



2022

环境、社会及治理报告

Environmental, Social and
Governance Report

JDL 京东物流

JD Logistics, Inc.

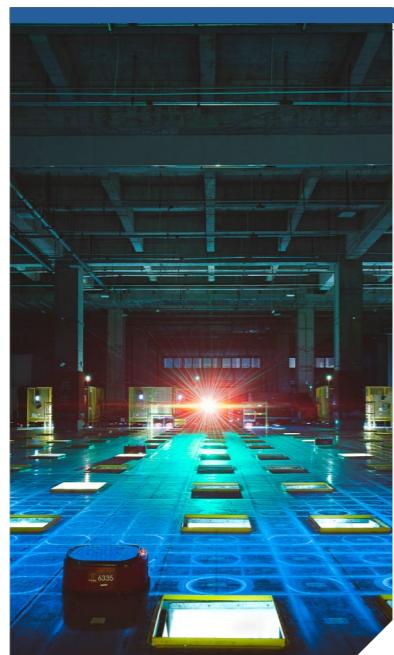
京东物流股份有限公司

(于开曼群岛注册成立的有限公司)

股份代号: 2618

目录

报告编制基础	04
首席执行官致辞：由实而生，向实而升	06
关于京东物流	08
2022 年度 ESG 绩效与认可	10



02 以实助实， 深耕有责任供应链

气候相关财务信息披露(TCFD)报告	90
附录	98



链网融合 深耕行业	34
物流科技 引领变革	40
客户为先 体验至上	44
供应链管理 柔韧生长	47
行业生态 共链共赢	49

01

由实而生， 实现高质量责任管理

完善 ESG 顶层治理	18
明确 ESG 重点议题	20
严守合规经营底线	24
筑牢信息安全屏障	28



03

数实融合， 驱动气候韧性供应链

双碳规划 面向未来	54
数碳融合 绿色发展	59
链链协同 循环共生	64

04 向实而升， 共创社会永续价值

稳定就业 培育人才	70
员工福祉 全心守护	74
乡村振兴 物流先行	78
社会公益 携手同行	82
专题 1: 抗疫保供 逆行而上	84
专题 2: 数智赋能 赛事保障	88



报告编制基础

报告范围

报告组织范围：本报告涵盖京东物流股份有限公司及控股子公司（包含德邦及跨越速运）；
报告时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日（本报告期）；
报告发布周期：本报告为年度报告，是京东物流股份有限公司第二份环境、社会及治理（ESG）报告。

报告依据

本报告严格遵守香港联合交易所有限公司（香港联交所）《环境、社会及管治报告指引》文件，且符合指引规定的重要性、量化、平衡及一致性四项报告原则。

重要性：我们高度重视环境、社会及治理事宜对各利益相关方的影响。本年度，京东物流通过实质性议题调研评估了ESG相关事宜对内部及外部利益相关方的影响程度，京东物流董事（“董事”）会（“董事会”）对ESG议题进行确认，并在ESG报告中对产生重要影响的议题进行重点回应和披露。

量化：为展示京东物流2022年在环境及社会范畴的表现，我们已将本年度关键绩效指标以可计量的方式呈现。

平衡：在本报告编制过程中，我们注重以不偏不倚的方式呈现本公司的表现，且避免可能会不恰当地影响本报告读者的决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。

一致性：除特别说明外，在可行情况下，本报告采用与往年相同的统计方法，从而保证环境、社会及治理数据在日后做有意义的比较。

同时，本报告也参考了全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准》（GRI标准）、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。

称谓说明

为了便于表述和方便阅读，本报告使用以下简称：
“京东物流”“本公司”或“我们”均指“京东物流股份有限公司”；
“JD”“JD.com”或“京东集团”指“JD.com, Inc.”及其子公司；
“京东科技”指“京东科技控股股份有限公司”；
“京东产发”指“京东智能产发股份有限公司”；
“京东健康”指“京东健康股份有限公司”；
“跨越速运”指“跨越速运集团有限公司”；
“德邦”指“德邦物流股份有限公司”。

资料说明

本报告的信息和数据主要来源于本公司内部相关数据收集系统、工作报告及公开信息资料，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。

报告发布形式

本报告以中文简体、中文繁体以及英文三种文字出版，若三种版本有差异之处，请以中文简体版为准。本报告以环保纸质印刷品和PDF电子文件两种形式向读者发布，PDF电子文件支持在线阅读，各利益相关方可在香港联交所网站上查阅本报告（网址：<https://www.hkexnews.hk>），同时也可在京东物流股份有限公司官方网站（<https://www.jdl.com>）下载阅读。

联系我们

本公司期望获得各利益相关方提出的建议或意见，若阁下对本ESG报告有任何意见，
欢迎通过以下方式与本公司取得联系：

电子邮箱：jdlir@jd.com
地址：北京市亦庄经济技术开发区科创十一街20号院B座8楼
邮编：101111

首席执行官致辞： 由实而生，向实而升

回首 2022 年，面对复杂的国际环境和国内疫情影响，不确定性不稳定性因素对物流行业发展带来冲击，而国家政策支持也为供应链保持韧性恢复提供了新的机遇。在这个机遇与挑战并存的时代，京东物流深知作为一家有责任的供应链企业所肩负的使命与担当。从企业物流到物流企业，历经十几年的拼搏与实践，我们坚持以“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”为使命，致力于成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商。

余睿

京东物流执行董事兼首席执行官



植根于实体经济，京东物流始终秉持“长期主义”理念，坚持做难而正确的事，做长期有价值的事。为此，我们从企业自身的高质量治理出发，在2022年成立了ESG管理委员会，并由我担任委员会的负责人。ESG管理委员会对公司ESG事宜进行监督与决策，不断审视企业经营过程中的风险管理、完善ESG目标体系建设。我们也将把ESG作为提升企业治理水平和实现业务发展的重要抓手，秉持可持续发展理念沿着实体经济、链网融合的路走下去，为社会经济的高质量发展，为实现国家双碳目标和全球2030可持续发展目标贡献更多力量。

作为持续深耕一体化供应链的物流企业，京东物流紧密链接生产端和消费端。2022年，全球供应链在气候变化、公共卫生等一系列不确定性因素的影响下，面临着流通受阻、供应中断的巨大压力。京东物流始终致力于打造柔性、韧性与绿色的一体化供应链，为客户带来更

加高效、便捷、绿色的服务体验。2022年，我们的“织网计划”取得卓著成效，以35座¹京东物流“亚洲一号”智能产业园和1,500多个仓库为核心，搭建了高度协同的多层次物流基础设施网络，不仅为不同行业的企业客户提供一体化供应链解决方案和物流服务，也建立了产业端与消费端之间的深度信赖。同时，我们的客户服务能力也同步提升，京东快递的客户服务满意度持续位于行业第一梯队。

随着全球气候变化带来的生态危机不断加剧，国际社会呼吁各国开展更强有力的气候变化应对行动，中国的各个行业也在“1+N”政策体系下进一步部署规划。作为国内首家设立科学碳目标(SBTi)²的物流企业，京东物流持续在各个业务场景务实推进绿色化、低碳化转型。京东物流西安“亚洲一号”智能产业园成为全国首个“碳中和”物流园区；在全国批量投放了新能源换电车辆并上线

氢能源运输测试线路，为更多客户和消费者提供“零碳”运输服务；发布了行业内首个原厂直发包装认证标准，预计带动行业减少一次性包装100亿个，相当于减少砍伐约2,000万棵树木；绿色供应链战略行动“青流计划”历经五年，已与合作伙伴携手在100余个城市建设月回收纸箱约9万个。我们在明确自身减碳目标与路径的同时，还加入全球可持续消费倡议，主导发起成立中华环保联合会绿色供应链专委会，发布《物流园区碳中和指南》并发起“供应链脱碳行动”，持续推进供应链上下游生态伙伴积极融入产业脱碳大循环，构建绿色价值链。

对京东物流而言，企业的使命源自为实体经济中的劳动者与社会群体不断创造价值。2022年，我们为超过29万自有配送人员提供高质量就业岗位，并积极响应乡村振兴战略，服务全国超过1,000个产业基地，积极落实京东集团“奔富计划”³。2022年，京东物流亦作为

国内首家服务于大型国际冬季体育赛事的主物流服务商，通过高科技、智能化的方式，在全世界面前彰显了中国物流企业服务大型国际赛事的专业能力。与此同时，面对疫情的不断反复，京东物流的一线员工⁴多次逆行而上，在社会危急时刻彰显责任担当。我们充分发挥一体化供应链物流优势，在疫情期间保障各地民生物资配送以及特殊物资运输，为消费者提供值得托付的安全感，全力守护人间烟火气。

展望新的一年，产业链供应链的安全性、可靠性和韧性成为核心竞争因素。京东物流愿携手各方力量共同推动供应链端到端的绿色化、一体化，为可持续消费和生产架起资源互通之桥，推动供应链上下游实现全场景、全环节、全生命周期的绿色可持续发展，打造共生、共链、共赢的一体化供应链生态，为全球可持续发展与韧性复苏贡献力量。

¹ 2022年京东物流根据投资额、占地面积、智能设施配备占比等维度对“亚洲一号”智能产业园的定义标准进行全面统一升级，标准升级后，2021年全国范围的43座“亚洲一号”智能产业园更新为28座。

² 科学碳目标倡议，Science Based Target initiative，即SBTi。

³ “奔富计划”，京东集团的乡村振兴专项计划，于2020年10月启动实施。

⁴ 一线员工，指京东物流的一线分拣员、一线快递员、一线客服、一线司机等员工类型。

关于京东物流

京东物流于 2007 年作为京东集团内部的物流部门成立，于 2017 年 4 月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，京东物流于香港联交所主板上市，进入崭新的发展阶段。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，京东物流聚焦于快速消费品、家电家具、服装、3C⁵、汽车和生鲜六大行业，深耕一体化供应链物流服务这一核心赛道，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大网络。截至 2022 年 12 月 31 日，京东物流运营超过 1,500 座仓库，仓储面积超 3,000 万平方米（含云仓生态平台的管理面积）。

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 5G⁶、人工智能、大数据、云计算及物联网等底层技术，京东物流不断扩大软件、硬件和系统集成的三位一体的供应链技术优势，构建了一套全面的智能物流系统，实现服务自动化、运营数字化及决策智能化。截至 2022 年底，京东物流已申请的专利和软件许可近 9,000 项。

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，京东物流拥有接近 90 个保税仓库、直邮仓库和海外仓库，总管理面积接近 90 万平方米。

作为国内首家设立科学碳目标 (SBTi) 的物流企业，京东物流从“环境 (Planet)” “人文社会 (People)” 和“经济 (Profits)” 三个方面，携同行和社会各方力量共同关注人类的可持续发展，着力推行战略级项目“青流计划”。京东物流同时引入使用更多清洁能源，推广和使用更多可再生能源和环保材料，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。

使命	愿景	企业价值观	核心战略	经营理念
技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展	成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商	客户为先、诚信、协作、感恩、拼搏、担当	体验为本、技术驱动、效率制胜	以客户为中心，用可信赖的供应链服务持续创造价值

1,500 座

京东物流运营仓库超过

3,000 万平方米

仓储面积超

9,000 项

京东物流已申请的专利和软件许可近



⁵ 3C, Computer, Communication, Consumer Electronics, 是计算机、通信和消费类电子的简称。

⁶ 5G，第五代移动通信技术。

2022 年度 ESG 绩效与认可

■ 京东物流 ESG 年度亮点责任绩效

经济责任绩效

2022 年, 京东物流总营收额达 **1,374** 亿元, 较 2021 年增长 **31.2 %** ↑

京东物流盈利能力持续提升, 经调整后的 Non-IFRS 净利润近 **8.7** 亿元

2022 年, 京东物流外部客户收入达 **891** 亿元, 同比增长 **50.8 %**, 占总收入的 **65 %**

2022 年, 京东物流一体化供应链客户收入达 **774** 亿, 外部一体化供应链客户数量达 **79,928** 家, 外部一体化供应链单客户平均收入达 **36.5** 万元

2022 年, 京东物流其他客户收入达 **600** 亿元, 同比增长 **78.3 %**

2022 年, 在外部一体化供应链客户收入中, 年收入贡献超千万的客户收入占比已 **过半**, 年收入贡献超 1 亿元的外部一体化供应链客户数量达 **26** 家, 平均合作时长超过 **4** 年

截至 2022 年 12 月 31 日, 已服务超过 **2** 万个抖音电商平台商家

2022 年, 京东物流研发投入 **31.2** 亿元, 同比增长 11.0%, 新申请专利数超过 1,300 件, 新申请商标数超过 **200** 个

截至 2022 年 12 月 31 日, 京东物流已在全国运营超过 1,500 个仓库, 仓储网络总管理面积超过 **3,000** 万平方米, 仓储网络已覆盖中国几乎所有的县(市、区)

京东物流在全球拥有近 90 个保税仓库、直邮仓库和海外仓库, 总管理面积近 **90** 万平方米

智能快递车规模化投用, 送达单量同比去年增长超 **260 %**

2022 年, **京东航空** 的常态化运营也有效促进了一体化供应链降本增效

2022 年, 京东物流已分别在西安、宿迁落地高自动化生产模式**北斗新仓**

社会责任绩效

截至 2022 年底, 京东物流员工总数超过 **39** 万, 一线员工人数超过 **37** 万, 其中自有配送人员超过 **29** 万名, 高质量就业规模持续扩大

2022 年, 京东物流一线员工薪酬福利支出达 **446** 亿元, 占总收入的 **32.5 %**。三年来, 京东物流为一线员工薪酬福利支出 **1,065** 亿元

2022 年, 京东物流召开供应商廉洁合规大会, **5,800+** 家供应商参会, 向供应商等合作伙伴传递京东物流反腐败反贿赂的决心

2022 年, 京东物流全年开发人才发展培训课程近 **4,000** 门, 开展不同层级的培训近 **千场**

在国家邮政局已公布的 2022 年单季度快递服务公众满意度调查中, 京东物流持续位居行业

第一梯队, 并在第三季度**位居首位**

京东物流在西藏地区承建 **1** 个自治区级公共物流仓储配送中心, **2** 个地市级公共物流仓储配送中心, **8** 个物流配送站点, 管理仓库面积 **35,000** 平方米

2022 年, 京东物流已为全国 **1,000** 多个农特产地和产业带提供供应链服务, 有效推进产销高效对接, 全面助力乡村振兴

2022 年, **京东快递员宋学文** 登上了二十大党代表通道

京东物流上万名自有配送人员参与了抗疫保供的异地调配, 定向增援上海、北京、重庆等城市的配送履约

2022 年, 京东物流员工志愿服务时长 **6,360** 小时



环境责任绩效

京东物流西安“亚洲一号”智能产业园成为中国首个“**碳中和**”物流园区，该园区内屋顶配备了光伏发电设备，装机容量达**9兆瓦**

2022年，京东物流发布**行业内首个**原厂直发包装（简称“原发包装”）认证标准，并携手多个合作伙伴发布绿色包装新目标：至2030年实现电商渠道售卖的产品支持原装直发**80%**以上

至2026年，京东物流将投入**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“青流计划”实施五年来，已有超过**30**万企业、亿万消费者参与其中，与合作伙伴携手在**100**余个城市达到月回收纸箱约**9**万个，上万个商品SKU实现了出厂原包装的直发

2022年，京东物流铁路货物运输量超过**180万吨**，合作的铁路线路超过**400条**，自营新能源车辆**5,418台**⁷

发布《物流园区碳中和指南》《供应链脱碳行动》，在行业内率先提出**物流园区碳中和**的完整解决方案，全面解析供应链脱碳的关键技术及实现路径

主导发起成立中华环保联合会绿色供应链专委会，凝聚各方智慧力量，共同推动供应链全场景、全环节、全生命周期的绿色可持续发展

京东物流 ESG 年度责任认可

- 入围全球权威品牌价值评估机构 Brand Finance 评选的“**2022 全球物流品牌价值 25 强**”，并荣获“**2022 全球十大最强物流品牌**”奖项

2022年8月，全球权威品牌价值评估机构Brand Finance发布了《Brand Finance 2022年全球物流品牌价值25强》，京东物流成功入围。同时通过衡量营销投入、利益相关者权益和业绩表现等指标评估品牌的综合实力，京东物流同时荣获“全球十大最强物流品牌”奖项。

- 入围**2022 世界物联网 500 强**

2022年8月5日，2022世界物联网500强峰会（中国·北京）发布了“世界物联网500强排行榜”，该榜单系从全球100多个国家的上万家物联网科技、数字经济领军企业中遴选后出炉。京东物流位列世界物联网500强物流仓储行业子榜单全球第五，代表了世界科技和数字经济发展领先趋势成果。



- 入选**亚太经合组织中国工商理事会（APEC 中国工商理事会）“可持续中国产业发展行动”年度案例**

2022年11月3日，APEC工商领导人中国论坛（中国·北京）发布了“可持续中国产业发展行动”年度产业案例，京东物流因在深耕一体化供应链物流核心赛道的同时，积极承担社会责任，持续提升环境绩效、社会公益、企业治理等能力，助力社会可持续发展等方面的突出贡献，与多家国内外知名企共同入选。



⁷ 自营新能源车辆 5,418 台，不含德邦和跨越速运。

• 获全球零碳城市创新典范奖 (Z-Carbon Award) 企业领袖奖 - 铂金级

2022年12月10日，第六届联合国工业发展组织全球科技创新大会（中国·上海）上揭晓了由联合国工业发展组织全球创新网络项目绿色建筑数字化发展中心发起的“2022 全球零碳城市创新典范奖”(Z-Carbon Award)，京东物流获 2022 全球零碳城市创新典范奖企业领袖奖 - 铂金级。

• 京东快递位居国家邮政局第三季度快递服务满意度九大快递品牌首位

在国家邮政局已公布的 2022 年单季度快递服务公众满意度调查中，京东物流持续位居行业第一梯队。11 月，国家邮政局发布关于 2022 年第三季度快递服务满意度调查和时限准时率测试结果的通告，京东快递三季度位居九大快递品牌首位，通过内部精细化管理不断提高寄递服务标准，并持续加码寄递安全，让消费者收得放心、寄得安心。

• 在 2022“金钥匙——面向 SDG 的中国行动”评选中获乡村振兴主题、韧性价值链主题“金钥匙·冠军奖”

2022 年 12 月 16 日，2022“金钥匙——面向 SDG 的中国行动”发布典礼以线上形式举办，经过多轮激烈竞争，14 项行动在各自类别中脱颖而出，荣获“金钥匙·冠军奖”，成为年度中国可持续发展典范。京东物流“链网融合，架起城乡资源互通之桥”行动获得乡村振兴主题“金钥匙·冠军奖”；“创新抗疫保供新模式，打造有责任的供应链”行动获得韧性价值链主题“金钥匙·冠军奖”；“青流计划”行动获得双碳先锋主题“金钥匙·优胜奖”。



• 新华信用金兰杯“环境实践先锋案例”奖

2023 年 1 月 5 日，由国家发展与改革委员会（国家发改委）指导，新华通讯社、广州市人民政府主办，中国经济信息社等承办的第四届中国城市信用建设高峰论坛——碳路中国 ESG 实践与发展主题论坛隆重举行。论坛上正式发布了“新华信用金兰杯”ESG 优秀案例评选结果。京东物流以“秉持可持续发展理念打造绿色、有责任、可信赖的供应链”案例在众多申报单位中脱颖而出，荣获新华信用金兰杯“环境实践先锋案例”奖。

• 荣获智联、脉脉、拉勾等八大平台年度雇主奖项

2023 年 1 月 7 日，多个招聘平台公布 2022 年度雇主评选结果，京东物流获包括智联招聘、脉脉、拉勾网、BOSS 直聘、58 同城、前程无忧、实习僧、海投网在内的八大平台的年度雇主奖项。其中，在脉脉 MAX2022 年度“职得去”雇主评选和拉勾网公布的年度 TOP 雇主榜单中，京东物流分别摘得“年度卓越雇主”和“最具社会责任雇主”TOP 奖项。



• 2022 年，京东物流获得标普 CSA 评级 47 分，位列全球交通运输行业前列



01

由实而生， 实现高质量责任管理

作为一家扎根实体经济的物流企业，京东物流坚信只有从顶层持续提升企业的治理水平，才能切实履行企业社会责任，在推动自身高质量发展的同时，为中国实体经济的行稳致远贡献力量。我们将 ESG 管理作为企业现代化治理的重要切入点，扎实完善 ESG 治理，落实董事会对 ESG 事项的监督，实现与各利益相关方保持常态化沟通，并不断在反腐合规、信息安全等方面加大力度，筑牢企业运营屏障。



完善 ESG 顶层治理

■ 董事会声明

京东物流董事会对本公司 ESG 的策略制定及信息披露承担全部责任。董事会及其下设 ESG 管理委员会通过定期审议 ESG 管理方针及策略、听取 ESG 工作汇报和董事会决议等方式落实 ESG 监管职责，对 ESG 的实质性议题（包括风险）进行评估、优次排列及管理，并对关键 ESG 绩效的目标设定与达成情况开展常态化监督管理。

董事会于 2023 年 4 月 25 日审议通过本报告，确认报告详尽披露了公司报告期内 ESG 工作的重点进展与成效，并承诺本报告中不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并批准对外发布。

■ 打造强有力的 ESG 治理架构

京东物流坚信，良好的 ESG 治理架构有助于促进公司全面落实 ESG 相关策略，对内强化管理、对外加强与相关方的沟通。为此，2022 年 11 月，京东物流在公司 ESG 专项工作组的基础上升级架构，正式成立 ESG 管理委员会，以健全董事会及高管对 ESG 事宜的问责机制。

京东物流的 ESG 管理委员会由执行董事兼首席执行官（CEO）余睿出任负责人，六大业务 / 职能部门负责人

以及跨越速运、德邦负责人作为 ESG 管理委员会委员，向委员会负责人汇报，共同负责 ESG 事宜的监督与决策，并完善公司风险管理、开展 ESG 趋势研判、助力公司经营决策与业务发展。ESG 管理委员会每季度定期向董事会汇报 ESG 管理相关事宜的进展，提升公司内部 ESG 管理的透明度与协同落地效率，同时下设的 ESG 专项工作组在日常工作中负责公司 ESG 决策事项的落地执行。



京东物流 ESG 治理架构图⁸

■ 构建全覆盖的 ESG 目标体系

京东物流以目标管理为导向扎实推进 ESG 管理效能的提升。2022 年，本公司基于物流业务场景的特点，设定了仓储、分拣、运输、配送等全业务环节的具体环境目标，并将目标设定跨度分为近期、中期和远期，明确了至 2030 年前各业务条线协同参与的 ESG 目标体系。

ESG 管理委员会负责定期跟进重点目标的达成情况，并及时与相关部门开展沟通和动态调整，以务实行动推动各项可持续发展目标的达成。通过设立长期的、科学的、有雄心的目标引导京东物流有效完成自身运营和价值链的绿色降碳与可持续发展。

⁸ 治理架构图中的相关机构与部门名称均为截至 2022 年 12 月 31 日的名称。

明确 ESG 重点议题

京东物流重视与各利益相关方的沟通与交流，针对不同利益相关方建立了多元化的沟通渠道，积极听取各利益相关方意见，并对不同利益相关方的期望及时做出回应。

■ 透明有效的利益相关方沟通

本报告期内，京东物流基于外部环境变化及企业发展现状，重新评估了利益相关方的重要关切，最终识别出包括客户与消费者、政府机构和社会团体、股东、供应商与其他商业合作伙伴、社区与公众、董事及高管、员工在内的七大类利益相关方群体。以下为本年度主要利益相关方的主要关注点及京东物流与其建立沟通的方式。

利益相关方主要关注议题及沟通渠道

利益相关方	关注议题	沟通方式
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none">安全、优质、快捷的服务客户满意与客户关系管理应急保障与民生供应数据安全和隐私保护安全与健康排放物与资源管理	<ul style="list-style-type: none">快递服务满意度调查客户沟通及投诉渠道日常媒体传播社会化沟通媒体
政府机构和社会团体	<ul style="list-style-type: none">数据安全和隐私保护安全、优质、快捷的服务应急保障与民生供应快递员的福利与权益保障客户满意与客户关系管理乡村振兴与战略公益	<ul style="list-style-type: none">日常汇报沟通、提出政策建议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
股东	<ul style="list-style-type: none">客户满意与客户关系管理风险管理商业道德与合规供应链数字化与智能化发展供应链协同完善的 ESG 治理气候变化应对与可持续供应链管理	<ul style="list-style-type: none">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
供应商与其他商业合作伙伴	<ul style="list-style-type: none">客户满意与客户关系管理应急保障与民生供应安全、优质、快捷的服务数据安全和隐私保护仓储物流低碳管理	<ul style="list-style-type: none">供应商采购、培训与评估行业论坛供应商大会

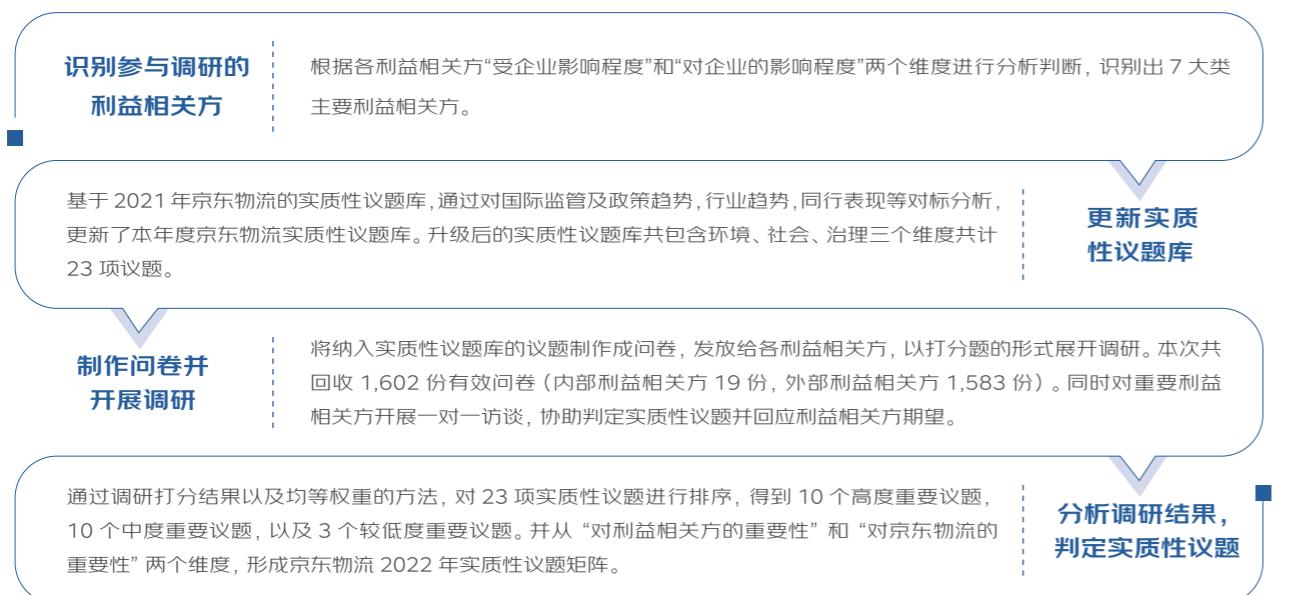


利益相关方	关注议题	沟通方式
社区与公众	<ul style="list-style-type: none">安全、优质、快捷的服务客户满意与客户关系管理安全与健康商业道德与合规数据安全和隐私保护乡村振兴与战略公益	<ul style="list-style-type: none">网站、微信公众号等官方平台对外宣传资料公益项目公益行业论坛和活动志愿者活动
董事及高管	<ul style="list-style-type: none">风险管理商业道德与合规安全、优质、快捷的服务董事会多元化数据安全和隐私保护完善的 ESG 治理	<ul style="list-style-type: none">董事会汇报各级汇报沟通ESG 委员会日常沟通
员工	<ul style="list-style-type: none">安全、优质、快捷的服务客户满意与客户关系管理数据安全和隐私保护应急保障与民生供应促进高质量就业安全与健康人才培养与发展	<ul style="list-style-type: none">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员工之声平台

科学研判实质性议题

评估方法与流程

2022 年，京东物流采用定量与定性相结合的方式，根据宏观趋势研究更新本年度实质性议题库。并通过问卷调研、与重点相关方访谈相结合的方法，识别与判断出重点披露的可持续发展实质性议题。同时利用双重实质性分析方法，并在报告中重点回应了利益相关方关切内容。



⁹ 实质性议题重要性根据矩阵划分，与其序号无直接关联。

对标联合国可持续发展目标

京东物流针对高度重要实质性议题开展行动，期望以企业的价值创造惠及人类共同的可持续发展目标。为此，我们将 2022 年高度重要实质性议题与联合国可持续发展目标（SDGs）进行了对标，以此引导我们更好地聚焦企业的可持续发展方向。

联合国可持续发展目标与京东物流回应行动

联合国可持续发展目标 (SDGs)	京东物流的行动
1 无贫穷 2 零饥饿 4 优质教育	京东物流响应国家乡村振兴的战略，在数字化赋能、完善基础设施以及人才振兴方面充分布局，系统性推进乡村振兴。我们坚持以物流带动商流，在一体化供应链的助力下，陕西的面食和白酒、宁夏的枸杞、青海的牛羊肉，以及新疆的瓜果等众多传统产业和商家焕发出新的生机。京东物流凭借扎实的基础设施、创新的数字技术能力，已经为全国 1,000 多个农特产地和产业带提供一体化供应链服务的专项解决方案。
3 健康生活与福祉	京东物流充分发挥链网融合优势支持公共治理，助力产业链供应链稳定，更有效保障民生物资及时送达。在多地疫情期间，京东物流的员工逆行而上，全力守护每位消费者的健康与生活。2022 年，京东物流积极投入到全国多地抗疫保供，保障居民生活物资需求。
5 性别平等 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等	京东物流积极贯彻落实政府工作报告中提出的“稳定和扩大就业”等重点工作，为当地多元化、本地化就业提供新路径。京东物流支持实体经济发展，为基层工作者创造了大量就业机会，并特别注重女性职工的保障与关爱。此外，京东物流重视每一位员工的培训发展，通过企业文化感召、全面的培训体系，切实提升就业质量，实现人才的可持续发展。
9 全球气候行动 11 可持续城市和社区	京东物流通过扎实的基础设施网络，高效的数智化供应链，创新的技术服务能力，充分发挥“以实助实”的新型实体企业优势，实现资源的高效流通运转。京东物流建立的六大网络，具备数智化、广泛和灵活的特点，服务范围覆盖了中国几乎所有地区、城镇和人口，不仅建立了中国电商与消费者之间的信赖关系，还通过 211 限时达等时效产品和上门服务，重新定义了物流服务标准，客户体验持续保持行业领先。
7 持续能源的清洁能源 12 负责任的消费和生产 13 气候行动	作为国内首家设立科学碳目标的物流企业，京东物流率先提出了“供应链共享碳足迹”的减碳路径，并持续深化对碳达峰、碳中和路径的研究，面向未来规划了更为科学、详细的减碳路径。京东物流在重点的业务场景，包括仓储、运输、配送等环节，根据具体运营特点综合采取能效提升、新能源使用、循环利用资源等途径，达到协同降碳。
6 清洁饮水和卫生设施 14 水下生物 15 陆地生物	京东物流积极践行绿色发展理念，将资源节约与发展资源循环与自身业务特点相结合。扩大清洁能源使用比例、运营能效优化与提升、全类别资源循环与再次利用等，多措并举协同降碳，并持续提升水资源利用效率。我们在现有业务运营以及新业务拓展过程中持续评估对生态环境及自然资源产生的潜在影响，在海洋运输场景下降低对水下生物的影响，在公路、铁路运输场景下降低对陆地生物的影响。
16 和平、正义与强大机构 17 可持续发展目标的伙伴关系	京东物流将 ESG 管理作为企业现代化治理的重要切入点，扎实完善 ESG 治理，落实董事会对 ESG 事项的监督，以实现与各利益相关方保持常态化沟通，并不断完善反腐败合规、信息安全、数据治理。同时，京东物流参与多个国家标准、行业标准、团体标准的编制，积极发挥头部企业的核心影响力，带动整个物流行业的数字化、绿色化转型发展，致力于打造共生、共链、共赢的一体化生态圈。

严守合规经营底线

合规经营是企业安身立命之本。京东物流在正道成功的商业道德理念引导下，恪守合规经营底线，不断完善高效、严谨的内控合规管理体系，切实防范合规及反腐败相关风险，为公司的高质量发展奠定了坚实基础。本报告期内，京东物流严格遵守有关反贿赂、反勒索、反欺诈及反洗钱的政策及相关法律法规。

合规管理

三道防线，层层搭建合规屏障



奖惩有则，厉行合规



认证体系

资质护航业务发展，认证肯定企业成效。京东物流的环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理体、隐私信息管理体系、企业知识产权管理体系、商品售后服务评价均拥有多项国内外领先标准认证。截至本报告期末，京东物流已获得 6 项高新技术认证认可、16 项信用评价认证认可、8 项物流评级认证认可、19 项管理认证认可。

6 项	16 项	8 项	19 项
高新技术认证认可	信用评价认证认可	物流评级认证认可	管理认证认可
环境管理体系认证			
GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015			
质量管理体系认证	职业健康安全管理体系认证	信息安全管理体系认证	隐私信息管理体系认证
GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015	GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018	ISO/IEC27001:2013	ISO/IEC27701:2019
企业知识产权管理体系认证	商品售后服务评价认证	GB/T29490-2013	GB/T27922-2011

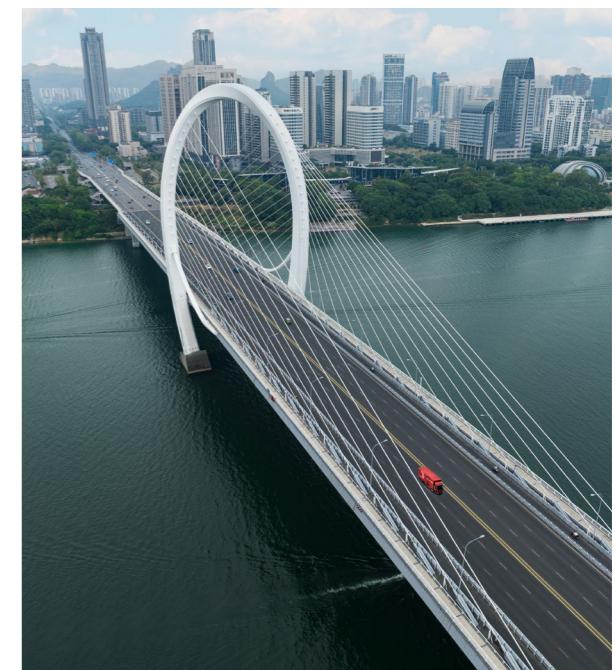


完善反腐规章制度

反腐败一直是京东物流合规管理的重中之重。京东物流始终秉持对腐败“零容忍”的态度，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》等国家法律与规定，同时严格执行京东集团有关反腐败的内部管理政策，包括《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》和《京东物流红线管理条例》等。

对于腐败行为的举报，我们提供畅通的举报途径，通过腐败举报中心热线电话、邮箱、信件等形式，接受腐败和职务犯罪等违规行为的举报，并全力保障举报单位或个人的合法权益不受侵犯。

此外，依据《京东集团廉洁奖励办法》，对于拒收商业贿赂方面有出色表现的员工进行奖励，在全公司树立廉洁之风。



培育反腐倡廉之风

我们积极向各级员工与业务伙伴贯彻反腐败要求，从内部与外部协同推进反腐败管理。京东物流的正式员工及劳务派遣员工全部需要签署《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，并必须严格遵守。同时，京东物流的所有供应商及其他合作伙伴均已签订了《反商业贿赂协议》。

与此同时，我们积极培育廉洁文化，向全公司各层级员工及供应商开展反腐败意识宣贯与能力培训。2022 年，京东物流采用了线上线下多种形式开展了员工及管理者的反腐败培训，培训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，要求全员做到熟知并坚定执行。

100% 学习覆盖率 ¹⁰	13 场 全国总监级管理者线下培训共计	5,606 人 销售岗位员工廉洁合规培训
100% 考试通过率	100% 学习覆盖率	100% 完成率

2022 年，京东物流召开供应商廉洁合规大会，5,800 余家供应商参会，京东物流 CEO 现场分享反腐败的重要性，向供应商等合作伙伴传递京东物流反腐败反贿赂的决心。

¹⁰ 统计范围为京东物流员工，不包含德邦、跨越速运。

筑牢信息安全屏障

随着京东物流数字化供应链业务的纵深开展，我们不断构筑信息安全与知识产权的立体化保护体系，为公司的长久经营、客户的隐私安全与核心知识产权的保护提供坚实的技术支撑保障。本报告期内，京东物流严格遵守关于产品及服务的健康与安全、广告、标签及客户隐私保护事宜以及补救方法的政策及相关法律法规。

信息安全与隐私保护

安全管理与时俱进

京东物流严格遵循京东集团的各项信息管理制度，包括《信息安全管理规定》《信息安全与隐私策略》《数据与隐私安全管理规范》《应用开发安全生命周期管理规范》《安全监控及响应规范》《供应商安全管理规范》，并制定京东物流信息安全管理文件汇编。2022年，京东集团基于《GB/T 41479 信息安全技术 网络数据处理安全要求》及自身信息安全管理的不断强化，对《数据与隐私安全管理规范》进行了修订，京东物流坚决贯彻执行。

2022年，京东物流的信息安全管理措施不断强化：



底层技术牢固防护

京东物流始终坚持深耕网络信息安全的底层技术，以扎实的技术功底建立全方位的安全屏障。京东物流的网络配置在多个层次上受到保护，通过入侵感知系统、网络安全防火墙等安全设施以确保数据库免受未经授权的访问；

在信息系统研发中，京东物流建立了单点登录、多因素认证、密钥管理系统等安全基础设施；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。

2022年京东物流积极响应国家市场监督管理总局、国家互联网信息办公室《关于开展数据安全管理认证工作的公告》，聘请专业认证机构启动数据安全管理认证工作。京东物流已获得多项国内外权威信息安全体系认证：



案例 ▶ 京东物流荣获 DQMIS 2022 数据质量卓越实践奖

由北京大学、国家电网全球能源互联网研究院指导，中国领先的数据质量管理社交平台与资源智库DQPro与华矩咨询主办的DQMIS 2022第四届数据质量管理标杆奖项获奖名单公布，京东物流作为物流行业唯一企业荣获数据质量卓越实践奖。



京东物流获数据质量卓越实践奖

安全理念深入人心

信息安全是每一位京东物流人牢固树立的合规管理基本理念。2022年京东物流完成了线上覆盖100%员工的信息安全培训和考试，并通过企业官方宣传渠道向全体员工推送86篇信息安全海报，持续提升员工信息安全意识。

86 篇

向全体员工推送
信息安全海报

全体员工	新入职员工	产品研发人员
须每年接受信息安全培训，并通过考试；	通过信息安全课程考核是试用期转正的必要环节；	须接受信息安全技能、反钓鱼等专项培训。

客户隐私安心守护

京东物流遵循京东集团完善的消费者隐私保护制度，包括《京东集团信息安全与隐私管理章程》《京东集团信息安全与隐私策略》《京东集团数据与隐私安全管理规范》《京东集团隐私影响评估流程》《京东集团用户主体权利响应流程》《京东集团用户隐私数据存储安全

对于用户个人信息敏感数据，京东物流采取了一系列保护措施：



2022 年, 京东物流

- 收到的经监管机构认证的涉及侵犯客户隐私投诉 0 件

知识产权保护

京东物流贯彻落实《京东集团专利奖励办法》《京东集团商业秘密管理办法》(试行版)《商业秘密分类分级示例》《商业秘密保密措施示例》，在日常工作中落实专利激励，提供专业渠道保护知识产权，并在部分业务部门进行商业秘密管理试点。

案例 ▶ 《视觉识别系统和使用所述视觉识别系统的分类分拣系统》获得 2022 年第二十三届中国专利优秀奖

作为我国权威的国家级专利奖项，中国专利奖是反映自主创新能力、科技成果转化效益的重要标志。2022 年，京东物流《视觉识别系统和使用所述视觉识别系统的分类分拣系统》获得 2022 年第二十三届中国专利优秀奖。该研究聚焦仓储物流场景中机械臂因识别定位能力无法大规模应用的痛点，通过设置物料识别装置，预先确定料箱内物料种类，再做视觉识别定位，为机械臂准确、及时、快速完成自动化柔性拣选创造了先决条件。该专利技术已在京东多个项目中常态化应用，平均效率提升 30% 以上，实现了全流程无人化的真正落地。

30 %

平均效率提升



京东物流设有知识产权顾问专岗，深入对接并支持各业务研发部门的知识产权工作，并在日常培训、宣贯、挖掘、研讨的基础上，协助提升各部门知识产权保护意识。同时，我们通过设立专利奖金、软件著作奖金鼓励员工积极开展技术创新，结合年度内部专利奖评选，对优秀

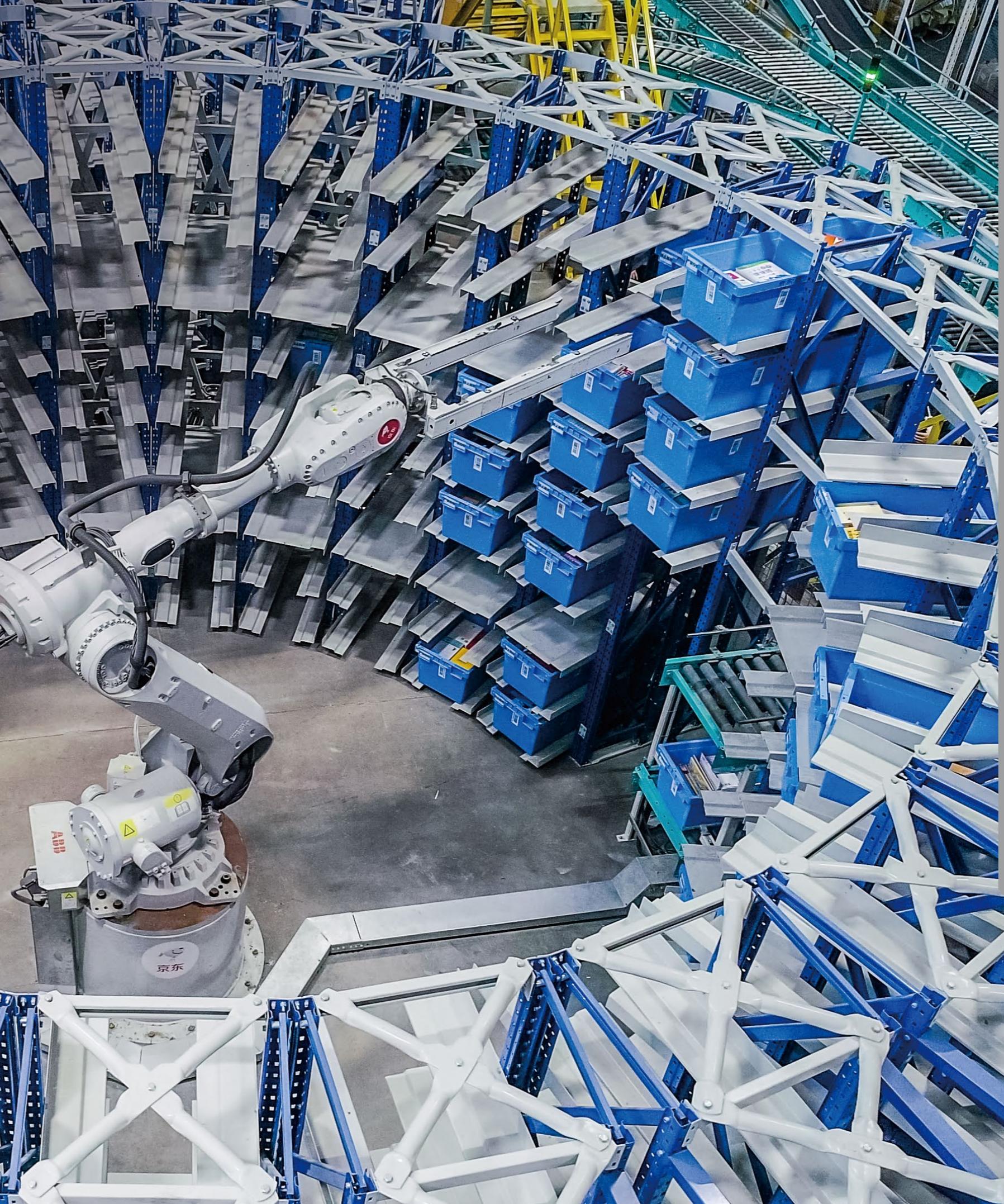
专利及其发明人进行表彰、宣传和奖励。在“426 世界知识产权日”期间，我们也组织了丰富的互动活动以深化员工对知识产权的了解，营造重视创新、积极保护知识产权的文化氛围。



02

以实助实， 深耕有责任供应链

物畅其流百业兴。京东物流深耕柔性、绿色的一体化供应链，以技术为驱动，打造链接生产与消费两端的价值链网络，以实助实，将社会责任融入企业经营管理的方方面面，为客户带来更加高效、便捷、低碳的服务体验，与合作伙伴一道携手共建行业生态，有力支撑产业链供应链循环畅通。



链网融合 深耕行业

作为中国领先的供应链解决方案及物流服务商，京东物流持续推进“链网融合”，不断开放自身的供应链基础设施和技术，在京东集团整体实现仓网、货网、云网三网通的基础上，京东物流积极发挥新型实体企业价值，带动产业链和供应链上下游转型升级，推动实体经济高质量发展。

跨业务、全球化服务能力

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、冷链网络及跨境网络在内的高度协同的六大网络，具备数智化、广泛和灵活的特点，且服务范围几乎覆盖中国所有地区、城镇和人口，不仅

建立了中国电商与消费者之间的信赖关系，还通过 211 限时达等时效产品和上门服务，重新定义了物流服务标准，客户体验持续领先行业。

案例 ▶ 京东航空正式投入运营

随着客户需求的快速发展，建立和培育自主可控、安全可靠的航线网络对有效提升航空特快送产品时效服务体验意义重大。2022年6月，江苏京东货运航空有限公司（京东航空）获得中国民航局颁发的《公共航空运输企业经营许可证》，同年8月31日，获民航华东地区管理局颁发的CCAR-121部《航空承运人运行合格证》，京东航空正式投入运营。京东航空能够与京东物流“亚洲一号”智能产业园，以及中心仓、卫星仓和分拣中心等实现“仓运”协同，共同构建一体多面的物流仓配网络。截至2022年底，京东物流通过合作方式覆盖的航空货运航线超过1,000条，为高端消费、高端制造及冷链生鲜等业务提供了快捷高效的优质服务。



京东航空飞机

仓储网络

京东物流的仓储网络是中国最大的仓储网络之一，同时也是一体化供应链物流服务能力的核心组成部分。截至 2022 年底，京东物流的仓储网络已几乎覆盖全国所有的区县，其中，包括由京东物流运营的超过 1,500 个仓库和由云仓生态平台上业主运营的超过 2,000 个云仓。我们仓储网络总管理面积超过 3,000 万平方米。

3,000 万平方米

仓储网络总管理面积超过

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，确保我们通过一站式配送及安装服务提供极致的用户体验。截至 2022 年底，我们拥有能够进行大件及重货仓储的 200 多个仓库及 200 多个分拣中心，总管理面积超过 400 万平方米。

400 万平方米

总管理面积超过

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、海运和空运等领域同战略伙伴合作，拓展我们的网络覆盖并增加弹性。截至 2022 年底，京东物流的自营运输车辆超过 4 万辆。此外，我们在华运营了约 400 个分拣中心，通过合作方式覆盖的航空货运航线超过 1,000 条，可利用的铁路运输线路超过 400 条。

4 万辆

自营运输车辆超过

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 F2B2C¹¹ 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 2022 年底，京东物流运营超过 100 个针对生鲜、冷冻和冷藏食品的温控冷链仓库，运营面积超过 50 万平方米。此外，我们还运营超过 30 个药品和医疗器械专用仓库，运营面积超过 20 万平方米。

50 万平方米

温控冷链仓库，运营面积超过

20 万平方米

药品和医疗器械专用仓库，运营面积超过

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。截至 2022 年底，我们拥有超过 29 万名自有配送人员，运营超过 1.8 万个配送站（绝大多数为自营）。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、专业贴心的服务需求，确保优质服务体验。

29 万名

自有配送人员超过

跨境网络

截至 2022 年底，京东物流运营接近 90 个保税仓库、直邮仓库和海外仓库，总管理面积接近 90 万平方米。京东物流持续扩大端到端全球运输网络，以仓储网络为核心，并进一步利用洲际货运航空、铁路、海运和多式联运等方式，提高协同效率。

90 万平方米

总管理面积接近

¹¹ F2B2C, Factory-to-Business-to-Customer, 指从生产方到商家到消费者电子商务模式。

一体化供应链物流服务解决方案

京东物流长期致力于供应链和物流服务的专业化、标准化和模块化深耕，关注客户所在产业链的脉络及变化，特别关注重点行业、重点客户的特点与定制化需求，提供一体化供应链物流服务柔性解决方案，以满足客户差异化和定制化需求，助力重点行业上千个关键客户的降本增效，创造积极而深远的社会与经济价值。



案例 ▶ 京东物流为乳制品企业提供一盘货服务

随着消费者对产品和服务要求越来越高，供应链能力成为决定乳品行业竞争格局的重要因素。伊利“以消费者为中心、以业务为导向”的战略需要更敏捷的供应链模式进行支撑。京东物流凭借强大的一体化供应链能力，为伊利提供从供应链一盘货咨询方案到落地执行的全面服务。

京东物流基于伊利的业务场景及发展目标，量身打造三步走的一盘货方案。第一步实现不同渠道货源同仓储存、同线路订单整合、同线路共同配送；第二步实现不同货主物理区整合、先进先出，拉齐各渠道效期，提升物流操作效率，保障各渠道消费者体验一致；第三步实现各渠道库存共享，实现各渠道资源效率最大化。“京慧”数智策略工具实施，实现多渠道产品分级精细化管理，支撑一盘货共享库存的分配，降低周转库存。通过智能系统和精细化管理，京东物流实现了库存周转天数降低，提升了伊利牛奶新鲜度和消费者体验。

案例 ▶ 京东物流为预制菜行业提供专属解决方案

预制菜行业高度依赖一套从生产端到消费端，包括预冷、储存、包装、运输、信息化服务在内的全链条冷链物流体系，以实现全流程保鲜。京东物流为预制菜企业提供从商品生产储存到打包配送，从线上业务到线下场景的全程冷链解决方案。

在产品包装上，京东冷链针对不同环境温度沉淀了一套分温层（从零下22℃至15℃）的商品包装方案，通过差异化的冷媒投放标准，在实现成本最优的同时避免商品化冻问题。在物流运输中，京东冷链有全程可视化温度监控平台和对冷藏车的在途管理系统。

京东物流也积极参与预制菜行业的标准制定，是参与编制《预制菜行业白皮书2022》的企业中唯一的物流企业，这也是第一本面向预制菜全产业链发布的白皮书。京东物流为白皮书提供了预制菜快递快运能力及预制菜产业园区两个版块的内容，为预制菜行业在物流运输与园区建设等方面的标准化进程贡献了经验和智慧。



京东物流参与编制的
《预制菜行业白皮书2022》

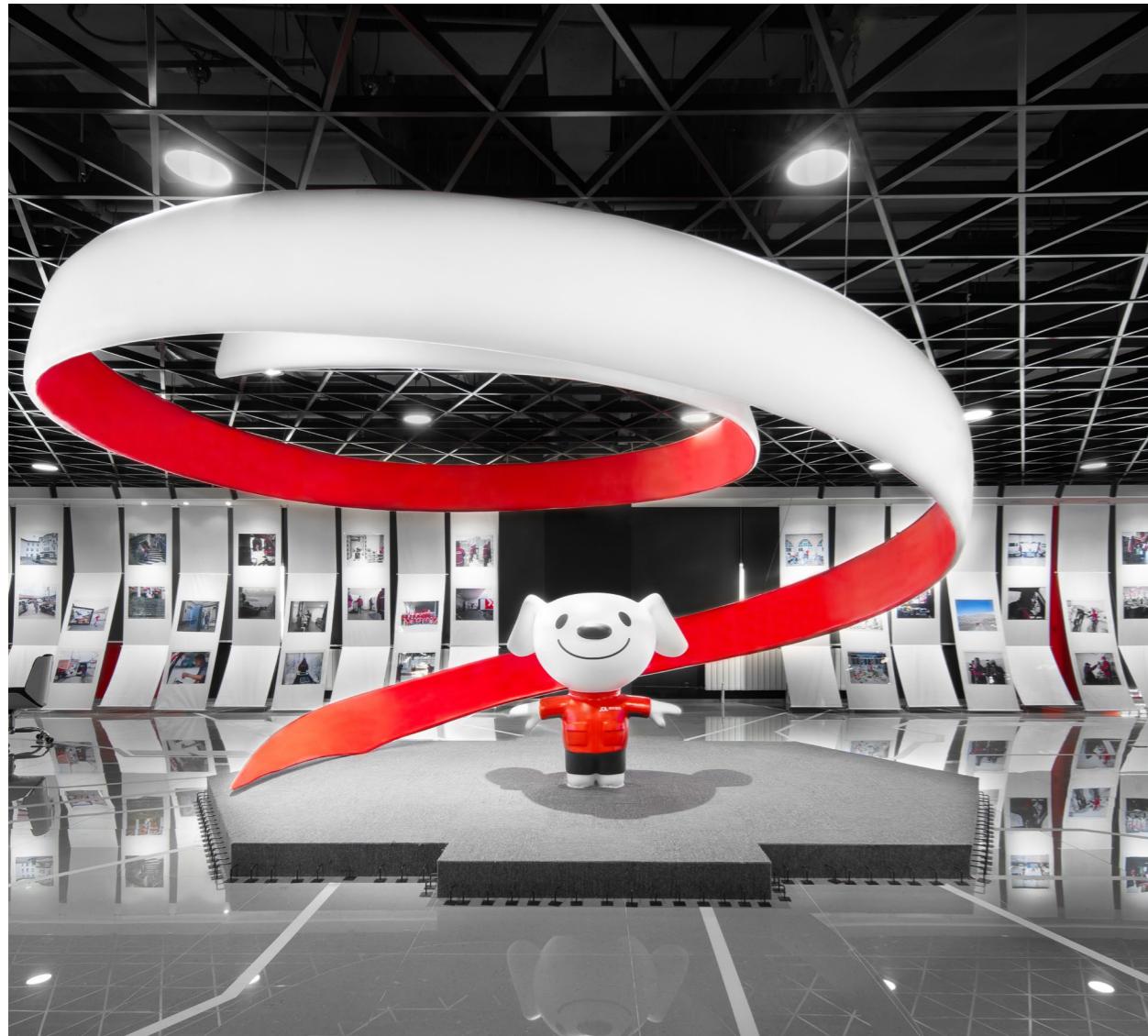
¹² B2B, Business-to-Business, 指进行电子商务交易的供需双方都是商家的商务模式。

¹³ B2C, Business-to-Customer, 指电子商务交易为商家对消费者的商务模式。

¹⁴ O2O, Online-to-Offline, 线上到线下电子商务模式。

案例 ▶ 京东物流打造直播电商供应链新模式

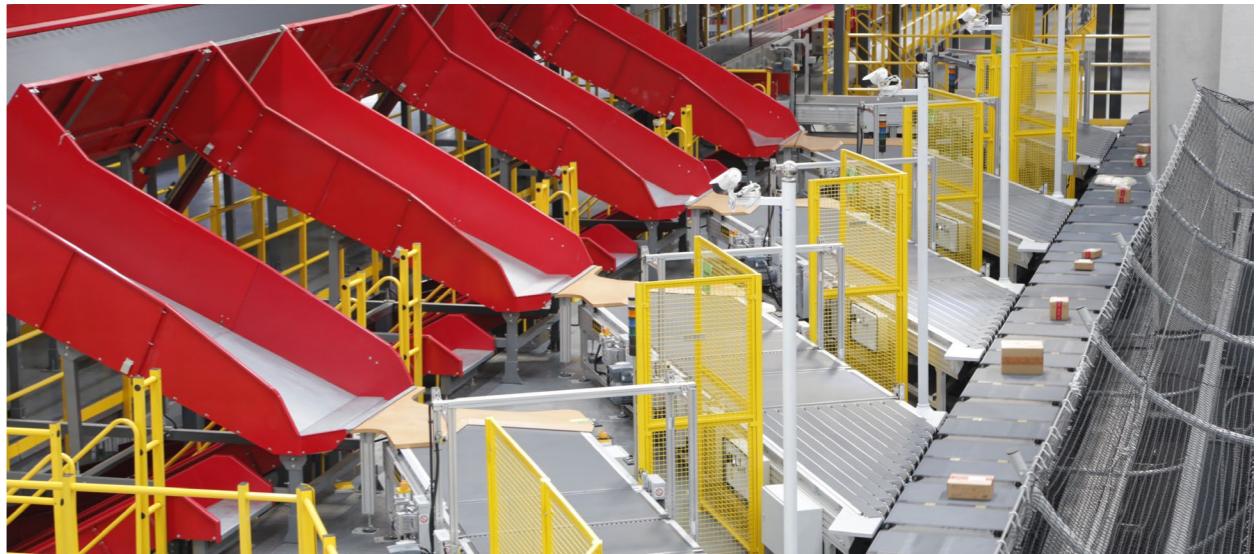
随着“直播带货”电商模式的兴起，直播商家对供应链的稳定性、灵活性、敏捷度提出了更高的需求。2022年，京东物流打造直播电商供应链新模式，与头部电商东方甄选达成合作，助力直播电商降低供应链成本，提升行业效率，实现高速增长。在订单量较为平稳时期，减少分仓，一仓发全国，降低整体库存水平及管理成本。在大促期间，京东物流可根据销售预测、仓库产能、历史订单数据等，将仓储从生产地向销售地转化，一站式快速分仓至东方甄选的全国五大仓。借助京东物流商流物流一体的供应链解决方案以及覆盖全国的高效物流配送网络，东方甄选实现自营产品同城订单即日达或次日达，跨省订单可在72小时送达，在缩短送达时效的同时为客户带来了更优的服务体验。



■ 助力中小企业降本增效

随着消费升级、智能制造和全场景全渠道变革的加速，越来越多的中小企业都在面临日益复杂的供应链管理挑战。低成本、高效率、更敏捷的行业标准化供应链解决方案正在成为中小企业高质量发展的刚需。京东物流作为国内领先的供应链解决方案及物流服务提供商，积极推进将服务头部客户的经验与能力“解耦”，把定制化解决方案变成更小的模块和不同的组件，用更加低成本、高效率的排列组合，为中小企业提供一体化供应链场景下的行业标准解决方案。

针对不同行业的痛点，京东物流的标准化解决方案能够为中小企业提供高效柔性的多渠道、一盘货履约服务，实现门店铺货、补货、调拨、退货的自动化、智能化，全流程闭环决策管理，全面提升客户对物流环节的管控能力。同时，京东物流还通过引入库内自动化设备与多年电商大促运营经验沉淀，具备了数倍的大促弹性产能，为客户提供流畅无忧的大促期间保障服务。



京东物流的自动化设备

案例 ▶ 京慧为中小商家提供降本增效解决方案

2022年，众多中小企业和商家均在疫情影响下面临销售放缓和成本上涨的双重压力。京东物流通过降本增效的解决方案，全面助力商家纾困减负、复工复产。数字化价值供应链管理平台京慧基于丰富的大数据分析和科学的算法模型，结合客户的实际销量情况，为客户提供销量预测、库存预警、库存仿真、智能补货以及库存营销等智能决策产品，帮助客户制定更精准的供应链计划。

为了更好地服务商家，2022年京慧进行了全面升级，通过拉通京东生态及外部多个主流平台，打破生态壁垒实现全渠道数据链接，为多平台店铺经营的客户提供多渠道、多店铺数据整合分析可视化能力。

物流科技 引领变革

深度应用 5G、北斗、移动物联网、大数据、人工智能等技术，推动物流基础设施数字化改造是培育现代物流转型升级的重要动能。京东物流前瞻性布局各类新一代数智技术，用科技手段赋能供应链和物流服务，突破行业发展瓶颈，在提升企业长期竞争力的同时，更赋能供应链物流行业的数字化转型。

创新内核 持续升级

2022 年，京东物流研发总投入 31.2 亿元，同比增长 11.0%，拥有研发人员 4,662 名，从数据侧持续深耕技术价值体系建设。在长期技术投入和创新驱动下，京东物流软件、硬件及系统集成三位一体供应链物流技术核心竞争力持续升级，目前已形成了覆盖园区、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。

2022 年度



案例 ▶ 自动驾驶研究成果丰硕

京东物流长期以来积极布局自动驾驶技术，2022 年在课题研究、成果应用等方面取得累累硕果。京东物流 X 研究部成功中标北京市北斗融合创新应用示范项目——京津冀北斗 + 无人配送应用，自动驾驶技术获得了国家的重大认可，为公司探索快递智能化发展的新业态新模式，输出平台化产品创造新兴商业模式奠定了重要基础。

截至 2022 年底，京东物流在全国 30 座城市已经投入运营超 700 台无人车（600 台智能快递车和超 100 台室内配送机器人），为消费者提供“最后一公里”和“最后 100 米”末端配送服务，不仅覆盖社区、商圈的快递配送，还与山姆、七鲜等多个商超配送系统打通，提供超市订单无人即时配送服务。京东 11.11 开门红 24 小时内，智能快递车配送单量比 2021 年增长 300%。



京东物流智能快递车

6 项

参与起草无人驾驶相关行业技术标准

17 项

发布无人驾驶相关行业会议论文和白皮书

700 台

全国累计投入运营无人车超

300 %

11.11 开门红 24 小时内，智能快递车配送单量同比 2021 年增长



京东物流室内配送机器人

■ 创新应用 行业赋能

京东物流通过运用 5G、人工智能、大数据、云计算及物联网等底层技术持续提升自身在自动化、数智化及智能决策方面的能力，为客户实现供应链关键环节的自动化及数智化。自动导引车（AGV）、智能快递车及搬运、分拣机器人等新型设备能够大大提升物流活动效率。

专有仓库管理系统（“WMS”）使京东物流能够管理存货、劳动力及数据传输的整个流程，从而提升存货可视性及运营效率。专有运输管理系统（“TMS”）可以通过实时车辆及商品追踪，以及自动化的运力筛选和费用结算，更全面地管理运输过程。

案例 ▶ 京东物流实现行业首次上百台 5G“地狼”AGV 大规模并发作业

2022年京东618期间，京东物流长沙“亚洲一号”智能产业园（长沙亚一）内，百余台应用5G技术的“地狼”AGV智能拣选机器人正式投用，标志着行业首次实现上百台5G“地狼”AGV的大规模并发作业。长沙亚一有京东物流单仓货物操作量最大的一个“地狼”智能仓库，在5G加持下，“地狼”AGV作业效率得到大幅提升，2022年京东618期间，长沙亚一仅“地狼仓”的单日峰值拣货件数就超过11万件。

京东物流面向智能园区、智能仓储、智能运配等多种智能物流应用场景，构建起供应链物流的智能化管控系统、数字化生产系统、无人化安防系统等，助力供应链物流数智化升级，同时，面向医药制造、3C流通、电商物流等行业提供了基于5G的解决方案，并入围5GAIA¹⁵首批推荐5G解决方案供应商名录。

11 万件

长沙亚一仅“地狼仓”的单日峰值拣货件数就超过



“地狼”AGV 智能拣选机器人

案例 ▶ 数字孪生实验台

京东物流建立了以数字孪生和数字伴生技术为核心的智能决策体系，以支持包含快递、快运等网络层面，以及分拣、仓储和站点等节点层面的仿真模拟和优化决策。在突发事件发生时，可在极短时间内完成快速响应、重新组织全网物流资源，以稳定服务质量，提升供应链韧性。数字孪生实验台已具备亿级订单的分钟级孪生模拟及百万级数据的分钟级处理能力，服务5万余商家，平均降低客户物流成本10%以上，库存周转率提升超过15%。

5 万余家

服务商家



10 % 以上

平均降低客户物流成本



15 %

库存周转率提升超过



案例 ▶ “京调”一体化供应链下的智慧运力调度平台

京东物流依托于物流业务的海量数据，搭建了“京调”一体化供应链下的智慧运力调度平台，通过科技的力量实现客户、承运商、司机三赢。平台核心技术由一体化供应链需求规划、一体化供应链智能调度和一体化供应链运力优化三个模块组成，为客户带来了降低物流成本、提高货物周转效率和履约时效的综合体验。同时，该技术不仅实现了运输效率的极大提升，也促进了碳排放的极大减少，荣获“2022年度中国物流与采购联合会科学技术奖二等奖”。

案例 ▶ 德邦开发多层立体自动化分拣系统

德邦推出大小件融合多层立体自动化分拣系统，通过采用360°六面环绕条形码识别的技术和叠件分离系统，在分拣体型较大、重量较重的货物时，可以达到与小件同等分拣效率并保障货物安全。在这套系统的帮助下，最快单小时分拣货物峰值达到2.5万件以上，单日分拣货物峰值可达50万以上，接送货卸车时长降低30.4%，分拣违规率下降超40%，相较于原有人工分拣方式，工作效率提升3倍以上，打造了行业领先的标杆级分拣效率。

50 万以上

单日分拣货物峰值可达



3 倍以上

相较于人工分拣方式，工作效率提升



案例 ▶ 跨越速运开发货物绿码系统

2022年1月，跨越速运基于传统包裹溯源体系，开发了包裹“绿码系统”。该系统可对中高风险地区发出或途经货物的消杀处理进行大数据追踪和标识，进一步提升运输过程中的安全性可视化、透明化水平。取派人员健康信息上报完成后，汇聚至员工健康信息中台，实现与下游各业务系统打通，精准匹配符合客户要求的司机进厂取派货，进一步提升进厂边际服务质量。



跨越速运“绿码系统”

¹⁵ 5GAIA，5G 应用产业方阵，是工信部指定的 5G 应用推进组织。

客户为先 体验至上

京东物流客服始终秉持“客户为先、专业、温暖、创造惊喜”的服务理念，持续优化售后服务质量，用心守护亿万消费者的服务体验。

打造专业客服队伍

京东物流拥有近万名客服人员以及智能客服矩阵，以无间的实在服务，为客户排忧解难，提升客户服务体验。2022年，京东物流在内部着力打造“超级客服”品牌文化，围绕发展、赋能和文化三条主线，持续开展客服团队的组织能力建设。在技术方面，京东物流已搭建一整套自助服务质量体系，并通过体系化的智能产品运营机制，利用人工智能等技术，推动智能客服产品能力重塑。



案例 ▶ 京东物流为行业首家通过 COPC¹⁶ 客户体验标准认证的企业

2022 年，京东物流顺利通过国际客服行业权威的 COPC 顾客体验标准认证，这标志着京东物流客户服务专业化水平再上新台阶。京东物流成为供应链物流领域首家通过该项认证的企业。一头连接消费，一头扎根业务，客户服务正在成为供应链物流行业差异化服务的重要环节。每一位京东物流人，秉承客户为先的理念，成为提供专业、温暖的服务，持续为客户创造惊喜的“超级客服”。



京东物流获 COPC 认证书

¹⁶ COPC 是全球权威领先的客户服务和绩效管理认证标准，覆盖整个客服运营体系。

用心倾听客户心声

京东物流高度重视客户意见建议，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、监控网络社交平台、满意度调研等方式，关注客户与产品交互的过程，从销售、受理、送仓、仓储、揽收、投递、安装、结算和售后客户体验全流程触点环节对物流产品开展线上调研和线下访谈，了解客户需求，倾听客户意见。

我们持续开展年度与月度的客户满意度调查，2022年，调研群体覆盖范围及调查结果均较往年有较大提升。客户满意度调查聚焦客户视角下对物流服务的关注点及核心诉求，挖掘客户对京东物流产品和体验触点上的优势及短板。根据国家邮政局发布的2022年快递服务公众满意度得分情况，京东快递始终位居行业第一梯队；第三季度快递服务满意度达成行业第一。

京东物流通过精细化管控及全链路流程改善，实现客户满意度、响应率、解决率等指标的持续改善。其中，“4422”机制保障客服、运营高效协同处理客户投诉，“问题到我而止”，人人都是客户体验守护者。

2022年8月，京东物流参加由中国邮政快递报社主办的第五届“快递之夜暨快递行业颁奖典礼”活动，并斩获“2021快递年度贡献奖”“2021快递科技创新奖”“2021快递社会责任奖”三项大奖，京东物流已连续六年获此殊荣，高质量服务和企业担当获行业认可。



客户满意度调查覆盖全国 7 个大区

回收有效问卷 52,000+ 份

同比增加 15%

年度客户满意度上升至 82 分

年度客户满意度同比提升 5%

2022 年京东物流邮政申诉全量满意度 98.6%



首次受理环节 4 小时内须给予有效解决方案，未能闭环则自动升级上一级

4 小时后仍不能有效闭环，则继续自动升级至上一级

2 小时后未能闭环，则升级至区域负责人

区域负责人 2 小时内必须有效闭环



投诉回应率：100%

投诉解决率：98%

投诉处理满意度：96%

供应链管理 柔韧生长

案例 ▶ 全额保全新保价服务上线，打造差异化服务优势

2022年9月，京东快递率先推出全额保全新保价服务，从理赔规则、赔付时效与运营保障等多维度对保价服务进行升级。上线以来，全额保24小时理赔打款及时率达到99%，最快一单打款时长仅为13分钟。全额保是京东物流打造差异化服务优势、持续优化寄递体验的又一次重要升级。

99 %

全额保24小时理赔打款及时率达到

13 分钟

最快一单打款时长仅为

可持续供应链管理是京东物流可持续发展的重要前提与必要基础。我们执行严格的供应商管理制度，强化供应链ESG风险识别与管理，不断推进绿色采购并鼓励供应商发布减碳承诺。

■ 严格的供应商管理

京东物流遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》《政府采购非招标材料方式管理办法》等法律法规。同时，我们严格执行京东集团的《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》等全流程供应商管理制度。

京东物流建立了一系列完善的供应商遴选与招标流程：

1 供应商管理平台数字化管理

供应商管理平台对供应商的营业执照、开户许可证、近三年审计报告或财务报表、行业资质认证、体系认证（如环境认证、质量认证等）及其他专业资质进行数字化采集。

2 招投标长短名单

根据不同品类和项目的筛选要求及入围条件，对供应商进行样品测试、现场踏勘，符合要求的供应商才能入围长短名单。

3 供应商分类分级管理

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。

4 履约跟进

持续跟进供应商履约过程，对年度供应商、重点项目单次合作供应商进行严格考核，在保证公平公正评估的前提下，实施供应商优胜劣汰，根据季度绩效考核结果配比下季度供应商业务承接体量。

5 负面清单制度

严格禁止供应商在用工方面出现违法违规行为，一经发现，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。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。

案例 ▶ 京东快递上线预约派送、验证揽派两大全新服务

2022年京东11.11期间，京东快递正式上线预约派送、验证揽派两项全新服务，为消费者提供了更加灵活、便捷、安全的快递服务。“预约派送”可实现2小时精准派送，并为消费者提供晚间送货上门服务。针对高货值商品，以及保障自身交易及货物安全等特殊场景要求，京东快递推出验收揽派服务。快递员在上门揽收与送货上门时，即可通过短信、身份证号以及商家自定义等多种验证方式，确保快件揽收与送货的准确无误。



京东快递的贴心服务



■ 绿色采购政策与措施

京东物流稳步推进供应商伙伴使用更多的绿色、循环材料，促进供应链端到端的绿色化、环保化。2022年，我们实施绿色包装产品行动，推动合作的包装供应商进行绿色产品认证。通过“绿色产品认证”的包装除了满足基本的技术标准外，同时具备产品消耗资源更少的“资源属性”、对环境更友好的环境属性”产品消耗能源更少的能源属性”。截至2022年底，京东物流包装供应商已完成绿色包装产品认证并取得证书的比例已达20%以上。

京东物流鼓励合作供应商实施减碳行动，共同向碳中和目标迈进。截至2022年底，已有4家供应商正式提交了科学碳目标(SBTi)计划，超过20%的包装供应商向京东物流提交了减碳承诺。

■ 供应链环境、社会风险识别与管理

京东物流对环境和社会的承诺贯穿整个供应链。我们在执行供应商筛选及审核时，重点关注供应商的行业资质，通过自有系统接入信息进行查询和判断供应商劳工、员工权益等相关风险，并要求环境排污等影响较大的生产型供应商提供环境影响评价证书等许可文件。2022年，我们重点加强了对供应链存在稳定性与安全性风险、非绿成本增加和环境保护政策风险、国际贸易环境风险等因素的识别和防范措施，并设置相关风险应对方案。

为提升供应链的敏捷与稳定性，有效应对紧急突发情况和供应商风险，京东物流制定了《重大事件运营保障机制》《供应商异常处理流程》《供应商履约问题反馈及处理流程》等制度，以保障重点采购需求的稳定落地以及运营保障物资的及时交付。

行业生态 共链共赢

京东物流参与多个国家标准、行业标准、团体标准的编制，积极发挥头部企业的核心影响力，带动整个物流行业的数字化、绿色化转型发展，致力于打造共生、共链、共赢的一体化生态圈。

■ 行业标准制定与研究

京东物流牵头或参与数十项国家标准、行业标准、团体标准编制，带动了物流行业数字化转型与绿色可持续发展，积极推进新发展格局下现代流通体系建设。

绿色可持续类标准：

- 《企业绿色物流评估指标》
- 《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》
- 《邮件快件限制过度包装要求》
- 《公民绿色低碳行为温室气体减排量化导则》
- 《企业ESG报告编制指南》

行业规范类标准：

- 《快递电子运单》(国家标准)
- 《城市配送网络体系建设指南》(国家标准)
- 《网络零售仓储作业规范与评价》
- 《仓储作业规范》
- 《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》
- 《冷链寄递保温箱技术要求》
- 《快递包装分类与代码》

案例 ▶ 京东物流牵头编撰行业首份《社区园区无人配送智能网联基础设施白皮书》

2022年，在全国智能建筑及居住区数字化标准化技术委员会（“全国智标委”）第三届第三次工作会议上，京东物流携手全国智标委、中国电动汽车百人会共同发布了《社区园区无人配送智能网联基础设施白皮书》，详细分析了我国社区园区无人配送发展现状，解读基于社区园区封闭场景下的无人配送解决方案，为社区园区无人配送建设提供了行动指引和发展方向。



《社区园区无人配送智能网联基础设施白皮书》发布

京东物流在 ESG 领域开展深度研究，携手首都经济贸易大学、中国企业改革与发展研究会等单位，共同编制与发布《企业 ESG 报告编制指南》，从企业的视角为 ESG 在中国的落地提供了切实可行的路径，为企业开展 ESG 的信息披露提供了重要的框架参考。

可持续发展倡导

京东物流积极与各界行业专家、优秀企业建立合作伙伴关系，并通过论坛会议、行业倡导、绿色宣传等多种形式，与社会各界分享京东物流可持续发展经验，推动全社会形成可持续发展的价值理念。

▶ 2022 年 4 月，京东物流主导发起成立中华环保联合会绿色供应链专业委员会

作为首届轮值牵头单位，京东物流主导发起成立中华环保联合会绿色供应链专业委员会，链接超过 22 家行业龙头企业入会，邀请 28 位领军专家学者作为专委会特聘专家（含 4 位首席特聘专家），凝聚各方智慧力量，共同推动供应链全场景、全环节、全生命周期的绿色可持续发展。成立 8 个月以来，绿色供应链专业委员会围绕自身建设、会员服务、行业促进、品牌建设、国际合作等扎实推进各项工作。组织了 3 场主题论坛活动、发布 1 个指南和 1 项行动计划、开展 1 项团体标准的编制、发起 1 项绿色公益活动、推广 10 个绿色供应链实践案例、为 13 个委员单位提供专题宣传、在 10 个国际论坛会议上为中国绿色供应链发声，凝聚绿色发展合力。



中华环保联合会绿色供应链专业委员会成立大会合影

▶ 2022 年 4 月，京东物流作为首批企业加入“中国企业绿色行动 (CCGA) 2030 倡议”

2022 年 4 月 26 日，中国文化管理协会、中国环境记协共同发布了《践行自然与文化多样性—中国企业绿色行动 (CCGA) 2030 倡议》，京东物流等多个企业加入该倡议，纷纷表态要坚决贯彻落实“双碳”战略，积极践行绿色理念，弘扬绿色文化，开展绿色行动，实现企业高质量发展。

▶ 2022 年 6 月，京东物流作为首批企业加入全国碳普惠合作网络

京东物流作为首批参与单位，加入由生态环境部宣传教育中心、中华环保联合会、中国互联网发展基金会、国家发改委国际合作中心、中国生态文明研究与促进会合作发起创立的“碳普惠合作网络”，与各合作伙伴共同推动实施多元化碳普惠机制的应用实践，以碳普惠方式推动全民开展减污降碳行动，促进绿色消费。



▶ 2022 年 6 月，京东物流参与 2022 年全国节能宣传周活动暨北京市宣传周活动

国家发改委、北京市人民政府在央视网线上启动 2022 年全国节能宣传周暨北京市节能宣传周。京东物流与多家电商、快递、外卖知名企业共同发起“切实履行社会责任，积极应对塑料污染”联合倡议书。

▶ 2022 年 7 月，京东物流参加第二届可持续消费高峰论坛

京东物流宣布加入全球可持续消费倡议，并承诺始终践行“有责任的供应链”，积极发声，倡导消费方式向可持续方向转型。

在论坛上，京东物流与中华环保联合会绿色供应链专业委员会联合发布《供应链脱碳行动》，推动供应链端到端绿色化，实现供应链上下游共同减碳。



全球可持续消费倡议新成员加入仪式

▶ 2022 年 11 月，京东物流参加第 27 届联合国气候变化大会 (COP27) 中国角

在第 27 届联合国气候变化大会 (COP27) 中国角——“气候行动与可持续消费”主题边会上，京东物流就“不同领域中的可持续生活解决方案”议题，与多个行业企业分享交流，在世界舞台上展示了绿色供应链中国案例。



京东物流参加第 27 届联合国气候变化大会 (COP27) 中国角——“气候行动与可持续消费”主题边会并发言

03

数实融合， 驱动气候韧性供应链

气候韧性供应链是指在韧性供应链的基础上考虑气候变化应对，通过可持续利用自然资源，提高供应链系统长期生产力和相关从业人员收入的方法，旨在提高对气候变化暴露度高、脆弱性强的供应链系统的韧性。气候韧性供应链通过应对产业链的稳定问题和气候风险，促进经济、社会和环境的可持续发展，主要包括三大支柱：可持续地提高供应链效率和人员收入，构建气候适应供应链生态，以及减少温室气体排放。

随着气候变化对于全球生态环境与经济发展的影响愈发显著，绿色低碳成为现代物流发展的必然趋势。《“十四五”现代物流发展规划》中强调应将绿色环保理念贯穿现代物流发展全链条，提升物流可持续发展能力。京东物流自 2017 年开始，持续深耕绿色低碳环保的供应链科技与服务，在国家“双碳”工作中积极承担企业社会责任，通过发展清洁能源、推广低碳技术与新能源设备应用、资源利用与循环再生等手段，实现自身碳效率提升，打造智慧低碳物流园区，并携手供应链上下游伙伴推动供应链各业务场景的端到端绿色化、低碳化、节能化，驱动全链路绿色发展。



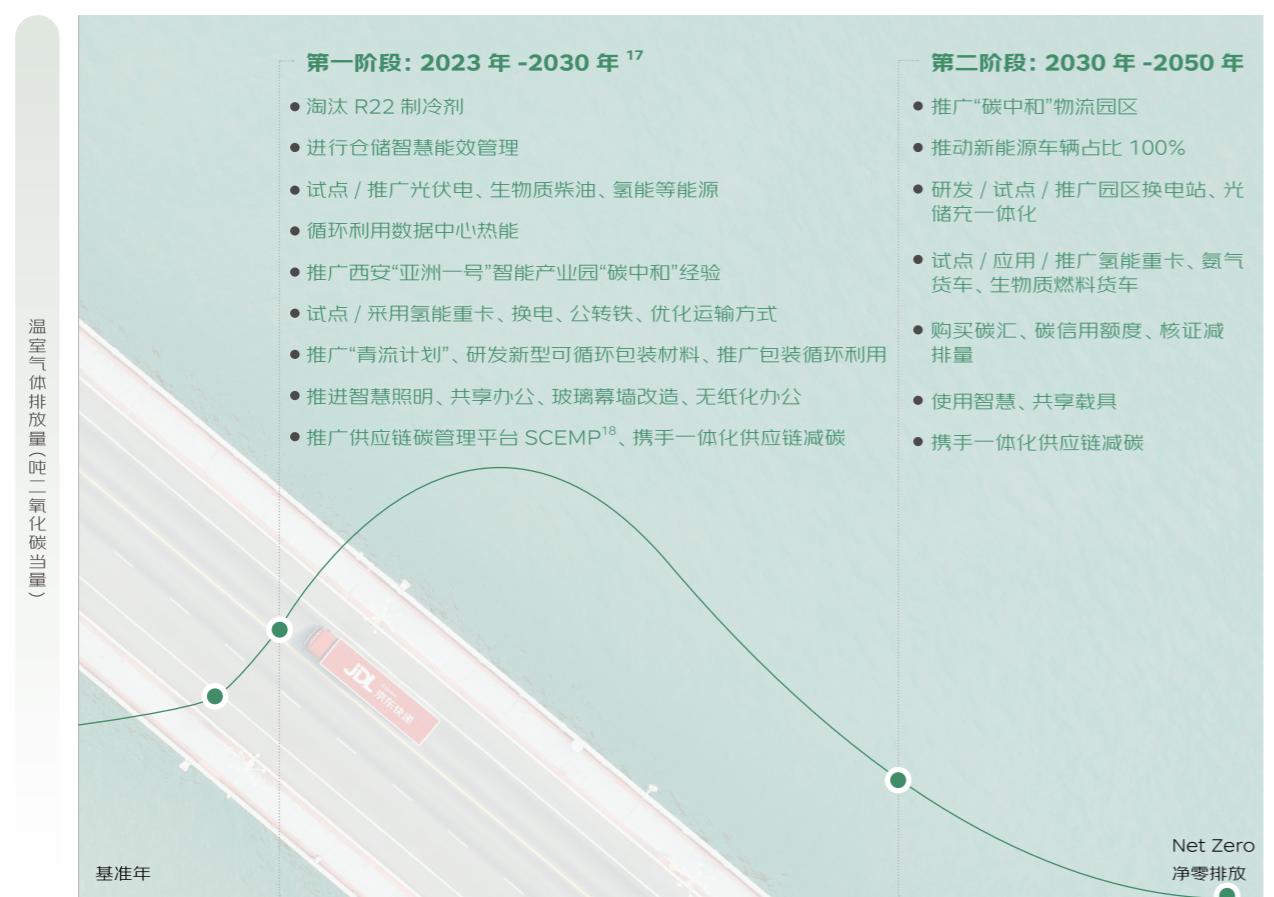
双碳规划 面向未来

作为国内首家设立科学碳目标的物流企业，京东物流率先提出了“供应链共享碳足迹”的减碳路径，并持续深化对碳达峰、碳中和路径的研究，面向未来规划了更为科学、详细的减碳路径作为未来行动的重要参考。

明确减碳行动路径

京东物流将低碳发展纳入企业重点发展战略之一。纵观在 2019 至 2022 四年的碳排放变化情况，京东物流深度分析现有排放源构成，规划了从 2023 至 2030 年的中长期的减排措施计划，多措并举助力减碳目标的有序达成，并在减碳同时积极引领行业实现高质量可持续发展。

京东物流 2050 净零排放路线预测图



¹⁷ 鉴于京东物流陆续收购跨越速运和德邦，其科学碳目标核算边界已经发生重大变化，不排除后续根据新的边界做相应调整的可能性。

¹⁸ SCEMP: Supply Chain Emission Management Platform, 供应链碳管理平台。

2023 年 -2025 年 (包括但不限于如下措施)

仓储场景

绿色能源替代

- 充分利用仓储厂房屋顶，开展光伏发电项目
- 在全国各省推进风电、光电等国家绿色电力购买
- 在仓储内充分考虑自然采光，通过日光提供作业照度，减少照明设备的使用
- 考虑以储能、氢气罐等方式作为备用电源，替换园区柴油发电机
- 冷链园区优先考虑国际一级能耗制冷设备，制冷剂计划逐步使用 R32 替代传统的 R404，从而减少制冷剂对大气环境产生更多温室效应

智慧能效管理

- 在全国持续推广大西安“亚洲一号”智能产业园“碳中和”物流园区先进的经验，加强能源和温室气体管理
- 通过网格化管理逐步实现分区计量，建立园区能源管理模型，提高能效和能源二次利用
- 对老旧园区开展能效诊断与设备改造，合理匹配能源供需关系；避免大跃进式以及大规模模式增加能耗设施设备，逐步完善用能、用水、排放数据的精准计量
- 冷链园区优先考虑采用国际一级能耗制冷设备，并逐步使用 R32 制冷剂替代传统的 R404
- 采用搭载智能化管理技术的载具，加强数字化智能管理

运输及配送场景

- 全盘角度优化运输和配送方式
- 推广公转铁固定线路模式，引导上游客户选择低碳运输
- 通过运筹学等算法优化运输线路，以及提升装配能力来优化仓网规划
- 增加园区充 / 换电设施，并引入绿电作为输入电源
- 合理引入加氢站，实现 2025 年氢能重卡数量翻倍的目标
- 按照每年 10% 的比例将冷链运输中的 R22 制冷剂替换为 R32 和 R407，并建立制冷剂回收系统

 循环包装
<ul style="list-style-type: none"> 持续推广“青流计划”，推动包装的减量化与循环使用 推广绿色循环包装标准的应用与落地，涵盖上下游价值链 试点研究适应不同场景的可循环包装材料 推动可循环包装的社会化共享与回收体系

 数据中心
<ul style="list-style-type: none"> 提升使用自然冷源的比例 探索设备热量回收与二次利用 提升设备储能量及蓄冷量 促进被动式建筑及低能耗设计 强化运维管理平台

 办公场景
<ul style="list-style-type: none"> 通过 BIPV¹⁹ 改造办公场所，北方地区减少使用玻璃幕墙、增加使用建筑保温材料 整合办公场所，提倡远程办公，减少固定场所和独立办公室的使用 改善智慧照明系统，通过定位精准控制分时照明 积极开展绿色办公意识宣导，推广使用电子合同、电子签单、线上会议等，提升员工绿色低碳意识

 一体化供应链协同降碳
<ul style="list-style-type: none"> 促进产业低碳转型，携手上下游推广使用供应链管理平台 SCEMP，助力供应链上下游实现数字化碳排放管理 基于“共享碳足迹”原则，推动向上下游利益相关方探索及应用供应链脱碳的技术并形成行业标准 要求供应商开展产品碳足迹测算，鼓励供应商制定科学碳目标

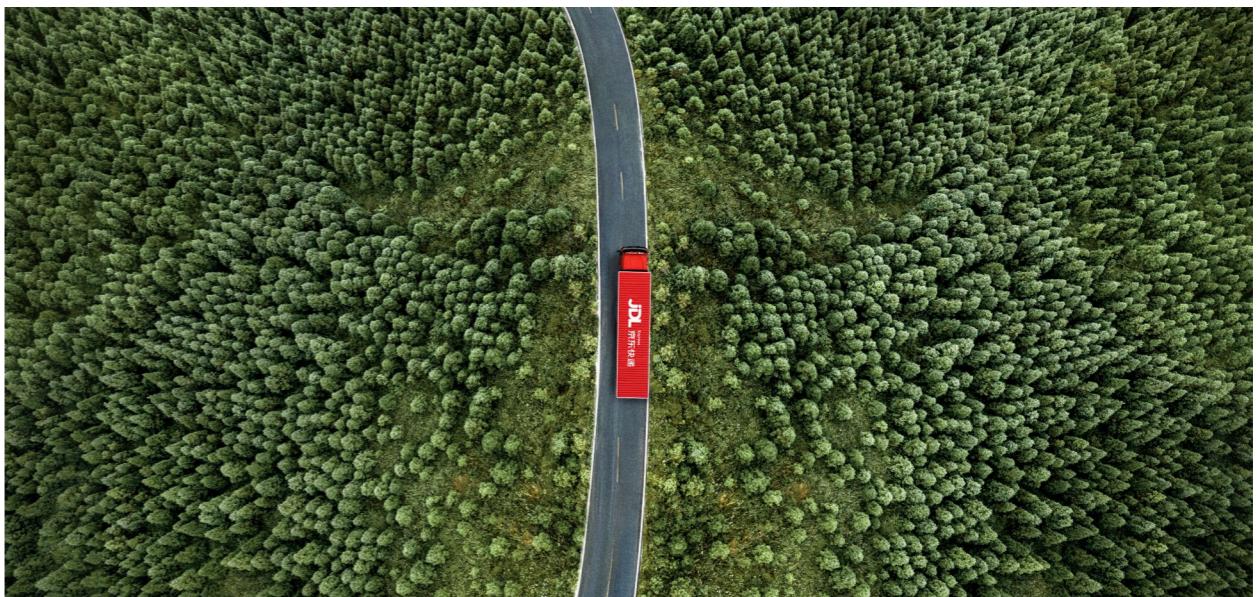
2026 年 -2030 年

<ul style="list-style-type: none"> 大幅提高全国范围内绿电使用比率，到 2030 年可再生电力使用比例提升到 100% 打通办公场景、仓储场景、车辆运输场景的数字化管理系统平台，全国“碳中和”物流园区数量大幅提升 不断完善新能源运输工具及路网基础设施建设，力争达到新能源车辆占比 100% 与上游供应商合作探索新能源应用新技术，如分布式光伏电产氢及氢能重卡联用，生物质柴油开发利用，风、光、生物质集中式发电等 积极开发碳汇和自愿减排项目，包括 VCU²⁰、GS VERs²¹ 和 CCER²²，围绕植树造林、农场降低甲烷排放、建筑能效提升等项目进行碳汇和自愿减排量的开发 延伸至产业上下游，通过原发包装碳足迹标签、共享载具应用、包材回收利用等多种途径降低排放量 在技术创新、标准制定、业务合作等多方面深度推动价值链上下游协同智慧降碳

¹⁹ 光伏建筑一体化（即 Building Integrated Photovoltaic）是一种将太阳能发电（光伏）产品集成到建筑上的技术。²⁰ VCU, Verified Carbon Units, 是在国际 Verified Carbon Standard 标准下开发的核证减排量。²¹ GS VERs, Gold Standard Verified Emissions Reductions, 是在国际黄金标准 (Gold Standard) 下开发出的碳抵消信用。²² CCER, Chinese Certified Emission Reduction, 即国家核证自愿减排量。

道路运输是京东物流的重要碳排放环节之一。京东物流作为国内领先的一体化供应链物流服务商，一直致力于推动降低道路运输的温室气体排放并减少空气污染。在科学碳目标 (SBTi) 的推动下，京东物流将采取多种技术措施，实现道路运输协同减排。

技术措施	协同减排效应	政策措施
推广数字车队	<ul style="list-style-type: none"> 通过数字化管理提升车辆能效，并对行驶路径上的空气污染物进行监测 	全国运力平台管理措施与办法
规范车辆行驶燃油经济性	<ul style="list-style-type: none"> 优先选择发动机缸内直喷技术 (GDI) 货车减少温室气体排放 引入货车尿素监测技术减少空气污染物排放 	实施“国六”标准，加强车辆尾气监测
推广新能源车队	<ul style="list-style-type: none"> 推广电动货车以及氢能源货车替换传统车辆 	与可再生能源相匹配的新能源车的推广
在特定地区 ²³ 推广生物质燃料	<ul style="list-style-type: none"> 引入生物质柴油道路货运技术、生物质航油空运技术来减少温室气体排放，减少空气污染物 	与国家相关部委开展试点项目
调整货运结构	<ul style="list-style-type: none"> 推广公转铁、公转水减少温室气体排放 	固定铁路班次，降低铁路回程空驶率

²³ 特定地区：指生物质柴油试点地区，如山东省、云南省等。

自 2019 年至今，京东物流已通过运输新能源推广、线路与装箱算法优化等举措降低运输环节的碳排放。同时，京东物流为践行全球 1.5 摄氏度的温控目标，针对运输降碳做了更多深入分析工作，总结了更突出的减排关键目标如下表。

关键目标	车辆能效提升	新能源车辆应用	运输结构优化	碳定价机制
基准线情景估算	<ul style="list-style-type: none"> 中重型货车平均单车负载重量为 9.5 吨²⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> 到 2030 年新能源中重型货车占 40% 到 2050 年新能源中重型货车占比 90% 	<ul style="list-style-type: none"> 公路货运周转量在货运运输结构中占比 20% ~ 30% 	<ul style="list-style-type: none"> 到 2030 年建立燃油汽车燃料消耗标准与碳积分制度
深度减碳情景预测	<ul style="list-style-type: none"> 中重型货车平均单车负载重量为 11.5 吨²⁵ 到 2035 年，中重型货车燃油消耗量比 2020 年降低 20%²⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> 到 2030 年新能源中重型货车占 60% 到 2050 年新能源中重型货车占比 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 公路货运周转量在货运运输结构中占比 20% ~ 30% 通过建立网络货运平台、无车承运人和甩挂运输举措，提升道路运输效率 	<ul style="list-style-type: none"> 到 2030 年对供应商推行碳积分制度与减碳指标



²⁴ 结论来自 2019 ~ 2022 年温室气体盘查数据。

²⁵ 结论推导来自《2030 年前碳达峰方案》《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》。

²⁶ 结论来自《节能与新能源汽车技术路线》。

数碳融合 绿色发展

京东物流基于主要业务场景的不同特点，制定节能减排的精细化管理措施。京东物流还积极推动供应链的全链路减碳，在仓储、运输、配送、包装等各环节携手众多合作伙伴共同推进供应链的绿色转型。本公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，力争将业务经营对自然环境的影响降至最低。

■ 绿色仓储

京东物流积极打造绿色低碳仓储物流园区，以绿色基础设施建设和减碳技术创新为基础，推进绿色化运营，致力于 2030 年打造供应链领域全球屋顶光伏装机容量最大的生态体系，为 85% 的京东物流智能物流园区提供绿色能源，共同实现可再生能源基地的可持续发展目标。



绿色能源覆盖智能物流园区占比
85%

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

- 京东物流在智能物流园区运营上坚持减碳、管碳、控碳三位一体，园区规划初期充分考虑电、水、天然气等能源的使用量，与光伏发电量进行精准分析和匹配；
- 园区建成后，通过碳排放管理平台，对分布式的光伏、充电桩、储能设备、清洁能源车等各类排放源进行能源实时监管和碳排放管理；
- 在园区进行碳中和声明后，遵循 PAS 2060 标准，对能耗数据、碳排放数据进行持续追踪，提升园区控制碳排放能力。

我们打造面向物流园区和供应链运输的碳管理平台，首次实现在园区边界内从企业温室气体排放监测与核算到园区碳中和目标统一的 MRV(监测、报告与核验) 动态管理，推进供应链碳足迹闭环管理与园区碳计算精细化。

案例 ▶ 西安“亚洲一号”智能产业园成为全国首个“碳中和”物流园区

2022 年,京东物流位于西安港务区的西安“亚洲一号”智能产业园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,成为我国首个“碳中和”物流园区。该园区内屋顶配备了光伏发电设备,总装机容量为 9 兆瓦,总计 10 万平方米的光伏屋顶占据了园区总面积的三分之一以上,所产生的绿色电力白天可供园区办公照明使用,夜间可通过“汽车 + 车棚 + 充电桩 + 光伏”的项目试点,为电动新能源车充电。数据显示,2022 年全年分布式光伏组件发电量为 985.7 万度,根据国家能源局发布的 2022 年全社会用电量数据,可以满足约 10,400 位居民一年的用电量。同时,较火力发电可节省标煤近 1,210 吨,根据碳交易方法学计算可产生 CCER 碳减排量约 4,343.98 吨²⁷。



碳中和证书

案例 ▶ 《物流园区碳中和指南》发布

2022 年 6 月,京东物流联合京东产发、施耐德电气、联合利华共同发布《物流园区碳中和指南》,成为国内首个关于供应链物流行业 - 物流园区的双碳路径的指南,从顶层设计到解决方案系统阐释碳中和物流园区实现路径。

京东物流与京东产发携手启动碳中和物流园区解决方案项目始于 2019 年,以园区作为碳排放管理单元,依照国际标准盘查排放源,并指导物流园区设立碳目标,通过科学和数字化的手段进行节能减排。我们的碳中和理念及实践贯穿到了产业链各环节中,并传递给了链条上的各类型企业。该项目荣获 2022 年绿点中国年度案例 - 绿色管理奖项。



《物流园区碳中和指南》

■ 绿色运输

京东物流积极推广多种绿色运输方式,通过碳目标导向选取碳排放较低的交通工具、积极推动新能源车辆使用,并持续强化燃油使用及其排放管理,不断构建更加绿色的运输网络。

2022 年,京东物流铁路货物运输量超过 180 万吨,合作的铁路线路超过 400 条,公路运力自营新能源车辆 5,418 台,已覆盖全国七大区域,较 2021 年,新能源充电车增加 357 台,快速换电车辆增加 120 台,液化天然气(LNG)车辆增加 24 台。京东物流通过仓网运筹规划的减碳技术持续推进不同货物组合使用多种运输方式,提高运输效率与降低能源消耗及碳排放。在服务 2022 年大型国际冬季体育赛事期间,京东物流在配送环节、场馆内服务过程中全部使用电动物流车,规模化的新能源车队已覆盖多种业务场景。

为加强燃油使用管理,我们在 2022 年发布了《京东物流第四版燃油管理制度》,更新了油耗管控指标,针对不同车型、工况、车龄、环境变化等综合因素制定百公里油耗标准,投入全铝挂箱、塑钢板降低车辆自重,引入车联网技术实现综合油耗降低 3% 左右,减少化石燃料使用,降低运输网络碳排放。

案例 ▶ 京东物流携手安利投运首批氢能源物流卡车

在向双碳目标迈进过程中,氢燃料电池行业政策以促进上游技术突破,驱动下游应用及基础设施发展为核心,能有效的聚焦资源,加速上下游产业低碳发展进程。2022 年 10 月 17 日,首批京东物流氢能源物流卡车在安利(中国)日用品有限公司广州生产基地投入运营。此次投用的京东物流氢能源物流卡车为 9.6 米厢式货车,单次运载量达 18 吨,仅需 3 分钟便可完成氢燃料加注,加注一次氢燃料可实现 450 公里续航。作为京东物流“零碳运输”解决方案的重要环节之一,京东物流氢能源物流卡车为客户实现了部分供应链运输的“净零”排放,相较传统柴油卡车,每月可减少碳排放约 7.53 吨,并大幅节约燃料成本。京东物流 2022 年上线的氢能源物流卡车



案例 ▶ 京东物流成全国首家规模化使用换电新能源车的物流企业

京东物流积极探索集“车队高效运营与综合减排”于一体的节能减排方式。2022 年 8 月,京东物流首批换电新能源车投入实际运行。京东物流采用换电模式的城配物流车均使用了全品类车型通用的标准化电池模组,随时升级为更加清洁的能源,可充分进行梯次利用,最大化电池节能减排价值。据测算,通过新能源车整体换电解决方案,京东物流预计可提升所在物流园区储能电量消纳比超 25%,减少投放车辆超 20%,单车碳减排量可进一步提升超 15%,综合碳减排提升率超 35%。截至 2022 年底,京东物流已在全国范围投放约 120 台换电新能源车。

²⁷ 根据生态环境部《2019 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》计算的减排量。

■ 绿色配送

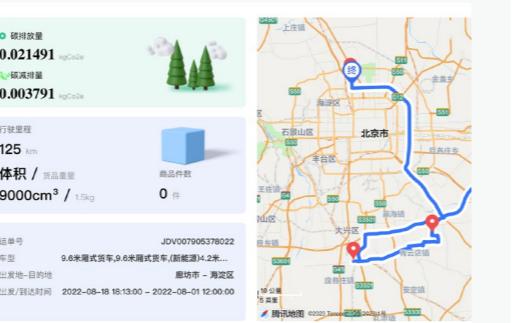
京东物流在“最后一公里”配送持续引入机械化与智能化设备降低能源消耗，推广环保材质使用，让绿色基因延伸至全链路的每一公里。同时也通过数字化手段和云平台计算，让每一张订单都有自己的碳足迹，让企业在移动排放源的“碳”，看得见，减得了。

2022 年，京东物流拣运仓库新引入货物感应设备 1,056 套，当拣运设备处于无货状态时会自动停机以节约电量，根据估算全年将节约电费 3%。同时，我们使用 10 万块聚氯乙烯 (PVC) 材料制成的卡板替换木制卡板，使用 750 万个循环编织袋替换一次性编织袋，与 2021 年相比，循环包装袋投入环比增长 25%，全年循环 2.4 亿次，节约一次性编织袋 8,247 万个。

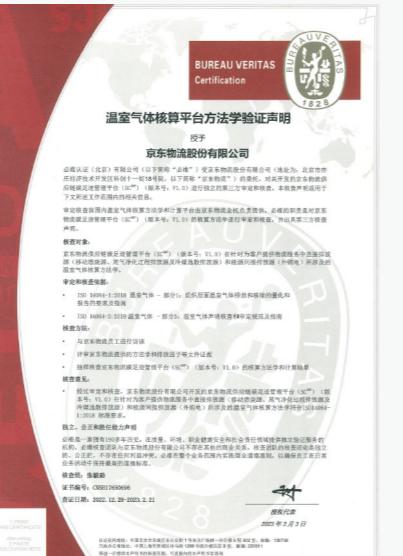
案例 ▶ SCEMP——首个全球获得 ISO 14064-1 标准验证的供应链碳管理平台

京东物流长期以来致力于解决供应链碳排放计算以及脱碳路径的探索，并在“客户为先”的经营理念指引下，积极为客户解决碳排放管理的痛点。迪卡侬作为京东物流的重点客户，在其中国境内温室气体排放范围三（即价值链上下游的温室气体排放）面临移动排放源监测难、计算难的痛点。京东物流积极着手研发一期供应链碳管理平台 SCEMP，为迪卡侬建立碳账户，针对性的解决迪卡侬电商 B2B 场景下温室气体 (CO_2 , CH_4 , N_2O 以及尿素等) 碳足迹的计算以及脱碳路径。平台已于 2022 年 11 月 15 日正式上线，在上线的一个月内完成了客户单个场景超过 20 万张运单的计算量，不仅为客户精准计算了每一张订单的碳足迹同时也为客户根据《CMS-053-V01》(AMS-III.S.) 计算出了可核证温室气体减排量，完全可以满足客户要求的碳足迹计算准确度、颗粒度及可视化要求，SCEMP 平台已经通过由第三方核查机构必维国际 (Bureau Veritas) 根据 ISO 14064-1 标准进行的验证。

迪卡侬和京东物流作为各自领域内绿色低碳的先行者，在践行环境保护、绿色低碳方面均做出有益的探索，在此次迪卡侬和京东物流的合作中，京东物流凭借自身在绿色供应链方面的经验和运营能力为迪卡侬中国的低碳运输和碳足迹管理赋能。



SCEMP 平台页面



必维国际为 SCEMP 发出
ISO 14064-1 的验证通过证书

■ 绿色办公

京东物流积极践行绿色办公场景，利用绿色要素改善提高员工的身心健康状态，让员工沉浸式体验绿色低碳的办公环境，从而提高员工创造力和满意度。京东物流所在的办公楼—京东总部 2 号楼已经于 2021 年获得绿色建筑三星级认证。

京东物流逐步优化现有网络架构，打造纯无线的办公环境。我们实现接入无线路由器近 6,000 个，纯无线覆盖办公职场区域大于 50 万平方米，节约了综合布线和交换机的数量及成本。IDC 的计算存储资源也不断优化。

我们已在多个业务场景启动无纸化办公，例如电子合同、电子档案归档、电子发票等，不仅大大减少了树木砍伐和碳排放量，也提高了信息管理效率，降低了办公成本，方便员工日常工作。京东物流人事文件均实现电子签署，例如入职、离职、劳动合同的续签、安居计划贷款协议、福利房承租协议签署等。截至 2022 年底，京东物流员工已通过线上签署 16 万份。电子签署劳动合同不仅有益于环保，还可以提升企业内部人事管理效率，也可以提升员工的服务效率。京东物流 2022 年全年通过电子档案归档减少纸质凭证打印约 300 万张，相当于少砍伐 335 棵成年树木，减少碳排放约 16 吨。京东物流作为国家首批电子发票试点单位，已全面推行电子发票开具。据统计，2022 全年京东物流开具电子发票超 662.9 万张，由此节约纸张约合 40 吨，减少碳排放约 37.5 吨。

疫情以来，京东物流积极探索绿色低碳办公模式，我们为员工打造适用于在家办公的 IT 系统环境，并逐步提升系统的可用性，涵盖线上会议系统、安全授信体系、远程用户协助等方案，节约与会人员的出行和差旅的时间和空间成本，减少温室气体排放。2022 年全年京东物流员工通过 VPN 远程登录办公累计 278,620 次，通过 Joymeeting、咚咚语音 / 视频形式组织线上会议 1,369,716 场，累计与会人数 26,620,358 人次，线上会议累计时间 1,935,613 小时。同时，我们鼓励员工绿色出行，与滴滴、曹操打车战略合作，通过拼车和新能源车使用降低员工出行的碳足迹。2022 年拼车单量达到了 13.9 万单 (2-3 人拼车)，覆盖人数 7,860 人，总里程数 183.3 万公里，大幅提高员工用车资源的利用率，不仅缓解交通拥堵节能减排，还实现了交通减污降碳协同增效的目标。2022 年京东物流员工因公外出新能源车单量 94,025 单，覆盖人数 13,050 人，行驶里程数达到 149.2 万公里，占员工出行总行驶里程数的 44.8%，减少碳排放量约 115.9 吨。

300 万张

2022 年电子档案节约用纸约

662.9 万张

2022 年电子发票开具量超

149.2 万公里

2022 年因公新能源车出行

13.9 万单

2022 年低碳拼车订单量

137.0 万场

2022 年低碳线上会议

169.4 吨

绿色办公共减少碳排放量约

链链协同 循环共生

在气候韧性供应链的推行中，我们首先倡导可持续发展知识体系和先进科技的共享。2022年，京东物流发起“供应链脱碳行动”，持续向上下游企业进行绿色供应链、低碳技术、科学碳目标等义务宣传与辅导，旨在提高上游客户与下游服务商对全球气候变化的意识，并即刻采取积极行动，通过数字化手段减少碳排放。

可持续发展知识与技术共享

绿色供应链在知识经济时代，是链接跨学科应用的纽带。单个企业的减碳对气候变化的影响是有限的，需要通过供应链带动影响上下游伙伴统一认知，合力开展脱碳，推动行业圈、产业圈、生态圈的可持续发展。因此可持续发展知识与技术的互通、分享、传播、吸收就显得尤为重要。截至2022年12月31日，京东物流为大众集团、Volvo、迪卡侬、安利、联合利华等超过20家企业以及专业机构进行专项可持续发展技术交流。为了让数字化和智能化决策更好的为客户服务，京东物流向客户提供数字化供应链碳管理平台SCEMP试算服务，单月计算物流运输碳足迹超过35万张运单，在单项仓配运输场景下，所计算的温室气体排放量总量超过450,000千克二氧化碳当量，温室气体减排量为37千克二氧化碳当量。

在高度重视绿色生态文明建设的大背景下，我国循环经济建设进程不断加快。京东物流积极践行绿色发展理念，响应国家号召，将资源节约与发展资源循环与自身业务特点相结合，坚持经济建设与资源节约、环境保护相协调。本公司严格遵守国家相关法律法规，在公司内部制定了多项管理制度，协同规范公司运营中的资源循环使用，并通过源头减量、提高循环水平、优化废弃物管理等路径加快减碳降碳。



单月计算物流运输
碳足迹计算超过
35 万张运单

■ 资源利用与废弃物管理

京东物流积极响应国家对资源循环利用的号召，于公司内部制定《京东物流循环袋使用管理规范》，明确界定了循环袋使用的范围，并严格规定了与循环袋相关的采购、使用、报废及回收等相关流程规范，并设有日常监控与定责追偿处罚机制，旨在全面建立统一规范、约束有力的快递绿色包装标准体系。

京东物流使用的水资源主要来自市政自来水，水资源管理也是京东物流在日常运营中高度重视的工作。我们始终践行联合国水机制发起的“水促进可持续发展”国际行动十年（2018-2028）计划，始终以尽可能地节约水资源及提高用水效益作为水资源使用的目标。京东物流也将进一步建立水循环机制协调一致地应对与水相关的挑战，实现SDG目标6（清洁饮水和卫生设施）。报告期内，京东物流不涉及从存在水资源压力的地区大量取用水资源的情况。

此外，在逆向仓库水资源管理中，京东物流要求对符合售卖标准的可饮用水类产品进行内销处理；对于因包装破损等原因导致不可饮用的桶装水、矿泉水等产品，在退回逆向仓库之后将作为园区清洁用水进行循环利用，以减少水资源浪费。在废弃物管理方面，京东物流在运营中产生的有害废弃物种类主要为废旧灯管、废墨盒、硒鼓以及废铅蓄电池等，无害废弃物种类主要为生活垃圾、包装垃圾以及厨余垃圾等。我们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有害废弃物进行统一闭环处理，避免对生态环境造成负面影响。

京东物流时刻关注并严格把控企业经营对生态环境的影响，在现有业务的运营以及新业务拓展的过程中，持续评估我们在各个业务场景、各个物流环节可能对生态环境以及自然资源产生的影响，并致力于将企业经营对环境的负面影响降至最低，最大程度上保护生态环境。在海运业务场景下，我们亦尽力降低船舶对海洋生物产生的影响。

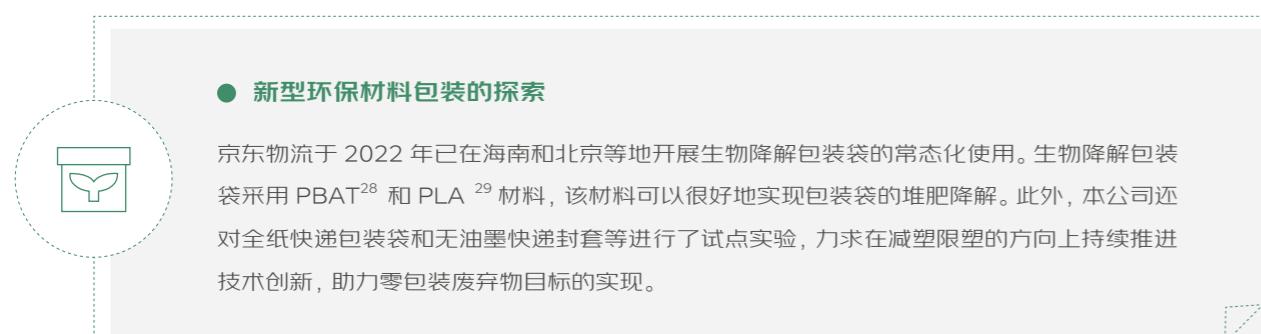
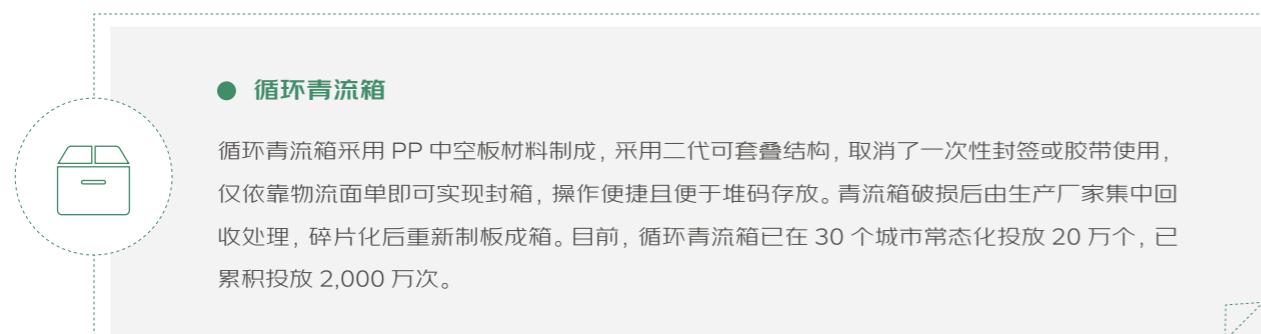
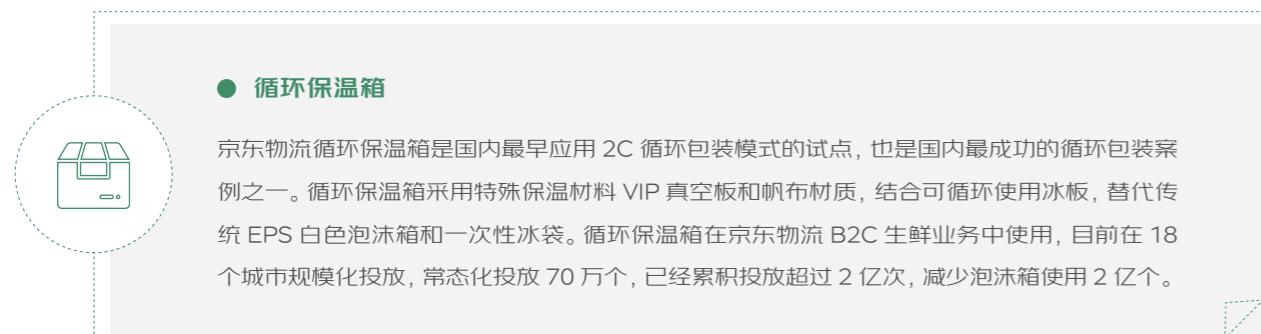


绿色循环包装

京东物流致力于从原发包装、包装材料减量化以及推广循环包装等多个角度逐步实现物流绿色包装进程。截至 2022 年底，京东物流可循环快递包装累积投放次数已超过 2.2 亿次。

京东物流常态化使用的 2C 循环包装共有 2 个类型，分别是循环保温箱和循环青流箱，依托京东物流正逆向一体化物流网络，对循环包装在末端环节进行回收，逆向返还至园区或仓库进行重复使用。

2017 年，京东物流联合九家世界 500 强品牌共同发起绿色供应链行动——青流计划，与供应链上下游合作，共同探索在包装、仓储、运输等多个环节实现低碳环保、节能降耗。截至 2022 年底，我们已经与合作伙伴携手在 100 余个城市开展回收纸箱、旧衣、旧玩具以及旧书本等公益活动。此外，我们发起“青流计划五周年”活动，通过“十城联跑，万向青流”益起来捡跑环保行动、“盒以为家”“超级盒子”等公益活动，宣传“青流计划”的环保理念，吸引更多公众参与环保公益。



可循环快递包装累
积投放次数已超过

2.2 亿次

2022 年，京东物流等 6 家企业上报国家邮政局、国家发改委、商务部三部门的《可循环快递包装规模化应用试点工作方案》正式获批。作为全国首批参与试点的重点企业，京东物流积极推进可循环快递包装的试点项目工作，结合电商快递行业实际，全面扩大可循环快递包装应用规模，树牢绿色发展意识，牢固树立节约集约循环利用的资源观。

案例 ▶ 发布行业内首个原厂直发包装认证标准

继 2017 年在行业内首次提出原发包装概念并推广后，2022 年 6 月 5 日（青流计划五周年），京东物流发布了行业内首个原厂直发包装（原发包装）认证标准，并携手多个合作伙伴发布绿色包装新目标：至 2030 年实现 80% 以上电商渠道售卖的产品支持原装直发。五年多以来，京东物流携手上下游合作伙伴推行原发包装的环保包装模式，上万个商品 SKU³⁰ 实现了出厂原包装的直发，预计带动行业减少一次性包装 100 亿个，相当于减少砍伐约 2,000 万棵树木。



京东物流发布原发包装认证标准

案例 ▶ 循环围板箱

本年度，德邦购入循环围板箱，其顶盖和底托采用 HDPE 材质，围板为 PP 中空板，空箱返货时可折叠，顶部承重可达 1 吨以上。该材料无毒，性能好，坚固耐用，可折叠回收且节约空间，维修方便，重量相对较轻，可以实现最大程度上循环再利用。围板箱破损防护效果接近 0 破损，支持 1,000 次的循环使用，主要用于日用品、医药等易损行业，在绿色循环的同时极大程度保障了货物安全，积极响应了国家快递行业的绿色环保理念。



04

向实而升， 共创社会永续价值

从实体中来，到实体中去。京东物流相信，可信赖的供应链服务可以持续为实体经济蓬勃发展和更广泛的社会群体创造价值。我们充分发挥一体化供应链能力，践行新型实体企业责任，积极响应国家就业优先战略与乡村振兴战略，促进劳动者高质量就业，全方位保障员工权益并支持人才全面发展，助推社区与地方产业发展，携手各相关方共创社会可持续价值。



稳定就业 培育人才

就业是民生之本。京东物流积极贯彻落实政府工作报告中提出的“稳定和扩大就业”等重点工作，为当地多元化、本地化就业提供新路径。京东物流支持实体经济发展，特别是为基层工作者创造了大量就业机会。此外，京东物流重视每一位人才的培养，通过企业文化感召、全面的培训体系，切实地提升就业质量，实现人才的可持续发展。



劳动权益保障

京东物流严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》《中华人民共和国残疾人保障法》《员工带薪休假条例》《中华人民共和国工会法》等法律法规，并遵循《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，积极响应《关于维护新就业形态劳动者保障权益的指导意见》的规范要求，依法依规管理劳动用工，建立起包括劳动合同管理、员工招聘、晋升、休假和教育培训等劳动用工管理制度。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，坚决对不同国籍、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，坚决反对雇佣童工与强制劳工行为的发生。

我们持续贯彻《京东物流员工手册》《京东物流集体合同》等内部规章制度，员工手册中明确规定了员工录用条件、员工休息休假的提报流程和假期待遇，严格禁止雇佣 16 周岁以下的员工，并严禁强制劳工。本年度，我们还在劳动合同中增加了女性职工保护条款，实施女性职工劳动保护，对在经期、孕期、产期和哺乳期的女职工依法给予保护。针对一线员工，《京东物流集体合同》对劳动报酬、劳动安全、福利待遇等关乎员工切实权益的事项进行了明确规定。

京东物流基于一线操作情景，设立了线上线下相结合的员工沟通渠道，通过员工论坛、大耳朵邮箱、400 员工服务热线等方式，第一时间倾听员工声音、解决员工问题、保障员工权益。

2022 年 11 月，在全国总工会、北京市总工会和经济技术开发区总工会三级工会的共同推动和指导帮助下，京东集团召开了第一届职工代表大会第二次会议，京东物流亦积极参与。会上针对与职工利益相关的规章制度广泛征求了全体职工意见，并按照意见和建议进行了修改完善，持续保障新就业群体的劳动权益。

企业文化引领

企业文化赋能高质量发展，京东物流致力于以强有力的企业文化凝聚员工，为员工工作和生活带来源源不断的价值感和荣誉感。我们坚守“客户为先、诚信、协作、感恩、拼搏”的企业价值观，通过《京东家法》的学习与员工一起回顾企业发展历程，增进员工对企业的归属感，打造更为密切、融洽的员工关系。

案例 ▶ 温暖新就业群体 “会站家”一体化建设取得丰硕成果

为深入贯彻习近平总书记和党中央对做好快递员群体权益保障工作的重要指示精神，全面落实中华全国总工会和中国国防邮电工会关于加强对快递员等新就业群体关心关怀的要求，2022 年，京东物流深入推进北京地区快递营业部“会站家”一体化建设。

“会、站、家”三个职能统筹结合，集党建学习、员工服务、员工管理等功能于一体。利用这一实体阵地，京东物流积极开展基层组织建设、职工学习、发展会员、

关怀慰问、接待调研、技能竞赛等活动。截止 2022 年底，共有 98 家快递站顺利建成，北京地区的上万名快递从业人员工会入会率达到 100%。依托“会站家”一体化平台，多项员工关怀与慰问活动得以开展，让更多一线从业人员感受到公司领导、各级党组织和工会组织的关怀和温暖，快递员等一线职工的获得感、幸福感、安全感更加充实，对创造、服务、共赴美好生活的信心更加坚定。

38,699 人

京东物流拥有 5 年老员工

5 年

4,314 人

京东物流拥有 10 年老员工

10 年

责任员工 屢获殊荣

宋学文

京东快递小哥

“全国五一劳动奖章”获得者、全国“最美快递员”荣誉称号、“全国劳动模范”荣誉称号及“全国优秀共产党员”称号获得者，2022年作为快递员代表登上了二十大党代表通道



秦海军

四川公路短途运力组成都新都传站第二车队传站司机

蓝天救援队成员、四川省彭州市龙门山镇龙漕沟山洪救援队成员

任保强

上海奉贤片区快递员

2022年上海市最美快递员称号，上海疫情期间来回40公里跨区为客户采购奶粉

栾玉帅

北京海淀片区经营支持岗

“首都劳动奖章”获得者、2022年北京冬奥会火炬手、非职业马拉松运动员，被称为“跑得最快的快递小哥”

靳立军

德邦华北车队安全组驾驶员兼教练员

从业15年，安全行驶300多万公里，2022年成为德邦首位荣获“全国五一劳动奖章”的员工

案例 ▶ 京东物流快递员诗歌朗诵 传递新时代劳动者精神

2022年4月22日，在全国总工会组织的第六届“阅读经典好书 争当时代工匠”全国总工会职工书屋主题阅读交流暨“喜迎二十大 建功新时代”全国职工主题阅读活动启动仪式上，京东物流快递员赵洪超作为快递从业代表参与诵读了由京东物流员工、青年诗人王二冬创作的诗歌《分拣女工》。该活动彰显了京东物流快递员积极向上的精神面貌，为丰富快递从业者的精神文化生活提供了精神食粮。



人才全面发展

人才发展是企业发展的力量源泉。京东物流鼓励员工发挥所长，围绕构建职业通用力和专业力、培养各级管理者领导力、打造京东物流知识管理体系三个方面，为不同岗位、不同工作年限、不同需求的员工提供多样化的人才培训。2022年，我们开发人才发展培训课程近4,000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。

京东物流在全国各区域及多条业务线开展基层管理者培养项目，以星光计划 - 基层管理者培养项目为主体进行体系化人才培养，兼顾储备、新任、在职三个成长阶段，2022年，共开展14场专题培训分享会，单场最高参与人数1,261人。此外，我们在项目中加强培训资源研发，整合一线经验形成了仓储、拣运、揽派、运力四大条线的业务全景手册，目前按照专业、通用、管理三个维度开发各类课程总计236套。

6,218人

全国储备基层管理者在池人数

21%

出池晋升率



1,750人

新任人数（储备任用1,672人）

96%

储备任用率



100%

新任完成率



95%

出池晋升率

10,586人

在职培训覆盖人数

98%

在职培训覆盖率



员工福祉 全心守护

京东物流始终坚信员工是企业发展的内驱动力，一线员工更是实体经济建设的主力军。我们秉承“以人为本，关爱职工”的原则，为各层级工作群体提供完整的保障。

职业健康安全

“关心工作、关爱生活、关怀健康、关注发展”的四位一体原则是京东物流一直以来秉承的宗旨，我们从不同物流业务场景出发，基于对各类员工群体面临的不同风险评估，制定了多项员工保护措施和职业规范制度，全力守护员工的健康与安全。

结合物流业务场景，为不同群体健康与安全保驾护航

快递员与司机安全

我们识别出在物流运输与终端配送场景中可能面临的安全风险，并制定相应的措施保护职工安全。

安全制度行为规范

出台《运营车辆安全管理规范》《终端安全管理规范》等制度，要求快递员与司机持有交通管理部门核发的驾驶执照，出车前进行安全检查，确认车辆无故障后方可出车，行车过程中严格遵守交通法规，不闯红灯、不超速；定期组织全员召开安全会议，建立交通运输风险识别和预防机制，分析驾驶人、机动车、道路、环境、气候等安全风险因素，制定防范措施。

设备防护

为全体快递员配备安全头盔、反光工服等防护用品，并为物流运输车辆安装配置 ADAS 智能驾驶辅助系统（Advanced Driver Assistance System），同时有专职安全管理团队及时预警和纠正不良驾驶行为，最大程度上避免交通事故的发生。自购车辆 ADAS 设备安装覆盖率达 100%。

安全意识与技能培养

坚持每日行车间前进行安全提示和事故案例宣贯，并通过防御性驾驶专项培训与认证，提升司机的安全驾驶技能。针对终端路况复杂的情况，开展运营安全月专项活动，通过每日一卡、安全闯关学习等方式不断提升快递员的安全意识，预防和控制交通事故。

仓储员工安全

我们针对仓储场景中行业高发的高空坠物、机械碰撞等潜在风险，制定了多项措施保护仓储人员的健康与安全。

生产设备防护

推行安全生产双重预防机制，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警示标识，提醒员工注意危险防范。为叉车与传送带的使用、园区人车分流、车辆装卸作业等方面的工作人员配备全套的安全保障设备，最大程度上保障员工安全。

安全意识和技能培养

各运营单位坚持每日召开安全早会，宣导安全注意事项；坚持每月开展安全专项培训、每季度开展全员应急演练，并定期组织多种形式的安全宣教活动，提升全员的安全意识与技能。

个人安全防护

为员工发放醒目并具有反光功能的工服，对不同工作岗位的操作人员配备对应的劳保用品，保护员工健康安全。

承运商司机管理措施

京东物流同样关注承运商司机的安全，制定了《公路运输承运商运营管理办法》《承运商运营培训标准》等运营安全相关的管理办法。在与承运商沟通、约谈、培训的过程中，将区域安全管理分析作为重要议题，同时每月针对安全异常较多的承运商负责人召开安全分析会。



全方位守护员工健康

京东物流为全体员工提供年度健康体检，并根据员工年龄与工作岗位划分提供不同的体检套餐，帮助员工识别健康隐患并获得及时就医提醒。2022 年，京东物流员工健康体检覆盖率为 100%。

京东物流也十分重视员工的心理健康，开通了内部线上专业心理咨询平台，并同步开放线下心理咨询室，聘请第三方专业心理咨询机构为京东物流员工提供心理辅导。新冠疫情期间，我们为援沪员工提供多维度的心理帮扶，提供交流沟通平台，疏导员工情绪。

安全事故上报流程和处置规范

京东物流严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国特种设备安全法》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规范》和其他有关安全生产的法律、法规，加强安全生产管理，确保员工安全作业环境。同时，京东物流制定《京东物流安全管理手册》和《京东物流生产安全事故管理规范》。通过明确事故的定义和分类，完善及时上报机制，及时应对处理事故现场，我们最大程度避免因事故带来的客户体验影响及员工人身伤害和财产损失。

京东物流按周期定期输出工伤亡事故分析报告，包括工伤亡事故件整体发生数量情况、工伤亡事故认定情况、工伤亡事故事件类型、工伤亡事故发生的重点岗位分析和趋势变化等内容。在此基础上，我们对导致工伤亡事故件的主要原因进行综合分析，联动业务部门及安全防损部门共同提出管理建议和改进举措，向京东物流安全生产管理委员会汇报，并对各责任部门进行督导提示。

福利与保障

京东物流不断完善内部的薪酬与福利制度，并设立各项激励机制，匹配员工的责任与贡献，实现薪酬合理分配，激励员工创优创效的主动性与积极性。

京东物流严格遵守中国关于员工劳务合同与薪酬福利等相关法律法规，并在内部制定各项完善的制度政策以保障员工各项权益。2022年，京东物流回顾和更新了多项员工福利政策，为员工打造丰富多样的职场生活。本报告期内，京东物流一线员工薪酬福利支出446亿元，占总收入的32.5%。三年来，京东物流为一线员工薪酬福利支出达1,065亿元。

薪酬体系

京东物流致力于为员工提供良好的薪酬待遇和福利保障，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要求。京东物流计划自2021年7月开展为期两年的薪酬提升计划。截至2022年7月，员工年薪制已从14薪提升至15.5薪，预计2023年7月将提升至16薪。

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，为员工提供有竞争力的薪酬，同时强化绩效激励为主的复合型激励模式。在一线员工的付薪模式上，针对行业特点和人员属性的差异，强化效率提升薪酬模式，以计件工资制为主，鼓励多劳多得。

446 亿元

2022 年一线员工薪酬福利支出

1,065 亿元

2020-2022 年累计一线员工薪酬福利支出

福利与补贴

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》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。同时，我们根据员工从事岗位及服务时间，兑现司龄补贴、伙食补贴、通讯补贴、交通补贴、防寒防暑补贴、夜班补贴等多项关怀举措。

此外，京东物流为一线员工提供了诸多额外保障。2022年，京东物流为从事配送、仓储、运输等岗位的员工提供补充意外伤害保险、重疾险，并创建员工救助基金帮助困难员工家庭，同时对满足相关条件的家庭提供无

息贷款服务，在购房时予以经济支持。在重大节日，我们也会为坚守一线的员工提供贴心的专属福利。

对于女性员工，我们根据不同年龄段提供定制体检服务，并特别呵护孕产期员工特殊需要，包括设置母婴室等专属的职场便利服务等。此外，京东还在总部设置托幼中心，以及与知名幼儿园品牌共同打幼儿园项目，目前已有多数千个员工家庭从中受益。我们还设立了孕妇专用停车位、专用工绳，准妈妈通过佩戴专用工绳可享有在职场大厅、班车爱心座位、餐厅、超市、停车位等方面的优先使用权。

员工休假制度

京东物流严格遵守国家及地方相关法律法规，结合公司实际情况，为员工提供合理假期，保障员工权益，帮助员工平衡工作与生活。京东物流为员工提供的主要假期包括法定节假日、病假、年假、婚假、产检假、产假、陪护假、哺乳假、丧假、工伤假、事假、育儿假，以及公司规章制度内规定的其他福利假期。京东物流亦结合不同工时规则，按规定为加班员工发放加班费。



乡村振兴 物流先行

乡村振兴的关键在于产业振兴，乡村产业链供应链提升是推动乡村振兴的重要基础。京东物流积极响应乡村振兴国家战略并充分发挥自身优势，在数字化赋能、完善基础设施以及人才振兴方面充分布局，系统性推进乡村振兴，持续促进乡村产业发展、建设乡村物流体系、推进农村创业创新，增强乡村产业发展新动能。

案例 ▶ 西藏自治区电商进农村综合示范整区推进项目

西藏自治区的繁荣发展，在中国的现代化建设进程中占有举足轻重的意义。京东物流积极响应乡村振兴战略，以西藏作为推进现代化物流与电商体系的重要阵地，充分发挥物流对实体经济发展与社会进步的枢纽作用，为西藏的繁荣发展创造新动能。

建设现代流通体系

京东物流继续全力推进在藏流通基础设施建设，促进当地的货品流通，促进外部资源“引进来”、西藏产品“走出去”。2022年，京东物流在西藏地区已完成了自治区级公共物流仓储配送中心（拉萨）、两个地市级公共物流仓储配送中心（昌都及山南）、8个物流配送站点建设，实现了库存商品种类总计近6万个、动态库存量45万件。特别是在疫情期间，公共物流仓储配送中心对民生物资保障与提升西藏地区的供应链韧性发挥了重要作用。

仓配是骨骼，运输是血脉。京东物流持续在西藏重点区域投入各类车辆，实现短途及中长途能力覆盖，以加强区内各城市之间的运输能力，同时提升末端配送服务质量与客户满意度。截至2022年底，京东物流在西藏投入各类车辆186台，其中42辆支线运输车辆，144辆末端配送车辆。



我们坚持以物流带动商流，在一体化供应链的助力下，陕西的面食和白酒、宁夏的枸杞、青海的牛羊肉，以及新疆的瓜果等众多传统产业和商家焕发出新的生机。京东物流凭借扎实的基础设施、创新的数字技术能力，已经为全国1,000多个农特产地和产业带，提供一体化供应链服务的专项解决方案。

智慧物流系统是现代化物流的神经中枢，京东物流为西藏打造了包括订单处理系统、仓储管理系统、云分拣管理系统、配送管理系统、订单结算系统、客服管理系统、可视化系统等一系列数字化体系，赋能西藏物流业务的高效、智能与集约化发展，已成功应用于西藏自治区健康低氟茶的物流服务中。

搭建电子商务体系

京东物流助力西藏的农产品供应链体系构建，强化农产品上行能力，从电商质量管理标准、物联网基地建设与产品品牌打造等方面持续完善西藏农特产品的电子商务体系。京东物流聚焦西藏冬虫夏草及青稞制品、牦牛肉等主要农产品产业集群，颁布标准29项；完成6个主要生长基地的京东农场智能监测站安装，实现冬虫夏草产品可溯源；完成那曲冬虫夏草品牌标识设计并开展专利申请。

促进本地就业与民族团结

2022年，京东物流持续扩大本地就业力度，西藏员工数量增长至380人，较2021年增长25%，其中少数民族员工占比36%。同时，京东物流也通过电子商务系统化培训，积极促进当地新型就业、创业，累计培训超20,100人次，就业转化率超出培训人数的10%。

讲好西藏故事

京东物流积极发挥自身与合作伙伴的平台优势，提升西藏的电商物流与特色产品的社会影响力。2022年，京东物流作为物流行业与全国民营企业唯一参与中央广播电视台总台制作播出的纪录片《征程》的拍摄。记录了京东物流在西藏自治区商务厅等各级政府的指导下，结合高新物流科技技术完成了西藏自治区电商物流网络、工布江达县松茸农业数字基地、波密县天麻人工种植数字基地、易贡高原有机茶厂营销系统等建设，凸显“困难前所未有、成就彪炳史册、未来团结奋斗”的深刻主题。该片于2022年9月27日在总台央视综合频道首播，央视频、央视网同步上线，产生了积极而广泛的社会影响。



《征程》纪录片在央视一套播出

发展乡村产业，数字赋能乡村商业

数字引领、科技驱动，数字化、智能化极大助力了农产品上行的效率和品质。京东物流从打造物流新基建、发展数智农业、建设数字乡村等方面入手，构建农产品现代流通体系，促进高品质农产品正向循环，不断将智能物流技术下沉，助力农民增收致富。

案例 ▶ 京东物流为赣南脐橙打造智能农场

京东物流在江西省赣州市会昌县委县政府的“会昌独好数字乡村建设”项目下，在会昌小密乡打造了京东农场示范园项目。通过物联网和智能管理系统，实现了对基地的数字化管理。在京东农场谷雨系统上，农民可以获取虫情、土壤墒情等数据，并使用系统进行数据分析与预警提示，提升了果园的管理水平、降低了生产成本。依托数据溯源体系，消费者能扫码了解脐橙生产情况，促进脐橙种植过程透明化、数据化。

案例 ▶ 京东首个农业科技示范园落地宿迁，助力乡村振兴加“数”前行

数字赋能农业产业发展已成为乡村振兴发展的必由之路。2022年，京东首个农业科技示范园在江苏省宿迁市宿豫区正式落成。作为京东全国乡村振兴示范基地首批示范项目，京东农业科技示范园由裕农、绿港与京东三方联合建设运营，依托京东在现代数字化、5G和人工智能等方面的技术优势，打造集“育苗、种植、加工、销售”于一体的全流程现代化设施农业精品示范园，成为“科技引领、联动共享、育产结合、休闲观光”的样板基地，对于构建乡村振兴新模式、催生产业发展新动能、打造农旅融合新样板具有积极的示范意义。

案例 ▶ 德邦组合多种运输方式，助力兰州白凤桃外销

2022年8月，受兰州疫情影响，兰州白凤桃一度出现滞销。德邦为顺利将白凤桃外销，抽调了大量人力，深入果园，从采摘到装箱为果农提供一站式服务。由于发货目的地较多，又因疫情期间航班骤减，德邦采用了综合运输方式，利用数据分析判断多种运输方式实际时效，从内部中转流程、市场设点沟通、外部航线安排等多角度入手，对不同目的地货物采用空铁联运方式保障时效，确保白凤桃及时配送至消费端。



德邦快递员助力白凤桃外销

实施乡村建设，强化物流基础设施

京东物流以现代化农业、物流供应链基础设施为底座，匹配一体化供应链服务能力，打造由属地化高效运营贯穿始终的“京东物流助力乡村振兴模式”，推进乡村物流体系基础设施建设。

案例 ▶ 京东物流签约河北柏乡，用“1+2+N”模式推进链网融合

2022年8月，依托“京东农场柏乡蜜薯一体化供应链项目”，京东物流与河北柏乡政府签约“京东物流（柏乡）农产品智能产地云仓项目”“京东农场麦客六零基地项目”，实现“1+2+N”模式，即一个云仓、两个京东农场特色产业示范基地。

京东物流与柏乡县人民政府未来计划共同建设冷链物流基础设施与智能产地仓，为农产品提供清洗、加工、预冷、烘干、分级包装、仓储、配送等服务，解决农产品向外销售“最初一公里”问题，促进农民增收，共同推进柏乡一、二、三产融合发展，为推动乡村振兴以及区域经济高质量发展贡献力量。

案例 ▶ 创新荔枝“产地预处理 + 一件代发”模式

2022年5月，京东物流在广州、茂名创新推出“产地预处理 + 一件代发”模式，以荔枝为链接，促进生鲜助农。为预处理荔枝与提高配送时效，京东物流建设了大量产地仓，在广东开拓一系列集预冷、仓储保鲜、加工包装、直播电商、市场集散为一体的田头小站，将供应链前置到距离产地最近的地方，缩短货品产地集货时间，为荔枝速达创造了更优质的条件。

推进农村就业，培养现代供应链人才

在产业振兴的基础上与物流布局过程中，京东物流一方面充分解决当地就业，不断培养现代供应链人才，另一方面也通过人才输送，为当地物流发展提供助力，充分发挥企业在稳就业中的主力军作用，为当地多元化、本地化就业提供新路径，让选择返乡留乡的农民工就地增收。

案例 ▶ 京东物流发布数字乡村人才计划

京东物流通过授人以渔的人才培养机制，在多个产业带建立新型农业人才培养及教育基地，为当地培养一批数字化时代的管理人才。2022年5月，京东物流教育正式发布数字乡村人才计划，与七所职业院校签署合作协议，通过将农村电商资源、数字科技资源、品牌运营资源输送给合作院校，共同打造数字乡村人

才产教融合基地，联合培养高质量数字乡村人才。京东物流教育将提供技术技能人才培养、院校师资水平提升、实习就业创业孵化、数字乡村人才认证、优质产品知识产权打造等五项服务内容，输出培养更多农村电商人才与新型技术职业农民。

社会公益 携手同行

京东物流坚信，只有切实肩负起企业的社会责任才能够真正实现商业价值与社会价值的有机融合。2022年，京东物流持续投身公益事业，聚焦绿色循环、社会弱势群体等热点议题，开展了丰富多样的社会公益项目与志愿服务活动，并积极携手更多力量，不断拓宽公益事业的深度与广度，共同回馈社会。

案例 ▶ “盒以为家”

作为“青流计划”的重要一环，京东物流与京东宠物联合发起“盒以为家”专项公益活动，不断尝试将低碳环保与文明养宠深度结合。12月1日，京东物流在华东地区投放了10万个爱心小窝快递盒，入门入户送达养宠用户手中。活动期间，“盒以为家”还发起公益活动征集，邀请用户利用废弃物进行二次改造，通过快递盒二次改造成爱心动物小窝并在全国漂流投放，向社会各界共同倡导绿色可持续发展理念。



“盒以为家”活动照片

案例 ▶ “超级盒子”

为了更好的联动消费者共同践行绿色可持续消费理念，2022年10月至12月，“超级盒子”项目在杭州、上海、南京等5个城市巡回展出，通过环保互动形式，鼓励不同年龄层的消费者将身边快递箱等旧物进行改造再利用。消费者带着可二次使用的快递箱到指定门店进行回收并完成相应登记流程后，可免费获得一杯助力环保的茶百道奶茶。本次活动投入助力环保的奶茶上万杯，发放了绿色减碳能量超两百万克，全部快递箱均用于京东物流周边营业部的日常耗材循环使用。



超级盒子图片

案例 ▶ 京东快递员荣获“好心快递小哥荣誉奖”

京东快递员彭东方等6名员工获中国快递协会2022年“好心快递小哥荣誉奖”。在过去的四年中，彭东方在平凡的岗位上践行着快递员的服务精神与责任担当。疫情期间顶着寒风坚持为社区居民配送生活急需的物资，成为社区居民“最信赖的人”。



京东快递员彭东方等6名员工获中国快递协会

2022年“好心快递小哥荣誉奖”

■ 守护社会弱势群体

京东物流一直以来关爱社会一线工作者和各界服务人员，将社会困难以及弱势群体视为重点关注对象，将温暖送至千家万户。

案例 ▶ “京心为你，送爱回家”

2022年，京东物流发起第五届“京心为你，送爱回家”大型春节公益关怀行动，携手政府机构和京东超市品牌为过年坚守岗位的人群提供春节福袋与双向免费快递服务，并在机场、铁路枢纽等人流集散地为归家的打工人群免费派发防疫包共计上万份。

案例 ▶ 夏日送清凉公益活动

2022年7月22日，京东物流携手统一绿茶，联合劳动报、京东便利店、京东家电线下专卖店爱心发起夏日送清凉公益专项活动，为高温下在户外工作的一线工作者（京东物流快递员、医护人员、交警人员、环卫人员等）送“清凉”，覆盖群体超40万人。



夏日送清凉公益礼包

案例 ▶ “宝贝寻亲文件封”计划

2022年9月9日，跨越速运携手“宝贝回家”寻亲平台，共同开启“宝贝寻亲文件封”计划。跨越速运将失踪儿童信息印在快递单上，借助其自身强大的物流能力和传播效果，让失踪儿童的信息散发传播至全国各地。跨越速运旨在通过物流信息渠道，助力寻找社会走失儿童，让更多的家庭能够重新团聚。



跨越速运“宝贝寻亲文件封”

专题 1

抗疫保供 逆行而上

民惟邦本，本固邦宁。2022年面对新冠肺炎疫情，如何在做好防控工作的前提下，让物流畅通起来，成为全国各地面临的重大挑战。京东物流充分发挥链网融合优势，不断创新供应链服务模式，不仅助力产业链供应链稳定，打通物流“主动脉”，保障居民生活物资需求，更有效保障了民生物资及时送达，实现畅通“微循环”。2022年疫情期间，京东物流的员工积极投入到全国多地抗疫保供，全力守护每位消费者的健康与生活。

链网韧性 保障民生

2022年全国多地疫情爆发期间，京东物流充分发挥一体化供应链的韧性优势，全力调度食品、药品以及其它特殊物资的供应和配送，保证广大居民日常生活的刚性需求。

案例 ▶ 京东物流发挥一体化供应链冷链优势支持各地刚性物资供给

2022年4月5日，为缓解疫情防控期间居民生活物资的保障压力，京东物流冷链运输帮助将克拉玛依市协调筹备到的10吨羊肉紧急运输至上海。运输车从始发地到克拉玛依，装货运至上海后再返回西安，运输路程达1万公里。



- ▶ 途经 8 省市
- ▶ 跨越 10,000 多公里
- ▶ 10 吨新疆羊肉驰援上海宝山

京东物流携手京东健康在严格遵守疫情发生地的各项防疫措施前提下，努力推进“药品求助登记平台”的履约服务，以专人专车的形式将超过10万件的各类医疗物资以及防疫物资运至上海。除此之外，京东物流还多次协助紧急药品的运输和配送，联合社会各界人士保障疫情期间医疗物资的充足供应。

2022年4月8日，通过紧急全国调拨，京东物流以专人专车的形式将超8万件包括婴幼儿奶粉在内的母婴物资运抵上海，极大地缓解了受疫情困扰的母婴特殊群体燃眉之急。



京东物流援沪医疗物资集结齐备

■ 紧急驰援 运力支撑

2022年全国多地疫情导致部分社区封控，物流畅通受阻。在此情况下，京东物流多次集结四面八方多个省份的快递员支援疫情地区。2022年4月，京东物流紧急征募了3,246名一线员工，组成14支物流队伍援助上海，确保上海每天的物资运输和正常配送。为了缓解北京物流停滞、快递积压情况，12月14日下午，京东物流从全国紧急调集1,000余名快递配送员，定向增援北京市内快递配送等工作。



援沪快递员最后一单留念集合

案例 ▶ 京东物流封控区保供“酒仙桥模式”在全国多地成功复制

疫情压力下，“最后一公里”末端配送成为保障民生的关键节点。京东物流积极探索末端生态的服务模式创新。在北京，京东物流与街道、社区共创“酒仙桥模式”，以“短程接驳+志愿服务”的方式保障“最后100米”的物资配送。2022年疫情期间，“酒仙桥模式”已在北京多个社区内成功复制，并在山东济南、青海西宁等多地衍生落地，全力守护人间烟火气。



北京建外街道为京东物流参与光辉里封控社区志愿者服务的团队赠送锦旗

■ 科技赋能 安全高效

京东物流为疫情保供与防控提供智能化的技术支持，通过无接触保供站建设、投放无接触配送快递车、双面智能快递柜等方式，最大程度缓解人员配送压力、减少人员与物品的接触，做到安全防疫。

▶ 1,620个无接触社区保供站

▶ 100多台智能快递车

200%

拣货效率提升

40%

运营成本减少

99.99%

拣货准确率高达



案例 ▶ 数字化溯源为防疫保供体系搭建保护屏障

在疫情防控常态化的背景下，食品行业冷链园区的防疫与安全监管至关重要。京东物流基于首农食品集团冷链园区“平台化、数字化、规模化”升级的需求，结合疫情安全监管规定和京东物流的冷链园区管理能力，为首农食品集团打造了人、车、货、场、库的全链路监管系统解决方案。该方案搭建了事前统一规划及防疫、事中实时监控及调度、事后数据分析及问题诊断的全流程自闭环的园区数字化管理体系，不仅满足了防疫管控要求，而且通过打通全供应链环节，提升了业务运行效率，实现管理效能的综合提升。

专题 2

数智赋能 赛事保障

为应对大型国际冬季体育赛事对物流运输的挑战，京东物流早在 2017 年起就逐步投入到赛事准备工作，不断积累丰富的赛事工作专项服务经验。2022 年，京东物流通过合理的调配和安排，为 2022 大型国际冬季体育赛事提供了集高效便捷、绿色低碳与科技智慧于一体的一流赛事服务。



2022 大型国际冬季体育赛事组委
会对京东物流的感谢信

行李定制化运输 服务赛事保障

作为 2022 年大型国际冬季体育赛事的物流服务商，京东物流不仅为赛事提供物流车辆运输服务，更为主物流中心及其他指定地点的场馆，提供了从物流的规划管理到落地执行的多场景、全方位的专业服务。面对庞大的行李数量以及复杂的运输流线，京东物流协助组委会，为各国代表团官员及运动员提供定制化的行李运输服务，运送行李超过 20,000 件，其中超规超重行李约 4,000 件。赛事结束之后车辆均可恢复其原有功能，继续服务后续其他物流运输保障需求，实现资源节约与循环利用。

物流科技助力 阻断疫情风险

2022 北京大型国际冬季体育赛事举办期间的物流保障工作具有点多、覆盖面广、体量大等特点。在疫情常态化的背景下，京东物流在保障大型国际冬季体育赛事物流运转的同时，大量投入科技配送产品，在多个场馆投用十几台室内、室外智能快递车和二十多套双面智能配送柜，通过无人配送服务有效降低因人与物品的配送接触而产生的潜在疫情传播风险。



京东物流无人配送车

京东物流还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，降低库内操作工人接触高风险物资的几率，并为赛事量身定制总体配送计划（MDS）系统服务，有效应对进口物资仓储管理的防疫压力。本次京东物流定制化的 MDS 系统服务实现了对赛事主物流中心和 40 余个赛事场馆的物资管理、进入场馆物流车辆的实时监控和智能调度，实现冬季体育赛事历史上首次关于 MDS 信息无纸化核验、车辆定位信息实时传输、手机端网页端双登录等技术突破，动态优化车辆配送路径，提升车辆运行效率。

循环利用 低碳能源

秉承 2022 大型国际冬季体育赛事“绿色、共享、开放、廉洁”的理念，京东物流利用自身的绿色供应链产品和智能供应链技术，与赛事组委会共同搭建了绿色集约的一体化供应链体系，不仅整体提升了赛事物资供应的效率和质量，同时也实现了赛事物物流服务的绿色化、环保化。

在本次大型国际冬季体育赛事中，京东物流为了推进绿色包装与循环利用，大面积应用可循环箱、瘦身胶带、无纸化作业，设置物资回收角，并且在物资拆零包装方面全面使用绿色循环的青流箱，实现赛事物物流绿色包装。

在绿色运输方面，京东物流在赛区城市配送、场馆内部物流服务中 100% 使用电动物流车，并在张家口赛区试运行氢能源物流车。京东物流共计储备 50 多辆电动物流车用于赛事物物流服务，并实现 100% 赛事物物流服务车辆符合国六 B 排放标准，减少碳排放量约 112 吨。



2022 大型国际冬季体育赛事场馆内的京东物流青流箱

气候相关财务信息披露 (TCFD) 报告

近年来，气候变化导致极端天气频发，为全球社会及经济发展带来潜在风险，同时威胁企业经营稳定与资产安全。与此同时，各国纷纷承诺积极应对气候变化，随着中国“双碳”目标的进一步深化，物流行业与头部企业的降碳、减排行动将助力于中国实现全面的深度低碳化转型，物流行业亦会迎来高质量转型升级与绿色低碳发展并举的时代。

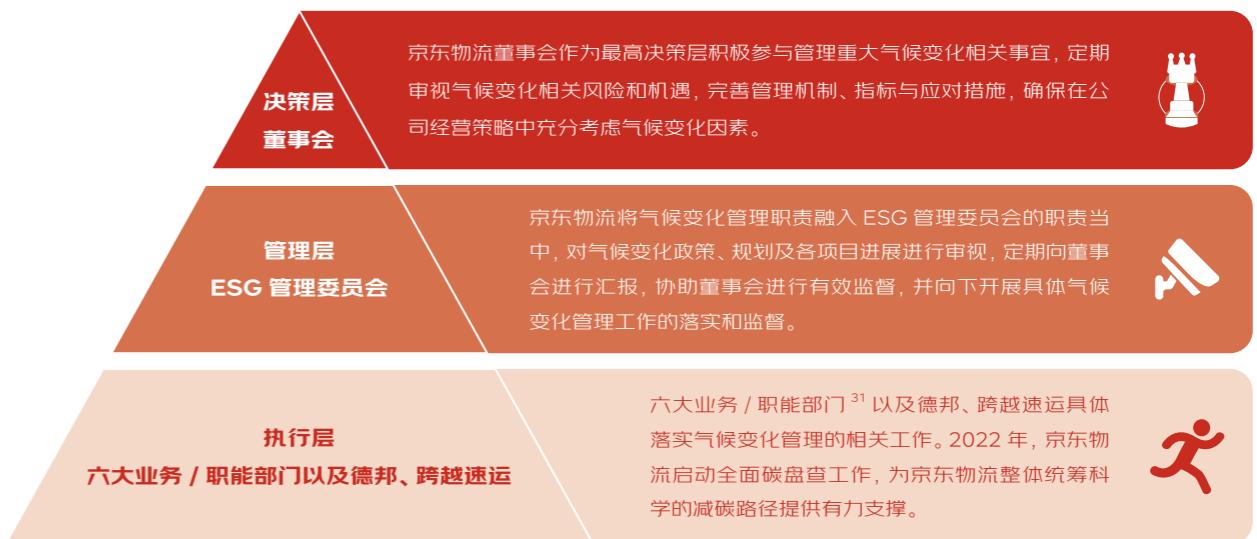
- 2017 年 发起“青流计划”，助力实现一体化供应链全链路低碳减排
- 2018 年 启动循环包装工程：通过提供纸箱回收、云箱等解决方案提升资源重复使用率
- 2019 年 联动中国包装科研测试中心、宝洁、强生、联合利华等多家机构、企业，共同发起成立中国电商物流行业包装标准联盟，联合探讨电商行业包装标准的制定、应用和推广
- 2020 年 获得科学碳目标倡议 (SBTi) 批准，成为国内首家设立科学碳目标的物流企业
- 2021 年 发布青流计划新五年目标：将继续投入 10 亿元人民币用于加码绿色低碳的一体化供应链建设，实现自身碳效率提升 35%
- 2022 年 启动“京东物流企业碳盘查项目”，明确具体减碳路径及多场景减碳行动路线图

面对气候变化将给企业带来的风险与机遇，京东物流深入参考气候相关财务信息披露工作组(TCFD)建议，进一步提升对气候变化相关风险与机遇的识别、分析与管理工作。本报告期内，我们通过政策调研、同行对标，

京东物流积极落实“加快发展方式绿色转型、积极稳妥推进碳达峰碳中和”的理念和要求，将绿色低碳环保理念融入仓储、运输、配送、包装、循环再利用及一体化供应链生态合作等多个环节，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圈。

■ (一) 治理

为有效应对气候变化所带来的影响与挑战，京东物流将气候管理相关职能融入 ESG 治理架构中，建立了以董事会为最高决策层的气候变化管理体系，明确董事会及管理层监管气候相关议题的职责，定期监管气候变化相关事宜，有效保障京东物流提前预判、有效决策、积极开展应对气候变化行动。



■ (二) 战略

为了更好地了解气候变化可能对企业产生的潜在影响，京东物流依据香港联交所《气候信息披露指引》，制定具有强对比性的严格情景与照常经营情景，选取联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 公开发布的情景假设模型及相关参数进行分析，具体情景选取情况如下：

情景	联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 情景模型选取	情景应用
低排放情景： 严格气候变化政策干预下的低排放情景	· 代表性浓度情景严格路径: RCP 2.6 · 共享社会经济情景严格路径: SSP 1	该情景下政策监管最严格，转型风险对企业的影响程度达到最大，因此在该情景下进行转型风险分析
高排放情景： 无气候变化政策干预时照常经营的高排放情景	· 代表性浓度情景高排放路径: RCP 8.5 · 共享社会经济情景高排放路径: SSP 5	该情景下政策监管最宽松，企业面临的具体风险则为最大，因此在该情境下进行实体风险分析

³¹ 部门架构截至 2022 年 12 月 31 日。

2022 年, 京东物流基于低排放情景与高排放情景的不同要素条件, 开展了综合调研与资料收集。我们对宏观环境、产业政策等最新趋势进行了深度调研, 同时结合业务现状开展气候变化相关分析。我们从气候变化对业务运营可能产生影响的时间周期、潜在财务冲击等分析维度出发, 对潜在气候变化风险和机遇进行了排序。本年度, 京东物流共识别出 8 项重大气候变化风险与机遇, 包括 2 项实体风险、4 项转型风险以及 2 项气候变化机遇, 并在此基础上更有针对性地制定了应对方案。

类型	影响周期 ³²	财务冲击	影响分析	应对措施
气候 实体 风险	短期、 中期、 长期	中	京东物流拥有大量自营仓库与遍布全国的运输网络, 并采用公路、铁路、航空、海运等多种运输方式。当洪涝事件发生频率增加或持续时间延长时, 会破坏京东物流的仓储与运输网络, 导致物流基础设施受损, 进而影响物流业务的履约和物流供给, 导致业务量下降、设备维修成本升高、业务收入降低。	结合不同地点的历史灾害数据, 对于易受到洪涝灾害影响的地区, 逐步建立并细化洪水灾害预警与应急预案, 例如建设集水区管理和实施防洪措施。
极端 高温	短期、 中期、 长期	中	京东物流拥有大量户外工作员工, 如分拣人员、运输人员、配送人员等。极端高温天气增多会降低京东物流员工工作效率、危害其身体健康与安全, 同时增加高温补贴、医疗等高温福利支出。	聘请专业工程和气候影响评估人员进行基础设施与固定资产的脆弱性评估, 关注城市地区、港口等具有城市热岛效应的地区, 并基于研究分析结果, 逐步建立极端高温监测和预报系统, 并将极端高温的影响因素纳入公司健康与安全管理的考量范围, 加强相关防范措施。

类型	影响周期	财务冲击	影响分析	应对措施
加强对碳排放披露的要求	短期	高	为推动双碳目标达成, 中国政府将持续加码碳排放管理相关政策, 包括持续完善能源消费双控制度、落实《2030 年前二氧化碳排放达峰行动方案》。资本市场方面, 香港联交所等监管机构亦对于上市企业气候变化信息披露提出明确要求, 要求企业在 2025 年强制披露 TCFD 报告。	开展企业碳盘查与碳核查、产品碳足迹跟踪, 掌握京东物流自身温室气体排放情况; 不断完善智能碳信息管理系统, 以降低人工投入成本。
			京东物流在政策与监管双重驱动下, 已采取了更为积极的气候策略, 承诺了科学碳目标 (SBTi) 并于 2021 年起每年披露 TCFD 报告。未来京东物流在数据管理、信息披露方面需持续投入资金, 聘请专业人员对碳排放数据管理、信息披露等进行优化, 导致企业管理成本的上升。	
对企业不断提高的环境标准	短期	高	中国政府深入推进环境污染防治, 对环境整治、土壤污染防治、水资源和水生态系统都提出了新的要求。2022 年, 有关绿色与低碳园区建设标准、绿色低碳循环经济建设、现代流通体系建设等政策相继出台, 相关规定对京东物流的仓储、运输等核心业务将产生深远影响。	开展《碳排放环境影响评估》, 掌握京东物流的物流基础设施在当地产生的环境影响以优化环境与资源管理; 进一步推进“亚洲一号”智能产业园建设, 降低园区层面碳排放, 积极探索高性价比的减碳技术、设备与措施, 降低企业低碳转型成本。
			京东物流为满足不断提高的环境标准, 可能产生因运输车辆、仓储设备更换或低碳改造的费用。同时, 随着京东物流国际化业务的不断拓展, 在不同国家境内须遵循当地的环境标准, 导致法律合规成本上升。	
低碳技术研发及转型成本	中期、 长期	中	在政策与市场的双重驱动下, 新能源技术、减碳技术等在各应用场景的研发越来越受到关注, 企业低碳转型趋势愈加明显, 外部要求会逐步显化及深化。作为物流行业的领军企业, 京东物流积极投入到低碳技术的研发当中, 包装环节上积极研发绿色循环低碳包装, 加大投入青流箱使用、减少不可降解耗材使用等; 车辆运输环节上研发氢能运输车辆, 投用快速换电车辆等。在前期, 该类技术已有较大研发投入。如果研发失败可能成本难以回收, 也会面临着被竞争者在低碳赛道超越的长期影响。	加强产学研联动, 强化对科研成果的产品转化; 积极跟进行业最新研发进展, 考虑通过收购等形式促进新技术应用; 加强知识产权保护。

³² 本专题报告将 2 年以内定义为短期; 2-5 年(含 5 年)为中期; 5 年以上定义为长期。

类型	影响周期	财务冲击	影响分析	应对措施
气候转型风险	中期、长期	中	在国家政策的引导下,全社会正在逐渐形成绿色、低碳、循环的社会文化氛围,中华人民共和国交通运输部发布《绿色交通“十四五”发展规划》,提出营运车辆及船舶能耗和碳排放强度进一步下降、新能源和清洁能源应用比例显著提升的具体目标。中华人民共和国国务院办公厅于2022年印发《“十四五”现代物流发展规划》,指出“深入推进物流领域节能减排”是加快培育现代物流转型升级的新动能。	加强京东物流 ESG 披露水平,推进可持续发展治理水平提升,积极回应 ESG 评级机构与监管机构问询。
	短期、中期	高	随着京东物流被更多的ESG指数评级纳入,低碳方面的表现将越来越成为投资者衡量京东物流投资价值的重要参考。从长期来看,若京东物流相关绩效较差,可能影响投资者的投资意愿。	与更多品牌合作打造绿色价值链,积极参与低碳供应链的标准建设与政策倡导,成为行业引领者。
气候变化机遇	中期、长期	中	京东物流作为绿色供应链的引领者,已经与多品牌合作并积极开展行动,绿色低碳物流服务已成为京东物流区别于其他竞争者的优势。京东物流已发布行业首个原厂直发包装认证标准,并推动氢能运输车辆等新能源车型使用,降低道路运输与产品配送过程中碳排放。	针对影响较大的气候变化和自然灾害建立预警系统、应对措施、应急预案;积极联动供应链上下游伙伴,共同致力于气候韧性供应链的打造。
	中期、长期	中	随着可持续发展理念深入,资金与资源不断倾斜,预计在极端气候条件或灾害下,京东物流将更好地应对突发情况,表现出更稳定的气候韧性供应链优势,减少自然灾害对原材料、材料加工、生产制造、物流运输等环节的风险和损失,以此作为市场竞争的核心竞争力之一。从中长期来看,这对于增加京东物流的市场份额,提升业务收入都会产生积极影响。	

（三）风险管理

为健全气候变化相关风险与机遇的管理,我们基于 TCFD 框架完善了气候变化风险的管理流程,将气候风险进一步纳入公司风险管理中。

建立气候风险清单

广泛调研国内外气候变化趋势、技术发展情况、行业风险报告等相关资料,结合京东物流自身业务特性,包括实际运营范围、产品类型、地理位置等因素,建立了气候变化风险清单。

风险重大性排序

通过采用定量与定性相结合的方式,综合分析气候变化对业务运营可能产生影响的时间周期、潜在财务冲击等指标,对已识别的气候相关风险和机遇进行排序。

结果分析与呈报

风险排序结果经外部专家与内部管理人员的研讨,形成气候变化风险矩阵,呈报董事会审阅,最终确认京东物流在本报告期内重大气候变化风险与机遇。

制定应对措施

根据董事会确认的重大气候风险与机遇,京东物流将制定具有针对性的应对措施,推动气候变化风险管理工作的常态化开展。

监管与披露

京东物流定期跟进管理气候变化风险管理的工作进展,并每年于《京东物流环境、社会及治理报告》中设立专门的 TCFD 报告章节,进行公开信息披露,以回应各利益相关方的关切与期望。



(四) 指标和目标

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
治理目标	完善气候治理架构	强化给物流董事会对气候相关战略调整、风险判定、目标跟进情况的监督职责；不断完善 ESG 管理委员会对气候相关风险与目标管理、温室气体排放管理的职能。	自 2023 年起，每年由董事会审议气候相关重大风险、碳排放目标的达成情况。
	搭建气候治理跨部门协同机制	基于碳排放目标，与各关键业务部门建立促进碳排放目标达成的气候治理跨部门协同机制。	不晚于 2023 年完成气候相关管理指标体系的搭建。 不晚于 2024 年依托指标体系，建立绩效考核指标。
战略目标	深化气候风险对企业经营的量化研究	基于气候风险的排序，逐步融入气候风险对企业的财务影响分析。	不晚于 2024 年开展气候风险相关财务分析的可行性研究。
	风险管理目标	每年度开展气候相关实体与转型风险的评估分析，形成当年度的气候风险热力地图，并逐步融入公司风险管理体系。	自 2023 年起，每年开展气候风险的评估工作，形成气候风险评估分析报告。
减排目标 遵循科学碳目标(SBTi) 要求	范围一：		范围一： <ul style="list-style-type: none">在运输环节，不断提升新能源车辆占比，在公路换电站逐步密集的情况下，尝试新能源重卡，在 2030 年达到 100% 的新能源车运输目标。在更多地区、更多线路上探索氢能乃至绿氢的应用。在冷链逸散环节，不晚于 2025 年完全取消 R22 制冷剂的使用，做到更加环境友好。
	范围二：		范围二： <ul style="list-style-type: none">仓储环节，在“亚洲一号”智能产业园基础上，进一步通过智慧管控、数字孪生技术等先进的数字化手段提升能效水平，提高货物周转率、优化货物储存及转运路径。提升办公、园区等多个场景的电力和热力使用效率，并逐步在各区域所处省份内推行绿电采购，配合国家能源转型提升数据中心使用自然冷源的比例及清洁能源使用量，大规模安装分布式光伏发电系统，提升储能蓄冷量，并通过改善建筑布局及低能耗设计、强化运维管理平台。将充分调研新能源电动车、考察光储充(换)一体技术，推动新能源车使用绿电。

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
减排目标	到 2030 年，范围一、二、三的碳排放量减少 50%，可再生能源使用比例达到 100%	范围三： <ul style="list-style-type: none">在包装环节，继续推进“青流计划”，在施行减量化、循环化包装耗材的同时，鼓励产品原发包装的环保认证，切实推动上游包装生产环节的绿色化低碳化。促进供应商共同参与制定并通过实际行动落实减碳目标。推动三方外包运输类供应商加大新能源车使用占比、加强能源消耗、行驶里程等数据的台账记录。通过自行研发并获得 ISO14064-1 标准认证的供应链碳管理平台 SCEMP，携手供应商合作伙伴共同打造低碳物流运输。提升员工绿色生活意识，鼓励员工选用碳排放较低的交通方式出行。在全社会大力倡导绿色消费与循环理念，倡导消费端的绿色减碳行动。	
	积极开展更为完善的碳盘查工作，并将覆盖范围扩展至德邦及跨越速运，形成统一的温室气体排放数据管理与量化标准。	不晚于 2023 年起，持续披露京东物流(包含德邦、跨越速运)范围一、二、三的全面温室气体排放数据。	
信息披露目标	持续开展 TCFD 报告披露	逐年完善 TCFD 报告信息披露，并每年发布 TCFD 报告。	自 2021 年起，每年持续发布 TCFD 报告，并逐年完善、丰富、细化。

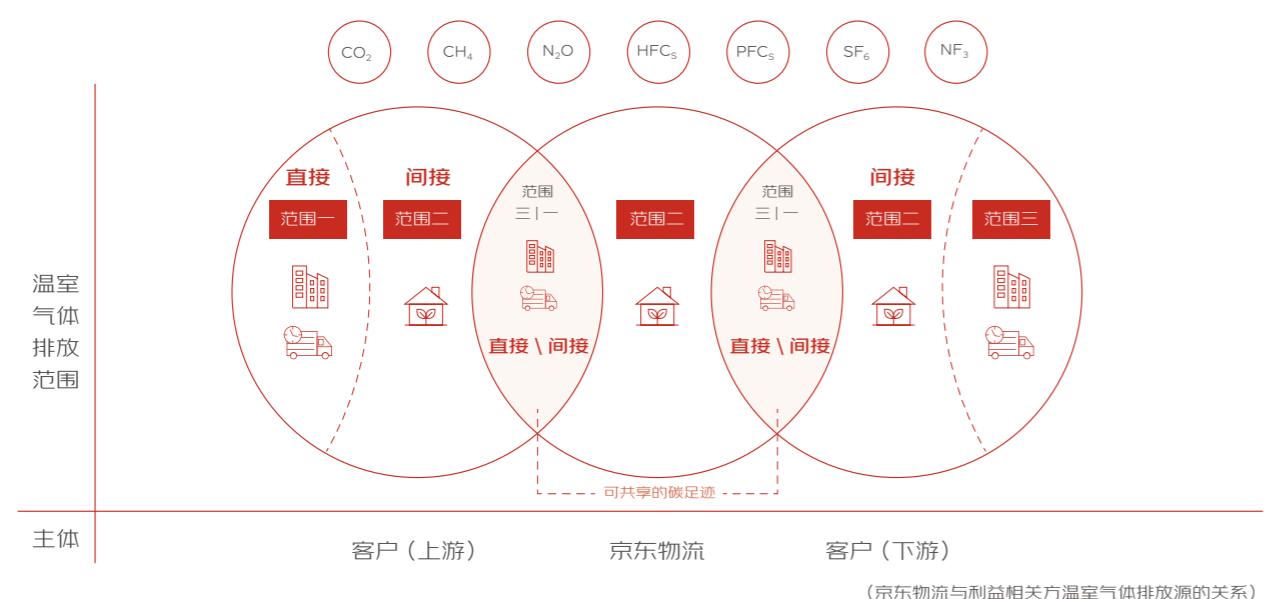
附录

可持续发展绩效表³³

温室气体排放

指标名称	2022 年数据	单位
直接(范围一) 温室气体排放量 ³⁴	148.6	万吨二氧化碳当量
能源间接(范围二) 温室气体排放量 ³⁵	79.2	万吨二氧化碳当量
其他间接(范围三) 温室气体排放量 ³⁶	348.4	万吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	576.2	万吨二氧化碳当量
温室气体排放密度	41.9	吨二氧化碳当量 / 百万元营收

温室气体排放核算边界说明



³³ 环境关键绩效表数据时间范围为 2022 年全年 (含德邦、跨越速运 2022 年全年数据)。

³⁴ 范围一排放量包括德邦、跨越速运的范围一排放数据, 计算路径主要参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》和国家发改委《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南》。

³⁵ 范围二排放量包括德邦、跨越速运的范围二排放数据, 计算路径主要参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》, 其中电力排放因子采用 0.5703tCO₂/MWh, 取自生态环境部 2023 年 2 月发布的《关于做好 2023-2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》。

³⁶ 范围三排放量不包括德邦、跨越速运的范围三排放数据, 原因为德邦、跨越速运 2022 年未开展全面碳盘查而范围三数据暂不可得。计算路径主要参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》和国家邮政局《快递业温室气体排放测量方法》。范围三排放量数据与 2021 年 ESG 报告披露的数据对比有所增长, 主要原因是可精准采集的环境数据范围有所扩大。

大气污染物排放³⁷

指标名称	2022 年数据	单位
大气污染物排放总量	10,288	吨

能源使用³⁸

指标名称	2022 年数据	单位
汽油	8,617.2	万升
柴油	48,486.7	万升
航空煤油	1,116.5	吨
天然气	238.2	万立方米
直接能源消耗总量	562.6	万兆瓦时
直接能源消耗密度	40.9	兆瓦时 / 百万元营收
外购电力	1,331,341	兆瓦时
外购热力	10,390	兆瓦时
间接能源消耗总量	134.2	万兆瓦时
间接能源消耗密度	9.8	兆瓦时 / 百万元营收
能源消耗总量	696.7	万兆瓦时
能源消耗密度	50.7	兆瓦时 / 百万元营收

³⁷ 本年度京东物流大气污染物主要包括氮氧化物、硫氧化物及颗粒物, 其主要来自本公司 2022 年度汽油及柴油车辆使用。污染物排放计算公式及排放系数均参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》及国家发改委《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》。

³⁸ 本年度能源使用数据口径范围进一步扩大, 并包含德邦及跨越速运。

资源使用

指标名称	2022 年数据	单位
耗水总量 ³⁹	315.6	万吨
耗水密度	22.9	吨 / 百万元营收
制成品所用包装总量 ⁴⁰	55.6	万吨
制成品所用包装密度	93.2	克 / 件

废弃物排放

指标名称	2022 年数据	单位
有害废弃物总量 ⁴¹	20.1	吨
无害废弃物总量 ⁴²	10.1	万吨
无害废弃物密度	0.7	吨 / 百万元营收

雇员总数

指标名称	2022 年数据	单位
员工总人数	390,029	人
按性别划分	男性	人
	女性	人

³⁹ 2022 年耗水量计算方式依据《建筑给水排水设计规范》(GB50015-2019) 中办公建筑坐班制办公下每人每班的平均日生活用水定额标准进行折算，员工总量统计范围为京东物流正式员工。

⁴⁰ 制成品包装主要包含快递封套、塑料薄膜包装袋、塑料填充、快递包装箱、透明胶带、泡沫箱、缠绕膜、编织袋。

⁴¹ 京东物流的有害废弃物主要为废铅酸蓄电池、废灯管、废硒鼓和墨盒。

⁴² 京东物流的无害废弃物主要为运营垃圾。

指标名称	2022 年数据	单位
按年龄划分	30 岁以下	人
	30 岁 -45 岁	人
	45 岁以上	人
按雇佣类型划分	正式工 ⁴³	人
	养残 ⁴⁴	人
	中国大陆	人
按地区划分	港澳台地区及海外地区	人
	中国大陆	人

雇员流失比率⁴⁵

指标名称	2022 年数据	单位
按性别划分	总流失率	百分比
	男性	百分比
	女性	百分比
按年龄划分	30 岁以下	百分比
	30 岁 -50 岁	百分比
	51 岁以上	百分比
按地区划分	中国大陆	百分比
	港澳台地区及海外地区	百分比

发展及培训

指标名称	2022 年数据	单位
按性别划分受训百分比 ⁴⁶	男性	81
	女性	19
按雇员类别划分受训百分比 ⁴⁷	管理层	6
	普通员工	54
按性别划分平均小时数	快递员 (管理层除外)	40
	男性	15
按雇员类别划分平均小时数 ⁴⁸	女性	19
	管理层	37
按性别划分平均小时数 ⁴⁹	普通员工	24
	快递员 (管理层除外)	6

指标名称	2022 年数据	单位
因工伤损失工作日数 ⁵²	51,586	天
京东物流因工损失工作日数	44,511	天
德邦因工损失工作日数 ⁵³	6,308	天
跨越速运因工损失工作日数	767	天

健康与安全⁴⁹

年度	因工亡故人数	单位	因工亡故比率
2022 年	35	人	0.0090% ⁵⁰
2021 年	32	人	0.0098% ⁵¹
2020 年	30	人	/

⁴⁶ 本年度此项计算方式优化，依照香港联交所《环境、社会及管治指引》附录三社会关键绩效指标汇报指引中按性别划分受训百分比 = 该性别受训员工人数 / 受训总员工人数 *100。

⁴⁷ 本年度此项计算方式优化，依照香港联交所《环境、社会及管治指引》附录三社会关键绩效指标汇报指引中按雇员类别划分受训百分比 = 该类别受训员工人数 / 受训员工总人数 *100。

⁴⁸ 本年度此项计算依照香港联交所《环境、社会及管治指引》附录三社会关键绩效指标汇报指引中按雇员类别划分平均小时数 = 该雇员类别员工受训时长总数 / 该雇员类别员工总数。

⁴⁹ 本年度统计范围为京东物流全年数据、跨越速运全年数据、德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日数据，并追溯至过往三年的数据。

⁵⁰ 2022 年因工亡故比率计算公式为 2022 年因工亡故人数 / 员工总人数。

⁵¹ 2021 年因工亡故比率计算公式为 2021 年因工亡故人数 / (全职员工 + 非全职员工)。

女性赋能培训⁵⁴

指标名称	2022 年数据	单位
女性职业赋能及领导力提升培训的总时长	2,931,104	小时
接受女性职业赋能及领导力提升培训的员工占比	84	百分比

员工权益⁵⁵

指标名称	2022 年数据	单位
集体谈判协议涵盖员工百分比	100	百分比

⁵² 本年度因工伤损失工作日数据统计口径范围进一步扩大，并包含跨越速运全年数据、德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日数据。

⁵³ 此数据仅涵盖德邦财务报表后数据。

⁵⁴ 此数据统计口径仅包含京东物流。

⁵⁵ 此数据统计口径仅包含京东物流。

安全与健康培训⁵⁶

指标名称	2022 年数据	单位
EHS 环境、健康与安全培训的员工总数	线上培训人数	人次
	线下培训人数	人次
EHS 环境、健康与安全培训总时长	线上培训时长	小时
	线下培训时长	小时
安全演练次数	3,542	次
安全演练涵盖员工比例	99	百分比

女性高级管理人员占比⁵⁷

指标名称	2022 年数据	单位
女性高级管理人员占比	13	百分比

供应商数量⁵⁸

指标名称	2022 年数据	单位
按地区划分	供应商数量	家
	中国大陆	家
	其他地区	家
执行供应商合规管理制度的供应商占比	100	百分比

⁵⁶ EHS 环境、健康与安全培训的员工总数、总时长、安全演练次数、安全演练覆盖员工比例四项数据统计口径仅包含京东物流。

⁵⁷ 此项数据统计口径仅包含京东物流（原因为京东物流、跨越速运、德邦岗位职级序列设置不同而导致统计口径无法统一）。

⁵⁸ 本年度供应商数据包含京东物流、跨越速运及德邦。

产品责任

指标名称	2022 年数据	单位
对产品及服务的投诉数 ⁵⁹	11,378 ⁶⁰	件
投诉回应率 ⁶¹	100	百分比
投诉处理满意度	96	百分比
投诉解决率	98	百分比

反贪污

指标名称	2022 年数据	单位
对公司或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果 ⁶²	15	件
员工因腐败被开除或受到处分事件数	178	件
公司涉及的已审结贪污诉讼案件	0	件

社区捐赠

指标名称	2022 年数据	单位
现金捐赠	500,000	元
员工志愿服务时长	6,360	小时

⁵⁹ 该数据涵盖京东物流全年数据、跨越速运 2022 年全年数据、德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日财务报表后数据。

⁶⁰ 本年度对产品及服务的投诉数据获取于国家邮政局申诉服务平台有效投诉数目，统计口径范围包含京东物流、德邦与跨越速运。

⁶¹ 投诉回应率、投诉处理满意度以及投诉解决率三项数据统计口径仅包含京东物流。

⁶² 本年度已审结贪污诉讼案件为 2020、2021 年度立案侦查案件于 2022 年度经司法机关判决审结的案件，并包括京东物流、跨越速运全年数据，以及德邦 2022 年 7 月 26 日 -12 月 31 日数据。

■ ESG 相关的认证与认可

- 全国商贸物流重点联系企业（商务部）
- 2022 年全国供应链创新示范案例（商务部）
- 2022 年新型信息消费示范项目（工业和信息化部）
- 2022 年区块链典型应用案例（工业和信息化部）
- 全国职业教育教师企业实践基地（教育部、工业和信息化部、国务院国有资产监督管理委员会）
- 获批国家邮政局、国家发改委、商务部三部门联合的“可循环快递包装规模化应用试点”项目
- 京东物流一线员工获 2022 年度交通运输青年科技英才奖、首都劳动奖章、山西省五一劳动奖状（交通运输部、北京市政府、山西省政府）
- 获 2022 年第二十三届中国专利优秀奖（国家知识产权局专利局）
- 京东物流智能快递车获北京市新技术新产品（服务）认定（国家市场监督管理总局、北京市经济和信息化局、北京市科学技术委员会）
- 荣评全国工人先锋号（中华全国总工会）
- 北京市产业链龙头企业（北京市经济和信息化局）
- 获批北京市第四批应用场景项目（北京市科学技术委员会）
- 2022 年度全国物流企业 50 强（位列第六）（中国物流与采购联合会）
- 2022 年度民营物流企业 50 强（位列第二）（中国物流与采购联合会）
- 赢 DQMIS 2022 数据质量卓越实践奖
- 中国冷链物流百强企业（中国物流与采购联合会）
- 2022 年度科技创新人物奖（中国物流与采购联合会）
- 京东物流三项行动在“金钥匙——面向 SDG 的中国行动”中分别获得乡村振兴、韧性价值链主题“冠军奖”和双碳先锋主题“优胜奖”（商务部《可持续发展经济导刊》）
- 赢“2021 快递年度贡献奖”“2021 快递科技创新奖”“2021 快递社会责任奖”三个奖项（中国邮政快报社）
- 荣评“北京冬奥会冬残奥会物流服务优秀单位”（北京市物流与供应链管理协会）
- 京东物流西安“亚洲一号”智能产业园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
- 荣获智联招聘、脉脉、拉勾等八大平台年度雇主奖项
- 赢“新华信用金兰杯——ESG 环境实践先锋案例”奖
- 入围全球权威品牌价值评估机构 Brand Finance 评选的 2022 全球物流品牌价值 25 强
- 入围全球权威品牌价值评估机构 Brand Finance 评选的 2022 全球十大最强物流品牌
- 入围 2022 世界物联网 500 强
- 入选亚太经合组织中国工商理事会（APEC 中国工商理事会）“可持续中国产业发展行动”年度案例
- 赢全球零碳城市创新典范奖企业领袖奖 - 铂金级
- 标普 CSA 评级获 47 分，位列全球交通运输行业前列（2022 年 10 月 21 日）



■ 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》索引

A. 环境

一般披露及关键绩效指标	描述	相关章节
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：	数碳融合 绿色发展
(a) 政策；及		链链协同 循环共生
(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	可持续发展绩效表
A1.2	直接(范围1)及能源间接(范围2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	可持续发展绩效表
A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	可持续发展绩效表
关键绩效指标		
A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	可持续发展绩效表
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	双碳规划 面向未来 数碳融合 绿色发展 链链协同 循环共生
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	链链协同 循环共生

层面 A2: 资源使用	一般披露	相关章节
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	链链协同 循环共生
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	可持续发展绩效表
A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	可持续发展绩效表
关键绩效指标	A2.3 描述能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	双碳规划 面向未来 数碳融合 绿色发展
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	链链协同 循环共生
A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	可持续发展绩效表
层面 A3: 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	链链协同 循环共生
关键绩效指标	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及以采取管理有关影响的行动。	链链协同 循环共生
层面 A4: 气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	数碳融合 绿色发展 气候相关财务信息披露 (TCFD) 报告
关键绩效指标	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	气候相关财务信息披露 (TCFD) 报告

B. 社会

层面 B1: 雇佣

一般披露	有关薪酬及解雇、招聘、晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的:	稳定就业 培育人才
	(a) 政策; 及	
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
关键绩效指标	B1.1 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	可持续发展绩效表

层面 B2: 健康与安全

一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的:	员工福祉 全心守护
	(a) 政策; 及	
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
关键绩效指标	B2.1 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。 B2.2 因工伤损失工作日数。 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施,以及相关执行及监察方法。	可持续发展绩效表

层面 B3: 发展及培训

一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策,描述培训活动。	员工福祉 全心守护
关键绩效指标	B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比。	可持续发展绩效表
	B3.2 按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。	可持续发展绩效表

层面 B4: 劳工准则

一般披露	有关防止童工或强制劳工的:	稳定就业 培育人才
	(a) 政策; 及	
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
关键绩效指标	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	稳定就业 培育人才

层面 B5: 供应链管理

一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	供应链管理 柔韧生长
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	可持续发展绩效表
关键绩效指标	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目,以及相关执行及监察方法。	供应链管理 柔韧生长
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例,以及相关执行及监察方法。	供应链管理 柔韧生长
关键绩效指标	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察办法。	供应链管理 柔韧生长

层面 B6: 产品责任

一般披露	有关所提供的产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的:	筑牢信息安全屏障
	(a) 政策; 及	
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
关键绩效指标	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用 ⁶³
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	可持续发展绩效表
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	筑牢信息安全屏障
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用 ⁶⁴
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策,以及相关执行及监察方法。	筑牢信息安全屏障

层面 B7: 反贪污

一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的:	严守合规经营底线
	(a) 政策; 及	
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
关键绩效指标	B7.1 于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。	严守合规经营底线
	B7.2 描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法。	严守合规经营底线
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	严守合规经营底线

层面 B8: 社区投资

一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	乡村振兴 物流先行 社会公益 携手同行 抗疫保供 逆行而上
关键绩效指标	B8.1 专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	乡村振兴 物流先行 社会公益 携手同行 抗疫保供 逆行而上
	B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	可持续发展绩效表

⁶³ 京东物流为物流服务的运营商,因此不涉及已售或已运送产品等相关问题。

⁶⁴ 京东物流为物流服务的运营商,因此不涉及产品质量检定过程或产品回收等相关问题。

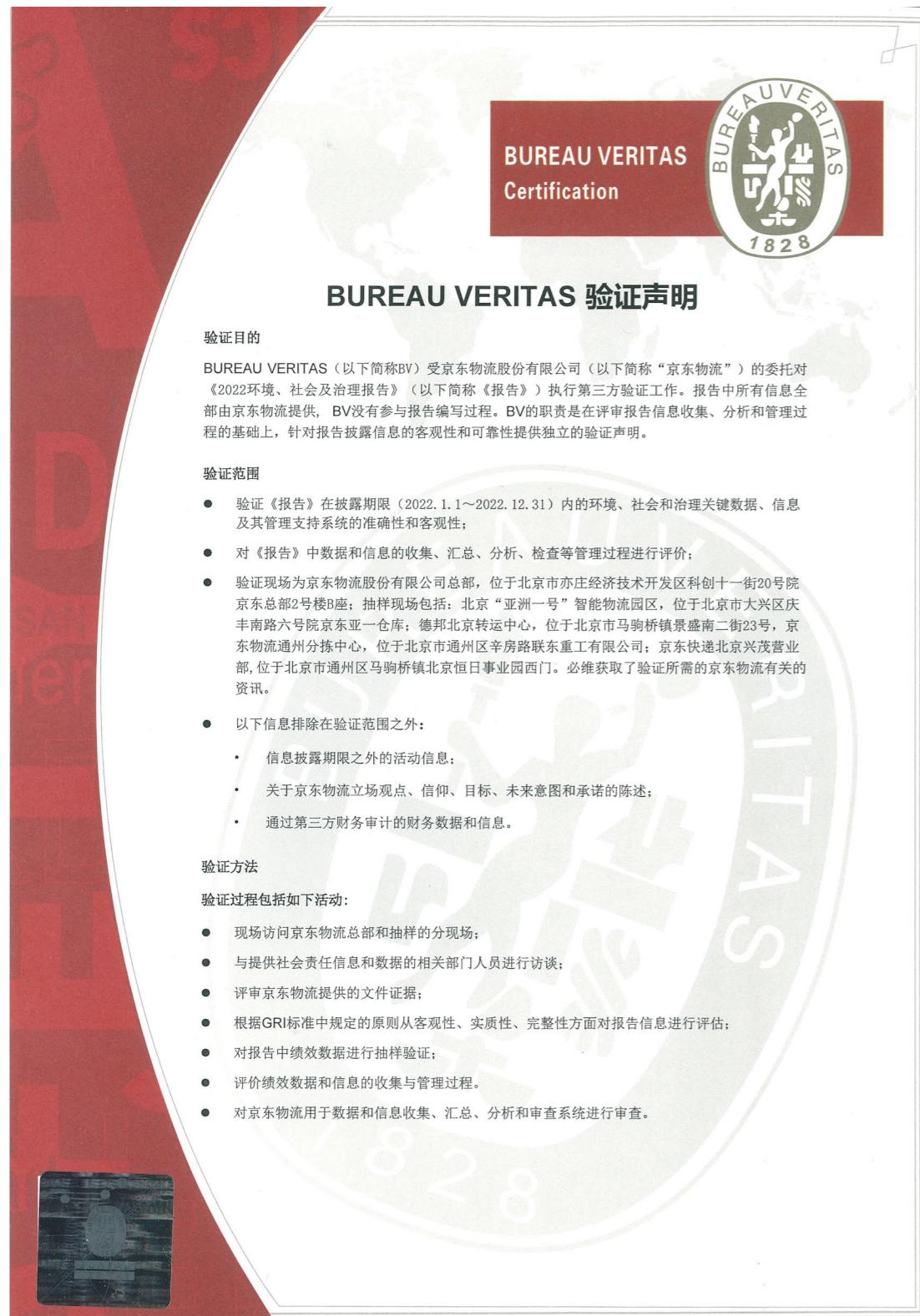
GRI 内容索引⁶⁵

指标编号	指标内容	报告内容
GRI 1	基础	报告编制基础
		报告编制基础
	完善 ESG 顶层治理	
GRI 2	一般披露	明确 ESG 重点议题
		外部审验声明
		2022 年度 ESG 绩效与认可
GRI 3	实质性议题	明确 ESG 重点议题
		2022 年度 ESG 绩效与认可
		链网融合 深耕行业
GRI 201	经济绩效	物流科技 引领变革
		2022 年度 ESG 绩效与认可
		链网融合 深耕行业
GRI 202	市场表现	物流科技 引领变革
		2022 年度 ESG 绩效与认可
		链网融合 深耕行业
GRI 203	间接经济影响	物流科技 引领变革
		2022 年度 ESG 绩效与认可
		链网融合 深耕行业
GRI 204	采购实践	物流科技 引领变革
		关于京东物流
		供应链管理 柔韧生长
GRI 205	反腐败	严守合规经营底线
		可持续发展绩效表
		严守合规经营底线
GRI 206	反竞争行为	严守合规经营底线
		可持续发展绩效表
		严守合规经营底线
GRI 207	税务	严守合规经营底线
		链链协同 循环共生
		可持续发展绩效表
GRI 301	物料	双碳规划 面向未来
		数碳融合 绿色发展
		可持续发展绩效表
GRI 302	能源	链链协同 循环共生
		数碳融合 绿色发展
		可持续发展绩效表

指标编号	指标内容	报告内容
GRI 303	水资源和污水	链链协同 循环共生 可持续发展绩效表
GRI 304	生物多样性	数碳融合 绿色发展
GRI 305	排放	双碳规划 面向未来 数碳融合 绿色发展 可持续发展绩效表
GRI 306	废弃物	链链协同 循环共生 可持续发展绩效表
GRI 308	供应商环境评估	供应链管理 柔韧生长 可持续发展绩效表
GRI 401	雇佣	稳定就业 培育人才 员工福祉 全心守护 可持续发展绩效表
GRI 402	劳资关系	稳定就业 培育人才
GRI 403	职业健康与安全	员工福祉 全心守护 可持续发展绩效表
GRI 404	培训与教育	员工福祉 全心守护 可持续发展绩效表
GRI 405	多元化与平等机会	稳定就业 培育人才 可持续发展绩效表
GRI 406	反歧视	稳定就业 培育人才
GRI 407	结社自由与集体谈判	稳定就业 培育人才
GRI 408	童工	稳定就业 培育人才
GRI 409	强迫或强制劳动	稳定就业 培育人才
GRI 410	安保实践	稳定就业 培育人才
GRI 411	原住民权利	乡村振兴 物流先行 社会公益 携手同行 可持续发展绩效表
GRI 413	当地社区	社会公益 携手同行 可持续发展绩效表
GRI 414	供应商社会评估	供应链管理 柔韧生长 可持续发展绩效表
GRI 415	公共政策	乡村振兴 物流先行
GRI 416	客户健康与安全	客户为先 体验至上
GRI 417	营销与标识	客户为先 体验至上
GRI 418	客户隐私	客户为先 体验至上

⁶⁵ 本指引采用 2022 年 6 月更新的 GRI 标准。原 GRI 307 环境合规性及 GRI 419 经济合规性两项在本版标准已修订纳入 GRI 2 一般披露；原 GRI 412 人权评估相关内容已整合进入 GRI 402 劳资关系。故本索引中未有 GRI 307, GRI 412 和 GRI 419 三项的编号。

外部审验声明



JDL 京东物流



京东物流ESG官方网页