



2022

環境、社會及治理報告

Environmental, Social and Governance Report

JDL 京东物流

JD Logistics, Inc.

京东物流股份有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 2618

目錄

報告編制基礎 04

首席執行官致辭：
由實而生，向實而升 06

關於京東物流 08

2022 年度 ESG
績效與認可 10

氣候相關財務資
訊披露 (TCFD)
報告 90
附錄 98



01

由實而生， 實現高質量責任管理

完善 ESG 頂層治理
18

明確 ESG 重點議題
20

嚴守合規經營底線
24

築牢資訊安全屏障
28



02

以實助實， 深耕有責任供應鏈

鏈網融合 深耕行業
34

物流科技 引領變革
40

客戶為先 體驗至上
44

供應鏈管理 柔韌生長
47

行業生態 共鏈共贏
49



03

數實融合， 驅動氣候韌性供應鏈

雙碳規劃 面向未來
54

數碳融合 綠色發展
59

鏈鏈協同 循環共生
64

04

向實而升， 共創社會永續價值

穩定就業 培育人才
70

員工福祉 全心守護
74

鄉村振興 物流先行
78

社會公益 攜手同行
82

專題 1：抗疫保供 逆行而上
84

專題 2：數智賦能 賽事保障
88



報告編制基礎

報告範圍

報告組織範圍：本報告涵蓋京東物流股份有限公司及控股子公司（包含德邦及跨越速運）；

報告時間範圍：2022年1月1日至2022年12月31日（本報告期）；

報告發佈週期：本報告為年度報告，是京東物流股份有限公司第二份環境、社會及治理（ESG）報告。

報告依據

本報告嚴格遵守香港聯合交易所有限公司（香港聯交所）《環境、社會及管治報告指引》文件，且符合指引規定的重要性、量化、平衡及一致性四項報告原則。

重要性：我們高度重視環境、社會及治理事宜對各利益相關方的影響。本年度，京東物流通過實質性議題調研評估了ESG相關事宜對內部及外部利益相關方的影響程度，京東物流董事（「董事」）會（「董事會」）對ESG議題進行確認，並在ESG報告中對產生重要影響的議題進行重點回應和披露。

量化：為展示京東物流2022年在環境及社會範疇的表現，我們已將本年度關鍵績效指標以可計量的方式呈現。

平衡：在本報告編制過程中，我們注重以不偏不倚的方式呈現本公司的表現，且避免可能會不恰當地影響本報告讀者的決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

一致性：除特別說明外，在可行情況下，本報告採用與往年相同的統計方法，從而保證環境、社會及治理數據在日後做有意義的比較。

同時，本報告也參考了全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》（GRI標準）、香港聯交所《氣候信息披露指引》以及氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議。

稱謂說明

為了便於表述和方便閱讀，本報告使用以下簡稱：

「京東物流」、「本公司」或「我們」均指「京東物流股份有限公司」；

「JD」、「JD.com」或「京東集團」指「JD.com, Inc.」及其子公司；「京東健康」指「京東健康股份有限公司」；

「京東科技」指「京東科技控股股份有限公司」；

「跨越速運」指「跨越速運集團有限公司」；

「京東產發」指「京東智能產發股份有限公司」；

「德邦」指「德邦物流股份有限公司」。

資料說明

本報告的資訊和數據主要來源於本公司內部相關數據收集系統、工作報告及公開資訊資料，例如招股說明書、企業年報及權威媒體發佈資訊。如無特殊說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告發佈形式

本報告以中文簡體、中文繁體以及英文三種文字出版，若三種版本有差異之處，請以中文簡體版為準。本報告以環保紙質印刷品和PDF電子文件兩種形式向讀者發佈，PDF電子文件支持線上閱讀，各利益相關方可在香港聯交所網站上查閱本報告（網址：<https://www.hkexnews.hk>），同時也可以在京東物流股份有限公司官方網站（<https://www.jdl.com>）下載閱讀。

聯繫我們

本公司期望獲得各利益相關方提出的建議或意見，若閣下對本ESG報告有任何意見，歡迎通過以下方式與本公司取得聯繫：

電子郵件：jdlir@jd.com

地址：北京市亦莊經濟技術開發區科創十一街20號院B座8樓

郵編：101111

首席執行官致辭： 由實而生，向實而升

回首 2022 年，面對複雜的國際環境和國內疫情影響，不確定性不穩定性因素對物流業發展帶來衝擊，而國家政策支持也為供應鏈保持韌性恢復提供了新的機遇。在這個機遇與挑戰並存的時代，京東物流深知作為一家有責任的供應鏈企業所肩負的使命與擔當。從企業物流到物流企業，歷經十幾年的拼搏與實踐，我們堅持以「技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展」為使命，致力於成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商。

植根於實體經濟，京東物流始終秉持「長期主義」理念，堅持做難而正確的事，做長期有價值的事。為此，我們從企業自身的高質量治理出發，在 2022 年成立了 ESG 管理委員會，並由我擔任委員會的負責人。ESG 管理委員會對公司 ESG 事宜進行監督與決策，不斷審視企業經營過程中的風險管理、完善 ESG 目標體系建設。我們也將把 ESG 作為提升企業治理水平和實現業務發展的重要抓手，秉持可持續發展理念沿著實體經濟、鏈網融合的路走下去，為社會經濟的高質量發展，為實現國家雙碳目標和全球 2030 可持續發展目標貢獻更多力量。

作為持續深耕一體化供應鏈的物流企業，京東物流緊密鏈接生產端和消費端。2022 年，全球供應鏈在氣候變化、公共衛生等一系列不確定因素的影響下，面臨著流通受阻、供應中斷的巨大壓力。京東物流始終致力於打造柔性、韌性與綠色的一體化供應鏈，為客戶帶來更

加高效、便捷、綠色的服務體驗。2022 年，我們的「織網計劃」取得卓著成效，以 35 座¹ 京東物流「亞洲一號」智能產業園和 1,500 多個倉庫為核心，搭建了高度協同的多層級物流基礎設施網絡，不僅為不同行業的企業客戶提供一體化供應鏈解決方案和物流服務，也建立了產業端與消費端之間的深度信賴。同時，我們的客戶服務能力也同步提升，京東快遞的客戶服務滿意度持續位於行業第一梯隊。

隨著全球氣候變化帶來的生態危機不斷加劇，國際社會呼籲各國開展更強有力的氣候變化行動，中國的各個行業也在「1+N」政策體系下進一步部署規劃。作為國內首家設立科學碳目標（SBTi²）的物流企業，京東物流持續在各個業務場景務實推進綠色化、低碳化轉型。京東物流西安「亞洲一號」智能產業園成為全國首個「碳中和」物流園區；在全國批量投放了新能源換電車輛並

¹ 2022 年京東物流根據投資額、佔地面積、智能設施配備佔比等維度對「亞洲一號」智能產業園的定義標準進行全面統一升級，標準升級後，2021 年全國範圍的 43 座「亞洲一號」智能產業園更新為 28 座。

² 科學碳目標倡議，Science Based Target initiative，即 SBTi。



余睿

京東物流執行董事兼首席執行官

上線氫能源運輸測試線路，為更多客戶和消費者提供「零碳」運輸服務；發佈了行業內首個原廠直發包裝認證標準，預計帶動行業減少一次性包裝 100 億個，相當於減少砍伐約 2,000 萬棵樹木；綠色供應鏈戰略行動「清流計劃」歷經五年，已與合作夥伴攜手在 100 餘個城市達到月回收紙箱約 9 萬個。我們在明確自身減碳目標與路徑的同時，還加入全球可持續消費倡議，主導發起成立中華環保聯合會綠色供應鏈專委會，發佈《物流園區碳中和指南》並發起「供應鏈脫碳行動」，持續推進供應鏈上下游生態夥伴積極融入產業脫碳大循環，構建綠色價值鏈。

對京東物流而言，企業的使命源自為實體經濟中的勞動者與社會群體不斷創造價值。2022 年，我們為超過 29 萬自有配送人員提供高質量就業崗位，並積極響應鄉村振興戰略，服務全國超過 1,000 個產業產地帶，積極落實京東集團「奔富計劃」³。2022 年，京東物流亦作為國內首家服務於大型國際冬季體育賽事的主物流服務

商，通過高科技、智能化的方式，在全世界面前彰顯了中國物流企業服務大型國際賽事的專業能力。與此同時，面對疫情的不斷反覆，京東物流的一線員工⁴ 多次逆行而上，在社會危急時刻彰顯責任擔當。我們充分發揮一體化供應鏈物流優勢，在疫情期間保障各地民生物資配送以及特殊物資運輸，為消費者提供值得託付的安全感，全力守護人間煙火氣。

展望新的一年，產業鏈供應鏈的安全性、可靠性和韌性成為核心競爭因素。京東物流願攜手各方力量共同推動供應鏈端到端的綠色化、一體化，為可持續消費和生產架起資源互通之橋，推動供應鏈上下游實現全場景、全環節、全生命週期的綠色可持續發展，打造共生、共鏈、共贏的一體化供應鏈生態，為全球可持續發展與韌性復甦貢獻堅實力量。

³ 「奔富計劃」，京東集團的鄉村振興專項計劃，於 2020 年 10 月啟動實施。

⁴ 一線員工，指京東物流的一線分揀員、一線快遞員、一線客服、一線司機等員工類型。

關於京東物流

京東物流於 2007 年作為京東集團內部的物流部門成立，於 2017 年 4 月作為京東集團的獨立業務分部運營，並為外部客戶提供服務。2021 年 5 月，京東物流於香港聯交所主板上市，進入嶄新的發展階段。作為中國領先的技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流聚焦於快速消費品、家電家具、服裝、3C⁵、汽車和生鮮六大行業，深耕一體化供應鏈物流服務這一核心賽道，為客戶提供技術驅動的一體化供應鏈解決方案及物流服務，幫助企業、行業、社會實現降本增效。

京東物流建立了包含倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、大件網絡、冷鏈網絡和跨境網絡在內的高度協同六大網絡。截至 2022 年 12 月 31 日，京東物流運營超過 1,500 座倉庫，倉儲面積超 3,000 萬平方米（含雲倉生態平台的管理面積）。

京東物流始終重視技術創新在企業發展中的重要作用。基於 5G⁶、人工智慧、大數據、雲計算及物聯網等底層技術，京東物流不斷擴大軟體、硬體和系統集成的三位一體的供應鏈技術優勢，構建了一套全面的智能物流系統，實現服務自動化、運營數字化及決策智能化。截至 2022 年底，京東物流已申請的專利和軟體許可近 9,000 項。

同時，京東物流構建了協同共生的供應鏈網絡，中國及全球各行業合作夥伴參與其中。通過與國際及當地合作夥伴的合作，京東物流擁有接近 90 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積接近 90 萬平方米。

⁵ 3C, Computer, Communication, Consumer Electronics, 是電腦、通信和消費類電子的簡稱。

⁶ 5G, 第五代移動通信技術。

作為國內首家設立科學碳目標（SBTi）的物流企業，京東物流從「環境（Planet）」、「人文社會（People）」和「經濟（Profits）」三個方面，攜同行業和社會各方力量共同關注人類的可持續發展，著力推行戰略級項目「清流計劃」。京東物流同時引入使用更多清潔能源，推廣和使用更多可再生能源和環保材料，踐行綠色可持續發展理念。

京東物流正堅持「體驗為本、技術驅動、效率制勝」核心發展戰略，將自身長期積累的新型實體企業發展經驗和長期技術投入所帶來的數智化能力持續向實體經濟開放，服務實體經濟，持續創造社會價值。

1,500 座
京東物流運營倉庫超過

3,000 萬平方米
倉儲面積超

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

9,000 項
京東物流已申請的專利和軟體許可近



2022 年度 ESG 績效與認可

京東物流 ESG 年度亮點責任績效

經濟責任績效

2022 年，京東物流總營收額達 **1,374 億元**，較 2021 年增長 **31.2%**

京東物流盈利能力持續提升，經調整後的 Non-IFRS 淨利潤近 **8.7 億元**

2022 年，京東物流外部客戶收入達 **891 億元**，同比增長 **50.8%**，佔總收入的 **65%**

2022 年，京東物流一體化供應鏈客戶收入達 **774 億**，外部一體化供應鏈客戶數量達 **79,928 家**，外部一體化供應鏈單客戶平均收入達 **36.5 萬元**

2022 年，京東物流其他客戶收入達 **600 億元**，同比增長 **78.3%**

2022 年，在外部一體化供應鏈客戶收入中，年收入貢獻超千萬的客戶收入佔比已**過半**，年收入貢獻超 1 億元的外部一體化供應鏈客戶數量達 **26 家**，平均合作時長超過 **4 年**

截至 2022 年 12 月 31 日，已服務超過 **2 萬個** 抖音電商平台商家

2022 年，京東物流研發總投入 **31.2 億元**，同比增長 11.0%，新申請專利數超過 1,300 件，新申請商標數超過 **200 個**

截至 2022 年 12 月 31 日，京東物流已在全國運營超過 1,500 個倉庫，倉儲網絡總管理面積超過 **3,000 萬平方米**，倉儲網絡已覆蓋中國幾乎所有的縣（市、區）

京東物流在全球擁有近 90 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積近 **90 萬平方米**

智能快遞車規模化投用，送達單量同比去年增長超 **260%**

2022 年，**京東航空** 的**常態化運營** 也有效促進了一體化供應鏈降本增效

2022 年，京東物流已分別在西安、宿遷落地高自動化生產模式**北斗新倉**

社會責任績效

截至 2022 年底，京東物流員工總數超過 **39 萬**，一線員工人數超過 **37 萬**，其中自有配送人員超過 **29 萬名**，高質量就業規模持續擴大

2022 年，京東物流一線員工薪酬福利支出達 **446 億元**，佔總收入的 **32.5%**。三年來，京東物流為一線員工薪酬福利支出 **1,065 億元**

2022 年，京東物流召開供應商廉潔合規大會，**5,800+** 家供應商參會，向供應商等合作夥伴傳遞京東物流反腐敗反賄賂的決心

2022 年，京東物流全年開發人才發展培訓課程近 **4,000 門**，開展不同層級的培訓近**千場**

在國家郵政局已公佈的 2022 年單季度快遞服務公眾滿意度調查中，京東物流持續位居行業**第一梯隊**，並在第三季度**位居首位**

2022 年，京東物流已為全國 **1,000 多個** 農特產地和產業帶提供供應鏈服務，有效推進產銷高效對接，全面助力鄉村振興

京東物流在西藏地區承建 **1 個** 自治區級公共物流倉儲配送中心，**2 個** 地市級公共物流倉儲配送中心，**8 個** 物流配送站點，管理倉庫面積 **35,000 平方米**

2022 年，**京東快遞員宋學文** 登上了**二十大黨代表通道**

京東物流上萬名自有配送人員參與了**抗疫保供的異地調配**，定向增援上海、北京、重慶等城市的配送履約

2022 年，京東物流員工志願服務時長 **6,360 小時**



環境責任績效

京東物流西安「亞洲一號」智能產業園成為中國首個「**碳中和**」物流園區，該園區內屋頂配備了光伏發電設備，裝機容量達 **9** 兆瓦

2022 年，京東物流發佈**行業內首個**原廠直發包裝（簡稱「原發包裝」）認證標準，並攜手多個合作夥伴發佈綠色包裝新目標：至 2030 年實現電商渠道售賣的產品支持原裝直發 **80%** 以上

至 2026 年，京東物流將投入 **10** 億元人民幣用於加碼綠色低碳的一體化供應鏈建設，實現自身碳效率提升 **35%**

京東物流「青流計劃」實施五年來，已有超過 **30** 萬企業、億萬消費者參與其中，與合作夥伴攜手在 **100** 餘個城市達到月回收紙箱約 **9** 萬個，上萬個商品 SKU 實現了出廠原包裝的直發

2022 年，京東物流鐵路貨物運輸量超過 **180** 萬噸，合作的鐵路線路超過 **400** 條
自營新能源車輛 **5,418** 台⁷

2022 年 618 期間，通過綠色包裝、綠色倉儲、綠色運配、智能設備等，減少碳排放 **22** 萬噸

發佈《物流園區碳中和指南》、《供應鏈脫碳行動》，在行業內率先提出**物流園區碳中和**的完整解決方案，全面解析供應鏈脫碳的關鍵技術及實現路徑

主導發起成立中華環保聯合會綠色供應鏈專委會，凝聚各方智慧力量，共同推動供應鏈全場景、全環節、全生命週期的綠色可持續發展

⁷ 自營新能源車輛 5,418 台，不含德邦和跨越速運。

京東物流 ESG 年度責任認可

- 入圍全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance 評選的「2022 全球物流品牌價值 25 強」，並榮獲「2022 全球十大最強物流品牌」獎項

2022 年 8 月，全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance 發佈了《Brand Finance 2022 年全球物流品牌價值 25 強》，京東物流成功入圍。同時通過衡量營銷投入、利益相關者權益和業績表現等指標評估品牌的綜合實力，京東物流同時榮獲「全球十大最強物流品牌」獎項。

- 入圍 2022 世界物聯網 500 強

2022 年 8 月 5 日，2022 世界物聯網 500 強峰會（中國·北京）發佈了「世界物聯網 500 強排行榜」，該榜單係從全球 100 多個國家的上萬家物聯科技、數字經濟領軍企業中遴選後出爐。京東物流位列世界物聯網 500 強物流倉儲行業子榜單全球第五，代表了世界科技和數字經濟發展領先趨勢成果。



- 入選亞太經合組織中國工商理事會（APEC 中國工商理事會）「可持續中國產業發展行動」年度案例

2022 年 11 月 3 日，APEC 工商領導人中國論壇（中國·北京）發佈了「可持續中國產業發展行動」年度產業案例，京東物流因在深耕一體化供應鏈物流核心賽道的同時，積極承擔社會責任，持續提升環境績效、社會公益、企業治理等能力，助力社會可持續發展等方面的突出貢獻，與多家國內外知名企業共同入選。



• 獲全球零碳城市創新典範獎（Z-Carbon Award）企業領袖獎 - 鉑金級

2022 年 12 月 10 日，第六屆聯合國工業發展組織全球科技創新大會（中國·上海）上揭曉了由聯合國工業發展組織全球創新網絡項目綠色建築數字化發展中心發起的「2022 全球零碳城市創新典範獎」（Z-Carbon Award），京東物流獲 2022 全球零碳城市創新典範獎企業領袖獎 - 鉑金級。

• 京東快遞位居國家郵政局第三季度快遞服務滿意度九大快遞品牌首位

在國家郵政局已公佈的 2022 年單季度快遞服務公眾滿意度調查中，京東物流持續位居行業第一梯隊。11 月，國家郵政局發佈關於 2022 年第三季度快遞服務滿意度調查和時限準時率測試結果的通告，京東快遞三季度位居九大快遞品牌首位，通過內部精細化管理不斷提高寄遞服務標準，並持續加碼寄遞安全，讓消費者收得放心、寄得安心。

• 在 2022「金鑰匙——面向 SDG 的中國行動」評選中獲鄉村振興主題、韌性價值鏈主題「金鑰匙·冠軍獎」

2022 年 12 月 16 日，2022「金鑰匙——面向 SDG 的中國行動」發佈典禮以線上形式舉辦，經過多輪激烈競爭，14 項行動在各自類別中脫穎而出，榮獲「金鑰匙·冠軍獎」，成為年度中國可持續發展典範。京東物流「鏈網融合，架起城鄉資源互通之橋」行動獲得鄉村振興主題「金鑰匙·冠軍獎」；「創新抗疫保供新模式，打造有責任的供應鏈」行動獲得韌性價值鏈主題「金鑰匙·冠軍獎」；「清流計劃」行動獲得雙碳先鋒主題「金鑰匙·優勝獎」。



• 新華信用金蘭杯「環境實踐先鋒案例」獎

2023 年 1 月 5 日，由國家發展與改革委員會（國家發改委）指導，新華通訊社、廣州市人民政府主辦，中國經濟資訊社等承辦的第四屆中國城市信用建設高峰論壇——碳路中國 ESG 實踐與發展主題論壇隆重舉行。論壇上正式發佈了「新華信用金蘭杯」ESG 優秀案例評選結果。京東物流以「秉持可持續發展理念打造綠色、有責任、可信賴的供應鏈」案例在眾多申報單位中脫穎而出，榮獲新華信用金蘭杯「環境實踐先鋒案例」獎。

• 榮獲智聯、脈脈、拉勾等八大平台年度僱主獎項

2023 年 1 月 7 日，多個招聘平台公佈 2022 年度僱主評選結果，京東物流獲包括智聯招聘、脈脈、拉勾網、BOSS 直聘、58 同城、前程無憂、實習僧、海投網在內八大平台的年度僱主獎項。其中，在脈脈 MAX2022 年度「職得去」僱主評選和拉勾網公佈的年度 TOP 僱主榜單中，京東物流分別摘得「年度卓越僱主」和「最具社會責任僱主」TOP 獎項。



• 2022 年，京東物流獲得標普 CSA 評級 47 分，位列全球交通運輸行業前列



01

由實而生， 實現高質量責任管理

作為一家扎根實體經濟的物流企業，京東物流堅信只有從頂層持續提升企業的治理水平，才能切實履行企業社會責任，在推動自身高質量發展的同時，為中國實體經濟的行穩致遠貢獻力量。我們將 ESG 管理作為企業現代化治理的重要切入點，扎實完善 ESG 治理，落實董事會對 ESG 事項的監督，實現與各利益相關方保持常態化溝通，並不斷在反腐合規、信息安全等方面加大力度，築牢企業運營屏障。



完善 ESG 頂層治理

■ 董事會聲明

京東物流董事會對本公司 ESG 的策略制定及資訊披露承擔全部責任。董事會及其下設 ESG 管理委員會通過定期審議 ESG 管理方針及策略、聽取 ESG 工作匯報和董事會決議等方式落實 ESG 監管職責，對 ESG 的實質性議題（包括風險）進行評估、優次排列及管理，並對關鍵 ESG 績效開展目標設定與達成情況的常態化監督管理。

董事會於 2023 年 4 月 25 日審議通過本報告，確認報告詳盡披露了公司報告期內 ESG 工作的重點進展與成效，並承諾報告中不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並批准對外發佈。



■ 打造強有力的 ESG 治理架構

京東物流堅信，良好的 ESG 治理架構有助於促進公司全面落實 ESG 相關策略，對內強化管理、對外加強與相關方的溝通。為此，2022 年 11 月，京東物流在公司 ESG 專項工作組的基礎上升級架構，正式成立 ESG 管理委員會，以健全董事會及高管對 ESG 事宜的問責機制。

京東物流的 ESG 管理委員會由執行董事兼首席執行官（CEO）余睿出任負責人，六大業務 / 職能部門負

責人以及跨越速運、德邦負責人作為 ESG 管理委員會委員，向委員會負責人匯報，共同負責 ESG 事宜的監督與決策，並完善公司風險管理、開展 ESG 趨勢研判、助力公司經營決策與業務發展。ESG 管理委員會每季度定期向董事會匯報 ESG 管理相關事宜的進展，提升公司內部 ESG 管理的透明度與協同落地效率，同時下設的 ESG 專項工作組在日常工作中負責公司 ESG 決策事項的落地執行。



京東物流 ESG 治理架構圖⁸

■ 構建全覆蓋的 ESG 目標體系

京東物流以目標管理為導向扎實推進 ESG 管理效能的提升。2022 年，本公司基於物流業務場景的特點，設定了倉儲、分揀、運輸、配送等全業務環節的具體環境目標，並將目標設定跨度分為近期、中期和遠期，明確了至 2030 年前各業務條線協同參與的 ESG 目標體系。

ESG 管理委員會負責定期跟進重點目標的達成情況，並及時與相關業務部門開展溝通和動態調整，以務實行動推動各項可持續發展目標的達成。通過設立長期的、科學的、有雄心的目標引導京東物流有效完成自身運營和價值鏈的綠色降碳與可持續發展。

⁸ 治理架構圖中的相關機構與部門名稱均為截至 2022 年 12 月 31 日的名稱。

明確 ESG 重點議題

京東物流重視與各利益相關方的溝通與交流，針對不同利益相關方建立了多元化的溝通渠道，積極聽取各利益相關方意見，並對不同利益相關方的期望及時做出回應。

■ 透明有效的利益相關方溝通

本報告期內，京東物流基於外部環境變化及企業發展現狀，重新評估了利益相關方的重要關切，最終識別出包括客戶與消費者、政府機構和社會團體、股東、供應商與其他商業合作夥伴、社區與公眾、董事及高管、員工在內的七大類利益相關方群體。以下為本年度主要利益相關方的主要關注點及京東物流與其建立溝通的方式。

利益相關方主要關注議題及溝通渠道

利益相關方	關注議題	溝通方式
 客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> 安全、優質、快捷的服務 客戶滿意與客戶關係管理 應急保障與民生供應 數據安全和隱私保護 安全與健康 排放物與資源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 快遞服務滿意度調查 客戶溝通及投訴渠道 日常媒體傳播 社會化溝通媒體
 政府機構和社會團體	<ul style="list-style-type: none"> 數據安全和隱私保護 安全、優質、快捷的服務 應急保障與民生供應 快遞員的福利與權益保障 客戶滿意與客戶關係管理 鄉村振興與戰略公益 	<ul style="list-style-type: none"> 日常匯報溝通、提出政策建議 行業論壇和會議 實地調研考察 簽署合作協議、建立戰略合作 答復監管機構上市公司相關的問詢
 股東	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意與客戶關係管理 風險管理 商業道德與合規 供應鏈數字化與智能化發展 供應鏈協同 完善的 ESG 治理 氣候變化應對與可持續供應鏈管理 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、見面會議及公司拜訪 企業年報、季報與公告 路演 可持續發展與 ESG 相關議題日常匯報與溝通
 供應商與其他商業合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意與客戶關係管理 應急保障與民生供應 安全、優質、快捷的服務 數據安全和隱私保護 倉儲物流低碳管理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商採購、培訓與評估 行業論壇 供應商大會

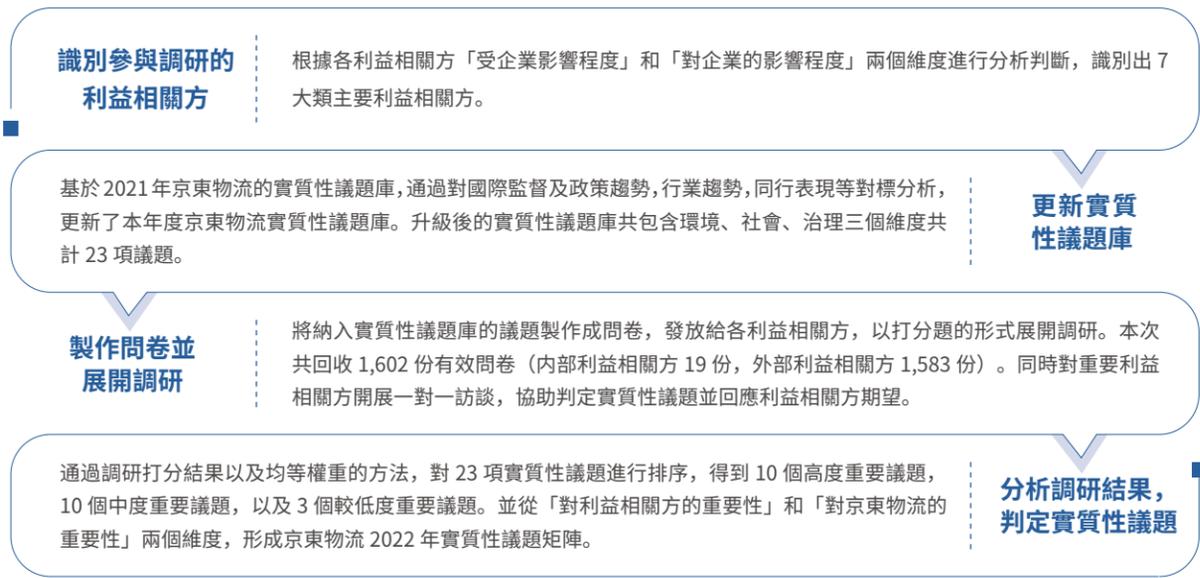


利益相關方	關注議題	溝通方式
 社區與公眾	<ul style="list-style-type: none"> 安全、優質、快捷的服務 客戶滿意與客戶關係管理 安全與健康 商業道德與合規 數據安全和隱私保護 鄉村振興與戰略公益 	<ul style="list-style-type: none"> 網站、微信公眾號等官方平台 對外宣傳資料 公益項目 公益行業論壇和活動 志願者活動
 董事及高管	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理 商業道德與合規 安全、優質、快捷的服務 董事會多元化 數據安全和隱私保護 完善的 ESG 治理 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會匯報 各級匯報溝通 ESG 委員會日常溝通
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 安全、優質、快捷的服務 客戶滿意與客戶關係管理 數據安全和隱私保護 應急保障與民生供應 促進高質量就業 安全與健康 人才培養與發展 	<ul style="list-style-type: none"> 全員郵件、溝通會議、員工論壇、職工代表大會 培訓活動和申訴機制 線上線下員工調研活動 員工投訴郵箱 員工之聲平台

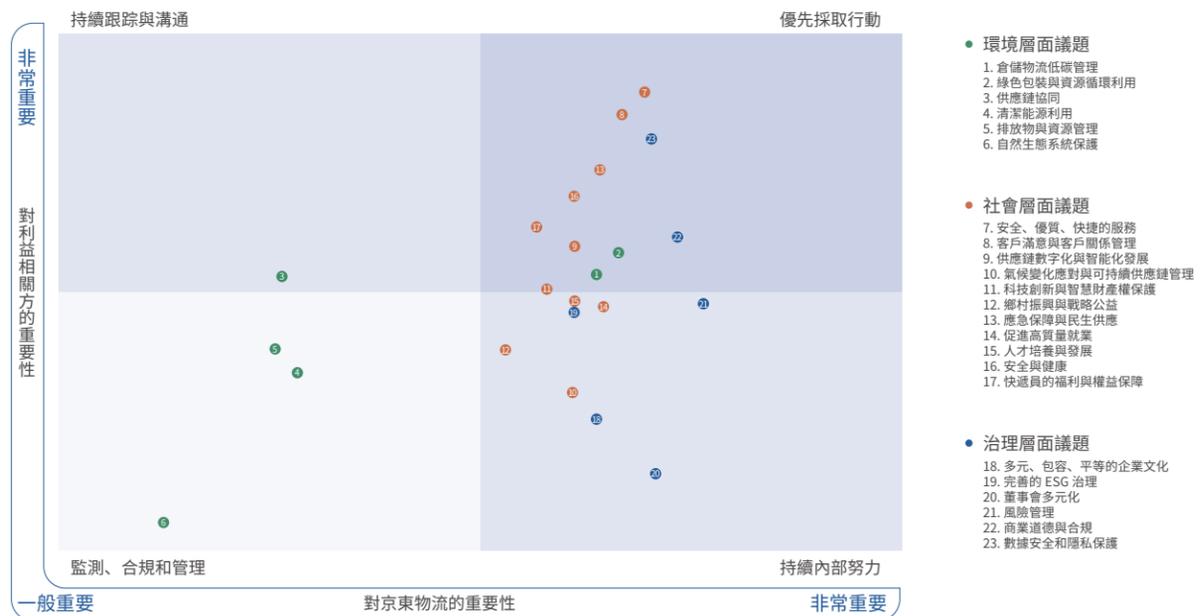
科學研判實質性議題

評估方法與流程

2022 年，京東物流採用定量與定性相結合的方式，根據宏觀趨勢研究更新本年度實質性議題庫。並通過問卷調研、與重點相關方訪談相結合的方法，識別與判斷出重點披露的可持續發展實質性議題。同時利用雙重實質性分析方法，並在報告中重點回應了利益相關方關切內容。



實質性議題評估流程⁹



⁹ 實質性議題重要性根據矩陣劃分，與其序號無直接關聯。

對標聯合國可持續發展目標

京東物流針對高度重要實質性議題開展行動，期望以企業的價值創造惠及人類共同的可持續發展目標。為此，我們將 2022 年高度重要實質性議題與聯合國可持續發展目標（SDGs）進行了對標，以此引導我們更好地聚焦企業的可持續發展方向。

聯合國可持續發展目標與京東物流回應行動

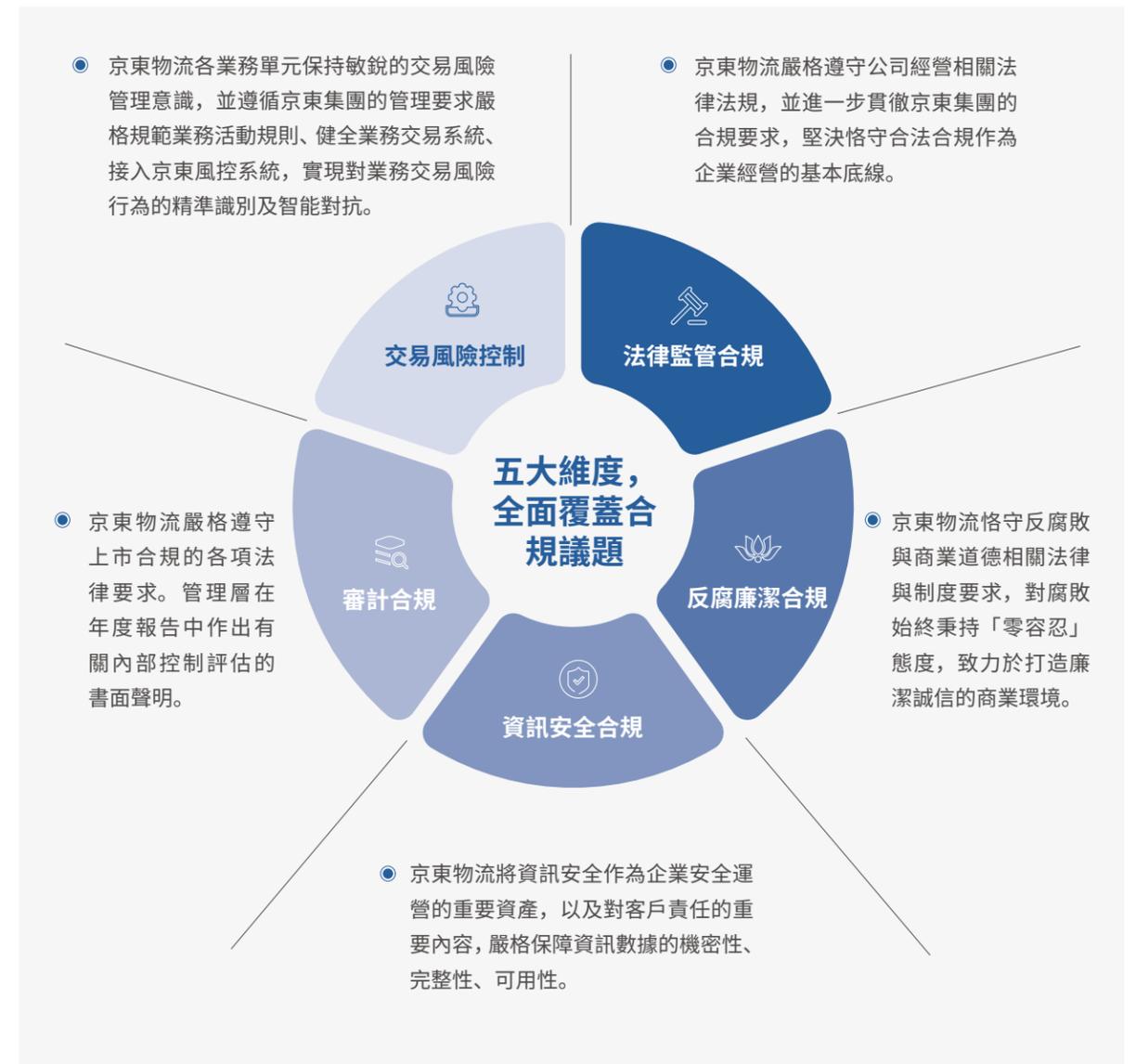
聯合國可持續發展目標 (SDGs)	京東物流的行動
	京東物流響應國家鄉村振興的戰略，在數字化賦能、完善基礎設施以及人才振興方面充分佈局，系統性推進鄉村振興。我們堅持以物流帶動商流，在一體化供應鏈的加持下，陝西的麵食和白酒、寧夏的枸杞、青海的牛羊肉，以及新疆的瓜果等眾多傳統產業和商家煥發出新的生機。京東物流憑藉扎實的基礎設施、創新的數字技術能力，已經為全國 1,000 多個農特產地和產業帶提供一體化供應鏈服務的專項解決方案。
	京東物流充分發揮鏈網融合優勢支持公共治理，助力產業鏈供應鏈穩定，更有效保障民生物資及時送達。在多地疫情期間，京東物流的員工逆行而上，全力守護每位消費者的健康與生活。2022 年，京東物流積極投入到全國多地抗疫保供，保障居民生活物資需求。
	京東物流積極貫徹落實政府工作報告中提出的「穩定和擴大就業」等重點工作，為當地多元化、本地化就業提供新路徑。京東物流支持實體經濟發展，為基層工作者創造了大量就業機會，並特別注重女性職工的保障與關愛。此外，京東物流重視每一位員工的培訓發展，通過企業文化感召、全面的培訓體系，切實地提升就業質量，實現人才的可持續發展。
	京東物流通過扎實的基礎設施網絡，高效的數智化供應鏈，創新的技術服務能力，充分發揮「以實助實」的新型實體企業優勢，實現資源的高效流通運轉。京東物流建立的六大網絡，具備數智化、廣泛和靈活的特點，服務範圍覆蓋了中國幾乎所有地區、城鎮和人口，不僅建立了中國電商與消費者之間的信賴關係，還通過 211 限時達等時效產品和上門服務，重新定義了物流服務標準，客戶體驗持續保持行業領先。
	作為國內首家設立科學碳目標的物流企業，京東物流率先提出了「供應鏈共享碳足跡」的減碳路徑，並持續深化對碳达峰、碳中和路徑的研究，面向未來規劃了更為科學、詳細的減碳路徑。京東物流在重點的業務場景，包括倉儲、運輸、配送等環節，根據具體運營特點綜合採取效能提升、新能源使用、循環利用資源等途徑，達到協同降碳。
	京東物流積極踐行綠色發展理念，將資源節約與發展資源循環與自身業務特點相結合。擴大清潔能源使用比例、運營效能優化與提升、全類別資源循環與再次利用等，多措並舉協同降碳，並持續提升水資源利用效率。我們在現有業務運營以及新業務拓展過程中持續評估對生態環境及自然資源產生的潛在影響，在海洋運輸場景下降低對水下生物的影響，在公路、鐵路運輸場景下降低對陸地生物的影響。
	京東物流將 ESG 管理作為企業現代化治理的重要切入點，扎實完善 ESG 治理，落實董事會對 ESG 事項的監督，以實現與各利益相關方保持常态化溝通，並不斷完善反腐合規、資訊安全、數據治理。同時，京東物流參與多個國家標準、行業標準、團體標準的編制，積極發揮頭部企業的核心影響力，帶動整個物流行業的數字化、綠色化轉型發展，致力於打造共生、共鏈、共贏的一體化生態圈。

嚴守合規經營底線

合規經營是企業安身立命之本。京東物流在正道成功的商業道德理念引導下，恪守合規經營底線，不斷完善高效、嚴謹的內控合規管理體系，切實防範合規及反腐敗相關風險，為公司的高質量發展奠定了堅實基礎。本報告期內，京東物流嚴格遵守有關反賄賂、反勒索、反欺詐及反洗錢的政策及相關法律法規。

合規管理

三道防線，層層搭建合規屏障



獎懲有則，厲行合規



認證體系

憑證護航業務發展，認證肯定企業成效。京東物流的環境管理體系、質量管理體系、職業健康安全管理體系、資訊安全管理體系、隱私資訊管理體系、企業智慧財產權管理體系、商品售後服務評價均擁有多項國內外領先標準認證。截至報告期末，京東物流已獲得 6 項高新技術認證認可、16 項信用評價認證認可、8 項物流評級認證認可、19 項管理認證認可。

6 項 高新技術認證認可 16 項 信用評價認證認可 8 項 物流評級認證認可 19 項 管理認證認可

環境管理體系認證	
GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015	
質量管理體系認證	職業健康安全管理體系認證
GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015	GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018
資訊安全管理體系認證	隱私資訊管理體系認證
ISO/IEC27001:2013	ISO/IEC27701:2019
企業智慧財產權管理體系認證	商品售後服務評價認證
GB/T29490-2013	GB/T27922-2011

合規經營

行政許可類

100%
業務覆蓋率

100%
屬地覆蓋率

認證認可類

6 項
高新技術
16 項
信用評價

8 項
物流評級
19 項
管理認證

憑證護航

207 項+

倉配、運輸、快遞、冷鏈、民用航空、醫藥、國際業務、無人設備、投資、其他業務共 10 大行業

京東物流—許可證照管理
護航業務
合規經營健康發展

完善反腐規章制度

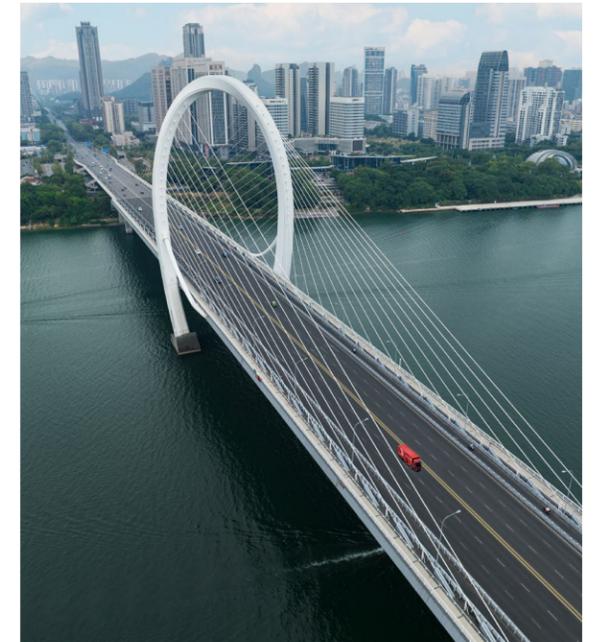
反腐敗一直是京東物流合規管理的重中之重。京東物流始終秉持對腐敗「零容忍」的態度，嚴格遵守《反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等國家法律與規定，同時嚴格執行京東集團有關反腐敗的內部管理政策，包括《京東集團商業行為和道德規範準則》、《京東集團反腐敗條例》、《京東集團舉報人保護和獎勵制度》、《京東集團廉潔獎勵辦法》、《京東集團主動報備獎勵試行辦法》、《京東集團禮品管理規定》、《供應商付費的差旅及商務宴請規定》和《京東物流紅線管理條例》等。

對於反腐敗行為的舉報，我們提供暢通的舉報途徑，包括舉報中心熱線、郵箱、信件等形式，接受腐敗和職務犯罪等違規行為的舉報，並全力保障舉報單位或個人的合法權益不受侵犯。

此外，我們依據《京東集團廉潔獎勵辦法》，對拒絕賄賂或舉報腐敗行為有功的人員給予獎勵，在全公司樹立廉潔之風。

培育反腐倡廉之風

我們積極向各級員工與業務夥伴貫徹反腐敗要求，從內部與外部協同推進反腐敗管理。京東物流的正式員工及勞務派遣員工全部需要簽署《員工遵守〈京東集團員工手冊〉及反腐敗承諾書》，確保其知曉公司對誠信及反腐敗的要求，並必須嚴格遵守。同時，京東物流的所有供應商及其他合作夥伴均已簽訂了《反商業賄賂協議》。



與此同時，我們積極培育廉潔文化，向全公司各層級員工及供應商開展反腐敗意識宣貫與能力培訓。2022 年，京東物流採用了線上線下多種形式開展了員工及管理者的反腐敗培訓，培訓內容包括但不限於公司反腐敗制度與要求、腐敗舉報監督方式等，要求全員做到熟知並堅定執行。

100%
全員線上學習率¹⁰

100%
考試通過率

13 場
全國總監級管理者線下培訓共計

100%
學習覆蓋率

5,606 人
銷售崗位員工廉潔合規培訓

100%
完成率

2022 年，京東物流召開供應商廉潔合規大會，5,800 餘家供應商參會，京東物流 CEO 現場分享反腐敗的重要性，向供應商等合作夥伴傳遞京東物流反腐敗反賄賂的決心。

¹⁰ 統計範圍為京東物流員工，不包含德邦、跨越速運。

築牢資訊安全屏障

隨著京東物流數字化供應鏈業務的縱深開展，我們不斷構築信息安全與知識產權的立體化保護體系，為公司的長久經營、客戶的隱私安全與核心知識產權的保護提供堅實的技术支撐保障。本報告期內，京東物流嚴格遵守關於產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及客戶隱私保護事宜以及補救方法的政策及相關法律法規。

資訊安全與隱私保護

安全管理與時俱進

京東物流嚴格遵循京東集團的各項資訊安全管理製度，包括《信息安全管理製度》、《信息安全與隱私策略》、《數據與隱私安全管理規範》、《應用開發安全生命週期管理規範》、《安全監控及響應規範》、《供應商安全管理規範》，並製定京東物流資訊安全管理文件匯編。2022 年，京東集團基於《GB/41479 信息安全技術網絡數據處理安全要求》及自身資訊安全管理的不斷強化，對《數據與隱私安全管理規範》進行了修訂，京東物流堅決貫徹執行。

2022 年，京東物流的資訊安全管理措施不斷強化：

<p>資訊技術 (IT) 資產保護</p> <p>對 IT 資產的安全保護措施進行了全面升級，包括主機安全、應用安全、數據安全、帳號安全、應用軟體 (APP) 隱私合規等；</p>	<p>資訊安全演練與檢查</p> <p>定期開展反釣魚演練、紅藍攻防演練及網路策略審批檢查。2022 年，共有 90,732 名京東物流員工參與反釣魚演練，員工應對網路攻擊的意識與能力得到提升；</p>	<p>安全風險監控</p> <p>對基礎網路、主機、應用系統、資料庫、中介軟體、辦公系統等安全風險持續進行風險評估和消除，建立全面的監控預警體系，對於網路攻擊、安全漏洞、數據洩露等持續進行監控、防範和處置。</p>
---	--	--

底層技術牢固防護

京東物流始終堅持深耕網路資訊安全的底層技術，以扎實的技术功底建立全方位的安全屏障。京東物流的網路配置在多個層次上受到保護，通過入侵感知系統、網路防火牆等安全設施以確保資料庫免受未經授權的訪

問；在資訊系統研發中，京東物流建立了單點登錄、多因素認證、密鑰管理系統等安全基礎設施；在移動應用程式、網站和插件之間使用精密的安全協議進行通信。

2022 年京東物流積極響應國家市場監督管理總局、國家互聯網資訊辦公室《關於開展數據安全管理認證工作的公告》，聘請專業認證機構啟動數據安全管理認證工作。京東物流已獲得多項國內外權威資訊安全體系認證：

公安部等級保護 三級認證	ISO 27001 資訊安全管 理體系認證	ISO 27701 隱私資訊 管理體系認證	數據管理能力成熟度 DCMM4 級證書 是國內首家獲得該認證的物流企業
-----------------	--------------------------	--------------------------	---

案例 ▶ 京東物流榮獲 DQMIS 2022 數據質量卓越實踐獎

由北京大學、國家電網全球能源互聯網研究院指導，中國領先的數據質量管理社交平台與資源智庫 DQPro 與華矩諮詢主辦的 DQMIS 2022 第四屆數據質量管理標杆獎項獲獎名單公佈，京東物流作為物流行業唯一企業榮獲數據質量卓越實踐獎。



京東物流獲數據質量卓越實踐獎

安全理念深入人心

資訊安全是每一位京東物流人牢固樹立的合規管理基本理念。2022 年京東物流完成了線上覆蓋 100% 員工的資訊安全培訓和考試，並通過企業官方宣傳渠道向全體員工推送 86 篇資訊安全海報，持續提升員工資訊安全意識。

86 篇

向全體員工推送
資訊安全海報

全體員工	新入職員工	產品研發人員
須每年接受資訊安全培訓，並通過考試；	通過資訊安全課程考核是試用期轉正的必要環節；	須接受資訊安全技能、反釣魚等專項培訓。

客戶隱私安心守護

京東物流遵循京東集團完善的消費者隱私保護製度，包括《京東集團信息安全與隱私管理章程》、《京東集團信息安全與隱私策略》、《京東集團數據與隱私安全管理規範》、《京東集團隱私影響評估流程》、《京東集團用戶主體權利響應流程》、《京東集團用戶隱私數

據存儲安全要求》、《京東集團未成年個人信息保護要求》等製度，對消費者隱私數據收集、處理、使用及消費者權利響應流程做出了明確要求。並在京東集團安全與風控委員會的部署下設置了業務安全官、法務等專門的部門負責落實相關規範。

對於用戶個人資訊敏感數據，京東物流採取了一系列保護措施：

全面推廣隱私面單技術，將收寄件人姓名、電話、地址在面單上脫敏展示，降低包裹配送過程中的資訊洩露風險；



對敏感資訊進行最小化許可權管控，定期復核個人資訊訪問權限；

對所有個人敏感資訊進行全生命週期安全管理，包括加密存儲、加密傳輸、頁面脫敏展示、設置頁面水印、記錄訪問日誌、對訪問日誌統一監控等措施；

對京東物流的合作企業，積極推動生態安全保護，將數據加密或脫敏後進行流通，保護個人數據在流通環節的安全。

2022 年，京東物流

- 收到的經監管機構認證的涉及侵犯客戶隱私投訴 0 件



智慧財產權保護

京東物流貫徹落實《京東集團專利獎勵辦法》、《京東集團商業秘密管理辦法》（試行版）、《商業秘密分類分級示例》、《商業秘密保密措施示例》，在日常工作中落實專利激勵，提供專業渠道保護智慧財產權，並在部分業務部門進行商業秘密管理試點。

案例 ▶ 《視覺識別系統和使用所述視覺識別系統的分類分揀系統》獲得 2022 年第二十三屆中國專利優秀獎

作為我國權威的國家級專利獎項，中國專利獎是反映自主創新能力和科技成果轉化效益的重要標誌。2022 年，京東物流《視覺識別系統和使用所述視覺識別系統的分類分揀系統》獲得 2022 年第二十三屆中國專利優秀獎。該研究聚焦倉儲物流場景中機械臂因識別定位能力無法大規模應用的痛點，通過設置物料識別裝置，預先確定料箱內物料種類，再做視覺識別定位，為機械臂準確、及時、快速完成自動化柔性揀選創造了先決條件。該專利技術已在京東多個項目中常態化應用，平均效率提升 30% 以上，實現了全流程無人化的真正落地。

30 %
平均效率提升



京東物流設有智慧財產權顧問專崗，深入對接並支持各業務研發部門的智慧財產權工作，並在日常培訓、宣貫、挖掘、研討的基礎上，協助提升各部門智慧財產權保護意識。同時，我們通過設立專利獎金、軟體著作獎金鼓勵員工積極開展技術創新，結合年度內部專利獎

評選，對優秀專利及其發明人進行表彰、宣傳和獎勵。在「426 世界智慧財產權日」期間，我們也組織了豐富的互動活動以深化員工對智慧財產權的了解，營造重視創新、積極保護智慧財產權的文化氛圍。

02

以實助實， 深耕有責任供應鏈

物暢其流百業興。京東物流深耕柔性、綠色的一體化供應鏈，以技術為驅動，打造鏈接生產與消費兩端的價值鏈網絡，以實助實，將社會責任融入企業經營管理的方方面面，為客戶帶來更加高效、便捷、低碳的服務體驗，與合作夥伴一道攜手共建行業生態，有力支撐產業鏈供應鏈循環暢通。



鏈網融合 深耕行業

作為中國領先的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流持續推進「鏈網融合」，不斷開放自身的供應鏈基礎設施和技術，在京東集團整體實現倉網、貨網、雲網三網通的基礎上，京東物流積極發揮新型實體企業價值，帶動產業鏈和供應鏈上下游轉型升級，推動實體經濟高質量發展。

跨業務、全球化服務能力

京東物流建立了包含倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、大件網絡、冷鏈網絡及跨境網絡在內的高度協同的六大網絡，具備數智化、廣泛和靈活的特點，且服務範圍覆蓋了中國幾乎所有地區、城鎮和人口，

不僅建立了中國電商與消費者之間的信賴關係，還通過 211 限時達等時效產品和上門服務，重新定義了物流服務標準，客戶體驗持續領先行業。

倉儲網絡

京東物流的倉儲網絡是中國最大的倉儲網絡之一，同時也是一體化供應鏈物流服務能力的核心組成部分。截至 2022 年底，京東物流的倉儲網絡已幾乎覆蓋全國所有的區縣，其中，包括由京東物流運營的超過 1,500 個倉庫和由雲倉生態平台上業主運營的超過 2,000 個雲倉。我們倉儲網絡總管理面積超過 3,000 萬平方米。

3,000 萬平方米
倉儲網絡總管理面積超過

綜合運輸網絡

京東物流採取共生方式擴大綜合運輸網絡的覆蓋，在陸運、海運和空運等領域同戰略夥伴合作，拓展我們的網絡覆蓋並增加彈性。截至 2022 年底，京東物流的自營運輸車輛超過 4 萬輛。此外，我們在中國運營了約 400 個分揀中心，通過合作方式覆蓋的航空貨運航線超過 1,000 條，可利用的鐵路運輸線路超過 400 條。

4 萬輛
自營運輸車輛超過

最後一公里配送網絡

京東物流的最後一公里配送網絡由自有配送團隊、配送站、服務站點及自提櫃組成。截至 2022 年底，我們擁有超過 29 萬名自有配送人員，運營超過 1.8 萬個配送站（絕大多數為自營）。通過優質的服務質量及行業領先的運營效率，滿足企業及個人客戶對於安全可靠、時效領先、專業貼心的服務需求，確保優質服務體驗。

29 萬名
自有配送人員超過

案例 ▶ 京東航空正式投入運營

隨著客戶需求的快速發展，建立和培育自主可控、安全可靠的航線網絡對有效提升航空特快送產品時效服務體驗意義重大。2022 年 6 月，江蘇京東貨運航空有限公司（京東航空）獲得中國民航局頒發的《公共航空運輸企業經營許可證》，同年 8 月 31 日，獲民航華東地區管理局頒發的 CCAR-121 部《航空承運人運行合格證》，京東航空正式投入運營。京東航空能夠與京東物流「亞洲一號」智能產業園，以及中心倉、衛星倉和分揀中心等實現「倉運」協同，共同構建一體多面的物流倉配網絡。截至 2022 年底，京東物流通過合作方式覆蓋的航空貨運航線超過 1,000 條，為高端消費、高端製造及冷鏈生鮮等業務提供了快捷高效的優質服務。



京東航空飛機

大件網絡

京東物流的大件網絡由多級倉庫、送貨上門、增值安裝及售後服務能力組成，確保我們通過一站式配送及安裝服務提供極致的用戶體驗。截至 2022 年底，我們擁有能夠進行大件及重貨倉儲的 200 多個倉庫及 200 多個分揀中心，總管理面積超過 400 萬平方米。

400 萬平方米
總管理面積超過

冷鏈網絡

依託冷鏈倉儲網、冷鏈運輸網、冷鏈配送網「三位一體」的綜合冷鏈服務能力，以產品為基礎，以科技為核心，京東物流通過構建社會化冷鏈協同網絡，打造全流程、全場景的 F2B2C¹¹ 一站式冷鏈服務平台，實現對商家與消費終端的安心交付。截至 2022 年底，京東物流運營超過 100 個針對生鮮、冷凍和冷藏食品的溫控冷鏈倉庫，運營面積超過 50 萬平方米。此外，我們還運營超過 30 個藥品和醫療器械專用倉庫，運營面積超過 20 萬平方米。

50 萬平方米
溫控冷鏈倉庫，運營面積超過

20 萬平方米
藥品和醫療器械專用倉庫，運營面積超過

跨境網絡

截至 2022 年底，京東物流運營接近 90 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積接近 90 萬平方米。京東物流持續擴大端到端全球運輸網絡，以倉儲網絡為核心，並進一步利用洲際貨運航空、鐵路、海運和多式聯運等方式，提高協同效率。

90 萬平方米
總管理面積接近

¹¹ F2B2C, Factory-to-Business-to-Customer, 指從生產方到商家到消費者電子商務模式。

■ 一體化供應鏈物流服務解決方案

京東物流長期致力於供應鏈和物流服務的專業化、標準化和模組化深耕，關注客戶所在產業鏈的脈絡及變化，特別關注重點行業、重點客戶的特點與客製化需求，提供一體化供應鏈物流服務柔性解決方案，以滿足客戶差異化和客製化需求，助力重點行業上千個關鍵客戶的降本增效，創造積極而深遠的社會與經濟價值。



¹² B2B, Business-to-Business, 指進行電子商務交易的供需雙方都是商家的商務模式。

¹³ B2C, Business-to-Customer, 指電子商務交易為商家對消費者的商務模式。

¹⁴ O2O, Online-to-Offline, 線上到線下電子商務模式。

案例 ▶ 京東物流為乳製品企業提供一盤貨服務

隨著消費者對產品和服務要求越來越高，供應鏈能力成為決定乳品行業競爭格局的重要因素。伊利「以消費者為中心、以業務為導向」的戰略需要更敏捷的供應鏈模式進行支撐。京東物流憑藉強大的一體化供應鏈能力，為伊利提供從供應鏈一盤貨諮詢方案到落地執行的全面服務。

京東物流基於伊利的業務場景及發展目標，量身打造三步走的一盤貨方案。第一步實現不同渠道貨源同倉儲存、同線路訂單整合、同線路共同配送，第二步實現不同貨主物理區整合、先進先出，拉齊各渠道效期，提升物流操作效率，保障各渠道消費者體驗一致；第三步實現各渠道庫存共享，實現各渠道資源效率最大化。

「京慧」數智策略工具實施，實現多渠道產品分級精細化管理，支撐一盤貨共享庫存的分配，降低周轉庫存。通過智能系統和精細化管理，京東物流實現了庫存周轉天數降低，提升了伊利牛奶新鮮度和消費者體驗。

案例 ▶ 京東物流為預製菜行業提供專屬解決方案

預製菜行業高度依賴一套從生產端到消費端，包括預冷、儲存、包裝、運輸、資訊化服務在內的全鏈條冷鏈物流體系，以實現全流程保鮮。京東物流為預製菜企業提供從商品生產儲存到打包配送，從線上業務到線下場景的全程冷鏈解決方案。

在產品包裝上，京東冷鏈針對不同環境溫度沉澱了一套分溫層（從零下 22°C 至 15°C）的商品包裝方案，通過差異化的冷媒投放標準，在實現成本最優的同時避免商品解凍問題。在物流運輸中，京東冷鏈有全程可視化的溫度監控平台和對冷藏車的在途管理系統。

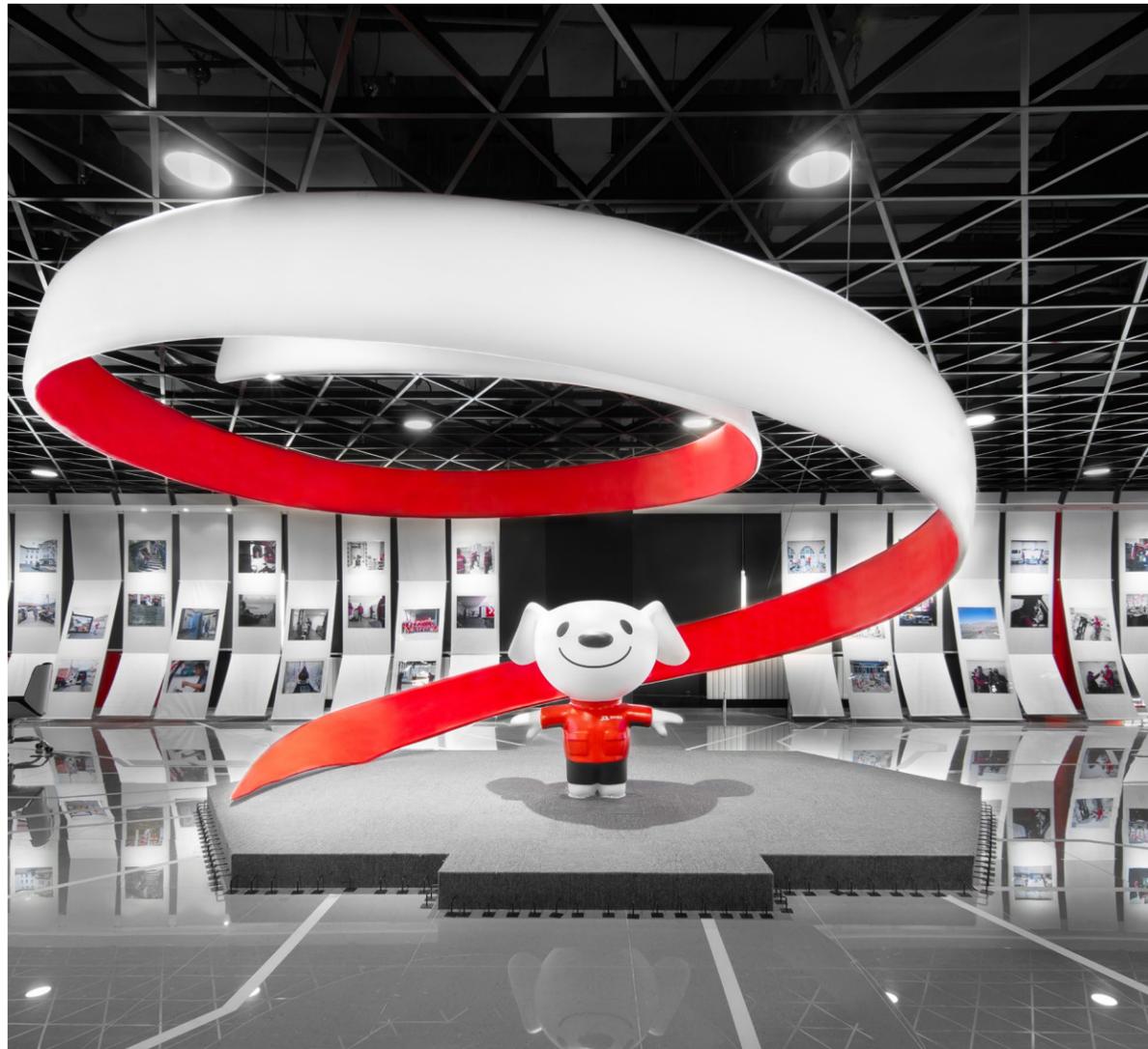
京東物流也積極參與預製菜行業的標準制定，是參與編制《預製菜行業白皮書 2022》的企業中唯一的物流企業，這也是第一本面向預製菜全產業鏈發佈的白皮書。京東物流為白皮書提供了預製菜快遞快運能力及預製菜產業園區兩個版塊的內容，為預製菜行業在物流運輸與園區建設等方面的標準化進程貢獻了經驗和智慧。



京東物流參與編制的
《預製菜行業白皮書 2022》

案例 ▶ 京東物流打造直播電商供應鏈新模式

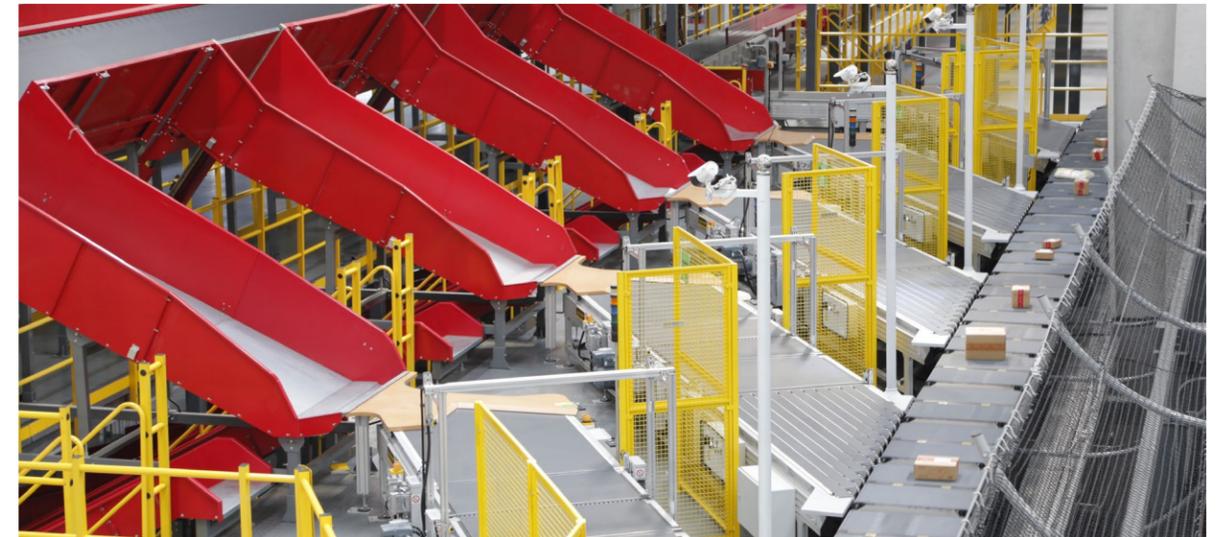
隨著「直播帶貨」電商模式的興起，直播商家對供應鏈的穩定性、靈活性、敏捷度提出了更高的要求。2022年，京東物流打造直播電商供應鏈新模式，與頭部電商東方甄選達成合作，助力直播電商降低供應鏈成本，提升行業效率，實現高速增長。在訂單量較為平穩時期，減少分倉，一倉發全國，降低整體庫存水平及管理成本。在大促期間，京東物流可根據銷售預測、倉庫產能、歷史訂單數據等，將倉儲從生產地向銷售地轉化，一站式快速分倉至東方甄選的全國五大倉。借助京東物流商流物流一體的供應鏈解決方案以及覆蓋全國的高效物流配送網絡，東方甄選實現自營產品同城訂單即日達或次日達，跨省訂單可在 72 小時送達，在縮短送達時效的同時為客戶帶來了更優的服務體驗。



■ 助力中小企業降本增效

隨著消費升級、智能製造和全場景全渠道變革的加速，越來越多的中小企業都在面臨日益複雜的供應鏈管理挑戰。低成本、高效率、更敏捷的行業標準化供應鏈解決方案正在成為中小企業高質量發展的剛需。京東物流作為國內領先的供應鏈解決方案及物流服務提供商，積極推進將服務頭部客戶的經驗與能力「解耦」，把客製化解決方案變成更小的模組和不同的組件，用更加低成本、高效率的排列組合，為中小企業提供一體化供應鏈場景下的行業標準解決方案。

針對不同行業的痛點，京東物流的標準化解決方案能夠為中小企業提供高效柔性的多渠道、一盤貨履約服務，實現門店鋪貨、補貨、調撥、退貨的自動化、智能化，全流程閉環決策管理，全面提升客戶對物流環節的管控能力。同時，京東物流還通過引入庫內自動化設備與多年電商大促運營經驗沉澱，具備了數倍的大促彈性產能，為客戶提供流暢無憂的大促期間保障服務。



京東物流的自動化設備

案例 ▶ 京慧為中小商家提供降本增效解決方案

2022年，眾多中小企業和商家均在疫情影響下面臨銷售放緩和成本上漲的雙重壓力。京東物流通過降本增效的解決方案，全面助力商家紓困減負、復工復產。數字化價值供應鏈管理平台京慧基於豐富的大數據分析和科學的算法模型，結合客戶的實際銷量情況，為客戶提供銷量預測、庫存預警、庫存仿真、智能補貨以及庫存營銷等智能決策產品，幫助客戶制定更精準的供應鏈計劃。

為了更好地服務商家，2022年京慧進行了全面升級，通過拉通京東生態及外部多個主流平台，打破生態壁壘實現全渠道數據鏈接，為多平台店鋪經營的客戶提供多渠道、多店鋪數據整合分析可視化能力。

物流科技 引領變革

深度應用 5G、北斗、移動物聯網、大數據、人工智能等技術，推動物流基礎設施數字化改造是培育現代物流轉型升級的重要動能。京東物流前瞻性佈局各類新一代數智技術，用科技手段賦能供應鏈和物流服務，突破行業發展瓶頸，在提升企業長期競爭力的同時，更賦能供應鏈物流行業的數字化轉型。

創新內核 持續升級

2022 年，京東物流研發總投入 31.2 億元，同比增長 11.0%，擁有研發人員 4,662 名，從數據側持續深耕技術價值體系建設。在長期技術投入和創新驅動下，京東物流軟件、硬件及系統集成三位一體供應鏈物流技術核心競爭力持續升級，目前已形成了覆蓋園區、倉儲、分揀、運輸、配送等供應鏈各關鍵環節的技術產品及解決方案。

31.2 億元
研發總投入

11.0 %
同比增長

4,662 名
擁有研發人員

2022 年度



案例 ▸ 自動駕駛研究成果豐碩

京東物流長期以來積極佈局自動駕駛技術，2022 年在課題研究、成果應用等方面取得累累碩果。京東物流 X 研究部成功中標北京市北斗融合創新應用示範項目——京津冀北斗 + 無人配送應用，自動駕駛技術獲得了國家的重大認可，為公司探索快遞智能化發展的新業態新模式，輸出平台化產品創造新興商業模式奠定了重要基礎。

截至 2022 年底，京東物流在全國 30 座城市已經投入運營超 700 台無人車（600 台智能快遞車和超 100 台室內配送機器人），為消費者提供「最後一公里」和「最後 100 米」末端配送服務，不僅覆蓋社區、商圈的快遞配送，還與山姆、七鮮等多個商超配送系統打通，提供超市訂單無人即時配送服務。京東 11.11 開門紅 24 小時內，智能快遞車配送單量比 2021 年增長 300%。



京東物流智能快遞車

6 項
參與起草無人駕駛相關行業技術標準

17 項
發佈無人駕駛相關行業會議論文和白皮書

700 台
全國累計投入運營無人車超

300 %
11.11 開門紅 24 小時內，智能快遞車配送單量同比 2021 年增長



京東物流室內配送機器人

創新應用 行業賦能

京東物流通過運用 5G、人工智能、大數據、雲計算及物聯網等底層技術持續提升自身在自動化、數智化及智能決策方面的能力，為客戶實現供應鏈關鍵環節的自動化及數智化。自動導引車（「AGV」）、智能快遞車及搬運、分揀機器人等新型設備能夠大大提升物流活動

效率。專有倉庫管理系統（「WMS」）使京東物流能夠管理存貨、勞動力及數據傳輸的整個流程，從而提升存貨可視性及運營效率。專有運輸管理系統（「TMS」）可以通過實時車輛及商品追蹤，以及自動化的運力篩選和費用結算，更全面地管理運輸過程。

案例 ▶ 京東物流實現行業首次上百台 5G「地狼」AGV 大規模並行作業

2022 年京東 618 期間，京東物流長沙「亞洲一號」智能產業園（長沙亞一）內，百餘台應用 5G 技術的「地狼」AGV 智能揀選機器人正式投用，標誌著行業首次實現上百台 5G「地狼」AGV 的大規模並行作業。長沙亞一有京東物流單倉貨物操作量最大的一個「地狼」智能倉庫，在 5G 加持下，「地狼」AGV 作業效率得到大幅提升，2022 年京東 618 期間，長沙亞一僅「地狼倉」的單日峰值揀貨件數就超過 11 萬件。

京東物流面向智能園區、智能倉儲、智能運配等多種智能物流應用場景，建構起供應鏈物流的智能化管控系統、數字化生產系統、無人化安防系統等，助力供應鏈物流數智化升級，並面向醫藥製造、3C 流通、電商物流等行業提供了基於 5G 的解決方案，並入圍 5GAIA¹⁵ 首批推薦 5G 解決方案供應商名錄。

11 萬件

長沙亞一僅「地狼倉」的單日峰值揀貨件數就超過



「地狼」AGV 智能揀選機器人

案例 ▶ 數字孿生實驗台

京東物流建立了以數字孿生和數字伴生技術為核心的智能決策體系，以支持包含快遞、快運等網絡層面，以及分揀、倉儲和站點等節點層面的仿真模擬和優化決策。在突發事件發生時，可在極短時間內完成快速回應、重新組織全網物流資源，以穩定服務質量，提升供應鏈韌性。數字孿生實驗台已具備億級訂單的分鐘級孿生模擬及百萬級數據的分鐘級處理能力，服務 5 萬餘商家，平均降低客戶物流成本 10% 以上，庫存周轉率提升超過 15%。

5 萬餘家

服務商家



10 % 以上

平均降低客戶物流成本



15 %

庫存周轉率提升超過



¹⁵ 5GAIA, 5G 應用產業方陣，是工信部指定的 5G 應用推進組織。

案例 ▶ 「京調」一體化供應鏈下的智慧運力調度平台

京東物流依託於物流業務的海量數據，搭建了「京調」一體化供應鏈下的智慧運力調度平台，通過科技的力量實現客戶、承運商、司機三贏。平台核心技術由一體化供應鏈需求規劃、一體化供應鏈智能調度和一體化供應鏈運力優化三個模組組成，為客戶帶來了降低物流成本、提高貨物周轉效率、履約時效的綜合體驗。同時，該技術不僅實現了運輸效率的極大提升，也促進了碳排放的極大減少，榮獲「2022 年度中國物流與採購聯合會科學技術獎二等獎」。

案例 ▶ 德邦開發多層立體自動化分揀系統

德邦推出大小件融合多層立體自動化分揀系統，通過採用 360° 六面環繞條碼識別的技術和疊件分離系統，在分揀體型較大、重量較重的貨物時，可以達到與小件同等分揀效率並保障貨物安全。在這套系統的幫助下，最快單小時分揀貨物峰值達到 2.5 萬件以上，單日分揀貨物峰值可達 50 萬以上，接送貨卸車時長降低 30.4%，分揀違規率下降超 40%，相較於原有人工分揀方式，工作效率提升 3 倍以上，打造了行業領先的標杆級分揀效率。

50 萬以上

單日分揀貨物峰值可達



3 倍以上

相較於人工分揀方式，工作效率提升



案例 ▶ 跨越速運開發貨物綠碼系統

2022 年 1 月，跨越速運基於傳統包裹溯源體系，開發了包裹「綠碼系統」。該系統可對中高風險地區發出或途經貨物的消殺處理進行大數據追蹤和標示，進一步提升運輸過程中的安全性可視化、透明化水平。取派人員健康資訊上報完成後，匯集至員工健康資訊中台，實現與下游各業務系統打通，精準匹配符合客戶要求的司機進廠取派貨，進一步提升進廠邊際服務質量。



跨越速運「綠碼系統」

客戶為先 體驗至上

京東物流客服始終秉持「客戶為先、專業、溫暖、創造驚喜」的服務理念，持續優化售後服務質量，用心守護億萬消費者的服務體驗。

■ 打造專業客服隊伍

京東物流擁有近萬名客服人員以及智能客服矩陣，以無間斷的實在服務，為客戶排憂解難，提升客戶服務體驗。2022年，京東物流在內部着力打造「超級客服」品牌文化，圍繞發展、賦能和文化三條主線，持續開展客服團隊的組織能力建設。在技術方面，京東物流已搭建一整套自助服務質量體系，並通過體系化的智能產品運營機制，利用人工智能等技術，推動智能客服產品能力重塑。



■ 案例 ▶ 京東物流為行業首家通過 COPC¹⁶ 客戶體驗標準認證的企業

2022年，京東物流順利通過國際客服行業權威的COPC顧客體驗標準認證，這標誌著京東物流客戶服務專業化水平再上新台階。京東物流成為供應鏈物流領域首家通過該項認證的企業。一頭鏈接消費，一頭扎根業務，客戶服務正在成為供應鏈物流行業差異化服務的重要環節。每一位京東物流人，秉承客戶為先的理念，成為提供專業、溫暖的服務，持續為客戶創造驚喜的「超級客服」。



京東物流獲 COPC 認證證書

¹⁶ COPC 是全球權威領先的客戶服務和績效管理認證標準，覆蓋整個客服運營體系。

■ 用心傾聽客戶心聲

京東物流高度重視客戶意見建議，主動開拓收集客戶問題與需求的渠道，以大數據挖掘、平台工具後台反饋、監控網絡社交平台、滿意度調研等方式，關注客戶與產品交互的過程，從銷售、受理、送倉、倉儲、攬收、投遞、安裝、結算和售後客戶體驗全流程觸點環節對物流產品開展線上調研和線下訪談，了解客戶需求，傾聽客戶意見。

我們持續開展年度與月度的客戶滿意度調查，2022年，調研群體覆蓋範圍及調查結果均較往年有較大提升。客戶滿意度調查聚焦客戶視角下對物流服務的關注點及核心訴求，挖掘客戶對京東物流產品和體驗觸點上的優勢及劣勢。根據國家郵政局發佈的2022年快遞服務公眾滿意度得分情況，京東快遞始終位居行業第一梯隊；第三季度快遞服務滿意度達成行業第一。

京東物流通過精細化管控及全鏈路流程改善，實現客戶滿意度、回應率、解決率等指標的持續改善。其中，「4422」機制保障客服、運營高效協同處理客戶投訴，「問題到我而止」，人人都是客戶體驗守護者。

2022年8月，京東物流參加由中國郵政快遞報社主辦的第五屆「快遞之夜暨快遞行業頒獎典禮」活動，並斬獲「2021快遞年度貢獻獎」「2021快遞科技創新獎」「2021快遞社會責任獎」三項大獎，京東物流已連續六年獲此殊榮，高質量服務和企業擔當獲行業認可。



客戶滿意度調查覆蓋全國 7 個大區

回收有效問卷 52,000+ 份

同比增加 15%

年度客戶滿意度上升至 82 分

年度客戶滿意度同比提升 5%

2022 年京東物流郵政申訴全量滿意度 98.6%



首次受理環節 4 小時內須給予有效解決方案，未能閉環則自動升級上一級

4 小時後仍不能有效閉環，則繼續自動升級至上一級

2 小時後未能閉環，則升級至區域負責人

區域負責人 2 小時內必須有效閉環



投訴回應率：100%

投訴解決率：98%

投訴處理滿意度：96%

案例 ▶ 全額保全新保價服務上線，打造差異化服務優勢

2022 年 9 月，京東快遞率先推出全額保全新保價服務，從理賠規則、賠付時效與運營保障等多維度對保價服務進行升級。上線以來，全額保 24 小時理賠打款及時率達到 99%，最快一單打款時長僅為 13 分鐘。全額保是京東物流打造差異化服務優勢、持續優化寄遞體驗的又一次重要升級。

99 %

全額保 24 小時理賠打款及時率達到

13 分鐘

最快一單打款時長僅為

案例 ▶ 京東快遞上線預約派送、驗證攬派兩大全新服務

2022 年京東 11.11 期間，京東快遞正式上線預約派送、驗證攬派兩項全新服務，為消費者提供了更加靈活、便捷、安全的快遞服務。「預約派送」可實現 2 小時精準派送，並為消費者提供晚間送貨上門服務。針對高價值商品，以及保障自身交易及貨物安全等特殊場景要求，京東快遞推出驗收攬派服務。快遞員在上門攬收與送貨上門時，即可通過短信、身份證號以及商家自定義等多種驗證方式，確保快件攬收與送貨的準確無誤。



京東快遞的貼心服務

供應鏈管理 柔韌生長

可持續供應鏈管理是京東物流可持續發展的重要前提與必要基礎。我們執行嚴格的供應商管理制度，強化供應鏈 ESG 風險識別與管理，不斷推進綠色採購並鼓勵供應商發佈減碳承諾。

■ 嚴格的供應商管理

京東物流遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中國人民共和國招標投標法實施條例》、《政府採購非招標材料方式管理辦法》等法律法規。同時，我們嚴格執行京東集團的《招採業務流程》、《招採業務管理細則》、《三方績效考核業務操作流程》、《非經營性採購驗收流程》等全流程供應商管理制度。

京東物流建立了一系列完善的供應商遴選與招標流程：

供應商管理平台數字化管理

供應商管理平台對供應商的營業執照、開戶許可證、近三年審計報告或財務報表、行業資質認證、體系認證（如環境認證、質量認證等）及其他專業認證進行數字化採集。

供應商分類分級管理

依據供應商資質與交付能力，並結合自身業務規劃、戰略目標，以及與供應商的過往合作情況等因素，對供應商進行分類分級管理。

負面清單制度

嚴格禁止供應商在用工方面出現違法違規行為，一經發現，性質惡劣的違規供應商將被列入永不合作的供應商黑名單。情節嚴重的，京東物流將舉報至市場監督管理部門或移送司法機關處理。

招投標長短名單

根據不同品類和項目的篩選要求及入圍條件，對供應商進行樣品測試、現場踏勘，符合要求的供應商才能入圍長短名單。

履約跟進

持續跟進供應商履約過程，對年度供應商、重點項目單次合作供應商進行嚴格考核，在保證公平公正評估的前提下，實施供應商優勝劣汰，根據季度績效考核結果配比下季度供應商業務承接體量。



■ 綠色採購政策與措施

京東物流穩步推進供應商夥伴使用更多的綠色、循環材料，促進供應鏈端到端的綠色化、環保化。2022 年，我們實施綠色包裝產品行動，推動合作的包裝供應商進行綠色產品認證。通過「綠色產品認證」的包裝除了滿足基本的技術標準外，同時具備產品消耗資源更少的「資源屬性」、對環境更友好的「環境屬性」、產品消耗能源更少的「能源屬性」。截至 2022 年底，京東物流包裝供應商已完成綠色包裝產品認證並取得證書的比例已達 20% 以上。

京東物流鼓勵合作供應商實施減碳行動，共同向碳中和目標邁進。截止 2022 年底，已有 4 家供應商正式提交了科學碳目標 (SBTi) 計劃，超過 20% 的包裝供應商向京東物流提交了減碳承諾。

■ 供應鏈環境、社會風險識別與管理

京東物流對環境和社會的承諾貫穿整個供應鏈。我們在執行供應商篩選及審核時，重點關注供應商的行業許可，通過自有系統接入資訊進行查詢和判斷供應商勞工、員工權益等相關風險，並要求環境排污等影響較大的生產型供應商提供環境影響評價證書等許可文件。2022 年，我們重點加強了對供應鏈存在穩定性與安全性風險、非綠成本增加和環境保護政策風險、國際貿易環境風險等因素的識別和防範措施，並設置相關風險應對方案。

為提升供應鏈的敏捷與穩定性，有效應對緊急突發情況和供應商風險，京東物流制定了《重大事件運營保障機制》、《供應商異常處理流程》、《供應商履約問題反饋及處理流程》等制度，以保障重點採購需求的穩定落地以及運營保障物資的及時交付。

行業生態 共鏈共贏

京東物流參與多個國家標準、行業標準、團體標準的編制，積極發揮頭部企業的核心影響力，帶動整個物流行業的數字化、綠色化轉型發展，致力於打造共生、共鏈、共贏的一體化生態圈。

■ 行業標準制定與研究

京東物流牽頭或參與數十項國家標準、行業標準、團體標準編制，帶動了物流行業數字化轉型與綠色可持續發展，積極推進新發展格局下現代流通體系建設。

綠色可持續類標準：

- 《企業綠色物流評估指標》
- 《郵件快件包裝回收與循環指南》
- 《農產品寄遞服務及環保包裝要求》
- 《郵件快件限制過度包裝要求》
- 《公民綠色低碳行為溫室氣體減排量化導則》
- 《企業 ESG 報告編制指南》

行業規範類標準：

- 《快遞電子運單》（國家標準）
- 《城市配送網絡體系建設指南》（國家標準）
- 《網絡零售倉儲作業規範與評價》
- 《倉儲作業規範》
- 《無人車郵件快件投資服務規範》
- 《快件鐵路運輸安檢數據交換規範》
- 《郵件快件實名收寄驗視操作規範》
- 《寄遞包裝射頻識別 (RFID) 應用技術要求》
- 《冷鏈寄遞保溫箱技術要求》
- 《快遞包裝分類與代碼》

案例 ▶ 京東物流牽頭編撰行業首份《社區園區無人配送智能網聯基礎設施白皮書》

2022 年，在全國智能建築及居住區數字化標準化技術委員會（「全國智標委」）第三屆第三次工作會議上，京東物流攜手全國智標委、中國電動汽車百人會共同發佈了《社區園區無人配送智能網聯基礎設施白皮書》，詳細分析了我國社區園區無人配送發展現狀，解讀基於社區園區封閉場景下的無人配送解決方案，為社區園區無人配送建設提供了行動指引和發展方向。



《社區園區無人配送智能網聯基礎設施白皮書》發佈

京東物流在 ESG 領域開展深度研究，攜手首都經濟貿易大學、中國企業改革與發展研究會等單位，共同編制與發佈《企業 ESG 報告編制指南》，從企業的視角為 ESG 在中國的落地提供了切實可行的路徑，為企業開展 ESG 的資訊披露提供了重要的框架參考。

■ 可持續發展倡導

京東物流積極與各界行業專家、優秀企業建立合作夥伴關係，並通過論壇會議、行業倡導、綠色宣傳等多種形式，與社會各界分享京東物流可持續發展經驗，推動全社會形成可持續發展的價值理念。

▶ 2022 年 4 月，京東物流主導發起成立中華環保聯合會綠色供應鏈專委會

作為首屆輪值牽頭單位，京東物流主導發起成立中華環保聯合會綠色供應鏈專業委員會，鏈接超過 22 家行業龍頭企業入會，邀請 28 位領軍專家學者作為專委會特聘專家（含 4 位首席特聘專家），凝聚各方智慧力量，共同推動供應鏈全場景、全環節、全生命週期的綠色可持續發展。成立 8 個月以來，綠色供應鏈專委會圍繞自身建設、會員服務、行業促進、品牌建設、國際合作等扎實推進各項工作。組織了 3 場主題論壇活動、發佈 1 個指南和 1 項行動計劃、開展 1 項團體標準的編制、發起 1 項綠色公益活動、推廣 10 個綠色供應鏈實踐案例、為 13 個委員單位提供專題宣傳、在 10 個國際論壇會議上為中國綠色供應鏈發聲，凝聚綠色發展合力。



中華環保聯合會綠色供應鏈專業委員會成立大會合影

▶ 2022 年 4 月，京東物流作為首批企業加入「中國企業綠色行動 (CCGA) 2030 倡議」

2022 年 4 月 26 日，中國文化管理協會、中國環境記協共同發佈了《踐行自然與文化多樣性—中國企業綠色行動 (CCGA) 2030 倡議》，京東物流等多個企業加入該倡議，紛紛表態要堅決貫徹落實「雙碳」戰略，積極踐行綠色理念，弘揚綠色文化，開展綠色行動，實現企業高質量發展。

▶ 2022 年 6 月，京東物流作為首批企業加入全國碳普惠合作網絡

京東物流作為首批參與單位，加入由生態環境部宣傳教育中心、中華環保聯合會、中國互聯網發展基金會、國家發改委國際合作中心、中國生態文明研究與促進會合作發起創立的「碳普惠合作網絡」，與各合作夥伴共同推動實施多元化碳普惠機制的應用實踐，以碳普惠方式推動全民開展減污降碳行動，促進綠色消費。



▶ 2022 年 6 月，京東物流參與 2022 年全國節能宣傳周活動暨北京市宣傳周活動

國家發改委、北京市人民政府在央視網線上啟動 2022 年全國節能宣傳周暨北京市節能宣傳周。京東物流與多家電商、快遞、外送知名企業共同發起「切實履行社會責任，積極應對塑料污染」聯合倡議書。

▶ 2022 年 7 月，京東物流參加第二十六屆中歐企業社會責任圓桌論壇

京東物流在第二十六屆中歐企業社會責任圓桌論壇上，以「智碳時代的綠色一體化供應鏈建設」為主題，分享了綠色一體化供應鏈打造經驗，為國內外企業規劃切實可行的綠色發展路徑提供借鑒。

▶ 2022 年 7 月，京東物流參加第二屆可持續消費高峰論壇

京東物流宣佈加入全球可持續消費倡議，並承諾始終踐行「有責任的供應鏈」，積極發聲，倡導消費方式向可持續方向轉型。

在論壇上，京東物流與中華環保聯合會綠色供應鏈專委會聯合發佈《供應鏈脫碳行動》，推動供應鏈端到端綠色化，實現供應鏈上下游共同減碳。



全球可持續消費倡議新成員加入儀式

▶ 2022 年 11 月，京東物流參加第 27 屆聯合國氣候變化大會 (COP27) 中國角

在第 27 屆聯合國氣候變化大會 (COP27) 中國角——「氣候行動與可持續消費」主題邊會上，京東物流就「不同領域中的可持續生活解決方案」議題，與多個行業企業分享交流，在世界舞台上展示了綠色供應鏈中國案例。



京東物流參加第 27 屆聯合國氣候變化大會 (COP27) 中國角——「氣候行動與可持續消費」主題邊會並發言

03

數實融合， 驅動氣候韌性供應鏈

氣候韌性供應鏈是指在韌性供應鏈的基礎上考慮氣候變化應對，通過可持續利用自然資源，提高供應鏈系統長期生產力和相關從業人員收入的方法，旨在提高對氣候變化暴露度高、脆弱性強的供應鏈系統的韌性。氣候韌性供應鏈通過應對產業鏈的穩定問題和氣候風險，促進經濟、社會和環境的可持續發展，主要包括三大支柱：可持續地提高供應鏈效率和人員收入，構建氣候適應供應鏈生態，以及減少溫室氣體排放。

隨著氣候變化對於全球生態環境與經濟發展的影響愈發顯著，綠色低碳成為現代物流發展的必然趨勢。《「十四五」現代物流發展規劃》中強調應將綠色環保理念貫穿現代物流發展全鏈條，提升物流可持續發展能力。京東物流自2017年開始，持續深耕綠色低碳環保的供應鏈科技與服務，在國家「雙碳」工作中積極承擔企業社會責任，通過發展清潔能源、推廣低碳技術與新能源設備應用、資源利用與循環再生等手段，實現自身碳效率提升，打造智慧低碳物流園區，並攜手供應鏈上下游夥伴推動供應鏈各業務場景的端到端綠色化、低碳化、節能化，驅動全鏈路綠色發展。



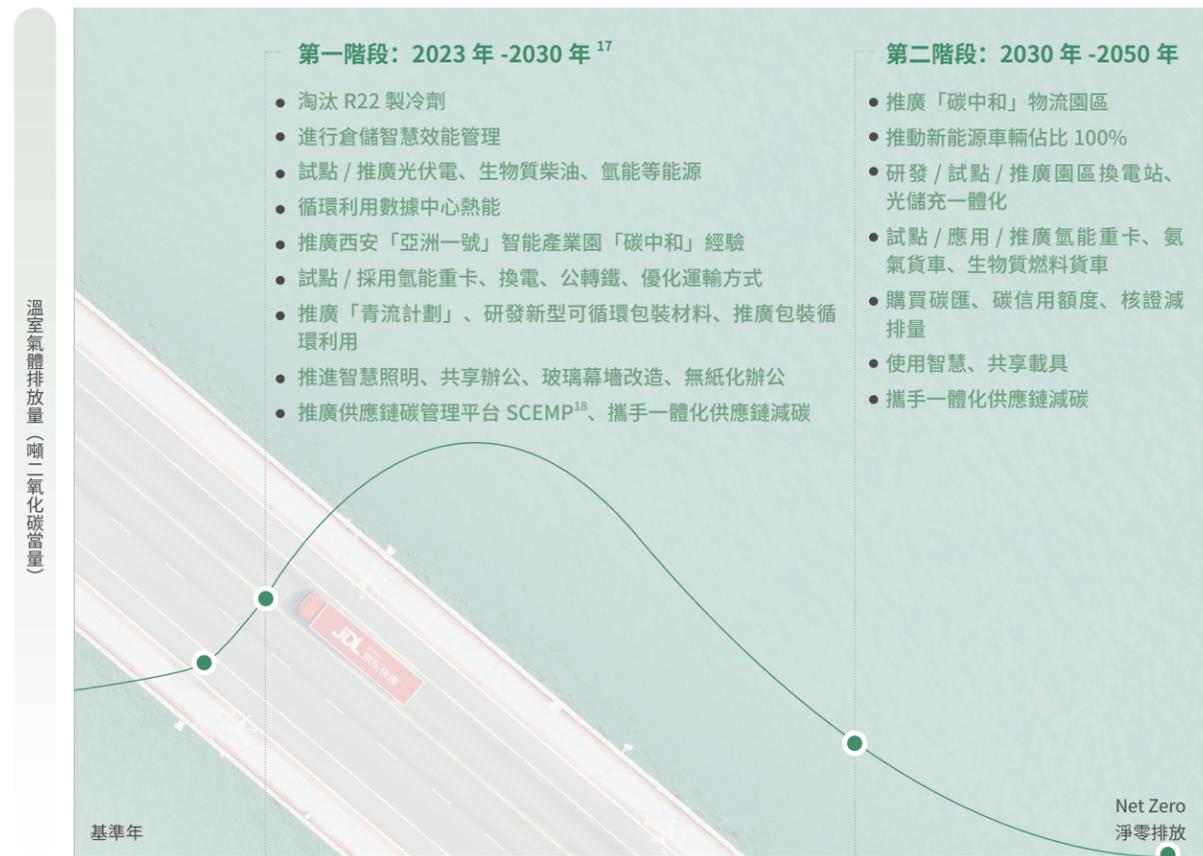
雙碳規劃 面向未來

作為國內首家設立科學碳目標的物流企業，京東物流率先提出了「供應鏈共享碳足跡」的減碳路徑，並持續深化對碳達峰、碳中和路徑的研究，面向未來規劃了更為科學、詳細的減碳路徑作為未來行動的重要參考。

■ 明確減碳行動路徑

京東物流將低碳發展納入企業重點發展戰略之一。縱觀在 2019 至 2022 四年的碳排放變化情況，京東物流深度分析現有排放源構成，規劃了從 2023 至 2030 年的中長期的減排措施計劃，多措並舉助力減碳目標的有序達成，並在減碳同時積極引領行業實現高質量可持續發展。

京東物流 2050 淨零排放路線預測圖



¹⁷ 鑒於京東物流陸續收購跨越速運和德邦，其科學碳目標核算邊界已經發生重大變化，不排除後續根據新的邊界做相應調整的可能性。

¹⁸ SCEMP: Supply Chain Emission Management Platform, 供應鏈碳管理平台。

2023 年 - 2025 年（包括但不限於如下措施）

倉儲場景

綠色能源替代

- 充分利用倉儲廠房屋頂，開展光伏發電項目
- 在全國各省推進風電、光電等國家綠色電力購買
- 在倉儲內充分考慮自然採光，通過日光提供作業照度，減少照明設備的使用
- 考慮以儲能、氫氣罐等方式作為備用電源，替換園區柴油發電機
- 冷鏈園區優先考慮國際一級能耗製冷設備，製冷劑計劃逐步使用 R32 替代傳統的 R404，從而減少製冷劑對大氣環境產生更多溫室效應

智慧效能管理

- 在全國持續推廣西安「亞洲一號」智能產業園「碳中和」物流園區先進的經驗，加強能源和溫室氣體管理
- 通過網格化管理逐步實現分區計量，建立園區能源管理模型，提高效能和能源二次利用
- 對老舊園區開展效能診斷與設備改造，合理匹配能源供需關係；避免大躍進式以及大規模增加能耗設施設備
- 逐步完善用能、用水、排放數據的精準計量
- 在冷鏈園區優先考慮採用國際一級能耗製冷設備，並逐步使用 R32 製冷劑替代傳統的 R404
- 採用搭載智能化技術的載具，加強數字化智能管理

運輸及配送場景

- 全盤角度優化運輸和配送方式
- 推廣公轉鐵固定線路模式，引導上游客戶選擇低碳運輸
- 通過運籌學等算法優化運輸路線，以及提升裝配能力來優化倉網規劃
- 增加園區充 / 換電設施，並引入綠電作為輸入電源
- 合理引入加氫站，實現 2025 年氫能重卡數量翻倍的目標
- 按照每年 10% 的比例將冷鏈運輸中的 R22 製冷劑替換為 R32 和 R407，並建立製冷劑回收系統

循環包裝

- 持續推廣「青流計劃」，推動包裝的減量化與循環使用
- 推廣綠色循環包裝標準的應用與落地，涵蓋上下游價值鏈
- 試點研究適應不同場景的可循環包裝材料
- 推動可循環包裝的社會化共享與回收體系

數據中心

- 提升使用自然冷媒的比例
- 探索設備熱量回收與二次利用
- 提升設備儲能量及蓄冷量
- 促進被動式建築及低能耗設計
- 強化運維管理平台

辦公場景

- 通過 BIPV¹⁹ 改造辦公場所，北方地區減少使用玻璃幕牆、增加使用建築保溫材料
- 整合辦公場所，提倡遠程辦公，減少固定場所和獨立辦公室的使用
- 改善智慧照明系統，通過定位精準控制分時照明積極開展綠色辦公意識倡導，推廣使用電子合同、電子簽單、線上會議等電子業務，提升員工綠色低碳意識

一體化供應鏈協同降碳

- 促進產業低碳轉型，攜手上下游推廣使用供應鏈碳管理平台 SCEMP，助力供應鏈上下游實現數字化碳排放管理
- 基於「共享碳足跡」原則，推動向上下游利益相關方探索及應用供應鏈脫碳的技術並形成行業標準
- 要求供應商開展產品碳足跡測算，鼓勵供應商制定科學碳目標

2026 年 -2030 年

- 大幅提高全國範圍內綠電使用比率，到 2030 年可再生電力使用比例提升到 100%
- 打通辦公場景、倉儲場景、車輛運輸場景的數字化管理系統平台，全國「碳中和」物流園區數量大幅提升
- 不斷完善新能源運輸工具及路網基礎設施建設，力爭達到新能源車輛佔比 100%
- 與上游供應商合作探索新能源應用新技術，如分佈式光伏電產氫及氫能重卡聯用，生物質柴油開發利用，風、光、生物質集中式發電等
- 積極開發碳匯和自願減排項目，包括 VCU²⁰、GS VERs²¹ 和 CCER²²，圍繞植樹造林、農場降低甲烷排放、建築效能提升等項目進行碳匯和自願減排量的開發
- 延伸至產業上下游，通過原發包裝碳足跡標籤、共享載具應用、包材回收利用等多種途徑降低排放量
- 在技術創新、標準制定、業務合作等多方面深度推動價值鏈上下游協同智慧降碳

¹⁹ 光伏建築一體化（即 Building Integrated Photovoltaic）是一種將太陽能發電（光伏）產品集成到建築上的技術。

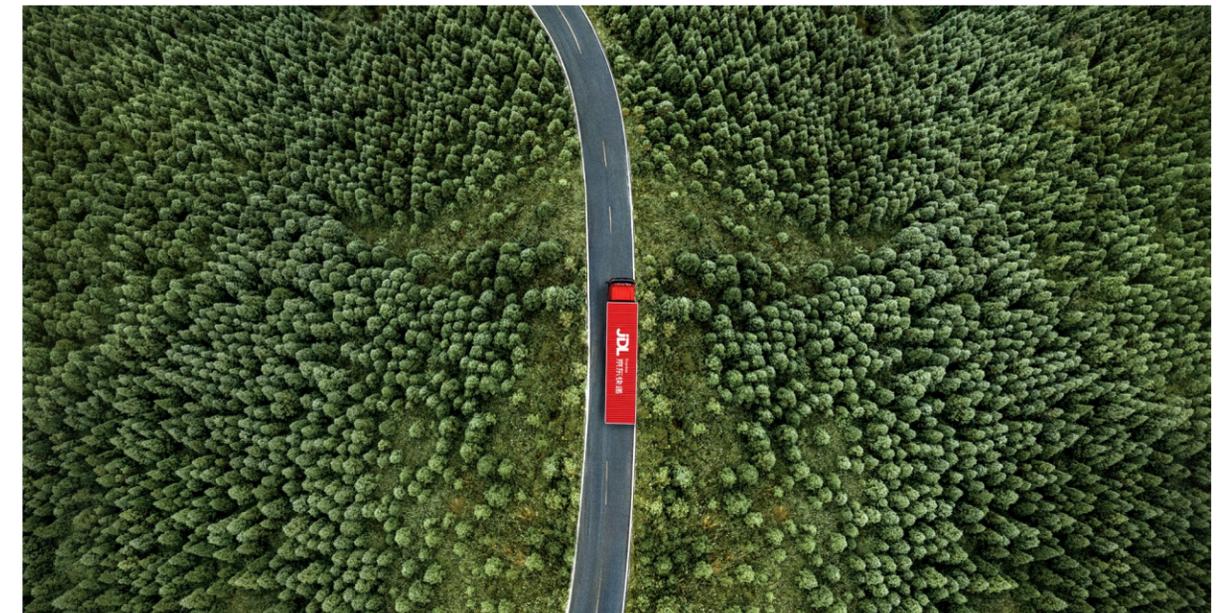
²⁰ VCU, Verified Carbon Units, 是在國際 Verified Carbon Standard 標準下開發的核證減排量。

²¹ GS VERs, Gold Standard Verified Emissions Reductions, 是在國際黃金標準（Gold Standard）下開發出的碳抵消信用。

²² CCER, Chinese Certified Emission Reduction, 即國家核證自願減排量。

道路運輸是京東物流的重要碳排放環節之一。京東物流作為國內領先的一體化供應鏈物流服務商，一直致力於推動降低道路運輸的溫室氣體排放並減少空氣污染。在科學碳目標（SBTi）的推動下，京東物流將採取多種技術措施，實現道路運輸協同減排。

技術措施	協同減排效應	政策措施
推廣數字車隊	● 通過數字化管理提升車輛效能，並對行駛路徑上的空氣污染物進行監測	全國運力平台管理措施與辦法
規範車輛行駛燃油經濟性	● 優先選擇發動機缸內直噴技術（GDI）貨車減少溫室氣體排放 ● 引入貨車尿素監測技術減少空氣污染物排放	實施「國六」標準，加強車輛尾氣監測
推廣新能源車隊	● 推廣電動貨車以及氫能源貨車替換傳統車輛	與可再生能源相匹配的新能源車的推廣
在特定地區 ²³ 推廣生物質燃料	● 引入生物質柴油道路貨運技術、生物質航油空運技術來減少溫室氣體排放，減少空氣污染物	與國家相關部委開展試點項目
調整貨運結構	● 推廣公轉鐵，公轉水減少溫室氣體排放	固定鐵路班次，降低鐵路回程空駛率



²³ 特定地區：指生物質柴油試點地區，如山東省、雲南省等。

自 2019 年至今，京東物流已通過運輸新能源推廣、線路與裝箱演算法優化等舉措降低運輸環節的碳排放。同時，京東物流為踐行全球 1.5 攝氏度的溫控目標，針對運輸降碳做了更多深入分析工作，總結了更突出的減排關鍵目標如下表。

關鍵目標	車輛效能提升	新能源車輛應用	運輸結構優化	碳定價機制
基準線情景估算	<ul style="list-style-type: none"> 中重型貨車平均單車負載重量為 9.5 噸²⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> 到 2030 年新能源中重型貨車佔 40% 到 2050 年新能源中重型貨車佔比 90% 	<ul style="list-style-type: none"> 公路貨運周轉量在貨運運輸結構中佔比 20% ~ 30% 	到 2030 年建立燃油汽車燃料消耗標準與碳積分制度
深度減碳情景預測	<ul style="list-style-type: none"> 中重型貨車平均單車負載重量為 11.5 噸²⁵ 到 2035 年，中重型貨車燃油消耗量比 2020 年降低 20%²⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> 到 2030 年新能源中重型貨車佔 60% 到 2050 年新能源中重型貨車佔比 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 公路貨運周轉量在貨運運輸結構中佔比 20% ~ 30% 通過建立網絡貨運平台、無車承運人和甩掛運輸舉措，提升道路運輸效率 	到 2030 年對供應商推行碳積分制度與減碳指標



²⁴ 結論來自 2019 ~ 2022 年溫室氣體盤查數據。

²⁵ 結論推導來自《2030 年前碳達峰方案》、《「十四五」現代綜合交通運輸體系發展規劃》。

²⁶ 結論來自《節能與新能源汽車技術路線》。

數碳融合 綠色發展

京東物流基於主要業務場景的不同特點，制定節能減排的精細化管理措施。京東物流還積極推動供應鏈的全鏈路減碳，在倉儲、運輸、配送、包裝等各環節攜手眾多合作夥伴共同推進供應鏈的綠色轉型。本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國土壤污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，力爭將業務經營對自然環境的影響降至最低。

綠色倉儲

京東物流積極打造綠色低碳倉儲物流園區，以綠色基礎設施建設和減碳技術創新為基礎，推進綠色化運營，致力於 2030 年打造供應鏈領域全球屋頂光伏裝機容量最大的生態體系，為 85% 的京東物流智能產業園提供綠色能源，共同實現可再生能源基地的可持續發展目標。



綠色能源覆蓋智能物流園區佔比

85%

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

- 京東物流在智能物流園區運營上堅持減碳、管碳、控碳三位一體，園區規劃初期充分考慮電、水、天然氣等能源的使用量，與光伏發電量進行精準分析和匹配；
- 園區建成後，通過碳排放管理平台，對分布式的光伏、充電樁、儲能設備、清潔能源車等各類排放源進行能源實時監管和碳排放管理；
- 在園區進行碳中和聲明後，遵循 PAS 2060 標準，對能耗數據、碳排放數據進行持續追蹤，提升園區控制碳排放能力。

我們打造面向物流園區和供應鏈運輸的碳管理平台，首次實現在園區邊界內從企業溫室氣體排放監測與核算到園區碳中和目標統一的 MRV（監測、報告與核驗）動態管理，推進供應鏈碳足跡閉環管理與園區碳計算精細化。

案例 ▶ 西安「亞洲一號」智能產業園成為全國首個「碳中和」物流園區

2022年，京東物流位於西安港務區的西安「亞洲一號」智能產業園獲得由北京綠色交易所和華測認證（CTI）頒發的碳中和認證雙證書，成為我國首個「碳中和」產業園。該園區內屋頂配備了光伏發電設備，總裝機容量為9兆瓦，總計10萬平方米的光伏屋頂佔據了園區總面積的三分之一以上，所產生的綠色電力白天可供園區辦公照明使用，夜間可通過「汽車+車棚+充電樁+光伏」的項目試點，為電動新能源車充電。數據顯示，2022年全年分佈式光伏組件發電量為985.7萬度，根據國家能源局發佈的2022年全社會用電量數據，可以滿足約10,400位居民一年的用電量。同時，較火力發電可節省標煤近1,210噸，根據碳交易方法學計算可產生CCER碳減排量約4,343.98噸²⁷。



碳中和證書

案例 ▶ 《物流園區碳中和指南》發佈

2022年6月，京東物流聯合京東產發、施耐德電氣、聯合利華共同發佈《物流園區碳中和指南》，成為國內首個關於供應鏈物流行業 - 物流園區的雙碳路徑的指南，從頂層設計到解決方案系統闡釋碳中和物流園區實現路徑。

京東物流與京東產發攜手啟動碳中和物流園區解決方案項目始於2019年，以園區作為碳排放管理單元，依照國際標準盤查排放源，並指導物流園區設立碳目標，通過科學和數字化的手段進行節能減排。我們的碳中和理念及實踐貫穿到了產業鏈各環節中，並傳遞給了鏈條上的各類型企業。該項目榮獲2022年綠點中國年度案例 - 綠色管理獎項。



《物流園區碳中和指南》

²⁷ 根據生態環境部《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因數》計算的減排量。

綠色運輸

京東物流積極推廣多種綠色運輸方式，通過碳目標導向選取碳排放較低的交通工具、積極推動新能源車輛使用，並持續強化燃油使用及其排放管理，不斷構建更加綠色的運輸網絡。

2022年，京東物流鐵路貨物運輸量超過180萬噸，合作的鐵路線路超過400條，公路運力自營新能源車輛5,418台，已覆蓋全國七大區域，較2021年，新能源充電車增加357台，快速換電車輛增加120台，液化天然氣（LNG）車輛增加24台。京東物流通過倉網運籌規劃的減碳技術持續推進不同貨物組合使用多種運輸方式，提高運輸效率與降低能源消耗及碳排放。在服務2022年大型國際冬季體育賽事期間，京東物流在配送環節、場館內服務過程中全部使用電動物流車，規模化的新能源車隊已覆蓋多種業務場景。

為加強燃油使用管理，我們在2022年發佈了《京東物流第四版燃油管理制度》，更新了油耗管控指標，針對不同車型、工況、車齡、環境變化等綜合因素制定百公里油耗標準，投入全鉛掛箱、塑鋼板降低車輛自重、引入車聯網技術實現綜合油耗降低3%左右，減少化石燃料使用，降低運輸網絡碳排放。

案例 ▶ 京東物流攜手安利投運首批氫能源物流卡車

在向雙碳目標邁進過程中，氫燃料電池行業政策以促進上游技術突破，驅動下游應用及基礎設施發展為核心，能有效的聚焦資源，加速上下游產業低碳發展進程。2022年10月17日，首批京東物流氫能源物流卡車在安利（中國）日用品有限公司廣州生產基地投入運營。此次投用的京東物流氫能源物流卡車為9.6米廂式貨車，單次運載量達18噸，僅需3分鐘便可完成氫燃料加注，加注一次氫燃料可實現450公里續航。作為京東物流「零碳運輸」解決方案的重要環節之一，京東物流氫能源物流卡車為客戶實現了部分供應鏈運輸的「淨零」排放，相較傳統柴油卡車，每月可減少碳排放約7.53噸，並大幅節約燃料成本。



京東物流2022年上線的氫能源物流卡車

案例 ▶ 京東物流成全國首家規模化使用換電新能源車的物流企業

京東物流積極探索集「車隊高效運營與綜合減排」於一體的節能減排方式。2022年8月，京東物流首批換電新能源車投入實際運行。京東物流採用換電模式的城配物流車均使用了全品類車型通用的標準化電池模組，隨時升級為更加清潔的能源，可充分進行梯次利用，最大化電池節能減排價值。據測算，通過新能源車整體換電解決方案，京東物流預計可提升所在物流園區儲能電量消納比超25%，減少投放車輛超20%，單車碳減排量可進一步提升超15%，綜合碳減排提升率超35%。截至2022年底，京東物流已在全國範圍投放約120台換電新能源車。

綠色配送

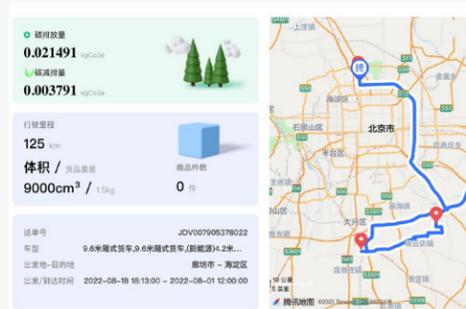
京東物流在「最後一公里」配送持續引入機械化與智能化設備降低能源消耗，推廣環保材質使用，讓綠色基因延伸至全鏈路的每一公里。同時也通過數字化手段和雲平台計算，讓每一張訂單都有自己的碳足跡，讓企業在移動排放源的「碳」，看得見，減得了。

2022 年，京東物流揀運倉庫新引入貨物感應設備 1,056 套，當揀運設備處於無貨狀態時會自動停機以節約電量，根據估算全年將節約電費 3%。同時，我們使用 10 萬塊聚氯乙烯 (PVC) 材料製成的卡板替換木制卡板，使用 750 萬個循環編織袋替換一次性編織袋，與 2021 年相比，循環包裝袋投入環比增長 25%，全年循環 2.4 億次，節約一次性編織袋 8,247 萬個。

案例 ▶ SCEMP——首個全球獲得 ISO 14064-1 標準驗證的供應鏈碳管理平台

京東物流長期以來致力於解決供應鏈碳排放計算以及脫碳路徑的探索，並在「客戶為先」的經營理念指引下，積極為客戶解決碳排放管理的痛點。迪卡儂作為京東物流的重點客戶，在中國境內溫室氣體排放範圍三（即價值鏈上下游的溫室氣體排放）面臨移動排放源監測難、計算難的痛點。京東物流積極著手研發一期供應鏈碳管理平台 SCEMP，為迪卡儂建立碳帳戶，針對性的解決迪卡儂電商 B2B 場景下溫室氣體 (CO₂, CH₄, N₂O 以及尿素等) 碳足跡的計算以及脫碳路徑。平台已於 2022 年 11 月 15 日正式上線，在上線的一個月內完成了客戶單個場景超過 20 萬張運單的計算量，不僅為客戶精準計算了每一張訂單的碳足跡同時也為客戶根據《CMS-053-V01》(AMS-III.S.) 計算出了可核證溫室氣體減排量，完全可以滿足客戶要求的碳足跡計算準確度、顆粒度及可視化要求，SCEMP 平台已經通過由第三方核查機構必維國際 (Bureau Veritas) 根據 ISO 14064-1 標準進行的驗證。

迪卡儂和京東物流作為各自領域內綠色低碳的先行者，在踐行環境保護、綠色低碳方面均做出有益的探索，在此次迪卡儂和京東物流的合作中，京東物流憑藉自身在綠色供應鏈方面的經驗和運營能力為迪卡儂中國的低碳運輸和碳足跡管理賦能。



SCEMP 平台頁面



必維國際為 SCEMP 發出 ISO14064-1 的驗證通過證書

綠色辦公

京東物流積極踐行綠色辦公場景，利用綠色要素改善提高員工的身心健康狀態，讓員工沉浸式體驗綠色低碳的辦公環境，從而提高員工創造力和滿意度。京東物流所在的辦公樓—京東總部 2 號樓已經於 2021 年獲得綠色建築三星級認證。

京東物流逐步優化現有網絡架構，打造純無線的辦公環境。我們實現接入無線路由器近 6,000 個，純無線覆蓋辦公區域大於 50 萬平方米，節約了綜合佈線和交換機的數量及成本。IDC 的計算存儲資源也不斷優化。

我們已在多個業務場景啟動無紙化辦公，例如電子合同、電子檔案歸檔、電子發票等，不僅大大減少了樹木砍伐和碳排放量，也提高了資訊管理效率，降低了辦公成本，方便員工日常工作。京東物流人事檔均實現電子簽署，例如員工入職、離職、勞動合同的續簽、安居計劃貸款協定、福利房承租協定簽署等。截至 2022 年底，京東物流員工已通過線上簽署 16 萬份。電子簽署勞動合同不僅有益於環保，還可以提升企業內部人事管理效率，也可以提升員工的服務效率。京東物流 2022 年全年通過電子檔案歸檔減少紙質憑證列印約 300 萬張，相當於少砍伐 335 棵成年樹木，減少碳排放約 16 噸。京東物流作為國家首批電子發票試點單位，已全面推行電子發票開具。據統計，2022 全年京東物流開具電子發票超 662.9 萬張，由此節約紙張約 40 噸，減少碳排放約 37.5 噸。

疫情以來，京東物流積極探索綠色低碳辦公模式，我們為員工打造適用於在家辦公的 IT 系統環境，並逐步提升系統的可用性，涵蓋線上會議系統、安全授信體系、遠端用戶協助等方案，節約與會人員的出行和差旅的時間和空間成本，減少溫室氣體排放。2022 年全年京東物流員工通過 VPN 遠端登入辦公累計 278,620 次，通過 Joymeeting、咚咚語音 / 視頻形式組織線上會議 1,369,716 場，累計與會人數 26,620,358 人次，線上會議累計時間 1,935,613 小時。同時，我們鼓勵員工綠色出行，與滴滴、曹操打車戰略合作，通過拼車和新能源車使用降低員工出行的碳足跡。2022 年拼車單量達到了 13.9 萬單 (2-3 人拼車)，覆蓋人數 7,860 人，總里程數 183.3 萬公里，大幅提高員工用車資源的利用率，不僅緩解交通擁堵節能減排，還實現了交通減污降碳協同增效的目標。2022 年京東物流員工因公外出新能源車單量 94,025 單，覆蓋人數 13,050 人，行駛里程數達到 149.2 萬公里，佔員工出行總行駛里程數的 44.8%，減少碳排放量約 115.9 噸。

300 萬張

2022 年電子檔案節約用紙約

662.9 萬張

2022 年電子發票開具量超

149.2 萬公里

2022 年因公新能源車出行

13.9 萬單

2022 年低碳拼車訂單量

137.0 萬場

2022 年低碳線上會議

169.4 噸

綠色辦公共減少碳排放量約

鏈鏈協同 循環共生

在氣候韌性供應鏈的推行中，我們首先倡導可持續發展知識體系和先進科技的共享。2022 年，京東物流發起「供應鏈脫碳行動」，持續向上下游企業進行綠色供應鏈、低碳技術、科學碳目標等義務宣傳與輔導，旨在提高上游客戶與下游服務商對全球氣候變化的意識，並即刻採取積極行動，通過數字化手段減少碳排放。

■ 可持續發展知識與技術共享

綠色供應鏈在知識經濟時代，是鏈接跨學科應用的紐帶。單個企業的減碳對氣候變化的影響是有限的，需要通過供應鏈帶動影響上下游夥伴統一認知，合力開展脫碳，推動行業圈、產業圈、生態圈的可持續發展。因此可持續發展知識與技術的互通、分享、傳播、吸收就顯得尤為重要。截至 2022 年 12 月 31 日，京東物流為大眾集團、Volvo、迪卡儂、安利、聯合利華等超過 20 家企業以及專業機構進行專項可持續發展技術交流。為了讓數字化和智能化決策更好的為客戶服務，京東物流向客戶提供數字化供應鏈碳管理平台 SCEMP 試算服務，單月計算物流運輸碳足跡超過 35 萬運單，在單項倉配運輸場景下，所計算的溫室氣體排放量總量超過 450,000 千克二氧化碳當量，溫室氣體減排量為 37 千克二氧化碳當量。

在高度重視綠色生態文明建設的大背景下，我國循環經濟建設進程不斷加快。京東物流積極踐行綠色發展理念，響應國家號召，將資源節約與發展資源循環與自身業務特點相結合，堅持經濟建設與資源節約、環境保護相協調。本公司嚴格遵守國家相關法律法規，在公司內部制定了多項管理制度，協同規範公司運營中的資源循環使用，並通過源頭減量、提高循環水平、優化廢棄物管理等路徑加快減碳降碳。



單月計算物流運輸
碳足跡計算超過

35 萬張運單

■ 資源利用與廢棄物管理

京東物流積極響應國家對資源循環利用的號召，於公司內部制定《京東物流循環袋使用管理規範》，明確界定了循環袋使用的範圍，並嚴格規定了與循環袋相關的採購、使用、報廢及回收等相關流程規範，並設有日常監控與定責追償處罰機制，旨在全面建立統一規範、約束有力的快遞綠色包裝標準體系。

京東物流使用的水資源主要來自市政自來水，水資源管理也是京東物流在日常運營中高度重視的工作。我們始終踐行聯合國水機制發起的「水促進可持續發展」國際行動十年（2018-2028）計劃，始終以盡可能地節約水資源及提高用水效益作為水資源使用的目標。京東物流也將進一步建立水循環機制協調一致地應對與水相關的挑戰，實現 SDG 目標 6（清潔飲水和衛生設施）。本報告期內，京東物流不涉及從存在水資源壓力的地區大量取用水資源的情況。

此外，在逆向倉庫水資源管理中，京東物流要求對符合售賣標準的可飲用水類產品進行內銷處理；對於因包裝破損等原因導致不可飲用的桶裝水、礦泉水等產品，在退回逆向倉庫之後將作為園區清潔用水進行循環利用，以減少水資源浪費。在廢棄物管理方面，京東物流在運營中產生的有害廢棄物種類主要為廢舊燈管、廢墨水匣、硒鼓以及廢鉛蓄電池等，無害廢棄物種類主要為生活垃圾、包裝垃圾以及廚餘垃圾等。我們委託具有廢棄物處理服務許可的第三方公司，對符合報廢銷毀標準的有害廢棄物進行統一閉環處理，避免對生態環境造成負面影響。

京東物流時刻關注並嚴格把控企業經營對生態環境的影響，在現有業務的運營以及新業務拓展的過程中，持續評估我們在各個業務場景、各個物流環節可能對生態環境以及自然資源產生的影響，並致力於將企業經營對環境的負面影響降至最低，最大程度上保護生態環境。在海運業務場景下，我們亦盡力降低船舶對海洋生物產生的影響。



綠色循環包裝

京東物流致力於從原發包裝、包裝材料減量化以及推廣循環包裝等多個角度逐步實現物流綠色包裝進程，截至 2022 年，京東物流可循環快遞包裝累積投放次數已超過 2.2 億次。

京東物流常態化使用的 2C 循環包裝共有 2 個類型，分別是循環保溫箱和循環青流箱，依託京東物流逆向一體化物流網絡，對循環包裝在末端環節進行回收，逆向返還至園區或倉庫進行重複使用。

2017 年，京東物流聯合九家世界 500 強品牌共同發起綠色供應鏈行動——青流計劃，與供應鏈上下游合作，共同探索在包裝、倉儲、運輸等多個環節實現低碳環保、節能降耗。截至 2022 年，我們已經與合作夥伴攜手在 100 餘個城市開展回收紙箱、舊衣、舊玩具以及舊書本等公益活動。此外，我們發起「青流計劃五周年」活動，通過「十城聯跑，萬向青流」益起來搶跑環保行動、「盒以為家」「超級盒子」等公益活動，宣傳「青流計劃」的環保理念，吸引更多公眾參與環保公益。



可循環快遞包裝累積
投放次數已超過

2.2 億次

● 循環保溫箱



京東物流循環保溫箱是國內最早應用 2C 循環包裝模式的試點，也是國內最成功的循環包裝案例之一。循環保溫箱採用特殊保溫材料 VIP 真空板和帆布材質，結合可循環使用冰板，替代傳統 EPS 白色泡沫箱和一次性冰袋。循環保溫箱在京東物流 B2C 生鮮業務中使用，目前在 18 個城市規模化投放，常態化投放 70 萬個，已經累積投放超過 2 億次，減少泡沫箱使用 2 億個。

● 循環青流箱



循環青流箱採用 PP 中空板材料製成，採用二代可套疊結構，取消了一次性封箋或膠帶使用，僅依靠物流面單即可實現封箱，操作便捷且便於堆碼存放。青流箱破損後由生產廠家集中回收處理，碎片化後重新製板成箱。目前，循環青流箱已在 30 個城市常態化投放 20 萬個，已累積投放 2,000 萬次。

● 新型環保材料包裝的探索



京東物流於 2022 年已在海南和北京等地開展生物降解包裝袋的常態化使用。生物降解包裝袋採用 PBAT²⁸ 和 PLA²⁹ 材料，該材料可以很好地實現包裝袋的堆肥降解。此外，本公司還對全紙快遞包裝袋和無油墨快遞封套等進行了試點實驗，力求在減塑限塑的方向上持續推進技術創新，助力零包裝廢棄物的實現。

2022 年，京東物流等 6 家企業上報國家郵政局、國家發改委、商務部三部門的《可循環快遞包裝規模化應用試點工作方案》正式獲批，作為全國首批參與試點的重點企業，京東物流積極推進可循環快遞包裝的試點項目工作，結合電商快遞行業實際，全面擴大可循環快遞包裝應用規模，樹牢綠色發展意識，牢固樹立節約集約循環利用的資源觀。

案例 ▶ 發佈行業內首個原廠直發包裝認證標準

繼 2017 年在行業內首次提出原發包裝概念並推廣後，2022 年 6 月 5 日（青流計劃五周年），京東物流發佈了行業內首個原廠直發包裝（原發包裝）認證標準，並攜手多個合作夥伴發佈綠色包裝新目標：至 2030 年實現 80% 以上電商渠道售賣的產品支持原裝直發。五年多以來，京東物流攜手上下游合作夥伴推行原發包裝的環保包裝模式，上萬個商品 SKU³⁰ 實現了出廠原包裝的直發，預計帶動行業減少一次性包裝 100 億個，相當於減少砍伐約 2,000 萬棵樹木。



京東物流發佈原發包裝認證標準

案例 ▶ 循環圍板箱

本年度，德邦購入循環圍板箱，其頂蓋和底托採用 HDPE 材質，圍板為 PP 中空板，空箱返貨時可折疊，頂部承重可達 1 噸以上。該材料無毒，性能好，堅固耐用，可折疊回收且節約空間，維修方便，重量相對較輕，可以實現最大程度上循環再利用。圍板箱破損防護效果接近 0 破損，支持 1000 次的循環使用，主要用於日用品、醫藥等易損行業，在綠色循環的同時極大程度保障了貨物安全，積極相應了國家快遞行業的綠色環保理念。



德邦循環圍板箱圖片

京東物流積極推進可循環快遞包裝的試點工作，旨在成功建設可複製、可推廣、可持續的可循環快遞包裝規模化應用模式。未來，將在可循環快遞包裝標準化、多場景應用、促進消費者與社會資源共同參與等多個方向持續推進試點工作。預計到 2023 年底前，京東物流將在全國常態投放循環包裝規模總量達到 200 萬個。

²⁸ PBAT 屬於熱塑性生物降解塑料，是己二酸丁二醇酯和對苯二甲酸丁二醇酯的聚合物。

²⁹ PLA 簡稱聚乳酸，是以微生物的發酵產物 L- 乳酸為單體聚合成的一類聚合物。

³⁰ SKU, Stock Keeping Unit, 是電商庫存進出計量的單位。

04

向實而升， 共創社會永續價值

從實體中來，到實體中去。京東物流相信，可信賴的供應鏈服務可以持續為實體經濟蓬勃發展和更廣泛的社會群體創造價值。我們充分發揮一體化供應鏈能力，踐行新型實體企業責任，積極響應國家就業優先戰略與鄉村振興戰略，促進勞動者高質量就業，全方位保障員工權益並支持人才全面發展，助推社區與地方產業發展，攜手各相關方共創社會可持續價值。



穩定就業 培育人才

就業是民生之本。京東物流積極貫徹落實政府工作報告中提出的「穩定和擴大就業」等重點工作，為當地多元化、本地化就業提供新路徑。京東物流支持實體經濟發展，特別是為基層工作者創造了大量就業機會。此外，京東物流重視每一位人才的培養，通過企業文化感召、全面的培訓體系，切實地提升就業質量，實現人才的可持續發展。

■ 勞動權益保障

京東物流嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中國人民共和國就業促進法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《女職工勞動保護特別規定》、《中華人民共和國殘疾人保障法》、《員工帶薪休假條例》、《中華人民共和國工會法》等法律法規，並遵循《世界人權宣言》和中華人民共和國中央人民政府所批准認可的國際勞工公約在內的有關國際人權文書的精神，積極響應《關於維護新就業形態勞動者保障權益的指導意見》的規範要求，依法依規管理勞動用工，建立起包括勞動合同管理、員工招聘、晉升、休假和教育培訓等勞動用工管理制度。京東物流堅持員工招聘公開、公平、公正原則和平等僱傭原則，依法簽訂勞動合同，嚴禁任何形式的歧視，堅決對不同國籍、民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工一視同仁，積極為弱勢群體提供就業機會，保障女性員工權利，實現男女同工同酬，堅決反對僱傭童工與強制勞工行為的發生。

我們持續貫徹《京東物流員工手冊》、《京東物流集體合同》等內部規章制度，員工手冊中明確規定了員工錄用條件、員工休息休假的提報流程和假期待遇，嚴格禁止僱傭 16 周歲以下的員工，並嚴禁強制勞工。本年度，我們還在勞動合同中增加了女性職工保護條款，實施女性職工勞動保護，對在經期、孕期、產期和哺乳期的女職工依法給予保護。針對一線員工，《京東物流集體合同》對勞動報酬、勞動安全、福利待遇等關乎員工切實權益的事項進行了明確規定。

京東物流基於一線操作情景，設立了線上線下相結合的員工溝通渠道，通過員工論壇、大耳朵郵箱、400 員工服務熱線等方式，第一時間傾聽員工聲音、解決員工問題、保障員工權益。

2022 年 11 月，在全國總工會、北京市總工會和經濟技術開發區總工會三級工會的共同推動和指導幫助下，京東集團召開了第一屆職工代表大會第二次會議，京東物流亦積極參與。會上針對與職工利益相關的規章制度廣泛徵求了全體職工意見，並按照意見和建議進行了修改完善，持續保障新就業群體的勞動權益。



■ 企業文化引領

企業文化賦能高質量發展，京東物流致力於以強有力的企業文化凝聚員工，為員工工作和生活帶來源源不斷的價值感和榮譽感。我們堅守「客戶為先、誠信、協作、感恩、拼搏」的企業價值觀，通過《京東家法》的學習與員工一起回顧企業發展歷程，增進員工對企業的歸屬感，打造更為密切、融洽的員工關係。

■ 案例 ▶ 溫暖新就業群體「會站家」一體化建設取得豐碩成果

為深入貫徹習近平總書記和黨中央對做好快遞員群體權益保障工作的重要指示精神，全面落實中華全國總工會和中國國防郵電工會關於加強對快遞員等新就業群體關心關懷的要求，2022 年，京東物流深入推進北京地區快遞營業部「會站家」一體化建設。

「會、站、家」三個職能統籌結合，集黨建學習、員工服務、員工管理等功能於一體。利用這一實體陣地，京東物流積極開展基層組織建設、職工學習、發

展會員、關懷慰問、接待調研、技能競賽等活動。截止 2022 年底，共有 98 家快遞站順利建成，北京地區的上萬名快遞從業人員工會入會率達到 100%。依託「會站家」一體化平台，多項員工關懷與慰問活動得以開展，讓更多一線從業人員感受到公司領導、各級黨組織和工會組織的關懷和溫暖，快遞員等一線職工的獲得感、幸福感、安全感更加充實，對創造、服務、共赴美好生活的信心更加堅定。

京東物流重視員工關懷與保留，2022 年也是京東物流「519 老員工日」與「428 一線員工日」的第七年。截至報告期末，京東物流擁有 5 年老員工（司齡滿 5 年不足 10 年的員工）38,699 人，司齡滿 10 年老員工 4,314 人。2022 年「428 一線員工日」活動覆蓋一線員工 277,502 人，包含快遞員、分揀員、打包員、司機、客服、維修人員等各類員工群體。

在京東物流企業文化的感召下，京東物流員工獲得了諸多殊榮，成為企業責任形象最好的代言人。

38,699 人

京東物流擁有 5 年老員工

5 年

4,314 人

京東物流擁有 10 年老員工

10 年

責任員工 屢獲殊榮

宋學文

京東快遞小哥

「全國五一勞動獎章」獲得者、全國「最美快遞員」榮譽稱號、「全國勞動模範」榮譽稱號及「全國優秀共產黨員」稱號獲得者，2022 年作為快遞員代表登上了二十大黨代表通道



秦海軍

四川公路短途運力組成都新都傳站第二車隊傳站司機

藍天救援隊成員、四川省彭州市龍門山鎮龍溝溝山洪救援隊成員

任保強

上海奉賢片區快遞員

2022 年上海市最美快遞員稱號，上海疫情期間來回 40 公里跨區為客戶採購奶粉

樂玉帥

北京海淀片區經營支持崗

「首都勞動獎章」獲得者、2022 年北京冬奧會火炬手、非職業馬拉松運動員，被稱為「跑得最快的快遞小哥」

靳立軍

德邦華北車隊安全組駕駛員兼教練員

從業 15 年，安全行駛 300 多萬公里，2022 年成為德邦首位榮獲「全國五一勞動獎章」的員工

案例 ▶ 京東物流快遞員詩歌朗誦 傳遞新時代勞動者精神

2022 年 4 月 22 日，在全國總工會組織的第六屆「閱讀經典好書 爭當時代工匠」全國總工會職工書屋主題閱讀交流暨「喜迎二十大 建功新時代」全國職工主題閱讀活動啟動儀式上，京東物流快遞員趙洪超作為快遞從業代表參與誦讀了由京東物流員工、青年詩人王二冬創作的詩歌《分揀女工》。該活動彰顯了京東物流快遞員積極向上的精神面貌，為豐富快遞從業者的精神文化生活提供了精神食糧。



人才全面發展

人才發展是企業發展的力量源泉。京東物流鼓勵員工發揮所長，圍繞構建職業通用力和專業力、培養各層級管理者領導力、打造京東物流知識管理體系三個方面，為不同崗位、不同工作年限、不同需求的員工提供多樣化的人才培訓。2022 年，我們開發人才發展培訓課程近 4,000 門，員工通過線上線下等各種形式接受了入職、儲備、新任和在職等不同層級的培訓近千場。

京東物流在全國各區域及多條業務線開展基層管理者培養項目，以星光計劃 - 基層管理者培養項目為主體進行體系化人才培養，兼顧儲備、新任、在職三個成長階段，2022 年，共開展 14 場專題培訓分享會，單場最高參與人數 1,261 人。此外，我們在項目中加強培訓資源研發，整合一線經驗形成了倉儲、揀運、攬派、運力四大條線的業務全景手冊，目前按照專業、通用、管理三個維度開發各類課程總計 236 套。

6,218 人

全國儲備基層管理者在池人數

21 %

出池晉升率



1,750 人

新任人數（儲備任用 1,672 人）

96 %

儲備任用率



100 %

新任完成率

95 %

出池晉升率



10,586 人

在職培訓覆蓋人數

98 %

在職培訓覆蓋率



員工福祉 全心守護

京東物流始終堅信員工是企業發展的內驅動力，一線員工更是實體經濟建設的主力軍。我們秉承「以人為本，關愛職工」的原則，為各層級工作群體提供完整的保障。

職業健康安全

「關心工作、關愛生活、關懷健康、關注發展」的四位一體原則是京東物流一直以來秉承的宗旨，我們從不同物流業務場景出發，基於對各類員工群體面臨的不同風險評估，制定了多項員工保護措施和職業規範制度，全力守護員工的健康與安全。

結合物流業務場景，為不同群體健康與安全保駕護航

快遞員與司機安全

我們識別出在物流運輸與終端配送場景中可能面臨的安全風險，並制定相應的措施保護職工安全。

安全制度行為規範

出台《運營車輛安全管理規範》、《終端安全管理規範》等制度，要求快遞員與司機持有交通管理部門核發的駕駛執照，出車前進行安全檢查，確認車輛無故障後方可出車，行車過程中嚴格遵守交通法規，不闖紅燈、不超速；定期組織全員召開安全會議，建立交通運輸風險識別和預防機制，分析駕駛人、機動車、道路、環境、氣候等安全風險因素，制定防範措施。

設備防護

為全體快遞員配備安全頭盔、反光工服等防護用品，並為物流運輸車輛安裝配置 ADAS 智能駕駛輔助系統（Advanced Driver Assistance System），同時有專職安全管理團隊及時預警和糾正不良駕駛行為，最大程度上避免交通事故的發生。自購車輛 ADAS 設備安裝覆蓋率已達 100%。

安全意識與技能培養

堅持每日行車前進行安全提示和事故案例宣貫，並通過防禦性駕駛專項培訓與認證，提升司機的安全駕駛技能。針對終端路況複雜的情況，開展運營安全月專項活動，通過每日一卡、安全闖關學習等方式不斷提升快遞員的安全意識，預防和控制交通事故。

倉儲員工安全

我們針對倉儲場景中行業高發的高空墜物、機械碰撞等潛在風險，制定了多項措施保護倉儲人員的健康與安全。

生產設備防護

推行安全生產雙重預防機制，對作業場地進行風險辨識、制定應對管理措施，並在醒目位置張貼安全警示標示，提醒員工注意危險防範。為叉車與傳送帶的使用、圍區人車分流、車輛裝卸作業等方面的工作人員配備全套的安全保障設備，最大程度上保障員工安全。

安全意識和技能培養

各運營單位堅持每日召開安全早會，倡導安全注意事項；堅持每月開展安全專項培訓、每季度開展全員應急演練，並定期組織多種形式的安全文教活動，提升全員的安全意識與技能。

個人安全防護

為員工發放醒目並具有反光功能的工服，對不同工作崗位的操作人員配備對應的勞保用品，保護員工健康安全。

承運商司機管理措施

京東物流同樣關注承運商司機的安全，制定了《公路運輸承運商運營管理辦法》、《承運商運營培訓標準》等運營安全相關的管理辦法。在與承運商溝通、約談、培訓的過程中，將區域安全管理分析作為重要議題，同時每月針對安全異常較多的承運商負責人召開安全分析會。



全方位守護員工健康

京東物流為全體員工提供年度健康體檢，並根據員工年齡與工作崗位劃分提供不同的體檢套餐，幫助員工識別健康隱患並獲得及時就醫提醒。2022 年，京東物流員工健康體檢覆蓋率為 100%。

京東物流也十分重視員工的心理健康，開通了內部線上專業心理諮詢平台，並同步開放線下心理諮詢室，聘請第三方專業心理諮詢機構為京東物流員工提供心理輔導。新冠疫情期間，我們為援滬員工提供多維度的心理幫扶，提供交流溝通平台，疏導員工情緒。



安全事故上報流程和處置規範

京東物流嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國特種設備安全法》、《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規範》和其他有關安全生產的法律、法規，加強安全生產管理，確保員工安全作業環境。同時，京東物流制定《京東物流安全管理手冊》和《京東物流生產安全事故管理規範》。通過明確事故的定義和分類，完善及時上報機制，及時應對處理事故現場，我們最大程度避免因事故帶來的客戶體驗影響及員工人身傷害和財產損失。

京東物流按週期定期輸出工傷亡故分析報告，包括工傷亡故事件整體發生數量情況、工傷亡故認定情況、工傷亡故事件類型、工傷亡故發生的重點崗位分析和趨勢變化等內容。在此基礎上，我們對導致工傷亡故事件的主要原因進行綜合分析，聯動業務部門及安全防損部門共同提出管理建議和改進舉措，向京東物流安全生產管理委員會匯報，並對各責任部門進行督導提示。

福利與保障

京東物流不斷完善內部的薪酬與福利制度，並設立各項激勵機制，匹配員工的責任與貢獻，實現薪酬合理分配，激勵員工創優創效的主動性與積極性。

京東物流嚴格遵守中國關於員工勞務合同與薪酬福利等相關法律法規，並在內部制定各項完善的制度政策以保障員工各項權益。2022年，京東物流回顧和更新了多項員工福利政策，為員工打造豐富多樣的職場生活。本報告期內，京東物流一線員工薪酬福利支出446億元，佔總收入的32.5%。三年來，京東物流為一線員工薪酬福利支出達1,065億元。

薪酬體系

京東物流致力於為員工提供良好的薪酬待遇和福利保障，不斷完善薪酬和激勵政策，落實國家有關提升勞動者收入和權益保障水準的相關要求。京東物流計劃自2021年7月開展為期兩年的薪酬提升計劃。截至2022年7月，員工年薪制已從14薪提升至15.5薪，預計2023年7月將提升至16薪。

京東物流在管理及專業人員付薪模式上遵循「貢獻者為本」的價值回報機制，為員工提供有競爭力的薪酬，同時強化績效激勵為主的複合型激勵模式。在一線員工的付薪模式上，針對行業特點和人員屬性的差異，強化效率提升薪酬模式，以計件工資制為主，鼓勵多勞多得。

446 億元

2022年一線員工薪酬福利支出

1,065 億元

2020-2022年累計一線員工薪酬福利支出

福利與補貼

在福利補貼方面，京東物流嚴格按照《中華人民共和國勞動法》相關規定，為全日制員工繳納基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金。同時，我們根據員工從事崗位及服務時間，兌現司齡補貼、伙食補貼、通訊補貼、交通補貼、防寒防暑補貼、夜班補貼等多項關懷舉措。

此外，京東物流為一線員工提供了諸多額外保障。2022年，京東物流為從事配送、倉儲、運輸等崗位的員工提供補充意外傷害保險、重疾險，並創建員工救助基金幫助困難員工家庭，同時對滿足相關條件的家庭提供

無息貸款服務，在購房時予以經濟支持。在重大節日，我們也會為堅守一線的員工提供貼心的專屬福利。

對於女性員工，我們根據不同年齡段提供定制體檢服務，並特別呵護孕產期員工特殊需要，包括設置母嬰室等專屬的職場便利服務等。此外，京東還在總部設置托幼中心，以及與知名幼兒園品牌共同打造幼兒園項目，目前已有數千個員工家庭從中受益。我們還設立了孕婦專用停車位、專用工繩，準媽媽通過佩戴專用工繩可享有在職場大廳、班車愛心座位、餐廳、超市、停車位等方面的優先使用權。

員工休假制度

京東物流嚴格遵守國家及地方相關法律法規，結合公司實際情況，為員工提供合理假期，保障員工權益，幫助員工平衡工作與生活。京東物流為員工提供的主要假期包括法定節假日、病假、年假、婚假、產檢假、產假、陪護假、哺乳假、喪假、工傷假、事假、育兒假、以及公司規章制度內規定的其他福利假期。京東物流亦結合不同工時規則，按規定為加班員工發放加班費。



鄉村振興 物流先行

鄉村振興的關鍵在於產業振興，鄉村產業鏈供應鏈提升是推動鄉村振興的重要基礎。京東物流積極響應鄉村振興國家戰略並充分發揮自身優勢，在數字化賦能、完善基礎設施以及人才振興方面充分佈局，系統性推進鄉村振興，持續促進鄉村產業發展、建設鄉村物流體系、推進農村創業創新，增強鄉村產業發展新動能。

我們堅持以物流帶動商流，在一體化供應鏈的助力下，陝西的麵食和白酒、寧夏的枸杞、青海的牛羊肉，以及新疆的瓜果等眾多傳統產業和商家煥發出新的生機。京東物流憑藉扎實的基礎設施、創新的數字技術能力，已經為全國 1,000 多個農特產地和產業帶，提供一體化供應鏈服務的專項解決方案。

案例 ▶ 西藏自治區電商進農村綜合示範整區推進項目

西藏自治區的繁榮發展，在中國的現代化建設進程當中有著舉足輕重的意義。京東物流積極響應鄉村振興戰略，以西藏作為推進現代化物流與電商體系的重要陣地，充分發揮物流對實體經濟發展與社會進步的樞紐作用，為西藏的繁榮發展創造新動能。

建設現代流通體系

京東物流繼續全力推進在藏流通基礎設施建設，促進當地的貨品流通，促進外部資源「引進來」、西藏產品「走出去」。2022 年，京東物流在西藏地區已完成了一個自治區級公共物流倉儲配送中心（拉薩）、兩個地市級公共物流倉儲配送中心（昌都及山南）、8 個物流配送站點建設，實現了庫存商品種類總計近 6 萬個、動態庫存量 45 萬件。特別是在疫情期間，公共物流倉儲配送中心對民生物資保障與提升西藏地區的供應鏈韌性發揮了重要作用。

倉配是骨骼，運輸是血脈。京東物流持續在西藏重點區域投入各類車輛，實現短途及中長途能力覆蓋，以加強區內各城市之間的運輸能力，同時提升末端配送服務質量和客戶滿意度。截至 2022 年底，京東物流在西藏投入各類車輛 186 台，其中 42 輛支線運輸車輛，144 輛末端配送車輛。



智慧物流系統是現代化物流的神經中樞，京東物流為西藏打造了包括訂單處理系統、倉儲管理系統、雲分揀管理系統、配送管理系統、訂單結算系統、客服管理系統、可視化系統等的一系列數字化體系，賦能西藏物流業務的高效、智能與集約化發展，已成功應用於西藏自治區健康低氣茶的物流服務中。

搭建電子商務體系

京東物流助力西藏的農產品供應鏈體系構建，強化農產品上行能力，從電商質量管理標準、物聯網基地建設與產品品牌打造等方面持續完善西藏農特產品的電子商務體系。京東物流聚焦西藏冬蟲夏草及青稞製品、犛牛肉等主要農產品產業集群，頒佈標準 29 項；完成 6 個主要生長基地的京東農場智能監測站安裝，實現冬蟲夏草產品可溯源；完成那曲冬蟲夏草品牌標識設計並開展專利申請。

促進本地就業與民族團結

2022 年，京東物流持續擴大大地就業力度，西藏員工數量增長至 380 人，較 2021 年增長 25%，其中少數民族員工佔比 36%。同時，京東物流也通過電子商務系統化培訓，積極促進當地新型就業、創業，累計培訓超 20,100 人次，就業轉化率超出培訓人數的 10%。

講好西藏故事

京東物流積極發揮自身與合作夥伴的平台優勢，提升西藏的電商物流與特色產品的社會影響力。2022 年，京東物流作為物流行業與全國民營企業唯一參與中央廣播電視總台製作播出的紀錄片《征程》的拍攝。記錄了京東物流在西藏自治區商務廳等各級政府的指導下，結合高新物流科技技術完成了西藏自治區電商物流網絡、工布江達縣松茸農業數字基地、波密縣天麻人工種植數字基地、易貢高原有機茶廠營銷系統等建設，凸顯「困難前所未有、成就彪炳史冊、未來團結奮鬥」的深刻主題。該片於 2022 年 9 月 27 日在總台央視綜合頻道首播，央視頻、央視網同步上線，產生了積極而廣泛的社會影響。



《征程》紀錄片在央視一套播出

發展鄉村產業，數字賦能鄉村商業

數字引領、科技驅動，數字化、智能化極大助力了農產品上行的效率和質量。京東物流從打造物流新基建、發展數字農業、建設數字鄉村等方面入手，構建農產品現代流通體系，促進高質量農產品正向循環，不斷將智能物流技術下沉，助力農民增收致富。

案例 ▶ 京東物流為贛南臍橙打造智能農場

京東物流在江西省贛州市會昌縣委縣政府的「會昌獨好數字鄉村建設」項目下，在會昌小密鄉打造了京東農場示範園項目。通過物聯網和智能管理系統，實現了對基地的數字化管理。在京東農場穀雨系統上，農民可以獲取蟲情、土壤墒情等數據，並使用系統進行數據分析與預警提示，提升了果園的管理水準、降低了生產成本。依託數據溯源體系，消費者能掃碼了解臍橙生產情況，促進臍橙種植過程透明化、數據化。

案例 ▶ 京東首個農業科技示範園落地宿遷，助力鄉村振興加「數」前行

數字賦能農業產業發展已成為鄉村振興發展的必由之路。2022年，京東首個農業科技示範園在江蘇省宿遷市宿豫區正式落成。作為京東全國鄉村振興示範基地首批示範項目，京東農業科技示範園由裕農、綠港與京東三方聯合建設運營，依託京東在現代數字化、5G和人工智能等方面的技術優勢，打造集「育苗、種植、加工、銷售」於一體的全流程現代化設施農業精品示範園，成為「科技引領、聯動共享、育產結合、休閒觀光」的樣板基地，對於構建鄉村振興新模式、催生產業發展新動能、打造農旅融合新樣板具有積極的示範意義。

案例 ▶ 德邦組合多種運輸方式，助力蘭州白鳳桃外銷

2022年8月，受蘭州疫情影響，蘭州白鳳桃一度出現滯銷。德邦為順利將白鳳桃外銷，抽調了大量人力，深入果園，從採摘到裝箱為果農提供一站式服務。由於發貨目的地較多，又因疫情期間航班驟減，德邦採用了綜合運輸方式，利用數據分析判斷多種運輸方式實際時效，從內部中轉流程、市場設點溝通、外部航線安排等多角度入手，對不同目的地貨物採用空鐵聯運方式保障時效，確保白鳳桃及時配送至消費端。



德邦快遞員幫助白鳳桃外銷

實施鄉村建設，強化物流基礎設施

京東物流以現代化農業、物流供應鏈基礎設施為底座，匹配一體化供應鏈服務能力，打造由屬地化高效運營貫穿始終的「京東物流助力鄉村振興模式」，推進鄉村物流體系基礎設施建設。

案例 ▶ 京東物流簽約河北柏鄉，用「1+2+N」模式推進鏈網融合

2022年8月，依託「京東農場柏鄉蜜薯一體化供應鏈項目」，京東物流與河北柏鄉政府簽約「京東物流（柏鄉）農產品智能產地雲倉項目」「京東農場麥客六零基地項目」，實現「1+2+N」模式，即一個雲倉、兩個京東農場特色產業示範基地。

京東物流與柏鄉縣人民政府未來計劃共同建設冷鏈物流基礎設施與智能產地倉，為農產品提供清洗、加工、預冷、烘乾、分級包裝、倉儲、配送等服務，解決農產品向外銷售「最初一公里」問題，促進農民增收，共同推進柏鄉一、二、三產融合發展，為推動鄉村振興以及區域經濟高質量發展貢獻力量。

案例 ▶ 創新荔枝「產地預處理+一件代發」模式

2022年5月，京東物流在廣州、茂名創新推出「產地預處理+一件代發」模式，以荔枝為鏈接，促進生鮮助農。為預處理荔枝與提高配送時效，京東物流建設了大量產地倉，在廣東開拓一系列集預冷、倉儲保鮮、加工包裝、直播電商、市場集散為一體的田頭小站，將供應鏈前置到距離產地最近的地方，縮短貨品產地集貨時間，為荔枝速達創造了更優質的條件。

推進農村就業，培養現代供應鏈人才

在產業振興的基礎上與物流佈局過程中，京東物流一方面充分解決當地就業，不斷培養現代供應鏈人才，另一方面也通過人才輸送，為當地物流發展提供助力，充分發揮企業在穩就業中的主力軍作用，為當地多元化、本地化就業提供新路徑，讓選擇返鄉留鄉的農民工就地增收。

案例 ▶ 京東物流發佈數字鄉村人才計劃

京東物流通過授人以漁的人才培養機制，在多個產業帶建立新型農業人才培養及教育基地，為當地培養一批數字化時代的管理人才。2022年5月，京東物流教育正式發佈數字鄉村人才計劃，與七所職業院校簽署合作協議，通過將農村電商資源、數字科技資源、品牌運營資源輸送給合作院校，共同打造數字鄉

村人才產教融合基地，聯合培養高質量數字鄉村人才。京東物流教育將提供技術技能人才培養、院校師資水平提升、實習就業創業孵化、數字鄉村人才認證、優質產品智慧財產權打造等五項服務內容，輸出培養更多農村電商人才與新型技術職業農民。

社會公益 攜手同行

京東物流堅信，只有切實肩負起企業的社會責任才能夠真正實現商業價值與社會價值的有機融合。2022 年，京東物流持續投身公益事業，聚焦綠色循環、社會弱勢群體等熱點議題，開展了豐富多樣的社會公益項目與志願服務活動，並積極攜手更多力量，不斷拓寬公益事業的深度與廣度，共同回饋社會。

案例 ▶ 「盒以為家」

作為「青流計劃」的重要一環，京東物流與京東寵物聯合發起「盒以為家」專項公益活動，不斷嘗試將低碳環保與文明養寵深度結合。12 月 1 日，京東物流在華東地區投放了 10 萬個愛心小窩快遞盒，入門入戶送達養寵用戶手中。活動期間，「盒以為家」還發起公益活動徵集，邀請用戶利用廢棄物品進行二次改造，通過快遞盒二次改造成愛心動物小窩並在全國漂流投放，向社會各界共同倡導綠色可持續發展理念。



「盒以為家」活動照片

案例 ▶ 「超級盒子」

為了更好的聯動消費者共同踐行綠色可持續消費理念，2022 年 10 月至 12 月，「超級盒子」項目在杭州、上海、南京等 5 個城市巡迴展出，通過環保互動形式，鼓勵不同年齡層的消費者將身邊快遞箱等舊物進行改造再利用。消費者帶著可二次使用的快遞箱到指定門店進行回收並完成相應登記流程後，可免費獲得一杯助力環保的奶茶。本次活動投入助力環保的奶茶上萬杯，發放了綠色減碳能量超兩百萬克，全部快遞箱均用於京東物流周邊營業部的日常耗材循環使用。



超級盒子圖片

案例 ▶ 京東快遞員榮獲「好心快遞小哥榮譽獎」

京東快遞員彭東方等 6 名員工獲中國快遞協會 2022 年「好心快遞小哥榮譽獎」。在過去的四年中，彭東方在平凡的崗位上踐行著快遞員的服務精神與責任擔當。疫情期間頂著寒風堅持為社區居民配送生活急需的物資，成為社區居民「最信賴的人」。



京東快遞員彭東方等 6 名員工獲中國快遞協會
2022 年「好心快遞小哥榮譽獎」

守護社會弱勢群體

京東物流一直以來關愛社會一線工作者和各界服務人員，將社會困難以及弱勢群體視為重點關注對象，將溫暖送至千家萬戶。

案例 ▶ 「京心為你，送愛回家」

2022 年，京東物流發起第五屆「京心為你，送愛回家」大型春節公益關懷行動，攜手政府機構和京東超市品牌為過年堅守崗位的人群提供春節福袋與雙向免費快遞服務，並在機場、鐵路樞紐等人流集散地為歸家的打工人免費派發防疫包共計上萬份。

案例 ▶ 夏日送清涼公益活動

2022 年 7 月 22 日，京東物流攜手統一綠茶，聯合勞動報、京東便利店、京東家電線下專賣店愛心發起夏日送清涼公益專項活動，為高溫下在戶外工作的一線工作者（京東物流快遞員、醫護人員、交警人員、環衛人員等）送「清涼」，覆蓋群體超 40 萬人。



夏日送清涼公益禮包

案例 ▶ 「寶貝尋親文件封」計劃

2022 年 9 月 9 日，跨越速運攜手「寶貝回家」尋親平台，共同開啟「寶貝尋親文件封」計劃。跨越速運將失蹤兒童資訊印在快遞單上，借助其自身強大的物流能力和傳播效果，讓失蹤兒童的資訊散發傳播至全國各地。跨越速運旨在通過物流資訊渠道，助力尋找社會走失兒童，讓更多的家庭能夠重新團聚。



跨越速運「寶貝尋親文件封」

專題 1

抗疫保供 逆行而上

民惟邦本，本固邦寧。2022 年面對新冠肺炎疫情，如何在做好疫情防控工作的前提下，讓物流暢通起來，成為全國各地面臨的重大挑戰。京東物流充分發揮鏈網融合優勢，不斷創新供應鏈服務模式，不僅助力產業鏈供應鏈穩定，打通物流「主動脈」，保障居民生活物資需求，更有效保障了民生物資及時送達，實現暢通「微循環」。2022 年疫情期間，京東物流的員工積極投入到全國多地抗疫保供，全力守護每位消費者的健康與生活。

鏈網韌性 保障民生

2022 年全國多地疫情爆發期間，京東物流充分發揮一體化供應鏈的韌性優勢，全力調度食品、藥品以及其他特殊物資的供應和配送，保證廣大居民日常生活的剛性需求。

案例 ▶ 京東物流發揮一體化供應鏈冷鏈優勢支持各地剛性物資供給

2022 年 4 月 5 日，為緩解疫情防控期間居民生活物資的保障壓力，京東物流冷鏈運輸幫助將克拉克瑪依市協調籌備到的 10 噸羊肉緊急運輸至上海。運輸車從始發地到克拉克瑪依，裝貨運至上海後再返回西安，運輸路程達 1 萬公里。



途經 **8** 省市

跨越 **10,000** 多公里

10 噸新疆羊肉馳援上海寶山

京東物流攜手京東健康在嚴格遵守疫情發生地的各項防疫措施前提下，努力推進「藥品求助登記平台」的履約服務，以專人專車的形式將超過 10 萬件的各類醫療物資以及防疫物資運至上海。除此之外，京東物流還多次協助緊急藥品的運輸和配送，聯合社會各界人士保障疫情期間醫療物資的充足供應。

4 月 8 日，通過緊急全國調撥，京東物流以專人專車的形式將超 8 萬件包括嬰幼兒奶粉在內的母嬰物資運抵上海，極大地緩解了受疫情困擾的母嬰特殊群體燃眉之急。



京東物流援滬醫療物資集結齊備

緊急馳援 運力支撐

2022 年全國多地疫情導致部分社區封控，物流暢通受阻。在此情況下，京東物流多次集結四面八方多個省份的快遞員支援疫情地區。2022 年 4 月，京東物流緊急徵募了 3,246 名一線員工，組成 14 支單向物流隊伍援助上海，確保上海每天的物資運輸和正常配送。為了緩解北京物流停滯、快遞積壓情況，12 月 14 日下午，京東物流從全國緊急調集 1,000 餘名快遞配送員，定向增援北京市內快遞配送等工作。



援滬快遞員最後一單留念集合

案例 ▶ 京東物流封控區保供「酒仙橋模式」在全國多地成功複製

疫情壓力下，「最後一公里」末端配送成為保障民生的關鍵節點。京東物流積極探索末端生態的服務模式創新。在北京，京東物流與街道、社區共創「酒仙橋模式」，以「短程接駁+志願服務」的方式保障「最後100米」的物資配送。2022年疫情期間，「酒仙橋模式」已在北京多個社區內成功複製，並在山東濟南、青海西寧等多地衍生落地，全力守護人間煙火氣。



北京建外街道為京東物流參與光輝里封控社區志願者的團隊贈送錦旗

科技賦能 安全高效

京東物流為疫情保供與防控提供智能化的技術支持，通過無接觸保供站建設、投放無接觸配送快遞車、雙面智能快遞櫃等方式，最大程度緩解人員配送壓力、減少人員與物品的接觸，做到安全防疫。

- ▶ 1,620 個無接觸社區保供站
- ▶ 100 多台智能快遞車

案例 ▶ 自動分播牆系統大幅提升生鮮保供能力

近年來，受疫情等多種不確定因素影響，傳統生鮮超市的線上業務比重大幅增加，商品種類多、分揀易出錯、配送時效要求高等特點對其履約能力提出更高要求。京東物流為客戶七鮮生鮮超市部署了最新自研自產的自動分播牆系統，改變了原有的揀貨模式，以自動分播替代傳統人工分播作業，極大提高了分揀效率和作業坪效。為七鮮生鮮超市有效提升了峰值單量處理能力和整體產能，揀貨效率提升 200%，運營成本減少 40%，準確率高達 99.99%，為疫情期間生活必需品供應保障發揮了重要作用。分播牆項目組也受到來自央視財經頻道的現場專訪，獲得了專業媒體的肯定與讚賞。



200 %

揀貨效率提升

40 %

運營成本減少

99.99 %

揀貨準確率高達



案例 ▶ 數字化溯源為防疫保供體系搭建保護屏障

在疫情防控常態化的背景下，食品行業冷鏈園區的防疫與安全監管至關重要。京東物流基於首農食品集團冷鏈園區「平台化、數字化、規模化」升級的需求，結合疫情安全監管規定和京東物流的冷鏈園區管理能力，為首農食品集團打造了人、車、貨、場、庫的全鏈路監管系統解決方案。該方案搭建了事前統一規劃及防疫、事中實時監控及調度、事後數據分析及問題診斷的全流程自閉環的園區數字化管理體系，不僅滿足了防疫管控要求，而且通過打通全供應鏈環節，提升了業務運行效率，實現管理效能的綜合提升。

專題 2

數智賦能 賽事保障

為應對大型國際冬季體育賽事對物流運輸的挑戰，京東物流早在 2017 年起就逐步投入到賽事準備工作，不斷積累豐富的賽事工作專項服務經驗。2022 年，京東物流通過合理的調配和安排，為 2022 大型國際冬季體育賽事提供了集高效便捷、綠色低碳與科技智慧於一體的一流賽事服務。



2022 大型國際冬季體育賽事組委會
對京東物流的感謝信

行李客製化運輸 服務賽事保障

作為 2022 年大型國際冬季體育賽事的物流服務商，京東物流不僅為賽事提供物流車輛運輸服務，更為主物流中心及其他指定地點的場館，提供了從物流的規劃管理到落地執行的多場景、全方位的专业服務。面對龐大的行李數量以及複雜的運輸流線，京東物流協助組委會，為各國代表團官員及運動員提供客製化的行李運輸服務，運送行李超過 20,000 件，其中超規超重行李約 4,000 件。賽事結束之後車輛均可恢復其原有功能，繼續服務後續其他物流運輸保障需求，實現資源節約與循環利用。

物流科技助力 阻斷疫情風險

2022 北京大型國際冬季體育賽事舉辦期間的物流保障工作具有流點多、覆蓋面廣、體量大等特點。在疫情常態化的背景下，京東物流在保障大型國際冬季體育賽事物流運輸的同時，大量投入科技配送產品，在多個場館投用十幾台室內、室外智能快遞車和二十多套雙面智能配送櫃，通過無人配送服務有效降低因人與物品的配送接觸而產生的潛在疫情傳播風險。



京東物流無人配送車

京東物流還引入智能倉儲管理設施，對高風險物資實行自動化管理及分揀，降低庫內操作工人接觸高風險物資的機率，並為賽事量身定制總體配送計劃（MDS）系統服務，有效應對進口物資倉儲管理的防疫壓力。本次京東物流客製化的 MDS 系統服務實現了對賽事主物流中心和 40 餘個賽事場館的物資管理、進入場館物流車輛的即時監控和智能調度，實現冬季體育賽事歷史上首次關於 MDS 資訊無紙化核驗、車輛定位資訊實時傳輸、手機端網頁端雙登錄等技術突破，動態優化車輛配送路徑，提升車輛運行效率。

循環利用 低碳能源

秉承 2022 大型國際冬季體育賽事「綠色、共享、開放、廉潔」的理念，京東物流利用自身的綠色供應鏈產品和智能供應鏈技術，與賽事組委會共同搭建了綠色集約的一體化供應鏈體系，不僅整體提升了賽事物資供應的效率和質量，同時也實現了賽事物流服務的綠色化、環保化。

在本次大型國際冬季體育賽事中，京東物流為了推進綠色包裝與循環利用，大面積應用可循環箱、瘦身膠帶、無紙化作業，設置物資回收角，並且在物資拆零包裝方面全面使用綠色循環的青流箱，實現賽事物流綠色包裝。

在綠色運輸方面，京東物流在賽區城市配送、場館內部物流服務中 100% 使用電動物流車，並在張家口賽區試運行氫能源物流車。京東物流共計儲備 50 多輛電動物流車用於賽事物流服務，並實現 100% 賽事物流服務車輛符合國六 B 排放標準，減少碳排放量約 112 噸。



在 2022 大型國際冬季體育賽事場館內投放的京東物流青流箱

氣候相關財務資訊披露 (TCFD) 報告

近年來，氣候變化導致極端天氣頻發，為全球社會及經濟發展帶來潛在風險，同時威脅企業經營穩定與資產安全。與此同時，各國紛紛承諾積極應對氣候變化，隨著中國「雙碳」目標的進一步深化，物流行業與頭部企業的降碳、減排行動將助力於中國實現全面的深度低碳化轉型，物流行業亦會迎來高質量轉型升級與綠色低碳發展並舉的時代。

京東物流積極落實「加快發展方式綠色轉型、積極穩妥推進碳達峰碳中和」的理念和要求，將綠色低碳環保理念融入倉儲、運輸、配送、包裝、循環再利用及一體化供應鏈生態合作等多個環節，攜手上下游合作夥伴共同打造綠色低碳的一體化供應鏈生態圈。

- 2017年** 發起「青流計劃」，助力實現一體化供應鏈全鏈路低碳減排
- 2018年** 啟動循環包裝工程：通過提供紙箱回收、雲箱等解決方案提升資源重複使用率
- 2019年** 聯動中國包裝科研測試中心、寶潔、強生、聯合利華等多家機構、企業，共同發起成立中國電商物流行業包裝標準聯盟，聯合探討電商行業包裝標準的制定、應用和推廣
- 2020年** 獲得科學碳目標倡議 (SBTi) 批准，成為國內首家設立科學碳目標的物流企業
- 2021年** 發佈青流計劃新五年目標：將繼續投入 10 億元人民幣用於加碼綠色低碳的一體化供應鏈建設，實現自身碳效率提升 35%
- 2022年** 啟動「京東物流企業碳盤查項目」，明確具體減碳路徑及多場景減碳行動路線圖

面對氣候變化將給企業帶來的風險與機遇，京東物流深入參考氣候相關財務資訊披露工作組 (TCFD) 建議，進一步提升對氣候變化相關風險與機遇的識別、分析與管理工作。本報告期內，我們通過政策調研、同行對標，

綜合參考專家意見等方式，對京東物流在氣候變化治理架構、策略、風險與機遇識別、風險管理、指標和目標等方面所取得的進展與重點行動進行披露。



(一) 治理

為有效應對氣候變化所帶來的影響與挑戰，京東物流將氣候管理相關職能融入 ESG 治理架構中，建立了以董事會為最高決策層的氣候變化管理體系，明確董事會及管理層監管氣候相關議題的職責，定期監管氣候變化相關事宜，有效保障京東物流提前預判、有效決策、積極開展應對氣候變化行動。



(二) 戰略

為了更好地了解氣候變化可能對企業產生的潛在影響，京東物流依據香港聯交所《氣候資訊披露指引》，制定具有強對比性的嚴格情景與照常經營情景，選取聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 公開發佈的情景假設模型及相關參數進行分析，具體情景選取情況如下：

情景	聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 情景模型選取	情景應用
低排放情景： 嚴格氣候變化政策干預下的低排放情景	· 代表性濃度情景嚴格路徑：RCP 2.6 · 共享社會經濟情景嚴格路徑：SSP 1	該情景下政策監管最嚴格，轉型風險對企業的影響程度達到最大，因此在該情景下進行轉型風險分析
高排放情景： 無氣候變化政策干預時照常經營的高排放情景	· 代表性濃度情景高排放路徑：RCP 8.5 · 共享社會經濟情景高排放路徑：SSP 5	該情景下政策監管最寬鬆，企業面臨的實體風險則為最大，因此在該情境下進行實體風險分析

³¹ 部門架構截至 2022 年 12 月 31 日。

2022 年，京東物流基於低排放情景與高排放情景的不同要素條件，開展了綜合調研與資料收集。我們對宏觀環境、產業政策等最新趨勢進行了深度調研，同時結合業務現狀開展氣候變化相關分析。我們從氣候變化對業務運營可能產生影響的時間週期、潛在財務衝擊等分析維度出發，對潛在氣候變化風險和機遇進行了排序。本年度，京東物流共識別出 8 項重大氣候變化風險與機遇，包括 2 項實體風險、4 項轉型風險以及 2 項氣候變化機遇，並在此基礎上更有針對性地制定了應對方案。

類型	影響週期 ³²	財務衝擊	影響分析	應對措施
氣候實體風險	短期、中期、長期	中	京東物流擁有大量自營倉庫與遍佈全國的運輸網絡，並採用公路、鐵路、航空、海運等多種運輸方式。當洪澇事件發生頻率增加或持續時間延長時，會破壞京東物流的倉儲與運輸網絡，導致物流基礎設施受損，進而影響物流業務的履約和物流供給，導致業務量下降、設備維修成本升高、業務收入降低。	結合不同地點的歷史災害數據，對於易受到洪澇災害影響的地區，逐步建立並細化洪水災害預警與應急預案，例如建設集水區管理和實施防洪措施。
	極端高溫	短期、中期、長期	京東物流擁有大量戶外工作員工，如分揀人員、運輸人員、配送人員等。極端高溫天氣增多會降低京東物流員工工作效率、危害其身體健康與安全，同時增加高溫補貼、醫療等高溫福利支出。此外，京東物流擁有冷鏈倉庫、冷鏈運輸車輛，極端高溫天氣發生時會增加環保製冷劑使用，冷鏈業務成本不斷上升。極端高溫天氣也將增加運輸車輛、貨運飛機等運輸設備的電池風險，增加維護成本。	聘請專業工程和氣候影響評估人員進行基礎設施與固定資產的脆弱性評估，關注城市地區、港口等具有城市熱島效應的地區，並基於研究分析結果，逐步建立極端高溫監測和預報系統，並將極端高溫的影響因素納入公司健康與安全管理的考量範圍，加強相關防範措施。

³² 本專題報告將 2 年以內定義為短期；2-5 年（含 5 年）為中期，5 年以上定義為長期。

類型	影響週期	財務衝擊	影響分析	應對措施
氣候轉型風險	短期	高	為推動雙碳目標達成，中國政府將持續加碼碳排放管理相關政策，包括持續完善能源消費雙控制度、落實《2030 年前二氧化碳排放達峰行動方案》。資本市場方面，香港聯交所等監管機構亦對於上市企業氣候變化資訊披露提出明確要求，要求企業在 2025 年強制披露 TCFD 報告。京東物流在政策與監管雙重驅動下，已採取了更為積極的氣候策略，承諾了科學碳目標 (SBTi) 並於 2021 年起每年披露 TCFD 報告。未來京東物流在數據管理、資訊披露方面需持續投入資金，聘請專業人員對碳排放數據管理、資訊披露等進行優化，導致企業管理成本的上升。	開展企業碳盤查與碳核對、產品碳足跡跟蹤，掌握京東物流自身溫室氣體排放情況；不斷完善智能碳資訊管理系統，以降低人工投入成本。
	短期	高	中國政府深入推進環境污染防治，對環境整治、土壤污染防治、水資源和水生態系統都提出了新的要求。2022 年，有關綠色與低碳園區建設標準、綠色低碳循環經濟建設、現代流通體系建設等政策相繼出台，相關規定對京東物流的倉儲、運輸等核心業務將產生深遠影響。京東物流為滿足不斷提高的環境標準，可能產生因運輸車輛、倉儲設備更換或低碳改造的費用。同時，隨著京東物流國際化業務的不斷拓展，在不同國家境內須遵循當地的環境標準，導致法律合規成本上升。	開展《碳排放環境影響評估》，掌握京東物流的物流基礎設施在當地產生的環境影響以優化環境與資源管理；進一步推進「亞洲一號」智能產業園建設，降低園區層面碳排放，積極探索高性價比的減碳技術、設備與措施，降低企業低碳轉型成本。
	中期、長期	中	在政策與市場的雙重驅動下，新能源技術、減碳技術等在各應用場景的研發越來越受到關注，企業低碳轉型趨勢愈加明顯，外部要求會逐步顯化及深化。作為物流行業的領軍企業，京東物流積極投入到低碳技術的研發當中，包裝環節上積極研發綠色循環低碳包裝，加大投入青流箱使用、減少不可降解耗材使用等；車輛運輸環節上研發氫能運輸車輛，投用快速換電車輛等。在前期，該類技術已有較大研發投入，如果研發失敗可能成本難以回收，也會面臨著被競爭者在低碳賽道超越的長期影響。	加強產學研聯動，強化對科研成果的產品轉化；積極跟進行業最新研發進展，考慮通過收購等多種形式促進新技術應用；加強智慧財產權保護。

類型	影響週期	財務衝擊	影響分析	應對措施
氣候轉型風險	利益相關方的關注程度提高 中期、長期	中	<p>在國家政策的引導下，全社會正在逐漸形成綠色、低碳、循環的社會文化氛圍，中華人民共和國交通運輸部發佈《綠色交通「十四五」發展規劃》，提出營運車輛及船舶能耗和碳排放強度進一步下降、新能源和清潔能源應用比例顯著提升的具體目標。中華人民共和國國務院辦公廳於 2022 年印發《「十四五」現代物流發展規劃》，指出「深入推進物流領域節能減排」是加快培育現代物流轉型升級的新動能。</p> <p>隨著京東物流被更多的 ESG 指數評級納入，低碳方面的表現將越來越成為投資者衡量京東物流投資價值的重要參考。從長期來看，若京東物流相關績效較差，可能影響投資者的投資意願。</p>	<p>加強京東物流 ESG 披露水準，推進可持續發展治理水準提升，積極回應 ESG 評級機構與監管機構問詢。</p>
氣候變化機遇	綠色低碳的物流服務 短期、中期	高	<p>京東物流作為綠色供應鏈的引領者，已經與多品牌合作並積極開展行動，綠色低碳物流服務已成為京東物流區別於其他競爭者的優勢。京東物流已發佈行業首個原廠直發包裝認證標準，並推動氫能運輸車輛等新能源車型使用，降低道路運輸與產品配送過程中碳排放。</p> <p>隨著客戶端對綠色低碳物流愈發重視，綠色低碳物流服務將成為物流行業新的市場競爭力和業務增長點，助力京東物流提高市場份額，提高業務收入。</p>	<p>與更多品牌合作打造綠色價值鏈，積極參與低碳供應鏈的標準建設與政策倡導，成為行業引領者。</p>
氣候變化機遇	更具氣候韌性的供應鏈 中期、長期	中	<p>京東物流已提出，將投入 10 億元加碼綠色低碳的一體化供應鏈建設，通過發展清潔能源、推廣低碳技術與新能源設備應用，資源利用與循環再生等手段，實現自身碳效率提升，並通過打造智慧低碳物流園區，攜手供應鏈上下游夥伴實現聯合降碳脫碳。</p> <p>隨著可持續發展理念深入，資金與資源不斷傾斜，預計在極端氣候條件或災害下，京東物流將更好地應對突發情況，表現出更穩定的氣候韌性供應鏈優勢，減少自然災害對原材料、材料加工、生產製造、物流運輸等環節的風險和損失，以此作為市場競爭的核心競爭力之一。從中長期來看，這對於增加京東物流的市場份額，提升業務收入都會產生積極影響。</p>	<p>針對影響較大的氣候變化和自然災害建立預警系統、應對措施、應急預案；積極聯動供應鏈上下游夥伴，共同致力於氣候韌性供應鏈的打造。</p>

(三) 風險管理

為健全氣候變化相關風險與機遇的管理，我們基於 TCFD 框架完善了氣候變化風險的管理流程，將氣候風險進一步納入公司風險管理中。

建立氣候風險清單

廣泛調研國內外氣候變化趨勢、技術發展情況、行業風險報告等相關資料，結合京東物流自身業務特性，包括實際運營範圍、產品類型、地理位置等因素，建立了氣候變化風險清單。

風險重大性排序

通過採用定量與定性相結合的方式，綜合分析氣候變化對業務運營可能產生影響的時間週期、潛在財務衝擊等指標，對已識別的氣候相關風險和機遇進行排序。

結果分析與呈報

風險排序結果經外部專家與內部管理人員的研討，形成氣候變化風險矩陣，呈報董事會審閱，最終確認京東物流在本報告期內重大氣候變化風險與機遇。

制定應對措施

根據董事會確認的重大氣候風險與機遇，京東物流將制定具有針對性的應對措施，推動氣候變化風險管理工作的常態化開展。

監管與披露

京東物流定期跟進管理氣候變化風險管理的工作進展，並每年於《京東物流環境、社會及治理報告》中設立專門的 TCFD 報告章節，進行公開資訊披露，以回應各利益相關方的關切與期望。



(四) 指標和目標

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
治理目標	完善氣候治理架構	強化給物流董事會對氣候相關戰略調整、風險判定、目標跟進情況的監督職責；不斷完善 ESG 管理委員會對氣候相關風險與目標管理、溫室氣體排放管理的職能。	自 2023 年起，每年由董事會審議氣候相關重大風險、碳排放目標的達成情況。
	搭建氣候治理跨部門協同機制	基於碳排放目標，與各關鍵業務部門建立促進碳排放目標達成的氣候治理跨部門協同機制。	不晚於 2023 年完成氣候相關管理指標體系的搭建。 不晚於 2024 年依託指標體系，建立績效考核指標。
戰略目標	深化氣候風險對企業經營的量化研究	基於氣候風險的排序，逐步融入氣候風險對企業的財務影响分析。	不晚於 2024 年開展氣候風險相關財務分析的可行性研究。
風險管理目標	開展氣候風險的年度評估	每年度開展氣候相關實體與轉型風險的評估分析，形成當年度的氣候風險熱力地圖，並逐步融入公司風險管理體系。	自 2023 年起，每年開展氣候風險的評估工作，形成氣候風險評估分析報告。
減排目標	遵循科學碳目標 (SBTi) 要求	範圍一： <ul style="list-style-type: none"> 在運輸環節，不斷提升新能源車輛佔比，在公路換電站逐步密集的情況下，嘗試新能源重卡，在 2030 年達到 100% 的新能源車運輸目標。 在更多地區、更多線路上探索氫能乃至綠氫的應用。 在冷鏈逸散環節，不晚於 2025 年完全取消 R22 製冷劑的使用，做到更加環境友好。 	
		範圍二： <ul style="list-style-type: none"> 倉儲環節，在「亞洲一號」智能產業園基礎上，進一步通過智慧管控、數字孿生技術等先進的數字化手段提升效能水平，提高貨物周轉率、優化貨物儲存及轉運路徑。 提升辦公、園區等多個場景的電力和熱力使用效率，並逐步在各區域所處省份內推行綠電採購，配合國家能源轉型提升數據中心使用自然冷媒的比例及清潔能源使用量，大規模安裝分佈式光伏發電系統，提升儲能蓄冷量，並通過改善建築佈局及低能耗設計、強化運維管理平台。 將充分調研新能源電動車、考察光儲充（換）一體技術，推動新能源車使用綠電。 	

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
減排目標	到 2030 年，範圍一、二、三的碳排放量減少 50%，可再生能源使用比例達到 100%	範圍三： <ul style="list-style-type: none"> 在包裝環節，繼續推進「清流計劃」，在施行減量化、循環化包裝耗材的同時，鼓勵產品原發包裝的環保認證，切實推動上游包裝生產環節的綠色化低碳化。 促進供應商共同參與制定並通過實際行動落實減碳目標。 推動三方外包運輸類供應商加大新能源車使用佔比、加強能源消耗、行駛里程等數據的台賬記錄。 通過自行研發並獲得 ISO14064-1 標準認證的供應鏈碳管理平台 SCEMP，攜手供應商合作夥伴共同打造低碳物流運輸。 提升員工綠色生活意識，鼓勵員工選用碳排放較低的交通方式出行。 在全社會大力倡導綠色消費與循環理念，倡導消費端的綠色減碳行動。 	
		積極開展更為完善的碳盤查工作，並將覆蓋範圍擴展至德邦及跨越速運，形成統一的溫室氣體排放數據管理與量化標準。	不晚於 2023 年起，持續披露京東物流（包含德邦、跨越速運）範圍一、二、三的全面溫室氣體排放數據。
資訊披露目標	完善溫室氣體排放數據的管理與披露		
	持續開展 TCFD 報告披露	逐年完善 TCFD 報告資訊披露，並每年發佈 TCFD 報告。	自 2021 年起，每年持續發佈 TCFD 報告，並逐年完善、豐富、細化。

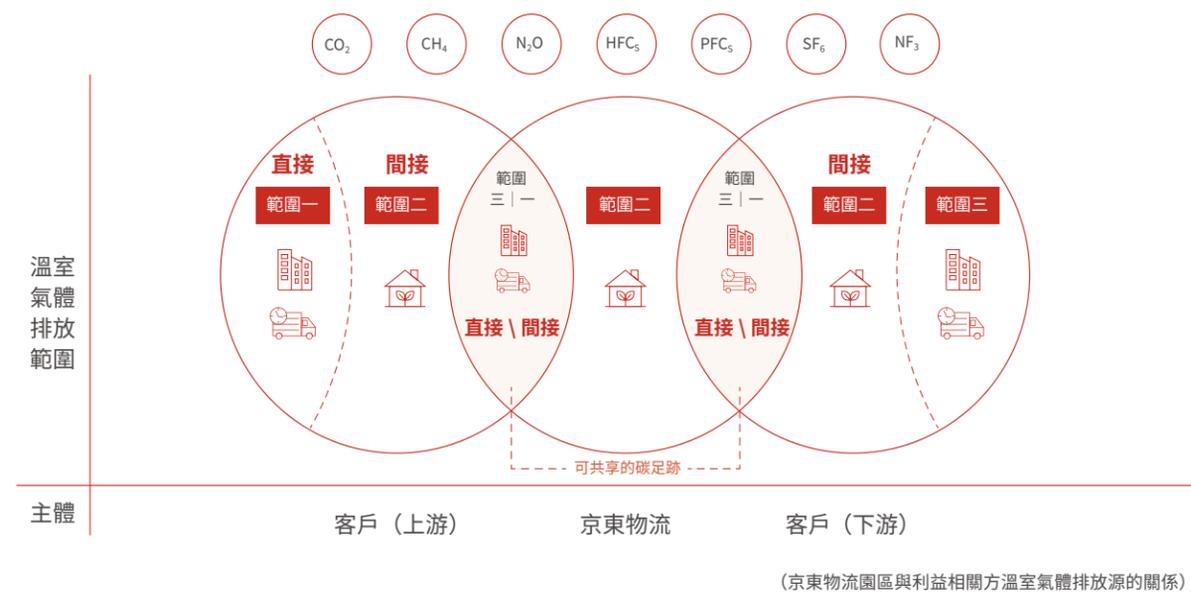
附錄

可持續發展績效表³³

溫室氣體排放

指標名稱	2022 年數據	單位
直接（範圍一）溫室氣體排放量 ³⁴	148.6	萬噸二氧化碳當量
能源間接（範圍二）溫室氣體排放量 ³⁵	79.2	萬噸二氧化碳當量
其他間接（範圍三）溫室氣體排放量 ³⁶	348.4	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	576.2	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度	41.9	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收

溫室氣體排放核算邊界說明



³³ 環境關鍵績效表數據時間範圍為 2022 年全年（含德邦、跨越速運 2022 年全年數據）。

³⁴ 範圍一排放量包括德邦、跨越速運的範圍一排放數據，計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》和國家發改委《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

³⁵ 範圍二排放量包括德邦、跨越速運的範圍二排放數據，計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中電力排放因數採用 0.5703tCO₂/MWh，取自國家生態環境部 2023 年 2 月發佈的《關於做好 2023-2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

³⁶ 範圍三排放量不包括德邦、跨越速運的範圍三排放數據，原因為德邦、跨越速運 2022 年未開展全面碳盤查而範圍三數據暫不可得。計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》和國家郵政局《快遞業溫室氣體排放測量方法》。範圍三排放量數據與 2021 年 ESG 報告披露的數據對比有所增長，主要原因是可精準採集的環境數據範圍有所擴大。

大氣污染物排放³⁷

指標名稱	2022 年數據	單位
大氣污染物排放總量	10,288	噸

能源使用³⁸

指標名稱	2022 年數據	單位
汽油	8,617.2	萬升
柴油	48,486.7	萬升
航空煤油	1,116.5	噸
天然氣	238.2	萬立方米
直接能源消耗總量	562.6	萬兆瓦時
直接能源消耗密度	40.9	兆瓦時 / 百萬元營收
外購電力	1,331,341	兆瓦時
外購熱力	10,390	兆瓦時
間接能源消耗總量	134.2	萬兆瓦時
間接能源消耗密度	9.8	兆瓦時 / 百萬元營收
能源消耗總量	696.7	萬兆瓦時
能源消耗密度	50.7	兆瓦時 / 百萬元營收

³⁷ 本年度京東物流大氣污染物主要包括氮氧化物、硫氧化物及顆粒物，其主要來自本公司 2022 年度汽油及柴油車輛使用。污染物排放計算公式及排放係數均參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》及國家發改委《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

³⁸ 本年度能源使用數據口徑範圍進一步擴大，並包含德邦及跨越速運，故數據較 2021 年有所增長。

資源使用

指標名稱	2022 年數據	單位
耗水總量 ³⁹	315.6	萬噸
耗水密度	22.9	噸 / 百萬元營收
製成品所用包裝總量 ⁴⁰	55.6	萬噸
製成品所用包裝密度	93.2	克 / 件

廢棄物排放

指標名稱	2022 年數據	單位
有害廢棄物總量 ⁴¹	20.1	噸
無害廢棄物總量 ⁴²	10.1	萬噸
無害廢棄物密度	0.7	噸 / 百萬元營收

僱員總數

指標名稱	2022 年數據	單位
員工總人數	390,029	人
按性別劃分	男性	319,731
	女性	70,298

³⁹ 2022 年耗水量計算方式依據《建築給水排水設計規範》（GB50015-2019）中辦公建築坐班制辦公下每人每班的平均日生活用水定額標準進行折算，員工總量統計範圍為京東物流正式員工。

⁴⁰ 製成品包裝主要包含快遞封套、塑料薄膜包裝袋、塑料填充、快遞包裝箱、透明膠帶、泡沫箱、纏繞膜、編織袋。

⁴¹ 京東物流的有害廢棄物主要為廢鉛酸蓄電池、廢燈管、廢硒鼓和墨水匣。

⁴² 京東物流的無害廢棄物主要為運營垃圾。

指標名稱	2022 年數據	單位
按年齡劃分	30 歲以下	142,281
	30 歲 -45 歲	229,321
	45 歲以上	18,427
按僱傭類型劃分	正式工 ⁴³	387,854
	養殘 ⁴⁴	2,175
按地區劃分	中國大陸	374,723
	港澳台地區及海外地區	15,306

僱員流失比率⁴⁵

指標名稱	2022 年數據	單位
總流失率	18.7	百分比
按性別劃分	男性	18.0
	女性	22.0
按年齡劃分	30 歲以下	25.2
	31 歲 -50 歲	13.5
	51 歲以上	5.6
按地區劃分	中國大陸	18.7
	港澳台地區及海外地區	18.2

⁴³ 指京東物流及相關主體（含跨越速運、德邦）勞動合同人員與享受勞動合同待遇的勞務派遣人員之和。

⁴⁴ 指京東物流及相關主體（含跨越速運、德邦）遵照國家要求安排規定比例的殘疾人就業。

⁴⁵ 本年度此項計算公式為各類別僱員流失比率 = 主動離職的正式僱員人數 / （該類別 2022 年離職總人數 + 截至 2022 年底該類別僱員總數）*100。

發展及培訓

指標名稱	2022 年數據	單位
按性別劃分受訓百分比 ⁴⁶	男性	81 百分比
	女性	19 百分比
按僱員類別劃分受訓百分比 ⁴⁷	管理層	6 百分比
	普通員工	54 百分比
按性別劃分平均小時數	快遞員（管理層除外）	40 百分比
	男性	15 小時
	女性	19 小時
	管理層	37 小時
按僱員類別劃分平均小時數 ⁴⁸	普通員工	24 小時
	快遞員（管理層除外）	6 小時

健康與安全⁴⁹

年度	因工亡故人數	單位	因工亡故比率
2022 年	35	人	0.0090% ⁵⁰
2021 年	32	人	0.0098% ⁵¹
2020 年	30	人	/

⁴⁶ 本年度此項計算方式優化，依照香港聯交所《環境、社會及管治指引》附錄三社會關鍵績效指標匯報指引中按性別劃分受訓百分比 = 該性別受訓員工人數 / 受訓總員工人數 * 100。

⁴⁷ 本年度此項計算方式優化，依照香港聯交所《環境、社會及管治指引》附錄三社會關鍵績效指標匯報指引中按僱員類別劃分受訓百分比 = 該類別受訓員工人數 / 受訓員工總人數 * 100。

⁴⁸ 本年度此項計算依照香港聯交所《環境、社會及管治指引》附錄三社會關鍵績效指標匯報指引中按僱員類別劃分平均小時數 = 該僱員類別員工受訓時長總數 / 該僱員類別員工總數。

⁴⁹ 本年度統計範圍為京東物流全年數據、跨越速運全年數據、德邦 2022 年 7 月 26 日 - 12 月 31 日數據，並追溯至過往三年的數據。

⁵⁰ 2022 年因工亡故比率計算公式為 2022 年因工亡故人數 / 員工總人數。

⁵¹ 2021 年因工亡故比率計算公式為 2021 年因工亡故人數 / (全職員工 + 非全職員工)。

指標名稱	2022 年數據	單位
因工傷損失工作日數 ⁵²	51,586	天
京東物流因工損失工作日數	44,511	天
德邦因工損失工作日數 ⁵³	6,308	天
跨越速運因工損失工作日數	767	天

女性賦能培訓⁵⁴

指標名稱	2022 年數據	單位
女性職業賦能及領導力提升培訓的總時長	2,931,104	小時
接受女性職業賦能及領導力提升培訓的員工佔比	84	百分比

員工權益⁵⁵

指標名稱	2022 年數據	單位
集體談判協議涵蓋員工百分比	100	百分比

⁵² 本年度因工傷損失工作日數據統計口徑範圍進一步擴大，並包含跨越速運全年數據、德邦 2022 年 7 月 26 日 - 12 月 31 日數據。

⁵³ 該數據僅涵蓋德邦財務併表後數據。

⁵⁴ 此數據統計口徑僅包含京東物流。

⁵⁵ 此數據統計口徑僅包含京東物流。

安全與健康培訓⁵⁶

指標名稱	2022 年數據	單位
EHS 環境、健康與安全培訓的員工總數	線上培訓人數	988,814 人次
	線下培訓人數	619,013 人次
EHS 環境、健康與安全培訓總時長	線上培訓時長	375,727 小時
	線下培訓時長	100,685 小時
安全演練次數	3,542	次
安全演練涵蓋員工比例	99	百分比

女性高級管理人員佔比⁵⁷

指標名稱	2022 年數據	單位
女性高級管理人員佔比	13	百分比

供應商數量⁵⁸

指標名稱	2022 年數據	單位
供應商數量	15,517	家
按地區劃分	中國大陸	15,486 家
	其他地區	31 家
執行供應商合規管理制度的供應商佔比	100	百分比

⁵⁶ EHS 環境、健康與安全培訓的員工總數、總時長、安全演練次數、安全演練覆蓋員工比例四項數據統計口徑僅包含京東物流。

⁵⁷ 此項數據統計口徑僅包含京東物流（原因為京東物流、跨越速運、德邦崗位職級序列設置不同而導致統計口徑無法統一）。

⁵⁸ 本年度供應商數據包含京東物流、跨越速運及德邦。

產品責任

指標名稱	2022 年數據	單位
對產品及服務的投訴數 ⁵⁹	11,378 ⁶⁰	件
投訴回應率 ⁶¹	100	百分比
投訴處理滿意度	96	百分比
投訴解決率	98	百分比

反貪污

指標名稱	2022 年數據	單位
對公司或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 ⁶²	15	件
員工因腐敗被開除或受到處分事件	178	件
公司涉及的已審結貪污訴訟案件	0	件

社區捐贈

指標名稱	2022 年數據	單位
現金捐贈	500,000	元
員工志願服務時長	6,360	小時

⁵⁹ 該數據涵蓋京東物流全年數據、跨越速運 2022 年全年數據、德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日財務併表後數據。

⁶⁰ 本年度對產品及服務的投訴數據獲取於國家郵政局申訴服務平台有效投訴數目，統計口徑範圍包含京東物流、德邦與跨越速運。

⁶¹ 投訴回應率、投訴處理滿意度以及投訴解決率三項數據統計口徑僅包含京東物流。

⁶² 本年度已審結貪污訴訟案件為 2020、2021 年度立案偵查案件於 2022 年度經司法機關判決審結的案件，並包括京東物流、跨越速運全年數據，以及德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日數據。

■ ESG 相關的認證與認可

- 全國商貿物流重點聯繫企業（商務部）
- 2022 年全國供應鏈創新示範案例（商務部）
- 2022 年新型信息消費示範項目（工業和信息化部）
- 2022 年區塊鏈典型應用案例（工業和信息化部）
- 全國職業教育教師企業實踐基地（教育部、工業和信息化部、國務院國有資產監督管理委員會）
- 獲批國家郵政局、國家發改委、商務部三部門聯合的「可循環快遞包裝規模化應用試點」項目
- 京東物流一線員工獲 2022 年度交通運輸青年科技英才獎、首都勞動獎章、山西省五一勞動獎狀（交通運輸部、北京市政府、山西省政府）
- 獲 2022 年第二十三屆中國專利優秀獎（國家知識產權局專利局）
- 京東物流智能快遞車獲北京市新技術新產品（服務）認定（國家市場監督管理總局、北京市經濟和信息化局、北京市科學技術委員會）
- 獲評全國工人先鋒號（中華全國總工會）
- 北京市產業鏈龍頭企業（北京市經濟和信息化局）
- 獲批北京市第四批應用場景項目（北京市科學技術委員會）
- 2022 年度全國物流企業 50 強（位列第六）（中國物流與採購聯合會）
- 2022 年度民營物流企業 50 強（位列第二）（中國物流與採購聯合會）
- 獲 DQMIS 2022 數據質量卓越實踐獎
- 中國冷鏈物流百強企業（中國物流與採購聯合會）
- 2022 年度科技創新人物獎（中國物流與採購聯合會）
- 京東物流三項行動在「金鑰匙——面向 SDG 的中國行動」中分別獲得鄉村振興、韌性價值鏈主題「冠軍獎」和雙碳先鋒主題「優勝獎」（商務部《可持續發展經濟導刊》）
- 獲「2021 快遞年度貢獻獎」、「2021 快遞科技創新獎」、「2021 快遞社會責任獎」三個獎項（中國郵政快遞報社）
- 獲評「北京冬奧會冬殘奧會物流服務優秀單位」（北京市物流與供應鏈管理協會）
- 京東物流西安「亞洲一號」智能產業園獲北京綠色交易所和華測認證（CTI）頒發的碳中和認證雙證書
- 榮獲智聯招聘、脈脈、拉勾等八大平台年度僱主獎項
- 獲「新華信用金蘭杯——ESG 環境實踐先鋒案例」獎
- 入圍全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance 評選的 2022 全球物流品牌價值 25 強
- 入圍全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance 評選的 2022 全球十大最強物流品牌
- 入圍 2022 世界物聯網 500 強
- 入選亞太經合組織中國工商理事會（APEC 中國工商理事會）「可持續中國產業發展行動」年度案例
- 獲全球零碳城市創新典範獎企業領袖獎 - 鉑金級
- 標普 CSA 評級獲 47 分，位列全球交通運輸行業前列（2022 年 10 月 21 日）



香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境

一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節
層面 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、有害及無害廢棄物的產生等的：	數碼融合 綠色發展
	(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。	鏈鏈協同 循環共生
關鍵績效指標	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	可持續發展績效表
	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）。	可持續發展績效表
	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）。	可持續發展績效表
	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）。	可持續發展績效表
	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。	雙碳規劃 面向未來 數碼融合 綠色發展 鏈鏈協同 循環共生
	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。	鏈鏈協同 循環共生

層面 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。	鏈鏈協同 循環共生
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（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	可持續發展績效表
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	可持續發展績效表
	A2.3 描述能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	雙碳規劃 面向未來 數碼融合 綠色發展
	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。	鏈鏈協同 循環共生
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	可持續發展績效表
層面 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。	鏈鏈協同 循環共生
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以採取管理有關影響的行動。	鏈鏈協同 循環共生
層面 A4: 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	數碼融合 綠色發展 氣候相關財務信息披露 (TCFD) 報告
關鍵績效指標	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 報告

B. 社會

層面 B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘、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。	穩定就業 培育人才
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僱員總數。	可持續發展績效表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	可持續發展績效表
層面 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。	員工福祉 全心守護
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。	可持續發展績效表
	B2.2 因工傷損失工作日數。	可持續發展績效表
	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。	員工福祉 全心守護
層面 B3: 發展及培訓		
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。	員工福祉 全心守護
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。	可持續發展績效表
	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。	可持續發展績效表
層面 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。	穩定就業 培育人才
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。	穩定就業 培育人才
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	穩定就業 培育人才
層面 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。	供應鏈管理 柔韌生長
關鍵績效指標	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	可持續發展績效表
	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。	供應鏈管理 柔韌生長
	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。	供應鏈管理 柔韌生長
	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辦法。	供應鏈管理 柔韌生長

層面 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。	築牢資訊安全屏障
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。	不適用 ⁶³
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	可持續發展績效表
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	築牢資訊安全屏障
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程式。	不適用 ⁶⁴
	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。	築牢資訊安全屏障
層面 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。	嚴守合規經營底線
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。	嚴守合規經營底線
	B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	嚴守合規經營底線
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	嚴守合規經營底線
層面 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。	鄉村振興 物流先行 社會公益 攜手同行 抗疫保供 逆行而上
關鍵績效指標	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）。	鄉村振興 物流先行 社會公益 攜手同行 抗疫保供 逆行而上
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	可持續發展績效表

⁶³ 京東物流為物流服務的運營商，因此不涉及已售或已運送產品等相關問題。

⁶⁴ 京東物流為物流服務的運營商，因此不涉及產品質量檢定過程或產品回收等相關問題。

GRI 內容索引⁶⁵

指標編號	指標內容	報告內容
GRI 1	基礎	報告編制基礎
GRI 2	一般披露	報告編制基礎 完善 ESG 頂層治理 明確 ESG 重點議題 外部審驗聲明
GRI 3	實質性議題	明確 ESG 重點議題
GRI 201	經濟績效	2022 年度 ESG 績效與認可 鏈網融合 深耕行業 物流科技 引領變革
GRI 202	市場表現	2022 年度 ESG 績效與認可 鏈網融合 深耕行業 物流科技 引領變革
GRI 203	間接經濟影響	2022 年度 ESG 績效與認可 鏈網融合 深耕行業 物流科技 引領變革
GRI 204	採購實踐	關於京東物流 供應鏈管理 柔韌生長
GRI 205	反腐敗	嚴守合規經營底線 可持續發展績效表
GRI 206	反競爭行為	嚴守合規經營底線
GRI 207	稅務	嚴守合規經營底線
GRI 301	物料	鏈鏈協同 循環共生 可持續發展績效表
GRI 302	能源	雙碳規劃 面向未來 數碳融合 綠色發展 可持續發展績效表

指标编号	指標內容	報告內容
GRI 303	水資源和污水	鏈鏈協同 循環共生 可持續發展績效表
GRI 304	生物多樣性	數碳融合 綠色發展
GRI 305	排放	雙碳規劃 面向未來 數碳融合 綠色發展 可持續發展績效表
GRI 306	廢棄物	鏈鏈協同 循環共生 可持續發展績效表
GRI 308	供應商環境評估	供應鏈管理 柔韌生長 可持續發展績效表
GRI 401	僱傭	穩定就業 培育人才 員工福祉 全心守護 可持續發展績效表
GRI 402	勞資關係	穩定就業 培育人才
GRI 403	職業健康與安全	員工福祉 全心守護 可持續發展績效表
GRI 404	培訓與教育	員工福祉 全心守護 可持續發展績效表
GRI 405	多元化與平等機會	穩定就業 培育人才 可持續發展績效表
GRI 406	反歧視	穩定就業 培育人才
GRI 407	結社自由與集體談判	穩定就業 培育人才
GRI 408	童工	穩定就業 培育人才
GRI 409	強迫或強制勞動	穩定就業 培育人才
GRI 410	安保實踐	穩定就業 培育人才
GRI 411	原住民權利	鄉村振興 物流先行 社會公益 攜手同行 可持續發展績效表
GRI 413	當地社區	鄉村振興 物流先行 社會公益 攜手同行 可持續發展績效表
GRI 414	供應商社會評估	供應鏈管理 柔韌生長 可持續發展績效表
GRI 415	公共政策	鄉村振興 物流先行
GRI 416	客戶健康與安全	客戶為先 體驗至上
GRI 417	營銷與標識	客戶為先 體驗至上
GRI 418	客戶隱私	客戶為先 體驗至上

⁶⁵ 本指引採用 2022 年 6 月更新的 GRI 標準。原 GRI 307 環境合規性及 GRI 419 經濟合規性兩項在本版標準已修訂納入 GRI 2 一般披露；原 GRI 412 人權評估相關內容已整合進入 GRI 402 勞資關係。故本指引中未有 GRI 307, GRI 412 和 GRI 419 三項的編號。

外部審驗聲明



BUREAU VERITAS
Certification

BUREAU VERITAS 驗證聲明

驗證目的

BUREAU VERITAS (以下簡稱BV) 受京東物流股份有限公司 (以下簡稱“京東物流”) 的委託對《2022環境、社會及治理報告》(以下簡稱《報告》) 執行協力廠商驗證工作。報告中所有資訊全部由京東物流提供, BV沒有參與報告編寫過程。BV的職責是在評審報告資訊收集、分析和處理過程的基礎上, 針對報告披露資訊的客觀性和可靠性提供獨立的驗證聲明。

驗證範圍

- 驗證《報告》在披露期限(2022.1.1~2022.12.31)內的环境、社會和治理關鍵資料、資訊及其管理支援系統的準確性和客觀性;
- 對《報告》中資料和資訊的收集、匯總、分析、檢查等管理過程進行評價;
- 驗證現場為京東物流股份有限公司總部, 位於北京市亦莊經濟技術開發區科創十一街20號院京東總部2號樓B座; 抽樣現場包括: 北京“亞洲一號”智慧物流園區, 位於北京市大興區慶豐南路六號院京東亞一倉庫; 德邦北京轉運中心, 位於北京市馬駒橋鎮景盛南二街23號; 京東物流通州分揀中心, 位於北京市通州區辛房路聯東重工有限公司; 京東快遞北京興茂營業部, 位於北京市通州區馬駒橋鎮北京恒日事業園西門。BV獲取了驗證所需的京東物流有關的資訊。
- 以下資訊排除在驗證範圍之外:
 - 資訊披露期限之外的活動資訊;
 - 關於京東物流立場觀點、信仰、目標、未來意圖和承諾的陳述;
 - 通過協力廠商財務審計的財務資料和資訊。

驗證方法

驗證過程包括如下活動:

- 現場訪問京東物流總部和抽樣的現場;
- 與提供ESG資訊和資料的相關部門人員進行訪談;
- 評審京東物流提供的檔案證據;
- 根據GRI標準中規定的原則從客觀性、實質性、完整性等方面對報告資訊進行評估;
- 對報告中績效資料進行抽樣驗證;
- 評價績效資料和資訊的收集與管理過程。
- 對京東物流用於資料和資訊收集、匯總、分析和審查系統進行審查。



BUREAU VERITAS
Certification

驗證活動根據《BV驗證管理程式》進行, 採用AA1000和ISAE3000審驗標準進行ESG報告驗證, 同時參考GRI標準評價報告內容的客觀性、完整性、實質性、回應性。驗證活動是基於BV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

根據我們的方法和上述活動, 我們認為:

- 我們驗證範圍內的資訊和資料是準確、可靠的, 不存在重大錯誤或錯報;
- 資料以清晰、可理解和可核驗的方式呈現;
- 報告對工作範圍所述保證期內的活動提供了比較平衡的描述;
- 京東物流建立了適當的系統來收集、匯總和分析相關資訊。

客觀性

報告披露的資訊和資料是客觀的、可靠的。京東物流採用資料資訊系統採集和整理運營、安全、環保、人員管理方面的資料, 通過現場驗證, 京東物流提供的證據比較可靠, 報告內容具有客觀性。

實質性

京東物流根據《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standards)、香港聯合交易所《環境、社會及治理報告指引》, 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。

完整性

報告範圍涵蓋京東物流及其合供子公司。報告內容側重於“實現高品質責任管理”、“深耕有責任供應鏈”、“驅動氣候韌性供應鏈”和“共創社會永續價值”等方面, 披露了與京東物流利益相關者有關的企業社會責任、環境責任、經濟責任和社區責任資訊。

改進建議

- 1) 建議公司對環境關鍵績效如能源、水資源、廢棄物, 範圍三供應鏈溫室氣體進行更完善和更全面的統計, 減少估算, 提高資料的準確性。
- 2) 建議公司參考MSCI的物流行業ESG實質性地圖, 在未來加強治理(G)方面完善若干項的披露。

驗證獨立性、公正性及能力聲明

BUREAU VERITAS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。驗證小組成員與委託方京東物流無任何利益或衝突關係, 驗證活動是獨立的、公正的。

 體系認證事業群總經理	田品 驗證組組長
必維國際檢驗集團工業部	必維國際檢驗集團工業部
2023年3月31日	2023年3月31日



京東物流ESG官方網頁