

JDH 京东健康

看病买药 · 就上京东



2024

環境、社會 及管治報告

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) (A company incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

股份代號: 6618 (港幣櫃台) 及 86618 (人民幣櫃台)
Stock Codes: 6618 (HKD counter) and 86618 (RMB counter)

目錄

關於本報告	02
公司簡介	04
首席執行官寄語	06
董事會聲明	07
關鍵績效	08
榮譽獎項	10
京東健康聯合國可持續發展目標	12
ESG 戰略	14

專題一：16

智慧賦能醫療，科技守護民生	16
---------------	----

專題二：18

构建普惠醫療新生態， 開啟智慧健康新篇章	18
-------------------------	----

可持續發展管理22

ESG 治理	22
利益相關方溝通	23
重大性議題判定	25

01 构建用戶信任26

合規治理	27
商業道德	34
品質保障	38
信息安全與隱私保護	44

02 合理使用資源48

應對氣候變化	49
能源和資源管理	54
排放控制	56
生物多樣性保護	57

03 精準洞察市場58

責任供應鏈	59
負責任營銷	63
客戶服務	64

04 助力社會發展66

人才成長	67
民生健康	78

05 推進數智賦能88

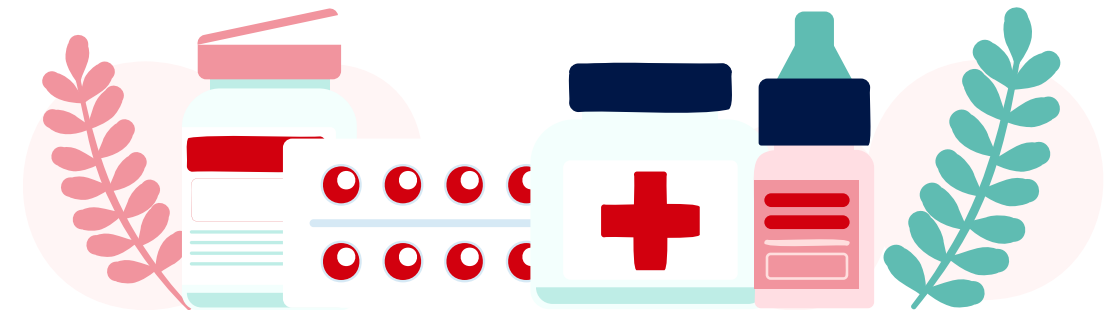
創新發展	89
知識產權管理	95

附錄96

獨立驗證聲明	96
碳核查聲明	98
關鍵績效表	101
政策列表	106
聯交所 ESG 指引	110
氣候相關信息披露	113
GRI 標準指引	114
意見反饋表	119



關於本報告



報告簡介

本報告為京東健康發佈的第5份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG¹報告」），旨在展示京東健康股份有限公司（以下簡稱「公司」「京東健康」或「我們」）在環境、社會及管治的策略、管理和實踐情況。本報告經由董事會審閱批准並對所載信息的真實性及有效性負責。

報告範圍

本報告披露的資料和數據覆蓋京東健康股份有限公司，如無特別說明，時間範圍覆蓋2024年1月1日至2024年12月31日（以下簡稱「報告期」「本年度」「2024年」）。

編制依據

本報告編制遵循香港交易及結算所有限公司（簡稱「聯交所」）發佈的主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》（簡稱「聯交所ESG守則」）及該指引有關「重要性」「量化」「平衡」和「一致性」的原則要求。同時，本報告依據全球報告倡議組織（GRI²）發佈的《可持續發展報告編寫標準（GRI Standards）》的核心框架。此外，本報告參考MSCI³、S&P DJSI⁴等主流ESG評級指數，並結合聯合國可持續發展目標（SDGs⁵）、《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露（IFRS S2⁶）》之建議進行編寫。

信息來源

本報告所引用的資料與數據均來源於本公司的正式文件、統計報告與財務報告，且經由相關部門統計、匯總及審核。如無特別說明，本報告中的金額類數據均為人民幣。

報告批准與獲取

本報告已於2025年3月20日董事會審議批准。本報告提供簡體中文、繁體中文、英文三種版本，可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本公司網站（<https://www.jdh.com>）下載瀏覽。

免責聲明

本報告的部分內容具有一定的前瞻性，易受不確定因素的影響，而導緻實際結果產生重大差異。本公司不承擔更新本報告中任何前瞻性聲明的義務。



¹ ESG, Environmental, Social and Governance, 即環境、社會及管治。

² GRI, Global Reporting Initiative, 即全球報告倡議組織。

³ MSCI, Morgan Stanley Capital International, 即明晟指數。

⁴ S&P DJSI, 即標普道瓊斯可持續發展指數。

⁵ SDGs, Sustainable Development Goals, 即聯合國可持續發展目標，是聯合國制定的17個全球發展目標，指導2015-2030年的全球發展工作。

⁶ IFRS S2, International Financial Reporting Standards S2 Climate-related Disclosures, 即《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》，要求主體披露有關氣候相關風險和機遇的信息。

公司簡介

作為京東集團旗下專注於醫療健康業務的子集團，京東健康是新型醫療健康服務企業的典範，更是中國互聯網醫療健康領域的領軍平台。公司以醫藥及健康產品供應鏈為核心，以醫療服務為抓手，以數智技術為驅動，與產業鏈上下游緊密合作，致力於打造更完整的大健康生態體系，實現用戶價值、經濟效益和社會效益的協同增長。

京東健康始終秉持「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」的經營理念，業務涉及健康商品營銷與銷售、醫療健康服務、企業健康解決方案、智慧醫療解決方案等多個領域，全方位涵蓋醫藥健康全產業鏈、醫療全流程、健康全場景以及用戶的全生命週期。

京東健康積極響應「健康中國行動」號召，以「成為國民首席健康管家」為使命，堅定不移地以用戶體驗為首要考量，以技術創新為發展引擎，持續強化行業領先的全渠道供應鏈優勢，全力助推普惠醫療的加速落地，為用戶提供更加易得、便捷、優質和可負擔的醫療健康產品與服務，為醫療健康行業的高效能、高質量發展貢獻卓越之力，引領行業朝著更加人性化、智能化、普惠化的方向邁進。

京東健康主要業務內容

健康商品營銷與銷售



作為醫藥健康領域生產企業首選的全渠道合作夥伴，京東健康現已具備全品類供應能力、全渠道流通能力和全生命週期營銷能力，為生產企業提供全面、高效的商品營銷和銷售服務。

目前，京東健康已成為國內收入規模最大的藥品零售渠道、銷售規模最大的線上醫療器械零售商、特醫食品品類最全的線上零售渠道。

此外，京東買藥秒送還能提供「最快9分鐘送達」的O2O買藥服務；2024年起，陸續在北京、上海、廣東、深圳等18個城市，開通了「網上買藥醫保個賬支付」服務，共接入全國超過3,000家醫保定點藥房，是「網上買藥醫保個賬支付」最大平台。

醫療健康服務



京東健康旗下的京東互聯網醫院，是國內首批取得互聯網醫院牌照的平台型互聯網醫院，連接全國三甲醫院的醫生資源，同時自建全職醫生團隊，實現24小時在線、平均30秒接診，隨時隨地提供專業的線上問診服務。2024年，京東健康通過連接上游試劑廠商、下游醫學檢驗實驗室，大力拓展京東到家快檢業務。截至目前，到家快檢業務總計提供149多個檢測項目，覆蓋全國12個核心城市、超1.5億人，已成為檢測項目最全、覆蓋範圍最廣的到家快檢服務平台。

京東護士到家提供打針、採血、陪診、醫療器械調試等40餘種服務項目，服務範圍覆蓋國內35個核心城市，是行業內醫療護理項目最全的護士到家服務平台。

企業健康解決方案



京東健康將服務C端消費者過程中積累的能力和資源，應用到服務企業客戶的場景中，提供覆蓋線上線下全場景、定制化、數智化的企業員工健康解決方案。通過與品牌商家合作，共建醫療健康供應網絡體系，以更高效、靈活的方式，提供面向企業客戶的健康商品及服務，幫助企業提升員工及其用戶的健康獲得感和體驗，為企業的健康服務營運成本「做減法」、幫企業員工的健康管理成效「做乘法」，助力「健康企業」建設，共促企業高質量健康發展。

智慧醫療解決方案



作為數智化的智慧醫療建設及營運解決方案提供商，京東健康自主研發了業內首個醫院全場景應用大模型產品——京東卓醫（JOY DOC），通過構建「個人就醫管家」、「醫生數字分身」、「未來數字醫院」，致力於讓患者看病更舒心、醫生臨床科研更高效、醫院營運管理更輕鬆。京東卓醫AI產品體系的推出，顯示了京東健康在助力智慧醫院建設、優化醫療資源配置、提升醫患體驗方面的突出價值。

首席執行官寄語

2024年是創新變革不斷深化的一年。京東健康緊跟時代步伐，深度契合國家政策導向，鞏固醫藥健康供應鏈基礎設施建設成果，依託「自營B2C+在線平台+即時零售」模式，進一步夯實線上線下一體化醫療服務體系。憑藉「京醫千詢」醫療大模型等前沿科技，全力構建以高技術、高效能、高質量為特徵的新質生產力，推動醫療健康服務智能化發展，助力普惠醫療邁上新高度，為行業可持續發展注入強勁動力。

以治理卓越為根基。京東健康持續強化董事會建設，提升治理效能，優化信息披露機制，增強投資者關係管理與價值創造能力。全面統籌ESG戰略，將可持續發展理念貫穿管理決策全過程，不斷完善ESG管理體系，搭建內部協同機制，逐步推動ESG精細化管理，為企業長遠發展築牢堅實基礎。

以社會福祉為追求。京東健康始終將員工視為發展的根本，提供全面保障與多元發展機遇，充分激發員工潛能。在社會責任履行方面，京東健康多點發力，成效顯著。聚焦「一老一小一少」，豐富適老產品供給與服務，優化兒童青少年心理診療，提升罕見病群體醫療可及性。同時，持續拓展互聯網醫療服務邊界，打通「醫檢診藥」服務閉環，升級專家問診、視頻門診等服務，實現便捷高效的全流程服務。此外，創新醫療服務模式，到家快檢服務與到家護理服務擴項拓城，搭建線上線下一體化服務體系，讓健康服務觸手可及，全方位提升全民健康服務體驗，為增進社會福祉不懈努力。

以綠色環保為擔當。京東健康積極響應國家生態文明建設號召，踐行可持續發展之路。通過開展氣候變化風險識別與披露、降低產品碳足跡、落實能源與排放物管理、推廣環保包裝及優化物流路線等節能減排措施，有效降低企業營運對環境的影響。同時，京東健康充分發揮引領作用，開展公益項目，助力鄉村振興，帶動合作夥伴、供應商及社會公眾投身綠色行動，助力循環經濟發展，為全球碳中和目標貢獻力量。

展望未來，京東健康將堅守「成為國民首席健康管家」的使命，積極響應「健康中國行動」，以用戶體驗和技術創新為雙輪驅動，深耕ESG理念，推動醫療健康普惠，讓優質資源觸手可及。同時積極攜手上下游合作夥伴，推動行業轉型升級，引領創新發展潮流；增進社會福祉，以實際行動詮釋企業擔當，書寫更加輝煌的可持續發展篇章。

金恩林
首席執行官

董事會聲明

京東健康致力於將環境、社會和治理（ESG）融入公司的戰略、營運和決策中，不斷完善和強化ESG工作機制，提升可持續業務實踐水平，實現與社會、環境協同共進的可持續發展目標。

董事會作為ESG工作的核心領導與最高決策機構，定期召開會議研討ESG工作要點，識別公司潛在的風險與機遇，嚴密監控ESG策略的實施情況。董事會堅持以ESG責任理念為引領，積極參與ESG知識培訓，不斷提升專業素養，以便更好地履行ESG治理職責，進一步強化公司的ESG治理能力。

為確保ESG工作的順利推進，公司成立了ESG統籌管理小組和領導小組，負責ESG事項的執行、報告等相關工作，並由首席執行官定期評估ESG工作實施進展，確保各項措施落到實處。

京東健康積極與利益相關方保持開放、透明的溝通機制，傾聽各方的期望。董事會定期評估利益相關方的溝通成果，確保公司做出的決策能夠充分考慮到各方的利益和需求。

本報告詳盡披露京東健康2024年在ESG領域所取得的進展和成效，並於2025年03月20日提交至公司董事會進行審議。未來，京東健康將繼續深化對環境、社會及管治三個維度的重視與投入，推動公司可持續經營目標的順利實現。

關鍵績效

構建用戶信任

合規治理

公司董事的平均任期為	獨立董事佔比
3.8 年	62.5%
女性董事佔比	各委員會中女性成員佔比均達到或超過
25%	1/3
2024 年，公司共開展內部審計	接受國家藥品監督管理局等第三方權威機構外部獨立審計
499 次	144 次

品質保障

報告期內開展的 ISO 9001 或 ISO 13485 質量管理體系認證範圍已覆蓋公司業務超過	
80%	
員工質量合規培訓累計超過	
9,100 人次	
對全國醫保門店實施每日遠程監測，全面核查醫保處方合規性	
累計發佈疾病標準化診療路徑	醫療質量安全管理核心制度
265 種	16 項

商業道德

反腐敗和商業道德培訓總時長	
7,537 小時	
反腐敗和商業道德培訓參與總人次	
10,852 人次	
反腐敗和商業道德培訓開展場次	反腐敗和商業道德培訓覆蓋率
94 次	100%

信息安全與隱私保護

通過數據安全管理認證，成為互聯網醫療行業首家獲此認證的企業
獲得 ISO 27001、ISO 27701 及 ISO 27799 證書，認證範圍已覆蓋公司的業務超過
80%
信息安全培訓考核參與率、通過率達
100%
未發生數據安全事件，再次達成過去三年內數據安全 0 事故的管理目標
0 事故

合理使用資源

應對氣候變化

首次系統化、專業化開展氣候變化情景分析

排放控制

開展新**能源**班車替換燃油班車工作

所有廢棄物、污水均實現無**害化**處理

能源和資源管理

以同比不低於**3%**的幅度主動削減辦公樓用水量的節水目標，本年度再次達成

生物多樣性保護

公司所有項目地點均**不涉**及生物多樣性敏感區域

精準洞察市場

責任供應鏈

供應商質量合規培訓共計	覆蓋自營供應商
20 次	100%
開展供應商指導交流會次數達	
30 餘次	

負責任營銷

負責任營銷培訓課程覆蓋員工
100%

客戶服務

NPS 淨推薦值為
72 分

推進數智賦能

創新發展

AI 京醫已服務超過**2 萬**名醫生，覆蓋**70%**問診訂單，用戶好評率超**97%**

手機測血壓功能已為用戶提供服務超過**300 萬**人次

「康康」整合**5.2w+**醫療機構掛號資源和**190+**健康服務，問題解決率**72.4%**

知識產權管理

截至2024 年底,京東健康共申請專利超過

1,000 項

獲得專利授權	核准註冊商標
166 件	531 件

2024 年，共開展**5 次**知識產權培訓，覆蓋**200 人**次

助力社會發展

人才成長

員工總數達		其中包含殘障人士
3,564 人		58 名
少數民族員工	外籍員工	本年度新入職員工為
214 名	2 名	1,437 人
《京東集團集體合同》 簽訂率達		員工滿意度調查 覆蓋率達
100%		100%
正式員工進行崗位調整共有		內部轉崗率為
350 人次		19.6%

因工亡故人數和比例均為

0

2024 年，京東健康員工培訓覆蓋率達到	在員工培訓與發展方面的投入總計達
100%	339,237 元

員工平均學習時長為

26.83 小時

民生健康

共舉辦名醫直播	覆蓋人數達
29 場	128 萬
「京東健康罕見病關愛計劃」累計援助患者	撥付資金、物資價值共計超過
637 人次	624 萬元

共開展物資捐贈活動	共計捐贈各類物資超過
22 次	153 萬件



榮譽獎項

2024年度科創力產品

南方週末

2024年度健康創新實踐案例

新華網

2024年醫藥智能化企業
TOP10

億歐

2024中國大健康產業創新者
TOP10

億歐

2024年度十大華夏公益項目

華夏時報

「凝心聚益」中國慈善家2024
年度慈善盛典年度優秀項目

《中國慈善家》雜誌

「最佳公益合作夥伴」獎

北京紅十字血液中心、首都
無償獻血志願者協會

入選《可持續發展年鑒（中國版）
2024》

標普全球 (S&P Global)

京東健康聯合國可持續發展目標

為回應《聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs) 》，京東健康將生態環境保護與健康保障作為業務發展的重要基石。公司積極履行對綠色發展和社會責任的承諾，在優化產品和服務的同時，致力於實現可持續的社會發展。

1 無貧窮

2 零碳排

10 減少不平等

11 可持續城市與社區

- 持續推進醫療普惠化發展，持續推行到家快檢業務，利用在線醫保購藥提升服務可及性，開展健康知識宣傳講座增強公眾健康素養。
- 守護社會各群體的身心健康，開展心理健康關懷活動，發起罕見病群體扶持工作，為銀發一族定制專屬健康服務。
- 積極承擔企業社會責任，持續投身公益事業，並在鄉村振興領域持續發力。

3 良好健康與福祉

- 以「國民首席健康管家」為使命，構建全鏈路質控體系，並通過智能倉儲、精準溫控等舉措築牢品質防線。
- 高度關注員工健康和 safety，完善職業健康保障體系，堅持為員工打造安全的工作環境。

4 優質教育

- 搭建多元且深度的內部培訓體系，助員工拓寬職業路徑，著力提升外部商家能力，攜手各方共同進步。

5 性別平等

- 推進多元化人才僱傭戰略，秉持公正、平等的原則，全力營造開放且透明的招聘環境。
- 以高於當地最低工資標準的固定薪酬為基礎設置員工薪酬，切實貫徹同崗同職級的男女性薪酬競爭力基本相當的理念，持續打造多元化的人才隊伍。
- 嚴格遵循《京東集團董事會多元化政策》，制定《董事會成員多元化政策》和《董事提名政策》，推動董事會成員的多元化發展

6 清潔水和衛生設施

7 經濟適用的清潔能源

12 負責任消費和生產

13 氣候行動

14 水下生物

15 陸地生物

- 堅持綠色低碳的發展模式。我們積極開展氣候變化相關情景分析、風險與機遇識工作，將節能降耗、綠色環保的理念融入營運全流程中，以便不斷減少產品和服務的碳足跡，響應氣候變化需求。
- 京東健康承諾主動踐行生物多樣性保護，並鼓勵鼓勵供應商及其他合作夥伴共同開展生物多樣性保護工作。

9 工業、製程和基礎設施

- 不斷拓展京醫千詢大模型應用場景，提升醫療效率和公眾健康體驗。
- 利用大數據和 AI 提供個性化健康方案，幫助企業提升員工健康水平並保障職業健康。
- 積極承擔行業責任，通過跨學科合作和先進科技應用，持續推動行業的診療資源整合。
- 與自營供應商及 POP 商家建立了緊密的質量共治機制，攜手保障藥品與服務品質，持續為用戶提供卓越的健健康體驗。

16 和平、正義與強大力量的制度

- 遵守國家和地區法律法規以及規範性文件。
- 具備健全的 ESG 治理體系架構。
- 具備背景多元化的董事會，女性董事佔比 25%，獨立董事佔比 62.5%，確保決策的科學性與獨立性，提升公司治理水平。
- 完善的風險管理架構，通過五維度合規管理與內控合規管理三道防線相結合，實現風險的全面管控與閉環管理，保障公司穩健營運。
- 持續完善商業道德制度建設、培訓宣貫和廉潔文化建設，提升全員商業道德水平。

17 促進目標實現的夥伴關係

- 定期收集分析利益相關方意見，確保 ESG 工作合規並滿足各方期待，建立長期互信合作關係。
- 建立了覆蓋事前審核、事中巡檢、事後處罰的全流程負責任營銷管理體系，並定期開展系統性的全面審計。
- 建立了覆蓋供應商准入審核、日常管理及清退的全流程管理體系，優先考慮 ESG 表現優異的合作夥伴。
- 定期舉辦供應商行業交流會，圍繞商品網絡經營要求展開深入討論，確保商家實現合規經營。

ESG 戰略

京東健康始終以用戶健康為核心，依託強大的醫藥健康產品供應鏈和全面的醫療服務體系，結合前沿創新技術，為用戶提供覆蓋全生命週期的健康管理服務。通過整合廣泛的醫療資源和創新服務模式，京東健康致力於打破醫療資源不均衡的壁壘，讓各類人群都能平等享受高質量醫療服務，提升大眾健康福祉。

目前，京東健康的主要業務涵蓋健康商品營銷與銷售、醫療健康服務、企業健康解決方案以及智慧醫療解決方案四大領域。多元化的業務佈局為京東健康的長期增長注入持續動力，也對京東健康的可持續治理提出更高要求。

2024 年，京東健康圍繞「成為最值得信賴的健康管理企業」的願景，持續深化落實 TRUST 可持續發展戰略。公司以「構建用戶信任 (Trustworthy)」「合理使用資源 (Resource)」「精準洞察市場 (Understanding)」「助力社會發展 (Support)」和「推進數智賦能 (Technology)」為五大基石，並將其作為章節標題，詳細闡述可持續發展戰略的具體實施路徑。公司與產業鏈上中下游各環節的企業、機構合作，構建完善的大健康生態體系，為用戶提供「更多、更快、更好、更省」的健康消費體驗，致力於成為值得信賴的健康管理企業，引領互聯網醫療行業的可持續未來。



T

Trustworthy
構建用戶信任

京東健康信賴卓越，以務實負責的態度，讓更為廣泛的用戶群體享有安全可靠的醫療服務與優質的醫療健康產品。

合規治理
商業道德
品質保障
信息安全與隱私保護

3 誠信經營
16 信息安全與隱私保護

R

Resource
合理使用資源

京東健康倡導生態共治，優化環境管理，採用綠色包裝及物流方案，攜手上下游夥伴共同建造環境友好的產業模式，並積極應對氣候變化，減少產品碳足跡。

應對氣候變化
能源和資源管理
排放控制
生物多樣性保護

13 氣候行動
15 生物多樣性保護

U

Understanding
精準洞察市場

京東健康秉承卓識醫療，通過深入研究市場，打造陽光可靠的供應鏈，讓醫療資源與健康意識更好地觸及大眾。

責任供應鏈
負責任營銷
客戶服務

12 負責任採購
17 負責任營銷

S

Support
助力社會發展

京東健康支持共贏，在追求自身穩定發展的同時，主動承擔社會責任，關注員工個人成長，助力全社會和諧共進。

人才成長
民生健康

5 性別平等
8 員工福利
10 減少不平等

T

Technology
推進數智賦能

京東健康堅定科技革新，以數智先進技術賦能互聯網醫療服務，以規範化產權管理激勵創新開發，推動醫療服務方案智能化與定制化。

創新發展
知識產權管理

9 知識產權管理

14

15

智慧賦能醫療，科技守護民生

在數字化與智能化浪潮的推動下，醫療健康領域正迎來前所未有的變革與機遇。隨著人工智能技術的快速發展，智慧醫療逐漸成為提升醫療服務效率、優化患者體驗、緩解醫療資源緊張的重要突破口。



京東健康憑藉其在醫療大數據和人工智能領域的深厚積累，不斷拓展京醫千詢大模型應用場景，致力於通過科技賦能醫療，打造專業、便捷、可靠的一站式醫療健康服務生態。

2024年7月

京醫千詢大模型成為MedBench評測平台⁷位居第一的健康醫療模型，體現了其在健康醫療領域的卓越表現。

「智能醫生助手」：精準、高效的全場景專業助手

2024年1月，京東健康宣佈推出「智能醫生助手」，涵蓋臨牀診療和科研環節的輔助功能。

「智能醫生助手」中的臨牀診療助手能夠為醫生提供貫穿診療全程的服務。在診前階段，該助手能夠幫助醫生篩選潛在患者，收集病情信息並分類需求；在診中階段，該助手可提供輔助診療建議，檢索相似病歷，查詢文獻指南，生成醫療文書；在診後階段，該助手能夠幫助醫生制定隨訪方案，預測病情變化，提示風險。

「智能醫生助手」中的科研助手能輔助醫生查閱和總結文獻，幫助醫生完成患者入組篩選、分析課題數據、文章潤色等操作；教學助手能夠模擬醫患交互場景，並提供知識和技能指導；工作日程助手還能夠為醫生安排門診、病房、教學、科研、學術會議等日程。

康康

「康康」基於京醫千詢大模型，提供全場景健康管理服務，實現「醫、檢、診、藥」閉環，為健康中國建設注入創新動力。

「智能醫生助手」

智能醫生助手以「京醫千詢」大模型為技術底座的全能助理，能夠為醫生提供專業、高效服務，致力成為醫生專屬的、值得信賴的「醫教研」智能輔助工具。

聊愈小宇宙

「聊愈小宇宙」提供7×24小時心理陪伴服務，精準識別情緒並優化療愈效果，助力提升社會心理健康水平。

京醫千詢大模型應用場景

「康康」：專業、溫暖、可信賴的一站式醫療健康服務助手

2024年7月，京東健康推出基於京醫千詢大模型打造的AI健康助手「康康」。「康康」在多模態能力和複雜智能體系統兩大方向實現突破，能夠深入理解用戶個性化健康需求，提供專業權威的健康諮詢和精準的醫療服務連接。

「康康」覆蓋健康諮詢、在線問診、醫院掛號、體檢報告解讀、藥品配送、到家檢測等全場景服務，實現從信息查詢到醫療服務預約的無縫銜接，為用戶打造端到端的健康管理解決方案。



「康康」鏈接「醫、檢、診、藥」閉環服務

作為一款免費的智能健康助手，「康康」通過整合多平台醫療資源，推動「智慧醫療」服務普惠化，顯著降低用戶尋醫問藥的時間成本，提升醫療服務效率和可及性，為實現健康中國建設注入創新動力。

⁷ MedBench評測平台為上海AI實驗室和上海市數字醫學創新中心推出的中文醫療大模型評測體系及開放平台。

聊愈小宇宙：個性化定制的心理療愈服務

2024年5月，京東健康心理服務中心正式推出「聊愈小宇宙」。「聊愈小宇宙」能夠提供7×24小時不間斷的心理陪伴服務，具備精準識別用戶情緒、深度感知用戶經歷的能力，讓用戶獲得類似心理諮詢的服務體驗。

區別於通用大模型，「聊愈小宇宙」通過用戶反饋和持續的訓練可以不斷改進其共情能力，擁有更加豐富立體化的「人格」，從而提供更加個性化的用戶體驗，優化心理療愈效果。

當前，我國常見精神障礙和心理行為問題人數逐年增多。京東健康推出的「聊愈小宇宙」有力推動心理健康服務的普及，提升公眾心理健康意識，促進社會心理健康水平的提高。

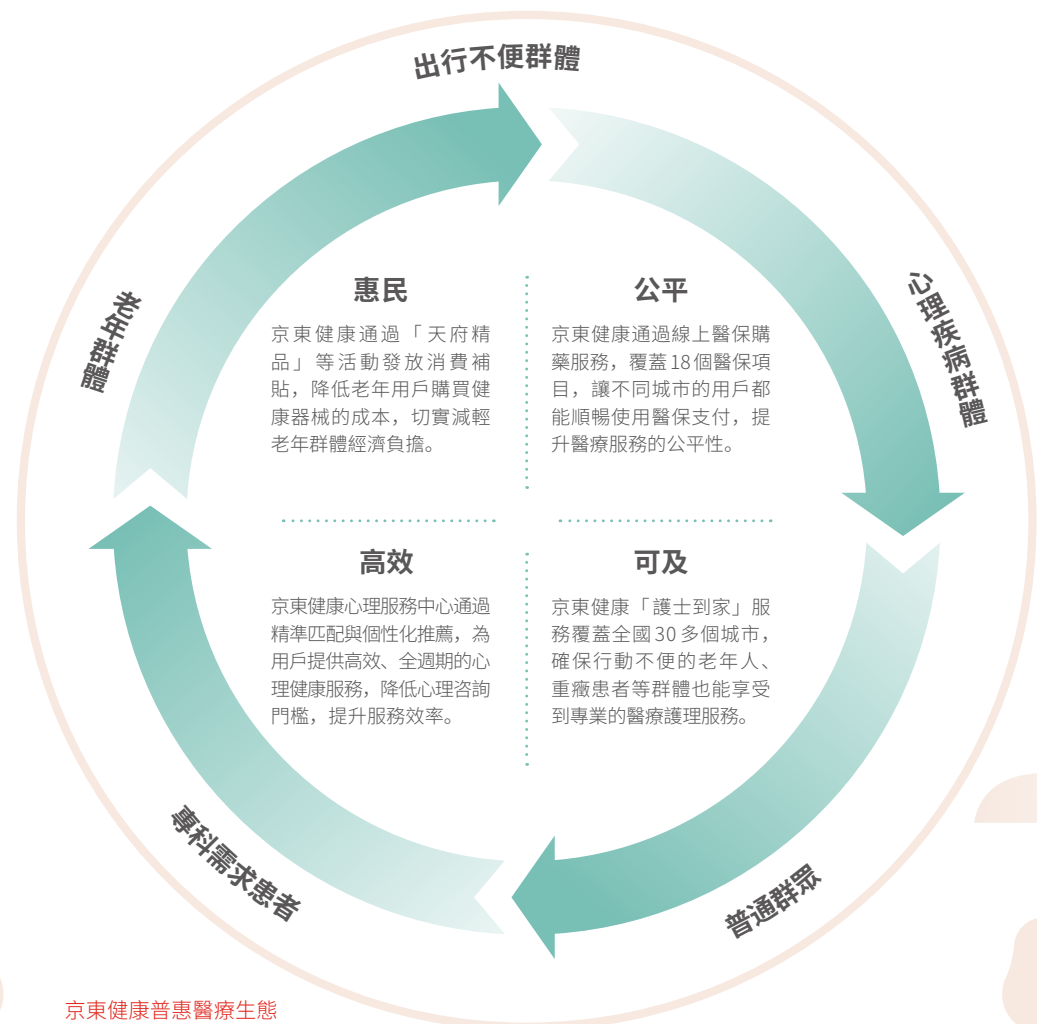


京東健康「聊愈小宇宙」

构建普惠醫療新生態，開啟智慧健康新篇章

京東健康秉持普惠醫療理念，從「普」與「惠」兩大維度開展工作。「普」著重突出普及性與公平性，憑藉廣泛覆蓋的醫療資源，結合創新型服務模式，致力於讓不同地域、不同背景的人群，均能無障礙暢享高質量醫療服務。而「惠」則聚焦惠民特性與高效落實，通過減低醫療成本、提升服務效率，使醫療服務緊密貼合民生需求，既切實減輕患者負擔，同時全面提升大眾健康福祉。

基於公平、可及、惠民、高效的普惠醫療理念，京東健康構建了以護士到家、視頻門診、線上醫保支付、罕見病用藥、線上專科、適老服務等業務為一體的普惠醫療服務生態，致力於解決各類人群的醫療服務需求，全方位守護公眾健康。



京東健康普惠醫療生態

延伸居家醫護服務半徑，破解特殊群體觸達難題

京東健康創新推出「護士到家」服務，精準聚焦於行動不便且有定期護理需求的特定人群，提供全面的到家醫療護理服務。服務對象廣泛覆蓋老年人、術後康復人群、臥床不便患者、孕產婦等。服務內容主要包括打針採血、傷口換藥、中醫護理、母嬰護理、呼吸機調試等40多項專業護理項目，讓用戶足不出戶便能輕鬆實現「護理在家做」，對傳統醫護模式形成了有力補充，有效破解了居家護理難題，提升醫護服務的可及性與便利性，讓醫療關懷走進千家萬戶。



「京東護士到家」服務界面



「京東護士到家」服務村鎮民眾

2024年，京東互聯網醫院上線視頻門診服務，為出行困難人群搭建便捷就醫的橋樑。極速視頻問診由全科醫生24小時在線服務，憑藉高效的響應機制，實現最快9秒接診，支持感冒發燒與腹瀉嘔吐等多種常見病場景。同時，極速視頻問診支持多人通話功能，便於異地子女為父母遠程問診，實現醫、患、家屬三方高效溝通，突破地域限制，讓優質醫療資源觸手可及，真正將普惠醫療理念落到實處。

拓展線上醫保服務範圍，打造數字惠民醫療標杆

京東健康依託互聯網平台，在全國範圍內18個城市上線「網上買藥醫保個賬支付」服務。用戶通過線上醫保購藥，打破時空限制，無需前往醫院或藥店，即可享受醫保支付的便捷服務，大幅提升用戶購藥的靈活性與可及性。

截至報告期末，在全國範圍內，京東健康線上合作醫保定點藥店數量已突破3,000家，覆蓋人口超1億。累計打造了25個支持「一城一策」靈活配置的醫保垂直場景，讓更多用戶在多元應用場景下均能便捷使用醫保支付，實現醫療服務資源的廣域覆蓋與精準下沉，確保醫療保障福利高效觸達更廣泛的參保主體。



京東健康「線上醫保購藥」服務

建立線上專科服務閉環，構築醫療健康守護矩陣

2024年，京東健康深耕互聯網醫療專科體系建設，在皮膚、心理服務、中醫等專科基礎上，發力男科中心建設，推出線上男科問診服務，打造「就醫-用藥-慢性疾病管理」生態閉環，為廣大男性用戶提供便捷可及、專業保障的在線診療服務。自上線以來，持續優化服務質量，為用戶提供精準診斷與個性化治療方案。同時，不斷拓展覆蓋範圍，為更廣泛的用戶化解傳統醫療掛號難、排隊久、隱私顧慮的問題，以實際行動助推普惠醫療在男科領域落地生根，引領線上專科服務邁向全方位、高品質的發展新高度。

案例 京東互聯網醫院男科中心成立全國首家「互聯網醫院男科規範診療示範基地」

京東健康針對男科疾病就醫痛點，推出了線上男科問診服務體系，提供醫-藥-慢病管理三大環節的一站式解決方案。針對患者因病恥感、私密性導致的就診率低、認知不足及依從性差等問題，京東互聯網醫院提供專業、安全、私密的在線診療服務，幫助患者省時、省力、省錢、省心。同時，我們為男科醫生搭建了涵蓋線上診療、患者管理等全方位執業平台，不僅提升了醫生的陽光收入，還增強了患者信任感，實現了醫患雙贏。



男科規範診療示範基地授牌儀式

創新心理健康服務模式，搭建心理診療數字橋樑

隨著社會對心理健康關注度上升，公眾在自我調節、人際交往、職業指導等方面的心理需求顯著增長，心理健康素養的重要性愈發凸顯。但當前我國合格心理諮詢師和治療師資源匱乏，公眾對心理諮詢認知不足，心理健康服務的供需矛盾極為突出。

為積極應對挑戰、前瞻開拓佈局，京東健康心理服務中心創新推出「醫生+藥物+心理諮詢」三位一體的多學科診療模式，有效整合精神疾病診療與心理諮詢服務，實現高效聯通與轉介，滿足用戶多樣化需求。

對於情緒、壓力等一般性心理健康需求，用戶可通過心理評估切入，由平台匹配專業方向的心理諮詢師，提供針對性諮詢服務。對於抑鬱癥、雙相情感障礙等精神心理疾病，平台則依託三位一體模式，為用戶提供個性化、全週期的診療服務。此創新心理健康服務模式大幅降低心理諮詢門檻，藉助數字技術手段，精準輸送優質心理服務，切實惠及廣大心理需求群體，助力提升全民心理健康水平。

升級適老健康解決方案，構築銀發群體服務閉環

近年來，我國人口老齡化加劇，老年群體在獲取適配的健康服務時面臨諸多困難，如醫療器械安裝困難、異地子女無法協助、大件商品更換不便等問題。為切實解決這些痛點，京東健康在履約環節重點攻堅，為老年用戶提供更加便捷、貼心的健康服務。

京東健康全面實現大小件商品的送貨上門服務，並逐步完善大件商品的送裝一體服務，確保老年用戶無需為安裝問題困擾。針對輪椅等複購屬性較弱的品類，平台推出免費上門以舊換新服務，降低老年用戶購置負擔，提升適老服務便利性與可及性。

2024年，京東健康與四川、廣東、福建、上海等多省市開展適老化合作，通過線上國家補貼項目及線下活動，為老年用戶提供多樣化優惠服務與便利條件。以四川為例，在「天府精品」活動中，京東健康通過發放消費補貼，降低老年用戶健康器械購置開支，切實減輕老年群體的經濟負擔。活動期間，京東健康發放的消費券惠及四川省超18萬用戶，為老年用戶以及更廣大的需求群體提供可負擔的健康產品。



四川「天府精品」活動



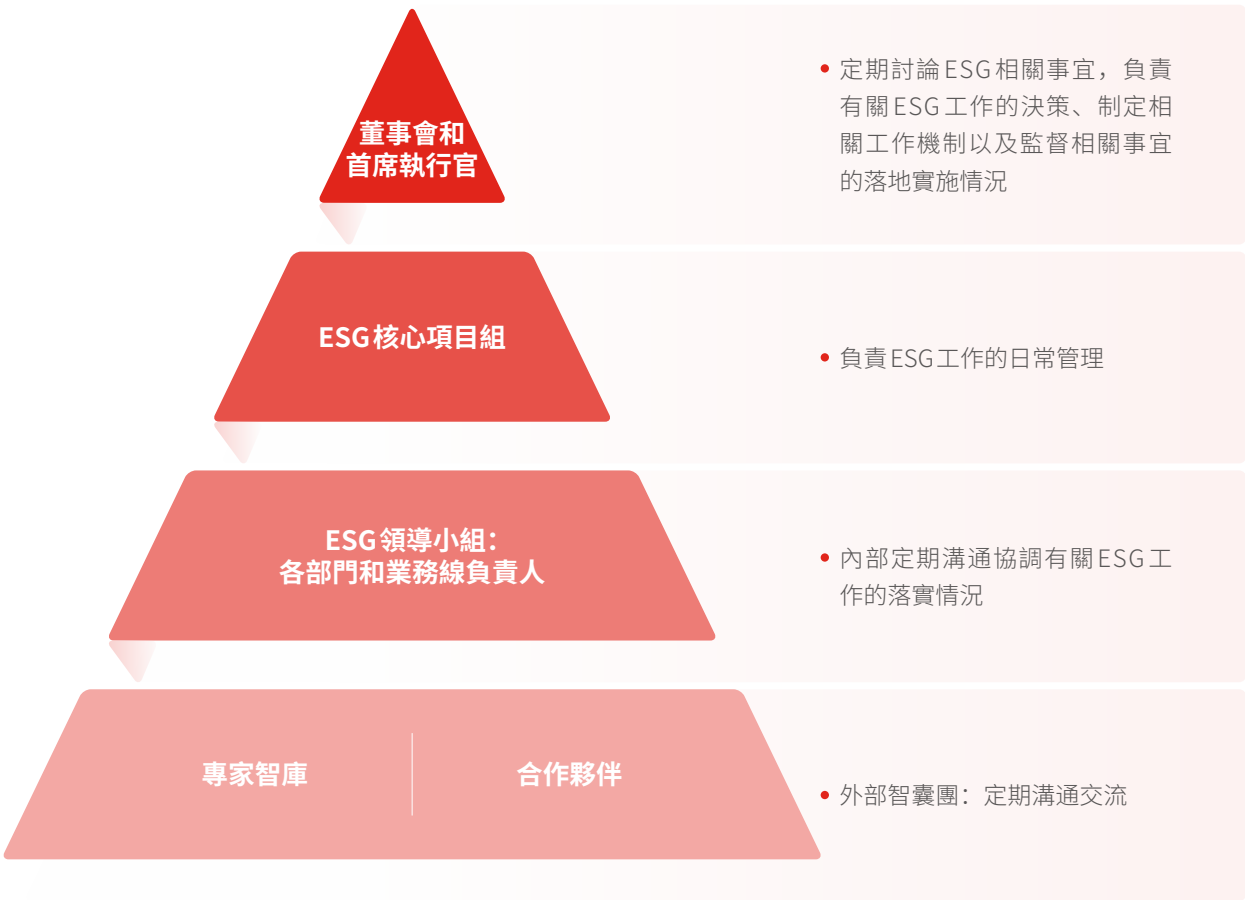
可持續發展管理

京東健康致力於通過高效的治理體系推動可持續發展，將環境、社會與治理（ESG）理念融入企業戰略和日常營運。我們主動傾聽利益相關方的聲音，持續深化TRUST可持續發展戰略，以實現高質量、可持續的發展目標。

ESG治理

京東健康嚴格遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的各項要求，建立了完善的ESG治理體系。董事會和首席執行官作為ESG治理的最高決策機構，負責引領ESG戰略方向、監督目標實施及重大事項決策。ESG核心項目組負責管理公司ESG事務並向董事會及首席執行官匯報。ESG領導小組由各部門和業務線負責人

組成，負責推進ESG工作落地。此外，公司積極引入外部專家力量，通過與行業專家和合作夥伴組成的外部智囊團定期交流，獲取專業意見和建議。通過上下聯動的治理機制，公司有效保障了各項ESG舉措的高效推進。



京東健康ESG治理架構

利益相關方溝通

京東健康高度重視與利益相關方的溝通與合作。公司設立專門的溝通渠道，定期收集和分析利益相關方的意見和建議，確保公司ESG工作在符合外部監管要求的同時滿足各利益相關方的期待，並與各方建立長期、穩定、互信的合作關係，共同推動公司可持續發展。

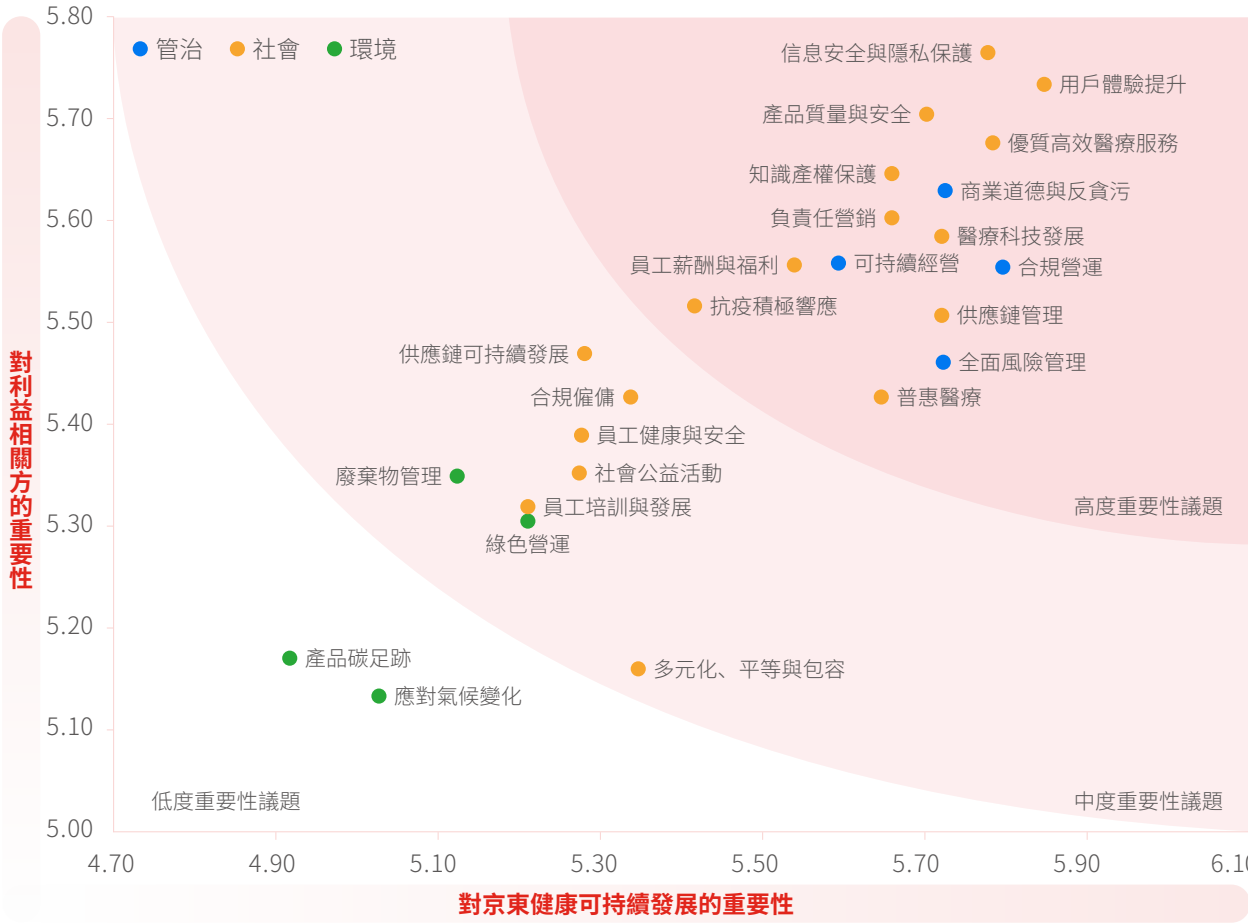
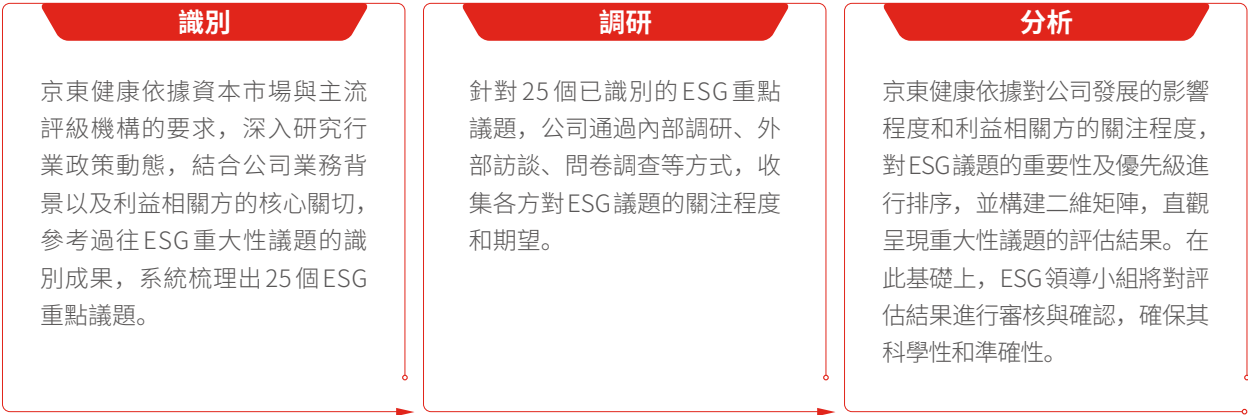
利益相關方溝通情況

利益相關方	重點關注議題	溝通方式
消費者	- 產品質量與安全 - 優質高效醫療服務 - 用戶體驗提升 - 普惠醫療 - 信息安全與隱私保護 - 負責任營銷	- 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
商業客戶	- 產品質量與安全 - 優質高效醫療服務 - 醫療科技發展 - 知識產權保護 - 供應鏈可持續發展 - 用戶體驗提升 - 合規營運	- 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
政府與監管機構	- 產品質量與安全 - 優質高效醫療服務 - 醫療科技發展 - 普惠醫療 - 提升用戶體驗 - 社會公益活動 - 合規營運 - 全面風險管理 - 商業道德與反貪污 - 負責任營銷	- 日常匯報溝通 - 提出政策建議 - 簽署合作協議 - 建立戰略合作 - 參加行業論壇和會議 - 對企業的實地調研考察 - 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

利益相關方	重點關注議題	溝通方式
股東與投資者	● 產品質量與安全 ● 優質高效醫療服務 ● 信息安全與隱私保護 ● 知識產權保護 ● 合規僱傭 ● 合規營運 ● 風險管理 ● 商業道德與反貪污 ● 供應鏈可持續發展	● 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
價值鏈夥伴	● 醫療科技發展 ● 供應鏈可持續發展 ● 商業道德與反貪污 ● 可持續發展	● 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
員工	● 員工培訓與發展 ● 多元化 ● 平等與包容 ● 員工薪酬與福利 ● 合規僱傭 ● 員工健康與安全	● 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 ● 線上線下調研反饋
社區與環境	● 產品碳足跡 ● 應對氣候變化 ● 綠色營運 ● 廢棄物管理 ● 社會公益活動 ● 流行疾病應對	● 長期的公益項目 ● 日常媒體傳播 ● 社交媒體溝通 ● 公益類論壇溝通 ● 志願者活動

重大性議題判定

京東健康始終將識別和判定重大性議題視為確保企業資源有效配置和可持續發展的關鍵環節。公司具備完善的ESG重大性議題識別和判定流程，精準識別對環境、社會和公司治理影響較大的議題，為企業的戰略決策提供了依據。



京東健康 2024 年 ESG 重大性議題矩陣

01 構建用戶信任

京東健康深知良好的公司治理、優質的產品管理不僅是企業穩健發展的基石，更是構建用戶信任的關鍵因素。公司通過建立完善的治理架構、強化內控合規管理、健全風險管理體系以及提升產品安全與品質，打造值得用戶託付的醫療健康服務系統。京東健康將繼續深化TRUST可持續發展戰略，以「構建用戶信任」為核心，推動公司高質量發展。



合規治理

公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》及《企業管治守則》等法律法規和規範性文件，構建完善的合規治理體系，確保營運全流程的合法性和規範性，有效防範法律與監管風險。我們高度重視合規文化的培育，將其深度融入日常經營決策與員工行為準則中，持續提升全員合規意識，為公司的長期穩健發展築牢根基。

治理架構

我們建立了權責清晰的合規治理架構，確保合規管理全面融入企業經營。該架構以董事會為最高治理層級，下設審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，實現高效協同，並形成職責明確、相互制衡的治理機制，保障公司治理規範性與決策科學性。

京東健康治理架構



多元化建設

京東健康重視董事會的獨立性和多元化建設。公司通過優化董事會結構，吸納不同背景與專業的精英人士加入，實現多角度視野、促進創新思維，提升公司治理水平，保護股東利益，並推動企業長期穩定發展。

公司具備明確的任期限制和輪值退任機制，要求所有董事至少每三年輪值退任一次，再考慮公司業務發展的連續性及戰略需要進行調整，以保持管理層的活力與創新，為公司的可持續發展提供有力支持。公司董事的平均任期為3.8年。

☆ 董事會獨立性

- **政策響應與制定：**京東健康嚴格遵循《京東集團獨立董事獨立性標準》，制定《董事會獨立性政策》，確保董事會的獨立性與客觀性。
- **獨立董事佔比：**公司董事會由8名董事組成，其中5名為獨立董事，佔比62.5%。獨立董事人數佔比超過半數，能夠有效發揮監督職能，切實保護股東利益。
- **獨立性保障：**公司每年對董事進行獨立性審查，並要求獨立非執行董事簽署書面確認函，以確保其獨立性符合公司治理要求。
- **獨立意見與表決權：**獨立董事在公司戰略規劃、風險防控以及利益衝突等關鍵事宜上，能夠提供獨立、專業的意見與判斷，並享有完整、平等、獨立的投票表決權。
- **委員會履職獨立性：**各董事會專門委員會的成員任職與履職均嚴格符合獨立性要求，確保董事會決議的獨立性和客觀性，為公司決策提供高質量的支持。

⚙️ 董事會多元化

- **政策響應與制定：**京東健康嚴格遵循《京東集團董事會多元化政策》，制定《董事會成員多元化政策》和《董事提名政策》，推動董事會成員的多元化發展。
- **董事會性別多元化：**董事會共有8名董事，其中2名為女性董事，佔比25%，各委員會中女性成員佔比均達到或超過1/3。
- **董事會專業背景多元化：**董事會成員涵蓋業務管理、電子商務、工程、醫學、金融、法律及計算機科學等多個專業領域，為公司提供多維度的專業建議，助力公司戰略決策的科學性和前瞻性。
- **董事選拔標準多元化：**在選拔董事會成員時，公司全面考量董事的性別、職業背景、利益關聯、專業技能及行業經驗等因素，確保董事會成員的多樣性和專業性，為公司的穩健發展提供堅實的治理基礎。

京東健康董事多元展示

職位	姓名	性別	參與委員會	行業經驗	金融經驗	風險管控
非執行董事兼董事會主席	劉強東	男	提名委員會主席	有	有	有
執行董事兼首席執行官	金恩林	男	薪酬委員會	有	有	有
非執行董事	Qingqing Yi	男	-	有	有	有
獨立非執行董事兼審計委員會主席	陳興圭	男	審計委員會主席	無	有	有
獨立非執行董事兼薪酬委員會主席	李玲	女	薪酬委員會主席、審計委員會成員	有	有	有
獨立非執行董事兼審計委員會成員	張古豫	女	審計委員會、提名委員會成員	無	有	有
獨立非執行董事兼提名委員會成員	吳鷹	男	提名委員會、薪酬委員會成員	無	無	有
獨立非執行董事	廖家傑	男	-	有	無	無

內控合規管理

京東健康始終將內控合規管理視為企業可持續發展的重要組成部分。我們深知，在快速變化的醫療健康行業中，確保經營管理的合法合規是贏得用戶信任、合作夥伴尊重以及監管機構認可的關鍵。

多維度合規管理

公司秉承「值得託付、以用戶健康為中心」的理念，構建了「三道防線」和「五大維度」的合規體系，並將合規管理貫穿於藥品經營、互聯網醫院營運、醫療服務提供等各個環節，全方位保障企業的合規營運。

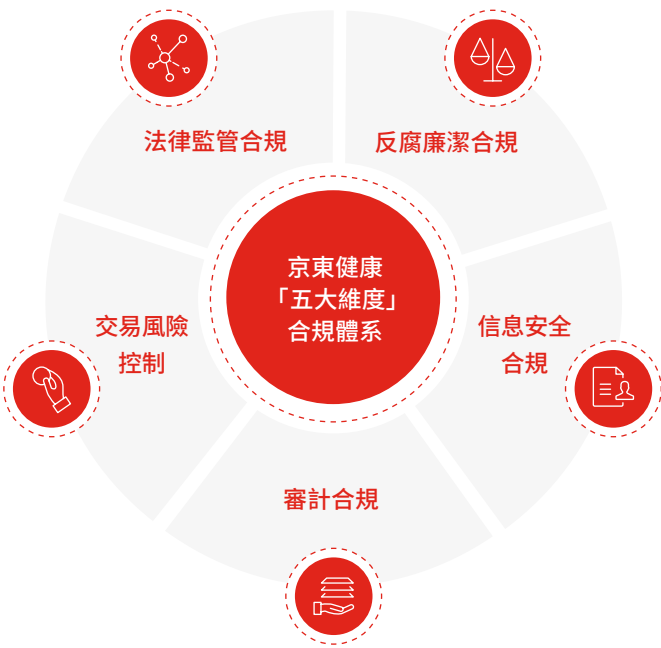
2024年，公司持續完善合規管理體系，制定《京東健康醫保基金使用行為準則》並對《京東健康服務商推薦管理規範》進行更新優化，通過明確醫保基金的使用規範和嚴格管理服務商推薦流程，進一步約束業務過程中的合規行為，降低潛在風險，為企業的穩健發展築牢根基。

京東健康的內控合規管理體系以「三道防線」為核心，形成嚴密的風險防控網絡。



京東健康合規管理「三道防線」

在「三道防線」的基礎上，京東健康完善「五大維度」的合規體系，全面覆蓋企業營運的各個環節，確保內部管理的合法合規。



內外部審計

在內外部審計方面，京東健康建立雙重審計機制，涵蓋合規、反腐敗、藥品等核心領域。2024年，公司共開展內部審計499次，接受國家藥品監督管理局等第三方權威機構開展外部獨立審計144次，通過嚴格的審計流程，及時發現並糾正潛在風險，確保業務營運的合法合規。此外，我們通過內部審計優化資源配置，提升管理效率，為企業的長期發展提供有力支持。

關聯方交易

京東健康嚴格遵循公平、透明、合規的關聯交易原則，通過多種措施防範利益輸送風險，2024年末發生因關聯交易引發的合規爭議。

關聯方識別	建立主動識別和匯報機制，對新增關聯方交易持續跟蹤並進行提報與審批
合規管理	持續監測關聯方業務經營情況，完善關聯方交易內部控制和管理流程，所有關聯方交易均經審批後開展
定價機制	關聯交易價格嚴格參照市場公允標準，確保交易獨立性與商業合理性
信息披露	在年報中詳細披露關聯交易內容、金額及定價依據，保障投資者知情權
培訓與宣貫	在公司內部定期進行關聯方交易識別和判斷的相關培訓

風險管理

在現代醫療健康產業中，風險管理是企業穩健營運與可持續發展的關鍵要素。京東健康深知風險管理的重要性，致力於構建全面、高效的風險管理體系，以保障企業營運的穩健性和用戶服務的安全性。

風險管理制度

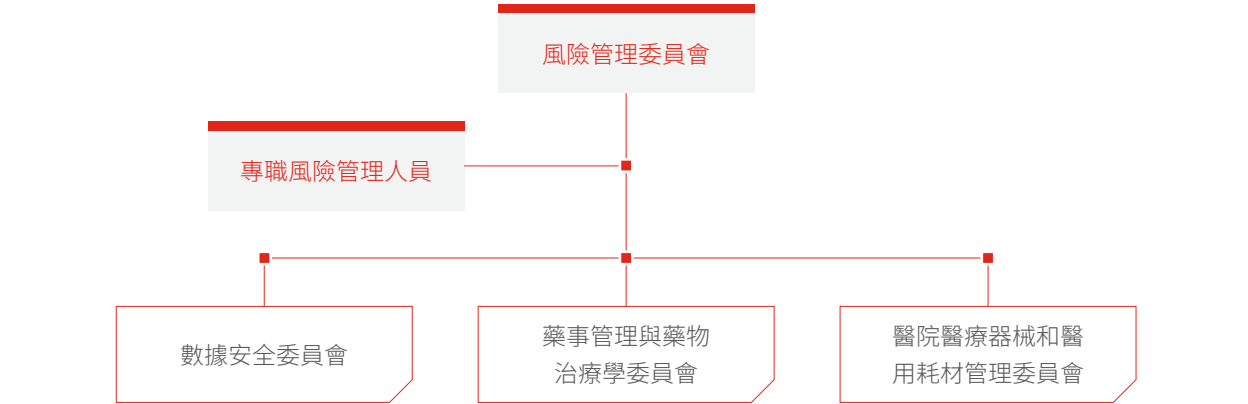
京東健康嚴格遵循京東集團建立的風險獎懲機制，針對安全事故實施嚴格的扣分制度，並將每年的內控自評工作結果納入各業務部門及業務單元負責人的績效考核體系，作為其績效評估的重要依據。通過明確且嚴謹的獎懲機制，我們將風險管理工作精細化，有效督促各級部門積極履行風險防控責任，從而進一步提升全員的風險意識和應對能力。

風險管理架構

公司建立了完善的風險管理架構，以首席執行官領導的風險管理委員會為核心，下設數據安全委員會、藥事管理與藥物治療學委員會、醫院醫療器械和醫用耗材管理委員會，各委員會之間協同合作，提升風險管理水平。

風險管理委員會作為風險管理的最高決策機構負責制定風險管理戰略，並持續監督風險應對措施的執行情況。各協同委員則依據專業領域分工，負責對應風險的全流程管理，實現精準管控與協同治理。

同時，公司設立了可直接向首席執行官直接匯報的專職崗位人員，全方位管理並監督公司各類風險管理的實施。此機制打破部門壁壘，使風險信息能夠直接、快速地傳遞至公司最高決策層，避免信息不對稱，為及時、有效的決策提供有力支持。



京東健康風險管理架構

風險管理流程

京東健康建立了嚴謹且系統的風險管理流程，通過搭建業務風險監測模型並聯動治理平台，全面識別、評估、監控和應對各類風險，實現動態監測與精準預警，提升風險防控的協同性和時效性，確保企業營運穩健和用戶服務安全。



京東健康風險管理流程



新興風險識別和應對

京東健康始終將風險識別與應對作為企業可持續發展的關鍵環節，致力於通過科學的風險管理流程，結合行業動態與公司業務實際，系統性地開展風險敞口審查與評估工作。2024年，公司進一步強化了新興風險的識別與應對機制，確保在複雜多變的市場環境中穩健發展。

風險類型	產生的影響	風險應對措施
AI 算法偏見與歧視風險	AI 模型可能因訓練數據的偏差而產生偏見，導致對某些患者群體的診斷或治療建議不准確或不公平	加強數據多樣性和質量控制，確保訓練數據能充分代表不同人群特徵；定期對AI模型進行偏見檢測和校正
AI 系統的數據安全風險	AI 應用涉及大量患者數據的收集和處理，可能導致數據泄露或未經授權的訪問，侵犯患者隱私	加強數據加密和訪問控制，確保數據存儲和傳輸的安全性；定期進行安全審計和漏洞檢測
AI 決策的可解釋性不足	AI 模型的複雜性可能導致其決策過程難以理解，影響醫療人員對AI建議的信任度	開發可解釋性工具，提供AI決策的邏輯和依據；加強與醫療人員的溝通，確保其理解AI工具的局限性
AI 技術的可靠性問題	AI 系統可能因技術缺陷或數據質量問題產生錯誤的診斷或治療建議，影響患者健康	嚴格驗證AI模型的性能，確保其在不同場景下的準確性和穩定性；建立實時監控機制，及時發現並糾正錯誤
醫療倫理與責任界定模糊	AI 在醫療決策中的廣泛應用可能導致責任歸屬不明確，模糊醫生與AI之間的職責邊界	明確AI工具的使用範圍和責任界定，確保醫療人員在關鍵決策中的主導地位；加強倫理審查和合規管理
AI 對醫療就業結構的影響	AI 技術的廣泛應用可能導致部分醫療崗位被自動化替代，如影像技師、病歷管理等，引發就業結構調整	加強對醫療人員的再培訓和技能提升，使其能夠適應AI輔助的工作模式；推動醫療行業人才結構的優化和轉型
AI 系統的性能退化風險	隨著時間推移和數據更新，AI模型的性能可能下降，導致診斷或治療建議的準確性降低	定期對AI系統進行性能評估和更新，確保其適應最新的臨床數據和醫療標準

合規培訓

京東健康視公司員工為內控合規管理的第一道防線。公司通過積極參與京東集團全員合規培訓與開展「健康合規有我」等培訓，推動全體員工將合規意識融入日常工作。

案例 參與 2024 年京東集團全員合規培訓

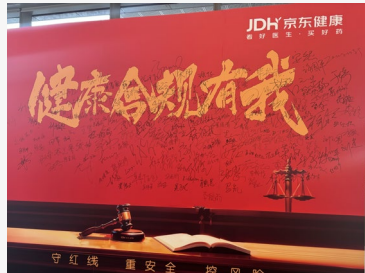
2024年，京東集團面向集團所有公司及員工開展了「2024年京東集團全員合規培訓」，通過「線上學習+考試」的模式，確保每一位員工都能深刻理解合規治理的重要性。此次培訓內容涵蓋了《廉潔合規》《信息安全》《法律合規與商業秘密》等關鍵領域，並結合了實際案例分析和互動討論，進一步增強了員工的合規意識和風險防範能力。



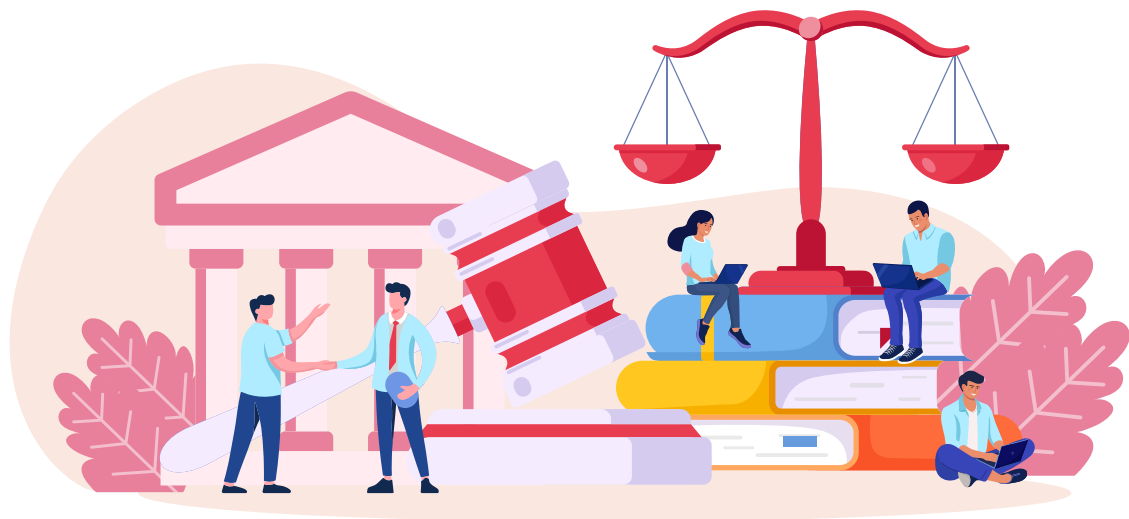
2024 年京東集團全員合規培訓

案例 京東健康「健康合規有我」文化活動

2024年9月，京東健康開展了「健康合規有我」文化活動，活動覆蓋全體員工。此次活動以提升員工合規意識為核心目標，藉助線下宣傳與線上合規和風險課程，提升健康全員合規意識和風險防範能力。



「健康合規有我」文化活動現場



商業道德

京東健康恪守商業道德，對各種形式的貪污受賄等違反商業準則的行為「零容忍」。2024年，公司以TRUST可持續發展戰略為框架，通過構建用戶信任 (Trustworthy)、強化管理體系、完善舉報管理機制及深化商業道德培訓，全方位打造健康、可持續的商業生態系統。

管理體系

京東健康始終秉持「以用戶健康為中心」的核心價值觀，將商業道德貫穿於企業營運的每一個環節。我們通過建立完善且高效的商業道德管理體系，確保所有業務活動嚴格遵循法律法規與道德準則，堅守合規與誠信的底線。

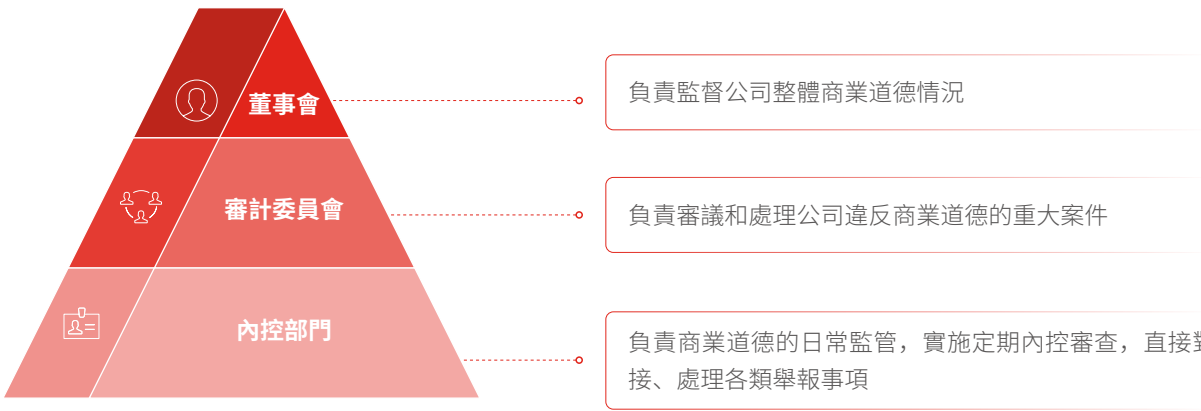
管理制度

京東健康建立了完善的商業道德管理體系，嚴格遵循《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等國家法律法規和京東集團制定的《京東集團商業行為和道德規範準則》《京東集團反腐敗條例》等準則與條例。在此基礎上，京東健康結合自身業務特點，制定《京東健康商務宴請管理制度》《京東健康服務商推薦管理規範》等一系列制度和管理條例，確保公司在各個業務環節中嚴格遵守法律法規和道德準則。

2024年，京東集團修訂了《京東集團反腐敗條例》及其附件《京東集團舉報人保護和獎勵制度》與《京東集團廉潔獎勵辦法》，進一步強化廉潔經營的管理舉措。京東健康積極響應集團要求，嚴格執行上述政策，並在此基礎上制定《京東健康醫療機構反商業賄賂管理制度》，制度覆蓋所有員工（包括正式員工、兼職員工、外包員工、實習生），進一步完善反腐敗和廉潔經營的制度體系，推動公司在商業道德管理方面邁向更高水平。

管理架構

為保證政策實施落地，京東健康搭建由董事會作為主要責任機構，審計委員會與內控部門作為監管部門的三級管理架構，自上而下落實商業道德監管工作，將合規管治內化為推動企業持續發展的不竭動力。



京東健康商業道德治理架構

商業道德管理措施

我們堅守誠信、透明和負責任的原則，建立全面且系統的商業道德管理措施。這些措施貫穿內部治理與外部合作的各個環節，通過嚴格的制度設計、監督機制及員工培訓，強化商業活動全週期監督，確保商業道德理念深入人心並落實到日常營運中。

完善廉潔合規體系	持續完善廉潔合規制度體系，優化配套機制，強化制度執行與監督，並響應集團將反腐敗管理與員工薪酬績效掛鉤，確保廉潔管理的科學性、規範性和有效性
全員簽署反腐敗承諾書	京東健康響應集團政策，要求所有正式員工簽署《京東集團反腐敗承諾書》，實習生等其他勞務人員，簽署《遵守京東集團反腐敗規定的承諾書》，2024年簽署率100%
業務部門自查自糾	業務部門和重點部門開展自查自糾，進一步主動防範企業廉潔合規風險，保障業務健康發展
內控部門全面審查	內控部門定期進行覆蓋所有業務的內控檢查，通過全範圍的審查與評估，確保內部控制制度的有效執行，及時發現並整改潛在風險
嚴懲腐敗行為	對於違反《京東集團反腐敗條例》的員工進行解聘並列入失信名單，涉嫌違法犯罪的依法移交司法機關處理
重點案件複盤	開展重點案件複盤，對腐敗案件中涉及的廉潔風險提出有針對性的措施以及整改建議
舉報渠道與保護機制	拓展舉報渠道，建立了嚴格的舉報人保護制度和獎勵制度，鼓勵員工和本公司的合作夥伴積極舉報腐敗行為
多層級廉潔培訓	開展覆蓋全員的多層級廉潔培訓，包括管理者、關鍵崗位及重點部門
合作夥伴反賄賂協議	京東健康要求所有供應商及其他合作夥伴簽署《反商業賄賂協議》，共同營造公開透明的營商環境

京東健康反貪腐舉措

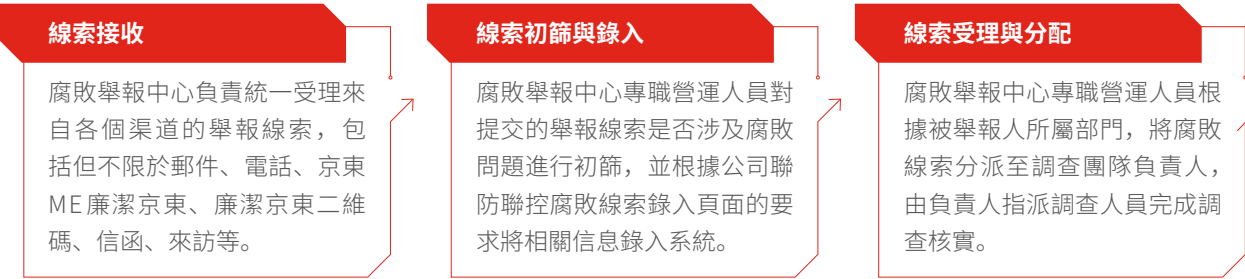
商業道德審計

2024年，京東健康共完成2起貪污腐敗案件的內部調查，無已審結的相關貪腐訴訟案件，無以京東健康為原告或被告的相關貪腐訴訟案件。

舉報管理

京東健康嚴格遵循《京東集團舉報人保護和獎勵制度》，設立了腐敗舉報中心並建立完善的舉報管理機制。腐敗舉報中心作為唯一被授權從事腐敗行為調查的專職部門，從治理結構上保障了舉報受理和調查工作的保密性和客觀性。

公司提供多元化的舉報渠道，同時通過「特別保護名單」、匿名舉報等方式嚴格保護舉報人信息，嚴懲歧視或打擊報復行為，消除舉報人後顧之憂。對於有效舉報，京東健康對舉報人實施獎勵政策，對違反保密規定的責任人員，從嚴處理，若構成犯罪的將依法追究其刑事責任。



舉報受理流程

2024年，《京東集團舉報人保護和獎勵制度》進一步將客戶納入監督範圍，鼓勵京東集團客戶、供應商、其他合作夥伴以及公司內部員工積極舉報腐敗和職務犯罪等違規行為，多方共同維護廉潔透明的商業環境。

📞 腐敗舉報渠道

電話：400-601-3618(轉4)

郵箱：jiancha@jd.com

咚咚⁸：廉潔京東

信函舉報：北京市經濟技術開發區科創十一街京東集團總部1號樓A座-監察部收

二維碼舉報：



商業道德培訓

京東健康深知員工是落實商業道德建設的關鍵力量，因此將商業道德培訓納入員工入職和在職培訓的重要內容。公司為全體員工（含兼職員工和合同工）提供系統的商業道德培訓，內容涵蓋反腐敗、反洗錢等法律法規、公司政策等多個方面。通過持續不斷的商业道德培訓，有效增強員工的道德觀念與合規自覺性，構建公司清正廉潔的文化環境。

報告期內，公司全面開展全員反貪腐廉潔合規培訓，累計舉辦94場次，參培人次達10,852人，培訓覆蓋董事會層級、普通員工均達100%。其中，針對董事及高管舉辦的反貪腐培訓共計23場次。

⁸ 咚咚：京東推出的一款電子商務即時通訊軟件，主要面向京東商家和用戶。

2024年京東健康商業道德培訓績效數據

指標名稱	單位	績效
反腐敗培訓	全年開展培訓總時長	小時 7,537
	高管培訓總時長	小時 16.27
	全年開展培訓人次	人次 10,852
	全年開展培訓場次	場 94
	董事及高管參與反腐敗和商業道德培訓覆蓋率	% 100
	員工參與反腐敗和商業道德培訓覆蓋率	% 100

公司通過線上線下相結合的方式為不同層級和不同業務領域的員工制定了專門的廉潔培訓課程，並持續向全員推送《反商資訊》期刊，持續提升員工的反貪腐意識和廉潔自律的價值觀。

案例「涉企經濟犯罪的特點與預防」專班培訓

2024年9月，京東健康邀請大興區檢察院檢察官進行「涉企經濟犯罪的特點與預防」專班培訓，旨在提升京東健康管理者與關鍵崗位員工的法律意識和風險防範能力。

案例「醫藥領域反商業賄賂合規」系列培訓

2024年6月至12月，京東健康開展了5場「醫藥領域反商業賄賂合規」專場培訓，覆蓋京東健康全體員工，並將此培訓課程納入健康員工必修課。培訓以分享行業監管動態、典型案例解析及合規建議為重點，提升員工對醫藥反商業賄賂認知。



課程內容

線下醫療業務部、智慧醫療業務部、企業業務部-醫藥領域反商業賄賂合規培訓-線上



醫藥領域反商業賄賂合規系列培訓課程

醫藥領域反商業賄賂合規系列培訓現場

品質保障

京東健康以「國民首席健康管家」為使命，構建從產品遴選到用戶反饋的全鏈路質控體系，並通過智能倉儲、精準溫控等舉措築牢品質防線。我們持續完善從供應商管理到終端交付的質量安全標準，讓每件產品成為健康守護的可靠承諾，樹立醫藥健康領域質量管控新標杆。

質量管理體系

ISO 質量管理體系認證

2024 年，京東健康在原有 ISO 9001 質量體系認證的基礎上，新增完成了醫療器械領域權威認證——ISO 13485 國際標準證書，成為京東集團首個達成該國際醫療器械質量管理體系認證的業務單元。通過系統化合規

佈局，京東健康現已實現食品經營、獸藥流通、醫療器械批發零售、藥品經營及互聯網醫院四大業務主體的 ISO 9001 或 ISO 13485 質量管理體系認證，所獲認證範圍已覆蓋公司 80% 以上的業務。

藥品質量管理體系

京東健康嚴格落實國家《藥品網絡銷售監督管理辦法》《北京市藥品網絡銷售監督管理辦法實施細則》等最新法規要求，系統性完善藥品質量管理制度體系，將核心管理文件從 22 項擴展至 51 項。2024 年，我們重點新增《處方審核監督管理制度》《藥品信息展示管理制度》等

24 項核心制度，並將醫保合規管控納入全流程管控，對全國醫保門店實施每日遠程監測，全面核查醫保處方合規性。同時，公司結合業務發展動態優化管理規範，新增藥品召回、信息安全等 16 項專項機制，構建全鏈條質量閉環。

外部法律法規與規範	
《中華人民共和國藥品管理法》	《藥品網絡銷售監督管理辦法》
《藥品經營質量管理規範》	《藥物警戒質量管理規範》
《中華人民共和國藥品管理法實施條例》	《藥品網絡銷售禁售清單》
《中華人民共和國藥典》	《關於規範處方藥網絡銷售信息展示的通知》
《中華人民共和國中醫藥條例》	《北京市藥品網絡銷售監督管理辦法實施細則》
《中藥品種保護條例》	《國家藥監局綜合司關於印發藥品網絡交易第三方平台檢查指南（試行）的通知》
《藥品經營和使用質量監督管理辦法》	

內部政策及制度

內部管理規程清單

- 《入駐平台的企業核實登記管理制度》
- 《藥品信息發佈管理制度》
- 《藥品信息展示管理制度》
- 《藥品質量安全管理制度》
- 《藥品配送管理制度》
- 《不良反應報告管理制度》
- 《投訴舉報處理管理制度》
- 《藥品網絡銷售活動檢查監控管理制度》
- 《數據管理制度》
- 《網絡安全保障管理制度》
- 《交易記錄保存管理制度》
- 《信息安全保密管理制度》
- 《用戶信息安全管理制度》
- 《藥品召回管理制度》
- 《崗位培訓管理制度》
- 《消費者權益保護管理制度》
- 《客戶服務管理制度》
- 《在線藥學服務管理制度》
- 《處方審核監督管理制度》
- 《處方藥實名購買管理制度》
- 《突發公共衛生事件應急預案管理制度》
- 《質量管理體系文件管理制度》
- 《委託服務商管理制度》
- 《自營店鋪質量安全管理制度》
- 《內審管理制度》
- 《平台經營者信息報送制度》

- 《質量管理體系文件管理操作規程》
- 《質量信息公告管理規程》
- 《平台藥品質量召回管理規程》
- 《商家資質證照風險管理規程》
- 《商家超範圍經營風險管理規程》
- 《商家禁限售藥品風險管理規程》
- 《藥品違規買贈、搭售風險管理規程》
- 《藥品虛假宣傳風險管理規程》
- 《無處方銷售處方藥風險管理規程》
- 《處方藥展示風險管理規程》
- 《商家冷鏈運輸風險管理規程》
- 《藥品質量問題風險管理規程》
- 《入駐企業商家資質審核操作規程》



藥品安全與效期控制

京東健康實施差異化的質量安全管控策略，構建全流程質量安全標準控制體系，並針對POP平台商家與自營業務分別建立科學規範的效期質控流程。

藥品安全控制流程

藥品購進	定期審核供應商的合法資質、質量信譽及保障能力，必要時開展實地考察和監管單位核實，並與供應商簽訂質量保證協議，明確質量責任。優先選擇能夠確保生產質量的生產廠家和一級代理商合作，減少中間流通環節，降低藥品質量風險
藥品入庫	依據《藥品經營質量管理規範》(GSP) 要求，按標準抽檢比例對採購藥品進行驗收，確保入庫藥品外觀質量、質檢報告及系統信息與實物完全一致，實現三項指標 100% 合格率
藥品出庫	依據 GSP 規範對出庫藥品執行嚴格複核，確保藥品外觀質量及實物與系統信息完全一致，實現雙項 100% 合格率
藥品退貨	依據 GSP 標準，按比例對退回藥品進行驗收，禁止非本公司出庫藥品入庫，並對質量不合格藥品實施禁售管理，杜絕二次銷售
系統追溯	藥品採購、收貨、驗收、入庫、養護、複核出庫、銷售及銷退等全流程實行數字化管理，實現藥品流通全程可追溯，確保各環節可跟蹤、可記錄

2024 年，京東健康重點關注藥品效期管理，致力於全面規範商家藥品品質管控。

POP 平台效期管控機制

臨期商品警示規範	商家銷售剩餘效期在 30 天（含）至 180 天商品時，若未在前端頁面進行顯著效期提示，平台將依據訂單量及違規情節，處以不同金額的違約金處罰，同時保障消費者享有退貨退款或合理賠付權益
超短效期商品禁售規則	嚴格限制商家上架剩餘效期≤ 30 天的商品，違規行為一經查實，將按情節嚴重程度處以不同金額的罰單
過期商品零容忍政策	對商家銷售過期商品行為實行頂格處罰機制，根據實際危害程度按 6,000-40,000 元/單開具罰單，形成強震懾效應

自營業務效期管控機制

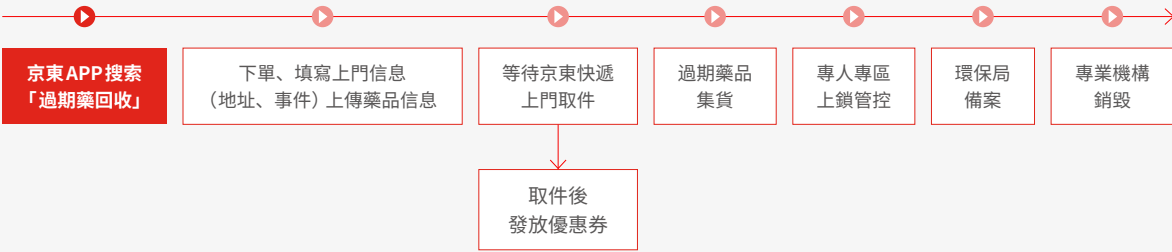
出庫效期硬性標準	嚴格執行「商品效期>總效期的 1/4 且不低於 90 天」的強制出庫門檻，從倉儲源頭攔截潛在效期風險
智能預警與動態清理	建立效期分級預警模型，當商品效期進入總效期的一定期限時，系統自動觸發預警並啟動週維度退供流程，確保庫存週轉效率
消費者知情保障體系	在藥品詳情頁用藥指導專區設置近效期商品專屬提示模塊，通過醒目標識實現效期信息透明化披露

在效期管控的基礎上，京東健康針對過期藥處理難題，啟動了「過期藥回收」社會公益項目，建立了全新回收模式，打造信息透明、安全可靠可回溯的處置鏈路。

案例「過期藥回收」社會公益項目

2024 年，京東健康推出「過期藥回收」社會公益項目，致力於提升公眾用藥安全與環保意識。項目對用戶家中的過期藥品進行集中收集和存儲，並委託具有專業資質的醫療廢棄物處理商進行無害化處理。用戶在任意渠道購買的藥品均可以通過「過期藥回收」活動入口參與回收，並獲得優惠券、勳章等權益。過期藥品回收後則被歸集至指定倉，全部按照不合格品處理。我們採用專人專區上鎖管控，經環保局系統備案後，由危廢處理公司對過期藥進行統一銷毀。項目不僅成功解決了過期藥品處理的難題，還確保整個處置過程的安全合規，為環境保護及綠色發展貢獻力量。

本項目獲選華夏時報社2024（第四屆）華夏公益論壇「年度十大華夏公益項目」、《中國慈善家》雜誌2024「年度優秀項目」。截至目前，項目已覆蓋315個城市，吸引了超過5.7萬名用戶的積極參與，累計完成過期藥品回收訂單超過4萬單，成功銷毀過期藥品11噸。



過期藥回收流程

非藥品質量管理體系

2024 年，京東健康在醫療器械領域重點落實《醫療器械經營質量管理規範》，嚴格執行註冊備案、經營質量管理及網絡銷售合規要求等。

非藥品法律法規與內部政策制度清單

非藥領域	外部法律法規	內部政策制度
醫療器械	《醫療器械監督管理條例》	
	《醫療器械經營質量管理規範》	《醫療器械質量記錄和票據憑證管理制度》
	《醫療器械使用質量監督管理辦法》	《醫療器械不良事件檢測及報告管理制度》
	《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》	《醫療器械有效期管理制度》
	《醫療器械質量抽查檢驗管理辦法》	《醫療器械不合規品管理制度》等
食品及保健食品	《體外診斷試劑分類規則》等	
		《食品安全自檢自查與報告制度》
	《中華人民共和國食品安全法》	《食品進貨查驗記錄制度》
	《保健食品備案工作指南（試行）》	《食品銷售管理制度》
	《特殊醫學用途配方食品註冊管理辦法》等	《食品召回管理制度》
寵物健康		《從業人員培訓管理制度》
		《食品貯存管理制度》等
	《動物診療機構管理辦法》等	《東莞京東寵物健康有限公司寵物診療行為規範》
		《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》等

醫療服務質量管理

京東健康在所有入駐醫生的招聘階段，嚴格執行互聯網醫院入駐審核流程，確保每位醫生都持有有效的執業證書和職稱證書等相關資格文件。同時，公司進一步優化了診療路徑、升級AI質控，為提升醫療服務質量奠定了堅實基礎。

案例 優化診療路徑，升級AI質控，加強質量管理，提升服務體驗

2024年，京東健康共新增43種疾病的標準化診療路徑和4項醫療質量安全管理核心制度。我們通過對線上問診數據的深入分析，篩選出各專科佔比Top 20疾病，並結合互聯網4年接診經驗的專科醫生評價，新增標準化診療路徑，覆蓋了兒科、泌尿外科、婦科、皮膚科等15個科室的43種常見病。此外，為提升診療質量和患者體驗，我們對原有222種標準化診療路徑進行了優化，新增了疾病解釋、檢查檢驗建議、重癥識別問診、轉歸預後、隨訪計劃等，涵蓋診療全流程。自京東健康互聯網醫院成立兩年以來，全國一級協會各專科主委等頂級專家持續推進互聯網診療的流程化、規範化建設，目前已累計發佈265種疾病標準化診療路徑和16項醫療質量安全管理核心制度。

同時，京東健康進一步拓寬了AI大模型在診前、診中、診後等更多醫療場景中的應用。在診前，AI智能醫生助手能夠實現精準醫患匹配和疾病篩查，超過100個科室的分診準確率達到99.5%；在診中，智能輔診平台能夠幫助醫生實現診療效率和患者體驗的雙提升，多模態診斷準確率也達到95%以上；在診後，能夠覆蓋全疾病週期和場景，實現精細化患者管理和數據沉澱。醫療質控方面，我們建立了AI質控看板，補充瞭高風險場景的質檢邏輯，實時監測醫療質量及安全數據，自動識別重癥、高齡、高警示藥品等維度的訂單，實現100%質檢。2024年，累計1,891萬餘名患者進行了真實評價，患者好評率達98.7%。

質量審計

2024年，京東健康持續開展質量合規全面審計及稽核檢查，覆蓋產品生產質量、倉庫儲存合規等關鍵環節。公司運用質量合規指數標準化模型，對審計結果進行數字化分析，精準識別低合規率指標並重點改進，推動質量管理水平整體提升。本年度，公司已完成144次外部質量審計，499次內部質量審計，所有問題均已整改到位。

應急計劃

京東健康依據《質量事故管理制度》和《召回管理制度》，建立了應急管理機制，對所有產品質量事故實施分級管控，明確報告程序、時限及補救措施，確保責任到人。同時，公司積極配合監管部門及上市許可持有人開展藥品召回工作，形成高效協同機制。

公司構建了智能風險監測系統，覆蓋104個官方信息源，包括國家及省級藥監部門、衛生健康委員會等權威平台，並設置84個藥品質量關鍵詞。我們通過輿情通系統每

公司已完成外部質量審計

144次

內部質量審計

499次

日定時抓取相關信息，並於當日18:00推送至質量專員，實現風險信息的快速識別與響應。

在動態合規排查方面，公司建立了商家經營行為常態化排查機制，對發現的不合規問題及時治理，必要時聯動監管部門，確保問題閉環處理。此外，公司定期開展應急演練，模擬各類突發事件場景，並優化處置流程，提升團隊應急響應能力，為突發事件處置提供實戰經驗。2024年，公司未發生產品召回事件。

質量文化建設

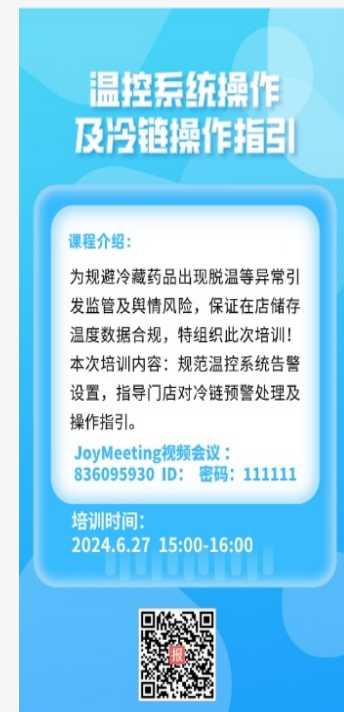
京東健康將質量文化作為核心發展理念，持續強化全員質量意識，並將其深度融入質量標準的制定與日常營運的各個環節。

2024年，京東健康圍繞質量合規開展全方位培訓體系建設，全年組織42場專項培訓，內容涵蓋合規項目管理、規則治理與投訴處理等模塊，系統提升員工合規素養。質量合規培訓情況累計超過9,100人次，員工覆蓋率達100%。

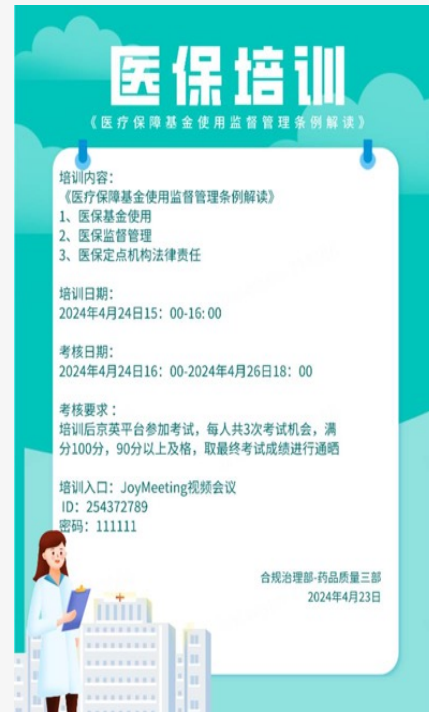
此外，我們專項開展雙體系內審員資質培訓項目，實現合規團隊100%持證上崗，合規團隊全員獲得ISO 9001與ISO 13485雙體系內審員資格認證，顯著強化了質量管控團隊的專業化水平，為業務高質量發展構築堅實保障。

案例 合規經營及用藥安全專題培訓項目

2024年，京東健康為保障合規經營及用藥安全，推出專題培訓項目，月度組織在職員工培訓。公司全年共開展7場專項培訓，累計培訓超1,500人次，內容涵蓋廣告法規、多渠道宣傳、批號管理、冷鏈管理、質量體系文件、藥品經營合規管控、醫保政策解讀、基本藥品目錄解讀、違規風險警示、合規刷卡流程及醫療保障基金使用監督管理條例等。



專題合規培訓海報



信息安全與隱私保護

京東健康重視信息安全與用戶數據隱私保護，堅決杜絕在營運過程中出現任何信息及隱私泄露的風險。為切實加強信息安全與隱私保護，公司持續健全信息與隱私安全管理與監督制度，加強數據安全保障，提高人員風險意識，全方位保障用戶信息安全。

信息安全管理體系

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，以及《GB/T41479-2022 信息安全技術網絡數據處理安全要求》等行業標準，制定《數據管理制度》等內部制度，統籌規範所有業務板塊行為。2024年，我們進一步完善制度體系，明確數據安全標準、數據刪除及銷毀流程等，從標準制定、流程完善、監控審核全方位建設公司信息安全制度防線。

京東健康持續健全信息安全組織體系，構建「決策層—管理層—執行層」的三級信息安全與隱私保護管理架構，形成層層嚴控的數據安全防護體系。其中董事會成員作為最高領導層，負責信息安全相關的戰略制定和政策批准，確保公司總體的信息安全。

決策層	董事會及戰略執行委員會	公司隱私及信息安全最高負責層，負責制定信息安全管理目標及策略，對重大信息安全事件進行協調及決策
管理層	CEO	公司隱私及信息安全管理層最高負責人，負責統籌公司隱私及信息安全管治方針，保證管理政策及措施的落實貫徹，並定期向董事會匯報工作情況
	職能條線合規負責人、體驗負責人、信息安全負責人、隱私合規責任人	跟進隱私及信息安全風險排查與治理，加強安全技術防控，通過定期例會、經營分析會等場景，向匯報CEO風險事件複盤結果及改進情況
執行層	全體員工	確保信息安全工作的具體執行和落地，如權限管理、威脅檢測等，負責信息安全風險評估和改進

京東健康信息安全治理架構

京東健康定期開展信息安全政策和系統審計，每半年針對公司信息安全隱患進行一次全面性風險評估，至少每年實施一次數據安全及信息系統相關的外部獨立第三方審計及一次內部審計，確保信息安全措施的有效執行，切實築牢數據安全屏障。本年度，公司實施數據安全管理認證內部自評價1次，接受數據安全及管理、隱私保護相關第三方外審評估3次，無重大審計發現項。

2024年京東健康成功通過中國網絡安全審查認證和市場監管大數據中心的數據安全管理認證，成為互聯網醫療行業首家獲此認證的企業。截至報告期末，京東健康已獲得ISO 27001、ISO 27701及ISO 27799證書，認證範圍已覆蓋公司超過80%的業務。



為切實築牢信息安全與隱私保護堅實壁壘，公司將信息安全與隱私保護績效深度融入員工績效評估體系之中，一旦發現員工存在違反相關政策的行為，我們將秉持公平、公正、公開的原則，依據違規行為的嚴重程度，採取相應的紀律處分措施。對於情節較輕的違規行為，會通過郵件提醒的方式，讓員工迅速意識問題所在並加以改正；若違規情況稍顯嚴重，則會給予警告處分，督促員工嚴肅對待；對於情節較為惡劣的，將給予記過處分；對於嚴重違反規定，造成重大信息安全隱患或隱私泄露事件的員工，我們將果斷採取辭退措施。

2024年，京東健康未發生數據安全事件，再次達成過去三年內數據安全0事故的管理目標。

風險防範及事故響應

京東健康健全包含產品與服務開發、使用、終止全流程的信息安全與隱私保護風險管理流程，採取專業的監測預防和應對響應措施，防範安全風險並及時響應安全事件。同時，我們通過定期組織模擬測試及實戰演練，複盤總結經驗，不斷提升風險管理能力，全方位築牢信息安全與隱私保護的堅實防線。

信息安全文化建設

為了從源頭強化信息安全管理水平，京東健康積極開展信息安全及數據隱私管理培訓，全面提高員工的信息安全與隱私保護意識。我們建立了完善的信息安全及隱私保護培訓機制，培訓範圍涵蓋所有員工（包括兼職、實習生等）和合作夥伴（包括承包商、供應商、POP商家等）。報告期內，京東健康信息安全培訓主要包括外包入職、京東健康新員工入職、JAVA安全開發、健康大數據平台權限申請、健康各業務部門常態化安全培訓，共計5個培訓場景。

信息安全與隱私保護培訓及考核績效

指標名稱	單位	2024年績效
場次	次數	6
總時長	小時	3,300
總人次	人次	>3,300
信息安全相關培訓考核參與率	%	100
信息安全相關培訓考核通過率	%	100

京東健康始終保持開放、共進理念與外部夥伴積極開展信息安全與隱私保護工作的交流合作。2024年，我們通過參與行業交流會議、與學術機構合作研發的形式，增進與業內夥伴的溝通和交流，分享安全技術與實踐經驗。

案例大模型安全攻防實踐獲得行業認可

京東健康底層安全能力由京東集團京東安全團隊搭建，2024年1月15日，京東安全受邀參加第八屆雲安全聯盟大中華區大會，在「生成式AI在雲安全的應用與風險管理」圓桌對話中分享了大模型帶來的安全風險和技術挑戰，以及大模型安全攻防在京東內部落地的實踐經驗。因其行業領先的性能及能力，「京東大模型安全攻防實踐」榮獲「CSA2024安全磐石獎」。



CSA2024 安全磐石獎

個人信息與隱私保護

京東健康堅守隱私數據保護的法律紅線和價值底線，嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等國內外法律法規。本年度我們進一步完善並公開《京東健康隱私政策》等管理標準及政策，並由數據安全委員會、各職能條線所有員工共同嚴格執行與落實隱私保護工作，以保障業務的穩定發展，竭力保護用戶隱私。

京東健康隱私保護機制

收集

- 基於產品和服務過程收集個人信息，遵循數據權限最小化和必要性原則，並明確告知用戶所收集信息性質及信息用途
- 提供用戶查閱、更正和刪除個人數據以及註銷賬戶的權利

存儲

- 建立數據分類分級制度、數據安全管理規範、數據安全開發規範等管理機制，確保個人信息保密性

刪除期限

- 依照《中華人民共和國電子商務法》及《互聯網診療法》等法律法規，確定自交易完成日起不少於3年的用戶信息留存期限，互聯網診療病歷記錄保存時間不少於15年，診療中的圖文對話、音視頻資料等過程記錄保存時間不少於3年。若超出保存期限則將根據適用法律要求，對用戶個人信息進行刪除或匿名化處理

第三方數據管理

- 除為完成交易和提供服務等必要場景，京東健康承諾不會與任何其他公司或組織共享用戶個人信息
- 與供應商等第三方合作夥伴簽訂數據保護協議，詳細告知用戶委託處理、共享、轉讓信息用途，明確雙方在用戶數據保護的責任義務與要求
- 要求第三方合作夥伴每年至少開展一次信息安全與隱私保護審計，並積極配合京東健康信息安全審計工作，保留在適當情況下針對第三方合作夥伴的信息安全管理情況進行抽檢或審查的權利

案例特殊類目信息加密

為切實保障客戶隱私數據，京東健康針對特殊類目開展了全環節信息加密工作。在外包裝隱私方面，我們在敏感類目原包裝基礎上額外增加包裝盒，並隱藏用戶真實電話。各履約系統統一將商品信息隱藏，僅展示一級類目，如「保健器械」。在逆向流程上，公司實行逆向不驗視政策，退換流程無需驗視商品，而是統一發回備件庫處理，避免當面核驗引發用戶尷尬。通過這些加密舉措，客戶隱私得到了全方位守護。

為確保供應商等合作夥伴規範踐行客戶隱私保護及信息安全工作，京東健康要求所有合作夥伴入駐雲計算平台京東雲鼎，並主動向其提供主機安全、Web應用防火牆、網站威脅掃描、安全營運中心、安全工單、DDoS基礎防護⁹、SSL數字證書¹⁰等多項安全產品及日常營運服務。同時，我們以一年多次的頻率對所有合作夥伴的信息數據安全情況進行評估及監控，督促其完成整改，共築安全營運底線。

⁹ DDoS基礎防護：全稱分佈式拒絕服務基礎防護（Distributed Denial of Service Basic Protection）。

¹⁰ SSL 數字證書：全稱安全套接層數字證書（Secure Sockets Layer Digital Certificate）。

02 合理使用資源

京東健康始終堅持綠色低碳的發展模式，積極響應國家「碳達峰、碳中和」戰略部署，推動氣候變化應對工作，實現綠色營運。我們持續加強環境管理能力建設，實施高效的資源使用和減少污染物排放策略，努力降低對環境的影響，助力環境保護和可持續發展。



構建用戶信任

■ 合理使用資源

精準洞察市場

助力社會發展

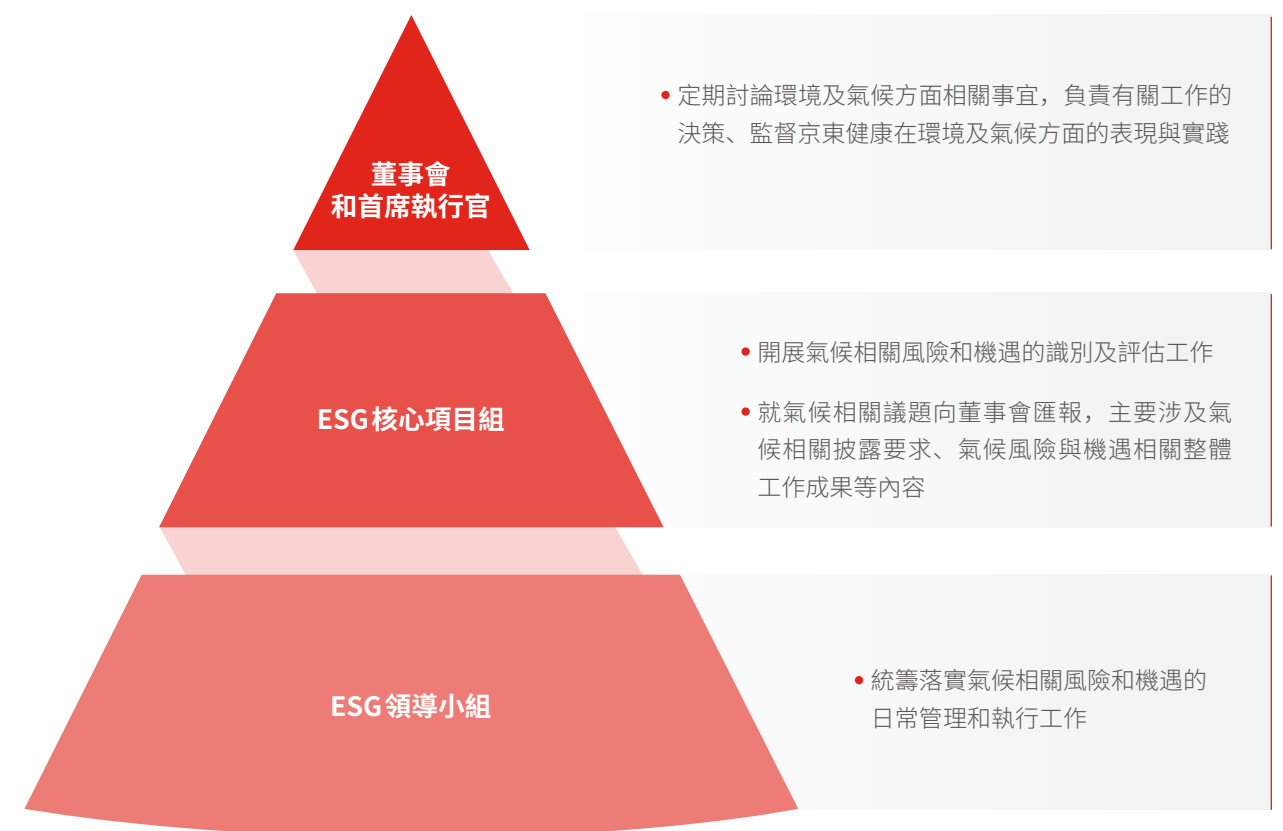
推進數智賦能

應對氣候變化

京東健康深刻意識到氣候變化對自身戰略規劃及業務營運的影響，並全面支持全球氣候行動。公司遵循國際可持續準則理事會（ISSB）的氣候相關披露準則（IFRS S2）框架及建議，針對氣候變化治理體系、應對策略、風險管理、指標和目標等方面進行管理及披露。

治理

為進一步應對氣候變化風險及機遇，京東健康規劃建立健全氣候變化治理體系，進一步加深董事會參與力度，加強氣候變化風險識別與評估工作，持續推動碳盤查及碳減排工作規劃，全面落實氣候變化應對專項工作。



氣候變化治理體系

策略

京東健康從物理風險和轉型風險兩方面對氣候變化相關風險進行識別、分析，並針對性制定風險應對舉措，以全面提升自身對氣候變化的適應能力。同時，我們也充分認識到氣候變化可能為企業帶來新的業務增長機遇，通過積極的行動把握低碳發展機遇。本年度，京東健康使用IPCC RCP2.6及RCP8.5兩種氣候情景，對物理風險開展分析；使用IEA既定政策情景STEPS、承諾目標情景APS，以及2050年淨零排放情景，對轉型風險實施分析。

京東健康氣候變化風險識別及應對舉措

風險類別	風險	風險描述	應對措施
	政策風險	- 國家已建立起碳達峰·碳中和「1+N」政策體系，並發佈了《國家適應氣候變化戰略2035》，伴隨著綠色交通、綠色包裝、綠色園區發展等相關法律法規不斷完善，對企業的低碳管理提出更高的合規要求 - 國家持續推進全國碳排放權交易市場建設，對於企業申報的環境數據披露的準確性有更高要求	- 秉持高效能、低排放的能源資源使用原則，鼓勵總部各部門與線下門店探索更加綠色環保的營運模式 - 定期追蹤上級監管機構的最新披露規則及指引，按要求進行耗能、碳排放等數據信息的公開披露
	轉型風險	- 隨著可持續發展理念的普及，消費者更加關注企業經營過程中對環境的影響，更加看重企業在環境保護領域的行動； - 外部投資者等利益相關方一方面對門店營運等業務穩定性受氣候影響產生顧慮，另一方面對企業的氣候行動提出更高期待	- 優先採用具有低碳、環境認證的產品，持續為消費者提供綠色商品 - 通過宣傳廣告等手段引導消費者綠色消費，貫徹落實責任營銷 - 定期進行環保行動成效總結，公開披露公司的環保行動進展
	技術風險	- 綠色包材、低碳物流等技術改進或經營模式創新需要前期成本投入，為企業帶來財務壓力 - 如果改進或創新項目失敗，則會無法改善生產效率與營運碳足跡表現，在長期削弱企業的營收能力與社會聲譽	- 攜手上下游合作夥伴共同推進綠色包材、低碳運輸方式的研發、應用及推廣 - 利用京東集團大數據平台等現有技術支持，優化物流路線，減少不必要的車輛使用，提高綠色物流佔比及效率
實體風險	急性實體風險	颱風、高溫及強降雨等極端天氣威脅門店正常營運，對員工通勤、產品配送均產生潛在安全風險	- 在辦公平台中加入應急管理功能，定期更新極端天氣應急預案，並組織極端天氣應急演練 - 不斷迭代應急物資清單，定期維護發電機等應急設備
	慢性實體風險	全球氣候變暖使大眾難以維持現有的成熟生活模式，從而面臨適應新環境的身心壓力，增強了醫療行業的營運負荷，對企業的營運效率提出挑戰	定期總結營運過程中的疑難問題與環節，優化營運標準化流程，提升整體營運效率

京東健康氣候變化機遇識別

機遇類型	機遇描述	應對舉措
產品 / 服務	消費者低碳環保意識的增加使得市場偏好逐步向綠色產品和服務轉變，若京東健康能夠及時把握市場偏好，將有助於獲得增加市場銷售份額	與供應商、POP商家合作，減少過度包裝，推進包裝回收利用，並使用低碳運輸持續為消費者提供綠色、低碳商品
資源效率	隨著監管市場倡導資源節約呼聲愈發強烈，企業需減少自身資源消耗	踐行低碳營運方案，積極實施辦公區域節能節水、廢物回收項目，提高資源利用率，降低企業資源使用成本
能源來源	隨著「雙碳」相關政策的持續出台，政府對於企業低碳表現愈發重視，對節能降碳需求逐漸提高	積極推進綠色能源使用，例如使用新能源電動車替換傳統燃油班車等，以降低傳統能源依賴的同時，減少碳排放

京東健康不斷探索低碳實踐，將綠色環保的理念融入營運全流程中，以便不斷減少產品和服務的碳足跡，響應氣候變化需求。

京東健康 2024 年降低產品碳足跡工作亮點

 低碳採購	在採購過程中，優先採購環境友好、節能低耗和易於循環及回收利用的原材料、產品和服務
 低碳物流	- 使用京東集團旗下達達即時配運力資源進行藥店O2O及前置倉物流運輸，騎手全程駕駛電動車，有效降低終端運輸環節碳排放量，實現低碳物流 - 實現物流運輸單據電子化，減少紙質單據使用
 低碳包裝	- 鼓勵POP商家、供應商使用減量化、輕量化包裝，使用可持續包材 - 在物流環節，使用薄紙袋替代原紙箱包裝進行前置倉物運輸，有效減少紙箱使用、降低原材料消耗，平均每月可節約近100萬個紙箱 - 在客戶端開展包裝空盒回收活動，鼓勵消費者樹立低碳環保意識

案例 京東健康聯合 Swisse 發起空瓶回收

2024 年，京東健康聯合 Swisse 發起環保公益活動，鼓勵消費者攜帶品牌空瓶參與回收。在活動過程中，京東健康充分利用線上、線下渠道進行宣傳推廣，並擺放回收箱，組織專業團隊負責空瓶回收、分類、統計和妥善處理管理，確保回收流程高效有序。本次活動不僅提升資源回收利用率，還有效提高公眾環保意識，帶動更多人關注並參與環保行動。



京東健康聯合 Swisse 發起空瓶回收活動



風險管理

京東健康已經將氣候變化風險納入 ESG 風險管理框架，全面評估氣候風險的可能性和對公司造成的影響，並據此提出了減緩策略和適應性措施。

氣候變化風險管理流程

 風險識別	 風險評估	 風險排序	 風險應對
對標 TCFD 框架氣候風險與機遇類型，初步進行風險梳理及分析 根據宏觀政策、行業政策及監管要求，篩選風險點，形成風險清單	結合風險發生的可能性與影響程度，識別出對公司業務有實質性影響的氣候相關實體與轉型風險	結合政府監管機構、投資者等各利益相關方對集團氣候變化的期待，以及氣候變化對業務造成的影響，篩選重點氣候風險	針對評估出的氣候風險，制定計劃和措施，加強應對

指標和目標

京東健康積極響應國家「2030 碳達峰、2050 碳中和」戰略。我們通過降低能源消耗、使用環保材料，推動員工和供應鏈合作夥伴共同踐行低碳辦公方式和營運模式，努力實現溫室氣體排放的減少。

京東健康 2024 年溫室氣體排放情況

指標	單位	2024 年數據	2023 年數據
溫室氣體排放總量（範圍一+範圍二）	噸二氧化碳當量	3,836.89	5,263.71
溫室氣體排放總量（範圍一）	噸二氧化碳當量	68.13	174.66
車輛柴油	噸二氧化碳當量	0.12	133.00
車輛汽油	噸二氧化碳當量	68.01	41.66
溫室氣體排放總量（範圍二）	噸二氧化碳當量	3,768.75	5,089.05
電力（經營場所）	噸二氧化碳當量	3,622.98	4,766.68
電力（車輛）	噸二氧化碳當量	1.06	1.37
熱力（經營場所）	噸二氧化碳當量	144.71	321.00
溫室氣體排放總量（範圍三）	噸二氧化碳當量	204,951.84	132,954.07
外購的商品和服務-自用商品	噸二氧化碳當量	9,397.58	103.90
其他外購的商品和服務	噸二氧化碳當量	90,474.31	27,836.41
燃料和能源相關活動	噸二氧化碳當量	1,349.88	1,748.20
上游運輸與配送 - 採購京東物流配送服務	噸二氧化碳當量	102,772.40	104,287.57
上游運輸與配送 - 採購外部服務	噸二氧化碳當量	748.71	589.64
營運中產生的廢物	噸二氧化碳當量	14.29	7.16
員工通勤（班車）	噸二氧化碳當量	194.67	127.05

- 注：
- 2023 年度數據基於能源費用計入時點進行碳排放量折算，2024 年度起基於能源費用發生時點進行折算。計算方法的口徑調整導致兩年數據存在差異，是造成 2024 年排放量同比下降的主要因素。為保持數據可比性，我們將在後續報告週期中延續 2024 年的核算標準。
 - 因 2024 年業務規模擴大以及計算類別增加，範圍三數據較 2023 年增加，未來將以 2024 年口徑為準，進行延續性披露。
 - 2024 年，京東健康溫室氣體盤查依據包括：ISO 14064-1：2018 溫室氣體 - 部分 1：組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南、溫室氣體核算體系 - 企業核算與報告標準、溫室氣體核算體系 - 企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準。



能源和資源管理

京東健康將節能降耗、資源節約理念融入營運全過程，提倡循環利用，鑄就資源節約型企業。

能源管理

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規和政府部門相關要求，推進能源精細化管理，持續提升利用效率。2024年，公司已制定能耗同比下降2%的目標，為此公司積極開展電子辦公、綠色出行、減少能源消耗等環保行動舉措，有效減少不必要的能源浪費。

2024年節能舉措



設施設備改造更新

- 對空調系統進行技術升級和優化配置，提高了採暖和制冷效率，減少電力消耗
- 對中央空調進行集中控制系統安裝，實施更有效的能耗管控
- 參照國家推薦標準並依據天氣實際情況統一設定空調溫度
- 使用新能源電車替換傳統能源班車，實現員工綠色通勤
- 實施辦公區智能照明，每天可節省照明時間4.6小時，預計年度節能約3.5萬千瓦時



宣傳及倡導

- 大力倡導「人走燈滅、人離電斷」
- 增設「隨手關燈」標識，增強員工的節能意識

案例 宿遷醫院實現節能降耗

2024年，宿遷醫院持續在能耗管理方面發力，採取對空調冷媒管道進行保溫、調整冷鏈室使用以及優化內部流程等措施來降低能源使用。此外，宿遷醫院還採購集中控制軟件，用於對中央空調系統進行集中管理，實現更有效的能耗管控，提高能源利用效率。

水資源管理

京東健康遵循節約用水原則，積極響應國家《水污染防治行動計劃》，持續健全水資源管理制度體系。我們要求定時維護供水設施和用水設備，減少跑、冒、滴、漏造成的水資源浪費。

自2022年，公司已制定了以同比不低於3%的幅度主動削減辦公樓用水量的節水目標，通過對設備和技術的升級和優化，進一步減少水資源的消耗。本年度，京東健康所在辦公園區已建立污水處理站，處理後的污水可以轉化為中水再利用，減少新鮮水的使用。

京東健康2024年資源使用績效

指標	單位	2024年數據	2023年數據
天然氣	立方米	0	0
柴油	升	47.00	50,329.70
汽油	升	30,667.67	18,717.73
直接能源消耗總量	千克標準煤	32,772.38	81,202.48
直接能源消耗密度	千克標準煤/萬元營收	0.0056	0.02
外購電力	千瓦時	6,753,600.64	8,360,590.49
外購熱力	吉焦	1,315.54	2,918.15
間接能源消耗總量	千克標準煤	874,903.74	1,127,083.85
間接能源消耗密度	千克標準煤/萬元營收	0.15	0.21
綜合能源消耗量	千克標準煤	907,676.12	1,208,286.33
綜合能源消耗密度	千克標準煤/營業收入(萬元)	0.16	0.23
總耗水量	噸	34,650.89	46,375.82
水資源消耗密度	噸/營業收入(萬元)	0.006	0.009

注：
1.2024年京東健康用新能源車輛替代柴油車，柴油消耗量大幅下降。

包裝材料管理

京東健康秉持「綠色化、減量化、再利用」原則，致力於推行綠色低碳包裝，並提高各類包裝利用率，降低包材使用量。在保證產品質量的前提下，我們督促供應鏈上下游夥伴、合作商家以及物流企業避免過度包裝，並使用可再生、可回收等環保材料，減少包裝對環境的影響。在物流環節，我們與京東物流合作，推進使用「循環利用的中轉袋」「可重複使用的保溫箱」以及「塑料編織佈包裝袋」等環保物流材料，以減輕運輸環節的碳足跡。

包裝材料關鍵績效指標

指標	單位	2024年數據	2023年數據
制成品所用包裝總量	噸	38,056.03	50,217.59
包裝密度	千克/營業收入(萬元)	6.54	9.38

注：
1.京東健康包裝材料統計按照京東健康佔京東物流訂單佔比折算。

排放控制

京東健康遵循《中華人民共和國大氣污染防治法》《大氣污染物綜合排放標準》《中華人民共和國水污染防治法》《藥品經營質量管理規範》等法律法規，並積極響應國家《「十四五」城鎮生活垃圾分類和處理設施發展規劃》。公司在所有業務和營運地嚴格遵守綠色營運規定，對廢氣實施環保治理；廢水處理達到標準後排放至所在地區污水站，固體廢物全部交由專業機構實施無害化處理。

京東健康產生的氣體排放物主要是來自於柴油及汽油所產生的硫化物、顆粒物，以及氮氧化物等。本年度，我

們開展新能源班車替換燃油班車工作，從源頭降低有害廢氣的排放量。

京東健康排放的廢水主要來自辦公營運產生的生活污水。我們在廢水排放過程中嚴格遵守《污水綜合排放標準》的有關要求，確保污水達標排放。

公司的廢棄物主要包括一般辦公垃圾及生活垃圾等無害廢棄物以及醫療廢棄物等有害廢棄物。我們以「減量化」「資源化」「無害化」為原則開展廢棄物管理，有序進行廢棄物回收，倡導並落實垃圾分類。

無害廢棄物

- 探索紙箱等無害廢物再利用，從源頭減少排放
- 規範廢棄物臨時堆放、貯存標準，避免環境污染
- 委託第三方進行資源化利用

有害廢棄物

- 標準化廢棄藥物管理流程，規範收集、貯存、運輸各個環節
- 由專業第三方實施合規無害化處置
- 定期開展廢棄藥物處置監察，確保全部合規處置

京東健康 2024 年排放物績效

排放物種類	指標名稱	單位	2024 年數據	2023 年數據
廢氣	氮氧化物 (NO _x)	千克	53.91	415.20
	硫氧化物 (SO _x)	千克	0.45	1.09
	顆粒物 (PM)	千克	4.16	32.01
廢水	廢水排放量	噸	1,561.00	/
無害廢棄物	無害廢棄物排放總量	噸	368.97	38.45
有害廢棄物	有害廢棄物排放總量	噸	12.91	3.59

注：

1. 京東健康排放物統計包括辦公和店端產生的排放物，其中職場辦公排放物根據京東健康佔京東集團北京辦公區人數佔比折算。

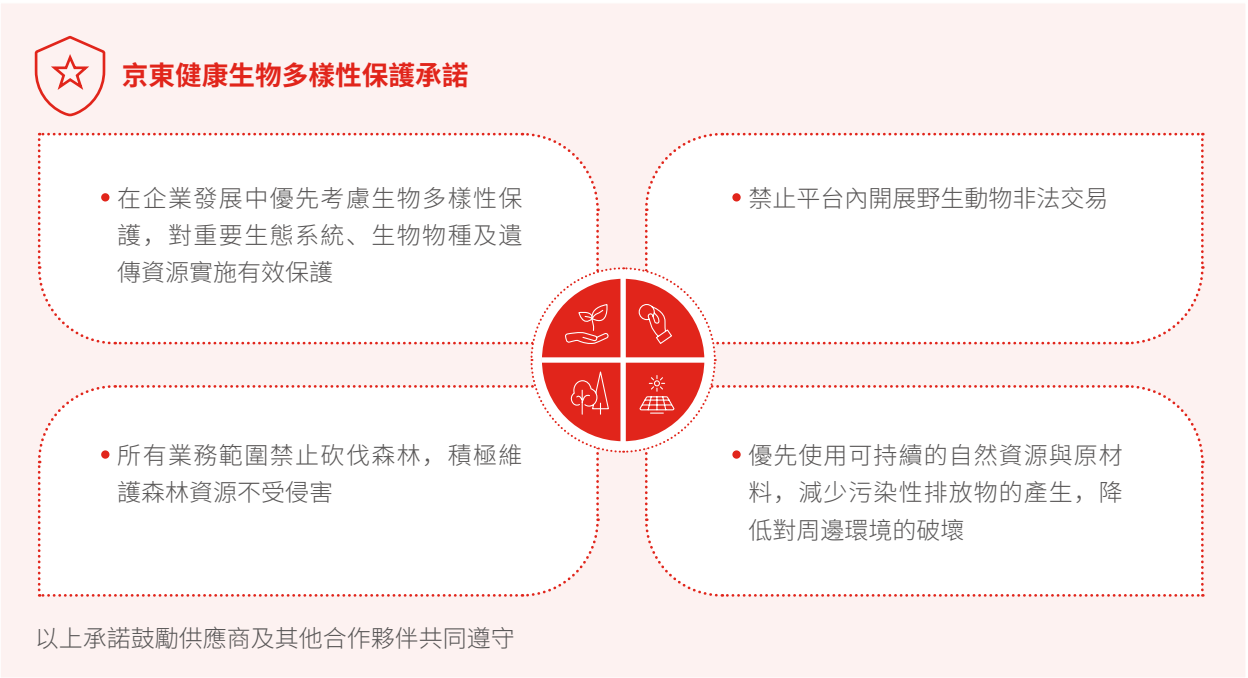
2. 氮氧化物排放來源於辦公及貨運車輛行駛，參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，氮氧化物的排放係數參照香港聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。

3. 顆粒物排放來源於辦公及貨運車輛行駛，參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，顆粒物的排放係數參照香港聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。

4. 因 2024 年新設體檢中心門店，以及統計宿豫醫院 2024 年全年度排放數據，較 2023 年數據統計口徑增大。

生物多樣性保護

京東健康遵循聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)、生物多樣性公約 (CBD) 的《昆明—蒙特利爾全球生物多樣性框架》，以及《中華人民共和國土地管理法》《中華人民共和國野生動物保護法》《中華人民共和國陸生野生動物保護實施條例》《中華人民共和國漁業法》《中華人民共和國森林法》等相關法律法規，響應了《京東開放平台禁發商品及信息管理規範》，持續推進生物多樣性保護工作，提升生態保護水平。



在建設倉儲、體檢中心、醫院等項目時，公司嚴格遵守《中華人民共和國土地管理法》等各項土地開發相關法律法規。在土地開發建設前，對開發地進行盡職調查和生態評估，充分考察和評估對動植物棲息地與生態紅線的潛在影響，確保項目開發過程遵循可持續開發原則，將對環境及生態造成的影響降到最低。截至報告期末，公司所有項目地點均不涉及生物多樣性敏感區域。



03 精準洞察市場

京東健康以客戶為中心，通過智能化管理體系提供全生命週期健康服務，嚴格遵循負責任營銷原則，確保廣告內容合規。同時，公司強化第三方管理，建立嚴格的准入、審核及監控機制，保障供應鏈合規性與服務質量，推動健康生態可持續發展。



責任供應鏈

京東健康將質量管理理念貫穿至供應鏈全環節，與自營供應商及POP商家建立了緊密的質量共治機制，攜手保障藥品與服務品質，持續為用戶提供卓越的健康體驗。

供應商日常管理

京東健康嚴格遵循《藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》《醫療器械監督管理條例》等法律法規，以及《京東開放平台健康類商品品質抽檢規範》《京東健康品質負向體驗感知專項治理公告》《京東開放平台商品質量不合格細則》等內部政策，對自營供應商和POP商家採取差異化的制度規範。同時，公司遵循《京東集團供應商行為準則》，對供應商在人權與勞動、環境和商業道德等方面的行為進行了要求。

供應商管理核心制度清單

自營供應商管理核心制度	POP商家管理核心制度
《首營企業及銷售人員審核管理制度》 《首營品種審核管理制度》 《藥品採購管理制度》 《供應商評審管理制度》 《自營供應商入駐資質標準》 《京東自營供應鏈履約管理規則》 《供應商不合格清退原則》 《禁止回流藥銷售制度》 《醫療器械首營器械管理制度》	《京東開放平台招商管理規則》 《京東開放平台資質註銷管理規範》 《京東開放平台健康商家藥械資質核驗管理細則》 《京東開放平台健康類不當發佈商品或信息細則》 《京東開放平台中藥飲片代煎管理規範》 《京東開放平台冷鏈藥品管理規範》 《京東開放平台藥品違規買贈管理規範》 《京東開放平台處方審核管理規範》 《京東開放平台評價管理規則》 《京東秒送健康分類商家門店履約服務管理規則》 《京東秒送健康分類商家違規行為管理規範》 《京東秒送保質期商品管理規則》 《京東秒送健康分類商家藥械資質核驗管理規則》 《京東開放平台消費醫療商家線上門店管理規則》 《京東開放平台消費醫療違規管理規則》

自營供應商數量

類型	單位	數量
供應商總數	家	4,439
中國大陸	家	3,876
中國港澳台及海外地區	家	563

2024年，京東健康強化供應商源頭管控，重點針對保健食品、傳統滋補品、醫療器械及中藥飲片類供應商開展生產環節審核。通過制定《保健食品驗廠表》《初級農產品驗廠表》《中藥飲片類驗廠表》《器械類驗廠表》等專項文件，公司對供應商的食物安全管理體系、供貨能力及客戶需求滿足能力等進行綜合評估並提供評估報告。同時，我們建立了覆蓋供應商准入審核、日常管理及清退的全流程管理體系，確保供應商全面合規。

供應商全流程管理體系

准入審核

- 對供應商的合法資格、授權書、質量信譽及質量保證能力進行嚴格審核，必要時通過實地考察及監管部門核實等方式，確保資質合法完整性達100%，並實現動態更新。
- 要求供應商提供產品檢測報告，確保質量合格且符合國家法規，無侵權問題。

日常管理

- 根據供應商質量保證能力及信譽實施分級管理，定期開展綜合質量評審。
- 規範商品發佈及信息展示，禁止不當發佈及違規買贈行為。
- 每半年對全量商家資質進行系統與人工雙重審核，針對藥品經營許可證等資質過期的商家，系統會自動下架相關藥品，確保供應商資質的持續合規。
- 重點針對保健食品、傳統滋補品、醫療器械及中藥飲片類供應商開展生產環節審核。

供應商清退

- 依據驗廠結果將供應商劃分為A、B、C三個等級，對商品管理等級較低的C級供應商及觸碰紅線指標（如銷售過期商品、存在行政處罰、產品無法追溯、摻雜摻假等）的供應商實施清退。

案例 倉儲溫濕度管控機制

京東健康在供應商倉儲方面建立瞭高於行業標準的溫濕度管控機制，在極熱、極寒天氣（6月-9月、12月-1月），公司通過日監測、月考核及全國每日郵件通知的方式，對供應商的溫濕度合規情況進行嚴格管控。若發現不合規情形，公司將直接扣除當月部分的供應商倉儲服務費。在其他季節（2月-5月、10月-11月），公司則採用日監測、月考核及駐倉質量每日線上登記數據監測的方式，每月盤點溫濕度合規情況，對不合規行為實施同等處罰。

此外，公司通過對供應商開展月度稽核和季度遠程多人稽核雙重機制，強化倉儲合規管理。對稽核中發現的不合格項，我們要求供應商立即整改或明確整改週期。若月度稽核不達標且次月未完成整改，我們將直接扣除其稽核罰金。這種稽核與處罰並行的管控機制，有效保障了供應商倉儲合規性，為商品質量安全提供了堅實保障。

供應鏈風險管理

京東健康將供應鏈斷供風險管理作為工作重點，建立了覆蓋事前預警、事中管控、事後複盤的全流程風險防範體系，通過風險識別、衡量、控制與監控四大步驟，系統化提升供應鏈韌性，確保業務平穩運行。

供應鏈風險管理流程



供應商ESG計劃與風險管理

京東健康要求供應商制訂並實施ESG計劃，董事會作為最高決策機構負責監督執行。公司持續審查供應商的採購實踐，確保其符合《京東集團供應商行為準則》並避免與ESG要求衝突。同時，公司優先考慮ESG表現優異的合作夥伴，並通過培訓確保相關人員了解並履行在供應商ESG計劃中的職責，以推動可持續發展目標的實現。

2024年，京東健康進一步完善供應商ESG風險管理體系，通過問卷填寫、第三方評估、認證證書提交及現場審計等方式，全面審查供應商的ESG風險。對發現的風險點，我們督促供應商及時整改。對嚴重違反《京東集團供應商行為準則》中ESG標準且拒不整改的供應商，公司保留單方面終止合作的權利。

供應商培訓與交流

京東健康採用多元化培訓方式，內容覆蓋供應商經營全流程相關管理規則的全面培訓、商家經營行為警示培訓等，增強供應商合規意識和質量管理能力。我們同步建立了商家學習中心課程錄播體系，滿足供應商的不同需求。通過商家微信群及共享鏈接，公司持續開展日常答疑與質量合規宣導，確保供應商實時掌握最新政策與要求。

並有相應的規則解讀頻道，涉及開店、發品、藥品合規、營銷、售後、糾紛、違規的全流程。該平台面向所有自營供應商及POP商家開放，培訓覆蓋率100%。

公司定期舉辦供應商行業交流會，全年累計開展30餘場，重點圍繞新規下商品網絡經營要求展開深入討論，針對商家經營中的疑問進行詳細解答，確保商家全面理解並落實新規要求，實現合規經營。自營供應商和POP商家的質量合規集中培訓各進行了10場。

同時，我們在京東平台規則網站(rule.jd.com)上線了京東健康業務品類相關的自營供應商規則及POP商家規則，



負責任營銷

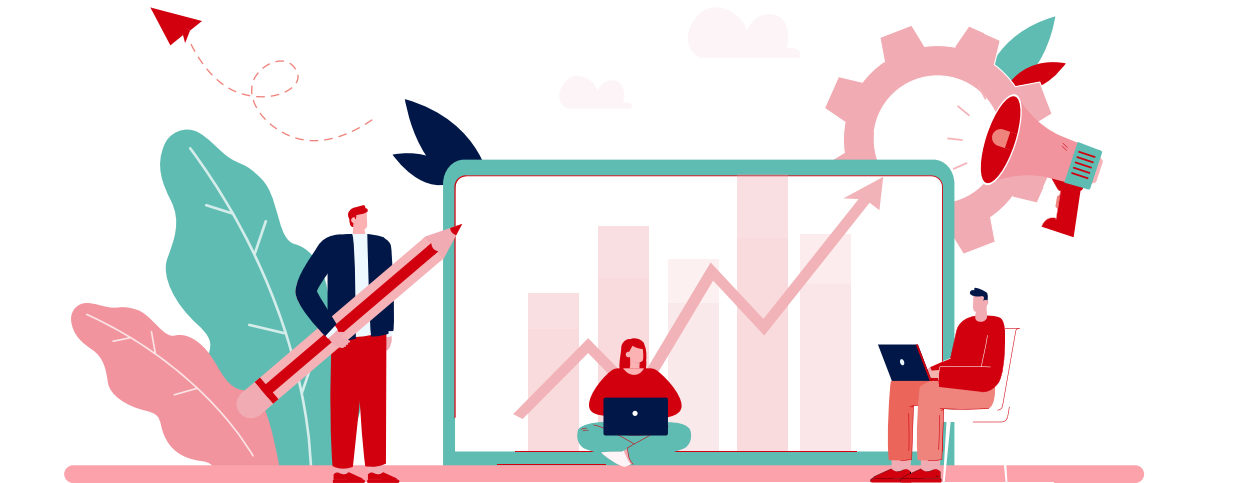
2024年，京東健康嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國電子商務法》《互聯網廣告管理辦法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，按照《京東開放平台營銷活動規則》，進一步規範網絡營銷行為，提升消費者信任度。公司建立了覆蓋事前審核、事中巡檢、事後處罰的全流程負責任營銷管理體系，並定期開展系統性的全面審計，為消費者提供安全、可信賴的營銷環境。

全流程負責任營銷管理體系



京東健康高度重視員工在負責任的營銷和廣告實踐方面的能力建設，通過系統化培訓提升全員合規意識與專業素養。公司定期組織專項培訓課程，內容涵蓋《廣告法》《電子商務法》《互聯網廣告管理辦法》等法律法規，以及《京東開放平台營銷活動規則》的具體實施細則。2024年，公司開展了責任營銷相關培訓活動，發佈了

負責任營銷課程，100%覆蓋所有員工，確保其熟練掌握廣告內容審核標準、理解負責任營銷理念。此外，京東健康還通過案例分析、模擬演練等方式，強化員工對公序良俗和主流價值觀的理解，確保廣告內容合法合規，切實維護消費者權益。



客戶服務

京東健康致力於打造線上線下融合的醫療服務體系，為用戶提供高效、便捷的全場景健康管理解決方案。公司始終將客戶權益放在首位，完善客戶投訴管理機制，積極響應用戶建議與訴求，提升用戶滿意度與就醫購藥體驗。

客戶滿意度

京東健康聚焦於以客戶滿意度為核心的服務營運模式，強化以用戶健康為中心的價值創造理念。根據「紅綠燈」評估管理機制，公司對產品質量、服務質量、履約情況、賠付處理等多個維度進行全方位監控，針對異常指標進行週期性通報，並協同業務部門深入複盤原因，高效實施改進措施。

2024年，公司持續深化客戶關係管理，NPS¹¹淨推薦值為72分。這一成績充分體現了用戶對京東健康服務的高度認可和信賴，也激勵著京東健康為用戶提供更優質、更全面的健康服務。

客戶體驗提升

2024年，京東健康在提升客戶體驗方面進行了多項創新和優化，從治理規則、線上問診等方面為用戶提供更高效、便捷的醫療服務。

案例 優化治理規則，提升收貨體驗

2024年，京東健康協同商家優化治理規則，針對實付3元以內的低價訂單，新增延遲發貨處罰機制，彌補平台晚發賠付規則覆蓋不足的問題。同時，我們嚴格管控商家「廠家自送」履約渠道，確保所有實物類訂單物流信息前端可追蹤，杜絕商家濫用權限規避考核的行為。在買藥秒送服務方面，公司建立了全鏈路履約考核制度，將接單、揀貨、履約、取消及售後環節拆分並制定考核標準。通過週期性數據治理與客訴治理，推動商家合規經營，顯著提升履約效率與用戶體驗，為用戶提供更高效、更可靠的購藥服務。

¹¹NPS, Net Promoter Score, 即淨推薦值。



客戶投訴與處理

京東健康持續完善客戶投訴管理機制，提升處理投訴的專業性，保障客戶合法維護權益。2024年，公司從流程、機制、策略三方面優化了投訴流程鏈路，顯著提升了客戶服務體驗。

2024年客戶投訴處理流程提升方向



京東健康高度重視客戶投訴問題，採取多項措施降低客戶投訴率。2024年，公司共處理產品及服務投訴7,200起，所有投訴均已得到及時跟進和處理。



04 助力社會發展

京東健康始終秉持企業社會責任與擔當，確保員工的合規僱傭與全面發展，堅決維護員工權益與健康。同時，公司致力於推動民生健康事業，以普惠醫療惠及大眾，積極投身社會公益活動，為構建健康社會貢獻力量。



人才成長

京東健康始終將員工視為最寶貴的資產，打造全方位人才發展體系。公司強化內部員工合規管理，優化薪酬福利，嚴守健康安全底線，積極搭建多元培訓成長平台，助力員工逐夢前行，充分彰顯人文關懷，讓每位員工在京東健康綻放光彩。

合規管理

京東健康嚴格遵循合規準則開展員工僱傭工作，推行多元、平等及包容理念，通過科學合理的績效與晉升管理體系，打造積極健康、合規有序且充滿活力的職場生態。

員工僱傭

京東健康嚴格依照《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，制定了《員工手冊》等內部管理制度。公司在勞動合同條款中明確禁止使用童工和強迫員工勞動。為切實保障員工合法權益，公司在《員工手冊》中清晰規定了考勤制度與休假流程，確保員工能夠享受合理的休假待遇。2024年，公司未出現任何僱傭童工及強迫勞動的事件。

公司始終堅定不移地推進多元化人才僱傭戰略，營造開放且透明的招聘環境。在人才選拔過程中，我們秉持公正、平等的原則，一視同仁地對待每一位員工與應聘者，同時積極拓展多元化的招聘途徑，廣泛吸納具有不同背景、專業知識、文化素養以及豐富經驗的員工，為來自不同民族、各個地區的人員提供公平的就業契機。2024年，京東健康員工總數達3,564人，其中包含58名殘障人士、214名少數民族員工以及2名外籍員工，本年度新入職員工數量為1,437人。



2024 年京東健康員工數量及分類

指標		2024 年
僱員人數	員工總數	3,564
	非全職員工總數	283
按性別劃分的員工人數	男員工	1,451
	女員工	2,113
按職級劃分的員工人數	管理者	238
	基層員工	3,326
按年齡劃分的員工人數	30 歲以下 (不含 30 歲)	1,125
	30-50 歲	2,392
	50 歲以上 (不含 50 歲)	47
按地區劃分的員工人數	中國大陸員工	3,559
	其他地區員工	5
按民族劃分的員工人數	漢族員工	3,348
	滿族員工	96
	回族員工	30
	其他少數民族員工	88
按國籍劃分的員工人數	中國籍員工	3,562
	外籍員工	2
殘疾員工人數		58
新進員工總數		1,437



2024 年京東健康員工流失情況

指標		2024 年
流失率	員工自願離職率	6.51%
按性別劃分的員工流失率	男員工	6.09%
	女員工	6.79%
按職級劃分的員工流失率	管理者	2.76%
	基層員工	6.74%
按年齡劃分的員工流失率	30 歲以下 (不含 30 歲)	8.83%
	30-50 歲	5.39%
	50 歲以上 (不含 50 歲)	6.98%
按地區劃分的員工流失率	中國大陸員工	6.52%
	其他地區員工	0.00%

多元平等

京東健康堅持開放、多元、平等、包容的理念，遵循《世界人權宣言》《國際勞工組織公約》，並制定《京東健康人權政策》，致力於實現人權的切實保障，打造責任企業。我們堅決禁止強迫勞動、僱傭童工等違反員工勞動權益的行為，承諾絕不因員工的性別、民族、種族、國籍、宗教信仰、身體殘障情況、婚姻狀況、性取向或者其他受法律保護的特徵因素，而在待遇上有所區別。同時，我們積極配合京東集團開展人權相關調查工作，精準識別、深入評估潛藏的人權風險，針對風險點制定有效緩解與補救策略，旨在消除風險影響，避免負面情況，將潛在人權影響降至最低。

此外，公司遵循《反性騷擾反歧視行為準則》《京東集團任職迴避管理制度》及《京東集團防治職場性騷擾管理辦法》，明確對各類歧視與騷擾行為進行了界

定，構建完備的投訴與舉報渠道，並設立規範的調查處理機制，致力於打造一個公平、安全、充滿尊重且健康的工作環境。本年度，公司未收到任何關於職場性騷擾、歧視等相關問題的投訴。

公司高度尊重員工的結社自由權利，持續優化完善民主管理體系，確保員工依法享有參加或組建符合國家規定的社團、工會等組織的權利。公司選派職工代表，參與京東集團定期舉行的集體協商會議。並積極踴躍地提出建設性建議。2024 年，《京東集團集體合同》簽訂率達 100%。

績效管理

京東健康在人力資源管理方面，重視員工績效管理與晉升機制的優化，致力於構建一個公平、透明、高效的評價體系，以激發員工潛能，促進個人成長與企業發展的雙贏局面。

2024年，公司貫徹「七上八下」用人理念，當員工能力素質達到上一職級的70%時考慮提拔，保證內部提拔人才比例佔80%，引導公司內部人才向上流動。

此外，我們持續完善員工績效管理工作，全面推廣「AB+HR背靠背打分多維度績效考核機制」，由A管理者、

B管理者和HR針對B管理者的員工績效等級評價進行背對背打等級並合議，避免考核盲區與「一言堂」。同時，公司實施新等級規則，將原B等級拆分為B+和B-，提升績效區分度，並按不同職級分佈段進行監控通曬，保障中基層職級高績效佔比，促進員工績效管理的科學性與公正性。

公司針對不同崗位制定了差異化的考核與工資發放機制，充分貼合各崗位職能需求，確保績效管理精準有效。

考核與工資發放機制

業務小組等 前台業務部門	採用同比增長衡量方法評估，依據月度業績表現發放浮動工資。
一線崗位員工	以月度考核結果調整浮動工資，根據業務發展階段及崗位要求，適配10套不同考核方案。
非一線崗位員工	考核初期員工需根據組織要求與直接上級溝通確定考核目標，再經直接上級、間接上級和HRBP確認。
中後台支持部門	執行季度考核，根據管理者設定的績效係數計算浮動工資。

在員工調崗方面，本年度京東集團更新了《京東集團員工活水管理辦法》，取消符合條件員工流出部門管理者的審批，促進人才更自由的流動。2024年，京東健康共有350人次正式員工進行崗位調整，內部轉崗率為19.6%，涵蓋跨BGBU¹²及內部部門間的調崗，推動了人力資源的合理配置。

對於績效表現欠佳的員工，公司會給予緩衝期，並安排專人進行單獨指導，助力員工適應崗位。對於長期表現不佳的員工，公司還會提供內部更適配崗位的機會，充分挖掘員工潛力，實現人才合理配置與員工的職業發展。



¹² BGBU 是京東對不同業務板塊或事業群的統稱，通常包括集團、零售、科技、物流等，是京東組織架構中用於區分和管理不同業務單元的概念。

薪酬福利

京東健康始終將員工視為寶貴財富，提供富有競爭力的薪酬體系，匹配員工付出與貢獻，用全面多元的福利關愛，覆蓋員工生活各方面，為員工打造有保障、有溫度的工作環境。

員工薪酬

京東健康高度重視員工薪酬體系建設，嚴格遵循國家法規制定系列完善制度，以高於當地最低工資標準的固定薪酬為基礎設置員工薪酬，並要求公司供應商、承包商等第三方合作夥伴均滿足員工最低生活工資需求。公司為搭配多樣變動薪酬與長期激勵，全方位保障員工權益，激勵員工奮進。公司遵循《京東集團薪酬管理制度》《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》以及《京東集團異動定薪管理規定》等內部制度。

本年度，公司積極優化全體員工薪酬體系，自2024年第三季度起，若員工所在團隊收入和貢獻利潤額連續兩

個季度增長，薪酬結構從16薪升為20薪。同時，京東健康堅持貢獻者為本，針對取得卓越業績的團隊設置額外激勵計劃，以激勵員工，共享經營成果。此外，公司切實貫徹同崗同職級的男女性薪酬競爭力基本相當的理念，持續打造多元化的人才隊伍，增強工作環境的包容性，推動公司實現可持續發展。

我們依據員工職級與崗位特性設計了具有針對性的股權激勵計劃，該計劃覆蓋高級管理者、醫學專家、業務單元負責人以及經理及以上層級員工，以長效物質激勵充分激發員工潛能，助力員工在實現個人價值的道路上穩步前行。

類型	2024年激勵計劃
按職級劃分	高級管理者覆蓋率為100%
	除高級管理者外，股權激勵計劃覆蓋經理及以上員工，覆蓋率約90%
按崗位劃分	醫療專家：作為京東健康沉澱專業能力，構建關鍵業務流程的核心人群，2024年京東健康投入了專項股票資源以長期保留和激勵醫學專家，覆蓋率90%以上
	業務單元負責人：作為達成經營結果、促進業務發展的重要角色，2024年京東健康投入了專項股票資源，鼓勵業務單元負責人帶領團隊促進業務長期增長，覆蓋率100%

京東健康員工股權激勵計劃



福利關愛

京東健康堅持將員工關懷置於企業發展的重要位置，遵循《京東集團員工福利補貼管理規定》《京東集團愛心基金管理制度》《京東集團安居計劃》《京東集團團建費管理制度》及《京東集團考勤休假管理制度》等內部制度，構建全面的員工福利體系，不斷提升員工滿足感和幸福感。

公司嚴格依照國家法律法規，為員工提供涵蓋五險一金、法定節假日以及帶薪休假等法定福利。在遵循法規保障基本權益的基礎上，我們進一步完善內部專屬非法定福利體系，針對不同員工制定各項福利計劃，全方位守護員工權益。

	女性員工	設立有託幼中心、母嬰室、職場媽媽停車位等。
	一線員工	高溫天氣為一線員工提供防暑物資，並提供京東大藥房送藥福利。
	實習生	為實習生員工提供福利性住房補貼，解決住房問題。
	退休人員	對於有就業意願的退休人員開展返聘工作，為其提供實現自我價值的機會。

此外，公司還提供覆蓋全體員工的各類福利關懷，從健康安全、飲食健康、節日福利、辦公環境、通勤保障到文體活動等多維度發力，全面打造暖心、貼心的工作環境。

員工保險	提供意外傷害保險、意外醫療保險、補充醫療計劃、年度體檢，設立愛心救助基金，並推行安居計劃，從多維度守護員工健康與生活。
員工餐廳	- 聯合餐廳供應商及中糧營養健康研究院，打造健康營養餐檔口，推出超 200 種無碘、低脂、低鹽、高纖維的健康餐品； 2024 年，多家餐飲供應商成功獲得全球認可的食安授權機制 ——SGS - HM 認證，實現從「終產品檢測」到「過程監控」的轉變，切實保障員工飲食健康。
節日福利	- 春節和中秋節向全員發放節日家禮，舉辦包餃子、包元宵、猜燈謎等節日活動，表達對員工的感謝和節日祝福； 618、11.11 大促期間，組織安排各部門內部的加油包、慰問活動和慶功宴，發放激勵金。
基礎設施	- 配備無障礙電梯、無障礙衛生間、無障礙通道等設施； - 設有員工健身房，滿足員工健身需求。
交通出行	- 與滴滴、曹操等網約車平台深度合作，為員工提供便攜通勤方式； - 提供覆蓋全北京的班車。
文體活動	- 成立 7 個健康社團，包括籃球社、足球社、羽毛球社、網球社、游泳社、徒步社、跑團，每週提供活動場地及資金支持； - 開展「運動季」活動，涵蓋羽毛球賽、籃球賽、低碳跑堅持賽、健康操打卡賽、迷你馬拉松、不倒森林趣味賽、跳大繩團隊賽、拔河挑戰賽、接力跑衝刺賽等九項賽事，豐富員工的業餘生活。

案例 員工家屬贈禮活動

京東健康全職醫生部深知員工的拼搏離不開家屬支持，在 2024 年 618 期間，部門推出暖心福利活動，為員工家屬送上感恩禮物。部門精心挑選了 5 款禮品供員工選擇，並將禮物直接郵寄給員工家屬，以此感謝員工的付出和家屬理解。

員工溝通

京東健康重視員工意見，每年定期開展員工滿意度調查，針對調查結果進行深度剖析，並持續跟蹤改進，全力營造更優質的工作環境與氛圍。

京東健康積極參與京東集團統一開展的「員工滿意度和員工士氣」評分問卷工作，每日向全體員工推送問卷，每季度認真整理分析反饋數，本年度員工滿意度調查覆蓋率達 100%。經統計，公司在員工滿意度方面得分每季度均為 4.4 分以上，員工士氣方面得分每季度均為 4.5 分以上¹³，且呈穩步上升態勢，彰顯出公司在員工關懷工作上成效顯著，有力促進了組織的良性發展與員工積極狀態的保持。

本年度員工滿意度調查覆蓋率達

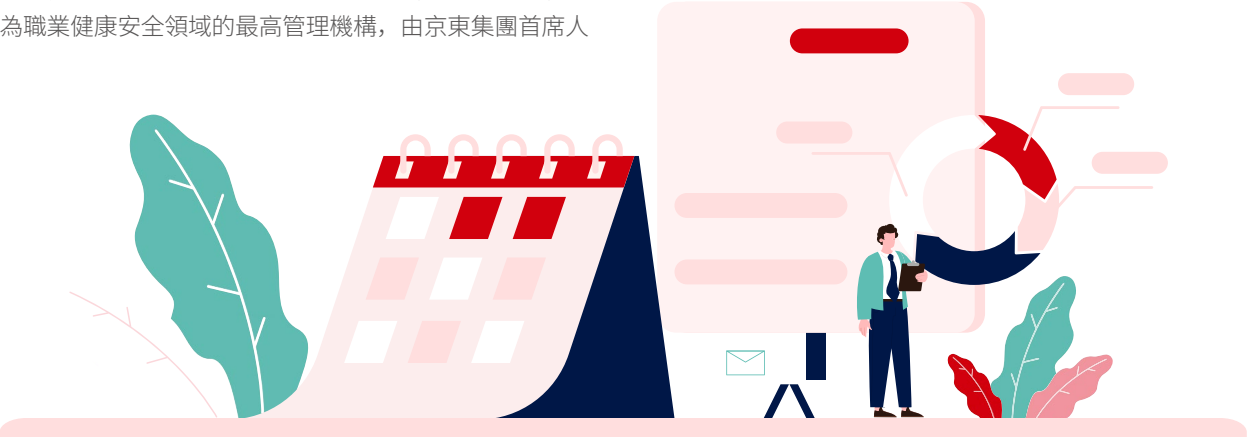
100%

員工健康安全

京東健康高度關注員工健康和 safety，堅持為員工打造安全的工作環境。2024 年，我們嚴格遵循《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》《職業病診斷與鑒定管理辦法》等一系列法律法規，制定《京東健康職業健康與安全管理政策》，堅持科學、全面、持續原則建設職業健康安全管理體系及實施活動，切實將員工的職業安全與身心健康放在首位。

京東健康遵循京東集團的要求統一開展職業健康安全管理工作，京東集團的職業健康安全委員會（OHS 委員會）作為職業健康安全領域的最高管理機構，由京東集團首席人

力資源官（CHO）擔任主席，各 BGBU 負責人作為委員代表，共同把控職業健康安全的戰略方向。職業健康安全委員會下設職業健康安全工作組以及 BGBU 專項執行小組，構建起多層級、全方位的管控架構。此外，為進一步強化全體員工的職業健康安全意識與責任意識，我們將營造良好安全環境的工作成效納入各層級部門管理者的績效考核體系中，有效提升公司財產與員工生命安全的保障水平，推動各項安全防範措施的平穩落地。



¹³ 員工滿意度得分、員工士氣得分滿分均為 5 分。

為保障工作環境安全與員工健康，公司制定了完善的職業健康與安全計劃，定期開展風險隱患排查與治理工作，聚焦產品材料安全、職場損害因素、勞動防護用品配置及使用、職業危害防護設施與危險源管理等方面，細緻排查，全程監督，確保隱患及時消除。

在員工健康關懷方面，2024年我們根據不同崗位員工的特點，提供了更具針對性的年度體檢服務，助力員工及時察覺並應對健康隱患。同時，我們進一步優化員工心理援助服務，員工可以通過線下面談、電話諮詢、線上視頻諮詢等方式獲得長期、系統的心理支持，從而更從容地面對工作與生活中的挑戰。在辦公區域安全設施建

設上，我們確保AED急救設施的日常維護，並在全體京東健康北京職場員工中廣泛開展心肺復甦和AED設備使用的急救技能培訓，幫助員工熟練掌握各種應急操作流程。此外，2024年我們還組織了更多員工參與急救培訓並取得急救證書，為構建安全的工作環境增添了堅實保障。

在員工健康安全意識提升方面，公司定期開展全員參與的職業健康安全培訓，涵蓋職業健康安全法規基礎、防範要點、一線實際案例分析、心理健康維護，以及應急突發狀況下的自救技巧等內容，助力員工提升職業健康安全意識。

京東健康過去三年職業健康相關指標

指標		單位	2024 年	2023 年	2022 年
因工亡故情況	因工亡故人數	人	0	0	0
	因工亡故比率	%	0	0	0
因工損傷	因工傷損失工作日數	天	65	84	578.5
失時工傷率 (LTIFR)	員工的失時工傷率 ¹⁴	每百萬工作小時	0.563	0.805	0.602



¹⁴ 計算公式：LTIFR=（導致失去工作時間的傷害次數/員工總工時）*1,000,000。

培訓發展

京東健康立足行業前沿，深知人才是公司蓬勃發展的關鍵，一方面搭建多元且深度的內部培訓體系，助力員工拓寬職業路徑，另一方面著力提升外部商家能力，攜手各方邁向卓越。

內部員工培訓

公司從員工角度出發，深度考量成長規律與發展需求，提供個性化職業發展路徑，並針對不同人才設置相應的培訓計劃，助力員工實現自我價值。

京東健康依託京東集團的培訓制度與資源，遵循《京東員工內部培訓管理制度》《京東員工教育經費管理制度》

《京東內部講師管理制度》及《京東培訓供應商管理制度》，為員工設立內部培訓與外部授課相結合的學習計劃，覆蓋新員工入職培訓、領導力提升培訓、專業知識培訓及其他專項培訓等多種類別。2024年，京東健康員工培訓覆蓋率達到100%，員工平均學習時長為26.83小時。

京東健康員工培訓計劃

新員工入職培訓

宿遷七日集訓：京東集團組織全體新員工參加宿遷七天集中培訓，覆蓋京東健康全體新入職員工。

「你好 健康」：組織全體新員工參加線上、線下相結合的培訓課程，課程內容涵蓋京東健康的業務範疇、組織架構、獨特文化與經營理念，同時著重講解數據安全與合規反腐等重要知識，讓大家全面了解公司，迅速融入。

小天南星計劃：制定為期三年的培養計劃，通過迎新會使其快速熟悉環境，開設職場力課程夯實基礎，開展線上線下專業力分享、帶教指導提升專業水平，組織與 CEO 面對面、學長學姐交流活動提供職業指引，舉辦成長挑戰賽激發潛力，助力校招生快速融入職場、提升專業能力並產出業績。

領導力提升培訓

後浪項目：由京東集團主導，重點培養入職3-5年的初級員工，為集團高層培養人才。

專業知識培訓

多元培訓夜校：公司開設採銷夜校、技術夜校、產品夜校等各類專業知識培訓，利用夜間時間，系統授課、實戰演練，夜校培訓覆蓋率達100%，全方位賦能員工成長。

專項培訓

健康知識河圖：覆蓋10個內容方向，目前公司內部覆蓋率為92.06%，人均觀看次數超20次。2024年第四季度，該項目借助京東整體 AI 數據模型，制作知識管理機器人，作為 AI 小助手助力員工搜索信息，人均互動約6次，有效回複率為87.69%，極大提升了知識獲取與培訓效率。

「戰訓專項」培訓：以「訓戰結合」為核心策略，聚焦業務增長難題，為10個團隊定制學習方案，開展45次實戰研討，共計379人次參與培訓，針對性解決10個業務痛點，推動理論學習與實踐落地相結合。

此外，2024年公司持續推進「我在京東上大學」項目，項目覆蓋正式員工、實習生、兼職員工、供應商及員工家屬，為全體員工開闢便捷學歷提升通道。公司還給予員工資金支持，酌情免除項目學費，為在職攻讀MBA/MEM的員工提供借款，助力員工追逐學術與職業發展夢想。

2024年，公司在員工培訓與發展方面的投入總計達339,237元。

案例

健康BOSS及業務營銷負責人特訓營

2024年12月，為提升健康採銷BOSS應對市場競爭的能力，公司組織了一場包含健康BOSS及業務營銷負責人共44人的BOSS特訓營。本次特訓營採用定制化課程，通過集中學習的方式，深入剖析商戰策略，引導學員迴歸商業本質，秉持「只做第一且持續做第一」的理念。培訓中，公司特意設計了豐富的研討環節，鼓勵大家分享經驗、交流心得。本次特訓活動成功激發了採銷BOSS的潛能與熱情，提升了商戰意識和技巧，在研討交流中沉澱了大量寶貴的採銷案例，為後續業務開展提供了有力支撐。

案例

講武堂第二季經營賦能培訓

2024年，公司舉辦講武堂第二期培訓活動，以「拓思路，促增長」為核心理念，通過定向邀請集團內外資深經營管理者開展專題分享，全年成功舉辦5期主題課程，涵蓋戰略規劃、數字化轉型等核心領域。此次活動採用「線上+線下」融合模式，累計吸引802人次線下參與，通過內部知識平台推送後，累計瀏覽量達2,868人次，其中爆款專題文檔突破千次閱讀。講武堂活動促進了跨部門經驗共享，提升了員工的經營思維與業務能力。



2024年京東健康培訓數據

指標	單位	2024年
按性別劃分的員工受訓百分比	男員工	100
	女員工	100
按職級劃分的受訓百分比	高層管理者	100
	中層管理者	100
	初級管理者	100
	基層員工	100
按性別劃分的員工受訓平均時長	男員工	24.52
	女員工	28.42
按職級劃分的受訓平均時長	高層管理者	29.63
	中層管理者	75.41
	初級管理者	51.31
	基層員工	28.87

合作夥伴外訓

京東健康高度重視外部合作夥伴的成長與進步，全力支持其持續發展，公司制定了一系列管理制度與規範，涵蓋《京東健康商學堂類目專家管理制度》《京東健康商學堂視頻課錄制及課程信息提報規範》《京東健康商學堂課程審核規範》及《京東健康商學堂線上直播培訓SOP》，保障培訓工作的規範化、標準化開展。

公司依託商學堂平台積極開設各類培訓課程，面向新入駐商家、長期合作的老商家以及兼職醫生群體，提供精準且實用的培訓內容。同時，公司每年都會定期為全體

供應商組織系統全面的培訓活動，協助供應商完善質量管理體系，不斷提升營運能力。雙方攜手併肩，共同深入剖析市場動態，探尋業務增長的突破關鍵，實現互利共贏、共同發展的良好局面。

我們重視藥師和醫生的專業成長，開展了多項針對性培訓，包括組織臨床藥師參與複雜病例研討培訓，提升其藥物治療方案制定能力。同時，我們為醫生舉辦前沿醫學技術線上講座，及時更新醫生知識儲備。

案例

京東健康醫藥店鋪營運店長培訓

公司為醫藥店鋪營運店長打造了專業培訓認證體系，由京東商家學習中心、京東健康商學堂聯合醫藥部及多名專家，基於醫藥品類特性構建。該體系涵蓋從入門到高級的不同等級認證，包含掌握電商基礎規則、選品及數據分析、營銷工具使用與指標提升、團隊管理與品牌打造等不同階段的學習內容，通過集學習、考試、認證一體的模式，為醫藥店鋪營運培養專業人才，助力提升營運水平。

民生健康

作為中國領先的互聯網醫療健康平台，京東健康秉持「以健康為本」的理念，致力於推動醫療資源的普惠化與可及性。同時，公司不斷拓展醫療服務的深度與廣度，提升公共衛生的效率與質量，助力健康中國戰略的實施。

深化醫療普惠

京東健康持續推進醫療普惠化發展，憑藉多元舉措打破醫療資源獲取限制，以便民服務滿足日常就醫需求。同時，公司藉在線醫保購藥提升服務可及性，用健康知識宣傳講座增強公眾健康素養，推動優質醫療服務惠及更多人群。

便捷惠民服務

京東健康持續開展到家快檢業務，不斷豐富檢測項目數量、拓展服務覆蓋範圍。同時，公司重點發力護士到家項目，使該業務躍居國內規模首位，並逐步佈局線下新型藥房，精選質優價廉的藥品，為消費者提供更多優質選擇。

案例 打造「中國到家護理第一品牌」——京東健康護士到家

報告期內，京東健康針對行動不便且需要定期進行醫療護理的人群，全新推出護士到家服務，提供包括打針、採血換藥、醫療器械調試等40多項服務，其中專業護理和器械調試服務已經覆蓋全國35個城市。這一創新模式，補充並豐富了傳統專業醫療護理模式的應用場景，讓用戶足不出戶即可實現「護理在家做」。



護士到家服務大屏宣傳

案例 到家快檢擴城拓項，助力「醫檢診藥」服務閉環

2024年，京東健康大力拓展京東到家快檢業務，項目總計提供100多個檢測項目，服務覆蓋範圍增至12個。截至報告期末，京東到家快檢已成為國內檢測項目最全、覆蓋範圍最廣的到家快檢平台，為用戶提供專業便捷服務的同時，緩解線下醫療資源緊張局面。



到家快檢服務梯媒宣傳

案例 打造京東大藥房新型藥房，讓藥品零售迴歸本質

2024年10月18日，京東健康旗下京東大藥房的首個新型門店在北京東城區開業，作為全國首家新型藥房，京東大藥房（金寶街店）店員不推銷、價格無「套路」、專注做服務，讓藥店迴歸本質，為民眾帶來全新的線下藥房消費和服務體驗。報告期內，京東大藥房新型門店又陸續在北京、唐山開設門店。



京東大藥房新型門店

線上醫保購藥

京東健康依託互聯網平台，打破時空限制，大幅提升用戶購藥的靈活性與可及性。自2024年7月1日起，京東健康在北京地區率先推出「網上買藥醫保個賬支付」服務，參保人員可在「京東買藥秒送」平台選擇醫保定點零售藥店線上選購非處方藥品，並直接使用醫保個人賬戶支付。該服務覆蓋北京16個行政區及經濟開發區，為市民提供平均28分鐘、最快9分鐘送達的配送服務。



京東健康線上醫保購藥宣傳海報

核心業績

截至2024年底，「網上買藥醫保個賬支付」服務覆蓋包括北京、上海、廣州等18個城市，合作醫保定點藥店超過3,000家，覆蓋人口超1億。

京東健康「網上買藥醫保個賬支付」服務，被中央電視台CCTV-2財經、CCTV-13新聞、《人民日報》《北京青年報》、人民網等多家權威媒體報道，及國家醫保局、各地醫保局官方渠道報道。

健康知識普及

京東健康積極踐行社會責任，以創新形式提升國民健康素養，開展多項直播科普活動，如京東健康名醫直播、阿爾茲海默癥科普直播等，科普內容聚焦中醫、皮膚、婦產、兒科、眼科等用戶關注熱點的科室。公司通過直播搭建起醫患實時溝通橋樑，用戶提問、醫生即答，有效提升溝通效率，幫助用戶深入學習健康知識。

核心業績

2024年，京東健康共舉辦名醫直播
29場 覆蓋人數達 **128萬**

京東健康攜手中華社會救助基金會、北京緣夢公益基金會、北京積極心理學協會等在母親節期間發起「新手媽媽健康關愛行動」，開展專家科普、免費問診等系列公益活動，為四川宜賓等地的 **1,000位** 新手媽媽提供了義診及心理評估諮詢服務。

京東健康聯合複旦大學附屬眼耳鼻喉科醫院在全國愛眼日期間共同開展科普及義診活動，院長週行濤、視光中心主任王曉瑛領銜參與科普直播。

京東健康邀請北京大學第六醫院、首都醫科大學附屬安定醫院、首都醫科大學附屬兒童醫院、南京腦科醫院等41位知名醫院的知名專家進行ADHD¹⁵科普活動，累計直播 **32場**，覆蓋人數 **60,421人**，累計義診 **42天**，為ADHD患者提供更多幫助。

京東健康聯合武漢市精神衛生中心，在2024年10月開展了 **4場** 阿爾茲海默症診斷治療相關主題的科普直播 覆蓋人數超過 **8,000人**

多維守護健康

京東健康憑藉多元舉措，悉心守護社會各群體的身心健康，針對不同人群開展心理健康關懷，發起罕見病群體扶持工作，為銀發一族定制專屬健康服務，全方位拓展健康守護的邊界與維度，助力全民健康水平提升。

呵護心理健康

京東健康積極響應社會對心理健康日益增長的需求，以前瞻性的佈局和多元化的舉措，深耕心理健康領域。公司依託京東健康心理服務中心，提供高品質的就醫與諮詢服務，並積極拓展業務生態，通過研發科技產品與組織線下活動，力求為大眾提供全方位、多層次的心理健康支持。

案例「情緒抽屜館」——以藝術為載體療愈心靈

2024年11月27日，京東健康攜手上海市精神衛生中心舉辦的「情緒抽屜館」展覽在上海北外灘揭幕，展覽作品主要來自於上海市精神衛生中心「600號畫廊」，創作者多是焦慮抑鬱、雙相情感障礙、進食障礙等患者；展覽邀請心理漫畫藝術家以「顏色」代情緒、以「抽屜」化方法，與存在情緒困擾的當代年輕人對話，幫助公眾認識、理解和接納各種情緒，提升心理健康的認知。目前，京東健康心理服務中心有超過6,000名精神科醫生和2,000名心理諮詢師為用戶提供1V1服務，同時，公司還推出了免費趣味情緒測評，讓用戶能快速了解自己的情緒狀態，定位情緒問題。



情緒抽屜館活動現場

案例「童心茁壯」活動——關注兒童心理健康

2024年9月，由京東健康聯合公益機構發起的「童心茁壯」兒童心理健康守護行動公佈了首批合作學校名單，截至目前，該公益項目已覆蓋北京、吉林、貴州、新疆、西藏5個省、市、自治區的19所學校，為學校師生提供三大類公益支持：心理健康培訓，心理問題識別、評估與諮詢，進行線上、線下綜合干預。



「童心茁壯」活動宣傳

¹⁵ ADHD, Attention deficit hyperactivity disorder, 注意缺陷與多動障礙。

關愛罕見病人群

京東健康於罕見病關愛領域持續深耕，不斷強化對罕見病患者的支持力度，升級服務品質。「京東健康罕見病關愛計劃」累計援助患者637人次，撥付資金、物資價值共計超過624萬元。

同時，公司聯合公益機構發起的「醫心驛站」醫務社工公益項目，與北京協和醫院罕見病聯合門診、北京大學第一醫院神經內科及兒童醫學中心合作，累計為超過2.3萬人次患者提供就診支持。

「京東健康罕見病關愛計劃」累計援助患者

637 人次

撥付資金、物資價值共計超過

624 萬元

累計為患者提供就診支持超過

2.3 萬人次

案例 「醫心驛站」支持罕見病公開義診活動

在北京協和醫院開展的義診活動中，京東健康聯合公益機構發起的「醫心驛站」醫務社工公益項目安排組織社工指引患者及陪診家屬有序就醫，認真聆聽患者需求，耐心解答患者疑惑，為患者排憂解難。



「醫心驛站」公益項目支持北京協和醫院罕見病公開義診活動現場

案例 「醫心驛站」——「小手大愛，讓罕見被看見」科普活動

京東健康聯合公益機構發起的「醫心驛站」公益項目與北大醫院門診部的醫護人員攜手，通過醫療互動體驗區、科普知識互動競答環節以及創意互動牆等寓教於樂的方式，緩解就診小朋友的緊張情緒，增強他們面對疾病的勇氣。



「小手大愛，讓罕見被看見」科普活動現場

守護銀發群體

京東健康始終積極響應政府養老服務政策導向，持續升級「適老」服務體系，致力於為老年人打造更專業、便捷的健康管理與生活服務，不斷完善優化服務內容和服務水平，通過為老人配備專屬健康管家，實時跟蹤老人健康狀況，全面提升老年人群居家養老體驗。

案例 「營養百歲人生 養老「培」伴計劃」活動

京東健康攜手雅培醫學營養品開展以「營養百歲人生 養老「培」伴計劃」為主題的快閃活動。通過開展線下快閃、健康講座、公益捐贈等形式，為老年群體送上健康守護，並在中秋佳節之際，精心準備中秋敬老福利——「百歲禮盒」。



「營養百歲人生 養老「培」伴計劃」活動海報

案例 啟動「坐著洗澡」公益項目，提升居家老人生活質量

京東健康發起「坐著洗澡」公益項目，聯合公益組織等多方力量，攜手多家適老愛心品牌為老年群體捐贈助浴椅，首批2,000件助浴椅已於5月11日在北京市東城區完成線下交付。

投身社會公益

京東健康積極承擔企業社會責任，持續投身公益事業。我們以愛心捐贈傳遞溫暖、傾注關懷，並在鄉村振興領域持續發力，用實際行動詮釋責任擔當。

延續公益熱忱

2024年，京東健康共開展物資捐贈活動22次，分別支持鄉村振興、特定人群健康關愛、應急救災等多個領域的公益活動，共計捐贈各類物資超過153萬件。

關愛婦女健康

在踐行社會責任與開展公益活動的道路上，京東健康將溫暖目光投向女性群體，以實際行動開啟全方位的呵護之旅。

案例 發起「熊貓守望者關愛計劃」，關愛女性巡護員

2024年，京東健康聯合公益組織發起的「熊貓守望者關愛計劃」，開展3次物資捐贈，為四川、南京等地大熊貓保護保育工作人員提供健康保障。2024年1月23日的第二期活動特別聚焦女子巡護隊這一群體，捐贈戶外急救用品、女性健康產品、電子血壓計、野外工具包等共827件物資。



「熊貓守望者關愛計劃」為巡護隊員們捐贈的物資

案例 發起新手媽媽健康關愛行動，守護孕產婦身心健康

2024年5月11日母親節，京東健康溫情啟動「新手媽媽健康關愛行動」，同步上線公益專區。專區聚焦新手媽媽核心需求，提供健康知識普及、免費問診、心理評估及諮詢等全方位服務，助力孕產婦保持良好精神心理狀態，活動共為四川省宜賓市等地1,000位新手媽媽提供幫助。



「新手媽媽健康關愛行動」活動海報

拓展社區公益邊界

京東健康積極開展形式多樣、新穎多元的社區公益活動，聚焦業務所涉各類人群與有特殊需求的群體。公司從各群體實際需求出發，量身定制項目舉措，以切實行動發起並響應各類公益活動，傳遞溫暖與關懷。

案例 發放「暖心藥包」，關懷戶外工作的快遞騎手

凜冽寒冬之際，京東健康聚焦騎手、快遞小哥等戶外工作者，以實際行動彰顯人文關懷，精心定制「暖心藥包」，致敬他們的辛勤付出，充分展現公司對社會各界的深切關懷與擔當。

案例 助力應急救援設備佈設，築牢社區群眾安全保障

自2024年5月起，京東健康攜手銀河證券，憑藉自身醫療健康領域的專業優勢，為銀河證券全國營業網點量身定制AED設備佈設方案。同時，公司積極推動AED設備向周邊街道社區開放共享，為客戶及周邊群眾築牢安全保障防線，推動全社會生命急救體系建設。

走進偏遠地區

京東健康心懷擔當，主動作為，將溫暖與關懷跨越山川湖海送到偏遠地區，助力共同奔赴美好生活。

案例 發起「很高興愈見你」項目，為高海拔地區送去冬日溫暖

京東健康聯合白求恩公益基金會共同發起「2024年青海省黃南州公益暖冬行動」，聯動多方愛心機構，籌措物資，為高海拔地區未成年人設計多元服務，全年開展17場公益活動，志願專家團隊為數千名欠發達地區少數民族學生帶來藝術課程，為數百名學生捐棉服。此外，我們完成農牧區兒童家訪，給困難學生贈禦寒衣物與藥品。



「很高興愈見你」公益項目團隊在尖扎縣馬克唐鎮濱河社區開展活動

案例 援助醫療設備與健康服務，守護偏遠礦區居民健康

2024年，京東健康堅守責任，持續為「社區智慧健康小屋」提供醫護服務與各類醫療實物。同時，京東健康攜手山東能源，將健康驛站建到偏遠礦區，配備多種健康檢測與理療儀器，構建起多功能一體化的員工健康管理方案。專業儀器自投用半年已服務超4,000人次，有力推動健康礦區建設。



健康驛站問診現場

賦能鄉村振興

京東健康藉助自身平台與物流優勢，助力營養保健品產業發展，拓展銷售渠道，增加農民收入，促進鄉村振興。

案例 開展西藏那曲蟲草項目，帶動產區民眾增收致富

2024年，京東健康成功獲得野生冬蟲夏草銷售資質，使京東自營成為互聯網平台首家可售主體。與那曲政府合作開設的那曲冬蟲夏草旗艦店，開業3天銷售額突破10萬，為那曲帶來稅收增長，增加牧民收入，同時有望為玉樹等核心產區提供範例，帶動產區經濟發展。

案例 開展寧夏枸杞產業館項目，促進鄉村特色產業發展

京東健康與寧夏回族自治區林草局合作，在京東健康平台開設「寧夏枸杞」官方旗艦店和「寧夏枸杞館」，給予入駐費減免、物流費補貼，降低企業成本。同時，公司支持寧夏枸杞企業開設POP店，重點打造多個知名品牌自營店，提升品牌知名度，推動欠發達地區特色產業發展，促進地方經濟增長。

05 推進數智賦能



構建用戶信任

合理使用資源

精準洞察市場

助力社會發展

■ 推進數智賦能

創新發展

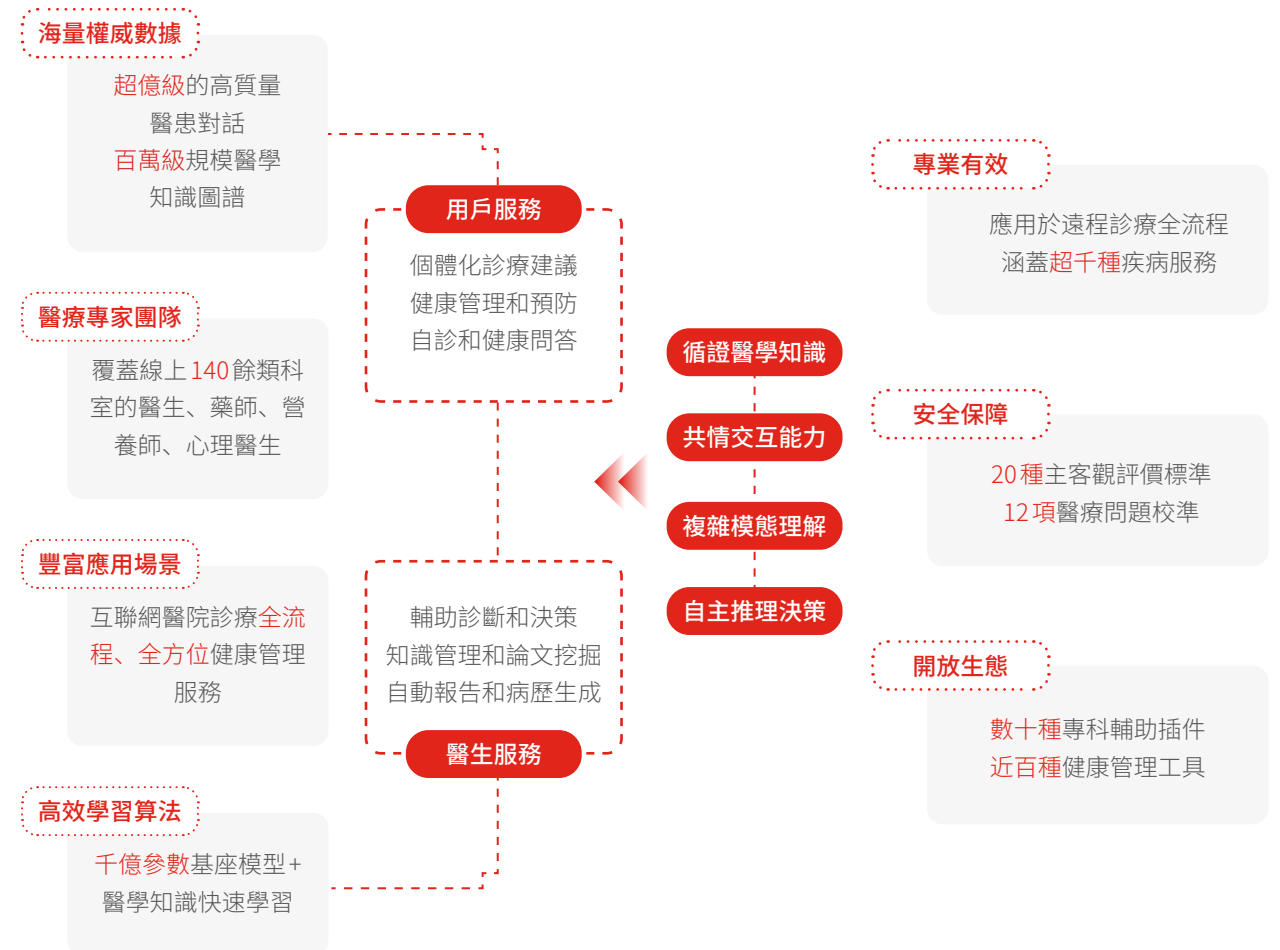
京東健康始終秉持創新驅動與學科融合理念，運用創新科技賦能基礎醫療服務與企業健康管理，並不斷提升診療資源整合和學科合作水平，促進行業協同發展。

賦能基礎醫療

「京醫千詢」大模型

「京醫千詢」大模型自發佈以來，累計清洗和合成了百萬級規模的高質量醫學數據，其產業屬性和泛化能力不斷優化，能快速完成產品和解決方案的全面AI化，處理醫療領域任務的性能顯著提升，構建了一個信息準確、服務高效、智能體驗的醫療服務生態。

京醫千詢-覆蓋全流程醫療需求、實現智能決策、支持多模態的醫療大模型



「京醫千詢」大模型

2024年，京東健康不斷拓寬「京醫千詢」大模型應用場景，以醫療價值為本，積極探索人工智能技術在創造社會價值上的應用。在智能輔診、體檢報告解讀、互聯網專科醫療等應用場景基礎上，我們不斷拓展大模型在健康監測、健康諮詢、心理健康服務、醫院服務等方面的應用，持續提升醫生診療效率，為公眾提供更加便捷、高效、安心的醫療健康體驗。

「京醫千詢」大模型創新應用場景

手機測血壓

依託「京醫千詢」先進的多模態數據處理能力，京東健康開發手機血壓測量技術，通過智能手機內置傳感器精準分析用戶血管變化，實現了無需袖帶即可測量血壓。該技術經過嚴格驗證，符合國際血壓測量標準。

截至報告期末，手機測血壓功能已為超過300萬人次用戶提供服務，推動了公眾健康管理的創新。

「聊愈小宇宙」

京東健康推出的「聊愈小宇宙」是國內首個基於心理垂類大模型的AI心理陪伴師，提供7×24小時心理健康服務，幫助緩解焦慮和抑鬱情緒。該產品由「京醫千詢」大模型進化而來，採用擬人大模型，具備情感共情和個性化交流能力。新版本還增加了危機識別及預警功能，提升了危機事件預防效率。

通過持續訓練和用戶反饋，該模型不斷提升共情能力，未來將擴展應用於青少年心理問題預防、心理健康教育、員工心理關懷等多個場景。

AI中醫

基於「京醫千詢」大模型，京東健康開發AI中醫大模型產品矩陣。AI中醫可模擬醫生、藥師、營養師等專業角色，其輔助診療系統已覆蓋線上問診全流程，在常見病診斷中，以皮膚病為例，診斷準確率超過95%。

截至報告期末，AI中醫已服務超過2萬名醫生，覆蓋70%問診訂單，用戶好評率超97%。

康康

京東健康基於「京醫千詢」大模型推出智能健康助手「康康」。「康康」通過AI技術提供權威健康信息，打通醫療資源平台，降低用戶尋醫成本，並有效分流健康諮詢，提升醫療服務效率。

截至報告期末，「康康」已整合了5.2萬多家醫療機構掛號資源和190+健康服務，覆蓋健康諮詢、在線問診、醫院掛號等全場景服務，問題解決率72.4%。

京東卓醫

京東健康通過「京醫千詢」醫療大模型技術，推出京東卓醫系列產品，包括「個人就醫管家」、「醫生數字分身」和「未來數字醫院」，旨在提升患者就醫體驗、提高醫生效率和優化醫院營運。

自2024年4月上線以來，京東卓醫已累計服務77.35萬人次。

案例 北京市海澱區AI智能前置審方項目

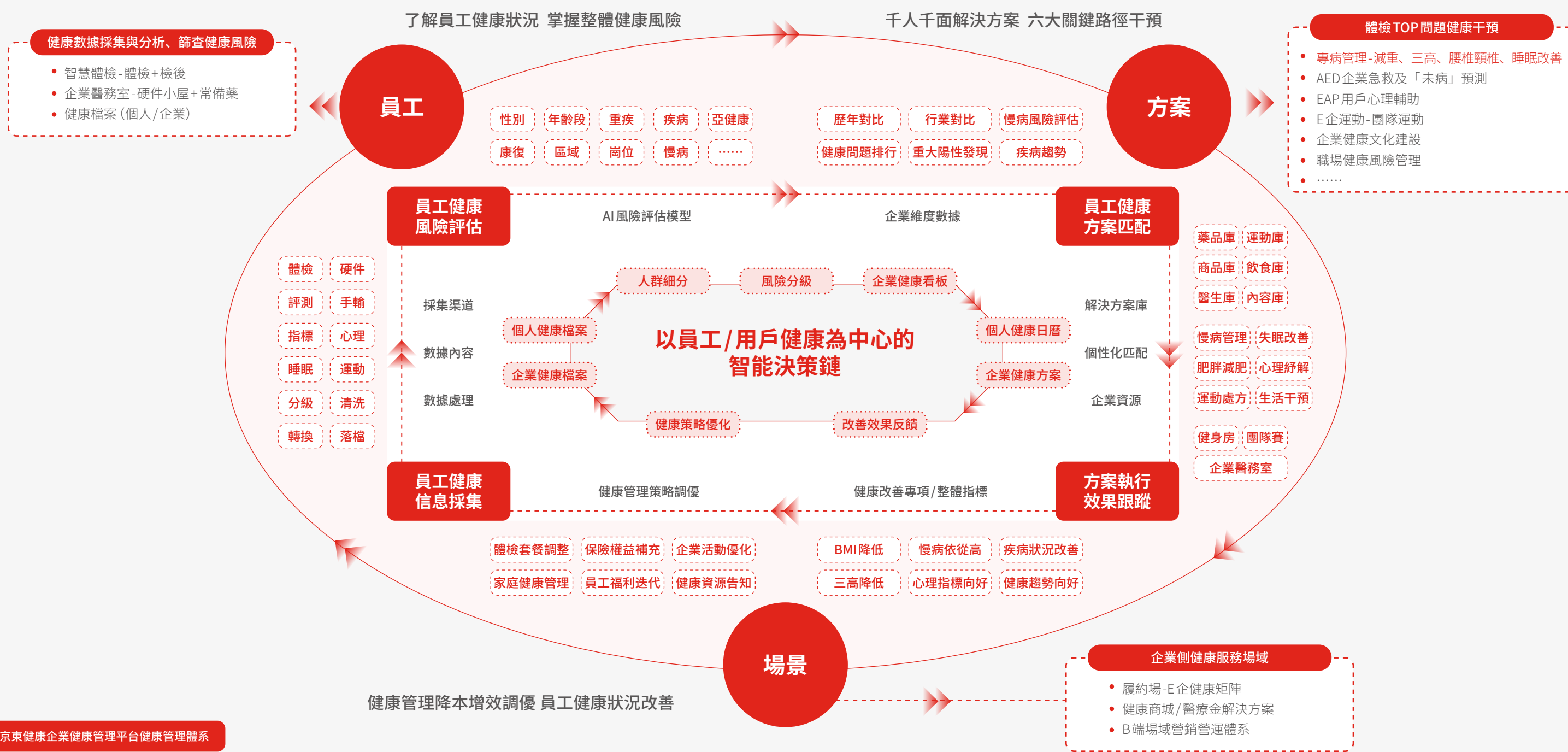
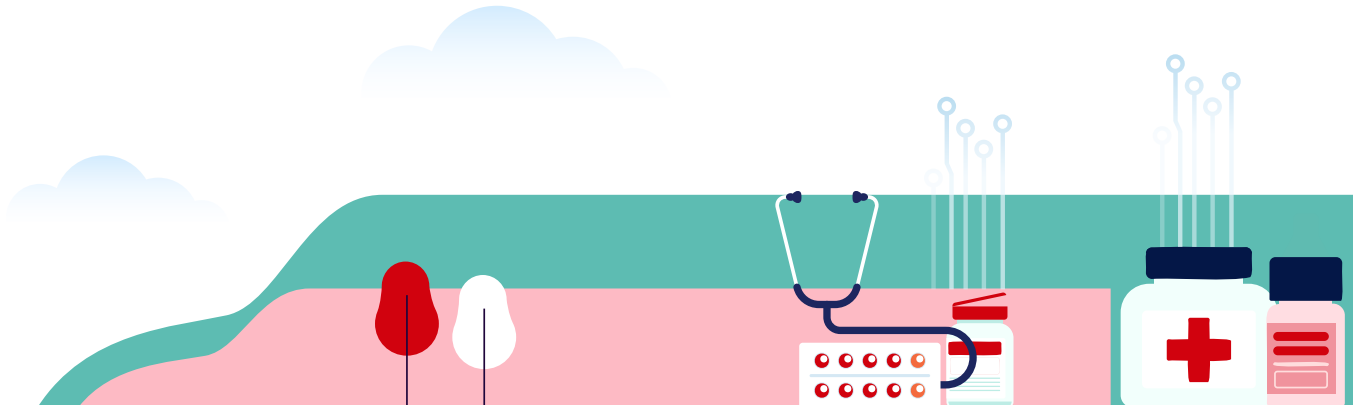
2024年，京東健康為海澱區衛健委及下屬50多家基層醫療機構搭建了AI智能前置審方系統，並建設了海澱區雲審方中心。該項目解決了基層藥師人員不足和審方水平不高的問題，通過人工智能提升處方合格率，保障了百姓用藥安全。截至報告期末，該系統已審核超過1,400萬張處方，並在近200家社區衛生服務中心/站上線，覆蓋海澱區80%以上的基層醫療機構，顯著提升了用藥安全性和醫療服務質量。



助力企業健康

京東健康搭建企業健康管理平台，利用大數據與人工智能算法，精準評估員工健康狀況，為企業員工提供個性化健康管理方案。該平台成功構建「健康信息收集-健康風險評估-健康方案匹配-營運體系促活-效果數據跟蹤」的完整閉環管理體系，為構建積極向上的企業健康文化提供數據、系統和服務支持。

截至目前，京東健康企業健康管理平台成功服務消費品、能源、公安、金融等多個領域的領軍企業，幫助超過百萬名員工及其家庭成員提升其健康水平，助力企業保障員工職業健康並提供個性化員工關懷。



推動行業創新

京東健康始終秉持創新驅動理念，通過跨學科合作和先進科技應用，持續推動行業的診療資源整合、技術創新進步、服務效率提升。在青少年心理健康方面，京東健康積極探索「家-校-醫-社」綜合管理模式，聯合學校、家長和醫療機構，幫助青少年減輕心理壓力，消除對心理疾病的誤解，為青少年創造更加健康和諧的成長環境。在患者用藥方面，京東健康形成了「醫+藥+檢」的閉環服務能力，能夠依託自身全渠道優勢和醫療健康服務能力，將醫療服務、藥品供應和醫學檢驗三者緊密結合，為患者提供一站式醫療健康解決方案。

案例 京東健康舉辦「融合共生 創新未來——精神領域學科融合與創新大會」

2024年，由京東健康主辦的「融合共生 創新未來——精神領域學科融合與創新大會」在京舉行。該會議吸引了眾多專家和業內人士參與，共同探討精神健康服務的新模式和新技术。京東健康在會議中展示了其利用數字化平台、AI技術和跨行業資源整合能力，為青少年和大學生群體提供個性化心理健康服務的創新舉措。此次大會為推動精神健康行業的協同發展、提高公眾心理健康水平提供了重要的實踐經驗與參考。



融合共生 創新未來——精神領域學科融合與創新大會

知識產權管理

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規以及《京東集團專利管理辦法》《京東集團商標管理辦法》《京東集團著作權管理辦法》《京東集團域名管理辦法》《京東集團商業秘密管理辦法（試行）》等內部規章制度的要求，保障公司在知識產權創造、保護與應用方面的合規性。

公司注重知識產權保護，通過日常和專項培訓不斷加強員工的知識產權保護意識，並通過知識宣貫將知識產權保護理念深入每個員工的日常工作。同時，我們加強創新項目與業務部門的合作，推動創新技術的知識產權化，確保公司的創新成果和品牌權益得到有效維護。

京東健康知識產權保護措施

專利管理與知識產權培訓

- **專利管理培訓：**加強專利申請及管理培訓工作，培訓內容包括發明與外觀設計專利的申請要點、專利保護的具體措施等，幫助員工提升專利管理能力。
- **知識產權宣貫：**知識產權宣貫進一步嵌入新員工入職培訓和全員合規培訓等環節，全面普及知識產權保護理念。2024年，知識產權宣貫覆蓋所有員工。
- **知識產權培訓：**面向業務側開展專利、軟著等知識產權培訓，並制作線上知識產權課程，方便員工隨時了解與學習知識產權相關知識。

商標和版權保護

- **商標搶注打擊：**嚴厲打擊惡意搶注行為，維護自身品牌權益。
- **版權登記保護：**為智慧互聯網醫院系統、智能醫助軟件、療愈小宇宙數字人形象等產品進行版權登記，以便後續維權。

跨部門合作與專利保護

- **創新項目合作：**對智慧醫療、智慧體檢、零售購藥等多個項目進行20餘次專利挖掘，保障創新技術應用的知識產權安全。
- **業務部門合作：**與業務部門緊密合作，支持商標註冊和版權保護，如為「之業堂」提供商標檢索和註冊支持。

2024年

京東健康共開展知識產權培訓 覆蓋 培訓總時長

5次 **200**人次 **1,000**小時

截至2024年底

京東健康共申請專利超過 獲得專利授權 核准註冊商標

1,000項 **166**件 **531**件

知識產權保護相關獎項



北京市知識產權試點稱號



海澱高價值專利培育大賽優勝獎

附錄

獨立驗證聲明



Bureau Veritas Certification

獨立驗證聲明

驗證目的

必維認證（北京）有限公司（簡稱“必維”）受京東健康股份有限公司（簡稱“京東健康”）委託，對2024環境、社會及管治報告（簡稱“報告”）進行獨立驗證。本聲明適用於下述範圍包含的相關信息。

報告中的信息及其披露完全由京東健康負責。我們唯一的職責是對報告中所包含信息的準確性和可靠性，以及報告資訊的收集、分析系統和流程進行評審和獨立驗證。

驗證範圍

京東健康要求必維驗證以下資訊的準確性和可靠性：

報告在2024年1月1日至2024年12月31日期間包含的資料和資訊。

我們的驗證範圍不包括對以下資訊的驗證：

- 報告驗證期之外的活動相關的資訊；
- 京東健康的立場聲明（觀點、信仰、目標或未來意圖的闡述）和未來承諾的聲明；
- 已通過協力廠商財務審計的財務資料和資訊

保證水準：合理保證

驗證標準

- 國際審計與驗證準則理事會發佈的《ISAE 3000（修訂版）—除歷史財務資訊審核或覆核之外的鑒證業務》
- 全球報告倡議組織發佈的《GRI可持續發展報告標準》
- 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》

驗證方法

作為獨立驗證的一部分，必維驗證組執行以下程序：

- 與京東健康的相關人員進行訪談；
- 審查京東健康提供的文件證據；
- 根據GRI標準的實質性、準確性、完整性、平衡性、清晰性、可比性原則，對報告資訊的品質進行評價；
- 審核績效資料，按照抽樣原則對其中的樣本資料進行追溯和核查；
- 審查京東健康資料與資訊的收集、匯總、分析系統；

我們的驗證工作遵循必維對非財務報告外部驗證的標準程式進行，這些標準程序是當前獨立驗證的最佳實踐。驗證活動是基於必維認定的合理的、非絕對的基礎上進行策劃、實施和得出結論。

驗證結論

基於驗證方法和執行上述程式，我們的意見如下：

- 驗證範圍內的信息和數據是準確的、可靠的，不存在重大錯誤或誤導性陳述；
- 信息的呈現方式清晰、易於理解和獲取；

BUREAU VERITAS



Page 1 of 2



Bureau Veritas Certification

- 報告其內的資訊客觀、公平地反映了相關ESG管理活動；
- 京東健康已建立了適當的系統來收集、匯總和分析相關的數據信息，披露了2023-2024年的績效資料，具有可比性。

準確性

報告披露的資訊和資料是客觀的、可靠的。京東健康採用資料資訊系統採集和整理了組織治理、環境、社會管理方面的資料，通過現場驗證，京東健康提供的證據比較可靠，報告內容具有客觀性。

實質性

京東健康根據《GRI可持續發展報告標準》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》，以及氣候相關財務披露專責小組(TCFD)發出的建議，對ESG關鍵議題以及相關資訊進行了識別和披露，具有實質性。

完整性

京東健康報告內容側重於“專題：智慧醫療、普惠醫療”、“可持續發展管理”、“合理使用資源”、“精準洞察市場”、“助力社會發展”和“推進數智賦能”等方面，披露了京東健康利益相關方關注的產品責任、社會責任、環境責任、員工責任等相關的資料和資訊，披露內容比較完整。

基於所進行的驗證工作，我們建議京東健康考慮以下方面的改進：

持續加強ESG績效管理體系，建立更全面的內部資訊系統和流程化報告機制。

獨立性、公正性和能力聲明

必維是一家擁有190多年歷史，在品質、環境和職業健康安全、社會責任領域提供獨立驗證服務的機構。驗證小組成員與委託方京東健康無任何利益或衝突關係，驗證活動是獨立、公正的。必維在整個業務範圍內實施了商業道德規範，員工在日常業務活動中維持高道德標準。



總經理
必維認證（北京）有限公司
2025年04月18日

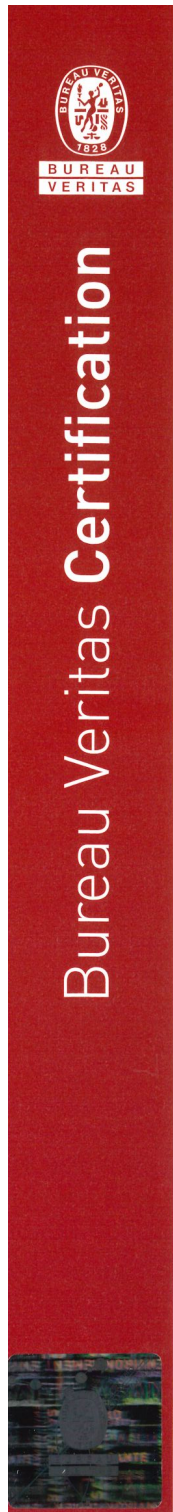
田品
驗證組組長
必維認證（北京）有限公司
2025年04月18日

BUREAU VERITAS



Page 2 of 2

碳核查聲明



溫室氣體核查意見書

授予

京東健康股份有限公司

必維認證（北京）有限公司（以下簡稱“必維”）受京東健康股份有限公司的委託，對京東健康股份有限公司報告的溫室氣體排放量進行獨立的協力廠商核查，本核查意見適用於下文所述工作範圍內的相關資訊。

核查邊界：

- 核查場所名稱：京東健康股份有限公司
- 核查地址：總部和基於抽樣的若干職場、體檢中心、醫院、倉庫和藥店
- 溫室氣體報告期限：2024年01月01日 - 2024年12月31日

組織邊界：京東健康股份有限公司實施運營控制的活動和設施

報告邊界：京東健康股份有限公司組織邊界內提供藥品零售、醫療健康服務和相關管理活動過程中產生的直接溫室氣體排放及其重要的間接溫室氣體排放

經核查的排放量：

- 範圍一 直接溫室氣體排放： 68.13 噸二氧化碳當量
- 範圍二 輸入能源的間接溫室氣體排放： 3,768.75 噸二氧化碳當量
- 範圍三 重要間接溫室氣體排放： 204,951.84 噸二氧化碳當量
 - 外購商品和服務（自用商品和外購服務）
 - 燃料和能源相關活動
 - 上游運輸與配送
 - 運營中產生的廢物
 - 員工通勤（班車）
- 經量化的總排放量： 208,788.73 噸二氧化碳當量

限制性敘述：排除範圍三非重要間接排放

溫室氣體核查依據：

- ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南
- ISO 14064-3:2019 溫室氣體聲明核查和審定規範及指南
- 溫室氣體核算體系 - 企業核算與報告標準
- 溫室氣體核算體系 - 企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準

保證等級：

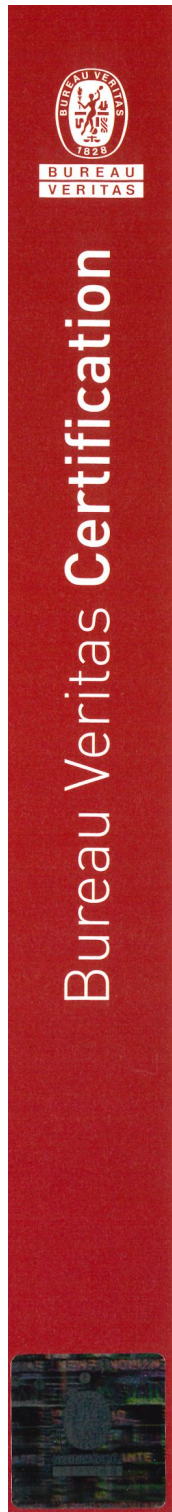
- 合理保證

核查方法：

- 訪談相關人員
- 評審提供的檔證據
- 評估用於資料收集、匯總、分析和檢查的量化方法和資訊系統
- 核查抽樣場所和資料來源

認證機構地址：中國北京市東城區東長安街1號東方廣場西一辦公樓9層902室，郵編：100738
需進一步澄清本意見書的核查範圍，可直接向本意見書持有者查詢
要查證本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

第1頁，共2頁



核查結論：

基於核查工作實施過程和核查發現，京東健康股份有限公司在盤查報告中提供的溫室氣體排放量資料，與 ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南、溫室氣體核算體系的企業核算與報告標準和企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準是相符的。

獨立、公正和勝任能力聲明：

必維集團是一家擁有190多年歷史，在品質、環境、職業健康安全和社會責任領域提供獨立驗證服務的機構。必維核查團隊與京東健康股份有限公司及其管理人員不存在其它的商業關係，核查團隊的核查活動是獨立的、公正的，不存在任何利益衝突。必維集團在整個業務範圍內實施商業道德準則，以確保員工在日常業務活動中保持最高的道德標準。

核查組長：張文婷

核查日期：2025年03月13日

編號：EMICN100550A

簽發日期：2025年04月24日

版本號：No.2

必維認證（北京）有限公司授權代表

認證機構地址：中國北京市東城區東長安街1號東方廣場西一辦公樓9層902室，郵編：100738
需進一步澄清本意見書的核查範圍，可直接向本意見書持有者查詢
要查證本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

第2頁，共2頁



溫室氣體核査意見書附件

附件：溫室氣體排放資料明細表		
範圍分類	噸二氧化碳當量	盤査/核査依據
溫室氣體排放總量	208,788.73	- ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南 - ISO 14064-3:2019 溫室氣體聲明核査和審定規範及指南 - 溫室氣體核算體系 - 企業核算與報告標準 - 溫室氣體核算體系 - 企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準
範圍 1 直接溫室氣體	68.13	
範圍 2 輸入能源的間接溫室氣體	3,768.75	
範圍 3-1 外購商品和服務（自用商品和外購服務）	99,871.89	
範圍 3-3 燃料和能源相關活動	1,349.88	
範圍 3-4 上游運輸與配送	103,521.11	
範圍 3-5 運營中產生的廢物	14.29	
範圍 3-7 員工通勤（班車）	194.67	

認證機構地址：中國北京市東城區東長安街1號東方廣場西一辦公樓9層902室，郵編：100738
需進一步澄清本意見書的核査範圍，可直接向本意見書持有者查詢
要查證本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

關鍵績效表

指標名稱		單位	2023 年數據	2024 年數據
環境				
廢氣排放物	氮氧化物 (NO _x)	千克	415.20	53.91
	硫氧化物 (SO _x)	千克	1.09	0.45
	顆粒物 (PM)	千克	32.01	4.16
溫室氣體排放量及密度	溫室氣體排放總量 (範圍 1+範圍 2)	噸二氧化碳當量	5,263.71	3,836.89
	溫室氣體排放總量 (範圍 1)	噸二氧化碳當量	174.66	68.13
	溫室氣體排放總量 (範圍 2)	噸二氧化碳當量	5,089.05	3,768.75
	溫室氣體排放總量 (範疇 3)	噸二氧化碳當量	132,954.07	204,951.84
	二氧化碳排放密度	噸二氧化碳當量 / 營業收入 (萬元)	0.001	0.001
廢棄物	廢棄物總量	噸	42.05	381.88
	有害廢棄物總量	噸	3.59	12.91
	有害廢棄物密度	克 / 營業收入 (萬元)	0.67	2.22
	無害廢棄物總量	噸	38.45	368.97
	無害廢棄物密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.000007	0.00006
直接能源使用	天然氣消耗量	立方米	0	0
	柴油消耗量	公升	50,329.70	47.00
	汽油消耗量	公升	18,717.73	30,667.67
	直接能源消耗總量	千克標煤	81,202.48	32,772.38
	直接能源消耗密度	千克標煤 / 營業收入 (萬元)	0.02	0.0056
間接能源使用	外購電力量	千瓦時	8,360,590.49	6,753,600.64
	外購暖氣量	吉焦	2,918.15	1,315.54
	間接能源消耗總量	千克標煤	1,127,083.85	874,903.74
	間接能源消耗密度	千克標煤 / 營業收入 (萬元)	0.21	0.15
能源使用總計	綜合能源消耗量	千克標煤	1,208,286.33	907,676.12
	綜合能源消耗密度	千克標煤 / 營業收入 (萬元)	0.23	0.16
總耗水量及密度	總耗水量	噸	46,375.82	34,650.89
	水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.009	0.006
包裝產品	制成品所用包裝材料的數量	噸	50,217.59	38,056.03
	包裝密度	千克 / 營業收入 (萬元)	9.38	6.54

指標名稱		單位	2023 年數據	2024 年數據
社會				
員工人數及分佈				
全職員工總數		人	3,118	3,564
非全職員工總數		人	215	283
按性別劃分的全職員工人數	男員工	人	1,299	1,451
	女員工	人	1,819	2,113
按職級劃分的全職員工人數	女性高級管理層員工佔比	%	44.4	46.7
	管理者	人	199	238
	基層員工	人	2,919	3,326
按年齡劃分的全職員工人數	30 歲以下 (不含 30 歲)	人	978	1,125
	30-50 歲	人	2,092	2,392
	50 歲以上 (不含 50 歲)	人	48	47
按地區劃分的全職員工人數	中國大陸員工總數	人	3,117	3,559
	中國大陸員工佔比	%	99.97	99.86
	其他地區員工總數	人	1	5
	其他地區員工佔比	%	0.03	0.14
按國籍劃分的全職員工人數	中國籍員工	人	3,115	3,562
	外籍員工	人	3	2
按民族劃分的全職員工人數	漢族員工	人	2,937	3,348
	滿族員工	人	/	96
	回族員工	人	/	30
	其他少數民族員工 ¹⁶	人	178	88
特殊員工	殘疾員工總數	人	43	58
新進員工及分佈				
招聘	新進員工總數	人	1,138	1,437
	新進男員工總數	人	402	556
	新進女員工總數	人	736	881
	新進 30 歲以下 (不含 30 歲) 員工總數	人	373	605
	新進 30-50 歲員工總數	人	739	829
	新進 50 歲以上 (不含 50 歲) 員工總數	人	26	3
內部候選人填補空缺職位的男員工總數		人	/	138

¹⁶ 2023 年公司未對少數民族員工進行細分，滿族及回族員工均統計在其他少數民族員工人數中。

指標名稱		單位	2023 年數據	2024 年數據
招聘	內部候選人填補空缺職位的女員工總數	人	/	212
	內部候選人填補空缺職位的 30 歲及以下 (不含 30 歲) 員工總數	人	/	115
	內部候選人填補空缺職位的 30 歲-50 歲員工總數	人	/	233
	內部候選人填補空缺職位的 50 歲以上 (不含 50 歲) 員工總數	人	/	2
	平均招聘成本	人民幣元/ 人	3,317	2,086
內部轉崗情況	由內部候選人填補的空缺職位的百分比 (內部招聘)	%	11.3	19.6
員工流失及分佈				
員工流失比率 ¹⁷		%	10.04	6.51
按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	7.69	6.09
	女性員工流失比率	%	11.66	6.79
按年齡劃分的員工流失比率	30 歲以下 (不含 30 歲)	%	14.29	8.83
	30-50 歲	%	8.02	5.39
	50 歲以上 (不含 50 歲)	%	3.70	6.98
按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	%	10.03	6.52
	其他地區員工流失比率	%	0	0
員工發展與培訓				
按性別劃分的員工受訓百分比	男員工	%	100	100
	女員工	%	100	100
按職級劃分的受訓百分比	高層管理者	%	100	100
	中層管理者	%	100	100
	初級管理者	%	100	100
	基層員工	%	100	100
按性別劃分的員工受訓平均時長	男員工	小時	19.04	24.52
	女員工	小時	27.37	28.42
按職級劃分的受訓平均時長	高層管理者	小時	27.74	29.63
	中層管理者	小時	40.41	75.41
	初級管理者	小時	22.13	51.31
	基層員工	小時	23.20	28.87

¹⁷ 員工流失比率=主動離職的全職正式員工數/ (全年離職全職正式員工數+年末在職全職正式員工數)。

指標名稱		單位	2023 年數據	2024 年數據
員工健康與安全				
員工工傷	因工傷損失工作日數	日	84	65
	員工的失時工傷率	每百萬工作小時	0.805	0.563
	因工亡故人數	人	0	0
	因工亡故比率	%	0	0
供應鏈管理				
按地區劃分的供應商總數	供應商總數	家	4,179	4,439
	中國大陸	家	3,864	3,876
	中國港澳台及海外	家	315	563
以環境或社會標準篩選的供應商	具有重大負面環境或社會影響的供應商數量	家	0	0
產品質量與安全				
產品質量審計	內部審計次數	次	100	499
	外部審計次數	次	44	144
產品重大監管處罰次數		次	0	0
負責任營銷培訓總次數		次	12	/
知識產權保護				
專利	總申請量	件	/	1,029
	授權量	件	74	166
	新提交申請量	件	/	162
商標	總申請量	件	/	764
	核准註冊量	件	304	531
	新提交申請量	件	/	272
版權	總申請量	件	/	176
	已登記量	件	/	175
	新提交申請量	件	/	62
域名	持有總量	件	/	334
	新提交申請量	件	/	9
知識產權培訓	培訓次數	次	11	5
	覆蓋人數	人	650	200
	培訓總時長 ¹⁸	小時	16.5	1,000

¹⁸ 2024 年知識產權培訓時長計算方式為人時數，即覆蓋人數*單人培訓總時長。

指標名稱		單位	2023 年數據	2024 年數據
信息安全管理				
信息安全培訓次數		場次	44	6
信息安全培訓覆蓋率		%	100	100
信息數據泄露事件次數		次	0	0
侵犯隱私投訴事件次數		次	0	0
產品與客戶服務				
客戶滿意度	NPS	/	73.1	72
產品及服務投訴	產品及服務投訴總數	次	7,300	7,200
	產品及服務投訴解決率	%	100	100
管治				
反貪腐				
廉潔培訓	廉潔培訓總小時數	小時	6,099.4	7,537
	廉潔培訓參與總人次	人次	9,526	10,852
	廉潔培訓覆蓋率	%	100	100
已審結的貪污訴訟案件的數目		件	0	0
董事會獨立性與多元化				
董事會總人數		人	7	8
董事會多元化	董事男性人數	人	5	6
	董事女性人數	人	2	2
	女性在董事會佔比	%	29	25
董事會獨立性	獨立董事人數	人	4	5
	非獨立董事人數	人	3	3

政策列表

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
專題	專題一：智慧賦能醫療，科技守護民生	/	/
	專題二：構建普惠醫療新生態，開啟智慧健康新篇章	/	/
可持續發展管理	ESG治理	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》	
	利益相關方溝通	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》	
	重大性議題判定	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》	
構建用戶信任	合規治理	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國證券法》 《上市公司治理準則》 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》 《企業管治守則》	《京東集團獨立董事獨立性標準》 《董事會獨立性政策》 《京東集團董事會多元化政策》 《董事會成員多元化政策》 《董事提名政策》 《京東健康醫保基金使用行為準則》 《京東健康服務商推薦管理規範》
	商業道德	《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》	《京東集團商業行為和道德規範準則》 《京東集團反腐敗條例》 《京東健康商務宴請管理制度》 《京東健康服務商推薦管理規範》 《京東健康醫療機構反商業賄賂管理制度》 《京東集團舉報人保護和獎勵制度》 《京東集團廉潔獎勵辦法》
	品質保障	《中華人民共和國藥品管理法》 《藥品經營質量管理規範》 《中華人民共和國藥品管理法實施條例》 《醫療器械監督管理條例》 《醫療器械經營質量管理規範》 《醫療器械使用質量監督管理辦法》 《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》 《醫療器械質量抽查檢驗管理辦法》	《入駐平台的企業核實登記管理制度》 《藥品信息發佈管理制度》 《藥品信息展示管理制度》 《藥品質量安全管理制度》 《藥品配送管理制度》 《不良反應報告管理制度》 《投訴舉報處理管理制度》 《藥品網絡銷售活動檢查監控管理制度》 《數據管理制度》 《網絡安全保障管理制度》 《交易記錄保存管理制度》 《信息安全保密管理制度》 《用戶信息安全管理制度》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
合理使用資源	能源和資源管理	《中華人民共和國節約能源法》 《水污染防治行動計劃》	《藥品召回管理制度》 《崗位培訓管理制度》 《消費者權益保護管理制度》 《客戶服務管理制度》 《在線藥學服務管理制度》 《處方審核監督管理制度》 《處方藥實名購買管理制度》 《突發公共衛生事件應急預案管理制度》 《質量管理體系文件管理制度》 《委託服務商管理制度》 《自營店鋪質量安全管理制度》 《內審管理制度》 《平台經營者信息報送制度》 《醫療器械質量記錄和票據憑證管理制度》 《醫療器械不良事件檢測及報告管理制度》 《醫療器械有效期管理制度》 《醫療器械不合規品管理制度》 《食品安全自檢自查與報告制度》 《食品進貨查驗記錄制度》 《食品銷售管理制度》 《食品召回管理制度》 《從業人員培訓管理制度》 《食品貯存管理制度》 《東莞京東寵物健康有限公司寵物診療行為規範》 《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》 《質量事故管理制度》 《召回管理制度》
			《體外診斷試劑分類規則》 《中華人民共和國食品安全法》 《保健食品備案工作指南（試行）》 《特殊醫學用途配方食品註冊管理辦法》 《動物診療機構管理辦法》
			《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《GB/T41479-2022 信息安全技術網絡數據處理安全要求》 《中華人民共和國電子商務法》 《互聯網診療法》
品質保障	品質保障	《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《GB/T41479-2022 信息安全技術網絡數據處理安全要求》 《中華人民共和國電子商務法》 《互聯網診療法》	《數據管理制度》 《京東健康隱私政策》
			《數據管理制度》 《京東健康隱私政策》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
排放控制		《中華人民共和國大氣污染防治法》 《大氣污染物綜合排放標準》 《中華人民共和國水污染防治法》 《藥品經營質量管理規範》 《「十四五」城鎮生活垃圾分類和處理設施發展規劃》 《污水綜合排放標準》	/
企業治理	生物多樣性保護	《昆明—蒙特利爾全球生物多樣性框架》 《中華人民共和國土地管理法》 《中華人民共和國野生動物保護法》 《中華人民共和國陸生野生動物保護實施條例》 《中華人民共和國漁業法》 《中華人民共和國森林法》	《京東開放平台禁發商品及信息管理規範》
精準洞察市場	責任供應鏈	《藥品管理法》 《藥品經營質量管理規範》 《醫療器械監督管理條例》	《京東集團供應商行為準則》 《京東開放平台健康類商品品質抽檢規範》 《京東健康品質負向體驗感知專項治理公告》 《京東開放平台商品質量不合格細則》 《首營企業及銷售人員審核管理制度》 《首營品種審核管理制度》 《藥品採購管理制度》 《供應商評審管理制度》 《自營供應商入駐資質標準》 《京東自營供應鏈履約管理規則》 《供應商不合格清退原則》 《禁止回流藥銷售制度》 《醫療器械首營器械管理制度》 《京東開放平台招商管理規則》 《京東開放平台資質註銷管理規範》 《京東開放平台健康商家藥械資質核驗管理細則》 《京東開放平台健康類不當發佈商品或信息細則》 《京東開放平台中藥飲片代煎管理規範》 《京東開放平台冷鏈藥品管理規範》 《京東開放平台藥品違規買贈管理規範》 《京東開放平台處方審核管理規範》 《京東開放平台評價管理規則》 《京東秒送健康分類商家門店履約服務管理規則》 《京東秒送健康分類商家違規行為管理規範》 《京東秒送保質期商品管理規則》 《京東秒送健康分類商家藥械資質核驗管理規則》 《京東開放平台消費醫療商家線上門店管理規則》 《京東開放平台消費醫療違規管理規則》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
精準洞察市場	負責任營銷	《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國電子商務法》 《互聯網廣告管理辦法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《京東開放平台營銷活動規則》
助力社會發展	人才發展	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《世界人權宣言》 《國際勞工組織公約》 《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》 《職業病診斷與鑒定管理辦法》	《員工手冊》 《京東健康人權政策》 《反性騷擾反歧視行為準則》 《京東集團任職迴避管理制度》 《京東集團防治職場性騷擾管理辦法》 《京東集團員工活水管理辦法》 《京東集團薪酬管理制度》 《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》 《京東集團員工福利補貼管理規定》 《京東集團愛心基金管理制度》 《京東集團安居計劃》 《京東集團團建費管理制度》 《京東集團考勤休假管理制度》 《京東健康職業健康與安全管理政策》 《京東員工內部培訓管理制度》 《京東員工教育經費管理制度》 《京東內部講師管理制度》 《京東培訓供應商管理制度》 《京東健康商學堂類目專家管理制度》 《京東健康商學堂視頻課錄制及課程信息提報規範》 《京東健康商學堂課程審核規範》 《京東健康商學堂線上直播培訓 SOP》
推進數智賦能	知識產權管理	《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國著作權法》	《京東集團專利管理辦法》 《京東集團商標管理辦法》 《京東集團著作權管理辦法》 《京東集團域名管理辦法》 《京東集團商業秘密管理辦法（試行）》

聯交所ESG指引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
A: 環境		
A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合理使用資源 排放控制
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	合理使用資源 排放控制
關鍵績效指標 A1.2	(於 2025 年 1 月 1 日刪除)	
關鍵績效指標 A1.3	所產生的有害廢物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）。	合理使用資源 排放控制
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以 每產量單位、每項設施計算）。	合理使用資源 排放控制
關鍵績效指標 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。	合理使用資源 排放控制
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢物的方法，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。	合理使用資源 排放控制
A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	合理使用資源 能源和資源管理
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量 （以千千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施 計算）。	合理使用資源 能源和資源管理
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	合理使用資源 能源和資源管理
關鍵績效指標 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。	合理使用資源 能源和資源管理
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，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。	合理使用資源 能源和資源管理
關鍵績效指標 A2.5	制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。	合理使用資源 能源和資源管理
A3: 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	合理使用資源 能源和資源管理、生物多樣 性保護
關鍵績效指標 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。	合理使用資源 能源和資源管理、生物多樣 性保護

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
A4: 氣候變化		
一般披露	(於 2025 年 1 月 1 日刪除)	/
關鍵績效指標 A4.1	(於 2025 年 1 月 1 日刪除)	/
B: 社會		
僱傭及勞工常規		
B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機 會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才成長
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分 的員工總數。	人才成長
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失率。	人才成長
B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才成長
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	人才成長
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	人才成長
關鍵績效指標 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。	人才成長
B3: 發展與培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培 訓活動。	人才成長
關鍵績效指標 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。	人才成長
關鍵績效指標 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。	人才成長
B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才成長
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才成長
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人才成長

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
營運慣例		
B5:供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	責任供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	責任供應鏈
關鍵績效指標 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。	責任供應鏈
關鍵績效指標 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，以及相關管理及監察方法。	責任供應鏈
關鍵績效指標 B5.4	描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關管理及監察方法。	責任供應鏈
B6:產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	品質保障 負責任營銷
關鍵績效指標 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。	品質保障
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質保障
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權管理
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質保障
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關管理及監察方法。	構建用戶信任 信息安全與隱私保護
B7:反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德
關鍵績效指標 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。	商業道德
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關管理及監察方法。	商業道德
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
社區		
B8:社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	民生健康
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻領域（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	民生健康
關績效指標 B8.2	在專注領域所動用資源（如金錢或時間）。	民生健康

氣候相關信息披露

氣候相關披露			披露章節
氣候相關披露	管治	管治	合理使用資源 應對氣候變化
	策略	氣候相關風險及機遇	合理使用資源 應對氣候變化
		業務模式和價值鏈	合理使用資源 應對氣候變化
		策略和決策	合理使用資源 應對氣候變化
		財務狀況，財務表現以現金流量	/
		氣候韌性	合理使用資源 應對氣候變化
		氣候相關風險及機遇的財務影響	/
		風險管理	風險管理
	指標及目標	溫室氣體排放	合理使用資源 應對氣候變化
		氣候相關轉型風險	合理使用資源 應對氣候變化
		氣候相關物理風險	合理使用資源 應對氣候變化
		氣候相關機遇	合理使用資源 應對氣候變化
		資本運作	/
		內部碳定價	/
		薪酬	/
		行業指標	/
		氣候相關目標	合理使用資源 應對氣候變化
		跨行業指標以及行業指標適用性	/

GRI 標準指引

使用說明	京東健康在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
GRI 2：一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細介紹	公司簡介
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告
2-4	信息重述	關於本報告
2-5	外部鑒證	外部鑒證
活動和工作者		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	責任供應鏈
2-7	員工	人才成長
2-8	員工之外的工作者	人才成長
管治		
2-9	管治架構和組成	合規治理
2-10	最高管治機構的提名和遴選	合規治理
2-11	最高管治機構的主席	合規治理
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	合規治理
2-13	為管理影響的責任授權	合規治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 治理
2-15	利益衝突	利益相關方溝通
2-16	重要關切問題的溝通	重大性議題判定
2-17	最高管治機構的共同知識	合規治理
2-18	對最高管治機構的績效評估	合規治理

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
2-19	薪酬政策	人才成長
2-20	確定薪酬的程序	人才成長
2-21	年度總薪酬比率	暫未統計
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
2-23	政策承諾	ESG 戰略
2-24	融合政策承諾	ESG 戰略
2-25	補救負面影響的程序	ESG 戰略
2-26	尋求建議和提出關切的機制	ESG 戰略
2-27	遵守法律法規	ESG 治理
2-28	協會的成員資格	合規治理
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
2-30	集體談判協議	利益相關方溝通
GRI 3：實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	重大性議題判定
3-2	實質性議題清單	重大性議題判定
經濟		
GRI 201：經濟績效		
3-3	實質性議題的管理	重大性議題判定
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	人才成長
GRI 204：採購實踐		
3-3	實質性議題的管理	品質保障
GRI 205：反腐敗		
3-3	實質性議題的管理	商業道德
205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	商業道德

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	商業道德
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	商業道德
GRI 206：不當競爭行為		
3-3	實質性議題的管理	商業道德
206-1	針對不當競爭行為、反託拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	商業道德
環境		
GRI 302：能源		
3-3	實質性議題的管理	能源和資源管理
302-1	組織內部的能源消耗量	能源和資源管理
302-3	能源強度	能源和資源管理
302-4	減少能源消耗量	能源和資源管理
302-5	降低產品和服務的能源需求	能源和資源管理
GRI 303：水資源		
3-3	實質性議題的管理	能源和資源管理
303-1	按源頭劃分的取水	能源和資源管理
303-2	因取水而受重大影響的水源	不涉及
303-3	水循環與再利用	能源和資源管理
GRI 305：排放		
3-3	實質性議題的管理	排放控制、應對氣候變化
305-1	直接（範疇1）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-2	能源間接（範疇2）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-4	溫室氣體排放強度	應對氣候變化
305-5	溫室氣體減排量	應對氣候變化
305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大氣體排放	排放控制
GRI 306：污水和廢棄物		
3-3	實質性議題的管理	排放控制
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	排放控制

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	排放控制
306-3	重大泄漏	未發生重大洩露
306-4	危險廢物運輸	排放控制
306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	不涉及
GRI 308：供應商環境評估		
3-3	實質性議題的管理	責任供應鏈
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	責任供應鏈
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	責任供應鏈
社會		
GRI 401：僱傭		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
401-1	新進員工和員工流動率	人才成長
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	人才成長
401-3	育兒假	人才成長
GRI 402：勞資關係		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
GRI 403：職業健康與安全		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
403-1	職業健康安全管理體系	人才成長
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	人才成長
403-3	職業健康服務	人才成長
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	人才成長
GRI 404：培訓與教育		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	人才成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	人才成長
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	人才成長

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
GRI 405：多元化與平等機會		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
405-1	管治機構與員工的多元化	人才成長
GRI 406：反歧視		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	人才成長
GRI 408：童工		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
GRI 409：強迫或強制勞動		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
GRI 413：當地社區		
3-3	實質性議題的管理	民生健康
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	民生健康
GRI 414：供應商社會評估		
3-3	實質性議題的管理	責任供應鏈
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	責任供應鏈
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	責任供應鏈
GRI 418：客戶隱私		
3-3	實質性議題的管理	信息安全與隱私保護
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	信息安全與隱私保護

意見反饋表

尊敬的利益相關方：

非常感謝您在百忙之中閱讀本報告，為更加深入地了解您對京東健康ESG管理與信息披露工作的期望和需求，持續改進我們的ESG表現，特開展此次問卷調查。在此，我們誠摯地邀請您參與調查，您的觀點和見解對我們至關重要。我們由衷感謝您的寶貴意見和建議！

1、相對於京東健康而言，您的身份是：

- ☐員工
- ☐消費者
- ☐價值鏈夥伴
- ☐政府與監管機構
- ☐股東與投資者
- ☐社區代表
- ☐公益組織/非政府機構
- ☐其他

2、您對本年度報告整體是否滿意？

- ☐是
- ☐否
- ☐一般

3、您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

- ☐是
- ☐否
- ☐一般

4、您對我們明年編制發佈的ESG報告有何期待或建議？

- ☐創新報告主題
- ☐創新結構和思路
- ☐清晰的邏輯主線
- ☐擴大ESG標準的適用範圍
- ☐更為友好的閱讀界面
- ☐更加親和的語言風格
- ☐其他（請註明）

5、您對於我們的ESG工作開展有何建議或期待？

- ☐制定長期ESG管理規劃
- ☐加強ESG管理機構設置
- ☐廣泛開展對外溝通
- ☐策劃新的有影響力的公益項目
- ☐其他（請註明）

