



2023

環境、社會及治理報告

Environmental, Social and
Governance Report

JDL 京东物流

JD Logistics, Inc.

京东物流股份有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2618

CONTENTS

目錄

- 02 關於本報告
- 04 首席執行官致辭
- 06 關於我們
- 12 戰略與管理

18 數實融合

厚植高質量發展底色

- 20 全鏈服務千行百業
- 26 鏈接區域產地經濟
- 29 助力企業雙向奔赴
- 34 暢通鄉村物流網絡
- 36 技術驅動數智變革
- 44 增強全域業務韌性
- 47 保障應急物資供應
- 48 專題：傳遞熱愛，讓馬拉松跑者前行無憂

50 綠鏈融通

構建地球命運共同體

- 52 完善環境管理體系
- 56 引領綠色物流發展
- 62 降低業務環境影響
- 65 傳遞綠色低碳理念
- 68 專題：傳遞綠色，讓每份訂單有“跡”可循

70 共益融生

打造有責任的供應鏈

- 72 豐富便民生活場景
- 74 打造極致服務體驗
- 78 守護一線健康安全
- 81 助力員工幸福生活
- 90 共築美好互益社會
- 92 專題：傳遞溫度，在平凡崗位上書寫不凡

94 正道融治

成就可持續社會價值

- 96 嚴守合規經營底線
- 99 築牢信息安全屏障
- 104 攜手夥伴共同成長
- 110 專題：傳遞信任，讓文化成為我們的價值守護

112 氣候相關財務信息披露（TCFD）專題報告

120 附錄

關於本報告

報告範圍

報告組織範圍：本報告涵蓋京東物流股份有限公司及其子公司及關聯併表實體（包含德邦及跨越速運），除非另有明確說明。

報告時間範圍：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（“本報告期”）。

報告發佈週期：本報告為年度報告，是京東物流股份有限公司第三份環境、社會及治理（ESG）報告。

稱謂說明

為了便於表述和方便閱讀，本報告使用以下簡稱：

“京東物流”“公司”“本公司”或“我們”均指“京東物流股份有限公司”；

“JD”“JD.com”或“京東集團”指“JD.com,Inc.”及其子公司，包括京東物流；

“京東科技”指“京東科技控股股份有限公司”；

“京東產發”指“京東智能產發股份有限公司”；

“京東健康”指“京東健康股份有限公司”；

“跨越速運”指“跨越速運集團有限公司”；

“德邦”指“德邦物流股份有限公司”。

報告依據

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

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

量化：為展示京東物流 2023 年在環境及社會範疇的表現，我們已將本年度關鍵績效指標以可計量的方式呈現。

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

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

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

資料說明

本報告的信息和數據主要來源於本公司內部相關數據收集系統、工作報告及公開信息資料。如無特殊說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告發佈形式

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

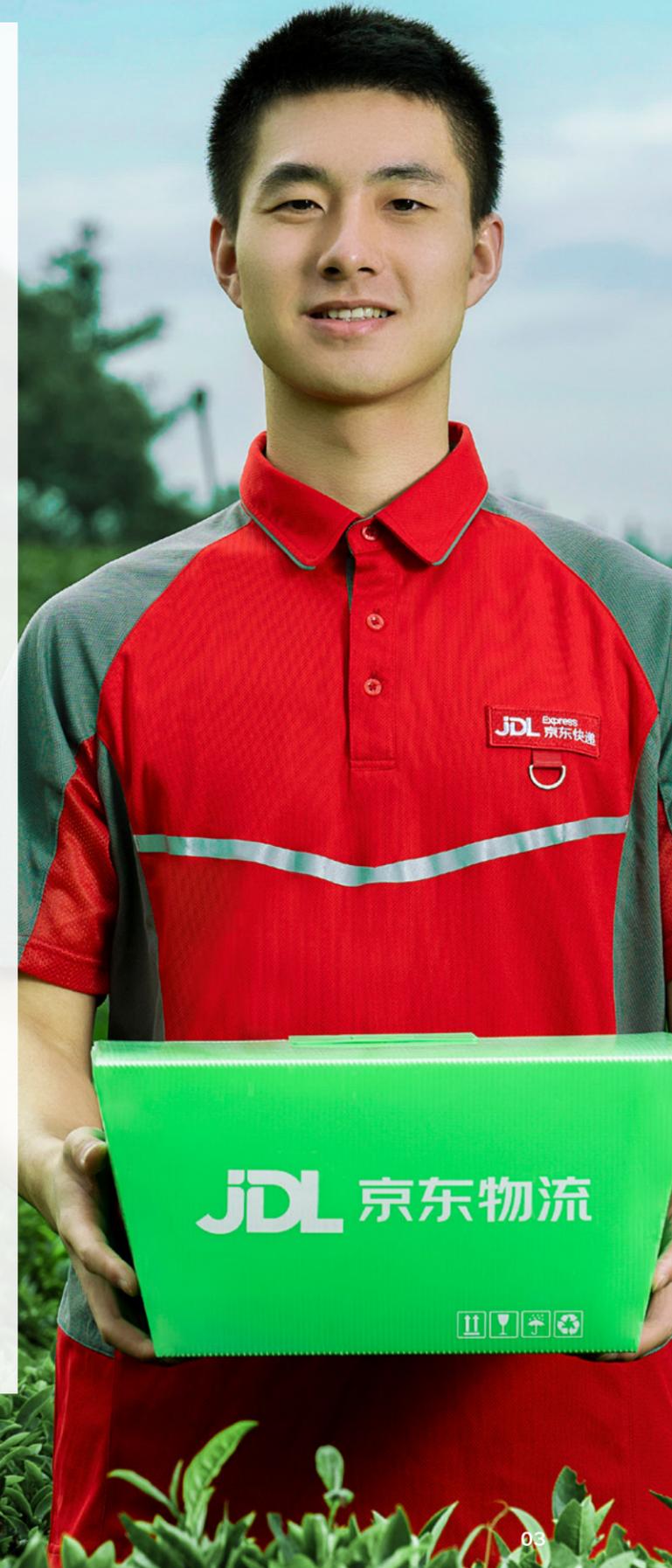
聯繫我們

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

電子郵件：jdli@jd.com

地址：北京市亦莊經濟技術開發區科創十一街 20 號院 B 座 8 樓

郵編：101111



首席執行官致辭



數實融合，共融發展

尊敬的朋友們：

歡迎您閱讀我們的《2023 環境、社會及治理》報告，我謹代表京東物流，感謝您對我們的關心和支持！



胡偉

京東物流執行董事兼首席執行官

2023 年，伴隨經濟增長企穩回升，物流業在國家一系列政策支持下正在步入新的發展階段。作為實體經濟的“筋絡”，物流業不僅連接著生產和消費、內貿和外貿，更承載著保障產業鏈供應鏈韌性、降低全社會物流成本、助力綠色轉型等重任。對於京東物流而言，持續紮根廣闊實體經濟，深度融入國家發展大局、融入綠色發展浪潮、融入民眾美好生活，既是我們的應有之義，也是把握戰略機遇、創造可持續價值的必然選擇。

過去的一年，京東物流始終秉承“技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展”的企業使命，不斷發揮自身供應鏈基礎設施優勢、行業洞察能力和技術實力，深入打造“有責任的供應鏈”，積極助力企業、行業、社會實現高質量發展。我們的“次晨達”、夜間攬派等服務創新，不僅提升了客戶體驗，更有效提升了物流效率。我們的物流科技現代化產業體系，以亞洲一號智能產業園為代表的物流新基建已成為智慧物流的新標杆，為全國超 1,000 個產地產業帶提供

專項物流服務。我們的全球織網計劃，通過全球供應鏈網絡助力海外企業與中國品牌“雙向奔赴”，也為中國品牌出海提供一體化的供應鏈解決方案。我們的全流程綠色供應鏈體系，依託供應鏈碳管理平台科學計量物流碳足跡，攜手上下游合作夥伴構建綠色供應鏈生態圈，共同助力全球氣候行動。這些努力的背後，既是京東物流的務實、擔當、韌性，也是京東物流對實現高質量發展的專注和思考。

我們深耕智能供應鏈物流網絡，為實體經濟創造價值。京東物流倉儲網絡已幾乎覆蓋全國所有區縣，形成中國最大的倉儲物流網絡之一，並初步建成了覆蓋美國、德國、法國、荷蘭、英國、越南、澳大利亞、馬來西亞、阿聯酋等國家和地區的國際物流網絡，成為助力企業與行業降本增效、提速提質的一張智能大網。2023 年，我們先後在青島、昆山、蘭州等城市新開、升級亞洲一號智能產業園，在全國 30 個城市運營了 41 座亞洲一號智能產業園，在海外已擁有近 90 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫。我們始終把科技創新放在首要位置，已突破智能倉儲、智能物流園區等關鍵場景，通過“大模型 + 數字孿生”、人工智能等關鍵技術，自主研發智能倉儲設備、無人機、末端配送機器人等硬件產品，形成了覆蓋供應鏈全場景的技術服務能力，真正做到讓你我所需的東西，放在我們身邊；讓你我所需要的資源，盡可能合理配置；讓你我所需要的貨品，更快配送到所需之處。以切實行動推動產業發展、品牌出海及鄉村振興，助力全社會物流成本持續降低。

我們打造綠色供應鏈減碳模式，為可持續發展創造價值。京東物流堅持在倉儲、物流運輸、包裝材料等各環節不斷推進減碳，通過人工智能算法提效、綠色能源及運輸設備應用、包裝材料循環使用等方式，打造行業領先的物流供應鏈綠色發展新模式。在逐步形成企業減碳自循環的同時，我們也充分發揮新型實體企業在減碳創新方面的優勢，攜手上下游企業持續打造綠色供應鏈生態體系。截至 2023 年末，我們已完成 17 個京東物流亞洲一號智能產業園、2 個分揀中心、2 個大件倉、1 個物流園鋪裝屋頂光伏，總裝機量達 114.48 兆瓦；在幹線及終端運輸環節共計投入自營新能源車 8,290 輛。我們攜手上下游合作夥伴努力推行原廠直發包裝，僅 2023 年就減少二次包裝使用超過 8 億個，並在著力推行戰略級項目“青流計劃”的基礎上，陸續投放 100 萬個循環快遞包裝。

我們拓展責任供應鏈服務邊界，為美好社會創造價值。我們以“有責任的供應鏈”為原點向外延伸，努力與各個利益相關方互惠互利、共生共贏，為構築美好社會添磚加瓦。我們為一線員工提供有競爭力的薪酬待遇，通過百億“住房保障基金”、大幅擴充“員工子女救助基金”等多種方式提升員工福利保障。2023 年，京東物流人力資源支出（包括自有員工和外部人員）達 821 億元，一線員工薪酬福利支出同比增長 23.9%。我們持續優化縣鄉物流網絡，助力農村流通體系建設，全年農特產品的快遞單量較上年增長 30.2%。我們積極完善“平急兩用”的供應鏈物流服務體系，面對各地災情險情主動作為。2023 年，在天津冀洪澇災害、甘肅臨夏積石山地震等多個突發事件中，京東物流第一時間啟動應急響應機制，從就近倉庫緊急調撥應急物資進行馳援，有效保障了受災地區的物資供應。我們更是連續多年為全國多座城市的百餘場馬拉松賽事提供了高水準專業物流服務，助力數十萬名馬拉松跑者奔赴美好未來。

與責任同行，與價值共生。在持續不斷的探索和實踐中，我們愈發堅信，企業經濟績效與環境績效、社會績效應當融合統一、相得益彰。展望未來，京東物流將堅守降本增效、極致服務的核心理念，以務實創新的精神，不斷優化全球供應鏈網絡，積極探索行業前沿科技，致力於降低全社會物流成本，為推動經濟社會發展貢獻力量。在新的一年里，京東物流將繼續與您相融相伴，共赴美好！

關於我們

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

京東物流建立了包含倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、大件網絡、冷鏈物流網絡和跨境網絡在內的高度協同的六大網絡，服務覆蓋了中國幾乎所有地區、城鎮和人口。截至 2023 年末，京東物流運營超 1,600 個倉庫，倉儲總面積超 3,200 萬平方米（含雲倉生態平台的管理面積）。

同時，京東物流擁有接近 90 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積接近 90 萬平方米，覆蓋美國、德國、法國、荷蘭、英國、越南、澳大利亞、馬來西亞、阿聯酋等國家和地區。

京東物流始終重視技術創新在供應鏈全域優化中的巨大作用。基於 5G、人工智能、大數據、雲計算及物聯網等底層技術，京東物流不斷擴大軟件、硬件和系統集成的三位一體的供應鏈技術優勢，涵蓋了包括園區、倉儲、分揀、運輸和配送等供應鏈的主要流程和關鍵環節，自主研發的倉儲自動化解決方案處於全行業領先地位。截至 2023 年末，京東物流全年共計新申請專利及軟件著作權 1,286 件，其中專利 1,101 件、軟著 185 件。

作為一家兼具實體企業基因和屬性、數字技術和能力的新型實體企業，京東物流始終以“有責任的供應鏈”踐行使命擔當，紮根廣闊的實體經濟，持續創造社會價值。截至 2023 年末，京東物流人力資源支出（包括自有員工和外部人員）達 821 億元，一線員工薪酬福利支出同比增長 23.9%，遍佈全國的供應鏈物流網絡已成為吸納就業的重要抓手。

京東物流著力推行戰略級項目“清流計劃”，從“環境（Planet）”“人文社會（People）”和“經濟（Profits）”三個方面，協同行業和社會力量共同關注綠色可持續發展。同時，推廣和使用更多可再生能源和環保材料，踐行綠色可持續發展理念。

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



6 大網絡

倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、
大件網絡、冷鏈物流網絡和跨境網絡

1,600 個倉庫

京東物流運營超

3,200 萬平方米

含雲倉生態平台的管理面積在內，京東物流倉儲
總面積超

2,000 個

至 2023 年末，京東物流雲倉生態平台合作雲倉
的數量已超過

經濟績效

- ◊ 2023 年，京東物流總營收額達 **1,666 億元**，同比增長 **21.3%**¹
- ◊ 京東物流盈利能力持續提升，經調整後的 Non-IFRS 淨利潤達 **27.6 億元**，同比增長 **218.8%**¹
- ◊ 2023 年，京東物流外部客戶收入達 **1,166 億元**，同比增長 **30.8%**，外部客戶收入佔總營收比例達七成¹
- ◊ 2023 年，京東物流一體化供應鏈客戶收入達 **815 億元**¹
- ◊ 2023 年，快遞快運等其他客戶收入 **852 億元**，

- 同比增長 **42%**¹
- ◊ 截至 2023 年末，在全國運營超過 **1,600 個** 倉庫，倉儲網絡總管理面積（含雲倉生態平台的管理面積在內）超過 **3,200 萬平方米**，倉儲網絡已覆蓋中國幾乎所有的縣（市、區）¹
- ◊ 最後一公里配送網絡運營超 **1.9 萬個** 配送站及網點，覆蓋中國 **33 個** 省級行政區的 **300 多個** 地級市行政區¹
- ◊ 截至 2023 年末，我們在全球擁有接近 **90 個** 保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積接近

- 90 萬平方米**，覆蓋美國、德國、法國、荷蘭、英國、越南、澳大利亞、馬來西亞、阿聯酋等國家和地區
- ◊ 截至 2023 年末，在全國範圍內已投用 **41 座** 亞洲一號智能產業園
- ◊ 截至 2023 年末，在全國建設了 **7 個** 逆向處置中心、**18 個** 逆向前置倉、**7 個** 檢測中心、**7 個** 維修中心，擁有上千名專業檢測與維修工程師
- ◊ 2023 年，研發開支達人民幣 **36 億元**，較上年增加 **14.4%**¹
- ◊ 截至 2023 年末，已獲得授權的專利和軟件超 **4,000 項**¹，

- 其中京東物流年內新申請專利 **1,101 件**、軟著 **185 件**
- ◊ 2023 年，京東物流 **10 項** 科技創新項目入選中物聯 2023 年度科學技術進步獎



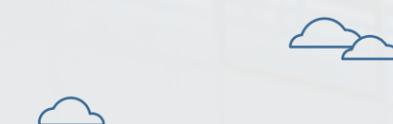
社會績效

- ◊ 截至 2023 年末，京東物流員工總數超過 **45 萬**，自有配送等操作人員近 **35 萬名**，持續踐行高質量就業¹
- ◊ 2023 年，京東物流人力資源支出（包括自有員工和外部人員）達 **821 億元**，一線員工薪酬福利支出達 **553 億元**，同比增長 **23.9%**¹
- ◊ 截至 2023 年末，京東物流已服務全國超 **1,000 個** 產地產業帶，擁有近 **70 個** 產地倉，超 **1,000**

- 條** 航線¹，超 **600 條** 合作鐵路路線¹，以強勁實力助力鄉村振興
- ◊ 在國家郵政局發佈的 2023 年第三季度快遞服務滿意度調查中，京東快遞再次以高分位居第一陣營，服務滿意度持續領跑行業
- ◊ 截至 2023 年末，京東物流在中國擁有 **3 個** 呼叫中心 and **8 個** 投訴處理中心，近萬名客服人員平均每天人工受理約 **26 萬** 業務量，自助受理約 **21 萬** 業務量

- ◊ 2023 年，共有超過 **4,000 餘名** 員工通過職業技能提升認證
- ◊ 2023 年，全年共發放救助基金 **2,000 餘萬元**，幫助 **250 多名** 員工和家庭度過難關
- ◊ 2023 年，京東物流年內員工參與志願服務總時長達 **11,233 小時**
- ◊ 2023 年，京東快遞員樂玉帥榮獲全國五一勞動獎章，京東物流上海抗疫保供專班被授予全國工人先鋒號榮譽稱號

- ◊ 2023 年，牽頭成立全國首個智能供應鏈行業產教融合共同體



環境績效

- ◊ 截至 2023 年末，已經有 **17 個** 京東物流亞洲一號智能產業園、**2 個** 分揀中心、**2 個** 大件倉、**1 個** 物流園鋪裝屋頂光伏，總裝機量達 **114.48 兆瓦**
- ◊ 在廣西北流、四川宜賓等多地建設碳中和物流園區項目，助力當地邁向“雙碳目標”
- ◊ 持續推進新能源汽車使用，截至 2023 年末，已在幹線及終端運輸環節投入公路運力自營新能源車 **8,290 輛**

- ◊ 拓展氫能車輛在物流車隊中的應用，已完成首批氫燃料電池重卡車輛投入使用。自 2023 年 10 月 11 日投入使用以來，首批氫能源車隊可每天保障運輸 **60 條** 線路以上，截至年末共節約使用柴油 **7.4 萬升**
- ◊ 截至 2023 年末，根據行業標準《綠色倉庫要求與評價》（SB/T 11164-2016），經中國倉儲與配送協會組織的現場評價，有 **14 個** 園區被授予“綠色倉庫標識”，其中一級（三星）綠色倉庫 **9 個**，二級（二星）綠色倉庫 **5 個**

- ◊ 2023 年，全年共計採購光伏綠電 **47,344.4 兆瓦時**，減少碳排放 **27,000 噸**。
- ◊ 截至 2023 年末，已通過包裝減碳手段實現碳減排約 **69,515 噸**；年內還陸續投放 **100 萬個** 循環快遞包裝，預計至 2024 年末將減少紙箱、泡沫箱、塑料袋等一次性包裝超 **1 億個**
- ◊ 京東物流以“推動上下游協同脫碳，打造氣候韌性供應鏈”的案例入選《從行動開始：在華企業低碳轉型實踐觀察報告 2023》，並於第 28 屆聯合國氣候變化大會（COP28）期間發佈

- ◊ 2023 年，京東物流首次向全球環境信息研究中心（CDP）提交氣候變化調查問卷，並獲 CDP 氣候變化“B-（管理級別）”評級



¹ 數據統計範圍包含京東物流及其子公司及關聯並表實體，包括德邦以及跨越速運，為 2023 年度全年數據。

獎項與認可

重要獎項名稱	頒獎機構
2023 年（第 30 批）國家企業技術中心（位列公示名單第一）	國家發展改革委、財政部、海關總署、稅務總局
2022 年度區塊鏈典型應用案例	工業和信息化部
2023 年大數據產業發展示範企業	工業和信息化部
2023 年度智能製造系統解決方案揭榜掛帥項目	工業和信息化部、國家市場監督管理總局
2023 年綜合運輸春運成績突出集體	交通運輸部、中華全國總工會、國家鐵路局、國家郵政局等
2023 年度全國郵政快遞業青年安全生產示範崗	國家郵政局
入選“5312 工程”第一批“快遞業與製造業深度融合典型項目”	國家郵政局、工業和信息化部
全國工人先鋒號	中華全國總工會
全國最美驛站	中華全國總工會
京東物流一線員工獲全國五一勞動獎章、全國最美快遞員、貴州省五一勞動獎狀、2023 年度郵政行業科技英才、2023 年度郵政行業技術能手、遼寧物流快遞企業安全個人一等功獎章	中華全國總工會、國家郵政局、貴州省總工會、公安部
北京市第一批先進製造業和現代服務業融合試點企業 - 領跑型企業	北京市兩業融合發展聯席會辦公室
高新技術企業認定	北京市科學技術委員會、北京市財政局、北京市稅務局
2023 年度第二批（總第十九批）北京市新技術新產品新服務名單	北京市科學技術委員會、北京市發展和改革委員會、北京市經濟和信息化局等
陝西省 2023 年度科學技術獎二等獎	陝西省科學技術廳
2023 年廣西促進就業先進集體	廣西壯族自治區人民政府
“推動上下游協同脫碳，打造氣候韌性供應鏈”的案例入選《從行動開始：在華企業低碳轉型實踐觀察報告 2023》，並於第 28 屆聯合國氣候變化大會（COP28）期間發佈	商務部《可持續發展經濟導刊》

重要奖项名称	颁奖机构
2023 年度 ESG 治理獎項	香港會計師公會
2023 年度中國物流企業 50 強（位列第四，較 2022 年上升兩個名次）	中國物流與採購聯合會
2023 年度民營物流企業 50 強（位列第二）	中國物流與採購聯合會
2022 年中國冷鏈物流百強企業	中國物流與採購聯合會
2022 年度全國先進物流企業	中國交通運輸協會
2022 年度全國先進物流企業社會責任獎	中國交通運輸協會
2022 年度全國先進物流企業創新成長獎	中國交通運輸協會
2022 年度數據管理十大名牌企業	中國電子信息行業聯合會
2023“快遞年度貢獻獎”、2023“快遞社會責任獎”、2023“快遞科技進步獎”、2023“智能駕駛最佳技術獎”	中國郵政快遞報社
世界物聯網 2023 年度傑出企業	世界物聯網大會
世界物聯網 2023 年度創新項目	世界物聯網大會
雙碳行動者大會 - 2023 年度雙碳創新者	南方週末
2023 年度慈善盛典 - 年度 ESG 先鋒獎	《中國慈善家》雜誌、微博平台
BOSS 直聘最愛人才僱主獎	BOSS 直聘
脈脈高聘 MAX 2023 年度職得去僱主獎	脈脈高聘
入圍全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance 評選的 2023 全球物流品牌價值 25 強	全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance
入圍全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance 評選的 2023 全球十大最強物流品牌	全球權威品牌價值評估機構 Brand Finance
參與標普企業可持續發展評估（CSA），2023 年度標普全球 ESG 評分達 52 分，位列全球交通運輸行業前列	標普全球
獲 2023 年度 CDP 全球環境信息研究中心氣候變化 B- 評級	CDP 全球環境信息研究中心
首次被納入 MSCI ESG 評級，並獲得“BB”級	MSCI（明晟）

戰略與管理

企業理念



ESG 治理結構

京東物流將 ESG 治理與自身的發展戰略和經營活動緊密融合，堅信良好的 ESG 治理架構有助於促進公司全面落實 ESG 相關策略，持續優化 ESG 治理架構，逐步完善可持續發展戰略工作體系，將可持續發展理念和對利益相關方的承諾轉化為實際行動。



董事會 ESG 管治聲明

京東物流董事會按照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，持續推動公司完善 ESG 管理體系，加強董事會在公司 ESG 事務中的監督與參與力度。董事會確認本 ESG 詳盡披露了公司報告期內 ESG 工作的重點進展與成效，並對董事會的 ESG 監督及管理工作聲明如下：

- ◊ 京東物流董事會對本公司 ESG 的策略制定及信息披露承擔全部責任。
- ◊ 董事會及 ESG 管理委員會通過定期審議 ESG 管理方針及策略、聽取 ESG 工作彙報和董事會決議等方式落實 ESG 監管職責，對 ESG 的實質性議題（包括風險）進行評估、優次排列及管理，並對關鍵 ESG 績效的目標設定與達成情況開展常態化監督管理。
- ◊ 京東物流每年對利益相關方關注的 ESG 議題進行重要性分析，為公司制定和更新 ESG 策略與目標予以參考，持續響應利益相關方的期望。
- ◊ 京東物流將安全生產、綠色運營、合規經營等作為 ESG 考核基礎項目，以促進推動公司 ESG 目標的有序達成。
- ◊ 為確保 ESG 信息數據的可靠性，京東物流聘請了 Bureau Veritas 必維國際檢驗集團對本報告進行了合理等級的獨立驗證。

董事會

京東物流董事會負責有效管理及監督環境、社會及治理事宜，同時評估及管理重大環境及社會風險。董事會全面負責企業可持續發展策略、目標以及環境、社會及治理以及氣候相關風險和機遇。京東物流執行董事兼首席執行官（CEO）負責發起、推動及監督京東物流的可持續發展，董事會每年至少四次聽取 ESG 管理委員會及管理層彙報，其包括京東物流 2022 年年報、ESG 報告，覆蓋公司治理、商業道德、綠色物流、員工發展、鄉村振興等 ESG 議題。

ESG 管理委員會

京東物流的 ESG 管理委員會由執行董事兼首席執行官（CEO）擔任負責人，由各業務與職能部門負責人以及德邦、跨越速運負責人作為 ESG 管理委員會委員，向 ESG 管理委員會負責人彙報，共同負責 ESG 事宜的監督與決策，並完善公司風險管理、開展 ESG 趨勢研判、助力公司經營決策與業務發展。ESG 管理委員會每季度定期向董事會彙報 ESG 管理相關事宜的進展，提升公司內部 ESG 管理的透明度與協同落地效率。

ESG 專項工作組

京東物流在 ESG 管理委員會下設 ESG 專項工作組在日常工作中負責公司 ESG 決策事項的落地執行，確保各項可持續發展規劃在各業務與職能部門中有效推進，順利開展。

利益相關方溝通

京東物流重視與各利益相關方的溝通與交流，在日常經營服務的各個環節積極拓展與利益相關方的溝通渠道，通過建立常態化溝通機制、以多渠道、多形式的溝通活動，充分瞭解利益相關方的期望與訴求，積極回應利益相關方關切，構建和諧、穩定的利益相關方關係。

利益相關方主要關注議題及溝通渠道

利益相關方	關注議題	溝通方式
客戶與消費者	客戶關係管理 產品與服務優化 數智化供應鏈 數據安全和隱私保護 應急保障與民生供應 綠色包裝	服務滿意度調查 客戶溝通及投訴渠道 日常媒體傳播 社會化溝通媒體
政府機構和社會團體	合規與風險管理 數據安全和隱私保護 尊重和保護人權 員工薪酬與福利 員工健康與安全 應急保障與民生供應 鄉村振興與公益 社區溝通與參與	日常彙報溝通、提出政策建議 行業論壇和會議 實地調研考察 簽署合作協議、建立戰略合作 回復監管機構問詢和關注
股東	優化公司治理 合規與風險管理 廉潔與商業道德 數據安全和隱私保護 倉儲物流低碳管理 客戶關係管理 產品與服務優化 數智化供應鏈	電話、見面會議及公司拜訪 企業年報、季報與公告 路演 可持續發展與 ESG 相關議題日常 彙報與溝通

利益相關方	關注議題	溝通方式
供應商與其他商業合作夥伴	廉潔與商業道德 合規與風險管理 數據安全和隱私保護 客戶關係管理 產品與服務優化 可持續供應鏈 數智化供應鏈 倉儲物流低碳管理 綠色包裝	供應商採購、培訓與評估 行業論壇 供應商大會
社區與公眾	應急保障與民生供應 鄉村振興與公益 社區溝通與參與 應對氣候變化 溫室氣體排放 綠色包裝 資源管理 水資源管理	網站、微信公眾號等官方平台 對外宣傳資料 公益項目 公益行業論壇和活動 志願者活動
董事及高管	優化公司治理 合規與風險管理 廉潔與商業道德 客戶關係管理 產品與服務優化 數據安全和隱私保護 多元、平等及包容的企業文化	董事會彙報 各級彙報溝通 ESG 委員會日常溝通
員工	尊重和保護人權 員工薪酬與福利 人才培養與發展 員工健康與安全 多元、平等及包容的企業文化	全員郵件、溝通會議、員工論壇、 職工代表大會 培訓活動和申訴機制 線上線下員工調研活動 員工投訴郵箱 員工之聲平台

重要性分析

基於重要性分析模型，京東物流自 2021 年每年開展實質性議題識別與重要性分析工作，以識別和篩選內外利益相關方關注、對京東物流具有重要性的戰略議題，並形成議題實質性分析矩陣，針對性的在 ESG 報告中披露議題年度進展。

2023 年我們在上一年基礎上，繼續開展可持續發展議題的識別、評估和篩選工作，確立對於公司和利益相關方均具有重要性的議題。我們的重要性分析結果於 2024 年 3 月 6 日經由董事會審議通過。

2023 年度重要性議題矩陣

京東物流 2023 年 ESG 實質性議題矩陣圖



治理議題	環境議題	社會議題
1. 優化公司治理	7. 倉儲物流低碳管理	15. 客戶關係管理
2. 多元、平等及包容的企業文化	8. 環境政策與管理體系	16. 產品與服務優化
3. 廉潔與商業道德	9. 溫室氣體排放	17. 數智化供應鏈
4. 合規與風險管理	10. 綠色包裝	18. 員工薪酬與福利
5. 可持續供應鏈	11. 資源管理	19. 人才培養與發展
6. 數據安全和隱私保護	12. 應對氣候變化	20. 尊重和保護人權
	13. 水資源管理	21. 員工健康與安全
	14. 生物多樣性保護	22. 應急保障與民生供應
		23. 鄉村振興與公益
		24. 社區溝通與參與

識別

2023 年，我們通過分析與深度解讀宏觀政策與行業熱點，跟蹤資本市場和機構投資者對 ESG 的關注重點，明確行業履責的政策導向與發展機遇，結合京東物流業務發展戰略和自身特色，將相關研究成果與可持續發展模型進行綜合分析。年內公司共識別了 24 項 ESG 議題，包括尊重和保護人權、環境政策與管理體系、社區溝通與參與等新增議題，並對部分議題進行了優化更新。

評估

我們面向內部與外部利益相關方發送可持續發展議題重要性評估問卷，全面覆蓋 7 個類別的利益相關方，包括客戶與消費者、政府機構和社會團體、股東、供應商與其他商業合作夥伴、社區與公眾、董事及高管、員工，共回收 1,557 份有效問卷，並根據問卷結果和可持續發展領域專家意見，綜合獲得議題重要性的二維評價。

確認與報告

通過調研打分結果以及均等權重的方法，對 24 項實質性議題進行排序，從“對利益相關方的重要性”和“對經營管理的重要性”兩個維度，形成京東物流 2023 年實質性議題矩陣，在報告中重點披露。

治理議題	回應指標	環境議題	回應指標	社會議題	回應指標
優化公司治理	HKEX ESG B7 GRI 2	倉儲物流	HKEX ESG A1	客戶關係管理	HKEX ESG B6
多元、平等及包容的企業文化	HKEX ESG B1 GRI 404; GRI 405	低碳管理	GRI 305	產品與服務優化	HKEX ESG B6 GRI 416; GRI 417
廉潔與商業道德	HKEX ESG B7 GRI 205	環境政策與管理體系	HKEX ESG A	數智化供應鏈	HKEX ESG B5 GRI 201; GRI 202; GRI 203
合規與風險管理	HKEX ESG B7 GRI 206; GRI 207	溫室氣體排放	HKEX ESG A1 GRI 305	員工薪酬與福利	HKEX ESG B1 GRI 401; GRI 402
可持續供應鏈	HKEX ESG B5 GRI 204; GRI 308; GRI 414	綠色包裝	HKEX ESG A3 GRI 301; GRI 306	人才培養與發展	HKEX ESG B3 GRI 404
數據安全和隱私保護	HKEX ESG B6 GRI 418	資源管理	HKEX ESG A1 HKEX ESG A2 GRI 302; GRI 306	尊重和保護人權	HKEX ESG B4 GRI 401; GRI 402; GRI 406; GRI 407; GRI 408; GRI 409
		應對氣候變化	HKEX ESG A4	員工健康與安全	HKEX ESG B2 GRI 403; GRI 410
		水資源管理	HKEX ESG A2 GRI 303	應急保障與民生供應	HKEX ESG B8
		生物多樣性保護	GRI 304	鄉村振興與公益	HKEX ESG B8 GRI 411; GRI 413; GRI 415
				社區溝通與參與	HKEX ESG B8 GRI 411; GRI 413

數實融合，厚植高質量發展底色

綠鏈融通，構建地球命運共同體

共益融生，打造有責任的供應鏈

正道融治，成就可持續社會價值

01 數實融合 厚植高質量發展底色

當前，面對全球化出現的新發展、新變化，經濟社會的發展正在由高速增長轉向高質量發展。新的發展階段與發展環境，對經濟實現質的有效提升和量的合理增長提出了更高、更緊迫的要求。作為技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流以數智化技術全面鏈接生產、流通、消費、服務等供應鏈各個環節，不斷探索如何將線下實體與線上平台加速融合，助力構建現代物流體系。公司為眾多行業提供一體化供應鏈解決方案，以高效、穩定的供應鏈服務助力實體企業降本增效；共同建設區域物流中心，積極帶動城鄉重點區域產業集聚發展；著力構築全球物流服務網絡，助力海外企業與中國品牌的“雙向奔赴”；打通城鄉物流服務關鍵節點，以產地經濟助力鄉村振興。同時，公司不斷探索前沿技術，通過數智變革和體系建設等，不斷提升消費者對產品質量和服務的體驗滿意度，並在應急突發事件中全力參與物資保供。截至 2023 年末，京東物流的高品質服務覆蓋了中國幾乎所有地區、城鎮和人口，構築起完善的產業與社會生態，全力助推實體經濟高質量發展。

聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)



全鏈服務千行百業

作為中國領先的技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流以“技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展”為使命，攜同各行各業和社會各方力量共同關注可持續發展，持續發揮一體化供應鏈“以實助實”的增長效能，推動供應鏈上下游數字化轉型、綠色發展和降本增效，為實體經濟的高質量發展貢獻力量。



快速消費品



服飾



3C



家電家居



汽車



生鮮

為消費品行業的商家提供標準化產品 + 定制化服務內容的供應鏈一體化服務方案，從供應鏈藍圖設計到物流服務項目落地展開全面合作，包括線上多渠道倉配一體，線下多場景配送、BC 同倉等基礎物流解決方案，以及匹配物流效率最大化的倉網佈局規劃、庫存規劃、供應鏈數字化，幫助商家在供應鏈變革和渠道變革過程中降本增效，並全方位提升消費者服務體驗。

依據服飾行業典型場景對設施、系統、生態、模式進行預集成、預組合，致力於商家在供應鏈全鏈路的痛點承接。針對貨品錯發漏發、退換貨等服務場景，以正逆一體化供應鏈助力鞋服行業數字化升級，自主研發的自動分播牆可自動掃碼識別海量 SKU，可一機兼容鞋盒、服飾、飾品等多類多規格商品分貨，掃碼準確率高達 99.99%，且單小時可分播 1,500 件退貨商品，從分貨 - 上架 - 揀選環節全面節約成本。

運用京東物流智能供應鏈能力，為商家提供從工廠、總倉、分倉、門店到終端消費者的端到端全鏈條、倉運配逆一體化服務，包括線上線下一盤貨庫存共享服務，通過唯一碼 / 串碼的精細化系統管理實現庫存管控，幫助商家提高供應鏈效率，降低資金佔用與運營成本。

通過合理全國庫存分倉鋪貨、專業的庫內操作，波峰波谷大促保障，24 小時極速發貨訂單履約保障，提供一站式全流程供應鏈專業服務保障。京東物流在全國範圍內已有超過 1 萬名接受過專業技能培訓的送裝師傅，他們不僅能夠為用戶配送大家電商品，更掌握了電視、洗衣機、冰箱等家電品類的安裝技能，幫助企業實現正向發貨送貨穩定高效，逆向取件退貨便捷安全，實現優於行業的穩定履約服務。

依託大數據、智能預測、庫存規劃等數字化服務能力，京東物流持續深化與汽車頭部企業的合作，為其提供汽車售後備件的供應鏈管理，實現庫存水平、服務滿足率、配送效率和運營成本的整體最優，助力汽車行業客戶供應鏈自動化、數字化轉型，共同打造柔性、高效敏捷的精益物流。

為客戶提供從原產地、生產加工源頭到末端消費者的全環節一站式供應鏈服務。通過物流覆蓋全國的冷鏈倉運配網絡，為客戶提供優質的基礎物流保障。通過大數據驅動和科技賦能，建立食品供應鏈的全程溯源及可視化體系，並通過自動化設備、倉網規劃、智能預測的應用，助力客戶數智化轉型，和客戶共同打造可追溯、智能、敏捷的供應鏈。

一體化供應鏈，助產業創新升級

京東物流擁有對快速消費品、服飾、3C、家電家居、汽車、生鮮等行業深刻的市場認知及服務經驗，通過數字化、智能化和生態化實現供需協同的化繁為簡，為企業提供覆蓋貫穿供應鏈戰略到執行的解決方案，以技術和開放鏈接數字經濟和實體經濟，為實體企業供應鏈數字化轉型與高質量發展保駕護航。



案例

京東物流攜手某乳製品企業打造敏捷供應鏈

多年來，京東物流與某乳製品企業奶粉事業部在供應鏈藍圖規劃、數字化系統搭建、基礎物流服務等領域開展多維度合作，共同致力於打造兼顧成本與效率的敏捷供應鏈。伴隨著快消品行業線上線下渠道多元化、訂單碎片化趨勢愈發明顯，該企業的供應鏈管理複雜度逐步增加。京東物流依託自主研發的“京慧系統”，搭建整體應用架構功能，結合企業的實際需求通過智能預測、多渠道庫存等供應鏈計劃，創新性解決了多渠道庫存割裂、庫存分佈不均等問題。同時，依託供應鏈管理能力合理規劃倉網、分佈庫存，通過多渠道一盤貨整合，快速實現渠道庫存靈活調撥，顯著降低了產品的庫存周轉天數，提高了電商跨倉履約率。

案例

全國四地分倉助力零跑汽車提升供應鏈效率

零跑汽車是一家創新的智能電動汽車品牌，企業圍繞智能動力、智能駕駛、智能座艙三大核心技術進行了持續的研發和創新，形成了全域自研、垂直整合的護城河。隨著零跑汽車業務的高速增長，售後備件供應鏈由金華中心倉“一倉發全國”的模式不足以滿足客戶的時效要求。京東物流依託全國範圍的倉配網絡、端到端網絡規劃能力、供應鏈計劃運營能力等優勢，為零跑汽車制定在全國四地“分倉”倉網規劃，相較於“一倉發全國”模式，分倉到門店距離更近，配送效率更高，客戶滿意度更優。同時，京東物流還依託“京慧系統”為零跑汽車提供完善的 RDC（區域倉）分倉供應鏈計劃服務，能夠有效提高經銷商的訂單滿足率，提升庫存周轉效率、降低零配件持貨成本。

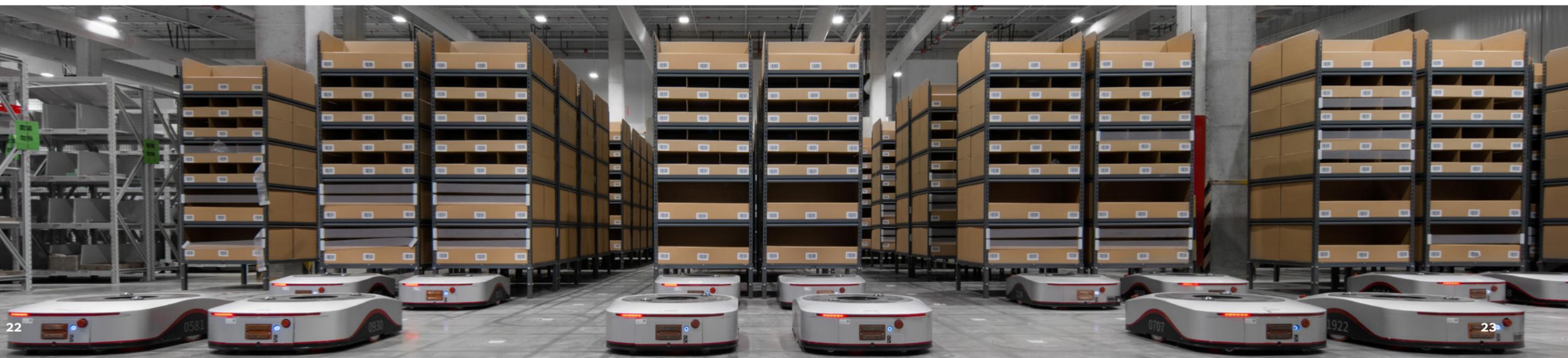
案例

為億緯鋰能放動新能源發展的“加速器”

億緯鋰能是具有自主知識產權和國際先進技術水平的新型鋰電能源領先企業。隨著新能源產業的勃興，供應鏈與物流體系的升級成為行業發展面臨的新課題。京東物流依託端到端供應鏈規劃能力、供應鏈計劃運營體系、遍及全國各地的倉儲物流網絡和精益運營管理能力，為億緯鋰能制定高效的供應鏈服務體系，詳細規劃了 200 條以上的專屬路線，幫助企業有效提高訂單滿足率、提升庫存周轉效率、降低零配件持貨成本，並持續提升供應鏈韌性，及時響應客戶的緊急需求，實現資源靈活調配和彈性高效履約。在京東物流一體化供應鏈服務助力下，億緯鋰能的物流效率持續提升：時效性方面，提貨及時率達到 99%；安全性方面，依靠高度專業和嚴格監管，京東物流對動力電池等危化品提供高效的安全保障，訂單異常率為 0%。



京東物流為億緯鋰能制定高效的供應鏈服務體系，幫助企業實現降本增效



逆向物流保障，助企業降本增效

伴隨電子商務的蓬勃發展，各大電商平台紛紛升級了七天無理由、先用後付等服務政策，但在為消費者帶來優質體驗的同時，也帶來了退貨量的急劇增長。作為行業中率先佈局建設逆向倉配網絡的企業，京東物流已在全國建設了 7 個逆向處置中心、18 個逆向前置倉、7 個檢測中心、7 個維修中心，擁有上千名專業檢測與維修工程師。通過縮短逆向鏈路、加強商品檢測與處置能力、擴充二手商品變現渠道等核心能力，滿足商家降低成本與減少損失的需求。

同時，京東物流還將服務拓展至服飾、3C、家電等六大行業，通過打造行業一體化供應鏈解決方案，助力眾多品牌商家退貨商品的周轉效率提升 20%、退貨商品的轉良率達 15%、庫內退貨處置週期縮短 18%。

全流程服務精細化

面對退貨的分散和無序狀態，從退貨取件、質檢分類、再生轉良、品相管理、分級上架到集約出庫的整個過程形成了標準化、精細化的管理流程，實現高效周轉，最大限度地提高應季商品的售罄率。

倉配環節高效化

為了降低退貨環節各服務主體獨立作業帶來的重複工作成本，一方面積極協調電子商務平台、銷售商和物流企業間的合作，減少重複作業，提高效率；另一方面通過就近入倉處置和良品就近返銷倉的方式，縮短服務鏈路和週期，持續降低商家售後止損的成本。

質檢環節專業化

針對消費者因產品損壞、不符合預期或產品不合適而將物品退回的情景，京東物流對退貨商品實行嚴格質檢，精準分類，確保無缺陷的退貨商品迅速在倉庫內得到再處理並重新上市。這一流程不僅維護了消費者的退換貨權益，還有效幫助商家節約成本，減少損失，實現了高效的庫存管理和資源優化。

案例

助力某家電企業逆向再生

某家電企業是國內廚房和清潔電器家電的領導品牌。多年來，經過全渠道的佈局和優化，已有超過 60% 的消費者已通過線上渠道購買其產品。然而，逆向退回以及處置也成為企業關注的物流痛點，迫切希望通過專業的物流服務商，縮短逆向供應鏈週期、減輕庫存壓力，更快地響應市場需求的變化。

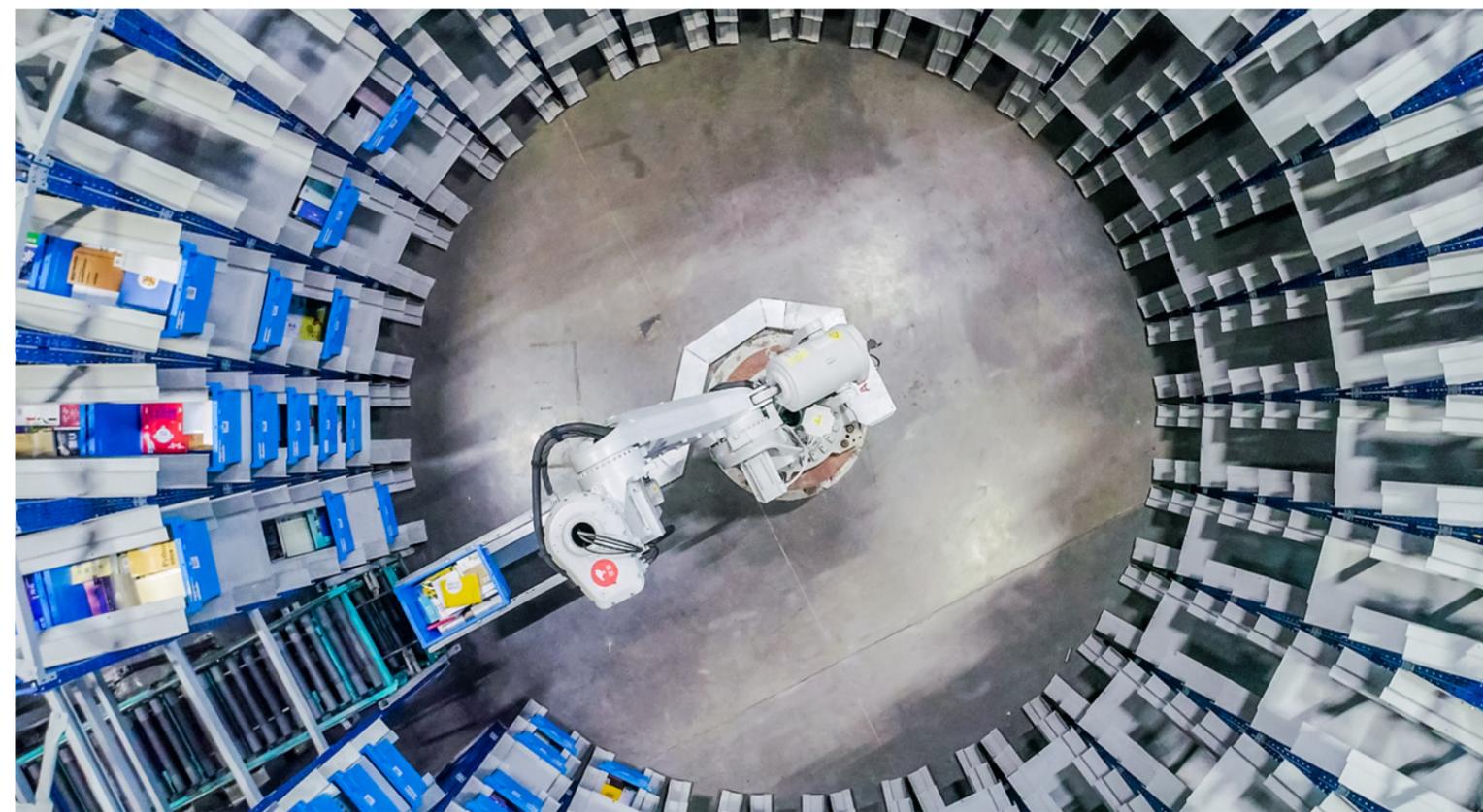
2023 年，京東物流與某家電企業共同開展了小家電行業逆向短鏈項目，為其重新設計了逆向物流方案，通過打造多倉逆向短鏈運營標杆，將消費者的退貨按大區集中進入京東備件庫，並於京東物流外單倉內進行質檢分流、拆件報廢、再生上架等處置，有效縮短退貨鏈路，並減少中轉優化環節的貨損、中轉運輸次數。

案例

聚焦家電以舊換新，助推更新消費與綠色發展

2023 年 7 月，國家發展改革委發佈《關於恢復和擴大消費的措施》，明確提出“提升家裝家居和電子產品消費，加快實施家電售後服務提升行動。深入開展家電以舊換新，加強廢舊家電回收”。

京東物流積極響應國家政策要求，踐行以舊換新原則，推出家電以舊換新方案，不斷加大家電以舊換新支持力度，培育“互聯網 + 回收”模式，推動家電家居市場的更新消費和綠色發展。2023 年京東 11.11 期間，京東物流充分洞察眾多消費者在實際裝修中會遇到舊家電垃圾難處理、搬運清理工程量大、全程耗時費事等問題，京東物流旗下京東服務 + 提前升級家電家居服務解決方案，通過多品類一站式解決方案，讓消費者“只開一次門”即可完成家電、家居換新流程，讓消費真正省心又省錢，以“小”動作提升“大”幸福。截至 2023 年末，京東物流累計回收家電家居 608 萬台，以實際行動助力資源利用效率提高，推動綠色低碳循環發展。



鏈接區域產地經濟

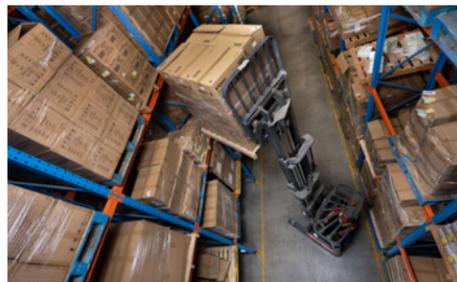
暢達高效的物流供應鏈是促進區域產業發展、優化資源配置的重要基礎設施。京東物流不斷開放自身的供應鏈基礎設施和技術，織起貨網、倉網、雲網並深度融合解耦，以完備的基礎設施和強勁的物流實力保障自身供應鏈穩定性與可靠性，並依託物流樞紐促進地區產業要素資源集聚融合，助力打造具有區域集聚輻射能力的產業集群，共同以協同經濟的增量效益為區域經濟增長注入新的活力。

京東物流與當地政府、生態合作夥伴等積極攜手，在全國打造了多個標杆性的智能物流港項目，進一步完善服務國內外的新一代倉儲骨幹網絡，助力區域範圍內完善商貿物流體系，實現物流與產業更緊密融合。

在河南鄧州

京東物流（鄧州）智慧物流港項目

2023 年，京東物流與鄧州市政府簽訂融合創新發展戰略合作協議，雙方以發展商貿流通為目標，共同建設了京東物流（鄧州）智慧物流港項目。該項目佔地 186 畝，總建築面積 15.3 萬平方米，共建設“四中心一配套”服務板塊，並配建了自動化分揀作業倉、智能化高標冷鏈倉、智能化立體高標倉。該項目在建成後，將不斷夯實多式聯運、跨境電商、冷鏈物流等核心能力，成為區域智能化程度領先的物流樞紐，助力第三服務產業聚集，帶動第二產業發展，實現第一產業的增長。

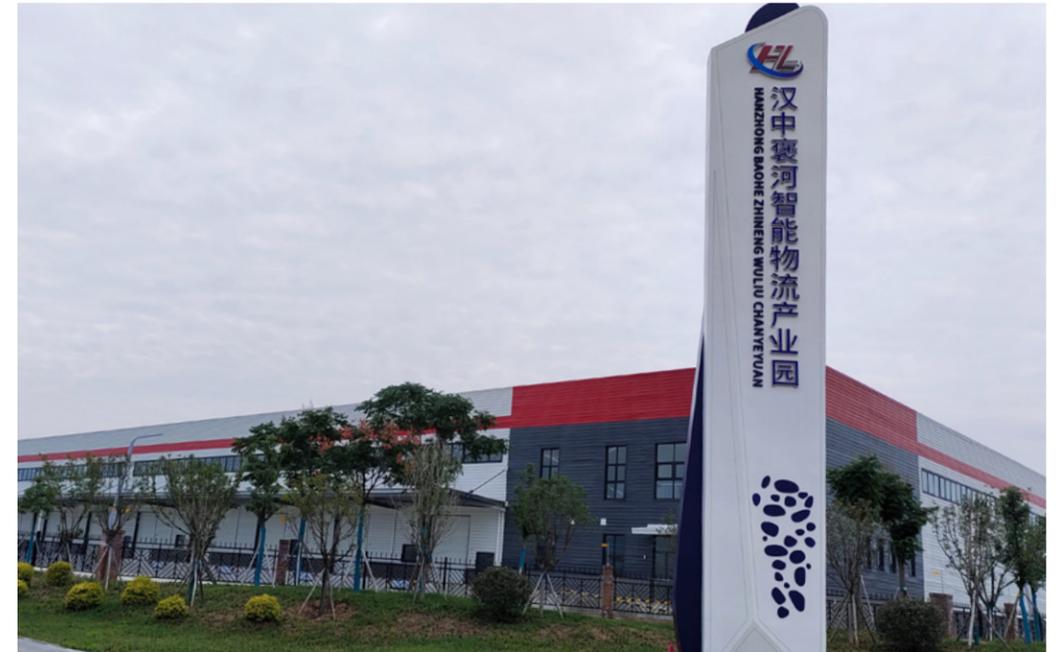


京東物流（鄧州）智慧物流港項目

在陝西漢中

京東物流（漢中）智能物流港項目

該項目由京東物流服務建設運營，項目總佔地 610.40 畝（約 40.69 萬平方米），總建築面積 18 萬平方米。園區集成了“5G、碳中和、智能”三大要素，通過園區互聯網、大數據、人工智能與產業的深度融合，打造成集倉儲、分揀、加工、包裝、配送及企業孵化服務等功能於一體的智慧化現代物流綜合體，將極大地改變漢中物流業散、小、不規範的現狀，形成規模聚集效應。2023 年 8 月，該項目 5G 碳中和智能物流技術榮獲中國物流與採購聯合會科技進步一等獎。



京東物流（漢中）智能物流港項目

同時，京東物流在全國範圍內推進物流產業園區與綜合性基礎設施建設，建設綜合性物流園區、區域配送中心等，充分打造“有責任的供應鏈”，促進縣域經濟進行產業整合優化。

在江蘇連雲港

2023 年 4 月，京東物流與金灌集團共同打造的灌南縣電商物流產業園正式開園，該園是京東物流在江蘇省落下的首個縣級智慧物流港，部署了智能園區系統、倉儲管理系統、供應鏈交易平台、四向穿梭車等智能軟硬件設備，聚合電商孵化、智能倉儲、金融服務、冷鏈物流、統倉共配、應急保供六大核心功能，全面滿足當地物流產業的綜合需求，產業園將推動灌南縣乃至連雲港地區產業供應鏈轉型升級。

在山東青島

與青島星火雲文化科技有限公司簽署合作協議，通過倉儲物流、供應鏈管理、跨境電商、特色農產品銷售、物流零售人才實訓等綜合服務，為青島區域產業振興提供系統、人才、金融、物流倉儲“四大助力”，並通過特產館、供應鏈選品平台、B2B 銷售平台、人才實訓基地和京東雲倉“五策賦能”，實現物流基礎設施升級，推動區域特色產業振興。

在河南商丘

與河南夏邑縣人民政府簽署戰略合作協議，依託京東物流在現代物流、信息化技術、數字化轉型技術能力等優勢，在構建現代智能物流體系、打造農產品區域公用品牌、推動產教融合等方面，與商丘市開展全方位、多層次、重創新、實質性的全面合作，共同打造豫東智能物流基地。

在河北滄州

與河北滄縣人民政府簽署戰略合作協議，共同推動京東物流（滄州）分揀中心在滄縣落地，攜手打造統倉共配與智能雲倉基地，並通過引入智能倉儲管理系統、智能軟硬件供應鏈技術產品，賦能庫內規劃、運營支持等，實現物流基礎設施數智化升級，打造區域新業務、建設新智能物流園區，實現產業數字化戰略升級。

在西藏林芝

在西藏自治區商務廳和林芝市人民政府的指導支持下，西藏首個農產品前置智能倉在林芝經開區正式啟用，當地 30 多家優質農產品企業的松茸製品、藏香豬製品、白肉靈芝、娟姗牛奶等高原特色貨品陸續入倉並銷往全國各地，這是繼落地拉薩的自治區級公共物流倉儲配送中心之後，西藏自治區電子商務進農村綜合示範整區推進項目的又一重要建設成果。

在新疆喀什

與新疆自治區伽師縣政府簽訂商物流一體化戰略合作協議，並制定了深化合作的“四步走”計劃，雙方將依託已投產的伽師智能供應鏈中心進一步完善“線上 + 線下”銷售網絡，充分發揮京東線上強大的銷售平台及連通全國的物流體系，助力當地發展智慧農業，鞏固國家農業現代化示範區、國家現代農業產業園、國家骨幹冷鏈物流基地。

在甘肅蘭州

2023 年度的京東 11.11 前夕，京東物流蘭州亞洲一號智能產業園正式開倉運營，該園區的整體面積超 20 萬平方米，涵蓋 3C 數碼、日用百貨、個護美妝、家電家居等全品類商品，與周邊五個省區的數百個中心倉、衛星倉和分揀中心，構成一體多面的物流倉配網絡，不僅推動半日達等物流服務普惠，也通過助力當地產業供應鏈升級帶動區域經濟高質量發展，包括蘭州牛肉麵、張掖葡萄酒、民勤蜜瓜、天水櫻桃等在內的眾多產業和商家也將在一體化供應鏈的加持下煥發出新的生機。

截至 2023 年末，京東物流在全國 30 個城市運營了 41 座亞洲一號智能產業園，不僅組成了亞洲電商物流規模最大的智能倉群，還成為各地的地標性建築和物流覆蓋能力的象徵，與京東物流產地倉、雲倉、分揀中心、快遞站在內的多級多層的基礎設施，共同構成了穩定的就近就業體系，進一步助推區域經濟協同發展。

助力企業雙向奔赴

隨著全球經貿合作的不斷走深走實，構建全球供應鏈物流體系的重要性不斷凸顯。京東物流著眼於全球一體化供應鏈佈局，持續探索海外一體化供應鏈物流服務，為中國品牌出海提供一體化的供應鏈解決方案，全面助力海外企業與中國品牌“雙向奔赴”。

優化全球物流服務網絡

京東物流持續投入跨境網絡建設，致力於在未來 3 年將建設覆蓋全球主要國家的供應鏈物流網絡，構建包括海外倉網、國際轉運樞紐、海外國家本土的運配網絡及跨國幹線運輸網絡於一體的全球供應鏈網絡。截至 2023 年末，我們在全球擁有接近 90 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積接近 90 萬平方米，覆蓋美國、德國、法國、荷蘭、英國、越南、澳大利亞、馬來西亞、阿聯酋等國家和地區。

拓展海外物流合作

- ◊ 京東物流與海外本土優質落地配公司達成戰略合作，包括法國郵政旗下國際快遞公司 Geopost、英國最大包裹投遞商之一 Evri 等國際快遞公司，進一步強化中歐、中英物流服務網絡，並不斷提升海外服務能力。
- ◊ 整合三方服務資源，拓展外平台全鏈路物流業務合作，年內與多家電商平台合作，提供保稅備貨、跨境直郵等業務，覆蓋意大利、美東、美西等多條直郵線路。

在港澳

2023 年 10 月，京東物流在中國香港、中國澳門開設多個快遞運營中心，全面升級港澳快遞服務。通過全環節自營與揀運環節優化，讓香港同城快遞最快可實現 4 小時送達，夜間派送時間最晚延長至晚上 22 點。不僅將大大提升港澳本地同城快遞的送貨時效，也將進一步加強港澳之間、港澳至內地的互聯互通水平，有效助力粵港澳大灣區物流一體化發展。

香港某知名健康品生產企業的網點遍及香港多個商圈，且多數客戶是老年人。2023 年，該企業與京東物流達成合作，京東物流的服務標準幫助其解決送貨上門的痛點和更快配送速度的要求，用戶下單逐步增多。同時，京東物流還為該企業提供保稅倉直發服務，助力企業實現最快全國次日達。



京東物流在中國香港、中國澳門開設多個快遞運營中心

在歐洲

京東物流與法國郵政旗下國際快遞公司 Geopost 達成戰略合作，進一步提升歐洲快遞服務覆蓋範圍和服務能力，通過京東物流自營海外倉生產的商品，在德國、荷蘭、法國、英國、西班牙、波蘭等歐洲國家可實現本地包裹配送最快一日達。此外，京東物流還持續加強物流科技投入，除了應用已在國內成熟使用的立體庫、AGV、無人車等自動化設備，還針對海外倉的不同特點採用多種創新模式，如今，京東物流智能化、自動化設備和解決方案已經在多個國家、地區實踐落地。

在北美

2023 年，“洛杉磯 3 號倉”正式投入使用，京東物流在美國的自營倉管理面積已超 130 萬平方英尺，相當於 17 個標準足球場，多個倉擁有不同的功能定位，也讓京東物流在美國的供應鏈服務能力進一步提升。“洛杉磯 3 號倉”將與“洛杉磯 1 號倉”及“洛杉磯 2 號倉”等倉庫高效協同，幫助客戶在同一庫存管理時間內實現 B2B 和 B2C 商品同時出庫，助力客戶降本增效。



京東物流“洛杉磯 3 號倉”

在中東

早在 2020 年，京東物流開始佈局中東地區，在中東最大的自由區落地首個自貿區倉，如今業務範圍已覆蓋海灣 6 國，並逐漸輻射中東、北非地區，持續提升當地供應鏈物流履約時效。

2023 年 9 月，在第十七屆中國（深圳）國際物流與供應鏈博覽會期間，京東物流受邀參展，並憑藉多年的海外供應鏈能力建設與服務優勢，榮獲優秀物流與供應鏈服務商獎項。



京東物流獲博覽會優秀物流與供應鏈服務商獎項

案例

京東物流承運聯合國紀念品，安全高效完成跨境配送

2023 年 11 月 1 日，中國正式擔任聯合國安理會 11 月輪值主席。當日，在記者會上介紹輪值期間重點工作之際，中國常駐聯合國代表張軍大使還展示了刻有“講信修睦”字樣的魯班鎖作為主席月紀念品，期待廣大成員國像魯班鎖一樣緊密團結。這批紀念品由京東物流承運至紐約，並配送至中國常駐聯合國代表團駐地。

京東物流為本次配送制定了專屬跨境服務方案，採用專人專車重點保障，針對紀念品特性進行安全性包裝，而後經由覆蓋中美的國際航線資源運輸至京東物流美國新澤西自營倉，並由當地員工配送至中國常駐聯合國代表團，將紀念品安全、高效的運輸至紐約。



聯合國總部前的京東物流運輸車



京東物流將紀念品送至中國常駐聯合國代表團駐地



京東快遞小哥將送往聯合國的紀念品整理裝車

攜手中國企業跨境出海

依託於高質量製造與完善的供應鏈優勢，中國製造業已成為出海浪潮中航行的巨輪。京東物流深耕行業自動化解決方案及算法應用，海外深度服務家電家具、服飾、新能源、智能出行等眾多行業，並以數智化助力客戶降本增效，支持企業全業態、全渠道、全鏈路的出海發展。

家電

以海外一體化供應鏈為核心支點、客戶需求為導向豐富家電倉網佈局，做大貨量規模，形成區域內共倉共配的標準家電操作方案。

3C

提供線上線下一盤貨庫存共享服務，通過唯一碼/串碼的精細化系統管理實現庫存管控，並提供部分商品的海外檢測和維修服務。

新能源

把握新能源行業風口，持續完善新能源行業的一體化供應鏈解決方案，實現了全鏈路倉配一體化管理，通過國內直發、海外備貨等多種模式，最大化滿足碎片化、短平快的新能源企業對國際供應鏈物流的多樣需求。

平台業務

與多家電商平台物流對接，落地跨境及海外本地業務。與平台合作並與平台結算，同時根據平台需求打造新商業場景下的 KA 合作模式。

由於不同國家的法律規定、海關手續、文化差異等不盡相同，使得貨物運輸過程中可能存在損壞、丟失、實時監管不到位等問題，嚴重影響跨境運輸的穩定性和時效性，也制約著國內跨境商家在全球市場的發展。京東物流為商家提供跨境端到端及跨境小包的一站式物流解決方案，全面滿足商家多樣化跨境運輸需求。

提供從發貨倉庫至收貨倉庫的一站式物流解決方案。在服務過程中，充分發揮合規性、安全性、保障性的服務優勢。不僅全程合規申報，在旺季為商家提供穩定的艙位資源、全程貨運險、上架險等服務，而且商家還可以實時查看訂單軌跡，同時尾程自有賬號保障時效穩定，讓跨境服務安全無憂。

B2B 場景

B2C 場景

跨境小包服務提供從攬收、幹線運輸、進出口申報，到當地配送、物流詳情追蹤的全鏈路出口物流解決方案，並針對不同商家需求，推出對價格和時效偏好不同的三種時效產品。

案例

京東物流助力多家中國新能源品牌出海

某新能源企業是一家全球領先的太陽能科技公司，長期深耕光伏主業，如今已連續 9 年全球單晶矽片出貨量居全球第一，且連續三年出貨量和市佔率位居全球首位。目前，該企業已在中國、越南、馬來西亞等國家和地區佈局了多個生產製造基地，業務遍及 150 多個國家和地區。得益於多年的海外倉配佈局，京東物流迅速把握這一行業風口，持續完善新能源行業的一體化供應鏈解決方案，實現了全鏈路倉配一體化管理，通過國內直發、海外備貨等多種模式，最大化滿足碎片化、短平快的新能源企業對國際供應鏈物流的多樣需求。

如今，京東物流已經在荷蘭、比利時、西班牙、斯洛文尼亞等多個歐洲國家運營了多個具備新能源倉儲資質的倉庫，並為包括該企業在內的多家新能源品牌提供海外“門到門”的倉儲物流服務。繼在歐洲、中東、澳洲多個國家提供倉配的供應鏈物流服務之後，京東物流繼續承接該企業在北美本土的物流配送及倉儲服務，這成為雙方全球合作的又一突破。以海外倉為支點，京東物流一體化供應鏈物流服務正持續助力海內外新能源行業客戶實現降本增效和高質量發展。



英國伯明翰 1 號倉



德國法蘭克福 1 號倉



荷蘭芬洛 1 號倉



澳大利亞悉尼 2 號倉

暢通鄉村物流網絡

鄉村既是巨大的消費市場，又是巨大的要素市場，是國內大循環的重要組成部分。多年來，京東物流持續升級和開放自身的供應鏈基礎設施，積極參與農村流通體系建設，助推鄉村振興以及區域經濟高質量發展。2023 年，京東物流農特產品的快遞單量較上年增長 30.2%。

優化縣鄉村三級物流網絡

面向重點城市、縣鎮佈局物流新基建，將數智化的物流科技和倉儲模式“前置”在離產地最近的地方，有效提升縣鄉村三級物流觸達能力和服務時效，最大化減少中轉環節和在途時間，確保農特產品最快送達，為農特產品高效上行構建了“最前一公里”外銷的大通道。

助力產銷一體發展

佈局多個產地智能供應鏈中心，採用源頭直發、全程溫控等方式，保障農特產品極致新鮮、走向全國。同時，與多方攜手整合資源，促進區域農產品走向產業化，自 2021 年以來，京東物流已服務全國超 1,000 個產地產業帶，擁有近 70 個產地倉，超 1,000 條航線，超 600 條鐵路路線，以強勁實力助力鄉村振興。

提供駐村特色服務

將快遞攬收點前置在田間地頭，讓農戶新鮮採摘後便能第一時間打包運走，有效縮短了農產品的在途時間。在特色農產品豐收季，京東物流在全國絕大多數產地產業帶前置了攬收點，2023 年 4 月，僅在廣東地區，京東物流便設置了近 2,000 個前置攬收點，超 4 萬名京東快遞小哥在豐收季守候在荔枝園，將新鮮荔枝從田間地頭送往全國。



京東快遞駐點攬收

伴隨著鄉村振興的深入落實，以“直播帶貨”為代表的農產品電商快速興起。為了讓更多的農產品走出鄉村，成為帶動一方發展的“金字招牌”，京東物流於 2023 年 9 月正式發佈“京品計劃”1.0，一頭鏈接產地農戶、一頭聯合網紅達人，通過提供選品、品控、營銷及物流專項保障一體化的解決方案，不僅為有帶貨能力的頭部網紅達人找到高品質產品，更幫助產地農戶找到更多銷售渠道。



“京品計劃”1.0 發佈會現場

案例

倉配一體，助力贛南臍橙走進千家萬戶

贛南臍橙是國家地理標誌產品，也是江西省贛州市一張靚麗的產業名片。2023 年，贛州市的臍橙種植面積達 194 萬畝，預計產量達 180 萬噸。如何高效地將大批量的臍橙完成交收檢驗、選果分級、包裝存儲、保鮮運輸等諸多環節，送達更多消費者手中，成為當地果農、商家都高度關心的問題。

為提升贛南臍橙入倉選果和物流配送的效率，京東物流在核心主產區建立了多個電商產地倉與分撥中心。在分選機、光譜儀等現代化自動分選設備上，每顆新鮮採摘的臍橙經過清洗、烘乾、紅外攝像，以秒級的速度自動區分重量、大小、糖度等，並進行人工檢驗、自動化包裝，高度自動化的分選設備。同時，京東物流還為贛南臍橙果農和商家提供倉配一體服務，通過京東物流運輸網絡直發全國 21 個城市，縮短交付週期 0.5 天到 1.0 天，確保贛南臍橙的新鮮度以及用戶的消費體驗。



產地倉內光譜儀分選臍橙

案例

政企攜手，給“荔”出擊，開創助農新篇章

北流是著名的“中國荔枝之鄉”，北流荔枝以果大皮薄、肉厚核小，甜香而聞名遐邇。但荔枝好吃卻難以保鮮，普遍存在儲存難、運輸難等實際問題。2023 年 6 月，北流市政府聯合京東物流共同舉辦的“北流荔枝 京東鮮到”品牌推介會，會上京東物流正式發佈北流荔枝一體化供應鏈解決方案，全方位支持北流荔枝推廣銷售運輸渠道。針對荔枝在寄遞、售後環節的保障，京東物流組織了專項小組進行訂單運營體系監控，並推出荔枝“單單保”產品，利用環節數據實時監控，在物流跟蹤、異常反饋、理賠等方面優先保障，讓商家和消費者寄遞無憂。

技術驅動數智變革

科技創新是實現物流行業降本增效的基礎和關鍵。當前，以大數據、人工智能、雲計算和區塊鏈為代表的新興技術，正在驅動物流業朝著自動化、智能化和無人化的方向發展。京東物流以“技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展”為使命，不斷加大對前沿技術領域的探索和佈局，圍繞物流數智化持續推動創新技術服務與多元場景的有機結合，拓展自動化、數字化、智能決策的物流科技產品和解決方案，實現以簡馭繁，推動高效協同的生態賦能和多元價值的共贏共創。

京東物流 2023 年所獲技術類獎項

重要獎項名稱	頒獎機構
DQMIS 2022 第四屆中國“數據質量管理標杆”獎項	數據質量管理智庫 2022 年第六屆數據質量管理國際峰會
2022 年度中國數據管理十大名牌企業	中國電子信息行業聯合會
2023 德國設計獎：特別獎 《谷語·智能管理系統》《無人配送 - 抗疫場景下社區配送服務系統》	德國設計委員會
第三屆中國郵政行業科學技術獎一等獎 《助力防疫保供：京東物流應急決策超腦系統》	中國快遞協會
第三屆中國郵政行業科學技術獎二等獎 《京東物流數智化供應鏈算法服務中台設計與應用》	中國快遞協會
USDA 美國新概念設計藝術獎：全球總決賽一等獎 《應急時刻下的智能物流解決方案》	美國設計藝術協會
2023iF 產品設計獎：優秀獎 《谷語·智能管理系統》《無人配送 - 抗疫場景下社區配送服務系統》	漢諾威工業設計論壇 (iF Industrie Forum Design)
ICAD 國際當代青年美術設計大賽：優秀獎 《應急時刻下的智能物流解決方案》	國際青年美術設計協會
RedDot 德國紅點設計獎：概念類紅點獎 《JING-X：貨車智能駕駛系統》	德國設計協會

重要獎項名稱	頒獎機構
HKDADC 香港數字藝術設計大賽：二等獎 《應急時刻下的智能物流解決方案》	香港藝術發展學會
RedDot 德國紅點設計獎：界面 & 用戶體驗設計類紅點獎 《谷語·智能管理系統》《無人配送 - 抗疫場景下社區配送服務系統》	德國設計協會
2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎一等獎 《供應鏈數字孿生智能決策平台建設與應用》	中國物流與採購聯合會
2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎二等獎 《一體化供應鏈智能履約決策體系建設與應用》	中國物流與採購聯合會
2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎二等獎 《基於網格化作業管理的數智化管控平台》	中國物流與採購聯合會
2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎二等獎 《京東物流智能地圖規劃及決策平台》	中國物流與採購聯合會
2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎三等獎 《基於持續實驗技術的一體化供應鏈增長平台》	中國物流與採購聯合會
2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎三等獎 《京東國際數智化供應鏈履約解決方案》	中國物流與採購聯合會
數據安全管理能力認證證書	泰爾認證中心
2023 星河案例 - 行業數據應用優秀案例	中國信息通信研究院
2023 年大數據產業發展示範項目——《大數據驅動下的一體化供應鏈及智慧物流示範應用》	工業和信息化部
2023 年度智能製造系統解決方案揭榜掛帥項目——《基於數據湖與數據編織技術的多源異構數據融合解決方案》	工業和信息化部

同時，京東物流在年內共發表 13 篇國際高水平學術論文，包括 AAAI、KDD、ICDE 等人工智能領域和數據挖掘領域的國際頂級學術期刊和重要會議，覆蓋京東物流運輸和配送環節的多個場景，進一步提升京東物流在國際行業的技術影響力。

技術賦能，引領物流智慧升級

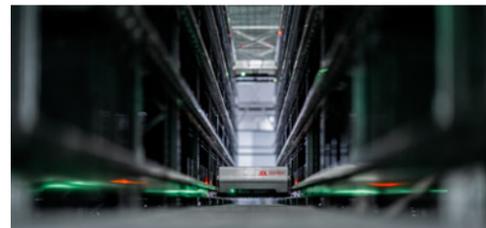
京東物流堅持在技術領域持續創新，始終把科技創新放在首要位置，不斷將創新技術與智能倉儲、智能物流園區等關鍵場景相結合，通過 5G、北斗、移動互聯網、大數據、數字孿生、人工智能等關鍵技術，形成了覆蓋供應鏈全場景的技術服務能力，逐步夯實技術驅動的一體化供應鏈底層實力。

智能園區	通過多種前沿技術實現人、車、貨、場的靈活調度	2023 年，京東物流在武漢、鄭州、青島、蘭州、貴陽、哈爾濱等多地亞洲一號智能產業園全新升級，蘭州和天津北辰的亞洲一號智能產業園逐步投入使用，搭載著數智科技的供應鏈基礎設施全力運行，物流時效持續升級，為商家和消費者的多樣化需求保駕護航。
智能系統	更高效，高智能地完成包裹送達	持續更新和迭代企業供應鏈管理系統，實現成本、效率、體驗的最優解，打造物流科技產品與服務的系統性集成平台，向企業輸出倉庫管理系統、規劃能力、運營標準、行業經驗，並協助企業進行智能排產、智能路由、路徑規劃等智能履約服務。
智能倉儲	用智能化技術實現商品的出庫和入庫	將京東物控 AIoT 平台升級至 2.0 版本，增強了 3D 數字空間構建和 AI 分析能力，實現了對物流倉儲人、貨、設備、場等要素的數字孿生和智能監控，提供一系列智能化運營管理功能，提升了倉儲運營效率。同時，開發潛伏頂升式 AGV（天狼）、託盤四向穿梭車（地狼）等自主研发的智能搬運設備，已實現體系內自動化系統的廣泛應用。
智能運輸	運輸環節入網，實現商品全程可視可追溯	結合 AIoT 和 GIS 前沿技術建設數字車隊管理平台，實現全鏈路可追溯，並通過 AI 和 GIS 技術對車輛運行軌跡及安全問題進行全面監控，構建數字化的物流運輸車隊。
智能配送	通過無人機、無人車、“人機 CP”等方式實現高效配送	自主研发第五代智能快遞車，集成了高精度定位、融合感知、行為預測、仿真、智能網聯等 10 大核心技術，可以實現 L4 級別自動駕駛。2023 年上半年，京東物流自研算法“MVS-Fusion”通過純視覺 3D 目標檢測，以高達 55.54% 的 mAP（平均精度均值）在不使用未來幀數據的算法中，登頂國際權威自動駕駛視覺算法榜單 nuScenes。

案例

京東物流智能科技亮相第二屆全球數字貿易博覽會

2023 年 11 月，京東物流在第二屆全球數字貿易博覽會期間展示了倉儲物流領域的自動分播牆、三倍程天狼穿梭車等全新的物流科技產品，吸引了諸多參展觀眾的目光，成為了展會的熱門“打卡點”。



京東物流自研三倍程天狼穿梭車

自動分播牆

作為適用於多 SKU、多流向場景下中小件商品分播的自動化設備，已廣泛應用於鞋服、工業品、醫藥等行業。

三倍程天狼穿梭車

主要針對小件貨到人揀選及分區揀貨合流等場景，可以輔助存取更深儲位的料箱或商品，數倍提升作業效率。

案例

智能倉儲軟件解決方案入圍 2023 移動機器人產業 TOP30

隨著企業倉儲轉型需求逐漸從信息化、數字化到智能化的發展，京東物流也時刻洞察市場需求變化，並基於此推出了由京東物流自主研发的 WES 倉儲管理系統、WCS 倉儲控制系統、3D SCADA 三維可視化監控系統三大核心軟件產品驅動的智能倉儲軟件解決方案，幫助企業實現倉儲的高效運行和降本增效，全面助力企業的數字化轉型和智能化升級。2023 年 6 月，智能倉儲軟件解決方案入圍 2023 移動機器人產業 TOP30。



案例

德邦持續推進自動化設備應用，提高業務效率

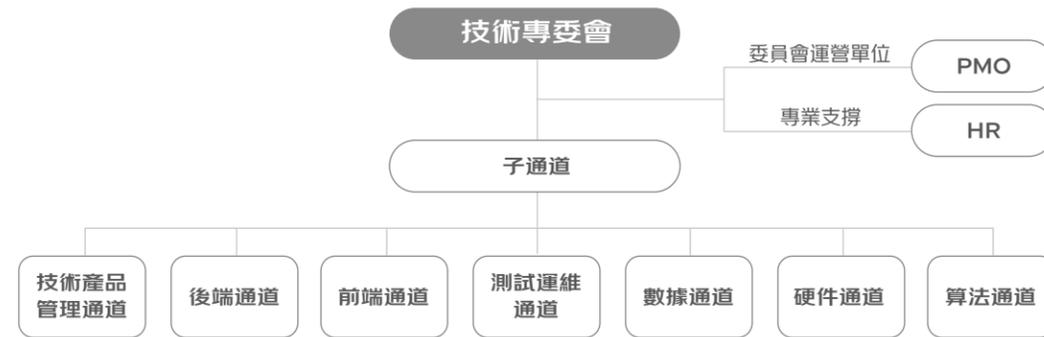
德邦大力推進自動化設備應用，通過引入自動化設備和系統，更快速、更高效的實現貨物搬運和處理過程，縮短人工分揀時間和降低錯誤率，通過存儲設備的升級和新技術應用，優化倉儲空間利用率和提高貨物運輸路線的有效性，進一步提高業務效率和準確性，實現更快速、更高效、更優質的交付。

2023 年 7 月，德邦服務的某行業標杆客戶，需要通過線上線下渠道的倉配融合實現提效與降低庫存持有成本。德邦結合客戶的商品特徵、銷售渠道、訂單結構、客戶要求及平台考核等多維度要求，對項目 B/C 融合的整體規劃、存儲佈局的精細化設計、自動化設備方案實施、作業模式升級等進行整體方案設計和交付實施，圍繞貨物和訂單特徵，在全生產流程，引入自動傳輸設備、自動化分揀設備、定制化存儲設備、智能稱重量方等一系列設備，大幅提升了倉儲端作業效率，整個倉儲操作人效提升 77%，B/C 處理能力提升 43%。

與此同時，德邦不斷提升自身研發能力，在食品、電商、酒水、新式茶飲等行業，實施應用智能化設備產品，實現行業倉配運營操作效率的大幅提升，獲得行業客戶的充分肯定。

精進創新，深耕技術人才體系

京東物流深知科技創新力的根本源泉在於人才，我們設立技術專委會，以技術意識為指導核心，從技術人才發展、能力提升、文化沉澱三方面出發，確立技術專委會九大核心通道，全面提升技術價值與影響力，實現對技術持續、長遠發展的有力支撐。同時，積極開展多元文化活動，構建技術創新文化氛圍，如創辦技術專委會月刊、定期公示核心項目進展及關鍵成果、舉辦黑客馬拉松大賽等。



京東物流技術專委會架構圖

在長期技術投入和創新驅動下，京東物流持續加大技術人才隊伍建設，京東物流吸引和培養了數千名技術骨幹和專家，共同探索和驅動供應鏈物流技術核心競爭力持續升級，賦能多個行業和產業進行數字化轉型，助推實體經濟高質量發展。2023 年，京東物流研發的總投入已達到 35.7 億元，同比增長了 14.4%，擁有近 4,600 名專業研發人員，努力將前沿的科學突破帶入現實世界中應用，並通過操作自動化、運營數字化和決策智能化，不斷尋求成本和效率平衡以及體驗優化的解決方案。

2023 年，
京東物流研發的總投入已達到

35.7 億元

同比增長了

14.4 %

擁有近

4,600 名專業研發人員

暢通 人才發展道路

細化人才發展管理體系，強化企業牽引力，激發人才貢獻力

- ◆ 制定各崗位、各序列的人才標準與人才畫像
- ◆ 匹配專業評價機制，統籌人才選拔評審
- ◆ 建立各通道人才培養體系

賦能 技術能力提升

從全域到局部，從思維到執行，賦能技術提升能力

- ◆ 識別各領域、各環節效能提升的方向或痛點，給予專家建議幫助實施落地
- ◆ 引領先進技術或方法的學習與應用，為降本增效提供新思路

激活 技術文化創新

以技術意識為指導，營造自信、開放的文化氛圍

- ◆ 提高技術人才鏈接的頻次、深度，保持技術氛圍的鮮活度
- ◆ 鼓勵持續學習意識，沉澱思考與經驗
- ◆ 走出去、請進來，開闊視野，提升內外專業影響力

案例

京東物流獲得 2023 中物聯 10 個科技進步獎、2 個先進個人獎

在中國物流與採購聯合會公佈的 2023 年度科學技術獎獲獎名單中，京東物流 10 項科技創新及應用成果獲得科技進步獎，位居行業第一，這也是京東物流連續第 7 年獲得該獎項。其中，京東物流“面向現代物流樞紐（漢中）的 5G 碳中和智能物流系統關鍵技術研發及應用”和“供應鏈數字孿生智能決策平台建設與應用”兩個項目獲得科技進步一等獎，“物流行業道路交通運輸溫室氣體 MRV 數字化管理系統：SCEMP”等 8 個項目獲得二等獎、三等獎。同時，京東物流技術專家王棟和王忠帥分別獲評 2023 年度物流技術創新人物獎和物流科技傑出青年獎。

◆ 供應鏈數字孿生智能決策平台：依託以數字孿生和數字伴生技術為核心的智能決策體系，已具備億級訂單的分鐘級孿生模擬及百萬級數據的分鐘級處理能力，服務數萬商家，平均降低客戶物流成本 10% 以上。

◆ 5G 碳中和智能物流系統：依託大量實踐和數字技術編織的 5G 一張網和碳能一張網，集成“5G、碳中和、智能”三大要素，實現 100% 設備聯網，通過邊緣計算降低設備計算能耗，攜同數字化應用平台實現高效數字孿生交互，並通過供應鏈碳管理平台 SCEMP 建立能耗模型和碳中和模型，搭建園區全生命週期碳能監測、報告、審核（MRV）管理體系。



京東物流榮獲“中國物流與採購聯合會 2023 年度科技進步獎一等獎”



京東物流技術專家王棟和王忠帥分別獲評 2023 年度物流技術創新人物獎和物流科技傑出青年獎

案例

京東物流蟬聯郵政行業科學技術獎一等獎

由國家郵政局發展研究中心和中國快遞協會共同主辦的“2023 年中國快遞綠色科技發展大會”在京召開。京東物流憑藉“助力防疫保供：京東物流應急決策超腦系統”和“京東物流數智化供應鏈算法服務中台設計與應用”兩個項目分別獲得“第三屆郵政行業科學技術獎”一等獎和二等獎。京東物流的數智化建設成果不僅得到業內認可，更在實際業務場景中發揮應用價值，助力物流全鏈路降本增效。

同時，京東物流三個案例“shuttle 自動化合流系統”、“基於大數據算法的電商包裝尺寸設計模型”以及“B2C 循環包裝規模化應用”也入選“年度綠色快遞示範項目”。依託數智化技術，京東物流在綠色包裝上持續探索，推進包裝環節的減碳減排，已經取得多項成果。

京東物流已連續獲得三屆郵政行業科學技術獎一等獎。作為郵政快遞行業重要的專業獎項，該獎項由中國快遞協會主辦，國家科學技術獎勵工作辦公室批准，評選和嘉獎郵政快遞領域的技術研發、重大工程和政策研究等科學成果。



2023 年中國快遞綠色科技發展大會

增強全域業務韌性

當前，以氣候風險、技術革命為代表的新興風險對企業的影響和衝擊越發顯著。面對不可預測的威脅或變化，京東物流始終堅守成本、效率、體驗的核心價值，持續在供應鏈基礎設施和數智技術上進行投入，以數智技術促進供應鏈上下游信息、資源匹配與協同，提升響應不確定性的敏捷度，充分發揮一體化供應鏈物流的韌性和柔性，在保障自身高質量發展的同時，助力客戶最大程度提高抵禦風險的能力，實現降本增效、獲得新增長。

全域規劃與風險預警

京東物流不斷提升運力規劃與應急保障能力，致力於通過算法模型實現全域最優規劃，發揮平台對物流資源的整合調配優勢，解決物流信息不對稱、接口標準不統一等問題，實現物流管理的精準化、可視化管理。通過開展統調資源、運輸任務、全流程節點、異常預警、運營監控可視化以及長途三級統調體系的基礎能力的搭建，系統化推動運力結構變革，提升統調運力佔比。截至 2023 年末，京東物流在全業務系統內的統調車次提升至 19.2%，實現降本達近億元。

同時，京東物流通過地圖可視化實現了運輸任務節點線上化可視、運輸任務節點以及高級駕駛員輔助系統 (ADAS)、輪穀測溫儀設備實時預警處警，並配合完成交通運行中心大屏建設，讓系統內的物流運營數據實時可視，可在業務高峰期、應急災害事件發生時發揮風險預警的關鍵作用。

案例

位置智能，高效履約——京東物流智能地圖規劃及決策平台榮獲中物聯科技進步獎

基於數智化技術的不斷推進，供應鏈已發展到與互聯網、物聯網深度融合的智能供應鏈新階段。在快遞快運、專線物流、及時配送等其他細分物流場景中，會出現訂單分揀、幹支線調度運輸、末端攬派全鏈路人車在途管控、網點佈局精細化運營的現象，若相關運輸場景缺少成熟的地圖能力支撐，便無法有效保證行駛路徑最優及在途精細管控。

在此背景下，京東物流依託龐大的地址庫和一線快遞員軌跡數據、多年無人車等物流場景數據沉澱，基於人工智能、大數據、運籌學、自然語言處理 (NLP) 等理論和技術，搭建京東物流智能地圖規劃及決策平台。該平台包含地圖數據生產、地圖通用能力、地圖智能決策等模塊，應用於各項物流業務場景，提升供應鏈各環節的生產效率，降低運營成本，助力京東物流履約時效達成。

2023 年，京東物流智能地圖規劃及決策平台榮獲 2023 年度中國物流與採購聯合會科技進步獎二等獎。

多維度優化運力保障

京東物流搭建了高度協同的多層級物流基礎設施和倉配網絡，從公路、鐵路、航空等維度不斷統籌規劃運力資源，配合系統實現精準業務預測和智能動態調度部署資源，以靈活組合發運和本地倉短鏈配送的方式，打造強時效履約保障、全程可視化的服務能力。截至 2023 年末，最後一公里配送網絡運營超 1.9 萬個配送站及網點，覆蓋中國 33 個省級行政區的 300 多個地級市行政區。



² 數據統計範圍包含京東物流及其子公司及關聯並表實體，包括德邦以及跨越速運，為 2023 年度全年數據。



案例

動車運包裹，多式聯運優化組合配送策略

京東物流深入貫徹落實國家關於加強高鐵貨運能力建設部署，深度參與整列動車組開展高鐵快運批量運輸試點工作，助力行業探索高鐵貨運新模式。

2023 年 7 月 12 日，兩列滿載貨物的高鐵快運動車組列車分別從昆明市洛羊鎮站、成都雙流西站出發，該線路主要服務於生鮮食品、商務急件、生物醫藥等時效性要求比較高的高附加值貨物，京東物流深度參與其中，並以每日兩班的固定頻率持續進行貨物運輸，在四川、雲南多個核心城市將實現穩定的次日達時效和更大的運能，更好滿足了兩地的貨物需求。



京東物流參與的首條高鐵貨動試點列車開通

案例

連通東南亞，京東航空開闢國際貨運新航線

2023 年 9 月 19 日，京東航空 B737-800BCF 全貨機從深圳機場平穩飛抵越南胡志明市新山一機場，在完成裝卸後滿載貨物飛回深圳。這標誌著京東航空正式開通“深圳 ⇌ 胡志明”國際貨運航線。該航線由京東航空全貨機定期執飛，將主要承擔中國華南地區跨境電商快件運輸，助力中小跨境電商商家實現高效物流履約。

2023 年 3 月，京東物流還開通了“昆明—萬象”中老班列，以“泰國-老撾-中國”公鐵多式聯運等方式，將東南亞地區優質的榴蓮、百香果等農產品運輸至中國，同時，還將中國的農用機械、鋼材等運輸至海外，實現了中國與東南亞地區特色產品的雙向互通。



京東航空開通“深圳 ⇌ 胡志明”國際貨運航線

保障應急物資供應

在京東內部有一項規定：全國任何地方發生災情，京東臨近庫房的管理者都無需彙報，即有權捐出庫房裡災區所需要的物資。同時，京東也會第一時間成立應急保障團隊，確保救災物資的專車專送。京東物流不斷完善“平時服務、災時應急”的一體化供應鏈物流服務體系，全面提升倉運配等供應鏈各關鍵環節的預測、決策和智能執行能力，實現應急場景下的信息數據共享、物資共享和集中調配。

馳援甘肅地震救災

2023 年 12 月 18 日深夜至 19 日凌晨，甘肅臨夏州積石山縣連續發生多次地震。在地震發生的 24 小時內，滿載京東捐贈甘肅災區物資的京東物流專車抵達甘肅省臨夏州，緊急支援當地抗震救災工作。同時，京東物流緊急從受災周邊地區就近抽調人員，支援受災地區積石山快遞營業部，協助聯繫客戶、確保配送等工作正常進行。同時，持續與相關部門保持密切溝通，做好後續救援物資、運力等安排，為積石山縣抗震救災工作貢獻最大力量。



京東物流馳援甘肅地震救災

馳援京津冀防汛救災

受颱風“杜蘇芮”影響，京津冀等多地因極端降雨引發洪澇和地質災害，造成當地重大損失。2023 年 8 月 2 日，京東集團公益基金會宣佈捐贈 3,000 萬元物資，京東物流第一時間成立專項小組，從北京周邊最近的倉庫緊急調集物資，調集專人專車專項保障各項物資迅速到位。8 月 2 日下午至夜間，多輛滿載麵包、飲用水等生活物資的京東物流車輛持續抵達北京房山、河北涿州等地。與此同時，京東物流的快遞員們也積極參與到各地災後恢復工作，協助道路清淤等工作。防汛期間，京東物流持續關注全國多地的天氣情況，提前做好應急預案，配備專項防汛物資，並及時做好運力調配與道路規劃，全力保障員工安全、快件安全與運輸安全。



京東物流馳援京津冀防汛救災

德邦為涿州市開通了救災物資運輸綠色通道，為公益機構、醫療機構、企事業單位等有組織的救援物資提供免費運輸服務，並開放涿州內各營業網點，為民眾提供緊急避難場所；跨越速運與當地政府部門充分溝通了物資緊缺情況，緊急採買大批量方便食物和飲用水，並於 8 月 4 日下午通過跨越專車運抵涿州市職教中心物資接收點。

案例

開放倉源，專項扶持涿州受災圖書商家

自 2023 年 7 月 27 日起，京津冀遭遇了幾十年未見的持續性強降雨，處於河流交匯處的河北省涿州市碼頭鎮成為重災區。受暴雨影響，多家出版機構和圖書公司位於河北涿州的圖書倉庫被淹，行業損失慘重。為幫助涿州受災的圖書商家儘快恢復經營、降低損失，京東物流推出針對涿州受災圖書商家的專項物流供應鏈扶持舉措。京東物流向受災商家開放位於廊坊、石家莊，北京等周邊區域 10 餘倉庫超 5 萬平米倉儲資源，便於商家快速就近轉倉、分倉，並為受災商家減免相關上門提貨費、入庫費等費用，為商家降低損失。同時，為應對 8 月圖書高峰，京東物流提供到倉上門提貨，豐富、靈活的倉源、快遞服務商組合，幫助商家穩定備貨和快速發貨。



京東物流專項扶持涿州受災圖書商家



專題

傳遞熱愛 讓馬拉松跑者前行無憂

數字融合，厚植高質量發展底色

綠鏈融通，構建地球命運共同體

共益融生，打造有責任的供應鏈

正道融治，成就可持續社會價值

對於大型體育賽事來說，後勤保障是決定賽事順利進行的關鍵之一，馬拉松比賽尤其如此。與場館賽事相比，馬拉松比賽距離遠、時間長、節點多，比賽環境複雜，參賽人員眾多，所需要的相關物資更是海量，這些都對物流保障服務提出了很大的挑戰。

京東物流依託專業的一體化供應鏈能力和豐富的賽事服務保障經驗，從路線規劃、物資倉儲到運輸服務各方面，為馬拉松賽事提供一站式高效物流解決方案。上海馬拉松、武漢馬拉松、成都馬拉松、重慶馬拉松、石家莊馬拉松、宿遷馬拉松、北京半程馬拉松……京東物流已連續多年為全國多座城市、百餘場馬拉松賽事提供了高水準專業物流服務，助力數十萬名馬拉松跑者奔向美好未來。

未來，京東物流還將持續發揚“馬拉松精神”，傳遞“有速度，更有溫度”的理念，用高效的物流及快遞服務，為馬拉松賽事提供極致化的服務體驗，讓選手奔跑無憂，全力以赴續寫更多與馬拉松賽事的故事。



京東物流為“宿遷馬拉松”提供賽事服務保障

武漢馬拉松

從賽事物資儲運，到沿途物資保障，已連續 4 年為武漢馬拉松提供專業賽事保障。2023 年，京東物流創新現場存衣環保回收特色服務，比賽前選手可以在起跑處將衣物、個人物品存放到京東物流車上，比賽結束後憑藉號碼牌在終點領取。武漢馬拉松期間，京東物流共派出 50 輛存衣車，讓參賽選手輕裝上陣，一路馳騁。同時，京東物流還為選手提供優惠寄服務，可以將完賽包、獎牌等物品寄回，讓選手在賽事結束後，可以輕鬆“空手”回家。



京東物流為“漢馬”提供賽事服務保障

成都馬拉松

成都馬拉松的後勤物資來自多家供應商和贊助商，種類包含參賽服裝、辦公用品、宣傳品、生鮮食品、獎盃獎牌等，共計近兩百萬件物資，需要對不同物資提供個性化的儲存條件。京東物流為成都馬拉松開闢近 3,000 平方米的“物資專項保障倉”，為保障賽事當天全程 42 公里、18 個補給點、35,000 個賽事補給包的精準補給，對專倉儲存區域按賽道進行規劃，前置分揀，確保高效送達。



京東物流為“成馬”提供賽事服務保障

北京半程馬拉松

提供了 1,800 平方米倉儲空間、百餘輛新能源物流車、智能無人快遞車及數百人的物流保障團隊。從賽前物資的存儲、出庫、運輸，到賽中服務點的能量補給，再到賽後完賽包的發放和現場完賽紀念郵寄服務，全流程上為北京半馬提供了細緻的綠色保障服務。



京東物流為“上馬”提供賽事服務保障



京東物流為“石家莊馬拉松”提供賽事服務保障



京東物流為“光毅馬拉松”提供賽事服務保障

02 綠鏈融通

構建地球命運共同體

物流業是支撐國民經濟發展的基礎性、戰略性、先導性產業，在建設現代流通體系，構建新發展格局中發揮著重要作用。物流行業對能源的消耗不可忽視，實現物流供應鏈各環節的減碳、降碳，對於企業、行業、社會的高質量發展至關重要。京東物流堅持在倉儲、物流運輸、包裝材料等環節不斷推進減碳，通過 AI 算法提效、綠色能源及運輸設備應用、包裝材料循環使用等方式，打造行業領先的物流供應鏈綠色發展新模式，積極推動供應鏈端到端綠色化，為可持續生產和消費搭建了鏈接之橋、合作之橋、減碳之橋，推動供應鏈上下游實現共生、共鏈、共贏。

聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)



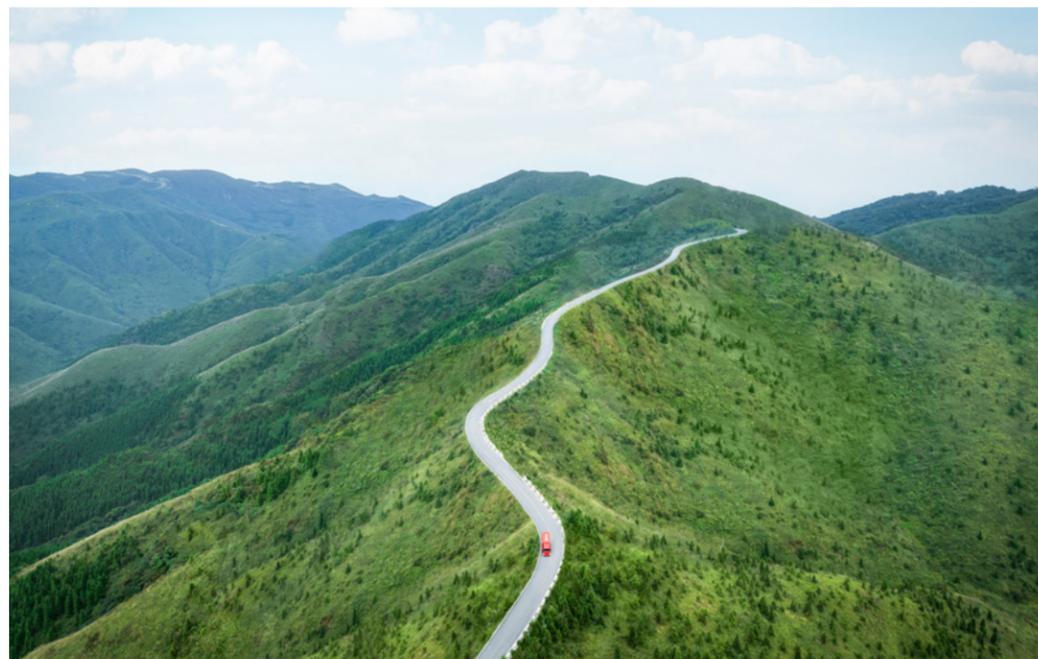
完善環境管理體系

京東物流嚴格落實環境保護相關的法律法規，強化環境政策和管理体系建設，將環境管理融入日常運營的各個方面。同時，持續深化自身的減碳行動路徑，加強對碳排放量的計量和跟蹤，充分衡量和減少自身運營對環境影響，系統化提升自身的環境績效表現，努力實現與自然環境的和諧共生。

確保環境合規

京東物流積極響應國家堅持綠色發展理念的要求，嚴格遵循對我們有重大影響的相關法律法規，例如《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國土壤防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國節約能源法》。截至 2023 年末，京東物流已取得 ISO 14001 等多項國內外領先的環境管理体系認證，公司年內未發生對環境造成重大影響的事件。

針對倉儲硬件產品生產，京東物流制定了環境方針，嚴格要求遵守法律法規，保護環境，實施污染預防，節能降耗，可持續發展。針對不同業務過程包括包裝的廢氣、勞保的丟棄、廢消毒液的丟棄等識別 111 項環境因素，建立《環境因素識別評價表》，並針對電力消耗、火災、固體廢棄物排放等問題識別 3 項《重要環境因素》進行嚴格管控。截至 2023 年末，倉儲硬件產品生產基地已在北京市通州區環保局進行備案，並已針對環境影響評價進行註冊登記。報告期內，無任何環保相關違章記錄，也未收到相關方因環境影響問題帶來的投訴。



推進減碳行動

京東物流持續推動採取積極的減排行動和解決方案，積極應對氣候變化。我們將低碳發展納入企業重點發展戰略之一，深度分析現有排放源構成，依據已制定的減排策略，逐步推進落實第一階段 2023-2030 年中長期減排措施計劃，推廣亞洲一號智能產業園“碳中和”經驗；推廣新能源車隊，投用氫能重卡，優化運輸方式；推廣供應鏈碳管理平台 SCEMP 應用，推動一體化供應鏈協同降碳，多管齊下、齊頭並進，切實以京東物流力量踐行減排行動，助力實現《巴黎協定》將升溫限制在 1.5 攝氏度的全球目標。

第一階段

2023 年
-
2030 年

- ◆ 淘汰 R22 製冷劑
- ◆ 進行倉儲智慧效能管理
- ◆ 試點 / 推廣光伏電、生物質柴油、氫能等能源
- ◆ 循環利用數據中心熱能
- ◆ 推廣西安“亞洲一號”智能產業園“碳中和”經驗
- ◆ 試點 / 採用氫能重卡、換電、公轉鐵、優化運輸方式
- ◆ 推廣“清流計劃”、研發新型可循環包裝材料、推廣包裝循環利用
- ◆ 推進智慧照明、共享辦公、玻璃幕牆改造、無紙化辦公
- ◆ 推廣供應鏈碳管理平台 SCEMP、攜手一體化供應鏈減碳

第二階段

2030 年
-
2050 年

- ◆ 推廣“碳中和”物流園區
- ◆ 研發 / 試點 / 推廣園區換電站、光儲充一體化
- ◆ 試點 / 應用 / 推廣氫能重卡、氫氣貨車、生物質燃料貨車
- ◆ 購買碳匯、碳信用額度、核證減排量
- ◆ 使用智慧、共享載具
- ◆ 攜手一體化供應鏈減碳

數智融合，厚植高質量發展底色

綠鏈融通，構建地球命運共同體

共益融生，打造有責任的供應鏈

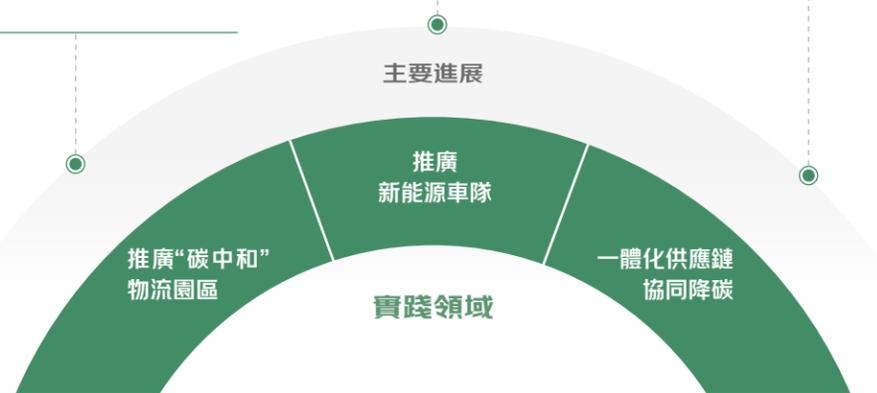
正道融治，成就可持續社會價值

2023 年，京東物流聚焦倉儲、運輸及配送等核心業務場景，從推進綠色能源替代、推廣新能源車隊、一體化供應鏈協同降碳等維度加快推進實現減碳目標。

將碳中和理念全面融入園區規劃、建設、管理、運營，依託零碳操作系統，精準化核算規劃碳中和目標設定和實踐路徑，以數字化手段整合節能、減排、固碳、碳匯等碳中和措施，以智慧化管理實現產業低碳化發展、能源綠色化轉型、設施集聚化共享、資源循環化利用，實現園區內部碳排放與吸收自我平衡，打造生產、生態、生活深度融合的新型產業園區。2023 年，在廣西北流、四川宜賓等多地協助建設碳中和物流園區 / 物流港項目，建成後預計將助力當地政府加速實現碳中和目標進度。

截至 2023 年末，幹線及終端運輸環節共計投入公路運力自營新能源車 8,290 輛，較 2022 年增長 2,872 台，平均每年可減少碳排放 35,200 噸二氧化碳當量。2023 年投入數十輛氫能源重卡物流車，運行在 60 條以上的線路中。綠色電力購買量達 47,344.4 兆瓦時。

通過 SCEMP 平台（供應鏈碳管理平台）構築以碳排放為導向的能源管理一張網，通過建立能耗模型和碳中和模型，搭建園區全生命週期碳能監測、報告、審核（MRV）管理體系，帶動上下游合作夥伴共同推進減碳實踐。



案例

協同降碳，首個碳中和物流港開園

京東物流憑藉多年來豐富的碳中和園區和低碳供應鏈物流經驗，為京東物流（北流）物流港定制打造國內首批基於冷鏈物流園區場景下的供應鏈碳管理平台 SCEMP，該平台能夠為園區提供能源預測與預警、清潔能源資源配給、IoT 設備管理、能源效率提升、數字化系統應用、智慧能源管理、碳排放績效達成及雙碳路徑模型搭建等，有效追蹤物流園區碳排放在貨物倉儲、流轉等環節產生的碳排放情況。同時，園區碳管理平台整合碳中和設計體系，讓管理者除了可以計算園區的碳排放以外，還能夠通過數字化手段管理園區降碳路徑，實現園區管碳、控碳到減碳的管理閉環。

案例

京東物流亮相 COP28，綠色供應鏈建設成果獲多方認可

2023 年 12 月，《聯合國氣候變化框架公約》第 28 次締約方大會（COP28）在阿聯酋迪拜舉行，由中華環境保護基金會、可持續發展經濟導刊主辦的“加速低碳行動 凝聚應對氣候變化的社會力量”主題邊會於迪拜世博城 COP28“中國角”舉辦，並發佈《從行動開始：在華企業低碳轉型實踐觀察報告 2023》。京東物流憑藉多年綠色供應鏈能力佈局，“推動上下游協同脫碳，打造氣候韌性供應鏈”案例入選該報告並亮相 COP28，向世界展現了物流供應鏈協同脫碳，打造氣候韌性供應鏈的良好實踐。



京東物流“推動上下游協同脫碳，打造氣候韌性供應鏈”案例亮相 COP28

引領綠色物流發展

京東物流致力於將綠色基礎設施與數字技術深度融合，推進倉儲、運輸、配送、包裝、辦公等多個環節協同共建綠色供應鏈，並將其面向全社會開放共享。自 2017 年起，京東物流實施綠色戰略級項目“青流計劃”，攜手供應鏈上下游夥伴，共同推動供應鏈端到端的綠色化、環保化行動，踐行自身綠色承諾的同時，不斷擴大綠色朋友圈。

綠色運輸

京東物流積極推廣多種綠色運輸方式，通過碳目標導向選取碳排放較低的交通工具，在全國範圍內規模化投放使用新能源車，積極推進氫能源重卡、無人車等實踐應用，不斷擴大多式聯運規模，優先選擇碳排放較低的運輸方式，持續強化燃油使用及其排放管理，不斷構建更加綠色的運輸網絡。

新能源車輛在城市道路場景應用廣泛，但在重載、高速、長續航的長途運營場景，新能源卡車續航不足、運輸效率較低的問題仍較為突出。為探索綠色物流的新路徑，京東物流與領先的氫能源裝備企業、加氫站合作，在京津冀地區率先投入首批數十輛氫能源重卡物流車進行中長途運輸工作，成為行業首家規模化投用氫能源卡車的物流企業。自 2023 年 10 月 11 日投入使用以來，首批氫能源車隊可每天保障運輸 60 條線路以上，截至年末共節約使用柴油 7.4 萬升。此外，京東物流還充分積累了氫燃料電池車輛的調度使用、司機駕駛技術能力及售後保障等一體化管理能力，為後續不同新能源的燃料電池的推廣使用積累了豐富經驗。

案例

攜手宜家開展“氫能源城市幹線集裝箱運輸”項目

2023 年 7 月，京東物流正式成為宜家中國區域使用新能源物流車輛運營的供應商之一。隨即，京東物流便攜手宜家供應鏈開展“氫能源城市幹線集裝箱綠色運輸項目”。經過連續數月在真實物流場景下的探索，氫能源綠色運輸在城市幹線集裝箱等交通運輸場景下的實踐成效得到驗證。項目不僅是宜家探索綠色可再生能源的巨大創新，也助力京東物流在氫能源重卡領域的商業化運營落地實踐。



京東物流攜手宜家開展“氫能源城市幹線集裝箱運輸”項目

綠色倉儲

京東物流積極打造綠色低碳倉儲物流園區，以綠色基礎設施建設和減碳技術創新為基礎，積極推進綠色化建設和運營。京東物流作為國內首家建設分布式光伏能源體系的企業，截至 2023 年末，在建成國內首個“碳中和”物流園區基礎上，京東物流已在 17 個京東物流亞洲一號智能產業園、2 個分揀中心、2 個大件倉、1 個物流園鋪裝屋頂光伏，總裝機量達 114.48 兆瓦。2023 年，全年共計採購光伏綠電 47,344.4 兆瓦時，實現減少碳排放 27,000 噸。

依據中華人民共和國住房和城鄉建設部《綠色建築評價標準》，京東物流有 18 個物流園區包含綠色建築，18 個物流園區執行海綿城市設計，13 個園區執行了装配式建築。其中北京大興國際機場項目，位於北京大興國際機場臨空經濟區禮賢組團 0107 街區非保稅物流區，建築面積 125768 平方米，實現年中水利用 20,472.24 立方米，年雨水用水量 7,952.40 立方米，非傳統水資源利用率 66.78%。生活用水器具應滿足現行標準《節水型生活用水器具》CJ164 及《節水型產品通用技術條件》GB/T 18870 要求，衛生器具全部採用節水器具，用水效率等級 2 級。採用 LED 燈，比採用熒光燈年省煤 68 噸標準煤當量，比採用金鹵燈年省煤 38 噸標準煤當量。

根據行業標準《綠色倉庫要求與評價》（SB/T 11164-2016），經中國倉儲與配送協會組織的現場評價，京東物流已有 14 個園區被授予“綠色倉庫標識”，其中一級（三星）綠色倉庫 9 個，二級（二星）綠色倉庫 5 個。

綠色科技

作為技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流長期以來堅持技術投入，基於 5G、人工智能、大數據、雲計算及物聯網等底層技術，不斷擴大軟件、硬件和系統集成的三位一體的供應鏈技術優勢，包括自動搬運機器人、分揀機器人、智能快遞車等智能產品，以及自主研發的倉儲、運輸及訂單管理等系統，並將智能軟件、硬件產品覆蓋到包括園區、倉儲、分揀、運輸和配送等供應鏈的主要流程和關鍵環節，並將綠色、低耗能的設計理念融入整個規劃及研發過程中。

天狼機器人

在產品研發過程中探索節約能源消耗、延長自身產品壽命的能量回收技術，將天狼穿梭車電池電容研發替換為超級電容。相較普通電池，超級電容功率密度高、壽命更長且能量回收效率高，可顯著優化產品生命週期及環保性能。



無人車、室內配送機器人

在產品設計中考慮對環境的影響，採用不含重金屬、無毒無污染、循環壽命長、安全性更高、穩定性更強的磷酸鐵鋰電池、三元鋰電池方案；充分考慮低功耗策略，在不同工況下採用不同工作模式，最大限度的降低電能消耗；進行整車輕量化設計，降低產品原材料消耗和整車能量消耗。



物流無人機

主要用於城市、鄉村等人口居住區域，在動力能源上全系列配備純鋰電能源，有效減少廢棄物排放、噪音污染對空氣質量及地面人員的危害，降低燃燒可能產生的安全隱患。同時，使用電力清潔能源，顯著提高能源利用效率，降低飛行運營成本，助力無人物流技術應用的可持續發展。



2023 年，京東物流在“2023 年中國快遞綠色科技發展大會”上，京東物流三個案例“shuttle 自動化合流系統”“基於大數據算法的電商包裝尺寸設計模型”以及“B2C 循環包裝規模化應用”入選“2022 年度綠色快遞示範項目”。

綠色包裝

京東物流順應綠色包裝發展趨勢，不斷加強綠色包裝材料的技術創新、變革與應用，並持續探索循環包裝精細化運營，促進綠色包裝發展。京東物流將可持續發展理念融入企業管理的全過程，制定包裝碳排放體系規劃，圍繞減量、複用、回收再利用、降解四大方向推進綠色包裝實踐，通過包裝減碳手段，截至 2023 年末已實現碳減排約 69,515 噸。

自發佈行業內首個原廠直發包裝認證標準以來，京東物流攜手上下游合作夥伴努力原發包裝的環保包裝模式。2023 年，原廠直發包裝幫助京東物流減少二次包裝使用超過 8 億個。

案例

助力世界地球日，開展可循環包裝規模化試點項目

2023 年 4 月以來，上海交通大學閔行校區京東快遞站點裡的“綠色”包裹逐漸多了起來，這些包裹的包裝便是京東物流的“青流箱”。在第 54 個世界地球日來臨之際，在此前廣泛應用的基礎上，京東物流陸續投放 100 萬個循環快遞包裝，積極推廣循環包裝的共享回收模式。預計至 2024 年末，僅這一舉措將減少紙箱、泡沫箱、塑料袋等一次性包裝超 1 億個。

京東物流將通過“可循環包裝規模化試點項目”在全國超 30 個城市規模化投放循環包裝，在京東快遞站點的個人寄遞和商家攬收中積極使用循環包裝進行打包，並優先用於同城寄遞業務。同時，京東物流還將聯合多家品牌商，在工廠生產、加工環節使用循環箱進行包裝，實現循環包裝在品牌工廠和消費者之間高效循環。



可循環包裝規模化試點項目——循環青流箱投放專線

綠色辦公

京東物流將資源節約和環保意識充分融入職場建設和日常管理當中，以規範化、智慧化、高效化的辦公模式為驅動，在職場環境、辦公和通勤模式等方面開展優化工作，致力於構建可持續的綠色辦公場景。公司從辦公場所、電子辦公及綠色出行層面開展節能舉措，致力於減少自身運營過程中的能源消耗，積極採取綠色辦公措施。

2023 年，京東物流總部職場、西南職場整體電耗較上年同比下降

3 %

措施分類	優化改造項	涉及能耗	優化 / 改造措施
運行優化	空調設備	水、電、燃氣	<ul style="list-style-type: none"> 細化供冷設備開啟規則，包括製冷主機開啟數量規則、出水和回水溫度設置規則、水泵開啟規則、冷卻塔運行規則等。根據各樓層業務情況細化供冷 / 供暖時間，包含每日供冷時間細化、週末和節假日供冷時間等 充分利用送排風設備調節職場內溫度，尤其是過渡季節 制定機房空調運行統一規則，尤其是冬季、過渡季節運行規則，降低能耗
	照明	電	<ul style="list-style-type: none"> 制定照明設施運行方案優化，對樓層獨立區域照明、景觀和公區照明等進行改造
	電梯		<ul style="list-style-type: none"> 暫停部分地下車庫至一層轉換梯使用，僅定期進行通電維護 對空調、信息發佈屏進行改造，定時開關 高峰期時間段外，僅保留 2 部扶梯待梯
設備改造	照明及會議屏	電	<ul style="list-style-type: none"> 將會議室、培訓室、洽談間、茶水間等獨立功能區手動開關改造為自動感應開關，實現有人時自動開啟，無人時自動關閉 將建築外立面洗牆燈、平台投燈、大堂穹頂燈等改造為根據照度自動開啟和關閉，縮短無效照明時間，降低能耗 對會議室、培訓室、電教室等區域會議屏和拼接屏加裝時控器，每日定時切斷和接通電源，需使用時由使用人自主開啟
	信息發佈設備	電	<ul style="list-style-type: none"> 信息發佈屏、文化燈箱等加裝時控器，每日定時開啟和關閉
宣傳倡導	環保節日	電	<ul style="list-style-type: none"> 在世界關燈日、世界地球日期間開展節能活動，節能降耗宣傳的同時關閉部分照明
	節能降耗宣傳與提示	水、電	<ul style="list-style-type: none"> 定期進行節能降耗倡導推動，節能知識推送 增減空調溫度設置、照明開關、節約用水等提示標識黏貼



- 通過線上簽署人事電子合同、電子檔案等人事文件約 **16 萬** 份
- 電子檔案歸檔減少紙質憑證打印數量達 **260 萬** 張
- 電子發票開具數量 **685 萬** 張
- 通過 Joymeeting 線上會議場次超過 **147 萬** 場，累計與會人數 **2,723 萬** 人次，累計參會時長 **11.3 億** 分鐘，涵蓋供應商大會、遠程面試等線上會議場景
- 員工乘坐新能源車通勤出行單量達 **94,025** 單，覆蓋員工 **13,050** 人，里程數達 **126 萬** 公里

降低業務環境影響

京東物流著力推行戰略級項目“清流計劃”，從“環境（Planet）”“人文社會（People）”和“經濟（Profits）”三個方面，協同行業和社會力量共同關注人類的可持續發展。2023 年，京東物流大力推行可再生能源使用和資源循環利用，積極提升資源利用效率，推廣和使用更多可再生能源和環保材料，踐行綠色環保措施，通過打造更加綠色和可持續發展的業務體系，全力推進減碳行動目標。2023 年，京東物流首次向全球環境信息研究中心（CDP）提供京東物流的氣候戰略和績效的詳細信息，並在年度氣候信息披露評級中獲得 B- 級。

溫室氣體排放

面對全球氣候變化帶來的影響，京東物流堅持以科技創新持續提升自身資源能源利用效率，減少各業務環節的碳排放。我們的溫室氣體排放量已經由 Bureau Veritas 必維國際檢驗集團進行溫室氣體排放核查，並出具了溫室氣體排放核查報告。

指標名稱	單位	2022	2023
直接（範圍一） 溫室氣體排放量 ³	萬噸二氧化碳當量	148.6	180.7
間接（範圍二） 溫室氣體排放量 ⁴	萬噸二氧化碳當量	79.2	83.9
其他間接（範圍三） 溫室氣體排放量 ⁵	萬噸二氧化碳當量	348.4	653.4
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳當量	576.2	918.1
溫室氣體排放密度 ⁶	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收	16.6	15.9

³ 範圍一排放量包括京東物流、德邦、跨越速運的範圍一排放數據，計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》和國家發改委《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

⁴ 範圍二排放量包括京東物流、德邦、跨越速運的範圍二排放數據，計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中電力排放因子採用 0.5703tCO₂/MWh，取自生態環境部 2023 年 2 月發佈的《關於做好 2023-2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

⁵ 範圍三排放量包括京東物流、德邦、跨越速運的範圍三排放數據。計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。2022 年範圍三排放量僅包含京東物流，不包含德邦、跨越速運。2023 年範圍三排放量包括京東物流、德邦、跨越速運。2023 年範圍三具體排放類別可查閱本報告附錄 - 溫室氣體核查聲明。

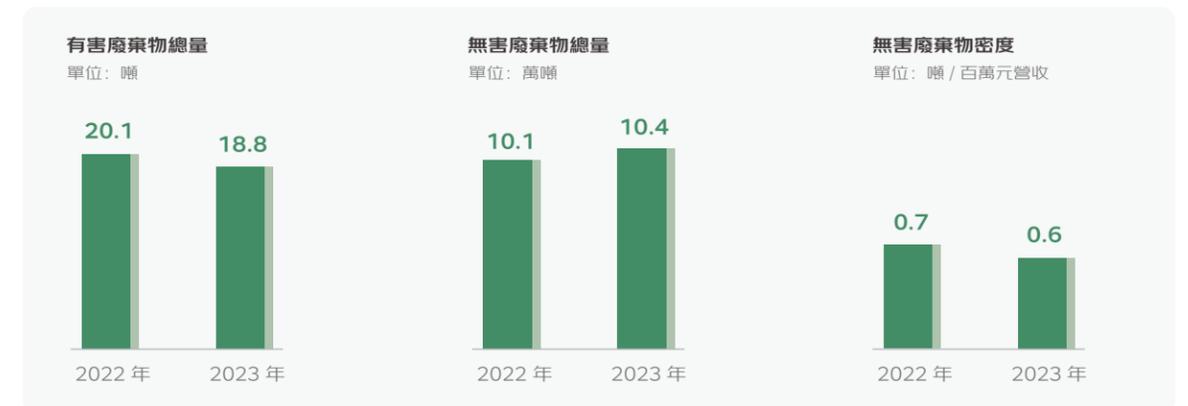
⁶ 溫室氣體排放密度公式為：（範圍一 + 範圍二排放量）/ 年度營收

廢棄物管理

京東物流深知廢棄物的處理及排放問題關係到自然環境和人們的生命安全，堅持固體廢物“減量化、資源化、無害化”處理原則，積極推廣循環經濟理念。

針對生產過程中產生廢棄物，京東物流建立《固體廢棄物控制程序》與報廢處置流程，一般廢棄物主要經工廠垃圾分類處置，分為可回收垃圾和不可回收垃圾，在工廠配有可回收和不可回收垃圾桶暫存，之後由園區物業每天清運進行廢棄物處置。而對於危險廢棄物（如 WD40 除鏽劑、自噴漆、螺紋膠等），公司與具備資質的第三方機構簽訂合同定期進行清運處置，並在國家危廢處置系統中記錄。

在日常運營中，京東物流公司產生的主要無害廢棄物為生活垃圾、包裝垃圾以及廚餘垃圾等，並交由市政環衛統一處理；有害廢棄物種類主要為廢舊燈管、廢墨盒、硒鼓以及廢鉛蓄電池等，公司委託有資質的第三方環保單位進行閉環處理，避免對生態環境造成負面影響。



水資源管理

京東物流高度重視水資源的節約和綜合性利用，重視環境保護要求，嚴格遵守相關規定，辦公場所均選用符合《節水型生活用水器具標準》（CJ164-2002）的節水型器具，並開展節水改造項目，努力提升水資源利用效率。京東物流使用的水資源主要來自市政自來水，本報告期內，京東物流不涉及從存在水資源壓力的地區大量取水資源的情況。我們始終踐行聯合國水機制發起的“水促進可持續發展”國際行動十年（2018-2028）計劃，始終以盡可能地節約水資源及提高用水效益作為水資源使用的目標。

在天津北辰亞一智能園區，京東物流積極踐行節約新生水資源，充分利用非傳統水資源，在園區內採用先進的節水設施和器具，要求用水效率等級不低於 2 級，節水技術要求滿足《節水型衛生器具》（CJ/T164-2014）和《節水型產品通用技術條件》（GB18870）的要求，全年可實現中水用水量達 55,988 立方米。同時，園區綠化用水採用雨水回用水，每年可回用雨水達 10,842 立方米。

包裝材料管理

2023 年，京東物流重新修訂了《循環中轉袋管理規定》，規範了集包裝的申請、使用、流轉、報廢等流程，確保集包裝管理工作正常有序開展，使流轉環節得到更加精細地、準確地、有效地監控，降低滯留與丟失率，提升集包裝周轉效率，通過制定合理的獎懲制度確保管理流程有效執行。



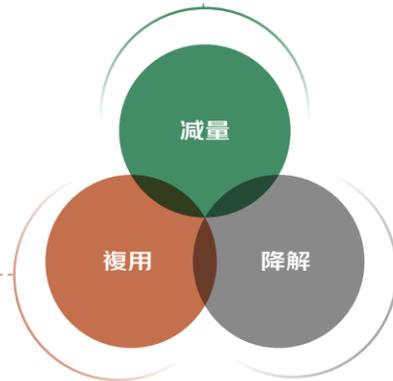
紙箱

2023 年，京東物流開發 X 系列紙箱，通過對常規紙箱的結構優化，確保箱內體積不變、材質不變、使用感不變的前提下，將紙箱開口從長邊轉到短邊，通過更短的搖蓋使用更少的耗材，實現紙箱減量化，截至 2023 年末，X 系列紙箱全年使用量達 **1.1** 億個，共計減碳約 **1,719** 噸。



保溫箱

同時，京東物流不斷優化循環保溫箱，採用冰板代替一次性冰袋和乾冰，可節省一次性冰袋和乾冰用量約 **10** 萬噸，截至 2023 年末，通過冰板替代的方式共計減碳約 **27,170** 噸。



2023 年複用落地項目循環保溫箱，年節省泡沫箱數量 **7,165** 萬個，減碳約 **40,627** 噸；

2023 年陸續在部分省市投放生物降解包裝袋，年度投放 **2,219** 萬個。



可再生比例

90 %

減少一次性泡沫箱重量

10,748 噸

循環箱使用量

99.7 萬個

循環箱使用次數

7,162 萬次

傳遞綠色低碳理念

多年來，京東物流始終致力於在整個社會層面倡導綠色生產低碳生活的行動和共識，凝聚智慧、力量、資源、責任，充分發揮新型實體企業在減碳創新方面的優勢，在逐步形成企業減碳自循環的同時，攜手上下游合作夥伴持續打造綠色供應鏈生態體系，共創環境和社會價值，助力社會經濟低碳轉型，號召全民共同守護綠色美好家園。

支持生態保護

京東物流秉持“人與自然和諧共生”的理念，嚴格遵守生態紅線，積極踐行生物多樣性保護，助力構建生態環保命運共同體，守護綠水青山。京東物流嚴格遵循《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》等相關法律法規，以及聯合國可持續發展目標（UNSDGs）、生物多樣性公約（CBD）《昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架》等，最大限度致力於人與自然資源的和諧共生。

案例

推進“清流計劃”，奔向生物多樣的夏天

- ◆ 2023 年 8 月 10 日，京東物流聯合京東公益、愛德基金會、青野生態發起“熊貓後院計劃”公益項目，為佛坪秦嶺大熊貓救護繁育研究基地的野生大熊貓籌集環境改造資金與物資。為熊貓捐贈的物資由京東物流送抵該研究基地，相關設備及物資通過京東公益“物愛相連”平台進行捐贈。為了讓更多民眾也能參與其中，京東物流還在小程序上線專屬活動，消費者每寄出一個快遞，都能為熊貓送去一份清涼。同時，消費者也可以通過京東快遞小程序“包裹的旅行”，測算自己包裹的減碳值，通過綠色能量兌換冰塊，守護大熊貓度過炎熱夏日。
- ◆ 2023 年 8 月 19 日，京東物流於上海前灘太古裡蔦屋書店中庭舉行“清流交換一小時”活動。顧客攜帶舊報紙、舊紙袋、塑料瓶等可回收物品來現場參加互動，即可領取能種出大熊貓愛吃的番茄種子、竹纖維紙巾等。京東物流“清流計劃”啟動於 2017 年，旨在推動供應鏈端到端的綠色化、環保化，在生態共生、生物多樣性保護、環保理念倡導和人文關懷方面做出貢獻。



京東物流運送熊貓物資



京東物流開展“清流交換一小時”活動

踐行綠色公益

京東物流將可持續環保和公益理念融入到日常業務經營中。多年來，京東物流攜手上下游合作夥伴，共同開展了“你的名字”“箱愛計劃”“減碳先鋒”“益起撿跑·淨衛地球”“盒以為家”等環保公益活動，向公眾倡導環保和綠色生活方式。

數智融合，厚植高質量發展底色

綠鏈融通，構建地球命運共同體

共益融生，打造有責任的供應鏈

正道融治，成就可持續社會價值

案例

“益起撿跑·淨衛地球”環保行動

2023年4月，京東物流“益起撿跑·淨衛地球”環保公益活動首跑儀式在廣州市二沙島舉行，近百位運動、環保愛好者齊聚二沙島足球場，完成了一場三公里的環保撿跑，並隨手清理路旁綠化帶中的枯葉、雜物等垃圾，整個活動一直持續到5月22日結束。撿跑活動作為“一邊慢跑，一邊撿拾垃圾”的環保新風尚，近年來風靡全國各大城市。本次活動中，近10萬跑友共同參與，撿跑總里程達27萬公里，清理垃圾總重量約6萬公斤。同時，京東物流共捐贈現金54,000元，撿跑環保裝備7,000套，助力運動、環保愛好者們順利完成環保撿跑活動。“益起撿跑·淨衛地球”項目是京東物流踐行綠色理念、倡議低碳生活的生動實踐，也是對無廢城市建設的積極推動與響應。



“益起撿跑·淨衛地球”首跑儀式

案例

淨灘行動，共同守護香港海洋環境

2023年10月20、22日，京東快遞與共融未來基金會在香港長洲東灣泳灘發起海灘清潔環保公益活動。現場邀請多位香港藝人出席活動，藝人陳凱琳、香港小姐楊培琳與數十位義工、京東快遞小哥一起清理海灘垃圾，義工們還用可回收的海洋廢品與京東快遞小哥交換環保禮品，共同守護香港海洋環境。



淨灘行動公益活動

案例

“國家公園守護者”，保護生物多樣性

在中央網信辦、國家林草局等指導下，京東物流與光明網作為主辦方共同開展“國家公園守護者”大型紀實性系列融媒體報道活動，走進三江源國家公園、大熊貓國家公園、東北虎豹國家公園、海南熱帶雨林國家公園、武夷山國家公園，深度挖掘為環境保護、生物多樣性默默奉獻的守護者故事，以踐行環保公益與國家公園的自然鮮活真實生命力為錨點，基於公眾對自然對生物心生嚮往的情緒，打破與自然環境的邊界，傳遞生態價值。



“國家公園守護者”系列活動

專題

傳遞綠色 讓每份訂單有“跡”可循



數智融合，厚植高質量發展底色

綠鏈融通，構建地球命運共同體

共益融生，打造有責任的供應鏈

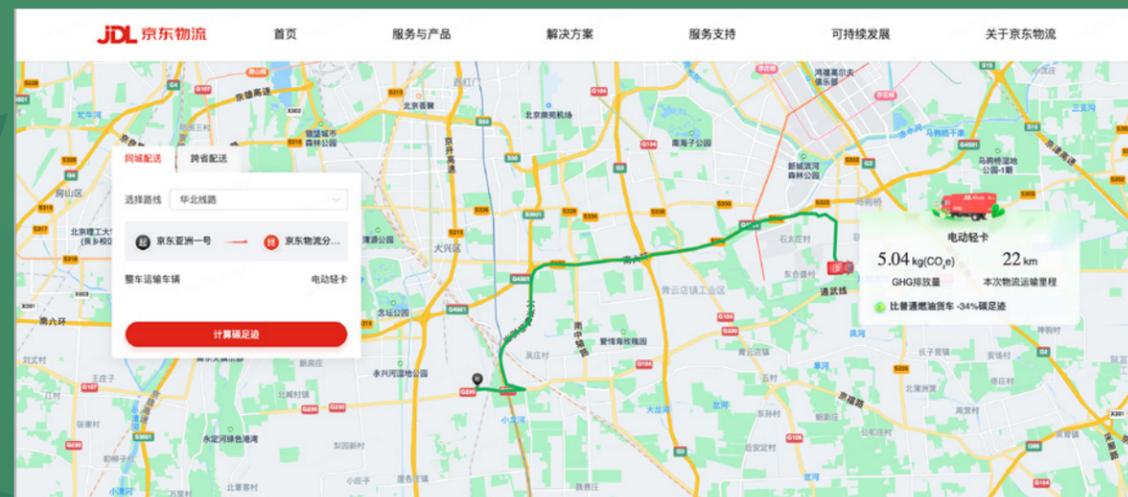
正道融治，成就可持續社會價值

隨著綠色與可持續消費理念的普及，越來越多消費者開始關注企業的環境影響和碳足跡。對於消費者而言，在進行“綠色選擇”時，需要能輕易獲取到相關信息，瞭解企業的產品和服務對氣候變化的實際影響；對於企業而言，供應鏈上下游物流運輸環節亦是企業價值鏈（範圍三）碳排放的重要部分。這背後，均需要結合物流運輸的基礎數據對產品碳足跡進行精確計量。

京東物流將綠色低碳納入企業發展戰略，提出“供應鏈共享碳足跡”的減碳路徑，積極致力於推動建設綠色可持續的供應鏈。基於多年的實踐經驗，京東物流推出了適用於多種不同場景下的供應鏈碳管理平台 SCEMP，面向企業、園區經營和運營主體，圍繞低供供應場景，實現企業溫室氣體排放數字化監控，能源調度智能化，碳排放分析科學化及標準化，助力客戶降本增效和節能降耗的同時，也讓每一張訂單都有自己的足跡。

供應鏈碳管理平台 SCEMP

- ◆ 全球首款經核證的吸納中國碳排放因子庫的最小顆粒度、真實軌跡的物流運輸碳足跡管理平台；
- ◆ SCEMP 可視化看板為供應鏈物流運輸全景化搭建計算模型並定制行程地圖；
- ◆ 在“供應鏈碳管理平台”中實現碳足跡可視化、規劃、優化、風險評估和多維度的運輸優化；
- ◆ 計算結果符合 ISO14064/14067、PAS2050/2060 以及國家發改委和生態環境部的碳披露要求；
- ◆ 碳排放數據庫支持一級數據採集的真實性和有效性；
- ◆ 實現了移動排放源全類別溫室氣體（CO₂、CH₄、NxO、尿素等）的排放、成本、時效之間的權衡。



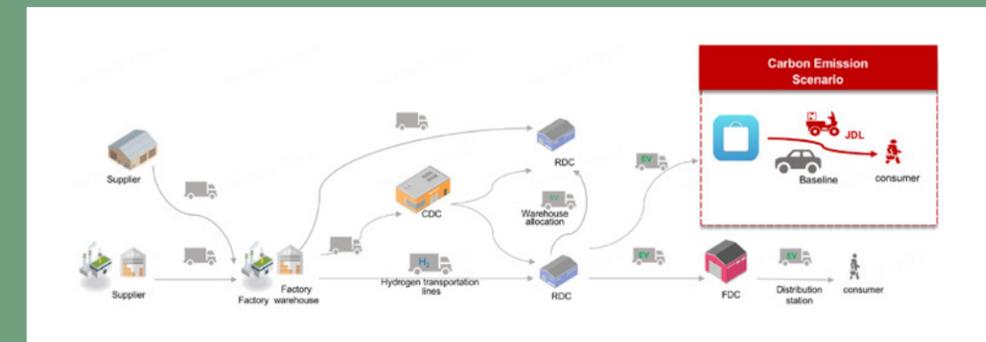
物流運輸碳足跡管理平台

案例

智慧管理物流碳足跡，助力某 3C 企業邁向淨零排放目標

作為科技行業推進綠色發展的領導者，某 3C 企業於 2020 年就制定了氣候目標，並承諾到 2030 年實現供應鏈和產品 100% 碳中和。在已經實現自身運營碳中和的基礎上，如何實現中國境內物流運輸碳足跡計算，減少範圍三消費者到店採購產品的碳足跡成為某 3C 企業邁向淨零排放目標的關鍵。

2023 年，京東物流依託供應鏈碳管理平台 SCEMP 為某 3C 企業提供了物流碳足跡計算服務，實現了在消費者到店採購場景下的溫室氣體排放的監測、測量以及報告，從而實現了訂單級和產品級碳足跡計算，相較於基準年，減碳率超過 90%。結合該平台的碳排放分析結果，某 3C 企業實現以碳排放量為目標導向的精細化能源管理，結合引入的新能源汽車城市配送服務，累計減少溫室氣體排放超過 200 噸（相較於基準年），有利支持了企業實現其“淨零排放”目標。



京東物流供應鏈碳管理平台 SCEMP 助力某 3C 企業計算物流碳足跡



03 共益融生

打造有責任的供應鏈

京東物流堅信，企業對社會和環境最大的貢獻不僅僅是捐贈，而是在商業活動的各個環節同環境和平相處、踐行責任、創造價值。我們以“有責任的供應鏈”為原點向外延伸，努力與各個利益相關方互惠互利、共生共贏，為構築美好社會添磚加瓦。對客戶，我們緊跟民眾的習慣和偏好，持續優化服務體驗；對夥伴，我們不斷加強合作協同，實現資源共享和優勢互補，共同提升服務水平；對員工，我們堅持“先人後企”，為員工提供全方位的福利關懷和人才發展機制；對社會，我們相信人人可為，力所能及投身公益、扶危幫困、回報社會。

聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)



豐富便民生活場景

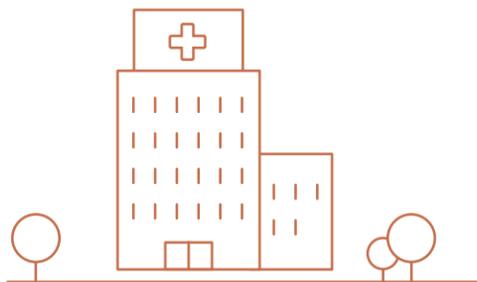
京東物流積極拓展多元化服務，滿足不同客戶需求。例如，針對生鮮食品行業，京東冷鏈提供全程冷鏈解決方案，確保食品新鮮安全。

多場景深耕服務，讓生活更便捷

自從 2007 年自建物流以來，京東物流始終將上門服務作為服務標準之一，高品質物流服務覆蓋了中國幾乎所有地區、城鎮和人口，不僅是送貨上門，京東物流充分響應民眾日漸豐富、多元的生活與消費場景，持續深耕出遊、購物、醫院、高校、產地產業帶等多場景寄遞服務，讓快遞服務更加高效便捷。

醫院

京東物流成功打造了首個接入醫院終端的寄遞新模式，為全國近千家醫院提供送藥上門等服務，站點日均攬收量可達 1,000 到 2,000 件不等。在北京廣安門醫院，取藥的患者中有超過 50% 選擇京東物流寄送，每年服務超過 20 萬人次，打造便民就醫新體驗。



高校

為了滿足廣大畢業生的離校寄件需求，京東物流在 2023 年升級“畢業寄”服務，覆蓋包括新疆、西藏等中西部省市，推出 200 斤以下免費送貨上門服務，並為畢業生提供行李搬運服務，在包裹量比平時提升 10 倍以上的高峰期，解決了高校畢業生行李寄遞的後顧之憂。



一刻鐘服務送達，讓社區更溫暖

京東物流充分響應《全面推進城市一刻鐘便民生活圈建設三年行動計劃（2023-2025）》，通過規範有序、服務優質、快捷便利、智慧高效的社區商業活動，點燃居民生活“煙火氣”，提升城市“溫暖感”。未來，在完善便民服務的基礎上，京東物流還將結合“一刻鐘便民生活圈”持續升級服務能力，通過對場景的不斷創新與拓展，持續把好服務深入居民社區生活。

案例

京東物流升級社區服務，共建一刻鐘便民生活圈

2023 年 8 月，京東物流參與了北京市商務局、豐台區人民政府共同主辦的“幸福鄰里市集”活動。該活動聚焦社區居民的日常消費需求，旨在讓社區居民在“家門口”實現一站式消費，為社區商業進一步提供高質量服務。京東快遞和京東物流旗下京東服務+ 針對居民日常生活中高頻使用的快遞、家電清洗、洗衣服務、維修檢測等需求提供服務，並在活動期間推出了一系列的優惠措施，成為活動期間最受社區居民歡迎的便民服務之一。



京東物流舉辦“幸福鄰里市集”活動

打造極致服務體驗

京東物流自建立之初就以提升客戶體驗為目的。歷經近十餘年自營物流的經驗和技術積累，京東物流在末端服務包含 211 限時達、京准達、夜間配、京尊達、極速達等一系列服務體系，為用戶提供完善的個性化配送服務，全面滿足消費者對於不同場景、不同交付時間、不同服務標準、不同送達方式、不同附加功能等多元的個性化需求。根據國家郵政局最新公佈的調查結果顯示，京東快遞服務滿意度持續位居行業第一梯隊。

高效履約配送服務

京東物流以客戶的需求和體驗為中心，持續聚焦打造“送貨上門、及時響應、按需攬派”的用戶心智，不斷提升業務的精細化運營與寄遞服務標準，全方位滿足客戶的多樣化需求。針對快遞保價理賠等痛點，在行業中率先推出差異化保價服務“全額保”，一旦快件出現丟失或損毀等異常情況，京東快遞將結合保價金額與實際損失金額進行足額賠償，同時通過專人專線、優先處理、24 小時極速到賬等服務。

觸達能力	最後一公里配送網絡運營超 1.9 萬個配送站及網點，覆蓋中國 33 個省級行政區區的 300 多個地級市行政區
服務時效	圍繞“對內底盤時效能力提升，對外客戶承諾改善”的核心方針優化運輸配送時效： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升靜態時效 7.4% ◆ 單票配送時長同比上年減少 4.1 小時
增值服務	在 2023 年新增等通知派送、特殊加收、驗證服務、拍照服務等 6 項增值功能，優化送貨進倉地址庫前置校驗、散單小程序增值服務頁面介紹、快運鏈上簽等 52 項服務

持續升級服務承諾

2023 年 10 月，京東物流再次全面升級服務，率先提出了“1 小時未取件必賠”“全程超時必賠”，及“派送不上門必賠”三大服務承諾。同時，針對用戶對寄遞服務的靈活性需求，京東物流於年內在小程序中更新了“偏好設置”功能，支持用戶設置攬收和派件環節的寄遞習慣，如：支持按工作日和週末及節假日設置快遞員的上門聯繫方式、指定地點派件、派送時間、派送指定服務點或自提櫃等偏好習慣，快遞人員則可基於用戶的偏好設置進行攬派。



案例

全力保障送倉不擁堵、貨物上架更準時

2023 年 10 月 23 日晚 8 點剛過，隨著“京東 11.11”的第一波售賣正式開始，中國最北城市漠河、千年瓷都景德鎮、英國拉特沃思的消費者便紛紛收到“京東 11.11”第一單，分鐘級、小時級送達讓消費驚喜加倍。

高效的訂單配送得益於京東物流持續佈局的預售前置。京東 11.11 期間，全國有數百萬量級 SKU 的商品前置在距離消費者最近的各級倉庫，讓全國超 200 個城市的消費者，最快體驗到分鐘級收貨體驗。早在數個月前，京東物流就利用幹支線送倉網絡的規模化效應，集貨倉網絡已遍佈 30 城，採取始發端多點拼車直發目的倉庫的送倉模式，減少 1 至 2 個關鍵中轉場地的操作環節，讓商家享受家門口收貨一站式直達平台庫房的拼車服務，可將出工廠後的貨物統一一前置至集貨倉，再根據下游平台的補貨計劃，由集貨倉統一、有序地安排送倉。同時，京東物流還切實為商家提供便捷的高性價比服務，在“京東 11.11”期間提供“場地 24 小時運營”“入京東倉享受綠色通道”“大促時效不降級”和“異常 1 小時快速響應”等基礎運營保障，並從攬收體驗、運費模式、送倉時效、上架效率全鏈路保障履約效率。

提升客戶服務體驗

京東物流客服秉持“客戶為先、專業、溫暖、創造驚喜”的服務理念，主動繪製了客戶服務的全生命週期藍圖，依據市場環境與客戶需求優化服務策略，持續升級客戶服務品質，致力於為消費者提供專業、高效、溫暖的優質服務。截至 2023 年末，京東物流在中國擁有 3 個呼叫中心和 8 個投訴處理中心，近萬名客服人員平均每天人工受理約 26 萬業務量，自助受理約 21 萬業務量。

京東物流在中國擁有

3 個呼叫中心

8 個投訴處理中心

京東物流在客服產品與服務設計中始終立足客戶角度，以“決策時不要忘了客戶”為基本原則。在客戶問題解決後，還將向客戶發起全面的服務評價邀請，通過收集客戶評價建議，從中提煉改善機會並推進結構性優化，助力服務迭代升級。



充分傾聽客戶聲音

京東物流持續升級投訴流程，並在品牌信譽、配送服務、售後服務等方面，對消費者開展 NPS(淨推薦值)調查，及時傾聽消費者最真實的聲音。

客戶滿意度

京東物流重視傾聽客戶意見及建議，主動拓展收集客戶問題與需求的渠道，以大數據挖掘、平台工具後台反饋、網絡社交平台關注、滿意度調研等方式，關注客戶與產品交互的全部旅程，從銷售、受理、送倉、倉儲、攬收、投遞、安裝、結算和售後全旅程的九大觸點環節對物流服務開展線上調研和線下訪談，詳細瞭解客戶訴求，傾聽客戶建議，進而制定針對性的問題改善策略及路徑，促進客戶體驗的優化提升。

樣本覆蓋	2023 年，客戶滿意度調研覆蓋全國 31 省區的月結客戶和散單客戶 全年累計回收 82,000+ 份有效問卷，樣本量較上年增加 50% 以上
滿意度表現	年度客戶滿意度提升至 82.9 分，同比提升約 1% 散單客戶滿意度提升至 90.5 分，同比提升約 2% 客戶體驗旅程 9 大觸點滿意度均向好發展，其中 8 項有明顯提升
外部認可	國家郵政局發佈的 2023 年第三季度快遞服務滿意度方面，京東快遞以良好的公眾滿意度評分穩居行業第一梯隊

珍視客戶投訴

京東物流當前主要通過電話進線渠道、在線反饋渠道、小程序等常規渠道接收客戶投訴，便於客戶反饋異常和建議。為保證客戶問題能及時響應和處理，京東物流制定了“4422”機制，著力保障客服、運營高效協同處理客戶投訴，努力做到“問題到我而止”，人人都是客戶體驗守護者。



京東物流通過精細化管控及全鏈路流程改善，促進客戶滿意度、響應率、解決率等指標的持續改善。在客戶投訴事件處理過程中，京東物流還梳理和搭建了輿情高風險事件預警機制，以真正解決客戶問題為核心，並聯動全國各省區運營同事，做好投訴的急速響應，完善快速閉環及後續追責機制，提高客戶的體驗和投訴事件閉環處理率，共同維護客戶體驗。

指標	2022 年	2023 年	單位
投訴處理中心數量	7	8	個
客戶投訴回應率	100	100	%
客戶投訴解決率	98.0	98.4	%
投訴處理滿意度	96.0	98.1	%

守護一線健康安全

京東物流在生產經營活動中，嚴格遵守在提供安全工作環境和保護員工免受職業危害方面對我們產生重大影響的國家法律法規、行業規範，積極踐行“安全第一、預防為主、綜合治理”的方針，從保障員工生命安全維度出發，嚴格落實各項安全措施。針對不同業務場景、條線制定規範制度，“人防、物防、技防、智防”四位一體，全面開展有針對性的安全管理工作，推進安全專項培訓，為全系統員工健康與安全保駕護航。2023 年，京東物流百萬訂單事故數由 2022 年 0.71 降低至 0.40，百萬訂單事故率同比下降 44%。



同時，京東物流為全體員工提供年度健康體檢，並根據員工年齡與工作崗位劃分提供不同的體檢套餐，幫助員工識別健康隱患並獲得及時就醫提醒。京東物流也十分重視員工的心理健康，開通了內部線上專業心理諮詢平台，並同步開放線下心理諮詢室，聘請第三方專業心理諮詢機構為京東物流員工提供心理輔導。

安全隱患排查治理

2023 年，京東物流著力排查治理各項安全隱患，對全國 8,600 餘家快遞站點進行集中排查和整改，徹底消除站點電路隱患。同時，結合行駛數據和駕駛輔助系統對道路交通安全進行監管，努力防範杜絕安全事故。

全量排查終端隱患

- ◇ 2023 年 4 月，排查全國所有終端站點電氣線路消防隱患，對所有站點輸出巡檢報告並對站點工作人員進行消防安全培訓

全面整改隱患站點

- ◇ 2023 年 6 月，針對所有隱患站點進行消防整改，徹底解決電氣線路隱患問題，由專業團隊進場落實整改維修

交通安全過程監管

- ◇ 通過地圖平台，監控快遞員每日超速和逆行數據，包含快遞員行駛軌跡、行駛速度、是否超速、逆行等信息。全年超速、逆行事件分別降低了 14.3% 和 33%
- ◇ 在傳站運輸環節重點監控 ADAS 駕駛輔助系統內的高風險報警，對風險駕駛行為實時提醒，降低安全事故，全年實現交通事故率同比下降 33%

快遞員與司機安全

京東物流始終將快遞員與司機安全放在首要位置，建立了交通運輸風險識別和預防機制，通過分析駕駛人、機動車、道路、環境、氣候等安全風險因素，從安全制度規範、設備防護、安全意識提升等維度切實守護人員安全。

- ◇ 出台《運營車輛安全管理規範》《終端安全管理規範》等制度，要求司機與快遞員持有交通管理部門核發的駕駛執照，出車前進行安全檢查，確認車輛無故障後方可出車
- ◇ 要求行車過程中嚴格遵守交通法規，不闖紅燈、不超速等
- ◇ 定期組織全員召開安全會議，配置專職安全管理團隊及時預警和糾正不良駕駛行為
- ◇ 為全體快遞員配備安全頭盔、反光工服等防護用品
- ◇ 為車輛安裝 ADAS 智能駕駛輔助系統 (Advanced Driver Assistance System)，自購車輛 ADAS 設備安裝覆蓋率已達 100%
- ◇ 對於長途運輸火災預防方面，長途運輸車輛安裝軸溫監測設備，長途車輛覆蓋 100%



- ◇ 每日行車前進行安全提示和事故案例宣貫
- ◇ 開展防禦性駕駛專項培訓與認證，提升司機安全駕駛技能
- ◇ 開展運營安全月專項活動，通過每日一卡、安全闖關學習、安全直播課、安全評比不斷提升快遞人員的安全意識

倉儲安全

針對倉儲運營中可能存在的消防安全、作業安全等風險因素，京東物流制定了詳細的安全管理規範，對用電操作、高空操作、園區行車等各類作業場景進行明確規定，切實提高員工事故應急能力。

個人安全防護

- 為員工發放醒目並具有反光功能的工服，對不同工作崗位的操作人員配備對應的勞保用品，如：低溫倉工作人員配備防寒服，揀貨人員發放勞保手套、工作服；為叉車司機發放發光馬甲、勞保鞋、安全帽等

安全意識和技能培養

- 每日召開安全早會，宣導安全注意事項；每月開展安全專項培訓，包括：消防安全基礎知識、安全事故案例警示、安全操作規程等內容
- 堅持每季度開展全員應急演練，包括：火災/地震的疏散逃生，初期火災的應急處置、員工自救互救技能等
- 定期組織開展多種形式的安全文教活動，如：安全知識競賽、消防安全技能比武大賽等

生產設備防護

- 推行安全生產雙重預防機制，對作業場地進行風險辨識、制定應對管理措施，並在醒目位置張貼安全警示標識，提醒員工注意危險防範
- 叉車使用中通過人車分流規劃、限速和防碰撞技防裝置安裝，防止叉車與人員發生碰撞；傳送帶通過堵縫和旋轉部位防護罩安裝，減少傳送帶捲入傷害事故
- 要求園區對機動車與行人通過護欄隔離、地面畫線、安裝紅綠燈等措施進行分流，保障員工在園區內部道路的交通安全
- 在車輛裝卸作業中為員工配備安全帶、安全帽和手套等個人防護用品，並加裝防溜車裝置，通過停車鑰匙管理機制，減少裝卸作業風險

助力員工幸福生活

人才是支撐企業發展與成長的關鍵。京東物流秉承“以人為本，關愛職工”的原則，努力以有競爭力的薪資待遇、快速成長通道和廣闊發展空間提升員工尊嚴感、幸福感和成就感。同時，為員工提供以績效為導向的薪酬結構、全方位的福利保障體系，以多維度的職業發展通道支持人才全面發展，助力廣大員工邁向幸福生活。

權益和保障

京東物流嚴格遵守涉及薪資和解僱、招聘和晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視和其他福利，以及防止童工和強迫勞動對我們產生重大影響的法律法規，如《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國就業促進法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》《中華人民共和國殘疾人保障法》《員工帶薪休假條例》《中華人民共和國工會法》等，並遵循《世界人權宣言》和中華人民共和國中央人民政府所批准認可的國際勞工公約在內的有關國際人權文書的精神，積極響應《關於維護新就業形態勞動者保障權益的指導意見》的規範要求，制定了《京東物流員工手冊》《京東物流集體合同》等內部規章制度，依法依規管理勞動用工，建立包括勞動合同管理、員工招聘、晉升、休假和教育培訓等勞動用工管理制度。

京東物流堅持員工招聘公開、公平、公正原則和平等僱傭原則，依法全體員工簽訂勞動合同，從一線招聘、入職流程進行規範，實現從簡歷篩選、面試邀約、面試接待、入職辦理的線上線下的標準化操作流程，確保招聘過程中公平、透明。同時，嚴禁任何形式的歧視，堅決對不同國籍、民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工一視同仁，積極為弱勢群體提供就業機會，保障女性員工權利，實現男女同工同酬，堅決反對僱傭童工與強迫勞工行為的發生。公司對任何形式的童工和強迫勞動採取零容忍態度，如果發現有違規僱傭的情況，我們將立即向相關機構報告並終止此類人員聘用關係，同時對內部管理流程進行檢討與梳理。

《京東物流集體合同》

根據快遞員、倉儲分揀員、貨運司機等職業特點制定，涵蓋勞動合同管理、勞動報酬、勞動安全、保險福利、職業技能培訓、就業保障等勞動權益內容，覆蓋京東物流全體員工：

- 明確與所有員工（包括配送快遞員、倉儲分揀員、貨運司機等崗位）簽訂電子勞動合同、繳納五險一金
- 對全體勞動者提供勞動安全裝備，以及補充意外傷害保險
- 為員工提供繼續教育機會、多種職業技能培訓以及培訓補貼

《員工手冊》

明確規定了員工錄用條件、員工休息休假的提報流程和假期待遇：

- 嚴格禁止僱傭 16 周歲以下的員工，並嚴禁強迫勞工
- 增加了女性職工保護條款，實施女性職工勞動保護，對在經期、孕期、產期和哺乳期的女職工依法給予保護

京東物流致力於消除職場歧視和偏見，促進員工多樣性，積極為殘障人士提供就業崗位。截至 2023 年末，京東物流為 3,416 名殘障人士提供就業崗位。同時，積極響應國家號召持續推動退役軍人就業，定期參加各地退役軍人事務部組辦的退伍軍人專場就業會，多渠道傳播就業信息，專招直招退役軍人，提供多重類型的工作崗位，積極拓寬退役軍人就業渠道，搭建與退伍軍人的就業平台。

薪酬和福利

京東物流致力於為員工提供完善的、具有競爭力的薪酬待遇和福利保障，持續完善薪酬激勵、福利補貼、各類崗位專項薪酬激勵政策，落實國家有關提升勞動者收入和權益保障水平的相關要求，切實保障員工薪酬福利水平。京東物流為員工提供的主要假期包括法定節假日、病假、年假、婚假、產檢假、產假、陪護假、哺乳假、喪假、工傷假、事假、育兒假、以及公司規章制度內規定的其他福利假期。



績效管理

京東物流致力於通過績效管理牽引組織目標實現與員工個人發展，實現人事相宜、相互成就。年內，公司進一步提升了薪酬流程標準化、薪酬激勵一體化、員工激勵可視化，確保內外部薪酬競爭性和公平性。

崗位類型	薪酬導向	考核方式
一線員工（配送快遞員、倉儲分揀員、貨運司機等）	以同崗同酬為導向，在薪酬標準上全面對齊，在核算結果上按照實際勞動產出付薪，實現多勞多得、公平合理	根據實際業績計提，每月進行績效考核，一般為定量
中後台部門的管理者及專業體系員工	秉承貢獻者為本的理念，同崗位、職級薪酬規則保持一致，同時按照價值貢獻給與相應的績效激勵	即基於目標達成評定績效結果，以季度或月度等進行週期性考核，兼顧定量與定性指標

面向管理崗位人才，京東物流在年內全面升級並落地 Big Boss 機制，鼓勵所有團隊聚焦最核心的業績指標，關注業績同比改善，以激發組織和個人的活力。同時，在對管理人才的短期激勵以 Boss 激勵、季度考評以及年終獎金為主，長期激勵以股票激勵（部分持有）為主。截至 2023 年末，已將年終獎金遞增至四倍月度薪酬。京東物流每年均為員工提供加薪機會，並設置股權授予窗口，對於滿足授股條件且長期價值貢獻的員工，還將給與股權激勵，讓優秀員工共同分享企業的發展成果。

福利補貼

京東物流始終堅持“先人後企”，建立了多維度的福利關懷和人才發展機制，累計額外投入數百億元，讓全體員工更有收穫和保障。京東物流嚴格按照《中華人民共和國勞動法》的相關規定，為全日制員工繳納基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金。同時會根據員工從事崗位及服務時間，兌現司齡補貼、伙食補貼、通訊補貼、交通補貼、防寒防暑補貼、夜班補貼等多項關懷舉措。

京東物流為從事配送、倉儲、運輸等崗位的一線員工，提供補充意外傷害保險、重疾險，並創建員工救助基金幫助困難員工家庭，同時對滿足相關條件的家庭提供無息貸款服務，在購房時予以經濟支持。每逢中國傳統佳節與互聯網購物節，還會加大補貼投入，對堅守一線的員工提供更貼心的專屬福利。

讓青年員工住房無憂

京東物流根據每位員工對“安居”的不同需求貼心定制了人性化的解決方案，如為購買首套房有壓力的員工提供總額達 100 億的“住房保障基金”，該福利覆蓋所有京東物流一線員工。同時，在全國多個區域提供福利房，幫助員工節省租房開支。基礎設施較為完善的員工宿舍讓員工可以直接免費“拎包入住”。同時，京東物流還一直堅持為全體員工繳納公積金，最大限度保障員工未來置業計劃。

- ◇ 2023 年 5 月，京東啟動“京東青年城”項目建設，計劃建成近 4,000 套自持員工租賃公寓，包括為實習生準備的千餘套公寓，並將配備幼兒園、游泳館、休閒健身等公共空間，讓員工實現樂業好生活。



京東啟動“京東青年城”項目建設

讓一線員工暖心過年

為讓春節留崗的一線員工踏實過年，2023 年 1 月投入 5 億元，通過開展“我在京東過大年”等活動為堅守一線的員工提供高於國家法定標準的福利補貼，讓員工即便異地過年也能感受到“家”的溫暖。

- ◇ 京東物流在全國各地的倉庫、分揀中心、快遞營業部等場所，精心佈置春節氛圍，舉辦送福字、包餃子、發放暖冬禮包等一系列文化關懷活動。
- ◇ 對於子女不在身邊的員工，繼續發放子女團聚補貼，鼓勵在保障安全的情況下，將子女接到工作地共度春節，在堅守崗位的同時實現節日團聚。
- ◇ 為春節值守員工準備“不打烊紅包”，並提供靈活的排班選擇，春節值守員工均可安排提前或者節後調休。



京東物流關愛春節留崗的一線員工

讓優秀員工出國暢遊

多年來，京東物流每年都會組織“一線楷模出國遊”活動，激勵表彰業績優秀的員工，參與員工可依據個人意願自主選擇出行路線，由公司統一辦理員工簽證、交通及食宿等。

- ◇ 2023 年 9 月，來自全國各地的 100 多名一線員工和家屬參與，從北京、上海、廣州三地出發前往新加坡和泰國，是歷年“一線楷模出國遊”活動規模最大的一次。



京東物流組織“一線楷模出國遊”活動

培訓和晉升

京東物流秉持“成長、成就京東人”的人才觀，努力為員工提供豐富多樣的職業發展機會。通過明確管理者人才畫像，持續完善職業發展通道和路徑，優化人才輪崗調動機制，結合覆蓋各層級、各類別員工的人才培訓項目，讓更多的員工能夠施展才華、收穫成長。

優化職業通道

京東物流積極促進人才的開放與流動，釋放組織活力、加速培養、合理配置，為公司長遠發展和組織快速演進持續輸送人才。



優秀管理人才儲備

制定並實施管理者培養策略，依據各級管理者畫像，統籌實施動態培養機制，按照評估、儲備、培養、流動、任用等方式，階段性的對人才進行選拔和任用。截至 2023 年末，全國儲備基層管理者在池人數 4,453 人，年內人才出池晉升率達 23%。

暢通人才晉升路徑

打造面向年輕人才的“新銳之星”項目，涉及從校招引入到晉級初級管理者的晉級之路，通過輪崗、歷練、儲備，明確不同崗位的成才週期，規範人才的培養標準和質量。面對管理者，持續推進“京馳”“京躍”“京揚”等管理者培養項目，細化入池和出池的標準，為優秀管理者提供賦能培訓。

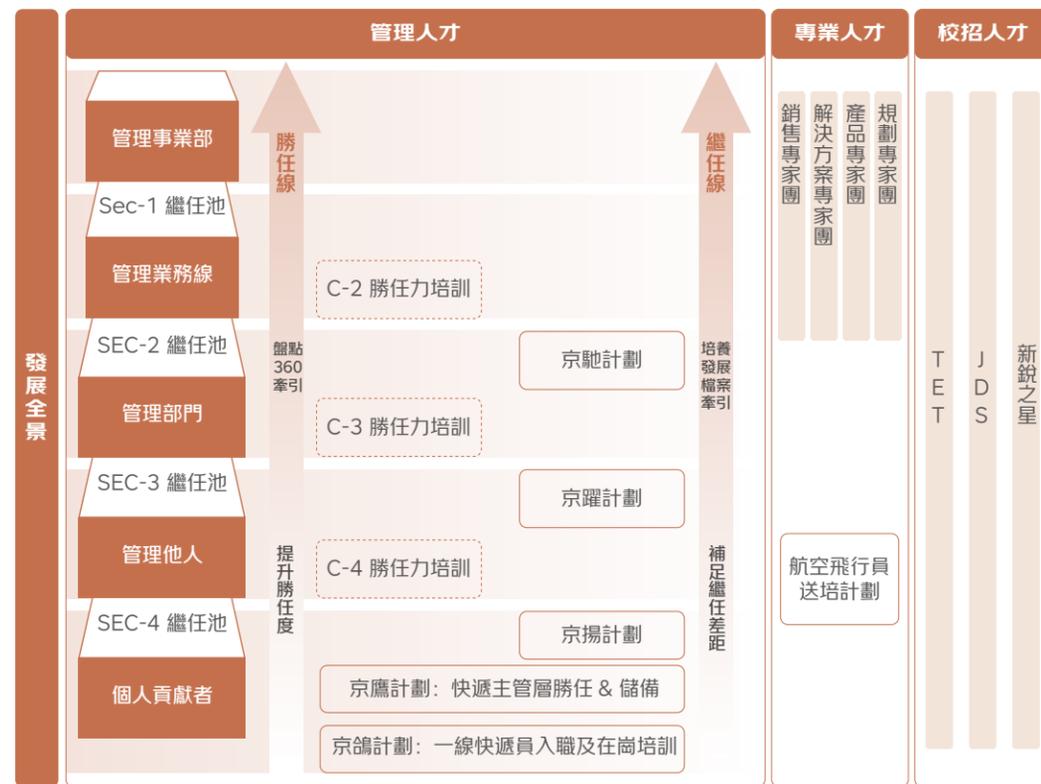
案例

“京馳計劃”，助人才飛馳成長

“京馳計劃”是京東物流面向儲備二級管理者打造的人才專項培養項目，致力於打造具備商業思維、戰略眼光、創新精神、卓越影響的京東物流領軍人才。通過開展精選人員、專項輔導、崗位歷練、學員交流、能力進階、關鍵能力提升等模塊，以扎實的人才培養體系切實打通盤點、評估、專家團與經驗沉澱、課程資源的連接，實現匹配學習地圖，促進員工自驅成長。2023 年，“京馳計劃”共覆蓋 56 名員工，其中 64% 在年內實現順利晉升。

全員人才培養

京東物流基於人才畫像和職業發展通道，制定了物流人才培養全景圖，明確重點人才的發展目標，並針對不同員工制定專屬的領導力和管理培訓計劃。



人才發展全景

京東物流始終重視高技術群體人才培養和新就業形態群體的職業技能提升。僅 2023 年，京東物流在北京地區就有超過 4,000 名員工通過職業技能提升認證。2023 年 11 月，京東物流榮獲北京經開區管委會的“北京經濟開發區人才聯合培養基地”授牌。京東物流同時關注女性員工成長，2023 年接受女性職業賦能及領導力提升培訓的女性員工占比達 86.7%。

溝通與參與

京東物流為員工搭建溝通機制，落實藍領文化，充分保障員工訴求和權益。京東物流基於一線員工實際操作場景，採取線上線下相結合的員工溝通渠道，第一時間接收員工聲音、解決員工問題、保障員工合法權益。依託員工之聲平台（VOE）、員工論壇、大耳朵郵箱、400 員工服務熱線等主要溝通渠道，為員工提供諮詢、投訴、舉報、建議等方面的信息反饋途徑。2023 年，京東物流年度員工滿意度為 4.51/5 分。

京東物流鼓勵員工對違反公司紅線腐敗行為和信息安全違規等問題進行投訴舉報，已設置了多元的舉報渠道，包括監察服務熱線、信息安全服務郵箱及實體信箱等。公司鼓勵員工實名舉報，並對舉報屬實者給予獎勵，並全面保護舉發違規或參與、協助調查過程的員工，避免遭受不公平的報復與對待。

京東物流 2023 年度員工滿意度為

4.51 / 5 分



京東物流本年度成立婦女委員會

關懷與幫助

一直以來，京東物流致力於給一線員工提供更有尊嚴感、幸福感和成就感的工作生活。除提供有競爭力的薪酬激勵和完善的福利保障外，京東物流時刻關注員工的所想所需，主動為員工提供員工救助基金、開展特色關懷活動，不僅讓員工在平凡崗位上保持務實與熱愛，也以此呼籲全社會對基層員工給予更多的尊重與支持。

讓一線員工更受尊重

“4·28 一線員工日”

自 2016 年起，京東物流為全體一線員工打造專屬節日，覆蓋快遞員、分揀員、打包員、司機、客服、維修人員等員工。

“5·19 老員工日”

五年礪銀，十年鍛金，“519 老員工日”取自諧音“我要久”，以此致敬老員工持續貢獻的肯定和感謝，共覆蓋京東物流 5 年及以上老員工 46,201 人，10 年及以上老員工 6,143 人。

地方特色關懷活動

各屬地在日曆節日（如春節、中秋、端午等）及大促等節日為員工組織關懷活動，如美食節、運動會等活動。

一線環境改善

2023 年累計完成 111 個園區環境改善，包含宿舍、餐廳、衛生間等場所，同時，進一步完善園區公共設施的維護、保養、建議反饋等機制，將 6S 管理的動作真正融入到日常管理工作中，提升一線兄弟的幸福感。

案例

京東物流保障員工安享退休生活

近年來，陸續有很多京東物流快遞員、倉庫管理員、防損員等一線員工從崗位上退休，壯大了“老哥家人圈”。

- ◇ 2020年7月，成都快遞員何光權在他60歲生日的當天正式從京東物流退休，他在京東物流工作的10年間，送出了近30萬單包裹，配送總里程足以繞地球6圈。
- ◇ 2022年9月，60歲的上海快遞員郭宏坤從京東物流上海同樂營業部退休，十二年間他“徒孫都帶出了好幾個”，客戶對他的稱呼從“小郭”到“郭師傅”再到“郭大爺”，配送區域裡的街坊早把他當成了自家人。
- ◇ 2023年10月，北京倉儲防損員李燕在她工作了十年的分揀園區退休，作為團隊裡的“大姐”，她捨不得徒弟們，退休後還隔三差五收到徒弟們的電話，有的請教工作，更多的只是想和大姐聊聊。
- ◇ 2023年12月，北京快遞員路學柱和愛人在自己最熟悉的站點迎來了他的榮休儀式，十年他見證京東快遞在平谷區從一個站五個人到四個站百餘人的變化，“成就感和幸福感都難以言表”。



京東物流退休快遞員



案例

京東物流保障員工安享退休生活

他們說：2009年，金宜財加入京東物流成為在無錫的第一位快遞員。2023年底，他光榮退休。在金宜財看來，十幾年間京東物流業務在無錫的飛速發展最離不開的是高標準的服務，“十幾年從開始到現在，我每個貨都送上門的，一直保持著。”在一線15年，金宜財以前的工作總有“在外流浪”的感覺，但到了京東物流後，就好像“有了一個家”。在站點，他是兄弟們尊敬的老大哥；在外面，他是客戶們信賴的朋友老金。15年間，除了收穫越來越多的信任和情誼，金宜財的生活也發生了很大變化。金宜財入職京東物流第一個月的收入是3,000元，如今漲了數倍，還一直享受公司繳納的五險一金。入職四年後，他就在無錫買了第一套房，還把一家人都接過來了。這些年，金宜財兩個兒子都已長大成人、結婚成家，也在南京無錫都買了房。“有房有車，在城市裡安家，我們從農村走出來的人能有這樣的生活，我覺得很滿足了。”



京東物流無錫退休快遞員金宜財

幫助員工走出困難

京東物流始終秉持關懷員工和員工家庭的初心，踐行企業社會責任。2023年，京東物流加大員工救助基金的投入，全年共發放救助基金2,000餘萬元，幫助250多名員工和家庭度過難關。德邦物流推出互助基金和安全基金兩項政策，設立見義勇為專項經費以及“集體婚禮”等舉措，切實保障快遞員權益。

京東集團在2010年正式建立“員工救助基金”，專門用於緩解員工突遭意外或疾病時的燃眉之急。截至目前，該基金已累計投入超1.1億元，幫助了數千名京東（含京東物流）員工度過困難。十餘年來，這個溫暖的福利項目不斷發展完善，如果員工任職期間遭遇不幸導致完全喪失勞動能力或身故，京東物流將承擔其子女學習和生活的基本費用，一直到大學畢業；而在京東物流工作滿五年的老員工一旦遇到威脅生命安危的疾病，公司將提供不設上限的公立醫院醫療費救助；遇到不可抗力因素導致員工家園被毀，公司也會在第一時間給予經濟支持。

2022年11月，京東宣佈再投入億元擴充“員工救助基金”，讓員工有了更堅實的後盾，確保在任何情況下都不會因病返貧。此外，京東還面向全員免費提供體檢福利及人身意外險，最大限度實現“未雨綢繆”和“雪中送炭”。

共築美好互益社會

京東物流始終認為，只有積極承擔企業的社會責任，才能真正實現商業價值與社會價值的和諧統一。公司積極投身公益事業，開展內容形式豐富的社會公益項目與志願服務活動，與利益相關方一起，攜手為共建可持續、更美好的社會而努力。

創新公益實踐

溫暖城市守護者

2023 年春節前夕，京東物流攜手共青團中央所屬中國光華科技基金會、中國青年志願者協會，以及京東健康、today 便利店、承德露露飲品等企業共同發起了“溫暖城市守護者”公益捐贈活動，在北京、廣州、深圳、武漢、西安、蘭州等六個城市，聯合為環衛工人、公交司機、醫務工作者以及春運志願者等一線保障工作者們捐贈價值約 200 萬元的生活物資。



京東物流發起“溫暖城市守護者”公益捐贈活動

京心為你·送愛回家

在廣東，京東物流在 2023 年春節前夕舉辦了“京心為你·送愛回家”公益行動，為在廣東工作的異地務工人員送去暖心關懷。圍繞“公益寄遞，為愛發聲，關愛禮包”等核心點，與 20 家愛心聯合單位共創“溫暖回家路”“公益寄遞”“致敬守護”“予愛童行”“在穗團圓”五大模塊活動，送出 8.5 萬份、總價值超過 76 萬元的愛心物資，為城市守護者的春節營造幸福感和歸屬感。



京東物流舉辦“京心為你·送愛回家”公益行動



促進科普教育

案例

智能快遞車進校園送“科普”

2023 年 5 月，京東物流智能快遞車科普活動來到北京亦莊實驗小學，通過趣味科普講解，以及孩子們親手操作取件，建立了對智能駕駛的基礎認知，領略科技獨特魅力。“智能快遞車的眼睛在哪裡？”“過馬路時怎麼知道是紅燈還是綠燈？”“它是怎麼送貨的？”面對新穎的智能快遞車，孩子們興致盎然，紛紛提出自己對於智能快遞車的疑惑。



京東物流開展智能快遞車科普活動

京東物流智能快遞車運營人員為孩子們解讀了智能快遞車身上的高科技，運行原理、功能、優勢，以及相關知識的延展，讓孩子們親身感受智能快遞車如何實現感知、決策、執行。

案例

參與首屆全球可持續交通高峰論壇，接待“智慧交通”科普參觀團

2023 年 9 月 25 日，首屆全球可持續交通高峰論壇在京開幕，以“可持續交通：攜手合作助力全球發展”為主題，來自全球各界的交通人士齊聚一堂。論壇期間還舉辦了第 15 屆世界國際交通技術和設備展覽會，京東物流作為全球合作夥伴，與數十家企業共同參展，共享發展經驗。

在本屆展會上，京東物流以“創新驅動，持續發展”為主題，通過智能物流、韌性物流與綠色物流三大主題，全面展示了在現代物流領域的技術設備和最新創新成果。

交通運輸部高度重視在小學生群體推廣“智慧交通”主題科普，在展會期間組織了北京市青年湖小學等多批次小學生的科普參觀團。京東物流展位作為中國可持續交通企業實踐樣板，接待了多批次科普參觀。



京東物流接待“智慧交通”科普參觀團

專題

傳遞溫度 在平凡崗位上書寫不凡



數智融合，厚植高質量發展底色

綠鏈融通，構建地球命運共同體

共益融生，打造有責任的供應鏈

正道融治，成就可持續社會價值

從甘南碌曲、湛江硯洲島到漠河北極村，京東物流的高品質服務覆蓋了中國幾乎所有地區、城鎮和人口，30 多萬一線員工傳遞著一件件包裹。恒心韌勁、務實篤行，無論寒冬酷暑，京東物流員工都堅守崗位，在“送貨上門”“211 限時達”等領先行業的高標準服務中，京東物流的快遞員們用辛勤確保商品及時送達，在一點一滴的盡心服務中也成為城市鄉村裡靠譜、親切的“社區身邊人”。

同時，京東物流致力於以強有力的企業文化凝聚員工，為員工工作和生活帶來源源不斷的價值感和榮譽感，在京東物流企業文化的感召下，京東物流員工獲得了諸多殊榮，成為企業責任形象最好的代言人。

案例

塔克拉瑪幹沙漠南緣，“最後一公里”的信任交付

于田縣位於世界第二大流動性沙漠——塔克拉瑪幹沙漠的南緣，晝夜溫差大、日照時間長，也因為靠近沙漠，春夏尤其多風沙和浮塵，于田營業部的快遞小哥送一趟貨回來，快遞車頂往往就會落一層細沙。用京東快遞新疆和田地區負責人的話來說，于田站點位置偏、風沙大，小哥們生活和工作環境都要更苦一些。



塔克拉瑪幹沙漠南緣于田營業部

于田營業部的運作主管吾斯曼·熱甫甫大學畢業後，選擇回到家鄉于田，成為一名京東快遞小哥。在過去的兩年，1997 年的吾斯曼對待工作一直保持認真負責的態度，用心為鄉親們配送每一個包裹，獲得了客戶普遍的認可和親近，同時也收穫了自己從一名快遞員到運作主管的職業成長。2022 年 4 月，吾斯曼更是第一時間主動報名支援上海，輾轉 5,000 多公里背著饑饉從昆崑山下奔赴黃浦江畔。

案例

16 年一路相伴，堅持每一單送貨上門

徐文義在 2007 年 8 月加入京東，是最早的 10 名快遞員之一。從一開始騎著“二八大杠”一小時送一單貨，到現在電動三輪電動車半天就能送出大幾十單；從一開始只做配送，到現在攬派都熟練。16 年來，徐文義更大的感受是身邊的夥伴越來越多、單量翻了又翻，客戶對京東的信任度更是蹭蹭上漲。在快遞員的崗位上，徐文義一直覺得工作和生活都安穩、滿足，他的兄弟、連襟還有一些老鄉看他幹得好，也陸續加入京東。

這些年，徐文義的服務區域換了幾次，但只要是他服務過的客戶提起“徐大哥”都得豎起大拇指。劉志輝是徐文義在服務豐台某小區時的物業經理，是徐文義的 6 年老客戶更是他細緻好服務的見

案例

快遞小哥代表走進工代會

2023 年 10 月 9 日，中國工會第十八次全國代表大會在人民大會堂開幕。京東物流兩名快遞員代表羅明、關小磊走進工代會。

案例

“跑得最快的快遞小哥”樂玉帥榮獲全國五一勞動獎章

“85 後”樂玉帥出生於吉林集安農村，2015 年進入京東物流成為一名快遞員。他腿腳勤、能吃苦，每天都能比別人多送幾十單；他為人率真善良，服務過的客戶都把他當成了靠譜的朋友。2021 年，他曾在北京半程馬拉松跑出了“非職業選手第一名”的好成績，被大家親切地稱呼為“跑得最快的快遞小哥”。



京東物流快遞員樂玉帥榮獲全國五一勞動獎章

2023 年 4 月 27 日，2023 年慶祝“五一”國際勞動節暨全國五一勞動獎和全國工人先鋒號表彰大會在人民大會堂召開，樂玉帥榮獲全國五一勞動獎章並在人民大會堂接受頒獎，也成為京東物流第三位獲此殊榮的一線員工。

證者。“老徐和別人都不一樣，永遠是微笑服務，說話溫柔。”同是小區的服務人員，劉志輝和物業的同事們和徐文義更能惺惺相惜，大家看徐文義相對年長，都拿他當家裡的老大哥，看他送一車貨都會招呼他到值班室坐會喝點茶。

前一陣子，徐文義在給一戶 80 多歲老太太送貨時，敲門時就聽到老太太聲音不太對，本就知道老人家有慢性病史的他立馬打了 120 又通知了老人子女。到醫院後老人家被診斷為急性腦梗，幸好送醫及時，老人家已經脫離了危險。後來聽認識的人說起這件事，劉志輝第一反應是“說救了老太太的是老徐我一點不驚訝，他就是熱心，有什麼都會沖上去。”因為這件事，老太太的子女特意跑了好幾次站點要當面感謝徐文義，徐文義有些不好意思，“誰遇到這種事都會搭把手的”，作為站點最資深的老大哥，現在徐文義的願望是在京東物流幹到圓滿退休。

數智融合，厚植高質量發展底色

綠線融通

構建地球命運共同體

共益聯生

打造有責任的供應鏈

正道融治，成就可持續社會價值



04 正道融治 成就可持續社會價值

在十餘年的發展里程中，京東物流始終堅持“正道成功”的商業信仰，將對商業價值、長期主義和挑戰自我的堅守不斷傳承，努力成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商。我們構建了嚴謹的公司治理結構、嚴格的商業道德標準以及完善的信息安全保障體系，在為客戶提供安全可靠的物流服務的同時，全力保障企業持續、穩定、健康發展，並不斷關注外部環境的變化，以應對市場變革和客戶需求的挑戰，成就公司的可持續社會價值。

聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)



16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系

嚴守合規經營底線

京東物流始終堅持誠信合規經營，注重優化治理結構，並實施全面風險管理。公司建立了完善的合規管理體系，確保各項業務活動符合法律法規和監管要求。同時，京東物流重視誠信建設，堅持對客戶、夥伴、員工和社會負責，積極履行企業社會責任。在全面風險管理方面，京東物流建立了風險識別、評估、監控和應對機制，有效防範和控制各類風險。通過優化治理結構，京東物流不斷提升企業治理水平，確保公司穩健發展。

優化治理結構

作為中國領先的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流一直致力於優化公司治理結構，以提高運營效率和滿足客戶需求。通過合理的股權結構、完善的董事會制度和有效的激勵機制，京東物流實現了管理層與股東利益的深度綁定，提升了公司的決策效率和執行力。

董事會負責領導及控制本公司並監管公司業務、策略決策及表現以及共同負責指導及監管本公司的事務，以推動其成功發展。董事會直接及間接通過其委員會制定戰略並監督其實施，為管理層提供引導及方向，監督本集團的營運及財務表現，並確保建立完善的內部控制及風險管理體系。董事會已成立三個董事會委員會，即審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，旨在監督本公司事務的特定方面。

董事會多元化：提名委員會在審查和評估合適的候選人以擔任本公司董事時，將考慮性別、年齡、文化和教育背景、專業資格、技能、知識、行業和區域經驗等多個方面。目前，董事會成員涵蓋不同年齡段、來自各行各業的女性及男性。董事會成員擁有廣泛的知識及技能組合，包括工商管理、物流、營銷、財務、法律及人力資源等領域的知識及經驗。彼等獲得了工商管理、經濟學、金融、會計、法律及人力資源等領域的學位。截至 2023 年末，董事會包括七名董事，其中兩名為女性。

董事會獨立性政策：董事會、董事委員會或個別董事可在其認為就履行其職責及在作出有關促進其董事職責的決策時行使獨立判斷而言屬必要的情況下尋求獨立專業意見、觀點及投入，費用由本公司承擔。

高管薪酬：高管薪酬情況詳見本公司同步披露的年度報告。董事薪酬包括年度董事袍金，亦可根據本公司不時採納的購股權計劃或股份獎勵計劃的規則享有購股權及 / 或獎勵。

董事的持續專業發展：京東物流將在適當時候在公司內部為董事安排簡介會並向董事發放相關課題之閱讀材料董事應持續參與適當的專業發展以學習及更新其知識及技能。京東物流鼓勵所有董事參加相關培訓課程，費用由公司承擔。

誠信合規經營

一直以來，京東物流都是遵守商業底線、擔當社會責任的眾行者。京東物流嚴格遵守法律法規，恪守商業道德準則，確保業務運營的透明度和公平性，以誠信合規經營贏得了客戶和合作夥伴的信任與支持，用真誠真摯維護商業環境的風清氣正。

反腐敗合規制度

京東物流嚴格遵守對我們有重大影響，涉及賄賂、勒索、欺詐和洗錢等的法律法規，如《反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等相關領域的中國法律法規及各經營地的規章政策；貫徹落實京東集團的反腐敗制度和規定，包括但不限於《京東集團商業行為和道德規範準則》《京東集團反腐敗條例》《京東集團舉報人保護和獎勵制度》《京東集團廉潔獎勵辦法》《京東集團主動報備獎勵試行辦法》《京東集團禮品管理規定》《供應商付費的差旅及商務宴請規定》；發佈執行《京東物流紅線管理條例》，踐行“合規即發展”的理念以及“誠信”的企業核心價值觀。

公司於 2022 年 12 月採納反腐敗及舉報政策，該政策概述了本公司旨在促進和支持反腐敗法律法規的原則和指導方針，並為本公司員工以及與本公司有業務往來的人士設立舉報政策和機制，允許以秘密和匿名的方式向本公司相關部門提出疑慮，進而向本公司審計委員會報告與本公司有關的任何重大不當行為。

員工行為守則

京東物流始終秉持“腐敗零容忍”態度，倡導“人人反腐”，鼓勵員工、供應商和其他合作夥伴都參與到京東物流的反腐敗工作中，並實施“ABC 問責原則”，要求管理人員做好腐敗預防工作。

同時，京東物流要求正式員工及勞務派遣員工全部簽署《員工遵守〈京東集團員工手冊〉及反腐敗承諾書》，確保其知曉公司對誠信及反腐敗的要求，樹立遵守公司反腐敗相關制度規定的基本行為準則。同時，所有供應商及其他合作夥伴必須簽訂《反商業賄賂協議》。

對於拒收商業賄賂的行為，依據《京東集團廉潔獎勵辦法》。京東物流建立多種舉報途徑，包括但不限於舉報電話、郵箱、信函等。對於員工、供應商以及其他合作夥伴舉報腐敗和職務犯罪等違規行為，依據《京東集團舉報人保護和獎勵制度》實施最高 1,000 萬元人民幣的現金獎勵。同時，京東物流針對實名舉報的單位或個人制定了多重嚴格的保護措施，全力保障舉報人的合法權益不受侵犯。

反腐培訓

京東物流員工包括管理層每年必須至少參加一次反腐培訓。2023 年，公司開展覆蓋全員的線上廉潔合規培訓與考試，完成率達 100%，內容包括但不限於公司反腐敗制度與要求、腐敗舉報監督方式等。

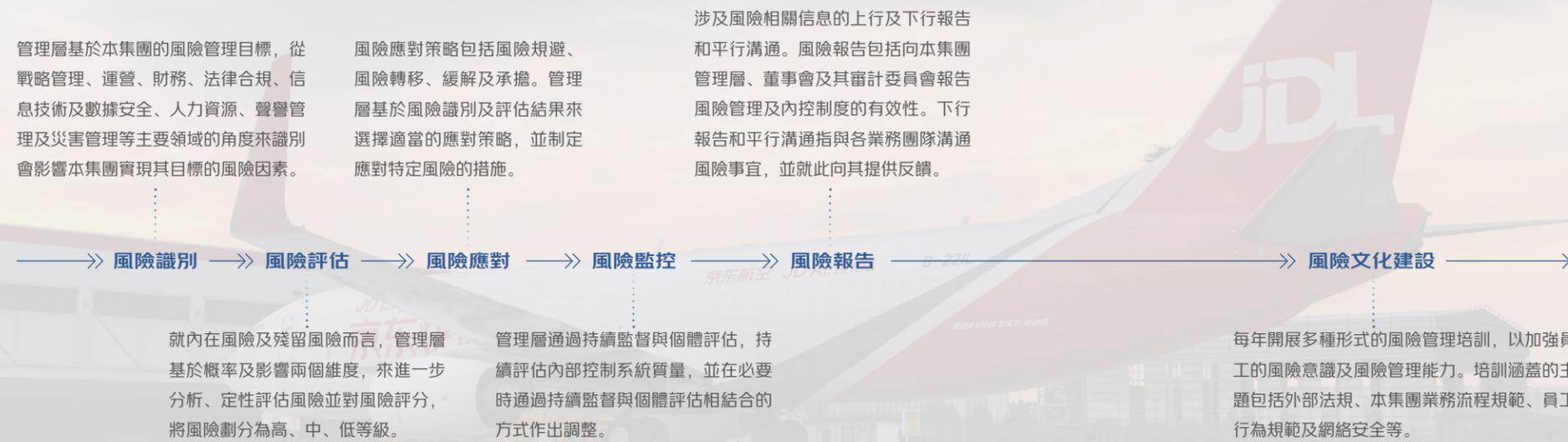
京東物流對銷售崗及管理崗等重點崗位員工每年至少開展一次面授培訓。同時，京東物流通過線上線下多種形式開展供應商及其他合作夥伴廉潔合規培訓，並要求供應商簽署《廉潔告知書》。

全面風險管理

京東物流建立了完善的風險管理體系，涵蓋了風險識別、評估、監控和應對等各個環節。通過有效的風險管理，京東物流能夠及時發現並化解潛在風險，降低經營風險和損失。



風險管理程序



築牢信息安全屏障

京東物流始終將保護用戶隱私、保障企業信息安全作為應盡的責任，致力於為消費者、合作夥伴提供安全可靠的服務。京東物流在數據安全合規、治理、防洩漏、安全情報等方面，構築立體化防禦體系，對用戶個人數據、商業數據進行全面保護，並且嚴格按照國家相關法律法規的要求，針對用戶個人信息敏感數據採取了一系列保護措施，取得了一系列亮眼成效。



京東物流數據安全管理認證證書

完善信息安全管理體系

京東物流的信息安全組織和制度規範均參照京東集團執行。2023 年，對信息安全管理政策和制度進行全面升級，涉及《數據與隱私安全管理規範》《安全監控及響應規範》《應用開發安全生命週期管理規範》《網絡安全管理規範》《供應鏈安全管理規範》等 10 餘個信息安全管理制度制度的更新。信息安全管理政策和制度統一發佈在京東集團內部安全門戶。

京東集團董事會和戰略執行委員會高度重視信息安全與隱私保護議題，參與相關事項策略規劃、審查和重大決策。京東集團設立安全與風控委員會，是信息安全與隱私保護的最高管理機構，由首席合規官（CCO）擔任負責人，各業務、技術副總裁擔任委員。安全與風控委員會定期向董事會和戰略執行委員會（SEC）彙報工作。安全與風控委員會下設數據安全隱私合規工作組與安全執行工作小組，形成多層次信息安全及隱私保護組織架構。信息安全全部負責安全與風控委員會的日常運營工作，每季度召集委員召開例會審議重大事項，並定期向董事會和戰略執行委員會彙報。京東物流負責安全及隱私工作的落地執行。

京東物流信息系統、部署信息系統的底層雲技術，均通過了公安部等級保護三級認證，同時獲得了 ISO 27001 信息安全管理體系、ISO 27701 隱私信息管理體系認證、CCRC 數據安全管理認證、DSMM 數據安全管理能力成熟度 3 級認證，實現了信息安全管理與國際主流標準接軌，信息安全、數據安全、保護用戶隱私方面的管理機制和技術都達到國際領先水平。

信息安全文化建設

京東集團信息安全部和法律合規與知識產權部負責對集團信息安全合規、數據安全、個人隱私保護進行培訓，每年開展全員信息安全與隱私保護培訓與考試，覆蓋全體員工（含正式員工、實習生、顧問及其他勞務人員）以及與京東集團進行商業行為的實體或個人（含供應商、承包商、分包商等）。

京東物流的全體新員工入職轉正前必須參加線上信息安全與隱私保護培訓，並通過考試。此外，信息安全合規培訓針對關鍵人群開設特定課程，如面向產品研發專員及關鍵外包人員開展信息安全合規培訓、反釣魚培訓等專項工作。京東集團將信息安全合規管理與個人信息隱私保護納入核心管理層及關鍵崗位人員的業務考核，打造全員信息安全與隱私保護文化。2023 年，京東物流組織 21 場信息安全與隱私保護培訓，累計約 68.6 萬人次完成培訓考試，培訓考核通過率達 100%。

客戶隱私保護

京東集團建立了《京東集團數據與隱私安全管理規範》《京東集團員工使用敏感數據安全指南》《京東集團用戶隱私數據存儲安全細則》《京東集團未成年個人信息保護細則》等數據及隱私安全管理制度，以上制度覆蓋了京東集團各部門、各子集團、業務單元及各子公司、區域公司、分支機構等所有組織或機構。

嚴格遵守隱私政策

京東物流現行的隱私政策中向用戶明確了“我們如何收集和使用用戶的個人信息”“我們如何使用 Cookie 和同類技術”“我們如何委託處理、共享、轉讓、公開披露用戶的個人信息”“我們如何保護用戶的個人信息”“用戶的權利”等內容。明確了“我們會遵循正當、合法、必要的原則，出於本規則所述目的，收集和使用您在使用產品與 / 或服務過程中主動提供或因使用產品與 / 或服務而產生的個人信息，以及從第三方獲取您的相關個人信息。如果我們要將您的個人信息用於本規則未載明的其它用途，或將基於特定目的收集而來的信息用於其他目的，我們將以合理的方式向您告知，並在使用前再次徵得您的同意。”等條款內容。

防範隱私洩漏風險

京東物流始終秉持嚴謹負責的態度，針對單件運輸配送過程中因單件校驗等涉及的客戶信息，通過微笑面單、虛擬號碼、信息加密、核心數據脫敏等多種技術方案對客戶信息進行安全保障，充分守護個人信息安全。

同時，京東物流對所有個人敏感信息進行全生命週期安全管理，包括加密存儲、加密傳輸、頁面脫敏展示、設置頁面水印、記錄訪問日誌、對訪問日誌統一監控等措施；對敏感信息進行最小化權限管控，定期覆核個人信息訪問權限；對京東物流的合作企業，積極推動生態安全保護，將數據加密或脫敏後進行流通，保護個人數據在流通環節的安全。

微笑面單

全面推廣隱私面單技術，支持的隱藏字段包括寄件人姓名、寄件人電話、寄件人地址、收件人姓名、收件人電話、收件人地址在面單上脫敏展示，降低包裹配送過程中的信息洩漏風險。

隱私號碼

全面推廣“隱私號碼”制度，接入隱私號使用，實現快遞員在觸達用戶時不展示客戶完整真實電話，採取單向隱私的方式，客戶可以有效回播電聯小哥。截至 2023 年末，日均採用數據超千萬單，覆蓋全國 90% 的城市。

脫敏展示

在客戶端內對運單管理、運單詳情等客戶信息脫敏處理；對導出文件中的核心收件人信息進行脫敏處理，無法查看其聯繫方式。



技術倫理規範

京東物流堅持技術向善，在開展人工智能技術過程中，充分考量相關技術潛在的社會影響，嚴格遵循法律法規要求，如《生成式人工智能服務安全基本要求》，以及京東內部《京東集團數據與隱私安全管理規範》《京東集團隱私影響評估流程》等相關制度文件，為創新技術的社會道德評估建立審查機制。

知識產權保護

京東物流持續致力於知識產權保護工作，嚴格遵守與我們的產品和服務的隱私問題有關的對我們有重大影響的相關法律法規，例如《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等，嚴格執行《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）等內部知識產權工作管理辦法，全面指引知識產權管理工作與公司運營、公司業務有效融合、有序發展。結合實際情況，2023 年啟動了專利、商標、著作權、域名等管理辦法的新一輪修訂工作，對知識產權的保護和管理流程、員工激勵、運營運用等內容進行更新和完善。

京東物流開展專利挖掘 77 次，覆蓋京東物流科技領域的多項產品和服務，針對自動分播牆、天狼貨到人系統、地狼搬運系統等開展專項的專利佈局，針對京慧產品、與圖數智化地圖等，進行專項的創新專利挖掘。為京東物流產品的知識產權保護和創新實踐提供有力支撐。

本年度，京東物流積極開展和參與知識產權創新活動，加強外部交流，獲得多方認可。

- ◆ 京東物流攜地狼產品參加海澱區高價值專利大賽，榮獲二等獎，充分展示了京東物流在業務創新研發、專利佈局與保護等方面的優勢。
- ◆ 京東物流地狼庫內換面邏輯專利“ZL201811475740.5，基於搬運機器人的控制方法和裝置”，獲得第 24 屆中國專利優秀獎。
- ◆ 京東物流專利“一種多類設備控制方法和系統”，榮獲第七屆北京市發明專利獎一等獎。北京市發明專利獎是北京市政府為評選表彰在北京市行政區域內具有重大經濟社會效益的發明專利而設立的專項獎勵項目，每兩年評選一次。京東物流的該件專利面向異構大規模設備集群，利用動作事件實時交互，提出了基於異步消息的異構設備協同控制算法，實現了多類設備複雜系統的可靠協同與靈活作業。

2023 年，京東物流開展專利培訓 19 次，軟著培訓 4 次。在世界知識產權日期間，開展專利獎頒獎活動，頒獎會現場對評選的 2022 年度專利獎分別通過視頻、數字人主持人介紹的方式進行了展示，並對發明人進行表彰。京東物流多項專利獲得金獎、銀獎等獎項，評獎期間，還借助京東 TV 發佈知識產權科普視頻、獲獎發明人訪談視頻等，並通過京英學習平台等途徑對知識產權保護進行廣泛宣傳。

案例

“綠色供應鏈技術共享平台（專利池）”助推行業綠色技術開放

2023 年 12 月 16 日，第四屆“未來法治與數字法學”國際論壇正式舉行，論壇上由京東集團、聯想集團、京東方科技集團共同發起“綠色供應鏈技術共享平台（專利池）”正式發佈，旨在借助供應鏈輻射力、影響力，推廣綠色供應鏈技術與專利應用，帶動上下游企業積極踐行低碳理念。目前，京東物流已經積累了數量可觀的綠色技術授權專利，並且相關專利申請數量仍在持續增長。

目前，京東物流綠色物流科技授權專利數量達到了 1,000 多個，其中綠色相關技術佔比達 30%，並且仍在不斷增長。未來，共享平台（專利池）將依託“中華環保聯合會”旗下“綠色供應鏈專業委員會”持續推進相關工作。

同時，京東物流期待吸引更多的合作夥伴加入，通過各自技術優勢的發揮，擴充綠色供應鏈專利技術池，以務實、高效的宗旨共享有益經驗，加強促進成員間的交流與合作，共同推動和共建可持續發展的未來。



京東聯合京東方、聯想正式發佈“綠色供應鏈技術共享平台（專利池）”

攜手夥伴共同成長

強化供應商和製造商的合規管理，是京東物流穩健發展的基石，也是實現一體化供應鏈高質量發展的關鍵。借助完善和全面的供應商管理體系，以及先進的數智化管理平台，京東物流與合作夥伴共同構建了合作共贏的供應鏈生態。

供應商管理

京東物流以“技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展”為使命，致力於攜同行業和社會各方力量共同關注可持續發展，持續發揮一體化供應鏈“以實助實”的增長效能，推動供應鏈上下游數字化轉型、綠色發展和降本增效，為企業、行業、社會的高質量發展貢獻力量。2023 年，京東物流持續加強集中採購管理，完善供應商考察、准入、監督、評估和退出機制，特別是明確對供應商環境、社會、商業道德、反貪污等 ESG 風險的識別及監督考核措施。

供應商管理制度體系

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

供應商遴選與招標流程

供應商平台數字化管理	供應商管理平台對供應商的營業執照、開戶許可證、近三年審計報告或財務報表、行業資質認證、體系認證（如環境認證、質量認證等）及其他專業資質進行數字化採集。
供應商分類分級管理	依據供應商資質與交付能力，並結合自身業務規劃、戰略目標，以及與供應商的過往合作情況等因素，對供應商進行分類分級管理。
負面清單制度	嚴格禁止供應商在用工方面出現違法違規行為，一經發現，性質惡劣的違規供應商將被列入永不合作的供應商黑名單。情節嚴重的，京東物流將舉報至市場監督管理部門或移送司法機關處理。
招投標長短名單	根據不同品類和項目的篩選要求及入圍條件，對供應商進行樣品測試、現場踏勘，符合要求的供應商才能入圍長短名單。
採購履約跟進	持續跟進供應商履約過程，對年度供應商、重點項目單次合作供應商進行嚴格考核，在保證公平公正評估的前提下，實施供應商優勝劣汰，根據定期的績效考核結果進行動態優化。

供應商 ESG 管理

京東物流進一步完善採購體系建設，截至 2023 年末，52 家供應商獲得快遞包裝綠色產品認證。

京東物流協同上下游企業一起在 ESG 管理上改進，對關鍵供應商進行問卷調查、ESG 評級，識別 ESG 高風險企業並提出矯正要求。2023 年，對 1,588 家關鍵供應商發出調查問卷，進行了生態環保表現的摸底，結合摸底的結果對供應商進行 ESG 評級。針對表現較差的供應商的協同招採部門進行督促改進。通過郵件推送和線上直播的形式對關鍵供應商進行 ESG 培訓，全面提升供應商的環保認知水平。

引領行業進步

作為行業高質量發展的引領者，京東物流將始終堅持把用戶體驗放在首位，不斷提高寄遞服務標準，力爭以高質量服務持續引領行業向高質量發展。由京東物流率先承諾的“三大必賠”“211 限時達”等眾多標杆服務，已成為快遞服務升級的風向標。

2023 年以來，京東物流進一步升級了“三大必賠”服務承諾，保證攬派準時及快遞時效可控；擴充“特安”“全額保”等增值產品服務範圍，最大化保障高價值物品的寄遞安全，持續打造極致的寄遞體驗。在國家郵政局發佈的 2023 年第三季度快遞服務滿意度調查中，京東快遞再次以高分位居第一陣營，服務滿意度持續領跑行業。

參與行業標準建設

京東物流積極參與行業標準制定、行業論壇等，不斷實現技術輸出、標準輸出、品牌輸出。2023 年，京東物流牽頭起草和參與《快遞服務》《電子商務逆向物流通用服務規範》《快遞包裝分類與代碼》《農產品產地冷鏈物流服務規範》國家標準。同時，京東物流全場景科技成果亮相亞洲國際物流技術與運輸系統展覽會 (CeMAT ASIA 2023)、參與 2023 亞太智慧供應鏈與物流創新峰會 (SSCL APAC 2023) 分享智能物流軟硬件技術和倉儲解決方案在海外市場的實踐與思考。



案例

參與起草國家標準，共促“逆向物流”規範發展

近年來，伴隨著無理由退貨、先用後付等服務政策的升級，由消費者退換貨衍生的“逆向物流”逐步成為行業的共性挑戰。京東物流充分結合在“逆向物流”領域的實踐經驗，聯合上海第二工業大學等多家機構，共同制定《電子商務逆向物流通用服務規範》，對電子商務逆向物流通用服務的基本要求、服務方案、作業與服務、信息服務、標識與追溯、投訴與反饋、服務評價與改進等要求進行了明確和規範。2023年11月27日，該標準正式發佈並實施，將有助於促進電子商務逆向物流相關產業健康有序發展、為行業和企業提供相關考核依據。



京東物流參與起草《電子商務逆向物流通用服務規範》

共育物流人才

京東物流攜手多所院校，共同將京東物流專業的供應鏈能力和豐富的經驗遷移至校園內，依託產業背景，以實踐為基礎，通過技術、平台和生態，全面打造線上線下及產學研相融合的教育產業平台，將沉澱的智能倉儲方案能力轉為更適配校園教育的實操培訓模式，對高校學生進行職業素質賦能。

案例

牽頭成立全國首個智能供應鏈行業產教融合共同體

2023年11月23日，由天津市教育委員會、工業和信息化部教育與考試中心、中國物流採購聯合會共同支持指導的全國智能供應鏈行業產教融合共同體成立大會圓滿舉辦。

京東物流作為產業界的代表，與天津大學、天津交通職業學院就深化產教融合人才培養合作進行了簽約，並與百所專業院校代表簽署了校企合作協議，未來將全面推進高質量人才培養和產教深度融合。依託京東物流在行業中的優勢，各方將以供應鏈“鏈網融合”資源為紐帶，建設一批服務供應鏈全產業鏈條的產業學院和技術創新中心，共同深化人才培養模式改革，在校企合作實體嵌入、技術創新有效驅動、真實任務融入教學方面持續發力，共同建成產教深度融合、服務高效對接、支撐行業發展的示範性產教融合行業共同體。

行業交流分享

京東物流積極參加行業峰會、高層論壇等交流活動，搭建更多高水平合作平台，交流分享行業的優秀與創新實踐，促進企業之間的互信與合作。

案例

京東集團加入聯合國全球契約組織最新可持續發展倡議

2023年10月，聯合國助理秘書長、聯合國全球契約組織總幹事桑達·奧佳博（Sanda Ojiambo）女士訪華企業拜訪第一站來到京東總部，與京東集團首席執行官許冉女士會面。桑達·奧佳博總幹事參觀了京東20周年回顧展、清流計劃展廳、企業總部及員工住房保障項目沙盤等，對京東已將可持續發展目標在諸多核心運營領域進行有效整合，並積極做出可量化的承諾表示肯定。

同期，京東集團宣佈加入該組織全新發起的可持續發展倡議“加速前進”（Forward Faster），“加速前進”倡議由聯合國全球契約組織於2023年9月18日正式發起，是目前全球最大的企業可持續發展倡議，號召企業領導人在性別平等、氣候行動、生活工資、水資源恢復和可持續投資五個行動中的至少一個目標做出承諾，加快企業的步伐與投入以滿足實現17個可持續發展目標和2030年可持續發展議程的需要。

2022年，該組織發起“性別平等目標”和“氣候雄心目標”兩項企業能力建設加速器項目，京東積極派員成為第一期自願參與企業，京東客服“陽光天使”項目，因對女性殘疾人領導力賦能的優秀舉措，被納入性別平等目標企業加速器（TGE）項目的教程案例庫。



聯合國助理秘書長、聯合國全球契約組織總幹事桑達·奧佳博（Sanda Ojiambo）女士訪華企業拜訪第一站來到京東總部參觀

案例

參加全球可持續交通高峰論壇，分享綠色低碳轉型創新實踐

2023年9月25日，全球可持續交通高峰論壇在北京開幕，論壇的主題是“可持續交通：攜手合作助力全球發展”。國家主席習近平向全球可持續交通高峰論壇致賀信。國務院副總理何立峰在開幕式上宣讀賀信並發表致辭。中國交通運輸部部長李小鵬出席論壇全體會議並作主旨講話。在聚焦“生態優先”話題的主題會議四，京東物流 CEO 胡偉與國內外的政府機構代表、企業領軍人物等一起，圍繞新能源應用、減排戰略等議題，分享了各自在交通運輸領域的有益探索和低碳實踐，通過共同努力和加速行動，戰勝全球交通運輸行業的氣候挑戰。

當天還召開了全球可持續交通創新聯盟第一次會員大會暨成立大會。該聯盟由中國國際可持續交通創新和知識中心會同國內國際知名企業共同發起設立，目前已有 42 家全球知名頭部企業共同作為發起單位，京東物流作為創始成員企業加入該聯盟，持續助力全球可持續交通創新融合、知識分享、政策對話、凝聚共識、傳播理念等系列工作的推進。



京東物流參加全球可持續交通高峰論壇主題會議四

案例

舉辦陝西供應鏈沙龍，與陝西企業共話電商直播

近年來，隨著直播產業的發展，百行千業也隨之受益。在生鮮農產品領域，越來越多農友通過手機記錄原生態的田間勞作、鄉村生活場景，縮短了鏈路，實現農產品從田間直達舌尖。然而，如何打造直播體系、運用供應鏈進行提質增收等仍是諸多企業面臨的巨大挑戰。

2023年9月，一場由西安市商務局指導，京東物流主辦的供應鏈沙龍在西安灞河畔舉辦。上百名來自陝西的生鮮與消費品企業管理者、直播產學研學者、電商運營專家、供應鏈物流從業者彙聚一堂，從直播電商到供應鏈物流，分析行業發展趨勢，暢談產業融合共生。期間，京東物流供應鏈解決方案專家還分享了對消費品整體行業變化、企業供應鏈痛點的觀察和行動建議，為商家企業提供破局思路。未來，京東物流還計劃與陝西直播產業研究院共建“商家成長中心”，與西安市直播電商協會共建“陝西直播電商倉”，與兄弟供應鏈共建“西北產業帶供應鏈中心”，並為當地企業提供更好的培訓資源、銷售渠道、流量資源和供應鏈物流解決方案。



京東物流舉辦陝西供應鏈沙龍



專題

傳遞信任 讓文化成為我們的價值守護

京東物流堅信正道成功，不僅僅是指我們要合法依規的取得商業上的成功，更重要的是我們要成為行業中的價值典範，用高標準的行為規範和準則實現自我要求、自我完善，為整個生態的發展和社會的進步做出擔當和貢獻。

2023 年，京東物流落實藍領文化，聚焦“尊重人、幹實事”兩方面，關注一線員工流失率改善、一線環境改善，明確及推進藍領文化具象行為落地，發佈正負向行為準則，促進高標準的行為規範和準則切實落地。

京東物流將“藍領文化”融入貫穿到企業運營的各個環節，在年內推廣實施了“一去兩聽”制度，讓全體員工切實感受一線的工作氛圍和激情，傳承文化基因。

“一去”

- ◆ 號召職場員工到運營生產一線去，真正貼近客戶，深入一線。和一線的兄弟戰鬥在一起，用實際行動踐行“客戶為先”，同時反思流程、系統設計是否真正為客戶服務，是否能夠提升一線的工作效率。公司所有管理者每年至少一次去一線（倉儲、配送、客服、分揀等崗位），時長不少於 8 小時。

“兩聽”

- ◆ 深度拜訪客戶和利益相關方，包括消費者、企業客戶、商家、供應商、合作夥伴等，與業務人員一同深度拜訪客戶，過程中一對一深度訪談；
- ◆ 前往客服體驗席傾聽和解決客戶問題及投訴。要求所有管理者、中層管理人員、產品和技術研發人員每年至少兩次傾聽客戶聲音，與業務人員一同深度拜訪客戶不少於 1 小時，傾聽和解決客戶的問題及投訴，全年累計不少於 8 小時。



氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告

近年來，隨著極端氣候事件頻發帶來的一系列災難性後果，氣候問題已成為當今時代避無可避的“根本性問題”。面對全球環境治理前所未有的困難，積極應對氣候變化已成為基本共識。京東物流充分意識到氣候變化的重大影響，積極響應以巴黎協定為基礎的全球氣候變化長期目標和議程，將綠色發展作為發展重點，積極發揮價值鏈影響力，提升物流綠色化水平。

本年度，我們參考《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》，將氣候變化納入企業治理和戰略框架，採取科學措施監測評估氣候變化風險對京東物流的影響，探索氣候相關風險管理工具和模式，持續提升氣候風險管理能力，確保業務可持續發展。通過在能源結構全面綠色轉型、提高清潔裝備應用比例、健全節能低碳管理機制、打造數字化智能化業務運作模式等創新實踐，持續增強可持續發展潛力、抗風險能力，攜手上下游合作夥伴共同邁向高質量、可持續發展的新未來。

治理

京東物流將氣候管理相關職能融入 ESG 治理架構中，建立了以董事會為最高決策層的氣候變化管理體系，明確董事會及管理層監管氣候相關議題的職責，充分發揮董事會、管理層在氣候變化領域的組織管理作用，不斷完善董事會、管理層、專業團隊的三層治理架構，持續提升氣候變化管理水平，為穩步推進氣候變化管理各項工作打下堅實基礎。



戰略

京東物流積極踐行綠色發展原則，將可持續發展理念融入自身發展戰略，立足行業優勢，堅定不移推動高質量發展，助力綠色低碳轉型。

京東物流依據香港聯交所《氣候信息披露指引》，制定具有強對比性的嚴格情景與照常經營情景，選取聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 公開發佈的情景假設模型及相關參數進行分析，以更好地瞭解氣候風險與機遇對京東物流戰略、商業模式和財務規劃及其韌性的潛在影響。

情景	聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 情景模型選取	情景應用
低排放情景： 嚴格氣候變化政策干預下的低排放情景	<ul style="list-style-type: none"> ◊ 代表性濃度情景嚴格路徑：RCP 2.6 ◊ 共享社會經濟情景嚴格路徑：SSP 1 	該情景下政策監管最嚴格，轉型風險對企業的影響程度達到最大，因此在該情景下進行轉型風險分析
高排放情景： 無氣候變化政策干預時照常經營的高排放情景	<ul style="list-style-type: none"> ◊ 代表性濃度情景高排放路徑：RCP 8.5 ◊ 共享社會經濟情景高排放路徑：SSP 5 	該情景下政策監管最寬鬆，企業面臨的實體風險則為最大，因此在該情景下進行實體風險分析

京東物流基於低排放與高排放不同情境的要素條件與上年氣候變化風險與機遇識別的基礎，持續深入對宏觀環境、產業政策等最新趨勢的調研，結合自身業務情況開展氣候變化相關分析，本年度，共識別出 13 項重大氣候變化風險與機遇，包括 3 項實體風險、7 項轉型風險以及 3 項氣候變化機遇，並有針對性地制定了應對方案。

氣候實體風險					
風險	類別	影響週期 ⁷	財務影響	影響分析	應對措施
洪澇	急性風險	短期、中期、長期	中	京東物流憑藉其龐大的自營倉庫群和覆蓋廣泛地區的運輸網絡，以及公路、鐵路、航空、海運等多種運輸方式的運用，構建了強大的物流體系。然而，隨著洪澇災害發生頻率的上升或持續時間的延長，京東物流的倉儲和運輸網絡面臨嚴峻挑戰。這些自然災害會損害物流基礎設施，進而干擾物流業務的正常履行和供應鏈的穩定供給。其結果是，業務量受到壓縮，設備維修開支增加，最終導致業務收入減少。	在深入分析各區域歷史災害數據的基礎上，針對那些頻繁遭受洪澇災害威脅的地區，我們需要有條不紊地構建並逐步完善洪水災害預警機制以及應急響應預案。這些舉措可能包括但不限於建設高效的集水區管理體系，以及採取切實有效的防洪減災措施。

⁷ 本專題報告將 2 年以內定義為短期；2-5 年（含 5 年）為中期；5 年以上定義為長期。

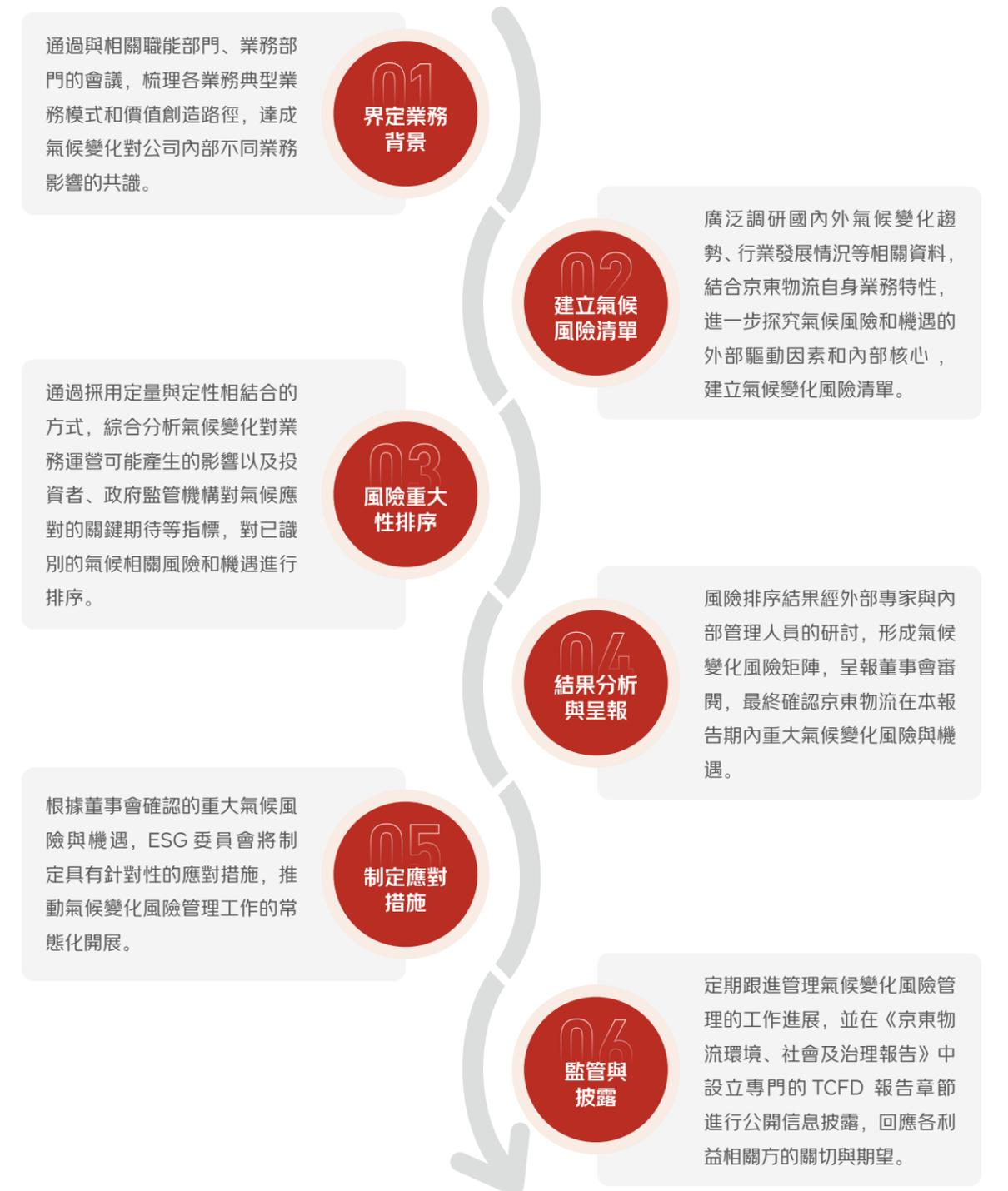
氣候實體風險					
風險	類別	影響週期	財務影響	影響分析	應對措施
極端高溫	急性風險	短期、中期、長期	中	<p>京東物流僱用了大量的戶外工作人員，包括分揀員、運輸員和配送員等。隨著極端高溫天氣的頻繁出現，這些員工的工作效率會受到顯著影響，同時他們的身體健康和安全性也面臨嚴重威脅。此外，為應對高溫天氣，京東物流不得不增加相應補貼、醫療費用等福利支出。</p> <p>除此之外，京東物流還運營著冷鏈倉庫和冷鏈運輸車輛。極端高溫天氣會導致對環保製冷劑的需求增加，進而推高冷鏈業務的運營成本。同時，高溫天氣也會加劇運輸設備如貨車、貨運飛機等電池的潛在風險，從而增加維護成本。</p>	<p>京東物流邀請了專業的工程評估和氣候影響分析團隊，對城市基礎設施和固定資產的脆弱性進行全面評估，特別關注那些具有城市熱島效應的區域，如城市中心、港口等。根據他們的研究和分析結果，我們將逐步構建一套完善的極端高溫監測和預警系統。同時，我們還將極端高溫的潛在影響因素納入公司健康與安全管理的核心考量範圍，以進一步強化相關的防範策略和措施。</p>
均溫升高和乾旱	慢性風險	中期、長期	中	<p>高溫 and 乾旱可能導致戶外工作人員的工作條件惡化，從而影響其工作效率。此外，高溫可能導致貨物損壞或變質，會導致對環保製冷劑的需求增加，推高冷鏈業務的運營成本。</p>	<p>京東物流通過優化配送路線，以減少配送員在高溫下的工作時間，通過合理安排配送計劃，確保貨物在最短的時間內送達，以減少貨物在高溫下的暴露時間。此外，為了減少能源消耗和碳排放，京東物流將使用更環保的包裝材料和技術。例如，使用可回收的包裝材料、優化冷藏技術等，以降低對環境的影響。最後，為了應對乾旱等突發事件，京東物流建立應急機制，如與供應商建立穩定的合作關係、儲備必要的物資等，以確保供應鏈的穩定性。</p>

氣候轉型風險					
風險	類別	影響週期	財務影響	影響分析	應對措施
能源與資源效率監管要求	政策與法規風險	短期、中期	中	<p>隨著國家各對各行業能源、能效與物效要求的趨嚴，可能導致京東物流需要投入更多資金和技術來滿足新的能效標準，從而增加合規成本與運營成本。</p>	<p>京東物流優化物流網絡，採用更高效的運輸和倉儲設備，以減少能源消耗和浪費。同時，加強內部能源管理，提升員工對節能的意識，也能幫助減少因監管變動帶來的財務壓力。</p>
碳排放披露要求	政策與法規風險	短期	高	<p>碳排放披露要求的加強將增加京東物流的合規成本，需要投入更多資源來監測和報告碳排放情況。</p>	<p>京東物流建立完善的碳排放監測體系，確保準確、及時地報告碳排放數據。同時，加強與政府、行業協會等的合作，共同推動碳排放披露標準的制定和完善。</p>
環境標準	政策與法規風險	短期	高	<p>隨著環境標準的不斷提高，京東物流需要投入更多資金和技術來滿足這些要求，從而增加運營成本。</p>	<p>京東物流引入環保技術和設備，提高運營效率，降低環境成本。同時，加強內部環境管理，提升員工對環境保護的意識和責任感。</p>
碳定價機制	政策與法規風險	中期	中	<p>碳價的波動會直接影響京東物流的碳排放成本，碳價的上漲可能增加運營成本，而碳價的下漲則可能降低其環保成本。</p>	<p>京東物流定期跟蹤碳排放政策，評估其對我們運營的影響。同時，加大對可再生能源的使用和投入，減少對化石燃料的依賴，以降低碳排放和成本。</p>
能源價格波動	市場風險	短期、中期	中	<p>能源價格的上漲可能導致京東物流的運輸和倉儲成本增加，進而影響到整體財務表現。</p>	<p>京東物流通過多元化採購策略，尋找更具性價比的能源供應商。此外，提升能源使用效率，如優化運輸路線、更新節能設備，也能幫助降低能源成本，減輕價格波動帶來的財務壓力。</p>
低碳技術研發及轉型成本	技術風險	中期、長期	中	<p>低碳技術的研發和轉型需要投入大量資金和時間，可能增加京東物流的運營成本和時間成本。</p>	<p>京東物流與合作夥伴共同研發低碳技術，分享研發成本和風險。同時，關注政府政策，爭取相關資金支持和稅收優惠，降低轉型成本。</p>
利益相關方關注	聲譽風險	中期、長期	中	<p>京東物流在綠色發展方面的進展受到外部高度關注，已被多家 ESG 指數納入評級範圍，其在低碳方面的表現逐漸成為投資者評估其投資價值的關鍵因素。從長遠角度看，如果京東物流在低碳績效上表現不佳，可能會削弱投資者的投資興趣。</p>	<p>京東物流正致力於提高 ESG 信息披露的透明度，以推動公司的可持續發展治理邁上新台階。同時，我們將積極回應 ESG 評級機構和監管部門的問詢，展現公司對環境、社會和治理責任的堅定承諾。</p>

氣候變化機遇					
機遇	類別	影響週期	財務影響	影響分析	應對措施
綠色低碳的物流服務	產品和服務	短期、中期	中	綠色物流可以減少浪費，降低成本和碳排放。儘管實現綠色物需在前期投資，但長期所帶來的收益遠遠超過成本。隨著綠色低碳理念傳播、綠色轉型發展需要，客戶和公眾對綠色低碳物流服務需求持續增加，包括但不限於：物流服務採購企業評估其供應商的可持續發展水平和環境影響程度，實現可持續供應鏈和綠色物流後，有助於新建或增強合作夥伴關係；通過展現我們在應對氣候變化和脫碳方面的努力，提高企業社會責任聲譽；提高整個供應鏈的能源效率、包裝物利用率，降低我們在能源和包材方面的運營成本等。	京東物流積極踐行綠色低碳理念，通過發展清潔能源、推廣低碳技術與新能源設備應用，資源利用與循環再生等手段，實現自身碳效率提升，並通過打造智慧低碳物流園區、提高物流車隊新能源車輛佔比等，有效降低道路運輸和產品配送過程中的碳排放。我們還積極構建綠色價值鏈，助力客戶實現企業溫室氣體排放數字化監控，達成降本增效和節能降耗，全方面提升綠色物流業務的競爭力。
更具氣候韌性的供應鏈	產品和服務	中期、長期	中	京東物流堅持打造智能化的低碳物流園區，與供應鏈上下游的合作夥伴共同實現碳減排和脫碳目標。截至 2023 年末，在建成國內首個“碳中和”物流園區基礎上，京東物流已在 17 個京東物流亞洲一號智能產業園、2 個分揀中心、2 個大件倉、1 個物流園鋪裝屋頂光伏，總裝機量達 114.48 兆瓦。 京東物流持續加大綠色發展資金和資源的投入，通過清潔能源的開發、低碳技術的推廣、新能源設備的應用以及資源的循環利用和再生等手段，有效提升自身的碳效率，並在極端氣候或災害條件下，擁有更為強大的應對能力和更為穩定的氣候適應性供應鏈優勢，有效降低自然災害對運營的影響。從中長期來看，這一戰略舉措對提升京東物流的市場份額和業務收入都將產生積極的推動作用。	為了有效應對影響重大的氣候變化和自然災害，京東物流建立了完善的預警系統、應對措施和應急預案。同時，我們積極與供應鏈上下游的合作夥伴緊密聯動，共同致力於構建具有氣候韌性的供應鏈體系。
消費者偏好轉變	市場	短期、中期	中	隨著消費者對環保意識的提高，他們更傾向於選擇環保、低碳的物流服務。這要求京東物流在運營中更加注重環保和可持續性。	京東物流通過提供綠色包裝和環保運輸服務，以滿足消費者的環保需求。同時，通過宣傳和教育活動，提高消費者對環保物流的認識和偏好。

風險管理

京東物流持續加強氣候變化風險管理，優化氣候變化風險管理體系，完善識別、評估和管理氣候風險的相關流程，鞏固氣候變化風險應對舉措，積極把握氣候變化機遇，逐步深化氣候風險量化分析，不斷提升氣候變化風險管理水平。



指標和目標

京東物流結合 TCFD 框架要求與氣候風險和機遇識別評估情況，設定了一系列氣候管理指標與目標，加強對各項指標的計量和跟蹤，充分衡量和減少自身運營對環境影響，系統化提升自身的環境績效表現，多措并举助力氣候變化管理目標的有序達成，以提高公司氣候韌性。

我們堅持通過 ESG 報告披露氣候變化相關工作的年度進展，並於 2023 年首次向全球環境信息研究中心（CDP）提供京東物流的氣候戰略和績效的詳細信息，並在年度氣候信息披露評級中獲得 B- 級。

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
治理目標	完善氣候治理架構	強化給物流董事會對氣候相關戰略調整、風險判定、目標跟進情況的監督職責；不斷完善 ESG 管理委員會對氣候相關風險與目標管理、溫室氣體排放管理的職能。	每年由董事會審議氣候相關重大風險、碳排放目標的達成情況。董事會每年至少四次聽取 ESG 管理委員會及管理層彙報。
	搭建氣候治理跨部門協同機制	基於碳排放目標，與各關鍵業務部門建立促進碳排放目標達成的氣候治理跨部門協同機制，明確各部門和業務單元的分工。	不晚於 2024 年依託指標體系，建立績效考核指標。
戰略目標	深化氣候風險對企業經營的量化研究	基於氣候風險的排序，逐步融入氣候風險對企業的財務影響分析。	不晚於 2024 年開展氣候風險相關財務分析的可行性研究。
風險管理目標	開展氣候風險的年度評估	每年度開展氣候相關實體與轉型風險的評估分析，形成當年度的氣候風險熱力地圖，並逐步融入公司風險管理體系。	每年開展氣候風險的評估工作，形成氣候風險評估分析報告。

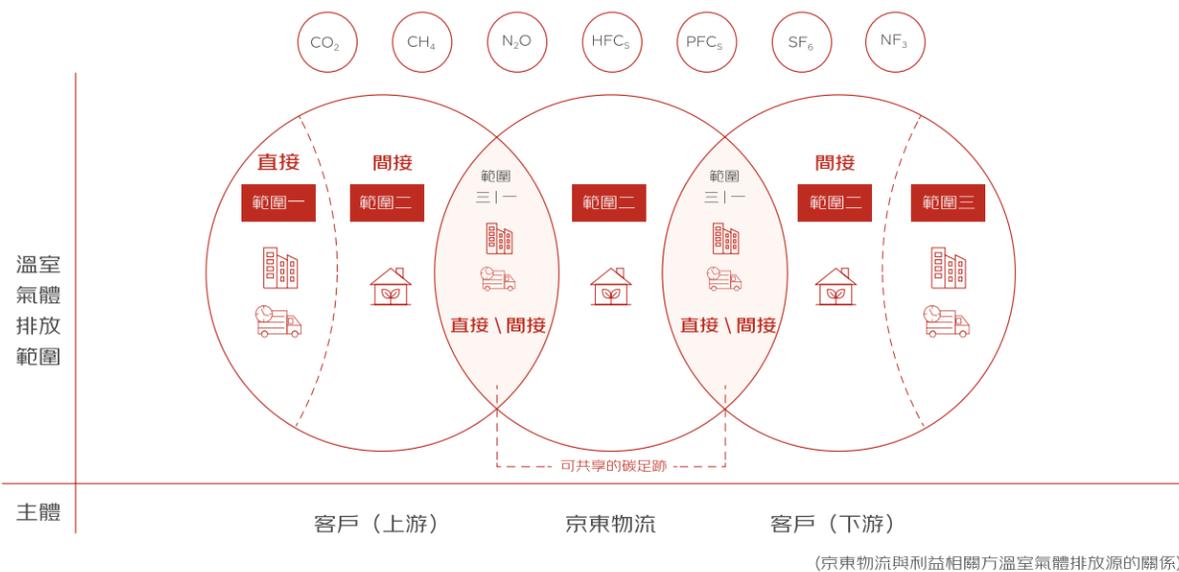
一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
減排目標	全價值鏈推進減碳實踐	<p>範圍一：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在運輸環節，不斷提升新能源車輛佔比，在公路換電站逐步密集的情況下，嘗試新能源重卡。 本年度投入使用首批氫燃料電池重卡車輛，未來計劃在更多地區、更多線路上探索氫能乃至綠氫的應用。 在冷鏈逸散環節，不晚於 2025 年完全取消 R22 製冷劑的使用，做到更加環境友好。 	
		<p>範圍二：</p> <ul style="list-style-type: none"> 倉儲環節，在亞洲一號智能產業園基礎上，進一步通過智慧管控、數字孿生技術等先進的數字化手段提升能效水平，提高貨物周轉率、優化貨物儲存及轉運路徑。 提升辦公、園區等多個場景的電力和熱力使用效率，並逐步在各區域所處省份內推行綠電採購，配合國家能源轉型提升數據中心使用自然冷源的比例及清潔能源使用量，大規模安裝分布式光伏發電系統，提升儲能蓄冷量，並通過改善建築佈局及低能耗設計、強化運維管理平台。 將充分調研新能源電動車、考察光儲充（換）一體技術，推動新能源車使用綠電。 	
	推動上下游供應鏈減排	<p>範圍三：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在包裝環節，繼續推進“清流計劃”，在施行減量化、循環化包裝耗材的同時，鼓勵產品原發包裝的環保認證，切實推動上游包裝生產環節的綠色化低碳化。 促進供應商共同參與制定並通過實際行動落實減碳目標。 推動三方外包運輸類供應商加大新能源車使用佔比，加強能源消耗、行駛里程等數據的台賬記錄。 通過自行研發並獲得 ISO14064-1 標準認證的供應鏈碳管理平台 SCEMP，攜手供應商合作夥伴共同打造低碳物流運輸。 提升員工綠色生活意識，鼓勵員工選用碳排放較低的交通方式出行。 在全社會大力倡導綠色消費與循環理念，倡導消費端的綠色減碳行動。 	
信息披露目標	完善溫室氣體排放數據的管理與披露	積極開展更為完善的碳盤查工作，並將覆蓋範圍擴展至德邦及跨越速運，形成統一的溫室氣體排放數據管理與量化標準。	每年披露京東物流（包含德邦、跨越速運）範圍一、二、三的全面溫室氣體排放數據。
	持續開展 TCFD 報告披露	逐年完善 TCFD 報告信息披露，並每年發佈 TCFD 報告。	每年發佈 TCFD 報告，並逐年完善、豐富、細化。

附錄

關鍵 ESG 績效彙編

溫室氣體排放¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
直接（範圍一）溫室氣體排放量 ²	148.6	180.7	萬噸二氧化碳當量
間接（範圍二）溫室氣體排放量 ³	79.2	83.9	萬噸二氧化碳當量
其他間接（範圍三）溫室氣體排放量 ⁴	348.4	653.4	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	576.2	918.1	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 ⁵	16.6	15.9	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收



大氣污染物排放¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
大氣污染物排放總量 ⁶	10,288	12,043	噸

¹ 數據截至 2023 年 12 月 31 日或截至 2023 年 12 月 31 日的年度（如適用），涵蓋京東物流及其子公司及關聯並表實體，包括德邦以及跨越速運。

² 範圍一排放量計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》和國家發改委《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

³ 範圍二排放量計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中電力排放因子採用 0.5703tCO₂/MWh，取自生態環境部 2023 年 2 月發佈的《關於做好 2023-2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

⁴ 範圍三排放量計算路徑主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，2023 年範圍三具體排放類別可查閱本報告附錄 - 溫室氣體核查聲明。2022 年範圍三排放量統計範圍僅包含京東物流，不包含德邦，跨越速運；2023 年範圍三排放量統計範圍包括京東物流、德邦、跨越速運。

⁵ 溫室氣體排放密度公式為：（範圍一 + 範圍二排放量）/ 年度營收

⁶ 公司涉及的大氣污染物主要為氮氧化物、硫氧化物及顆粒物，其主要來自本公司汽油及柴油車輛使用。污染物排放計算公式及排放系數均參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》及國家發改委《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

能源使用¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
汽油	8,617.2	9,849.7	萬升
柴油	48,486.7	57,347.9	萬升
航空煤油 ⁷	1,116.5	15,866.8	噸
天然氣	238.2	153.1	萬立方米
直接能源消耗總量	562.6	690.9	萬兆瓦時
直接能源消耗密度	40.9	41.5	兆瓦時 / 百萬元營收
外購電力	1,331,341	1,413,466.8	兆瓦時
外購熱力	10,390	83,459.4 ⁸	兆瓦時
間接能源消耗總量	134.2	149.7	萬兆瓦時
間接能源消耗密度	9.8	9.0	兆瓦時 / 百萬元營收
能源消耗總量	696.7	840.6	萬兆瓦時
能源消耗密度	50.7	50.5	兆瓦時 / 百萬元營收

資源使用¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
耗水總量	315.6 ⁹	753.11 ¹⁰	萬噸
耗水密度	22.9	45.2	噸 / 百萬元營收
製成品所用包裝總量 ¹¹	55.6	50.7	萬噸
製成品所用包裝密度	93.2	73.9	克 / 件

廢棄物排放¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
有害廢棄物總量 ¹²	20.1	18.8	噸
無害廢棄物總量 ¹³	10.1	10.4	萬噸
無害廢棄物密度	0.7	0.6	噸 / 百萬元營收

⁷ 2022 年航空煤油數據為 10-12 月投入運行數據（3 架），本年度數據為 6 架飛機全年運行數據。

⁸ 2023 年外購熱力數據統計口徑與覆蓋範圍進一步擴大。

⁹ 2022 年耗水量計算方式依據《建築給水排水設計規範》（GB50015-2019）中辦公建築坐班制辦公下每人每班的平均日生活用水定額標準進行折算，員工總量統計範圍為京東物流正式員工。

¹⁰ 2023 年度用水總量數據統計範圍增加納入營業場所。

¹¹ 製成品包裝主要包含快遞封套、塑料薄膜包裝袋、塑料填充、快遞包裝箱、透明膠帶、泡沫箱、纏繞膜、編織袋。

¹² 有害廢棄物主要為廢鉛酸蓄電池、廢燈管、廢硒鼓和墨盒。

¹³ 無害廢棄物主要為日常運營垃圾。

僱員總數¹

指標名稱		2022 年	2023 年	單位
員工總人數		390,029	457,015	人
按性別劃分	男性	319,731	377,780	人
	女性	70,298	79,235	人
按年齡劃分	30 歲以下	142,281	156,026	人
	30 歲 -45 歲	229,321	278,045	人
	45 歲以上	18,427	22,944	人
按員工類別劃分	管理層	/	30,622	人
	員工層	/	426,393	人
按僱傭類型劃分	普通員工	387,854	453,599	人
	殘疾人員工	2,175	3,416	人
按地區劃分	中國大陸	/	456,496	人
	中國港澳台地區及海外地區	/	519	人

高級管理層員工佔比¹

指標名稱		2022 年	2023 年	單位
高級管理層員工 人數	高級管理人員總人數	/	545	人
	其中：女性高級管理人員人數	/	198	人
	其中：男性高級管理人員人數	/	347	人
女性高級管理人員佔比		13 ¹⁴	36 ¹⁵	百分比

¹⁴ 2022 年數據統計口徑不包含德邦、跨越速運。

¹⁵ 2023 年數據統計口徑增加納入德邦、跨越速運。

僱員流失比率¹⁶

指標名稱		2022 年	2023 年	單位
總流失率		18.7	15.8	百分比
按性別劃分	男性	18.0	15.7	百分比
	女性	22.0	16.3	百分比
按年齡劃分	30 歲及以下	25.2	20.5	百分比
	30 歲 -45 歲	13.5	13.2	百分比
	45 歲及以上	5.6	8.3	百分比
按地區劃分	中國大陸	18.7	15.8	百分比
	中國港澳台地區及海外地區	18.2	11.3	百分比

發展及培訓¹

指標名稱		2022 年	2023 年	單位	
按性別劃分受訓 百分比 ¹⁷	男性	81	83	百分比	
	女性	19	17	百分比	
按僱員類別劃分 受訓百分比 ¹⁸	管理層	6	7	百分比	
	普通員工（快遞員除外）	54	48	百分比	
按性別劃分受訓 平均時長	快遞員	40	45	百分比	
	男性	15	23	小時	
按僱員類別劃分受 訓平均時長 ¹⁹	女性	19	26	小時	
	管理層	37	84	小時	
	普通員工（快遞員除外）	24	22	小時	
		快遞員	6	22	小時

¹⁶ 本年度此項計算公式為各類別僱員流失比率 = 主動離職的正式僱員人數 / (該類別 2023 年離職總人數 + 截至 2023 年末該類別僱員總數) * 100。

¹⁷ 本年度此項依照香港聯交所《如何編備環境、社會及管治報告》附錄三社會關鍵績效指標匯報指引中按性別劃分受訓百分比 = 該性別受訓員工人數 / 受訓總員工人數 * 100。

¹⁸ 本年度此項依照香港聯交所《如何編備環境、社會及管治報告》附錄三社會關鍵績效指標匯報指引中按僱員類別劃分受訓百分比 = 該類別受訓員工人數 / 受訓員工總人數 * 100。

¹⁹ 本年度此項依照香港聯交所《如何編備環境、社會及管治報告》附錄三社會關鍵績效指標匯報指引中按僱員類別劃分平均小時數 = 該僱員類別員工受訓時長總數 / 該僱員類別員工總數。

健康與安全¹

指標名稱	2021 年	2022 年	2023 年	單位
因工亡故人數	32	35	33	人
因工亡故比率	0.0098 ²⁰	0.0090 ²¹	0.0072 ²²	/
因工傷損失工作日數	/	51,586 ²³	58,196	天
20 萬工時事故（事件）率	/	/	0.51	/

員工權益²⁴

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
集體談判協議涵蓋員工百分比	100	100	百分比

安全與健康培訓¹

指標名稱	2023 年	單位
EHS 環境、健康與安全培訓涵蓋員工比例	100	百分比
EHS 環境、健康與安全培訓的員工總時數 ²⁵	5,570,061	小時
安全演練次數	7,091	次
安全演練涵蓋員工比例 ²⁶	93%	百分比

供應商數量¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
供應商數量	15,517	14,554	家
按地區劃分	中國大陸	15,486	家
	中國港澳台地區及海外地區	31	家
執行供應商合規管理制度的供應商佔比	100	100	百分比

²⁰ 2021 年因工亡故比率計算公式為 2021 年因工亡故人數 /（全職員工 + 非全職員工）。

²¹ 2022 年因工亡故比率計算公式為 2022 年因工亡故人數 / 員工總人數。

²² 2023 年因工亡故比率計算公式為 2023 年因工亡故人數 / 員工總人數。

²³ 2022 年度因工傷損失工作日數統計口徑包含跨越速運全年數據、德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日數據。

²⁴ 此數據統計口徑不包含德邦、跨越速運。

²⁵ 本年度數據統計口徑範圍進一步擴大，並包含德邦、跨越速運全年數據。

²⁶ 2023 年數據統計口徑增加納入德邦、跨越速運。

產品責任²⁷

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
投訴處理中心數量	7	8	個
對產品及服務的投訴數 ²⁸	11,378 ²⁹	11,931 ³⁰	件
客戶投訴回應率	100	100	百分比
客戶投訴解決率	98	98.4	百分比
投訴處理滿意度	96	98.1	百分比

反貪污¹

指標名稱	2022 年	2023 年	單位
對公司或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	15	13	件
員工因腐敗被開除或受到處分事件數	178	130	件
公司涉及的已審結貪污訴訟案件	0	0	件

反腐敗培訓¹

指標名稱	2023 年	單位
已接受反腐敗培訓的員工覆蓋比率	100	百分比
已接受反腐敗培訓的員工人次	661,718	人次

社區捐贈³¹

指标名称	2022 年	2023 年	单位
現金捐贈	500,000	475,859	元
實物捐贈	/	150,000	元
員工志願服務時長	6,360	11,233	小時

²⁷ 此數據統計口徑僅包含京東物流。

²⁸ 產品及服務的投訴數據獲取於國家郵政局申訴服務平台有效投訴數目。

²⁹ 2022 年數據涵蓋京東物流全年數據、跨越速運 2022 年全年數據、德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日財務並表後數據。

³⁰ 此數據統計涵蓋京東物流、德邦、跨越速運全年數據。

³¹ 此數據統計口徑不包含德邦、跨越速運。

相關內容索引

GRI 標準內容索引

指標編號	指標內容	報告內容
GRI 1	基礎	關於本報告
GRI 2	一般披露	關於本報告 關於我們 戰略與管理 獨立審驗報告
GRI 3	實質性議題	戰略與管理
GRI 201	經濟績效	關於我們 全鏈服務千行百業 鏈接區域產地經濟 助力企業雙向奔赴 暢通鄉村物流網絡
GRI 202	市場表現	關於我們 全鏈服務千行百業 鏈接區域產地經濟 助力企業雙向奔赴 暢通鄉村物流網絡
GRI 203	間接經濟影響	關於我們 全鏈服務千行百業 鏈接區域產地經濟 助力企業雙向奔赴 暢通鄉村物流網絡
GRI 204	採購實踐	攜手夥伴共同成長 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 205	反腐敗	嚴守合規經營底線 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 206	反競爭行為	嚴守合規經營底線
GRI 207	稅務	嚴守合規經營底線
GRI 301	物料	降低業務環境影響 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 302	能源	引領綠色物流發展 降低業務環境影響 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 303	水資源和污水	降低業務環境影響 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 304	生物多樣性	傳遞綠色低碳理念

指標編號	指標內容	報告內容
GRI 305	排放	降低業務環境影響 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 306	廢棄物	降低業務環境影響 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 308	供應商環境評估	攜手夥伴共同成長 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 401	僱傭	助力員工幸福生活 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 402	勞資關係	助力員工幸福生活 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 403	職業健康與安全	守護一線健康安全 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 404	培訓與教育	助力員工幸福生活 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 405	多元化與平等機會	助力員工幸福生活 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 406	反歧視	助力員工幸福生活
GRI 407	結社自由與集體談判	助力員工幸福生活 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 408	童工	助力員工幸福生活
GRI 409	強迫或強制勞動	助力員工幸福生活
GRI 410	安保實踐	守護一線健康安全 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 411	原住民權利	暢通鄉村物流網絡 共築美好互益社會 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 413	當地社區	暢通鄉村物流網絡 豐富便民生活場景 共築美好互益社會 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 414	供應商社會評估	攜手夥伴共同成長 關鍵 ESG 績效彙編
GRI 415	公共政策	暢通鄉村物流網絡
GRI 416	客戶健康與安全	打造極致服務體驗
GRI 417	營銷與標識	打造極致服務體驗
GRI 418	客戶隱私	築牢信息安全屏障

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

A. 環境

一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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。	完善環境管理體系 降低業務環境影響
關鍵績效指標	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	關鍵 ESG 績效彙編
	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）。	關鍵 ESG 績效彙編
	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）。	關鍵 ESG 績效彙編
	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）。	關鍵 ESG 績效彙編
	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。	完善環境管理體系 引領綠色物流發展 降低業務環境影響
	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。	降低業務環境影響
層面 A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	降低業務環境影響
關鍵績效指標	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵 ESG 績效彙編
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵 ESG 績效彙編
	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。	引領綠色物流發展 降低業務環境影響

一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節
	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。	降低業務環境影響
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	關鍵 ESG 績效彙編
層面 A3: 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	完善環境管理體系 降低業務環境影響
關鍵績效指標	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	完善環境管理體系 降低業務環境影響
層面 A4: 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	完善環境管理體系 降低業務環境影響 氣候相關財務信息披露 （TCFD）專題報告
關鍵績效指標	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	完善環境管理體系 降低業務環境影響 氣候相關財務信息披露 （TCFD）專題報告

B. 社會

一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節
層面 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。	助力員工幸福生活
關鍵績效指標	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關鍵 ESG 績效彙編
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵 ESG 績效彙編
層面 B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	守護一線健康安全

一般披露及關鍵績效指標	描述		相關章節
關鍵績效指標	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	關鍵 ESG 績效彙編
	B2.2	因工傷損失工作日數。	關鍵 ESG 績效彙編
	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。	守護一線健康安全
層面 B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。		助力員工幸福生活
關鍵績效指標	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	關鍵 ESG 績效彙編
	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。	關鍵 ESG 績效彙編
層面 B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		助力員工幸福生活
關鍵績效指標	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	助力員工幸福生活
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	助力員工幸福生活
層面 B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。		攜手夥伴共同成長
關鍵績效指標	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	關鍵 ESG 績效彙編
	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。	攜手夥伴共同成長 關鍵 ESG 績效彙編
	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。	攜手夥伴共同成長
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	攜手夥伴共同成長

一般披露及關鍵績效指標	描述		相關章節
層面 B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及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。		築牢信息安全屏障
關鍵績效指標	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用 ³²
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	打造極致服務體驗 關鍵 ESG 績效彙編
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	築牢信息安全屏障
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用 ³³
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	築牢信息安全屏障
層面 B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		嚴守合規經營底線
關鍵績效指標	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	關鍵 ESG 績效彙編
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	嚴守合規經營底線
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	嚴守合規經營底線 關鍵 ESG 績效彙編
層面 B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		共築美好互益社會
關鍵績效指標	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	共築美好互益社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	關鍵 ESG 績效彙編

³² 京東物流為物流服務的運營商，因此不涉及已售或已運送產品等相關問題。

³³ 京東物流為物流服務的運營商，因此不涉及產品質量檢定過程或產品回收等相關問題。

獨立審驗報告

Bureau Veritas Certification



BUREAU VERITAS 驗證聲明

驗證目的

BUREAU VERITAS (以下簡稱BV) 受京東物流股份有限公司 (以下簡稱“京東物流”) 的委託對《2023環境、社會及治理報告》(以下簡稱《報告》) 執行協力廠商驗證工作。報告中所有資訊全部由京東物流提供, BV沒有參與報告編寫過程。BV的職責是在評審報告資訊收集、分析和處理過程的基礎上, 針對報告披露資訊的客觀性和可靠性提供獨立的驗證聲明。

驗證範圍

- 驗證《報告》在披露期限 (2023. 1. 1~2023. 12. 31) 內的環境、社會和治理關鍵資料、資訊及其管理支援系統的準確性和客觀性;
- 對《報告》中資料和資訊的收集、匯總、分析、檢查等管理過程進行評價;
- 驗證現場為京東物流股份有限公司和德邦物流股份有限公司總部; 抽樣現場覆蓋京東物流、德邦、跨越速運的若干物流園區、轉運中心、分揀中心和快遞營業部, 必能獲取了驗證所需的京東物流有關的資訊。
- 以下資訊排除在驗證範圍之外:
 - 資訊披露期限之外的活動資訊;
 - 關於京東物流立場觀點、信仰、目標、未來意圖和承諾的陳述;
 - 通過協力廠商財務審計的財務資料和資訊。

驗證方法

驗證過程包括如下活動:

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

保證等級

合理保證等級。驗證活動根據《BV驗證管理程式》進行, 採用AA1000和 ISAE3000審驗標準進行ESG報告驗證, 同時參考GRI標準評價報告內容的客觀性、完整性、實質性。驗證活動是基於BV認定的合理的、非絕對的基礎上進行策劃、實施和得出結論。

驗證結論

根據我們的方法和上述活動, 我們認為:

Page 1 of 2

Bureau Veritas Certification



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

客觀性

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

實質性

京東物流根據《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standards)、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》, 以及氣候相關財務披露專責小組(TCFD)發出的建議, 對ESG關鍵議題以及相關資訊進行了識別和披露。

完整性

報告範圍涵蓋京東物流及其合併子公司。報告內容側重於“數實融合, 厚植高品質發展底色”、“綠鏈融通, 構建地球命運共同體”、“共益融生, 打造有責任的供應鏈”和“正道融治, 成就可持續社會價值”等方面, 披露了與京東物流利益相關者有關的企業社會責任、環境責任、經濟責任和社區責任資訊。

驗證獨立性、公正性及能力聲明

BUREAU VERITAS 是一家擁有190多年歷史, 在品質、環境、職業健康安全和社會責任領域提供獨立驗證服務的機構。驗證小組成員與委託方京東物流無任何利益或衝突關係, 驗證活動是獨立的、公正的。

<p>體系認證事業群總經理 必維國際檢驗集團工業部 2024年4月8日</p>	<p>田品 驗證組組長 必維國際檢驗集團工業部 2024年4月8日</p>
---	---

Page 2 of 2

溫室氣體核查聲明



Bureau Veritas Certification

溫室氣體核查聲明

授予

京東物流股份有限公司

必維認證（北京）有限公司（以下簡稱“必維”）受京東物流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物流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：京東物流股份有限公司及控股子公司（包含德邦及跨越速運）
- 核查地址：總部和基於抽樣的若干物流園區、分揀和轉運中心、倉庫和營業網點
- 溫室氣體報告期：2023年01月01日 – 2023年12月31日

組織邊界：京東物流股份有限公司實施運營控制的活動和設施

報告邊界：京東物流股份有限公司組織邊界內提供倉儲物流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： 1,807,065.56 噸二氧化碳當量
 - 範圍二：輸入能源的間接溫室氣體排放： 839,150.04 噸二氧化碳當量
 - 範圍三：重要間接溫室氣體排放： 6,534,950.18 噸二氧化碳當量
- 包括以下類別：
- 外購商品和服務（包裝材料）
 - 燃料和能源相關活動
 - 上游運輸與配送
 - 運營中產生的廢物
 - 員工通勤（班車）

• 經量化的總排放量： 9,181,165.78 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：

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
需获取温室气体核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

基於核查工作實施過程和核查發現，京東物流股份有限公司在盤查報告中提供的溫室氣體排放量資料，與 ISO 14064-1: 2018 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。

同時我們認為京東物流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。必維核查團隊與京東物流股份有限公司及其管理人員不存在其它的商業關係，核查團隊的核查活動是獨立的、公正的，不存在任何利益衝突。必維在整個業務範圍內實施商業道德準則，以確保員工在日常業務活動中保持最高的道德標準。

核查組長：田品

核查日期：2024年3月15日

聲明書編號：EMICN100345A

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
需获取温室气体核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



JDL 京东物流



京东物流ESG官方網頁