



2024 京东集团

环境、社会及治理报告

Environmental, Social and
Governance Report

目录

前言

关于本报告	01
董事会主席寄语	02
董事会声明	03
关于京东	03
年度荣誉奖项	04

附录

附录一 重要法律声明	70
附录二 ESG 关键绩效指引表	70

责任治理

年度关键绩效表	06
公司治理	07
商业责任	13

01

绿色未来

年度关键绩效表	24
环境管治与应对气候变化	25
绿色运营	32

02

美好生活

年度关键绩效表	45
以人为本	46
可持续供应链	57
服务消费者	61
回馈社会	65

03

附录三 联合国全球契约进展	76
附录四 鉴证报告	77

附录五 温室气体核查报告声明	78
附录六 ESG 制度列表	79

附录七 报告指标索引	81
------------	----

关于本报告

本报告是京东集团股份有限公司发布的《2024 年环境、社会及治理报告》（简称“ESG 报告”或“本报告”），旨在展示京东集团股份有限公司及其列入年报范围的附属公司（下称“京东集团”）在环境、社会及治理方面的策略、管理和实践情况。

编制依据



本报告的编制符合香港联交所《环境、社会及管治报告守则》要求，同时参考纳斯达克证券交易所《环境、社会及管治报告指引 2.0》、联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的 GRI 准则、联合国全球契约十项原则（The Ten Principles of the UN Global Compact），以及可持续发展会计准则委员会（SASB）发布的行业准则。其中，应对气候变化的相关内容参考《国际财务报告可持续披露准则第 2 号（IFRS S2）——气候相关披露》、香港联交所《气候信息披露指引》及气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议。

信息说明



本报告的信息和数据主要来源于集团内部相关数据收集系统、工作报告及公开资料信息，例如企业年报和权威媒体发布信息。如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。为了便于表述和阅读，报告中“京东”“集团”“我们”均指代“京东集团”。

报告范围



本报告为年度报告，覆盖的时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间 / 内”），为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。本报告披露口径以京东集团于美国纳斯达克证券交易所上市主体为边界。

汇报原则



本报告符合以下“重要性”“量化”“平衡”和“一致性”原则。

重要性原则：我们识别并评估了对于集团内部以及外部相关方的重点 ESG 关注议题。详细的重要性评估过程及结果，请参见“实质性议题与利益相关方沟通”。

平衡原则：本报告不偏不倚地呈现我们在环境、员工、供应链、产品服务和社区等方面的表现。

量化原则：我们对包括环境、社会及治理范畴的量化关键指标进行了定期统计，并于本报告中行汇总和披露。有关本报告中 ESG 量化数据的计算方法、参考标准及参数，详见本报告各章节。

一致性原则：本报告的编撰方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告作有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。

报告获取



本报告以中英文两种文字发布。当对两种文本的理解发生分歧时，以中文版本为准。报告电子版可在[投资者关系网站](#)获取。

董事会主席寄语



2024 年，面对全球经济复苏与消费变革的机遇与挑战，京东坚守“**技术为本，让生活更美好**”的使命，在“**客户为先、创新、拼搏、担当、感恩、诚信**”价值观的指引下，以供应链为基础、以科技创新为抓手，以可持续发展理念为指引，在服务亿万用户、赋能行业伙伴、推动可持续发展中，实现商业价值与社会价值的互促共生。

正道为基，筑牢企业合规防线。我们奉行“**正道成功**”，坚持“**合规即发展**”，践行合规经营。在业务发展中，我们将维护用户隐私和信息安全置于重要位置，保障平台稳定高效安全运行。我们加强内部合规和风控建设，对腐败零容忍，坚决防范治理各种违反商业道德的行为，让企业更健康地运营。

绿色引领，提升绿色发展路径。我们加速构建全链路绿色基础设施，通过智能算法优化物流路径规划，降低单位运输碳排放强度；通过创新的逆向物流、绿色包装解决方案和全面的产品生命周期管理，减少浪费、提高资源使用效率；在绿色运输领域，氢能源重卡规模化投用开创行业先河，为运输降碳提供可复制的业务模式；将分布式光伏覆盖核心仓储，清洁能源替代传统能源的转型步伐持续加快；打造可持续消费项目

“青绿计划”，将绿色和环境友好理念融入亿万用户的消费选择；通过“以旧换新”项目，助力废旧电器回收，促进循环经济。

共荣共建，赋能员工和生态伙伴。我们坚持“先人后企”，始终将员工作为企业的宝贵资产，持续探索并推行更加人性化和有针对性的员工权益保障举措，打造更具市场竞争力的薪酬福利体系，同时搭建起全方位、多层次的员工培训与职业发展通道，全力为员工营造出更为美好、健康且充满活力的工作环境；我们携手供应链伙伴，推动将 ESG 考量纳入供应链管理实践，开展供应商培训，赋能链上伙伴。

共赴美好，尽所能回应社会所需。我们不断优化消费者服务和体验，推动科技向善，以技术促创新，不断为更多消费者带来更好的消费体验。积极投身公益，依托京东公益基金会，以自身优势整合行业资源，为弱势群体提供有力帮扶，以实际行动传递企业温度与担当；在乡村振兴方面，我们持续培育乡村新质生产力，以数智化供应链驱动农业产业升级，持续下沉物流供应链，积极打造“土特产”品牌，上线“百亿农补”，不断拓展农民可持续增收新路径。

展望未来，秉持“**成为全球最值得信赖的企业**”这一愿景，京东愿在千家万户的人间烟火中，为用户、为客户、为伙伴探寻和创造更美好的生活和服务。我们坚信，对技术的追求，让生活更美好的善意，将让京东继续坚守务实和创新，携手各方共绘美好、绿色、共赢的可持续发展蓝图。

刘强东

京东集团创始人、董事局主席

董事会声明

京东董事会高度重视 ESG 事宜对于本集团可持续发展和风险管理的影响，严格遵循上市地交易所 ESG 报告指引的要求，不断完善 ESG 管理机制和治理体系。京东董事会是 ESG 事宜的最高负责及决策机构，统筹企业发展规划与 ESG 发展，定期审视外部行业发展趋势与内部管理现状，确保京东集团 ESG 管理机制得以有效实施。董事会授权 ESG 委员会审议集团 ESG 战略并监督工作进展。集团战略执行委员会(SEC)领导 ESG 工作组，制定集团 ESG 战略和优先事项，将 ESG 风险管理纳入集团日常行为守则，统筹气候相关风险与机遇的识别及管理工作，并协调各子集团及业务体系的负责人，推动 ESG 工作的深入开展落实。

报告期内，董事会参与本集团开展的全面系统的利益相关方调研，识别并评估 23 项实质性议题及优先事项，最终形成实质性议题分析矩阵（详见本报告“ESG 治理”章节）。

本报告详尽披露了京东 2024 年 ESG 工作的进展与成效，获得了第三方的中度审验，并由董事会审议通过。

关于京东

京东集团始终秉持“客户为先、创新、拼搏、担当、感恩、诚信”的价值观，以“技术为本，让生活更美好”为使命，致力于成为全球最值得信赖的企业。

京东于 2004 年正式涉足电商领域。2014 年 5 月，京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市，是中国第一个成功赴美上市的综合型电商平台。2020 年 6 月，京东集团在香港联交所二次上市，募集资金用于投资以供应链为基础的关键技术创新，以进一步提升用户体验，提高运营效率。

2024 年，京东集团持续立足“以供应链为基础的技术与服务企业”定位，进一步健全完善了高效、智能、稳定的供应链体系。京东集团向合作伙伴、品牌商及多个领域开放技术和基础设施，提供多元化的解决方案，赋能产业链上下游合作伙伴，助力其数字化转型与降本增效，为实体经济注入新动能。



年度荣誉奖项

2024 年 ESG 评级

明晟 (MSCI)
ESG 评级



CCC	B	BB	BBB	A	AA	AAA
-----	---	----	-----	---	----	-----

CDP
气候变化评分



F	D	C	B	A
---	---	---	---	---

标普全球 (S&P Global)
ESG 评分

69/100



连续两年¹ 入选道琼斯领先全球指数²

入选标普全球

《2025 可持续发展年鉴》

且为零售行业唯一入选的中国企业



连续三年³ 入选标普全球《可持续发展年鉴 (中国版)》

并入选中国企业标普全球

CSA 2024 评分最佳 5%



连续三年(2022-2024) 入选

《财富》中国
ESG 影响力榜



2011 年以来持续上榜《财富》

最受赞赏的中国公司榜单

连续八年入选福布斯

“全球最佳雇主榜单”

连续九年上榜《财富》世界 500 强榜单，

2024 年位列全球

第 47 位



荣获由中国企业改革与发展研究会和半月谈杂志联合颁发的

“中国企业 ESG 优秀案例”



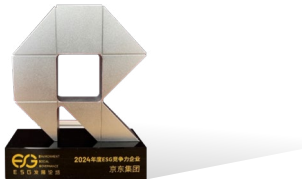
连续三年(2022-2024) 蝉联中华全国工商业

联合会“2024 中国民营企业
500 强”

第 1 名

在《南方周末》主办的 ESG 发展论坛中荣获

“2024 年度 ESG 竞争力企业”



¹ 京东于 2023 年和 2024 年连续两年入选。

² 该指数前称道琼斯可持续发展世界指数(Dow Jones Sustainability World Index)。

³ 自标普全球 2023 年发布该年鉴以来，京东连续三年入选。

01

责任治理

京东集团以“担当”和“诚信”为企业核心价值观的重要内容，将企业责任深度融入运营实践，坚持“合规即发展”，持续完善公司治理，强化商业道德规范，加强信息安全与隐私保护，积极推动科技创新。

06 年度关键绩效表

07 公司治理

13 商业责任



年度关键绩效表

责任治理

反腐败相关承诺书员工签署率（含实习生、顾问及其他劳务人员）

100%

线上合规培训员工覆盖率

100%

2024 年，京东主动拦截风险交易，涉及金额逾

39.60 亿元

主动或协助各地公安机关成功拦截、返还涉诈资金总额逾

5,340 万元

以京东集团为被告的贪腐诉讼案件数为

0 件



信息安全与隐私保护领域的违规事件数为

0 件

与信息安全漏洞或其他网络安全事件有关的罚金总额为

0 元

举办信息安全与隐私保护专项培训

135 场

员工覆盖率

100%



入选

Gartner 2024 年度全球供应链 25 强

获得国际运筹学领域顶级奖项——

运筹与管理科学学会奖（2024 INFORMS Prize）

大模型专利申请量位居中国人工智能发明专利企业排行榜

第 8 位

累计申请

3,800 余件

境内外专利授权累计数

11,512 件

1.1 公司治理



企业治理

京东集团建立了以董事会为核心的企业治理架构，确保集团管理决策的专业性和系统性。董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名委员会及 ESG 委员会，共同对集团战略执行和业务运营进行全面监督与指导。董事会成员构成、各董事资料及董事会及各委员会的具体职权范围可在本集团[投资者关系网站](#)及交易所网站查阅。

我们充分考虑董事会成员的行业经验、学历背景、能力等因素，确保董事会符合独立性和多元化的要求。截至报告期末，集团董事会共由 9 名董事组成，其中包括 7 位独立董事，5 位女性董事，审计委员会、薪酬委员会和提名委员会全部由独立董事组成。董事会成员具备多元化的专业背景，涵盖法学、金融、财务、社会科学等众多领域，为集团的战略规划和决策提供全方位的专业支持。报告期内，我们通过发放自我评估问卷的方式，收集董事会成员对董事会整体表现的反馈意见，持续优化董事会的运作效能。

京东集团构建透明规范、高效决策的董事会架构，不断推动企业治理规范化进程。京东秉持对风险管理和内部控制的高度重视，严守商业道德底线，全力确保集团运营合法合规，以合规运营的坚实基础，实现可持续发展的长远目标。

风险治理

京东集团建立全面科学的风险体系，利用先进的评估方法精准识别多维度风险，采取风险应对针对性举措并强化风险文化建设，全面提升集团风险应对能力。

风险治理体系

京东集团建立职责明晰的风险治理架构，主要关注监管、法律、运营和信息安全四大关键领域。2024 年，我们进一步增强调查、处置能力，提升 CCO⁴ 体系风险细化管理能力和风险控制能力。



京东集团风险治理架构

京东集团持续运用侧重于“超前识别、提前预警”的风险管理模式。该模式通过系统化的风险发现、事件研判、事件处置、隐患治理和效果评估流程，实现对风险的全面管理和控制。集团不断优化风险管理流程，提高风险识别的准确性和预警的及时性，从而更好地应对市场变化和潜在威胁，保护企业和消费者的利益。

⁴ Chief Compliance Officer，首席合规官。

风险评估

京东集团以数字化赋能风控管理，实现风险合规程度量化管理。合规管理平台集合全集团风险事件，并根据风险事件性质、影响范围、影响程度进行分类，形成管理看板，向管理者综合展示其管理范围内已发生的风险事件以及潜在的风险事项，制定有效的管理决策。

京东集团持续优化工作流程，对产品和服务实施严格的审查程序，并在自评环节中明确指出潜在风险，同时对关键战略项目执行定制化的详尽评估。

审计部每年根据业务发展情况、历史风险发现情况等，综合评估本年度审计重点事项，并制定本年度审计计划，覆盖全公司各业务各条线。对于审计过程发现的重大风险事项，通过内部系统进行线上跟踪整改，确保已知风险被有效管理。

风险识别与应对

京东集团依托 COSO⁵ 风险管理框架，对潜在的风险敞口进行系统评估和深入分析，覆盖战略风险、投资风险、市场风险、财务风险、法律合规风险、运营风险（含科技风险）、ESG 治理风险、声誉风险、廉洁风险九大领域的识别与应对工作，确保风险得到有效识别和妥善应对。2024 年，我们识别的最重要的三个风险与应对措施如下：

风险类别	对业务的影响	应对措施
信息安全风险	网络攻击可能引发个人信息和业务数据泄露，或者遭受勒索软件的攻击，会侵害用户的合法权益、干扰正常的业务运作，削弱用户对品牌的信任感，进而对公司的声誉和形象造成负面影响。	- 强化网络数据安全和个人隐私保护措施； - 实时进行安全监控并及时处理安全事件； - 构建并完善应急预案。
行业竞争风险	- 随着线上零售行业竞争日趋激烈，如果京东不能有效地应对竞争，可能会失去市场份额和客户； - 新技术或新商业模式的出现可能会进一步加剧零售行业的竞争。	专注于顾客体验、成本控制和运营效率等行业本质要素。
消费市场不确定性的风险	零售行业的收益与财务表现和中国及全球经济环境、线上零售市场特定状况存在关联，宏观经济波动会对其产生影响。	- 密切关注中国和全球经济动态，深入研究并分析包括中国在内的关键市场的消费趋势变化； - 加大控制运营成本，优化物流网络、利用规模经济提升资源的综合使用效率、增强物流网络的整合度，以及通过更智能化的决策流程来提升整体运营效率。

京东集团重要风险与应对措施

⁵ COSO, Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission，即美国反舞弊性财务报告委员会发起组织。

我们主动进行新兴风险的识别和应对，以下为我们认为非常重要的两项新兴风险。

风险类别	风险描述	风险影响	应对措施
人工智能风险	随着人工智能技术的快速发展，京东集团在电商、供应链等业务领域广泛应用 AI 进行智能推荐、自动化仓储管理及客户服务等。然而，AI 技术的不成熟、算法偏差或数据隐私问题可能带来潜在的风险，包括决策失误、数据泄露、伦理问题等。	- AI 算法出现偏差或误判，可能导致推荐内容、供应链管理或市场营销策略失误，影响公司运营效率和客户体验； - 因 AI 算法的数据处理不合规，导致客户隐私信息泄漏，引发客户信任危机和法律投诉； - AI 在决策过程中的透明度问题，可能引发社会伦理争议，损害公司声誉。	- 加强 AI 技术研发和监控：投资于 AI 技术的持续优化和监控，确保算法的准确性和公平性，避免偏差和误判； - 严格遵循国内国际数据保护法律法规，提升数据处理和存储安全性，持续进行安全扫描加固及数据安全审计； - 建立人工智能治理框架，确保 AI 决策过程的公平性，避免算法对不同群体产生偏见，并积极回应社会与消费者的关切； - 持续的员工培训与教育：提升员工的 AI 应用理解和技术素养。
人口结构风险	随着全球人口结构的变化，人口老龄化和出生率下降成为重要的社会现象。这可能导致劳动力市场紧张、消费需求变化等问题，影响京东集团的电商平台和供应链运营效率，同时对长期增长和盈利能力构成挑战。	- 人口老龄化可能导致劳动力供应不足，尤其是在仓储、物流等劳动密集型行业，增加用工成本，并影响配送效率； - 老龄化社会可能导致年轻消费者数量减少，消费模式出现较大变化； - 人口出生率下降可能导致整体市场规模的缩小，尤其是在长远的电商市场拓展中，可能面临消费力下降的问题。	- 加大对物流自动化、仓储机器人及 AI 技术的投资，减少对人工的依赖，提高运营效率； - 根据人口老龄化趋势，开发适合老年群体的产品和服务，定制化老年人消费需求，打造更加多元化的市场； - 提升员工福利和工作环境，以吸引更多劳动力进入公司； - 通过精准的市场分析和消费趋势预测，调整营销策略，确保能够满足不同年龄段消费者的需求，维持平台活跃度。

京东集团新兴风险与应对举措

每年“618”、“双11”大促及重要节点前，我们统筹开展模拟测试、压力测试、备用预案响应等一系列技术演练，通过多层次评估加强系统容量规划，形成全面的高效压力测试策略，以及构建全面的应急预案处理体系，以提高问题诊断和处理能力，保障关键活动稳健运营。

风险文化建设

集团每年定期开展 MSA⁶ 测试，覆盖各业务重要流程节点。同时，我们构建基于动态评分的奖惩机制，将风险管理指标与高管绩效深度绑定，各事业群负责人绩效考核结果与年度内控评估结果挂钩，自评工作会视问题严重程度逐级汇报，最高可至董事会。我们会依据风险上报线索的真实性、影响程度，给予员工不同级别的奖励，包括但不限于财务激励。

我们为业务管理团队、电子商务经营者和运营服务支持人员等所有相关业务人员提供风险管理培训，全面提升员工的风险意识和管理能力，营造浓厚的风险管理文化。2024 年，京东零售平台生态部风控团队组织开展 28 场培训，参与人次达 3,800 余人次。



⁶ 测量系统分析 (Measurement Systems Analysis, MSA)。

ESG 治理

京东集团建立并持续优化 ESG 治理架构，董事会负责全面监督公司 ESG 相关事宜。我们已将环境管理、职业健康与安全、信息安全与隐私保护等 ESG 目标及完成情况纳入考核范围，与管理层薪酬绩效挂钩。



京东集团 2024 年 ESG 治理架构

利益相关方沟通

京东集团高度重视与利益相关方的沟通与协作，倾听各利益相关方的意见与反馈，并及时给予回应。通过识别和理解利益相关方的期望和诉求，我们将反馈纳入集团的战略决策中。



利益相关方沟通机制

实质性议题

京东集团每年至少进行一次实质性议题的识别与分析工作。2024 年，我们基于监管要求、行业政策与发展趋势，并重点参考交易所最新规定、资本市场评级标准及同行对标，对 ESG 议题进行了新增和调整。我们向集团内部高层管理人员、员工以及外部利益相关方分发了 ESG 利益相关方调查问卷，对 23 项 ESG 议题进行了重要性分析与优先级排序。

实质性议题识别

- 依据 ESG 报告指引、资本市场评级要求及行业发展趋势等，通过同行对标和媒体监测等渠道，对议题进行梳理、归纳与更新。

利益相关方参与

- 面向政府与监管机构、股东与投资者、消费者、员工、价值链伙伴、社区代表、公益组织 / 非政府机构等，及公司管理层开展实质性议题调研，共计回收有效问卷 3,884 份。

实质性议题确认与矩阵调整

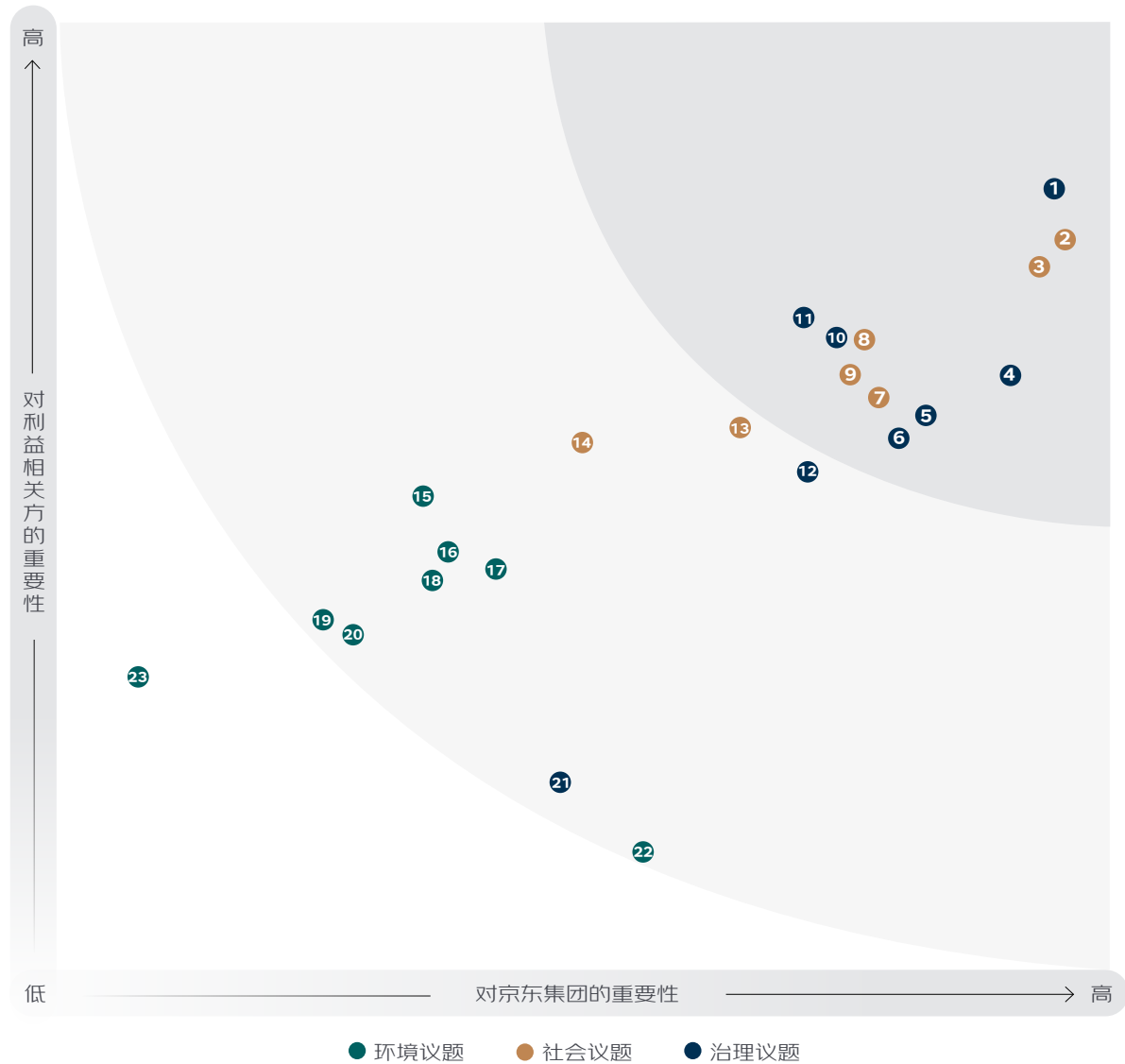
- 根据调查结果分析并绘制实质性议题矩阵。
- 结合行业发展趋势、同行对标、各利益相关方关注议题、集团发展战略等综合考量，对实质性议题进行调整和确认。

审核实质性议题矩阵

- 将调整后的关键议题及实质性议题矩阵提交至董事会 ESG 委员会审阅并确认。

实质性议题识别流程

京东集团 2024 年实质性议题矩阵



京东集团 2024 年实质性议题

环境相关议题

- 15 可持续原材料
- 16 水资源管理
- 17 能源管理
- 18 废弃物管理
- 19 应对气候变化
- 20 产品碳足迹
- 22 包装管理
- 23 生物多样性

社会相关议题

- 2 产品与服务质量
- 3 消费者关系
- 7 员工发展与人才培养
- 8 员工雇佣与权益保障
- 9 职业健康与安全
- 13 公益与慈善
- 14 乡村振兴与共同富裕

治理相关议题

- 1 数据安全与隐私保护
- 4 商业道德与反贪腐
- 5 风险管理
- 6 供应链管理
- 10 科技创新与可及性
- 11 负责任营销
- 12 公司治理
- 21 知识产权保护

合规管理

京东集团秉持“正道成功”理念，坚持“合规即发展”，设立“三道防线”，并在五个关键维度实施管理，并通过全面宣贯、连带问责、重点奖励等多重机制，系统性地落实合规管理工作确保集团合规运营。



1.2 商业责任



商业道德

自创立伊始，京东恪守诚信经营，“正道成功”，通过制度化约束腐败贿赂、勒索欺诈、垄断及不正当竞争行为，依托体系建设形成多层监督机制，并积极开展定期内部培训，塑造行业廉洁生态。

商业道德体系

京东集团秉持腐败“零容忍”的坚定立场，持续应用反腐败廉洁评估“三道防线”管理体系。监察部作为被授权专职部门，负责开展腐败行为的不定期自查、腐败预防、调查与治理等工作，并直接向集团 CEO 汇报腐败事件的调查结果，确保举报受理与调查工作的独立性和客观性。

2024 年，新修订《京东集团反腐败条例》《京东集团举报人保护和奖励制度》《京东集团廉洁奖励办法》等制度，重点加强员工在廉洁从业、管理利益冲突、禁止不正当经济往来、确保交易真实性以及明确合作伙伴关系透明性等方面的廉洁合规治理，全力维护业务活动的公正性和透明度，有效提升廉洁合规治理水平并防范腐败风险。

反腐败管理

京东集团要求所有正式员工签署《京东集团员工手册》《京东集团反腐败承诺书》，要求实习生、顾问及其他劳务人员签署《遵守京东集团反腐败规定的承诺书》。2024 年，承诺书签署率为 100%。此外，集团还将反腐败管理与员工的薪酬激励挂钩，进而预防和治理腐败现象。对于违反《京东集团反腐败条例》的员工，公司有权解除其劳动合同，并取消其已授予的所有期权和股票。

2024 年，集团聚焦业务痛点，深挖贪腐因素并运用“打防宣”组合拳，实现综合施治。我们在重点业务领域开展专项打击与治理，形成惩治震慑。我们不断破解贪腐手段并依托三道防线，实现业务降本增效与健康发展。

集团每年开展不定期反腐败内部审计。报告期内，集团共计完成 221 起贪腐案件（包括商业贿赂 191 起，职务侵占 30 起）、12 起利益冲突⁷事件的内部调查，另有 20 起由公司移交司法机关处理的员工贪腐案件（含往年移交案件）于报告期内审结。以京东集团为被告的贪腐诉讼案件数为 0。

报告期内，集团未发生任何内幕交易⁸事件。

以京东集团为被告的贪腐诉讼案件数为

0

京东集团将商业责任融入发展战略，构建商业道德管理体系，强调用户数据保护，运用科技赋能治理，推动技术向善并兑现可持续发展的长期承诺。

⁷ 利益冲突事件定义：个人或组织的私人利益与其职业责任或公司利益之间存在矛盾，导致决策或行为偏离公正原则，如违反竞业禁止义务、自我交易、因受请托作出人事决定等。

⁸ 此处指中国《证券法》、香港《证券及期货条例》、美国《证券交易法》所指的内幕交易。

竞争合规与反垄断

京东集团建立并不断优化竞争合规管理体系，从制度规范、专业团队、宣贯培训等多角度出发，持续营造覆盖公司全员的竞争合规文化，有效提升公司竞争合规能力。

制度规范方面，京东制定并持续更新竞争合规相关说明、平台规则、合同管理制度、员工手册等系列规范，对竞争合规相关知识进行说明阐释，帮助业务人员了解反垄断相关知识和要求。同时，我们在平台层面制定了公平、公正、公开的招商规则和入驻协议、商家费用标准、商家违规处理原则等平台规范，确保商家能够及时查看并方便下载。在员工手册中，我们要求公司员工需严格遵守法律，充分尊重客户、合作伙伴，不得进行任何可能损害公司客户的利益、信誉和声誉的行为。

专业团队方面，京东集团搭建由法律合规等部门组成的竞争合规工作机构，并聘请专业律师，作为竞争合规评估环节的专业性组织，为业务部门提供公平竞争评估咨询支持，并提供评估意见。此外，我们长期与反垄断领域的专家学者保持沟通，积极请教并听取专家专业指导建议。

反洗钱和反诈

京东集团高度重视电信网络诈骗防控工作，持续提升综合防控能力，切实保护消费者权益。京东反诈中心具备诈骗行为发现、风险预警、系统治理和精准打击等核心职能，通过技术手段与人工干预相结合的方式，有效识别和阻断各类诈骗行为。2024 年，京东主动拦截风险交易，涉及金额逾 39.60 亿元，主动或协助各地公安机关成功拦截、返还涉诈资金总额逾 5,340 万元。集团还开展了多次反洗钱培训，全面提升员工反洗钱合规和风险防范意识。

2024 年，京东主动拦截风险交易，涉及金额逾

39.60 亿元

廉洁文化

京东通过多样化形式传播廉洁文化，包括线下宣讲会、线上直播、短信推送和宣传手册等形式，为供应商、自营商家及合作伙伴提供商业道德标准培训。2024 年，集团开展宣讲会，精准触达高风险领域供应商，参与人数达 3,241 人。投放线上直播课程，观看人次近 37 万。我们向供应商和合作伙伴发放《廉洁合规经营宣传手册》，促进健康的长期合作关系。

此外，在行业共治方面，京东作为阳光诚信联盟发起者之一，积极推动联盟的各项工作，携手同行打造反腐败、反欺诈、反假冒防线，提升成员企业的内控能力和员工职业道德，营造诚信经营、放心消费的商业环境。



助力企业廉洁合规管理体系建设

2024 年 3 月，北京市大兴区检察院与阳光诚信联盟召开新闻发布会，共同发布《互联网企业廉洁合规倡议》，帮助互联网企业构建起事前预防、事中控制和事后查处的廉洁合规管理体系，为互联网企业构建廉洁合规管理体系提供行之有效的思路及方法，辅以企业更大的决心和力度打击并预防商业腐败。

廉洁风险防控高峰论坛顺利召开

2024 年 12 月，第七届企业廉洁风险防控高峰论坛于北京圆满举行。本次论坛由中国人民大学刑事法律科学研究中心、中国犯罪学学会网络经济犯罪治理专业委员会主办，阳光诚信联盟承办。本次论坛以“夯筑廉洁防线 促进企业发展”为主题，200 余家企业、300 余位企业代表出席。大会邀请了众多行业专家和企业领袖，围绕企业廉洁文化建设深入交流，分享前沿风险管理策略与实践经验。

标准认证与荣誉

京东集团作为联合国全球契约（UNGC）的参与企业，致力于将全球契约的十项原则融入企业战略和运营中。2024 年，京东集团范围内两家已获得 ISO 37001 证书的主体公司积极开展年审工作，以国际标准履行商业道德责任。同时，京东要求其他主体公司对标国际认可的标准与要求进行内部管理及自查，并鼓励更多主体公司开展商业道德认证工作。



北京京东朝弘贸易有限公司 ISO 37001 证书



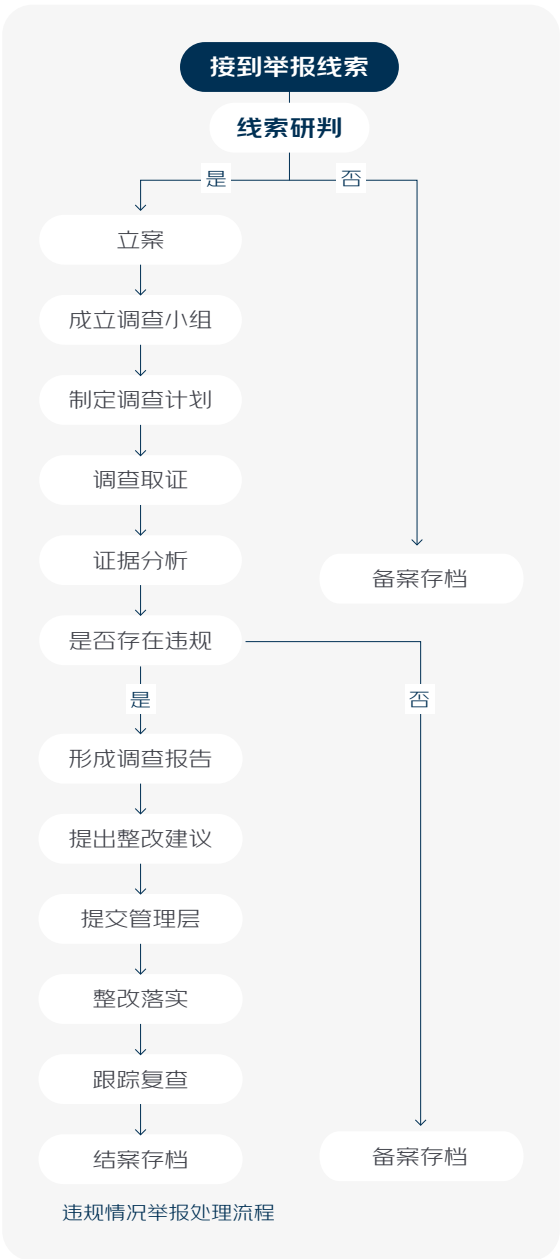
北京京东世纪信息技术有限公司 ISO 37001 证书

举报渠道及举报人保护

京东集团设立腐败举报中心以全面受理举报事件，并通过定期开展的廉洁宣讲，帮助员工及合作伙伴学习举报渠道的使用方式。其中包括电话、邮件、信函和“廉洁京东”二维码在内的多元化举报渠道，方便内外部人士举报违法违规行。对内我们设有“京东 ME-廉洁京东”平台专员解答咨询，确保员工得到及时支持。对腐败行为零容忍，一经查实，依法严惩。对内部有效举报给予现金奖励，外部合作中如供应商行贿，员工如实上报并核实后，将获行贿金额 50% 的奖励。



面向合作伙伴开展廉洁宣讲内容



京东集团依据《京东集团举报人保护和奖励制度》，在举报受理、调查、处置等环节严格保密，全力保障举报人合法权益。对实名举报者纳入“特别保护名单”，并允许匿名或化名举报。对违反保密规定或打击报复举报人的行为，我们秉持“零容忍”态度，将严肃处理，追究法律责任。此外，该制度将客户纳入监督范围，鼓励客户、供应商、合作伙伴及其员工和京东员工积极举报腐败及职务犯罪等违规行为，共同维护诚信经营环境。

公开举报渠道：

- 电话举报：400-601-3618
- 电子邮件举报：jiancha@jd.com
jdcompliance@jd.com（海外）
- 信函举报：北京市经济技术开发区科创十一街
京东集团全球总部北京 1 号园区 A 座 - 监察部收
- 二维码举报：
- 预约来访举报
- 举报人认为合适的其它形式

信息安全与隐私保护

京东作为新型实体企业，始终将信息安全和隐私保护放在首位。我们不断加强数据安全治理，提升安全防护能力，切实保护用户隐私，为数字化发展保驾护航。



信息安全管理体系

京东高度重视数据安全，建立了“安全与风控委员会 - 数据安全隐私合规工作组 - 安全执行工作小组”的三级信息安全与隐私保护管理架构。安全与风控委员会作为最高管理机构，由首席合规官（CCO）担任负责人，各业务技术副总裁担任委员，负责统筹信息安全与隐私保护工作，并定期向董事会及战略执行委员会（SEC）汇报。



京东安全与风控委员会工作机制

集团建立了完善的信息安全与隐私保护体系，制定并实施了 52 项专项制度与规范，全面覆盖消费者、客户、供应商等各相关方。我们通过定期审查和更新机制，确保各项制度始终符合最新法律法规要求，为集团各业务线的安全运营提供可靠保障。

此外，我们针对涉及数据或系统对接的供应商等第三方合作伙伴制定了专项管理规范。我们发布了《京东集团供应链安全管理规范》《京东集团三方合作伙伴信息安全管理细则》等管理条例，明确规定了合作供应商在数据安全方面的责任与义务。我们保留对供应商等第三方合作伙伴进行信息安全抽查和审查的权利，通过规范各环节的合作行为，有效预防潜在的信息安全风险。同时，我们要求相关供应商及合作伙伴

入驻数据安全保护平台，并为其提供全面的安全产品、技术服务和持续的安全评估与监控，确保整体供应链的信息安全水平。

在信息安全和隐私保护领域制定并实施的
专项制度与规范

52 项

信息安全流程与措施

京东集团建立了系统化的信息安全评估机制，通过风险评估和定期审计确保管理体系的有效运行。我们每半年开展 1 次全面的风险评估，及时识别和防范潜在隐患。同时，针对信息安全政策和系统，集团每年组织至少 1 次外部审计和审核，以及至少 1 次内部审计和审核，借助第三方专业机构和内部团队的双重监督，确保各项防护机制得到有效落实，为数据安全构筑坚实防线。

我们建立了全方位的信息安全监控机制，对网络流量、应用系统、基础设施和源代码等关键领域实施持续性的脆弱性扫描，确保及时发现并处置各类安全隐患。依托京东安全应急响应中心⁹，我们建立了专业的安全情报收集机制，通过安全众测等方式开展系统性脆弱性测试。针对发现的中高危安全漏洞及潜在风险，我们建立了快速响应机制，确保在第一时间启动修复程序，有效维护系统安全。

我们建立了分级分类的安全应急响应机制，针对不同类型和影响程度的信息安全事件制定了差异化的处置方案。通过科学划分安全事件等级，我们明确了从事件发现、分析评估到处置恢复的全流程管理规范，实现了安全应急事件的闭环管理，确保各类安全事件能够得到及时有效的应对。

▶ 2024 年，京东集团信息安全与隐私保护领域的违规事件数为

0件

▶ 与信息安全漏洞或其他网络安全事件有关的罚金总额为

0元

京东有序推进信息安全体系认证工作，已获得多项国内外权威认证，其中，ISO 27001 信息安全管理体系认证、ISO 27701 隐私信息管理体系认证已覆盖集团 80% 以上的业务板块。2024 年，京东健康获得中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心（CCRC）的数据安全管理认证。

在国际化合规方面，我们与第三方咨询机构紧密合作，积极推进 GDPR¹⁰ 合规进程，目前集团欧洲零售业务已完成 GDPR 安全合规建设，为欧洲业务数据安全提供了有力保障。2024 年，为满足德系汽车行业客户对供应商信息安全的严格要求，京东物流启动 TISAX 认证¹¹ 工作，并已取得认证证书。



ISO 27001 信息安全管理体系认证

ISO 27701 隐私信息管理体系认证

ISO 27799 个人健康信息管理体系认证

App 安全证书

App 信息安全证书



数据安全能力成熟度 DSMM 3 级认证

CCRC 数据安全管理体系认证

信息系统安全等级保护三级认证

⁹ 京东安全应急响应中心 (security.jd.com)。

¹⁰ 《通用数据保护条例》(General Data Protection Regulation, 简称 GDPR)。

¹¹ 可信信息安全交换评估机制(Trusted Information Security Assessment Exchange, 简称 TISAX) 由德国汽车工业协会(VDA) 和欧洲网络交换协会(ENX) 共同推出, 基于 ISO27001 信息安全管理体系标准和 VDA-ISA 信息安全评价检查, 现已成为德系汽车客户公认的供应商信息安全资质标准。

7*24 小时实时监测网络、日志、流量

系统发布前开展源代码扫描

常态化全网资产漏洞扫描

京东信息安全监测体系

京东集团各主体所获信息安全体系认证

集团建立了全方位、多层次的安全测试体系，涵盖强制性自动化工具测试、人工增强安全测试和内外实战攻防演练三大机制，确保全集团安全防护体系始终处于最佳状态。2024 年，国家信息中心对京东核心业务系统进行独立渗透测试，未发现京东集团业务系统存在中、高危安全风险及漏洞。

自动化测试

我们通过自主研发的安全工具在研发测试过程中自动识别漏洞，并依托 CI/CD 平台实施强制性安全测试，确保所有系统在漏洞修复后方可上线。2024 年，已累计开展 424 万次白盒检测和 77 亿次黑盒扫描，实现全集团业务系统的全面覆盖。

人工加强测试

我们组建了专业的安全测试团队，针对重要系统或特殊业务需求开展深度检测。2024 年，已完成 5 万次逻辑越权专项检测和 165 次人工渗透测试，有效保障了核心业务系统的安全性。

实战攻防演练

我们建立了常态化的实战攻防演练机制，2024 年累计开展 14 次集团级内部演练，定期进行等级保护测试，积极参与各级监管机构组织的护网实战演练和渗透测试，通过第三方脆弱性分析和黑客攻击模拟等手段，持续提升整体安全防护能力。

京东集团安全测试体系



2024 年京东集团信息安全外部审计

京东始终致力于推动信息安全和隐私保护领域的创新发展。我们积极与业界同行、专家学者及监管机构开展深度合作，共同探索信息安全新技术、新方法和新标准，为构建更加安全可靠的数字生态贡献力量。2024 年，京东安全团队举办和参与了一系列安全领域行业交流活动，涵盖行业趋势、安全合规、前沿技术等多个话题，吸引了众多安全专家、高校教授、企业高管等参与，共同探讨技术前沿和行业最佳实践，推动了安全领域的交流与合作。

¹² 北京久安智讯科技有限公司为网络安全等级保护测评机构服务认证获证机构。

“京东大模型安全攻防实践”荣获“CSA2024 安全磐石奖”

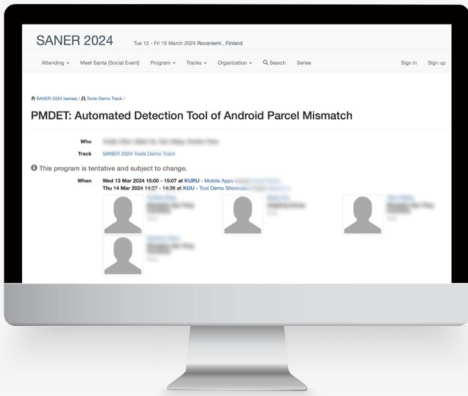
2024 年 1 月，京东安全团队受邀参与第八届云安全联盟大中华区大会“生成式 AI 在云安全的应用与风险管理”圆桌对话，分享了京东在大模型安全攻防领域的实践经验。凭借支持亿级业务量的安全防护能力和行业领先的技术水平，“京东大模型安全攻防实践”荣获“CSA2024 安全磐石奖”。



荣获 CSA2024 安全磐石奖

京东安全实验室与上海交通大学联合研究成果入选国际顶级安全会议

2024 年，京东安全实验室与上海交通大学合作的成果《PMDET：安卓序列化数据不匹配的自动化检测工具》入选 2024 年 IEEE 软件分析、演化与再工程国际会议 (SANER 2024) 和亚洲黑帽大会 (Black Hat Asia 2024)。该工具通过模糊测试和模拟 Android 环境，无需实际设备即可检测不同厂商固件中的漏洞。这项研究不仅推动了学术界对 Android 安全的研究，也为开发者和制造商提供了自动化检测和修复漏洞的工具，有助于提高 Android 设备的整体安全性。



入选 SANER 2024

信息安全文化建设

为培育信息安全文化，京东集团针对全体员工（包括正式员工、实习生及其他劳务人员）以及供应商、承包商等合作伙伴，每年定期开展信息安全与隐私保护培训和宣贯活动。我们根据员工的职责分工和工作场景提供精准高效的培训课程，并配套相应的考试机制，确保每位参与者能够深入理解并掌握信息安全知识。2024 年，52 名员工被认证为集团信息安全讲师。

2024 年，京东集团共举办 135 场信息安全与隐私保护专项培训，涵盖全体管理层、普通员工及一线员工。培训与考试总时长达 51.5 万小时，完成培训考试的人次约为 150 万，培训考核的参与率达到

100%

全员信息安全意识培训

针对管理者、普通员工、一线员工、国际员工开展线上信息安全意识培训，内容包括信息安全制度与规范、日常工作场景的信息安全注意事项、反数据泄露与反钓鱼等，覆盖全体员工。



京东集团信息安全与隐私保护培训体系

针对性信息安全培训

针对员工入职、异动、预离职等关键阶段，开展针对性的信息安全培训，覆盖员工全生命周期。2024 年，我们正式建立一线快递员入职卡点培训机制，内容包括信息安全制度与规范、一线场景下的信息安全八条红线理解、反数据泄露与反钓鱼等，提升一线人员信息安全意识。



高风险点位专项培训

根据不同部门的工作场景与高风险点，深化员工对信息安全八条红线、数据安全与隐私的理解。



个人信息与用户隐私保护

京东集团建立了完善的安全与隐私管理制度体系，切实履行企业保护用户隐私的责任。我们将信息安全与隐私保护要求深度融入员工管理体系，将其作为绩效考核的重要指标。对于违反相关政策的员工，我们建立了分级处置机制，根据违规情节轻重采取邮件提醒、警告、记过、辞退等纪律处分。对于涉嫌违法的行为，我们设有快速响应机制，将立即启动法律程序，依法追究相关人员责任。

京东将隐私影响评估机制深度融入业务流程。我们对所有涉及用户个人信息的业务活动和研发测试环节实

施严格的隐私影响评估，并开展常态化审计，通过输出专业且易于理解的检测报告，为业务团队提供明确的合规指引，持续提升隐私合规监管能力。

集团通过加密、脱敏等基础防护措施持续加强用户隐私安全管理。2024 年，我们在现有保护机制基础上实施全面升级，推出覆盖所有软件服务商和自研应用商家的全新方案，引入 OAID 标识系统，为商家提供默认用户匿名化数据，确保其无法还原个人信息，有效落实供应链隐私保护。

收集

- 用户有权查阅、更正和删除个人数据，以及注销账户
- 遵循最小化和必要性原则，仅在必要时收集用户信息，并明确告知信息的性质及用途

存储

- 建立数据分类分级制度、数据安全管理制度和数据安全开发规范等机制，确保个人信息的保密性
- 根据所提供的服务和法规要求，确定用户信息留存期限不少于自交易完成日起三年，超出期限将依法进行删除或匿名化处理

第三方数据管理

- 除完成交易和提供服务等必要场景外，京东不会与任何公司或组织共享用户个人信息
- 与供应商等第三方合作伙伴签订数据保护协议，明确信息用途及双方在数据保护方面的责任与义务
- 要求第三方合作伙伴每年至少开展一次内部信息安全与隐私保护审计，并配合京东的审计工作。京东保留对第三方信息安全管理情况进行抽检或审查的权利



京东集团用户隐私保护机制

科技创新

在“技术为本, 让生活更美好”的使命指引下, 京东高度重视科技创新, 聚焦数智供应链、AI 大模型应用等, 致力于通过科技创新加强用户体验, 惠及更多人群, 推动业务高质量发展。

数智供应链

京东对“体验、成本、效率”的不懈探索, 也体现在其不断追求供应链的技术和效能提升上。京东搭建了自主研发的智能供应链体系, 核心是提升用户体验和优化成本、效率。在 40 多座亚洲一号智能产业园和数百个智能仓内, 技术驱动数十万物流一线员工和智能机器人协同作业, 实现仓库发货、物流运输、末端配送等供应链全链路效率优化升级。秉承“最少的搬运次数和最短的运输距离”, 京东持续优化物流网络布局和操作流程, 让订单更快地送达消费者。

京东应用数据驱动的库存选品和调拨算法, 通过分析历史订单与需求预测, 实现精准选品。将端到端调拨算法融合需求预测与仿真模拟, 输出最优调拨方案, 降低履约成本。此技术的应用显著降低缺货率, 提升履约时效, 其中 90% 以上自营订单 24 小时内完成履约。通过持续优化物流网络和配送路线、高效管理库存、快速处理订单以及供应链协同, 京东也帮助商家降本增效。2024 年京东年货节期间, 京东智能供应链每天要给出 62 万条补货、调货等供应链决策建议, 以更好地帮助预测需求、安排库存、指导生产。

京东集团首次成功入选 2024 年度全球供应链 25 强榜单

京东集团于 2024 年首次成功入选 Gartner 全球供应链 25 强榜单, 成为国内少数入选企业之一。Gartner 全球供应链 25 强是业界公认最权威、跨行业评价全球供应链能力的排行榜, 从 2004 年起, 至今已连续发布了 20 年。榜单从企业财务指标 (包括实物资产回报率、库存周转率、收入增长水平)、ESG 表现、行业专家意见等维度进行评价, 加权计算后得出各企业的综合得分。上榜企业主要是苹果、亚马逊、宝洁、联合利华、沃尔玛等海外企业, 历年来国内仅有京东等三家企业入选。



京东入选 Gartner 2024 年度全球供应链 25 强

京东集团连续斩获 供应链领域国际大奖

2024 年 2 月, 京东因在解释性 AI 等技术方向的贡献, 作为亚洲唯一企业首次获得 Gartner Power of the Profession 供应链技术创新奖; 4 月, 凭借供应链运筹优化技术获得国际运筹学领域的顶级奖项——运筹与管理科学学会奖 (2024 INFORMS Prize), 成为奖项设立 34 年来第一个获此殊荣的亚洲企业。



京东代表团团队领取 2024 年度 INFORMS 奖

京东全面升级“京东物流超脑”, 将 AI、大数据、运筹学等数智化技术与物流各环节深度交融, 实现从智能规划到智能仓储与运配, 再到智能客服与营销的全链路降本增效。

智能规划

融合数字孪生技术, 实现仓储、运输、配送网络的智能规划, 驱动供应链全局最优

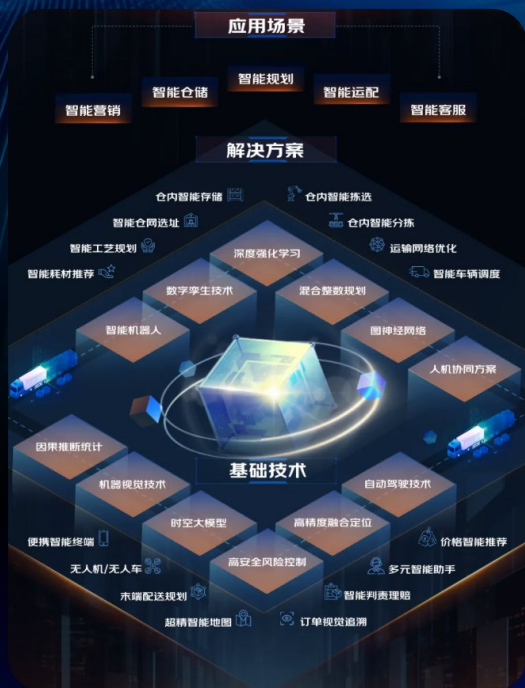
全链路降本增效

深度整合大模型技术, 基于海量数据实现行业大模型训练, 并渗透嵌入仓储、运配、客服、营销全链路

开放互融

“京东物流超脑”从自用走向开放商业化, 通过“与图”数智时空平台和“京慧”一体化智能供应链平台, 助力客户供应链数智化转型升级

我们已率先将物流大模型应用于异常管控、流程自动化、智能交互等数十个场景中，在前置识别并防范异常、提升人效等多方面持续发挥效能，为数十万一线员工提供帮助。



“京东物流超脑”应用场景

零售领域创新

京东在零售领域积极创新，为用户提供更优质的购物体验，为商户提供更高效率的营销方式，推动零售行业升级。

京东自研的京言智能导购助手，基于大模型的交互式应用，通过主动服务和多轮对话能力，为用户提供全面的产品信息和专业建议，降低了查找和选择商品的成本，为用户提供便捷、愉悦的购物新体验。

京东自研的京点点 AIGC 平台涵盖自研可控图像生成模型和多模态商品理解模型，为商家提供高质量商品图片、运营文案和短视频，提升营销素材制作效率，降低制作成本。平台接入核心商家产品，覆盖 20 多

在中国电子学会正式颁发“2024 中国电子学会科学技术奖”中，由清华大学联合京东等单位共同申报的“高效自适应视觉深度学习关键技术与应用”项目，荣获中国电子学会科技进步一等奖。



荣获 2024 年科学技术奖一等奖

个场景，AI 能力单日调用量超 1,000 万次，助力超过 50 万¹³ 商家。

京东商家智能助手基于 LLM 构建 Multi-agent 系统，提供 7*24 小时的经营代理服务，决策准确率达 90% 以上，商家单个系统操作时效快至秒级，助力商家打造“更快运营、更好服务、更省成本”的开店体验。

在广告创意生成与推荐方面，通过多模态可靠反馈模型、多模态大语言模型等技术提升图片可用率与创意精准度，提升了 AIGC 素材的覆盖率；并有效缓解了数据稀疏和海量创意接入带来的组合爆炸问题，实现了线上创意和用户的精准推荐。

京东 AI 数字人引领直播电商创新

2024 年,以京东创始人刘强东为原型的“采销东哥”AI 数字人首次亮相京东家电家居和超市采销直播间,不到 1 小时观看量超 2,000 万,直播时段用户平均停留时长达到日常均值的 5.6 倍,40 分钟内订单量突破 10 万,单次直播累计成交额超 5,000 万元。此项数字人技术推动直播电商的创新与突破,不仅实现降低 90% 的直播成本,还通过言犀视频大模型满足商家图像视频化、个性化角色塑造、产品推广等多元化需求。

产研人才培养

京东致力于通过技术交流分享和专业岗位能力培养，全面提升产研人才的综合能力，促进知识共享，为技术人才提供持续学习和成长的平台。

2024 年，京东零售产研团队开展了 17 场技术分享学习活动，系统推进技术创新与知识共享，主题涵盖大模型、供应链、端智能、数据智能、3D XR 等技术探索、技术应用、技术人成长、产研业务融合等领域，实现 80% 零售产研团队参与，有效推动产研团队的技术经验沉淀，加强技术与业务的交流互动。

在人才培养方面，京东零售推出“Tech 新星计划”，通过通用第一课、专业实操课程、导师机制、高管面对面等活动，助力新人顺利融入，覆盖 90% 社招新人。我们基于产研人才成长地图，聚焦重点岗位，推动专业课程开发产出和能力培养，持续强化重点岗位人才的技术深度与业务适配性。此外，京东工业本年度共举办 6 次分享活动，面向工业技术部全员，主题涵盖技术创新方向和前沿领域，持续助力技术实践和业务优化。

京东零售产研团队开展技术分享学习活动

17 场

实现

80% 零售产研团队参与

¹³ 数据统计截止 2025 年 5 月。

知识产权保护

京东集团不断完善知识产权管理办法，细化知识产权保护和管理的工作流程，持续提升技术成果保护能力。2024 年，集团形成《京东集团开源软件使用指引》、《京东集团源代码对外输出指引》，规范开源软件使用相关要求。

为应对大模型技术快速发展带来的知识产权挑战，集团专利部门成立专项小组，通过系统研究大语言模型核心技术，建立动态知识库与专利技术体系，有效提升了集团在大模型领域的专利布局质量与创新保护能力。



合作协议签订现场

2024 年 8 月，京东与江苏省知识产权局签订《电子商务领域知识产权侵权纠纷处理合作协议》，进一步加强电子商务领域知识产权保护合作，建立高效的知识产权纠纷处理机制，不断提高电子商务领域知识产权保护的及时性和有效性，共同营造良好的知识产权保护环境。

此外，京东还积极参与国际知识产权交流。2024 年 9 月，京东作为唯一受邀的民营企业，在第三届“一带一路”知识产权高级别会议上发言，介绍了京东技术创新成果和知识产权保护理念。



京东代表在“一带一路”知识产权高级别会议发言

知产文化建设

集团十分重视知识产权文化建设，积极营造良好的研发创新氛围。我们针对数据要素、人工智能、大语言模型等热点领域的知识产权保护问题开展专项主题培训，为业务侧答疑解惑。报告期内，我们累计开展知识产权培训 100 余次，覆盖集团各部门产研技术人员 5,000 余人。



知识产权培训现场

除了发放常规专利奖金，每年还举办年度专利奖的评选，鼓励和表彰对技术创新作出突出贡献的优秀发明人，并在知识产权活动月面向全集团进行宣传。2024 年，专利奖金发放涉及 1.2 万人次。

2024 年，京东集团获得第二十五届中国专利奖 1 项外观设计银奖、2 项中国专利优秀奖。连续多年在中国专利奖评选中获奖，彰显了对京东专利质量及应用价值的肯定。



京东年度专利奖颁奖活动现场

根据 2024 年 4 月公布的中国人工智能发明专利企业排行榜，京东集团大模型专利申请量¹⁴ 位居国内企业

第 8 位

累计申请 3,800 余件

境内外专利授权累计数

11,512 件

境内外专利申请累计数

24,363 件

京东集团累计知识产权关键数据

2024 年，
专利奖金发放涉及

1.2 万人次

2024 年，京东集团在第二十五届中国专利奖评选中获得
中国外观设计银奖 中国专利优秀奖

1 项

2 项

¹⁴ 数据来源：IPRdaily。

02

绿色未来

京东集团深知环境及气候与集团运营的相互影响，通过完善的管治架构和精细化绿色运营，降低集团对环境的影响的同时积极应对包括气候变化在内的环境风险。我们以求真务实的态度，持续开展气候变化风险和机遇的识别，并在运营、仓储、包装、运输、消费等全场景践行绿色发展承诺，与合作伙伴共创绿色未来。

24 年度关键绩效表

25 环境管治与应对气候变化

32 绿色运营



年度关键绩效表

绿色未来

2024 年北京 1 号园区完成智能照明改造，
预计年度节能

650,000 千瓦时

2024 年 11 月起，北京 4 号园区开始采购
绿电，11、12 月绿电采购量为

1,692,876 千瓦时

2024 年京东产发自建光伏发电量

38,202,600 千瓦时，

相当于减碳 31,803.66 吨

截至报告期末，京东物流已有

10 个 园区被授予“绿色仓库”标识，

其中，一级（三星）绿色仓库 5 个，

二级（二星）绿色仓库 5 个

2024 年，原厂直发模式帮助京东物流减少
二次包装使用超过

10 亿个

在多个城市持续推进新能源车辆使用。截至报
告期末，在干线及终端运输环节共计投入公路
运力自营新能源车超过

1 万辆

2024 年，已投入 96 万个 循环保温箱，
累计使用次数超 8,545 万次，

年度减少碳排放量

72,520 吨

2024 年，北京职场班车

不再使用燃油车辆，

同时新增 43 辆 新能源车和

14 辆 天然气车辆



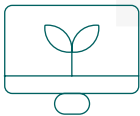
2024 年，华冠超市 6 个 核心门店实施绿
电采购试点，共采购绿电

4,970,000 千瓦时

2024 年，“青绿计划”累计产生约 1 亿 张减碳
订单，其中最高单张订单减碳 6,390 克，
相当于 10 瓦 LED 灯点亮 1,425 小时



2.1 环境管治与应对气候变化



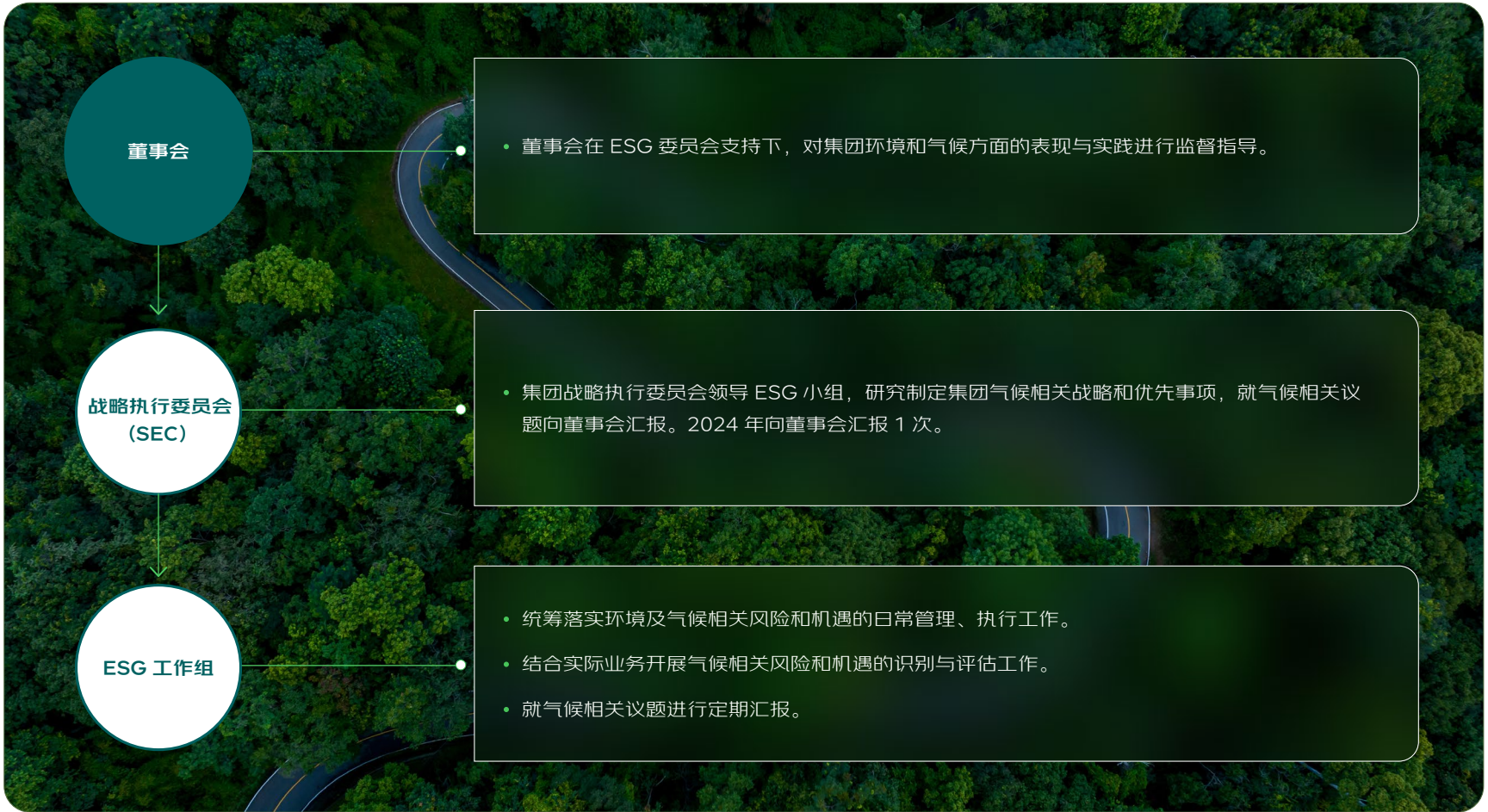
2024 年是有气象记录以来最热的一年，全球气候变暖正逐渐给企业运营带来更多挑战。在全球气候变化形势日益严峻的背景下，《联合国气候变化框架公约》缔约方会议第二十九届会议（COP29）成功召开，多国政府就气候融资、全球碳市场、减排目标达成共识，各行业低碳转型短期内可能进一步升级，企业将面临更严格的低碳转型挑战。

面对全球气候变化和低碳转型的双重挑战，京东集团始终保持前瞻性和主动性。环境管理方面，截至报告期末，集团多个主体已取得 ISO 14001 环境管理体系认证。应对气候变化方面，集团积极响应国家“碳达峰”“碳中和”战略及《巴黎协定》1.5 摄氏度温控目标，将气候变化事宜融入治理体系，积极识别、评估和管理气候相关风险，持续优化战略布局，增强气候韧性。

集团参照《国际财务报告可持续披露准则第 2 号（IFRS S2）——气候相关披露》及气候相关财务披露工作组（TCFD）框架开展气候相关工作并进行披露。

治理

京东集团已建立完善的环境和气候变化治理架构，其中集团董事会为环境和气候变化治理的最高层级。环境和气候变化治理工作通过“董事会 - 战略执行委员会（SEC）-ESG 工作组”自上而下逐级管理，自下而上逐级汇报，确保环境和气候变化治理始终贯穿企业决策和运营。环境管理相关绩效作为 ESG 绩效的重要组成部分，与管理层薪酬直接挂钩。



治理架构

战略

京东集团基于政府间气候变化专门委员会（IPCC）第六次评估报告与共享经济路径（SSP）情景假设，对气候变化的宏观环境变化进行监测，结合集团业务的实际情况分析集团面临的风险和机遇。

不同气候情景下京东集团可能面对的宏观环境预测

	SSP1（严格气候变化政策干预下的低排放情景）	SSP3（无气候变化政策干预时的高排放情景）
自然生态¹⁵ 	- 气温：2040 年较前工业化时期上升 1.6℃（2100 年上升 2.0℃）； - 海平面：2040 年较现在上升 0.1 米（2100 年上升 0.4 米）； - 极端气候：频率和强度一定程度上增加； - 降水：气温上升 1.5-2.0℃时，全球多个地区会遭遇更加严重的农业和生态干旱，降水强度会增加 10.5%-14%。	- 气温：2040 年较前工业化时期上升 1.6℃（2100 年上升 3.9℃）； - 海平面：2040 年较现在上升 0.1 米（2100 年上升 0.6 米）； - 极端气候：频率和强度大幅增加； - 降水：气温上升 2.0-4.0℃时，全球大部分地区会遭遇更严重的农业和生态干旱，降水强度也会增加 14.0%-30.2%。
社会经济环境¹⁶ 	- 国际合作不断加强，各国共同推动绿色低碳转型； - 经济增长与环境保护有效脱钩，绿色经济和可再生能源广泛应用； - 公共服务、教育和社会福利水平提升，社会整体包容性增强； - 资源利用效率提高，循环经济理念深入人心。	- 国际合作趋于受限，各国间绿色转型步伐不一，区域间政策存在分化； - 经济发展不平衡，部分地区依赖传统化石能源，绿色转型进程缓慢； - 社会不平等和收入分配差距可能加剧，公共服务和社会福利水平相对滞后； - 资源竞争激烈，环境治理与低碳转型面临较大挑战。
气候风险表现 	- 气候政策与法规力度大，气候风险主要体现为转型风险； - 由于碳排放得到了有效控制，物理风险相对较低。	- 温度上升、海平面变动及极端天气事件频发，将带来更高的物理风险； - 区域间发展不平衡和资源竞争将更加突出； - 气候政策和法规力度小，转型风险相对较低。

¹⁵ 来源：政府间气候变化专门委员会(IPCC) 工作组(WGI) 第六次评估报告和 CMIP6 气候模型。

¹⁶ 来源：共享社会经济路径(SSPs) 的应用与展望。

气候变化风险 / 机遇对于京东集团业务的潜在影响及其应对举措

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响周期 ¹⁷
急性实体风险			
洪水暴雨 	运营维度： - 可能造成门店、仓储及办公设施受损、停电或设备故障，致使日常运营中断。 供应链与物流维度： - 可能造成运输路线中断、仓库积水及货物损毁，扰乱整体供应链与物流稳定性。	- 积极采用“海绵城市”设计理念，减轻建筑物排水压力。 - 针对频繁遭受洪涝灾害威胁的地区，构建并逐步完善洪水灾害预警机制以及应急响应预案。如京东即时配送遇到恶劣天气时，及时向骑士推送气象预警。 - 京东物流落实防洪、防暴减灾举措，包括加固物流设施、储备物资、组织演练等，最大程度降低灾害影响，保障供应链畅通和业务运转。	中期、长期
热浪寒潮 	运营维度： - 可能导致运行负荷、能耗上升，增加设备维修和更换成本。 - 可能对员工的健康安全产生影响，造成人力成本上升。 供应链与物流维度： - 极热天气下冷链物流系统面临更大的压力，产生更高的物流成本。 - 极寒天气下道路可能出现积雪、结冰等情况，影响物流运输效率，产生更高的物流成本。	- 在数据中心、智能产业园等基础设施中设置应急设备，包括暴雪天气的扫雪防冻等，保障基础设施稳定运行。 - 为员工提供远程办公和会议工具等。 - 优化防范策略，编制应急预案，增加防爆轮胎、防暑药品等应急储备。 - 加强冷链物流温控设备的预防性维护。	短期、中期、长期
台风 	运营维度： - 可能对门店、仓储设施的结构造成破坏，迫使部分业务暂停运营。 供应链与物流维度： - 可能引发交通中断和设施损坏，导致物流配送延迟或货物损失，影响供应链与物流的正常运转。	- 加固台风易发地区门店、仓储及办公场所的结构安全，定期检查关键设施。 - 制定完善的应急预案，确保台风来临时完成关键资产与人员的防护防备。 - 京东物流及时了解台风动向，以便对物流运输路线和计划进行及时调整。	中期、长期
慢性实体风险			
干旱 	运营维度： - 可能导致门店、仓储及办公设施用水成本增加。 供应链与物流维度： - 可能导致生鲜、农产品的供应出现不稳定，产生更高的采购成本。	- 推广节水型设施设备的使用与水资源回收利用，降低运营过程对新鲜水的依赖度。 - 加强生鲜、农产品的库存管理，及时与供应商保持沟通。	长期
温度上升 	运营维度： - 可能导致门店、仓储及办公设施空调用电增加，造成更多的运营成本。 供应链与物流维度： - 冷链物流系统面临升级需求，产生更高的运输和仓储成本。 - 可能导致包括咖啡豆在内的农产品供应量下降，产生更高的采购成本。	- 推广绿色建筑、绿色节能技术，优化能源管理，控制运营过程能源成本。 - 物流系统采用高能效比设施设备，降低温度变化带来的能耗增加。 - 推广新能源车在物流系统的应用，降低对化石能源的需求。 - 京东物流建立应急机制，与供应商建立稳定的合作关系、储备必要的物资等，以确保供应链的稳定性。	中期、长期

¹⁷ 影响周期包括短期(2 年以内)、中期(2-5 年) 和长期(5 年以上)。

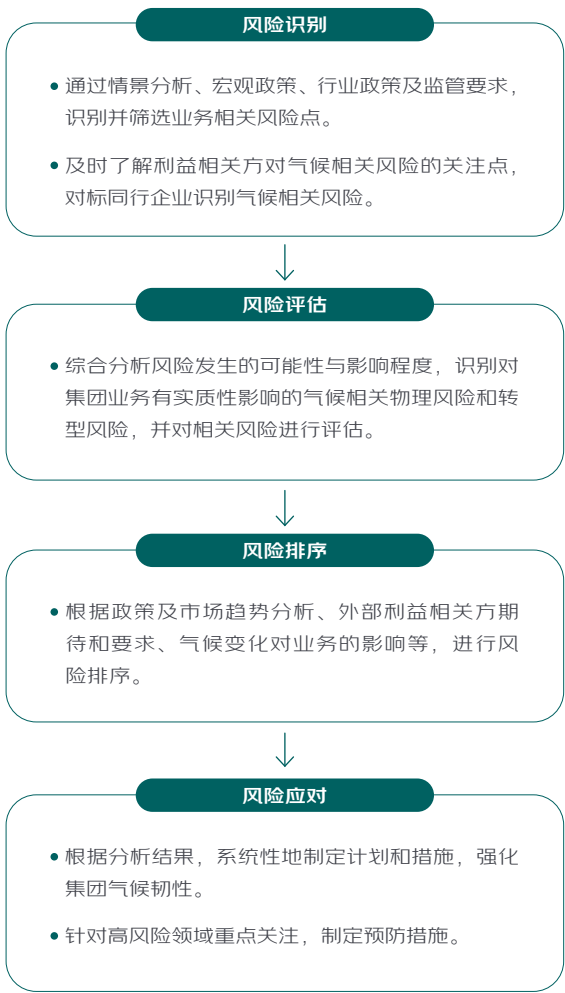
风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响周期
转型风险			
政策及法规风险 	- 国内外绿色转型政策调整，碳中和目标的逐步推进为企业带来更严格的碳排放要求。未能满足政策及法律要求的企业可能面临合规成本上升。 2021 年，商务部发布《关于推动电子商务企业绿色发展工作的通知》，对电商行业绿色转型提出要求。同年，交通运输部发布《绿色交通“十四五”发展规划》。2023 年，国家发改委发布《深入推进快递包装绿色转型行动方案》。2024 年，国家发改委发布《绿色低碳转型产业指导目录（2024 年版）》。这些政策与京东集团的业务息息相关。集团需持续推进绿色转型以降低政策与法规风险。	- 强化政策监测与合规管理，建立跨部门沟通机制及时掌握最新政策动态。 - 积极推动绿色转型，全方位布局绿色运营、绿色物流、绿色仓储、新能源等多个环节。 - 积极应用数字运营平台，实现日常运营管理、节能减排的监督与赋能。 - 优化物流网络，采用更高效的运输和仓储设备，减少能源消耗和浪费。	短期、中期、长期
市场风险 	- 消费者、投资者对绿色产品及服务、低碳转型领先的企业偏好性增强。京东集团需要有效回应市场需求和偏好的变化，以降低市场份额下降以及融资成本上升的潜在风险。 - 市场上绿色产品和服务的价格波动及绿色金融市场的不确定性可能会对集团业务盈利模式和成本结构产生负面影响。集团需建立更稳定的绿色供应链及销售模式以降低市场波动的风险。	- 优化产品组合和供应链管理，提升绿色产品的附加值和市场竞争力。 - 加强市场调研和消费者洞察，提前布局绿色转型产品，灵活调整定价策略。 - 完善碳盘查监测体系，确保准确、及时地报告碳排放数据，展现企业绿色低碳形象。	短期、中期
技术风险 	- 转型过程中，新技术迭代速度加快，技术更新及数字化转型压力增大，部分关键技术可能无法及时跟进或成熟度不足，导致转型效果不佳。 - 先进低碳技术、智能物流、数据平台等投入与回报存在不确定性，可能影响整体运营效率和转型进程。	- 加大研发投入，与高校、科研机构 and 领先技术企业合作，共同推动低碳和数字化转型技术升级。 - 建立技术风险评估机制，设立试点项目验证新技术的实际效益，再逐步推广。	中期、长期
声誉风险 	- 企业在绿色转型及气候行动方面表现不力或信息披露不充分，可能引发投资者、消费者及媒体的负面关注。 - 公众和监管机构对企业 ESG 表现要求不断提高，若企业转型成效与承诺不符，将对品牌形象和市场信任造成冲击。	- 提高 ESG 信息披露透明度，定期发布 ESG 报告，主动回应各界关切。 - 加强内部治理，确保绿色转型战略落地，并通过外部认证提升公信力。 - 建立多渠道沟通机制，积极与利益相关方互动，塑造正面品牌形象。	短期、中期、长期

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	应对举措	影响周期
气候变化转型机遇			
绿色产品及服务 	• 中国政府持续促进绿色消费，并加大消费品以旧换新支持力度。如京东集团能有效响应政策号召，将有望抓住相关机遇，扩大营业收入。 • 消费者对可持续消费意识增强，对绿色产品及服务的偏好增强。若京东集团能及时把握消费者偏好转变，将有望在绿色产品及服务领域取得业绩增长。	• 响应政策号召，推进绿色消费。2024 年，京东承接消费品以旧换新国家补贴发放工作，为消费者提供高效便捷的一站式以旧换新服务。 • 倡导可持续消费，推出“青绿计划”并设置可持续消费专区，推广环境友好商品，落实碳普惠机制。助力品牌打造流量生态正循环，完成可持续商业闭环，进一步加强企业的绿色形象与用户心智。	短期、中期、长期
供应链与物流 	• 全球气候变暖带来的极端天气频发对供应链与物流稳定性带来挑战。如京东集团能保持更稳定的商品供应和物流配送，将有望获得更多消费者的青睐。 • 碳排放政策和监管趋严的背景下，企业全产业链碳排放受到监管机构和消费者的双重关注。若京东集团能有效推动产业链减排，将有望降低气候转型风险，获得政府和市场青睐。	• 全面推进全球仓网、快递网、航空网“三网并起”，保证零售业务货源稳定、物流稳定。集团全面的供应链布局和自有的物流体系能更好地保障商品供应和物流配送的稳定性。 • 物流业务持续推进一体化供应链和快递快运双轮驱动，为客户提供一站式供应链解决方案，把握供应链与物流市场的发展机遇。 • 京东自有的物流体系使供应链与物流环节减排能更好地集中管理，更有机会在产业链减排上取得优势。	中期、长期
通过数智化为企业提供节能降碳服务 	• 节能环保政策的持续出台及市场对绿色产品及服务的偏好转向使更多的企业产生节能降碳服务的需求。若京东集团能有效回应市场需求，提供高效的节能降碳服务，将有望在 B 端节能降碳服务方面取得业务增长。	• 运用数智化能力，提供能耗监测、碳排放监测管理及配套的咨询服务，助力企业和政府制定减碳路径。 • 京东物流推出行业内首个取得 ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068 认证，并符合 GLEC 框架¹⁸的供应链碳足迹管理 SaaS 产品——京碳惠（SCEMP），率先提出“分布式碳账户”创新管理模式，为实现物流行业的低碳可持续发展贡献力量。	中期、长期

¹⁸ GLEC 框架由智慧货运中心(Smart Freight Centre) 于 2014 年领导成立，提供通用、透明的物流碳排放计算方法，涵盖运输本身、物流枢纽及能源供应排放。

风险管理

京东集团已将气候相关风险纳入集团风险管理体系，持续关注客观气候条件变化与外部政策法规变化，识别、评估、管理集团面临的气候风险。



京东集团气候风险管理流程

指标和目标

京东集团持续开展碳盘查工作，连续两年邀请第三方对碳盘查数据进行鉴证。集团稳步推进各业务碳排放摸底工作，并着手制定集团层面的碳减排目标。此外，集团结合自身业务发展，明确多项细化的行业指标并设立相应目标。

京东集团应对气候变化相关指标和目标

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
碳盘查和减排目标 	开展全面的碳盘查工作	明确碳盘查工作的边界、范围与开展方法。	开展年度碳盘查工作并邀请第三方机构鉴证（已按年推进）。
	建立集团层面的减排目标	制定并公开集团层面的碳减排目标。	正在制定集团层面的碳减排目标。
强化气候治理 	建立治理架构	在现有 ESG 的治理结构基础上，强化对气候相关事项的重点关注与管理。	治理结构：董事会下设 ESG 委员会，负责监督和管理气候变化议题，由 ESG 工作组统筹气候目标在各子集团、业务单元中的推进与落实。
推动全生态场景减排 	低碳办公	- 强化办公空间用能智慧化运维管理。 - 提高节能设施的使用。 - 鼓励绿色通勤、远程办公、远程会议等低碳工作形式。	- 正在制定减废目标和用水效益目标。 2024 年北京 1 号园区完成智能照明改造，预计年度节能 650,000 千瓦时。 2024 年 11 月起，北京 4 号园区开始采购绿电，11、12 月绿电采购量为 1,692,876 千瓦时。 2024 年华冠超市 6 个核心门店实施采购试点，共采购绿电 4,970,000 千瓦时。
		低碳运营	积极使用可再生能源优化运营，推进大规模分布式光伏发电系统。
	低碳数据中心	- 建筑采用低能耗设计。 - 通过运维管理平台监控和管理能源消耗。 - 制定应急响应预案，增强气候韧性，有效抵御极端天气。	- 基础设施能耗持续降低。新一代液冷服务器散热效能提升 50%，单机柜 20 kW 年度省电 8,500 千瓦时。 - 气候适应性持续提升。
	扩大低碳融资规模	- 依托绿色金融工具，推动低碳项目投资规模扩大。 - 识别和孵化更多绿色创新项目。	- 识别更多具备低碳效益的项目，扩大绿色融资规模。 - 探索碳交易市场，开展试点性工作。

一级指标	二级指标	指标描述		目标设定
推动全生态场景减排 	低碳运输	- 推广新能源车辆用于物流运输。 - 通过数智化技术优化物流路线和储运网络规划。 - 优化运输车辆安排，降低运输过程能源消耗。	不断提升新能源车辆占比，加强运输环节能耗管理。截至 2024 年末，集团在干线及终端运输环节投入公路运力自营新能源车超过 1 万辆。	
	低碳物流园区	- 能源替代：最大程度使用现场可再生电力，例如分布式光伏及高效储能。 - 高效运营：自动化作业 + 园区用能全面电气化。 - 智能物流园区碳中和解决方案在线运维系统。	- 开展碳中和园区建设（京东“亚洲一号”西安智能产业园已成为中国物流行业首家获得“碳中和”认证的示范园区）。 - 逐步提升光伏发电能力（2024 年京东产发自建光伏发电量 38,202,600 千瓦时，相当于减碳 31,803.66 吨¹⁹）。	
	低碳供应链	- 推广循环包装。 - 开展包装减量化项目。 - 开展绿色包装研发创新。 - 数智化技术应用。 - 上下游协同践行绿色包装使用。 - 建设循环包装社会化共享与回收体系。	- 持续推动上下游合作伙伴推行原厂直发模式。 - 持续推广循环保温箱和循环周转箱等的使用。 - 持续推进京东物流包装实验室研究工作。	
	低碳包装			
	供应商协同降碳	促进供应商共同参与制定减碳目标及应对计划。	加强能源消耗、行驶里程等数据的台账记录，携手供应商合作伙伴共同打造低碳物流运输。	
	促进低碳消费	- 参与国家低碳产品标准制定。 - 扩大低碳产品供给。 - 加强低碳消费与绿色生活方式的引导。	持续扩大低碳商品供应，制定绿色消费的相关激励计划和方案（已开展“青绿计划”）。	
	价值链减排	推动产业低碳发展	通过大数据、云计算、人工智能等技术推进数智技术与传统行业的融合，推进传统行业数智化减碳。	通过科技赋能实体企业低碳转型，持续挖掘京东集团新的业务模式和盈利模式（国电投上海源烨公司与京东合作基于京东工业京备云打造分布式光伏线上线下一体化运维解决方案）。
信息披露	开展年度气候相关信息披露	- 对气候相关风险和机遇开展识别、评估、管理，并每年进行披露。 - 每年就设定的气候目标及完成进展进行披露。	- 每年于 ESG 报告设定应对气候变化小节，披露相关进展和绩效。 2024 年启动气候风险量化专项工作。	

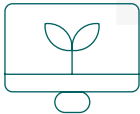
类别	2024 年排放量
范围一	2,266,323.15 吨二氧化碳当量
范围二	1,196,686.57 吨二氧化碳当量
范围三 ²⁰	6,980,973.82 吨二氧化碳当量
总排放量 (范围一 + 范围二)	3,463,009.72 吨二氧化碳当量
温室气体排放密度 (范围一 + 范围二)	2.99 吨二氧化碳当量 / 百万元营收

京东集团 2024 年碳排放

¹⁹ 电力排放因子来自生态环境部 2024 年发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

²⁰ 范围三类别包括外购商品和服务(包装材料)、燃料和能源相关活动、上游运输与配送、运营中产生的废物、员工通勤(班车)。

2.2 绿色运营



能源管理

京东集团制定《能源跟踪表》《楼宇用能基准值》等内部管理工具,积极落实绿色办公,开展节能技改、设施改造等措施,将低碳环保的理念和实践贯穿在办公场所、园区建设、物流仓储和门店运营环节中,全面提升能源使用效率和管理能力。

办公场所节能减碳

设备改造及更新

- 升级完成办公区智能照明,降低办公区域照明能耗
- 职场更换为直饮水设备,显著减少能源消耗
- 通过升级照明系统并优化安保巡视流程,在特定时段仅启用应急照明,以此来减少不必要的电力损耗
- 针对公共区域的电器设备,我们采取了定点断电措施,确保在非工作时间避免无效的能源消耗
- 对供暖系统进行技术升级和优化配置,有效提升采暖效率,降低能源消耗
- 安装具备人体存在、温度、湿度、照度功能的四合一传感,实时检测多点温度,自动调整温度,工作时间优化各个区域温度,优化员工体验,夜间根据办公人数自动进入保温状态,减少能耗

绿电采购

- 北京 4 号园区共采购绿电 **1,692,876 千瓦时**

宣传及倡导

- 增设“随手关灯”标识,增强员工的节能意识
- 提倡开会自带水杯,减少一次性纸杯使用
- 本年度参与一次“**地球一小时**”活动,组织全国职场统一关闭跑马灯,泛光照明、室内灯,共节电 4,300 千瓦时

绿色出行

- 制定并实施《京东集团自有车辆管理规定》等内部政策,持续增加新能源车辆,改造自行车车棚,为员工提供更加便捷的环保出行选择。2024 年,**北京职场班车不再使用燃油车辆**,同时新增 **43** 辆新能源车辆和 **14** 辆天然气车辆,有效降低碳排放。此外,我们与线上出行平台深入合作,为员工提供拼车方式通勤,并通过减少空驶、优化路线规划及使用清洁能源车辆,有效降低了出行过程中的碳排放。2024 年,京东集团通过拼车方式实现了超过 151,946 人次的绿色出行

数智化管理

- 实施智能建筑管理系统 (IBMS): 针对各建筑物的具体朝向与特性,我们精细化调整电气面板配置,最大化提升能源使用效率;实时监控能源使用数据,并对办公区域的能耗水平进行全面评估,精准识别并定位能耗较高的区域或设备,进而迅速采取应对措施,实现能耗的有效控制
- 制定“会议 333 原则”:关键决策汇报 PPT 精简至不超过 3 页、会议时长限制在 30 分钟以内、同一议题决策讨论循环不超过 3 轮,进而有效控制会议期间的资源消耗
- 推行线上协同工具和电子签名,电子档案在线归档,减少办公用纸、文件邮寄的需求,减少物理空间需求,进而降低能耗

京东集团在原材料采购、运营、仓储、包装、运输及消费等关键环节中贯彻低碳理念,系统性地整合高效与环保理念,推广清洁能源技术应用,完善废弃物管理举措,持续关注环境生态保护,致力于实现绿色、可循环的运营模式。



京东集团荣获
“中国节能协会创新奖节能减排科技进步奖”

绿色建设与园区运营

京东集团在楼宇建设环节始终秉持绿色建筑策略，坚持执行国家标准，遵循“被动优先、主动优化”²¹原则，优先使用可持续能源系统，大幅提高能源利用效率。我们进一步引入了可再生能源解决方案，推动安装光伏发电系统，持续优化能源结构，最大限度地减少能源消耗。

京东集团楼宇建设节能降碳措施：

- ① 使用的绿色建筑策略，综合考虑前期造价与后期效益
- ② 安装可持续能源系统（日光调节系统、高效节能灯）和高性能建筑表皮（屋顶绿化、自然通风窗、垂直绿化、保温隔热墙体、遮阳百叶）
- ③ 在楼立面设置开启扇及幕墙通风装置，有效提升办公空间能效
- ④ 楼宇设计中所选用荧光灯具均采用高品质、节能型、高显色荧光灯管，均配备高功率因数品质的电子镇流器或节能型电感镇流器
- ⑤ 室外照明路灯、庭园灯、草坪灯等采用照度自动开灯或定时的控制方式，地灯、泛光照明等采用定时的控制方式
- ⑥ 配备智能化建筑管理系统，实时监控空调、照明插座、动力、特殊用电情况等，使用能数据可视化，实现用能纵向对标管控，实时监测建筑能耗
- ⑦ 空调、通风等设备均选择符合国家能耗和性能指标的优良产品
- ⑧ 采用超低噪声冷却塔，冷却塔置于屋顶，可减少对外部环境的影响

京东集团积极推进可再生能源在园区的应用水平，在园区设立充电桩、光伏电站，不断优化运营中的资源使用效率。我们采取合同能源管理的形式，携手华能电力、中国核电及南方电网等能源领域领军企业，共同投资并建设光伏电站，并网园区累计 27 个，涉及装机容量 156 兆瓦。我们利用自建的光伏电站优先满足自身的电力需求，确保运营过程中的能源自给自足，降低对外部电网的依赖。2024 年，京东产发旗下的宿迁与厦门光伏电站已成功完成在国家能源局绿色电力证书核发，为进一步参与绿色电力证书交易及享受相关政策优惠奠定了坚实基础。

京东集团将绿色、低碳、可持续理念融入园区的开发设计、施工建造及运营管理全生命周期，采用装配式建筑、海绵城市设计等绿色降碳环保措施，持续开展新建和既有园区的节能探索与实践。2024 年，依据中华人民共和国住房和城乡建设部《绿色建筑评价标准》和《绿色工业建筑评价标准》，京东旗下共有 6 个物流园区按绿色建筑标准设计，6 个物流园区采用海绵城市设计，7 个园区使用装配式建筑模式。

²¹ “被动优先、主动优化”是一种建筑设计理念，强调首先利用建筑本身的特性来减少能源需求，然后通过主动的系统和设备来进一步提高能源效率。

²² 京东英国 Coventry Ansty Park 项目包含七栋高标准仓，均获得 BREEAM 优秀级别认证。



京东英国 Coventry Ansty Park 项目获得 BREEAM 优秀级别认证²²

京东集团全球总部深圳园区获得 LEED 铂金级预认证(建设中)

京东集团全球总部上海园区获得 LEED 金级预认证(建设中)

京东还积极以自身能力，助力光伏等绿色能源行业发展。

京东工业助力光伏运维新升级

京东携手国电投上海源烨公司，依托京东工业京备云，打造分布式光伏线上线下一体化运维解决方案。通过数据上云、智能分析，实现电站精确监控与快速响应，运维效率提升 20%，成本降低 17%。同时，京东利用全国服务网络，确保备品备件高效调配，供应时效提升 32%。该解决方案将电站监管质量和安全性分别提升 20% 和 15%，显著增强了电站运营的安全性与可靠性，为光伏行业的可持续发展树立了新标杆，展现了京东在推动光伏运维数智化、绿色化发展方面的显著成就。

门店绿色运营

京东集团持续提升线下门店的可持续发展表现，选用节能技术和设备，并首次在华冠超市引入绿电，以降低运营过程中的能源损耗。我们针对旗下京东七鲜超市、华冠超市等门店，全方位推进运营过程中的能源管理，促进能源高效、节约利用，将低碳可持续的理念融入业务全生命周期。



京东七鲜超市冷链节能项目

2024 年，京东七鲜超市在 2023 年已改造 10 余家门店的基础上，对两家门店实施了冷链节能改造。针对冷链设备能耗占比高且缺乏有效节能措施的问题，我们引入了变频控制技术，对定频压缩机进行升级。通过优化能源使用方式，有效为两家门店节省电费。



全球首个即时配送场景碳中和案例

作为苹果 2030 碳中和战略核心供应链合作伙伴，京东物流通过全价值链碳管理创新深化气候行动。京东物流构建了即时配送场景全生命周期碳管控体系，依托“京碳惠”供应链碳足迹管理平台 (SCEMP) 实现碳足迹数字化 MRV-T 管理。通过智能调度系统、动态路径优化算法与 100% 新能源配送车队的协同运作，形成“技术革新 + 行为引导”双轮驱动模式，成功实现苹果官网即时配送订单全生命周期碳足迹核算，并依据国际方法学精准量化单订单减排量。

自项目启动以来，通过持续迭代的碳足迹数据分析优化配送路径，配合消费者共享配送等激励机制，在 2023 财年实现即时配送场景温室气体排放总量较基准年（2022）下降 95.49%，同比 2022 财年降幅达 90.19%。该项目于 2024 年获得国际权威认证机构必维集团（Bureau Veritas）颁发的 ISO 14068 碳中和声明认证，标志着京东物流在绿色供应链建设领域达到国际领先水平。



苹果即时配送碳中和案例第三方审验证书

绿色运输及仓储

京东集团在仓储管理的全流程中开展节能减碳工作。我们持续推行精细化库存管理策略，利用大数据分析 and 智能预测系统精准控制库存，减少积压和频繁补货，降低运输频率和能源消耗。同时，我们优化仓储布局，采用自动化货架系统和智能分拣设备，缩短搬运距离，提高效率，减少设备运行时间和能耗。

京东集团基于 5G、人工智能、大数据、云计算及物联网等底层技术，持续优化运输流程及路线，有效提升整体物流效率。我们全力推进新能源物流车队的构建，通过在全国范围内加速氢燃料电池重卡等新能源车型的替代进程，并扩大采用多式联运的方式，有效减少物流运输环节中产生的碳排放量。京东在新能源车辆技术领域持续深耕，积极探索换电

技术与氢能源车辆的应用实践。通过规模化投用电动物流运输车和氢能源卡车，推广换电车、电动牵引车、甲醇轻卡等一系列举措，推动物流行业的绿色低碳转型进程，并促进智能化水平的不断提升。

此外，京东物流推出的“公转铁”物流解决方案，通过技术和模式创新，提升铁路运力资源的使用率。通过仓网布局和铁路货运场站的融合，实现了门到门的全过程服务，大幅降低了物流成本。基于此，京东物流推出“专属 ESG 产品服务”，将长距离订单的运输方式转向铁路运输，并已与多家服饰行业的领军企业合作，每年可减少碳排放约超 2 万吨，绿色运输比例提升至 70%。



京东物流相关项目使用的纯电重卡

²³ 该数据为北京 1 号园区、北京 2 号园区、北京 4 号园区同比数据(不含 2024 年新投入使用的北京 1 号园区 D、E、F 座)。

指标与目标

2024 年办公节能目标及达成情况

较上一年减少电力使用²³
2%

已完成

2024 年可再生能源使用目标

进一步提高光伏电站在物流园区的覆盖率，持续降低客户运营成本

2024 年，京东工业取得 ISO 50001 能源管理体系认证

2024 年，京东集团多个主体已取得 ISO 14001、ISO 9001 等多项国内外领先的环境管理体系认证

获得“碳中和”认证的园区数量

1 个

充电桩数量

2024 年新增 **100 个**，2024 年底已在全国运营的 **147 个** 物流园区布局 **935 个** 充电桩

京东产发自建光伏发电量及减碳量

2024 年自建光伏发电量 **38,202,600 千瓦时**，相当于减碳 **31,803.66 吨**

指标	单位	2024 年数据
直接能源消耗量	兆瓦时	8,489,645.73
间接能源消耗量	兆瓦时	2,272,052.49
综合能源消耗量	吨标煤	1,322,563.38
综合能源消耗密度	吨标煤 / 百万元营收	1.14

京东集团 2024 年能源使用情况

水资源管理

京东集团重视水资源管理工作，积极响应并践行联合国 2018-2028 年“水促进可持续发展”国际行动十年目标号召，同时严格遵守国家相关法规，从源头上强化管理，大力推进水资源的循环利用。京东集团在其所有办公场所选用的水器具均达到了《节水型生活用水器具标准》(CJ164-2002) 的要求，并通过不断升级与优化设备和技术，进一步完善水资源管理工作。

我们致力于构建全面的水资源管理体系，涵盖用水监测网络、周期性评估流程以及智能化水资源管理，旨在实现对水资源的细致管理与高效运用。在此基础上，我们加强对主要用水环节的数据监测力度，借助在线监控技术和数据分析工具，确保能够即时了解用水状况，及时发现并解决潜在的水资源浪费问题。此外，我们还将在日常运营中融入节水意识教育、专业技能培训及激励措施，增强员工的节水观念与实践操作能力，并积极鼓励全体员工参与到水资源可持续管理的实践中去。

- 总部职场办公楼调整卫生间水龙头的出水流量，用水量降低 1%
- 全面使用感应式水龙头和节水型马桶，降低卫生间用水量
- 采用高效节水设备，如自动喷灌和滴灌系统，并通过土壤湿度感应器和雨水自动关闭装置实施智能化水资源管理
- 选择耐旱植物减少永久灌溉需求，实现绿化节水
- 园区收集的雨水处理后进行循环利用，雨水处理加压后用于地库清洗、绿化浇洒、道路冲洗等
- 开展节水宣传活动，在经营和办公区域张贴节水提示、设置宣传标识

2024 年京东集团节水举措

包材管理

京东高度重视降低包装对于资源、环境的影响，积极响应绿色包装发展趋势，加强绿色包装材料的创新和应用，探索对包装的精细化运营。

物流端的包装管理

在物流端，自 2017 年起，京东发起“清流计划”，旨在探索绿色包装、绿色运输、绿色仓储及绿色科技的应用，推动物流行业全链条绿色低碳发展。京东物流针对包装实施全生命周期管理策略，编制发布《循环中转袋管理规定》《京东物流绿色包装规范制度》《京东物流绿色包装操作指引》等制度，以“减量、复用、降解”为核心，提升包装使用效率，减少废弃物产生。

2024 年 3 月，京东物流包装实验室正式揭牌启用，其是国内领先的专注包装领域标准创新的综合性实验机构。

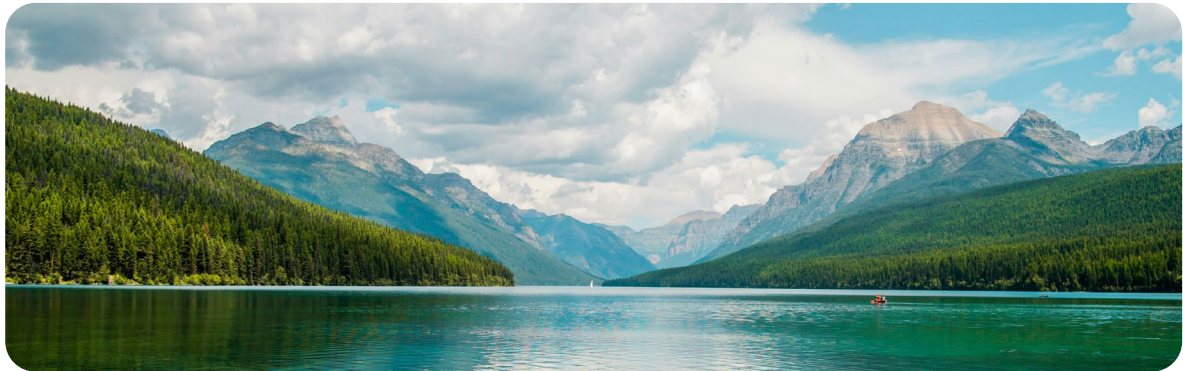
京东集团 2024 年水资源消耗情况

新鲜水使用量

13,233,479.43 吨

用水密度

11.42 吨 / 百万元营收



减量

我们针对纸箱和胶带等包材定制减量举措，并优化打包标准及推行原厂直发模式。

X 系列包材：

全面推广 X 系列纸箱：2024 年，京东在全国范围内全面推广 X 系列纸箱，通过调整结构实现单个纸箱原材料用量降低 **5%-25%**，年度减少碳排放量 12,164 吨。

开发并投入使用 X 系列防水袋，在确保性能的基础上减少原材料约 20%，年度减少碳排放量 6,845 吨。

胶带：

通过将胶带宽度优化至 **40mm**，累计实现塑料胶带使用量减少 13,352 吨。

优化打包标准：

简化打包标准，针对低损商品简化包装步骤，降低一次性耗材的使用，已完成超 7 万种商品的打包流程简化。

推行原厂直发模式：

推行原发包装的环保包装模式，发布行业首个原发包装认证标准，并携手多个行业合作伙伴承诺至 2030 年实现 **80%** 以上电商渠道售卖的产品支持原装直发。2024 年，原厂直发模式帮助京东物流减少二次包装使用超过 **10 亿个**。

降解

我们大力采用可降解包装材料，有效缓解材料废弃处理过程中对土地、空气等自然环境的影响。

可降解包装材料：

京东物流 2024 年推广使用可降解包装材料超 **2,000 万个**²⁴。

复用

我们使用循环保温箱和循环中转箱等以减少一次性包材的使用，并对纸箱进行二次回收利用。

循环保温箱：

循环保温箱用于替代一次性泡沫箱冰袋干冰，使用寿命可达 **2 年**，单个箱子可使用次数超过 180 次，对于降低白色污染和减少碳排放具有较大的效益。

提升循环保温箱逆向回收能力，减少丢损率，提升周转效率，2024 年，已投入 **96 万个** 循环保温箱，累计使用次数超 **8,545 万次**，年度减少碳排放量 72,520 吨。

循环周转箱：

推进周转箱模式，将相近地址包裹集中采用周转箱进行生产、分拣、配送，减少纸箱等材料的使用，报告期内累计出库包裹数 **2,240 万次**，年度减少碳排放量 749 吨。

回收：

普遍推广二次纸箱使用，通过耗材推荐等手段，并设立专人专岗进行筛选与回收，鼓励一线使用二次纸箱，年度实现二次纸箱回收再用次数超过 **2.9 亿次**。

对于无法直接使用的纸箱，通过引入纸箱模切机，将废品纸箱二次裁切成可使用的小纸箱，实现废品再利用。

产品端的包装管理

在自有品牌的产品包装方面，京东也不断优化，注重减少包材整体使用量，以及使用更可持续的原材料。

2024 年，京东自有品牌实施快递包装优化项目，针对 1,123 款商品开展包装方案创新，取消对出厂自带物流箱的商品再使用快递箱包装，改为防污防水快递袋，在确保运输安全的前提下，实现全年包装耗材成本降低 106 万元，减少电商废弃物产生量 200 余吨。此外，我们在项目执行过程中对商品包装抗跌落性能进行系统性评估，建立内部包装标准优化体系，有效平衡了资源节约与运输保障需求。

京东旗下 ochama 部分产品包装已获得 FSC（森林管理委员会）认证，确保包装原材料来源于可持续管理的森林资源，并定期进行索证及第三方检测，以确保合规性。在包装设计环节，公司优先采用可回收堆肥的材料替代传统塑料，同时优化包装结构以减少材料用量。

京东京造礼盒减少包材使用

京东京造金枝玉叶瓷器餐具礼盒的出厂包装配有泡沫、礼盒、纸箱三层防护结构。经包装优化评估，取消额外使用快递纸箱，实施原包发货方案。该举措实现月度耗材成本降低 3 万元，减少电商废弃物 6 吨，有效提升包装资源利用效率，降低物流环节的碳足迹。

2024 年京东在物流端的包材管理举措

²⁴ 自 2022 年起，京东物流在北京和海南开展可降解包装项目。

废弃物管理

京东集团积极响应国家《“十四五”城镇生活垃圾分类和处理设施发展规划》《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》等，遵守《绿色施工管理规程》等相关政策，有序开展废弃物管理，倡导并落实垃圾分类。我们持续完善废弃物的治理体系，采取有效措施实现绿色运营。



京东办公区域布置的爱回收分类自助回收机

线下经营场所：京东集团旗下各线下经营场所根据废弃物的性质分类处置，并交由具备资质的国家指定机构或运送至政府指定的垃圾处理厂进行处理。

消费者参与：我们鼓励消费者参与家电、家居、3C 电子产品回收活动，并通过以旧换新等激励措施，提高废弃物回收率及资源循环利用效率。京东联合生态合作伙伴从二手电子产品回收出发，发展多场景、多品类的回收服务能力，通过赋予二手商品“第二生命”，以延长其使用的生命周期，减少资源废弃与浪费，充分鼓励物尽其用，吸引更多用户加入到可持续性消费中，努力为全球可持续发展做出更大贡献。在确保废弃物处理符合法规要求的同时，加强了废弃物资源的转化和再利用。2024 年，京东在全国多地实施绿色智能家电消费补贴政策，共回收老旧家电超 2,000 万台。

办公区域：我们有序回收有害及无害废弃物，将废弃硒鼓墨盒、餐厨垃圾等交由具有相应资质的专业机构或运送至政府指定的垃圾处理厂进行回收和处理。公司设置绿植领养区，鼓励员工领养淘汰的绿植，并提供绿植交换活动，极大地减少办公区域的闲置绿植，同时增加环境美观度。对于不可回收的废弃物，集团遵循政府指导，将其运送至指定的垃圾处理设施处进行焚烧或填埋处理。此外，京东还依据废弃物的实际损耗情况，实施二次利用策略，

最大限度地降低废弃物排放。2024 年，我们引入爱回收分类自助回收机，有效促进资源的循环利用并提升员工的环保意识。

项目建设环节：我们针对工程废弃物管理和排放控制制定内部政策和处理流程，明确资源节约、环境友好的绿色施工要求，重视废弃物的分类、回收、处理和再利用。安排专人负责施工全程的废弃物分类和回收统计，并大力做好扬尘管理。

废弃物管理相关培训：我们通过开展内部员工培训宣传、供应商合作与培训，以及与政府、社会组织和专业机构进行合作等方式，提升各相关方减废意识，进而实现对废弃物的综合管控。

2024 年

京东在全国实施绿色智能家电消费补贴政策，共回收老旧家电超

2,000 万台



粮食管理

京东集团深刻认识到粮食管理在保障粮食资源安全与促进食品安全方面所扮演的关键角色。为此，我们积极与供应链上下游伙伴展开紧密合作，致力于在采购、储存、加工及销售等多个关键环节持续推行粮食节约与减损的有效举措。

为衡量食物损失和浪费，我们建立防止粮食浪费策略，持续跟踪食品类损耗率，指导下一期的产品生产计划，以确保粮食管理贯穿于整个业务流程之中。在商品效期管理方面，我们采纳了先进的仓库管理系统，精准收集并记录商品的生产日期及到期日期，实现对库存商品的全面监控。对即将过期的商品，我们通过灵活的折扣策略和促销活动，鼓励消费者购买，有效降低了库存成本。此外，我们与供应商建立了紧密的合作关系，对于无法通过促销活动消化的库存，我们采取退货政策，确保供应链的高效运作和资源的合理调配。在部分运营地区，京东将剩余的食品捐赠给“食物银行”等组织，旨在减轻粮食生产的压力。此外，我们还通过宣传教育及激励机制，大力倡导全体员工树立节约粮食的意识。

降低门店粮食损失与浪费

- 在采购中根据需求挑选新鲜的食物产品，提升订货精准度，杜绝过量采购。
- 严格执行收货仓库标准，定期排查保质期，保证商品先进先出。
- 保证冷库温度适宜，与供应链伙伴合作，改善运输过程的储存环境，最大化保证食物新鲜度，避免运输损耗。
- 严格按照标准执行生鲜加工作业，避免因加工操作不达标产生的粮食损失。
- 向消费者提供产品储存和保质期情况说明。
- 建立打折促销管理规定和临期商品预警机制，根据食物有效期限提前进行降价处理，同时设立临期商品打折专区，通过低价吸引消费者购买，以减少因食物过期产生的浪费。
- 在餐区设置减少浪费食物的标志，点餐时提醒消费者正确点餐，倡导消费者减少食物浪费，营造良好的食物节约氛围。

降低食堂产生的粮食损失与浪费

- 与供应商达成每周送货 1-2 次的约定，减少因囤积带来的粮食过期和损坏。
- 通过要求社会品牌餐饮供应商下调出餐克数，设置大小份套餐适用于不同食量的员工，降低因食物分量过大产生的粮食浪费。
- 通过标明食物对应的卡路里数、在食堂放置体重秤、张贴节约粮食标语等方式，提醒员工健康少食。
- 开展“光盘行动”，为“光盘”员工设置礼品，以激励节约行为。

降低线上售卖产品的粮食损失与浪费

建立全流程的商品效期管控体系：

- 上游环节：**通过与供应商建立协同机制，明确要求其提供符合严格质量与效期标准的商品，并持续优化商品周转效率，缩短仓储存放周期。
- 下游仓储环节：**严格执行先进先出（FIFO）原则，对库存积压进行实时监控与预警，有效降低商品过期风险，减少商品流转过程中的资源浪费。



京东集团减少粮食损失与浪费举措

可持续原材料

原材料的提取和生产过程可能对生态环境造成资源枯竭、水污染、土地退化等负面影响，我们充分认识到了采购具有可持续认证的海产品、木材纸张、棕榈油、皮革、棉花等，对从源头降低供应链对海洋生态、土壤质量、大气环境的影响具有重要意义。我们鼓励供应商获取各类认可度高、标准完善和要求严格的负责任原材料第三方资格认证。2024 年，京东旗下 ochama 50 个产品获 RoHS 认证²⁵。

京东集团为确保原材料生产流程的合规，我们依据各类产品及原材料的特点，对原材料追溯工作进行优化与升级，精进原材料的溯源管理体系，稳步迈向产品全生命周期内的全面可追溯性。针对京东七鲜超市、华冠超市及自有品牌所销售的海产品、肉类、奶制品等商品，我们持续完善原材料产地追溯体系，严谨核查检疫合格证书、进口肉类的海关报关文件以及分装生产企业的必备生产资质，以此来确保所有供应商的合规性，保障原材料的来源既合法又符合环保要求。京东七鲜超市与当地农户及合作社携手合作，深度实施“产地直供”策略，直接从源头获取商品，强化产品追溯能力，有力推动产品的可持续生产模式与绿色消费理念。2024 年，京东自有品牌“京东京造”的干燕窝产品 100% 在包装上标注溯源码，并对 100%NFC 有机饮料产品开展溯源工作。京东自有品牌“京东京造”的哥伦比亚咖啡豆获得哥伦比亚国家咖啡生产者协会认证。

纸张

京东自有品牌“京东京造”的抽纸拥有 FSC 认证约

28%

咖啡豆

京东自有品牌“京东京造”咖啡豆：获得雨林联盟认证



茶叶

京东自有品牌“京东京造”的红茶拥有有机认证

68%

88%

茶叶通过 110 项农残权威检测

京东集团 2024 年可持续原材料采购情况

为了让员工理解原材料可持续采购的重要性，确保其原材料采购及使用相关决策与公司的政策和目标一致。2024 年，我们邀请第三方专业机构，面向京东自有品牌的相关员工开展覆盖原材料政策、原材料溯源、原材料采购及使用风险评估等方面的培训，有效提升其对于原材料的认知和理解。



²⁵ RoHS 全称《关于限制在电子电器设备中使用某些有害成分的指令》(Restriction of Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment)，是欧盟颁布的规范电子电器产品的材料及工艺标准，以保护环境和公众健康的一项法律规定。

产品碳足迹

京东集团通过全面评估各环节的碳排放影响，致力于降低从原材料采购、生产制造、物流运输到配送中心和门店等全生命周期过程中的碳排放强度。集团实施了一系列节能减排措施推动各环节碳排放的持续降低。

原材料采购

- 京东各自有品牌在产品包装上优先选用经过权威认证的环保、可再生 / 可回收、负责任原材料。
- 推出“青绿计划”，优先推广环境友好商品，带动上游制造商减排。
- 更多具体举措见[可持续原材料](#)章节

制造过程

- 增加绿色商品认证。如自有品牌原味瓜子强调环保和可持续性，通过严格限制化学肥料和农药使用，采用节能设备和技术，降低产品制造过程能耗。该产品已获得绿色食品认证。

商品售卖

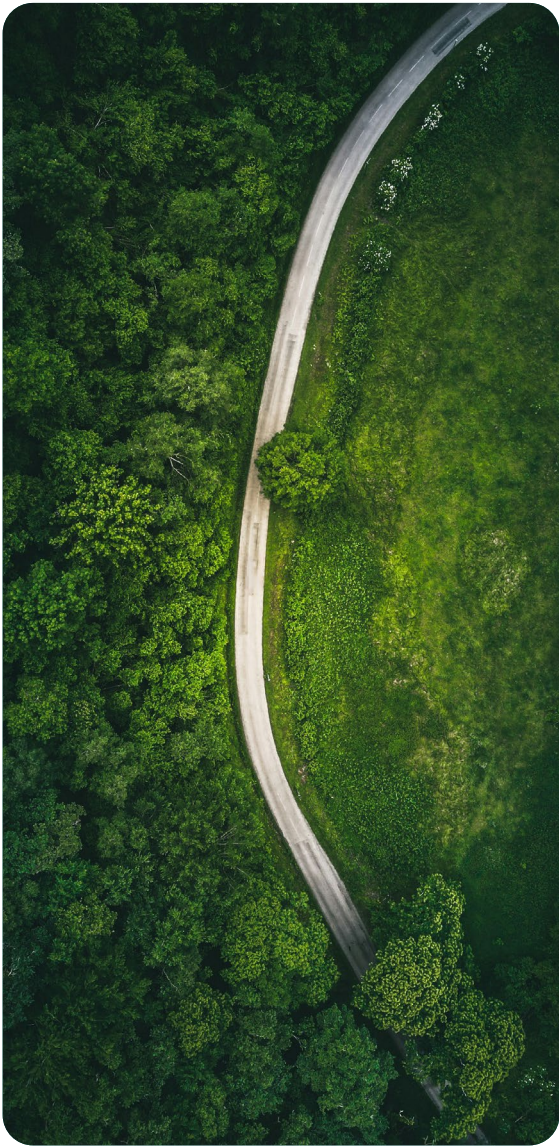
- 对京东自营业务场景下的用户退货，京东对退货进行分级处理，如99新、准新品、9成新等仍有很高使用价值的产品作为二手商品销售。
- 更多具体举措见[废弃物管理](#)章节

配送中心和门店

- 逐步优化所有门店的照明控制系统，通过智能照明实现能耗降低。
- 采取包装减碳手段，环保材质包装袋覆盖京东七鲜超市**100%**门店。
- 京东即时配送全部使用两轮电动车作为配送工具，显著降低了采用燃油车配送可能带来的污染。

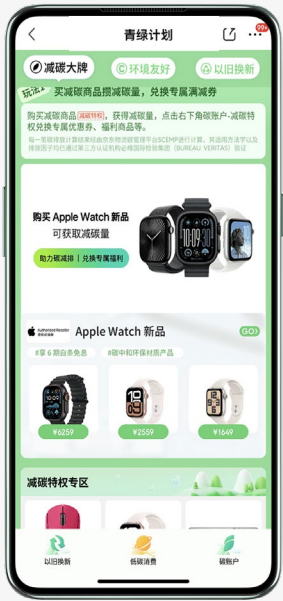
物流运输

- 在仓储环节，推行精细化库存管理策略，通过大数据分析和智能预测系统，减少库存积压和频繁补货，进而降低运输频率和能源消耗。
- 升级仓储设备，将所有叉车动力源改为电动。
- 根据行业标准《绿色仓库要求与评价》(SB/T 11164-2016) 现场评价,截至报告期末,京东物流已有**10**个园区被授予“绿色仓库”标识，其中，一级（三星）绿色仓库**5**个，二级（二星）绿色仓库**5**个。
- 京东集团在多个城市持续推进新能源车辆使用。截至报告期末，在干线及终端运输环节共计投入公路运力自营新能源车**超过1万**辆，其中，数十辆氢能源重卡物流车每年可减碳近1,000吨二氧化碳。氢能车辆运输路线共计**64**条，覆盖京津冀等地区，是行业首家规模化投用氢能源卡车的物流企业，每年降低柴油使用量约60万升油。
- 通过落地剩油把控、航路优化、飞行操作优化、机身减重、使用地面电能代替发动机供电等方式减少飞机燃油消耗，目前京东物流机队平均小时油耗约为2.35吨/小时，低于行业同机型平均水平(2.4-2.6吨/小时)。
- 更多具体举措见[绿色运输及仓储](#)章节



2024 年“青绿计划”再升级，助力可持续消费

京东积极倡导绿色消费，鼓励消费者选择低碳、环保的产品和服务。京东 2022 年联合超百家世界 500 强企业发起“青绿计划”。2024 年，“青绿计划”全面升级环境友好商品体系，并启动碳普惠商品体系。



“青绿计划”页面

在环境友好商品体系中，“青绿计划”通过 40 余条国内外资质认证标准的筛选，将环境友好商品按照低碳友好、可持续原材料、可持续包装、绿色设计、循环减废、有机助农、绿色出行等方式分类，帮助消费者更好地识别商品的环境属性。消费者购买环境友好商品将获得青绿积分，可用于兑换相关权益。2024 年世界地球日，“青绿计划”联合三星、全棉时代、特仑苏、奥妙、金纺、优益 C 等多个品牌开展减塑倡议行动。



“青绿计划”世界地球日活动



2024 年

“青绿计划”累计产生绿色减碳订单约

1 亿张

其中最高单张订单减碳

6,390 克

相当于 10 瓦 LED 灯点亮

1,425 小时

在碳普惠商品体系下，每笔订单均通过京东物流“京碳惠 (SCEMP²⁶)”，用户获得订单对应的减碳量，并可将其用于兑换各类专属消费权益，如临期商品、专属优惠券、专属补贴商品等。2024 年，“青绿计划”累计产生约 1 亿张减碳订单，其中单张订单最高减碳量为 6,390 克²⁷，相当于 10 瓦 LED 灯点亮 1,425 小时。“青绿计划”创新性地推出消费者碳账户机制，落地首个电商碳普惠平台，以数字化手段推动公众低碳消费行为的价值转化，促进了中国的碳普惠体系建设。



减碳量可用于兑换专属权益

²⁶ SCEMP 是京东物流基于自主研发的物流行业仓储与运输碳足迹监测、报告、核查与跟踪 (MRV-T) 数字化减碳技术开发的供应链碳管理平台。

²⁷ 该订单发生于广东，使用生态环境部和国家统计局发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中 2022 年省级电力平均二氧化碳排放因子下广东地区的二氧化碳排放因子 0.4403kgCO₂/kWh 计算。

生物多样性与森林保护

京东集团将生物多样性与森林保护贯穿于集团开发和运营全流程。集团遵循联合国可持续发展目标（UNSDGs）、生物多样性公约（CBD）的《昆明 - 蒙特利尔全球生物多样性框架》，以及《中华人民共和国土地保护法》等生物多样性相关文件。集团积极开展生物多样性保护工作，并积极与供应商、政府、合作伙伴等利益相关方就生物多样性议题进行沟通。集团承诺避免在位于世界遗产名录和国际自然保护联盟（IUCN）目录 I- IV 自然保护区进行开发建设并监督供应商及合作伙伴避免在重要生物多样性地点开展运营活动。

森林保护方面，集团严格遵守《中华人民共和国森林法》及相关环保法规，致力于在全业务范围内推行森林保护政策，严禁一切形式的非法砍伐，确保森林资源的可持续利用。

集团通过风险评估、绿化配置、绿色施工等方式确保运营过程的生态影响最小化。我们在项目开发前期和过程中积极获取当地居民意见，确保环保措施符合社区期待。



生物多样性风险评估

参考《昆明 - 蒙特利尔全球生物多样性框架》及全球生物多样性信息机构（GBIF）提供的生物多样性数据，基于地理位置评估集团运营地及周边环境面临的生物多样性风险，并将生物多样性风险及影响管理融入集团风险管理流程。

- 对存在潜在环境影响的项目，在建设前开展环境影响评价，对动植物栖息地、生态红线等关键生物多样性因素开展分析，评估开发行为对生态栖息地的潜在影响，如水源保护区、土壤环境、濒危动植物等生态指标。根据评估结果，及时完善和调整方案并制定生物多样性保护举措，确保可持续开发。

合理绿化配置

在《公园设计规范（GB 51992-2016）》等相关文件的指导下，京东注重科学开展植物种植和景观设计，以提供食物、遮蔽、繁殖和栖息空间，提升周边物种丰富度。

- 遵循适地适树原则，优先选择适合本地土壤和气候条件的植物，确保其生态生长环境；
- 合理搭配不同种类和形态的植物，采用复层种植和自然组团等配置方式，打造多层次的园林生态群落；
- 积极认建认养城市公共绿地，出资改善城市自然空间，为城市中的动物、植物和微生物群体提供保护。

开展绿色施工

践行绿色施工原则，采取以下措施降低环境影响：

- 开展封闭式施工，使用绿色生态网降尘防霾；
- 要求施工现场车辆符合排放标准；
- 严格管理施工现场建筑垃圾与生活垃圾；
- 设置屋顶绿化、施工周边绿化板块。

03

美好生活

京东集团秉持“技术为本，让生活更美好”的使命，改善员工生活品质，提升社会整体福祉。我们推动技术开放和生态合作，促进整个行业的技术进步和产业升级，共创智慧、绿色、和谐的美好未来。

45 年度关键绩效表

46 以人为本

57 可持续供应链

61 服务消费者

65 回馈社会



年度关键绩效表

美好生活

过去三年，京东已累计面向在校生提供了**超过 5 万个**就业岗位，
涉及**300**余种岗位类型

员工培训覆盖率达**100%**，员工平均受训时长达**41.0 小时**

截至报告期末，京东集团已有超过**6,500 名**员工获得学位认证项目入学资格，超过**3,000 名**员工获得学历证书，已发放员工毕业激励超**180 万元**

年度员工满意度为**4.58 分**（5 分制）



京东客服“生命通道”项目共计阻止拦截轻生行为**834 起**，
其中 2024 年共**160 起**

京东自有品牌**未发生**因健康安全问题而导致的产品召回事件

面向集团招采供应商展开可持续供应链管理线上培训，
覆盖**2,150 家**供应商



2010 年京东设立“员工救助基金”，近 10 年该基金累计投入超**1.57 亿元**



京东公益基金会 2024 年对外捐赠共计**逾 6,897 万元**

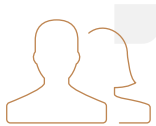


第三届“京东农特产购物节”累计投入现金补贴和流量资源约**15 亿元**，
助力高质量发展农业特色产业带超**2,000 个**

京东公益项目“星光传递”2024 年线下捐赠活动约**4,000 名**中小學生直接受益



3.1 以人为本



促进高质量就业

京东依托自身供应链技术和服务优势，以创新与责任驱动社会高质量就业，构建更具包容性与可持续性的就业生态。我们以产业链协同效应辐射带动社会就业，在全国建立覆盖城乡的仓储物流网络，为下沉市场提供大量本地化就业岗位，助力乡村振兴与区域经济平衡。我们依托电商生态，支持“直播带货”“店铺运营”等新职业发展，为农村劳动者、残障人士等群体提供电商运营与直播技能培训，助力小微商家与个体创业者实现数字化就业转型。

此外，我们为高校毕业生提供极具竞争力的薪酬待遇、完善的福利保障体系以及清晰的职业发展路径，助力青年人才快速成长。过去三年，京东已累计面向在校生提供了超过 5 万个就业岗位，遍布于零售、物流、健康、产发、工业、自有品牌和国际等多个业务板块，涵盖 300 余种岗位类型，满足不同专业背景毕业生的职业发展需求。报告期内，京东启动了史上最大规模的校园招聘，累计开放了 1.8 万个就业岗位，为广大毕业生提供了就业机会。未来，京东将持续为在校大学生和毕业生创造实践与就业机会，赋能青年职业发展。

京东集团不断探索和实施更为人性化和具有前瞻性的员工权益保护方案，积极落实国家关于深化产业工人队伍建设改革的部署要求，建立公平、透明且具有竞争力的薪酬与福利体系，构建多维度培训与发展路径，提供员工参与企业民主管理、开展创新创造的平台和条件，为员工创造更加美好和健康的工作环境。

京东连续三年蝉联中国民营企业 500 强榜首

作为一家兼具实体企业基因和属性、数字技术和能力的新型实体企业，京东集团根植于实体经济，成长于实体经济，服务于实体经济。2024 年 10 月，全国工商联发布 2024 中国民营企业 500 强榜单，京东凭借卓越的经营成果、长期的社会回馈以及在推动高质量就业方面的杰出贡献，连续第三年名列榜首。未来，京东将秉持“技术为本，让生活更美好”的企业使命，在促进高质量就业、助力乡村振兴及投身社会公益等多个维度，创造更大的社会价值与影响。



“中国民营企业 500 强”证书

报告期内

京东一线员工超过

40 万人

来自农村地区的比例为

80%

京东残疾员工人数

4,522 人

少数民族人数

37,553 人



员工薪酬与激励

京东集团搭建了由固定薪资和短中长期激励构成的薪酬结构，全员实行以业绩贡献为核心的可变薪酬机制，综合考量员工的岗位特性、业务能力以及合规表现等多个维度，将员工薪酬与岗位价值、个人能力及绩效表现相匹配。我们依据不同岗位性质，将差异化可持续发展指标纳入激励体系，为符合条件的员工提供股权激励，与员工共享发展成果。

在 Big Boss 战略的引领下，业务单元以“结果第一”为导向，推行 Boss 提点业绩激励计划。在充分授权 Boss 的基础上，规范业绩激励奖金的分配原则与底线，强化以“员工业绩价值创造贡献为先”的分配参考要素，确保分配结果合理。我们严格按照国家法律法规以及相应地区的规定，关注整体薪酬水平并深入评估不同地区员工的生活水平和工资标准，提供员工高于当地最低工资标准的薪资，以保障员工工资充分满足其食物、衣物等基本生活需求。

过去三年，京东坚持提高员工薪酬待遇，不断上调薪资水平。

- **2021 年 7 月 1 日至 2023 年 7 月 1 日**，京东历经两年时间将员工平均年薪由 14 薪逐步涨至 16 薪。
- **2024 年 1 月 1 日起**，京东采销等一线业务人员的年度固定薪酬大幅上涨近 100%，2024 年初京东零售全员平均加薪不低于 20%。
- **2024 年 2 月 1 日起**，超 2 万名京东一线客服员工实现全年平均薪酬上涨超过 30%。
- **2024 年 7 月 1 日起**，通过一年半时间，京东采销年度固定薪酬由 16 薪提升至 20 薪。
- **2024 年 10 月 1 日起**，京东零售集团及职能体系将用两年时间实现 20 薪，其他部门随后也将陆续启动加薪计划。

我们秉持“结果第一”的绩效管理导向，制定了科学高效且系统灵活的多维绩效评估机制，协助员工围绕为客户创造价值设定有挑战性的目标，根据岗位性质设置季度、半年度、年度的考核周期，综合评估员工个人及其团队绩效，全面且客观地衡量员工的工作贡献和业绩表现。为提升绩效管理的高效性与科学性，各管理者与员工保持紧密沟通与协作，为其提供更具针对性的指导与支持，助力员工个人成长与目标达成。



京东集团绩效评估机制

京东 2025 届校招生岗位薪酬全面上调

2024 年 9 月，京东宣布 2025 届校招生岗位薪酬将全面上调，其中采销、技术、产品等核心岗位，薪酬涨幅不低于 20%。对于入职“京东采销”的校招生，全年薪酬结构可达 20 个月的工资，年终奖高达 8 倍月薪，并搭配 Big Boss 激励机制，根据员工业绩表现给予额外奖励且不设上限。在产研类岗位中，算法岗平均起薪涨幅超过 75%，硬件和设计等岗位起薪涨幅超过 50%，为青年人才提供广阔的成长舞台与无限的职业可能。

员工培训与发展

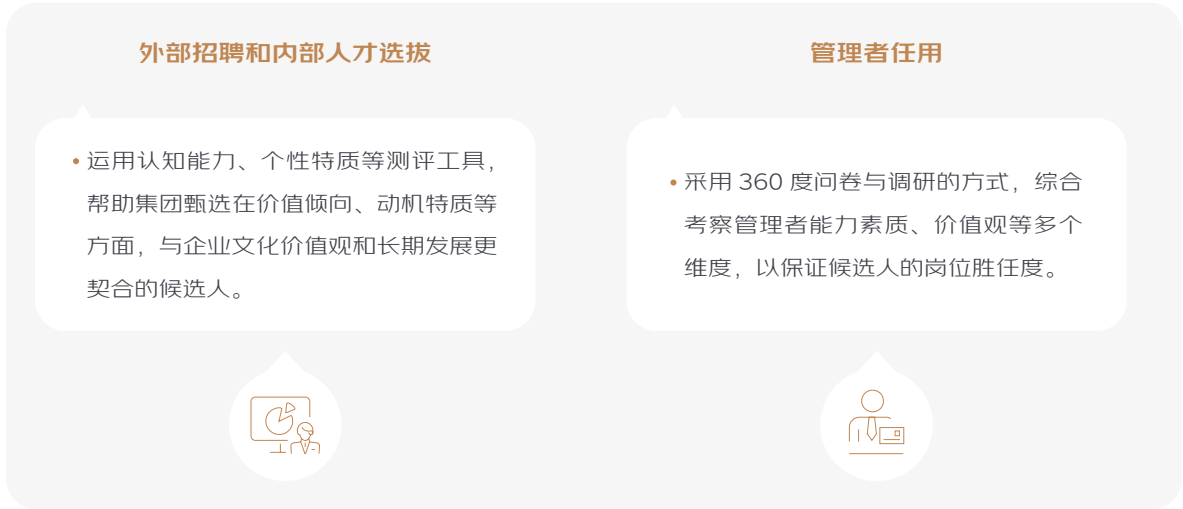
京东集团构建了系统化的培训体系和多样化的培训方式，设定了清晰的晋升路径与公正的评定标准，帮助提升员工综合素质和职业能力，实现个人与企业共同成长。

优化人才发展体系

京东始终重视和关注员工的职业发展和专业水平提升，逐步开发各专业序列成长地图，为员工提供清晰明确的发展方向 and 成长路径。

我们不断优化和创新人才晋升体系，打破传统的晋升提名约束条件，充分授权管理者提名优秀员工，管理者可根据员工的结果贡献与能力潜力推荐晋升候选人，通过多种方式进行评审决策。同时扩大晋升材料和公示的覆盖范围，强化晋升程序的严肃性与专业性，保障晋升决策的科学性和民主性。

2024 年，我们进一步升级员工活水管理办法，为高绩效贡献者提供更具保障性的流动机制，鼓励业绩突出、持续奋斗的贡献者，结合自身专业能力和个人兴趣，在内部寻找与选择长期发展的职业机会。



人才评估机制

多元化人才培养

京东搭建了覆盖全职业周期与多维度融合的人才培养模式，为所有全职员工与兼职员工提供全面且系统的培训计划，兼顾职业素养、领导力和专业能力、岗位技能、数字化能力等多个维度，全方位助力员工实现个人价值最大化，为应对低碳经济与数字化转型的双重挑战提供了坚实的人才保障。对于外派员工，我们根据具体情况，对其开展跨文化提示和教育。



京东集团培养体系

2024 年，京东全球培训基地在江苏省宿迁骆马湖国家级旅游度假区正式启用，依托多维度体验式培训机制，结合体能训练、线下文化打卡、业务参访体验，以及与高级管理者、优秀老员工、业务专家交流分享等多种形式，支持京东各项业务人员的培训与发展，成为京东文化传承和人才培养的重要阵地。报告期内，京东集团员工平均培训与发展投入为 108.8 元。



报告期内

受训员工覆盖率达

100%

员工培训与发展总时长为

23,387,101.0 小时

员工平均受训时长达

41.0 小时



“雄鹰班”——新晋管理者领导力专项培训

为快速提升新晋管理者领导能力，我们通过线下集训和定向邀约的方式，定期开展“雄鹰班”专项领导力培训项目，参与者在分享和汲取管理实战经验的同时，可获得资深导师的专业指导与答疑解惑，有效助力新晋管理者快速成长，为京东长期发展构筑了稳固的管理后备力量。

2024 年，我们累计举办了 28 期“雄鹰班”培训，覆盖 1,752 名新晋管理者，学员满意度为 4.9 分，成为京东管理者从“专业能手”向“团队领袖”转型的关键赋能平台。

新版新员工培训项目，助力其高效融入与职业成长

为助力新员工快速融入企业文化并提升职业适配能力，京东于 2024 年 4 月启动新版新员工培训项目。该项目采取入职即培训的形式，学员将在宿迁培训基地开展为期一周的线下集训。课程体系覆盖企业文化、职场转身、专业提升等方面，辅以素质拓展、体能训练与参访等实践环节。全年累计交付约 40 期培训，服务新员工约 1.3 万人，实现规模化、标准化的培训交付。新版培训项目实施后，新员工入职首个季度内主动离职率较历史数据下降 4%，95% 以上员工对项目评分 5 分（满分）。

此外，京东针对全体在职员工（涵盖所有全职员工、兼职员工、承包商员工）及其家属，提供继续教育机会，激励并赋能员工提升专业技能与获取权威证书，助力员工拓宽知识领域。符合学校要求的员工可报读“我在京东上大学”“我在京东读硕士”“我在京东读博士”学位认证项目，享受丰富多元的学习资源，深度提升自身专业素养与综合能力。截至报告期末，京东集团已有超过 6,500 名员工入学，超过 3,000 名员工获得学历证书，已发放员工毕业激励超 180 万元。

我在京东上大学

- 与国家开放大学合作高中同等学力起点报考专科学历项目以及专升本项目
- 与北京外国语大学合作专升本项目

我在京东读硕士

- 与中国人民大学合作在职硕士项目，报告期内，联动阳光诚信联盟，增设法学相关专业读报

我在京东读博士

- 与中国人民大学“英才计划”合作，面向在职员工招收意向读博人员

京东集团学位认证项目



员工权益与关怀

京东集团全面保障员工权益，构建平等开放且畅通高效的沟通平台，建立全方位员工关爱与帮扶机制，提升员工幸福指数与归属感。

保障员工合法权益

京东构建多元共融的员工权益保障体系，组建了由集团工会、工会法务顾问、员工关系专家以及一线职工代表等构成的工会劳动法律监督委员会，针对用工和劳动关系领域存在违反工会劳动法律的问题，制定并落实相关解决方案，主动提醒并监督改正违规行为，从机制和组织层面加强员工权益保障。

我们杜绝任何形式的使用童工和强迫性劳动，坚决反对和禁止针对性别、年龄、民族、地域、宗教、身体情况等任何形式的歧视、骚扰或不当行为，亦要求供应商及合作伙伴遵守员工权益相关法律法规和条款。在招聘和录用过程中，我们坚持员工公开公平招聘原则，严格核查拟录用人员信息的真实性和有效性，确保雇佣人员年满 16 周岁且符合阳光诚信联盟名单等聘用条件。一旦发现任何违反规定的情况，京东集团将立即展开调查并采取纠正措施，严格按照法律法规以及相关要求进行严肃处理。

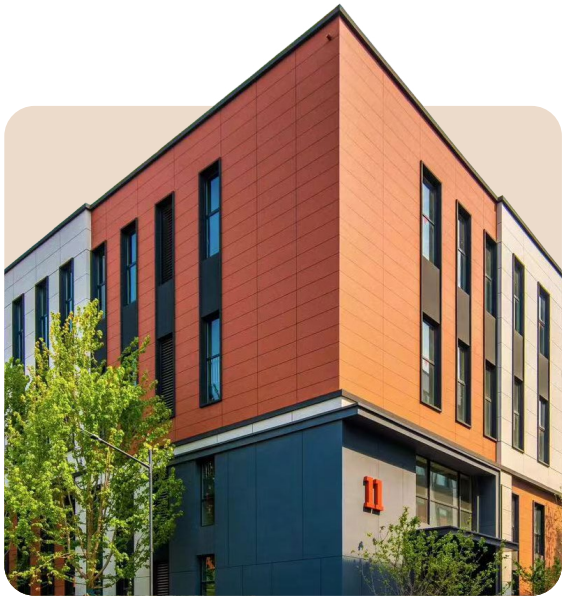
京东结合自身实际情况，科学设定员工的每周工作时长上限，合理控制工作时长，采取多项有效措施减少员工加班及额外工作时间，对超出最长工时的员工及时进行提醒和干预，并支付员工加班工资。

此外，我们定期评估员工性别薪酬差异，贯彻落实同工同酬原则，与员工共同构建公平包容、和谐愉悦的工作氛围。2024 年，京东集团未发生任何用工歧视、雇佣童工或强迫劳动事件。



京东协办第三届全国新业态劳动者权益保障研讨会

2024 年，京东联合北京市总工会、北京经开区总工会举办了第三届全国新业态劳动者权益保障研讨会，采取专题演讲、圆桌会议等多种形式，聚焦快递员等新业态劳动者，深入研讨新就业形态劳动者权益保障工作，助力行业的规范化发展与劳动者权益的全面保障。



我们不断完善民主管理与集体协商机制，制定并推动京东集体协议签订，尊重员工结社自由和集体协商权益，每年定期召开职工代表大会，保障员工依法享有知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。2024 年，我们共召开了 3 次职工代表团会议，近 300 多名职工代表参与，共同讨论并审议了覆盖工作条件、生产安全、员工手册、住房保障金等 6 项涉及职工利益的制度和事项。

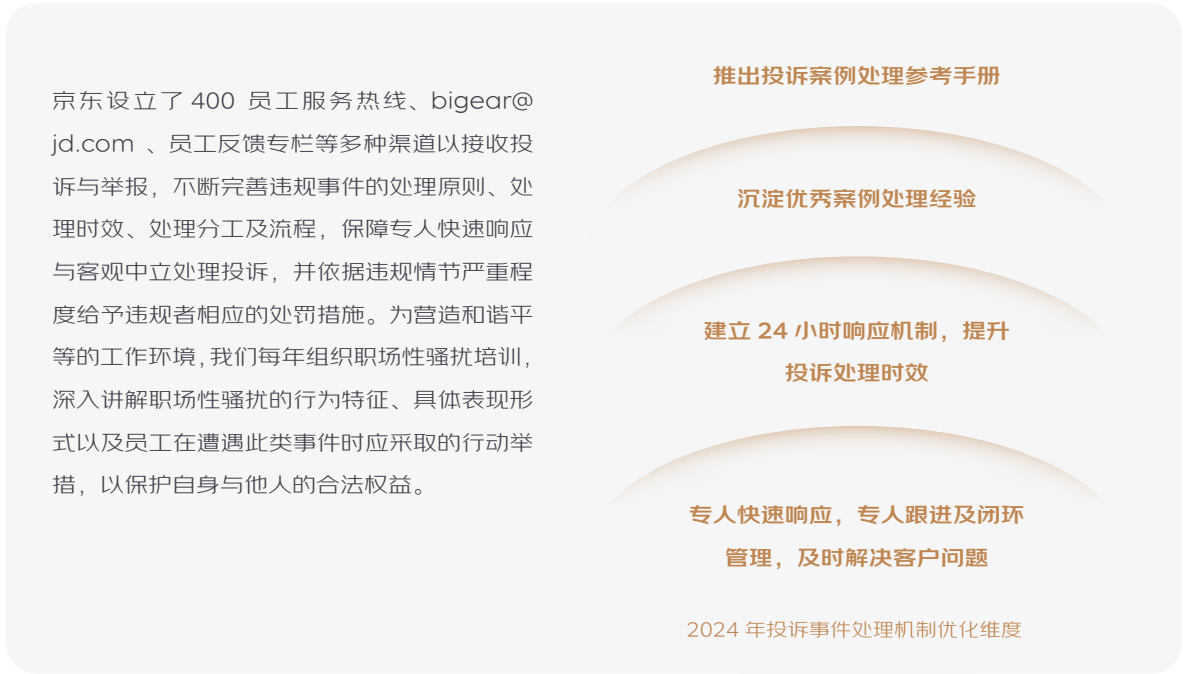
截至报告期末

京东集体合同员工签署比例为

100%²⁸



²⁸ 此数据统计口径不包含德邦、跨越速运。

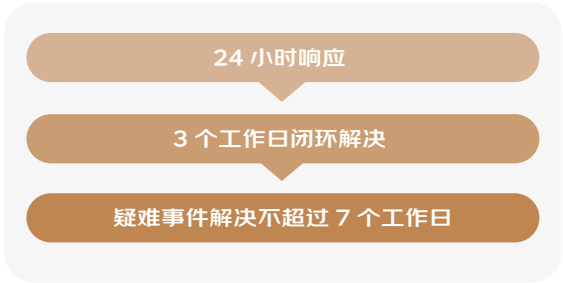


此外，京东针对自身运营评估潜在的人权风险，采取相应的风险缓解和补救行动。报告期内，我们针对全体员工，围绕员工同工同酬、结社自由、使用童工、强迫劳动、骚扰歧视等维度开展评估。对于违反相关要求的人员，我们采取涉事人员道歉、降职、辞退、取消已授予的股权和限制性股票等多项补救措施，以坚定维护人权原则。对于涉嫌违法犯罪的行为，我们依法将涉事人员移交司法机关处理，并对受害人予以人文关怀和心理疏导，以减轻受害人的心理负担和伤害。

员工沟通与互动

京东构建了线上诉求表达、线下走访调研、困难问题解决及劳动争议调解四项机制，依托工会热线、bigear@jd.com、员工论坛、员工群组及投诉邮箱等多元化沟通渠道，收集并高效响应员工的反馈与问题，有效增强了与员工的互动与交流，进一步巩固了和谐稳定的劳动关系。此外，京东搭建了物流之声 MOV 系统，实现反馈与诉

求线上全流程限时督办，并针对一线员工集中反映的工作流程、收入待遇等问题成立专办小组，持续跟进问题并定期复盘优化。报告期内，我们将员工论坛升级为实名制，促进更加开放和透明的沟通氛围，进一步深化了“简单、透明、互信”的组织文化。



员工反馈与问题的处理机制

为全面了解员工的工作体验和需求，我们通过线上问卷的方式，每季度面向全体员工开展满意度调研，调研内容涵盖员工工作幸福感、工作价值认知、工作压力和困扰等多个维度，为制定更加人性化与系统性的管理策略提供有力支持。2024 年，我们面向办公室和一线员工展开满意度问卷调研，年度调研结果为 4.58 分。



京东集团不同岗位序列满意度调研维度

员工福利与关怀

京东实行“以全员普适性为基础，稀缺资源向核心人才倾斜，尽最大努力提升一线员工福利”的非薪酬福利体系，给予员工力所能及的关怀与帮助。我们搭建了覆盖员工身心健康、衣食住行、幸福家园、假期福利、文化关怀、政策福利 6 个场景的服务体系，提供法定节假日、年休假、产假、陪产假、哺乳假以及专为有子女员工设立的家长会假等多项福利假期，以保障员工在重要时刻能够得到充分的休息与陪伴。此外，我们深入理解并尊重员工的个性化需求，结合实际情况提供不定时工作制、居家办公等灵活且人性化的工作模式。



京东集团“三支柱，多场景”员工福利体系

2024 年，京东集团人力资源总支出（包括自有员工和外部人员）为

1,161 亿元

为全面保障女性员工的权益与福祉，我们遵循国家法律法规和当地规定，生育员工至少享有 158 天产假以及产假期间应有的薪酬福利待遇，男职工凭相关证明可至少享有 10-30 天陪护假，育儿员工每年可享受 5-10 天育儿假。针对孕产期员工，我们设有母婴室、专有工牌和专用停车位等专属职场便利，为其创造更加温馨与便捷的工作环境。2024 年，我们将北京所有线路班车安装了安心座椅，为孕产期员工提供了舒适安全的出行体验。

- 根据年龄、婚姻状态等量身定制女性员工年度体检方案
- 额外提供涵盖 5,000 元额度的商业生育保险
- 配备内设沙发、冰箱、储物柜等设施的母婴室
- 总部设有托幼中心和儿童乐园
- 准妈妈享有优先排队、优先停车等权利
- 各种便捷服务及设施，比如吹风机、卫生巾、班车孕妇专座等

京东女性员工福利体系



多场景员工关怀活动

• 一线员工日

2024 年，京东迎来了第 9 个“一线员工日”，举办了管理者走一线、趣味运动会、家属开放日等一系列文化关怀活动，提供家庭大礼包、一线发放家属荣誉牌、培训机会等关怀与成长福利，以表达对一线员工的关怀与支持。

• 京东家礼

2024 年，京东携手三星堆博物馆共同打造了最新系列京东家礼，从 DOGA 家族玩偶、随行杯到礼盒包装等部分，用心融合三星堆博物馆的镇馆之宝，并以环保材质打造礼盒，兼具美观性与实用性，传递对传统文化的深切敬意。

截至报告期末，京东已与故宫博物院、敦煌博物馆、苏州博物馆、陕西历史博物馆等多个知名博物馆展开合作，共同推出了具有文化特色的京东家礼系列，将传统文化与现代生活相结合，以创新的方式推动传统文化的传承与发展。



SNOW-青铜神鸟



MAX-铜扭头跪坐人像



YUMMY-青铜戴冠纵目面具



BLINK-青铜兽面具&陶猪



JOY-青铜大立人像



CHILL-一号青铜神树

京东将DOGA家族玩偶形象与三星堆文物相结合进行设计

助力员工安居乐业与家庭幸福

• 京东青年城

截至报告期末，“京东青年城”已完成一期项目封顶，建成后可为员工提供近 4,000 套可拎包入住的公寓。

• 住房保障基金

截至报告期末，京东集团住房保障基金项目申请员工中一线员工占比高达 70%，较之前大幅提升。

• 员工救助基金

2010 年，京东建立了“员工救助基金”，专门用于缓解员工突遭意外或疾病时的燃眉之急，通过救助金为员工兜底。十几年来这个温暖的福利项目不断发展完善，近 10 年该基金累计投入超 1.57 亿元²⁹，帮助数千名京东员工度过困难。

• “我在京东过大年”

自 2014 年起，京东已连续 12 年开展“我在京东过大年”福利保障，为坚守一线的物流员工提供法定加班费、子女春节团聚补贴以及春节红包补贴和一系列文化关怀活动。

员工救助基金：为生命续航，传递京东温暖

2021 年，京东物流上海大件仓储员工杨路在公司组织的年度体检中，被查出患上“骨髓增生



异常综合征”，急需骨髓配型及移植手术，高额医药费使其全家陷入困境。在住院期间，其领导得知他的病情和家庭的经济压力后，告知公司有“员工救助基金”福利并协助申请，52 万元救助金很快到账，不仅解决了杨路的燃眉之急，更给了他坚持治疗下去的勇气。

“我在京东过大年”：让团圆更简单

2024 年春节，在北京工作的快递小哥邵全连续三年把河南周口的



家人接到了北京过年。“这三年都是把孩子从老家接来北京过年，这样既不耽误送货，也能一家人团圆。”每年 3,500 元的子女团聚补贴让这个家的小团圆“少了些负担”。邵全说，站点不少兄弟都会接孩子过来，有家人陪在身边，大家都更安心也更有干劲。

²⁹ 数据统计截止至 2025 年 4 月。

此外，我们全力平衡员工的工作与生活，通过美食节、家庭日、运动季等多项活动，促进员工的身心健康，增强员工之间的交流与合作，提升员工归属感和幸福感。

舌尖上的归属感：让美食成为文化纽带

京东餐厅美食节：美食与互动的盛宴

2024 年，我们举办了两场京东餐厅美食节活动，设立了美食夜市、菜品秒杀、1v1 烹饪教学等环节，吸引 3.2 万人次参与互动，员工满意度达 4.9 分（满分 5 分），为员工提供了丰富的美食选择。



美食节活动现场

厨王争霸赛：厨艺与创意的碰撞

我们组织了首届“厨王争霸赛”活动，评选出优秀厨师及最受欢迎的美食，如轻食烤鸡、鸡架拌面、麻辣香锅、把子肉、惠灵顿牛排等，展现了京东餐厅烹饪技艺的高水平，同时让员工“吃得好、吃得香”，将员工关怀融入日常餐饮服务。

家乡味道唤醒情感共鸣

为了让员工能品尝到家乡的味道，我们开展家乡/城市味道主题活动，在总部各职场餐厅上新了 8 个档口，覆盖了湖北、河南、贵州等省市的特色美食，推出 120 余款具有地方特色的美食。活动期间，京东餐厅月度服务人次高达 5 万，平均就餐人数较调整前增长了 68%，赢得了广大员工的喜爱与认可。

活力职场：从身体到心灵的全方位赋能

京东运动季

2024 年 8 月，我们举办涵盖篮球、足球、羽毛球、游泳和乒乓球五大赛事的运动季活动，吸引了 1,588 名员工报名和参与，并增设多种线上活动。



京东运动季活动现场



京东家庭日活动

2024 年 11 月，我们举办京东家庭日活动，员工家属深入了解京东职场配套设施及企业发展历程，并设立亲子游戏、才艺展示等互动环节，吸引了近 200 个家庭、700 余名员工家属参与。



京东家庭日活动



员工健康日活动

我们举办首届“春意盎然健康随行”员工健康日活动，帮助员工提升健康意识。



员工健康日活动

职业健康与安全

京东集团将安全健康的工作条件作为首要考虑因素，严格遵守国内外职业健康与安全（OHS）相关法律法规与标准，基于内部实际情况与典型案例，制定了适用于全体员工以及供应商等合作伙伴的 OHS 相关制度，并在其中纳入职工代表建议以定期优化内部管理体系。

为保障 OHS 管理的有效实施，我们设立职业健康与安全（OHS）委员会作为 OHS 的最高管理机构并定期向董事会汇报 OHS 管理的进展与成果，由集团首席人力资源官（CHO）担任主席，各业务单元首席执行官（CEO）担任委员代表，并下设职业健康与安全工作组及各业务单元专项执行小组，构建了多层级的职业健康与安全组织架构。OHS 委员会统筹和决策职业健康与安全战略规划及其优先级，指导各业务线根据自身特点和实际需求，设定具体化且可衡量的健康安全目标，定期考核和评估目标完成情况，并将其纳入相关管理人员的绩效考核体系，以保证有效执行和落实相关目标。

此外，我们通过案例沉淀和数据分析，识别典型发生因素，联动责任部门持续升级改善，并在采购过程及合同中引入职业健康与安全标准和要求，促进整个供应链生态向更加安全和健康的方向发展。为保障 OHS 管理体系的有效性和科学性，我们不断推动各业务板块获取 OHS 相关认证，共同提升整体健康安全管理水平。截至报告期末，京东零售和京东工业已获取 ISO 45001 职业健康与安全管理体系认证。



为了全面提升应急响应效率与员工安全保障水平，京东组建了应急救援专项小组，针对性地制定了综合及专项安全事故应急预案，清晰界定了各级职员的应急职责与处置流程。我们定期开展安全风险识别和安全检查，检查职场设备设施以及可能导致员工不安全的因素，评估安全问题影响程度并划分为不同等级，并推出了《突发事件处理指引》等相应解决方案,通过标准化处理动作实现了风险前置防范。若现场人员或事故责任人发现生产安全事故，需立即上报事故责任单位负责人，并同步启动应急响应机制，迅速且有效地控制事态发展，将事故可能造成的伤害与损失降至最低。

标准化处理动作

采用标准化的作业流程预先识别并防范风险，以保障在突发事件发生时能够迅速且高效地作出响应。



风险监测方案

通过前置监测及时发现风险场景，分析并沉淀典型案例，不断识别作业流程与日常管理中存在的隐患与改善空间。

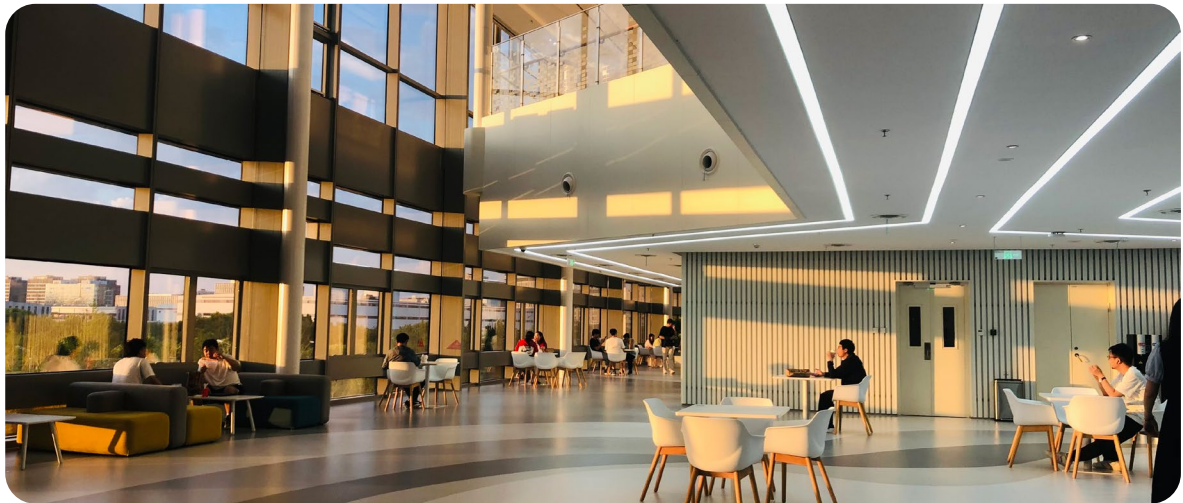


自然灾害员工安全管理

梳理突发自然灾害场景下的员工安全管理现状，识别并填补内部在安全管理方面的空白地带，以保障业务的连续性。



健康与安全管理体系



在生产运营过程中，我们基于不同岗位性质提供针对性的个人防护设备和生产设备防护设施，以减少事故发生的可能性，营造更加安全的生产作业环境。为提升员工健康与安全意识 and 技能，我们通过理论与实践相结合的方式，定期组织安全专项培训与演练活动，促进员工深刻理解安全的重要性并掌握必要的安全知识。2024 年，京东集团职业健康与安全培训覆盖全体员工及所有外包员工。

个人防护安全

- 为仓储作业人员配备高可见度工作服。
- 为所有快递员配备安全头盔、反光背心等个人防护装备。
- 个性化的劳保用品配备方案，如低温仓工作人员配备防寒服、拣货人员发放劳保手套与工作服、叉车司机发放荧光马甲与安全帽等。

安全意识和技能培养

- 安全专项培训：消防安全基础知识、安全事故案例警示、安全操作规程等内容。
- 全员应急演练：火灾/地震的疏散逃生，初期火灾的应急处置、员工自救互救技能等。
- 安全文教活动：安全知识竞赛、消防安全技能比武大赛等。

生产设备防护

- 在醒目位置张贴安全警示标识，提醒员工注意危险防范。
- 通过人车分流规划、限速和防碰撞装置安装，预防叉车与人员的意外碰撞。
- 在传送带区域，实施了堵缝处理并安装了旋转部位的防护罩，降低因传送带作业导致的卷入伤害事故。
- 通过实施停车钥匙管理、安装防溜车装置等措施，降低装卸作业过程中的潜在风险。

为保障员工食品健康与安全，京东携手餐厅供应商及中粮营养健康研究院，共同设立了健康营养餐档口，推出了超过 200 种无碘、低脂、低盐且富含高纤维的健康餐品，并引入了全球广泛认可的 SGS-HM³⁰ 认证体系，提升了食品安全管理的整体标准。京东集团的餐厅被授予使用 SGS 食品卫生监控标识。



京东部分 SGS-HM 证书

此外，京东在充分尊重并保护员工隐私的前提下，与外部第三方专业机构推出了 EAP (Employee Assistance Program) 员工关怀项目，所有在职员工均可以通过“京东 ME”进行预约,获取专业的心理咨询和建议。2024 年，我们进一步优化了心理健康运营机制，通过升级系统、拓展资源及活动等形式，为员工提供多元化的心理咨询和关爱项目，满足员工不同的需求体验。

咨询模式从单一的总部驻场咨询升级为“即刻 + 电话 / 视频 + 驻场”的灵活方式

使用页面实现温馨化与清晰化升级

举办线下心理嘉年华活动，获得员工高度认可

2024 年心理健康运营机制优化维度

³⁰ 全称为 Societe Generale de Surveillance-Hygiene Monitored Program，是 SGS 在全球推广的食品安全卫生管理、监督和授证计划。

3.2 可持续供应链



负责任采购

京东集团建立了完善的供应商 ESG 管理体系，将 ESG 表现及管理实践等要求深度融入供应链管理。我们在供应商合同中明确纳入 ESG 条款，要求供应商严格遵守《京东集团供应商行为准则》，并就 ESG 相关要求做出具体承诺。2024 年，我们进一步强化供应商 ESG 管理，在《采购供应商管理办法》中明确规定，违反 ESG 承诺将视为供应商严重违约。

京东深入评估供应商在生产运营各环节的环境保护、劳工管理和原材料溯源等方面的表现，系统识别和防范供应链中的可持续性风险。

环境保护

京东集团响应国家环保政策，制定并实施《绿色采购管理规定》，将绿色采购作为核心原则，以环保意识为导向推动供应链转型。我们积极引导供应商向绿色生产模式转变，与合作伙伴共同构建可持续的绿色供应链体系。

报告期内，北京京东工业品贸易有限公司已获得 GB/T 33635 绿色供应链管理体系认证。



劳工标准

我们要求供应商严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，杜绝雇佣童工、强迫劳动等违法违规行为。对于情节严重的违规供应商，我们采取零容忍态度，立即将其列入黑名单，并永久终止合作。

健康与安全

我们对供应商的职业健康与安全管理体系进行严格审核，确保其符合相关标准和法规要求，并要求供应商切实履行相应的责任。同时，我们对在库的主要合作供应商进行全面评估，优先选择具备职业健康安全资质的供应商进行合作。针对重点品类供应商，我们明确要求其建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，采取有效的安全防护措施，持续改善安全生产条件，并完善风险防范与化解机制，以确保安全生产的全面落实。

京东集团积极推动供应链的可持续发展，践行绿色化与责任采购理念，通过对供应商开展全生命周期的高效管控，不断提升供应链的韧性及效率。我们与价值链合作伙伴协同共进，构建可持续生态，持续增强供应链的可持续发展能力，全面推动供应链体系 ESG 水平的提升。

供应商 ESG 评估与发展

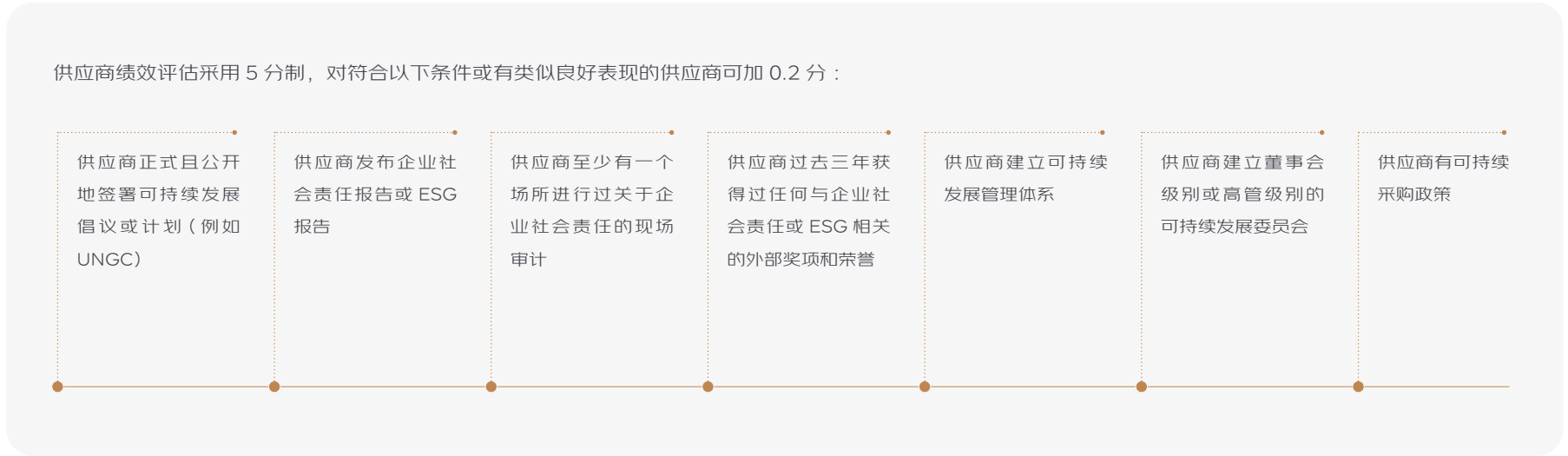
京东集团对供应商实施 ESG 内部审核，通过评估识别潜在违规行为，并依据审核结果制定相应的管理措施。审核内容包括环境、社会责任及公司治理等核心维度，我们针对发现的问题明确补救与纠正方案，同时建立后续跟踪审核流程，以推动供应商 ESG 表现的持续改进。

为更好地跟进合作伙伴在环境、社会和治理方面的工作开展情况，京东集团定期向供应商发放 ESG 调研问卷，从 ESG 披露和获奖情况、环境管理、员工管理、职业健康和安全、商业道德五方面进行评估，评估结果将影响到供应商绩效评估的最终得分。

2024 年，我们完成“关键供应商圈定 - 调研问卷发放 - 问卷回收及复核”，对全部 759 家关键供应商发放问卷，回收及复核 725 份。



京东集团供应商内部 ESG 审核内容



我们对表现优异的供应商开展深度调研，系统总结其在 ESG 方面的先进经验，形成可推广的优秀案例。通过组织经验分享会、专题研讨会等形式，我们将最佳实践推广至表现一般的供应商，促进整体供应链 ESG 水平提升。同时，我们重点跟踪 ESG 风险较高和调研评分较低的供应商，定期评估其改进措施的实施效果，提供必要的指导和支持，确保供应链 ESG 管理的持续改进和整体提升。

我们持续开展供应商培训和交流活动，协助供应商提升产品质量和管理水平。通过建立常态化的沟通机制，我们与供应商保持密切合作，为实现长期合作共赢奠定了坚实基础，推动构建负责任的供应链生态体系。

可持续供应链管理培训

2024 年 12 月，京东集团面向集团招采供应商展开可持续供应链管理线上培训，培训内容参考 ISO 20400 可持续采购管理体系认证、国家可持续采购指南，旨在分享可持续供应商管理的概念与背景知识，包括可持续供应链管理与外部驱动因素、供应链管理常见议题解析、可持续供应链标准、工具与常见举措三个方向，鼓励供应商积极参与京东可持续供应链建设，从国内外驱动因素到具体怎么做，以及行业最佳实践，助力京东上下游供应商的可持续发展，培训覆盖 2,150 家供应商。

培训覆盖供应商

2,150 家



京东集团
可持续供应链管理分享



开展可持续供应链管理培训

供应商管理

京东集团秉持与合作伙伴携手共同承担社会责任，制定《京东集团供应商行为准则》等一系列供应商规章制度，推行供应商分级管理模式，构建了涵盖供应商准入、考核及退出等全流程的管理体系，实现了对供应商的系统化、规范化管理。

供应商准入

通过媒体监测、交流、考察、样品测试及现场勘查等环节，对在京东采购招标信息平台完成注册的供应商进行严格筛选，确定入围名单。

针对不同类别的供应商，制定差异化的筛选标准，并核查其 ISO 14000、ISO 45001、ISO 9001 等资质认证，优先选择符合要求的供应商开展合作。

供应商考核

依据《供应商绩效考核管理细则》，根据不同品类以及供应商的层级，从多个角度对供应商的产品质量与服务能力进行评估。

依据国际公认的 ISO 14001、ISO 45001、ISO 9001 等标准，对供应商进行定期考核。2024 年，京东对供应商实施了半年度考核、年度考核以及项目制考核，并根据评估结果进行分级管理，考核结果分为优秀、良好、不合格三个级别。

供应商退出

2024 年，我们共考核供应商 2,352 家，拉黑供应商 12 家、冻结供应商 108 家、考核不合格供应商 111 家。其中，涉及一级供应商考核 2,317 家，2,211 家合格，106 家不合格。

依据考核结果，与考核不合格的供应商共同分析问题原因，并制定后续改进措施，协助供应商进行整改。对于被冻结的供应商，我们将暂停所有新增业务合作，并持续跟进其整改措施，只有当供应商完成整改并通过验证后，才会恢复其合作状态。

京东集团充分考虑供应商的业务相关性，持续关注供应商所在国家 / 地区、行业及商品特性等多重因素，以确保供应链的稳定与安全。

业务相关性	评估供应商在各核心业务中的采购占比与可替代性，判断供应中断对京东业务的影响。
国家 / 地区特定风险	评估与供应商所在国家 / 地区的政治稳定性、法律法规环境、社会经济活动等相关的负面 ESG 风险。
行业特定风险	评估供应商所在行业的特定负面 ESG 风险（例如能源使用、污染排放和劳动力管理等）。
商品特定风险	评估供应商产品在质量、安全性、环保性等方面的负面 ESG 风险。

为了保障供应链稳定，我们将重大活动与促销期间的产品保障流程纳入常态化管理，依据《重大事件运营保障机制》和《大促保障手册》，从大促前、中、后期各品类运营入手，提升采购工作的规范性、计划性和全面性。通过实时监控项目执行情况，京东成功保障了重点采购需求的顺利进行和物资的及时交付。2024 年，京东针对重点采购项目准备了备选供应商预案，以应对可能出现的风险，进一步提升供应链韧性。

中国内地

5,297 家

港澳台地区

30 家

其他国家和地区

61 家



按地区划分的供应商数量

截至报告期末，我们有供应商³¹

5,388 家

一级供应商

4,619 家

关键一级供应商

672 家

非一级供应商

769 家

关键非一级供应商

87 家

按类型划分的供应商数量

³¹ 供应商数量统计口径：在磐石采购平台“京东集团”组织下注册，且在 2024 年有中标的供应商。

3.3 服务消费者



产品质量管理

京东集团建立了完善的产品质量管理体系，通过高标准、严要求确保产品品质，为消费者的美好生活保驾护航。

质量管理体系

为严格把控商家资质和产品质量，京东建立健全全流程商品质量管理制度，明确入驻平台资质标准、商品抽检、假货问责和违规管理等关键环节的流程。我们在内部设立了品控及体验组与商品合规小组，负责监督和执行平台产品质量相关的工作，稳步推进各业务领域质量管理体系建设，有序开展各项质量管理工作，保障产品质量安全。

京东构建商品全生命周期的质量管理体系，生产端采取验厂验商的模式，在源头严控商品生产质量；供应链端在仓内精准监控商品，针对质量问题进行高频次核查；销售端采用匿名购买独立送检方式展开质量问题抽检。

京东全面升级质量管理平台，从数据化、智能化、专业化三个维度升级质量管理系统，搭建质量知识管理库，并与品牌方、第三方专业检测机构联动对于质量问题精准定位，反哺生产端、供应链端及销售端。目前与行业内数十家检测机构达成检测合作，可覆盖数万个专业检测项目。

京东秉持“客户为先”的核心理念，将满足用户需求作为不懈追求。因效而能，我们通过技术创新不断提升服务效率和质量，为消费者打造卓越的消费体验。

我们通过系统化的培训强化产品质量相关员工质量意识，明确各岗位在质量管控中的职责要求，确保员工理解产品质量保障的重要性。2024 年，我们围绕标签审核、国家标准解读、工厂审核、ISO 体系认证以及六西格玛质量管理方法等主题，开展了多场产品质量培训活动。在“3·15”国际消费者权益保护日，京东平台还针对员工和平台商家分别进行了质量专题培训，进一步提升其质量意识和质量管控能力。

京东打造了覆盖知识产权保护、食品安全、药品安全和禁限售商品等关键领域的商品质量安全防护体系，通过质量管控、平台治理、线上维权和品牌保护等手段，实现全领域风险防控。同时，我们通过内部质量安全专业团队落实线上线下协同管理，形成从“前置识别”到“日常防控”再到“治理处置”的全链路防控机制，确保体系高效运行，守护商品质量安全。

2024 年京东集团相关领域标准化体系建设情况如下：

ISO 9001 质量管理体系认证

北京京东世纪信息技术有限公司、北京华冠商业科技发展有限公司、北京沃东天骏信息技术有限公司、上海圆迈贸易有限公司、广州晶东贸易有限公司、成都京东世纪贸易有限公司、西安华讯得贸易有限公司、沈阳京东世纪贸易有限公司、武汉京东世纪贸易有限公司、北京京东电解智科技有限公司及北京京东工业品贸易有限公司等多家主体

FSSC 22000 食品安全体系认证

北京京东世纪贸易有限公司及北京华冠商业科技发展有限公司等多家主体

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证

北京京东工业品贸易有限公司

ISO 20000 信息技术服务管理体系认证

北京京东电解智科技有限公司及北京京东工业品贸易有限公司等多家主体

产品质量检定与召回

京东持续强化产品不合格应对机制和产品召回管理工作，推动集团及各个下属子公司制定《产品召回控制程序》《京东工业召回与撤回管理程序》等详尽的政策文件，通过严格的质量检测和完备的产品召回机制，全方位把控产品质量，满足消费者的品质消费需求。

此外，我们还建立了产品召回应急预案机制，以应对可能发生的召回事件。一旦发生召回事件，我们将迅速展开调查，深入剖析事件原因，并制定有效的纠正和预防措施，以防止类似事件再次发生，全力保障消费者的权益和安全。2024 年，京东自有品牌未发生因健康安全问题而导致的产品召回事件。



2024 年京东集团产品质量检定举措：

京东自有品牌

根据质量风险程度对供应商和商品进行分级管理，对供应商进行验厂并定期复审，对不同品类进行跟产、验货和抽检，发现问题第一时间要求工厂整改；

不定期开展飞行检查及现场验货，若发现严重风险，立即要求供应商整改或淘汰供应商。

京东七鲜超市

开展“农兽残”治理专项，在华北、华东、华南区域建立 4 个快速检测实验室，引进国内权威第三方检测机构驻场检测，覆盖蔬菜、水果、水产、肉禽等类目。

京东工业

联合 SGS 通标测试、TUV 莱茵、广电计量等第三方独立检验检测认证机构及特定产品测试机构进行不定期抽检，并生成质检报告。

京东七鲜超市开展产品召回演练

2024 年，京东七鲜超市开展 1 次全国范围内的产品召回演练，模拟在入库端和售后端发现商品异常的情况。

责任营销

京东严格遵循国家法律法规、社会规范及道德标准，始终坚守负责任的营销理念，确保营销内容及产品信息的客观性与透明度，持续为消费者提供真实、可靠的产品。

营销与广告管理

京东建立了完善的营销与广告管理制度，确保商品信息的规范性和准确性。我们严格规范品牌管理与商品标识标志的使用，通过系统化的管理措施和专业化的服务支持，确保所有广告内容真实、准确、合规，维护健康的市场环境，保护消费者合法权益。

广告内容管理

- 采用智能化管理系统，预先设定禁投类目和敏感词库，自动屏蔽违规广告
- 建立人机双重审核机制，通过技术筛查与人工复核相结合的方式确保广告合规
- 组建专业审核团队，实施动态巡检机制，及时发现并处理违规广告内容

广告主能力建设

- 依托京点书院和京麦线上学习平台，通过直播、图文、视频等多样化形式开展广告责任营销培训
- 建立定期调研机制，收集广告主对审核服务的反馈意见，持续优化服务流程

未成年人保护

京东严格遵守适用法律法规，坚决防止任何涉及未成年人身心健康的有害内容。我们以长期治理的态度，重点管控危害青少年身心健康的内容，保护未成年人不受有害内容伤害。

京东集团严格遵守相关法律法规，坚决防范危害未成年人身心健康的有害内容。我们建立了系统化的未成年人保护机制，采取多项措施确保平台内容安全。

京东零售未成年人保护措施如下：

商品管理

- 严格规范未成年人服饰类商品的发布标准，详细规定穿着、姿势及拍摄角度要求
- 明确禁止发布涉及未成年人违法犯罪、欺凌行为等内容，强化商家合规意识

技术防控

- 通过分析有害样本、挖掘舆情信息等手段，持续完善黑库样本，提升不良内容拦截能力
- 建立重点品类专项巡检机制，每日开展巡查，对违规商品采取下架、屏蔽等处置措施，并及时总结典型案例特征，持续优化敏感词库与黑库

商家管理

- 通过商家平台发布治理公告，督促商家自查自检
- 定期开展内容合规专项培训，提升审核人员专业能力
- 优化用户举报机制，在商品详情页和评价中心设置举报窗口，安排专人处理举报信息，及时排查类似违规内容，对违规商家实施扣分等处罚措施

优质客户服务

京东坚守“技术为本，让生活更美好”的使命，不断探索和应用前沿技术，持续提升服务品质，为消费者打造便捷、高品质的生活体验，为美好生活筑牢根基。

优化服务管理

京东已搭建逾 2 万人的专业客服团队，为消费者提供 7×24 小时全时段、全渠道、全场景的服务，确保消费者和商家的问题能够第一时间得到解决。我们持续优化客户服务系统，整合在线沟通、服务电话、邮件等不同客诉渠道的处理流程，提高服务管理效率和可靠性，减少问题遗漏，为客户打造更高效、更可靠的服务体验。

京东客服团队秉持“客户问题到我为止”的理念，通过流程优化、方案敏捷化、精细化管理、组织与科技赋能等手段，全面推进客户问题的一站式解决，提升一次性解决率，减少客户重复咨询的困扰。2024 年，京东打造“一跟到底”的服务流程，建立预警与干预机制，解决多次联络、重复沟通的问题，减少客户投入的时间与精力。客服团队优化“多次进线”服务流程机制，通过识别模型和专人处理，精准识别客户多次进线问题的根源，搭建疑难案例解决机制，收集共性问题并持续优化服务产品和流程，显著降低客户多次联络的案例数量，尤其是大幅减少客户超三次联络的比例。

京东客服“美好生活项目”

2024 年，京东客服联动内部业务和外部品牌开展“美好生活项目”，实现客户服务全生命周期问题少发生、服务快解决、协同更高效。客服团队通过绘制用户体验地图，构建服务流量漏斗的创新策略，搭建服务全渠道与全场景体验问题解决机制、敏捷响应绿通机制，建设多元化自助工具；开发了 76 门课程、组织了 113 场赋能培训；收集了逾 220 家品牌声音并跟进落地。通过开展此项目，京东客服综合客户满意度年度同比提升 3.9 个百分点、咨询比同比降幅达 22.5%、群诉事件比同比下降 38.6%，实现了客户服务体验提升和品牌业务增长双赢，打造行业品牌服务标杆。



京东致力于满足不同用户群体的特殊需求，通过定制化服务提升用户体验。为更好地服务老年人和婴幼儿群体，我们分别组建了长辈和母婴专属客服团队，其中，母婴客服团队中超过半数成员获得育婴师资格认证，为用户提供专业、贴心的服务。2024 年，我们推出全网首个“长辈专属客服互动陪伴直播间”，为老年人群体答疑解惑，辅助长辈进行网购。

京东致力于推动数字包容，帮助老年人更好地适应智能技术。我们持续优化 App 的“长辈模式”，通过简化功能和信息展示，辅以家人协助功能以及在线视频教程，降低操作难度，助力其跨越数字鸿沟。此外，京东推出适老化产品的全链路服务，包括以旧换新、180 天可退换及送装拆清全包服务，为长辈提供无忧的服务。

京东客服“生命通道”项目

京东客服“生命通道”团队自成立以来，利用大数据技术建立心理健康预警机制，能够实时发现并劝阻有轻生倾向的用户。在紧急情况下，客服团队会联动警方及时介入，防止悲剧发生。截至 2024 年 12 月 31 日，该项目共计阻止拦截轻生行为 834 起，其中 2024 年共 160 起。



美好消费体验

京东致力于让技术引领降本增效，通过提供覆盖全周期、全渠道、全场景、全时段的“多快好省”服务，全方位响应消费者美好生活需求。

更多的体验

京东持续深化全品类布局，在服饰、美妆等核心品类进行投入，为消费者提供丰富且高性价比的商品选择。截至报告期末，平台已吸引超过 90% 的全球时尚品牌入驻。

在自营业务方面，京东零售拥有千万级 SKU 商品储备，并通过数以万计的线下门店网络触达消费者。其中，京东家电专卖店已在全国建立超过 1.9 万个门店。同时，我们大力发展同城业务，为消费者提供涵盖吃喝玩乐用的一站式生活服务，持续提升用户体验。

更快的体验

京东致力于为全球消费者提供更快捷的服务体验。京东物流为商家和用户 提供送货上门、按需揽派、上门退换货等特色服务，基本覆盖中国主流电商平台。京东快递升级多项服务，如扩大“次晨达”覆盖范围、优化按需揽派服务、拓展乡镇配送，持续引领行业标准。2024 年，京东秒送在全国 2,400 多个县区市与 60 多万家门店合作，为用户提供全品类商品，最快 9 分钟送达，打造极速体验。

京东物流通过“全球织网计划”加速海外仓网、航空网及国际快递能力建设，报告期内，已在美国、英国、法国、日本等多个国家实现“2-3 日达”时效圈。2024 年，京东旗下 ochama 启用波兰自动化仓，连同荷兰、法国的仓库，辐射 24 个国家的订单履约。波兰仓推动当地及德国部分地区实现隔日达甚至当日达，显著提升物流效率。

更好的体验

京东持续优化产品与服务，为消费者提供更好的消费体验。2024 年，京东超市推出“尿裤免费送”“奶粉 28 天新鲜直达”“名酒鉴真”“生年酒”等一系列供应链及营销创新项目。京东 PLUS 会员服务全面升级，推出“生活服务包”，新增“180 天只换不修”服务。京东健康已在全国 17 个城市开通了医保个人账户购药功能，累计接入线下药房超 2,000 家、覆盖人口超 1 亿。京东自有品牌不断提升原创设计能力，打造多款集设计美学和产品功能性、实用性于一体的爆款产品，其自主设计的“乐梦光华”吊灯荣获 2024 缪斯国际设计奖（Muse Design Awards）银奖。

更省的体验

京东始终秉持“天天低价”的理念，致力于为用户提供高性价比商品和优质购物体验。作为行业先行者，我们率先推出“价格保护”服务，持续扩大商品覆盖范围并优化服务体验，保持行业领先地位。

通过百亿补贴、便宜包邮等特色频道，与众多品牌商深度合作，以实际补贴降低商品价格，为消费者提供实惠的选择。2024 年京东 618 期间，我们推出了“2 元包邮日”，为消费者提供低价好物。

京东 PLUS 会员的“无限免邮”服务，进一步扩大至自营秒送。此外，家电、厨具、保健品等 13 个品类商品实现 0 元包邮，自营商品延续满 59 元免基础运费政策。同时，京东升级“免费上门退换”服务，进一步提升用户购物体验。

京东 APP 全面升级焕新用户体验



升级改版后的京东 APP 首页

2024 年下半年，京东应用程序进行了重大升级，显著提升了客户体验。界面经过全面优化后，首页布局更加简洁清晰，并特别新增“生活服务”板块。用户只需下滑 APP 主页直达“二楼”区域，即可访问京东全方位的自营服务，包括充值、手机回收、家政保洁、票务、洗衣、汽车服务、快递等。同时，APP 将特价、秒送（即时配送服务）和新品等功能的主要入口置于一级导航栏，提升了操作的便捷性。新版消息中心旨在更好地满足用户的多样化需求，产品详情页也进行了优化，帮助用户更高效地进行购买决策。此外，更智能的搜索推荐和大型语言模型等新技术的应用可确保不同需求的用户能够快速找到所需的产品或服务。



“乐梦光华”吊灯

3.4 回馈社会



公益慈善与灾害响应

京东集团依托京东公益基金会和京东公益平台，在健康、教育、环保等领域开展了多项创新公益项目，同时积极动员员工参与，推动公益文化的广泛传播。在灾害响应方面，京东充分发挥供应链与技术优势，为受灾地区提供高效、精准的物资援助与应急支持。

报告期内

京东公益基金会对外捐赠共计逾

6,897 万元

京东员工志愿者投入时间共计

28,490 小时



京东集团始终秉持社会责任，致力于推动经济与社会和谐共生，通过持续的行动汇聚向善的力量。我们依托自身的行业优势与创新能力，积极赋能社区发展，在公益慈善、灾害响应、乡村振兴及共同富裕等方面持续开展行动，以真诚与责任凝聚力量，为社会的可持续发展贡献我们的力量。



公益慈善

京东集团积极助力公益慈善，京东公益基金会以开展慈善活动为宗旨，致力于整合社会资源，推进社会公益发展。

京东助力中国传统工艺文化走向国际

2024 年 10 月，京东公益基金会荣誉理事长章泽天女士与全英清华校友会共同举办首届清华校友伦敦艺术展，旨在提高和支持青年华人艺术家在国际文化艺术领域的影响力和认可度。通过京东快递国际专门制定的艺术品跨国运输方案，来自中国的艺术作品得以安全、高效地抵达伦敦，为中西文化交流搭建了重要桥梁。展览中，景德镇陶瓷、苏绣等传统工艺与非物质文化遗产的展示，也向国际社会传递了中华文化的独特价值与魅力。



京东助力中国传统工艺文化走向国际

京东公益基金会发起助残公益活动，助力残疾人融入社会

2024 年 11 月，京东公益基金会联合北京市残疾人福利基金会共同发起“心中无碍·梦逐远方”公益活动，为残疾人群体提供更多关爱与支持。京东集团积极号召员工参与助残义卖和助残文艺演出，吸引了 500 人次参与助残义卖购买，助残晚会累计观看量 2,450 人次。此次活动提高了公众对弱势群体的关注，通过实际行动传递温暖与力量，践行京东集团“关爱弱势群体、弘扬传统美德”的企业责任。



“心中无碍·梦逐远方”公益活动现场

“星光传递”项目走进河北棋盘山小学

2024 年 5 月，京东公益项目“星光传递”走进河北省围场县棋盘山小学，举办年度首场线下捐赠活动，通过捐赠学习与生活物资，切实解决孩子们的实际困难，同时为他们带去节日的温暖与欢乐。“星光传递”项目重点聚焦留守和流动儿童，2024 年项目共计深入走进 13 所小学，捐赠图书 5,983 本，捐赠文体用品 7,064 件，开展读书课堂 13 场，打造校园图书角 50 余个，公益研学营 1 场。项目覆盖范围包括北京、河北、内蒙古、新疆、甘肃等地中小学，约 4,000 名中小學生直接受益。



“情暖留守儿童，爱心点亮六一” 2024 年“星光传递”举行首场线下捐赠活动

“童心茁壮”儿童心理健康守护行动

由京东健康联合公益机构发起的“童心茁壮”儿童心理健康守护行动，已覆盖 5 个省、市、自治区的 19 所学校，为学校师生开展心理健康培训，并为学生特别提供心理问题识别评估与咨询、线上线下综合干预等类目的公益支持。京东健康还与社会各界合作，以社交媒体话题、销售捐赠、线下活动等形式开展了 9 次公益科普及倡导活动，带动全社会关注和参与儿童心理健康公益项目。



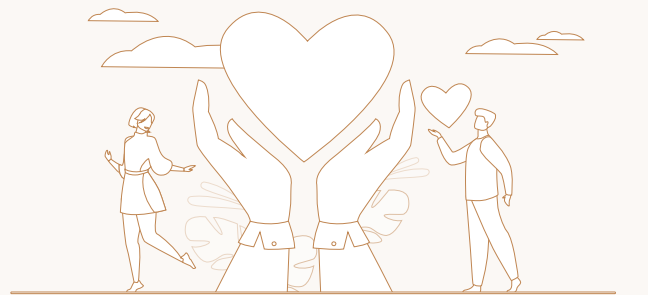
“童心茁壮”项目合作学校——新疆喀什疏勒县东营第一希望小学

京东健康启动“过期药回收”公益项目

2024 年 9 月 11 日，京东健康“过期药回收”公益项目正式启动。本次项目中京东健康将自身具备的过期药销毁处理能力对外开放，居民在京东 APP 提交相关信息后，由京东快递员上门取药，对过期药品进行销毁处理。这项举措有助于提升公众的药品回收意识，规范社会废弃药品收集销毁流程。京东健康“过期药回收”公益项目获得 2024（第四届）华夏公益论坛“2024 年度十大华夏公益项目”和“凝心聚益”《中国慈善家》2024 年度慈善盛典“年度优秀项目”等荣誉。

京东家电助力“公益小店改造计划”

京东家电积极响应社会公益号召，向“公益小店改造计划”³²项目捐赠 74 台空调，总价值超过 20 万元。此次捐赠惠及 26 家长期致力于公益事业的店铺，包括残疾人手工坊、河南安阳微光书苑等。我们提供了切实的物资支持，助力公益小店改善运营环境，以实际行动倡导社会公益理念。



³² 公益小店改造计划是由网商银行公益小店联盟联合小红书公益发起，集合设计师、施工方等力量，免费为有需要的小店进行装修的公益行动。

灾害响应

当全国任何地方发生灾难时，京东集团临近灾区的库房管理者无需上报，即可捐赠库房中灾区所需的物资。与此同时，我们会迅速启动应急响应机制，第一时间成立专项保障团队，协调物流资源，确保救灾物资通过专车专线快速、精准送达灾区。

京东电器“星光计划”走进青海乡村小学

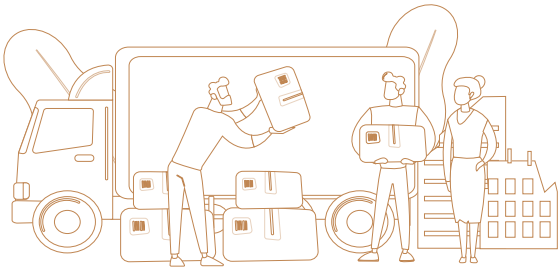
2024 年 8 月，京东电器“星光计划”校园公益行走进青海省西宁市湟中区田家寨小学，为偏远地区的孩子们送去温暖与关怀。在实地走访中，团队发现学校在饮水安全和卫生方面存在挑战。为此，京东电器联合爱心品牌向学校捐赠了价值逾 12 万元的电器设备，包括 3 台大型校园专用净水器和 3 台商用消毒柜，惠及 600 多名师生。此次捐赠不仅提升了校园的饮水安全和卫生环境，也为孩子们的健康成长提供了坚实保障。



京东电器“星光计划”爱心捐赠电器设备

京东产发全力支援海南复工复产

2024 年 9 月，超强台风“摩羯”过境海南，岛内多地区出现停水、停电、停工、道路不畅等状况。台风登陆前，京东产发位于海南的园区提前发布预警，转移近 1,000 板托盘物资并加固库区设施，最大限度降低灾害影响。台风过境后，京东产发迅速启动应急保障机制，组织 50 人工程抢修队伍，在 24 小时内恢复部分园区运营，48 小时内实现大部分企业复工复产，成为片区内首个恢复供电供水供网的园区，保障了民生物资的稳定供应。此外，京东产发还协助园区企业转移物资、维持冷库运营，保护了约 800 万货值的客户财产，并通过集团内部协同，确保救灾物资快速送达灾区，助力海南复工复产。



京东政企业务助力西藏震区应急救援物资采购

2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震造成重大人员伤亡后，京东集团第一时间响应，迅速启动应急预案。京东集团快速从震区就近仓库紧急调拨急需物资，同时由京东政企业务牵头，积极承接数十个政府单位、慈善机构和主流公益机构等发起的应急救援物资采购需求，以稳定的供应链能力全力抢抓“黄金 72 小时”这一救援窗口期。首批物资在六小时内就抵达震区，全力保障灾区救援有序进行。在京东的协助下，各公益机构筹备的救援物资陆续抵达定日县，为受灾群众带去急需的支持，为抗震救灾贡献更多力量。



京东政企业务助力西藏震区应急救援物资采购

乡村振兴与共同富裕

京东集团积极响应国家乡村振兴、强村富民的政策号召，用责任诠释担当，以行动践行使命，通过消费帮扶等方式，助力乡村振兴发展。

连续三年举办“京东农特产购物节”

为庆祝“中国农民丰收节”，2024 年 9 月，京东农特产购物节启动。此次活动中，京东精选全国 2,000 多个产业带的农特产好物，投入约 15 亿现金补贴和流量资源，全力助推优质农特产销售。

京东精选全国农特产品产业带超

2,000[↑]

京东超市上线“百亿农补”

2024 年 3 月，京东超市上线“百亿农补”会场，通过商业补贴、物流补贴、资源投入，推动农产品的直销模式。京东超市将在三年内投入 100 亿资源补贴农产品，确保消费者能享受到物美价廉的特色农产品，同时带动多款地方特色农产品生产销售和农民增收。

京东持续扩大“快递下乡”服务范围

2024 年 11 月，京东物流进一步扩大“双十一”期间“快递下乡”、大件“送装拆收”的服务范围，将西藏江孜县热索乡、新疆阿克陶县皮拉勒乡、贵州六盘水杨梅彝族苗族回族乡等近 300 个偏远乡镇纳入自有配送范围，不仅为当地消费者提供送货上门服务，还帮助他们将家乡特色农产品便捷地发往全国各地。同时，京东物流新增覆盖新疆吐鲁番火焰山镇、四川甘孜的拖坝乡和庭卡乡、贵州黔东南排羊乡、陕西安康镇坪县白家乡等近 200 个偏远地区乡镇，为当地居民提供大件家电家居“送、装、拆、收”一站式服务及“以旧换新”等惠民活动。



案例

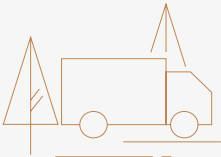
流动的温暖——
“京东红”点亮幸福足迹



雪域高原的物流坚守者

作为以供应链为基础的技术与服务企业，京东多年来持续投入供应链基础设施，出发点和落脚点是为了不断优化产品和服务的成本、效率和体验，为用户、行业和社会创造更大价值。2011 年，京东在拉萨建立在西藏的首个配送站，开启了在西藏建设供应链基础设施的序幕。在海拔 5,007 米的西藏堆瓦村，过去送货到这样的村子配送周期大概需要 30 天，现在已缩短至 48 小时。2024 年京东 618 期间，京东西藏地区的配送时效提升至最快当日达，显著便利了藏民们生活，还促进西藏成为消费力增长最快的区域之一。

京东始终秉持“客户为先”的价值观，以专业服务诠释责任担当，用点滴行动践行企业承诺。通过完善的物流基础设施与数字化能力建设，京东持续推动高品质商品与服务普惠化，在服务边远地区和助力乡村振兴等领域实现重要社会价值。



打开助农绿色通道

江苏宿迁合家欢农场 15 万斤“阳光玫瑰”葡萄因销路不畅而陷入困境。京东获悉后，第一时间与农场取得联系，评估了葡萄品种、产量、糖度、品质等信息，承诺包销。京东采销当日赶赴农场，在田间地头直接开启直播，并以源头直发的方式现场发货。同时，京东超市开启国内首个线上滞销农产品销售绿色通道。该绿色通道包括快速响应、采销直播、流量倾斜、源头直发等系列举措，京东超市在严控品质的同时进行百亿农补，让消费者以便宜的价格买到“阳光玫瑰”在内的各种优质农产品，同时帮助农户增收，真正惠及产销两端。

附录

附录一 重要法律声明

本报告所涵盖的信息包含《1995 年美国私人证券诉讼改革法案》界定的前瞻性陈述，包括有关我们的环境、社会和公司治理目标、指标、承诺、战略和举措的陈述。这些前瞻性表述可以通过“将”“预计”“预期”“未来”“打算”“计划”“相信”“估计”“有信心”等术语和类似表述来识别。前瞻性陈述涉及固有风险和不确定性。许多因素都可能导致实际结果与任何前瞻性声明中包含的内容有实质性差异，包括我们向美国证券交易委员会提交的文件和香港证券交易所网站公告中包含的风险。本报告中的前瞻性陈述仅涉及本报告作出陈述之日的事件或信息，并基于当前的预期、假设、估计和预测。除非适用法律另有规定，否则我们没有义务更新任何前瞻性陈述，以反映陈述作出之日以后的事件或情况，或反映意外事件的发生。

本报告并未涵盖有关我们业务的所有信息。本报告中提及的信息不应被解释为此类信息对我们的财务业绩或美国证券法的重要性。有关我们的业绩和运营的更全面信息，包括可能对我们的运营业绩和财务状况产生不利影响的³³风险，请参阅我们向美国证券交易委员会提交的年度报告和其他文件，以及香港证券交易所网站上的公告。

本报告中的数据反映了使用被认为合理和准确的方法及假设做出的估计。这些估计、方法和假设将来可能会因为新信息或后续发展而发生变化。

附录二 ESG 关键绩效指引表

治理绩效					
指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
商业道德	贪污、腐败事件	贪污、腐败相关案件数目	件	248	190
		已审结案件数目	件	21	6
	商业道德及反贪污培训覆盖率	董事	%	100%	100%
		管理层	%	100%	100%
		其他员工	%	100%	100%
	供应商培训	供应商反贪污培训覆盖率	%	60%	26%
		供应商参与反贪污培训的总数	家	2,753	1,173
		开展供应商反贪污培训的场次	场	3	3
	信息安全	信息 / 网络安全违规事件	次	0	0

环境绩效					
指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
温室气体排放 ³³	总量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	2,508,613.00	2,908,508.00	3,463,009.72
	温室气体排放量（范围一） ³⁴	吨二氧化碳当量	1,488,360.00	1,815,861.75	2,266,323.15
	温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	1,020,253.00	1,092,646.25	1,196,686.57
	温室气体排放量（范围三） ³⁵	吨二氧化碳当量	3,249.65	6,680,172.71	6,980,973.82
	温室气体排放密度（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万元营收	2.40	2.68	2.99

³³ 温室气体排放数据经过第三方机构核查，详见附录五 温室气体核查声明。

³⁴ 为了提升管理效率和能力，2024 年京东物流将之前购买第三方的部分车辆运力改为自营，对应汽油、柴油消耗量明显增加，涉及的 2023 年处于范围三的部分温室气体排放在 2024 年转移至范围一。

³⁵ 京东集团 2022 年范围三温室气体排放类别包括员工通勤，2023 年、2024 年范围三温室气体排放类别包括外购的商品和服务(包装材料)、燃料和能源相关活动、上游运输与配送、运营中产生的废物、员工通勤(班车)。

环境绩效					
指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
废水	废水排放量 ³⁶	吨	4,625,741.99	9,642,571.66	10,577,887.88
	废水排放密度	吨 / 百万元营收	4.42	8.89	9.13
废气	废气排放量 ³⁷	千克	10,191,069.64	12,056,583.68	14,598,152.73
	废气排放密度	千克 / 百万元营收	9.74	11.12	12.60
废弃物	总量	吨	122,532.51	109,777.06	77,471.75
	总废弃物密度	吨 / 百万元营收	0.12	0.10	0.07
	有害废弃物 ³⁸	吨	16.35	24.48	45.43
	有害废弃物密度	千克 / 百万元营收	0.016	0.023	0.039
	无害废弃物	吨	122,516.16	109,752.58	77,426.32
	无害废弃物密度	吨 / 百万元营收	0.12	0.10	0.07
	废弃物回收 / 循环使用量	吨	/	24,956.59	33,304.28
	废弃物填埋量	吨	/	5,808.32	2,561.59
	废弃物焚烧量	吨	/	78,990.16	41,605.46
	废弃物其他处理方式量	吨	/	21.91	0.42
能源使用	综合能源消耗量 ³⁹	吨标煤	907,333.23	1,079,859.59	1,322,563.38
	综合能源消耗密度	吨标煤 / 百万元营收	0.87	1.00	1.14
	可再生能源消耗量	兆瓦时	31,247.92	42,501.10	69,168.74
	不可再生能源消耗量	兆瓦时	7,382,970.53	8,786,817.51	10,761,698.22
	直接能源消耗量	兆瓦时	5,578,482.88	6,825,646.43	8,489,645.73

³⁶ 2023 年和 2024 年废水数据统计范围增加纳入营业场所。

³⁷ 京东集团涉及的大气污染物主要为氮氧化物、硫氧化物及颗粒物，其主要来自本公司汽油及柴油车辆使用。污染物排放计算公式及排放系数均参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》及国家发改委《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》。

³⁸ 有害废弃物增加主要来源于废电池增加。

³⁹ 综合能源消耗依据《综合能耗计算通则 GB/T 2589-2020》，其中氢气密度按 0.08342 kg/m³ 计算(21.1℃，101.3kPa 条件下密度)。此外，本年度我们优化了能源使用数据统计范围，新增液化天然气使用量并纳入计算，经溯源后我们对 2023 年能耗相关数据进行重新计算，因此出现小幅调整。

环境绩效					
指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
能源使用	间接能源消耗量	兆瓦时	1,804,487.65	1,961,171.08	2,272,052.49
	外购电力	兆瓦时	1,620,927.93	1,813,075.25	2,117,320.24
	外购热力	吉焦	660,938.38	533,176.67	557,039.24
	汽油 ⁴⁰	吨	44,422.64	72,159.79	82,019.91
	柴油	吨	423,144.84	481,999.11	577,558.72
	航空煤油 ⁴¹	吨	1,106.30	15,866.80	40,895.60
	天然气	立方米	1,514,545.48	3,826,300.42	3,750,299.39
	液化天然气	吨	/	1,086.00	8,712.55
	氢气	千克	/	/	155,928.51
水资源使用	新鲜水使用量	吨	7,280,056.58	12,053,214.58	13,233,479.43
	用水密度 ⁴²	吨 / 百万元营收	6.96	11.11	11.42
包装材料使用 ⁴³	塑料类	吨	114,241.75	113,549.35	116,387.41
	纸类	吨	125,110.74	285,461.92	260,199.34
	其他类	吨	157.50	117,016.85	81,507.80
	包材使用总量	吨	239,509.99	516,028.12	458,094.55
	包材使用密度	吨 / 百万元营收	0.23	0.48	0.40
	可回收塑料包装总量	吨	6,404.55	80,001.02	95,824.00
塑料包材回收使用	塑料包装中回收材料总量	吨	1,151.28	15,000.00	19,164.00
	可堆肥塑料包装总量	吨	5,253.27	6,144.58	3,570.49

⁴⁰ 为了提升管理效率和能力，2024 年京东物流将之前购买第三方的部分车辆运力改为自营，对应汽油、柴油消耗量明显增加。

⁴¹ 航空煤油的使用来自京东物流的飞机。2024 年度京东物流飞机数量增加，且航线数量增加，故煤油消耗量较往年增幅较大。

⁴² 本年度我们对于水资源核算边界进一步完善。经溯源后对 2022 年、2023 年用水密度进行小幅调整。

⁴³ 本年度我们对于包装材料相关数据进一步完善核算颗粒度。经溯源后对 2023 年塑料包装相关数据进行小幅调整。

社会绩效						
指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年	
员工人数	员工总人数 ⁴⁴		人	445,268	515,022	570,270
	新进员工总人数		人	153,843	252,203	286,723
	内部候选人填补空缺职位总人数		人	139,482	195,333	159,279
	残障员工人数		人	3,058	4,067	4,522
	少数民族员工人数		人	26,920	32,888	37,553
	按雇员类型划分的 员工人数	全职	人	445,268	515,022	570,270
		非全职	人	7,566	7,539	7,275
	按性别划分的 员工人数	男性员工	人	347,021	407,046	451,009
		女性员工	人	98,247	107,976	119,261
	按年龄划分的 员工人数	30 周岁及以下	人	185,871	202,239	206,643
		31-50 周岁	人	255,551	307,879	356,740
		51 周岁及以上	人	3,846	4,904	6,887
	按地区划分的 员工人数	中国内地	人	444,953	514,380	568,939
		其他地区	人	315	642	1,331
	按雇员类别划分的 员工人数	管理层	人	28,352	34,350	30,659
		非管理层	人	416,916	480,672	539,611
	员工中女性比例		%	22.1	21.0	20.9
	管理岗位（含初、中、高级管理层）中女性比例		%	15.2	15.8	14.7
	初级管理岗位中女性比例		%	13.5	14.8	14.0
	高级管理岗位中女性比例		%	22.0	25.1	26.9
	收入创造职能管理岗位中女性比例		%	16.5	14.8	13.8
	STEM ⁴⁵ 相关岗位中女性比例		%	11.3	17.1	23.0
员工 流失率	员工流失比例 ⁴⁶		%	17.6	15.4	14.5
	按性别划分的	男性员工	%	17.3	15.4	14.4
	员工流失比例	女性员工	%	18.6	15.2	15.0

⁴⁴ 员工总人数及关于员工性别、年龄及职能等维度统计数据仅针对京东集团直接管理业务的全职员工。

⁴⁵ STEM 由科学(Science)、技术(Technology)、工程(Engineering)和数学(Mathematics)四部分的首字母组成，通常 STEM 职位包括计算机程序员、web 开发人员、统计学家、工程师、物理学家、科学家等。

⁴⁶ 员工流失率比例相关数据以员工自愿离职口径统计。

社会绩效						
指标名称			单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工流失率	按地区划分的员工流失比例	中国内地	%	17.6	15.4	14.5
		其他地区	%	16.3	10.6	10.6
	按年龄划分的员工流失比例	30 周岁及以下	%	23.4	19.3	19.2
		31-50 周岁	%	12.7	12.3	11.2
		51 周岁及以上	%	5.5	5.9	6.1
员工培训	人才发展培训	覆盖员工比例	%	100	100	100
		人均投入金额	元	90.2	118.1	108.8
	按雇员类别划分的人均培训小时数	管理层	小时	35.3	56.8	51.6
		非管理层	小时	41.9	39.6	40.4
	按性别划分的人均培训小时数	男性员工	小时	39.9	38.1	34.4
		女性员工	小时	47.1	50.8	66.2
	按管理层划分的人均培训小时数	高级管理层	小时	30.7	41.5	45.7
		中级管理层	小时	42.9	42.7	81.0
		初级管理层	小时	35.0	44.0	50.3
	按职能类型划分的人均培训小时数	技术类员工	小时	78.8	47.6	53.4
		生产类员工	小时	35.8	37.2	37.5
		其他员工	小时	57.9	67.4	63.3
	按雇员类别划分的受训雇员百分比	管理层	%	100	100	100
		非管理层	%	100	100	100
	按性别划分的受训雇员百分比	男性员工	%	100	100	100
		女性员工	%	100	100	100
	按管理层划分的受训雇员百分比	高级管理层	%	100	100	100
		中级管理层	%	100	100	100
		初级管理层	%	100	100	100
	按职能类型划分的受训雇员百分比	技术类员工	%	100	100	100
		生产类员工	%	100	100	100
		其他员工	%	100	100	100

社会绩效					
指标名称		单位	2022 年	2023 年	2024 年
满意度调查	员工满意度调查	员工满意度	/	4.51/5	4.58/5
		有效问卷回收率 ⁴⁷	%	78	84
		参与调查人次	人次	72 万	110 万
人力资本	平均雇佣成本		元	599	714
	人力资源总支出		元	/	1,047 亿
结社自由	结社自由	集体合同覆盖员工比例	%	100	100
员工健康与安全	因工死亡人数		人	35	33
	因工伤损失工作日数		日	57,434	59,561
	损失工时工伤发生率 (LTIFR)		因工受伤人次 / 百万工时	1.58	1.77
	LTIFR 统计覆盖的员工比例		%	100	100
供应链 管理	供应商总数		家	4,563	4,594
	按地区划分的供应商数量	中国内地	家	4,511	4,548
		港澳台地区	家	12	14
		其他国家和地区	家	40	32
产品质量	自有品牌产品召回	产品召回次数	次	0	0
		产品召回总计数量	个	0	0
		已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	%	0	0
		因产品召回产生的费用	元	0	0
	公益慈善投入总资金 ⁴⁸		万元	9,348	12,206.7
公益投入	员工公益参与总时长		小时	21,800	27,800

⁴⁷ 京东集团员工满意度调查覆盖全体员工，此项数据代表满意度调查问卷有效回收率。

⁴⁸ 2024 年集团公益慈善投入总资金仅包括京东公益基金会捐赠部分。

附录三 联合国全球契约进展

联合国全球契约是一项由联合国发起的，立足于联合国及其原则和价值观的行动倡议，旨在推动企业将有关人权、劳工标准、环境和反腐败的全球契约十项原则纳入企业战略和运营中，确保企业负责任地开展业务。京东自 2021 年 9 月以来一直是联合国全球契约组织的参与者，认可并支持十项原则的倡议内容，采取战略行动实现更广泛的可持续发展目标。



联合国全球契约十项原则进展情况通报

板块	原则	对应章节
人权	原则 1：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权	以人为本
	原则 2：企业决不参与任何漠视与践踏人权的行為	可持续供应链
劳工标准	原则 3：企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利	以人为本 可持续供应链
	原则 4：企业应该消除各种形式的强迫性劳动	
	原则 5：企业应该支持消灭童工制	
	原则 6：企业应该杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为	
环境	原则 7：企业应对环境挑战未雨绸缪	环境管治与应对气候变化
	原则 8：企业应该主动增加对环保所承担的责任	公司治理
		环境管治与应对气候变化
		绿色运营
	原则 9：企业应该鼓励开发和推广环境友好型技术	商业责任
环境管治与应对气候变化 绿色运营		
反腐败	原则 10：企业应反对一切形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿	商业责任

附录四 鉴证报告



附录五 温室气体核查报告声明

Bureau Veritas Certification



温室气体核查意见书

授予

京东集团股份有限公司

必维认证（北京）有限公司（以下简称“必维”）受京东集团股份有限公司的委托，对京东集团股份有限公司报告的温室气体排放量进行独立的第三方核查，本核查意见适用于下文所述工作范围内的相关信息。

核查边界：

- 核查场所名称：京东集团股份有限公司
- 核查地址：京东集团股份有限公司总部和抽样的营业场所
- 温室气体报告期限：2024年01月01日 - 2024年12月31日

组织边界：京东集团股份有限公司（与京东集团于美国纳斯达克证券交易所上市主体合并范围一致）实施运营控制的活动和设施

报告边界：京东集团股份有限公司组织边界内提供产品和服务和相关管理活动过程中产生的直接温室气体排放及其重要的间接温室气体排放

经核查的排放量：

- 范围一 直接温室气体排放：2,266,323.15 吨二氧化碳当量
- 范围二 输入能源的间接温室气体排放：1,196,686.57 吨二氧化碳当量
- 范围三 重要间接温室气体排放：6,980,973.82 吨二氧化碳当量
 - 外购商品和服务（包装材料）
 - 燃料和能源相关活动
 - 上游运输与配送
 - 运营中产生的废物
 - 员工通勤（班车）
- 经量化的总排放量：10,443,983.54 吨二氧化碳当量

限制性叙述：排除范围三非重要间接排放

温室气体核查依据：

- ISO 14064-1:2018 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南
- ISO 14064-3:2019 温室气体声明核查和审定规范及指南
- 温室气体核算体系 - 企业核算与报告标准
- 温室气体核算体系 - 企业价值链（范围三）核算与报告标准

保证等级：

- 合理保证

核查方法：

- 访谈相关人员
- 评审提供的文件证据
- 评估用于数据收集、汇总、分析和检查的量化方法和信息系统
- 核查抽样场所和数据源

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
需进一步澄清本意见书的核查范围，可直接向本意见书持有者查询
要查证本意见书之有效状态请电：+86 10 59683663

第1页，共2页

Bureau Veritas Certification



核查结论：

基于核查工作实施过程和核查发现，京东集团股份有限公司在温查报告中提供的温室气体排放量数据，与 ISO 14064-1:2018 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南、温室气体核算体系的企业核算与报告标准和企业价值链(范围三)核算与报告标准是相符的。

独立、公正和胜任能力声明：

必维集团是一家拥有180多年历史，在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。必维核查团队与京东集团股份有限公司及其管理人员不存在其它的商业关系，核查团队的核查活动是独立的、公正的，不存在任何利益冲突。必维集团在整个业务范围内实施商业道德准则，以确保员工在日常业务活动中保持最高的道德标准。

核查组长：田品

核查日期：2025年03月31日

编号：EMICN100549A

签发日期：2025年04月01日

版本号：No.1



必维认证（北京）有限公司授权代表

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
需进一步澄清本意见书的核查范围，可直接向本意见书持有者查询
要查证本意见书之有效状态请电：+86 10 59683663

第2页，共2页

附录六 ESG 制度列表

以下清单列举了本报告披露议题所涉及的对本集团存在重大影响的法律法规，以及本集团针对相关议题所制定的内部管理政策制度。

报告标题		遵守法律法规	制定内部政策
责任治理	公司治理	《中华人民共和国公司法》	
		《中华人民共和国证券法》	
		香港联交所《上市规则》	《京东集团独立董事独立性标准》
		香港联交所《企业管治守则》	《京东集团董事会多元化政策》
		纳斯达克证券交易所《企业管治守则》	《提名和公司治理委员会章程》
		《中华人民共和国电子商务法》	《ESG 委员会章程》
		《中华人民共和国广告法》	《京东集团法律风险分级管理规范》
		《中华人民共和国食品安全法》	《京东集团合同管理制度》
		《中华人民共和国消费者权益保护法》	《京东集团商业秘密管理办法》
		《中华人民共和国反垄断法》	《京东集团印章管理制度》
		《中华人民共和国反不正当竞争法》	《京东集团资质证照工作管理办法》
		《中华人民共和国网络安全法》	《京东集团反腐败条例》
		《中华人民共和国数据安全法》	《京东物流安全生产管理制度》
		《中华人民共和国安全生产法》	《京东集团法律风险分级管理规范》
		香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《京东集团数据与隐私安全管理规范》
		纳斯达克证券交易所《ESG 报告指引 2.0》	《京东物流安全生产管理制度》
		《中华人民共和国个人信息保护法》	
责任治理	商业责任		《京东集团反腐败政策》
			《京东集团反腐败条例》
			《京东集团反腐败承诺书》
			《商业行为与道德守则》
			《京东集团廉洁奖励办法》
			《反商业贿赂协议》
			《京东健康商务宴请管理制度》
		《中华人民共和国公司法》	《京东集团举报人保护和奖励制度》
		香港联交所《企业管治守则》	《京东集团隐私政策与合规要求》
		纳斯达克证券交易所《企业管治守则》	《京东集团应用开发安全生命周期管理规范》
		《中华人民共和国网络安全法》	《京东集团数据与隐私安全管理规范》
		《中华人民共和国数据安全法》	《京东集团网络安全管理规范》
		《中华人民共和国个人信息保护法》	《京东集团数据分类分级指南》
		《中华人民共和国科学技术进步法》	《京东集团信息安全事件定级管理要求》
		《生成式人工智能服务管理暂行办法》	《京东集团安全监控及响应规范》
		《互联网信息服务算法推荐管理规定》	《京东基本功能隐私政策》
		《中华人民共和国专利法》	《京东算法安全管理制度》
		《中华人民共和国商标法》	《京东集团专利管理办法》
		《中华人民共和国著作权法》	《京东集团商标管理办法》
			《京东集团著作权管理办法》
			《京东集团域名管理办法》
			《京东集团商业秘密管理办法(试行)》
			《专利工作手册》
			《专利代理机构工作规范指引》
			《京东集团开源软件使用风险防范指引》
			《京东集团源代码对外输出指引》

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策
环境管治与应对气候变化	《中华人民共和国环境保护法》 《温室气体自愿减排交易管理办法》	《京东集团环境管理政策》
绿色未来	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国噪声污染防治法》 《中华人民共和国水法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》	《京东集团环境管理政策》 《京东集团自有车辆管理规定》 《京东集团班车乘坐管理规范》
	绿色运营	《京东集团商务车辆驾驶员管理规定》
	《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国循环经济促进法》 《中华人民共和国野生动物保护法》 《中华人民共和国渔业法》 《中华人民共和国土地管理法》 《中华人民共和国森林法》 《关于加快建立产品碳足迹管理体系的意见》	《京东集团员工打车管理规定》 《二次纸箱回收利用管理制度》 《京东开放平台禁发商品及信息管理规范》
美好生活	以人为本	《京东集团人权政策》 《京东集团员工手册》 《京东集团防治职场性骚扰管理办法》 《京东集团集体合同》 《京东物流集体合同》 《京东集团职业健康安全管理政策》 《突发事件处理指引》
可持续供应链		《绿色采购管理规定》 《采购业务管理制度》 《采购供应商管理办法》 《供应商绩效考核管理细则》 《供应商质量及履约问题管理细则》 《京东集团供应商行为准则》 《重大事件运营保障机制》
	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国产品质量法》	

报告标题	遵守法律法规	制定内部政策
绿色未来		《京东自有品牌质量风险分级管控规范》 《京东开放平台招商基础资质标准》 《京东自营供应商资质管理规则》 《京东开放平台商品品质抽检规范目录总则》 《京东自营供应商商品品质抽检规范目录总则》
美好生活	服务消费者	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国未成年人保护法》 《未成年人网络保护条例》 《互联网广告管理办法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《未成年人网络保护条例》 《中华人民共和国老年人权益保障法》
		《京东工业召回与撤回管理程序》 《京东开放平台保质期商品管理规则》 《京东集团品牌管理规范》 《京东开放平台商品标识标志抽检规范》 《京东自营供应商商品标识标志抽检规范》 《京东平台广告审核规则》 《京东集团客户服务与体验管理指引》 《京东自有品牌客诉管理机制》
回馈社会	《中华人民共和国慈善法》	/

附录七 报告指标索引

报告章节	HKEX ESG 守则	GRI	SDGs
关于本报告	段落 11、段落 14、段落 15	2-2、2-3	
董事会主席寄语	段落 12	201-1	
董事会声明	段落 10、段落 13	3-3	
关于京东		2-1	
责任治理			
公司治理	段落 13、段落 14、B7	2-6、2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-16、2-17、2-18、2-22、2-23、2-24、2-25、2-26、2-27、2-29、3-1、3-2、3-3、405-1	5、16、17
商业责任	B6、B6.3、B6.5、B7、B7.1、B7.2、B7.3	2-28、205-1、205-2、205-3、206-1、415-1、416-1、418-1	9、16、17
绿色未来			
环境管治与应对气候变化	段落 13、A4、A4.1、D 部分	201-2、302-4、305-5	7、9、12、13、14、15
绿色运营	A1、A1.1、A1.5、A1.6、A2、A2.3、A2.4、A3、A3.1	302-1、302-4、303-1、303-2、306-1、306-3、306-4、306-5	2、6、7、9、11、12、13、14、15、17
美好生活			
以人为本	B1、B2、B2.3、B3、B4、B4.1、B4.2	2-7、2-19、2-20、2-21、2-30、202-1、401-1、401-2、401-3、402-1、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10、404-1、404-2、404-3、405-1、405-2、406-1、407-1、408-1、409-1、410-1、412-1、412-2、412-3	3、4、5、8、10

报告章节	HKEX ESG 守则	GRI	SDGs
可持续供应链	B5、B5.1、B5.2、B5.3、B5.4	2-8、204-1、308-1、308-2、409-1、414-1、414-2	3、6、9、10、11、16、17
服务消费者	B6、B6.1、B6.2、B6.4、B8、B8.1、B8.2	2-28、416-1、416-2、417-1、417-2、417-3	3、12、16、17
回馈社会	B8、B8.1、B8.2	203-1、203-2、413-1、415-1	1、2、3、4、6、9、10、11、16、17
附录			
重要法律声明	段落 11		
ESG 关键绩效指引表	A1.1、A1.3、A1.4、A2.1、A2.2、A2.5、B1.1、B1.2、B2.1、B2.2、B3.1、B3.2、B5.1、B6.1、B7.2、B7.3、B8.2、D 部分	2-7、2-30、302-1、302-3、303-3、303-4、303-5、305-1、305-2、305-3、305-4、305-7、306-3、306-4、306-5、401-1、403-9、403-10、404-1、405-1、416-2	6、7、12、13
联合国全球契约进展		2-23、2-24、2-28	5、17
鉴证报告	段落 9	2-5	
温室气体核查报告	段落 9	2-5	
ESG 制度列表	A1、A2、A3、A4、B1、B2、B3、B4、B5、B6、B7、B8	2-23、2-24、2-27	

