



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

2024 環境、社會及治理報告

Environmental, Social
and Governance Report

目錄

- 03 關於本報告
- 04 首席執行官致辭
- 05 關於我們
- 06 2024 年度 ESG 亮點績效
- 07 獎項與認可
- 08 可持續發展管理

- 11 專題：構建全球供應鏈網絡，
優化跨境物流解決方案
- 14 專題：全鏈護航「國補」商品，
助力激發市場活力
- 16 專題：數智賦能 驅動前行

- 66 氣候相關財務信息披露 (TCFD)
專題報告
- 72 附錄

01



環境篇： 共建綠色生態鏈

- 20 強化環境管理
- 21 引領綠色物流
- 27 踐行綠色公益

02



社會篇： 凝聚多元價值鏈

- 30 賦能人才發展
- 39 守護健康安全
- 42 創造極致體驗
- 52 深耕社會福祉

03



治理篇： 牢築責任治理鏈

- 60 夯實公司治理
- 62 深化合規經營
- 65 可持續供應鏈

關於本報告 >>

報告範圍



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

報告時間範圍：本報告的時間跨度為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「本報告期」），部分內容超出此時間範圍。

報告發佈週期：本報告為年度報告，是京东物流股份有限公司第四份環境、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「京东物流股份有限公司」；

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

「京東航空」指「江蘇京東貨運航空有限公司」；

「跨越速運」指「跨越速運集團有限公司」；

「德邦物流」指「德邦物流股份有限公司」；

「北京京邦達」指「北京京邦達貿易有限公司」。

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、社會及管治報告守則》要求，符合重要性、量化、平衡及一致性報告原則。

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，公司通過重要性議題調研評估了 ESG 相關事宜對內部及外部利益相關方的影響程度，董事會對 ESG 議題進行審議，並在本報告中對重要議題進行回應和披露。

量化：為展示公司 2024 年在環境及社會範疇的表現，我們將本年度及 2022、2023 年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，我們以不偏不倚的方式呈現本公司的表現，避免因不恰當的選擇、遺漏或呈報格式影響本報告讀者的決策或判斷。

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）、香港聯交所發佈的《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》、財政部等印發的《企業可持續披露標準——基本準則（試行）》以及國際可持續準則理事會發佈的《國際財務報告準則 S2 號——氣候相關披露》（IFRS S2）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版本發佈，若有差異之處，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，若您對本報告有任何意見，歡迎通過以下方式與本公司取得聯繫：

電子郵箱：jdlesg@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 7 樓

郵編：101111

首席執行官致辭 >>



胡偉

京東物流執行董事
兼首席執行官

尊敬的朋友們：

歡迎您閱讀我們的《2024 年環境、社會及治理》報告，我謹代表京東物流，感謝您的關心和支持！

2024 年，全球可持續發展加速推進，綠色低碳轉型與科技創新深度融合，ESG 成為企業高質量發展的重要驅動力。物流行業作為連接經濟活動和可持續發展的重要紐帶，正通過數智化升級和綠色化轉型，重塑全球供應鏈體系，積極推動全球低碳轉型和包容性增長。京東物流始終秉持「技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展」的使命，堅持以客戶為中心，不斷深耕一體化供應鏈核心賽道，以完善的網絡覆蓋、強大的數智化能力以及深刻的行業洞察為基礎，持續夯實服務產品的競爭力，為眾多客戶提供全方位的一體化供應鏈解決方案和優質物流服務，實現了自身高質量增長，也為聯合國可持續發展目標的實現做出了積極貢獻。

這一年，我們深耕於構建綠色生態鏈。我們持續厚植清流計劃，在包裝、倉儲、運輸等各環節不斷創新探索，通過 AI 算法提效、應用綠色能源及運輸設備、推廣包裝材料減量或循環使用等方式，攜手產業鏈上下游夥伴共建綠色生態鏈。我們將低碳發展理念貫穿於倉儲設計、管理、運營等環節，應用智能化設備和節能裝置，精細化管理能源消耗，佈局綠色能源，倉庫屋頂太陽能光伏裝機容量達 139.22 兆瓦。我們持續推進運輸綠色清潔化，公路運力自營新能源車已超萬輛，並在行業內首家規模化投用氫能源卡車，創新打造基於算法模型的「公轉鐵」解決方案。我們堅持以「減量、複用、降解」為核心，成立行業內首個涵蓋供應鏈上下游全鏈路業務的包裝實驗室，推廣使用可降解包裝材料超 2,000 萬個，減少二次包裝超過 10 億個。我們參與修復橫琴國家濕地公園紅樹林生態系統約 20,000 平方米，守護濕地生態功能，保護生物多樣性。

這一年，我們傾力於打造多元價值鏈。我們始終堅持為員工提供有尊嚴感、幸福感和成就感的工作。截至 2024 年底，已有超過 1,200 名一線員工從京東物流光榮退休，實現了老有所養、病有所醫、傷有所賠的有保障的退休生活。我們始終牢記「客戶為先」，持續推進供應鏈基礎設施建設、技術驅動和模式創新，以精細化的運營和管理，幫助眾多行業和企業客戶實現降本增效；持續提升服務品質，以極致的服務水平引領行業標杆，客戶滿意度持續位居行業第一梯隊。我們加速推進「全球織網計劃」，精心佈局海外倉儲，拓展全球航運資源。我們持續助力鄉村振興，構建覆蓋縣、鄉、村三級的智能物流網絡，因地制宜打造產地產業帶和智能供應鏈中心，在全國多個偏遠鄉鎮開設「服務站」，推動「農貨出山」「快遞下鄉」。我們積極參與災害救援和應急保障，及時協調運輸車隊，從災區附近的倉庫緊急調撥物資，以最穩、最快的速度送達，切實保障受災群眾平穩度過災情。

這一年，我們著力於築牢責任治理鏈。我們持續優化公司治理架構，完善風險管理體系，堅守商業道德底線。我們持續完善負責任的供應商體系，將環境保護、健康與安全、勞工權益、廉潔誠信等要求嵌入供應商全生命週期管理流程。我們始終把技術創新放在首要位置，持續升級數字化、智能化、軟硬件一體化的物流科技產品和解決方案；我們升級數智化供應鏈技術全景「京東物流超腦」，投入應用全新自研的「智狼」貨到人解決方案，構建高效、智能的物流解決方案。截至 2024 年底，京東物流已獲得授權的專利和軟件數量超過 5,000 項。

面向未來，我們深信長期主義是企業通往可持續發展的必然路徑。2025 年，京東物流將繼續堅定地做實事、有價值的事、長期的事，以「技術驅動，引領全球高效流通和可持續發展」為使命，聚焦「一體化供應鏈」的核心優勢，積極擁抱創新，深度融入實體經濟，為客戶、行業及社會持續創造價值，為有效降低全社會物流成本和推動可持續發展貢獻更大力量。

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，於 2017 年開始向外部客戶提供服務，並在同年 4 月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，股份代號：2618。京東物流是中國領先的技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，把「以客戶為中心，用可信賴的供應鏈服務持續創造價值」作為企業經營理念，致力於成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商。



京東物流建立包含倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、大件網絡、冷鏈網絡和跨境網絡在內的六大網絡，加強網絡間的協同運作，服務範圍覆蓋中國幾乎所有地區、城鎮和人口。截至 2024 年底，我們運營超過 1,600 個倉庫、約 1.9 萬個配送站及網點，並擁有超過 37 萬名自有配送等操作人員。

京東物流始終把技術創新放在首要位置，致力於創新技術服務與多元場景的有機結合，探索前沿技術，通過數字化、智能化、軟硬件一體化的物流科技產品和解決方案，有效推動降本增效和產業升級，推動行業的高質量發展。目前，我們通過數字孿生、人工智能等關鍵技術，打造了覆蓋供應鏈全環節的物流科技軟硬件產品矩陣，形成了覆蓋供應鏈全場景的技術服務能力。2024 年，我們升級數智化供應鏈技術全景「京東物流超腦」，成功推出並投入使用了全新自研的「智狼」貨到人解決方案。截至 2024 年底，京東物流已獲得授權的專利和軟件超過 5,000 項。

京東物流為客戶提供供應鏈管理服務，通過長期積累的行業洞察和服務能力，滿足不同行業客戶的需求，有效幫助客戶優化庫存管理、高效分配內部資源、減少運營成本，綜合實現降本增效。在聚焦快速消費品、家電家具、3C¹、服裝、汽車、生鮮等行業的基礎上，我們不斷累計在細分行業的服務和解決方案，例如「正逆向一體、逆向復新、送裝一體」等，通過差異化和高標準的服務能力，有效提升運營效率與終端用戶體驗。2024 年，我們服務的外部一體化供應鏈客戶數量增至 80,703 名，外部一體化供應鏈客戶收入達到人民幣 323 億元。

京東物流不斷強化物流時效能力的建設和服務體驗的提升，加大陸運線路和航空貨運路線的投入。京東物流通過貨運與倉儲的協同工作，推進快時效線路範圍擴大，保障貨物的及時送達。截至報告期末，京東航空已有 9 架全貨機常態化運營，極大程度提高了公司市場競爭力。在中國香港、澳門地區，我們通過夜間攬派、同城快遞最快 4 小時達等特色服務，顯著提升當地消費者的網購與寄遞體驗，帶動港澳業務高速增長。

本年度，在中國企業出海的大趨勢下，京東物流積極拓展海外一體化供應鏈業務，加速「全球織網計劃」的推進，以海外倉為核心構建全球供應鏈網絡，為越來越多的中國出海品牌、海外本土客戶以及跨境電商平台提供優質、高效、全面的一體化供應鏈服務。如今，京東快遞國際服務範圍已拓展至全球近 80 個國家和地區，其中歐美國家最快可實現「3 日達」。

¹ 3C 行業指的是計算機（Computer）、通訊（Communication）和消費類電子產品（Consumer Electronics），3C 行業主要涵蓋了電子信息技術領域的硬件產品及其相關服務。



2024 年度 ESG 亮點績效

經濟績效

- 全年營收人民幣 1,828 億元，同比增長 9.7%
- 運營 1,600 多個倉庫，雲倉生態平台上第三方業主經營 2,000 多個雲倉，倉儲網絡總管理面積超過 3,200 萬平方米
- 已在全球擁有超 100 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積超 100 萬平方米
- 在全國 30 個城市運營 45 個亞洲一號智能產業園
- 已設立約 1.9 萬個配送站及網點，擁有超過 37 萬名自有配送等操作人員
- 擁有超 50,000 輛自營運輸車輛，京東航空常态化運營的自有全貨機 9 架，通過合作方式覆蓋的鐵路路線超過 600 條、航空貨運航線超過 2,000 條
- 年度研發總投入人民幣近 36 億元
- 累計獲得授權的專利和軟件數量超過 5,000 項，其中，涉及自動化技術和無人技術的專利數量超過 3,000 項

環境績效

- 10 個倉庫獲得「綠色倉庫」標識，其中一級（三星）綠色倉庫 5 個，二級（二星）綠色倉庫 5 個
- 累計鋪設屋頂光伏總裝機量 139.22 兆瓦，全年光伏使用量 61,143.92 兆瓦時，減少碳排放 50,902 噸
- 氫能車輛運輸路線共計 64 條，每年降低柴油使用量約 60 萬升，減少碳排放近 1,000 噸
- 在幹線及終端運輸環節，公路運力自營新能源車超過 1 萬輛
- 全年通過原廠直發包裝減少二次包裝使用超過 10 億個
- 全面推廣 X 系列紙箱，實現單個紙箱原材料用量降低 5%~25%，年度減少碳排放 12,164 噸；開發並投入了 X 系列防水袋，減少原材料約 20%，年度減少碳排放 6,845 噸
- 已投入 96 萬個循環箱，累計使用次數超 8,545 萬次，年度減少碳排放 72,520 噸
- 京碳惠（SCEMP）已經服務全球超過 100 個品牌，開通超過 6 萬個碳賬戶，累計計算了超過 4,000 萬張運單
- 推出「專屬 ESG 產品服務」，將長距離訂單的運輸方式轉向鐵路運輸，顯著降低碳排放，大幅提升綠色運輸比例

社會績效

- 員工總人數 498,709 人
- 人力資源總支出（包括自有員工和外部人員）達到了人民幣 892 億元
- 京東物流安徽阜陽潁州營業部榮獲全國工人先鋒號
- 在北京地區獲得職業技能提升認證員工共計 4,006 人，「我在京東上大學」項目一線職工入學共計 39 人
- 員工救助基金共計投入超過人民幣 2,500 萬元，幫助了 363 名員工度過困難
- 已有超過 1,200 名快遞員、分揀員、運輸司機及防損員等多個崗位員工光榮退休，為快遞行業的用工保障與員工職業發展路徑提供了全新樣本
- 在國家郵政局發佈的 2024 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
- 借助遍佈全國的基礎設施和智能物流技術，構建覆蓋縣、鄉、村三級智能物流網絡
- 全年對外捐贈共計人民幣 1,316,760 元，志願者投入時間共計 24,296 小時

獎項與認可 >>

重要獎項名稱	頒獎機構
🏆 全球物流企業 50 強 (第 25)	國際物流與運輸學會
🏆 2024 全球十大最強物流品牌 (第 2)	Brand Finance
🏆 2024 年最佳物流服務提供商	Asia Cargo News
🏆 物流行業倉儲與運輸碳足跡檢測、報告、核查與跟蹤 (MRV-T) 數字化減碳技術入選《綠色技術推廣目錄 (2024 年版)》	國家發展和改革委員會、科學技術部、工業和信息化部、自然資源部、生態環境部、住房城鄉建設部、國務院國有資產監督管理委員會、國家能源局
🏆 2024 年度中國物流企業 50 強 (第 4)	國家發展和改革委員會、中國物流與採購聯合會
🏆 首批有效降低全社會物流成本典型案例名單 (基於算法模型的鐵路深度融合, 助力物流運輸降本增效)	國家發展和改革委員會、中國物流與採購聯合會
🏆 京東物流北京 5G 工廠入選《2024 年 5G 工廠名錄》	工業和信息化部
🏆 基於物聯網的自動駕駛雲邊模型及末端配送場景應用入選《2024 年物聯網賦能行業發展典型案例》	工業和信息化部
🏆 基於人工智能驅動的數據治理與建模分析一體化解決方案入選《人工智能賦能新型工業化典型應用案例》	工業和信息化部
🏆 2024 年春運「情滿旅途」活動成績先進個人 (劉兵) 和集體	交通運輸部、公安部、應急管理部、全國總工會、共青團中央
🏆 第二批國家級服務業標準化試點 (商貿流通專項)	商務部、市場監管總局
🏆 專利「一種多類設備控制方法和系統」榮獲中國專利優秀獎	國家知識產權局
🏆 專利「智能搬運機器人 (第二代)」榮獲中國外觀設計銀獎	國家知識產權局
🏆 中物聯科技進步一等獎 (面向物流園區的 GHG 排放管理數字化場景建設項目、京東國際數智化運力平台、線上線下一體化號卡安全交付系統關鍵技術研究及應用共 3 項)	國家科學技術獎勵工作辦公室、中國物流與採購聯合會
🏆 全國郵政行業技術能手推選計劃	國家郵政局
🏆 第十八屆「振興杯」全國青年職業技能大賽職工組專項賽 (創新創效競賽) 全國決賽優勝獎	共青團中央、人力資源社會保障部
🏆 全國工人先鋒號 (京東物流阜陽潁州營業部)	全國總工會
🏆 全國五一勞動獎章	全國總工會

重要獎項名稱	頒獎機構
🏆 全國安康杯競賽活動先進集體	全國總工會
🏆 北京市市級企業技術中心	北京市經濟和信息化局
🏆 基於時空位域大數據的商業輔助決策應用典型案例、基於智慧物流大數據的數字普惠金融深化應用典型案例入選《2024 北京數據要素 × 典型案例集》	北京市政務服務和數據管理局
🏆 時空位域大數據助力新質生產力加速發展榮獲 2024 年「數據要素 ×」大賽北京分賽三等獎	「數據要素 ×」大賽北京分賽組委會
🏆 核心競爭力 ESG 綜合治理標杆企業	2024 年中國國際服務貿易交易會
🏆 AAAAA 物流企業	中國物流與採購聯合會
🏆 「綠色物流先行企業」稱號	中國物流與採購聯合會綠色物流分會
🏆 物流與供應鏈企業 ESG 創新實踐案例	中國物流與採購聯合會綠色物流分會
🏆 全國通用倉儲企業 100 強 (第 1)	中國倉儲與配送協會
🏆 第十四屆全國和諧商業企業	中國商業企業管理協會
🏆 2024 年度綠色快遞示範站點	中國快遞協會
🏆 2024 年度綠色快遞示範項目	中國快遞協會
🏆 複雜多域環境下異構自主無人系統智能感知與導航控制技術榮獲 2024 中國自動化學會技術發明一等獎	中國自動化學會
🏆 基於 AI 的倉儲庫存佈局規劃和動態生產調度應用榮獲 2024 年 CCF 科技成果獎	中國計算機學會
🏆 京東物流氫能源城市幹線綠色運輸項目入選美麗中國建設實踐案例	中華環保聯合會
🏆 2024 最佳企業管治獎	香港會計師公會
🏆 2024 年度標普全球 ESG 評分達 58 分, 位列全球交通運輸行業前列, 入選標普全球《可持續發展年鑒 2025》	標普全球 S&P Global
🏆 BB 級	MSCI (明晟)
🏆 B 級	CDP 全球環境信息研究中心
🏆 A 級	Wind (萬得) ESG 評級

可持續發展管理 >>

京東物流持續完善 ESG 治理架構，通過科學化、標準化的治理機制提升 ESG 治理水平。同時，我們重視利益相關方的訴求與期待，建立通暢的利益相關方溝通渠道，定期開展重要性議題分析工作，及時回應各相關方訴求。

ESG 治理結構

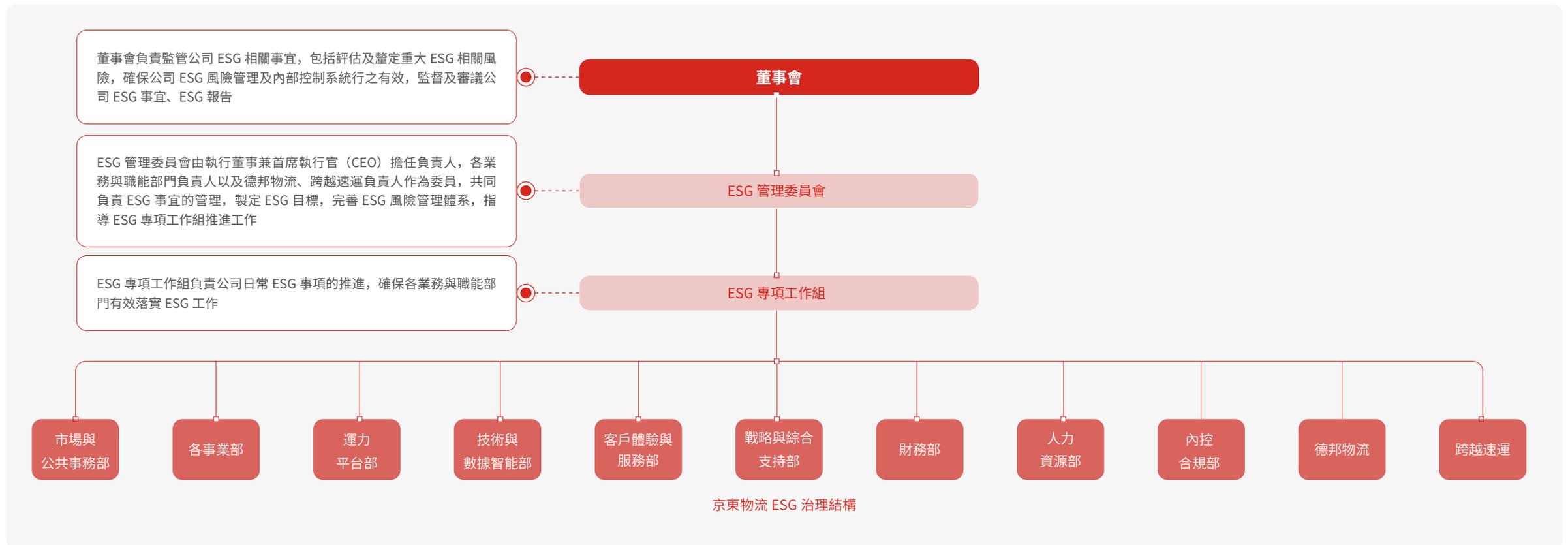
京東物流搭建了自上而下的三級 ESG 治理架構，董事會為決策層，ESG 管理委員會為管理層，ESG 專項工作組為執行層，三級聯動，保障 ESG 工作的有效落實。

董事會聲明

董事會對京東物流的 ESG 策略製定、信息披露等承擔全部責任。董事會通過 ESG 管理委員會，全面統籌及監督公司 ESG 相關事項，定期審閱 ESG 重大風險，監督 ESG 目標實施進度，每年至少四次聽取 ESG 管理委員會及管理層有關工作匯報，確保公司 ESG 戰略有效落實。

董事會重視利益相關方的訴求，每年通過審議 ESG 管理委員會提交的 ESG 重要性議題分析結果，了解各利益相關方關注的重要議題及相關期望，並據此審議公司 ESG 目標及戰略，指導管理層及時優化並完善針對重要性議題的管理措施，推動本公司 ESG 工作的最終落實。2024 年，董事會對優質的產品與服務、健康與安全、科技應用與技術創新、氣候變化與低碳發展等議題的管理進展和績效進行了重點審議。

有關董事會及 ESG 管理委員會的職責，重要性議題分析的流程、管理進展和績效已在本報告中進行了詳細披露。本報告獲得北京鑒衡認證中心提供的合理等級獨立驗證，並經由董事會審議及批准。



利益相關方溝通

京東物流通過業務關聯度分析、影響力評估等方式，識別出對京東物流業務發展和決策行動有重大影響的利益相關方。公司主動傾聽利益相關方需求與建議，建立常態化溝通機制，及時了解並充分回應利益相關方訴求，攜手各利益相關方共同推進可持續發展。

利益相關方關注議題和溝通方式

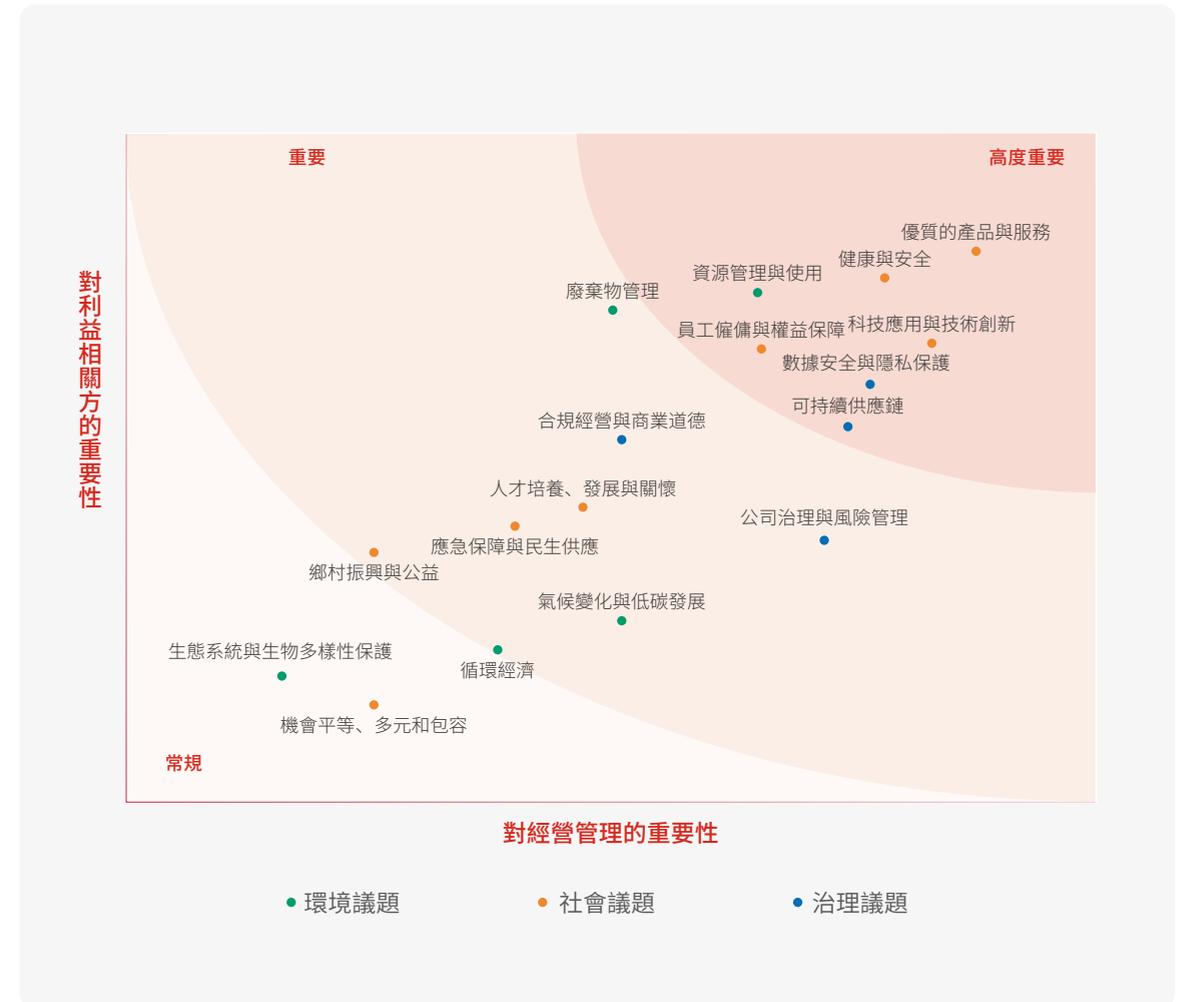
利益相關方	關注議題			溝通方式	
企業級客戶 	<ul style="list-style-type: none"> 優質的產品與服務 可持續供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化與低碳發展 數據安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 資源管理與使用 循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 服務滿意度調查 客戶溝通及投訴渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、見面會議及公司拜訪 微信公眾號等傳播媒體
消費者 	<ul style="list-style-type: none"> 優質的產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 數據安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 應急保障與民生供應 	<ul style="list-style-type: none"> 服務滿意度調查 客戶溝通及投訴渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 微信公眾號等傳播媒體 平台在線客服
政府與監督機構 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與風險管理 合規經營與商業道德 循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化與低碳發展 數據安全與隱私保護 員工僱傭與權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 應急保障與民生供應 鄉村振興與公益 	<ul style="list-style-type: none"> 日常匯報溝通、提出政策建議 行業論壇和會議 	<ul style="list-style-type: none"> 實地調研考察 回覆監管機構問詢和關注
股東與投資者 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與風險管理 合規經營與商業道德 數據安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化與低碳發展 循環經濟 優質的產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 可持續供應鏈 科技應用與技術創新 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、見面會議及公司拜訪 企業年報、季報與公告 	<ul style="list-style-type: none"> 日常匯報與溝通 路演
供應商 	<ul style="list-style-type: none"> 合規經營與商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 可持續供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商採購、培訓與評估 行業論壇 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商大會
社區與公眾 	<ul style="list-style-type: none"> 應急保障與民生供應 鄉村振興與公益 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化與低碳發展 循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 生態系統與生物多樣性保護 	<ul style="list-style-type: none"> 網站、微信公眾號等官方平台 	<ul style="list-style-type: none"> 對外宣傳資料
董事及高管 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與風險管理 合規經營與商業道德 數據安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 員工僱傭與權益保障 氣候變化與低碳發展 	<ul style="list-style-type: none"> 優質的產品與服務 循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會匯報 各級匯報溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ESG 委員會日常溝通
員工 	<ul style="list-style-type: none"> 員工僱傭與權益保障 人才培養、發展與關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 機會平等、多元化和包容 	<ul style="list-style-type: none"> 全員郵件、溝通會議、員工論壇 職工代表大會 申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 線上線下員工培訓、調研活動 員工投訴郵箱 員工之聲平台
公益組織 / 非政府機構 	<ul style="list-style-type: none"> 鄉村振興與公益 氣候變化與低碳發展 	<ul style="list-style-type: none"> 資源管理與使用 循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 生態系統與生物多樣性保護 	<ul style="list-style-type: none"> 公益項目 公益行業論壇和活動 	<ul style="list-style-type: none"> 志願者活動

重要性議題分析

京東物流結合外部 ESG 趨勢及公司業務發展，持續完善 ESG 議題重要性分析。2024 年，我們通過識別、調查、評估、審議四個環節開展重要性議題分析工作，共篩選出高度重要性議題七項，作為年度 ESG 管理重點。



重要性議題分析過程



京東物流 2024 年重要性議題矩陣圖

專題 構建全球供應鏈網絡，優化跨境物流解決方案

隨著全球經濟一體化的不斷深入，各國之間貿易往來日益頻繁，物流行業作為連接生產與消費的橋樑，其重要性愈發凸顯。作為中國領先的物流企業，公司積極推進全球化戰略，通過提升倉網密度、優化運力結構、加速技術出海、推動服務升級，持續深化亞太區、中東區、美洲區和歐洲區四大業務區域佈局，致力於打造一個覆蓋廣泛、高效協同的全球供應鏈體系。

2024 年京東物流全球化服務榮譽



於國際物流與運輸學會發布的「2024 全球物流企業 50 強」榜單中
位列第二十五

於「Brand Finance 2024 全球十大最強物流品牌」中
位列第二

於 2024 年「亞洲貨運、物流及供應鏈大獎」(AFLAS) 頒獎典禮
榮獲「最佳物流服務商」獎項

於第四屆中國跨境電商及新電商交易博覽會中
榮獲「優秀跨境電商服務商」獎項

於 2024 中國（山東）跨境電商交易博覽會中
榮獲「金牌服務商」獎項

於 2024 中國（廈門）國際跨境電商展覽會中
榮獲「最佳服務商」獎項

² B2B：企業對企業（Business to Business）。

³ B2C：企業對消費者（Business to Customer）。

⁴ Ground Shipping 兩日達：是指一種陸運快遞服務，承諾從發貨地到收貨地的運輸時間不超過兩天。

倉網佈局

京東物流在全球範圍內積極推進倉儲網絡建設，通過提升倉網密度、優化庫存管理、縮短配送距離，為全球消費者提供更加快速、精準的物流服務。截至報告期末，京東物流已在全球擁有超 100 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積超 100 萬平方米。

亞太區

2024 年 9 月，京東物流馬來西亞 2 號倉正式開倉運營，該倉佔地面積近 1 萬平方米，擁有美國 LEED 綠色建築認證，服務於中國出海品牌和當地跨境商家，提供 B2B²、B2C³ 倉儲物流服務以及正逆向一體化解決方案等增值服務。



京東物流馬來西亞 2 號倉

美洲區

京東物流美洲區建設以倉為核心的供應鏈網絡，實現全美 Ground Shipping 兩日達⁴，打造「門到門」一條龍幹線空海陸地物流服務。

2024 年，京東物流美洲區聚焦服飾及消費品行業，為客戶提供定制化服務，並在全美新增兩個自營倉。



京東物流美洲自營倉

中東區

截至 2024 年底，京東物流在中東建立 2 個迪拜傑貝阿裡保稅自營倉和 1 個迪拜本地自營倉，持續完善公司在中東地區的物流網絡，為中國出海企業和本地商家提供更高效、更經濟的供應鏈服務。



京東物流中東自營倉

歐洲區

京東物流歐洲區支持同類型貨物的 B2B、B2C 庫存存放在同一倉庫，實現一盤貨多渠道協同，並提供覆蓋 0.1 千克至 100 千克重量範圍的倉儲倉庫配送服務。



京東物流歐洲倉

運力拓展

京東物流積極構建全球化的綜合運輸網絡，不斷拓寬空運、海運、陸運及多式聯運的國際通道，全面提升物流效率與服務質量。2024 年 12 月 3 日，京東航空正式加入國際航空運輸協會，標誌著京東航空在全球航空貨運領域的服務能力進一步提升，為拓展國際業務奠定堅實的基礎。

亞太區

2024 年 6 月，京東物流和中國外運積極響應市場需求，開通「南通 ⇌ 仁川」航線，每週飛行三班，以出口跨境電商商品和工業零部件、進口一般貿易普通貨物為主，為中韓兩國企業提供了更加便捷、高效的物流通道。

2024 年 10 月，京東物流正式開通中國深圳至馬來西亞吉隆坡的國際航線，專注於承運多個跨境電商平台商家及中國出海品牌的貨物。此航線每週運營二至五班，實現快速將中國商品運送至東南亞的同時，也將東南亞商品引入中國。



中國深圳 ⇌ 馬來西亞吉隆坡國際航線

歐洲區

截至 2024 年底，京東物流歐洲區支持德國、法國、荷蘭、比利時、意大利、波蘭、英國、西班牙等 8 個國家超 20 個本土倉庫的本地直接配送，提供包含整車運輸、零擔運輸、整櫃運輸、拼車運輸等運輸模式，幹線覆蓋 27 個歐盟國家及偏遠地區泛歐目的地。

此外，京東物流與多家第三方物流資源商建立了緊密合作關係，形成了覆蓋全鏈條的物流服務能力，包括到港清關、港到倉、倉到倉運輸以及 ToB⁶、ToC 的倉配服務，在歐洲區實現了高效、靈活的物流網絡佈局。

中東區

截至 2024 年底，京東物流在中東地區已與多家海運資源服務商建立了合作關係，其運力網絡全面覆蓋空海跨境運輸、本土及跨境陸運、本土與國際快遞服務以及本土清關與派送，形成了高效、多元化的運力服務體系。

美洲區

截至 2024 年底，京東物流美洲區合作 50 家運輸服務商，運力覆蓋全美並支持美墨、美加跨境運輸，主要配送業務覆蓋整車運輸、零擔運輸、拖車、門店配送、大件 ToC⁵ 以及亞馬遜運輸等。

京東物流與多家海外物流公司在小件尾程方面開展戰略合作，以滿足更高效的配送需求，提升客戶體驗。

技術出海

京東物流通過將智能化設備、數字化系統與多元場景的有機結合，在全球交付多個智能物流項目，並成功打造數百個「智能工廠」，為眾多海外製造業企業提供了數字化、智能化、軟硬件一體化的物流科技產品和解決方案，極大地提升了物流作業效率，實現成本的有效控制和業務增長的高效驅動。

亞太區

京東物流悉尼 1 號倉近萬平方米的倉庫里布局眾多 AGV（自動導引車）機器人，高效處理倉內數萬個 SKU⁷ 商品。自動化設備的應用實現倉內中小件產品的揀貨效率提升超 5 倍，倉內履約效率提升超 100%。



京東物流悉尼 1 號倉

中東區

2024 年 6 月，京東物流與某電力公司達成戰略合作，通過京東物流數字化供應鏈運營和管理能力，為其提供智能倉庫軟硬件集成建設和智慧物流園區解決方案，實現數十個倉庫自動化升級改造，幫助其構建覆蓋中東和北非地區的智能供應鏈體系。



京東物流倉儲自動化設備

美洲區

2024 年 5 月，京東物流在美洲區 LAX2 和 NYC2 兩個重點倉區完成了 3D 分播牆等分揀自動化設備的部署和投產，整體分揀效率提升 10%。此外，公司通過引入免掃描打包功能、配置射頻識別設備，極大地精簡了打包工作流程，並為後續進一步推進打包自動化奠定了基礎。

歐洲區

京東物流歐洲區持續推進智能化升級，重點圍繞倉儲、分揀及運輸三大核心環節構建智慧物流體系。通過部署智能倉儲系統與自動化分揀設備，顯著提升作業效率與分揀準確率，同時搭建智能運輸管理平台，依托算法驅動的智能調度系統實現動態路徑優化，在降低運輸成本的同時有效減少碳排放。

⁵ ToC：面向消費者（To Customer）。

⁶ ToB：面向企業（To Business）。

⁷ SKU：庫存量單位（Stock Keeping Unit）。

服務升級

近兩年，京東物流相繼推出「國際特快」及「國際標快」服務，實現中國多數地區均可寄件，並覆蓋亞太、歐美等地區的主要國家，為全球消費者提供便捷、高效、優質的寄遞服務。截至 2024 年底，京東物流服務範圍覆蓋近 80 個國家和地區，其中歐美國家最快可實現「3 日達」。

京東物流持續推進海外一體化供應鏈物流業務，在歐洲、北美、東南亞等地區，為多個中國品牌和本土品牌提供一體化倉配物流服務，通過精準對接客戶需求，實現供應鏈各環節的優化與協同，極大地提升了客戶的運營效率和市場響應速度。



全球覆蓋近 80 個國家、地區，最快 3 日達

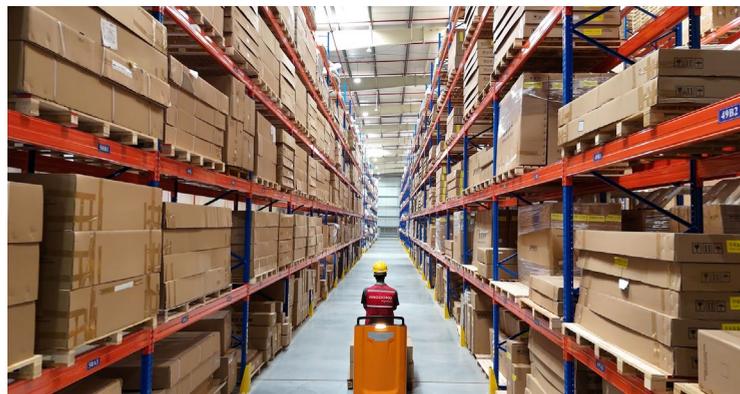
京東物流服務範圍

亞太區

2024 年，京東物流助力某跨境電商企業首次在中國香港地區開展逆向倉業務，通過專業化倉儲管理和標準化操作流程，有效支持了客戶的業務發展需求，為客戶提供了更加完善的供應鏈解決方案。

中東區

2025 年 2 月，京東物流與某汽車品牌合作的中東最大汽車備件中心在迪拜開倉，依托京東物流全球領先的倉儲運營經驗，對備件庫進行了科學的規劃與設計，在多個區域引入智能庫存管理技術，並提供覆蓋中東、北非的一體化供應鏈服務，大幅提升了備件物流效率，助力其在中東市場的拓展。



汽車備件中心

美洲區

京東物流美洲區聚焦美國本土新興行業機遇，以行業專屬倉配服務為核心，構建差異化供應鏈解決方案。初期通過協同倉網絡佈局快速擴大覆蓋範圍，保障客戶交付時效，同時重點推進服飾等行業垂直倉建設，滿足細分領域客戶的個性化需求。

歐洲區

2024 年 1 月，京東物流與英國最大的包裹投遞商之一達成戰略合作，通過整合雙方在物流供應鏈領域的服務優勢，聯合打造覆蓋中英的雙向物流服務，為中國出海品牌及海外客戶提供商流、物流一體化的供應鏈解決方案。

京東物流憑藉多年來在全球市場的深耕與積累，已建立起覆蓋廣泛的物流網絡和高效的供應鏈體系。為進一步推進全球化戰略，我們於 2024 年 12 月在京東物流 2025 國際一體化供應鏈戰略發佈會上正式推出「全球織網計劃 2.0 路線圖」，計劃將全面推進全球倉網、航空網及國際快遞能力建設，致力於為出海品牌與海外客戶提供全面、高效、優質的物流服務。

全球織網計劃 2.0 路線圖

「2-3 日達」時效圈

計劃到 2025 年底，全球海外倉面積實現超過 100% 增長，全面構建覆蓋全球 19 個國家、超 50 個海外自營倉的「2-3 日達」時效圈。

全球電商一盤貨

通過遍佈全球的物流供應鏈基礎設施和服務網絡，助力客戶實現「全球電商一盤貨管理」，並推出 72 小時完成全流程的「極簡逆退服務」和「海外倉大件送裝一體服務」，提升電商運營效率。

國際航空網絡

啟動自建航空網絡，構建「11668」的全球供應鏈「空中動脈」——以蕪湖全球港作為全球航空樞紐，以南通作為京東航空主基地，構建國內、國際 68 個全貨機站點，並在國內、國際形成 6 個區域航空樞紐。

全球快遞通

在現有基礎上不斷拓展寄遞服務範圍，提升細分領域服務能力，滿足國內外客戶更快、更好的服務需求。



京東物流 2025 國際一體化供應鏈戰略發佈會

專題 全鏈護航「國補」商品，助力激發市場活力

快速響應，創新服務方案

京東物流首次推出「10+2」⁹項定制化和特色服務，為客戶提供 N 種自由組合方式，可以根據各平台、各省市的個性化服務提供按需組合的服務方案。我們的定制化服務由 AI 技術加持，在接到「國補」訂單的第一時間進行響應，保障訂單配送效率。

京東物流依託超 37 萬京東小哥送貨上門和行業首創的「送裝拆收」¹⁰一體化方案，高效助力家電等大件型「國補」商品一站式安全落地。京



京東快遞小哥送貨上門並安裝

自 2024 年「兩新」政策⁸（即大規模設備更新和消費品以舊換新）實施以來，京東集團第一時間投入到以舊換新補貼（以下簡稱「國補」）的支持和承接工作中。京東物流作為中國領先的物流服務商，全力保障「國補」政策的安全、高效、精準落地。

東物流借助「取送同步」和一次最多 6 件舊電子產品的跨品類以舊換新服務，讓消費者足不出戶享受一次性舊機回收和新機送達，最大程度簡化換新流程。

京東物流連續第 13 年堅持「春節也送貨」，讓消費者即便在大年初一也能正常下單收貨，保障消費者在過年期間也能用上煥新產品。



京東物流春節期間配送到家

技術護航，精準追蹤溯源

京東物流依託長期的創新投入，搭建了強大的智能供應鏈系統，在家電等行業，實現了對「國補」商品的庫存、訂單、配送等環節進行精細化管理。我們通過大數據分析，精準預測消費者需求，確保了商品在供應鏈中的安全、順暢流動，滿足不同客戶的服務需求。

較常規消費不同，「國補」的發放涉及更多的核銷和驗證步驟，流程的規範關係到補貼能否切實惠及消費者。京東物流在送貨上門、簽收拍照等快遞服務基礎上，創新融合京東物流超腦 AI 大模型，準確應用 AI 圖像、場景檢測及識別等物流技術，對電子產品的標識條碼進行精細化管理，實時監控物流狀態，實現了精準追蹤和溯源，確保設備購買的真實性。



京東快遞小哥幫助「國補」消費者進行線下驗機

⁸ 《關於加力支持大規模設備更新和消費品以舊換新的若干措施》。

⁹ 「10」代表京東物流提供的 10 種基礎或核心的快遞服務，「2」指的是在這 10 種基礎服務之上，額外提供的 2 種特色服務或增值服務，滿足消費者的個性化要求。

¹⁰ 即新機的配送、安裝以及舊機的拆卸、回收一站式服務。

全域保障，擴展服務範圍

京東物流不斷擴大配送服務範圍，積極構建全面覆蓋城鎮和偏遠地區的全國物流網絡，助力「國補」政策覆蓋更廣泛的消費者。截至 2024 年底，京東物流的服務網絡已覆蓋全國幾乎所有的縣級行政區。

為保障偏遠地區的「國補」服務，2024 年，京東物流開設「鄉鎮服務站」，以村鎮駐點模式提高快遞服務質量和配送時效，讓消費者享受無差別的送貨到村、安裝到戶服務。截至報告期末，全國超 90% 縣域農村地區均有消費者通過京東物流進行以舊換新，讓政策紅利惠及城鄉每一個角落。

截至報告期末

全國超

90%

縣域農村地區均有消費者通過京東物流進行以舊換新

助力偏遠地區享受「國補」配送服務

案例

重慶仙女山天坑寨智能冰箱配送：在重慶仙女山天坑寨，京東物流大件配送員單程行駛超過 3 小時，成功將一台智能冰箱送達當地居民家中，並同步回收了舊家電，實現了「國補」商品配送即時響應、精準送達。

四川康定藏族家庭家電三件套送達：在四川康定，藏族消費者卓瑪通過國家補貼優惠購買了家電三件套，京東物流快遞員在接到訂單後迅速響應，當日即完成了配送，確保了消費者享受國家補貼帶來的便利。



京東快遞小哥回收舊家電



京東物流車在偏遠地區運輸包裹

惠及國民，激發市場活力

京東作為「國補」活動的重要承接平台之一，為消費者提供實際的國家補貼優惠。消費者在購買「國補」涵蓋的 12 類家電產品時，可以享受「國補」活動帶來的價格優惠，按售價的 15% 享受補貼。對於購買 1 級及以上能效或水效標準的家電產品，國家額外再給予產品最終銷售價格 5% 的補貼。這意味著，購買 1 級及以上能效的家電產品，可享受的總「國補」優惠比例可達到 20%。

2025 年，京東物流的「國補」以舊換新服務已擴展至家電、家居、建材、3C、數碼、汽車、電動自行車、健康器械、健身器材等 200 多個細分品類。我們通過一系列高效、便捷的物流服務方案，提升了國民的整體消費體驗，降低了購置門檻和消費者的購買成本，助力國民享受「國補」活動優惠，刺激市場消費需求，為消費市場激發了新的活力與動能，促進經濟的健康發展。

專題 數智賦能 驅動前行

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，致力於通過數智化技術構建全球智能供應鏈基礎設施，推動物流行業的智能化和高效化發展。公司推動將前沿科學突破轉化為實際應用，通過操作的自動化、運營的數字化以及決策的智能化，實現以技術驅動質量管理提升。2024 年，京東物流研發總投入人民幣近 36 億元。

2024 年

京東物流研發總投入近

人民幣 **36** 億元



智能倉儲與搬運：打造高效物流新生態

在物流行業中，倉儲與搬運環節的效率直接影響整體供應鏈的運作效能。京東物流通過智能物流系統，全面優化倉儲與搬運流程，為客戶提供高效、靈活的解決方案。



智狼系統打造高效倉儲搬運新標桿

案例

京東物流推出的智狼系統通過「標準版」與「穿梭版」解決方案，依託複雜場景下的核心算法模型，通過技術創新滿足多元行業需求，解決了傳統自動化設備成本高、空間利用率低的痛點，提供了從倉儲到揀選的一站式智能化升級路徑。全面革新現代倉儲智能化水平。

智狼標準版系統基於「智狼搬運機器人 + 智狼飛梯機器人」組合，專為 12 米以下標準料箱存儲場景打造，通過立體化空間利用實現存儲坪效較行業提升 4 倍。該系統採用模塊化設計，可靈活應對業務波動，已成功應用於服飾、電商、醫藥、3C 等行業，投資回報周期較同類方案縮短 30%，解決現有自動化設備成本高、存儲能力不足的問題。

智狼穿梭版系統憑藉穿梭車、提升機等核心模塊，實現 30 米超高倉儲和 -20°C ~45°C 寬溫度環境作業，採用 0.7 米超窄巷道設計，坪效提升達 8 倍，可實現 99.99% 的揀選準確率和 13,000 小時無故障運行，為第三方物流 (3PL)、智能製造等行業提供高密度、高穩定性的智能倉儲解決方案。



智狼貨到人系統一覽圖

智能配送與創新技術：引領物流行業未來

隨著消費者對配送效率和服務質量的要求不斷提高，智能配送技術成為物流行業的重要發展方向。京東物流開發第六代無人車技術，推動配送環節的智能化升級。

第六代智能配送車發佈

案例

2024 年 9 月，京東物流在第十六屆國際交通技術與設備展覽會上發佈搭載感知大模型的第六代智能配送車。該產品集成了高精度定位、融合感知、行為預測等 10 大核心技術，通過搭載先進的感知大模型，將車輛識別和監控周圍環境的檢測範圍擴大了 19 倍，同時顯著提升了車輛對障礙物及行人等目標的識別準確性和響應速度，感知性能提升 3 倍。目前，京東物流已在近 30 座城市開展智能配送車運營，覆蓋社區、商圈等多種場景。



京東物流第六代智能配送車

數智化平台：助力供應鏈物流持續升級

京東物流在數智化發展的前沿不斷探索和創新，努力將最先進的技術應用於供應鏈物流持續升級，投身到廣闊的實體經濟，進一步發揮現代物流基礎性、戰略性與先導性價值，推動社會物流成本下降與產業經濟高質量發展。

「與圖」數智時空平台

案例

「與圖」數智時空平臺基於深度整合的京東供應鏈全鏈路的億級規模數據，包括商流、物流、信息流、金融流等多源異構大數據，提供全場景 GIS、精智地址、位域洞察三大功能模塊，幫助企業網格洞察分析、智能選址、精準營銷、高準確率分單、調度運籌優化，助力政管理經營視角下的人、車、貨、場、客、銷六大要素，實現降本、提效、增收，目前已落地了數百個合作案例。



「與圖」數智化地圖平台

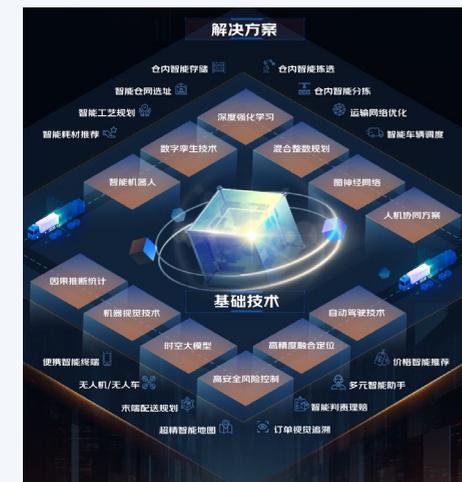
數智化供應鏈技術全景「京東物流超腦」

案例

京東物流升級數智化供應鏈技術全景「京東物流超腦」，整合大模型、數字孿生等技術，專注於供應鏈全鏈路的降本增效，涵蓋智能規劃、智能倉儲、智能運配、智能客服、智能營銷等全環節應用場景，實現輔助決策、運營優化和商業增值的全面智能化。

京東物流超腦融合數字孿生技術，將數據驅動的網絡規劃模型與仿真模擬相結合，實現倉儲網絡、運輸網絡、配送網絡的智能規劃，在平衡成本效率體驗的基礎上驅動供應鏈全局最優。

京東物流超腦融入了京東物流供應鏈全場景的服務經驗，並深度整合大模型技術，基於物流行業深耕取得的海量運配數據、語料 / 視頻 / 音頻多模態數據實現行業大模型訓練，對業務認知框架進行多智能體編排，滲透嵌入倉運配、客服、營銷全鏈路，持續推進降本增效。在應用上，京東物流已率先將物流大模型應用於異常管控、流程自動化、智能交互等數十個場景中，在前置識別並防範異常、提升人效等多方面持續發揮效用，持續賦能數十萬一線員工。



數智化供應鏈技術全景「京東物流超腦」

數智化運輸履約決策平台

案例

京東物流推出的「數智化運輸履約決策平台」榮獲 2024 年德國 IF 產品設計獎和紅點設計大獎，通過融合人工智能、大數據、物聯網等技術，實現物流運輸的全鏈條智能化管理。平台綜合貨量預測、運輸時效、碳排放等因素，優化運輸路徑和資源調度，減少貨物搬運次數和車輛空駛時間。這一平臺不僅提升了京東物流的運輸效率，還為數十萬家企業客戶帶來了顯著的降本增效效果。在江西南康傢俱市場，京東物流通過智能調度拉直路由，將傢俱運輸時效提升 1.5 天，破損率降低 50%。

「京慧」數智化供應鏈平台

案例

京東物流推出「京慧」數智化供應鏈平臺，為企業提供銷量預測、庫存預警、智能補貨等智能決策服務，不僅提升企業的供應鏈效率，還為行業提供可複製的數智化轉型範例。例如，某家電集團通過與京東物流合作，搭建了網絡、庫存、預測、補貨四大核心模型，實現了供應鏈業務系統的整合和數據驅動的智能決策，發掘了數千萬元人民幣的成本優化機會。某啤酒公司通過「京慧」平臺實現供應鏈端到端的成本優化，節省數千萬元人民幣。

我們加強智慧物流園區的技術創新研發，並獲得多項榮譽獎項。京東物流「京東國際數智化運力平台」等項目獲得 2024 現代物流科技創新與樞紐經濟發展大會科技進步獎一等獎，跨越速運榮獲中物聯「科學技術獎」科技進步二等獎，京東物流共 11 項科技創新及應用成果獲得科技進步獎和科技發明獎，再次位居行業首位。



2024 年度中國物流與採購聯合會科學技術獎頒獎典禮

Environmental

01

環境篇： 共建綠色生態鏈

在全球氣候變化和環境問題日益嚴峻的背景下，綠色物流已成為推動經濟社會可持續發展的重要手段。京東物流作為綠色物流的踐行者和引領者，不斷探索創新，通過青流計劃打造綠色倉儲、綠色運輸、綠色包裝等環節的實踐樣板，充分發揮「紐帶」作用，攜手價值鏈上的各行業夥伴，共同維護優美的生態環境。

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



強化環境管理 >>

京東物流嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》及其他運營地所在國相關法律法規，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，製定覆蓋物流全生命週期的《環境管理政策》，健全環境管理架構，製定環境保護措施，確保在業務拓展的同時，實現環境影響最小化。2024 年，京東物流已取得 ISO 14001 環境管理體系認證。

京東物流針對倉儲硬件產品生產建立《環境因素識別評價表》，全面覆蓋設計、包裝、生產等過程，精準識別出 111 項潛在環境因素，並聚焦關鍵問題，針對電力消耗、火災、固體廢棄物排放等重大環境因素，識別出 3 項《重要環境因素》進行嚴格管控。公司還通過引入先進的監測技術和設備，實現對環境因素的實時監控和精準管理。此外，我們不斷加強與當地生態環境部門的溝通與合作，確保所有運營活動均符合最新的環保法規和標準。2024 年，京東物流未發生任何對環境造成重大危害的事件，未受到任何重大環境污染處罰。

2024 年，京東物流

已取得 ISO 14001 環境管理體系認證

未發生任何對環境造成重大危害的事件

未受到任何重大環境污染處罰



¹¹ CDP: 碳披露項目 (Carbon Disclosure Project)。

¹² 「綠色倉庫」標識: 由中國倉儲與配送協會根據國家標準《通用倉庫及庫區規劃設計參數》(GB/T 28581) 和行業標準《綠色倉庫要求與評價》(SB/T 11164) 及《綠色倉庫認定辦法》規定進行認證發布。

¹³ 京碳惠 (SCEMP): 供應鏈碳管理平台 (Supply Chain Emission Management Platform)。

¹⁴ GLEC: 全球物流排放理事會 (Global Logistics Emissions Council)。

綠色低碳轉型

京東物流高度重視低碳轉型工作，將低碳發展納入企業重點發展戰略之一。2024 年，公司通過推進新能源汽車應用、使用綠色循環包裝、推廣供應鏈碳管理平台等一系列措施，逐步落實第一階段減排計劃。未來，我們將繼續深化綠色供應鏈建設，推動更多合作夥伴加入，共同探索低碳、可持續的行業新模式。

京東物流攜手各界組織共同發起「氣候與低碳轉型夥伴倡議」 案例

2024 年 9 月 23 日，在第十六屆國際交通技術與設備展覽會上，京東物流攜手迪卡儂物流中國、蒙牛集團、晶澳科技、長城商用車、米其林中國、鄂爾多斯等知名企業，以及中華環保聯合會、中國環境新聞工作者協會和 CDP¹¹ 等機構組織，在交通運輸部中國國際可持續交通創新和知識中心的見證和支持下，正式發起了「氣候與低碳轉型夥伴倡議」。該倡議通過跨行業協作機制，加速全產業鏈綠色升級，攜手應對全球氣候變化帶來的系統性挑戰，推動各行業及價值鏈的可持續轉型。



京東物流攜手各界組織共同發起氣候與低碳轉型夥伴倡議

京東物流減排措施計劃

第一階段 (2023 年 -2030 年)

- 淘汰 R22 制冷劑
- 進行倉儲智慧效能管理
- 試點 / 推廣光伏綠電、氫能、生物質柴油等能源
- 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
- 推廣青流計劃、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、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 / 推廣園區充換電基礎設施、光儲充一體化
- 試點 / 應用 / 推廣氫能重卡、氫動力貨車、生物質燃料貨車
- 購買綠電 / 綠證和各類碳信用
- 使用智慧、共享載具
- 攜手一體化供應鏈減碳

2024 年進展

- 已有 10 個倉庫獲得「綠色倉庫」標識¹²，其中一級（三星）綠色倉庫 5 個，二級（二星）綠色倉庫 5 個
- 在園區、倉庫、分揀中心鋪設光伏屋頂，總裝機量累計達 139.22 兆瓦，全年光伏使用量 61,143.92 兆瓦時
- 建立 64 條氫能車輛運輸路線，覆蓋京津冀地區，每年降低柴油使用量約 60 萬升
- 通過推廣 X 系列紙箱、膠帶瘦身、使用循環包裝等方式，從減量、循環、降解三方面推進包裝資源的高效利用
- 全自主研发的供應鏈碳管理平台：京碳惠 (SCEMP)¹³，獲得 ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068 及歐洲智慧貨運中心 (Smart Freight Centre) GLEC¹⁴ 四大標準認證

引領綠色物流 >>

京東物流持續推進綠色轉型，圍繞倉儲、運輸、包裝、辦公運營等環節開展多項綠色實踐，發揮行業引領作用，構建環境友好的供應鏈生態。

綠色倉儲

京東物流全力投入綠色倉儲建設，充分考慮設計、運營等倉儲環節的特性，開展多項舉措以推動倉儲轉型。在選址規劃環節，我們綜合考量場地資源與周邊生態環境，實現經濟與環境和諧發展；在能源利用方面，我們引入智能系統，升級倉儲設備，持續提升可再生能源比重，致力於打造生產、生態、生活深度融合的新型產業園區。截至報告期末，京東物流已有 10 個倉庫獲得「綠色倉庫」標識，其中，一級（三星）綠色倉庫 5 個，二級（二星）綠色倉庫 5 個。

青流計劃

京東物流自 2017 年起聯合九大品牌商共同發起「青流計劃」，旨在探索綠色包裝、綠色運輸、綠色倉儲及綠色科技的應用，推動物流行業全鏈條綠色化、低碳化發展。該計劃作為公司戰略級項目，七年以來，帶動了超

20 萬商家和**億萬**消費者參與綠色物流行動，進一步擴大影響力。

在倉儲設計中

- 選址階段通過應用地理信息系統（GIS）疊加分析，規避國家級濕地、候鳥遷徙通道等紅線區域，優先選擇工業用地或低生態干擾的棕地進行開發，避免對生物多樣造成破壞，維護生態系統的完整性
- 應用「海綿城市」理念，通過設置透水鋪裝、下沉式綠地等設施，有效收集、儲存和自然淨化雨水，用於園區的日常灌溉和景觀補水，實現了雨水的有效利用和源頭減排
- 引入多項創新技術和綠色建築理念，全方位打造綠色低碳的倉儲設施
- 聚焦清潔能源使用，通過設計運用分佈式光伏，大力提升光伏使用比例。截至報告期末，京東物流實現在園區、倉庫、分揀中心鋪設光伏屋頂總裝機量 139.22 兆瓦，全年光伏電力使用量 61,143.92 兆瓦時，較使用化石能源電力供給減少碳排放 50,902 噸

在倉儲運營中

- 積極推行精細化庫存管理策略，通過大數據分析和智能預測系統，精準把控庫存水平，減少庫存積壓與頻繁補貨，從而降低運輸頻率和能源消耗
- 在設備配備上，我們採用自動化貨架系統和智能分揀設備，縮短貨物搬運距離，提高作業效率，減少設備運行時間與能耗
- 應用節能裝置，通過優化照明系統，安裝感應燈，更換節能燈泡等降低燈具能耗，並引用智能化設備，動態監控倉庫照明區域，充分利用自然光，減少人工照明需求
- 大力推進叉車能源優化，將所有叉車動力源改為電動，降低倉儲碳排放和噪聲
- 定期對員工開展日常宣導節能培訓和教育，確保每一位員工都能在日常工作中節約資源使用，從細節處助力倉儲環節的節能減排，全方位推動倉儲管理向綠色化、智能化、高效化邁進

截至報告期末

京東物流倉庫獲得「綠色倉庫」標識已有

10 個

其中，一級（三星）綠色倉庫

5 個

二級（二星）綠色倉庫

5 個



截至報告期末

京東物流實現在園區、倉庫、分揀中心鋪設光伏屋頂總裝機量

139.22 兆瓦

全年光伏電力使用量

61,143.92 兆瓦時

相較使用化石能源電力共計減少碳排放

50,902 噸



綠色運輸

京東物流加大對清潔能源使用的探索，積極推進多式聯運模式，整合運力資源，在幹線運輸中大力推廣鐵路等低碳運輸方式，構建全面的低碳運輸網絡。2024 年，公司持續升級供應鏈低碳水平，成功獲得全球首個物流運輸即時配送 ISO 14068 碳中和證書，全年綠色運單超 4,000 萬。

綠色運輸網絡

在陸運方面，京東物流創新公鐵聯運模式，依托算法模型精確評估鐵路、公路運輸的成本效益和時效性合理規劃貨物轉運節點和運輸路線，發揮鐵路運輸能源結構和效率優勢，提升低碳線路比例，保障貨物運輸時效。2024 年，公司成功新增廣瀋、京廣、深成、濟廣、廣滬等集裝箱班列線路，實現公轉鐵物流鏈條的高效協同。

此外，公司推出「專屬 ESG 產品服務」，將長距離訂單的運輸方式轉向鐵路運輸，目前已與多家服飾行業的領軍企業合作，顯著降低碳排放，大幅提升綠色運輸的比例。

在空運方面，京東物流通過落地剩油把控、航路優化、飛行操作優化、機身減重、使用地面電能代替發動機供電等方式減少飛機燃油消耗，目前京東物流機隊平均小時油耗約為 2.35 噸，低於行業同機型平均水平 (2.4-2.6 噸 / 小時)。

清潔能源載具

京東物流持續推進綠色運配，通過規模化投用電動物流運輸車，推廣換電車、電動牽引車、甲醇輕卡等，引領運輸行業低碳轉型。截至報告期末，公司氫能車輛運輸路線共計 64 條，覆蓋京津冀等地區，是行業首家規模化投用氫能源卡車的物流企業，每年降低柴油使用量約 60 萬升油，可減排近 1,000 噸二氧化碳。京東物流在多個城市持續推進新能源車輛使用。截至 2024 年末，在幹線及終端運輸環節投入公路運力自營新能源車超過 1 萬輛。

氫能車輛運輸

每年降低柴油使用量約

60 萬升

可減排二氧化碳近

1,000 噸



京東物流氫能源物流卡車

「低碳幹線快遞運輸」示範項目

案例

2024 年，京東物流與長城商用車共同打造了「低碳幹線快遞運輸」示範項目，採用長城商用車專為 500 公里快遞二級幹線場景設計的 GE573 純電重卡。目前，GE573 純電重卡已在京東物流的多條線路上累計行駛五萬公里，單車百公里能耗控制在 105kWh 至 110kWh 之間，利用社會樁單車每小時充電效率突破 250kW，總計實現減碳超 35 噸。



「低碳幹線快遞運輸」示範項目使用的純電重卡

綠色包裝

京東物流針對包裝實施全生命週期管理策略，編制發佈《循環中轉袋管理規定》《京東物流綠色包裝規範制度》《京東物流綠色包裝操作指引》等制度，以「減量、複用、降解」為核心，通過創新材料應用和工藝改進，精準化、實時化、可視化管控制轉環節，提升包裝使用效率，減少廢棄物產生。

綠色包材管理舉措

減量	<ul style="list-style-type: none"> ● X 系列包材：全面推廣 X 系列紙箱，通過調整結構實現單個紙箱原材料用量降低 5%~25%，年度減少碳排放量 12,164 噸；開發並投入了 X 系列防水袋，在確保性能的基礎上減少原材料約 20%，年度減少碳排放量 6,845 噸 ● 膠帶：將膠帶瘦身至 40mm，累計減少 13,352 噸 塑料膠帶使用 ● 包裝操作簡化：簡化打包標準，針對低損商品簡化包裝步驟，降低一次性耗材的使用，超 7 萬種 商品實現了打包標準簡化 ● 原廠直發：推行原發包裝的環保包裝模式，發佈行業首個原發包裝認證標準，並攜手多個行業合作夥伴承諾至 2030 年實現 80% 以上電商渠道售賣的產品支持原裝直發。2024 年，通過原廠直發包裝幫助京東物流減少二次包裝使用超過 10 億個
複用	<ul style="list-style-type: none"> ● 循環保溫箱：用於替代一次性泡沫箱冰袋幹冰，使用壽命 2 年，單個箱子可使用次數超過 180 次，對於降低白色污染、減少碳排放具備較大的效益。通過提升循環保溫箱逆向回收能力，進一步降低丟損，實現保溫箱更高效周轉。2024 年，已投入 96 萬個 循環箱，累計使用次數超 8,545 萬次，年度減少碳排放量 72,520 噸 ● 循環周轉箱：推進周轉箱模式，將相近地址包裹集中採用周轉箱進行生產、分揀、配送，減少紙箱等材料使用，報告期內累計出庫包裹數 2,240 萬次，年度減少碳排放量 749 噸 ● 回收：普遍推廣二次紙箱使用，通過耗材推薦等手段，並設立專人專崗進行篩選與回收，鼓勵一線使用二次紙箱，年度實現二次紙箱回收再用次數超過 2.9 億次，減少碳排放 27,960 噸。對於無法直接使用的紙箱，也通過引入紙箱模切機，將廢品紙箱二次裁切成可使用的小紙箱，實現了廢品的再利用
降解	<ul style="list-style-type: none"> ● 可降解包裝材料：2024 年推廣使用可降解包裝材料超 2,000 萬個，有效緩解材料廢棄處理過程中對土地、空氣等自然環境影響

2024 年 3 月，京東物流包裝實驗室正式揭牌啟用，是國內領先的專注包裝領域標準創新的綜合性實驗機構，也是行業內首個涵蓋供應鏈上下游全鏈路業務的包裝實驗室。該實驗室作為探索新技術、研發新產品的重要平台，引進先進的供應鏈管理運作理念、技術及設備，研究範疇涉及通用包裝方案、行業包裝方案、冷鏈包裝方案、包裝標準研究等領域。



京東物流包裝實驗室

京東物流憑藉其卓越的環保實踐和創新成果，旗下「浙江公司紙箱二次裁切及回收」項目及「X 系列紙箱」項目雙雙榮獲「2024 年度綠色快遞示範項目」稱號。

綠色辦公

京東物流積極推進綠色辦公實踐，在辦公場所開展資源節約、能源管理、廢棄物處置以及員工意識培養，打造更加環保、高效的辦公環境。

京東物流綠色辦公舉措

資源管理

用紙管理

- **電子發票**：全線上線電子發票，取代傳統紙質發票
- **電子章賬單**：利用電子章文檔，降低賬單郵寄與打印數量
- **電子簽名**：推廣線上協同工具和電子簽名，電子檔案在線歸檔，大幅降低紙張使用

水資源管理

- 所有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，提升水資源使用效率
- 開展節水改造項目，對現有的用水設施進行升級和優化，引入先進的節水技術和設備

廢棄物管理

- **制度規範**：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，製定《固體廢棄物控制程序》，並建立完善的報廢處置流程，明確各類廢棄物的處置規範及要求，確保各類廢棄物合規處置
- **一般廢棄物**：日常運營中產生的一般廢棄物主要有生活垃圾、包裝垃圾以及廚餘垃圾，交由市政環衛統一處理
- **有害廢棄物**：對於廢舊燈管、廢墨盒、硒鼓以及廢鉛蓄電池等有害廢棄物，由具備資質的第三方環保單位進行處理

能源管理

- **空調**：部署智能溫控平台，根據樓層使用情況、季節變化和室外溫度，動態調節制冷主機運行數量、水循環溫度及冷卻塔運行參數
- **照明**：更換節能燈具，升級建築外立面洗牆燈、平台投燈等照明系統，實現根據照度自動開啟和關閉，減少無效照明燈時間
- **電梯**：優化電梯運行策略，非高峰時段僅保留必要運行數量
- **會議**：對會議系統加裝智能時控裝置，每日定時切斷電源，實現設備用電的精準管理；製定「會議 333 原則」，要求關鍵決策匯報 PPT 精簡至不超過 3 頁、會議時長限制在 30 分鐘以內、同一議題決策討論循環不超過 3 輪，有效控制會議期間的能源消耗
- **供暖**：對供暖系統進行技術升級和優化配置，有效提升採暖效率，降低能源消耗
- **其他**：對地下車庫、公共區域等輔助設施實施節能改造，通過定時運行和智能維護相結合的方式，降低無效能耗

意識宣貫

- **節日宣貫**：在世界地球日、世界環境日等重要節點開展綠色理念傳播，營造公司綠色低碳發展氛圍
- **日常推送**：定期開展節能降耗倡導和知識推送；在辦公區域張貼引導標語，培養員工環保意識
- **員工通勤**：持續增加新能源車輛，改造自行車車棚，並與多家出行服務平台開展合作，為員工提供拼車方式通勤。2024 年，京東物流通過拼車方式實現了超過 129,580 人次的綠色出行



京東物流「地球一小時」活動宣傳

專題 數實融合， 構建綠色供應鏈生態

京東物流作為行業領軍者，致力於實體經濟與數字經濟的深度融合，通過創新技術和數智化解決方案，推動供應鏈行業的綠色轉型升級，努力實現經濟效益與環境保護的雙贏，為構建綠色、高效、協同的供應鏈生態貢獻力量。

京碳惠開啟分佈式「碳賬簿」時代

為了推動全社會物流降本，滿足物流企業和企業物流針對供應鏈碳足跡核算與披露的需求，京東物流推出行業首個全類別國際認證碳管理 SaaS 平台——京碳惠（SCEMP）。該平台作為物流領域唯一集成 ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068 及歐洲智慧貨運中心（Smart Freight Centre）GLEC 四大標準認證的數字化供應鏈碳管理產品，基於自研 MRV-T 技術¹⁵實現四大突破：建立了中國首個全道路交通運輸載具因子庫；通過 IoT¹⁶實時採集終端數據，結合機器學習與 LightGBM 算法¹⁷構建時空與地理雙因子動態核算模型，填補了零擔物流碳足跡核算的空白；基於大數據和大模型的移動排放源 MRV-T 全流程追蹤及最小顆粒度雙因子核算，實現了「一單制」多式聯運全生命週期碳足跡管理，核算準確率提升至 99.5%；基於節能診斷、大數據計算的智慧節能關鍵技術，以及多目標的智能調度關鍵技術，實現智能化能源在線診斷以及運籌路徑優化，助力物流運輸降碳。京碳惠依托區塊鏈技術打造分佈式碳賬簿，以行業最細運單顆粒度完成產品 SKU 級追溯。該技術不僅入選國家發改委等八部委發布的《綠色技術推廣目錄》並成為物流行業唯一入選技術，更支持企業出海和歐盟 CBAM¹⁸認證，為全球供應鏈碳關稅合規提供精準數據基座。

京碳惠開創分佈式「碳賬簿」管理新模式，將碳足跡管理拆解成一個個具體的賬單，確保每一筆碳排放賬單都能夠被獨立、透明地記錄和核算，實現了產品 SKU 級別的供應鏈物流碳足跡管理。目前，京碳惠已經服務全球超過 100 個品牌，開通超過 6 萬個碳賬戶，服務多家知名企業，覆蓋 3C、服裝服飾、美妝、汽車、食品、化工品等多個行業，累計計算了超過 4,000 萬張運單，為企業低碳轉型提供了強大數據支撐。

京碳惠已服務全球品牌

超 **100** 個



累計計算運單

超過 **4,000** 萬張



¹⁵ MRV-T 技術：碳足跡監測、報告、核查與追蹤。

¹⁶ IoT：物聯網（Internet of Things）。

¹⁷ LightGBM 算法：一種基於梯度提升的高效機器學習算法（Light Gradient Boosting Machine）。

¹⁸ CBAM：碳邊境調節機制（Carbon Border Adjustment Mechanism）。

京東物流攜手立白打造全國首個碳普惠合作

案例

為踐行倡導綠色消費理念，推動形成綠色低碳的生產和生活方式，京東物流與立白開展創新合作，通過自主研發的京碳惠平台對物流運輸和分銷環節的溫室氣體排放監測。

依托京東「青綠計劃」碳普惠項目，立白推進旗下所有京東自營店全品類 SKU 完成「減碳特權」打標，消費者在京東購買帶有「減碳特權」標識的商品後，將獲得全程由京東物流提供服務所產生的減碳量，並可用減碳量兌換品牌的相應優惠權益，真正做到「購物即減碳」。在此合作模式下，每筆減碳訂單均通過了第三方認證機構驗證。據測算，立白旗下京東自營店的產品銷售一年僅物流運輸環節減少的溫室氣體排放量，相當於 4,000 棵樹一年的二氧化碳吸收量。

目前，該模式已推廣至多個品牌產品。此外，京碳惠平台還可以根據全鏈路分佈式「碳賬簿」為客戶提供減碳、降本的物流服務優化方案。



立白碳普惠項目實現「購物即減碳」

公鐵聯運助力低碳運輸

京東物流以技術創新為核心驅動力，持續推進運力結構優化，深化公鐵聯運模式。公司利用大數據技術動態分析貨量、區位及成本等要素，科學規劃了「1+7+23」綜合物流樞紐產業集群，覆蓋全國主要經濟帶，並通過「軸輻式」鐵路班列運輸模式，結合城市內火車站閑置資源，優化集散運營中心佈局，實現資源複用與貨源聚合。同時，公司通過快速集裝箱班列評估模型精準對比鐵路與公路的運輸成本及時效優勢，動態調整運輸結構，實現鐵路發運量同期翻倍增長，並在 800 公里以上幹線全面推廣鐵路運輸，規劃「京津冀 - 川渝」「京津冀 - 廣東」「四川 - 廣東」「廣東 - 蘇滬」四條雙向對開線路，以及「廣東 - 遼寧」「廣東 - 湖北」「蘇滬 - 京津冀」三條單向運輸線路。2024 年，京東物流鐵路貨運量較去年增長超過 30%，顯著降低了物流運輸過程的碳排放。

規劃四條雙向對開線路



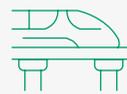
規劃三條單向運輸線路



2024 年，京東物流

鐵路貨運量較去年增長超過

30%



在此基礎上，京東物流進一步利用動態調度優化算法，實現了公轉鐵全鏈路的智能化協同。同時，公司推出「專屬 ESG 產品服務」，通過算法模型將跨區訂單運輸方式從公路和航空調整為鐵路發運，並與紡織、時尚行業頭部品牌合作，構建綠色物流生態，顯著降低碳排放，大幅提升綠色運輸比例，實現了降本增效與綠色發展的有機結合。

2024 年 12 月 13 日，中國物流與採購聯合會在「有效降低全社會物流成本交流會暨 2024 年第八屆貨運物流行業年會」上，正式發佈「有效降低全社會物流成本典型案例報告（首批）」，京東物流創新的基於算法模型的「公轉鐵」解決方案入選首批案例名單。



「有效降低全社會物流成本典型案例」首批名單

打造全鏈路綠色運輸解決方案

案例

2024 年，京東物流為某國際知名運動服飾品牌打造了全鏈路綠色運輸一體化解決方案，覆蓋 17 個省份流向，日均發貨量達 400 單。該方案從攬收環節開始，採用新能源車輛作為接駁工具，減少分練環節中的碳排放；在幹線運輸環節，該方案則依托高鐵網絡，利用鐵路運輸因規模化效應、清潔能源應用、高效運營模式而形成的低碳優勢，提升貨物準時送達率，降低運輸中的環境影響。該項目年內實現累計降碳量超 70%，攬收及時率達 100%，配送及時率達 99.2%，超低破損率達到十萬分之三。

該項目年內實現
累計降碳量超

70%

攬收及時率達

100%

配送及時率達

99.2%



京東物流依托高鐵網絡幹線運輸

踐行綠色公益 >>

京東物流以綠色公益推動生態可持續發展，通過一系列創新項目與實際行動，不斷提升公眾對生態環境保護的認識，激發社會各界參與綠色行動的熱情，為保護地球家園、促進人與自然和諧共生貢獻力量。

「恣意春日·益起撿跑」五城同跑

案例

2024 年 4 月，京東物流青流計劃發起「恣意春日·益起撿跑」活動在上海、廣州、武漢、成都、廊坊五城同步開啟，傳遞出「淨山、淨江、淨河、淨湖、淨海」的美好寓意，活動中撿拾的所有塑料垃圾統一由京東物流回收制成環保再造紀念品，並在京東物流文創店作為活動禮品贈出。如今，「益起撿跑」已成為公司青流計劃打造的一項長線活動，通過公益撿跑的方式，呼籲落實環保行動、倡議低碳生活。



「恣意春日 益起撿跑」活動

守護生物多樣性活動

案例

2024 年 5 月 22 日國際生物多樣性日，京東物流在世界自然基金會的指導下，發起「守護瀕危物種、抵制非法野生動物及制品寄遞的行動倡議」。自當日起至未來，我們將在全國投放一億張「守護生物多樣性」主題面單，並在多個城市同步開展「守護生物多樣性」主題貼紙隨箱寄遞活動，提升消費者生物多樣性保護意識。同時，京東物流打造了行業首個「守護生物多樣性」示範站點，通過科普手冊、快遞車宣傳標語等形式呼籲公眾拒絕買賣和寄遞瀕危動植物，此行動入選 2024 年中國打擊野生動物非法貿易最佳實踐。

為了進一步深化在生物多樣性保護等領域的合作，2024 年 7 月 22 日，京東物流與國際環保機構野生救援（WildAid）北京代表處正式簽署了合作備忘錄。這一合作標誌著雙方將在生物多樣性保護、海洋塑料污染治理及需求側氣候變化應對等關鍵領域展開全面而深入的合作。



京東物流「守護生物多樣性」活動



助力红树林修复

案例

2024 年 6 月，京东物流携手「一个地球自然基金会」、横琴粤澳深度合作区城市规划与建设局，在世界自然基金会的技术支持下，宣布了一项红树林生态修复计划——在一年内修复横琴国家湿地公园（二井湾）约 20,000 平方米的红树林生态系统，助力恢复湿地生态功能、保护生物多样性。

京东快递小程序推出「包裹的旅行」红树林主题活动，鼓励用户通过绿色环保寄件行为为捐赠碳积分，共同关注并支持红树林保护，实时追踪修复进度。



京东物流红树林生态修复计划

《欲望之海 重塑新生》环保艺术巡展

案例

2024 年 7 月 26 日保护红树林生态系统国际日，京东物流清流计划与艺术家袁隆合作，用 6,000 余废旧塑料瓶创作《欲望之海 重塑新生》装置，展示塑料污染问题，呼籲人们合理处理废弃塑料。同日發佈微电影《红树林乐隊》，讲述渔村守护红树林与音乐梦想的故事，倡导守护自然萌芽的美好。



《欲望之海 重塑新生》环保艺术巡展



Social

02

社會篇： 凝聚多元價值鏈

京東物流以「成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商」為願景，堅信企業的成功不僅在於經濟效益提升，更在於對社會的貢獻與回饋。我們不斷健全人才培養與發展機制，打造全面且人性化的薪酬與福利體系，多方位守護員工健康與安全，促使員工實現個人價值的同時，與公司共同成長。對於合作夥伴，我們依托先進的技術與數據驅動的智能物流系統，構建協同高效的供應鏈生態，不斷提升供應鏈的響應速度與靈活性，提供高質量的用戶服務。此外，我們力所能及地投身於公益慈善，促進社區和諧與發展，與員工、合作夥伴、客戶以及社會各界共築美好社會。

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



賦能人才發展 >>

京東物流秉承「以人為本，關愛職工」的原則，堅持公開平等的僱傭理念，全力保障員工權益，打造全面且具有競爭力的薪酬福利體系，提供多維度培訓與發展機會，構建暢通的溝通渠道與人性化的關懷機制，全方位守護員工健康，營造多元共融、溫馨健康的工作環境。

員工僱傭

京東物流嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，以及《世界人權宣言》與經中華人民共和國中央人民政府批准認可的國際勞工公約和國際人權精神，製定了《京東物流員工手冊》《京東物流集體合同》等內部規章制度，建立勞動合同管理、員工招聘等勞動用工管理體系，以保障勞動用工管理的合法性和規範性。

京東物流堅持公平透明的招聘原則，建立了全生命週期招聘管理體系，從簡歷篩選、面試邀約、面試接待至入職辦理，實現了線上與線下標準化操作流程。公司依法與全體員工簽訂勞動合同，明確規定了員工錄用條件，嚴格禁止僱傭 16 週歲以下的童工並杜絕強制勞動事件。

開啟「萬人招聘計劃」

2024 年，京東物流啟動「萬人招聘計劃」，聚焦供應鏈、運營、管理、銷售等方向，僅 2024 年上半年就吸納了 2 萬名新員工。此外，我們通過「Boss 招募令」「青幹班」等招聘項目，重點引進基層管理者、基層儲備管理人才、一線操作員等崗位人員，進一步推動人才結構的優化和升級。

京東物流將持續開展各類招聘，計劃於 2025 年上半年招聘 3 萬人，除招聘一線管理者、儲備管理人才、快遞員等崗位人員外，還在技術類、國際業務類、解決方案類、產品類、物流規劃類、銷售類等方向，為全社會、高校畢業生等提供高質量就業機會。

案例

京東物流踐行平等包容的理念，嚴格遵守《京東集團人權政策》《京東集團防治職場性騷擾管理辦法》等要求，堅決反對因國籍、民族、性別、年齡、宗教信仰、文化背景等任何形式的歧視、騷擾或不當行為，貫徹落實同工同酬原則、結社自由，與員工共同構建積極陽光、和諧愉悅的工作氛圍。

此外，京東物流積極響應京東集團管理要求，針對自身運營過程中可能存在的潛在人權風險進行評估，制定相應的風險緩解與補救政策。對於違反相關要求的人員，我們採取涉事人員道歉、降職、辭退、取消已授予的股權和限制性股票等多項補救措施；對於涉嫌違法犯罪的行為，我們依法將涉事人員移交司法機關處理，並對受害人予以人文關懷和心理疏導，以減輕受害人的心理負擔和傷害。報告期內，京東物流未發生任何用工歧視、聘用童工或強迫勞動等事件。

京東物流堅持多元共融的僱傭原則，為促進殘障人士的全面發展與融入社會，我們與各地殘聯及殘障人士服務機構建立了長期合作關係，拓展適合其身體條件的崗位類型，強化弱勢群體權益保障與支持體系，幫助殘障人士員工增強職業適應性。報告期內，京東物流已為 3,797 名殘障人士提供就業崗位。

此外，京東物流尊重員工結社自由和集體協商權益，依托京東物流屬地建會與入會指導機制，建立工會組織，並與員工簽訂京東物流集體合同，從機制和組織層面加強員工權益保障。我們基於快遞員、倉儲分揀員、貨運司機等一線崗位性質，明確了勞動合同管理、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，確保全體勞動者均享有勞動安全裝備以及補充意外傷害保險。截至報告期末，京東物流集體合同覆蓋公司全體員工。

報告期內

京東物流

未發生

任何用工歧視、聘用童工或強迫勞動事件



京東集團工會委員會榮獲「全國和諧勞動關係創建工作先進集體」稱號

案例

2024 年，公司有關集體榮獲由人力資源和社會保障部、中華全國總工會、中國企業聯合會 / 中國企業家協會、中華全國工商業聯合會聯合授予的「全國和諧勞動關係創建工作先進集體」稱號。

此外，京東物流鼓勵快遞員等一線員工申報各級五一勞動獎，以提升一線員工的職業榮譽感和社會認可度。報告期內，京東物流快遞員檀世旺榮獲全國五一勞動獎章並被評為 2024 年全國「最美職工」，京東物流安徽阜陽潁州營業部榮獲全國工人先鋒號，這不僅是對個人及團隊工作的高度認可，也是對京東物流一線員工群體的極大鼓舞。



「全國和諧勞動關係創建工作先進集體」榮譽證書



京東物流快遞員檀世旺榮獲全國五一勞動獎章並被評為 2024 年全國「最美職工」

針對女性員工，京東物流嚴格按照國家相關法律法規的規定，設立了全面且具有針對性的保護條款，對於經期、孕期、產期及哺乳期的女性員工，提供特別的關懷與保護，充分保障女性員工的合法權益。

京東物流女性員工權益

<p>根據年齡、婚姻狀態等量身定制女性員工年度體檢方案</p>	<p>額外提供涵蓋人民幣 5,000 元額度的商業生育保險</p>	<p>配備內設沙發、冰箱、儲物櫃等設施的母嬰室</p>	<p>準媽媽享有優先排隊、優先停車等權利</p>	<p>各種便捷服務及設施，比如吹風機、衛生巾、班車孕婦專座等</p>
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------------------

員工薪酬與福利

京東物流切實執行國家有關提升勞動者收入和權益保障水平的相關要求，構建了全面的薪酬待遇和福利體系。我們以結果導向為原則，依托科學高效的績效管理機制，實行關鍵績效指標與按實際業績計提的考核方式，將組織目標與員工個人成長相融合，實現了薪酬流程標準化、薪酬激勵一體化以及員工激勵可視化。

為保障個體與團隊績效目標的一致性，京東物流管理者與員工保持密切的溝通和協作，為員工提供針對性的指導和支持，以保障組織績效管理的高效性和科學性。

<p>關鍵績效指標考核</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 用於中後台部門的管理者及專業體系員工 ▶ 基於目標達成評定績效結果，通過季度或月度等週期性評估，綜合考量定量與定性指標 	<p>按實際業績計提</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 主要針對一線操作類員工 ▶ 通常以月度為單位開展考核，側重於定量指標評估 	<p>Big Boss 考核</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 面向業務管理者推行「Big Boss」考核機制，重點關注業績的同比改善情況 ▶ 截至報告期末，「Big Boss」考核機制已覆蓋超過 10,000 名業務部門管理者，通過「多勞多得、上不封頂」的激勵機制，推動組織的高效運營和持續發展
---	---	---

京東物流績效考核機制

京東物流設立年度薪資調整窗口，每年為全體員工提供薪資增長的機會。2024 年，京東物流針對一線員工進一步發佈了異常天氣狀況下的保障實施細則，通過薪酬保護、專項補貼等方式，有效解決因異常天氣導致的員工收入波動問題。

自 2024 年 2 月 1 日起，京東物流針對超 2 萬名一線客服全體員工實施了薪酬調整，月薪平均漲幅達到 20%，並將年終獎增加至兩個月薪資，全年平均薪酬上漲超過 30%。此外，我們面向全體員工，依據其崗位序列特性，設立了 Boss 激勵、年終獎金、股票激勵等多元化激勵方式，對於符合股權激勵條件且長期以來為公司創造顯著價值的員工，每年設定兩次授予期給予股權獎勵，進一步增強員工的歸屬感和忠誠度。截至報告期末，京東物流員工年終獎金已遞增至 4 倍月度薪酬，其中客服條線薪酬已升級至 20 薪。

京東物流建立完善的福利體系，面向全日制員工提供五險一金法定福利，並為配送、倉儲、運輸等一線崗位員工增設了補充意外傷害保險和重疾險。公司依據員工崗位性質及服務時間，設立了司齡補貼、夥食補貼、通訊補貼、交通補貼、防寒防暑補貼、夜班補貼等多項福利補貼，全方位提升員工的生活質量和滿意度。此外，在傳統節日及互聯網購物高峰期，公司進一步加大福利投入，為堅守崗位的一線員工獻上專屬關懷與節日驚喜。截至 2024 年 12 月 31 日止年度，京東物流的人力資源總支出（包括自有員工和外部人員）達到了人民幣 892 億元。



關懷健康

- 體檢、京東家醫、全員繳納意外險（包括實習生）等福利
- 設有乒乓球專用場地、羽毛球專用場地以及健身房等體育健康設施，並開設瑜伽、舞蹈、尊巴等個性化課程



關愛生活

- 正式員工和實習生均可入住員工宿舍，京東家禮、節日福利、季度福利券等福利
- 法定節假日、帶薪病假、福利產假、福利陪護假等假期福利
- 可享有京東集團設立的幼兒園福利，其提供國際化幼兒教育服務和專有活動場所



關心工作

- 設有員工免費班車服務，提供勞保、防寒防暑物資等福利，以上正式工和實習生均可享有

京東物流福利體系

優秀員工出國遊

案例

自 2013 年起，京東物流每年組織「一線楷模出國遊」活動，由公司統一辦理員工簽證、交通及食宿等，足跡已遍佈馬爾代夫、阿聯酋迪拜、印尼巴厘島、新加坡等國家和地區。2024 年，200 名京東物流一線員工及其家人赴馬來西亞吉隆坡，開啟「一線楷模出國遊」之旅。



員工馬來西亞出國遊合照

「京心守護」項目

案例

2024 年，京東物流全年投入超人民幣 6,900 萬全面開展「京心守護」項目，針對 618 等業務高峰期、夏季高溫、嚴寒季節等，組織送清涼、送溫暖等一系列活動。

大促期間，京東物流設立了人民幣 1,000 萬元獎金池以表彰並激勵實幹者，其中 90% 資源傾斜一線工作人員。對於一線崗位員工，我們額外設立了「群星閃耀獎」，獎勵業績突出、業務操作規範及價值觀正向的標杆員工。此外，我們專項劃撥了人民幣 150 萬元資金，用於各省區實施「戰地食堂」關愛計劃，覆蓋了超過 15 萬名一線員工，打響一線人員保「胃」戰。

員工培訓與發展

京東物流秉持「成長、成就京東人」的人才觀，明確關鍵人才群體的發展目標，不斷優化職業晉升路徑，強化輪崗交流機制，促進員工縱向發展與橫向流動，打造了覆蓋全員、全週期、全場景的職業成長生態，激發員工潛能與積極性，助力其實現個人價值與專業成長。

此外，京東物流建立覆蓋公司所有層級與類型員工的培訓體系，製定人才培養全景圖，針對不同員工製定專屬的領導力和管理培訓計劃，全方位支持員工職業發展與技能提升。

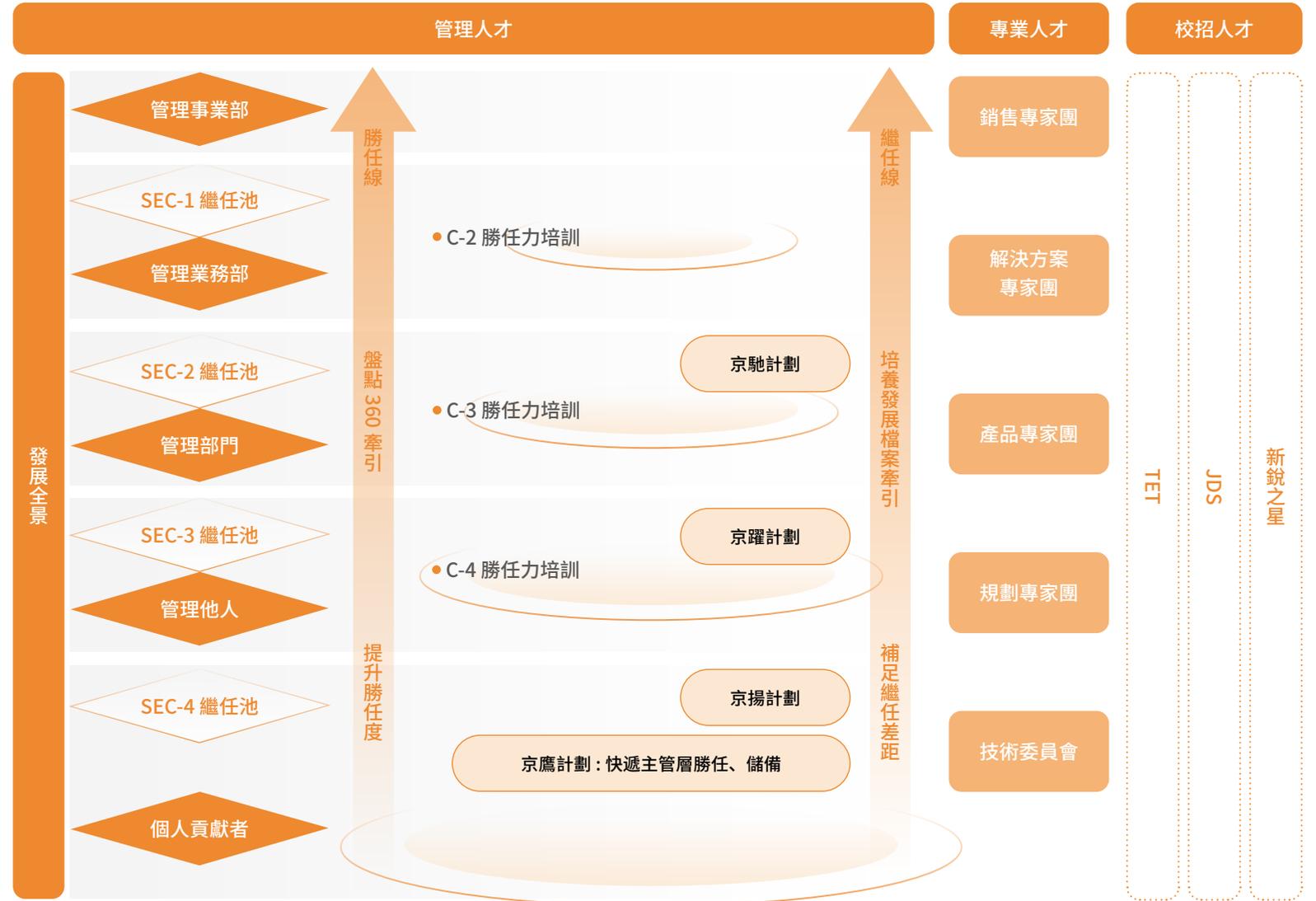
針對管理者與專業人才

- 通過系統盤點與綜合評估，建立了人才盤點、能力評估、專家智庫、繼任梯隊培養、新人融入專項等聯動機制，整合優質課程資源
- 結合專家團隊智慧與實戰經驗積累，精準匹配學習路徑圖，以激發員工的內在動力，促進其自主成長與發展

針對管理者繼任線與校招人才

- 採用嚴格的選拔與考核標準，通過評估、儲備、培養、流動、任用等階段，以「優中選優」的方式，將優秀人才納入儲備池，並依據詳盡的培養發展檔案，實行個性化定向培養

京東物流人才發展目標



京東物流人才發展全景

針對校招人才，京東物流在推出「新銳之星」「JDS」及「TET」培訓計劃的基礎上，採用了「集訓授課 + 實踐歷練」模式，助力校招生快速適應崗位。針對技術人才，我們賦能技術員工能力提升，識別生產運營各環節效能提升的方向，學習借鑒行業的優秀實踐，開展多元創新文化活動，構建技術創新文化氛圍。此外，京東物流設立技術專委會，推行技術產品管理通道、後端通道、算法通道等七大核心通道，明確各通道人才的成長路徑，為技術類人才長遠發展提供堅實支撐。截至報告期末，京東物流擁有 4,510 名研發人員。

京東物流重視一線員工與女性員工的職業發展與個人成長，基於員工崗位職業需求，提供差異化員工培訓項目，助力其實現職業目標。針對一線員工，我們聚焦培訓標準化和運營效率，圍繞倉儲、分揀、配運、終端等不同業務線的一線員工成長發展，開發了 100 餘門微課。在此基礎上，我們面向一線客服體系，基於其能力薄弱環節，通過每週必修課、理賠談判案例庫、沙盤模擬等方式，綜合提升理賠實戰能力。針對女性員工，我們關注女性員工的職業發展，提供多種專業培訓和女性賦能分享活動。2024 年，京東物流接受職業賦能及領導力提升培訓的女性員工佔比達 16.99%。

一線基層管理者專項培養

案例

2024 年，京東物流啟動了物流基層管理者培養項目，集結內部 200 多位業務專家，結合物流場景特色，面向營業部經理、倉庫經理、車隊長、客服組長、分揀中心負責人等多個關鍵崗位，開展了一系列針對性的培訓，以促進其提升專業能力和管理水平。目前，京東物流在全國共計落地超過 200 餘期一線基層管理者專項培訓，覆蓋超 10,000 名學員。

除了線下集中培訓外，京東物流針對真實業務場景，設計和開發了百大場景微課內容供一線員工線上學習，進一步助力其在崗位上更好地學習與成長。截至報告期末，京東物流百大場景微課學習人數超 16,000 人，累計學習超 58,000 人次。

除常規的內部培養體系外，京東物流面向所有正式員工與實習生，提供「我在京東上大學」和「我在京東讀碩士」繼續教育機會，以及職業技能培訓及培訓補貼，以促進員工成長與專業化發展。2024 年，京東物流在北京地區已有 4,006 名員工獲得職業技能提升認證，「我在京東上大學」項目一線職工入學 39 人。

2024 年

京東物流在北京地區獲得職業技能提升認證員工

4,006 名

「我在京東上大學」項目一線職工入學

39 人

京東物流接受職業賦能及領導力提升培訓的女性員工佔比達

16.99%

第七屆快遞員技能大賽

案例

2024 年 9 月，京東物流舉辦了第七屆快遞員技能大賽，通過競賽的形式展現快遞員的職業技能和精神風貌。此次技能大賽設有京英挑戰賽—理論知識比拼、包裝王者賽—實操比拼、火眼金睛—違禁品識別賽、服務實戰—服務場景比拼等多個環節，分別設立了個人獎、團隊獎及專項獎，以提升快遞員的專業技能和服務水平。



技能大賽現場合影

員工溝通與關懷

京東物流深切關懷與尊重員工，設立平等且暢通的員工溝通渠道，搭建多維度員工關懷體系，進一步增強了員工凝聚力與向心力。

員工溝通機制

京東物流全力保障員工權益與訴求，建立了員工之聲平台（VOE）、員工論壇、大耳朵郵箱、400 員工服務熱線等多元化溝通渠道，依托線上與線下相結合的方式，第一時間接收員工聲音並解決員工問題，以打造透明、高效且具有溫度的員工互動生態。

為高效處理員工反饋的問題，京東物流搭建了問題處理系統，實時接收並督辦員工反饋事項，針對員工集中反映的業務問題，事業部成立了專項問題處理小組，定期調研問題多發省區，並在事業部早會中複盤與解決突出問題，推動問題的持續優化與改善。

此外，京東物流按季度開展員工滿意度調研，通過匿名調研的方式，深入了解員工對工作標準、設備環境、個人發展、薪酬激勵、管理團隊、文化氛圍、敬業度等多方面的感受與評價，以針對性提升員工工作體驗。2024 年，京東物流年度員工滿意度為 4.65/5 分。

員工申訴渠道全面升級

- 搭建了實時問題處理系統，員工可通過線上平台隨時提交投訴
- 系統自動分派任務並全程跟蹤處理進度，設計嚴格的保密機制，保證申訴信息僅在必要範圍內流轉，全面保護員工隱私

響應與處理機制優化

- 嚴格要求所有反饋問題在 24 小時內完成初步響應，並在規定時限內完成調查和處理
- 在處理流程中引入閉環管理機制，每項反饋問題處理完成後，系統自動向員工推送結果並徵求意見，力求問題得到根本性解決
- 定期複盤與分析數據，識別共性問題並針對性優化管理流程，從源頭上減少類似事件發生

2024 年員工溝通機制優化維度



員工關懷

京東物流設立了多樣化的特色節日與活動，以表達對員工辛勤付出的感謝。2024 年公司繼續開展了一系列的民生配套體驗改善項目，涵蓋庫內降溫通風系統安裝、躺臥休息區與休閒場所增設、衛生間與宿舍公共設施補充等。截至報告期末，京東物流為一線員工營造更好的工作環境累計投入資金超人民幣千萬元。

「4·28 一線員工日」

- 自 2016 年起，京東物流為致敬並感謝一線員工的辛勤付出，特為快遞員、分揀員、打包員、司機、客服、維修人員等各個崗位人員，設立了專屬節日
- 2024 年，京東物流開展了多樣化一線員工日活動，涵蓋了家屬開放日、關懷慰問、座談會、趣味運動會、遊園會、快樂跑、美食街、歌唱比賽等一系列活動，為一線員工及其家屬帶來歡樂與溫暖

「5·19 老員工日」

- 五年礪銀，十年鍛金。京東物流設立了「5·19 老員工日」，取自「我要久」的諧音，以此致敬老員工，表達公司對老員工長期奉獻的肯定與感激
- 在 2024 年「5·19 老員工日」期間，公司全國各城市及地區組織了授勳和關懷活動，在北京、成都、宿遷三地舉行了家庭開放日，北京總部還聯動全國各省區組織了「雲授勳」和 618 大促誓師活動，並邀請了退休員工及家屬代表參與，借助「5·19 老員工日」傳承和發揚公司文化，打造老員工專屬榮耀日

地方特色關懷活動

- 在春節、中秋節、端午節等各類傳統節日以及大促期間，各屬地策劃並組織豐富多樣的員工關懷活動，為員工帶來歡樂與溫暖

一線環境改善

- 通過強化園區公共設施的維護，改善了一線員工的工作與生活環境，進一步提升了員工的幸福感和歸屬感

一線員工關懷機制



2024 年「4·28 一線員工日」活動現場



2024 年「5·19 老員工日」活動現場

京東物流全力構建既注重物質保障又強調人文關懷的工作環境，設立了員工救助基金、住房保障基金關懷與幫扶項目，為遇到困難的員工家庭提供援助，從各個層面給予其支持和激勵，幫助員工實現安居樂業。

全方位關懷員工與家庭

案例

員工救助基金

京東物流響應並參與實施了京東集團 2010 年發起的「員工救助基金」，以緩解員工在突遭意外或疾病時的經濟壓力。2024 年，京東物流員工救助基金共計投入超過人民幣 2,500 萬元，幫助了 363 名員工度過困難。

對於完全喪失勞動能力或身故的員工，京東物流將承擔其子女的學習和生活費用，直至大學畢業。

互助基金與安全基金

德邦物流推出了互助基金和安全基金兩項政策，為員工提供經濟支持和安全保障。

2024 年，京東物流員工救助基金共計投入超過

人民幣 **2,500** 萬元

幫助

363 名

員工度過困難

春節關懷活動

案例

為了深切感謝一線員工的辛勤付出，傳遞京東「家的溫度」，京東物流在元旦及春節期間僅福利補貼（不含薪資）投入近人民幣 **3 億元**，策劃並實施一系列關懷活動，為留守工作地的員工，提供完善的福利與關懷。

全員京東家禮

為全體員工準備了一份精美的京東家禮，內含京東物流定制紀念品和節日祝福，以此表達公司對每位員工的感謝與關懷。

暖心禮包特別贈送

針對業績突出、老員工、困難員工以及偏遠地區的一線員工，額外準備了涵蓋米麵糧油等生活必需品的暖心禮包。

我在京東過大年

進一步升級了福利保障標準，為每位春節期間堅守一線的員工發放國家法定加班補貼以及「過大年現金紅包」，並延續了「子女團聚補貼」福利，鼓勵留守員工在保障安全的情況下，將子女接到工作地一同歡度春節，同時提供每位員工人民幣 **3,500 元** 的團聚補貼。

除夕年夜飯活動

為除夕當天堅守崗位的員工組織年夜飯活動，各個工作區域均設置了年夜飯聚餐點，提供了豐富多樣的美食，讓員工在忙碌的工作之餘，也能享受到節日的溫馨與歡樂。

將子女接到工作地一同歡度春節，同時提供團聚補貼

人民幣 **3,500** 元

京東物流在元旦及春節期間僅福利補貼（不含薪資）投入近

人民幣 **3** 億元

此外，京東物流全力平衡員工的工作與生活，建立了羽毛球協會、京東飛盤社等 10 餘個職工興趣社團或協會，組織和開展了足球賽、籃球賽、乒乓球賽和職工聯誼活動等各類內外部文體項目，以激發員工的興趣愛好和工作活力。



足球賽活動合照



羽毛球賽活動合照

專題

打造「老有所養」的福祉典範： 平凡崗位的尊嚴人生

京東物流堅持與所有一線員工簽訂勞動合同，並將「五險一金」升級為「六險一金」，覆蓋養老、醫療、工傷等核心保障，且繳費基數與工資同步增長。除基礎社保外，我們建立全週期保障體系，為一線員工提供通訊補貼、防寒防暑補貼、工齡補貼等多元化福利，並通過「師帶徒」機制、「新銳之星」計劃等員工培訓及發展體系，助力員工職業晉升與高質量發展，賦能其實現長期價值，促進一線員工從「工薪尊嚴」到「退休無憂」。

2024 年
參與倉儲管理、分揀、揀配、打包、運輸、
配送及客服等運營業務員工的員工薪酬福利開支
由 2023 年的人民幣 **553** 億元增加
11.2% 至 2024 年的人民幣
615 億元

截至報告期末
京東物流已有
超過 **1,200** 名
快遞員、分揀員、運輸司機、防損
員多個崗位員工光榮退休
覆蓋西藏、新疆、甘肅、廣西、
貴州等全國
30 個省市

為快遞行業的用工保障與員工職業發展路徑提供了全新樣本

王益： 邊疆司機的「養老夢」

新疆傳站車隊司機王益在京東物流服務 10 年，退休後每月養老金超人民幣 3,000 元，享受著寧靜而滿足的退休生活。



退休員工王益

吳咸滿： 從「五一勞動獎章」到 安心退休

2016 年曾獲得上海市五一勞動獎章的吳咸滿，在京東物流工作 15 年後退休，不僅在老家購置房產更培養出 10 餘名業務骨幹，其職業軌跡成為「藍領逆襲」的典範。



退休員工吳咸滿

劉從江： 首批快遞員享受退休生活

劉從江是江蘇宿遷首位退休的京東物流一線員工，他在京東物流工作了 15 年。在退休當天，同事、站長、片區經理等 20 餘人，為其舉辦了一場溫馨的退休儀式。對於退休生活，劉從江充滿了期待，計劃帶着家人去全國各地旅遊，享受悠閒的退休時光。



劉從江退休儀式現場合照

陳海彥： 分揀工的「養老底氣」

北京順義分揀中心的首批分揀工之一的陳海彥，來自黑龍江雞西，京東物流累計為他繳納 15 年以上的五險一金，退休後陳海彥在北京每月領取退休金人民幣 5,390 元，印證了京東物流對基層崗位的長期承諾。



退休員工陳海彥

談佔國： 蘭州市快遞行業首位 光榮退休的快遞員

2024 年，蘭州市快遞行業首次為快遞員舉辦退休儀式，談佔國作為京東物流蘭州站點首批快遞員，成為甘肅省民營物流企業中第一位光榮退休的快遞員，並在儀式現場為其頒發了光榮退休紀念牌和榮譽證書。



談佔國退休儀式現場合照

2025 年 1 月，京東物流「快遞員老有所養」項目入選國家郵政局主管的《快遞》雜誌公佈的 2024 年中國快遞行業十大事件，以實際行動推動了行業變革，為勞動者提供穩定就業與養老保障，重塑了物流行業的用工標準，更為中國新就業形態勞動者的權益保障提供了可複製的解決方案。

京東物流將堅持「先人後企」理念，強化養老保障體系建設，探索多元化增值福利方案，切實尊重與支持一線勞動者「老有所養」「病有所醫」「傷有所賠」，全力為員工提供有尊嚴感、幸福感和成就感的工作環境。

守護健康安全 >>

京東物流踐行「安全第一、預防為主、綜合治理」的方針，製定了嚴格的操作規範，識別並消除安全隱患，提升員工安全意識與應對能力，全方位關注並守護員工職業健康與業務運營安全，為員工健康福祉提供堅實保障。

職業健康安全

京東物流嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等職業健康與安全相關標準和法規，落實適用於各運營主體的《京東集團職業健康安全管理政策》，在京東集團職業健康安全委員會指導下，在採購合同要求中引入職業健康安全標準和要求，開展職業健康安全風險和危害評估，依據實際情況明確優先行動。

為進一步提升健康與安全管理效能，京東物流設立了安全生產管理委員會，由首席執行官（CEO）擔任委員會主任，總部事業部、運力平台及職能部門負責人為委員會成員，並下設安委會辦公室作為委員會執行機構。安全生產管理委員會負責研究、部署、指導、協調各單位的安全生產工作，審定和批准安全生產方針、制度及規劃，定期分析安全生產形勢並解決安全生產工作中的重大問題。此外，我們堅持「安全第一、平安運營」的管理理念，全面落實安全生產主體責任，開展風險分級管控和隱患排查治理，建立和維護良好的生產經營秩序，設立職業健康與安全管控目標，並參考內部相關制度及目標完成情況，實施科學合理的獎懲機制，持續強化員工安全意識和技能提升，有效促進了安全目標的實現。

京東物流不斷推動職業健康安全管理體系認證工作，以營造安全工作環境。截至報告期末，京東物流已獲取 ISO 45001 職業健康與安全管理體系認證。

京東物流為全體員工提供年度健康體檢服務，並根據員工年齡與工作崗位劃分，提供個性化體檢套餐，幫助員工及時發現並應對潛在的健康隱患。此外，我們推出了 EAP（Employee Assistance Program）員工關懷項目，設立了內部線上專業心理諮詢平台，同步開放線下心理諮詢室，並聘請第三方專業心理諮詢機構為員工提供專業的心理輔導服務，全方位呵護員工身心健康。



諮詢模式從單一的「總部駐場諮詢」升級為「即刻諮詢 + 電話 / 視頻諮詢 + 駐場諮詢」的靈活組合



使用頁面實現了溫馨化與清晰化升級



實現受益群體由總部職場人員拓展至多個職場

2024 年心理健康運營機制優化維度

倉儲安全

京東物流推行安全生產雙重預防機制，針對用電操作、高空作業、園區行車等不同類型的作業場景，製定了詳細的安全管理規範和操作流程，並在作業區域開展風險識別和採取相應管控措施，以避免倉儲運營中可能存在的消防安全、作業安全等風險事件發生，保障操作人員的安全。2024 年，京東物流投入超人民幣百萬元，對終端營業場所室外充電升級改造，並將持續增加投入，以實現標準化建設全覆蓋。

為提高員工的安全意識與事故應急能力，京東物流實施了系統性的安全培訓與實踐活動，定期組織安全專項培訓，以季度為週期開展全員參與的安全應急演練，並舉辦形式多樣的的安全文化教育活動，以理論與實踐相結合的方式，為安全生產運營提供有力保障。



個人安全防護

- 基於不同崗位工作特性，實施個性化的勞保用品配備方案，如低溫倉工作人員配備防寒服、揀貨人員發放勞保手套與工作服、叉車司機發放熒光馬甲與安全帽、倉儲作業員工配備醒目且具備反光特性的工作服等



生產設備防護

- 在醒目位置張貼安全警示標識，提醒員工注意危險防範
- 通過人車分流規劃、限速和防碰撞裝置安裝，預防叉車與人員的意外碰撞
- 在傳送帶區域，實施了堵縫處理並安裝了旋轉部位的防護罩，降低因傳送帶作業導致的捲入傷害事故
- 通過安裝護欄、地面畫線、安裝紅綠燈等措施，實現機動車與行人的有效分流
- 通過實施停車鑰匙管理、安裝防溜車裝置等措施，降低裝卸作業過程中的潛在風險



全量排查終端隱患

- 排查所有終端安全隱患，並出具各終端詳細巡檢報告。2024 年，京東物流安全隱患排查覆蓋率為 100%
- 針對終端工作人員開展消防安全培訓，以增強消防安全意識和應對能力，人員培訓覆蓋率 100%



全面整改隱患終端

- 針對存在隱患的終端場所，組織專業團隊前往終端解決隱患問題

倉儲安全管理機制

安全專項培訓

安全基礎知識、安全事故案例警示、安全操作規程等內容

安全文教活動

安全知識競賽、消防安全技能比武大賽等

全員應急演練

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

倉儲安全意識和技能培養體系

運輸安全

京東物流製定《運營車輛安全管理規範》及《終端安全管理規範》等制度文件，建立完善的交通運輸風險識別和預防機制，深入剖析駕駛人行為、機動車狀況、道路條件、環境因素及氣候變化等多重安全風險，多舉措守護快遞員與司機安全。

為了進一步提升安全管理效能，京東物流針對全國範圍快遞站點，持續開展隱患排查治理，確保安全隱患百分百閉環。此外，公司借助地圖平台技術，結合行駛數據和 ADAS 駕駛輔助系統，每日監控快遞員行駛軌跡、速度以及是否存在超速、逆行等駕駛行為，關注系統發出的高風險報警信息，即時提醒與干預風險駕駛行為，有效降低安全事故的發生率。2024 年，京東物流交通事故率為 0.20，同比下降 68%。

2024 年

京東物流交通事故率為

0.20

同比下降

68%



安全行為規範

- 嚴格要求快遞員與司機遵守交通法規，嚴禁闖紅燈、超速等違法行為
- 定期組織全員安全會議並設立專業安全管理團隊，實時監控並糾正不良駕駛行為

安全防護設備

- 為所有快遞員配備安全頭盔、反光背心等個人防護裝備，增強作業時的可見性和防護能力
- 為所有自購車輛安裝了 ADAS¹⁹ 智能駕駛輔助系統，進一步提升行車安全性
- 長途運輸車輛安裝軸溫監測設備，大型長途車輛覆蓋 100%

安全意識與技能培養

- 每日行車前進行安全提示和事故案例宣貫，運輸安全早會覆蓋 100% 員工
- 開展防禦性駕駛專項培訓與認證，提升司機安全駕駛技能
- 定期舉辦運營安全月活動，通過每日安全小貼士、安全闖關學習、安全直播課以及安全表現評選等方式，提升快遞從業人員的安全意識與知識。2024 年，公司涉及運輸崗位人員的運輸安全培訓覆蓋率為 100%

運輸安全管理機制

京東物流明確規範了安全事故的處理流程，當現場人員或事故責任人發現生產安全事故時，應立即上報事故責任單位負責人，並同步啟動應急響應機制，迅速且有效地控制事態發展，將事故可能造成的傷害與損失降至最低。此外，公司依據事故的嚴重程度實施了分級管理，並針對不同級別的事故設立了嚴格的匯報時效規定，嚴禁出現遲瞞謊報等不合規行為。



¹⁹ ADAS 全稱為 Advanced Driver Assistance System，即智能駕駛輔助系統。

創造極致體驗 >>

京東物流通過多元服務、服務質量提升、客戶響應優化，全面構建高效、可靠的供應鏈解決方案及物流服務體系。我們以高效運輸、產品安全為核心，持續提升服務質量和運營效率；通過客戶服務管理、滿意度提升，打造極致的客戶體驗。

多元服務

京東物流始終秉持「客戶為先」的服務理念，致力於為不同行業、不同需求的客戶提供全鏈路、全流程、多元化的供應鏈解決方案及物流服務解決方案。我們深度洞察行業趨勢和客戶痛點，面對不同場景，打造覆蓋多個行業及品類的定制化服務，並與眾多平台展開深度合作，構建起開放共贏的物流生態圈，以多元化的服務模式有針對性地滿足客戶需求。

面向豐富場景的服務

京東物流以客戶需求為中心，提供覆蓋全場景的物流服務，滿足從日常快遞到特殊商品的多樣化需求。通過技術創新和精細化運營，我們構建了涵蓋倉配服務、快遞快運服務、大件服務、冷鏈服務、跨境服務等多場景的物流服務體系，為客戶提供高效可靠的多元服務。

京東物流為客戶提供供應鏈管理服務，通過長期積累的行業洞察和服務能力，滿足不同行業客戶的需求，有效幫助客戶優化庫存管理、高效分配內部資源、減少運營成本，綜合實現降本增效。

倉配服務

面向企業客戶的綜合性、一體化及可定制的倉配服務

快遞快運服務

向企業及個人客戶提供安全可靠、時效領先、專業貼心的快遞及快運服務，以及在此基礎上的多種增值服務

大件服務

面向企業及個人客戶的一站式大件倉儲、運輸、配送及安裝服務

冷鏈服務

全流程、全場景的 F2B2C 一站式冷鏈服務平台，實現對商家與消費終端的安心交付

跨境服務

京東物流幫助中國製造通向全球，全球商品進入中國。同時，為商家提供一站式跨境供應鏈服務

■ 消費品行業

京東物流提供面向快消行業的多渠道多場景的一體化供應鏈服務，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，幫助快消品客戶提升供應鏈效率和服務品質，助力商家降本增效，提升消費者體驗。

打造倉配一體解決方案，助力某食品企業產業升級

案例

某食品企業在 2023 年轉型新媒體電商後遭遇多電商平臺經營的物流履約難題，該企業位於貴州屬於典型的喀斯特地貌，受制於地形和基礎設施條件，面臨庫存分散、損耗高、運輸成本高的難題。京東物流深入了解客戶痛點後，為該企業定制全鏈路的倉配一體解決方案，通過創新應用「產地直連電商倉 + 多平台全渠道一盤貨管理 + 彈性產能調配 + 智能打包」的組合模式，倉內運營效率大幅提升，解決訂單波峰波谷難題。與此同時，通過優化出庫流程及提升運輸效率，該企業的產品在出省之前的物流運輸距離，從原往返 200 多公里降至 20 多公里，極大提升了物流效率，幫助該企業在維持利潤不變的情況下，物流成本大幅下降，助力產品市場滲透率快速提升。目前，該企業店鋪評分從 3.7 穩步上升至 5 分，曝光量、復購率明顯提升，單品年銷售額突破人民幣 8,000 萬元。

■ 3C 行業

京東物流運用自身智能供應鏈能力，提供一體化供應鏈場景下的標準解決方案服務，通過標準化服務 + 行業增值服務靈活組合，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、B2B 及 B2C 倉運配逆一體化服務，包括線上線下一盤貨庫存共享服務等。我們通過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。

專項保障某 3C 企業首批系列新品最快到家

案例

某 3C 企業新機迎來發貨日，為全力保障消費者的首發收貨體驗，京東物流充分發揮一體化供應鏈優勢，依託於覆蓋全國的倉儲網絡資源，將新品分別放置於全國的各大區域核心倉，通過縮減搬運距離和搬運次數，確保北京、上海、廣州等全國各地消費者最快在首發當日上午收到商品。此次保障不僅覆蓋京東自營渠道，還支持該 3C 企業產品線上、線下多渠道新品發售，進一步驗證了京東物流對重磅新品首發的物流保障能力。



京東物流專項保障某 3C 企業首批系列新品最快到家

■ 大家居行業

京東物流憑藉專業的自營團隊，為家具企業定制物流解決方案，從工程單到門店，從門店到消費者，為品牌方解決多工廠運輸，目的城市倉集貨齊套的問題，根據用戶需求提供集干支 + 倉儲 + 送裝的一體化服務。

賦能家居行業，送裝一體服務提升客戶體驗

案例

京東物流為家居企業提供「送裝一體」服務，確保大件家居商品的高效配送和安裝。我們還提供逆向物流服務，幫助客戶快速處理退換貨需求，進一步提升運營效率。京東物流還通過「京品八項」服務標準，確保配裝工程師在安裝過程中細緻入微，尤其是在門縫、合頁、滑軌、縫隙等細節部分，安裝完成並按要求反復檢查後，才會請消費者驗收，憑藉時效精準、安全經濟、售後無憂的特點，真正做到讓消費者安心下單、放心收貨。

■ 服飾行業

京東物流深耕服飾行業的供應鏈挑戰和問題，製定行業化的解決方案。我們致力於解決商家在供應鏈全鏈路的痛點承接，提供快捷的入倉方案、標準化庫內運營、高效率生產出庫、龐大的倉網佈局、專業的運輸團隊、優質的售後保障等服務，真正從商家痛點出發，打造貼合行業、貼近市場、服務客戶的標準行業解決方案。

服飾專倉「增值加工 + 代發」模式助力客戶降本增效

案例

京東物流已在廣州、深圳、嘉興、湖州、常熟、武漢、株洲等多個產業帶 3 公里內佈局產地倉，滿足電商客戶多地產業帶擴張需求，打造「越庫 + 增值加工 + 代發」模式，從電商服飾客戶的供應鏈需求出發，針對「以銷定採」與「快進快出」的特性需求，提供了正逆向增值一體化服務。通過越庫能力和多樣化的增值服務，實現了當日入當日出的時效要求，助力商家快速周轉，趨於零庫存，有效降低商家庫存壓力和成本。在增值服務方面，京東物流為服飾行業首次提供倉內質檢、車唛、掛吊牌、印花、熨燙等多項半加工增值服務，為商家降低運營成本。京東物流 2024 年投入運營的廣東新塘服飾行業專倉，已服務產業帶多個商家，助力服飾產業帶商家物流降本增效。



服飾專倉半加工增值服務

■ 家電行業

京東物流結合倉產品服務升級及價格優化、全鏈路數字化監控，多批次柔性生產能力，全渠道一盤貨管理、便捷性金融服務等，打造小家電一體化解決方案。商家將貨物自送到就近 TC 或京倉後，京東物流通過合理全國庫存分倉鋪貨和專業的庫內操作提供波峰波谷大促保障、24 小時極速發貨訂單履約保障和一站式全流程供應鏈專業服務保障。

線上線下一盤貨、倉配一體解決方案，助力家電商品高效履約

案例

京東物流為某家電企業提供「一盤貨」服務模式，將線上外平台店鋪訂單共享京東 POP 店鋪庫存，實現庫存一體化管理，同時，通過優化倉儲佈局，對庫存商品靈活調撥，該家電企業從「一倉發全國」升級為「10 倉發全國」，物流周轉率提升 21.6%，平均時效縮短 1.5 天，實現降本增效。

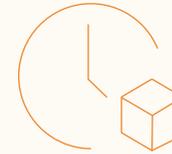
此外，京東物流還提供暫存管理服務，夏季將電暖器等產品暫存倉庫，冬季將電風扇等產品暫存倉庫，實現淡季時可降低庫存成本，旺季時可快速出庫響應銷售。針對家電產業線上銷售易產生退換貨和維修售後的情況，京東物流通過京東雲倉為該家電企業全國售後產品提供 6,000 平方米倉儲中心，對 5 萬個大中小家電維修零配件 SKU 進行分類管理，有效幫助該家電企業提升退換貨時效，降低破損率，改善用戶體驗。

物流周轉率提升

21.6%

平均時效縮短

1.5 天



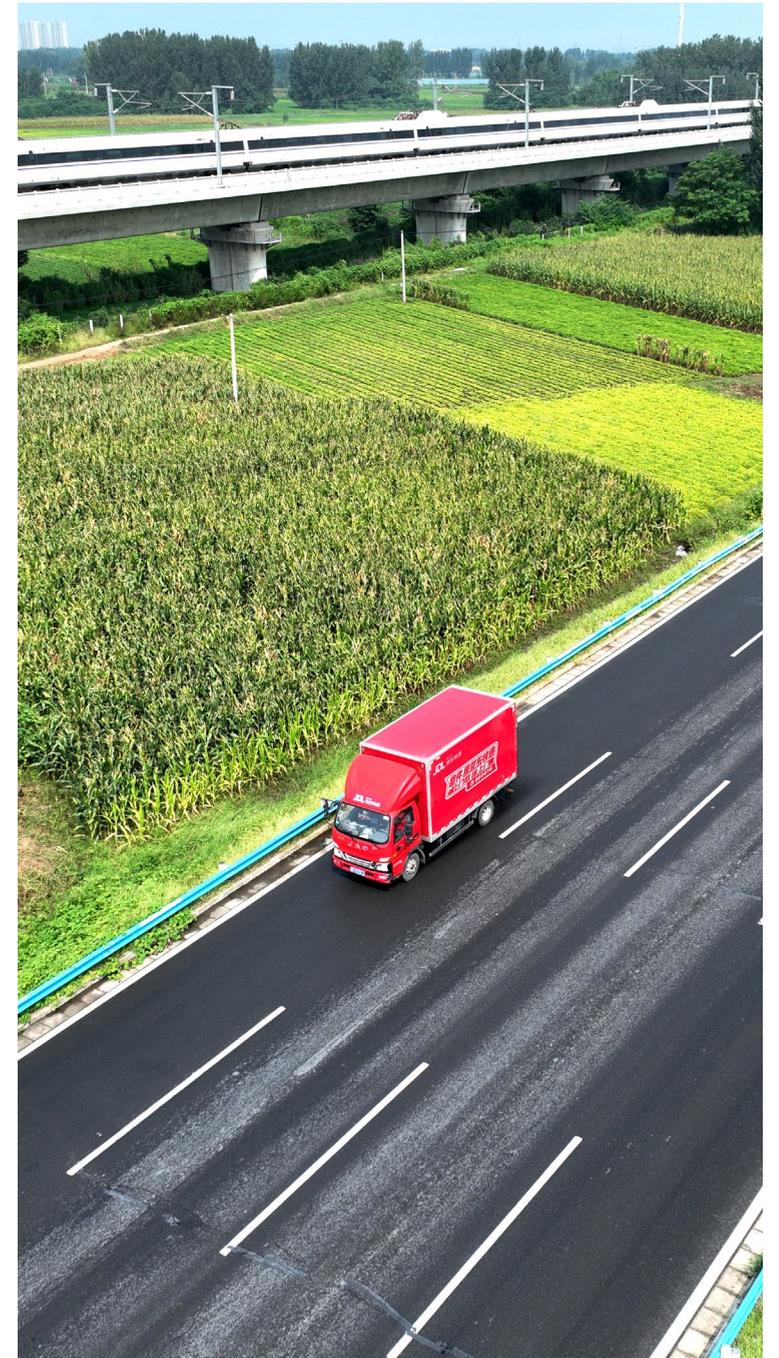
■ 汽車行業

京東物流以客戶為中心，充分發揮自身大數據、智能預測等數字化服務能力，為汽車行業客戶提供自動化、數字化、智能化的物流解決方案。我們持續深化與汽車頭部企業的合作，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。

升級零部件物流服務，打造汽車供應鏈示範

案例

京東物流與某汽車公司深化戰略合作，提供配件代運營、入場物流、廠區物流、KD 物流等一體化供應鏈服務。通過智能倉儲和自動化設備，該汽車公司的物流效率顯著提升，成本降低，訂單履約時效縮短。其中，入場物流確保該公司採購的原料和零部件在精確時間點送達生產基地，廠區物流優化原材料和零部件在庫房、工廠、裝配車間之間的運輸調度，KD 物流則通過半成品或零部件先運輸再組裝的方式降低出口物流成本。這一合作不僅提升了該汽車公司的運營效率，還為汽車行業的供應鏈升級提供了示範。



■ 生鮮行業

京東物流致力於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。我們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。

助力各地生鮮水果產地直發

2024 年 1 月，京東物流深入丹東草莓核心產區，下沉至周邊十餘個鄉鎮設立百餘個攬收點和數千平臨時分揀中心，配備專屬分揀設備及冷鏈運輸車輛，確保草莓當天採摘、當天發出。通過全程冷鏈運輸和直發線路，丹東草莓最快次日可達哈爾濱、瀋陽、北京等城市，全國近 300 個城市實現隔日達。此外，京東快遞為草莓定制專用包裝箱，並在丹東分揀中心配備棉被，確保運輸溫度保持在 5°C 左右，更好地保障丹東草莓運輸中處於最適宜的溫度，有效「鎖鮮」。

2024 年 4 月，京東物流在茂名荔枝產區設置超 3,000 個攬收點，上萬名快遞小哥走進荔枝園，村民們摘下荔枝、走出果園就能馬上打包寄快遞。通過前置攬收、產地直發、全程冷鏈等措施，荔枝最快次晨可達廣州、深圳等城市，全國核心城市 48 小時內新鮮送達。

2024 年 5 月，京東物流深入大連櫻桃主產區，投入 1,500 名專攬小哥和 5,000 平臨時分揀場，京東快遞還新增了從產地直發至北京、天津、蘇州的冷鏈線路，引入了大連周水子機場、瀋陽桃仙機場、北京大興機場、大連北站的櫻桃航線，通過鐵陸空多式聯運，實現全國大部分省份核心城市次日達，最快次晨達。同時，京東快遞聯合文旅資源，舉辦櫻桃主題促銷活動，助力大連櫻桃品牌發展和鄉村振興。

京東物流在茂名荔枝產區設置攬收點

超 3,000 個



京東快遞小哥在櫻桃園攬收

案例

開通全貨機專線助力寧夏牛羊肉運輸

案例

2024 年 1 月，京東物流開通寧夏牛羊肉全貨機專線，從銀川直飛北京、上海、杭州等城市，實現次日達甚至次晨達，助力寧夏牛羊肉「一夜下江南」。通過航空物流網絡和冷鏈運輸，寧夏牛羊肉的物流效率顯著提升，運輸成本大幅降低。全貨機每週飛 6 班，可運送超百噸新鮮牛羊肉，助力寧夏特色產業走向全國市場，推動區域經濟發展。從牧場到餐桌，從源頭產地到天南海北，京東物流將不斷迭代物流能力與資源，為天南海北的生鮮特產走出產地、走向全國，提供一條高效、穩定、安全的物流通道。



京東物流開通全貨機專線

冷鏈護航，美味直達：助力某燒麥品牌走向全國

案例

2024 年 9 月，京東物流與內蒙古某燒麥品牌達成深度合作，為其提供全程冷鏈倉配一體服務，助力百年手藝走向全國。在倉儲環節，京東物流已在全國建立了覆蓋冷凍、冷藏、恆溫三個溫區的冷鏈倉，在硬件設施建設的基礎上，京東物流還打造了冷鏈物流智能溫度監控平台，能對生鮮商品在倉配運各環節的溫度、速度、時效等進行全面的實時監管，有效降低了生鮮產品的損耗，實現「0 斷鏈」「0 腐損」，保證生鮮食品安全。借助京東物流的高效配送，這份美味從內蒙古傳遞到了更廣闊的天地，讓更多消費者得以品嚐獨特的草原美食。

平台合作

京東物流持續深化平台合作，以一體化供應鏈優勢推動電商生態的繁榮發展。京東物流與各大新消費品牌、媒體平台、直播電商及線上消費品牌展開深度合作，助力平台在日常運營、直播期間及大促期間實現高效履約，滿足不同場景下的物流需求。

京東物流為新消費品牌及線上媒體平台提供物流保障服務，以專業的服務能力和靈活的資源配置，助力平台在日常運營中實現降本增效。

京東物流與中國新消費品牌夯實全球合作

案例

2024 年，京東物流與具有全球影響力的中國新消費品牌持續夯實全球合作，為其提供覆蓋澳大利亞、馬來西亞全境門店的倉儲、送店服務，保障其貨物高效流通運轉。

京東物流自 2022 年開始與該品牌展開合作，不僅為其澳大利亞門店提供倉內存儲與生產，還為其提供到店的物流配送服務。該品牌門店一般佈局在商場、步行街等繁華商業區，為了不影響消費者的購物體驗，這些區域往往對貨物運輸、裝卸有著特殊要求，到店送貨的時間往往在商場打烊之後。高品質的一體化供應鏈物流服務成為雙方合作持續推進的加速器，京東物流進一步為其提供馬來西亞全境門店的倉儲及配送服務，為其在全球市場的拓展提供了有力支持。

京東物流與淘寶天貓平台合作開啟電商物流服務新篇章

案例

2024 年京東物流與淘寶天貓平台達成合作，全面接入電商平台，平台商家將能夠選擇京東物流作為服務商，消費者可享受送貨上門、按需攬派等優質服務，顯著提升了購物體驗。此次接入平台後，京東物流已基本服務了中國主流電商平台，並將持續為商家提供時效領先、安全可靠、服務周到的快遞產品。

京東物流與多家電商平台建立長期合作

案例

京東物流與多家電商平台建立長期合作，為其提供高品質的日常倉配一體服務。通過智能倉儲佈局和高效配送網絡，京東物流確保多家電商平台訂單的快速履約，提升消費者滿意度。此外，京東物流入駐某在線寄件平台，為商家提供一鍵發貨、上門攬收的便捷服務，並通過售前售後專線實現「基礎諮詢 1 小時內快速回覆、延誤訂單 24 小時優先處理、丟損訂單 72 小時理賠」的極速響應，全面提升平台日常運營效率。

基礎諮詢 1 小時內快速回覆、延誤訂單 24 小時優先處理、丟損訂單 72 小時理賠

針對直播電商平台訂單瞬時變化大、突發性強的特點，京東物流提供彈性供應鏈解決方案，通過倉儲、運力、人力的靈活調配，確保直播期間訂單的高效處理。我們以豐富的直播電商服務經驗，助力直播機構實現高效商品運輸。

直播電商平台的彈性供應鏈守護

案例

京東物流與頭部直播電商平台達成合作，京東物流成都倉投入運營後，西南地區消費者可享受當日發貨、24 小時送達的物流服務。針對直播訂單的瞬時變化，京東物流提供倉儲彈性調配、運力資源優化和人力高效調度服務。我們可在分鐘級時間內實現百人以上的快速到崗，有效應對直播期間的訂單波峰，為直播電商平台提供高效、穩定的物流保障。

在大促期間，京東物流為線上消費平台提供全方位的物流保障服務。我們通過智能新基建、多種運力資源、時效升級等舉措，確保大促期間訂單的高效履約，助力平台商家平穩運營。

助力消費平台大促活動，提供高效物流服務

案例

2024 年，京東物流基於自身一體化供應鏈解決方案與覆蓋全國的高效物流配送網絡，與多個電商平台達成深度合作。針對 6.18、11.11 及年貨節等大促期間的即時性訂單高峰，公司提供覆蓋園區、倉儲、分揀、運輸、配送等供應鏈各關鍵環節的技術產品及解決方案，提前儲備運力資源與製定運營規劃，設立優先攬收、優先中轉及優先派送等快速通道，並為其設置賠付兜底措施、售前與售後專線以及組建獨立客服團隊，為平台和商家平穩履約保駕護航，實現了高效的物流配送和優質的消費者體驗。

服務質量

京東物流致力於提供高質量服務，秉持對高效安全的堅定承諾，持續提升服務保障能力。我們通過優化運輸速度與時效、確保產品的完整性與安全性，全方位提升服務品質與客戶體驗，力求為客戶提供更加滿意和安心的服務。截至報告期末，京東物流已獲取 ISO 9001 質量管理體系認證。

打造高效運輸

京東物流持續構建覆蓋公路、鐵路、航空等多種運輸方式的綜合運輸網絡，憑藉豐富的運輸線路和充足的自營運輸車輛，持續為客戶提供高效的運輸服務能力。



公路

自營運輸車輛

超過 **50,000** 輛



鐵路

通過合作方式覆蓋的鐵路路線

超過 **600** 條



航空

常態化運營的自有全貨機

9 架

通過合作方式覆蓋的航空貨運航線

超過 **2,000** 條

京東物流運輸績效能力

京東物流通過創新運輸模式，持續提升運輸效率與時效，為客戶提供更快速、更靈活的物流服務。我們以「雲倉達」同城半日達、直通分揀模式、數智化運輸履約決策平台等創新舉措，優化運輸鏈路，降低物流成本，打造更高效的物流運輸，提升服務質量。

「雲倉達」助力經銷商實現同城半日達

案例

京東物流推出「雲倉達」服務，為經銷商提供同城非即時需求訂單的半日達履約方案。通過開放末端站點的配送能力，經銷商可將商品送往離消費者最近的快遞站點，由京東快遞小哥送貨上門，將傳統快遞的 72 小時時效壓縮至 12 小時。某家居用品有限公司接入「雲倉達」後，實現了同城訂單的半日達，物流成本降低 30%-40%，並成功拓展電商銷售渠道，銷量快速增長。這一模式有效填補了即時配送與傳統快遞之間的服务空白，提供了高效、低成本的高質量服務。



京東物流推出「雲倉達」服務

「直通分揀」模式，更快更省

案例

2024 年 4 月，京東快遞首次推出「直通分揀」模式，允許商家將打包好的商品直接送至分揀中心，或由京東快遞派專車接貨，打破傳統攬收流程的時間限制，快遞時效更快、物流費用更低。浙江紹興的某珍珠零售商通過該模式，將商品直接送至義烏亞一分揀中心，顯著縮短了運輸時間，降低了物流成本。



京東快遞推出「直通分揀」模式

護航產品安全

京東物流通過嚴密包裝、送裝一體服務等多維度舉措，確保產品在運輸和配送過程中的完整性與安全性。我們以定制化的包裝方案和全鏈路服務能力，顯著降低產品破損率，提升客戶滿意度。

助力健身器材破損率降低

案例

京東物流與某健身器材頭部品牌展開深度合作，通過「倉配一體」模式優化物流路徑，減少商品搬運次數和運輸里程，顯著降低二次損耗和破損率。大件健身器材統一入倉至京東物流杭州大件平台倉，庫存調撥更加靈活高效，供應鏈響應速度大幅提升。此外，京東物流提供「送、裝、拆、收」一體化增值服務，解決了大件商品配送的「最後一公里」痛點，送裝一體率達到 99%，破損率降低 70%，周轉率提升 30%。



京東物流助力健身器材破損率降低

客戶體驗

京東物流始終將客戶體驗置於核心位置，通過客戶服務管理、客訴管理、客戶滿意度提升等多維度舉措，打造極致的服務體驗。我們以智能化的客戶服務系統和高效的客訴處理機制為基礎，確保客戶問題快速響應、高效解決。同時，通過持續優化服務流程和提升服務質量，京東物流不斷提升客戶滿意度，為客戶創造更大的價值。

客戶服務管理

京東物流始終秉持「客戶為先」的核心價值觀，致力於打造京東客服品牌，以專業、溫暖、創造驚喜的服務理念全面提升客戶體驗。我們全方位整合客服資源，塑造陽光燦爛、真誠可靠、暖心用心的客服形象，並通過文化升級，在公司範圍內推行全員客服機制，確保高效、短鏈解決客戶問題。

2024 年，我們進一步升級服務理念，提出「客戶問題到我為止」，旨在以更優質的服務贏得客戶信賴，引領行業服務標準，開啟客戶體驗新篇章。



服務渠道—全時暢通

- 開拓 7*24H 服務受理能力，將熱線與客戶端自助受理服務相結合為客戶打造服務新渠道，保障全時段服務覆蓋能力
- 服務渠道拓展延伸，2024 年在原有傳統電話、在線、商家工作台等服務渠道之外，增加微信公眾號、京麥平台、京東商城 APP 等服務渠道，同時打通企業微信服務通道，塑造極致絲滑的服務體驗



服務團隊—專業高效

- 打造「超級客服」品牌文化，提升人員結構化思維能力和項目管理能力，不斷提升客服團隊的專業素養
- 開展賦能培訓，為客服團隊提供業務能力培訓課程，開設《超級客服必修課》《理賠談判專業力提升方案》《專項客服成長課堂》等課程，並進行抽檢考核



服務體系—AI 數智化

- 持續以《JDL 用戶體驗指南》為指引，圍繞客戶的重點關注事項明確服務方向與發展目標，以滿足客戶需求作為唯一標準，在低價的基礎上輸出高品質服務
- 搭建異常天氣多模態信息透傳體系，通過動態推送預警信息及實況影像數據，降低用戶等待焦慮指數，時效類客訴下降 72%。物流長途運輸動態感知方案，基於實時定位數據與路徑規劃算法，部署多節點信息播報機制，時效類客訴下降 23%
- 深耕智能數字人核心能力建設，引入京東自有大模型能力提升數字人上限，加速推進關鍵業務場景應用落地。2024 年，數字人業務量覆蓋率提升 60%，在催攬派、催發貨等重要業務場景中，數字人分流效率較傳統在線機器人提升 10%，充分彰顯數字人技術在客服領域的創新價值與科技前沿性



服務標準—對接國際水平

- 在通過 COPC 顧客體驗標準認證的基礎上，2024 年，我們繼續深化服務標準，內部招募 18 名專家顧問，開發 20 門課程，163 位基層管理人員參與賦能，持續完善 COPC 顧客體驗標準體系的內化沉澱

開發課程

20 門



服務拓展—國際化拓新

- 助力業務出海，升級國際客戶售後保障體系，完成對全球客戶售後多語言，全渠道服務能力梳理，建設適配國際物流客戶場景化的服務解決方案

客訴管理

京東物流 2024 年持續優化客戶投訴機制，著力保障客服、運營高效協同處理客戶投訴，建立完善客戶投訴及意見反饋的快速響應機制。

京東物流為客戶提供包括在線客服、電話投訴、小程序投訴、網頁投訴、社交媒體投訴和營業網點投訴等多種投訴渠道，便於客戶及時反饋問題和建議。2024 年，京東物流在中國擁有 3 個呼叫中心 and 7 個投訴處理中心，近 8,000 名客服人員平均每天人工受理約 27.3 萬業務量，自助受理約 24 萬業務量。此外，京東物流開通社交媒體投訴渠道，每天分別介入處理 300+ 條社交媒體有效投訴消息。

優化服務流程

改進處理流程，由原來的「4422」機制縮短至「442」機制，分為終端路徑與條線路徑，找關鍵環節的關鍵人，縮短升級鏈路，加速至少 2 工作小時解決時效

提升響應能力

響應時間要求和反饋方式進行更新，確保更快速和透明的投訴處理過程

機制迭代升級

由從集中高風險客訴中被動發現問題轉變為主動挖掘隱形風險及問題，新增客訴發聲機制，客服團隊每週向運營發聲並跟進改善結果，從源頭降低客訴的產生

2024 年客戶投訴機制新增內容

1 首次處理

在第一級快遞作業流程組和條線作業流程組有 4 工作小時的問題處理時間，若未能有效解決，則自動升級至第二級

2 二級處理

在第二級作業流程組負責人和條作業流程組負責人處，問題同樣有 4 工作小時的處理時間，若仍未解決，則繼續升級至第三級

3 三級處理

在第三級終端負責人與省區負責人處，問題需在 2 工作小時內同步業務負責人處理，確保問題得到有效解決，最終同步客戶關係負責人

「442 機制」

通過建立有效的管理機制，京東物流客戶投訴響應率、解決率等指標得到持續改善，2024 年共收到客戶投訴²⁰126,087 件，投訴回應率 100%，客戶投訴解決率 98.5%，投訴處理滿意度 98.4%。

2024 年

客戶投訴回應率

100%

客戶投訴解決率

98.5%

投訴處理滿意度

98.4%

客戶滿意度

京東物流積極開展客戶滿意度調查，主動了解客戶需求和評價，並針對客戶的反饋不斷優化和提升服務，致力於為客戶提供有速度有溫度的服務。2024 年，我們從商家和客戶層面兩方面同時入手，持續優化客戶滿意度調研，調研範圍覆蓋國內 31 個省區，調研樣本量在 2023 年基礎上大幅增加近 70%，年度總回收樣本數量達 13.5 萬。我們通過大規模、高覆蓋的滿意度調研，深度挖掘京東物流產品和服務的優勢與短板，製定更具針對性的問題解決方案。

在國家郵政局發佈的 2024 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

針對客戶滿意度調研結果的解決方案

商家支持

- 支持商家對運輸中的單據進行實時催派，實現一鍵觸達終端，極大縮短溝通成本
- 為商家提供在途單量、逆向在途單量、履約時效等可視化看板，幫助商家更全面、直觀地掌握運營數據，為商家的決策提供有力的數據支撐

客戶服務升級

- 優化快遞小哥在攬收前和派送中的位置與距離的實時定位，使其更加精準，讓客戶能更清晰地了解包裹動態
- 在京東物流 APP、微信小程序等頁面增設「給小哥發消息」功能，客戶可快速與快遞員進行實時在線溝通，讓溝通更加便捷高效

²⁰ 對產品及服務的投訴數據來自國家郵政局，2024 年進一步擴大投訴統計範圍，統計口徑與渠道覆蓋範圍進一步擴大。

專題 開放協同， 賦能行業降本增效

京東物流積極與各行業領域企業展開深度合作，通過技術共享、資源整合、協同創新，賦能零售、汽車、房產等多個行業，我們以開放的態度與合作夥伴共創價值，助力客戶實現降本增效和業務增長。



零售行業：供應鏈效率提升

零售行業對供應鏈的高效運作有著極高的需求。京東物流通過一體化供應鏈解決方案，幫助零售企業優化倉儲、配送等環節，顯著提升履約效率並降低成本，為零售行業的供應鏈升級樹立了標杆。

京東物流與某零售品牌共創供應鏈新篇章

案例

京東物流與某零售品牌深度合作，通過一體化供應鏈解決方案優化其供應鏈管理。合作一年內，該零售品牌的履約率超 98%，發貨差異率下降 16%，日最高出貨量提升超 2 倍。2024 年，京東物流在重慶、武漢等地開倉，並建設湖南總倉自動化系統，進一步降低成本、提升效率。這一合作不僅助力該零售品牌實現渠道擴張和生意增長目標，還為零售行業的供應鏈升級樹立了標杆。

汽車行業：數智化轉型與高質量發展

汽車行業正經歷從傳統製造向智能化、電動化轉型的關鍵階段。京東物流通過一體化供應鏈解決方案，為汽車企業提供從倉儲到配送的全流程服務，助力其提升供應鏈效率和抗風險能力，推動行業高質量發展。

助力汽車行業高質量發展

案例

京東物流在中國電動汽車百人會論壇上展示了一體化供應鏈解決方案，賦能汽車行業數智化轉型升級。通過供應鏈規劃計劃、倉配一體、數字化自動化等服務，京東物流幫助車企提升供應鏈效率和抗風險能力。例如，京東物流為汽車客戶提供高密度儲存貨到人系統、自動導引車等技術產品，顯著降低了物流成本，推動了汽車行業的高質量發展。

房產與物流：跨界協同創造多元價值

房產與物流的跨界合作正在為兩個行業注入新的活力。京東物流通過與房產平台的深度合作，探索「房產平台 + 快遞物流」的服務新生態，為用戶提供更便捷的物流服務，同時通過聯合營銷活動擴大合作影響力。

京東物流攜手房產信息服務平台打造服務新生態

案例

京東物流與房產信息服務平台達成合作，探索「房產平台 + 快遞物流」的服務新生態。京東物流為房產信息服務平台用戶提供專屬快遞服務優惠，滿足房產場景下的物流需求。同時，雙方通過聯合營銷活動擴大合作影響力，為用戶創造多元價值。這一跨界合作為房產與物流領域的協同發展注入了新活力。

工業製造：智能倉儲與供應鏈優化

工業製造行業對供應鏈的穩定性和效率有著極高的要求。京東物流通過智能倉儲建設和一體化供應鏈服務，幫助製造企業降低庫存水位、提升訂單滿足率，推動其供應鏈的數字化升級。

京東物流與某工業製造集團達成戰略合作

案例

京東物流與某工業製造集團在備件一體化供應鏈、智能倉儲建設等領域展開深度合作。通過供應鏈規劃、倉配一體、數字化能力，京東物流幫助該工業製造集團降低庫存水位、提升訂單滿足率。未來，雙方將探索西北一體化供應鏈試點，並推動其全國供應鏈網絡規劃，進一步提升數字化水平和物流效率。

物流行業標準建設與交流

作為國內領先的技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，京東物流積極參與國家和行業層面的物流標準制定工作，推動物流行業的標準化進程。我們與行業協會、科研機構合作，在智能倉儲、無人配送、綠色物流等領域提出了多項技術標準和管理規範，助力行業建設。

牽頭制定「物流配送地圖」產品標準規範和生產技術規範

案例

2024 年 12 月，京東物流在北京主辦了物流配送地圖行業標準制定啟動會，牽頭制定「物流配送地圖」產品標準規範和生產技術規範，填補了行業空白。地圖信息的標準化為物流數據的整合與分析以及智能路由、倉儲機器人、無人配送車、無人機等應用奠定了基礎，提升了物流管理的精細化水平，為決策提供可靠的數據支持，優化倉儲和運輸路徑，支持物流行業降本增效。



物流配送地圖行業標準制定啟動會現場

金融租賃行業：定制化服務助力高效運營

京東物流通過定制化的一體化光伏供應鏈解決方案，為金融租賃企業提供從倉儲到配送的全流程服務，助力其實現高效運營與成本優化。

京東物流與某金融租賃公司開展首個光伏組件倉配合作項目

案例

2024 年 4 月，京東物流攜手某金融租賃公司開展光伏業務提供一體化光伏供應鏈倉配服務。公司為該金融租賃公司打造了專屬的光伏行業解決方案，提供倉配、質檢、齊套管理及系統支持等一體化供應鏈服務，單倉面積可達 9,000~10,000 平方米，運輸範圍覆蓋周邊 500 公里。目前，雙方合作已覆蓋全國 8 省 9 倉，累計服務鄉村家庭超 17 萬個。

京東物流積極參與行業峰會論壇等活動，通過行業交流會議、技術研討會等形式，與同行分享經驗、探討創新，持續提升整體服務水平，攜手各方推動物流行業的智能化與可持續發展。

亮相 2024 產業鏈供應鏈數字經濟大會

案例

在 2024 年 10 月舉辦的產業鏈供應鏈數字經濟大會上，京東物流憑藉在運營數字化和決策智能化等領域的持續技術探索，基於數智時空平台「與圖」打造「基於多源異構大數據驅動下的供應鏈市場動態感知與決策應用」案例，成功入選《2024 產業鏈供應鏈數字經濟創新應用案例集》並獲評十大傑出案例，展示了京東物流在地圖技術、數據管理與應用方面的領先能力，為行業數智化轉型提供了標杆案例。



2024 產業鏈供應鏈數字經濟大會現場

深耕社會福祉 >>

京東物流通過佈局產地智能供應鏈中心和產地產業帶，推動城鄉重點區域的產業集聚發展，多舉措助力公益事業，提高應急保障與民生供應的效率和準確性，全方位改善民生福祉。

鄉村振興

京東物流借助遍佈全國的基礎設施和智能物流技術，構建覆蓋縣、鄉、村三級智能物流網絡，有效促進鄉村產業鏈與供應鏈的暢通與高效率運行，推動了鄉村經濟的發展和民生改善。

發佈鄉村產業一體化供應鏈方案，推動農村消費升級與數字農業發展

案例

2024 年，在海口舉行的全球物流技術大會上，京東物流展示了自身依托數字農業和物流優勢打造的鄉村產業一體化供應鏈方案，旨在通過完善農村物流體系，促進農村消費，推進鄉村振興。

針對鄉村產業供應鏈面臨的多重挑戰，京東物流提出了從頂層規劃到縣域流通、智能物流的鄉村產業一體化供應鏈方案，因地制宜地打造了京東農場、產地產業帶和智能供應鏈基地三套方案，以滿足不同縣域、不同產業對鄉村產業振興的需求。



京東快遞小哥連續 4 年在查干湖漁場駐點攬收鮮魚

暢通鄉村物流網絡

面向重點城市及縣鎮佈局物流新基建，與農產品產業帶深度綁定，前置倉儲至產地，有效提升縣鄉村三級物流觸達能力和服務時效，實現農產品上行的「最先一公里」與物流配送的「最後一公里」

助力產銷一體化發展

從點、線、面三個維度，因地制宜地打造了產地產業帶和智能供應鏈中心，並通過京東集團平台流量扶持，打通「農產品上行」通道

提供駐村特色服務

在全國多個偏遠鄉鎮開設「服務站」，服務站依托村鎮駐點模式，提升了村鎮快遞服務質量和配送時效。在特色農產品豐收季節，京東物流在全國絕大多數農產品產地及產業帶預先設置了攬收點，有效縮短了農產品的在途時間，以保障農產品的新鮮度和品質

鄉村振興戰略

成為「放心助農物流夥伴」，助力西湖龍井茶農

案例

2024 年，京東物流與翁家山村達成合作，成為其「放心助農物流夥伴」，助力當地茶農將高品質龍井茶快速且安全地送達全國消費者手中。此外，京東物流在浙江核心春茶產區建立了產地直發模式，設立了 50 餘個臨時攬收站點，投入了 150 餘位快遞員，並通過全貨機直發、散航以及高鐵資源相結合的方式，實現了多式聯運的資源加持，在包裹收貨時效上，實現江浙滬地區最快次晨達，全國其他地區核心城市的茶客也能在次日收貨，助力茶農產業增收和茶葉快速流通。

除便捷高效的物流服務外，京東物流為當地茶農提供了一系列優惠政策和貼心服務，提供茶葉專屬包材，以及上門打包、攬收、裝車等一條龍服務，極大地減輕了茶農們在忙碌產季中的負擔，助力鄉村農產品上行。



茶葉攬收站點

深耕鄉村市場，快遞到村過大年

案例

2020 年，京東物流設立麗水營業部，提供每天送貨上門及上門取件服務，極大程度方便了村民的寄遞需求，不斷拓展「快遞下鄉」的服務範圍。為方便村民們將家鄉特產「走出去」，京東物流在浙江麗水仙渡鄉市集設立了攬收點，為遊客提供隨買隨寄的便捷服務，促進了鄉村經濟發展。

近年來，京東物流不斷拓展「快遞下鄉」的服務範圍，2024 年進一步暢通了鄉村物流通道，加速了鄉村好物的出山進程。年貨節期間，京東物流還在全國多地偏遠鄉鎮開設「鄉村服務站」，通過村鎮駐點模式，提高村鎮的快遞服務質量和配送時效，改變了以往農村地區攬收、派送「上門難」的情況。



鄉村市集快遞服務

「煙台櫻桃 京東鮮到」，助力產業升級與鄉村振興

案例

「煙台櫻桃 京東鮮到」2024 年煙台大櫻桃電商節啟動儀式在山東省煙台市舉行。隨著電商節的啟動，滿載著煙台大櫻桃的京東物流生鮮寄遞專車正式發車，從果園採摘到物流配送，京東物流通過覆蓋全國的物流網絡與送貨上門的服務標準，實現了從果園採摘到物流配送的無縫銜接，助力煙台櫻桃一路「鮮」到家，促進了煙台櫻桃產業的轉型升級，並帶動當地鄉村經濟的繁榮發展。

此外，京東物流還在丹東草莓、茂名荔枝、大連櫻桃等產區深入佈局，設立攬收點和臨時分揀中心，通過產地直採 + 冷鏈專線 + 精準配送等措施，保證水果新鮮快速送達消費者手中，助力地方特色農產品走向全國，推動鄉村振興與產業升級。



「煙台櫻桃 京東鮮到」啟動儀式

此外，京東物流攜手百大品牌在全國發起「我給鄉村送年貨」活動，憑藉自身覆蓋全國所有縣鄉的寄遞範圍，將年貨準時送達全國 1 萬多鄉鎮，讓更多鄉親感受到節日的溫暖與關懷，為鄉村增添濃厚的年味。

助力「我給鄉村送年貨」活動，跨越千里的溫暖傳遞 **案例**

江蘇宿遷光明村，送達 10 噸年貨好禮

在「我給鄉村送年貨」活動上線之際，京東集團創始人率先為其家鄉宿遷來龍鎮光明村的鄉親們送上溫暖，為 1,300 多戶村民每戶準備了羽絨服和重達 11 斤的京東超市年貨禮盒。京東物流通過高效調貨與運輸，將總計近 10 噸的年貨禮品，準時送達光明村村口廣場並當場發放。

齊齊哈爾 SOS 兒童村，送達健康年貨

在東北的嚴寒天氣下，京東物流年貨專車按時趕赴齊齊哈爾 SOS 兒童村，為孩子們送去愛心年貨。此批年貨物資由京東「鄉村年貨大使」向家鄉齊齊哈爾送出，涵蓋鈣片、益生菌、按摩理療儀等健康產品。

河北衡水市饒陽縣南關小學，送達 10 萬本圖書年貨

通過「我給鄉村送年貨」活動，著名作家周國平老師攜手京東圖書，共同為南關小學的孩子們送出了「圖書年貨」，並由京東物流將新書配送至同學們手中，為鄉村教育注入了新的活力。

安徽、湖北等多個鄉鎮，送達千餘件美的取暖器

春節前夕，安徽安慶岳西縣蓮雲鄉遭遇降雪和凍雨天氣，給村民的生活和出行帶來了諸多不便，京東物流聯合知名家電品牌，通過「我給鄉村送年貨」活動，及時為村民們送去 500 台電暖器。

四川涼山彝族自治州，送達萬餘件開學禮物

京東物流將多個品牌下單的開學禮物送到了孩子們手中，涵蓋文具產品、科技產品、教育產品等多個品類，讓大涼山的孩子們接觸到更加廣闊的世界，也讓當地群眾體驗到前沿科技產品。

應急保障

京東物流始終踐行「有責任的供應鏈」，當全國任何地區發生地震、洪水等突發災害時，公司臨近庫房管理者無需匯報，可自主決策捐贈災區急需物資，並將第一時間組建應急保障專項小組，保障救災物資享有專車直達的優先配送服務，以最快速度響應災區需求。

為進一步提升災害應對效率，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，構建靈活高效的應急物流網絡，並通過技術創新、資源整合和高效運營，全面增強倉儲、運輸、配送等供應鏈核心環節的預見、決策及智能執行能力，實現應急場景下的信息數據共享、物資共享和集中調配。

此外，京東物流依托統調資源、異常預警機制、運營監控可視化系統及長途三級統調體系等基礎能力，通過靈活的發運組合策略與本地倉的短鏈配送模式，有效整合公路、鐵路、航空等多種運輸資源，實現了資源的智能動態調度與高效部署，打造了高度協同的物流基礎設施與倉配網絡體系，為全國應急保障和民生供應提供堅實支撐。

迅速響應遼寧暴雨洪澇災害，高科技助力精準救援 **案例**

2024 年 8 月，遼寧省部分地區遭遇強降雨天氣，京東物流第一時間響應防汛救災工作，成立應急物流保障團隊，協助省紅十字會免費將賑濟家庭包、單帳篷、衝鋒衣、折疊床和棉被等共計 7,000 餘件救災物資發運到丹東、鞍山、錦州、盤錦、鐵嶺、葫蘆島 6 個城市的受災地區，為受災群眾提供了急需的生活物資。

為保障救災物資能夠精準且及時地送達受災群眾手中，京東物流運用無人機與智能配送車等方式，克服因暴雨導致的交通障礙，解決「最後一公里」配送難題，使得救災物資抵達所需要的地方，保障受災群眾平穩度過災情。



京東物流馳援遼寧暴雨洪澇災害

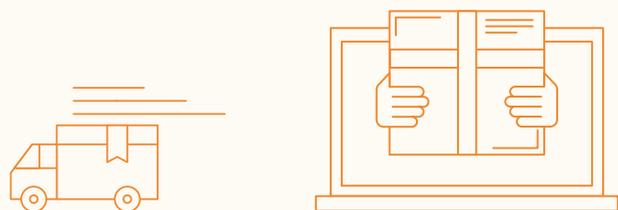
應對暴雪天氣，保障年貨物資快速送達

案例

2024 年初，在面對湖北、河南、江蘇等地的暴雪天氣時，京東物流迅速啟動應急預案，通過實時關注天氣動態、監控高速路況，提前儲備運力資源，並結合路網的實時情況對人員和車輛進行科學調度，讓年貨等急需物資儘快送達千家萬戶。



暴雪天氣保障物流通暢



啟動應急預案，助力極端天氣應急保障工作

案例

2024 年 9 月，超強颱風「摩羯」過境海南，湖北、河南、江蘇多地發佈暴雪預警，低溫凍雨天氣頻發，給當地交通出行和快遞物流帶來諸多不便。

在面對超強颱風、突降暴雪等極端天氣，京東物流立即啟動應急預案並提前部署資源，緊急盤點自營倉庫物資，科學調度車輛、場地和人員等資源，且各地一線員工堅守崗位，全力保障物流安全和通暢。除了保障消費者的快遞需求外，京東物流完成海南省應急管理廳相關保障任務，向政府部門提供折疊床 300 餘個，提供水、食品等物資逾 5,000 件，為應急保障工作提供有力支持。



快遞員助力清理颱風災害現場



暴雪天氣一線員工堅守崗位

榮獲首批授牌，成為山東省應急保障企業

案例

2024 年 10 月，京東物流與山東省應急管理廳簽署戰略合作協議，成為首批榮獲山東省應急管理廳授牌的應急保障企業，雙方在應急物資配送、倉儲管理、救災物資代存代儲等領域展開深度合作，共同構建高效智能的應急物流體系，進一步提升災害應對能力。

此外，山東省應急管理廳擬邀請京東物流參與建立山東省應急物流智囊團和專家庫，共同研究課題項目，提升應急物流的智能化水平和響應能力，為山東省乃至全國的應急保障工作提供更強有力的支持。



應急保障企業授牌儀式

緊急調撥物資，馳援西藏地震災區

案例

2025 年 1 月，西藏日喀則市定日縣發生 6.8 級地震，京東物流從震區附近的倉庫中緊急調撥飲用水、食品、禦寒衣物、帳篷、應急電源等急需物資，以專人專車方式將救援物資運往災區，為災區人民提供基本生活保障。



西藏災區救援物資運輸

民生供應

京東物流憑藉自身強大的供應鏈能力和技術優勢，將服務延伸至保障民生的各個領域，通過社區便民服務、偏遠地區物流保障、賽事及重大活動支持等多維度舉措，關注社會多元需求，助力民生供應和社會公益事業，傳遞溫暖與關懷。

京東物流依託「京東服務+」平台，圍繞廠商品牌、對公市場、家庭和個人服務場景，深入社區提供家電安裝、家居安裝、充電樁服務、家庭維修、3C 服務、家電家居清洗、衣物洗護等一站式便民服務，滿足居民多元化生活需求。憑藉與 1,000 多家知名品牌的合作及全場景服務能力，京東物流致力於提升社區服務品質，讓「好服務，為生活加分」的理念觸手可及。

設立全國首個「京東服務+」社區嵌入式便民服務站

案例

「京東服務+」在北京市石景山區八寶山街道落地全國首個社區嵌入式便民服務站，為居民提供公益諮詢、家電清洗、衣物洗護等常態化服務。針對老年人群體，服務站定制了「廚房 3 小時省心洗」和「週三家庭電器免費檢測」服務，幫助老人清清爽爽過大年。此外，「京東服務+」還組織了對轄區功勳老人的公益慰問與服務活動，為 91 歲抗美援朝老兵提供免費家電清洗和維修服務。



社區嵌入式便民服務站

打造「一刻鐘便民生活圈」

案例

京東物流在武漢開設首家便民服務中心，匯集快遞攬收寄遞、家電家居維修清洗、衣鞋家紡清洗等上門生活服務，打造「一刻鐘便民生活圈」。服務中心還積極響應國家「以舊換新」政策，為居民提供家電家居以舊換新、舊物處理回收等服務，提升社區便民服務品質。



京東物流「一刻鐘便民生活圈」

京東物流通過「物流+文旅」融合創新，為旅遊人群提供便捷的寄遞服務，助力文旅產業發展，提升遊客體驗。

助力「十一」假期旅遊寄遞，打造「物流+文旅」融合新體驗

案例

2024 年「十一」假期，京東快遞在全國上千個景點、博物館、主題樂園等地開設攬收點，增派上千名快遞小哥，為遊客提供便捷的寄遞服務，包裹最快次晨達，助力遊客「空手出遊」。

在江西景德鎮，京東小哥為外國遊客提供瓷器專業打包服務，確保運輸安全；在上海迪士尼樂園，京東快遞為遊客寄送玩偶，單量較平日上漲 50%；在貴州大婁山服務區，京東快遞聯合打造「長征文化驛站」，提供國慶寄遞優惠。通過「物流+文旅」融合模式，京東快遞不僅提升了遊客體驗，還助力當地商品上行，推動文旅經濟高質量發展。



京東快遞聯合打造「長征文化驛站」

在賽事物流領域，京東物流憑藉專業、可靠的物流服務能力，為各類體育賽事提供高效、精準的物流支持，助力全民健身事業的發展。我們通過數字化管理平台和實時監控系統，確保賽事物資的安全、準時送達，為客戶帶來高效、放心的合作體驗。通過賽事物流服務體系的延伸，京東物流同步構建起高效的民生供應保障網絡。

連續服務兩大白金標馬拉松大賽，護航賽事物流

案例

京東物流已經連續第八年保障上海馬拉松的物流服務。2024 年，京東物流更是全面升級賽事保障方案，投入 26 輛存衣車，完成 38,000 件物資組套任務，通過全程的物流保障服務，全方位保障上海馬拉松的順利進行。今年，上海馬拉松對標馬拉松大滿貫賽事要求，開設競速輪椅馬拉松。為了方便競速輪椅跑者參賽，京東物流設置專車為選手提供生活輪椅及競速輪椅的運輸，讓選手省心開跑。

京東物流作為 2024 廈門馬拉松的唯一指定物流服務商，提供賽事物資儲運、衣物環保回收、快遞寄遞等服務。賽前，京東物流製定了廈門馬拉松全程賽道補給方案，依託一體化供應鏈優勢，京東物流在保障物資存儲時，就已按「公里級」的顆粒度進行前置分揀。開賽前一天下午，40 多輛運輸車已蓄勢待發，2024 年 1 月 7 日凌晨 5 點，物資全部準確無誤按時送達 19 個補給點。賽後，京東物流提供「快遞移動寄遞點」，在多個移動場景下，為運動員提供了獎牌、個人物資、周邊伴手禮等寄遞服務，讓選手在賽後快樂離島、輕鬆回家。

作為國內物流服務領域的領軍者，2024 年京東物流已服務上海馬拉松、廈門馬拉松兩大白金標賽事，是目前國內級別最高的馬拉松賽事，更是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的專業物流服務，是物流行業服務場次最多、經驗最豐富、口碑最佳的「好夥伴」，被稱為物流行業服務馬拉松賽事的「後勤之王」。



京東物流服務世界馬拉松兩大白金標賽事

保障運動器材運輸，助力冰雪運動熱潮

案例

京東物流 2024 年推出了一站式雪具寄遞服務，涵蓋上門攬收、定制包裝、7 天免費暫存及雪場直送等全流程解決方案。我們通過 1.7 米超長定制紙箱、雪場專攬團隊及全國上萬個直營網點，確保雪具寄遞的安全與便捷，同時推出往返寄遞套票優惠，為滑雪愛好者提供更省心的服務體驗。隨著冰雪運動的不斷普及和發展，京東快遞將把握大眾需求，不斷推出更細分、專業的物流解決方案，為廣大滑雪愛好者提供更加省心、安全、可靠的雪具寄遞服務。



無「具」出行，滑雪更盡興

公益慈善

京東物流秉以高度的社會責任感，廣泛參與並深入投身於公益事業之中，涵蓋教育支持、環境保護、災害救援、扶貧幫困等多個領域，以實際行動傳遞愛心與溫暖，全方位助力構建和諧社會。報告期內，京東物流對外捐贈共計人民幣 1,316,760 元，志願者投入時間共計 24,296 小時。

清流計劃圖書公益項目，助力偏遠地區兒童閱讀

案例

自 2024 年 7 月，京東物流清流計劃攜手京東公益，每月捐贈圖書並在全國各地建設共享圖書角，面向多家知名組織與慈善機構²¹，累計捐贈圖書達 30,976 冊，為偏遠地區以及兒童群體，提供豐富且優質的書籍。



感谢信

京东物流：

今年以来，贵司“清流计划”向“一张纸献爱心行动”捐赠图书一万余册，支持慈善事业发展。在此，向贵司致以最诚挚、最深厚的谢意。

“一张纸献爱心行动”旨在汇聚社会各界爱心力量，倡导生态文明、推动绿色发展，培育全民节俭美德、资源节约、低碳生活。

2025 年，我们期待与贵司继续携手，共同推动慈善事业的发展，为构建生态文明、促进社会和谐贡献力量。



中華慈善總會感謝信

²¹ 包括上海市靜安區政府、中華慈善總會、四川省慈善聯合總會、湖北省志願者協會、北京樂予基金會、惠山區陽山鎮陽山村委員會、重慶大悅城領閱空間等知名組織與慈善機構。

獲得第八屆黃炎培職業教育獎²²「傑出貢獻獎」

案例

2024 年 1 月，第八屆黃炎培職業教育獎表彰大會在北京舉行，京東物流憑藉在物流行業職業教育領域的多年投入與實踐，榮獲本屆黃炎培職業教育獎「傑出貢獻獎」，成為行業內唯一獲獎的企業。

京東物流也將持續發揮新型實體企業效能，深化校企合作，聯合廣大院校及行業生態夥伴打造一批集人才培養、科學研究、技術創新、企業服務、創新創業等功能於一體的示範性產業學院，為社會輸出技能型人才。



京東物流榮獲黃炎培職業教育獎「傑出貢獻獎」

「老有意思春晚」——銀髮族關懷與社會價值共創的溫暖實踐

案例

2025 年 1 月，京東物流攜手北京西城區民政局德勝街道，在街道老年服務中心舉辦了一場專為銀髮族打造的「老有意思春晚」新年公益活動。

活動現場不僅將現場樂隊、美甲體驗、拍立得打卡等看似是年輕人的生活體驗方式帶到現場給老人們新體驗，還通過經典金曲重溫、互動遊戲等豐富的環節帶給銀髮族朋友們熟悉的快樂和輕鬆時光。同時，京東物流關注到老年群體對家電清洗的需求，專為社區銀髮族群體及社區重點幫扶老人免費提供了多類型京東服務+家電清潔產品福利，並現場指導綁定預約流程，希望通過「用服務換時間」，鼓勵他們放下日常的瑣碎，讓銀髮族都能「少操勞，老有意思」，全方位提升銀髮族生活質量。

京東物流致力於為銀髮族群體提供長線的關注與幫扶，將公益關懷落在實處，旗下的「京東服務+」在全國陸續落地的多個社區嵌入式便民服務站，將高品質的好服務在社區常態化、固定化，持續深度融入社區，為銀髮族群體在家門口享受便捷優質的美好生活提供有力保障，全力協助政府滿足老年人多元化的需求。



「老有意思春晚」活動現場

「京心為你，送愛回家」春節公益活動，為廣大勞動者送溫暖

案例

2024 年，京東物流攜手多家合作夥伴，聯合發起第七屆「京心為你，送愛回家」春節公益活動。近 300 名快遞員、外賣員、網約車司機、建築環衛工人等堅守崗位留粵過年的一線職工和愛心企業代表相聚一堂，共享新春團年飯的同時，還收到了主辦方精心準備了春節暖心關愛禮盒。

「京心為你，送愛回家」春節公益活動是京東物流踐行企業社會責任的重要活動之一，自 2017 年發起至今已連續開展第七年。它不僅是一場公益活動，更是對奮鬥在一線的勞動者們最真摯的致敬，更加促進了社會各界對春節期間堅守崗位人員的理解與尊重，進一步增強了城市的溫暖與凝聚力。



「京心為你，送愛回家」春節公益活動

跨越千里愛心接力，共築教育夢想

案例

2024 年 7 月，京東物流攜手中國紅十字基金會旗下「親基金」，將滿載著 140 套嶄新課桌椅，送達了四川內江市魚溪村利民小學。此次捐贈活動，京東物流提供了專車保障全程運輸，利用自身的物流網絡優勢，保障課桌椅安全且快速地送達學校，通過自身的專業能力和社會責任感，全力支持鄉村教育的發展。



京東物流助力教育事業

²² 「黃炎培職業教育獎」為中國職業教育的最高榮譽，由中華職業教育社創立，經國務院專項審核通過的職業教育領域重要獎項。



03

治理篇： 牢築責任治理鏈

京東物流秉持責任治理原則，持續優化治理架構，堅守商業道德底線，牢築信息安全屏障，在保障自身穩健發展的同時，積極構建負責任的供應商管理體系，帶動合作夥伴共同實現可持續發展。

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

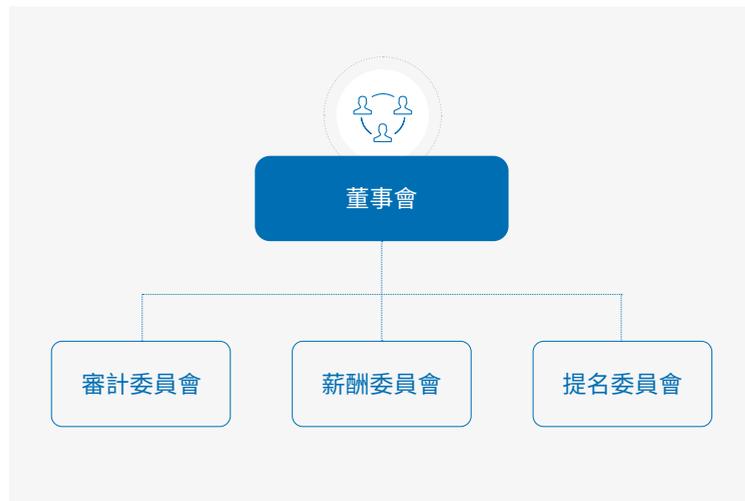


夯實公司治理 >>

京東物流持續完善公司治理架構，提升董事會多元化、獨立性和有效性，積極開展風險管理工作，確保公司規範運作。

董事會治理

京東物流嚴格遵循《開曼群島公司法》等法律法規，製定《京東物流公司章程》等文件，規範各級職責。董事會作為京東物流的管理核心，負責領導和決策公司的業務活動、製定戰略並督促實施情況，監督公司的運營和財務表現，確保內部控制和風險體系的完善。董事會下設三個委員會，即審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，分別負責管理公司內控和風險體系有效性的審核、高管的薪酬方案及董事的委任。

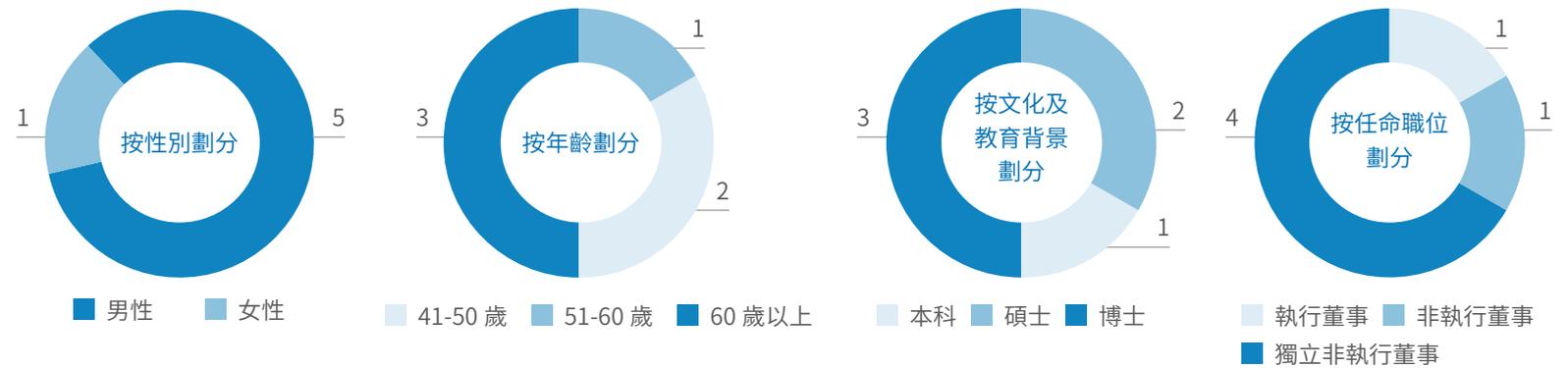


京東物流治理架構

董事會多元化：提名委員會在進行提名和任命董事會成員時，從性別、年齡、國籍、文化和教育背景、專業資格、技能、知識、行業和區域經驗等多方面進行綜合考慮。截至報告期末，董事會包括 6 名董事，其中 1 名為女性。董事會成員具備豐富多元的專業背景，包括工商管理、物流、營銷、財務、法律及人力資源等領域

董事會獨立性：京東物流充分保障董事會的獨立性，截至 2024 年末，董事會中包含 4 名獨立非執行董事，佔董事會總人數的 67%。此外，為保障董事會、董事委員會或個別董事不受影響地獨立履行職責或做出決策，董事可以獨立尋求專業第三方的意見、觀點及建議，過程中產生的費用由公司來承擔

董事會有效性：京東物流董事會始終保持有效運行。本年度，京東物流召開了 13 次董事會議，出席率超 90%。會議中開展了關於董事會選舉和委任、ESG 事宜溝通等工作，以及董事薪酬和股權獎勵計劃。此外，我們將董事薪酬與 ESG 及風險管理事宜掛鉤，以保障董事會對公司 ESG 治理的有效性



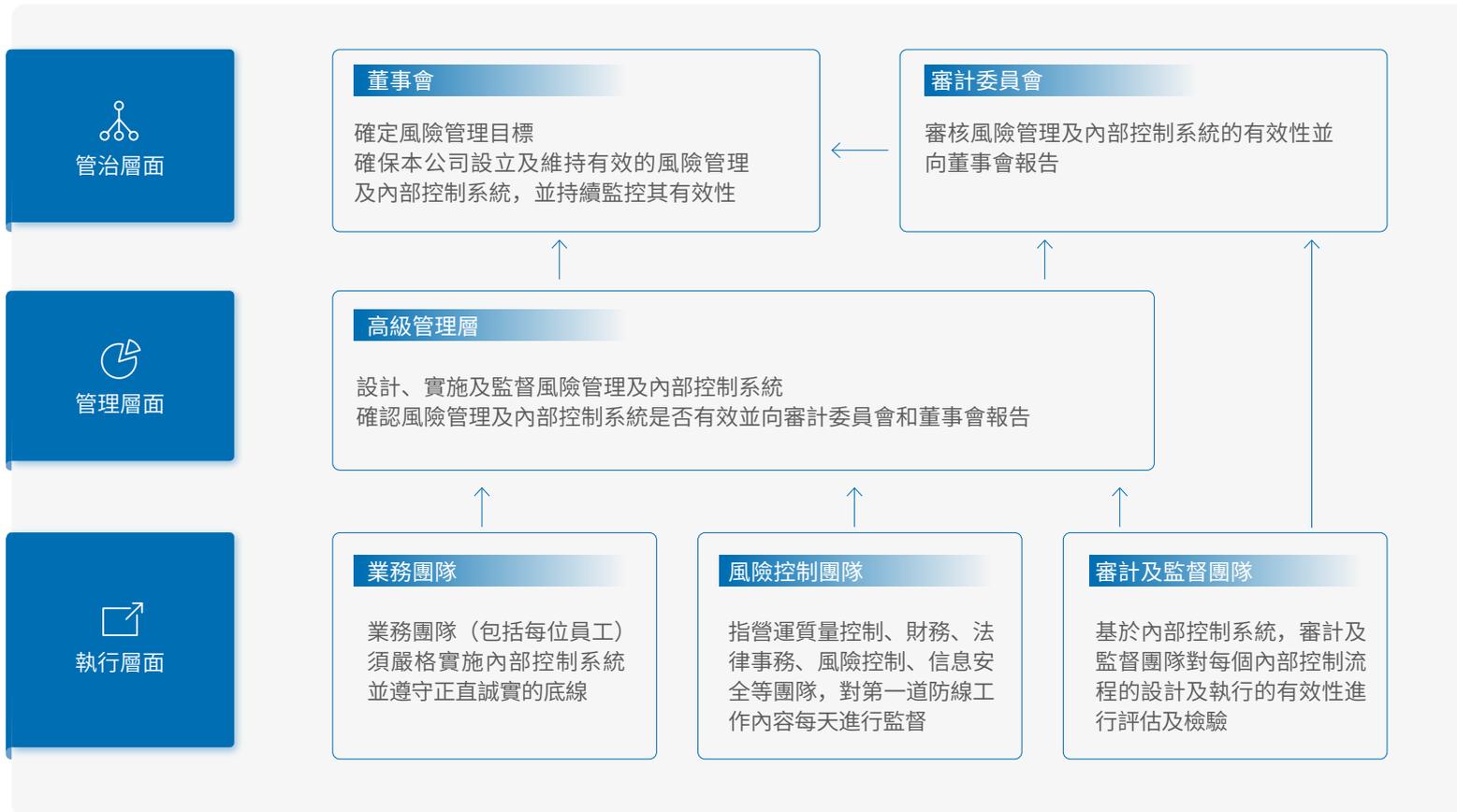
京東物流董事會成員多元化情況

此外，京東物流高度重視董事發展，在公司內部為董事安排簡介會並發放包含 ESG 在內的相關閱讀材料，鼓勵所有董事參加相關培訓課程及專業發展活動，促進董事不斷學習新知識並獲取技能。

風險管理

有效的風險防控是企業穩步發展的前提。京東物流不斷優化風險管理體系，通過開展風險識別和評估，全面監控並應對各環節的風險，確保公司穩健運營，降低經營風險及潛在損失。

2024 年，我們持續完善風險管理架構，將其劃分為治理、管理、執行三個層面。治理層面由董事會和審計委員會組成。管理層面由高級管理團隊構成並向董事會匯報。執行層面則包括業務團隊、風險控制團隊以及審計與監督團隊。



風險管理及內部控制架構

京東物流持續優化並完善全流程風險管理程序，涵蓋風險識別、評估、應對、監控及報告，保障公司風險管理的規範和有效性。本年度，我們將識別到的員工安全等 ESG 相關風險納入整體風險管理體系，並採取針對性措施，全面提升京東物流應對 ESG 風險的能力。



風險管理流程

此外，我們每年組織開展多種形式的風險管理培訓，以提升員工的風險認知水平與風險管理能力。培訓內容包括但不限於外部法律法規、集團內部業務流程規範、員工行為規範以及網絡安全防護等，推動京東物流風險文化的建設，減少風險事件發生。

深化合規經營 >>

京東物流嚴格遵守商業道德標準，恪守商業底線，在確保合規經營的同時注重信息安全和知識產權的保護，保障消費者和公司的整體權益，打造廉潔透明、健康安全的工作環境。

商業道德與反腐敗

京東物流嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等國家法律法規，貫徹落實京東集團製定的《京東集團商業行為和道德規範準則》《京東集團反腐敗條例》《京東集團主動報備獎勵試行辦法》《京東集團禮品管理規定》等制度文件，並延續 2023 年發佈執行的《京東物流紅線管理條例》，明確基本行為和腐敗、信息安全、安全生產及運營管理三條紅線，堅決抵制任何形式的貪污、賄賂等違反商業道德的行為。2024 年，我們發起訴訟並審結 16 起員工貪腐事件，涉事人員均被依法處置。此外，跨越速運持續開展反賄賂管理工作，本年度 ISO 37001 反賄賂管理體系認證仍處於有效期內。

為提升員工商業道德水平，京東物流要求員工簽署《員工遵守〈京東集團員工手冊〉及反腐敗承諾書》，確保全體員工了解和遵守公司對商業道德和反貪腐方面的要求。我們亦要求所有供應商及其他合作夥伴簽訂《反商業賄賂協議》和《廉潔告知書》，鼓勵其參與到京東物流的反腐工作中，實施「ABC 問責原則」，要求合作夥伴公司管理人員落實反貪腐職責，以降低商業道德違規事件的發生概率。

京東物流依據《京東集團廉潔獎勵辦法》，鼓勵舉報人以實名、匿名或化名進行舉報，保障舉報人安全。我們建立多種公開透明的舉報渠道，包括但不限於電話、郵箱、信函、掃描二維碼等。接到舉報投訴後，我們會第一時間安排專人進行調查核實，如屬實，將採取懲處措施並及時上報至董事會。對於舉報貪污腐敗等違反商業道德的行為，京東物流將依據《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。此外，我們承諾對舉報人信息進行嚴格保護，在受理、登記、保管、調查等各環節均採取多重保密措施，嚴禁打擊報復行為，切實保障舉報人的合法權益。

為加強京東物流商業道德文化建設，我們要求公司全體員工和管理層參加反貪腐培訓。2024 年，我們開展線上線下多種形式的廉潔合規培訓，並開展線上考試，考試員工覆蓋率與完成率均達到 100%，內容涵蓋公司反腐敗制度與要求、腐敗監督和舉報方式等。針對銷售崗和管理崗等重點崗位員工，京東物流每年至少安排一次的面授培訓，以提升員工商業道德和反貪腐意識，規範關鍵崗位的商業行為。



跨越速運 ISO 37001
認證證書

2024 年

廉潔合規線上考試員工覆蓋率與完成率均達到

100%



信息安全與隱私保護

作為以客戶為核心的物流企業，京東物流高度重視公司信息安全與客戶隱私保護，切實維護客戶的合法權益。我們搭建了安全可靠的防禦體系，涵蓋數據安全合規、安全治理、信息防洩露、情報管理等方面，為客戶的數據和個人隱私安全提供全方位保護。

信息安全

京東物流嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，全面落實《京東集團信息安全管理办法》《京東集團應用開發安全生命週期管理規範》《京東集團網絡安全管理規範》及《京東集團供應鏈安全管理規範》等京東集團信息安全相關政策制度²³，持續夯實信息安全基礎能力，全方位保障業務安全、穩定運行。2024 年，我們對信息安全管理制度進行了例行複核，確保以上制度有效幫助公司規避信息安全風險。

京東物流全面配合集團的信息安全保護工作，隸屬於安全執行小組，嚴格落實風險漏洞整改、制度傳達與執行、安全事件的及時上報與響應等與信息安全和隱私管理相關的工作。

京東物流嚴格落實《京東集團安全監控及響應規範》，建立體系化信息安全風險管理流程，持續開展網絡信息檢查和漏洞分析評估，並通過用戶行為監控、流量分析等工作，識別數據安全風險並進行整改和處理，確保信息安全風險得到控制和管理。針對已發生的信息洩露問題，我們第一時間採取響應措施，通過工單系統進行漏洞修復，保障公司的信息安全高效管理。

²³ 相關制度文件及管理辦法統一發佈在京東集團內部安全門戶。

報告期內，京東物流完成了 ISO 27001 信息安全管理体系、CCRC 數據安全管理認證、DSMM 數據安全管理能力成熟度 3 級認證的年度監督審核，以上 3 項認證均保持有效。此外，北京京邦達為滿足德系汽車行業客戶對於供應商信息安全的要求，已於 2025 年第一季度取得 TISAX²⁴ 認證。

為加強信息安全與隱私保護文化建設，京東物流積極響應集團開展的信息安全意識培訓，將員工分為管理者、普通員工、一線員工和國際員工四類人群分別進行線上培訓，培訓內容包含信息安全制度與規範、日常工作場景的信息安全注意事項、反數據泄露與反釣魚等。本年度，信息安全相關培訓覆蓋員工率達 100%，貫穿員工從入職到預離職的全生命週期，有效提高員工信息安全管理水平。

高風險專項培訓

針對不同的業務場景，深化員工對信息安全八條紅線、數據安全與隱私的理解

流程培訓

針對剛入職的一線快遞員開展流程培訓，內容包含快遞分揀、配送流程中的信息安全與隱私保護培訓



北京京邦達 ISO 27001 及 ISO 27701 認證證書



京東物流信息安全培訓現場

隱私保護

京東物流依據《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，開展隱私保護工作。報告期內，京東物流已完成 ISO 27701 隱私信息管理體系認證的再認證審核，本年度未發生重大隱私泄露事件。

在個人隱私保護方面，京東物流採取了貫穿用戶個人信息全生命週期的隱私保護措施，切實保障用戶的隱私安全，杜絕隱私泄露事件的發生。

信息收集：向用戶展示隱私政策，並取得用戶同意，對個人信息進行分類分級管理

信息存儲：利用加密技術安全存儲，並採取個人信息脫敏、數據切片服務對字段級數據訪問進行精細化控制

信息使用：通過統一權限管理平台嚴格管控訪問權限，使用系統日誌、頁面水印、數據水印等技術對信息使用情況進行監控及審計，採用隱私面單和隱私通話技術

信息傳輸：使用 HTTPS 加密協議進行數據傳輸，涉及傳輸至第三方的數據，對個人信息脫敏處理，並增加數據水印

信息刪除：嚴格記錄操作日誌，確保刪除過程可追溯

技術倫理規範

隨著人工智能技術的快速發展，京東物流深刻認識到技術倫理在日常工作中的重要性。我們始終堅持技術向善，在人工智能技術的應用中，嚴格遵循《生成式人工智能服務安全基本要求》及京東集團《京東集團數據與隱私安全管理規範》及《京東集團隱私影響評估流程》等制度，充分平衡人工智能技術與社會關係，確保技術應用的正當性和可持續性。

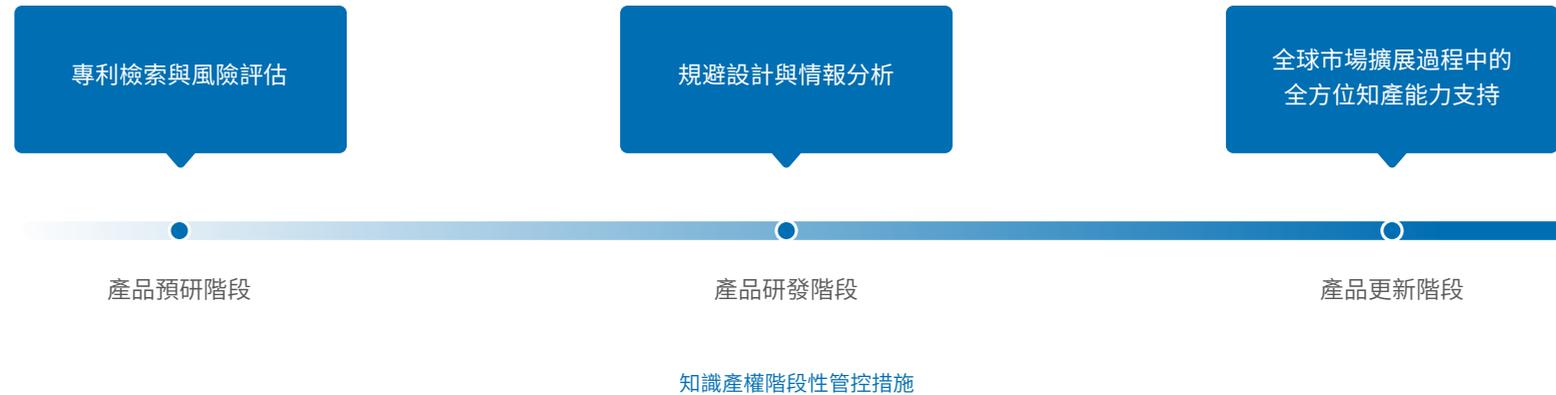
²⁴ 全稱為 Trusted Information Security Assessment Exchange (TISAX)，即「可信信息安全評估交換機制」，是由德國汽車工業協會 (VDA) 攜手歐洲網絡安全局 (ENISA) 等機構共同創立的一種信息安全評估標準。TISAX 認證旨在確保汽車供應鏈中的信息安全，幫助汽車產業鏈中的企業保護其敏感信息和資產，提高行業的信息安全水平。

知識產權管理

京東物流嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，並依據《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》及《京東集團商業秘密管理辦法（試行）》等內部知識產權管理制度，規範開展知識產權管理工作，確保各項工作的有序推進與有效落實。

京東物流高度重視知識產權管理，全面規範知識產權的歸屬、申請、維護和使用等各個環節的具體流程，確保知識產權管理工作有序開展，為此設有相應的知識產權管理部門並配備專業人員，以保障知識產權管理工作的高效與規範。2024 年，京東物流積極開展專利挖掘近二十次，覆蓋多項物流科技的創新產品及服務。

京東物流將知識產權風險防控機制深度融入產品全生命週期和經營管理的各個環節，通過系統化的管控措施保障業務發展自由度。同時，京東物流結合招採、合同審核等環節，評估供應商及合作方的知識產權狀況，明確權利義務與知識產權歸屬。我們通過組織保密培訓、簽訂競業禁止協議等方式，有效防範內部人員流動帶來的知識產權風險，全面構建完善的知識產權保護體系。



京東物流在充分尊重和保護他人知識產權成果的同時，也堅決維護自身知識產權的合法權益。通過積極佈局，在產品量產前及時將創新方案轉化為專利申請，並通過多種方式主動監測市場動態、定期開展商標監測，及時發現並堅決打擊各類侵權行為。

為鼓勵員工積極投入技術創新與知識產權保護，京東物流持續完善知識產權激勵機制，設置了專利、軟著獎金等獎勵措施。此外，我們還積極參與行業內的創新活動，多項專利及其相關技術創新獲得外部高度認可。

榮譽獎項

智能搬運機器人外觀專利獲得



以專利「CN202311230187.X，溫室氣體排放數據的確定方法、系統和存儲介質」為基礎的「物流行業倉儲與運輸碳足跡監測、報告、核查與跟蹤（MRV-T）數字化減碳技術」入選



累計獲得授權的專利和軟件數量超過

5,000 項

京東物流重視員工的創新意識和知識產權保護意識的培養，每年「426」世界知識產權日期間，我們都會組織形式多樣的主題活動，通過線上、線下的互動宣傳進一步強化公司的知識產權保護文化。2024 年，我們持續開展知識產權保護相關培訓，共舉辦超過 20 場活動，覆蓋 600 餘人次，累計時長近 40 小時。

2024 年

我們共舉辦知識產權保護相關培訓活動超過

20 場

覆蓋

600 餘人次

累計時長近

40 小時

可持續供應鏈 >>

京東物流深信，構建穩定、健康、可持續的供應商合作關係，是實現企業、行業、社會高質量發展的重要基石。我們始終致力於通過負責任採購與完善的供應商管理機制推動全產業鏈可持續發展。

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》以及運營所在地相關法律規定，並嚴格執行京東集團發佈的《採購業務管理制度》《尋源採購流程指引》《供應商績效考核管理細則》《採購驗收流程》《供應商行為準則》等制度文件，建立公開、公平、公正的供應商全流程管理機制，致力於攜手合作夥伴共同履行社會責任。

京東物流實施供應商分級管理，截至報告期末，共有供應商 13,878 家。

按地區劃分



按地區劃分的供應商數量

按類型劃分



按類型劃分的供應商數量²⁵

²⁵ 按類型劃分的供應商數量不包括德邦物流、跨越速運及服務業務。

責任採購

京東物流將供應商 ESG 管理水平作為採購決策的重要考量因素並融入供應商篩選考核體系，定期在供應鏈准入環節開展環境、健康與安全、勞工權益和道德風險的評估與識別，並針對物流運輸建立專項標準。

環境保護

京東物流在供應商篩選環節融入環保要求，遵循京東集團《綠色採購管理規定》要求，優先採購和使用節能、節水、節材等環保型原材料、產品和服務，在准入階段向供應商收集環境管理體系相關認證文件。針對運力服務商，我們要求所有車輛符合國 IV 以上排放標準。

健康與安全

京東物流在准入環節要求供應商提供過去三年的職業健康與安全事故記錄，並對相關資質認證進行全面審核。針對物流運輸業務，京東物流製定了專項規範，在供應商准入環節，我們要求整車運輸車輛提供全程軌跡監控，購買貨物運輸保險。

勞工權益

京東物流明確要求供應商遵守《中華人民共和國勞動法》等法律法規，在採購合作前，我們將嚴格審查供應商的合規情況，堅決杜絕僱傭童工、強制勞工等違法行為。

陽光採購

京東物流要求合作夥伴簽署廉潔合作協議，保障公司廉潔採購，防止商業賄賂，維護公平、公正、公開的商業環境，合作供應商廉潔協議簽署率達 100%。

供應商管理

京東物流通過數字化管理平台，對供應商的關鍵資質信息進行系統化採集，包括但不限於營業執照、行業資質認證、體系認證等專業資質，並進行供應商盡職調查。簽署合作協議後，京東物流定期對供應商開展績效考評，對年度合作供應商及重點項目單次合作供應商實施嚴格的考核機制，以確保其服務質量和履約能力符合標準。同時，針對供應商及其下游合作方的運費支付問題，我們嚴格監督供應商按照國家規定，及時、足額支付款項，以保障員工及合作夥伴的合法權益。

京東物流嚴格禁止供應商出現任何違法違規行為，並對此採取零容忍態度。一經發現，對性質惡劣的違規供應商，將被其列入永不合作的黑名單。對於情節嚴重者，我們將依法向市場監督管理部門舉報或移送司法機關處理。2024 年，我們通過系統化監控與評估，識別並處理風險供應商 81 家，其中拉黑 10 家、凍結 71 家。

供應商能力建設

京東物流定期向供應商提供包括商業道德、質量安全等在內的 ESG 相關培訓，持續深化供應商密切溝通。同時，我們通過郵件推送和線上直播等形式，為關鍵供應商提供 ESG 專項培訓，全面提升其環保意識與管理水平。

供應商 ESG 培訓

案例

2024 年 12 月 6 日，京東物流以線上形式舉辦了可持續供應商管理專題培訓，覆蓋 1,386 家物流供應商。培訓圍繞可持續供應鏈管理重點解析了外部驅動因素、常見議題以及標準工具與實施舉措，系統性地分享了行業最佳實踐。此次培訓有效提升了供應商對可持續發展理念的認知與實踐能力，為京東物流上下游供應鏈的綠色轉型與高質量發展提供了有力支持。

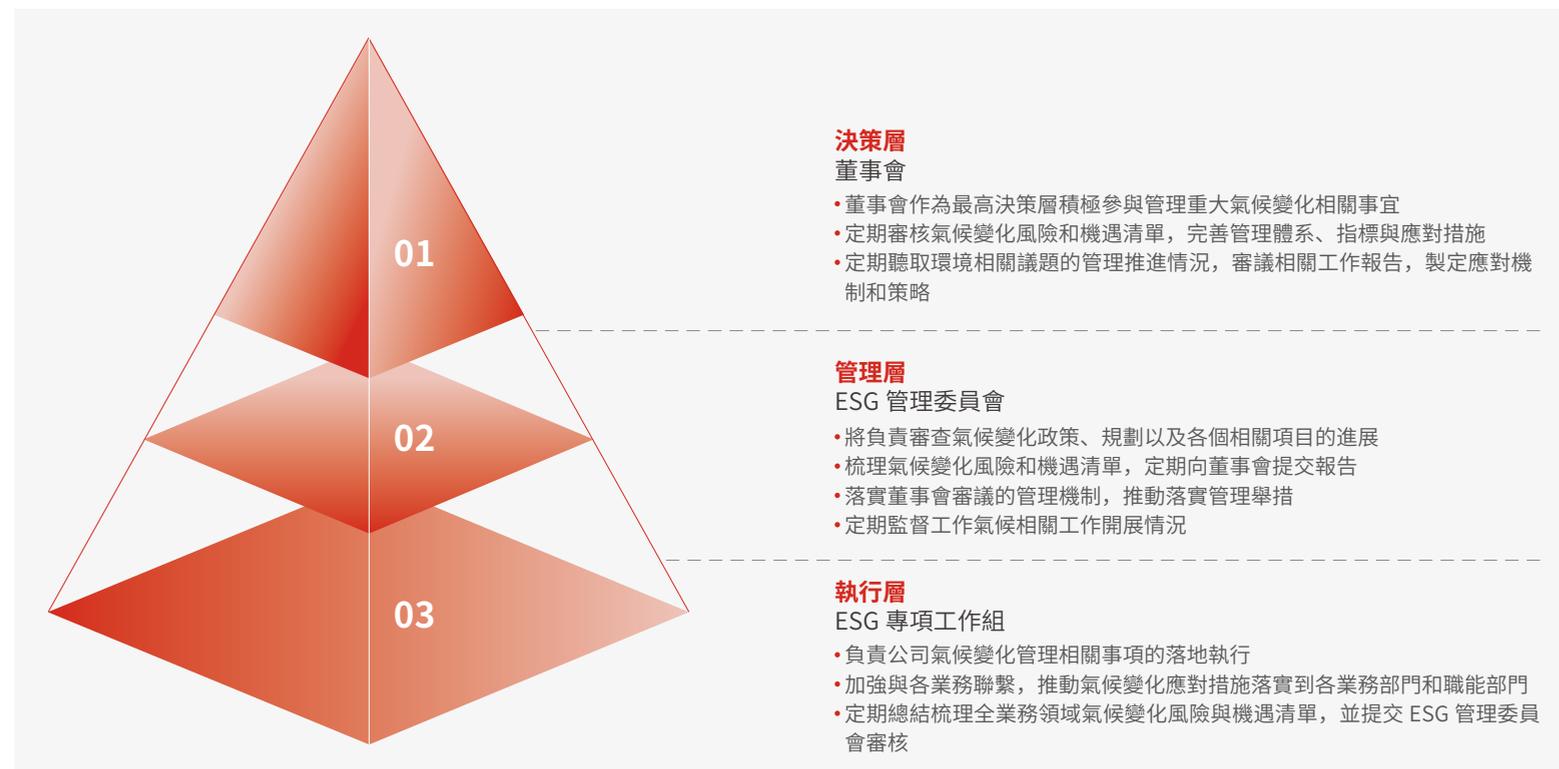
氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告

控制溫室氣體排放和應對氣候變暖已成為全球共識。京東物流作為全球物流及運輸市場的重要參與者，遵循《聯合國氣候變化框架公約》及其《巴黎協定》的目標和原則，積極採取行動，致力於將全球平均氣溫較前工業化時期上升幅度控制在2攝氏度以內，並努力將溫度上升幅度限制在1.5攝氏度以內。

治理

京東物流將氣候管理職能深度嵌入 ESG 治理架構，建立以董事會為頂層決策核心的氣候治理機制，清晰界定董事會與管理層在氣候事務中的戰略監督及執行職能，強化其在低碳轉型中的統籌與引領效能。依托董事會、執行團隊及專項工作組的三級協同架構，公司系統性深化氣候治理能力，為落實全業務氣候行動提供保障。

為此，我們遵循國際可持續準則理事會 (ISSB)《國際財務報告準則第 2 號——氣候相關披露》要求，製定了全面的氣候變化應對體系，包括健全管理架構，製定戰略規劃，開展氣候情景分析，梳理氣候相關風險和機遇等工作，持續提升公司氣候適應性，為實現淨零目標提供支持。



²⁶ 到 2100 年全球平均氣溫相對於工業化前水平 (1850-1900 年) 溫昇。

戰略

京東物流將綠色發展原則融入企業戰略，整合企業資源，發揮行業優勢，通過一系列創新舉措和戰略部署，着力打造行業可持續發展示範標杆。

公司依據香港聯交所《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》，構建了高對比度情景與基準運營情景，並採用聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 發佈的情景模擬框架及其核心參數，開展氣候風險量化評估。我們全面評估氣候風險與機遇對京東物流戰略、商業模式及財務規劃的潛在影響，同時增強企業在氣候變化背景下的戰略韌性，為未來可持續發展提供科學依據。

京東物流氣候變化情景

選用情景	預估至本世紀末昇溫 ²⁶	氣候情景特點及說明
物理風險	RCP2.6 小於 2°C	低溫室氣體排放情景，全球採取強有力的減排措施，溫室氣體排放下降，極端天氣事件（如颱風、暴雨、極端高溫）的頻率和強度較低
	RCP8.5 大於 3°C	高溫室氣體排放情景，全球未能採取有效減排措施，溫室氣體排放持續增長，極端天氣事件（如颱風、暴雨、極端高溫）的頻率和強度明顯上昇
轉型風險	2050 年淨零排放情景 (NZE)	通過清潔能源技術的部署及能源效率的提升，到本世紀中葉實現能源行業淨零排放，同時將世紀末全球溫昇限制在 1.5°C 以內
	承諾目標情景 (APS)	1.9°C 至 2.3°C 假設各國政府和行業設定的氣候相關承諾將按時實現，包括國家自主貢獻 (NDCs) 和長期淨零目標，但仍無法完全實現在世紀末將全球溫昇限制在 2°C 的目標
	既定政策情景 (STEPS)	2.4°C 至 2.8°C 基於全球各國政府和行業現行氣候政策和措施，對全球能源系統未來發展進行預測，溫室氣體排放量繼續增長，無法實現《巴黎協定》目標

京東物流基於低排放與高排放兩種情境的要素條件，結合上年度氣候變化風險與機遇的識別成果，持續深化對宏觀環境、產業政策等最新趨勢的調研，並圍繞自身業務特點開展氣候變化相關分析。本年度，我們共識別出 14 項重大氣候變化風險與機遇，其中包括 4 項實體風險、7 項轉型風險以及 3 項氣候變化機遇。

基於風險與機遇清單，公司開展深入分析和評估，製定了專項應對方案，並建立了動態監測機制，定期對風險與機遇的管理效果進行評估和調整，確保應對方案的持續有效性。

京東物流氣候風險分析

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
洪澇（洪水）、暴雨	急性風險	短期、中期、長期	中	<p>京東物流已規劃龐大的自有倉庫集群，佈局廣泛的運輸線路，融合公路、鐵路、航空、海運等多元運輸路線，打造出了一套高效運轉的物流體系。然而，隨著洪澇及暴雨災害頻率上升及持續時間延長，可能損壞倉儲物流基礎設施，破壞運輸路線，破壞供應鏈的穩定性，致使貨物運輸受阻、業務量下滑，同時設備維修與應急處理等額外成本大幅增加，最終對公司的營收造成不利影響</p>	<ul style="list-style-type: none"> 採用「海綿城市」設計理念，提升倉儲、園區排水能力 深入分析運營地所在區域的暴雨洪澇歷史信息，全面優化洪水預警機制與應急響應預案 構建高效集水區管控體系，從源頭把控洪水風險 落實防洪、防暴減災舉措，包括加固物流設施、儲備物資、組織演練等，最大程度降低災害影響，保障供應鏈暢通和業務運轉
颱風	急性風險	短期、中期、長期	中	<p>颱風帶來的強風、暴雨等惡劣天氣條件會嚴重影響物流運輸的效率和安全性，造成物流車輛難以正常通行，配送時效大大延長</p> <p>颱風可能造成倉庫、分揀中心等物流基礎設施的損壞，如屋頂漏水、門窗破損等，進而威脅到庫存物資的安全</p> <p>颱風期間電力供應的不穩定也會影響物流設備的正常運轉，如冷庫、分揀機等，進一步加劇物流運營的難度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提前部署，製定備用運輸方案和應急預案，確保在颱風來襲時能夠迅速響應 加強天氣監測，及時了解颱風動態，以便對物流運輸路線和計劃進行及時調整 加強倉庫和分揀中心等基礎設施的防颱風措施，如加固門窗、準備沙袋、應急水泵等防汛物資等保用品
極端高溫	急性風險	短期、中期、長期	中	<p>京東物流僱傭了大量戶外工作人員，包括分揀員、運輸員和配送員等。由於極端高溫天氣愈發頻繁，相關工作人員的作業效率明顯降低，其身體健康和安全保障也受到嚴峻挑戰。為了有效應對高溫天氣，京東物流需提高高溫補貼和醫療費用等福利支出，增加降溫設備投入</p> <p>在冷鏈及運輸環節，倉庫和車輛在高溫條件下對環保型制冷劑的需求量上升，電池、機器等設備在高溫下運營壽命降低，將增加公司業務運營成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 聘請專業第三方評估倉庫基礎設施及固定資產的脆弱性，重點關注城市熱島效應顯著的區域，如城市中心、港口等 基於評估結果，完善高溫預警體系 優化防範策略，編制應急預案，增加防爆輪胎、防暑藥品等應急儲備 加強對冷鏈物流中溫控設備管理，開展預防性維護
均溫升高	慢性風險	中期、長期	低	<p>高溫天氣可能導致道路狀況惡化，增加運輸時間，提升運營成本。高溫還可能導致運輸的貨物損壞或變質，增加賠付成本，還會顯著提高冷鏈運營成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 配送層面，科學規劃路徑與計劃，降低貨物運輸受阻風險 技術層面，升級冷藏技術，提升高溫應對能力 面對高溫天氣，建立應急響應機制，與供應商合作並儲備物資，保障供應鏈暢通，維持業務正常開展

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>隨著全球對氣候變化的關注，各國紛紛出台碳排放控制政策。京東物流作為全球運輸和倉儲企業，未來可能需要面對碳稅、碳排放配額交易等政策，這將增加其運營成本</p> <p>同時，為了實現能源轉型，京東物流可能需要投入大量資金用於購置新能源車輛、建設充電樁等基礎設施，增加財務投入</p>	<ul style="list-style-type: none"> 京東物流建立風險監測機制，實時關注地區政策走向，及時開展應對舉措 優化物流網絡佈局，採用高效運輸、倉儲設備，降低能源消耗與浪費 	
碳排放披露要求	政策與法規風險	短期	中	<p>隨著全球碳排放披露要求趨嚴，京東物流合規成本將上昇，需增加碳排查、碳核算、碳監測等方面的投入</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加強區域合作和政策整合，推動公司滿足披露要求，實現平衡有效的低碳發展 利用自主研發的溫室氣體管理平台（JDCMS），對集團型企業範圍一、二、三的溫室氣體排放進行全面管理，建立健全整合碳排放數據監測、報告與核查於一體的數字化碳管理體系 	
環境標準	政策與法規風險	短期	中	<p>環境標準日益提升，若違反運營地法律規定，可能面臨訴訟，將增加公司合規成本</p> <p>此外，若收到環境相關訴訟，公司聲譽將受損，進而影響公司營收</p>	<ul style="list-style-type: none"> 學習了解運營地法律法規，提升員工環保法律意識 引入先進環保技術與設備，提升可再生能源應用比例，降低環境影響 	
碳定價機制	政策與法規風險	中期	高	<p>碳價波動直接關聯京東物流碳排放成本。碳價攀昇，或致運營成本增加；碳價走低，則可能降低環保成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續跟蹤碳排放政策，評估其對運營的潛在影響 提升倉儲效率，通過採用節能設備和清潔能源，降低碳排放，有效應對碳定價波動不穩定的問題 	
能源價格波動	市場風險	短期、中期	中	<p>能源價格攀昇，提升公司燃料費用，增加運輸成本</p> <p>公司可能因運輸成本的改變，提升服務價格，可能影響消費者行為，影響公司收益</p>	<ul style="list-style-type: none"> 採取多元化採購策略，尋找高性價比能源供貨商 優化運輸網絡佈局，增加綠色運輸線路 提升能源使用效率，如更新節能設備，以此降低能源成本 	
低碳技術研發及轉型成本	技術風險	中期、長期	中	<p>低碳技術研發和落地，需公司投入大量資金和時間，短時間內將影響公司現金流，增加運營成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加強產研學和同行合作，攜手推動低碳技術的研發，降低技術開發的財務影響 密切關注政府政策動向，參與政府項目，獲取資金支持與稅收優惠，降低研發成本 	
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成果顯著，備受外界關注，已被多家 ESG 指數納入評級範圍。若京東物流低碳績效不佳，可能將影響投資人的決定，增加公司融資難度，提升融資成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 配備專業團隊檢測輿情，前置預估風險 定期開展 ESG 信息披露，通過豐富與投資人的溝通方式，提升利益相關方的信心 積極回應 ESG 評級機構以及監管部門的各類問詢，提升公司 ESG 表現 	

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	綠色低碳物流服務短期需要進行技術和能源轉型投資，但中長期看，將帶來更多經濟效益和社會效益。相比於傳統能源，綠色低碳物流服務將在中長期有效降低能源價格上漲影響，帶來穩定收益，還能滿足相關利益方對綠色物流服務的需求。同時，綠色低碳物流可以有效聯動上下游產企業，協同供應商及下游企業同步開展綠色服務，推動產業鏈轉型。	<ul style="list-style-type: none"> • 建立完善的碳排放監測體系，確保碳排放數據的準確性與及時性 • 加強區域合作和政策整合，推動公司滿足披露要求，實現平衡有效的低碳發展
更具氣候韌性的供應鏈	產品和服務	中期、長期	中	京東物流以智能化的低碳物流園區建設為戰略支點，有效防範全球碳監管要求趨嚴和極端事件頻發的影響。此外，加強綠色供應鏈建設，可以有效防範供應中斷的風險，同時增加新興市場窗口，增加企業收益。	<ul style="list-style-type: none"> • 學習了解運營地法律法規，提升員工環保法律意識 • 加強可持續供應鏈建設，加強與上下游企業交流，協助提升其氣候變化管理水平
消費者偏好轉變	市場	短期、中期	中	消費者對環保的關注度不斷提高，越來越多的人願意為採用可持續物流實踐的品牌支付更高的價格。物流企業通過採用電動車輛、優化運輸路線以減少碳排放、使用可回收包裝材料等措施，不僅能夠滿足消費者的環保需求，還能提升品牌形象。	<ul style="list-style-type: none"> • 推出綠色包裝、環保運輸服務，滿足消費者環保需求 • 通過多元渠道開展宣傳教育活動，提升消費者對環保物流的認知與偏好

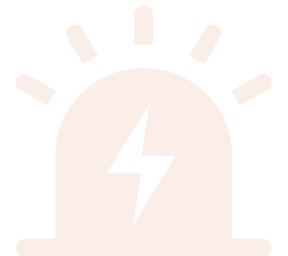
風險管理

京東物流積極構建氣候風險管控流程，並將其融入公司全面風險管理流程，通過持續監測企業經營環境、運營狀態以及風險應對舉措的執行情況，及時發現潛在風險並進行預警，確保風險得以及時防範、有效控制和妥善化解。

- 1. 界定業務背景** 經過多輪跨部門專項調研，我們通過深度解構業務價值鏈與商業邏輯，對氣候風險在各業務板塊的傳導機制形成統一認知，為後續制定精準適配的轉型策略搭建了完整的決策框架。
- 2. 建立氣候風險清單** 通過全景化掃描全球氣候演變趨勢與產業轉型動態，基於物流行業特性與戰略訴求，系統分析氣候要素對企業運營的驅動機制與機遇，據此建立氣候變化風險清單。
- 3. 風險重大性排序** 採用定量與定性結合的方法，綜合分析氣候變化對業務運營的潛在影響，以及投資者、政府監管機構對氣候應對的關鍵期望等指標，對已識別出的氣候相關風險和機遇進行優先級排序。
- 4. 結果分析與呈報** 組織內外部專家對風險排序結果開展研討，形成氣候變化風險矩陣，呈報董事會審閱。經董事會審議，最終確定了本報告期內京東物流面臨的重大氣候變化風險與機遇。
- 5. 製定應對措施** 基於董事會確認的重大氣候風險與機遇，ESG 委員會將針對性地製定應對措施，推動氣候變化風險管理工作常態化。
- 6. 監管與披露** 定期跟進氣候變化風險管理工作的進展，並在《京東物流環境、社會及治理報告》中設置專門的 TCFD 報告章節，進行公開信息披露，以此回應各利益相關方的關切與期望。

在風險管理體系下，京東物流通過明確極端場景的分析標準和應對方案，針對極端天氣等潛在風險構建了專項應急響應管理體系。公司以氣象台極端天氣分類標準為基礎，製定三級分類標準，並據此梳理超過 2,000 個重點保供品類，為執行解決方案奠定物資基礎，確保在極端天氣下物流供應鏈的穩定性和應急響應的高效性。

同時，我們落實「安全第一、以防為主、防抗救相結合；協調聯動，分級負責、省區為主」的物流保障原則，健全「事前預防、事中應對、事後善後」的全流程物流保障機制。



指標和目標

京東物流依據 TCFD 框架要求，結合氣候風險和機遇的識別評估情況，設定了一系列氣候管理指標與目標，並構建動態監測機制追蹤執行效果。公司全面衡量運營活動對環境的影響，針對性實施減排優化措施，推動環境管理效能系統性提升。我們不斷強化氣候適應性戰略部署，進一步公司增強企業業務韌性與可持續發展能力，為應對全球氣候變化挑戰提供實踐範本。

京東物流應對氣候變化目標

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
治理目標	完善氣候治理架構	強化給物流董事會對氣候相關戰略調整、風險判定、目標跟進情況的監督職責；不斷完善 ESG 管理委員會對氣候相關風險與目標管理、溫室氣體排放管理的職能	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匯報
	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	建立績效考核指標，持續跟蹤修訂
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	推動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
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 未來在更多地區、更多線路上探索氫能乃至綠氫的應用 在冷鏈逸散環節，力爭完全取消 R22 制冷劑的使用，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，進一步通過智能管控、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，大規模安裝分佈式光伏發電系統，提升儲能蓄冷量，並通過改善建築佈局及低能耗設計、強化運維管理平臺 將充分調研新能源電動車、考察光儲充（換）一體技術，推動新能源車使用綠電 	

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
減排目標	推動上下游供應鏈減排	範圍三： • 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 • 促進供貨商共同參與製定並通過實際行動落實減碳目標 • 推動三方外包運輸類供貨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 • 通過供應鏈碳管理平台京碳惠（SCEMP），攜手供貨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	
		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物流及跨越速運，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（包含德邦物流、跨越速運）範圍一、二、三的全面溫室氣體排放數據	
信息披露目標	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

京東物流溫室氣體排放

指標	單位	2022	2023	2024
直接（範圍一）溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳當量	148.6	180.7	226.0
間接（範圍二）溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳當量	79.2	83.9	88.1
其他間接（範圍三）溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳當量	348.4	653.4	683.2
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳當量	576.2	918.1	997.3
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收（人民幣）	41.9	55.1	54.5

附錄

ESG 關鍵績效匯編²⁷

溫室氣體排放

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
直接（範圍一）溫室氣體排放量 ²⁸	148.6	180.7	226.0 ²⁹	萬噸二氧化碳當量
間接（範圍二）溫室氣體排放量 ³⁰	79.2	83.9	88.1	萬噸二氧化碳當量
其他間接（範圍三）溫室氣體排放量 ³¹	348.4	653.4	683.2	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	576.2	918.1	997.3	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 ³²	41.9	55.1	54.5	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收 (人民幣)

大氣污染物排放³³

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
氮氧化物	9,576.70	11,211.33	13,587.65	噸
二氧化硫	9.07	10.68	12.79	噸
顆粒物	702.60	820.85	995.40	噸

能源使用

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
汽油	8,617.2	9,849.7	11,297.9 ²⁹	萬升
柴油	48,486.7	57,347.9	69,133.8 ²⁹	萬升
氫	/	/	155,928.5	千克
航空煤油 ³⁴	1,116.5	15,866.8	40,895.6	噸
天然氣	238.2	153.1	487.4	萬立方米
直接能源消耗總量	562.6	690.9	843.4	萬兆瓦時

²⁷ 數據截至 2024 年 12 月 31 日或截至 2024 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，包括德邦物流以及跨越速運。

²⁸ 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》（試行）。

²⁹ 為了提升管理效率和能力，2024 年京東物流將之前購買第三方的部分車輛運力改為自營，對應汽油、柴油消耗量明顯增加，涉及的 2023 年處於範圍三的部分溫室氣體排放在 2024 年轉移至範圍一。

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
直接能源消耗密度	40.9	41.5	46.1	兆瓦時 / 百萬元營收 (人民幣)
外購電力	1,331,341.0	1,413,466.8	1,593,618.1	兆瓦時
外購熱力	10,390	83,459.4	66,791.0	兆瓦時
間接能源消耗總量	134.2	149.7	166.0	萬兆瓦時
間接能源消耗密度	9.8	9.0	9.1	兆瓦時 / 百萬元營收 (人民幣)
能源消耗總量	696.7	840.6	1,009.4	萬兆瓦時
能源消耗密度	50.7	50.5	55.2	兆瓦時 / 百萬元營收 (人民幣)

資源使用

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
耗水總量 ³⁵	315.60	753.11	777.96	萬噸
耗水密度	22.90	45.20	42.55	噸 / 百萬元營收 (人民幣)
制成品所用包裝總量 ³⁶	55.60	50.70	45.30	萬噸
制成品所用包裝密度	93.20	73.90	52.67	克 / 件

³⁰ 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 0.5366kgCO₂/kWh，取自生態環境部 2024 年 12 月發佈的《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

³¹ 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》，2024 年範圍三具體排放類別可查閱本報告附錄 - 溫室氣體核查查意見書。2022 年範圍三排放量統計範圍僅包含京東物流，不包含德邦物流、跨越速運；2023、2024 年範圍三排放量統計範圍包括京東物流、德邦物流、跨越速運。

³² 溫室氣體排放密度公式為：（範圍一 + 範圍二 + 範圍三排放量）/ 年度營收，22 年及 23 年數據在本年度按照最新口徑進行更新。

³³ 公司涉及的大氣污染物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係數均參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》及國家發改委《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

³⁴ 2022 年航空煤油數據為 10-12 月投入運行數據（3 架），2023 年數據為 6 架飛機運行數據，2024 年為 9 架飛機運行數據。

³⁵ 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。2023、2024 年度用水總量數據統計範圍增加納入營業場所。

³⁶ 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。

廢棄物排放

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
有害廢棄物總量 ³⁷	20.10	18.80	16.79	噸
有害廢棄物密度	0.14	0.12	0.10	千克 / 百萬元營收 (人民幣)
無害廢棄物總量 ³⁸	10.10	10.40	6.65	萬噸
無害廢棄物密度	0.70	0.60	0.36	噸 / 百萬元營收 (人民幣)

僱員總數

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位	
員工總人數 ³⁹	390,029	457,015	498,709	人	
按僱傭類型劃分	全職	390,029	457,015	498,709	人
	非全職	/	/	3,495	人
按性別劃分	男性	319,731	377,780	413,979	人
	女性	70,298	79,235	84,730	人
按年齡劃分 ⁴⁰	30 週歲及以下	/	/	155,970	人
	31-50 週歲	/	/	335,115	人
	51 週歲及以上	/	/	7,624	人
按僱員類別劃分	管理層	/	30,622	26,419	人
	員工層	/	426,393	472,290	人
按地區劃分	中國大陸	/	456,496	497,750	人
	中國港澳台地區及海外地區	/	519	959	人
管理崗位 (含初、中、高級管理層) 中女性比例	/	/	11.53	百分比	
高級管理崗位中女性比例	/	/	15.94	百分比	
僱傭殘疾人員工數	2,175	3,416	3,797	人	

僱員流失比率

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位	
員工流失比率 ⁴¹	18.7	15.8	15.4	百分比	
按性別劃分	男性	18.0	15.7	14.9	百分比
	女性	22.0	16.3	17.5	百分比
按年齡劃分 ⁴⁰	30 週歲及以下	/	/	21.0	百分比
	31-50 週歲	/	/	12.2	百分比
	51 週歲及以上	/	/	5.9	百分比
按地區劃分	中國大陸	18.7	15.8	15.4	百分比
	中國港澳台地區及海外地區	18.2	11.3	12.5	百分比

發展及培訓

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位	
按性別劃分受訓百分比 ⁴²	男性	100	100	100	百分比
	女性	100	100	100	百分比
按僱員類別劃分受訓百分比 ⁴²	管理層	100	100	100	百分比
	員工層	100	100	100	百分比
按性別劃分受訓平均時長	男性	15	23	29	小時
	女性	19	26	55	小時
按僱員類別劃分受訓平均時長	管理層	37	84	49	小時
	員工層 ⁴³	24	22	33	小時

³⁷ 有害廢棄物主要為電子廢棄物、廢鉛酸蓄電池、廢燈管、廢硒鼓和墨盒。

³⁸ 無害廢棄物主要為日常運營垃圾、報廢車輛和輪胎、塑料製品和紙箱。

³⁹ 員工總人數及關於員工性別、年齡及類別等維度統計數據僅針對京東物流直接管理業務的全職員工。

⁴⁰ 2022 年至 2023 年關於員工年齡的劃分區間京東物流採用了單獨口徑，現於 2024 年報告將公司員工年齡的劃分區間與集團口徑保持統一。

⁴¹ 員工流失比率相關數據以員工自願離職口徑統計。

⁴² 2022 年至 2023 年按性別和僱員類別劃分受訓僱員百分比相關數據計算公式為「該類型受訓員工 / 所有受訓員工總數 * 100%」，現於 2024 年報告中將計算公式統一為「該類型受訓員工 / 該類型員工總數 * 100%」。

⁴³ 2022 年至 2023 年員工層為普通員工層 (不含快遞員)，2024 年員工層包含普通員工和快遞員。

健康與安全

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
因工亡故人數	35	33	34	人
因工亡故比率	0.0090	0.0072	0.0068	百分比
因工傷損失工作日數	51,586	58,196	75,514	天
百萬工時事 故（事件）率	百萬工時事 故（事件）率—員工	2.53	1.92	/
	統計覆蓋的員工比例	100	100	百分比

員工權益

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
集體談判協議涵蓋員工百分比	100	100	100	百分比

安全與健康培訓

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
EHS 環境、健康與安全培訓涵蓋員工比例	/	100	100	百分比
安全演練次數	/	7,091	7,599	次
安全演練涵蓋員工比例	/	93	100	百分比

供應商數量

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
供應商數量	15,517	14,554	13,878	家
按地區劃分	中國大陸	15,486	14,038	家
	中國港澳台地區及海外地區	31	516	111
執行供應商合規管理制度的供應商佔比	100	100	100	百分比

產品責任

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
投訴處理中心數量	7	8	7	個
對產品及服務的投訴數	11,378	11,931	126,087 ⁴⁴	件
客戶投訴回應率	100	100	100	百分比
客戶投訴解決率	98	98.4	98.5	百分比
投訴處理滿意度	96	98.1	98.4	百分比

反貪污

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 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	16	件
員工因腐敗被開除或受到處分事件數	178	130	114	件
公司涉及的已審結貪污訴訟案件	0	0	0	件

反腐敗培訓

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
已接受反腐敗培訓的員工覆蓋比率	/	100	100	百分比

社區捐贈

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年	單位
現金捐贈	500,000	475,859	1,007,000	元（人民幣）
實物捐贈	/	150,000	309,760	元（人民幣）
員工志願服務時長	6,360	11,233	24,296	小時

⁴⁴ 對產品及服務的投訴數據來自國家郵政局，2024 年進一步擴大投訴統計範圍，統計口徑與渠道覆蓋範圍進一步擴大。

相關內容索引

GRI 標準內容索引

使用說明：京東物流參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息，僅列明其報告的所有 GRI 標準中的披露項，僅列明其報告的所有 GRI 標準中的披露項，匯報期為在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

使用的 GRI：GRI 1：基礎 2021

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
GRI 2：一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細介紹	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告
2-7	員工	賦能人才發展
2-8	員工之外的工作者	夯實公司治理
2-9	管治架構和組成	夯實公司治理
2-10	最高管治機構的提名和遴選	夯實公司治理
2-11	最高管治機構的主席	夯實公司治理
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	夯實公司治理
2-13	為管理影響的責任授權	夯實公司治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	可持續發展管理
2-19	薪酬政策	賦能人才發展
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	可持續發展管理
2-29	利益相關方參與的方法	可持續發展管理
2-30	集體談判協議	賦能人才發展
3-1	確定實質性議題的過程	可持續發展管理
3-2	實質性議題清單	可持續發展管理

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
3-3	實質性議題的管理	可持續發展管理
GRI 101：生物多樣性 2024		
101-2	生物多樣性影響的管理	引領綠色物流
101-4	辨識生物多樣性的影響	引領綠色物流
101-5	受生物多樣性影響的地點	引領綠色物流
101-8	生態系統服務	踐行綠色公益
GRI 201：經濟績效 2016		
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	賦能人才發展
GRI 205：反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	深化合規經營
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	深化合規經營
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	深化合規經營
GRI 206：不當競爭行為 2016		
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	深化合規經營
GRI 301：物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	ESG 關鍵績效匯編
301-2	所用循環利用的進料	引領綠色物流
301-3	再生產品及其包裝材料	引領綠色物流

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
GRI 302：能源 2016		
302-1	公司內部的能源消耗量	ESG 關鍵績效匯編
302-2	公司外部的能源消耗量	ESG 關鍵績效匯編
302-3	能源強度	ESG 關鍵績效匯編
302-4	減少能源消耗量	引領綠色物流
302-5	降低產品和服務的能源需求	引領綠色物流
GRI 303：水資源與污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	強化環境管理
303-2	管理與排水相關的影響	強化環境管理
303-5	耗水	ESG 關鍵績效匯編
GRI 305：排放 2016		
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效匯編
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效匯編
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效匯編
305-4	溫室氣體排放強度	ESG 關鍵績效匯編
305-5	溫室氣體減排量	引領綠色物流
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	ESG 關鍵績效匯編
GRI 306：廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	引領綠色物流
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	引領綠色物流
306-3	產生的廢棄物	引領綠色物流
306-4	從處置中轉移的廢棄物	引領綠色物流
306-5	進入處置的廢棄物	引領綠色物流
GRI 308：供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	可持續供應鏈

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	可持續供應鏈
GRI 401：僱傭 2016		
401-1	新進員工和員工流動率	ESG 關鍵績效匯編
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	賦能人才發展
GRI 403：職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理体系	守護健康安全
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	守護健康安全
403-3	職業健康服務	守護健康安全
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	守護健康安全
403-5	員工職業健康安全培訓	守護健康安全 ESG 關鍵績效匯編
403-6	促進員工健康	守護健康安全
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	守護健康安全
403-8	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	守護健康安全
403-9	工傷	守護健康安全 ESG 關鍵績效匯編
403-10	工傷相關的健康問題	守護健康安全 ESG 關鍵績效匯編
GRI 404：培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	賦能人才發展 ESG 關鍵績效匯編
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	賦能人才發展
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	賦能人才發展
GRI 405：多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	賦能人才發展
GRI 406：反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	賦能人才發展

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
GRI 407：結社自由與集體談判 2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	賦能人才發展
GRI 408：童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	賦能人才發展
GRI 409：強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	賦能人才發展
GRI 413：當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	深耕社會福祉
GRI 414：供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	可持續供應鏈
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	可持續供應鏈
GRI 416：客戶健康與安全 2016		
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	創造極致體驗
GRI 417：營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	創造極致體驗
GRI 418：客戶隱私 2016		
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	深化合規經營

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

指標	詳情	章節索引
A 環境		
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) 遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	強化環境管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據	ESG 關鍵績效匯編
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）	ESG 關鍵績效匯編
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）	ESG 關鍵績效匯編
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	強化環境管理
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	引領綠色物流
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	強化環境管理
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效匯編
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效匯編
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
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	強化環境管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	ESG 關鍵績效匯編

指標	詳情	章節索引
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	強化環境管理
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	引領綠色物流 踐行綠色公益
B 社會		
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	賦能人才發展
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	ESG 關鍵績效匯編
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	ESG 關鍵績效匯編
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	守護健康安全
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	ESG 關鍵績效匯編
B2.2	因工傷損失工作日數	ESG 關鍵績效匯編
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	賦能人才發展
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	ESG 關鍵績效匯編
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	ESG 關鍵績效匯編

指標	詳情	章節索引
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	賦能人才發展
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	賦能人才發展
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	賦能人才發展
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	可持續供應鏈
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	可持續供應鏈
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法	可持續供應鏈
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	可持續供應鏈
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的管理，以及相關執行及監察方法	可持續供應鏈
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	創造極致體驗
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	創造極致體驗
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	創造極致體驗
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	深化合規經營
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	創造極致體驗
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	深化合規經營

指標	詳情	章節索引
層面 B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	深化合規經營
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	ESG 關鍵績效匯編
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	深化合規經營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	深化合規經營 ESG 關鍵績效匯編
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	深耕社會福祉
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）	深耕社會福祉
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	深耕社會福祉 ESG 關鍵績效匯編

香港聯交所《ESG 框架下氣候信息披露的實施指引》內容索引

D 部分 氣候相關披露	章節索引
管治	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
技能及能力	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
方式及頻率	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
董事會的角色及職責	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
監察進度	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
管理層的角色及職責	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
策略	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
氣候相關風險和機遇	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
業務模式和價值鏈	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
氣候韌性	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
財務狀況、財務表現及現金流量	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
策略和角色	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
風險管理	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
風險識別	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
風險評估	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
風險優次排列	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
風險管理	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
風險整合	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
指標及目標	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
溫室氣體排放	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
跨行業指標	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
內部碳定價	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
薪酬	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
行業指標	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告
氣候相關目標	氣候相關財務信息披露 (TCFD) 專題報告

獨立審驗報告



獨立審驗聲明

致京东物流股份有限公司管理層及各利益相關方：

北京鑑衡認證中心有限公司（以下簡稱「鑑衡」或「CGC」）受京东物流股份有限公司（以下簡稱「京東物流」或「公司」）委託，對其 2024 年度《環境、社會及管治報告》（以下簡稱「報告」）中所披露之可持續發展相關資訊進行獨立的報告審驗工作。京東物流負責收集、彙總、分析及披露報告中所載的資訊與數據。CGC 則在與京東物流訂立的協議範圍內開展審驗工作。京東物流對報告中資訊及數據的完整性與真實性承擔全責。

審驗標準：《AA1000 審驗標準 v3》、《CGC 可持續發展報告審驗程序》

審驗類型與深度：類型 2 中度審驗

審驗範圍

本次審驗涵蓋京東物流及其附屬公司於 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間披露於報告中的資訊與數據，惟不包括由供應商等第三方提供的資料內容。審驗工作採用現場審驗方式進行，涉及京东物流股份有限公司總部，並抽樣覆蓋京東物流、德邦物流、跨越速運的部分物流園區、轉運中心、分揀中心及速遞營業部。報告中未包含於上述時間、組織及地理範圍內的資訊，均不在本次審驗結論的涵蓋範圍內。如對報告內容有任何疑問，請聯絡京東物流，由其統一回覆。

特定績效資訊

本次審驗針對報告中所披露之環境、社會及公司治理相關的特定績效資訊，進行了其品質、準確性及可靠性的評估。對於報告中已由獨立第三方核查之能源及溫室氣體相關績效資訊，則未重複進行審驗。

參照標準

- 《環境、社會及管治報告守則》（香港聯合交易所有限公司）
- 《環境、社會及管治框架下氣候資訊披露的實施指引》（香港聯合交易所有限公司）
- 《可持續發展報告標準（GRI）》（全球可持續發展標準委員會 GSSB 發佈）
- 《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》（由中國財政部等部門印發）
- 《國際財務報告準則第 S2 號——氣候相關披露》（IFRS S2）
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）

審驗方法

鑑衡依據審驗工作程序制定審驗計劃，並按計劃展開工作，包括：

- 開展審驗前調研，透過抽樣、理解、測試及判斷等審驗流程，評估京東物流對 AA1000 原則的遵循程度；
- 收集及評估能夠支持京東物流遵循 AA1000 原則的相關證據文件與管理層聲明；
- 與管理人員及負責選定指標數據收集工作的相關部門進行訪談及文件抽查。

審驗局限性

- 本次審驗在考慮定量與定性風險分析的基礎上採用抽樣方法進行，抽樣範圍僅限於報



獨立審驗聲明

- 告中選用的數據與資訊；
- 本次審驗僅對京東物流的內部利益相關方（包括外包人員）進行訪談及查閱相關文件，並未涵蓋外部利益相關方；
- 報告中部分數據與資訊缺乏可供對比驗證的數據 / 資訊來源。

審驗結論

對 AA1000 審驗原則的遵守

經審驗，我們未發現任何事項顯示該報告在任何重大方面未遵循《AA1000 審驗標準 v3》（AA1000AS v3）所界定的四大原則。具體結論如下：

包容性	京東物流在確定實質性可持續發展議題的過程中，已充分識別組織的內部與外部利益相關方。組織最高管治機構已公開承諾回應利益相關方的訴求，並將其期望納入決策考量。
實質性	京東物流已建立實質性議題的優先排序流程，識別出與本行業高度相關的可持續發展議題，並針對性地確定其優先次序，披露了公司於可持續發展管理與營運過程中的策略、管理行動及績效數據。
回應性	京東物流董事會聽取 ESG 管理委員會及管理層的匯報，確保各層級與部門均能就利益相關方的關切作出適切回應。公司亦參考多項國內外原則與框架，致力以全面、準確及客觀的方式，向利益相關方呈報重大議題的管理方法與相關績效。
影響性	京東物流已充分識別其經營活動對經濟、環境、社會、利益相關方及自身可能產生的影響。針對氣候變化這一重點議題，公司開展了全面的氣候情景分析，並根據識別出的重大氣候變化風險，制定了具針對性的風險管理措施。

績效資訊

基於鑑衡執行的審驗程序和取得的相關證據，對於報告中所選定審驗的特定績效資訊，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其真實性、準確性與可靠性。

獨立性和鑑證能力聲明

北京鑑衡認證中心（China General Certification Center，簡稱「鑑衡」或「CGC」）是國內權威的第三方技術服務機構，專業從事標準研製、檢測、檢驗、認證、技術評價及行業研究等服務。鑑衡現有業務涵蓋可再生能源、氣候變化與可持續發展、工業裝備與智能製造、軌道交通、消費品、智能科技和信息安全等多個領域，面向產業鏈上的所有客戶提供定制化綜合解決方案。鑑衡是 AccountAbility 授權的審驗機構（代碼：000-552），本次審驗團隊由通過



獨立審驗聲明

AccountAbility 官方 Associate Certified Sustainability Assurance Practitioner (ACSAP) 認證專家以及具備豐富審驗經驗的專業人員組成。

鑑衡與京東物流互為完全獨立的組織機構，且鑑衡與京東物流及其分支機構或利益相關方不存在任何利益衝突，所有審驗團隊成員與該公司沒有業務往來，審驗完全中立。報告所有數據和信息皆由京東物流提供，除進行審驗並出具審驗聲明外，鑑衡沒有參與到報告的準備和編寫過程中。

李勉

氣候與可持續發展業務總監

北京鑑衡認證中心有限公司

2025 年 3 月 26 日



AA1000
Licensed Report
000-552/V3-JB17T

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，對京東物流股份有限公司報告的溫室氣體排放量進行獨立的協力廠商核查，本核查意見適用於下文所述工作範圍內的相關資訊。

核查邊界：

- 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
- 溫室氣體報告期限：2024年01月01日 - 2024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： 2,259,862.72 噸二氧化碳當量
- 範圍二 輸入能源的間接溫室氣體排放： 880,847.27 噸二氧化碳當量
- 範圍三 重要間接溫室氣體排放： 6,831,899.82 噸二氧化碳當量
 - 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： 9,972,609.81 噸二氧化碳當量

限制性敘述：排除範圍三非重要間接排放

溫室氣體核查依據：

- ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南
- ISO 14064-3:2019 溫室氣體聲明核查和審定規範及指南
- 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

保證等級：

- 合理保證

核查方法：

- 訪談相關人員
- 評審提供的文件證據
- 評估用於數據收集、匯總、分析和檢查的量化方法和資訊系統
- 核查抽樣場所和數據來源

認證機構地址：中國北京市東城區東長安街1號東方廣場西一辦公樓9層902室，郵編：100738
需進一步澄清本意見書的核查範圍，可直接向本意見書持有者查詢
要查閱本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

第1頁，共2頁

Bureau Veritas Certification



核查結論：

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 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。

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。必維集團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：2025年03月15日

編號：EMICN100551A

簽發日期：2025年03月21日

版本號：No.1



必維認證（北京）有限公司授權代表

認證機構地址：中國北京市東城區東長安街1號東方廣場西一辦公樓9層902室，郵編：100738
需進一步澄清本意見書的核查範圍，可直接向本意見書持有者查詢
要查閱本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

第2頁，共2頁