

# 2025 环境、社会 及管治报告



JD Health International Inc.  
京东健康股份有限公司

(于开曼群岛注册成立的有限公司) (A company incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

股份代號: 6618 (港幣櫃台) 及 86618 (人民幣櫃台)  
Stock Codes: 6618 (HKD counter) and 86618 (RMB counter)

# 目錄

關於本報告	04
公司簡介	06
首席執行官寄語	08
董事會聲明	09
關鍵績效	10
榮譽獎項	14
ESG戰略及 SDGs 目標回應	16



## 專題一： 18

### 深化AI生態應用， 構築全域服務體系 18

## 專題二： 22

### 聚焦全人群健康剛需， 深化普惠醫療新實踐 22

## 可持續發展管理 26

ESG治理	26
利益相關方溝通	27
重大性議題判定	29

## 01 構建用戶信任

合規治理	31
商業道德	39
品質保障	43
信息安全與隱私保護	51

## 02 合理使用資源

應對氣候變化	57
綠色營運	62
生物多樣性保護	71

## 03 精準洞察市場

責任供應鏈	73
負責任營銷	79
客戶服務	83

## 04 助力社會發展

人才成長	89
民生健康	102

## 05 推進數智賦能

創新發展	117
知識產權管理	121

## 附錄

獨立驗證聲明	122
碳核查聲明	124
關鍵績效表	127
政策列表	132
聯交所ESG指引	137
氣候相關披露	140
GRI標準指引	141
意見反饋表	145

# 關於本報告



## 報告簡介

本報告為京東健康發佈的第6份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG<sup>1</sup>報告」），旨在展示京東健康股份有限公司（以下簡稱「公司」「本公司」「京東健康」或「我們」）在環境、社會及管治的策略、管理和實踐情況。本報告經由董事會審閱批准並對所載信息的真實性及有效性負責。

## 報告範圍

本報告披露的資料和數據覆蓋京東健康，報告披露口徑以京東健康於香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）上市主體為邊界，與公司合併財務報表範圍一致。如無特別說明，時間範圍覆蓋2025年1月1日至2025年12月31日（以下簡稱「報告期」「本年度」「2025年」）。

## 編制依據

本報告編制遵循聯交所發佈的主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》（簡稱「聯交所ESG守則」）及該指引有關「重要性」「量化」「平衡」和「一致性」的原則要求。同時，本報告依據全球報告倡議組織（GRI<sup>2</sup>）發佈的《可持續發展報告編寫標準（GRI Standards）》的核心框架。此外，本報告參考MSCI<sup>3</sup>、S&P DJSI<sup>4</sup>等主流ESG評級指數，並結合聯合國可持續發展目標（SDGs<sup>5</sup>）、《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露（IFRS S2<sup>6</sup>）》之建議進行編寫。

## 信息來源

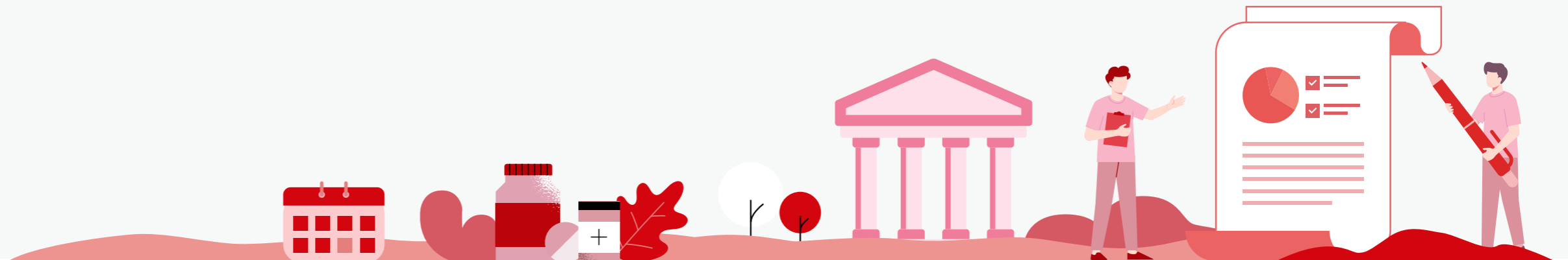
本報告所引用的資料與數據均來源於本公司的正式文件、統計報告與財務報告，且經由相關部門統計、匯總及審核。如無特別說明，本報告中的金額類數據均為人民幣。

## 報告批准與獲取

本報告已於2026年3月5日董事會審議批准。本報告提供簡體中文、繁體中文、英文三種版本，可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本公司網站（www.jd.com）下載瀏覽。

## 免責聲明

本報告的部分內容具有一定的前瞻性，易受到不確定因素的影響，而導致實際結果產生重大差異。本公司不承擔更新本報告中任何前瞻性聲明的義務。



<sup>1</sup> ESG, Environmental, Social and Governance, 即環境、社會及管治。

<sup>2</sup> GRI, Global Reporting Initiative, 即全球報告倡議組織。

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

<sup>4</sup> S&P DJSI, 即標普道瓊斯可持續發展指數。

<sup>5</sup> SDGs, Sustainable Development Goals, 即聯合國可持續發展目標，是聯合國制定的17個全球發展目標，指導2015-2030年的全球發展工作。

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

## 公司簡介

京東健康是京東集團旗下專註於醫療健康領域的子集團，始終秉持「值得託付的、以用戶健康為中心的價值創造」的經營理念，以「成為國民首席健康管家」為使命，致力於通過「互聯網+醫療健康」的創新模式，為用戶提供全面、便捷、可信賴的健康產品與服務。

公司構建了線上線下一體化的健康服務生態，業務涵蓋醫藥零售、互聯網醫療、健康管理、智慧醫療解決方案等領域。依託京東強大的供應鏈與技術能力，京東健康整合優質醫療資源，打造了從疾病預防、線上問診、購藥配送到慢病管理、康復關懷的全週期健康服務閉環，持續推動醫療健康服務的普惠與可及，努力守護每一個家庭與個人的健康。

響應「健康中國行動」的號召，京東健康始終以用戶健康為中心，充分整合公司資源，發揮優勢能力，提供更加易得、便捷、優質和可負擔的醫療健康產品與服務，推動醫療健康事業的創新發展，助力普惠醫療的加速實現，幫助人們享受更有品質的健康美好生活。

### 面向消費者

- **醫藥健康零售：**公司在醫藥健康零售領域，已建立起全品類供應能力，通過便捷、專業、普惠的一站式服務，成為中國收入規模最大的醫藥健康零售渠道。2025年，京東健康持續擴大「網上買藥醫保個賬支付」服務規模，目前已接入全國多家醫保定點藥店。
- **醫療健康服務：**公司在醫療健康服務方面，為用戶提供線上線下一體化的專業、可信賴的醫療服務，實現用戶隨時隨地方便就診。公司旗下的京東互聯網醫院，是國內首批取得互聯網醫院牌照的平台型互聯網醫院，連接全國三甲醫院資源的同時自建全職醫生團隊，實現 24 小時在線、平均 30 秒接診，隨時隨地提供專業的在線問診服務。

### 面向醫療機構

- **智慧醫療：**公司聚焦智慧醫院、區域衛生信息化等場景，通過互聯網化的產品、系統與解決方案，提升醫療行業效率，改善患者就醫體驗。
- **醫療器械採購：**公司為醫療機構與商業客戶提供多品類、高效率、短鏈路、售後優的一站式採購服務。2025年，公司重點合作 200 家品牌，覆蓋醫療器械各細分領域的頭部品牌超 20 家，首發 25 款產品。
- **科研轉化：**公司依託自主研發的 RWD（真實世界數據）平台，為科研機構提供真實世界數據解決方案，支持臨床證據生成與醫學研究，已累計申請 30 余項發明專利，覆蓋皮膚、睡眠、精神心理、糖尿病等多個領域。

### 面向企業

- **企業員工健康管理服務：**公司為企業提供定製化、數智化的線上線下全場景健康解決方案，促進企業與員工健康協調發展。
- **企業用戶健康服務：**公司整合醫藥供應鏈與醫療服務能力，為企業用戶群體提供高效、便捷的健康商品與在線醫療服務。
- **健康保險創新服務：**公司為保險客戶提供保險營銷方案、產品創新、健康 TPA 服務、會員權益等，助力保險行業拓客與營運創新。
- **數字營銷：**公司依託線上線下一體化的醫藥流通與營銷體系，為工業企業提供全維度數字化營銷服務，成為醫藥健康品牌的全生命週期合作夥伴。

## 首席執行官寄語

2025年，醫療健康行業數智化深入落地，普惠價值持續彰顯。京東健康錨定「成為最值得信賴的健康管理企業」願景，響應健康中國建設要求，以TRUST可持續發展戰略為核心，鞏固數智化醫療生態，依託「AI+供應鏈」深度融合，完善全週期、全人群、全場景的健康服務。公司憑藉「京醫千詢2.0」醫療大模型的技術突破，激活數智化發展新動能，構建覆蓋專業醫生、消費者與醫療機構的多層次、立體化AI產品矩陣，推動服務向精準便捷升級，助力優質醫療資源普惠可及。

**精益治理，築牢發展根基。**京東健康持續完善ESG治理架構，加強董事會多元化與專業決策效能，升級全流程合規風控，提升信息披露深度與透明度，深化投資者關係價值連接。將TRUST戰略全面融入營運決策，完善ESG精細化管理與跨部門協同，強化AI等新興風險的合規管控，以高標準治理護航長遠發展。

**關愛民生，守護民眾福祉。**京東健康以員工成長為核心動力，完善薪酬激勵與職業發展體系，加強職業健康與心理關懷，激發組織與個人活力。聚焦老年人、殘障群體、戶外勞動者等重點人群健康需求，豐富普惠醫療服務供給，打通「醫-檢-診-藥-護」閉環，創新推出居家檢測、醫護上門、雲陪檢等服務，拓展到家健康服務覆蓋面。同時深耕心理健康、鄉村醫療等領域，開展健康科普與公益行動，提升全民健康體驗。

**綠色發展，彰顯企業擔當。**京東健康積極落實「雙碳」戰略與IFRS S2披露要求，構建全鏈路氣候風險管理體系。通過綠色倉儲、物流、包裝及能源結構優化，降低產品碳足跡，減少營運環境影響。發揮平台引領作用，聯動產業鏈共建綠色供應鏈，帶動行業合作夥伴、供應商與社會公眾投身低碳行動，助力循環經濟，為碳中和貢獻健康力量。

**展望未來，京東健康將堅守「成為國民首席健康管家」的初心使命，持續響應健康中國號召，以技術創新和用戶體驗雙輪驅動，讓醫療資源觸手可及。公司積極攜手產業鏈夥伴，共建數智醫療生態；以社會福祉為導向，以實幹詮釋擔當，譜寫醫療健康行業高質量、可持續發展的新篇章。**



## 董事會聲明

京東健康將環境、社會及管治（ESG）深度融入企業戰略、營運與決策全過程，持續完善ESG管理體系，夯實可持續發展基礎，致力於實現企業與社會、環境的共生共贏。

董事會作為ESG最高決策與監督機構，將ESG治理置於重要位置，定期審議戰略規劃與實施要點，全程監督TRUST可持續發展戰略的執行成效。董事會成員持續參與ESG專業學習，提升治理能力，切實履行監督與引領職責。公司設立多層級ESG治理架構，強化領導小組與項目組的統籌與執行職能，由首席執行官牽頭定期評估進展，推動工作精細化落地和閉環管理。

京東健康構建多元開放的利益相關方溝通機制，積極聽取消費者、員工、合作夥伴與投資者等各方意見，將其關切融入經營決策。董事會定期審視溝通成效，確保企業行動兼顧多方利益，促進價值共享。

本報告系統披露了京東健康2025年在ESG領域的戰略實踐、經營成果與關鍵績效，已於2026年3月5日經董事會審議通過。未來，京東健康將持續深化ESG建設，提升可持續發展管理水平，以高標準實踐推動企業長遠發展，更好地履行社會責任。



# 關鍵績效

## 構建用戶信任

### 合規治理

獨立董事佔比 **71%** | 女性董事佔比 **29%**

各專門委員會中女性成員比例均達到或超過 **三分之一** | 對 **122** 項業務流程開展系統性風險診斷

風險管理培訓員工覆蓋率 **100%**

### 品質保障

在食品經營、獸藥流通、醫療器械批發與零售、藥品經營及互聯網醫院等主要業務板塊均已獲得 **ISO 9001 或 ISO 13485 質量管理體系認證**，所獲認證範圍覆蓋公司業務 **80% 以上**

累計完成外部質量審計 **158** 次 | 累計完成內部質量審計 **290** 次  
所有發現問題均已實現閉環整改

精準識別出問診量排名前 **30** 的常見病與多發病，全年新增 **52** 種疾病標準化診療路徑，覆蓋內科、外科、兒科、婦產科、皮膚科、中醫科、精神科等 **18** 個科室

定期開展覆蓋全體正式員工的質量培訓（共計開展 **92** 場），累計參與人次達 **12,212**，員工參與率達 **100%**

### 商業道德

反腐敗和商業道德培訓 **89** 次 | 反腐敗和商業道德培訓參培人次達 **12,283**

反腐敗和商業道德培訓覆蓋率 **100%** | 反腐敗和商業道德培訓總時長 **6,052** 小時

### 信息安全與隱私保護

ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799 證書認證範圍已覆蓋公司的主營業務 **80% 以上**

互聯網醫療行業首家獲得「**數據安全管理認證**」的企業

已達成過去三年內數據安全

**0** 事故的管理目標

數據安全管理內外部評估 **4** 次

信息安全培訓考核參與率、通過率均達 **100%**

## 合理使用資源

### 應對氣候變化

通過情景分析識別氣候風險 **11** 項 | 氣候機遇 **3** 項

溫室氣體排放（範圍三） **272,951.37** 噸二氧化碳當量

### 排放控制

增加新能源車輛 **減少** 廢氣排放

### 無害化

處理廢水

### 無害化

處理廢棄物

### 合規處理

醫療廢棄物

### 生物多樣性保護

公司所有營運場所

### 均未涉及

生物多樣性核心敏感區域

### 能源和資源管理

綠色倉儲：  
多個重點倉庫獲得「**中國綠色倉庫認證**」  
綠色倉儲面積佔比已提升至 **45%**

綠色物流：  
新能源車輛累計行駛 **71.42** 萬公里 | 相應減少碳排放約 **142.8** 噸

綠色包材：  
使用輕量化紙袋以及可循環周轉箱，全年節約一次性紙箱消耗約 **1,432** 噸



## 精準洞察市場

### 責任供應鏈

流感高發季构建多源預警體系，整合疾控疫情數據、全國**286**個備貨點實時庫存與在途物流信息，實施**每日三次**高頻監控

面向所有自營供應商和所有簽訂合同的直接、間接商業夥伴，定期開展**5**次質量專項培訓，**100%**覆蓋所有自營供應商及POP商家

### 客戶服務

體委會深入開展**11**場全鏈路走查，全面覆蓋實物電商、即時零售、互聯網醫療、到家服務、體檢中心及醫美中心**六大業務板塊**

淨推薦值 (NPS) 提升至2025年**73.8**分，數據覆蓋**100%**用戶，實現同比**2.5%**的增長

## 推進數智賦能

### 創新發展

京東健康「AI京醫」服務量**超億次**

京東健康企業健康小屋服務涵蓋消費品、能源、公安、金融等多個行業，為**超百萬**員工及其家庭提供系統化健康支持

與超過**20**家頭部醫院合作，助力提升優質醫療資源的可及性

### 負責任營銷

負責任營銷培訓範圍

**100%** 覆蓋所有員工（包括營銷崗位及非營銷崗位）

面向商家全年推送負責任營銷相關內容

**10** 篇

閱讀量約  
**4,303** 人次

商家直播培訓

**12** 節

在線及回看人數約  
**7,843** 人

針對線上、線下關鍵觸點，累計識別**140**項體驗問題，並全部推動解決

共收到**9,428**起產品及服務投訴，並實現**100%**的投訴處理率

### 知識產權管理

截至2025年底，京東健康申請專利

**1,122** 項

獲得專利授權

**252** 件

共開展知識產權培訓

**4** 次

覆蓋

**130** 人次

培訓總時長

**102** 小時

## 助力社會發展

### 人才成長

員工總數達

**5,263** 人

其中包含殘障人士

**68** 名

少數民族員工

**288** 名

《京東集團集體合同》

簽訂率達

**100%**

員工滿意度調查  
覆蓋率達

**100%**

2025年，京東健康員工培訓覆蓋率達到

**100%**

員工平均學習時長為

**47.31** 小時

外籍員工

**2** 名

本年度新入職員工為

**3,065** 人

內部轉崗率為

**22.1%**

因工亡故人數和  
比例均為

**0**

在員工培訓與發展  
方面的投入總計達

**402,953** 元

### 民生健康

雲陪檢服務累計覆蓋超過

**10** 萬人次

用戶滿意度高達

**99.5%**

線上醫保購藥業務覆蓋全國**10**個省（自治區、直轄市）的**30**個城市，較2024年新增**12**個城市

「罕見病關愛計劃」累計援助罕見病患者超**800**人次，聯合公益機構發起的「醫心驛站」醫務社工公益項目累計為超過**3.7**萬人次罕見病患者提供就診支持

開展各類公益活動超

**30** 次

聯合捐贈物資總價超

**千萬元**



# 榮譽獎項

鳳凰網行動者聯盟特別貢獻獎

鳳凰網行動者聯盟

2025 健康中國創新實踐案例

人民健康

2025 中國大健康產業領航服務商 TOP20

億歐

2025 年生物醫藥可持續價值領航獎

E 藥經理人

2025 年企業社會責任創新實踐

《法治日報》

智慧賦能基層醫療獎項

南方網

醫務社工公益項目感謝狀

北京協和醫院社會工作部

入選《可持續發展年鑑（中國版）2025》

可持續發展年鑑（中國版）2025

2025 年度社會心理服務創新案例

《華夏時報》

2025（第五屆）華夏公益論壇「華夏公益·創益者（項目類）」

《華夏時報》



# ESG 戰略及 SDGs 目標回應

京東健康始終將用戶健康置於首位，依託紮實的醫藥健康供應鏈基礎與全面的醫療服務體系，深度融合人工智能等前沿技術，為用戶提供覆蓋全生命週期的智慧健康管理服務。通過整合多元化醫療資源與創新服務模式，公司著力打破醫療資源分佈不均的壁壘，推動優質醫療服務更加可及、可信賴，持續增進公眾健康福祉。

目前，京東健康已形成涵蓋醫藥健康零售、醫療健康服務、智慧醫療、醫療器械採購及企業員工健康管理等多層次的業務佈局，主要面向消費者、醫療機構和企業三類客戶。多元的業務結構為公司持續發展注入了動力，同時也對其治理能力與可持續發展提出了更高要求。

2025年，圍繞「成為最值得信賴的健康管理企業」這一願景，京東健康持續深化並落實TRUST可持續發展戰略。該戰略積極回應《聯合國2030年可持續發展議程 (SDGs)》，以「構建用戶信任 (Trustworthy)」「合理使用資源

(Resource)」「精準洞察市場 (Understanding)」「助力社會發展 (Support)」及「推進數智賦能 (Technology)」為五大支柱，系統闡述了公司在可持續發展方面的實施路徑。公司積極協同產業鏈上下游企業與機構，共同構建完善的大健康生態，為用戶打造「更多、更快、更好、更省」的健康消費體驗，積極探索人工智能技術在診療輔助、用藥諮詢、健康風險評估、供應鏈管理等領域的深度融合與應用創新，貫徹綠色營運理念，持續降低環境影響，協同產業鏈夥伴共同推進健康公平與社區福祉，致力於成為公眾信賴的健康管理引領者，攜手行業共創互聯網醫療的可持續未來。

此外，為回應《聯合國2030可持續發展目標 (SDGs)》，京東健康通過創新技術推動普惠醫療、倡導綠色營運、降低環境影響、促進社區福祉。我們承諾以切實行動，助力全球健康與可持續發展目標的實現。

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



## T 構建用戶信任 Trustworthy



京東健康以卓越品質贏得用戶信賴，以務實負責的態度，讓更為廣泛的用戶群體享有安全可靠醫療服務與優質的醫療健康產品。

- 構建完善的ESG治理與公司治理體系，提升公司治理效能與可持續發展能力。
- 推進董事會成員結構的多元化建設，同時確保董事履職的客觀性與公正性。
- 建立「三道防線」與「五大維度」相結合的合規管控體系，不斷加強合規管理能力與風控效能。
- 通過完善治理架構、深化廉潔管控、培育合規文化及建立舉報保護機制，全方位築牢商業道德防線。
- 全面落地「品質可追溯」標籤體系，優化倉儲管理，以數據化、透明化、智能化的實踐，讓每一份健康商品的來源、流轉與服務路徑清晰可見。
- 構建質量風險管理體系，保障藥品、非藥產品質量安全，提供規範的專業醫療健康服務，全方位管控質量風險。
- 不斷完善信息安全與隱私保護管理體系，全面保障利益相關方隱私安全。

## R 合理使用資源 Resource



京東健康倡導生態共治，優化環境管理，採用綠色包裝及物流方案，攜手上下游夥伴共同建造環境友好的產業模式，並積極應對氣候變化，減少產品碳足跡。

- 完善應對氣候變化管理架構，明確審計委員會在應對氣候變化管理中的監督職責。
- 積極踐行綠色發展，通過綠色辦公、綠色倉儲、綠色物流以及綠色包材等舉措切實減少產品碳足跡。
- 嚴格遵循國家排放標準合理合規管理廢氣、廢水及廢棄物。
- 鄭重承諾保護生物多樣性，並鼓勵合作夥伴共同遵守。

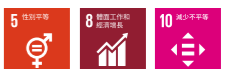
## U 精準洞察市場 Understanding



京東健康秉承卓越醫療，通過深入研究市場，打造陽光可靠的供應鏈，讓醫療資源與健康意識更好地觸及大眾。

- 建立常態化溝通機制，定期回應利益相關方期望，推動信息協同與價值共創。
- 通過建設責任供應鏈、推行負責任營銷，系統構建透明、可信、可持續的價值鏈接，助力健康生態的長遠發展。
- 通過閉環響應機制高效處理用戶訴求，持續推動服務優化與體驗升級。

## S 助力社會發展 Support



京東健康支持共贏，在追求自身穩定發展的同時，主動承擔社會責任，關注員工個人成長，助力全社會和諧共進。

- 堅持多元平等原則，致力於為所有員工提供公平合理的工作機會，提供具有行業及地區競爭力的薪酬體系。
- 完善涵蓋法定福利與內部特色福利的全面保障體系，提升員工滿意度。
- 為員工提供多元化的職業發展通道，建立內部培訓與外部授課相結合的學習體系和培訓計劃。
- 提供普惠健康服務，借平台之力整合醫療資源，有效彌合了城鄉醫療資源差距。
- 積極參與各類公益活動，為災區提供物資支持，主動承擔社會責任。

## T 推進數智賦能 Technology



京東健康堅定科技革新，以數智先進技術賦能互聯網醫療服務，以規範化產權管理激勵創新開發，推動醫療服務方案智能化與定製化。

- 研發升級「京醫千詢」醫療大模型，推動醫療服務生態的智能化。
- 與頭部醫院合作開發專病模型及遠程醫療中心，探索「互聯網+醫療健康」服務新模式。
- 完善知識產權管理體系，護航數智醫療的合規與可持續發展。

專題一

# 深化 AI 生態應用，構築全域服務體系



在人工智能技術加速與實體產業融合的新階段，智慧醫療已從單點工具突破邁向全域生態構建。2025年，京東健康以技術普惠民生，讓專業健康服務覆蓋更廣泛的人群與機構，推動技術創新在應用場景中形成完整、可持續的良性循環，從而將AI能力轉化為覆蓋更廣、協同更緊的服務網絡。

京東健康通過深耕「京醫千詢」大模型技術，構建了覆蓋專業醫生、消費者與醫療機構的多層次、立體化AI產品矩陣，旨在系統性彌合醫療資源與服務獲取的不平等，讓專業可信的健康守護精準觸達每一節點。

2025年2月

京醫千詢是在MedBench評測平台<sup>7</sup>位居第一的健康醫療模型，體現了在健康醫療領域的卓越表現。

## AI 京醫

### 打造億級用戶的「全科+專科」AI 健康管家

「AI 京醫」是面向廣大消費者的擬人化AI智能體集群，通過整合AI醫生、AI營養師、AI藥師、AI寵醫及AI心理諮詢師多專業角色，提供7x24小時覆蓋全場景的即時健康指導，標誌著AI健康服務進入應用新階段。

#### 「AI 京醫」專家團隊



#### 「京醫千詢」大模型創新應用場景

##### AI 京醫

應用場景：患者

AI京醫依託「京醫千詢」大模型擬人化智能體集群，提供覆蓋全科及專科的一站式健康管家服務。

- 上線半年累計服務用戶已突破5,000萬，進入大規模應用新階段；
- 由單一工具升級為「全能夥伴」，涵蓋AI醫生、AI營養師、AI藥師、AI寵醫及AI心理諮詢師，有效提高用戶滿意度。



##### 京東卓醫

應用場景：醫院

京東卓醫依託「卓醫智腦」核心系統，構建了面向醫療機構的全場景「AI+供應鏈」智慧解決方案。

- 發佈2.0版本，從重塑流程升級為構建「醫療數智化新基建」；
- 已在全國多家三甲醫院落地，累計服務患者超500萬人次；
- 面向患者，「個人就醫管家」以AI全流程陪診實現「服務找人」，讓就醫更舒心、少跑路；
- 面向醫生，「醫生數字分身」提升病歷書寫效率120%，7×24小時智能應答，助力減負增效；
- 面向醫院，「未來數字醫院」打通信息壁壘，優化資源配置，推動互聯網醫院有效營運。

##### 京東知醫

應用場景：醫生

京東知醫依託海量權威醫學知識庫，打造了服務於醫生臨床與科研決策的專業循證AI工具。

- 在醫生實測中，其循證支持的精準度、文獻覆蓋度及實效性獲得專業認可。



<sup>7</sup>MedBench 評測平台為上海 AI 實驗室和上海市數字醫學創新中心推出的中文醫療大模型評測體系及開放平台。

專題一

# 深化 AI 生態應用， 構築全域服務體系



## 京東卓醫

### 重塑醫院增長模式的「AI+ 供應鏈」新基建

「京東卓醫」是業內首個實現醫院院內部署的全場景醫療大模型產品。2025年，卓醫產品從「流程優化工具」完成向「醫院核心增長引擎」的戰略升級，標誌著京東健康推動的醫療數字化進入深度營運新階段。

「京東卓醫」依託「卓醫智腦」技術底座與京東「超級醫藥供應鏈」能力，構建了由三大智能體組成的系統性解決方案。

應用  
場景

#### 面向患者體驗的 「個人就醫管家」

**解決方案：**通過AI數字人提供從智能分診、流程引導到報告解讀、用藥諮詢的全流程陪診服務，將傳統「人找服務」模式革新為「服務找人」，致力於成為患者的「最強就醫依靠」。



「京東卓醫」個人就醫管家

應用  
場景

#### 面向臨床效率的 「醫生數字分身」

**解決方案：**為醫生量身打造AI助手，實現病歷書寫效率提升120%，並能7×24小時處理患者零散諮詢，讓醫生得以聚焦核心診療決策，實現「減負增效」。



「京東卓醫」醫生數字分身

應用  
場景

#### 面向管理決策的 「未來數字醫院」

**解決方案：**通過打通院內信息壁壘與線上線下服務閉環，該系統如同醫院的「超級大腦」，幫助管理者優化資源配置、提升營運效率，並推動互聯網醫院的有效營運。



「京東卓醫」未來數字醫院

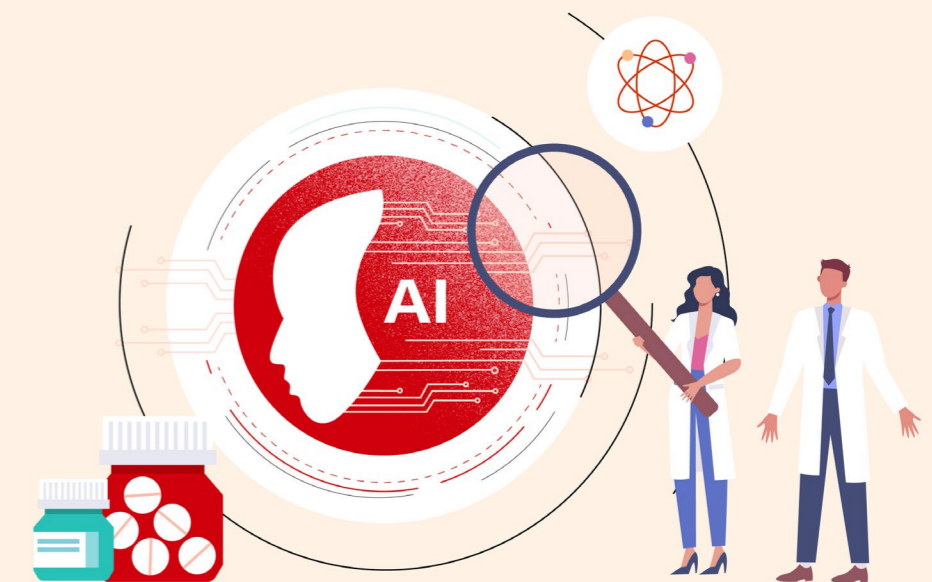
## 京東知醫

### 成為醫生的循證醫學「第二大腦」

作為專為醫生群體打造的專業AI工具，「京東知醫」精準定位於臨床決策與科研的協作者，基於海量權威醫學知識庫，構建強大的「AI臨床決策防火牆」，旨在成為醫生隨時可用的「第二大腦」。

「京東知醫」的核心優勢在於強大的數據資源與精準的決策支持能力，通過構建「AI臨床決策防火牆」，整合超過4,000萬份醫學文獻、4萬份診療指南及3萬份以上藥品說明書，形成了海量權威的知識底座。百位醫生實測結果顯示，其在回答的精準度、文獻覆蓋度及實效性上相比其他AI工具表現突出，能夠為診療方案提供即時、可靠的循證依據。

「京東知醫」的發佈，標誌著京東健康對醫生端技術產品的一次全面梳理與統籌。未來，京東健康旗下醫生端AI工具類應用也將逐步基於「知醫」升級，此舉將進一步推動醫療實踐的科學化與規範化，最終讓患者受益。



專題二

# 聚焦全人群健康剛需， 深化普惠醫療新實踐



京東健康秉持「成為國民首席健康管家」的使命，持續探索普惠醫療新實踐，通過將專業醫療資源拆解、重組並輸送到家庭、社區乃至街頭巷尾，京東健康致力於破解特定場景下的健康可及性難題。

無論是讓普通人便捷獲得醫院級檢測，為老年人夯實「醫養結合」的社區支點，為殘疾人構建「產品+服務+AI」的科技助殘體系，還是為戶外勞動者送上品牌守護的關懷，公司始終超越單純的商業服務，讓醫療健康實實在在覆蓋到每一位有需要的個體，詮釋「公平、可及、惠民、高效」的普惠醫療理念。

### 京東健康普惠醫療生態



### 從線上到社區：讓銀髮群體「老有所依」

為應對人口老齡化、破解居家養老「最後一公里」的專業照護難題，京東健康於2025年12月在天津創新推出全國首家「京東護士到家護理站」。這不僅是服務場景的線下延伸，更是構建居家養老「醫養結合」新生態的關鍵基礎設施。

護理站集便民健康服務、專業人才駐地、服務調度保障三大功能於一體，讓執證護理員、康復治療師和護工得以在社區扎根。我們將過去離散的、預約式的上門服務，升級為有實體支點、可即時響應、能提供連續照護的社區健康驛站。這一模式標誌著京東健康在推動居家養老服務規範化、體系化、可及性方面，邁出了從線上到社區的關鍵一步，為多層次養老服務體系建設注入新動能。



全國首家京東護士到家護理站

### 從醫院到家庭：讓「到家快檢」惠及民眾

針對流感高發期公眾「就醫難、排隊久」的突出痛點，京東健康於2025年創新推出「醫院檢測服務」，將公立醫院檢驗科的專業能力直接延伸至家庭場景，實現「護士上門採樣」與「醫院實驗室檢測」的無縫對接。

用戶通過線上預約，足不出戶即可獲得與線下公立醫院同等效力、具備正式醫療文書效力的檢驗報告。目前，該服務已在16個核心城市上線，首批合作機構覆蓋上海兒童醫學中心、中國醫科大學航空總醫院等近30家三級及以上公立醫院。這一實踐將原本必須到醫院完成的專業檢測流程居家化、線上化，是「互聯網+醫療健康」在診斷環節的重大突破，讓高質量醫療資源突破地理與服務形式的壁壘，真正普惠於普通民眾。



「醫院檢測服務」界面



護士上門採樣



專題二

# 聚焦全人群健康剛需， 深化普惠醫療新實踐



## 從產品到方案：讓殘疾人群「有障無礙」

面對殘疾人群對康復輔助器具日益增長且多元化的需求，以及「不知道買什麼、買了不會用」的核心痛點，京東健康於2025年系統性提出並實踐「產品+服務+AI」三位一體的科技助殘發展戰略。

該戰略在第十七屆健康中國論壇·科技助殘分論壇上全面發佈，旨在構建覆蓋優質產品供給、專業服務適配、智能技術賦能的綜合性產業新基建。具體措施包括上線

「京東助殘專區」整合供給資源、依託「醫-檢-診-藥-護」服務體系解決交付與使用難題，並積極探索AI在輔具適配、康復訓練等場景的深度應用。

京東健康致力於將離散的資源整合為系統化的解決方案，切實降低殘疾人獲取高質量康復資源的門檻，助力其生活質量的實質性提升，讓科技向善的普惠價值照進現實。

## 從街頭到心間：讓戶外勞動者「風雨有護」

2025年夏季，京東健康發起「京東紅·守護者計劃」長效公益IP。項目首期聚焦戶外勞動者的高溫防暑痛點，聯合行業夥伴面向全行業騎手、環衛工人等群體提供包含防暑藥品在內的「紅色急救包」領取服務。該項目突破傳統單向捐贈模式，通過「精準線下關懷+科學線上科普+全域品牌共振」的組合策略，將「京東紅」的品牌視覺資產轉化為具象的守護行動。項目在北京多家線下藥房網點，向勞動者直接發放包含防曬用品與應急藥品的「紅色急救包」。

這一實踐成功將商業品牌觸點重塑為社會關懷節點，讓藥房升級為「愛心驛站」，讓「京東紅」成為戶外勞動者心中可感知的守護色，不僅滿足特定群體的剛性健康需求，更實現品牌溫度與社會責任的雙向奔赴，成為商業價值與社會價值共贏的普惠範本。



圓桌論壇「科技助殘融合實踐」



戶外勞動者的「紅色急救包」

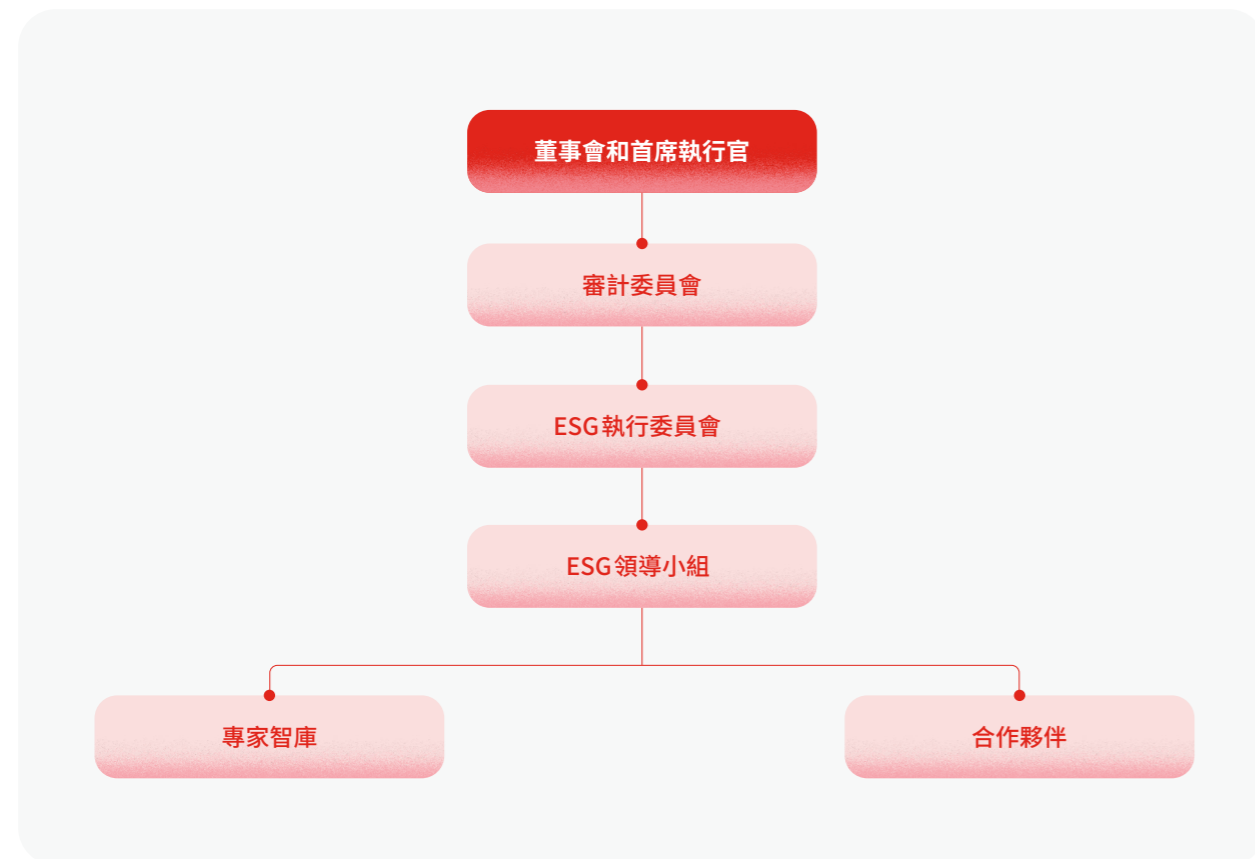
# 可持續發展管理

京東健康以負責任的治理實踐驅動可持續發展，將ESG理念融入公司治理與營運的每個環節。公司構建職責分明的ESG治理體系，不斷深化利益相關方協同溝通機制，完善重大性議題識別與管理，致力於實現環境、社會與治理價值的有機統一。

## ESG 治理

基於香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》要求，京東健康構建自上而下的ESG治理架構。董事會和首席執行官負責頂層決策與監督，審計委員會負責監督風險管理、內控合規、員工管理等相關ESG事項，ESG領導小組統籌各部門及業務線和內部溝通協調，ESG核心項目組承擔日常管理，形成科學、高效的閉環管理體系。公司將高管薪酬與ESG關鍵績效指標掛鉤，涵蓋數據隱私保護、員工健康安全及產品質量安全等核心議題，強化落實可持續發展責任。同時，公司依託外部專家智庫與合作夥伴，持續跟進行業最佳實踐與前沿趨勢，提升ESG治理的科學性與前瞻性。

### 京東健康 ESG 治理架構



## 利益相關方溝通

京東健康建立覆蓋多元利益相關方的常態化溝通機制，圍繞可持續發展重點關注議題，設立專門渠道定期回應利益相關方期望，推動信息協同與價值共創，持續提升治理透明度與社會信任。

### 利益相關方溝通情況

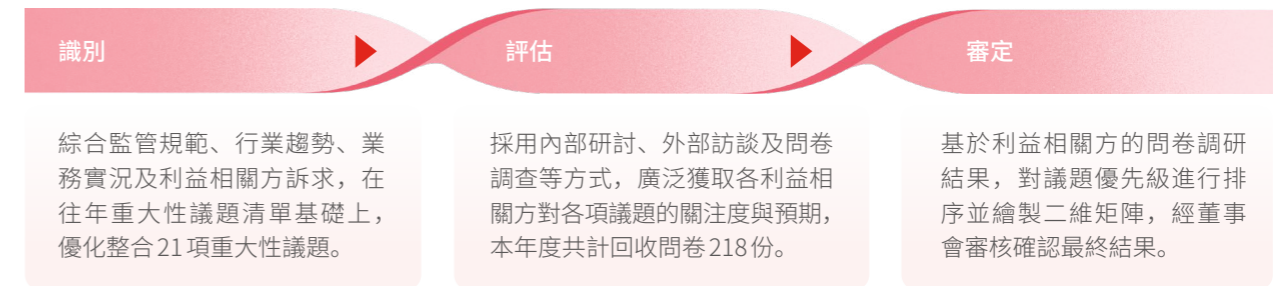
利益相關方	重點關注議題	溝通方式
<b>消費者</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務質量</li> <li>• 用戶體驗提升</li> <li>• 普惠醫療</li> <li>• 數據安全與隱私保護</li> <li>• 負責任營銷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 線上線下互動</li> <li>• 在線問診</li> <li>• 客服熱線</li> <li>• 問卷調研</li> <li>• 媒體傳播</li> </ul>
<b>商業客戶</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務質量</li> <li>• 用戶體驗提升</li> <li>• AI驅動的科技創新</li> <li>• 知識產權保護</li> <li>• 供應鏈管理</li> <li>• 合規營運</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作會議</li> <li>• 商務洽談</li> <li>• 視頻會議</li> <li>• 實地考察</li> <li>• 戰略協議</li> <li>• 業務對接</li> </ul>
<b>政府與監管機構</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務質量</li> <li>• AI驅動的科技創新</li> <li>• 普惠醫療</li> <li>• 公共衛生事件響應</li> <li>• 公眾健康意識提升</li> <li>• 合規營運</li> <li>• 全面風險管理</li> <li>• 商業道德與反貪污</li> <li>• 負責任營銷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作匯報</li> <li>• 政策建議</li> <li>• 戰略合作</li> <li>• 行業論壇</li> <li>• 實地調研</li> <li>• 部門拜訪</li> <li>• 監管問詢</li> </ul>

利益相關方	重點關注議題	溝通方式
<b>股東與投資者</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品與服務質量</li> <li>數據安全與隱私保護</li> <li>知識產權保護</li> <li>員工僱傭與權益保障</li> <li>合規營運</li> <li>全面風險管理</li> <li>商業道德與反貪污</li> <li>供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話會議</li> <li>公司拜訪</li> <li>年度報告</li> <li>半年度報告</li> <li>非交易路演</li> <li>ESG披露</li> <li>股東大會</li> </ul>
<b>價值鏈夥伴</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI驅動的科技創新</li> <li>供應鏈管理</li> <li>商業道德與反貪污</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常採購</li> <li>培訓評估</li> <li>定期溝通</li> <li>交流分享</li> <li>行業論壇</li> <li>供應商大會</li> </ul>
<b>員工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工僱傭與權益保障</li> <li>員工健康與安全</li> <li>員工培訓與發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵件通知</li> <li>溝通會議</li> <li>員工論壇</li> <li>職工代表大會</li> <li>培訓活動</li> <li>申訴機制</li> <li>調研反饋</li> </ul>
<b>社區與環境</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品碳足跡</li> <li>應對氣候變化</li> <li>綠色營運</li> <li>廢棄物管理</li> <li>公共衛生事件響應</li> <li>公眾健康意識提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益項目</li> <li>媒體傳播</li> <li>公益論壇</li> <li>志願者活動</li> </ul>

## 重大性議題判定

京東健康構建科學的重大性議題識別、評估及判定流程，每年定期審查並評估環境、社會及治理維度的關鍵議題，為戰略決策提供科學依據。

### 京東健康重大性議題判定流程



### 京東健康 2025 年 ESG 重大性議題矩陣

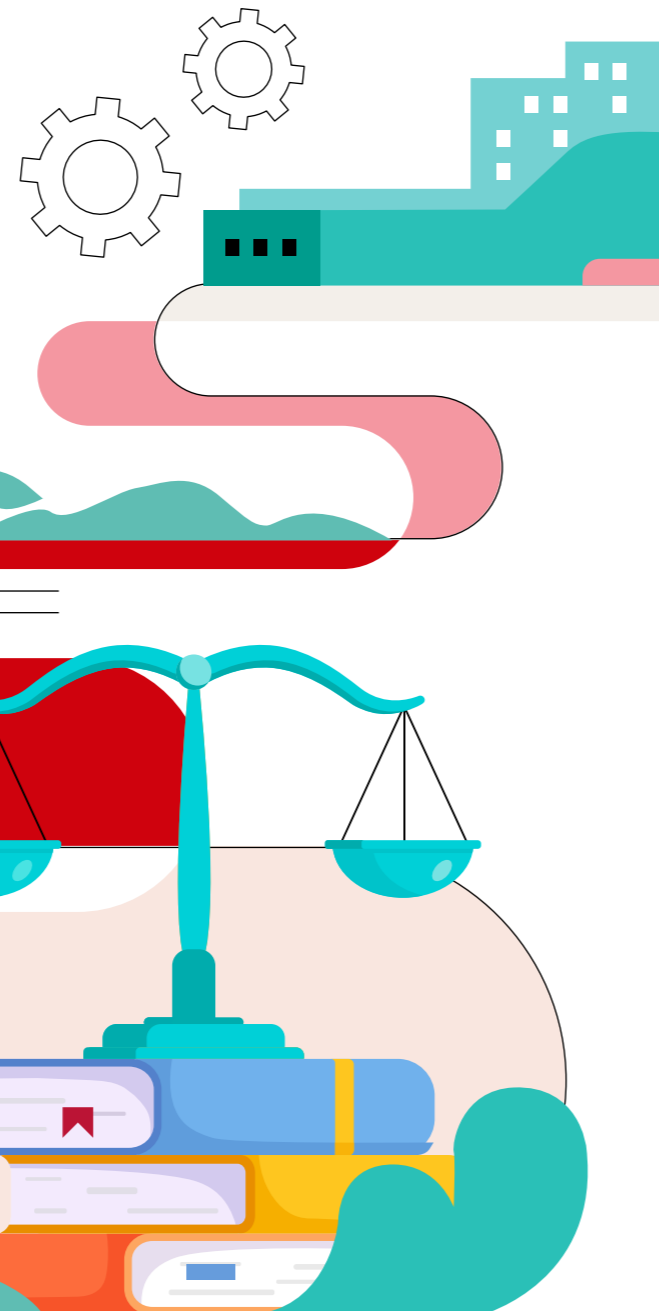


此外，公司將重要性議題評估深度融入整體風險管理流程，建立議題與重大風險之間的映射關聯，確保對關鍵 ESG 議題進行重點識別與管控。以本年度新增的「AI驅動的科技創新」為例，公司將其列為關鍵風險領域，對AI相關的技術倫理、數據安全及合規風險進行全面掃描識別，並逐項制定應對策略，具體管理措施詳見新興風險管理小節。

# 01

## 構建用戶信任

京東健康以卓越治理為基石、商業道德為底線、品質保障為根本、信息安全為屏障，構建起全方位的可持續發展體系，持續引領行業高質量發展，展現數字健康時代的責任與擔當。



## 合規治理

京東健康以卓越治理引領高質量發展，通過健全的治理架構、高效的董事會管理、系統化的合規風控體系及前瞻性的風險管理機制，全面構建透明、穩健、可持續的企業營運生態，守護用戶健康與社會信任。

### 公司治理架構

公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》及《企業管治守則》等法律法規和規範性文件，構建完善的合規治理體系，以高標準的企業管治實踐，保障所有利益相關方的權益，為公司的長期穩健發展奠定堅實基礎。

京東健康建立科學完善的治理架構，確保決策透明、制衡有效、責任清晰。董事會作為最高治理層級，全面統籌公司戰略規劃、重大決策、風險管理與營運監督，切實維護股東利益。董事會下設審計、薪酬及提名委員會，各委員會各司其職，協同提升公司治理效能與可持續發展能力。

#### 京東健康治理架構



#### 專門委員會職能

- **財務監督：** 審閱財務報表完整性，重點關注會計政策、重大判斷及合規性。
- **內控管理：** 監督財務、風險管理及內部審計體系，確保其有效運作。
- **溝通匯報：** 監督審計師函件的回應，並向董事會匯報。
- **獨立性監督：** 監督審計師的獨立性、客觀性及審計程序的有效性。

- **薪酬政策：** 制定並建議董事及高管的薪酬政策，確保程序透明合規。
- **薪酬審批：** 審批管理層薪酬建議，確保待遇具有競爭力。
- **溝通匯報：** 確保薪酬制定獨立性，並向董事會匯報。

- **董事推選：** 制定董事評選標準，並向董事會推薦董事候選人。
- **獨立性評估：** 評估非執行董事的獨立性，防範潛在利益衝突。
- **架構優化：** 每年審閱董事會的架構、規模及組成，重點評估其在專業技能、知識背景及實踐經驗方面的多樣性與適配性。

## 董事會有效性

京東健康構建制衡有效、包容協同的董事會治理格局，全面夯實公司治理基石，持續提升決策的獨立性、專業性與公信力。

### 董事會獨立性

京東健康依據《京東集團獨立董事獨立性標準》，制定並實施《董事會獨立性政策》，從制度層面明確獨立性要求，確保董事履職的客觀性與公正性。

在組織架構方面，公司董事會共設7名成員，其中5名為獨立非執行董事，佔比達71%，形成有效的監督制衡結構。各專門委員會成員均符合獨立性要求，確保董事會決策的客觀性與科學性。

在履職機制方面，公司獨立董事在戰略方向、風險管控及利益衝突等關鍵議題中，可獨立發表專業意見，並享有與全體董事平等的表決權，保障其在重大事項中發揮實質影響力。同時，公司每年開展董事獨立性評估，並要求獨立董事簽署確認函，強化獨立性管理，防範潛在利益衝突。

### 董事會多元化

京東健康響應《京東集團董事會多元化政策》，制定並實施《董事會多元化政策》與《提名政策》，系統推進董事會成員結構的多元化建設，強化治理包容性。

董事遴選綜合評估候選人的性別、職業經歷、專業能力、行業經驗及利益關聯等多維因素，確保選拔過程公平、全面、科學，持續夯實多元化治理基礎。

2025年，董事會共7名成員，其中2名為女性董事，佔比29%，各專門委員會中女性成員比例均達到或超過三分之一。董事會成員背景覆蓋醫學、財務、法律、科技、戰略投資等多個領域，專業構成互補，有效支撐公司戰略決策。

### 董事會成員背景信息

姓名	性別	職位	參與委員會	行業經驗	金融經驗	風險管控
劉強東	男	非執行董事兼董事會主席	提名委員會主席	✓	✓	✓
曹冬	男	執行董事兼首席執行官	/	✓	✓	✓
陳興森	男	獨立非執行董事兼審計委員會主席	審計委員會主席、薪酬委員會成員	✓	✓	✓
李玲	女	獨立非執行董事兼薪酬委員會主席	薪酬委員會主席、審計委員會成員	✓	✓	✓
張吉豫	女	獨立非執行董事兼審計委員會及提名委員會成員	審計委員會成員、提名委員會成員	×	✓	✓
吳鷹	男	獨立非執行董事兼薪酬委員會及提名委員會成員	提名委員會成員、薪酬委員會成員	✓	×	✓
廖家傑	男	獨立非執行董事	/	✓	×	×

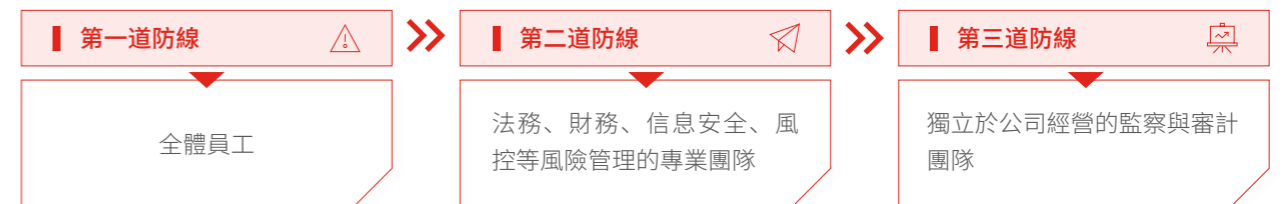
## 內控合規管理

京東健康建立以「三道防線」為組織基礎、「五大維度」為管控重點的立體化合規管理體系，並通過制度完善、系統審計與文化培育，不斷加強合規管理能力與風控效能。

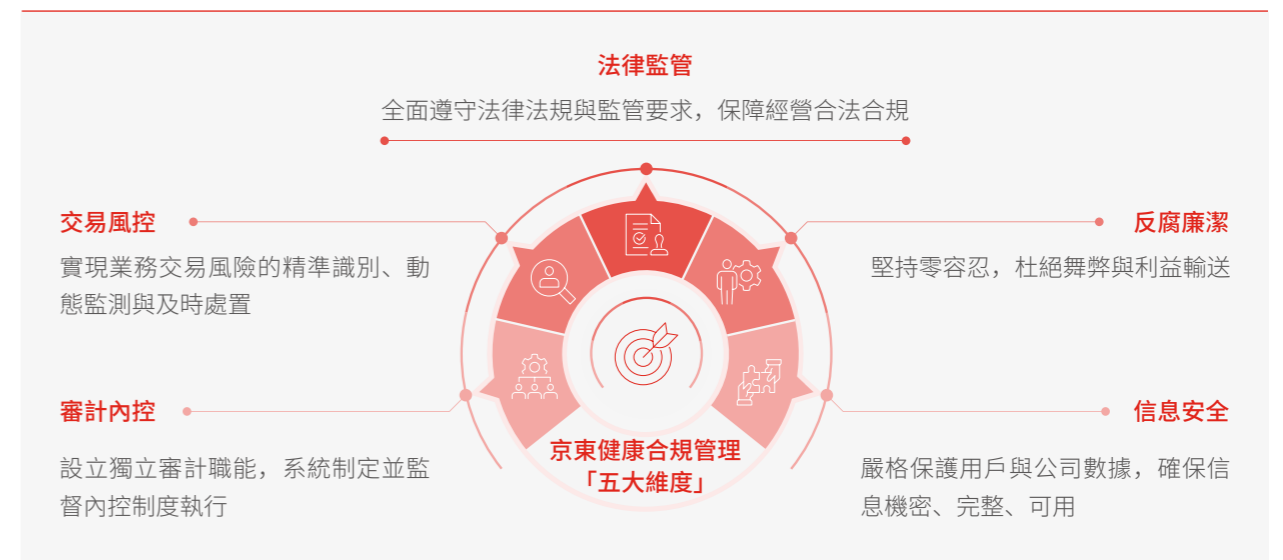
### 合規管理

公司以「值得託付、以用戶健康為中心」為核心理念，建立「三道防線」與「五大維度」相結合的合規管控體系。該體系依託全體員工、專業風控團隊及獨立審計團隊構築的三道防線，並聚焦法律監管、反腐廉潔、信息安全、審計內控及交易風控五大維度，形成立體化、全流程的管控網絡，全面保障經營合法合規，為業務可持續發展提供堅實保障。

#### 京東健康合規管理「三道防線」



#### 京東健康合規管理「五大維度」



京東健康致力於構建系統化的合規管理體系，制定《京東健康醫保基金使用行為準則》《京東健康服務商推薦管理規範》等制度，明確醫保資金使用與服務商管理要求，規範業務流程，有效控制營運風險，為企業可持續發展提供制度保障。公司構建覆蓋合規、反腐敗及藥品管理等重點領域的雙重審計體系。通過系統化審計流程，公司有效識別並整改潛在質量與合規風險，保障業務營運的合法性與規範性。

## 關聯交易

京東健康秉持公正、公開及合法的關聯交易準則，採取多重手段防範利益輸送。2025年，公司未出現關聯交易相關合規爭議。

### 關聯交易管理舉措



## 合規文化

京東健康通過系統參與集團合規培訓及自主開展專項教育活動，持續強化全員合規意識，推動合規要求深度融入日常業務操作與決策流程。

### 案例 參與 2025 年京東集團全員合規培訓



2025年京東集團全員合規培訓

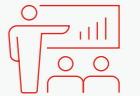
2025年，京東集團面向集團所有公司及員工開展了「京東集團全員合規培訓」，通過「線上學習+考試」的模式確保每一位員工都能深刻理解合規治理的重要性。此次培訓內容涵蓋了《廉潔合規》《信息安全》《法律合規與商業秘密》等關鍵領域，並結合了實際案例分析與互動討論，進一步增強了員工的合規意識和風險防範能力。

### 案例 京東健康開展專項合規培訓



2025年京東健康合規培訓

2025年，京東健康開展廉潔合規全員培訓，藉助線下宣傳與線上合規和風險課程，提升健康全員合規意識和風險防範能力。



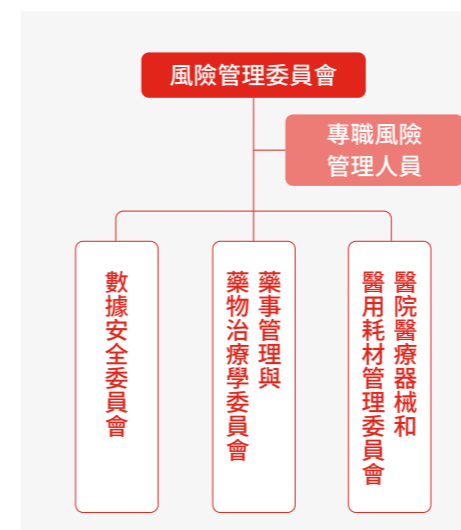
## 風險管理體系

京東健康持續優化風險管理體系，並通過制度完善、流程改進、技術賦能與文化培育，構建覆蓋傳統風險與新興風險的全方位管控體系，保障業務穩健營運。

## 風險管理架構

京東健康構建了以風險管理委員會為核心，數據安全、藥事管理、醫療器械及健康專家等專業委員會協同的風險治理架構。風險管理委員會由首席執行官直接領導，並設立專職風險負責人，建立了直達首席執行官的快速上報與決策機制，全面提升風險管理效能。

### 京東健康風險管理架構



### 京東健康風險管理職責

風險管理委員會	作為公司風險治理的頂層決策機構，統籌制定風險管理戰略方向，持續評估與督導重大風險應對舉措的落地成效。
專職風險管理人員	作為向首席執行官直報的專職崗位，全面統籌公司風險管理體系的建設與運行，實施全鏈條、全週期的風險監控與干預。
各協同委員會	按專業職能劃分，由各領域專家組成協同機制，聚焦特定風險類型實施閉環管理，推動跨部門協同治理與精準施策。

京東健康遵守京東集團風險管理獎懲體系，對安全責任事故實施量化扣分，並將年度風險內控自評結果深度融入各業務單元負責人的績效考核指標。針對業務風險，公司實施「業績掛鉤」與「分級追責」機制，通過將風險指標與績效深度綁定，對疑似虛假交易及人為價格風險損失進行嚴格管控。通過構建嚴謹的考評機制，公司推動風險管理向精細化轉型，壓實各級主體責任，顯著提升全組織的風險防範意識與處置效能。

2025年，京東健康完善風險管理制度，通過《線下物業承租稽核管理規範》構建覆蓋租賃全週期的風險管控體系，強化合規、真實、透明、最小化原則，明確職責分工與定期稽核機制，全面防範租賃風險。

### 風險管理流程

京東健康持續優化風險管理流程，依託智能監測模型與數字化管控平台，實現對各類風險的系統性識別、量化評估及實時響應。公司通過強化動態預警與跨部門協同，顯著提升風險處置的時效性與精準度，為企業穩健營運及用戶服務安全提供堅實保障。

#### 京東健康風險管理流程



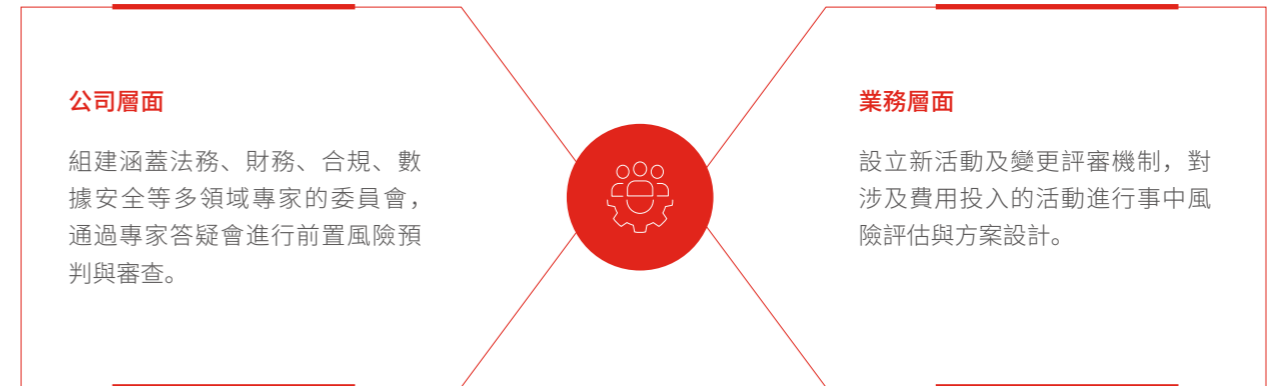
針對日常營運，公司建立覆蓋「事前評估、事中監控、事後稽核」的立體化防控網絡。2025年，公司通過開展線上返利、營銷活動及線下全量門店稽核，實現訂單、營銷等關鍵風險指標同比改善。同時，公司建立月度風險信息發佈與溝通機制，定期向首席執行官及董事會匯報重大風險，確保風險信息及時傳遞、整改措施落地見效。

#### 案例 AI 語義識別技術在虛假門店風險防控中的應用

針對部分商家開設虛假門店影響消費者體驗的問題，公司引入AI語義識別技術，通過構建語義模型，實現對虛假門店行為的精準定位與快速篩查，大幅提升風險識別的自動化水平與響應效率。

針對新產品與服務開發，公司實施公司級與業務級雙層管理機制，通過前置介入與事中跟蹤，為新業務的合規、安全與風險控制提供堅實保障。

#### 京東健康新產品與服務開發風險管理機制



2025年，公司聘請獨立第三方對風險管理流程進行優化，圍繞採購、供應鏈、商品管理及門店拓展等核心模塊，對122項業務流程開展系統性風險診斷，結合行業最佳實踐提出根因分析與整改方案，全面提升線下業務治理水平。

### 風險管理審計

京東健康嚴格遵循聯交所《企業管治守則》及審計章程，在董事會授權下，持續開展財報內控體系的设计與運行有效性評價，並定期向審計委員會匯報。2025年，公司統籌開展3輪外部審計，高效配合資料提供、流程答疑及進度追蹤，全面監督京東健康及下屬公司內控建設與實施，確保財報合規。

2025年

公司統籌開展外部審計

3輪



## 新興風險管理

京東健康依託科學的管理體系，結合行業趨勢與業務實況分析，持續深化針對新興風險的識別，並不斷完善應對策略，確保公司在複雜多變的市場環境中保持穩健營運。

### 京東健康新型風險與應對策略

風險類型	潛在影響	應對策略
AI 算法偏見與歧視風險	AI 模型因訓練樣本偏差導致診斷或建議不公，影響特定患者群體。	優化數據採集的多樣性與質量，確保樣本代表性；常態化開展模型偏見檢測與校正。
AI 系統數據安全風險	AI 模型涉及海量患者數據處理，可能引發隱私泄露或未授權訪問。	強化加密技術與訪問權限管控，保障存儲傳輸安全；定期執行安全審計與漏洞掃描。
AI 決策可解釋性不足	AI 模型「黑盒」特性導致決策邏輯難追溯，降低醫護人員信任度。	研發可解釋性工具，直觀展示決策依據；加強人機交互溝通，明確 AI 工具的應用邊界。
AI 技術可靠性問題	技術缺陷或數據異常可能引發誤診或錯誤治療建議，威脅患者健康。	嚴格驗證模型性能指標，確保多場景下的準確穩定；建立實時監控體系，及時糾偏。
醫療倫理與責任界定模糊	決策主體不清，導致醫生與 AI 職責邊界混淆，責任歸屬困難。	明確 AI 輔助定位與責任劃分，確立醫務人員在關鍵決策中的主導權；強化倫理審查與合規管理。
AI 對醫療就業結構的影響	AI 技術應用可替代部分崗位（如影像、病歷管理），引發行業就業結構調整。	開展員工技能重塑與再培訓，助力適應 AI 協作模式；推動醫療人才結構優化與轉型升級。
AI 系統性能退化風險	隨時間推移或數據分佈變化，AI 模型效能下降，影響輸出準確性。	建立週期性性能評估與模型更新機制，確保持續適配最新臨床數據與醫療標準。

## 風險管理文化

京東健康高度重視風險文化建設，致力於提升全員風險防控意識。2025 年，公司累計開展涵蓋風控及跨境交易合規等內容的培訓 36 場次，培訓對象為全體董事（包括獨立董事）、高管、員工，覆蓋 8,500 人次，員工覆蓋率 100%，築牢全員風險管控防線。



京東健康風險防控培訓

## 商業道德

京東健康致力於構建廉潔透明的商業生態，通過完善頂層治理架構、深化全流程廉潔管控、培育全員合規文化及建立嚴密的舉報保護機制，全方位築牢商業道德防線。

### 商業道德管理

京東健康始終堅持合規經營與商業道德建設，通過建立完善的制度體系、科學的治理架構及全流程管控舉措，系統性推進廉潔營運，為公司行穩致遠奠定堅實基礎。

### 制度體系

京東健康遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》等法律法規，執行《京東集團商業行為和道德規範準則》《京東集團反腐敗條例》等內部規範，並構建系統化的商業道德管理體系。

基於企業實際營運場景，公司細化制定《京東健康反腐敗政策》<sup>8</sup>《互聯網醫院反商業賄賂管理細則》《商務接待管理規範》《供應商推薦與評估機制》等專項管理制度，實現對業務全流程的合規覆蓋，確保合規要求深度融入各業務環節，築牢道德防線。

為保障商業道德相關政策的執行落地與管理體系的有效性，京東健康每年定期對反腐敗及商業道德政策的實施、執行與合規情況進行審查，覆蓋所有營運業務及場所。公司審查相關政策的合規性和科學性，同時驗證監測系統以及對相關事件處理響應機制的有效性。

### 管治架構

公司構建「董事會-審計委員會-內控部門」三級商業道德治理架構，各層級權責清晰、各司其職，共同保障商業道德相關制度政策的貫徹落實。

#### 京東健康商業道德治理架構



<sup>8</sup> 《京東健康反腐敗政策》。

## 管理舉措

京東健康通過全流程管控、文化建設、相關方管理等舉措，構建覆蓋內部員工與外部合作夥伴的反腐敗防線，全面提升廉潔管理水平。

### 京東健康反貪腐舉措

- 廉潔體系完善** 持續優化合規制度與配套機制，將反腐敗管理納入員工績效考核。
- 全員承諾簽署** 全員簽署反腐敗承諾書，覆蓋正式員工及勞務人員，2025年簽署率100%。
- 業務自查自糾** 組織重點業務部門開展常態化自查，主動識別並防範廉潔風險。
- 內控全面審查** 內控部門實施全業務週期檢查，評估制度執行有效性，整改潛在隱患。
- 違規嚴厲懲處** 對違規員工予以解聘並列入失信名單，涉嫌犯罪者移交司法機關。
- 案件深度復盤** 針對重點腐敗案件進行復盤分析，制定針對性整改措施。
- 舉報機制完善** 拓寬舉報渠道，完善舉報人保護與獎勵制度，鼓勵內部及合作夥伴監督舉報。
- 分級廉潔培訓** 開展覆蓋全員的多層級廉潔培訓，包括管理者、關鍵崗位、重點部門。
- 合作夥伴廉潔** 要求所有供應商及合作夥伴簽署《反商業賄賂協議》。

### 2025年，京東健康

## 未發生

已審結的相關貪腐訴訟案件

以京東健康為原告或被告的相關貪腐訴訟案件以及罰款

利益衝突、洗錢、內幕交易事件



## 廉潔文化建設

京東健康將商業道德規範教育融入員工入職培訓與在職發展體系，面向全體人員（含兼職、合同工、承包商）開展系統化培訓，內容覆蓋反腐敗、反洗錢等法規政策以及舉報渠道的宣貫等。

公司針對不同層級與業務條線的員工，設計差異化、場景化的廉潔教育課程，採用線上線下融合模式開展針對性培訓。同時，公司定期向全員推送《反商資訊》專題簡報，持續強化全員合規意識與道德自律，營造風清氣正的組織文化氛圍。

2025年，公司全面開展全員反貪腐廉潔合規培訓，累計舉辦89場次，參培人次達12,283人，培訓100%覆蓋董事、高管、普通員工。

### 商業道德培訓績效數據

#### 反腐敗培訓

全年開展培訓總時長

6,052 小時

高管培訓總時長

49 小時

全年參加培訓人次

12,283

全年開展培訓場次

89 場

董事及高管參與反腐敗和商業道德培訓覆蓋率

100%

員工參與反腐敗和商業道德培訓覆蓋率

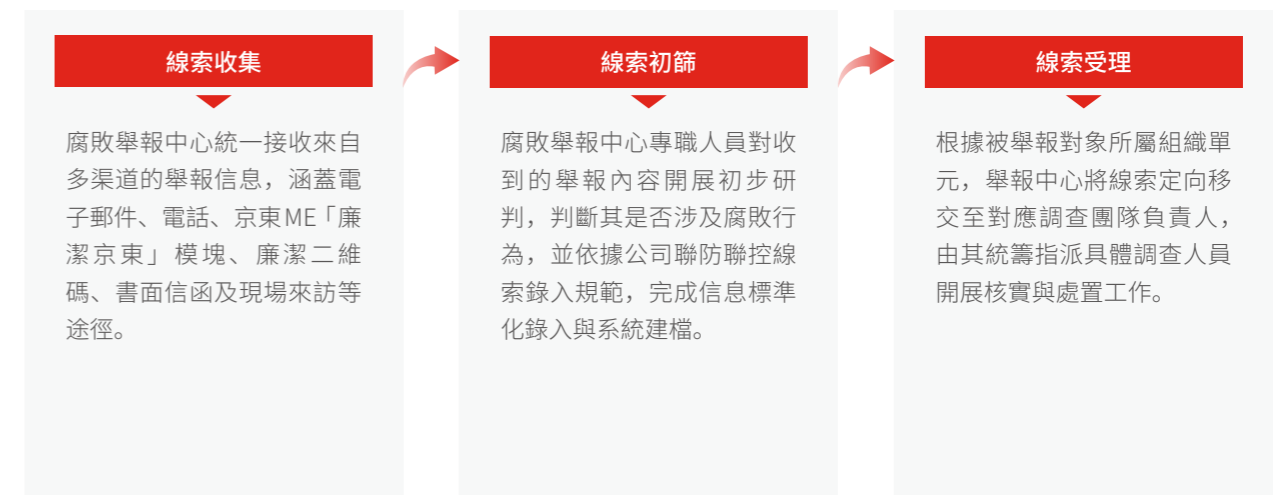
100%

## 舉報人保護

京東健康嚴格執行《京東集團舉報人保護和獎勵制度》，設立專職腐敗舉報中心作為唯一獲授權的調查機構，從組織架構層面確保案件受理與核實的獨立性與客觀性。公司鼓勵客戶、供應商、其他合作夥伴以及公司內部員工積極舉報腐敗和職務犯罪等違規行為，多方共同維護廉潔透明的商業環境。

公司提供多樣化的舉報途徑，並採取「特別保護名單」、匿名舉報等措施保護舉報人隱私，嚴禁任何形式的打擊報復。公司對於提供有效線索的人員給予獎勵，同時對泄露保密信息的責任人實施嚴厲懲處，情節嚴重者移交司法機關追究刑事責任。

### 舉報受理流程



腐敗舉報渠道



電話：400-601-3618（轉4）



郵箱：jiancha@jd.com



京ME<sup>9</sup>：廉潔京東



信函舉報：北京市經濟技術開發區科創十一街京東集團總部1號樓A座-監察部收



二維碼舉報



<sup>9</sup> 京東推出的一款電子商務即時通訊軟件，主要面向京東商家和內部員工。

## 品質保障

京東健康持續深化「國民首席健康管家」使命，聚焦真實用戶場景，推動質量管控從「流程合規」向「體驗可信」升級。公司全面落地「品質可追溯」標籤體系，優化倉儲管理，以數據化、透明化、智能化的實踐，重新定義醫藥健康領域的品質標準，讓每一份健康商品的來源、流轉與服務路徑清晰可見。

### 質量管理體系

安全可靠的藥品、醫療器械等產品能夠為消費者提供良好的健康支持，增強公眾對醫療事業和京東健康的信心，提升社會整體福祉。公司建立了覆蓋全流程的閉環質量管理體系，涵蓋交付前缺陷預防機制、事中的處置與內部質量審計流程、以及通過ISO 9001等權威標準進行的外部獨立驗證等，形成「預防-控制-改進」的管理閉環，確保產品質量全程可控、可追溯、可信賴。

在體系認證方面，公司在獲得ISO 9001認證的基礎上，成功取得醫療器械領域國際權威認證——ISO 13485體系認證。截至報告期末，公司在食品經營、獸藥流通、醫療器械批發與零售、藥品經營及互聯網醫院等主要業務板塊均已獲得ISO 9001或ISO 13485質量管理體系認證，所獲認證範圍覆蓋公司80%以上的業務。

在組織能力建設方面，公司完成合規部門全體體系的內審員培訓，實現100%通過考核與全員持證上崗，切實提升了團隊的專業素養與體系落地執行力。

### 藥品質量管理體系

京東健康嚴格遵循《藥品網絡銷售監督管理辦法》及北京實施細則，系統升級藥品質量管理體系，核心制度由《藥品質量安全管理制度》《藥品召回管理制度》《藥品信息展示管理制度》等51項擴充至52項。2025年，公司修訂11項關鍵制度，實現質量管理全鏈條閉環。

#### 外部法律法規與規範

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國藥品管理法》</li> <li>《藥品經營質量管理規範》</li> <li>《中華人民共和國藥品管理法實施條例》</li> <li>《中華人民共和國藥典》</li> <li>《中華人民共和國中醫藥條例》</li> <li>《中藥品種保護條例》</li> <li>《藥品經營和使用質量監督管理辦法》</li> <li>《藥品網絡銷售監督管理辦法》</li> <li>《藥物警戒質量管理規範》</li> <li>《藥品網絡銷售禁售清單》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>《關於規範處方藥網絡銷售信息展示的通知》</li> <li>《北京市藥品網絡銷售監督管理辦法實施細則》</li> <li>《國家藥監局綜合司關於印發藥品網絡交易第三方平台檢查指南（試行）的通知》</li> <li>《互聯網醫院管理辦法（試行）》</li> <li>《遠程醫療服務管理規範（試行）》</li> <li>《互聯網診療管理辦法（試行）》</li> <li>《互聯網藥品信息服務管理辦法》等</li> </ul> |
|--|---|

內部質控制度與規程

內部政策及制度

- 《入駐平台的企業核實登記管理制度》
- 《藥品信息發佈管理制度》
- 《藥品信息展示管理制度》
- 《藥品質量安全管理制度》
- 《藥品配送管理制度》
- 《不良反應報告管理制度》
- 《投訴舉報處理管理制度》
- 《藥品網絡銷售活動檢查監控管理制度》
- 《數據管理制度》
- 《網絡安全保障管理制度》
- 《交易記錄保存管理制度》
- 《信息安全保密管理制度》
- 《用戶信息安全管理制度》
- 《藥品召回管理制度》
- 《崗位培訓管理制度》

- 《消費者權益保護管理制度》
- 《客戶服務管理制度》
- 《在線藥學服務管理制度》
- 《處方審核監督管理制度》
- 《處方藥實名購買管理制度》
- 《突發公共衛生事件應急預案管理制度》
- 《質量管理體系文件管理制度》
- 《委託服務商管理制度》
- 《自營店鋪質量安全管理制度》
- 《內審管理制度》
- 《平台經營者信息報送制度》
- 《數據備份管理制度》
- 《數據查閱管理制度》等

內部管理規程清單

- 《質量管理體系文件管理操作規程》
- 《質量管理體系內審操作規程》
- 《藥品召回操作規程》
- 《質量信息公告管理規程》
- 《藥品質量問題風險管理規程》
- 《入駐平台的企業資質審核操作規程》
- 《藥品配送管理規程》
- 《藥品網絡銷售活動檢查監控管理操作規程》等



藥品效期管控

為全面保障藥品安全與消費者權益，京東健康持續升級藥品安全控制體系，構建全鏈路管控機制，旨在築牢藥品安全底線。

藥品安全控制流程



2025 年效期管控機制

POP 商品效期管控

- **180 天內效期商品強制提示：**對剩餘效期不足 180 天的藥品，商家填寫「有效期至」後，系統自動將該信息嵌入商品標題或主圖進行顯著提示，確保消費者知情權。對違規填報隱瞞效期商家，處以人民幣 100-1,000 元/單罰款，並支持消費者申請合理賠付或退貨退款。
- **30 天內效期商品零容忍：**嚴禁上架剩餘效期不足 30 天的商品，平台通過智能巡檢系統實時識別並自動下架。違規上架者，按情節嚴重程度處以人民幣 500-3,000 元/單罰款。
- **過期商品全面禁止銷售：**堅決杜絕任何過期藥品上線，一經發現，按嚴重程度處以人民幣 6,000-40,000 元/單罰款，形成高壓紅線，嚴守安全底線。

自營商品效期管控

- **入庫標準嚴格把關：**商品需滿足「剩餘效期超過總有效期的 1/2」且「大於 180 天」方可入庫，從源頭杜絕高風險庫存進入體系。
- **出庫分級管理機制：**
  - 剩餘效期低於總有效期 1/4 且不足 90 天的商品禁止出庫；
  - 對剩餘效期處於「1/4 總效期 + 20 天」（且不少於 6 個月）時間階段的商品啟動預警機制，系統按週生成近效期商品清單，推動主動退供與庫存優化；
  - 在前端用藥指導專區或商品標題中明確標注「臨近有效期」相關性信息，充分保障消費者的知情權和用藥安全。

商家管控

為從源頭提升商家資質真實性與有效性，公司創新接入國家藥監局數據中心，並基於此搭建專屬商家資質智能核驗系統。所有入駐商家提交資質後，公司系統實時與藥監局數據比對，自動攔截不合格或不合規資質的商家，確保其無法開通醫藥類目或發佈藥品，實現「准入即合規」。

公司系統建立全週期預警機制，自商家資質到期前 30 天起，每日滾動推送提醒，督促商家及時更新。一旦資質過期，系統立即觸發強制關停機制，自動下架全部藥品，暫停醫藥類目權限，確保經營行為始終合法合規。

非藥產品質量管理體系

京東健康持續推進醫療器械、食品及保健食品、寵物健康、體檢及醫美等非藥產品領域的管理體系優化，重點落實倉儲管理升級和醫療器械安全性保障，全面強化註冊備案管理、經營質量控制及網絡銷售合規要求，提升各領域合規水平。

非藥產品法律法規與內部政策制度清單

非藥產品領域	外部法律法規	內部政策制度
醫療器械	<ul style="list-style-type: none"> <li>《醫療器械監督管理條例》</li> <li>《醫療器械經營質量管理規範》</li> <li>《醫療器械使用質量監督管理辦法》</li> <li>《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》</li> <li>《醫療器械質量抽查檢驗管理辦法》</li> <li>《醫療器械經營監督管理辦法》</li> <li>《醫療器械「網絡」銷售質量管理規範》</li> <li>《醫療器械召回管理辦法》</li> <li>《體外診斷試劑分類規則》等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《質量管理機構或者質量管理人員的職責》</li> <li>《質量安全關鍵崗位人員崗位說明》</li> <li>《質量文件審核批准管理制度》</li> <li>《質量記錄管理制度》</li> <li>《質量管理自查制度》</li> <li>《醫療器械供貨者和產品資質審核制度》</li> <li>《醫療器械採購管理制度》</li> <li>《醫療器械有效期管理制度》</li> <li>《銷售和售後服務管理制度》</li> <li>《銷售記錄制度》</li> <li>《醫療器械購貨者資格審核管理制度》</li> <li>《醫療器械不合格品管理制度》</li> <li>《醫療器械退貨管理制度》</li> <li>《醫療器械不良事件監測及報告管理制度》</li> <li>《醫療器械召回管理制度》</li> <li>《醫療器械追溯管理制度》</li> <li>《醫療器械質量投訴、事故調查和處理報告制度》</li> <li>《環境衛生和人員健康管理制</li> <li>《質量管理培訓和考核制度》</li> <li>《醫療器械質量安全風險會商管理制度》</li> <li>《醫療器械委託管理制度》</li> <li>《網絡銷售管理制度》等</li> </ul>
食品及保健食品	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國食品安全法》</li> <li>《保健食品備案工作指南（試行）》</li> <li>《特殊醫學用途配方食品註冊管理辦法》等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《食品安全自檢自查與報告制度》</li> <li>《食品進貨查驗記錄制度》</li> <li>《食品銷售管理制度》</li> <li>《食品召回管理制度》</li> <li>《從業人員培訓管理制度》</li> <li>《食品貯存管理制度》等</li> </ul>
寵物健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>《動物診療機構管理辦法》</li> <li>《中華人民共和國動物防疫法》</li> <li>《執業獸醫和鄉村獸醫管理辦法》</li> <li>《獸藥管理條例》</li> <li>《獸藥經營質量管理規範》</li> <li>《獸藥處方藥與非處方藥管理辦法》等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《東莞京東寵物健康有限公司寵物診療行為規範》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司門診部醫療管理制度》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司滅菌消毒操作程序》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司醫療廢物無害化處理管理制度》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司處理醫療糾紛管理辦法》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司獸醫處方管理制度》</li> <li>《東莞京東寵物健康有限公司病案管理工作制度》</li> <li>《供應商和所購獸藥質量評估制度》</li> <li>《獸藥採購管理制度》</li> <li>《獸藥銷售管理制度》</li> <li>《不合格獸藥管理制度》等</li> </ul>

倉儲管理優化

2025 年，京東健康持續推進倉儲管理體系升級，聚焦倉儲的入庫、在庫關鍵環節，優化管理制度與執行機制。公司以月度稽核为抓手，確保每季度完成對核心倉庫的全覆蓋檢查，全面提升安全保障。

倉儲安全流程管理

入庫環節

- 基於歷史問題數據與客戶投訴熱點，動態生成「專項排查清單」，開展靶向式篩查；
- 對發現異常的商品，公司同步啟動同品類延伸排查，有效防範潛在風險擴散；
- 所有問題均需確保整改在 14 天內完成，實現問題發現—處置—驗證的全鏈路高效運轉，顯著提升倉儲營運的規範性與響應速度。

在庫環節

- 實施嚴格的收貨和養護標準，並引入倉儲 KPI 稽核機制，每月覆盤驗收執行情況；
- 針對重點品類，公司實施月度專項養護。例如，公司對高投訴中藥飲片開展定向抽檢，並建立「中藥專家組」，對疑似質量問題飲片進行專業評估與溯源判定；
- 在極端高溫或嚴寒天氣期間，公司每日加強庫房溫濕度監控，全年累計開展強化監測 154 天，覆蓋全年 7 個月，全國 54 個倉庫的溫濕度數據均穩定處於可控範圍，未對在庫商品質量造成任何影響，切實保障了庫存商品充足、有效和安全。

醫療服務升級

公司持續構建並完善覆蓋全流程的醫療服務質量管理體系。在體檢與醫美服務等領域，公司建立閉環管理制度，確保每一項服務均符合國家規範與行業高標準，為用戶提供安全、規範、有保障的專業醫療健康服務。



醫療服務法律法規與內部政策制度清單

醫療服務領域	外部法律法規	內部政策制度
體檢	<ul style="list-style-type: none"> <li>《健康體檢管理暫行規定》</li> <li>《健康體檢中心基本標準（試行）》</li> <li>《成人健康體檢項目推薦指引（2025年版）》</li> <li>《北京市健康體檢管理辦法》</li> <li>《北京市醫療機構健康體檢質量管理與控制指標》</li> <li>《關於促進健康服務業發展的若干意見》</li> <li>《健康體檢服務規範》</li> <li>《健康體檢質量控制指南》</li> <li>《健康體檢重要異常結果管理專家共識（試行版）》等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《京東健康消費醫療體檢中心管理檢查標準》</li> <li>《京東健康消費醫療體檢中心醫、技標準操作規範》</li> <li>《京東健康消費醫療體檢中心護理標準操作規範》</li> <li>《京東健康消費醫療體檢中心超聲工作手冊》</li> <li>《京東健康消費醫療體檢中心超聲檢查規範》</li> <li>《京東健康消費醫療體檢中心放射檢查操作規範》等</li> </ul>
醫美	<ul style="list-style-type: none"> <li>《醫療美容服務管理辦法》</li> <li>《美容醫療機構、醫療美容科（室）基本標準》</li> <li>《醫療美容項目分級管理目錄》</li> <li>《醫療美容從業人員執業規範》</li> <li>《醫療美容服務合規專項指南》等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《京東健康消費醫療醫療美容管理檢查標準》</li> <li>《京東健康消費醫療醫療美容標準操作規範》等</li> </ul>

2025年，公司制定《醫療不良事件管理辦法》，搭建醫療不良事件分級管理體系，明確處置流程與問責機制，配套急救演練、標準作業程序優化、器械輔助等預防措施，全流程保障診療安全。同時，公司持續強化醫生資質審核與質控體系，推動醫療服務水平向專業化、可信賴的方向邁進。

案例 京東健康持續優化互聯網醫療標準診療路徑，將互聯網醫院經驗寫入行業共識

公司基於既往專科線上問診數據的深度分析，結合專科醫生專業評估，精準識別出問診量排名前30的常見病與多發病，全年新增52種疾病標準化診療路徑，覆蓋內科、外科、兒科、婦產科、皮膚科、中醫科、精神科等18個科室，顯著提升線上診療服務的規範性。為持續保障醫療服務質量，我們創新建立「全職+兼職」醫師賦能機制，針對質控中發現的共性問題與服務短板，由全職醫師每週開展直播培訓，通過知識點精講與真實案例點評相結合，有效提升兼職醫師的專業能力與服務水平。同時，公司推進質控體系迭代升級，發佈第六版質檢標準，全面覆蓋診療邏輯、診斷精準度、服務規範與合規性等維度，提升自動化質檢能力，將問診質控抽查比例從10%提升至30%，實現服務質量管理的精細化、常態化。



《互聯網醫院醫療質量管理要素專家共識（2025版）》發佈現場

公司主動擔當行業引領責任，攜手中國醫院協會啟動為期兩年的《互聯網醫療質量管理與評估體系研究》重大課題，並深度參與由中國醫院協會發起的《互聯網醫院醫療質量管理要素專家共識（2025版）》編撰工作。2025年11月，該《共識》在廈門中國醫院質量大會上正式發佈，為醫療服務行業高質量發展貢獻力量。

質量風險管理

京東健康構建覆蓋質量審計、風險監測、商家管控與應急響應的質量風險管理體系，保障藥品、非藥產品質量安全，提供規範的專業醫療健康服務，全方位管控質量風險。

質量審計

公司通過開展覆蓋產品生產、倉儲管理、物流配送等全鏈條的全面審計，系統化排查質量合規風險。公司持續優化質量合規指數數字化模型，對審計數據實施量化分析與動態監測，精準定位低合規率風險點，針對性推動整改優化，促進質量管理效能持續提升。2025年，公司累計完成158次外部質量審計與290次內部質量審計，所有發現問題均已實現閉環整改。

風險監測

公司系統梳理104個重點藥品質量信息來源，涵蓋國家及各省藥品監督管理局、政府官網、衛健委平台、主流醫藥類公眾號等權威渠道，確保信息覆蓋面全面、權威。同時，公司建立84個核心關鍵詞監測庫，包括「藥品抽檢不合格」「召回」「註銷」「說明書修訂」「處方藥/非處方藥」等關鍵風險信號，持續監控藥品質量相關動態，實現信息精準捕獲、快速響應，築牢藥品安全防線。

2025年

公司系統梳理重點藥品質量信息來源

104個

建立核心關鍵詞監測庫

84個

應急計劃

京東健康制定並實施《質量事故管理制度》與《召回管理制度》，建立覆蓋事前預防、事中響應、事後復盤的全流程應急機制。公司對質量事故實行分級管理，明確報告流程、時限要求及處置措施，確保信息傳遞高效、響應及時。同時，公司通過深入分析事故原因與責任鏈條，落實責任到人，強化問責與整改閉環。

公司每年定期開展質量應急管理演練，通過模擬各類突發場景，提前檢驗預案可行性，強化團隊協同與響應能力，確保在真實緊急事件中能夠快速、有序、高效處置。

2025年，因複方經丙茶鹼去氯羥嗪膠囊藥品註冊證書被註銷，公司發起該藥品的主動召回，完成通知商家、下架全部在售最小存貨單位（SKU）及告知消費者等全流程處置。本年度召回了一次，召回比例佔庫存比例100%。

## 質量風險管理行動

為切實保障公眾健康需求，公司基於各業務板塊特點開展了定製化的質量風險管理行動。在營養保健品常態化業務管理中，公司則以高頻次、多維度的質量抽檢與嚴格處置，實現質量管理閉環。

### 案例 京東健康營養保健業務開展全鏈路質量抽檢

2025年，公司持續優化商品質量管理規則，通過倉內稽查與「神買」抽檢相結合，推動保健品類QCR實現同環比雙改善。公司全年開展7項專項抽檢（實物與商詳宣傳抽檢、異物抽檢、發霉變質抽檢、克重抽檢、成分含量抽檢、違法添加抽檢、重金屬超標抽檢），問題集中於安全紅線（如酵素非法添加番瀉苷、蘆薈大黃素及發霉變質）、功效失信（如寵物營養品有效成分不足）、標籤缺陷（名稱不一致、原料未全標、委託信息缺失）及商詳不符（如川貝實為平貝、去核山楂含核等）。

針對不合格商品，公司立即下架並實施罰款、流量降權、店鋪扣分等處罰。連續兩次抽檢不合格商品，公司永久取消標籤資格並納入「黑名單」公示。

## 質量培訓

公司積極推進質量與合規能力建設，質量合規專題培訓涵蓋六大核心模塊：合規項目管理類（35場）、合規計算機系統專項類（9場）、合規規則治理與投訴類（5場）、體驗課堂類（3場）、專業技能提升類（31場）以及人際溝通類（9場），全面覆蓋合規實務與軟實力發展。

2025年，公司定期開展覆蓋全體正式員工的質量培訓（共計開展92場），累計參與人次達12,212，員工參與率達100%，為持續提升專業質量與服務標準奠定了堅實基礎。

### 2025年質量培訓情況

#### 質量合規專題培訓六大核心模塊

合規項目管理類

35場

體驗課堂類

3場

合規計算機系統專項類

9場

專業技能提升類

31場

合規規則治理與投訴類

5場

人際溝通類

9場

開展覆蓋全體正式員工的質量培訓

92場

累計參與人次達

12,212

員工參與率達

100%

## 信息安全與隱私保護

信息安全管理與個人隱私保護是公司踐行社會責任、實現可持續發展的重要標尺，失去它們就失去了客戶與供應鏈的信任。京東健康以完善的管理體系為支撐，通過前瞻性的風險防範、深入的意識文化培育以及嚴謹的隱私保護機制，全面守護各方利益相關方的信息安全，築牢企業數字信任的基石。

## 信息安全管理

京東健康在嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等國家法律法規的基礎上，對標《GB/T 41479-2022 信息安全技術網絡數據處理安全要求》等行業標準，制定並持續完善《數據管理制度》等一系列內部規章制度，統籌規範所有業務板塊及所有員工行為。

公司將合規要求系統化融入各業務板塊的日常營運中，明確數據安全標準、數據刪除及銷毀流程等管理細則，為業務可持續發展構築堅實可靠的安全屏障。

## 信息安全管理體系

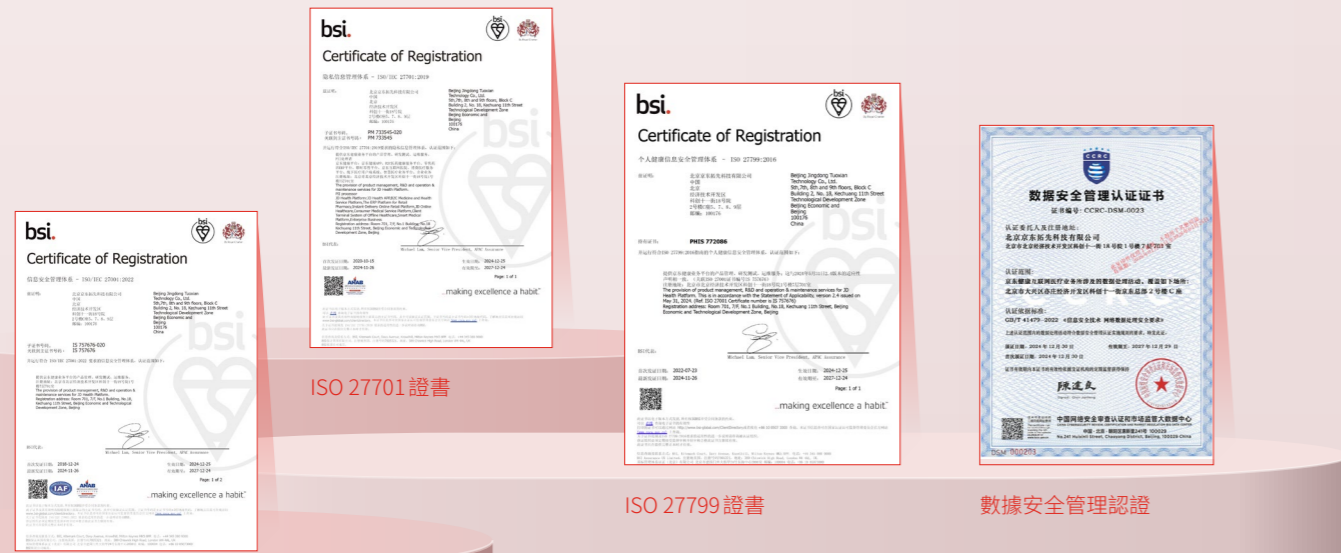
京東健康構建「決策層-管理層-執行層」三級聯動的信息安全與隱私保護管理架構，形成權責清晰、層層落實的數據安全管理機制。董事會及審計委員會作為最高領導機構，負責審議信息安全總體戰略與核心政策，由CEO與各業務負責人組成的管理層負責統籌推進。執行層由全體員工共同負責、積極落實，確保信息安全與隱私保護要求有效融入日常業務操作與崗位職責。

### 信息安全與隱私保護管理架構

層級架構	組織成員	職責
決策層	董事會及審計委員會	公司隱私與信息安全的最高領導與決策機構； 負責審閱公司隱私與信息安全總體戰略、核心政策及管理目標； 對公司重大信息安全事件進行協調、決策與監督。
管理層	CEO  職能條線合規負責人、 體驗負責人、 信息安全負責人、 隱私合規責任人	公司隱私與信息安全管理與執行的最高負責人； 領導並統籌公司隱私與信息安全治理體系的建立、實施與持續改進； 確保公司各項信息安全政策、措施與資源配置的全面落地與有效貫徹； 定期就信息安全整體狀況、重大風險及改進舉措向董事會進行匯報。  負責在各自領域內組織推進日常風險排查、安全治理與專項改進工作，落實技術防控與合規要求； 通過定期例會、經營分析會等機制，向管理層匯報風險事件復盤、整改進展及體系運行情況，確保管理要求橫向穿透、縱向到底。
執行層	全體員工	嚴格遵守並執行公司信息安全各項制度與操作規範，切實履行崗位安全職責，參與風險評估與改進活動，共同築牢公司信息安全的基礎防線。

2025年，京東健康持續推進信息安全體系建設，在行業認證方面取得重要進展。公司順利通過中國網絡安全審查認證與市場監管大數據中心的「數據安全管理認證」，成為國內互聯網醫療行業中首家獲得此項認證的企業。截至報告期末，京東健康已獲得ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799及數據安全管理認證證書，相關認證範圍已覆蓋公司80%以上的主營業務，為業務合規與用戶數據安全提供了體系化保障。

京東健康獲信息安全體系認證證書



ISO 27001 證書

ISO 27701 證書

ISO 27799 證書

數據安全管理認證

公司通過持續完善信息安全管理機制，系統強化信息安全管理體系的閉環運行與持續改進，築牢以制度為核心、技術為支撐、管理為保障的全方位信息安全防線。京東健康設定「信息安全事件0發生、內外部信息安全審計0問題」為衡量目標。2025年，公司未發生數據安全事件，並已達成過去三年內數據安全0事故的管理目標。

信息安全管理措施

為不斷強化信息安全與隱私保護能力，京東健康通過構建「主動預防、縱深防禦、持續治理、閉環響應」的全週期管理流程，保障業務營運的合規性與數據處理的可靠性。我們通過主動預防機制與被動響應機制相結合的方式，系統構築覆蓋管理、技術、人員的立體化安全防線，實現從風險預警、事件處置到體系優化的閉環管理，持續提升公司整體安全韌性。

主動預防措施

漏洞管理與安全監控

- 京東健康通過**主機監控、應用日誌分析、網絡流量監測**等手段，對網絡運行狀態與安全事件進行持續監測，並配套建立威脅情報機制、事件處置流程、定級與問責制度，依託安全管理平台對安全事件開展流程化復盤，持續分析原因並推動治理改進。

訪問控制與數據管控

- 京東健康建立了嚴格的**敏感數據全流程管控機制**。在數據對外傳輸環節，所有敏感數據均需經加密處理，並需通過風控、合規、法務等多部門對數據使用合理性及合規性進行聯合評估後方可啟動層級審批流程。在內部數據使用方面，公司亦設有規範的**數據訪問審批機制**，確保數據在授權範圍內安全使用。
- 2025年，為進一步加強商業隱私保護，公司升級了**網絡訪問控制策略**，限制員工使用個人計算機接入公司內網並下載內網數據至本地設備，有效防範因終端設備失控引發的數據洩露風險，持續強化數據安全邊界管控能力。

違規問責機制

- 京東健康將信息安全與隱私保護責任全面嵌入**員工績效考核體系**，通過制度約束強化全員安全意識與行為規範。對於違反相關規定的行為，公司遵循明確的處分流程，依據違規情節輕重，採取包括郵件提醒、警告、記過直至辭退在內的**分級問責措施**，確保紀律執行與風險防控的有效性。
- 針對可能出現的數據安全突發事件，公司設有**7×24小時**安全上報機制，及時進行調查和控制，對違規行為「**零容忍**」並保留追責權利，有效保護用戶隱私數據安全。

應急演練與攻防測試

- 京東健康依託集團統一的安全測試與演練機制，常態化開展多層次的攻防能力驗證。2025年，全年通過自動化安全工具完成**白盒檢測21.5萬次、黑盒掃描5,380萬次**；通過人工增強方式開展邏輯越權**專項測試97.7萬次**；參與集團組織的**應急演練共計5次**。所有測試與演練均**未發現重大安全風險**，表明公司信息安全防护體系具備持續有效的威脅識別與響應能力。

安全審計與評估

- 京東健康構建了貫穿全年的常態化、多層次審計與評估機制，每半年組織一次全面的信息安全風險評估，每年至少開展一次覆蓋數據安全與信息系統的內部審計及一次由獨立第三方執行的外部審計。
- 2025年，公司開展**1次**數據安全管理認證內部自評價，並接受**3次**數據安全及管理、隱私保護相關第三方外審評估，審計結果均顯示**無重大發現項**。同時，公司通過開展多輪內外審計，持續獲得ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799與數據安全管理認證等國際認證。

供應商安全管理

- 京東健康將信息安全與隱私保護延伸至供應鏈，通過制定**供應商准入、評估、監督與問責**機制，推動供應鏈在信息安全與隱私保護方面保持合規性與一致性，提升對重大供應風險的應對能力。公司依據集團制度對供應商開展**資質審查、定期安全審計**等措施，以每年多次的頻率監控其數據安全狀況，並督促完成整改，持續監測其安全責任履行情況。

## 被動響應機制

### 分級響應機制

- 京東健康根據安全事件的影響範圍和嚴重程度**分級分類**，構建科學、高效的安全應急事件響應機制，確保快速響應與有效處置，實現安全應急事件閉環管理。

### 安全管理平台及應急響應平台

- 同時，公司通過安全管理平台，對已發生的安全事件開展制度化**復盤分析**，追溯根本原因，持續完善安全策略與防護體系。此外，我們依託集團**安全應急響應中心**<sup>10</sup>，協同內外部安全力量持續開展漏洞監測與威脅情報收集工作，實現潛在安全風險的主動識別與快速修復。

## 信息安全文化建設

京東健康建立了完善的信息安全與隱私保護培訓體系，覆蓋全體員工（包括兼職員工、實習生）及承包商、供應商、POP商家等合作夥伴，通過常態化、多層次的培訓與考核，系統提升全員風險意識與防護能力，夯實企業安全治理的思想基礎。我們的信息安全培訓涵蓋外包人員入職、京東健康新員工入職、JAVA安全開發、健康大數據平台權限申請、健康各業務部門常態化安全培訓。2025年，我們新增商業秘密模塊培訓，持續完善信息安全文化建設。

### 信息安全與隱私保護培訓及考核績效

指標名稱	單位	2025年績效
場次	次數	17
總時長	小時	>5,400
總人次	人次	>4,700
信息安全相關培訓考核參與率	%	100
信息安全相關培訓考核通過率	%	100

京東健康積極開展信息安全與隱私保護工作的交流合作。2025年，我們通過參與行業交流會議、與學術機構合作研發的形式，增進與業內夥伴的溝通和交流，分享安全技術與實踐經驗。

## 個人信息與隱私保護

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規。2025年，我們修訂並完善覆蓋所有產品和業務範圍的《京東健康隱私政策》<sup>11</sup>，明確個人對其所提供的數據具有充分的訪問、修改、刪除個人數據及註銷賬戶的控制權利、優化完善用戶主動同意原則、完善特權用戶以及遠程訪問用戶的訪問控制，全面保障利益相關方隱私安全。

京東健康建立了覆蓋信息收集、存儲、刪除及第三方數據合作的全生命週期隱私保護機制，並由數據安全委員會統籌、各職能條線全員協同落實。在保障業務持續穩定營運的同時，我們通過精進隱私保護技術，築牢數據安全防線，從源頭保護用戶個人信息與隱私權益。

<sup>10</sup> 京東安全應急響應中心（<http://security.jd.com>）。

<sup>11</sup> 《京東健康隱私政策》。

## 京東健康隱私保護機制

### ▶ 收集

公司的個人信息收集以最小必要與知情同意原則為基礎，僅在提供產品與服務過程中收集必要信息，並明確告知用戶信息性質與用途；

2025年，我們在提供跨平台服務、個性化推薦及健康管理等業務過程中嚴格遵循「單獨同意」機制處理涉及個人健康的敏感信息共享，充分保障用戶權益。

### ▶ 存儲

公司針對醫療健康數據的高度敏感性，建立涵蓋數據分級分級、精細化訪問控制、全流程日誌審計，以及數據最小化與去標識化處理等存儲機制，確保個人隱私與臨床數據在全生命週期內的安全性與合規性；

針對敏感數據，我們在系統中統一加密存儲，前端展示時統一脫敏，所有涉及敏感信息的訪問頁面均需審批，禁止前端下載與導出，並輔以動態水印防護；

相關業務操作均記錄完整審計日誌，涉及外呼場景統一採用隱私虛擬號，確保數據在合規與可控的前提下安全使用。

### ▶ 刪除

公司嚴格遵循《中華人民共和國電子商務法》《互聯網診療管理辦法》等法律法規，設定用戶信息留存期限，超出期限後，依法對個人信息進行刪除或匿名化處理；

留存期限：自交易完成日起不少於3年的用戶信息留存期限，互聯網診療病歷記錄保存時間不少於15年，診療中的圖文對話、音視頻資料等過程記錄保存時間不少於3年。

### ▶ 第三方數據管理

除履行合同與提供服務必需外，京東健康不與任何第三方共享用戶個人信息；

與合作夥伴簽署數據保護協議，明確數據使用目的、範圍及雙方責任，要求其每年至少開展一次安全審計，並保留隨時審查其合規執行情況的權利。

為切實保障用戶隱私與數據安全，京東健康在供應鏈與合作夥伴協同場景中，持續完善隱私保護機制，以更高的安全標準推動行業共建可信、健康的數字生態。

### 特殊品加密處理

公司將數據保護措施整合到產品和服務開發流程之中，針對敏感品類商品開展全流程信息加密處理，通過增加外部包裝、隱去用戶真實聯繫方式等方式強化物理隱私保護。公司在履約系統中僅展示一級類目以隱藏商品詳情，並在逆向退貨流程中實施「不驗視」政策，統一回收至備件庫處理，保護用戶隱私。

### 特殊場景脫敏處理

公司在涉及供應商履約的關鍵業務場景（如物流配送）中，全面啟用隱私號碼服務，對用戶手機號進行脫敏處理，通過虛擬號碼實現聯絡，有效降低信息洩露風險。將數據保護措施整合到產品和服務開發中。

### 統一平台管理

京東健康要求所有合作夥伴統一接入京東雲鼎平台，並為其提供包括主機安全、Web應用防火牆、威脅掃描、安全營運中心在內的多項安全產品與服務。

# 02

## 合理使用資源

京東健康深知，企業的環境管理實踐關乎可持續發展的未來。我們積極響應國家「碳达峰、碳中和」戰略部署，致力於通過科學的目標設定、高效的資源利用、嚴格的污染防控及積極的生態保護，系統降低營運中的環境足跡，與各利益相關方攜手推動綠色轉型，共同邁向低碳、韌性與自然向好的未來。



## 應對氣候變化

京東健康依據國際可持續準則理事會 (ISSB) 發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》(IFRS S2) 準則，構建涵蓋治理、戰略、風險管理、指標與目標四個維度的氣候管理體系，為全球碳中和進程貢獻企業力量。

### 治理

京東健康建立由「董事會-審計委員會-ESG核心項目組-ESG領導小組」構成的氣候治理體系，將氣候變化管理全面融入公司治理結構，持續開展相關人員氣候應對能力建設，積極把握低碳轉型機遇。

公司董事會作為最高決策與監督機構，全面監督與領導氣候變化工作事宜，各層級形成從決策、統籌到專業支持的閉環管理，系統推進氣候相關事務的監督、規劃與執行。

#### 氣候變化治理體系



### 戰略

京東健康將低碳轉型視為重要戰略機遇，積極探索業務創新與可持續發展路徑，推動企業長期價值成長。我們系統性識別與評估氣候相關風險與機遇，聚焦物理風險與轉型風險兩大關鍵維度，並基於評估結果制定應對策略，以持續增強氣候適應力與業務韌性。

公司引入情景分析法以增強評估的前瞻性與科學性，在物理風險評估中採用IPCC RCP 2.6（低碳轉型）與RCP 8.5（高排放）情景；在轉型風險評估中則參考國際能源署（IEA）的既定政策情景（STEPS）、承諾目標情景（APS）及2050年淨零排放情景，以支持氣候相關戰略制定與風險管理決策。情景分析覆蓋短期（2030年）、中期（2040年）和長期（2050年），評估範圍覆蓋京東健康所有業務。

京東健康氣候變化風險識別及應對舉措

風險類別	風險名稱	風險描述	應對措施	影響週期
轉型風險	氣候政策及披露要求不斷趨嚴	<ul style="list-style-type: none"> <li>為滿足香港聯交所自2025年起實施的氣候相關信息披露要求，公司需持續完善氣候信息披露體系，可能面臨披露複雜度提升、合規成本增加等挑戰。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京東健康將投入更多人力與資金，開展氣候影響評估，系統性完善信息披露機制，提升環境信息透明度與管理水平。</li> </ul>	短、中、長期
	政策與法律風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家持續推進全國和地方碳排放權交易市場建設，監管政策趨嚴，公司碳排放管理及履約壓力逐步增強；</li> <li>公司為響應低碳發展，將持續評估與實施低碳技術、清潔能源等減排舉措，可能導致短期營運成本上升。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主動跟蹤政策動態，加強內部碳數據監測與管理，積極參與碳市場機制，確保依法合規履約；</li> <li>穩步推進低碳技術改造與清潔能源替代，優化營運能效，在履行環境責任的同時控制長期成本。</li> </ul>	長期
	氣候訴訟與制裁風險增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球應對氣候變化行動加速，公司在環保責任履行等方面可能面臨更嚴格的合規與監管風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候相關風險納入公司全面風險管理體系，定期開展合規評估與預案更新，增強政策適應性與戰略韌性。</li> </ul>	長期
	市場風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶與消費者的低碳需求增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著國家「雙碳」戰略實施和公眾環保意識提升，京東健康若對客戶在綠色醫療服務、低碳運輸配送、綠色包裝等方面日益增長的需求關注不足，可能導致客戶流失。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統推進綠色醫療服務、低碳運輸配送與環保包裝等關鍵環節的優化，提升服務過程的資源效率與環境友好性；</li> <li>通過調研、反饋渠道及數據分析，持續追蹤客戶對綠色、低碳服務的期望變化，並將相關需求納入產品設計、營運優化與服務創新中，提升服務的持續性與客戶滿意度；</li> <li>構建穩定可持續的綠色供應鏈與銷售體系，增強抗市場波動能力。</li> </ul>
聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>利益相關方關注或負面反饋增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者環保意識增強，更關注企業經營對環境的影響；</li> <li>投資者等利益相關方對企業氣候行動與業務氣候韌性期待提高。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優先採購低碳認證商品，推廣綠色消費選擇；</li> <li>加強責任營銷，倡導可持續生活方式；</li> <li>定期披露環境績效與氣候行動進展，持續提升營運與碳數據透明度，鞏固企業綠色形象。</li> </ul>	中、長期

風險類別	風險名稱	風險描述	應對措施	影響週期	
轉型風險	技術風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳技術研發投資與應用加速</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色包裝、低碳物流等技術投入增加短期成本壓力；</li> <li>如技術或模式創新未達預期，可能影響營運效率與碳表現。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯合產業鏈夥伴推進綠色技術研發與應用；</li> <li>依託數字化平台優化物流路徑，提升綠色配送比例與能效。</li> </ul>	中、長期
	物理風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>暴雨及洪水災害風險加劇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣可能導致線下門店財產損失，包括門窗損壞、雨水倒灌，致使醫藥產品受潮損壞、存貨減值，以及醫療與辦公設備損壞，產生額外維修費用；</li> <li>惡劣天氣可能迫使藥房、體檢中心、醫院等線下門店暫停營業，導致收入中斷與線下銷售額下降。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立極端天氣預警機制，及時獲取氣象信息並傳達至各門店；</li> <li>定期更新應急預案，組織應急演練，提升全員應急處理能力；</li> <li>儲備必要應急物資（如沙袋、發電機、急救包等），並定期維護設備。</li> </ul>	短、中、長期
物理風險	急性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>颱風強度與頻率上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>颱風可能導致線上訂單配送網絡中斷，包裹延誤或損毀，進而引發客戶退貨率上升、滿意度下降，影響品牌聲譽與業務營運。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提前鎖閉門窗，避免靠近門窗，暫停受影響區域的倉儲生產，並轉移關鍵物資；</li> <li>優化倉儲佈局與配送路徑，在颱風季前於安全區域預置庫存；與多家物流服務商合作，分散運輸風險。</li> </ul>	短、中、長期
	慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端高溫事件頻發</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端高溫天氣頻發，為保障員工身心健康與安全，公司需提供額外降溫物資、發放高溫補貼，可能導致營運成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為戶外及高溫環境作業員工配備必要的降溫降溫物資，合理調整戶外工作時段，避開極端高溫時段。</li> </ul>	短、中、長期
	慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端低溫與暴雪災害週期性爆發</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端低溫及暴雪天氣可能影響線下門店的營運效益，並可能導致部分線上訂單配送延遲，增加營運成本與客戶投訴風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及時清掃門店周邊積雪，鋪設防滑設施，確保門店正常營業與客戶安全進出；</li> <li>在暴雪預警發佈後，及時對受影響地區的預計配送時間進行調整並向客戶溝通；</li> <li>為配送人員配備防寒裝備，確保作業安全。</li> </ul>	短、中期
慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球平均氣溫持續升高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球氣候變暖影響公眾健康與生活模式，可能增加醫療健康服務需求，對企業的服務響應效率與營運負荷提出持續挑戰。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期梳理營運中的薄弱環節，優化服務流程，提升整體營運效率；</li> <li>加強健康服務能力建設，開發適應氣候變化需求的健康產品與服務；</li> <li>推動數字化工具應用，提升服務響應速度與資源調度效率。</li> </ul>	長期	

京東健康氣候變化機遇識別

機遇類型	機遇描述	應對舉措
產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著公眾健康與環保意識的雙重提升，市場對綠色、可持續的健康產品與服務需求顯著增長。京東健康若能率先響應這一趨勢，可開拓新的增長賽道，鞏固市場引領地位。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協同優質供應商與POP商家，建立並推廣健康產品綠色包裝與低碳物流標準，減少過度包裝，推進包裝回收循環利用；</li> <li>推廣電子處方、在線問診及藥品回收等低碳服務，引導用戶形成綠色健康消費習慣。</li> </ul>
資源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>在政策與市場的雙重驅動下，企業內部資源節約與能效提升已成為剛需。通過優化資源使用，可直接降低營運成本，並構建可持續發展的營運韌性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在辦公、倉儲、數據中心等場景中系統性實施節能、節水改造與廢物精細化分類回收項目；</li> <li>利用物聯網與大數據技術，對能源與資源消耗進行實時監控和智能調度，持續提升資產使用效率；</li> <li>通過內部倡議培養全體員工的節能降耗意識與行為習慣。</li> </ul>
能源結構	<ul style="list-style-type: none"> <li>「雙碳」目標下，相關政策持續深化，為企業能源結構清潔化轉型提供了明確的政策指引與市場機遇。採用綠色能源是降低長期成本、提升企業綠色競爭力的關鍵路徑。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在符合條件的物流園區、倉庫等設施屋頂部署光伏發電系統，提升清潔能源自給比例；</li> <li>將燃油運輸車輛、班車等逐步替換為新能源汽車，並配套建設充電基礎設施。</li> </ul>

為有效應對氣候變化挑戰並把握低碳轉型機遇，京東健康將碳減排戰略深度整合到從原材料採購、倉儲、物流運輸到終端銷售的全價值鏈中，通過推行節能減排措施和綠色物流，促進產品全生命週期減碳，具體舉措詳見本章節的綠色營運內容。同時，作為轉型計劃的重要組成部分，我們明確短期、中期和長期的時間範圍劃分，分階段落實各項行動，確認決策優先級，確保資源集中投入，推動減碳目標高效實現。

風險管理

京東健康高度重視氣候變化對醫療健康行業的系統性影響，已將氣候相關風險的識別與管理全面納入公司 ESG 治理體系。我們建立了覆蓋識別、評估、排序、應對的完整風險管理流程，科學評估各類氣候風險的發生概率與潛在影響，並據此制定具有針對性的風險減緩措施與業務適應策略，持續提升企業在氣候變化背景下的經營韌性與可持續發展能力。

氣候變化風險管理流程



指標和目標

京東健康積極響應國家「雙碳」戰略，全面貫徹可持續發展理念，以降低能源消耗、推廣環保材料、倡導綠色營運為核心，持續深化自身低碳轉型，推動全體員工與供應鏈合作夥伴共同構建綠色、低碳的營運生態，減少全價值鏈溫室氣體排放。

京東健康 2025 年溫室氣體排放情況

指標	單位	2025年數據
溫室氣體排放總量 (範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	6,168.97
溫室氣體排放總量 (範圍一)	噸二氧化碳當量	117.77
車輛柴油	噸二氧化碳當量	51.09
車輛汽油	噸二氧化碳當量	62.68
溫室氣體排放總量 (範圍二)	噸二氧化碳當量	6,051.20
電力(經營場所)	噸二氧化碳當量	5,736.61
電力(車輛)	噸二氧化碳當量	15.40
熱力(經營場所)	噸二氧化碳當量	299.19
溫室氣體排放總量 (範圍三)	噸二氧化碳當量	272,951.37
外購的商品和服務	噸二氧化碳當量	137,067.45
資本商品	噸二氧化碳當量	5,772.16
燃料和能源相關活動	噸二氧化碳當量	1,284.48
上游運輸與配送	噸二氧化碳當量	119,548.57
營運中產生的廢物	噸二氧化碳當量	18.68
商務旅行	噸二氧化碳當量	3,462.13
員工通勤	噸二氧化碳當量	186.19
處理壽命終止的售出產品	噸二氧化碳當量	5,611.71

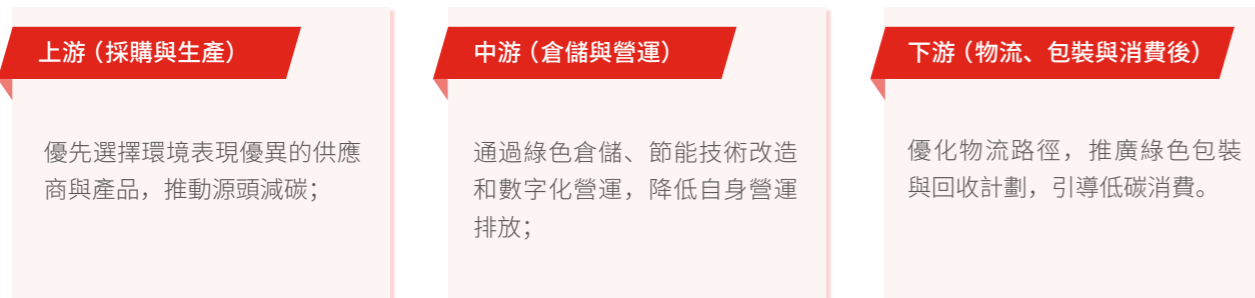
# 綠色營運

京東健康以構建環境友好型企業為己任，將綠色、低碳、循環理念系統融入營運全鏈路，推動從辦公、倉儲、配送到服務各環節的持續優化。我們致力於以更少的資源與環境代價，提供更優質的服務體驗，以實際行動引領行業綠色轉型，共創可持續未來。

## 產品碳足跡

京東健康遵循國際通行的產品生命週期評價（LCA）方法論，將碳足跡管理延伸至上游採購、自身營運及下游物流與服務環節，構建覆蓋「產品-營運-服務」的碳足跡管控體系。我們鎖定對整體碳足跡影響顯著的關鍵環節，深化其識別、評估與改進的全流程管理，以驅動減排目標實現。

### 京東健康全鏈路碳足跡環節



公司以全鏈路減碳為目標，將減碳承諾轉化為切實行動，通過多元化舉措驅動產品與服務創新，並將其系統融入採購、物流、倉儲及營運的全價值鏈環節。



### 京東健康 2025 年降低產品碳足跡工作亮點



## 能源管理

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法規政策及相關管理要求，持續完善能源管理體系，深化精細化管控舉措，不斷提升能源使用效率。公司設定綠電使用目標，預期2026年綠電使用量不低於4,500千瓦時，本年度公司通過推廣數字化辦公、倡導綠色低碳出行、建設綠色倉儲管理等一系列節能措施，系統化推進節能減排工作，減少能源資源浪費，助力企業低碳可持續發展。

## 綠色辦公

京東健康將綠色發展深度融入日常營運與管理實踐，在持續保障高品質服務與營運效能的基礎上，顯著降低能源消耗與碳足跡，紮實推進向綠色低碳營運模式的全面轉型。

### 2025 年節能舉措

<p><b>營運設施 節能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>空調系統優化：</b>對空調系統進行技術升級與優化配置，並加裝集中智能控制系統，實現遠程監控、統一調度與溫度限定管理，顯著提升製冷製熱效率，杜絕無效運行。</li> <li><b>照明系統智能化：</b>在辦公區域全面推廣智能照明系統，採用感應控制、分路調節等技術，大幅度減少照明時間，有效節約用電量。</li> <li><b>自動化倉儲增效：</b>「智狼」自動化倉庫的投用，節省倉儲面積2,000平方米，年均能耗降低273,750千瓦時。</li> </ul>
<p><b>綠色通勤</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>新能源通勤：</b>全面啟用新能源電車作為員工班車，實現綠色通勤。</li> </ul>
<p><b>無紙化 經營</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>無紙化辦公：</b>全面倡導電子辦公，減少文件打印。</li> <li><b>無紙化營運：</b>全面推進銷售流程單據電子化，以電子小票替代紙質銷售小票，以電子版替代紙質隨貨同行單（如質檢報告等）。截至報告期末，公司實現90%的銷售小票電子化與30%的隨貨同行單電子化，預估年節約用紙量約10萬張。</li> </ul>
<p><b>節能倡導</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>節能行為倡導：</b>在辦公場所開關、設備處張貼節能提示，持續培養員工的節能習慣。</li> </ul>

## 案例 宿豫醫院節能實踐

2025年，宿豫醫院推行結合行為干預與技術賦能的綜合措施，推動能源節約。

- 在辦公區域設備開關處張貼節能標識，以直觀方式培養員工隨手節能習慣；
- 部署空調集中控制APP，實現對空調運行狀態的實時監測與遠程調控，提升管控精準度與響應效率；
- 定期開展安全培訓，覆蓋節約用電專題，鞏固全員節能認知，將綠色辦公理念轉化為日常自覺行動。



宿豫醫院節能標識



宿豫醫院空調集控APP



宿豫醫院安全節能培訓

## 綠色倉儲

京東健康將綠色理念深度融入倉儲建設與營運全流程，致力於通過技術創新與設施升級，構建環境友好、資源節約、智能高效的現代化醫藥倉儲體系，保障藥品儲存安全，降低營運碳足跡。

### 2025 年綠色倉儲建設亮點

<p><b>倉配網絡 優化</b></p>	<p>京東健康全面應用大數據分析與AI建模技術，對倉儲網絡佈局進行智能優化，提升倉儲資源利用率和物流配送效率。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>智能倉網規劃：</b>我們通過大數據與AI算法，優化全國倉網佈局以實現「倉網」與「運力」高效協同。</li> <li><b>AI空間規劃：</b>在倉庫內部，AI對存儲空間進行智能劃分以提升存儲密度，並動態規劃搬運分揀路徑以減少空駛與能耗。</li> <li><b>智能調度系統：</b>基於AI的智能調度系統預測訂單與庫存，實現人力的動態調配，從而全面提升營運效率與響應速度。</li> </ul>
<p><b>智能設備 應用</b></p>	<p>京東健康廣泛引入了京東物流創新的「狼群」系列智能設備，包括實現自動化揀選的「智狼」、負責自動化搬運的「母狼」，以及進行多機器人協同調度的「群狼」，共同完成從存儲、揀選到搬運的全流程自動化作業，大幅提升倉儲效率。</p>
<p><b>智能聯網 溫控</b></p>	<p>為嚴格保障藥品存儲質量並踐行節能降耗，京東健康在藥品倉儲中全面部署智能聯網溫控系統，實現能源消耗同比降低10%以上。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>智能溫控系統：</b>通過物聯網傳感器實時監測溫濕度，並自動聯動調節空調等設備，在確保符合GSP要求的同時，基於實時數據動態管理設備運行。</li> <li><b>數據可視化與預警平台：</b>平台實時展示溫濕度變化趨勢，保證管理人員可以快速定位與遠程處理問題，實現前瞻性管理。</li> </ul>

### 2025 年低碳倉儲主要成果

<p><b>綠色園區與低碳倉庫應用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公司優先選址並建設綠色園區，部分領先倉庫實現了「<b>零碳倉庫</b>」的營運目標。截至報告期末，公司已有多个重點租賃倉庫獲得「<b>中國綠色倉庫認證</b>」；北京綠色倉儲中心獲得了「<b>零碳倉庫</b>」認證；廣州低碳倉庫通過了「<b>LEED綠色建築</b>」認證。</li> <li>2025年，京東健康租賃綠色倉儲面積佔比已提升至<b>45%</b>，目標是在2026年底前實現<b>50%</b>以上租賃倉庫獲得<b>綠色認證</b>。</li> </ul>	<p><b>分佈式光伏廣泛覆蓋</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公司大力投入清潔能源利用，全國已有超過<b>30%</b>的倉儲面積安裝分佈式光伏發電系統，有效替代傳統電網供電。</li> </ul>
<p><b>數字化管理平台建設</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年，通過集成智能照明系統、精準溫控系統及智慧能源管理平台，實現倉儲版塊<b>碳排放強度下降</b>。</li> </ul>	



**案例 京東健康使用低碳倉庫，降低產品碳足跡**

京東健康所使用的京東北京亞洲一號綠色倉儲中心全面集成「分佈式光伏+智慧儲能」的清潔能源系統，2025年共減少約2,000噸二氧化碳排放。同時，公司所使用的廣州亞洲一號低碳倉庫通過部署「智能溫控系統+高效物流調度」的營運體系，依據藥品特性、實時庫存狀態及作業繁忙度，動態分區、分時調節溫濕度，成功將單位倉儲面積的年度綜合能耗降低20%。

**綠色物流**

京東健康在綠色物流方面實施了一系列關鍵舉措，通過運輸工具全面電動化、大幅提升履約效率以及推動流程無紙化，有效降低了物流環節的碳排放與營運能耗。

**2025 年綠色物流建設舉措**

**運輸工具電動化**

在即時零售業務的城配環節規模使用新能源車輛，2025年，新能源車輛累計行駛71.42萬公里，相應減少碳排放約142.8噸。

**終端配送電動化**

在藥品即時零售（O2O）及前置倉配送中，全面使用京東集團旗下達達平台的電動車運力。騎手全程駕駛電動車完成「最後一公里」配送，降低了終端運輸環節的碳排放。

**履約效率提升**

通過流程優化，將即時零售訂單履約時效大幅縮短至0.5小時，效率提升96.15%，間接降低單均配送能耗。

**流程無紙化**

全面推動物流運輸單據電子化，在試點城市推廣電子同行單，大幅減少紙質單據的使用。

**京東健康 2025 年能源使用績效**

指標	單位	2025年數據
天然氣	立方米	1,843.00
柴油	升	19,332.10
汽油	升	28,266.94
直接能源消耗總量	千克標煤	56,126.32
外購電力	千瓦時	10,719,264.33
外購熱力	吉焦	2,719.89
間接能源消耗總量	千克標煤	1,410,200.13
綜合能源消耗總量	千克標煤	1,466,326.45

**資源管理**

京東健康將資源節約與循環利用視為綠色營運的核心，通過技術創新與精細化管理，持續降低營運對自然環境的影響，提升資源利用效率。

**綠色包材**

京東健康秉持「綠色化、減量化、再利用」的原則，系統性地推行綠色低碳包裝，全面提升包裝使用效率、減少材料消耗。在確保產品安全與品質的基礎上，我們聯動供應鏈上下游合作夥伴，共同倡導簡約包裝，優先選用可再生、可循環的環保材料，切實降低運輸過程中的資源消耗與碳足跡。



2025 年綠色包材管理舉措



包裝簡化與減量

在門店同城配送環節，推行以輕量化薄紙袋替代傳統紙箱的包裝方案。2025 年，我們累計減少紙箱使用約 778.5 萬個，總計實現包裝減量約 480 噸。

2025 年

總計實現包裝減量約

**480**噸



循環包裝應用

與京東物流緊密協作，規模化應用「輕量化紙袋」「可循環周轉箱」「冷鏈循環箱」等綠色物流材料。

- **輕量化紙袋**：替代傳統快遞紙箱，全年節省一次性紙箱消耗約 1,251 噸。
- **可循環周轉箱**：平均使用壽命可達 3 年以上，2025 年，循環周轉箱在倉庫環節的年使用次數達 36.6 萬次，替代一次性紙箱約 36.6 萬個，全年節約紙箱消耗約 181 噸。
- **冷鏈循環箱**：可重複使用 3 年以上，截至報告期末，累計使用超 10 萬次，有效替代一次性保溫箱。

京東健康 2025 年包裝材料關鍵績效指標<sup>12</sup>

指標	單位	2025 年數據
製成品所用包裝總量	噸	20,976.00

水資源管理

京東健康重視水資源管理工作，遵循節約用水原則，積極響應國家《水污染防治行動計劃》，健全水資源管理制度體系，系統性提升用水效率、減少資源消耗。

因統計口徑變化，本年度公司新設立以 2025 年為基準年，耗水密度同比不低於 3% 的節水目標。我們持續推進供水設施與用水設備的定期維護與優化升級，從源頭減少「跑、冒、滴、漏」現象，降低無效水資源消耗。同時，我們在辦公園區內建設了污水處理站，將處理達標後的污水轉化為中水，用於綠化、清潔等非飲用場景，有效替代新鮮自來水使用，提升水資源的內部循環利用率。

<sup>12</sup> 京東健康包裝材料統計按照京東健康佔京東物流訂單佔比折算。

京東健康 2025 年水資源使用績效

指標	單位	2025 年數據
總耗水量 <sup>13</sup>	噸	73,904.39

排放管理

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《大氣污染物綜合排放標準》《中華人民共和國水污染防治法》《藥品經營質量管理規範》等法律法規，積極響應國家《「十四五」城鎮生活垃圾分類和處理設施發展規劃》，在所有業務營運中貫徹綠色營運理念，對廢氣、廢水及廢棄物實施系統化、規範化管理，致力於持續降低營運對環境的影響。

廢氣排放

公司營運中產生的氣體排放物主要來源於柴油及汽油使用過程中產生的硫化物、顆粒物和氮氧化物。為從源頭減少有害廢氣排放，我們持續推進新能源班車替換燃油班車的工作，同時對所有廢氣均嚴格執行環保治理措施，確保符合法規要求。

廢水排放

京東健康營運產生的廢水主要為辦公營運所產生的生活污水。我們嚴格遵守《污水綜合排放標準》的相關規定，確保所有廢水在達到國家及地方排放標準後，方排入所在區域的市政污水管網，實現達標排放。

廢棄物排放

公司秉持「減量化、資源化、無害化」原則，對營運中產生的廢棄物進行分類管理。廢棄物主要分為一般辦公及生活垃圾等無害廢棄物，以及醫療廢棄物等有害廢棄物。



<sup>13</sup> 因統計口徑調整導致較 2024 年增幅較大，原計算方式為總部按人數佔比折算，2025 年，隨著線下業態增加，採用水費折算的方式計算，更符合實際情況。

京東健康廢棄物管理

無害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極探索紙箱等廢棄物的再利用，從源頭減少廢物產生；</li> <li>規範廢棄物的臨時堆放與貯存標準，防止環境污染；</li> <li>委託具備資質的第三方進行資源化回收利用。</li> </ul>
有害廢棄物	<p>公司嚴格執行《醫療廢物管理條例》等法規，建立醫療廢物處理流程，對廢物進行分類處理，實施全流程閉環管理。同時，我們制定並實施系統的減量化措施，以確保醫療廢物得到安全、合規與環保的處理。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>嚴格源頭分類，杜絕混放：</b>通過持續加強醫護人員培訓，確保醫療廢物與生活垃圾得到嚴格、準確的分類投放，避免非醫療廢物混入。</li> <li><b>優化供應鏈與庫存管理：</b>在採購環節依據實際需求規劃一次性醫療用品的採購計劃，避免過量庫存導致的物品過期；優先選用小包裝規格產品，以降低因開封後未完全使用而產生的廢棄。</li> <li><b>強化監督與持續改進：</b>通過定期培訓、現場監督檢查以及垃圾分類質量抽查，確保減量化措施落實到每個科室與環節。</li> </ul>

京東健康 2025 年排放物績效

排放物種類	指標名稱	單位	2025 年數據
廢氣 <sup>14</sup>	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	千克	1,039.68
	硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )	千克	0.73
	顆粒物 (PM)	千克	80.15
廢水 <sup>15</sup>	廢水排放量	噸	59,123.51
	無害廢棄物排放總量	噸	128.50
	無害廢棄物填埋處理量	噸	23.35
	無害廢棄物焚燒處理量	噸	16.71
	無害廢棄物回收處理量	噸	84.86
	無害廢棄物堆肥處理量	噸	0.96
	無害廢棄物其他處理量	噸	2.62
有害廢棄物	有害廢棄物排放總量	噸	27.45
	有害廢棄物焚燒處理量	噸	4.62
	有害廢棄物回收處理量	噸	22.83

<sup>14</sup> 2025 年優化廢氣計算方式，並以此修正 2024 年數據，更符合實際情況。

<sup>15</sup> 因統計口徑調整導致較 2024 年增幅較大，2025 年，隨著線下業態增加，系統優化廢水計算方式，採用總耗水量進行折算的方式，更符合實際情況。

# 生物多樣性保護

京東健康深知，健康的生態系統是人類健康與福祉的基石。我們遵循聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)、生物多樣性公約 (CBD) 的《昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架》的指引，嚴格遵守《中華人民共和國土地管理法》《中華人民共和國野生動物保護法》《中華人民共和國陸生野生動物保護實施條例》等國家法律法規，並積極響應《京東開放平台禁發商品及信息管理規範》，在業務營運與發展中優先考慮對生物多樣性的保護，致力於減少營運對自然生態的負面影響，並攜手合作夥伴共同守護地球生命共同體。

為深化保護生物多樣性，我們做出重要保護承諾，並鼓勵供應商及其他合作夥伴共同遵守。

京東健康生物多樣性保護承諾

- 禁止非法交易：**嚴格遵守國家法律法規及平台規則，全面禁止平台內一切野生動植物及其製品的非法交易，堅決抵制破壞生物多樣性的行為。
- 守護森林資源：**承諾在所有業務範圍內禁止導致原始森林或高保護價值森林砍伐的活動，積極維護森林生態系統健康。
- 推行可持續採購：**在供應鏈管理中，優先考慮使用來自可持續來源的自然資源與原材料，鼓勵合作夥伴採取同樣標準。
- 最小化營運影響：**通過提升資源利用效率、減少污染排放，竭力降低公司營運對周邊自然環境與生物棲息地的潛在影響。

我們重點關注土地開發環節，將生物多樣性保護理念落實到具體行動中。在進行倉儲中心、醫院、體檢中心等設施的新建或改擴建時，我們嚴格遵守《中華人民共和國土地管理法》《中華人民共和國環境影響評價法》等法規要求，實施嚴格的生態保護評估程序。

京東健康 2025 年保護生物多樣性舉措

生態盡職調查

在項目規劃初期，即開展全面的生態盡職調查與環境評估，充分考察項目所在地的生態環境現狀，識別對周邊動植物棲息地、生態保護紅線區的潛在影響。

可持續選址與設計

優先選擇生態敏感性低的區域進行開發，並在項目設計中融入生態避讓、生態減緩等理念。截至報告期末，公司所有營運場所均未涉及自然保護區、風景名勝區等生物多樣性核心敏感區域。

# 03 精準洞察市場

京東健康始終將履責深度融入發展戰略，以前瞻視野響應市場與時代要求。我們通過建設責任供應鏈、推行負責任營銷、深化客戶關係管理，系統構建透明、可信、可持續的價值鏈接，助力健康生態的長遠發展。



## 責任供應鏈

京東健康將質量管理融入供應鏈全鏈條，持續協同自營供應商及POP商家，通過標準共建、過程共管、風險共擔，提升藥品與服務品質，全面保障用戶健康權益，打造可信賴的高品質健康服務體驗。

### 供應鏈質量管理

京東健康嚴格依據《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》《醫療器械監督管理條例》等國家法律法規，並結合《京東開放平台健康類商品品質抽檢規範》《京東健康品質負向體驗感知專項治理公告》《京東開放平台商品質量不合格細則》等內部管理要求，針對自營供應商與POP商家實施分類分級、差異化的合規管控機制。

2025年，公司對供應鏈管理制度體系開展系統性優化與修訂，全面聚焦合規性、安全性與營運效率提升，共更新涵蓋多種經營模式的21項管理制度及操作規程。我們重點完善藥品採購管理、供貨單位與品種准入審核、藥品有效期管控等核心環節，進一步規範「商與品」雙維度審核流程，切實保障用藥安全與患者權益。

### 供應商管理核心制度清單

#### 自營供應商管理核心制度

- 《首營企業及銷售人員審核管理制度》
- 《首營品種審核管理制度》
- 《藥品採購管理制度》
- 《供應商評審管理制度》
- 《自營供應商入駐資質標準》
- 《京東自營供應鏈履約管理規則》
- 《供應商不合格清退原則》
- 《禁止回流藥銷售制度》
- 《醫療器械供貨者和產品資質審核管理制度》

#### POP商家管理核心制度

- 《京東開放平台招商管理規則》
- 《京東開放平台資質註銷管理規範》
- 《京東開放平台健康商家藥械資質核驗管理細則》
- 《京東開放平台健康類不當發佈商品或信息細則》
- 《京東開放平台中藥飲片代煎管理規範》
- 《京東開放平台冷鏈藥品管理規範》
- 《京東開放平台藥品違規買贈管理規範》
- 《京東開放平台處方審核管理規範》
- 《京東開放平台評價管理規則》
- 《京東秒送健康分類商家門店履約服務管理規則》
- 《京東秒送健康分類商家違規行為管理規範》
- 《京東秒送保質期商品管理規則》
- 《京東秒送健康分類商家藥械資質核驗管理規則》
- 《京東開放平台消費醫療商家線上門店管理規則》
- 《京東開放平台消費醫療違規管理規則》

### 2025 年公司自營供應商數量

類型	單位	數量
供應商總數	家	5,704
中國大陸	家	5,089
中國港澳台及海外地區	家	615

### 供應商全流程管理

公司持續完善供應商全流程管理體系，強化源頭治理，構建覆蓋准入審核、動態管理到退出機制的全生命週期管理體系，實現供應商管理的標準化、精細化，保障供應鏈源頭品質與合規性。

#### 供應商全流程管理體系

##### 准入審核

- 供應商入駐前，嚴格審核其合法經營資質、授權文件、質量信譽記錄及質量保障能力，對關鍵供應商實施實地考察；
- 通過監管部門信息核驗等手段強化真實性驗證，確保所有入駐供應商資質合法、齊全、有效，實現資質合規率 100%。

##### 日常管理

- **主體藥品出入庫掃碼管理：**完成從傳統一維掃碼設備向支持一維與二維碼兼容的智能設備升級，實現全國各主體藥品出入庫環節的掃碼覆蓋，並將所有追溯碼數據本地化存儲，保存期限不少於 5 年，為供應商藥品質量追溯提供完整、可查、可溯的數據基礎；
- **追溯碼全流程校驗能力：**通過構建標識碼庫、追溯碼庫、包裝數據庫及採集規則庫四大核心數據庫，實現追溯碼的關聯匹配與商品信息自動獲取，具備重複掃碼識別、批號比對等關鍵校驗功能，有效保障藥品信息的真實性與唯一性。同時，系統可自動關聯追溯碼與商品訂單信息，實現收貨環節批號、效期、生產日期等信息的智能填充，顯著提升供應商管理效率與數據準確性；
- **電子隨貨單功能落地：**自營藥品全面啟用電子隨貨單功能，消費者可通過訂單詳情頁便捷查詢電子小票，獲取包括發貨主體名稱與地址等所購藥品的詳細信息，實現自營藥品來源可查、去向可追；
- **現場審計：**2025 年，公司聚焦保健食品及中藥飲片類供應商，系統推進生產環節現場審計工作，全年累計完成驗廠 100 家以上。其中，12% 的供應商委託第三方專業審計機構開展獨立審計，確保評估客觀性與專業性。

##### 退出機制

- 從生產現場、文件體系及資質合規三個維度對供應商開展全面核驗與審計，對於審計結果不合格的供應商，一律實行「一票否決」，禁止合作；
- 依據驗廠結果將供應商劃分為 A、B、C 三個等級，針對驗廠評定為 C 級的供應商（2025 年共 20 家），公司正式發佈不合格驗廠結果，並列入禁止准入名單，不得開展後續合作。

2025 年，在全量商家（包含自營供應商和 POP 商家）管理體系基礎上，公司針對 POP 商家實施了差異化的進一步資質審核，實現合規管理與商家成長的協同共進。

### 商家合規審核差異化治理

#### 全量商家

（包含自營供應商和 POP 商家）

- 每半年對全量商家資質實施系統自動篩查與人工複核相結合的雙重審核；
- 對於藥品經營許可證等關鍵資質到期的商家，系統自動觸發下架機制，禁止商品繼續銷售；
- 對資質信息發生變更但未及時更新的商家，系統主動觸達提醒，督促限期補正；
- 對經提醒仍未完成更新的，採取商品下架等治理措施，確保資質合規「零容忍」。

#### POP 商家

- 實行每日數據監控與風險識別，對經核實的實質性質量問題，第一時間向商家發出整改通知，推動問題閉環；
- 對影響範圍廣、風險等級高的最小存貨單位 (SKU)，同步實施屏蔽、降權等處置措施，防範風險擴散；
- 持續優化質量規則體系，將複雜規則轉化為清晰、易懂的標準化指引，並通過專題直播、培訓課程等形式常態化向商家宣導，幫助其理解規則、提升合規能力。



## 供應鏈風險管理

公司已建立全面且系統的風險緩解流程，落實供應鏈風險評估、產品優先級管理、敏捷性策略制定與應急預案實施等多項配套措施，確保產品有庫存、可靠且安全。2025年，京東健康聚焦供應鏈斷供風險，構建前瞻預警與快速響應並重的防控機制，切實增強供應體系的穩定性與適應力。

### 供應鏈風險管理流程

#### 風險識別

- 對高風險供應商實施定向篩選，通過現場驗廠評估將達標者納入合作名單和年度審計範疇，實現准入環節持續識別風險；
- 結合行業平台抽檢與高風險品類第三方送檢，對標行業基準數據，驅動採銷團隊優先引入品質更優的商品，強化源頭風險把控。

#### 風險評估

- 依據《藥品採購管理制度》《供應商評審管理制度》等規範，實施供應商分級分類管理，開展定期風險評估與動態監控，全面衡量其質量保障能力與信用風險水平。

#### 風險監控

- 依託《首營企業及銷售人員審核管理制度》與《供應商評審管理制度》，開展常態化質量合規審計，強化供應商全週期風險管控；
- 通過過度監控健康品類質量抱怨率，精準定位高投訴商品並深入溯源，及時採取下架、屏蔽等治理措施，快速響應風險；
- 實施季度集團級稽核、月度倉庫KPI考核，並對新倉開展不定期專項審計。

#### 風險控制

- 供應商須建立健全的售後服務機制，保障消費者在購後可享及時、高效的退換貨、質量問題處置及投訴響應服務；
- 針對風險監控中發現的質量隱患，平台實行問題追蹤機制，確保閉環整改到位。

2025年，針對中藥飲片、醫療器械、保健食品、傳統滋補品等重點品類，公司選取頭部品牌供應商開展深度驗廠，主動下沉至生產一線，圍繞食品安全管理體系、供貨能力、客戶需求響應能力等關鍵維度進行系統評估，形成《保健食品驗廠表》《初級農產品驗廠表》《中藥飲片類驗廠表》《器械類驗廠表》等專項評估報告，實現醫藥、器械、保健、滋補類目驗廠全覆蓋。

在強化前端風險攔截的基礎上，公司將用戶真實反饋的訂單問題帶入工廠，與生產端面對面溝通，以共建共治方式推動工藝優化與質量改進。我們以輪椅品類為試點，深入供應商工廠一線，與生產團隊共同分析高頻投訴問題，提出可落地的改進方案，推動問題100%閉環整改。

在突發公共衛生事件中，公司依託動態化、多源化預警與響應機制，確保關鍵藥品的可及性與穩定性。

### 案例 京東健康核心抗流感藥品「緊急需求綠色通道」應急機制

2025年流感高發季，公司啟動速福達、可威、達菲等核心抗流感藥品「緊急需求綠色通道」應急機制。公司秉持「早識別、快響應、保供應」原則，構建多源預警體系，整合疾控疫情數據、全國286個備貨點實時庫存與在途物流信息，實施每日三次高頻監控，通過「疫情強度 × 庫存可支撐天數 × 重點地區覆蓋」三維評估模型，實現風險的精準識別和應對。

在執行層面，公司按華北、華東、華中、華南四大區域聯動採銷與供應商資源，推行屬地化分倉補貨與彈性預訂機制，實現快速響應與精準調配，有效保障重點區域患者及時用藥，顯著提升供應鏈韌性與公共衛生應急能力。

## 供應鏈 ESG 管理

公司遵循《京東集團供應商行為準則》，明確要求供應商在人權與勞動、環境和商業道德等方面履行責任。我們要求供應商制定並落實ESG行動計劃，相關執行情況由公司董事會作為最高決策機構進行監督與審議。同時，公司持續開展對供應商採購實踐的動態審查，確保始終符合準則要求，並與公司ESG目標保持一致。

供應商准入環節，公司系統識別重要供應商，綜合考量環境、社會、治理與業務相關性，並結合特定國家/地區、行業及商品風險，實現科學評估與篩選。

公司每年定期對自營供應商開展全面年度評審，圍繞首營資質、採購履約、交付穩定性、合作配合度、誠信記錄以及社會信譽（含ESG表現）等多維度進行綜合評估，形成《供應商年度評審表》，並據此動態更新《合格供應商一覽表》，確保供應商具備可持續的合規與責任能力。公司優先選擇ESG表現卓越的合作夥伴，並通過系統化培訓確保相關業務人員切實履行在供應商ESG計劃中的職責。



## 供應商賦能與培訓

公司持續優化供應商評估與發展體系，引入獨立權威機構開展第三方現場審核，評估過程依據行業通用標準及利益相關方倡議方法，對發現的問題制定閉環糾正措施。同時，公司通過ESG政策培訓、對標行業基準、提供遠程與現場支持及專項技術賦能等方式，系統提升供應商可持續發展能力，推動全鏈條綠色、合規發展。

2025年，京東健康面向所有自營供應商和所有簽訂合同的直接、間接商業夥伴，定期開展5次質量專項培訓，100%覆蓋所有自營供應商及POP商家。培訓內容重點圍繞回流藥品管控要求、冷鏈藥品管理規範、自營藥品出入庫管控規則、藥品追溯碼上游企業有效掃碼操作標準，以及供應商首營異常情況的應對與解決方案等內容進行系統宣貫，確保所有供應商準確掌握政策要求與操作規範，全面提升供應鏈合規水平與藥品質量安全管控能力。

### 自營供應商及 POP 商家質量培訓情況



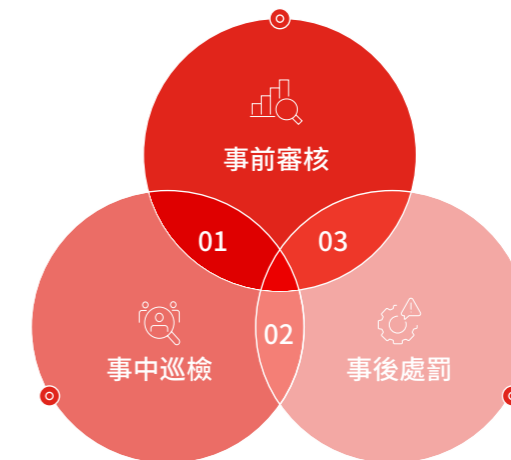
## 負責任營銷

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國電子商務法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《互聯網廣告管理辦法》等法律法規，全面落實《京東開放平台營銷活動規則》。2025年，公司制定《京東健康負責任營銷政策》<sup>16</sup>，進一步規範網絡營銷行為，要求京東健康所有員工、合作商家、自營供應商及旗下所有業務板塊營銷活動相關方遵守政策，有力保障消費者合法權益，維護良好的市場環境。

### 責任營銷審計

公司構建了涵蓋事前審核、事中巡檢、事後處罰的負責任營銷管理體系，定期開展系統性審計與風險排查，確保營銷活動合法合規、透明可信，致力於為用戶營造安全、可信、可依賴的健康消費環境。

#### 全流程負責任營銷管理體系



#### 事前審核

- 持續優化「機器+人工」多級審核機制，通過設置禁投類目、部署高風險場景智能識別模型、強化敏感詞實時攔截等技術手段，實現廣告內容的精準分類與全鏈路智能管控。

#### 事中巡檢

- 建立常態化巡查機制，融合系統自動掃描與人工抽檢，定期對商品頁面開展全面排查，確保違規廣告內容及時發現、快速清理；
- 針對輿情熱點與用戶投訴中暴露的典型違規場景，開展專項排查與閉環治理，並動態迭代系統規則與識別策略，提升響應精準度。

#### 事後處罰

- 強化廣告全生命週期管理，明確準入標準與行為規範，建立分級處罰機制，倒逼廣告主合規投放；
- 對違規商品堅決下架處理，依據平台規則對涉事商家實施公示、扣分、罰款等懲戒措施，確保違規成本可量化、可執行；
- 針對重複或嚴重違規商家，實施信用分動態扣減機制，情節惡劣者採取限流、停業整頓乃至永久關店等管理措施，切實維護平台生態健康與消費者權益。

<sup>16</sup> 《京東健康負責任營銷政策》。

## 責任營銷行動

公司持續開展責任營銷相關行動，構建安全、透明、可信賴的健康消費環境。在藥品營銷領域，公司堅決杜絕超適應症宣傳，確保用藥安全；在商品信息傳遞上，公司通過效期透傳與適老化升級，保障用戶知情權與用藥便利性；在醫美消費生態中，公司堅持嚴選藥械與價格透明，倡導科學變美理念。

### 案例 超適應症營銷治理，強化用戶安全意識

公司嚴格規範超說明書用藥與營銷行為，建立三級審批、專家聯審的標準化管理流程。2025年，公司全面推行超適應症營銷全流程閉環管控，配套風險監測、療效反饋與專項治理機制，堅決杜絕不實與誤導性表述，以毒麻精放等特殊管制藥品為例，通過建設專屬科普頁面主動公開風險、禁忌與監管要求，以透明化、制度化合規體系落實負責任營銷，保障用藥安全與合規底線。

### 案例 商品有效期精準透傳，實現信息透明化傳遞

2025年，公司通過「POP效期標注透傳」與「自營效期標注透傳」雙輪驅動，踐行負責任營銷理念。在POP場景中，系統在商品上架及維護的關鍵節點，主動高亮提示效期銷售規則與標註要求，確保商家清晰感知、便捷遵循。公司依託金剛系統定期推送規則更新，並通過直播講解與線上答疑實現新老商家全覆蓋，強化合規意識。在自營場景中，前端用藥指導明確展示「有效期至」相關信息，每個具體的商品標題同步標注有效期限，保障全流程、多觸點的效期信息透傳。



### 案例 商品詳情頁適老化升級，助力老年用戶用藥安全

針對部分老年人反映藥品說明書字小、內容難懂等問題，公司在商品詳情頁推進適老化升級。在用藥指導塊，公司增設智能放大及縮小字號功能，並支持全文語音播報，提升信息可讀性與獲取便捷性。同時，公司在商品主圖、測評樓層、買後必看等位置推出藥師用藥指導科普視頻，以通俗語言和直觀畫面詳解藥品功能主治、用法用量及注意事項，幫助老年用戶清晰理解、安全用藥。通過「看得清、聽得懂、學得會」的設計，公司切實落實負責任營銷理念，讓健康服務更溫暖、更貼心。



商品詳情頁縮小字號、放大字號及藥師指導視頻示例

### 案例 京東健康持續構建可信賴的醫美消費生態

2025年，公司醫美業務板塊構建起以「嚴選藥械、價格透明、多角色評審」為三大支柱的可持續營銷體系。公司所有營銷活動上線前均需通過醫學、法務、合規、營運等多角色聯合評審，從專業性、合規性與用戶體驗三重維度把關，確保內容真實、流程清晰、風險可控。

- **全面推行價格透明：**清晰標註市場價、活動價及服務明細，杜絕隱性消費與誤導性話術；
- **嚴格避免誇大宣傳：**確保推廣的光子、皮秒、玻尿酸等項目均基於真實可追溯的安全產品與技術，不在功效宣稱上承諾與誇大；
- **有效強化用戶認知：**通過專家直播、體驗官真實記錄等形式，傳遞產品背景、適用人群與風險提示，強化用戶認知；通過《春節前醫美日程攻略》等科普內容，幫助用戶理解項目週期、合理安排時間，倡導理性消費與長期主義，真正保障消費者權益，持續構建可信賴的醫美消費生態。

## 責任營銷培訓

公司系統推進負責任營銷能力建設，聚焦廣告工具應用與合規投放，開展多層次、精準化培訓，內容涵蓋《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國電子商務法》《互聯網廣告管理辦法》等法律法規以及《京東開放平台營銷活動規則》《京東健康負責任營銷政策》的具體實施細則。

公司通過「京準通」學習平台等方式，確保全體員工接受相關培訓。同時，我們向全體商家開放《京東平台廣告審核規則》《京準通廣告投放行為管理規範》規則課程，並結合健康品類的行業規範、內容合規、營銷規範、圖形符號使用規範等培訓內容，進一步鞏固廣告與營銷活動的合規基礎，切實維護消費者權益與社會公共利益。

### 案例 圍繞商品採購、商品推廣等核心主題，全面提升產品信息透明度

2025年，公司營養保健業務部門對內組織營養保健全員培訓，圍繞商品採購、商品推廣等核心主題，全面提升採銷團隊的有效傳達產品信息的能力，切實保障消費者權益。

同時，部門對外實施屬地化招商培訓，在北京、長沙、廣州、鄭州、杭州、南京等城市舉辦POP專項招商會，每場平均吸引百名商家參與，從行業趨勢、京東平台產品力、標杆品牌案例到廣告激勵政策進行全面宣貫，有效提升商家對負責任營銷與廣告合規投放的認知。



商家培訓現場

2025年，公司負責任營銷培訓範圍100%覆蓋所有員工（包括營銷崗位及非營銷崗位）。同時，公司面向商家全年推送負責任營銷相關內容10篇，閱讀量約4,303人次；商家直播培訓12節，在線及回看人數約7,843人。培訓切實推動了公司營銷行為更專業、更合規、更可持續，為構建健康、透明的營銷生態夯實基礎。

2025年

全年推送負責任營銷相關內容

10篇

閱讀量約

4,303人次

商家直播培訓

12節

在線及回看人數約

7,843人

## 客戶服務

京東健康持續優化客戶服務管理機制，加速構建「線上問診+線下服務」融合的智慧醫療網絡，通過閉環響應機制高效處理用戶訴求，切實發揮「用戶聲音的發聲者、負向體驗的終結者、極致體驗的引領者」作用，持續推動服務優化與體驗升級。

## 用戶體驗治理

京東健康全面升級用戶體驗委員會（以下簡稱「體委會」）組織機制，構建協同治理體系，打造以用戶為中心的體驗管理中樞。

體委會由CEO親自擔任主席，確保用戶體驗工作獲得最高戰略優先級與資源支持。體委會設立6大體驗分會，對應商品質量、價格、醫療服務、商品服務、技術產品、品牌和活動六大用戶體驗的核心要素，分別由各業務線C1級負責人輪值擔任會長，對本領域體驗結果全面負責。各分會聚焦跨業務線共性難題，通過月度例會推進問題跟進、季度覆盤並向高管層匯報進展、年度編制《用戶體驗白皮書》總結，形成「洞察—協同—閉環」全鏈路管理機制。體委會堅持「前置排雷、探秘體驗、共創議題」，深入線上、線下場景，主動識別並推動解決用戶痛點，構築了更具前瞻性與響應力的主動式治理體系。

## 用戶體驗提升

公司持續推進用戶體驗的系統性升級，在治理走查<sup>17</sup>、服務流程、模式優化等多維度實現創新突破，持續打造「更安全、更智能、更貼心」的健康服務生態。

2025年，體委會深入開展11場全鏈路走查，全面覆蓋實物電商、即時零售、互聯網醫療、到家服務、體檢中心及醫美中心六大業務板塊，針對線上、線下關鍵觸點，累計識別140項體驗問題，並全部推動解決。體委會通過神秘訪客、市場調研等方式，深入挖掘服務流程中的問題，並有效推動跨部門協同解決。

同時，公司前置介入新需求與新產品評審，以用戶視角評估潛在體驗風險，全年參與評審106場、覆蓋455個需求，參與率達94%，實現從「事後補救」到「事前預防」的體驗治理升級，持續推動用戶體驗邁向新高度。

2025年

全年參與評審

106場

覆蓋需求

455個

參與率達

94%

<sup>17</sup> 指主動式、實地式的巡查機制。

2025 年公司走查成效

- 線上走查 **5** 場
- 聚焦實物電商與數字服務核心鏈路，識別問題 51 項，完成優化 42 項，剩餘 9 項已於 2026 年 1 月底前閉環；
  - 重點優化商品詳情頁信息呈現、「一鍵購藥」流程效率、京東健康 APP 與 AI 醫生等核心產品體驗，顯著提升用戶滿意度；
  - 推進互聯網醫療全流程行業對標分析，強化服務競爭力。

- 線下走查 **6** 場
- 深入體檢中心全觸點服務流程、醫美中心隱私保護與服務標準化建設、線下藥房服務體驗對標等關鍵場景，共識別問題 89 項，已完成整改 75 項，14 項按計劃持續推進；
  - 通過沉浸式體驗與行業情況分析，有效提升線下服務規範性、專業性與用戶到店體驗。

案例 創新「藥師外呼隨訪 + 企微社群陪伴 + 線下指導服務」模式，切實提升患者體驗

為提升慢病患者用藥依從性與治療安全性，公司針對腎上腺皮質癌等複雜疾病患者，組建專屬藥師服務群，實施週期性隨訪與血藥濃度動態監測。一旦發現異常，團隊立即預警並協同調整治療方案，築牢用藥安全防線。針對皮膚類疾病患者用藥依從性低、認知偏差等問題，公司通過企業微信社群內開展用藥知識打卡活動，以科普互動強化患者認知，引導其養成規律用藥習慣，顯著提升治療依從性與療效。該模式將專業指導與服務體驗深度融合，打造可信賴、可持續的溫情陪伴模式。



慢性病患者企業微信社群指導



線下藥師諮詢活動

滿意度管理

公司圍繞核心業務場景優化客戶體驗，各業務線協同發力，總體及各細項用戶淨推薦值 (NPS) 分數實現顯著提升，全面提升用戶滿意度。報告期內，公司 NPS 由 2024 年 72 分提升至 2025 年 73.8 分，數據覆蓋 100% 用戶，實現同比 2.5% 的增長。

報告期內

公司 NPS 由 2024 年 72 分提升至 2025 年

**73.8**分

數據覆蓋用戶

**100%**

同比增長

**2.5%**


2025 年細項 NPS 分數提升情況

業務板塊	2025 年提升行動
實物業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加嚴 POP 療效治理及京喜平台質量規則，強化對蹠詞、內外包裝生產日期不一致、無說明書等違規行為的識別與管控；</li> <li>• 推進「少錯件」專項治理，優化上門取件流程與費用機制；</li> <li>• 拓展器械「只換不修」覆蓋範圍，推進輪椅類目實現上門維修服務，顯著提升售後體驗。</li> </ul>
互聯網醫療	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 構建「全職帶教兼職」賦能機制，對低質醫生實施嚴格下架管理，提升各科室診療專業性與解決方案有效性；</li> <li>• 重點優化微信小程序復診入口清晰度，提升用戶體驗。</li> </ul>
即時零售	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過 ETA<sup>18</sup> 算法優化、售後服務效率提升等舉措，確保產品安全、準時、完整地送達用戶手中，顯著改善配送體驗；</li> <li>• 建立線下 NPS 樣本回收機制與數據看板，實現線上線下體驗治理閉環，推動服務可量化、可追蹤。</li> </ul>
到家服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立護士與合作實驗室激勵機制，強化服務質量；</li> <li>• 通過補充醫護與檢測點資源、優化派單算法、切換自有騎手等提升配送穩定性；</li> <li>• 上線檢測流程透明化功能，優化客服賠付方案，有效增強用戶信任、優化用戶體驗。</li> </ul>
消費醫療	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客服統一集中至宿遷團隊，保障響應效率；</li> <li>• 建立門店工單與客訴升級機制，加速問題處理；</li> <li>• 體檢中心通過門店走查細化預約、到店、檢測、檢後全流程 SOP，強化 VIP 接待與隱私保護；</li> <li>• 醫美中心增設專屬服務熱線與滿意度監控機制，實現從服務標準到響應閉環的全面提升。</li> </ul>

<sup>18</sup> 即用戶到達時間。


為破解線下體驗數據化難題，公司將NPS調研體系深度延伸至實體服務場景，針對體檢中心、醫美中心、線下藥房等不同業務場景實施定制化部署，構建起貫穿服務全鏈路、線上線下聯動的立體化用戶體驗感知網絡。

### 按場景劃分的 NPS 數據管理優化情況



**體檢中心  
與醫美中心**

- 圍繞用戶到店動線進行精細化佈局，在前台結算、導檢台、候診區、休息餐廳等關鍵節點設置醒目實體二維碼，用戶可隨時掃碼完成滿意度與推薦意願評價；
- 將分散的線下體驗轉化為可量化、可追蹤的連續數據，為優化服務流程、提升環境品質與人員服務標準提供精準依據。



**線下藥房**

- 創新採用「台卡+掃碼」模式，將定制化NPS問卷嵌入收銀台核心交易觸點，確保在服務結束瞬間即時觸達用戶；
- 項目初期在北京、深圳試點驗證反饋意願與問卷有效性，後續全面啟動「全國推廣計劃」，覆蓋全國重點城市門店，顯著提升樣本覆蓋率與數據代表性。

### 產品投訴管理

京東健康持續完善客戶投訴管理機制，提升投訴處理專業性，保障客戶權益。2025年，公司制定發佈了《京東健康體驗問題定責管理規範》，對特定違規場景明確了定責和處理流程，自實施以來共處理4起定責事件。同時，公司優化產品投訴管理機制，從主動預防和高效解決兩方面入手。

#### 產品投訴管理機制優化行動

- 基於投訴經驗，對保健自營產品全面展示有效期（覆蓋率達99%以上），並將有效期展示位置調整到頁面前部；
- 通過AI技術巡檢和人工核查，優化了醫療器械等商品的關鍵信息展示，幫助用戶更便捷地選購。

- 針對常見的價格、贈品不一致等問題，建立跨部門聯動機制，在專門溝通群內快速預警並推動整改；
- 推出了「美好生活」專項，聚焦關鍵體驗問題，成立小組推動解決。

2025年，公司共收到9,428起產品及服務投訴，並實現了100%的投訴處理率，展現了高效的客戶服務響應與閉環管理能力。

### 服務能力建設

公司全面推進全員服務能力建設，通過「雲聽平台」與「聽線行動」的深度融合，打通跨部門協作壁壘，推動用戶體驗問題「無處遁形」。2025年，公司客戶滿意度顯著提升，全員體驗意識與共情能力全面增強。

線上平台方面，公司打造「雲聽平台」，將真實客戶進線錄音按主題拆解為可聽、可學、可行動的案例庫，以「原聲呈現+痛點標註+解決方案建議」三合一形式，實現客戶聲音的可視化與場景化傳遞。2025年，平台累計發佈70餘個專題案例，涵蓋568條真實客戶反饋，覆蓋商品質量、價格爭議、購買流程、配送時效、售後服務等核心體驗環節，顯著提升案例與業務場景的關聯性，推動問題從「聽見」走向「解決」。

線下實踐方面，公司策劃實施「客服體驗席」，組織全員走進一線客服崗位，沉浸式聆聽真實客戶對話。2025年，公司全員累計完成3,148小時聽線時長，參與率達98%，真正實現「從客戶視角看問題」。同時，公司組織「VOC專場」<sup>19</sup>，聚焦關鍵體驗難題，每場採用「集中聽線+現場研討」模式，推動問題深度剖析與策略落地。2025年，公司共舉辦7場「VOC專場」，覆蓋商品、履約、客服、技術等多條業務線，分享7個典型體驗主題案例化分析路徑。



<sup>19</sup> 即「客戶之聲」專場。

# 04

## 助力社會發展

京東健康堅持「以人為本、服務社會」的發展理念，持續優化員工管理與關愛體系，完善人才培養機制，同時致力於推動普惠醫療、促進民生健康，並積極履行社會責任，通過各項公益行動回饋社會，實現企業與社會的協同發展。



## 人才成長

京東健康始終將員工視為核心資產，強化合規僱傭理念、優化薪酬績效管理，保障員工應享福利、人身安全與心理健康，致力於營造安全、健康、和諧的工作環境。

### 員工僱傭

京東健康堅持依法合規僱傭，將規範用工與人文關懷深度融合，建立完善的僱傭管理體系，保障員工合法權益，為構建和諧穩定的勞動關係奠定堅實基礎。

### 合規管理

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，並持續完善《員工手冊》等內部管理制度，在勞動合同中明確規定禁止僱傭童工及任何形式的強制勞動。截至2025年底，京東健康未發生任何僱傭童工或強迫勞動的情形。

公司始終堅持多元平等原則，致力於為所有員工提供公平合理的工作機會，在招聘、僱傭、薪酬福利、晉升及培訓等人力資源全流程中，公司嚴格以個人工作能力及實際工作需要為決策依據，確保機會平等。我們明確禁止基於性別、民族、種族、國籍、身體殘障情況等其他法律保護的特徵進行區別對待，營造包容、尊重的工作環境。

2025年，京東健康員工總數達5,263人，其中包含68名殘障人士、288名少數民族員工以及2名外籍員工，本年度新入職員工數量為3,065人。



### 2025 年京東健康員工數量及分類



### 女性員工佔比



### 2025 年京東健康員工流失情況

指標	2025年	
流失率	6.60%	
員工自願離職率	6.60%	
按性別劃分的員工流失率	男員工	5.90%
	女員工	7.10%
按職級劃分的員工流失率	管理者	2.80%
	基層員工	6.80%
按年齡劃分的員工流失率	30歲以下 (不含30歲)	8.10%
	30-50歲	5.60%
	50歲以上 (不含50歲)	7.50%
按地區劃分的員工流失率	中國大陸員工	6.60%
	其他地區員工	/

### 人權保障

公司遵循《世界人權宣言》《國際勞工組織公約》等國際原則，制定了《京東健康人權政策》，持續推進人權保障的落實。我們通過精準識別、評估價值鏈中的人權風險，並針對高風險點制定緩解與補救策略，我們致力於最大程度降低潛在人權影響，防範負面情況，持續提升人權保障實效。2025年，公司未出現人權相關負面影響事件。

公司依據《反性騷擾反歧視行為準則》《京東集團任職回避管理制度》等相關規範，定期面向全體員工組織反歧視、反騷擾專題培訓，提升全員平等意識和職場行為

規範，致力於構建公平、安全、受尊重的工作環境。我們建立了完整的投訴、舉報與調查處理流程，針對存在違法行為的員工，將依規給予紀律處分，情節嚴重者將解除勞動關係並追究法律責任。本年度，公司未收到職場性騷擾或歧視等相關投訴。

此外，公司尊重員工依法組織和參加社團、工會的權利，不斷完善民主管理機制，通過選派職工代表參與集團集體協商會議，積極建言獻策。公司每年參與京東集團舉行的集體協商會議，2025年，《京東集團集體合同》簽訂率已達100%。

## 薪酬體系

京東健康建立以價值貢獻為導向的薪酬績效體系，堅持公平、透明、激勵的原則，將員工成長與企業發展同步，通過合理的薪酬結構和動態的績效管理，持續激發組織活力與人才潛能。

## 績效管理

公司堅持優化績效與晉升機制，著力構建公平、透明、高效的評價體系，以激發員工潛能，實現個人與組織的共同發展。

我們實行季度、月度與年度相結合的考核週期，針對不同群體設置相應考核安排。本年度公司進一步將組織績效與員工及管理層薪酬掛鉤，並對管理層實施更為嚴格的考核標準，目前已實現全員薪酬與績效聯動。

## 各崗位員工薪酬與績效考核機制

崗位類型	考核機制
業務小組等前台業務部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用同比增長衡量方法評估，依據月度業績表現發放浮動工資。</li> </ul>
一線崗位員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>以月度考核結果調整浮動工資，根據業務發展階段及崗位要求，適配10套不同考核方案。</li> </ul>
非一線崗位員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>考核初期員工需根據組織要求與直接上級溝通確定考核目標，再經直接上級、間接上級和HRBP確認。</li> </ul>
中後台支持部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行季度考核，根據管理層設定的績效係數計算浮動工資。</li> </ul>

在「績效-薪酬」緊密聯動的基礎上，公司建立了多元績效評估體系，涵蓋目標管理、360度反饋、團隊績效評估及敏捷對話等多種形式，構建了多維度的綜合考評機制。

## 績效考核機制

### 績效評估體系

- 全面推行「AB+HR背靠背」多維度考核機制，由多方管理者與HR獨立評定後合議，減少考核盲區。通過將原績效等級細分（如B+、B-）並按職級進行分佈監控，提升考核區分度與公正性，確保中基層員工發展空間。

### 人才發展與激勵

- 貫徹「七上八下」晉升原則，員工能力達到上一職級70%即可獲晉升機會，並確保內部提拔比例不低於80%，促進人才內部流動。同時，實施差異化考核與薪酬機制，使激勵更貼合崗位與業務實際，驅動業績提升。

### 內部流動機制

- 依據集團政策，更新內部活水管理辦法，簡化調崗流程，取消流出部門審批環節，推動人才有序流動。2025年內部轉崗率達22.1%，涵蓋跨單元與部門調整，優化人力資源配置。

### 績效改進與安置

- 對績效表現暫時不佳的員工，設置緩衝期並安排專人輔導，幫助其提升崗位勝任力，若仍不適應，則提供內部轉崗機會，充分挖掘人員潛力。
- 如出現因架構調整導致的崗位裁撤，優先通過內部轉崗安置員工，實現人才保留與再配置。
- 聯合內部業務部門與外部合作夥伴提供靈活就業機會，幫助員工順利完成職業過渡。

### 組織績效管理

- 2025年起公司在年度績效評價中引入組織績效評定，該評定結果直接影響管理層個人績效等級，評價採用「直接上級+間接上級+HRBP」三方背靠背方式進行，爭議結果通過合議會校準。機制覆蓋全部M/P序列管理層，覆蓋比例達69.53%（M/P序列考核員工佔比）。

## 員工薪酬

京東健康重視員工薪酬體系建設，嚴格遵守國家相關法律法規，並依據《京東集團薪酬管理制度》《京東集團入職定薪管理規定》等內部制度，建立了系統完整的薪酬管理體系，全面保障員工權益。

### 公司貫徹推進以下勞動管理實踐承諾：

- 提供具有行業及地區競爭力的薪酬體系
- 科學規劃工作安排，保障員工工作與生活平衡
- 建立合理的工作時長管理標準，盡可能減少加班時間
- 堅持薪酬分配的公平性原則，男女員工薪酬競爭力基本一致
- 保障員工依法享受休息休假權益
- 在組織與人員結構發生重大變化時，建立並履行必要的內部溝通與協商程序

公司制定勞工實踐監督計劃，通過定期薪酬調研、員工滿意度調查及定期員工溝通機制，持續監督並保障承諾的落實，通過系統化跟蹤工作時間與福利執行情況，確保依法合規。

在績效激勵方面，京東集團面向業績表現突出的團隊實施專項激勵計劃。本年度，京東健康全體員工在此基礎上，額外獲得以兩個月薪資為標準的專項績效激勵。此外，公司根據員工職級與崗位特點，實施覆蓋高級管理者、醫學專家、業務負責人及經理級以上人員的股權激勵計劃。本年度，公司在原有長期激勵基礎上，增設了以現金形式發放的「年度長期貢獻獎金」，旨在提升員工收入的確定性與穩定性，鼓勵長期貢獻和價值創造。

### 京東健康員工股權激勵計劃

類型	2025年激勵計劃
高級管理者	高級管理者覆蓋率為100%。
按職級劃分	除高級管理者外，股權激勵計劃覆蓋經理及以上員工，覆蓋率約90%。
按崗位劃分	<p>醫療專家：作為京東健康積澱專業能力、構建關鍵業務流程的核心群體，京東健康於2025年投入專項股票資源，用於對醫療專家進行長期保留與激勵，覆蓋比例超過90%。</p> <p>業務單元負責人：作為實現經營目標、推動業務發展的關鍵角色，京東健康在2025年同樣配置專項股票資源，旨在激勵其帶領團隊實現業務可持續增長，覆蓋率達到100%。</p>

## 福利關愛

京東健康持續積極構建員工福利體系，以全方位關愛與深度溝通，持續提升組織溫度與員工滿意度。

### 員工福利

京東健康在嚴格遵守國家法律法規的基礎上，不斷完善涵蓋法定福利與內部特色福利的全面保障體系，福利覆蓋公司全體員工，以提升員工的歸屬感、獲得感和幸福感。公司嚴格遵循《京東集團員工福利補貼管理規定》等一系列內部制度進行福利管理，確保各項舉措有效落實。

### 員工福利計劃

福利類別	具體內容
基礎生活保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>法定福利保障：依法為員工繳納五險一金，並嚴格執行法定節假日、帶薪年休假等制度，並對一定職級以上員工實行彈性工作制。</li> <li>安居與住房支持：推行「安居計劃」，並為實習生提供福利性住房補貼，緩解員工住房壓力。</li> <li>通勤便利服務：提供覆蓋全北京的班車，並與主流網約車平台合作，為員工通勤提供便利。</li> </ul>
員工健康守護	<ul style="list-style-type: none"> <li>多層次健康保障：在五險一金基礎上，提供補充醫療計劃、年度體檢，並設立愛心救助基金。</li> <li>全方位保險覆蓋：為員工配置意外傷害保險、意外醫療保險等多重保障。</li> <li>健康飲食管理：聯合專業機構打造健康營養餐檔口，提供超200種定制健康餐品，並對餐飲供應商實施高標準食品安全認證（SGS-HM）。</li> <li>職場健康防護：在高溫天氣為一線員工提供防暑物資及送藥福利。</li> </ul>
工作環境支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>無障礙環境建設：配備無障礙電梯、衛生間及通道，營造包容性職場環境。</li> <li>家庭關懷設施：設立托幼中心、母嬰室及職場媽媽停車位，關注員工家庭需求。</li> </ul>
員工關懷激勵	<ul style="list-style-type: none"> <li>節慶慰問與活動：在春節、中秋等傳統節日向全員發放節日家禮，並舉辦包餃子、猜燈謎等文化活動。</li> <li>業務節點激勵：在6.18、11.11等大促期間，組織加油包、慰問活動、慶功宴及發放激勵金，認可員工貢獻。</li> </ul>
文體活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>常態化運動支持：成立多個健康社團（如籃球、足球、徒步等），每週提供活動場地與資金支持。</li> <li>年度賽事與運動會：定期舉辦「運動季」系列活動，涵蓋多項體育賽。</li> <li>健身設施配備：設置員工健身房，滿足員工日常健身需求。</li> </ul>

### 案例 舉辦員工運動會

2025年，公司於6.18、11.11大促後舉辦覆蓋全體員工的運動會，涵蓋多項體育賽事，豐富員工業餘生活。



員工運動會現場

## 員工溝通

京東健康將員工滿意度提升與溝通渠道完善作為組織建設的關鍵環節，多措並舉促進內部氛圍的持續優化。

公司每年定期開展員工滿意度調查，並結合京東集團統一的「員工滿意度和員工士氣」每日問卷，持續傾聽員工心聲。本年度員工滿意度調查覆蓋率達100%，員工滿意度得分為4.76分，較2024年有明顯增長。

在員工滿意度結果跟進方面，公司每季度對「每日一題」組織健康度問卷得分進行部門級分析，針對低分項，由管理者制定改進計劃並納入季度會議考核，形成持續跟蹤閉環，圍繞低分問題開展深度訪談，並在組織與文化維度推動「傳幫帶」機制，強化管理者對員工職業發展的指導與反饋。同時，公司致力於構建順暢的溝通環境，設立CEO信箱、「大耳朵」信箱及全員溝通群等渠道，鼓勵員工直接發聲，確保意見建議得到及時收集與響應，持續提升員工滿意度和幸福感。



## 培訓發展

京東健康持續完善多元化、深層次的內部培訓體系，全力支持員工拓展職業成長空間，同時積極賦能外部合作夥伴，提升商家綜合能力，共同實現更卓越的健康服務水平。

## 職級體系

京東健康致力於構建科學、透明的人才發展體系，為員工提供多元化的職業發展通道。公司鼓勵員工在專業領域深耕，同時打通管理、技術、業務等多條晉升路徑，旨在培養具備核心競爭力的複合型人才，實現個人價值與組織發展的雙贏。

### 京東健康職級體系

序列	職級範圍	主要崗位類型	核心定位
P序列	P1-P12	技術、產品、營運、職能、管理	專業/管理核心崗，覆蓋從專員到總監的全職業發展路
O序列	O1-O6	藥師、醫師等	一線操作崗，側重操作熟練度與服務效率
M序列	M4+	集團副總裁及以上	高管層級，保留原有管理序列

## 培訓體系

京東健康依託京東集團的培訓制度與資源，遵循《京東員工內部培訓管理制度》《京東員工教育培訓經費管理制度》《京東內部講師管理制度》及《京東培訓供應商管理制度》等相關規定，為全體員工（含兼職、外包員工等）建立內部培訓與外部授課相結合的學習體系和培訓計劃，內容覆蓋專業技能培訓、領導力提升培訓、新員工入職培訓等多個類別，同時為外部合作夥伴提供賦能培訓。

公司持續深化「我在京東上大學」項目，覆蓋正式員工、實習生、兼職員工、供應商及員工家屬，面向全體相關群體開通便捷的學歷提升通道。此外，公司為全體員工提供學位及認證資金支持機會，包括酌情減免項目學費，並為在職攻讀MBA/MEM的員工提供專項借款，以切實助力員工實現學術進步與職業發展的雙重目標。

2025年，京東健康員工培訓覆蓋率達到100%，員工年度平均學習時長為47.31小時，員工培訓與發展方面的投入總計達人民幣402,953元。

## 技能培訓

2025年，公司面向全體員工開展專業知識與技能培訓，培訓計劃聚焦於核心業務能力建設，強化崗位勝任力與實踐創新能力。以採銷崗位為例，全年共開展17個專業力專項培訓，內容系統化、形式多樣化，全面提升採銷人員專業力。

培訓對象	培訓內容
高階採銷 (P6及以上)	<ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦高階採銷品類規劃、包銷、定價等關鍵技能，創新採用「戰訓結合」模式，以實戰研討、項目驅動為主要方法，強調在真實業務場景中學以致用、訓戰一體。</li> </ul>
初中階採銷 (P3-P5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供覆蓋崗位全流程基礎認知、營運能力及數據分析等通識技能培訓，提供包括《採銷角色認知》《商品基礎營運》《商品成本分析》《商品價格策略》《用戶營運》《活動營運》在內的培訓課程。</li> </ul>

## 領導力培訓

公司通過建立覆蓋全體員工的多層次、系統性的繼任與發展計劃，持續培育未來領導者，為每一位員工鋪設清晰、堅實的職業成長路徑，全面支撐公司可持續發展和人才戰略落地。

我們針對公司管理者實施分層次、全週期的領導力發展體系，通過明確的職責分工與課程分層，實現精準化培養。

培訓職責分層	課程分級設計	特色教學與實施
<ul style="list-style-type: none"> <li>C-1層級<sup>20</sup>由集團統籌營運。</li> <li>C-2/3/4層級主要由京東健康負責，其中P9及以上由集團成長中心統籌，公司重點覆蓋P5-P8層級，實現100%覆蓋。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對P5-P6經理級，設置「基礎班」，聚焦管理者角色認知、績效管理等基礎管理技能。</li> <li>針對P7-P8經理級，設置「進階班」，側重文化傳承、團隊發展與經營思維等進階管理技能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全年共落地5個班級，其中2個為健康特色專班，融合京東健康真實業務案例，採用案例教學與共創研討，推動管理能力與業務理解同步提升。</li> </ul>

<sup>20</sup> C層級：通常指業務單元（Business Unit）或業務線（Line of Business），是京東健康內部對核心業務板塊的層級劃分。

## 新員工入職培訓

京東健康構建了「集中集訓+文化融入+長期培養」三位一體的新員工入職培訓體系，旨在幫助新人快速融入團隊並實現職業成長。

### 宿遷七日集訓

- 組織全體新員工（含京東健康）赴宿遷參加為期六天的集中培訓，通過高強度的線下課程與團隊活動，深度傳遞京東集團的企業文化與經營理念，強化新員工對公司的歸屬感與認同感，實現從「新人」到「京東人」的轉變。

### 「你好 健康」入職培訓

- 組織全體新員工參加線上培訓課程，內容全面覆蓋京東健康的業務範疇、組織架構，並重點強調數據安全與合規反腐等紅線知識，確保新員工在了解公司的同時，築牢職業底線意識。

### JDS成長夜校

- 針對校招生定製為期四個月的融入培養計劃，通過迎新會、管理者面對面、通用力課程、精細化營運PK賽等，提供職業引導並激發潛力，助力校招生快速融入職場並產生業績。

### 健康新員工文化培訓

- P序列新員工由集團成長中心主導培訓，O序列（一線員工）由健康主導，內容聚焦《一路成長的京東》《成為京東人》及《藥房服務SOP》等，全年落地36場，確保文化理念與崗位技能同步落地。



新員工入職培訓現場

## 2025 年京東健康培訓數據

按性別劃分的員工受訓百分比 (%)



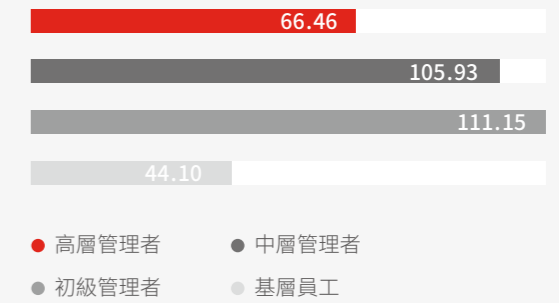
按性別劃分的員工受訓平均時長 (小時)



按職級劃分的受訓百分比 (%)



按職級劃分的受訓平均時長 (小時)



## 合作夥伴賦能

京東健康重視外部合作夥伴的成長，積極支持其持續發展，為此制定了一系列管理制度與規範，包括《京東健康商學堂類目專家管理制度》《京東健康商學堂視頻課錄製及課程信息提報規範》《京東健康商學堂課程審核規範》及《京東健康商學堂線上直播培訓SOP》，推動培訓工作的規範化、標準化運行。

公司依託商學堂平台積極開設各類培訓課程，面向新入駐商家、長期合作的老商家以及兼職醫生群體，提供精準、實用的培訓內容。同時，公司每年定期為全體供應商組織系統全面的培訓活動，協助供應商完善質量管理體系，持續提升營運能力。我們亦重視藥師和醫生的專業成長，開展多項針對性培訓，包括組織臨床藥師參與複雜病例研討培訓，提升其藥物治療方案制定能力，並為醫生舉辦前沿醫學技術線上講座，助力其及時更新專業知識儲備。

## 職業健康

公司始終將員工的健康與安全置於首位，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，並制定《京東健康職業健康與安全管理政策》，系統推進職業健康安全管理體系的建設與落實，構建安全可靠的工作環境。

京東健康遵照京東集團的統一要求，以集團設立的職業健康安全委員會（OHS委員會），作為該領域的最高管理機構，開展職業健康安全管理工作。委員會由集團首席人力資源官（CHO）擔任主席，各BG BU<sup>21</sup>負責人作為委員代表，共同決策職業健康安全的戰略方向。為保障工作落實，委員會下設職業健康安全工作組，並在各業務板塊成立了專項執行小組，從而建立起一個多層次、覆蓋全面的管理執行體系。

為持續增強全體員工的職業健康安全意識和責任意識，公司將安全環境建設成效納入各級部門管理者的績效考核，切實提升公司財產與員工安全的保障水平，推動各項安全防範措施有效落實。

### 職業健康與安全管理舉措

確認優先次序	<ul style="list-style-type: none"> <li>確立職業健康安全工作的優先次序，並制定詳實的行動計劃。</li> </ul>
風險隱患排查	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期組織實施涵蓋產品材料、職場損害因素、勞動防護、職業危害設施及危險源在內的系統性風險排查，並落實閉環監督與治理，從源頭防控安全隱患。</li> </ul>
應急救援計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>組建專業應急救援小組，並制定標準化響應流程與事後復盤機制，通過持續總結與改進，不斷提升突發事件應對能力。</li> </ul>
增加員工參與	<ul style="list-style-type: none"> <li>將員工（或員工代表）的協商與參與納入關鍵流程，確保職業健康政策符合實際需求，提升員工的認同感與執行力，共同構建安全文化。</li> </ul>
員工健康關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據不同崗位員工的特點，提供更具針對性的年度體檢服務，助力員工及時發現並應對健康隱患。</li> <li>優化員工心理援助服務，通過線下面談、電話諮詢、線上視頻諮詢等多種方式，為員工提供長期、系統的心理支持，幫助員工更好地應對工作與生活中的挑戰。</li> <li>組織更多員工參與急救培訓並取得急救證書，為構建安全、健康的工作環境提供堅實保障。</li> </ul>
辦公區域安全設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續做好AED急救設施的日常維護，並在全體員工中廣泛開展心肺復蘇和AED設備使用的急救技能培訓，幫助員工熟練掌握應急操作流程。</li> </ul>

<sup>21</sup> BG BU 是京東對不同業務板塊或事業群的統稱，通常包括集團、零售、科技、物流等，是京東組織架構中用於區分和管理不同業務單元的概念。

公司常態化開展健康公司定期為全體員工組織系統化的職業健康與安全培訓，內容涵蓋崗位安全規範、職業病防護、急救技能及心理健康等多個方面，旨在不斷提升員工的安全意識和自我保護能力，確保各項安全制度落到實處，共同營造安全、健康的工作環境。

### 京東健康過去三年職業健康相關指標

指標		單位	2025年	2024年	2023年
因工亡故情況	因工亡故人數	人	0	0	0
	因工亡故比率	%	0	0	0
因工損傷	因工傷損失工作日數	天	856	65	84
失時工傷率 (LTIFR)	員工的失時工傷率 <sup>22</sup>	每百萬工作小時	0.862	0.563	0.805



<sup>22</sup> 計算公式：LTIFR=（導致失去工作時間的傷害次數 / 員工總工時）\*1,000,000。

# 民生健康

京東健康秉持「以健康為本」的理念，依託領先的互聯網技術優勢和平台能力，推動醫療資源的普惠、可及。我們不斷拓展醫療服務的覆蓋範圍與服務內涵，並通過數字化與智能化手段，持續提升公共衛生服務的效率與品質，以實際行動響應健康中國戰略，為增進全民健康福祉貢獻力量。

## 深化醫療普惠

京東健康重視普惠醫療，通過線上醫保購藥與護士到家等便捷惠民服務，拓寬醫療服務邊界。我們積極開展健康知識普及與全民健康行動，致力於消除醫療資源的時空壁壘，構建全方位、全週期的普惠健康服務體系。

## 便捷惠民服務

京東健康持續深化「線上+線下」融合的便捷惠民服務，在鞏固到家快檢與護士到家業務規模領先優勢的基礎上，進一步佈局「醫護協同」上門裝機模式及線上「雲陪檢」服務，我們將三甲醫院級的專業服務延伸至家庭場景，切實提升醫療服務的民生可及性。

### 案例 首創「醫護上門」裝機服務，開拓呼吸疾病治療新場景

2025年11月起，京東健康聯合北京朝陽醫院呼吸科專家，創新推出「醫生線上醫囑+護士線下執行」的新型無創呼吸機上門裝機業務。該項目在9省市試點期間實現客戶投訴率與退機率「雙清零」，針對高齡、重症等複雜民生需求，通過「線上隨訪+線下安裝」模式，切實解決患者操作難、醫療風險高的痛點。這一服務不僅實現了從零售到服務的跨越，更通過有區分度的分級診療機制，使不同病症患者都能享受到專項服務。

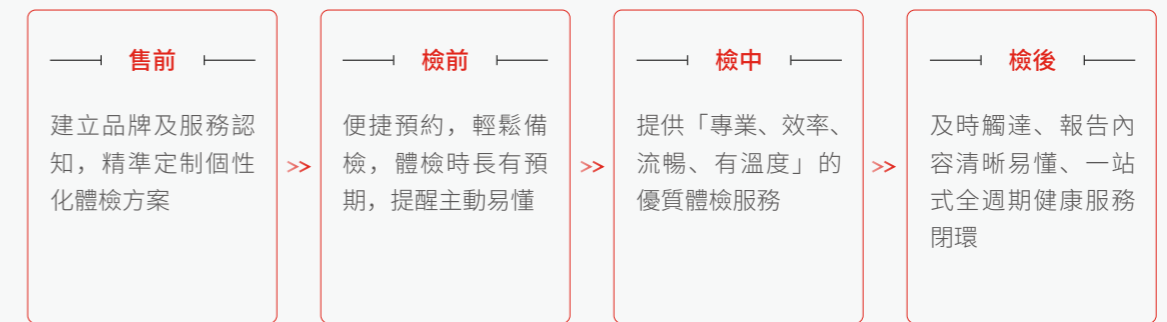
### 案例 融合動態血糖儀與AI技術，實現慢病管理生活化

2025年，京東健康聯合醫療器械品牌推出動態血糖儀+醫療AI技術的創新應用，通過對血糖數據的實時分析，為用戶提供即時的飲食及生活方式指導。該服務將專業的醫療監測能力融入患者的日常生活中，讓複雜的慢病管理變得簡單易行。

### 案例 「雲陪檢」重塑管理鏈路，數字化驅動健康服務

京東健康通過全鏈路數字化改造推出「雲陪檢」項目，實現了從「單次檢查」向「全程雲管理」的模式轉型。項目利用「醫生+AI」模型提供檢前精準方案，輔以檢中「私人醫生雲陪檢」及檢後24小時主動回訪，構建了完整的健康閉環。「雲陪檢」讓更多用戶更方便、快捷地獲得體檢資源，報告期內已累計覆蓋超過10萬人次，用戶滿意度高達99.5%。

#### 線上私人醫生全程雲陪檢 - 服務流程圖



## 線上醫保購藥

京東健康持續推動線上醫保購藥服務的普及，在2024年北京試點的基礎上，2025年全面加速全國化佈局。我們通過技術賦能打通醫保線上支付鏈條，顯著提升了參保群眾購藥的靈活性與便利性，切實將數字醫保的紅利轉化為民生健康的保障。

#### 核心業績：

業務覆蓋全國省（自治區、直轄市）

10個

城市

30個

較2024年新增城市

12個

## 健康知識普及

京東健康以創新手段打破醫學知識的專業壁壘，攜手院士及權威三甲醫院，構建起全方位、多維度的公眾健康教育網絡。我們用科學、權威的內容賦能民生，通過名醫直播與專病公益行動等項目提升全民健康素養。

### 常態化知識平台

- 2025年，京東健康通過名醫直播平台持續輸出高質量健康科普，內容涵蓋中醫、精神科、腫瘤科等多個重疾與慢性病領域，累計服務及覆蓋受眾達**50萬人次**。

### 頂級權威科普

- 2025年末，京東健康攜手中國抗癌協會理事長樊代明院士開展《院士開講了》年度健康公益科普，推廣「整合醫學」理念，將國家級抗癌戰略轉化為通俗可行的行動指南，全網覆蓋**超過510萬人次**。

### 大型主題公益活動

- 京東健康聯合澎湃新聞發起「向世界告白」公益活動。通過線上創意科普與線下三甲醫院精準宣教，引導社會消除對白癲風患者群體偏見，累計曝光量突破**5,000萬**，並為患者開通全國**10家**知名醫院的綠色就醫通道。

### 季節性健康守護

- 京東健康聯合上海市肺科醫院、武漢大學人民醫院等醫院全景科普冬季頻發的呼吸系統疾病，暖冬守護計劃服務**超300萬人次**。
- 京東健康聯合武漢協和醫院舉辦冬季心腦血管健康關愛公益活動，通過科普篩查共築健康防線，總曝光達**160萬人次**。

### 專項健康管理

- 京東健康聯合上海仁濟醫院、南方醫院等發起「骨舞健康」公益行動，提供名醫義診與免費檢測，全週期服務達**390萬人次**。
- 京東健康聯合中山一院、上海仁濟等四家三甲醫院開展「科學控糖」主題活動，通過多渠道科普覆蓋**120萬人次**。
- 京東健康聯合中山大學中山眼科中心舉辦「EYE護光明」活動，通過線上專家講座、免費問診及趣味知識競賽，引導群眾科學護眼。

## 案例 開展流感季專項科普行動，踐行負責任營銷與用藥指導

2025年10月至2026年1月流感高發期間，通過線上平台和線下渠道結合的形式，向民眾普及相關知識。線上依託京東買藥秒送及社交媒體場域輸出通俗易懂的防治知識，線下深入社區與商場進行地推宣教與DM單派發，引導公眾理性購藥、辨證用藥。該行動不僅根據疾病趨勢提前預警，更有效降低了抗生素濫用與藥物誤用風險，實現了從「被動治療」到「主動預防」的行為轉變，切實提升了全民健康素養。



線上平台和線下渠道結合開展科普行動

## 全民健康行動

京東健康積極響應國家「健康中國」戰略，通過創新激勵機制，發起覆蓋全年齡段、全場景的全民健康行動。

## 案例 開展「快樂減重」活動，驅動全民健康生活方式轉型

2025年4月至6月，京東健康響應國家「體重管理年」號召，推出「快樂減重」的公益活動，創新推出「減一斤給100元現金」的激勵機制，通過線上平台聯動線下實體門店，提供全場景減重解決方案。活動吸引線上**超百萬**人次參與，線下實際參與人數**近4萬**，最終發放減重獎金**逾千萬元**。該項目不僅有效激發了公眾對體重管理的參與熱情，更通過「社交激勵」模式成功引導數十萬人開啟科學健身生活，成為年度具有社會示範帶動作用的健康傳播事件。



「快樂減重」活動現場及媒體素材

## 多維守護健康

京東健康始終關注社會多元群體的差異化健康需求，通過構建多層次的服務保障體系，不斷拓寬健康守護的邊界。我們深耕心理健康、罕見病關愛、助殘公益、兒童成長及銀髮健康等領域，以平台之力賦能重點人群的精準觸達與專業照護。通過深度整合醫療資源與公益力量，讓每一個群體都能享有專業、有溫度的健康守護。

### 呵護心理健康

京東健康構建了多維心理健康支持網絡，依託京東互聯網醫院精神心理中心的專業資源，通過AI評估、藝術療愈等多種形式，持續提升心理健康服務的專業性與可及性。我們不僅關注臨床診療，更注重通過創新的科普形式消除社會偏見，守護公眾尤其是青少年群體的內心世界。



#### 案例 聯動華西醫院開展心理藝術月，構建青少年心理支持網絡

2025年4月至5月，在「全國學生心理健康宣傳教育月」期間，京東健康聯合四川大學華西醫院「多彩蝸牛聯合行動組」及多方社會力量，共同發起公益心理藝術月活動。項目聚焦困境青少年，通過「學生專屬服務專區」「休學青少年暑期營」及「社區藝術工坊」等特色項目，成功構建起「學校-社區-醫院」三位一體的支持網絡。依託京東互聯網醫院精神心理中心的專業力量，活動不僅提升了心理服務的專業性，更通過跨界協作探索出精神障礙患者社區康復的新路徑。

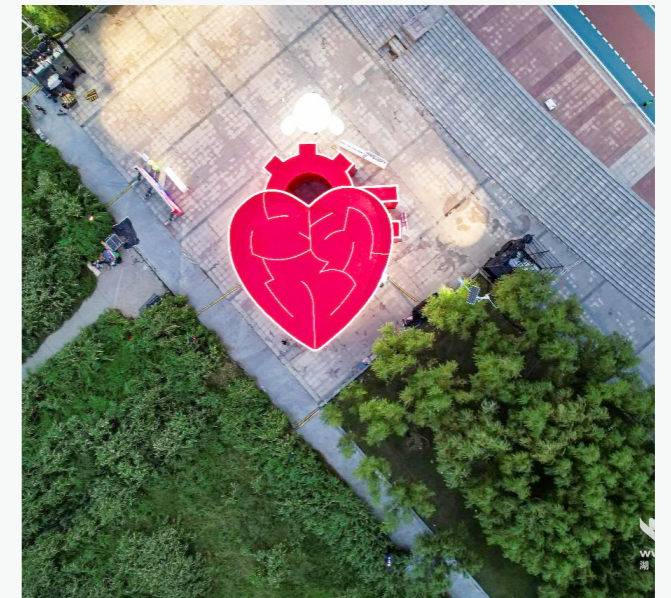


「公益心理藝術月」宣傳海報

#### 案例 一展雙「心」，「心迷藝術展」以跨界融合賦能全民身心健康

2025年秋季，京東健康在武漢創新推出「心迷藝術展」，該活動巧妙結合「世界心臟日」與「世界精神衛生日」兩大主題，通過一次跨界策展，融合心臟健康與心理健康科普，實現了「從心臟到心靈」的全民健康促進行動。

在心臟健康層面，京東健康於9月底世界心臟日期間，攜手華中科技大學同濟醫學院附屬協和醫院，打造了佔地超300平方米的巨型心臟藝術裝置，通過「開合」「悅動」等四大互動展區，將協和醫院全球領先的細胞化瓣膜、僅重45克的磁懸浮心室輔助裝置「D-minicor」等前沿成果轉化為公眾體驗。展覽期間吸引眾多市民打卡，同期雙方深化合作，其共建的遠程醫療中心已服務全國**29個省份超1萬名患者**，科普內容觸達**超30萬人次**。



巨型心臟科普裝置

在心理健康層面，緊隨其後於10月世界精神衛生日期間，京東健康聯合武漢大學人民醫院、武漢市精神衛生中心，以「情緒聚焦療法」為內核，通過四重沉浸式體驗與「情緒幾何」等互動裝置，將專業心理知識藝術化呈現。活動還展出了「CAFF花園」及「多彩蝸牛」公益項目青少年的藝術作品。京東健康互聯網醫院精神心理中心已整合全國**6,000餘位精神科醫生與2,000多名心理諮詢師**資源。



「心迷藝術展」青少年藝術作品

整個「心迷藝術展」系列通過藝術、科技與醫學的深度融合，深化了公眾對心臟和心理健康的認知，是響應「健康中國」戰略的一次創新實踐。

## 關愛罕見病人群

京東健康充分發揮互聯網醫療平台的樞紐作用，聯合政府、三甲醫院、公益機構及製藥企業，持續為罕見病患者提供公益支持。通過多元化的公益實踐與生態協作，我們致力於讓每一份「罕見」都能被社會看見、被專業守護。

截至2025年底，京東健康罕見病關愛計劃累計援助罕見病患者超800人次，聯合公益機構發起的「醫心驛站」醫務社工公益項目累計為超過3.7萬人次罕見病患者提供就診支持。

截至2025年底

京東健康罕見病關愛計劃累計援助罕見病患者超

**800** 人次

醫務社工公益項目累計為罕見病患者提供就診支持超過

**3.7** 萬人次

### 案例 發起「醫心守護，為愛奔跑」公益跑，提升社會認知度

2025年2月，京東健康聯合北京新光公益發展中心及北大醫院罕見病醫學中心等多家機構，在北京開展「醫心守護，為愛奔跑」主題活動。百餘名志願者與醫務人員齊聚一堂，通過運動與公益宣傳相結合的形式，向公眾宣傳普及罕見病相關知識。該活動成功將醫療專業資源轉化為大眾參與的公益力量，通過線下倡議與傳播，呼籲社會共同關注並提升罕見病患者家庭的生命質量。



「醫心守護，為愛奔跑」公益跑現場

### 案例 舉辦罕見病藝術公益巡展，傳遞溫暖人文關懷

在第18個國際罕見病日期間，京東健康在北京協和醫院、北京薈聚等場所舉辦「你好呀，閃光的小孩」罕見病兒童繪畫及攝影展。通過展出罕見病患兒創作的繪畫及記錄真實生活的攝影作品，將患者的堅韌與光芒具象化呈現。活動期間，京東健康志願者及醫務社工通過現場講解與派發宣傳冊，向公眾普及罕見病科普知識，並搭建起醫患、家屬及社會之間情感連接的橋樑，以藝術之名倡導社會包容與溫情守護。



「你好呀，閃光的小孩」公益展現場

### 案例 主辦罕見病服務生態論壇，共進行業支持體系

2025年2月，由京東健康主辦、人民日報健康客戶端支持的「第四屆罕見病服務生態論壇」在北京舉辦。論壇匯聚多方代表，圍繞罕見病診療、用藥、康復及社會支持等核心議題展開探討。會上，京東健康聯合各公益基金會共同發起「罕見之光·攜手聚力」關愛行動聯合倡議，旨在整合行業資源，構建全方位、多層級的罕見病患者服務生態，推動患者生活質量的實質性改善。



「第四屆罕見病服務生態論壇」現場

## 關愛殘障群體

京東健康關愛殘疾人健康，通過「產品+服務+AI」的三位一體模式，構建全場景助殘服務體系。我們深耕殘疾人居家康復、早篩預警及輔助器具供給領域，通過科技創新與公益捐贈相結合，打通助殘服務的「最後一公里」，助力殘疾人群體實現更有尊嚴、更高質量的生活。

### 案例 上線「助殘專區」並啟動聽障幫扶，構建科技助殘新生態

2025年5月，京東健康正式上線「助殘專區」，覆蓋3萬個品牌及上千細分類目，全方位滿足助聽、助行、助臥等場景需求。同時，公司聯合品牌夥伴發起「聽障友好行動」，定向為物流、外賣等一線聽障員工捐贈價值百萬的助聽設備。通過「京醫千詢」醫療大模型提供的AI健康指導，以及「醫-檢-診-藥」閉環服務，京東健康正以「小半徑」服務「大民生」，助力殘疾人更從容地工作與生活。



京東APP「科技助殘」專區

**案例 開展助聽器服務質量改善專項，有效優化聽障人士使用體驗**

2025年，針對用戶反映的「不知如何選購、不會調試、佩戴有噪聲」等助聽器選購與使用痛點，京東健康推出五大創新舉措，全面保障聽障人士使用安全：

- 智能測聽前置** 聯合品牌方上線驗配測聽插件及小程序，幫助用戶初步評估聽損程度（輕/中/重度），實現科學選品；
- 精準匹配推薦** 在商品頁新增「滿檔聲增益」指標，與用戶聽損水平智能匹配，提升選購準確性；
- 算法優化保障體驗** 推動品牌升級助聽器算法，新增「恢復出廠設置」功能，有效緩解頻繁調試導致的算法失衡問題；
- 專業陪伴式服務** 組建專業客服團隊，於購買後第1、3、5、7、15、30天進行多輪電話回訪，提供遠程調試指導，避免誤操作引發不適；
- 無憂試用承諾** 聯合品牌推出「4週真耳計劃」，4週內不滿意可免費退換，降低用戶決策門檻。

**案例 捐贈到家檢測產品，助力殘疾人預防疾病**

2025年5月，在第三十五次全國助殘日來臨之際，京東健康向北京市殘疾人福利基金會捐贈**3,000份**到家檢測產品（包含幽門螺桿菌、HPV及微量元素檢測），總價值約**52萬元**。該項目依託「到家檢測」模式，讓殘疾人足不出戶即可享受專業醫療級篩查，有效解決了殘疾人群體「出門難、檢查繁」的痛點，通過精準預防顯著降低了其就醫負擔與時間成本。



「京東公益愛心助殘申領京東健康到家檢測服務」捐贈儀式現場

**守護銀髮群體**

京東健康重視老年群體，致力於構建「醫、養、康、護」結合的數智化養老服務體系。針對老年人就醫難、護理難、適老化程度低等痛點，我們通過下沉醫療資源、創新居家護理模式及推動政策落地，為老年人提供更有品質、更有溫度的健康守護。

**案例 關愛鄉村老人流感防護，藥品捐贈助力基層健康**

2025年11月，在「世界流感日」期間，京東健康聯合中華社會救助基金會發起流感季節公益捐贈行動。針對鄉村地區醫療資源相對短缺、老年人防護意識不足的現狀，公司向河南省**50個**村級衛生室捐贈流感常備藥品及健康藥箱，惠及超過**2萬名**鄉村老人。該行動不僅提供了及時的物資支持，更通過專業藥師的科學用藥指導，切實提升了鄉村高齡易感人群的流感防控能力。

**案例 「護士到家」走進社區，打造「鄰里守護」助老公益閉環**

2025年11月，京東健康「護士到家」聯合天津市河北區老年協會，在5個街道及8個社區開展了14場「鄰里守護，健康相伴」社區公益助老行動。活動累計服務老年居民超5,000人次，通過提供免費健康監測、中醫理療體驗及長護險政策諮詢等專業服務，將優質護理資源送到老人「家門口」，有效緩解了高齡及失能老人的居家護理難題，提升了銀髮群體的幸福感。



「鄰里守護，健康相伴」免費健康監測現場

開展了「鄰里守護，健康相伴」社區公益助老行動

**14**場

活動累計服務老年居民超

**5,000**人次

案例 深度參與老博會，推動適老化改造「煥新」與國補落地

在第十一屆中國國際老齡產業博覽會（SIC老博會）期間，京東健康通過「線上會場+線下體驗」的深度融合，積極推動適老化服務的普及。我們在現場搭建助聽、助行、助浴等全場景適老體驗區，並協助廣州當地老年群體高效領取最高**30%**的「國補」適老消費補貼。目前，京東健康適老供給已覆蓋**3萬**個品牌及**上千**細分類目，助力更多老年家庭實現居住環境的適老化升級。



老博會現場

關愛婦女健康

京東健康始終將對女性群體的關懷融入企業社會責任實踐，通過關愛行動為女性身心健康提供切實支持，傳遞溫暖與力量。

案例 發起「女性健康關愛行動」，守護基層女性健康

2025年10月，京東健康聯合北京綠夢公益基金會發起「女性健康關愛行動」，首期為北京市**50名**女性環衛工人提供更年期症狀調研與專業用藥支持。公司依託「科普+諮詢+用藥」一站式服務鏈路，邀請北京協和醫院專家開展深度宣教，引導更年期女性科學應對健康挑戰。



「女性健康關愛行動」活動現場

投身社會公益

京東健康積極投身社會公益事業，在社區服務、災情捐助及鄉村振興等領域提供全方位支持。我們通過高效的資源統籌與精準的愛心觸達，將專業能力轉化為社會溫度，用實際行動承擔社會責任。2025年，京東健康累計開展各類公益活動超**30**次，聯合捐贈物資總價超人民幣千萬。

2025年

京東健康累計開展各類公益活動

超**30**次

聯合捐贈物資總價

超人民幣千萬

拓展社區公益邊界

京東健康將即時零售的效率與社區公益的溫度深度融合，通過線上平台和自營門店的協同優勢，打破傳統醫療服務的冰冷感。我們精準捕捉公眾在呼吸道疾病、過敏季、高溫暑期等特殊場景下的微小痛點，以差異化的溫情服務重塑社區健康驛站功能，讓專業服務走進煙火氣，讓健康守護觸手可及。

案例 推行冬季隨單送溫水服務，構建有溫度的即時健康服務

2025年冬流感高發期，京東買藥秒送針對患者「藥到無溫水服用」的痛點，推出「暖冬隨單贈溫水」服務，累計送出**186萬瓶**定制溫水。該項目不僅解決了即刻服藥的急需，更通過「京東騎手給同行送溫水」等正能量事件引發社會廣泛關注。項目通過直擊生病場景的細微需求，成功在寒冬中傳遞了「服務更有溫度」的企業社會責任形象。

案例 發起過敏季「紅鼻頭拯救計劃」，以細膩共情解決健康微痛點

針對春秋過敏季及流感高發背景下，用戶因頻繁擦拭導致鼻部受損的困擾，京東買藥秒送聯合品牌發起「紅鼻頭拯救計劃」。消費者購藥即可隨單獲贈專屬保潔乳霜紙，將線上配送的便捷與線下的實體關懷全鏈路打通。該項目聚焦容易被忽視的健康細節，獲得《北京新聞》等百餘家媒體主動報道，不僅為過敏群體提供了物理救助，更展現了企業在追求極致效率的同時，堅持以用戶體驗為核心的責任底色。



「紅鼻頭拯救計劃」宣傳物料

**案例 實施夏季隨單贈驅蚊貼項目，探索「主動預防」新路徑**

針對夏季蚊蟲傳染病高發風險，京東買藥秒送在全國範圍內開展隨單免費贈送驅蚊貼活動，累計派發**超8萬份**。項目通過「最快9分鐘送達」的極致效率，將預防物資與治療藥品一體化送達，構建起從「線上預警」到「線下防護」的即時屏障。這不僅是商業服務的一次超預期體驗，更是對疾控部門防控號召的積極響應，體現了京東健康引導公眾從「被動治療」轉向「主動預防」的社會責任感。

**案例 開展「秋季健康關愛行動」，打造「科學換季」健康管理新模式**

針對秋季皮膚與呼吸道高發問題，京東健康於2025年9月聯合多家頂尖三甲醫院及知名健康品牌，發起「秋季健康關愛行動」。項目通過整合線上義診、藥師諮詢、科普互動與健康產品，為兒童、敏感人群等提供「醫-檢-診-藥」一站式解決方案。此舉將專業的健康管理服務精準前置至換季節點，體現了京東健康以用戶為中心，整合生態能力推動主動健康管理的責任與創新。



「秋季健康關愛行動」活動現場

**災情捐助**

京東健康積極響應國家應急救援號召，在地震、洪澇等突發災害發生後第一時間啟動快速響應機制，與合作品牌共同向受災地區捐贈緊缺藥品及健康物資**超38萬件**，全力保障受災群眾與一線救援人員的生命健康。

**案例 啟動應急機制響應西藏強震，精準捐贈防寒保障物資**

2025年1月，西藏日喀則發生6.8級地震後，京東健康即時啟動救災預案，針對高海拔災區氣候嚴寒、安置難度大等痛點，聯合迪斯寶、雲南白藥泰邦及奇正藏藥等夥伴開展定向馳援。公司先後向受災嚴重的拉孜縣等地區捐贈**超17萬件**暖貼及急需藏藥，精準解決災區老人、兒童及戶外救援人員的防寒需求，以高效率的物資調配為災後重建貢獻力量。



京東健康西藏抗震救災捐贈

**案例 聯合多個合作夥伴馳援京津冀強降雨受災地區，築牢洪澇災後防疫屏障**

2025年8月，京津冀地區遭遇強降雨，導致多地發生洪澇災害，京東健康公益團隊聯合海氏海諾、可孚、穩健、振德、恒玉佳等合作品牌及中國婦女發展基金會、北京京東公益基金會、北京綠夢公益基金會等公益機構，啟動24小時緊急預案。公司緊急調撥各類醫療物資**超過10萬件**，星夜兼程送達災區一線。通過科技賦能供應鏈，京東健康實現了救援物資的精準投送與高效調配，有效支持了災情救援工作，防範了災後疾病傳播風險。



京東健康密雲洪澇救災捐贈

**案例 協同綠夢公益支援甘肅山洪災區，守護災後群眾健康**

2025年8月，甘肅蘭州榆中縣遭遇強降雨引發山洪災害，多地道路阻斷。災情發生後，京東健康聯合重慶久秉醫藥，通過北京綠夢公益基金會迅速行動，精準捐贈**超過1.6萬件**「人丹」等防暑防疫中成藥。物資通過專業冷藏運輸車安全送達受災鄉鎮，為災後防疫工作提供了及時的補給支持，以實際行動詮釋了企業在突發公共衛生事件中的責任擔當。



京東健康蘭州山洪救災捐贈



# 05 推進數智賦能

京東健康推進數智賦能醫療，將醫療與人工智能深度融合，以科技實力引領行業進步。公司同步強化知識產權保護，通過專利體系與創新機制，護航數智醫療高效、合規、可持續發展。



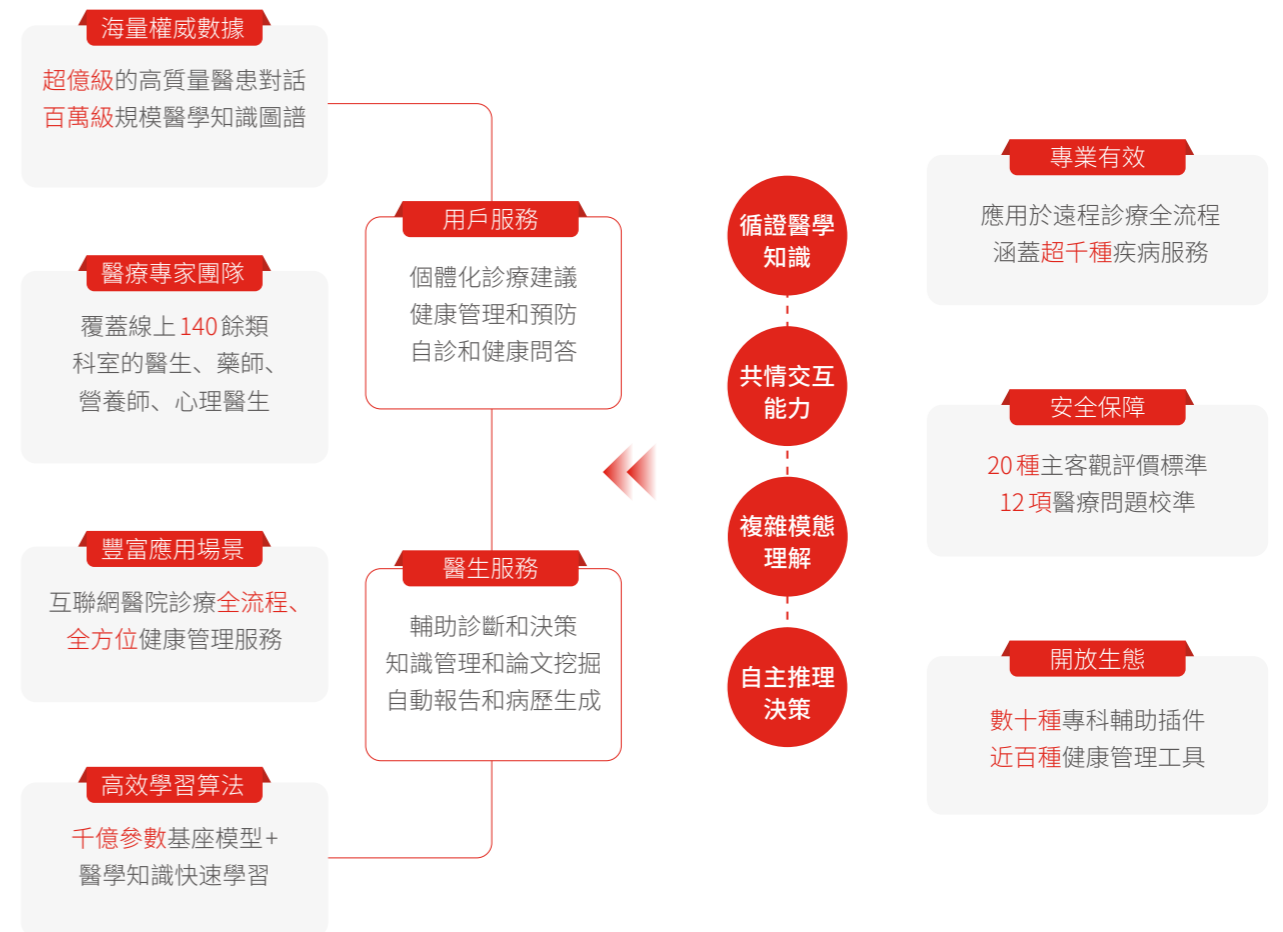
## 創新發展

京東健康始終以創新驅動發展，運用前沿科技全面提升基礎醫療服務質量與企業健康管理水平。通過持續優化診療資源整合能力、深化與權威學科的合作，我們致力於打破行業壁壘，推動醫療健康行業在數智化轉型中實現高質量發展。

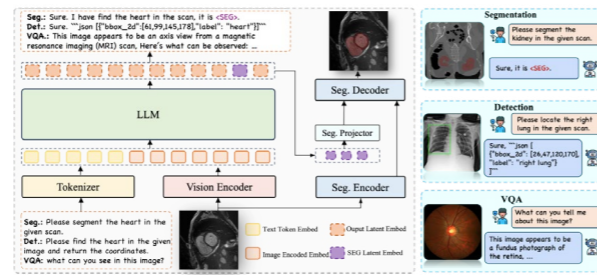
### 賦能基礎醫療

「京醫千詢」大模型自發佈以來，通過持續清洗與合成百萬級高質量醫學數據，不斷優化其產業屬性與泛化能力，顯著提升了處理醫療領域任務的性能。目前，該模型已能夠快速完成產品和解決方案的全面AI化，逐步構建起一個信息準確、服務高效、體驗智能的醫療服務生態，成為公司技術創新核心引擎。

### 「京醫千詢」大模型



2025年,「京醫千詢」大模型在技術能力、產品生態與社會應用方面取得全面突破。在技術能力方面,全新升級的「京醫千詢2.0」在醫學視覺問答、影像檢測與分割等五大核心能力上表現卓越,報告期內於21項細分類別<sup>23</sup>中均位列榜首,性能超越GPT-5等通用模型。同時,公司開源的循證推理模型Citrus<sup>24</sup>在MedBench等多個醫療評測中達到同規模模型的領先水平。



「京醫千詢」2.0大模型

在產品生態與社會應用方面,通過「AI京醫」「京東卓醫」「京東知醫」三大核心產品,京東健康實現了覆蓋患者、醫院和醫生的生態構建,推動健康服務邁向普惠化、精準化的新階段。

## 助力企業健康

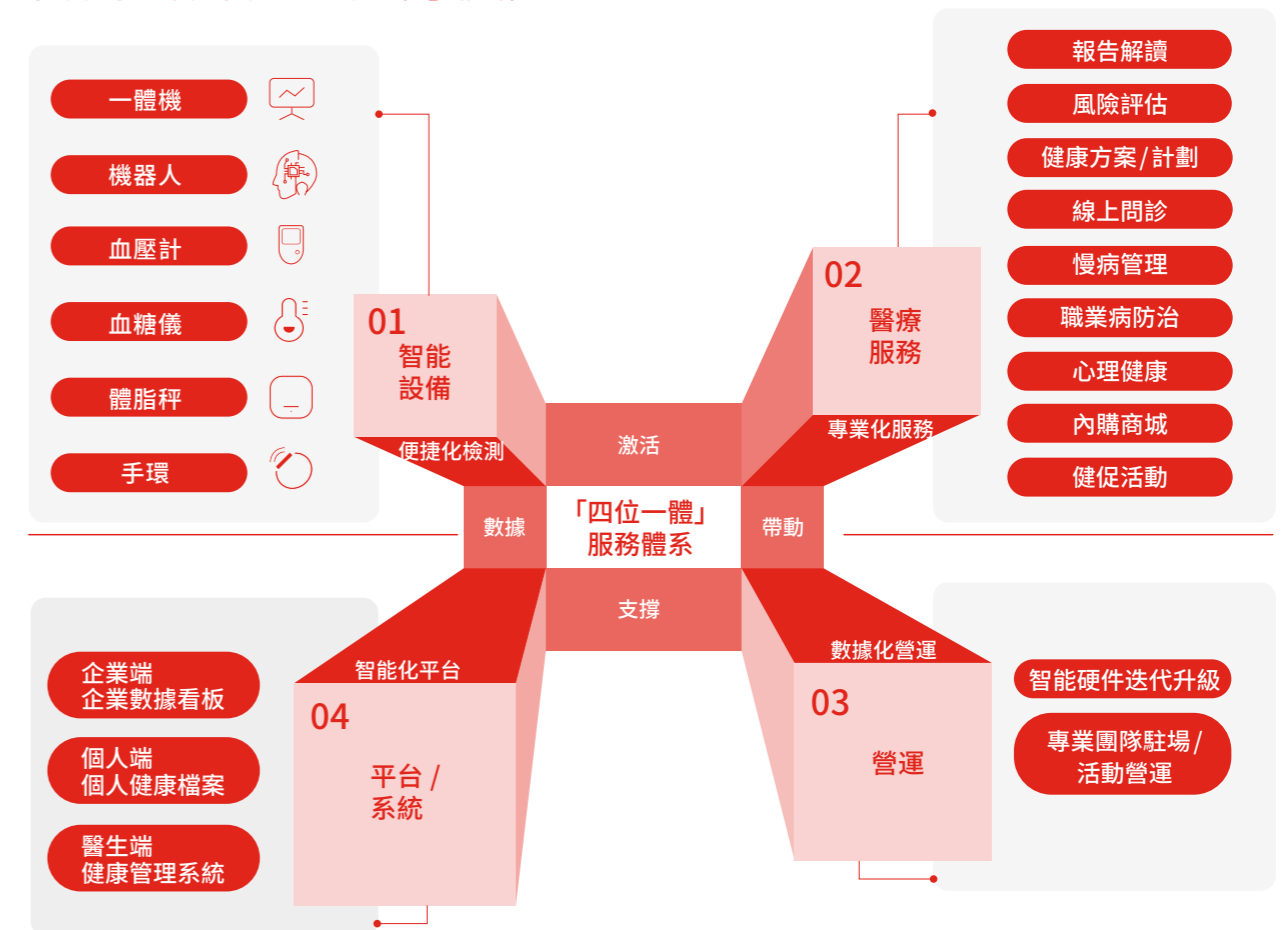
京東健康搭建企業健康小屋,針對企業員工健康狀況普遍堪憂、健康意識薄弱等問題,提供從健康檢測、風險評估到康復理療、心理關懷的全方位健康管理服務。通過智能硬件、健康管理系統、醫療專業服務與持續營運「四位一體」的解決方案,實現企業健康管理的數字化、場景化與個性化閉環。

企業健康小屋配備健康調理、心理健康、應急救護、運動康復等多功能區域,集成健康一體機、智能初篩機器人、AED除顫儀、心理諮詢系統等設備,支持員工自助完成多項健康指標檢測,並依託京東健康互聯網醫療服務資源及能力,提供遠程問診、就醫綠通、在線購藥等配套醫療服務。同時,系統平台可為企業端、員工端及醫生端分別提供健康數據看板、個人健康檔案與健康管理工具,助力企業科學制定健康福利計劃,提升員工健康水平與組織效能。

該服務已涵蓋消費品、能源、公安、金融等多個行業,為超百萬員工及其家庭提供系統化健康支持,致力於構建積極健康的企業文化,實現員工與企業共同可持續發展。

## 企業健康小屋——實現企業健康數智化

### 京東健康企業健康小屋「四位一體」服務體系



### 案例 AI 京醫普惠基層，破解鄉村用戶健康難題

2025年,京東健康「AI京醫」服務量超億次,其中近70%的問診需求來自三線及以下城市,成為彌合城鄉醫療資源鴻溝的關鍵力量。該服務通過提供7x24小時的專業、免費健康諮詢,有效解決了基層居民看病遠、諮詢難、看不懂的核心痛點,以下用戶故事,正是這一價值的最佳注腳:

一位70歲的鄉村老人通過AI諮詢冠心病用藥,解決了因出行不便和結果解讀困難帶來的焦慮;一位患有慢性病的農村用戶在AI指導下,清晰掌握了多種藥物的用法與復查注意事項;另有基層患者通過AI明確了胃酸治療方案,避免了因盲目擔憂而產生的頻繁奔波。用戶普遍反饋,AI服務「非常方便」「描述到位」,讓他們從「一頭霧水」變為「心中有數」,真正將便捷、可信賴的健康守護帶到了家門口。



<sup>23</sup> 包括 VQA-RAD、SLAKE 等評測集。

<sup>24</sup> Citrus: 京東健康「京醫千詢」大模型旗下專注於循證推理的模型。

## 推動行業創新

京東健康堅持以技術創新驅動行業變革，通過將前沿AI技術深入臨床、攜手多學科領域權威機構開展學術共建，以及與頭部醫院合作建設遠程醫療中心等方式，引領互聯網醫療邁向科學、規範、系統的新階段。

在數智化研發創新領域，京東健康自2025年6月起全面上線AI醫生服務，並將其作為核心服務入口，實現醫療資源的高效分發與響應。依託「京醫千詢」醫療大模型，京東健康先後與多家頭部醫療機構達成專病AI大模型合作，重點突破消化道腫瘤、呼吸系統疾病及泌尿系統腫瘤的精準診療，並攜手廣醫附屬腦科醫院啟動情緒障礙患者危機數字標誌物研究。同時，公司積極搭建高標準學術平台，通過主辦腫瘤防治新進展大會及精神領域學科融合大會，聯合中國抗癌協會發起「腫瘤整合防治工程」，牽頭制定《精神健康數字療法臨床應用指南》，持續構築學術與技術深度融合的創新高地。

2025年

在醫院合作模式方面，京東健康與頭部醫院合作超過

**20**家

助力提升優質醫療資源的可及性

### 京東健康與醫院合作模式創新案例

合作醫院	合作時間	合作領域
華中科技大學同濟醫學院附屬協和醫院	2025年9月	智慧門診、健康科普、遠程醫療中心建設
山東省精神衛生中心	2025年10月	精神衛生服務體系建設、重點學科發展、醫療資源下沉
南方醫科大學南方醫院增城院區	2025年11月	健康科普、遠程醫療中心建設
武漢大學人民醫院	2025年12月	健康科普、到家快檢、遠程醫療中心建設

## 知識產權管理

京東健康嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，並結合《京東集團專利管理辦法》《京東集團商標管理辦法》《京東集團著作權管理辦法》《京東集團域名管理辦法》《京東集團商業秘密管理辦法（試行）》等集團內部管理辦法，建立了完善的知識產權創造、保護與應用合規體系。

2025年，京東健康將知識產權保護深度融入公司營運與創新文化。公司定期開展競爭場景評估與風險監控，並通過法律手段積極維護行業公平競爭。同時，我們通過不定期的專項培訓，持續提升全員知識產權保護意識，將保護理念貫徹至日常工作每個環節，有效維護創新成果與品牌權益。

### 京東健康知識產權保護措施



#### 專利管理與合規宣貫

- 持續開展發明與外觀設計專利申請培訓，提升員工專利管理能力；
- 將知識產權理念嵌入新員工及全員合規培訓，2025年實現全員覆蓋。



#### 業務協同與技術挖掘

- 深度對接智慧醫療、健康APP及醫藥零售等核心項目，全年針對AI智能體交互、雲藥機等創新場景開展數十次深度專利挖掘，確保技術應用的知識產權安全。



#### 風險預警與權益維護

- 針對線上問診及購藥等高頻場景，定期開展主要競對專利風險分析；
- 嚴厲打擊商標惡意搶註，並為智慧互聯網醫院、數字人形象等產品完成版權登記。

2025年

京東健康共開展知識產權培訓

**4**次

覆蓋

**130**人次

培訓總時長

**102**小時



截至2025年底

京東健康申請專利

**1,122**項

獲得專利授權

**252**件



# 附錄

## 獨立驗證聲明



### 獨立驗證聲明

#### 驗證目的

必維認證(北京)有限公司(簡稱“必維”)受京東健康股份有限公司(簡稱“京東健康”)委託,對其2025環境、社會及管治報告(簡稱“報告”)進行獨立驗證。本聲明適用於下述範圍內包含的相關資訊。

報告中的資訊及其披露完全由京東健康負責。我們唯一的職責是對報告中所包含資訊的準確性和可靠性,以及報告資訊收集、分析的系統和流程進行評審和獨立驗證。

#### 驗證範圍

京東健康要求必維驗證以下資訊的準確性和可靠性:

報告在2025年1月1日至2025年12月31日包含的資料和資訊。

我們的驗證範圍不包括對以下資訊的驗證:

- 報告驗證期之外的活動相關的資訊;
- 京東健康的立場聲明(觀點、信仰、目標或未來意圖的闡述)和未來承諾的聲明;
- 已通過協力廠商財務審計的財務資料和資訊

保證水平:合理保證

#### 驗證標準

1. 國際審計與驗證準則理事會發佈的《ISAE 3000(修訂版)—除歷史財務資訊審核或覆核之外的驗證業務》
2. 全球可持續發展標準委員會GSSB《GRI可持續發展報告標準》
3. 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》

#### 驗證方法

作為獨立驗證的一部分,必維驗證組執行以下程序:

1. 與京東健康的相關人員進行訪談;
2. 審核京東健康提供的文件證據;
3. 根據GRI標準的實質性、準確性、完整性、平衡性、清晰性、可比性原則,對報告資訊的品質進行評價;
4. 審核績效資料,按照抽樣原則對其中的樣本資料進行追溯和核查;
5. 審核京東健康資料與資訊的收集、匯總、分析系統;

我們的驗證工作遵循必維對非財務報告外部驗證的標準程序進行,這些標準程序是當前獨立驗證的最佳實踐。驗證活動是基於必維認定的合理的、非絕對的基礎上進行策劃、實施和得出結論。

#### 驗證結論

基於驗證方法和執行上述程序,我們的意見如下:

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

Page 1 of 2



驗證範圍內的資訊和資料是準確的、可靠的,不存在重大錯誤或誤導性陳述;

資訊的呈現方式清晰、易於理解和獲取;

報告期內的資訊客觀、公平地反映了相關可持續發展管理活動;

京東健康已建立了適當的系統來收集、匯總和分析相關的資料資訊,披露了2025年的績效資料,具有可比性。

#### 準確性

報告披露的資訊和資料是客觀的、可靠的。京東健康採用資料資訊系統採集和整理了環境、社會、組織治理方面的資料,通過現場驗證,京東健康提供的證據比較可靠,報告內容具有客觀性。

#### 實質性

京東健康根據全球可持續發展標準委員會GSSB《GRI可持續發展報告標準》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》,以及氣候相關財務披露專責小組(TCFD)的要求,對ESG關鍵議題以及相關資訊進行了識別和披露,具有實質性。

#### 完整性

京東健康報告內容側重於“專題:深化AI生態應用,構築全域服務體系,專題:聚焦全人群健康剛需,深化普惠醫療新實踐”、“可持續發展管理”、“構建用戶信任”、“合理使用資源”、“精準洞察市場”、“助力社會發展”和“推進數智賦能”等方面,披露了京東健康利益相關方關注的產品責任、社會責任、環境責任、員工責任等相關的資料和資訊,披露內容比較完整。

#### 獨立性、公正性和能力聲明

必維是一家擁有190多年歷史,在品質、環境和職業健康安全、社會責任領域提供獨立驗證服務的機構。驗證小組成員與委託方京東健康無任何利益或衝突關係,驗證活動是獨立、公正的。必維在整個業務範圍內實施了商業道德規範,員工在日常業務活動中維持高道德標準。

鄒鳳賢  
總經理  
必維認證(北京)有限公司  
2026年04月22日

田品  
驗證組組長  
必維認證(北京)有限公司  
2026年04月22日

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

Page 2 of 2

## 碳核查聲明



### 溫室氣體核查意見書

授予

京東健康股份有限公司

必維認證（北京）有限公司（以下簡稱“必維”）受京東健康股份有限公司的委託，對京東健康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：京東健康股份有限公司
- 核查地址：總部和基於抽樣的若干職場、體檢中心、醫院、倉庫和藥店
- 溫室氣體報告期限：2025年01月01日 - 2025年12月31日

**組織邊界：**京東健康股份有限公司實施運營控制的活動和設施

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

#### 經核查的排放量：

- 範圍一 直接溫室氣體排放： 117.77 噸二氧化碳當量
- 範圍二 輸入能源的間接溫室氣體排放： 6,051.20 噸二氧化碳當量
- 範圍三 重要間接溫室氣體排放： 272,951.37 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
  - 處理壽命終止的售出產品

- 經量化的總排放量： 279,120.34 噸二氧化碳當量

**限制性敘述：**排除範圍三非重要間接排放

#### 溫室氣體核查依據：

- ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南
- ISO 14064-3:2019 溫室氣體聲明核查和審定規範及指南
- 溫室氣體核算體系-企業核算與報告標準
- 溫室氣體核算體系-企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準

#### 保證等級：

- 合理保證

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

第1頁，共2頁



#### 核查方法：

- 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
- 核查抽樣場所和資料來源

#### 核查結論：

基於核查工作實施過程和核查發現，京東健康股份有限公司在盤查報告中提供的溫室氣體排放量資料，與 ISO 14064-1:2018 組織層面溫室氣體排放和移除的量化和報告的要求及指南、溫室氣體核算體系的企業核算與報告標準和企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準是相符的。

#### 獨立、公正和勝任能力聲明：

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

核查組長：田品

核查日期：2026年3月25日

編號：EMICN100849A


簽發日期：2026年04月02日

版本號：No.1

必維認證（北京）有限公司授權代表

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

第2頁，共2頁



Bureau Veritas Certification

### 溫室氣體核查意見書附件

附件：溫室氣體排放資料明細表

範圍分類	噸二氧化碳當量	盤查/核查依據
<b>溫室氣體排放總量</b>	<b>279,120.34</b>	
範圍 1 直接溫室氣體	117.77	• 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
範圍 2 輸入能源的間接溫室氣體	6,051.20	
範圍 3-1 外購商品和服務	137,067.45	
範圍 3-2 資本商品	5,772.16	
範圍 3-3 燃料和能源相關活動	1,284.48	
範圍 3-4 上游運輸與配送	119,548.57	
範圍 3-5 運營中產生的廢物	18.68	
範圍 3-6 商務旅行	3,462.13	
範圍 3-7 員工通勤	186.19	
範圍 3-12 處理壽命終止的售出產品	5,611.71	

備註：範圍3-1 外購的商品和服務的排放不包括自營商品



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

## 關鍵績效表

指標名稱		單位	2024年數據	2025年數據
<b>環境</b>				
廢氣排放物	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	千克	661.95	1,039.68
	硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )	千克	0.45	0.73
	顆粒物 (PM)	千克	51.03	80.15
溫室氣體排放	二氧化碳排放密度	噸二氧化碳當量/營業收入 (萬元)	0.001	0.001
廢棄物	有害廢棄物密度	克/營業收入 (萬元)	2.22	3.74
	無害廢棄物密度	噸/營業收入 (萬元)	0.00006	0.00002
直接能源使用	直接能源消耗密度	千克標煤/營業收入 (萬元)	0.0056	0.0076
間接能源使用	間接能源消耗密度	千克標煤/營業收入 (萬元)	0.15	0.19
能源使用	綜合能源消耗密度	千克標煤/營業收入 (萬元)	0.16	0.20
水資源使用	水資源消耗密度	噸/營業收入 (萬元)	0.006	0.010
包裝產品	包裝密度	千克/營業收入 (萬元)	6.54	2.86
<b>社會</b>				
<b>員工人數及分佈</b>				
全職員工總數		人	3,564	5,263
非全職員工總數		人	283	0
按性別劃分的全職員工人數	男員工	人	1,451	1,994
	女員工	人	2,113	3,269
按職級劃分的全職員工人數	女性高級管理層員工佔比	%	46.7	53.33
	管理者	人	238	271
按年齡劃分的全職員工人數	基層員工	人	3,326	4,992
	30歲以下 (不含30歲)	人	1,125	1,765
	30-50歲	人	2,392	3,449
按地區劃分的全職員工人數	50歲以上 (不含50歲)	人	47	49
	中國大陸員工總數	人	3,559	5,250
	中國大陸員工佔比	%	99.86	99.75
其他地區員工總數	其他地區員工總數	人	5	13
	其他地區員工佔比	%	0.14	0.25

指標名稱		單位	2024年數據	2025年數據
按國籍劃分的全職員工人數	中國籍員工	人	3,562	5,261
	外籍員工	人	2	2
按民族劃分的全職員工人數	漢族員工	人	3,348	4,975
	滿族員工	人	96	100
	回族員工	人	30	37
	其他少數民族員工	人	88	151
特殊員工	殘疾員工總數	人	58	68
<b>新進員工及分佈</b>				
招聘	新進員工總數	人	1,437	3,065
	新進男員工總數	人	556	1,020
	新進女員工總數	人	881	1,906
	新進30歲以下(不含30歲)員工總數	人	605	1,550
	新進30-50歲員工總數	人	829	1,374
	新進50歲以上(不含50歲)員工總數	人	3	2
招聘	內部候選人填補空缺職位的男員工總數	人	138	47
	內部候選人填補空缺職位的員工總數	人	212	2,879
	內部候選人填補空缺職位的30歲及以下(不含30歲)員工總數	人	115	197
	內部候選人填補空缺職位的30歲-50歲員工總數	人	233	364
	內部候選人填補空缺職位的50歲以上(不含50歲)員工總數	人	2	201
	平均招聘成本	人民幣元/人	2,086	3,415
內部轉崗情況	由內部候選人填補的空缺職位的百分比(內部招聘)	%	19.6	22.1
<b>員工流失及分佈</b>				
	員工流失比率 <sup>25</sup>	%	6.51	6.60
按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	6.09	5.90
	女性員工流失比率	%	6.79	7.10

指標名稱		單位	2024年數據	2025年數據
按年齡劃分的員工流失比率	30歲以下(不含30歲)	%	8.83	8.10
	30-50歲	%	5.39	5.60
	50歲以上(不含50歲)	%	6.98	7.50
按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	%	6.52	6.60
	其他地區員工流失比率	%	0	0
<b>員工發展與培訓</b>				
按性別劃分的員工受訓百分比	男員工	%	100	100
	女員工	%	100	100
按職級劃分的受訓百分比	高層管理者	%	100	100
	中層管理者	%	100	100
	初級管理者	%	100	100
	基層員工	%	100	100
按性別劃分的員工受訓平均時長	男員工	小時	24.52	43.18
	女員工	小時	28.42	49.79
按職級劃分的受訓平均時長	高層管理者	小時	29.63	66.46
	中層管理者	小時	75.41	105.93
	初級管理者	小時	51.31	111.15
	基層員工	小時	28.87	44.10
<b>員工健康與安全</b>				
員工工傷	因工傷損失工作日數	日	65	856
	員工的失時工傷率	每百萬工作小時	0.563	0.862
	因工亡故人數	人	0	0
	因工亡故比率	%	0	0
<b>供應鏈管理</b>				
按地區劃分的供應商總數	供應商總數	家	4,439	5,704
	中國大陸	家	3,876	5,089
	中國港澳及海外	家	563	615
以環境或社會標準篩選的供應商	具有重大負面環境或社會影響的供應商數量	家	0	0

<sup>25</sup> 員工流失比率 = 主動離職的全職正式員工數 / (全年離職全職正式員工數 + 年末在職全職正式員工數)。

指標名稱		單位	2024年數據	2025年數據
<b>產品質量與安全</b>				
產品質量審計	內部審計次數	次	499	290
	外部審計次數	次	144	158
產品重大監管處罰次數		次	0	0
<b>知識產權保護</b>				
專利	總申請量	件	1,029	1,122
	授權量	件	166	252
	新提交申請量	件	162	93
商標	總申請量	件	764	942
	核准註冊量	件	531	727
	新提交申請量	件	272	260
版權	總申請量	件	176	238
	已登記量	件	175	237
	新提交申請量	件	62	78
域名	持有總量	件	334	340
	新提交申請量	件	9	2
知識產權培訓	培訓次數	次	5	4
	覆蓋人數	人	200	130
	培訓總時長	小時	1,000	102
<b>信息安全管理</b>				
信息安全培訓次數		場次	6	17
信息安全培訓覆蓋率		%	100	100
信息數據泄露事件次數		次	0	0
侵犯隱私投訴事件次數		次	0	0
<b>產品與客戶服務</b>				
客戶滿意度	NPS	分	72.0	73.8
產品及服務投訴	產品及服務投訴總數	次	7,200	9,428
	產品及服務投訴解決率	%	100	100

指標名稱		單位	2024年數據	2025年數據
<b>管治</b>				
<b>反貪腐</b>				
廉潔培訓	廉潔培訓總小時數	小時	7,537	6,052
	廉潔培訓參與總人次	人次	10,852	12,283
	廉潔培訓覆蓋率	%	100	100
已審結的貪污訴訟案件的數目		件	0	0
<b>董事會獨立性與多元化</b>				
董事會總人數		人	8	7
董事會多元化	董事男性人數	人	6	5
	董事女性人數	人	2	2
	女性在董事會佔比	%	25	29
董事會獨立性	獨立董事人數	人	5	5
	非獨立董事人數	人	3	2

## 政策列表

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
專題	專題一：深化AI生態應用，構築全域服務體系	/	/
	專題二：聚焦全人群健康剛需，深化普惠醫療新實踐	/	/
可持續發展管理	ESG治理	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》	/
	利益相關方溝通	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》	/
	重大性議題判定	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》	/
合規治理		《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國證券法》 《上市公司治理準則》 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》 《企業管治守則》	《京東集團獨立董事獨立性標準》 《董事會獨立性政策》 《京東集團董事會多元化政策》 《董事會多元化政策》 《提名政策》 《京東健康醫保基金使用行為準則》 《京東健康服務商推薦管理規範》
	商業道德	《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行辦法》	《京東集團商業行為和道德規範準則》 《京東集團反腐敗條例》 《京東健康服務商推薦管理規範》 《京東集團舉報人保護和獎勵制度》 《京東健康反腐敗政策》 《互聯網醫院反商業賄賂管理細則》 《商務接待管理規範》 《供應商推薦與評估機制》
構建用戶信任		《中華人民共和國藥品管理法》 《藥品經營質量管理規範》 《中華人民共和國藥品管理法實施條例》 《中華人民共和國藥典》 《中華人民共和國中醫藥條例》 《中藥品種保護條例》 《藥品經營和使用質量監督管理辦法》 《藥品網絡銷售監督管理辦法》 《藥物警戒質量管理規範》 《藥品網絡銷售禁售清單》 《關於規範處方藥網絡銷售信息展示的通知》 《北京市藥品網絡銷售監督管理辦法實施細則》 《國家藥監局綜合司關於印發藥品網絡交易第三方平台檢查指南（試行）的通知》 《互聯網醫院管理辦法（試行）》 《遠程醫療服務管理規範（試行）》 《互聯網診療管理辦法（試行）》	《入駐平台的企業核實登記管理制度》 《藥品信息發佈管理制度》 《藥品信息展示管理制度》 《藥品質量安全管理制度》 《藥品配送管理制度》 《不良反應報告管理制度》 《投訴舉報處理管理制度》 《藥品網絡銷售活動檢查監控管理制度》 《數據管理制度》 《網絡安全保障管理制度》 《交易記錄保存管理制度》 《信息安全保密管理制度》 《用戶信息安全管理制度》 《藥品召回管理制度》 《崗位培訓管理制度》 《消費者權益保護管理制度》 《客戶服務管理制度》 《在線藥學服務管理制度》
	品質保障		

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
構建用戶信任	品質保障	《互聯網藥品信息服務管理辦法》 《國家藥監局綜合司關於印發藥品網絡交易第三方平台檢查指南（試行）的通知》 《醫療器械監督管理條例》 《醫療器械經營質量管理規範》 《醫療器械使用質量監督管理辦法》 《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》 《醫療器械質量抽查檢驗管理辦法》 《醫療器械經營監督管理辦法》 《醫療器械「網絡」銷售質量管理規範》 《醫療器械召回管理辦法》 《體外診斷試劑分類規則》 《中華人民共和國食品安全法》 《保健食品備案工作指南（試行）》 《特殊醫學用途配方食品註冊管理辦法》 《動物診療機構管理辦法》 《中華人民共和國動物防疫法》 《執業獸醫和鄉村獸醫管理辦法》 《獸藥管理條例》 《獸藥經營質量管理規範》 《獸藥處方藥與非處方藥管理辦法》 《健康體檢管理暫行規定》 《健康體檢中心基本標準（試行）》 《成人健康體檢項目推薦指引（2025年版）》 《北京市健康體檢管理辦法》 《北京市醫療機構健康體檢質量管理與控制指標》 《關於促進健康服務業發展的若干意見》 《健康體檢服務規範》 《健康體檢質量控制指南》 《健康體檢重要異常結果管理專家共識（試行版）》 《醫療美容服務管理辦法》 《美容醫療機構、醫療美容科（室）基本標準》 《醫療美容項目分級管理目錄》 《醫療美容從業人員執業規範》 《醫療美容服務合規專項指南》	《處方審核監督管理制度》 《處方藥實名購買管理制度》 《突發公共衛生事件應急預案管理制度》 《質量管理體系文件管理制度》 《委託服務商管理制度》 《自營店鋪質量安全管理制度》 《內審管理制度》 《平台經營者信息報送制度》 《數據備份管理制度》 《數據查閱管理制度》 《質量管理機構或者質量管理人員的職責》 《質量安全關鍵崗位人員崗位說明》 《質量文件審核批准管理制度》 《質量記錄管理制度》 《質量管理自查制度》 《醫療器械供貨者和產品資質審核制度》 《醫療器械採購管理制度》 《醫療器械有效期管理制度》 《銷售和售後服務管理制度》 《銷售記錄制度》 《醫療器械購貨者資格審核管理制度》 《醫療器械不合格品管理制度》 《醫療器械退貨管理制度》 《醫療器械不良事件監測及報告管理制度》 《醫療器械召回管理制度》 《醫療器械追溯管理制度》 《醫療器械質量投訴、事故調查和處理報告制度》 《環境衛生和人員健康管理制度》 《質量管理培訓和考核制度》 《醫療器械質量安全風險會商管理制度》 《醫療器械委託管理制度》 《網絡銷售管理制度》 《食品安全自檢自查與報告制度》 《食品進貨查驗記錄制度》 《食品銷售管理制度》 《食品召回管理制度》 《從業人員培訓管理制度》 《食品貯存管理制度》 《東莞京東寵物健康有限公司寵物診療行為規範》 《東莞京東寵物健康有限公司藥品管理發放制度》 《東莞京東寵物健康有限公司門診部醫療管理制度》 《東莞京東寵物健康有限公司滅菌消毒操作程序》 《東莞京東寵物健康有限公司醫療廢物無害化處理管理制度》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
構建用戶信任	品質保障		《東莞京東寵物健康有限公司處理醫療糾紛管理辦法》 《東莞京東寵物健康有限公司獸醫處方管理制度》 《東莞京東寵物健康有限公司病案管理工作制度》 《供應商和所購獸藥質量評估制度》 《獸藥採購管理制度》 《獸藥銷售管理制度》 《不合格獸藥管理制度》 《京東健康消費醫療體檢中心管理檢查標準》 《京東健康消費醫療體檢中心醫、技標準操作規範》 《京東健康消費醫療體檢中心護理標準操作規範》 《京東健康消費醫療體檢中心超聲工作手冊》 《京東健康消費醫療體檢中心超聲檢查規範》 《京東健康消費醫療體檢中心放射檢查操作規範》 《京東健康消費醫療美容管理檢查標準》 《京東健康消費醫療美容標準操作規範》
	信息安全與隱私保護	《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《GB/T 41479-2022 信息安全技術網絡數據處理安全要求》 《中華人民共和國電子商務法》 《互聯網診療管理辦法》	《數據管理制度》 《京東健康隱私政策》
合理使用資源	應對氣候變化	《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》	/
	綠色營運	《中華人民共和國節約能源法》 《水污染防治行動計劃》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《大氣污染物綜合排放標準》 《中華人民共和國水污染防治法》 《藥品經營質量管理規範》 《「十四五」城鎮生活垃圾分類和處理設施發展規劃》 《污水綜合排放標準》 《醫療廢物管理條例》	/
	生物多樣性保護	《昆明—蒙特利爾全球生物多樣性框架》 《中華人民共和國土地管理法》 《中華人民共和國野生動物保護法》 《中華人民共和國陸生野生動物保護實施條例》 《中華人民共和國環境影響評價法》	《京東開放平台禁發商品及信息管理規範》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
精準洞察市場	責任供應鏈	《藥品管理法》 《藥品經營質量管理規範》 《醫療器械監督管理條例》	《京東集團供應商行為準則》 《京東開放平台健康類商品品質抽檢規範》 《京東健康品質負向體驗感知專項治理公告》 《京東開放平台商品質量不合格細則》 《首營企業及銷售人員審核管理制度》 《首營品種審核管理制度》 《藥品採購管理制度》 《供應商評審管理制度》 《自營供應商入駐資質標準》 《京東自營供應鏈履約管理規則》 《供應商不合格清退原則》 《禁止回流藥銷售制度》 《醫療器械供貨者和產品資質審核管理制度》 《京東開放平台招商管理規則》 《京東開放平台資質註銷管理規範》 《京東開放平台健康商家藥械資質核驗管理細則》 《京東開放平台健康類不當發佈商品或信息細則》 《京東開放平台中藥飲片代煎管理規範》 《京東開放平台冷鏈藥品管理規範》 《京東開放平台藥品違規買贈管理規範》 《京東開放平台處方審核管理規範》 《京東開放平台評價管理規則》 《京東秒送健康分類商家門店履約服務管理規則》 《京東秒送健康分類商家違規行為管理規範》 《京東秒送保質期商品管理規則》 《京東秒送健康分類商家藥械資質核驗管理規則》 《京東開放平台消費醫療商家線上門店管理規則》 《京東開放平台消費醫療違規管理規則》
	負責任營銷	《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國電子商務法》 《互聯網廣告管理辦法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《互聯網廣告管理辦法》	《京東開放平台營銷活動規則》 《京東健康負責任營銷政策》

範疇	對應二級標題	法律法規	內部制度
助力社會發展	人才發展	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《世界人權宣言》 《國際勞工組織公約》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》	《員工手冊》 《京東健康人權政策》 《京東健康人權盡職調查框架》 《反性騷擾反歧視行為準則》 《京東集團任職迴避管理制度》 《京東集團員工活水管辦法》 《京東集團薪酬管理制度》 《京東集團入職定薪管理規定》 《京東集團員工福利補貼管理規定》 《京東培訓供應商管理制度》 《京東員工內部培訓管理制度》 《京東員工教育培訓經費管理制度》 《京東內部講師管理制度》 《京東健康商學堂類目專家管理制度》 《京東健康商學堂視頻課錄製及課程信息提報規範》 《京東健康商學堂課程審核規範》 《京東健康商學堂線上直播培訓SOP》 《京東健康職業健康與安全管理政策》
	知識產權管理	《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國商標法》	《京東集團專利管理辦法》 《京東集團商標管理辦法》 《京東集團著作權管理辦法》 《京東集團域名管理辦法》 《京東集團商業秘密管理辦法（試行）》

## 聯交所 ESG 指引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>A: 環境</b>		
<b>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、有害及無害廢物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色營運 應對氣候變化
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色營運
關鍵績效指標 A1.2	(於 2025 年 1 月 1 日刪除)	
關鍵績效指標 A1.3	所產生的有害廢物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
關鍵績效指標 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。	綠色營運
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢物的方法，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。	綠色營運
<b>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。	綠色營運
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運 應對氣候變化
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
關鍵績效指標 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。	綠色營運
關鍵績效指標 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。	綠色營運
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	綠色營運
<b>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。	綠色營運 應對氣候變化
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色營運 應對氣候變化
<b>A4: 氣候變化</b>		
一般披露	(於 2025 年 1 月 1 日刪除)	/
關鍵績效指標 A4.1	(於 2025 年 1 月 1 日刪除)	/

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>B: 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>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。	人才成長
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的員工總數。	人才成長
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失率。	人才成長
<b>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。	人才成長
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	人才成長
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	人才成長
關鍵績效指標 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。	人才成長
<b>B3: 發展與培訓</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。	人才成長
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	人才成長
關鍵績效指標 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。	人才成長
<b>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。	人才成長
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才成長
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人才成長
<b>營運慣例</b>		
<b>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。	責任供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	責任供應鏈

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
關鍵績效指標 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。	責任供應鏈
關鍵績效指標 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，以及相關管理及監察方法。	責任供應鏈
關鍵績效指標 B5.4	描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關管理及監察方法。	責任供應鏈
<b>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、標籤及隱私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。	品質保障 負責任營銷
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	品質保障
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質保障
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品質保障
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質保障
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關管理及監察方法。	構建用戶信任 信息安全與隱私保護
<b>B7: 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關管理及監察方法。	商業道德
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
<b>社區</b>		
<b>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。	民生健康
關鍵績效指標 B8.1	專註貢獻領域（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	民生健康
關鍵績效指標 B8.2	在專註領域所動用資源（如金錢或時間）。	民生健康

## 氣候相關披露

氣候相關披露	管治	管治	綠色營運 應對氣候變化
		氣候相關風險及機遇	應對氣候變化
	策略	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，財務表現以現金流量	/
		氣候韌性	應對氣候變化
		氣候相關風險及機遇的財務影響	/
	風險管理	風險管理	應對氣候變化
		溫室氣體排放	應對氣候變化
		氣候相關轉型風險	應對氣候變化
		氣候相關物理風險	應對氣候變化
		氣候相關機遇	應對氣候變化
	指標及目標	資本運作	/
		內部碳定價	/
		薪酬	/
		行業指標	/
		氣候相關目標	應對氣候變化
		跨行業指標以及行業指標適用性	/

## GRI 標準指引

使用說明	京東健康在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息
使用的 GRI1	GRI1：基礎 2021

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
<b>GRI2：一般披露 2021</b>		
<b>組織及其報告做法</b>		
2-1	組織詳細介紹	公司簡介
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
2-4	信息重述	關於本報告
2-5	外部鑒證	獨立驗證聲明
<b>活動和工作</b>		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	責任供應鏈
2-7	員工	人才成長
2-8	員工之外的工作者	人才成長
<b>管治</b>		
2-9	管治架構和組成	合規治理
2-10	最高管治機構的提名和遴選	合規治理
2-11	最高管治機構的主席	合規治理
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	合規治理
2-13	為管理影響的責任授權	合規治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 治理
2-15	利益衝突	利益相關方溝通
2-16	重要關切問題的溝通	重大性議題判定
2-17	最高管治機構的共同知識	合規治理
2-18	對最高管治機構的績效評估	合規治理
2-19	薪酬政策	人才成長
2-20	確定薪酬的程序	人才成長
2-21	年度總薪酬比率	不適用
<b>戰略、政策和實踐</b>		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
2-23	政策承諾	ESG 戰略及 SDGs 目標回應

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
2-24	融合政策承諾	ESG 戰略及 SDGs 目標回應
2-25	補救負面影響的程序	ESG 戰略及 SDGs 目標回應
2-26	尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通
2-27	遵守法律法規	ESG 治理
2-28	協會的成員資格	合規治理
<b>利益相關方參與</b>		
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	利益相關方溝通
<b>GRI3: 實質性議題 2021</b>		
3-1	確定實質性議題的過程	重大性議題判定
3-2	實質性議題清單	重大性議題判定
<b>經濟</b>		
<b>GRI201: 經濟績效</b>		
3-3	實質性議題的管理	重大性議題判定
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	/
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	人才成長
<b>GRI204: 採購實踐</b>		
3-3	實質性議題的管理	品質保障 責任供應鏈
<b>GRI205: 反腐敗</b>		
3-3	實質性議題的管理	商業道德
205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	商業道德
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	商業道德
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	商業道德
<b>GRI206: 不當競爭行為</b>		
3-3	實質性議題的管理	商業道德
206-1	針對不當競爭行為、反託拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	商業道德
<b>環境</b>		
<b>GRI302: 能源</b>		
3-3	實質性議題的管理	綠色營運
302-1	組織內部的能源消耗量	綠色營運
302-3	能源強度	綠色營運
302-4	減少能源消耗量	綠色營運
302-5	降低產品和服務的能源需求	綠色營運

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
<b>GRI303: 水資源</b>		
3-3	實質性議題的管理	綠色營運
303-1	按源頭劃分的取水	/
303-2	因取水而受重大影響的水源	/
303-3	水循環與再利用	綠色營運
<b>GRI305: 排放</b>		
3-3	實質性議題的管理	綠色營運 應對氣候變化
305-1	直接（範疇1）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-2	能源間接（範疇2）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-4	溫室氣體排放強度	應對氣候變化
305-5	溫室氣體減排量	應對氣候變化
305-7	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其他重大氣體排放	綠色營運
<b>GRI306: 污水和廢棄物</b>		
3-3	實質性議題的管理	綠色營運
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	/
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	綠色營運
306-3	重大泄漏	/
306-4	危險廢物運輸	綠色營運
306-5	受排水和/或徑流影響的水體	/
<b>GRI308: 供應商環境評估</b>		
3-3	實質性議題的管理	責任供應鏈
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	責任供應鏈
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	責任供應鏈
<b>社會</b>		
<b>GRI401: 僱傭</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
401-1	新進員工和員工流動率	人才成長
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	人才成長
401-3	育兒假	人才成長
<b>GRI402: 勞資關係</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
<b>GRI403: 職業健康與安全</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
403-1	職業健康安全管理體系	人才成長

披露議題 / 披露項	披露項標題	章節索引
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	人才成長
403-3	職業健康服務	人才成長
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	人才成長
<b>GRI404：培訓與教育</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	人才成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	人才成長
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	人才成長
<b>GRI405：多元化與平等機會</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
405-1	管治機構與員工的多元化	人才成長
<b>GRI406：反歧視</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	人才成長
<b>GRI408：童工</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
<b>GRI409：強迫或強制勞動</b>		
3-3	實質性議題的管理	人才成長
<b>GRI413：當地社區</b>		
3-3	實質性議題的管理	民生健康
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	民生健康
<b>GRI414：供應商社會評估</b>		
3-3	實質性議題的管理	責任供應鏈
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	責任供應鏈
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	責任供應鏈
<b>GRI418：客戶隱私</b>		
3-3	實質性議題的管理	信息安全與隱私保護
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	信息安全與隱私保護

## 意見反饋表

尊敬的利益相關方：

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

1. 相對於京東健康而言，您的身份是：

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

2. 您對本年度報告整體是否滿意？

- 是     
  否     
  一般

3. 您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

- 是     
  否     
  一般

4. 您對我們明年編制發佈的 ESG 報告有何期待或建議？

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

5. 您對於我們的 ESG 工作開展有何建議或期待？

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

**JDH 京东健康**  
看病买药·就上京东