

# JDH 京东健康

看好医生·买好药

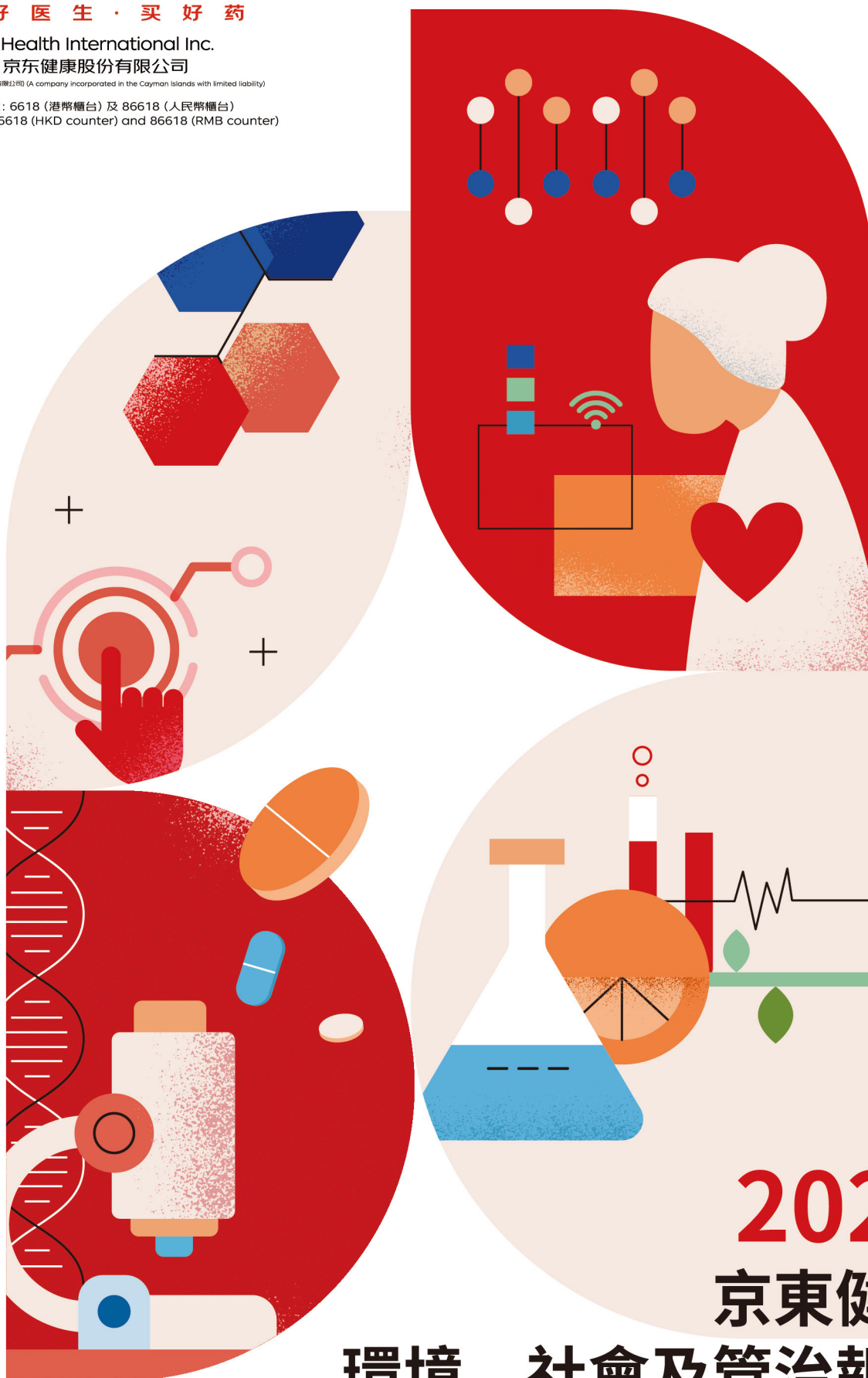
JD Health International Inc.

京东健康股份有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司) (A company incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

股份代號：6618 (港幣櫃台) 及 86618 (人民幣櫃台)

Stock Codes: 6618 (HKD counter) and 86618 (RMB counter)



# 2023

## 京東健康

# 環境、社會及管治報告

# 目錄

關於本報告	01	<b>01 企業治理</b>	<b>24</b>
公司簡介	02	合規治理	25
首席執行官寄語	04	可持續發展管理	30
董事會聲明	05	商業道德	34
關鍵績效	06		
榮譽獎項	08		
京東健康聯合國可持續發展目標	10		
ESG 戰略	12		

## 專題 1

<b>踐行責任與擔當</b>		<b>02 社會共建</b>	<b>38</b>
<b>用京東健康力量打造智慧銀髮解決方案</b>	<b>14</b>	品質與安全保障	39
銀髮經濟新陣地：健康養老消費一站式平台	14	創新研發	55
銀髮關懷新領域：適老化健康服務精選	16	人才成長	60
		助力民生健康	73

## 專題 2

<b>堅守初衷與使命</b>		<b>03 綠色發展</b>	<b>80</b>
<b>以醫療可及宗旨構築普惠健康平台</b>	<b>20</b>	應對氣候變化	81
高效醫療服務：無界限醫療解決新方案	20	綠色運營	84
便民醫療服務：全方位醫療體驗新篇章	22		

## 附錄

關鍵績效表	94
政策列表	99
聯交所 ESG 指引	102
GRI 標準指引	105
意見反饋表	109

# 關於本報告

## 報告簡介

本報告為京東健康發佈的第 4 份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG<sup>1</sup> 報告」），旨在展示京東健康股份有限公司（以下簡稱「公司」「京東健康」或「我們」）在環境、社會及管治的策略、管理和實踐情況。本報告經由董事會審閱批准並對所載信息的真實性及有效性負責。

## 報告範圍

本報告披露的資料和數據覆蓋京東健康股份有限公司，如無特別說明，時間範圍覆蓋 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（以下簡稱「報告期」「本年度」「2023 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》和全球報告倡議組織（GRI<sup>2</sup>）發佈的《可持續發展報告編寫標準（GRI Standards）》的核心框架。同時，本報告參考 MSCI<sup>3</sup>、S&P DJSI<sup>4</sup> 等主流 ESG 評級指數，並結合聯合國可持續發展目標（SDGs<sup>5</sup>）、《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露（IFRS S2<sup>6</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。

## 報告批准與獲取

本報告已於 2024 年 3 月 20 日董事會審議批准。本報告提供簡體中文、繁體中文、英文三種版本，可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本公司網站（https://www.ir.jdhealth.com）下載瀏覽。

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

<sup>3</sup>MSCI, Morgan Stanley Capital International, 即明晟指數。

<sup>4</sup>S&P DJSI, 即標普道瓊斯可持續發展指數。

<sup>5</sup>SDG, 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>6</sup>IFRS S2, International Financial Reporting Standards S2 Climate-related Disclosures, 即《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》，要求主體披露有關氣候相關風險和機遇的信息。



# 公司簡介

京東健康是新型醫療健康服務企業，也是中國最大的在線醫療健康平台。公司始終秉持着「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」的經營理念，以「成為國民首席健康管家」為使命，致力於打造以醫藥及健康產品供應為核心、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。

作為業內領先的新型醫療健康服務企業，京東健康的業務範圍涉及了健康商品營銷與銷售、醫療健康服務、企業健康解決方案、智慧醫療解決方案等領域，同時與產業鏈上中下游各環節的企業、機構進行合作，以打造更加完整的大健康生態體系，攜手全球品牌和商家共同實現持續、穩定的高質量增長，為用戶提供「更多、更快、更好、更省」的健康消費體驗。

京東健康在積極拓寬傳統醫療體系能力邊界、推動醫療行業和區域醫療數智化轉型的同時，致力於將自身在醫療健康領域的實踐成果和能力資源，服務於民之所急、民之所需，切實踐行企業社會責任。針對突發公共事件，沉澱快速應急響應與常態化援助機制，全力保障特殊情況下藥品、醫療用品等物資供應與醫療健康服務支持；創新公益運營機制，致力於提高罕見病群體、鄉村居民等更多社會群體的用藥和診療的可及性、可支付性。通過多年深耕，京東健康為中國醫療健康事業發展作出不可磨滅的貢獻。

## 京東健康主要業務內容

### 健康商品營銷與銷售

作為醫藥健康領域生產企業首選的全渠道合作夥伴以及用戶信賴的在線醫療健康平台，京東健康基於強大的 B2C 電商業務，已具備全品類供應能力、全渠道流通能力和全生命週期營銷能力，為客戶提供最全面和有效的商品營銷和銷售服務。目前，京東健康已成為國內收入規模最大的藥品零售渠道、國內銷售規模最大的線上醫療器械零售商、國內特醫食品品類最全的線上零售渠道。

### 醫療健康服務

京東健康能向用戶提供專業權威、可信賴的線上線下一體化醫療健康服務，讓用戶可隨時隨地獲得醫療健康服務。京東健康互聯網醫院通過連接三甲名醫專家在內的全國醫生資源及全職醫生團隊，實現全科室醫生 24 小時在線、平均 30 秒接診；「京東家醫」能夠提供連續、及時的主動式醫療健康服務，幫助用戶做好個人和家庭的全面健康照護；京東健康還連接了醫療健康服務機構，通過上門和到店兩種模式，為用戶提供體檢、疫苗、齒科、醫美等豐富的消費醫療服務。

### 企業健康解決方案

京東健康致力於為企業客戶提供健康管理一站式解決方案，為企業員工提供定制化、數字化的健康管理服務，幫助企業提升員工及用戶的健康獲得感和體驗，為合作夥伴提供全場景的健康能力、醫用物資支持方案。

### 智慧醫療解決方案

針對政府類客戶和醫療機構，京東健康提供數智化的區域衛生信息，以及智慧醫院、智慧醫保等平台建設及運營解決方案，通過創新助力醫療體系高質量發展。





## 首席執行官寄語

2023 年是新質生產力蓬勃發展的一年。作為行業領先的新型醫療健康服務企業，京東健康積極響應國家相關政策與規範引導，強化醫藥健康供應鏈基礎設施建設，拓展醫療健康服務邊界，以技術驅動普惠醫療加速落地，加速構建線上線下一體化醫療服務體系。在過去的一年裏，京東健康「線上健康消費第一入口」的價值效應不斷擴大，在全方位守護用戶健康的同時，也實現了自身高質量發展，進一步推進了可持續發展模式的建設。

**企業治理是我們的基石。**京東健康通過構建科學有效的治理架構，在實踐中持續優化合規與風險管理，確保公司經營的透明度、穩定性和效率。通過與利益相關方的積極溝通，我們持續不斷增強公司經營的持久內生動力，將可持續發展理念與公司經營有機結合。

**社會共建是我們的責任。**京東健康一如既往地對自身的產品與服務秉持高標準嚴要求，為公司的員工提供全面、有力的保障與支持，向社會各界散發積極、溫暖的善意。我們通過洞察社會需求、應用前沿技術，提供智慧醫療解決方案，推進普惠醫療加速落地。京東健康在 2023 年發佈了「京醫千詢」醫療大模型，是行業內首個實物與服務相聯通、知識與數據相融合的醫療大模型，積極賦能醫療健康行業的數智化轉型；打造了國內領先的健康養老一站式服務平台，全面擴充適老商品供給，優化適老服務體驗；京東健康還加速佈局線下醫療服務場景，為本地用戶提供線上線下一體化的醫療健康服務體驗，讓健康服務觸手可及。

**綠色發展是我們的承諾。**京東健康堅持走可持續發展之路，積極響應國家雙碳目標，通過實施一系列節能減排措施，有效降低企業運營的環境影響。我們不僅在自身運營中採取綠色行動，如推廣使用環保包裝材料、優化物流路線，還積極引導合作夥伴和供應商共同參與到綠色發展中來。我們相信，通過持續的努力，京東健康將為實現全球碳中和目標貢獻自己的力量。

展望未來，京東健康將繼續秉承「值得託付的、以用戶健康為中心」的理念，構建完善線上線下一體化的醫療健康服務體系，繼續攜手品牌商家夥伴實現持續、穩定的高質量增長，加快邁向覆蓋全場景、全渠道的「全民健康消費第一入口」，推動「健康中國 2030」的目標實現。

**金恩林**  
首席執行官

## 董事會聲明

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

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

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

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

本報告詳盡披露京東健康 2023 年在 ESG 領域所取得的進展和成效，並於 2024 年 03 月 20 日提交至公司董事會進行審議。未來，京東健康將繼續深化對環境、社會及管治三個維度的重視與投入，推動公司可持續經營目標的順利實現。



# 關鍵績效

## 企業治理

### 合規治理

召開四次會議，全部董事出席率

89.29%

獨立董事出席率為

93.75%

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%

開展合規培訓

23 次

參與總人次為

9,189



### 可持續發展管理

識別出 ESG 重點議題

25 個



### 商業道德

員工參與反腐敗和商業道德培訓共計

9,526 人次

開展線下現場培訓與考試超過 學習人數近

20 場

9,098 人次

員工培訓總時長達

6,099.4 小時



開展廣告法知識相關外部培訓 內部培訓

10 場

2 場

## 社會共建

### 品質與安全保障

新增藥品質量管理制度文件

95 份

修訂文件

304 份

新增專科

13 個

疾病標準化線上診療路徑

23 種

更新診療路徑指南

200 種

開展內部質量審計超

100 次

接受藥監局等外部監督審計

44 次

內、外部審計均

未發現質量風險

開展供應商現場稽核

4 輪

覆蓋供應商

39 家

所有問題整改率

100%



與產品質量相關的業務條線的員工培訓

覆蓋率達

100%

供應商質量培訓總計

22 次

覆蓋供應商超過

1,300 餘家

累計參與超

2,000 人次

POP 商家質量合規培訓超

30 次

培訓參與達

3,000 餘人次



### 創新研發

科研醫療機構

170 多家

近百家藥企和企業客戶

以及超過 4 萬名醫生，直接或間接參與了「京醫千詢」大模型建設

開展專利知識培訓

10 次

軟件著作權培訓

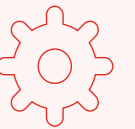
1 次

共覆蓋

630 餘人

學術通平台覆蓋醫生

3 萬+



開展合作項目

24 個

覆蓋了骨質疏鬆、排便障礙、皮膚疾病和心理等多個領域，涉及 70 多家醫院和 300 多位醫生，累計擬招募患者超過 9 萬人

### 人才成長

共有員工

3,118 名

其中包含殘障人士 43 人

少數民族 178 人

外籍員工 3 人

新進員工為 1,138 人

內外部培訓課程共覆蓋

4,296,099 人次

員工培訓覆蓋率為

100%

員工的培訓與發展共投入

887,131.58 元

員工滿意度調查覆蓋率達

100%

因工亡故人數和比例均為

0

### 助力民生健康

舉辦健康科普直播

46 場

共覆蓋

154 萬人

截至 2023 年年底，京東健康罕見病關愛基金共為涉及 42 種不同罕見病病種的 358 位患者，援助善款金額共計

379 萬元

開展公益活動

56 次

通過捐贈善款、物資以及提供服務等方式，累計惠及近

400 萬人



## 綠色發展

### 應對氣候變化

通過採用綠色包裝，節約紙箱近

40 萬個



### 綠色運營

在北京辦公場所超額完成用電量下降節電目標

3%

# 榮譽獎項

「恒心至善」中國慈善家·微博 2023 年度慈善盛典「年度責任品牌」獎

《中國慈善家》 微博

2023 年度十大華夏公益影響力企業

華夏時報社

老年美好生活創新大獎

AgeClub

雲聽雲醫健康大會 · 年度互聯網健康創新平台

中央廣播電視總台音頻客戶端  
雲聽平台

華夏大健康 ESG 優秀企業

華夏時報社



「恒心至善」年度責任品牌



華夏大健康 ESG 優秀企業



十大華夏公益影響力企業





# 京東健康聯合國可持續發展目標

京東健康始終秉持負責任的發展管理理念，積極響應全球可持續發展的號召，緊密遵循《聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs)》，將保護生態環境與健康視為業務發展的必要基石。公司通過不斷優化產品和服務，在確保業務和經濟增長的同時，積極履行社會責任，推動企業及社會的可持續發展。

聯合國可持續發展目標	我們的行動
	<ul style="list-style-type: none"> <li>廣泛開展以解決就醫困難、守護兒童成長、關愛戶外工作者為主題的社會公益行動。</li> <li>大力推廣普惠醫療，提高罕見病藥品可及性，開展適老關懷行動，努力讓高質量的醫療健康服務惠及更廣泛的人群。</li> <li>全面推進鄉村振興工作，因地制宜助力鄉村經濟發展，守護鄉村兒童成長。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>承擔行業責任，主動研發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。</li> <li>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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>豐富人才培訓與發展體系，整合內外部資源，為員工和外部合作夥伴提供多元化的培訓課程。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立健全公平公正的僱傭系統，打造多元化人才隊伍，倡導平等多元的職場文化。</li> <li>貫徹實行同崗同職級的男女性薪酬平等，提升工作環境的包容性和公司發展的可持續性。</li> </ul>

聯合國可持續發展目標	我們的行動
	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變化應對計劃納入治理和戰略框架，初步識別氣候風險並制定應對措施。</li> <li>開展溫室氣體排放核算，有序推進溫室氣體減排進程，尋求全產業鏈低碳發展。</li> <li>踐行綠色辦公與低碳運營，開展門店節能與包裝減量等節能減排行動，打造更加環境友好的商業模式。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>對產業鏈醫藥健康產品與服務質量與安全建設進行嚴格的規範與監督，對供應商、POP 商家產品質量管理做出明確規定，不遺餘力地守護公眾的生命安全和身體健康，為構建全民健康防線貢獻自己的力量。</li> <li>不斷提升自主創新能力，積極推動醫療科技發展，提供多元化的智慧醫療解決方案。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守所在國家和地區法律法規。</li> <li>對董事會多元化程度進行評估，女性董事 2 人。</li> <li>建立健全 ESG 治理體系架構。</li> <li>五個維度的合規管理要求與內控合規管理三道防線相輔相成，實現合規審查閉環管理。</li> <li>持續完善風險管理架構及風險管理流程。</li> <li>持續開展反腐敗、反賄賂工作，關注全員商業道德意識提升。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>與利益相關方進行有效溝通，汲取意見，建立緊密的合作關係。</li> <li>積極開展責任營銷宣貫活動，將負責任營銷理念貫徹到公司日常運營過程中。</li> <li>建立完善的供應商全生命週期管理流程，重視供應鏈 ESG 風險管理，構建供應商全生命週期風險防範管理體系。</li> <li>重視與供應商以及 POP 商家的溝通交流，互相賦能，確保經營過程均符合法規要求。</li> </ul>

# ESG 戰略

作為一家新型醫療健康服務企業，京東健康始終以用戶健康為中心，致力為用戶提供更加易得、便捷、優質和可負擔的醫療健康產品與服務。公司以醫藥及健康產品供應鏈為核心，以醫療服務為抓手，藉助技術與數字驅動，力求為用戶提供覆蓋醫療全流程、健康全場景的全生命週期健康管理。

當前，京東健康的主要業務領域包含健康商品營銷與銷售、醫療健康服務、企業健康解決方案、智慧醫療解決方案四大板塊。多元互補的業務發展為京東健康的長遠發展提供不竭動力，也對京東健康的可持續治理水平提出更高要求。

2023 年，京東健康圍繞「成為最值得信賴的健康管理企業」的願景，構建 TRUST 可持續發展戰略。公司以「構建用戶信任 (Trustworthy)」「合理使用資源 (Resource)」「精準洞察市場 (Understanding)」「助力社會發展 (Support)」和「推進數智賦能 (Technology)」為五大基石，與產業鏈上中下游各環節的企業、機構合作，打造更加完整的大健康生態體系，為用戶提供「更多、更快、更好、更省」的健康消費體驗，打造值得信賴的健康管理企業，引領醫療健康行業的可持續未來。



**信任夯實基石，健康引領未來**  
Health with Trust, Empowering Lives



<b>T</b>	<b>Trustworthy 構建用戶信任</b>	京東健康信賴卓越，以務實負責的態度，讓更多廣泛的用戶群體享有安全可靠的醫療服務與優質安全的醫療健康產品。	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關係</li> <li>產品與服務保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規治理</li> <li>商業道德</li> <li>品質與安全保障</li> <li>助力民生健康</li> </ul>	
<b>R</b>	<b>Resource 合理使用資源</b>	京東健康倡導生態共治，優化環境管理，採用綠色包裝及物流方案，攜手上下游夥伴共同建造環境友好的產業模式，並積極應對氣候變化，減少產品碳足跡。	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候行動</li> <li>環境管理</li> <li>綠色包裝與物流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>應對氣候變化</li> <li>綠色運營</li> </ul>	
<b>U</b>	<b>Understanding 精準洞察市場</b>	京東健康秉承卓越醫療，通過深入研究市場，打造陽光可靠的供應鏈，讓醫療資源與健康意識更好地觸及大眾。	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任供應鏈</li> <li>醫療資源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質保障與安全</li> <li>創新研發</li> </ul>	
<b>S</b>	<b>Support 助力社會發展</b>	京東健康支持共贏，在追求自身穩定發展的同時，主動承擔社會責任，關注員工個人成長，助力全社會和諧共進。	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會責任管理</li> <li>權益保護</li> <li>社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規治理</li> <li>可持續發展管理</li> <li>人才成長</li> <li>助力民生健康</li> </ul>	
<b>T</b>	<b>Technology 推進數智賦能</b>	京東健康堅定科技革新，以數智先進技術賦能互聯網醫療服務，以規範化產權管理激勵創新開發，推動醫療服務方案智能化與定制化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>智慧健康解決方案</li> <li>科技創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新研發</li> </ul>	



## 專題 1

# 踐行責任與擔當 用京東健康力量打造智慧銀髮解決方案

全球人口老齡化的趨勢日益嚴重，積極應對老齡化影響，促進經濟社會協同發展已成為全球共識。為積極落實《互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動方案》，京東健康持續推進產品、服務、平台的適老化建設，解決老年人的生活、健康和養老問題，攜手社會各界共同營造老年友好型社會環境，讓老年人能夠享受有尊嚴、有品質、有溫度的晚年生活。

京東健康聚焦老年健康領域，通過整合醫院供應鏈以及醫療健康資源和服務能力，推出覆蓋線上、線下全場景的健康養老解決方案，包括提供更加豐富的養老產品、優質的健康管理和就醫診療服務，以數智化技術賦能健康養老領域，打造國內領先的健康養老一站式服務平台，為「健康中國」貢獻力量。

## 銀髮經濟新陣地：健康養老消費一站式平台

京東健康藉助自身在互聯網醫療行業的資源和供應鏈優勢，積極融合運用新技術，豐富產品多樣性、促進服務便捷性，提升各類產品的老年人適配率和普及性，切實關注老年人的日常生活和健康產品的應用。

京東健康的移動端應用（如：手機程序、微信小程序等）操作界面和服務模式均已進行適老化升級，創建了綜合型健康養老服務專區，提供各種適老化產品與服務，滿足老年用戶在助行助聽、助浴助餐、康復護理、監測治療、中醫康養等方面的居家養老消費需求。為進一步增強老年人的居家安全與舒適，開展適老化家居改造服務，滿足了老年群體的特定需求，構建全面的居家健康養老產品及服務保障體系。



京東健康養老頻道頁面

## 全面的適老化產品

京東健康深知老年人更需要社會的關注和照顧，基於老年人在居家健康管理、居家安全、居家環境便利性等需求，形成了居家適老商品矩陣。公司引導行業的頭部品牌和商家在原有品控成熟的生產線基礎上升級適老化產品，基於消費者洞察為合作方和制作方提供精準的客戶需求，幫助制造方在商品研發和迭代方面做得更精準。公司在平台上線了五大類為老年人設計的康復輔助產品，包括護理床、電動輪椅、助浴椅和護理護具等 55 個品類，已覆蓋 3 萬個品牌以及上千個細分類目，還提供了從送貨、安裝到拆舊、清運的全流程產品服務，以滿足他們的各項特殊需求，進一步提升老年人的生活質量並減輕他們在日常生活中可能遇到的困難。2023 年，京東健康醫療器械適老品類成交額同比增長 100%。

### 京東健康上線的適老化產品分類



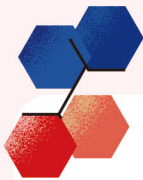
### 案例 | 京東健康上線多功能護理床，助力老年人樂享晚年生活

由於老年人身體機能逐漸下降，行動能力和對外界事物的應激能力變得遲緩，翻身、吃飯、洗浴等行為成為困難。護理床作為京東健康適老化產品的重要部分，專門為需要長期臥床的病人設計，不僅滿足了基本的臥床生活需求，還包括了多種護理功能，包括體重監測、起背就餐、定時翻身報警、預防褥瘡等。2023 年，京東健康平台上護理床的銷量超過了 28 萬張，同比增長了 22%，其中自營銷售的同比增長率超過了 40%。

京東健康通過提供多樣化和專業化的護理床產品，滿足了不同老年消費者的需求，體現了專業化適老產品與服務的結合，為老年人提供更為人性化和便捷的生活解決方案。



護理床



## 銀髮關懷新領域：適老化健康服務精選

在不斷追求為老年人提供更優質服務的道路上，京東健康不僅推出了多樣化的適老化醫療產品，並且致力於提供全面的服務體系，覆蓋在線問診、健康管理、疾病預防及篩查、康復護理等服務，讓每一位老年人享受到科技進步帶來的福祉。

京東健康持續關注老年用戶群體，特別設立了長輩專屬客服團隊，提供全天候 24 小時、每週 7 天的服務支持，確保 50 歲以上的用戶能獲得及時響應。通過實施「一鍵觸達、一跟到底、一個不漏」的服務策略，公司建立了針對老年用戶的專屬服務閉環，並制定了七大老年用戶服務準則，顯著提升老年用戶在溝通與服務過程中的效率、便捷性及溫馨體驗。



為積極助力老年健康服務高質量發展。京東健康全面優化「北京綜合為老服務平台」，基於「以健康為中心」的服務標準，通過線上和線下相結合的方式滿足老年用戶的多種需求，提升養老品質。

### 「北京綜合為老服務平台」業務

服務板塊	服務內容
居家監測	通過智能設備、呼叫中心等軟硬件，為用戶提供連續型、無感知、一站式居家養老服務。
商品售賣	依托敬老商城為老年消費者提供醫藥、醫療器械、營養保健、醫療健康服務等產品及服務。
社區健康服務圈	京東健康攜手京東居家聯合養老驛站將適老化改造樣板間深入社區，提升居民適老居家意識。

京東健康旗下產品「京東家醫」推出「老人全年照護」的管家式健康管理服務，根據老年人群體的健康需求，精準匹配專業的健康管家，聯合三甲醫生、慢性病管理師、心理諮詢師等專業人員，多學科會診，幫助老人進行專業治療，全年持續追蹤管理老人健康狀況。此外，公司為用戶協調優質醫療資源，提供專業的線下就醫陪護服務，並在老人居家治療期間，安排專業護士提供上門護理及護理相關諮詢服務。公司通過連續的、主動、細緻的服務，為老人面對的健康問題提供解決方案，從而更好地幫助老年人改善身體健康狀況，提高晚年生活質量。

找京東家醫 健康問題負責到底  
問醫生 | 幫掛號 | 找陪診 | 管慢病

當前您未購買服務或已購買的服務不支持在小程序使用，請聯系客服諮詢  
如需購買服務，請直接点击下方鏈接

全年健康服務上新

<p>京東家醫</p> <p>老人全年照護服務1人版</p> <p>¥1699起</p> <p>安排老人看病檢查</p> <p>¥1699</p>	<p>京東家醫</p> <p>老人全年照護服務·2人版</p> <p>¥2999起</p> <p>每周電話監測老人健康</p> <p>¥2999</p>	<p>京東家醫</p> <p>中年健康</p> <p>¥899起</p> <p>你的私人</p> <p>¥899</p>
---	--	--

京東家醫界面

此外，京東健康已上線老年用戶生活健康一站式服務平台「銀髮通」，旨在圍繞阿爾茨海默病的「防、篩、診、治、護」打造專病防治生態，致力於為老年用戶提供更加完善的健康醫療保障，打造全國領先的智慧養老服務平台，是目前國內具有最多、最精準患者群體的平台之一。截至報告期，已有超 5,000 名老年病高相關科室醫生入駐平台，用戶超 20 萬人。

阿尔茨海默病关爱中心

获美国FDA完全批准的  
阿尔茨海默病靶向药  
乐意保® 中国获批

- 专家团队
- 意向登记
- 就诊地图
- 在线筛查
- 认知训练
- 联系客服

建议就诊流程

线上筛查 >> 在线咨询 >> 专家面诊 >> 线下检查 >> 预约用药

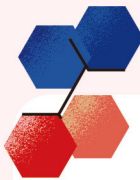
疾病科普知识

“脑海中的橡皮擦”？请叫我“阿尔茨海默病”！  
脑健康行动-阿尔茨海默病科普手册  
银发通

銀髮通阿爾茨海默病關愛中心





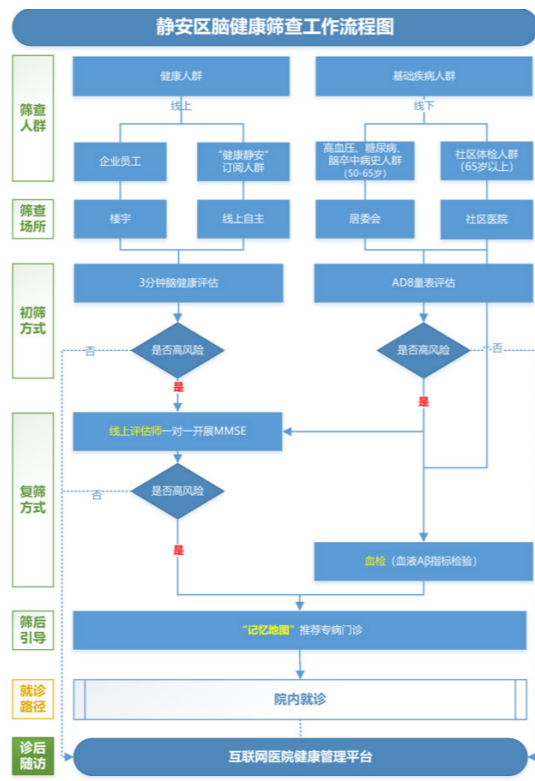


### 案例 | 老年人腦健康關愛項目

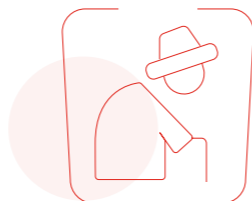
2023年5月至7月，京東健康啟動老年人腦健康關愛項目，共開展38場老年人腦健康篩查活動，覆蓋1,400餘位老人。該項目主要針對老年人進行腦健康體檢（癡呆風險篩查）、個體化健康指導、健康風險持續監測與管理，有針對性地開展癡呆高風險人群健康管理與干預服務，形成全科、專科動態循環的健康管理模式，助力提升老年人健康水平。



腦健康篩查活動現場



腦健康篩查流程



### 案例 | 京東健康推出銀髮通「記憶地圖」

2023年9月，京東健康基於旗下老年人一站式服務平台「銀髮通」的平台優勢，推出患者關愛產品——銀髮通「記憶地圖」。

「記憶地圖」融合線上線下資源，為阿爾茨海默病的早期篩查及全面防治提供了豐富的醫療機構信息，涵蓋了國家衛生健康委員會發佈的「記憶門診」醫院名單、中國老年保健協會阿爾茨海默病分會（ADC）推薦的AD合作醫院列表以及國家專科重點及提名重點的（神經內科、老年醫學、精神科）醫院名錄，共計超過2,000家與阿爾茨海默病密切相關的公立醫療機構。該產品依據患者地理位置，能夠推薦最近且專業的檢測、診斷和治療機構。

此外，為方便患者進行初步篩查及健康諮詢，銀髮通「記憶地圖」匹配數百名專業領域醫生，為患者及家屬提供線上諮詢、預約檢測、病程管理等全生命週期的健康管理服務。公司通過不斷優化產品和服務，為中國阿爾茨海默病的防治貢獻京東健康的力量。



銀髮通記憶地圖界面





## 專題 2

# 堅守初衷與使命 以醫療可及宗旨構築普惠健康平台

普惠醫療旨在確保每個人都能獲得必要的醫療保健服務，不受地理位置、經濟條件或社會地位的限制。京東健康加速構建線上線下一體化的便民醫療服務，推進醫療服務的全面普及，使得更多人能夠享受到高質量、高效率、更便捷的醫療服務。

## 高效醫療服務：無界限醫療解決新方案

京東健康通過深度融合互聯網技術與傳統醫療服務，打破地域和時間的限制，實現醫療資源的優化配置，為用戶提供方便快捷的高效醫療服務。

### 提升接診能力

京東健康線上醫院通過醫生供給提升和醫患精準匹配的優化，提升接診能力，以更高效、更專業的服務滿足患者的醫療需求，推動線上醫療服務高質量發展。

#### 醫生供給提升

公司對醫生入駐流程實施了全面陞級，簡化冗餘環節，顯著提升了醫生的入駐成功率，進而增強了線上醫療服務的供給能力。同時，公司創新醫拉醫流程，為線上醫療發展注入新的活力。

#### 醫患精準匹配服務

為深化線上醫患交流、助力專家平台發展，公司重磅推出醫患精準匹配項目。該項目聚焦底層能力構建與場景應用創新。公司與行業專家和產研精英聯手，構建了 600 餘疾病方向標籤庫，夯實精準匹配基石。在應用層面，公司優化垂直搜索邏輯，確保結果精準無誤。同時，依託疾病分級與用戶偏好，科技賦能搜索結果，提升專業性與精準度，助力解決排序不專業、匹配不精準等難題。

## 豐富服務類型

京東健康積極豐富線上醫療服務類型，緊密結合社會實際情況及疾病問診特點，不斷擴展線上醫療服務邊界，為用戶提供安全、便捷的高效醫療諮詢與指導。

### 兒童發熱門診

公司創新上線兒童發熱門診線上服務，科技賦能疫情防控，為兒童及其家庭帶來便捷就醫新體驗，有效降低人羣聚集導致的感染風險。公司積極整合全國兒童醫學專家資源，為 14 歲以下患兒提供線上問診、開藥等一站式服務，確保患兒得到及時高效的診療。截至 2023 年底，已助力 13,000 餘名患兒獲得線上診療。未來，公司將繼續拓展線上發熱門診業務，緩解流感高峰線下就診壓力，持續提升患者就醫體驗，讓醫療服務更貼心、更高效。

### 皮膚專科

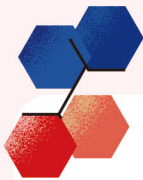
京東健康深入挖掘線上診療優勢，針對不同疾病與用戶需求，積極拓展專項服務。2023 年 4 月，京東健康推出國內首個皮膚專科互聯網醫院，攜手 40 位皮膚疾病領域頂尖專家，打造國內領先的皮膚專科互聯網醫療服務平台。截至 2023 年底，京東健康皮膚醫院已吸引超 3,000 名三甲醫院皮膚專科醫生入駐，累計為數百萬皮膚病患者提供優質服務。



京東健康皮膚醫院正式上線

### 精神心理專科

由於診療手段的特殊性與用戶隱私等需求，精神心理專科也是典型的適合開展互聯網診療的科室之一。2023 年 10 月，京東健康心理服務中心全面陞級，為不同種類心理問題的用戶，匹配心理諮詢師或精神科醫生，銜接心理測試、心理評估、心理諮詢、精神和心理疾病診療服務。對於在線問診中可能出現的處於緊急醫療狀況或有嚴重心理健康問題的用戶，我們高度重視，立即上報至京東集團客服干預小組，迅速應對，確保用戶安全。此外，針對安眠藥等關鍵詞，我們開通心理關懷及危機干預渠道，及時為用戶提供情感支持和幫助。截至 2023 年底，京東健康心理服務中心已服務數十萬用戶。



## 便民醫療服務：全方位醫療體驗新篇章

京東健康積極拓展便民健康服務，通過設立體檢中心、開展到家快檢、開設線下醫院，構建全方位健康管理體系，讓健康觸手可及。

### 健康線下體檢中心


公司積極發揮自身醫療資源優勢，推動健康體檢服務蓬勃發展，引領個性化健康管理新潮流。2023 年，京東健康體檢中心宿遷店與亦莊店相繼開業，為用戶帶來全方位的醫療支持。

#### 京東健康亦莊體檢中心

京東健康體檢中心亦莊店基於公司近年來在醫療健康領域積累的優勢，為用戶提供一站式、全流程的健康體檢服務。

體檢中心亦莊店根據用戶需求，提供多樣化、高品質的綜合健康管理服務，包括基礎與深層次體檢、醫療方案制定等，為當地居民帶來極致的健康體驗，守護民眾健康。

亦莊體檢中心服務流程

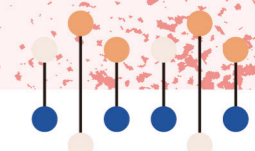
體檢前	體檢時	體檢後
<ul style="list-style-type: none"> <li>可享受個性化定制的體檢方案</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>掃描二維碼，即可通過小程序在線查看檢查項目</li> <li>實時關注排號提醒</li> <li>可自助增加體檢項目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可在線查看報告，針對體檢報告在線與醫生進行溝通</li> <li>根據用戶三維數據生成 3D 智能模型，全方位展示疾病風險項和健康異常情況</li> </ul>

### 京東到家快檢服務

針對 2023 年冬季流感頻發，京東健康攜手合作夥伴推出「呼吸道病毒細菌 12 聯檢」服務，旨在減輕線下醫療機構壓力，降低居民就醫交叉感染風險。目前，該服務已覆蓋國內 10 大城市，用戶下單後，專職騎手將檢測试剂盒送至用戶家中，並指導用戶完成採樣，再由專職騎手將樣本送至專業檢測機構，檢測報告平均 3 小時內出具並自動上傳至京東 App，用戶可在線查看。此外，用戶還可以登陸京東健康互聯網醫院，與線上醫生實時溝通，便捷、高效地獲得專業指導和建議，從容應對呼吸道疾病。

### 宿豫醫院普惠醫療

京東健康與宿豫區政府、宿豫區衛健局聯合打造的宿豫醫院，於 2023 年正式開始運營，公司已成為業內同時規模化開設了線下自營藥店和線下自營醫療服務機構的互聯網醫療企業。京東健康通過整合醫療資源，提升服務質量與效率，推動普惠醫療加速落地，讓更多患者能夠享受到便捷、優質且實惠的醫療健康服務。



### 社區衛生服務

宿豫醫院作為地方醫療服務的領軍者，不斷提升社區衛生服務水平。本年度，醫院特別推出了平價疫苗接種服務，累計為居民接種免規疫苗達 600 針次，涵蓋卡介苗、乙肝疫苗等，切實築牢社區居民健康防線。


自 2023 年 9 月起，醫院進一步強化兒童保健工作，與衛計中心緊密攜手，至年底已圓滿完成 171 名兒童的體格與視力檢查。此外，醫院還積極開展兒童孤獨症篩查、免費血常規檢測及中醫穴位指導等工作，以實際行動彰顯醫療機構的社會責任與擔當，為社區兒童的健康成長保駕護航。

### 義診服務

宿豫醫院持續開展義診服務，以專業的醫療團隊和細緻的服務態度為居民提供免費的診脈和健康指導，充分體現在提升居民健康水平方面的責任與擔當。

案例 | 宿豫醫院日常義診服務

自 2023 年 5 月 16 日首次在社區開展義診服務以來，宿豫醫院積極響應社區居民健康需求，共組織 22 次設社區義診活動。活動包括為群眾提供免費的診脈服務，根據每位居民的健康狀況給予專業的健康指導，有效增強社區居民的健康意識，展現京東健康線下醫療機構的社會責任與擔當。



線下義診活動現場

### 中醫科普活動

宿豫醫院中醫科自開診以來，一直積極參與院內各類活動，並定期組織中醫養生知識講座和疾病科普活動，為廣大患者和社區居民提供健康指導。

案例 | 宿豫醫院中醫科開展各項中醫科普活動

2023 年，宿豫醫院中醫科與南京銀行宿豫支行合作，共同推出了冬季進補和脾胃養生科普活動，旨在幫助居民了解如何在寒冷的冬季進行科學的飲食調理和養生。此外，中醫科還與公共衛生部門配合，面向醫院周邊居民開展中醫健康知識講座，普及中醫健康理念和養生方法。同時，中醫科還積極參與宿豫區的擁軍擁屬活動，為現役軍人家屬和人民武裝部人員提供

免費的診脈服務和中醫知識科普，展現了中醫科在健康服務領域的社會責任和擔當。




中醫科普活動現場





# 01

## 企業治理

京東健康持續推進企業治理體系建設，夯實合規管理基礎，通過與利益相關方的積極溝通，不斷增強合規管理的持久內生動力，將可持續發展理念融入企業運營中。公司持續完善風險管理及內部控制體系，抵制反腐敗和反貪污等違反商業道德的行為，穩步提升合規管理水平。



## 合規治理

京東健康嚴格遵守《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》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》《企業管治守則》等法律法規和規範性文件，不斷完善合規管理組織架構，明確合規管理責任，確保公司穩健經營。

## 治理架構

京東健康建有科學規範、有效制衡的治理架構。以董事會作為最高治理層級，負責制定公司發展戰略、審閱重大議題、監督公司運營和風險內控等相關的統籌管理工作。董事會向下設立審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，涵蓋了各領域專業管理人員，負責監督及協調公司的具體事務。各層級對重大決策事項進行嚴格審查，強化部門協同，確保全領域做到合規管理，共同推進公司治理體系高效運行。董事會及各委員會職權範圍及各董事詳情資料，可於本公司投資者關係網站及交易所網站查閱。報告期內，董事會共召開四次會議，全部董事出席率 89.29%，獨立董事出席率為 93.75%。



董事會架構

公司重視董事會多元化，制定了《董事會成員多元化政策》《董事提名政策》相關政策文件，且每年對董事會多元化程度進行評估，確保董事會成員來自於不同地區及行業經驗、教育背景、年齡、性別，具備不同技能、知識儲備等特質。公司嚴格遵守香港聯交所上市規則及公司章程，每名董事至少每三年輪值退任一次，董事會每年對董事獨立性進行審查，並要求獨立非執行董事簽署書面確認函，被視為獨立董事的信息情況將在公司年報中予以詳細說明。

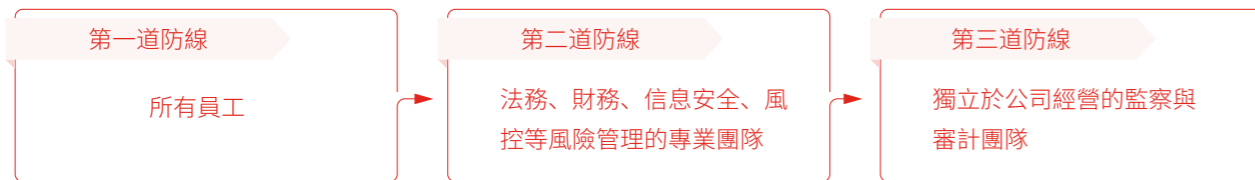
報告期內，京東健康董事會由擁有工商管理、電商行業、財務、法律、醫藥等多樣化背景董事組成，包含 5 名男性董事與 2 名女性董事，女性董事在董事會成員中的人數佔比達到 29%，獨立董事佔比為 57%。

男性董事	女性董事	女性董事在董事會成員中的人數佔比達到	獨立董事佔比為
<b>5</b> 名	<b>2</b> 名	<b>29%</b>	<b>57%</b>

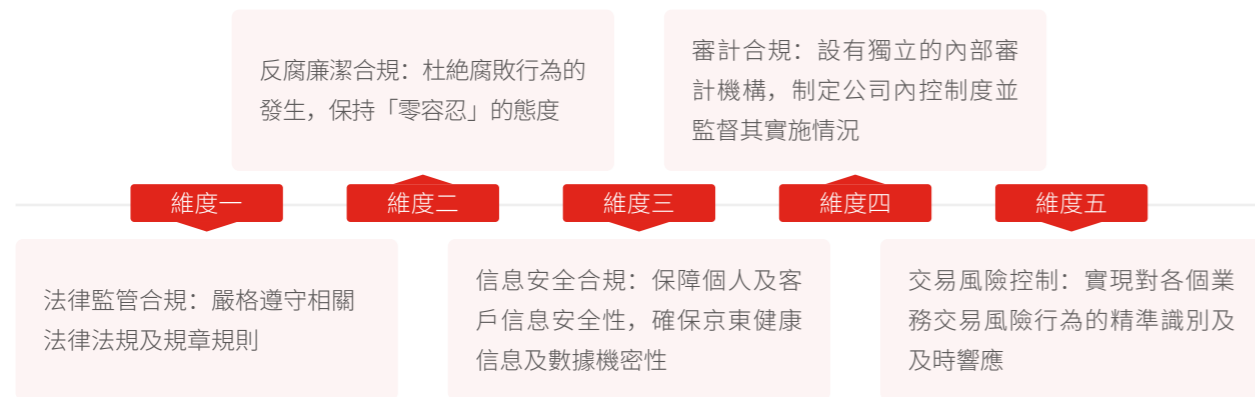


## 內控合規管理

京東健康為保證經營管理合法合規、資產安全以及財務報告等相關信息的真實完整性，建立了內控合規管理「三道防線」治理體系。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。同時，公司設立法律監管、反腐廉潔等五個維度的合規管理要求，與內控合規管理三道防線相輔相成，實現合規審查閉環管理。



京東健康內控合規管理三道防線



京東健康內控合規管理五大維度

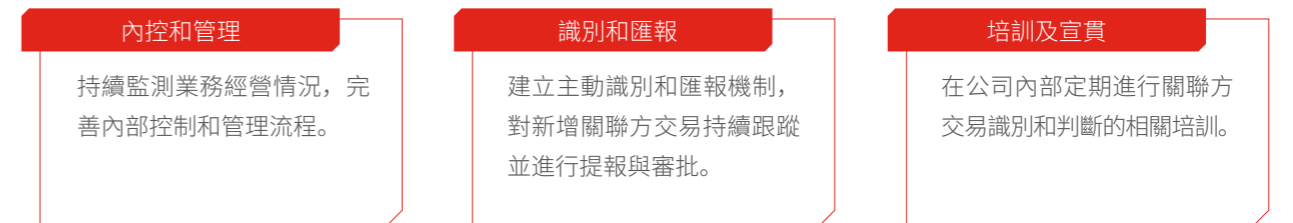


## 內外部審計

京東健康遵守《中華人民共和國審計法》及其他有關規定，定期進行內外部審計，形成有效、獨立、客觀的監督、評價和建議機制，並落實審計發現問題的整改工作。2023 年，公司對主體、倉儲的監察等方面進行內部質量審計 100 多次；接受外部監管審計 44 次，平台接受北京藥監局審計 4 次，均通過審核。

## 監管關聯方交易

公司重視關聯交易管理，從多維度規範內部控制和日常監測，通過內控和管理、識別和匯報、培訓及宣貫等舉措，保障交易雙方的行為合法合規，避免相關風險。

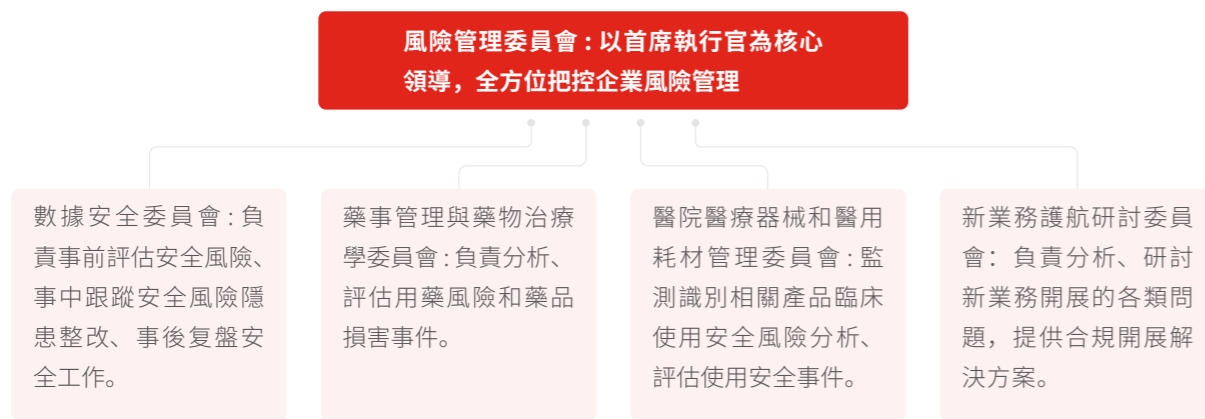


## 風險管理

京東健康持續完善內部風險管控制度體系，優化修訂了《新業務風險評估管理制度》，不斷優化風險管理流程，從公司運營、信息安全、產品質量等多方面嚴防存在的潛在風險。

### 風險管理架構

京東健康將首席執行官領導的風險管理委員會作為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、新業務護航研討委員會，對業務經營、內控風險等進行全面管理，並設置風險管理以及監控和審計風險管理績效的專項人員，直接向 CEO 匯報。



風險管理架構

2023 年，京東健康進行了風險管理的陞級優化，對細分業務增加了總部的統一管理。如針對線下門店，在原有省區運營風險管理的基礎上，增加了總部營運中心的分管團隊，統一管理標準，細化管理顆粒度；針對新業務的風險管理，優化覆蓋了技術類項目，各類新業務均會經過風險評估。

### 風險管理流程

京東健康長期致力於推進風險管理流程優化改善工作，2023 年，公司開展業務流程重組（BPR）項目，藉助第三方視角識別風險，通過察風險、學標杆、找差距和落流程四個環節，提升公司整體的風險識別、風險管控能力。2023 年，公司完成了所有新增業務事前風險識別和把控工作，其中數據安全隱患實現 100% 動態清零。



風險管理流程

此外，我們在 BPR 項目中為員工提供流程優化培訓課程，號召員工積極參與學習外部流程優化方法，完成內部員工的麥肯錫流程專家認證，為京東健康長期推進風險管理流程優化工作儲備人才。

## 合規培訓

京東健康積極培育合規文化，增強全員守法誠信、依規辦事的合規意識。公司將合規管理作為企業學習、業務交流、新員工入職培訓的重要內容，持續推進合規文化建設，全方位營造合規文化氛圍。2023 年，京東健康共開展 23 次合規培訓，累計參與 9,189 人次。

### 活動一：鵬程三期專項培訓

京東健康開展了 6 場鵬程三期培訓，本次活動歷時 6 週。培訓內容包含了對藥品、醫美相關法律法規的宣貫，對回流藥、假劣藥、亮證亮照、虛假宣傳常見違規場景管控，並通過考核提升合規治理部人員的專業能力和風險管控意識。本次活動累計參與人數 384 人，考核合格率 100%。

### 活動二：醫藥批發主體合規訓練營

京東健康組織「醫藥批發主體合規訓練營」，舉辦業務側質量合規知識競賽。此次活動加強各部門對質量管理、法規要求等方面的了解，樹立質量合規意識，同時深化各部門與質量側的聯動，打破部門壁壘，提高辦事效率，增強集體榮譽感及歸屬感，本次活動參與人員共計 80 人。



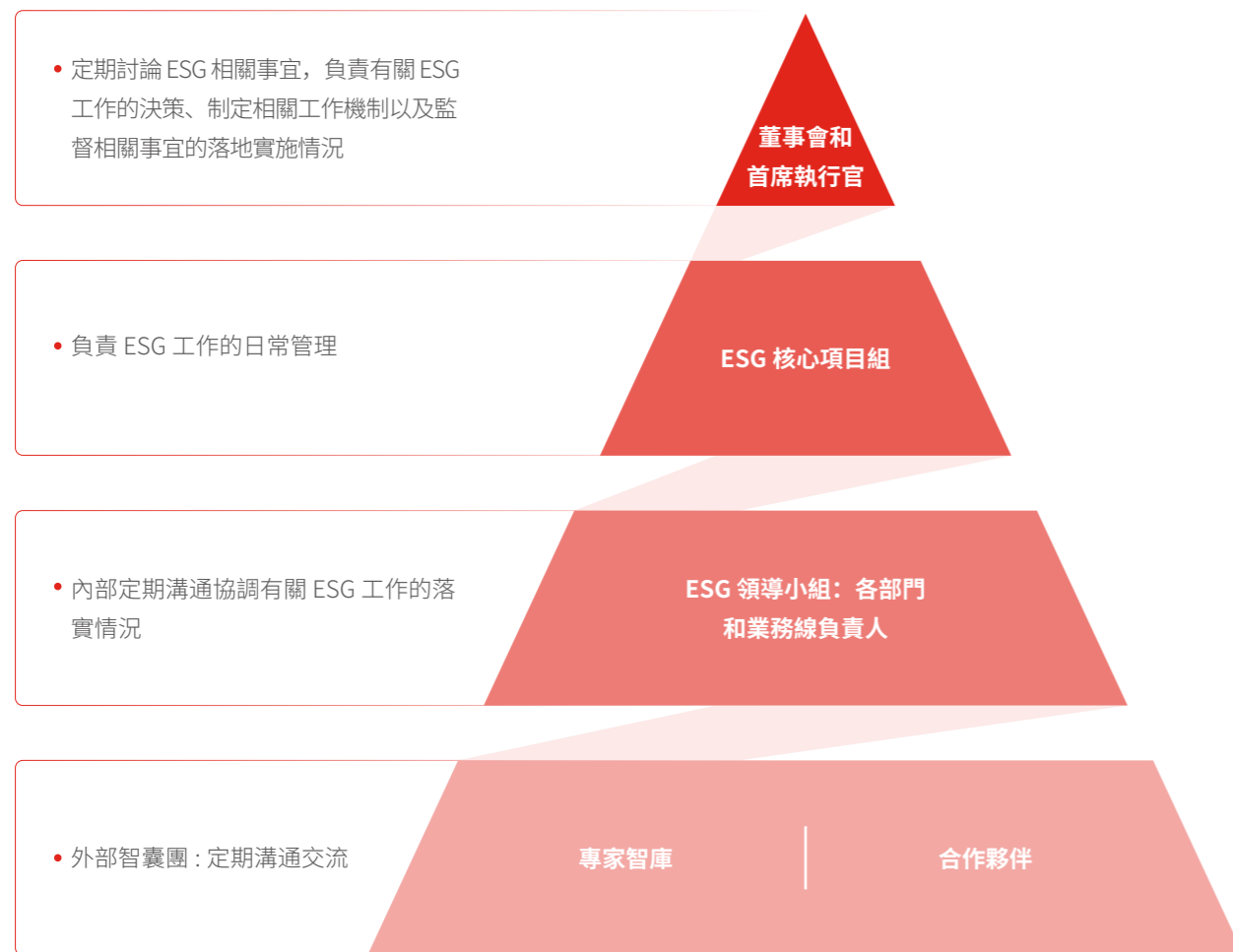


## 可持續發展管理

京東健康希望可持續發展理念能夠在企業日常經營活動中得到有效貫徹和執行，從治理、環境、社會、經濟等多維度進行考慮、衡量，貫通 ESG 治理體系，結合自身優勢做出正確戰略部署及業務決策。同時，我們通過回應利益相關方關注的重點議題，實現長期穩健的發展。

## ESG 治理

公司結合自身實際情況，參照 ESG 治理標準和最佳實踐，建立了健全的 ESG 治理體系。董事會和首席執行官統籌 ESG 相關事宜，盡責開展 ESG 相關的決策及監督管理工作，ESG 核心項目組負責 ESG 工作的日常管理，ESG 領導小組負責溝通、協調和落實 ESG 相關工作。此外，公司定期與外部專家展開交流，及時了解市場變化和潛在機會，推動公司持續創新和發展。



ESG 治理體系架構

## 利益相關方溝通

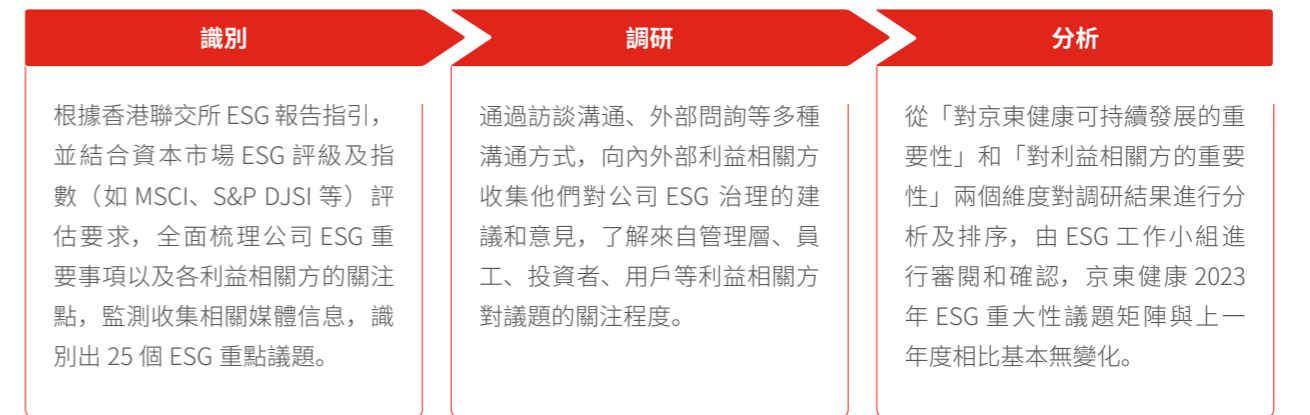
京東健康定期與利益相關方進行有效溝通，建立緊密的合作關係，共同實現長期穩定的可持續發展態勢。公司通過識別各利益相關方關注的重點議題，更好地理解並應對外部環境的變化。

利益相關方	重點關注議題	溝通方式
 <b>消費者</b>	<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>
 <b>商業客戶</b>	<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>
 <b>政府與監管機構</b>	<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>● 社會公益活動</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> </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>

利益相關方	重點關注議題	溝通方式
 <b>股東與投資者</b>	<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>● 合規僱傭</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>
 <b>價值鏈夥伴</b>	<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>
 <b>員工</b>	<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>● 合規僱傭</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>
 <b>社區與環境</b>	<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>● 流行疾病應對</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>

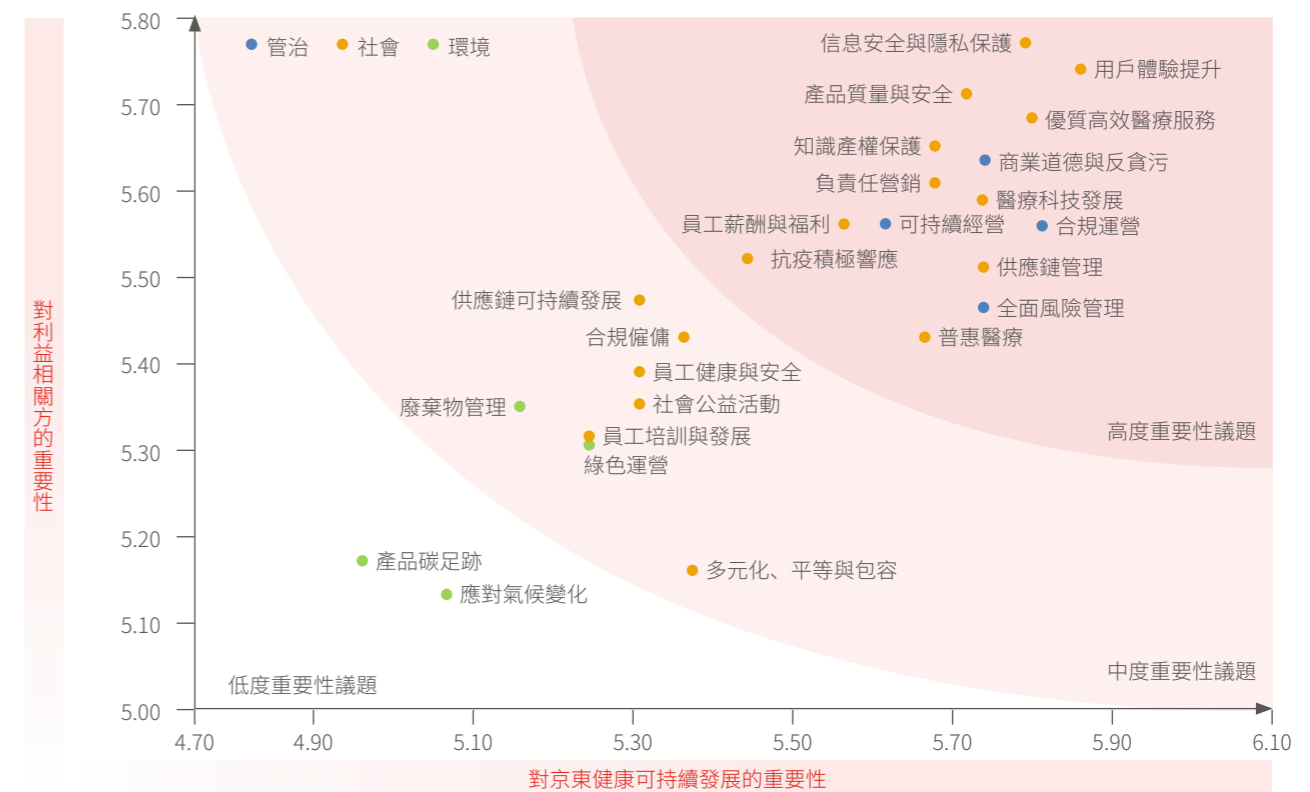
## 重大性議題判定

京東健康關注利益相關方對 ESG 議題的反饋和建議，了解他們的期望和利益訴求，以確保公司作出合理有效的重大決策。公司按照「識別 - 調研 - 分析」三個步驟進行了重大性議題的判定，進一步梳理出 2023 年重大性議題矩陣。



重大性議題判定過程

## 京東健康 2023 年 ESG 重大議題矩陣



重大性議題矩陣

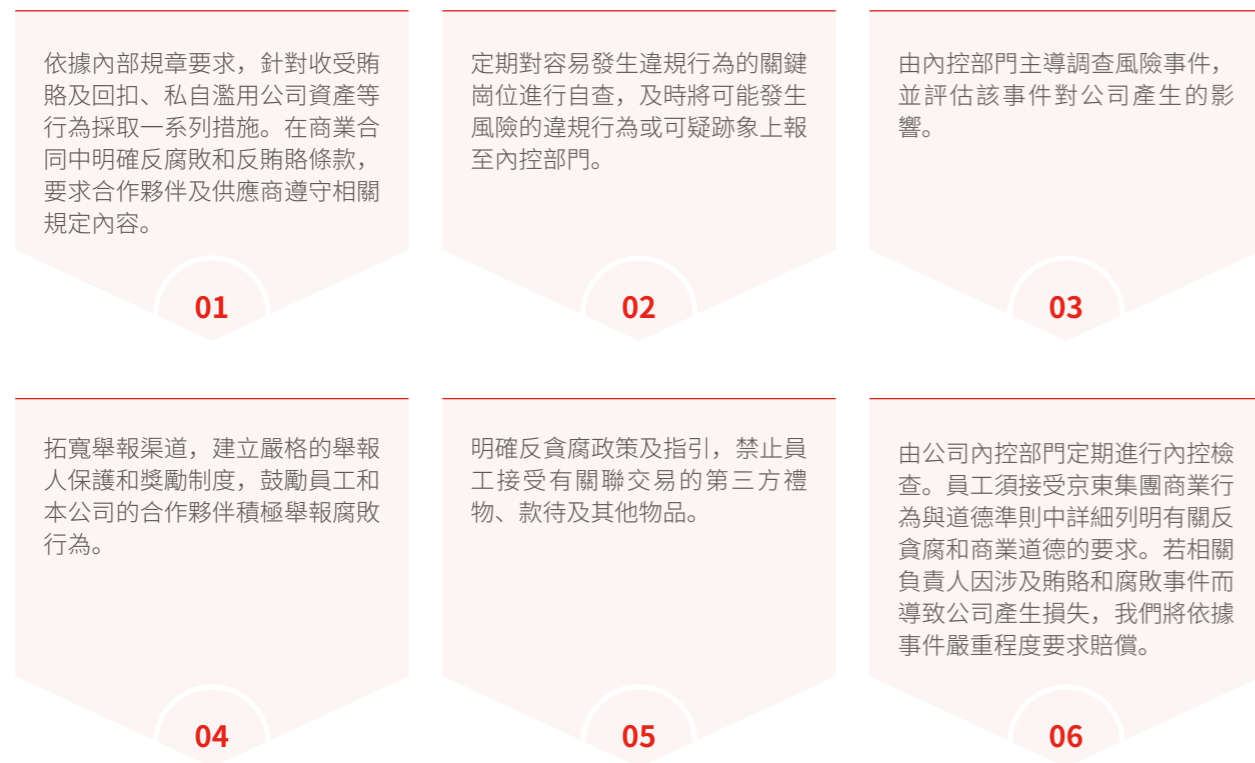
# 商業道德

京東健康嚴格遵守《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》等法律法規要求，堅持對舞弊行為「零容忍」的原則，不斷完善商業道德管理體系，對賄賂、腐敗行為嚴格監督，打造公平公正、陽光廉潔的工作環境。

## 管理體系

京東健康遵循《京東集團商業行為和道德規範準則》《京東集團反腐敗條例》，制定了《京東健康互聯網醫院反商業賄賂管理條例》《京東健康商務宴請管理制度》《京東健康服務商推薦管理制度》等內部政策制度。2023 年，公司優化修訂了《反商業賄賂管理條例》，進一步強化對產品樣品、宴請等線下活動的管理力度，同時公司成立了專門的反腐敗團隊，制定止損策略，對一線人員的行為加強約束，以防監守自盜。

公司採用嚴格的內部程序防控賄賂、腐敗和欺詐等不道德行為，要求員工在經營活動中嚴守信用，確保公司商業道德規範有效執行。



### 內部處理程序

2023 年度，京東健康共完成 4 起貪腐案件的內部調查，報告期內無已審結的相關貪腐訴訟案件，無以京東健康為原告或被告的相關貪腐訴訟案件。

# 舉報管理

公司遵循《京東集團舉報人保護和獎勵制度》，設立了腐敗舉報中心，提供了電話熱線、郵箱、二維碼、信函等多種舉報投訴渠道，並鼓勵員工、供應商、合作夥伴等相關方共同監督京東健康誠信經營情況。公司會根據舉報提供線索的有效性、案件性質及嚴重程度，給予舉報人相應獎勵。

腐敗舉報渠道

二維碼舉報：

電話：400-601-3618

郵箱：jiancha@jd.com

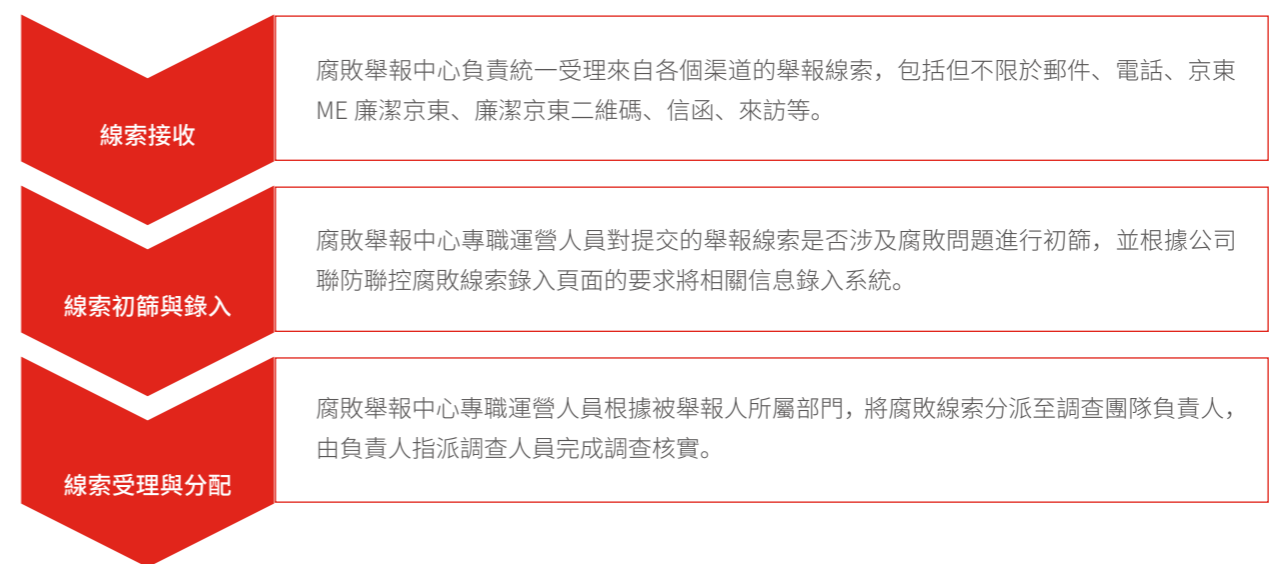
信函舉報：北京市經濟技術開發區科創十一街京東集團總部 1 號樓  
A 座 - 監察部收



公司進一步明確了舉報人保護要求，對舉報人的信息及舉報資料均嚴格保密。允許匿名或化名舉報，並在受理、登記、保管、調查等各環節均嚴格保密處理，防止泄露或遺失；對違反保密規定的責任人員從嚴從重處理。此外，公司嚴禁對舉報人進行任何形式的打擊報復，一旦發現構成犯罪的行為，將依照法律法規追究相關人員的刑事責任。

## 舉報處理流程

公司在收到舉報後，會及時根據收集到的線索進行評估，核實舉報的真實性及有效性，並根據信息分析結果進行分派，開展相應調查。



### 舉報受理流程



## 商業道德培訓

京東健康積極培養員工遵紀守法、明禮誠信的商業道德品質，進行多樣化的商業道德及反腐敗培訓活動。針對不同的崗位及職級，開展定制化專項培訓。



為了進行有效的廉潔合規宣傳，2023 年，公司組織各部門結合自身運營情況，開展了多主題廉潔合規相關的培訓教育及考試，幫助組織內部提升廉潔管理能力。

**案例 | 醫藥反商業賄賂培訓**

2023 年 10 月，京東健康圍繞招投標、藥械流通、醫療機構及醫療人員等多個主題開展了醫藥反商業賄賂培訓，累計參與人數計 515 人。本次培訓採用線上線下相結合的方式，介紹了與商業賄賂相關的法律法規和政策，教授員工如何識別和防範商業賄賂行為，倡導全體員工營造誠信、公正、透明的商業環境，要求員工遵守職業道德規範，自覺抵制商業賄賂行為。

**案例 | 互聯網醫院廉潔合規培訓**

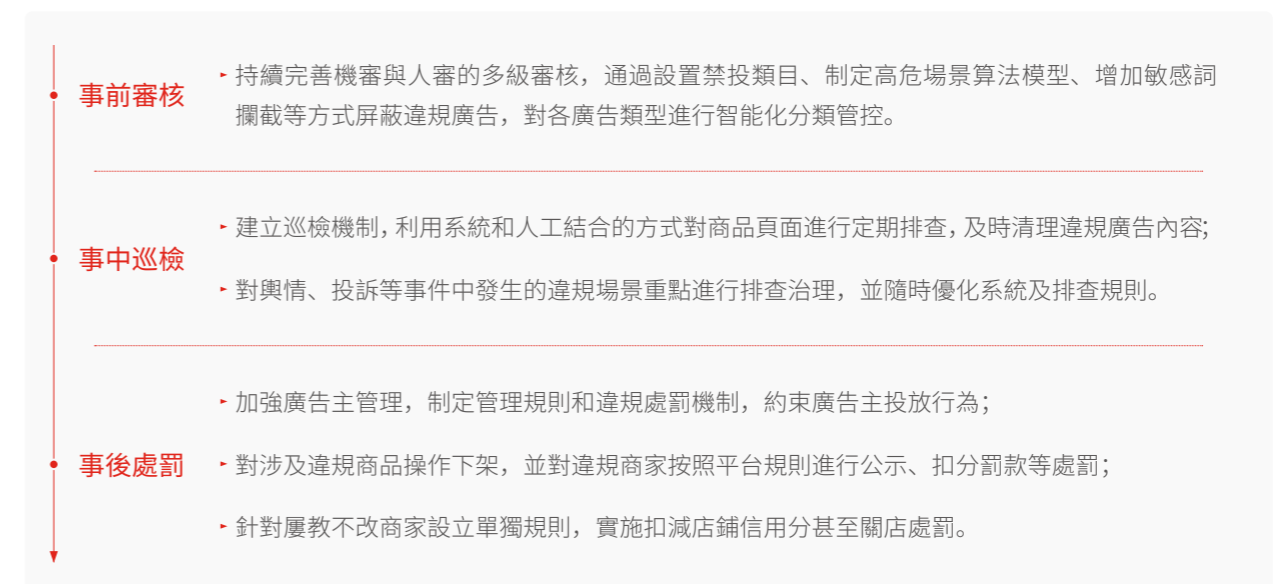
2023 年 12 月，京東健康面向全體員工開展了互聯網醫院廉潔合規培訓，採用面授與在線課程相結合的形式，共計 261 人參與。此次培訓向員工重點強調了遵守《京東健康互聯網醫院反商業賄賂管理條例》《京東健康商務宴請管理制度》的必要性，同時進行了互聯網醫院廉潔合規培訓的考試，進一步強化員工的廉潔合規意識。

## 負責任營銷

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國電子商務法》《互聯網廣告管理辦法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，制定了《京東開放平台營銷活動規則》，並於 2023 年進行修訂，進一步規範網絡營銷行為，提高消費者信任度。

公司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。2023 年，京東健康努力保障廣告內容合規合法，符合公序良俗和主流價值觀。

### 京東健康廣告內容合規管理的控制體系



此外，京東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。報告期內，京東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。

# 02

## 社會共建

京東健康主動承擔社會責任，不斷優化產品與服務質量，尊重員工權益與發展，關注民生健康與福祉，致力於打造品質卓越、員工和睦的企業環境，實現美好和諧、健康繁榮的社會生活。



## 品質與安全保障

京東健康始終秉持「成為國民首席健康管家」的企業使命，對醫藥健康產品與服務質量與安全進行嚴格的管理與監督，不遺餘力地守護公眾的生命安全和身體健康，為構建全民健康防線貢獻自己的力量。

### 產品質量與安全

京東健康高度重視藥品及非藥品的各類產品質量管理體系建設，通過定期開展質量審核、實施質量提升活動等方式，加強產品質量與安全管理水平，為患者和客戶提供優質可及的產品。

#### 藥品質量管理體系

京東健康堅守藥品質量安全底線，嚴格管控藥品質量，保證客戶用藥安全。公司嚴格遵循《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營和使用質量監督管理辦法》等一系列法律法規及行業標準，結合公司多樣的業務模式，對藥品質量體系文件進行針對性、系統性修訂。本年度，

公司共新增制度文件 95 份，並對 304 份文件進行了修訂，將公司質量要求深入貫徹到零售連鎖總部、連鎖倉庫、連鎖門店、單體門店及其倉庫，以及批發等各個業務環節之中，內容涵蓋藥品質量管理規程、組織質量管理職責、藥品保障風險管控流程等。

外部法律法規	內部政策及制度
《中華人民共和國藥品管理法》	《藥品質量安全管理制度》
《藥品經營質量管理規範》	《藥品安全管理制度》
《中華人民共和國藥品管理法實施條例》	《藥品質量操作規程》
《中華人民共和國藥典》	《藥品質量各崗位職責》
《中華人民共和國中醫藥條例》	《藥品網絡銷售管理制度》
《中藥品種保護條例》	《藥品網絡銷售活動監控檢查制度》
《藥品經營和使用質量監督管理辦法》	《藥品信息發佈管理制度》
《藥品網絡銷售監督管理辦法》	《藥品信息展示管理制度》
《藥物警戒質量管理規範》	《不良反應報告管理制度》
	《假劣藥風險管理規程》
	《藥品配送管理制度》

為確保藥品質量管理的專業性和有效性，京東健康建立質量管理架構，設置質量安全管理機構，明確質量安全負責人，並新增《機構設置與崗位質量管理職責》，對質量安全管理負責人、質量安全管理人員以及藥學服務人員等關鍵崗位人員提出了明確的專業要求，確保各崗位人員具備相應的專業素質和技能。同時，本年度公司配置了多名執業藥師協助完成質量平台註冊及搭建工作，為確保藥品質量安全提供了堅實的技術支持。



本年度，京東健康全面梳理並完善藥品銷售全生命週期的質量安全控制流程，從藥品購入到藥品出庫乃至退貨，確保每一個環節都達到最高的質量安全標準，保障藥品質量和用戶用藥安全。

**藥品購進**

定期審核供應商的合法資格、質量信譽、質量保障能力，必要時進行實地考察及監管單位核實，雙方簽訂質量保證協議，約定質量責任。

優先與能夠保障生產環節質量合格的生產廠家、一級代理商合作，縮減中間流通環節，減少藥品質量風險。

**藥品入庫**

嚴格按照《藥品經營質量管理規範》（以下簡稱 GSP）抽檢比例對採購的藥品進行驗收，確保入庫藥品外觀質量 100% 合格，質檢報告 100% 合格，實物與錄入系統信息 100% 一致。

**藥品出庫**

嚴格按照 GSP 要求對銷售出庫的藥品進行出庫復核，確保出庫藥品外觀質量 100% 合格，實物與系統信息 100% 一致。

**藥品退貨**

嚴格按照 GSP 要求抽檢比例對銷售退回的藥品進行驗收，對非我司出庫藥品不准入庫，經查驗質量不合格藥品不可進行二次銷售。

**系統追溯**

藥品採購、收貨、驗收、入庫、養護、復核出庫、銷售、銷退等各個環節均採用數字化管理，實現藥品流通全環節跟蹤記錄，保證藥品可追溯。

藥品質量安全控制流程

**案例 | 修訂處方藥銷售頁面 營造安全購藥環境**

2022 年 12 月 1 日《藥品網絡銷售監督管理辦法》施行，要求規定「處方藥與非處方藥應當區分展示，並明確在處方藥銷售主頁面、首頁面不得直接公開展示包裝、標籤等信息」。京東健康第一時間啟動處方藥銷

售頁面整治工作，使用算法對上億張藥品圖片進行模糊處理。此外，在處方藥銷售前，公司向消費者充分告知並確認消費者已知情，切實防範用藥安全風險。

非藥品質量管理體系

在醫療器械產品方面，京東健康恪守《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營質量管理規範》等法律法規及行業規範，2023 年全面修訂醫療器械質量體系文件共計 126 份。在營養保健產品方面，公司根據《中華人民共和國食品安全法實施條例》《保健食品管理辦法》《特殊醫學用途配方食品標識指南》等法律法規要求，制定包含《食

品經營管理制度》在內的一系列食品質量管理制度文件，內容覆蓋從業人員健康管理、產品貯存管理、不合格品處理等。在寵物健康產品與服務方面制定了《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》等 24 條寵物診療服務質量管理制度。

外部法律法規	內部政策及制度
<ul style="list-style-type: none"> <li>《醫療器械監督管理條例》</li> <li>《醫療器械經營質量管理規範》</li> <li>《醫療器械使用質量監督管理辦法》</li> <li>《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》</li> <li>《醫療器械質量抽查檢驗管理辦法》</li> <li>《體外診斷試劑分類規則》</li> <li>《中華人民共和國食品安全法》</li> <li>《保健食品備案工作指南》（試行）</li> <li>《特殊醫學用途配方食品註冊管理辦法》</li> <li>《動物診療機構管理辦法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《醫療器械質量記錄和票據憑證管理制度》</li> <li>《醫療器械不良事件檢測及報告管理制度》</li> <li>《醫療器械有效期管理制度》</li> <li>《醫療器械不合規品管理制度》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司寵物診療行為規範》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》</li> </ul>

醫療服務質量管理

京東健康致力於保障醫療質量與安全，維護所有用戶健康權益。京東健康互聯網醫療平台已成功實現線上「就醫 + 購藥」全流程服務。公司已構建了完善的線上診療服務質量管控體系，邀約行業專家學者組建醫療質量管理委員會，並設立科室質量與安全管理小組進行專崗管理，通過「四抓四控」嚴格落實，實現醫生診療效率和質量的雙重提升。

入職招聘階段嚴格執行京東健康互聯網醫院入駐審核流程，並審核醫師執業證書、職稱證書等資格文件。對於營養師、運動康復師、心理諮詢師等非醫從業者，同樣要求其提供教育學歷證書及符合國家標準的資格證書，確保各類醫療及非醫療服務人員滿足專業要求，保障平台的服務質量。

公司嚴格遵守《中華人民共和國醫師法》，在所有入駐醫生

為進一步提升互聯網醫生服務質量，公司優化醫生服務流程管理。



### 加強准入機制

提高醫生准入資質要求，確保所有醫生至少具備二級甲等醫院的主治醫師資格並擁有處方權。通過綜合培訓和嚴格考核確保平台醫生隊伍的專業性。

### 明確退出機制

嚴肅處理醫生責任差評情況，醫責差評將暫停服務3天，若存在多次違規，將導致醫生被永久移出系統。

### 優化日常運營

提高平台運營效率，針對用戶訴求與差評進行一對一及時解決，對醫生工作定期考核，打造自動化獎懲系統，保障用戶接受高質量醫療健康服務。



#### 互聯網醫生服務質量管理流程

在線上診療環節，京東健康持續加強質量管理建設，新增 13 個專科 23 種疾病標準化診療路徑，更新 200 種診療路徑指南。公司完善三級質控體系——包括 AI 質控、初審和復審，在問診交流、電子處方、病歷質控等過程都增加有效的質控措施。

公司升級質控評分體系，從合規、專業、服務三個角度進行全面質控。在合規方面，我們嚴守國家法律法規及平台

規範；在專業水平方面，我們嚴格把控問診、診斷、治療建議及電子病歷、處方的質量，確保線上診療結果精準；在服務方面，我們關注醫生服務態度、服務意識、服務技巧，展現優良的醫德醫風。

截至報告期末，京東健康互聯網醫生服務淨推薦值 NPS 由年初的 64.4 分提升至年末的 78 分，好評率從年初的 95.6% 提升至年末的 98.4%。

### 案例 | 醫患精準匹配服務

2023 年，京東健康開展醫患精準匹配提升項目，幫助患者在互聯網求醫時能夠快速找到與其病情相匹配的醫生，確保治療的針對性和效果，提升醫療服務質量。公司建設完成兩大核心板塊，包括底層能力建設與場景應用。在底層能力建設中，我們聯合行業專家和產研團隊，共同完成了包含 600 多種疾病的標籤庫建設，並確立了疾病方向與查詢詞、科室及醫生

之間的三套專業對應關係，以實現醫患之間的高效精準匹配。在場景應用上，我們將疾病方向的能力應用於垂直搜索的召回邏輯中，確保搜索結果相關性高、專業性強。這些改進有效解決了之前排序系統缺乏專業性和醫患匹配不精確等問題，保障用戶更加優質的醫療服務體驗。

在完善線上醫療健康服務的同時，京東健康也高度重視線下醫療服務發展，圍繞專業技能與服務水平對醫生開展定期培訓，並通過回訪調查深入了解用戶需求，確保

用戶在享受便捷線上服務的同時也能獲得高質量的線下醫療支持。

## 質量審計

質量審計是健全質量管理體系、優化質量管理手段的有力保障。京東健康制定《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》，規範開展質量相關內部及外部審計工作。2023 年，公司開展內部質量審計超 100 次，接受藥監局等外部監督審計 44 次，內、外部審計均未發現質量風險。截至報告期末，京東健康

獲 ISO 9001 質量管理體系認證證書下屬公司包括京東醫藥（北京）有限公司、北京京東拓先科技有限公司、上海京東健康互聯網寵物醫院有限公司及銀川京東互聯網醫院有限公司，覆蓋了主要業務板塊，包括健康商品營銷與銷售、醫療健康服務、企業健康解決方案、智慧醫療解決方案的全部運營環節。

### 內、外部審計內容

- ◎ 檢查標準全面覆蓋 GSP 相關檢查條款、GSP 附錄以及藥品網絡銷售規範
- ◎ 審計覆蓋供應商、商品、採購、庫存與陳列、銷售、履約、售後等產品銷售全流程共 8 個環節，共計 130 個指標
- ◎ 以週、月、季、年的週期分析匯總數據
- ◎ 實時檢測指標變動趨勢，提前制定預防措施，由解決問題轉變為預防問題，從而從本質提升質量管理能力

## 質量提升行動

京東健康開展月度巡檢稽核工作，及時發現產品及服務的問題和隱患，為質量提升提供具體的改進方向和依據。公司依據各產品品類質量特徵及質量風險因子，定制稽核檢查標準，全面識別所有產品質量風險。截至報告期末，公司開展全倉稽核 12 輪，識別風險已全面整改完成。

此外，京東健康積極參與行業標準的制定工作，致力於通過標準化建設規範行業發展，提升產品質量水平。

### 案例 | 發佈燕窩行業標準

2023 年 1 月，京東健康攜手國燕委、廣州中醫藥大學、中國檢驗檢疫科學研究院及眾多業內知名品牌共同制定了《屋燕淨燕盞商品規格等級標準》《冷藏鮮燉燕窩制品標準》《常溫鮮燉燕窩制品標準》等團體標準，分別從原輔料要求、感官要求、理化指標、微生物限量、檢驗規則、標誌、包裝、運輸、貯存、保質期等多個維度，對燕窩品類予以規範，確保相關產品的高品質。



燕窩品類等級標準發佈會



### 案例 | 發佈冬蟲夏草等級標準

2023 年 1 月，京東健康聯合中國檢驗檢疫科學研究院共同開展冬蟲夏草的分級標準研制工作，重點圍繞每克根數及砷、鎘、汞三種重金屬含量等指標，對不同商家產品進行測試。公司依據產品數據及行業共識，按照不同指標、不同權重的原則制定了冬蟲夏草初級產品的四個等級，為消費者選購冬蟲夏草提供產品質量參考依據。



京東健康冬蟲夏草等級標準參標品牌展示



### 案例 | 發佈「京東好人蔘」標準體系

2023 年 12 月，京東健康聯合國家蔘茸產品質量檢驗檢測中心、吉林省標準研究院等權威機構與多家品牌，共同發佈「京東好人蔘」標準體系。此標準已實現覆蓋所有人蔘品類，其中包含野山蔘、林下山蔘、移山蔘、鮮蔘、生曬蔘和紅蔘等。例如野山蔘品類，京東健康在 GB/T 18765-2002 野山蔘國標的基礎上進行全面升級，增加了術語和定義，使標準更加清晰易懂；同時也增加了野山蔘年限的判定方法，使消費者能夠快速並準確地參考判定野山蔘的質量。



京東健康人蔘標準發佈

## 質量文化建設

京東健康高度重視質量文化建設，將不斷強化的質量意識貫徹到質量標準的部署以及日常運營當中。本年度，公司修訂並發佈《崗位培訓管理制度》，將質量培訓要求覆蓋擴展至全員。京東健康提供多元化質量培訓課程，根據業務線、產品類別針對性制定年度質量培訓計劃，培訓類型

包括崗前培訓、日常培訓、繼續教育培訓及臨時性培訓等，培訓內容涵蓋最新法律法規及行業規範解讀、質量管理制度宣貫、專業知識及技能提升、職責及崗位操作規程等。本年度，京東健康與產品質量相關的業務條線的員工培訓覆蓋率達 100%。

#### 2023 年亮點質量培訓課程：

- ◎藥品質量培訓：共計組織 **27** 場，覆蓋 **8,849** 人次，覆蓋員工比例超 **90%**
- ◎質量標準化文件培訓：累計 **16** 場，共計 **800+** 人次參加培訓並參與課後考核，考核合格率 **100%**
- ◎器械質量合規培訓：組織公司採購、銷售、客服員工並邀請器械供應商、平台商家共同參與培訓，全年培訓超過 **40** 次，覆蓋人數超過 **2,000** 人次

## 產品召回

為加強對產品突發事件的應急管理能力，進一步保障患者權益與安全，京東健康根據《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》等相關法律法規，完善《藥品召回管理制度》《平台藥品質量召回管理規程》《醫療器械召回管理制度》等制度，根據產品質量安全隱患的嚴重程度將產品召回分為三個等級，按各等級定制化召回流程。此外，公司優化產品追溯管理體系，發佈《藥品追溯管理制度》《醫療器械追溯溯源管理制度》等規程文件，規範購銷記錄保存管理流程，確保產品可溯源。

京東健康規定公司各部門需積極協助藥品上市許可持有者對已上市的存在質量及安全隱患藥品進行調查及評估，並主動配合其履行召回義務，按照召回計劃及時傳達、反饋藥品召回信息，控制和收回存在質量問題或者其他安全隱患的藥品，保證消費者用藥安全。2023 年，未發生因本公司質量操作失誤而導致的召回事件，配合藥監局召回共計 1 次，已全部妥善處理。

### 自營產品召回



產品召回流程

### POP 商家產品召回



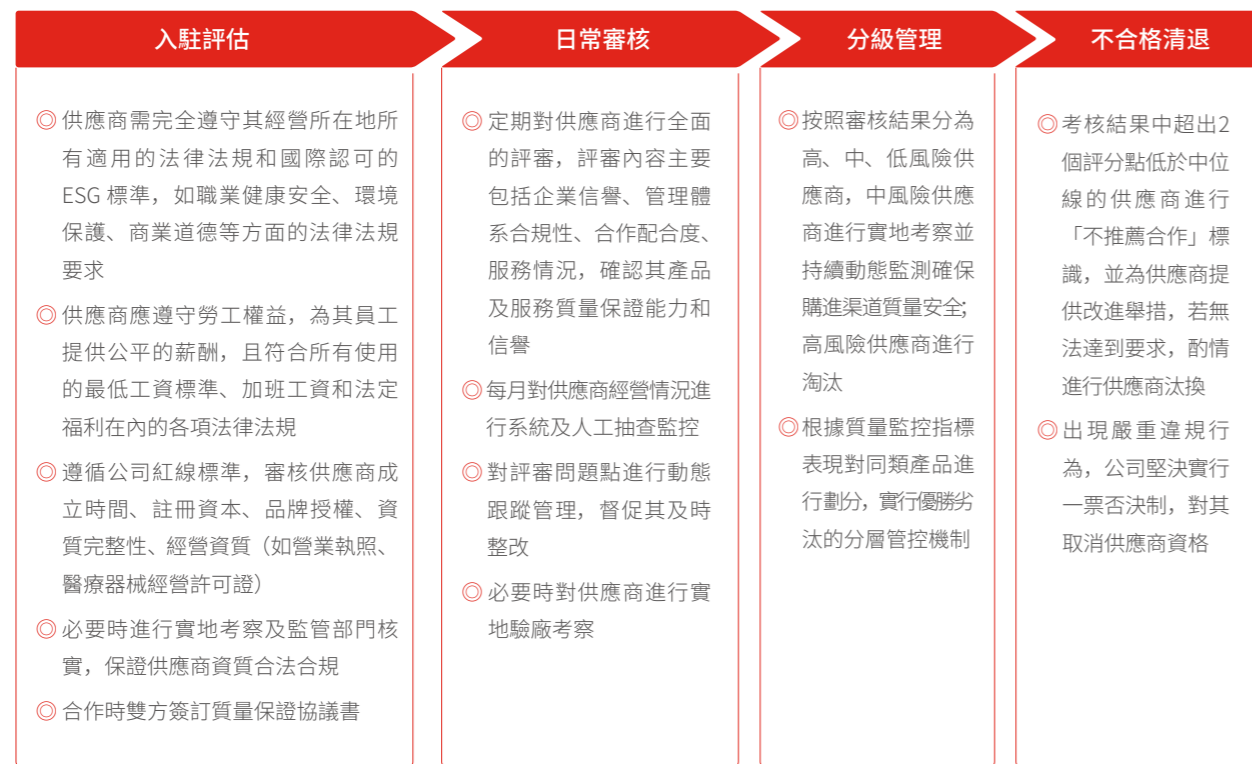
## 第三方管理

京東健康始終將產品及服務質量視為公司運營的生命線，不僅在內部實施嚴格的質量管理措施，更將質量管理的理念和實踐延伸至外部合作的第三方，與供應商以及 POP 商家共同保障質量可控，確保藥品和服務的卓越品質。

### 供應商管理

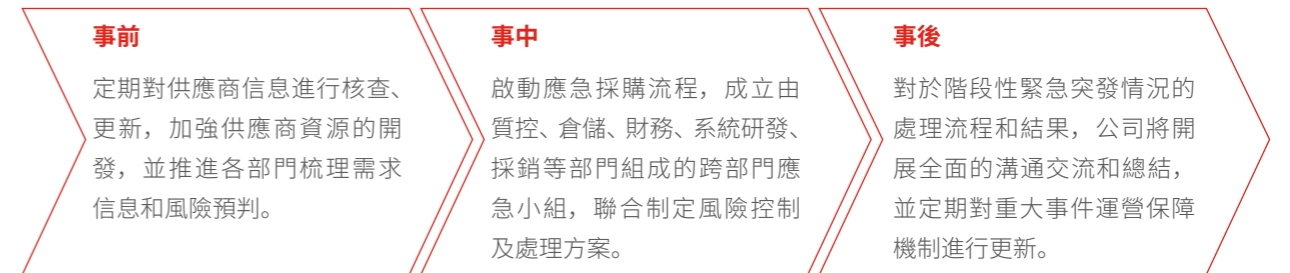
京東健康嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》及《京東集團供應商行為準則》<sup>7</sup> 的要求，制定《自營供應商入駐資質標準》《京東自營供應鏈履約管理規則》《供應商評審管理制度》以及《供應商不合格清退原則》等一系列詳盡的規則制度。對於醫療器械，公司亦遵循《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營監督管理辦法》規定，發佈《醫療器械自營器械管理制度》等供應商管理文件，規範採購行為，確保商品質量安全。此外，公司新增《委託服務商管理制度》，對外包服務商提出更高的質量合規要求。

京東健康建立供應商全生命週期管理流程，涵蓋入駐評估、日常審核、分級管理、不合格清退各個環節。通過對供應商進行全流程的細緻管理，我們力求最大程度地控制供應鏈風險，確保產品供應質量得到堅實保障。



供應商管理流程

京東健康高度重視供應鏈斷供風險管理，構建涵蓋事前、事中、事後的供應商風險防範管理體系，明確風險識別、衡量、控制、實施與監控四大風險管控步驟，保證供應鏈平穩運轉。



**案例 | 大促期間供應鏈動態風險管理**

京東健康在促銷活動前與進行中均實施嚴格的滯銷與斷貨風險管理措施，確保大促活動的順利推進。在本年度 618 大促開始前，公司提前規劃並儲備了充足的貨品，以應對可能出現的銷售高峰。在大促中，公司對銷售狀況的實時監控，若銷售超出預期，迅速評估庫存情況，在必要時啟動緊急補貨計劃，並與供應商保持緊密聯繫，確保其在需要補貨時能夠及時響應，滿足市場需求。反之，若銷售趨勢變弱，公司立即停止補貨以控制庫存規模，並通過聯動銷售等策略提升庫存清理效率，避免庫存積壓。通過這樣的實時動態風險管理，京東健康成功將滯銷與斷貨風險降至最低，為大促活動的順利進行提供了堅實保障。

在 ESG 風險管理方面，京東健康採取問卷填寫、第三方評估、認證證書提交、現場審計的方式對供應商環境和社會風險進行審查，若發現風險點，督促供應商及時整改。針對不整改且仍嚴重違反《京東集團供應商行為準則》中 ESG 標準的供應商，京東健康有權單方面立即終止與供應商的相關合作。

京東健康定期對供應商展開全面而細緻的質量合規審計及稽核檢查並要求供應商自主開展審計檢查，檢查項包括產品生產質量、倉庫儲存合規情況等，確保供應商質

量管理體系持續穩定運行。在此基礎上，公司利用質量合規指數標準化模型對審計結果進行數字化呈現，精準識別合規率低的指標，並對其進行重點解決和改進，以提升整體的質量管理水平。本年度，公司共開展現場稽核 4 輪，覆蓋 39 家供應商，所有問題已整改完畢。在器械零售方面，公司每週對供應商經營資質進行抽查，共抽查供應商資質 379 家，覆蓋全部醫療器械供應商的 30%；在線下零售方面，公司對重點合作供應商進行供應商年度評審，共計評審 214 家，覆蓋線下全量供應商的 40%。

<sup>7</sup> 《京東集團供應商行為準則》：<https://proc-bidding.jd.com/openMsg/detail/6a6d6b323b36478e99c70169cecbf7fd>



公司制定《供應商培訓管理制度》，每年定期為全體供應商提供系統培訓，協助供應商不斷完善質量管理體系，提升質量管理能力。2023 年公司針對自營藥品供應商開

展培訓累計 10 次，內容包括《關於規範處方藥網絡銷售信息展示的通知》解讀等；器械供應商 12 次，覆蓋供應商超過 1,300 餘家，參與累計超 2,000 人次。

**案例 | 供應商首營<sup>8</sup> 建品規則培訓**

2023 年，公司針對自營供應商開展了首營建品規則的深入培訓。通過此次培訓，公司推進供應商參與首營建品的規範化進程，提高首營建品的通過率，並有效降低首營建品的處理時效，有效優化供應鏈管理流程，提升供應商的合作體驗。








### 供應商數量

類型	數量 (家)
供應商總數	4,179
中國大陸	3,864
中國港澳台及海外地區	315

### POP 商家管理

公司對 POP 商家實行嚴格的質量管理，以確保其提供的商品和服務符合高標準的質量要求。公司對《入駐企業商家資質審核操作規程》進行了全面修訂，更新資質審核標準及審批流程，以確保審核的嚴謹性和高效性。2023 年，公司搭建網絡銷售風險商家各項自查監測規程，

對商家的經營合法合規活動進行抽檢，抽檢包括處方藥違規展示、商家超範圍經營、商家資質亮證合規性以及商品展示合規性等，在抽檢中的異常情況已進行及時制止並發起整改要求。

 入駐審核	依據最新法律法規調整 POP 商家入駐協議，保證資質要求實時更新，確保客戶安全。
 商品信息監控	對商品標題、主圖及視頻、廣告標語、銷售屬性、商品屬性、擴展屬性、商品詳情等進行日常監控和排查治理。
 商品價格監控	每日進行商品價格數據監控，設定價格閾值。一旦商品超出價格閾值，出現商品價格違規行為，進行下架治理。 對於重復違規的商家，開具違約單並採取相應的處罰措施。
 風險提示	進行日常產品風險識別後，及時對商家進行後台預警，時刻提醒商家合規經營，降低監管風險。
 違規治理	每日對實物與描述不符、類目亂掛及蹭詞等商品違規項進行治理排查。
 商品抽檢	基於監管單位抽檢情況和社會輿情風險制定抽檢規劃。 開展定期或不定期的抽檢活動，以及時發現並處理存在質量問題的商品和商家。
 不合格商品處理	對於抽檢不合格的商品，採取下架、店鋪關店、扣分、罰款、屏蔽降權等處罰措施。

#### POP 商家質量管理流程

本年度，公司着重開展法律法規培訓、商家經營全流程管理規則培訓、商家經營行為刑事風險預警培訓等一系列質量合規培訓，培訓超 30 次、培訓參與達 3,000 餘人次，覆蓋 POP 商家總數為 60%。課後，公司舉行指導交流會，重點針對新規下對於商品網絡經營活動的部分要求，與商家共同進行討論、解答商家疑問，確保商家在經營過程符合新規要求。

### 客戶服務

京東健康依託互聯網平台作為主要載體，致力於為用戶提供線上線下全方位的高質量醫療服務，提升患者就醫購藥體驗。公司維護客戶合法權益，建立了完善的客戶投訴管理機制，高度重視用戶的建議與訴求。公司進一步拓展線下網點設置，縮短藥品配送時間，有效提高用戶滿意度。

<sup>8</sup> 首營指第一次在京東平台上開店的商家。若提供商品為新品類，京東平台則相應為其新建質量管理規則。

## 用戶體驗與滿意度提升

京東健康致力於構建以客戶滿意度為導向的服務運營模式，持續強化以用戶健康為中心的價值創造。公司已建立了完善的客戶服務管理體系，並完善服務指標「紅綠燈」評估管理機制，在實時監測 NPS 淨推薦值的同時，還對產品質量、服務質量、履約、賠付等方面進行監控，對異常指標進行週期性通報，並聯動業務部門進行原因復盤與改進措施實施。2023 年，公司 NPS 淨推薦值為 73.1 分。

在物流運輸環節，公司採用達達和京東物流雙保險制，實現藥品冷鏈和中藥湯劑的專業配送服務，能夠迅速響

應用戶緊急用藥的需求，確保藥品從倉庫到消費者手中的品質和時效。公司商品平均配送妥投時長顯著縮短，自營商品平均配送時長為 34.4 小時，同比提速 43.3%。在售後階段，公司推出自營全品類商品支持 30 天價保、「過期退、隨時退」服務，帶電品類商品只換不修服務延長至 365 天，並實現了 POP 商品全場包郵，幫助用戶實現省心、無憂購物。在即時零售業務中，公司於本年度升級「京東買藥小時達」業務，並首次實現了上海地區的線上醫保支付，提供平均 28 分鐘送藥上門服務，極大提高了用戶購藥的便利性。

自營商品平均配送時長為

**34.4** 小時

同比提速

**43.3%** ↗

自營全品類商品價保延長至

**30** 天

帶電品類商品只換不修服務延長至

**365** 天

### 案例 | 京東健康在西北及東北地區開設藥品倉，大幅提升用戶購藥體驗

2023 年，京東健康在新疆維吾爾自治區和吉林省開設藥品倉，大幅提升西北及東北地區用戶的購藥體驗。此前，用戶網上購藥配送需 3 日乃至 5 日及以上。開設藥品倉後，這些地區的配送時效提高至當日達、次日達。隨着開倉後運營效率的提升，預計未來可滿足 50%~80% 用戶一日以內的藥品需求。



吉林省藥品倉

在線下醫療服務場景中，京東健康以科技為驅動，整合優化醫療資源，為政府與醫院提供數智化服務。依託強大的技術平台和深厚的行業經驗，京東健康與各級政府、公立醫院等醫療機構緊密合作，構建智慧醫療平台，實現醫療服務的數字化轉型，推動醫療服務模式創新，提高醫療服務質量和效率。

## 醫院智慧醫療解決方案



### 案例 | AI 區域處方前置項目——雲審方系統

2023 年，京東健康聯合海淀區衛生健康委，共同推進基於 AI 技術的區域處方前置審核項目試點——海淀區域雲審方系統，加快區域衛生信息化建設。藉助 AI 的自動讀取與自動學習能力，系統可以為醫生提供個性化藥物治療建議，幫助醫生識別常見處方問題和患者風險因素。截至報告期末，海淀區域雲審方系統已落地近百家基層醫療衛生機構，日均審核處方超 2 萬張。

此外，京東健康依託完善的藥品供應鏈體系與豐富的醫療健康資源，為企業合作夥伴提供全面且專業的一站式健康管理服務，以滿足企業員工的健康需求，推動企業健康管理能力和健康服務水平的提升。

### 案例 | 京東健康為山東能源集團打造健康驛站

京東健康針對能源企業員工的疾病預防、診療、康復等需求，定制了一套集健康管理、就醫診療與應急救援於一體的全方位健康管理解決方案，為能源企業提供線上線下一體化的醫療健康服務。2023 年，京東健康為山東能源集團打造健康驛站，配備健康體檢一體機等專業儀器設備與互聯網醫療服務資源，為每位礦區職工建立個人電子健康檔案，有效解決能源企業在礦區職工健康管理過程中存在的痛點問題，助力健康礦區建設加速落地。



山東能源集團健康驛站

## 客戶投訴與溝通

京東健康建立了完善的客戶投訴管理機制，暢通客戶溝通渠道，積極維護客戶合法權益。2023 年，公司優化了投訴處理流程，將投訴分為普通投訴和危機投訴兩級，通過快速介入危機投訴、及時處理應急事項，有效避免質量事故的發生。此外，公司進一步擴展 VOC 運營、解決方案前置、流程及系統問題閉環等機制，夯實組織機制基礎，提升客戶服務體驗。

京東健康對客戶投訴問題給予高度重視，積極採取多種舉措降低客戶投訴率。2023 年，公司共發生產品及服務投訴 7,300 起，均已跟進處理。



京東健康積極開展用戶滿意度調研，分別於 8 月及 11 月在線下體檢中心與線上消費醫療服務中收集用戶滿意度情況。其中，前者共覆蓋 2,671 人，後者共 609 人參與，用戶滿意率達 96%，針對得分較低的領域已重點開展改善工作。

## 隱私與數據安全

京東健康始終將保障隱私與數據安全置於突出位置，採用多樣化舉措維護用戶信息安全，持續打造一個安全、可信的數據環境。通過完善隱私及信息安全管治架構、開展數據安全培訓與考核、精準隱私保護技術等方式，有效提高公司隱私與數據保護水平，為用戶建立起穩固的數據安全防線。

### 信息安全

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》等法律法規，遵循《京東集團數據與隱私安全管理規範》制定了《數據管理制度》，在京東集團安全規範基礎上，對京東健康數據安全場景進行細緻的補充。該制度適用於京東健康所有部門，且適用於京東健康子集團內外的所有數據輸出的場景。

京東健康不斷健全安全管理機制，推進健康戰略項目的前置安全評審，有效降低後續防護成本，並在公司內部建立月度亮燈機制，督促各部門做好信息安全等合規工作。

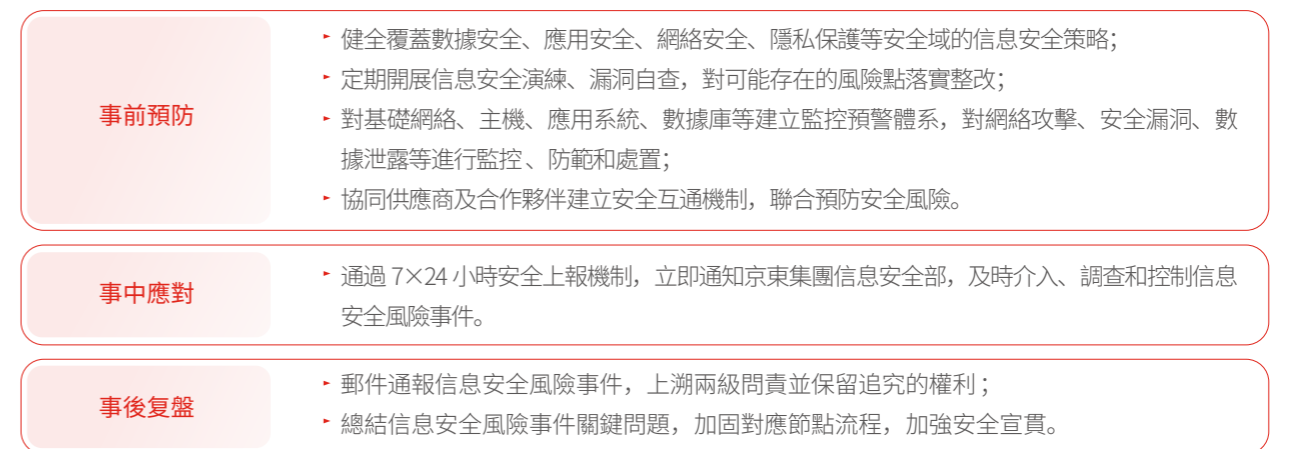
2023 年，公司新設安全部門 BP，並由京東集團安全與風控委員會，京東集團 CCO 參與重大信息安全決策，進一步完善公司的信息安全管理架構，為信息安全保駕護航。

京東健康隱私及信息安全管治架構



京東健康建立全週期信息安全風險管理流程，以確保各項業務數據得到妥善保護。公司不定期組織信息管理系统漏洞掃描與修復，不斷優化數據處理、儲存、防泄露等技術。此外，公司每年至少開展一次信息安全內部與外部審計，以確保數據安全措施的有效性。

京東健康全週期信息安全風險管理流程




2023 年 6 月，京東健康順利通過 ISO 27799 健康信息安全管理系統認證的年度監督審核，認證範圍包括京東健康產品管理、研發測試、運維服務。目前已通過的信息安全相關認證還包括 ISO 27001 信息安全管理認證與 ISO 20000 信息技術服務管理體系認證，京東健康 APP 也取得國家 APP 安全證書及 APP 信息安全證書。



**案例 | 京東健康開展「保健培訓月」數據安全培訓**

2023 年，京東健康開展「保健數據安全月」、「互醫員工數據信息安全培訓月」、「市場營銷培訓月」等一系列數據安全培訓，每週一次。培訓以宣貫為主，並通過京 ME 全員推送、電梯視頻等渠道覆蓋健康職場。其中，在京 ME、EPR 首頁推送的員工行為規範長圖整體閱讀量超過 1 萬。



數據安全宣貫現場

2023 全年京東健康

## 未發生 數據安全事件

達成過去三年內數據安全

0 事故的管理成效



京東健康始終高度重視供應商與商業合作夥伴的信息安全保證措施，定期開展供應商信息安全及隱私保護評估。為提高公司管理者與員工的信息安全意識與能力，公司將數據安全考試作為新員工轉正的必要環節，並開展了管理層專場信息安全培訓，培訓範圍覆蓋公司高管及核心骨幹管理者，安全合規考試通過率達 100%。

2023 全年京東健康未發生數據安全事件，達成過去三年內數據安全 0 事故的管理成效。

## 隱私保護

京東健康嚴格遵照《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《京東集團用戶個人信息安全管理規範》《京東集團隱私合規檢測規範》，相關政策覆蓋公司所有業務、供應商及外部合作夥伴。公司秉持「正當必要、知情同意、目的明確、安全保障、依法利用」原則進行用戶信息收集、處理、使用、共享等，並約束第三方在信息使用和留存上的管理和要求，基於業務場景最小化收集使用數據。公司承諾不從第三方收集用戶個人數據，並按規定定期刪除留存信息。

2023 年，京東健康初步完成三方《安全管理規範要求》《保密協議》，擬定與三方業務供應商安全治理專項工作，對所涉及的敏感數據進行梳理、繪制業務應用依賴關係，進一步完善公司安全管理與隱私保護。京東健康已成功取得 ISO 27701 隱私信息管理體系認證。

京東健康積極響應監管要求，在 2023 年主動開展了賬號獨立註銷整改項目，並對超過五年的醫療數據進行歸檔處理。公司堅決保證用戶主體數據控制權的實現，為用戶提供便捷鏈路進行個人數據訪問、更正和刪除，採用加密技術對個人信息進行加密保存，並協同京東集團對健康物流面單隱私號及健康商家系統敏感數據進行加密處理，持續完善京東健康數據庫的數據備份機制，並開展應急演練。

針對可能出現的數據安全突發事件，公司設有 7×24 小時安全上報機制，及時進行調查和控制，對違規行為「零容忍」並保留追責權利，有效保護用戶隱私數據安全。

## 創新研發

京東健康作為一家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，不斷提升自主創新能力，積極推動技術創新，為用戶提供多元化的智慧醫療解決方案，推動健康行業共同進步。

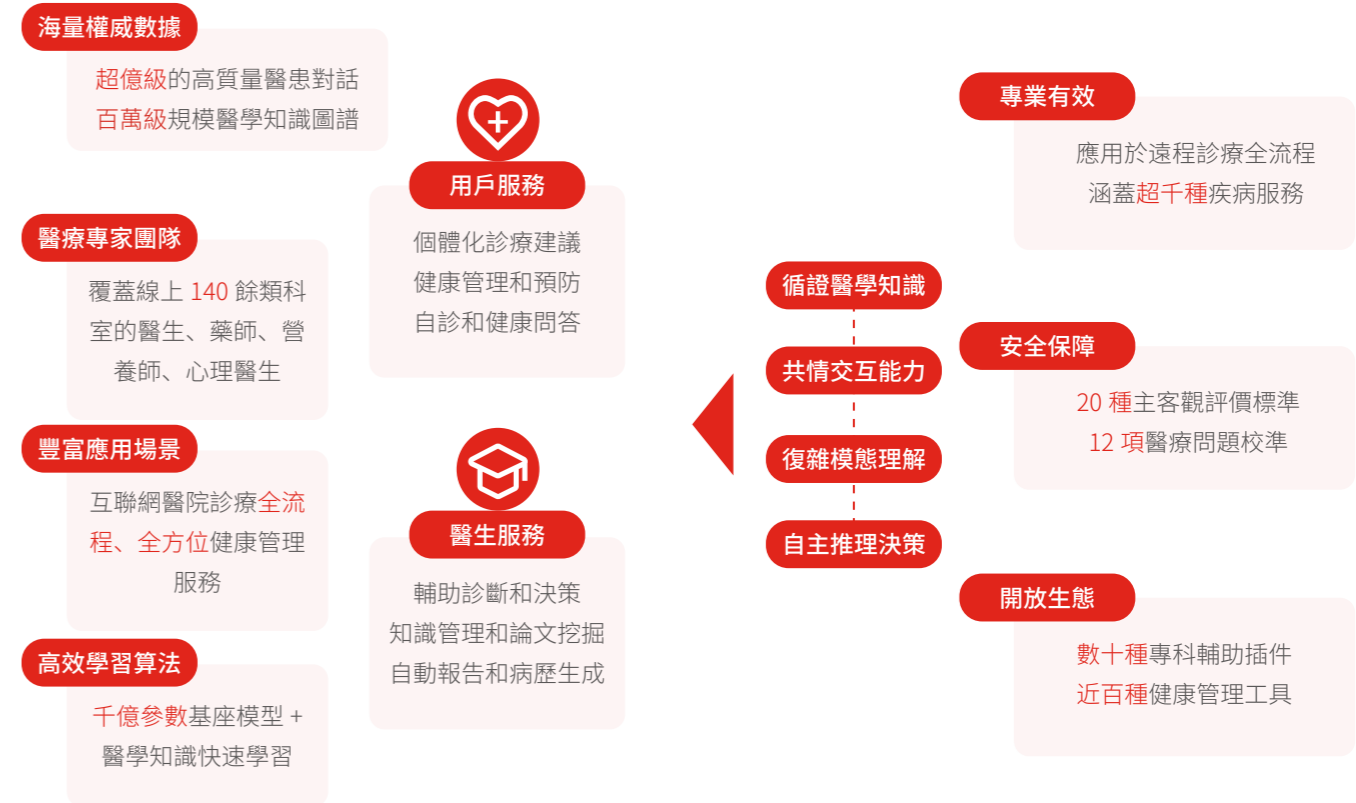
## 醫學知識構建與管理

京東健康持續完善創新醫療科技體系建設，積極將人工智能、數字化技術等前沿科技應用於醫療健康領域，為廣大用戶提供高質量醫療服務。

### 「京醫千詢」醫療大模型

2023 年，京東全球科技探索者大會（JDD）上，京東健康正式發佈面向醫療健康行業的大模型「京醫千詢」，並宣佈推出醫療健康開放生態平台「京醫星脈」，為推動遠程醫療生態建設邁出堅實的一步。

京醫千詢 - 覆蓋全流程醫療需求、實現智能決策、支持多模態的醫療大模型



「京醫千詢」醫療大模型全流程服務

「京醫千詢」醫療大模型聚焦醫療健康領域，旨在整合和分析醫療健康領域的大量數據，通過人工智能技術提供全面的醫療健康解決方案。該模型可快速完成醫療健康領域的各個場景學習，實現個體化醫療建議、精準高效診療輔助和多種醫療角色服務。通過使用大量的循證醫學知識庫進行訓練，該模型在處理醫療領域任務的性能顯著提升。此外，公司還增強了模型對多模態數據理解的能力，進一步優化模型在醫療健康領域中的應用效果，為遠程醫療服

務提供堅實的技術支持。截至 2023 年，已經有 170 多家科研醫療機構、近百家藥企和企業客戶，以及超過 4 萬名醫生，直接或間接參與了「京醫千詢」大模型建設。

京東健康積極應用「京醫千詢」大模型於各種場景，以醫療價值為本，積極探索人工智能技術在創造社會價值上的應用，重點打造「1+4+5」<sup>9</sup> 醫療數智引擎，幫助醫生更高效地為患者診療，解決患者的問題。

### 「京醫千詢」醫療大模型應用場景

#### 智能輔助 診療平台

以「京醫千詢」人工智能大模型為核心，依託權威的醫學指南和文獻資料，在互聯網醫院的醫患問診、藥師諮詢等場景中，提供了一系列覆蓋診前、診中和診後的輔助問答、診療推薦、智能病歷等服務功能，解決醫生供給的問題，高效滿足用戶的需求，為醫患雙方創造了遠程診療的新體驗。

#### 智能體檢 報告解讀

依託「京醫千詢」的技術平台，運用大模型和自然語言處理等先進技術，在專業醫師的指導下，通過深度學習大量醫學指南來構建邏輯樹和知識庫，使體檢報告能夠根據《健康體檢重要異常結果管理專家共識》、《主檢報告書寫規範》等體檢質量控制指導性文件的要求，並結合用戶過往的健康數據，自動化生成個性化的總檢結論。該技術有效增強體檢服務的整體效率和臨床應用價值。

#### 互聯網 醫療專科

**皮膚科：**皮膚科作為互聯網醫療的理想專科，具有廣泛的覆蓋人群、較高的復發率以及較長的治療週期等特點，使得其非常適合線上診療環境。

京東健康通過運用 AI 技術，提供智能解決方案，增強了服務的可及性，並利用權威認證的診療路徑提升了服務的專業度。此外，公司自主研發的皮膚數字療法能夠對皮膚診查圖像進行智能處理，依靠大模型的學習能力和圖像分析能力，自動化完成常見問題解答和患者病情嚴重程度的評估。在皮膚科診中環節，公司研發了支持 100+ 種常見皮膚病的循證診斷大模型，超過 95% 的結果準確率，累計服務 1,200 萬患者。2023 年 7 月，京東健康自主研發的皮膚圖像處理產品已經獲批國家二類醫療器械證。

**精神心理領域：**我國存在心理問題的人群基數龐大，但精神心理服務供給並不均衡。依託多模態大模型，京東健康打造了通過視頻及問卷相結合的智能篩查工具，並基於標準化心理諮詢路徑，引導用戶與諮詢師進行心理諮詢服務，探索整合治療方式降低心理診療復發率。

#### 學術通 平台

利用互聯網+模式，為醫生提供前沿的學術文獻、專業的專家共識解讀及與醫學大咖交流互動的機會，實現醫生與醫生之間的病例討論，學術研究等內容，全面提升醫生的診療水平及臨床能力。截至報告期末，覆蓋醫生 3 萬+。

京東健康建設了健康行業首個集成實物與服務、知識與數據的大型健康知識圖譜，並積累了超過億級的高質量健康檔案、龐大的醫藥流通數據，為「京醫千詢」大模型開發提供了堅實基礎。在應用方面，基於「京醫千詢」的智能醫生助理不僅能夠為用戶提供個性化的健康管理

和自診服務，同時支持醫生在知識管理、文獻挖掘、病歷生成等方面的工作。此外，該模型能夠讀取和分析包括醫學圖像和影像在內的多種複雜模態數據，進行自主推理和決策，進一步提升醫療服務的質量，模型整體處理效率處於行業領先水平。

### RWD 平台

真實世界數據（Real World Data, RWD）即真實世界研究（Real World Research, RWS）中獲取患者有關的數據。京東健康自主研發的 RWD 平台通過 SaaS 化服務，在數據脫敏及安全保障下，幫助科研人員研究醫療產品使用情況和潛在臨床效益的證據，以支持醫學研究和臨床決

策。2023 年，公司開展 24 個合作項目，覆蓋了骨質疏鬆、排便障礙、皮膚疾病和心理等多個領域，涉及 70 多家醫院和 300 多位醫生，累計擬招募患者超過 9 萬人。

累計擬招募患者超過

**9** 萬人



#### 案例 | 骨質疏鬆症與骨關節炎相關數據庫與風險評估體系構建項目

2023 年，京東健康與北京醫院、京東互聯網醫院、四川大學華西醫院等 11 家醫院，共同開展關於骨質疏鬆症和骨關節炎的研究項目，該項目旨在建立大型數據庫，記錄和分析病症情況，用戶可以更準確地識別這些疾病的危險因素。

這項研究計劃在全國範圍內選擇至少 25,000 名患者

進行數據收集和分析。合作醫院和醫生團隊將利用在線數據處理平台整合醫院信息系統數據，制定統一的數據標準來詳細記錄患者的不良事件信息，對後續治療的風險點進行預判和防護。這一研究成果將為臨床醫生提供有力的工具，對於改善患者的預後和減少醫療資源浪費至關重要。

<sup>9</sup>「1+4+5」醫療數智引擎包含 1 個醫生線上雲診室，智能輔助平台、患者管理平台、RWD 科研平台、數字療法平台 4 大技術平台，以及醫療知識體系、輔助診療、專科診斷、醫患多模態交互、醫療大數據 5 大核心技術能力。

## 數智化供應鏈

京東健康通過科技創新的力量，推動供應鏈的數智化轉型，降低運營成本並且提升工作效率。2023 年，公司利

用大數據、人工智能等先進技術，融入產業供應鏈業務場景，驅動線上和線下供應鏈的共同發展。

### 2023 年京東健康供應鏈數智化轉型應用環節

供應鏈應用環節	提升效率
 <p>庫存管理</p>	<p>▶ 通過建立標準化商品數據庫並積累近 10 萬條標準數據，公司開發了自動化發品流程，實現對健康品類商品銷售的精確管理，供應鏈各環節的協同增效，提升了整體供應鏈的安全性和效率。</p>
 <p>首營資質審核</p>	<p>▶ 通過優化藥品新供應商合規性及產品質量合格證明的過程，實現了審核標準的一致性，加強與 B2B 商家、門店客戶以及京東健康零售供應商之間的協作，大幅增加供應鏈效率和市場競爭力。通過首營平台自動完成電子首營資質交換，使供應商首營效率提升 67%。</p>
 <p>銷售數據管理</p>	<p>▶ 實施了 DDI 直連技術<sup>10</sup>，實現了供應商與下游分銷商之間的銷售數據自動化收集和校驗，將供應商管理效率提高了 75%。</p>
 <p>集團化管理能力陞級</p>	<p>▶ 通過將單體模式陞級為支持連鎖模式，企業能夠更有效地管理多個門店，確保各個環節從採購到銷售都能夠順暢運作，實現總部、業態、區域、門店多層次的運營管理；</p> <p>▶ 使商品信息維護效率提升了 85%，採購側配貨效率提升了 46%，門店側要貨效率提升了 62%。</p>

<sup>10</sup> DDI 是 Distributors Data Integration 的簡稱，即渠道數據自動採集，通過在經銷商 PC 端安裝數據抓取與傳輸軟件，實現指定數據從商業到藥企之間的定時自動傳輸。

## 醫藥數字營銷服務

京東健康在數字營銷患者運營和學術運營方面提供了全面的數智化解決方案，幫助藥企客戶提升運營效率。通過整合大數據分析和先進的科技工具，公司為藥企提供了從初期的目標市場分析到後期的效果評估的一站式服務，協助他們分析患者的需求，提升服務質量。

在患者運營項目中，京東健康利用大數據平台為藥企提供市場分析服務，洞察銷量趨勢、追蹤熱點話題、捕捉市場機會，設定更為精準的患者運營目標和方案，並對最終效果做出預估。通過患者管理平台，藥企可以多渠

道觸達用戶，利用各種渠道同步產品低價信息和醫患科普內容，助力提升患者健康意識。此外，京東健康還支持藥企通過醫藥多普勒數據洞察產品來觀察運營結果和分析品牌市場數據，實現多角度的運營效果反饋，持續追蹤患者實際需求，為藥品研發提供更加精準的市場導向和數據支持。

在學術運營項目中，藥企可以通過學術通平台，投放教育性質的內容或問卷，以增強醫生及用戶對疾病和用藥知識的理解。

**案例 | 醫藥多普勒數據洞察產品**

2023 年 7 月，京東健康推出了針對醫藥行業的數智化工具——醫藥多普勒。這款工具通過用戶畫像、用藥縱覽、疾病熱詞、訂單分析和醫生畫像等多個維度進行數據分析，以全面揭示品牌表現。

企業通過監控入組醫生完成學習任務的情況，可以量化醫生對藥物或治療方案的理解程度，探索醫學研究成果轉化為臨床實踐的過程和路徑，評估醫學教育活動的有效性，促進醫學知識的普及和醫療服務的提升。

## 知識產權

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，持續致力於知識產權保護工作。為全面指引知識產權管理工作與公司業務有效融合、有序發展，公司已開始了《京東集團專利管理辦法》《京東集團商標管理辦法》《京東集團著作權管理辦法》《京東集團域名管理辦法》《京東集團商業秘密管理辦法（試行）》等內部文件的新一輪修訂工作。京東健康已取得企業知識產權管理體系認證，通過規範化管理流程進一步提升公司創新能力。

為持續提升業務研發部門對創新和知識產權保護的認知和積極性，京東健康通過年度專利獎評選、知識產權日活動、知識產權培訓宣貫等方式，鼓勵員工關注創新，並不斷用技術創新賦能業務的可持續增長。2023 年，京

公司持續完善專利從產出到申請和應用的全流程管理，重點聚焦高質量專利申請，並向重點項目、產品和業務線投入更多資源。2023 年，公司針對專利、商標、著作權、域名等管理辦法進行更新和完善，同時優化《專利工作手冊》《專利代理機構工作規範指引》等內部指導文件，進一步推動專利管理工作的系統化和精細化。截止 2023 年底，京東健康共申請超過 800 項專利，獲專利授權 74 件，核准註冊商標 304 件。

東健康開展 10 次專利知識培訓，1 次軟件著作權培訓，共覆蓋 630 餘人次；公司本年度知識產權培訓總小時數為 16.5 小時，覆蓋 650 人次。



# 人才成長

京東健康秉持以人為本的人才理念，嚴格遵守各項法律法規，積極搭建人才賦能平台，建立健全暢通的人才發展渠道，夯實多元、平等、包容的僱傭基礎，致力於促進員工全面發展，打造安全、舒適、健康的工作環境，實現公司、員工與外部合作夥伴的共同進步、互利共贏。

## 員工權益保障

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，並結合內部情況持續完善《員工手冊》等內部規章制度，在勞動合同中明確禁止強制勞工和僱傭童工等行為。為確保員工的合法權益，公司明確規定了員工考勤制度與休假流程，確保員工能夠享受他們應有的假期。報告期內，京東健康未發生任何僱傭童工和強迫勞動的事件。

公司始終致力於多元化的人才僱傭，着力構建開放透明的招聘環境，公正平等地對待每一位員工和應聘者。公司搭建了多樣化的招聘渠道，廣泛招攬不同背景、專業、文化、經驗的員工，為不同民族、不同地區的員工提供平等的就業機會。公司承諾不因員工的年齡、性別、民族、國籍、殘疾或婚姻狀況等個人特徵而給予不同的待遇，貫徹實行同崗同職級的男女性薪酬競爭力基本持平，持續打造多元化人才隊伍，提升工作環境的包容性和公司發展的可持續性。2023 年，京東健康共有員工 3,118 名，其中包含殘障人士 43 人，少數民族 178 人，外籍員工 3 人，新進員工為 1,138 人。



## 2023 年京東健康員工數量及分類

指標		2023 年	
僱員人數	員工總數	3,118	
	非全職員工總數	215	
	按性別劃分的員工人數	男員工	1,299
		女員工	1,819
	按職級劃分的員工人數	高層管理者	18
		中層管理者	149
		初級管理者	32
		基層員工	2,919
	按年齡劃分的員工人數	30 歲以下 (不含 30 歲)	978
		30-50 歲	2,092
		50 歲以上 (不含 50 歲)	48
	按地區劃分的員工人數	中國大陸員工	3,117
		中國港澳台地區員工	1
		海外員工	0
	按民族劃分的員工人數	少數民族員工	178
		漢族員工	2,937
	按國籍劃分的員工人數	中國籍員工	3,115
外籍員工		3	
殘疾員工人數		43	
新進員工總數		1,138	

## 2023 年京東健康員工流失情況

指標		2023 年	
流失率	按性別劃分的員工流失率	男員工	7.69%
		女員工	11.66%
	按年齡劃分的員工流失率	30 歲以下 (不含 30 歲)	14.29%
		30-50 歲	8.02%
		50 歲以上 (不含 50 歲)	3.70%
	按地區劃分的員工流失率	中國大陸員工	10.03%
中國港澳台地區員工		0%	
海外員工		/	

公司注重反歧視觀念的推廣與踐行，對一切性騷擾行為「零容忍」，制定了《反性騷擾反歧視行為準則》《京東集團任職迴避管理制度》《京東集團防治職場性騷擾管理辦法》，明確各類歧視與騷擾行為定義，設立完善的投訴與舉報渠道和調查處理機制，承諾為全體員工提供公平、安全、尊重、健康的工作環境。2023 年，未發生有關職場性騷擾、歧視等相關問題的投訴。

京東健康支持並承諾尊重人權，遵循《世界人權宣言》《國際勞工組織公約》。為確保公司的人權保護實踐的合規性，公司遵守並積極落實《京東集團人權政策》的要求，監測並管理人權問題，持續保障業務範圍內各利益相關方的權益。公司配合參與京東集團開展的人權盡職調查，識別並評估公司運營風險和業務相關活動中的潛在人權風險，並制定對應的風險緩解和補救措施，以消除、避免或最小化潛在影響。

京東健康踐行民主管理，尊重員工結社自由，不斷完善民主管理體系，使員工有權享有參加或組建符合國家規定的社團、工會等權利。公司選派職工代表，參與京東集團定期召開的集體協商會議，並就各項勞動標準和條件提出了積極的建議。2023 年，《京東集團集體合同》簽訂率達 100%。

#### 京東健康施行的人權盡職調查框架

- 保障人權政策和承諾聲明
- 識別評估價值鏈中的潛在人權風險
- 針對性評估風險影響程度
- 採取必要的緩解措施和行動
- 定期審查重點人權風險點
- 輸出人權盡職調查報告

## 員工晉升及分析

京東健康關注縱向晉升通道與橫向拓展空間。公司使用「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。此外，公司根據業務發展情況和員工個人發展意願提供內部轉崗機會。2023 年，京東健康的內部轉崗率為 11.3%。

2023 年，公司在專業人才委員會的基礎上，建立培訓虛線崗培訓協同機制，結合公司業務的實際人才需求，以 Big Boss 機制<sup>11</sup> 為核心，在各個領域助力員工不斷精進專業技能，成就員工職業夢想。

公司持續進行人員分析工作，通過京東集團的「觀星台」、HR 工作台等數據分析平台，宏觀觀察市場人才供應和內部人才需求情況，內部對員工組成、績效分佈、離職率、培訓情況等進行招聘計劃和人員管理分析，梳理並制定人力資源工作計劃，為公司的穩健發展提供強有力的數據保障。

京東健康致力於通過合理的績效評估體系來衡量員工的工作成果，並制定符合個人發展的階段目標。公司為不同的崗位職能設計了具有針對性的考核制度，以確保評估過程的公正性和有效性。在前台業務部門，如業務小組等，公司採用了同比增長的衡量方法進行評估，並根據月度業績表現發放浮動工資。對於直接面向客戶的一線崗位員工，公司依據月度考核結果調整浮動工資。中後台支持部門的員工則執行季度考核，基於管理者設定的績效係數進行浮動工資的計算。公司通過科學、高效的考核機制為優秀人才暢通成長通道。

<sup>11</sup> Big Boss 機制：將每個業務單元看作是一個經營實體，把決策權交給業務管理者。

- **五大專業人才委員會：**供應鏈、醫療、技術、產品與服務運營、市場營銷
- **培訓虛線崗培訓協同機制：**在各一級部門中明確培訓對接人，基於一級部門業務需要進行培訓需求梳理，共創共建培訓方案，協同推動邏輯，並通過月度例會的方式進行交流溝通，提升公司整體的培訓效率與效果。

## 人才發展與外部合作夥伴能力提升

員工的成長企業持續發展的重要引擎。京東健康建立「京東健康商學堂」培訓品牌，全面覆蓋內容開發、平台搭建、培訓執行以及資源整合等關鍵領域，推動人才的知識積累、技能提升、資源共享與互動交流，為企業的業務發展提供了堅實的智力支撐和人才保障，從而全面推動員工與商業夥伴的共同成長與發展。2023 年，京東健康內外部培訓課程共覆蓋 4,296,099 人次。

2023 年，京東健康內外部培訓課程共覆蓋

**4,296,099** 人次

#### 京東健康 2023 年培訓與發展投入

	指標	單位	2023 年數據
培訓與發展投入	內部員工 <sup>12</sup>	元	887,131.58
	外部合作夥伴	元	1,318,287.74

## 人才培養與發展

京東健康注重員工賦能，持續更新內部員工培訓體系，幫助員工發掘自身潛力。京東健康依託京東集團培訓制度和資源，制定了《京東員工內部培訓管理制度》《京東員工教育經費管理制度》《京東內部講師管理制度》《京東培訓供應商管理制度》等培訓政策，通過內部培訓和外部授課相結合的模式，着重從業務管理者經營力、管理者領導力、崗位專業力、新員工融入、學習氛圍營造五個方向為着眼點，設立專項學習課程；同時從學習組織與機制、學習產品與平台、學習技術與方法三大底層支撐能力發力，促進與助力員工學習與發展。2023 年，京東健康員工培訓覆蓋率 100%，平均學習時長達 24 小時。



<sup>12</sup> 統計範圍為全職員工。

京東健康員工培訓計劃

新員工融入	專業力提升	經營力提升
<p>「你好 健康」：面向所有新員工，通過組織線上、線下的課程，主要介紹京東健康的業務、經營理念、數據安全和合規反腐等合規內容。</p>	<p><b>學習地圖：</b>項目融合各崗位專家、骨幹經驗，形成相關工作內容的在線課程，幫助新員工順利度過轉正期。</p> <p>2023 年，公司開發了 106 門定制課程，其中 77 門已上線，556 名員工參與學習。</p>	<p><b>業務管理者專項提升計劃：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>視野開拓：</b>通過管理層經驗交流和案例分享，如「講武堂」、「BOSS 大咖分享」等，擴寬管理者視野並建立交流機制。</li> <li>· <b>實戰磨練：</b>通過專題研討和實戰訓練，如「行業品類洞察」、「經營規劃制定」等，強化實際業務場景下的業務能力。</li> <li>· <b>夯實基礎：</b>利用學習平台和資源庫，如「健康知識河圖」、「京英 BOSS 學習專區」，提供持續的自主學習支持。</li> </ul> <p>2023 年，共計 14,769 人次參與學習。</p>
<p><b>小天南星計劃：</b>針對校招生的三年培養計劃，包括入職初期的迎新會、職場力課程、專業力分享和帶教、與 CEO 面對面活動、成長挑戰賽等一系列活動。</p>	<p><b>行業專業觀點分享：</b>聯動五大人才委員會，及時將外部信息資源引入內部，了解行業專家對時事的觀點，為業務決策提供信息，進而促進業務增長。2023 年，公司共舉辦了 7 場活動，共計 2,024 人參與。</p>	<p><b>星火計劃：</b>公司從各部門中選派優秀的創新業務和能力項目，通過比賽遴選優秀的創新項目，在公司內營造「敢於創新、勇於創新」的學習氛圍。2023 年，共有 4 個項目成為年度優秀創新項目。</p>
<p><b>戰訓營：</b>公司對「戰訓學習」技術展開了場景化探索，以模擬真實工作情境為核心，創建針對不同業務和職級的專題學習探索畫布，幫助員工通過實戰演練提升解決實際問題的能力。</p> <p>2023 年，共計落地 17 個項目，實現 294 人次學習。</p>	<p><b>知識管理實踐：</b>公司通過多種途徑收集、整理知識。</p> <p>2023 年，累計產出人才培養與發展資料 5,188 份；外部合作夥伴成長資料 506 份；累計觀看人次 85,647，累計瀏覽人數 30,311。</p>	
<p><b>學習氛圍營造：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 創新氛圍：</b>通過星火計劃，從各個部門中選派優秀的創新業務和能力項目，通過入圍賽、過程輔導、年終總決賽等比賽競技的方式遴選優秀的創新項目，藉此在整個健康範圍內營造「敢於創新、勇於創新」的學習氛圍，2023 年共計孵化 73 個項目，其中 4 個成為年度優秀創新項目。</li> <li><b>2. 自主學習氛圍：</b>京東健康通過知識河圖平台進行展示和分享公司日常的知識管理內容，培養員工學習習慣，提高效率。2023 年，累計觀看人次 82,341，累計瀏覽人數 29,102。</li> <li><b>3. 傳承者氛圍：</b>京東健康發起「健康傳承者」專項，通過各類學習專項、知識分享、教師節頒獎、內部系統榮譽徽章等辦法促進大家理解並學習最佳實踐經驗。2023 年共計湧現「傳承者」354 人。</li> </ol>		



知識河圖的界面—知識管理



學習地圖界面

京東集團員工培訓計劃

新員工融入	綜合能力提升	領導力強化
<p><b>「金班」「紅班」「星班」學習計劃：</b>根據新員工職級，開展學習時長為 1-3 天不等的線上和線下相結合的課程，培訓內容包括京東集團業務介紹、京東文化、合規規則等。</p>	<p><b>JDTALK：</b>邀請內外部嘉賓和專家討論宏觀經濟形勢、職業素養、行業最佳實踐。</p> <p><b>JDTECH：</b>與技術專家探索技術前沿和成功案例。</p> <p><b>JDVOICE：</b>內部優秀管理者分享管理經驗和智慧。</p>	<p><b>鵬遠計劃：</b>面向每年新晉升或轉序列至總監級管理者的培養計劃。</p> <p><b>Pilot 項目：</b>面向京東集團未來領軍人才的專屬培養計劃。</p> <p><b>核心高管項目：</b>面向京東集團核心高管的培養項目。</p> <p><b>尖鋒 A 計劃：</b>面向京東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。</p>



公司在提供多樣化的內部培訓項目之外，還積極鼓勵員工利用外部教育資源實現自我提升。京東集團特別設立了「我在京東上大學」項目，為全體員工提供便捷的學歷提升通道。公司為員工的繼續學習提供資金支持，包括「我在京東上大學」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，以確保員工能夠追求學術和個人職業發展。2023 年，公司針對員工的培訓與發展共投入 887,131.58 元。

2023 年京東健康培訓數據<sup>13</sup>

指標	單位	2023 年
按性別劃分的員工受訓百分比	男員工	100
	女員工	100
按職級劃分的受訓百分比	高層管理者	100
	中層管理者	100
	初級管理者	100
按性別劃分的員工受訓平均時長	男員工	19.04
	女員工	27.37
	高層管理者	27.74
	中層管理者	40.41
按職級劃分的受訓平均時長	初級管理者	22.13
	基層員工	23.20

案例 | 京東健康開展「講武堂」專項培訓

2023 年，京東健康為了推動公司的業務增長並實現重大突破，公司發起了「講武堂」專項培訓項目。此次培訓中，首席執行官帶領八位公司高層管理人員分成三個階段，項目通過線上線下的結合以及文檔學習的方式，分別向大家分享了他們的專業技巧和工作經驗，共吸引了總計 4,574 人次的參與和學習。



「講武堂」培訓現場

<sup>13</sup> 統計範圍為全職勞動合同員工。

案例 | 業務管理者經營力提升之宿遷專項培訓

2023 年 11 月—12 月，京東健康組織 60 餘位業務管理者和中台管理者共同前往宿遷參與為期三天的業務管理者特訓營，學習內容包括基於實際業務管理場景的業務經營和團隊管理課程，以及業務管理者基於課程理論的實踐方法總結分享，並且開展解決實際的客戶問題環節。本次活動全面提升了參與者的管理能力和團隊領導力，加深了對業務經營的理解，同時促進了管理者之間的溝通與協作，為未來的業務挑戰做好了準備。



專項培訓現場

案例 | 供應鏈專業人才委員會舉辦《大咖來分享——618 品類突破與增長》分享

2023 年 6 月，供應鏈專業人才委員會邀請在「京東 618」活動中業績卓越的 8 位業務管理者進行了經驗分享活動。活動採取了線上線下相結合的形式，共計約有 980 人參與。分享環節不僅包括了切實的經驗交流，還設有互動問答，使參與者能夠深入探討和理解不同品類的成功策略。本次活動不僅增強了供應鏈人才的交流和學習，也為行業內的知識和最佳實踐傳播做出了貢獻。



供應鏈大咖分享現場圖片

## 外部合作夥伴能力提升

京東健康亦關注外部合作夥伴的成長和發展。公司制定《京東健康商學堂類目專家管理制度》《京東健康商學堂視頻課錄制及課程信息提報規範》《京東健康商學堂課程審核規範》《京東健康商學堂線上直播培訓 SOP》，並於商學堂開展針對新商<sup>14</sup>、老商<sup>15</sup>和兼職醫生的各類培訓課程。公司每年定期為全體供應商提供系統培訓，協助供應商不斷完善質量管理體系，提升運營能力，共同探尋突破關鍵，實現業務增長。

公司通過 POP 新商家數據的深入挖掘和分析，為不同層級的商家定制了相應的運營策略，確保分層策略及增長方案的精準實施，有效提升商家的運營能力，持續保障平台的高質量運營。為了幫助新商提升運營水平，京東健康推出了「新商開放日」、「新商黑馬孵化營」、「新商黑馬大賽」等專業課程及活動，持續提升商家的基礎操作能力和問題解決能力，顯著改善新商的整體活躍度和運營效能。此外，公司實施了一系列針對頭腰部重點品牌商家的培訓項目，包括「青囊戰訓營」、「聚星計劃」、「燎原計劃」等，旨在加強合作夥伴關係，持續賦能商家的運營能力和業績表現，為未來的合作奠定了堅實的基礎。

### 2023 年京東健康外部合作夥伴培訓體系

項目	內容	2023 年成效
新商開放日	該項目通過直播形式，詳細解讀京東健康的招商政策和新商家權益政策、新商家運營技巧等內容，幫助商家深入了解平台優勢和合作條件，為商家提供實用的運營指導和建議。	共舉辦 12 場，覆蓋 11,900 家商家，轉化招商線索超 800 條。
新商黑馬孵化營	由京東健康與服務商共同打造的商家成長社群，商家在社群內可以獲得基礎問題的即時答疑、定期課程培訓，接受店鋪診斷以優化其運營策略。	共舉辦了 21 期新商黑馬孵化營，累計幫助 3,500 家新商家實現了快速成長和業務擴張。
新商黑馬大賽	通過黑馬系統，以營銷資源牽引商家達成運營任務，促使新商家快速提升運營基礎能力。	共舉辦 12 場黑馬大賽，覆蓋商家 42,686 家，新商活躍率平均提升 20.52%。
新商醒獅系列課程	通過與業務部門的聯動，建立高效的內部規則傳遞機制，確保平台規則能夠快速準確地傳達給商家，幫助他們及時調整運營策略以符合最新政策，提升商家體系化經營能力。	京東健康商學堂主導推出 117 節新商醒獅系列課程，助力新商加速成長。

<sup>14</sup> 新入駐商家。

<sup>15</sup> 資深電商平台商家。

項目	內容	2023 年成效
商家大會	為加強溝通、明確業務方向和政策，京東健康在大促和新年等關鍵時期舉辦商家大會。大會結合線下和線上形式，確保信息及時傳達給所有合作夥伴，幫助他們把握商機，促進業務成長。	線上共開展 17 次，覆蓋商家 48,468 人次；線下共開展 2 次，覆蓋商家 3,300 人次。
線下青囊計劃	該項目緊密圍繞平台的重點營銷節奏和重要規劃節點展開，通過戰訓模式，結合線下培訓答疑、實戰共創、線上運營溝通指導以及復盤工作坊等多種教學手段，確保商家能在實際操作中掌握關鍵技能，提升解決問題的能力。	共舉行 6 場，涉及營養保健、醫療器械、醫藥部的頭腰部重點商家，覆蓋商家 101 家，參培商家業績指標的目標達成率超過 67.3%。
線下私董會	該項目針對特醫食行業龍頭企業的高層，通過交流，共同判斷行業趨勢，探索合作機會點。	邀請京東健康業務 VP、品類及營銷核心管理者與特醫食類目核心品牌領導參與，洞察品類的細分市場，復盤回顧發展難點，共創發展趨勢機會。
線上學習項目	針對重要潛力商家進行專項能力提升，主要包括聚星計劃、燎原計劃、琢玉計劃、京鴻計劃、鵬風計劃等。	共開展 10 期線上學習項目，覆蓋 226 人次，商家達標率 57%。
品類開放日	通過開放日的形式向商家傳遞關於平台規則、營銷週期、各項政策及活動的最新動態，以此增強商家對京東平台及健康業務的認同和參與度。	共開展 83 期，覆蓋商家 45,546 人次。
主題直播	主題直播是配合年終、新年開年、6·18 和雙十一大促節奏開展的培訓課程，旨在輔助商家進行年度規劃和大促復盤。通過邀請外部專家講師，為商家提供專業的指導和建議。	共開展 3 期，總計 31 節課，覆蓋 8,382 人次。
「商家四庫」商家知識管理項目	通過課程庫、工具庫、方案庫和渠道庫一站式解決不同商家不同場景下的需求，幫助商家解決規則、運營方案等經營上的問題，幫助商家提升運營效率，增加業績。	共有 517 份培訓資料，設立 18 個專欄。

此外，京東健康通過問診服務提升專項培訓和醫療專業內容基礎建設培訓課程，提升合作醫生的服務質量和專業能力。通過對極速問診、電話問診、視頻問診等多種服務形式的培訓，並對常見病的標準診療路徑和用藥安全課程的強化學習，規範醫生的線上診療行為，提升醫生的服務意識和協同工作能力。2023 年，共開展 210 場線上線下的培訓課程，累計學習超 104,150 人次。





## 員工福利與關懷

京東健康積極營造溫馨、和諧、包容的工作氛圍，在為員工提供具有競爭力的薪酬待遇基礎上，公司還持續完善的員工福利與關愛體系、開展豐富多彩的員工活動，設置長效獎勵機制，增強員工凝聚力，提升員工的歸屬感。

### 薪酬激勵

京東健康嚴格遵守國家相關法律要求，制定《京東集團薪酬管理制度》《京東集團入職定薪管理規定》《京東集團日常加薪及股票授予管理規定》《京東集團異動定薪管理規定》等內部管理文件，為全體員工提供高於當地最低工資標準的固定薪酬，並提供績效獎金、年終獎金、關鍵節點<sup>16</sup>獎勵等變動薪酬以及長期激勵的全面激勵。公司參考人員分析結果，綜合評估並給予員工與個人能力和貢獻相匹配的薪酬回報。此外，為確保員工工資能夠充分滿足基本生活需求，公司每年會根據宏觀經濟環境、行業調薪率和公司業績等情況，評估並確定年度薪酬調整方案，確保公司的薪酬水平始終保持市場競爭力，提升員工滿意度。

為回饋員工做出的卓越貢獻，留住優秀人才，京東健康根據員工的職級及崗位開展股權激勵計劃，覆蓋高級管理者、醫學專家、業務單元負責人、經理及以上員工，以長效的物質獎勵鼓勵員工實現長遠的個人價值。

類型	2023 年激勵計劃
按職級劃分	高級管理者覆蓋率為 100%； 除高級管理者外，股權激勵計劃覆蓋經理及以上員工，覆蓋率約 90%。
按崗位劃分	<b>醫療專家：</b> 作為京東健康沉澱專業能力、構建關鍵業務流程的核心人群，2023 年京東健康投入了專項股票資源以長期保留和激勵醫學專家，覆蓋率 90% 以上； <b>業務單元負責人：</b> 作為達成經營結果、促進業務發展的重要角色，2023 年京東健康投入了專項股票資源，鼓勵業務單元負責人帶領團隊促進業務長期增長，覆蓋率 100%。

### 員工福利

京東健康秉持「員工是京東最寶貴的財富」原則，始終將員工關愛放在企業發展的優先列。公司遵照《京東集團員工福利補貼管理規定》《京東集團愛心基金管理制

公司按照國家法律法規，為員工提供所有法定福利，包括但不限於五險一金（即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金）、法定節假日、帶薪休假等。公司在此基礎上進一步完善內部專享福利項目，為員工權益提供全方位的保障。

京東健康員工福利項目	內容
員工保險	提供多種保障員工生命安全的福利保險和福利項目，例如意外傷害保險、意外醫療保險、補充醫療計劃、年度體檢、愛心救助基金、安居計劃等。
福利房	為解決員工住房問題，京東集團持續為員工提供福利性住房。2023 年，京東集團向北京市經濟開發區申請人才保租房獲得 120 餘套分配指標； 京東集團每年足額納稅，因此京東集團員工目前已享受到辦公地區的共有產權房申購資格。截止報告期，已成功購置數百套。

<sup>16</sup> 此處指代 6·18 和 11·11 兩個重要互聯網促銷節日。

京東健康員工福利項目	內容
餐廳	公司聯合餐廳供應商及中糧營養健康研究院打造健康營養餐檔口，推出 200 餘種無碘、低脂、低鹽、高纖維的健康餐品。  2023 年公司共 9 家餐飲供應商已取得全球認可的食安授證機制——SGS-HM 認證，實現餐廳從「終產品檢測」到「過程監控」的轉變，極大保證員工飲食健康。
女性關懷	公司設立有託幼中心、母嬰室、職場媽媽停車位等。
節日福利	公司在中國傳統節日中秋和農曆新年面向全體員工發放京東家禮；  在「6·18」和「11·11」兩個重要業務節點發放慰問保障物資包；  在京東集團 20 週年時向全體員工發放週年文化衫和工卡繩。
基礎設施	無障礙設施，包括無障礙電梯、無障礙衛生間、無障礙通道等；  員工健身房。
交通出行	與滴滴、曹操等網約車深度合作，為員工通勤提供便利；  提供覆蓋全北京的班車。
體育運動	京東健康面向全員成立了 7 個健康社團，包含籃球社、足球社、羽毛球社、網球社、游泳社、徒步社、跑團，每週為員工提供活動場地及資金支持。  開展「運動季」活動，包含羽毛球賽、籃球賽、低碳跑堅持賽、健康操打卡賽、迷你馬拉松、不倒森林趣味賽、跳大繩團隊賽、拔河挑戰賽、接力跑衝刺賽九項賽事。
EAP（工作生活輔導計劃）員工關懷項目建設	聚焦於員工心理諮詢關愛服務，幫助員工復盤運營計劃，制定改善計劃，提升員工體驗。

### 員工溝通

京東健康注重員工的意見和建議，設置了完善的員工溝通與互動渠道。公司員工可以通過大耳朵信箱、京東健康 CEO 郵箱、員工熱線、員工論壇、JDH TownHall Meeting、「恩林面對面」等多種方式在線上實名或匿名提供建議和反饋問題。此外，我們也鼓勵員工通過和部門領導或 HRBP 對話的方式，進行線下一對一的溝通，反饋心聲。

京東集團每個季度向全體員工推送關於個人尊嚴感、幸福感和成就感的評分問卷，關注每一位員工的工作體驗。此外，京東健康積極參與京東集團統一開展的「組織健康度和員工士氣」評分問卷，並每季度對反饋數據進行整理分析。2023 年，公司的員工滿意度調查覆蓋率達 100%，每個季度組織健康度結果均在 4.4 分<sup>17</sup> 以上、員工士氣值在 4.5 分以上，年度員工滿意度得分為 4.5 分。

2023 年，公司的員工滿意度調查覆蓋率達

# 100%

<sup>17</sup> 組織健康度、員工士氣值、員工滿意度得分滿分均為 5 分。



## 員工健康與安全

京東健康堅信享有健康與安全的工作場所是個人的基本權利，也是企業長足發展的基石。我們恪守《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》《職業病診斷與鑒定管理辦法》等法律法規，發佈《京東集團職業健康安全政策》，承諾將安全和健康的工作條件作為公司的首要考慮因素，全面關注員工的職業安全和身心健康。

公司搭建了完善的職業健康保障體系。京東集團設立了職業健康安全委員會（簡稱 OHS 委員會）作為職業健康安全的最高管理機構，由首席人力資源官（CHO）擔任主席，各 CEO 擔任委員代表。委員會下設職業健康安全工作組和 BGBU 專項執行小組，形成多層管控的職業安全健康組織架構。為進一步強化公司全體員工的職業健康安全意識和責任意識，我們將創造良好的安全環境納入各層級部門管理者的績效考核中，極大提升公司財產和員工生命安全，確保各項安全防範措施平穩落實。

### 職業健康安全委員會職責

<b>職業健康安全委員會</b>	負責統籌和決策職業健康安全戰略規劃、批准 OHS 相關政策制度制定實施與變更、建設 OHS 風險控制機制、監督 OHS 管理實施活動落地執行，定期向董事會進行匯報。
<b>職業健康安全工作組</b>	職業健康安全工作組由京東集團人資、行政、法務、工會、公關、防損部門組成，負責職業健康安全制度政策的發佈、監督 OHS 委員會的決策的落地執行、統籌職業健康安全的具體工作，包括指揮重大緊急事件的聯合響應、指導 BGBU 專項執行小組實施 OHS 管理活動落地。
<b>BGBU 獨立組建專項執行小組</b>	由業務部門管理者、HRBP、相關職能模塊作為責任相關方組建，接受職業健康安全工作組的指導與監督，負責 OHS 管理活動在各 BGBU 的具體實施落地。

公司通過為不同的崗位員工提供針對性的年度體檢，幫助員工及時識別、應對健康隱患。此外，員工可以通過線下面談和電話諮詢等方式，獲得長期、系統性的心理援助，進而幫助他們積極面對工作與生活。我們在辦公區域安裝 AED<sup>18</sup> 急救設施，並且持續面向全體京東健康北京職場的員工開展心肺復甦和 AED 設備使用的急救技能培訓，幫助員工掌握各種情境下的應急操作流程。2023 年，我們組織員工參與急救培訓並取得急救證書。

### 2023 年京東健康職業健康相關指標

指標	單位	2023	
因工損傷	因工傷損失工作日數	天	84
失時工傷率 (LTIFR)	員工的失時工傷率	每百萬工作小時	0.805

### 京東健康過去三年因工亡故數據

指標	單位	2023	2022	2021
因工亡故情況	因工亡故人數	人	0	1
	因工亡故比率	%	0	0.03

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

## 助力民生健康

### 推動普惠醫療

京東健康致力於為公眾提供高質量醫療服務，持續推進醫療普惠化發展。公司提供各項便民惠民服務，廣泛開展健康科普活動以及推行線上醫保支付業務，努力讓高質量的醫療健康服務惠及更廣泛的人群。

### 便民惠民服務

公司通過提供便捷、高效的醫療服務和產品，滿足廣大用戶日常健康需求，讓健康生活觸手可及。

**案例 | 開設線上問診專區**

針對秋冬呼吸道疾病高發節，2023 年 11 月 7 日京東健康在北京經開區尚亦城 APP 上線「經開區問診服務平台」，開設「小兒咳嗽 / 兒童發熱支原體肺炎極速問診」，由京東健康互聯網醫院醫生提供 7\*24 小時的快速問診、諮詢服務，及時服務羣眾診療用藥需求。

**案例 | 結合京民通 App 提供便利服務**

為更好的服務社區居民醫療健康需求，京東健康結合京民通 App 及自身服務能力，為居民提供便民惠民的服務專題頁面。頁面內容包括為居家羣眾提供健康監測、科普內容、在線問診、購藥送藥上門等一體化服務，助力區域政府部門開展居民健康管理，減輕社區醫院壓力等。

### 健康科普活動

公司致力於向公眾提供權威、易懂的健康知識和信息，提升全民健康意識與生活質量。

**案例 | 開展科普直播**

2023 年，京東健康共舉辦科普直播 46 場，內容圍繞新冠預防、流感應對、心理健康、皮膚健康等方面，直播科普共覆蓋 154 萬人，大大提高了健康科普內容為用戶提供的可及性、專業性和效率。



### 案例 | 健康科普「五進」活動

為提升居民健康意識，豐富居民急救知識，2023年4月26日，北京市健康科普「五進」活動啟動儀式暨市級企業專場活動在京東集團總部舉行。活動現場邀請了多名急救專家及醫療專家，分別就應急急救和職場心理健康開展主題講座，通過現場體驗氣道梗阻和心肺復甦模擬設備、現場解答職場壓力分析報告等方式，深入淺出地講解健康科普知識。

### 線上醫保支付

公司積極參與醫藥行業結構化調整，緊跟國家「互聯網+醫療健康」發展方向，拓展醫藥電商在醫藥零售市場的創新落地渠道。



### 互聯網藥店啟動醫保支付

2023年，上海市啟動試點互聯網藥店醫保支付工作，京東健康積極響應，為上海多家藥店開通線上醫保支付。該服務開通後，上海市醫療保險參保人員在線上購藥時，均可享受線上醫保支付的便利。此外，公司發揮強大的全渠道供應鏈優勢和醫療健康服務能力，進一步為市民提供平均28分鐘送藥到家服務，為用戶提供更加優質、快捷的健康商品即時零售體驗。

為了更好的推廣線上買藥醫保支付，京東健康微信公眾號對於相關流程進行了清晰展示，讓所有參保人員都能順利享受該項服務。



京東健康公眾號發佈醫保支付使用說明

### 提供特殊關懷

京東健康不斷深化對罕見病患者及老年群體的特殊關懷服務，致力於為他們打造更加貼心、專業的健康保障與支持體系。

### 關愛罕見病

京東健康針對罕見病患者面臨的診療難、用藥難問題，不斷探索解決方式，努力為罕見病患者創造更加便利的就醫途徑。

公司2021年推出「罕見病關愛計劃」，該計劃全渠道覆蓋了近80%的國內上市罕見病藥物及罕見病特醫食品。2023年，我們服務超過10萬名罕見病患者，為他們提供醫療諮詢、藥品購買、患者服務、資金支持、心理支持等全方位服務。截至2023年年底，京東健康罕見病關愛基金共援助涉及42種不同罕見病病種的358人次患者，援助善款金額共計379萬元。

2023年2月27日，第三屆京東健康罕見病服務生態論壇在上海舉行。論壇上，京東健康宣佈，將在已運行兩年的「罕見病關愛計劃」基礎上進行陞級，全新啟動罕見病「兩千萬關愛計劃」，進一步降低罕見病患者尋醫就診成本。



京東健康與博鰲樂城維健罕見病臨床醫學中心簽約

2023年，我們與企業攜手在線上嘗試開展遺傳學血管性水腫疾病篩查工作，線上篩選高風險人群，並為他們提供線下就診服務。2024年，我們也將攜手各個生態合作夥伴，在患者篩查方面做更多的嘗試，幫助更多的罕見病患者。





## 銀髮人群關懷行動

京東健康專注於為老年人群提供完善、專業的健康管理和醫療關愛服務，簡化老年群體就醫流程，關愛老年人健康。

### 案例 | 愛耳日公益活動

3月3日是第十一個「世界聽力日」，也是我國第二十四個「全國愛耳日」，京東健康聯合中國聽力醫學發展基金會，在八寶山街道沁山水南社區舉辦愛耳日公益活動，通過助聽器捐贈、科普講座、聽力檢測、專家義診等服務內容，提高家庭對老年聽力健康的關注，推動愛耳護耳知識的普及，幫助老年困難聽損人士，提升老年人聽力殘疾預防意識及殘疾預防能力。



京東健康聽力師為老人進行聽力檢測

## 貢獻社會公益

京東健康主動承擔社會責任，積極開展各項社會公益活動，助力鄉村振興，為社會發展貢獻自身力量，在行業起到表率作用。

### 公益活動

2023年，京東健康聯合百餘家愛心夥伴、超十萬家「愛心東東」店鋪累計開展公益活動56次，通過捐贈善款、物資、服務等方式，惠及近400萬人。

### 攻克就醫難問題

京東健康重視偏遠地區就醫難問題，為偏遠地區民眾提供包括線上問診、健康科普等在內的醫療健康支持，切實解決當地民眾看病難問題，提升當地民眾的健康意識和健康知識水平。

### 案例 | 為西藏刑偵隊人員提供健康保障

2023年，京東健康為1,049名西藏刑偵隊員提供家庭醫生服務，為他們建立電子健康檔案、提供24小時在線問診諮詢。如遇突發緊急情況，我們還能夠為他們提供三甲醫院就醫綠色通道和線下專人就醫陪診等服務，最大限度保障他們的身體健康，激發西藏刑偵隊員以更加昂揚的鬥志投入工作，從而更好地為人民服務。

### 案例 | 偏遠山區支教老師遠程醫療服務

2023年，京東健康為偏遠山區支教老師提供家庭醫生服務，包括在線問診、復診續方、指導用藥、專家線上會診、個性化健康管理方案制定等多種服務權益，讓支教老師不離開偏遠山區也能獲得優質的醫療資源，減少了外出就醫的經濟負擔和時間成本，為支教老師身體健康保駕護航，為偏遠地區教育工作的開展提供助力。京東健康為偏遠山區支教老師提供遠程醫療服務，包括線上名醫問診、健康管理、就醫綠通等多方面醫療健康服務，保障支教老師在衛生醫療條件艱苦的情況下，醫療需求和突發醫療問題能得到有效滿足。

### 守護兒童成長

京東健康關注孤獨症等疾病兒童的身體及心理健康，積極履行企業社會責任，守護兒童成長。

### 案例 | 孤獨症兒童關愛行動

2023年，為了讓更多人關注孤獨症兒童群體，並為他們提供切實幫助，京東健康攜手公益夥伴和愛心品牌推出「孤獨症兒童關愛行動」，通過「特定商品賣出一件捐10元」的方式，為「孤獨症家庭掌握科學系統的居家干預技能」提供支持，助力更多孤獨症兒童得到及早干預、更好康復，共同為孤獨症家庭編織一張兜底的網。



### 關愛戶外工作者

京東健康深知戶外工作者的艱辛，尤其是在嚴寒及酷暑天氣下，為戶外勞動者送上必要的健康關愛。

#### 案例 | 戶外勞動工作者送清涼健康關愛活動

2023年夏季，各地持續高溫炎熱，京東健康聯合香雪制藥、康恩貝、同仁堂健康等愛心品牌及中華社會救助基金會，共同發起為戶外勞動工作者送清涼的健康關愛活動，為廣西南寧 600 位建築工人捐贈夏桑菊顆粒、板藍根顆粒、粵抗 1 號涼茶、維生素 C 泡騰片、酸梅湯及「京東買藥」小藥箱等健康物資超 1.4 萬份，市場總價值超過 47 萬元。本次公益行動，為戶外勞動者在高溫天氣下的健康保障提供了及時、有力的支持。

#### 案例 | 發放暖冬健康物資

2023年12月13日起，北京地區迎來強降雪天氣，京東健康聯合中華社會救助基金會發起了「京東買藥·溫暖 YAO 分享」公益活動。在北京地區從事外賣、快遞服務的騎手和快遞員，均可在京東大藥房指定門店免費領取 1 份暖冬健康物資。



暖冬健康物資領取地點

### 開展抗震救災行動

京東健康持續關注災害救援與災區重建，為京津冀洪災區和甘肅積石山地震災區提供藥物捐贈，守護每一份生命與健康。

#### 案例 | 甘肅積石山縣地震援助

2023年12月，甘肅積石山縣發生 6.2 級地震，災情疊加寒流，受災區域解熱鎮痛藥品緊缺。京東健康迅速響應，聯合北京京東公益基金會、中國紅十字基金會，向甘肅臨夏積石山縣和青海海東民和縣捐贈了 580,276 盒對乙酰氨基酚口腔崩解片，總價值達 3,394,614.60 元，以解災區解熱鎮痛藥品之急。此次捐贈為受災民眾提供了及時有效的醫療物資援助，體現了京東健康的社會責任與擔當。

### 緩解基層醫療壓力

京東健康憑藉強大的醫療健康資源和供應鏈能力，通過醫療物資捐贈，提升基層醫療資源供給能力，全力守護基層羣眾的健康福祉。

#### 案例 | 基層常用藥品捐贈項目

2023年12月，冬季流感高發導致基層醫療機構藥品需求激增。京東健康利用自身醫療資源發起常用藥品捐贈項目，聯合北京京東公益基金會、中華社會救助基金會向甘肅、廣西、河南等 9 個省級行政區捐贈布洛芬片、維生素 C 咀嚼片等 7 種急需非處方藥，共計 206.1 萬盒，總價值達 10,025,000 元。此次捐贈有效緩解了基層醫療機構的藥品短缺問題。

### 助力鄉村振興

京東健康全面推進鄉村振興工作，因地制宜助力鄉村經濟發展，守護鄉村兒童成長，共同攜手守護鄉村美好生活。

### 發展鄉村產業

京東健康通過搭建線上銷售平台、吸引企業入駐、發佈行業標準等多項舉措，全面助力鄉村產業振興，為鄉村產業注入新活力。

#### 案例 | 吉林撫松縣人蔘項目

為充分發揮數字經濟優勢，京東健康 2023 年聯合撫松縣政府開設京東「吉林撫松人蔘館」和「撫松人蔘館自營旗艦店」，建成京東物流原產地倉，吸引 19 家入駐企業，助力打造人蔘產業帶。



雙 11 京東媒體發佈會

### 守護兒童成長

京東健康積極守護鄉村兒童健康成長，通過捐款捐書、健康關愛等行動關注鄉村兒童身心健康，為鄉村兒童的成長之路注入更多希望。

2023 年，公司參與京東集團發起的跳蚤市場圖書專場活動，將售賣款項及剩餘圖書捐贈給了「星光傳遞 \* 童心共閱計劃」公益項目，助力鄉村兒童教育成長。

#### 案例 | 鄉村兒童健康關愛行動

京東健康攜手 21 金維他，中華社會救助基金會聯合發起「鄉村兒童健康關愛行動」，為四川、貴州、青海、新疆等地的鄉村中小學生捐贈 5 萬瓶 21 金維他多維元素片（21），通過健康物資捐贈鼓勵鄉村兒童積極參與體育運動，提升營養健康意識，改善鄉村兒童營養健康狀況。



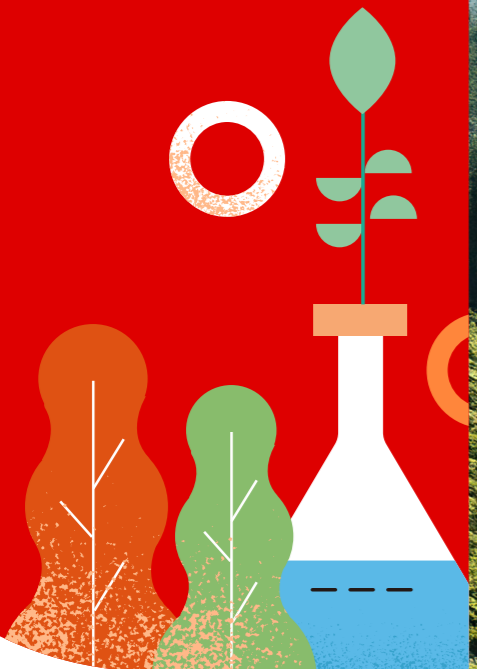
發往鄉村學校的健康捐贈物資



# 03

## 綠色發展

京東健康始終秉承「環境友好」的經營理念，不斷完善環境管理體系，持續優化資源利用效率，以實際行動減少自身運營的環境影響，降低產品碳足跡，為「雙碳」目標的順利實現貢獻力量。



## 應對氣候變化

氣候變化是當今人類面臨的重大全球性挑戰，京東健康響應國家雙碳目標，積極開展氣候變化風險與機遇識別工作並設置專項應對舉措，將低碳發展納入戰略規劃。同時，京東健康不斷推進低碳實踐探索，通過開展產品碳足跡盤查為科學減碳奠定數據基礎，並以各類節能行動切實提高公司能源資源使用效率，有效減少溫室氣體排放。京東健康同時着力於公司應對氣候變化的能力儲備與實際貢獻。

### 風險識別與應對

京東健康將包括氣候變化風險的 ESG 風險融入公司全面風險管理體系中，充分考慮氣候風險的發生及對公司產生影響的可能，參照氣候相關財務披露工作組（TCFD）框架，在企業治理和戰略框架中納入氣候變化應對行動計劃。我們已完成對氣候風險的初步識別，制定了應對措施，計劃在下一階段中根據不同氣候情景，細化氣候風險識別與分析，並按規劃同步建立氣候變化治理體系，形成完整、系統、規範的氣候變化應對體系。

#### 京東健康氣候變化風險初步識別結果及應對措施

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



## 低碳實踐探索

為長遠應對氣候變化，京東健康致力於降低產品碳足跡，從而減少經營活動中的溫室氣體排放。我們科學規劃溫室氣體減排進程，通過定期核算自身的溫室氣體排放量，為設定並實現各階段的溫室氣體減排目標提供數據支撐。此外，我們還積極尋求全產業鏈的能源效率提升與循環資源利用，倡導商業夥伴共同投身於低碳發展的行列。

### 京東健康 2023 年降低產品碳足跡工作亮點

<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用京東集團旗下達達即時配運力資源進行藥店 O2O 及前置倉物流運輸，騎手全程駕駛電動車，有效降低終端運輸環節碳排放量，實現低碳物流。</li> <li>實現物流運輸單據電子化，減少紙質單據使用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以可降解無紡布袋 / 薄紙袋替代原紙箱包裝進行前置倉物流運輸，有效減少紙箱使用、降低原材料消耗，平均每月可節約近 40 萬個紙箱。</li> </ul>
<p>低碳採購</p>	<p>低碳物流</p>	<p>低碳包裝</p>

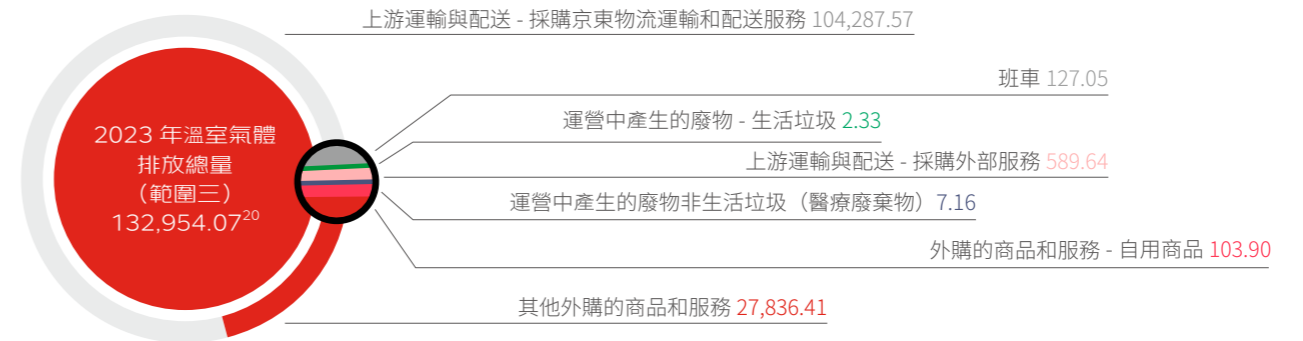
### 京東健康 2023 年溫室氣體排放情況<sup>19</sup>

指標	單位	2023 年數據	2022 年數據	2021 年數據
溫室氣體排放總量 (範圍一 + 範圍二)	噸二氧化碳當量	5,263.71	1,944.03	/
溫室氣體排放總量 (範圍一)	噸二氧化碳當量	174.66	75.42	33.71
車輛柴油	噸二氧化碳當量	133.00	/	/
車輛汽油	噸二氧化碳當量	41.66	/	/
溫室氣體排放總量 (範圍二)	噸二氧化碳當量	5,089.05	1,868.61	505.82
電力 (經營場所)	噸二氧化碳當量	4,766.68	/	/
電力 (車輛)	噸二氧化碳當量	1.37	/	/
熱力 (經營場所)	噸二氧化碳當量	321.00	/	/
溫室氣體排放總量 (範圍三)	噸二氧化碳當量	132,954.07	53,483.52	/
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量 / 營業收入 (萬元)	0.0010	0.0004	/

註：

- 由於京東健康與京東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東健康員工數佔京東集團北京辦公區人數比例折算。
- 京東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，按照京東健康佔京東物流訂單佔比計算。

<sup>19</sup> 溫室氣體排放強度 = 年內溫室氣體排放總量 (範圍一 + 範圍二) ÷ 當年本公司營業收入



為推進溫室氣體減排目標逐步達成，京東健康緊跟京東集團的氣候變化管理部署，積極開展綠色節能行動，有效提高資源能源使用效率。

**案例 | 京東健康積極參與「地球一小時」節能活動**

為強化員工的節能意識、深化日常工作中的節能感知，2023 年 3 月 25 日，京東健康積極響應京東集團以「熄燈一小時，赴一場繁星之約」為主題的「地球一小時」節能活動，活動內容包括節能實踐的線上分享與關燈觀星、領取綠植等線下活動。京東健康向全體員工大力倡導日常節能習慣，鼓勵員工關愛環境、保護地球。



<sup>20</sup> 單位：噸二氧化碳當量



## 綠色運營

京東健康將循環經濟、資源節約理念融入生產運營全過程，不斷健全環境管理體系，致力打造生態友好型的運營與發展模式。公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，並遵循《京東集團環境管理政策》<sup>21</sup>等內部制度。公司推行高效、循環使用水資源和包裝材料及節能降耗行動提高資源利用效率，積極創建資源節約型和環境友好型企業。

## 能源管理

京東健康致力於提高資源使用效率，減少資源使用，公司推進能源節約行動，並充分採用降耗技術與設備，倡導低碳運營。

公司依據《中華人民共和國節約能源法》等法律法規和政府部門相關要求，高效開展能源使用管理工作。2023年公司在日常門店經營和辦公運營中主要使用的能源和資源包括電力、天然氣、蒸汽、汽油、柴油與水。

為實現科學高效的能源管理，京東健康在線下藥房門店、醫院、體檢中心等經營場所以及辦公場所開展了一系列綠色行動。我們為線下各類經營場所制定了電力與自來水使用等經營規範，大力提倡節水節電；我們在辦公場所安排專人監督檢查，保證「人走燈滅、人離電斷」；我們還改造公司自行車棚、將員工班車替換為新能源電車，為員工提供綠色通勤的便利條件。

### 案例 | 京東健康體檢中心開展多樣化節能運營行動

2023年，京東健康在各線下體檢中心開展節能運營改造，通過統一更換LED燈具與變頻污水處理水泵，有效減少用電，節約能源使用。此外，各體檢中心在外部廣告牌和內部屏幕中增設定時控制程序，使其在工作日下午等客流量少的時段自動關閉，縮減不必要的屏幕亮光時長。各中心還設有保安進行定時巡邏，督促工作人員遵守節能運營規範。



京東健康線下體檢中心智能化燈具



### 京東健康 2023 年資源使用統計

指標	單位	2023 年數據	2022 年數據	2021 年數據
天然氣	立方米	0	4,271.61	3,318.57
柴油	公升	50,329.70	23,213.21	9,737.91
汽油	公升	18,717.73	2,125.99	0
直接能源消耗總量	千克標準煤	81,202.48	36,192.19	/
直接能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.02	0.01	/
外購電力	千瓦時	8,360,590.49	2,245,758.56	825,363.87
外購熱力	吉焦	2,918.15	5,344.17	/
間接能源消耗總量	千克標準煤	1,127,083.85	458,346.76	/
間接能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.21	0.10	/
綜合能源消耗量	千克標準煤	1,208,286.33	494,538.95	/
綜合能源消耗密度	千克標準煤 / 營業收入 (萬元)	0.23	0.11	/
總耗水量	噸	46,375.82	17,416.91	6,562.64
水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.009	0.004	/

註：

- 2023年，京東健康加強對資源使用的效能管理，優化以員工人數在全集團中的佔比進行估計的折算方法，採用按照車輛控制權歸屬的新判斷標準，對京東健康的年度天然氣、柴油與汽油消耗量進行折算，從而使折算結果更貼合實際用能情況。
- 為進一步提升數據的準確度，京東健康在2023年還開展了溫室氣體盤查工作。不同於往年採用員工人數在全集團中的佔比進行折算估計，我們在2023年分別統計總部職場、線下藥店、體檢中心及醫院的外購電力與外購熱力數據，並在該口徑的數據基礎上進行溫室氣體排放量的計算。
- 2023年，京東健康溫室氣體盤查依據包括：ISO14064-1：2018 溫室氣體 - 部分 1：組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南、溫室氣體核算體系 - 企業核算與報告標準、溫室氣體核算體系 - 企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準。

<sup>21</sup> 《京東集團環境管理政策》：<https://storage.jd.com/lai/aboutjd/%E4%B8%9C%E9%9B%86%E5%9B%A2%E7%8E%AF%E5%A2%83%E7%AE%A1%E7%90%86%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>

## 排放物管理

京東健康對於運營過程中產生的廢氣、廢水及固體廢棄物等所有污染物均進行嚴格管理，在環境達標的基礎上，持續提升環境表現。公司嚴格遵循《中華人民共和國大氣污染防治法》《大氣污染物綜合排放標準》《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，推動實現對運營過程中產生的廢水及廢氣污染物的環保處理。

京東健康嚴格規範廢棄物的管理和處置，並確保藥品廢棄物全部合規排放。我們堅持按照《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》等國家相關政策的要求，持續加強固體廢棄物管理體系建設，並積極開展各類舉措，減少廢棄物的產生與排放。京東健康的無害廢棄物包括日常運營產生的辦公垃圾和生活垃圾，有害廢棄物主要來自線下經營場所涉及的醫療廢棄物。

京東健康高度重視線下經營場所涉及的醫療廢棄物處理回收相關事宜，嚴格遵守《藥品經營質量管理規範》，通過精細化、規範化的醫療廢棄物管理，為公眾健康與環境安全貢獻力量。我們秉持着高度負責的態度，將近

效期藥品退回給供應商或第三方商家，並全程監督其處理過程，確保符合法律法規的要求，最大程度地減少藥品泄漏風險，全力保障公眾健康與環境安全。對於藥品類危險廢棄物，我們根據其特性進行分類，集中收集登記過期、淘汰、變質或被污染的廢棄藥品，並交由專業的危險廢物處置機構進行回收和無害化處理，從而杜絕其對環境和公眾健康造成潛在威脅。對於其他類型的醫療廢棄物，我們嚴格遵照分類標準，將其與無害廢棄物、其他有害廢棄物明確區分，並將這些廢棄物交由具備資質的第三方公司進行合規處理，以滿足我們的內部管理規定以及相關法律法規的要求。

為進一步優化對無害廢棄物的管理，京東健康通過在辦公場所各樓層設置簡易垃圾分揀站等舉措，督促員工進行垃圾分類，並對部分固體廢物進行重複與綜合利用，以實現資源循環。

2023 年，京東健康未造成因大量污染物排放導致的環境破壞事件。

### 排放物關鍵績效指標

排放物種類	指標名稱	單位	2023 年數據	2022 年數據	2021 年數據
廢氣	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	千克	415.20	325.57	26.7
	硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )	千克	1.09	0.40	0.16
	顆粒物 (PM)	千克	32.01	25.10	2.49
無害廢棄物	無害廢棄物排放總量	噸	38.45	448.40	1,402.77
有害廢棄物	有害廢棄物排放總量	噸	3.59	0.04	0.00

註：

- 京東健康排放物統計包括辦公和店端產生的排放物，其中職場排放物根據京東健康佔京東集團北京辦公區人數佔比折算。
- 氮氧化物排放來源於辦公及貨運車輛行駛，參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，氮氧化物的排放係數參照聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。
- 顆粒物排放來源於辦公及貨運車輛行駛，參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，由於行政相關車輛使用涵蓋各個車型，顆粒物的排放係數參照聯交所指引中各車型排放係數的平均值估算。
- 2023 年，京東健康新開設了線下體檢中心、宿豫醫院，且將線下藥店的廢棄物也納入統計範圍，對排放物的統計數據較往年更為準確。

## 資源管理

在全球水資源壓力持續加劇的背景下，京東健康持續關注水資源的可持續利用。京東健康嚴格遵守《中華人民共和國水法》等相關法律法規，規範水資源的使用與消耗。公司在運營過程中使用的水資源來自市政供水管網及少量雨水收集。

自 2022 年，京東健康制定了以同比不低於 3% 的幅度主動削減辦公樓用水量的節水目標。為達到這一目標，我們積極開展包括優化內部水使用頻次、陞級節水設備、應用水循環系統等舉措減少水資源的使用。

順應環保友好和減少浪費的包裝趨勢，京東健康已制定了一系列商品包裝的管理辦法。我們不斷推動供應鏈上下游夥伴、合作商家以及物流企業改進包裝規格，避免過度包裝，同時積極採用可重複使用、易於回收和可生物降解的包裝物料。

為保障產品質量，我們鼓勵供應商採納原包裝策略，以減少物流環節可能導致的非必要包材損耗。我們還通過商品的分裝組合等措施，有效減少了包裝材料的使用。京東健康還與京東物流攜手，採用「循環利用的中轉袋」、「可重複使用的保溫箱」以及「塑料編織布包裝袋」等環保物流材料，以減輕運輸過程中對環境的影響。

### 包裝材料關鍵績效指標

指標	單位	2023 年數據	2022 年數據
制成品所用包裝總量	噸	50,217.59	20,002.25
包裝密度	千克 / 營業收入 (萬元)	9.38	4.28

註：

京東健康包裝材料統計按照京東健康佔京東物流訂單佔比折算。

為減少紙張等日常辦公用品使用，京東健康配合京東集團在各地職場推行打印紙種類陞級，打造更加環境友好的運營模式。

北京職場

**100% 使用碳中和打印紙**

京東健康 2023 年辦公用紙陞級計劃





## 生物多樣性保護

秉持「人與自然和諧共生」理念，京東健康嚴格遵守《中華人民共和國野生動物保護法》《中華人民共和國陸生野生動物保護實施條例》《中華人民共和國漁業法》《中華人民共和國森林法》等相關法律法規，積極踐行生物多樣性保護和森林保護，為可持續發展貢獻力量。京東健康遵循京東集團的《京東開放平台禁發商品及信息管理規範》，嚴厲打擊平台內野生動物相關的非法交易，並嚴令禁止砍伐森林，維護森林資源的完整性和穩定性。

我們積極響應聯合國可持續發展目標（UNSDGs）和生物多樣性公約（CBD）的《昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架》，將生態友好的理念融入業務決策中。我們聯合多方攜手合作，將業務發展與生態保護緊密結合，開展一系列環保公益行動，推動與自然的和諧共生。



### 案例 | 京東健康聯合愛心夥伴發起「熊貓守望者關愛計劃」

為保護大熊貓這一珍稀物種，京東健康於 2023 年聯合京東公益物愛相連、京東金融訂單公益、中華社會救助基金會共同發起「熊貓守望者關愛計劃」，共同助力生物多樣性保護事業。目前，該計劃已得到大寶、海氏海諾等多個愛心品牌的大力支持，並開通了面向社會的公益參與渠道，呼籲更多人參與其中。未來，京東健康將積極匯聚更多的愛心力量，不斷探索並拓展公益模式的廣度和深度，為生物多樣性保護貢獻我們的智慧和力量。



Bureau Veritas Certification



### 獨立鑒證聲明

**驗證目的**

必維認證（北京）有限公司（以下簡稱“必維”）受京東健康股份有限公司（以下簡稱“京東健康”）的委託對《京東健康股份有限公司 2023 年環境、社會及管治報告》（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健康提供，必維沒有參與報告編寫過程。必維的職責是在評審報告資訊收集、分析和過程的基礎上，針對報告披露資訊的準確性和可靠性提供獨立的驗證聲明。

**驗證範圍**

京東健康委託必維驗證以下內容：

- 驗證《報告》在披露期限（2023.1.1-2023.12.31）內的關鍵資料、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；
- 驗證人員訪問了京東健康總部（位於北京市大興區亦莊經濟技術開發區科創十一街20號院京東總部二號樓C座）、京東健康體檢中心北京店（位於北京市大興區科創五街亦城時代廣場）、北京京東佳創大藥房有限公司（位於北京市北京經濟技術開發區科創十一街20號院1號樓2B-2F-12）、宿豫醫院（位於宿遷市宿豫區順河街道洪澤湖東路24號）和京東醫藥（天津）有限公司（位於天津北辰區風電產業園永進道132號）的相關職能部門。驗證人員沒有訪問其他現場及其利益相關者。
- 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；
  - 關於京東健康立場觀點、使命、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：

- 與提供社會責任資訊和資料的相關部門人員進行訪談；
- 評審京東健康提供的檔證據；
- 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。

驗證活動根據《BV驗證管理程式》進行，採用AA1000和 ISAE3000審驗標準進行社會責任報告驗證，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。驗證活動基於必維認定的合理的、非絕對的基礎上進行策劃、實施和得出結論。

Certification body address: Room 02, 9 / F, West Office Building 1, Oriental Economic and Trade City, Oriental Plaza, No.1 East Chang'an Street, Dongcheng District, Beijing, China. 100738  
Further clarifications regarding the verification scope of this statement may be obtained by consulting the organization.  
To check this statement validity please call: +86 01 59683888





Bureau Veritas Certification

### 驗證結論

經現場審核驗證，2023年度京東健康ESG報告中的資訊和資料是比較客觀和可靠的，驗證人員沒有發現對ESG報告成重大影響的系統性或實質性錯誤；

驗證人員在驗證過程中發現，京東健康在ESG管理方面存在改進和完善的機會，具體建議見下文“改進建議”。

### 附加的評論

#### 客觀性

報告披露的資訊和資料是基本客觀的和可靠的。京東健康相關管理部門負責採集不同方面的資料和資訊，並進行檢查、整理、匯總和分析，報告內容具有客觀性。

#### 實質性

京東健康參考全球可持續發展標準委員會發佈的《GRI 可持續發展報告標準》核心方案、以及香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》要求，識別出環境、社會和經濟方面的關鍵指標，報告具有實質性。

#### 完整性

報告範圍覆蓋京東健康股份有限公司總部及其子公司，報告以合規治理、可持續發展管理、商業道德、品質與安全保障、創新研發、人才成長、助力民生健康、環境管理、資源管理、應對氣候變化、產品碳足跡等為重點，同時披露了公司社會責任管理、經濟責任和社區責任等利益相關方關注的議題。

#### 改進建議

通過驗證和評價活動，京東健康在 ESG 管理方面有以下改進的機會：

建議公司在現有的基礎上，進一步完善量化資料的收集，以提高報告資料的品質。

#### 驗證獨立性、公正性及能力聲明

必維國際檢驗集團是一家擁有 190 多年歷史，在品質、環境、職業健康安全和社會責任領域提供獨立驗證服務的機構。必維驗證團隊成員與委託方京東健康及其管理人員不存在其他的商業關係，驗證團隊的驗證活動是獨立的、公正的，不存在任何利益衝突。必維已在整個集團內執行道德行為準則，以確保其員工再日常業務活動中遵守高道德標準。

主任審核員：鄭宇恒

授權代表

證書號：EMICN100347A

Certification body address: Room 02, 9 / F, West Office Building 1, Oriental Economic and Trade City, Oriental Plaza, No.1 East Chang'an Street, Dongcheng District, Beijing, China. 100738  
Further clarifications regarding the verification scope of this statement may be obtained by consulting the organization.  
To check this statement validity please call: +86 01 59683888



Bureau Veritas Certification

## 溫室氣體核查聲明

授予

京東健康股份有限公司

必維認證（北京）有限公司（以下簡稱“必維”）受京東健康股份有限公司的委託，對其報告的溫室氣體排放量進行獨立的協力廠商核查，本核查聲明適用於下文所述工作範圍內的相關資訊。範圍內確定的溫室氣體排放量由京東健康股份有限公司全權負責提供。必維的職責是對所報告的溫室氣體排放量的準確性，以及與溫室氣體資料有關的收集、分析和計算相關的體系和流程提供獨立的協力廠商核查。

#### 核查範圍：

- 核查場所名稱：京東健康股份有限公司
- 核查地址：總部和基於抽樣的若干職場、體檢中心、醫院、倉庫和藥店
- 溫室氣體報告期：2023 年 01 月 01 日 – 2023 年 12 月 31 日

組織邊界：京東健康股份有限公司實施運營控制的活動和設施

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

#### 經核查的排放量：

- 範圍一：直接溫室氣體排放：174.66 噸二氧化碳當量
- 範圍二：輸入能源的間接溫室氣體排放：5,089.05 噸二氧化碳當量
- 範圍三：重要間接溫室氣體排放：132,954.07 噸二氧化碳當量

包括以下類別：

- 外購商品和服務（自用商品和外購服務）
- 上游運輸與配送
- 運營中產生的廢物
- 員工通勤（班車）

經量化的總排放量：138,217.78 噸二氧化碳當量

限制性敘述：排除非重要間接排放

#### 溫室氣體核查依據：

- ISO 14064-1:2018 溫室氣體 - 部分1：組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南
- 溫室氣體核算體系 - 企業核算與報告標準
- 溫室氣體核算體系 - 企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準

#### 溫室氣體核查依據：

- ISO 14064-3:2019 溫室氣體 - 部分3：溫室氣體聲明核查和審定規範及指南

#### 保證等級：

- 合理保證等級

#### 核查方法：

- 與員工進行訪談；
- 評審提供的檔證據；
- 評審資料和資訊系統，以及GHG排放資料的收集、匯總和分析方法；
- 對GHG排放資料進行抽樣核查。

#### 核查意見：

基於核查工作實施過程和核查發現，京東健康股份有限公司在盤查報告中提供的溫室氣體排放量資料，

认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738  
需获取温室气体盘查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询  
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888  
第1页，共2页





Bureau Veritas Certification

與 ISO 14064-1:2018 溫室氣體 - 部分1：組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南、溫室氣體核算體系的企業核算與報告標準和企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準是相符的。

同時我們認為京東健康股份有限公司建立了適當的系統和程式，用以收集、匯總和分析量化資料，從而可以得出上述邊界和週期內的溫室氣體排放量結果。

獨立、公正和勝任能力聲明：

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

核實組長：田品

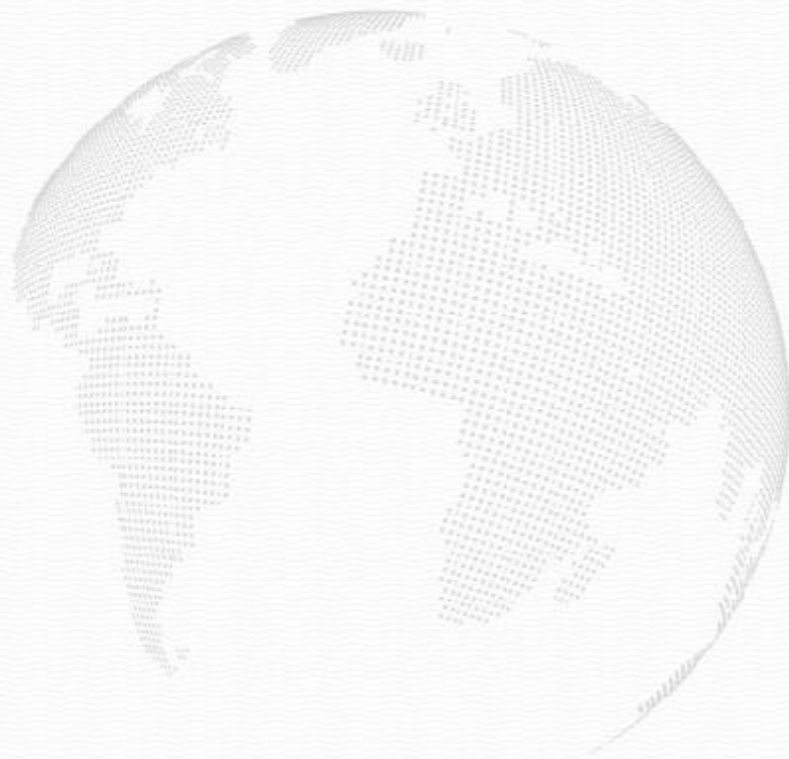
核實日期：2024年3月15日

聲明書編號：EMICN100343A

簽發日期：2024年4月12日

版本號：No.1

必維認證（北京）有限公司授權代表



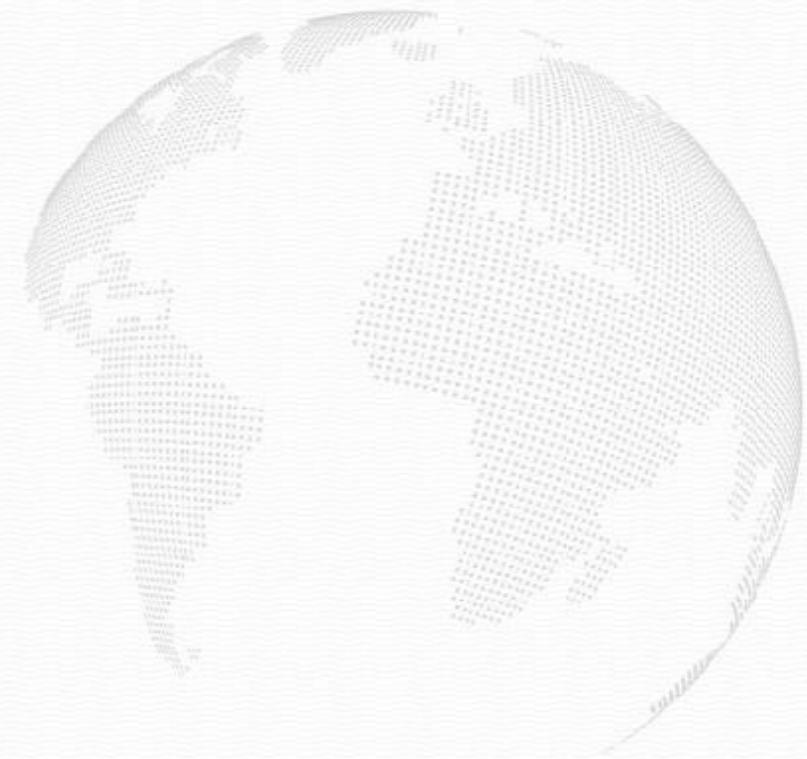
认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738  
需获取温室气体盘查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询  
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888  
第2页，共2页



Bureau Veritas Certification

附件：溫室氣體排放資料明細表

範圍分類	噸二氧化碳當量	盤查/核實依據
<b>溫室氣體排放總量</b>	<b>138,217.78</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南</li> <li>ISO 14064-3:2019 溫室氣體聲明核實和審定規範及指南</li> <li>溫室氣體核算體系 - 企業核算與報告標準</li> <li>溫室氣體核算體系 - 企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準</li> </ul>
範圍1 直接溫室氣體	174.66	
範圍2 輸入能源的間接溫室氣體	5,089.05	
範圍3-1 外購商品和服務（自用商品和外購服務）	27,940.31	
範圍3-4 上游運輸與配送	104,877.21	
範圍3-5 運營中產生的廢物	9.49	
範圍3-7 員工通勤（班車）	127.05	



认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738  
需获取温室气体盘查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询  
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888



# 附錄

## 關鍵績效表

指標名稱	單位	2023 年數據	2022 年數據	
<b>環境</b>				
廢氣排放物	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	千克	415.20	325.57
	硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )	千克	1.09	0.40
	顆粒物 (PM)	千克	32.01	25.10
溫室氣體排放量及密度	溫室氣體排放總量 (範圍 1+ 範圍 2)	噸二氧化碳當量	5,263.71	1,944.03
	溫室氣體排放總量 (範圍 1)	噸二氧化碳當量	174.66	75.42
	溫室氣體排放總量 (範圍 2)	噸二氧化碳當量	5,089.05	1,868.61
	溫室氣體排放總量 (範圍 3)	噸二氧化碳當量	132,954.07	53,483.52
	二氧化碳排放密度	噸二氧化碳當量 / 營業收入 (萬元)	0.0010	0.0004
廢棄物	廢棄物總量	噸	42.05	448.44
	有害廢棄物總量	噸	3.59	0.04
	有害廢棄物密度	克 / 營業收入 (萬元)	0.67	0.008
	無害廢棄物總量	噸	38.45	448.40
	無害廢棄物密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.0000072	0.0001
直接能源使用	天然氣消耗量	立方米	0	4,271.61
	柴油消耗量	公升	50,329.70	23,213.21
	汽油消耗量	公升	18,717.73	2,125.99
	直接能源消耗總量	千克標煤	81,202.48	36,192.19
	直接能源消耗密度	千克標煤 / 營業收入 (萬元)	0.02	0.01
間接能源使用	外購電力量	千瓦時	8,360,590.49	2,245,758.56
	外購暖氣量	吉焦	2,918.15	5,344.17
	間接能源消耗總量	千克標煤	1,127,083.85	458,346.76
	間接能源消耗密度	千克標煤 / 營業收入 (萬元)	0.21	0.10

指標名稱	單位	2023 年數據	2022 年數據	
能源使用總計	綜合能源消耗量	千克標煤	1,208,286.33	494,538.95
	綜合能源消耗密度	千克標煤 / 營業收入 (萬元)	0.23	0.11
總耗水量及密度	總耗水量	噸	46,375.82	17,416.91
	水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.009	0.004
包裝產品	制成品所用包裝材料的數量	噸	50,217.59	20,002.25
	包裝密度	千克 / 營業收入 (萬元)	9.38	4.88
<b>社會</b>				
<b>員工人數及分佈</b>				
全職員工總數	人	3,118	2,675	
非全職員工總數	人	215	155	
按性別劃分的全職員工人數	男員工	人	1,299	1,513
	女員工	人	1,819	1,792
按職級劃分的全職員工人數	高層管理者	人	18	15
	女性高級管理層員工佔比	%	44.4	40
	中層管理者	人	149	86
	初級管理者	人	32	60
	基層員工	人	2,919	2,337
按年齡劃分的全職員工人數	29 歲及以下員工總數	人	978	738
	30-49 歲員工總數	人	2,092	1,730
	50 歲及以上員工總數	人	48	30
按地區劃分的全職員工人數	中國大陸員工總數	人	3,117	2,498
	中國大陸員工佔比	%	99.97	100
	中國港澳台員工總數	人	1	0
	中國港澳台員工佔比	%	0.03	0
	海外員工總數	人	0	0
	海外員工佔比	%	0	0
按國籍劃分的全職員工人數	中國籍員工	人	3,115	2,494
	外籍員工	人	3	4
按民族劃分的全職員工人數	少數民族員工	人	178	157
	漢族員工	人	2,937	2,337

指標名稱	單位	2023 年數據	2022 年數據	
特殊員工	殘疾員工總數	人	43	44
<b>新進員工及分佈</b>				
招聘	新進員工總數	人	1,138	565
	新進男員工總數	人	402	205
	新進女員工總數	人	736	360
	新進 29 歲及以下員工總數	人	373	217
	新進 30-49 歲員工總數	人	739	346
	新進 50 歲及以上員工總數	人	26	2
	新進殘疾員工總數	人	0	0
	新進少數民族員工總數	人	65	37
	新進漢族員工總數	人	1,073	527
	新進中國籍員工總數	人	1,137	564
新進海外籍員工總數	人	1	1	
平均招聘成本	人民幣元 / 人	3,317	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)	%	11.3	66.4
<b>員工流失</b>				
員工流失比率 <sup>22</sup>	%	10.04	10.26	
<b>員工發展與培訓</b>				
按性別劃分的員工受訓百分比	男員工	%	100	100
	女員工	%	100	100
按職級劃分的受訓百分比	高層管理者	%	100	100
	中層管理者	%	100	100
	初級管理者	%	100	100
	基層員工	%	100	100
按性別劃分的員工受訓平均時長	男員工	小時	19.04	27.88
	女員工	小時	27.37	32.94

<sup>22</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	2023 年數據	2022 年數據	
按職級劃分的受訓平均時長	高層管理者	小時	27.74	21.85
	中層管理者	小時	40.41	37.03
	初級管理者	小時	22.13	36.76
	基層員工	小時	23.20	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	84	578.5
	員工的失時工傷率	每百萬工作小時	0.805	0.602
	因工亡故人數	人	0	0
	因工亡故比率	%	0	0
<b>供應鏈管理</b>				
按地區劃分的供應商總數	供應商總數	個	4,179	4,839
	中國大陸	個	3,864	4,152
	中國港澳台及海外	個	315	687
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
	開展環境或社會影響評估的供應商數量	個	/	2,884
	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	100	469
	外部審計次數	次	44	98
自營供應商質量培訓	培訓次數	次	22	23
	培訓參與人數	人次	2,000+	17,500
POP 商家質量培訓	培訓總時長	小時	/	46
	培訓次數	次	30	30
	培訓參與人數	人次	3,000+	30,000
	培訓總時長	小時	/	30
受訓百分比	%	60	60	
產品重大監管處罰次數	次	0	0	
負責任營銷培訓總次數	次	12	/	



指標名稱	單位	2023 年數據	2022 年數據	
<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	%	96	94.3
產品及服務投訴	產品及服務投訴總數	次	7,300	7,080
	產品及服務投訴解決率	%	100	100
<b>管治</b>				
<b>反貪腐</b>				
廉潔培訓	廉潔培訓總小時數	小時	6,099.4	5,520.99
	廉潔培訓覆蓋率	%	100	100
	管理層廉潔培訓次數	場次	20	27
	管理層廉潔培訓總小時數	小時	35.21	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	5
	董事女性人數	人	2	2
	女性在董事會佔比	%	29	29
董事會獨立性	獨立董事人數	人	4	4
	非獨立董事人數	人	3	3

## 政策列表

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
專題	專題 1: 踐行責任與擔當, 用京東健康力量打造智慧銀髮解決方案	《互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動方案》	/
	專題 2	/	/
企業治理	合規治理	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國證券法》 《中華人民共和國審計法》	《董事會成員多元化政策》 《董事提名政策》 《新業務風險評估管理制度》
	可持續發展管理	/	/
	商業道德	《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國電子商務法》 《互聯網廣告管理辦法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國產品質量法》	《京東集團商業行為和道德規範準則》 《京東集團反腐敗條例》 《京東健康互聯網醫院反商業賄賂管理條例》 《京東集團舉報人保護和獎勵制度》 《京東健康商務宴請管理制度》 《京東健康服務商推薦管理制度》 《反商業賄賂管理條例》 《京東開放平台營銷活動規則》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
社會 共建	品質與安全 保障	《中華人民共和國藥品管理法》 《藥品經營質量管理規範》 《中華人民共和國藥品管理法實施條例》 《中華人民共和國藥典》 《中華人民共和國中醫藥條例》 《中藥品種保護條例》 《藥品經營和使用質量監督管理辦法》 《藥品網絡銷售監督管理辦法》 《藥物警戒質量管理規範》 《獸藥管理條例》 《獸藥標籤和說明書管理辦法》 《醫療器械監督管理條例》 《醫療器械經營質量管理規範》 《醫療器械使用質量監督管理辦法》 《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》 《醫療器械質量抽查檢驗管理辦法》 《體外診斷試劑分類規則》 《中華人民共和國食品安全法》 《保健食品備案工作指南》（試行） 《特殊醫學用途配方食品註冊管理辦法》 《動物診療機構管理辦法》 《中華人民共和國醫師法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《關鍵信息基礎設施安全保護條例》	《藥品質量安全管理制度》 《藥品安全管理制度》 《藥品質量操作規程》 《藥品質量各崗位職責》 《藥品網絡銷售管理制度》 《藥品網絡銷售活動監控檢查制度》 《藥品信息發佈管理制度》 《藥品信息展示管理制度》 《不良反應報告管理制度》 《假劣藥風險管理規程》 《藥品配送管理制度》 《醫療器械質量記錄和票據憑證管理制度》 《醫療器械不良事件檢測及報告管理制度》 《醫療器械有效期管理制度》 《醫療器械不合規品管理制度》 《東莞京東寵物健康有限公司寵物診療行為規範》 《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》 《質量管理體系內審管理制度》 《質量管理制度執行情況管理制度》 《崗位培訓管理制度》 《藥品召回管理制度》 《平台藥品質量召回管理規程》 《醫療器械召回管理制度》 《藥品追溯管理制度》 《醫療器械追蹤溯源管理制度》 《自營供應商入駐資質標準》 《京東自營供應鏈履約管理規則》 《供應商評審管理制度》 《供應商不合格清退原則》 《醫療器械自營器械管理制度》 《委託服務商管理制度》 《供應商培訓管理制度》 《入駐企業商家資質審核操作規程》 《京東集團數據與隱私安全管理規範》 《京東集團用戶個人信息安全管理規範》 《京東集團隱私合規檢測規範》 《數據管理制度》 《安全管理規範要求》 《保密協議》
		《健康體檢重要異常結果管理專家共識》 《主檢報告書寫規範》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國商標法》	《專利工作手冊》 《專利代理機構工作規範指引》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
社會 共建	人才成長	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《職業病診斷與鑒定管理辦法》	《員工手冊》 《反性騷擾反歧視行為準則》 《京東集團任職迴避管理制度》 《京東集團防治職場性騷擾管理辦法》 《京東員工內部培訓管理制度》 《京東員工教育經費管理制度》 《京東內部講師管理制度》 《京東培訓供應商管理制度》 《京東集團薪酬管理制度》 《京東集團入職定薪管理規定》 《京東集團日常加薪及股票授予管理規定》 《京東集團異動定薪管理規定》 《京東集團職業健康安全政策》
	助力民生 健康	/	/
綠色 發展	綠色運營	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國循環經濟促進法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《大氣污染物綜合排放標準》 《中華人民共和國水污染防治法》 《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》 《藥品經營質量管理規範》 《中華人民共和國水法》 《中華人民共和國野生動物保護法》 《中華人民共和國陸生野生動物保護實施條例》 《中華人民共和國漁業法》 《中華人民共和國森林法》	《京東集團環境管理政策》 《京東開放平台禁發商品及信息管理規範》



## 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	3.1 應對氣候變化、 3.2 綠色運營	
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	3.2 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）	3.2 綠色運營	
	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）	3.2 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）	3.2 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	3.2 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	3.2 綠色運營	
	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	3.2 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）	3.2 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）	3.2 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	3.2 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	3.2 綠色運營	
	A2.5 制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	3.2 綠色運營	
	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	3.2 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	3.1 應對氣候變化、 3.2 綠色運營	
	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	3.1 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	3.1 應對氣候變化		

環境、社會及管治指標		披露位置	
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.3 人才成長
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		2.3 人才成長
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		2.3 人才成長
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.3 人才成長
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率		2.3 人才成長
	B2.2 因工傷損失工作日數		2.3 人才成長
	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		2.3 人才成長
	B3 發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	2.3 人才成長
	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		2.3 人才成長
	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		2.3 人才成長
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.3 人才成長
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工		2.3 人才成長
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		2.3 人才成長
	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	2.1 品質與安全保障
	B5.1 按地區劃分的供貨商數目		2.1 品質與安全保障
	B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法		2.1 品質與安全保障
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。		2.1 品質與安全保障	
B5.4 描述在揀選供貨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。		2.1 品質與安全保障	

環境、社會及管治指標		披露位置
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 品質與安全保障
	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 品質與安全保障
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.1 品質與安全保障
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.2 創新研發
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	2.1 品質與安全保障
	B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.1 品質與安全保障
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
	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
	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
B8 社區投資	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.3 商業道德
	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	2.4 助力民生健康
	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）	2.4 助力民生健康
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	2.4 助力民生健康

## GRI 標準指引

使用說明	京東健康在 2023 年 1 月 1 日至 2023 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
<b>GRI 2：一般披露 2021</b>			
<b>組織及其報告做法</b>			
2-1	組織詳細介紹	公司簡介	P02-03
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
2-5	外部鑒證	獨立鑒證聲明	P89-93
<b>活動和工作</b>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	公司簡介	P02-03
2-7	員工	2.3 人才成長	P60-62
2-8	員工之外的工作者	2.1 品質與安全保障 2.3 人才成長	P47-49, P60-62
<b>管治</b>			
2-9	管治架構和組成	1.1 合規治理	P25
2-10	最高管治機構的提名和遴選	1.1 合規治理	P25
2-11	最高管治機構的主席	1.1 合規治理	P25
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	1.1 合規治理	P25
2-13	為管理影響的責任授權	1.1 合規治理	P25
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	1.2 可持續發展管理	P30
2-15	利益衝突	1.3 商業道德	P25
2-16	重要關切問題的溝通	企業治理	P24
2-17	最高管治機構的共同知識	1.1 合規治理	P25
2-18	對最高管治機構的績效評估	2.3 人才成長	P70
2-19	薪酬政策	2.3 人才成長	P70
2-20	確定薪酬的程序	2.3 人才成長	P70
2-21	年度總薪酬比率	不適用	
<b>戰略、政策和實踐</b>			
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	京東健康聯合國可持續發展目標	P10-11



披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
2-23	政策承諾	1.2 可持續發展管理	P30
2-24	融合政策承諾	1.2 可持續發展管理	P30
2-25	補救負面影響的程序	1.2 可持續發展管理	P30
2-26	尋求建議和提出關切的機制	1.2 可持續發展管理	P30
2-27	遵守法律法規	1.2 可持續發展管理	P30
2-28	協會的成員資格	不適用	/
<b>利益相關方參與</b>			
2-29	利益相關方參與的方法	1.2 可持續發展管理	P31-P32
2-30	集體談判協議	不適用	/
<b>GRI 3: 實質性議題 2021</b>			
3-1	確定實質性議題的過程	1.2 可持續發展管理	P33
3-2	實質性議題清單	1.2 可持續發展管理	P33
<b>經濟</b>			
<b>GRI 201: 經濟績效</b>			
3-3	實質性議題的管理	1.2 可持續發展管理	P33
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	3.1 應對氣候變化	P81-P82
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	2.3 人才成長	P70-P71
<b>GRI 204: 採購實踐</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.1 產品質量與安全	P46-P48
<b>GRI 205: 反腐敗</b>			
3-3	實質性議題的管理	1.3 商業道德	P34
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	1.3 商業道德	P34
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	1.3 商業道德	P34
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	1.3 商業道德	P34
<b>GRI 206: 不當競爭行為</b>			
3-3	實質性議題的管理	1.3 商業道德	P34、P37
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	P34、P37
<b>環境</b>			
<b>GRI 302: 能源</b>			
3-3	實質性議題的管理	3.2 綠色運營	P84-P85
302-1	組織內部的能源消耗量	3.2 綠色運營	P84-P85
302-3	能源強度	3.2 綠色運營	P84-P85

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
302-4	減少能源消耗量	3.2 綠色運營	P84-P85
302-5	降低產品和服務的能源需求	3.2 綠色運營	P84-P85
<b>GRI 303: 水資源</b>			
3-3	實質性議題的管理	3.2 綠色運營	P87
303-1	按源頭劃分的取水	3.2 綠色運營	/
303-2	因取水而受重大影響的水源	3.2 綠色運營	/
303-3	水循環與再利用	3.2 綠色運營	P87
<b>GRI 305: 排放</b>			
3-3	實質性議題的管理	3.2 綠色運營	P82-P83
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	3.2 綠色運營	P82-P83
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	3.2 綠色運營	P82-P83
305-4	溫室氣體排放強度	3.2 綠色運營	P82-P83
305-5	溫室氣體減排量	3.2 綠色運營	P82-P83
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	3.2 綠色運營	P86
<b>GRI 306: 污水和廢棄物</b>			
3-3	實質性議題的管理	3.2 綠色運營	P86
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	3.2 綠色運營	/
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	3.2 綠色運營	P86
306-3	重大泄漏	3.2 綠色運營	/
306-4	危險廢物運輸	3.2 綠色運營	P86
306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	3.2 綠色運營	/
<b>GRI 308: 供應商環境評估</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.1 品質與安全保障	P47
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	2.1 品質與安全保障	/
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	2.1 品質與安全保障	/
<b>社會</b>			
<b>GRI 401: 僱傭</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P60-P62
401-1	新進員工和員工流動率	2.3 人才成長	P60-P62
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	2.3 人才成長	P70-P71
401-3	育兒假	2.3 人才成長	P70-P71
<b>GRI 402: 勞資關係</b>			

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引	頁碼
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P72
<b>GRI 403: 職業健康與安全</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P72
403-1	職業健康安全管理體系	2.3 人才成長	P72
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	2.3 人才成長	P72
403-3	職業健康服務	2.3 人才成長	P72
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	2.3 人才成長	P72
<b>GRI 404: 培訓與教育</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P63-P69
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	2.3 人才成長	P63-P69
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	2.3 人才成長	P63-P69
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	2.3 人才成長	P63-P69
<b>GRI 405: 多元化與平等機會</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P60
405-1	管治機構與員工的多元化	2.3 人才成長	P60-P61
<b>GRI 406: 反歧視</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P60-P62
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	2.3 人才成長	P62
<b>GRI 408: 童工</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P60
<b>GRI 409: 強迫或強制勞動</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.3 人才成長	P60
<b>GRI 413: 當地社區</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.4 助力民生健康	P77-P79
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	2.4 助力民生健康	P77-P79
<b>GRI 414: 供應商社會評估</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.1 品質與安全保障	P46-P47
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	2.1 品質與安全保障	/
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	2.1 品質與安全保障	/
<b>GRI 418: 客戶隱私</b>			
3-3	實質性議題的管理	2.1 品質與安全保障	P52-P54
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	2.1 品質與安全保障	/

## 意見反饋表

尊敬的利益相關方：

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

1、相對於京東健康而言，您的身份是：

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

2、您對本年度報告整體是否滿意？

- 是
 否
 一般

3、您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

- 是
 否
 一般

4、您對我們明年編制發佈的 ESG 報告有何期待或建議？

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

5、您對於我們的 ESG 工作開展有何建議或期待？

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



**JDH 京东健康**  
看好医生 · 买好药