

2020

京东
健康

環境、社會
及治理報告



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

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



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

抗擊新冠疫情	10
助力國家「健康中國2030」戰略	14

01 / 企業治理

內控合規管理	17
信息安全	18
反貪污	19

02 / 產品責任

產品和服務合法合規管理	22
產品責任管理	22
消費者責任	24
行業責任	29
知識產權保護	32

03 / 供應鏈

供應商准入與合規管理	34
供應鏈環境和社會風險識別管理	34

04 / 工作場所

員工整體情況	37
僱傭勞工準則	37
職業與安全健康	38
員工福利與薪酬機制	38
培訓及發展	39

05 / 社區責任

責任理念	41
公益項目	41

06 / 環境合規管理

綠色低碳數據中心	44
綠色採購	44
綠色辦公	44
綠色出行	44
綠色物流	44
廢棄物管理	44

附表1：關鍵績效表	45
-----------	----

附表2：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	47
---------------------------	----

附表3：GRI標準索引	50
-------------	----

報告說明

報告形式

本環境、社會及管治（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

本報告的編製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 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日京東健康在 ESG 方面的表現。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，例如本公司的招股說明書、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 18 號院 C 座 8 樓，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

關於京東健康

》 致力於成為「國民首席健康管家」

2020 年 12 月，京東健康於香港聯交所主板上市。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平台」的戰略定位，京東健康致力於建設一個全面、完整的「互聯網+醫療健康」產業生態，實現產品及服務可覆蓋醫藥健康實物全產業鏈、醫療健康全場景、用戶全生命週期。

京東健康的業務範圍主要包含醫藥供應鏈和線上醫療健康管理服務，同時還與產業鏈上中下游各環節的企業和醫療機構等進行合作，以打造更加完整的大健康生態體系。

在醫藥供應鏈版塊，京東健康現主要側重於發展覆蓋線上線下全渠道的藥品、醫療器械、保健品、滋補品以及泛健康類商品的供應鏈業務；線上醫療健康管理版塊主要圍繞患者需求，開展在線問診、慢病管理、家庭醫生、消費醫療等醫療服務，同時在智慧醫療領域不斷探索，服務於醫院和政府部門等合作方，為其提供基於互聯網+技術的信息化、智慧化解決方案。豐富優質的醫療服務結合醫藥供應鏈優勢，打造了「醫+藥」的業務生態。

響應「健康中國行動」的號召，京東健康將進一步利用人工智能、大數據、

雲存儲、物聯網和供應鏈等核心能力，為用戶提供高品質的醫藥健康產品和科學專業的醫療健康服務，為合作夥伴提供更大的市場與發展機會。京東健康以國民健康為根本，充分整合企業資源，發揮優勢能力，以用戶和患者為中心，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，致力於成為「國民首席健康管家」。



使命、戰略定位、品牌理念與願景



榮譽與認可

- 2021 年 4 月** ● 京東健康獲得動脈網「2020 未來醫療 - 年度風雲企業獎項」
- 2021 年 3 月** ● 京東健康獲得「2020 年第四屆醫療健康投資卓悅榜 · 年度智慧醫療最佳企業」
- 2021 年 1 月** ● 京東健康首席執行官辛利軍先生獲得艾問「全球創始人大會 · 2020 上市公司領軍人物」
- 2021 年 1 月** ● 京東健康獲得新浪醫藥「2020 年度互聯網醫療服務品牌企業」
- 2021 年 1 月** ● 京東健康獲得艾媒諮詢「2020 新經濟行業年度巔峰榜 - 年度最佳創新在線醫療產品 / 平台」
- 2020 年 12 月** ● 由京東健康負責建設運營的「智慧健康北海」項目成功入選第二批數字廣西建設標杆引領重點示範項目擬認定名單——「大數據促進和改善民生重點示範項目」
- 2020 年 10 月** ● 獲得億歐大健康第五屆中國大健康產業升級峰會「2020 中國大健康產業卓越企業獎項」
- 2020 年 10 月** ● 入選創業邦「2020 中國醫療大健康創新企業 80 強」
- 2020 年 8 月** ● 入選 2020 全球新經濟年會「2020 中國新經濟企業活力 100 指數榜」
- 2020 年 7 月** ● 榮獲賽柏藍「2020 年度醫藥健康互聯網創新企業」
- 2020 年 7 月** ● 獲評艾媒金榜發佈的「2020 中國新經濟獨角獸醫療健康領域 TOP15 榜單」第三名

首席執行官寄語

2020 年對於每一個人來說都是不平凡的一年，全球範圍內爆發的新冠肺炎疫情讓人類親眼目睹了公共健康危機對於社會、經濟、生活所帶來的系統性影響，人們真切地感知到生命的無常，對於健康問題的關注也提升到前所未有的高度。

疫情給公共健康系統帶來了巨大的考驗。疫情爆發初期，防疫物資短缺、涉疫謠言讓公眾焦慮情緒加重、公共醫療資源緊缺讓慢性病患者面臨斷藥困境；疫情防控常態化之後，日常核酸檢測、疫苗接種也隨之常態化，同時人們對於健康管理有了更高的期待。京東健康成功地經受住疫情大考，推出了一系列高效、創新、實用、可靠的舉措，滿足不同階段防疫、抗疫需求，為每一個用戶的健康保駕護航。

隨著疫情在中國得到有效的控制，我們也觀察到一些新的健康需求趨勢。人口結構變化，「老齡化」進程加速；居民人均可支配收入增加，人均健康支出持續增加；生態環境、工作壓力、及生活方式變化等因素所導致的慢性病患病率持續提升；同時中國人健康意識正在逐步提高，運動健身、營養養生越發受到關注等等。我們相信，科技進步和數字化技術的應用，對於中國醫療健康行業升級及中國人健康水平的持續提升將帶來重大機遇。我們致力於建設一個完整、全面的「互聯網+醫療健康」產業生態，全面支持《「健康中國 2030」規劃綱要》各項戰略目標落實。

我們一直相信，用自己的核心能力來應對風險和挑戰，本身也是加速創新並實現穩健增長的關鍵驅動力。秉承著「成為國民首席健康管家」的使命，我們將

責任落實於全面健康、全民健康、行業健康和生態健康四大維度，在實現自身業績不斷增長的同時，持續關注社會發展和生態環境保護，賦能行業創新發展，讓每一個人享有更全面、更高品質的醫療健康產品與服務。

我們堅持以用戶和患者為中心，通過提供多元化、優質的醫療健康產品與服務，滿足他們在全生命週期全場景的健康需求。借助品牌影響力、供應鏈優勢和技術能力，我們希望能夠讓國民享有易得、便捷、優質且價格親民的醫療健康產品與服務。我們在 2020 年 8 月推出戰略級家庭醫生服務產品「京東家醫」，為用戶及家庭提供 7×24 小時健康諮詢，不限次問診、處方服務等，讓用戶實現足不出戶地在超過 2,700 家三甲醫院進行門診預約，並享受 48 小時線上名醫會診與主動隨訪。我們還通過「京東家醫」為用戶建立動態健康檔案、制定相應的健康計劃等，全方位服務於用戶的健康訴求。

同時，我們還致力於提升基層醫療服務能力和效率，讓更優質高效的醫療服務觸達更廣泛的群體，讓每一個人都有機會享有更健康的生活。京東健康成立「遠程醫療公益團隊」和「在線醫療志願者醫生團隊」，為幫扶群體提供遠程醫療、在線問診等服務。早在 2019 年年底，我們就提出了「新赤腳醫生計劃」，利用互聯網開展技能培訓和遠程幫扶，提升基層醫生醫療衛生技能。

我們也一直相信，行業的持續與健康發展將為京東健康的持續增長營造良好的外部環境。我們通過強大的供應鏈、服務能力和技術賦能，極大提高了行業內醫療健康產品服務的及可及性和可負擔性，

改善了產品流通和服務效率，從而為整個產業生態和社會創造了巨大的價值。未來，我們將持續為產業鏈各方賦能，為包括城市、醫院、藥企等在內的大健康產業相關方提供數字化解決方案和供應鏈支持，提升效率並實現高質量增長，推動整個行業的健康發展。

人類的健康也離不開良好的生存環境。根據聯合國環境署公佈的數據，所有新出現的人類傳染病中，有 75% 是通過動物交叉感染的。這類疾病的產生與生態系統的健康密切相關。人口的急劇增長，加之生態系統破壞和生物多樣性銳減的連環壓力，為病原體在動物和人類之間傳播提供了空前的機會。最新開啟的十四五規劃將生態文明建設提到了新的戰略高度，中國在近期宣佈了 2030 年碳達峰、2060 年碳中和的國家目標。京東健康將強化環境合規管理，積極響應國家氣候行動，持續降低運營層面對環境產生的負面影響，同時也將利用平台影響力帶動更多消費者和供應鏈夥伴共同建設生態文明。

2020 年 12 月，我們成功在香港聯交所上市，ESG 治理正逐步上升為公司重要的戰略事項，也成為公司創造長期價值的關鍵策略之一。我們正在搭建公司 ESG 治理框架，持續識別社會、環境風險和機遇，更有效地回應利益相關方的期待，並不斷提升公司整體的治理水平。我們將始終以「成為國民首席健康管家」為己任，全力支持國家「健康中國 2030」戰略，讓更多人擁有更健康的生活和未來！

辛利軍

京東健康首席執行官

ESG 治理

董事會聲明

公司董事會持續關注 ESG 工作。2020 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：



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。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「國民首席健康管家」的品牌使命，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：

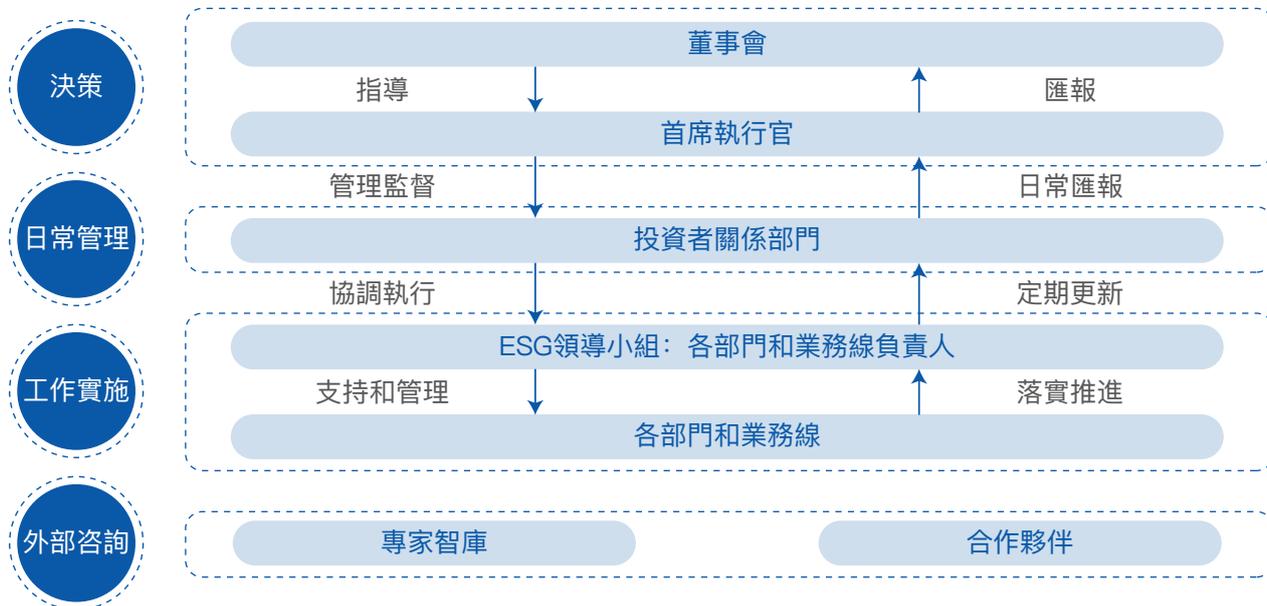
有關 ESG 工作的決策由公司董事會和首席執行官共同完成，定期討論 ESG 相關工作內容，並負責公司 ESG 相關的決策，制定 ESG 相關的工作機制，並監督相關工作的日常進展；

由投資者關係部門進行 ESG 相關工作的日常管理，與由各部門和業務線負責人組成的 ESG 領導小組溝通，進行工作的接洽和協調；

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「成為國民首席健康管家」的企業使命作為公司 ESG 工作的戰略原點，藉助行業領先的供應鏈、在線醫療服務及技術能力，依託於公司的

ESG 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，推動

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。作為地球公民，京東健康將持續致力於利用數智化技術與供應鏈基礎設施等核心能力傳遞使命，為用戶提供高品質的醫藥健康產品和科學專業的醫療健康服務的同時，積極落實可持續發展各項目標實現。

聯合國可持續發展目標（SDGs）

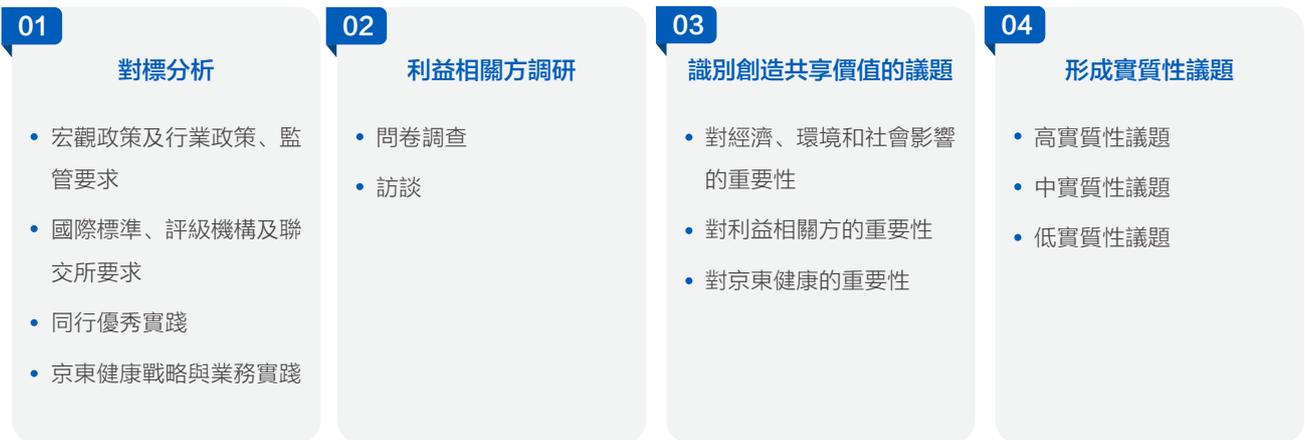
我們的行動

	<p>京東健康通過「健康中國·醫藥補助工程」，有針對性地解決貧困人口用藥貴的問題，採取讓利於民、施惠予民的具體措施，讓貧困群體真正得到實惠，助力精準脫貧攻堅戰的全面勝利。</p> <p>京東健康還利用醫藥零售的基礎設施能力和供應鏈優勢，與政府合作建設遍及城鄉的現代醫藥流通網絡，提高基層和邊遠地區藥品供應保障能力，滿足更多貧困群眾的用藥需求。</p>
	<p>京東健康定位於「以供應鏈為核心、以醫療服務為抓手、以數字驅動的用戶全生命週期全場景的健康管理平台」，主營業務包含零售藥房及在線醫療服務等業務，為消費者提供高品質的醫療健康產品和科學專業的醫療健康服務，守護公眾的健康與福祉。</p> <p>京東健康充分發揮自身的醫療行業優勢，結合先進的科技手段，推出了一系列高效、創新、實用、可靠的舉措來應對疫情的種種挑戰——以充分的物資供給滿足抗疫需求，以創新的服務項目解決抗疫痛點，以先進的科技手段支持抗疫行動。</p> <p>京東健康藉助健康管理服務能力及其平台影響力，提升公眾的公共健康意識，致力於打造線上分級診療體系，優化醫療資源分配，提升醫療行業效率。</p>
	<p>京東健康不斷探索醫療健康服務新業態、新內容、新模式，連接頂尖醫療資源，創新互聯網醫療模式，致力於打造專病專科的「國家級互聯網醫療中心」；京東健康發佈服務產品「京東家醫」，加速佈局健康管理。</p> <p>京東健康通過技術和服務優勢提升產業效率，為各方創造價值。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，賦能線下醫院和醫生，提升基層醫療機構服務能力。減少醫療健康產品的供應鏈層級，實現實物及服務供應鏈創新，為公眾提供優質、可及的健康產品和服務。</p>
	<p>京東健康為員工提供平等、安全和體面的工作，支持他們獲得公平的收入、更好的工作場所、更優的福利保障及個人發展前景。京東健康的董事會成員中，有近半數是女性，女性管理者參與了公司日常管理和發展的重要決策。</p>
	<p>京東健康將「互聯網+醫療健康」的能力開放下沉到鄉村，提供一站式醫藥健康服務，推動基層醫療衛生能力提升。</p>
	<p>京東健康藉助商業運營、供應鏈管理以及平台影響力，努力實現更低碳環保的商業模式，推動可持續和負責任的消費模式，倡導生物多樣性的重要。</p>
	<p>京東健康非常重視利益相關方的意見，並與他們保持常態化溝通，通過搭建合作夥伴關係，推動各項目標的實現。</p>

實質性議題與利益相關方溝通

通過對標分析以及利益相關方調研，京東健康篩選出 26 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



實質性議題分析矩陣



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 客戶隱私和數據安全 消費者 / 客戶可持續關係維護 負責任營銷實踐 	<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 維護和保障知識產權 消費者 / 客戶可持續關係維護 負責任營銷實踐 供應鏈管理 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 推動健康行業科技提升和信息化發展 普惠醫療 基層醫療衛生能力提升 推動健康行業創新 健康扶貧 / 公益活動 合規運營與風險管理 	<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
 <p>股東與投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提供優質高效醫療服務 客戶私隱和數據安全 維護和保障知識產權 合規僱傭 合規運營與風險管理 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 	<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"> 推動健康行業科技提升和信息化發展 推動健康行業創新 供應鏈管理 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 	<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"> 氣候和碳排放 資源使用 有害廢棄物排放管理 包裝材料與廢棄物 重大疾病防控和突發公共衛生事件應對 普惠醫療 基層醫療衛生能力提升 健康扶貧 / 公益活動 	<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：抗擊新冠疫情

自新冠肺炎疫情發生以來，京東健康全力以赴，參與戰疫。我們快速響應，第一時間成立領導小組，進行重大事項決策與整體部署，並立即成立了疫情防控工作專班，每個業務部門成立應急工作組負責落實具體事務，確保 7×24 小時快速響應。我們充分發揮供應鏈和技術優勢，推出了一系列高效、創新、實用、可靠的舉措來應對疫情的種種挑戰。疫情伊始，我們以充分的物資供給滿足抗疫應急需求；疫情期間為用戶搭建全科室免費問診平台，解決慢性病患者用藥困境，提供心理疏導等，為用戶的健康保駕護航。我們還與合作夥伴制定新冠肺炎用藥目錄解讀、上線核酸檢測預約服務、疫苗動態平台等，為應對疫情常態化提供專業服務。

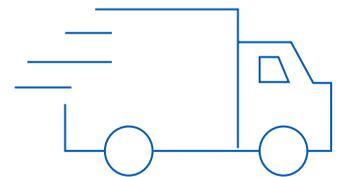


物資保障與馳援

疫情初期，為保障物資供應，京東健康從 2020 年 1 月 1 日開始的一個月內，採購血氧儀、體溫計等防疫用品近 3,000 萬件；2020 年 1 月 19 日至 22 日，每天都有超過 1,580 萬隻口罩以極速路徑入倉、上架；2020 年 1 月 24 日起，從全國緊急調集 100 萬隻醫用口罩、6 萬件藥品、3 噸消毒液及其他醫療物資，分批馳援武漢，捐贈給多家醫療機構。

為分擔實體經濟負擔，緩解中小企業面臨的壓力，京東健康針對湖北地區的商家減免 1 個月平台服務費。

2020 年 3 月 3 日起，京東健康提供數千萬隻平價現貨口罩專供湖北，省內全境可配送上門，無需預約可立即購買，並保證了口罩的合理價格。



湖北之外，我們也與各地政府、企業、醫院展開合作：

亦企防疫

2020年2月1日起，京東健康與北京經濟技術開發區合作，搭建疫情防控專區，推出「亦企防疫」線上服務公眾平台；黑龍江、遼寧、河北唐山、廣西北海等多地政府、衛健委也先後與京東健康開展疫情防控合作。

復工防疫指南

2020年2月4日起，京東健康與中國聯通、中國航天等多家企業合作，通過平台系統打通，為企業的用戶提供線上醫生免費問診、防疫知識科普等服務。同時，我們匯聚平台專業醫療資源打造《企業復工防疫指南》，幫助、指導企業完成復工防疫工作。

線上問診專區

2020年2月5日起，京東健康幫助北京大學首鋼醫院、北京華信醫院（清華大學第一附屬醫院）、天津南開醫院、廣州醫科大學附屬腦科醫院、北京大學第六醫院等多家公立醫院緊急搭建線上問診專區。

此外，我們也深度聯合優質供應鏈，快速響應海外客戶需求，為印尼、英國等國家輸送防疫物資超2億元。

全方位健康守護

全科室免費問診平台

2020年初，新冠肺炎疫情開始在全國範圍蔓延，居家隔離、避免人群聚集造成交叉感染成為了疫情防控的關鍵，在線醫療「無接觸服務」的特點和優勢由此凸顯。為了響應國家堅決打贏疫情防控阻擊戰的要求和「充分利用信息化平台、開展線上諮詢服務」的倡議，京東健康僅用2天時間，於2020年1月26日搭建起「防範阻擊新型冠狀病毒肺炎」平台，面向全國對出現咳嗽、發熱、乏力、腹瀉等症狀的用戶提供免費在線問診服務。2020年2月6日，又將免費問診範圍擴大至全部科室的所有疾病，面向全國用戶及海外同胞，為在線問診平台上的所有極速問診需求提供免費服

務。同時，我們還向尋求心理幫助的用戶，特別是高強度、高壓力環境中工作的一線醫務人員，提供免費的心理疏導熱線服務。在2020年1月26日至4月30日期間，累計服務用戶超過1,100萬人次，日均問診量超過10萬人次，單日問診量最高達15萬人次，高峰時期1小時之內就接到問診需求超過1萬人次。2020年1月27日起，京東健康還邀請了多名權威醫學專家以直播的形式開展公益科普並在線答問，幫助民眾鑒別謠言、掌握防控知識、科學抗疫，截至2020年3月底，直播系列視頻累計觀看量超過2,600萬人次。

 **1,100 萬** 人次

在2020年1月26日至4月30日期間，
累計服務用戶超過1,100萬人次

 **2,600 萬** 人次

截至2020年3月底，直播系列視頻
累計觀看量超過2,600萬人次

「慢病關愛計劃」與「斷藥求助平台」

2020 年初新冠肺炎疫情期間，湖北地區因受疫情影響，當地交通及物流停運、醫院普通門診關閉、零售藥房停止營業，給湖北省內超過 1,300 萬慢性病患者帶來了極大的診療及配藥困難。京東健康旗下京東大藥房上線面向湖北地區的「慢病患者斷藥求助登記」公益平台，從供應端解決患者斷藥痛點，為慢性病患者提供覆診、續方、購藥、配送一站式服務，讓藥品供需雙方及時、便捷地對接用藥需求，匹配藥品供應信息，幫助湖北地區有需要的慢性病患者，儘快買到必需、急需的藥品。

在當地藥品供應鏈在藥品種類和履約方式上均無法滿足需求的情況下，針對交通管制較為嚴格的部分地區，京東大藥房從西安藥倉發出藥品，打通運輸專線通道，為湖北省內的自營藥品訂單提供優先加急配送服務。得益於我們搭建的數字化智能技術引擎，「斷藥求助平台」僅用一天時間便開發完成，自 2020 年 2 月 10 日上線至 3 月 25 日湖北地區交通恢復，共收到湖北地區超過 2 萬條慢性病患者的斷藥求助信息，超過 96% 的用藥需求通過這一平台成功得到解決。

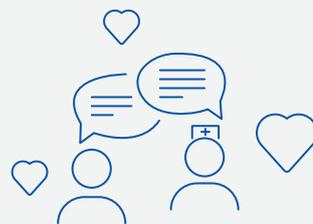


「健康心起點」心理疏導公益平台

為做好新冠肺炎治癒患者康復和心理疏導工作，2020 年 9 月 3 日，京東健康與湖北省衛生健康委簽訂戰略合作協議，雙方將共同推進湖北省新冠肺炎治癒患者康復和心理疏導項目，助力湖北省公共衛生體系建設，大力發展心理健康、智能穿戴設備、醫用防護物資等醫療健康產業，打造「湖北樣板」示範區。京東健康集中全國心理衛生服務資源，在合作期間為湖北區域內用戶開展免費心理疏導服務。

京東健康為湖北省人口福利基金會捐贈 3,000 萬元成立心理公益基金，基於公司技術能力，僅用 14 天時間搭

建並運營「健康心起點」心理疏導公益平台，為新冠肺炎治癒患者、醫護人員等群體免費提供在線的心理評估、心理疏導、送藥上門等服務，構建心理疏導診前、診中、診後的線上線下一體化的創新公益服務模式，落實心理疏導「一人一檔」、「一人一策」工作，幫助患者癒後康復，恢復社會功能，提高生活品質，最大程度保障湖北地區心理疏導服務需求。

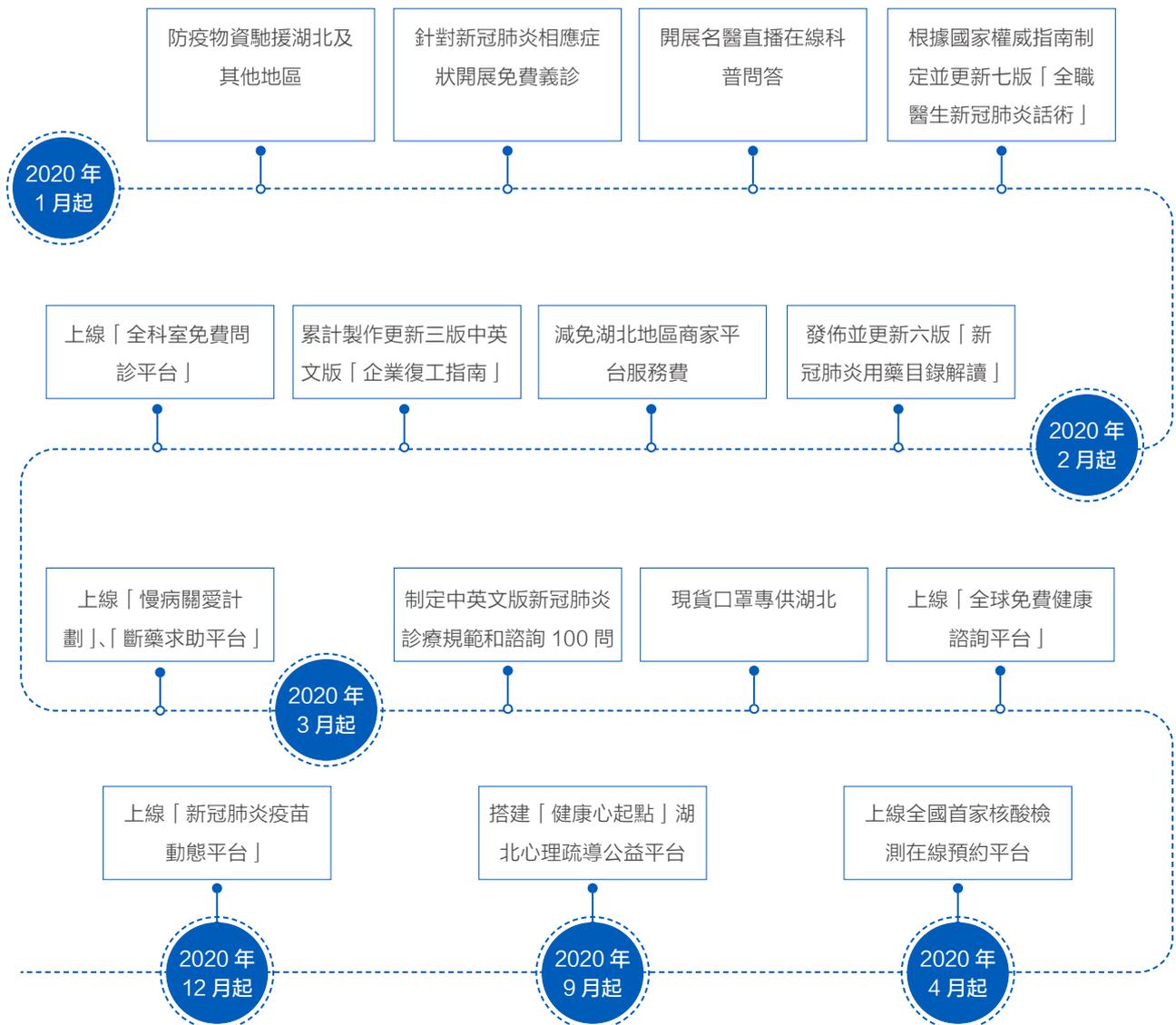


疫情常態化應對

2020 年 2 月以來，我們組織藥師團隊監測 31 個省市的衛健委網站信息，根據官方發佈的信息及時解讀用藥指導，累計更新六版「新冠肺炎用藥目錄解讀」，涉及 34 個藥品信息，有效避免大眾盲目囤積和使用藥品。2020 年 4 月，京東健康上線新冠核酸檢測在線預約平台，成為全國首家

面向公眾提供新冠核酸檢測在線預約服務的平台。京東健康根據國家新冠最新權威指南，累計制定七版「全職醫生新冠肺炎話術」，增強平台執業醫生疫情防控意識和能力；發揮專業特長，針對海外用戶制定中英文版新冠肺炎診療規範和諮詢 100 問，提供疫情科學防治信息；累計製作三版中英

文版「企業復工指南」，幫助企業和用戶掌握專業防護知識，理性應對疫情。2020 年 12 月 28 日，我們正式上線「新冠肺炎疫苗動態平台」，匯總官方公告和疫苗研發、接種最新動態，為用戶提供疫苗問答、疫苗科普、需求登記等服務。



專題二：助力國家「健康中國 2030」戰略

為推進健康中國建設，提高人民健康水平，根據中國共產黨十八屆五中全會戰略部署制定的《「健康中國 2030」規劃綱要》，到 2030 年，需要落實五大目標，即人民健康水平持續提升，主要健康危險因素得到有效控制，健康服務能力大幅提升，健康產業規模顯著擴大，促進健康的制度體系更加完善。京東健康從所處行業和自身業務專長出發，以領先的技術賦能醫療健康價值鏈，促進醫療資源普惠共享，搭建全週期、全場景健康管理模式，全面守護國民健康，助力國家「健康中國 2030」戰略目標的實現。



全週期、全場景健康管理，全面守護健康

京東健康為用戶提供在線和線下結合的一站式產品和服務，是值得用戶信賴的夥伴和滿足多種健康需求的平台。我們通過零售藥房業務和在線醫療健康服務，實現了「醫、藥聯動」，打造了一個具有網絡效應的、高度協同的健康管理平台。用戶可以隨時隨地使用我們的平台，獲得無縫銜接的全週期、全場景健康管理體驗。零售藥房提供品類豐富、品質上乘、價格親民的優質商品，及不同時效的配送選項，並提供購買醫藥和健康產品的專業建議；在線醫療健康平台為用戶提供涵蓋互聯網醫院服務、慢病及家庭醫生服務、消費醫療等服務，提供高質量、全面的綜合醫療健康服務，以實現預防保健、康復及健康管理。

2020 年 8 月，京東健康推出戰略級家

庭醫生服務產品「京東家醫」，為用戶及家庭提供 7×24 小時健康諮詢、不限次問診、處方等服務，用戶可以足不出戶在超過 2,700 家三甲醫院進行門診預約，並享受 48 小時線上名醫會診與主動隨訪。我們還通過「京東家醫」為用戶建立動態健康檔案，並制定相應的健康管理計劃，全方位服務於用戶的健康訴求。

京東健康互聯網醫院通過連接頂級醫療資源、打造國家級專科醫療中心、入駐近百位權威專家和頂級名醫，提高了用戶對於稀缺的、優質的醫療資源的可及性，並提供了「線上一線下」貫通的診療路徑，通過整合在線和線下醫療健康服務，我們能優化醫療資源分配，滿足用戶的多樣化需求。



為了每一個人的健康——促進醫療資源普惠、共享

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屬性：利用自身優勢，讓公眾享受優質便捷的健康服務，促進醫療健康服務普惠化，從而讓更多人共享健康生活。

我們提供綜合在線醫療健康服務，包含在線問診、處方續簽、慢病管理、家庭醫生和消費醫療等健康服務。我們的在線問診提供包括圖文問診、電話問診、視頻問診、專家團隊、遠程會診等服務。我們開發的 ABC 健康小程序為用戶提供健康初篩的功能，日常使用手機即可通過人工智能（「AI」）初步評估自己的各項健康狀態，為基層醫療條件欠缺的地方進行低成本健康篩查提供了有效的工具。此外，我們通過專科中心連接頂級醫生資源，開展「暖冬義診月」等公益行動，讓更多消費者享受優質的在線醫療健康服務。

在健康科普方面，我們開展全矩陣患者教育，截至 2020 年底，觸達京東集團及京東健康超過 4.7 億的年活躍用戶，圍繞單病種搭建疾病專屬部門，以頂級名醫義診、健康諮詢，患者教育直播，慢性病關愛等科普活動為主，通過圖文、視頻、直播及健康教育活動等形式，提高用戶的健康意識及對疾病的認知，將熱門醫療的知識宣傳達到包括偏遠山區在內的千家萬戶。

京東健康還在普惠醫療領域積極探索，與醫藥廠商、行業協會、公益組織等相關方共同協作，開展合作項目，推動優質醫療資源下沉，關注老齡人群、慢性病、罕見病群體，為提高全民健康醫療水準、實現「健康中國 2030」目標作出貢獻。以京東健康糖尿病中心為例，我們整合實物供應鏈及線上醫療服務，滿足患者日常用藥和問診需求；通過與合作夥伴的

深度合作，共同打造智能化慢病管理模式。

為助力健康扶貧，我們推出了「健康中國·醫藥補助工程」，有針對性地解決貧困人口用藥貴問題，採取讓利於民、施惠予民的具體措施，讓貧困群體真正得到實惠，助力精準脫貧攻堅戰的全面勝利。在提供藥品補貼的同時，京東健康還利用自身在醫藥零售的基礎設施能力和供應鏈優勢，與政府合作建設遍及城鄉的現代醫藥流通網絡，提高基層和偏遠地區藥品供應保障能力，滿足更多貧困群眾的用藥需求。

領先技術賦能醫療健康價值鏈

京東健康持續不斷地在技術領域佈局和投入，過去四年在技術上的投入超過十億元。未來，我們希望通過大數據、AI、物聯網等技術，賦能產業鏈上的參與者，提升整個行業的效率，優化醫療資源的分配，促進產業升級。

京東健康為醫生提供高效的診療工具和平台，使其能夠觸達更廣泛的用戶群，建立長期的健康管理關係，開展學術研究。利用各類人工智能輔助診療技術，優化診前問詢，並在處方續簽和用藥管理等環節幫助醫生提高診療準確性和效率。

面向線下醫院，我們提供多種智能化、組件化的數字解決方案。依託全面的數字化和智能化技術手段，我們與北京市海澱區衛生健康委打造了區域 AI 雲審方中心，通過處方前置審核工作，保障患者用藥安全，以「互聯網+」助力基層藥事服務數智化升級。

京東健康還利用自身及京東集團領先的雲技術，以基礎設施即服務（IaaS）、平台即服務（PaaS）及軟件即服務（SaaS）的方式提供科技賦能，提高醫院運營效率並解決醫院的患者管理需求。我們與天津市南開醫院合作

搭建「南開京東互聯網醫院」，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+醫療健康」服務模式。

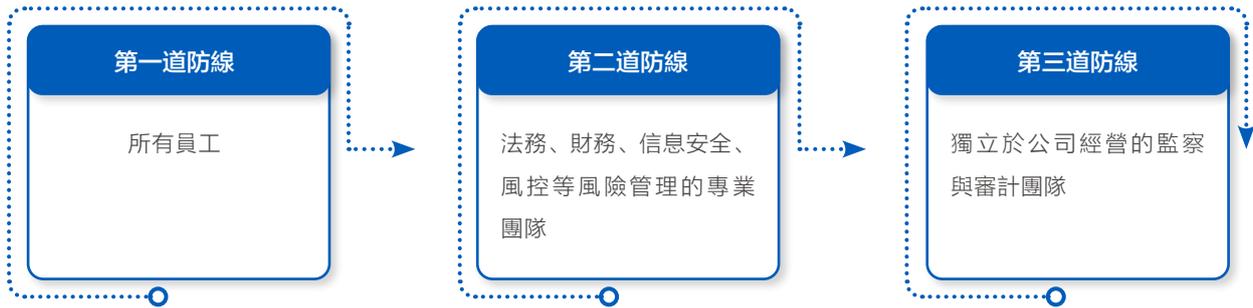
借助京東健康的技術能力，我們將醫療服務與智能設備進行整合，為用戶提供綜合的健康管理體驗。此外，我們推出反向定製（C2M）項目，根據用戶對京東健康平台的反饋，幫助上游藥企和健康產品供應商實現產品定製和高效的營銷方案。

01 企業治理

科學的企業治理體系是公司長期健康發展的基礎。我們在內控合規管理、信息安全、反貪污等領域建立了完善的治理框架並嚴格執行，以保證京東健康穩健運營。

內控合規管理

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；第二個維度是反腐倡廉合規，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。



京東健康接受公安機關、工業和信息化部、網絡安全和信息化委員會辦公室、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，並嚴格遵守包括《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》、《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。

信息安全

京東健康高度重視信息安全和用戶的隱私安全，已獲得國際標準化組織 ISO27001 信息安全管理体系認證、公安部等級保護三級認證，並於 2020 年獲得了國際標準化組織 ISO27701 隱私信息安全管理體系認證，同時遵守《GB/T 35273 信息安全技術個人信息安全規範》、《網絡安全法》等國內法律法規，以同時滿足國際及國內的隱私安全法律法規要求，創建完善的隱私安全管理框架。

管理體系方面，京東健康參照京東集團信息安全與隱私管理體系執行，該體系包含京東集團信息安全與隱私策略、京東隱私影響評估等 12 個制度要求，包括《京東數據安全管理規範》、《京東集團供應商安全管理規範》、《京東集團用戶個人信息和重要數據安全制度》等覆蓋所有相關業務和供應商的 63 個安全管理制度要求。在員工培訓方面，信息安全課程已經成為京東健康新員工入職必修課，參與率高達 100%。

 100%

信息安全課程已經成為京東健康新員工入職必修課，參與率高達 100%

數據安全

為更好地開展信息安全工作，京東健康積極參與京東集團信息安全與風控委員會的工作，並組織建立了安全應急小組。委員會負責統籌規劃、決策數據安全相關工作，京東信息安全部作為京東網絡安全管理責任部門，安全應急小組協同信息安全部負責落實委員會的決策，同時對京東健康的網絡及系統進行防護。信息安全部每年對體系運行情況進行內部審計，並開展有效性測量及風險評估，針對發現的風險以風險工單形式進行持續追蹤，確保安全風險及時解決。

同時，我們還通過數據備份系統，加密數據並定期存儲在不同地點的服務器上，以降低數據丟失的風險，並定期進行備份恢復測試，以檢查備份系統的狀態。我們已制定數據災難恢復程序，並且正在建設主動數據中心。根據以往記錄，至今京東健康並無發生任何重大用戶資料洩露或丟失的情況。

用戶隱私

京東健康採用了強大的加密算法，實施嚴格的管控規則，控制數據的提取和傳輸，以確保用戶資料嚴格保密。通過執行相關內部程序和控制措施，確保用戶數據得到保護，避免洩露和丟失。

同時，我們已經制定數據管理政策，明確員工必須遵守的整體職責和程序，並頒布內部指令，規定了處理包含用戶信息的數據的具體程序，並將進一步制定有關用戶數據保護的職業道德規範。違反相關要求將受到紀律處分。

對數據的獲取和控制程度，我們採取分級管理制度，通過參考與員工職責的相關性和職級來確定。對於保密程度要求較高的活動，需要多名工作人員在場。在日常工作中，我們還實行

了數據管理人員責任輪換、分工負責等機制。在發現信息安全漏洞時，我們將在第一時間進行調查和控制損失。我們的內部員工可以訪問的用戶資料均已匿名化，同時我們還會定期對員工進行數據保護的培訓。

現有的系統每天都會記錄數據提取和傳輸活動的日誌，以及數據提取和傳輸中的授權狀態，以供審查。我們還設有專職數據安全團隊，負責內容包括：監測可疑的數據提取和傳輸活動或違反公司內部有關數據保護的規定；對監測過程中發現的數據保護問題提出建議，並報告公司管理層；根據監管要求的變化和技術發展，加強數據保護制度。

我們還設立了信息接觸者保密協

議，並建立了客服工作隱私合規制度、客戶信息核對標準等多項流程制度，嚴禁複製、洩漏、盜用或挪用客戶的任何信息。為推進隱私安全要求的落地，2020 年共組織全員範圍隱私安全宣貫培訓 4 次，並按照網信辦、工信部的隱私合規條例進行 4 次自查、252 項隱私優化。

為響應歐盟《通用數據保護條例（GDPR）》要求，京東健康業務開展了合規風險評估及優化工作。此外，京東健康適用京東集團建立的《京東集團用戶主體權利響應流程》，根據歐盟 GDPR 要求識別出用戶主體的十項隱私權利，確保用戶可順利完成投訴及隱私權利需求申請。



4 次

2020 年共組織全員範圍隱私安全宣貫培訓 4 次



4 次

2020 年按照網信辦、工信部的隱私合規條例進行 4 次自查



252 項

2020 年開展 252 項隱私優化

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

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》等相關領域的中國法律法規及各經營地的規章政策的基礎上，我們貫徹京東集團的反腐敗制度和規定，包括嚴格遵守《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》等，踐行「誠信」企業核心價值觀。

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。

全覆蓋多層級開展培訓

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。

我們每年都會開展覆蓋京東健康全體正式員工的線上反腐敗培訓與考試，2020 年完成率達 99.4%；新員工入職必須完成線上反腐敗培訓課程並通過考核才能由試用期轉正。總監級別以上的管理人員需要進行反腐敗專題培訓；招商、採銷、運營等重點崗位人群以及管理人員至少參加一次反腐敗面授培訓。另外，部門內部還會進行不定期的反腐敗培訓和宣貫，員工反腐敗培訓綜合覆蓋率 100%。

 **100%**

員工反腐敗培訓綜合覆蓋率
100%

02

產品責任

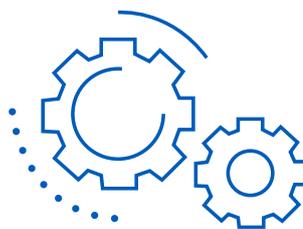
醫療健康行業與人的生命健康息息相關，產品和服務的質量安全管理是京東健康的重中之重。我們一貫關注並嚴格遵守各項法律法規和規章制度，搭建了充分而細緻的質量安全管理體系並嚴格執行，以確保各項產品和服務的質量安全。

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，確保合規經營的理念落到實處。包括《中華人民共和國民法典》在內，一是在與藥品和健康產品經營相關方面，我們持續關注並嚴格遵守《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》等法律法規；二是與互聯網醫院、醫療服務相關方面，我們遵循《互聯網診療管理辦法（試行）》、《互聯網醫院管理辦法（試行）》、《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》等法規和政策；三是在互聯網信息技術方面，我們遵循和關注《中華人民共和國網絡安全法》、《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。

產品責任管理

產品品質與安全政策方面，京東健康有全面的內部控制體系，可以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，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。醫療健康服務的品質和安全上，我們嚴格把控運營中可能產生的醫療風險，截至2020年底，未收到有關重大不合規或重大違反醫療健康服務品質和安全法律法規的書面聲明或處罰。



產品品質與安全

京東健康會根據資質、品牌、提供的產品品質、過往電子商務行業經驗、可靠性和產能等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，包括檢查營業執照、產品相關執照和證書，並評價其

品牌知名度，調查其產品在同行業中的市場接受度。我們與第三方審核公司合作，對入駐商家進行嚴格審核，第三方審核範疇涵蓋在國家相關網站確定商家提供的資質的真實有效性、與品牌方聯繫確認授權的真實性等等。我們還有選擇地對重點商家進行實地

考察，對其所在地、業務規模、產能、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。在平台運營方面，我們對供應商和第三方商家實施嚴格的管理，以確保平台上的醫藥和健康產品符合中國法律法規。

我們還會定期對供應商及已入駐的第三方商家的表現進行動態管控。京東健康設有專門的團隊，專注於對平台上的供應商和第三方商家進行產品品質、物流和售後客戶服務的管理。平台上的物流和客戶服務數據每日都有監控，一旦出現問題，可以第一時間與相關供應商和第三方商家進行溝通。根據京東健康與供應商的標準協議，若供應商因產品品質問題對用戶、京東健康或第三方造成任何損害，我們有權施加處罰、要求賠償或單方面終止合作關係。

在處方藥管理上，京東健康只接受來自持牌醫療健康服務供應商的處方，並提供在線處方續簽服務，自有醫生和外部醫生僅可在完成多點執業註冊後續簽現有處方。我們擁有嚴格的人工智能輔助處方驗證系統來管理處方藥銷售相關的風險，這一過程由自有和外部醫生以及藥劑師執行並密切監控。根據該系統，核准處方的藥劑師有權拒絕續簽任何非法、不正規或不適宜的處方。系統中實行雙藥劑師審核程序，以確保所有經續簽的處方符合相關法律法規。未經審核程序確認，不得銷售任何處方藥。

京東健康嚴格拒絕未經授權或受污染的產品。公司內部制定了藥品收貨驗收管理制度、藥品在庫養護管理制度、藥品出庫覆核管理制度、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、藥品召回管理制度等共計 52 個管理制度和操作規程，以確保所售藥品質量安全。我們要求供應商聲明其已獲得必要的知識產權許可。若發現任何受損或受污染的產品，將被嚴格退回並進一步追償。我們要求第三方商家在與其訂立的協議中聲明其在我們平台上銷售的所有產品均經合法授權和採購。除此之外，還會通過其他措施來防止、發現及減少未經授權或受污染產品的出現，包括但不限於促使用戶、供應商及第三方商家報告有關未經授權產品的可疑交易，要求供應商和第三方商家在開戶時使用其真實身份，以及分析交易模式以發現異常情況。

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。我們持續監控醫療團隊在醫療健康服務方面的風險，確保嚴格遵守風險管理制度，從而實現高效的治理、風險和控制流程。

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，我們通過實名認證、人臉識別、醫生執業證、職稱證和資格證校驗，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，對違規行為迅速反應、從嚴處理。



第四，機構管控方面，我們制定了嚴格的《京東互聯網醫院機構管理規範》，一經發現機構有損害醫生和患者利益等違規行為，即做清退處理。



第五，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，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。

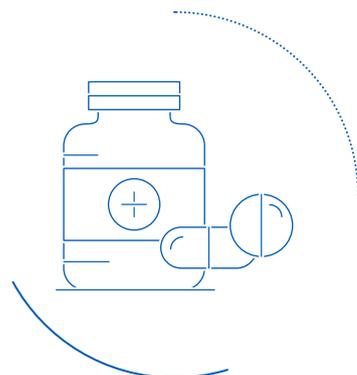
針對入駐平台的醫療機構，我們會考慮多種因素，例如醫療機構的聲譽、業務規模、服務品質和能力及其設施。京東健康建立了一套詳細的資質審核和入駐規則，除基本的營業執照、註冊資本、成立年限、商標註冊、服務類目、品牌資質、授權書等必要的資料外，依據機構所處的不同行業，還需確認入駐機構的《醫療機構執業許可證》中包含商家對應的醫療科目，以及必要的從業人員資質證書，以確保入駐機構合法合規，並遵循京東健康服務指南。我們還仔細監控用戶對這些醫療機構所提供服務的反饋，並在確定是否與此類醫療機構繼續合作時將其納入考察。

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。截至2020年底，發佈四期質控時訊，建立七例同型案例庫，確保醫療服務安全，質控覆蓋率持續提升，已覆蓋絕大多數的醫療健康服務。

技術產品方面，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。為了更好地保障項目安全，加強安全風險評估前置措施，減少系統線上安全風險，在項目需求技術評審環節增加了安全

需求評審環節。在需求階段、研發階段、測試階段、上線階段都有嚴格的安全檢查規範。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

過去多年來，京東健康積累了龐大的目標用戶群，2020年度年活躍用戶數累計達8,980萬，互聯網醫院日均在線問診量超過10萬，並形成了多層次、全週期的產品和服務。我們堅守「客戶為先」的初心，致力於為消費者提供優質高效的醫療產品、健康服務和極致的用戶體驗，同時十分重視消費者權益，以增強消費者的信任度和品牌影響力。

 **8,980 萬**

2020年度年活躍用戶數累計
達8,980萬

 **10 萬**

互聯網醫院日均在線問診量超
過10萬

便捷高效的醫療健康體驗

基於京東健康行業領先的技術能力和醫療健康行業的從業經驗，我們致力於為消費者提供便捷高效的醫療健康產品和服務體驗。我們的平台通過整合醫藥和健康產品供應鏈，以及醫療健康服務能力，為用戶提供一站式體驗。京東健康零售藥房服務包括自營業務、線上平台 12,000 多個第三方合作商家以及覆蓋 300 多個城市的全渠道佈局，利用 14 個藥品專用倉庫和超過 300 個非藥品倉庫，為消費者提供包括當日達、次日達、30 分鐘、7×24 快速送達等多種類服務。在線醫療健康服務為消費者提供互聯網醫院在線問診和處方續簽、慢病管理、家庭醫生等全周期服務，消費醫療健康服務提供包括體檢、醫學美容、口腔齒科、疫苗預約和基因測試等項目。因此，用戶所有的醫療健康需求都可以隨時隨地在我們的平台上得到滿足。

京東健康持續探索專病專科疾病的互聯網醫療健康服務模式創新，發力專

科領域的預防、治療、康復一體化發展。截至 2020 年底，我們開設了包括心臟中心、耳鼻喉中心、中醫院、呼吸中心等在內的 18 個專科中心，加強在慢病管理和家庭醫生服務的投入，通過我們平台上超過 11 萬人的醫生團隊，致力構建在線分級診療平台，優化醫療資源的分配，提升醫療行業的效率。

我們還通過算法和技術的不斷升級來優化訂購流程，使購物體驗更加便捷和愉悅。我們持續豐富平台上商品和服務種類，以滿足消費者多元的醫療健康需求。同時，京東健康還為用戶提供便捷的支付方式。針對在我們的平台上進行的支付，我們利用京東集團及其關聯方的支付服務和基礎設施，提供多種支付方式，包括在線支付，貨到付款及其他支付選項。



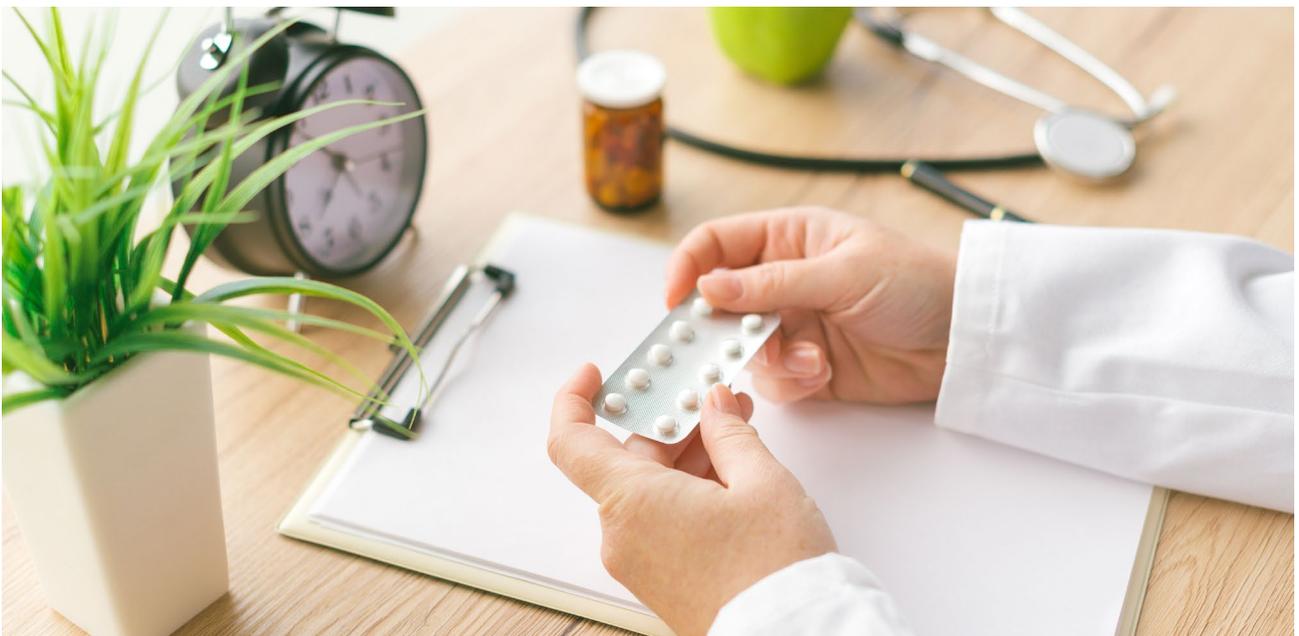
超過 **12,000**

截至 2020 年 12 月 31 日，我們的平台上擁有超過 12,000 家第三方商家



11 萬人

超過 11 萬人的醫生團隊



京東健康互聯網醫院發展歷程

2017年7月	開展戰略合作項目	分別與江蘇省泰州市政府及江蘇省宿遷市政府簽訂「健康泰州」及「健康宿遷」戰略合作協議
2018年3月	首批獲得醫療機構執業許可證的線上平台之一	銀川京東健康互聯網醫院獲得醫療機構執業許可證，有資格向在線問診和處方續簽服務的用戶開具處方
2019年12月	京東健康心臟中心成立	京東健康聯合國內知名心血管專家團隊成立「京東健康心臟中心」
2020年1月	名醫直播上線	新冠肺炎疫情期間，第一期名醫直播上線
2020年1-3月	「防範阻擊新型冠狀病毒肺炎」平台	1月起，開展新冠肺炎症狀免費問診，並拓展至全科室免費問診；2月，上線「慢病關愛計劃」，開通面向湖北的「斷藥求助平台」；3月，上線「全球免費健康諮詢平台」，助力全球抗疫
2020年4月	首家提供新冠核酸檢測在線預約服務	京東健康成為全國首家提供新冠核酸檢測在線預約服務的公司
2020年6月	京東健康中醫院上線	聯合高思華等眾多國醫大師、國家級名老中醫上線京東健康中醫院、成立中醫會診中心
	京東健康耳鼻喉中心上線	與中國醫促會達成戰略合作，聘任韓德民院士為首席顧問，上線京東健康耳鼻喉智慧醫療健康服務中心
2020年6-8月	核心功能提升	平台上線專家團隊問診業務 上線醫生UGC系統，提供平台醫生生產內容的入口
2020年8月	家庭醫生上線	上線家庭醫生服務，提供全面規範的疾病健康一體化管理服務
2020年9月	呼吸中心上線	京東健康呼吸中心上線
	足踝醫學專科上線	京東健康足踝醫學專科上線
	全科中心上線	京東健康全科中心上線
	京東健康中藥飲片服務平台上線	上線「中藥飲片服務平台」，為用戶提供中醫在線問診、按方抓藥、中藥飲片代煎及配送到家的一站式服務體驗
2020年12月	京東健康新冠肺炎疫苗動態平台上線	為用戶提供疫苗科普知識、需求登記等便民服務
	十八大專科中心陸續上線	截至2020年底，以母嬰中心，營養中心，兒科中心，腫瘤中心為代表的專科中心陸續上線

客戶服務與消費者權益保護

卓越的客戶服務

京東健康致力於提供卓越的客戶服務。我們利用京東集團的客戶服務能力為客戶提供實時協助：



全天候客戶服務中心

我們利用京東集團的 7 × 24 小時全天候客戶服務中心來處理有關產品和服務的各種客戶諮詢和投訴。用戶可以通過各種渠道進行問詢，例如電話、在線即時消息、微信和微博官方帳戶，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，23 時前諮詢在次日回覆）。2020 年，我們的客服團隊共計處理 1 億次用戶諮詢，在線客服滿意度達 94%。全年共受理 7,569 件客戶投訴，其中履約及售後類 4,897 件，佔比 64.7%；產品相關問題 707 件，佔比 9.3%；其他問題 1,965 件，佔比 26.0%。客戶投訴處理率 100%。



1 億次

1 億次用戶諮詢



94%

在線客服滿意度達 94%



100%

客戶投訴處理率 100%



退貨和換貨

考慮到藥品的特殊性，我們一般不允許用戶於在線平台退貨或換貨，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。對於某些非藥產品，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。對於部分商品，我們為用戶提供延長 1~3 年的維修政策；部分自有品牌商品提供終身質保。對於信用良好的用戶，還提供了「即時退款」服務，使流程更便捷。

消費者滿意度提升

京東健康一貫重視用戶體驗。通過用戶體驗走查、用戶之聲反饋、用戶調研問卷，建立用戶體驗問題的需求池，分級別、分模塊快速迭代，並引入 AB 測試驗證效果。根據統計，2020 年業務產研累計反饋 402 個問題、用戶之聲收集 1,430 條反饋、用戶問卷收集 1.9 萬份，深度數據分析 56 次，體驗優化上線 207 個，轉化率和用戶滿意度明顯提升。

京東健康為用戶提供專業可信賴的醫療健康服務，豐富的問診形式及場景，滿足不同用戶的就醫訴求，同時減少用戶問診操作路徑，使線上診療服務更加便捷、高效。截至 2020 年底，京東健康的在線診療平台中，入駐醫生超過 11 萬人，覆蓋醫院數超過 10,000 家，主治及以上佔比約 80%。我們還建立了龐大的醫生運營及客服團隊，為醫生、用戶提供 7×24 小時全方位服務。

截至 2020 年底，自有醫生團隊對 PLUS 用戶訂單的首次響應時長為 23 秒、平均交互回覆時長為 40 秒；

所有訂單的首次響應時長為 43 秒、平均交互回覆時長為 66 秒；患者好評率全年維持在 98.4% 以上。

 **10,000** 家

覆蓋醫院數超過 10,000 家

 **80%**

主治醫生及以上佔比約 80%

 **23** 秒

自有醫生團隊對 PLUS 用戶
訂單的首次響應時長為 23 秒

 **98.4%**

患者好評率全年維持
在 98.4% 以上

平台內容與營銷管控

京東健康重視廣告內容安全管控，加強廣告內容審核團隊管理，不斷完善系統化的多級審核機制，從而確保內容合規且符合公序良俗的輿論導向。

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。

我們在健康百科內容庫的建設、科普圖文視頻的生產上，嚴格執行一系列審核流程與審核規則，遵循循證醫學理念，確保內容的科學性與可靠性。每條內容均經過醫學專業人士審校、三甲醫院專家複審、權威專家編審團審閱。我們還建立專家評議小組，針對爭議內容進行複審評議，確保內容具備醫學專業性，並且適合社會大眾認知。

行業責任

技術構成了京東健康的核心能力和關鍵優勢。我們利用自身和京東集團的技術能力，開放共享能力，致力與各方共同推進大健康產業的升級轉型。

科技賦能健康產業鏈新基建

京東健康是引領中國醫藥和健康產業鏈轉型的先行者。憑藉海量的用戶觸達和領先的科技應用，我們為醫療健康產業鏈上的其他參與者提供數字化的解決方案。我們充分賦能各地醫院、醫生、線下藥店及合作夥伴等，進一步開放自身供應鏈、技術、服務資源等核心能力和優勢，提供系統化的線上服務和一站式解決方案，致力提升行業數字化水平和運營效率。



智慧藥房方面，我們發佈了專為醫藥零售終端打造的線上線下全渠道的數字智能管理平台——葯京通。葯京通採用「數智化串聯」的方式，利用我們的軟件應用服務，為醫藥零售終端打造線上線下全渠道的數字智能管理平台，向上精準對接上游供應鏈，向下則覆蓋醫藥全場景的增值服務，全面提升藥店使用系統的營運效率。以採購場景為例，憑藉 AI 算法和渠道整合，葯京通能夠對採購計劃、計劃校驗、訂單發出等系統功能進行優化，並在信息能力、物流能力等底層能力方面提供保障，從而幫助醫藥終端門店實現智能採購。



智慧醫院建設方面，我們與多家國內頂級醫院開展合作，利用我們和京東集團領先的技術優勢，以患者為中心打造貫穿醫療全流程、線上線下一體化的智慧解決方案，從而為患者提供更好的就醫體驗。例如，我們與天津市南開醫院合作搭建「南開京東互聯網醫院」。我們通過構建全面覆蓋診前、診中、診後全流程、線上線下一體化的「互聯網+醫療健康」服務模式，為天津居民提供包括在線覆診、健康諮詢、隨訪管理等服務。同時，在天津地區醫保政策支援下，我們在線上能夠打通覆診、用藥處方的在線基本醫保支付。



此外，我們以數智化、信息化為抓手助力基層醫療體系建設，為多個地方政府提供一攬子「健康城市」解決方案，涵蓋基層醫療、居民健康檔案、醫保支付等領域。



健康城市方面，落地了多個「健康城市」項目。我們與湖北省衛生健康委合作，雙方將共同推進湖北省新冠肺炎治癒患者康復和心理疏導項目、助力湖北省公共衛生體系建設，大力發展心理健康、智能穿戴設備、醫用防護物資等醫療健康相關產業。我們幫助北海市全面提升了區域衛生信息化水平，優化了醫療服務流程，建設和完善了北海市全民健康訊息化平台及「互聯網+醫療健康」各項應用體系。順利落地「智慧健康北海」建設第一階段居民健康卡、學校公共衛生系統、家庭醫生、鄉村醫生等7個信息化項目。

京東健康已建立了一套可規模化和可擴展的技術基礎設施。我們提取了系統的不同功能，並構建了多個功能模塊，如交易、診斷、諮詢、處方、患者檔案及跟進就診。通過優化並將這些模塊的功能相結合，可以快速創建滿足不同醫療場景下不同需求的基礎設施。我們的大部分模塊支持多種不

同的界面和服務格式，以便將我們的醫療健康服務能力與不同客戶的工作環境無縫集成。

為了保證系統在大流量和同時請求下的可靠性，我們在系統上採用了部署環境隔離，以最大限度地減少不同系統間的干擾。利用京東集團的專有技

術和中間件，提高系統性能和吞吐量，實現瓶頸時期的彈性吞吐量擴展。我們還定期進行全面的數據鏈壓力測試和系統安全演習，以確保系統得到良好的保護。通過建立安全程序和警告系統，我們能夠快速、及時地發現和解決在線問題，最大限度地減少任何數據丟失。

技術創新提升服務品質

京東健康致力於通過先進的科技能力和平台運營能力來改善用戶體驗和服務效率。目前，我們已在互聯網醫院服務問診前、問診中及問診後環節部署 AI 技術。利用 AI 技術，可以協助患者分類流程實現自動化；基於數以

百萬計的真實歷史症狀描述，我們使用行業領先的多元形態模式將患者分配到不同的科室。在問診過程中，利用 AI 輔助的問診服務，可以為不同的專家科室建立定製化的問診模式。我們使用 AI 支持的智能對話技術協助醫

生與患者溝通，收集症狀描述和病史，以便醫生更有效地工作，並專注於診斷和處方驗證等關鍵步驟。問診後，AI 技術基於被授權的從物聯網收集的多維數據提供健康管理服務，為患者和醫生提供定製的疾病管理建議。



我們將 AI 技術應用於藥學服務領域，用以提升用藥安全性。我們已開始與北京大學第三醫院藥師團隊攜手研發 AI 合理用藥系統。2020 年，我們與北京市海澱區衛生健康委打造區域 AI 雲審方中心。該中心將依託我們的 AI 和大數據技術支持，構建統一供應藥品的知識庫、處方審核的指引，實現區域內藥學服務、藥品信息的標準化，通過處方前置審核工作，保障患者用藥安全。



京東健康推出「中醫數智療法」，基於中醫體質理論打造京智康系列產品，可以進行中醫體質分析。該產品以海量數據為基礎，結合 AI 技術對中醫望診特徵進行數字化分析。用戶只需拍攝並上傳舌、面部照片，短時間內即可作出中醫健康狀態評估，發揮中醫藥在防病治病上的優勢，推進中醫理論轉化和科技創新。



知識產權保護

京東健康的商標、版權、專利、域名、專門知識、專有技術及類似知識產權對我們的成功至關重要，且我們依賴版權、商標及專利法以及我們與員工之間的保密、發明轉讓及競業禁止協議及其他來保護我們的專有權利。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。

知識產權對京東健康業務的成功至關重要。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。

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：



對相關知識產權進行調查，以確保我們的知識產權不會受到質疑。

01



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。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。

02



與業務合作夥伴訂立保密協議來保護我們的專有技術和工藝。我們已與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。

03



認為我們平台所售產品侵犯其知識產權的各方可通過京東集團的在線知識產權保護系統索償，我們將配合京東集團處理該等索償。

04



我們亦尋求通過維持營業場所的物理安全及信息技術系統的物理和電子安全來保存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。

05

截至 2020 年底，我們並無面臨任何重大知識產權侵權索償。

03 供應鏈

京東健康依託於自身領先的供應鏈能力及京東集團的基礎設施，與供應商合作夥伴共同構建合作共贏的價值鏈生態。通過全面的供應鏈管理體系和數字化管理平台，京東健康致力於推動供應鏈夥伴的環境、社會及治理進步。

我們將持續鞏固供應鏈優勢，促進健康產業供應鏈現代化與效率提升。實物供應鏈端，我們提供豐富的醫藥產品，覆蓋常見病、慢性病、急症、重症等病種。截至 2020 年 12 月 31 日，我們的平台提供的 SKU 數量超過 2,000 萬種，以滿足用戶各方面的醫療健康需求。同時，我們繼續加強現有全渠

道供應鏈布局的優勢，提供全面的線上、線下一體化服務，通過多場景服務提升健康商品的履約效率，滿足用戶需求。我們致力於提升產業鏈效率，為合作夥伴賦能，並繼續深化與京東集團和京東物流的合作，不斷改善供應鏈管理效率和全國各地的履約能力，並且繼續投資和改進現階段的供應鏈

基礎設施，以提高服務能力和運營效率。

服務供應鏈方面，我們提供了豐富的在線醫療健康服務，涵蓋在線問診、覆診續方、慢病管理、家庭醫生和消費醫療服務。我們連接了大量的線下醫院及醫療機構，提升用戶的就醫體驗。

供應商准入與合規管理

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。更多關於第三方商家供應商的准入與合規管理披露可參見「產品責任 - 產品責任管理」章節。

京東健康在非經營性供應商管理方面參照京東集團成熟的管理體系，依託京東招採與成本費用部，管理包括工程品類、行政品類、IT 運營品類、物料運營等品類的供應商。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。

供應商管理制度文件

- 《業務管理細則》
- 《供應商績效考核流程》
- 《供應商履約問題反饋及處理流程》
- 《供應商質量異常處理流程》
- 《綠色採購管理規定》

供應鏈環境和社會風險識別管理

京東健康推行綠色低碳採購理念，在綠色採購活動中，充分考慮社會責任履行和環境效益，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。

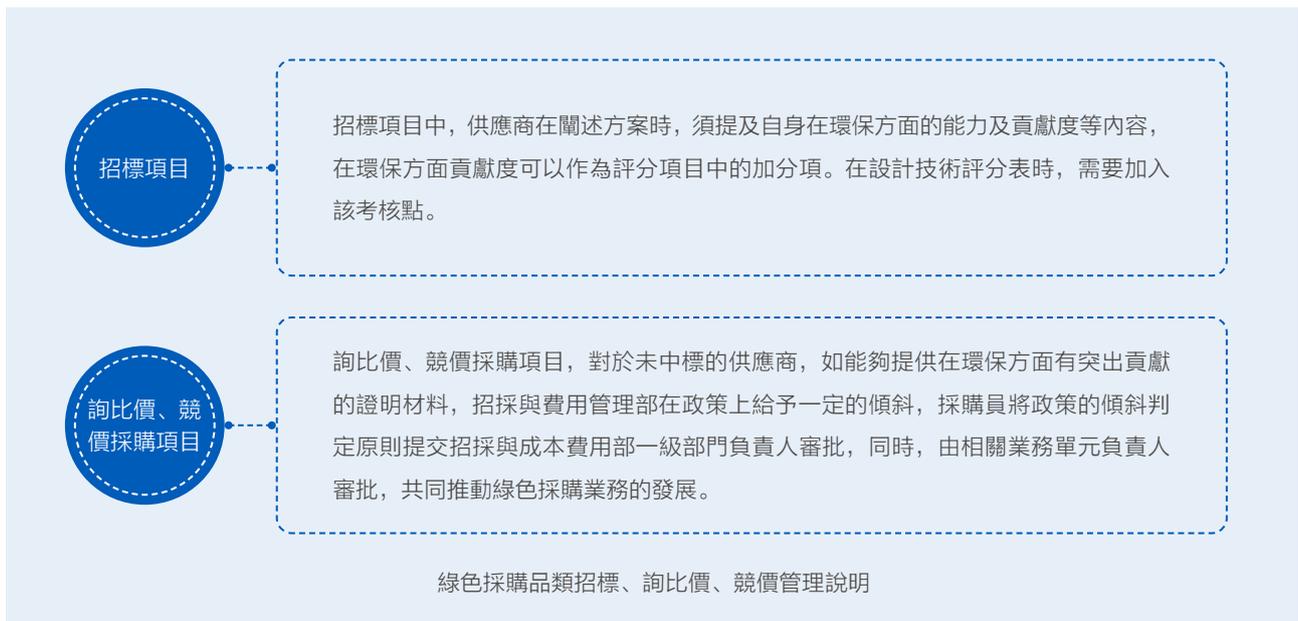


供應商環境審核標準及制度

我們不斷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。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。



在供應商績效評價體系中，針對綠色採購品類添加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。

負面清單制度

《綠色採購管理規定》中載明，綠色採購品類實行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。

環境及社會管理認證審核

我們對供應商的環境及社會相關認證資質開展審核。在服務器品類引入供應商時，需要提供包括 ISO9001 認證、ISO14001 認證、ISO50001 認證、OHSAS18001 認證在內的認證，作為審核標準的一部分。此外，認證篩選供應商及進行供應商現場考察時，將是否具備環評資質，環境體系認證、職業健康體系認證作為重點關注項。



04 工作場所

京東健康在廣納賢才的同時，確保既有員工群體的權益、健康和福利，為員工創造更包容的工作氛圍和更舒適的工作環境，推動公司和員工一起成長、共同進步。

員工整體情況

京東健康在對公司發展戰略進行了全面分析的基礎上，通過制定科學的人力資源管理制度和管理辦法，依託人力資源部門，建立了制度化、規範化的人力資源管理體系。公司科學的人力資源管理體系有力地整合了企業文化

和員工的職場文化，為公司的長期戰略發展提供了相匹配的員工隊伍。我們通過創建和員工群體多樣的溝通渠道和靈活的反饋機制，公司與員工得以及時有效地溝通和協作，在保障員工權益的同時確保了公司的高效運營。

截至 2020 年 12 月 31 日，京東健康全職員工人數為 2,099 人，其中女員工佔比 52%。2020 年，京東健康組織招聘新入職員工 1,227 人。

僱傭勞工準則

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。我們在員工聘用原則上遵循《員工手冊》中的明確規定，不因性別、年齡、民族而對員工給予不同待遇，堅持「公開、公平、公正、擇優」的原則聘用員工；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不同待遇。我們在招聘過程中堅決反對各種形式的歧視，如性別、民族、年齡、婚育狀況等。同時，京東健康遵守《禁止使用童工規定》等法律法規，禁止強迫勞動和僱用童工，公司在入職環節會嚴格審核員工的身份證與畢業證書，從未有過強迫勞動和僱用童工的情況發生；《員工手冊》中對於員工錄用條件有明確規定，禁止僱用 16 周歲以下的員工。

京東健康的員工組成體現出多樣化的特點，除漢族以外，員工群體涵蓋滿、蒙、回、藏等 16 個少數民族。員工年齡層跨度大，覆蓋不同年齡圈層群體。

在推動企業性別平等方面，京東健康同樣成就卓著，高級管理人員中的女性佔比為 41.6%，董事會中男女比例為 5:4，遠優於全球平均水平¹。

京東健康制定了員工手冊和行為準則，並向所有員工分發。該手冊載有關於職業道德、欺詐防範機制、失職和腐敗的內部規則和指引。行為準則和規範確保了公司養成良性的職場文化，讓員工在準則規範內，為公司和個人創造更多的社會價值。

董事會中男女比例為

5:4



¹ 根據明昇公司（MSCI）發布的《董事會女性席次：2020 年度進展報告》（Women on Boards: 2020 Progress Report），2020 年，在 MSCI 全球市場指數（MSCI ACWI Index）成分股公司中，女性董事比例為 20.6%。

京東健康十分重視與員工的溝通和協商，通過內網京東人論壇、京東動態等諸多渠道收集員工反饋的信息，讓員工充分表達意見。我們也定時組織員工滿意度調查，員工每日都會通過內部通訊工具(京ME APP)進行答題，調研範圍涉及全體員工。後續專人會跟進和答覆員工的反饋，保證員工對企業文化建設和體制完善的意見得以充分傳達，讓公司和員工的聯繫更為緊密。

工作之餘，京東健康也在員工內部組織了多彩的社團活動，這些活動豐富了員工的業餘生活，提高員工群體凝聚力。



職業與安全健康

一支健康壯大的員工隊伍是公司平穩運營的基礎，京東健康重視員工的健康和權益，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，致力於完善安全管理，為員工營造健康安全的工作環境，並通過完善的基礎福利保障體系幫助員工應對疾病和突發事故等意外風險，為員工保駕護航。

2020年，未發生員工因工傷亡事件。

京東健康定期為員工提供體檢，為不同年齡段的員工提供針對性的檢查項目選擇。同時，在疫情物資稀缺期間，我們保障每個復工員工每日1個口罩，定期進行職場消毒，切實保障員工的工作安全。



員工福利與薪酬機制

合理的員工福利機制和薪酬機制是激發員工創造力的重要保障，為良好的僱傭關係和公司的可持續發展提供了基礎。京東健康致力於建立有競爭力 and 公平的薪酬。為了有效激勵員工，我們通過市場調研不斷完善薪酬和激勵政策。

京東健康的員工福利機制與京東集團保持一致，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，

堅持以價值貢獻為標準進行價值分配。公司和正式員工簽訂勞動合同，嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》等，為員工繳納五險一金。為保障員工勞有所得，獲得體面勞動報酬，京東健康為員工提供了有競爭力的薪酬體系，員工的薪酬體系包括月標準薪酬、績效獎金、年終獎金、福利補貼和長期激勵等。

京東健康的高級管理人員的薪酬激勵依據崗位勝任度、能力素質、公司整

體業績等綜合評定。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檢討，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。

京東健康薪酬委員會負責制定京東健康董事及高級管理人員的薪酬政策，提交董事會批准，並就公司每年的薪酬調整、薪酬激勵等事宜向董事會提供建議。

培訓及發展

京東健康一直注重人才的招納和培養，在多渠道招募人才的同時，致力於建立完整和豐富的培訓平台。

2020 年，京東健康引進 11 位高職級優質人才，從行業上引入 30 餘位資深專家，200 餘位技術人才，不斷加強有互聯網健康、藥企、醫療行業背景人才隊伍建設；同時，京東健康也面向各大醫學醫藥類院校，推廣僱主品牌，招募優秀的校招生，吸引國內外頂級院校的專業人才。京東健康的中基層管理者中不乏以校招生身份進入企業的年輕人，90 後管理者已在基層領導者中嶄露頭角。

京東健康通過成立健康商學堂，著力搭建員工專業培養體系，從師資、內容、運營、激勵四大方向出發，推出緊貼業務的工具化、積木化、精細化的員工培訓解決方案。

為提高自身服務質量和業務水平，京東健康大力投入於醫療健康團隊的培訓和發展，我們為醫療健康服務部的員工制定了員工三級培訓體系，分別為診室級，科室級和部門級。診室層面的培訓主要為專業知識培訓，科室層面的培訓圍繞科室指標和專業力培訓展開，部門層面的培訓則囊括了專項培訓和領導力培訓等。我們對不同級別的員工開展有針對性的培訓，為員工提供具體切實的培訓內容和方法，更有效地提高了員工的知識技能和職業素養，為醫療健康部門這個業務核心部門建立了良好的學習氛圍，最大程度地提高了京東健康醫療團隊的能力水平，為公司業務開展提供了良好的專業人才儲備。

京東健康通過「火種計劃」培養官方認證內訓師 45 人，是前三年培養人數

總和；通過「翻轉課堂」迭代內化經典課程，通過「鯤鵬計劃」搭建新業務課程體系，總計開發課程量達 121 門；通過「靶向話題」和「集賢台」兩個活動，全員開展行業反饋，總計 26 場，覆蓋 1,238 人；通過領「秀」計劃，以破冰、融入、理論知識攝入、翻轉課堂等形式，為 50 位基層管理者提供線上 + 線下的系列領導力課程。

多樣和全面的培訓讓員工能夠在專業素養和道德規範方面都更加貼合公司發展需要，也為公司提供了更為優秀的人才隊伍。



05

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，通過數智化手段為醫療健康領域增質提效，通過信息化技術提供便民利民服務，深入推進產業數字化、數字產業化，並通過公益項目助力健康科普、健康扶貧、弱勢群體扶助等議題。

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，推動國民健康管理，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。公司內部各部門高效協同，踐行公司的社會責任和公益理念。

公益項目

京東健康自創立以來，不遺餘力地利用自身所具有的行業資源和影響力，拓展社會價值理念實現的新公益途徑，更廣泛地創造社會價值，讓更多人享有更健康的生活。



健康扶貧

京東健康將「互聯網 + 醫療健康」的能力開放下沉到鄉村，積極參與健康扶貧。我們於 2020 年內多次深入雲南、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和名醫「面對面」，解決貧困地區人口看病難的問題。2020 年 5 月 9 日，京東健康、京東公益與中國社會扶貧網聯合發起了「健康中國·醫藥補助工程」。這項工程面向全國建檔立卡貧困戶（含已脫貧貧困人口），提供每人每年 1,000 元的購藥補助，補助可在購買指定目錄中的藥品時使用。



「新赤腳醫生」計劃

早在 2019 年年底，京東健康就提出了「新赤腳醫生計劃」。計劃針對全國基層醫務工作者實際工作中遇到的問題，聯合胡大一、高思華等知名專家，利用互聯網開展技能培訓和遠程幫扶，讓紮根基層的鄉村醫生成為可以獨當一面的全科醫生，提升基層醫生醫療衛生技能。而截至 2020 年 9 月，「鄉村醫生系統」已完成上線啟用且試點應用效果明顯。





塵肺病患者救助

2020年9月15日京東健康與北京大愛清塵公益基金會達成戰略合作，雙方承諾在互聯網醫生、遠程醫療、智能呼吸康復設備等領域共同努力，為塵肺病患者的救治和康復帶來更便捷、更有效的新模式、新途徑。京東健康通過在智能呼吸康復設備供應和互聯網遠程診療方面發揮自身優勢，助力塵肺病患的預防、治療和康復。京東健康攜手業內知名的醫療器械廠商發起愛心捐助，捐贈製氧機、血氧儀等價值100萬元的醫療器械，及價值19.8萬元的肺功能儀；所有捐贈物資將由京東物流免費提供運輸服務。同時，京東健康還聯合京東公益啟動了眾籌製氧機活動。



攜手抗艾

京東健康始終關注著艾滋病防治工作。依託自身平台及供應鏈優勢，通過公益宣教，視頻內容，科普專區等多種方式，向廣大公眾宣傳艾滋病防治知識，以及相關的防治策略與措施。2020年12月，京東健康聯合北京市性病艾滋病協會，發起「艾滋病檢測月」公益活動，為有HIV檢測需求的人士提供免費檢測服務包，同時對檢測陽性的人士提供後續的專業諮詢和轉介服務。人們可以在享受更加快捷、方便、準確、私密的HIV檢測服務的同時，有效解除在個人隱私方面的擔憂。



06

環境合規管理

為了面對全球氣候變化的挑戰，履行中國應對巴黎氣候協定所承諾的減排責任，支持國家完成2030年實現碳達峰，2060年實現碳中和的願景，以及響應習近平主席「加快生態文明體制改革，建設美麗中國」的號召，我們在京東集團的引領下，與京東集團攜手，履行保護環境和減排承諾，實現環境合規管理和合規運營，力爭成為碳中和企業。

我們致力於在公司運營的各方面實現綠色運營和節能減排，從員工的綠色出行和綠色辦公，到推行綠色採購理念並應用綠色低碳的數據中心。我們還選用更為低碳環保的物流夥伴，持續致力於在價值鏈的各環節都減少生態足跡，履行減排責任，建設綠色運營企業。



綠色低碳數據中心

京東健康依託於京東集團的數據中心通過低碳設計、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，在減少碳排放量方面成效卓著。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，該數據中心年均電源使用效率（PUE）呈逐年下降趨勢，達 1.3 以下。未來，數據中心規劃利用新型數據中心餘熱回收技術，為城市綜合供熱提供綠色清潔的熱源。

綠色採購

京東健康遵循京東集團的《綠色採購管理規定》和綠色採購負面清單制度以確保有效執行綠色採購制度。除了遵守相關規定外，我們在產品的設計、採購、生產、包裝、物流、銷售、服務等多個環節都會踐行綠色採購的理念，我們優先採購環境友好、節能低耗和易於資源綜合利用的原材料、產品和服務。

綠色辦公

京東健康關注員工辦公時所產生的對環境和氣候的影響。我們在辦公場所倡導綠色辦公，鼓勵員工從小事做起，節約能源、減少浪費，如：善用廢紙、

節約用水、節約用電。我們在辦公室里推行無紙化辦公，降低紙張的消耗量。同時，我們在辦公區域通過感應式照明減少電力消耗，讓節能智能化。我們對於辦公用品的採購同樣遵循環保和綠色的考量，例如在洗手間製品選用 FSC 森林認證的供應商和紙品等。

綠色出行

京東健康同樣關注員工群體的個體減排行為，我們鼓勵員工公務出行時拼車，從個人做起，通過綠色出行減少員工出行的碳足跡。此外，我們還為員工開設覆蓋全市的班車線路，為員工提供便捷、綠色、共享的通勤服務。

綠色物流

京東健康十分注意所合作的物流夥伴的碳排放足跡，我們的合作夥伴京東物流用新能源物流車替換傳統燃油廂式貨車，讓物流運輸的發展走上「綠色之路」。從 2017 年到 2020 年，京東物流在全國 7 個大區、50 多個城市投放新能源車，這一行動每年將能夠減少約 12 萬噸的二氧化碳排放。和其他物流公司相比，京東物流可以通過技術手段進行即時最優路徑規劃和倉儲網絡規劃，減少在途車輛，提升返程車輛滿載率，優化物流運輸效

率。在運輸中轉環節，京東物流通過使用可重複使用的循環快遞箱，減少一次性紙箱和膠帶的使用，並使用循環中轉袋代替一次性編織袋，減少塑膠製品使用；在包裝環節，則通過商品包裝減量化、簡約包裝、原發包裝、B2B 循環包裝等，嘗試解決一次性包裝廢棄物的難題。

通過與京東物流攜手進行更多低碳物流的嘗試，我們力圖減少產品包裝、運輸和倉儲等環節中產生的資源消耗和碳排放量。

廢棄物管理

京東健康在日常辦公和運營等環節註重廢棄物減量和資源循環利用，支持循環經濟發展。針對包裝廢棄物，我們交由合作夥伴京東物流進行集中回收處理和循環利用。針對辦公樓產生的辦公和生活垃圾、廢舊資源，我們依託京東集團的物業管理團隊，按照地方法規要求進行垃圾分類，並交由有資質的第三方公司進行處理。針對藥品等有特殊管理規定的廢棄物處置，京東健康製定了藥品近效期管理製度、不合格藥品管理製度、藥品退貨管理製度等。我們將近效期藥品退回供應商或第三方商家，由其進行專業處理，或由京東健康定期集中清理和妥善銷毀。

附表 1：關鍵績效表

2020 年環境關鍵績效表

指標類別	2020 年環境關鍵績效指標	數量
排放物	氮氧化物（克）	55,267.63
	硫氧化物（克）	88.10
	顆粒物（克）	5,369.00
溫室氣體排放	直接（範圍 1）溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	15.28
	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	316.73
廢棄物	廢棄物總量（公噸）	669.71
	有害廢棄物（公噸）	1.82
	無害廢棄物（公噸）	667.89
資源使用	天然氣消耗量（立方米）	1,862.75
	柴油消耗量（公升）	4,879.63
	汽油消耗量（公升）	648.65
	用電量（千瓦時）	327,205.29
	耗水量（公噸）	1,918.31
	製成品所用包裝總量（不可再生材料）（公噸）	267.15
	製成品所用包裝總量（可再生材料）（公噸）	2,799.33
	包裝密度（克 / 產品數量）	33.73

注：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，因此以上環境績效關鍵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 2020 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 2020 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（不可再生材料），製成品所用包裝總量（可再生材料），包裝密度]。

2020 年社會關鍵績效表

指標類別	2020 年社會關鍵績效指標	數量
僱傭	全職員工數量（人）	2,099
	男員工比例（%）	48
	女員工比例（%）	52
	30 歲以下員工比例（%）	36
	30-50 歲員工比例（%）	63
	50 歲以上員工比例（%）	1
	中國（含港澳台）員工比例（%）	100

指標類別	2020 年社會關鍵績效指標	數量
安全與健康	過去三年因工傷死亡人數 (人)	0
	因工亡故比例 (%)	0
	因工傷損失的工作日數 (天)	0
發展及培訓	接受培訓的員工佔總員工比例 (%)	94
	男員工受訓比例 (%)	94
	女員工受訓比例 (%)	95
	高級管理人員受訓比例 (%)	100
	所有員工培訓總時長 (小時)	19,888
	所有男員工培訓總時長 (小時)	9,517
	所有女員工培訓總時長 (小時)	10,371
	每名全職員工接受培訓的平均時長 (小時)	9.47
	每名男員工接受培訓的平均時長 (小時)	9.47
	每名女員工接受培訓的平均時長 (小時)	9.48
產品責任	已售或已送達產品總數中因安全與健康理由而須回收的比例 (%)	0
	接獲關於產品及 / 或服務的投訴數目	7,569
	投訴處理率 (%)	100
反貪污	立案偵查腐敗案件數 (件)	0
	員工因腐敗被開除或受到處分事件數 (件)	4
	已接受反腐敗培訓的員工比例 (%)	100
	線上反腐敗培訓課程時長 (小時)	2,086

2020 年供應商關鍵績效表

指標類別	2020 年社會關鍵績效指標	數量
供應商	經營類供應商總數	2,061
	中國 (含港澳台) 經營類供應商數量	1,956
	海外經營類供應商數量	105
	使用年輕工作者從事危險工作的運營點和供應商數量	0
	使用童工的運營點和供應商數量	0
	以環境或社會標準篩選的新供應商比例 (%)	75
	開展環境或社會影響評估的供應商數量	1,547
	具有重大負面環境或社會影響的供應商數量	0

附表 2：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	環境合規管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據	已披露	附表 1：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 1：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 1：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 1：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。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(SBTi)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	環境合規管理 我們選擇專業、高效、合規的合作夥伴，處理日常業務運營及訂單生產中產生的廢棄物，與我們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	環境合規管理
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 1：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 1：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）每生產單位估量	已披露	附表 1：關鍵績效表
層面 A3：環境及自然資源			
	一般披露	已披露	環境合規管理
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	環境合規管理

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	環境合規管理
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	環境合規管理
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
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	未披露	京東健康於 2020 年間逐步從京東集團分拆重組，過程中僱員存在用工主體換簽情況，使得該數據難以準確測算。
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	工作場所 附表 1：關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	已披露	附表 1：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 1：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 1：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
層面 B5：供應鏈管理			
	一般披露	已披露	供應鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目	已披露	附表 1：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 附表 1：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
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
層面 B6：產品責任			
	一般披露	已披露	企業治理 產品責任
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	附表 1：關鍵績效表

編號	ESG 指標	披露情況	對應章節或解釋
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	產品責任 附表 1: 關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	已披露	產品責任
B6.4	描述品質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	企業治理
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 1: 關鍵績效表
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 1: 關鍵績效表
層面 B8: 社區投資			
	一般披露	已披露	專題一: 抗擊新冠疫情 專題二: 助力國家「健康中國 2030」戰略 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: 抗擊新冠疫情 專題二: 助力國家「健康中國 2030」戰略 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: 抗擊新冠疫情 專題二: 助力國家「健康中國 2030」戰略 社區責任

附表 3: GRI 標準索引

指標編號	指標內容	對應章節
101	基礎	報告說明
102	一般披露	公司簡介
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	產品責任 社區責任
203	間接經濟影響	專題一：抗擊新冠疫情 專題二：助力國家「健康中國 2030」戰略 社區責任
204	採購實踐	供應鏈
205	反腐敗	企業治理
206	不當競爭行為	產品責任
207	稅務	不適用
301	物料	供應鏈 環境合規管理
302	能源	環境合規管理 附表 1：關鍵績效表
303	水資源與污水	環境合規管理 附表 1：關鍵績效表
304	生物多樣性	首席執行官寄語 ESG 治理
305	排放	環境合規管理 附表 1：關鍵績效表
306	廢棄物	環境合規管理 附表 1：關鍵績效表
307	環境合規	環境合規管理
308	供應商環境評估	供應鏈 附表 1：關鍵績效表
401	僱傭	工作場所 附表 1：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 1：關鍵績效表
404	培訓與教育	工作場所 附表 1：關鍵績效表
405	多元化與平等機會	工作場所
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 1：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 附表 1：關鍵績效表
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：抗擊新冠疫情 專題二：助力國家「健康中國 2030」戰略 社區責任
414	供應商社會評估	供應鏈 附表 1：關鍵績效表
415	公共政策	企業治理 產品責任
416	客戶健康與安全	產品責任
417	營銷與標識	產品責任
418	客戶隱私	企業治理
419	社會經濟合規	企業治理

