



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

2025

环境、社会及治理报告

Environmental, Social
and Governance Report



目录

Contents

关于本报告	02
首席执行官致辞	03
关于我们	04
砥砺五载，共铸发展	05
奖项与认可	08
利益相关方沟通	10
重要性议题分析	11
可持续发展管理	12
 专题	 18
数智驱动，构建“人工智能+”应用生态圈	
 专题	 22
全球织网，深耕跨境一体化供应链	
 专题	 26
赋能乡村，共享高品质物流服务	
 附录	 103



强化环境管理	30
应对气候变化	32
生态环境保护	41
引领绿色物流	43

01



赋能人才发展	51
守护健康安全	65
创造极致体验	69
深耕社会福祉	82

02



夯实公司治理	91
深化合规经营	95
可持续供应链	100

03

关于本报告

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其子公司和关联并表实体 (包含德邦物流及跨越速运), 除非另有明确说明。

报告时间范围: 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日 (“本报告期”), 部分内容超出此时间范围。

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五份环境、社会及治理 (ESG) 报告。

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” “公司” “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, 包括京东物流;

“京东航空” 指 “江苏京东货运航空有限公司”;

“跨越速运” 指 “跨越速运集团有限公司”;

“德邦物流” 指 “德邦物流股份有限公司”;

“北京京邦达” 指 “北京京邦达贸易有限公司”。

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、社会及管治报告守则》的要求, 符合重要性、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, 京东物流董事会 (“董事会”) 对 ESG 议题进行审议, 并在本报告中对重要议题进行回应和披露。

量化: 为展示京东物流 2025 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、社会及治理数据有可比性。

同时, 本报告也参考了联合国可持续发展目标 (SDGs)、全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 发布的《可持续发展报告标准》(GRI 标准)、香港联交所《环境、社会及管治框架下气候信息披露的实施指引》、财政部等印发的《企业可持续披露准则——基本准则 (试行)》以及国际可持续准则理事会发布的《国际财务报告准则 S2 号——气候相关披露》(IFRS S2) 建议。

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。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 (<https://www.hkexnews.hk>), 同时也可以在北京京东物流股份有限公司官方网站 (<https://www.jdl.com>)、投资者关系网站 (<https://ir.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, 若贵方对本 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 7 楼

邮编: 101111

首席执行官致辞

尊敬的朋友们：

欢迎阅读《2025 年环境、社会及治理报告》。我谨代表京东物流，衷心感谢各位长期以来的信任与支持！

面对全球气候变化的加剧与新一轮科技革命的加速推进，可持续发展已从责任担当转变为驱动高质量发展的核心动力。在这一背景下，京东物流始终秉持“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”的使命，积极响应“人工智能+”国家战略导向，将可持续发展深度融入企业战略发展方向。2025 年，我们正式推出“智链协同 共享未来”可持续发展 FAST 战略，致力于通过智能技术赋能供应链协同，推动资源高效利用、碳排放有效管控与生态价值共创，实现企业、社会与环境的协同发展。

回望 2025 年，我们聚焦核心能力建设，深化自动化与 AI 技术应用，补齐“最后一公里”的极致时效拼图，同时将在国内积累的成熟的供应链模式系统性地向海外市场复制延展。我们构建的全流程 AI-Agent 开发平台，能够将研发周期缩短 50%。我们的“狼族”机器人集群已实现规模化落地，在全国超 20 个省份、全球超 10 个国家部署，覆盖存储、搬运和分拣等物流全链路。我们积极推进乡村智能物流网络建设，打通产销全链路通道，有效连接农产品上行的“最先一公里”与物流配送的“最后一公里”，在全国已实现县域全覆盖、行政村基本覆盖。我们的“全球织网计划 2.0”致力于围绕时效、电商一盘货、国际航空网络、落地配四大核心能力方向持续发力，同时我们也不断推进海外地区

绿色物流技术和本地化人才培养体系建设，实现海外商业价值和环境、社会价值的协同增长。

回望 2025 年，我们稳步推进绿色物流网络建设。我们系统构建覆盖仓储、运输、包装与科技协同的可持续运营体系，持续降低环境影响。绿色仓储方面，我们持续推动屋顶光伏建设，总装机容量达 210.44 兆瓦，全年光伏电力使用量近 10 万兆瓦时，并积极开展绿色仓储、零碳物流园区认证。绿色运输方面，我们持续推动“公转铁”，合作铁路路线超 700 条，涵盖高铁快运、集装箱班列、行李车、电商班列等多种模式。绿色包装方面，我们规模化投入 50 万个新型循环保温箱，并针对不同业务场景与商品特性，构建差异化的解决方案。绿色科技方面，我们自研的“京碳惠”碳管理平台，成为物流领域唯一通过 ISO 14064、ISO 14083 等四大国际标准认证的产品，被工信部认定为工业领域节能降碳技术。此外，我们积极践行绿色公益，持续深化“清流计划”，启动“红树林生态修复计划 2.0”，切实推动业务运营与生态保护协同发展。

回望 2025 年，我们倾力凝聚多元价值发展合力。我们始终将为员工创造尊严、幸福与成就感置于企业发展的核心位置，持续健全人才培养与职业发展体系，构建人性化薪酬福利与激励机制，筑牢员工健康与安全防线，为员工提供多层次保障与支持。我们坚持“客户为先”，通过技术创新打造高效、安全、智能的服务流程，不断推动一体化供应链解决方案的广泛应



王振辉

京东物流执行董事
兼首席执行官

用，为电商商家提供“211 仓配、特快仓配、特惠仓配”三大时效分层服务，实现更快、更省心的履约体验。我们深耕社会福祉，持续提升应急保障响应效能与民生供应精准度和高效性，依托京东服务平台，紧密围绕不同场景，深入社区开展多元化便民服务，提供一站式便民服务，为构建和谐美好社区生活贡献力量。

回望 2025 年，我们全面深化公司治理与责任实践。我们持续优化董事会治理架构，完善风险管理体系，深化合规经营，恪守商业道德底线，积极参与行业廉洁生态共建。我们将可持续理念延伸至供应链上下游，对供应商实施全生命周期管理。我们筑牢安全与信任的防线，荣膺国内物流行业首个 DCMM5 级最高认证，并持续通过 ISO 27701 隐私信息管理

体系等多项权威认证。此外，我们在可持续发展领域的表现获得国际权威机构的高度肯定，连续第二年入选标普全球《可持续发展年鉴 2026》，成为中国内地唯一入选的物流企业。

迈向永续未来，我们脚步不停。2026 年，京东物流将继续秉持长期主义，坚定聚焦一体化供应链的核心优势，以“技术向善”为指引，积极构建“人工智能+”应用新范式。我们将更深度地融入实体经济，以更高效的流通、更智能的供应链、更负责任的运营，与合作伙伴携手，为降低社会物流成本、推动全球商业与社会的可持续发展贡献更大力量。

关于我们

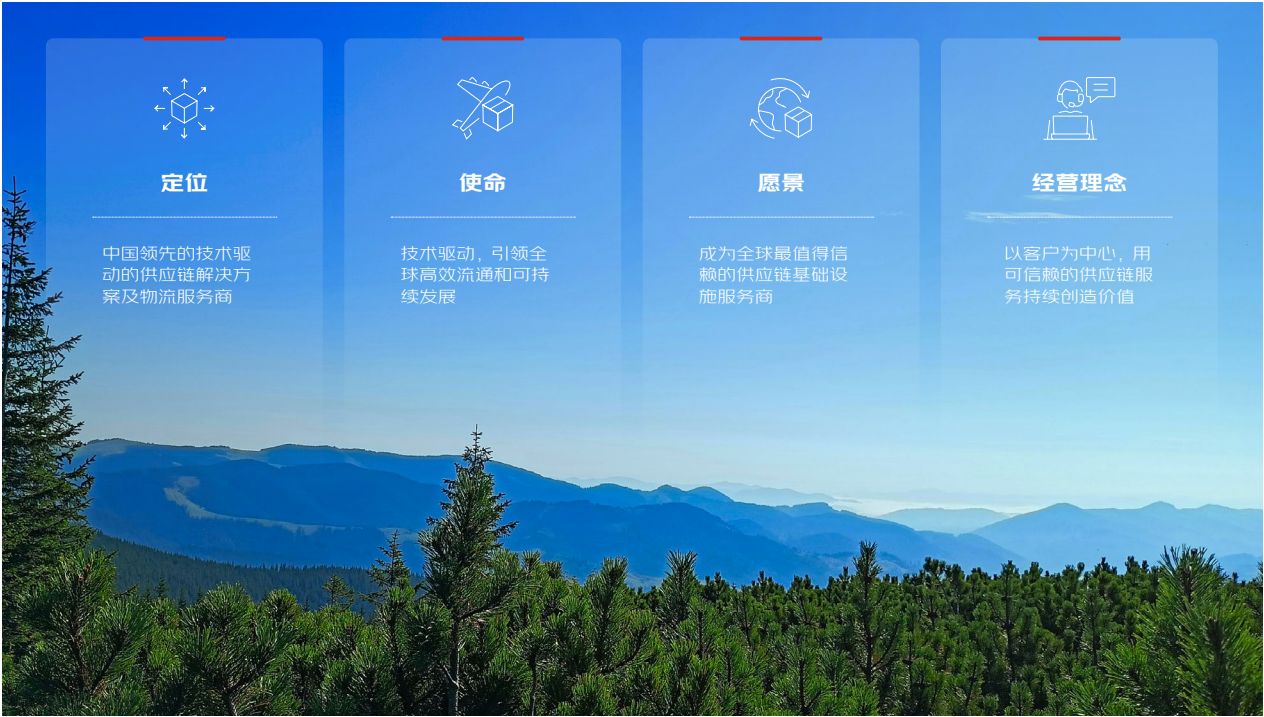
京东物流于 2007 年作为京东集团内部的物流部门成立，于 2017 年开始向外部客户提供服务，并在同年 4 月正式成立京东物流集团。2021 年 5 月，京东物流于香港联交所主板上市，股份代号：2618。京东物流是中国领先的技术驱动的供应链解决方案及物流服务商，把“以客户为中心，用可信赖的供应链服务持续创造价值”作为企业经营理念。

京东物流坚持以技术创新驱动发展，通过持续投入自动化设备、人工智能（AI）等技术的研发与应用，将数智化技术与物流各环节深度融合，实现从规划到仓储、分拣、运输和末端配送等全环节的智能化应用，以技术支撑业务的高质量发展与高效率运营。截至 2025 年底，我们拥有 4,902 名专业研发人员，已获得授权的专利和软件著作权超 5,500 件。

京东物流致力于打造高效可靠的供应链基础设施与履约网络。我们构建并持续完善由仓储网络、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组成的六大核心物流网络。我们不断强化网络间的协同效应，形成覆盖广泛、运转高效的一体化供应链基础设施，服务范围已覆盖中国几乎所有地区、城镇和人口。我们通过持续强化航空、陆运及末端资源布局，系统提升全程时效与服务保障能力。我们不断优化服务流程与运营标准，增强跨区域协同与全环节品控，为客户提供高质量、有韧性的物流服务。截至 2025 年底，我们运营超过 1,600 个仓库、超过 1.9 万个配送站及网点，并拥有超过 65 万名一线运营人员。

京东物流致力于推动一体化供应链解决方案和优质物流服务的广泛应用。基于深刻的行业洞察，我们为快速消费品、家电家具、3C¹、服装、汽车、生鲜等行业提供特定的解决方案。我们通过全渠道“一盘货”解决方案以及“送装一体”“逆向复原”等差异化的高标准服务，与快速消费品、家电家具、汽车等多个行业的头部客户深化合作，协助其实现供应链效率提升、成本优化与终端服务体验升级。2025 年，我们服务的外部一体化供应链客户数量超 9 万家。

京东物流积极拓展海外业务布局，推进全球战略。2025 年，我们成功实现了“自营海外仓面积翻倍”的目标。截至 2025 年底，我们拥有近 200 个保税仓库、直邮仓库和海外仓库，总管理面积近 200 万平方米，覆盖全球 25 个国家和地区。我们在中东的沙特以及欧洲的英国、法国、德国和荷兰等国家核心区域推出了自营快递品牌“JoyExpress”，标志着我们海外业务本地化运营能力的升级。我们将国内积累的一体化供应链能力在海外市场复制推广，为众多中国品牌、海外本土客户及跨境电商平台提供解决方案。



¹ 3C 行业指的是计算机（Computer）、通讯（Communication）和消费类电子产品（Consumer Electronics），3C 行业主要涵盖了电子信息领域的硬件产品及其相关服务。

砥砺五载，共铸发展

2021 年，京东物流于香港联交所主板上市。上市五年来，公司以技术创新和绿色转型为核心驱动力，积极构建覆盖全球的智能物流网络，打造开放、协同、韧性的供应链生态，实现了自身的跨越式发展，推动物流行业可持续发展，促进全球低碳转型和包容性增长。



2021-2025 年关键绩效

经济绩效

• 营收稳步增长

总营业收入从 2021 年的 **1,047 亿元** 增长至 2025 年的 **2,171 亿元**，年复合增长率达 **20.0%**。

• 基础设施全面增强

仓储与配送网络规模显著扩大，截至 2025 年底，仓储网络总管理面积超 **3,400 万平方米**、超 **1.9 万个** 配送站及网点，以及超 **65 万** 一线运营人员。

• 海外仓储布局加速拓展

至 2025 年底已累计在 **25 个** 国家和地区建成近 **200 个** 保税仓、直邮仓及海外仓库，总管理面积近 **200 万平方米**，全球化供应链服务能力持续提升。

• 一体化供应链收入持续增加

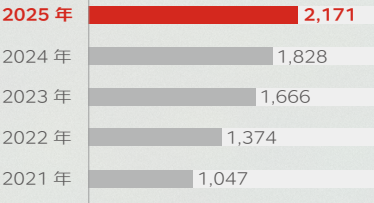
由 2021 年的 **711 亿元** 增长至 2025 年的 **1,162 亿元**，外部一体化供应链客户数量 **91,161 家**。

• 航空货运能力稳步构建

自 2022 年全货机投入运营以来，持续加强航空资源布局，至 2025 年底，已有 **12 架** 全货机实现常态化运营，货运航线超 **2,000 条**。

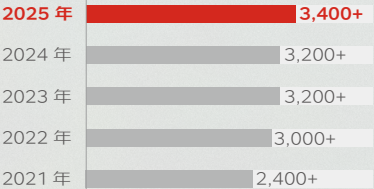
全年营收

单位：亿元



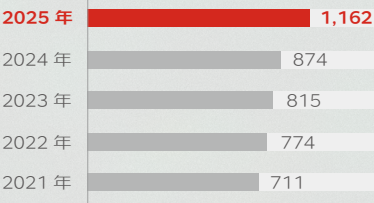
仓储网络总管理面积

单位：万平方米



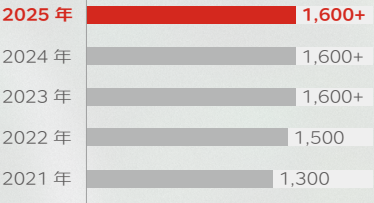
一体化供应链收入

单位：亿元



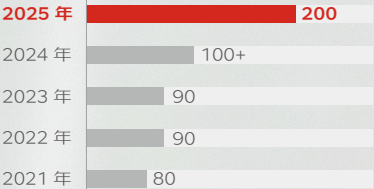
运营仓库

单位：个



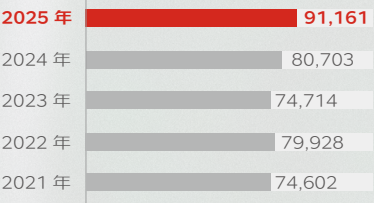
保税仓、直邮仓及海外仓库

单位：个



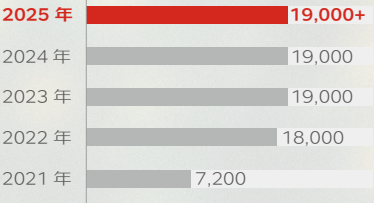
外部一体化供应链客户数量

单位：家



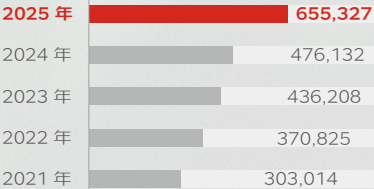
配送站及网点

单位：个



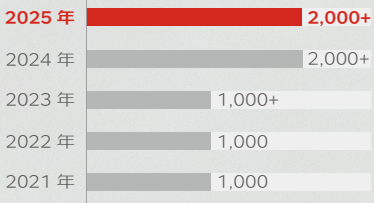
一线运营人员

单位：名



航空货运航线

单位：条



社会绩效

• 员工人数连年增长

为社会创造大量稳定就业岗位，从 2021 年的 **32 万人** 增长至 2025 年的 **68 万人**，年复合增长率达 **21.7%**。

• 一线员工待遇持续改善

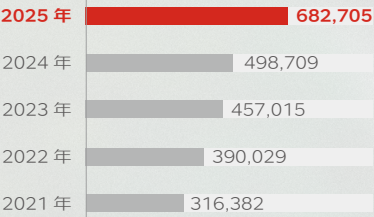
一线员工薪酬福利支出由 2021 年的 **358 亿元** 增长至 2025 年的 **799 亿元**，年复合增长率达 **22.2%**。

• 服务满意度持续领跑行业

在国家邮政局发布的快递服务满意度调查中，京东快递持续以高分位居**第一阵营**。

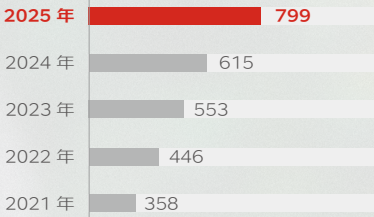
员工人数

单位：人



一线员工薪酬福利支出

单位：亿元



快递服务满意度

单位：梯队



环境绩效

• 持续增加绿色电力使用

屋顶光伏装机量从 2023 年的 **114.48 兆瓦** 增加至 2025 年的 **210.44 兆瓦**，全年使用光伏绿电近 **10 万兆瓦时**。

• 绿色运输模式优化

铁路运营线路从 2022 年超 **400 条** 增加至 2025 年的超 **700 条**，“公转铁”“空转铁”清洁运输方式持续推进。

• 新能源车辆规模化应用

自营新能源车辆从 2022 年 **5,418 辆** 增加至 2025 年超 **14,000 辆**。

• 循环保温箱常态化投入使用

逐步增加循环保温箱数量并更新迭代，2025 年全年累计使用次数达到 **8,936 万次**。

• 包装密度持续降低

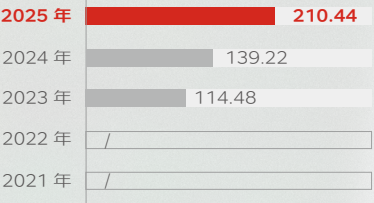
制成品所用包装密度从 2022 年 **93.20 克 / 件** 降低至 2025 年 **47.72 克 / 件**。

• 京碳惠赋能供应链

至 2025 年底，京碳惠服务品牌超 **1,000 家**，开通企业账户数量超 **10,000 个**。

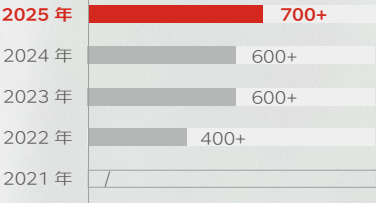
屋顶光伏装机量

单位：兆瓦



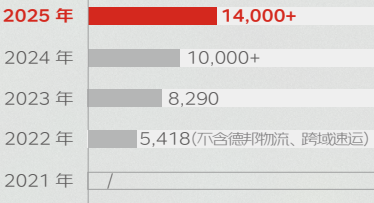
铁路运营线路

单位：条



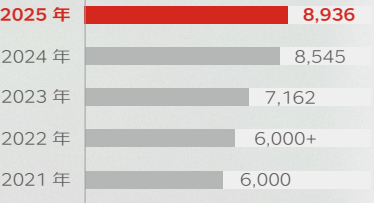
自营新能源车辆

单位：辆



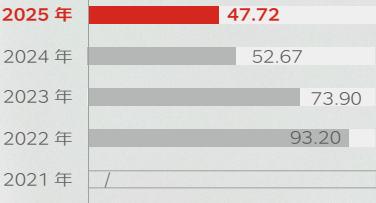
循环保温箱使用次数

单位：万次



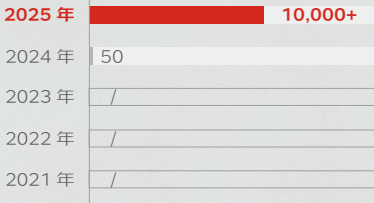
制成品所用包装密度

单位：克 / 件



京碳惠企业账户数量

单位：个



奖项与认可

重要奖项名称	颁奖机构
 绿色低碳先进技术示范项目清单（第二批）：面向物流行业仓储与运输 MRV-T 数字化碳足迹示范项目	国家发展和改革委员会
 国家工业和信息化领域节能降碳技术装备推荐目录（2025 年版）：物流行业数字化减碳技术	工业和信息化部
 国家应急运输保障车队	交通运输部
 2025 年春运“情满旅途”活动成绩突出个人	交通运输部、公安部、应急管理部、中华全国总工会、共青团中央
 商业技术应用创新中心：绿色供应链	商务部
 2025 年度全国劳动模范	中华全国总工会
 2024 年度全国三八红旗集体	中华全国妇女联合会
 2025 年度全国三八红旗手	中华全国妇女联合会
 第 29 届中国青年五四奖章	中国共产主义青年团中央委员会、中华全国青年联合会
 全国“安康杯”竞赛优胜单位	中华全国总工会、中华人民共和国应急管理部、国家卫生健康委员会
 2025 全国工商联民营企业社会责任五星级评价	中华全国工商业联合会
 2025 年第四批“中国好人榜”	中央精神文明建设办公室
 第五届全国邮政职业技能大赛总决赛安检员一等奖，安检员、快递员、快递处理员三等奖	国家邮政局

重要奖项名称	颁奖机构
 2025 年度北京市科学技术奖科学技术进步奖二等奖	北京市人民政府
 2025 年度上海市科学技术奖科学技术进步奖一等奖	上海市人民政府
 北京市新技术新产品新服务（4 项）	北京市科学技术委员会、北京市发展和改革委员会、北京市经济和信息化局、北京市住房和城乡建设委员会、北京市市场监督管理局
 北京市可持续信息披露第一批试点企业、优秀披露案例	北京市财政局、北京市发展和改革委员会、北京市人民政府国有资产监督管理委员会
 2025 年度北京市先进低碳技术优秀项目：京东物流融合 AI 与 MRV-T 技术的供应链智能碳管理平台	北京市生态环境局
 2025 年北京市知识产权试点优势单位	北京市知识产权局
 北京市、天津市、四川省、新疆维吾尔自治区劳动模范，黑龙江省五一劳动奖章	北京市总工会、天津市总工会、四川省总工会、新疆维吾尔自治区总工会、黑龙江省总工会
 四川省青年五四奖章、贵州省青年五四奖状	中国共产主义青年团四川省委员会、中国共产主义青年团贵州省委员会
 安徽省“十佳”快递员	中共安徽省委社会工作部、中共安徽省委非公有制经济和社会组织工作委员会、安徽省交通运输厅、安徽省市场监督管理局、安徽省总工会、安徽省邮政管理局
 2025 年度浙江省“最美外卖骑手”	中共浙江省委宣传部、浙江省市场监督管理局

重要奖项名称	颁奖机构
 2025 年度山西省“最美配送员”	中共山西省委宣传部、中共山西省委社会工作部（省委两新工委）、山西省市场监督管理局、山西省邮政管理局、山西省总工会
 2025 年度中国物流企业 50 强、中国民营物流企业 50 强	中国物流与采购联合会
 数据管理能力成熟度 DCMM5 级认证	中国电子信息行业联合会
 十大数据管理创新案例、十佳优秀案例数据官	中国电子信息行业联合会
 实验室认可证书（CNAS）	中国合格评定国家认可委员会
 2025 年度十佳呼叫中心卓越客户体验奖	中国呼叫中心产业发展年会组委会
 五星低碳供应商	汽车工业节能与绿色发展评价中心
 2024 年度“助力关爱困境儿童”公益项目优秀组织	山西省妇女儿童发展基金会
 2025 年全球物流绿色品牌 TOP 1	Brand Finance
 2025 年全球物流品牌价值 25 强（第 14）	Brand Finance
 WSIS Prizes 2025 提名奖，国内唯一入选的物流企业	国际电信联盟 (International Telecommunication Union)
 2025 年 Sedex 供应链大奖社会贡献奖	Sedex
 ESG Connect 杰出先锋卓越奖	香港品质保证局
 2025 “金钥匙——面向 SDG 的中国行动”金钥匙卓越解决方案奖、年度最佳解决方案	可持续发展经济导刊

2025 年 ESG 评级

61/100

标普全球（S&P Global）ESG 评分
标普全球（S&P Global）

《2025 可持续发展年鉴》

入选标普全球
标普全球（S&P Global）

B

CDP 气候变化分数
CDP

2025 年全球物流绿色品牌
TOP 1

Brand Finance

AA

万得 Wind ESG 评级

EcoVadis 银牌

EcoVadis



利益相关方沟通

京东物流高度重视各利益相关方的宝贵意见，通过业务关联度分析、影响力评估等方式，识别出对业务发展和决策行动有重大影响的利益相关方。公司定期向利益相关方传递战略规划和进展，主动倾听并回应利益相关方需求，建立常态化沟通机制，共同助力社会可持续发展。

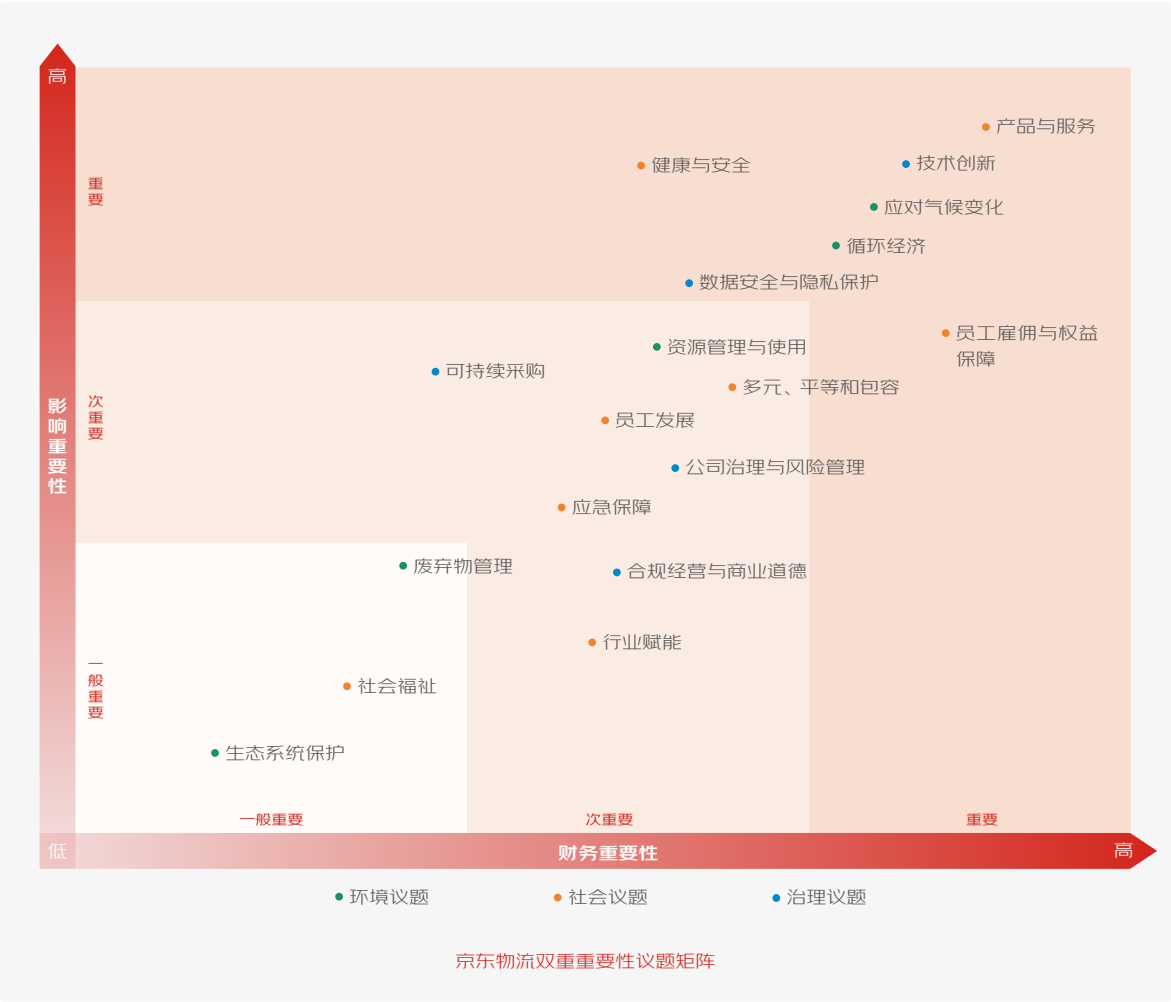
利益相关方关注议题和沟通方式

利益相关方	关注议题	沟通方式
 企业级客户	- 产品与服务 - 可持续采购 - 数据安全与隐私保护	- 应对气候变化 - 资源管理与使用 - 循环经济
 消费者	- 产品与服务 - 数据安全与隐私保护	应急保障
 政府与监督机构	- 公司治理与风险管理 - 合规经营与商业道德 - 循环经济 - 应对气候变化	- 数据安全与隐私保护 - 员工雇佣与权益保障 - 应急保障 - 社会福祉
 股东与投资者	- 公司治理与风险管理 - 合规经营与商业道德 - 数据安全与隐私保护 - 应对气候变化	- 循环经济 - 产品与服务 - 可持续采购 - 技术创新
 供应商	- 合规经营与商业道德 - 公司治理与风险管理	可持续采购
 社区与公众	- 应急保障 - 社会福祉 - 应对气候变化	- 循环经济 - 生态系统保护
 董事及高管	- 公司治理与风险管理 - 合规经营与商业道德 - 数据安全与隐私保护 - 员工雇佣与权益保障	- 应对气候变化 - 产品与服务 - 循环经济 - 行业赋能
 员工	- 员工雇佣与权益保障 - 员工发展	- 健康与安全 - 多元、平等和包容
 公益组织 / 非政府机构	- 社会福祉 - 应对气候变化 - 资源管理与使用	- 循环经济 - 生态系统保护

重要性议题分析

京东物流依据监管要求及最新行业动态，建立 ESG 议题双重重要性分析流程。我们基于利益相关方的关切，结合公司可持续发展战略与运营实际，对 ESG 议题进行了识别、梳理与优先级排序，确保议题管理的适宜性与有效性。

双重重要性议题分析过程



可持续发展管理

京东物流将 ESG 全面融入企业战略与日常运营，持续优化 ESG 治理架构，梳理并识别可持续发展风险及机遇，制定可持续发展战略，系统性地推动 ESG 工作落地。

ESG 治理

京东物流将可持续发展治理视为公司长期价值创造的基石，通过建立权责清晰、运行有效的治理架构，确保相关战略、目标与管理机制在组织内得到系统化实施与持续优化。

ESG 治理架构

京东物流建立了由董事会、ESG 管理委员会与 ESG 专项工作组构成的三级 ESG 治理体系，实现从战略决策、管理监督到落地执行的全链路贯通，以系统化机制保障 ESG 工作有效推进与持续深化。



董事会声明

董事会承担对京东物流 ESG 策略制定及信息披露的全部责任。董事会全面统筹与监督公司 ESG 相关事务，定期审议重大 ESG 风险，跟进 ESG 目标的实施进展，并每年至少四次听取管理层及 ESG 管理委员会的工作汇报，以确保 ESG 战略的有效执行。

董事会高度重视利益相关方的期望，每年审议由 ESG 管理委员会提交的重要性议题分析结果，并据此评估与完善公司的 ESG 目标、战略及具体管理措施，推动相关工作的切实落地。2025 年，董事会对可持续发展战略，以及产品与服务、健康与安全、科技应用与技术创新、应对气候变化、多元、公平和包容等议题的进展和绩效进行了重点审议。

有关董事会及 ESG 管理委员会的职责，重要性议题分析的流程、管理进展和绩效已在本报告中进行了详细披露。本报告获得北京鉴衡认证中心提供的合理等级独立验证，并经由董事会审议及批准。



可持续发展战略

京东物流始终秉持长期主义理念，将可持续发展深度融入企业战略规划与日常运营之中，贯穿于业务发展的全链条、各环节。2025 年，基于对全球可持续发展趋势、物流行业转型升级，以及自身高质量发展的需求，正式推出可持续发展 FAST 战略，致力于通过智能技术赋能供应链协同，推动资源高效利用、碳排放有效管控与生态价值共创，实现企业、社会与环境的协同发展，为构建绿色、韧性、包容的全球流通体系贡献坚实力量。



影响、风险和机遇管理

京东物流建立了覆盖风险识别、评估、应对、监控与报告的全流程风险管理程序，以系统化、规范化的方式管理各类风险，保障公司运营的稳健与可持续。我们致力于 ESG 相关风险全面纳入公司整体风险管理体系，持续提升对 ESG 风险的主动识别与管理能力。

企业重要性议题影响分析

重大性议题	重大风险及机遇	商业案例	商业影响	商业战略
 产品与服务	风险 服务未达预期将损害客户信任与品牌声誉，导致市场流失 质量问题推高运营成本与内部管理压力，影响效率 机遇 可靠服务能提升客户忠诚度与品牌溢价，驱动增长 高标准服务推动流程优化与数据闭环，实现降本增效	构建分层时效产品与全渠道网络增强履约确定性，巩固市场地位 海外本地化服务支撑品牌出海与国际增长 行业定制方案推动向供应链合作伙伴转型 高效客诉管理则保障合规并降低财务风险	成本 收入 风险	通过 ISO 9001 质量管理体系认证，将系统性、规范化的质量管控贯穿于服务全流程，并围绕客户对时效、成本与确定性的差异化需求，打造多层级的时效服务产品矩阵，持续提升履约品质与客户服务体验 详见“创造极致体验”章节
 技术创新	风险 技术迭代滞后或与市场脱节，导致产品与服务竞争力下降，客户流失 研发投入未能有效转化，或造成资源浪费，并影响团队创新动力 机遇 应用 AI、自动化等先进技术，可提升客户运营效率与体验，巩固市场地位并拓展新增长点 通过自动化与智能化显著提升仓储、运输等核心环节运营效率，降低单位成本	无人配送、智能仓储和智能分拣系统等能大幅提升作业效率、降低人力成本 AI 算法优化运输路径能有效减少运输里程与油耗，节省燃油成本 一体化供应链解决方案有助于获得服务溢价并优化收入结构 在绿色趋势下，新能源与智能路径技术不仅能降低运营成本，还可通过碳资产创造新收益，并因符合 ESG 标准而可能获得市场估值溢价	成本	京东物流持续推进核心技术的自主创新与系统化应用，构建了覆盖研发全流程的 AI-Agent 开发平台，实现从需求到测试的全链路自动化闭环；同时推出“超脑大模型 2.0”，深化在物流供应链全场景的智能决策与动态优化能力，以科技驱动运营效率与服务质量的双重提升 详见“专题：数智驱动，构建‘人工智能+’应用生态圈”章节
 健康与安全	风险 安全事故会严重损害品牌声誉与公众信任，导致客户流失 事故将引发人员伤亡、运营中断及财产损失，推高赔偿与运营成本 机遇 卓越的安全记录能显著增强品牌美誉度，成为差异化优势 系统性的健康安全管理可预防事故，保障业务连续性与运营效率	通过获得管理体系认证与建立风险分级管控、隐患排查治理双重预防机制，系统构建运营风险管控框架，保障业务连续性与员工安全 实施主动健康干预，降低员工因病缺勤率，提升整体福祉与工作效能，持续增强组织人力资本韧性	风险 成本	京东物流建立了由高层直接领导的安全生产治理架构，通过设立安全生产管理委员会及下设执行办公室，系统统筹部署、审定并监督公司整体安全方针、制度与规划的落地实施，确保安全管理工作的权威性、系统性与有效闭环 详见“守护健康安全”章节

重大性议题	重大风险及机遇	商业案例	商业影响	商业战略
 应对气候变化	风险 极端天气冲击物流网络，损害服务体验与品牌可靠性 物理风险推高运营中断、资产维护与应急成本 机遇 低碳运营与气候韧性成为品牌资产与差异化优势 绿色转型降低能源依赖，优化长期运营成本	构建气候治理架构，依据 TCFD 框架开展情景分析，识别并管理重大气候风险，以应对外部监管压力与物理风险 通过建设分布式光伏、部署新能源车辆等措施，直接降低运营环节的碳排放与能源消耗	成本 风险 收入	京东物流构建了权责清晰、多层协同的气候治理体系，将应对气候变化深度融合入公司战略与管理流程，系统推动减排目标在仓储、包装运输等业务环节有效落实 详见“应对气候变化”章节
 循环经济	风险 绿色转型滞后于法规与市场期望，将导致市场准入限制与合规成本上升 缺乏系统化的碳与资源管理，将难以应对碳成本带来的运营压力 机遇 可验证的低碳实践能塑造领先品牌形象，吸引重视可持续发展的客户与伙伴 数字化管理资源与排放，可直接降低能耗与物料成本，提升运营效率	通过优化设计方案、推广可持续材料应用，持续降低包装的环境影响	成本 收入	京东物流围绕仓储、运输与末端配送等核心环节规模化推广循环包装体系，我们设立专人专岗开展二次纸箱的筛选与回收，激励一线广泛使用回收纸箱 详见“引领绿色物流”章节
 数据安全与隐私保护	风险 数据泄露或网络攻击将直接导致客户信任崩塌、法律重罚与声誉危机 系统安全漏洞可引发业务中断、运营停滞及重大财务损失 机遇 卓越的安全与隐私保护记录是数字化信任基石，可构建关键竞争优势并增强客户信心 健全的安全防护与合规体系能有效保障业务连续、降低违规与中断成本	获得数据管理等级认证，为获取客户信任、拓展高端市场提供了权威背书 建立全方位技术防护体系，从技术层面系统性化解网络攻击与数据泄露风险，保障核心业务环境安全 开展常态化攻防测试与应急演练，保障了核心业务的连续性	成本 风险	京东物流持续完善安全与数据治理体系，在维持国际国内多项权威安全认证的基础上，于 2025 年获得 DCMM5 级认证，成为国内物流行业首家达到该标准的企业，标志着公司在数据治理与安全管理领域已构建行业领先的系统性能力 详见“深化合规经营”章节
 员工雇佣与权益保障	风险 用工不合规或权益保障不足将引发法律、监管与声誉风险 忽视员工权益与发展将导致人才流失、士气低落及管理成本上升 机遇 负责任的雇佣实践能塑造卓越雇主品牌，吸引并保留顶尖人才 保障权益、提供发展通道能提升员工归属感与忠诚度，构建高效稳定的团队	构建全景培训体系，系统化地提升员工专业技能与综合素质，激发组织活力，为业务发展提供了坚实的人才支撑 打造职业发展新通道，将人力资源转化为可持续的人才资本 落实全员社会保障与关怀，体现对劳动者全职业周期的责任担当	成本 风险 收入	通过多元化渠道，有序开展社会招聘与校园招聘工作，同时持续加强自有招聘团队专业能力建设 京东物流持续完善人才吸引与激励机制，通过拓展多元化招聘渠道、强化专业招聘团队建设，系统化开展人才引进；同时，针对不同岗位特点与员工发展诉求，设计差异化的薪酬激励体系，以支持公司战略落地与员工个人成长 详见“赋能人才发展”章节

外部利益相关方重大性议题分析

重大性议题	价值链	利益相关方	影响类型	利益相关方的相关性与重要性	输出指标	影响评估
产品与服务	产品 / 服务 (100%)	社会 消费者 / 终端用户	积极	客户对物流时效的确定性、服务履约的可靠性及异常情况处理的及时性要求极高，直接影响其满意度和复购率 高质量的服务依赖于一线员工的规范操作与积极投入，卓越的服务体验能增强员工职业自豪感	快递服务公众满意度（国家邮政局） 客户满意度 客户投诉回应率 客户投诉解决率 客户投诉处理满意度	高品质的服务直接增强了客户信任与忠诚度，是品牌护城河的关键组成部分
技术创新	产品 / 服务 (100%)	社会	积极	客户对通过技术实现降本增效、提升供应链韧性的需求持续增强 将自研技术（如智能调度算法、自动化设备）转化为行业解决方案，能推动物流行业整体智能化升级	年度研发总投入 研发团队规模 已获得授权专利数	运营效率提升直接转化为客户更优的物流成本与体验
健康与安全	业务 (100%)	社会	积极	企业安全表现直接影响客户合作、监管信任与市场准入 员工安全是运营稳定、团队士气与企业可持续发展的基石	EHS 环境、健康与安全培训覆盖率	保障员工生命安全与运营连续性，履行核心社会责任，支撑企业稳定经营
应对气候变化	业务 (100%)	环境	积极	碳减排目标与气候韧性已成为投资、合作与合规的核心考量 管理气候风险是控制长期成本、保障供应链韧性的内在需求	温室气体排放密度	提升供应链韧性，规避转型与物理风险，把握绿色发展的长期竞争优势
循环经济	业务 (100%)	环境	积极	环保表现日益成为影响采购决策与合作选择的关键因素 资源循环是降本增效、应对成本波动并探索新业务的关键路径	二次纸箱回收再使用量 循环容器寄递数量 循环保温箱使用次数	降低资源依赖与运营成本，通过绿色解决方案赋能产业链，构建可持续生态
数据安全与隐私保护	产品 / 服务 (100%)	消费者	积极	数据安全与隐私保护能力是获得商业信任、拓展高端市场的准入前提 数据是核心资产，其安全合规是业务稳定与技术可信赖的基础	信息安全领域违规事件 重大隐私泄露事件	建立数字信任基石，保障客户权益与业务稳定，是赢得市场信赖的核心能力
员工雇佣与权益保障	业务 (100%)	社会	积极	公平雇佣与员工权益是影响雇主品牌、投资价值与合作评价的关键 公平、受尊重且有发展的职场环境是激发潜能、提升效率与凝聚力的根本	劳动合同签订率 社会保险缴纳率 劳动争议发生率 员工培训总时长及覆盖率	激发员工潜能与组织忠诚，直接转化为更高的运营效率与可持续的组织生命力

指标与目标

京东物流依据公司可持续发展战略及相关内外部要求，识别对环境、社会及公司治理具有重要影响的关键领域，设定关键绩效指标与目标，旨在通过系统的监测、评估与持续改进，有效管理相关影响与风险，把握发展机遇，推动公司负责任、可持续的长远发展。

京东物流 ESG 指标与目标

重大性议题	2026 年目标	2025 年关键绩效
产品与服务	快递服务公众满意度（国家邮政局）保持第一梯队 客户投诉处理满意度不低于 95%	- 客户满意度 91.7% - 客户投诉回应率 100% - 客户投诉解决率 99.8% - 客户投诉处理满意度 93.61% - 快递服务公众满意度（国家邮政局）保持第一梯队
技术创新	持续增加研发投入	- 年度研发总投入达 41 亿元 - 研发团队规模 4,902 人 - 已获得授权专利超 5,500 件
健康与安全	EHS 环境、健康与安全培训涵盖员工比例 100%	EHS 环境、健康与安全培训涵盖员工比例 100%
应对气候变化	温室气体排放密度同比下降 7.3%	温室气体排放密度同比下降 10.67%
循环经济	循环容器周转天数缩短 10% 可循环包装寄递次数增长 10%	- 二次纸箱回收再使用量超 3 亿次 - 循环容器寄递数量超 1.3 亿次 - 循环保温箱使用次数达 8,936 万次
数据安全与隐私保护	不发生任何侵犯客户 / 员工隐私事件	- 未发生信息安全领域违规事件 - 未发生重大隐私泄露事件
员工雇佣与权益保障	100% 签订劳动合同 100% 缴纳五险一金 100% 正式员工福利	100% 签订劳动合同 100% 缴纳五险一金 100% 正式员工福利

专题

数智驱动，构建“人工智能+”应用生态圈

京东物流始终坚持“技术驱动”，依托 AI、具身智能等前沿技术，构建覆盖研发全流程的 AI-Agent 开发平台，迭代“超脑”决策能力与“狼族”硬件性能，推动物流全链路的智能履约与高效执行，为构建安全、高效、可持续发展的现代化供应链体系贡献科技力量。

2025 年

京东物流研发总投入达

41 亿元

研发团队规模

4,902人

打造全流程 AI-Agent 开发平台

京东物流成功构建覆盖研发全流程的 AI-Agent 开发平台，通过标准化自动化研发流程，显著提升研发质量和产品交付效率，为系统稳定和产品快速迭代提供了坚实的技术底座，标志着京东物流科技研发向“智能化、自动化”迈出关键一步。该平台支持从需求智能分析、自动编码到自动测试的全链路闭环。通过多智能体协同机制，结合项目知识库、知识图谱和多路检索等技术，可自动解析业务需求并生成高质量代码，产出精准测试用例并完成自动化验证。该平台的应用显著提升了研发效率，在运力自营车项目的系统研发过程中，实现研发周期缩短 50%，测试周期减少 50%，AI 生成代码占比超过 70%。

全新升级“超脑大模型 2.0”

京东物流持续深化物流供应链全场景的科技化与智能化布局，全新推出“超脑大模型 2.0”，是行业内首个全面实现 Agentic 自主决策的智能体系，与“狼族”机器人共同构成科技核心双引擎，支撑全链路智能履约。依托数字孪生平台，“超脑大模型 2.0”能够实时模拟物流系统中人、车、货、场等全要素的运行状态。模型具备自主优化与动态调整能力，可将千万级变量的复杂规划求解时间从数天缩短至 2 小时以内，显著提升决策效率与精准度。在运营实践中，“超脑大模型 2.0”通过多个智能体协同，在仓储、运输、终端等核心场景实现全链路监控与自主优化。在仓储环节，AI 自动化指派仓内拣货任务，相较于传统人工指派模式，效率提升 10%。在运输环节，超 90% 长途运输任务由 AI 自主决策调度，驱动线路和车辆动态调整。模型深度融合时空大模型能力，结合产能、成本、体验等要素推荐合理资源规划方案，对全国终端营业部的资源精准投入，助力终端人效提升近 12%。

迈向 Agentic 时代的动态路由网络体系

案例

面对物流行业实时货量波动、交通状况、异常天气等复杂挑战，京东物流构建了行业领先的动态路由决策体系。该体系由“超脑大模型 2.0”作为核心决策引擎，实现包裹运输路由的毫秒级动态调整与资源智能分配，相比传统静态路由，具备更强的灵活性及容错韧性，确保物流网络在复杂环境下依然高效、稳定运行。

“超脑大模型 2.0”通过时空预测大模型，实现线路货量预测与决策，快递网络准确率稳定在 90% 以上；并融合 AI 视觉多模态感知能力，通过图像、视频、点云等多模态数据组合，实时识别车辆信息、精准监控装载进度，为决策提供全方位的数据输入，实现从方案生成到落地执行的自动化决策闭环，方案准确率 95% 以上；不仅实现显著的经济效益，更搭建了从智能决策到精准执行的完整 Agentic 能力，为物流行业智能化转型提供可复制、可推广的标杆。



动态路由决策体系

推动“狼族”机器人规模化落地

狼族产品作为终端执行核心，将智能决策精准转化为储码垛场、末端配送等场景中的高效操作，形成“云端智能—终端执行”的完整运转闭环。“狼族”机器人集群已实现规模化落地，在研发工程师、AI 算法工程师及智慧仓运维员等的支持下，在全国超 20 个省份、全球超 10 个国家部署，覆盖存储、搬运和分拣等物流全链路。

“狼族”智能机器人矩阵

智狼货到人系统



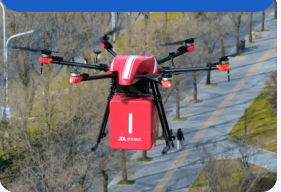
异狼机械臂系统



独狼无人车



飞狼无人机



功能特点

由智狼飞梯机器人和智狼搬运机器人协同作业，实现立体货架间三维穿梭、悬挂搬运与自动存取

集成视觉识别与自适应抓取算法，支持拆零拣选、码垛、包装等柔性化作业，解决物流场景海量非标包裹的自动化码垛难题

支持多模式导航与智能避障，适应园区、厂区及开放道路场景，实现端到端无人化运输

具备全天候飞行能力，兼容固定式货仓、自动装卸货箱、索降等灵活装载方式，覆盖城市即时配送和偏远地区特殊场景需求

应用成效

利用 12 米净空实现“秒级拣货”，坪效较传统提升 4 倍，准确率达 99.99%

在全国多地京东物流智能园区 24 小时常态化运行，成为业内唯一实现具身机器人在仓储生产、作业场景规模化落地的企业

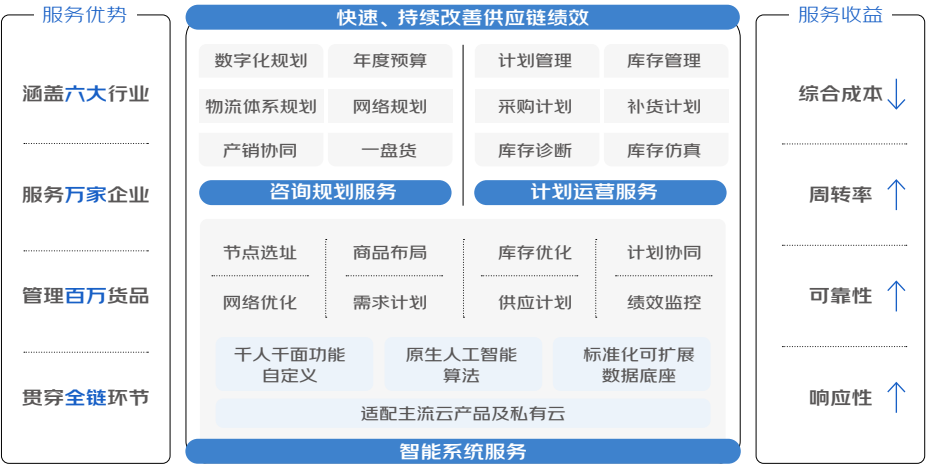
已在全国多地规模化运营，可 24 小时不间断作业

提供高时效配送服务，全面提升客户体验

数智化供应链解决方案

京东物流面向行业头部企业，提供全链路、可定制的数字供应链解决方案。智慧供应链服务已深入覆盖快消、服饰、汽车、家电、医药健康等多个行业，累计服务超过 300 个品牌，为超过 80 个头部品牌提供深度赋能。通过数据智能与流程优化，助力客户提升运营效率、降低库存成本、改善服务体验。

京东物流数智化供应链解决方案覆盖了计划、生产、物流、服务四大环节，助力客户降本增效。在战略规划层面，京东物流可提供专业的咨询服务，为企业设计匹配的数智化供应链模型，同时结合企业的发展路径构建适配的仓配供应链网络规划。在供应链计划层面，以满足端到端业务场景需求为基础，使用行业领先的智能算法、高效灵活的供应链管理系统可以为企业提供需求补货计划，助力企业的服务体验提升。在物流履约层面，以物流运营的实力为基础结合可视的履约服务平台系统，确保每一项指标的落实。



数智化供应链全景图

智能供应链重塑家电行业

案例

京东物流与某家电企业深度合作，共建智能决策型供应链体系。针对家电行业渠道多元、库存周转慢、物流成本高等痛点，京东物流通过构建主数据标准化、成本要素结构化、业务规则体系化的数字化底座，打造包含仓网规划、库存优化、需求预测、智能补货、路由优化在内的五大智能决策模型。在仓储布局优化方面，成功挖掘千万级成本节约空间；在库存管理领域，实现现货率与周转效率双提升；依托机器学习算法，将需求预测准确率大幅提升；通过智能补货模型，年均节约物流成本数千万元。同时，协助企业构建起可持续迭代的数字化运营梯队，确保数智化成果持续迭代。京东物流凭借该案例成功入选由工业互联网产业联盟（AII）评选的“2024 年数智化供应链案例”，成为物流行业获奖最多的企业。

京东物流与广东广电共建集约化供应链中心

案例

京东物流与广东省广播电视网络股份有限公司携手打造的“广东广电网络供应链服务中心”正式投入运营，标志着全国广电行业首个专注于工程物资的现代化、集约化供应链中心仓成功落地。面对广电网络升级与文化数字化建设的迫切需求，京东物流为其定制了以物流集约化、运营标准化、采购协同化、安全监控化、管理精益化、供应链数智化为核心的一体化解决方案。该中心通过整合仓储资源、优化作业流程、强化数智监控，有效破解了传统广电行业物资分散、效率低下、管理粗放等供应链难题，为“一省一网”整合与智慧广电建设提供了坚实的物资保障与运营支撑。

共享科技创新成果

开放协同是推动行业整体进步的关键路径。京东物流通过技术开放平台与产学研深度合作，共享科技创新成果，赋能产业链上下游企业，共同构建更加智慧、高效的物流生态体系。

2025 年京东物流产学研合作

高校合作

2025 年，京东集团与香港科技大学成立联合实验室，将聚焦智能供应链与具身智能技术，重点围绕物流、健康、零售、工业等方向展开研究攻关；同时，双方将建立常态化交流与人才培养平台，通过开放实验场景、共享技术资源与联合人才培养，构建可持续的创新生态。



与香港科技大学成立联合实验室

行业交流

2025 年 10 月，京东物流参加 2025 亚洲国际物流技术与运输系统展览会（CeMAT ASIA），以“狼族仓储产品解决方案”为主题，动态展示智狼多版本系统，设置“多狼联动”互动环节，展现 AI 重塑仓储智能化新范式的硬实力。



参加 CeMAT ASIA

2025 年 4 月，京东物流受邀参加韩国首尔物流仓储展览会（KOREA MAT 2025），通过展出智狼货到人系统以及现场演示成为展会亮点，推进京东物流技术在亚太市场的国际化推广与技术交流。



参加 KOREA MAT 2025

参与行业标准制定

京东物流主导编写国家标准《电商物流数智化管理要求》，于 2025 年 12 月通过全国物流标准化技术委员会专家组评审。
京东物流牵头参与《北斗物流应用无人配送车技术要求及测试方法》中国卫星导航定位协会团体标准的制定工作，将自身在无人车规模化运营中积累的实践经验转化为行业标准，推动无人配送领域的技术规范与产业协同发展。

2025 年京东物流科技创新奖项

国家自然科学 二等奖	自然科学 一等奖
国务院	中国电子学会
共 12 个项目获得 科学技术奖	2025 机械工业科技 创新领航奖
中国物流与采购联合会	机械工业信息研究院
WSIS Prizes 2025 提名奖	
国际电信联盟、联合国教科文组织	

专题



全球织网，深耕跨境一体化供应链

京东物流国际一体化供应链战略

过去一年，我们围绕时效、电商一盘货、国际航空网络、落地配四大核心能力方向持续发力，稳步推进全球仓网的加密布局、以科技赋能海外物流运营、加密包机航线频次，并积极搭建适应本地市场的末端履约体系。

作为中国领先的技术驱动型供应链解决方案与物流服务商，京东物流始终以“成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商”为愿景。2025 年，我们正式发布国际一体化供应链战略，全面启动“全球织网计划 2.0”，标志着京东物流的全球化进程从“点状布局”迈入“网状深耕”的新阶段。

“全球织网计划 2.0” 路线及关键进展

战略支柱	“2-3 日达” 时效圈	全球电商一盘货	国际航空网络	全球快递通
核心目标 	全面构建覆盖全球 25 个国家和地区的“2-3 日达” 时效圈。	推出 72 小时完成全流程的“极简退换货服务” 和“海外仓大件送装一体服务”，提升电商运营效率。	启动自建航空网络，构建“11668” 全球“空中动脉”，打造国内外 68 个全货机站点，并形成 6 个区域航空枢纽。	在现有基础上不断拓展寄递服务范围，提升细分领域服务能力，满足国内外客户更快、更好的服务需求。
关键进展 	- 完成中东地区和欧洲区仓配一体化网络起网建设。2025 年，京东物流在中东布局海外仓数量十余个，在欧洲地区建成仓储中心超 10 个。 - 在海外仓引入智狼、自动分拣等智能设备，提高仓内作业及分拣效率，技术驱动助力“2-3 日达” 时效圈建成。	- 在欧洲四国、新马两国推出大件家电“送装一体” 服务，成为中国首个在欧洲推出该服务的物流企业。 - 在欧洲四国推出海外生鲜冷链解决方案，可享当日达、次日达的高时效服务，投用循环保温箱，全程冷链服务让海外消费者也能够快速尝“鲜”。	- 陆续新增南京 = 仁川、深圳 = 新加坡、南京 = 达卡等二十余条国际包机航线，构建覆盖东亚、东南亚、南亚的国际货运网络。 - 引入首架 A330 宽体货机，为跨境电商、高端制造等领域提供稳定运力。	在中东、欧洲等洲际搭建本地化末端配送能力，推出 JoyExpress 快递品牌。通过落地配服务，当地消费者在电商平台购物后，不仅可享受送货上门、货到付款，以及最快当日达、次日达等高时效快递服务。同时，我们在中东搭建了专业的本地客服团队也可随时提供咨询和服务支持。

亚太区

亚太区开通多条国际航线

案例

2025 年，京东航空正式开通武汉 = 曼谷、深圳 = 新加坡、芜湖 = 河内、深圳 = 曼谷定期国际货运航线，航班频次按季节动态调整，依托定班直飞与高频稳定优势，实现货物“即装即运、快速通达”，为高端制造开辟了更加顺畅的国际物流通道。

在新马两国推出大件送装一体服务

案例

京东物流在马来西亚、新加坡推出大件送装一体服务，服务可覆盖马来西亚、新加坡两国的核心城市，消费者下单预约后，将由京东物流进行送货上门并安装，实现多项服务一次上门。截至 2025 年底，京东物流该服务可在马来西亚吉隆坡的核心地区实现次日达。

中东区

在沙特推出海外快递品牌 JoyExpress

案例

2025 年 6 月 18 日，京东物流正式宣布在沙特推出快递品牌 JoyExpress，标志着京东物流已在沙特建成涵盖仓储、转运、分拣与末端配送的完整物流网络。截至 2025 年底，JoyExpress 可覆盖沙特大部分地区，服务内容包括地址修改、退货暂停、预约派送、上门揽收逆向件、保价服务，以及跨境运输、清关、本土配送等多种服务，并组建包含快递员、司机、仓储人员和阿拉伯语客服在内的本地化专业团队，全面支撑服务落地。

无人配送车到沙特

案例

京东物流第六代智能配送车已多辆到达沙特，并在物流园区内进行测试。这些智能配送车将主要应用于沙特当地的快递配送服务，并将与京东物流旗下海外快递品牌 JoyExpress 的快递员组成人机 CP，共同为当地消费者提供快递最后一公里的高效、高质量服务。

美洲区

在墨西哥首个海外仓开仓运营

案例

京东物流在墨西哥开启首个海外仓。这一海外仓总面积超 4 万平，主要为某国际知名快时尚电商企业在墨西哥本土提供仓储物流履约服务，凭借京东物流高效的供应链物流体系，助力商品实现本土最快 1 日内送达，更快更好地服务墨西哥消费者。

美国仓储园区应用多项智能物流科技

案例

京东物流在美国仓储园区引入多项物流科技，全面提升运营效率。在入库环节部署 DWS 设备，存储环节采用高密度料箱存储和货到人工作站提升空间利用与拣选效率，打包环节应用自动打包与封箱设备，尾程环节配置输送线与分拣机，有效支撑了“黑五”等大促期间的峰值产能。

欧洲区

欧洲区建立快递配送网络

案例

京东物流在欧洲建立快递配送网络，加速物流供应链出海步伐。2025 年，京东物流已在欧洲为 Joybuy 运营了超 60 个物流仓库、快递站点，覆盖英国、法国、德国、荷兰国家的核心城市群，提供最快当日达、次日达的服务，为欧洲消费者提供优质的商品、快速可靠的配送、实惠的价格以及贴心的服务。

在欧洲多国提供生鲜冷链服务

案例

京东物流已经在欧洲多国建立较为完善的生鲜冷链解决方案，从仓库存储、运输、配送等全链路保障商品状态。京东物流在欧洲多个海外仓中布设温度传感器，不仅能够对温度进行实时采集还能够对所有温控数据可追溯、可核查。针对不同品类，京东物流还建立了多维度、标准化抽检和分级机制进行精准控温管理。

深耕绿色运营，智构低碳网络

京东物流积极履行全球企业公民责任，将可持续发展理念深度融入海外业务运营的每一个环节。我们致力于打造端到端的绿色国际供应链，在仓储、运输、包装等核心场景系统性部署低碳解决方案，以实际行动为全球绿色物流体系构建贡献力量。

绿色仓储

- 在物流园区与仓库铺设太阳能发电设备，将清洁电力接入当地电网或用于园区自用
- 应用高效照明设备、智能温控技术与精细化能源管理系统，持续降低仓储运营能耗
- 推行绿色认证与标准，积极获取运营地绿色建筑或环保认证，建设符合当地环保法规的高标准仓库
- 在核心仓群设置标准化分拣专区、配置专业压缩设备，实现可回收物精准分流和电池合规处置，并显著降低填埋率
- 通过“理论 + 实操”结合的形式，开展多场废弃物管理专项培训，推动员工废弃物分类合规率持续提升，并将分类行为纳入绩效管理体系

绿色运输

- 协同行业伙伴推进新能源运输的试点应用，覆盖多种物流运输场景，有效降低运输环节的碳排放强度
- 采用数智化能源管理技术，优化运输能效，提升燃油效率

绿色包装

- 建立二次纸箱回收与管理机制，在仓储与配送环节提高纸箱复用比例，系统减少原生材料使用
- 在冷链等业务中推广可循环保温箱与快递箱，建立覆盖投放、回收、清洁以及再利用的全链路闭环管理系统，显著减少一次性包装材料消耗
- 以玉米淀粉基可降解填充材料、气泡枕、羊毛毡等替代传统塑料与泡沫，持续推动包装向可循环、可降解方向转型，降低单件包裹的环境足迹
- 联合供应商优化包装设计，推广绿色包装方案，减少耗材使用

华沙 2 号仓创新绿色合规运营

案例

京东物流位于波兰的华沙 2 号仓，通过系统化的环保措施与技术应用，创新落地“托盘 - 周转箱”闭环回收模式，从源头减少包装废弃物。同时，联合欧盟认证机构建立危险废弃物溯源管理系统，确保电池的合规处置。在废弃物分类环节，仓库引入智能分类监控系统，大幅提升了废弃物分拣的精准度与效率。报告期内，华沙 2 号仓实现了仓储废弃物填埋占比显著降低等多项突出环境绩效。

欧洲区推广可循环保温箱

案例

京东物流欧洲区在推进绿色包装转型过程中，以生鲜冷链业务为重要切入点，规模化推广“可循环保温箱”应用。该模式以高耐用、可循环使用的保温箱替代传统一次性泡沫箱与纸箱，构建从仓库投放到末端回收、清洁并重新投入使用的闭环流转体系。2025 年，京东物流欧洲区在 Joybuy 冷链业务中投放可循环保温箱，共使用超 17 万次，有效降低了包装废弃物与运营碳足迹。

深耕本地雇佣，赋能人才成长

京东物流以“本地人才为主，全球经验为辅”，推进海外本地化雇佣，赋能人才发展，落实多元、平等与包容理念，薪酬竞争力激励等方式，有效推动全球各区域的就业促进与技能提升，实现团队本地化率与运营适配度双提升。

多元员工关怀，携手温暖同行

京东物流立足全球海外运营布局，结合各区域文化特色、劳工权益标准及员工实际需求，构建多元丰富、精准适配的员工关怀体系，聚焦女性员工、残障员工、困难员工、一线员工等各类群体，并开展主题节日等特色活动，通过全方位且人性化的关怀举措，增强员工归属感与幸福感，助力构建稳定健康的就业生态。

多维身心保障，守护健康安全

京东物流海外地区严格遵循职业健康安全法规与劳工标准，构建标准化与常态化健康与安全管理体系，通过风险防控、专项培训、防护保障、应急处置及心理健康支持等多元举措，全面防范各作业场景中的安全风险，守护员工身心健康，强化全员安全意识，推动安全生产与职业健康管理持续优化，实现从“安全保障”到“健康促进”的管理进阶。

构建全球人才培养体系，发起“本地菁英管培生”计划

案例

京东物流面向全球海外高校毕业生，启动“本地菁英管培生”计划，打造系统化、国际化的培养体系，提供为期 18 个月的全球跨区域轮岗实践机会，通过“总部 + 区域”双导师制的培养模式，结合住房补贴、跨文化津贴等福利支持，助力其快速成长为复合型国际化人才。截至报告期末，京东物流“本地菁英管培生”计划已在 12 个国家落地实行，以高留存率验证培养体系的吸引力与稳定性，成为连接本地市场需求与全球业务体系的核心纽带。

“热应激 + 机械安全”等专项培训，防控高温与操作风险

案例

2025 年，针对沙特、阿联酋等区域高温作业环境与仓储机械操作风险，京东物流中东区开展“热应激 + 机械安全 + 消防演练 + 紧急疏散 + 灭火器使用”专项培训，涵盖热射病预防、急救流程、叉车和货架安全操作规范等多项内容，通过理论讲解与实际操作相结合的方式，有效提升员工高温作业防护意识与机械操作规范能力。

专题

赋能乡村，共享高品质物流服务

京东物流积极推进乡村物流体系建设，持续推动高品质物流服务项目向县域、乡镇及行政村延伸。公司完善乡村智能物流网络，创新农产品一体化供应链模式，打通产销全链路通道，有效连接农产品上行的“最先一公里”与物流配送的“最后一公里”，切实助力农村现代化，书写乡村振兴的“物流答卷”。

完善乡村物流网络

京东物流构建覆盖县、乡、村三级的智能物流网络，通过因地制宜打造产地产业带和智能供应链中心，在偏远乡镇开设“服务站”，持续提升农村物流通达深度与服务水平。

2025 年，京东物流在全国已实现县域全覆盖、行政村基本覆盖，在乡镇及村一级建立服务站点近

100,000↑

助力产销一体化发展

京东物流致力于推动产销一体化发展，通过创新乡村产业一体化供应链解决方案，不断提升区域特色农产品的市场竞争力。公司积极与各地政府及行业协会合作，策划开展丰收节、电商节、展会等多样化品牌推广活动，有效拓展农产品销售渠道。同时，依托乡村人才培养机制，为地方储备物流人才，增强乡村产业可持续发展能力。公司以实际行动破解农特产品“出山难、卖价低、品牌弱”的痛点，带动农业转型升级与农户增收致富。

助力产销一体化发展

一体化供应链解决方案

为农产品提供从产地揽收、多式联运、智能分拣到售后保障的全流程服务。依托智慧仓储网络，在主要农产品产区设立前置揽收中心，优化多式联运路径规划，引入自动化分拣与温控技术，并结合智能追溯系统实现全流程透明化管理。同时建立售后快速响应机制，形成标准化、可复制的农产品上行服务模式。

创新营销模式

组织开展溯源直播助农、精准对接采购商、文旅联动等活动，联合地方政府、电商机构打造地标农产品品牌专场，帮助生鲜商品打开销路，助力农民丰产更增收。

乡村人才培养

联合地方政府、农业合作社与职业院校，共同开发面向农村青年的物流管理等技能培训课程。通过设立实训基地、开展定向输送、组织技能竞赛等方式，构建“培训 + 认证 + 就业”一体化人才支持体系，助力本地化人才可持续发展。

联合兰考县开展专业技能培训

案例

2025 年 4 月至 5 月，京东快递与河南省兰考县政府合作开展乡村融合发展专项活动。活动以“快递进村、人才进乡、服务进户”为着力点，在全县 13 个乡镇巡回举办“京东快递居家创业大课堂”，培训面向本地村民、返乡青年、农村合作社骨干等群体，培训内容涵盖电商运营、快递服务、产品推广等实用技能培训，累计培训乡村推广员超 1,000 人。



京东快递居家创业大课堂

携手贵州桐梓“村晚”，加速好物出山

案例

2025 年 1 月，京东快递与贵州桐梓“村晚”开展深度合作，依托文化和旅游部《我的“村晚”我的年》全国小年接力直播活动，以快递物流与商旅资源整合助力乡村振兴，推动地方特色产品上行与地域经济发展。

桐梓“村晚”作为历时十八年的地方文化品牌，是巴蜀文化、黔北文化与夜郎文化交融的重要平台。京东快递借助“村晚”影响力，在活动现场设立非遗年货集市，通过线上线下联动方式推广方竹笋、牛肉干、豆腐干等桐梓特产及泥哨非遗文创产品。在直播环节，京东小哥与非遗传传承人共同推介当地特色商品，并以“上门取、送上门”的高品质服务打通县乡物流通道，让村民享受便捷快递服务的同时，有效推动“好物出山”，探索出一条文化、旅游与产业融合的乡村振兴路径。



贵州桐梓“村晚”直播现场

京东物流创新农产品一体化解决方案

案例

京东物流针对阳春市农特产品上行的核心痛点，创新打造一体化供应链解决方案，从揽收、运输、分拣到售后，构建全链路保障体系。

在前端揽收环节，京东物流依托“新农人陪跑计划”，在阳春农特产品主产区设立专属揽收点，覆盖偏远种植户与中小型企业，为农户与商家提供更多便利；在运输环节，整合航空、铁路等多式联运资源，对阳春农产品设置绿色通道，以优先分拣、集散拉直等路由优化模式提升时效、降低成本；在售后环节，京东物流建立专属售后响应机制，实现 10 分钟内快速处理运输异常，确保农产品在运输过程中的任何问题都能得到及时解决。农产品一体化解决方案有效打通了农特产品上行的“全链路”，为乡村振兴提供了可复制的物流解决方案样板。



农产品一体化解决方案

提升乡村快递服务品质

京东物流持续推动高品质服务进村入户，着力提升农村及偏远地区的服务质量和配送时效，全面畅通农产品上行通道。同时，公司积极拓展乡村服务内涵，结合“国家补贴进村”等政策落地，推动符合补贴标准的优质商品直达乡村，促进惠农政策与优质商品同步触达，有力支持农村消费升级与生活品质提升。

2025 年 618 期间，京东物流在中国绝大部分市县区实现当日达、近百城市实现分钟级送达，偏远地区如疏勒县、疏附县、昌吉、吐鲁番、石河子、中卫、定西临洮、临夏永靖等地也首次实现了网购当日达。以河南兰考为例，618 期间发货量同比增长约 2 倍。而在遥远的西藏阿里狮泉河镇，随着京东快递乡村服务站在当地的启用，这个 618 期间当地居民收货速度同比提速 4 天以上。

提升乡村服务品质举措

服务时效提升

完善乡村下沉网络与末端服务体系：增加建设乡村末端服务站、扩大配送覆盖范围，提升乡村派送时效；

快速分拣：使用自动分拣车、自动分拣机、皮带机等自动化设备，提升作业效率。

服务体验改善

包装处理：推广循环保温箱与定制抗震控温包装，保障商品安全；

冷链保障：全程温控与智能监控，确保生鲜品质与配送可靠性。

服务内容丰富

国补进村：推出“10+3+N”² 国补进村创新服务能力，实现补贴申领便捷化；

家电送装拆收一体化：提供从配送、安装到回收的全流程服务，延伸乡村服务链路。

² “10” 代表京东物流提供的 10 种标准服务，“3” 指的是 3 项定制服务，“N” 是多项组合增值产品，满足消费者的个性化要求。

疏勒县、疏附县，中国最西端县城实现当日达

案例

随着京东物流喀什仓投入运营，疏勒县和疏附县也首次迈入了网购“当日达”时代。其中，疏附县托克扎克镇，疏勒县疏勒镇、良种场、疏勒南疆齐鲁工业园区等地可以实现“211 限时达”，即最快当日可收到购买商品，其他乡镇平均提速 2 天。此举让更多偏远地区的消费者也能享受到高品质的物流服务，并通过优化物流链路，持续降低边疆地区的物流成本。



京东物流喀什开仓仪式

建设冷链仓，保障生鲜配送品质

案例

2025 年，京东物流在内蒙古的首个冷链自营仓正式投入运营，为生鲜商品提供从仓储到配送的全链路温控保障。对内蒙古本地消费者而言，这座冷链仓的最大改变，是彻底重构了“本地买本地”的消费体验。数据显示，开仓以来，最受内蒙古消费者欢迎的品类是鸡肉、海鲜（鱼虾）、冷冻面点、水果冻榴莲等。呼和浩特、包头两个城市的消费者可以享受“211 限时达”，即上午 11 点前提交订单，下午送达，当日 23 点前提交的订单，次日 15 点前送达，进一步强化了京东物流在时效方面的用户体验优势。



京东物流冷链运输

无人车进村，提升偏远地区物流配送时效

案例

京东物流着力提升农产品末端配送的服务时效，让“田间鲜品”同步城市时效。以招远市毕郭镇、辛庄镇等偏远乡镇为例，京东物流通过建设统一区域分拣中心，并配套引入智能无人车等末端配送资源，实现了乡村物流节点的集约化运营。该举措使农产品末端配送整体时效平均缩短约 10 小时，并为当地农资供应商、果品合作社等经营主体降低约 12% 的物流成本。



无人车进村

国补直达，赋能乡村消费升级

案例

京东物流不断推动“国补进村”，助力服务农村消费升级。为保障国补的真实有效发放，京东物流基于 AI 图像检测、数据验证、电子围栏等技术，升级推出“10+3+N”创新服务能力，为购买手机、平板、智能穿戴等国补商品的消费者提供一站式服务。结合京东物流超脑大模型、京东快递小哥多年来积累服务经验，快速识别 SN、IMEI 码，帮助消费者实现上门签收、激活、校验等流程，让线下一站式国补服务流畅、丝滑完成，消费者使用更便捷。同时，对于纳入国补的家电家居商品，京东物流则通过已覆盖全国的最后一公里“送、装、拆、收”一体化配送服务，以及以旧换新“送取同步”和“跨品类换新”能力，有效解决了乡村消费者在购买、安装、换新等环节的实际困难。



国补进村

01

Environmental

环境篇： 共建绿色生态链

在全球应对气候变化与推进低碳转型的进程中，绿色物流正发挥着日益关键的作用。京东物流将可持续发展作为企业长期战略，以科学治理为基础，持续完善环境管理体系，系统推动绿色物流网络建设与创新，持续深化在仓储、运输、包装等环节的低碳实践，积极应对气候变化带来的挑战与机遇，并联动生态伙伴与社会公众开展多元绿色公益活动，共同建设人与自然和谐共生的永续未来。



联合国可持续发展目标



强化环境管理

京东物流将绿色环保理念深度融入企业运营，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》等国家法律法规及运营所在地的环保要求。我们编制了全面覆盖运营各环节和流程的《环境因素识别评价表》，系统识别环境因素，并针对重要环境因素实施严格管控。通过引入监测技术与设备提升对因素的实时监控与精准管理能力，全面提升环境风险防控水平。

京东物流持续推进环境管理架构建设，制定《环境管理政策》，规范在能源、水资源、废弃物及生物多样性等方面对自身及供应链的全生命周期管理要求，并通过设定环境目标、落实环保要求、定期开展节能节水培训等举措，最大限度地减少对环境的影响。同时，我们持续保持与当地生态环境部沟通协作，确保运营活动符合环保法规与标准要求。

2025 年度，ISO 14001 环境管理体系认证覆盖公司主营业务，此外，公司针对所有主营业务开展环境管理内审。近五年，公司未发生对环境造成重大危害的事件或受到重大环境污染处罚。

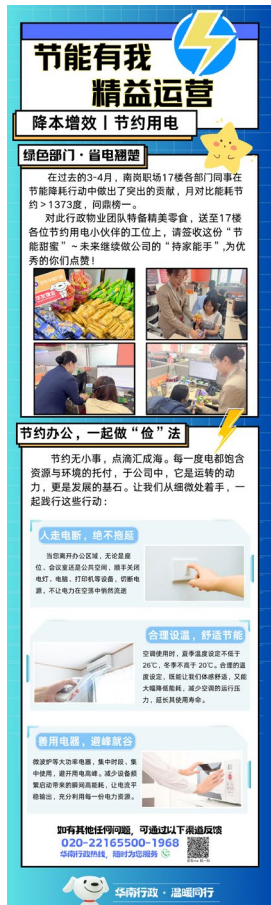
此外，我们高度重视环保文化建设，在世界地球日、世界环境日等重要节点，组织主题宣传，传播绿色理念，致力于将可持续发展理念根植于员工意识中。

能源管理

京东物流将能源消耗管理视为提升环境绩效的关键举措。我们通过部署智能控制系统、升级高能效设备、优化运营流程等方式，系统推进能源精细化管理，持续提升运营及办公场景能源利用效率，助力公司绿色低碳运营目标的实现。

京东物流能源管理举措

业务运营节能	将能源管理融入业务运营全流程，系统推进仓储空间优化与能源精细管理、运输车辆智能调度与节油驾驶培训、智慧物流技术与设备应用等，持续提升能源使用效率与低碳运营能力 具体内容详见“ 引领绿色物流 ”章节
职场办公节能	空调 运营智能温控平台，根据楼层使用情况、季节变化和室外温度，动态调节制冷主机运行数量、水循环温度及冷却塔运行参数 照明 更换节能灯具，办公区灯具增加独立红外感应照明系统，非工作时间照明默认关闭，感应到人员后启动，减少无效照明灯时间 新建办公楼整栋楼采用 270°环幕 LOW-E 玻璃，自然光利用率高达 82%，真正做到光与建筑共生 电梯 持续优化电梯运行策略，由固定派最近电梯逻辑调整为根据所有外呼需求、运力计算后派梯逻辑，减少电梯运力浪费 会议 对会议系统加装智能时控装置，每日定时切断电源，实现设备用电的精准管理 上线并持续迭代“慧记”功能，AI 自动识别参会发言人生成会议纪要、总结会议沟通内容、生成代办事项，有效提升会议效率、控制会议期间的能源消耗 供暖 对供暖系统进行技术升级和优化配置，有效提升采暖效率，降低能源消耗 其他 对地下车库、公共区域等辅助设施实施节能改造，通过定时运行和智能维护相结合的方式，降低无效能耗



华南南岗职场“月度评优”活动

2025 年，京东物流通过系统性培训与常态化激励，持续推动绿色办公文化落地。我们面向全国职场员工开展“职场节能降耗管理”主题培训，普及节能意义与方法，并分享内部优秀实践。同时，在华南区域试点“月度评优”活动，通过数据评比与荣誉表彰，激励员工积极践行“人走电断、合理设温”等行为，共同营造低碳、节能的办公环境。

2025 年，京东物流办公相关能源资源成本较 2024 年下降 17.87%。

京东物流办公相关能源资源成本同比下降

17.87%

2025 年度绿色办公目标

办公相关能源资源成本同比下降

16%

资源管理

京东物流高度重视资源管理，持续优化资源使用效率。我们识别到运营中产生的用水、用纸主要来源于办公场所、仓储设施及相关辅助环节，并通过实施节水措施、优化用水流程以及推动无纸化办公等方式，着力提升资源使用效率与循环利用水平。

京东物流资源管理举措

 水资源管理举措	全面应用节水器具	在所有办公场所均选用符合《节水型生活用水器具标准》（CJ 164-2002）的节水型器具，部分场所选用红外感应水龙头，感应定量出水从源头提升水资源使用效率
	推进节水技术改造	持续开展节水改造项目，通过对现有用水设施进行系统性的升级与优化，并引入先进的节水技术和设备，实现水资源使用的精细化管理
	水资源回收利用	部分场所投建中水回收处理系统，雨季时收集雨水等经系统过滤、消毒杀菌等流程后用于绿化用水
 用纸管理举措	推进无纸化办公	全面推行数字化办公，通过上线电子发票、采用电子签章账单及推广全流程电子签名与在线归档，系统性减少运营中的纸张消耗 截至报告期末，已实现近 60 万员工劳动合同的电子化签署与归档，并在外部合作协议中优先采用线上签章，显著减少了线下合同打印数量

废弃物管理

京东物流日常运营中产生的废弃物主要来自包装作业、仓储周转、运输配送及办公管理等流程。公司秉承“减量化、资源化、无害化”原则，建立包括《固体废弃物控制程序》在内的废弃物管理制度，定期开展废弃物内审，识别各项废弃物类型、来源及数量，致力于从源头控制废弃物的产生。同时，公司积极开展各项二次回收再利用专项，持续提升资源循环利用水平，以减少送往填埋场的废弃物，切实推动绿色运营的全面落实。

京东物流废弃物管理举措

一般废弃物管理

在打包区、拆箱区、退货区设置纸箱回收点，推动包装材料循环使用。对一般生产垃圾进一步区分为废旧纸皮耗材与塑料耗材，实现可回收物分类收集与资源化处理，并与生活垃圾分开管理。

有害废弃物管理

设置集中暂存区，分类存放危险废弃物，避免随意堆放及污染在库商品，并严格区分生产垃圾与生活垃圾，对生产过程中产生的有害废弃物进行专项收集与合规处置。

应对气候变化

京东物流积极响应全球气候治理倡议，全面贯彻《联合国气候变化框架公约》及其《巴黎协定》的目标和原则，遵循国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告准则第 2 号——气候相关披露》要求，系统构建了覆盖治理架构、战略规划、风险管理、指标与目标的气候管理体系，持续推动低碳运营与气候适应性建设，为全球温控目标贡献力量。

治理

京东物流围绕“决策 - 管理 - 执行”三层架构，构建了从战略引领到业务落地的完整气候治理体系。该体系明确了各层级的权责与协同机制，系统性地将对气候变化融入公司战略与管理流程，并就净零转型计划与价值链伙伴、相关行业协会、监管机构等利益相关方进行沟通交流，同时对可能产生的潜在社会影响开展评估，推动碳减排目标在仓储运营、运输配送等业务环节有效落实。2025 年，京东物流就气候变化问题召开董事会层面会议一次。

京东物流气候变化治理架构



战略

京东物流以绿色发展为核心指引，全面统筹内外部资源，依托行业领先的物流基础设施与技术创新能力，通过体系化的低碳实践与战略布局，致力于打造具有示范意义的可持续供应链解决方案，引领行业绿色转型与高质量发展。

京东物流依据香港联交所《环境、社会及管治框架下气候信息披露的实施指引》，明确短期（2026 年 -2030 年）、中期（2031 年 -2040 年）、长期（2041 年 -2050 年）时间范围，基于对全球气候治理趋势与行业转型路径的前瞻研判，参考上一年度工作成果，并结合公司业务结构与价值链的深入分析，本年度共识别出 14 项重大气候变化相关风险与机遇，包括 4 项实体风险、7 项转型风险及 3 项战略机遇，以系统性应对挑战、把握低碳发展机遇，推动企业在气候转型中实现稳健成长与价值提升。



京东物流气候风险与机遇分析

气候实体风险				
风险	类别	影响周期	对自身运营及价值链的影响分析	应对措施
洪涝（洪水）、暴雨、暴雪	急性风险	短期、中期、长期	气候变化导致极端天气频发，洪涝、暴雨、暴雪等灾害可能对京东物流的仓储设施、运输路线及供应链稳定性造成直接冲击，引发物流中断、运营成本上升及业务量下滑，进而对公司经营业绩带来持续性风险。	- 在仓储与园区设计中采用“海绵城市”理念，提升场地渗、滞、蓄、排能力，增强基础设施韧性 - 基于暴雨洪涝历史与气候模型分析，优化洪水预警机制，完善应急响应预案，实现风险前置管理 - 落实物流设施防洪加固、应急物资储备与定期演练，提升灾害应对能力，保障供应链稳定与业务连续性 - 通过制定并执行暴雪应对 SOP³，实现全链路系统化运营保障，确保极端天气下服务持续稳定运行
台风	急性风险	短期、中期、长期	台风导致的强风和暴雨严重影响道路通行，使物流车辆受阻，配送延迟，威胁运输安全与效率。台风还可能损坏仓库和分拣中心，如漏水和破损，危及库存物资安全。 台风期间电力供应易发生中断或不稳定，可能影响冷库、自动化分拣设备等关键物流设施的正常运行。	- 加强气象监测与预警跟踪，动态调整运输路线与作业计划，并提前制定应急预案与备用运输方案，确保在台风期间能快速启动响应机制，保障物流运作韧性 - 强化仓库、分拣中心等基础设施的防汛防风措施，包括加固门窗、储备沙袋与排水设备等应急物资，保障设施与货物安全
极端高温	急性风险	短期、中期、长期	京东物流因高温天气面临作业效率下降和员工健康风险，需增加高温补贴、医疗支持和防暑设备投入，提高运营成本。 高温还增加仓库和车辆制冷能耗及环保冷媒需求，加速动力电池和机械设备性能衰减，提高维护和能源成本。	- 委托第三方评估仓库及固定资产的气候脆弱性，重点关注城市中心和港口等热岛效应显著区域，完善高温预警体系与应急预案 - 设施层面，优化仓储通风与隔热，如屋顶排风扇、侧墙强制通风系统和工业风扇，改善库内空气循环与作业环境 - 运营层面，利用智能气象预警系统优化运输路径和作业时间，规避高温风险。同时规范管理冷链设备，进行预防性维护，储备防暑药品和防爆轮胎等应急物资，确保设备运行和员工安全
均温升高	慢性风险	中期、长期	高温天气可能导致道路通行能力下降，增加运输时间与能耗成本，还可能导致运输的货物损坏或变质，增加赔付并显著提高冷链运营成本。	- 在配送层面，通过路径优化与运输计划动态调整，降低高温天气对货物运输的干扰风险 - 在技术层面，持续升级冷链设备与温控技术，提升在高温环境下的运行稳定性和能效表现 - 在运营层面，建立高温应急响应机制，协同供应商加强物资储备与调度协调，保障供应链韧性

³ SOP: Standard Operating Procedure，标准作业程序。

气候转型风险				
风险	类别	影响周期	对自身运营及价值链的影响分析	应对措施
能源与碳排放管控要求	政策与法规风险	短期、中期	“十五五”期间，国内“碳双控”政策将深化，对碳排放和碳足迹管控趋严，绿色电力、可持续航空燃料和新能源运输工具使用要求提高。京东物流需在合规管理、能源结构、运输装备和减排方面加大投入，可能增加运营和投资成本。同时，全球气候治理加速，国际碳税和碳交易机制可能增加公司合规成本。	- 建立地区政策动态监测机制，评估气候政策风险并制定应对预案 - 优化物流网络，应用高效节能设备，降低能源消耗与排放 - 推进新能源车辆应用，参与可持续航空燃料试点和绿色电力购买，推动能源转型，响应政策要求
碳排放披露要求	政策与法规风险	短期	在全球碳排放披露要求日趋严格的背景下，京东物流面临持续上升的合规压力，需相应增加在碳排放查、碳核算及碳监测等相关能力建设与运营保障方面的投入。	- 加强跨区域政策协同，推动建立符合国际与本地要求的碳排放披露体系，平衡合规与业务发展 - 依托自主研发的温室气体管理平台对范围一、二、三排放进行全面监测管理，构建覆盖监测、报告、核查全流程的数字化碳管理机制，并委托第三方机构专业开展核查
环境标准	政策与法规风险	短期	环境监管趋严使公司面临环境诉讼风险和合规成本增加，可能损害社会声誉和品牌形象和影响经营业绩。 各地大气污染管控可能会影响燃油货车的通行，带来业务成本上升乃至物流的短期阻断。	- 系统开展运营地区环境法规培训，提升全员环保法律意识与合规执行能力 - 积极引入先进环保技术与设备、运输载具等，提高清洁能源交通工具和可再生能源应用比例，在持续降低业务运营对环境的影响的同时也减少环境管控带来的影响
碳定价机制	政策与法规风险	中期	全国碳市场及部分地方试点已纳入交通运输和民航企业，碳价波动将影响京东物流的运营成本。	- 提升仓储运营效率，推广节能设备与清洁能源，降低碳排放，增强应对碳价波动的能力 - 建立政策跟踪与评估机制，持续追踪碳排放权交易政策，完善碳资产管理能力，响应碳市场机制 - 京东航空每年进行碳排放核查报告，京东物流北京地区运营主体于 2025 年纳入北京市碳排放权交易市场并完成履约
能源价格波动	市场风险	短期、中期	能源价格上升将直接推高燃料成本，进而增加整体运输支出，并影响公司调整服务定价，进而对公司营收结构产生影响。	- 推进能源采购多元化，积极参与电力市场化交易，拓展高性价比供应渠道，增强成本控制韧性 - 优化运输网络结构，增加新能源车辆和绿色运输线路比例，提升绿色清洁运输能力 - 推动设备节能改造与技术升级，提升能源使用效率，降低用能成本

气候转型风险				
风险	类别	影响周期	对自身运营及价值链的影响分析	应对措施
低碳技术研发及转型成本	技术风险	中期、长期	低碳技术的研发与规模化应用需投入大量资金与时间，在短期内对公司的现金流与运营成本构成压力。	● 强化产学研及行业协作，共同推动低碳技术研发，分摊开发成本与技术风险 ● 积极跟踪并参与政府低碳政策与项目，推进低碳相关技术的试点应用并进行有效评估，争取资金补贴支持、税收优惠的同时降低研发投入压力，降低后期规模化推广成本
利益相关方关注	声誉风险	中期、长期	京东物流在绿色发展方面的表现受到市场广泛关注，并已被纳入多家主流 ESG 指数，若低碳绩效未达预期，可能影响投资者信心，进而增加融资难度与成本压力。	● 组建专业团队监测舆情动态，前置评估风险 ● 定期开展 ESG 信息披露，丰富与投资者的沟通方式，持续提升利益相关方信心 ● 积极回应 ESG 评级机构及监管部门的问询，主动展示公司 ESG 进展，提升评级表现
气候变化机遇				
机遇	类别	影响周期	对自身运营及价值链的影响分析	应对措施
绿色低碳的物流服务	产品和服务	短期、中期	能够满足相关利益方越来越多的绿色低碳需求，带来更多的业务收入，并有效降低化石能源价格上涨影响，同时有效联动上下游企业，协同供应商及下游企业同步开展绿色服务，具备显著的经济效益与社会效益。	● 持续提升仓储、运输、包装、数字化管理等环节的绿色低碳措施，通过形成更具竞争力的绿色低碳物流服务 ● 拓展绿色低碳物流服务场景，为各类用户提供多种类绿色低碳和可持续物流产品
更具气候韧性的供应链	产品和服务	中期、长期	京东物流以智能化低碳物流园区建设为重点，系统性应对外部碳监管趋严与极端气候事件带来的挑战。此外，加强绿色供应链建设，可以有效防范供应中断的风险，同时增加新兴市场收益。	● 系统开展运营所在地环保法规及应急安全培训，提升员工法律意识、合规执行及极端天气应对能力 ● 推动可持续供应链建设，提升物流各环节的气候韧性 ● 深化与上下游合作伙伴的协同，协助提升其气候变化管理、低碳转型能力以及气候韧性水平
消费者偏好转变	市场	短期、中期	随着消费者环保意识持续增强，越来越多客户倾向于为具备可持续物流能力的品牌支付溢价。仓储、运输、包装等环节的绿色物流不仅能够有效回应市场对绿色服务的期待，也有助于塑造负责任的企业品牌形象，增强客户认同与忠诚度。	● 推出绿色包装与环保运输服务，积极响应消费者对低碳物流的需求 ● 通过多渠道开展可持续物流宣传，提升消费者对环保实践的认知与选择意愿

情景分析

京东物流参考联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）发布的情景模拟框架及其核心参数，设定合适的情景，基于现有数据基础和分析方法，针对关键气候风险开展量化分析。我们系统评估了公司战略、业务结构与价值链对气候变化的整体韧性，并将气候韧性要求全面融入战略规划与投资决策，致力于构建更具长期可持续性与竞争优势的商业模式。

■ 实体风险

京东物流围绕三种主要气候灾害，基于其在不同情景下的频率与强度变化，结合资产所在地、资产类别及业务模式对灾害的敏感程度，开展实体气候风险的量化评估。在维持公司当前资产布局、运营结构与人员规模不变的情景假设下，测算因气候事件暴露程度上升导致的潜在损失增幅占营业收入的比例，并根据该比例设定合理的风险阈值区间。评估结果显示，实体风险可能造成的损失增幅占营业收入比重均处于低风险阈值区间。此外，为应对未来气候条件的不确定性，公司建立常态化监测机制，持续跟踪并动态评估气候风险。2025 年，为应对极端高温天气，京东物流持续优化作业排班、加强高温安全培训、普及防暑物资并改善现场降温条件，全面落实高温天气劳动保护办法，切实守护员工健康。

京东物流气候变化实体风险情景

选用情景	实体风险	
	RCP 2.6	RCP 8.5
预估至本世纪末温升 ⁴	小于 2℃	大于 3℃
气候情景特点及说明	低温室气体排放情景，全球采取强有力的减排措施，温室气体排放下降，极端天气事件（如台风、暴雨、极端高温）的频率和强度较低	高温室气体排放情景，全球未能采取有效减排措施，温室气体排放持续增长，极端天气事件（如台风、暴雨、极端高温）的频率和强度明显上升

实体风险财务影响分析

实体风险	RCP 2.6			RCP 8.5		
	短期	中期	长期	短期	中期	长期
洪涝（洪水）、暴雨、暴雪						
台风						
极端高温						

高风险（≥ 0.5%）

中风险（0.05%-0.5%）

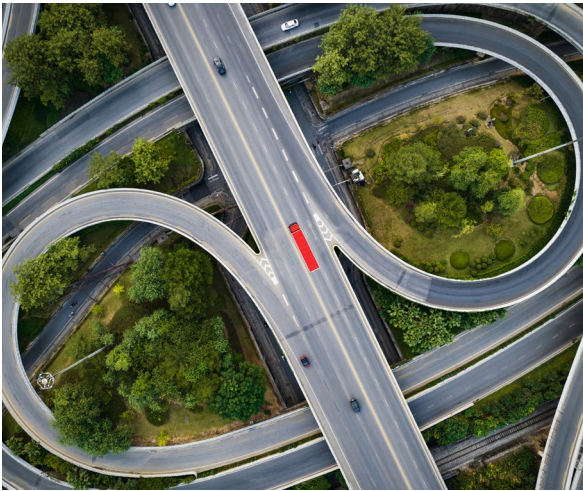
低风险（< 0.05%）

⁴ 到 2100 年全球平均气温相对于工业化前水平（1850-1900 年）温升。

■ 转型风险

京东物流围绕四种关键转型风险，根据不同情景下的政策推进强度、技术迭代速度与市场演变开展了系统性的量化分析，评估转型风险对公司营业收入的影响占比。我们结合行业发展趋势、公司新能源资产结构及低碳转型规划等因素，对能源与碳排放管控要求、环境标准及能源价格波动风险进行评估。结果显示，上述风险均处于较低水平。评估结果显示，碳定价机制在短、中期对公司构成的风险等级较低，随着时间推演该风险将升至“中”。

截至 2025 年底，公司已逐步推进清洁能源车辆迭代、运输网络优化、仓储设施节能改造等减排措施，并通过定期监控与动态管理机制，确保转型风险整体处于可控水平。2025 年，京东物流持续推进能源结构优化，不断增加新能源采购投入。



气候变化转型风险情景

选用情景	转型风险		
	2050 年净零排放情景 (NZE)	承诺目标情景 (APS)	既定政策情景 (STEPS)
预估至本世纪末温升	1.3°C至 1.5°C	1.9°C至 2.3°C	2.4°C至 2.8°C
气候情景特点及说明	通过清洁能源技术的部署及能源效率的提升，到本世纪中叶实现能源行业净零排放，同时将世纪末全球温升限制在 1.5°C 以内	假设各国政府和行业设定的气候相关承诺将按时实现，包括国家自主贡献 (NDCs) 和长期净零目标，但仍无法完全实现在世纪末将全球温升限制在 2°C 的目标	基于全球各国政府和行业现行气候政策和措施，对全球能源系统未来发展进行预测，温室气体排放量继续增长，无法实现《巴黎协定》目标

转型风险财务影响分析

转型风险	2050 年净零排放情景 (NZE)			承诺目标情景 (APS)			既定政策情景 (STEPS)		
	短期	中期	长期	短期	中期	长期	短期	中期	长期
能源与碳排放管控要求									
环境标准									
碳定价机制									
能源价格波动									

高风险 (≥ 0.5%)

中风险 (0.05%-0.5%)

低风险 (< 0.05%)

风险管理

京东物流将气候变化风险管理融入公司全面风险管理架构，构建了涵盖从风险识别、评估与排序到监管与披露的闭环管理流程，通过多部门协同、内外部专家参与及董事会监督，确保气候相关风险与机遇得到前瞻性管理与系统性响应。

京东物流气候风险管理流程



在风险管理体系下，京东物流针对极端天气等气候相关潜在风险，构建了专项应急响应管理体系。基于气象台极端天气分类标准，公司制定三级响应机制，梳理并储备超过 2,000 个重点保供品类的应急资源，为供应链在极端天气下的稳定运行提供物资保障。

此外，公司针对公路长途运输场景进一步制定公路长途异常天气应对办法，根据异常天气预计影响时间划分为四个等级，并匹配差异化的资源调度、响应时效与安全保障措施，以提升极端天气下的运输韧性。

公司贯彻落实“安全第一、以防为主、防抗救相结合；协调联动，分级负责、省区为主”的物流保障原则，持续健全“事前预防、事中应对、事后善后”的全流程应急管理机制，确保应急响应的高效性与系统性。



指标与目标

京东物流根据《国际财务报告准则第 2 号——气候相关披露》指引，围绕已识别出的气候风险与机遇，设定一系列关键气候指标与管理目标，并建立动态监测机制跟踪执行情况。同时，公司持续推进覆盖范围一、二、三的碳排放核查与第三方鉴证工作，持续提升数据透明度与管理效能。作为国内首家设立科学碳目标的物流企业，2025 年京东物流根据最新的运营边界和 SBTi⁵ 标准对目标进行了更新，并通过 SBTi 审核认证，承诺在 2050 年前实现全价值链温室气体净零排放。

京东物流应对气候变化指标与目标

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	强化治理架构有效性，提升监督频率	- 强化董事会对气候战略调整、风险识别及目标进展的监督职能，规定董事会每年需审议重大气候风险与碳排放目标的落实情况 - 持续完善 ESG 管理委员会在气候风险与目标管控、温室气体排放管理方面的职责，明确委员会及管理層每年至少一次向董事会进行专项汇报
	搭建气候治理跨部门协同机制	围绕碳排放目标，建立跨部门协同机制，明确职责分工	- 与各关键业务部门建立促进碳排放目标达成的协同机制，明确各部门和业务单元的分工 - 设定绩效考核指标，并持续跟踪与优化
战略目标	深化气候风险对企业经营的量化研究	将气候风险逐步纳入财务影响量化评估	基于气候风险排序，推动气候风险财务分析的可行性研究，开展财务影响评估
风险管理目标	开展气候风险的年度评估	每年开展气候风险的评估工作	- 每年系统开展气候风险评估，形成年度气候风险热力地图 - 逐步将气候风险纳入公司整体风险管理体系
信息披露目标	完善温室气体排放数据的管理与披露	定期披露温室气体排放量，逐步精细化碳盘查核算与管理	- 每年披露京东物流（含德邦物流、跨越速运）范围一、二、三全面温室气体排放数据 - 针对外购包材、外包运输等主要范围三温室气体排放，收集供应商数据并逐步细化核算
	持续开展应对气候变化信息披露	逐年完善并结构化披露气候相关信息	每年在《京东物流环境、社会及治理报告》中，按治理、战略、风险管理、指标与目标四要素披露气候行动进展，逐年丰富、细化披露内容

⁵ SBTi: Science Based Target initiative，科学碳目标倡议。

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定	
减排目标	推进自身运营减排	通过清洁能源应用、技术创新、智能化管理等方式降低自身运营碳排放	范围一： - 提升清洁能源和新能源车辆占比，逐步在干支线运输中使用纯电重卡 - 试点和推广氢能、甲醇等零碳、低碳能源运输工具使用 - 通过智能化调度和智能驾驶技术，降低驾驶油耗、电耗	经 SBTi 认证的科学碳目标 近期目标 以 2024 年为基准年，到 2035 年，范围一、二温室气体绝对排放量降低 63.0%，范围三中外购商品与服务、上游运输与分销温室气体排放强度（吨公里）降低 66.33%。
			范围二： - 在亚洲一号智能产业园基础上，进一步通过智能管控、数字孪生技术等先进的数字化手段提升能效水平 - 扩大仓储屋顶光伏规模，试点园区储能及光储充一体化建设，逐步推进绿色电力使用 - 通过设备更新及物流科技产品提升仓储机械的能源使用效率	
	推动上下游供应链减排	通过绿色包装、供应商协同、数字化碳管理等方式推动上下游供应链减排	范围三： - 在包装环节持续推进减量化和循环化，推行原厂直发模式，推动包材供应商进行产品碳足迹核算认证 - 推动三方外包运输类供应商加大新能源车使用占比 - 通过供应链碳管理平台京碳惠（SCEMP）⁶，携手供货商合作伙伴共同打造绿色物流服务 - 提升员工绿色生活意识，鼓励员工选用低碳交通方式出行 - 促进供应商共同参与制定并通过实际行动落实减碳目标 - 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	

京东物流温室气体排放

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
直接（范围一） 温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	180.7	226.0	262.6
间接（范围二） 温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	83.9	88.1	106.4
其他间接（范围三） 温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	772.9	805.5	819.2
温室气体排放总量	万吨二氧化碳当量	1,037.5	1,119.6	1,188.2
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 百万元营收	62.3	61.2	54.7

⁶ 京碳惠（SCEMP）：供应链碳管理平台（Supply Chain Emission Management Platform）。

生态环境保护

京东物流以负责的商业实践推动自然向好，在运营全链路中系统推进生物多样性保护，并通过绿色公益行动凝聚各方力量，助力建设人与自然和谐共生的美好未来。

保护生物多样性

京东物流积极响应《昆明 - 蒙特利尔全球生物多样性框架》及国际自然相关财务披露（TNFD）倡议，将生物多样性保护作为核心议题深度融入企业风险管理与战略规划体系。公司承诺在全球运营中实现森林零砍伐，并规避在世界遗产名录和国际自然保护联盟（IUCN）目录 I-IV 自然保护区内开展业务活动。同时，我们持续与政府、供应商、社区等关键利益相关方构建协作机制，共同推进生态保护目标的落地与实践。

京东物流依托基于地理信息的科学评估体系，系统识别并分析了自身运营及其周边区域，以及供应链各环节对生物多样性的潜在依赖与影响风险，并重点关注仓储节点与运输路径所涉生态高敏感区域，将其纳入全链路风险管控。基于评估结果，我们建立了动态管理机制，持续优化业务布局与运营方式，并相应调整生态保护策略，以切实降低对自然生态的影响，推动业务运营与生态保护协同发展。

践行绿色公益

京东物流持续开展多元绿色公益活动，依托“青流计划”平台，联动多方力量推进生态保护与公众环保参与，将绿色行动融入社区、自然与产业场景，传递可持续发展的企业温度。

京东物流启动“红树林生态修复计划 2.0”

2025 年 5 月 22 日国际生物多样性日，京东物流联合一个地球自然基金会，在世界自然基金会技术支持下，在香港米埔自然保护区启动“红树林生态修复计划 2.0”，并同步成立“海洋盒伙人”全球伙伴网络。该项目进一步整合资源，在横琴国家湿地公园（二井湾）扩大修复 20,000 平方米红树林生态面积，并对修复区域的生长状态及碳汇效益开展持续追踪与测算，累计修复面积将超 40,000 平方米。同时青流计划联动 52 家合作伙伴成立“海洋盒伙人”全球伙伴网络，致力于推动生态保护从单点修复迈向系统性治理，并通过“红树林线上抚育”活动，将用户寄递行为转化为环保能量，累计吸引超 500 万人加入，形成企业带动、公众响应、多方协作的生态保护新模式。

依托科学实施的“红树林生态修复计划”，青流计划正式加入世界经济论坛“全球植万亿棵树领军者倡议”，获首届澳门 ESG 卓越奖最高奖项“绿色智慧物流生态金莲花奖”，并于 2025 年 12 月 15 日，在肯尼亚内罗毕联合国环境规划署（UNEP）全球总部举办的高级别对话会上，成功入选国际“创建可持续品牌”愿景倡议 2025 年代表性案例。

案例



“全球植万亿棵树领军者倡议”

京东物流“春日茶韵 益起捡跑”主题活动

案例

2025 年世界地球日前夕，京东物流以“春日茶韵 益起捡跑”为主题，在广东英德、浙江杭州两地的生态茶园开展青流计划年度 IP 活动“益起捡跑”。志愿者在茶园中完成约 5 公里捡跑，捡拾散落的农膜、包装袋等废弃物，并参与春茶采摘、手工制茶等体验，并在现场了解京东物流从茶叶采摘、运输到销售的绿色减碳举措，旨在呼吁践行环保行动，倡导低碳生活理念。



“春日茶韵 益起捡跑”主题活动

京东物流深度参与地球一小时香港主会场

案例

2025 年 3 月 22 日，世界自然基金会（WWF）发起的全球最大规模环保行动“地球一小时”（Earth Hour）在香港盛大启幕。京东物流青流计划深度参与 WWF 香港“地球一小时 2025”熄灯倒计时典礼并获感谢状，以表彰其在绿色物流与生态保护领域的创新实践。



“地球一小时”活动

引领绿色物流

京东物流以技术创新驱动物流全链路绿色转型，系统构建从仓储、运输、包装到科技协同的可持续运营体系，持续降低环境影响，助力生态友好型供应链建设。**2025 年，京东物流百万营收温室气体排放量（范围一、二及范围三）同比降低 10.67%。**

京东物流 2025 年减排措施关键进展

领域	2025 年关键进展	减排成效
绿色仓储	- 屋顶光伏总装机容量达到 210.44 兆瓦，全年使用光伏绿电 99,846 兆瓦时 - 累计 18 个仓库获得“绿色仓储”标识 - 新增 2 个智能产业园获得物流零碳园区、碳中和园区认证 - 多个仓储、分拨中心获得绿色认证和评价 - 开展仓储设备闲置利旧工作，降低资产更新购买产生的碳排放	实现温室气体减排 17.76 万吨
绿色运输	- 新能源车辆同比增加 4,000 辆以上 - 通过系统性节油驾驶管理，实现牵引车、9.6 米货车百公里油耗分别下降 1.02 升和 1.23 升 “公转铁”“空转铁”模式持续推广 - 积极响应民航局可持续航空燃料试点政策，试点期间按 1% 比例常态化加注 SAF	实现温室气体减排 42.48 万吨
绿色包装	- 包装实验室获得 ISTA 认证和 CNAS 认证 - 全面与推广 X 系列包材和 40mm 胶带，减少纸类使用 2 万吨、塑料使用超 1 万吨 - 循环包材全年循环次数达 8,936 万次，大件场景使用率达 54% - 二次纸箱回收再利用超 3 亿次 - 循环集装袋使用超 5.8 亿次 - 笼车、围板箱等循环容器寄递数量超过 1.3 亿次，降低缠绕膜、托盘消耗	实现温室气体减排 49.69 万吨
绿色科技	- 通过能源管理平台实现整体能效提升，年度节能比例达 4.9% - 通过智能化调度，显著提升整体运输效率 - 京碳惠绿色订单增长超过 3 亿，服务碳普惠品牌超 1,000 家 - 助力打造全球首个碳中和环法挑战赛	实现温室气体减排 39.08 万吨

绿色仓储

京东物流将绿色理念贯穿仓储全生命周期，在选址、设计、建设与运营各环节系统推进生态保护、节能运营与能源转型，打造环境友好、资源节约的现代仓储体系。

截至报告期末

- 18 个仓库获得“绿色仓库”标识，其中一级（三星）绿色仓库 11 个，二级（二星）绿色仓库 7 个
- 京东（廊坊广阳）智能产业园、京东（东莞麻涌）智能产业园分别获得经第三方机构认证的**物流零碳园区及碳中和达成核查声明**
- 京东物流西安亚洲一号智能仓储及西安港务区京东亚洲一号智能物流园获得**绿色分拨中心 5A 级服务认证**
- 京东亚洲一号西安快递分拨中心、大兴快递仓储中心、厦门同安快递仓储中心分别获得国家邮政局发展研究中心绿色快递分拨中心和绿色快递仓储**优异**评价
- 京东物流职场（京东总部大楼二期）获得 **LEED⁷ BD+C Gold 认证**

⁷ LEED: Leadership in Energy and Environmental Design, 能源与环境设计先锋, 是由美国绿色建筑协会制定的全球广泛认可的绿色建筑评价体系。

在仓储设计中

在仓储设施规划与建设中，京东物流通过科学选址降低生态影响，运用绿色技术提升资源效率，并以权威认证持续完善仓储环境表现。

仓储选址



京东物流综合运用地理信息系统（GIS）进行叠加分析，有效规避国家湿地、候鸟迁徙通道等生态红线区域，优先选用工业用地或低生态影响的棕地作为建设基地，从源头减少对生物多样性与生态系统完整性的干扰。

园区建设



京东物流积极融入“海绵城市”设计理念，通过铺设透水地面、构建下沉式绿地等生态化设施，有效实现雨水的自然积存与净化，补充园区绿化与景观用水，进一步实现水资源的集约利用与源头减排。

绿色升级



京东物流持续推动仓储设施的绿色低碳化升级，全面引入多项绿色建筑技术与创新设计，并积极开展绿色仓储、碳中和园区等行业权威认证。

在仓储运营中

京东物流围绕精细化管控与智能化管理展开节能行动，并通过仓储屋顶光伏使用及仓能机械电动化推进能源结构转型。

2025 年，京东物流通过物流设备、电子设备、网络设备等各类利旧资产使用，有效减少新购设备温室气体排放 9.05 万吨。

在日常运营中，持续推进更换 LED 节能灯、使用人体感应灯、拆除无效灯、配置时控开关、叉车错峰用电等节能举措，并全面落实非作业时段断电、分区照明与规范用电等精细化管理办法。

积极推进前沿节能技术试点工作，在天津北辰亚一分拣场地部署节能柜，通过稳定电压、平衡三相与消减谐波、永磁同步电滚筒投入、高低速和休眠自适应切换、能源管理平台等技术，有效改善电能质量，提升能耗效率。

采用自研的生成式三维重建与视觉大模型感知能建立供应链仓储地图，通过智能化业务仿真诊断、精细化空间规划，实现了储位级存储空间管理，有效缩减拣货距离，降低能源消耗。

开展叉车用能优化，将所有叉车动力源改为电动。持续推进仓储、分拣中心屋顶光伏建设，并试点光储充一体化，提升场地绿电消费比例。

2025 年底

• 公司屋顶光伏装机量达到

210.44 兆瓦

• 全年使用光伏绿电

99,846 兆瓦时

• 相比使用化石能源电力减少碳排放

82,603 吨

京东物流能耗降本推广项目培训



案例

2025 年 12 月，京东物流面向全国 27 个省区开展了三次能耗降本推广项目培训，覆盖约 150 名员工。此次培训重点推广“定时开关”与“人体感应照明”两项节能方案，前者通过自动控制设备用电时段以提升谷电比例，后者借助智能感应实现“人走灯灭”，共同推动仓储环节用电管理的精细化与能效提升。

绿色运输

京东物流围绕运输环节系统推进低碳化转型，通过能源结构优化、运输效率提升、多式联运协同等方式，持续降低单位运输的环境足迹，构建绿色、韧性的物流网络。

公路运输

公路运输作为物流网络的关键环节，也是碳排放的主要来源之一。京东物流通过新能源车辆替代、车辆智能调度、燃油效率优化等方式，持续降低公路运输排放强度。

京东物流持续推进公路运输新能源转型，围绕干线运输、区域转运、末端配送等关键场景，有序扩大清洁能源车辆的规模化应用，并通过车辆结构优化、场景适配性投放、配套基础设施完善等措施，逐步构建覆盖国内外的绿色公路运力网络。截至报告期末，公司新能源车辆同比去年增加超过 4,000 辆。

同时，公司不断优化车辆运营结构，通过算法投入模型升级，短途实现了同城业务配送网络与资源融合，显著提升装载率；干支线场景首次完成无人化调度试点，截至 2025 年底超过 40% 线路已实现线路算法托管。

截至报告期末

- 公司新能源车辆同比去年增加超过

4,000 辆

电动重卡在干线场景的试点应用

2025 年，京东物流联合德邦物流、跨越速运共同启动纯电动重卡干线运输试点，在华东、华南区域投入 21 辆 9.6 米电动重卡，运输高附加值零担货物。试点采用轻资产运营模式，依托社会充电网络，结合智能调度系统与夜间谷电策略，相较于燃油车实现单公里能耗成本显著降低、单车年均减碳约 62 吨的显著效益，为行业提供了可复制的绿色转型路径。



电动重卡试点应用

京东物流通过精细化管理与技术创新，持续降低公路运输中的燃油消耗。公司基于多维数据构建智能调度模型，实现末端调度全流程优化，在提升效率的同时降低能耗。

在干支线运营中，公司在干线牵引车与 9.6 米厢式货车等高频场景中，系统性推行节油管理，并建立以数据与绩效为导向的节油驾驶管理体系。此外，德邦物流部署 432 台智能驾驶车辆，预计可实现 1.8% 的节油效果。2025 年，京东物流牵引车百公里油耗下降 1.02 升，9.6 米货车百公里油耗下降 1.23 升，保持行业能效表现领先。

在短途运营中，公司根据车型理论油耗，月度输出高油耗车辆 1,000 台左右，通过车队人员跟车评估燃油合理性，并要求高油耗车辆通过新油耗标准目标执行，实现节油降本。

此外，公司持续开展驾驶行为优化，年内组织覆盖超过 1,700 名司机的节油驾驶培训，在日常早会中推行“节油一页纸”宣导，并对高能耗司机开展专项辅导，全面提升司机节油驾驶能力。

2025 年

- 牵引车百公里油耗下降

1.02 升



- 9.6 米货车百公里油耗下降

1.23 升



铁路运输

铁路运输具有单位碳排放低、适合中长距离干线运输的优势，是优化运输结构的关键环节。2025 年，合作铁路路线超 700 条，涵盖高铁快运、集装箱班列、行李车、电商班列等多种模式。

京东物流持续推动“公转铁”服务，以自主研发的“公转铁”算法模型为基础，通过智能调度与路径优化，整合铁路与公路运输资源，实现多式联运的高效协同与低碳运行。2025 年，公司新开通 11 条铁路集装箱班列，服务 12 家品牌，助力其降低物流成本约 10%，并降低约 70% 的碳排放。

京东物流同步推进“空转铁”服务，将跨区订单运输方式由航空调整为高铁，以苏州、上海为主要始发点，全年通过铁路发运覆盖全国 17 个省、245 个城市，助力客户实现运输减排与成本优化。同时，公司推出低碳物流产品“T9”，单产品减排量可达 3.8 吨，覆盖 40% 的减碳相关订单，并拓展了跨省次晨达场景，推动绿色与效率协同发展。

2025 年

• 铁路运输全年发运货量达

36.8 万吨

• 同比增长

83%

• 合作铁路路线超

700 条

⁸ ISTA 认证：国际安全运输协会认证。

⁹ CNAS 认证：中国合格评定国家认可委员会认可。

航空运输

航空运输是保障高时效物流的关键，也面临较高的碳排放挑战。京东物流持续推进绿色飞行实践，通过优化航线设计、实施精细化航班放行等措施，系统降低航油消耗。同时，公司积极响应民航局可持续航空燃料（SAF）试点政策，并开展年度碳排放监测与报告，推动航空运输环节的低碳化运行。

2025 年，芜宣机场航空货运枢纽正式投用，全网 9 条航线实现日均飞行时间优化 2 小时以上，有效降低了航油消耗与碳排放，提升了航空运营效益与物流成本效率。报告期内，京东物流机队平均小时油耗 2.42 吨 / 小时，保持行业领先水平。

绿色包装

京东物流围绕“循环化、减量化、可再生化”系统推进绿色包装转型，将国家标准《快递包装重金属与特定物质限量》（GB 43352-2023）全面纳入采购技术规范并定期开展第三方抽检，同时依据《限制快递过度包装要求》（GB 45186-2024）明确各类商品的包装层数与材料选用标准，从源头落实合规与减量。

此外，本年度公司通过修订《京东物流包材质量管理制度》《二次纸箱使用规范》《周转箱模式商品出库包装标准》等内部制度，进一步健全包材质量管理机制，细化二次纸箱回收与周转箱简化包装的执行要求，持续推动绿色包装管理体系向标准化、可操作、可验证方向发展。2025 年，京东物流包装实验室获得 ISTA 认证⁸ 和 CNAS 认证⁹。



ISTA 认证



CNAS 认证

包装回收与循环利用

京东物流围绕仓储、运输与末端配送等核心环节规模化推广循环包装体系，我们设立专人专岗开展二次纸箱的筛选与回收，激励一线广泛使用回收纸箱。

- 本年度累计实现二次纸箱回收再使用超 **3 亿次**，减少碳排放 **2.9 万吨**
- 德邦物流在家装建材、食品、医药、家电等 **13 个**行业场景中，以循环包装替代传统木架、木箱等一次性包材，已累计投放各类循环箱约 **11.23 万个**，实现循环使用 **214.8 万次**
- 大件运输循环包材使用率达 **54%**

京东物流针对不同业务场景与商品特性，构建差异化的解决方案。

- 针对生鲜冷冻品，已在 **18 个**城市规模化投放循环保温箱及配套冷链微仓超 **90 万个**，全年循环使用次数达 **8,936 万次**，实现碳减排 **7.6 万吨**
- 针对常温小件商品，推广按目的地集中打包与周转箱集运模式，替代传统纸箱与填充材料，全年通过周转箱完成 **4,109 万个**包裹运输
- 持续拓展循环容器应用场景，在医药、家具等领域逐步扩大覆盖，本年度循环容器寄递数量超过 **1.3 亿次**，缠绕膜月均消耗降低超 **60%**，托盘月均消耗降低超 **70%**

京东物流 618 启用 50 万个循环保温箱

2025 年 6 月 5 日世界环境日暨“青流计划”启动八周年之际，京东物流宣布在 618 期间投入 50 万个新型循环保温箱，用于生鲜商品包装，创下行业一次性投放规模纪录。该保温箱采用食品级 PP 材料，单箱可循环使用 300 次，并通过“一箱一码”与射频识别技术（RFID）技术实现全流程闭环追溯与高效回收。经测算，该保温箱单次循环可减碳 850 克，该批保温箱预计全生命周期累计减碳约 12.7 万吨，标志着京东物流在生鲜冷链绿色包装规模化、闭环化管理方面取得关键进展。



京东物流新型循环保温箱

案例

包装减量与可降解材料

京东物流通过优化设计方案、推广可持续材料应用，持续降低包装的环境影响。

2025 年

- 以算法驱动包装精细化管理，通过不断优化智能装箱算法，实现包裹空隙率下降 **7%**，有效降低了包装材料用量
- 全面推广轻量化结构的 X 系列纸箱，实现单箱原料用量降低 **5%-25%**，全年累计减少纸张消耗约 **2 万吨**，碳减排 **2.26 万吨**
- 推出 X 系列防水袋，在保持性能前提下减少 **20%** 原料用量，年度快递袋替换率达 **99.4%**，减少塑料使用近 **1 万吨**，实现碳减排 **3.08 万吨**
- 在辅材方面，通过开发 40mm 瘦身胶带，全年实现碳减排 **1,810 吨**，形成覆盖主辅材的全链路绿色包装体系
- 在快递揽收环节规模化投放可降解包装袋超过 **1,800 万个**，并同步引入可降解胶带投入使用，进一步降低传统塑料包装的环境影响

绿色科技

在 2025 年《联合国气候变化框架公约》第三十次缔约方大会（COP30）上，京东物流展示了以人工智能与大数据深度融合生态保护的创新实践，构建了技术驱动、责任共担的供应链新范式。此外，公司续发展案例入编《中国可持续发展报告（2025）》，并获得中国循环经济协会颁发的“COP30 中国角碳达峰碳中和之路案例企业”荣誉。2025 年，公司持续增加对京碳惠、可持续赛事服务等绿色科技、绿色产品、绿色服务的资金及资源投入，鼓励绿色可持续相关产品或服务的开发与市场推广，并组织开展相应培训工作。



京东物流“京碳惠（SCEMP）”是物流领域唯一集成 ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068 及欧洲智慧货运中心（Smart Freight Centre）GLEC¹⁰ 四大标准认证的数字化供应链碳管理产品。该平台基于自主研发的 MRV-T 技术¹¹ 与碳排放因子库，构建了贯穿供应链“仓、运、配”全链路的数字化碳管理平台，将复杂的碳排放过程转化为可量化、可追踪、可审计的“碳账本”，实现从数据采集、核算认证到资产入表的全流程闭环，从而帮助企业在达成精准碳披露的同时，完成碳数据资产的价值转化。

截至 2025 年底，京碳惠先后与京东零售、京东政企以及京东工业多个跨业务板块深度应用，开通企业碳账户超过 10,000 个。并对外服务数百家企业。同时京碳惠作为供应链碳足迹核心技术底座，与京东零售开启了“青绿计划”碳普惠专场活动，为消费者提供可实时查看每张订单的碳足迹“身份证”，清晰了解自身绿色消费行为产生的减碳成果，实现了 ESG 与可持续消费的商业闭环。



京碳惠碳管理平台

¹⁰ GLEC: Global Logistics Emissions Council, 全球物流排放理事会。

¹¹ MRV-T 技术：碳足迹监测、报告、核查与追踪。

2025 年，京东物流绿色物流生态规模持续扩大。全年绿色订单量增长超过 3 亿，绿色运单同比增长超 418%，碳普惠品牌超 1,000 家，累计实现碳减排 731 吨，有效促进平台商家与消费者共建绿色消费生态。

京东物流作为中国唯一供应链企业，本年度成功入选《温室气体核算体系》（GHG Protocol）技术工作组，实现从“标准执行者”到“标准制定者”的角色跃升。通过深度参与范围三（Scope 3）排放核算等国际标准修订，京东物流将系统输出在数字化碳管理、多式联运减碳等方面的实践智慧，推动中国绿色物流经验与国际标准接轨，助力全球供应链碳排放核算体系不断完善。

京东物流助力纳爱斯打造家清行业碳足迹标杆

案例

2025 年，京东物流“京碳惠”平台再度升级上线产品碳足迹技术服务，融合 AI 与 MRV-T 技术，依托权威排放因子数据库，精准识别碳排关键节点，构建科学高效的碳管理体系。在该技术支持下，本次获得认证的纳爱斯集团旗下超能、雕牌等系列洗衣液生产环节减排超 70%，运输环节依托京东物流绿色供应链实现碳足迹降低 60% 以上。经必维集团（Bureau Veritas）独立核查，该产品获行业首个符合 ISO 14067:2018 与 GB/T 24067-2024 标准的全生命周期产品碳足迹认证，成为京东“青绿计划”中首款展示碳足迹信息的企业产品，并获京东物流最高等级“卓越级”碳足迹数据源证书。



京碳惠 AI 产品碳足迹建模碳流图示例



“卓越级”产品碳足迹数据等级证书

京东物流助力打造全球首个碳中和环法挑战赛

案例

2025 年 11 月，京东物流为“环法挑战赛·乐山站”提供全链路绿色支持。京东物流协调全部运输车辆使用新能源车，从源头避免运输过程中的直接碳排放。同时，依托自主研发的“京碳惠”碳管理平台与 MRV-T 技术，对赛事全生命周期碳排放开展精准监测、核算与管控，并通过科学实施碳抵消措施，获得必维集团碳中和认证。该赛事成为全球首个实现碳中和的环法挑战赛，为大型体育活动提供了“绿色运营 + 数字化碳管理”的范本。



“环法挑战赛·乐山站”

2025 年

- 京碳惠 MRV-T 技术入选国家发展改革委等八部委《绿色技术推广目录（2024 年版）》
- “基于 MRV-T 技术的供应链上下游协同降碳”项目荣获联合国 WSIS Prizes 2025 提名奖
- 京碳惠作为物流行业首个 MRV-T 减碳技术入选工信部《国家工业和信息化领域节能降碳技术装备推荐目录（2025 年版）》
- 京碳惠物流行业数字化减碳技术被纳入《国家工业和信息化领域节能降碳技术应用指南与案例（2025 年版）》
- 京碳惠成为首个上线国家级绿色技术交易中心的供应链碳足迹技术

02

Social

社会篇： 凝聚多元价值链

京东物流以“成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商”为愿景，坚定践行可持续发展理念，根植于对社会持续贡献与价值回馈。在员工发展与权益保障方面，公司健全人才培养与职业发展体系，构建人性化薪酬福利与激励机制，筑牢员工健康与安全保障防线，助力员工实现个人价值与企业发展双向共赢。针对合作伙伴与客户，公司依托技术创新与智能物流系统，搭建负责任供应链生态，提升供应链响应效率，提供高品质服务体验。此外，公司践行公益慈善责任，助力和谐社区构建与社会进步，携手员工、合作伙伴及客户等所有利益相关方，共筑互利共赢、美好向善社会生态。



联合国可持续发展目标



赋能人才发展

京东物流始终秉持“以人为本，关爱职工”理念，坚守公开平等且多元包容雇佣原则，全面保障员工合法权益。公司构建全面且具有市场竞争力薪酬福利体系，搭建多维度员工培训与职业发展通道，畅通员工沟通机制并完善人性化关怀举措，全方位守护员工身心健康，增强员工归属感与幸福感。

雇佣与多元平等

京东物流严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，以及《世界人权宣言》与经中华人民共和国中央人民政府批准认可的国际劳工公约和国际人权准则，制定《京东物流员工手册》《京东物流集体合同》等内部规章制度，保障劳动用工管理合法性与规范性，为员工营造公平公正且多元包容的工作环境。

员工雇佣

京东物流秉持公平透明招聘准则，构建规范化全生命周期招聘管理体系，实现从简历筛选、面试邀约、面试接待到入职办理线上线下载标准化操作。在人才招聘与团队建设方面，公司通过官方网站、第三方招聘平台、员工内部推荐及校园宣讲等多元化渠道，有序开展社会招聘与校园招聘工作，同时持续加强自有招聘团队专业能力建设。针对海外运营区域，京东物流以“本地人才为主，全球经验为辅”原则，推进海外本地化雇佣，聚焦“亚太区、欧洲区、美洲区、中东区”等海外市场，通过招聘本土化、技能赋能、晋升通道与合规保障，实现团队本地化率与运营适配度双提升。

禁止童工与强迫劳动

京东物流严禁雇佣 16 周岁以下童工，坚决杜绝任何形式强制劳动。报告期内，京东物流未发生任何聘用童工或强迫劳动事件。

在招聘相关制度中，我们明确员工任职要求并在招聘系统中设置严格筛选机制，通过身份信息核实、年龄校验等多重措施有效拦截不符合资格人员，并定期审查和持续优化招聘流程，严格防控未成年人用工风险。我们依法与全体员工签订劳动合同，明确规定录用条件、权利义务等核心内容，切实保障员工合法权益。

京东物流尊重并承诺员工享有休息与休假等法定权利，严格遵守各运营地关于加班和法定最长工作时间、产假、病假及家庭相关休假等法律法规要求，通过科学设定员工的每周工作时长上限，合理控制工作时长，采取多项有效措施减少员工加班及额外工作时间，对超出最长工时的员工及时进行提醒和干预。

报告期内

- 京东物流

未发生

任何聘用童工或强迫劳动事件



结社自由与集体协商

京东物流尊重并保障员工结社自由和集体协商权益，规范建立工会组织，并与员工签订京东物流集体合同。针对快递员、骑手、仓储分拣员、货运司机一线岗位工作特性，公司在集体合同中细化劳动合同管理、劳动安全装备配置、补充意外伤害保险、薪酬福利、职业技能培训等专项权益内容。截至报告期末，京东物流集体合同覆盖全体员工。

随着骑手群体持续扩大，京东物流一线员工队伍进一步扩大。为强化一线员工群体归属感与稳定性，京东物流依托工会平台系统性开展员工关怀工作，每季度与员工代表就员工满意度、工作条件等进行沟通，通过构建“四个机制”¹²，与职工进行常态化沟通，精准回应一线职工真实心声与核心诉求。



¹² “四个机制”：包括线上诉求表达机制、线下走访调研机制、问题困难解决机制、劳动领域风险防范化解机制。

深化集体协商机制，完善职工权益保障

案例

2025 年 2 月，在国家有关部委及北京市相关部门的指导下，京东物流组织召开集体协商会议，多名职工代表就员工合法权益、健康与安全、工作条件等事项，开展平等友好的沟通协商，形成《京东物流集体合同（草案）》，并在人力资源和社会保障部的指导下，于北京市完成备案手续并正式生效。

新修订的《京东物流集体合同（草案）》新增多项贴合职工需求与国家政策要求的内容，包括落实产业工人队伍建设改革相关举措、强化新业态劳动者关怀保障、完善工会劳动法律监督机制、建立日常性协商机制等。2025 年，京东物流召开 2 次职工代表团会议，审议并通过 4 项涉及职工切身利益的规章制度，切实将职工权益保障融入治理过程。

权益保障

京东物流将平等、多元、包容理念融入劳工实践，严格遵循《京东集团人权政策》《京东集团防治职场性骚扰管理办法》等内部制度及国际人权标准，坚决反对因国籍、民族、性别、年龄、宗教信仰、文化背景等任何形式的歧视、骚扰或不当行为，定期评估员工性别薪酬差异，贯彻落实同工同酬原则。我们设立明确投诉渠道与严格信息保密机制，定期组织全员反骚扰专项培训，针对违规行为依法依规严肃处理，同时在合规培训中纳入性骚扰防控相关内容，并联动监察部保障培训内容专业性与实效性。报告期内，京东物流未发生任何用工歧视。

我们贯彻京东集团统一管理要求，针对自身运营评估潜在的人权风险，采取相应的风险缓解和补救行动。报告期内，京东物流面向全体员工开展涵盖同工同酬、集体谈判权、结社自由、禁止使用童工与强迫劳动、反骚扰与反歧视等评估。针对评估中发现的违规行为，我们建立明确分级响应与补救机制，采取公开道歉、职务调整、解除劳动关系、追回已授予股权激励等多项补救措施。对于涉嫌违法犯罪行为，我们将依法移交司法机关处理，并对受影响员工提供必要心理疏导与人文关怀，以减轻其身心负担。此外，京东物流每年开展职场性骚扰防治专项培训，系统阐释职场性骚扰行为界定、表现形式及应对措施，增强员工自我保护与权益维护意识。

京东物流坚持多元共融雇佣策略，重点关注女性与弱势群体权益保障。截至 2025 年底，公司已为 6,561 名残障人士提供就业岗位。

京东物流女性权益保障

保障设施

- 设立孕期员工爱心专座，并实行免排队政策；
- 在爱心专座设置桌角服务铃，孕期员工可通过服务铃呼叫工作人员代排队就餐并送餐至座位；
- 配备内设沙发、冰箱、储物柜等设施的母婴室。

假期福利

- 产检假、产假、陪产假、哺乳假、育儿假等法定及额外福利假期。

专属活动

- 在三八国际妇女节期间面向全体一线女性员工开展主题关怀活动，为她们赠送玫瑰花，同步举办下午茶、美甲化妆等互动体验活动。

传递她力量

- 聚焦女性员工在各岗位突出表现，输出并传播女性标杆案例故事，展现女性在职场中领导力与专业贡献。

关注发展

- 关注女性员工的职业发展，提供多种专业培训和女性赋能分享活动；
- 2025 年，京东物流接受职业赋能及领导力提升培训的女性员工占比达 100%。

薪酬与福利

京东物流落实国家关于提升劳动者收入与权益保障水平相关号召，充分参考外部市场薪酬水平并结合岗位工作职责与内容，制定具有市场竞争力的薪酬与福利方案，并严格按照国家法律法规核算和发放员工劳动报酬。

薪酬与激励

针对不同岗位特点与需求，京东物流精细化设计薪酬激励体系，结合整体战略规划与员工个人诉求，提供差异化薪酬结构，满足不同岗位和不同层级员工多样化需求。公司秉持结果导向原则，依托绩效管理机制，针对管理者、职能员工及一线员工，采用关键绩效指标（KPI）与按实际业绩计提相结合考核方式，实现薪酬激励可视化管理。公司根据岗位性质设置季度、年度的考核周期，综合评估员工个人及其团队绩效，全面且客观地衡量员工的工作贡献和业绩表现。为提升绩效管理的高效性与科学性，各管理者与员工保持紧密沟通与协作，每季度至少一次为其提供更具针对性的指导与支持，助力员工个人成长与目标达成。

为确保个体与团队绩效目标一致性，公司管理者与员工保持密切沟通与协作，为员工提供针对性指导与支持，及时解决员工在工作中遇到的问题，保障组织绩效管理的高效性与科学性。

京东物流绩效考核机制

关键绩效指标考核

- 面向中后台部门管理者及专业体系员工；
- 依据目标达成评定绩效结果，通过季度 / 月度周期性评估，综合考量定量指标与定性指标；
- 在直接主管完成初步审核基础上，额外引入隔级主管和人力资源部门参与三方联合校准，从制度设计层面防范潜在不公风险，切实保障考核管理工作公信力。

按实际业绩计提

- 重点面向一线操作类员工；
- 以月度为周期开展考核，侧重于定量指标评估。

Big Boss 考核

- 面向业务管理者；
- 重点关注业绩同比改善，通过“多劳多得、上不封顶”正向激励机制，充分激活管理团队主观能动性；
- 截至报告期末，“Big Boss”考核机制已覆盖超过 11,000 名业务部门管理者。

京东物流设立年度薪资调整窗口，每年为全体员工提供薪资增长机会，切实保障员工收入稳定与价值回报。此外，公司面向全体员工，结合不同岗位序列特性，构建 Boss 激励、年终奖金及股票激励等多元化激励方案，并针对符合股权激励条件且长期创造价值员工授予股权激励，持续强化人才留存与价值认同。



员工福利体系

京东物流始终坚持与全体员工直接签署正式劳动合同，全员缴纳五险一金，提供商业保险、各类补贴及法定福利，构建全面且超过法定社会保障外的薪酬福利体系，薪酬制定与支付严格遵守各运营地关于最低工资标准、加班工资、年假工资及法定福利相关规定，为员工提供高于当地最低工资标准的薪资，以保障员工工资充分满足其食物、衣物等基本生活需求。

京东物流构建完善且具有人文关怀的非薪酬福利体系，面向所有全日制员工提供五险一金等基本社会保障外，从工作、健康及生活等多个方面扩展福利边界，为员工提供多层次保障与支持。截至 2025 年底，京东物流人力资源总支出（包括自有员工和外部人员）达到了 1,102 亿元，其中，一线员工薪酬福利支出由 2021 年的 358 亿元增长至 2025 年的 799 亿元，年复合增长率达 22.2%。



员工福利全景图

京东物流非薪酬福利体系

关爱健康

- 提供年度福利体检和“京东家医”在线问诊服务，全员（含实习生）缴纳意外险；
- 设有乒乓球专用场地、羽毛球专用场地以及健身房等体育健康设施，并开设瑜伽、舞蹈、尊巴等个性化课程。

关爱生活

- 法定节假日、带薪年假、带薪病假、福利产假及福利陪护假等假期福利，并督促员工休完其应享有带薪年假；
- 遵循国家法律法规和当地规定，生育员工至少享有 158 天产假以及产假期间应有的薪酬福利待遇，男职工凭相关证明可至少享有 10-30 天陪护假，育儿员工每年可享有 5-10 天育儿假；
- 依据员工岗位性质及服务时间，设立司龄补贴、餐补、通讯补贴、交通补贴、防寒防暑补贴、夜班补贴等多项福利补贴，并发放京东家礼、节日福利、季度福利券等生活福利；
- 为一线员工提供员工宿舍（满足条件的正式员工和实习生均可入住）；
- 可享受京东集团设立的幼儿园福利，其提供国际化幼儿教育服务和专有活动场所；
- 设立员工救助基金，为遭遇重大变故和陷入极度经济困境员工及家庭提供援助；
- 推行住房保障金计划，为员工家庭首套房购房贷款提供贴息支持，助力员工实现安居乐业。

关爱工作

- 员工可结合实际情况，申请加班调休，选择灵活办公的工作方式；
- 为正式员工与实习生提供员工班车、劳保用品、防寒防暑物资等作业保障；
- 开展一系列民生配套体验改善项目，涵盖库内降温通风系统安装、躺卧休息区与休闲场所增设、卫生间与宿舍公共设施补充等；
- 结合实际情况提供不定时工作制、居家办公等灵活且人性化的工作模式。

针对配送、仓储、运输等一线岗位员工工作强度大及风险相对较高等特点，公司额外增设补充意外伤害保险，同步发布异常天气状况下保障实施细则，通过薪酬保护与专项补贴等方式，有效解决异常天气导致员工收入波动问题，切实保障一线员工收入稳定。

补充意外险

- 保障范围涵盖因工作或生活意外导致的意外身故及意外伤残，并提供相应医疗费用报销和住院费用补偿。



地域环境补贴

- 对于工作在高海拔地区、艰苦环境地区以及偏远地区员工，充分考虑上述地区自然条件恶劣与生活成本较高等因素，额外给予员工环境补贴。



业务环境补贴

- 针对从事生鲜冷链业务员工，由于其工作环境长期处于低温状态，对身体消耗较大，除为员工提供全面劳保物资，还额外给予生鲜冷链补贴。



一线员工补充福利体系

以全职骑手模式，赋能即配行业可持续发展

案例

2025 年，京东物流在行业内首创全职骑手模式，全职骑手实现 100% 签订劳动合同、100% 缴纳五险一金（员工个人缴纳部分由公司承担）及 100% 享受正式员工福利，努力让所有员工“老有所养、病有所医、伤有所赔”。作为首批参与“国家新就业形态就业人员职业伤害保障试点”平台之一，公司已为试点省份兼职众包骑手提供职业伤害保障，更全面保障骑手职业安全。

在装备支持方面，我们配发定制化专业二轮载具，升级骑手装备形象，增强骑手职业尊严感。在技能提升方面，公司严格落实新入职骑手岗前培训体系，涵盖企业文化、作业技能、安全规范等内容，帮助新骑手快速适应岗位及规范履职。

针对全职骑手职业发展需求，公司构建清晰晋升路径，设立“全职骑手 - 全职小队长 - 全职副站长”成长通道，同时提供多条转岗异动通道，支持骑手流转至快递等其他业务线，拓宽职业发展空间。

培训与发展

京东物流始终秉承“成长、成就京东人”人才观念，明确人才发展目标，构建多维度职业成长生态，通过纵向晋升与横向流动双轮驱动，为所有全职员工与兼职员工提供全面且系统的培训计划，兼顾职业素养、领导力和专业能力、岗位技能、数字化能力等多个维度，助力员工实现个人价值与专业成长，推动组织与员工共生共荣。

京东物流人才发展机制

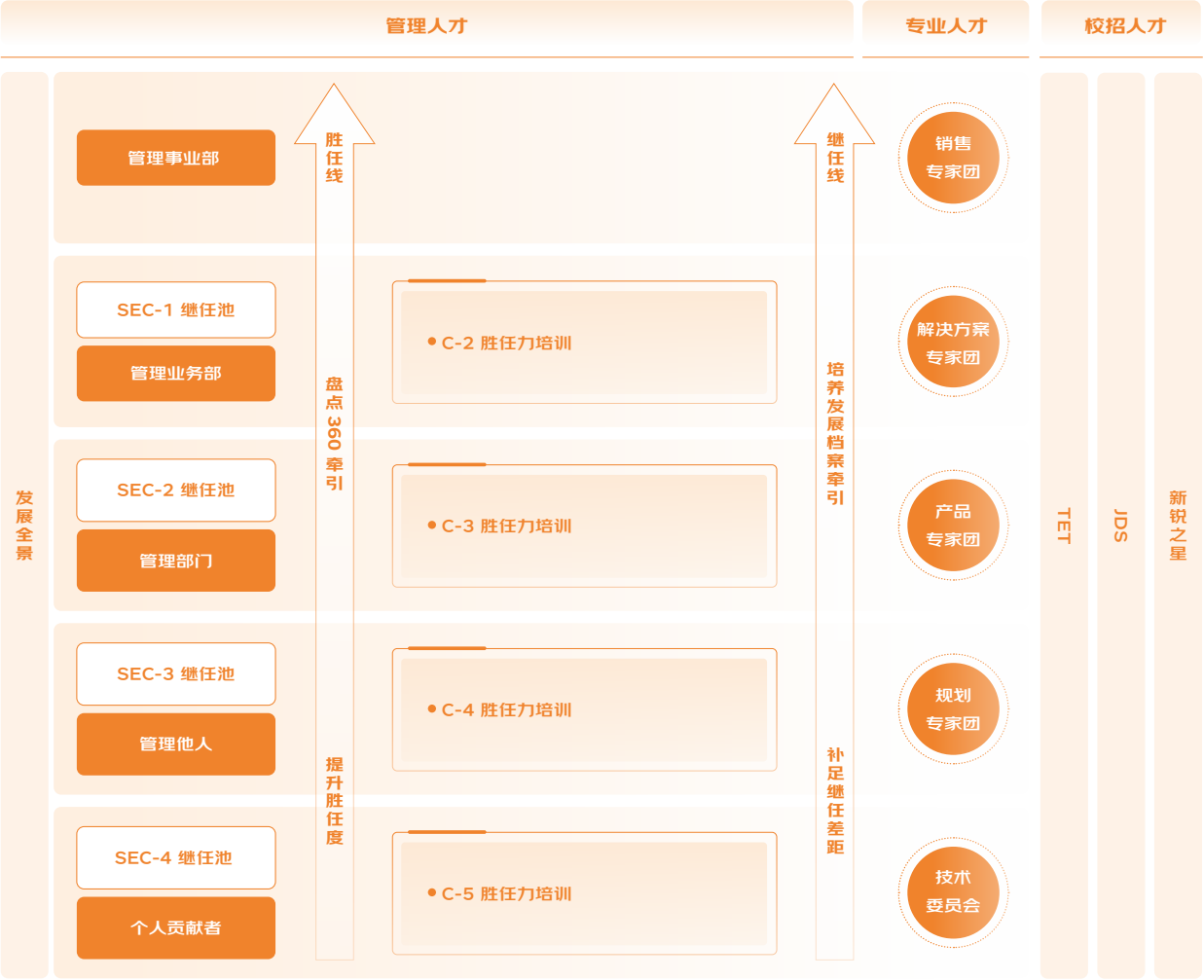
针对管理者与专业人才

- 通过系统化人才盘点与多维度综合评估，建立起人才盘点、能力测评、专家智库、继任梯队建设、新员工融入专项等联动机制；
- 整合优质学习资源，融合内部专家团队专业智慧与实战经验沉淀，为人才精准匹配个性化学习路径，有效激发员工内在成长动力，引导员工实现自主式、可持续职业发展。

针对管理者继任线及校招储备人才

- 建立严格规范选拔与考核体系，通过评估、储备、培养、流动、任用全流程闭环管理，以“优中选优”原则筛选优秀人才纳入人才储备池；
- 基于详尽人才培养发展档案，为储备人才制定个性化定向培养方案，持续强化人才梯队建设。

京东物流依据员工职业发展阶段与岗位需求，建立覆盖所有层级与类型员工培训体系，不断优化人才培养全景图，定制专属领导力提升及管理培训计划，全方位赋能员工职业发展与专业技能升级。



京东物流人才发展全景图

京东物流培训体系

校招生等年轻人才

- 在原有“新锐之星”“JDS”及“TET”培训计划基础上，采用“集训授课 + 实践历练”模式，助力校招生快速适应岗位；
- 设计从校招引入到晋级初级管理者清晰发展路径，通过轮岗历练和储备培养明确成才周期，拉齐岗位标准与质量；
- 增加线上与线下相结合培养形式，梳理校招生发展路径，结构化建设“物流业务课”“条线业务课”等内容，引入各业务线核心管理者授课；
- 近年来，京东物流通过“新锐之星”计划累计招聘上万名高校毕业生，40%的新锐之星校招生在入职两年后晋升为基层管理者。

技术人才

- 识别生产运营各环节优化方向，学习行业优秀实践，开展多元创新文化活动。

管理者群体

- 搭建专项储备培养项目，明确管理者画像、储备目标及入池培养及出池任用的标准化流程，为在池管理者提供系统性赋能培训；
- 增设专题工作坊，邀请高管参与授课，在为管理者精准赋能的同时，有效提升其管理能力与团队统筹能力，强化团队整体战斗力。

关键岗位员工

- 新增推出专项学习形式，为全体关键岗位员工提供专属学习地图，实现岗位学习与培养一站式覆盖，并配套推送核心重点课程，精准匹配关键岗位能力提升需求。

一线群体

- 面向全体（含兼职员工）一线岗位人才，提供涵盖文化、业务及岗位技能等多维度入职培训，并迭代更新文化类、业务类核心课程，打造新员工入职一站式培养体系；
- 面向一线客服体系，基于其能力薄弱环节，通过每周必修课、理赔谈判案例库、沙盘模拟等方式，综合提升理赔实战能力；
- 围绕仓储、分拣、配运、终端等不同业务线的一线员工成长发展，开发 100 余门微课；
- 新增空中课堂学习路径，优化员工学习体验和提升学习效率。

全员 AI 智能数字化培训

- 为推进组织数字化转型，重点聚焦物流管理者 AI 前沿知识培训，助力管理者实现从 AI 学习者到 AI 应用倡导者的角色转变；
- 面向全员推送 AI 通识课程、实用工具及业务标杆落地案例分享，降低员工 AI 应用门槛与心理顾虑；
- 系统梳理并拉通行业内及跨业务 AI 最佳实践，持续强化团队技术前瞻性。

推进跨文化融合，助力全球人才协同发展

案例

为加速外派人员适应海外环境，京东物流开展多元跨文化融合培训活动。

针对欧洲区外派员工，公司组织管理者领导力和跨文化培训，减少中外文化差异带来的沟通成本，促进团队高效协作。2025 年，我们举办 11 场语言培训，通过 27 场线上线下欢迎说明会和 12 场欧洲属地专属关怀会，实现座谈全覆盖，给予外派员工全方位关怀与支持。

针对东南亚地区，公司融合当地多元族群文化，组织跨文化融合与本地人才技能培育项目，通过提供马来语物流运营培训，并配备文化导师，帮助员工跨越语言和文化障碍。同时，我们选拔优秀本地人才赴中国总部参加为期两周技术与管理培训，拓宽其视野与技能。



欧洲区管理者领导力和跨文化培训

京东物流在构建完善内部培养体系基础上，积极拓展外部教育资源，面向所有正式员工、实习生、兼职、供应商及承包商，提供“我在京东上大学”和“我在京东读硕士”等继续教育机会，开展讲师体系认证等职业技能培训支持，全面助力员工提升个人能力。对于成功取得学位的在职员工，公司给予相应激励措施，鼓励员工追求更高学术成就与职业目标。2025 年，京东物流共有 242 名员工取得国家职业技能等级证书，在地方教育附加专项培训项目中，累计参与员工达 2,500 人。

京东物流学位认证项目

学位认证项目名称	认证项目介绍
我在京东上大学	● 覆盖所有正式员工、实习生、兼职、供应商及承包商； ● 可享受补贴激励； ● 与国家开放大学合作高中同等学力起点报考专科学历项目以及专升本项目； ● 与北京外国语大学合作专升本项目； ● 2025 年，京东物流已有超过 100 名员工正式入学。
我在京东读硕士	● 覆盖所有正式员工、实习生、兼职、供应商及承包商； ● 可享公司优惠价格或专属奖学金； ● 与北京外国语大学、中国人民大学、对外经济贸易大学等国内高校合作，提供单、双证书两种硕士项目，与高校联合为攻读双证硕士项目的员工提供专属奖学金，满足不同岗位、不同层级员工的深造需求。

政企校协同赋能骑手成长，联合成立“现代骑手学院”

2025 年，京东集团与广东省教育厅在广州联合发起成立全国首家“现代骑手学院”，打造政企校合作赋能高水平技能骑手转岗与职业发展标杆项目。

现代骑手学院聚焦实用性、创新性与可操作性，涵盖新入职骑手基础培训、在职骑手综合素养课程、一线员工短期脱产培训等核心内容，将搭建无人机飞手等专项培训基地，推动符合条件骑手向仓储管理、无人机飞手等岗位转岗，并共建骑手权益与发展研究中心，开展合规化、标准化相关课题研究成果转化工作。

学院首期培训班已在广州职业技术大学开班，京东物流全职骑手和快递员等 20 余名学员参与，并计划将在未来三年

涵盖京东物流（含德邦物流、跨越速运）在粤超 10 万名全职骑手及一线快递员，为骑手提供学历与技能双提升通道。



现代骑手学院首批培训班



案例

以赛促学，赋能一线员工技能跃迁与职业发展

案例

在全国总工会关心及多部门工会指导下，京东物流 2025 首届全国技能大赛总决赛在北京圆满落幕。赛事全程复刻一线日常作业场景，聚焦速度与精准双重比拼，从易碎品规范打包、快递高效分拣到货车精准操控、叉车精细作业，选手们凭借专业技能展现“专业赋能，匠心传承”核心理念，众多深耕一线多年员工凭借扎实功底脱颖而出。

赛事历时近 4 个月，累计吸引近 36 万名一线员工参与，最终 457 名省区冠军精英在快递、分拣、司机、仓储等 6 大赛道展开对决，共诞生 17 个团体奖与 114 个单项奖，其将获得现金、奖牌与证书等奖励，通过“以赛促学、以赛育才”模式，为一线员工搭建展示才华和互学互鉴专业平台，进一步明确员工技能成长阶梯与职业上升通道。



技能大赛合照



司机赛道决赛现场



分拣“组笼装车”决赛现场



供应链叉车赛道决赛现场



一线员工群像风采

京东物流一线员工来自不同岗位且具有不同故事，以多样面孔诠释着新就业形态劳动者的责任与担当，既有坚守分拣、配送、防损等岗位，在福利保障下安稳荣休，也有斩获各项社会重磅荣誉，成为行业标杆的先进典型，汇聚成一线员工的奋进群像，彰显一线劳动者的多样风采与价值力量。

深耕一线守初心，荣誉加身践使命

案例

京东物流快递员张小山荣获 2025 年全国劳动模范

2025 年，京东物流快递员张小山荣获全国劳动模范称号，其从业 8 年来，坚守岗位并履职尽责，累计送达包裹超 32 万件，配送总里程达 20 万公里，以优质服务持续保障消费者权益，获得客户广泛认可。



全国劳动模范 张小山

京东物流女快递员龚亮当选全国三八红旗手

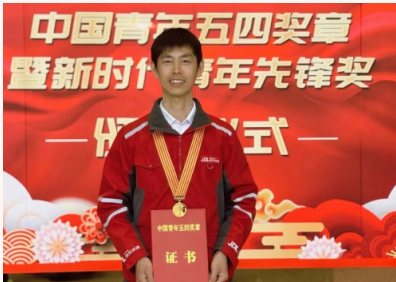
全国妇联公布 2025 年度全国三八红旗手名单，京东物流女快递员龚亮当选。作为四川巴中江北站的唯一一名女快递员，8 年来，龚亮配送的快递近 40 万件，骑行总里程可以绕地球四圈半。2024 年，她牵头组建“巾帼服务小组”，带领女快递员为孤寡老人等特殊群体提供免费代收代寄、生活物资代购、日常琐事帮扶等暖心服务。小组成立至今，已累计服务群众超 5,000 人次。



全国三八红旗手 龚亮

京东物流快递员栾玉帅荣获 2025 年度中国青年五四奖章

京东物流北京海淀片区快递员栾玉帅，作为行业唯一荣获 2025 年度中国青年五四奖章的从业者，因送快递与长跑结缘，在北京半程马拉松中斩获“非职业选手第一名”。2022 年更是作为快递行业代表参与北京冬奥会火炬传递。其个人成长历程彰显公司针对一线员工职业发展的赋能，向社会传递新就业形态劳动者的奋斗价值，更向世界展现中国劳动者的风采。



中国青年五四奖章获得者 栾玉帅

京东物流快递员陈志友荣获 2025 年第四批“中国好人榜”

京东物流鹰潭市余江区快递员陈志友，入选中央精神文明建设办公室发布 2025 年第四批“中国好人榜”。他自 2012 年起参与无偿献血，至今已坚持 13 年，累计献血 46 次，2014 年登记加入中华骨髓库，2024 年捐献造血干细胞，为一名患者送去了“生命包裹”。他在履职之余践行社会责任，以凡人善举传递温暖，彰显新就业形态劳动者的向善力量。



入选中国好人榜 陈志友

案例

京东物流分拣员王军荣获全国邮政职业技能大赛总决赛安检员一等奖

京东物流邢台分拣中心分拣员王军，从普通分拣员起步，借助公司技能培训与竞赛平台，深耕业务和锤炼技能，历经五年时间，从一名普通分拣员成长为全国邮政行业职业技能竞赛安检员项目全国冠军，并带动团队技能提升，既实现个人职业进阶，也助力团队成员技能水平整体提升。



京东物流分拣员王军在决赛现场

京东物流骑手李明明荣获 2025 年浙江省“最美外卖骑手”称号

2025 年浙江省“最美外卖骑手”评选及表彰活动，由浙江省委宣传部、浙江省市场监督管理局联合主办，京东物流骑手李明明荣获 2025 年浙江省“最美外卖骑手”称号。李明明坚守岗位职责，每日走访 15 至 20 家餐饮店排查食品安全隐患，精准识别变质食材等问题，面对商家误解仍坚持合规反馈和上报监管部门，并牵头建立“食品安全守护群”，凝聚多方监督合力，同步协助商家优化打包动线，助力餐饮行业合规可持续发展。



最美外卖骑手 李明明

保障一线劳动者长期福祉，赋能“老有所养”与社会稳定

案例

2025 年，北京分拣员陈海彦，新疆防损员陈花香、宋丽梅，青海快递员赵元梅，深圳分拣员肖翠琼，陕西快递员吴一民，辽宁快递员梁长贵，北京快递员鞠胜京等京东物流一线蓝领员工陆续退休，过上了“老有所养、病有所医、住有所居、伤有所赔”的退休生活。

截至 2025 年底，已有数千名一线员工在京东物流光荣退休，涵盖快递员、运输司机、分拣员、防损员等岗位，他们来自全国各地，包括西藏、新疆、甘肃、广西、贵州等省份及自治区。

辽宁沈阳首批退休一线员工：2025 年 3 月，京东物流沈阳浑南分拣中心为张颖、罗海波、祝恒梅等首批退休员工举办温馨仪式，通过荣誉证书、鲜花、绶带、纪念品以及同事祝福，致敬其数十载坚守。

新疆姐妹花“同年入职、同时荣休”：新疆一线防损员陈花香和宋丽梅同年入职京东物流乌鲁木齐齐仓，2025 年 9 月同时荣休，从互不相识到成为并肩十余年“姐妹”，通过公司缴纳五险一金制度保障，使她们在退休后按月领取养老金，实现从“漂泊零工”到“扎根新疆”的人生转变。

青海首位退休女快递员：2025 年 11 月，京东物流青海首位女快递员赵元梅退休，早年赵元梅曾经历下岗困境，辗转商场售货、球场剪草、超市理货等多份零工，入职京东物流后，公司持续为其缴纳五险一金，实现从下岗漂泊到安稳退休领养老金。



沈阳首批退休一线员工

沟通与关怀

京东物流打造透明、高效且充满温度的员工互动生态，构建多维度员工关怀体系，平衡员工工作与生活，增强员工之间交流与互动，以切实行动诠释对员工权益的重视与保障。

员工沟通机制

京东物流设立多维度员工沟通机制，通过员工之声平台（VOE）、员工论坛、大耳朵邮箱、400 员工服务热线等沟通渠道，以线上线相结合方式，第一时间倾听员工声音，接收员工反馈和诉求，并及时解决员工问题。此外，为进一步拉近与一线员工距离，京东物流定期开展“去一线”活动，要求管理人员和职能人员深入一线工作场景，主动收集员工在工作中遇到的问题，并及时协调资源予以解决。

为高效处理员工反馈问题，京东物流搭建问题处理系统，实时接收并督办员工反馈事项。针对员工集中反映业务问题，公司事业部成立专项问题处理小组，定期调研问题多发省区，在事业部早会中复盘并解决突出问题，推动问题持续优化改善。针对骑手群体，公司通过定期召开骑手座谈会、恳谈会、客服沟通以及开展口碑调研与专项调研等多种举措，听取骑手意见和建议。2025 年，京东物流在北京、上海、四川、浙江及广东等多地召开骑手恳谈会，及时了解骑手配送痛点与诉求，针对业务、产品和技术持续优化迭代，助力配送更高效和更安全。

员工沟通机制

升级员工申诉渠道

- 搭建实时化问题处理系统，员工可通过线上专属平台随时提交投诉与申诉需求；
- 系统自动分派任务并全程跟踪处理进度，确保申诉事项高效流转且可追溯；
- 设立严格信息保密机制，明确申诉信息仅在必要工作范围内流转，从制度与技术层面全面保护员工隐私。

实现诉求闭环管理

- 强化诉求响应时效管控，严格要求所有员工反馈问题 2 小时响应，24 小时解决闭环；
- 明确问题调查与处理标准化时限，保障事项高效推进；
- 每项反馈问题处理完成后，系统自动向员工推送处理结果，并同步征求员工意见，确保问题得到根本性解决，形成问题全流程闭环管理。

定期复盘与数据分析

- 建立常态化复盘与数据沉淀机制，定期对员工反馈问题及处理情况进行全面复盘与问题分析；
- 对于已识别共性问题与管理痛点，制定针对性管理流程优化方案，持续减少同类问题重复发生；
- 深入高频投诉一线站点，倾听员工诉求和意见 / 建议，实行定向追踪与闭环解决。

员工满意度

京东物流采用匿名调研方式，按季度开展员工满意度调研工作，调研内容涵盖工作标准、设备环境、个人发展、薪酬激励、管理团队、文化氛围、敬业度、工作满意度、工作目的、工作幸福感、工作压力等多个关键维度，且员工会收到“京东互通”每日一问，涵盖组织健康度、员工积极性、福利待遇满意度、工作强度、工作幸福感、长久工作意愿等问题，全方位了解员工各方面感受与评价，为后续针对性地优化工作体验提供详实依据。报告期内，京东物流在原有调研基础上进一步扩大一线员工覆盖范围，将骑手群体纳入调研对象，更全面地了解不同岗位员工的需求。

为确保调研结果有效转化为实际行动，京东物流加强调研反馈与解决问题闭环管理，人力资源部门与相关业务方紧密合作，共同剖析低分问题，深入分析问题产生原因，并制定切实可行改善方案。2025 年，京东物流年度员工满意度为 4.51/5 分。



员工关怀活动

京东物流设立一系列独具特色员工关怀活动，促使员工在忙碌工作之余感受到欢乐与温暖，切实提升员工幸福感与归属感。

员工关怀活动

“4.28 一线员工日”

- 面向快递员、分拣员、打包员、司机、客服、维修人员等各岗位一线劳动者，设立专属活动日；
- 通过趣味运动会、游园会、快乐跑、美食街、歌唱比赛等主题活动，提升一线员工归属感、幸福感，营造欢乐和谐的氛围。

“5.19 老员工日”

- 设立 5.19 老员工日，致敬老员工长期奉献，表达对老员工长期奉献的肯定与感激；
- 组织授勋与关怀活动，特别邀请退休员工及家属代表参与，既彰显老员工专属荣耀，又推动企业文化的传承与发扬。

特色关怀活动

- 除专属节日外，在春节、中秋节、端午节等传统节日期间，以及大促业务高峰期，各属地结合区域特点策划组织丰富多样员工关怀活动；
- 自 2013 年起，每年组织一线楷模出国游活动，由公司统一办理员工签证、交通及食宿等，足迹已遍布泰国、新加坡、马来西亚、印尼巴厘岛等地。

连续十三年“春节也送货”，投入超 7 亿元保障员工福祉

京东物流连续第 13 年坚守“春节也送货”服务承诺，全力保障亿万消费者的寄递需求与情感传递。2025 年，公司持续升级“我在京东过大年”福利保障体系，总投入超 7 亿元，提供一系列超国家法定标准福利补贴，其中薪资层面涵盖法定加班补贴与过大年现金红包，员工关怀层面延续 3,500 元子女团聚补贴政策，鼓励留守员工接子女到工作地共度春节，切实解决员工后顾之忧。

同时，公司通过提前科学排班和灵活调休保障员工休息休假权益，在全国多地开展送福字、包饺子、年夜饭及发放暖冬礼包等新春文化关怀活动，让异地过年员工感受“家”的温暖。



年夜饭活动

案例

针对杰出一线员工，组织出国游活动

2025 年，京东物流再次组织一线优秀员工出国游活动，且项目队伍进一步扩容，将外卖骑手等群体纳入其中，共有 100 名来自客服、快递、车队、仓储操作、外卖骑手等多个岗位一线楷模，赴马来西亚吉隆坡开展为期一周的“一线楷模出国游”。此次活动不仅为一线优秀员工提供拓宽视野和交流学习平台，更以榜样示范效应带动全体员工提升专业能力与服务水平。



一线楷模出国游活动

案例

京东物流打造规模与质量并重住房保障体系，构建从“衣食住行”到“子女关怀”全面关怀体系，持续加大资源投入与体系建设，助力员工实现生活品质提升。

在武汉落地首个独栋“小哥之家”，快递员和外卖骑手免租金入住

案例

在各级党委政府政策引导下，京东物流通过租赁及住房保障基金支持等多元模式，已为全国 145 个城市一线员工提供约 2.8 万套住房，未来 5 年计划进一步投入 220 亿元，新增约 15 万套“小哥之家”，持续构建行业内规模领先、质量最优、覆盖最广的住房保障体系，切实改善一线工作者居住条件，提升其生活品质与职业稳定性。



京东小哥之家

设立员工子女专项关怀，深化教育支持

案例

针对快递员、全职骑手、运输司机、分拣打包员及客服人员等一线员工，京东物流推出子女高考专项关怀机制，为 985、211、双一流高校录取员工子女提供贺喜奖金，同步配套 3 天带薪送学假，提供开学季行李免费上门服务，并为一线员工子女提供长远发展通道，在实习、校招等环节给予同等条件下优先录用待遇，将员工关怀延伸至家庭福祉与下一代发展。



京东物流快递员陈世兴的儿子收到北大录取通知书

为丰富员工精神文化生活，公司组建羽毛球协会、京东飞盘社等 10 余个职工兴趣社团及协会，并常态化组织开展足球赛、篮球赛、乒乓球赛、职工联谊活动等各类文体项目，全方位满足员工兴趣爱好需求，营造积极健康、和谐融洽的工作氛围，助力员工实现工作与生活协同发展。



趣味运动会

守护健康安全

京东物流坚定践行“安全第一、预防为主、综合治理”安全管理方针，基于业务场景制定覆盖各岗位和各环节安全操作规范，建立健全安全隐患识别、评估与整改闭环机制，识别并系统性消除各类安全风险，持续提升员工安全防范意识与应急处置水平，切实保障员工生命安全和职业健康权益。

职业健康与安全

京东物流严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规及标准，全面落实适用于各运营主体的《京东集团职业健康安全政策》。在京东集团职业健康与安全委员会统筹指导下，公司开展职业健康安全风险识别与评估，结合评估结果明确优先整改与行动事项，为后续安全管理工作提供科学和针对性指引，并将职业健康安全标准与要求融入采购合同，要求承包商、供应商遵守经营所在国家 / 地区对工作场所健康和安全生产相关法律法规，以及京东集团和京东集团客户的安全与环境规章制度。

京东物流设立安全生产管理委员会，由首席执行官（CEO）担任主任，各业务部门及职能部门负责人共同组成委员会成员，并下设安委会办公室作为执行机构。安全生产管理委员会部署和指导各项安全生产工作，审定和批准安全生产方针、制度及规划，定期分析安全生产形势，及时解决安全生产工作中重大问题。

此外，公司秉持“安全第一、平安运营”管理理念，不断推动职业健康安全管理体系认证工作，全面落实安全生产主体责任，推行风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制，并设定清晰职业健康安全管控目标，建立基于内部制度与目标完成情况科学奖惩机制，推动安全管理目标高效落地。截至报告期末，京东物流已获得 ISO 45001 职业健康与安全管理认证，覆盖公司主营业务。

截至报告期末

- 京东物流已获得

ISO 45001 职业健康与安全管理认证覆盖公司主营业务

京东物流持续升级健康保障体系，为各类型岗位员工提供健康体检服务，基于员工年龄结构与岗位特性实施差异化管理，定制个性化体检套餐，助力员工早发现并早干预潜在健康隐患。2025 年，公司升级全员体检机制，在原有年龄与岗位分级适配基础上，进一步提升体检服务针对性与全面性。

京东物流全面推行 EAP（Employee Assistance Program）员工关怀项目，搭建线上专业心理咨询平台，配套开放线下心理咨询室，并引入第三方专业心理咨询机构提供专属辅导服务，开展现场咨询活动，全方位呵护员工身心健康。在海外运营地区，公司构建多元化心理健康支持体系，为员工提供一对一咨询、24 小时多语种热线与线上咨询、危机干预以及家属心理支持等 JoyMind 全球 EAP 服务和 AI 智能陪伴服务，并针对不同地区特点开展特色项目。公司针对飞行员日常心理状态保持观察，及时发现异常情况。同时，我们邀请第三方专业机构为飞行员提供每月心理培训、每季度心理测评等心理援助项目，如飞行员出现重大事件时联合第三方专业机构及时进行心理干预。

中东区

- 举办“高温减压团辅营”，通过团体辅导帮助员工进行高温作业压力管理，传授呼吸放松训练和情绪调节技巧。

欧洲区

- 开设“职场情绪管理认证课”，开展认证培训，助力员工识别压力源、处理沟通冲突并掌握正念冥想实操方法。

美洲区

- 健康保险福利中包含心理健康相关支持服务，员工可通过保险福利配套的专属热线渠道，免费获取专业的电话心理咨询服务；
- 如需预约专业心理医生或进行进一步诊疗，可通过健康保险计划进行预约，并按保险政策享受相应的医疗保障福利。

亚太区

- 设立“一线员工心理加油站”，通过站点赋能，为员工提供心理自助工具包和现场疏导。

海外运营地区特色心理健康项目

仓储安全

京东物流全面推行安全生产双重预防机制，结合内部安全制度、过往成功方案与实践经验，针对关键作业场景制定详细管理规范与操作流程。公司开展常态化风险识别与管控，排查所有仓储安全隐患，并出具各仓储详细巡检报告，针对存在隐患仓储场所，组织专业团队解决隐患问题，实现风险超前预防与闭环管理。

场景化
安全管控

- 围绕仓储作业场景，建立涵盖消防、电气、作业、交通及寄递等关键领域标准化清单库，明确作业边界与安全要求；
- 针对各作业区域开展常态化风险识别，结合场景特性制定相应管控措施，重点防范仓储运营环节消防安全、作业安全等风险，从源头规避安全事故发生。

隐患排查
和应对

- 通过安全标准化项目实施，针对安全操作动作、隐患类型、风险根因及解决方案进行量化管理，明确工作标准与执行要求；
- 依托线上标准化安全巡检系统，全程记录动作执行、隐患发现、隐患整改、根因挖掘及解决方案等全环节信息，有效缩短隐患发现、整改及闭环周期，提升安全管理效率。2025 年，京东物流安全隐患排查覆盖率为 100%。

生产设备与
作业防护

- 基于不同岗位工作特性，实施个性化劳保用品配备方案，如低温仓工作人员配备防寒服、拣货人员发放劳保手套与工作服、叉车司机发放荧光马甲与安全帽、仓储作业员工配备醒目且具备反光特性工作服等；
- 在作业场地醒目位置张贴安全警示标识，明确危险部位并提醒员工规避风险；
- 针对叉车使用，配置限速装置与行车路线提示装置，防范叉车与人员碰撞风险；
- 针对传送带，在裸露轴旋转部位加装防护罩、连接部位增设挡板，有效减少传送带伤人事故；
- 通过护栏隔离、地面画线、安装红绿灯等措施，实现园区内机动车与行人物理分流，保障员工在园区内通行安全。

仓储安全管理机制

京东物流系统性提升全员安全意识与应急处置能力，定期组织安全专项培训，每季度开展全员安全应急演练，并聚焦仓储运营核心场景，通过常态化和多元化安全文化教育活动，全面提升全员安全意识与技能水平。

常态化安全宣教

- 各运营单位每日召开安全早会，及时宣导安全注意事项；
- 每月开展专项培训，内容涵盖消防安全基础知识、安全事故案例警示、安全操作规程等核心内容。

多样化文教活动

- 定期举办安全知识竞赛、消防安全技能大比武等活动，以趣味化、互动化形式强化安全知识普及。

安全应急演练

- 每季度组织全员应急演练，重点开展火灾疏散逃生、初期火灾应急处置、员工自救互救技能等实战化演练，提升应急响应与处置能力。

仓储安全意识和技能培养体系

此外，京东物流持续深化海外区域仓储安全体系，结合各区域地理环境、作业特性及法规要求，针对性推进差异化安全管理举措，切实守护各方面海外仓储安全。

中东区

- 聚焦高温环境与机械复合风险，开展热应激与机械安全专项培训，系统说明热射病预防、急救流程以及叉车标准化作业程序。

欧洲区

- 针对冷链物流与化学品管理特殊风险，开设冷链职业健康认证课程，内容涵盖冻伤预防、防护装备规范穿戴、冷链化学品安全存储与泄漏处置；
- 针对车辆与行人混行、机械设备操作、装卸搬运、堆垛货架、高低温作业、消防应急等风险场景，开展全面风险识别与分级管控；
- 按岗位风险发放安全鞋、防割手套、反光背心、护目镜、防寒服等装备，持续推进个人防护装备标准化配备与穿戴管理。

美洲区

- 统一事故分级与报告标准，明确近失、急救及可记录伤害分类口径，建立 24 小时上报、48 小时调查及整改闭环机制，落实责任人并纳入 KPI 管理；
- 基于区域风险评估持续优化应急预案，组织开展疏散、消防实操、急救响应及通信联动演练，明确演练频次并进行效果评估与复盘；
- 建立基于事故与演练数据的持续改进机制，定期分析风险趋势，推动制度与流程优化，通过跨仓复盘提升整体风险预警与主动防控能力。

亚太区

- 开展“腰背防护 + 消防演练”专项计划，培训内容涵盖负重姿势训练、腰部劳损预防与康复知识以及灭火器使用和疏散路线实操等应急响应技能。

海外运营区域仓储安全管理机制

运输安全

京东物流制定《运营车辆安全管理规范》《终端安全管理规范》等内部管理文件，建立系统化交通运输风险识别与预防机制，深入分析驾驶人行为、机动车状况、道路条件、环境气候等多重风险因素，制定针对性防控方案，全方位守护快递员与司机安全。

京东物流推进数字化安全防控转型，借助先进地图平台技术，结合行驶数据和 ADAS¹³ 驾驶辅助系统，实时监控行驶轨迹、驾驶行为及车辆状态，密切关注是否存在超速、逆行等危险驾驶行为，及时获取系统发出的高风险报警信息，并迅速进行提醒与干预，有效降低安全事故发生率。2025 年 3 月，公司成立技术防范指挥中心，构建“多元传感 - 视频监控 - AI 巡检 - 联动网络 - 处置力量”五层技术防护网络，开创“一线 - 总部”直连机制并 7×24 小时集中监控，实现响应效率提升 33%，安全隐患发现效率提升 20 倍。

安全行为规范

- 严格落实驾驶人资质审核与车辆安全管控，确保快递员、司机等均持有交通管理部门核发有效驾驶执照，出车前必须完成车辆安全检查，确认无故障后方可上路；
- 严格要求快递员与司机遵守交通法规，严禁闯红灯、超速等违法行为。针对司机，公司通过 ADAS 动态监控设备识别及报警中心介入，进行疲劳驾驶干预提示、超 4 小时连续驾驶必须停靠休息，每月最少开展一次安全教育培训等一系列疲劳风险管理措施，确保行车安全的同时，培养良好驾驶习惯；
- 定期组织全员安全会议并设立专业安全管理团队，实时监控并纠正不良驾驶行为。

安全防护设备

- 所有快递员配备安全头盔，增强配送时安全防护能力；
- 针对全职骑手免费配备春夏秋冬全季节作业装备。

安全隐患排查

- 在全国范围内针对快递站点持续开展隐患排查治理工作，确保各类安全隐患 100% 闭环管控。

事故处置与应急管理

- 明确规范生产安全事故处理流程，要求现场人员及事故责任人发现事故后立即上报责任单位负责人，并同步启动应急响应机制，快速控制事态发展，最大限度降低人员伤亡与财产损失；
- 依据事故严重程度实施分级管理，并针对对不同级别事故设立严格汇报时效规定，坚决杜绝迟瞒谎报等不合规行为，确保事故处置透明高效。

运输安全管理机制

¹³ ADAS: 全称为 Advanced Driver Assistance System，即智能驾驶辅助系统。

在员工能力建设与安全文化培育方面，京东物流从日常安全提示、专项培训认证及安全月专项活动等多个维度，持续强化一线员工安全意识，有效预防和控制交通事故发生。

日常安全提示

- 坚持每日行车前进行安全提示和事故案例宣贯，通过真实案例警示作用，不断提升快递员和司机安全意识，使其时刻保持警惕。

专项培训认证

- 开展防御性驾驶专项培训与认证，系统提升司机安全驾驶技能，使其能够在复杂多变交通环境中做出正确判断和操作。

安全月专项活动

- 开展运营安全月专项活动，并通过每日一卡、安全闯关学习、安全直播课、安全评比等多样化形式，营造浓厚安全文化氛围，预防和控制交通事故发生。

运输安全意识和技能培养体系

配送安全

为切实保障外卖骑手配送安全，京东物流构建覆盖骑手岗前、岗中、岗后全链条配送安全与保障体系，通过数字化赋能、规范化管控、专业化培训、人性化关怀及安全风险防控，全方位降低骑手配送安全风险，助力新就业形态劳动者安全从业。

规范化安全作业管理

- 联动交管部门对违法骑手实施精准管控，严格落实区域性安全管理规定（如特殊车辆规范、区域禁行等）；
- 在全国推进骑手车辆信息登记工作，通过平台抽检核验强化车辆合规管控；
- 落实安全周会、安全承诺书签订、安全制度上墙等基础管理措施；
- 将万单事故率与省区、副站长及个人考核挂钩，每季度开展“安全之星”评选并发放现金奖励；
- 开展全量骑手安全感知调研，依据反馈优化安全管理策略。

人性化应急响应与关怀

- 针对不同气候场景完善保障措施，高温天气发放防暑津贴及雪糕、藿香正气水等防暑物资，寒冷季节发放护膝、手套、保温杯等防寒物资；
- 恶劣天气实施对应激励与保障措施，极端天气暂停配送业务，兼顾骑手安全与收入稳定；
- 增设血压检测点并跟进异常情况，鼓励骑手考取急救证书，全方位守护骑手身心健康。

数字化赋能安全监管

- 推进“危险驾驶智能识别”能力建设，实现超速、分心驾驶等违规行为的实时提醒；
- 依托事故数据研判，精准识别高风险场景与人群，制定严格管控规则；
- 运用“安全分”模型量化骑手安全风险，每月对尾部骑手配置强制学习任务，从源头防范配送安全隐患。

专业化健康安全培训

- 搭建 43 门线上安全培训课程，涵盖岗前文化、驾驶安全、极端气候应对等主题，采用“案例视频 + 专题培训 + 考试”的教学模式，结合季节安全风险，按月推送定制化培训内容；
- 将政府相关安全政策转化为易懂的预警信息与培训课件，提升骑手安全防护意识与应急处置能力。

骑手配送安全管理机制

创造极致体验

京东物流将创造极致体验置于公司发展的首要位置，致力于通过技术创新打造高效、安全、智能的服务流程，在每一次交互中传递温度与关怀，让用户从触达、决策到履约、服务的每一个环节，都能感受到超越期待的价值与安心。

多元服务

京东物流构建覆盖全场景的物流服务体系，提供涵盖仓配、快递快运、大件、冷链及跨境等多场景服务，满足从日常快递到特殊商品的多样化需求，为客户提供安全高效的物流解决方案。



围绕成本、效率和体验，公司持续推动一体化供应链解决方案的广泛应用。聚焦消费品、3C、大家居、服饰、家电、汽车、生鲜等多个重点领域，为客户提供与行业特性深度适配的一体化供应链解决方案，助力各行业实现供应链的精准优化与高效协同。2025 年，我们的一体化供应链客户收入达到 1,162 亿元，同比增长 33.0%；其中，外部一体化供应链客户收入达到 359 亿元；我们服务的外部一体化供应链客户数量达到 91,161 家。



行业一体化供应链解决方案

行业	服务内容	解决的行业痛点
消费品	多渠道仓配一体、BC多场景、全品类同仓、供应链数字化	提升供应链效率，降低运营成本，改善消费者体验
3C	端到端全链条服务、B2B/B2C一体化、库存共享	提高库存周转率，降低资金占用，保障新品首发时效
大家居	送装一体、逆向物流、多工厂运输集货	解决大件配送安装难、退换货处理效率低的问题
服饰	产业带布局、越库加工、半加工增值服务	缓解库存压力，实现快进快出，降低运营成本
家电	一盘货管理、全渠道库存共享、淡旺季暂存服务	优化仓储布局，提升周转效率，应对销售波峰波谷
汽车	配件代运营、入场物流、KD物流、智能仓储	提升配件周转效率，降低物流成本，实现精益供应链
生鲜	产地直发、全程冷链、多式联运、定制包装	解决保鲜难、运输损耗高、跨区域配送时效不稳

酒水行业

案例

2025年9月，京东物流在固安亚洲一号园区投建的京津地区酒水专仓正式投入运营，提供“商流赋能+仓储+物流”一体化供应链解决方案，标志着京东物流在酒水垂直领域的服务能力进一步升级。

酒水行业物流长期面临存储环境要求高、季节性波峰压力大、多渠道履约复杂等行业痛点。京东物流酒水专仓针对性推出系列专业化服务：仓储环节通过“上存下拣”设计与批次管理，确保货品安全与精准定位；履约环节采用“存拣一体、出库即揽收”模式，支持多波次生产，原包与大件订单拣选效率提升50%；服务环节提供礼盒组套、个性贴标、定制包装等增值服务，并能弹性应对3-5倍订单增长，满足大促峰值需求。2025年，京东物流与某酒水品牌达成深度合作，帮助其优化库存布局与配送路线，整体履约时效提升10%，有效支持全渠道销售增长。



酒水专仓开仓仪式

医药行业

案例

针对医药行业“看病取药流程繁琐、慢性病与行动不便患者就医难、中药配送时效与安全要求高”等核心痛点，京东物流与某医院合作，构建覆盖“诊前、诊中、诊后、日常养生”的全流程医药便民寄递服务体系。京东物流通过“上门取、送上门”的专业医药配送服务，重点提供四大便民服务：代煎中药寄递，解决患者院内等候煎熬之苦；复诊药品寄递，支持慢性病患者线上复诊后药品直送到家；病历复印全程保密寄递；以及中医药养生产品寄递。针对中药饮片、汤剂等对时效与包装的严苛要求，京东物流采用专用密封包装与“优先分拣配送”机制，保障药品安全及时送达。自2020年起，京东物流持续拓展医院场景寄递服务，通过线上线下融合模式，为患者提供一站式医药配送解决方案，推动“互联网+医疗”服务提质增效，切实实现“患者少跑腿，服务送到家”。



生鲜行业

京东物流在武汉投用的自动化标杆仓，集自动化、智能化、标准化于一体，以先进的仓储设备和数智化系统，全面赋能某乳业品牌等消费品企业在多平台电商环境下的高效履约。该仓配备 90 米长自动称重分拣 DWS 设备，可实现每小时 4,500 件包裹的分拣能力，配合 44 个打包工位与自动化开箱设备，大幅提升作业效率。通过部署 105 个高清摄像头与六面扫描系统，实现包裹面单全程可视、可追溯。针对乳制品行业对温控、卫生及效期的严格要求，仓库严格遵循丙二类高标仓与 GWP 食品仓标准，实施全程温湿度监控、定期虫害防治与货品清洁管理，确保奶粉等敏感商品始终处于最佳存储状态。在系统支持层面，京东物流通过“京慧”智能供应链平台，结合大数据分析算法模型，为该乳业品牌提供销量预测、智能补货、库存仿真与营销建议等一体化智能决策支持，助力其实现供应链全链路数字化升级。

案例

政务服务

2025 年，京东物流与公安部交通管理局合作，成为“交管 12123”官方寄递合作伙伴，在全国 53 个城市正式推出号牌、行驶证、驾驶证、临时号牌、机动车登记证书等全流程邮寄服务，为城乡居民提供“线上申办、快递到家”的一站式交管业务办理体验。

通过“交管 12123”App 或线下服务窗口办理相关业务时，用户可选择由京东快递提供专业寄递服务，从申办、审核到邮寄、签收，全流程实现线上化办理，有效解决传统模式中群众多次往返、排队等候等不便。为确保证件寄递安全可靠，京东快递采用专用包装、专线运输和专人处理的“特安”服务标准，并通过系统对接实现物流信息全程可溯，用户可实时查询进度并享有专属客服支持。

案例



“交管 12123”官方寄递合作伙伴

平台合作

京东物流充分发挥一体化供应链能力优势，全面支持电商生态体系的提质升级与可持续发展。通过与各大新消费品牌、媒体平台、直播电商及线上消费品牌建立深度合作，公司围绕常态化运营、直播带货及大促活动等差异化场景，提供适配性高、弹性灵活的履约解决方案，有力保障全链路物流稳定与效率提升。

赋能某头部电商平台商家实现销售增长

案例

京东物流与某头部互联网平台在即时零售领域开展合作，通过整合供应链能力与平台流量资源，为商家提供仓配一体、确定性的履约服务，共同支持电商生态的可持续发展。以首批入驻的某快消公司为例，接入服务后，其在该平台销量提升 500%，次日达成率达 94% 以上，并依托平台流量扶持实现业务持续增长。京东物流依托全国仓网布局，为入仓的商家提供覆盖 90% 以上订单的“次日达”履约保障，助力商家合规运营、降低物流管理成本。同时，入驻商家可获得平台在搜索、直播等场景的专项曝光支持，推动订单与 GMV 同步增长。

平台销量提升

500%

提升海外服务能力

京东物流致力于打造稳定、高效、智能的国际化供应链服务体系，通过完善全球网络布局，提升本地化运营能力，全面助力中国品牌出海，服务全球消费者。

海外服务能力建设

京东物流以“全球织网 2.0”为战略导向，持续推进海外本地化仓储、配送及服务网络的建设，形成覆盖主要贸易区域的物流基础设施体系。公司为中国出海品牌、海外本土客户及跨境电商平台提供优质、高效、全面的一体化供应链解决方案。

2025 年

- 我们的海外仓已覆盖全球国家和地区

25_↑

- 拥有保税仓库、直邮仓库和海外仓库近

200_↑

- 总管理面积近

200 万平方米

在新马两国推出大件送装一体服务

案例

2025 年，京东物流在马来西亚、新加坡正式推出大件送装一体服务，标志着公司一体化供应链服务能力在东南亚市场实现关键升级。服务聚焦当地家电、家具等大件商品的物流痛点，覆盖从跨境运输、海外本地入仓、仓内出库、配送安装、逆向退换货等全链路服务，为两地消费者与企业客户提供“一次上门、全程服务”的便捷体验。



新马大件送装服务

在东南亚地区，京东物流本地仓配已实现最快“当日达”“次日达”，跨境物流最快可在 72 小时内送达。

启动欧洲 Joybuy 业务仓配一体网络建设

案例

京东物流全面启动欧洲 Joybuy 业务仓配一体网络建设，通过打造本土化智能物流体系，专项支持京东旗下欧洲零售业务 Joybuy 的端到端履约服务，成为京东全球化战略的重要实践。项目在英国建成智能仓储网络，并组建多语言运营团队，适配本地法规与消费习惯。同时，Joybuy 支持包括大家电“送装一体”在内的全品类服务，依托京东超级供应链能力，确保高效履约。



欧洲仓

定制一体化供应链解决方案，助力品牌出海

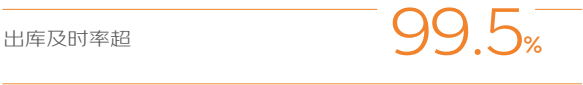
案例

2025 年，京东物流先后在阿联酋迪拜、沙特建立中东海外仓。截至 2025 年底，京东物流已为某知名手机品牌在中东市场提供“全渠道一盘货”一体化供应链服务，合作领域覆盖电商平台履约、线下门店送店、逆向退货处理等多个核心环节，实现库存的集中管理与高效调配，大幅提升了市场响应速度。

手机等 3C 电子产品具有单位价值高、运输存储要求严格的特点，对仓储及运输等各供应链环节提出了更高标准。为匹配品牌供应链物流需求，京东物流量身定制了专属行业解决方案。在仓储环节，采用数字化智能运营系统，实现实时库存管理与精准盘点，出库及时率保持在 99.9% 以上；在末端配送环节，依托 JoyExpress 等本地化配送网络，实现沙特、阿联酋等核心市场最快当日达，同时提供预约派送、逆向退换货等增值服务，全方位提升消费者体验。

大促期间海外服务保障机制

面对“黑五”“双十一全球购”等跨境购物高峰，京东物流建立弹性化、精细化的跨境大促保障体系。京东物流海外仓全力保障生产，从容应对大促洪峰，实现了出库及时率超 99.5%。

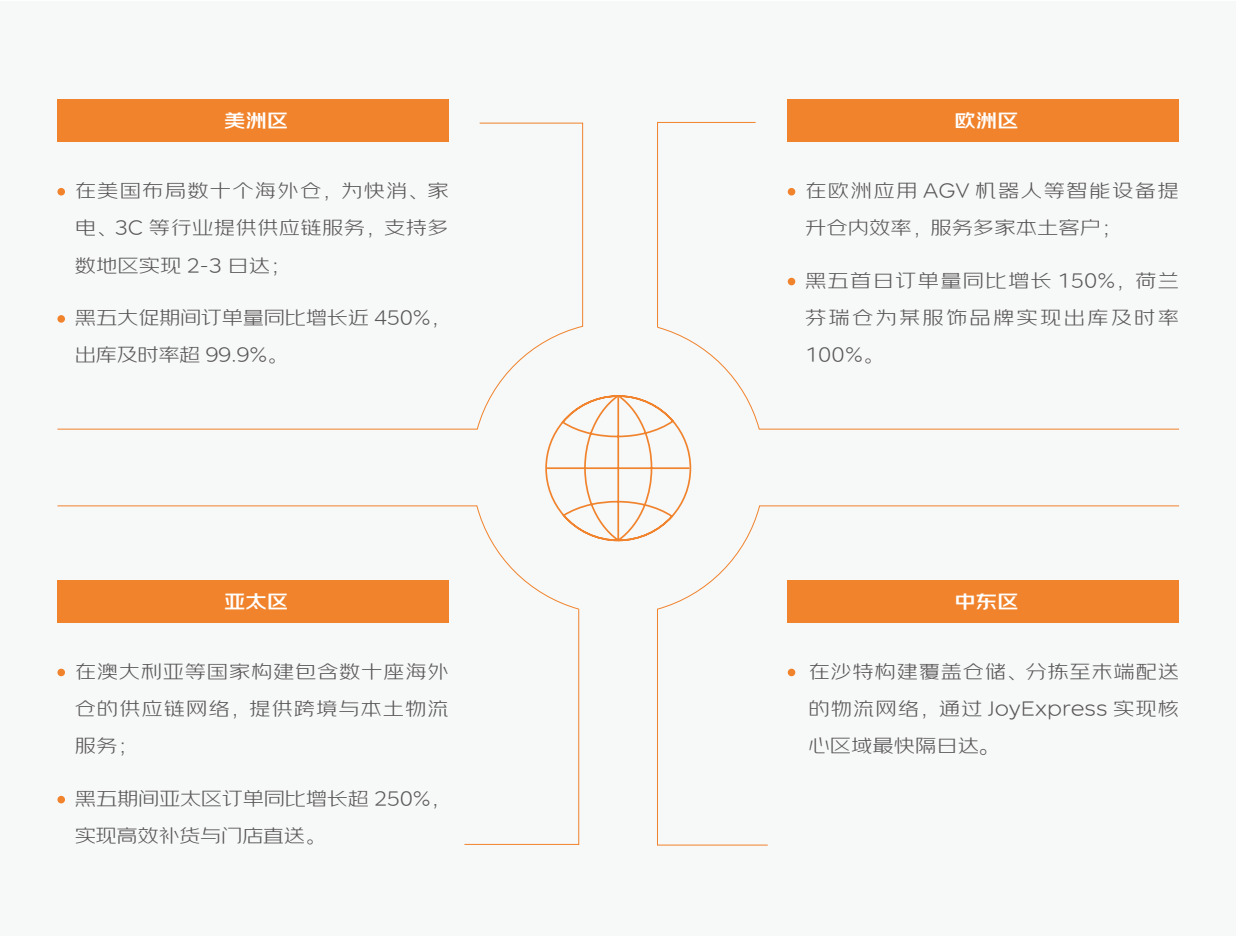


备战黑五，助力中国商品出海



随着全球“黑五”大促临近，京东物流在“世界小商品之都”义乌推出专项跨境物流解决方案，为出海商家构建全方位大促保障体系。通过整合物流资源与优化运营流程，确保中国商品高效备货至海外仓，为跨境电商大促季提供坚实物流支撑。针对义乌小商品多批次、高周转的特点，京东物流提供包含出口专线、小包专线等一站式 B2C 出口物流服务。方案支持本地取货，配备直飞航班及海运整柜 / 集拼等多种运输方式，实现平均 3-6 个工作日的末端配送时效，保障商品快速抵达全球市场。

各大区大促物流服务保障



高质量服务

京东物流始终坚持高质量服务，不断优化运输时效，提升产品安全性与完整性，满足更多客户对高效物流保障的需求。公司的服务已深度融入高科技产业、食品医药冷链、跨境电子商务及公共服务等多个领域，全面覆盖社会生产与民生消费的关键环节。2025 年，京东物流已通过 ISO 9001 质量管理体系认证。

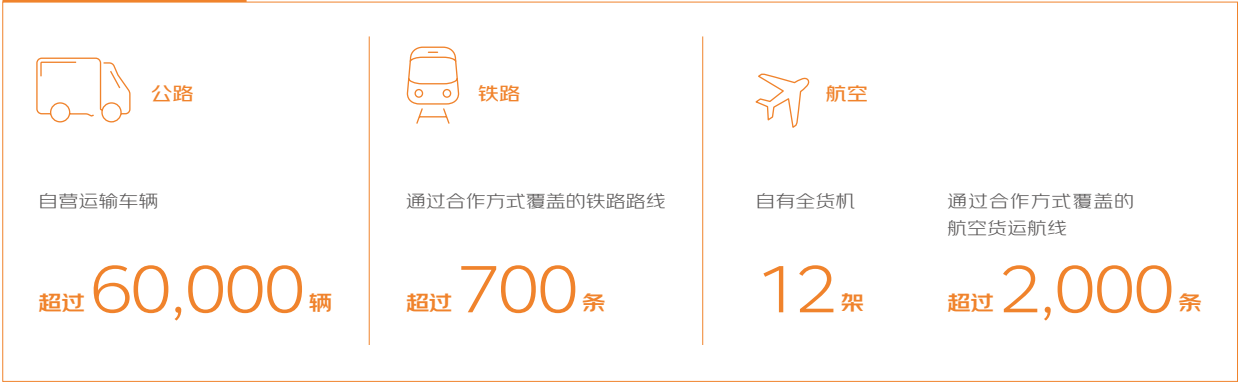
极致履约

京东物流建立覆盖公路、铁路、航空等多种运输方式的综合运输网络，通过智能化调度与路由优化，提升全链路运输效率，持续为客户提供高效的运输服务能力。2025 年，我们加大无人机研发投入及运营，京东物流无人机已在全国多个省份开展试点运营，并形成稳定可靠的飞控与指控系统研发能力。

三大时效分层服务

产品	服务特点	成效
211 仓配	提供“211 限时达”服务（当日达 / 次日达），叠加末端送货上门，助力提升店铺评分与用户体验	211 时效覆盖城市数量增加 60%
特快仓配	以“次日达”为基准，提供分拣与配送绿色通道等优先级资源，配套末端上门服务	覆盖城市数量提升 35%，与 211 时效合并订单覆盖率超 90%
特惠仓配	在保障稳定时效的基础上提供更具性价比的物流解决方案，平衡成本与服务质量	提供稳定可预期的时效，满足多样化履约需求

京东物流运输能力



2025 年，京东物流升级仓配服务水平，为电商商家及客户提供“211 仓配、特快仓配、特惠仓配”三大时效分层服务，实现更快、更省心的履约体验。同时，将高时效配送能力，从寄递荔枝、大闸蟹等品类进一步拓展至牛羊肉等更多高时效产地项目，有效提升服务品质与交付效率，从而驱动高时效快递业务的增长。

岭南荔枝 48 小时“鲜”到欧洲

案例

产于中国广东荔枝园中的鲜采荔枝，借由京东物流全程冷链包装、“陆 + 空”接力运至欧洲，送达消费者手中不到 48 小时。

荔枝采摘完成后，京东物流可保障在 3 小时内完成分拣、打包并进入京东冷链仓，全程由冰袋与保温材料控温保鲜，随后冷链专车运送至机场，国际段采用配备控温系统的直飞航班，实现运输过程中的持续保鲜。到达欧洲后，专业团队快速清关，荔枝便被马不停蹄地转运至京东物流在欧洲的本地仓库，确保专业冷链系统实现全程温控，让每一颗荔枝从源头到餐桌始终处于最佳鲜度。



岭南荔枝 48 小时到欧洲

护航产品安全

京东物流建立覆盖全链路的产品保护体系，通过定制化包装、智能监控与标准化作业，在包装、运输、配送关键环节实现精细化保障，有效降低货损与操作风险。同时，公司严格执行违禁品管控机制，确保高风险物品合规运输，全面提升履约安全与客户体验。

精细化包装方案助力破损率降低

案例

针对桑葚汁对运输时效与温控的高标准要求，京东物流与某桑葚园合作。依托一体化供应链能力，京东物流提供定制化包装与精细化运输管理，显著提升了产品在途安全性。通过优化包装方案与强化作业规范，京东物流助力其将包装破损率从合作前的 1% 大幅降低至 0.3%，确保每一瓶桑葚汁完好交付，并支撑其电商物流评分提升至 4.95 以上。



精细化包装方案

京东物流助力茶叶走出深山

案例

在产茶旺季，京东物流深入茶叶产地，依托遍布全国的快递物流网络，通过航空运输、直发分拣专线等方式，确保茶叶能够随到随卸、优先中转，为春茶量身打造极速出山通道，保证将最新鲜的茶叶送达全国各地。为了保障春茶在寄递过程中的新鲜、安全，京东物流为春茶提供了专属包装方案，采用“塑料保鲜膜 + 加厚气泡膜 + 编织袋 + 纸箱”的组合方式，确保茶叶在运输过程中不受潮、不串味。京东快递以更广的覆盖范围、更下沉的揽收、更高效精准的服务，助力区域特色茶品走出深山，走入千家万户。



助力茶叶走出深山

护航寄递安全

违禁品管理

京东物流严格遵守《禁止寄递物品管理规定》等国家法律法规，制定《违禁品处罚与处置管理规范》《揽收全流程保障机制》《揽件安全管理规范》《过机安检安全管理规范》等内部制度。公司明确了从客户引入、安全审核、收件揽件、包装防护、分拣运输、终端派送直至事故调查与责任追究的全流程管理标准，全面加强违禁品识别与拦截能力。

2025 年，公司进一步更新揽收全流程安全保障机制，修订了涉及生产安全、监管风险及航空违禁品标准的相关内容，并每月编制违禁品禁揽宣传海报与案例 12 份。在技术防控方面，京东物流持续推进智能安检机识别图库的优化升级，与湖南省邮政管理局、应急管理厅以及浏阳烟花爆竹生产厂商、智能安检机企业合作，联合开展针对烟花爆竹的智能图库收集与 AI 训练升级，截至 2025 年底已涵盖 350 类，累计 1.1 万张图片样本。同时，公司协同安检机企业自主开展无人机及其配件的图库建设与 AI 训练，共完成 226 类，计 12.6 万张图片的收集与模型优化工作。

违禁品管理举措



京东物流重视一线员工对违禁品的识别能力建设，通过系统性、常态化的培训与考核机制，持续强化寄递安全风险防控能力。公司以省区为单位，每周组织专项培训，输出标准案例与规范，并留存完整记录，同时对执行情况进行抽查与通报。每月开展违禁品识别能力考试，对未达标员工安排“回炉学习”与跟踪复测，形成“培训 - 考核 - 改进”的闭环管理。此外，每周通过小哥工作台推送“违禁品防控一页纸”等专题信息，强化日常风险意识。

开展首届全国物流技能大赛，以实战演练提升违禁品查验能力

案例

2025 年 8 月，京东物流成功举办首届全国物流技能大赛，覆盖 30 多个岗位，36 万多名一线员工参与，旨在通过“以赛代练”的方式，将技能水平与绩效表现挂钩。其中多个比赛项目聚焦违禁品查验与风险防控，有效提升了员工的安全作业能力和标准化操作水平。通过常态化、实战化的技能比拼机制，京东物流为行业培养了一批具备高安全意识与专业能力的人才队伍，切实筑牢了寄递安全防线。



首届全国技能大赛现场

暖心服务

京东物流始终将服务品质与人文关怀深度融合，在保障高效履约的同时，亦坚持传递企业温度。我们以切实行动践行“技术向善”的价值理念，展现一线团队的责任意识与服务精神，不断推动物流服务从标准化交付向有温度的体验迈进。

折返相助，暖护生命

案例

2025 年 11 月，在完成日常配送后，京东物流配送员在后续派件途中接到客户紧急求助。家中仅有老人与儿童，无法将脑梗患者搬至轮椅上就医。配送员立即调整配送顺序，迅速折返客户家中，协助将老人稳妥安置于轮椅，确保及时送医，避免了延误风险。客户事后特别致电表扬，称赞其无私相助、不求回报的职业精神。

火情勇为，守护平安

案例

京东物流骑手小哥在完成订单配送时，察觉客户家中出现烟雾与火光。他立即提醒客户并共同入室查看，发现厨房灶台起火。面对突发火情，骑手小哥迅速采取行动，果断上前将火扑灭，成功避免了一场火灾事故。客户对其在危急时刻展现出的沉着勇敢与高度责任感深感感谢，并表达赠送锦旗的意愿。

促进行业协作

京东物流致力于通过持续创新运输模式与深化行业协作，不断拓展高质量物流服务的边界。公司以高标准服务为基石，持续为民生消费、区域经济与产业升级提供坚实支撑。

携手民航企业，共启山区低空经济发展

案例

2025 年 1 月，京东物流联合某民航企业等多方机构，在贵州成功完成 2 吨级 eVTOL 高原山区跨城物流低空航线首次试飞。这是国内首款获民航局“适航三证”的吨级电动垂直起降飞行器首次在云贵高原开展实际物流应用，标志着京东物流在智慧航空物流领域实现重要突破。

此次试飞的无人机从贵阳市修文县起飞，仅用 40 分钟便将农产品运送至黔东南黄平县，相比传统陆路运输效率提升超过 80%。该航线的开通充分验证了 eVTOL 在高海拔复杂地形下的可靠运输能力，为山区民生保障提供了创新物流解决方案，也为低空经济产业发展注入了新动能。



低空试飞仪式

与高铁快运合作，创新高铁快运物流模式

案例

京东物流与某高铁快运公司合作的武汉至广州高铁快运专线正式开通，双方在铁路快运领域再迈关键一步。依托高铁高效、稳定、绿色的运输优势，结合京东物流的智能仓网体系，成功构建“高铁 + 仓配”一体化运输网络，为生鲜、医药等高时效货物提供跨区域次日达服务。通过资源整合与技术协同，不仅提升了物流服务时效与可靠性，也推动了铁路货运的绿色转型与高质量发展，为行业提供了多式联运创新方案。

高品质体验

京东物流始终将高品质服务体验置于运营管理的核心，致力于通过稳定、高效、可信赖的物流服务，持续为客户、合作伙伴及社会创造价值。我们依托技术创新与流程优化，不断提升服务的确定性、响应速度与个性化水平，在满足商业履约需求的同时，积极贡献于更广泛的社会效率与福祉提升。

客户服务管理

京东物流秉承“客户问题到我为止”的服务理念，通过优化服务链路、提高客户问题一次解决比例，推动问题高效、直接解决。公司建立了以服务为核心的治理与运营机制，规范事件处理流程，确保客户紧急问题能得到管理者的快速有效介入。通过优化客服权限、联动工单与指挥调度中心，推行客户请车直派等流程，系统化落实客户问题的快速解决机制，并将客户反馈转化到产品开发和服务优化。此外，我们针对老年客户进行服务改进升级，2025 年京东快递推出“长辈版”服务，切实解决老年人寄件不便的难题。

公司积极开展“到我为止”故事挑战赛、客服标杆宣传等文化活动，选拔行为标杆，将服务意识深植全员，持续提升客户体验。

“服务行业需要的不仅是技术速度，更要有感知温度的能力”，京东物流客服团队凭借其卓越的客户体验、高效的数智化解决方案及专业的服务素养，获得了行业与客户的高度认可，并荣膺多项重要奖项。

服务团队，专业高效

- 客户问题客服联动省区快速协同、限时解决、未解决问题将逐层升级。
- 客服主动介入六大关键异常环节，特快产品在全链路履约率的显著提升，增幅达 11.6%。
- 为保障重点 B 商家的全程履约，实现从异常发现到闭环的全链路线上化，在提升商家履约体验和员工作业效率上效果显著；商家物流到站妥投及时率环比提升 0.6pp，揽收及时率环比提升 2.0%。

服务拓展，国际部署

- 以总部为支撑，做全球各洲际运营的标准化支撑；承接多洲际、多产品线、多语言、多客群服务。
- 在沙特成立首个海外客服中心支撑本地化服务；已建成英语、日语、韩语、阿拉伯语、粤语等关键语种的服务能力，支撑全球商家高效接入。

服务体系，智能覆盖

- 在核心线上渠道全面部署智能自助服务，覆盖全部在线入口，增加 AI 用户意图预判，全年自助服务千万次，总分流比提升 10pp，有效提升服务效率。
- 基于自研 Joy Agent+JoyClaw+JoyAI 大模型重构物流客服机器人，覆盖百余个业务场景，具备了多轮复杂动态应答解决用户问题的能力。
- 自研“知识找人”智能坐席助手，主动向坐席提供解决方案，以一键采纳代替打字输入，带动服务效率提升 20%。
- 质培一体实现智能质检 100% 自动判责，准确率超九成，智能识别员工服务问题，定向推送学习课程，快速高效提升服务能力。

服务渠道，全时畅通

- 围绕客户问题一次解决夯实服务能力，优化回电标准、迟滞业务实时分派工具，降低客户等待。建立“到我为止”的智能评价工具，形成每个客服的能力提升智能助手，帮客服去诊断、提升。
- 7×24 小时热线与客户端自助服务，实现服务受理的无间断覆盖。热线、在线、商家工作台、微信公众号等多重服务触点，形成协同联动的服务矩阵，致力于为客户提供灵活、高效、一致的服务体验。
- 按照“知识全、知识新、搜索准、知识易读、难点热点及时”的知识运营策略，开展知识管理及运营，知识搜索时长缩短 20 秒，员工快速解决客服问题。

京东物流客户服务举措

客服能力建设

京东物流将客户服务团队的能力建设视为提升服务品质与客户信赖的重要基础，以“能解决、能转化、促留存、促增长”为能力提升核心目标，持续推进培训体系的优化与完善，强化团队的专业素养与响应效能。2025 年，中东区建立首个海外本地客服中心，提供阿拉伯语服务，客服团队本地员工占比 98%。

新人培养机制优化

系统化重塑新人培养体系，依据业务需求分层设计，统一了岗位的最佳实践，2025 年新员工留存率环比提升 8.6%。

物流客服课程资源库构建

完成大件预约等一线岗位 63 门标准化精品课程开发，训后关键指标环比改善 5%。

客服学习平台建立

依托平台实现“学、练、考”一体化管理，通过智能对练功能有效提升员工练习效率与质量，学习练习时长显著增加，新业务质检合格率，环比提升 12%，全年完成员工培训场 1,000+，受训人次 1 万+。

岗中实战能力强化

共开展两次平峰期实战练兵，重点提升客服在时效场景的解决与风控能力。培训后，服务首解率提升 43.1%，平均服务时长缩短 43 小时，万单外投量环比下降 7.4%。

职能与管理者培养

针对职能岗位开展项目管理与数据分析专项培训；通过四阶段系统化训练营培养班组长，历练通过率达 99.7%，强化基层管理梯队。

京东物流持续践行客户问题到我为止的服务理念，通过系列活动提升员工专业能力，不断驱动向超级客服跃进并评选出金牌客服。2025 年，公司通过“技能大比武”与“专项大练兵”相结合的赛训模式，举办全国技能大赛选拔条线冠军与金牌客服，并在业务平稳期聚焦大促高频场景开展实战化训练，以此强化团队在复杂情境下的响应与解决能力，为保障服务品质与客户满意度奠定坚实的人才基础。

此外，京东物流重视客服团队的发展与成长，通过“四会”¹⁴的专业能力标准，构建客服成长路径，配套积分管理机制进行客服人才评价、发展。公司搭建客服年度荣誉体系，根据不同业务单元逐层激励，推出“聚力共赢结对子、到我为止、理赔挽损、外投专项、技术人才”等多类专业奖项，针对性助力业务实现指标提升。

¹⁴ “四会”，即会业务、会沟通、会判断、会推动。

柔肩担重任，智慧暖人心——京东物流女性客服团队荣获“全国三八红旗集体”称号

案例

2025 年 2 月 28 日，京东客服大同分中心荣获 2024 年度“全国三八红旗集体”称号，成为当年行业内唯一获此殊荣的团队。这支女性员工占比 70% 的团队，全年服务客户超 1,907 万单，以 95% 以上的人工接通率和高效的应急响应机制，多次在关键时刻守护客户安全。同时，团队通过应用 AI 与大模型技术，推动智能客服与自助服务升级，在提升运营效率的同时，持续为客户提供有温度的专业服务。



京东客服大同分中心团队



2025 年度十佳呼叫中心卓越客户体验奖

客户投诉处理

京东物流在 2025 年持续优化客户投诉处理机制，制定《TPCC 事件升级机制》《班组长介入外呼机制》等制度文件，致力于保障客服与运营的高效协同，以建立并完善客户投诉与意见反馈的快速响应体系。2025 年，共收到客户投诉 132,552 件，投诉回应率 100%，客户投诉解决率 99.8%，投诉处理满意度 93.61%。

为及时倾听及回应客户反馈与建议，公司拓宽多元反馈渠道，优化响应机制，提供包括在线客服、客服电话、小程序、官网在内的多种投诉渠道，并于本年度增加企业微信渠道等。在线客服与电话客服是主要的人工服务通道，主要处理物流查询、投诉解决及订单咨询等事务；自助渠道则通过京东物流 App 与官方网站，支持用户进行物流跟踪、订单管理及地址修改等操作。

2025 年

- 投诉处理满意度

93.61%

提升响应能力

在“122”机制的基础上，公司对紧急客诉事件要求在 1 小时内形成阶段解决方案，普通客诉则依据不同场景匹配差异化处理时效，以保障紧急问题得到优先快速响应。

增设投诉渠道

公司新增智能语音投诉系统与短信投诉服务，与既有的在线客服、电话投诉、电子邮件投诉、社交媒体投诉及实体投诉渠道相结合，形成了更为多元、便捷的投诉反馈网络。

智能工具应用

建立企微机器人，实现 7*24 小时秒级响应群内客户问题。

渠道与菜单优化

通过商家专属在线渠道建设与主动跟单推动，在揽收与配送环节增加节点提示，实现首预约履约率 88.5%，较系统上线前显著提升。

2025 年客诉改善举措

首次处理

问题在第一级快递作业流程组和条线作业流程组有 1 个工作小时的处理时间，若未能有效解决，则自动升级至第二级。

二级处理

在第二级作业流程组负责人和条作业流程组负责人处，问题同样有 2 个工作小时的处理时间，若仍未解决，则继续升级至第三级。

三级处理

在第三级终端负责人与省区负责人，问题需在 2 个工作日内同步业务负责人处理，确保问题得到有效解决，最终同步客户关系负责人。

“122 机制”

客户满意度

京东物流持续优化客户体验洞察体系，致力于通过扩大洞察范围、深化洞察分析，推动洞察结果转化为具体优化行动，形成服务管理的闭环提升。2025 年，公司面向 B/C 端客户开展了广泛的满意度调研，覆盖 31 个省区，全年成功回收样本量超过 18 万份，较 2024 年大幅增加近 35%。通过大规模、高覆盖的调研，我们深入识别服务优势与短板，并制定针对性改进方案。截至报告期末，B 端整体满意度得分为 80.6 分，C 端整体 NPS 得分为 75.2 分。

客户满意度目标及达成情况：

- 公司 2025 年设定目标值为

89.5%

- 实际全年达成

91.7%

- 同比提升

3.6 个百分点

针对客户满意度调研结果的解决方案

商家支持

- 开放物流进程的可控能力，支持商家对运输中的订单进行实时催派，并能一键直达配送终端，显著提升了异常响应与协同效率
- 为商家提供涵盖在途单量、逆向物流及履约时效等多维度的可视化数据看板，助力其更直观、全面地掌握运营动态，实现数据驱动的精准确策

客户服务升级

- 优化末端配送的实时定位系统，提升快递员在揽收与派送过程中的位置精度与轨迹透明度，使客户能够更清晰、实时地掌握包裹动态
- 在京东物流 APP、微信小程序等服务平台上线“联系小哥”功能，为客户与快递员建立直接、高效的在线沟通渠道，进一步提升服务响应速度与交互体验



深耕社会福祉

京东物流通过布局智能供应链中心与产地产业带基地，助力区域经济可持续发展，并以多元化举措深耕公益事业，持续提升应急保障响应效能与民生供应精准度和高效性，全方位赋能民生福祉提升。

应急保障

京东物流始终以“有责任的供应链”为核心导向。当全国范围内发生地震、洪水等突发灾害时，公司赋予临近库房管理者应急处置自主权，无需层层汇报即可自主决策调配并捐赠灾区急需物资。同时，我们将第一时间组建应急保障专项小组，为救灾物资开通专车直达绿色通道，保障物资享有优先配送权，以最快时效响应灾区紧急需求，全力支撑灾后救援与民生安置工作。

为持续提升灾害应对与应急保障效能，京东物流不断迭代优化“平时服务、灾时应急”一体化供应链物流服务体系，构建灵活高效且覆盖广泛应急物流网络，实现应急场景下信息数据互通、物资统筹共享与集中高效调配。此外，京东物流依托资源统筹调度能力、风险异常预警机制、运营监控可视化系统及长途三级统筹调度体系等基础能力，结合灵活发运组合策略与本地仓短链配送模式，有效整合公路、铁路、航空等多元运输资源，实现各类应急与民生物资智能动态调度与高效部署。

极速响应洪灾应急，以责任供应链保障民生

案例

2025 年 6 月，贵州黔东南多地突遭特大暴雨侵袭，榕江县更是遭遇 30 年一遇特大洪灾，防汛应急响应提升至一级。

京东物流发挥自身在供应链方面优势，在灾害当天立即安排专人专车从贵阳亚洲一号园区出发，历经 5 个多小时运输，于当晚将应急物资顺利送达榕江县，随后的几天里，第二、第三批次救援物资也陆续送达，为受灾群众撑起了应急生活的“保护伞”。

除捐赠生活物资外，榕江当地的京东快递小哥们也积极投身灾后重建，协助社区向灾民分发生活物资，帮小区住户搬运泡了水的家具，用高压水枪冲洗结着硬壳的泥泞路面，徒手清理堵塞下水道的杂物等。



贵州榕江应急物资

助力应对台风影响，守护果农丰收

案例

2025 年 6 月，面对台风“蝴蝶”对海南荔枝主产区威胁，京东物流迅速启动应急响应机制，紧急增设临时揽收点，调配快递员与帐篷前往支援，并与合作伙伴增投冰柜用于冰袋储存，全力做好荔枝保鲜工作。

在揽收环节加大投入的同时，京东物流安排 100 余辆运输车辆驶入荔枝产地，安排全货机及每日近 300 吨散航舱位，确保荔枝快速出岛，最大限度降低台风对果农销售影响。



京东物流全货机助力荔枝运输

应急强降雨灾情，一线员工参与防汛救灾

案例

2025 年 7 月，北京密云、怀柔等地因强降雨引发严重洪涝灾害，在保障快递员和全职骑手等一线员工自身安全前提下，京东物流成立暴雨天气应急小组，制定防汛应急预案，配置防汛工具并开展安全培训，动态监测雨情灾情，灵活调整配送任务。

在灾区部分区域，京东物流一线员工凭借专业精神和高度责任感，将生活物资和快件及时送到消费者手中，保障城乡居民“最后一公里”物资需求。



一线员工集体出动参与清污



一线员工在安全前提下送货

紧急驰援甘肃榆中洪灾，保障救援物资送达

案例

2025 年 8 月，甘肃省兰州市榆中县遭受强降雨猛烈袭击，山洪灾害突发，致使当地出现严重人员伤亡与财产损失，多处道路被洪水阻断，防汛应急响应迅速提升至一级。

在京东集团整体部署下快速启动应急救援预案，第一时间成立专项应急响应专班，捐赠一批生活急需物资。此外，京东物流还发挥自身一体化供应链与物流运输优势，积极协助其他爱心企业、慈善机构等运送救灾物资，凭借高效物流网络和专业运输团队，确保各类物资能够快速送达受灾地区，为抢险救灾工作提供有力物资运输保障。



京东物流专人专车运送救援物资

驰援香港火灾，物资及时送达庇护所

案例

2025 年 11 月，香港新界大埔屋邨宏福苑突发五级火灾，灾情引发社会各界高度关注。在京东集团整体部署下，京东物流第一时间启动应急预案，成立专项应急小组，依托大湾区仓储网络和一体化供应链优势，从香港配送站点及香港 1 号仓紧急调拨方便面、饮用水、饮料等急需物资，并安排专人专车运输，由香港本地一线员工精准送至多地临时庇护场所。



京东物流救援物资

民生服务

京东物流充分发挥自身供应链能力与技术优势，将服务范畴深度拓展至民生保障各个关键领域，涵盖社区便民服务、偏远地区物流保障以及赛事与重大活动支持等，精准聚焦社会多元需求，助力民生供应体系稳定运行。在社区服务层面，京东物流依托京东服务平台，紧密围绕厂商品牌、对公市场以及家庭和个人服务场景，深入社区开展家电安装、家居安装、充电桩服务、家庭维修、3C 服务、家电家居清洗及衣物洗护等一站式便民服务，满足居民多元化生活需求。凭借与 1,000 多家知名品牌建立深度合作关系以及全场景服务能力，京东物流持续提升社区服务品质，使“好服务，为生活加分”理念真正融入居民日常生活，让优质服务变得触手可及，为构建和谐美好社区生活贡献力量。

拓展服务惠民生，助力“全国一刻钟便民生活圈”建设

案例

2025 年 10 月，一站式服务平台京东服务凭借在便民服务领域突出实践，受邀参与由商务部主办的第三届“全国一刻钟便民生活服务月”启动仪式。

仪式现场，京东服务全面展示家电家居安装、维修、清洗及 3C 产品维修等全链路服务能力，精准覆盖居民日常高频生活需求，同时现场提供手机清洁除尘、鞋靴护理等便民服务，让市民直观感受专业服务价值，其在社区服务网络建设方面的探索与实践，获得与会各级领导及行业代表的关注与肯定。

此外，京东物流积极响应国家推进“一刻钟便民生活圈”号召，持续推动城市便民生活圈建设实践。在本届服务月期间，京东服务与第三方平台达成合作，将为太原市内 400 余个小区、超 30 万名业主居民提供衣鞋清洗、家电清洗等便民服务，切实满足社区居民尤其是银发人群的需求。



第三届“全国一刻钟便民生活服务月”启动仪式

京东物流 77 家实训基地锻造超 10 万“送装铁军”

案例

京东物流近年来持续投入建设家电家居送装工程师队伍，打造行业领先的稳定、高效的送装服务。截至 2025 年底，京东物流已在全国建成 77 个线下实训基地，累计开展超 1,200 场次培训，覆盖超过 10 万人次，培训内容覆盖空调、洗衣机、电视、净水器等家电家居全品类样机和标准化作业工具，构建集“理论培训 + 实操演练 + 认证考核”为一体的闭环教学体系。工程师通过实训基地接受服务规范、专业技能、场景应变等多方面培训，并通过专业考核，有效保障服务质量和交付一致性。



家具安装技能大比武

服务融合与社区共建，打造一站式便民服务生态

案例

2025 年 5 月，由京东物流与某服务集团共同打造的便民服务中心正式启用。该中心以“便民、高效、融合”为核心，通过整合快递收寄、多元化生活服务以及打通物业系统，进一步提升快递末端服务能力，为周边十余个社区居民提供一站式生活服务解决方案。

便民服务中心在原有“上门寄、送上门”服务基础上优化“按需送货”模式，将快递员信息提前录入物业门禁系统，实现安全高效社区上门收派件服务，同时配套 24 小时开放智能自提区，精准匹配居民夜间自提需求，切实提升居民生活便捷度与幸福感。

此外，便民服务中心引入京东服务生态资源，联合物业推出衣物洗护、车辆清洁等优惠增值服务，配套亲子互动区、乒乓娱乐区等休闲场景，以“服务即社交”理念高效盘活社区闲置空间，持续提升便民产品服务响应能力。



便民服务中心开业仪式

政企协同京东服务，赋能社区公共安全

案例

为改善街区商户经营环境，保障居民生活安全，在武汉市青松社区和胭脂路社区统筹协调下，京东物流京东服务平台联合第三方机构，开展商户设备安全治理行动，为万松园和粮道街两大美食街餐饮商户提供空调、燃气及油烟设备免费检修服务。

作为技术支持方，京东服务派出专业工程师携带专业设备，针对高风险餐饮商户提供空调、燃气及油烟设备免费检修服务，完成设备清洁和管道更换等定向维修，并根据经营特点定制维护方案，有效降低商户经营安全风险。



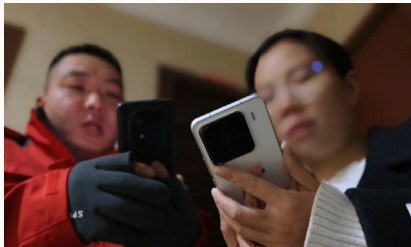
多举措护航“国补”商品，精耕服务护民生

案例

京东物流聚焦国补政策落地需求，以技术创新与服务升级为支撑，构建全方位国补商品服务体系。我们推出“10+3+N”项定制化及特色服务，提供N种自由组合模式，可根据各平台、各省市个性化需求，精准适配定制服务方案。

我们依托AI技术赋能，实现国补订单接收后即时响应，高效保障配送履约效率，并依托超65万一线员工的上门服务能力及“送装拆收”一体化方案，助力家电等大件国补商品实现一站式安全落地，实现商品库存、订单、配送全环节管理。

针对国补发放涉及的核销、验证等特殊需求，京东物流在送货上门、签收拍照等基础快递服务基础上，融合超脑AI大模型，运用AI图像识别、场景检测等物流技术，对电子产品标识条码实施精细化管理，实时监控物流全状态，实现商品精准追踪与溯源。



国补商品配送

推出行业首个“满分送装”标准，引领百吋电视进入“全周期保障”时代

案例

为应对百吋电视市场爆发式增长背景下的供应链痛点，京东物流推出业内首个百吋电视“满分送装”服务标准，以“安全100%、体验100%、保障100%”为核心，通过一体化供应链服务，系统性破解行业内百吋电视配送破损率高、时效失控、售后真空三大痛点，重塑大屏电视交付体验标准。

针对百吋电视体积大、面板脆弱的特性，京东物流通过优化分拣、安装及监控全环节标准化作业流程，实行双人协作上岗机制，并在发货前提供上门勘测服务，从源头规避“送而装不了”的问题，依托全国物流基础设施实现行业最低破损率，承诺送装破损由企业承担全部损失并快速理赔，切实保障消费者与合作商家权益。

在时效与体验层面，京东物流依托全国大件仓网布局及精准销量预测，实现全国核心城市最快当日送装，推行“送装一体”标准化服务，同步延伸旧机回收、设备调试等增值服务全方位提升消费者交付体验。在售后保障层面，京东物流行业首创180天超长售后保障，明确安装服务与商品质量保修边界，配备专属售后通道，实现服务留痕与责任可追溯。



百吋电视安装

京东物流通过“物流 + 文旅”融合创新模式，构建适配旅游场景的便捷寄递服务体系，精准匹配旅游人群寄递需求，以物流服务韧性赋能文旅产业可持续发展，并切实优化游客出行体验，助力文旅消费场景提质升级。

“快递 + 文旅”创新实践，赋能假日经济提质与游客体验升级

案例

2025 年国庆中秋长假期间，文旅市场热度攀升，游客出行与伴手礼、特产寄递需求同步增长。京东物流依据游客“行李负重”“购物不便”等痛点，在全国多地创新推出“快递 + 文旅”模式。

在广州，京东物流体验空间落地北京路千年古道遗址，以“快递 + 文旅 + 商业”为核心，提供专业寄递服务与专属优惠，实现“即买即寄、空手出游”，同时店内融入特色文化元素与互动活动，提升游客体验。在无锡、杭州等城市，京东物流上线“行李直送”服务，与文旅部门和公共交通场景合作，让游客“轻装出行”覆盖旅途全流程。此外，在河南同盟古镇、贵州乌江寨等古镇乡村，京东物流设立驻点揽收服务，让游客寄递特产更便捷，助力特色产品走向全国。

京东物流“快递 + 文旅”创新实践，不仅精准解决游客出行中实际难题，提升了游客旅游体验，还为文旅目的地商业赋能，实现“游客体验升级”与“假日经济增收”双赢。



京东物流体验空间



助力特色产品走向全国

以科技与责任，护航成都世运会

案例

2025 年 8 月，第十二届世界运动会在成都盛大启幕，京东物流独家承接世运会服饰仓储配送项目，凭借丰富大型赛事服务经验，为赛事服装提供全流程解决方案。

针对赛事服装发放痛点，京东物流运用智能尺码收集系统和数据平台，终端用户自助登记尺码与退换需求，后台实时响应调整生产计划，组委会通过数据中心平台实时监控服装数据，实现供应链全程可视化与两年内业务数据可追溯。

为保障赛事应急需求，我们在成都亚洲一号智能物流园区部署多阶段仓储方案，构建集约化存储与弹性生产相结合的运营保障体系，满足赛事物资高标准管理需求。赛前高峰期，我们启用超大面积高标准仓库，常态产能超 20 万件，支持各类质检及逆向处理，并在赛后延续期预留独立库房，灵活应对余量物资管理与临时订单。此外，京东物流在服务成都世运会过程中，专车专网保障物资精准送达，采用环保包装材料，契合世运会“绿色、简约”办赛要求。



护航成都世运会

定制方案保障赛事，精准服务应对挑战

2025 年 9 月，第三届全国技能大赛在郑州圆满落幕，京东物流作为指定物流服务商，为赛事提供全方位保障。本次大赛涵盖 106 个竞赛项目，智能制造、数字技术等高端领域赛项占比超 50%，涉及器材种类繁多、体积大、精度高且多为异地运输，部分器材单件重量超 200 公斤，对包装和运输稳固性与时效性要求极高。

京东物流针对高价值和高难度物资定制专属包装方案，配备专车点对点运输，全程实施温控与防震跟踪，实现器材从运输、使用到回运全流程闭环管理。为保障服务高效落地，京东快递投入数十辆货车与近百名人员，依据赛事现场智能调度，提供全天候后勤支持，确保物品安全。



为职业技能大赛提供服务保障

案例

科技赋能上合昆马，全力保障赛事后勤

案例

2025 年 11 月，上合昆明国际马拉松在滇池之滨盛大开赛，京东物流作为唯一物流保障服务商，依托一体化供应链能力与领先科技优势，为赛事提供全链路服务。

面对总重量超 1,100 吨各类赛事物资，京东物流开辟 2,000 平方米专属仓储区域，运用超脑大模型 2.0 与“狼族”系列机器人构建“指挥 + 执行”闭环，实现物资高效流转。

在作业环节，我们选派经验丰富人员并采用“双人核对”“扫码核验”双重校验机制，提升作业效率 50%，物资组套准确率达 100%。在运输配送环节，我们投入 200 余台新能源车辆，借助实时定位系统实现物资轨迹全程可视，确保 28 个补给点物资准时到位，现场对选手衣物按号段精确存管，保障赛事后勤精准高效。



保障上合昆马赛事后勤

公益慈善

京东物流参与并深耕公益事业领域，覆盖教育赋能、生态环保及扶贫济困等多元场景，以具象化实践传递公益温度，全方位赋能和谐社会构建。报告期内，京东物流对外捐赠共计 190 万元，志愿者投入时间共计 24,731 小时。

公益赋能社区，传递正向价值观

案例

2025 年，京东物流将养宠规范、垃圾分类、高空抛物治理等贴合社区民生的公益内容，与物料投放深度融合，实现公益价值与渠道需求精准对接。我们先后在 30 余个楼盘落地公益物料投放，助力物业方强化社区公益宣传，提升社区治理效能，传递正向社会价值。



公益投放物料

青流计划图书公益捐赠，赋能乡村教育

京东物流青流计划《京东物流账外自营商品（图书）公益捐赠管理规范 1.0》中，规范账外自营商品（图书）报废部分中良品界定标准，明确无破损、变形、脏污商品经消毒处理后可进行公益捐赠。

基于此规范，青流计划采用“定向捐赠 + 全国共建”创新模式，已在多地成功落地图书角，有效推动书籍可持续流通。截至 2025 年，青流计划累计捐赠图书 73,833 本，已惠及湖南、新疆、贵州及四川等共 16 所偏远地区小学，并联合中华慈善总会共建 16 处青流图书角，有效缓解学校图书资源匮乏难题，为乡村学生搭建获取知识和拓宽视野平台。



青流计划图书角

物流赋能公益，爱心滋养成长

京东物流聚焦偏远地区儿童教育需求，开展系统化教育帮扶行动，依托自身供应链与物流服务优势，打通公益物资运输“最后一公里”。

2025 年 6 月，针对甘肃临夏陈家湾村小学 258 名学生的物资短缺问题，京东物流联合甘肃省快递协会，捐赠夏季校服、学习读物及文体用品，精准缓解当地学校资源匮乏困境，为儿童成长注入关怀与动力。同时，京东物流联动京东服饰、中国社会福利基金会爱小丫基金等多方力量，为重庆市万州区 4 所学校 2,308 名学生提供公益运输服务，保障帮扶物资高效送达。



提供公益运输服务



03

Governance

治理篇： 筑牢责任治理链

京东物流坚持以务实的态度，构建权责清晰的治理架构，提升治理和风险管理水平，恪守商业道德底线，强化信息安全管理，持续提升运营质量与韧性。在推动自身高质量发展的同时，积极携手价值链伙伴，构建负责任、可追溯的供应链管理体系，共同推动产业生态可持续发展与长期价值创造。



联合国可持续发展目标



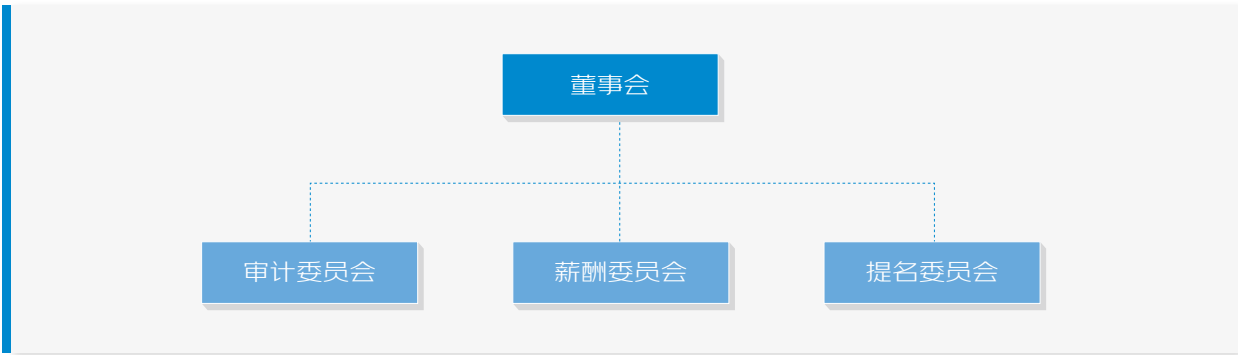
夯实公司治理

科学高效的治理架构是企业稳健发展的关键。京东物流始终坚持高标准的公司治理，强化董事会在多元化、独立性和履职有效性等方面的建设，不断健全风险管理体系，以实现公司平稳、有序、高质量发展。

董事会建设

京东物流严格遵循《中华人民共和国公司法》等法律法规，全面落实联交所监管要求，不断推进治理体系优化升级，搭建职责清晰、运行高效的治理架构，保障企业稳定经营。董事会作为京东物流的治理核心，全面指引公司的战略方向与重大业务决策，并对其执行情况实施监督。董事会下设审计委员会、薪酬委员会与提名委员会，分别负责内部控制与风险管理的有效性审核、高管薪酬方案的审定以及董事的遴选与委任，全面监督公司各项事务，共同保障公司治理水平与可持续发展。

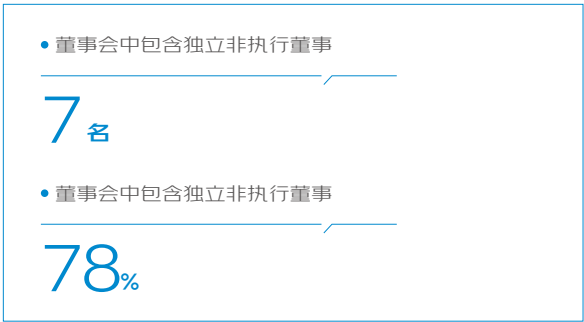
京东物流董事会架构



此外，京东物流高度重视董事发展，为强化董事会对可持续发展的责任，公司已将董事薪酬与 ESG 绩效及风险管理事宜挂钩，确保治理机制与长期价值创造目标一致。此外，在公司内部为董事安排简介会并发放包含 ESG 在内的相关阅读材料，鼓励所有董事参加相关培训课程及专业发展活动，促进董事不断学习新知识并获取技能。

董事会独立性

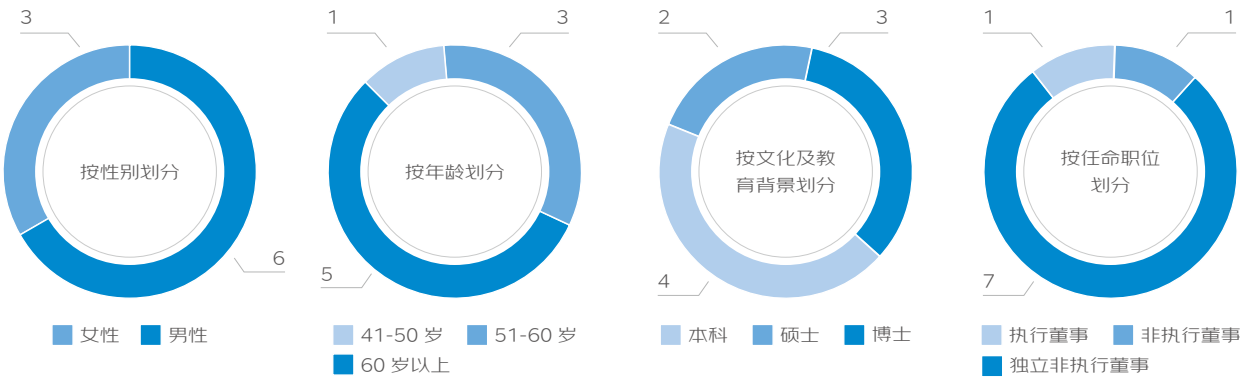
京东物流通过明确的制度文件规范董事会的独立运作，截至 2025 年末，董事会中包含 7 名独立非执行董事，占董事会总人数的 78%。为确保董事会、董事委员会或个别董事决策的客观性，公司明确赋权董事可独立寻求外部专业意见，相关费用由公司承担。



董事会多元化

京东物流制定并实施《董事会多元化政策》，明确将董事会多元构成视为推动公司可持续增长与保持竞争优势的重要基础。提名委员会每年对董事会结构、规模与组成进行系统性评估，并向董事会提交优化建议，确保董事会具备均衡、多元的视角与能力。在董事遴选过程中，公司综合考量性别、年龄、文化及教育背景、专业资质、行业经验等多重维度，致力于构建背景丰富、能力互补的董事会。截至报告期末，董事会成员专业背景覆盖工商管理、金融等领域，其中包括 3 名女性董事，占董事会总人数的 33%。

京东物流董事会成员多元化情况



京东物流董事会成员专业背景

董事姓名	教育背景					
	工商管理	金融	经济学	会计	法学	人力资源
王振辉	✓					
刘强东	✓					
顾宜				✓		
吴燕安	✓	✓				
Laura J. Peterson	✓	✓	✓	✓		
赵先德	✓	✓	✓	✓		✓
张扬	✓	✓	✓	✓		
叶林					✓	
邓以海	✓				✓	

董事会有效性

京东物流定期召开董事会会议，保障公司治理公正透明。本年度，董事会共召开 7 次会议，整体出席率约 96%，对包括董事选举与委任、ESG 战略与风险管理、高管薪酬与股权激励计划等核心议题进行了深入审议和决策，会议频次及流程均符合法定要求。此外，公司每年会通过评估问卷征求董事会成员反馈意见，以持续优化治理有效性。

2025 年

- 董事会共召开会议

7 次

- 整体出席率约

96%



风险管理

健全的风险管理是企业可持续发展的基础保障。京东物流持续完善覆盖全流程的风险防控体系，通过建立系统性的风险识别、评估、监测及应对机制，有效管理各业务环节风险，保障公司运营的稳健与韧性。

风险治理体系

公司已建立职责清晰的三层风险管理架构，管治层由董事会及下设的审计委员会履行全面监督职责，定期审阅公司整体风险管理状况；管理层由高级管理团队负责体系建设和统筹推进，定期评估并向董事会汇报；执行层则由各业务单位、风险控制团队及内部审计部门共同落实具体管控措施，每年定期开展两次风险审查与整改，形成贯穿决策、管理与执行的风险防控闭环。

风险管理及内部控制架构



风险识别与应对

京东物流持续完善涵盖风险识别、评估、应对、监控与报告的全流程风险管理机制，以保障管理的规范运作与实际成效。我们已将 ESG 相关风险，系统性纳入公司整体风险管理体系，并通过实施专项管控措施，不断提升在 ESG 领域的风险韧性及应对能力。

风险管理流程



风险审计

京东物流内部审计团队定期对公司风险管理及内部控制体系的有效性开展系统性评估，并就其执行情况形成专业判断。相关评估结论及识别出的重大内部控制缺陷（如有）将及时向审计委员会及高级管理层汇报。审计委员会每年代表董事会对上述体系的有效性进行独立审议，以确保其持续适应集团战略目标与合规要求，为董事会履行监督职责提供关键依据。

风险文化建设

京东物流将风险文化建设纳入企业日常管理体系，采用多样化的培训形式，开展覆盖法律法规、内部流程、员工行为规范及网络安全等多维内容的系统性培训，持续提升全员风险识别与应对能力，推动风险意识向行为实践的转化。此外，公司更将风险管控要求前置，于产品与服务开发的初始环节即纳入明确的风险评估标准，系统化预防与降低各类运营风险，为企业的长期稳健发展提供坚实保障。



深化合规经营

京东物流坚持合规经营，恪守商业道德规范，持续健全信息安全与知识产权保护机制，全力保障消费者、合作伙伴及公司等各利益相关方权益，积极构建诚信、透明且稳定安全的运营环境，为企业可持续发展提供坚实的治理基础。

商业道德与反腐败

京东物流严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规及海外业务所在地相关法律法规，贯彻落实《京东集团商业行为和道德规范准则》《京东集团反腐败条例》《京东集团主动报备奖励试行办法》《京东集团礼品管理细则》等各项集团制度要求，积极构建商业道德管理体系，并任命首席执行官（CEO）作为商业道德相关工作的最高责任人，全面夯实商业道德底线。2025 年，跨越速运持续开展反贿赂管理工作，本年度 ISO 37001 反贿赂管理体系认证仍处于有效期内。

公司制定《京东物流红线管理条例》并发布《京东物流商业行为和道德准则》，明确行为禁区与责任底线，对任何违反商业道德的行为持“零容忍”态度，并依托有效的监督与处理机制，严肃追究相关责任。2025 年，京东物流共发生 21 起利益冲突案件。



ISO 37001 反贿赂管理体系认证证书



协同管理

京东物流以诚信负责为经营基石，通过构建内外联动的责任落实机制，持续筑牢可持续发展的商业根基。

商业道德协同管理举措

内部治理

- 要求全体员工签署并严格遵守《员工遵守〈京东集团员工手册〉及反腐败承诺书》，以此明确行为规范与责任义务，确保廉洁意识贯穿于日常运营与决策流程。
- 每年开展覆盖所有业务线的商业道德相关审计工作，确保公司政策和法律法规的遵守，并识别潜在风险。

外部管理

- 在与供应商及业务伙伴的合作中，京东物流明确要求其严格遵守《供应商行为准则》，签订《反商业贿赂协议》与《廉洁告知书》，并倡导其建立健全内部商业道德相关管理政策。同时，公司建立双向监督与责任追究机制，协力营造透明、诚信的商业环境。

举报人保护

京东物流依据《京东集团举报人保护和奖励制度》建立了完善的举报人保护与激励体系，致力于构建开放、透明、可信赖的监督环境，鼓励内外部利益相关方共同参与廉洁治理。

举报人保护体系

举报渠道建设

建立系统化的举报受理机制，提供电话、邮箱、线上平台等多渠道支持实名或匿名举报，确保反馈路径畅通、便捷。

调查程序

在收到举报线索后先进行线索研判，无需立案的予以备案，需要立案的则成立调查小组、制定调查计划，并开展调查取证与证据分析。根据证据判断是否存在违规行为，如存在违规则形成报告并提出整改建议，经管理层审批后推动落实，持续跟踪复查，最终完成结案归档，实现闭环管理。

激励与保障

公司对提供有价值线索的举报人给予最高 1,000 万元的现金奖励。此外，我们承诺对举报人信息进行严格保护，从举报受理、登记、保管、调查到后续处理的全过程实施严格信息隔离与保密管理，严禁打击报复行为，保障举报人合法权益。

文化建设

京东物流将商业道德与反腐败文化培育视为企业可持续发展的重要基础，要求全体员工每年必须参加一次合规培训并参与考核。通过体系化培训与常态化宣导，持续提升全体员工的廉洁合规意识与行为自觉。

2025 年，京东物流联合集团开展了多场《物流清风行动》专项宣导，聚焦业务高发风险点，通过动漫图文、数字人短视频等方式实施“打击 + 宣传”一体化策略。此外，公司围绕“全员覆盖、重点强化”的原则，组织开展多层次、多形式的廉洁教育与专项培训，培训内容包括国家相关法律法规、企业核心价值观及廉洁合规制度要求、腐败举报与报备渠道等，覆盖全体员工（包括兼职）及供应商。报告期内，累计开展线下现场培训超过 1,700 场，参与学习人次超 15 万。同时，公司推动廉洁合规线上学习与考试，实现董事、管理层及员工覆盖率与完成率均达 100%。

开展系列主题廉洁活动，深化价值观

2025 年，京东物流积极参与集团策划开展的三次大型廉洁合规主题活动，以多元化形式弘扬廉洁文化。5 月组织“明辨利益冲突 共筑廉洁清风”主题宣传周；9 月开展“主动报备”专题宣传月，结合制度学习与公益拍卖，将报备礼品竞拍所得全部捐赠；12 月借国际反腐败日契机，开展“正道清风 廉洁同行”宣传周，深入挖掘并传播业务一线的廉洁从业先进事迹，营造风清气正的职场氛围。



廉洁主题培训活动

案例

参与行业高端论坛，共建廉洁合规生态

2025 年 12 月，京东物流参与了第八届（2025）企业廉洁风险防控阳光论坛。该论坛以“筑牢内部廉洁防线，护航企业出海发展”为主题，由中国人民大学刑事法律科学研究中心、中国犯罪学学会网络经济犯罪治理专业委员会主办，阳光诚信联盟承办，汇聚了 200 余家企业、超过 300 名企业代表。

本次论坛为包括京东物流在内的企业强化内部廉洁建设、护航国际化发展提供了宝贵经验。我们支持论坛发出的倡议，愿与更多企业共享治理经验、共筑廉洁生态，将廉洁合规深度融入运营体系，持续转化为企业的核心竞争优势。



第八届（2025）企业廉洁风险防控
阳光论坛

案例

信息安全与隐私保护

京东物流将信息安全与客户隐私保护视为履行企业责任的核心要素。我们已构建覆盖数据安全合规、安全治理、信息防泄露及威胁情报管理的综合防御体系，致力于为客户数据与个人隐私提供全方位、可靠的安全保障。

信息安全

京东物流严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，贯彻落实《京东集团信息安全管理办法》《京东集团数据与隐私安全管理规范》《京东集团安全监控及响应规范》等集团管理要求，并持续对相关制度进行了例行复核，确保以上制度有效帮助公司规避信息安全风险，全方位保障业务安全、稳定运行。

在集团统一的信息安全治理框架下，京东物流安全执行小组严格履行岗位职责，重点围绕风险漏洞整改、制度落地执行、安全事件上报与响应等核心领域，形成从要求到落实的闭环管理机制，切实保障信息安全和隐私管理要求有效嵌入日常运营。

此外，公司持续完善信息安全管理体系，报告期内，公司维持了 ISO 27001 信息安全管理体系、CCRC 数据安全管理体系认证、DSMM 数据安全能力成熟度 3 级认证及 TISAX 认证的有效性。此外，2025 年京东物流进一步取得了 DCMM 5 级认证，成为国内首家获得该项最高等级认证的物流与供应链企业，标志着公司在数据治理与安全管理领域达到了行业领先水平。



为系统化提升信息安全事件处置效能，夯实信息安全管理基础能力，京东物流建立了覆盖监测、响应、整改与协同的闭环管理机制，依托制度化、流程化的管理手段，确保障安全事件得到及时有效应对，持续强化整体安全防护能力。通过完善风险漏洞整改机制、强化制度执行监督、优化事件上报与响应流程等方式，全面履行信息安全保护职责。如针对信息泄露风险，公司建立了 1 小时应急响应机制，并补充数据安全应急相关内容，通过工单系统进行漏洞修复，保障公司的信息安全高效管理。

京东物流持续深化信息安全文化建设，构建了覆盖网络、数据、应用及办公场景的全方位技术防护体系。公司积极推进全员安全意识教育，2025 年对培训课程体系进行迭代升级，形成面向管理者、普通员工及一线员工的双语标准化版本，确保覆盖包括海外及全国一线员工在内的全体员工，并建立外协人员入职培训机制，实现培训考核参与率 100%，推动信息安全意识贯穿员工职业生命周期。

报告期内

- 公司在信息安全领域违规事件数为

0 件

实施多层次安全测试与常态化应急演练

案例

京东物流建立全面的安全测试机制。内部测试方面，2025 年针对业务系统开展了 88.2 万次白盒检测、2.3 亿次黑盒扫描及 263.6 万次逻辑越权专项检测，并对 7 个业务系统进行了人工渗透测试。外部测试方面，由国家信息中心及北京市产品质量监督检验研究院分别对核心系统开展了渗透测试与漏洞扫描。此外，公司建立了 SDL 开发安全流程，应用上线前需通过自动化安全测试，并全年开展了 6 次内部信息安全应急演练，持续检验与提升安全监控与应急响应能力。

建立全面的网络安全技术防护体系

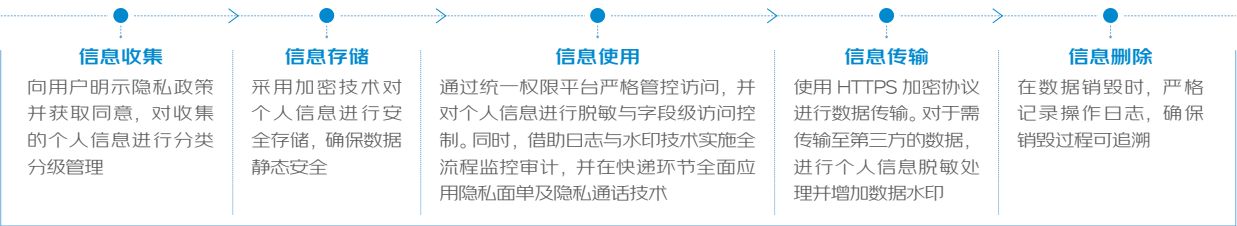
案例

京东物流建立了覆盖网络、数据、应用与办公场景的全方位技术防护体系。公司通过代码审计、漏洞扫描、入侵检测、WAF、抗 DDoS 等多层防御机制，实现对网络攻击的主动监测与拦截。在数据安全层面，自主研发了加密存储与传输、数字水印、匿名化、数据网关等技术，强化敏感信息防护，并建立跨场景联防联控机制。在快递履约环节，全面推行隐私面单与隐私通话技术，确保用户个人信息脱敏处理。

隐私保护

京东物流严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》《京东集团数据与隐私安全管理规范》《京东集团员工使用敏感数据安全指南》《京东集团用户隐私数据存储安全细则》《京东集团未成年个人信息保护细则》等公司制度，体系化开展个人隐私保护工作。相关制度覆盖集团各组织单元，为数据与隐私安全提供了统一的管理框架。报告期内，公司持续落实隐私影响评估与全生命周期管控措施，完成了 ISO 27701 隐私信息管理体系认证的维护，本年度未发生重大隐私泄露事件。

隐私保护机制



技术伦理规范

在人工智能技术持续发展的背景下，京东物流高度重视技术伦理在业务应用中的关键作用。我们秉持技术向善的原则，在人工智能技术的开发与应用中，严格遵守《生成式人工智能服务安全基本要求》国家相关安全标准，以及京东集团制定的《京东集团数据与隐私安全管理规范》及《京东集团隐私影响评估流程》内部数据与隐私管理规范，注重技术应用与社会价值的平衡，以保障技术发展的合规性与长期社会效益。



知识产权管理

京东物流严格遵守国家知识产权相关法律法规，并依据《京东集团专利管理办法》《京东集团商标管理办法》《京东集团著作权管理办法》等内部制度，全面规范知识产权全生命周期管理，覆盖知识产权的归属、申请、维护和使用等各个环节的具体流程，持续完善相关工作机制，并设立专业的知识产权部门及配备专业人员，以保障知识产权管理工作的高效与规范。2025 年，公司积极开展专利挖掘近 20 次，覆盖多项物流科技产品与服务的创新环节。

在风险防控方面，公司将知识产权管控深度融入产品全生命周期与经营管理各环节，通过系统化措施保障业务发展的自由度。此外，在招采、合同审核等流程中评估供应商及合作方的知识产权状况，明确权利义务与归属关系。此外，公司通过组织保密培训、签订竞业禁止协议等方式，有效防范人员流动带来的知识产权风险，逐步构建起全方位、多层次的知识产权保护机制。

知识产权阶段性管控措施

▼ 产品预研阶段

专利检索与风险评估

▼ 产品研发阶段

规避设计与情报分析

▼ 产品更新阶段

全球市场扩展过程中的全方位知产能力支持

公司始终秉持尊重知识产权的原则，坚决维护自身合法权益的同时，也充分尊重他人知识产权成果。在专利创造保护方面，定期开展专利挖掘与布局，保护核心技术创新成果；同时进行专利侵权风险预警分析（FTO），主动识别并规避潜在侵权风险。

针对发现的外部方知产侵权行为，公司依据情节严重程度分类处理，对仿冒产品、侵权程序等重大侵权行为采取诉讼、举报等打击措施，针对一般侵权则通过平台投诉、函件警告等方式处理，系统维护公司知识产权与商誉权益。

为鼓励员工积极投入技术创新与知识产权保护，京东物流持续完善知识产权激励机制，设置了专利、软著奖金等奖励措施。公司积极参与行业内的创新活动，多项专利及其相关技术创新获得外部高度认可。2025 年，京东物流研发总投入超 41 亿元，研发团队规模 4,902 人，累计获得授权专利及软件著作权超 5,500 项，其中在自动化与无人技术领域的专利数量突破 3,000 项。

此外，京东物流持续重视员工创新与知识产权保护意识的培养，通过多元化方式强化内部相关文化建设。每年“426”世界知识产权日期间，公司都会组织形式多样的主题活动。2025 年，公司开展了内容涵盖专利挖掘布局、软件著作权保护、商业秘密与版权管理等主题的多元化专题培训，覆盖核心人员数百人次，累计培训时长超过 20 小时。



可持续供应链

京东物流将构建负责任、可持续的供应商合作关系视为推动价值链韧性与社会协同发展的重要战略。我们致力于通过系统化的管理机制与负责任的采购实践，促进产业链各环节的可持续发展与长期价值共创。

京东物流严格遵守《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》及运营所在地相关法律法规，并全面执行《采购业务管理制度》《寻源采购流程指引》《供应商绩效考核管理细则》《采购验收流程》《供应商行为准则》等集团内部管理制度，建立了透明、公正、规范的供应商全生命周期管理体系，并对供应商实施分级管理，致力于协同合作伙伴共同履行社会责任，推动供应链的可持续发展。截至报告期末，共有供应商 20,763 家¹⁵。

截至报告期末

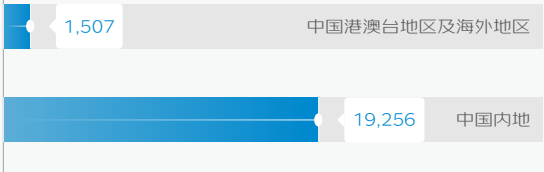
• 共有供应商

20,763家

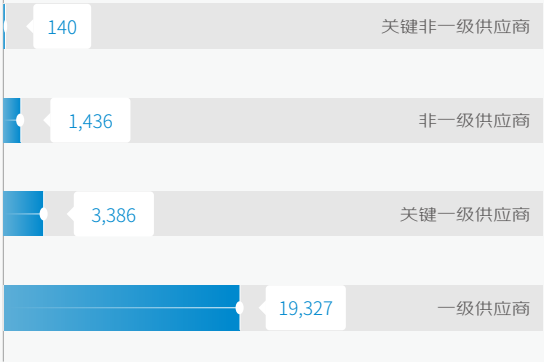


¹⁵ 供应商数量统计口径：在磐石采购平台注册，且在 2025 年有中标的供应商。

按地区划分



按类型划分



践行可持续采购

京东物流积极践行公司可持续采购规则，致力于将 ESG 因素深度整合至采购决策与管理的全流程，实现商业价值与社会环境效益的协同发展。



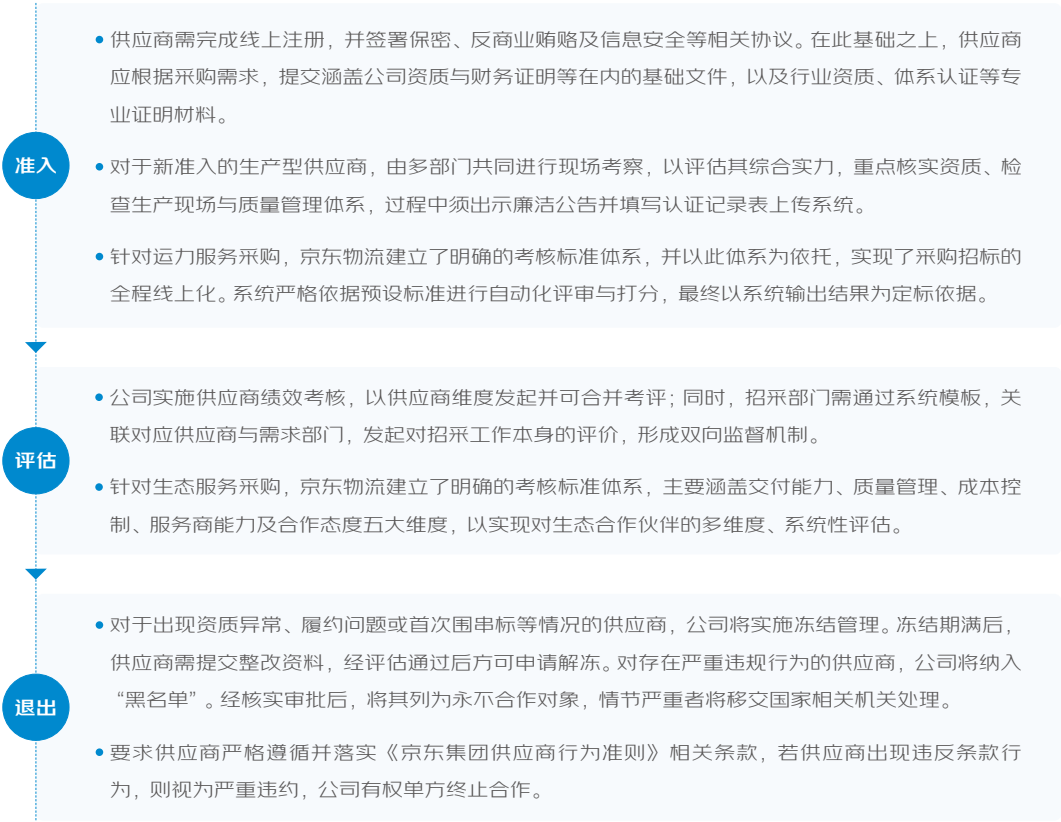
京东物流 ESG 采购标准

- 环境保护
- 优先采购和使用环保型原材料、产品和服务
 - 在准入阶段向供应商收集环境管理体系相关认证文件
 - 针对运力服务商，要求所有车辆符合国 IV 以上排放标准
- 健康与安全
- 在准入环节要求供应商提供过去三年的职业健康与安全事故记录，并进行全面审核
 - 针对物流运输业务，制定了专项规范
 - 在供应商准入环节，要求整车运输车辆提供全程轨迹监控，购买货物运输保险
- 劳工权益
- 在采购合作前，我们将严格审查供应商的合规情况，坚决杜绝任何形式的童工雇佣、强迫劳动及其他违法违规用工行为
- 阳光采购
- 要求合作伙伴签署廉洁合作协议，保障公司廉洁采购，合作供应商廉洁协议签署率达 100%

供应商管理

京东物流建立了覆盖引入、评估与退出的供应商全生命周期管理体系，系统性地管控供应链风险，推动供应商合作过程的透明、合规与可持续。京东物流充分考虑供应商的业务相关性，持续关注供应商所在国家 / 地区、行业及商品特性等多重因素，以确保供应链的稳定与安全。同时，公司制定《供应商行为准则》，该准则适用于所有供应商、承包商，守则覆盖商业道德、环境保护、健康安全、产品安全等多项议题。2025 年，我们终止合作的 ESG 高风险供应商共计 146 家。

供应商全生命周期管理



供应商能力建设

京东物流持续面向供应商开展 ESG 相关培训，内容覆盖商业道德、质量管理与安全生产等领域，以加强双方在可持续发展领域的协同与沟通。同时，我们通过邮件推送与线上直播等多种形式，为关键供应商提供专项 ESG 培训，系统提升其在环境管理与合规经营等方面的意识与能力。

京东物流通过利用自身调度算法、系统平台等成熟技术，助力供应商、承包商等合作伙伴有效改善资源整合、提升闲置复用比率。如，针对供应商、承包商的闲置车辆展开专项调研，根据闲置车辆所在城市、闲置车型、闲置数量、闲置时段等情况，通过京东物流自身运力调度系统、实际运营调度任务进行匹配，借助算法模型，重新整合闲置车辆资源，提升闲置利用率。

公司定期召开供应商大会，邀请优秀供应商代表分享其在 ESG 领域的实践，树立可对标、可学习的行业标杆。通过面对面交流，共同探讨可持续供应链的挑战与机遇，帮助大家识别差距、明确路径并改进，携手实现更高标准的可持续发展。

举办供应商大会，深化伙伴协同与共赢



2025 年 3 月 26 日，京东集团以“合作共赢 共建未来”为主题成功举办供应商大会，线上线下汇聚了众多物流行业核心伙伴。会上，京东物流分享了未来网络发展规划，获奖供应商代表表达了深化合作、共促智能化升级的意愿。此次活动强化了与生态伙伴的协同，共同探索可持续的发展路径。



供应商大会现场

附录

ESG 关键绩效汇编（3 年数据）¹⁶

温室气体排放

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
直接（范围一）温室气体排放量 ¹⁷	180.7	226.0	262.6	万吨二氧化碳当量
间接（范围二）温室气体排放量 ¹⁸	83.9	88.1	106.4	万吨二氧化碳当量
其他间接（范围三）温室气体排放量 ¹⁹	772.9	805.5	819.2	万吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	1,037.5	1,119.6	1,188.2	万吨二氧化碳当量
温室气体排放密度 ²⁰	62.3	61.2	54.7	吨二氧化碳当量 / 百万元营收

大气污染物排放²¹

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年 ²²	单位
氮氧化物	11,211.33	13,587.65	13,188.84	吨
二氧化硫	10.68	12.79	13.19	吨
颗粒物	820.85	995.40	951.37	吨

¹⁶ 数据截至 2025 年 12 月 31 日或截至 2025 年 12 月 31 日的年度（如适用），涵盖京东物流及其子公司及关联并表实体，包括德邦物流以及跨越速运。

¹⁷ 范围一排放量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》。

¹⁸ 范围二排放量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》，其中国内电力排放因子采用 0.5306kgCO₂/kWh，取自生态环境部 2025 年 12 月发布的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

¹⁹ 范围三排放量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》，2025 年依据《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，对范围三披露范围扩展至所有涉及的排放源类别，并主动对 2023 年及 2024 年的披露范围进行回溯，以确保数据的一致性和可比性。具体排放类别可查阅本报告附录 - 温室气体核查意见书。

能源使用

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
汽油	9,849.7	11,297.9	7,004.7	万升
柴油	57,347.9	69,133.8	75,554.9	万升
航空煤油	15,866.8	40,895.6	62,742.9 ²³	吨
液化天然气	1,086.1	8,712.5	73,070.2	吨
天然气 ²⁴	153.1	485.4	584.3	万立方米
氢及甲醇 ²⁵	/	155.9	960.6	吨
直接能源消耗总量 ^{26, 27}	680.6	855.3	1,001.0	万兆瓦时
直接能源消耗密度 ²⁶	40.8	46.8	46.1	兆瓦时 / 百万元营收
外购电力	1,413,466.8	1,593,618.1	1,939,293.6	兆瓦时
外购热力	83,459.4	66,791.0	65,119.5	兆瓦时
间接能源消耗总量	149.7	166.0	200.4	万兆瓦时
间接能源消耗密度	9.0	9.1	9.2	兆瓦时 / 百万元营收
能源消耗总量 ^{26, 27}	830.3	1,021.3	1,201.4	万兆瓦时
能源消耗密度 ²⁶	49.8	55.9	55.3	兆瓦时 / 百万元营收

²⁰ 温室气体排放密度公式为：（范围一 + 范围二 + 范围三排放量）/ 年度营收，2023 年及 2024 年数据在本年度按照最新口径进行更新。

²¹ 公司涉及的大气污染物主要来自本公司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》。

²² 2025 年公司扩大车辆运营里程的监测范围，提升大气污染物排放数据质量。

²³ 2025 年 3 月至 7 月，京东物流对在北京大兴、郑州新郑、成都双流、宁波栎社 4 个机场出发的所有国内运输航空公司国内航班按 1% 加注可持续航空燃料（SAF）。

²⁴ 天然气中包含压缩天然气，并对 2024 年数据进行了调整。

²⁵ 公司氢及甲醇的消耗场景为自营车辆使用。

²⁶ 2025 年天然气（压缩天然气）和液化天然气的折算系数进行统一修正，并对 2023 年及 2024 年直接能源消耗总量及密度、能源消耗总量及密度进行了调整。

²⁷ 能源消耗数据参考《综合能耗计算通则》（GB/T 2589 2020）计算得出。

资源使用

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
耗水总量	753.11	777.96	905.84	万吨
耗水密度	45.20	42.55	41.72	吨 / 百万元营收
制成品所用包装总量 ²⁸	50.70	45.30	52.05	万吨
制成品所用包装密度	73.90	52.67	47.72	克 / 件

废弃物排放

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
有害废弃物总量 ²⁹	18.80	16.79	42.18 ³⁰	吨
有害废弃物密度	0.12	0.10	0.19	千克 / 百万元营收
无害废弃物总量 ³¹	10.4	6.65	7.46	万吨
无害废弃物密度	0.6	0.36	0.34	吨 / 百万元营收

²⁸ 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。

²⁹ 有害废弃物主要为电子废弃物、废铅酸蓄电池、废灯管、废硒鼓和墨盒。

³⁰ 本年度公司针对固定资产报废回收处置设置专项，并识别出一批应报废的电脑及达到预期寿命的 UPS 电源进行了报废和更换，导致有害废弃物总量明显增长。

³¹ 无害废弃物主要为日常运营垃圾、报废车辆和轮胎、塑料制品和纸箱。

³² 员工总人数及关于员工性别、年龄及类别等维度统计数据仅针对京东物流直接管理业务的全职员工。

³³ 2022 年至 2023 年关于员工年龄的划分区间京东物流采用了单独口径，自 2024 年报告将公司员工年龄的划分区间与集团口径保持一致。

³⁴ STEM 由科学（Science）、技术（Technology）、工程（Engineering）和数学（Mathematics）四部分的首字母组成，通常 STEM 职位包括计算机程序员、web 开发人员、统计学家、工程师、物理学家、科学家等。

员工雇佣

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
员工总人数 ³²	457,015	498,709	682,705	人
按雇佣类型划分	全职	457,015	498,709	人
	非全职	/	3,495	人
按性别划分	男性	377,780	413,979	人
	女性	79,235	84,730	人
按年龄划分 ³³	30 周岁及以下	/	155,970	人
	31-50 周岁	/	335,115	人
	51 周岁及以上	/	7,624	人
按雇员类别划分	管理层	30,622	26,419	人
	员工层	426,393	472,290	人
按地区划分	中国内地	456,496	497,750	人
	其他地区	519	959	人
管理岗位（含初、中、高级管理层）中女性比例	/	11.53	12.51	百分比
初级管理岗位中女性比例	/	/	10.20	百分比
高级管理岗位中女性比例	/	15.94	36.00	百分比
收入创造职能管理岗位中女性比例	/	/	12.93	百分比
STEM ³⁴ 相关岗位中女性比例	/	/	24.59	百分比
新进员工总人数	/	/	270,742	人
内部候选人填补空缺职位总人数	/	/	56,840	人
少数民族员工人数	/	/	46,179	人
雇佣残疾人员工数	3,416	3,797	6,561	人
集体谈判协议涵盖员工百分比	100	100	100	百分比

雇员流失比率

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
员工流失比率 ³⁵	15.8	15.4	12.6	百分比
按性别划分	男性	15.7	14.9	百分比
	女性	16.3	17.5	百分比
按年龄划分 ³³	30 周岁及以下	/	21.0	百分比
	31-50 周岁	/	12.2	百分比
	51 周岁及以上	/	5.9	百分比
按地区划分	中国内地	15.8	15.4	百分比
	其他地区	11.3	12.5	百分比

健康与安全

指标名称		2023 年	2024 年	2025 年	单位
因工亡故人数		33	34	39	人
因工亡故比率		0.0072	0.0068	0.0057	百分比
因工伤损失工作日数		58,196	75,514	127,546	天
损失工时工伤发生率（LTIFR）	损失工时工伤发生率（LTIFR）——员工	2.53	1.92	2.56	因工受伤人次 / 百万工时
	统计覆盖的员工比例	100	100	100	百分比
EHS 环境、健康与安全培训涵盖员工比例		100	100	100	百分比
安全演练次数		7,091	7,599	28,936	次
安全演练涵盖员工比例		93	100	100	百分比

³⁵ 员工流失比率相关数据以员工自愿离职口径统计。

³⁶ 2022 年至 2023 年按性别和雇员类别划分受训雇员百分比相关数据计算公式为“该类型受训员工 / 所有受训员工总数 *100%”，自 2024 年报告中将计算公式统一为“该类型受训员工 / 该类型员工总数 *100%”。

³⁷ 2022 年至 2023 年员工层为普通员工层（不含快递员），自 2024 年报告员工层包含普通员工和快递员。

³⁸ 京东物流员工满意度调查覆盖全体员工，此项数据代表满意度调查问卷有效回收率。

发展及培训

指标名称		2023 年	2024 年	2025 年	单位
按性别划分受训百分比 ³⁶	男性	100	100	100	百分比
	女性	100	100	100	百分比
按雇员类别划分受训百分比 ³⁶	管理层	100	100	100	百分比
	员工层	100	100	100	百分比
员工培训人均受训时长		/	/	34	小时
按性别划分受训平均时长	男性	23	29	30	小时
	女性	26	55	54	小时
按雇员类别划分受训平均时长	管理层	84	49	44	小时
	员工层 ³⁷	22	33	33	小时
平均培训与发展投入金额		/	/	76.2	元 / 每人

人力资本

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
人力资源总支出（包括自有员工和外部人员）	821	892	1,102	亿元
一线员工薪酬福利支出	553	615	799	亿元
平均雇佣成本	/	/	626.4	元 / 每人

员工满意度

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
员工满意度	4.51	4.65	4.51	/
有效问卷回收率 ³⁸	/	/	64	百分比
参与调查人次	/	/	866,448	人次

供应商数量

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
供应商数量	14,554	13,878	22,401	家
按地区划分	中国内地	14,038	13,767	家
	中国港澳台地区及海外地区	516	111	家
执行供应商合规管理制度的供应商占比	100	100	100	百分比

产品责任

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
对产品 & 服务的投诉数 ³⁹	11,931	126,087	132,552	件
客户投诉回应率	100	100	100	百分比
客户投诉解决率	98.4	98.5	99.8	百分比
投诉处理满意度 ³⁹	98.1	98.4	93.61	百分比

³⁹ 对产品 & 服务的投诉数量、投诉处理满意度来自国家邮政局，2025 年国家邮政局申诉受理规则调整，数据统计口径发生重大变化，与历史年度数据不具直接可比性。

反贪污

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	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	13	16	17	件
员工因腐败被开除或受到处分事件数	130	114	148	件
公司涉及的已审结贪污诉讼案件	0	0	0	件
已接受反腐败培训的员工覆盖比率	100	100	100	百分比

社区捐赠

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年	单位
现金捐赠	475,859	1,007,000	1,900,000	元
实物捐赠	150,000	309,760	200,000	元
员工志愿服务时长	11,233	24,296	24,731	小时

相关内容索引

GRI 标准内容索引

使用说明：京东物流参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息，汇报期为在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

使用的 GRI：GRI 1：基础 2021

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 2：一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细介绍	关于本报告
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-7	员工	赋能人才发展
2-8	员工之外的工作者	可持续发展管理
		夯实公司治理
2-9	管治架构和组成	可持续发展管理
		夯实公司治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	夯实公司治理
2-11	最高管治机构的主席	夯实公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	夯实公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	夯实公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理
2-19	薪酬政策	赋能人才发展
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	赋能人才发展
GRI 3：实质性议题 2021		

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
3-1	确定实质性议题的过程	重要性议题分析
3-2	实质性议题清单	重要性议题分析
3-3	实质性议题的管理	重要性议题分析
GRI 201: 经济绩效 2016		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	赋能人才发展
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	深化合规经营
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	深化合规经营
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	深化合规经营 附录
GRI 206: 不正当竞争行为 2016		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	深化合规经营
GRI 302: 能源 2016		
302-1	公司内部的能源消耗量	强化环境管理 附录
302-2	公司外部的能源消耗量	强化环境管理 附录
302-3	能源强度	强化环境管理 附录

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
302-4	减少能源消耗量	强化环境管理 引领绿色物流
302-5	降低产品和服务的能源需求	引领绿色物流
GRI 303: 水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	强化环境管理
303-2	管理与排水相关的影响	强化环境管理
303-3	取水	强化环境管理 附录
303-4	排水	强化环境管理
303-5	耗水	强化环境管理 附录
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	应对气候变化 附录
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	应对气候变化 附录
305-4	温室气体排放强度	应对气候变化 附录
305-5	温室气体减排量	引领绿色物流 附录
GRI 306: 废弃物 2020		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	强化环境管理 引领绿色物流
306-3	产生的废弃物	强化环境管理 引领绿色物流
306-4	从处置中转移的废弃物	强化环境管理 引领绿色物流
306-5	进入处置的废弃物	强化环境管理 引领绿色物流

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	可持续供应链
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	可持续供应链
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工和员工流动率	赋能人才发展
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	赋能人才发展
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	守护健康安全
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	守护健康安全
403-3	职业健康服务	守护健康安全
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	守护健康安全
403-5	员工职业健康安全培训	守护健康安全 附录
403-6	促进员工健康	守护健康安全
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	守护健康安全
403-9	工伤	守护健康安全 附录
403-10	工伤相关的健康问题	守护健康安全 附录
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	赋能人才发展 附录
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	赋能人才发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	赋能人才发展 附录

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	赋能人才发展
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	赋能人才发展
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	赋能人才发展
GRI 408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	赋能人才发展
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	赋能人才发展
GRI 413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	深耕社会福祉
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续供应链
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	可持续供应链
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	创造极致体验
GRI 417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	创造极致体验
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	深化合规经营

香港联交所《环境、社会及管治报告守则》内容索引

指标	详情	章节索引
A 环境		
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 (a) 政策；及 (b) 遵守发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	强化环境管理 引领绿色物流
A1.1	排放物种类及相关排放数据	附录
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）	附录
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）	附录
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	强化环境管理 引领绿色物流
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	强化环境管理 引领绿色物流
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	强化环境管理 引领绿色物流
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每个千瓦小时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	强化环境管理 引领绿色物流

指标	详情	章节索引
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	强化环境管理
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	引领绿色物流附录
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	强化环境管理 生态环境保护
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	强化环境管理 生态环境保护
B 社会		
层面 B1: 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、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： (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	赋能人才发展
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	赋能人才发展 附录
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	附录
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： (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	守护健康安全
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	附录

指标	详情	章节索引
B2.2	因工伤损失工作日数	附录
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	守护健康安全
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	赋能人才发展
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	附录
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	附录
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (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	赋能人才发展
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	赋能人才发展
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	赋能人才发展
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	可持续供应链
B5.1	按地区划分的供应商数目	可持续供应链
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	可持续供应链
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	可持续供应链
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的管理，以及相关执行及监察方法	可持续供应链

指标	详情	章节索引
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供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： (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	创造极致体验
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	本公司业务范围不涉及产品与服务 的健康与安全影响
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	创造极致体验
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	深化合规经营
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	本公司业务范围不涉及产品质量的 检定与召回
B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	深化合规经营
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例	深化合规经营
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数目及诉讼结果	深化合规经营
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	深化合规经营
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	深化合规经营
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	深耕社会福祉
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）	深耕社会福祉
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	深耕社会福祉 附录

指标	章节索引
D 部分 气候相关披露	
管治	应对气候变化
策略	
气候相关风险和机遇	应对气候变化
业务模式和价值链	应对气候变化
策略和决策	应对气候变化
财务状况、财务表现及现金流量	报告期内，公司积极开展气候风险与机遇评估工作。鉴于气候变化产生的财务影响目前难以准确分离并单独量化，为确保所披露信息的准确性，公司暂未对此内容进行披露。未来，公司将持续探索并完善气候相关财务影响的核算方法，提升气候信息披露质量。
气候韧性	应对气候变化 报告期内，公司积极开展气候情景分析。综合考量重要性、数据可得性等因素，情景分析尚未覆盖全部风险。未来，公司将持续完善情景分析工作。
风险管理	应对气候变化
指标及目标	
温室气体排放	应对气候变化
气候相关转型风险	报告期内，公司积极开展气候风险与机遇评估工作。基于现有数据基础，受气候影响的资产及业务活动金额难以统计，为确保所披露信息的准确性，公司暂未对此内容进行披露。未来，公司将持续探索并完善气候相关财务影响的核算方法，提升气候信息披露质量。
气候相关物理风险	
气候相关机遇	报告期内，公司积极开展针对气候相关风险与机遇的资本配置评估与数据梳理工作。鉴于相关资本开支、融资及投资在财务核算中与常规经营活动支出高度融合，单独识别与量化存在一定复杂性，为确保信息披露的准确性与可比性，公司暂未对此内容进行披露。未来，公司将持续推进相关数据核算与披露机制的建设与完善。
资本运用	
内部碳定价	报告期内，公司积极探索内部碳定价机制。鉴于其涉及多维度考量与复杂测算，为审慎推进此项工作，公司尚未采用内部碳定价。未来，公司将持续完善相关方法论与实施路径，系统推动内部碳定价机制的建设与落地。
薪酬	夯实公司治理
行业指标	引领绿色物流
气候相关目标	应对气候变化

独立审验报告



独立审验声明

致京东物流股份有限公司的管理层及各利益相关方：

北京鉴衡认证中心有限公司（以下简称“鉴衡”或“CGC”）受京东物流股份有限公司（以下简称“京东物流”或“公司”）委托，对其 2025 年度环境、社会及治理报告（以下简称“报告”）中披露的可持续发展相关信息开展独立的报告审验工作。京东物流负责收集、汇总、分析和披露报告中提到的信息和数据。CGC 在与京东物流的协议中规定的范围内实施报告审验。京东物流对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验标准：《AA1000 审验标准 v3》《CGC 可持续发展报告审验程序》

审验类型和深度：类型 2 中度审验

审验范围

本次审验涵盖京东物流及其附属公司在 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间披露于报告中的信息和数据，不包括供应商等第三方提供的数据内容。审验工作采用现场审验方式，涉及京东物流股份有限公司总部，并抽样覆盖京东物流、德邦物流、跨越速运的部分物流园区、转运中心、分拣中心及快递营业部。报告中未在上述时间、组织和地理范围内的信息，不在本次审验结论覆盖之列。如对报告内容有任何疑问，由京东物流负责统一回应。

特定绩效信息

本次审验对报告中披露的环境、社会和公司治理相关特定绩效信息进行质量、准确性和可靠性评估。对报告中通过独立第三方核查的能源和温室气体相关绩效信息未进行重复审验。

参照标准

- 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》
- 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治框架下气候信息披露的实施指引》
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI 标准）
- 财政部等印发的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 《国际财务报告准则 S2 号——气候相关披露》（IFRS S2）
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

审验方法

鉴衡依据审验工作程序制定审验计划，并按照其计划开展审验工作，包括：

- 开展审验前调研，通过抽样、理解、测试、判断的审验流程，对京东物流遵循 AA1000 原则的程度做出评估。
- 收集和评估能够支持京东物流遵循 AA1000 原则的程度的证据文件和管理层声明。
- 与管理人员以及负责选定指标数据收集工作的相关部门进行访谈及文件抽查。

审验局限性

- 本次审验在考虑定量和定性风险分析的基础上采用抽样方法开展，抽样范围仅限于报告中选用的数据和信息。
- 本次审验仅对京东物流的内部利益相关方（含外包人员）进行访谈和查阅相关文件，



独立审验声明

- 未涉及外部利益相关方。
- 报告中部分数据和信息不存在可以进行对比验证的数据/信息源。

审验结论

对 AA1000 审验原则的遵守

经审验，我们没有发现任何事项显示该报告在任何重大方面未遵循 AA1000AS v3 四大原则，具体结论如下：

包容性	京东物流充分识别了组织的内部和外部利益相关方，如企业级客户、消费者、政府与监督机构、股东与投资者、供应商、社区与公众、董事及高管、员工以及公益组织/非政府机构，并通过不同方式建立了与利益相关方的沟通机制，以定期收集利益相关方的真实诉求和关注点，符合包容性原则。
实质性	京东物流建立了实质性议题识别与优先级评估机制，并开展了可持续发展议题的双重重要性评估。在议题识别过程中，公司不仅评估环境与社会等维度的影响，同时结合财务分析与行业研究，评估各项议题对公司财务状况的潜在影响。在此基础上，综合专家意见与评估结果，形成双重重要性议题矩阵，并提交董事会审议批准，符合实质性原则。
回应性	京东物流董事会听取 ESG 管理委员会及管理层汇报，确保各层级和部门对利益相关方的关切作出回应。围绕利益相关方关注的议题，京东物流清晰披露了在产品与服务、技术创新、应对气候变化、员工雇佣与权益保障以及健康与安全等领域的重大议题管理方法和关键绩效指标数据，并建立了申诉机制，以充分回应利益相关方的诉求和期望，符合回应性原则。
影响性	京东物流充分识别其经营活动对经济、环境、社会、利益相关方和自身可能产生的影响，并纳入公司管理流程，通过量化指标披露了公司在环境和社会方面的影响。公司运用气候情景分析方法，对气候实体风险、转型风险与机遇进行财务和影响性分析，并制定了针对性的管理和应对措施，报告符合影响性原则。

绩效信息

基于鉴衡执行的审验程序和取得的相关证据，对于报告中所选定审验的特定绩效信息，我们没有发现任何事项使我们怀疑其真实性、准确性与可靠性。

独立性和鉴证能力声明

北京鉴衡认证中心（China General Certification Center，简称“鉴衡”或“CGC”）是国内权



独立审验声明

威的第三方技术服务机构，专业从事标准研制、检测、检验、认证、技术评价及行业研究等服务。鉴衡现有业务涵盖可再生能源、气候变化与可持续发展、工业装备与智能制造、轨道交通、消费品、智能科技和信息安全等多个领域，面向产业链上的所有客户提供定制化综合解决方案。鉴衡是 AccountAbility 授权的审验机构（代码：000-552），本次审验团队是由通过 AccountAbility 官方 Associate Certified Sustainability Assurance Practitioner (ACSAP) 认证专家以及具备丰富审验经验的专业人员组成。

鉴衡和京东物流互为完全独立的组织机构，且鉴衡和京东物流及其分支机构或利益相关方不存在任何利益冲突，所有审验团队成员与该公司没有业务往来，审验完全中立。报告所有数据和信息皆由京东物流提供，除进行审验并出具审验声明外，鉴衡没有参与到报告的准备和编写过程中。

李沁

气候与可持续变化业务总监

北京鉴衡认证中心有限公司

2026 年 3 月 30 日



AA1000
Licensed Report
000-552/V3-VLFJL

温室气体核查声明



Bureau Veritas Certification

温室气体核查意见书

授予

京东物流股份有限公司

必维认证(北京)有限公司(以下简称“必维”)受京东物流股份有限公司的委托,对京东物流股份有限公司报告的温室气体排放量进行独立的第三方核查,本核查意见适用于下文所述工作范围内的相关信息。

核查边界:

- 核查场所名称：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）
- 核查地址：总部和基于抽样的若干物流园区、分拣和转运中心、仓库和营业网点
- 温室气体报告期限：2025年01月01日 - 2025年12月31日

组织边界: 京东物流股份有限公司实施运营控制的活动和设施

报告边界：京东物流股份有限公司组织边界内提供仓储物流服务和相关管理活动过程中产生的直接温室气体排放及其重要的间接温室气体排放

经核查的排放量:

- | | | |
|-------|---|----------------------|
| ● 范围一 | 直接温室气体排放: | 2,626,116.97 吨二氧化碳当量 |
| ● 范围二 | 输入能源的间接温室气体排放: | 1,063,649.17 吨二氧化碳当量 |
| ● 范围三 | 重要间接温室气体排放: | 8,191,801.80 吨二氧化碳当量 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 外购商品和服务 ● 资本商品 ● 燃料和能源相关活动 ● 上游运输与配送 ● 运营中产生的废物 ● 商务旅行 ● 员工通勤 ● 上游租赁资产 ● 处理寿命终止的售出产品 ● 下游租赁资产 ● 特许经营权 | |

- 经量化的总排放量: 11,881,567.94 吨二氧化碳当量

限制性叙述：排除范围三非重要间接排放

温室气体核查依据:

- ISO 14064-1:2018 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南
- ISO 14064-3:2019 温室气体声明核查和审定规范及指南
- 温室气体核算体系 - 企业核算与报告标准
- 温室气体核算体系 - 企业价值链（范围三）核算与报告标准

保证等级:

- 合理保证

认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需进一步澄清本意见书的核查范围，可直接向本意见书持有者查询
要验证本意见书之有效状态请电：+86 10 59683663

第1页, 共2页



Bureau Veritas Certification

核查方法:

- 访谈相关人员
- 评审提供的文件证据
- 评估用于数据收集、汇总、分析和检查的量化方法和信息系统
- 核查抽样场所和数据源

核查结论:

基于核查工作实施过程和核查发现, 京东物流股份有限公司在盘查报告中提供的温室气体排放量数据, 与 ISO 14064-1:2018 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南、温室气体核算体系的企业核算与报告标准和企业价值链(范围三)核算与报告标准是相符的。

独立、公正和胜任能力声明:

必维集团是一家拥有190多年历史,在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。必维核查团队与京东物流股份有限公司及其管理人员不存在其它的商业关系,核查团队的核查活动是独立的、公正的,不存在任何利益冲突。必维集团在整个业务范围内实施商业道德准则,以确保员工在日常业务活动中保持最高的道德标准。

核查组长：田品

编号: EMICN100850A

版本号: No.1

核查日期：2026年3月25日

答发日期: 2026年04月02日

必维认证（北京）有限公司授权代表

认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需进一步澄清本意见书的核查范围，可直接向本意见书持有者查询
要查证本意见书之有效状态请电：+86 10 59683663

第2页, 共2页