號召，助力國民健康管理，利用領先技術和豐富的醫療資源、攜手合作夥伴開展了諸多公益項目。

推進鄉村振興

京東健康致力於將供應鏈及醫療健康服務的能力開放下沉到鄉村，積極服務基礎醫療建設，推進鄉村振興。我們深入雲南、貴州、四川等多個地區的貧困村，發起名醫義診直播活動，

讓村民不用跋山涉水就能與名醫「面對面」。

我們還發起了覆蓋國內多地的健康扶貧項目——「健康中國·醫藥補助工

程」，為全國建檔立卡貧困戶提供每人每年人民幣1,000元的購藥補助。未來，我們還將繼續積極響應國家的「鄉村振興」戰略，助力鞏固和拓展脫貧攻堅成果。



積極參與社區公益

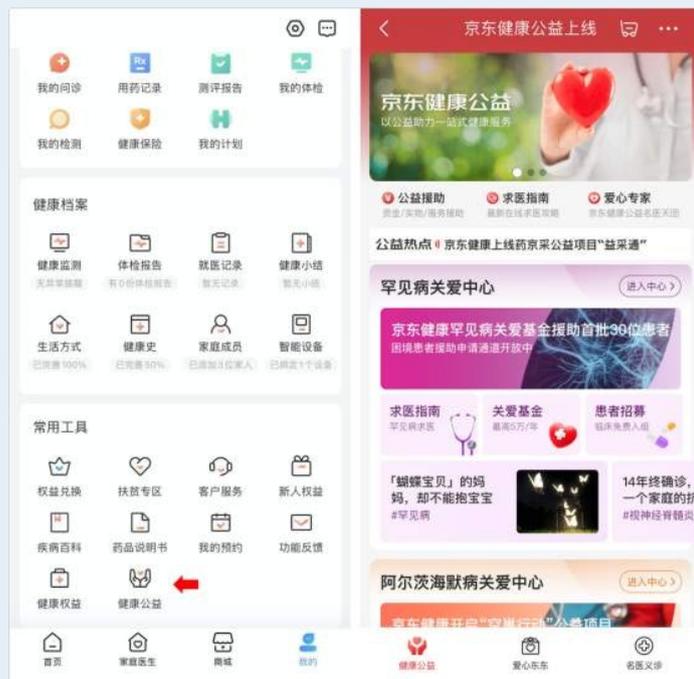
京東健康致力於將普惠醫療的實踐成果，服務於民之所急、民之所需。2021年，我們積極調動資源，助力公益捐贈和災情應急救援；通過打造創新的服務模式和公益機制，努力去滿足罕見病群體、基層鄉村民眾等更多社會群體的健康相關需求。

公益項目案例：京東健康公益平台

報告期內，我們發揮供應鏈和技術能力以及豐富的醫療資源，正式推出「京東健康公益平台」，涵蓋公益援助、求醫指南、愛心藥品、在線義診等多項公益健康服務。我們匯集公益項目信息和聚集產業鏈各方資源，提高公益慈善資源的配置效率。

在京東公益平台支持下，京東健康聯合品牌商家共同發起公益捐贈服務「愛心東東」。用戶成功購買參與「愛心東東」的商品時，商家即向項目合作的公募基金會捐款。我們通過推出多項舉措，對參與「愛心東東」募集的品牌和商家給予更多支持，攜手生態夥伴不斷創造社會價值。

此外，在線義診服務也同步上線公益平台，邀請多科室的頭部專家免費為患者提供健康諮詢診療服務。



愛心東東頁面



公益項目案例：老年群體關懷項目

京東健康密切關注老齡化問題，發揮企業在醫療健康行業的優勢，為老年人群提供了實物援助與服務支持。

失能補貼助力「數字孝老」

2021年10月，京東健康開通了「北京通養老助殘卡專區」項目，正式成為北京市失能老年人護理補貼服務商。針對失能及高齡老人居家養老健康需求，我們為老年人提供優質的健康產品的同時，還提供養老照護、上門護理、線下陪診和掛號服務及全天候健康諮詢等服務。用戶在購買和獲取相關服務時，可以直接使用失能老年人護理補貼（失能券）與高齡老人津貼（電子券）進行支付。



「空巢行動」關愛阿爾茲海默患者

2021年8月18日，京東健康正式啟動了以關愛阿爾茲海默病患者為主題的「空巢行動」，「空巢行動」的目的不僅在於對阿爾茲海默病患者予以關愛，還希望推動全社會關注阿爾茲海默病，提高預防知識水平。



公益項目案例：搭建愛心小屋，關注兒童發展

京東健康關注兒童發展，通過搭建「京東健康愛心小屋」，通過向中國 SOS 兒童村協會提供實物和服務捐助，關懷孤兒健康成長。

為了讓 SOS 兒童村的孩子們感受到更多關愛和守護，京東健康與中國 SOS 兒童村協會在全國多個 SOS 兒童村建立「京東健康愛心小屋」，並攜手多個愛心品牌，為「愛心小屋」捐贈了防疫用品、常用藥品、保健食品等價值約 50 萬元的物資，用實際行動為兒童健康成長保駕護航。



此次活動中，京東健康除了牽頭捐贈暖心物資，還攜手京東健康精神心理中心鄭毅教授、王文強教授、賈艷濱教授等多位名醫，向「愛心小屋」項目捐贈 800 次心理諮詢服務和愛心幫扶。

災情疫情快速響應

京東集團內部制定有災難應急響應的規定：如任何地方發生災難，臨近庫房的管理人員無需向任何人匯報，有權且必須捐出庫房中災區需要的物資，並保證物資在最快時間送達。京東健康建立了成熟有效的災難應急響應機制，針對受災地區的實際需求，第一時間支持民生保障。

參與河南地區暴雨賑災

2021年7月中旬，面對突如其來的河南特大暴雨災害，我們第一時間展開防汛援助行動，包括上線24小時免費在線諮詢專區，緊急馳援救災物資，組建線下醫療救援隊並開展現場診療，災後積極幫扶當地合作夥伴。



醫療隊醫生為救援隊隊員進行外傷處置

發揮服務能力，助力疫情防控



疫情期間，我們上線了「藥品求助登記平台」，全力為有需要的居民提供藥品供應信息和用藥服務，幫助民眾及時獲得所需藥品。我們還持續為疫情嚴重地區提供免費問診服務，切實滿足群眾緊急就醫需求。



2021年1月河北石家莊疫情期間，京東健康聯合京東物流向石家莊衛健委捐贈了24萬隻醫用口罩和1,000瓶維生素C用於支援石家莊地區的疫情防控。



2021年9月，京東健康為莆田仙遊紅十字會捐贈了包括飲用水、食品、帳篷、被褥、口罩、酒精等在內的一批民生必需品及消毒防護用品。

06

生態健康 共建共享綠色家園

京東健康堅信，生態環境的健康與每個人的健康及公司可持續發展息息相關。在京東集團的帶領下，京東健康積極響應國家30·60目標，嚴格開展環境管理，應對氣候變化風險和減少生態足跡，攜手促進價值鏈綠色轉型，共建綠色家園。

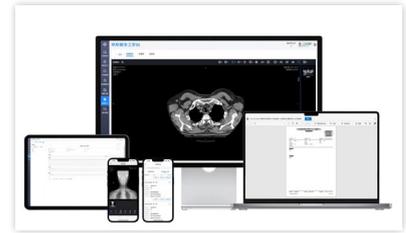


環境責任

京東健康嚴格管理環境風險，遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，協同全價值鏈堅持綠色運營，倡導員工綠色行為，開展綠色採購，實施綠色物流，並對廢棄藥品進行嚴格的管理，致力成為環境友好型企業。

綠色醫療

藉助數字存儲技術，我們通過成立雲影像平台，來代替傳統醫用膠片的使用。雲膠片能大幅減少傳統醫用膠片帶來的健康危害和環境污染，有利於環境效益與經濟效益相統一，並促進綠色醫療的發展。



- 據統計，2020 年全國傳統醫用膠片年出片量超過 40 億張¹；
- 傳統醫用膠片的影像成分包含銀鹽，這是一種有毒有害不可降解物質，其生產和使用過程中產生的有毒碘化物、氨氣是重要的空氣污染源；
- 熱敏膠片在成像過程中會產生氣體「雙酚 A」，該氣體為致癌物質；在廢棄膠片回收和銷毀過程中也會產生大量有毒有害氣體和銀離子化學反應物質，對空氣和水質都會產生危害，也可能給相關工作人員帶來職業性傷害。

綠色運營

京東健康持續推進自身的綠色運營，實現日常辦公中的節能減排。通過綠色低碳數據中心的使用、綠色辦公場所的建設、綠色出行的推廣，京東健康在運營減排方面卓有成效。

綠色低碳數據中心

依託於京東集團高效、低碳的數據中心，京東健康持續提升減排效益。數據中心藉助於低碳建築設計、綠色採購、能源管理、資源有效利用和廢棄物管理，以及日常的綠色運營機制，更具綠色和低碳成效。數據中心應用變頻、間接蒸發冷卻等節能技術，並通過精細化運維管理，年均電源使用效率（PUE）呈逐年下降趨勢：2021 年，新一代綠色數據中心已實現全年運行 PUE 低於 1.1，基礎設施能耗節省 30%，碳排放總量減少 10%。

綠色辦公場所

京東健康同樣注重辦公場景的節能和環保，鼓勵員工節約用電、善用廢紙及資源、減少浪費，堅持辦公垃圾環保處理，讓節能環保融入每一天的辦公生活。

注 1：據中國海關進口膠片報關量及進口膠片與國產膠片市場佔比測算

- 在辦公區域安裝使用感應式照明，讓節能更智能；
- 在公司內部推行無紙化辦公，減少紙張消耗量；
- 採購日常辦公用品時優先考慮綠色環保的因素；
- 按照地方法規要求對辦公樓產生的辦公和生活垃圾、廢舊資源進行垃圾分類，並交由有資質的第三方公司進行處理；
- 夏季空調製冷嚴格執行 26 攝氏度標準，由中控系統統一調度，所有面板設置溫度均按標準落實執行，降低能耗；
- 逐步優化現有網絡架構，打造純無線的辦公環境，節約了綜合布線和交換機的數量。

綠色出行

為鼓勵員工綠色出行，京東健康採取多種措施，不僅設置公司班車鼓勵公共交通，還與滴滴合作鼓勵拼車，力圖減少私家車出行帶來的高碳排放。

綠色採購

京東健康積極踐行京東集團的綠色採購理念，嚴格遵守京東集團的《綠色採購管理規定》和綠色採購負面清單制度，確保綠色採購制度得以有效執行。

在採購過程中，京東健康綜合考慮產品設計、採購、生產、包裝、物流、銷售、服務、回收和再利用等多個環節持續提升節能環保表現，優先採購環境友好、

節能低耗和易於資源綜合利用的原材料、產品和服務。

綠色物流

京東健康重視物流夥伴的碳排放足跡，並通過與中國首個宣佈科學碳目標的物流企業——京東物流合作，力圖通過減少產品包裝、部署新能源車輛優化運輸結構、科學規劃路線等方式，降低各環節中的資源消耗和碳排放量。

廢棄藥品管理

針對廢棄藥品這類有特殊管理規定的危險廢棄物，京東健康根據《藥品經營質量管理規範》制定了《藥品近效期管理制度》、《不合格品管理制度》、

《藥品退貨管理制度》，依據藥品的性質分別制定了不同的處理方法，定期集中清理和銷毀不合格藥品，嚴格管控處理後的廢水、廢渣、外包裝等

廢棄物，防止出現藥品洩漏導致的人身傷害事件及環境污染事件等潛在風險。近效期的藥品退回供應商或第三方商家，由其進行負責處理。

附錄

附表一：關鍵績效表

2021 年環境關鍵績效表

排放及資源使用

	指標名稱（單位）	數據
空氣污染物排放	氮氧化物（克）	26,700
	硫氧化物（克）	157
	顆粒物（克）	2,486
溫室氣體排放	直接（範圍 1）溫室氣體排放量（公噸二氧化碳當量）	33.71
	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（公噸二氧化碳當量）	505.82
廢棄物	廢棄物總量（公噸）	1,402.77
	有害廢棄物（公噸）	0
	無害廢棄物（公噸）	1,402.77
資源使用	天然氣消耗量（立方米）	3,318.57
	柴油消耗量（公升）	9,737.91
	汽油消耗量（公升）	0
	用電量（千瓦時）	825,363.87
	耗水量（公噸）	6,562.64
	製成品所用包裝總量（公噸）	7,158.70
	包裝密度（克 / 產生數量）	52

說明：由於京東健康與京東集團共用辦公場所及運營設施，無法單獨統計環境績效，因此以上環境關鍵績效指標按照京東健康在京東集團中的相關佔比折算。其中，按照 2021 年京東健康員工數佔京東集團員工數比例折算的指標為：排放物，溫室氣體排放，資源使用（天然氣消耗量、柴油消耗量、汽油消耗量、用電量、耗水量）；按照 2021 年京東健康收入佔京東集團收入比例折算的指標為：廢棄物，資源使用（製成品所用包裝總量）；包裝密度直接參照京東集團數據披露。

綠色運營

	指標名稱（單位）	數據
行政類	Joymeeting 線上會議累計與會人次	227,793
	新能源班車減少碳排放量（公噸）	5.75
運營類	開具電子發票減少碳排放量（公噸）	10,094.51
	服務器優化節電量（千瓦時）	15,154.25

說明：由於京東健康與京東集團共用辦公場所及運營設施，無法單獨統計環境績效，因此以上部分環境關鍵績效指標按照京東健康在京東集團中的相關佔比折算。其中，按照 2021 年京東健康員工數佔京東集團員工數比例折算的指標為：行政類；按照 2021 年京東健康收入佔京東集團收入比例折算的指標為：服務器優化節電量。

2021 年社會關鍵績效表

員工數據

	指標名稱（單位）	數據
員工總人數（人）	男員工	1,513
	女員工	1,792
	30 歲以下	2,171
	30 ~ 50 歲	1,126
	50 歲以上	8
	殘疾人	44
	漢族	3,105
	少數民族	200
	中國籍	3,303
	外籍	2
女性高級管理人員佔比（%）		36.8

指標名稱 (單位)		數據	
全職員工數 (人)	男員工	1,513	
	女員工	1,792	
固定員工數 (人)	北京	男員工	1,009
		女員工	1,003
	非北京	男員工	504
		女員工	789
新進員工數 (人)	男員工	660	
	女員工	832	
	30歲以下	606	
	30 ~ 50歲	885	
	50歲以上	1	
	殘疾人	15	
	漢族	1,398	
	少數民族	94	
	中國籍	1,490	
	外籍	2	
員工培訓情況	受訓僱員佔僱員總百分比 (%)	93.5	
	男僱員受訓人數 (人)	1,409	
	女僱員受訓人數 (人)	1,681	
	男僱員受訓時長 (小時)	58,332	
	女僱員受訓時長 (小時)	76,076	
	男僱員受訓比例 (%)	93.1	
	女僱員受訓比例 (%)	93.8	
	高級管理人員受訓人數 (人)	69	
	中級管理人員受訓人數 (人)	302	
	高級管理人員受訓比例 (%)	100	
	中級管理人員受訓比例 (%)	100	
	普通員工受訓人數 (人)	2,719	
	僱員平均受訓時數 (小時)	40.7	
僱員全年受訓總時數 (小時)	134,408		
總員工流失比率 (%)	21.8		
流失比率 (按性別, %)	男員工	23.3	
	女員工	20.6	
流失比率 (按年齡, %)	30歲以下	12.9	
	30 ~ 50歲	35.2	
	50歲以上	0	
流失比率 (按地區, %)	北京	22.3	
	其他地區	21.2	
因工亡故人數 (人)	2019年	0	
	2020年	0	
	2021年	1 ¹	
因工亡故比率 (%)	2019年	0	
	2020年	0	
	2021年	0.03	
因工傷損失的工作日數 (天)	0		
全職員工中, 享受五險一金、年假等法定福利的人數 (人)	3,305		
全職員工中, 享受五險一金、年假等法定福利的比例 (%)	100		

注 1: 該例工傷死亡係員工在公司班車途中基礎病發作去世, 已按規定補償並妥善安撫家屬

指標名稱（單位）		數據
全職員工中，享受額外福利的人數（人）	補充醫療保險	3,305
	補充假期	401
全職員工中，享受額外福利的比例（%）	補充醫療保險	100
	補充假期	12.1
有權享受育兒假的員工總數（人）	男員工	840
	女員工	839
休育兒假的員工總數（人）	男員工	48
	女員工	76
休育兒假員工的留任率（%）	男員工	100
	女員工	100
員工志願服務時長（小時）		2,000

供應商數據

指標名稱（單位）	數據
發行人供應鏈的供應商總數（個）	2,542
中國大陸（內地）經營類供應商數量（個）	2,335
中國港澳台及海外經營類供應商數量（個）	207
使用年輕工作者從事危險工作的運營點和供應商數量（個）	0
使用童工的運營點和供應商數量（個）	0
以環境或社會標準篩選的新供應商比例（%）	67
開展環境或社會影響評估的供應商數量（個）	1,693
具有重大負面環境或社會影響的供應商數量（個）	0

2021 年治理關鍵績效表

指標名稱（單位）	數據	
反貪污	立案偵查腐敗案件（件）	0
	員工因腐敗被開除或受到處分事件數（件）	5
	反腐敗培訓課程時長（小時）	3,876
	已接受反腐敗培訓人次	5,945
	已接受反腐敗培訓的員工比例（%）	100
	員工廉潔考試通過率（%）	100
董事會人數（人）	男性	6
	女性	3
	30 ~ 50 歲	8
	50 歲以上	1
女性在董事會佔比（%）	33	

附表二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

編號	ESG 指標	披露情況	對應章節或解釋
強制披露規定			
	管治架構（包括董事會聲明）	已披露	ESG 治理
	匯報原則	已披露	報告說明
	匯報範圍	已披露	報告說明
「不遵守就解釋」部分			
層面 A1：排放物			
	一般披露	已披露	環境責任
A1.1	排放物種類及相關排放數據	已披露	附表一：關鍵績效表
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	已披露	附表一：關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	已披露	附表一：關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	已披露	附表一：關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	未披露	京東健康將全面應對中國 2030 年碳達峰、2060 年碳中和的整體時間表，持續落實範圍 1、範圍 2 碳中和目標，推進自身的綠色運營，實現日常辦公中的節能減排。此外，在範圍 3 部分，聚焦物流環節減排熱點，我們目前與中國首家宣布了科學碳目標的物流企業——京東物流合作，通過其專業的服務，實現到 2030 年物流環節與 2019 年相比減排 50% 的目標，並持續推進實現 2060 年碳中和目標的路徑和進程。
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	部分披露	環境責任 我們携手專業、高效、合規的合作夥伴，運用數字化手段助力綠色醫療，處理日常業務運營及訂單生產中產生的廢棄物，一起實現更高標準的減廢目標。
層面 A2：資源使用			
	一般披露	已披露	環境責任
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	已披露	附表一：關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	已披露	附表一：關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	未披露	我們選擇在能源使用方面高效、節能、合規的優質夥伴，與我們一起實現更高標準的能效目標。
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	未披露	不適用。京東健康的用水主要來自市政供水，不涉及外部求取水源。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	已披露	附表一：關鍵績效表
層面 A3：環境及天然資源			
	一般披露	已披露	環境責任
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	已披露	環境責任

編號	ESG 指標	披露情況	對應章節或解釋
層面 A4：氣候變化			
	一般披露	已披露	環境責任
A4.1	描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	已披露	環境責任
層面 B1：僱傭			
	一般披露	已披露	工作場所
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	已披露	工作場所 附表一：關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	已披露	附表一：關鍵績效表
層面 B2：健康與安全			
	一般披露	已披露	工作場所
B2.1	過去三年（包括匯報年度）因工亡故的人數及比率	已披露	附表一：關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	已披露	附表一：關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	已披露	工作場所
層面 B3：發展及培訓			
	一般披露	已披露	工作場所
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	已披露	附表一：關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	已披露	附表一：關鍵績效表
層面 B4：勞工準則			
	一般披露	已披露	工作場所
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	已披露	工作場所
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	已披露	工作場所 供應鏈責任
層面 B5：供應鏈管理			
	一般披露	已披露	供應鏈責任
B5.1	按地區劃分的供應商數目	已披露	附表一：關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	已披露	供應鏈責任 附表一：關鍵績效表
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	已披露	供應鏈責任
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察的方法	已披露	供應鏈責任
層面 B6：產品責任			
	一般披露	已披露	企業治理 產品責任 消費者責任
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	已披露	消費者責任
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	已披露	消費者責任
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	已披露	行業責任
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	已披露	產品責任
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	已披露	消費者責任
層面 B7：反貪污			
	一般披露	已披露	企業治理
B7.1	於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	已披露	附表一：關鍵績效表

編號	ESG 指標	披露情況	對應章節或解釋
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	已披露	企業治理
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	已披露	企業治理 附表一：關鍵績效表
層面 B8：社區投資			
	一般披露	已披露	專題一：響應「十四五」，以健康普惠推動共同富裕 專題二：常態化疫情防控階段，開啟數字健康新局面 社區責任
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	已披露	專題一：響應「十四五」，以健康普惠推動共同富裕 專題二：常態化疫情防控階段，開啟數字健康新局面 社區責任
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	已披露	專題一：響應「十四五」，以健康普惠推動共同富裕 專題二：常態化疫情防控階段，開啟數字健康新局面 社區責任

附表三：GRI 標準索引

指標編號	指標內容	對應章節
101	基礎	報告說明 ESG 治理
102	一般披露	公司簡介 ESG 治理
103	管理方法	ESG 治理 企業治理
201	經濟績效	首席執行官寄語
202	市場表現	工作場所
203	間接經濟影響	專題一：響應「十四五」，以健康普惠推動共同富裕 專題二：常態化疫情防控階段，開啟數字健康新局面 社區責任
204	採購實踐	供應鏈責任
205	反腐敗	企業治理 附表一：關鍵績效表
206	不當競爭行為	企業治理
207	稅務	不適用
301	物料	供應鏈責任 環境責任
302	能源	環境責任 附表一：關鍵績效表
303	水資源與污水	環境責任 附表一：關鍵績效表
304	生物多樣性	ESG 治理
305	排放	環境責任 附表一：關鍵績效表
306	廢棄物	環境責任 附表一：關鍵績效表
307	環境合規	環境責任
308	供應商環境評估	供應鏈責任 附表一：關鍵績效表
401	僱傭	工作場所 附表一：關鍵績效表
402	勞資關係	工作場所
403	職業健康與安全	工作場所 附表一：關鍵績效表
404	培訓與教育	工作場所 附表一：關鍵績效表
405	多元化與平等機會	企業治理 工作場所 附表一：關鍵績效表
406	非歧視	工作場所
407	結社自由與集體談判	不適用
408	童工	工作場所 附表一：關鍵績效表
409	強迫或強制勞動	工作場所
410	安保實踐	工作場所
411	原住民權利	不適用

指標編號	指標內容	對應章節
412	人權評估	工作場所
413	當地社區	專題一：響應「十四五」，以健康普惠推動共同富裕 專題二：常態化疫情防控階段，開啟數字健康新局面 社區責任
414	供應商社會評估	供應鏈責任 附表一：關鍵績效表
415	公共政策	企業治理
416	客戶健康與安全	產品責任 消費者責任
417	營銷與標識	消費者責任
418	客戶隱私	消費者責任
419	社會經濟合規	企業治理 產品責任

JDH 京东健康

— 首席健康管家 —