



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



# 2025

## 環境、社會及治理報告

Environmental, Social  
and Governance Report



# 目錄

## Contents

關於本報告	02
首席執行官致辭	03
關於我們	04
砥礪五載，共鑄發展	05
獎項與認可	08
利益相關方溝通	10
重要性議題分析	11
可持續發展管理	12
專題	18
數智驅動，構建「人工智能+」應用生態圈	
專題	22
全球織網，深耕跨境一體化供應鏈	
專題	26
賦能鄉村，共享高品質物流服務	
附錄	103



強化環境管理	30
應對氣候變化	32
生態環境保護	41
引領綠色物流	43

01



賦能人才發展	51
守護健康安全	65
創造極致體驗	69
深耕社會福祉	82

02



夯實公司治理	91
深化合規經營	95
可持續供應鏈	100

03

# 關於本報告

## 報告範圍

報告組織範圍：本報告涵蓋京東物流股份有限公司及其子公司和關聯並表實體（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：2025年1月1日至2025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，是京東物流股份有限公司第五份環境、社會及治理（ESG）報告。

## 稱謂說明

為了便於表述和方便閱讀，本報告使用以下簡稱：

「京東物流」「公司」「本公司」或「我們」均指「京東物流股份有限公司」；

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

「京東航空」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》的要求，符合重要性、量化、平衡及一致性四項報告原則。

**重要性：**我們高度重視環境、社會及治理事宜對各利益相關方的影響。本年度，京東物流通過實質性議題調研評估了 ESG 相關事宜對內部及外部利益相關方的影響程度，京東物流董事會（「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：**為展示京東物流 2025 年在環境及社會範疇的表現，我們已將本年度關鍵績效指標以可計量的方式呈現。

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

**一致性：**除特別說明外，在可行情況下，本報告採用與往年相同的統計方法，從而保證環境、社會及治理數據有可比性。

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《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《企業可持續披露準則——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、工作報告及公開信息資料。如無特殊說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

## 報告發佈形式

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

## 聯繫我們

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

電子郵箱：[jdliir@jd.com](mailto:jdliir@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

尊敬的朋友們：

歡迎閱讀《2025 年環境、社會及治理報告》。我謹代表京東物流，衷心感謝各位長期以來的信任與支持！

面對全球氣候變化的加劇與新一輪科技革命的加速推進，可持續發展已從責任擔當轉變為驅動高質量發展的核心動力。在這一背景下，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，積極響應「人工智能+」國家戰略導向，將可持續發展深度融入企業戰略發展方向。2025 年，我們正式推出「智鏈協同 共享未來」可持續發展 FAST 戰略，致力於通過智能技術賦能供應鏈協同，推動資源高效利用、碳排放有效管控與生態價值共創，實現企業、社會與環境的協同發展。

**回望 2025 年，我們聚焦核心能力建設，深化自動化與 AI 技術應用，補齊「最後一公里」的極致時效拼圖，同時將在國內積累的成熟的供應鏈模式系統性地向海外市場複製延展。**我們構建的全流程 AI-Agent 開發平台，能夠將研發週期縮短 50%。我們的「狼族」機器人集群已實現規模化落地，在全國超 20 個省份、全球超 10 個國家部署，覆蓋存儲、搬運和分揀等物流全鏈路。我們積極推進鄉村智能物流網絡建設，打通產銷全鏈路通道，有效連接農產品上行的「最先一公里」與物流配送的「最後一公里」，在全國已實現縣域全覆蓋、行政村基本覆蓋。我們的「全球織網計劃 2.0」致力於圍繞時效、電商一盤貨、國際航空網絡、落地配四大核心能力方向持續發力，同時我們也不斷推進海外地區

綠色物流技術和本地化人才培養體系建設，實現海外商業價值和環境、社會價值的協同增長。

**回望 2025 年，我們穩步推進綠色物流網絡建設。**

我們系統構建覆蓋倉儲、運輸、包裝與科技協同的可持續運營體系，持續降低環境影響。綠色倉儲方面，我們持續推動屋頂光伏建設，總裝機容量達 210.44 兆瓦，全年光伏電力使用量近 10 萬兆瓦時，並積極開展綠色倉儲、零碳物流園區認證。綠色運輸方面，我們持續推動「公轉鐵」，合作鐵路線路超 700 條，涵蓋高鐵快運、集裝箱班列、行李車、電商班列等多種模式。綠色包裝方面，我們規模化投入 50 萬個新型循環保溫箱，並針對不同業務場景與商品特性，構建差異化的解決方案。綠色科技方面，我們自研的「京碳惠」碳管理平台，成為物流領域唯一通過 ISO 14064、ISO 14083 等四大國際標準認證的產品，被工信部認定為工業領域節能降碳技術。此外，我們積極踐行綠色公益，持續深化「清流計劃」，啟動「紅樹林生態修復計劃 2.0」，切實推動業務運營與生態保護協同發展。

**回望 2025 年，我們傾力凝聚多元價值發展合力。**

我們始終將為員工創造尊嚴、幸福與成就置於企業發展的核心位置，持續健全人才培養與職業發展體系，構建人性化薪酬福利與激勵機制，筑牢員工健康與安全防線，為員工提供多層次保障與支持。我們堅持「客戶為先」，通過技術創新打造高效、安全、智能的服務流程，不斷推動一體化供應鏈解決方案的廣泛應用，為



## 王振輝

京東物流執行董事  
兼首席執行官

電商商家提供「211 倉配、特快倉配、特惠倉配」三大時效分層服務，實現更快、更省心的履約體驗。我們深耕社會福祉，持續提升應急保障響應效能與民生供應精準度和高效性，依託京東服務平台，緊密圍繞不同場景，深入社區開展多元化便民服務，提供一站式便民服務，為構建和諧美好社區生活貢獻力量。

**回望 2025 年，我們全面深化公司治理與責任實踐。**

我們持續優化董事會治理架構，完善風險管理體系，深化合規經營，恪守商業道德底線，積極參與行業廉潔生態共建。我們將可持續理念延伸至供應鏈上下游，對供應商實施全生命週期管理。我們筑牢安全與信任的防線，榮膺國內物流行業首個 DCMM5 級最高認證，並持續通過 ISO 27701 隱私信息管理體系等多項權威

認證。此外，我們在可持續發展領域的表現獲得國際權威機構的高度肯定，連續第二年入選標普全球《可持續發展年鑑 2026》，成為中國內地唯一入選的物流企業。

邁向永續未來，我們腳步不停。2026 年，京東物流將繼續秉持長期主義，堅定聚焦一體化供應鏈的核心優勢，以「技術向善」為指引，積極構建「人工智能+」應用新範式。我們將更深度地融入實體經濟，以更高效率的流通、更智能的供應鏈、更負責任的運營，與合作夥伴攜手，為降低社會物流成本、推動全球商業與社會的可持續發展貢獻更大力量。

# 關於我們

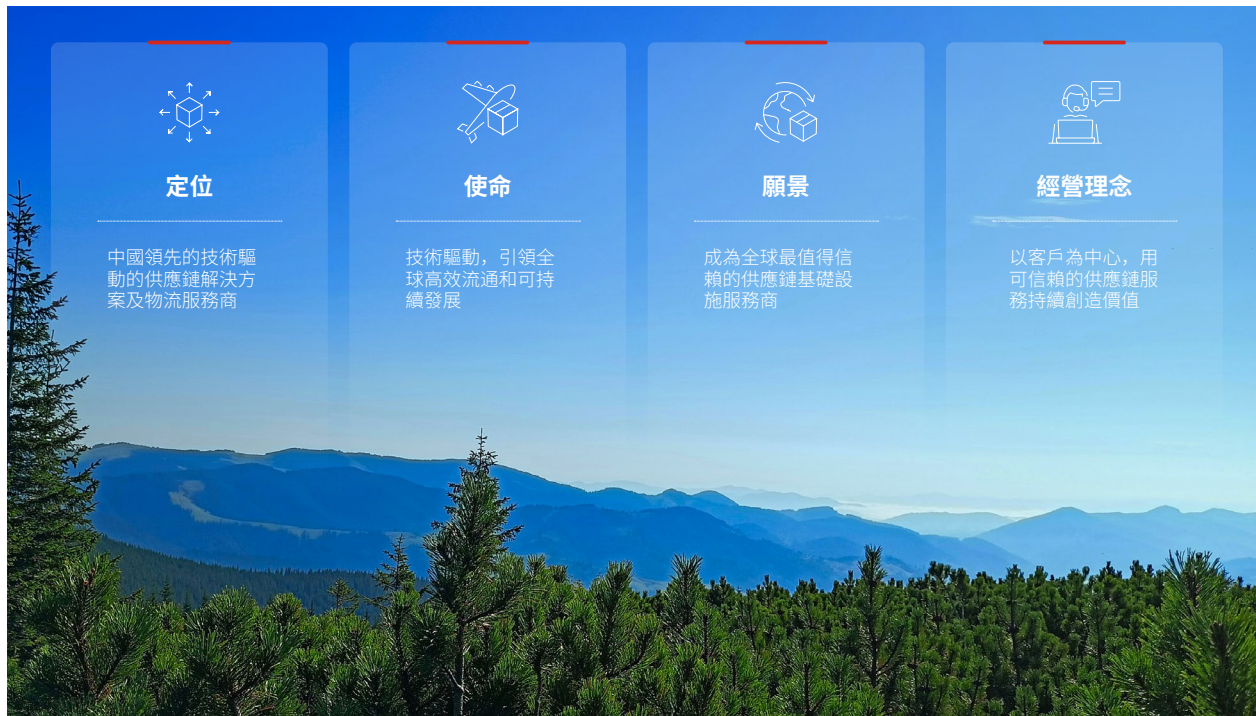
京東物流於 2007 年作為京東集團內部的物流部門成立，於 2017 年開始向外部客戶提供服務，並在同年 4 月正式成立京東物流集團。2021 年 5 月，京東物流於香港聯交所主板上市，股份代號：2618。京東物流是中國領先的技術驅動的供應鏈解決方案及物流服務商，把「以客戶為中心，用可信賴的供應鏈服務持續創造價值」作為企業經營理念。

京東物流堅持以技術創新驅動發展，通過持續投入自動化設備、人工智能（AI）等技術的研發與應用，將數智化技術與物流各環節深度融合，實現從規劃到倉儲、分揀、運輸和末端配送等全環節的智能化應用，以技術支撐業務的高質量發展與高效率運營。截至 2025 年底，我們擁有 4,902 名專業研發人員，已獲得授權的專利和軟件著作權超 5,500 件。

京東物流致力於打造高效可靠的供應鏈基礎設施與履約網絡。我們構建並持續完善由倉儲網絡、綜合運輸網絡、最後一公里配送網絡、大件網絡、冷鏈網絡及跨境網絡組成的六大核心物流網絡。我們不斷強化網絡間的協同效應，形成覆蓋廣泛、運轉高效的一體化供應鏈基礎設施，服務範圍已覆蓋中國幾乎所有地區、城鎮和人口。我們通過持續強化航空、陸運及末端資源佈局，系統提升全程時效與服務保障能力。我們不斷優化服務流程與運營標準，增強跨區域協同與全環節節控，為客戶提供高質量、有韌性的物流服務。截至 2025 年底，我們運營超過 1,600 個倉庫、超過 1.9 萬個配送站及網點，並擁有超過 65 萬名一線運營人員。

京東物流致力於推動一體化供應鏈解決方案和優質物流服務的廣泛應用。基於深刻的行業洞察，我們為快速消費品、家電家具、3C<sup>1</sup>、服裝、汽車、生鮮等行業提供特定的解決方案。我們通過全渠道「一盤貨」解決方案以及「送裝一體」「逆回復原」等差異化的高標準服務，與快速消費品、家電家具、汽車等多個行業的頭部客戶深化合作，協助其實現供應鏈效率提升、成本優化與終端服務體驗升級。2025 年，我們服務的外部一體化供應鏈客戶數量超 9 萬家。

京東物流積極拓展海外業務佈局，推進全球戰略。2025 年，我們成功實現了「自營海外倉面積翻番」的目標。截至 2025 年底，我們擁有近 200 個保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫，總管理面積近 200 萬平方米，覆蓋全球 25 個國家和地區。我們在中東的沙特以及歐洲的英國、法國、德國和荷蘭等國家核心區域推出了自營快遞品牌「JoyExpress」，標誌著我們海外業務本地化運營能力的升級。我們將國內積累的一體化供應鏈能力在海外市場複製推廣，為眾多中國品牌、海外本土客戶及跨境電商平台提供解決方案。



<sup>1</sup> 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。

# 砥礪五載，共鑄發展

2021年，京東物流於香港聯交所主板上市。上市五年來，公司以技術創新和綠色轉型為核心驅動力，積極構建覆蓋全球的智能物流網絡，打造開放、協同、韌性的供應鏈生態，實現了自身的跨越式發展，推動物流行業可持續發展，促進全球低碳轉型和包容性增長。



## 2021-2025 年關鍵績效

### 經濟績效

#### • 營收穩步增長

總營業收入從 2021 年的 **1,047 億元** 增長至 2025 年的 **2,171 億元**，年複合增長率達 **20.0%**。

#### • 基礎設施全面增強

倉儲與配送網絡規模顯著擴大，截至 2025 年底，倉儲網絡總管理面積超 **3,400 萬平方米**、超 **1.9 萬個** 配送站及網點，以及超 **65 萬** 一線運營人員。

#### • 海外倉儲佈局加速拓展

至 2025 年底已累計在 **25 個** 國家和地區建成近 **200 個** 保稅倉、直郵倉及海外倉庫，總管理面積近 **200 萬平方米**，全球化供應鏈服務能力持續提升。

#### • 一體化供應鏈收入持續增加

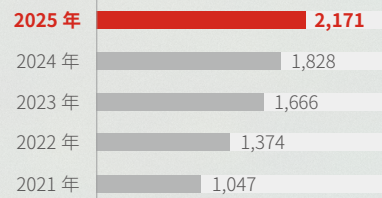
由 2021 年的人民幣 **711 億元** 增長至 2025 年的人民幣 **1,162 億元**，外部一體化供應鏈客戶數量 **91,161 家**。

#### • 航空貨運能力穩步構建

自 2022 年全貨機投入運營以來，持續加強航空資源佈局，至 2025 年底，已有 **12 架** 全貨機實現常態化運營，貨運航線超 **2,000 條**。

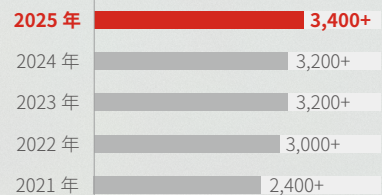
#### 全年營收

單位：億元



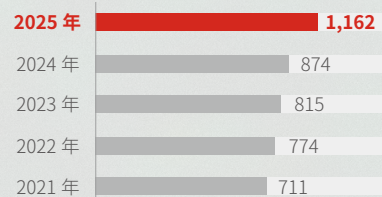
#### 倉儲網絡總管理面積

單位：萬平方米



#### 一體化供應鏈收入

單位：億元



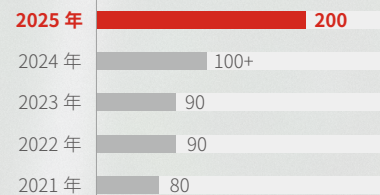
#### 運營倉庫

單位：個



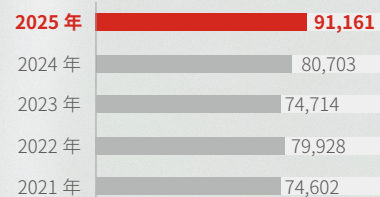
#### 保稅倉、直郵倉及海外倉庫

單位：個



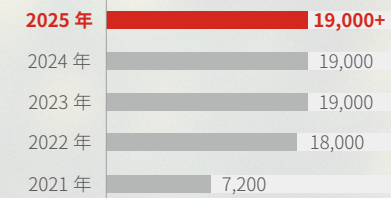
#### 外部一體化供應鏈客戶數量

單位：家



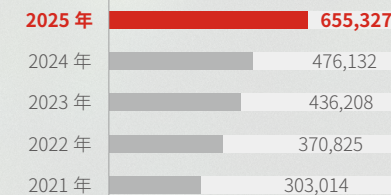
#### 配送站及網點

單位：個



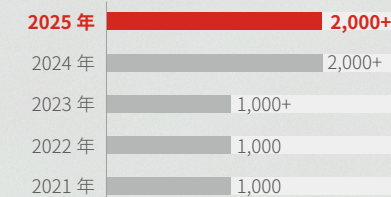
#### 一線運營人員

單位：名



#### 航空貨運航線

單位：條



## 社會績效

### • 員工人數連年增長

為社會創造大量穩定就業崗位，從 2021 年的 32 萬人增長至 2025 年的 68 萬人，年複合增長率達 21.7%。

### • 一線員工待遇持續改善

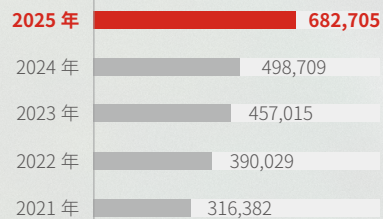
一線員工薪酬福利支出由 2021 年的人人民幣 358 億元增長至 2025 年的人人民幣 799 億元，年複合增長率達 22.2%。

### • 服務滿意度持續領跑行業

在國家郵政局發佈的快遞服務滿意度調查中，京東快遞持續以高分位居第一陣營。

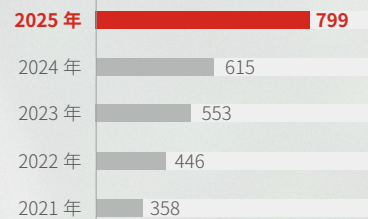
### 員工人數

單位：人



### 一線員工薪酬福利支出

單位：億元



### 快遞服務滿意度

單位：梯隊



## 環境績效

### • 持續增加綠色電力使用

屋頂光伏裝機量從 2023 年的 114.48 兆瓦增加至 2025 年的 210.44 兆瓦，全年使用光伏綠電近 10 萬兆瓦時。

### • 綠色運輸模式優化

鐵路運營線路從 2022 年起 400 條增加至 2025 年的超 700 條，「公轉鐵」「空轉鐵」清潔運輸方式持續推進。

### • 新能源車輛規模化應用

自營新能源車輛從 2022 年 5,418 輛增加至 2025 年起 14,000 輛。

### • 循環保溫箱常態化投入使用

逐步增加循環保溫箱數量並更新迭代，2025 年全年累計使用次數達到 8,936 萬次。

### • 包裝密度持續降低

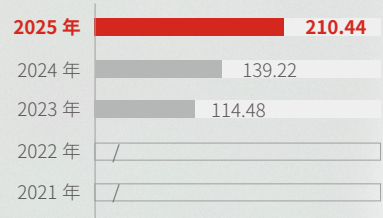
制成品所用包裝密度從 2022 年 93.20 克 / 件降低至 2025 年 47.72 克 / 件。

### • 京碳惠賦能供應鏈

至 2025 年底，京碳惠服務品牌超 1,000 家，開通企業賬戶數量超 10,000 個。

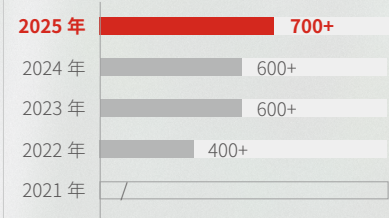
### 屋頂光伏裝機量

單位：兆瓦



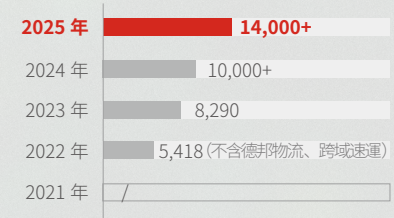
### 鐵路運營線路

單位：條



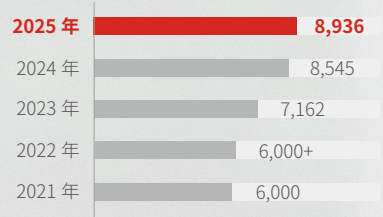
### 自營新能源車輛

單位：輛



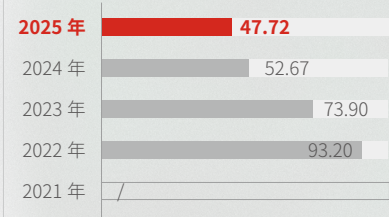
### 循環保溫箱使用次數

單位：萬次



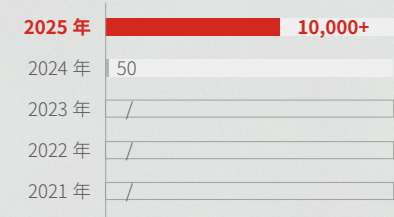
### 制成品所用包裝密度

單位：克 / 件



### 京碳惠企業賬戶數量

單位：個



# 獎項與認可

重要獎項名稱	頒獎機構
 綠色低碳先進技術示範項目清單（第二批）：面向物流行業倉儲與運輸 MRV-T 數字化減碳足跡示範項目	國家發展和改革委員會
 國家工業和信息化領域節能降碳技術裝備推薦目錄（2025 年版）：物流行業數字化減碳技術	工業和信息化部
 國家應急運輸保障車隊	交通運輸部
 2025 年春運「情滿旅途」活動成績突出個人	交通運輸部、公安部、應急管理部、中華全國總工會、共青團中央
 商業技術應用創新中心：綠色供應鏈	商務部
 2025 年度全國勞動模範	中華全國總工會
 2024 年度全國三八紅旗集體	中華全國婦女聯合會
 2025 年度全國三八紅旗手	中華全國婦女聯合會
 第 29 屆中國青年五四獎章	中國共產主義青年團中央委員會、中華全國青年聯合會
 全國「安康杯」競賽優勝單位	中華全國總工會、中華人民共和國應急管理部、國家衛生健康委員會
 2025 全國工商聯民營企業社會責任五星級評價	中華全國工商業聯合會
 2025 年第四批「中國好人榜」	中央精神文明建設辦公室
 第五屆全國郵政職業技能大賽總決賽安檢員一等獎，安檢員、快遞員、快遞處理員三等獎	國家郵政局

重要獎項名稱	頒獎機構
 2025 年度北京市科學技術獎科學技術進步獎二等獎	北京市人民政府
 2025 年度上海市科學技術獎科學技術進步獎一等獎	上海市人民政府
 北京市新技術新產品新服務（4 項）	北京市科學技術委員會、北京市發展和改革委員會、北京市經濟和信息化局、北京市住房和城鄉建設委員會、北京市市場監督管理局
 北京市可持續信息披露第一批試點企業、優秀披露案例	北京市財政局、北京市發展和改革委員會、北京市人民政府國有資產監督管理委員會
 2025 年度北京市先進低碳技術優秀項目：京東物流融合 AI 與 MRV-T 技術的供應鏈智能碳管理平台	北京市生態環境局
 2025 年北京市知識產權試點優勢單位	北京市知識產權局
 北京市、天津市、四川省、新疆維吾爾自治區勞動模範，黑龍江省五一勞動獎章	北京市總工會、天津市總工會、四川省總工會、新疆維吾爾自治區總工會、黑龍江省總工會
 四川省青年五四獎章、貴州省青年五四獎狀	中國共產主義青年團四川省委員會、中國共產主義青年團貴州省委員會
 安徽省「十佳」快遞員	中共安徽省委社會工作部、中共安徽省委非公有制經濟和社會組織工作委員會、安徽省交通運輸廳、安徽省市場監督管理局、安徽省總工會、安徽省郵政管理局
 2025 年度浙江省「最美外賣騎手」	中共浙江省委宣傳部、浙江省市場監督管理局

重要獎項名稱	頒獎機構
 2025 年度山西省「最美配送員」	中共山西省委宣傳部、中共山西省委社會工作部（省委兩新工委）、山西省市場監督管理局、山西省郵政管理局、山西省總工會
 2025 年度中國物流企業 50 強、中國民營物流企業 50 強	中國物流與採購聯合會
 數據管理能力成熟度 DCMM5 級認證	中國電子信息行業聯合會
 十大數據管理創新案例、十佳優秀案例數據官	中國電子信息行業聯合會
 實驗室認可證書（CNAS）	中國合格評定國家認可委員會
 2025 年度十佳呼叫中心卓越客戶體驗獎	中國呼叫中心產業發展年會組委會
 五星低碳供應商	汽車工業節能與綠色發展評價中心
 2024 年度「助力關愛困境兒童」公益項目優秀組織	山西省婦女兒童發展基金會
 2025 年全球物流綠色品牌 TOP 1	Brand Finance
 2025 年全球物流品牌價值 25 強（第 14）	Brand Finance
 WSIS Prizes 2025 提名獎，國內唯一入選的物流企業	國際電信聯盟（International Telecommunication Union）
 2025 年 Sedex 供應鏈大獎社會貢獻獎	Sedex
 ESG Connect 傑出先鋒卓越獎	香港品質保證局
 2025 「金鑰匙——面向 SDG 的中國行動」金鑰匙卓越解決方案獎、年度最佳解決方案	可持續發展經濟導刊

## 2025 年 ESG 評級

61/100

標普全球（S&P Global）ESG 評分  
標普全球（S&P Global）

《2025 可持續發展年鑒》

入選標普全球  
標普全球（S&P Global）

B

CDP 氣候變化分數  
CDP

2025 年全球物流綠色品牌  
TOP 1

Brand Finance

AA

萬得 Wind ESG 評級

EcoVadis 銀牌

EcoVadis



# 利益相關方溝通

京東物流高度重視各利益相關方的寶貴意見，通過業務關聯度分析、影響力評估等方式，識別出對業務發展和決策行動有重大影響的利益相關方。公司定期向利益相關方傳遞戰略規劃和進展，主動傾聽並回應利益相關方需求，建立常態化溝通機制，共同助力社會可持續發展。

## 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
 <b>企業級客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務</li> <li>• 可持續採購</li> <li>• 數據安全與隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務滿意度調查</li> <li>• 客戶溝通及投訴渠道</li> <li>• 電話、見面會議及公司拜訪</li> <li>• 微信公眾號等傳播媒體</li> </ul>
 <b>消費者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務</li> <li>• 數據安全與隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務滿意度調查</li> <li>• 客戶溝通及投訴渠道</li> <li>• 微信公眾號等傳播媒體</li> <li>• 平台在線客服</li> </ul>
 <b>政府與監督機構</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理與風險管理</li> <li>• 合規經營與商業道德</li> <li>• 循環經濟</li> <li>• 應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 數據安全與隱私保護</li> <li>• 員工僱傭與權益保障</li> <li>• 應急保障</li> <li>• 社會福祉</li> <li>• 日常匯報溝通、提出政策建議</li> <li>• 行業論壇和會議</li> <li>• 實地調研考察</li> <li>• 回覆監管機構問詢和關注</li> </ul>
 <b>股東與投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理與風險管理</li> <li>• 合規經營與商業道德</li> <li>• 數據安全與隱私保護</li> <li>• 應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 循環經濟</li> <li>• 產品與服務</li> <li>• 可持續採購</li> <li>• 技術創新</li> <li>• 電話、見面會議及公司拜訪</li> <li>• 企業年報、季報與公告</li> <li>• 日常匯報與溝通</li> <li>• 路演</li> </ul>
 <b>供應商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合規經營與商業道德</li> <li>• 公司治理與風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可持續採購</li> <li>• 供應商採購、培訓與評估</li> <li>• 行業論壇</li> <li>• 供應商大會</li> </ul>
 <b>社區與公眾</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 應急保障</li> <li>• 社會福祉</li> <li>• 應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 循環經濟</li> <li>• 生態系統保護</li> <li>• 網站、微信公眾號等官方平台</li> <li>• 對外宣傳資料</li> </ul>
 <b>董事及高管</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理與風險管理</li> <li>• 合規經營與商業道德</li> <li>• 數據安全與隱私保護</li> <li>• 員工僱傭與權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 應對氣候變化</li> <li>• 產品與服務</li> <li>• 循環經濟</li> <li>• 行業賦能</li> <li>• 董事會匯報</li> <li>• 各級匯報溝通</li> <li>• ESG 管理委員會日常溝通</li> </ul>
 <b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工僱傭與權益保障</li> <li>• 員工發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健康與安全</li> <li>• 多元、平等和包容</li> <li>• 全員郵件、溝通會議、員工論壇</li> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 申訴機制</li> <li>• 線上線下員工培訓、調研活動</li> <li>• 員工投訴郵箱</li> <li>• 員工之聲平台</li> </ul>
 <b>公益組織 / 非政府機構</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會福祉</li> <li>• 應對氣候變化</li> <li>• 資源管理與使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 循環經濟</li> <li>• 生態系統保護</li> <li>• 公益項目</li> <li>• 公益行業論壇和活動</li> <li>• 志願者活動</li> </ul>

# 重要性議題分析

京東物流依據監管要求及最新行業動態，建立 ESG 議題雙重重要性分析流程。我們基於利益相關方的關切，結合公司可持續發展戰略與運營實際，對 ESG 議題進行了識別、梳理與優先級排序，確保議題管理的適宜性與有效性。

## 雙重重要性議題分析過程



### 識別

通過梳理監管機構要求及資本市場關注點，結合公司可持續發展 FAST 戰略及行業趨勢，完善京東物流 ESG 議題清單。



### 判定

**影響重要性：**對 ESG 議題開展利益相關方調研，根據 2,980 份問卷調研結果進行影響重要性排序。

**財務重要性：**通過行業對標及自身運營情況分析，對 ESG 議題的財務重要性進行定性判斷。



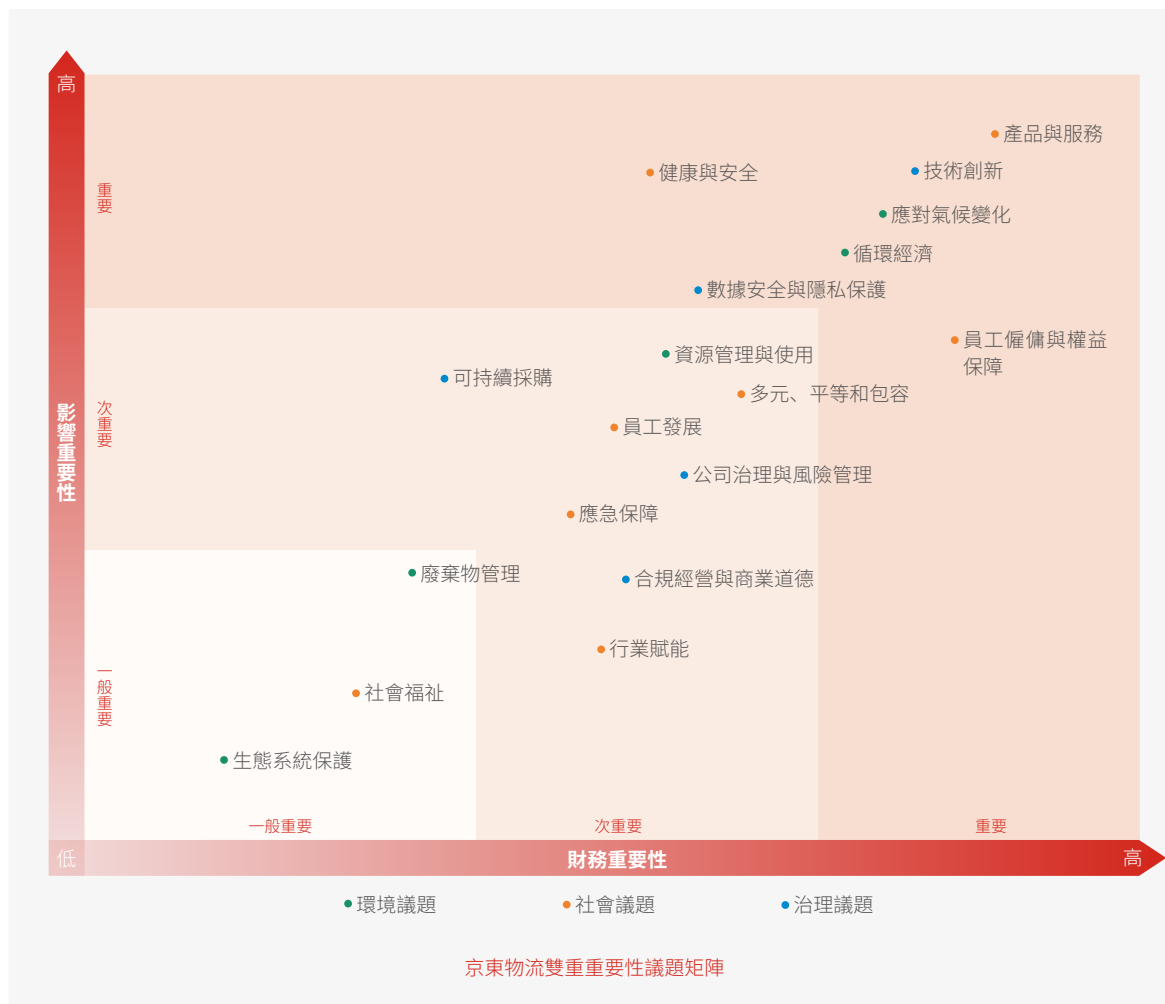
### 評估

從「影響重要性」和「財務重要性」兩個維度進行統計分析，並結合 ESG 專家意見優化，形成京東物流 2025 年雙重重要性議題矩陣。



### 審議

將雙重重要性議題評估分析過程及結果匯報至董事會，最終經由董事會審議通過後，於 2025 年度 ESG 報告中進行披露。



# 可持續發展管理

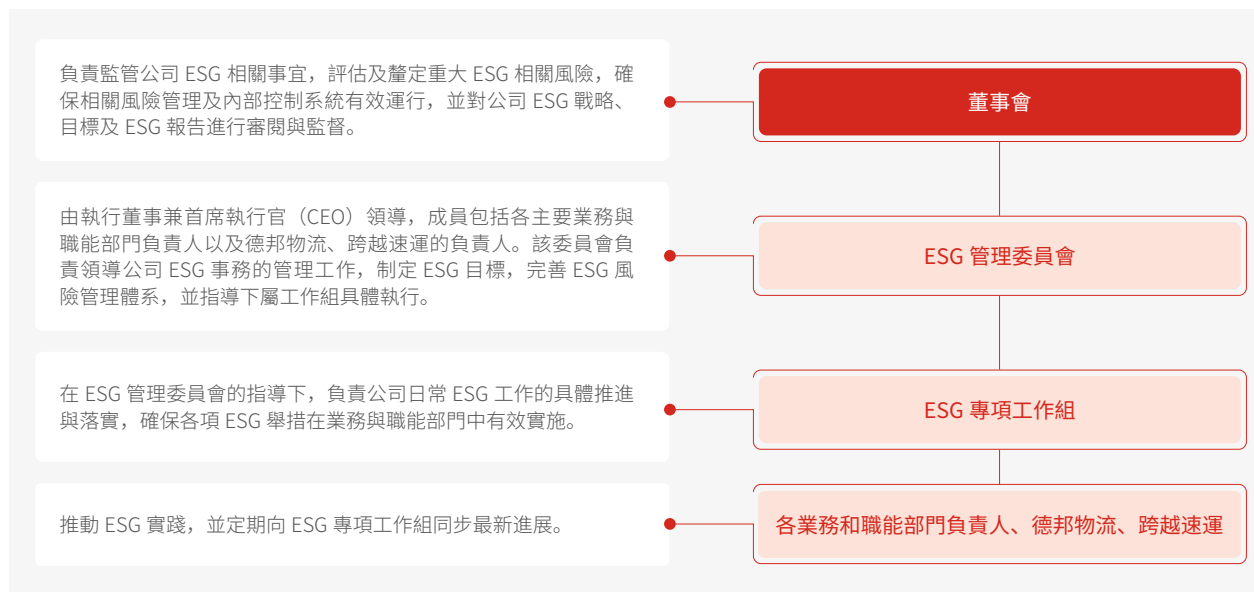
京東物流將 ESG 全面融入企業戰略與日常運營，持續優化 ESG 治理架構，梳理並識別可持續發展風險及機遇，制定可持續發展戰略，系統性地推動 ESG 工作落地。

## ESG 治理

京東物流將可持續發展治理視為公司長期價值創造的基石，通過建立權責清晰、運行有效的治理架構，確保相關戰略、目標與管理機制在組織內得到系統化實施與持續優化。

### ESG 治理架構

京東物流建立了由董事會、ESG 管理委員會與 ESG 專項工作組構成的三級 ESG 治理體系，實現從戰略決策、管理監督到落地執行的全鏈路貫通，以系統化機制保障 ESG 工作有效推進與持續深化。



## 董事會聲明

董事會承擔對京東物流 ESG 策略制定及信息披露的全部責任。董事會全面統籌與監督公司 ESG 相關事務，定期審議重大 ESG 風險，跟進 ESG 目標的實施進展，並每年至少四次聽取管理層及 ESG 管理委員會的工作匯報，以確保 ESG 戰略的有效執行。

董事會高度重視利益相關方的期望，每年審議由 ESG 管理委員會提交的重要性議題分析結果，並據此評估與完善公司的 ESG 目標、戰略及具體管理措施，推動相關工作的切實落地。2025 年，董事會對可持續發展戰略，以及產品與服務、健康與安全、科技應用與技術創新、應對氣候變化、多元、公平和包容等議題的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。



## 可持續發展戰略

京東物流始終秉持長期主義理念，將可持續發展深度融入企業戰略規劃與日常運營之中，貫穿於業務發展的全鏈條、各環節。2025年，基於對全球可持續發展趨勢、物流行業轉型升級，以及自身高質量發展的需求，正式推出可持續發展 FAST 戰略，致力於通過智能技術賦能供應鏈協同，推動資源高效利用、碳排放有效管控與生態價值共創，實現企業、社會與環境的協同發展，為構建綠色、韌性、包容的全球流通體系貢獻堅實力量。

### 京東物流可持續發展戰略

智鏈協同 共享未來

#### 戰略願景

**F** 未來向新  
戰略導向  
Future-Oriented

京東物流深信長期主義是通往可持續發展的必然路徑；將以新思維、新路徑開拓京東物流可持續發展空間，貢獻可持續未來

**A** 績效向優  
戰略重點  
Advanced performance

我們對自身決策和運營帶來的影響積極承擔責任，涵蓋環境 (E)、社會 (S)、治理 (G) 三個維度

**S** 行業向榮  
戰略協同  
Supply chain

通過可持續採購、提供可持續發展解決方案，攜手產業鏈上下游夥伴共同發展，促進整個行業生態繁榮向上

**T** 技術向善  
戰略基石  
Technology for Good

堅持以技術為驅動，把讓生活更美好融入技術開發和應用，實現科技力量創造可持續發展價值的乘數效應

#### 戰略路徑

環境

應對氣候變化 循環經濟

廢棄物管理 生態系統保護

社會

產品與服務 員工發展

應急保障 社會福利

治理

合規經營與商業道德

數據安全與隱私保護

可持續採購

行業賦能

#### 重點行動

## 影響、風險和機遇管理

京東物流建立了覆蓋風險識別、評估、應對、監控與報告的全流程風險管理程序，以系統化、規範化的方式管理各類風險，保障公司運營的穩健與可持續。我們致力於 ESG 相關風險全面納入公司整體風險管理體系，持續提升對 ESG 風險的主動識別與管理能力。

### 企業重要性議題影響分析

重大性議題	重大風險及機遇	商業案例	商業影響	商業戰略
 <p><b>產品與服務</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>服務未達預期將損害客戶信任與品牌聲譽，導致市場流失</p> <p>質量問題推高運營成本與內部管理壓力，影響效率</p> <p><b>機遇</b></p> <p>可靠服務能提升客戶忠誠度與品牌溢價，驅動增長</p> <p>高標準服務推動流程優化與數據閉環，實現降本增效</p>	<p>構建分層時效產品與全渠道網絡增強履約確定性，鞏固市場地位</p> <p>海外本地化服務支撐品牌出海與國際增長</p> <p>行業定製方案推動向供應鏈合作夥伴轉型</p> <p>高效客訴管理則保障合規並降低財務風險</p>	<p>成本</p> <p>收入</p> <p>風險</p>	<p>通過 ISO 9001 質量管理體系認證，將系統性、規範化的質量管控貫穿於服務全流程，並圍繞客戶對時效、成本與確定性的差異化需求，打造多層級的時效服務產品矩陣，持續提升履約品質與客戶服務體驗</p> <p>詳見「創造極致體驗」章節</p>
 <p><b>技術創新</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>技術迭代滯後或與市場脫節，導致產品與服務競爭力下降，客戶流失</p> <p>研發投入未能有效轉化，或造成資源浪費，並影響團隊創新動力</p> <p><b>機遇</b></p> <p>應用 AI、自動化等先進技術，可提升客戶運營效率與體驗，鞏固市場地位並拓展新增長點</p> <p>通過自動化與智能化顯著提升倉儲、運輸等核心環節運營效率，降低單位成本</p>	<p>無人配送、智能倉儲和智能分揀系統等能大幅提升作業效率、降低人力成本</p> <p>AI 算法優化運輸路徑能有效減少運輸里程與油耗，節省燃油成本</p> <p>一體化供應鏈解決方案有助於獲得服務溢價並優化收入結構</p> <p>在綠色趨勢下，新能源與智能路徑技術不僅能降低運營成本，還可通過碳資產創造新收益，並因符合 ESG 標準而可能獲得市場估值溢價</p>	<p>成本</p>	<p>京東物流持續推進核心技術的自主創新與系統化應用，構建了覆蓋研發全流程的 AI-Agent 開發平台，實現從需求到測試的全鏈路自動化閉環；同時推出「超腦大模型 2.0」，深化在物流供應鏈全場景的智能決策與動態優化能力，以科技驅動運營效率與服務質量的雙重提升</p> <p>詳見「專題：數智驅動，構建「人工智能+」應用生態圈」章節</p>
 <p><b>健康與安全</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>安全事故會嚴重損害品牌聲譽與公眾信任，導致客戶流失</p> <p>事故將引發人員傷亡、運營中斷及財產損失，推高賠償與運營成本</p> <p><b>機遇</b></p> <p>卓越的安全記錄能顯著增強品牌美譽度，成為差異化優勢</p> <p>系統性的健康安全管理可預防事故，保障業務連續性與運營效率</p>	<p>通過獲得管理體系認證與建立風險分級管控、隱患排查治理雙重預防機制，系統構建運營風險管控框架，保障業務連續性與員工安全</p> <p>實施主動健康干預，降低員工因病缺勤率，提升整體福祉與工作效能，持續增強組織人力資本韌性</p>	<p>風險</p> <p>成本</p>	<p>京東物流建立了由高層直接領導的安全生產治理架構，通過設立安全生產管理委員會及下設執行辦公室，系統統籌部署、審定並監督公司整體安全方針、制度與規劃的落地實施，確保安全管理工作的權威性、系統性與有效閉環</p> <p>詳見「守護健康安全」章節</p>

重大性議題	重大風險及機遇	商業案例	商業影響	商業戰略
 <p><b>應對氣候變化</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>極端天氣衝擊物流網絡，損害服務體驗與品牌可靠性</p> <p>物理風險推高運營中斷、資產維護與應急成本</p> <p><b>機遇</b></p> <p>低碳運營與氣候韌性成為品牌資產與差異化優勢</p> <p>綠色轉型降低能源依賴，優化長期運營成本</p>	<p>構建氣候治理架構，依據 TCFD 框架開展情景分析，識別並管理重大氣候風險，以應對外部監管壓力與物理風險</p> <p>通過建設分佈式光伏、部署新能源車輛等措施，直接降低運營環節的碳排放與能源消耗</p>	<p>成本 風險 收入</p>	<p>京東物流構建了權責清晰、多層協同的氣候治理體系，將應對氣候變化深度融入公司戰略與管理流程，系統推動減排目標在倉儲、包裝運輸等業務環節有效落實</p> <p>詳見「應對氣候變化」章節</p>
 <p><b>循環經濟</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>綠色轉型滯後於法規與市場期望，將導致市場准入限制與合規成本上升</p> <p>缺乏系統化的碳與資源管理，將難以應對碳成本帶來的運營壓力</p> <p><b>機遇</b></p> <p>可驗證的低碳實踐能塑造領先品牌形象，吸引重視可持續發展的客戶與夥伴</p> <p>數字化管理資源與排放，可直接降低能耗與物料成本，提升運營效率</p>	<p>通過優化設計方案、推廣可持續材料應用，持續降低包裝的環境影響</p>	<p>成本 收入</p>	<p>京東物流圍繞倉儲、運輸與末端配送等核心環節規模化推廣循環包裝體系，我們設立專人專崗開展二次紙箱的篩選與回收，激勵一線廣泛使用回收紙箱</p> <p>詳見「引領綠色物流」章節</p>
 <p><b>數據安全與隱私保護</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>數據泄露或網絡攻擊將直接導致客戶信任崩塌、法律重罰與聲譽危機</p> <p>系統安全漏洞可引發業務中斷、運營停滯及重大財務損失</p> <p><b>機遇</b></p> <p>卓越的安全與隱私保護記錄是數字化信任基石，可構建關鍵競爭優勢並增強客戶信心</p> <p>健全的安全防護與合規體系能有效保障業務連續、降低違規與中斷成本</p>	<p>獲得數據管理等級認證，為獲取客戶信任、拓展高端市場提供了權威背書</p> <p>建立全方位技術防護體系，從技術層面系統性化解網絡攻擊與數據泄露風險，保障核心業務環境安全</p> <p>開展常態化攻防測試與應急演練，保障了核心業務的連續性</p>	<p>成本 風險</p>	<p>京東物流持續完善安全與數據治理體系，在維持國際國內多項權威安全認證的基礎上，於 2025 年獲得 DCMM5 級認證，成為國內物流行業首家達到該標準的企業，標誌著公司在數據治理與安全管理領域已構建行業領先的系統性能力</p> <p>詳見「深化合規經營」章節</p>
 <p><b>員工僱傭與權益保障</b></p>	<p><b>風險</b></p> <p>用工不合規或權益保障不足將引發法律、監管與聲譽風險</p> <p>忽視員工權益與發展將導致人才流失、士氣低落及管理成本上升</p> <p><b>機遇</b></p> <p>負責任的僱傭實踐能塑造卓越僱主品牌，吸引並保留頂尖人才</p> <p>保障權益、提供發展通道能提升員工歸屬感與忠誠度，構建高效穩定的團隊</p>	<p>構建全景培訓體系，系統化地提升員工專業技能與綜合素質，激發組織活力，為業務發展提供了堅實的人才支撐</p> <p>打造職業發展新通道，將人力資源轉化為可持續的人才資本</p> <p>落實全員社會保障與榮休關懷，體現對勞動者全職業週期的責任擔當</p>	<p>成本 風險 收入</p>	<p>通過多元化渠道，有序開展社會招聘與校園招聘工作，同時持續加強自有招聘團隊專業能力建設</p> <p>京東物流持續完善人才吸引與激勵機制，通過拓展多元化招聘渠道、強化專業招聘團隊建設，系統化開展人才引進；同時，針對不同崗位特點與員工發展訴求，設計差異化的薪酬激勵體系，以支持公司戰略落地與員工個人成長</p> <p>詳見「賦能人才發展」章節</p>

外部利益相關方重大性議題分析

重大性議題	價值鏈	利益相關方	影響類型	利益相關方的相關性與重要性	輸出指標	影響評估
產品與服務	產品 / 服務 (100%)	社會 消費者 / 終端用戶	積極	客戶對物流時效的確定性、服務履約的可靠性及異常情況處理的及時性要求極高，直接影響其滿意度和複購率 高質量的服務依賴於一線員工的規範操作與積極投入，卓越的服務體驗能增強員工職業自豪感	快遞服務公眾滿意度 (國家郵政局) 客戶滿意度 客戶投訴回應率 客戶投訴解決率 客戶投訴處理滿意度	高品質的服務直接增強了客戶信任與忠誠度，是品牌護城河的關鍵組成部分
技術創新	產品 / 服務 (100%)	社會	積極	客戶對通過技術實現降本增效、提升供應鏈韌性的需求持續增強 將自研技術 (如智能調度算法、自動化設備) 轉化為行業解決方案，能推動物流行業整體智能化升級	年度研發總投入 研發團隊規模 已獲得授權專利數	運營效率提升直接轉化為客戶更優的物流成本與體驗
健康與安全	業務 (100%)	社會	積極	企業安全表現直接影響客戶合作、監管信任與市場准入 員工安全是運營穩定、團隊士氣與企業可持續發展的基石	EHS 環境、健康與安全培訓覆蓋率	保障員工生命安全與運營連續性，履行核心社會責任，支撐企業穩定經營
應對氣候變化	業務 (100%)	環境	積極	碳減排目標與氣候韌性已成為投資、合作與合規的核心考量 管理氣候風險是控制長期成本、保障供應鏈韌性的內在需求	溫室氣體排放密度	提升供應鏈韌性，規避轉型與物理風險，把握綠色發展的長期競爭優勢
循環經濟	業務 (100%)	環境	積極	環保表現日益成為影響採購決策與合作選擇的關鍵因素 資源循環是降本增效、應對成本波動並探索新業務的關鍵路徑	二次紙箱回收再使用量 循環容器寄遞數量 循環保溫箱使用次數	降低資源依賴與運營成本，通過綠色解決方案賦能產業鏈，構建可持續生態
數據安全與隱私保護	產品 / 服務 (100%)	消費者	積極	數據安全與隱私保護能力是獲得商業信任、拓展高端市場的准入前提 數據是核心資產，其安全合規是業務穩定與技術可信賴的基礎	信息安全領域違規事件 重大隱私泄露事件	建立數字信任基石，保障客戶權益與業務穩定，是贏得市場信賴的核心能力
員工僱傭與權益保障	業務 (100%)	社會	積極	公平僱傭與員工權益是影響僱主品牌、投資價值與合作評價的關鍵 公平、受尊重且有發展的職場環境是激發潛能、提升效率與凝聚力的根本	勞動合同簽訂率 社會保險繳納率 勞動爭議發生率 員工培訓總時長及覆蓋率	激發員工潛能與組織忠誠，直接轉化為更高的運營效率與可持續的組織生命力

## 指標與目標

京東物流依據公司可持續發展戰略及相關內外外部要求，識別對環境、社會及公司治理具有重要影響的關鍵領域，設定關鍵績效指標與目標，旨在通過系統的監測、評估與持續改進，有效管理相關影響與風險，把握發展機遇，推動公司負責任、可持續的長遠發展。

### 京東物流 ESG 指標與目標

重大性議題	2026 年目標	2025 年關鍵績效
<b>產品與服務</b>	快遞服務公眾滿意度（國家郵政局）保持第一梯隊 客戶投訴處理滿意度不低於 95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度 91.7%</li> <li>• 客戶投訴回應率 100%</li> <li>• 客戶投訴解決率 99.8%</li> <li>• 客戶投訴處理滿意度 93.61%</li> <li>• 快遞服務公眾滿意度（國家郵政局）保持第一梯隊</li> </ul>
<b>技術創新</b>	持續增加研發投入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度研發總投入達 41 億元</li> <li>• 研發團隊規模 4,902 人</li> <li>• 已獲得授權專利超 5,500 件</li> </ul>
<b>健康與安全</b>	EHS 環境、健康與安全培訓涵蓋員工比例 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EHS 環境、健康與安全培訓涵蓋員工比例 100%</li> </ul>
<b>應對氣候變化</b>	溫室氣體排放密度同比下降 7.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溫室氣體排放密度同比下降 10.67%</li> </ul>
<b>循環經濟</b>	循環容器周轉天數縮短 10% 可循環包裝寄遞次數增長 10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 二次紙箱回收再使用量超 3 億次</li> <li>• 循環容器寄遞數量超 1.3 億次</li> <li>• 循環保溫箱使用次數達 8,936 萬次</li> </ul>
<b>數據安全與隱私保護</b>	不發生任何侵犯客戶 / 員工隱私事件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 未發生信息安全領域違規事件</li> <li>• 未發生重大隱私泄露事件</li> </ul>
<b>員工僱傭與權益保障</b>	100% 簽訂勞動合同 100% 繳納五險一金 100% 正式員工福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% 簽訂勞動合同</li> <li>• 100% 繳納五險一金</li> <li>• 100% 正式員工福利</li> </ul>

# 專題

## 數智驅動，構建「人工智能+」應用生態圈

京東物流始終堅持「技術驅動」，依託 AI、具身智能等前沿技術，構建覆蓋研發全流程的 AI-Agent 開發平台，迭代「超腦」決策能力與「狼族」硬件性能，推動物流全鏈路的智能履約與高效執行，為構建安全、高效、可持續的現代化供應鏈體系貢獻科技力量。

### 2025 年

京東物流研發總投入達

41 億元

研發團隊規模

4,902 人

## 打造全流程 AI-Agent 開發平台

京東物流成功構建覆蓋研發全流程的 AI-Agent 開發平台，通過標準化自動化研發流程，顯著提升研發質量和產品交付效率，為系統穩定和產品快速疊代提供了堅實的技术底座，標誌著京東物流科技研發向「智能化、自動化」邁出關鍵一步。該平台支持從需求智能分析、自動編碼到自動測試的全鏈路閉環。通過多智能體協同機制，結合項目知識庫、知識圖譜和多路檢索等技術，可自動解析業務需求並生成高質量代碼，產出精準測試用例並完成自動化驗證。該平台的應用顯著提升了研發效率，在運力自營車項目的系統研發過程中，實現研發周期縮短 50%，測試周期減少 50%，AI 生成代碼佔比超過 70%。

## 全新升級「超腦大模型 2.0」

京東物流持續深化物流供應鏈全場景的科技化與智能化佈局，全新推出「超腦大模型 2.0」，是行業內首個全面實現 Agentic 自主決策的智能體系，與「狼族」機器人共同構成科技核心雙引擎，支撐全鏈路智能履約。依託數字孿生平台，「超腦大模型 2.0」能夠實時模擬物流系統中人、車、貨、場等全要素的運行狀態。模型具備自主優化與動態調整能力，可將千萬級變量的複雜規劃求解時間從數天縮短至 2 小時以內，顯著提升決策效率與精準度。在運營實踐中，「超腦大模型 2.0」通過多個智能體協同，在倉儲、運輸、終端等核心場景實現全鏈路監控與自主優化。在倉儲環節，AI 自動化指派倉內揀貨任務，相較於傳統人工指派模式，效率提升 10%。在運輸環節，超 90% 長途運輸任務由 AI 自主決策調度，驅動線路和車輛動態調整。模型深度融合時空大模型能力，結合產能、成本、體驗等要素推薦合理資源規劃方案，對全國終端營業部的資源精準投入，助力終端人效提升近 12%。

## 邁向 Agentic 時代的動態路由網絡體系

### 案例

面對物流行業實時貨量波動、交通狀況、異常天氣等複雜挑戰，京東物流構建了行業領先的動態路由決策體系。該體系由「超腦大模型 2.0」作為核心決策引擎，實現包裹運輸路由的毫秒級動態調整與資源智能分配，相比傳統靜態路由，具備更強的靈活性與容錯韌性，確保物流網絡在複雜環境下依然高效、穩定運行。

「超腦大模型 2.0」通過時空預測大模型，實現線路貨量預測與決策，快遞網絡準確率穩定在 90% 以上；並融合 AI 視覺多模態感知能力，通過圖像、視頻、點雲等多模態數據組合，實時識別車輛信息、精準監控裝載進度，為決策提供全方位的數據輸入，實現從方案生成到落地執行的自動化決策閉環，方案準確率 95% 以上；不僅實現顯著的經濟效益，更搭建了從智能決策到精準執行的完整 Agentic 能力，為物流行業智能化轉型提供可復制、可推廣的標桿。



動態路由決策體系

## 推動「狼族」機器人規模化落地

狼族產品作為終端執行核心，將智能決策精準轉化為儲碼垛場、末端配送等場景中的高效操作，形成「雲端智能—終端執行」的完整運轉閉環。「狼族」機器人集群已實現規模化落地，在研發工程師、AI 算法工程師及智慧倉運維員等的支持下，在全國超 20 個省份、全球超 10 個國家部署，覆蓋存儲、搬運和分揀等物流全鏈路。

### 「狼族」智能機器人矩陣

智狼貨到人系統



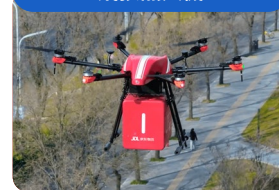
異狼機械臂系統



獨狼無人車



飛狼無人機



功能特點

由智狼飛梯機器人和智狼搬運機器人協同作業，實現立體貨架間三維穿梭、懸掛搬運與自動存取

集成視覺識別與自適應抓取算法，支持拆零揀選、碼垛、包裝等柔性化作業，解決物流場景海量非標包裹的自動化碼籠難題

支持多模式導航與智能避障，適應園區、廠區及開放道路場景，實現端到端無人化運輸

具備全天候飛行能力，兼容固定式貨倉、自動裝卸貨箱、索降等靈活裝載方式，覆蓋城市即時配送和偏遠地區特殊場景需求

應用成效

利用 12 米淨空實現「秒級揀貨」，坪效較傳統提升 4 倍，準確率達 99.99%

在全國多地京東物流智能園區 24 小時常態化運行，成為業內唯一實現具身機器人在倉儲生產、作業場景規模化落地的企業

已在全國多地規模化運營，可 24 小時不間斷作業

提供高時效配送服務，全面提升客戶體驗

## 數智化供應鏈解決方案

京東物流面向行業頭部企業，提供全鏈路、可定製的數智化供應鏈解決方案。智慧供應鏈服務已深入覆蓋快消、服飾、汽車、家電、醫藥健康等多個行業，累計服務超過 300 個品牌，為超過 80 個頭部品牌提供深度賦能。通過數據智能與流程優化，助力客戶提升運營效率、降低庫存成本、改善服務體驗。

京東物流數智化供應鏈解決方案覆蓋了計劃、生產、物流、服務四大環節，助力客戶降本增效。在戰略規劃層面，京東物流可提供專業的諮詢服務，為企業設計匹配的數智化供應鏈模型，同時結合企業的發展路徑構建適配的倉配供應鏈網絡規劃。在供應鏈計劃層面，以滿足端到端業務場景需求為基礎，使用行業領先的智能算法、高效靈活的供應鏈管理系統可以為企業提供需求補貨計劃，助力企業的服務體驗提升。在物流履約層面，以物流運營的實力為基礎結合可視的履約服務平台系統，確保每一項指標的落實。



數智化供應鏈全景圖

### 智能供應鏈重塑家電行業

案例

京東物流與某家電企業深度合作，共建智能決策型供應鏈體系。針對家電行業渠道多元、庫存周轉慢、物流成本高等痛點，京東物流通過構建主數據標準化、成本要素結構化、業務規則體系化的數字化底座，打造包含倉網規劃、庫存優化、需求預測、智能補貨、路由優化在內的五大智能決策模型。在倉儲佈局優化方面，成功挖掘千萬級成本節約空間；在庫存管理領域，實現現貨率與周轉效率雙提升；依託機器學習算法，將需求預測準確率大幅提升；通過智能補貨模型，年均節約物流成本數千萬元。同時，協助企業構建起可持續迭代的數字化運營梯隊，確保數智化成果持續迭代。京東物流憑藉該案例成功入選由工業互聯網產業聯盟 (AII) 評選的「2024 年數智化供應鏈案例」，成為物流行業獲獎最多的企業。

### 京東物流與廣東廣電共建集約化供應鏈中心

案例

京東物流與廣東省廣播電視網絡股份有限公司攜手打造的「廣東廣電網絡供應鏈服務中心」正式投入運營，標誌著全國廣電行業首個專注於工程物資的現代化、集約化供應鏈中心倉成功落地。面對廣電網絡升級與文化數字化建設的迫切需求，京東物流為其定製了以物流集約化、運營標準化、採購協同化、安全監控化、管理精益化、供應鏈數智化為核心的一體化解決方案。該中心通過整合倉儲資源、優化作業流程、強化數智監控，有效破解了傳統廣電行業物資分散、效率低下、管理粗放等供應鏈難題，為「一省一網」整合與智慧廣電建設提供了堅實的物資保障與運營支撐。

## 共享科技創新成果

開放協同是推動行業整體進步的關鍵路徑。京東物流通過技術開放平台與產學研深度合作，共享科技創新成果，賦能產業鏈上下游企業，共同構建更加智慧、高效的物流生態體系。

### 2025 年京東物流產學研合作

#### 高校合作

2025 年，京東集團與香港科技大學成立聯合實驗室，將聚焦智能供應鏈與具身智能技術，重點圍繞物流、健康、零售、工業等方向展開研究攻關；同時，雙方將建立常態化交流與人才培養平台，通過開放實驗場景、共享技術資源與聯合人才培養，構建可持續的創新生態。



與香港科技大學成立聯合實驗室

#### 行業交流

2025 年 10 月，京東物流參加 2025 亞洲國際物流技術與運輸系統展覽會 (CeMAT ASIA)，以「狼族倉儲產品解決方案」為主題，動態展示智狼多版本系統，設置「多狼聯動」互動環節，展現 AI 重塑倉儲智能化新範式的硬實力。



參加 CeMAT ASIA

2025 年 4 月，京東物流受邀參加韓國首爾物流倉儲展覽會 (KOREA MAT 2025)，通過展出智狼貨到人系統以及現場演示成為展會亮點，推進京東物流技術在亞太市場的國際化推廣與技術交流。



參加 KOREA MAT 2025

#### 參與行業標準制定

京東物流主導編寫國家標準《電商物流數智化管理要求》，於 2025 年 12 月通過全國物流標準化技術委員會專家組評審。京東物流牽頭參與《北斗物流應用無人配送車技術要求及測試方法》中國衛星導航定位協會團體標準的制定工作，將自身在無人車規模化運營中積累的實踐經驗轉化為行業標準，推動無人配送領域的技術規範與產業協同發展。

### 2025 年京東物流科技創新獎項

國家自然科學 <b>二等獎</b>	自然科學 <b>一等獎</b>
國務院	中國電子學會
共 12 個項目獲得 <b>科學技術獎</b>	2025 機械工業科技 <b>創新領航獎</b>
中國物流與採購聯合會	機械工業信息研究院

#### WSIS Prizes 2025 提名獎

國際電信聯盟、聯合國教科文組織

# 專題



## 全球織網，深耕跨境一體化供應鏈

### 京東物流國際一體化供應鏈戰略

過去一年，我們圍繞時效、電商一盤貨、國際航空網絡、落地配四大核心能力方向持續發力，穩步推進全球倉網的加密佈局、以科技賦能海外物流運營、加密包機航線頻次，並積極搭建適應本地市場的末端履約體系。

作為中國領先的技術驅動型供應鏈解決方案與物流服務商，京東物流始終以「成為全球最值得信賴的供應鏈基礎設施服務商」為願景。2025 年，我們正式發佈國際一體化供應鏈戰略，全面啟動「全球織網計劃 2.0」，標誌著京東物流的全球化進程從「點狀佈局」邁入「網狀深耕」的新階段。

#### 「全球織網計劃 2.0」路線及關鍵進展

戰略支柱	「2-3 日達」時效圈	全球電商一盤貨	國際航空網絡	全球快遞通
<b>核心目標</b> 	全面構建覆蓋全球 25 個國家和地區的「2-3 日達」時效圈。	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。	啟動自建航空網絡，構建「11668」全球「空中動脈」，打造國內外 68 個全貨機站點，並形成 6 個區域航空樞紐。	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。
<b>關鍵進展</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成中東地區和歐洲區倉配一體化網絡起網建設。2025 年，京東物流在中東布局海外倉數量十餘個，在歐洲地區建成倉儲中心超 10 個。</li> <li>在海外倉引入智狼、自動分揀等智能設備，提高倉內作業及分揀效率，技術驅動助力「2-3 日達」時效圈建成。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在歐洲四國、新馬兩國推出大件家電「送裝一體」服務，成為中國首個在歐洲推出該服務的物流企業。</li> <li>在歐洲四國推出海外生鮮冷鏈解決方案，可享當日達、次日達的高時效服務，投用循環保溫箱，全程冷鏈服務讓海外消費者也能夠快速嘗「鮮」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>陸續新增南京 = 仁川、深圳 = 新加坡、南京 = 達卡等二十餘條國際包機航線，構建覆蓋東亞、東南亞、南亞的國際貨運網絡。</li> <li>引入首架 A330 寬體貨機，為跨境電商、高端製造等領域提供穩定運力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在中東、歐洲等洲際搭建本地化末端配送能力，推出 JoyExpress 快遞品牌。通過落地配服務，當地消費者在電商平台購物後，不僅可享受送貨上門、貨到付款，以及最快當日達、次日達等高時效快遞服務。同時，我們在中東搭建了專業的本地客服團隊也可隨時提供諮詢和服務支持。</li> </ul>

## 亞太區

### 亞太區開通多條國際航線

#### 案例

2025 年，京東航空正式開通武漢 = 曼谷、深圳 = 新加坡、蕪湖 = 河內、深圳 = 曼谷定期國際貨運航線，航班頻次按季節動態調整，依託定班直飛與高頻穩定優勢，實現貨物「即裝即運、快速通達」，為高端製造开辟了更加順暢的國際物流通道。

### 在新馬兩國推出大件送裝一體服務

#### 案例

京東物流在馬來西亞、新加坡推出大件送裝一體服務，服務可覆蓋馬來西亞、新加坡兩國的核心城市，消費者下單預約後，將由京東物流進行送貨上門並安裝，實現多項服務一次上門。截至 2025 年底，京東物流該服務可在馬來西亞吉隆坡的核心地區實現次日達。

## 中東區

### 在沙特推出海外快遞品牌 JoyExpress

#### 案例

2025 年 6 月 18 日，京東物流正式宣布在沙特推出快遞品牌 JoyExpress，標誌著京東物流已在沙特建成涵蓋倉儲、轉運、分揀與末端配送的完整物流網絡。截至 2025 年底，JoyExpress 可覆蓋沙特大部分地區，服務內容包括地址修改、退貨暫存、預約派送、上門攬收逆向件、保價服務，以及跨境運輸、清關、本土配送等多種服務，並組建包含快遞員、司機、倉儲人員和阿拉伯語客服在內的本地化專業團隊，全面支撐服務落地。

### 無人配送車到沙特

#### 案例

京東物流第六代智能配送車已多輛到達沙特，並在物流園區內進行測試。這些智能配送車將主要應用於沙特當地的快遞配送服務，並將與京東物流旗下海外快遞品牌 JoyExpress 的快遞員組成人機 CP，共同為當地消費者提供快遞最後一公里的高效、高質量服務。

## 美洲區

### 在墨西哥首個海外倉開倉運營

#### 案例

京東物流在墨西哥開啟首個海外倉。這一海外倉總面積超 4 萬平，主要為某國際知名快時尚電商企業在墨西哥本土提供倉儲物流履約服務，憑藉京東物流高效的供應鏈物流體系，助力商品實現本土最快 1 日內送達，更快更好地服務墨西哥消費者。

### 美國倉儲園區應用多項智能物流科技

#### 案例

京東物流在美國倉儲園區引入多項物流科技，全面提升運營效率。在入庫環節部署 DWS 設備，存儲環節採用高密度料箱存儲和貨到人工作站提升空間利用與揀選效率，打包環節應用自動打包與封箱設備，尾程環節配置輸送線與分揀機，有效支撐了「黑五」等大促期間的峰值產能。

## 歐洲區

### 歐洲區建立快遞配送網絡

#### 案例

京東物流在歐洲建立快遞配送網絡，加速物流供應鏈出海步伐。2025 年，京東物流已在歐洲為 Joybuy 運營了超 60 個物流倉庫、快遞站點，覆蓋英國、法國、德國、荷蘭國家的核心城市群，提供最快當日達、次日達的服務，為歐洲消費者提供優質的商品、快速可靠的配送、實惠的價格以及貼心的服務。

### 在歐洲多國提供生鮮冷鏈服務

#### 案例

京東物流已經在歐洲多國建立較為完善的生鮮冷鏈解決方案，從倉庫存儲、運輸、配送等全鏈路保障商品狀態。京東物流在歐洲多個海外倉中布設溫度傳感器，不僅能夠對溫度進行實時採集還能夠對所有溫控數據可追溯、可核查。針對不同品類，京東物流還建立了多維度、標準化抽檢和分級機制進行精準控溫管理。

## 深耕綠色運營，智構低碳網絡

京東物流積極履行全球企業公民責任，將可持續發展理念深度融入海外業務運營的每一個環節。我們致力於打造端到端的綠色國際供應鏈，在倉儲、運輸、包裝等核心場景系統性部署低碳解決方案，以實際行動為全球綠色物流體系構建貢獻力量。

### 綠色倉儲

- 在物流園區與倉庫鋪設太陽能發電設備，將清潔電力接入當地電網或用於園區自用
- 應用高效照明設備、智能溫控技術與精細化能源管理系統，持續降低倉儲運營能耗
- 推行綠色認證與標準，積極獲取運營地綠色建築或環保認證，建設符合當地環保法規的高標準倉庫
- 在核心倉群設置標準化分揀專區、配置專業壓縮設備，實現可回收物精準分流和電池合規處置，並顯著降低填埋率
- 通過「理論 + 實操」結合的形式，開展多場廢棄物管理專項培訓，推動員工廢棄物分類合規率持續提升，並將分類行為納入績效管理體系

### 綠色運輸

- 協同行業夥伴推進新能源運輸的試點應用，覆蓋多種物流運輸場景，有效降低運輸環節的碳排放強度
- 採用數智化能源管理技術，優化運輸能效，提升燃油效率

### 綠色包裝

- 建立二次紙箱回收與管理機制，在倉儲與配送環節提高紙箱復用比例，系統減少原生材料使用
- 在冷鏈等業務中推廣可循環保溫箱與快遞箱，建立覆蓋投放、回收、清潔以及再利用的全鏈路閉環管理系統，顯著減少一次性包裝材料消耗
- 以玉米澱粉基可降解填充材料、氣泡枕、羊毛氈等替代傳統塑料與泡沫，持續推動包裝向可循環、可降解方向轉型，降低單件包裹的環境足跡
- 聯合供應商優化包裝設計，推廣綠色包裝方案，減少耗材使用

## 華沙 2 號倉創新綠色合規運營

### 案例

京東物流位於波蘭的華沙 2 號倉，通過系統化的環保措施與技術應用，創新落地「托盤 - 周轉箱」閉環回收模式，從源頭減少包裝廢棄物。同時，聯合歐盟認證機構建立危險廢棄物溯源管理系統，確保電池的合規處置。在廢棄物分類環節，倉庫引入智能分類監控系統，大幅提升了廢棄物分揀的精準度與效率。報告期內，華沙 2 號倉實現了倉儲廢棄物填埋佔比顯著降低等多項突出環境績效。

## 歐洲區推廣可循環保溫箱

### 案例

京東物流歐洲區在推進綠色包裝轉型過程中，以生鮮冷鏈業務為重要切入點，規模化推廣「可循環保溫箱」應用。該模式以高耐用、可循環使用的保溫箱替代傳統一次性泡沫箱與紙箱，構建從倉庫投放到末端回收、清潔並重新投入使用的閉環流轉體系。2025 年，京東物流歐洲區在 Joybuy 冷鏈業務中投放投放可循環保溫箱，共使用超 17 萬次，有效降低了包裝廢棄物與運營碳足跡。

## 深耕本地僱傭，賦能人才成長

京東物流以「本地人才為主，全球經驗為輔」，推進海外本地化僱傭，賦能人才發展，落實多元、平等與包容理念，薪酬競爭力激勵等方式，有效推動全球各區域的就業促進與技能提升，實現團隊本地化率與運營適配度雙提升。

## 多元員工關懷，攜手溫暖同行

京東物流立足全球海外運營佈局，結合各區域文化特色、勞工權益標準及員工實際需求，構建多元豐富、精準適配的員工關懷體系，聚焦女性員工、殘障員工、困難員工、一線員工等各類群體，並開展主題節日等特色活動，通過全方位且人性化的關懷舉措，增強員工歸屬感與幸福感，助力構建穩定健康的就業生態。

## 多維身心保障，守護健康安全

京東物流海外地區嚴格遵循職業健康安全法規與勞工標準，構建標準化與常態化健康與安全管理體系，通過風險防控、專項培訓、防護保障、應急處置及心理健康支持等多元舉措，全面防範各作業場景中的安全風險，守護員工身心健康，強化全員安全意識，推動安全生產與職業健康管理持續優化，實現從「安全保障」到「健康促進」的管理進階。

### 構建全球人才培養體系，發起「本地菁英管培生」計劃

案例

京東物流面向全球海外高校畢業生，啟動「本地菁英管培生」計劃，打造系統化、國際化的培養體系，提供為期 18 個月的全球跨區域輪崗實踐機會，通過「總部 + 區域」雙導師制的培養模式，結合住房補貼、跨文化津貼等福利支持，助力其快速成長為複合型國際化人才。截至報告期末，京東物流「本地菁英管培生」計劃已在 12 個國家落地實行，以高留任率驗證培養體系的吸引力與穩定性，成為連接本地市場需求與全球業務體系的核心紐帶。

### 「熱應激 + 機械安全」等專項培訓，防控高溫與操作風險

案例

2025 年，針對沙特、阿聯酋等區域高溫作業環境與倉儲機械操作風險，京東物流中東區開展「熱應激 + 機械安全 + 消防演練 + 緊急疏散 + 滅火器使用」專項培訓，涵蓋熱射病預防、急救流程、叉車和貨架安全操作規範等多項內容，通過理論講解與實際操作相結合的方式，有效提升員工高溫作業防護意識與機械操作規範能力。

# 專題



## 賦能鄉村，共享高品質物流服務

京東物流積極推進鄉村物流體系建設，持續推動高品質物流服務向縣域、鄉鎮及行政村延伸。公司完善鄉村智能物流網絡，創新農產品一體化供應鏈模式，打通產銷全鏈路通道，有效連接農產品上行的「最先一公里」與物流配送的「最後一公里」，切實助力農村現代化，書寫鄉村振興的「物流答卷」。

### 完善鄉村物流網絡

京東物流構建覆蓋縣、鄉、村三級的智能物流網絡，通過因地製宜打造產地產業帶和智能供應鏈中心，在偏遠鄉鎮開設「服務站」，持續提升農村物流通達深度與服務水平。

2025年，京東物流在全國已實現縣域全覆蓋、行政村基本覆蓋，在鄉鎮及村一級建立服務站點近

100,000個

### 助力產銷一體化發展

京東物流致力於推動產銷一體化發展，通過創新鄉村產業一體化供應鏈解決方案，不斷提升區域特色農產品的市場競爭力。公司積極與各地政府及行業協會合作，策劃開展豐收節、電商節、展會等多樣化品牌推廣活動，有效拓展農產品銷售渠道。同時，依託鄉村人才培養機制，為地方儲備物流人才，增強鄉村產業可持續發展能力。公司以實際行動破解農特產品「出山難、賣價低、品牌弱」的痛點，帶動農業轉型升級與農戶增收致富。

#### 助力產銷一體化發展

##### 一體化供應鏈解決方案

為農產品提供從產地攬收、多式聯運、智能分揀到售後保障的全流程服務。依託智慧倉儲網絡，在主要農產品產區設立前置攬收中心，優化多式聯運路徑規劃，引入自動化分揀與溫控技術，並結合智能追溯系統實現全流程透明化管理。同時建立售後快速響應機制，形成標準化、可複製的農產品上行服務模式。

##### 創新營銷模式

組織開展溯源直播助農、精準對接採購商、文旅聯動等活動，聯合地方政府、電商機構打造地標農產品品牌專場，幫助生鮮商品打開銷路，助力農民豐產更增收。

##### 鄉村人才培養

聯合地方政府、農業合作社與職業院校，共同開發面向農村青年的物流管理等技能培訓課程。通過設立實訓基地、開展定向輸送、組織技能競賽等方式，構建「培訓+認證+就業」一體化人才支持體系，助力本地化人才可持續發展。

#### 聯合蘭考縣開展專業技能培訓

##### 案例

2025年4月至5月，京東快遞與河南省蘭考縣政府合作開展鄉村融合發展專項活動。活動以「快遞進村、人才進鄉、服務進戶」為著力點，在全縣13個鄉鎮巡迴舉辦「京東快遞居家創業大課堂」，培訓面向本地村民、返鄉青年、農村合作社骨幹等群體，培訓內容涵蓋電商運營、快遞服務、產品推廣等實用技能培訓，累計培訓鄉村推廣員超1,000人。



京東快遞居家創業大課堂

## 攜手貴州桐梓「村晚」，加速好物出山

案例

2025年1月，京東快遞與貴州桐梓「村晚」開展深度合作，依託文化和旅遊部《我的「村晚」我的年》全國小年接力直播活動，以快遞物流與商流資源整合助力鄉村振興，推動地方特色產品上行與地域經濟發展。

桐梓「村晚」作為歷時十八年的地方文化品牌，是巴蜀文化、黔北文化與夜郎文化交融的重要平台。京東快遞借助「村晚」影響力，在活動現場設立非遺年貨集市，通過線上線下聯動方式推廣方竹筍、牛肉幹、豆腐幹等桐梓特產及泥哨非遺文創產品。在直播環節，京東小哥與非遺傳承人共同推介當地特色商品，並以「上門取、送上門」的高品質服務打通縣鄉物流通道，讓村民享受便捷快遞服務的同時，有效推動「好物出山」，探索出一條文化、旅遊與產業融合的鄉村振興路徑。



貴州桐梓「村晚」直播現場

## 京東物流創新農產品一體化解決方案

案例

京東物流針對陽春市農特產品上行的核心痛點，創新打造一體化供應鏈解決方案，從攬收、運輸、分揀到售後，構建全鏈路保障體系。

在前端攬收環節，京東物流依託「新農人陪跑計劃」，在陽春農特產品主產區設立專屬攬收點，覆蓋偏遠種植戶與中小型企業，為農戶與商家提供更多便利；在運輸環節，整合航空、鐵路等多式聯運資源，對陽春農產品設置綠色通道，以優先分揀、集散拉直等路由優化模式提升時效、降低成本；在售後環節，京東物流建立專屬售後響應機制，實現10分鐘內快速處理運輸異常，確保農產品在運輸過程中的任何問題都能得到及時解決。農產品一體化解決方案有效打通了農特產品上行的「全鏈路」，為鄉村振興提供了可複製的物流解決方案樣板。



農產品一體化解決方案

## 提升鄉村快遞服務品質

京東物流持續推動高品質服務進村入戶，著力提升農村及偏遠地區的服務質量和配送時效，全面暢通農產品上行通道。同時，公司積極拓展鄉村服務內涵，結合「國家補貼進村」等政策落地，推動符合補貼標準的優質商品直達鄉村，促進惠農政策與優質商品同步觸達，有力支持農村消費升級與生活品質提升。

2025年618期間，京東物流在中國絕大部分市縣區實現當日達、近百城市實現分鐘級送達，偏遠地區如疏勒縣、疏附縣、昌吉、吐魯番、石河子、中衛、定西臨洮、臨夏永靖等地也首次實現了網購當日達。以河南蘭考為例，618期間發貨量同比增長約2倍。而在遙遠的西藏阿裡獅泉河鎮，隨著京東快遞鄉村服務站在當地的啟用，這個618期間當地居民收貨速度同比提速4天以上。

### 提升鄉村服務品質舉措

#### 服務時效提升

**完善鄉村下沉網絡與末端服務體系：**增加建設鄉村末端服務站點、擴大配送覆蓋範圍，提升鄉村派送時效；

**快速分揀：**使用自動分揀車、自動分揀機、皮帶機等自動化設備，提升作業效率。

#### 服務體驗改善

**包裝處理：**推廣循環保溫箱與定製抗震控溫包裝，保障商品安全；

**冷鏈保障：**全程溫控與智能監控，確保生鮮品質與配送可靠性。

#### 服務內容豐富

**國補進村：**推出「10+3+N」<sup>2</sup>國補進村創新服務能力，實現補貼申領便捷化；

**家電送裝拆收一體化：**提供從配送、安裝到回收的全流程服務，延伸鄉村服務鏈路。

<sup>2</sup>「10」代表京東物流提供的10種標準服務，「3」指的是3項定製服務，「N」是多項組合增值產品，滿足消費者的個性化要求。

### 疏勒縣、疏附縣，中國最西端縣城實現當日達

案例

隨著京東物流喀什倉投入運營，疏勒縣和疏附縣也首次邁入了網購「當日達」時代。其中，疏附縣托克扎克鎮，疏勒縣疏勒鎮、良種場、疏勒南疆齊魯工業園區等地可以實現「211 限時達」，即最快當日可收到購買商品，其他鄉鎮平均提速 2 天。此舉讓更多偏遠地區的消費者也能享受到高品質的物流服務，並通過優化物流鏈路，持續降低邊疆地區的物流成本。



京東物流喀什開倉儀式

### 建設冷鏈倉，保障生鮮配送品質

案例

2025 年，京東物流在內蒙古的首個冷鏈自營倉正式投入運營，為生鮮商品提供從倉儲到配送的全鏈路溫控保障。對內蒙古本地消費者而言，這座冷鏈倉的最大改變，是徹底重構了「本地買本地」的消費體驗。數據顯示，開倉以來，最受內蒙消費者歡迎的品類是雞肉、海鮮（魚蝦）、冷凍麵點、水果凍榴蓮等。呼和浩特、包頭兩個城市的消費者可以享受「211 限時達」，即上午 11 點前提交訂單，下午送達，當日 23 點前提交的訂單，次日 15 點前送達，進一步強化了京東物流在時效方面的用戶體驗優勢。



京東物流冷鏈運輸

### 無人車進村，提升偏遠地區物流配送時效

案例

京東物流著力提升農產品末端配送的服務時效，讓「田間鮮品」同步城市時效。以招遠市畢郭鎮、辛莊鎮等偏遠鄉鎮為例，京東物流通過建設統一區域分揀中心，並配套引入智能無人車等末端配送資源，實現了鄉村物流節點的集約化運營。該舉措使農產品末端配送整體時效平均縮短約 10 小時，並為當地農資供應商、果品合作社等經營主體降低約 12% 的物流成本。



無人車進村

### 國補直達，賦能鄉村消費升級

案例

京東物流不斷推動「國補進村」，助力服務農村消費升級。為保障國補的真實有效發放，京東物流基於 AI 圖像檢測、數據驗證、電子圍欄等技術，升級推出「10+3+N」創新服務能力，為購買手機、平板、智能穿戴等國補商品的消費者提供一站式服務。結合京東物流超腦大模型、京東快遞小哥多年來積累服務經驗，快速識別 SN、IMEI 碼，幫助消費者實現上門簽收、激活、校驗等流程，讓線下一站式國補服務流暢、絲滑完成，消費者使用更便捷。同時，對於納入國補的家電家居商品，京東物流則通過已覆蓋全國的最後一公里「送、裝、拆、收」一體化配送服務，以及以舊換新「送取同步」和「跨品類換新」能力，有效解決了鄉村消費者在購買、安裝、換新等環節的實際困難。



國補進村

# 01

## Environmental

### 環境篇： 共建綠色生態鏈

在全球應對氣候變化與推進低碳轉型的進程中，綠色物流正發揮著日益關鍵的作用。京東物流將可持續發展作為企業長期戰略，以科學治理為基礎，持續完善環境管理體系，系統推動綠色物流網絡建設與技術創新，持續深化在倉儲、運輸、包裝等環節的低碳實踐，積極應對氣候變化帶來的挑戰與機遇，並聯動生態夥伴與社會公眾開展多元綠色公益活動，共同建設人與自然和諧共生的永續未來。



聯合國可持續發展目標



# 強化環境管理

京東物流將綠色環保理念深度融入企業運營，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》等國家法律法規及運營所在地的環保要求。我們編製了全面覆蓋運營各環節和流程的《環境因素識別評價表》，系統識別環境因素，並針對重要環境因素實施嚴格管控。通過引入監測技術與設備提升對因素的實時監控與精準管理能力，全面提升環境風險防控水平。

京東物流持續推進環境管理架構建設，制定《環境管理政策》，規範在能源、水資源、廢棄物及生物多樣性等方面對自身及供應鏈的全生命週期管理要求，並通過設定環境目標、落實環保要求、定期開展節能節水培訓等舉措，最大限度地減少對環境的影響。同時，我們持續保持與當地生態環境部溝通協作，確保運營活動符合環保法規與標準要求。

2025 年度，ISO 14001 環境管理體系認證覆蓋公司主營業務，此外，公司針對所有主營業務開展環境管理內審。近五年，公司未發生對環境造成重大危害的事件或受到重大環境污染處罰。

此外，我們高度重視環保文化建設，在世界地球日、世界環境日等重要節點，組織主題宣傳，傳播綠色理念，致力於將可持續發展理念根植於員工意識中。

## 能源管理

京東物流將能源消耗管理視為提升環境績效的關鍵舉措。我們通過部署智能控制系統、升級高能效設備、優化運營流程等方式，系統推進能源精細化管理，持續提升運營及辦公場景能源利用效率，助力公司綠色低碳運營目標的實現。

### 京東物流能源管理舉措

#### 業務運營節能

將能源管理融入業務運營全流程，系統推進倉儲空間優化與能源精細管理、運輸車輛智能調度與節油駕駛培訓、智慧物流技術與設備應用等，持續提升能源使用效率與低碳運營能力  
具體內容詳見「引領綠色物流」章節

#### 職場辦公節能

##### 空調

運營智能溫控平台，根據樓層使用情況、季節變化和室外溫度，動態調節製冷主機運行數量、水循環溫度及冷卻塔運行參數

##### 照明

更換節能燈具，辦公區燈具增加獨立紅外感應照明系統，非工作時間照明默認關閉，感應到人員後啟動，減少無效照明燈時間  
新建辦公樓整棟樓採用 270°環幕 LOW-E 玻璃，自然光利用率高達 82%，真正做到光與建築共生

##### 電梯

持續優化電梯運行策略，由固定派最近電梯邏輯調整為根據所有外呼需求、運力計算後派梯邏輯，減少電梯運力浪費

##### 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

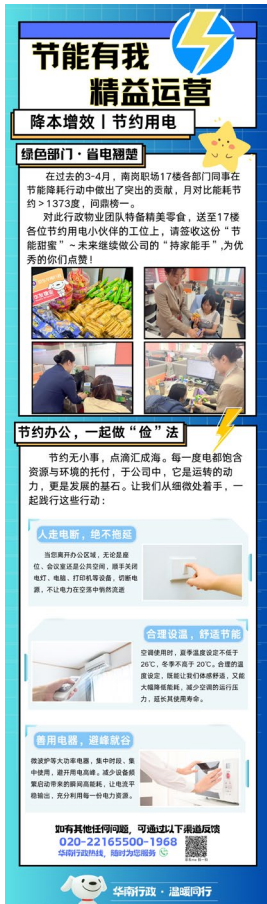
上線並持續迭代「慧記」功能，AI 自動識別參會發言人生成會議紀要、總結會議溝通內容、生成代辦事項，有效提升會議效率、控制會議期間的能源消耗

##### 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



華南南崗職場「月度評優」活動

2025年，京東物流通過系統性培訓與常態化激勵，持續推動綠色辦公文化落地。我們面向全國職場員工開展「職場節能降耗管理」主題培訓，普及節能意義與方法，並分享內部優秀實踐。同時，在華南區域試點「月度評優」活動，通過數據評比與榮譽表彰，激勵員工積極踐行「人走電斷、合理設溫」等行為，共同營造低碳、節能的辦公環境。

2025年，京東物流辦公相關能源資源成本較2024年下降17.87%。

京東物流辦公相關能源資源成本同比下降

17.87%

2025年度綠色辦公目標



辦公相關能源資源成本同比下降

16%

## 資源管理

京東物流高度重視資源管理，持續優化資源使用效率。我們識別到運營中產生的用水、用紙主要來源於辦公場所、倉儲設施及相關輔助環節，並通過實施節水措施、優化用水流程以及推動無紙化辦公等方式，著力提升資源使用效率與循環利用水平。

### 京東物流資源管理舉措

 <p>水資源管理舉措</p>	全面應用節水器具	在所有辦公場所均選用符合《節水型生活用水器具標準》(CJ 164-2002)的節水型器具，部分場所選用紅外感應水龍頭，感應定量出水從源頭提升水資源使用效率
	推進節水技術改造	持續開展節水改造項目，通過對現有用水設施進行系統性的升級與優化，並引入先進的節水技術和設備，實現水資源使用的精細化管理
 <p>用紙管理舉措</p>	水資源回收利用	部分場所投建中水回收處理系統，雨季時收集雨水等經系統過濾、消毒殺菌等流程後用於綠化用水
	推進無紙化辦公	全面推行數字化辦公，通過上線電子發票、採用電子簽章賬單及推廣全流程電子簽名與在線歸檔，系統性減少運營中的紙張消耗 截至報告期末，已實現近60萬員工勞動合同的電子化簽署與歸檔，並在外部合作協議中優先採用線上簽章，顯著減少了線下合同打印數量

## 廢棄物管理

京東物流日常運營中產生的廢棄物主要來自包裝作業、倉儲周轉、運輸配送及辦公管理等流程。公司秉承「減量化、資源化、無害化」原則，建立包括《固體廢棄物控制程序》在內的廢棄物管理制度，定期開展廢棄物內審，識別各項廢棄物類型、來源及數量，致力於從源頭控制廢棄物的產生。同時，公司積極開展各項二次回收再利用專項，持續提升資源循環利用水平，以減少送往填埋場的廢棄物，切實推動綠色運營的全面落實。

### 京東物流廢棄物管理舉措

<p>一般廢棄物管理</p> <p>在打包區、拆箱區、退貨區設置紙箱回收點，推動包裝材料循環使用。對一般生產垃圾進一步區分為廢舊紙皮耗材與塑料耗材，實現可回收物分類收集與資源化處理，並與生活垃圾分開管理。</p>	<p>有害廢棄物管理</p> <p>設置集中暫存區，分類存放危險廢棄物，避免隨意堆放及污染在庫商品，並嚴格區分生產垃圾與生活垃圾，對生產過程中產生的有害廢棄物進行專項收集與合規處置。</p>
--	---

# 應對氣候變化

京東物流積極響應全球氣候治理倡議，全面貫徹《聯合國氣候變化框架公約》及其《巴黎協定》的目標和原則，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，系統構建了覆蓋治理架構、戰略規劃、風險管理、指標與目標的氣候管理體系，持續推動低碳運營與氣候適應性建設，為全球溫控目標貢獻力量。

## 治理

京東物流圍繞「決策 - 管理 - 執行」三層架構，構建了從戰略引領到業務落地的完整氣候治理體系。該體系明確了各層級的權責與協同機制，系統性地將應對氣候變化融入公司戰略與管理流程，並就淨零轉型計劃與價值鏈夥伴、相關行業協會、監管機構等利益相關方進行溝通交流，同時對可能產生的潛在社會影響開展評估，推動碳減排目標在倉儲運營、運輸配送等業務環節有效落實。2025年，京東物流就氣候變化問題召開董事會層面會議一次。

### 京東物流氣候變化治理架構



## 戰略

京東物流以綠色發展為核心指引，全面統籌內外部資源，依託行業領先的物流基礎設施與技術創新能力，通過體系化的低碳實踐與戰略佈局，致力於打造具有示範意義的可持續供應鏈解決方案，引領行業綠色轉型與高質量發展。

京東物流依據香港聯交所《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》，明確短期（2026年-2030年）、中期（2031年-2040年）、長期（2041年-2050年）時間範圍，基於對全球氣候治理趨勢與行業轉型路徑的前瞻研判，參考上一年度工作成果，並結合公司業務結構與價值鏈的深入分析，本年度共識別出14項重大氣候變化相關風險與機遇，包括4項實體風險、7項轉型風險及3項戰略機遇，以系統性應對挑戰、把握低碳發展機遇，推動企業在氣候轉型中實現穩健成長與價值提升。



## 京東物流氣候風險與機遇分析

氣候實體風險				
風險	類別	影響週期	對自身運營及價值鏈的影響分析	應對措施
洪澇 (洪水)、 暴雨、 暴雪	急性風險	短期、 中期、 長期	氣候變化導致極端天氣頻發，洪澇、暴雨、暴雪等災害可能對京東物流的倉儲設施、運輸路線及供應鏈穩定性造成直接衝擊，引發物流中斷、運營成本上升及業務量下滑，進而對公司經營業績帶來持續性風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>在倉儲與園區設計中採用「海綿城市」理念，提升場地滲、滯、蓄、排能力，增強基礎設施韌性</li> <li>基於暴雨洪澇歷史與氣候模型分析，優化洪水預警機制，完善應急響應預案，實現風險前置管理</li> <li>落實物流設施防洪加固、應急物資儲備與定期演練，提升災害應對能力，保障供應鏈穩定與業務連續性</li> <li>通過制定並執行暴雪應對 SOP<sup>3</sup>，實現全鏈路系統化運營保障，確保極端天氣下服務持續穩定運行</li> </ul>
颱風	急性風險	短期、 中期、 長期	<p>颱風導致的強風和暴雨嚴重影響道路通行，使物流車輛受阻，配送延遲，威脅運輸安全與效率。颱風還可能損壞倉庫和分揀中心，如漏水和破損，危及庫存物資安全。</p> <p>颱風期間電力供應易發生中斷或不穩定，可能影響冷庫、自動化分揀設備等關鍵物流設施的正常運行。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強氣象監測與預警跟蹤，動態調整運輸路線與作業計劃，並提前制定應急預案與備用運輸方案，確保在颱風期間能快速啟動響應機制，保障物流運作韌性</li> <li>強化倉庫、分揀中心等基礎設施的防汛防風措施，包括加固門窗、儲備沙袋與排水設備等應急物資，保障設施與貨物安全</li> </ul>
極端高溫	急性風險	短期、 中期、 長期	<p>京東物流因高溫天氣面臨作業效率下降和員工健康風險，需增加高溫補貼、醫療支持和防暑設備投入，提高運營成本。</p> <p>高溫還增加倉庫和車輛製冷能耗及環保冷媒需求，加速動力電池和機械設備性能衰減，提高維護和能源成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託第三方評估倉庫及固定資產的氣候脆弱性，重點關注城市中心和港口等熱島效應顯著區域，完善高溫預警體系與應急預案</li> <li>設施層面，優化倉儲通風與隔熱，如屋頂排風扇、側牆強制通風系統和工業風扇，改善庫內空氣循環與作業環境</li> <li>運營層面，利用智能氣象預警系統優化運輸路徑和作業時間，規避高溫風險。同時規範管理冷鏈設備，進行預防性維護，儲備防中暑藥品和防爆輪胎等應急物資，確保設備運行和員工安全</li> </ul>
均溫升高	慢性風險	中期、 長期	<p>高溫天氣可能導致道路通行能力下降，增加運輸時間與能耗成本，還可能導致運輸的貨物損壞或變質，增加賠付並顯著提高冷鏈運營成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在配送層面，通過路徑優化與運輸計劃動態調整，降低高溫天氣對貨物運輸的干擾風險</li> <li>在技術層面，持續升級冷鏈設備與溫控技術，提升在高溫環境下的運行穩定性和能效表現</li> <li>在運營層面，建立高溫應急響應機制，協同供應商加強物資儲備與調度協調，保障供應鏈韌性與業務連續性</li> </ul>

<sup>3</sup> SOP: Standard Operating Procedure, 標準作業程序。

氣候轉型風險				
風險	類別	影響週期	對自身運營及價值鏈的影響分析	應對措施
能源與碳排放管控要求	政策與法規風險	短期、中期	「十五五」期間，國內「碳雙控」政策將深化，對碳排放和碳足跡管控趨嚴，綠色電力、可持續航空燃料和新能源運輸工具使用要求提高。京東物流需在合規管理、能源結構、運輸裝備和減排方面加大投入，可能增加運營和投資成本。同時，全球氣候治理加速，國際碳稅和碳交易機制可能增加公司合規成本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立地區政策動態監測機制，評估氣候政策風險並制定應對預案</li> <li>• 優化物流網絡，應用高效節能設備，降低能源消耗與排放</li> <li>• 推進新能源車輛應用，參與可持續航空燃料試點和綠色電力購買，推動能源轉型，響應政策要求</li> </ul>
碳排放披露要求	政策與法規風險	短期	在全球碳排放披露要求日趨嚴格的背景下，京東物流面臨持續上升的合規壓力，需相應增加在碳排放查、碳核算及碳監測等相關能力建設與運營保障方面的投入。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強跨區域政策協同，推動建立符合國際與本地要求的碳排放披露體系，平衡合規與業務發展</li> <li>• 依託自主研發的溫室氣體管理平台對範圍一、二、三排放進行全面監測管理，構建覆蓋監測、報告、核查全流程的數字化碳管理機制，並委託第三方機構專業開展核查</li> </ul>
環境標準	政策與法規風險	短期	環境監管趨嚴使公司面臨環境訴訟風險和合規成本增加，可能損害社會聲譽和品牌形象和影響經營業績。 各地大氣污染管控可能會影響燃油貨車的通行，帶來業務成本上升乃至物流的短期阻斷。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 系統開展運營地區環境法規培訓，提升全員環保法律意識與合規執行能力</li> <li>• 積極引入先進環保技術與設備、運輸載具等，提高清潔能源交通工具和可再生能源應用比例，在持續降低業務運營對環境的影響的同時也減少環境管控帶來的影響</li> </ul>
碳定價機制	政策與法規風險	中期	全國碳市場及部分地方試點已納入交通運輸和民航企業，碳價波動將影響京東物流的運營成本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升倉儲運營效率，推廣節能設備與清潔能源，降低碳排放，增強應對碳價波動的能力</li> <li>• 建立政策跟蹤與評估機制，持續追蹤碳排放權交易政策，完善碳資產管理能力，響應碳市場機制</li> <li>• 京東航空每年進行碳排放核查報告，京東物流北京地區運營主體於 2025 年納入北京市碳排放權交易市場並完成履約</li> </ul>
能源價格波動	市場風險	短期、中期	能源價格上升將直接推高燃料成本，進而增加整體運輸支出，並影響公司調整服務定價，進而對公司營收結構產生影響。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推進能源採購多元化，積極參與電力市場化交易，拓展高性價比供應渠道，增強成本控制韌性</li> <li>• 優化運輸網絡結構，增加新能源車輛和綠色運輸線路比例，提升綠色清潔運輸能力</li> <li>• 推動設備節能改造與技術升級，提升能源使用效率，降低用能成本</li> </ul>

氣候轉型風險				
風險	類別	影響週期	對自身運營及價值鏈的影響分析	應對措施
低碳技術研發及轉型成本	技術風險	中期、長期	低碳技術的研發與規模化應用需投入大量資金與時間，在短期內對公司的現金流與運營成本構成壓力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化產學研及行業協作，共同推動低碳技術研發，分攤開發成本與技術風險</li> <li>積極跟蹤並參與政府低碳政策與項目，推進低碳相關技術的試點應用並進行有效評估，爭取資金補貼支持、稅收優惠的同時降低研發投入壓力，降低後期規模化推廣成本</li> </ul>
利益相關方關注	聲譽風險	中期、長期	京東物流在綠色發展方面的表現受到市場廣泛關注，並已被納入多家主流 ESG 指數，若低碳績效未達預期，可能影響投資者信心，進而增加融資難度與成本壓力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>組建專業團隊監測輿情動態，前置評估風險</li> <li>定期開展 ESG 信息披露，豐富與投資者的溝通方式，持續提升利益相關方信心</li> <li>積極回應 ESG 評級機構及監管部門的問詢，主動展示公司 ESG 進展，提升評級表現</li> </ul>

氣候變化機遇				
機遇	類別	影響週期	對自身運營及價值鏈的影響分析	應對措施
綠色低碳的物流服務	產品和服務	短期、中期	能夠滿足相關利益方越來越多的綠色低碳需求，帶來更多的業務收入，並有效降低化石能源價格上漲影響，同時有效聯動上下游企業，協同供應商及下游企業同步開展綠色服務，具備顯著的經濟效益與社會效益。	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升倉儲、運輸、包裝、數字化管理等環節的綠色低碳措施，通過形成更具競爭力的綠色低碳物流服務</li> <li>拓展綠色低碳物流服務場景，為各類用戶提供多種類綠色低碳和可持續物流產品</li> </ul>
更具氣候韌性的供應鏈	產品和服務	中期、長期	京東物流以智能化低碳物流園區建設為重點，系統性應對外部碳監管趨嚴與極端氣候事件帶來的挑戰。此外，加強綠色供應鏈建設，可以有效防範供應中斷的風險，同時增加新興市場收益。	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統開展運營所在地環保法規及應急安全培訓，提升員工法律意識、合規執行及極端天氣應對能力</li> <li>推動可持續供應鏈建設，提升物流各環節的氣候韌性</li> <li>深化與上下游合作夥伴的協同，協助提升其氣候變化管理、低碳轉型能力以及氣候韌性水平</li> </ul>
消費者偏好轉變	市場	短期、中期	隨著消費者環保意識持續增強，越來越多客戶傾向於為具備可持續物流能力的品牌支付溢價。倉儲、運輸、包裝等環節的綠色物流不僅能夠有效回應市場對綠色服務的期待，也有助於塑造負責任的企業品牌形象，增強客戶認同與忠誠度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出綠色包裝與環保運輸服務，積極響應消費者對低碳物流的需求</li> <li>通過多渠道開展可持續物流宣傳，提升消費者對環保實踐的認知與選擇意願</li> </ul>

## 情景分析

京東物流參考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，設定合適的情景，基於現有數據基礎和分析方法，針對關鍵氣候風險開展量化分析。我們系統評估了公司戰略、業務結構與價值鏈對氣候變化的整體韌性，並將氣候韌性要求全面融入戰略規劃與投資決策，致力於構建更具長期可持續性與競爭優勢的商業模式。

### ■ 實體風險

京東物流圍繞三種主要氣候災害，基於其在不同情景下的頻率與強度變化，結合資產所在地、資產類別及業務模式對災害的敏感程度，開展實體氣候風險的量化評估。在維持公司當前資產佈局、運營結構與人員規模不變的情景假設下，測算因氣候事件暴露程度上升導致的潛在損失增幅佔營業收入的比例，並根據該比例設定合理的風險閾值區間。評估結果顯示，實體風險可能造成的損失增幅佔營業收入比重均處於低風險閾值區間。此外，為應對未來氣候條件的不確定性，公司建立常態化監測機制，持續跟蹤並動態評估氣候風險。2025 年，為應對極端高溫天氣，京東物流持續優化作業排班、加強高溫安全培訓、普及防暑物資並改善現場降溫條件，全面落實高溫天氣勞動保護辦法，切實守護員工健康。

### 京東物流氣候變化實體風險情景

選用情景	實體風險	
	RCP 2.6	RCP 8.5
預估至本世紀末溫升 <sup>4</sup>	小於 2°C	大於 3°C
氣候情景特點及說明	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	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升

<sup>4</sup> 到 2100 年全球平均氣溫相對於工業化前水平（1850-1900 年）溫升。

### 實體風險財務影響分析

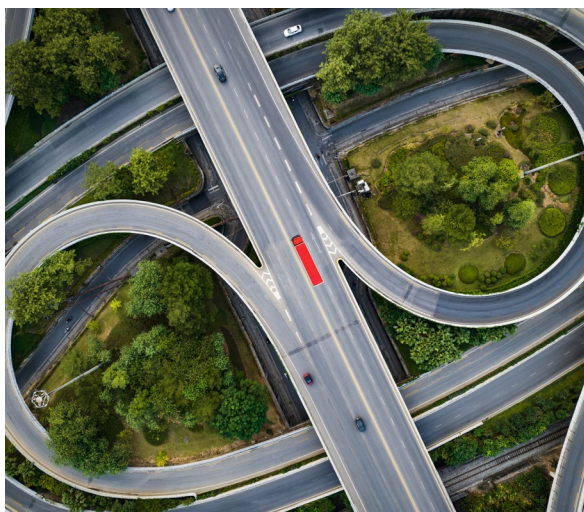
實體風險	RCP 2.6			RCP 8.5		
	短期	中期	長期	短期	中期	長期
洪澇（洪水）、暴雨、暴雪	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)
颱風	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)
極端高溫	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)	低風險 (< 0.05%)

■ 高風險 (≥ 0.5%)   
 ■ 中風險 (0.05%-0.5%)   
 ■ 低風險 (< 0.05%)

### ■ 轉型風險

京東物流圍繞四種關鍵轉型風險，根據不同情景下的政策推進強度、技術迭代速度與市場演變開展了系統性的量化分析，評估轉型風險對公司營業收入的影響佔比。我們結合行業發展趨勢、公司新能源資產結構及低碳轉型規劃等因素，對能源與碳排放管控要求、環境標準及能源價格波動風險進行評估。結果顯示，上述風險均處於較低水平。評估結果顯示，碳定價機制在短、中期對公司構成的風險等級較低，隨著時間推演該風險將升至「中」。

截至 2025 年底，公司已逐步推進清潔能源車輛迭代、運輸網絡優化、倉儲設施節能改造等減排措施，並通過定期監控與動態管理機制，確保轉型風險整體處於可控水平。2025 年，京東物流持續推進能源結構優化，不斷增加新能源採購投入。



### 氣候變化轉型風險情景

選用情景	轉型風險		
	2050 年淨零排放情景 (NZE)	承諾目標情景 (APS)	既定政策場景 (STEPS)
預估至本世紀末溫升	1.3°C 至 1.5°C	1.9°C 至 2.3°C	2.4°C 至 2.8°C
氣候情景特點及說明	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升限制在 1.5°C 以內	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，但仍無法完全實現現在世紀末將全球溫升限制在 2°C 的目標	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

### 轉型風險財務影響分析

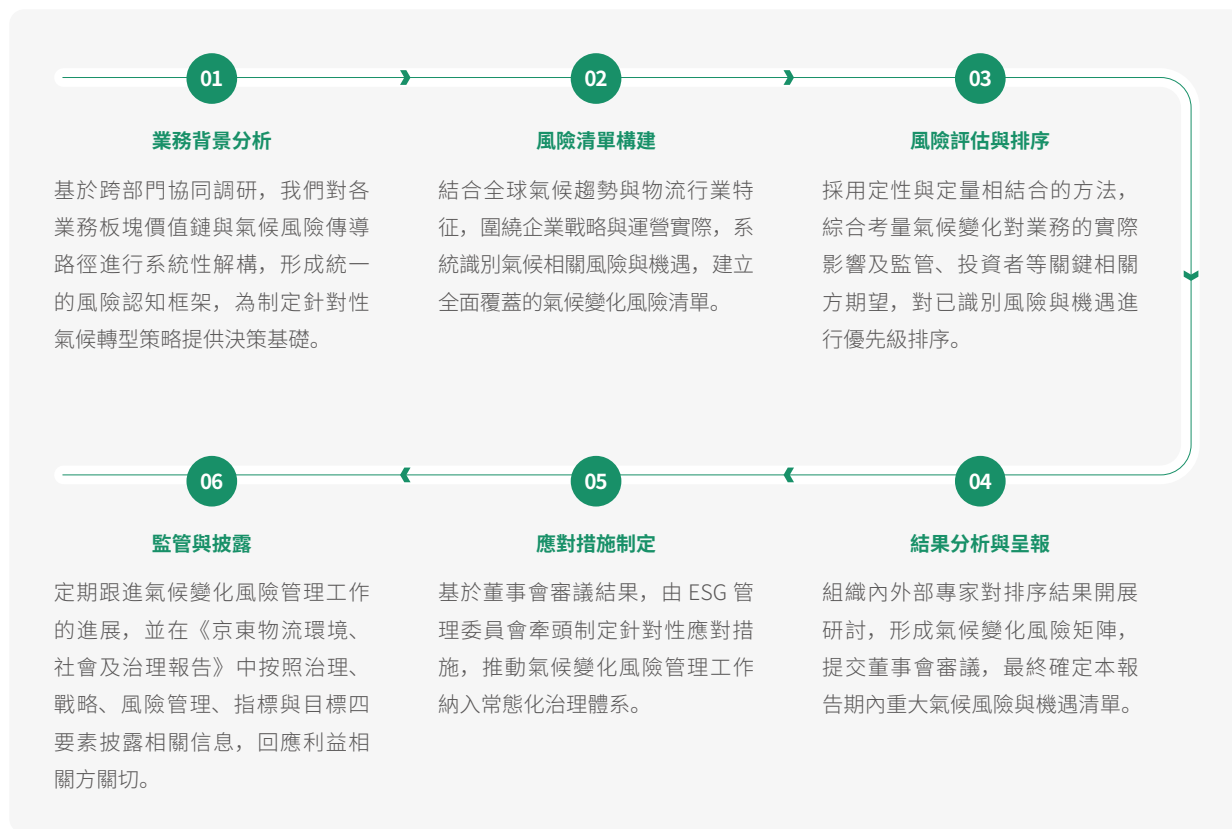
轉型風險	2050 年淨零排放情景 (NZE)			承諾目標情景 (APS)			既定政策情景 (STEPS)		
	短期	中期	長期	短期	中期	長期	短期	中期	長期
能源與碳排放管控要求	低	低	低	低	低	低	低	低	低
環境標準	低	低	低	低	低	低	低	低	低
碳定價機制	低	中	中	低	低	低	低	低	低
能源價格波動	低	低	低	低	低	低	低	低	低

■ 高風險 (≥ 0.5%)   ■ 中風險 (0.05%-0.5%)   ■ 低風險 (< 0.05%)

## 風險管理

京東物流將氣候變化風險管理融入公司全面風險管理架構，構建了涵蓋從風險識別、評估與排序到監管與披露的閉環管理流程，通過多部門協同、內外部專家參與及董事會監督，確保氣候相關風險與機遇得到前瞻性管理與系統性響應。

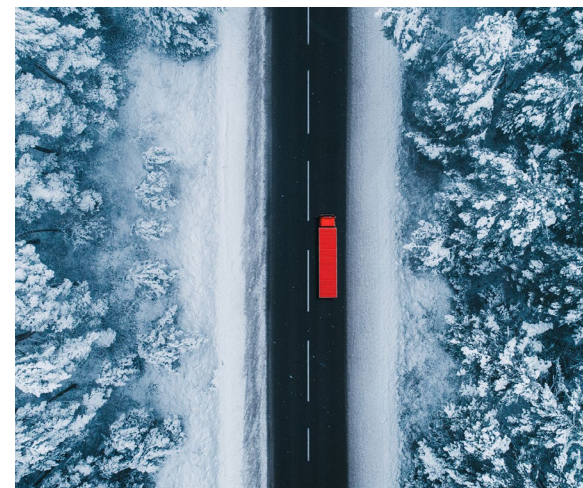
### 京東物流氣候風險管理流程



在風險管理體系下，京東物流針對極端天氣等氣候相關潛在風險，構建了專項應急響應管理體系。基於氣象台極端天氣分類標準，公司制定三級響應機制，梳理並儲備超過 2,000 個重點保供品類的應急資源，為供應鏈在極端天氣下的穩定運行提供物資保障。

此外，公司針對公路長途運輸場景進一步制定公路長途異常天氣應對辦法，根據異常天氣預計影響時間劃分為四個等級，並匹配差異化的資源調度、響應時效與安全保障措施，以提升極端天氣下的運輸韌性。

公司貫徹落實「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，持續健全「事前預防、事中應對、事後善後」的全流程應急管理機制，確保應急響應的高效性與系統性。



## 指標與目標

京東物流根據《國際財務報告準則第 2 號——氣候相關披露》指引，圍繞已識別出的氣候風險與機遇，設定一系列關鍵氣候指標與管理目標，並建立動態監測機制跟蹤執行情況。同時，公司持續推進覆蓋範圍一、二、三的碳排放核查與第三方鑒證工作，持續提升數據透明度與管理效能。作為國內首家設立科學碳目標的物流企業，2025 年京東物流根據最新的運營邊界和 SBTi<sup>5</sup> 標準對目標進行了更新，並通過 SBTi 審核認證，承諾在 2050 年前實現全價值鏈溫室氣體淨零排放。

### 京東物流應對氣候變化指標與目標

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	強化治理架構有效性，提升監督頻率	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會對氣候戰略調整、風險識別及目標進展的監督職能，規定董事會每年需審議重大氣候風險與碳排放目標的落實情況</li> <li>持續完善 ESG 管理委員會在氣候風險與目標管控、溫室氣體排放管理方面的職責，明確委員會及管理層每年至少一次向董事會進行專項匯報</li> </ul>
	搭建氣候治理跨部門協同機制	圍繞碳排放目標，建立跨部門協同機制，明確職責分工	<ul style="list-style-type: none"> <li>與各關鍵業務部門建立促進碳排放目標達成的協同機制，明確各部門和業務單元的分工</li> <li>設定績效考核指標，並持續跟蹤與優化</li> </ul>
戰略目標	深化氣候風險對企業經營的量化研究	將氣候風險逐步納入財務影響量化評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>基於氣候風險排序，推動氣候風險財務分析的可行性研究，開展財務影響評估</li> </ul>
風險管理目標	開展氣候風險的年度評估	每年開展氣候風險的評估工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年系統開展氣候風險評估，形成年度氣候風險熱力地圖</li> <li>逐步將氣候風險納入公司整體風險管理體系</li> </ul>
信息披露目標	完善溫室氣體排放數據的管理與披露	定期披露溫室氣體排放量，逐步精細化碳盤查核算與管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年披露京東物流（含德邦物流、跨越速運）範圍一、二、三全面溫室氣體排放數據</li> <li>針對外購包材、外包運輸等主要範圍三溫室氣體排放，收集供應商數據並逐步細化核算</li> </ul>
	持續開展應對氣候變化信息披露	逐年完善並結構化披露氣候相關信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年在《京東物流環境、社會及治理報告》中，按治理、戰略、風險管理、指標與目標四要素披露氣候行動進展，逐年豐富、細化披露內容</li> </ul>

<sup>5</sup> SBTi: Science Based Target initiative, 科學碳目標倡議。

一級指標	二級指標	指標描述	目標設定
減排目標	推進自身運營減排	通過清潔能源應用、技術創新、智能化管理等方式降低自身運營碳排放	<b>範圍一：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>提升清潔能源和新能源車輛佔比，逐步在幹支線運輸中使用純電重卡</li> <li>試點和推廣氫能、甲醇等零碳、低碳能源運輸工具使用</li> <li>通過智能化調度和智能駕駛技術，降低駕駛油耗、電耗</li> </ul> <b>範圍二：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>擴大倉儲屋頂光伏規模，試點園區儲能及光儲充一體化建設，逐步推進綠色電力使用</li> <li>通過設備更新及物流科技產品提升倉儲機械的能源使用效率</li> </ul>
	推動上下游供應鏈減排	通過綠色包裝、供應商協同、數字化碳管理等方式推動上下游供應鏈減排	<b>範圍三：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>在包裝環節持續推進減量化和循環化，推行原廠直發模式，推動包材供應商進行產品碳足跡核算認證</li> <li>推動三方外包運輸類供應商加大新能源車使用佔比</li> <li>通過供應鏈碳管理平台京碳惠（SCEMP）<sup>6</sup>，攜手供貨商合作夥伴共同打造綠色物流服務</li> <li>提升員工綠色生活意識，鼓勵員工選用低碳交通方式出行</li> <li>促進供應商共同參與制定並通過實際行動落實減碳目標</li> <li>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</li> </ul>

**經 SBTi 認證的科學碳目標**

**近期目標**

以2024年為基準年，到2035年，範圍一、二溫室氣體絕對排放量降低63.0%，範圍三中外購商品與服務、上遊運輸與分銷溫室氣體排放強度（噸公里）降低66.33%。

**長期目標**

以2024年為基準年，到2050年，範圍一、二溫室氣體絕對排放量降低90.0%，範圍三溫室氣體絕對排放量降低90.0%。

**京東物流溫室氣體排放**

指標	單位	2023年	2024年	2025年
直接（範圍一）溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳當量	180.7	226.0	262.6
間接（範圍二）溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳當量	83.9	88.1	106.4
其他間接（範圍三）溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳當量	772.9	805.5	819.2
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳當量	1,037.5	1,119.6	1,188.2
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收	62.3	61.2	54.7

<sup>6</sup> 京碳惠（SCEMP）：供應鏈碳管理平台（Supply Chain Emission Management Platform）。

# 生態環境保護

京東物流以負責任的商業實踐推動自然向好，在運營全鏈路中系統推進生物多樣性保護，並通過綠色公益行動凝聚各方力量，助力建設人與自然和諧共生的美好未來。

## 保護生物多樣性

京東物流積極響應《昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架》及國際自然相關財務披露 (TNFD) 倡議，將生物多樣性保護作為核心議題深度融入企業風險管理與戰略規劃體系。公司承諾在全球運營中實現森林零砍伐，並規避在世界遺產名錄和國際自然保護聯盟 (IUCN) 目錄 I-IV 自然保護區內開展業務活動。同時，我們持續與政府、供應商、社區等關鍵利益相關方構建協作機制，共同推進生態保護目標的落地與實踐。

京東物流依託基於地理信息的科學評估體系，系統識別並分析了自身運營及其周邊區域，以及供應鏈各環節對生物多樣性的潛在依賴與影響風險，並重點關注倉儲節點與運輸路徑所涉生態高敏感區域，將其納入全鏈路風險管控。基於評估結果，我們建立了動態管理機制，持續優化業務佈局與運營方式，並相應調整生態保護策略，以切實降低對自然生態的影響，推動業務運營與生態保護協同發展。

## 踐行綠色公益

京東物流持續開展多元綠色公益活動，依託「清流計劃」平台，聯動多方力量推進生態保護與公眾環保參與，將綠色行動融入社區、自然與產業場景，傳遞可持續發展的企業溫度。

### 京東物流啟動「紅樹林生態修復計劃 2.0」

2025年5月22日國際生物多樣性日，京東物流聯合一個地球自然基金會，在世界自然基金會技術支持下，在香港米埔自然保護區啟動「紅樹林生態修復計劃 2.0」，並同步成立「海洋盒夥人」全球夥伴網絡。該項目進一步整合資源，在橫琴國家濕地公園（二井灣）擴大修復 20,000 平方米紅樹林生態面積，並對修復區域的生長狀態及碳匯效益開展持續追蹤與測算，累計修復面積將超 40,000 平方米。同時清流計劃聯動 52 家合作夥伴成立「海洋盒夥人」全球夥伴網絡，致力於推動生態保護從單點修復邁向系統性治理，並通過「紅樹林線上撫育」活動，將用戶寄遞行為轉化為環保能量，累計吸引超 500 萬人加入，形成企業帶動、公眾響應、多方協作的生態保護新模式。

依託科學實施的「紅樹林生態修復計劃」，清流計劃正式加入世界經濟論壇「全球植萬億棵樹領軍者倡議」，獲首屆澳門 ESG 卓越獎最高獎項「綠色智慧物流生態金蓮花獎」，並於 2025 年 12 月 15 日，在肯尼亞內羅畢聯合國環境規劃署 (UNEP) 全球總部舉辦的高級別對話會上，成功入選國際「創建可持續品牌」願景倡議 2025 年代表性案例。

案例



「全球植萬億棵樹領軍者倡議」

### 京東物流「春日茶韻 益起撿跑」主題活動



案例

2025年世界地球日前夕，京東物流以「春日茶韻 益起撿跑」為主題，在廣東英德、浙江杭州兩地的生態茶園開展清流計劃年度IP活動「益起撿跑」。志願者在茶園中完成約5公里撿跑，撿拾散落的農膜、包裝袋等廢棄物，並參與春茶採摘、手工製茶等體驗，並在現場了解京東物流從茶葉採摘、運輸到銷售的綠色減碳舉措，旨在呼籲踐行環保行動，倡導低碳生活理念。



「春日茶韻 益起撿跑」主題活動

### 京東物流深度參與地球一小時香港主會場



案例

2025年3月22日，世界自然基金會（WWF）發起的全球最大規模環保行動「地球一小時」（Earth Hour）在香港盛大啟幕。京東物流清流計劃深度參與 WWF 香港「地球一小時 2025」熄燈倒計時典禮並獲感謝狀，以表彰其在綠色物流與生態保護領域的創新實踐。



「地球一小時」活動

# 引領綠色物流

京東物流以技術創新驅動物流全鏈路綠色轉型，系統構建從倉儲、運輸、包裝到科技協同的可持續運營體系，持續降低環境影響，助力生態友好型供應鏈建設。**2025年，京東物流百萬營收溫室氣體排放量（範圍一、二及範圍三）同比降低 10.67%。**

## 京東物流 2025 年減排措施關鍵進展

領域	2025 年關鍵進展	減排成效
綠色倉儲	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋頂光伏總裝機容量達到 210.44 兆瓦，全年使用光伏綠電 99,846 兆瓦時</li> <li>累計 18 個倉庫獲得「綠色倉儲」標識</li> <li>新增 2 個智能產業園獲得物流零碳園區、碳中和園區認證</li> <li>多個倉儲、分撥中心獲得綠色認證和評價</li> <li>開展倉儲設備閒置利舊工作，降低資產更新購買產生的碳排放</li> </ul>	實現溫室氣體減排 <b>17.76 萬噸</b>
綠色運輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源車輛同比增加 4,000 輛以上</li> <li>通過系統性節油駕駛管理，實現牽引車、9.6 米貨車百公里油耗分別下降 1.02 升和 1.23 升</li> <li>「公轉鐵」「空轉鐵」模式持續推廣</li> <li>積極響應民航局可持續航空燃料試點政策，試點期間按 1% 比例常態化加注 SAF</li> </ul>	實現溫室氣體減排 <b>42.48 萬噸</b>
綠色包裝	<ul style="list-style-type: none"> <li>包裝實驗室獲得 ISTA 認證和 CNAS 認證</li> <li>全面與推廣 X 系列包材和 40mm 膠帶，減少紙類使用 2 萬噸、塑料使用超 1 萬噸</li> <li>循環包材全年循環次數達 8,936 萬次，大件場景使用率達 54%</li> <li>二次紙箱回收再利用超 3 億次</li> <li>循環集裝袋使用超 5.8 億次</li> <li>籠車、圍板箱等循環容器寄遞數量超過 1.3 億次，降低纏繞膜、托盤消耗</li> </ul>	實現溫室氣體減排 <b>49.69 萬噸</b>
綠色科技	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過能源管理平臺實現整體能效提升，年度節能比例達 4.9%</li> <li>通過智能化調度，顯著提升整體運輸效率</li> <li>京碳惠綠色訂單增長超過 3 億，服務碳普惠品牌超 1,000 家</li> <li>助力打造全球首個碳中和環法挑戰賽</li> </ul>	實現溫室氣體減排 <b>39.08 萬噸</b>

## 綠色倉儲

京東物流將綠色理念貫穿倉儲全生命週期，在選址、設計、建設與運營各環節系統推進生態保護、節能運營與能源轉型，打造環境友好、資源節約的現代倉儲體系。

### 截至報告期末

- 18 個倉庫獲得「綠色倉庫」標識，其中一級（三星）綠色倉庫 11 個，二級（二星）綠色倉庫 7 個
- 京東（廊坊廣陽）智能產業園、京東（東莞麻涌）智能產業園分別獲得經第三方機構認證的**物流零碳園區及碳中和達成核查聲明**
- 京東物流西安亞洲一號智能倉儲及西安港務區京東亞洲一號智能物流園獲得**綠色分撥中心 5A 級服務認證**
- 京東亞洲一號西安快遞分撥中心、大興快遞倉儲中心、廈門同安快遞倉儲中心分別獲得國家郵政局發展研究中心綠色快遞分撥中心和綠色快遞倉儲**優異**評價
- 京東物流職場（京東總部大樓二期）獲得 **LEED<sup>7</sup> BD+C Gold 認證**

<sup>7</sup> LEED: Leadership in Energy and Environmental Design, 能源與環境設計先鋒, 是由美國綠色建築協會制定的全球廣泛認可的綠色建築評價體系。

## 在倉儲設計中

在倉儲設施規劃與建設中，京東物流通過科學選址降低生態影響，運用綠色技術提升資源效率，並以權威認證持續完善倉儲環境表現。

### 倉儲選址



京東物流綜合運用地理信息系統 (GIS) 進行疊加分析，有效規避國家濕地、候鳥遷徙通道等生態紅線區域，優先選用工業用地或低生態影響的棕地作為建設基地，從源頭減少對生物多樣性與生態系統完整性的干擾。

### 園區建設



京東物流積極融入「海綿城市」設計理念，通過鋪設透水地面、構建下沉式綠地等生態化設施，有效實現雨水的自然積存與淨化，補充園區綠化與景觀用水，進一步實現水資源的集約利用與源頭減排。

### 綠色升級



京東物流持續推動倉儲設施的綠色低碳化升級，全麵引入多項綠色建築技術與創新設計，並積極開展綠色倉儲、碳中和園區等行業權威認證。

## 在倉儲運營中

京東物流圍繞精細化管控與智能化管理展開節能行動，並通過倉儲屋頂光伏使用及倉能機械電動化推進能源結構轉型。

2025 年，京東物流通過物流設備、電子設備、網絡設備等各類利舊資產使用，有效減少新購設備溫室氣體排放 9.05 萬噸。

在日常運營中，持續推進更換 LED 節能燈、使用人體感應燈、拆除無效燈、配置時控開關、叉車錯峰用電等節能舉措，並全面落实非作業時段斷電、分區照明與規範用電等精細化管理辦法。

積極推進前沿節能技術試點工作，在天津北辰亞一分揀場地部署節能櫃，通過穩定電壓、平衡三相與消滅諧波、永磁同步電滾筒投入、高低速和休眠自適應切換、能源管理平台等技術，有效改善電能質量，提升能耗效率。

採用自研的生成式三維重建與視覺大模型感知能建立供應鏈倉儲地圖，通過智能化業務仿真診斷、精細化空間管理，有效縮減揀貨距離，降低能源消耗。

開展叉車用能優化，將所有叉車動力源改為電動。持續推進倉儲、分揀中心屋頂光伏建設，並試點光儲充一體化，提升場地綠電消費比例。

### 2025 年底

• 公司屋頂光伏裝機量達到

210.44 兆瓦

• 全年使用光伏綠電

99,846 兆瓦時

• 相比使用化石能源電力減少碳排放

82,603 噸

### 京東物流能耗降本推廣項目培訓

#### 案例

2025 年 12 月，京東物流面向全國 27 個省區開展了三次能耗降本推廣項目培訓，覆蓋約 150 名員工。此次培訓重點推廣「定時開關」與「人體感應照明」兩項節能方案，前者通過自動控制設備用電時段以提升谷電比例，後者借助智能感應實現「人走燈滅」，共同推動倉儲環節用電管理的精細化與能效提升。

## 綠色運輸

京東物流圍繞運輸環節系統推進低碳化轉型，通過能源結構優化、運輸效率提升、多式聯運協同等方式，持續降低單位運輸的環境足跡，構建綠色、韌性的物流網絡。

### 公路運輸

公路運輸作為物流網絡的關鍵環節，也是碳排放的主要來源之一。京東物流通過新能源車輛替代、車輛智能調度、燃油效率優化等方式，持續降低公路運輸排放強度。

京東物流持續推進公路運輸新能源轉型，圍繞幹線運輸、區域轉運、末端配送等關鍵場景，有序擴大清潔能源車輛的規模化應用，並通過車輛結構優化、場景適配性投放、配套基礎設施完善等措施，逐步構建覆蓋國內外的綠色公路運力網絡。截至報告期末，公司新能源車輛同比去年增加超過 4,000 輛。

同時，公司不斷優化車輛運營結構，通過算法投入模型升級，短途實現了同城業務配送網絡與資源融合，顯著提升裝載率；干支線場景首次完成無人化調度試點，截至 2025 年底超過 40% 線路已實現線路算法托管。

#### 截至報告期末

- 公司新能源車輛同比去年增加超過

4,000 輛

### 電動重卡在幹線場景的試點應用

2025 年，京東物流聯合德邦物流、跨越速運共同啟動純電動重卡幹線運輸試點，在華東、華南區域投入 21 輛 9.6 米電動重卡，運輸高附加值零擔貨物。試點採用輕資產運營模式，依託社會充電網絡，結合智能調度系統與夜間谷電策略，相較於燃油車實現單公里能耗成本顯著降低、單車年均減碳約 62 噸的顯著效益，為行業提供了可複製的綠色轉型路徑。



電動重卡試點應用

京東物流通過精細化管理與技術創新，持續降低公路運輸中的燃油消耗。公司基於多維數據構建智能調度模型，實現末端調度全流程優化，在提升效率的同時降低能耗。

在干支線運營中，公司在幹線牽引車與 9.6 米廂式貨車等高頻場景中，系統性推行節油管理，並建立以數據與績效為導向的節油駕駛管理體系。此外，德邦物流部署 432 台智能駕駛車輛，預計可實現 1.8% 的節油效果。2025 年，京東物流牽引車百公里油耗下降 1.02 升，9.6 米貨車百公里油耗下降 1.23 升，保持行業能效表現領先。

在短途運營中，公司根據車型理論油耗，月度輸出高油耗車輛 1,000 台左右，通過車隊人員跟車評估燃油合理性，並要求高油耗車輛通過新油耗標準目標執行，實現節油降本。

此外，公司持續開展駕駛行為優化，年內組織覆蓋超過 1,700 名司機的節油駕駛培訓，在日常早會中推行「節油一頁紙」宣導，並對高能耗司機開展專項輔導，全面提升司機節油駕駛能力。

#### 案例

#### 2025 年

- 牽引車百公里油耗下降

1.02 升



- 9.6 米貨車百公里油耗下降

1.23 升

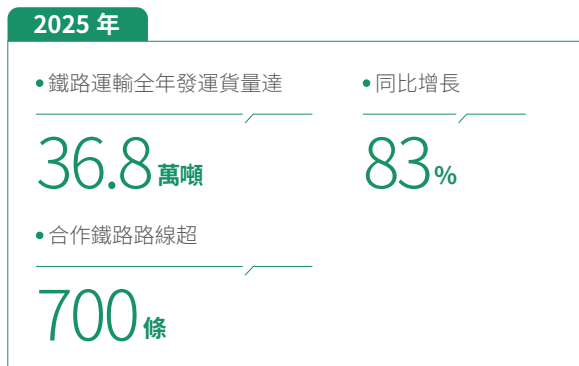


## 鐵路運輸

鐵路運輸具有單位碳排放低、適中長距離幹線運輸的優勢，是優化運輸結構的關鍵環節。2025年，合作鐵路路線超700條，涵蓋高鐵快運、集裝箱班列、行李車、電商班列等多種模式。

京東物流持續推動「公轉鐵」服務，以自主研发的「公轉鐵」算法模型為基礎，通過智能調度與路徑優化，整合鐵路與公路運輸資源，實現多式聯運的高效協同與低碳運行。2025年，公司新開通11條鐵路集裝箱班列，服務12家品牌，助力其降低物流成本約10%，並降低約70%的碳排放。

京東物流同步推進「空轉鐵」服務，將跨區訂單運輸方式由航空調整為高鐵，以蘇州、上海為主要始發點，全年通過鐵路發運覆蓋全國17個省、245個城市，助力客戶實現運輸減排與成本優化。同時，公司推出低碳物流產品「T9」，單產品減排量可達3.8噸，覆蓋40%的減碳相關訂單，並拓展了跨省次晨達場景，推動綠色與效率協同發展。



<sup>8</sup> ISTA 認證：國際安全運輸協會認證。

<sup>9</sup> CNAS 認證：中國合格評定國家認可委員會認可。

## 航空運輸

航空運輸是保障高時效物流的關鍵，也面臨較高的碳排放挑戰。京東物流持續推進綠色飛行實踐，通過優化航線設計、實施精細化航班放行等措施，系統降低航油消耗。同時，公司積極響應民航局可持續航空燃料（SAF）試點政策，並開展年度碳排放監測與報告，推動航空運輸環節的低碳化運行。

2025年，燕宣機場航貨運樞紐正式投用，全網9條航線實現日均飛行時間優化2小時以上，有效降低了航油消耗與碳排放，提升了航空運營效益與物流成本效率。報告期內，京東物流機隊平均小時油耗2.42噸/小時，保持行業領先水平。

## 綠色包裝

京東物流圍繞「循環化、減量化、可再生化」系統推進綠色包裝轉型，將國家標準《快遞包裝重金屬與特定物質限量》（GB 43352-2023）全面納入採購技術規範並定期開展第三方抽檢，同時依據《限制快遞過度包裝要求》（GB 45186-2024）明確各類商品的包裝層數與材料選用標準，從源頭落實合規與減量。

此外，本年度公司通過修訂《京東物流包材質量管理制度》《二次紙箱使用規範》《周轉箱模式商品出庫包裝標準》等內部制度，進一步健全包材質量管理機制，細化二次紙箱回收與周轉箱簡化包裝的執行要求，持續推動綠色包裝管理體系向標準化、可操作、可驗證方向發展。2025年，京東物流包裝實驗室獲得ISTA認證<sup>8</sup>和CNAS認證<sup>9</sup>。



ISTA 認證

CNAS 認證

## 包裝回收與循環利用

京東物流圍繞倉儲、運輸與末端配送等核心環節規模化推廣循環包裝體系，我們設立專人專崗開展二次紙箱的篩選與回收，激勵一線廣泛使用回收紙箱。

- 本年度累計實現二次紙箱回收再使用超 **3 億次**，減少碳排放 **2.9 萬噸**
- 德邦物流在家裝建材、食品、醫藥、家電等 **13 個** 行業場景中，以循環包裝替代傳統木架、木箱等一次性包材，已累計投放各類循環箱約 **11.23 萬個**，實現循環使用 **214.8 萬次**
- 大件運輸循環包材使用率達 **54%**

京東物流針對不同業務場景與商品特性，構建差異化的解決方案。

- 針對生鮮冷凍品，已在 **18 個** 城市規模化投放循環保溫箱及配套冷鏈微倉超 **90 萬個**，全年循環使用次數達 **8,936 萬次**，實現碳減排 **7.6 萬噸**
- 針對常溫小件商品，推廣按目的地集中打包與周轉箱集運模式，替代傳統紙箱與填充材料，全年通過周轉箱完成 **4,109 萬個** 包裹運輸
- 持續拓展循環容器應用場景，在醫藥、家具等領域逐步擴大覆蓋，本年度循環容器寄遞數量超過 **1.3 億次**，纏繞膜月均消耗降低超 **60%**，托盤月均消耗降低超 **70%**

## 京東物流 618 啟用 50 萬個循環保溫箱

2025 年 6 月 5 日世界環境日暨「清流計劃」啟動八週年之際，京東物流宣布在 618 期間投入 50 萬個新型循環保溫箱，用於生鮮商品包裝，創下行業一次性投放規模紀錄。該保溫箱採用食品級 PP 材料，單箱可循環使用 300 次，並通過「一箱一碼」與射頻識別技術（RFID）技術實現全流程閉環追溯與高效回收。經測算，該保溫箱單次循環可減碳 850 克，該批保溫箱預計全生命週期累計減碳約 12.7 萬噸，標誌著京東物流在生鮮冷鏈綠色包裝規模化、閉環化管理方面取得關鍵進展。



京東物流新型循環保溫箱

## 案例

## 包裝減量與可降解材料

京東物流通過優化設計方案、推廣可持續材料應用，持續降低包裝的環境影響。

### 2025 年

- 以算法驅動包裝精細化管理，通過不斷優化智能裝箱算法，實現包裹空隙率下降 **7%**，有效降低了包裝材料使用量
- 全面推廣輕量化結構的 X 系列紙箱，實現單箱原料用量降低 **5%-25%**，全年累計減少紙張消耗約 **2 萬噸**，碳減排 **2.26 萬噸**
- 推出 X 系列防水袋，在保持性能前提下減少 **20%** 原料用量，年度快遞袋替換率達 **99.4%**，減少塑料使用近 **1 萬噸**，實現碳減排 **3.08 萬噸**
- 在輔材方面，通過開發 40mm 瘦身膠帶，全年實現碳減排 **1,810 噸**，形成覆蓋主輔材的全鏈路綠色包裝體系
- 在快遞攬收環節規模化投放可降解包裝袋超過 **1,800 萬個**，並同步引入可降解膠帶投入使用，進一步降低傳統塑料包裝的環境影響

## 綠色科技

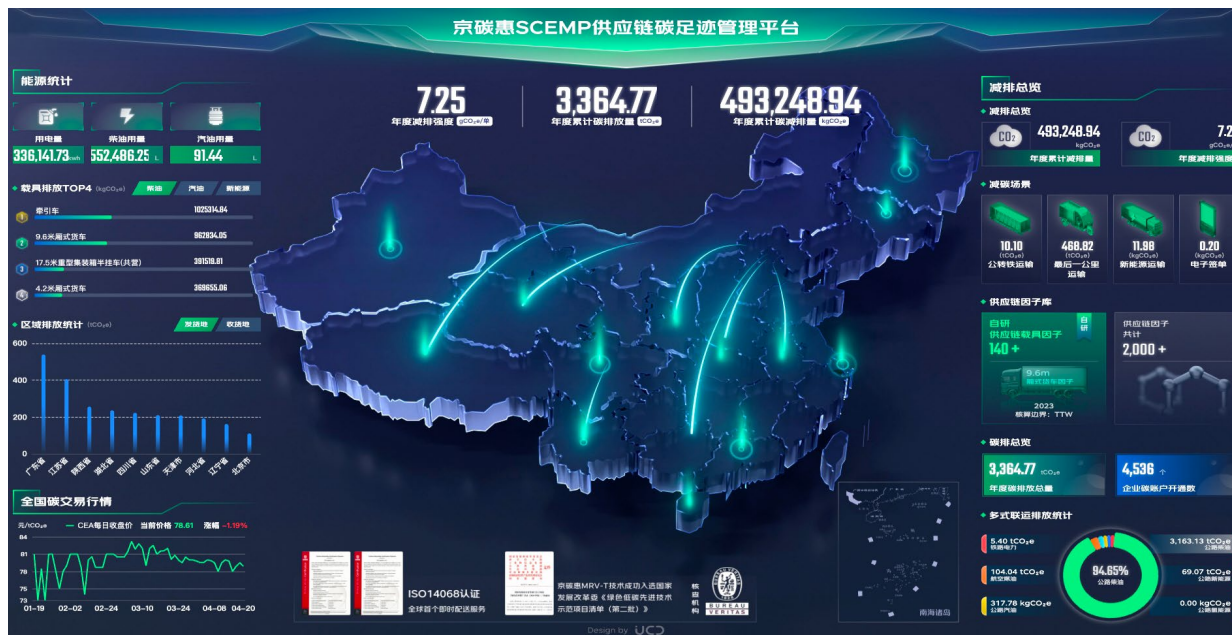
在 2025 年《聯合國氣候變化框架公約》第三十次締約方大會（COP30）上，京東物流展示了以人工智能與大數據深度融合生態保護的創新實踐，構建了技術驅動、責任共擔的供應鏈新範式。此外，公司續發展案例入編《中國可持續發展報告（2025）》，並獲得中國循環經濟協會頒發的「COP30 中國角碳達峰碳中和之路案例企業」榮譽。2025 年，公司持續增加對京碳惠、可持續賽事服務等綠色科技、綠色產品、綠色服務的資金及資源投入，鼓勵綠色可持續相關產品或服務的開發與市場推廣，並組織開展相應培訓工作。



「COP30 中國角碳達峰碳中和之路案例企業」榮譽證書

京東物流「京碳惠（SCEMP）」是物流領域唯一集成 ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068 及歐洲智慧貨運中心（Smart Freight Centre）GLEC<sup>10</sup> 四大標準認證的數字化供應鏈碳管理產品。該平台基於自主研發的 MRV-T 技術<sup>11</sup> 與碳排放因子庫，構建了貫穿供應鏈「倉、運、配」全鏈路的數字化碳管理平台，將複雜的碳排放過程轉化為可量化、可追蹤、可審計的「碳賬本」，實現從數據採集、核算認證到資產入表的全流程閉環，從而幫助企業在達成精準碳披露的同時，完成碳數據資產的價值轉化。

截至 2025 年底，京碳惠先後與京東零售、京東政企以及京東工業多個跨業務板塊深度應用，開通企業碳賬戶超過 10,000 個。並對外服務數百家企業。同時京碳惠作為供應鏈碳足跡核心技術與底座，與京東零售開啟了「青綠計劃」碳普惠專場活動，為消費者提供可實時查看每張訂單的碳足跡「身份證」，清晰了解自身綠色消費行為產生的減碳成果，實現了 ESG 與可持續消費的商業閉環。



京碳惠碳能管理平台

<sup>10</sup> GLEC: Global Logistics Emissions Council, 全球物流排放理事會。

<sup>11</sup> MRV-T 技術: 碳足跡監測、報告、核實與追蹤。

2025年，京東物流綠色物流生態規模持續擴大。全年綠色訂單量增長超過3億，綠色運單同比增長超418%，碳普惠品牌超1,000家，累計實現碳減排731噸，有效促進平台商家與消費者共建綠色消費生態。

京東物流作為中國唯一供應鏈企業，本年度成功入選《溫室氣體核算體系》(GHG Protocol) 技術工作組，實現從「標準執行者」到「標準制定者」的角色躍升。通過深度參與範圍三 (Scope 3) 排放核算等國際標準修訂，京東物流將系統輸出在數字化碳管理、多式聯運減碳等方面的實踐智慧，推動中國綠色物流經驗與國際標準接軌，助力全球供應鏈碳排放核算體系不斷完善。

### 京東物流助力納愛斯打造家清行業碳足跡標杆



2025年，京東物流「京碳惠」平台再度升級上線產品碳足跡技術服務，融合AI與MRV-T技術，依托權威排放因子數據庫，精準識別碳排關鍵節點，構建科學高效的碳管理體系。在該技術支持下，本次獲得認證的納愛斯集團旗下超能、雕牌等系列洗衣液生產環節減排超70%，運輸環節依托京東物流綠色供應鏈實現碳足跡降低60%以上。經必維集團 (Bureau Veritas) 獨立核查，該產品獲行業首個符合ISO 14067:2018與GB/T 24067-2024標準的全生命周期產品碳足跡認證，成為京東「青綠計劃」中首款展示碳足跡信息的企業產品，並獲京東物流最高等級「卓越級」碳足跡數據源證書。



京碳惠 AI 產品碳足跡建模碳流圖示例



「卓越級」產品碳足跡數據等級證書

### 京東物流助力打造全球首個碳中和環法挑戰賽



2025年11月，京東物流為「環法挑戰賽·樂山站」提供全鏈路綠色支持。京東物流協調全部運輸車輛使用新能源車輛，從源頭避免運輸過程中的直接碳排放。同時，依託自主研發的「京碳惠」碳管理平台與MRV-T技術，對賽事全生命週期碳排放開展精準監測、核算與管控，並通過科學實施碳抵消措施，獲得必維集團碳中和認證。該賽事成為全球首個實現碳中和的環法挑戰賽，為大型體育活動提供了「綠色運營+數字化碳管理」的范本。



「環法挑戰賽·樂山站」

### 2025年

- 京碳惠 MRV-T 技術入選國家發展改革委等八部委《綠色技術推廣目錄 (2024 年版)》
- 「基於 MRV-T 技術的供應鏈上下游協同降碳」項目榮獲聯合國 WSIS Prizes 2025 提名獎
- 京碳惠作為物流行業首個 MRV-T 減碳技術選入工信部《國家工業和信息化領域節能降碳技術裝備推薦目錄 (2025 年版)》
- 京碳惠物流行業數字化減碳技術被納入《國家工業和信息化領域節能降碳技術應用指南與案例 (2025 年版)》
- 京碳惠成為首個上線國家級綠色技術交易中心的供應鏈碳足跡技術

# 02

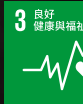
## Social

### 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，堅定踐行可持續發展理念，根植於對社會持續貢獻與價值回饋。在員工發展與權益保障方面，公司健全人才培養與職業發展體系，構建人性化薪酬福利與激勵機制，築牢員工健康與安全保障防線，助力員工實現個人價值與企業發展雙向共贏。針對合作夥伴與客戶，公司依托技術創新與智能物流系統，搭建負責任供應鏈生態，提升供應鏈響應效率，提供高品質服務體驗。此外，公司踐行公益慈善責任，助力和諧社區構建與社會進步，攜手員工、合作夥伴及客戶等所有利益相關方，共築互利共贏、美好向善社會生態。



聯合國可持續發展目標



# 賦能人才發展

京東物流始終秉持「以人為本，關愛職工」理念，堅守公開平等且多元包容僱傭原則，全面保障員工合法權益。公司構建全面且具有市場競爭力薪酬福利體系，搭建多維度員工培訓與職業發展通道，暢通員工溝通機制並完善人性化關懷舉措，全方位守護員工身心健康，增強員工歸屬感與幸福感。

## 僱傭與多元平等

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準則，制定《京東物流員工手冊》《京東物流集體合同》等內部規章制度，保障勞動用工管理合法性與規範性，為員工營造公平公正且多元包容的工作環境。

## 員工僱傭

京東物流秉持公平透明招聘準則，構建規範化全生命週期招聘管理體系，實現從簡歷篩選、面試邀約、面試接待到入職辦理線上線下標準化操作。在人才招聘與團隊建設方面，公司通過官方網站、第三方招聘平台、員工內部推薦及校園宣講等多元化渠道，有序開展社會招聘與校園招聘工作，同時持續加強自有招聘團隊專業能力建設。針對海外運營區域，京東物流以「本地人才為主，全球經驗為輔」原則，推進海外本地化僱傭，聚焦「亞太區、歐洲區、美洲區、中東區」等海外市場，通過招聘本土化、技能賦能、晉升通道與合規保障，實現團隊本地化率與運營適配度雙提升。

## 禁止童工與強迫勞動

京東物流嚴禁僱傭 16 週歲以下童工，堅決杜絕任何形式強制勞動。報告期內，京東物流未發生任何聘用童工或強迫勞動事件。

在招聘相關制度中，我們明確員工任職要求並在招聘系統中設置嚴格篩選機制，通過身份信息核實、年齡校驗等多重措施有效攔截不符合資格人員，並定期審查和持續優化招聘流程，嚴格防控未成年人工用風險。我們依法與全體員工簽訂勞動合同，明確規定錄用條件、權利義務等核心內容，切實保障員工合法權益。

京東物流尊重並承諾員工享有休息與休假等法定權利，嚴格遵守各運營地關於加班和法定最長工作時間、產假、病假及家庭相關休假等法律法規要求，通過科學設定員工的每週工作時長上限，合理控制工作時長，採取多項有效措施減少員工加班及額外工作時間，對超出最長工時的員工及時進行提醒和干預。

### 報告期內

- 京東物流

### 未發生

任何聘用童工或強迫勞動事件



<sup>12</sup> 「四個機制」：包括線上訴求表達機制、線下走訪調研機制、問題困難解決機制、勞動領域風險防範化解機制。

## 結社自由與集體協商

京東物流尊重並保障員工結社自由和集體協商權益，規範建立工會組織，並與員工簽訂京東物流集體合同。針對快遞員、騎手、倉儲分揀員、貨運司機一線崗位工作特性，公司在集體合同中細化勞動合同管理、勞動安全裝備配置、補充意外傷害保險、薪酬福利、職業技能培訓等專項權益內容。截至報告期末，京東物流集體合同覆蓋全體員工。

隨著騎手群體持續擴大，京東物流一線員工隊伍進一步擴大。為強化一線員工群體歸屬感與穩定性，京東物流依託工會平台系統性開展員工關懷工作，每季度與員工代表就員工滿意度、工作條件等進行溝通，通過構建「四個機制」<sup>12</sup>，與職工進行常態化溝通，精準回應一線職工真實心聲與核心訴求。



## 深化集體協商機制，完善職工權益保障

### 案例

2025年2月，在國家有關部委及北京市相關部門的指導下，京東物流組織召開集體協商會議，多名職工代表就員工合法權益、健康與安全、工作條件等事項，開展平等友好的溝通協商，形成《京東物流集體合同（草案）》，並在人力資源和社會保障部的指導下，於北京市完成備案手續並正式生效。

新修訂的《京東物流集體合同（草案）》新增多項貼合職工需求與國家政策要求的內容，包括落實產業工人隊伍建設改革相關舉措、強化新業態勞動者關懷保障、完善工會勞動法律監督機制、建立日常性協商機制等。2025年，京東物流召開2次職工代表團會議，審議並通過4項涉及職工切身利益的規章制度，切實將職工權益保障融入治理過程。

## 權益保障

京東物流將平等、多元、包容理念融入勞工實踐，嚴格遵循《京東集團人權政策》《京東集團防治職場性騷擾管理辦法》等內部制度及國際人權標準，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，定期評估員工性別薪酬差異，貫徹落實同工同酬原則。我們設立明確投訴渠道與嚴格信息保密機制，定期組織全員反騷擾專項培訓，針對違規行為依法依規嚴肅處罰，同時在合規培訓中納入性騷擾防控相關內容，並聯動監察部保障培訓內容專業性與實效性。報告期內，京東物流未發生任何用工歧視。

我們貫徹京東集團統一管理要求，針對自身運營評估潛在的人權風險，採取相應的風險緩解和補救行動。報告期內，京東物流面向全體員工開展涵蓋同工同酬、集體談判權、結社自由、禁止使用童工與強迫勞動、反騷擾與反歧視等評估。針對評估中發現的違規行為，我們建立明確分級響應與補救機制，採取公開道歉、職務調整、解除勞動關係、追回已授予股權激勵等多項補救措施。對於涉嫌違法犯罪行為，我們將依法移交司法機關處理，並對受影響員工提供必要心理疏導與人文關懷，以減輕其身心負擔。此外，京東物流每年開展職場性騷擾防治專項培訓，系統闡釋職場性騷擾行為界定、表現形式及應對措施，增強員工自我保護與權益維護意識。

京東物流堅持多元共融僱傭策略，重點關注女性與弱勢群體權益保障。截至2025年底，公司已為6,561名殘障人士提供就業崗位。

### 京東物流女性權益保障

#### 保障設施

- 設立孕期員工愛心專座，並實行免排隊政策；
- 在愛心專座設置桌角服務鈴，孕期員工可通過服務鈴呼叫工作人員代排隊打餐並送餐至座位；
- 配備內設沙發、冰箱、儲物櫃等設施的母嬰室。

#### 假期福利

- 產檢假、產假、陪產假、哺乳假、育兒假等法定及額外福利假期。

#### 專屬活動

- 在三八國際婦女節期間面向全體一線女性員工開展主題關懷活動，為她們贈送玫瑰花，同步舉辦下午茶、美甲化妝等互動體驗活動。

#### 傳遞她力量

- 聚焦女性員工在各崗位突出表現，輸出並傳播女性標杆案例故事，展現女性在職場中領導力與專業貢獻。

#### 關注發展

- 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；
- 2025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100%。

## 薪酬與福利

京東物流落實國家關於提升勞動者收入與權益保障水平相關號召，充分參考外部市場薪酬水平並結合崗位工作職責與內容，制定具有市場競爭力的薪酬與福利方案，並嚴格按照國家法律法規核算和發放員工勞動報酬。

### 薪酬與激勵

針對不同崗位特點與需求，京東物流精細化設計薪酬激勵體系，結合整體戰略規劃與員工個人訴求，提供差異化薪酬結構，滿足不同崗位和不同層級員工多樣化需求。公司秉持結果導向原則，依託績效管理機制，針對管理者、職能員工及一線員工，採用關鍵績效指標（KPI）與按實際業績計提相結合考核方式，實現薪酬激勵可視化管理。公司根據崗位性質設置季度、年度的考覈週期，綜合評估員工個人及其團隊績效，全面且客觀地衡量員工的工作貢獻和業績表現。為提升績效管理的高效性與科學性，各管理者與員工保持緊密溝通與協作，每季度至少一次為其提供更具針對性的指導與支持，助力員工個人成長與目標達成。

為確保個體與團隊績效目標一致性，公司管理者與員工保持密切溝通與協作，為員工提供針對性指導與支持，及時解決員工在工作中遇到的問題，保障組織績效管理的高效性與科學性。

#### 京東物流績效考核機制

##### 關鍵績效指標考核

- 面向中後台部門管理者及專業體系員工；
- 依據目標達成評定績效結果，通過季度 / 月度週期性評估，綜合考量定量指標與定性指標；
- 在直接主管完成初步審核基礎上，額外引入隔級主管和人力資源部門參與三方聯合校準，從制度設計層面防範潛在不公風險，切實保障考核管理工作公信力。

##### 按實際業績計提

- 重點面向一線操作類員工；
- 以月度為週期開展考核，側重於定量指標評估。

##### Big Boss 考核

- 面向業務管理者；
- 重點關注業績同比改善，通過「多勞多得、上不封頂」正向激勵機制，充分激活管理團隊主觀能动性；
- 截至報告期末，「Big Boss」考核機制已覆蓋超過 11,000 名業務部門管理者。

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機會，切實保障員工收入穩定與價值回報。此外，公司面向全體員工，結合不同崗位序列特性，構建 Boss 激勵、年終獎金及股票激勵等多元化激勵方案，並針對符合股權激勵條件且長期創造價值員工授予股權獎勵，持續強化人才留存與價值認同。



## 員工福利體系

京東物流始終堅持與全體員工直接簽署正式勞動合同，全員繳納五險一金，提供商業保險、各類補貼及法定福利，構建全面且超過法定社會保障外的薪酬福利體系，薪酬制定與支付嚴格遵守各運營地關於最低工資標準、加班工資、年假工資及法定福利相關規定，為員工提供高於當地最低工資標準的薪資，以保障員工工資充分滿足其食物、衣物等基本生活需求。

京東物流構建完善且具有人文關懷的非薪酬福利體系，面向所有全日製員工提供五險一金等基本社會保障外，從工作、健康及生活等多個方面擴展福利邊界，為員工提供多層次保障與支持。截至 2025 年底，京東物流人力資源總支出（包括自有員工和外部人員）達到了人民幣 1,102 億元，其中，一線員工薪酬福利支出由 2021 年的人民幣 358 億元增長至 2025 年的人民幣 799 億元，年複合增長率達 22.2%。



員工福利全景圖

京東物流非薪酬福利體系

關愛健康

- 提供年度福利體檢和「京東家醫」在線問診服務，全員（含實習生）繳納意外險；
- 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

- 法定節假日、帶薪年假、帶薪病假、福利產假及福利陪護假等假期福利，並督促員工休完其應享有帶薪年假；
- 遵循國家法律法規和當地規定，生育員工至少享有158天產假以及產假期間應有的薪酬福利待遇，男職工憑相關證明可至少享有10-30天陪護假，育兒員工每年可享有5-10天育兒假；
- 依據員工崗位性質及服務時間，設立司齡補貼、餐補、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，並發放京東家禮、節日福利、季度福利券等生活福利；
- 為一線員工提供員工宿舍（滿足條件的正式員工和實習生均可入住）；
- 可享受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；
- 設立員工救助基金，為遭遇重大變故和陷入極度經濟困境員工及家庭提供援助；
- 推行住房保障金計劃，為員工家庭首套房購房貸款提供貼息支持，助力員工實現安居樂業。

關愛工作

- 員工可結合實際情況，申請加班調休，選擇靈活辦公的工作方式；
- 為正式員工與實習生提供員工班車、勞保用品、防寒防暑物資等作業保障；
- 開展一系列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；
- 結合實際情況提供不定時工作制、居家辦公等靈活且人性化的工作模式。

針對配送、倉儲、運輸等一線崗位員工工作強度大及風險相對較高等特點，公司額外增設補充意外傷害保險，同步發佈異常天氣狀況下保障實施細則，通過薪酬保護與專項補貼等方式，有效解決異常天氣導致員工收入波動問題，切實保障一線員工收入穩定。

補充意外險

- 保障範圍涵蓋因工作或生活意外導致的意外身故及意外傷殘，並提供相應醫療費用報銷和住院費用補償。



地域環境補貼

- 對於工作在高海拔地區、艱苦環境地區以及偏遠地區員工，充分考慮上述地區自然條件惡劣與生活成本較高等因素，額外給予員工環境補貼。



業務環境補貼

- 針對從事生鮮冷鏈業務員工，由於其工作環境長期處於低溫狀態，對身體消耗較大，除為員工提供全面勞保物資，還額外給予生鮮冷鏈補貼。



一線員工補充福利體系

以全職騎手模式，賦能即配行業可持續發展

案例

2025年，京東物流在行業內首創全職騎手模式，全職騎手實現100%簽訂勞動合同、100%繳納五險一金（員工個人繳納部分由公司承擔）及100%享受正式員工福利，努力讓所有員工「老有所養、病有所醫、傷有所賠」。作為首批參與「國家新就業形態就業人員職業傷害保障試點」平台之一，公司已為試點省份兼職眾包騎手提供職業傷害保障，更全面保障騎手職業安全。

在裝備支持方面，我們配發定製化專業二輪載具，升級騎手裝備形象，增強騎手職業尊嚴感。在技能提升方面，公司嚴格落實新入職騎手崗前培訓體系，涵蓋企業文化、作業技能、安全規範等內容，幫助新騎手快速適應崗位及規範履職。

針對全職騎手職業發展需求，公司構建清晰晉升路徑，設立「全職騎手 - 全職小隊長 - 全職副站長」成長通道，同時提供多條轉崗異動通道，支持騎手流轉至快遞等其他業務線，拓寬職業發展空間。

## 培訓與發展

京東物流始終秉承「成長、成就京東人」人才觀念，明確人才發展目標，構建多維度職業成長生態，通過縱向晉升與橫向流動雙輪驅動，為所有全職員工與兼職員工提供全面且系統的培訓計劃，兼顧職業素養、領導力和專業能力、崗位技能、數字化能力等多個維度，助力員工實現個人價值與專業成長，推動組織與員工共生共榮。

### 京東物流人才發展機制

#### 針對管理者與專業人才



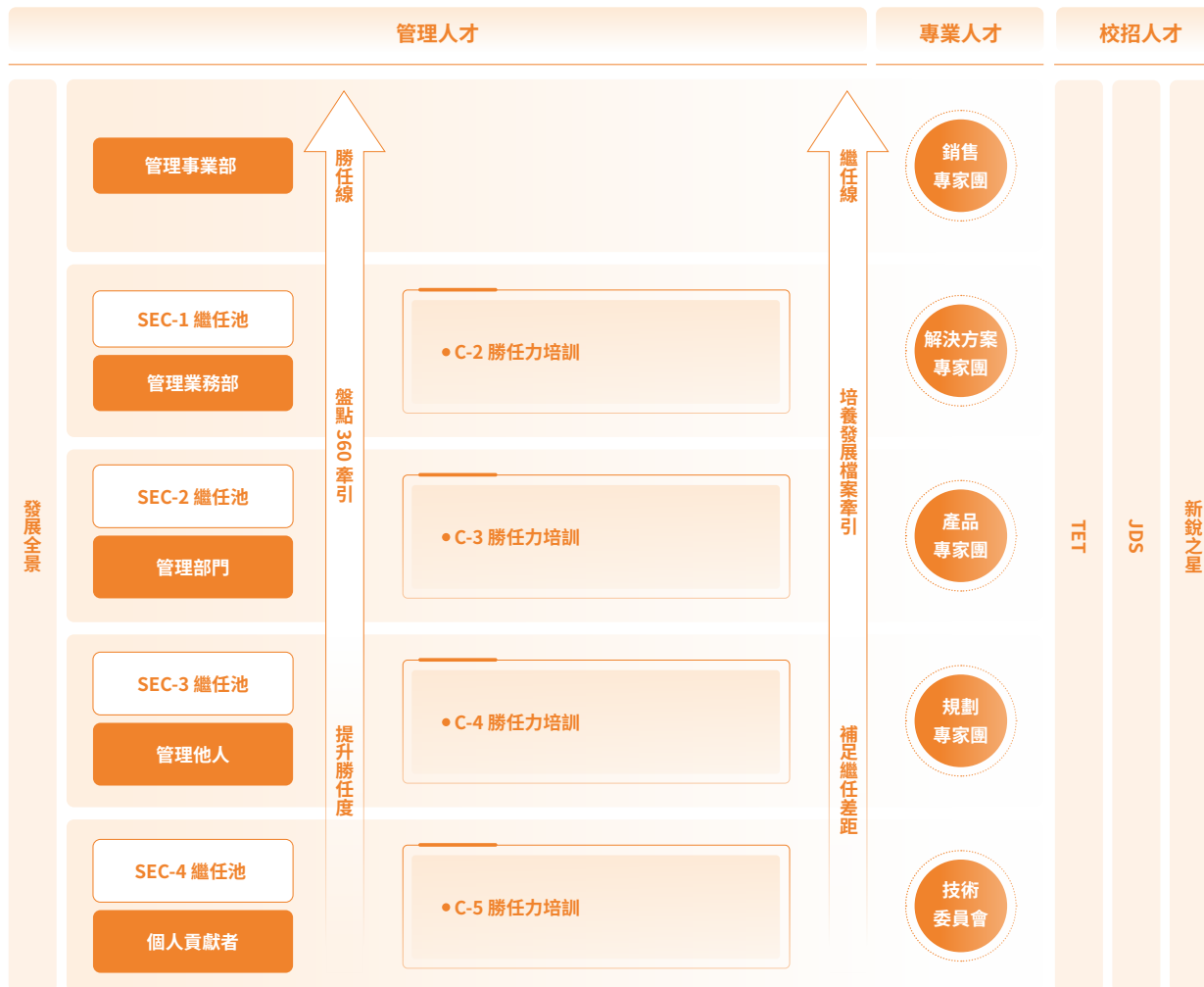
- 通過系統化人才盤點與多維度綜合評估，建立起人才盤點、能力測評、專家智庫、繼任梯隊建設、新員工融入專項等聯動機制；
- 整合優質學習資源，融合內部專家團隊專業智慧與實戰經驗沉澱，為人才精準匹配個性化學習路徑，有效激發員工內在成長動力，引導員工實現自主式、可持續職業發展。

#### 針對管理者繼任線及校招儲備人才



- 建立嚴格規範選拔與考核體系，通過評估、儲備、培養、流動、任用全流程閉環管理，以「優中選優」原則篩選優秀人才納入人才儲備池；
- 基於詳盡人才培養發展檔案，為儲備人才制定個性化定向培養方案，持續強化人才梯隊建設。

京東物流依據員工職業發展階段與崗位需求，建立覆蓋所有層級與類型員工培訓體系，不斷優化人才培養全景圖，定製專屬領導力提升及管理培訓計劃，全方位賦能員工職業發展與專業技能升級。



京東物流人才發展全景圖

## 京東物流培訓體系

### 校招生等年輕人才

- 在原有「新銳之星」「JDS」及「TET」培訓計劃基礎上，採用「集訓授課+實踐歷練」模式，助力校招生快速適應崗位；
- 設計從校招引入到晉級初級管理者清晰發展路徑，通過輪崗歷練和儲備培養明確成才週期，拉齊崗位標準與質量；
- 增加線上與線下相結合培養形式，梳理校招生發展路徑，結構化建設「物流業務課」「條線業務課」等內容，引入各業務線核心管理者授課；
- 近年來，京東物流通過「新銳之星」計劃累計招聘上萬名高校畢業生，40%的新銳之星校招生在入職兩年後晉升為基層管理者。

### 技術人才

- 識別生產運營各環節優化方向，學習行業優秀實踐，開展多元創新文化活動。

### 管理者群體

- 搭建專項儲備培養項目，明確管理者畫像、儲備目標及入池培養及出池任用的標準化流程，為在池管理者提供系統性賦能培訓；
- 增設專題工作坊，邀請高管參與授課，在為管理者精準賦能的同時，有效提升其管理能力與團隊統籌能力，強化團隊整體戰鬥力。

### 關鍵崗位員工

- 新增推出專項學習形式，為全體關鍵崗位員工提供專屬學習地圖，實現崗位學習與培養一站式覆蓋，並配套推送核心重點課程，精準匹配關鍵崗位能力提升需求。

### 一線群體

- 面向全體（含兼職員工）一線崗位人才，提供涵蓋文化、業務及崗位技能等多維度入職培訓，並迭代更新文化類、業務類核心課程，打造新員工入職一站式培養體系；
- 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；
- 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 100 餘門微課；
- 新增空中課堂學習路徑，優化員工學習體驗和提升學習效率。

### 全員 AI 智能數字化培訓

- 為推進組織數字化轉型，重點聚焦物流管理者 AI 前沿知識培訓，助力管理者實現從 AI 學習者到 AI 應用倡導者的角色轉變；
- 面向全員推送 AI 通識課程、實用工具及業務標杆落地案例分享，降低員工 AI 應用門檻與心理顧慮；
- 系統梳理並拉通行業內及跨業務 AI 最佳實踐，持續強化團隊技術前瞻性。

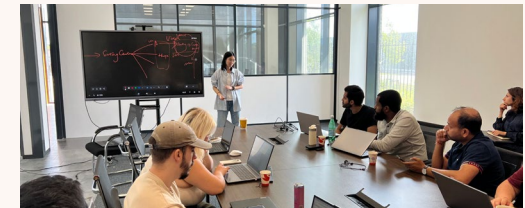
## 推進跨文化融合，助力全球人才協同發展

### 案例

為加速外派人員適應海外環境，京東物流開展多元跨文化融合培訓活動。

針對歐洲區外派員工，公司組織管理者領導力和跨文化培訓，減少中外文化差異帶來的溝通成本，促進團隊高效協作。2025 年，我們舉辦 11 場語言培訓，通過 27 場線上線下歡迎說明會和 12 場歐洲屬地專屬關懷會，實現座談全覆蓋，給予外派員工全方位關懷與支持。

針對東南亞地區，公司融合當地多元族群文化，組織跨文化融合與本地人才技能培育項目，通過提供馬來語物流運營培訓，並配備文化導師，幫助員工跨越語言和文化障礙。同時，我們選拔優秀本地人才赴中國總部參加為期兩週技術與管理培訓，拓寬其視野與技能。



歐洲區管理者領導力和跨文化培訓

京東物流在構建完善內部培養體系基礎上，積極拓展外部教育資源，面向所有正式員工、實習生、兼職、供應商及承包商，提供「我在京東上大學」和「我在京東讀碩士」等繼續教育機會，開展講師體系認證等職業技能培訓支持，全面助力員工提升個人能力。對於成功取得學位的在職員工，公司給予相應激勵措施，鼓勵員工追求更高學術成就與職業目標。2025年，京東物流共有242名員工取得國家職業技能等級證書，在地方教育附加專項培訓項目中，累計參與員工達2,500人。

#### 京東物流學位認證項目

學位認證項目名稱	認證項目介紹
我在京東上大學	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 覆蓋所有正式員工、實習生、兼職、供應商及承包商；</li> <li>● 可享受補貼激勵；</li> <li>● 與國家開放大學合作高中同等學力起點報考專科學歷項目以及專升本項目；</li> <li>● 與北京外國語大學合作專升本項目；</li> <li>● 2025年，京東物流已有超過100名員工正式入學。</li> </ul>
我在京東讀碩士	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 覆蓋所有正式員工、實習生、兼職、供應商及承包商；</li> <li>● 可享公司優惠價格或專屬獎學金；</li> <li>● 與北京外國語大學、中國人民大學、對外經濟貿易大學等國內高校合作，提供單、雙證書兩種碩士項目，與高校聯合為攻讀雙證書項目的員工提供專屬獎學金，滿足不同崗位、不同層級員工的深造需求。</li> </ul>






### 政企校協同賦能騎手成長，聯合成立「現代騎手學院」

案例

2025年，京東集團與廣東省教育廳在廣州聯合發起成立全國首家「現代騎手學院」，打造政企校合作賦能高水平技能騎手轉崗與職業發展標杆項目。

現代騎手學院聚焦實用性、創新性與可操作性，涵蓋新入職騎手基礎培訓、在職騎手綜合素養課程、一線員工短期脫產培訓等核心內容，將搭建無人機飛手等專項培訓基地，推動符合條件騎手向倉儲管理、無人機飛手等崗位轉崗，並共建騎手權益與發展研究中心，開展合規化、標準化相關課題研究與成果轉化工作。

學院首期培訓班已在廣州職業技術大學開班，京東物流全職騎手和快遞員等20餘名學員參與，並計劃將在未來三年

涵蓋京東物流（含德邦物流、跨越速運）在粵超10萬名全職騎手及一線快遞員，為騎手提供學歷與技能雙提升通道。



現代騎手學院首批培訓班



### 以賽促學，賦能一線員工技能躍遷與職業發展

### 案例

在全國總工會關心及多部門工會指導下，京東物流 2025 首屆全國技能大賽總決賽在北京圓滿落幕。賽事全程複刻一線日常作業場景，聚焦速度與精準雙重比拼，從易碎品規範打包、快遞高效分揀到貨車精準操控、叉車精細作業，選手們憑藉專業技能展現「專業賦能，匠心傳承」核心理念，眾多深耕一線多年員工憑藉紮實功底脫穎而出。

賽事歷時近 4 個月，累計吸引近 36 萬名一線員工參與，最終 457 名省區冠軍精英在快遞、分揀、司機、倉儲等 6 大賽道展開對決，共誕生 17 個團體獎與 114 個單項獎，其將獲得現金、獎牌與證書等獎勵，通過「以賽促學、以賽育才」模式，為一線員工搭建展示才華和互學互鑒專業平台，進一步明確員工技能成長階梯與職業上升通道。



技能大賽合照



司機賽道決賽現場



分揀「組籠裝車」決賽現場



供應鏈叉車賽道決賽現場



## 一線員工群像風采

京東物流一線員工來自不同崗位且具有不同故事，以多樣面孔詮釋着新就業形態勞動者的責任與擔當，既有堅守分揀、配送、防損等崗位，在福利保障下安穩榮休，也有新獲各項社會重磅榮譽，成為行業標杆的先進典型，匯聚成一線員工的奮進群像，彰顯一線勞動者的多樣風采與價值力量。

### 深耕一線守初心，榮譽加身踐使命

#### 案例

#### 京東物流快遞員張小山榮獲 2025 年全國勞動模範

2025 年，京東物流快遞員張小山榮獲全國勞動模範稱號，其從業 8 年來，堅守崗位並履職盡責，累計送達包裹超 32 萬件，配送總里程達 20 萬公里，以優質服務持續保障消費者權益，獲得客戶廣泛認可。



全國勞動模範 張小山

#### 京東物流女快遞員龔亮當選全國三八紅旗手

全國婦聯公布 2025 年度全國三八紅旗手名單，京東物流女快遞員龔亮當選。作為四川巴中江北站的唯一一名女快遞員，8 年來，龔亮配送的快遞近 40 萬件，騎行總里程可以繞地球四圈半。2024 年，她牽頭組建「巾幗服務小組」，帶領女快遞員為孤寡老人等特殊群體提供免費代收代寄、生活物資代購、日常瑣事幫扶等暖心服務。小組成立至今，已累計服務群眾超 5,000 人次。



全國三八紅旗手 龔亮

#### 案例

#### 京東物流快遞員樂玉帥榮獲 2025 年度中國青年五四獎章

京東物流北京海澱片區快遞員樂玉帥，作為行業唯一榮獲 2025 年度中國青年五四獎章的從業者，因送快遞與長跑結緣，在北京半程馬拉松中斬獲「非職業選手第一名」。2022 年更是作為快遞行業代表參與北京冬奧會火炬傳遞。其個人成長歷程彰顯公司針對一線員工職業發展的賦能，向社會傳遞新就業形態勞動者的奮鬥價值，更向世界展現中國勞動者的風采。



中國青年五四獎章獲得者 樂玉帥

#### 京東物流快遞員陳志友榮獲 2025 年第四批「中國好人榜」

京東物流鷹潭市餘江區快遞員陳志友，入選中央精神文明建設辦公室發佈 2025 年第四批「中國好人榜」。他自 2012 年起參與無償獻血，至今已堅持 13 年，累計獻血 46 次，2014 年登記加入中華骨髓庫，2024 年捐獻造血幹細胞，為一名患者送去了「生命包裹」。他在履職之餘踐行社會責任，以凡人善舉傳遞溫暖，彰顯新就業形態勞動者的向善力量。



入選中國好人榜 陳志友

案例

京東物流分揀員王軍榮獲全國郵政職業技能大賽總決賽安檢員一等獎

京東物流邢台分揀中心分揀員王軍，從普通分揀員起步，借助公司技能培訓與競賽平台，深耕業務和錘煉技能，歷經五年時間，從一名普通分揀員成長為全國郵政行業職業技能競賽安檢員項目全國冠軍，並帶動團隊技能提升，既實現個人職業進階，也助力團隊成員技能水平整體提升。



京東物流分揀員王軍在決賽現場

京東物流騎手李明明榮獲 2025 年浙江省「最美外賣騎手」稱號

2025 年浙江省「最美外賣騎手」評選及表彰活動，由浙江省委宣傳部、浙江省市場監督管理局聯合主辦，京東物流騎手李明明榮獲 2025 年浙江省「最美外賣騎手」稱號。李明明堅守崗位職責，每日走訪 15 至 20 家餐飲店排查食品安全隱患，精準識別變質食材等問題，面對商家誤解仍堅持合規反饋和上報監管部門，並牽頭建立「食品安全守護群」，凝聚多方監督合力，同步協助商家優化打包動線，助力餐飲行業合規可持續發展。



最美外賣騎手 李明明

保障一線勞動者長期福祉，賦能「老有所養」與社會穩定

案例

2025 年，北京分揀員陳海彥，新疆防損員陳花香、宋麗梅，青海快遞員趙元梅，深圳分揀員肖翠瓊，陝西快遞員吳一民，遼寧快遞員梁長貴，北京快遞員鞠勝京等京東物流一線藍領員工陸續退休，過上了「老有所養、病有所醫、住有所居、傷有所賠」的退休生活。

截至 2025 年底，已有數千名一線員工在京東物流光榮退休，涵蓋快遞員、運輸司機、分揀員、防損員等崗位，他們來自全國各地，包括西藏、新疆、甘肅、廣西、貴州等省份及自治區。

**遼寧瀋陽首批退休一線員工：**2025 年 3 月，京東物流瀋陽渾南分揀中心為張穎、羅海波、祝恆梅等首批退休員工舉辦溫馨儀式，通過榮譽證書、鮮花、綬帶、紀念品以及同事祝福，致敬其數十載堅守。

**新疆姐妹花「同年入職、同時榮休」：**新疆一線防損員陳花香和宋麗梅同年入職京東物流烏魯木齊倉，2025 年 9 月同時榮休，從互不相識到成為並肩十餘年「姐妹」，通過公司繳納五險一金制度保障，使她們在退休後按月領取養老金，實現從「漂泊零工」到「紮根新疆」的人生轉變。

**青海首位退休女快遞員：**2025 年 11 月，京東物流青海首位女快遞員趙元梅退休，早年趙元梅曾經歷下崗困境，輾轉商場售貨、球場剪草、超市理貨等多份零工，入職京東物流後，公司持續為其繳納五險一金，實現從下崗漂泊到安穩退休領養老金。



瀋陽首批退休一線員工

## 溝通與關懷

京東物流打造透明、高效且充滿溫度的員工互動生態，構建多維度員工關懷體系，平衡員工工作與生活，增強員工之間交流與互動，以切實行動詮釋對員工權益的重視與保障。

### 員工溝通機制

京東物流設立多維度員工溝通機制，通過員工之聲平台 (VOE)、員工論壇、大耳朵郵箱、400 員工服務熱線等溝通渠道，以線上線下相結合方式，第一時間傾聽員工聲音，接收員工反饋和訴求，並及時解決員工問題。此外，為進一步拉近與一線員工距離，京東物流定期開展「去一線」活動，要求管理人員和職能人員深入一線工作場景，主動收集員工在工作中遇到的問題，並及時協調資源予以解決。

為高效處理員工反饋問題，京東物流搭建問題處理系統，實時接收並督辦員工反饋事項。針對員工集中反映業務問題，公司事業部成立專項問題處理小組，定期調研問題多發省區，在事業部早會中復盤並解決突出問題，推動問題持續優化改善。針對騎手群體，公司通過定期召開騎手座談會、懇談會、客服溝通以及開展口碑調研與專項調研等多種舉措，聽取騎手意見和建議。2025 年，京東物流在北京、上海、四川、浙江及廣東等多地召開騎手懇談會，及時了解騎手配送痛點與訴求，針對業務、產品和技術持續優化迭代，助力配送更高效和更安全。

### 員工溝通機制

#### 升級員工申訴渠道

- 搭建實時化問題處理系統，員工可通過線上專屬平台隨時提交投訴與申訴需求；
- 系統自動分派任務並全程跟蹤處理進度，確保申訴事項高效流轉且可追溯；
- 設立嚴格信息保密機制，明確申訴信息僅在必要工作範圍內流轉，從制度與技術層面全面保護員工隱私。

#### 實現訴求閉環管理

- 強化訴求響應時效管控，嚴格要求所有員工反饋問題 2 小時響應，24 小時解決閉環；
- 明確問題調查與處理標準化時限，保障事項高效推進；
- 每項反饋問題處理完成後，系統自動向員工推送處理結果，並同步征求員工意見，確保問題得到根本性解決，形成問題全流程閉環管理。

#### 定期復盤與數據分析

- 建立常態化復盤與數據沉澱機制，定期對員工反饋問題及處理情況進行全面復盤與問題分析；
- 對於已識別共性問題與管理痛點，制定針對性管理流程優化方案，持續減少同類問題重複發生；
- 深入高頻投訴一線站點，傾聽員工訴求和意見 / 建議，實行定向追蹤與閉環解決。

## 員工滿意度

京東物流採用匿名調研方式，按季度開展員工滿意度調研工作，調研內容涵蓋工作標準、設備環境、個人發展、薪酬激勵、管理團隊、文化氛圍、敬業度、工作滿意度、工作目的、工作幸福感、工作壓力等多個關鍵維度，且員工會收到「京東互通」每日一問，涵蓋組織健康度、員工積極性、福利待遇滿意度、工作強度、工作幸福感、長久工作意願等問題，全方位了解員工各方面感受與評價，為後續針對性地優化工作體驗提供詳實依據。報告期內，京東物流在原有調研基礎上進一步擴大一線員工覆蓋範圍，將騎手群體納入調研對象，更全面地了解不同崗位員工的需求。

為確保調研結果有效轉化為實際行動，京東物流加強調研反饋與解決問題閉環管理，人力資源部門與相關業務方緊密合作，共同剖析低分問題，深入分析問題產生原因，並制定切實可行改善方案。2025 年，京東物流年度員工滿意度為 4.51/5 分。



## 員工關懷活動

京東物流設立一系列獨具特色員工關懷活動，促使員工在忙碌工作之餘感受到歡樂與溫暖，切實提升員工幸福感與歸屬感。

### 員工關懷活動

#### 「4.28 一線員工日」

- 面向快遞員、分揀員、打包員、司機、客服、維修人員等各崗位一線勞動者，設立專屬活動日；
- 通過趣味運動會、遊園會、快樂跑、美食街、歌唱比賽等主題活動，提升一線員工歸屬感、幸福感，營造歡樂和諧的氛圍。

#### 「5.19 老員工日」

- 設立 5.19 老員工日，致敬老員工長期奉獻，表達對老員工長期奉獻的肯定與感激；
- 組織授勳與關懷活動，特別邀請退休員工及家屬代表參與，既彰顯老員工專屬榮耀，又推動企業文化的傳承與發揚。

#### 特色關懷活動

- 除專屬節日外，在春節、中秋節、端午節等傳統節日期間，以及大促業務高峰期，各屬地結合區域特點策劃組織豐富多樣員工關懷活動；
- 自 2013 年起，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，足跡已遍佈泰國、新加坡、馬來西亞、印尼巴厘島等地。

## 連續十三年「春節也送貨」，投入超人民幣 7 億元保障員工福祉

案例

京東物流連續第 13 年堅守「春節也送貨」服務承諾，全力保障億萬消費者的寄遞需求與情感傳遞。2025 年，公司持續升級「我在京東過大年」福利保障體系，總投入人民幣超 7 億元，提供一系列超國家法定標準福利補貼，其中薪資層面涵蓋法定加班補貼與過大年現金紅包，員工關懷層面延續人民幣 3,500 元子女團聚補貼政策，鼓勵留守員工接子女到工作地共度春節，切實解決員工後顧之憂。

同時，公司通過提前科學排班和靈活調休保障員工休息休假權益，在全國多地開展送福字、包餃子、年夜飯及發放暖冬禮包等新春文化關懷活動，讓異地過年員工感受「家」的溫暖。



年夜飯活動

## 針對傑出一線員工，組織出國遊活動

案例

2025 年，京東物流再次組織一線優秀員工出國遊活動，且項目隊伍進一步擴容，將外賣騎手等群體納入其中，共有 100 名來自客服、快遞、車隊、倉儲操作、外賣騎手等多個崗位一線楷模，赴馬來西亞吉隆坡開展為期一週的「一線楷模出國遊」。此次活動不僅為一線優秀員工提供拓寬視野和交流學習平台，更以榜樣示範效應帶動全體員工提升專業能力與服務水平。



一線楷模出國遊活動

京東物流打造規模與質量並重住房保障體系，構建從「衣食住行」到「子女關懷」全面關懷體系，持續加大資源投入與體系建設，助力員工實現生活品質提升。

### 在武漢落地首個獨棟「小哥之家」，快遞員和外賣騎手免租金入住

案例

在各級黨委政府政策引導下，京東物流通過租賃及住房保障基金支持等多元模式，已為全國 145 個城市一線員工提供約 2.8 萬套住房，未來 5 年計劃進一步投入人民幣 220 億元，新增約 15 萬套「小哥之家」，持續構建行業內規模領先、質量最優、覆蓋最廣的住房保障體系，切實改善一線工作者居住條件，提升其生活品質與職業穩定性。



京東小哥之家

### 設立員工子女專項關懷，深化教育支持

案例

針對快遞員、全職騎手、運輸司機、分揀打包員及客服人員等一線員工，京東物流推出子女高考專項關懷機制，為 985、211、雙一流高校錄取員工子女提供賀喜獎金，同步配套 3 天帶薪送學假，提供開學季行李免費上門取送服務，並為一線員工子女提供長遠發展通道，在實習、校招等環節給予同等條件下優先錄用待遇，將員工關懷延伸至家庭福祉與下一代發展。



京東物流快遞員陳世興的兒子收到北大錄取通知書

為豐富員工精神文化生活，公司組建羽毛球協會、京東飛盤社等 10 餘個職工興趣社團及協會，並常態化組織開展足球賽、籃球賽、乒乓球賽、職工聯誼活動等各類文體項目，全方位滿足員工興趣愛好需求，營造積極健康、和諧融洽的工作氛圍，助力員工實現工作與生活協同發展。



趣味運動會

# 守護健康安全

京東物流堅定踐行「安全第一、預防為主、綜合治理」安全管理方針，基於業務場景制定覆蓋各崗位和各環節安全操作規範，建立健全安全隱患識別、評估與整改閉環機制，識別並系統性消除各類安全風險，持續提升員工安全防範意識與應急處置水平，切實保障員工生命安全與職業健康權益。

## 職業健康與安全

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》等相關法律法規及標準，全面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與安全委員會統籌指導下，公司開展職業健康安全風險識別與評估，結合評估結果明確優先整改與行動事項，為後續安全管理工作提供科學和針對性指引，並將職業健康安全標準與要求融入採購合同，要求承包商、供應商遵守經營所在國家 / 地區對工作場所健康和生產安全相關法律法規，以及京東集團和京東集團客戶的安全與環境規章制度。

京東物流設立安全生產管理委員會，由首席執行官（CEO）擔任主任，各業務部門及職能部門負責人共同組成委員會成員，並下設安委會辦公室作為執行機構。安全生產管理委員會部署和指導各項安全生產工作，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，及時解決安全生產工作中重大問題。

此外，公司秉持「安全第一、平安運營」管理理念，不斷推動職業健康安全管理體系認證工作，全面落實安全生產主體責任，推行風險分級管控與隱患排查治理雙重預防機制，並設定清晰職業健康安全管控目標，建立基於內部制度與目標完成情況科學獎懲機制，推動安全管理目標高效落地。截至報告期末，京東物流已獲得 ISO 45001 職業健康與安全管理體系認證，覆蓋公司主營業務。

### 截至報告期末

- 京東物流已獲得

**ISO 45001 職業健康與安全管理體系認證覆蓋公司主營業務**

京東物流持續升級健康保障體系，為各類型崗位員工提供健康體檢服務，基於員工年齡結構與崗位特性實施差異化管理，定製個性化體檢套餐，助力員工早發現並早干預潛在健康隱患。2025 年，公司升級全員體檢機制，在原有年齡與崗位分級適配基礎上，進一步提升體檢服務針對性與全面性。

京東物流全面推行 EAP（Employee Assistance Program）員工關懷項目，搭建線上專業心理諮詢平台，配套開放線下心理諮詢室，並引入第三方專業心理諮詢機構提供專屬輔導服務，開展現場諮詢活動，全方位呵護員工身心健康。在海外運營地區，公司構建多元化心理健康支持體系，為員工提供一對一諮詢、24 小時多語種熱線與線上諮詢、危機干預以及家屬心理支持等 JoyMind 全球 EAP 服務和 AI 智能陪伴服務，並針對不同地區特點開展特色項目。公司針對飛行員日常心理狀態保持觀察，及時發現異常情況。同時，我們邀請第三方專業機構為飛行員提供每月心理培訓、每季度心理測評等心理援助項目，如飛行員出現重大事件時聯合第三方專業機構及時進行心理干預。

#### 中東區

- 舉辦「高溫減壓團輔營」，通過團體輔導幫助員工進行高溫作業壓力管理，傳授呼吸放鬆訓練和情緒調節技巧。

#### 歐洲區

- 開設「職場情緒管理認證課」，開展認證培訓，助力員工識別壓力源、處理溝通衝突並掌握正念冥想實操方法。

#### 美洲區

- 健康保險福利中包含心理健康相關支持服務，員工可通過保險福利配套的專屬熱線渠道，免費獲取專業的電話心理諮詢服務；
- 如需預約專業心理醫生或進行進一步診療，可通過健康保險計劃進行預約，並按保險政策享受相應的醫療保障福利。

#### 亞太區

- 設立「一線員工心理加油站」，通過站點賦能，為員工提供心理自助工具包和現場疏導。

海外運營地區特色心理健康項目

## 倉儲安全

京東物流全面推行安全生產雙重預防機制，結合內部安全制度、過往成功方案與實踐經驗，針對關鍵作業場景制定詳細管理規範與操作流程。公司開展常態化風險識別與管控，排查所有倉儲安全隱患，並出具各倉儲詳細巡檢報告，針對存在隱患倉儲場所，組織專業團隊解決隱患問題，實現風險超前預防與閉環管理。

### 場景化 安全管控

- 圍繞倉儲作業場景，建立涵蓋消防、電氣、作業、交通及寄遞等關鍵領域標準化清單庫，明確作業邊界與安全要求；
- 針對各作業區域開展常態化風險識別，結合場景特性制定相應管控措施，重點防範倉儲運營環節消防安全、作業安全等風險，從源頭規避安全事故發生。

### 隱患排查 和應對

- 通過安全標準化項目實施，針對安全操作動作、隱患類型、風險根因及解決方案進行量化管理，明確工作標準與執行要求；
- 依託線上標準化安全巡檢系統，全程記錄動作執行、隱患發現、隱患整改、根因挖掘及解決方案等全環節信息，有效縮短隱患發現、整改及閉環週期，提升安全管理效率。2025年，京東物流安全隱患排查覆蓋率為100%。

### 生產設備與 作業防護

- 基於不同崗位工作特性，實施個性化勞保用品配備方案，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工作服等；
- 在作業場地醒目位置張貼安全警示標識，明確危險部位並提醒員工規避風險；
- 針對叉車使用，配置限速裝置與行車路線提示裝置，防範叉車與人員碰撞風險；
- 針對傳送帶，在裸露軸旋轉部位加裝防護罩、連接部位增設擋板，有效減少傳送帶傷人事故；
- 通過護欄隔離、地面畫線、安裝紅綠燈等措施，實現園區內機動車與行人物理分流，保障員工在園區內通行安全。

倉儲安全管理機制

京東物流系統性提升全員安全意識與應急處置能力，定期組織安全專項培訓，每季度開展全員安全應急演練，並聚焦倉儲運營核心場景，通過常態化和多元化安全文化教育活動，全面提升全員安全意識與技能水平。

### 常態化安全宣教

- 各運營單位每日召開安全早會，及時宣導安全注意事項；
- 每月開展專項培訓，內容涵蓋消防安全基礎知識、安全事故案例警示、安全操作規程等核心內容。

### 多樣化文教活動

- 定期舉辦安全知識競賽、消防安全技能大比武等活動，以趣味化、互動化形式強化安全知識普及。

### 安全應急演練

- 每季度組織全員應急演練，重點開展火災疏散逃生、初期火災應急處置、員工自救互救技能等實戰化演練，提升應急響應與處置能力。

倉儲安全意識和技能培養體系

此外，京東物流持續深化海外區域倉儲安全體系，結合各區域地理環境、作業特性及法規要求，針對性推進差異化安全管理舉措，切實守護各方面海外倉儲安全。

**中東區** ▶ 聚焦高溫環境與機械設備複合風險，開展熱應激與機械安全專項培訓，系統說明熱射病預防、急救流程以及叉車標準化作業程序。

**歐洲區** ▶ 針對冷鏈物流與化學品管理特殊風險，開設冷鏈職業健康認證課程，內容涵蓋凍傷預防、防護裝備規範穿戴、冷鏈化學品安全存儲與洩漏處置；  
針對車輛與行人混行、機械設備操作、裝卸搬運、堆垛貨架、高低溫作業、消防應急等風險場景，開展全面風險識別與分級管控；  
按崗位風險發放安全鞋、防割手套、反光背心、護目鏡、防寒服等裝備，持續推進個人防護裝備標準化配備與穿戴管理。

**美洲區** ▶ 統一事故分級與報告標準，明確近失、急救及可記錄傷害分類口徑，建立 24 小時上報、48 小時調查及整改閉環機制，落實責任人並納入 KPI 管理；  
基於區域風險評估持續優化應急預案，組織開展疏散、消防實操、急救響應及通信聯動演練，明確演練頻次並進行效果評估與復盤；  
建立基於事故與演練數據的持續改進機制，定期分析風險趨勢，推動制度與流程優化，通過跨倉復盤提升整體風險預警與主動防控能力。

**亞太區** ▶ 開展「腰背防護 + 消防演練」專項計劃，培訓內容涵蓋負重姿勢訓練、腰部勞損預防與康復知識以及滅火器使用和疏散路線實操等應急響應技能。

海外運營區域倉儲安全管理機制

<sup>13</sup> ADAS：全稱為 Advanced Driver Assistance System，即智能駕駛輔助系統。

## 運輸安全

京東物流制定《運營車輛安全管理規範》《終端安全管理規範》等內部管理文件，建立系統化交通運輸風險識別與預防機制，深入分析駕駛人行為、機動車狀況、道路條件、環境氣候等多重風險因素，制定針對性防控方案，全方位守護快遞員與司機安全。

京東物流推進數字化安全防控轉型，借助先進地圖平台技術，結合行駛數據和 ADAS<sup>13</sup> 駕駛輔助系統，實時監控行駛軌跡、駕駛行為及車輛狀態，密切關注是否存在超速、逆行等危險駕駛行為，及時獲取系統發出的高風險報警信息，並迅速進行提醒與干預，有效降低安全事故發生率。2025 年 3 月，公司成立技術防範指揮中心，構建「多元傳感 - 視頻監控 - AI 巡檢 - 聯動網絡 - 處置力量」五層技術防護網絡，開創「一線 - 總部」直連機制並 7×24 小時集中監控，實現響應效率提升 33%，安全隱患發現效率提升 20 倍。

### 安全行為規範

- 嚴格落實駕駛人資質審核與車輛安全管控，確保快遞員、司機等均持有交通管理部門核發有效駕駛執照，出車前必須完成車輛安全檢查，確認無故障後方可上路；
- 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。針對司機，公司通過 ADAS 動態監控設備識別及接警中心介入，進行疲勞駕駛幹預提示、超 4 小時連續駕駛必須停靠休息，每月最少開展一次安全教育培訓等一系列疲勞風險管理措施，確保行車安全的同時，培養良好駕駛習慣；
- 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

- 所有快遞員配備安全頭盔，增強配送時安全防護能力；
- 針對全職騎手免費配備春夏秋冬全季節作業裝備。

### 安全隱患排查

- 在全國範圍內針對快遞站點持續開展隱患排查治理工作，確保各類安全隱患 100% 閉環管控。

### 事故處置與應急管理

- 明確規範生產安全事故處理流程，要求現場人員及事故責任人發現事故後立即上報責任單位負責人，並同步啟動應急響應機制，快速控制事態發展，最大限度降低人員傷害與財產損失；
- 依據事故嚴重程度實施分級管理，並針對不同級別事故設立嚴格匯報時效規定，堅決杜絕遲瞞謊報等不規行為，確保事故處置透明高效。

運輸安全管理機制

在員工能力建設與安全文化培育方面，京東物流從日常安全提示、專項培訓認證及安全月專項活動等多個維度，持續強化一線員工安全意識，有效預防和控制交通事故發生。

#### 日常安全提示

- 堅持每日行車前進行安全提示和事故案例宣貫，通過真實案例警示作用，不斷提升快遞員和司機安全意識，使其時刻保持警惕。

#### 專項培訓認證

- 開展防禦性駕駛專項培訓與認證，系統提升司機安全駕駛技能，使其能夠在複雜多變交通環境中做出正確判斷和操作。

#### 安全月專項活動

- 開展運營安全月專項活動，並通過每日一卡、安全闖關學習、安全直播課、安全評比等多樣化形式，營造濃厚安全文化氛圍，預防和控制交通事故發生。

運輸安全意識和技能培養體系

## 配送安全

為切實保障外賣騎手配送安全，京東物流構建覆蓋騎手崗前、崗中、崗後全鏈條配送安全管理與保障體系，通過數字化賦能、規範化管控、專業化培訓、人性化關懷及安全風險防控，全方位降低騎手配送安全風險，助力新就業形態勞動者安全從業。

#### 規範化安全作業管理

- 聯動交管部門對違法騎手實施精準管控，嚴格落實區域性安全管理規定（如特殊車輛規範、區域禁行等）；
- 在全國推進騎手車輛信息登記工作，通過平台抽檢核驗強化車輛合規管控；
- 落實安全週會、安全承諾書簽訂、安全制度上牆等基礎管理措施；
- 將萬單事故率與省區、副站長及個人考核掛鉤，每季度開展「安全之星」評選並發放現金獎勵；
- 開展全量騎手安全感知調研，依據反饋優化安全管理策略。

#### 人性化應急響應與關懷

- 針對不同氣候場景完善保障措施，高溫天氣發放防暑津貼及雪糕、藿香正氣水等防暑物資，寒冷季節發放護膝、手套、保溫杯等防寒物資；
- 惡劣天氣實施對應激勵與保障措施，極端天氣暫停配送業務，兼顧騎手安全與收入穩定；
- 增設血壓檢測點並跟進異常情況，鼓勵騎手考取急救證書，全方位守護騎手身心健康。

#### 數字化賦能安全監管

- 推進「危險駕駛智能識別」能力建設，實現超速、分心駕駛等違規行為的實時提醒；
- 依託事故數據研判，精準識別高風險場景與人群，制定嚴格管控規則；
- 運用「安全分」模型量化騎手安全風險，每月對尾部騎手配置強制學習任務，從源頭防範配送安全隱患。

#### 專業化健康安全培訓

- 搭建 43 門線上安全培訓課程，涵蓋崗前文化、駕駛安全、極端氣候應對等主題，採用「案例視頻 + 專題培訓 + 考試」的教學模式，結合季節安全風險，按月推送定製化培訓內容；
- 將政府相關安全政策轉化為易懂的預警信息與培訓課件，提升騎手安全防護意識與應急處置能力。

騎手配送安全管理機制

# 創造極致體驗

京東物流將創造極致體驗置於公司發展的首要位置，致力於通過技術創新打造高效、安全、智能的服務流程，在每一次交互中傳遞溫度與關懷，讓用戶從觸達、決策到履約、服務的每一個環節，都能感受到超越期待的價值與安心。

## 多元服務

京東物流構建覆蓋全場景的物流服務體系，提供涵蓋倉配、快遞快運、大件、冷鏈及跨境等多場景服務，滿足從日常快遞到特殊商品的多樣化需求，為客戶提供安全高效的物流解決方案。



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

以京倉 / 雲倉 + 京配 / 雲配服務不同需求的客戶，為電商倉平台商家提供高品質以及性價比倉配一體物流服務

面向家電、家居、電動車、健身器材行業，為客戶提供全渠道正、逆向全鏈路一體化的倉 & 配供應鏈服務

為企業客戶提供從貨源地到收貨倉之間的收貨、暫存、分倉調度、運輸、送倉、退倉的一體化供應鏈物流服務

專注於生鮮食品，通過構建社會化冷鏈協同網絡，打造全流程、全場景的 F2B2C 一體化供應鏈服務平台，實現對商家與消費終端的安心交付

### ● 快遞快運服務

### ● 倉配一體服務

### ● 大件服務

### ● 送倉服務

### ● 冷鏈服務

### ● 醫藥服務

### ● 京東服務

### ● 運力服務

### ● 國際物流

### ● 物流科技

面向受國家藥監監管的醫藥行業，以覆蓋全國的倉 & 配資源，全程追溯控溫的數字化能力，為客戶提供合規專業、安全高效的多溫層履約服務

京東物流旗下行業領先的一站式服務平台

整合公路、鐵路、航空、基礎設施設備等資源，提供全方位、多層次的物流運輸服務

助力中國製造和中國品牌一站出海，並為全球客戶提供優質、高效全面的一體化供應鏈解決方案

致力於創新技術服務與多元場景的有機結合，通過自動化、數字化、智能化的物流科技產品和解決方案，推動高效協同的生態賦能和多元價值的共贏共創

圍繞成本、效率和體驗，公司持續推動一體化供應鏈解決方案的廣泛應用。聚焦消費品、3C、大家居、服飾、家電、汽車、生鮮等多個重點領域，為客戶提供與行業特性深度適配的一體化供應鏈解決方案，助力各行業實現供應鏈的精準優化與高效協同。2025 年，我們的一體化供應鏈客戶收入達到人民幣 1,162 億元，同比增長 33.0%；其中，外部一體化供應鏈客戶收入達到人民幣 359 億元；我們服務的外部一體化供應鏈客戶數量達到 91,161 家。

## 2025 年

● 一體化供應鏈客戶收入

人民幣 1,162 億元

● 服務一體化供應鏈客戶數量

91,161 家



行業一體化供應鏈解決方案

行業	服務內容	解決的行業痛點
消費品	多渠道倉配一體、BC多場景、全品類同倉、供應鏈數字化	提升供應鏈效率，降低運營成本，改善消費者體驗
3C	端到端全鏈條服務、B2B/B2C 一體化、庫存共享	提高庫存周轉率，降低資金佔用，保障新品首發時效
大家居	送裝一體、逆向物流、多工廠運輸集貨	解決大件配送安裝難、退換貨處理效率低的問題
服飾	產業帶佈局、越庫加工、半加工增值服務	緩解庫存壓力，實現快進快出，降低運營成本
家電	一盤貨管理、全渠道庫存共享、淡旺季暫存服務	優化倉儲佈局，提升周轉效率，應對銷售波峰波谷
汽車	配件代運營、入場物流、KD 物流、智能倉儲	提升配件周轉效率，降低物流成本，實現精益供應鏈
生鮮	產地直發、全程冷鏈、多式聯運、定製包裝	解決保鮮難、運輸損耗高、跨區域配送時效不穩

酒水行業

案例

2025年9月，京東物流在固安亞洲一號園區投建的京津地區酒水專倉正式投入運營，提供「商流賦能+倉儲+物流」一體化供應鏈解決方案，標誌著京東物流在酒水垂直領域的服務能力進一步升級。

酒水行業物流長期面臨存儲環境要求高、季節性波峰壓力大、多渠道履約複雜等行業痛點。京東物流酒水專倉針對性推出系列專業化服務：倉儲環節通過「上存下揀」設計與批次管理，確保貨品安全與精準定位；履約環節採用「存揀一體、出庫即攬收」模式，支持多波次生產，原包與大件訂單揀選效率提升50%；服務環節提供禮盒組套、個性貼標、定製包裝等增值服務，並能彈性應對3-5倍訂單增長，滿足大促峰值需求。2025年，京東物流與某酒水品牌達成深度合作，幫助其優化庫存佈局與配送路線，整體履約時效提升10%，有效支持全渠道銷售增長。



酒水專倉開倉儀式

醫藥行業

案例

針對醫藥行業「看病取藥流程繁瑣、慢性病與行動不便患者就醫難、中藥配送時效與安全要求高」等核心痛點，京東物流與某醫院合作，構建覆蓋「診前、診中、診後、日常養生」的全流程醫藥便民寄遞服務體系。京東物流通過「上門取、送出門」的專業醫藥配送服務，重點提供四大便民服務：代煎中藥寄遞，解決患者院內等候煎熬之苦；複診藥品寄遞，支持慢性病患者線上複診後藥品直送到家；病歷複印全程保密寄遞；以及中醫藥養生產品寄遞。針對中藥飲片、湯劑等對時效與包裝的嚴苛要求，京東物流採用專用密封包裝與「優先分揀配送」機制，保障藥品安全及時送達。自2020年起，京東物流持續拓展醫院場景寄遞服務，通過線上線下融合模式，為患者提供一站式醫藥配送解決方案，推動「互聯網+醫療」服務提質增效，切實實現「患者少跑腿，服務送到家」。



## 生鮮行業

京東物流在武漢投用的自動化標杆倉，集自動化、智能化、標準化於一體，以先進的倉儲設備和數智化系統，全面賦能某乳業品牌等消費品企業在多平台電商環境下的高效履約。該倉配備 90 米長自動稱重分揀 DWS 設備，可實現每小時 4,500 件包裹的分揀能力，配合 44 個打包工位與自動化開箱設備，大幅提升作業效率。通過部署 105 個高清攝像頭與六面掃描系統，實現包裹面單全程可視、可追溯。針對乳製品行業對溫控、衛生及效期的嚴格要求，倉庫嚴格遵循丙二類高標倉與 GWP 食品倉標準，實施全程溫濕度監控、定期蟲害防治與貨品清潔管理，確保奶粉等敏感商品始終處於最佳存儲狀態。在系統支持層面，京東物流通過「京慧」智能供應鏈平台，結合大數據分析與算法模型，為該乳業品牌提供銷量預測、智能補貨、庫存仿真與營銷建議等一體化智能決策支持，助力其實現供應鏈全鏈路數字化升級。

### 案例

## 政務服務

2025 年，京東物流與公安部交通管理局合作，成為「交管 12123」官方寄遞合作伙伴，在全國 53 個城市正式推出號牌、行駛證、駕駛證、臨時號牌、機動車登記證書等全流程郵寄服務，為城鄉居民提供「線上申辦、快遞到家」的一站式交管業務辦理體驗。

通過「交管 12123」App 或線下服務窗口辦理相關業務時，用戶可選擇由京東快遞提供專業寄遞服務，從申辦、審核到郵寄、簽收，全流程實現線上化辦理，有效解決傳統模式中群眾多次往返、排隊等候等不便。為確保牌證寄遞安全可靠，京東快遞採用專用包裝、專線運輸和專人處理的「特安」服務標準，並通過系統對接實現物流信息全程可溯，用戶可實時查詢進度並享有專屬客服支持。



「交管 12123」官方寄遞合作夥伴

### 案例

## 平台合作

京東物流充分發揮一體化供應鏈能力優勢，全面支持電商生態體系的提質升級與可持續發展。通過與各大新消費品牌、媒體平台、直播電商及線上消費品牌建立深度合作，公司圍繞常態化運營、直播帶貨及大促活動等差異化場景，提供適配性高、彈性靈活的履約解決方案，有力保障全鏈路物流穩定與效率提升。

## 賦能某頭部電商平台商家實現銷售增長

### 案例

京東物流與某頭部互聯網平台在即時零售領域開展合作，通過整合供應鏈能力與平台流量資源，為商家提供倉配一體、確定性的履約服務，共同支持電商生態的可持續發展。以首批入駐的某快消公司為例，接入服務後，其在該平台銷量提升 500%，次日達成率達 94% 以上，並依託平台流量扶持實現業務持續增長。京東物流依託全國倉網佈局，為入倉的商家提供覆蓋 90% 以上訂單的「次日達」履約保障，助力商家合規運營、降低物流管理成本。同時，入駐商家可獲得平台在搜索、直播等場景的專項曝光支持，推動訂單與 GMV 同步增長。

平台銷量提升 **500%**

## 提升海外服務能力

京東物流致力於打造穩定、高效、智能的國際化供應鏈服務體系，通過完善全球網絡佈局，提升本地化運營能力，全面助力中國品牌出海，服務全球消費者。

### 海外服務能力建設

京東物流以「全球織網 2.0」為戰略導向，持續推進海外本地化倉儲、配送及服務網絡的建設，形成覆蓋主要貿易區域的物流基礎設施體系。公司為中國出海品牌、海外本土客戶及跨境電商平台提供優質、高效、全面的一體化供應鏈解決方案。

#### 2025 年

- 我們的海外倉已覆蓋全球國家和地區

25 個

- 擁有保稅倉庫、直郵倉庫和海外倉庫近

200 個

- 總管理面積近

200 萬平方米

## 在新馬兩國推出大件送裝一體服務

案例

2025 年，京東物流在馬來西亞、新加坡正式推出大件送裝一體服務，標誌著公司一體化供應鏈服務能力在東南亞市場實現關鍵升級。服務聚焦當地家電、家具等大件商品的物流痛點，覆蓋從跨境運輸、海外本地入倉、倉內出庫、配送安裝、逆向退換貨等全鏈路服務，為兩地消費者與企業客戶提供「一次上門、全程服務」的便捷體驗。



新馬大件送裝服務

在東南亞地區，京東物流本地倉配已實現最快「當日達」「次日達」，跨境物流最快可在 **72 小時內** 送達。

## 啟動歐洲 Joybuy 業務倉配一體網絡建設

案例

京東物流全面啟動歐洲 Joybuy 業務倉配一體網絡建設，通過打造本土化智能物流體系，專項支持京東旗下歐洲零售業務 Joybuy 的端到端履約服務，成為京東全球化戰略的重要實踐。項目在英國建成智能倉儲網絡，並組建多語言運營團隊，適應本地法規與消費習慣。同時，Joybuy 支持包括大家電「送裝一體」在內的全品類服務，依託京東超級供應鏈能力，確保高效履約。



歐洲倉

## 定製一體化供應鏈解決方案，助力品牌出海

案例

2025 年，京東物流先後在阿聯酋迪拜、沙特建立中東海外倉。截至 2025 年底，京東物流已為某知名手機品牌在中東市場提供「全渠道一盤貨」一體化供應鏈服務，合作領域覆蓋電商平台履約、線下門店送店、逆向退貨處理等多個核心環節，實現庫存的集中管理與高效調配，大幅提升了市場響應速度。

手機等 3C 電子產品具有單位價值高、運輸存儲要求嚴格的特點，對倉儲及運輸等各供應鏈環節提出了更高標準。為匹配品牌供應鏈物流需求，京東物流量身定製了專屬行業解決方案。在倉儲環節，採用數字化智能運營系統，實現實時庫存管理與精準盤點，出庫及時率保持在 99.9% 以上；在末端配送環節，依托 JoyExpress 等本地化配送網絡，實現沙特、阿聯酋等核心市場最快當日達，同時提供預約派送、逆向退換貨等增值服務，全方位提升消費者體驗。

## 大促期間海外服務保障機制

面對「黑五」「雙十一全球購」等跨境購物高峰，京東物流建立彈性化、精細化的跨境大促保障體系。京東物流海外倉全力保障生產，從容應對大促洪峰，實現了出庫及時率超 99.5%。



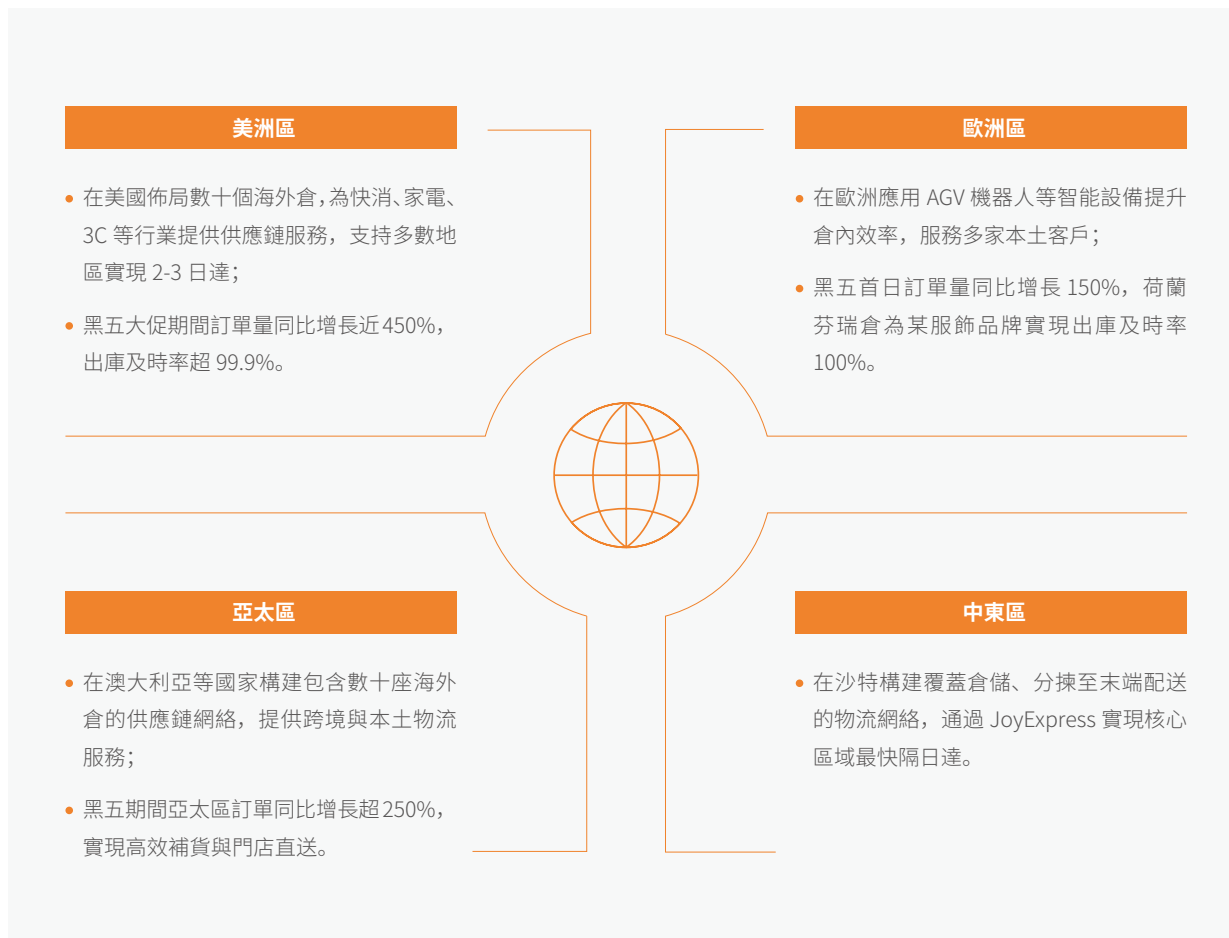
### 備戰黑五，助力中國商品出海



案例

隨著全球「黑五」大促臨近，京東物流在「世界小商品之都」義烏推出專項跨境物流解決方案，為出海商家構建全方位大促保障體系。通過整合物流資源與優化運營流程，確保中國商品高效備貨至海外倉，為跨境電商大促季提供堅實物流支撐。針對義烏小商品多批次、高周轉的特點，京東物流提供包含出口專線、小包專線等一站式 B2C 出口物流服務。方案支持本地取貨，配備直飛航班及海運整櫃 / 集拼等多種運輸方式，實現平均 3-6 個工作日的末端配送時效，保障商品快速抵達全球市場。

## 各大區大促物流服務保障



## 高質量服務

京東物流始終堅持高質量服務，不斷優化運輸時效，提升產品安全性與完整性，滿足更多客戶對高效物流保障的需求。公司的服務已深度融入高科技產業、食品醫藥冷鏈、跨境電子商務及公共服務等多個領域，全面覆蓋社會生產與民生消費的關鍵環節。2025年，京東物流已通過 ISO 9001 質量管理體系認證。

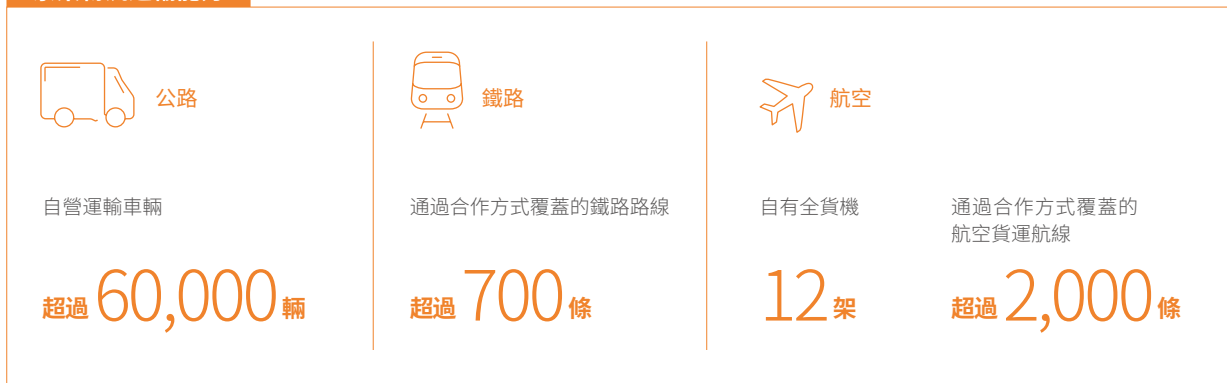
## 極致履約

京東物流建立覆蓋公路、鐵路、航空等多種運輸方式的綜合運輸網絡，通過智能化調度與路由優化，提升全鏈路運輸效率，持續為客戶提供高效的運輸服務能力。2025年，我們加大無人機研發投入及運營，京東物流無人機已在全國多個省份開展試點運營，並形成穩定可靠的飛控與指控系統研發能力。

### 三大時效分層服務

產品	服務特點	成效
<b>211 倉配</b>	提供「211 限時達」服務（當日達 / 次日達），疊加末端送貨上門，助力提升店鋪評分與用戶體驗	211 時效覆蓋城市數量增加 60%
<b>特快倉配</b>	以「次日達」為基準，提供分揀與配送綠色通道等優先級資源，配套末端上門服務	覆蓋城市數量提升 35%，與 211 時效合併訂單覆蓋率超 90%
<b>特惠倉配</b>	在保障穩定時效的基礎上提供更具性價比的物流解決方案，平衡成本與服務質量	提供穩定可預期的時效，滿足多樣化履約需求

### 京東物流運輸能力



2025年，京東物流升級倉配服務水平，為電商商家及客戶提供「211 倉配、特快倉配、特惠倉配」三大時效分層服務，實現更快、更省心的履約體驗。同時，將高時效配送能力，從寄遞荔枝、大閘蟹等品類進一步拓展至牛羊肉等更多高時效產地項目，有效提升服務品質與交付效率，從而驅動高時效快遞業務的增長。

### 嶺南荔枝 48 小時「鮮」到歐洲

產於中國廣東荔枝園中的鮮採荔枝，借由京東物流全程冷鏈包裝、「陸 + 空」接力運至歐洲，送達消費者手中不到 48 小時。

荔枝採摘完成後，京東物流可保障在 3 小時內完成分揀、打包並進入京東冷鏈倉，全程由冰袋與保溫材料控溫保鮮，隨後冷鏈專車運送至機場，國際段採用配備控溫系統的直飛航班，實現運輸過程中的持續保鮮。到達歐洲後，專業團隊快速清關，荔枝便被馬不停蹄地轉運至京東物流在歐洲的本地倉庫，確保專業冷鏈系統實現全程溫控，讓每一顆荔枝從源頭到餐桌始終處於最佳鮮度。



嶺南荔枝 48 小時到歐洲

案例

### 護航產品安全

京東物流建立覆蓋全鏈路的產品保護體系，通過定製化包裝、智能監控與標準化作業，在包裝、運輸、配送關鍵環節實現精細化保障，有效降低貨損與操作風險。同時，公司嚴格執行違禁品管控機制，確保高風險物品合規運輸，全面提升履約安全與客戶體驗。

### 精細化包裝方案助力破損率降低

針對桑葚汁對運輸時效與溫控的高標準要求，京東物流與某桑葚園合作。依託一體化供應鏈能力，京東物流提供定製化包裝與精細化運輸管理，顯著提升了產品在途安全性。通過優化包裝方案與強化作業規範，京東物流助力其將包裝破損率從合作前的 1% 大幅降低至 0.3%，確保每一瓶桑葚汁完好交付，並支撐其電商物流評分提升至 4.95 以上。



精細化包裝方案

案例

### 京東物流助力茶葉走出深山

在產茶旺季，京東物流深入茶葉產地，依托遍布全國的快遞物流網絡，通過航空運輸、直發分揀專線等方式，確保茶葉能夠隨到隨卸、優先中轉，為春茶量身打造極速出山通道，保證將最新鮮的茶葉送達全國各地。為了保障春茶在寄遞過程中的新鮮、安全，京東物流為春茶提供了專屬包裝方案，採用「塑料保鮮膜 + 加厚氣泡膜 + 編織袋 + 紙箱」的組合方式，確保茶葉在運輸過程中不受潮、不串味。京東快遞以更廣的覆蓋範圍、更下沉的攬收、更高效精準的服務，助力區域特色茶品走出深山，走入千家萬戶。



助力茶葉走出深山

案例

## 護航寄遞安全

### 違禁品管理

京東物流嚴格遵守《禁止寄遞物品管理規定》等國家法律法規，制定《違禁品處罰與處置管理規範》《攬收全流程保障機制》《攬件安全管理規範》《過機安檢安全管理規範》等內部制度。公司明確了從客戶引入、安全審核、收件攬件、包裝防護、分揀運輸、終端派送直至事故調查與責任追究的全流程管理標準，全面加強違禁品識別與攔截能力。

2025 年，公司進一步更新攬收全流程安全保障機制，修訂了涉及生產安全、監管風險及航空違禁品標準的相關內容，並每月編製違禁品禁攬宣傳海報與案例 12 份。在技術防控方面，京東物流持續推進智能安檢機識別圖庫的優化升級，與湖南省郵政管理局、應急管理廳以及瀏陽煙花爆竹生產廠商、智能安檢機企業合作，聯合開展針對煙花爆竹的智能圖庫收集與 AI 訓練升級，截至 2025 年底已涵蓋 350 類，累計 1.1 萬張圖片樣本。同時，公司協同安檢機企業自主開展無人機及其配件的圖庫建設與 AI 訓練，共完成 226 類，計 12.6 萬張圖片的收集與模型優化工作。

### 違禁品管理舉措

#### 系統優化管控

- 上線電池類托寄物專項卡控功能，通過前端商家報備電池型號、重量等信息，與小哥工作台稱重數據進行校驗，實現系統自動攔截異常訂單；
- 對散單及未報備商家訂單，依據托寄物品類實施系統重量卡控與主動預警提示。

#### 開箱驗視機制

- 對系統標記的風險商家訂單，執行不低於 5% 的隨機開箱抽檢；
- 散單訂單執行 100% 開箱驗視，快遞類散單 100% 執行拍照留存，快遞類高風險區域散單 100% 由責任小哥完成現場拍照記錄。

#### 違規處置與責任追溯

- 未按照要求執行導致攬收寄遞違禁品，對責任人進行口頭指導、上級約談、警告 / 停崗等。

京東物流重視一線員工對違禁品的識別能力建設，通過系統性、常態化的培訓與考核機制，持續強化寄遞安全風險防控能力。公司以省區為單位，每週組織專項培訓，輸出標準案例與規範，並留存完整記錄，同時對執行情況進行抽查與通報。每月開展違禁品識別能力考試，對未達標員工安排「回爐學習」與跟蹤複測，形成「培訓 - 考核 - 改進」的閉環管理。此外，每週通過小哥工作台推送「違禁品防控一頁紙」等專題信息，強化日常風險意識。

### 開展首屆全國物流技能大賽，以實戰演練提升違禁品查驗能力

#### 案例

2025 年 8 月，京東物流成功舉辦首屆全國物流技能大賽，覆蓋 30 多個崗位，36 萬多名一線員工參與，旨在通過「以賽代練」的方式，將技能水平與績效表現掛鉤。其中多個比賽項目聚焦違禁品查驗與風險防控，有效提升了員工的安全作業能力和標準化操作水平。通過常態化、實戰化的技能比拼機制，京東物流為行業培養了一批具備高安全意識與專業能力的人才隊伍，切實築牢了寄遞安全防線。



首屆全國技能大賽現場

## 暖心服務

京東物流始終將服務品質與人文關懷深度融合，在保障高效履約的同時，亦堅持傳遞企業溫度。我們以切實行動踐行「技術向善」的價值理念，展現一線團隊的責任意識與服務精神，不斷推動物流服務從標準化交付向有溫度的體驗邁進。

## 折返相助，暖護生命

案例

2025年11月，在完成日常配送後，京東物流配送員在後續派件途中接到客戶緊急求助。家中僅有老人與兒童，無法將腦梗患者搬至輪椅上就醫。配送員立即調整配送順序，迅速折返客戶家中，協助將老人穩妥安置於輪椅，確保及時送醫，避免了延誤風險。客戶事後特別致電錶揚，稱讚其無私相助、不求回報的職業精神。

## 火情勇為，守護平安

案例

京東物流騎手小哥在完成訂單配送時，察覺客戶家中出現煙霧與火光。他立即提醒客戶並共同入室查看，發現廚房竈台起火。面對突發火情，騎手小哥迅速採取行動，果斷上前將火撲滅，成功避免了一場火災事故。客戶對其在危急時刻展現出的沈著勇敢與高度責任感深表感謝，並表達贈送錦旗的意願。

## 促進行業協作

京東物流致力於通過持續創新運輸模式與深化行業協作，不斷拓展高質量物流服務的邊界。公司以高標準服務為基石，持續為民生消費、區域經濟與產業升級提供堅實支撐。

## 攜手民航企業，共啟山區低空經濟發展

2025年1月，京東物流聯合某民航企業等多方機構，在貴州成功完成2噸級eVTOL高原山區跨城物流低空航線首次試飛。這是國內首款獲民航局「適航三證」的噸級電動垂直起降飛行器首次在雲貴高原開展實際物流應用，標誌著京東物流在智慧航空物流領域實現重要突破。

此次試飛的無人機從貴陽市修文縣起飛，僅用40分鐘便將農產品運送至黔東南黃平縣，相比傳統陸路運輸效率提升超過80%。該航線的開通充分驗證了eVTOL在高海拔複雜地形下的可靠運輸能力，為山區民生保障提供了創新物流解決方案，也為低空經濟產業發展注入了新動能。



低空試飛儀式

## 與高鐵快運合作，創新高鐵快運物流模式

京東物流與某高鐵快運公司合作的武漢至廣州高鐵快運專線正式開通，雙方在鐵路快運領域再邁關鍵一步。依託高鐵高效、穩定、綠色的運輸優勢，結合京東物流的智能倉網體系，成功構建「高鐵+倉配」一體化運輸網絡，為生鮮、醫藥等高時效貨物提供跨區域次日達服務。通過資源整合與技術協同，不僅提升了物流服務時效與可靠性，也推動了鐵路貨運的綠色轉型與高質量發展，為行業提供了多式聯運創新方案。

案例

案例

## 高品質體驗

京東物流始終將高品質服務體驗置於運營管理的核心，致力於通過穩定、高效、可信賴的物流服務，持續為客戶、合作夥伴及社會創造價值。我們依託技術創新與流程優化，不斷提升服務的確定性、響應速度與個性化水平，在滿足商業履約需求的同時，積極貢獻於更廣泛的社會效率與福祉提升。

## 客戶服務管理

京東物流秉承「客戶問題到我為止」的服務理念，通過優化服務鏈路、提高客戶問題一次解決比例，推動問題高效、直接解決。公司建立了以服務為核心的治理與運營機制，規範事件處理流程，確保客戶緊急問題能得到管理者的快速有效介入。通過優化客服權限、聯動工單與指揮調度中心，推行客戶請車直派等流程，系統化落實客戶問題的快速解決機制，並將客戶反饋轉化到產品開發和服務優化。此外，我們針對老年客戶進行服務改進升級，2025年京東快遞推出「長輩版」服務，切實解決老年人寄件不便的難題。

公司積極開展「到我為止」故事挑戰賽、客服標杆宣傳等文化活動，選拔行為標杆，將服務意識深植全員，持續提升客戶體驗。

「服務行業需要的不僅是技術速度，更要有感知溫度的能力」，京東物流客服團隊憑藉其卓越的客戶體驗、高效的數智化解決方案及專業的服務素養，獲得了行業與客戶的高度認可，並榮膺多項重要獎項。

### 服務團隊，專業高效

- 客戶問題客服聯動省區快速協同、限時解決、未解決問題將逐層升級。
- 客服主動介入六大關鍵異常環節，特快產品在全鏈路履約率的顯著提升，增幅達 11.6%。
- 為保障重點 B 商家的全程履約，實現從異常發現到閉環的全鏈路線上化，在提升商家履約體驗和員工作業效率上效果顯著；商家物流到站妥投及時率環比提升 0.6pp，攬收及時率環比提升 2.0%。

### 服務體系，智能覆蓋

- 在核心線上渠道全面部署智能自助服務，覆蓋全部在線入口，增加 AI 用戶意圖預判，全年自助服務幹萬次，總分流比提升 10pp，有效提升服務效率。
- 基於自研 Joy Agent+JoyClaw+JoyAI 大模型重構物流客服機器人，覆蓋百餘個業務場景，具備了多輪複雜動態應答解決用戶問題的能力。
- 自研「知識找人」智慧坐席助手，主動向坐席提供解決方案，以一鍵採納代替打字輸入，帶動服務效率提升 20%。
- 質培一體實現智能質檢 100% 自動判責，準確率超九成，智能識別員工服務問題，定向推送學習課程，快速高效提升服務能力。

### 服務拓展，國際部署

- 以總部為支撐，做全球各洲際運營的標準化支撐；承接多洲際、多產品線、多語言、多客群服務。
- 在沙特成立首個海外客服中心支撐本地化服務；已建成英語、日語、韓語、阿拉伯語、粵語等關鍵語種的服務能力，支撐全球商家高效接入。

### 服務渠道，全時暢通

- 圍繞客戶問題一次解決夯實服務能力，優化回電標準、滯滯業務實時分派工具，降低客戶等待。建立「到我為止」的智能評價工具，形成每個客服的能力提升智能助手，幫客服去診斷、提升。
- 7×24 小時熱線與客戶端自助服務，實現服務受理的無間斷覆蓋。熱線、在線、商家工作臺、微信公眾號等多重服務觸點，形成協同聯動的服務矩陣，致力於為客戶提供靈活、高效、一致的服務體驗。
- 按照「知識全、知識新、搜索準、知識易讀、難點熱點及時」的知識運營策略，開展知識管理及運營，知識搜索時長縮短 20 秒，員工快速解決客服問題。

京東物流客戶服務舉措

## 客服能力建設

京東物流將客戶服務團隊的能力建設視為提升服務品質與客戶信賴的重要基礎，以「能解決、能轉化、促留存、促增長」為能力提升核心目標，持續推進培訓體系的優化與完善，強化團隊的專業素養與響應效能。2025年，中東區建立首個海外本地客服中心，提供阿拉伯語服務，客服團隊本地員工佔比98%。

### 新人培養機制優化

系統化重塑新人培養體系，依據業務需求分層設計，統一了崗位的最佳實踐，2025年新員工留存率環比提升8.6%。

### 物流客服課程資源庫構建

完成大件預約等一線崗位63門標準化精品課程開發，訓後關鍵指標環比改善5%。

### 客服學習平台建立

依託平台實現「學、練、考」一體化管理，通過智能對練功能有效提升員工練習效率與質量，學習練習時長顯著增加，新業務質檢合格率，環比提升12%，全年完成員工培訓場1,000+，受訓人次1萬+。

### 尚中實戰能力強化

共開展兩次平峰期實戰練兵，重點提升客服在時效場景的解決與風控能力。培訓後，服務首解率提升43.1%，平均服務時長縮短43小時，萬單外投量環比下降7.4%。

### 職能與管理者培養

針對職能崗位開展項目管理與數據分析專項培訓；通過四階段系統化訓練營培養班組長，歷練通過率達99.7%，強化基層管理梯隊。

京東物流持續踐行客戶問題到我為止的服務理念，通過系列活動提升員工專業能力，不斷驅動向超級客服躍進並評選出金牌客服。2025年，公司通過「技能大比武」與「專項大練兵」相結合的賽訓模式，舉辦全國技能大賽選拔條線冠軍與金牌客服，並在業務平穩期聚焦大促高頻場景開展實戰化訓練，以此強化團隊在複雜情境下的響應與解決能力，為保障服務品質與客戶滿意度奠定堅實的人才基礎。

此外，京東物流重視客服團隊的發展與成長，通過「四會」<sup>14</sup>的專業能力標準，構建客服成長路徑，配套積分管理機制進行客服人才評價、發展。公司搭建客服年度榮譽體系，根據不同業務單元逐層激勵，推出「聚力共贏結對子、到我為止、理賠換損、外投專項、技術人才」等多類專業獎項，針對性助力業務實現指標提升。

<sup>14</sup>「四會」，即會業務、會溝通、會判斷、會推動。

## 柔肩擔重任，智慧暖人心——京東物流女性 客服團隊榮獲「全國三八紅旗集體」稱號

案例

2025年2月28日，京東客服大同分中心榮獲2024年度「全國三八紅旗集體」稱號，成為當年行業內唯一獲此殊榮的團隊。這支女性員工佔比70%的團隊，全年服務客戶超1,907萬單，以95%以上的人工接通率和高效的應急響應機制，多次在關鍵時刻守護客戶安全。同時，團隊通過應用AI與大模型技術，推動智能客服與自助服務升級，在提升運營效率的同時，持續為客戶提供有溫度的專業服務。



京東客服大同分中心團隊



2025年度十佳呼叫中心卓越客戶體驗獎

## 客戶投訴處理

京東物流在 2025 年持續優化客戶投訴處理機制，制定《TPCC 事件升級機制》《班組長介入外呼機制》等制度文件，致力於保障客服與運營的高效協同，以建立並完善客戶投訴與意見反饋的快速響應體系。2025 年，共收到客戶投訴 132,552 件，投訴回應率 100%，客戶投訴解決率 99.8%，投訴處理滿意度 93.61%。

為及時傾聽及回應客戶反饋與建議，公司拓寬多元反饋渠道，優化響應機制，提供包括在線客服、客服電話、小程序、官網在內的多種投訴渠道，並於本年度增加企業微信渠道等。在線客服與電話客服是主要的人工服務通道，主要處理物流查詢、投訴解決及訂單諮詢等事務；自助渠道則通過京東物流 App 與官方網站，支持用戶進行物流跟蹤、訂單管理及地址修改等操作。

### 2025 年

- 投訴處理滿意度

93.61%

### 提升響應能力

在「122」機制的基礎上，公司對緊急客訴事件要求在 1 小時內形成階段解決方案，普通客訴則依據不同場景匹配差異化處理時效，以保障緊急問題得到優先快速響應。

### 增設投訴渠道

公司新增智能語音投訴系統與短信投訴服務，與既有的在線客服、電話投訴、電子郵件投訴、社交媒體投訴及實體投訴渠道相結合，形成了更為多元、便捷的投訴反饋網絡。

### 智能工具應用

建立企微機器人，實現 7\*24 小時秒級響應群內客戶問題。

### 渠道與菜單優化

通過商家專屬在線渠道建設與主動跟單推動，在攬收與配送環節增加節點提示，實現首預約履約率 88.5%，較系統上線前顯著提升。

2025 年客訴改善舉措

### 首次處理

問題在第一級快遞作業流程組和條線作業流程組有 1 個工作小時的處理時間，若未能有效解決，則自動升級至第二級。

### 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 2 個工作小時的處理時間，若仍未解決，則繼續升級至第三級。

### 三級處理

在第三級終端負責人與省區負責人，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。

「122」機制

## 客戶滿意度

京東物流持續優化客戶體驗洞察體系，致力於通過擴大洞察範圍、深化洞察分析，推動洞察結果轉化為具體優化行動，形成服務管理的閉環提升。2025年，公司面向B/C端客戶開展了廣泛的滿意度調研，覆蓋31個省區，全年成功回收樣本量超過18萬份，較2024年大幅增加近35%。通過大規模、高覆蓋的調研，我們深入識別服務優勢與短板，並制定針對性改進方案。截至報告期末，B端整體滿意度得分為80.6分，C端整體NPS得分為75.2分。

客戶滿意度目標及達成情況：

- 公司2025年設定目標值為

89.5%

- 實際全年達成

91.7%

- 同比提升

3.6個百分點

## 針對客戶滿意度調研結果的解決方案

### 商家支持

- 開放物流進程的可控能力，支持商家對運輸中的訂單進行實時催派，並能一鍵直達配送終端，顯著提升了異常響應與協同效率
- 為商家提供涵蓋在途單量、逆向物流及履約時效等多維度的可視化數據看板，助力其更直觀、全面地掌握運營動態，實現數據驅動的精準決策

### 客戶服務升級

- 優化末端配送的實時定位系統，提升快遞員在攬收與派送過程中的位置精度與軌跡透明度，使客戶能夠更清晰、實時地掌握包裹動態
- 在京東物流APP、微信小程序等服務平台上線「聯繫小哥」功能，為客戶與快遞員建立直接、高效的在線溝通渠道，進一步提升服務響應速度與交互體驗



# 深耕社會福祉

京東物流通過布局智能供應鏈中心與產地產業帶基地，助力區域經濟可持續發展，並以多元化舉措深耕公益事業，持續提升應急保障響應效能與民生供應精準度和高效性，全方位賦能民生福祉提升。

## 應急保障

京東物流始終以「有責任的供應鏈」為核心導向。當全國範圍內發生地震、洪水等突發災害時，公司賦予臨近庫房管理者應急處置自主權，無需層層匯報即可自主決策調配並捐贈災區急需物資。同時，我們將第一時間組建應急保障專項小組，為救災物資開通專車直達綠色通道，保障物資享有優先配送權，以最快時效響應災區緊急需求，全力支持災後救援與民生安置工作。

為持續提升災害應對與應急保障效能，京東物流不斷迭代優化「平時服務、災時應急」一體化供應鏈物流服務體系，構建靈活高效且覆蓋廣泛應急物流網絡，實現應急場景下信息數據互通、物資統籌共享與集中高效調配。此外，京東物流依託資源統籌調度能力、風險異常預警機制、運營監控可視化系統及長途三級統籌調度體系等基礎能力，結合靈活發運組合策略與本地倉短鏈配送模式，有效整合公路、鐵路、航空等多元運輸資源，實現各類應急與民生物資智能動態調度與高效部署。

### 極速響應洪災應急，以責任供應鏈保障民生

案例

2025年6月，貴州黔南多地突遭特大暴雨侵襲，榕江縣更是遭遇30年一遇特大洪災，防汛應急響應提升至一級。

京東物流發揮自身在供應鏈方面優勢，在災害當天立即安排專人專車從貴陽亞洲一號園區出發，歷經5個多小時運輸，於當晚將應急物資順利送達榕江縣，隨後的幾天裏，第二、第三批次救援物資也陸續送達，為受災群眾撐起了應急生活的「保護傘」。

除捐贈生活物資外，榕江當地的京東快遞小哥們也積極投身災後重建，協助社區向災民分發生活物資，幫小區住戶搬運泡了水的家具，用高壓水槍沖洗結著硬殼的泥濘路面，徒手清理堵塞下水道的雜物等。



貴州榕江應急物資

### 助力應對颱風影響，守護果農豐收

案例

2025年6月，面對颱風「蝴蝶」對海南荔枝主產區威脅，京東物流迅速啟動應急響應機制，緊急增設臨時攬收點，調配快遞員與帳篷前往支援，並與合作夥伴增投冰櫃用於冰袋儲存，全力做好荔枝保鮮工作。

在攬收環節加大投入的同時，京東物流安排100餘輛運輸車輛駛入荔枝產地，安排全貨機及每日近300噸散航艙位，確保荔枝快速出島，最大限度降低颱風對果農銷售影響。



京東物流全貨機助力荔枝運輸

### 應急強降雨災情，一線員工參與防汛救災



案例

2025年7月，北京密雲、懷柔等地因強降雨引發嚴重洪澇災害，在保障快遞員和全職騎手等一線員工自身安全前提下，京東物流成立暴雨天氣應急小組，制定防汛應急預案，配置防汛工具並開展安全培訓，動態監測雨情災情，靈活調整配送任務。在災區部分區域，京東物流一線員工憑藉專業精神和高度責任感，將生活物資和快件及時送到消費者手中，保障城鄉居民「最後一公里」物資需求。



一線員工集體出動參與清污



一線員工在安全前提下送貨

### 緊急馳援甘肅榆中洪災，保障救援物資送達



案例

2025年8月，甘肅省蘭州市榆中縣遭受強降雨猛烈襲擊，山洪災害突發，致使當地出現嚴重人員傷亡與財產損失，多處道路被洪水阻斷，防汛應急響應迅速提升至一級。

在京東集團整體部署下快速啟動應急救援預案，第一時間成立專項應急響應專班，捐贈一批生活急需物資。此外，京東物流還發揮自身一體化供應鏈與物流運輸優勢，積極協助其他愛心企業、慈善機構等運送救災物資，憑藉高效物流網絡和專業運輸團隊，確保各類物資能夠快速送達受災地區，為搶險救災工作提供有力物資運輸保障。



京東物流專人專車運送救援物資

### 馳援香港火災，物資及時送達庇護所



案例

2025年11月，香港新界大埔屋邨宏福苑突發五級火災，災情引發社會各界高度關注。在京東集團整體部署下，京東物流第一時間啟動應急預案，成立專項應急小組，依託大灣區倉儲網絡和一體化供應鏈優勢，從香港配送站點及香港1號倉緊急調撥方便麵、飲用水、飲料等急需物資，並安排專人專車運輸，由香港本地一線員工精準送至多地臨時庇護場所。



京東物流救援物資

## 民生服務

京東物流充分發揮自身供應鏈能力與技術優勢，將服務範疇深度拓展至民生保障各個關鍵領域，涵蓋社區便民服務、偏遠地區物流保障以及賽事與重大活動支持等，精準聚焦社會多元需求，助力民生供應體系穩定運行。在社區服務層面，京東物流依託京東服務平台，緊密圍繞廠商品牌、對公市場以及家庭和個人服務場景，深入社區開展家電安裝、家居安裝、充電樁服務、家庭維修、3C 服務、家電家居清洗及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 多家知名品牌建立深度合作關係以及全場景服務能力，京東物流持續提升社區服務品質，使「好服務，為生活加分」理念真正融入居民日常生活，讓優質服務變得觸手可及，為構建和諧美好社區生活貢獻力量。

### 拓展服務惠民生，助力「全國一刻鐘便民生活圈」建設

2025 年 10 月，一站式服務平台京東服務憑藉在便民服務領域突出實踐，受邀參與由商務部主辦的第三屆「全國一刻鐘便民生活服務月」啟動儀式。

儀式現場，京東服務全面展示家電家居安裝、維修、清洗及 3C 產品維修等全鏈路服務能力，精準覆蓋居民日常高頻生活需求，同時現場提供手機清潔除塵、鞋靴護理等便民服務，讓市民直觀感受專業服務價值，其在社區服務網絡建設方面的探索與實踐，獲得與會各級領導及行業代表的關注與肯定。

此外，京東物流積極響應國家推進「一刻鐘便民生活圈」號召，持續推動城市便民生活圈建設實踐。在本屆服務月期間，京東服務與第三方平台達成合作，將為太原市內 400 餘個小區、超 30 萬名業主居民提供衣鞋清洗、家電清洗等便民服務，切實滿足社區居民尤其是銀髮人群的需求。



第三屆「全國一刻鐘便民生活服務月」啟動儀式

#### 案例

### 京東物流 77 家實訓基地鍛造超 10 萬「送裝鐵軍」

#### 案例

京東物流近年來持續投入建設家電家居送裝工程師隊伍，打造行業領先的穩定、高效的送裝服務。截至 2025 年底，京東物流已在全國建成 77 個線下實訓基地，累計開展超 1,200 場次培訓，覆蓋超過 10 萬人次，培訓內容覆蓋空調、洗衣機、電視、淨水器等家電家居全品類樣機和標準化作業工具，構建集「理論培訓 + 實操演練 + 認證考核」為一體的閉環教學體系。工程師通過實訓基地接受服務規範、專業技能、場景應變等多方面培訓，並通過專業考核，有效保障服務質量和交付一致性。



家具安裝技能大比武

## 服務融合與社區共建，打造一站式便民服務生態

案例

2025年5月，由京東物流與某服務集團共同打造的便民服務中心正式啟用。該中心以「便民、高效、融合」為核心，通過整合快遞收寄、多元化生活服務以及打通物業系統，進一步提升快遞末端服務能力，為周邊十餘個社區居民提供一站式生活服務解決方案。

便民服務中心在原有「上門寄、送上門」服務基礎上優化「按需送貨」模式，將快遞員信息提前錄入物業門禁系統，實現安全高效社區上門收派件服務，同時配套24小時開放智能自提區，精準匹配居民夜間自提需求，切實提升居民生活便捷度與幸福感。

此外，便民服務中心引入京東服務生態資源，聯合物業推出衣物洗護、車輛清潔等優惠增值服務，配套親子互動區、乒乓娛樂區等休閒場景，以「服務即社交」理念高效盤活社區閒置空間，持續提升便民產品服務響應能力。



便民服務中心開業儀式

## 政企協同京東服務，賦能社區公共安全

案例

為改善街區商戶經營環境，保障居民生活安全，在武漢市青松社區和胭脂路社區統籌協調下，京東物流京東服務平台聯合第三方機構，開展商戶設備安全治理行動，為萬松園和糧道街兩大美食街餐飲商戶提供空調、燃氣及油煙設備免費檢修服務。

作為技術支持方，京東服務派出專業工程師攜帶專業設備，針對高風險餐飲商戶提供空調、燃氣及油煙設備免費檢修服務，完成設備清潔和管道更換等定向維修，並根據經營特點定製維護方案，有效降低商戶經營安全風險。



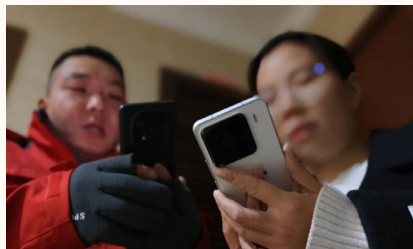
### 多舉措護航「國補」商品，精耕服務護民生

案例

京東物流聚焦國補政策落地需求，以技術創新與服務升級為支撐，構建全方位國補商品服務體系。我們推出「10+3+N」項定製化及特色服務，提供N種自由組合模式，可根據各平台、各省市個性化需求，精準適配定製服務方案。

我們依託AI技術賦能，實現國補訂單接收後即時響應，高效保障配送履約效率，並依託超65萬一線員工的上門服務能力及「送裝拆收」一體化方案，助力家電等大件國補商品實現一站式安全落地，實現商品庫存、訂單、配送全環節管理。

針對國補發放涉及的核銷、驗證等特殊需求，京東物流在送貨上門、簽收拍照等基礎快遞服務基礎上，融合超腦AI大模型，運用AI圖像識別、場景檢測等物流技術，對電子產品標識條碼實施精細化管理，實時監控物流全狀態，實現商品精準追蹤與溯源。



國補商品配送

### 推出行業首個「滿分送裝」標準，引領百吋電視進入「全週期保障」時代

案例

為應對百吋電視市場爆發式增長背景下的供應鏈痛點，京東物流推出業內首個百吋電視「滿分送裝」服務標準，以「安全 100%、體驗 100%、保障 100%」為核心，通過一體化供應鏈服務，系統性破解行業內百吋電視配送破損率高、時效失控、售後真空三大痛點，重塑大屏電視交付體驗標準。

針對百吋電視體積大、面板脆弱的特性，京東物流通過優化分揀、安裝及監控全環節標準化作業流程，實行雙人協作上崗機制，並在發貨前提供上門勘測服務，從源頭規避「送而裝不了」的問題，依託全國物流基礎設施實現行業最低破損率，承諾送裝破損由企業承擔全部損失並快速理賠，切實保障消費者與合作商家權益。

在時效與體驗層面，京東物流依託全國大件倉網佈局及精準銷量預測，實現全國核心城市最快當日送裝，推行「送裝一體」標準化服務，同步延伸舊機回收、設備調試等增值服務全方位提升消費者交付體驗。在售後保障層面，京東物流行業首創 180 天超長售後保障，明確安裝服務與商品質量保修邊界，配備專屬售後通道，實現服務留痕與責任可追溯。



百吋電視安裝

京東物流通過「物流+文旅」融合創新模式，構建適配旅遊場景的便捷寄遞服務體系，精準匹配旅遊人群寄遞需求，以物流服務韌性賦能文旅產業可持續發展，並切實優化遊客出行體驗，助力文旅消費場景提質升級。

### 「快遞+文旅」創新實踐，賦能假日經濟提質與遊客體驗升級

#### 案例

2025年國慶中秋長假期間，文旅市場熱度攀升，遊客出行與伴手禮、特產寄遞需求同步增長。京東物流依據遊客「行李負重」「購物不便」等痛點，在全國多地創新推出「快遞+文旅」模式。

在廣州，京東物流體驗空間落地北京路千年古道遺址，以「快遞+文旅+商業」為核心，提供專業寄遞服務與專屬優惠，實現「即買即寄、空手出遊」，同時店內融入特色文化元素與互動活動，提升遊客體驗。在無錫、杭州等城市，京東物流上線「行李直送」服務，與文旅部門和公共交通場景合作，讓遊客「輕裝出行」覆蓋旅途全流程。此外，在河南同盟古鎮、貴州烏江寨等古鎮鄉村，京東物流設立駐點攬收服務，讓遊客寄遞特產更便捷，助力特色產品走向全國。

京東物流「快遞+文旅」創新實踐，不僅精準解決遊客出行中實際難題，提升了遊客旅遊體驗，還為文旅目的地商業賦能，實現「遊客體驗升級」與「假日經濟增收」雙贏。



京東物流體驗空間



助力特色產品走向全國

在賽事領域，京東物流深度依託綜合物流服務能力，為各類體育賽事提供全流程物流保障，助力全民健身事業高質量發展。我們通過搭建數字化管理平台與全鏈條實時監控體系，嚴格落實物資運輸、倉儲、配送各環節安全管控與時效保障要求，持續為合作方創造高效安心的合作價值體驗。

### 以科技與責任，護航成都世運會

#### 案例

2025年8月，第十二屆世界運動會在成都盛大啟幕，京東物流獨家承接世運會服飾倉儲配送項目，憑藉豐富大型賽事服務經驗，為賽事服裝提供全流程解決方案。

針對賽事服裝發放痛點，京東物流運用智能尺碼收集系統和數據平台，終端用戶自助登記尺碼與退換需求，後台實時響應調整生產計劃，組委會通過數據中心平台實時監控服裝數據，實現供應鏈全程可視化與兩年內業務數據可追溯。

為保障賽事應急需求，我們在成都亞洲一號智能物流園區部署多階段倉儲方案，構建集約化存儲與彈性生產相結合的運營保障體系，滿足賽事物資高標準管理需求。賽前高峰期，我們啟用超大面積高標準倉庫，常態產能超20萬件，支持各類質檢及逆向處理，並在賽後延續期預留獨立庫房，靈活應對餘量物資管理與臨時訂單。此外，京東物流在服務成都世運會過程中，專車專網保障物資精準送達，採用環保包裝材料，契合世運會「綠色、簡約」辦賽要求。



護航成都世運會

### 定製方案保障賽事，精準服務應對挑戰

2025年9月，第三屆全國技能大賽在鄭州圓滿落幕，京東物流作為指定物流服務商，為賽事提供全方位保障。本次大賽涵蓋106個競賽項目，智能製造、數字技術等高端領域賽項佔比超50%，涉及器材種類繁雜、體積大、精度高且多為異地運輸，部分器材單件重量超200公斤，對包裝和運輸穩固性與時效性要求極高。

京東物流針對高價值和高難度物資定製專屬包裝方案，配備專車點對點運輸，全程實施溫控與防震跟蹤，實現器材從運輸、使用到回運全流程閉環管理。為保障服務高效落地，京東快遞投入數十輛貨車與近百名人員，依據賽事現場智能調度，提供全天候後勤支持，確保物品安全。



### 案例

### 科技賦能上合昆馬，全力保障賽事後勤

### 案例

2025年11月，上合昆明國際馬拉松在滇池之濱盛大開賽，京東物流作為唯一物流保障服務商，依託一體化供應鏈能力與領先科技優勢，為賽事提供全鏈路服務。

面對總重量超1,100噸各類賽事物資，京東物流開闢2,000平方米專屬倉儲區域，運用超腦大模型2.0與「狼族」系列機器人構建「指揮+執行」閉環，實現物資高效流轉。

在作業環節，我們選派經驗豐富人員並採用「雙人核對」「掃碼核驗」雙重校驗機制，提升作業效率50%，物資組套準確率達100%。在運輸配送環節，我們投入200餘台新能源車輛，借助實時定位系統實現物資軌跡全程可視，確保28個補給點物資準時到位，現場對選手衣物按號段精確存管，保障賽事後勤精準高效。



為職業技能大賽提供服務保障

保障上合昆馬賽事後勤

## 公益慈善

京東物流參與並深耕公益事業領域，覆蓋教育賦能、生態環保及扶貧濟困等多元場景，以具象化實踐傳遞公益溫度，全方位賦能和諧社會構建。報告期內，京東物流對外捐贈共計人民幣190萬元，志願者投入時間共計24,731小時。

### 公益賦能社區，傳遞正向價值觀

案例

2025年，京東物流將養寵規範、垃圾分類、高空拋物治理等貼合社區民生的公益內容，與物料投放深度融合，實現公益價值與渠道需求精準對接。我們先後在30餘個樓盤落地公益物料投放，助力物業方強化社區公益宣傳，提升社區治理效能，傳遞正向社會價值。



公益投放物料

### 清流計劃圖書公益捐贈，賦能鄉村教育

京東物流清流計劃《京東物流賬外自營商品（圖書）公益捐贈管理規範 1.0》中，規範賬外自營商品（圖書）報廢部分中良品界定標準，明確無破損、變形、髒污商品經消毒處理後可進行公益捐贈。

基於此規範，清流計劃採用「定向捐贈 + 全國共建」創新模式，已在多地成功落地圖書角，有效推動書籍可持續流通。截至2025年，清流計劃累計捐贈圖書73,833本，已惠及湖南、新疆、貴州及四川等共16所偏遠地區小學，並聯合中華慈善總會共建16處清流圖書角，有效緩解學校圖書資源匱乏難題，為鄉村學生搭建獲取知識和拓寬視野平台。

### 物流賦能公益，愛心滋養成長

京東物流聚焦偏遠地區兒童教育需求，開展系統化教育幫扶行動，依託自身供應鏈與物流服務優勢，打通公益物資運輸「最後一公里」。

2025年6月，針對甘肅臨夏陳家灣村小學258名學生的物資短缺問題，京東物流聯合甘肅省快遞協會，捐贈夏季校服、學習讀物及文體用品，精準緩解當地學校資源匱乏困境，為兒童成長注入關懷與動力。同時，京東物流聯動京東服飾、中國社會福利基金會愛小丫基金等多方力量，為重慶市萬州區4所學校2,308名學生提供公益運輸服務，保障幫扶物資高效送達。

案例



清流計劃圖書角

案例



提供公益運輸服務



# 03

## Governance

### 治理篇： 築牢責任治理鏈

京東物流堅持以務實的態度，構建權責清晰的治理架構，提升治理和風險管理水平，恪守商業道德底線，強化信息安全管理，持續提升運營質量與韌性。在推動自身高質量發展的同時，積極攜手價值鏈夥伴，構建負責任、可追溯的供應鏈管理體系，共同推動產業生態可持續發展與長期價值創造。



聯合國可持續發展目標



9 產業、創新和  
基礎設施



10 減少不平等



16 和平、正義與  
強大機構



17 經濟目標實現的  
夥伴關係

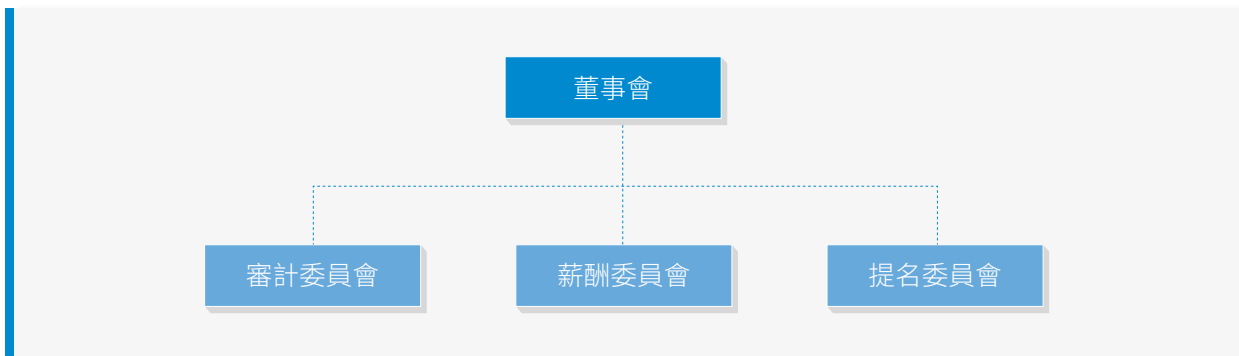
# 夯實公司治理

科學高效的治理架構是企業穩健發展的關鍵。京東物流始終堅持高標準的公司治理，強化董事會在多元化、獨立性和履職有效性等方面的建設，不斷健全風險管理體系，以實現公司平穩、有序、高質量發展。

## 董事會建設

京東物流嚴格遵循《中華人民共和國公司法》等法律法規，全面落實聯交所監管要求，不斷推進治理體系優化升級，搭建職責清晰、運行高效的治理架構，保障企業穩定經營。董事會作為京東物流的治理核心，全面指引公司的戰略方向與重大業務決策，並對其執行情況實施監督。董事會下設審計委員會、薪酬委員會與提名委員會，分別負責內部控制與風險管理的有效性審核、高管薪酬方案的審定以及董事的遴選與委任，全面監督公司各項事務，共同保障公司治理水平與可持續發展。

京東物流董事會架構



此外，京東物流高度重視董事發展，為強化董事會對可持續發展的責任，公司已將董事薪酬與 ESG 績效及風險管理事宜掛鉤，確保治理機制與長期價值創造目標一致。此外，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。

## 董事會獨立性

京東物流通過明確的制度文件規範董事會的獨立運作，截至 2025 年末，董事會中包含 7 名獨立非執行董事，佔董事會總人數的 78%。為確保董事會、董事委員會或個別董事決策的客觀性，公司明確賦權董事可獨立尋求外部專業意見，相關費用由公司承擔。

- 董事會中包含獨立非執行董事

7名

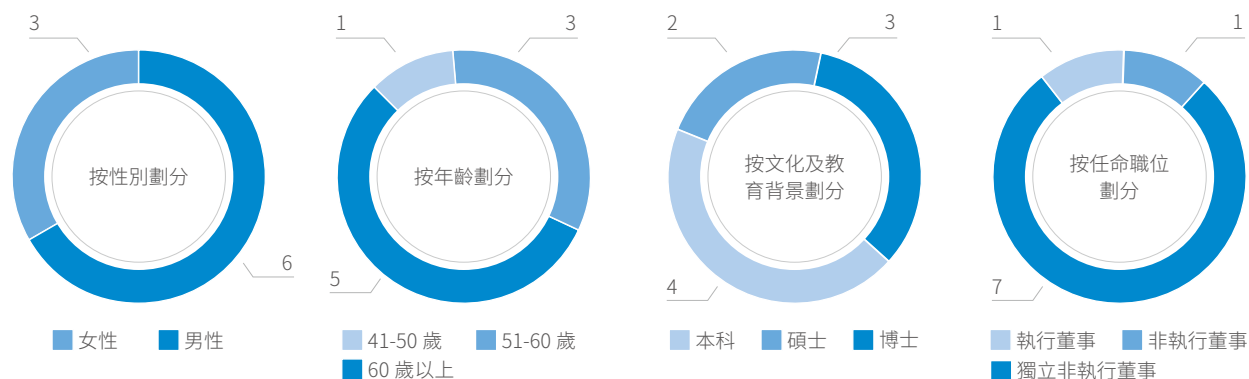
- 董事會中包含獨立非執行董事

78%

## 董事會多元化

京東物流制定並實施《董事會多元化政策》，明確將董事會多元構成視為推動公司可持續增長與保持競爭優勢的重要基礎。提名委員會每年對董事會結構、規模與組成進行系統性評估，並向董事會提交優化建議，確保董事會具備均衡、多元的視角與能力。在董事遴選過程中，公司綜合考量性別、年齡、文化及教育背景、專業資質、行業經驗等多重維度，致力於構建背景豐富、能力互補的董事會。截至報告期末，董事會成員專業背景覆蓋工商管理、金融等領域，其中包括 3 名女性董事，佔董事會總人數的 33%。

### 京東物流董事會成員多元化情況



### 京東物流董事會成員專業背景

董事姓名	教育背景					
	工商管理	金融	經濟學	會計	法學	人力資源
王振輝	✓					
劉強東	✓					
顧宜				✓		
吳燕安	✓	✓				
Laura J. Peterson	✓	✓	✓	✓		
趙先德	✓	✓	✓	✓		✓
張揚	✓	✓	✓	✓		
葉林					✓	
鄧以海	✓				✓	

### 董事會有效性

京東物流定期召開董事會會議，保障公司治理公正透明。本年度，董事會共召開 7 次會議，整體出席率約 96%，對包括董事選舉與委任、ESG 戰略與風險管理、高管薪酬與股權激勵計劃等核心議題進行了深入審議和決策，會議頻次及流程均符合法定要求。此外，公司每年會通過評估問卷徵求董事會成員反饋意見，以持續優化治理有效性。

#### 2025 年

- 董事會共召開會議

7 次

- 整體出席率約

96%



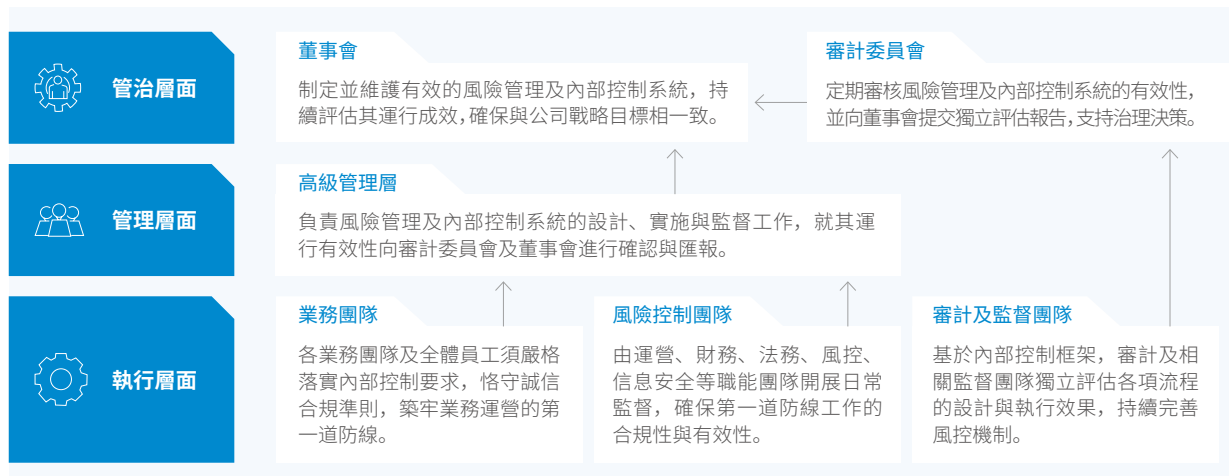
## 風險管理

健全的風險管理是企業可持續發展的基礎保障。京東物流持續完善覆蓋全流程的風險防控體系，通過建立系統性的風險識別、評估、監測及應對機制，有效管理各業務環節風險，保障公司運營的穩健與韌性。

## 風險治理體系

公司已建立職責清晰的三層風險管理架構，管治層由董事會及下設的審計委員會履行全面監督職責，定期審閱公司整體風險管理狀況；管理層由高級管理團隊負責體系建設和統籌推進，定期評估並向董事會匯報；執行層則由各業務單位、風險控制團隊及內部審計部門共同落實具體管控措施，每年定期開展兩次風險審查與整改，形成貫穿決策、管理與執行的風險防控閉環。

### 風險管理及內部控制架構



## 風險識別與應對

京東物流持續完善涵蓋風險識別、評估、應對、監控與報告的全流程風險管理機制，以保障管理的規範運作與實際成效。我們已將 ESG 相關風險，系統性納入公司整體風險管理體系，並通過實施專項管控措施，不斷提升在 ESG 領域的風險韌性及應對能力。

### 風險管理流程



## 風險審計

京東物流內部審計團隊定期對公司風險管理及內部控制體系的有效性開展系統性評估，並就其執行情況形成專業判斷。相關評估結論及識別出的重大內部控制缺陷（如有）將及時向審計委員會及高級管理層匯報。審計委員會每年代表董事會對上述體系的有效性進行獨立審議，以確保其持續適應集團戰略目標與合規要求，為董事會履行監督職責提供關鍵依據。

## 風險文化建設

京東物流將風險文化建設納入企業日常管理體系，採用多樣化的培訓形式，開展覆蓋法律法規、內部流程、員工行為規範及網絡安全等多維內容的系統性培訓，持續提升全員風險識別與應對能力，推動風險意識向行為實踐的轉化。此外，公司更將風險管控要求前置，於產品與服務開發的初始環節即納入明確的風險評估標準，系統化預防與降低各類運營風險，為企業的長期穩健發展提供堅實保障。



# 深化合規經營

京東物流堅持合規經營，恪守商業道德規範，持續健全信息安全與知識產權保護機制，全力保障消費者、合作夥伴及公司等各利益相關方權益，積極構建誠信、透明且穩定安全的運營環境，為企業可持續發展提供堅實的治理基礎。

## 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》等法律法規及海外業務所在地相關法律法規，貫徹落實《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》《京東集團禮品管理細則》等各項集團制度要求，積極構建商業道德管理體系，並任命首席執行官（CEO）作為商業道德相關工作的最高責任人，全面夯實商業道德底線。2025年，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。

公司制定《京東物流紅線管理條例》並發佈《京東物流商業行為和道德準則》，明確行為禁區與責任底線，對任何違反商業道德的行為持「零容忍」態度，並依託有效的監督與處理機制，嚴肅追究相關責任。2025年，京東物流共發生 21 起利益衝突案件。



ISO 37001 反賄賂管理體系認證證書



## 協同管理

京東物流以誠信負責為經營基石，通過構建內外聯動的責任落實機制，持續築牢可持續發展的商業根基。

### 商業道德協同管理舉措

#### 內部治理

- 要求全體員工簽署並嚴格遵守《員工遵守〈京東集團員工手冊〉及反腐敗承諾書》，以此明確行為規範與責任義務，確保廉潔意識貫穿於日常運營與決策流程。
- 每年開展覆蓋所有業務線的商業道德相關審計工作，確保公司政策和法律法規的遵守，並識別潛在風險。

#### 外部管理

- 在與供應商及業務夥伴的合作中，京東物流明確要求其嚴格遵守《供應商行為準則》，簽訂《反商業賄賂協議》與《廉潔告知書》，並倡導其建立與完善內部商業道德管理體系。同時，公司建立雙向監督與責任追溯機制，共同營造透明、誠信的商業環境。

## 舉報人保護

京東物流依據《京東集團舉報人保護和獎勵制度》建立了完善的舉報人保護與激勵體系，致力於構建開放、透明、可信賴的監督環境，鼓勵內外部利益相關方共同參與廉潔治理。

### 舉報人保護體系

#### 舉報渠道建設

建立系統化的舉報受理機制，提供電話、郵箱、線上平台等多渠道支持實名或匿名舉報，確保反饋路徑暢通、便捷。

#### 調查程序

在收到舉報線索後先進行線索研判，無需立案的予以備案，需要立案的則成立調查小組、制定調查計劃，並開展調查取證與證據分析。根據證據判斷是否存在違規行為，如存在違規則形成報告並提出整改建議，經管理層審批後推動落實，持續跟蹤複查，最終完成結案歸檔，實現閉環管理。

#### 激勵與保障

公司對提供有價值線索的舉報人給予最高人民幣 1,000 萬元的現金獎勵。此外，我們承諾對舉報人信息進行嚴格保護，從舉報受理、登記、保管、調查到後續處理的全過程實施嚴格信息隔離與保密管理，嚴禁打擊報復行為，保障舉報人合法權益。

## 文化建設

京東物流將商業道德與反腐敗文化培育視為企業可持續發展的重要基礎，要求全體員工每年必須參加一次合規培訓並參與考核。通過體系化培訓與常態化宣導，持續提升全體員工的廉潔合規意識與行為自覺。

2025 年，京東物流聯合集團開展了多場《物流清風行動》專項宣導，聚焦業務高發風險點，通過動漫圖文、數字人短視頻等方式實施「打擊 + 宣傳」一體化策略。此外，公司圍繞「全員覆蓋、重點強化」的原則，組織開展多層次、多形式的廉潔教育與專項培訓，培訓內容包括國家相關法律法規、企業核心價值觀及廉潔合規制度要求、腐敗舉報與報備渠道等，覆蓋全體員工（包括兼職）及供應商。報告期內，累計開展線下現場培訓超過 1,700 場，參與學習人次超 15 萬。同時，公司推動廉潔合規線上學習與考試，實現董事、管理層及員工覆蓋率與完成率均達 100%。

### 開展系列主題廉潔活動，深化價值觀

2025 年，京東物流積極參與集團策劃開展的三次大型廉潔合規主題活動，以多元化形式弘揚廉潔文化。5 月組織「明辨利益衝突 共築廉潔清風」主題宣傳週；9 月開展「主動報備」專題宣傳月，結合制度學習與公益拍賣，將報備禮品競拍所得全部捐贈；12 月藉國際反腐敗日契機，開展「正道清風 廉潔同行」宣傳週，深入挖掘並傳播業務一線的廉潔從業先進事蹟，營造風清氣正的職場氛圍。

#### 案例



廉潔主題培訓活動

### 參與行業高端論壇，共建廉潔合規生態

2025 年 12 月，京東物流參與了第八屆（2025）企業廉潔風險防控陽光論壇。該論壇以「築牢內部廉潔防線，護航企業出海發展」為主題，由中國人民大學刑事法律科學研究中心、中國犯罪學學會網絡經濟犯罪治理專業委員會主辦，陽光誠信聯盟承辦，匯聚了 200 餘家企業、超過 300 名企業代表。

本次論壇為包括京東物流在內的企業強化內部廉潔建設、護航國際化發展提供了寶貴經驗。我們支持論壇發出的倡議，願與更多企業共享治理經驗、共築廉潔生態，將廉潔合規深度融入運營體系，持續轉化為企業的核心競爭優勢。

#### 案例



第八屆（2025）企業廉潔風險防控  
陽光論壇

## 信息安全與隱私保護

京東物流將信息安全與客戶隱私保護視為履行企業責任的核心要素。我們已構建覆蓋數據安全合規、安全治理、信息防洩露及威脅情報管理的綜合防禦體系，致力於為客戶數據與個人隱私提供全方位、可靠的安全保障。

### 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，貫徹落實《京東集團信息安全管理辦法》《京東集團數據與隱私安全管理規範》《京東集團安全監控及響應規範》等集團管理要求，並持續對相關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，全方位保障業務安全、穩定運行。

在集團統一的信息安全治理框架下，京東物流安全執行小組嚴格履行崗位職責，重點圍繞風險漏洞整改、制度落地執行、安全事件上報與響應等核心領域，形成從要求到落實的閉環管理機制，切實保障信息安全和隱私管理要求有效嵌入日常運營。

此外，公司持續完善信息安全管理體系，報告期內，公司維持了 ISO 27001 信息安全管理體系、CCRC 數據安全管理認證、DSMM 數據安全管理能力成熟度 3 級認證及 TISAX 認證的有效性。此外，2025 年京東物流進一步取得了 DCMM 5 級認證，成為國內首家獲得該項最高等級認證的物流與供應鏈企業，標誌著公司在數據治理與安全管理領域達到了行業領先水平。



京東物流 DCMM 5 級認證證書

為系統化提升信息安全事件處置效能，夯實信息安全管理基礎能力，京東物流建立了覆蓋監測、響應、整改與協同的閉環管理機制，依託制度化、流程化的管理手段，確保安全事件得到及時有效應對，持續強化整體安全防護能力。通過完善風險漏洞整改機制、強化制度執行監督、優化事件上報與響應流程等方式，全面履行信息安全保護職責。如針對信息洩露風險，公司建立了 1 小時應急響應機制，並補充數據安全應急相關內容，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。

京東物流持續深化信息安全文化建設，構建了覆蓋網絡、數據、應用及辦公場景的全方位技術防護體系。公司積極推進全員安全意識教育，2025 年對培訓課程體系進行迭代升級，形成面向管理者、普通員工及一線員工的雙語標準化版本，確保覆蓋包括海外及全國一線員工在內的全體員工，並建立外協人員入職培訓機制，實現培訓考核參與率 100%，推動信息安全意識貫穿員工職業生命週期。

### 報告期內

- 公司在信息安全領域違規事件數為

0 件

### 實施多層次安全測試與常態化應急演練

案例

京東物流建立全面的安全測試機制。內部測試方面，2025 年針對業務系統開展了 88.2 萬次白盒檢測、2.3 億次黑盒掃描及 263.6 萬次邏輯越權專項檢測，並對 7 個業務系統進行了人工滲透測試。外部測試方面，由國家信息中心及北京市產品質量監督檢驗研究院分別對核心系統開展了滲透測試與漏洞掃描。此外，公司建立了 SDL 開發安全流程，應用上線前需通過自動化安全測試，並全年開展了 6 次內部信息安全應急演練，持續檢驗與提升安全監控與應急響應能力。

### 建立全面的網絡安全技術防護體系

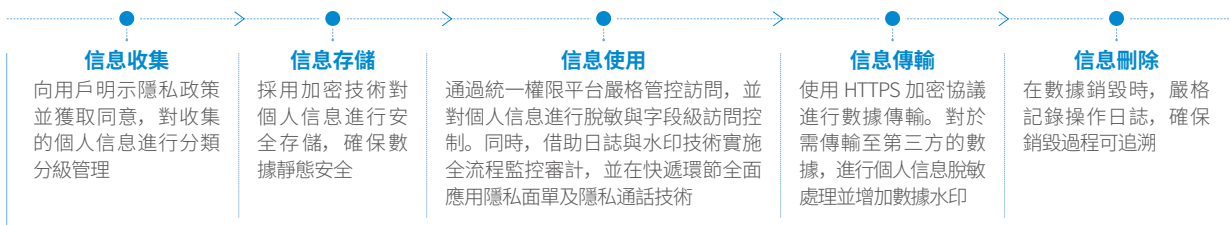
案例

京東物流建立了覆蓋網絡、數據、應用與辦公場景的全方位技術防護體系。公司通過代碼審計、漏洞掃描、入侵檢測、WAF、抗 DDoS 等多層防禦機制，實現對網絡攻擊的主動監測與攔截。在數據安全層面，自主研發了加密存儲與傳輸、數字水印、匿名化、數據網關等技術，強化敏感信息防護，並建立跨場景聯防聯控機制。在快遞履約環節，全面推行隱私面單與隱私通話技術，確保用戶個人信息脫敏處理。

### 隱私保護

京東物流嚴格遵循《中華人民共和國個人信息保護法》《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》等公司制度，體系化開展個人隱私保護工作。相關制度覆蓋集團各組織單元，為數據與隱私安全提供了統一的管理框架。報告期內，公司持續落實隱私影響評估與全生命週期管控措施，完成了 ISO 27701 隱私信息管理體系認證的維護，本年度未發生重大隱私泄露事件。

#### 隱私保護機制



### 技術倫理規範

在人工智能技術持續發展的背景下，京東物流高度重視技術倫理在業務應用中的關鍵作用。我們秉持技術向善的原則，在人工智能技術的開發與應用中，嚴格遵守《生成式人工智能服務安全基本要求》國家相關安全標準，以及京東集團制定的《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》內部數據與隱私管理規範，注重技術應用與社會價值的平衡，以保障技術發展的合規性與長期社會效益。



## 知識產權管理

京東物流嚴格遵守國家知識產權相關法律法規，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》等內部制度，全面規範知識產權全生命週期管理，覆蓋知識產權的歸屬、申請、維護和使用等各個環節的具體流程，持續完善相關工作機制，並設立專業的知識產權部門及配備專業人員，以保障知識產權管理工作的高效與規範。2025 年，公司積極開展專利挖掘近 20 次，覆蓋多項物流科技產品與服務的創新環節。

在風險防控方面，公司將知識產權管控深度融入產品全生命週期與經營管理各環節，通過系統化措施保障業務發展的自由度。此外，在招採、合同審核等流程中評估供應商及合作方的知識產權狀況，明確權利義務與歸屬關係。此外，公司通過組織保密培訓、簽訂競業禁止協議等方式，有效防範人員流動帶來的知識產權風險，逐步構建起全方位、多層次的知識產權保護機制。

### 知識產權階段性管控措施

#### 產品預研階段

專利檢索與風險評估

#### 產品研發階段

規避設計與情報分析

#### 產品更新階段

全球市場擴展過程中的全方位知產能力支持

公司始終秉持尊重知識產權的原則，堅決維護自身合法權益的同時，也充分尊重他人知識產權成果。在專利創造保護方面，定期開展專利挖掘與佈局，保護核心技術創新成果；同時進行專利侵權風險預警分析（FTO），主動識別並規避潛在侵權風險。

針對發現的外部方知產侵權行為，公司依據情節嚴重程度分類處理，對仿冒產品、侵權程序等重大侵權行為採取訴訟、舉報等打擊措施，針對一般侵權則通過平台投訴、函件警告等方式處理，系統維護公司知識產權與商譽權益。

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。公司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。2025 年，京東物流研發總投入超人民幣 41 億元，研發團隊規模 4,902 人，累計獲得授權專利及軟件著作權超 5,500 項，其中在自動化與無人技術領域的專利數量突破 3,000 項。

此外，京東物流持續重視員工創新與知識產權保護意識的培養，通過多元化方式強化內部相關文化建設。每年「426」世界知識產權日期間，公司都會組織形式多樣的主題活動。2025 年，公司開展了內容涵蓋專利挖掘佈局、軟件著作權保護、商業秘密與版權管理等主題的多元化專題培訓，覆蓋核心人員數百人次，累計培訓時長超過 20 小時。

### 2025 年

• 京東物流研發總投入超

人民幣 **41** 億元

• 研發團隊規模

**4,902** 人

• 累計獲得授權專利及軟件著作權超

**5,500** 項



# 可持續供應鏈

京東物流將構建負責任、可持續的供應商合作關係視為推動價值鏈韌性與社會協同發展的重要戰略。我們致力於通過系統化的管理機制與負責任的採購實踐，促進產業鏈各環節的可持續發展與長期價值共創。

京東物流嚴格遵守《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》及運營所在地相關法律法規，並全面執行《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》等集團內部管理制度，建立了透明、公正、規範的供應商全生命週期管理體系，並對供應商實施分級管理，致力於協同合作夥伴共同履行社會責任，推動供應鏈的可持續發展。截至報告期末，共有供應商 20,763 家<sup>15</sup>。

## 截至報告期末

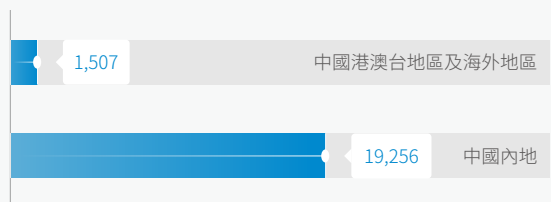
- 共有供應商

20,763 家

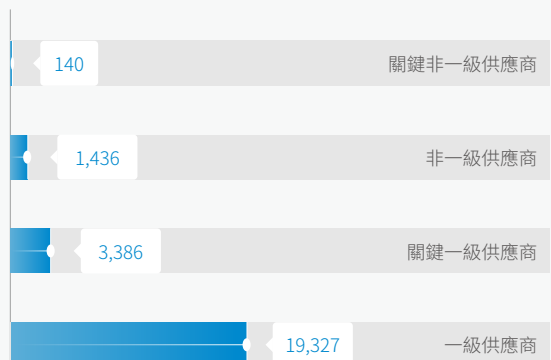


<sup>15</sup> 供應商數量統計口徑：在磐石採購平台註冊，且在 2025 年有中標的供應商。

## 按地區劃分



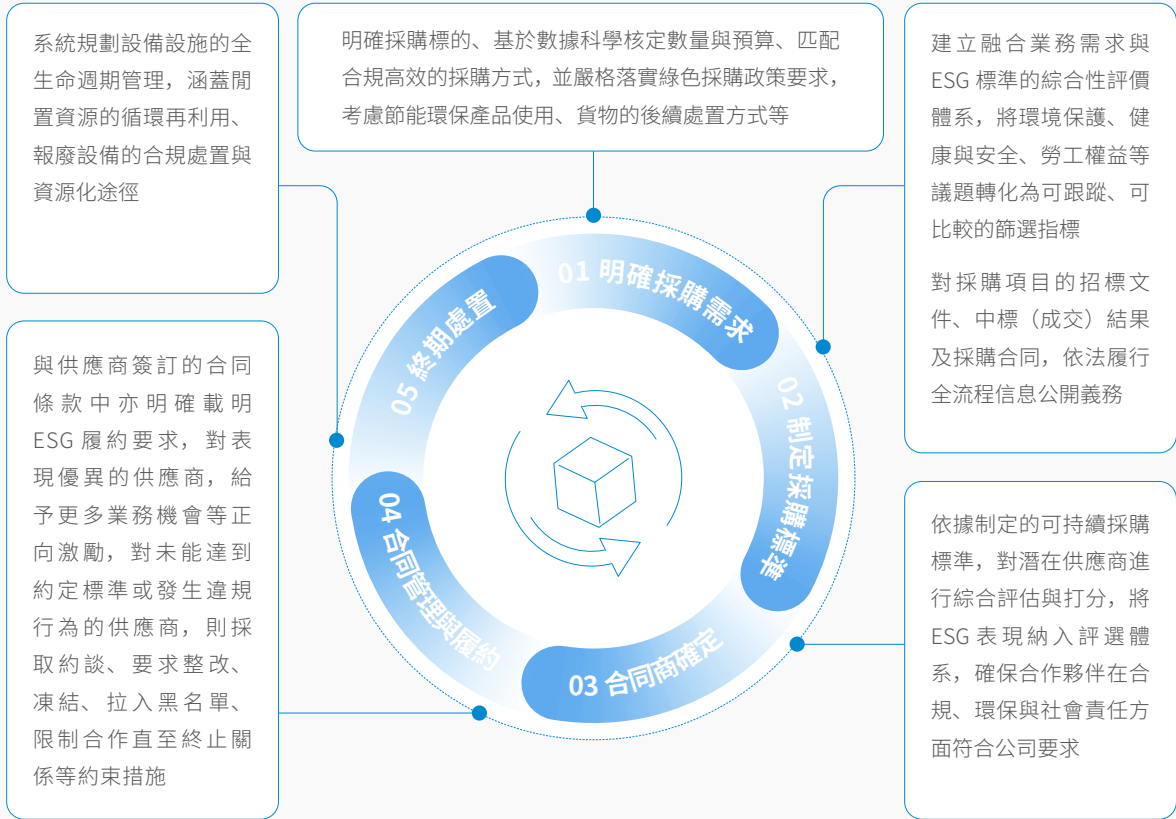
## 按類型劃分



## 踐行可持續採購

京東物流積極踐行公司可持續採購規則，致力於將 ESG 因素深度整合至採購決策與管理的全流程，實現商業價值與社會環境效益的協同發展。

### 可持續採購流程



### 京東物流 ESG 採購標準

#### 環境保護

- 優先採購和使用環保型原材料、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，要求所有車輛符合國 IV 以上排放標準

#### 健康與安全

- 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，並進行全面審核
- 針對物流運輸業務，制定了專項規範
- 在供應商准入環節，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

- 在採購合作前，我們將嚴格審查供應商的合規情況，堅決杜絕任何形式的童工僱傭、強迫勞動及其他違法違規用工行為

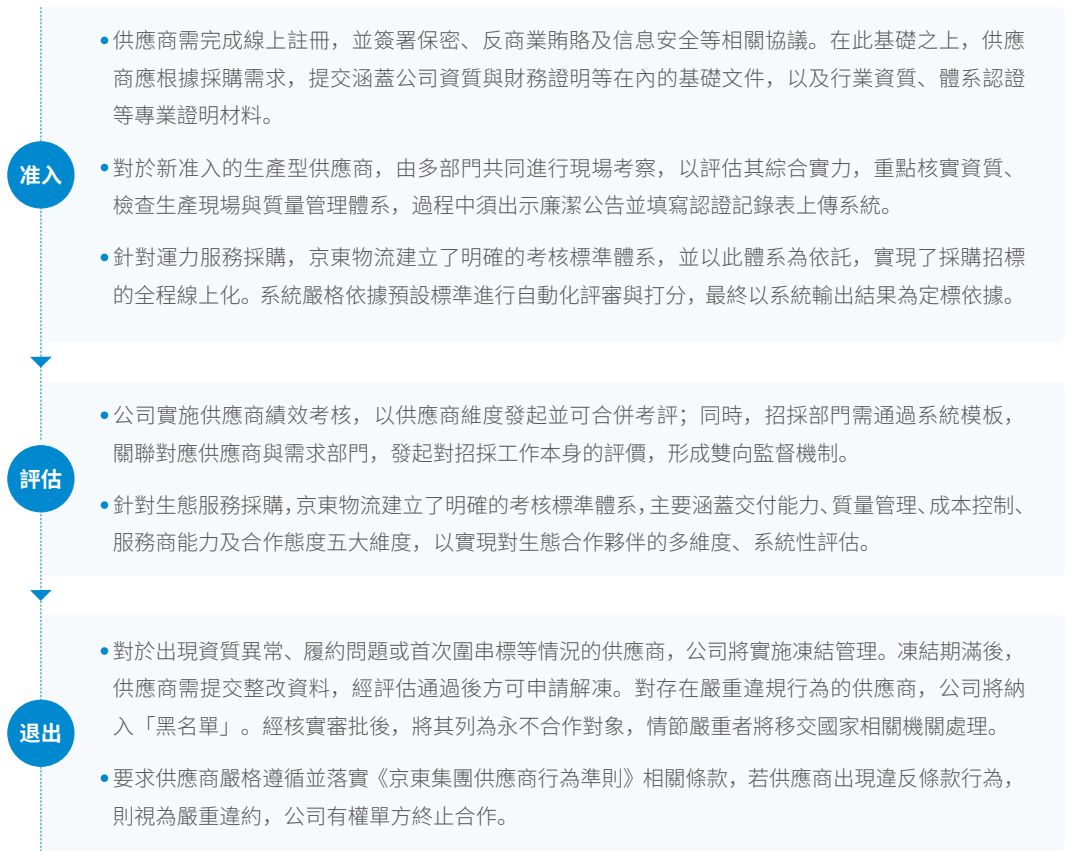
#### 陽光採購

- 要求合作夥伴簽署廉潔合作協議，保障公司廉潔採購，合作供應商廉潔協議簽署率達 100%

## 供應商管理

京東物流建立了覆蓋引入、評估與退出的供應商全生命週期管理體系，系統性地管控供應鏈風險，推動供應商合作過程的透明、合規與可持續。京東物流充分考慮供應商的業務相關性，持續關注供應商所在國家 / 地區、行業及商品特性等多重因素，以確保供應鏈的穩定與安全。同時，公司制定《供應商行為準則》，該準則適用於所有供應商、承包商，守則覆蓋商業道德、環境保護、健康安全、產品安全等多項議題。2025 年，我們終止合作的 ESG 高風險供應商共計 146 家。

### 供應商全生命週期管理



## 供應商能力建設

京東物流持續面向供應商開展 ESG 相關培訓，內容覆蓋商業道德、質量管理與安全生產等領域，以加強雙方在可持續發展領域的協同與溝通。同時，我們通過郵件推送與線上直播等多種形式，為關鍵供應商提供專項 ESG 培訓，系統提升其在環境管理與合規經營等方面的意識與能力。

京東物流通過利用自身調度算法、系統平台等成熟技術，助力供應商、承包商等合作夥伴有效改善資源整合、提升閒置復用比率。如，針對供應商、承包商的閒置車輛展開專項調研，根據閒置車輛所在城市、閒置車型、閒置數量、閒置時段等情況，通過京東物流自身運力調度系統、實際運營調度任務進行匹配，借助算法模型，重新整合閒置車輛資源，提升閒置利用率。

公司定期召開供應商大會，邀請優秀供應商代表分享其在 ESG 領域的實踐，樹立可對標、可學習的行業標杆。通過面對面交流，共同探討可持續供應鏈的挑戰與機遇，幫助大家識別差距、明確路徑並改進，攜手實現更高標準的可持續發展。

### 舉辦供應商大會，深化夥伴協同與共贏

#### 案例

2025 年 3 月 26 日，京東集團以「合作共贏 共建未來」為主題成功舉辦供應商大會，線上線下匯聚了眾多物流行業核心夥伴。會上，京東物流分享了未來網絡發展規劃，獲獎供應商代表表達了深化合作、共促智能化升級的意願。此次活動強化了與生態夥伴的協同，共同探索可持續的發展路徑。



供應商大會現場

# 附錄

## ESG 關鍵績效彙編 (3 年數據)<sup>16</sup>

### 溫室氣體排放

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年	單位
直接 (範圍一) 溫室氣體排放量 <sup>17</sup>	180.7	226.0	262.6	萬噸二氧化碳當量
間接 (範圍二) 溫室氣體排放量 <sup>18</sup>	83.9	88.1	106.4	萬噸二氧化碳當量
其他間接 (範圍三) 溫室氣體排放量 <sup>19</sup>	772.9	805.5	819.2	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	1,037.5	1,119.6	1,188.2	萬噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 <sup>20</sup>	62.3	61.2	54.7	噸二氧化碳當量 / 百萬元營收

### 大氣污染物排放<sup>21</sup>

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年 <sup>22</sup>	單位
氮氧化物	11,211.33	13,587.65	13,188.84	噸
二氧化硫	10.68	12.79	13.19	噸
顆粒物	820.85	995.40	951.37	噸

<sup>16</sup> 數據截至 2025 年 12 月 31 日或截至 2025 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。

<sup>17</sup> 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》。

<sup>18</sup> 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》，其中國內電力排放因子採用 0.5306kgCO<sub>2</sub>/kWh，取自生態環境部 2025 年 12 月發佈的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》。

<sup>19</sup> 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》，2025 年依據《企業價值鏈 (範圍三) 核算與報告標準》，對範圍三披露範圍擴展至所有涉及的排放源類別，並主動對 2023 年及 2024 年的披露範圍進行回溯，以確保數據的一致性和可比性。具體排放類別可查閱本報告附錄 - 溫室氣體核查意見書。

### 能源使用

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年	單位
汽油	9,849.7	11,297.9	7,004.7	萬升
柴油	57,347.9	69,133.8	75,554.9	萬升
航空煤油	15,866.8	40,895.6	62,742.9 <sup>23</sup>	噸
液化天然氣	1,086.1	8,712.5	73,070.2	噸
天然氣 <sup>24</sup>	153.1	485.4	584.3	萬立方米
氫及甲醇 <sup>25</sup>	/	155.9	960.6	噸
直接能源消耗總量 <sup>26, 27</sup>	680.6	855.3	1,001.0	萬兆瓦時
直接能源消耗密度 <sup>26</sup>	40.8	46.8	46.1	兆瓦時 / 百萬元營收
外購電力	1,413,466.8	1,593,618.1	1,939,293.6	兆瓦時
外購熱力	83,459.4	66,791.0	65,119.5	兆瓦時
間接能源消耗總量	149.7	166.0	200.4	萬兆瓦時
間接能源消耗密度	9.0	9.1	9.2	兆瓦時 / 百萬元營收
能源消耗總量 <sup>26, 27</sup>	830.3	1,021.3	1,201.4	萬兆瓦時
能源消耗密度 <sup>26</sup>	49.8	55.9	55.3	兆瓦時 / 百萬元營收

<sup>20</sup> 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，2023 年及 2024 年數據在本年度按照最新口徑進行更新。

<sup>21</sup> 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》。

<sup>22</sup> 2025 年公司擴大車輛運營里程的監測範圍，提升大氣污染物排放數據質量。

<sup>23</sup> 2025 年 3 月至 7 月，京東物流對在北京大興、鄭州新鄭、成都雙流、寧波櫟社 4 個機場出發的所有國內運輸航空公司國內航班按 1% 加注可持續航空燃料 (SAF)。

<sup>24</sup> 天然氣中包含壓縮天然氣，並對 2024 年數據進行了調整。

<sup>25</sup> 公司氫及甲醇的消耗場景為自營車輛使用。

<sup>26</sup> 2025 年天然氣 (壓縮天然氣) 和液化天然氣的折算係數進行統一修正，並對 2023 年及 2024 年直接能源消耗總量及密度、能源消耗總量及密度進行了調整。

<sup>27</sup> 能源消耗數據參考《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589 2020) 計算得出。

## 資源使用

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位
耗水總量	753.11	777.96	905.84	萬噸
耗水密度	45.20	42.55	41.72	噸 / 百萬元營收
製成品所用包裝總量 <sup>28</sup>	50.70	45.30	52.05	萬噸
製成品所用包裝密度	73.90	52.67	47.72	克 / 件

## 廢棄物排放

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位
有害廢棄物總量 <sup>29</sup>	18.80	16.79	42.18 <sup>30</sup>	噸
有害廢棄物密度	0.12	0.10	0.19	千克 / 百萬元營收
無害廢棄物總量 <sup>31</sup>	10.4	6.65	7.46	萬噸
無害廢棄物密度	0.6	0.36	0.34	噸 / 百萬元營收

<sup>28</sup> 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。

<sup>29</sup> 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。

<sup>30</sup> 本年度公司針對固定資產報廢回收處置設置專項，並識別出一批應報廢的電腦及達到預期壽命的UPS電源進行了報廢和更換，導致有害廢棄物總量明顯增長。

<sup>31</sup> 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。

<sup>32</sup> 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。

<sup>33</sup> 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，自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。

<sup>34</sup> STEM由科學（Science）、技術（Technology）、工程（Engineering）和數學（Mathematics）四部分的首字母組成，通常STEM職位包括計算機程序員、web開發人員、統計學家、工程師、物理學家、科學家等。

## 員工僱傭

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位	
員工總人數 <sup>32</sup>	457,015	498,709	682,705	人	
按僱傭類型劃分	全職	457,015	498,709	682,705	人
	非全職	/	3,495	2,914	人
按性別劃分	男性	377,780	413,979	579,681	人
	女性	79,235	84,730	103,024	人
按年齡劃分 <sup>33</sup>	30週歲及以下	/	155,970	208,421	人
	31-50週歲	/	335,115	465,885	人
	51週歲及以上	/	7,624	8,399	人
按僱員類別劃分	管理層	30,622	26,419	31,784	人
	員工層	426,393	472,290	650,921	人
按地區劃分	中國內地	456,496	497,750	680,477	人
	其他地區	519	959	2,228	人
管理崗位（含初、中、高級管理層）中女性比例	/	11.53	12.51	百分比	
初級管理崗位中女性比例	/	/	10.20	百分比	
高級管理崗位中女性比例	/	15.94	36.00	百分比	
收入創造職能管理崗位中女性比例	/	/	12.93	百分比	
STEM <sup>34</sup> 相關崗位中女性比例	/	/	24.59	百分比	
新進員工總人數	/	/	270,742	人	
內部候選人填補空缺職位總人數	/	/	56,840	人	
少數民族員工人數	/	/	46,179	人	
僱傭殘疾人員工數	3,416	3,797	6,561	人	
集體談判協議涵蓋員工百分比	100	100	100	百分比	

## 僱員流失比率

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位	
員工流失比率 <sup>35</sup>	15.8	15.4	12.6	百分比	
按性別劃分	男性	15.7	14.9	12.3	百分比
	女性	16.3	17.5	14.3	百分比
按年齡劃分 <sup>33</sup>	30週歲及以下	/	21.0	18.0	百分比
	31-50週歲	/	12.2	10.2	百分比
	51週歲及以上	/	5.9	5.7	百分比
按地區劃分	中國內地	15.8	15.4	12.6	百分比
	其他地區	11.3	12.5	5.7	百分比

## 健康與安全

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位	
因工亡故人數	33	34	39	人	
因工亡故比率	0.0072	0.0068	0.0057	百分比	
因工傷損失工作日數	58,196	75,514	127,546	天	
損失工時工傷發生率 (LTIFR)	損失工時工傷發生率 (LTIFR) —— 員工	2.53	1.92	2.56	因工受傷人次 / 百萬工時
	統計覆蓋的員工比例	100	100	100	百分比
EHS 環境、健康與安全培訓涵蓋員工比例	100	100	100	百分比	
安全演練次數	7,091	7,599	28,936	次	
安全演練涵蓋員工比例	93	100	100	百分比	

<sup>35</sup> 員工流失比率相關數據以員工自願離職口徑統計。

<sup>36</sup> 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%」，自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%」。

<sup>37</sup> 2022年至2023年員工層為普通員工層（不含快遞員），自2024年報告員工層包含普通員工和快遞員。

<sup>38</sup> 京東物流員工滿意度調查覆蓋全體員工，此項數據代表滿意度問卷調查有效回收率。

## 發展及培訓

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位	
按性別劃分受訓百分比 <sup>36</sup>	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 <sup>36</sup>	管理層	100	100	100	百分比
	員工層	100	100	100	百分比
員工培訓人均受訓時長	/	/	34	小時	
按性別劃分受訓平均時長	男性	23	29	30	小時
	女性	26	55	54	小時
按僱員類別劃分受訓平均時長	管理層	84	49	44	小時
	員工層 <sup>37</sup>	22	33	33	小時
平均培訓與發展投入金額	/	/	76.2	元 / 每人	

## 人力資本

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位
人力資源總支出 (包括自有員工和外部人員)	821	892	1,102	億元
一線員工薪酬福利支出	553	615	799	億元
平均僱傭成本	/	/	626.4	元 / 每人

## 員工滿意度

指標名稱	2023年	2024年	2025年	單位
員工滿意度	4.51	4.65	4.51	/
有效問卷回收率 <sup>38</sup>	/	/	64	百分比
參與調查人次	/	/	866,448	人次

## 供應商數量

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年	單位	
供應商數量	14,554	13,878	22,401	家	
按地區劃分	中國內地	14,038	13,767	19,256	家
	中國港澳台地區及海外地區	516	111	1,507	家
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	2023 年	2024 年	2025 年	單位
對產品及服務的投訴數 <sup>39</sup>	11,931	126,087	132,552	件
客戶投訴回應率	100	100	100	百分比
客戶投訴解決率	98.4	98.5	99.8	百分比
投訴處理滿意度 <sup>39</sup>	98.1	98.4	93.61	百分比

<sup>39</sup> 對產品及服務的投訴數量、投訴處理滿意度來自國家郵政局，2025 年國家郵政局申訴受理規則調整，數據統計口徑發生重大變化，與歷史年度數據不具直接可比性。

## 反貪污

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 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	13	16	17	件
員工因腐敗被開除或受到處分事件數	130	114	148	件
公司涉及的已審結貪污訴訟案件	0	0	0	件
已接受反腐敗培訓的員工覆蓋比率	100	100	100	百分比

## 社區捐贈

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年	單位
現金捐贈	475,859	1,007,000	1,900,000	元
實物捐贈	150,000	309,760	200,000	元
員工志願服務時長	11,233	24,296	24,731	小時

# 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，匯報期為在 2025 年 1 月 1 日至 2025 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	關於本報告
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	可持續發展管理 夯實公司治理
2-9	管治架構和組成	可持續發展管理 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	利益相關方溝通
2-30	集體談判協議	賦能人才發展
GRI 3：實質性議題 2021		

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
3-1	確定實質性議題的過程	重要性議題分析
3-2	實質性議題清單	重要性議題分析
3-3	實質性議題的管理	重要性議題分析
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	應對氣候變化
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 附錄
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 302：能源 2016		
302-1	公司內部的能源消耗量	強化環境管理 附錄
302-2	公司外部的能源消耗量	強化環境管理 附錄
302-3	能源強度	強化環境管理 附錄

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
302-4	減少能源消耗量	強化環境管理 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
<b>GRI 303: 水資源與污水 2018</b>		
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
303-3	取水	強化環境管理 附錄
303-4	排水	強化環境管理
303-5	耗水	強化環境管理 附錄
<b>GRI 305: 排放 2016</b>		
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	應對氣候變化 附錄
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	應對氣候變化 附錄
305-4	溫室氣體排放強度	應對氣候變化 附錄
305-5	溫室氣體減排量	引領綠色物流 附錄
<b>GRI 306: 廢棄物 2020</b>		
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	強化環境管理 引領綠色物流
306-3	產生的廢棄物	強化環境管理 引領綠色物流
306-4	從處置中轉移的廢棄物	強化環境管理 引領綠色物流
306-5	進入處置的廢棄物	強化環境管理 引領綠色物流

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
<b>GRI 308: 供應商環境評估 2016</b>		
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	可持續供應鏈
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
<b>GRI 401: 僱傭 2016</b>		
401-1	新進員工和員工流動率	賦能人才發展
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
<b>GRI 403: 職業健康與安全 2018</b>		
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 附錄
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
403-9	工傷	守護健康安全 附錄
403-10	工傷相關的健康問題	守護健康安全 附錄
<b>GRI 404: 培訓與教育 2016</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	賦能人才發展 附錄
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 附錄

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
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
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
<b>A 環境</b>		
<b>層面 A1: 排放物</b>		
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 引領綠色物流
A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄
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）	附錄
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）	附錄
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 引領綠色物流
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	強化環境管理 引領綠色物流
<b>層面 A2: 資源使用</b>		
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 引領綠色物流
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）	附錄
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄
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	強化環境管理 引領綠色物流

指標	詳情	章節索引
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）每生產單位估量	引領綠色物流附錄
<b>層面 A3: 環境及天然資源</b>		
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 生態環境保護
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	強化環境管理 生態環境保護
<b>B 社會</b>		
<b>層面 B1: 僱傭</b>		
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	賦能人才發展 附錄
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄
<b>層面 B2: 健康與安全</b>		
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	附錄

指標	詳情	章節索引
B2.2	因工傷損失工作日數	附錄
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
<b>層面 B3: 發展及培訓</b>		
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	附錄
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	附錄
<b>層面 B4: 勞工準則</b>		
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
<b>層面 B5: 供應鏈管理</b>		
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	按地區劃分的供應商數目	可持續供應鏈
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	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慣例，以及相關執行及監察方法	可持續供應鏈

指標	詳情	章節索引
<b>層面 B6: 產品責任</b>		
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	本公司業務範圍不涉及產品與服務的健康與安全影響
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	本公司業務範圍不涉及產品質量的檢定與召回
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
<b>層面 B7: 反貪污</b>		
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	深化合規經營
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
<b>層面 B8: 社區投資</b>		
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 附錄

指標	章節索引
<b>D 部分 氣候相關披露</b>	
<b>管治</b>	應對氣候變化
<b>策略</b>	
氣候相關風險和機遇	應對氣候變化
業務模式和價值鏈	應對氣候變化
策略和決策	應對氣候變化
財務狀況、財務表現及現金流量	報告期內，公司積極開展氣候風險與機遇評估工作。鑑於氣候變化產生的財務影響目前難以準確分離並單獨量化，為確保所披露信息的準確性，公司暫未對此內容進行披露。未來，公司將持續探索並完善氣候相關財務影響的核算方法，提升氣候信息披露質量。
氣候韌性	應對氣候變化 報告期內，公司積極開展氣候情景分析。綜合考量重要性、數據可得性等因素，情景分析尚未覆蓋全部風險。未來，公司將持續完善情景分析工作。
<b>風險管理</b>	應對氣候變化
<b>指標及目標</b>	
溫室氣體排放	應對氣候變化
氣候相關轉型風險	報告期內，公司積極開展氣候風險與機遇評估工作。基於現有數據基礎，受氣候影響的資產及業務活動金額難以統計，為確保所披露信息的準確性，公司暫未對此內容進行披露。未來，公司將持續探索並完善氣候相關財務影響的核算方法，提升氣候信息披露質量。
氣候相關物理風險	
氣候相關機遇	報告期內，公司積極開展針對氣候相關風險與機遇的資本配置評估與數據梳理工作。鑑於相關資本開支、融資及投資在財務核算中與常規經營活動支出高度融合，單獨識別與量化存在一定複雜性，為確保信息披露的準確性與可比性，公司暫未對此內容進行披露。未來，公司將持續推進相關數據核算與披露機制的建設與完善。
資本運用	
內部碳定價	報告期內，公司積極探索內部碳定價機制。鑒於其涉及多維度考量與複雜測算，為審慎推進此項工作，公司尚未採用內部碳定價。未來，公司將持續完善相關方法論與實施路徑，系統推動內部碳定價機制的建設與落地。
薪酬	夯實公司治理
行業指標	引領綠色物流
氣候相關目標	應對氣候變化

# 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「京东物流」或「公司」）委託，對其 2025 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。京东物流負責收集、彙總、分析及披露報告中所載的資訊與數據。CGC 則在與京东物流訂立的協議範圍內開展審驗工作。京东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

本次審驗涵蓋京东物流及其附屬公司於 2025 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，並抽樣覆蓋京东物流、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，請聯絡京东物流，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，評估京东物流對 AA1000 原則的遵循程度；
- 收集及評估能夠支持京东物流遵循 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；

- 本次審驗僅對京东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：

<b>包容性</b>	京东物流充分識別了組織的內部和外部利益相關方，如企業級客戶、消費者、政府與監管機構、股東與投資者、供應商、社區與公眾、董事及高管、員工以及公益組織/非政府機構，並通過不同方式建立了與利益相關方的溝通機制，以定期收集利益相關方的真實訴求和關注點，符合包容性原則。
<b>實質性</b>	京东物流建立了實質性議題識別與優先級評估機制，並開展了可持續發展議題的雙重重要性評估。公司不僅評估環境與社會等維度的影響，同時結合財務分析與行業研究，評估各項議題對公司財務狀況的潛在影響。在此基礎上，綜合專家意見與評估結果，形成雙重重要性議題矩陣，並提交董事會審議批准，符合實質性原則。
<b>回應性</b>	京东物流董事會聽取 ESG 管理委員會及管理層匯報，確保各層級和部門對利益相關方的關切作出回應。圍繞利益相關方關注的議題，京东物流清晰披露了在產品與服務、技術創新、應對氣候變化、員工僱傭與權益保障以及健康與安全等領域的重大議題管理方法和關鍵績效指標數據，並建立了申訴機制，以充分回應利益相關方的訴求和期望，符合實質性原則。
<b>影響性</b>	京东物流充分識別其經營活動對經濟、環境、社會、利益相關方和自身可能產生的影響，並納入公司管理流程，透過量化指標披露了公司在環境和社會方面的影響。公司運用氣候情景分析方法，對氣候實體風險、轉型風險與機遇進行財務和影響性分析，並制定了針對性的管理和應對措施，報告符合影響性原則。

### 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。



## 獨立審驗聲明

### 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 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。

鑑衡與京东物流互為完全獨立的組織機構，且鑑衡與京东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东物流提供，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。

李龍

氣候與可持續發展業務總監

北京鑑衡認證中心有限公司

2026 年 3 月 30 日



AA1000  
Licensed Report  
000-552/V3-VLFJL

# 溫室氣體核查聲明



## 溫室氣體核查意見書

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：2025年01月01日 - 2025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

### 核查查的排放量：

- 範圍一 直接溫室氣體排放： 2,626,116.97 噸二氧化碳當量
- 範圍二 輸入能源的間接溫室氣體排放： 1,063,649.17 噸二氧化碳當量
- 範圍三 重要間接溫室氣體排放： 8,191,801.80 噸二氧化碳當量
  - 外購商品和服務
  - 資本商品
  - 燃料和能源相關活動
  - 上游運輸與配送
  - 運營中產生的廢物
  - 商務旅行
  - 員工通勤
  - 上游租賃資產
  - 處理壽命終止的售出產品
  - 下游租賃資產
  - 特許經營權

• 經量化的總排放量： 11,881,567.94 噸二氧化碳當量

限制敘述：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

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  
 如需進一步瞭解本意見書的核查範圍，可直接向本意見書持有者查詢  
 要求閱本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

第1頁，共2頁



### 核查查方法：

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

### 核查查結論：

基於核查查工作實施過程和核查查發現，京東物流股份有限公司在核查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、公正和聘任能力聲明：

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，核查查團隊的核查查活動是獨立的、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標準，以確保員工在日常業務活動中保持最高的道德標準。

核查查組長：田品

編號：EMICN100850A

版本號：No.1

核查查日期：2026年3月25日

簽發日期：2026年04月02日

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  
 如需進一步瞭解本意見書的核查範圍，可直接向本意見書持有者查詢  
 要求閱本意見書之有效狀態請電：+86 10 59683663

第2頁，共2頁