



京东集团员工手册

目录

CEO 致辞	3
前言	4
第一章 总则	5
第一节 京东集团介绍	5
第二节 京东大事记	7
第三节 企业文化	7
第四节 社会贡献	9
第二章 员工行为准则	10
第一节 基本行为准则	10
第二节 工作场所规范	11
第三节 安全与健康	11
第四节 反腐败	12
第五节 保密和竞业限制	13
第三章 员工管理	14
第一节 聘用	14
第二节 入职	15
第三节 转正	15
第四节 调动	17
第五节 离职	17
第六节 退休	18
第四章 考勤和休假	19
第一节 考勤	19
第二节 休假	21
第五章 薪酬福利和绩效管理	26
第一节 薪酬管理	26
第二节 绩效管理	28
第三节 员工福利与关怀	29
第六章 员工沟通	31
第一节 员工沟通	32
第二节 员工申诉与投诉	32
第七章 人才发展与培训	33
第一节 人才发展	33
第二节 员工培训	36
第八章 奖惩规范	37
第一节 奖惩规则	37
第二节 奖励	38
第三节 纪律处分	39
第九章 网络信息管理	47
第一节 基本原则	47
第二节 系统及办公支持	47
第三节 网络和信息安全	49

CEO 致辞

恭喜你成为京东的一员，我们也有幸与你一起，为“成为全球最值得信赖的企业”这一宏伟目标而努力！

你加入的是一个充满活力和信心的团队。在这里，我们正直坦诚、互信合作，无比珍惜眼前共事的时光；在这里，我们以人为本、亲如兄弟，有温暖、有体谅，因而对人生和事业充满希望；在这里，我们彼此分享，携手向前，一起挥洒激情，创造奇迹，超越梦想。

你面临的是一份充满机遇与挑战的工作。1998 年 6 月 18 日，京东在中关村诞生，伴随着中国经济、尤其是互联网经济的发展，京东的市场规模及份额不断扩大，商业模式及发展前景得到了消费者及资本市场的日益认可。特别是 2004 年迈入电子商务领域以来，京东保持着令人瞩目的发展速度，成为中国电子商务行业的翘楚。

同时，我们也必须看到，技术对商业和社会的革新正在加剧。未来，京东将全面向技术转型，打造一个包括智能商业、智能金融、智能保险业务在内的全球领先的智能商业体，并力争在第二个十二年结束之前，进入全球 500 强企业的前十位。在第四次零售革命到来之际，京东还将着力打造零售基础设施，为行业和社会开放赋能、创造价值。

我们深信，人才是公司最大的财富，我们为有梦而来的各路人才提供施展才能的最好舞台。在这个舞台上，每个人都具有无限的可能性。我们信奉公平，相信只要付出就会有回报。我们坚持正道，期待跟正直善良的一群人，互相关爱、互相尊重，一起合法、干净地成功，一起过有尊严、有信心的生活。

目前，公司业务规模和人员正在飞速扩张，迫切需要各方面专业人士贡献自己的火热激情和聪明才智。相信你很快就能在公司找到自己位置，在京东这个事业大舞台上，谱写人生最绚烂的篇章！

能够和大家并肩作战，是我一生的骄傲。海阔凭鱼跃，天高任鸟飞！相信自己，相信京东，我们定能共创灿烂与辉煌！

京东集团董事局主席兼 CEO 刘强东

前言

京东集团根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规制定本员工手册。

本手册于 2018 年 2 月 1 日起生效，适用于 JD.com, Inc.（下称“公司”或“京东集团”）的中华人民共和国境内实体及其分子公司和关联公司的全体员工（下称“员工”），因业务需要而聘用的劳务工、实习生亦应参照本手册的约束性规定，但不完全适用员工福利类规定（劳务工、实习生的具体福利待遇情况以公司解释为准）。

本手册规定了公司的雇佣政策以及公司为员工提供的各种福利与机会，旨在帮助员工更好地了解公司的企业文化、期望和要求，也为员工提供公司的政策方面的指引，以便员工充分了解其权利和义务，并在需要时用以参考。

除本手册外，公司根据管理需要制定的其它制度政策（下称“公司政策”）是员工手册的附件。公司公布的新政策、新制度、新规定、处罚决定、通知等事项均以通告的形式在公司电子公告栏中公示，员工必须加以留意阅读。凡已通告过的事项，均视为已向员工告知，对员工在职期间的行为具有约束力，员工应当遵照执行，如果严重违反，将可能导致解除劳动合同并不予支付任何补偿。为免疑议，员工在任何时候均须完全遵守公司政策，无论是否在本手册中专门提及。有些公司政策(如保密政策)在员工离开公司之后仍然适用。

公司有权根据管理需要对本手册的内容进行修改，并将修改后的内容通知全体员工。经修改之处将替代此前的政策或实践并通知员工，员工应当遵循修改后的公司政策。

所有员工都有义务签收、阅读、理解并严格遵守本手册。《员工手册》及其他公司政策将在公司电子公告栏中公示，员工可通过个人专用或公司公用电脑登录公司 ERP 系统查阅《员工手册》等公司政策。员工手册及公司政策的修改也将以最新版本在内网系统进行公示告知。任何员工不得以不熟悉内容为借口而违反《员工手册》或其他公司政策。

如果本手册及公司政策存在与中华人民共和国法律法规相抵触之处，以有关法律法规为准。

本手册由人力资源部负责解释。若员工对本手册有任何的疑问，请向人力资源部的同事咨询。

公司电子公告栏：内网，即 ERP 系统，网址为：<http://erp.jd.com>

第一章 总则

第一节 京东集团介绍

京东于 2004 年正式涉足电商领域。2016 年，京东集团市场交易额达到 9392 亿元。京东是中国收入规模最大的互联网企业。2017 年 7 月，京东再次入榜《财富》全球 500 强，位列第 261 位，成为排名最高的中国互联网企业，在全球仅次于亚马逊和 Alphabet，位列互联网企业第三。

2014 年 5 月，京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市，是中国第一个成功赴美上市的大型综合型电商平台。2015 年 7 月，京东凭借高成长性入选纳斯达克 100 指数和纳斯达克 100 平均加权指数。

致力于成为为社会创造最大价值的企业

京东致力于成为一家为社会创造最大价值的公司。经过 13 年砥砺前行，京东在商业领域一次又一次突破创新，取得了跨越式发展。与此同时，京东不忘初心，积极履行企业社会责任，在促进就业、提升社会效率、反哺实体经济等方面不断为社会做出贡献。

2016 年始，京东全面推进落实电商精准扶贫工作，通过品牌品质、自营直采、地方特产、众筹扶贫等模式，在 832 个国家级贫困县扩展合作商家超过 6000 家，上线贫困地区商品超过 300 万个，实现扶贫农产品销售额超过 200 亿元。依托强大的物流基础设施网络和供应链整合能力，京东大幅提升了行业运营效率，降低了社会成本。在品质电商的理念下，京东优化电商模式，精耕细作反哺实体经济，进一步助力供给侧改革。京东以社会和环境为抓手整合内外资源，与政府、媒体和公益组织协同创新，为用户、为合作伙伴、为员工、为环境、为社会创造共享价值。

全面布局三大业务板块

京东集团业务涉及电商、金融和物流三大板块。

主营的电商业务京东商城已成长为中国最大的自营式电商企业，保持了远快于行业平均增速的增长，依据目前的发展速度，2021 年前将成为中国最大的 B2C 电商平台。京东商城致力于打造一站式综合购物平台，服务中国亿万家庭，3C、家电、消费品、服饰、家居家装、生鲜和新通路（B2B）全品类领航发力，满足消费者多元化需求。

在传统优势品类上，京东已成为中国最大手机、数码、电脑零售商，超过其他任何一家平台线上线下的销售总和。京东已成为中国线上线下最大的家电零售商，占据国内家电网购市场份额的 62%*。京东超市已成为线上线下第一超市，未来 1 年将助力 500 个快消品牌实现销售额过亿。近三年京东服饰销售额年均增长率超过 100%，增速是行业平均增速的 2 倍以上。京东家居家装是中国品质家居生活首选平台，合作商家突破 33000 家，计划五年内成为国内线上线下最大的家居家装零售渠道。2016 年京东商城积极布局生鲜业务，致力于成为中国消费者安全放心的品质生鲜首选电商平台，目前已在 300 余个城市实现自营生鲜产品次日达。新通路重释渠道价值，为全国中小门店提供正品行货；为品牌商打造透明、可控、高效的新通路，未来五年将打造百万家线下智慧门店——京东便利店。

京东金融集团，于 2013 年 10 月开始独立运营，定位为金融科技公司。京东金融依托京东生态平台积累的交易记录数据和信用体系，向社会各阶层提供融资贷款、理财、支付、众筹等各类金融服务。夯实金融门户基础，并依托京东众创生态圈，为创新创业者提供全产业链一站式服务。京东金融现已建立十大业务板块，分别是供应链金融、消费金融、众筹、财富管理、支付、保险、证券、金融科技、农村金融、海外事业。京东金融 APP，为用户提供了“一站式金融生活移动平台”，涵盖了目前理财加消费的金融产品。2017 年 6 月，京东金融重组完成交割。

京东集团于 2017 年 4 月 25 日正式成立京东物流子集团，以更好地向全社会输出京东物流的专业能力，帮助产业链上下游的合作伙伴降低供应链成本、提升流通效率，共同打造极致的客户体验。京东物流将为合作伙伴提供包括仓储、运输、配送、客服、售后的正逆向一体化供应链解决方案服务、物流云和物流科技服务、商家数据服务、跨境物流服务、快递与快运服务等全方位的产品和服务，致力于与商家和社会化物流企业协同发展，以科技创新打造智慧供应链的价值网络，并最终成为中国商业最重要的基础设施之一。目前，京东是全球唯一拥有中小件、大件、冷链、B2B、跨境和众包（达达）六大物流网络的企业，凭借这六张大网在全球范围内的覆盖以及大数据、云计算、智能设备的引入应用，京东物流将打造一个从产品销量分析预测，到入库出库、再到运输配送各个环节无所不包，综合效率最优、算法最科学的智慧供应链服务系统。截止目前，京东物流在全国范围内拥有超过 500 个大型仓库，运营了 13 个大型智能化物流中心“亚洲一号”，大件和中小件物流网络实现大陆行政区县 100%覆盖，自营配送覆盖了全国 99%的人口，将商品流通成本降低了 70%，物流的运营效率提升了 2 倍以上。另外，京东物流还通过一系列技术创新，研发并推广创新环保材料，全方位打造了“时效、环保、创新、智能”的绿色物流体系。

全面向技术转型

京东是一家以技术为成长驱动的公司，从成立伊始，就投入大量资源开发完善可靠、能够不断升级、以应用服务为核心的自有技术平台，从而驱动电商、金融、物流等各类业务的成长。未来，京东将更加重视技术的战略地位，发展云计算、大数据、智慧物流、人工智能、AR/VR、智能硬件等最新技术，以推动京东实现快速、可持续增长。未来十二年，京东集团将坚定地朝着技术转型，用技术将第一个十二年建立的所有商业模式进行改造，打造一个包括智能商业、智能金融、智能保险在内的全球领先的智能商业体。

正道成功

京东坚持诚信经营，大量品牌直供从源头杜绝假货，对假冒伪劣商品“零容忍”，通过严审商家资质、严控进货渠道、自主研发质控系统等六大举措确保正品行货。京东坚守“正道成功”的价值取向，坚定地呼吁用合法方式获得商业成功。

2016 年京东重拳出击、实力反腐。推行实名公布反腐案例、设立反腐奖励专项基金、公布《京东集团举报人保护和奖励制度》、上线反腐网站“廉洁京东”等数项坚定、扎实的反腐举措，打造健康有序的商业环境。

京东奉行客户为先、诚信、团队、创新、激情的价值观，期望成为全球最值得信赖的企业。

第二节 京东大事记

序号	时间	事件
1	1998 年 6 月 18 日	刘强东在中关村创业，成立京东多媒体
2	2004 年 1 月 1 日	京东放弃实体店面，进入电子商务行业
3	2007 年 7 月 1 日	京东战略布局自建物流
4	2008 年 10 月	上线日用百货类商品，向综合型电商转型
5	2010 年 12 月	开放平台正式运营
6	2013 年 10 月	京东金融开始独立运营，完成金融业务布局
7	2014 年 3 月 10 日	京东与腾讯达成战略合作
8	2014 年 5 月 22 日	京东集团正式在美国纳斯达克交易所挂牌上市，成为首个在美国成功上市的大型综合类电子商务企业。
9	2016 年 7 月 20 日	《财富》杂志公布了 2016 年全球财富 500 强榜单，京东集团成为中国首家且唯一入选财富 500 强的互联网企业。
10	2017 年 4 月 25 日	京东物流子集团正式成立，致力于成为中国商业最重要的基础设施之一

第三节 企业文化

“您对价值观的坚守，正在帮助我们成为一家伟大的公司”。

——京东创始人兼 CEO 刘强东

京东文化主要由使命、愿景、核心价值观和京东 DNA 组成。核心价值观是指导所有京东人行为的圣经，它能够凝聚组织与团队的力量，保证所有京东人在共同使命的指引下，以一致的步调、统一的行动向着愿景前进。正道成功、客户为先、只做第一是京东人的 DNA，是京东成立至今坚持不变、越来越鲜明、最具辨识性的文化特质和基因。

【使命】科技引领生活

【愿景】全球最值得信赖的企业

【京东 DNA】客户为先、只做第一、正道成功

◇ 客户为先：京东存在的价值，就是为客户服务。我们生活的一切，都是供应商、用户、合作伙伴给的，所以要感恩、服务、成就他们。要心怀感恩，为他们提供极致的服务，并成就他们能够更好的发展。

- ◇ 只做第一：战斗，战斗，只做第一！京东公司从创办之日起，“只做第一”就一直是全体京东人所坚守的信念。京东最不缺的就是激情和超越，京东人最不怕的就是行业巨头。激情是人生最大的生活态度。我们每天都在挑战，自我挑战，不断刷新自己的记录。现在更需要我们保持英雄本色，放下骄傲、心怀敬畏，依靠组织的灵活变革和制度的有效保障，传承创业时期的敏锐、执行和激情，这是我们的核心竞争力。
- ◇ 正道成功：京东过去 12 年为国家和社会创造的最大贡献就是正道成功！
京东所有的价值观，其核心用一个字来概括就是“正”。
不该赚的钱，京东永远不会动一点点脑筋，更不会花哪怕一秒钟的时间去思考。
在京东，假水货，偷税漏税，克扣员工福利这三类钱不赚，对假货和贪腐零容忍。京东从一个小柜台发展成为全球 500 强企业，用实际行动向全社会、向无数年轻人、向无数企业家、向无数创业者证明了，合法是可以成功的，合法是可以赚到利润的，全部用合法正当的方式获得我们的商业成功。希望京东能够让无数的企业家、创业者坚守一个信仰，就是完全通过合法的方式也可以取得成功，也可以拥有巨大的财富。跟正直善良的一群人，互相关爱、尊重的一群人一起合法、干净地成功，过有尊严、有信心的生活，就是我们最实在的社会责任。

【核心价值观】：客户为先、诚信、团队、创新、激情

- ◇ 客户为先：客户为先是我们一切工作的出发点和评价标准，我们倡导主动服务，为客户提供极致体验。
- ◇ 诚信：诚信是京东经营的基本商业准则，是每个京东人必备的基本品质。
- ◇ 团队：团队是京东取得持续成功的基石，协作是京东人实现伟大目标的必由路径。
- ◇ 创新：创新是京东保持核心竞争力的源泉，是持续发展的不竭动力，是个人永葆职业青春的秘诀。
- ◇ 激情：激情是京东人面对挑战时的强大驱动，是京东人超越梦想永不停息的脚步
关于核心价值观的详细内容，请见《京东核心价值观手册》。

京东希望每一名员工将企业文化践行于工作中，融入到生活中。

1. 价值观传递

每一位管理者都应积极传递京东价值观，并在实践中以身作则。公司倡导管理人员应对员工开展价值观培训，促进员工深入了解公司价值观内涵和行为要求，积极识别员工的价值观行为，并以公开形式及时给予鼓励表彰。

2. 践行价值观--一线支援

一线支援是京东的文化传统，发展到今天已演变为有强烈文化传承与象征意义的仪式。公司要求所有管理者每年至少两次下一线支援，同时倡导每位京东人积极参与一线支援行动，在充满激情的氛围下充分感受客户为先、激情和团队协作的京东文化价值内涵。



第四节 社会贡献

“一家真正的植根于大众的企业，是能够代表这个国家精神的，乐于承担社会责任，为这个国家和人民做一些普惠价值的事情。”

——京东创始人兼 CEO 刘强东

京东成立以来，一直在积极履行社会责任、关注公益，创建了融合自身特色的京东公益平台并将社会责任融入企业发展战略中。2014 年京东公益基金会正式成立，并提炼出“助力京东实现全球最值得信赖的企业梦想，倡导全社会简单快乐做公益”的责任理念。

京东公益倡导全体员工“助力京东实现全球最值得信赖的企业梦想，倡导全社会简单快乐做公益”的责任理念——“成为一家有温度、能影响到每个中国人生活的企业”，带动员工积极承担社会责任，倡导及建议各部门创新性地开展各类公益活动，通过志愿者、俱乐部活动等将公益主题融入团队建设，创造社会价值。

企业社会责任六为理念

- 为员工：传递雇主品牌价值
- 为供应商：提供责任电商平台

- 为用户：让电商平台便利、快乐的购物形式服务社区
- 为投资者：提供公司的可持续发展的价值
- 为环境：影响供应链上下游，环境友好
- 为社会：传递国民企业正能量

第二章 员工行为准则

第一节 基本行为准则

1. 任何员工均遵守以下基本行为准则，如违反将给予到纪律处分：

- 1.1 严格遵守法律；
- 1.2 严格遵守本手册及公司政策；
- 1.3 遵守职业道德，保持最高的职业操守，保证本人的行为符合职业道德及行业规范的要求；对其他员工、供应商保持尊重，不从事任何有可能破坏公司良好秩序的行为。
- 1.4 始终保持诚实正直，包括对公司诚信、对同事诚信、对合作伙伴诚信、对客户诚信；
- 1.5 恪尽职守，学习新的知识和技能，提高工作业绩，并为提升职业发展所需要的能力做准备；
- 1.6 不从事任何超出本人权限、有损公司利益的行为；不从事任何可能对其他员工履行职责产生不利影响的行为；
- 1.7 不从事任何可能损害公司、公司其他员工或公司客户的信誉和声誉的行为，公司禁止打架等扰乱正常公司经营或管理秩序的行为，以及欺诈、胁迫、恐吓、侮辱他人的言行；
- 1.8 不将公司管理、业务经营或客户的保密信息和记录用作私人目的或向公司授权人员以外的人员泄漏；
- 1.9 确保仅为公司正常经营和个人履行职责之目的使用公司的办公区域、设备和设施；
- 1.10 不以权谋私，不凭借个人职务或职责之便索取或接受金钱、礼物或其它利益；
- 1.11 不迟到、早退、未经审批无故缺勤或在工作时间内擅自离岗；
- 1.12 保持良好的工作状态，不在工作时服用酒精饮料或非法药物，禁止在非吸烟区域内吸烟；
- 1.13 充分尊重同事，不对同事进行骚扰或歧视；
- 1.14 遵守关于工作健康和安全的规定；
- 1.15 保护公司电脑系统的安全和完整，不进行可能危及公司电脑系统的操作（例如在系统发出病毒提示后仍然访问被提示的网站），采取适当措施防止意外或人为的损坏及防止违反保密、信息安全政策的行为。

2. 在任何管理岗位的员工，除应遵守上述基本行为准则外，对于其所辖范围内业务及人员还应承担监管责任。未尽管理职责（包括错误的管理行为、疏于管理、监督不力等）将受到纪律处分，甚至解除劳动合同。

第二节 工作场所规范

1. 员工卡

作为京东的一员，员工工作时间需要佩戴员工卡。如有遗失，员工应在 24 小时内通知行政部进行补领，并承担制卡费用。

2. 外表和着装

整洁得体的仪容仪表可以让客户或供应商对公司产生良好的直观印象，也有助于员工之间的合作。公司期望每一位员工都保持整洁得体的仪容仪表，要求穿着制服工作的员工应按照公司标准穿着制服。

3. 工作场所严格禁止行为

公司禁止员工在工作时间饮用酒精饮品、在工作场所藏有、使用法律规定的违禁品（包括但不限于违禁药物、毒品及衍生物等任何影响工作与安全的物品）。未经允许，不得将亲友或无关人员带入公司。

第三节 安全与健康

公司努力营造并为员工提供安全的工作环境，每一名员工均有义务保持良好和安全的工作的环境，管理岗位的员工应对其所管辖范围内的安全承担管理及监督责任。

1. 公司资产

1.1 为更好地开展工作，公司为员工配备或提供物品、设备等供员工工作使用，员工应妥善保管，使用时应遵守操作规范，注意爱护和节约使用，离职时应返还公司。

1.2 如因故意或过失对公司财产造成毁损，公司可向员工追偿。

2. 进入限制

1.1 未经公司事先批准，员工不得将与工作无关的人员带入工作场所。

1.2 对以下员工，公司有权要求其离开或限制其进入工作场所：

1.2.1 公司安排接受调查或安排休假的员工；

1.2.2 精神或行为失控的员工，或其它扰乱工作秩序的员工。

3. 吸烟

员工应到指定场所吸烟，在禁烟场所吸烟是不被允许的违纪行为。

4. 遵守安全守则及安全培训

4.1 全体员工都应严格遵守公司、部门、工作场所、岗位、业务相关的安全规定。

4.2 公司鼓励员工参加公司组织的安全培训，敦促员工掌握必要的安全技能。

5. 健康

公司关注员工的身心健康。每年度公司将安排员工进行定期体检，发生紧急情况时，公司会尽力为员工提供及时的医疗救助。

第四节 反腐败

为了保持京东集团全体员工清正廉洁、恪尽职守的工作作风，预防腐败，消除腐败，保障公司及个人利益不受侵犯，保障公司的健康发展，每一名员工都应当遵守《京东集团反腐败条例》及其它与反腐败相关的规定。

1. 腐败行为的定义

1.1 本条例所称的腐败行为是指京东集团员工在履行职责或者行使职权过程中发生玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊 损害京东集团利益的行为或以图协助京东集团获取或保留某项业务，贿赂他人的行为。 包括但不限于：

1.1.1 为自己、利害关系人或他人谋取不正当利益；

1.1.2 利用职务便利收受、获取各种名义的回扣、手续费及其它好处，归个人或小团体所有；

1.1.3 收取礼品及馈赠不上交、私自接受合作伙伴宴请；

1.1.4 贿赂他人或收受贿赂、介绍贿赂；

1.1.5 挪用、侵占及盗窃公司资产；

1.1.6 滥用职权或徇私舞弊损害公司利益；

1.1.7 利益冲突；

1.1.8 违反“反海外腐败行为法案（FCPA）”；

1.1.9 其他腐败行为

1.2 每位管理者须对任期内所分管的业务而发生的腐败行为负责。

2. 反腐败遵守三大原则：

2.1 人人反腐原则：预防及打击腐败行为是京东集团每一名员工的职责，京东联合合作伙伴及社会的力量开展腐败治理工作。

2.2 零容忍原则：任何员工违反京东集团反腐败条例的行为都会导致解聘并列入失信名单，涉嫌违法犯罪的将依法移交司法机关处理。

2.3 ABC 问责原则：每位管理者须对任期内所分管的业务发生的腐败行为负责，并把反腐败工作作为绩效考核的重要组成部分。

3. 腐败行为的预防

3.1 每名员工应签署《反腐败条例承诺书》，确保知晓公司对诚信及反腐败的要求。

3.2 禁止员工以各种手段挪用、侵占及盗窃公司资产。

3.3 礼品馈赠管理参照《京东礼品馈赠管理制度》执行。

3.4 宴请管理：原则上不接受供应商的任何付费的商务宴请、差旅、娱乐等。参见《京东集团供应商付费的差旅及商务宴请规定》。

3.5 防止利益冲突。

3.51 利益冲突是指员工的个人利益与员工身份所代表或维护的公司利益之间可能发生的矛盾和冲突；

3.52 利益冲突相关人包括员工及其配偶的利害关系人，含员工的直系和旁系亲属、员工配偶的直系亲属，员工及其配偶的商业合伙人或对其经济利益有影响的人；

3.6 遵守反海外腐败行为法案（FCPA）。

4. 反腐败的调查

4.1 内控合规部独立行使调查权，任何部门及个人不能干预及限制。任何个人和部门不得拒绝、阻碍调查人员开展工作，不得对其进行打击报复。

4.2 内控合规部调查人员因调查需要可以约谈任何员工，公司员工在健康状况允许的前提下，不得以其他任何理由拒绝约谈。

4.3 被调查的部门及个人应按照京东集团相关规定主动配合内控合规部进行调查，完成相应的调查记录。被调查的部门及个人应对其提供的证据材料的真实性负责，在调查过程中如出现故意隐瞒或欺骗的情况，则视为严重违纪予以辞退处理。

4.4 内控合规部设立腐败举报中心，全面收集发生在各个领域的各类腐败信息。京东集团会对所有信息提供者及所提供的所有资料严格保密。腐败举报中心联系方式如下：

联系电话：010-89111919；13720098110

联系邮箱：jiancha@jd.com

4.5 集团鼓励实名举报，对于实名举报提供的信息经调查属实的，将按案件影响的大小给予实名举报者相应奖励。具体参见《京东集团举报人保护和奖励制度》。

5. 反腐败的处理

任何员工违反《京东集团反腐败条例》的行为都会导致解聘，取消已经授予的所有期权/限制性股票单位/基于限制性股票单位所获得的股票，涉嫌违法犯罪的将依法移交司法机关处理。

第五节 保密和竞业限制

1. 公司的保密信息是指，不为一般公众所知悉的与公司、公司的关联方及其各自的客户、管理人员和员工有关的任何信息，或者公司、公司的关联方及其各自的客户、管理人员和员工负有保密义务的由第三方所有的信息，无论以纸质或电子形式、书面形式或口头形式存在公司的，主要包括公司的商业秘密和其他非公开信息。员工在公司工作期间及离职后至保密信息被合法公开之前，均应当承担保密义务。
2. 在法律允许的最大范围内，员工因履行职务而产生的知识产权（包括但不限于发明、实用新型、外观设计、著作权）等权益成果均完全归公司所有。
3. 公司根据员工的岗位、职级、业务内容、涉密情况等因素与员工签署保密协议或保密与竞业限制协议，员工应签署并遵守。

4. 公司有权根据实际情况，决定已签署保密与竞业限制协议的员工在离职后是否需要履行竞业限制义务。需要履行竞业限制义务的员工应严格遵守协议的约定，配合公司对履约情况的回访，并对违约行为承担法律责任。

第三章 员工管理

第一节 聘用

1. 聘用原则

- 1.1 公司本着“公开、公平、公正、择优”的原则聘用员工，不因民族、种族、年龄、性别、婚姻状况、社团以及宗教信仰的不同而给予不同待遇，在人才选用育留上，力争实现人尽其才、才尽其用。
- 1.2 当有职位空缺时，公司将优先考虑在职员工。

2. 内部推荐

- 2.1 公司鼓励内部推荐，激励并倡导全体员工共同参与公司招聘事务，帮助公司传播雇主品牌，引进优秀人才。
- 2.2 公司所有管理者（此处指所有行使管理者权限的人员，包括管理序列人员以及专业序列但行使管理者权限的人员），原则上不可以录用自己曾经就职公司的下级到自己所管辖的部门仍然担任自己的下级（包括直接下级和隔级下级），如有必要录用，必须按照“一拖二”执行细则进行审批，且每个管理者的直接下属中，此类人员最多不超过两个人。详情及审批流程可参见《一拖二原则执行细则》。
- 2.3 内部推荐信息发布渠道及奖金标准：
- 2.3.1 为了满足全体用人部门对人员的需求，京东集团设置了多样化的内部推荐渠道：
- 1) 以全员邮件形式发布的公司内部推荐岗位信息及任职要求；
 - 2) 公司内部 ERP→“荐才纳贤”板块；
 - 3) 京东集团招聘部官方微信“京东招聘”以及京 ME 等移动端发布渠道。
- 2.3.2 当符合推荐标准的被推荐人入职转正后，公司将按照《内部推荐制度》的奖金标准向推荐人发放推荐奖金。
- 2.4 不允许内部推荐的情况和其他内部推荐相关规定，请参见《内部推荐制度》。

3. 亲属回避

- 3.1 公司实行亲属回避管理制度，凡在公司有亲属关系的应当在应聘时如实告知公司或在知悉后如实申报，凡在在职期间建立亲属关系的应在建立亲属关系后及时、如实申报。
- 3.2 若其中一方为公司 VP 级（含）以上管理人员，需遵守以下原则：
- 1) 双方不能在除京东商城以外的同一个子集团或子公司（如京东金融、京东物流）工作；
 - 2) 双方不能向京东商城 CEO 汇报的管理者所管辖的同一个事业部、体系或部门工作；

- 3) 双方不能在集团同一体系（CHO&GC 体系、CFO 体系、CTO 体系、CPO 体系）或同一职能部门（如 CEO 直管部门）工作；
- 3.3 若其中一方为公司总监级（含）以下管理人员，双方不能有直接、间接或虚线汇报关系，且不能向同一个管理者汇报；
- 3.4 若双方均为非管理序列，不能向同一个管理者汇报；
- 3.5 若一方在重要敏感部门（如财务部、人力资源部、内控合规部、法务部），则另一方不能在其直接支持、服务的部门工作。
- 3.6 其他请参考《京东集团亲属回避管理制度》。
- 3.7 二次入职：二次入职员工招聘必须符合招聘管理制度相关规定，且二次入职人员的聘用必须符合《京东集团二次入职制度》。

第二节 入职

1. 入职要求

- 1.1 所有新入职员工（含二次入职员工）必须配合公司完成背景调查流程，确保符合入职要求。
- 1.2 报到时需向公司提供：《录用通知书》、体检证明或健康证、《离职证明》原件、身份证原件及复印件、1 寸彩色证件照、户口本原件及复印件、银行卡账户、学历证书原件及复印件、各类职称或技术等级证书原件及复印件。
- 1.3 员工应按照公司要求办理入职手续，并签订劳动合同。不能按照公司要求提供入职资料及按时报到的，公司有权拒绝接受员工入职。员工应保证提供的所有资料的完整、真实、合法和有效，否则视为严重违反公司的规章制度，公司有权与其解除劳动合同，并不作任何补偿。
- 1.4 为了保障员工个人资料的准确，当员工的个人信息发生变化时，需要在一周内以书面形式或线上信息更新系统（已开通的情况下适用）通知人力资源部。
- 1.5 每位新入职员工都要参加公司的入职培训及考试，尽快熟悉工作环境，了解部门和岗位情况、业务流程等。

第三节 转正

1. 试用期

根据岗位不同，试用期为一至六个月，以劳动合同约定为准。任何一方认为不满意或不适合，双方都可以解除合同，但应提前 3 天以书面形式/邮件方式/系统提报等方式通知另一方。员工在试用期离职，也必须依照公司的离职流程办理手续。

2. 试用期培训

每位新入职员工在试用期内都需完成公司安排的入职培训及考试，入职培训包含京东企业文化和各部门岗前业务培训，根据公司要求完成入职培训且通过考试是新员工通过试用期考核的必要条件，培训签到和考试成绩将作为新员工转正的重要依据。

3. 试用期要求

- 3.1 员工在试用期内需根据部门岗位要求以及绩效考核要求完成相关工作。
- 3.2 试用期内，部门管理者应对试用期员工进行及时的考核，如发现员工有不符合录用条件的，公司可依法解除劳动合同。员工需在试用期满前一周完成公司的入职培训考核、工作能力和业绩考核、价值观考核，考核合格的通过试用期并转正，考核不合格的公司可依法解除劳动合同。
- 3.3 员工试用期到期前，应主动与部门管理者进行试用期工作表现的沟通，并发起转正流程，提交试用期相关文档。

4. 员工存在以下情形的，将被视为不符合录用条件，公司可以通知员工解除劳动合同

- 4.1 不能按要求完成工作任务，或达不到岗位任职要求；
- 4.2 在试用期满前，规定入职手续无法齐备的（包括但不限于在规定时间内提供全部入职个人资料、签署劳动合同等入职材料、按要求办理社保公积金转入等）；
- 4.3 试用期末参加入职培训或者入职培训结业考试不合格的；
- 4.4 试用期间受记过及以上处分者；
- 4.5 试用期内出勤率低于 85%（计算公式：试用期实际出勤日/试用期应出勤日），迟到早退累计达三次（或以上），或有旷工现象的；
- 4.6 违反诚信原则、回避原则，或有欺骗、隐瞒行为者（包括但不限于伪造学历、工作经历、证书，个人提供的简历、入职登记信息、健康状况等与真实情况不符）；
- 4.7 曾经被公司辞退或未经批准擅自离职者；
- 4.8 价值观及/或能力考核不合格（价值观及/或能力考核低于 3 分）；
- 4.9 判处有期徒刑，尚在服刑者；
- 4.10 被剥夺公民权利者；
- 4.11 通缉在案者；
- 4.12 未满 16 周岁者；
- 4.13 属于传染性疾病病原携带者、或患有其他严重疾病；
- 4.14 患有精神病的；
- 4.15 实施违反国家法律法规的行为或严重不道德行为，如加入邪教组织、恐怖组织，酗酒、吸毒、赌博、嫖娼者；
- 4.16 入职本公司将违反竞业限制义务的；
- 4.17 拖欠他人重大债务或进入法院执行程序未偿还债务者；
- 4.18 在校学生；
- 4.19 与其他单位尚未解除劳动关系者；
- 4.20 不具备政府规定的就业手续者；

- 4.21 法律、法规等规定的其他不得录用者；
- 4.22 严重违反公司制度行为的；
- 4.23 公司认为不符合录用条件的其他情况。

第四节 调动

1. 定义

调动是指员工所任职的公司、部门、岗位、工作地点或职级等发生变化的情形。为避免疑义，员工在集团内不同实体中转移的亦属于调动（具体适用范围以公司规定为准）。

2. 类型：调动根据发起方的不同分为两种类型

- 2.1 公司单方做出或发起的调动：例如，公司因业务发展需要而向员工提议做出调动，或因员工不胜任工作而调整其工作岗位。
- 2.2 员工发起的调动：例如，员工参与公司内部竞聘等而发起的异动，员工需在原岗位上满足调动制度中规定的期限和绩效要求等（M/P/T/序列须在原岗位服务满 12 个月）。

3. 要求

- 3.1 上述两种类型的调动，均需要根据调动流程完成相关调动手续的办理，其中员工发起的调动，必须在征得原部门领导书面同意后方可启动。
- 3.2 调动生效前，员工仍需按照原部门的工作要求完成相关工作，调动后员工应根据调动后部门的业务要求完成工作。
- 3.3 由员工发起的调动，调动员工需要通过内控合规部门的“离任审计”，具体人员范围由公司视实际业务需要决定。
- 3.4 调动流程生效后，员工应根据公司要求签署相关法律或公司内部文档资料，包括但不限于劳动合同变更协议等，未按公司规定完成调动流程一律视为无效调动。

第五节 离职

1. 定义

离职是指公司和员工，依据法律法规解除或终止双方劳动/劳务/实习关系，并及时合法办理相关离职手续。

2. 类型

离职分为以下几种方式：

- 辞职
- 公司单方通知员工解除劳动合同
- 双方协商解除劳动合同
- 劳动合同依法终止

- 2.1 辞职：因员工个人原因发起的离职。试用期内员工辞职应至少提前三日提出书面离职申请，转正后员工应至少提前三十日提出书面离职申请。
- 2.2 公司单方通知员工解除劳动合同：公司在员工出现《劳动合同法》第 39 条规定的过错情形，或公司根据《劳动合同法》第 40 条、第 41 条的规定单方通知员工解除劳动合同。
- 2.3 双方协商解除：公司与员工双方协商一致可以解除劳动合同。
- 2.4 劳动合同依法终止 劳动合同根据《劳动合同法》第四十四条等法律法规的规定而依法终止，包括劳动合同期满不再续签、劳动者退休等。

3. 离职要求

- 3.1 无论因任何原因解除或终止劳动关系/劳务关系/实习关系（适用于公司直接雇佣员工）或解除/终止派遣（适用于派遣员工），员工必须在最后工作日前或公司明确要求的日期前：
 - 3.1.1 完结任何未结的工作，并按照公司的要求向公司指定的人员陈述工作内容、正在处理的工作/项目的进展、客户关系及其它与工作相关的事项；
 - 3.1.2 将所有属于公司的、但由其持有、保管或控制的物品完好地归还给部门主管或公司另行指定的人员。应归还的物品包括但不限于：员工卡、进入公司工作场所的磁卡及钥匙、员工手册、各种移动通讯工具、电脑、掌上电脑、软件等。员工也已经将其在雇佣/派遣期间完成、获得或接触的以各种形式保存的公司文件、资料、手册及其它信息（无论是否包含公司的保密信息）移交给直接上司或人力资源部，且不得以任何形式保留相关文件资料或信息及/或其副本，除非公司另行通知，所有储存在公司之外并无法归还的该等资料必须被删除。如违反前述规定，无论是否对公司造成损失，均视为对公司信息安全、保密等相关制度的违反，员工需采取补救措施并承担相应法律责任。
- 3.2 离职流程需要通过内控合规部门的“离任审计”，具体人员范围视实际业务需要确定。
- 3.3 员工须签署相应的法律文件（例如：离职申请书）并在规定时间内完成本节 3.1 条规定的手续后，方可离开公司。离职手续完成后，公司将为员工出具离职证明。
- 3.4 员工的离职工资将在离职交接结束后予以结算，并在公司发薪日发放。
- 3.5 如果员工接受过公司提供的培训且签署过《京东员工专项培训协议》，并在与公司约定的服务期间内离职的，则必须按签订的《京东员工专项培训协议》约定予以支付违约金或赔偿；如果员工与公司签订了《保密和竞业限制协议》，且在离职时公司告知需要履行的，离职后必须遵守协议内容，否则公司将追究违约赔偿责任及法律责任。

第六节 退休

1. 退休年龄

男员工年满 60 周岁，管理岗位的女员工年满 55 周岁、工人岗位的女员工年满 50 周岁时退休。国家调整退休年龄后，根据国家最新政策执行。

2. 退休手续

达到法定退休年龄的员工应及时按当地政策办理退休退职手续，公司将配合提供资料和支持。

3. 退休返聘

公司有意继续聘用退休员工的，与员工协商一致后，双方将另行签署劳务协议。

第四章 考勤和休假

第一节 考勤

1. 考勤规定

1.1 根据岗位工作特点，公司的工时制度实行标准工时和特殊工时。标准工时制(含非弹性工作时间和弹性工作时间两种)的工作时间为：星期一至星期五，9:00-18:00(包括午休1小时，午休时间不计入工作时间)。公司依据国家法律法规和地方规定对部分岗位实行特殊工时制度。

1.2 公司实行考勤打卡制度，员工上下班需亲自打卡，不允许代打卡。考勤记录以公司考勤系统记录的数据为准。

1.3 不定时工作制员工，公司有权根据域、邮箱、门禁、餐补发放等规则来判断是否出勤，相关统计无出勤记录且未提报假期申请的视为旷工。

1.4 公司将如实记录、统计员工工作时间数据，员工应主动确认考勤休假情况。

2. 迟到、早退、未打卡

员工未在公司要求的上/下班时间到岗/离岗，即构成迟到/早退。

2.1 迟到：晚于规定时间15分钟(含)内到岗，为迟到。

2.2 早退：早于规定时间15分钟(含)内离岗，为早退。

2.3 未打卡：员工没有在考勤系统亲自打卡，视为未打卡。员工须在当月考勤周期内及时提交未打卡说明，未提交合理的未打卡原因说明或/和相关支持性材料的，视为旷工。

2.4 员工连续30天内迟到或早退三次及以上者视为员工严重违反公司的规章制度，公司有权立即解除与员工的劳动关系且不支付经济补偿。

2.5 员工考勤周期内累计6次(含)以上未打卡且无法说明合理原因或无法提供支持材料视为员工严重违反公司的规章制度，公司有权立即与员工解除劳动合同且不支付经济补偿。

2.6 迟到、早退、未打卡对薪酬福利的影响：

2.6.1 员工在考勤周期内第一次迟到、未打卡不影响薪酬，第二次起扣除全勤奖。

2.6.2 员工在考勤周期内如有早退现象，扣除全勤奖。

3. 旷工

员工应出勤却未出勤且未请假的，视为旷工。

3.1 旷工的情形：

- 3.3.1 未经请假或请假未获批准而擅自不到岗或离岗的；
- 3.3.2 请假期限已满，未续假或续假未获批准而逾期不归的；
- 3.3.3 未事前请假，因特殊原因未在当日上班 1 小时内通过电话或其它有效方式请假，或特殊原因消除后三个工作日内，未按规定办理请假手续的；
- 3.3.4 依据法律、相关协议、制度的规定，员工不服从工作调动和安排，不遵守部门、岗位工时制度，或公司对其部门、岗位调整工时制度后员工拒不执行的，视为严重违反公司制度，如因此未正常出勤的，视为旷工；
- 3.3.5 根据公司相关制度规定视为旷工的其他情形。

3.2 员工连续旷工 2 天（含）及以上，或一年内累计旷工 3 天（含）及以上的，公司有权立即与员工解除劳动合同且不支付任何经济补偿。为避免疑义，员工旷工最小统计及核算单位为 0.5 小时，不足 0.5 小时视为旷工 0.5 小时计算，累计旷工达 8 小时的，视为旷工 1 天。

3.3 旷工对薪酬福利的影响。

3.3.1 对薪酬影响：按照旷工时长扣除员工在该期间的工资。

3.3.2 对福利影响：扣减有旷工情形之日的餐补，当月无全勤奖。

4. 公出、出差

4.1 员工因工作需要需要公出（不离开本市），或出差（离开本市），需提前向部门负责人申请，说明公出/出差事由、时段，经批准后可视为公出或出差。未经批准的公出或出差，视为旷工。

4.2 公出、出差对薪酬福利的影响：

4.2.1 员工公出期间，不影响任何薪酬福利项目。

4.2.2 员工出差期间，按照公司的出差管理规定，享受出差补助，此期间不再享受餐补。

5. 加班

5.1 公司各部门应合理安排工作，保障员工的身心健康。公司提倡员工充分利用正常工作时间提高工作效率。

5.2 因工作需要在工作日、休息日、法定节假日延长工作时间的，需经过上级领导审批，未经过审批的加班不予认可。加班必须在当月提报，逾期不予以补报。

5.3 实行标准工时制的员工，加班分为工作日加班、休息日加班、法定节假日加班三种。

5.4 员工加班的最小统计及核算单位为 0.5 小时。

5.5 调休：自加班第二日起可按照 1:1 时间比例安排调休。不定时工时员工人员不适用。员工在加班发生后的 3 个月内进行调休。如在上述期限内，员工提出申请但因工作原因无法进行调休的，经管理者审批后可以顺延 3 个月。不得以调休时间冲抵迟到、早退、旷工、未打卡的时间或次数。

5.6 以下情形不视为加班：

- 5.6.1 排班时间在工时审批周期内，符合法定标准时长的；
- 5.6.2 公司在非工作时间组织的聚餐、旅游等活动；
- 5.6.3 公司在非工作时间安排的、由员工自愿选择参加的培训及会议；
- 5.6.4 出差路程不计加班；
- 5.6.5 员工在非工作时间自愿来公司，未经公司安排或批准的超时在岗；
- 5.6.6 中午 1 小时的用餐时间，下班后 1 小时的休息/用餐时间。
- 5.7 符合加班餐管理规定要求的，可享受公司福利晚餐或外出用餐费报销；符合加班打车报销管理规定的，可享受加班打车费报销；外出用餐和打车报销标准参照财务相关规定执行。
- 5.8 公司为了保证员工加班后有充分的时间调理身心，休息恢复，公司优先安排员工调休，员工调休视为出勤。法定节假日加班的，按照国家规定支付加班费。

第二节 休假

1. 概述

- 1.1 分为法定节假日、病假、事假、年休假、婚假、丧假、产假、陪护假、哺乳假、工伤假、公假、产检假等。法定节假日，以国家相关规定为准。
- 1.2 除法定节假日外，以上其它休假适用于公司正式员工。
- 1.3 所有的休假必须事先经过领导审批，否则构成旷工。休假人员应在不影响正常工作的前提下申请，在休假前应做好相关工作的移交，确保业务进程不受影响。休假期间需保持通讯畅通。
- 1.4 请假单据：员工休假不提交相应休假单附件的（休假单附件指根据本手册规定申请相应假期时需提交的相关材料），或者不能根据公司要求补充提供休假单附件及其它证明材料的按旷工处理。员工休假提交虚假休假单附件的，视为严重违反公司的规章制度，公司有权立即与员工解除劳动合同且无需支付经济补偿。
- 1.5 销假：员工取消休假或提前结束休假的，均应于返岗后第一时间向直接领导（三级机构负责人以上）申请销假，直接领导确认后到人力资源部办理销假手续。
- 1.6 根据对薪酬的影响，休假分为三类：全薪假、带薪扣减福利假、无薪假。
 - 1.6.1 全薪假：对薪酬、福利无任何影响的休假。
 - 1.6.2 带薪扣减福利假：按请假天数扣减相应的餐补和全勤奖，当日工资按照月薪标准的 100% 或一定比例进行发放。当月请假天数超过应出勤天数一半，绩效按照实际出勤天数折算。
 - 1.6.3 无薪假：不支付请假期间的薪酬、福利。

2. 病假

- 2.1 员工因疾病而申请的休假。病假以 1 小时计算，不满 1 小时按 1 小时计算。病假天数应连续计算。

2.2 员工每自然年度享有 5 天全薪福利病假即全薪病假，5 天以上 60 天以内的半薪福利病假即普通病假。当年入职不满一年的员工，应折算当年可享受福利病假天数，折算后不足 0.5 天的不予计算，大于 0.5 天小于 1 天按 0.5 天计算，公式为：

- 当年可享受的全薪福利病假天数为=（当年度在本公司正式服务时间/ 365 天）*5 天
- 当年可享受的半薪福利病假天数为=（当年度在本公司正式服务时间/ 365 天）*5 天；

2.3 员工转正后方可享受全薪福利病假天数，员工在每一自然年度未使用的福利病假天数将在年底清零，不得结转至下一年度。医疗期从申请全薪病假的第一天开始累计计算，包括周末和法定节假日的休假，非连续的休假会累计计算，具体按照以下规定执行：

累计工龄	企业工龄	医疗期期限	计算周期
10 年以下	5 年以下	3 个月	6 个月内累计病休时间
	5 年以上	6 个月	12 个月内累计病休时间
10 年以上	5 年以下	6 个月	12 个月内累计病休时间
	5 年以上 10 年以下	9 个月	15 个月内累计病休时间
	10 年以上 15 年以下	12 个月	18 个月内累计病休时间
	15 年以上 20 年以下	18 个月	24 个月内累计病休时间
	20 年以上	24 个月	30 个月内累计病休时间

注：如地方法规与本手册中医疗期规定不一致的，按照医疗期较长的标准执行。

2.4 员工申请病假必须提交正规医院开具的诊断证明原件、挂号费、就诊费和/或药费缴费凭证的复印件，证明材料内容须包含姓名、日期、病症、建议休假的时间段、医院公章或医师签名章；公司有权要求员工提交就诊医院/指定医院出具的除前述证明和凭证以外的其他证明材料（包括但不限于病历、处方、其他就诊凭证等）以核实是否符合休假条件。

2.5 公司有权前往员工就诊医院核实员工提交的病休证明材料，并要求员工到指定医院进行健康检查或复诊。发现员工在享受公司病假待遇时有任何欺骗、欺诈和滥用公司病假政策的行为，视为严重违反公司的规章制度，公司有权立即与员工解除劳动合同且不支付经济补偿。

2.6 病假对薪酬的影响：病假属带薪扣减福利假，具体薪酬标准如下：

2.6.1 每个自然年度内员工享有 5 天全薪病假，仅扣除相应的全勤奖和餐补。

2.6.2 每个自然年度内 5 天以上 60 天以内的病假按照月薪标准的 50% 发放日薪（不得低于当地最低工资标准的 80%），同时扣除相应的全勤奖和餐补。

2.6.3 每个自然年度内累计超过 60 天以上的病假，按照不低于工作所在地最低工资 80% 的标准支付。

2.6.4 员工非因工致残和经医生或医疗机构认定患有难以治疗的重大疾病时，公司将根据国家法律法规要求进行安排。

2.6.5 如地方法规与本手册就员工病假薪酬标准的规定存在差异，按照较高标准执行。

3. 事假

3.1 员工因处理私事需要申请假期的，为事假。事假以 0.5 小时计算，不满 0.5 小时按 0.5 小时核算。

3.2 员工只被允许在当年的年休假及调休休完后申请事假。原则上员工在职期间每次不可申请超过连续 30 个自然日或每一自然年度累计不可申请超过 60 个自然日的事假。入职 1 年以上员工，家中发生重大变故需请事假的，可申请最长不得超过连续 60 个自然日的事假。

3.3 事假属无薪假。

4. 年休假

4.1 年休假包括法定年休假（“法定年假”）以及公司补充福利年休假（“福利年假”）。

4.1.1 年假：员工在本公司和中国法律承认的其他用人单位工作年限（“社会工龄”）满 12 个月，依法享受法定年假。员工累计社会工龄已满 1 年不满 10 年的，每年法定年假标准为 5 天；已满 10 年不满 20 年的，每年法定年假标准为 10 天；已满 20 年的，每年法定年假标准为 15 天。法定年假标准的认定以员工入职时提供的入职前社会工龄为准。员工应确保信息准确无误，否则相应责任应由员工承担。

4.1.2 福利年假是指公司 M3/P7/T7 级及以上员工除享受法定年假政策外依据级别不同给予额外的福利年假。员工当年享受法定年假和福利年假受最高上限限制，M3/P7/T7 级及以上年度上限 10 天，M4/P9/T9 级年度上限 15 天，M5/P12/T12 级及以上年度上限 20 天，福利年假在转正后方享有。

4.2 年休假请假以 1 小时为计算单位，不足 1 小时的以 1 小时计算。

4.3 根据职工带薪年休假条例及实施细则的规定，员工有下列情形之一的，不享受当年的法定年假：

4.3.1 职工请事假累计 20 天以上且单位按照规定不扣工资的；

4.3.2 累计工作满 1 年不满 10 年的员工，请病假累计 2 个月以上的；

4.3.3 累计工作满 10 年不满 20 年的员工，请病假累计 3 个月以上的；

4.3.4 累计工作满 20 年以上的员工，请病假累计 4 个月以上的；

4.3.5 其他法定不应当享受年休假的情形。

4.4 职工已享受当年的年休假，年度内又出现上述规定情形之一的，不享受下一年度的年休假。年休假的休假计算周期为公历年度，即自每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。员工当年可申请的年休假天数为：本年度在本单位剩余日历天数除以 365 日乘以当年应享受的年休假标准天数，折算后不足 0.5 天的不予计算，大于 0.5 天小于 1 天按 0.5 天计算。员工离职当年可休年休假天数按照当年在本单位实际服务日历天数除以 365 日乘以当年应休年休假标准天数，折算后不足 1 天的不予计算，使用年假超出应享有年假天数的，按照事假规则处理。

4.5 公司根据实际工作情况，并考虑员工本人意愿，当年年度内统筹安排员工年休假。年休假一般不跨年度安排，因工作原因无法在年度内完成休假的，公司可在次年的 8 月 31 日之前安排休完。

4.6 年休假属带薪扣减福利假。

4.7 员工应该按照如下顺序使用年休假：(1) 上一年度剩余的法定年假；(2) 上一年度的福利年假；(3) 本年度的法定年假；(4) 本年度的福利年假。

5. 婚假

5.1 员工在公司任职期间结婚的，凭结婚证明可按照工作所在地的规定或政策享受婚假。

5.2 婚假自结婚证签发日起 12 个月内一次性使用完毕，按自然日核算，逾期未申请，则视为放弃；如因公司原因无法安排的经一级机构负责人审批通过后方可在上述期限内分两次休完。

5.3 员工休婚假需提供结婚证明原件和复印件。

5.4 婚假属带薪扣减福利假。婚假期间正常支付工资，不支付餐补和全勤奖。

6. 丧假

6.1 员工的直系亲属亡故时（直系亲属包括：祖父母、外祖父母、父母、养/继父母、配偶父母、配偶、子女），给予 3 个工作日的丧假。

6.2 员工休丧假需要提供相关证明材料，如死亡证明、销户证明、居委会或村委会等开具的证明材料等。

6.3 丧假属带薪扣减福利假，休假期间正常支付工资，不支付相应的餐补和全勤奖。

7. 产假

7.1 公司根据国家规定和公司实际情况给予女员工一定天数的产假，产假分为法定产假和公司补充福利产假两种。法定产假是指公司女员工生育时，可按照工作所在地的地方性法规或政策享受产假，例如，北京地区员工享有 128 天的产假；难产的增加 15 天，多胞胎生育的，每多生育 1 个婴儿增加 15 天假期。公司补充福利产假是指自员工司龄满三年后怀孕，且该新生儿为员工在职期间的首个新生儿，则员工可于休完法定产假后享受额外给予的福利产假。具体标准为：女员工除享有法定产假外，额外增加 30 个自然日的福利产假，法定产假与福利产假累加之和不超过 180 天（如法定产假已超过 180 天，以法定产假为准）。具体享受资格及休假说明可详见公司的《福利产假及陪护假的政策解读》。产假按自然日核算，须一次性休完，事后不予补假。员工休产假前 4 个季度绩效有 C 或 C-，则不得享有福利产假。

7.2 女职工怀孕流产时同样给予产假，其中妊娠 4 个月以内流产的，员工享有 15 天产假；妊娠 4 个月及以上流产的，享有 42 天产假。

7.3 员工申请产假，须提供结婚证书、生育服务证、出生证明或医院出具的预产期证明、怀孕周数证明或相关手术证明。不符合国家规定的生育，按照国家相关规定执行。

7.4 产假属带薪扣减福利假，休假期间正常支付工资，不支付相应餐补和全勤奖。

8. 陪护假

8.1 陪护假分为法定陪护假以及公司补充福利陪护假。

8.2 法定陪护假是指公司男员工,在其配偶生产时可按照工作所在地的地方性规定或政策享受陪护假,例如,北京地区享有 15 个自然日的陪护假。各区域地方法律法规等有特殊规定,按照当地政策规定执行。公司补充福利陪产假是指,男员工司龄满三年后其配偶怀孕生子,且该新生儿为员工在职期间的首个新生儿,则该员工可在享受法定陪护假后,额外增加 7 个自然日的福利陪护假。员工休陪护假前 4 个季度绩效有 C 或 C-,则不得享有福利陪护假。陪护假按自然日核算,须在子女出生后的一个月内一次性休完,事后不予补假。

8.3 男员工申请陪护假,须提供结婚证书、配偶怀孕周数证明、子女出生证明。

8.4 陪护假属带薪扣减福利假。休假期间正常支付工资,不支付相应餐补和全勤奖。

9. 哺乳假

9.1 有不满一周岁婴儿的女员工,每天给予 1 小时的哺乳假,多胞胎生育的,每多哺乳一个婴儿,每天的哺乳时间增加 1 小时。可选择早上晚到 1 小时,或是下午早走 1 小时。哺乳假不可累积使用。哺乳假自孩子一周岁之日起结束,具体时间以出生证明为准。

9.2 哺乳假属全薪假。休假期间工资、餐补和全勤奖正常支付。

10. 产检假

10.1 女员工怀孕定期检查,可根据孕期需要凭医院相关证明享有产检假,产检假不可累计使用。

10.2 根据怀孕周数不同,通常情况下,产检假天数具体规定如下:

- 怀孕 30 周前,每月 1 天产检假;
- 怀孕 30-36 周,每月 2 天产检假;
- 怀孕 37-40 周,每月 4 天产检假。

10.3 产检假属于全薪假。休假期间工资、餐补和全勤奖正常支付。

11. 工伤假

11.1 员工因工负伤或按职业病防治法规定被诊断、鉴定为职业病需要暂停工作接受治疗的,经劳动部门认定确属工伤时,休假期间医疗费用、工资福利待遇等依照《工伤保险条例》执行。

11.2 申请工伤假需提交正规医院开具的诊断证明和工伤认定书。

11.3 工伤假停工留薪期一般不超过 12 个月,伤情严重或者情况特殊,经设区的市级劳动能力鉴定委员会确认,可以适当延长,但延迟不得超过 12 个月。

11.4 工伤假属带薪扣减福利假,工伤期内按国家规定发放工资。

12. 公假

12.1 经公司批准从事社会活动或以下特殊情况而需占用工作时间的视为公假:

12.1.1 为鼓励员工作为志愿者通过行动帮助他人,特别给予 4 小时的带薪公益假期,最

小请假单位为 1 小时，年初自动分配当年有效，未使用部分视为自愿放弃，年底清零；

12.1.2 需出庭作证的员工，凭法院或其它司法机关的证明文件；

12.1.3 每年的 3 月 8 日为妇女节，女员工放假半天，妇女节为非全体公民法定假期，部门可根据当天的工作情况予以休假，适逢周六日不补假；

12.1.4 有子女的员工，遇子女学校开家长会，凭学校、幼儿园开会通知可申请公假；

12.1.5 少数民族习惯的节日，由各少数民族聚居地区的地方人民政府，按照各该民族习惯，规定放假日期。

12.1.6 国家由于重大事件而颁布的假期。

12.2 公假属于全薪假。休假期间工资、餐补和全勤奖正常支付。

12.3 除公益假外，其余公假以 0.5 天计算，不休的公假公司不予任何补休和补偿。

13. 审批权限：

13.1 审批原则

13.1.1 ABC 审批原则：假期审批遵循 ABC 原则，突破规则的考勤相关事宜或假期需要经过集团/子集团业务部门一层机构负责人和集团/子集团人资负责人的审批。

13.1.2 单次休假审批原则：单次的请假不可拆分后进行审批。

13.2 休假审批权限

13.2.1 婚假、产假、产检假、陪护假、哺乳假、丧假等法定假期直接管理者审批，报备隔级领导；

13.2.2 其他假期按照天数进行审批：

- 1) 3 天以内，直接管理者审批；
- 2) 3 天至 15 (含) 天，经两级管理者审批；
- 3) 16 天-30 (含) 天的，经三级管理者审批；
- 4) 31-60 天的，四级管理者审批，最高到区总或集团/子集团 CXO；
- 5) 所有规则内的假期，在区域/BG 内部完成审批。
- 6) VP 级及以上的假期，由其直接上级审批，并报备集团高管薪酬小组；
- 7) 直接向集团 CEO 汇报人员的假期，向 CHO 及总裁办助理报备。
- 8) 虚实线汇报部门，由实线汇报领导对其假期进行审批，同时报备虚线汇报领导。

第五章 薪酬福利和绩效管理

第一节 薪酬管理

1. 薪酬管理理念

公司倡导以重视人才、绩效文化和关注成本效率为核心的薪酬管理理念。致力于为员工提供完

善、具有竞争力的全面薪酬福利体系，包括月薪等固定薪酬，绩效奖金、年终奖金等变动薪酬、福利补贴等现金补贴，以及丰富多样的员工保障和关怀福利。在京东，符合条件的优秀人才还有机会获得股票等长期激励。

2. 薪酬保密

公司实行薪酬保密制度，员工的薪酬属于严格保密信息，员工不得与直接主管或相关人力资源部门同事以外的任何第三方谈论自己的薪酬。公司指定的管理岗位人员可掌握管理权限范围内的员工薪酬数据，但需严格遵守保密原则，未经许可泄露或传播他人薪资信息属于严重违纪行为。

3. 薪酬结构

公司实行按岗定薪，员工的薪酬结构和标准根据岗位序列和职级标准确定。当员工岗位发生变动时，参照晋升或异动管理的相关规定，根据新岗位所对应薪酬结构和标准进行调整。通常来说，员工的现金薪酬结构组成为： $(\text{月薪标准} + \text{绩效奖金}) \times 12 + \text{年终奖}$ 。

4. 发薪时间

公司薪酬核算周期和考勤周期为上月 21 日到当月 20 日，发薪日为每月最后一个工作日。

5. 年度调薪

公司每年会根据市场、行业及地区竞争状况等，对市场薪酬情况和内部薪酬竞争力进行回顾，并根据公司业绩指标完成情况、当期的人工成本预算额度等因素确定年度薪酬调整方案。

公司每年组织一次年度调薪，符合入职时间、绩效要求的员工可以参与年度调薪。具体的薪酬调整将参考员工个人绩效评定、薪酬竞争力水平和岗位重要性等因素确定。

6. 奖金激励

公司的奖金激励主要包括以下方面：

- 绩效奖金：

根据员工岗位序列适用相应的绩效奖金考核及核算方案。实行季度考核人员的绩效奖金通常为当月绩效奖金基数*上季度绩效奖金系数，其中绩效奖金系数根据绩效考核结果确定。入职、离职、异动等特殊情况下的绩效核算根据薪酬绩效核算相关规定执行。

- 年终奖金：

年终奖适用于薪酬结构中包含年终奖项目的岗位。公司每年根据业绩指标达成情况确认当年度的年终奖整体分配额度，员工个人的年终奖将根据个人年度绩效成绩和司龄等因素进行综合评定后确定。年终奖金通常在每年春节前发放，具体以公司当年公布政策为准。

- 其它激励：

公司鼓励管理人员根据管理需要给予员工不定期的及时激励和项目性激励。同时，京东每年都会组织年度评优工作，评选出公司级和部门级的优秀员工、优秀项目和优秀团队，并给予荣誉认可和奖金激励。

关于薪酬管理的详细规定，请参见《薪酬管理制度》及相关管理规定。

第二节 绩效管理

1. 绩效管理理念

公司推行强绩效激励导向，实施全员绩效和绩效全流程线上管理，以帮助管理人员有效管理团队绩效产出，同时公平公正地评估员工绩效，实现员工价值认可和激励。

2. 绩效等级评定

公司采用五档绩效等级，即：A+，A，B，C，C-，其中 A+和 A 的比例需要强制分布，C 和 C- 的比例不进行强制分布。公司绩效等级分布采用相对绩效概念，即在团队内通过绩效贡献度的比较，区分高绩效贡献和相对低绩效贡献人员。具体绩效等级的定义如下：

A+/卓越	A/优秀	B/可靠	C/需改进	C-/不合格
最高贡献者： <ul style="list-style-type: none"> ●个人绩效贡献远高于部门平均水平 ●取得杰出的成果；业绩明显高于平均贡献者（同级别/同类工作性质） 	高于平均贡献者： <ul style="list-style-type: none"> ●个人绩效贡献高于部门平均水平 ●工作范围 and 影响力超越其工作职责；绩效表现超过大多数同事 	可靠贡献者： <ul style="list-style-type: none"> ●个人绩效贡献与部门平均水平相当 ●始终如一地实现工作职责；具有适当的知识、技能、有效性和积极性水平 	较低贡献者： <ul style="list-style-type: none"> ●个人绩效贡献略低于部门平均水平 ●基本满足考核要求，但与他人相比不能充分执行所有的工作职责或虽执行了职责但平均水平较低或成果较差 	不合格： <ul style="list-style-type: none"> ●个人绩效贡献远低于部门平均水平 ●不能证明其具备所需的知识和技能或不能利用所需的知识和技能；不能执行其工作职责

3. 绩效考核应用

强绩效激励导向在员工管理和发展等方面均得到充分体现，高绩效员工在京东可以得到充分的激励和发展支持。除部分管理岗位、研发类岗位及一线员工外，绩效考核通常以季度为周期（具体考核周期根据员工所在部门和岗位性质确定）。为更全面评估员工相对长期的绩效表现，避免个别周期的绩效不稳定影响全年整体绩效成绩，公司每年实施 4+1 次绩效考核，即 4 次日常绩效考核+1 次年度绩效考核，其中：

- 日常绩效考核应用于绩效奖金发放、绩效改进和人员优化；
- 年度绩效等级应用于年终奖金发放、加薪、晋升和人才发展；
- 年度绩效等级评定参考被考核人年度的整体绩效表现，与日常绩效等级建立关联。

4. 绩效申诉

当员工对绩效结果有不同意见时，可以在绩效评定结果开放查询（通常为发薪日）的 30 个自然日内进行申诉，书面形式详细提交申诉理由。首先建议员工与直属上级沟通，如果无法就处理结果达成一致，则可以进入申诉流程，各级管理人员应给予支持，并确保申诉渠道通畅。员工如不同意一级机构负责人终裁意见，可以在收到终裁意见后 5 个工作日内通过员工关系部门进行特殊申诉。

关于绩效管理的详细规定，请参见《绩效管理制度》及相关管理规定。

第三节 员工福利与关怀

1. 福利管理理念

京东相信员工的幸福感和工作激情是支持京东成为一家伟大公司的源动力，京东秉承“以人为本”的理念，通过设立类型丰富、按需定制、体验优先的福利和关怀体系，从福利项目、关怀项目、慰问等方面给予员工关爱和帮助，不断提升京东人的工作幸福感。

京东实施阶梯式员工福利体系，在全员普惠性福利的基础上，按照人员类别提供分层级的阶梯福利项目，同一类别员工通常享受同样标准的福利。

2. 法定福利项目

● 社会保险、住房公积金：

公司按照国家和当地法律法规的规定为员工缴纳社会保险和住房公积金，应由员工个人缴存的部分，公司每月从员工工资中代扣代缴。原则上，每月 15 日前（含）入职的员工，公司于当月为其办理相关缴存手续。每月 15 日后入职的员工，于次月办理相关缴存手续。如员工离职，自劳动合同解除或终止当月停止缴纳。员工应按规定和公司要求及时提供办理社会保险和住房公积金所需材料，如因员工提交材料延误或其他非公司原因造成社会保险和住房公积金未及时缴纳，公司不承担相关责任。

● 法定假期

公司按照国家和当地法律法规的规定向员工提供法定假期，具体政策请参见本手册休假管理相关规定。

3. 公司福利项目

在法定福利基础上，公司为员工提供丰富多彩的公司内部员工福利和关怀项目。公司福利和关怀项目可根据公司管理政策和市场实践分析需要进行调整。

福利项目	福利说明	福利标准
京东特色福利		
我在京东过大年	为了让春节期间仍秉持“客户为先”理念，坚守工作岗位的京东人可以与子女团聚，公司为春节期间加班的员工提供子女团聚补贴等补贴项目。详细标准以当年公布政策为准。	依据审批标准执行
福利产假、福利陪护假	为了表达公司对京东新妈妈和新爸爸们的祝贺，分享京东大家庭喜添新丁的喜悦，凡员工或员工配偶于员工入职满三年后怀孕，员工在子女出生后，可享受公司额外给予的 30 天福利产假（法定产假与福利产假累加之和不超过 180 天，如法定产假已超过 180 天，以法定产假为准）或 7 天福利陪护假。详细规定参见本手册休假管理相关规定。	女员工：30 个自然日 男员工：7 个自然日
安居计划	为奖励员工对公司的贡献，帮助员工安居乐业，公司为符合条件的员工提供购房无息借款和低息借款，帮助员工安居乐业。详细规定	

	参见《京东集团安居计划》。 本计划外，公司也通过多种渠道，如福利租房、建立员工宿舍等为员工提供住房支持。	
爱心&救助基金	爱心基金，员工与公司 1:1 捐助；救助基金，专设 3000 万基金池。用于帮助遇有重大灾难、疾病的京东家庭，共度难关。其中，对于司龄 5 年以上的老员工，如罹患威胁生命安危疾病，提供不设上限的公立医院医疗费救助支持。详细规定参见《爱心&救助基金管理制度》	
司龄奖励	员工在公司连续工作满一年后开始享有司龄奖励，司龄奖励随员工在司时间逐年递增，超过 5 年后补贴封顶。详细规定参见《京东集团员工福利补贴管理规定》	每满一年增加 100 元/月，500 元/月封顶
老员工关怀	京东视老员工为宝贵的财富，满 5 年以上员工称为“大佬”，满 10 年以上员工称为“超级大佬”。每年 5 月 19 日设为京东老员工日，举办“五年砺银，十年锻金”大型老员工聚会，并为符合条件的老员工送上专属的金/银定制礼品。公司部分福利政策也对老员工进行资源倾斜。	-
专项福利补贴		
餐费补贴	除部分管理岗位外，员工享有正常工作日用餐补贴，工作日餐补根据员工实际出勤日核算，员工休假或缺勤按照休假管理的相关规定扣减相应的餐补。详细规定参见《京东集团员工福利补贴管理规定》	15 元/工作日
全勤补贴	除部分管理岗位外，员工每月出勤符合法定出勤天数，无迟到、早退、请假（年休假、调休假、公假除外）等情况，则可享受全勤补贴。详细规定参见《京东集团员工福利补贴管理规定》	50 元/月
健康关爱及保障福利		
意外伤害保险	员工自入职日起即可享有意外伤害保险，如因意外事故受到伤害，可按伤害程度获得一次性补偿金。详细规定参见《员工保险手册》。	依据保障方案执行
意外医疗保险	员工自入职日起即可享有意外医疗保险，如因意外事故受到伤害，相关医疗费用可获得补偿。详细规定参见《员工保险手册》。	依据保障方案执行
补充医疗保险	研发人员、经理级以上人员以及入职满一年的其他专业管理类员工，均可享有补充医疗保障，用于员工日常医疗费用报销。详细规定参见《员工保险手册》。	依据保障方案执行
差旅保险	员工因公出差期间享有额外的差旅保险，包含人身意外、紧急救援、财产等相关保障。详细规定参见《员工差旅保险手册》。	依据保障方案执行
年度体检	员工入职次年开始享有每年一次的免费体检。	依据体检方案执行
活动及其他类福利		
福利年假	M3 及 P7/T7 级别及以上员工在试用期通过转正后，可享受福利年假。福利年假按转正日折算当年应享有天数，离职时未使用的福利年假不予补偿。详细规定参见本手册休假管理相关规定。	-

加班福利	<p><u>加班餐</u>：专业管理类员工在规定的工作时间以外加班，并满足加班时间要求后方可享有加班餐。工作日加班至 20:00 以后且加班满 1 小时，可享一餐加班餐或加班餐费报销。节假日加班午餐/晚餐需满足累计加班 3 小时享一餐，累计加班 8 小时享两餐加班餐或加班餐费报销。</p> <p><u>加班打车</u>：专业管理类员工在工作日加班至 21:00 以后且加班满 2 小时享加班打车费报销。节假日加班满 3 小时及以上（不包含午餐和晚餐时间）可实报实销打车费。详细规定参见《加班打车报销管理规定》。</p>	<p>加班餐费：15 元/人</p> <p>加班打车：实报实销</p>
团队建设费	为提升团队凝聚力，各部门均有团队建设经费，用于组织员工聚餐/出游/参观/娱乐/体育活动活动、生日/结婚/生子庆贺、直系亲属去世慰问/春节一线困难员工慰问等。详细规定参见《团建费管理制度》。	150 元/人/季度（二级部门）+50 元/人/季度（一级部门）
节日福利	公司在三八节、端午节、中秋节、春节四大重要节日，为员工精心筹备暖心、贴心、具有京东范儿的专属食品及文化衍生品，给京东人送上节日的祝福。	-
福利券	员工可领取电子福利券，用于购买京东自营商品时获得优惠。	-
慰问关怀	每年 6.18 司庆和 11.11 大促等业务最繁忙时期，公司高管将带领特别关怀小组到一线和职场进行慰问，并送上特别的礼品，大家战斗在一起！	
子女关怀	公司不仅关注员工的职业发展成长，也在关注京东子女的学习成长。公司会统一组织京二代冬/夏令营，让员工在努力工作的同时，有更多的时间亲近家庭。公司每年都投入资源，积极与优质教育机构合作，为员工子女入托、就学提供多种优惠福利措施。	
凤巢计划	公司正在全国积极规划和开展“凤巢计划”，专门为员工打造办公、住宅、教育、医疗等一体化的基础设施，为京东人的幸福感筑巢。	
体验提升	为了提升员工体验，给到员工极致关怀，公司从入、离、调、转等环节进行员工关怀，针对不同群体开展丰富多彩的关怀项目，如迎新大会、转正大会、续签仪式、离职关爱等。	-

4. 福利与关怀沟通：

当员工在公司工作和生活中遇到问题、需要帮助或对员工福利项目和员工关怀提出意见和建议时，可通过员工福利和员工关怀邮箱进行反馈：

员工福利邮箱：fuli@jd.com

员工关怀邮箱：yuangongguanhuai@jd.com

第六章 员工沟通

第一节 员工沟通

1. 沟通理念

公司保持开放沟通的态度，员工可通过公司公开、正规的沟通平台和渠道，反馈意见和建议，寻求问题解决。在确保沟通渠道的公开、透明和畅通的同时，公司也禁止任何传播虚假、欺诈、诽谤、骚扰、负面信息等行为，一经查实，公司将按照严重违纪行为进行处理。

2. 沟通平台

为创造方便、有效的沟通渠道，提升沟通的及时性和反馈效率，公司设立了线上线下的多种沟通渠道，主要包括：

- 线下信息发布及互动平台：《京东人》内刊、各体系内部信息发布刊物
- 在线信息发布及互动平台：公司邮件、ERP 系统
- 即时信息发布及互动平台：咚咚、电话
- 移动信息发布及互动平台：京东 ME

3. 员工满意度调研

员工满意度调研，是公司重要的员工沟通项目，一般每两年开展一次。该项目旨在倾听员工心声，了解每位京员工真正“感受到什么”、“需要什么”，公司将根据调研结果优化管理机制，提升员工幸福感，创造简单、快乐、激情的工作生态环境。

第二节 员工申诉与投诉

所有员工均可就不公平对待向公司管理人员进行投诉。公司支持员工通过正规渠道进行申诉或投诉，不支持越级申诉或投诉。以下为公司处理员工申诉或投诉的三级程序，以便公正、系统的处理：

1. 第一级：所有员工应当首先向其直接上级反映问题。该上级须在 14 日内予以答复。员工未收到答复或不满意上级的答复应进行第二级程序。
2. 第二级：员工收到上级答复后 14 日内，或在首次反映问题给上级后 21 日内仍未收到答复，则员工可将问题提交给其间接上级。间接上级将进行审查并在 14 日内书面答复。如果员工在再次提交问题后 21 日内未收到第二级答复或员工不满意答复的，则可以进入第三级程序。（间接上级或此级别以上应当将投诉递交给其直接上级）。
3. 第三级：员工应当将全部书面往来函件及答复提交给所属人力资源部门。人力资源部门将在 14 日内作出最终答复并通知员工，除非其认为需要更长时间，并将此通知给该员工。
4. 对于无法解决的情况，员工可以通过公司的“大耳朵”热线或大耳朵邮箱进行申诉。一般情况下，公司将在 1 个工作日内进行回应，5 个工作日内对调查结果进行回复。
5. 公司将严格保密投诉/申诉人的资料。
6. 对于以传播虚假、欺诈、诽谤、骚扰、负面信息等方式进行恶意投诉、申诉的行为，公司将

按照严重违纪行为进行处理。

7. 公司申诉途径

- 大耳朵热线：4006183638
- 大耳朵邮箱：bigear@jd.com

第七章 人才发展与培训

第一节 人才发展

“一个公司成功的因素很多，但是最重要最关键的永远是人，是团队”

—— 京东集团 CEO 刘强东

在京东，人才是公司最宝贵的资产，是走向成功的基石。京东坚持树立正确的人才理念，建立公正的人才评估制度，提供丰富的人才发展举措，推行多元化的员工发展通道，充分激发员工潜质，让员工个人发展与企业发展相结合，为所有京东人创造良好的职业发展环境。

1. 人才价值观

人才价值观，反映了企业在选人、用人、育人、留人方面的根本看法，是一种长期形成的人才意识。在一定时期内，企业的人才价值观是影响和支配着员工队伍建设的统一标准。

京东的“4S”人才价值观以“成长成就京东人”为核心理念，具体总结为4S：

- JD Style：京东会全力发掘具有京东价值观烙印的人才；
- JD Stage：京东为人才提供广阔和平等的发展舞台；
- JD Speed：京东人才发展体系让人才与京东同速成长；
- JD Success：京东给人才的不仅仅是工作，更能成就有价值的人生。

2. 选人用人原则

2.1 价值观第一原则

京东秉承“价值观第一，能力第二”的用人原则，通过能力、业绩和价值观体系量化标准评分，将所有员工分为五类：金子、钢、铁、废铁和铁锈。价值观很好，业绩能力也很好的人是金子；能力、业绩不错，价值观也不错的人，是钢，大部分员工属于此类；价值观不错，但能力稍差的，是铁；能力不行，价值观也不行的是废铁；能力很强，但是价值观不过关的，是铁锈，是要坚决去除。公司倡导“80%钢+20%金子”的团队结构，以促进团队的稳定和发展。

2.2 七上八下原则

为适应京东集团快速发展的要求，满足关键人才的大量需求，进一步落地4S人才观，针对价值观良好，能力达到目标管理岗位任职资格要求70%以上的内部员工，尤其是年轻员工，大胆地予以提拔和任用；针对成熟业务及体系的经理级及以上的管理岗位空缺，坚持

内部优先的原则，要求 80%以上通过内部提拔，给予内部员工更多的平台、土壤和资源，来培养我们自己的核心管理队伍。

3. 人才评估

公司采用多维度的评鉴技术对人才进行全方位评估，评估方式不仅包括上级日常反馈、鉴于工作表现的绩效考核，也包括让员工更好全面了解自己核心价值观、领导力、专业力、发展潜力的标准化测评工具、360 评估及开放公正的人才盘点。

3.1 标准化测评工具

京东针对不同层级的员工建立了丰富多样的标准化测评工具库，帮助员工了解与梳理内在动机、职业价值观、个性特点、行为风格等内容，助推员工更清楚的认识与发展自我、规划更加合适的职业发展路径。

3.2 年度 360 评估

JD360 评估始终秉持用以“员工发展反馈”，帮助员工从上级、下级、同事、内部客户处获得多角度反馈，使其作为职场的一面镜子给予员工 360 度客观真实的反馈，帮助员工识别优势与不足，发现盲区，精准的制定职业与能力发展计划。京东 360 评估每年开展一次，内容包括价值观、领导力、学习敏锐度和专业力。

3.3 人才盘点

为有效实现业务战略、组织架构、人才发展的高度匹配，人才盘点作为京东重要人才管理活动于 2013 年首次启动，通过价值观、绩效、潜力等多个维度的评估和讨论，聚焦员工发展和人才识别，开放、客观、公正的开门盘点帮助确定员工职业和能力发展计划，全方位评价各级人才（继任者、高潜、中坚力量员工、待发展员工），为京东快速发展的人才需求提供了有力保障。

4. 人才发展

公司根据业务发展需求和员工实际情况，设计明确的人才发展机制，匹配多种培养和发展手段，打造多个人关键人才、战略和品牌人才发展项目，切实保障各级员工都能得到培养与发展。

4.1 人才开放原则——内部人才流动机制

为进一步帮助员工拓宽职业生涯，不断促进能力的提升，锻炼全局视野，公司在内部建立公平公正、共享共赢的内部人才流动机制。公司鼓励及支持员工通过异动、内部竞聘、短期体验等渠道拓展职业发展通道。员工在同一岗位服务满一年即可申请内部异动，现管理者不得以任何形式限制（除非证明会损害公司利益）。同一岗位服务满三年，现管理者要主动沟通员工发展需求，并推荐内部异动机会。同一岗位服务满五年，必须更换岗位。同时，公司严格禁止不健康的人才竞争。

4.2 员工个人发展计划（IDP）

个人发展计划（Individual Development Plan），是一个可以帮助到每个京东人提升自己

的成长计划,根据自己的职业规划、短期目标,结合 360 评估的优势项和待发展项的反馈,为自己量身定制一套专属的个性化发展策略。公司推动 IDP 的实施,致力于守护员工的职业梦想,记录员工的内部成长。

4.3 个性化的人才发展项目:

各体系/事业部/部门基于业务需求和员工的个性化发展诉求,将通过轮岗、职务拓展、挑战性任务、导师制、发展反馈、高管分享、内部课堂学习等多种方式给予员工提供针对性的培养和发展机会。

4.4 HIPO 培养项目:

公司高潜人才培养和发展方案包括以下内容:

- 经验历练:对 HIPO 管理者明确约定轮岗机制,同时赋能和倡导 HIPO 上级借助 IDP 给予挑战性任务、拓展职责范围等方式帮助 HIPO 成长;
- 联合发展:丰富发展手段,除正式学习课程之外,强化经验历练和非正式学习,真正给予 HIPO 群体多元的发展机会;
- 打造氛围:从内部宣传和文化导向入手,明确 HIPO 定位和培养目的,明确激励/福利资源对 HIPO 群体的导向,持续激励 HIPO 群体加速绽放光芒;
- 开放选择:为 HIPO 群体提供一揽子发展计划,按照发展需求匹配资源,同时面向连续被盘点为 HIPO 的人才,开放选择参加上一个职级发展方案的通道。

4.5 战略和品牌人才项目:

战略落地,人才先行,公司始终坚持在战略人才上的前瞻性布局,通过轮岗学习、项目历练、管理者分享等多种培养举措,全面提升综合能力,进入快速的职业发展通道。目前,公司已成功启动并运营以下战略人才项目:

- 国际化人才项目,(Global Pioneer Program),前瞻性储备和布局战略国际人才,打造一支高潜力、高成熟度、高准备度的全球开拓者。
- 管培生项目(TET),为公司提前储备培养流有京东血液的优秀管理者;
- 国际管培生项目(IMT),为公司提前一年引进培养具有国际视野的优秀管理者;
- 博士培训生项目(DMT),为公司技术革新储备优秀的引领者和驱动者;
- 印尼培训生项目(IDMT),为海外市场布局培养专业扎实、业务协同的实干者;
- 新星校招生项目(JD STAR),培养出色职场专业人士,支撑京东多元业务发展;
- 京锐暑期实习夏令营(JD RUN),海内外名校在校生储备,持续提升雇主品牌项目。

5. 晋升发展通道

5.1 年度晋升:为发展、激励、保留优秀人才,年度开放面向全员的晋升窗口。

5.2 日常晋升:除年度晋升外,对绩效表现优秀或做出重大贡献的员工,开放日常晋升通道。

5.3 内部竞聘:公司提供内部竞聘渠道,为内部优秀人才提供更加广阔、公开透明的职业发展机

会,鼓励员工根据组织的需求与个人的发展意愿积极参加内部竞聘,员工可通过竞聘实现个人晋升与发展,具体内容请参考《京东集团内部竞聘管理制度》。

第二节 员工培训

1. 培训理念

公司致力于为员工提供培训与发展的机会,以帮助员工发挥最大的业务潜能与管理才能,同时公司也倡导建立学习分享机制、沉淀组织智慧。员工可通过公司在线学习平台及线下各类别培训课程,结合自身工作和个人成长需要,有针对性地申请培训资源。

2. 培训项目(具体培训项目和课程请登录“ERP-京东大学主页”查询)

2.1 新员工培训体系:面对新加入公司 3 个月内的员工,通过线上自学(测试)+线下集训的方式,学习公司企业文化、规章制度、业务流程,让新员工在最短时间内融入公司及部门,在试用期内通过新员工培训考核完成转正。

2.2 通用力发展体系:通过不同主题学习项目和课程的设置,以线下集训、线上直播、点播等方式,帮助员工掌握通用的职业能力,从而更好完成本职工作,获得职业发展。

2.3 领导力发展体系:针对不同管理层级的员工,设定不同的培训项目。帮助其转变角色意识,提升胜任其岗位的管理能力。

2.4 京东大学演播室:京东人的全员学习品牌,下设三个栏目:京东 TALK、管理面对面、牛人大讲堂,促进内部有效知识和经验的沉淀、学习、传播及共享。

2.4.1 “京东 TALK”是面向京东员工的知识分享活动,线上+线下的模式,邀请内外部专家围绕商业模式、前沿技术、最新产品、行业趋势以及战略热点、业务热点进行分享、解读和传播。

2.4.2 “管理面对面”面向京东所有的管理者,选取管理者感兴趣的话题,邀请有代表性的管理者进行深度访谈,以视频录播的形式,促进管理理念的融合,为管理者提供借鉴思考、交流分享。

2.4.3 “牛人大讲堂”围绕产品创新、业务创新、技术创新,以视频录播的形式,邀请公司内部牛人进行分享,挖掘公司内部的业务沉淀与创新实践。

2.5 我在京东上大学:为公司内部优秀员工提供在京东工作同时提升学历的机会,通过与中国人民大学网络教育合作等形式帮助员工尤其是一线员工更轻松更便捷地取得大专或本科学历。在线学习灵活方便,电商共建课程抵学分,更易取得学历。

2.6 我在京东读硕士:通过与北京航空航天大学、中国人民大学校企合作的形式帮助员工更便捷地取得硕士学位,是继“上大学”项目的递进,进一步打通员工的职业学习通道,增加员工的学习满意度。

2.7 英语项目:公司为员工提供线上及线下英语培训,包括 E-learning 学习、移动端学习、线

下英语角、线下英语沙龙、定制化英语培训，营造英语学习的氛围，激发员工学习英语的兴趣。

3. 培训渠道

3.1 ERP 系统，通过“京东大学”首页进入【京英】学习平台，可以进行面授培训的报名，在线课程的学习，以及所有在线系统的入口，包括：京东文库，京东 TV，考试中心，课程表等。

3.2 主要系统介绍

3.2.1 学习管理平台：jdu.jd.com（移动端，通过京 ME-京英进入），京东人的在线学习资源中心，目前有 2000+ 在线课程，总计超过 1,500 小时课程内容，涵盖职场情景剧、商业 flash 课程、精品管理课程、英语课程等。

3.2.2 京东视频平台：v.jd.com，京东人的视频分享平台，目前视频总量多达 5000+；内容涵盖东哥大讲堂及东哥的所有分享视频，京东大学演播室精良视频（京东 Talk、管理面对面、牛人大讲堂），京东员工自行分享的海量视频等。

3.2.3 京东文库平台 .wenku.jd.com 京东人的知识管理平台，目前文档总量多达 80000+；内容涵盖公司制度、热门刊物、电商人、办公助手、学习频道、读书频道、专业资料、生活娱乐、部门文档地图等。

4. 培训制度

培训相关管理规定，详见《京东集团培训制度》、《京东内部讲师管理制度》、《京东员工对外培训管理制度》、《京东培训供应商管理制度》等制度。

第八章 奖惩规范

第一节 奖惩规则

1. 奖惩类型

奖励类型：年度评优、长期服务奖、价值观积分卡、表彰、记功

处分类型：警告、记过、辞退（解除劳动合同）

2. 奖惩职责

2.1 人力资源部

2.1.1 负责牵头建立公司的奖励处罚标准、制度、流程，确保处罚的系统性和规范性；

2.1.2 保障公司处罚执行及时、准确，符合国家法律法规；

2.1.3 利用奖惩制度作为教育广大员工、引导员工行为的有效手段；

2.1.4 根据各部门奖惩意见，确认处理结果。

2.2 部门负责人

2.2.1 作为处罚管理的第一责任人，履行管理职责，根据《员工手册》规定结合体系、条线、部门需求制定具体的奖惩实施细则，并确保本部门员工认真执行各项制度规范；

2.2.2 发现本部门员工有违规行为时，及时执行处罚，配合监督部门进行事实调查和处罚。

2.3 员工

2.3.1 当员工发现管理人员/员工发生违纪行为、业务流程问题、违法行为或其他有悖于公司文化的行为时，可向部门负责人、内控合规部、人力资源部以及公司的相关监督信箱进行实名举报。

2.3.2 员工应对反映的事实真实性负责。

3. 奖惩审批、发布、备案与申诉

3.1 审批流程：所有员工的奖惩均根据公司规定的审批权限由部门及人力资源部审批确认。

3.2 发布：人力资源部作为有权发布奖惩的唯一授权部门，负责各项奖惩决定的最终审批、发布与备案，员工的奖惩信息将载于员工档案中。

3.3 申诉流程：员工如对处罚事实持有异议或对处罚结果不服的，可以书面申述函的形式向集团/子集团人力资源部提出申诉，集团/子集团人力资源部接到员工申诉后，组织相关部门进行复议，并在接到申诉函之日起 2 个工作日内回复复议结果。

第二节 奖励

1. 奖励的原则和宗旨

1.1 公司不仅对员工的个人表现进行认可，同时重视对员工价值观、对公司贡献的表彰，乃至对社会贡献的表扬。

1.2 公司重视对员工的荣誉奖励，同时根据实际情况，给予员工一定物质鼓励。

2. 奖励的类型

2.1 年度及长期奖励

2.1.1 年度评优

作为公司最高级别的表彰，每年度末，将在集团范围内进行年度评优，对于当年度工作表现卓越、对公司及社会有重大贡献的个人和团体进行表彰。年度评优包括：最佳团队、最佳项目、优秀员工奖等。公司不仅对其授予荣誉表彰，也会给予物质奖励，以兹鼓励。

2.1.2 长期服务奖

公司对长期为公司服务的员工予以表彰并配合一定物质奖励，一方面对员工长期贡献进行认可，另一方面鼓励员工继续为公司服务。长期服务达到如下年限将授予京东长期服务奖：

- 5 年银质服务奖
- 10 年金质服务奖

2.2 日常奖励

2.2.1 价值观积分卡

- 价值观积分卡是京东各级管理者以价值观积分卡、STAR 法则、《京东核心价值观手册》为工具，识别出员工符合价值观、对公司作出突出贡献的行为，并给予认可和奖励的文化落地手段。
- 管理者每季度有 3 张价值观积分卡，不同层级管理者所持卡片积分不同，M1=10 分、M2/M3=30 分、M4=50 分、M5=100 分、M6=200 分。
- 当员工有优秀的价值观行为产生时，管理者有责任也有义务去识别，并及时在线上（ssc.jd.com）发卡，同时线下填写卡片，公开场合授予。
- 按季度从价值积分卡获得者中评定“文化之星”，并颁发文化之星荣誉大礼包。

2.2.2 表彰：有如下表现之一的，公司进行表彰一次：

- 员工参与集团各项评比或竞赛，获得优胜或取得标兵称号者。
- 工作业绩突出，表现积极、有具体事实者。
- 揭露或举报他人违纪事实，查证属实者。
- 维护公司荣誉或公司利益不受损，有具体事实者。
- 具有其他事迹，足以表彰的。

2.2.3 记功：有如下表现之一的，公司进行记功一次：

- 研究发明、技术革新/改良，或提出优秀业务方案，被公司采纳后取得重大成效或获得重大收益者。
- 在公司或社会的非常事件中，保护人员生命、财产安全、使财产降到最低，或有重大公益之举，为公司或社会做出巨大贡献者。
- 对严重违纪事件进行揭露或举报，查证属实，并挽回公司经济或名誉损失者。
- 其他重大事迹，堪为员工表率，足以记功者。

第三节 纪律处分

公司尊重每一位员工的劳动付出，同时为了确保全体员工和公司的利益，强化员工自我约束的意识，保持一个高效的工作环境，保证各项规章制度得到执行，公司特制定以下纪律制度，所有员工应共同遵守。如员工违反相关纪律规定，将受到不同程度的纪律处分，包括依法解除劳动合同关系，即辞退。

1. 违纪处分的原则：

1.1 以纠正而非惩罚为主要目的。除严重违反公司规章制度或应给予辞退处分的行为外，公司对于违纪员工提供机会以改正其行为。

1.2 累积式的，要考虑到员工以前的记录。员工因违反公司的规章制度，受到违纪处分后，再次

受到处分的，可能加重员工的处分。

1.3视错误的性质和严重程度而定。若员工诚信等价值观存在问题，不管其服务年限多长、涉及金额大小以及以往的工作表现如何，均属于严重违反公司规章制度的行为，都可能导致被立即解除劳动合同。

1.4由适当的人员参与决定。当需要对员工采取正式纪律处分措施时，员工的直属主管不是唯一的决定人，其间接主管、人力资源部需要直接参与决定。

1.5示例性列举：集团各实体和公司的各部门、业务条线可以制定自己的制度，员工应该加以遵守，如有违反将受到违纪处分。手册中对违纪行为的类型、违纪行为的处分方式仅做示例性列举，并不穷尽所有违纪情形。对于未明确列举的行为、处分方式，公司有权根据具体情形，在综合考虑其性质、严重程度和影响后，采取相应的处分决定。

2. 违纪行为的分类：

根据行为人的主观态度，违纪行为的情节轻重、后果、影响，违纪行为分为轻微违纪行为、一般违纪行为和严重违纪行为。

3. 违纪处分的分类：

针对以上三种违纪行为，对应以下三种违纪处分：

3.1 员工存在轻微违纪行为，公司给予警告处分；

3.2 员工存在一般违纪行为，公司给予记过处分；

3.3 员工存在严重违纪行为，公司进行辞退，即因严重违纪公司单方解除劳动合同。

4. 关键词解释：

4.1【轻微违纪行为】：指员工违反公司规章制度，情节轻微或未造成损害或造成轻微损害的行为。

4.2【一般违纪行为】：指员工违反公司规章制度造成不良影响或情节较重的或由于故意/过失造成一般损害的行为。对于按“严重违纪行为”处理过重，但按“轻微违纪行为”处理过轻的违纪行为，公司可以按一般违纪行为处理。

4.3【严重违纪行为】：指违反公司制度，情节和影响严重或由于故意/过失给公司严重损害的行为。

4.4【轻微损害】：指 1000 元（含）以下直接或可预测的间接经济损失。

4.5【一般损害】：指 1000 至 3000 元（含）直接或可预测的间接经济损失。

4.6【严重损害】：指 3000 元以上直接或可预测的间接经济损失。

4.7【影响】：包括公司内部影响，内部影响包括员工行为导致办公秩序混乱、业务经营、运营生产受到影响等；外部影响包括员工行为导致的对公司负面、不实、不利信息及言论通过外界渠道公布、传播、散布等。

5. 累进式处罚：

如员工已经发生过一次轻微违纪(不论是否给予过警告处分),在六个月内再次发生轻微违纪的,视为员工一次一般违纪,公司有权给予员工记过处分。如果员工已经发生一次一般违纪行为,在十二个月内再次发生一般违纪行为或发生两次轻微违纪行为的,视为员工严重违纪,公司有权直接与员工解除劳动合同,且不支付经济补偿金。

6. 违纪处分的确认：

员工存在违纪行为,应向公司说明其过错事实及原因。违纪员工需通过邮件回复或者书面签字等形式进行确认,拒绝确认并不影响违纪处分生效。公司有权将违纪员工的违纪情况在公司内部通报批评。

7. 违纪处分的影响：

- 7.1 员工受到警告处分,将可能影响年度内的加薪、年终奖、晋升、股票/期权的授予及申请安居计划的资格。
- 7.2 员工受到记过处分,将取消年度内晋升、加薪、授予股票/期权和申请安居计划的资格。
- 7.3 员工受到解除劳动合同处分,公司有权收回其股票/期权。
- 7.4 员工并不能因为受到公司奖励而抵消其违纪处分。
- 7.5 以上年度指违纪处分发生的首月起至第十二个月最后一日止,例如,2017 年 5 月 1 日受到违纪处分的,则违纪处分的影响持续至 2018 年 4 月 30 日。
- 7.6 员工受到违纪处分的将影响绩效考核的评定。例如,受到警告处分的员工在当季度不能评为 A 和 A+;受到记过处分的员工当年度不能评为 A 和 A+。公司有权对绩效考核为不胜任的员工依法采取降薪降职、调岗(异动)等措施。
- 7.7 员工因严重违纪被解除劳动合同的,公司不支付经济补偿金。

8. 警告 员工如有轻微违纪行为,公司将给予其警告处分,轻微违纪行为包括但不限于如下行为：

8.1 违反公司工作纪律、劳动人事纪律、工作态度不端正的,包括但不限于：

- 8.1.1 连续 30 天内迟到或早退一次者；
- 8.1.2 未佩戴工牌/胸卡或将自己工牌/工服转借他人或遗失后未及时补办的；
- 8.1.3 违反公司着装要求或公司关于员工上班的仪容、仪态要求；

8.2 行为不端,违反公司行为规范,情节或影响轻微或造成轻微损害的,包括但不限于：

- 8.2.1 将无关人员带入工作现场,未影响正常办公并未造成不良影响的；
- 8.2.2 在明令禁止吸烟处(非高风险区)吸烟未造成损害的；
- 8.2.3 过失损坏或遗失公司财物造成轻微损害的；
- 8.2.4 浪费公司资产情节轻微或造成轻微损害的；
- 8.2.5 破坏公司公共卫生、乱扔垃圾的；
- 8.2.6 违反公司卫生、安全和消防、内控合规管理规定,情节轻微或造成轻微损害的；
- 8.2.7 不按公司规定参加培训、违反培训制度情节轻微或造成轻微损害的；

8.2.8 对事实清楚、定性准确违纪事件处理，当事人拒不服从处分决定情节轻微或造成轻微损害的；

8.2.9 利用公司网络资源私自下载、安装各种软件、游戏或浏览无关网站情节轻微或造成轻微损害的；

8.2.10 工作态度不亲切或恶语相加、言语粗俗等，对同事、来访者、供应商、客户不礼貌的行为，尚未造成投诉；

8.2.11 在工作场所大声喧哗、争吵、谩骂，工作时间从事私人或与工作无关的活动包括但不限于瞌睡、嬉戏、玩耍、闲聊、长时间或频繁打私人电话、听（看）收音机、录音机、电视机、看影碟、录像、睡觉、打扑克、饮酒或酒精饮品、下棋、微信、QQ 等聊天工具聊天、利用电脑或移动设备玩游戏等扰乱工作岗位正常秩序，尚未达到一般违纪行为程度的行为；

8.2.12 知情不报、隐瞒他人轻微违纪行为；

8.2.13 私自挪用、使用或供他人使用公司资产情节轻微或造成轻微损害的；

8.2.14 危害公司信息、网络安全情节轻微或造成轻微损害的；

8.3 未能尽到应有的职责，或在执行职责时存在过失的失职渎职行为，包括但不限于：

8.3.1 工作不负责任，擅离职守，怠慢工作、擅自变更工作流程或未按流程执行、未履行岗位职责等失职渎职行为，经纠正仍未改正或造成轻微损害；

8.3.2 管理流程存在较大疏漏但情节轻微或造成轻微损害的行为；

8.4 损害公司声誉、财产、经营、团结等行为，包括但不限于：

8.4.1 以各种形式传播、公布、散布对公司负面、虚假的言论，情节轻微且未造成损害后果的；

8.4.2 无事生非，挑拨离间，以各种形式散布不利于团结的言论，情节轻微且未造成损害后果者；

8.4.3 散布、传播未经公布的人事变动信息、薪资信息，情节轻微或造成轻微损害的；

8.5 其他任何与前述违纪行为严重性相当的行为或违反手册、附件及部门规定的轻微违纪行为；

8.6 管理者对员工的违纪行为存在监管不力、失察、包庇、纵容或教唆等情形的，给予员工警告处分的，直属主管和间接主管根据所属部门规定给予部门处分。

9. 记过：员工如有一般违纪行为，公司将给予其记过处分，一般违纪行为包括但不限于如下行为：

9.1 违反公司工作纪律、劳动人事纪律、工作态度不端正的，包括但不限于：

9.1.1 连续 30 天内迟到或早退二次者；

9.1.2 连续 30 天内旷工 1 天（含）或一年（12 个月）内累计旷工 2 天（含）以内的；

9.2 行为不端，违反公司行为规范，情节或影响较重影响或造成一般损害的，包括但不限于：

9.2.1 将无关人员带入工作现场，影响正常办公或造成不良影响尚未造成严重损害的；

- 9.2.2 在明令禁止吸烟处（非高风险区）吸烟，情节或影响较重或造成一般损害的；
- 9.2.3 损坏或遗失公司财物，情节或影响较重或造成一般损害的；
- 9.2.4 浪费公司资产，情节或影响较重或造成一般损害的；
- 9.2.5 违反公司卫生、安全和消防、内控合规管理规定，情节或影响较重，或造成一般损害的；
- 9.2.6 对事实清楚、定性准确违纪事件处理，当事人拒不服从处分决定，经说服教育后仍无理取闹造成不良影响或情节较重的；
- 9.2.7 未经许可在工作区域内贩卖、兜售物品或出于任何目的进行募捐的；
- 9.2.8 私自挪用、使用、或供他人使用公司资产，情节或影响较重或造成一般损害；
- 9.2.9 对同事、来访者、供应商、客户态度恶劣造成投诉尚未达到严重违纪行为程度的；
- 9.2.10 在工作场所大声喧哗、争吵，工作时间从事私人或与工作无关的活动包括但不限于瞌睡、嬉戏、玩耍、闲聊、长时间或频繁打私人电话、听（看）收音机、录音机、电视机、看影碟、录像、睡觉、打扑克、饮酒、下棋、微信、QQ 等聊天工具聊天、利用电脑或移动设备玩游戏等扰乱工作岗位正常秩序的行为，经指出仍不改正或造成不良影响尚未达到严重违纪行为程度的；
- 9.2.11 利用公司网络资源私自下载、安装各种软件、游戏或浏览无关网站，情节或影响较重或造成一般损害的；
- 9.2.12 未经允许使用私人电脑接入公司网络，未造成严重损害的行为；
- 9.2.13 危害公司信息安全、网络的行为，情节或影响较重或造成一般损害的；
- 9.2.14 知情不报、隐瞒他人一般违纪行为；

9.3 损害公司声誉、财产、经营、团结等行为，包括但不限于：

- 9.3.1 以各种形式散布负面、虚假的言论，情节或影响较重但尚未造成严重损害的；
- 9.3.2 无事生非，挑拨离间，以各种形式散布不利于团结的言论，情节或影响较重但尚未造成严重损害的；
- 9.3.3 散布、传播未经公布的人事变动信息、薪资信息，情节或影响严重或造成严重损害的；

9.4 未能尽到应有的职责，或在执行职责时存在过失的失职渎职行为，包括但不限于：

- 9.4.1 工作不负责任，擅离职守，怠慢工作、未履行岗位职责或擅自变更工作流程等等失职渎职行为尚未达到严重违纪行为程度的；
- 9.4.2 管理流程存在较大疏漏，经指出后仍不改正或造成一般损害的；
- 9.4.3 导致责任事故的行为，包括但不限于安全事故、交通事故等尚未达到严重违纪行为程度的；

- 9.5 其他任何与前述违纪行为严重性相当的行为或违反员工手册、附件及部门规定的行为，情节或影响较重，或造成一般损害的，触犯国家法律法规的行为，情节或影响较重或造成一般损害的；

害的；

9.6管理者对员工的违纪行为存在监管不力、失察、包庇、纵容或教唆等情形的，给予员工记过处分的，直属主管给予警告处罚，间接主管根据所属部门规定给予部门处分。

10. 辞退(解除劳动合同)：员工如有严重违纪行为，公司将对其进行辞退，严重违纪行为包括但不限于如下行为：

10.1 违反公司工作纪律、劳动人事纪律、工作态度不端正的，包括但不限于：

10.1.1 连续 30 天内迟到或早退三次及以上者；

10.1.2 连续旷工 2 天（含）及以上，或一年内累计旷工 3 天（含）及以上的；

10.1.3 委托他人為自己打卡或替他人打卡的；

10.1.4 连续 30 天累计 6 次（含）以上未打卡且无法说明合理原因或无法提交证明材料的；

10.2 行为不端，违反公司行为规范，情节或影响严重或造成严重损害的，包括但不限于：

10.2.1 未按法律要求发起、参与离岗、怠工、罢工、示威等行动或鼓动、挑拨、唆使其他员工参与前述行动等有其他严重扰乱生产秩序的行为；

10.2.2 骚扰行为，包括但不限于用语言或行为侮辱、诽谤、辱骂、造谣、威胁、恐吓他人；

10.2.3 将无关人员带入工作现场，情节或影响严重或造成严重损害的；

10.2.4 在库房，园区、机房等高风险区域内吸烟，情节或影响严重或造成严重损害的；

10.2.5 损坏或遗失公司财物，情节或影响严重或造成严重损害的；

10.2.6 浪费公司资产，情节或影响严重或造成严重损害的；

10.2.7 在公司、客户、供应商所属区域内（包括但不限于办公场所、工作场所、宿舍、食堂、活动室等）打架斗殴、聚众闹事、赌博、吸毒、酗酒、扰乱办公场所的秩序和安宁，或从事对公司其它员工健康、安全有威胁的活动；

10.2.8 携带或企图携带国家法规或公司不允许携带的物品，如：毒品、武器、爆炸性或危险性的物品进入公司，或携带火机、瓦斯等易燃易爆物品进入库区，造成严重损害或影响的；

10.2.9 在工作场所大声喧哗、争吵，工作时间从事私人或与工作无关的活动包括但不限于瞌睡、嬉戏、玩耍、闲聊、长时间或频繁打私人电话、听（看）收音机、录音机、电视机、看影碟、录像、睡觉、打扑克、饮酒、下棋、微信、QQ 等聊天工具聊天、利用电脑或移动设备玩游戏等扰乱工作岗位正常秩序的行为，造成严重影响或严重损害的；

10.2.10 利用公司网络资源私自下载、安装各种软件、游戏或浏览无关网站，影响公司正常运营者；

10.2.11 在为客户提供基本业务服务过程中，对客户态度恶劣或辱骂客户或拒绝与客户沟通，造成客户向公司投诉（包括但不限于一个月内累计两次（含）以上或连续 12 个月累

计三次（含）的投诉；

10.2.12 没有正当理由，不服从上司的指示或工作安排或者超越职权，扰乱职务制度，情节或影响严重，或造成严重损害；

10.2.13 在留职察看期间再度违纪的；

10.2.14 对上司、同事、下级或客户施加暴行、恐吓、打击报复；

10.2.15 危害公司信息安全、网络的行为，情节或影响严重，或造成严重损害的；

10.2.16 以公司名义，招摇撞骗；

10.2.17 知情不报、隐瞒他人不诚实或严重违纪行为；

10.3 未能尽到应有的职责，或在执行职责时存在严重过失的失职渎职行为，包括但不限于：

10.3.1 营私舞弊，工作不负责任，擅离职守，怠慢工作、擅自变更工作流程、未履行岗位职责等等失职渎职行为，情节或影响严重，或造成严重损害；

10.3.2 管理流程存在较大疏漏，经指出后仍不改正，或造成严重损害的；

10.3.3 导致安全事故的行为；

10.4 损害公司声誉、财产、经营、团结等行为，包括但不限于：

10.4.1 以各种形式散布负面、虚假的言论，情节或影响严重的；

10.4.2 无事生非，挑拨离间，以各种形式散布不利于团结的言论，虚假的言论，情节或影响严重的；

10.4.3 未经公司许可，在公司设施内进行集会、开展非法宣传活动，妨害公司正常的生产、经营；

10.5 利用职务上的便利，侵吞、窃取、骗取或者以其他手段非法占有公司财物的，包括但不限于：

10.5.1 私自挪用、使用、供他人使用公司资产的；

10.5.2 侵占公司资产(包括但不限于公司的财物、设备、办公用品、车辆或公司代管的财物等)的行为；

10.5.3 存在受贿、索贿、贪污、盗窃、挪用资金或违反《京东集团反腐败条例》中任何条款的违纪行为、违反关联交易、利益冲突等行为；

10.5.4 私设小金库，私自罚款；

10.5.5 私配公司钥匙，私自复印公司单据，私自使用公司印章；

10.5.6 管理者为己谋私利或者为他人谋利，接受下属部门公款宴请或者下属员工私人宴请的

10.5.7 在其他公司或机构工作或从事营利性活动（包括但不限于提供服务、专职或兼职，担任股东、董事、经理）的；

10.6 触犯国家法律法规的，包括但不限于：

- 10.6.1 实施违反国家法律法规的行为或严重不道德行为，包括但不限于加入邪教组织、恐怖组织、酗酒、吸毒、赌博、嫖娼、醉驾；
- 10.6.2 驾驶公司车辆发生事故被界定为负主要或全部责任的；
- 10.6.3 驾驶公司车辆一次交通违章被扣 12 分或一个计分周期累计扣 12 分；
- 10.6.4 触犯国家法律法规的行为；

10.7 违反公司保密规定，泄露、窃取公司商业信息、管理信息、制度文件等商业秘密，包括但不限于：

- 10.7.1 泄漏公司秘密、违反保密义务的；
- 10.7.2 故意泄密或为他人、其他组织机构刺探、搜集、提供公司秘密的行为；
- 10.7.3 将公司秘密资料作为一般资料管理，使一些非公知的、重要的、特有的、具有实用性和经济价值性的秘密文件被第三方获悉、披露或使用的；
- 10.7.4 未经允许，擅取公司或他人的任何数据、文件、物品的；
- 10.7.5 非因正常工作需要，获取公司秘密、或将公司内部资料以任何形式发送给他人或员工本人的私人邮箱的行为；

10.8 存在弄虚作假、虚报费用等不诚信欺诈行为，包括但不限于：

- 10.8.1 提供虚假个人资料；
- 10.8.2 以欺骗性理由请假或请病假；
- 10.8.3 费用报销不真实，报销审核不严、违规支取、虚报费用、套取公司现金等行为；
- 10.8.4 为个人目的篡改、伪造公司文件、记录，隐瞒、捏造事实及提供虚假信息、数据、帐目等；
- 10.8.5 在订单商品未送达顾客及进行妥投操作、虚假退货、信用卡套现、人为调节库存、虚开发票、虚假的促销费及返利款行为。

10.9 其他任何与前述违纪行为严重性相当的行为或给公司造成损失、伤害、恶劣影响、非法占有公司财物、弄虚作假等符合/达到解除劳动合同情形的或其它违反公司规章制度，情节或影响严重，或造成严重损害的，达到/符合公司规章制度、规范中解除劳动合同情形的。

10.10 管理者对员工的违纪行为存在监管不力、失察、包庇、纵容或教唆等情形的，给予员工辞退处分的，直属主管给予记过处罚，间接主管给予警告处分。

11. 经济赔偿：

员工给公司造成经济损失的，依法应赔偿，公司可直接通过扣发相应工资或报销款项的方式作为员工造成经济损失的赔偿，但受限于法律规定的扣除比例。员工在离职时，公司可直接自员工工资和离职补偿金（如有）等应付款项中一次性扣除。

12. 各部门可根据以上奖惩规范制定详细的奖惩细则，如配送奖惩细则、仓储奖惩细则、客服奖惩

细则、售后奖惩细则等，各部门/条线的奖惩细则均为本奖惩规范的细化和补充，具有同等效力。

第九章 网络信息管理

第一节 基本原则

1. 公司网络/电脑及其中转发、接受的全部内容均为公司专有信息。

该等信息包括员工在公司网络/电脑中建立的文件及计算机文件夹，语音邮件、电子邮件的内容，及其他存储在公司网络/电脑中的电子信息的内容（甚至是关于使用公司网络/电脑的信息，比如员工访问网址的记录）。该等信息还包括可能已被删除的信息和数据。

2. 公司随时有权自行对系统进行搜索和调查。

为确保对电子通讯及电脑系统的使用安全与公司合法商业利益相一致、对员工表现或是否合乎政策法规等做出评估，公司有权随时执行检查并予以通知，公司有权授权聘请第三方人员对该等系统及设备进行检查，包括被储入系统的打印及阅读信息录入（包括电脑文件、语音信息、电邮、网志及其他相关信息等）或设立了秘密的系统区域提供给公司进行监察。

3. 公司网络/电脑是为商务目的而设计的，公司系统不得用来进行公司业务之外的业务活动。

包括政治游说、慈善、个人或其他活动。任何在公司网络/电脑上的资料、数据或存储的信息均被视为完全为公司财产，任何员工均不得对该等存储在公司网络/电脑上材料、数据或信息的部分或全部提出任何隐私权或个人所有权要求。

4. 公司对网络/电脑的使用安全。

所有员工使用的计算机均应与公司网络相连接，使用最新病毒定义的杀毒软件，安装最新版本的关键安全补丁及启动防火墙保护。员工须负责维护自己电脑的系统，包括防止任何软件（如，键盘记录器、蠕虫病毒、其他病毒等）可能对公司网络/电脑的产生的损害。

第二节 系统及办公支持

1. 办公系统

1.1 京东作为中国最大的自营式电商企业，拥有现代化的内部办公信息系统。公司通过内部办公信息系统开展业务活动，完成对人、财、物、信息、时间和空间等综合资源的优化管理。京东员工通过内部办公信息系统开展日常工作，提报日常审批、报销等流程。

1.2 京东的内部办公信息系统包括：ERP 系统、流程中心、彩虹系统、京东 ME、京东大学系统。

1.3 ERP 系统是京东的内部办公信息系统，同时也是公司发布各类政策、内部通知、《员工手册》及各类规章制度的信息平台。

1.3.1 访问地址：<http://erp.jd.com>

1.3.2 ERP 账号：京东员工在公司内部唯一的身份标识，也是京东员工的内网及考勤打卡账号。

1.3.3 主要功能

- a) 菜单区域：上部为一级菜单，是根据员工岗位权限自动匹配的各个业务系统菜单，下部为自定义菜单，可根据实际工作需要设置。
- b) 打卡/待办功能区域：普通员工显示打卡功能，高级经理及以上管理者则显示为待办功能。
- c) 搜索功能区域：员工可通过关键字搜索公司内网信息。
- d) 新闻公告区域：轮播图、公司新闻、公告及相关信息的展示区域。
- e) 公司信息&公共资源：公司信息有公司介绍、员工手册、公司制度等，公共资源有职场信息、班车时刻表、协议酒店等。
- f) 分类信息区域：将各业务部门的信息展示划分为京东文化、工作在京东、生活在京东、学习在京东。
- g) 热门视频区域：展示公司近期热门视频。

1.4 流程中心是负责全公司线上流程申请审批工作；目前包含人事、行政、财务等多种类日常办公审批流程的申请以及业务流程的待办审批。流程中心作为全公司所有的业务流程审批平台，肩负着为公司提供高效、快捷的办公模式，真正意义的实现办公自动化。

1.4.1 访问地址：oa.jd.com

1.4.2 主要功能

- a) 主功能菜单：根据登录人自动匹配，若登录人有待办则自动进入审批待办，若登录人有未完成申请则进入申请跟踪，若都没有则进入首页。
- b) 常用菜单：员工可以查询以往提交的单子，进行个人设置，查询流程指引与制度。
- c) 搜索功能：员工可以对所需申请的流程进行搜索，快速定位至申请界面。

1.5 人事中心是为京东所有员工打造一站式人事服务平台。

1.5.1 访问地址：ssc.jd.com

1.5.2 目前具备的功能：

- 1) 首页：包括个人重要信息、假期信息、薪酬绩效的查询入口、部门数据（管理者才有）、日历表、考勤管理、常用服务、常用流程。
- 2) 待办事务：包括流程审批、发价值观卡、延期处理、我的申请（包括预约和流程申请）。
- 3) 绩效管理：管理者绩效管理、员工绩效管理、绩效沟通和反馈等。
- 4) 下属信息：管理者对下属人员的信息查看，包括下属基本信息、考勤信息（包括打卡及汇总信息）、价值观信息、绩效信息。
- 5) 薪酬福利：自己的薪酬福利信息，包括我的绩效、薪酬、餐补信息、我得到的价值观卡、福利券管理、我的股票入口、福利平台入口。
- 6) 我的档案：个人的信息展示：包括基本信息、职务发展路径、奖惩信息、合同信息、银行信息。

7) 预约服务：人事大厅某些服务的预约功能。

1.6 **京东 ME** 是京东企业移动办公 APP，是京东人的办公小秘书，提供涵盖即时通讯、考勤休假、待办审批、通讯录、工资查询、固资查询等 5 大分类办公、生活、业务工具，小 ME 在手，京东我有。

2. 员工办公支持

2.1.1 **EIT 在线支持**：为全体员工提供桌面支持以及各种网络权限开通、特殊网络环境部署等操作。

EIT 在线支持联系方式：

- EIT 在线支持 :12345(内线) ●咚咚 TimLine：EIT 在线支持 ●E-mail :EIT@jd.com
- EIT 网站：<http://eit.jd.com>；平台提供了常用的办公软件下载和配置向导、流程指引及 VPN、网络权限、公用邮箱申请、邮箱群组管理、邮箱密码重置等功能

2.2 **IT 服务台** 是公司内部员工统一的系统相关问题受理平台，内部员工提交的相关系统故障、系统问题、意见或者建议的唯一的单一联系点。

联系方式：

- 人工服务：010-89112580 ●总部直拨：12580 ●E-mail：it@jd.com
- 咚咚 TimLine：联系账号：IT 服务
- 自助服务平台：ERP 自助提报：访问 <http://erp.jd.com>，打卡右侧快速导航栏【IT 服务台】进行提报或 ERP 首页右下角点击“反馈”进行提报；京东 ME 自助提报：打开京东 ME，使用【IT 服务】模块进行提报。

第三节 网络和信息安全

1. 网络篇

1.1 公司内部网络的使用

1.1.1 公司网络：网络连接提供有线和无线两种方式，有线网络直接连接即可，无线网络根据用途，有以下可连接的 SSID：

- JD：普通办公网络，非 windows 系统需要联系桌面支持登记后连接；
- JD_Access：移动设备连接网络，连接密码为 4006183638
- JD_Guest：访客接入点，需根据流程申请访问。

1.2 网络安全

1.2.1 只有公司配发的设备（有资产编号）允许连接公司办公内网。

1.2.2 连入内网的装有 windows 系统设备必须加域（360BUYAD），非 windows 系统需申请登记后方可连网。

1.2.3 无线 WIFI 密码不得泄露于公司以外人员。禁止使用工作之便向他人泄露公司数据及员工信息。禁止将公司数据和代码传于互联网各平台。

1.2.4 严禁私自将外来设备接入公司办公网络。禁止工作期间使用聊天、娱乐等与工作无关的软件；如有工作需要，登陆 EIT 服务网站申请相关权限。

1.2.5 未经允许不得在办公环境私设 FTP、DHCP 等任何形式的网络服务器，不得私自利用任何网络设备架设局域网。禁止在办公环境中私自搭建拨号、VPN 及远程接入服务；及时安装电脑系统更新及补丁并不得擅自重装系统及变更网络 DNS 及网关地址。

1.2.6 计算机的 IP 地址均为自动获取，禁止擅自配置固定 IP 地址。

2. 邮箱篇

2.1 邮箱的使用

2.1.1 必须遵照公司要求配置邮箱客户端以及相关设置，配置指导参考 EIT 网站 <http://eit.jd.com>。

2.1.2 根据公司密码设置安全性要求，每 90 天修改一次邮箱密码。

2.1.3 mail@jd.com 邮箱会在密码过期前 30 天、15 天、10 天一直到 0 天每天发送一封通知密码过期邮件，提醒用户修改邮箱密码。

2.1.4 邮箱密码过期后依然能使用过期密码登陆 mail.jd.com，登陆成功后会自动跳转到密码修改页面，不修改密码将不能正常使用邮箱。

2.2 邮箱安全

2.2.1 内部邮箱严禁用于非公司工作业务，对外业务必须通过公司邮箱进行沟通；禁止使用公司邮箱注册外部网站；

2.2.2 认真辨别接受电子邮件的内容，谨慎打开邮件附件。可疑及不明来源邮件谨慎点击与回复。

2.2.3 不要泄露个人邮箱密码，管理员不会以任何理由通过邮件套取员工信息；邮箱账号密码不得于其他账号密码相一致。

2.3 设备篇

2.3.1 计算机使用

- 公司提供的预装 Windows 系统设备必须在加域后使用。
- 因版权问题及软件安全性问题，公司电脑中只允许安装标准软件，如 EIT 网站 <http://eit.jd.com> 提供的软件或由官网提供的开源软件。
- 离开电脑必须锁定系统或者关机，重要文件不要存放在系统盘，系统桌面不能存放任何机密性文件。

2.3.2 计算机使用安全

- 电脑开机密码与邮箱密码同步，必须定期修改。定期修改密码并保证其复杂度；
- 禁止使用生日/带有 123/1qaz/qwer 等常用密码；禁止将密码保存于纸张、文档等容易获取的地方。（详细密码规则参见邮箱使用规则）

- 公司电脑必须安装指定防病毒软件,任何计算机不允许私自安装第三方防病毒软件或优化软件。
- 必须及时更新后台推送的系统更新及补丁。
- 公司杀毒软件定时扫描,严禁关闭安全扫描。如发现电脑中病毒后必须第一时间断开网络,防止病毒在内网扩散。
- 不得擅自更改所用操作系统以及预设好的安全设置策略。

附则：本手册包含以下附件

- 附件 1：京东集团商务用车管理规定
- 附件 2：京东商城印鉴管理制度
- 附件 3：京东集团礼品管理制度
- 附件 4：消防管理制度
- 附件 5：京东集团资产管理制度
- 附件 6：京东集团出差管理制度
- 附件 7：京东集团名片管理制度
- 附件 8：京东集团门禁及电梯授权管理制度
- 附件 9：京东集团访客管理规定
- 附件 10：京东集团员工宿舍管理规定
- 附件 11：京东集团加班餐管理规范
- 附件 12：京东集团班车乘坐管理规范
- 附件 13：京东集团会议室管理办法
- 附件 14：京东集团资质证照工作管理办法
- 附件 15：京东集团停车场及非机动车辆管理规定
- 附件 16：京东集团禁烟管理规定
- 附件 17：京东集团办公安全管理制度