

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

股份代號 Stock Code: 6618

# 2022

## 京东健康

## 環境、社會及管治報告

# 目錄

關於本報告
公司簡介
首席執行官寄語
董事會聲明
關鍵績效
榮譽獎項
京东健康聯合國可持續發展目標

## 02. 品質保障

產品質量與安全	22
客戶服務	34
信息安全與隱私保護	39

## 04. 員工管理

合規僱用	55
員工培訓與發展	57
員工薪酬與福利	61
員工健康與安全	63

## 06. 社會公益

疫情積極響應	72
社會公益行動	76

## 01. 企業治理

合規經營	11
可持續經營	15
商業道德與反腐敗	18

## 03. 行業責任

創新與發展	42
普惠醫療	48
供應鏈管理	50

## 05. 環境管理

應對氣候變化	66
綠色運營	67

## 附錄

關鍵績效表	79
聯交所 ESG 指引	86
GRI 標準指引	89
意見反饋表	94

# 關於本報告

### 報告簡介

本報告為京东健康發佈的第3份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG<sup>1</sup>報告」），旨在展示京东健康股份有限公司在環境、社會及管治的策略、管理和實踐情況。本報告經由董事會審閱批准並對所載信息的真實性及有效性負責。

### 報告範圍

本報告披露的資料和數據覆蓋京东健康股份有限公司，如無特別說明，時間範圍覆蓋2022年1月1日至2022年12月31日（以下簡稱「報告期」「本年度」「2022年」）。

### 編制依據

本報告編制遵循香港聯合交易所（簡稱「聯交所」）主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，同時在2022年1月1日至2022年12月31日期間參照GRI《可持續發展報告標準》（2021）編寫。同時，本報告參考MSCI<sup>2</sup>、S&P DJSI<sup>3</sup>等主流ESG評級指數，並結合聯合國可持續發展目標（SDGs<sup>4</sup>）、氣候相關財務信息披露工作組（TCFD<sup>5</sup>）之建議進行編寫。

### 信息來源

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

### 免責聲明

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

<sup>1</sup>ESG, Environmental, Social and Governance, 即環境、社會及管治。

<sup>2</sup>MSCI, Morgan Stanley Capital International, 即明晟指數。

<sup>3</sup>S&P DJSI, 即標普道瓊斯可持續發展指數。

<sup>4</sup>SDGs, Sustainable Development Goals, 即聯合國可持續發展目標，是聯合國制定的17個全球發展目標，指導2015-2030年的全球發展工作。

<sup>5</sup>TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 即氣候相關財務信息披露工作組，為企業提供框架以進行氣候相關數據披露，方便投資者、貸款人、保險公司等持份者了解相關風險，提高投資信息透明度。

### 指代說明

為方便表述和閱讀，本報告中將使用「京东健康」「公司」「我們」指代「京东健康股份有限公司」，「京东」「京东集團」指代「京东集團股份有限公司及其附屬公司」，「京东物流」指代「京东物流股份有限公司」。

### 報告批准與獲取

本報告已於2023年3月22日由董事會審議批准。本報告提供簡體中文、繁體中文、英文三種版本，可在香港聯合交易所網站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）及本公司網站（<https://www.ir.jdhealth.com>）下載瀏覽。該報告以簡體中文、繁體中文和英語三種語言發佈。三種文本有歧義或衝突的，以簡體中文文本為準。

# 公司簡介

京东健康是中國最大的在線醫療健康平台，也是醫療產業鏈數字化改造的領跑者，致力於打造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。公司的零售藥房和在線醫療健康服務業務滿足用戶對於健康領域的各方面需求，使用戶享有更快捷、更便捷和可負擔的優質醫療健康產品和服務。

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

## 健康商品營銷與銷售服務

涵蓋藥品、醫療器械、營養滋補、寵物健康等醫藥健康商品全品類，覆蓋 B2C、O2O、線下門店全零售等模式，以及消費者、零售終端、醫療機構等多終端。

## 醫療健康服務板塊

以線上線下相結合的形式向用戶提供嚴肅醫療、消費醫療及以家庭醫生為代表的健康管理類醫療健康服務，致力於打造以用戶健康為中心的新型醫療健康服務體系。

## 數字健康解決方案

針對企業、保險行業客戶提供數字化的醫療健康解決方案，助力客戶提高其用戶的獲得感和體驗。

## 智慧醫療解決方案

針對政府類客戶提供智能化的公共衛生、醫療機構解決方案，助力「健康中國 2030」全面實現。

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



### 目標

成為最值得信賴的健康管理企業和國民首席健康管家

### 價值

值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造

### 戰略

以醫藥及健康產品供應鏈為核心、醫療服務為抓手、數字驅動的用戶全生命週期全場景的健康管理企業

### 文化

堅持公司核心價值觀——客戶為先、誠信、協作、感恩、拼搏、擔當

公司目標、價值、戰略及文化

## 首席執行官寄語

2022年，在國家逐漸優化疫情防控措施、戰「疫」進入新階段的背景下，公用醫療系統受到了前所未有的挑戰，互聯網健康行業應承擔更多責任，人們對於互聯網醫療健康行業也展現出更多的信任與期待。面對機遇與挑戰並存的外部環境，我們一直以「成為國民首席健康專家」的使命出發，思考京东健康如何能夠更好地履行互聯網健康企業的責任。現在，京东健康已經成為「線上健康消費第一入口」，開始邁向「全民全域健康消費第一入口」，並積極為這一轉型帶來的企業責任做準備。京东健康持續提升健康服務普惠性的同時，着重打造安全體驗並建立客戶信任。我們將產品質量和安全視為企業經營的底線，全面保障健康消費者的權益並廣泛回應更多健康訴求。

我們堅守可持續經營。我們相信可持續發展理念將幫助京东健康承擔起作為「國民首席健康專家」的企業責任。京东健康建立合規高效的經營模式，建立董事會多元化政策，保障股東、客戶及其他相關方的各方利益。我們建立了完善的內控合規與風險管理體系，有效控制了企業內部運營以及業務發展相關風險。我們堅持利益與公正的平衡，在京东集團的引領下，我們嚴格開展商業道德培訓、反腐敗和舉報通道暢通化管理等工作。

我們堅持創造可持續的產品與服務。產品質量方面，我們不斷夯實產品全生命週期質量管理，定期進行內外部產品質量審計，推動更廣泛的合作生態、落實高水平的質量管理。用戶權益方面，在滿足用戶的健康需求同時，

我們踐行負責任營銷，暢通投訴反饋通道、並全力保障用戶隱私與數據安全。賦能健康生態方面，京东健康面向政府和醫院，打造技術開放平台、大數據應用體系、運營支持體系以及供應鏈管理體系四大「數智醫療」解決方案體系，以提升醫療科研和醫療服務效率。社會公益方面，面對2022年的醫療健康服務與消費需求衝擊，我們全力保障相關產品的供應，依靠數字化技術和強大的供應鏈與物流能力，廣泛觸達醫療資源相對缺乏的地區和人群。京东健康持續關注部分重點群體和弱勢群體的健康需求，在社區範圍內廣泛開展公益活動，助力全民健康。

我們堅信可持續生態理念。京东健康持續踐行綠色環保，致力於推進雙碳目標的實現。我們積極應對氣候變化，識別氣候變化相關風險，制定運營和運輸應急方案以應對氣候風險。在企業自身運營方面，我們開展了一系列節能降耗升級以及綠色辦公行動。在減少產品碳足跡方面，我們致力於全產業鏈減少能源消耗並增加循環資源使用，協同商業合作夥伴共同建設綠色生態。

我們相信更大的能力帶來更多的責任，面臨更加難以預測的未來以及可能出現的艱巨挑戰，我們將持續秉持使命與初心，通過ESG理念提升公司治理水平，提供更廣泛的優質健康服務，為更多人的健康生活保駕護航。

**金恩林**  
首席執行官

## 董事會聲明

京东健康董事會是負責ESG事宜的最高決策機構，通過定期討論ESG相關工作，識別ESG關鍵風險與機遇，加強公司ESG治理能力，監督ESG事宜的落地實施情況。董事會還積極參與ESG知識能力培訓，提升ESG治理能力。此外，我們設置ESG統籌管理小組和領導小組，由首席執行官監督戰略實施進展，定期審視ESG工作進展，進一步提升公司ESG執行力度。

京东健康董事會不斷深化ESG責任理念與經營戰略的互相融合，完善ESG管治體系，同時致力於與各類利

益相關方保持透明、公開、及時有效的溝通，識別及管理ESG重大議題，努力實現公司的可持續發展。

本報告詳盡、真實披露京东健康2022年ESG工作的進展與成效，並於2023年3月22日經由董事會審議通過。未來，京东健康仍將持續深化ESG工作，推動公司信息披露質量規範化、標準化發展，推進公司可持續經營的目標。

## 關鍵績效

### 企業治理

董事會全年召開六次會議，  
全部董事出席率 獨立董事出席率達

**82.6 %** **100 %**

女性董事在董事會成員中的  
人數佔比達到

**29 %**

參與反貪腐培訓的員工共計

**2,320**名

完成率達

**100%**

員工商業道德培訓總時長達

**5,520.99**小時

高管參與培訓總時長達

**451.97**小時

### 員工管理

《京东集團集體合  
同》簽訂率達

**100 %**

員工培訓覆蓋率達

**100 %**

人均受訓時數

**46.79**小時

培訓資金投入

**1,423,283**元

工傷損失工作日數

**578.5**天

**未發生**

因工相關死亡事件

### 品質保障

對藥品零售、非藥品零售等  
業務開展內部審計共計

**469**次

接受外部審計共計

**98**次

因公司質量操作而導致  
的召回事件

**0**起

客戶端收到累計 400 萬人次的滿  
意度反饋，年度客服滿意度達

**87.3 %**

NPS 淨推薦值由 2021 年的 66.6  
分年度提升至

**68.0**分

連續三年保持增長

國內互聯網醫療領域首家

**ISO 27799** 認證企業

未受到產品監管警告，產品  
及服務的投訴解決率

**100%**

攔截違規廣告發佈超

**544**萬個

來自監管部門關於侵犯客  
戶隱私的事件投訴

**0**起

### 生態健康

- 與京东物流積極合作，以增加整車送貨、使用綠色包材、實現運輸單據電子化等方式**減少運輸環節碳排放**
- 引入新能源車輛、倡導員工拼車及使用公共交通，實現員工**綠色出行**
- 優化辦公區照明系統、實施智能化辦公設備管理方案實現辦公環節**節能降耗**
- 廢棄物排放同比降低 **60 %**

### 社會公益

2022 年 1 月 1 日至 2023 年初，  
開展**十餘次**疫情公益物資捐贈活動，

整體捐贈物資件數超過

**1,030**萬件

聯合 **40** 家合作品牌、近 **5 萬家**「愛心東東」  
商家及廣大愛心網友共同捐贈善款、物資、服務

總價值超過

**1,000**萬元

### 行業責任

專利總申請量

**660**件

授權量

**52**件

罕見病醫療援助工程京东  
健康專項累計援助患者

**229**人次

完成撥付善款超過

**223**萬元

年度醫生義診項目總計有 2,604 名  
醫生參與，為用戶提供了超過

**19**萬次的義診服務

供應商簽署《反商業賄賂協  
議》覆蓋率達

**100 %**

## 榮譽獎項

人民企業社會責任獎

人民網

未來醫療 100 強  
2022 上市企業創新實力榜

動脈網

中國公立醫院  
高質量發展促進先鋒單位

健康界

政務新媒體傳播突出夥伴

健康中國

2022 年藥品零售電商  
十強榜第一

西普會



## 京东健康聯合國可持續發展目標

京东健康作為領先的健康行業可持續發展企業，倡導並奉行負責任的發展管理理念，以《聯合國 2030 可持續發展目標（SDGs）》為引導方向，在拓展業務的同時，以持續維護生態健康為基礎，發展健康服務和健康文化，以達到可持續發展的各項目標。

### 聯合國可持續發展目標

### 我們的行動



廣泛開展以助力鄉村公益、守護女性健康、關愛兒童成長、共享健康生活為主題的社會公益行動。大力推廣普惠醫療，減輕醫療資源不平等的現狀，讓公眾獲得更便捷的高質量醫療服務。



為大眾提供更便捷和可負擔的優質醫療健康產品和服務，踐行「成為國民首席健康管家」的企業使命。

承擔行業責任，主動研制發佈互聯網醫院標準化路徑，推動互聯網醫院診療規範化發展。全面搭建職業健康保障體系，完善急救設施，維護員工身心健康。



豐富人才培訓與發展體系，整合內外部資源，為員工提供多樣化教育機會。



建立健全公平公正的僱傭系統，制定《員工手冊》，倡導平等多元的職場文化。



積極應對全球氣候變化，科學規劃溫室氣體減排進程，倡導產業鏈上下游低碳發展。

將環境友好原則落實於辦公與經營中，用行動踐行綠色運營承諾。

實施包裝綠色化與減量化，減少過度包裝並使用可循環、易回收、可降解的產品和物流包裝材料。



堅定不移地當好產品安全守護者，打造前置、智能的質量管理系統，根據產品類別定製產品質量管理及提升方案。

實施藥品召回三級管理及藥品追溯制度。

加強對於各類入駐醫師和機構的資質要求與審核，規範自營供應商及 POP<sup>6</sup> 商家質量管理措施。

將負責任營銷理念貫徹到公司日常運營過程中。

以互聯網技術賦能醫療服務，提供優質、高效、便捷的就醫體驗。

提供數智醫療解決方案，加速實現醫療服務場景融通，醫療機構數據互通；依托供應鏈和技術能力，向醫療機構提供 RWS 服務。

針對大眾合理用藥以及寵物醫療需求，業務創新推出「藥學門診」和健康養寵平台。



建立多元化的治理架構。

貫徹合規內容理念，建立以三道防線為基石，五個維度為抓手的合規管理體系。

完善的風險管理架構和風險識別體系。

關注反貪腐與商業道德意識提升。



重視利益相關方意見，保持常態化溝通。

打造可持續供應鏈，將 ESG 理念融入供應商日常管理中。

重視與供應商的溝通交流，互相賦能，及時傳遞供應鏈管理的理念和要求。

<sup>6</sup>POP 全稱是「Platform Open Plan」開放式平台，在此種模式下，京东提供一個銷售產品的平台，POP 商家通過京东平台實現商品的流轉銷售。

# 01 企業治理

京东健康深信良好的企業管治，對維護股東及所有利益相關方的利益至關重要。我們不斷完善治理框架，管控風險，保證穩健合規運營。同時，我們公司將可持續發展理念融入企業管理體系，加強反腐和商業道德建設，將京东健康建設為值得信賴的品牌。

## 合規經營

京东健康嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》、中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》《上市規則》《企業管治守則》等有關法律法規和規範性文件的要求，充分發揮董事會作用，加強內控合規管理和風險識別能力，維護各界利益相關方權益，確保公司合規經營。

## 治理架構

京东健康建立了權責分明、科學高效的治理架構。公司按照相關法律法規要求，以維護股東和各利益相關方利益為前提，制定了股東大會、董事會，及各專門委員會的管治架構。公司董事會負責制定發展戰略，審閱重大議題，監督公司運營和風險內控等。董事會主席與首席執行官由不同人士擔任，以確保權力制約平衡。公司董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會以監督公司的具體事務。董事會及各委員會

職權範圍及各董事資料可於本公司投資者關係網站及香港交易所查閱。報告期內，董事會共召開六次會議，全部董事出席率 82.6%，獨立董事出席率達 100%。

全部董事出席率 **82.6%** 獨立董事出席率達 **100%**



董事會架構

為確保董事會組成的有效性並為多元化提升空間，我們制定了《董事會成員多元化政策》和《董事提名政策》，每年對董事會多元化程度和政策有效性進行評估，評估內容涵蓋了董事會成員的性別、年齡、文化及教育背景，以及行業經驗等方面。我們嚴格遵守公司上市規則及公司章程，每名董事至少每三年輪值退任一次，定期評估獨立非執行董事獨立性，以確保董事會獨立性。

性董事與 2 名女性董事，女性董事在董事會成員中的人數佔比達到 29%，獨立董事佔比為 57%。

女性董事在董事會成員中的人數佔比達到

**29%**

獨立董事佔比為

**57%**

報告期內，京东健康董事會由擁有工商管理、電商行業、財務、法律、醫藥等多樣化背景董事組成，包含 5 名男

## 內控合規管理

京东健康高度重視企業合規管理，始終將合規管理視為企業可持續發展的重要基石。我們設有一系列合規管理制度、權責清晰的組織架構、高效合規培訓與考核體系、暢通的舉報渠道，全方位規範企業合規經營。

### 多維度合規管理

為預防發生違規違紀行為，京东健康遵循《中華人民共和國網絡安全法》《網絡信息內容生態治理規定》《消費者權益保護法》等國家法律法規，建立了包括《互聯網醫院醫療服務管理規範與制度》《患者知情同意與登記制度》等 13 個互聯網通用制度，明確監管平台數據對接規則，對「醫藥購銷領域糾風」「互聯網診療監管細則」等制度進行政策解讀，保持各部門及員工在對外交往及內部經營管理活動中的合法合規。

京东健康依照京东集團建設包含三道防線的合規體系。第一道防線包括所有員工，第二道防線由法務、財務、信息安全、風控等風險管理的專業團隊組成，第三道防線是獨立於公司經營的監察與審計團隊。我們以三道防線為基石、五個維度為抓手，針對合規風險各個擊破，形成公司合法合規的強勁助力。



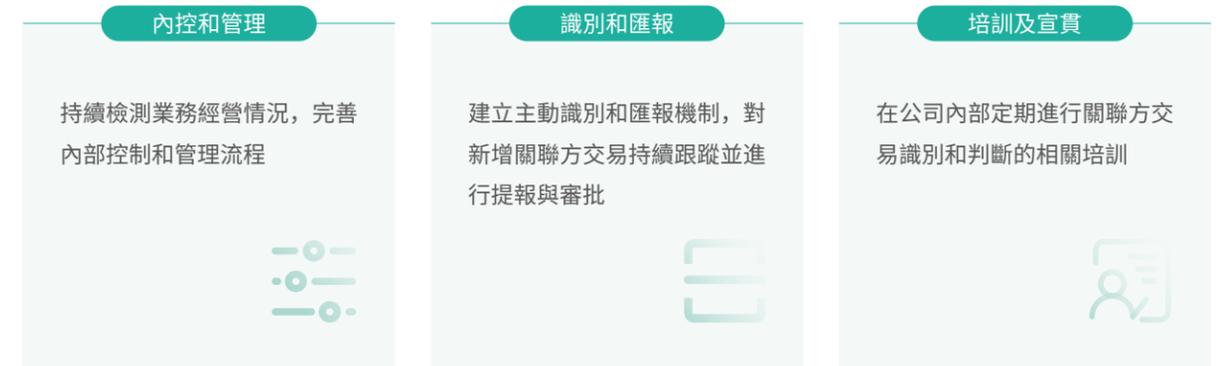
京东健康內控合規管理三道防線



京东健康內控合規管理五大維度

## 監管關聯方交易

我們不斷完善內部控制和日常監測機制，通過內控和管理、識別和匯報、培訓及宣貫等舉措，控制關聯方交易風險。



## 風險管理

京东健康建立了完善的風險管理架構和風險識別體系。首席執行官領導的風險管理委員會是公司風險管理最高決策機構，下設數據安全委員會、藥事管理與藥物治療學委員會、醫院醫療器械和醫用耗材管理委員會、風險評估委員會，對業務經營、內控風險等進行全面管理。其中，藥事委員會、醫療器械和耗材委員會為 2022 年新設機構，強化了我們對於藥品、醫療器械以及醫用耗材等實物商品的風險管理。



風險管理架構

京东健康結合行業發展動態和公司業務實際開展風險識別工作，分析識別出一系列內外部潛在的關鍵風險，分為人身安全風險、合規風險、資金風險、操作風險和數據安全風險五大風險類型。經過初步的風險識別，我們依據對公司造成的影響及損失程度將其分為高中低三個風險等級。2022 年，我們完成了所有新增業務事前風險識別和把控工作，數據安全隱患實現 100% 動態清零。

京东健康建立新業務評估機制並設立新業務評估委員會，全面管控業務風險。根據新業務特點，京东健康將評估場景劃分為監管合規和經營風險，並分別設置評審主席，

如新業務存在重大風險或成員無法達成一致時，評審主席對新業務開展可行使一票否決權。

為打造「人人知、人人行、人人守」的健康風險合規文化，京东健康開展了「全員風險合規官」項目，包括「風險合規哨兵」「守護者挑戰賽」「合規最強王者爭霸賽」等系列活動，有效地鞏固了員工的風險防控意識。

數據安全隱患實現動態清零

100%

### 活動一：風險合規哨兵

京东健康開展「風險合規哨兵」活動，重點檢查員工對各品類合規知識要點的掌握程度，廣泛收集業務視角風險，打造知風險的合規氛圍。本次活動收集開放性風險超 300 條，參與人數超 500 人，其中 4 個關鍵部門 100% 參與。

本次活動收集開放性風險超  
**300**條

### 活動二：守護者挑戰賽

京东健康舉辦了連續 2 天的「守護者挑戰賽」線下活動，活動基於常見風險場景，讓員工熟知、熟記風險場景及應用並強調合規要求。本次活動現場參與人數超過 400 人。

本次活動現場參與人數超過  
**400**人

### 活動三：合規最強王者爭霸賽

京东健康開展了「合規最強王者爭霸賽」，比賽形式為知識點搶答模式，問題涵蓋核心法規、風險場景以及不同風險場景下的處理舉措。本次活動參與人數超 500 人，通過 8 輪搶答比拼，決勝出「合規守護天團」團隊獎和「合規最強王者」個人獎。

本次活動現場參與人數超過  
**500**人

## 可持續經營

京东健康積極踐行可持續發展理念，建立可持續發展管治架構，在業務決策過程中綜合考慮經濟、社會及環境因素。同時，我們多角度回應利益相關方對公司的環境、社會及管治要求，不斷提升京东健康 ESG 方面綜合表現。

## ESG 管治

公司持續優化 ESG 管治體系，設置以董事會為最高管理機構的治理架構，由首席執行官、ESG 管理小組等參與，分別負責決策、日常管理、工作實施和外部諮詢的主要職能。我們通過收集外部意見與建議，形成從決策、溝通到實施執行的全流程打通。



ESG 治理體系架構

## 利益相關方溝通與重要性矩陣

利益相關方參與是京东健康推進可持續發展的重要組成部分。我們積極搭建與利益相關方的溝通平台，通過多元化渠道同利益相關方交流，及時了解並積極回應他們的期望與需求。

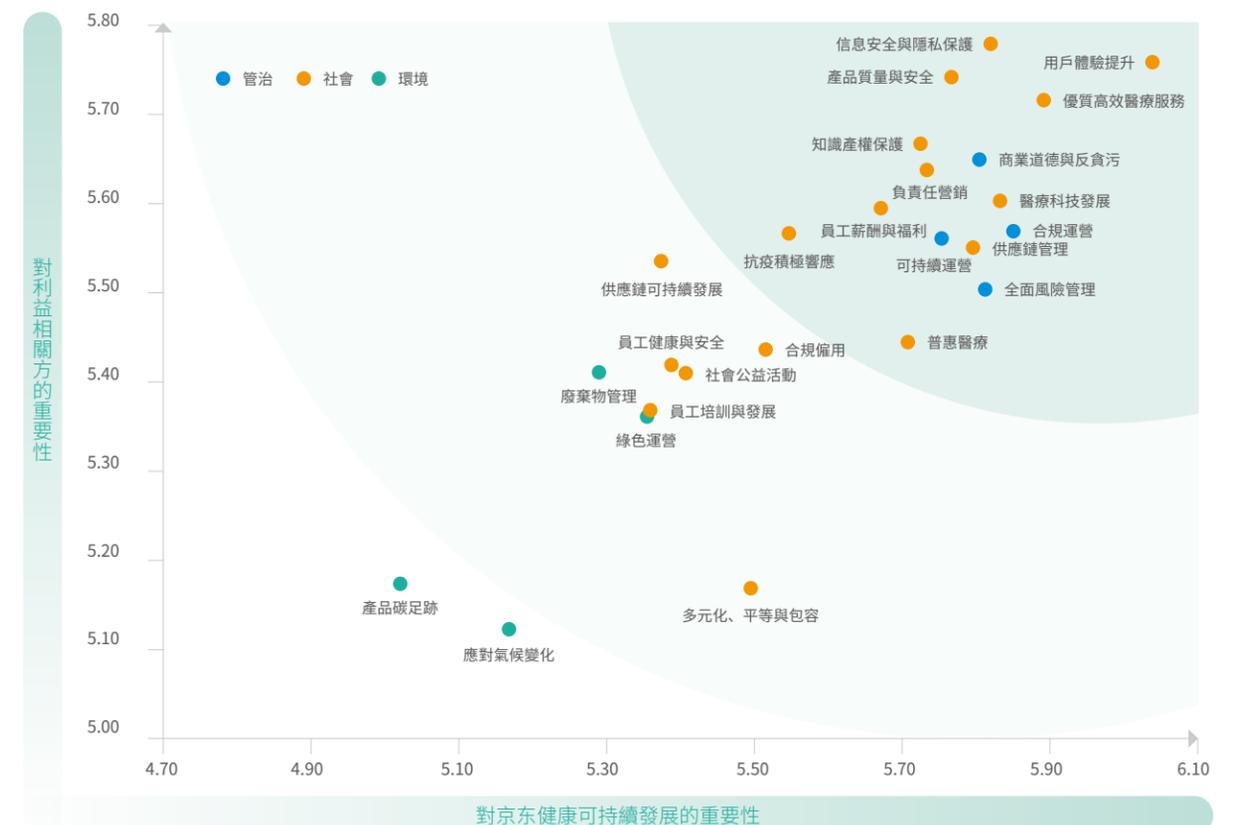
利益相關方	重點關注議題	溝通方式
消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品質量與安全</li> <li>優質高效醫療服務</li> <li>用戶體驗提升</li> <li>普惠醫療</li> <li>信息安全與隱私保護</li> <li>負責任營銷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續的線上線下溝通</li> <li>醫生在線問診</li> <li>7×24 小時客服</li> <li>消費者調研與意見反饋</li> <li>社交媒體溝通</li> <li>日常媒體傳播</li> </ul>
商業客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品質量與安全</li> <li>優質高效醫療服務</li> <li>醫療科技發展</li> <li>知識產權保護</li> <li>供應鏈可持續發展</li> <li>用戶體驗提升</li> <li>合規運營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常工作會議</li> <li>線上 / 線下 / 視頻 / 電話等方式進行商務合作洽談</li> </ul>
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品質量與安全</li> <li>優質高效醫療服務</li> <li>醫療科技發展</li> <li>普惠醫療</li> <li>提升用戶體驗</li> <li>合規運營</li> <li>全面風險管理</li> <li>商業道德與反貪污</li> <li>負責任營銷</li> <li>社會公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常匯報溝通，提出政策建議</li> <li>簽署合作協議、建立戰略合作</li> <li>不定期的行業論壇和會議</li> <li>對企業實地調研考察</li> <li>對政府部門拜訪</li> <li>建立專人對接溝通渠道</li> <li>答覆監管機構的相關問詢</li> <li>定期與監管部門領導溝通</li> </ul>
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品質量與安全</li> <li>優質高效醫療服務</li> <li>信息安全與隱私保護</li> <li>知識產權保護</li> <li>合規僱用</li> <li>合規運營</li> <li>風險管理</li> <li>商業道德與反貪污</li> <li>供應鏈可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話、見面及公司拜訪</li> <li>企業年報、半年報與公告</li> <li>非交易路演</li> <li>可持續發展 ESG 相關議題日常溝通與披露</li> <li>股東大會</li> </ul>
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>醫療科技發展</li> <li>供應鏈可持續發展</li> <li>商業道德與反貪污</li> <li>可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常採購、培訓與評估</li> <li>月度 / 季度溝通機制</li> <li>定期線上 / 線下交流分享會</li> <li>不定期的行業論壇</li> <li>供應商大會</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工培訓與發展</li> <li>多元化、平等與包容</li> <li>員工薪酬與福利</li> <li>合規僱用</li> <li>員工健康與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>線上線下調研反饋</li> </ul>
社區與環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品碳足跡</li> <li>應對氣候變化</li> <li>綠色運營</li> <li>廢棄物管理</li> <li>社會公益活動</li> <li>抗疫積極響應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期的公益項目</li> <li>日常媒體傳播</li> <li>社交媒體溝通</li> <li>公益類論壇溝通</li> <li>志願者活動</li> </ul>

京东健康高度重視利益相關方對 ESG 議題的反饋和建議。2022 年，我們開展了重要性議題調研，按照「識別 - 調研 - 分析」三個步驟，進一步梳理出 2022 年重要性議題矩陣。

### 重要性議題判定過程



### 京东健康 2022 年 ESG 重要性議題矩陣



# 商業道德與反腐敗

京东健康堅持對舞弊行為「零容忍」的原則，營造廉潔自律的工作氛圍，努力打造誠實守信、風清氣正的經營環境，致力於打造公開、透明、開放的新商業文明。

## 管理體系

京东健康嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》，以及其他對我們產生重大影響的賄賂、勒索、欺詐和洗錢的相關法律法規，嚴格遵循《京东集團商業行為和道德規範準則》《京东集團反腐敗條例》《京东健康互聯網醫院反商業賄賂管理條例》等內部政策制度。2022年，我們修訂了《京东健康商務宴請制度》，針對付費商務宴請及審批報備

流程做出了詳細規定，嚴禁員工在履行職責或者行使職權過程中，藉由宴請發生賄賂他人、收受賄賂或介紹賄賂的行為。

2022年，為進一步促進員工正確履職，提升員工廉潔自律的意識，京东健康緊隨京东集團的腳步，從腐敗預防、腐敗打擊、腐敗治理等多方面開展相關工作。

## 反腐敗與商業道德管理舉措

在腐敗預防方面，我們開展了覆蓋全員、管理者、關鍵崗位、重點部門在內的多層級廉潔合規專項培訓；

在腐敗打擊方面，京东健康對腐敗始終秉持「零容忍」的態度，採用了京东集團的反腐及舉報政策，建立了業務風險監測模型，建立聯動治理平台，開展重點領域專項打擊。我們對於違反《京东集團反腐敗條例》的員工進行解聘並列入失信名單，涉嫌違法犯罪的依法移交司法機關處理；

在腐敗整改方面，我們開展重點案件覆盤，對腐敗案件中涉及的廉潔風險提出有針對性的措施以及整改建議。業務部門持續開展自查自糾，進一步主動防範企業廉潔合規風險，保障業務健康發展。



報告期內，京东健康 **未發生貪污訴訟案件**

## 內部處理程序

京东健康針對有關反賄賂、反腐敗和利益衝突事項採用嚴格的內部程序，促進誠實和道德的商業行為，規範公司內部的商業道德準則。

### 內部處理程序

<p>依據內部規章要求，嚴厲懲處腐敗和欺詐行為包括但不限於行賄、收受賄賂、回扣及侵佔公司資產等。在商業合同中明確反腐敗和反賄賂條款，要求合作夥伴及供應商遵守相關規定內容。</p> <p><b>01</b></p>	<p>定期對容易發生違規行為的關鍵崗位進行業務自查，及時將可能發生風險的違規行為或可疑跡象上報至內控部門。</p> <p><b>02</b></p>	<p>由內控部門主導調查風險事件，並評估該事件對公司產生的影響。</p> <p><b>03</b></p>
<p>拓展舉報渠道，建立了嚴格的舉報人保護制度和獎勵制度，鼓勵員工和本公司的合作夥伴積極舉報腐敗行為。</p> <p><b>04</b></p>	<p>明確反貪腐政策及指引，禁止員工接受有關聯交易的第三方禮物、款待及其他物品。</p> <p><b>05</b></p>	<p>由公司內控部門定期進行內控檢查。員工須嚴格遵守《京东集團商業行為與道德準則》中詳細列明有關反貪腐和商業道德的規定要求。</p> <p><b>06</b></p>

## 舉報管理

京东健康始終堅持高於行業標準的舉報人保護和獎勵制度。公司採用京东集團的反腐及舉報政策，設立了腐敗舉報中心，建立了電話熱線、郵箱、二維碼、信函以及預約來訪等渠道，鼓勵員工、供應商及其他與公司有往來者可匿名向本公司內部監察與審計團隊提出對任何可能關於本公司的不當事宜的關注，重大事宜將上報予審計委員會。我們嚴格保障舉報人/舉報單位權益，對舉報人的個人信息及舉報人提供的所有舉報資料均嚴格保

密，並對如實舉報行為採取獎勵激勵。我們嚴禁用任何形式對舉報人進行打擊報復，對違反保密規定的責任人員，從嚴從重處理，若構成犯罪的將依法追究其刑事責任。

京东健康收集來自舉報中心、內部自查及重點項目跟進過程中發現的反貪腐相關信息，並結合公司有關要求，深入到具體業務活動進行整體治理。

腐敗舉報渠道：電話：400-601-3618 郵箱：jiancha@jd.com

## 商業道德培訓

京东健康重視廉潔宣貫，積極引導公司管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信。我們為不同職級和不同崗位的員工制定了專門的合規培訓課程。2022年，我們開展了商業道德專項培訓並要求全員通過廉潔合規培訓與考試，培訓及考試內容涵蓋公司合規經營理念、反腐敗根本原則、廉潔合規制度要求等。



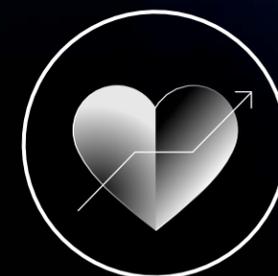
針對易發多發腐敗的重點環節、重點崗位人員，我們設置了豐富多樣的培訓課程，持續提高員工對反賄賂和反腐敗政策的理解能力和認知水平。

### 面向兼職醫生開展紅盾項目廉潔教育

為幫助平台執醫醫生了解法律規定，在平台合法合規廉潔執業，京东健康針對平台兼職醫生開展了「兼職醫生紅盾項目」培訓活動，培訓對《醫師法》新規出台、互聯網診療相關法律法規進行解讀，並重點宣貫了醫療機構工作人員廉潔從業九項準則。

## 02 品質保障

京东健康踐行「成為國民首席健康管家」的企業使命，嚴格規範產品質量與安全建設，全力守護公眾生命安全和身體健康。我們為政府、醫院、企業及普通用戶群體提供優質高效的醫療服務，以高質量服務提升患者就醫體驗。京东健康注重隱私信息保護，讓廣大客戶收獲貼心、放心的就診服務。



## 產品質量與安全

京东健康將產品質量與安全視作運營和發展的底線。我們遵守國家產品質量與安全相關法律法規，通過優化管理體系、推動管理實踐、強化第三方管理和建設質量文化，將產品質量與安全打造成企業核心競爭力，堅定不移地當好產品安全守護者。

### 質量與安全體系

京东健康嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品生產質量管理規範》《中華人民共和國藥典》《中華人民共和國中醫藥條例》《醫療器械監督管理條例》《中華人民共和國食品安全法》《保健食品管理辦法》《動物診療機構管理辦法》《獸藥生產質量管理規範》等藥品、

醫療器械、保健食品及寵物醫療相關產品質量與安全法律法規，制定覆蓋公司全體的《藥品質量管理制度》《藥品質量各崗位職責》《藥品質量操作規程》《食品管理制度》《醫療器械質量管理制度》等制度，確保產品質量與安全管理架構穩固、管理體系嚴密。

### 管理架構

京东健康嚴格遵守《藥品網絡銷售監督管理辦法》（下稱「網售新規」），聚焦產品質量與安全，組建由藥學技術人員組成的質量安全管理小組，不斷完善質量與安全管理架構。公司從覆蓋品類和業務性質等質量專業領域劃分，形成全面覆蓋、分工明確、邊界清晰、責任到位的質量與安全管理架構，執行交叉審計的稽查策略，為京东健康產品的高質量發展保駕護航。



### 京东健康質量與安全管理架構

#### 質量合規部

- 整體規劃質量與安全相關預算及項目設計
- 保證 PDCA<sup>7</sup> 的閉環質量管理
- 向上級反饋稽查結果並提出可持續發展建議

#### 質量管理小組

##### 藥品質量板塊

- 統籌主導藥品網售新規落地實施
- 制定藥品駐倉質量工作手冊，指導與監督自營主體質量合規管理工作
- 負責首營商品及供應商的資質抽查及審核
- 主導藥品零售倉質量相關的所有培訓

##### 非藥品質量板塊

- 負責醫療器械、營養保健、寵物健康質量法規收集、解讀、跟進整改
- 搭建從入倉、在庫、出庫、召回等全流程的指導文件
- 進行合規流程的梳理、標準建設、系統建設、定期檢查
- 處理質量相關客戶投訴，並建立典型案例庫，保障客戶體驗

##### 平台質量板塊

- 負責全部商家入駐資質規則及審核工作
- 統籌質量合規相關的產品線上化打造
- 統籌全品類知產保護及商品質量提升工作
- 負責輿情及客訴危機事件的處理，及政府側案件溝通處理



<sup>7</sup>PDCA 循環是美國質量管理專家沃特·阿曼德·休哈特（Walter A. Shewhart）首先提出的，由戴明採納、宣傳，獲得普及，又稱戴明環。PDCA 循環將質量管理分為四個階段，即 Plan（計劃）、Do（執行）、Check（檢查）和 Act（處理）。

京东健康致力於打造嚴密全面的質量與安全管理體系，以質量審計为抓手，識別公司產品質量與安全相關風險，打造前置、智能的質量管理系統。

2022年4月，京东健康寵物醫院通過ISO 9001質量管理體系認證，成為全國首家獲此認證的互聯網寵物醫院。

## 質量審計

京东健康將質量審計視作自我檢查和修正的必要手段。我們嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營質量管理規範》《醫療器械經營監督管理辦法》等相關規定，制定《質量管理體系內審管理制度》《質量管理制度執行情況管理制度》，定期開展質量相關內部及外部審計工作，並通過質量合規指數標準化模型的數字化呈現，對合規率低的指標進行重點解決。

京东健康根據業務特點，採取內部審計和交叉審計結合的審計策略，形成適用於公司的質量審計方案。

### 內部審計

- 對供應商管理、商品管理、採購管理、基礎管理等8個環節進行全面梳理
- 對130個指標進行標籤分類
- 根據指標關注對象的不同，提煉了覆蓋採購、銷售、庫房、系統、質量內部、外包等7個應用場景
- 以週、月、季、年為週期分析匯總數據，通過指標變動的趨勢提前制定預防措施
- 持續提高由解決問題向預防問題轉變的質量管理能力

### 交叉審計

- 對不同品類制定差异化檢查標準
- 檢查標準全面覆蓋《藥品經營質量管理規範》（以下簡稱GSP）相關檢查條款、GSP附錄以及網絡銷售自營條款
- 打破現有負責區域劃分，對風險隱患大、質量異常情況發生頻繁等情況的主體開展交叉檢查
- 在質量控制風險點採用查驗文件、記錄、票據以及現場檢查的方式，結合查看崗位人員實際操作和提問，對照GSP規範逐項開展檢查
- 每月公開答疑，提升質量合規率

2022年，京东健康對藥品零售、非藥品零售等業務開展內部審計共計469次，接受外部審計共計98次。內、外部審計皆未發現重大質量風險，對一般不合格項已全部完成整改，符合GSP以及運營要求，達到質量風險可控狀態。

開展內部審計共計

**469**次

接受外部審計共計

**98**次

## 京东健康各主體內、外部審計開展情況

審計主體	審計內容	內部審計次數	外部審計次數
藥品自營零售	質量關鍵要素	425	68
非藥品零售	體系文件、人員管理、設備設施、採購、銷售等重要風險點	30	8
其他業務	業務開展要素	14	22

## 質量與安全管理提升

京东健康牢牢把握公司的產品質量安全準則，加強各類產品的質量控制手段，提高質量風險防控能力，制定可溯源的產品召回方案，推動公司高質量、可持續發展。

### 質量控制流程

京东健康建立的質量控制體系包括藥品質量安全、藥品信息展示、處方審核、處方藥實名購買、藥品配送、交易記錄保存、不良反應報告、投訴舉報處理等16個流程，並依托數智化能力，從入駐到銷售各環節實現系統化管理，確保商家經營滿足法規要求。

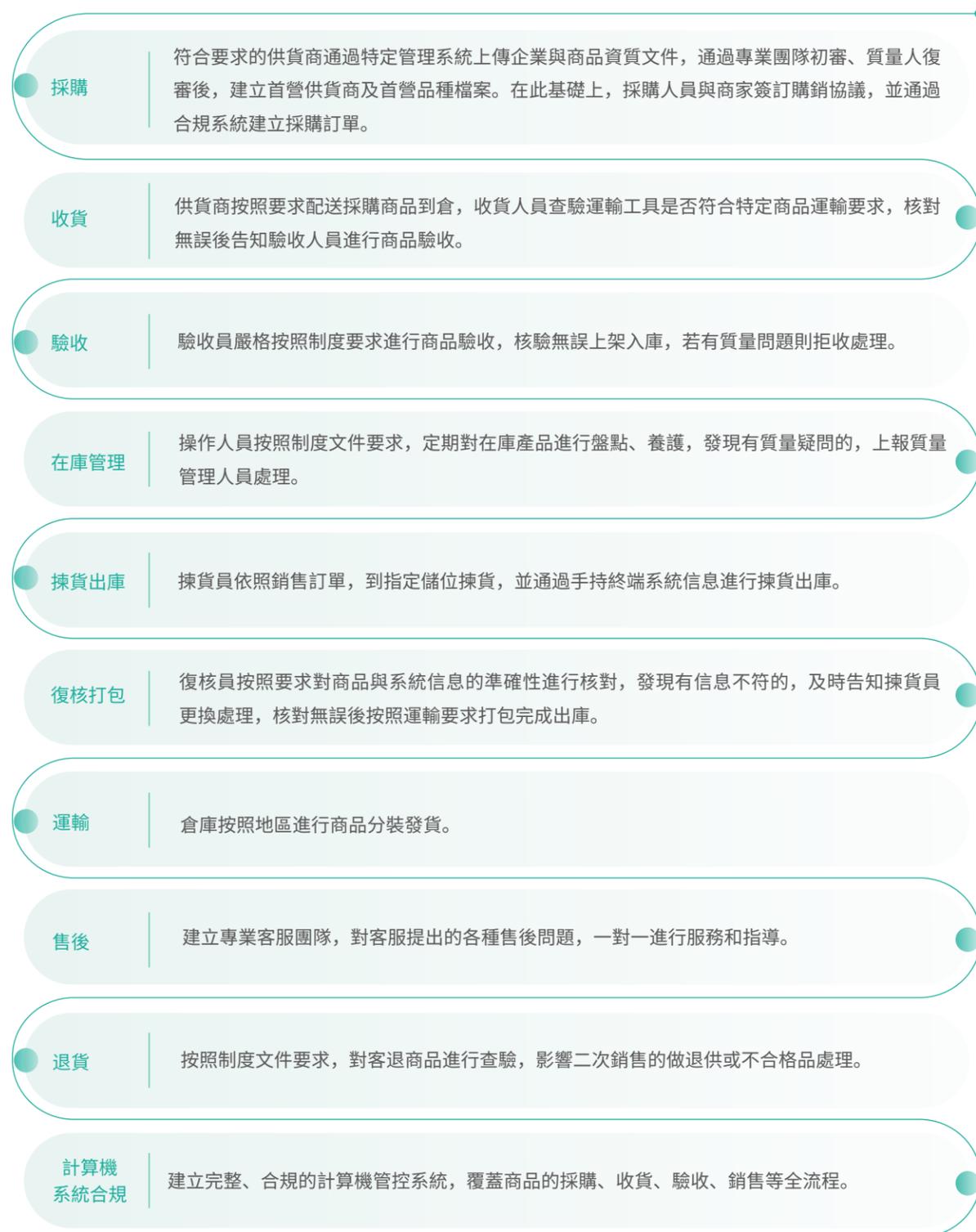
針對藥品類產品，京东健康使用自主研發的藥房門店系統實現質量控制，對藥品採購、驗收、養護等全流程進行監控和管理，確保各項質量控制措施落實到位。藥房門店系統支持檢索藥品基礎信息，對質量管理基礎數據

做到準確查詢，做到藥品進、銷、存等各個環節的有效記錄和管理。為確保系統數據安全，京东健康遵循「憑密碼登錄，按權限操作」，授權工作人員數據修改需經過相關人員審批並記錄，從而保障系統數據的真實性、準確性和可追溯性，強化藥房門店系統質量控制效力。

針對非藥類產品，京东健康針對產品不同生命週期提出差异化要求，實現產品全流程質量可管控、數據可追溯，確保非藥類產品質量在各個環節中受到妥善管理。



### 非藥類產品生命週期質量控制流程



### 質量提升行動

京东健康不斷提升質量合規系統和運營能力建設，並根據業務特點，制定實體產品、服務類產品和數智化產品專屬的產品質量管理及提升方案，支撐京东健康的長效運營和穩健發展。

京东健康將質量合規作為經營底線。我們嚴格遵守網售新規，並落實到自營業務和 POP 平台業務的質量合規方案中。2022 年，我們全面完善了包括資質合規、資質效期管理、經營範圍及超範圍經營管理、藥品溯源系統等質量合規建設。我們不斷加強合規系統建設，上線了京东健康首營共享平台，零售藥房門店系統，器械合規經營監控系統等合規系統。

實體產品方面，京东健康持續強化對自營線下藥房的質量管理措施，從管理機制、管理系統等方面綜合評估質量管理情況，確保線下自營藥房的產品質量合規。



服務類產品方面，京东健康逐步加強互聯網醫院佈局，在嚴肅醫療服務外也打造了輕諮詢能力。互聯網醫院擁有 16 種非醫角色以及儲備，包括藥師、護士、心理諮詢師、育嬰師、營養師等，為用戶提供用藥、護理、心理、育嬰、營養、視光等多樣化的健康諮詢服務。互聯網醫院致力於通過不斷豐富服務內容、主動識別客戶意圖、詳細回答所提疑問、不斷拓展用戶觸達場景，提升用戶體驗。

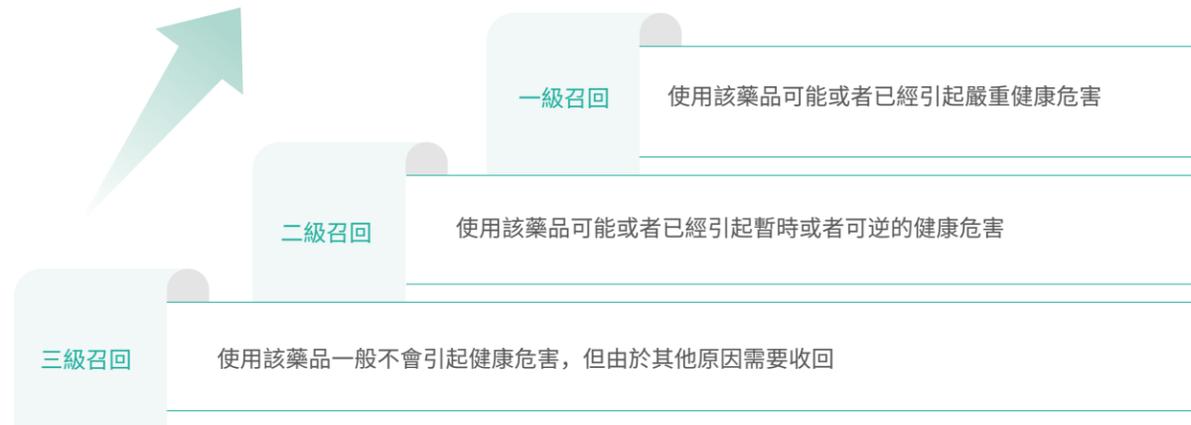
互聯網醫院非醫角色以及儲備

**16**種

數智化產品方面，京东健康致力於為企業、保險行業客戶提供數字化的醫療健康解決方案，同時為政府類、機構類客戶提供智能化的公共衛生、醫療機構支持，不斷提高用戶獲得感和使用體驗。

## 產品召回

京东健康依照《中華人民共和國產品質量法》制定產品召回制度，明確產品召回流程，根據藥品質量問題或者其他安全隱患的嚴重程度將藥品召回分為三個等級，並實施藥品追溯制度，在防範產品安全性風險的前提下，保證藥品溯源有效性。



我們積極協助藥品上市許可持有人對已上市的存在質量問題或者其他安全隱患藥品進行調查和評估，主動配合持有人履行召回義務。在銷售藥品可能存在質量問題或者其他安全隱患的情況下，及時通知持有人，必要時暫停銷售並報告監管部門，全力保證消費者用藥安全。

### 自營產品召回流程

質量合規部通過藥品上市許可持有人同步或監管官網公布等渠道收到召回信息後，核實企業實際有無涉及。

對於涉及召回品種同步各部門協助召回工作，由門店配合辦理退貨，由倉庫、業務側配合辦理退供。

質量合規部負責召回全過程的信息情況以及各種記錄的收集、匯總、處理、上報和歸檔工作。

### POP 商家產品召回流程

對於收集到的召回信息，通過金剛系統<sup>8</sup>觸達 POP 商家，便於商家及時掌握並落實藥品召回信息，配合藥品上市許可持有人履行召回義務。

為確保藥品可追溯，京东健康採用計算機系統全流程管理藥品流通，在藥品的採購、收貨、驗收、入庫、養護、復核出庫、銷售、銷退等各個環節實現數據全程跟蹤。2022 年，京东健康未發生因京东健康內部質量操作而導致的召回事件，且已配合藥監及品牌方完成所有其主動發起的召回事件。

<sup>8</sup> 金剛系統：指京东和 POP 商家進行信息交互的平台。質控人員可以通過金剛系統與商家交互風險預警、違規處罰等信息，商家同時可以通過此平台申訴相關問題並上傳舉證材料等。

## 第三方質量管理

京东健康認同強化第三方質量管理對於企業整體質量的正向引領作用，並在日常運營過程中，加強對各類入駐醫師和機構的資質要求與審核，規範自營供應商及 POP 商家質量管理措施，從源頭上降低或避免出現安全質量隱患的可能。

### 資質與服務質量管理

京东健康高度認同資質及服務質量管理的重要性。我們通過多角度評估和審核醫師及醫療機構的資質證明，不斷提高在線問診醫療服務水平，為用戶提供更加專業的醫療服務。

### 醫療角色管理

京东健康制定《醫生服務質量保障辦法》，嚴格規範醫師在平台的執業行為，明確對違規行為的處理措施，包括服務受限、賬號永久封禁、追究法律責任等。我們還對醫師、藥師的資質審查制定了嚴格的要求，通過開展醫生職業信息復核專項工作，及時識別風險因素並做出處理，確保醫師滿足行醫專業要求，保障平台的醫療服務質量。

#### 入駐醫師要求

- 入駐醫師必須持有醫師資格證書和醫師執業證書
- 開通處方權的醫師須持有醫師執業證書且在京东健康互聯網醫院完成執業備案
- 入駐醫生需通過實名認證和人脸識別及證書校驗

#### 審核藥師要求

- 審核藥師需具備執業藥師（或中藥師）資質或衛生技術職稱
- 審核藥師需在監管平台備案，在國家藥品監督管理局等網站可查詢資質真實性

### 醫療機構管理

京东健康制定《京东互聯網醫院機構管理規範》，通過綜合評估醫療機構的資質證明及從業人員資質證書、服務質量和能力、設施配備情況、業務規模、聲譽等情況，符合所有要求的醫療機構方可入駐。我們持續關注用戶對入駐醫療機構醫生的反饋，持續推進醫療機構的合規監控和質量管理工作。

### 問診管理

京东健康制定《互聯網醫院標準化問診流程》《不良事件上報及處理流程》《定級案例標準及獎懲規範》《應急事件上報制度》《總值班制度》等問診管理相關制度，並搭建了質量控制及不良事件處理機制體系，以及全流程風險控制。此外，我們還成立了互聯網醫院醫療質量管理委員會，進一步完善管理架構，保證醫療服務質量與安全。對於差評病歷、風控病歷、單否病歷等問題，我們積極分析整改，落實改進措施，通過公示不良事件、建立同型案例庫、加強醫生培訓等措施，提升整體醫療服務質量。

## 自營供應商質量管理

為規範各類自營供應商的質量管理工作，京东健康按照國家規定制定相應的管理制度，監督自營供應商的質量管理流程，堅守產品質量「生命線」。

藥品類自營供應商方面，京东健康按照《藥品管理法》《藥品經營管理規範》要求，制定《自營供應商入駐資質標準》《京东自營供應鏈履約管理規則》《供應商審核管理制度》《供應商不合格清退原則》《禁止回流藥銷售制度》等制度，對藥品類供應商的入駐、審核、入庫、考核等全方位進行管控，規範採購行為，確保產品質量安全。此外，

我們定期對採購的整體情況進行綜合質量評審，對藥品供貨單位、購貨單位的質量管理體系進行評價，確認其質量保證能力和質量信譽狀態。

非藥類產品自營供應商方面，京东健康制定了《非藥類資質審核標準》《供應商入庫須知標準》《自營供應商禁發商品及信息規範》等涵蓋供應商入駐、發品、排查、售後全流程環節的質量管理要求，全面保障非藥類產品的質量安全。

### 非藥類產品自營供應商質量管理規定

商家入駐、發品環節	疊代供應商入駐、發品標準，對於違規商品，在首營環節進行清退，禁入不合規產品。
供應商排查環節	每週對新增供應商經營範圍、資質進行排查，如發現商家違規，則進行清退。
售後環節	根據客訴內容，對於違規商家，在進行風險評估後，及時進行治理。

此外，為實現產品質量指標系統監測，京东健康根據監控百萬訂單質量抱怨率（QCR）指標的表現，將行業內

的商品進行質量分層，制定優勝劣汰的分層管控機制，對於尾端劣質問題商品採取搜推限流、屏蔽、下架等處理。

## POP 商家質量管理

京东健康按照行業發展趨勢持續加強對 POP 商家質量管理要求，不斷提升京东健康開放平台商品質量，保障消費者合法權益。

### POP 商家管理規定

#### 制度規定

- 建立品質抽檢規範，對品類的檢測標準建立要求並制定罰則，明示商家質量合格的要求及不合格的處罰措施

#### 制度普及

- 通過金剛系統將平台質量管理規則同步商家，並將管控規則同步至平台規則中心，以便對於 POP 商家的統一規範管理

#### 入駐審核

- 調整 POP 冷鏈藥品入駐協議，更新資質審核內容及審批流程，提升對 POP 商家經營冷鏈藥品入駐的審核標準

#### 抽檢排查

- 對商家及商品進行日常監控排查治理，包括但不限於商品標題、商品主圖及視頻、廣告標語、銷售屬性、商品屬性、擴展屬性、商品詳情等，不斷優化搜索環境及監管風險
- 針對 SPU 亂綁、組套、類目亂掛及蹭詞等商品違規項板塊進行治理排查
- 設定價格閾值，並進行日維度數據監控，並對超出價格閾值的商品進行下架處理，對重複違規商家開具違約單
- 對抽檢不合格商品採取下架、店鋪關店、扣分、罰款、屏蔽降權等處罰

#### 合規宣貫

- 針對商品定價規則和產品質量與安全等內容進行內外部宣貫

## 質量文化建設

京东健康致力於聚焦多方力量，共同推動公司內部和行業整體的質量文化建設。我們積極舉辦質量宣傳和培訓活動，將質量價值觀融入員工的行為準則中，引導員工養成良好的職業行為和習慣。我們還組織廣大供應商夥伴參與溝通交流會或培訓活動，進一步強化供應商質量管理成效。同時，京东健康積極主辦或參與行業質量文化共建活動，為塑造、發展和優化行業質量文化貢獻力量。



## 京东健康開展「9月質量月」活動

2022年9月，京东健康開展「質量月」活動，旨在加強質量管理能力，重點推進藥品追溯數據對接工作，並對員工集中開展倉儲合規文化宣傳。

活動的宣傳內容包括倉內「九不准」合規紅線、「七崗位」合規警示語及多條合規宣傳語。活動提升了倉儲人員合規意識，提高了現場合規操作準確性，為全線質量保障打好基礎。



質量月宣傳現場圖

## 京东健康實施紅盾計劃

2022年，京东健康啟動紅盾計劃，對自營及POP商家開展質量管理培訓。培訓以直播現場解讀和錄播自主學習展開，內容包括但不限於新增和重點法律法規、京东健康供應商規則、商家經營行為刑事風險預警等，並就藥品安全、內容安全、價格治理等內容分享管理辦法，助力各供應商健全質量與安全管理體系。

## 京东健康推出「精神專科互聯網診療執業能力認證體系」

2022年7月，在中華醫學會精神醫學分會、中國醫師協會精神科醫師分會、中國醫院協會精神病醫院分會、中國神經科學學會精神病學基礎與臨床分會等精神專科四大學會的指導下，京东健康主辦《精神專科互聯網診療專家共識》及「精神專科互聯網診療執業能力認證體系」全國發佈會，為完善精神專科互聯網診療服務體系建設提供支持，進一步推動我國精神專科線上線下一體化高質量發展。



《精神專科互聯網診療專家共識》發佈會宣傳海報

## 京东健康發佈燕窩和冬蟲夏草品類等級標準

2022年12月，京东健康舉辦燕窩品類等級標準發佈會暨冬蟲夏草品類標準啟動會，先後發佈了與全國城市農貿中心聯合會燕窩市場專業委員會聯合制定的燕窩團體標準，以及與中國檢驗檢疫科學研究院聯合制定的京东健康冬蟲夏草等級標準。

兩項重要標準的發佈是滋補行業品質發展的又一重要里程碑，有望帶動滋補行業不斷通過高標準的品牌建設提升產品價值，為消費者創造安心、省心選購體驗。



燕窩團體標準發佈會現場

# 客戶服務

京东健康以互聯網技術賦能醫療服務，為各類用戶提供優質、高效、便捷的就醫體驗。我們通過多種渠道了解客戶訴求及建議，不斷優化產品設計及功能，持續提升用戶滿意度。我們進一步加強廣告合規建設，樹立責任營銷理念，營造健康的市場環境。

## 優質高效醫療服務

京东健康致力於為政府、醫院及企業員工提供優質醫療解決方案，將線上線下相結合的醫療健康服務融匯到醫療可及工作當中，以便捷的就醫服務和數智技術助力醫療服務的優化提升。

京东健康積極協同政府提出就醫新方案。2022年，京东健康聯合多地政府推出了官方新冠疫情防控服務平台、抗原檢測管理服務平台。我們通過整合線上線下醫療醫藥資源，為居家的居民提供健康監測、科普內容、在線問診、購藥送藥上門等全流程服務，利用數智工具緩解防疫人員及醫療系統壓力，提升區域防疫工作效率。

### 京东健康「北京通養老助殘卡專區」長效服務老年群體

京东健康針對失能及高齡老人居家養老健康需求，開闢京东健康北京通養老助殘卡專區，提供精準化商品及服務。專區服務內容包括提供養老照護、上門護理、居家康復與助醫、線下陪診和掛號服務及7×24小時健康諮詢，以及醫療器械、老人常用藥品、營養健康等商品選購等。

2022年，京东健康「北京通養老助殘卡專區」項目已服務近2萬名北京市老年人，用戶復購率超80%，獲得老年群體的廣泛好評。



京东健康北京通養老助殘卡線上專區

京东健康瞄準企業員工健康管理痛點，打造企業健康管理新範式，為企業定制多場景員工健康守護方案。京东健康「企業健康戰略」整合「檢醫藥管險」五大能力，為企業客戶構建了「健康管理」與「就醫診療」兩大服務產品體系，提供覆蓋線上線下全場景的、定制化、數智化員工健康解決方案。其中，「企業數字健康管理服務體系」針對健康體檢、健康促進、疾病預防等場景，細分為面向員工提供的健康管理與干預服務解決方案、和面向企業管理者提供的數字化企業健康管理服務解決方案；「企業員工就醫診療服務體系」則針對就醫服務、



慢病管理、復診隨訪等場景，提供員工疾病及康復管理服務，和應急保障相關服務。

### 京东健康「檢醫藥管險」五大能力

<p><b>「檢」</b></p> <p>基於已建立的體檢服務體系，借助自身的智能硬件生態，幫助企業更全面了解員工的健康狀況</p>	<p><b>「醫」「藥」</b></p> <p>通過在線問診、定制藥箱、企業健康商城等方面的佈局，給員工在醫療服務、藥品獲取、健康商品需求方面予以保障</p>	<p><b>「管」</b></p> <p>借助「京东家醫」等健康管理產品，能在日常身體狀態、飲食營養、慢病康復等方面，提供專業的醫療健康服務支持</p>	<p><b>「險」</b></p> <p>通過保險服務和多樣化的保險支付手段，可幫助企業解決健康管理過程中的支付難題</p>
--	---	--	--

### 京东健康為山東能源集團提供綜合健康解決方案

2022年，京东健康為山東能源集團提供了定制化企業健康戰略，打造集體檢、日常健康監測及管理、醫療器械供應等多維一體的健康服務。我們通過E企健康APP賦能山東能源集團智慧生活，全面輸出綜合健康解決方案，提升了在能源行業的影響力。



山東能源集團綜合健康解決方案

針對普通用戶群體，京东健康充分發揮自身在用藥安全領域的能力和優勢，推出「藥學門診」服務，更好地引導和幫助用戶合理用藥，保障民眾用藥安全。2022 年中國國際服貿會期間，「藥學門診」成功入選中國服務示範案例。此外，京东健康還發佈了「京东寵物健康」新品牌，下設京东健康寵物大藥房、京东健康寵物醫院兩大核心業務版塊，致力於打造「服務 + 實物」「線上 + 線下」的一站式健康養寵平台，從而滿足用戶零壓力、科學養寵的需求，構建寵物健康管理閉環。



京东健康藥學門診



「京东寵物健康」平台啟動儀式

## 用戶體驗提升

京东健康始終秉持「創造值得託付的，以用戶健康為中心的價值」的經營理念，圍繞客戶需求及體驗進行長期管理及提升。我們持續建設覆蓋普通個人客戶、企業客戶、醫院客戶的體驗監測體系，長期追蹤客戶體驗變化，並通過完善關鍵指標運營、體驗紅線治理、服務產品陞級等方式推進客戶體驗問題解決。

在實物收貨、同城送達、問診結束、中醫諮詢等多種健康服務後，京东健康即時收集用戶體驗反饋。我們還面向用戶、商家、醫生等客戶開展 20 余次專項調研，深度了解各類用戶體驗心聲。京东健康通過內部運營數據

監測及問題走查，進行問題精準定位和改善落實，形成從客戶調查到問題解決的改善閉環機制，不斷優化產品價格服務體驗。2022 年內，京东健康客戶端收到了累計 400 萬人次的滿意度反饋，年度客服滿意度達 87.3%。

京东健康持續推出各項服務產品滿足用戶需求，提升閃電退款、退款不退貨等售後服務的產品覆蓋率，自營售後滿意度達到 94%。在特殊節日，我們還推出 30 天價保、買貴必賠等活動，保障用戶購物體驗，推動客戶體驗持續提升。2022 年，京东健康 NPS 淨推薦值由 2021 年的 66.6 分年度提升至 68.0 分，連續三年保持增長。

○○○

2022 年，京东健康將客戶淨推薦值作為考核指標在健康內部全面落地，並逐步完善藥急送、家醫、消費醫療等新業務模式的體驗監測，在京东健康內部全面落實「以用戶健康為中心」的經營理念。



○○○

2022 年，京东健康整合「醫 + 藥」專屬客服團隊提升客服專業力，建設專屬諮詢、售後及糾紛處理能力，完善健康專業知識庫，客服人效提升 7%，極大提升客戶體驗。與此同時，我們建設京东健康電話中台 950619，實現健康品類專屬外呼，降低營銷外呼風險，優化電話問診功能提升用戶問診體驗。

## 產品投訴

京东健康建立了完善的客戶投訴與安全性事件管理機制，保障產品和服務質量，維護客戶合法權益。我們設立了投訴處理專用郵箱，對外部或客戶端反饋的產品質量、產品價格、用戶服務、廣告宣傳等領域的問題進行統一協調處理。

收到產品投訴後，我們會按照投訴類型執行不同的投訴處理。對質量問題類投訴，京东健康要求商家提供被訴商品 1 年內有效的質檢報告，並核實質檢報告的有效性；若檢測報告過期或未按時提供檢測報告，商家需通過雲平台送檢產品；若送檢不合格，則對商品採取下架處理並按規定處罰商家。此外，我們還會根據客戶投訴內容，制定對應的產品優化方案，讓客戶投訴的問題得到及時、有效的解決。



## 負責任營銷

京东健康嚴格遵守《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《京东健康廣告審核規則》，並於 2022 年完成修訂更新，進一步完善廣告內容安全規則，體現公司科學嚴謹的責任營銷理念。

我們不斷完善廣告內容安全規則，建立了事前審核、事中巡檢、事後處罰的廣告內容合規管理的控制體系。2022 年，京东健康攔截超 544 萬個違規廣告發佈，努力保障廣告內容合規合法，符合公序良俗和主流價值觀。

### 京东健康廣告內容合規管理的控制體系

#### 事前審核

持續完善機審與人審的多級審核，通過設置禁投類目、制定高危場景算法模型、增加敏感詞攔截等方式屏蔽違規廣告，對各廣告類型進行智能化分類管控。



#### 事中巡檢

建立巡檢機制，利用系統和人工結合的方式對商品頁面進行定期排查，及時清理違規廣告內容；對輿情，投訴等事件中發生的違規場景重點進行排查治理，並隨時優化系統及排查規則。

#### 事後處罰

加強廣告主管理，制定管理規則和違規處罰機制，約束廣告主投放行為；對涉及違規商品操作下架，並對違規商家按照平台規則進行公示、扣分罰款等處罰；針對屢教不改商家設立單獨規則，實施扣減店鋪信用分甚至關店處罰。

此外，京东健康還積極開展責任營銷宣貫活動，以優化合規規範和舉辦內外部知識培訓的方式，將負責任營銷理念貫徹到公司日常運營過程中。2022 年，京东健康增設 16 篇健康類目商品信息合規規範，包含特殊配方醫學食品（以下簡稱「特醫食」）、健康服務商品、男性用品、涉老商品等。報告期內，京东健康開展廣告法知識相關外部培訓 10 場，內部培訓 2 場，有效提升內外部責任營銷風險防範意識。

京东健康員工負責營銷培訓數據



自營供應商、POP 商家、互聯網醫院兼職醫生責任營銷培訓數據

	自營供應商	POP 商家	互聯網醫院兼職醫生
培訓次數 (次)	5	15	416,027
培訓參與人數 (人)	1,610	15,817	22,621
培訓參與總時長 (小時)	966	9,490	930,613



2023 質量合規部鵬程計劃 (第二期)

# 信息安全與隱私保護

京东健康相信保障信息安全與數據隱私是創造安全、優質用戶體驗的基礎。我們高度重視公司信息安全與用戶隱私保護，通過完善管制架構，採取有效措施，精進管理技術，有效管控公司信息安全風險，為用戶搭建安全規範的在線平台。

## 信息安全

京东健康嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，新修訂了《數據管理流程與制度》等公司政策，規範數據對外流出及對內共享的標準流程。我們搭建了自上而下、由內到外的隱私及數據安全管治架構，成立了數字安全委員會，統籌管理信息安全與用戶隱私保障工作，確保安全防控制職責自公司高層監管到一線員工層層落實，有效規避信息安全風險。

京东健康隱私及信息安全管治架構



京东健康綜合考慮合規管理與風險防控，構建管理、技術和運營有機融合的數據安全體系。我們更新數據分類分級管理規範，優化數據脫敏、加密、監控、防洩漏等技術，結合權限分層管理與使用審批流程，落實信息安全保障工作。我們每季度開展一次內部信息安全審計，確保所有的信息安全隱患及時整改，並以案例形式進行歸檔總結。京东健康部分業務已獲得國際 ISO27001 信息安全管理體系認證。

為增強員工信息安全意識，京东健康面向全體員工開設多個信息安全意識宣貫與技能培訓項目，內容包括信息安全、網絡安全、防釣魚等。我們要求全體新員工在轉正前參與數據安全培訓並通過考核，保證 100% 在職員工通過數據安全考試。我們每年舉辦安全月活動，按季度開展紅盾計劃培訓，定期強化員工數據安全意識。2022 年，京东健康共開展 40 余場信息安全培訓，培訓覆蓋率達 100%，考核通過率達 100%。

## 隱私保護

京东健康嚴格遵照《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規要求，貫徹落實《京东集團用戶個人信息安全管理規範》《京东集團隱私合規檢測規範》，在用戶個人信息處理上堅持最小必要、用戶知情授權、個人信息主體權利實現等基本原則，合法合規落實用戶個人隱私保護。

京东健康不斷完善用戶信息收集與使用流程，對用戶隱私數據的生命週期全環節強化管控。2022年，我們更新了《京东健康隱私政策》，列示公司在用戶信息收集、

使用、保存、共享和轉讓等不同環節中的相應政策與措施。我們明確告知用戶取消信息授權的權利和途徑，明確描述其個人信息主體權利。該政策覆蓋京东健康所有業務條線、供應商及第三方商家。

為應對可能出現的數據安全突發事件，我們設有7×24小時的數據安全應急小組，隨時響應緊急情況，保護用戶隱私數據。在近三年內，京东健康的全業務條線每年主動開展用戶隱私信息增項評估，優化用戶隱私信息管理。

### 京东健康成為國內互聯網醫療領域首家 ISO 27799 認證企業

京东健康是國內互聯網醫療領域內第一家通過國際 ISO 27799 個人健康信息安全管理體系認證的企業，並已獲得 ISO 27701 隱私信息安全管理體系認證與國內《GB/T 35273 信息安全技術個人信息安全規範》認證。

### 京东健康聯合社區夥伴，召開「2022 京麒網絡安全大會」

2022年12月，京东健康聯合多家生態社區夥伴，以「新格局、新經濟、新安全」為主題，在線上共同舉辦「2022 京麒網絡安全大會」。會議中，我們聯合參與方探討新經濟格局背景下的安全新場景及對應安全風險，並邀請各行業公司分享應對策略和技術創新。京东健康在會上正式發佈《京东健康數據安全白皮書》，介紹了京东健康數據安全核心理念、體系框架、建設實踐，並選取安全基礎設施、數據

分類分級、個人信息保護、數據權限管理等五個典型場景展開描述，為健康醫療行業數據安全管治提供實踐參考和建議。京东健康致力於攜手行業夥伴，共建數字化醫療健康數據安全生態。



2022年，基於客戶過往反饋，我們對購藥 APP 流程進行場景優化，增加用戶與平台授權環節，有效避免了個人信息泄露風險。針對個人信息相關事宜，我們為用戶提供了郵件、電話、網頁及辦公地址等多種聯繫方式，接收用戶的反饋、疑問、投訴或舉報，並承諾在接收後 15 天內給予回覆，同時，我們支持用戶在監管部門的指導下維護個人合法權益。本年度內京东健康未受到任何來自監管部門關於侵犯客戶隱私的事件投訴。

本年度內京东健康

## 未受到

任何來自監管部門關於侵犯客戶隱私的事件投訴

# 03 行業責任



京东健康踐行行業責任，通過推進醫療創新技術發展，保護知識產權，推廣普惠醫療，加強供應鏈管理，全面提升醫療服務質量，助力實現「健康中國2030」目標。



## 創新與發展

京东健康作為國內領先的互聯網醫療健康企業，積極推進醫療科技創新發展，優化智慧醫療解決方案，為用戶提供便捷、智能、安全的醫療服務。

### 醫療科技發展

京东健康不斷完善創新醫療科技體系建設，積極將互聯網等數字化技術應用於醫療健康領域，推動傳統醫藥創新轉型，提升醫療行業效率。

我們將互聯網等數字化技術應用於醫療健康領域的成功實踐，使「京东健康智慧醫療解決方案」和「京东健康互聯網醫院」均入選 2022 年中國互聯網協會數字化轉型與發展工作委員會互聯網助力經濟社會數字化轉型特別推薦案例。



互聯網助力經濟社會數字化轉型特別推薦案例證書

### 互聯網醫療

隨着京东健康互聯網醫療體系建設逐步完善，在線問診、互聯網醫院等平台不斷發展，我們將不斷積累基礎醫療數據，為遠程診療、在線復診等創造更加廣泛的應用場景，從而助力互聯網醫療行業的整體創新轉型。

2022 年 9 月，京东健康互聯網醫院醫療質量管理委員會召開了第一次全體會議，發佈了《京东健康互聯網醫院醫療質量控制核心制度》《京东健康互聯網醫院標準化路徑》，促進京东健康互聯網醫院診療規範化發展，確立了我們在互聯網醫療領域的領先地位。



京东健康互聯網醫院醫療質量管理委員會第一次全體會議

## 京东健康合作成立豫中一互聯網醫院

京东健康持續賦能數字化醫療服務，與河南中醫藥大學第一附屬醫院合作設立了豫中一互聯網醫院。京东健康充分利用互聯網技術實現就醫流程線上化，為用戶提供在線復診、特需醫療、便民門診、處方開藥、繳費、藥品免費配送等服務。

自 2022 年 5 月 4 日以來，京东健康助力豫中一京东互聯網醫院上線「雲上義診」服務，將 36 個科室全部「上雲」，並通過免費在線問診、「夜間專家雲診室」、「快速接診」等一系列舉措，為用戶健康問題提供保障。



豫中一互聯網醫院在線診療服務

### 數智醫療解決方案

京东健康始終致力於為客戶提供更優質、更便捷、更智能的數智醫療解決方案。2022 年 8 月，公司在京东健康數智醫療大會上首次展示了「數智醫療」解決方案體系，包含「技術開放平台」、「大數據應用體系」、「運營

支持體系」及「供應鏈管理體系」，並發佈了面向醫院不同應用場景的綜合解決方案，助力醫療體系高質量發展，加速實現醫療服務場景融通及醫療機構數據互通。



### 京东健康數智醫療核心價值



### RWD 平台

真實世界數據 (Real World Data, RWD)<sup>9</sup> 即在真實世界研究 (Real World Research, RWS)<sup>10</sup> 中獲取與患者有關的數據。2022 年 6 月, 依托供應鏈和技術能力, 以及覆蓋全場景、線上線下一體化的醫療健康服務生態, 京东健康正式佈局 RWS 服務, 正式推出自主研发的 RWD 平台。京东推出此平台旨在通過 SaaS 化服務為科研人員和機構提供 RWD 解決方案。科研人員可通過 RWD 平台對患者多源數據進行採集, 並對數據進行深度處理和分析, 獲得醫療產品的使用情況或潛在獲益的臨床證據, 助力醫學研究。

### 人工智能審核

京东健康利用智能化技術, 通過使用算法技術代替人工質控, 實現醫療高效管理。我們對原有零售藥品上架入庫審核流程進行智能化陞級, 陞級後的 SKU<sup>11</sup> 入庫智能審核算法基於 OCR<sup>12</sup> 識別能力及信息抽取能力進行智能審核, 節約人力成本的同時, 提高審核質量。在醫療智

能輔助方面, 京东健康通過 AI 質控篩選出高風險的兼職醫生諮詢訂單, 大幅降低質控人工成本, 提高問題檢出率。與此同時, 我們利用智能化方式輸出審核意見, 從而提升審核藥師的審核效率。

<sup>9</sup> 真實世界數據 (Real-World Data, RWD) : 來源於日常所收集的各種與患者健康狀況和 / 或診療及保健有關的數據。並非所有的真實世界數據經分析後都能成為真實世界證據, 只有滿足適用性的真實世界數據才有可能產生真實世界證據。

<sup>10</sup> 真實世界研究 (Real-World Research/Study, RWR/RWS) : 指針對預設的臨床問題, 在真實世界環境下收集與研究對象健康狀況和 / 或診療及保健有關的數據 (真實世界數據), 或基於這些數據衍生的匯總數據, 通過分析, 獲得藥物的使用情況及潛在獲益 - 風險的臨床證據 (真實世界證據) 的研究過程。

### 知識產權保護

京东健康嚴格遵守《中華人民共和國專利法》等法律法規, 構建知識產權管理體系, 從商標、專利、著作權、域名等方面對知識產權進行系統性管理。2022 年, 公司

更新了《專利支持工作指引》等制度文件及相關專利管理規範, 進一步推動專利管理的系統化、規範化。

### 知識產權創新成果

京东健康重視技術研發, 尊重技術研發成果, 通過給予獎金獎勵、人才評估等形式鼓勵員工積極創新, 推動創新成果落地。同時, 為提高員工的知識產權意識, 我們定期開展相關培訓宣貫活動。



<sup>11</sup> 存貨單位英文全稱為 Stock Keeping Unit, 簡稱 SKU, 是產品入庫後一種編碼歸類方法, 定義為庫存控制的最小單位。

<sup>12</sup> 光學字符識別英文全稱為 Optical Character Recognition, 簡稱 OCR, 即採用光學的方式將紙質文檔中的文字轉換成為黑白點陣的圖像文件, 並通過識別軟件將圖像中的文字轉換成文本格式。

## 知識產權保護實踐

京东知識產權保護平台於 2021 年 5 月 25 日完成陞級並上線，陞級後的平台集合維權投訴、護寶錘、品牌保護和知產服務四大功能模塊。平台在原有京东知識產權維權系統的功能基礎上，集合了公司知識產權保護相關工作模塊及商家知識產權服務模塊。同時，我們也對賬戶體系進行了陞級，更好地保護用戶隱私、提升用戶體驗。

### 京东知識產權保護平台功能板塊介紹

#### 維權投訴

京东知產維權系統集合了京东集團旗下各平台知產投訴端口。如權利人發現任何侵權行為，可登錄京东知產維權系統各平台投訴端口進行投訴。



京东知產維權系統首頁界面

#### 護寶錘

作為多元化治理平台，護寶錘通過賦予誠信權利人治理權限，大幅降低品牌商家的維權成本，提高維權效率，真正達到「知產共治」目的。



京东護寶錘界面首頁

#### 品牌保護

品牌保護功能負責對高風險商品進行主動防控，通過與權利人、相關執法機關配合對侵權行為進行線上、線下的聯合打擊。



京东品牌保護界面

#### 知產服務

知產服務模塊包括商標快速申請服務、版權服務和氫舟平台三大功能。

- 商標快速申請服務為商家提供一站式商事服務，解決商家開店資質問題，依法保護知識產權。
- 版權服務平台是一站式版權認證、登記、保護的綜合性版權服務平台。平台可根據上傳的作品類型、使用場景等多維度對作品提供區塊鏈認證、版權登記、原創證據留存、侵權證據取證等多種版權服務。



商標申請頁面

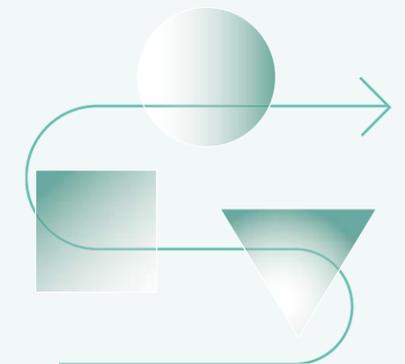
- 氫舟平台依托官方知識產權溯源驗證機構，結合大數據技術、平台區塊鏈技術，推出知識產權登記+線上維權+再授權一站式保護服務。



氫舟平台界面首頁



版權服務平台首頁



#### 維護外部知識產權

作為電子商務平台，我們在維護他人知識產權方面建立了完善的通知刪除機制。為方便權利人的知識產權侵權投訴，自 2015 年起，我們搭建了中英雙語知識產權線上維權平台。對於合格通知，被投訴商品會在受理後 24 小時由系統強制下架，避免商家擅自重復上架的侵權情況出現。

## 普惠醫療

京东健康積極履行社會責任，為了讓公眾獲得更便捷的高質量醫療服務，我們打造線上線下醫療相結合的模式，持續大力推廣醫療普惠化發展。京东健康堅持長期價值，不斷推進罕見病藥品等特殊品類的可及性，並通過創新支付、基層健康管理、義診服務等一系列舉措，覆蓋更多有需求的用戶，助力普惠醫療的進一步落地。

### 罕見病關愛計劃進展

2022年，京东健康進一步提升「京东健康罕見病關愛中心」服務能力，擴大「京东健康罕見病關愛基金」援助規模。我們攜手多方啟動「罕見病全生態服務戰略」，持續在服務患者、新藥上市、疾病確診、醫生培訓、慈善援助等方面深化生態服務能力建設，為罕見病群體提供更加全面的幫助。

罕見病線上問診模式的開通，為患者提供了更加便捷的無接觸醫療服務。截至2022年底，罕見病醫療援助工程京东健康專項已經援助患者229人次，累計撥付善款223萬元。其中，援助患者覆蓋全國26個省、自治區、直轄市，涉及罕見病35種。

截至2022年底，罕見病醫療援助工程  
京东健康專項已經援助患者

**229** 人次

累計撥付善款

**223** 萬元

援助患者覆蓋全國 涉及罕見病

**26** 個 **35** 種

省、自治區、直轄市



京东健康「罕見病全生態服務戰略」發佈儀式

## 基層老人健康方案

由於部分基層醫療服務機構尚不具備開展互聯網醫療服務的基礎和能力，京东健康在基層社區健康管理模式的基礎之上，打通「線下家庭醫生定向服務」，社區家庭醫生能夠在線開展常見病的問診諮詢、慢病隨訪等服務，保障居民尤其是老人和重點人群的就醫需求。與此同時，我們依托互聯網醫院的平台和技術，使社區醫生可通過互聯網醫療的方式為簽約居民提供更加便捷的遠程醫療服務。截至2022年12月31日，我們累計為60歲以上老人提供近6,000次健康管理服務。



互聯網醫療平台遠程醫療服務

## 基層社區健康管理

2022年11月25日，京东健康與豐台社區衛生服務中心達成合作，以數字化醫療健康服務滿足居家居民健康需求，300余名家庭醫生通過京东健康平台為居家居民提供問診諮詢。同時，平台還可為有購藥需求的居民提供在線購藥、用藥指導、送藥上門等服務，使公眾更加便捷地獲取和使用遠程醫療健康服務。該模式在全國範圍內迅速推廣，截至2022年12月31日，我們共計完成80個政府項目上線，總訂單量達49,129件。

## 日常義診服務

京东健康持續開展義診服務，致力於讓用戶可以以更低成本獲得優質的醫療服務。2022年度醫生義診項目總計有2,604名醫生參與，為用戶提供了超過19萬次的義診服務。

2022年度義診項目醫生參與人數

**2,604** 名

2022年義診服務數量

**19** 萬+ 次



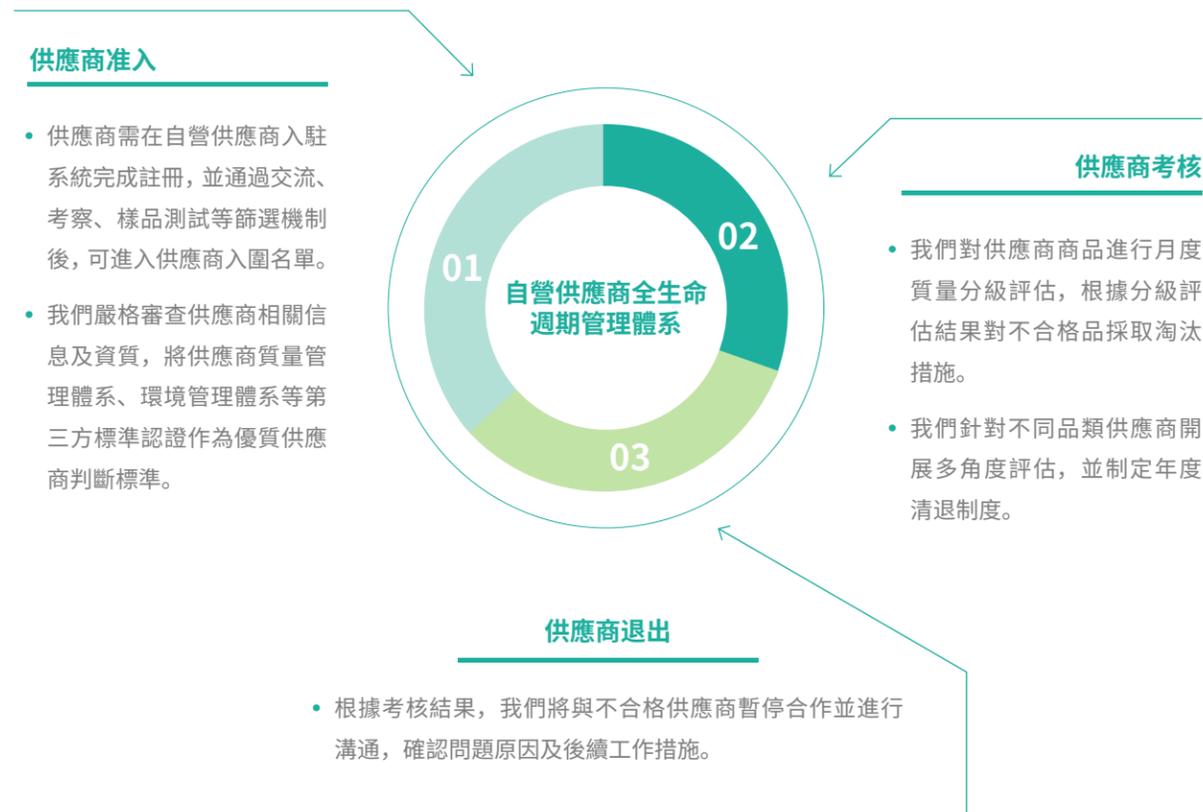
京东健康日常義診線上平台

# 供應鏈管理

京东健康高度重視供應鏈管理，不斷優化供應商管理體系，保障供應鏈的穩定與質量。我們致力於將 ESG 因素融入供應商全生命週期管理中，助力供應鏈可持續發展。

## 供應鏈日常管理

京东健康秉承公平、公正、公開的原則，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，完善《供應商審核管理制度》等內部制度文件，持續強化從准入、評估考核到退出的全生命週期供應鏈管理，從而保障持續供應高質量的產品與服務。



自營供應商數目統計

此外，為全力打造高效有序的 POP 商家管理體系，京东健康嚴格遵循《京东開放平台京东小店開店管理規則》《京东開放平台招商管理規則》等適用於 POP 商家的內部管理制度，涵蓋 POP 店鋪入駐、管理、清退的有關規則，實現 POP 商家的全生命週期動態管理。此外，我們從店鋪管理、商品質量、違規管理、交易管理、糾紛處理、經營考核等多維度對 POP 商家進行嚴格公正的評審，提升合作效率，助力達成雙贏目標。

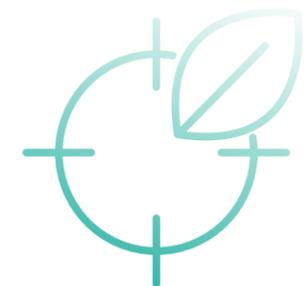
京东健康將 ESG 理念融入供應商日常管理中，在准入篩選環節增加對供應商 ESG 因素的考量，對供應商環境和社會等影響進行定期評估與嚴格審核。2022 年，京东健康採用環境或社會標準篩選的供應商比例達 70%，供應商環境和社會影響評估覆蓋 2,884 家，經評估未發現具有重大負面環境或社會影響的供應商。

2022 年，京东健康採用環境或社會標準篩選的供應商比例達

**70%**

供應商環境和社會影響評估覆蓋

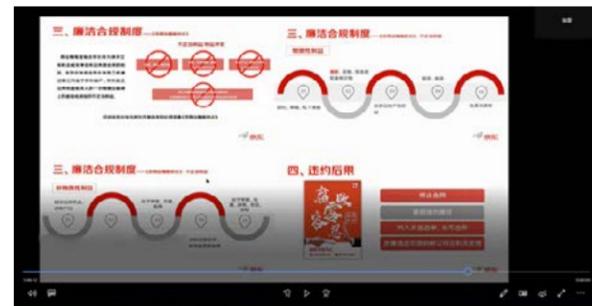
**2,884** 家



## 供應商反腐敗管理

京东健康供應商及其他合作夥伴在與京东健康合作時均需要簽署《反商業賄賂協議》，明確對商業賄賂、不正當利益及利益衝突等腐敗行為「零容忍」的態度與要求，與供應商及其他合作夥伴共同維護公開、透明的營商環境。2022年，供應商簽署《反商業賄賂協議》覆蓋率達100%。

為進一步推動提升供應商的廉潔意識，2022年京东健康分別組織了2場針對外部合作夥伴的廉潔合規培訓，共計2,624人參與。



線上廉潔培訓



線下廉潔培訓

## 供應鏈風險控制

京东健康始終重視供應鏈風險控制，採取不相容崗位分離原則、供應篩選等合理舉措盡可能降低風險對生產運營的負面影響，保證健康產品的穩定有效供應。

不相容崗位 分離設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們基於不相容崗位分離原則，在供應鏈管理過程中設置采銷、采控、質控專業崗位並分屬在不同部門，實現相互監督。同時，我們設置多個分公司統一的業務流程，實現集團化統一運營管理降本增效。</li> </ul>
供應篩選	<ul style="list-style-type: none"> <li>質量合規評估：我們會對與公司合作的供應商進行資質審核，具備符合要求的經營許可的供應商可合作交易。</li> <li>供應商結算方式：經資質審核通過的供應商，我們使用應付款結算方式，需要支付的款項需逐級審批後方可執行，以保障公司的資金效率與安全。</li> </ul>

供應鏈風險管控舉措

我們通過年度審核、飛行監察、日常溝通等手段，主動識別供應商產品質量、生產交付等相關風險。2022年，我們識別出的主要供應鏈風險為缺貨風險和滯銷風險，針對每種風險類型，京东健康均積極採取應對舉措，使缺貨風險和長庫存佔比均明顯降低。

風險類型	應對舉措
缺貨風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>構建與上游供應商的協同機制，調整京东健康內部的採購管理策略</li> <li>通過內部采銷體系的聯動，做好供給與需求的匹配</li> </ul>
滯銷風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極聯合供應商做好銷售預估、供給的協同保障，儘量降低此方面風險的出現</li> <li>制定嚴格的庫存管理管控策略，從商品入庫起，京东健康即開始監控在庫時長，當商品庫齡天數超過一定數值時，會採用預警、清理建議、強制清理等層層遞進的方式來推進庫存清理</li> <li>對於有保質期的商品，如果商品剩餘保質期天數低於一定數值，會強制商品退貨或報廢，不允許銷售</li> </ul>

## 供應商溝通交流

京东健康重視與供應商的溝通交流，互相賦能，及時傳遞京东健康最新的針對供應鏈管理的理念和要求。我們構建了完備的供應鏈計劃運作體系，持續與供應商溝通，從而與供應商維持穩定的合作關係。

2022年，京东健康每季度開展供應商滿意度調研，從合作滿意度、繼續合作意願、合作能力等多方面了解供應商整體體驗，並對超過30個合作觸點進行詳細的滿意度調研，共收集到700余位供應商的回覆，為後續的合作提升打下良好基礎。

## 京东健康與POP商家直播溝通網售新規

隨著《藥品網絡銷售監督管理辦法》的發佈，京东健康針對新規下對於商品網絡經營活動的部分要求，在直播時與商家共同進行討論，對商家的疑問進行一一解答，直播後針對商家提出2,746條疑問進行整理去重歸納，輸出27組問答(Q&A)，確保商家在經營過程符合新規要求。

# 04 員工管理



京东健康秉持以人為本的人才理念，夯實合法合規、多元平等的僱傭基礎，構建合理高效、科學務實的人才發展體系，健全全面完善、豐富多彩的薪酬福利結構，打造安全健康、舒適有序的工作環境，努力建成與員工攜手成長、互利共贏的公司。

## 合規僱用

京东健康堅持合法合規的僱用原則，構建多元平等的職場環境。我們不斷完善公司僱用體系，修訂僱用政策，保障員工權益，豐富員工結構，為公司長遠發展奠定堅實的人才基礎。

## 合法合規僱用

京东健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，制定《員工手冊》等內部管理制度，並在勞動合同中的相關條款中，明令禁止使用童工，禁止強迫員工勞動。為保障員工的合法權益，公司在《員工手冊》中明確規定了員工的考勤制度與休假流程，確保員工能得到合理的休假待遇。報告期內，我們未發生任何僱用童工及強迫勞動事件。

公司廣泛招攬不同背景、不同專業的各類人才，截至 2022 年 12 月 31 日，京东健康共有員工 2,739 人，其中有 565 人為 2022 年新進入職員工。新進員工來自全國 26 個省份自治區，涵蓋 73 個市區，包括持有職業資格證的醫生和藥師、業務拓展團隊、行政支持人員等。

截至 2022 年 12 月 31 日

京东健康共有員工

**2,739**人

其中 2022 年新進入職員工

**565**人

### 京东健康 2022 年員工數量<sup>13</sup> (單位: 人)

全職員工 <sup>14</sup>		2,739
非全職員工		155
按性別劃分的全職員工人數	男員工	1,058
	女員工	1,440
按職級劃分的全職員工人數	高層管理者	15
	中層管理者	86
	初級管理者	60
	基層員工	2,337
按年齡劃分的全職員工人數	29 歲及以下員工總數	738
	30-49 歲員工總數	1,730
	50 歲及以上員工總數	30
按地區劃分的全職員工人數	中國大陸員工	2,498
	中國港澳臺地區員工	0
	海外員工	0
按民族劃分的全職員工人數	少數民族員工	157
	漢族員工	2,337

<sup>13</sup> 除特殊備注外，員工口徑均剔除京东醫藥（天津）有限公司（簡稱「天津醫藥」）。

<sup>14</sup> 全職員工人數口徑和財報一致，包括天津醫藥員工。

京东健康 2022 年員工流失情況 (單位: 人 / %)

員工流失數 <sup>15</sup>	397	
員工流失比率 <sup>16</sup>	10.26	
按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	7.97
	女性員工流失比率	12.07
按年齡劃分的員工流失比率	29 歲及以下員工流失比率	11.20
	30-49 歲員工流失比率	9.90
	50 歲及以上員工流失比率	3.45
按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	10.26
	中國港澳臺員工流失比率	n/a
	海外員工流失比率	n/a

為充分接收員工集體意見、尊重員工結社自由，京东健康積極參與京东集團工會活動，鼓勵員工進行民主管理。我們選派職工代表，參加京东集團每 5 年召開一次的集體協商會議，並在上屆會議上就各項勞動標準與勞動條件積極建言獻策，與其他參會者共同編寫了《京东集團集體合同》。《京东集團集體合同》簽訂率達 100%。

多元化、平等與包容

京东健康提倡多元、平等、包容的職場氛圍，堅決反對歧視與騷擾。我們在選聘人才上堅持「公開、公平、公正、擇優」的原則，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、懷孕或政治立場等不同而給予員工不同待遇。我們在《員工手冊》明確列示此原則，為員工受到平等待遇提供制度保障。2022 年，京东健康制定了《反性騷擾反歧視行為準則》，承諾為全體員工提供公平安全、性別友好的工作環境。

京东健康鼓勵員工自由表達，希望員工積極向公司建言獻策。我們在京东集團、公司與部門 3 個層面均設有員工溝通機制，員工可以通過京东健康 CEO 信箱、大耳朵信箱、員工熱線及內部論壇等線上形式提供建議，也

針對所有違規僱用情形，京东健康均採取「零容忍」態度。我們設有安全可靠的投訴舉報途徑及相應的調查處理流程，以杜絕一切損害員工合法權益的情況發生。

《京东集團集體合同》簽訂率達

**100%**

可以在「恩林面對面」、JDH Town-Hall 及部門領導或 HRBP 的 1v1 線下活動中向公司反饋心聲。

京东健康倡導友愛包容的職場文化，致力於豐富員工的多元化構成。截至 2022 年 12 月 31 日，京东健康全體員工中包含殘障人士 44 人，少數民族 157 人，外籍員工 4 人。我們還致力於推進企業性別平等，女性員工在董事會中佔比 28.57%。

女性員工在董事會中佔比

**28.57%**

<sup>15</sup> 員工流失數為主動離職的全職正式員工數

<sup>16</sup> 員工流失比率 = 主動離職的全職正式員工數 / (全年離職全職正式員工數 + 年末在職全職正式員工數)

員工培訓與發展

京东健康注重人才培育，支持員工實現全面發展。我們建立健全員工發展與晉升體系，有效評估員工工作績效，不斷疊代員工培訓計劃，全面助力員工成長。

員工發展

京东健康健全人才發展體系，為員工鋪設暢通的成長路徑。我們立足員工的成長階段，根據員工發展所需的綜合能力與專業素質，為員工提供有針對性的發展計劃。我們利用京东集團的人才發展項目資源，結合公司業務的具體人才需求，在新員工融入、領導力強化與綜合眼界提升三個領域着重發力，制定多個專項計劃，賦能員工個性發展。

京东健康人才發展計劃

	新員工融入	領導力強化	綜合眼界提升
京东集團	「金班」「紅班」「星班」新員工計劃：對新進入公司的總監及以上級別員工、社招普通員工、校招普通員工開展 1-3 天的融入培訓。	鵬遠計劃：面向每年新晉升或轉序列至總監級管理者的培養計劃。  核心高管項目：面向核心高管的培養項目。	JDX 項目：面向京东全員的分享交流型項目，包括 JDTECH（與技術專家探索技術前沿及成功案例）、JDTALK（與外部嘉賓討論時事政策、經濟形勢、同行最佳實踐、職業素養等）、JDVOICE（向內部前輩請教經驗沈澱及管理智慧）等。
京东健康	導師帶教計劃：為新員工配備導師或 buddy，答疑解惑，帶領新員工融入新的工作環境。	尖鋒 A 計劃：面向京东健康中層管理人才的領導力專項培養項目，通過多模塊的培養主線與多樣化的培訓形式，令參與者實現領導力飛躍。	128 夜校項目：面向京东健康全員的內部大咖分享交流平台，邀請京东內部各領域專家進行分享，內容覆蓋行業趨勢分析、業務模式創新、最佳實踐案例等，幫助員工拓展全局視野，深入洞察行業，理解用戶需求，實現業務創新突破和高效協同落地。
	小天南星計劃：針對校招新員工開展的三年長期計劃，通過榜樣交流、素質活動、多種課程，結合培養與篩選，幫助校招生構建優勢、勝任崗位。	尖鋒 B 計劃：面向京东健康初級管理人才的領導力專項培養項目，利用「沈浸式」管理場景，激發人才管理潛質。	

京东健康同時關注員工縱向晉升通道與橫向拓展空間。我們採用「七上八下」的用人理念，當員工的能力素質達到上一職級的 70% 時即考慮提拔，且保證內部提拔的人才比例佔 80%，以引導公司內部人才向上流動。除縱向晉升通道外，我們還為員工開放輪崗機制，幫助員工在適配的賽道上取得長足進步。

為合理評估員工工作成果，有效制定下一階段的發展目標，京东健康持續完善員工績效評估體系。我們按照「全員覆蓋，按類分期」的考核方法，保證考核範圍覆蓋全體員工，對不同工種應用從年度到月度的不同考核週期，以保證績效考核的公正性與有效性，從而肯定員工勞動成果，激發員工工作潛能，增進員工對公司業務發展的理解，在整體上提升公司運營水平。

## 員工培訓

京东健康持續疊代員工培訓體系，為員工提供豐富的培訓資源。我們根據《員工內部培訓管理制度》《內部講師管理制度》《商學堂類目專家管理制度》等培訓政策，綜合運用內外部培訓形式，着眼員工在實際工作中面臨的業務挑戰與技能需求，面向不同崗位開設了目標明確的培訓計劃。



### 五大專業人才委員會



2022 年，京东健康基於京东集團成長中心關於標崗學習地圖建設的戰略要求，成立市場營銷、供應鏈、產品與服務運營、醫療、技術五大專業人才委員會，提升不同領域員工的專業技能水平。

## 京东健康為員工鋪設專業力學習地圖，針對供應鏈與市場營銷專題開展撥雲計劃

2022 年 8 月，京东健康、供應鏈專業人才委員會聯合市場營銷專業人才委員會策劃並落地「撥雲計劃」，為相應類別的員工打造渠道構建、品類規劃、品牌傳播及項目策劃運營等主題課程，解答員工在實際工作中遇到的疑難問題，為員工的後續工作提供先進方法借鑒。



「撥雲計劃」培訓課程海報

除了提供形式多樣、種類豐富的內部培訓項目外，我們鼓勵員工運用外部教育資源實現自我提升。京东集團設有「我在京东上大學」項目，面向公司全體員工打開學歷提升通道。我們為員工的繼續學習提供資金支持，包括在「我在京东上大學」項目中酌情免除員工學費，以及向在職參與 MBA/MEM 項目的員工提供借款支持等。

為沈澱歸納培訓資源，京东健康協同京东集團有關部門，共同搭建公司知識管理平台，並基於已有的培訓課程材料，策劃 7 大專題、26 個知識專區，共計匯總 821 份學習資料，供員工隨時查閱學習。



京东健康 2022 年員工培訓情況

指標	劃分類別	單位	2022 年數據
員工培訓總人次	/	人次	218,547
按性別劃分的培訓員工比例	男員工	%	100
	女員工	%	100
按職級劃分的培訓員工比例	高級管理層	%	100
	中級管理層	%	100
	初級管理層	%	100
	基層員工	%	100
按性別劃分的員工人均受訓時長	男員工	小時	27.88
	女員工	小時	32.94
按職級劃分的員工人均受訓時長	高級管理層	小時	21.85
	中級管理層	小時	37.03
	初級管理層	小時	36.76
	基層員工	小時	30.47



## 員工薪酬與福利

京东健康關愛員工個人福祉，致力於為員工提供有競爭力的薪酬待遇。我們持續完善員工薪酬福利體系，結合員工需求與公司情況，設置長效激勵，增添福利舉措，與員工共享公司發展成果。

### 員工激勵

京东健康倡導以重視人才、價值創造和關注成本效率為核心的薪酬管理理念，按照京东集團的《京东集團入職定薪管理規定》《京东集團日常加薪及股票授予管理規定》《京东集團異動定薪管理規定》等管理制度，為員工提供包括固定薪酬，績效獎金、年終獎金等變動薪酬以及長期激勵的全面薪酬激勵。我們綜合考慮崗位的工作內容與勞動力市場的人才情況，給予員工與個人能力及努力相匹配的薪酬回報。我們每年會根據當地工資標準等外部政策與公司業績指標等內部情況，確定年度薪酬調整方案，以確保公司薪酬水平保有較高的市場競爭力與員工滿意度。

為激發員工工作的能動性與創造力，京东健康努力打造全方位激勵體系。我們根據員工的職級及崗位提供股票激勵，面向創新項目發放遞延獎金激勵，以長效物質獎勵倡導員工實現有長遠價值的成就。同時，我們認可並感謝員工給公司帶來的貢獻，我們賦予員工包括司齡榮譽、年度評優、大促表彰等精神層面鼓勵，提升員工對於工作的認可度與成就感。

### 員工福利

京东健康秉承「以人為本」的員工關懷理念，為員工設立類型豐富、按需定製、體驗優先的福利體系，遵照《京东集團員工福利補貼管理規定》《京东集團愛心基金管理規定》《京东集團安居計劃》《團建費管理規定》等管理制度，完善福利種類，細化福利政策，不斷提升員工工作幸福感。

在五險一金（即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險、住房公積金）等法定福利基礎上，京东健康還設有多種具有公司特色的員工福利：

福利類別	福利項目
健康關懷	意外傷害保險、意外醫療保險、補充醫療計劃、年度體檢、愛心救助基金
家庭生活	安居計劃、30 天超長帶薪產假、陪產假、母嬰室等育兒支持設施
業餘活動	節日福利、司齡獎勵、團建活動、文體活動
專項補貼	餐費補貼、全勤補貼、一線員工補貼、office 員工補充醫療

## 京东健康組織員工開展「全民運動大作戰」

2022年5月，為增進員工身心健康情況，京东健康開展了為期一個月的「全民運動大作戰」系列活動。該系列活動包括團隊項目與個人項目，涵蓋運動打卡PK、分享健康生活等多種活動，並為優勝方提供豐富獎品。我們通過開展「全民運動大作戰」活動，激發員工運動熱情的同時，提升團隊凝聚力，有效緩解員工工作壓力，提升員工身體素質，幫助員工實現勞逸結合。



「全民運動大作戰」活動照片



京东健康重視員工的工作滿意度，積極參與與京东集團統一開展的員工滿意度調研。在每個工作日，通過辦公平台，向所有在職員工推送「組織健康度」評分問卷，並按季度對回收數據進行整理分析。2022年，京东健康員工滿意度調查覆蓋率達100%，各季度整體評分保持持續上升趨勢。

2022年  
京东健康員工滿意度調查覆蓋率

100%

## 員工健康與安全

京东健康重視員工的職業安全與身心健康。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，打造安全舒適的辦公環境，提供全面完善的健康保障，為員工健康工作、健康生活配備有利條件。

京东健康全面搭建職業健康保障體系。我們為員工提供年度體檢、安排免費心理諮詢等措施，全方位地維護員工身心健康。對於不同崗位的員工，我們在體檢中設置有針對性的項目，以幫助員工及時識別、有效應對健康隱患。我們與專業EAP<sup>17</sup>諮詢公司合作，推出EAP員工關懷項目。員工可通過線下面談或電話諮詢等方式，獲得長期、系統的心理援助，從而積極面對工作與生活中的心理困惑或情緒困擾。

為避免職業病或意外風險對員工造成健康損害，京东健

康為全體員工提供必要的勞保設備，在辦公區域設置AED<sup>18</sup>急救設施，並在工作場所安排值班醫生，落實職業健康安全管理。

京东健康與美國心臟協會（AHA）國康國際培訓中心正式達成戰略合作，攜手共建京东健康急救培訓中心，將通過引入AHA在全球廣受認可的HeartSaver課程，提供全面專業的培訓服務。京东健康急救培訓中心開展包括急救基本流程、CPR（心肺復甦術）、AED設備使用、創傷急救技能、模擬應急演練等內容教學，能夠幫助企業員工掌握在日常工作及生活環境下的應急救護操作，並為通過考核的員工頒發AHA Heartsaver國際救護員證。該中心還將針對急性病急救、意外急救、中毒急救、野外急救、運動急救、災難急救、兒童急救等方面，開展專題講座，做好知識科普與推廣。



此外，京东健康為員工組織多樣化的健康安全培訓活動，以增強員工的安全健康技能與意識。我們組織了一系列職業健康與安全培訓，向員工講解急救常識，教授急救技能內容涵蓋心肺復甦、AED使用、窒息解除、止血包紮等。2022年，我們開展紅十字會救護員取證培訓，鼓勵參與員工通過考核並取得紅十字會救護員證書。我們開展了一系列職場健康趣味活動。通過「24節氣知識分享活動」，我們向全體員工推送時令性健康注意事項與建議，強化員工保健意識。我們還發起了「128 京东員工健康日」系列活動，與外部名醫共同解答員工的職場健康問題。

<sup>17</sup> Employee Assistance Program, 員工援助計劃。

<sup>18</sup> Automated External Eefibrillator, 自動體外除顫器。

2022 年，京东健康無因工亡故員工，因工傷損失工作日數 578.5 天。我們已針對員工健康安全事件進行調查跟進，妥善處理並總結存檔。

京东健康過去三年因工亡故數據

指標	劃分類別	單位	2020 年	2021 年	2022 年
因工亡故情況	因工亡故人數	人	0	1	0
	因工亡故比率	%	0	0.03	0

京东健康面發起「128 京东員工健康日」系列活動

2022 年 12 月，京东健康面向京东集團全體員工，發起歷時兩週的「128 京东員工健康日」系列活動。京东健康與「秒問京醫」的專業醫生團隊合作，開放 1280 個免費問診名額，為員工解答健康問題。此外，我們設置為期一週的健康知識闖關挑戰賽，增加員工活動參與感，傳播科學正確的健康常識。除線下活動外，我們依托《名醫直播》欄目，邀請名醫錄制了 5 期職場養生主題的健康科普節目。我們還利用線上平台向全員分享 AHA<sup>19</sup> 急救培訓課程，內容包括但不限於心肺復甦和 AED 使用等常規急救技能。京东健康通過組織「128 京东員工健康日」，大範圍地提高員工保持健康的能力與意識，實現職業安全與健康的有效宣貫。



「128 京东員工健康日」活動照片

<sup>19</sup> American Heart Association, 美國心臟協會。

# 05 環境管理

京东健康堅信人類的健康與良好的環境相輔相成，我們堅持環境友好和可持續發展路線，加強環境管理，以實際行動減少自身運營的環境影響。在全球氣候變暖的大時代背景下，我們在京东集團的引領下積極響應國家「碳達峰、碳中和」目標，識別並評估氣候變化風險，攜手價值鏈打造低碳生態圈，為實現人與自然和諧共生做出積極貢獻。



## 應對氣候變化

京东健康積極應對全球氣候變化，深入貫徹「雙碳」戰略部署，與合作夥伴共同應對氣候變化風險，攜手促進產業鏈及價值鏈綠色轉型。2022 年，我們參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的框架及建議，披露公司在氣候變化相關治理框架、風險機遇識別、風險管理的行動進展。

### 氣候變化風險與機遇

京东健康重視全球氣候變化，積極響應國家雙碳戰略部署，基於實際業務情況，主動識別排查各類氣候變化帶來的潛在風險和機遇，並制定了針對性的應對舉措。在急性實體風險方面，氣候變化引起的例如狂風、暴雨、颶風等極端自然災害將會影響人類疾病發病率並對人類生命健康造成威脅。對此，我們充分預測市場藥品需求

變化，制定藥品保證供貨緊急預案，滿足公眾醫療需求。在慢性實體風險方面，隨着氣候變化的惡化，溫度升高、海平面上升等不利因素可能導致產品倉儲及運輸風險增加。因此，我們在倉庫選址時應充分評估當地氣候風險和地理位置，並積極與低碳物流運輸機構合作，通過優化運輸路線等措施，保障產品供給穩定。

### 產品碳足跡

為科學規劃溫室氣體減排進程，京东健康設定溫室氣體減排目標，積極探索全範圍內碳排放量的下降。我們致力於全產業鏈減少能源消耗並增加循環資源使用，倡導

商業合作夥伴積極參與低碳發展。京东健康定期對溫室氣體排放量進行核算。

#### 京东健康 2022 年溫室氣體排放情況<sup>20</sup>

指標	單位	2022 年數據	2021 年數據
溫室氣體排放總量（範圍 1+ 範圍 2）	噸二氧化碳當量	1,944.03	/
直接溫室氣體排放（範圍 1）	噸二氧化碳當量	75.42	33.71
間接溫室氣體排放（範圍 2）	噸二氧化碳當量	1,868.61	505.82
其他溫室氣體排放（範圍 3）	噸二氧化碳當量	53,482.52 <sup>21</sup>	/
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量 / 營業收入（萬元）	0.0004	/

<sup>20</sup> 由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此辦公相關溫室氣體排放績效指標按照京东健康員工數佔京东集團北京辦公區人數比例折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>21</sup> 京东健康間接溫室氣體排放（範圍 3）統計了物流產生的溫室氣體排放，按照京东健康佔京东物流訂單佔比計算。

#### 📄 低碳採購

- 在採購過程中，綜合考慮產品環保表現，優先採購環境友好、節能低耗和易於循環及回收利用的原材料、產品和服務

#### 🚚 低碳物流

- 實施批量採購，以增加整車送貨，減少供應商零散配送，有效降低物流運輸次數
- 合理佈局倉儲位置，實現智能分倉、就近發貨，以盡可能減少產品在配送中產生的溫室氣體
- 強化商品打包標準，倡導商家及物流公司使用綠色包材，避免過度包裝
- 與京东物流合作，實現運輸單據電子化，減少紙質單據使用；並通過優化運輸結構，科學規劃路線，持續降低運輸環節中的資源消耗和碳排放量

#### 京东健康 2022 年產業鏈減排行動

## 綠色運營

京东健康將綠色、節能、環保的理念融入公司運營，在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等所有適用的法律法規的基礎上，持續加強環境管理體系建設，提高員工節能減碳的環保意識，將環境友好原則落實於辦公區和日常經營各個環節中，用行動踐行綠色運營的承諾。由於業務特性，京东健康在運營過程中不涉及對環境和天然資源的重大影響，2022 年亦未發生因環境問題違規而導致訴訟或相應處罰等重大事件。

### 能源與資源使用

京东健康積極倡導綠色環保和節能降耗，根據自身實際情況，在日常運營與辦公中多角度推動資源節約工作，高效利用各類環境資源。依據《中華人民共和國節約能

源法》，我們踐行節能降耗，在提高能源使用效率的同時，推進可再生能源的使用。

京东健康 2022 年資源使用統計<sup>22</sup>

指標	單位	2022 年數據	2021 年數據
天然氣	立方米	4,271.61	3,318.57
柴油	升	23,213.21	9,737.91
汽油	升	2,125.99	0
直接能源消耗總量	千克標準煤	36,192.19	/
直接能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.01	/
外購電力	千瓦時	2,245,758.56	825,363.87
外購暖氣	吉焦	5,344.17	/
間接能源消耗總量	千克標準煤	458,346.76	/
間接能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.10	/
綜合能源消耗量	千克標準煤	494,538.95	/
綜合能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.11	/
總耗水量	噸	17,416.91	6,562.64
水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.004	/

京东健康 2022 年節能減排亮點舉措<sup>23</sup>

- 引入新能源員工班車，全年行駛里程超 **8.56** 萬公里
- 鼓勵**綠色出行**，倡導員工拼車或使用公共交通，大幅提升員工用車的資源利用率
- 辦公區更換 LED 板燈，年度節約用電約 **8.4** 萬 KWh
- 改造照明系統，實現智能化亮度調節與開關燈，每年節約 **1.8** 萬 KWh
- 降低總部大樓樓體泛光照明亮度約 30%，年度節約用電約 **0.56** 萬 KWh
- 完成會議室電視自動休眠功能設定，3 分鐘無操作自動休眠，**節約資源消耗**
- 在燈光開關處張貼「隨手關燈」標識，培養員工的**節電意識**；倡導員工隨手關燈、節約用電

隨着全球水資源壓力持續加劇，京东健康深刻意識到可持續用水的重要性，我們以每年同比不低於 3% 的幅度

主動削減辦公樓用水量，全面優化用水結構，加大雨水回用力度，推動應用節水型生活用水器具。

<sup>22</sup> 由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此京东健康資源使用統計根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>23</sup> 由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此京东健康節能定量績效數字根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算。

排放管理

京东健康遵守《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》《生活垃圾焚燒污染物控制標準》等法律法規，對運營過程中產生的廢水及廢氣污染物實施集中處理後合規排放。2022 年，我們通過配備污水處理站，不斷提升廢水回收利用率。

京东健康對廢棄物提出了嚴格的管理要求，並針對性地制定了藥品廢棄物管理計劃。我們嚴格按照《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《危險廢物污染防治技術政策》等國家相關政策排放廢棄物，積極開展各類舉措，減少污染物的產生與排放。2022 年，京东健康廢棄物排放總量同比下降約 60%，且未造成因大量污染物排放導致的環境破壞事件。

京东健康產生的無害固體廢棄物主要為辦公與生活垃圾，通過在各樓層設置簡易垃圾分揀站的方式，我們重複並綜合利用部分固體廢物，實現排放物回收及循環利用處置。就其他不可回收廢棄物，我們交由市政部門進行統一無害化處理。2022 年，京东健康已全部合規處理無害廢棄物。

京东健康廢棄物排放總量同比下降約 **60%**

京东健康 2022 年節約資源亮點舉措

**舊電池再利用**

會議室麥克風等大功率設備已使用但仍有利餘電量的電池，二次發放給員工用作鼠標、鍵盤、遙控器等小功率用電設備。

**外包裝紙箱再服務**

收集日常採購品的外包裝紙箱，二次用於辦公區移動及物品周轉。

藥品屬於危險廢棄物，京东健康根據《藥品經營質量管理規範》制定了一系列藥品廢棄及回收管理辦法。我們依據藥品的性質進行分類，對於批量過期、淘汰、變質或者被污染的廢棄藥品，我們將按種類集中收集登記後，

交由危險廢物處置機構回收，進行無害化處理。對於近效期藥品，我們則退回供應商或第三方商家，監督其完成處理工作，最大化防止藥品泄漏導致的人身傷害事件及環境污染事件。

京东健康 2022 年排放物關鍵績效指標<sup>24</sup>

排放物種類	指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據
廢氣	氮氧化物 (NOx)	千克	325.57 <sup>25</sup>	26.70
	硫氧化物 (SOx)	千克	0.40	0.16
	顆粒物 (PM)	千克	25.10 <sup>26</sup>	2.49
無害廢棄物	無害廢棄物排放總量	噸	448.40	1,402.77
有害廢棄物	有害廢棄物排放總量	噸	0.04	0.00

包裝材料管理

京东健康順應綠色化、減量化包裝發展趨勢，制定商品包裝管理相關標準。我們在持續引導供應鏈、第三方商家及物流公司優化包裝尺寸、減少過度包裝的同時，推進使用可循環、易回收、可降解的產品和物流包裝材料。在保障品質的前提下，我們建議供應商實施原發包裝<sup>27</sup>，

避免物流公司二次包裝造成的資源浪費，並且通過商品拆零組裝等方式<sup>28</sup>，減少商品包裝所用耗材。此外，我們與京东物流合作，在商品運輸時使用「循環中轉袋」「循環保溫箱」「塑料編織布包裝袋」等綠色物流包材，降低物流環節的環境影響。

包裝材料關鍵績效指標<sup>29</sup>

指標	單位	2022 年數據	2021 年數據
製成品所用包裝總量	噸	8,365.06	7,158.70
包裝密度	-	1.79 千克 / 營業收入 (萬元)	52 克 / 產生數量

<sup>24</sup> 京东健康排放物統計包括辦公和店端產生的排放物，其中辦公排放物根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>25</sup> 氮氧化物排放來源於辦公車輛行駛，參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，氮氧化物的排放係數參照聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。

<sup>26</sup> 顆粒物排放來源於辦公車輛行駛，參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，顆粒物的排放係數參照聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。

<sup>27</sup> 原發包裝是原廠直發包裝的簡稱，是減少過度包裝的一個重要解決辦法。

<sup>28</sup> 商品拆零組裝指將原有大型、異型產品（如護理床、拐杖、輪椅等）進行拆解，分解為多個體積較小零件組合裝配的方式。

<sup>29</sup> 京东健康包裝材料統計按照京东健康佔京东物流訂單佔比折算。

# 06 社會公益

京东健康以解決社會醫療健康需求為核心，致力於打造一個「人人可參與、人人都受益」的公益機製，助力解決醫療服務、醫療救助及疫情保障問題，推動社會健康公益事業發展，惠及更廣泛的用戶群體。

## 疫情積極響應

京东健康通過捐贈物資、保障物資供應、上線免費在線問診專區以及向社會各界開放合作等形式，積極參與抗擊疫情工作。

### 抗疫物資保供

新冠疫情高發期間，為保障客戶激增的用藥需求，京东健康緊急制定了應對的保供措施。

#### 疫情藥品保供措施

- 政策突破**

我們就疫情防控期間用藥限售政策與監管部門進行溝通，使京东健康自營主體全部放開線上線下購藥禁售管控，政策上保證患者能夠及時購買到所需藥品。
- 入倉驗收**

我們組織梳理疫情用藥入倉驗收環節的流程，在保證產品質量的前提下，針對疫情用藥制定專門的入倉政策，開設綠色通道，提升訂單產能，盡可能滿足群眾的用藥需求。
- 價格管控**

疫情用藥保供期間，為防止因涉疫藥品稀缺導致的價格上漲，我們從採購環節控制貨源藥品價格平穩，避免因市場需求因素造成的價格波動過大。同時，我們對涉疫物資違規銷售的行為進行排查和處罰等工作，保證涉疫物品有序供應且價格穩定。

京东健康構建國內首個支持 304 個城市 72 小時送達的冷鏈醫藥供應鏈網絡基礎設施，全程溫控嚴格遵守 GSP 要求，解決冷鏈醫藥產品患者可及性難題。

### 京东健康疫情保供項目

在工信部統一部署下，京东健康於 2022 年 12 月 13 日承擔了首批「新冠感染患者購藥保障平台」天津試點建設任務。我們通過緊急開發上線購藥平台，預調應急貨源，嚴格投放管控，最終在 42.5 小時內完成全部 20 萬盒連花清瘟膠囊的精準投放任務，期間累計下單用戶 10.9 萬。

京东健康疫情保供項目  
累計下單用戶  
**10.9**萬

### 京东健康慢性病「斷藥求助登記」公益項目

受疫情影響，全國部分地區的慢性病患者面臨購藥不便的情況，而如癲癇、支氣管哮喘等多種慢性病患者一旦斷藥，將會對病情產生重要影響。為滿足包括慢病患者在內的更多用戶居家防護期間的用藥需求，京东健康上線「斷藥求助登記平台」，為有需要的居民提供藥品供應信息和用藥服務，幫助民眾及時獲得所需藥品。

The image shows two promotional banners for JD Health's medicine assistance services. The left banner is titled '携手共抗疫 药品求助登记平台' (Hand in Hand Against Epidemic, Medicine Assistance Registration Platform). It features a blue background with white and orange text. It lists several participating pharmacies: 京东大药房 (JD Pharmacy), 华氏大药房旗舰店 (Wah's Pharmacy Flagship Store), 第一医药大药房旗舰店 (Deyi Medical Pharmacy Flagship Store), 润药大药房旗舰店 (Runyao Pharmacy Flagship Store), and 好药师 (Haoyao Pharmacist). It also mentions '京东药师' (JD Pharmacist) and '上海可配送药房 平均30分钟达' (Shanghai Deliverable Pharmacies, Average 30-minute delivery). The right banner is titled '守“沪”在行动 慢性病患者 药品求助通道' (Shanghai in Action, Chronic Disease Patients Medicine Assistance Channel). It features a blue background with white and orange text and a QR code for registration.

斷藥求助登記頁面

### 京东健康建立新冠藥品防疫互助平台

2022 年 12 月 24 日，京东健康正式上線「新冠藥品防疫互助平台」。用戶可通過該平台發佈所需藥品的求助信息，也可以將自己手中餘量藥品或抗原等防疫物資信息分享出去。「防疫互助平台」吸引了近百萬愛心網友參與其中，累計解決了十多萬用戶的緊急用藥需求。



新冠藥品防疫互助平台

## 抗疫服務保障

隨着疫情形勢變化，民眾對於防疫相關問診的需求迅速增加。京东健康快速響應政府號召，為了滿足客戶的需要，與各地政府合作，推出疫情發熱義診服務。此外，2022年新冠疫情高峰期間，京东健康重點打造了線上問診功能，推出面向居民的抗原檢測管理平台、新冠問診防控服務平台，充分發揮互聯網醫療服務便捷、高效的積極作用，為居民提供健康監測、疫情科普、在線問診、購藥送藥上門等全流程服務。

2022年12月8日至12月31日，京东健康與政府合作抗疫項目覆蓋26個省份，涉及101個政府防疫單位，各類合作防疫頁面共計取得超過151萬次訪問，提供50,843次免費義診服務。

京东健康與人民日報合作，為群眾提供高質量問診服務，2022年12月12日至12月31日，合作抗疫頁面共計取得超207萬次訪問，提供127,939次的義診服務。

京东健康與政府合作抗疫項目覆蓋省份

26個

涉及政府防疫單位

101個



抗疫義診頁面

## 兒童發熱門診服務

在新冠病毒感染高發期，嬰幼兒和兒童作為易感人群，問診諮詢需求激增。京东健康第一時間上線兒童發熱門診，為用戶提供7x24小時的新冠病毒感染相關問診諮詢、開具處方、購買藥品、用藥指導等專業服務。2022年11月25日至12月31日兒童發熱門診累計諮詢量8.6萬人次。

2022年11月25日至12月31日兒童發熱門診累計諮詢量

8.6萬人次



互聯網兒童發熱門診服務

## 抗疫公益

2022年1月1日至2023年初，京东健康共開展十餘次疫情公益物資捐贈活動，聯合多家愛心企業，向上海、深圳、天津等地及全國160個國家鄉村振興重點幫扶縣捐贈超過1,030萬件的藥品和醫療防護物資，助力多地抗疫保供。在臨近年關時，我們5天內完成了西藏山南市浪卡子縣這樣邊陲地區的物資送達。

### 「鄉村防疫守護行動」公益項目

京东健康與國家鄉村振興局、人民日報客戶端聯合發起「鄉村防疫守護行動」，為全國2萬個鄉村「一對一」精準援助了1,000萬片退燒藥。此外，在國家鄉村振興局的指導和組織下，京东健康根據疫情防控實際需要，重點聚焦全國160個國家鄉村振興重點幫扶縣的下轄行政村的需求。同時，該項目也為數百萬村民朋友和返鄉人群提供了免費的在線問診和用藥諮詢服務，基本覆蓋全國所有行政村，全面助力抗疫。

在全國精準援助鄉村

2萬個

「一對一」精準援助退燒藥

1,000萬片

## 社會公益行動

2022年，京东健康廣泛開展社會公益行動，在內部設立公益項目開展及合作管理機制，主動規劃運營公益項目，形成具有京东健康特色的公益模式。

2022年，京东健康共聯合40家合作品牌、「愛心東東」商家及廣大愛心網友共同捐贈善款、物資、服務，總價值超過1,000萬元。

其中，在京东公益支持下，京东健康聯合品牌商家共同發起的公益捐贈服務「愛心東東」，截至2022年底，累計已有近5萬家京东商家參與，捐贈筆數超過4,600萬。

「愛心東東」累計參與的京东商家

5萬家

捐贈筆數超過

4,600萬

京东健康積極開展社區投資工作，聯合多家機構及組織，開展多次以助力鄉村公益、守護女性健康、關愛兒童健康為主題的公益活動。

### 助力鄉村公益

京东健康圍繞「鄉村公益」主題開展「醫暖仁心」線上義診諮詢、京东健康應急小藥箱等公益活動，為基層鄉村提供醫療服務，助力鄉村振興事業發展。

#### 「醫暖仁心」線上義診諮詢活動

針對農村地區醫療資源匱乏，老人就醫難的問題，京东健康於2022年12月17日聯合中華社會救助基金會、白求恩公益基金會發起「醫暖仁心」線上義診諮詢活動，邀請河南省胸科醫院的專家為農村地區困難老人提供問診諮詢服務。20多位患有心血管疾病、呼吸性疾病和骨科相關疾病的農村困難老人，在河南基層志願者和社工的幫助下，與愛心醫生進行一對一視頻諮詢，獲得了居家用藥及下一步就醫的專業建議。



農村老人線上義診諮詢

### 應急小藥箱公益項目

2022年9月，京东健康聯合中華社會救助基金會發起應急小藥箱公益項目，為基層群眾提供緊急醫療支援，築牢基層衛生健康的「防火牆」。截至12月底，京东健康應急小藥箱已惠及6個省級行政區共12.4萬人。

京东健康應急小藥箱公益項目已惠及

12.4萬人



應急小藥箱活動

### 守護女性健康

2022年，京东健康發起「衛她前行」「打工媽媽」等女性健康公益項目，為鄉村女性、城市流動婦女提供醫療健康物資，助力改善她們的健康狀況。

#### 「衛她前行」關愛鄉村女性生理健康公益活動走進四川凉山

為進一步改善女性健康狀況，京东健康攜手各方共同發起「衛她前行」公益活動。活動期間我們向四川省大凉山彝族自治州昭覺縣發起愛心援助，倡導基層女性做好衛生防護，提升生理健康意識，此次活動有1,500名女性獲得愛心援助。



「衛她前行」活動

#### 「打工媽媽」度過健康母親節活動

母親節即將來臨之際，京东健康開展了以關愛「打工媽媽」群體健康為主旨的公益活動。我們號召愛心品牌、商家以捐物、捐資等多種形式參與此次公益活動，為「打工媽媽」提供醫療健康援助。



「打工媽媽」健康公益活動

## 關愛兒童成長

京东健康「關愛兒童成長」主題活動旨在呼籲人們關注罕見病兒童、早產兒等特殊群體的營養狀況，守護兒童健康成長。

### 京东健康特醫食品行動，守護 PKU 寶寶健康成長

京东健康特醫食品行動旨在關注被稱為「精靈寶貝」的苯丙酮尿癥 (PKU) 患兒的健康成長。PKU 患者不能把食物蛋白質重點苯丙氨酸轉化為酪氨酸，導致苯丙氨酸及其酮酸在患者體內蓄積，進而損傷大腦及神經系統發育。因此，在六一兒童節來臨之際，我們攜手中國出生缺陷干預救助基金會、聖桐特醫共同向新疆南疆地區捐贈市場價值 65 萬余元的 1,100 罐 PKU 配方粉，為孩子送去專業營養支持的同時，讓 PKU 患兒獲得更多的社會關注。

向新疆南疆地區捐贈 PKU 配方粉

**1,100** 罐

市場價值

**65** 萬余元



京东健康特醫食品行動關注 PKU 患兒

### 早產兒關愛專項基金項目

中國出生缺陷干預救助基金會聯合各方共同發起「早安天使」早產兒關愛專項基金項目，京东健康作為愛心企業代表，承諾每銷售一罐雀巢早產兒配方產品，將同步向專項基金捐贈 1 元，用於改善早產兒健康狀況、提高生命質量。



「早安天使」早產兒關愛專項基金啟動儀式

## 附錄

### 關鍵績效表

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
<b>環境</b>				
廢氣排放物 <sup>30</sup>	氮氧化物 (NOx)	千克	325.57	26.70
	硫氧化物 (SOx)	千克	0.40	0.16
	顆粒物 (PM)	千克	25.10	2.49
溫室氣體排放量及強度 <sup>31</sup>	溫室氣體排放總量 (範圍 1+ 範圍 2)	噸二氧化碳當量	1,944.03	/
	溫室氣體排放總量 (範圍 1)	噸二氧化碳當量	75.42	33.71
	溫室氣體排放總量 (範圍 2)	噸二氧化碳當量	1,868.61	505.82
	溫室氣體排放總量 (範圍 3)	噸二氧化碳當量	53,483.52	/
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量 / 營業收入 (萬元)	0.0004	/	
廢棄物 <sup>32</sup>	廢棄物總量	噸	448.44	1,402.77
	有害廢棄物總量	噸	0.04	0.00
	有害廢棄物密度	克 / 營業收入 (萬元)	0.008	0.00
	無害廢棄物總量	噸	448.40	1,402.77
無害廢棄物密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.0001	/	
直接能源使用 <sup>33</sup>	天然氣消耗量	立方米	4,271.61	3,318.57
	柴油消耗量	公升	23,213.21	9,737.91
	汽油消耗量	公升	2,125.99	0
	直接能源消耗總量	千克標準煤	36,192.19	/
	直接能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.01	/

<sup>30</sup> 京东健康廢氣排放物統計來源於辦公車輛行駛，計算方法參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，氮氧化物 / 顆粒物的排放係數參照聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。京东健康與京东集團共享辦公車輛的使用，其產生的廢氣排放根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>31</sup> 範圍 1 及範圍 2 溫室氣體排放統計包括行政辦公產生的直接和間接能源消耗，由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此辦公相關溫室氣體排放績效指標按照京东健康員工數佔京东集團北京辦公區人數比例折算。範圍 3 溫室氣體排放統計包括物流排放環節，按照京东健康佔京东物流訂單佔比計算。

<sup>32</sup> 京东健康廢棄物統計包括辦公和店端產生的廢棄物，其中辦公廢棄物根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>33</sup> 京东健康直接能源使用統計包括辦公直接消耗的能源，由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此京东健康直接能源使用統計根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
間接能源使用 <sup>34</sup>	外購電力量	千瓦時	2,245,758.56	825,363.87
	外購暖氣量	吉焦	5,344.17	/
	間接能源消耗總量	千克標準煤	458,346.76	/
	間接能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.10	/
能源使用總計	綜合能源消耗量	千克標準煤	494,538.95	/
	綜合能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.11	/
總耗水量及密度 <sup>35</sup>	總耗水量	噸	17,416.91	6,562.64
	水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.004	/
包裝產品 <sup>36</sup>	製成品所用包裝材料的數量	噸	8,365.06	7,158.70
	包裝密度	千克 / 營業收入 (萬元)	1.79	52 (克 / 產生數量)
<b>社會</b>				
員工人數及分佈 <sup>37</sup>				
全職員工總數 <sup>38</sup>	人	2,739	3,305	
非全職員工總數	人	155	/	
按性別劃分的全職員工人數	男員工	人	1,058	1,513
	女員工	人	1,440	1,792
按職級劃分的全職員工人數	高層管理者	人	15	/
	女性高級管理層員工佔比	%	40.0	36.8
	中層管理者	人	86	/
	初級管理者	人	60	/
	基層員工	人	2,337	/

<sup>34</sup> 京东健康間接能源使用統計包括辦公外購消耗的能源，由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此京东健康間接能源使用統計根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>35</sup> 京东健康耗水量統計包括辦公產生的耗水量，由於京东健康與京东集團共享北京區域辦公場所及運營設施，因此京东健康耗水量統計根據京东健康佔京东集團北京辦公區人數佔比折算，和 2021 年用整體人數佔集團整體人數的比例折算相比有所上升。

<sup>36</sup> 京东健康使用京东物流作為第三方物流服務商，包裝材料統計按照京东健康佔京东物流訂單佔比折算。

<sup>37</sup> 除特殊備注外，員工口徑均為財報統計範圍內剔除京东醫藥（天津）有限公司（簡稱「天津醫藥」）。

<sup>38</sup> 全職員工人數口徑和財報一致，包括天津醫藥員工。

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
按年齡劃分的全職員工人數	29 歲及以下員工總數	人	738	2,171
	30-49 歲員工總數	人	1,730	1,126
	50 歲及以上員工總數	人	30	8
按地區劃分的全職員工人數	中國大陸員工總數	人	2,498	/
	中國大陸員工佔比	%	100	/
	中國港澳臺員工總數	人	0	/
	中國港澳臺員工佔比	%	0	/
	海外員工總數	人	0	/
按國籍劃分的全職員工人數	海外員工佔比	%	0	/
	中國籍員工	人	2,494	3,303
按民族劃分的全職員工人數	外籍員工	人	4	2
	少數民族員工	人	157	200
特殊員工	漢族員工	人	2,337	3,105
	殘疾員工總數	人	44	44
<b>新進員工及分佈</b>				
招聘	新進員工總數	人	565	1,492
	新進男員工總數	人	205	660
	新進女員工總數	人	360	832
	新進 29 歲及以下員工總數	人	217	606
	新進 30-49 歲員工總數	人	346	885
	新進 50 歲及以上員工總數	人	2	1
	新進殘疾員工總數	人	0	15
	新進少數民族員工總數	人	37	94
	新進漢族員工總數	人	527	1,398
	新進中國籍員工總數	人	564	1,490
	新進海外籍員工總數	人	1	2
平均招聘成本	人民幣元 / 人	2,264	/	
內部轉崗情況	由內部候選人填補的空缺職位的百分比（內部招聘）	%	66.4	/

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
<b>員工流失及分佈</b>				
員工流失數 <sup>39</sup>	人	397	/	
員工流失比率 <sup>40</sup>	%	10.26	21.8	
按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	7.97	23.3
	女性員工流失比率	%	12.07	20.6
按年齡劃分的員工流失比率	29 歲及以下員工流失比率	%	11.20	12.9
	30-49 歲員工流失比率	%	9.90	35.2
	50 歲及以上員工流失比率	%	3.45	0
按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	%	10.26	/
	中國港澳臺員工流失比率	%	n/a	/
	海外員工流失比率	%	n/a	/
按職級劃分的員工流失比率	高級管理層	%	5.56	/
	中級管理層	%	2.04	/
	初級管理層	%	1.39	/
	基層員工	%	10.68	/
<b>員工發展與培訓</b>				
員工培訓總人次	人次	218,547	/	
按性別劃分的員工受訓百分比	男員工	%	100	93.1
	女員工	%	100	93.8
按職級劃分的受訓百分比	高層管理者	%	100	100
	中層管理者	%	100	100
	初級管理者	%	100	/
	基層員工	%	100	100
按性別劃分的員工人均受訓時長	男員工	小時	27.88	/
	女員工	小時	32.94	/

<sup>39</sup> 員工流失數為主動離職的全職正式員工數

<sup>40</sup> 員工流失比率 = 主動離職的全職正式員工數 / (全年離職全職正式員工數 + 年末在職全職正式員工數)

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
按職級劃分的員工人均受訓時長	高層管理者	小時	21.85	/
	中層管理者	小時	37.03	/
	初級管理者	小時	36.76	/
	基層員工	小時	30.47	/
<b>員工健康與安全</b>				
員工工傷	因工傷損失工作日數	日	578.5	0
	員工的失時工傷率 (每百萬工作小時)	%	0.602	/
	因工亡故人數	人	0	1
	因工亡故比率	%	0	0.03
<b>供應鏈管理</b>				
按地區劃分的供應商總數	供應商總數	個	4,839	2,542
	中國大陸	個	4,152	2,335
	中國港澳臺及海外	個	687	207
以環境或社會標準篩選的供應商	以環境或社會標準篩選的新供應商比例	%	70	67
	開展環境或社會影響評估的供應商數量	個	2,884	1,693
	具有重大負面環境或社會影響的供應商數量	個	0	0
<b>產品質量與安全</b>				
產品質量審計	內部審計次數	次	469	/
	外部審計次數	次	98	/
自營供應商質量培訓	培訓次數	次	23	/
	培訓參與人數	人	17,500	/
	培訓總時長	小時	46	/
	受訓百分比	%	80	/
POP 商家質量培訓	培訓次數	次	30	/
	培訓參與人數	人	30,000	/
	培訓總時長	小時	30	/
	受訓百分比	%	60	/
產品重大監管處罰次數	次	0	/	

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
負責任營銷培訓總次數	次	12	/	
面向員工的負責任營銷培訓	培訓次數	38	/	
	培訓參與人數	2,491	/	
	培訓參與人次	8,441	/	
	培訓參與總時長	7,431	/	
	培訓覆蓋率	100	/	
面向自營供應商的負責任營銷培訓	培訓次數	5	/	
	培訓參與人數	1,610	/	
	培訓參與總時長	966	/	
面向 POP 商家的負責任營銷培訓	培訓次數	15	/	
	培訓參與人數	15,817	/	
	培訓參與總時長	9,490	/	
面向互聯網醫院兼職醫生的負責任營銷培訓	培訓次數	416,027	/	
	培訓參與人數	22,621	/	
	培訓參與總時長	930,613	/	
<b>產品研發</b>				
專利	累計專利授權數量	個	52	/
商標	累計商標核准數量	個	459	/
版權	累計版權數量	個	44	/
域名	累計域名持有數量	個	334	/
<b>信息安全管理</b>				
信息安全培訓次數	場次	44	/	
信息安全培訓覆蓋率	%	100	/	
信息數據泄露事件次數	次	0	/	
侵犯隱私投訴事件次數	次	0	/	
<b>產品與客戶服務</b>				
滿意度調查	客服滿意度比例		87.3	94.3
	自營售後滿意度比例	%	94	/
產品及服務投訴	產品及服務投訴總數	次	7,281	7,080
	產品及服務投訴解決率	%	100	100

指標名稱	單位	2022 年數據	2021 年數據	
<b>公益慈善</b>				
公益慈善投入	總資金	萬元	1,000	/
<b>管治</b>				
<b>反貪腐</b>				
廉潔培訓	廉潔培訓總小時數	小時	5,520.99	3,876
	廉潔培訓覆蓋率	%	100	100
	管理層廉潔培訓次數	場次	27	/
	管理層廉潔培訓總小時數	小時	451.97	/
已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0	0	
董事會總人數	人	7	7	
董事會多元化	董事男性人數	人	5	6
	董事女性人數	人	2	3
	女性在董事會佔比	%	29	33
董事會獨立性	獨立董事人數	人	4	3
	非獨立董事人數	人	3	4

## 聯交所 ESG 指引

環境、社會及管治指標		披露位置
環境	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： (a) 政策；及 (b) 遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.1 應對氣候變化、 5.2 綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	5.2 綠色運營
	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）	5.1 應對氣候變化
	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）	5.2 綠色運營
	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）	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營
	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	5.2 綠色運營
	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.2 綠色運營
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營
	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	5.2 綠色運營

環境、社會及管治指標		披露位置
環境	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	5.1 應對氣候變化
	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	5.1 應對氣候變化
	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 合規僱用
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	4.1 合規僱用
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	4.1 合規僱用
	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	4.4 員工健康與安全
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	4.4 員工健康與安全
	B2.2 因工傷損失工作日數	4.4 員工健康與安全
	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	4.4 員工健康與安全
	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	4.2 員工培訓與發展
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	4.2 員工培訓與發展
	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	4.2 員工培訓與發展
	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	4.1 合法僱傭
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1 合法僱傭
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1 合法僱傭

環境、社會及管治指標		披露位置
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	3.3 供應鏈管理
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	3.3 供應鏈管理
	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	3.3 供應鏈管理
	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。	3.3 供應鏈管理
	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方法。	3.3 供應鏈管理
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、標籤及私隱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	2.1 產品質量與安全
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	2.1 產品質量與安全
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.1 產品質量與安全
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	3.1 創新與發展
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	2.1 產品質量與安全
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	1.3 商業道德與反貪腐
	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	1.3 商業道德與反貪腐
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.3 商業道德與反貪腐
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.3 商業道德與反貪腐
	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
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）		6.2 社會公益行動
B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）		6.2 社會公益行動

## GRI 標準指引

使用說明	京东健康在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
GRI 2: 一般披露 2021			
組織及其報告做法			
2-1	組織詳細介紹	公司簡介	P02
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	P01
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告	P01
2-4	信息重述	關於本報告	P01
活動和工作			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	公司簡介	P02
2-7	員工	4.1 合規僱用	P55-56
2-8	員工之外的工作者	4.1 合規僱用	P55-56
管治			
2-9	管治架構和組成	1.1 合規經營	P11-14
2-10	最高管治機構的提名和遴選	1.1 合規經營	P11-14
2-11	最高管治機構的主席	1.1 合規經營	P11-14
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	1,1 合規經營	P11-14
2-13	為管理影響的責任授權	1.1 合規經營	P11-14
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	1.2 可持續經營	P15-17
2-15	利益衝突	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20
2-16	重要關切問題的溝通	企業治理	P10
2-17	最高管治機構的共同知識	1.1 合規經營	P11-14
2-18	對最高管治機構的績效評估	4.2 員工培訓與發展	P57-60
2-19	薪酬政策	4.3 員工薪酬及福利	P61-62
2-20	確定薪酬的程序	4.3 員工薪酬及福利	P61-62

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
戰略、政策和實踐			
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	京东健康聯合國可持續發展目標	P09
2-23	政策承諾	1.2 可持續經營	P15-17
2-24	融合政策承諾	1.2 可持續經營	P15-17
2-25	補救負面影響的程序	1.2 可持續經營	P15-17
2-26	尋求建議和提出關切的機制	1.2 可持續經營	P15-17
2-27	遵守法律法規	1.2 可持續經營	P15-17
利益相關方參與			
2-29	利益相關方參與的方法	1.2 可持續經營	P15-17
GRI 3: 實質性議題 2021			
3-1	確定實質性議題的過程	1.2 可持續經營	P15-17
3-2	實質性議題清單	1.2 可持續經營	P15-17
經濟			
GRI 201: 經濟績效			
3-3	實質性議題的管理	1.2 可持續經營	P15-17
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	5.1 應對氣候變化	P66
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	4.3 員工薪酬與福利	P61-62
GRI 204: 採購實踐			
3-3	實質性議題的管理	2.1 產品質量與安全	P22-33
GRI 205: 反腐敗			
3-3	實質性議題的管理	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20
GRI 206: 不當競爭行為			
3-3	實質性議題的管理	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	1.3 商業道德與反腐敗	P18-20

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
環境			
GRI 302: 能源			
3-3	實質性議題的管理	5.2 綠色運營	P67-70
302-1	組織內部的能源消耗量	5.2 綠色運營	P67-70
302-3	能源強度	5.2 綠色運營	P67-70
302-4	減少能源消耗量	5.2 綠色運營	P67-70
302-5	降低產品和服務的能源需求	5.2 綠色運營	P67-70
GRI 303: 水資源			
3-3	實質性議題的管理	5.2 綠色運營	P67-70
303-1	按源頭劃分的取水	5.2 綠色運營	P67-70
303-2	因取水而受重大影響的水源	5.2 綠色運營	P67-70
303-3	水循環與再利用	5.2 綠色運營	P67-70
GRI 305: 排放			
3-3	實質性議題的管理	5.2 綠色運營	P67-70
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	5.2 綠色運營	P67-70
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	5.2 綠色運營	P67-70
305-4	溫室氣體排放強度	5.2 綠色運營	P67-70
305-5	溫室氣體減排量	5.2 綠色運營	P67-70
305-7	氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）、硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）和其他重大氣體排放	5.2 綠色運營	P67-70
GRI 306: 污水和廢棄物			
3-3	實質性議題的管理	5.2 綠色運營	P67-70
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	5.2 綠色運營	P67-70
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	5.2 綠色運營	P67-70
306-3	重大泄漏	5.2 綠色運營	P67-70
306-4	危險廢物運輸	5.2 綠色運營	P67-70
306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	5.2 綠色運營	P67-70
GRI 308: 供應商環境評估			
3-3	實質性議題的管理	3.3 供應鏈管理	P50-53

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	3.3 供應鏈管理	P50-53
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	3.3 供應鏈管理	P50-53
<b>社會</b>			
<b>GRI 401: 僱傭</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.1 合規僱用	P55-56
401-1	新進員工和員工流動率	4.1 合規僱用	P55-56
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	4.3 員工薪酬與福利	P61-62
401-3	育兒假	4.3 員工薪酬與福利	P61-62
<b>GRI 402: 勞資關係</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.1 合規僱用	P55-56
<b>GRI 403: 職業健康與安全</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.4 員工健康與安全	P63-64
403-1	職業健康安全管理體系	4.4 員工健康與安全	P63-64
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	4.4 員工健康與安全	P63-64
403-3	職業健康服務	4.4 員工健康與安全	P63-64
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	4.4 員工健康與安全	P63-64
<b>GRI 404: 培訓與教育</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.2 員工培訓與發展	P57-60
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	4.2 員工培訓與發展	P57-60
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	4.2 員工培訓與發展	P57-60
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	4.2 員工培訓與發展	P57-60
<b>GRI 405: 多元化與平等機會</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.1 合規僱用	P55-56
405-1	管治機構與員工的多元化	4.1 合規僱用	P55-56
<b>GRI 406: 反歧視</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.1 合規僱用	P55-56
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	4.1 合規僱用	P55-56
<b>GRI 408: 童工</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.1 合規僱用	P55-56

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
<b>GRI 409: 強迫或強制勞動</b>			
3-3	實質性議題的管理	4.1 合規僱用	P55-56
<b>GRI 413: 當地社區</b>			
3-3	實質性議題的管理	6.2 社會公益行動	P76-78
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	6.2 社會公益行動	P76-78
<b>GRI 414: 供應商社會評估</b>			
3-3	實質性議題的管理	3.3 供應鏈管理	P50-53
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	3.3 供應鏈管理	P50-53
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	3.3 供應鏈管理	P50-53
<b>GRI 418: 客戶隱私</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 信息安全與隱私保護	P39-40
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	2.3 信息安全與隱私保護	P39-40

## 意見反饋表

尊敬的利益相關方：

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

### 1、相對於京东健康而言，您的身份是：

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

### 2、您對本年度報告整體是否滿意？

- 是      否      一般

### 3、您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

- 是      否      一般

### 4、您對我們明年編制發佈的 ESG 報告有何期待或建議？

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

### 5、您對於我們的 ESG 工作開展有何建議或期待？

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

**JDH 京东健康**

— 首席健康管家 —