



JD Logistics, Inc.

京东物流股份有限公司

(于开曼群岛注册成立的有限公司)

股份代号：2618

2021  
环境、社会及治理报告  
Environmental, Social and  
Governance Report

# 目录

<b>报告简介</b>	<b>01</b>
<b>概要</b>	
关于京东物流与企业理念	02
首席执行官致辞	04
关键绩效概览	06
董事会声明	09
ESG治理体系	10
实质性议题与利益相关方沟通	12
<b>链接你我 共同成长 01</b>	
内控合规管理	16
人力资源与人才发展	22
供应商管理	30
<b>链接需求 优质服务 02</b>	
高质量服务赋能行业整体发展	36
体验为本，消费者满意度至上	37
一体化供应链助力高效公共治理	41
<b>链接产业 提质增效 03</b>	
协同高效、更加敏捷的全场景端到端物流网络	47
多行业洞见，定制化服务	49
领先物流科技赋能一体化供应链	52
<b>链接幸福 共同富裕 04</b>	<b>04</b>
乡村振兴	56
助力中小企业发展	60
促进高质量人才培养	60
<b>链接明天 绿色星球 05</b>	<b>05</b>
节能减排	64
资源循环高效利用	66
打造绿色供应链生态	69
<b>专题</b>	
打造绿色、智能、高效、安全的一体化供应链	72
保障冰雪盛会成功举办	
<b>气候相关财务信息披露专题报告</b>	
治理	78
战略	78
风险管理	86
指标和目标	87
<b>关于报告</b>	
可持续发展绩效表	90
联合国可持续发展目标响应	95
ESG相关的认证与认可	96
香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	97
内容索引	
GRI 内容索引	99
外部审验声明	101

# 报告简介

## 报告形式

本报告支持在线阅读，并提供中文、英文两种语言版本。当两种语言文本有歧义或冲突时，以中文版内容为准。

## 编写依据

本报告的编制符合香港联交所《环境、社会及管治报告指引》要求，同时参考联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的GRI准则、联合国全球契约十项原则（The Ten Principles of the UN Global Compact）、以及可持续会计准则委员会（SASB）发布的行业准则。其中，应对气候变化的相关内容参考香港联交所《气候信息披露指引》以及气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议。

## 信息说明

本报告的信息和数据主要来源于公司内部相关数据收集系统、工作报告及公开资料信息，例如招股说明书、企业年报及权威媒体发布信息。如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。为便于表述，报告中“我们”及“公司”均指代“京东物流”，“京东”指代“京东集团”。

## 报告范围

本报告时间跨度为2021年1月1日至2021年12月31日，聚焦于京东物流在环境、社会及治理（ESG）方面的表现。为保持信息的连续性和完整性，对部分内容进行了回顾和延展。

## 联系我们

关于本报告的反馈与意见，请发邮件至 [jdli@jd.com](mailto:jdli@jd.com)。

或发信件至北京市大兴区亦庄经济技术开发区科创十一街18号院B座10楼，邮编：100176。

要获取更多相关信息，请浏览官方网站 <https://www.jdl.com>。



# 概要

## 关于京东物流与企业理念

### 京东物流：成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商

京东物流于2007年作为京东集团旗下内部物流部门成立，于2017年4月起作为京东集团的独立业务分部运营，并为外部客户提供服务。2021年5月，京东物流在香港联交所主板上市。作为中国最大的一体化供应链物流服务商，京东物流聚焦于快速消费品、家电家具、服装、3C、汽车和生鲜六大行业，以一体化供应链物流服务为核心赛道，为客户提供技术驱动的一体化供应链解决方案及物流服务，帮助企业、行业、社会实现降本增效。

京东物流建立了包含仓储网络、综合运输网络、最后一公里配送网络、大件网络、冷链网络和跨境网络在内的高度协同六网格局。截至2021年底，京东物流运营超过1,300个仓库（其中包括43座京东物流“亚洲一号”智能物流园区），管理面积超过2,400万平方米（包括云仓生态平台上云仓的管理面积）。

京东物流始终重视技术创新在企业发展中的重要作用。基于5G、人工智能、大数据、云计算及物联网等底层技术，京东物流正在持续提升自身在自动化、数字化及智能决策方面的能力。同时，京东物流构建了协同共生的供应链网络，中国及全球各行业合作伙伴参与其中。通过与国际及当地合作伙伴的合作，京东物流已建立覆盖超过220个国家及地区的国际线路，拥有近80个保税仓库及海外仓库。

同时，京东物流着力推行战略级项目“青流计划”，协同行业和社会力量共同关注人类的可持续发展。作为国内首家完成设立科学碳目标（SBT）的物流企业，京东物流致力于使用并推广更多清洁能源和环保材料，践行绿色可持续发展理念。京东物流正坚持“体验为本、技术驱动、效率制胜”核心发展战略，将自身长期积累的新型实体企业发展经验和长期技术投入所带来的数智化能力持续向实体经济开放，服务实体经济，持续创造社会价值。

### 企业理念

#### 愿景

成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商

#### 价值观

客户为先、诚信、协作、感恩、拼搏、担当

#### 使命

技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展

#### 核心战略

体验为本  
技术驱动  
效率制胜

#### 经营理念

以客户为中心，用可信赖的供应链服务持续创造价值

## 首席执行官致辞



2021年对于京东物流来说是发展与转型的关键一年，我一直在思考京东物流应该承担哪些社会使命，在为我们的客户提供更好、更高效、更可持续的物流解决方案的同时，我们还能为行业、社会、世界的可持续发展贡献哪些力量？

2007年，我们作为京东集团的物流部门而成立，从成立之初我们就基于一体化供应链的定位来规划建设我们的物流基础设施，持续扩大物流技术研发投入并不断深化我们的行业洞察，强化核心服务能力。2017年，京东物流正式独立，我们将服务于京东零售的物流能力进一步产品化并对外开放，为外部客户全面提升物流质量和效率提供了原动力。2021年，京东物流营收达1,047亿元，较2020年增长42.7%；其中来自外部客户收入达591亿元，占总收入56.5%。与此同时，京东物流全年研发投入达到28亿元，同比增长36.9%，已申请专利和软件许可超过5,500项。2021年，京东物流成功在香港联交所主板上市，我们也进入了全新的发展阶段。

京东物流的核心主航道是“一体化供应链物流服务”，同时也一直致力于节能减排，打造绿色供应链，持续关注气候变化的潜在影响。2019年，京东物流成为国内首家承诺设立科学碳目标的物流企业。2021年，京东物流通过“青流计划”共计投入使用循环包装箱6,500余万次，投放可循环“塑料编织布包装袋”600万个。京东物流在全国50多个城市投放使用的新能源车已达20,000辆。为了加速实现2030年物流运输车100%新能源化的目标，未来2-3年，京东物流将持续研发和投放数千台智能快递车支持绿色交通运输。截至2021年底，京东物流在全国智能物流园区的总体光伏装机容量达到100兆瓦以上，年发电量1.6亿度。未来3年，京东物流计划搭建起1,000兆瓦的光伏发电能力，这会为85%的智能物流

园区提供绿色能源。2022年，京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区获得碳中和认证双证书，成为我国首个“零碳”物流园区。未来5年，京东物流将投入10亿元用于加码绿色低碳的一体化供应链建设，实现自身碳效率提升35%的目标，同时携手上下游合作伙伴，共同探索推进绿色低碳的一体化供应链建设，打造绿色低碳的一体化供应链生态体系。

京东物流坚守正道商业价值观，关注员工健康安全和职业成长，全面推动高质量就业。截至2021年底，京东物流员工总人数达到31.6万，我们始终坚持与所有一线员工签订规范的劳动合同。通过提供稳定的收入、五险一金等福利，我们使员工获得更好的生活和就业路径，为20余万农村家庭和超过100万农村人口带来收入保障。在解决本地就业方面，京东物流一线员工在本省就业的人数占比超过60%。

京东物流重视社会责任，支持中小企业发展，关注乡村振兴和共同富裕。我们通过一体化供应链物流服务助力乡村振兴，推进产销的高效对接。一方面，我们不断完善智能物流基础设施，提升履约效率，丰富乡村消费市场、促进乡村消费升级。另一方面，我们还打造了产地一体化供应链模式，助力特色农产品上行，全面赋能乡村创收增收，目前我们已经为全国1,000多个农特产地和产业带开展对应的供应链配套服务。

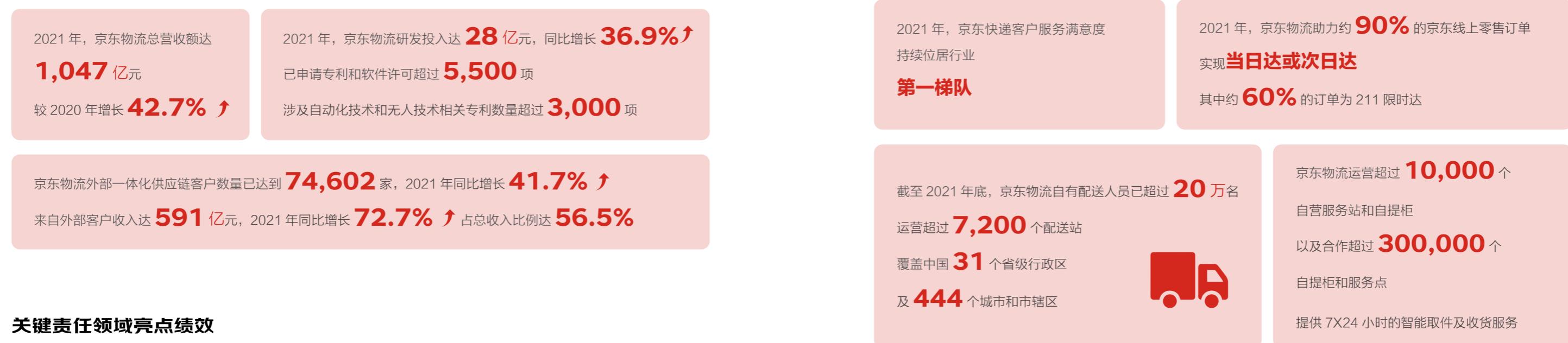
作为中国领先的技术驱动的供应链解决方案和物流服务提供商，京东物流借助于自身的物流基础设施，积极参与在极端条件下的公共治理和应急保障。2021年，河南省、山西省汛情发生后，京东物流及时提供了物资应急保障服务。在新冠疫情防控期间，京东物流全力保障新冠疫苗运送和生活物资运输，截至2021年底，京东物流累计运输疫苗超430万支。京东物流已投入近400辆L4级别自动驾驶智能快递车，在解决无接触、最后一百米配送中发挥着重要作用。

2021年是京东物流发布ESG报告的第一年，在本报告准备过程中，我们也深入地审视了我们既有的环境、社会和治理的工作成果，并开展了系统性地评估与优化。值得一提的是，我们在本次ESG报告中融入了气候相关的财务信息披露专题，首次全面分析了在不同气候情景下京东物流面临的机遇及风险，并在此基础上制定了面向2030年的风险治理战略。未来，我们将继续深耕一体化供应链物流服务，以科技赋能推动全球高效流通和可持续发展，为地球更美好的明天迈出速度与温度共存的每一步。

余睿  
京东物流执行董事兼首席执行官

## 关键绩效概览

### 公司亮点绩效



### 关键责任领域亮点绩效

#### 链接你我 共同成长



<sup>1</sup>ADAS ( Advanced Driver Assistance System )，即智能驾驶辅助系统。

## 链接幸福 共同富裕

京东物流积极推进“快递进村”提升县乡村三级物流触达能力和服务时效，推动城乡物流普惠。目前全国 **93%** 的区县和 **84%** 的乡镇已实现当日达或次日达。

京东物流持续带动西藏自治区电子商务发展，拉萨地区新建的物流仓内已拥有 **100** 多台仓储机器人，实现自动化运营。2021年，西藏自治区内京东物流订单量增长率已达 **43%**。

## 链接明天 绿色星球

未来5年，京东物流将继续投入 **10亿元人民币** 用于加码绿色低碳的一体化供应链建设，实现自身碳效率提升 **35%**。

京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区已成为中国**首个**“零碳”物流园区。

2021年，京东物流通过“青流计划”共计使用“青流箱”**500余万次**，循环保温箱**6,000余万次**，投放可循环“塑料编织布包装袋”**600万个**。循环中转袋平均使用率目前已经达到**100%**，每年可节约一次性编织袋使用**1.4亿次**，可减少使用一次性塑料编织袋**7,000万个**。



京东物流通过新材料升级，降低缓冲包装的厚度，每年减少使用聚乙烯（PE）约 **2万吨**。

2021年，京东物流共计减少纸张使用超过 **24万吨**，减少塑料使用近 **3.5万吨**，减少包装材料浪费 **30%以上**。



2021年，京东物流共更换旧式燃油配送车 **4,960辆**，减少二氧化碳排放 **22,832吨**。京东物流在全国 **50** 多个城市投放使用的新能源车已达 **20,000辆**。北京地区的自营城配车辆已全部更换为新能源车，每年可减少约 **40万** 吨的二氧化碳排放。



## 董事会声明

京东物流承诺本公司严格遵守上市地交易所环境、社会及管治（ESG）报告指引的披露要求。

公司董事会以多元的方式参与对ESG工作的监督和决策。2021年，董事会深入参与监督京东物流ESG战略与报告的相关工作。基于业务影响力，结合全球可持续发展趋势，并兼顾公司内外部多元利益相关方的期待，京东物流评估和厘定了对企业发展重要或显著的经济、环境、社会及治理议题，并将重要性评估结果作为企业风险与机遇识别和可持续发展战略制定的关键依据。同时，董事会审视公司重要ESG议题的识别结果，通过构建并持续完善ESG治理结构，提升公司的ESG治理水平。2022年，京东物流将基于ESG高优先级事项，建立ESG管理指标体系和绩效评价机制，并通过定期的信息收集、反馈与跟踪，确保ESG各项指标在公司各个部门和业务单元的贯彻落实，让可持续发展成为京东物流共建、共享的价值观与企业文化。

作为中国领先的、技术驱动的供应链解决方案及物流服务商，京东物流将持续以一体化供应链能力，为促进行业生态全面绿色转型贡献更多可持续物流解决方案。未来，京东物流将持续强化ESG治理，切实履行“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”的企业使命，致力于成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商。



## ESG 治理体系

京东物流的 ESG 治理体系为 ESG 计划制定、定期评估及管理相关风险奠定了稳固的基础。通过搭建 ESG 治理体系，京东物流将更有效地管理环境、社会及公司治理等非财务风险，保持与监管部门、投资者、客户、公众等多元利益相关方的有效沟通及良好关系，持续提升企业治理水平，不断强化“成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商”的企业愿景，实现业务的稳健经营与可持续发展。

京东物流的 ESG 治理体系由决策、日常管理、工作实施和外部资源构成：



**日常管理:** 由市场与公共事务相关团队牵头，财务、人力等相关部门组成的 ESG 专项工作组，负责 ESG 相关工作的日常管理，并与各部门及业务单元的 ESG 负责人进行工作接洽与协调。

**工作实施:** 各部门及业务单元按照既定的管理指标与机制落实 ESG 相关具体工作，并定期向 ESG 专项工作组汇报。

**外部资源:** ESG 专项工作组协同由专家智库和生态伙伴组成的外部专业资源，采纳其对京东物流 ESG 相关工作的期待与建议，进一步提升自身 ESG 治理水平。



## ESG 战略框架

京东物流始终坚持“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”的企业使命，致力于实现“成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商”的企业愿景。2021年，在企业 ESG 治理体系和以技术驱动的一体化供应链基础设施两大底座的支撑下，京东物流不断践行可持续发展理念，通过提供客户优质服务、助力产业提质增效、促进社会共同富裕、携手伙伴共同成长、引领行业绿色发展，全面诠释京东物流链接科技进步、产业发展、社会繁荣与生态文明的美好希冀。

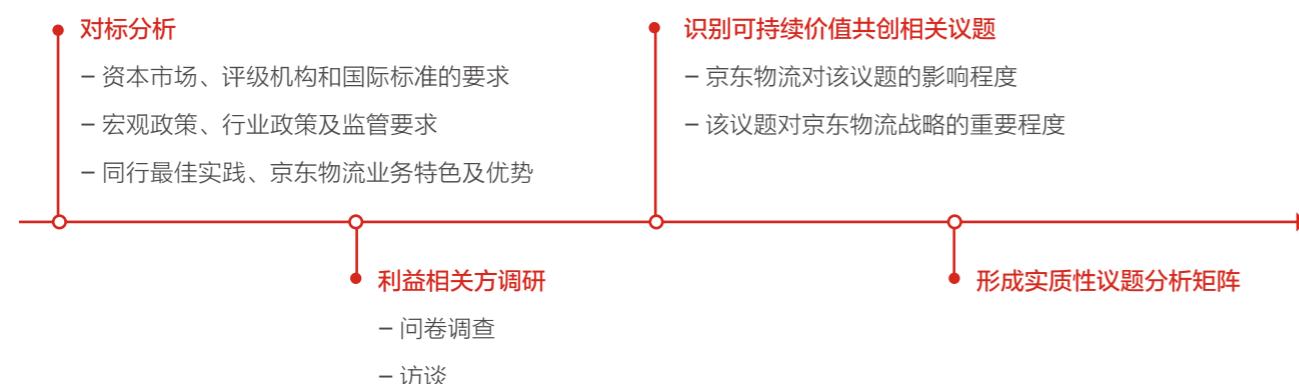


## 实质性议题与利益相关方沟通

### 实质性议题识别与分析

通过对标分析和利益相关方调研，京东物流筛选出了31项有利于实现可持续价值共创的战略议题，形成议题实质性分析矩阵。其中，将高、中实质性议题作为本报告重点披露议题，并根据数据可获取情况确定报告范围及边界。

#### 实质性议题对标流程



#### 实质性议题分析矩阵



### 实质性议题与利益相关方沟通

京东物流充分重视自身运营对利益相关方的影响，通过与消费者、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴及社区与环境等六类利益相关方保持常态化、多元化的沟通，并及时回应相关方的期望和诉求，京东物流不断完善自身 ESG 治理水平与沟通机制。同时，与利益相关方保持良好关系并进行持续沟通，也是京东物流识别重要的可持续发展议题、提升可持续发展工作和开展相关信息披露的重要依据。

利益相关方	重点关注议题 <sup>2</sup>	沟通方式
用户	安全优质快捷的寄送与运输服务 一体化供应链解决方案 消费者满意度 以高质量的内需增长促进双循环 稳健持续增长的业绩	持续的线上线下沟通 7X24 小时客服热线 日常媒体传播 社会化沟通媒体 用户调研
员工	消费者满意度 安全优质快捷的寄送与运输服务 稳健持续增长的业绩 一体化供应链解决方案	全员邮件、沟通会议、员工论坛、职工代表大会 培训活动和申诉机制 线上线下员工调研活动 员工投诉邮箱 物流员工之声 (VOE <sup>3</sup> ) 平台
股东与投资者	消费者满意度 稳健持续增长的业绩 诚信经营与反腐合规 数据安全和隐私保护 一体化供应链解决方案	电话、见面会议及公司拜访 企业年报、季报与公告 路演 可持续发展与 ESG 相关议题日常汇报与沟通
政府与监管机构	供应商管理 消费者满意度 稳健持续增长的业绩 诚信经营与反腐合规 数据安全和隐私保护	日常汇报沟通、提出政策建议 不定期的行业论坛和会议 实地调研考察 签署合作协议、建立战略合作 答复监管机构上市公司相关的问询
价值链伙伴	安全优质快捷的寄送与运输服务 数据安全和隐私保护 一体化供应链解决方案 供应商管理 消费者满意度	日常采购、培训与评估 不定期的行业论坛 供应商大会
社区与环境	循环物流包装 战略公益 降低能耗与资源利用	长期的公益项目 日常媒体传播 社会化媒体沟通 公益行业论坛和活动 志愿者活动

<sup>2</sup> 重点关注议题由京东物流 ESG 实质性议题分析结果，结合京东物流利益相关方日常沟通工作综合识别得出。

<sup>3</sup> VOE，即 Voice of Employee。

# 01

## 链接你我 共同成长

携手生态伙伴，与人才和商业伙伴全面成长

京东物流将合规经营作为企业发展的重要基础，并通过建立合规管理体系与合规执行机制，严格遵守和落实国家有关反腐合规的各项法律法规及京东集团的各项政策，保障经营环境的廉洁合规。京东物流高度重视信息安全、个人隐私及知识产权的保护。同时，京东物流通过积极完善人才发展平台和供应商管理机制，致力于携手生态伙伴，共建更加可持续的商业环境。



## 内控合规管理

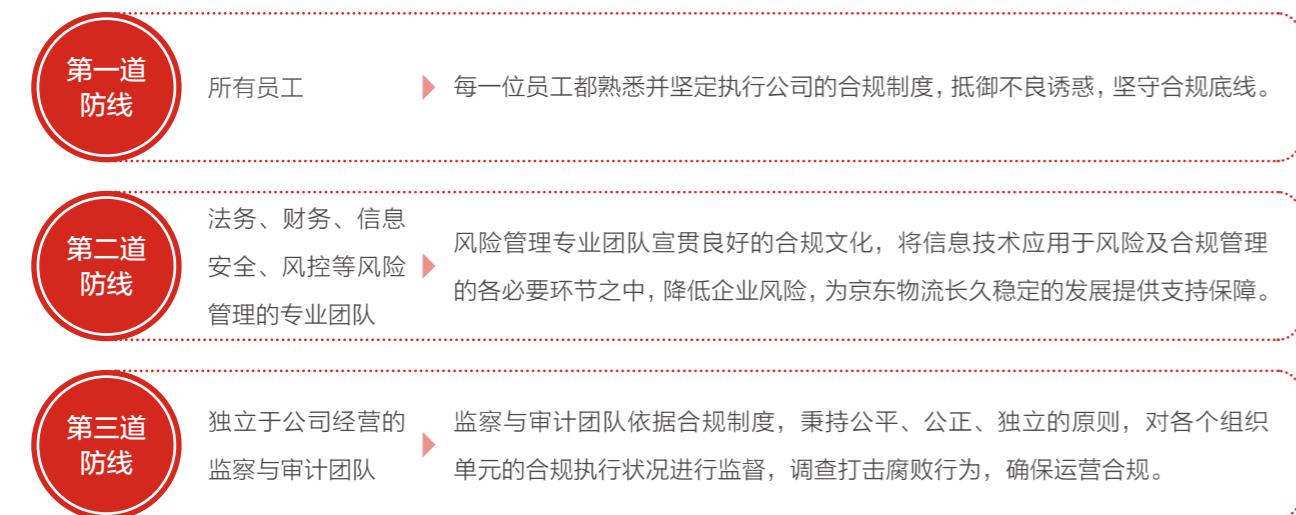
京东物流始终坚守正道成功的理念，不断完善内控合规管理体系，为公司合规与健康发展护航。

### 合规管理体系

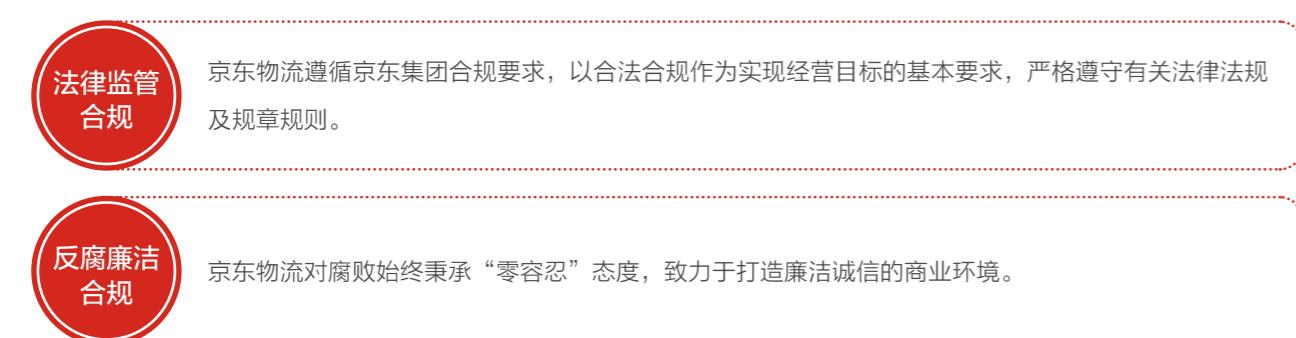
#### 一个理念——正道成功

京东物流在京东集团正道成功的理念指引下，合法合规经营，塑造诚信、廉洁的合规文化，实现技术和数据驱动的合规管理，建立具有前瞻性、灵活高效的合规体系。

#### 三道防线——全方位保障



#### 五个维度：



京东物流确保个人用户以及商家客户信息安全，保障京东物流信息数据的机密性、完整性、可用性，只在必要范围以内获取及使用信息数据，保障和维护信息资产安全。



京东物流严格遵守上市合规的各项法律要求。管理层在年度报告中作出有关内部控制评估的书面声明。



京东物流依照京东集团要求，各业务单元随时保持敏锐的交易风险管理意识，规范业务活动规则、健全业务交易系统、接入京东风控系统，实现对业务交易风险行为的精准识别及智能对抗。

### 合规执行机制

#### 全面宣贯

京东物流通过深入宣贯，使合规政策深入人心。

#### 连带问责

遇到重大合规问题，京东物流施行“ABC 问责原则”及连带惩罚<sup>4</sup>。

#### 重点奖励

对于在合规方面表现优秀的员工，以及举报违规行为有功的员工，京东物流给予重点奖励。

### 合规经营

#### 行政许可类

**100%**

业务覆盖率

**100%**

属地覆盖率

**177** 项 +

仓配、运输、快递、冷链、医药、国际业务、无人设备、投资、其他业务共 9 大类别

#### 行政认可类

**6** 个

高新技术  
企业证书

**12** 个

信用评价  
证书

**6** 个

物流企业  
评级证书

**22** 个

管理体系  
认证证书

京东物流—资质证照管理

护航业务  
合规经营健康发展

<sup>4</sup> 京东物流依据京东集团“ABC 问责原则”京东物流在财权、人事权等方面施行两级决策制度。除专门规定须经多级审批的事项外，管理者一般决策应在向上两级内解决。

## 腐败零容忍

### 反腐合规法规制度

京东物流严格遵守《反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行办法》等相关领域的中国法律法规及各经营地的规章制度；贯彻落实京东集团的反腐败制度和规定，包括但不限于《京东集团商业行为和道德规范准则》《京东集团反腐败条例》《京东集团举报人保护和奖励制度》《京东集团廉洁奖励办法》《京东集团主动报备奖励试行办法》《京东集团礼品管理规定》《供应商付费的差旅及商务宴请规定》；发布执行《京东物流红线管理条例》，践行“合规即发展”的理念以及“诚信”的企业核心价值观。

京东物流始终秉持“腐败零容忍”态度，倡导“人人反腐”，鼓励员工、供应商和其他合作伙伴都参与到京东物流的反腐工作中，并实施“ABC 问责原则”，要求管理人员做好腐败预防工作。

同时，京东物流要求正式员工及劳务派遣员工全部签署《员工遵守<京东集团员工手册>及反腐败承诺书》，确保其知晓公司对诚信及反腐败的要求，树立遵守公司反腐败相关制度规定的基本行为准则。同时，所有供应商及其他合作伙伴必须签订《反商业贿赂协议》。

对于拒收商业贿赂的行为，依据《京东集团廉洁奖励办法》，相关员工可以获得拒收贿赂金额的 50% 作为奖励。京东物流建立多种举报途径，包括但不限于举报电话、邮箱、信函等。对于员工、供应商以及其他合作伙伴举报腐败和职务犯罪等违规行为，依据《京东集团举报人保护和奖励制度》实施最高 1,000 万元人民币的现金奖励。同时，京东物流针对实名举报的单位或个人制定了多重严格的保护措施，全力保障举报人的合法权益不受侵犯。

### 反腐培训

京东物流员工包括管理层每年必须至少参加一次反腐培训。2021 年，公司开展覆盖全员的线上廉洁合规培训与考试，全体应参训正式员工 254,176 人，完成率达 99.7%<sup>5</sup>，内容包括但不限于公司反腐败制度与要求、腐败举报监督方式等。京东物流对销售岗及管理岗等重点岗位员工开展至少一次的面授培训。同时，公司通过线上线下多种形式开展供应商及其他合作伙伴廉洁合规培训，包括但不限于京东物流合作伙伴廉洁合规大会等。

全体应参训正式员工  
254,176 人

完成率达  
99.7%

<sup>5</sup> 线上廉洁合规培训考试全体应参训正式员工不包含：预离职、休假、劳务派遣等人员类别。线上廉洁合规培训与考试完成率计算逻辑为实际参训员工数 / 全体应参训正式员工数，其中实际参训员工数为 253,329 人。

## 信息安全与隐私保护

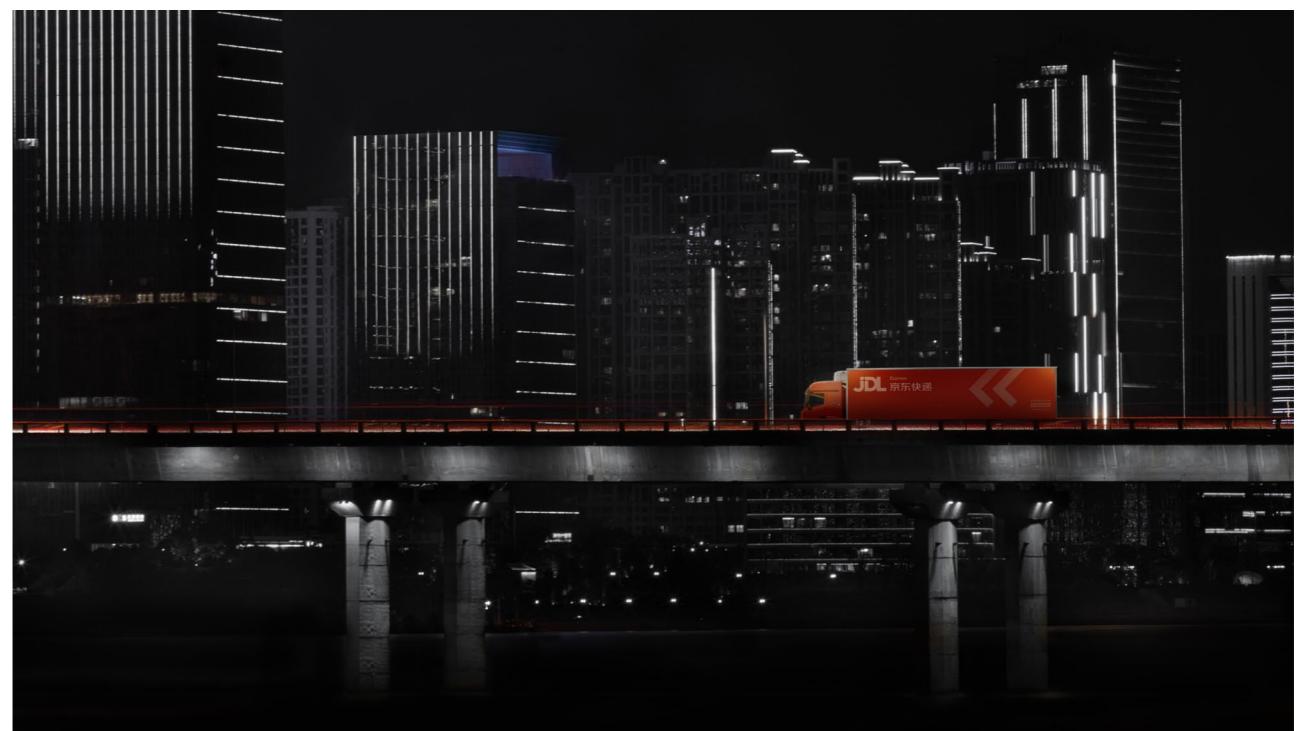
### 健全的制度保障

京东物流在数据安全合规、治理、防泄漏、安全情报等方面，构筑立体化防御体系，对用户个人数据、商业数据进行全面保护。

京东物流在制度方面积极遵循京东集团的《京东集团信息安全合规技术指南》《京东数据安全管理规范》《京东集团供应商安全管理规范》《京东集团用户个人信息和重要数据安全制度》《京东物流信息安全管理规则》等信息管理制度。

京东物流严格按照国家相关法律法规的要求，针对用户个人信息敏感数据采取了一系列保护措施：

- ▶ 全面使用隐私面单技术，将收寄件人姓名、电话、地址在面单上脱敏展示，京东物流各操作环节人员无法从面单上查看客户敏感信息。
- ▶ 对所有个人敏感信息进行全生命周期安全管理，包括加密存储、加密传输、页面脱敏展示、设置页面水印、记录访问日志、对访问日志统一监控等措施。
- ▶ 对敏感信息进行最小化权限管控，定期复核员工对于个人信息的访问权限。





2021年，京东物流响应京东集团层面的“数据安全隐私合规专项工作”，在个人信息采集场景梳理、个人信息影响评估、移动应用安全加固、隐私政策更新、数据全生命周期保护、数据共享等方面进行全面合规治理，完善了数据使用、流转的监控审计。京东物流完成12个业务单元产品的个人信息数据影响评估及保护策略，安全加固全部57个APP/小程序，排查并整改13个敏感数据导出风险点、完成2轮覆盖17万人的敏感权限盘点复核。

此外，为确保国际物流的数据安全和用户隐私合规，2021年京东物流基于国内的各类技术组件和平台工具，开发并提供了对应的海外版本，以满足全球性合规要求，帮助研发团队快速、便捷、合规地完成应用系统的开发和交付。同时，京东物流建立了国际业务数据安全及隐私事件快速响应机制，通过专线电话及联络邮箱，确保数据安全事件第一时间获得可靠响应和处理。

## 底层技术支撑

京东物流始终将保护用户隐私、保障企业信息安全作为应尽的责任，致力于为消费者、合作伙伴提供安全可靠的信息基础设施。

京东物流夯实的底层技术能力为信息安全提供保障。京东物流的网络配置在多个层次上受到保护，通过使用防火墙系统、设置隔离区，将外部服务与内部系统分开，以确保数据库免受未经授权的访问；在移动应用程序、网站和插件之间使用精密的安全协议进行通信。京东物流凭借可靠的信息安全系统、部署信息系统的底层云技术获得公安部等级保护三级认证，同时获得了ISO 27001信息安全管理证书和ISO 27701隐私信息管理体系认证，实现了信息安全管理与国际主流标准接轨，这也印证了京东物流在保护用户隐私、数据安全方面的管理机制和技术都达到国际领先水平。2021年，京东物流被中国电子信息行业联合会授予数据管理能力成熟度DCMM4级证书，是国内首家获得DCMM4级认证的物流企业。

此外，京东物流也不断尝试创新的技术以保护消费者的个人信息。自2016年起，京东物流全面推出“微笑面单”<sup>6</sup>隐私面单技术，对所有个人信息进行全生命周期安全管理，对敏感信息进行最小化权限管控，确保消费者个人信息的安全。

<sup>6</sup> 京东物流利用技术手段从包裹生成时即部分隐藏用户的姓名和手机号信息，以微笑面单全面保障用户个人隐私和信息安全。



## 知识产权保护

京东物流鼓励员工申请专利、保护研发创新，从奖励规则、活动宣贯、人才评价等多方面协同，在日常工作中落实专利激励。京东物流贯彻落实《京东集团专利奖励办法》，多年来持续给予专利发明人专利奖金，部分业务单元还进一步对获得专利并在创新和转化方面有突出表现的发明人给予额外的奖励。

历年4月26日“世界知识产权日”，京东物流知识产权部门都通过开展形式多样的线上线下活动营造积极创新的氛围。同时，京东物流对于每年获得的中国专利奖等外部奖项给予大力宣传，表彰优秀创新成果，增强发明人的荣誉感；京东物流每年年底的专利奖评选，进一步提升所有员工对于专利工作的认知，鼓励员工积极申报专利。此外，人才盘点系统与专利管理系统的数据打通，员工个人专利创新也作为京东物流评估技术人才的维度之一纳入了人才评价体系。

基于质量提升与价值导向的专利工作，2021年京东物流无人配送车获得第二十二届中国专利奖外观设计银奖，搬运型AGV机器人“地狼”路径导航专利获得2021年度北京市经济技术开发区高价值专利奖。

京东物流同样重视商标保护，对核心重要商标持续进行国内外布局，为物流业务出海做好充足准备。京东物流定期邀请知识产权专家顾问对员工进行培训，增强员工的商标与品牌等知识产权的保护意识，并为树立良好的品牌形象奠定坚实基础。

在版权方面，京东物流通过制度建立及执行、素材使用合规、发布内容合规、版权内容保护以及系统建设，为公司自身及其他生态企业的版权合规提供强有力的支持。在抵御版权风险的同时，京东物流加强对软件产品和版权内容的保护，并通过版权课程培训，增强京东物流员工及其他生态企业的版权意识。

# 人力资源与人才发展

## 就业整体情况

截至 2021 年底，京东物流员工总人数达 31.6 万人。京东物流一线员工超过 80% 来自中国农村地区，通过享有稳定的收入、五险一金等福利，使员工获得更好的生活和就业路径，为 20 余万农村家庭和超过 100 万农村人口带来收入保障。在解决本地就业方面，京东物流一线员工在本省就业的人数占比超过 60%。



京东物流员工总人数达

**31.6** 万人



京东物流一线员工

在本省就业的人数占比超过

**60%**



## 雇佣与劳工准则

京东物流尊重和保障员工权益，在遵守营运所在地法律法规的前提下，遵循《世界人权宣言》和中华人民共和国中央人民政府所批准认可的国际劳工公约在内的有关国际人权文书的精神。

京东物流坚持员工招聘公开、公平、公正原则和平等雇佣原则，依法签订劳动合同，严禁任何形式的歧视，坚持对不同国籍、民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁，积极为弱势群体提供就业机会，保障女性员工权利，实现男女同工同酬，并严格落实孕产期女员工的休假规定。京东物流禁止使用童工，拒绝强迫员工劳动，在《员工手册》中对于员工录用条件有明确规定，严格禁止雇佣 16 周岁以下的员工，并在招聘和入职环节设置严格的审核。报告期内，我们未发生任何雇佣童工及强迫劳动事件。京东物流依法维护和保障每一位员工享有平等的合法权益，《员工手册》明确规定了员工休息休假的提报流程和假期待遇。京东物流依法规范劳动用工，建立起包括劳动合同管理、员工招聘、休假和教育培训等劳动用工管理制度。在人才选、用、育、留上，力争实现人尽其才、才尽其用。

## 员工薪酬与福利

### 薪酬体系

京东物流致力于为员工提供良好的薪酬待遇与福利保障，不断完善薪酬和激励政策，落实国家有关提升劳动者收入和权益保障水平的相关规定和要求。京东物流自 2021 年 7 月起，将用两年时间，使员工平均年薪由 14 薪逐步提升至 16 薪，以加大对人才的激励。

京东物流在管理及专业人员付薪模式上遵循“贡献者为本”的价值回报机制，按能力与业绩采取固定薪酬 + 绩效薪酬的付薪模式；同时根据行业特点，对一线员工采取计件工资制为主的付薪模式，鼓励多劳多得。

### 福利补贴

在福利补贴方面，京东物流严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定，为全日制员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。此外，京东物流为从事配送、仓储、运输等一线岗位员工提供一定保额的补充意外伤害保险，以及创建员工救助基金帮助困难员工家庭。每逢中国传统佳节与互联网购物节，京东物流加大补贴投入，对坚守一线的员工提供更贴心的福利补贴。

京东物流根据员工从事岗位及服务时间，配备司龄工资、伙食补贴、结婚生子贺喜金、环境补贴、夜班补贴等多项关怀举措。对服务超过 1 年、总部以外的在职员工，如遇结婚、生育子女，京东物流将在法定福利基础上提供贺喜金。如遇直系亲属身故，京东物流将额外为该员工提供抚恤金。此外，京东物流鼓励多劳多得，对快递员薪酬水平进行年度回顾，并通过各种方式持续提升一线员工收入水平。



## 员工休假制度

为保障员工工作和生活的平衡，京东物流严格遵循国家及地方相关法律法规，同时结合公司实际情况，保障员工合理的休假权利。主要假期包括法定节假日、病假、年休假、婚假、产检假、产假、陪护假、哺乳假、丧假、工伤假、事假、育儿假以及公司规定的其他福利假期。对于确须加班的情形，京东物流结合不同工时规则，按规定发放加班费。

## 工会

京东物流将《中华人民共和国工会法》的相关要求置于工会建设的首要位置，并积极响应《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》的规范要求。京东物流职工代表于2021年11月召开的集体协商会议中和企业代表就劳动报酬、劳动安全等多个事项开展充分协商，并最终形成《京东物流集体合同》，为探索快递员等新就业形态劳动者的权益保障和维护提供宝贵经验。除此之外，在各级工会的支持下，京东物流举办多场员工关怀活动，让一线员工感受到工会的温暖与关怀。

## 员工反馈渠道

京东物流基于一线员工实际操作场景，采取线上线下相结合的员工沟通渠道，第一时间接收员工声音、解决员工问题、保障员工合法权益。依托员工之声平台（VOE）、员工论坛等主要沟通渠道，为员工提供咨询、投诉、举报、建议等方面的信息反馈途径。除此之外，员工可以通过监察服务热线等线上线下多种渠道，对违反公司红线腐败行为和信息安全违规问题进行投诉举报；京东物流鼓励实名举报，并对举报属实者给予奖励。

## 员工健康与安全

京东物流高度重视全体员工的健康与安全，将人员安全作为整个生产经营活动的首要考量条件。在决策和部署生产经营活动时，京东物流首先考虑安全生产管理的要求，优先安排安全管理方面的事宜。为了持续保障安全生产管理投入，京东物流提供必须的资源，持续治理安全生产隐患，为生产经营提供合格的安全作业条件。

## 仓储环节

京东物流在仓库内推动安全标准可视化，对作业场地进行风险辨识、制定应对管理措施，并在醒目位置张贴安全提示标识。在叉车使用环节，京东物流通过加装限速和行车路线提示装置防止叉车与人员发生碰撞，同时为叉车司机配备安全防护用品，保障司机安全。此外，京东物流为作业人员统一发放工服，为低温仓工作人员配备防寒服，保护员工健康安全。

在分拣作业环节，京东物流已全面开展风险管理，及时识别作业场所和活动中的各类危害因素，将人员安全风险控制在可接受的程度。在分拣中心，京东物流重点对作业类设备进行常态化安全隐患排查和设备安全防护升级，通过对传送带裸露轴旋转部位设置防护罩等举措，保护作业人员安全。与此同时，针对车辆装卸安全作业，京东物流为员工配备安全带、安全帽和手套等个人防护用品，并加装防溜车等装置，为安全生产全方位护航。

## 快递员与司机安全

### 京东物流自营司机安全管理措施

**交通安全  
管控措施**

京东物流高度重视一线员工在物流配送过程中的交通安全，始终将员工安全放在首要位置。在快递员装备安全方面，京东物流已为全体配送员配备安全帽、反光工服等防护用品。在交通安全管控和治理方面，京东物流在车辆的日常检查、维护和保养等方面始终坚持高标准规范管理。《运营车辆安全管理规范》中明确规定出车前须完成卫生、车况等六个安全项的检查工作；同时设立巡检机制，以周、月和季度为固定周期，对车辆的安全情况和维护与保养情况进行抽检。

**防御性  
驾驶措施**

在防御性驾驶方面，京东物流投入数千万，为车辆安装 ADAS 智能驾驶辅助系统。截至 2021 年底，京东物流自购车辆 ADAS 设备安装覆盖率达 100%，同时配置专职安全管理团队及时预警和纠正不良驾驶行为，避免交通事故的发生。在预防疲劳驾驶方面，京东物流出台《运营车辆安全管理规范》《运营安全管理激励方案》，明确规定司机须及时换班以防止疲劳驾驶。京东物流各分拣中心均设有员工休息室供干线与支线司机休息，以确保司机驾驶安全并缓解行车疲劳。

**交通安全  
培训**

在安全培训方面，京东物流坚持每日行车前进行安全提示和事故案例宣贯，提升驾驶员的安全意识。京东物流于 2021 年 8 月至 9 月间开展终端运营安全月专项活动。活动涉及安全培训、安全考核、安全检查、安全评比等多个方面，进一步强化终端运营部门安全生产意识，预防和控制各类安全事故，确保人员与财产安全，保障安全运营。

此外，京东物流为因疾病或意外事故导致完全丧失劳动能力或身故的员工子女提供助学救助金，支持他们继续完成学业。



### 公路运输承运商司机安全管理措施

在承运商运营管理方面，京东物流出台《公路运输承运商运营管理办法》《公路承运商管理考核规定》《承运商运营培训标准》等安全运营相关的管理标准及办法，其中明确规定车辆安全、操作安全等相关要求及措施，同时在承运商沟通、约谈、培训中将区域安全管理分析作为重要议题，并每月针对安全异常较多的承运商负责人召开安全分析会。各项管理办法和标准的实施为保障承运商安全运营、完善规范承运商员工安全管理机制提供了有效的指引，同时明确不良行为的约束办法。

## 员工培训及发展

京东物流拥有业内最多元的就业岗位，为各层级员工提供富有针对性的员工培养项目，以体系化、个性化的培养机制促进人才高素质发展。

### 员工培训体系

京东物流员工培训体系的建设围绕着以下三个方向：

- 通过构建通用力和专业力培养体系提升京东物流员工的能力和素养，促进员工和企业的共同成长
- 通过对各层级管理者领导力的培养，保障京东物流战略的落地和有效执行
- 通过对学习平台的高效运营，沉淀京东物流的专业知识和优秀项目，打造京东物流的知识管理体系

京东物流 2021 年全年开发人才发展培训课程近 3,000 门，员工通过线上线下等各种形式接受了入职、储备、新任和在职等不同层级的培训近千场。从基层到管理者，无论是刚刚入职的员工，还是努力上升的一线员工和各层级储备管理者，均可参与依据岗位发展路径、结合业务发展需求的分层培养项目。



### 顶尖的专家团队

京东物流不仅凝聚了行业内最有朝气的一线员工，更吸引和汇聚了国内众多顶级技术人才、物流专家，主动将前沿技术应用到现实世界中。京东物流专家团队所获荣誉包括国家行业协会科技进步奖，北京市“战略科技”人才、“海聚”人才，中关村高端领军“高聚”人才等；同时，通过专家团队的持续引领与不断努力，京东物流利用自身技术优势及经验，在科技创新 2030 ——“新一代人工智能”重大项目等国内外重点科研项目中获得多项认可，并解决物流行业在交通运输、供应链、流通领域面临的瓶颈问题。杰出科学家与行业专家的参与，为京东物流供应链智能化、科技化、数字化的发展与创新不断注入高能动力。在未来，京东物流将不断完善人才梯队建设，打造物流领域前沿科学技术探索平台。

### 优秀基层员工

京东物流不断涌现出一批批优秀的基层员工。京东快递小哥栾玉帅、宋学文有幸参与到某国际体育赛事的火炬传递活动中，宋学文同时获评“全国优秀共产党员”。京东快递小哥罗明荣获“全国五一劳动奖章”。此外，北京市邮政管理局和首都文明办联合主办的第一届北京“最美快递员”评选中，陈晓亮、赵杰、李豪三名京东快递员获得这一荣誉称号。

## 供应商管理

强化供应商和制造商的合规管理是京东物流健康和稳健发展的重要保障，也是京东物流一体化供应链实现高质量发展的关键举措。得益于完善和全面的供应商管理，依托先进的数智化管理平台，京东物流持续协同供应商合作伙伴共同构建合作共赢的价值链生态。

### 供应商准入与合规管理

京东集团招采与成本费用部门主要管理的供应商品类包括工程品类、行政品类、IT 运营品类、物料运营品类等。京东物流依托京东集团搭建的全流程供应商管理体系，积极培育和维护战略供应商关系，同时秉承合作共赢、诚信经营的理念，始终坚持把用户、合作伙伴和员工的利益放在第一位，并长期坚持正道商业价值观，致力于与合作伙伴共建阳光透明的营商环境。

- 核心制度**
- 《招采业务流程》
- 《招采业务管理细则》
- 《三方绩效考核业务操作流程》
- 《非经营性采购验收流程》
- 《供应商质量异常处理流程》
- 《绿色采购管理规定》
- 《供应商履约问题反馈及处理流程》

### 严格的采购流程

#### 供应商招标

京东物流建立了一系列完善的供应商选择与招标流程。

#### 供应商管理平台

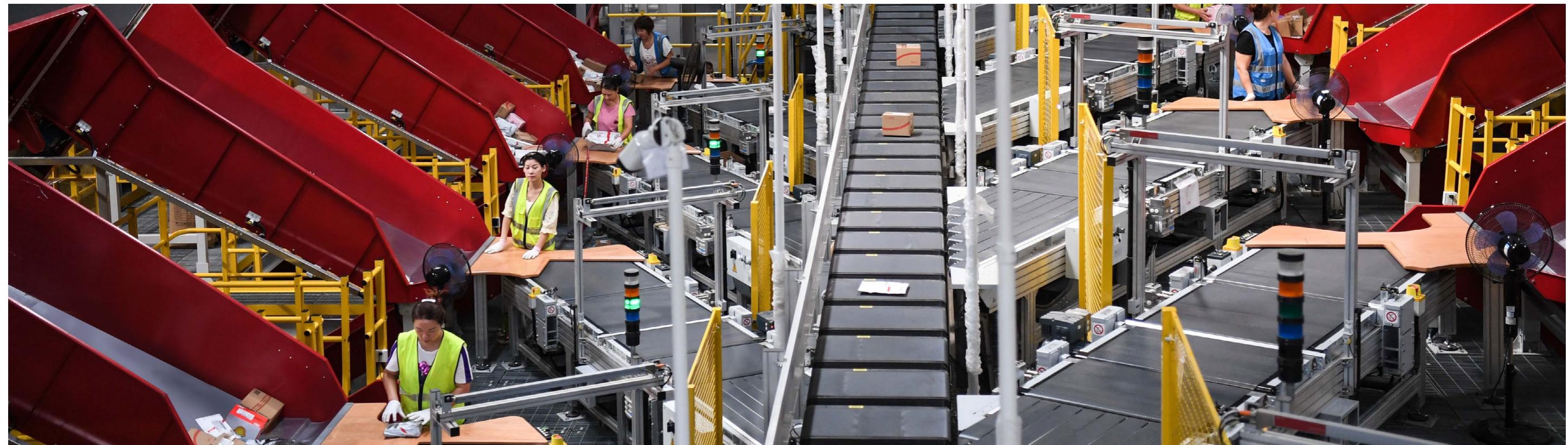
供应商须按照京东采购招投标信息平台要求完成注册，注册时需要提供公司介绍、营业执照（三证合一）、开户许可证、近三年审计报告或财务报表（主要包括现金流量表、损益表、资产负债表）、行业资质认证、体系认证（如环境认证、质量认证等）及其他专业资质，包括印刷经营许可证、建筑装饰装修资质、安全生产许可证、消防资质、建筑智能化资质等。

#### 征信调查

京东物流会在相关征信网站查询供应商的信用情况、处罚信息等内容。

#### 长短名单

京东物流积极开展交流、考察、样品测试、现场踏勘等供应商审核措施。其中，符合要求的供应商才能入围项目长短名单。京东物流还对各品类和项目供应商设置了具体的筛选要求和入围条件，经公司审核通过后再将其纳入到后续招采运作环节。



## 供应商合规管理

在供应商管理环节，京东物流依据供应商资质与交付能力，并结合自身业务规划、战略目标，以及与供应商的过往合作情况等因素，对供应商进行分类分级管理。同时，京东物流持续跟进供应商履约过程，对需求部门反馈的供应商履约问题进行及时跟踪处理，严格执行供应商季度考核并落实奖惩。针对现有制度要求，京东物流对年度供应商、重点项目单次合作供应商进行严格考核，在保证评估公平公正的前提下，实施优胜劣汰。京东物流根据每个季度的绩效考核结果综合评估，配比下季度供应商业务承接体量。

## 负面清单制度

京东物流同时施行负面清单制度。公司不允许出现违背中国法律法规等相关问题的供应商入围，严格声明禁止合作供应商在用工方面出现违法违规行为。供应商的违规行为一经发现，京东物流将第一时间查证，性质恶劣的违规供应商将被列入永不合作的供应商黑名单中。情节严重的，京东物流将举报至市场监督管理部门或移送司法机关处理。

## 环境与社会筛选与审核制度

京东物流致力于确保自身商业生态不损害环境、气候、劳工以及员工的利益，因此我们积极地将相应原则融入供应商管理中。供应商筛选及审核标准包含环境、气候、劳工、员工权益等考量因素。在执行供应商筛选及审核时重点关注供应商相关行业资质，对于劳工、员工权益问题通过系统接入信息进行查询和判断，辨别相关信息影响程度。

在供应商筛选入围阶段，京东物流除考虑供应商报价及供应能力外，也充分考虑环保相关要求，例如对环境排污等影响较大的生产型供应商，须提供环境影响评价证书等许可文件。同时，物流耗材品类（如纸箱、防水袋、物流标签、快递封套、缓冲包装）在加工以及运输交付过程中须严格控制污染物排放（废水、废油、废气等）的各项指标，确保达到环保标准。生产加工企业应有专职的三废处理器，负责工厂内废水、废气、固体废弃物等污染性排放物的定期定点收集处理，并健全环保档案以及原材料控制，禁止采购和添加有毒有害物质以及对人体健康带来安全隐患的回收料等。此外，涉及劳工、员工权益，特别是关乎生产安全方面的具体事项，供应商须针对性地为员工做好保险保障。

## 绿色采购管理

为提升供应商在环境与社会层面的表现，京东物流不断完善相关的管理措施和标准规范。

自 2020 年起，京东物流制定绿色采购管理规定，规范京东物流采购业务，在京东集团招采与费用管理部门进行的非经营性采购业务中涉及的供应商开发、认证及项目准入、采购管理、合同签订、履约、供应商日常管理等环节，融入环保、绿色理念，将“青流计划”贯穿始终，以实现绿色采购的目标。

京东物流已建立绿色采购供应商负面清单机制。进入绿色采购供应商资源管理库的供应商若出现负面清单中所列情形或者其他环境问题的，京东物流将依规定暂停采购或者终止采购合同。因供应商隐瞒环保违法行为、造成公司损失的，京东物流有权依法维护自身权益。

在招标定价环节，供应商在环保方面的贡献度可以作为评分项目中的加分项。在合同签署环节，京东物流会在合同条款中明确对违反绿色管理规定的惩处。在供应商绩效评价环节，京东物流会针对绿色采购品类设置相应的环保考核条款，并对供应商在环境保护、资源节约、企业社会责任、可持续发展方面的表现进行监督。

京东物流组织供应商参与碳中和与科学碳目标（SBT）专场培训，让企业和个人更全面地了解碳中和相关知识，同时开展碳排放数据收集和模型搭建，监控供应商减碳目标执行。



# 02

## 链接需求 优质服务

以技术驱动，  
为客户带来更高效和优质的服务体验

京东物流始终如一地将客户体验放在第一位，基于深耕十多年构建的供应链基础设施、运营经验、行业洞察以及领先的供应链技术能力持续为客户打造体验最佳、成本最优的一体化供应链服务，持续为各类用户创造价值。



## 高质量服务赋能行业整体发展

京东物流基于内外部应用场景，在长期技术投入和创新驱动下，持续强化软件、硬件及系统集成的三位一体供应链物流技术核心竞争力，为客户提供全链路一体化运营、全场景智能化管理、全渠道集约化服务的供应链解决方案，拓展供应链物流新技术的应用落地，提升供应链效率。

2021年，京东物流获得了多项权威认证和荣誉，同时，还参与了多个国家和行业级标准的制定，作为行业公认的标杆，京东物流凭借多年累积的经验，积极推动制造业转型升级和数字化供应链体系发展。

### 所获认证

京东物流在商品的仓储、运输、为企业客户提供一站式物流解决方案、物流智能机器人、商品售后服务、智能物流集成系统的售后服务等多方面，通过了环境、质量、职业健康安全、信息安全管理体系建设和隐私信息、企业知识产权等多个管理体系认证及商品售后服务评价认证。

环境管理体系认证 ➤ GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015

质量管理体系认证 ➤ GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015

职业健康安全管理体系认证 ➤ GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018

信息管理体系认证 ➤ ISO/IEC27001:2013

隐私信息管理体系认证 ➤ ISO/IEC27701:2019

企业知识产权管理体系认证 ➤ GB/T29490-2013

商品售后服务评价认证 ➤ GB/T27922-2011

### 参与行业标准制定

京东物流作为牵头单位参与制定《快递电子运单》等多个国家级标准，并参与制定《企业绿色物流评估指标》《无人车邮件快件投递服务规范》《快件铁路运输安检数据交换规范》《邮件快件包装回收与循环指南》《农产品寄递服务及环保包装要求》《邮件快件实名收寄验视操作规范》《寄递包装射频识别(RFID)应用技术要求》《邮件快件限制过度包装要求》《冷链寄递保温箱技术要求》《快递包装分类与代码》等多项行业标准。

### 发布行业相关研究报告

京东物流联合中欧商学院，用京东物流沉淀的大数据来评估物流不同方式和不同质量如何影响消费者的行为，在凝聚行业共识、引领企业创新、加速应用推广等方面具有重要意义。京东物流作为工业互联网产业联盟主席单位，联合学术界及产业界单位完成《工业互联网平台赋能产业链供应链白皮书》《基于工业互联网的供应链创新与应用白皮书》，联合中国电信发布《5G 赋能未来物流——基于 5G 无线专网的物流新基建解决方案》，联合华为发布《5G 智能物流白皮书》，独立发布《面向智能物流园区的 5G 物联网技术应用指南》《“新基建”引领创新突破系列专题》等报告<sup>7</sup>。

## 体验为本，消费者满意度至上

京东物流坚持“体验为本、技术驱动、效率制胜”核心发展战略，持续优化服务质量，保护客户隐私，促进产品创新。

### 提供优质便捷服务，力求极致服务体系

为了让消费者能够享受到极致服务，京东物流依托自设终端物流中心模式，涵盖城配车队、集配站、营业部三个业务条线，通过物流基础设施全覆盖，为客户提供更优质和便捷的配送服务，持续致力于用户体验的提升。

<sup>7</sup>《工业互联网平台赋能产业链供应链白皮书》《基于工业互联网的供应链创新与应用白皮书》《5G 智能物流白皮书》发布时间为 2021 年，《5G 赋能未来物流——基于 5G 无线专网的物流新基建解决方案》《“新基建”引领创新突破系列专题》发布时间为 2020 年，《面向智能物流园区的 5G 物联网技术应用指南》发布时间为 2019 年。



<sup>8</sup> 京东星配服务面向社区客户群体，具备自提、配送、包裹代收等业务于一体的实体门店。



## 全触点调研，提升客户满意度

京东物流高度重视客户的意见和建议，主动拓宽收集客户问题与需求的渠道，以大数据挖掘、平台工具后台反馈、网络社交平台检测、满意度调研等方式，从售前、受理、仓储、揽收、投递、结算、售后等客户体验旅程的全触点对物流产品展开线上调研和线下访谈。2021 年，京东物流共回收了超过 45,000 份有效调研问卷。通过探索客户视角下对服务的关注和期望，挖掘客户对京东物流产品和体验触点的优势及问题，京东物流针对提升的问题持续改善用户体验。2021 年，京东快递客户服务满意度达 97.5%。在销售与经营维护服务、送仓与仓储服务、揽收服务以及结算服务四大方面的客户满意度有了明显的提升。此外，京东物流还发布了业内首个《五星级配送服务标准》，实行全国统一无差别服务，以保证消费者在享受快速收货的同时，获得高质量的服务体验。2021 年，在快递企业公众满意度方面，京东快递以良好的公众满意度评分继续稳居行业第一梯队，成为备受市场青睐的优质快递服务品牌。



2021 年京东物流共回收有效调研问卷  
超过

**45,000** 份

2021 年，京东快  
递客户服务满意  
度达

**97.5%**



## 服务升级和智能客服， 重塑服务模式

在客户服务和售后服务方面，2021年京东物流通过服务升级和智能客服两大途径，重塑服务模式，持续提升客户体验。京东物流在中国拥有3个呼叫中心及7个投诉处理中心，每日人工受理业务量达12万，自助受理业务量达7万。全年无休的服务团队让客户带着问题和期待而来，带着满意和信赖离开。年投诉处理满意度达到95%，真正做到了以客户为先，以责任为重。

京东物流客服通过优化理赔标准规则体系、迭代理赔运营管理模型、强化理赔系统功能建设，实现自动化、智能化理赔服务及管理体系的升级，突出打造物流与商流结合的物流理赔服务，为客户提供优质、专业理赔服务。

在人员培养与考核方面，京东物流客服中心有详尽的培训与考核制度，面向客服代表、客服主管、质检专员、培训专员、知识管理专员、现场管理专员等不同岗位，制定新人培训和定岗考核、回炉培训和考核、技能变化时的培训和考核以及年度技能再确认考核，以最专业的人员配备服务客户，打造极致客户体验。

京东物流在中国拥有



呼叫中心 **3** 个

投诉处理中心 **7** 个

## 一体化供应链助力高效公共治理

依托一体化供应链基础设施，京东物流积极参与民生建设、公共治理。京东物流全力响应新冠疫情期间疫苗运输和物资运输需求，为应对极端天气提供高效的应急保障，利用物流服务能力专长响应社会需求、践行社会责任。

### 国家粮食应急保障

京东物流基于十余年积累的物流供应链基础设施和技术能力，积极履行企业社会责任，参与国家粮食应急保障和相关信息化平台、仓储基础设施等建设。通过有针对性地整合相关能力并优化内部响应机制，京东物流切实保障了粮油等民生物资和应急物资高效调度和运送，建立起了一套平时服务、灾时应急的一体化供应链物流保障体系，并于2021年10月成为首批国家级粮食应急保障企业。

未来，京东物流将持续发挥新型实体企业价值，围绕全面健全粮食应急物流保障机制、加强粮食储备市场化供应链能力建设、打造粮食储备现代化仓储体系、共建粮食保障企业协同生态四个方面进一步提升粮食全产业链流通效率，协同相关部门与合作伙伴，全面推进支持粮食产业升级，助力乡村振兴，为国家粮食应急体系乃至全人类粮食安全贡献更多企业价值。



## 新冠疫苗配送

京东物流积极响应国家疫情常态化防控需要，依托我们布局在医药冷链业务的优势，并利用智能化基础设施 + 冷链溯源平台的技术优势，为北京市内配送新冠疫苗，成为北京市药监局首家公示疫苗配送服务企业和交通委指定疫苗配送企业。截至 2021 年底，京东物流疫苗配送累计运送车次超过 1,200 车，累计运输超过 430 万支疫苗，覆盖人口近千万，助力搭建首都防疫墙。

通过疫苗配送，京东物流医药冷链业务实现了新突破，推动了行业法规《新冠病毒疫苗货物道路运输技术指南》的出台，促进了社会价值和商业价值的共建。



## 极端天气与自然灾害中的应急保障

京东物流积极参与国家应急资源管理平台的建设，以“集中管理、统一调拨、平时服务、灾时应急、采储结合、节约高效”为原则，实现应急场景下的全域应急物资共享和集中调配，达到应急管理的规范化和智能化。京东物流与各级应急管理、粮食与物资储备部门建立常态化应急物流协同保障机制，一旦有应急需求，京东物流的仓运配一体化供应链物流体系将立即响应。京东物流充分带动社会专业力量参与国家应急管理体系建设，提升应急物资保障服务水平。

2021 年，河南、山西汛情发生后，京东物流快速组织力量，从距离最近的京东物流“亚洲一号”智能物流园区紧急调拨大批铁锹、救生衣、雨衣、胶鞋等防汛物资以及矿泉水、方便面、火腿肠等生活物资，为防汛救灾工作提供支持，缓解受灾群众的食物供给及卫生饮水等问题。

2021 年，针对电网等社会公共服务行业遇到突发应急、紧急抢修场景，京东物流无人值守仓库的“自助领料”可实现全天候“随到随领”，保障了我国基础能源供应安全。京东物流领先的一体化物流解决方案确保国家西电东送电网主网架的安全可靠运行，实现了更大范围的电力资源优化配置，为促进南方五省（区）经济社会的可持续发展做出了突出贡献。

## 动物保护

京东物流发起了“盒以为家”项目，促进低碳环保与文明养宠深度结合。2021 年活动期间，京东物流通过自有仓储系统，投放 10 万个可被改造成爱心宠物小窝快递盒。同时，京东物流总计筹备 2 吨优质宠物粮食及 2,000 个宠物小窝快递箱，捐赠给等待被领养的流浪小动物，号召社会力量共同关注流浪动物生存现状。

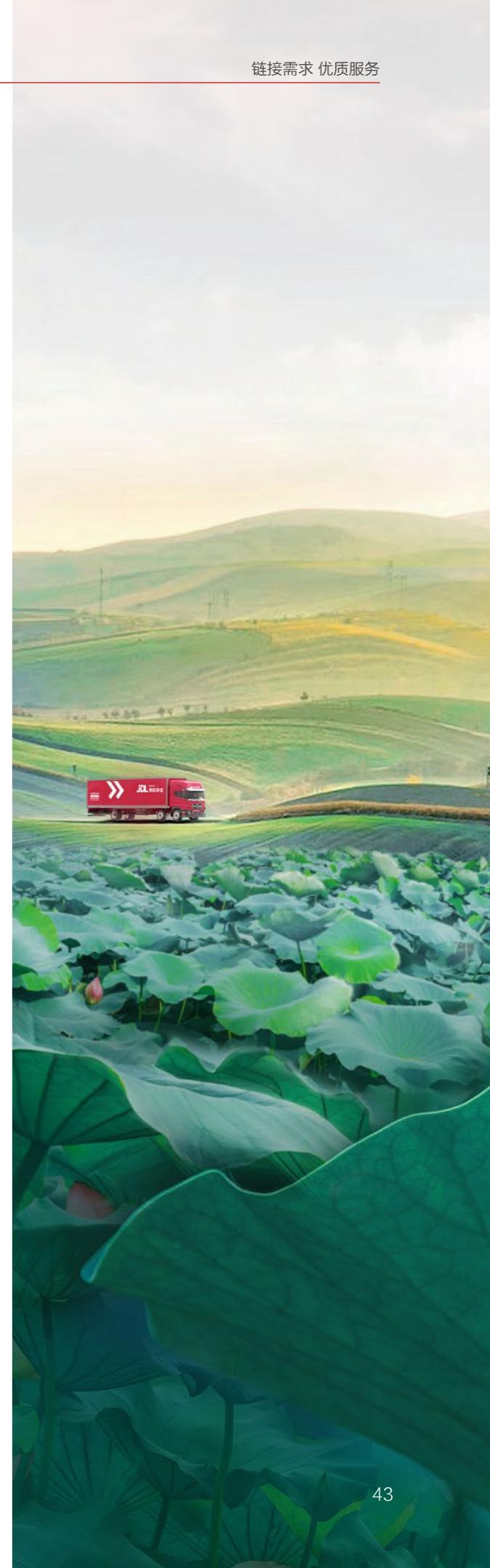
投放可被改造成爱心宠物小窝的快递盒

**10 万个**

总计捐赠

优质宠物粮食 **2 吨**

宠物小窝快递箱 **2,000 个**



# 03

## 链接产业 提质增效

以一体化供应链赋能产业持续发展

作为中国领先的技术驱动的供应链解决方案及物流服务商，京东物流以一体化供应链物流服务为核心赛道，通过整合协同高效、更加敏捷的全场景端到端物流网络，全行业深度的商业认知及行业洞察，以及自动化、数字化和智能化的智能科技产品，为客户提供全方位、覆盖各个业务领域的供应链解决方案和优质物流服务，从仓储到配送，从制造端到终端客户，同时链接快速消费品、家电家具、3C、服装、汽车和生鲜等各行各业，实现降本增效。2021 年，京东物流为头部客户和中腰部客户提供标准化或定制化解决方案，服务了安踏、波司登、斯凯奇、沃尔沃汽车、无印良品、小米、芝华仕等超 30 万企业客户。





## 协同高效、更加敏捷的全场景端到端物流网络

相比传统的物流服务商，京东物流通过协同高效的一体化物流网络，为客户提供从策略咨询、仓网规划、仓储管理、商品包装运输、智能配送等全场景、端到端、绿色低碳的一站式解决方案，高效响应用户全场景的物流服务需求。



### 仓储网络

作为中国最大的仓储网络之一，京东物流的仓储网络遍布全国，同时也是京东物流一体化供应链物流服务能力的核心组成部分。截至 2021 年底，京东物流仓储网络已几乎覆盖全国所有的区县。其中，由京东物流运营的仓库数量超过 1,300 个，由云仓生态平台上业主及经营者运营的云仓数量超过 1,700 个。

截至 2021 年底



运营的仓库数量超过

**1,300 个**

### 综合运输网络

京东物流采取共生方式扩大综合运输网络的覆盖，在陆运、海运和空运等领域开展与战略伙伴的广泛合作。截至 2021 年底，京东物流自营运输车队包括超 1.8 万辆卡车及其他车辆。此外，京东物流在全国运营了约 210 个分拣中心，航空货运航线超过 1,000 条，其中国内全货机航线达到 10 条。



自营运输车辆总数超过

**1.8 万辆**

### 最后一公里配送网络

京东物流的最后一公里配送网络由自有配送团队、配送站、服务站点及自提柜组成。京东物流通过优质的服务质量及行业领先的运营效率，满足企业及个人客户对于安全可靠、时效领先、专业贴心快递和快运的服务需求。截至 2021 年底，京东物流拥有超过 20 万名自有配送人员，运营超过 7,200 个配送站，覆盖中国 31 个省级行政区及 444 个城市和市辖区。



最后一公里配送网络覆盖中国

**31 个**

省级行政区

及 **444 个**

城市和市辖区

截至 2021 年底



大件及重货仓储的仓库及分拣中心

的总管理面积约

**260** 万平方米

温控冷链仓库数量超过

**100** 个

药品和医疗器械专用仓库



保税仓库及海外仓库总管理面积超过

**70** 万平方米**大件网络**

京东物流的大件网络由多级仓库、送货上门、增值安装及售后服务能力组成，确保京东物流通过一站式配送及安装服务提供极致的用户体验。截至 2021 年底，京东物流拥有能够进行大件及重货仓储的仓库超过 80 个和分拣中心近 100 个，总管理面积约 260 万平方米。

**冷链网络**

依托冷链仓储网、冷链运输网、冷链配送网“三位一体”的综合冷链服务能力，以产品为基础，以科技为核心，京东物流通过构建社会化冷链协同网络，打造全流程、全场景的 F2B2C<sup>9</sup>一站式冷链服务平台，实现对商家与消费终端的安心交付。截至 2021 年底，京东物流拥有超过 100 个针对生鲜、冷冻和冷藏食品的温控冷链仓库，以及 28 个药品和医疗器械专用仓库。

**跨境网络**

京东物流帮助中国制造通向全球、全球商品进入中国。我们通过为商家提供一站式跨境供应链服务，满足海内外客户对于物流方案设计、产品合规咨询、专业仓储配送运输、报关报检、传统服务及信息系统等多层次的一站式服务需求。京东物流在全球拥有近 80 个保税仓库及海外仓库，总管理面积超过 70 万平方米，国际供应链网络触达全球 220 多个国家和地区。京东物流陆续在中泰、中美、中英间开通包机货运航线，并推出中美、中欧、中英主流线路的空派、铁路、海派和海卡等服务，大幅提升跨境货运速度，最快可实现门到门 48 小时送达。京东物流荷兰仓承担了欧洲百年高端成衣品牌香蔻慕乐在四国的订单仓配任务，使其库存周转率得到极大提升，成为一体化供应链物流解决方案出海的典型代表。

**多行业洞见，定制化服务**

京东物流基于用户地域分布、需求及购买频率等商业认知，并从产品特性和消费周期等行业洞见出发，借助自身先进科技能力，帮助企业客户最小化库存水平、提升履约准确度、提升运营资金效率，通过更高效、完善、定制化的物流解决方案，促进行业降本增效。

**六大行业解决方案****3C**

京东物流为企业提供端到端全链条、B2B & B2C<sup>11</sup> 仓运配一体化服务、电子产品逆向回收处置、3C 品牌商多渠道库存融合等供应链数智化解决方案。

**快速消费品**

京东物流通过为快速消费品行业提供智慧供应链解决方案、仓配一体服务、多渠道信息整合及多场景配送服务，帮助快速消费品行业全面实现供应链的数字化升级。

**汽车**

通过汽车备件核心城市极速达模式、汽车行业全链路信息一体化服务、汽车备件产销一盘货 + 直配送服务及油站便利店 O2O<sup>10</sup> 服务，京东物流全面提升汽车行业供应链运作效率。

**服装**

京东物流凭借一体化配送服务、线上线下全渠道仓储服务、正逆向增值服务、供应链网络升级服务，为服装行业提供高效的物流解决方案。

**生鲜**

通过社会化冷链协同网络、标准化产品矩阵及智能化供应链管理等，京东物流为生鲜及医药行业提供高质量的物流解决方案。

**家电家具**

京东物流通过为家电行业提供正逆向一体化服务、产销协同、品牌商多渠道库存融合服务，针对家具行业提供送装一体、家具多渠道一盘货的服务模式，帮助家电家具行业部署数智化供应链，实现全面降本增效。

**六大行业  
解决方案**

<sup>9</sup> F2B2C ( Factory-to-Business-to-Customer )，即自生产方到商家到消费者的电子商务模式。

<sup>10</sup> O2O ( Online-to-Offline )，即线上到线下电子商务模式。

<sup>11</sup> B2B，即 Business-to-Business 商务模式；B2C，即 Business-to-Customer 商务模式。

## 助力沃尔沃数字化供应链转型

京东物流凭借着强大的物流基础能力，提供仓、运、配、包装等服务落地能力，以及多年积累的数字化科技能力，为沃尔沃提供基于大数据的需求预测、库存计划、供应计划、智能补货、物流控制塔等技术能力，为实现降本增效提供支撑。

### 合作背景

近年来，沃尔沃在华汽车保有量持续高速增长，以维修保养、配件更换等服务为主的汽车售后市场需求正在逐步释放。但由于汽车售后配件行业特性、SKU<sup>12</sup>分布特性等特点，沃尔沃供应链管理面临困境。为保障末端客户体验，沃尔沃对供应链效率提出更高的要求，这也导致整体供应链成本较高，很难找到效率和成本的平衡点。

### 解决方案



### 合作成果



根据此前西安试点仓的数据显示，在京东物流实施升级后，沃尔沃配件订单满足率提升至 95% 以上，预计全国八大仓储中心全面落地后可实现库存成本的进一步下降。



京东物流数字化供应链中台系统基于客户售后备件业务场景，帮助沃尔沃实现订单自动驱动、订单自动协同、全局库存管理、库存自动寻源、缺货业务场景订单自动协同、逆向业务场景订单协同、订单时效管理、物流履约可视化，支持多级仓网管理和智能供需计划管理等，从而实现沃尔沃售后备件供应链流程的优化。



<sup>12</sup>SKU ( Stock Keeping Unit )，即库存量单位。

## 领先物流科技赋能一体化供应链

京东物流始终重视技术创新在企业发展中的重要作用。京东物流在长期技术投入和创新驱动下，形成了软件、硬件及系统集成的三位一体供应链物流技术核心竞争力，为客户提供覆盖园区、仓储、分拣、运输、配送等供应链各关键环节的技术产品及解决方案，全面提升预测、决策和智能执行能力，帮助更多客户全面优化供应链网络，提升数智化能力和运营效率。截至 2021 年底，京东物流已经拥有 3,893 名专业研发人员，研发投入达 28 亿元，已申请的技术专利和计算机软件版权超过 5,500 项，其中超过 3,000 项专利与自动化和无人技术相关。

基于 5G、人工智能、大数据、云计算及物联网等底层技术，京东物流正在持续提升自身在自动化、数字化及智能决策方面的能力。通过自动搬运机器人、分拣机器人、智能快递车、无人机等，京东物流在仓储、运输、分拣及配送等环节的效率呈现显著提升。截至 2021 年底，京东物流已投入近 400 辆 L4 级别自动驾驶智能快递车。此外，京东物流自主研发了仓储、运输及订单管理系统等，支持客户供应链的全面数字化，通过专有算法，在销售预测、商品配送规划及供应链网络优化等领域实现决策。



## 智能仓储管理解决方案

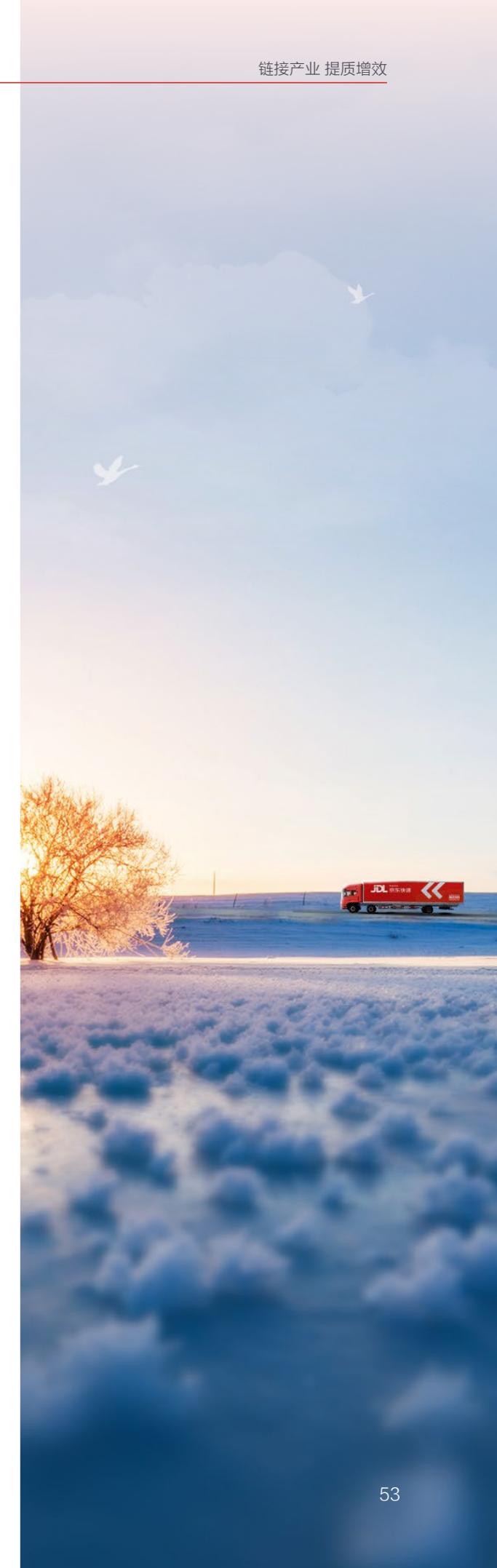
通过大数据分析和深度学习算法，京东物流智能仓储管理解决方案向客户推荐最优区域仓库数目并决定存货在不同区域仓库间的最佳分配，助力存量客户挖潜、产品拓展、流失预警、沉默激活等关键环节，并通过高潜客群圈选、关系网络挖掘、拜访策略推荐、异常归因分析等方式，构建京东物流客户智能增长体系以及经营知识图谱，以更高效的技术产出、更全面的价值数据、更贴合场景的落地方案，支持企业客户增长需求，提升运营效率。

## 技术创新致力于提质增效

在运输环节，京东物流干支线车辆引进 G7 车载量方设备超百台，实现运输过程中装载率的数字化监控和装载情况可追溯。该设备在上海、广东、山东等省市投入使用，目前在京东物流 G7 平台账号下可实时监测 143 台在用设备。此外，通过运用推理统计、运筹、深度学习、仿真优化（数字孪生）、O2O 策略体系等创新手段，京东物流实现了包括仓内拣货效率优化、车辆装载率提升、预分拣运维无人化、运力招采成本降低等物流运营环节的效率提升，帮助企业客户提高生产效率、经营效率。

## 系统化管理促进高效决策

京东物流打造了“京慧”数字化供应链平台产品，深耕“供应链规划设计”“供应链计划管理”和“供应链执行管控”三大领域。基于海量数据和智能决策技术、依托领先的数据算法和科学的决策模型，京东物流为企业提供大数据、网络优化、智能预测、智能补调以及智能执行一体化服务，帮助企业通过量化决策和精细化运营实现降本增效，助力中国企业在实现数智化的战略转型。此外，京东物流研发的专有仓库管理系统（WMS）和专有运输管理系统（TMS）可以实现监控管理存货、劳动力及仓储网络数据传输的整个流程，从而提升存货可视性及运营效率，通过实时车辆及商品追踪以及自动化的第三方运输公司筛选和费用结算，帮助客户达到更全面、更精细化的运输流程管理效果。



# 04

## 链接幸福 共同富裕

以供应链力量让经济与社会更包容和更繁荣

京东物流以一体化供应链能力，支持中小企业发展，促进高质量就业，响应国家“乡村振兴”战略，积极参与社会公益，以实际行动促进社会更加包容和更加繁荣。



## 乡村振兴

京东物流积极响应乡村振兴的国家战略，以实际行动服务“三农”。京东物流持续贯彻落实京东乡村振兴“奔富计划”，以京东物流一体化供应链为基础，从新基建、物流、数字乡村建设等方面入手，带动更多农民实现共同富裕。

京东物流坚持“农产品上行”和“快递下乡”的策略，致力于让城市和农村居民都享有高质量和富有特色的产品，构建起城乡之间的资源互通桥梁，促进农民收入增加，保障城市居民的多样化需求，实现乡村振兴的双赢格局。

## 物流基础设施下沉实现“快递下乡”

多年来，京东物流始终推进物流基础设施下沉，凭借扎实的基础设施、创新的数字技术能力，为低线城市及重点县镇布局物流基础设施。近年来，京东物流不断升级“千县万镇 24 小时达”时效提升计划，推动城乡物流普惠，促进区域经济发展。如今，京东物流“亚洲一号”智能物流园区正逐渐下沉至二三线城市，并呈现“全面开花”的发展态势。京东物流“亚洲一号”智能物流园区在乌鲁木齐、银川、德阳等多地投用，大大提升了偏远地区的送货时效。京东物流在西藏拉萨正式落地超百台仓储机器人，青藏高原迎来首个大型智能物流仓。京东物流积极推进“快递进村”，提升县乡村三级物流触达能力和服务时效。截至 2021 年底，全国 93% 的区县和 84% 的乡镇已实现当日达或次日达。未来，京东物流还将持续深耕下沉市场，提供技术驱动的一体化供应链物流服务保障，助力乡村振兴，带动共同富裕。



## 一体化供应链布局助推“农产品上行”

### 布局产地冷链仓 —— 新疆伽师西梅

新疆伽师县西梅现代化产业园中，四座冷库由京东物流负责运营，已有两座共 2 万多平方米投入使用，帮助果商解决了存储难题。2022 年还将有两座冷库投入使用，总面积将达到 4 万多平方米，进出货量将大幅增加，进出货效率将大幅提升。

### 产地智能供应链中心 —— 陕西武功仓

2021 年，为解决偏远地区农特产品供应链难题，京东物流依托“物流科技 + 供应链”一体化服务能力，与武功县合作，打造了京东物流首个产地智能供应链中心，推动智能基础设施的落地。新开仓的京东物流陕西智能供应链中心占地面积 3.6 万平米，有冷藏库、智能分选中心、流向分拣中心，配备国际最先进的分选设备，可实现全流程自动化；分选设备还可以实现分类定级，满足多个销售渠道。此外，该智能供应链中心地处陕西武功县，由此向西北区域辐射，新疆阿克苏和库尔勒、甘肃天水、平凉、庆阳等地农产品的果品加工、供应和销售均可前置到该中心，并通过京东物流快速供应到全国各地。





京东物流助力拉萨建设

### “我国海拔最高的智能仓库”



拉萨地区新建的物流仓内已拥有  
仓储机器人超过

**100** 台



新增仓库面积  
**6,000** 平方米



订单量增长率已达  
**43%**

## 以一体化供应链能力全面服务乡村振兴 —— 全国电子商务进农村综合示范西藏整区推进项目



### 探索构建符合西藏特色的一体化供应链能力

#### 建设物流基础设施

京东物流已在西藏完成自治区级公共物流仓储配送中心、山南和昌都地级市公共物流仓储配送中心、各配送站点等现代物流基础设施的建设，助力拉萨建设“我国海拔最高的智能仓库”。截至2021年6月，京东物流在拉萨地区新建的物流仓内已拥有100多台仓储机器人，实现自动化运营。2021年，京东物流继续扩大西藏本地物流服务能力，协同西藏本地物流仓和商家，新增仓库面积6,000平方米。通过一系列供应链基础能力的打造，京东物流在西藏自治区的订单量增长率已达43%。

#### 推进农特产品上行新模式

京东物流针对西藏特色打造农特产品“全案销售模式”，携手西藏自治区落地那曲虫草物联网基地、林芝松茸及菌类基地、农牧文旅融合新样板，以及自治区、市、县三级品牌营销等试点示范项目。



#### 建立智能物流系统

京东物流协助西藏自治区建立供配网络数字管理平台，构建地区三级物流配送体系，提供网络规划、仓储规划、配送规划、产业链规划等业务，支持农产品运输上下行高效开展。例如2021年4月在西藏开展的边销茶业务，京东物流从普洱、临沧、中茶、刚坚、和龙、朗赛、绿都七大茶厂采购，计划运输茶叶9,165吨，实际送达9,279吨。历时4个月，茶叶发放计划已全部完成。茶叶已发放至阿里地区、昌都市、拉萨市、林芝市、那曲市、日喀则市、山南市的710个乡镇，造福三百万藏民。

## 助力中小企业发展

中小企业的发展有助于实现经济的可持续发展和社会的公平公正。为此，京东物流高度重视服务中小企业，依托数智化供应链基础设施，赋能中小企业拥抱数字化发展机遇，获得新的增长动能。

- 京东物流与当地中小型承运商开展合作，以满足地方运力需求。除此之外，京东物流推动众多中小企业的物流智能化升级，京东物流的大宗物资运力平台是物流智能化升级的突出体现。



### 大宗物资运力平台案例

大宗物资运力平台致力于推动能源行业资源整合及数字化转型进程，发挥5G、大数据、信息化和智能化技术优势，加快发展能源行业现代物流和智慧物流。京东物流以煤炭行业为切入点，实现“运销一体化”“业务数字化”“服务在线化”“管理精细化”“决策智能化”。大宗物资运力平台现整合300多家货主及承运商，2万多名司机入驻，解决当地居民和中小企业收入问题。



## 促进高质量人才培养

京东物流积极参与国家职业等级标准制定和认证工作，从京东物流业务岗位真实需求出发，联合职业与技术教育学院打造“1+X证书”，并深化产教融合和校企合作，全面支持高校人才培养和高质量就业。

### 参与国家职业等级标准制定和认证工作

京东物流成功申报了教育部职业技能等级认证，并作为评价组织完成了《智能仓储大数据分析》《智能仓储装备应用及维护》《物流无人机操作与运维》三项职业技能等级标准的制定及认证考核工作，为国家标准制定贡献京东物流力量。

## “1 + X 证书”，结合学历证书与职业技能等级证书

京东物流“1+X证书”证书考试已在重庆电子工程职业学院、四川职业技术学院、广东科贸职业学院、辽宁经济职业技术学院等院校成功举行。以内部真实岗位需求为出发点，京东物流与合作学院全面开展配套课程体系、考试平台、实训平台、教材等教学资源合作。

## 深化产教融合和校企合作

### 将产业技术融入赛项设计，提高人才培养适应性

京东物流作为教育部全国职业院校技能大赛“创新创业”赛项、“智慧物流作业方案设计与实施”赛项支持单位，将真实业务场景和行业标准融入比赛设计，充分展现出数字经济下学生创新创业和营销能力，真正做到比赛即实战，提高学生技能。

### 积极促进校企合作，建立产业学院

京东物流与深圳技术大学、青岛职业技术学院、江西工商职业技术学院、昆明冶金高等专科学校、广州番禺职业技术学院等院校共建智能供应链产业学院，探索校企合作办学新机制与新模式，实现人才培养模式创新，树立产教深度融合标杆。

### 京东物流在校内打造前店后仓、线上线下相融合的校园供应链生态场景

京东物流以电商和物流的实际运营场景为基础，从选品、采购、运输、仓储、销售、配送到售后全业务流程，为学生提供与相关专业课程和实践相匹配的实训环境。2021年期间，该项目已在四川交通职业技术学院、辽宁农业职业技术学院等院校落地运营。



# 05

## 链接明天 绿色星球

以一体化供应链解决方案守护地球的绿色明天

京东物流积极响应国家坚持绿色发展理念和要求，将绿色环保、“双碳”目标和“1+N 政策体系”的实现作为公司发展的重要一环。作为国内首家完成设立科学碳目标的物流企业，京东物流始终致力于打造绿色低碳环保的物流绿色供应链，在包装、仓储、运输、循环再利用及一体化供应链生态合作等方面均致力于成为行业领先的绿色环保企业。京东物流将持续推广绿色能源与新能源设备，打造智能物流园区碳中和解决方案。同时，京东物流采用能效优化解决方案、推进资源循环、支撑能源能耗可视化等方式助力绿色减排，推动绿色供应链的发展。未来 5 年，京东物流将继续投入 10 亿元人民币用于加强绿色低碳的一体化供应链建设，实现自身碳效率提升 35%，并携手上下游合作伙伴共同打造绿色低碳的一体化供应链生态体系。



## 节能减排

### 绿色运输

2021年，京东物流共更换旧式燃油配送车4,960辆，减少二氧化碳排放超过22,832吨。京东物流在全国50多个城市投放使用的新能源车已达20,000辆，北京地区的自营城配车辆已全部更换为新能源车，每年可减少约40万吨的二氧化碳排放，这相当于2千万棵树每年吸收的二氧化碳量。除此之外，京东物流积极探索新能源车换电及氢能源车辆技术的应用，计划于2022年上半年完成新能源换电车辆及氢能源车辆测试并投入使用。未来两至三年，京东物流将持续研发和投放数千台智能快递车，持续提升服务体验和效率，目标至2030年物流运输车实现100%新能源化。

京东物流正在改变传统货物运输模式，通过将部分公路运输转为铁路运输以降低能源消耗及碳排放。2021年公路转铁路运输货运量达5.49万吨，全方位落实绿色运输模式。在自身不断加大新能源车辆使用比例的同时，京东物流也积极引导上下游供应商使用新能源车辆。2021年10月，京东物流发起“青流计划”新五年倡议，将携手上下游合作伙伴合力推进全国重点城市清洁能源汽车上路。



## 绿色仓储

仓储是京东物流打造绿色低碳供应链的核心基础设施。2021年，京东物流积极打造“绿色基础设施+减碳技术创新”双核动力，不断优化园区仓储科技，提升能源循环利用效能，打造碳中和物流园区并率先于西安、宿迁的京东物流“亚洲一号”智能物流园区施行。



### 能源替代

改变能源的结构，采用以风能、太阳能为主的绿色能源取代传统能源，是物流仓储减排降碳的关键因素。早在2017年，上海嘉定的京东物流“亚洲一号”智能物流园区内已率先布局屋顶分布式光伏发电系统，并在2018年正式并网发电，光伏发电平均每年可减少二氧化碳排放量约4,400吨，节约标准煤约1,700吨，减少二氧化硫排放量约32.29吨、减少氮氧化物排放量约48.49吨，相当于每年植树约38,238棵。截至2021年底，京东物流已经完成第一批12座“亚洲一号”智能物流园区的光伏发电系统布局，总体装机容量达到100兆瓦以上，年发电量1.6亿度，可供应5万户普通家庭使用一年。未来3年，京东物流总体光伏发电能力将达到1,000兆瓦，为85%的智能物流园区提供绿色能源。京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区建设中的分布式锂电池储能系统将有助于电力平滑和调节，缓解用电高峰时段对电网系统的冲击，实现光伏电力的削峰填谷。

### 高效运营

京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区建立有完善的节能管理制度，在生产作业过程中持续优化分拣、运输流程，实现高效分拣与立库黑灯作业，在效率提升的同时减少碳排放。同时，园区内根据光照条件，优先使用太阳能路灯进行照明，并充分利用自身可再生电力优势，采用分布式空调取代锅炉房。在精准满足局部供暖需求的同时，最大程度避免了化石燃料消耗。此外，京东物流搭建的光伏能力在保障园区自动化设备运转使用的同时，园区的绿色电力能源可通过“汽车+充电桩+光伏”的项目试点同时为电动新能源车充电。截至2021年底，京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区已配套建设22套充电终端，可同时为44台新能源车辆充电，足以满足园区内部作业车辆及外来访客车辆的充电需求。

### 温室气体的核查与披露

2022年3月，京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区获得由北京绿色交易所和华测认证（CTI）颁发的碳中和认证双证书。本次碳中和认证，由中国合格评定国家认可委员会（CNAS）授权的第三方认证机构深圳华测国际认证有限公司，依据国际标准ISO14064-1:2018，对园区年度温室气体排放量进行核算，并主动向社会公众披露。京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区成为中国的首个“零碳”物流园区。与此同时，京东物流宿迁“亚洲一号”智能物流园区的碳中和园区认证工作已启动，按照认证须提供一年发电有效数据的要求，预计将在2023年正式获得认证。

## 节能制冷设备

京东物流将于2025年全面淘汰所有自建和租赁的冷链仓和冷库的R22型制冷剂，以环境友好型的R404与R507以及二氧化碳复叠式制冷剂替换原有的R22型制冷剂。R22型制冷剂中的氯元素对地球臭氧层存在极大危害，R404与R507型制冷剂对臭氧层破坏系数为零，为环境友好型制冷剂。此外，二氧化碳用作“二氧化碳复叠制冷技术”的制冷剂，同属于环境友好型制冷剂，对臭氧层不具有破坏性。



京东物流一直探索以科技赋能的绿色包装新模式。2014年，通过系统升级和流程优化，在库内推广无纸化作业。京东自营订单实现电子面单的100%使用，取消使用常规纸质面单。2017年，京东物流配送终端100%实现电子化签收，随着电子面单设计不断优化，电子面单的面积较之前减小了30%，每年可减少纸张使用达6,000吨。除此之外，京东物流“精卫”智能包装推荐系统可根据商品体积推荐最优包装品类与型号，确保一线操作人员能够快速且精确选用纸箱和快递袋，提升包装容积率，从而减少包装材料浪费。

## 资源循环高效利用

### 绿色包装



原发包装是原厂直发包装的简称，作为物流行业减少过度包装的一个重要解决办法，受到行业上下游企业的认可。为积极推动绿色包装转型，京东物流通过优惠政策激励品牌商企业推行原厂直发包装，包括宝洁、联合利华、云南白药和碧然德等品牌的数千个商品SKU已实现出厂原包装可直发，每年可减少物流行业纸箱使用20亿个以上。



京东物流持续在物流包装绿色转型方面引领行业发展，并参与起草和修订多项邮政行业包装标准。京东物流提出的包装“瘦身”理念被写入邮政行业《邮件快件包装基本要求》和《快递业限制过度包装要求》之中；此外，由京东物流首次发起并试点的“原发包装”实践已被纳入国家绿色包装发展规划的《关于加快推进快递包装绿色转型的意见》。



循环包装是快递行业绿色包装的未来发展方向之一。京东物流通过采用可重复使用的循环快递箱“青流箱”、循环保温箱、循环中转袋等方式减少一次性包装材料的使用。自2017年至2021年底，常态化投入使用循环包装箱累计超过2亿次。其中，2021年共计使用“青流箱”500余万次、循环保温箱6,000余万次，可减少消耗一次性泡沫箱6,000万个，减少一次性冰袋约6万吨，减少干冰约3万吨。与此同时，京东物流投放可循环“塑料编织布包装袋”600万个，循环中转袋平均使用率已经达到100%，每年可节约一次性编织袋使用1.4亿次，可减少消耗一次性塑料编织袋7,000万个以上。京东物流还将开放京东物流材料实验室，作为高校可再生材料创新项目孵化器，推动行业环保材料的使用和技术革新。



快递包装是物流全链路减排中的重要一环。京东物流基于大数据技术不断优化纸箱的使用，3层纸箱使用比例超过95%，每年可减少使用20万吨以上纸浆。通过上万次运输测试，京东物流将封箱胶带进行“瘦身”，宽度和厚度降低15%。同时规范打包操作，禁止胶带层层缠绕，每年可减少使用胶带5亿米以上。通过新材料升级，降低缓冲包装的厚度，气柱袋厚度降低35%，充气袋厚度降低25%，缠绕膜厚度降低50%，每年减少使用聚乙烯PE约2万吨。

通过材料减量化等技术应用



减少纸张使用超过

**24** 万吨



减少塑料使用近

**3.5** 万吨



减少包装材料浪费超过

**30%** 以上



原厂直发包装每年可减少  
物流行业纸箱使用超过

**20** 亿个



2021年“青流箱”共计使用  
超过

**500** 万次



自2017年至2021年底，常态化投入使用循环包装累计超过

**2** 亿次



### 云箱案例

2021年10月，京东云箱绿色循环容器生态联盟正式启动。京东云箱旨在推广标准化数字绿色循环容器，促进“青流箱”、生鲜筐、周转箱等容器循环共用，打造中国物流容器循环回收体系，助力国家低碳循环绿色供应链发展。截至2021年10月，京东云箱在全国建立起8个载具服务中心和60多个载具收发网点，实现“随地租、随地退”。此外，京东云箱服务企业数量也已超过180家，载具规模超过220万板，可满足供应链企业在各种场景对物流载具的需求，真正实现标准化、信息化、数字化、智能化“四化合一”的管理效果。



### 618案例

2021年，京东618累计下单金额超3,438亿元，创下新的纪录。京东物流在618期间持续践行“青流计划”，使用循环包装1,150万次，减少一次性垃圾近10万吨。通过在包装、仓储、运输以及回收再生等环节建立起的绿色供应链体系，以及采用减量包装、可循环包装、新能源车投用、光伏发电、纸箱/废弃塑料瓶回收等手段，京东物流实现在618期间碳排放较2020年同比减少5%。

## 减少废弃物

废弃物的处理及排放问题关系到自然环境和人们的生命安全。在报废商品的处理上，京东物流通过委托具有废弃物处理服务资质的第三方公司对符合报废销毁标准的商品进行统一处置。同时出台绿色采购政策，要求供应商在加工和运输过程环节秉持绿色低碳、节能环保的原则，减少供应链上下游废弃物排放。

## 水资源循环利用

京东物流高度重视水资源的节约、循环与再利用。京东物流各逆向仓库对符合售卖标准的可饮用水类商品进行内销处理，将因包装破损等原因导致不可饮用的桶装水、矿泉水类商品，在退回逆向仓库后变为园区清洁用水。

## 打造绿色供应链生态

### 赋能城市与区域



#### 助力海口零塑城市建设

京东物流致力于以绿色供应链赋能城市与区域发展。在同海南省海口市合作试行“快递业塑料包装减量及循环利用”的项目中，京东物流投放了万余循环包装箱并首次试点循环快递袋，以探索逐步减少使用一次性PE塑料包装袋的有效途径。



#### 探索循环包装标准化与共享回收模式

京东物流不断探索与推动循环包装标准化，以600\*400作为基础模数，可在供应链上下游企业间共享使用。京东物流协同三方合作机构通过搭建末端共享回收基础设施，解决最后一公里循环包装回收难题，实现资源循环利用。

### 参与推动行业绿色转型进程



#### 携手同行企业参与绿电交易

京东物流持续加大与同行业合作，共同推动物流行业的绿色发展。2021年9月，京东物流等14家物流企业联合发出倡议，充分履行物流企业的社会责任，积极响应绿电交易，在仓储、分拣、配送等环节增加绿色电力消费，共同营造全社会低碳绿色转型的良好社会氛围，助力实现碳达峰、碳中和目标。



#### 行业减碳培训

京东物流针对供应商合作伙伴进行多场“碳”相关基础知识培训，为供应商合作伙伴提供碳中和咨询，促进上下游企业减排意识提升与能力建设。2021年，京东物流组织碳减排课题的培训，让员工了解科学碳目标以及碳中和的意义和价值，同时也累计邀请了120家供应商和客户参与培训。京东物流也开始着手建立碳排放数据收集体系和数据模型搭建，监督和辅助供应商实现自身碳减排的目标。

## 生态协同共创环境和社会价值

### 携手品牌方

#### 京东物流与宝洁共建环保运动场

2021年“世界环境日”前夕，京东物流携手宝洁中国在江苏南外仙林分校宿迁学校庆祝“尽责尽美，重塑新生”环保运动场项目的落成。此次建成的新型环保运动场，是借助京东物流绿色供应链体系所收集的废弃塑料瓶等废旧材料制作而成的。宝洁中国作为京东物流“青流计划”的首批合作品牌企业之一，双方不断在绿色供应链方面开展创新合作，一起开创了中国第一款简约包装纸箱、第一款洗发水电商原发包装盒与第一款绿色循环箱。在未来，双方将继续加强在绿色物流、包装回收等方面的合作试点，打造品牌方、平台方和消费者良性的生态圈，共同推动绿色环保项目的快速落地，推动全球商业的可持续发展。

#### 雀巢环保仓

京东物流不断探索仓储环节的资源循环利用，在为雀巢集团搭建的环保仓中，通过使用循环卡板绑带替代缠绕膜，在入库上架环节减少一次性塑料制品的消耗。循环卡板使用寿命较长、可重复使用，在使用过程中不易产生白色垃圾。

#### 品牌商循环箱入仓

京东物流发挥平台优势，鼓励品牌商企业在生产装箱时使用循环箱。循环箱随商品进入京东物流仓库，由京东物流仓库对其进行统一暂存管理，并通过集中批量返回品牌商工厂实现循环利用。现阶段，京东物流已携手宝洁、联合利华、珀莱雅和黛莱皙等数十个品牌开展循环箱入仓行动。

### 倡导减碳行为——“包裹的旅行”营销互动

京东物流将节能环保举措融入线上互动游戏中，用户可通过完成签到、寄递任务等行为，获取“减碳积分”，多个城市开展线下纸箱回收、旧衣捐赠等环保活动；仅2021年10月至12月期间，400万人次参与活动，共同传递“减碳多一点，幸福多一点”的绿色理念。

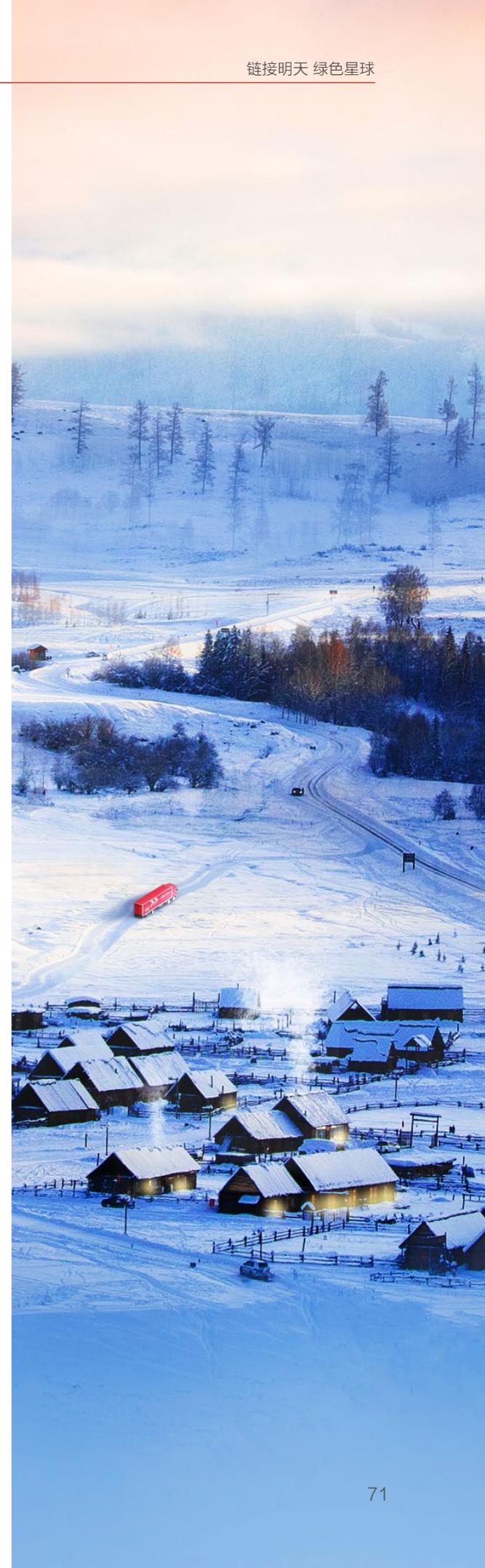
### “减碳先锋——减碳计划”环保活动

为响应国家减碳号召并积极履行企业社会责任，京东物流联动京东生活在北京市石景山区城市管理委员会的指导下，在当地12个居民小区开展以“减碳先锋—减碳计划”为主题的环保活动。活动以快递小哥配送宣传、小区宣传栏展示、快递柜展示等多种方式进行推广，并以“废纸箱回收换环保袋”“参与环保答题赢好礼”等形式激励居民参加。该活动深入社区宣传垃圾分类回收等减碳生活理念和环保常识，引导居民积极践行绿色生活方式，号召全民共同守护绿色美好家园。

### 携手公众

#### “箱爱计划”公益主题展

2021年6月，京东物流举办第二届山海音乐节，倡导更多人重视环保，关注垃圾分类和回收。在绿色回收方面，京东物流通过开展“箱爱计划”公益主题展，将纸箱循环可持续利用从生活方式上升到生活艺术。



## 专题：打造绿色、智能、高效、安全的一体化供应链保障冰雪盛会成功举办

2019年12月，京东集团成为“相约北京”系列冬季体育赛事钻石级合作伙伴、电商合作伙伴和物流服务商。2020年起，在“相约北京”系列冬季体育赛事测试赛期间，京东物流为赛事提供仓储、运输、配送等物流及供应链服务，共协助14个赛事场馆顺利举办34场国际级赛事，超过3万件测试活动物资运输落位，实现仓储、运输、馆内物流、总体配送计划MDS（Master Delivery Schedule，简称MDS）、场馆无接触智能配送等全场景测试演练。2022年，京东物流作为某国际大型冬季体育赛事的物流服务商，全面贯彻可持续发展理念，严格落实安全防疫要求，通过高科技、智能化的方式，确保此次国际体育赛事的顺利举办。

在“相约北京”系列冬季体育赛事测试赛期间



### 向世界彰显中国一体化供应链实力

京东物流充分发挥卓越的供应链能力，为本次国际体育赛事提供了智能化、高水准的物流服务。作为中国首家全面参与此类赛事的物流服务商，京东物流肩负着组委会物流服务商、行李运输服务商以及运动员食材总仓的物流服务等重大职责。除提供物流运输车辆及常规物流服务外，京东物流为本次国际赛事的主物流中心、各个竞技类与非竞技类场馆提供物流计划制定、仓储管理、物资分拣与装卸等服务。京东物流在本次国际赛事的服务过程中，充分应用自身科技创新成果及一体化供应链能力，响应赛事全程专业的物流需求，向全世界展示中国企业的一体化供应链能力。

### 智能科技保障冰雪盛会

京东物流通过5G、大数据、人工智能等先进科技，以及一系列领先的自动化设备，提升了供应链整体的运作效率，保障国际体育赛事安全防疫工作有序进行，彰显了中国物流企业服务大型国际赛事的专业能力。

#### 京东物流为赛事提供MDS系统服务

总体配送计划MDS系统被视为本次赛事物流工作中最重要的管理工具之一。MDS系统为赛时进入场馆的物流货运车辆进行时间编排的信息管理系统，对于实现各类货运车辆有序进入场馆，防止场馆周边及入口出现拥堵具有重要意义。MDS与车证、人证、安检签封共同作为货运车辆进入场馆的“四把钥匙”，原则上无MDS计划的货运车辆无法进入场馆。

京东物流受本次国际体育赛事组委会委托，搭建MDS系统及相关服务。在此基础上，京东物流还在此类赛事历史上首次实现了MDS信息无纸化核验、车辆定位信息实时传输、移动端网页端双登录等技术突破，让包括各国代表团、各类货运公司、各领域供应商在内的数百家赛事利益相关方可以更便捷地参与或体验赛事物资配送服务，也以创新的绿色技术为“碳中和”赛事做出贡献。

为保障各用户顺畅使用MDS系统，京东物流开展了集中培训、专题讲解、实地走访，并参与赛事总体配送计划（MDS）用户手册中英双文版本的撰写与发放，使全世界的赛事参与者均能及时有效地了解并享受高效物流服务。



## 智能物流设备助力科技防疫

为推进科技防疫工作，京东物流多措并举，解决赛事场馆内“最后一公里”的无接触配送难题。京东物流在多个赛事场馆内陆续投用14辆室外智能配送设备、3台室内智能配送设备，并基于智能路径规划、自主移动的智能驾驶技术，服务体育赛事运行期间的场馆内部的物资配送、行李搬运等工作。为了进一步落实无接触配送，京东物流陆续投用23套双面智能配送柜，最大程度避免存、取件人的直接接触。京东物流同时在赛事物流中心引入智能仓储管理设施，对高风险物资实行自动化管理及分拣。通过部署AGV自动拣货等措施，降低库内操作工人接触高风险物资的机率，实现智能化的仓储管理，降低库内作业生产的人工投入，实现进口物资接触人群最小化，有效抑制疫情传播风险。

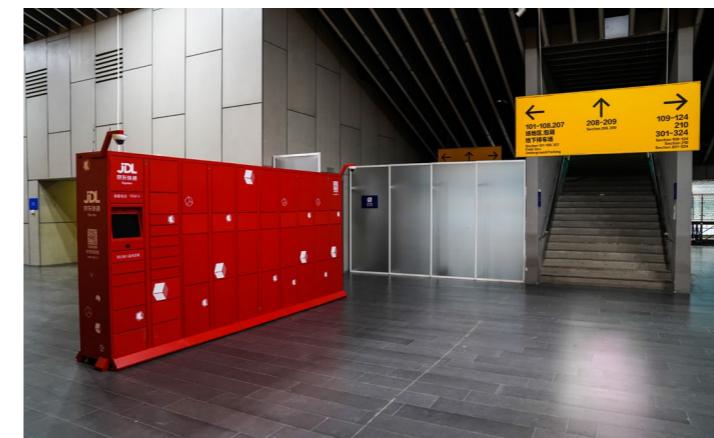
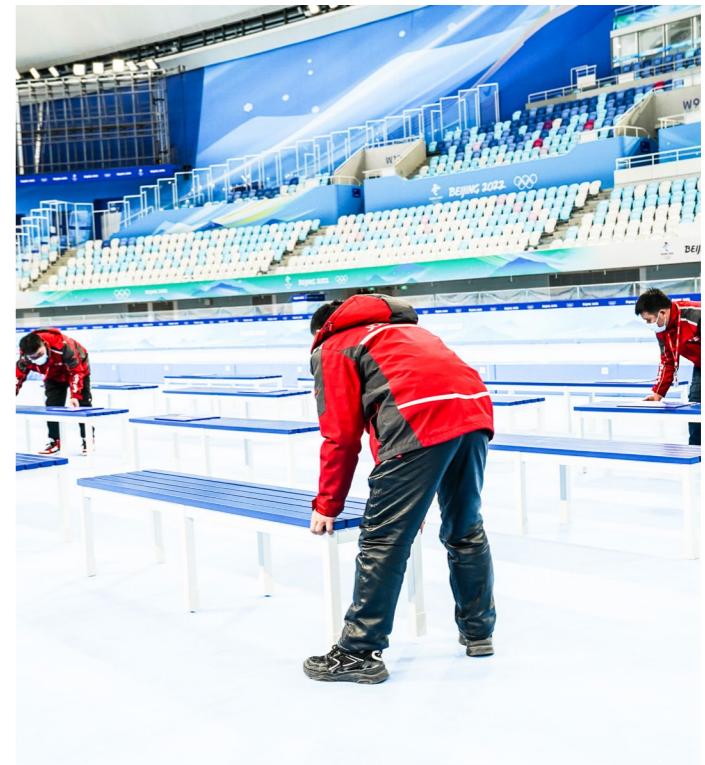


在多个场馆内陆续投用

**室外智能配送设备 14 辆**

**室内智能配送设备 3 台**

**双面智能配送柜 23 套**



## 精细化管理为运动员带来优质服务

在服务运动员行李运输的过程中，京东物流通过精细化管理为行李高效分类，为超规行李设计改造专用运输车，并借助智能无人配送设备，全面提升赛事行李运输效率。作为此次运动员食材总仓及物流服务商，京东物流严格按照本次赛事组委会的要求，批量化、规范化确保赛事运动员及随队人员的餐饮供应和食材安全。在采购、验收、仓储、食品安全检测等环节进行统一管理，以达到食材供应安全保障、全程信息化管理和疫情防控的目标。

## 绿色物流助力赛事节能减排

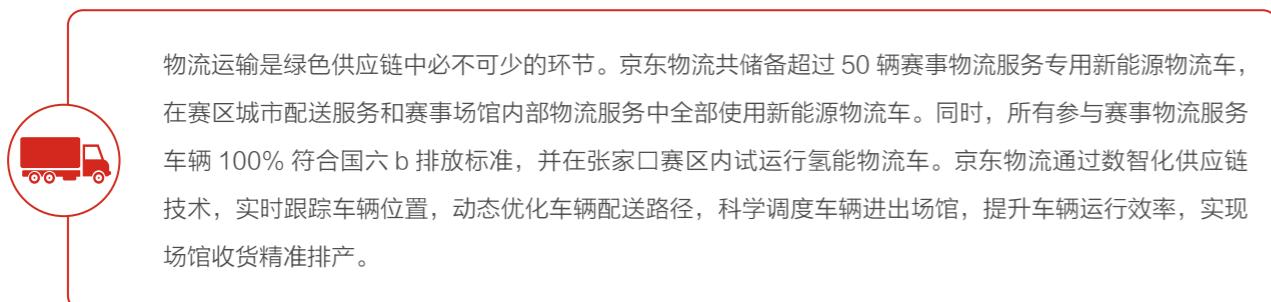
京东物流作为赛事物流服务商，在此次国际体育赛事的筹备和举办过程中，进一步发挥一体化供应链的绿色优势和动能，通过集中储存、统一调配、集约配送的方式，提升服务时效与品质，降低资源浪费，最大程度提升端到端的一体化供应链的全局优化。同时，京东物流通过智能仓储、智能配载、智能调度、车联网、区块链溯源等高科技和智能化方式，成功打造了绿色、智能、高效、安全的赛事一体化供应链服务模式。

绿色循环包装



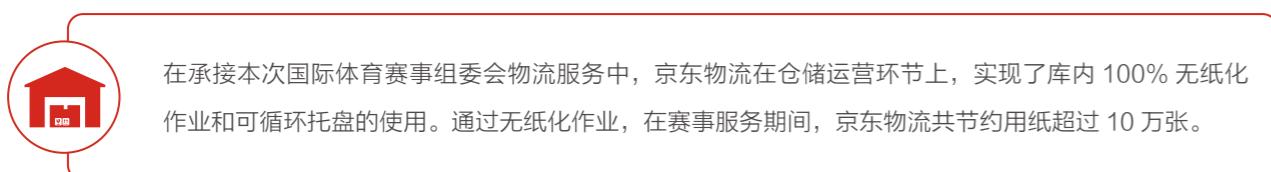
京东物流通过绿色循环包装——“青流箱”的使用，实现更加环保的体育盛会。在赛事服务期间，“青流箱”共计循环使用约1,800次，同时使用更加环保的瘦身胶带100%覆盖包装耗材，并用打包带代替缠绕膜，瘦身胶带共计使用超过22.5万米。

绿色物流运输



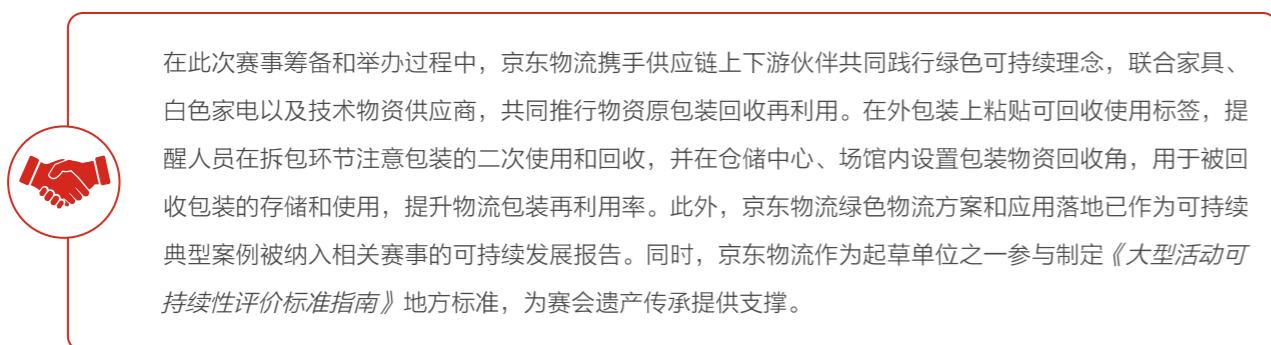
物流运输是绿色供应链中必不可少的环节。京东物流共储备超过 50 辆赛事物流服务专用新能源物流车，在赛区城市配送服务和赛事场馆内部物流服务中全部使用新能源物流车。同时，所有参与赛事物流服务车辆 100% 符合国六 b 排放标准，并在张家口赛区内试运行氢能物流车。京东物流通过数智化供应链技术，实时跟踪车辆位置，动态优化车辆配送路径，科学调度车辆进出场馆，提升车辆运行效率，实现场馆收货精准排产。

绿色循环仓储



在承接本次国际体育赛事组委会物流服务中，京东物流在仓储运营环节上，实现了库内 100% 无纸化作业和可循环托盘的使用。通过无纸化作业，在赛事服务期间，京东物流共节约用纸超过 10 万张。

## 协同上下游合作伙伴，共创赛会绿色供应链



在此次赛事筹备和举办过程中，京东物流携手供应链上下游伙伴共同践行绿色可持续理念，联合家具、白色家电以及技术物资供应商，共同推行物资原包装回收再利用。在外包装上粘贴可回收使用标签，提醒人员在拆包环节注意包装的二次使用和回收，并在仓储中心、场馆内设置包装物资回收角，用于被回收包装的存储和使用，提升物流包装再利用率。此外，京东物流绿色物流方案和应用落地已作为可持续典型案例被纳入相关赛事的可持续发展报告。同时，京东物流作为起草单位之一参与制定《大型活动可持续性评价标准指南》地方标准，为赛会遗产传承提供支撑。

# 京东小哥参与火炬传递



## 火炬手——栾玉帅

京东快递小哥栾玉帅作为本次国际体育赛事的火炬手，参与火炬传递的活动。栾玉帅于2017年第一次参与马拉松，在2021年北京半程马拉松上获得“非职业选手第一名”的好成绩，被称为“跑得最快的快递小哥”。作为万千快递小哥中的一员，栾玉帅表示他是代表所有的物流工作者共同获得了这个荣誉。



## 火炬手——宋学文

京东快递小哥宋学文作为火炬手参与本次国际体育赛事火炬传递活动，他在京东物流已经工作 11 年，行走超过 30 万公里，创造了配送 30 万件包裹零误差、零投诉、零安全事故的纪录，先后获得全国五一劳动奖章、全国劳动模范、全国优秀共产党员等荣誉。宋学文在本次赛事中所带领的物流团队还得到了组委会的高度认可，以切实的行动保障了赛事物流绿色、高效、安全运行。

京东物流为盛会提供高品质物流服务，收获国内外一致认可



# 气候相关财务信息披露专题报告

气候变化带来的危机正在威胁企业资产与运营安全，而当下应对气候变化的过程也是重塑商业环境、创造新机遇的关键时期。与此同时，商业活动是导致全球变暖的重要原因之一，企业在全球气候、环境治理中正在发挥越来越重要的作用。京东物流致力于技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展，利用其供应链的影响力，京东物流在参与气候行动中正全面释放领导力。2017年，京东物流发起“青流计划”，通过革新包装、仓储、运输多个供应链环节，助力实现一体化供应链全链路低碳减排。2019年，京东物流宣布加入“科学碳目标”倡议，成为国内首家承诺设立科学碳目标的物流企业。2021年京东物流宣布加大投资“青流计划”，未来5年，实现自身碳效率提升35%，进一步通过技术手段加速自身供应链低碳转型，推动供应链上下游绿色可持续发展。

气候相关财务披露工作组（TCFD）于2021年发布的[建议框架](#)是目前全球影响力最大、获得支持最广泛的气候信息披露标准。京东物流参照TCFD建议的框架，对物流层面的气候相关治理框架、风险机遇识别、风险管理与目标等方面进行披露。

## 治理

### 董事会对气候相关风险和机遇的监督情况

京东物流董事会和首席执行官协同参与气候相关风险和机遇识别的决策，制定相关管理指标与机制，监督并指导工作的落实。

### 管理层在评估和管理气候相关风险和机遇方面的职责

京东物流首席执行官基于对气候相关风险与机遇的识别，建立战略框架，并就具体管理工作及目标落实进程开展日常监督与汇报。同时，京东物流ESG专项工作组负责气候相关工作的日常管理，并与各部门及业务单元的相关负责人进行工作接洽与协调，推进落实气候相关风险和机遇的识别与信息披露工作。

## 战略

### 不同气候情景假设下，京东物流可能面对的宏观环境预测

为了更好地了解气候变化对京东物流业务的潜在影响，京东物流根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）采用的共享社会经济路径（SSP）假设，对于物流运营的外部环境，包括生态、经济、社会等选择SSP1和SSP3路径对2025年及2030年两个时间范围进行气候情景分析。

表格 1：不同气候情景下京东物流可能面对的宏观环境预测

	SSP1 (严格气候变化政策干预下的低排放情景)	SSP3 (无气候变化政策干预时的高排放情景)
自然生态 <sup>13</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>气温</b>: 2040 年较前工业化时期上升 1.6℃ (2100 年上升 2.0℃)</li> <li><b>海平面</b>: 2040 年较现在上升 0.1 米 (2100 年上升 0.4 米)</li> <li><b>极端气候</b>: 频率和强度一定程度增高</li> <li><b>降水</b>: 升温 1.5°C –2.0°C 时，全球多个地区会遭遇更加严重的农业和生态干旱，降水强度也会增加 10.5%–14%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>气温</b>: 2040 年较前工业化时期上升 1.6℃ (2100 年上升 3.9℃)</li> <li><b>海平面</b>: 2040 年较现在上升 0.1 米 (2100 年上升 0.6 米)</li> <li><b>极端气候</b>: 频率和强度大幅增高</li> <li><b>降水</b>: 升温 2.0°C –4.0°C 时，全球 50% 地区将遭遇更严重的农业和生态干旱，降水强度也会增加 14.0%–30.2%</li> </ul>
社会经济 环境 <sup>14</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>国际气候政策</b>: 世界主要国家和地区宣布碳中和路径（包括中国的碳达峰碳中和目标），并严格实施计划目标</li> <li><b>国际商业模式</b>: 从依赖化石能源的经济，快速转变为可再生能源驱动的经济</li> <li><b>国内温室气体排放</b>: 单位国内生产总值二氧化碳排放在 2025 年比 2020 年下降 18%，2030 年比 2005 年下降 65% 以上</li> <li><b>国内碳价格</b>: 在 2025 年和 2030 年，碳价格预计分别达到每吨 63–87 元和 77–139 元每吨</li> <li><b>国内能源结构</b>: 非化石能源在一次能源消费中占比在 2025 年达到 20%，2030 年达到 25%</li> <li><b>国内新能源汽车</b>: 到 2025 年，新能源汽车新车销售量达到汽车新车销售总量的 20% 左右；到 2030 年，当年新增新能源、清洁能源动力的交通工具比例达到 40% 左右</li> <li><b>国内消费观念</b>: 到 2025 年，绿色消费方式得到普遍推行，绿色低碳产品市场占有率大幅提升；到 2030 年，绿色消费方式成为公众自觉选择，绿色低碳产品成为市场主流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>国际气候政策</b>: 部分国家及地区缺乏碳中和目标，并无详细的近期行动及计划目标</li> <li><b>国际商业模式</b>: 利润驱动的商业模式，未能妥善考虑环境及社会影响，可再生能源组合无明显波动</li> <li><b>国内温室气体排放</b>: 2030 年，温室气体排放量较当下增加 38%</li> <li><b>国内碳价格</b>: 在 2025 年和 2030 年，碳价格与 2021 年持平，为每吨 49–56 元</li> <li><b>国内能源结构</b>: 非化石燃料在一次能源消费中占比与 2020 年持平，约为 16%</li> <li><b>国内新能源汽车</b>: 新能源汽车新车销售量占汽车新车销售总量的比例与 2021 年持平，为 11.25%</li> <li><b>国内消费观念</b>: 绿色消费观念仍未普遍，绿色低碳产品市场有限</li> </ul>

<sup>13</sup> 数据来源：政府间气候变化专门委员会（IPCC）工作组（WGI）的[第六次评估报告](#)和[CMIP6 气候模型](#)。

<sup>14</sup> 数据来源：国务院 2021 年印发的《[2030 年碳达峰行动方案](#)》、香港联交所 2021 年发布的《[气候信息披露指引](#)》、生态环境部发布的《[2021 年底全国碳市场成交情况、路孚特 2021 年发布的中国碳市场价格预测、中国碳论坛发布的《2021 年中国碳价调查》、国务院 2020 年底发布的《\[新能源汽车产业发展规划（2021—2035 年）\]\(#\)》、人民日报发布的《\[2021 年底全国新能源汽车占比\]\(#\)、国家发展改革委等部门 2022 年印发的《\[促进绿色消费实施方案\]\(#\)》、国际能源署（IEA）2021 年发布的《\[中国能源行业碳中和路径\]\(#\)》。](#)

## 不同气候情景下对京东物流的潜在风险和机遇



表格 2: 高排放场景 (SSP3) 下实体风险对于京东物流业务的潜在影响、风险识别与影响周期

战略维度	影响维度	风险描述	实体风险分类	影响周期
<b>仓储</b>	基础设施失灵	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化导致的洪水、台风、雷暴、极端高 / 低温天气等极端自然灾害频率增加, 从而对仓库、园区、数据中心等建筑及运营的稳定性造成损害, 用于维护仓储、数据中心等基础设施的费用增加;</li> <li>未来海平面上升可能会迫使沿海地区的基础设施以及业务搬迁至内陆地区, 进而导致了运营成本提高;</li> <li>在雨季, 洪涝频率增加可能会危害京东物流稳健运营, 根据相关数据, 在 2000–2019 年中国洪水灾害频率较 1980–1999 年明显增多。而在 2021 年, 河南省、山西省遭遇极端降水事件, 灾情严重<sup>16</sup>, 已经对仓储和运营场所产生了影响。</li> </ul>	热浪 洪涝 海平面上升 极端天气频发	S M L
	基础设施失灵 人员健康威胁 生态环境危害	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化导致的洪水、台风、雷暴、极端高 / 低温天气等极端自然灾害频率增加会对物流运输安全带来风险, 增加了京东物流运营的成本。</li> <li>高温天气增多增强会降低京东物流员工工作效率和危害健康安全, 增加高温补贴、医疗等支出;</li> <li>干旱灾害频率增加, 随之而来的野火活动会产生热伤害以及烟尘危害到公共健康以及京东物流配送过程中员工的健康安全, 如同 2001–2005 年相比, 2016–2020 年的全国年平均野火暴露度<sup>17</sup> 增加 24.5%<sup>18</sup>;</li> <li>气候变暖大气密度减小, 机翼产生升力减少, 同时温度较高影响飞机安全运输和纯电动汽车电池内部安全, 空运起飞失败造成的延误以及电池内部的危险会影响京东物流航空运输的成效;</li> <li>气候变化导致的传染疾病风险提升<sup>19</sup>、空气污染物增多会影响员工, 尤其是一线员工的健康安全;</li> <li>极端暴雨和洪水会破坏京东物流的路线规划和储运网络规划, 以及运输车辆的电池内部零件可能会因为热浪或极寒天气而受损, 影响快递快运效率以及企业收入。</li> </ul>	极端天气频发 洪涝 热浪 生物多样性损失	S M L
	自然资源危机	气候变化导致的洪水、台风、雷暴、极端高 / 低温天气频率变高, 包装、运输等环节的物料供应的产量以及周期遭受打击, 影响了京东物流供应商的供货, 增大了货运订单的压力, 最终可能影响企业收入。	热浪 极端天气频发 洪涝	S M L

<sup>16</sup> 数据来源: 柳叶刀倒计时亚洲中心发布《2021 年中国版柳叶刀倒计时人群健康与气候变化年度报告》。

<sup>17</sup> 人们暴露于野火燃烧事件的年平均天数。

<sup>18</sup> 数据来源: 柳叶刀倒计时亚洲中心发布《2021 年中国版柳叶刀倒计时人群健康与气候变化年度报告》。

<sup>19</sup> 数据来源: 联合国环境署 2020 年发布“冠状病毒会长期存在吗?”

<sup>15</sup> 本专题将 2 年以内定义为短期; 2–5 年定义为中期; 5 年以上定义为长期。



表格 3: 低排放场景 (SSP1) 下京东物流气候相关转型风险以及战略维度、风险描述、分类和影响周期

战略维度	风险描述	转型风险分类	影响周期
全社会 低碳发 展趋势	<p>国家以及各地区可能会实施更严格的气候相关政策（例如实施碳价格机制，要求更高比例使用可再生能源），《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》以及《2030年前碳达峰行动方案》对于重点领域、行业、区域已经明确了“双碳”目标落实的保障方案（科技支撑、能源保障、财政金融价格政策等等）<sup>20</sup>，以及区域化、产业化的转型浪潮。</p>	政策和法律	S M L
供应链 管理	<p>国家正集中出台“十四五”期间绿色交通、塑料污染治理、绿色园区发展相关的政策法规，若不能及时强化合规管理、促进转型，京东物流业务将面临不断提升的监管压力。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>运输：《绿色交通“十四五”发展规划》明确提出了物流交通绿色转型方略，在减污降碳、物流用车用能结构、运输结构上都提出了更量化的目标，也成为了京东物流必须要完成的红线。</li> <li>包装：《“十四五”塑料污染治理行动方案》及邮政快递行业相关的包装政策对于塑料包装的全链条治理，特别是电商、快递包装减量化、标准化、循环化、易回收等提出了明确的要求和量化目标，对于京东物流的包装转型、优化管理提出了明确的时间表。</li> <li>园区：《国家高新区绿色发展专项行动实施方案》指出协同工业园区和城市能源绿色转型，以最大程度利用清洁能源和园区循环改造等建设低碳城市和发展低碳经济。</li> </ul>	政策和法律 技术	S M

<sup>20</sup> 数据来源：国务院2021年发布《中国应对气候变化的政策与行动》。

## 应对气候变化的转型机遇

京东物流坚持认为绿色发展是企业高质量发展的主要动能，希望在向低碳经济转型的过程中抓住新一轮科技革命和产业市场变革的历史机遇，以科技创新为全球应对气候风险提供更多高效创新的方案。

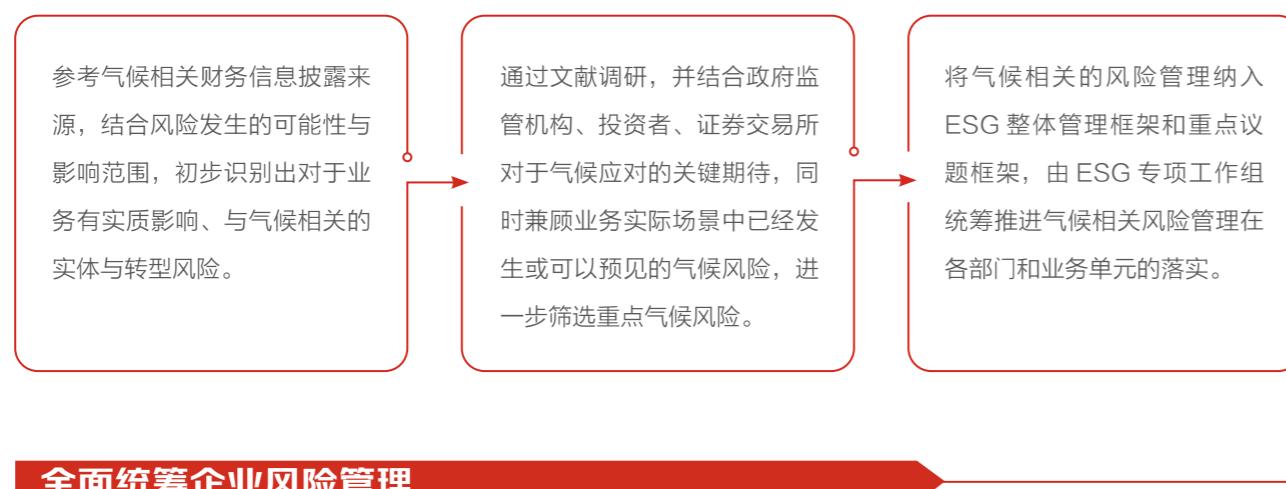
**表格 4：京东物流在经济低碳化转型背景下的战略方向、转型成效、分类和影响周期**

战略方向	机遇与战略	转型成效	分类	影响周期	
仓储	发展光伏发电产业园区	通过京东物流上海“亚洲一号”智能物流园区实现了仓储屋顶分布式光伏发电系统应用，京东物流在仓储场景下挖掘更多低碳创新方案。2020年以来，为大力推广使用清洁能源，京东物流与新能源企业伙伴共同在全国范围内的京东物流智能物流园区推广光伏发电和储能设施建设。	能源来源	M L	资源效率 S M
	数智化升级仓储设施	基于数智化社会供应链，京东物流正与众多合作伙伴推动中国社会化物流成本在十年内降至10%以内，比肩欧美等发达国家。未来，京东物流无人仓算法将有力推动这一目标实现，进一步引领全球供应链基础设施的数智化升级，提升物流供应效率。	资源效率	M L	产品 / 服务 M
	打造具有气候韧性的基础设施	业务运营依赖技术基础设施及平台，京东物流在新项目建设时，设计上充分考虑极端天气对公共设施和基础设施网络可能产生的影响，持续提升物流基础设施的管理能力。截至2021年底，京东物流仓储几乎覆盖全国所有区域，在33个城市运营了43个京东物流“亚洲一号”智能物流园区。京东物流打造具有气候韧性的基础设施，以匹配业务发展速度，增大业务运营范围的同时，增强了自身运营对于气候变化的适应力，减少了极端天气下业务运营可能产生的损失。	适应力	S M	资源效率 S
	持续升级用能组合	京东物流开辟了运力绿色化与路径算法优化两条路径。截至2021年4月，京东物流已在全国7个地区的50多个城市投放新能源物流车，并大量使用清洁能源充电基础设施，实现每年减少二氧化碳排放至少40万吨。2021年，北京市自营城配车辆已全部更换为新能源车；同时，京东物流还是国内首个使用氢能源车的物流企业，截至2021年底，已经在北京、上海、张家口等城市实现常态化运营。通过改善运输能源结构组合，更多采用清洁能源，京东物流积极响应国家政策节能减排的同时，也可以通过碳排放管理交易等措施创造营收。到2030年，京东物流运配车辆将100%替换更新为新能源物流车。	能源来源	S M	产品 / 服务 S M
	优化大数据路径	京东物流进行实时优化路线规划和储运网络规划，以减少在途车辆数量，提高返程车辆满载率，并优化物流运输效率，如在北京及周边地区通过大数据优化，车辆排产平均减少约30%。京东物流通过优化能源、资源配置及碳排放管理提高自身物流运输效率，减少能源消耗，实现资源利用率最大化，达到减少一部分能源支出以及响应国家“双碳”政策的作用。	资源效率	S M	产品 / 服务 M
	持续发展智能快递车	京东物流从2016年起就开始研发第一代智能快递车，到2021年不仅发布了第五代智能快递车，实现了完全无盲区与远程遥控、监控等功能，更有效提升了自动驾驶智能水平，京东物流将通过3-5年时间取得相对完善的系统性成果，减少人员投入及极端天气造成的人员伤亡。	资源效率	S	产品 / 服务
运配	保障资源调动能力	在应对极端突发事件上，京东物流通过配置多元化运力，拥有高效调动专配资源的能力，如2021年初，京东物流全面支持河北省抗击疫情，为群众提供生活用品、防疫物资等特别运输通道，充分发挥自身基础设施能力等优势。京东物流通过自身强大基础设施能力，为应对极端天气可能带来的灾害事件提供了专配调动资源的保障，让公众享有更加稳定的服务以及生活品质，提升企业品牌影响力和竞争力，增加企业收入。	资源效率	S	产品 / 服务
	通过数智化管理包装流程	京东物流通过对于包装流程的智能化管理，提高包裹出单效率，让消费者享受更及时更优质的出货以及配送服务，从而刺激消费，增加企业的收入，以及在应对极端天气和突发事件导致的订单需求暴增时具备强大保障能力。	资源效率	S M	产品 / 服务
	通过数智化为企业提供节能减排服务	京东物流以仓储为核心的高效协同物流网络，以数据与算法驱动的运营自动化、管理数字化和决策智能化能力，既可以在数字世界提供基于数据与算法的供应链战略-规划-计划-执行的全面解决方案，又可以在物理世界提供从解决方案到落地运营的一体化支撑。京东物流通过数字化自动化提供高效低碳的运营方案，充分发挥信息化运营模式，改善基于数据以及算法的核心规划，保障公众享有稳定、高效、绿色、低碳的服务。	资源效率	S M	产品 / 服务
	带动全链绿色节能减碳	通过绿色包装和回收、新能源车运输、分布式光伏发电以及智能设备应用等全链路节能减排措施，京东物流在2021年618期间实现碳排放较2020年同比减少5%。京东物流通过推出绿色低碳产品及服务，向消费者宣传绿色环保理念，引导绿色生活方式转变和绿色消费，响应国家政策的同时，吸引更多绿色消费群体，带动供应链的绿色低碳转型并创造收入。	资源效率	S M	市场

<b>气候应对价值共享</b>	持续赋能客户	京东物流以长期技术投入打造的一体化供应链，助力中小企业高效分配内部资源、优化库存管理、减少运营成本，解决它们在原料入厂、生产、分销、售后等环节的物流问题。京东物流通过持续加强与客户合作，推动气候应对价值共享。例如，京东物流在为雀巢集团搭建的环保仓中，通过使用循环卡板绑带替代缠绕膜，在入库上架环节减少一次性塑料制品的消耗。循环卡板使用寿命较长、可重复使用，在使用过程中不易产生白色垃圾。2021年，京东物流通过使用循环卡板绑带共减少塑料缠绕膜消耗达数千吨，实现环保仓储的打造。	资源效率 产品 / 服务	L
	丰富运输生态体系	2017年京东物流正式宣布独立以来，与中远海运、中铁快运、哈铁快运、雅玛多、中国国际货运航空、中国东方航空、中国南方航空、海南航空、齐鲁交通等200余家行业领军企业开展合作，在应对气候变化议题上不断丰富和完善共生物流生态体系，通过搭建海陆空一体化的全球智能供应链基础设施，以提高供应链应对极端天气的适应力。	适应力	M L

## 风险管理

### 京东物流识别、评估与管理气候相关风险的流程



### 全面统筹企业风险管理

- 将气候相关风险纳入到京东物流整体风险管理体系
- 进一步量化气候变化对运营、治理以及财务的实际影响
- 基于整合的风险管理框架，统一定级，统筹管理

## 指标和目标

基于气候相关风险与机遇的评价，同时结合自身整体发展战略与资源禀赋建立物流整体减排发展战略，京东物流将持续发挥科技能力与行业影响力。京东物流通过减少自身运营碳排放量，带动价值链及消费领域的绿色低碳发展，在提升自身气候适应性及可持续竞争力的同时，促进全社会“双碳”目标如期实现。

表格 5：京东物流应对气候变化相关议题的指标以及目标描述

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
	京东物流建立气候应对战略	将应对气候相关风险策略融入到公司整体战略框架中	2022年初建立战略框架
<b>建立气候战略</b>	识别气候行动的商业价值和驱动力模型	<ul style="list-style-type: none"> <li>强化气候适应性和韧性</li> <li>强化竞争优势           <ul style="list-style-type: none"> <li>成本降低</li> <li>新型人才吸引</li> <li>促进产品和业务模式创新</li> <li>收入增长</li> </ul> </li> <li>强化社会认可           <ul style="list-style-type: none"> <li>参与气候治理</li> <li>提高声誉</li> </ul> </li> <li>扩大社会影响力           <ul style="list-style-type: none"> <li>引领全面减碳的供应链生态</li> </ul> </li> </ul>	不晚于2023年，建立并明确气候行动商业价值和驱动力模型
	量化气候行动对于商业价值的影响	基于商业价值和驱动力模式，评价气候行动对于企业财务的实际贡献	不晚于2023年底，建立评价机制，并核算气候行动的商业效益
<b>风险评级与跟踪</b>	持续识别气候相关的实质性风险	基于此TCFD报告中气候相关风险的初步识别、梳理，让更多关键部门参与风险评价、定级	不晚于2023年底，建立京东物流实质性气候相关风险系统，并就各项风险定级
	量化气候风险的财务影响	基于风险评级，对于高级别风险所带来的财务影响进行量化统计	
	开展年度气候风险审核	对于风险定级、财务影响进行年度的审核与更新	2024年以后，根据各项风险对于业务的实际风险开展年度的审核，并根据审核结果，决定是否更新定级

<b>目标</b>	基于已发布的科学碳目标分配减排目标	识别重点减排领域，面向重点部门和业务单元及关键供应链伙伴分配减排目标	从 2022 年开始，跟踪重点业务场景及伙伴的减排进程	<b>低碳供应链</b>  <b>推动全生态场景减排运动</b>	• 推广循环包装 • 提高回收包装量占总包装的比例 • 提高可回收或者可降解材料占总包装比例 • 应用数智化技术 • 促进上下游协同 • 促进循环包装社会化共享与回收体系	• 至 2030 年，包装材料实现 100% 环保可再生 / 可替换 • 至 2030 年，推动 80% 以上的上游品牌企业开展环保包装研发
	落实并跟进目标	发布年度报告，公布科学碳目标落实进展	从 2022 年起发布年度减排报告，报告形式不限于 ESG 和 TCFD 报告等		• 增加京东物流合作的品牌商数量 • 促进供应商共同参与制定、并通过实际行动落实减碳目标	
<b>强化气候治理</b>	建立气候治理架构	• 在现有的 ESG 治理结构的基础上，强化对于气候相关事项的重点关注与管理 • 管理结构：由董事会协同监督和管理，由 ESG 专项工作组统筹推进气候目标的落实	2022 年开始，依托 ESG 治理架构，明确对于气候相关事项的管理	<b>促进低碳消费</b>  <b>全价值链参与减排行动</b>  <b>推动产业低碳供应链建设</b>	• 至 2025 年，推动 50% 的供应商加入科学碳目标倡议 • 积极引导上下游供应商使用新能源车辆	持续通过价值链影响力、供应链基础设施及物流科技，带动价值链全面绿色转型
	建立气候治理机制	• 面向各关键业务目标设置减排管理指标 • 明确各部门和业务单元的分工 • 建立气候相关的绩效评价体系 • 加强气候相关的人才招募与培养	• 不晚于 2023 年底，完成气候相关管理指标体系的搭建 • 2024 年开始，依托指标体系，建立绩效考核指标 • 2022 年开始，持续关注人才引入与培养		• 参与国家低碳包装产品标准制定 • 加强低碳消费及生活方式引导	
<b>推动全生态场景减排运动</b>	低碳办公	• 强化办公空间用能智慧化运维管理 • 提高节能设施的使用 • 鼓励远程办公 • 鼓励员工绿色出行	到 2030 年，通过节能、提升能效、提升可再生能源使用占比等方式，持续推动“零碳”办公的实现	<b>信息披露</b>  开展年度气候相关信息披露	• 基于数智化供应链基础设施和数字技术能力，为实体企业低碳发展提供低碳供应链技术方案	从 2022 年开始，京东物流将持续发布 TCFD 报告
	低碳园区	• 能源替代：最大程度使用现场可再生电力，例如分布式光伏及高效储能 • 高效运营：自动化作业 + 园区用能全面电气化 • 智能物流园区碳中和解决方案在线运维系统	至 2030 年，持续推动运营场所“零碳”，如在园区、经营场地采购和使用绿色电力		• 对于气候相关的风险与机遇开展年度的审核和披露 • 对设定的气候目标和完成情况进行披露和汇报	
	低碳数据中心	• 提升使用自然冷源的比例 • 提升清洁能源使用量，包括利用能源回收及大规模分布式光伏发电系统 • 提升储能蓄冷量 • 改善建筑布局及低能耗设计 • 强化运维管理平台 • 强化气候韧性，有效抵御极端天气风险	基础设施能耗持续降低 碳排放总量持续降低 气候适应性持续提升			
	低碳供应链	• 持续扩大新能源车覆盖率 • 优化路线规划和储运网络规划 • 优化运输结构和能效	至 2030 年，将物流运输车 100% 替换为新能源物流车			

# 关于报告

## 可持续发展绩效表

注：2021年京东物流环境、社会、供应商关键绩效表主要参照香港联交所发布的《环境、社会及管治报告指引》和全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的GRI准则，京东物流温室气体核算边界主要参照世界资源研究所（WRI）与世界可持续发展工商理事会（WBCSD）开发的《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》。除特殊说明外，关键绩效指标覆盖时间范围为2021年1月1日至12月31日。

**表 1：2021 年环境关键绩效表**

指标类别	2021 年社会关键绩效指标 <sup>21</sup>	数量	单位
排放物	氮氧化物	1,630,817.01	千克
	硫氧化物	1,265.60	千克
	颗粒物	128,690.16	千克
温室气体排放 <sup>22</sup>	直接（范围1）温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	236,728.77	吨
	能源间接（范围2）温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	205,743.35	吨
	其他间接（范围3）温室气体排放（吨二氧化碳当量）	1,898,530.42	吨
废弃物	无害废弃物 <sup>23</sup>	3,487.85	吨
	煤气消耗量	118,615,531.59	兆焦耳
	柴油消耗量	76,793,899.87	升
	汽油消耗量	1,823,837.71	升
资源使用	木炭消耗量	1,038,549	千克
	液化石油气	1,633,650	千克
	用电量	337,228,904.26	千瓦时
	耗水量	4,198,769.19	吨
	制成品所用包装总量 <sup>24</sup>	222,022.851	吨
	包装密度 <sup>25</sup>	52	克/个

<sup>21</sup> 2021年环境关键绩效指标的计算方法和计算逻辑，主要参考香港联交所发布的《环境关键绩效指标汇报指引》。

<sup>22</sup> “直接（范围一）”及“能源间接（范围二）温室气体排放”数据统计由相关业务和行政部门提供。由于数据可得性，表格中其他间接温室气体排放（范围3）统计数据包括外购快递封装用品、员工通勤及差旅、外包租赁运输、外包租赁的物流中转点及云仓用电。其中外购快递封装用品统计范围仅计算主要物流包装耗材的碳排放量。

<sup>23</sup> “无害废弃物”由供应链、行政部门提供。其中行政部门废弃物收集范围包括总部职场、全国7个区域总部职场及部分省、子业务区职场。

<sup>24</sup> “制成品所用包装总量”主要包括运单、快递封套、塑料薄膜包装袋等主要物流包装耗材及其他非主要包装耗材。

<sup>25</sup> “包装密度”计算方法为包装总重量/包裹数。

## 京东物流温室气体核算边界说明

京东物流严格按照香港联交所环境要求披露温室气体排放量（表格2）。京东物流对物流内部运营产生的温室气体排放进行披露（范围一、范围二）。同时，作为数字化物流企业，京东物流也意识到自身复杂的供应链中巨大的减排潜力。因此，为更好推进供应链低碳转型，京东物流首次系统披露了范围三排放，即京东物流内部运营以外的价值链中产生的其他间接排放量。京东物流将持续完善排放数据收集系统，将更多范围三类别纳入核算，全面反映出物流上下游排放情况。

**表 2：京东物流温室气体核算边界**

	定义	业务环节
范围一	• 京东物流自有或租用的运营设施，包括但不仅限于供热、供冷、供电等经营活动消耗的各种化石燃料排放	• 园区发电机、市政供暖、餐厅、新疆地区集中供暖和园区食堂和集中供热
	• 陆上、航空及水上运输所采用的燃料燃烧所产生的温室气体排放	• 快运物流车、自有、行政车辆等
	• 设备及系统运作时有意或无意地释放的温室气体	• 京东物流冷链制冷剂、办公室空调制冷剂、办公室空调等
	• 京东物流在业务或其他活动中新种植的树木产生的碳汇（吸收温室气体）	• 新种植树木
范围二	• 用于京东物流运营的购买电力产生的碳排放	• 京东物流职场用电、仓库用电、物流新能源充电和园区用电
范围三	• 生产外购快递封装用品产生的温室气体排放	• 供应链打包环节用到的运单、快递封套、塑料薄膜包装袋、塑料填充、快递包装箱和透明胶带
	• 京东物流员工班车、通勤及差旅交通工具产生的温室气体排放	• 京东物流员工班车、通勤、消防车和差旅
	• 外包租赁的收派和运输产生的温室气体排放	• 供应链和快递快运环节的外部租赁车辆运输
	• 外包租赁的物流站点数据中心产生的温室气体排放等	• 供应链和行政环节云仓用电、外部租赁物流中心站点

**表 3: 2021 年社会关键绩效表**

指标类别	2021 年社会关键绩效指标	数量	单位	接受培训的员工占比	79.2	%
雇佣	全职员工数量 <sup>26</sup>	310,448	人	接受培训的男员工比例	82.3	%
	非全职员工人数	15,133	人	接受培训的女员工比例	69.8	%
	男员工比例	81	%	接受培训的管理层比例	98.1	%
	女员工比例	19	%	接受培训的普通员工（管理层除外）比例	89.4	%
	30 岁以下员工比例	40	%	接受培训的快递员比例	82.3	%
	30–45 岁员工比例	56	%	所有员工培训总时长	4,030,782.3	小时
	45 岁以上员工比例	4	%	所有男员工培训总时长	2,754,345.5	小时
	总员工流失比率	8	%	所有女员工培训总时长	1,276,436.9	小时
	男员工流失比率	7	%	每名男员工接受培训的平均时长	10.7	小时
	女员工流失比率	10	%	每名女员工接受培训的平均时长	18.2	小时
安全与健康	管理层总人数	9,657	人	每名管理层接受培训的平均时长	19.1	小时
	女性高级管理人员占比 <sup>27</sup>	17	%	每名快递员接受培训的平均时长	5	小时
	因工伤损失工作日数	53,227	天	员工权益政策或程序培训的总培训时长	1,700,998	小时
	EHS 环境、健康与安全培训的员工人数	线上培训人数：551,209 线下培训人数：343,750	人	接受员工权益政策或程序培训的员工占比	79.8	%
	EHS 环境、健康与安全培训的总时数	线上培训时长：86,396 线下培训时长：171,875	小时	女性职业赋能及领导力提升培训的总培训时长	2,682,343	小时
员工权益	安全演练次数	1,573	次	接受女性职业赋能及领导力提升培训的员工占比	82.3	%
	安全演练涵盖员工比例	99.2	%	“促进性别平等的职场环境”主题培训的总培训时长	1,112,191	小时
集体谈判协议涵盖员工百分比	100	%	接受“促进性别平等的职场环境”主题培训的员工占比	72.4	%	

<sup>26</sup> “全职员工数量”因不包括被收购企业跨越速运集团全职员工数，故统计数据与京东物流《2021 年度业绩公告》存在差异。<sup>27</sup> “女性高级管理人员占比”统计方法为京东物流女性高级管理人员人数 / 京东物流高级管理人员总人数。

<b>产品责任</b>	投诉回应率	100	%
	投诉回应时间	30 以内	秒
	投诉解决率（正常客户和解率）	100	%
<b>反贪污</b>	对公司或员工腐败的公开诉讼案件数目	0	件
	立案侦查腐败案件	40	件
	员工因腐败被开除或受到处分事件数	180	件
	已接受线上廉洁合规培训与考试员工总数 <sup>28</sup>	253,329	人
<b>知识产权</b>	已接收线上廉洁合规培训与考试员工百分比	99.7	%
	年度新申请商标数	783	个
	年度新申请专利数	1,408	件
	年度新申请软件著作权数	87	件
	累计申请专利数	5,479	件
	累计申请商标数	3,521	件
	累计申请软件著作权数	181	件

**表 4：2021 年供应商关键绩效表**

指标类别	2021 年供应商关键绩效指标	数量	单位
<b>供应商</b>	供应商总数 <sup>29</sup>	4,903	家
	因违规受处罚的供应商数 <sup>30</sup>	241	家
	当地供应商所占采购预算百分比	64.3	%

<sup>28</sup> “已接受线上廉洁合规培训与考试员工总数”数据来自京东物流文化成长部的京英线上学习平台数据。<sup>29</sup> “供应商总数”数据来自京东物流运力招采部和快递快运部。<sup>30</sup> “因违规受处罚的供应商数”判定依据参考文件《京东物流运输承运商黑名单管理规范 V1.0》：京东物流供应商若发生重大税收违法案件、被国家列为“严重违法失信企业”、伙同其他投标承运商进行围标、扰乱招投标法律法规、严重扰乱我司及社会生产生活秩序等行为，均会列入运输承运商黑名单，并进行相应处罚。

## 联合国可持续发展目标响应

可持续发展目标	我们的行动
  	响应国家乡村振兴的战略，我们持续贯彻京东乡村振兴“奔富计划”，支持乡村数字化振兴。我们依托扎实的基础设施、凭借创新的数字技术能力，推进物流基础设施下沉，不断升级“千县万镇 24 小时达”并实施“农产品上行”和“快递下乡”策略，推动城乡物流普惠，实现乡村振兴的双赢格局。此外，我们积极参与教育部产学合作开展的就业育人项目，深化产教融合，推进校企合作，支持高校人才培养，促进高质量就业。
	我们依托一体化供应链基础设施，积极参与救灾及防疫援助，全力支持新冠疫情期间疫苗运输和常态化物资运输，应对极端天气提供及时的物资应急保障，积极响应公共卫生安全危机。此外，我们提供完善的基础福利保障体系，确保员工的身心健康。
  	我们为员工提供平等、安全和体面的工作，支持他们获得公平的收入、更好的工作场所、更优的福利保障及个人发展前景。我们通过建立公司完善的制度与管理机制，严格保障一线员工的健康与安全，降低职业健康安全隐患。同时，我们依托数智化供应链基础设施，赋能中小企业拥抱数字化发展机遇，帮助中小企业获得新的增长动能，为社会弱势群体提供更多的就业机会，促进实体经济经济发展。
 	我们基于 5G、人工智能、大数据、云计算及物联网等底层技术，建立高效协同的六大物流网络，以一体化供应链物流服务为核心能力，为客户提供技术驱动的供应链解决方案及物流服务，帮助各行各业实现降本增效，以高效模式实现低碳转型。此外，我们为京东物流合作供应商和客户组织碳中和专场培训，发挥企业自身力量推进碳中和进程。
 	我们通过大数据、人工智能、云计算等技术以绿色供应链赋能城市与区域发展，探索搭建社会化回收体系和社区回收网络，推动实现资源循环配置。我们发挥自身一体化供应链能力，落地“西藏项目”，打造符合西藏特色的物流系统，完善物流基础设施建设。此外，京东物流高度重视水资源的节约、循环与再利用。京东物流将各逆向仓库中饮用水类商品进行内销处理或用于园区清洁用水。
   	作为国内首家设立科学碳目标（SBT）的物流企业，我们着力推行战略级项目“青流计划”，致力于打造低碳环保的绿色供应链，在包装、仓储、运输、资源循环及一体化供应链生态合作等方面实现更低碳环保的商业模式，推动可持续和负责任的消费模式，深化绿色环保实践。我们通过自有仓储系统，发起了“盒以为家”项目，促进低碳环保与文明养宠深度结合。
 	我们充分重视自身运营对利益相关方的影响，不断完善自身沟通机制，与多元利益相关方保持常态化、多元化的沟通，通过对话与合作，持续提升可持续发展能力；我们持续加强与行业伙伴和品牌方合作，共同为生态协同目标努力，为社会创造更多价值。

## ESG 相关的认证与认可

2021

- 第一批全国供应链创新与应用示范企业
- 获批国家科技创新 2030“新一代人工智能”重大项目
- 交通强国试点企业
- 赢得“北京市科学技术进步奖”一等奖
- 首批国家粮食应急保障企业
- 赢得“数据治理最佳实践奖”
- 国家产教融合型企业
- 智能快递车与室内配送机器人获“2021 德国红点设计奖”
- 国内首家获“数据管理能力成熟度 (DCMM) 4 级认证”物流企业
- 无人配送车获第二十二届中国专利奖外观设计银奖
- 中国产业区块链企业 50 强
- 智能无人仓“货到人”订单挑选整体解决方案项目获“2021 年度科技进步奖”一等奖
- 北京市邮政快递绿色示范分拨中心
- “京慧”一体化供应链平台项目获“2021 年度科技进步奖”一等奖
- 京东物流一线员工荣获全国“两优一先”荣誉、全国优秀共产党员、全国五一劳动奖章等多个奖项
- 快递业抗击新冠疫情先进集体和个人
- 5G 全连接智能物流应用项目获“2021 年度科技进步奖”二等奖
- 基于 RFID 大件仓储智能化作业系统项目获“2021 年度科技进步奖”二等奖
- 绿色低碳的运营成效入选联合国全球契约组织 (UN Global Compact) 发布的《企业碳中和路径图》报告
- 赢得“物流技术匠心奖”
- 入选中国电子信息行业联合会 2021 年企业数据管理能力优秀实践案例

2022

- 京东物流西安“亚洲一号”智能物流园区获北京绿色交易所和华测认证 (CTI) 颁发的碳中和认证双证书

## 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

ESG 指标	对应章节
报告说明	报告简介
董事会声明	董事会声明
ESG 管治体系	ESG 治理架构
企业社会责任战略	ESG 战略框架
实质性议题与持份者沟通	实质性议题与利益相关方沟通
<b>环境</b>	
排放物一般披露	表 1：2021 年环境关键绩效指标
排放物种类及相关排放数据	表 1：2021 年环境关键绩效指标
直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
所产生有害废弃物总量	N/A <sup>31</sup>
所产生无害废弃物总量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
排放目标及具体措施	气候相关财务信息披露专题报告
资源使用一般披露	表 1：2021 年环境关键绩效指标
直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
总耗水量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量	表 1：2021 年环境关键绩效指标
<b>雇佣和培训</b>	
雇佣一般披露	人力资源与人才发展
按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的员工总数	表 3：2021 年社会关键绩效指标 <sup>32</sup>
按性别、年龄组别及地区划分的员工流失比率	表 3：2021 年社会关键绩效指标 <sup>33</sup>
健康与安全一般披露	表 3：2021 年社会关键绩效指标
过去三年（包括汇报年度）因工亡故的人数及比率	N/A <sup>34</sup>
职业健康与安全措施，及相关执行及监察方法	员工健康与安全
发展及培训一般披露	腐败零容忍
受训员工占比	表 3：2021 年社会关键绩效指标
按性别及雇员类别划分，每名员工接受培训平均时长	表 3：2021 年社会关键绩效指标

<sup>31</sup> “所产生有害废弃物总量”因数据不完整，暂无法披露。

<sup>32</sup> “按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的员工总数”因数据不完整，暂仅披露按性别、雇佣类型及年龄组别划分的员工总数。

<sup>33</sup> “按性别、年龄组别及地区划分的员工流失比率”因数据不完整，暂仅披露按性别划分的员工流失比率。

<sup>34</sup> “过去三年（包括汇报年度）因工亡故的人数及比率”因数据不完整，暂无法披露。

## GRI 内容索引

劳工准则一般披露	雇佣与劳工准则
招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	雇佣与劳工准则
<b>供应商管理</b>	
供应链管理一般披露	供应商管理
按地区划分的供应商数目	表 4: 2021 年供应商关键绩效表 <sup>35</sup>
筛选供货商的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商准入与合规管理
识别供应链上的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	环境与社会筛选与审核制度
促进绿色消费，支持绿色产品的惯例	618 案例
<b>产品责任</b>	
产品责任一般披露	严格的采购流程
产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	N/A <sup>36</sup>
投诉应对方法	服务升级和智能客服，重塑服务模式
维护及保障知识产权有关的惯例	知识产权保护
质量检定过程	严格的采购流程
描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	信息安全合规
<b>反贪污</b>	
反贪污一般披露	腐败零容忍
汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	表 3: 2021 年社会关键绩效指标
防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反腐合规法规制度
描述向员工提供的反贪污培训	反腐培训
<b>社区投资</b>	
社区投资一般披露	链接幸福 共同富裕
公益聚焦范围	链接幸福 共同富裕
公益项目上的投入（金钱或时间）	链接幸福 共同富裕

<sup>35</sup> “按地区划分的供应商数目”因数据不完整，暂仅披露供应商总数。

<sup>36</sup> “产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比”因不适用京东物流业务情况，暂无法披露。

指标编号	指标内容	报告内容
101	基础	报告简介
102	一般披露	概要
103	管理方法	ESG 治理体系 实质性议题与利益相关方沟通 内控合规管理 气候相关财务信息披露专题报告
201	经济绩效	首席执行官致辞
202	市场表现	员工培训及发展 链接幸福 共同富裕
203	间接经济影响	链接需求 优质服务 链接产业 提质增效 链接幸福 共同富裕
204	采购实践	绿色采购管理 环境与社会筛选与审核制度 供应商招标 气候相关财务信息披露专题报告
205	反腐败	腐败零容忍
301	物料	绿色采购管理 链接明天 绿色星球
302	能源	协同高效、更加敏捷的全场景端到端物流网络 链接明天 绿色星球 气候相关财务信息披露专题报告
303	水资源	水资源循环利用 表 1: 2021 年环境关键绩效表
304	生物多样性	动物保护
305	排放	节能减排 气候相关财务信息披露专题报告 表 1: 2021 年环境关键绩效表
306	污水和废弃物	资源循环高效利用 表 1: 2021 年环境关键绩效表
307	环境合规	环境与社会筛选与审核制度 气候相关财务信息披露专题报告
308	供应商环境评估	环境与社会筛选与审核制度
401	雇佣	就业整体情况 员工薪酬与福利

402	劳资关系	雇佣与劳工准则 员工薪酬与福利
403	职业健康与安全	员工健康与安全
404	培训与教育	员工培训及发展
405	多元化与平等机会	雇佣与劳工准则 表 3: 2021 年社会关键绩效表
406	反歧视	雇佣与劳工准则
407	结社自由与集体谈判	员工薪酬与福利 表 3: 2021 年社会关键绩效表
408	童工	雇佣与劳工准则
409	强迫或强制劳动	雇佣与劳工准则
410	安保实践	一体化供应链助力高效公共治理 员工薪酬与福利
412	人权评估	雇佣与劳工准则
413	当地社区	打造绿色供应链生态 链接幸福 共同富裕
414	供应商社会评估	供应商管理
415	公共政策	实质性议题与利益相关方沟通 信息安全与隐私保护
416	客户健康与安全	体验为本，消费者满意度至上
417	营销与标识	体验为本，消费者满意度至上
418	客户隐私	信息安全与隐私保护
419	社会经济合规	内控合规管理

## 外部审验声明



### 验证声明

**SGS 通标标准技术服务有限公司上海分公司可持续发展活动报告 -京东物流股份有限公司提交的《2021 年京东物流环境、社会及治理报告》**

#### 查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司上海分公司（以下简称：SGS）受京东物流股份有限公司（以下简称：京东物流）的委托，对《2021年京东物流环境、社会及治理报告》（以下简称：ESG报告）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，我们对位于中华人民共和国北京市大兴区亦庄经济技术开发区科创十一街18号院B座10楼京东物流进行管理方法和资料远程审验，验证范围包括本报告中涉及香港联交所上市业务板块所含文本及附随表格中的数据，其他披露的数据及信息不在审验范围之内。

京东物流ESG报告中的信息及报告由其董事会及相关职能部门负责。SGS并未参与京东物流ESG报告中任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有京东物流的利益相关方，在以下规定的认证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS已根据国际公认标准和指南，包括香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》中关于信息披露的汇报原则以及AA1000系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；
- 根据《环境、社会及管治报告指引》评估报告符合性。

验证包括验证前调研、访谈相关员工、必要时与外部机构和/或利益相关方进行文档和记录审查和确认。

独立审计的财务账户中的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

#### 独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准，在全球140多个国家运作2,600多个分支机构和实验室，构成了全球性的服务网络。通标标准技术服务有限公司上海分公司申明与京东物流为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括社会责任报告主任审核员、CCAA注册的ISO 9001、ISO 14001和ISO 45001审核员等。

#### 验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，京东物流ESG报告编制过程中数据收集渠道和处理方法是可靠的，能确保京东物流公正和中肯地描述其2021年度的可持续发展活动，使我们感到满意。

SGS验证团队认为，京东物流已在ESG报告中反映了其所引用的依据，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

## 结论、发现和建议

SGS认为，京东物流ESG报告基本符合香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》中的汇报原则和绩效披露要求。

### 汇报原则

#### 实质性

京东物流内部建立了利益相关方关注议题实质性调研和分析的方法论，通过第三方的调研和内部分析，对相关方关注的环境、社会及治理的实质性事宜，进行了汇报，满足实质性要求。

#### 量化

京东物流针对关键绩效指标策划了相应的管理方法并进行了统计和分析，部分指标参考了相应的准则和国际通行规则，并在报告中披露了影响和目的。

#### 平衡

京东物流在报告中展示了汇报的平衡性原则，将环境、社会及治理议题进行了如实汇报。

#### 一致性

京东物流在内部各层级策划了一致的内容披露统计方法，并在报告中进行了适当的备注和解释，让利益相关方可以清晰的进行比较。

#### 审验局限性：

由于审验期间疫情影响，采取远程审验方式，没有深入验证组织原始数据，对报告中披露的项目实际情况无法做出进一步的审验意见。

本次验证只对相关部门主管和部分员工进行访谈和查阅相关文件，访谈并未涉及到外部利益相关方。

鉴于援引于 2021 年度财务报告的财务信息已经通过独立的验证，本次验证不包含对此类信息的溯源及验证。

#### 签字：

代表通标标准技术服务有限公司

辛斌 总监  
知识与管理部  
中国北京市阜城路73号世纪裕惠大厦16层  
2022年4月14日

WWW.SGS.COM

**JDL** 京东物流



京东物流ESG官方网页