



JDL 京东物流

JD Logistics, Inc.
京东物流股份有限公司
(于开曼群岛注册成立的有限公司)

股份代号: 2618

2024 环境、社会及治理报告

Environmental, Social
and Governance Report

目录

03 关于本报告

04 首席执行官致辞

05 关于我们

06 2024 年度 ESG 亮点绩效

07 奖项与认可

08 可持续发展管理

11 专题：构建全球供应链网络，优化跨境物流解决方案

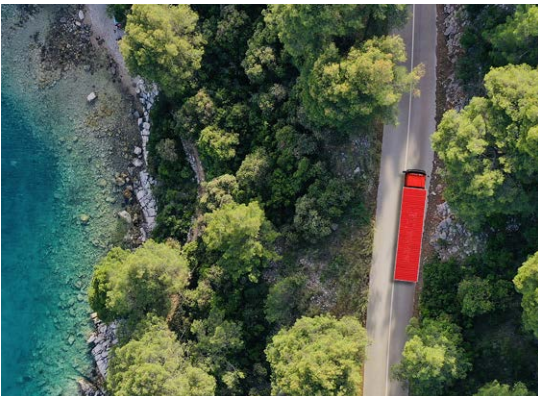
14 专题：全链护航“国补”商品，助力激发市场活力

16 专题：数智赋能 驱动前行

66 气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告

72 附录

01



环境篇：
共建绿色生态链

20 强化环境管理

21 引领绿色物流

27 践行绿色公益

02



社会篇：
凝聚多元价值链

30 赋能人才发展

39 守护健康安全

42 创造极致体验

52 深耕社会福祉

03



治理篇：
牢筑责任治理链

60 夯实公司治理

62 深化合规经营

65 可持续供应链

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：本报告的时间跨度为2024年1月1日至2024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四份环境、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》要求，符合重要性、量化、平衡及一致性报告原则。

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，公司通过重要性议题调研评估了 ESG 相关事宜对内部及外部利益相关方的影响程度，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：为展示公司2024 年在环境及社会范畴的表现，我们将本年度及2022、2023年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，我们以不偏不倚的方式呈现本公司的表现，避免因不恰当的选择、遗漏或呈报格式影响本报告读者的决策或判断。

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、社会及治理数据的比较。

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）、香港联交所发布的《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版本发布，若有差异之处，请以中文简体版为准。本报告以环保纸质印刷品和PDF电子文件两种形式向读者发布，PDF 电子文件支持在线阅读，各利益相关方可在香港联交所网站上查阅本报告（网址：<https://www.hkexnews.hk>），同时也可以在京东物流官方网站（<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，若您对本报告有任何意见，欢迎通过以下方式与本公司取得联系：

电子邮箱：jdl ESG@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



胡伟

京东物流执行董事
兼首席执行官

尊敬的朋友们：

欢迎您阅读我们的《2024年环境、社会及治理》报告，我谨代表京东物流，感谢您的关心和支持！

2024年，全球可持续发展加速推进，绿色低碳转型与科技创新深度融合，ESG成为企业高质量发展的重要驱动力。物流行业作为连接经济活动和可持续发展的重要纽带，正通过数智化升级和绿色化转型，重塑全球供应链体系，积极推动全球低碳转型和包容性增长。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，坚持以客户为中心，不断深耕一体化供应链核心赛道，以完善的网络覆盖、强大的数智化能力以及深刻的行业洞察为基础，持续夯实服务产品的竞争力，为众多客户提供全方位的一体化供应链解决方案和优质物流服务，实现了自身高质量增长，也为联合国可持续发展目标的实现做出了积极贡献。

这一年，我们深耕于构建绿色生态链。我们持续厚植青流计划，在包装、仓储、运输各环节不断创新探索，通过AI算法提效、应用绿色能源及运输设备、推广包装材料减量或循环使用等方式，携手产业链上下游伙伴共建绿色生态链。我们将低碳发展理念贯穿于仓储设计、管理、运营等环节，应用智能化设备和节能装置，精细化管理能源消耗，布局绿色能源，仓库屋顶太阳能光伏装机容量达139.22兆瓦。我们持续推进运输绿色清洁化，公路运力自营新能源车已超万辆，并在行业内首家规模化投用氢能源卡车，创新打造基于算法模型的“公转铁”解决方案。我们坚持以“减量、复用、降解”为核心，成立行业内首个涵盖供应链上下游全链路业务的包装实验室，推广使用可降解包装材料超2,000万个，减少二次包装超过10亿个。我们参与修复横琴国家湿地公园红树林生态系统约20,000平方米，守护湿地生态功能，保护生物多样性。

这一年，我们倾力于打造多元价值链。我们始终坚持为员工提供有尊严感、幸福感和成就感的工作。截至2024年底，已有超过1,200名一线员工从京东物流光荣退休，实现了老有所养、病有所医、伤有所赔的有保障的退休生活。我们始终牢记“客户为先”，持续推进供应链基础设施建设、技术驱动和模式创新，以精细化的运营和管理，帮助众多行业和企业客户实现降本增效；持续提升服务品质，以极致的服务水平引领行业标杆，客户满意度持续位居行业第一梯队。我们加速推进“全球织网计划”，精心布局海外仓储，拓展全球航运资源。我们持续助力乡村振兴，构建覆盖县、乡、村三级的智能物流网络，因地制宜打造产地产业带和智能供应链中心，在全国多个偏远乡镇开设“服务站”，推动“农货出山”“快递下乡”。我们积极参与灾害救援和应急保障，及时协调运输车队，从灾区附近的仓库紧急调拨物资，以最稳、最快的速度送达，切实保障受灾群众平稳度过灾情。

这一年，我们着力于筑牢责任治理链。我们持续优化公司治理架构，完善风险管理体系，坚守商业道德底线。我们持续完善负责任的供应商体系，将环境保护、健康与安全、劳工权益、廉洁诚信等要求嵌入供应商全生命周期管理流程。我们始终把技术创新放在首要位置，持续升级数字化、智能化、软硬件一体化的物流科技产品和解决方案；我们升级数智化供应链技术全景“京东物流超脑”，投入应用全新自研的“智狼”货到人解决方案，构建高效、智能的物流解决方案。截至2024年底，京东物流已获得授权的专利和软件数量超过5,000项。

面向未来，我们深信长期主义是企业通往可持续发展的必然路径。2025年，京东物流将继续坚定地做实事、有价值的事、长期的事，以“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”为使命，聚焦“一体化供应链”的核心优势，积极拥抱创新，深度融入实体经济，为客户、行业及社会持续创造价值，为有效降低全社会物流成本和推动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，致力于成为全球最值得信赖的供应链基础设施服务商。



京东物流建立包含仓储网络、综合运输网络、最后一公里配送网络、大件网络、冷链网络和跨境网络在内的六大网络，加强网络间的协同运作，服务范围覆盖中国几乎所有地区、城镇和人口。截至2024年底，我们运营超过1,600个仓库、约1.9万个配送站及网点，并拥有超过37万名自有配送等操作人员。

京东物流始终把技术创新放在首要位置，致力于创新技术服务与多元场景的有机结合，探索前沿技术，通过数字化、智能化、软硬件一体化的物流科技产品和解决方案，有效推动降本增效和产业升级，推动行业的高质量发展。目前，我们通过数字孪生、人工智能等关键技术，打造了覆盖供应链全环节的物流科技软硬件产品矩阵，形成了覆盖供应链全场景的技术服务能力。2024年，我们升级数智化供应链技术全景“京东物流超脑”，成功推出并投入使用了全新自研的“智狼”货到人解决方案。截至2024年底，京东物流已获得授权的专利和软件超过5,000项。

京东物流为客户提供供应链管理服务，通过长期积累的行业洞察和服务能力，满足不同行业客户的需求，有效帮助客户优化库存管理、高效分配内部资源、减少运营成本，综合实现降本增效。在聚焦快速消费品、家电家具、3C¹、服装、汽车、生鲜等行业的基础上，我们不断累计在细分行业的服务和解决方案，例如“正逆向一体、逆向复新、送装一体”等，通过差异化和高标准的服务能力，有效提升运营效率与终端用户体验。2024年，我们服务的外部一体化供应链客户数量增至80,703名，外部一体化供应链客户收入达到人民币323亿元。

京东物流不断强化物流时效能力的建设和服务体验的提升，加大陆运线路和航空货运路线的投入。京东物流通过货运与仓储的协同工作，推进快时效线路范围扩大，保障货物的及时送达。截至报告期末，京东航空已有9架全货机常态化运营，极大程度提高了公司市场竞争力。在中国香港、澳门地区，我们通过夜间揽派、同城快递最快4小时达等特色服务，显著提升当地消费者的网购与寄递体验，带动港澳业务高速增长。

本年度，在中国企业出海的大趋势下，京东物流积极拓展海外一体化供应链业务，加速“全球织网计划”的推进，以海外仓为核心构建全球供应链网络，为越来越多的中国出海品牌、海外本土客户以及跨境电商平台提供优质、高效、全面的一体化供应链服务。如今，京东快递国际服务范围已拓展至全球近80个国家和地区，其中欧美国家最快可实现“3日达”。

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硬件产品及其相关服务。



2024 年度 ESG 亮点绩效

经济绩效

- 全年营收**1,828亿元**，同比增长**9.7%**
- 运营**1,600多个**仓库，云仓生态平台上第三方业主经营**2,000多个**云仓，仓储网络总管理面积超过**3,200万平方米**
- 已在全球拥有超**100个**保税仓库、直邮仓库和海外仓库，总管理面积超**100万平方米**
- 在全国**30个**城市运营**45个**亚洲一号智能产业园
- 已设立约**1.9万个**配送站及网点，拥有超过**37万名**自有配送等操作人员
- 拥有超**50,000辆**自营运输车辆，京东航空常态化运营的自有全货机**9架**，通过合作方式覆盖的铁路路线超过**600条**、航空货运航线超过**2,000条**
- 年度研发总投入近**36亿元**
- 累计获得授权的专利和软件数量超过**5,000项**，其中，涉及自动化技术和无人技术的专利数量超过**3,000项**

环境绩效

- **10个**仓库获得“绿色仓库”标识，其中一级（三星）绿色仓库**5个**，二级（二星）绿色仓库**5个**
- 累计铺设屋顶光伏总装机量**139.22兆瓦**，全年光伏使用量**61,143.92兆瓦时**，减少碳排放 **50,902 吨**
- 氢能车辆运输路线共计**64条**，每年降低柴油使用量约**60万升**，减少碳排放近**1,000吨**
- 在干线及终端运输环节，公路运力自营新能源车超过**1万辆**
- 全年通过原厂直发包装减少二次包装使用超过**10亿个**
- 全面推广X系列纸箱，实现单个纸箱原材料用量降低**5%~25%**，年度减少碳排放**12,164吨**；开发并投入了X系列防水袋，减少原材料约**20%**，年度减少碳排放**6,845吨**
- 已投入**96万个**循环箱，累计使用次数超**8,545万次**，年度减少碳排放**72,520吨**
- 京碳惠（SCEMP）已经服务全球超过**100个**品牌，开通超过 **6 万个**碳账户，累计计算了超过 **4,000 万张**运单
- 推出“专属ESG 产品服务”，将长距离订单的运输方式转向铁路运输，**显著降低碳排放，大幅提升绿色运输比例**

社会绩效

- 员工总人数**498,709人**
- 人力资源总支出（包括自有员工和外部人员）达到了人民币**892亿元**
- 京东物流安徽阜阳颍州营业部荣获**全国工人先锋号**
- 在北京地区获得职业技能提升认证员工共计**4,006人**，“我在京东上大学”项目一线职工入学共计**39人**
- 员工救助基金共计投入超过**2,500万元**，帮助了**363名**员工度过困难
- 已有超过**1,200名**快递员、分拣员、运输司机及防损员等多个岗位员工光荣退休，为快递行业的用工保障与员工职业发展路径提供了全新样本
- 在国家邮政局发布的2024年第三季度快递服务满意度调查中，京东快递再次以高分位居**第一阵营**，服务满意度持续领跑行业
- 借助遍布全国的基础设施和智能物流技术，构建覆盖**县、乡、村三级**智能物流网络
- 全年对外捐赠共计**1,316,760 元**，志愿者投入时间共计**24,296小时**

奖项与认可 »

重要奖项名称	颁奖机构
🏆 全球物流企业 50 强（第 25）	国际物流与运输学会
🏆 2024 全球十大最强物流品牌（第 2）	Brand Finance
🏆 2024 年最佳物流服务提供商	Asia Cargo News
🏆 物流行业仓储与运输碳足迹检测、报告、核查与跟踪(MRV-T) 数字化减碳技术入选《绿色技术推广目录（2024 年版）》	国家发展和改革委员会、科学技术部、工业和信息化部、自然资源部、生态环境部、住房城乡建设部、国务院国有资产监督管理委员会、国家能源局
🏆 2024 年度中国物流企业 50 强（第 4）	国家发展和改革委员会、中国物流与采购联合会
🏆 首批有效降低全社会物流成本典型案例名单（基于算法模型的铁路深度融合，助力物流运输降本增效）	国家发展和改革委员会、中国物流与采购联合会
🏆 京东物流北京 5G 工厂入选《2024 年 5G 工厂名录》	工业和信息化部
🏆 基于物联网的自动驾驶云边模型及末端配送场景应用入选《2024 年物联网赋能行业发展典型案例》	工业和信息化部
🏆 基于人工智能驱动的数据治理与建模分析一体化解决方案入选《人工智能赋能新型工业化典型应用案例》	工业和信息化部
🏆 2024 年春运“情满旅途”活动成绩先进个人（刘兵）和集体	交通运输部、公安部、应急管理部、全国总工会、共青团中央
🏆 第二批国家级服务业标准化试点（商贸流通专项）	商务部、市场监管总局
🏆 专利“一种多类设备控制方法和系统”荣获中国专利优秀奖	国家知识产权局
🏆 专利“智能搬运机器人（第二代）”荣获中国外观设计银奖	国家知识产权局
🏆 中物联科技进步一等奖（面向物流园区的 GHG 排放管理数字化场景建设项目、京东国际数智化运力平台、线上线下一体化号卡安全交付系统关键技术研究及应用共 3 项）	国家科学技术奖励工作办公室、中国物流与采购联合会
🏆 全国邮政行业技术能手推进计划	国家邮政局
🏆 第十八届“振兴杯”全国青年职业技能大赛职工组专项赛（创新创业竞赛）全国决赛优胜奖	共青团中央、人力资源社会保障部
🏆 全国工人先锋号（京东物流阜阳颍州营业部）	全国总工会
🏆 全国五一劳动奖章	全国总工会

重要奖项名称	颁奖机构
🏆 全国安康杯竞赛活动先进集体	全国总工会
🏆 北京市市级企业技术中心	北京市经济和信息化局
🏆 基于时空位域大数据的商业辅助决策应用典型案例、基于智慧物流大数据的数字普惠金融深化应用典型案例入选《2024 北京数据要素 × 典型案例集》	北京市政务服务和数据管理局
🏆 时空位域大数据助力新质生产力加速发展荣获 2024 年“数据要素 ×”大赛北京分赛三等奖	“数据要素 ×”大赛北京分赛组委会
🏆 核心竞争力 ESG 综合治理标杆企业	2024 年中国国际服务贸易交易会
🏆 AAAAA 物流企业	中国物流与采购联合会
🏆 “绿色物流先行企业”称号	中国物流与采购联合会绿色物流分会
🏆 物流与供应链企业 ESG 创新实践案例	中国物流与采购联合会绿色物流分会
🏆 全国通用仓储企业 100 强（第 1）	中国仓储与配送协会
🏆 第十四届全国和谐商业企业	中国商业企业管理协会
🏆 2024 年度绿色快递示范站点	中国快递协会
🏆 2024 年度绿色快递示范项目	中国快递协会
🏆 复杂多域环境下异构自主无人系统智能感知与导航控制技术荣获 2024 中国自动化学会技术发明一等奖	中国自动化学会
🏆 基于 AI 的仓储库存布局规划和动态生产调度应用荣获 2024 年 CCF 科技成果奖	中国计算机学会
🏆 京东物流氢能源城市干线绿色运输项目入选美丽中国建设实践案例	中华环保联合会
🏆 2024 最佳企业管治奖	香港会计师公会
🏆 2024 年度标普全球 ESG 评分达 58 分，位列全球交通运输行业前列，入选标普全球《可持续发展年鉴 2025》	标普全球 S&P Global
🏆 BB 级	MSCI（明晟）
🏆 B 级	CDP 全球环境信息研究中心
🏆 A 级	Wind（万得）ESG 评级

可持续发展管理 »

京东物流持续完善ESG治理架构，通过科学化、标准化的治理机制提升ESG治理水平。同时，我们重视利益相关方的诉求与期待，建立通畅的利益相关方沟通渠道，定期开展重要性议题分析工作，及时回应各相关方诉求。

ESG 治理结构

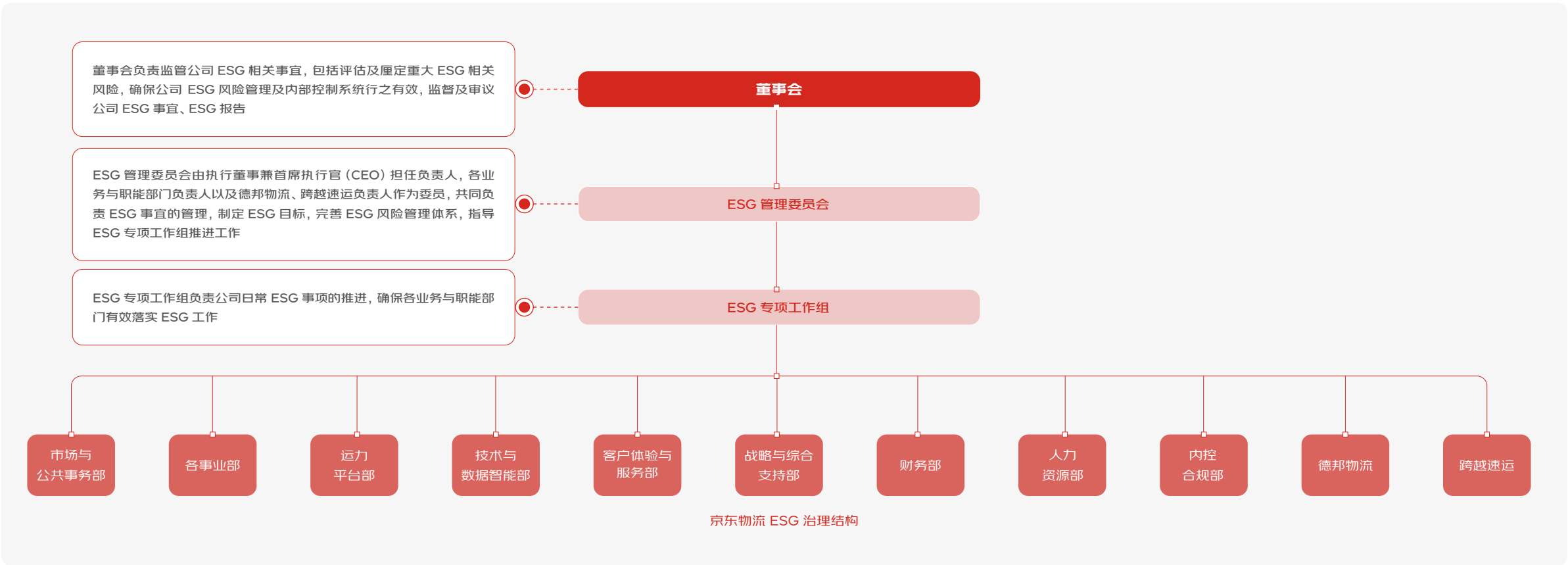
京东物流搭建了自上而下的三级ESG治理架构，董事会为决策层，ESG管理委员会为管理层，ESG专项工作组为执行层，三级联动，保障ESG工作的有效落实。

董事会声明

董事会对京东物流的ESG策略制定、信息披露等承担全部责任。董事会通过ESG管理委员会，全面统筹及监督公司ESG相关事项，定期审阅ESG重大风险，监督ESG目标实施进度，每年至少四次听取ESG管理委员会及管理层有关工作汇报，确保公司ESG战略有效落实。

董事会重视利益相关方的诉求，每年通过审议ESG管理委员会提交的ESG重要性议题分析结果，了解各利益相关方关注的重要议题及相关期望，并据此审议公司ESG目标及战略，指导管理层及时优化并完善针对重要性议题的管理措施，推动本公司ESG工作的最终落实。2024年，董事会对优质的产品与服务、健康与安全、科技应用与技术创新、气候变化与低碳发展等议题的管理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。



利益相关方沟通

京东物流通过业务关联度分析、影响力评估等方式，识别出对京东物流业务发展和决策行动有重大影响的利益相关方。公司主动倾听利益相关方需求与建议，建立常态化沟通机制，及时了解并充分回应利益相关方诉求，携手各利益相关方共同推进可持续发展。

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	● 优质的产品与服务 ● 可持续供应链	● 气候变化与低碳发展 ● 数据安全与隐私保护	● 资源管理与使用 ● 循环经济	● 服务满意度调查 ● 客户沟通及投诉渠道	● 电话、见面会议及公司拜访 ● 微信公众号等传播媒体
消费者	● 优质的产品与服务	● 数据安全与隐私保护	● 应急保障与民生供应	● 服务满意度调查 ● 客户沟通及投诉渠道	● 微信公众号等传播媒体 ● 平台在线客服
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	● 气候变化与低碳发展 ● 数据安全与隐私保护 ● 员工雇佣与权益保障	● 应急保障与民生供应 ● 乡村振兴与公益	● 日常汇报沟通、提出政策建议 ● 行业论坛和会议	● 实地调研考察 ● 回复监管机构问询和关注
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	● 气候变化与低碳发展 ● 循环经济 ● 优质的产品与服务	● 可持续供应链 ● 科技应用与技术创新	● 电话、见面会议及公司拜访 ● 企业年报、季报与公告	● 日常汇报与沟通 ● 路演
供应商	● 合规经营与商业道德	● 公司治理与风险管理	● 可持续供应链	● 供应商采购、培训与评估 ● 行业论坛	● 供应商大会
社区与公众	● 应急保障与民生供应 ● 乡村振兴与公益	● 气候变化与低碳发展 ● 循环经济	● 生态系统与生物多样性保护	● 网站、微信公众号等官方平台	● 对外宣传资料
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 ● 气候变化与低碳发展	● 优质的产品与服务 ● 循环经济	● 董事会汇报 ● 各级汇报沟通	● ESG 委员会日常沟通
员工	● 员工雇佣与权益保障 ● 人才培养、发展与关怀	● 健康与安全	● 机会平等、多元化和包容	● 全员邮件、沟通会议、员工论坛 ● 职工代表大会 ● 申诉机制	● 线上线下员工培训、调研活动 ● 员工投诉邮箱 ● 员工之声平台
公益组织/非政府机构	● 乡村振兴与公益 ● 气候变化与低碳发展	● 资源管理与使用 ● 循环经济	● 生态系统与生物多样性保护	● 公益项目 ● 公益行业论坛和活动	● 志愿者活动

重要性议题分析

京东物流结合外部ESG趋势及公司业务发展，持续完善ESG议题重要性分析。2024年，我们通过识别、调查、评估、审议四个环节开展重要性议题分析工作，共筛选出高度重要性议题七项，作为年度ESG管理重点。



重要性议题分析过程



京东物流 2024 年重要性议题矩阵图

专题

构建全球供应链网络， 优化跨境物流解决方案

随着全球经济一体化的不断深入，各国之间贸易往来日益频繁，物流行业作为连接生产与消费的桥梁，其重要性愈发凸显。作为中国领先的物流企业，公司积极推进全球化战略，通过提升仓网密度、优化运力结构、加速技术出海、推动服务升级，持续深化亚太区、中东区、美洲区和欧洲区四大业务区域布局，致力于打造一个覆盖广泛、高效协同的全球供应链体系。

2024 年京东物流全球化服务荣誉



于国际物流与运输学会发布的“2024 全球物流企业 50 强”榜单中
位列第二十五

于“Brand Finance 2024 全球十大最强物流品牌”中
位列第二

于 2024 年“亚洲货运、物流及供应链大奖”（AFLAS）颁奖典礼
荣获“最佳物流服务商”奖项

于第四届中国跨境电商及新电商交易博览会中
荣获“优秀跨境电商服务商”奖项

于 2024 中国（山东）跨境电商交易博览会中
荣获“金牌服务商”奖项

于 2024 中国（厦门）国际跨境电商展览会中
荣获“最佳服务商”奖项

² B2B：企业对企业（Business to Business）。

³ B2C：企业对消费者（Business to Customer）。

⁴ Ground Shipping 两日达：是指一种陆运快递服务，承诺从发货地到收货地的运输时间不超过两天。

仓网布局

京东物流在全球范围内积极推进仓储网络建设，通过提升仓网密度、优化库存管理、缩短配送距离，为全球消费者提供更加快速、精准的物流服务。截至报告期末，京东物流已在全球拥有超100个保税仓库、直邮仓库和海外仓库，总管理面积超100万平方米。

亚太区

2024年9月，京东物流马来西亚2号仓正式开仓运营，该仓占地面积近1万平方米，拥有美国LEED绿色建筑认证，服务于中国出海品牌和当地跨境商家，提供B2B²、B2C³仓储物流服务以及正逆向一体化解决方案等增值服务。

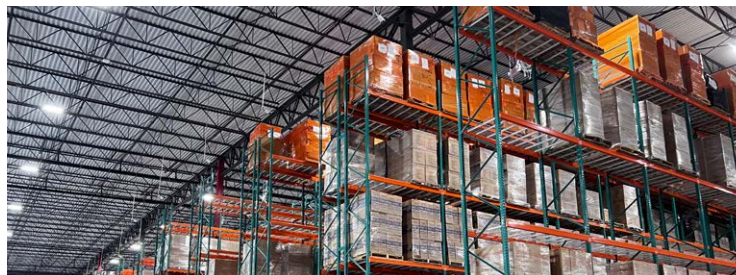


京东物流马来西亚 2 号仓

美洲区

京东物流美洲区建设以仓为核心的供应链网络，实现全美Ground Shipping两日达⁴，打造“门到门”一条龙干线空海陆地物流服务。

2024年，京东物流美洲区聚焦服饰及消费品行业，为客户提供定制化服务，并在全美新增两个自营仓。



京东物流美洲自营仓

中东区

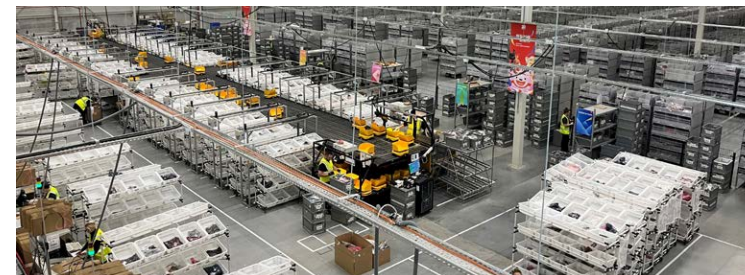
截至2024年底，京东物流在中东建立2个迪拜杰贝阿里保税自营仓和1个迪拜本地自营仓，持续完善公司在中东地区的物流网络，为中国出海企业和本地商家提供更高效率、更经济的供应链服务。



京东物流中东自营仓

欧洲区

京东物流欧洲区支持同类型货物的B2B、B2C库存存放在同一仓库，实现一盘货多渠道协同，并提供覆盖0.1千克至100千克重量范围的仓储仓库配送服务。



京东物流欧洲仓

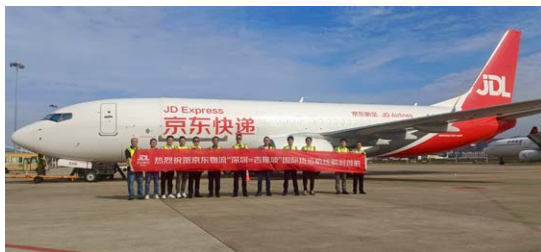
运力拓展

京东物流积极构建全球化的综合运输网络，不断拓宽空运、海运、陆运及多式联运的国际通道，全面提升物流效率与服务质量。2024年12月3日，京东航空正式加入国际航空运输协会，标志着京东航空在全球航空货运领域的服务能力进一步提升，为拓展国际业务奠定坚实的基础。

亚太区

2024年6月，京东物流和中国外运积极响应市场需求，开通“南通 ⇌ 仁川”航线，每周飞行三班，以出口跨境电商商品和工业零部件、进口一般贸易普通货物为主，为中韩两国企业提供了更加便捷、高效的物流通道。

2024年10月，京东物流正式开通中国深圳至马来西亚吉隆坡的国际航线，专注于承运多个跨境电商平台商家及中国出海品牌的货物。此航线每周运营二至五班，实现快速将中国商品运送至东南亚的同时，也将东南亚商品引入中国。



中国深圳 ⇌ 马来西亚吉隆坡国际航线

欧洲区

截至2024年底，京东物流欧洲区支持德国、法国、荷兰、比利时、意大利、波兰、英国、西班牙等8个国家超20个本土仓库的本地直接配送，提供包含整车运输、零担运输、整柜运输、拼车运输等运输模式，干线覆盖27个欧盟国家及偏远地区泛欧目的地。

此外，京东物流与多家第三方物流资源商建立了紧密合作关系，形成了覆盖全链条的物流服务能力，包括到港清关、港到仓、仓到仓运输以及ToB⁶、ToC的仓配服务，在欧洲区实现了高效、灵活的物流网络布局。

中东区

截至2024年底，京东物流在中东地区已与多家海运资源服务商建立了合作关系，其运力网络全面覆盖空海跨境运输、本土及跨境陆运、本土与国际快递服务以及本土清关与派送，形成了高效、多元化的运力服务体系。

美洲区

截至2024年底，京东物流美洲区合作50家运输服务商，运力覆盖全美并支持美墨、美加跨境运输，主要配送业务覆盖整车运输、零担运输、拖车、门店配送、大件ToC⁵以及亚马逊运输等。

京东物流与多家海外物流公司在小件尾程方面开展战略合作，以满足更高效的配送需求，提升客户体验。

技术出海

京东物流通过将智能化设备、数字化系统与多元场景的有机结合，在全球交付多个智能物流项目，并成功打造数百个“智能工厂”，为众多海外制造业企业提供了数字化、智能化、软硬件一体化的物流科技产品和解决方案，极大地提升了物流作业效率，实现成本的有效控制和业务增长的高效驱动。

亚太区

京东物流悉尼1号仓近万平方米的仓库里布局众多AGV（自动导引车）机器人，高效处理仓内数万个SKU⁷商品。自动化设备的应用实现仓内中小件产品的拣货效率提升超5倍，仓内履约效率提升超100%。



京东物流悉尼1号仓

中东区

2024年6月，京东物流与某电力公司达成战略合作，通过京东物流数字化供应链运营和管理能力，为其提供智能仓库软硬件集成建设和智慧物流园区解决方案，实现数十个仓库自动化升级改造，帮助其构建覆盖中东和北非地区的智能化供应链体系。



京东物流仓储自动化设备

美洲区

2024年5月，京东物流在美洲区LAX2和NYC2两个重点仓区完成了3D分播墙等分拣自动化设备的部署和投产，整体分拣效率提升10%。此外，公司通过引入免扫描打包功能、配置射频识别设备，极大地精简了打包工作流程，并为后续进一步推进打包自动化奠定了基础。

欧洲区

京东物流欧洲区持续推进智能化升级，重点围绕仓储、分拣及运输三大核心环节构建智慧物流体系。通过部署智能仓储系统与自动化分拣设备，显著提升作业效率与分拣准确率，同时搭建智能运输管理平台，依托算法驱动的智能调度系统实现动态路径优化，在降低运输成本的同时有效减少碳排放。

⁵ ToC: 面向消费者 (To Customer)。

⁶ ToB: 面向企业 (To Business)。

⁷ SKU: 库存量单位 (Stock Keeping Unit)。

服务升级

近两年，京东物流相继推出“国际特快”及“国际标快”服务，实现中国多数地区均可寄件，并覆盖亚太、欧美等地区的主要国家，为全球消费者提供便捷、高效、优质的寄递服务。截至2024年底，京东物流服务范围覆盖近80个国家和地区，其中欧美国家最快可实现“3日达”。

京东物流持续推进海外一体化供应链物流业务，在欧洲、北美、东南亚等地区，为多个中国品牌和本土品牌提供一体化仓配物流服务，通过精准对接客户需求，实现供应链各环节的优化与协同，极大地提升了客户的运营效率和市场响应速度。



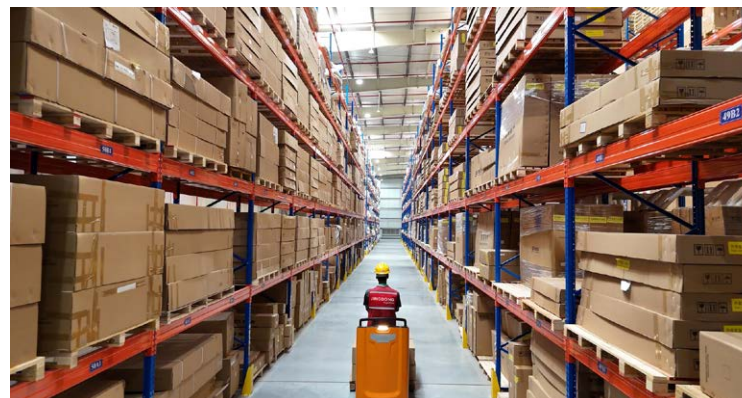
京东物流服务范围

亚太区

2024年，京东物流助力某跨境电商企业首次在中国香港地区开展逆向仓业务，通过专业化仓储管理和标准化操作流程，有效支持了客户的业务发展需求，为客户提供了更加完善的供应链解决方案。

中东区

2025年2月，京东物流与某汽车品牌合作的中东最大汽车备件中心在迪拜开仓，依托京东物流全球领先的仓储运营经验，对备件库进行了科学的规划与设计，在多个区域引入智能库存管理技术，并提供覆盖中东、北非的一体化供应链服务，大幅提升了备件物流效率，助力其在中东市场的拓展。



汽车备件中心

美洲区

京东物流美洲区聚焦美国本土新兴行业机遇，以行业专属仓配服务为核心，构建差异化供应链解决方案。初期通过协同仓网络布局快速扩大覆盖范围，保障客户交付时效，同时重点推进服饰等行业垂直仓建设，满足细分领域客户的个性化需求。

欧洲区

2024年1月，京东物流与英国最大的包裹投递商之一达成战略合作，通过整合双方在物流供应链领域的服务优势，联合打造覆盖中英的双向物流服务，为中国出海品牌及海外客户提供商流、物流一体化的供应链解决方案。

京东物流凭借多年来在全球市场的深耕与积累，已建立起覆盖广泛的物流网络和高效的供应链体系。为进一步推进全球化战略，我们于2024年12月在京东物流2025国际一体化供应链战略发布会上正式推出“全球织网计划2.0路线图”，计划将全面推进全球仓网、航空网及国际快递能力建设，致力于出海品牌与海外客户提供全面、高效、优质的物流服务。

全球织网计划 2.0 路线图

“2-3日达”时效圈

计划到2025年底，全球海外仓面积实现超过100%增长，全面构建覆盖全球19个国家、超50个海外自营仓的“2-3日达”时效圈。

全球电商一盘货

通过遍布全球的物流供应链基础设施和服务网络，助力客户实现“全球电商一盘货管理”，并推出72小时完成全流程的“极简退货服务”和“海外仓大件送装一体服务”，提升电商运营效率。

国际航空网络

启动自建航空网络，构建“11668”的全球供应链“空中动脉”——以芜湖全球港作为全球航空枢纽，以南通作为京东航空主基地，构建国内、国际68个全货机站点，并在国内、国际形成6个区域航空枢纽。

全球快递通

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。



京东物流 2025 国际一体化供应链战略发布会

专题

全链护航“国补”商品，助力激发市场活力

快速响应，创新服务方案

京东物流首次推出“10+2”⁹项定制化和特色服务，为客户提供N种自由组合方式，可以根据各平台、各省市的个性化服务提供按需组合的服务方案。我们的定制化服务由AI技术加持，在接到“国补”订单的第一时间进行响应，保障订单配送效率。

京东物流依托超37万京东小哥送货上门和行业首创的“送装拆收”¹⁰一体化方案，高效助力家电等大件型“国补”商品一站式安全落地。京东物



京东快递小哥送货上门并安装

自2024年“两新”政策⁸（即大规模设备更新和消费品以旧换新）实施以来，京东集团第一时间投入到以旧换新补贴（以下简称“国补”）的支持和承接工作中。京东物流作为中国领先的物流服务商，全力保障“国补”政策的安全、高效、精准落地。

流借助“取送同步”和一次最多6件旧电子产品的跨品类以旧换新服务，让消费者足不出户享受一次性旧机回收和新机送达，最大程度简化换新流程。

京东物流连续第13年坚持“春节也送货”，让消费者即便在大年初一也能正常下单收货，保障消费者在过年期间也能用上焕新产品。

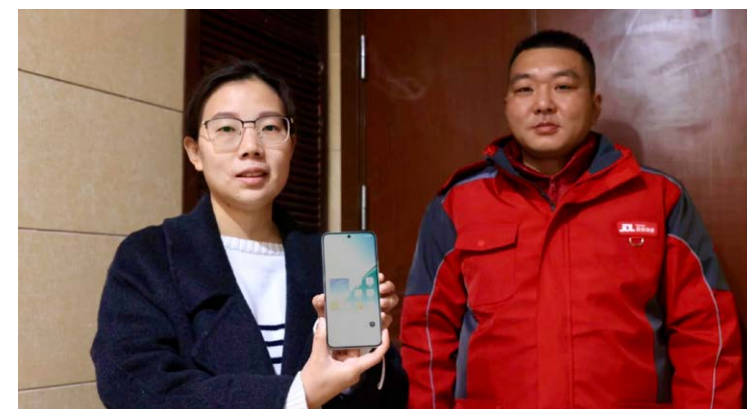


京东物流春节期间配送到家

技术护航，精准追踪溯源

京东物流依托长期的创新投入，搭建了强大的智能供应链系统，在家电等行业，实现了对“国补”商品的库存、订单、配送等环节进行精细化管理。我们通过大数据分析，精准预测消费者需求，确保了商品在供应链中的安全、顺畅流动，满足不同客户的服务需求。

较常规消费不同，“国补”的发放涉及更多的核销和验证步骤，流程的规范关系到补贴能否切实惠及消费者。京东物流在送货上门、签收拍照等快递服务基础上，创新融合京东物流超脑AI大模型，准确应用AI图像、场景检测及识别等物流技术，对电子产品的标识条码进行精细化管理，实时监控物流状态，实现了精准追踪和溯源，确保设备购买的真实性。



京东快递小哥帮助“国补”消费者进行线下验机

⁸ 《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》。

⁹ “10”代表京东物流提供的 10 种基础或核心的快递服务，“2”指的是在这 10 种基础服务之上，额外提供的 2 种特色服务或增值服务，满足消费者的个性化要求。

¹⁰ 即新机的配送、安装以及旧机的拆卸、回收一站式服务。

全域保障，扩展服务范围

京东物流不断扩大配送服务范围，积极构建全面覆盖城镇和偏远地区的全国物流网络，助力“国补”政策覆盖更广泛的消费者。截至2024年底，京东物流的服务网络已覆盖全国几乎所有的县级行政区。

为保障偏远地区的“国补”服务，2024年，京东物流开设“乡镇服务站”，以村镇驻点模式提高快递服务质量和配送时效，让消费者享受无差别的送货到村、安装到户服务。截至报告期末，全国超90%县域农村地区均有消费者通过京东物流进行以旧换新，让政策红利惠及城乡每一个角落。

截至报告期末

全国超

90%

县域农村地区均有消费者通过京东物流进行以旧换新

助力偏远地区享受“国补”配送服务

案例

重庆仙女山天坑寨智能冰箱配送：在重庆仙女山天坑寨，京东物流大件配送员单程行驶超过3小时，成功将一台智能冰箱送达当地居民家中，并同步回收了旧家电，实现了“国补”商品配送即时响应、精准送达。

四川康定藏族家庭家电三件套送达：在四川康定，藏族消费者卓玛通过国家补贴优惠购买了家电三件套，京东物流快递员在接到订单后迅速响应，当日即完成了配送，确保了消费者享受国家补贴带来的便利。



京东快递小哥回收旧家电



京东物流车在偏远地区运输包裹

惠及国民，激发市场活力

京东作为“国补”活动的重要承接平台之一，为消费者提供实际的国家补贴优惠。消费者在购买“国补”涵盖的12类家电产品时，可以享受“国补”活动带来的价格优惠，按售价的15%享受补贴。对于购买1级及以上能效或水效标准的家电产品，国家额外再给予产品最终销售价格5%的补贴。这意味着，购买1级及以上能效的家电产品，可享受的总“国补”优惠比例可达到20%。

2025年，京东物流的“国补”以旧换新服务已扩展至家电、家居、建材、3C、数码、汽车、电动自行车、健康器械、健身器材等200多个细分品类。我们通过一系列高效、便捷的物流服务方案，提升了国民的整体消费体验，降低了购置门槛和消费者的购买成本，助力国民享受“国补”活动优惠，刺激市场消费需求，为消费市场激发了新的活力与动能，促进经济的健康发展。

专题 数智赋能 驱动前行



京东物流以“技术驱动，引领全球高效流通和可持续发展”为使命，致力于通过数智化技术构建全球智能供应链基础设施，推动物流行业的智能化和高效化发展。公司推动将前沿科学突破转化为实际应用，通过操作的自动化、运营的数字化以及决策的智能化，实现以技术驱动质量管理提升。2024年，京东物流研发总投入近36亿元。

2024年

京东物流研发总投入近

36 亿元



智能仓储与搬运：打造高效物流新生态

在物流行业中，仓储与搬运环节的效率直接影响整体供应链的运作效能。京东物流通过智能物流系统，全面优化仓储与搬运流程，为客户提供高效、灵活的解决方案。

智狼系统打造高效仓储搬运新标杆

案例

京东物流推出的智狼系统通过“标准版”与“穿梭版”解决方案，依托复杂场景下的核心算法模型，通过技术创新满足多元行业需求，解决了传统自动化设备成本高、空间利用率低的痛点，提供了从仓储到拣选的一站式智能化升级路径。全面革新现代仓储智能化水平。

智狼标准版系统基于“智狼搬运机器人+智狼飞梯机器人”组合，专为12米以下标准料箱存储场景打造，通过立体化空间利用实现存储坪效较行业提升4倍。该系统采用模块化设计，可灵活应对业务波动，已成功应用于服饰、电商、医药、3C等行业，投资回报周期较同类方案缩短30%，解决现有自动化设备成本高、存储能力不足的问题。

智狼穿梭版系统凭借穿梭车、提升机等核心模块，实现30米超高仓储和-20℃~45℃宽温度环境作业，采用0.7米超窄巷道设计，坪效提升达8倍，可实现99.99%的拣选准确率和13,000小时无故障运行，为第三方物流（3PL）、智能制造等行业提供高密度、高稳定性的智能仓储解决方案。



智狼货到人系统一览图

智能配送与创新技术：引领物流行业未来

随着消费者对配送效率和服务质量的要求不断提高，智能配送技术成为物流行业的重要发展方向。京东物流开发第六代无人车技术，推动配送环节的智能化升级。

第六代智能配送车发布

案例

2024年9月，京东物流在第十六届国际交通技术与设备展览会上发布搭载感知大模型的第六代智能配送车。该产品集成了高精度定位、融合感知、行为预测等10大核心技术，通过搭载先进的感知大模型，将车辆识别和监控周围环境的检测范围扩大了19倍，同时显著提升了车辆对障碍物及行人等目标的识别准确性和响应速度，感知性能提升3倍。目前，京东物流已在近30座城市开展智能配送车运营，覆盖社区、商圈等多种场景。



京东物流第六代智能配送车

数智化平台：助力供应链物流持续升级

京东物流在数智化发展的前沿不断探索和创新，努力将最先进的技术应用用于供应链物流持续升级，投身到广阔的实体经济，进一步发挥现代物流基础性、战略性与先导性价值，推动社会物流成本下降与产业经济高质量发展。

“与图”数智时空平台

案例

“与图”数智时空平台基于深度整合的京东供应链全链路的亿级规模数据，包括商流、物流、信息流、金融流等多源异构大数据，提供全场景GIS、精智地址、位域洞察三大功能模块，帮助企业网格洞察分析、智能选址、精准营销、高准确率分单、调度运筹优化，助力政企管理经营视角下的人、车、货、场、客、销六大要素，实现降本、提效、增收，目前已落地了数百个合作案例。



“与图”数智化地图平台

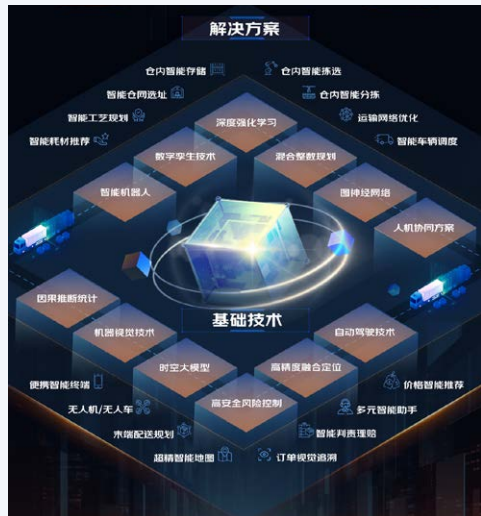
数智化供应链技术全景“京东物流超脑”

案例

京东物流升级数智化供应链技术全景“京东物流超脑”，整合大模型、数字孪生等技术，专注于供应链全链路的降本增效，涵盖智能规划、智能仓储、智能运配、智能客服、智能营销等全环节应用场景，实现辅助决策、运营优化和商业增值的全面智能化。

京东物流超脑融合数字孪生技术，将数据驱动的网络规划模型与仿真模拟相结合，实现仓储网络、运输网络、配送网络的智能规划，在平衡成本效率体验的基础上驱动供应链全局最优。

京东物流超脑融入了京东物流供应链全场景的服务经验，并深度整合大模型技术，基于物流行业深耕取得的海量运配数据、语料/视频/音频多模态数据实现行业大模型训练，对业务认知框架进行多智能体编排，渗透嵌入仓运配、客服、营销全链路，持续推进降本增效。在应用上，京东物流已率先将物流大模型应用于异常管控、流程自动化、智能交互等数十个场景中，在前置识别并防范异常、提升人效等多方面持续发挥效用，持续赋能数十万一线员工。



数智化供应链技术全景“京东物流超脑”

数智化运输履约决策平台

案例

京东物流推出的“数智化运输履约决策平台”荣获2024年德国IF产品设计奖和红点设计大奖，通过融合人工智能、大数据、物联网等技术，实现物流运输的全链条智能化管理。平台综合货量预测、运输时效、碳排放等因素，优化运输路径和资源调度，减少货物搬运次数和车辆空驶时间。这一平台不仅提升了京东物流的运输效率，还为数十万家企业客户带来了显著的降本增效效果。在江西南康家具市场，京东物流通过智能调度拉直路由，将家具运输时效提升1.5天，破损率降低50%。

“京慧”数智化供应链平台

案例

京东物流推出“京慧”数智化供应链平台，为企业提供销量预测、库存预警、智能补货等智能决策服务，不仅提升企业的供应链效率，还为行业提供可复制的数智化转型范例。例如，某家电集团通过与京东物流合作，搭建了网络、库存、预测、补货四大核心模型，实现了供应链业务系统的整合和数据驱动的智能决策，发掘了数千万元的成本优化机会。某啤酒公司通过“京慧”平台实现供应链端到端的成本优化，节省数千万元。

我们加强智慧物流园区的技术创新研发，并获得多项荣誉奖项。京东物流“京东国际数智化运力平台”等项目获得2024现代物流科技创新与枢纽经济发展大会科技进步奖一等奖，跨越速运荣获中物联“科学技术奖”科技进步二等奖，京东物流共11项科技创新及应用成果获得科技进步奖和科技发明奖，再次位居行业首位。



2024 年度中国物流与采购联合会科学技术奖颁奖典礼

Environmental

01

环境篇： 共建绿色生态链

在全球气候变化和环境问题日益严峻的背景下，绿色物流已成为推动经济社会可持续发展的重要手段。京东物流作为绿色物流的践行者和引领者，不断探索创新，通过青流计划打造绿色仓储、绿色运输、绿色包装等环节的实践样板，充分发挥“纽带”作用，携手价值链上的各行业伙伴，共同维护优美的生态环境。

联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)



强化环境管理

京东物流严格遵守《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》及其他运营地所在国相关法律法规，践行联合国水机制发起的“水促进可持续发展”国际行动十年（2018-2028）计划，制定覆盖物流全生命周期的《环境管理政策》，健全环境管理架构，制定环境保护措施，确保在业务拓展的同时，实现环境影响最小化。2024年，京东物流已取得ISO 14001环境管理体系认证。

京东物流针对仓储硬件产品生产建立《环境因素识别评价表》，全面覆盖设计、包装、生产等过程，精准识别出111项潜在环境因素，并聚焦关键问题，针对电力消耗、火灾、固体废弃物排放等重大环境因素，识别出3项《重要环境因素》进行严格管控。公司还通过引入先进的监测技术和设备，实现对环境因素的实时监控和精准管理。此外，我们不断加强与当地生态环境部门的沟通与合作，确保所有运营活动均符合最新的环保法规 and 标准。2024年，京东物流未发生任何对环境造成重大危害的事件，未受到任何重大环境污染处罚。

2024年，京东物流

已取得ISO 14001环境管理体系认证

未发生任何对环境造成重大危害的事件

未受到任何重大环境污染处罚



绿色低碳转型

京东物流高度重视低碳转型工作，将低碳发展纳入企业重点发展战略之一。2024年，公司通过推进新能源汽车应用、使用绿色循环包装、推广供应链碳管理平台等一系列措施，逐步落实第一阶段减排计划。未来，我们将继续深化绿色供应链建设，推动更多合作伙伴加入，共同探索低碳、可持续的行业新模式。

京东物流携手各界组织共同发起“气候与低碳转型伙伴倡议”

案例

2024年9月23日，在第十六届国际交通技术与设备展览会上，京东物流携手迪卡侬物流中国、蒙牛集团、晶澳科技、长城商用车、米其林中国、鄂尔多斯等知名企业，以及中华环保联合会、中国环境新闻工作者协会和CDP¹¹等机构组织，在交通运输部中国际可持续交通创新和知识中心的见证和支持下，正式发起了“气候与低碳转型伙伴倡议”。该倡议通过跨行业协作机制，加速全产业链绿色升级，携手应对全球气候变化带来的系统性挑战，推动各行业及价值链的可持续转型。



京东物流携手各界组织共同发起气候与低碳转型伙伴倡议

京东物流减排措施计划

第一阶段（2023 年 -2030 年）

- 淘汰 R22 制冷剂
- 进行仓储智慧效能管理
- 试点 / 推广光伏绿电、氢能、生物质柴油等能源
- 循环利用数据中心热能
- 推广西安“亚洲一号”智能产业园“碳中和”经验
- 试点 / 采用氢能重卡、换电、公转铁、优化运输方式
- 推广青流计划、研发新型可循环包装材料、推广包装循环利用
- 推进智慧照明、共享办公、玻璃幕墙改造、无纸化办公
- 推广供应链碳管理平台、携手一体化供应链减碳

第二阶段（2030 年 -2050 年）

- 推广“碳中和”物流园区
- 研发 / 试点 / 推广园区充换电基础设施、光储充一体化
- 试点 / 应用 / 推广氢能重卡、氢动力货车、生物质燃料货车
- 购买绿电 / 绿证和各类碳信用
- 使用智慧、共享载具
- 携手一体化供应链减碳

2024 年进展

- 已有 10 个仓库获得“绿色仓库”标识¹²，其中一级（三星）绿色仓库 5 个，二级（二星）绿色仓库 5 个
- 在园区、仓库、分拣中心铺设光伏屋顶，总装机量累计达 139.22 兆瓦，全年光伏使用量 61,143.92 兆瓦时
- 建立 64 条氢能车辆运输路线，覆盖京津冀地区，每年降低柴油使用量约 60 万升
- 通过推广 X 系列纸箱、胶带瘦身、使用循环包装等方式，从减量、循环、降解三方面推进包装资源的高效利用
- 全自主研发的供应链碳管理平台：京碳惠（SCEMP）¹³，获得 ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068 及欧洲智慧货运中心（Smart Freight Centre）GLEC¹⁴四大标准认证

¹¹ CDP: 碳披露项目（Carbon Disclosure Project）。

¹² “绿色仓库”标识：由中国仓储与配送协会根据国家标准《通用仓库及库区规划设计参数》（GB/T 28581）和行业标准《绿色仓库要求与评价》（SB/T 11164）及《绿色仓库认定办法》规定进行认证发布。

¹³ 京碳惠（SCEMP）：供应链碳管理平台（Supply Chain Emission Management Platform）。

¹⁴ GLEC: 全球物流排放理事会（Global Logistics Emissions Council）。

引领绿色物流

京东物流持续推进绿色转型，围绕仓储、运输、包装、办公运营等环节开展多项绿色实践，发挥行业引领作用，构建环境友好的供应链生态。

绿色仓储

京东物流全力投入绿色仓储建设，充分考虑设计、运营等仓储环节的特性，开展多项举措以推动仓储转型。在选址规划环节，我们综合考量场地资源与周边生态环境，实现经济与环境和谐发展；在能源利用方面，我们引入智能系统，升级仓储设备，持续提升可再生能源比重，致力于打造生产、生态、生活深度融合的新型产业园区。截至报告期末，京东物流已有10个仓库获得“绿色仓库”标识，其中，一级（三星）绿色仓库5个，二级（二星）绿色仓库5个。

青流计划

京东物流自2017年起联合九大品牌商共同发起“青流计划”，旨在探索绿色包装、绿色运输、绿色仓储及绿色科技的应用，推动物流行业全链条绿色化、低碳化发展。该计划作为公司战略级项目，七年以来，带动了超

20万商家和1亿消费者参与绿色物流行动，进一步扩大影响力。

截至报告期末

京东物流仓库获得“绿色仓库”标识已有

10个

其中，一级（三星）绿色仓库

5个

二级（二星）绿色仓库

5个



截至报告期末

京东物流实现在园区、仓库、分拣中心铺设光伏屋顶总装机量

139.22兆瓦

全年光伏电力使用量

61,143.92兆瓦时

相较使用化石能源电力共计减少碳排放

50,902吨



在仓储设计中

- 选址阶段通过应用地理信息系统（GIS）叠加分析，规避国家级湿地、候鸟迁徙通道等红线区域，优先选择工业用地或低生态干扰的棕地进行开发，避免对生物多样造成破坏，维护生态系统的完整性
- 应用“海绵城市”理念，通过设置透水铺装、下沉式绿地等设施，有效收集、储存和自然净化雨水，用于园区的日常灌溉和景观补水，实现了雨水的有效利用和源头减排
- 引入多项创新技术和绿色建筑理念，全方位打造绿色低碳的仓储设施
- 聚焦清洁能源使用，通过设计运用分布式光伏，大力提升光伏使用比例。截至报告期末，京东物流实现在园区、仓库、分拣中心铺设光伏屋顶总装机量139.22兆瓦，全年光伏电力使用量61,143.92兆瓦时，较使用化石能源电力供给减少碳排放50,902吨

在仓储运营中

- 积极推行精细化库存管理策略，通过大数据分析和智能预测系统，精准把控库存水平，减少库存积压与频繁补货，从而降低运输频率和能源消耗
- 在设备配备上，我们采用自动化货架系统和智能分拣设备，缩短货物搬运距离，提高作业效率，减少设备运行时间与能耗
- 应用节能装置，通过优化照明系统，安装感应灯，更换节能灯泡等降低灯具能耗，并引用智能化设备，动态监控仓库照明区域，充分利用自然光，减少人工照明需求
- 大力推进叉车能源优化，将所有叉车动力源改为电动，降低仓储碳排放和噪声
- 定期对员工开展日常宣导节能培训和教育，确保每一位员工都能在日常工作中节约资源使用，从细节处助力仓储环节的节能减排，全方位推动仓储管理向绿色化、智能化、高效化迈进

绿色运输

京东物流加大对清洁能源使用的探索，积极推进多式联运模式，整合运力资源，在干线运输中大力推广铁路等低碳运输方式，构建全面的低碳运输网络。2024年，公司持续升级供应链低碳水平，成功获得全球首个物流运输即时配送ISO 14068碳中和证书，全年绿色运单超4,000万。

绿色运输网络

在陆运方面，京东物流创新公铁联运模式，依托算法模型精确评估铁路、公路运输的成本效益和时效性合理规划货物转运节点和运输路线，发挥铁路运输能源结构和效率优势，提升低碳线路比例，保障货物运输时效。2024年，公司成功新增广沈、京广、深成、济广、广沪等集装箱班列线路，实现公转铁物流链条的高效协同。

此外，公司推出“专属ESG产品服务”，将长距离订单的运输方式转向铁路运输，目前已与多家服饰行业的领军企业合作，显著降低碳排放，大幅提升绿色运输的比例。

在空运方面，京东物流通过落地剩油把控、航路优化、飞行操作优化、机身减重、使用地面电能代替发动机供电等方式减少飞机燃油消耗，目前京东物流机队平均小时油耗约为2.35吨，低于行业同机型平均水平（2.4-2.6吨/小时）。

清洁能源载具

京东物流持续推进绿色运配，通过规模化投用电动物流运输车，推广换电车、电动牵引车、甲醇轻卡等，引领运输行业低碳转型。截至报告期末，公司氢能车辆运输路线共计64条，覆盖京津冀等地区，是行业首家规模化投用氢能源卡车的物流企业，每年降低柴油使用量约60万升油，可减排近1,000吨二氧化碳。京东物流在多个城市持续推进新能源车辆使用。截至2024年末，在干线及终端运输环节投入公路运力自营新能源车超过1万辆。

氢能车辆运输

每年降低柴油使用量约

60 万升

可减排二氧化碳近

1,000 吨



京东物流氢能源物流卡车

“低碳干线快递运输”示范项目

案例

2024年，京东物流与长城商用车共同打造了“低碳干线快递运输”示范项目，采用长城商用车专为500公里快递二级干线场景设计的GE573纯电重卡。目前，GE573纯电重卡已在京东物流的多条线路上累计行驶五万公里，单车百公里能耗控制在105kWh至110kWh之间，利用社会桩单车每小时充电效率突破250kW，总计实现减碳超35吨。



“低碳干线快递运输”示范项目使用的纯电重卡

绿色包装

京东物流针对包装实施全生命周期管理策略，编制发布《循环中转袋管理规定》《京东物流绿色包装规范制度》《京东物流绿色包装操作指引》等制度，以“减量、复用、降解”为核心，通过创新材料应用和工艺改进，精准化、实时化、可视化管控流转环节，提升包装使用效率，减少废弃物产生。

绿色包材管理举措

减量

- **X 系列包材**：全面推广 X 系列纸箱，通过调整结构实现单个纸箱原材料用量降低 **5%~25%**，年度减少碳排放量 **12,164 吨**；开发并投入了 X 系列防水袋，在确保性能的基础上减少原材料约 **20%**，年度减少碳排放量 **6,845 吨**
- **胶带**：将胶带瘦身至 **40mm**，累计减少 **13,352 吨**塑料胶带使用
- **包装操作简化**：简化打包标准，针对低损商品简化包装步骤，降低一次性耗材的使用，超 **7 万种**商品实现了打包标准简化
- **原厂直发**：推行原发包装的环保包装模式，发布行业首个原发包装认证标准，并携手多个行业合作伙伴承诺至 2030 年实现 **80%** 以上电商渠道售卖的产品支持原装直发。2024 年，通过原厂直发包装帮助京东物流减少二次包装使用超过 **10 亿个**

复用

- **循环保温箱**：用于替代一次性泡沫箱冰袋干冰，使用寿命 **2 年**，单个箱子可使用次数超过 **180 次**，对于降低白色污染、减少碳排放具备较大的效益。通过提升循环保温箱逆向回收能力，进一步降低丢损，实现保温箱更高效周转。2024 年，已投入 **96 万个**循环箱，累计使用次数超 **8,545 万次**，年度减少碳排放量 **72,520 吨**
- **循环周转箱**：推进周转箱模式，将相近地址包裹集中采用周转箱进行生产、分拣、配送，减少纸箱等材料使用，报告期内累计出库包裹数 **2,240 万次**，年度减少碳排放量 **749 吨**
- **回收**：普遍推广二次纸箱使用，通过耗材推荐等手段，并设立专人专岗进行筛选与回收，鼓励一线使用二次纸箱，年度实现二次纸箱回收再用次数超过 **2.9 亿次**，减少碳排放 **27,960 吨**。对于无法直接使用的纸箱，也通过引入纸箱模切机，将废品纸箱二次裁切成可使用的小纸箱，实现了废品的再利用

降解

- **可降解包装材料**：2024 年推广使用可降解包装材料超 **2,000 万个**，有效缓解材料废弃处理过程中对土地、空气等自然环境影响

2024年3月，京东物流包装实验室正式揭牌启用，是国内领先的专注包装领域标准创新的综合性实验机构，也是行业内首个涵盖供应链上下游全链路业务的包装实验室。该实验室作为探索新技术、研发新产品的重要平台，引进先进的供应链管理运作理念、技术及设备，研究范畴涉及通用包装方案、行业包装方案、冷链包装方案、包装标准研究等领域。



京东物流包装实验室



京东物流凭借其卓越的环保实践和创新成果，旗下“浙江公司纸箱二次裁切及回收”项目及“X系列纸箱”项目双双荣获“2024年度绿色快递示范项目”称号。



绿色办公

京东物流积极推进绿色办公实践，在办公场所开展资源节约、能源管理、废弃物处置以及员工意识培养，打造更加环保、高效的办公环境。

京东物流绿色办公举措

资源管理

用纸管理

- **电子发票**：全面上线电子发票，取代传统纸质发票
- **电子账单**：利用电子章文档，降低账单邮寄与打印数量
- **电子签名**：推广线上协同工具和电子签名，电子档案在线归档，大幅降低纸张使用

水资源管理

- 所有办公场所均选用符合《节水型生活用水器具标准》(CJ164-2002)的节水型器具，提升水资源使用效率
- 开展节水改造项目，对现有的用水设施进行升级和优化，引入先进的节水技术和设备

废弃物管理

- **制度规范**：坚持固体废物“减量化、资源化、无害化”处理原则，积极推广循环经济理念，制定《固体废弃物控制程序》，并建立完善的报废处置流程，明确各类废弃物的处置规范及要求，确保各类废弃物合规处置
- **一般废弃物**：日常运营中产生的一般废弃物主要有生活垃圾、包装垃圾以及厨余垃圾，交由市政环卫统一处理
- **有害废弃物**：对于废旧灯管、废墨盒、硒鼓以及废铅蓄电池等有害废弃物，由具备资质的第三方环保单位进行处理

能源管理

- **空调**：部署智能温控平台，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，升级建筑外立面洗墙灯、平台投灯等照明系统，实现根据照度自动开启和关闭，减少无效照明灯时间
- **电梯**：优化电梯运行策略，非高峰时段仅保留必要运行数量
- **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；制定“会议 333 原则”，要求关键决策汇报 PPT 精简至不超过 3 页、会议时长限制在 30 分钟以内、同一议题决策讨论循环不超过 3 轮，有效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

意识宣贯

- **节日宣贯**：在世界地球日、世界环境日等重要节点开展绿色理念传播，营造公司绿色低碳发展氛围
- **日常推送**：定期开展节能降耗倡导和知识推送；在办公区域张贴引导标语，培养员工环保意识
- **员工通勤**：持续增加新能源车辆，改造自行车车棚，并与多家出行服务平台开展合作，为员工提供拼车方式通勤。2024 年，京东物流通过拼车方式实现了超过 129,580 人次的绿色出行



京东物流“地球一小时”活动宣传

专题 数实融合， 构建绿色供应链生态

京东物流作为行业领军者，致力于实体经济与数字经济的深度融合，通过创新技术和数智化解决方案，推动供应链行业的绿色转型升级，努力实现经济效益与环境保护的双赢，为构建绿色、高效、协同的供应链生态贡献力量。

京碳惠开启分布式“碳账簿”时代

为了推动全社会物流降本，满足物流企业和企业物流针对供应链碳足迹核算与披露的需求，京东物流推出行业首个全类别国际认证碳管理SaaS平台——京碳惠（SCEMP）。该平台作为物流领域唯一集成ISO 14064、ISO 14083、ISO 14068及欧洲智慧货运中心（Smart Freight Centre）GLEC四大标准认证的数字化供应链碳管理产品，基于自研MRV-T技术¹⁵实现四大突破：建立了中国首个全道路交通运载具因子库；通过IoT¹⁶实时采集终端数据，结合机器学习与LightGBM算法¹⁷构建时空与地理双因子动态核算模型，填补了零担物流碳足迹核算的空白；基于大数据和大模型的移动排放源MRV-T全流程追踪及最小颗粒度双因子核算，实现了“一单制”多式联运全生命周期碳足迹管理，核算准确率提升至99.5%；基于节能诊断、大数据计算的智慧节能关键技术，以及多目标的智能调度关键技术，实现智能化能源在线诊断以及运筹路径优化，助力物流运输降碳。京碳惠依托区块链技术打造分布式碳账簿，以行业最细运单颗粒度完成产品SKU级追溯。该技术不仅入选国家发改委等八部委发布的《绿色技术推广目录》并成为物流行业唯一入选技术，更支持企业出海和欧盟CBAM¹⁸认证，为全球供应链碳关税合规提供精准数据基座。

京碳惠开创分布式“碳账簿”管理新模式，将碳足迹管理拆解成一个个具体的账单，确保每一笔碳排放账单都能够被独立、透明地记录和核算，实现了产品SKU级别的供应链物流碳足迹管理。目前，京碳惠已经服务全球超过100个品牌，开通超过6万个碳账户，服务多家知名企业，覆盖3C、服装服饰、美妆、汽车、食品、化工品等多个行业，累计计算了超过4,000万张运单，为企业低碳转型提供了强大数据支撑。

京东物流携手立白打造全国首个碳普惠合作

案例

为践行倡导绿色消费理念，推动形成绿色低碳的生产和生活方式，京东物流与立白开展创新合作，通过自主研发的京碳惠平台对物流运输和分销环节的温室气体排放监测。

依托京东“青绿计划”碳普惠项目，立白推进旗下所有京东自营店全品类SKU完成“减碳特权”打标，消费者在京东购买带有“减碳特权”标识的商品后，将获得全程由京东物流提供服务所产生的减碳量，并可用减碳量兑换品牌的相应优惠权益，真正做到“购物即减碳”。在此合作模式下，每笔减碳订单均通过了第三方认证机构验证。据测算，立白旗下京东自营店的产品销售一年仅物流运输环节减少的温室气体排放量，相当于4,000棵树一年的二氧化碳吸收量。

目前，该模式已推广至多个品牌产品。此外，京碳惠平台还可以根据全链路分布式“碳账簿”为客户提供减碳、降本的物流服务优化方案。



立白碳普惠项目实现“购物即减碳”

¹⁵ MRV-T 技术：碳足迹监测、报告、核查与追踪。

¹⁶ IoT: 物联网 (Internet of Things)。

¹⁷ LightGBM 算法：一种基于梯度提升的高效机器学习算法 (Light Gradient Boosting Machine)。

¹⁸ CBAM: 碳边境调节机制 (Carbon Border Adjustment Mechanism)。

公铁联运助力低碳运输

京东物流以技术创新为核心驱动力，持续推进运力结构优化，深化公铁联运模式。公司利用大数据技术动态分析货量、区位及成本等要素，科学规划了“1+7+23”综合物流枢纽产业集群，覆盖全国主要经济带，并通过“轴辐式”铁路班列运输模式，结合城市内火车站闲置资源，优化集散运营中心布局，实现资源复用与货源聚合。同时，公司通过快速集装箱班列评估模型精准对比铁路与公路的运输成本及时效优势，动态调整运输结构，实现铁路发运量同期翻倍增长，并在800公里以上干线全面推广铁路运输，规划“京津冀-川渝”“京津冀-广东”“四川-广东”“广东-苏沪”四条双向对开线路，以及“广东-辽宁”“广东-湖北”“苏沪-京津冀”三条单向运输线路。2024年，京东物流铁路货运量较去年增长超过30%，显著降低了物流运输过程的碳排放。

规划四条双向对开线路

京津冀 <—> 川渝

京津冀 <—> 广东

四川 <—> 广东

广东 <—> 苏沪

规划三条单向运输线路

广东 —> 辽宁

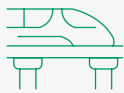
广东 —> 湖北

苏沪 —> 京津冀

2024年，京东物流

铁路货运量较去年增长超过

30%



在此基础上，京东物流进一步利用动态调度优化算法，实现了公转铁全链路的智能化协同。同时，公司推出“专属ESG产品服务”，通过算法模型将跨区订单运输方式从公路和航空调整为铁路发运，并与纺织、时尚行业头部品牌合作，构建绿色物流生态，显著降低碳排放，大幅提升绿色运输比例，实现了降本增效与绿色发展的有机结合。

2024年12月13日，中国物流与采购联合会在“有效降低全社会物流成本交流会暨2024年第八届货运物流行业年会”上，正式发布“有效降低全社会物流成本典型案例报告（首批）”，京东物流创新的基于算法模型的“公转铁”解决方案入选首批案例名单。



“有效降低全社会物流成本典型案例”首批名单

打造全链路绿色运输解决方案

案例

2024年，京东物流为某国际知名运动服饰品牌打造了全链路绿色运输一体化解决方案，覆盖17个省份流向，日均发货量达400单。该方案从揽收环节开始，采用新能源车辆作为接驳工具，减少分练环节中的碳排放；在干线运输环节，该方案则依托高铁网络，利用铁路运输因规模化效应、清洁能源应用、高效运营模式而形成的低碳优势，提升货物准时送达率，降低运输中的环境影响。该项目年内实现累计降碳量超70%，揽收及时率达100%，配送及时率达99.2%，超低碳破损率达到十万分之三。

该项目年内实现
累计降碳量超

70%

揽收及时率达

100%

配送及时率达

99.2%



京东物流依托高铁网络干线运输

践行绿色公益 >>

京东物流以绿色公益推动生态可持续发展，通过一系列创新项目与实际行动，不断提升公众对生态环境保护的认识，激发社会各界参与绿色行动的热情，为保护地球家园、促进人与自然和谐共生贡献力量。

“恣意春日·益起捡跑”五城同跑

案例

2024年4月，京东物流青流计划发起“恣意春日·益起捡跑”活动在上海、广州、武汉、成都、廊坊五城同步开启，传递出“净山、净江、净河、净湖、净海”的美好寓意，活动中捡拾的所有塑料垃圾统一由京东物流回收制成环保再造纪念品，并在京东物流文创店作为活动礼品赠出。如今，“益起捡跑”已成为公司青流计划打造的一项长线活动，通过公益捡跑的方式，呼吁落实环保行动、倡议低碳生活。



“恣意春日 益起捡跑”活动

守护生物多样性活动

案例

2024年5月22日国际生物多样性日，京东物流在世界自然基金会的指导下，发起“守护濒危物种、抵制非法野生动植物及制品寄递的行动倡议”。自当日起至未来，我们将在全国投放一亿张“守护生物多样性”主题面单，并在多个城市同步开展“守护生物多样性”主题贴纸随箱寄递活动，提升消费者生物多样性保护意识。同时，京东物流打造了行业首个“守护生物多样性”示范站点，通过科普手册、快递车宣传标语等形式呼吁公众拒绝买卖和寄递濒危动植物，此行动入选2024年中国打击野生动物非法贸易最佳实践。

为了进一步深化在生物多样性保护等领域的合作，2024年7月22日，京东物流与国际环保机构野生救援（WildAid）北京代表处正式签署了合作备忘录。这一合作标志着双方将在生物多样性保护、海洋塑料污染治理及需求侧气候变化应对等关键领域展开全面而深入的合作。



京东物流“守护生物多样性”活动



助力红树林修复

案例

2024年6月，京东物流携手“一个地球自然基金会”、横琴粤澳深度合作区城市规划与建设局，在世界自然基金会的技术支持下，宣布了一项红树林生态修复计划——在一年内修复横琴国家湿地公园（二井湾）约20,000平方米的红树林生态系统，助力恢复湿地生态功能、保护生物多样性。

京东快递小程序推出“包裹的旅行”红树林主题活动，鼓励用户通过绿色环保寄件行为捐赠碳积分，共同关注并支持红树林保护，实时追踪修复进度。



京东物流红树林生态修复计划

《欲望之海 重塑新生》环保艺术巡展

案例

2024年7月26日保护红树林生态系统国际日，京东物流清流计划与艺术家袁隆合作，用6,000余废旧塑料瓶创作《欲望之海 重塑新生》装置，展示塑料污染问题，呼吁人们合理处理废弃塑料。同日发布微电影《红树林乐队》，讲述渔村守护红树林与音乐梦想的故事，倡导守护自然萌芽的美好。



《欲望之海 重塑新生》环保艺术巡展



02

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，坚信企业的成功不仅在于经济效益提升，更在于对社会的贡献与回馈。我们不断健全人才培养与发展机制，打造全面且人性化的薪酬与福利体系，多方位守护员工健康与安全，促使员工实现个人价值的同时，与公司共同成长。对于合作伙伴，我们依托先进的技术与数据驱动的智能物流系统，构建协同高效的供应链生态，不断提升供应链的响应速度与灵活性，提供高质量的用户服务。此外，我们力所能及地投身于公益慈善，促进社区和谐与发展，与员工、合作伙伴、客户以及社会各界共筑美好社会。

联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)



赋能人才发展

京东物流秉承“以人为本，关爱职工”的原则，坚持公开平等的雇佣理念，全力保障员工权益，打造全面且具有竞争力的薪酬福利体系，提供多维度培训与发展机会，构建畅通的沟通渠道与人性化的关怀机制，全方位守护员工健康，营造多元共融、温馨健康的工作环境。

员工雇佣

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精神，制定了《京东物流员工手册》《京东物流集体合同》等内部规章制度，建立劳动合同管理、员工招聘等劳动用工管理体系，以保障劳动用工管理的合法性和规范性。

京东物流坚持公平透明的招聘原则，建立了全生命周期招聘管理体系，从简历筛选、面试邀约、面试接待至入职办理，实现了线上与线下标准化操作流程。公司依法与全体员工签订劳动合同，明确规定了员工录用条件，严格禁止雇佣 16 周岁以下的童工并杜绝强制劳动事件。

报告期内

京东物流

未发生

任何用工歧视、聘用童工或强迫劳动事件



开启“万人招聘计划”

2024年，京东物流启动“万人招聘计划”，聚焦供应链、运营、管理、销售等方向，仅2024年上半年就吸纳了2万名新员工。此外，我们通过“Boss招募令”“青干班”等招聘项目，重点引进基层管理者、基层储备管理人才、一线操作员等岗位人员，进一步推动人才结构的优化和升级。

京东物流将持续开展各类招聘，计划于2025年上半年招聘3万人，除招聘一线管理者、储备管理人才、快递员等岗位人员外，还在技术类、国际业务类、解决方案类、产品类、物流规划类、销售类 etc 方向，为全社会、高校毕业生等提供高质量就业机会。

案例

京东物流践行平等包容的理念，严格遵守《京东集团人权政策》《京东集团防治职场性骚扰管理办法》等要求，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，贯彻落实同工同酬原则、结社自由，与员工共同构建积极阳光、和谐愉悦的工作氛围。

此外，京东物流积极响应京东集团管理要求，针对自身运营过程中可能存在的潜在人权风险进行评估，制定相应的风险缓解与补救政策。对于违反相关要求的人员，我们采取涉事人员道歉、降职、辞退、取消已授予的股权和限制性股票等多项补救措施；对于涉嫌违法犯罪的行为，我们依法将涉事人员移交司法机关处理，并对受害人予以人文关怀和心理疏导，以减轻受害人的心理负担和伤害。报告期内，京东物流未发生任何用工歧视、聘用童工或强迫劳动等事件。

京东物流坚持多元共融的雇佣原则，为促进残障人士的全面发展与融入社会，我们与各地残联及残障人士服务机构建立了长期合作关系，拓展适合其身体条件的岗位类型，强化弱势群体权益保障与支持体系，帮助残障人士员工增强职业适应性。报告期内，京东物流已为 3,797 名残障人士提供就业岗位。

此外，京东物流尊重员工结社自由和集体协商权益，依托京东物流属地建会与入会指导机制，建立工会组织，并与员工签订京东物流集体合同，从机制和组织层面加强员工权益保障。我们基于快递员、仓储分拣员、货运司机等一线岗位性质，明确了劳动合同管理、劳动报酬、劳动安全、保险福利、职业技能培训、就业保障等劳动权益内容，确保全体劳动者均享有劳动安全装备以及补充意外伤害保险。截至报告期末，京东物流集体合同覆盖公司全体员工。



京东集团工会委员会荣获“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”称号

案例

2024年，公司有关集体荣获由人力资源和社会保障部、中华全国总工会、中国企业联合会/中国企业家协会、中华全国工商业联合会联合授予的“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”称号。

此外，京东物流鼓励快递员等一线员工申报各级五一劳动奖，以提升一线员工的职业荣誉感和社会认可度。报告期内，京东物流快递员檀世旺荣获全国五一劳动奖章并被评为2024年全国“最美职工”，京东物流安徽阜阳颍州营业部荣获全国工人先锋号，这不仅是对个人及团队工作的高度认可，也是对京东物流一线员工群体的极大鼓舞。



“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”荣誉证书



京东物流快递员檀世旺荣获全国五一劳动奖章并被评为

2024 年全国“最美职工”

针对女性员工，京东物流严格按照国家相关法律法规的规定，设立了全面且具有针对性的保护条款，对于经期、孕期、产期及哺乳期的女性员工，提供特别的关怀与保护，充分保障女性员工的合法权益。

京东物流女性员工权益

根据年龄、婚姻状态等量身定制女性员工年度体检方案



额外提供涵盖5,000元额度的商业生育保险



配备内设沙发、冰箱、储物柜等设施的母婴室



准妈妈享有优先排队、优先停车等权利



各种便捷服务及设施，比如吹风机、卫生巾、班车孕妇专座等



员工薪酬与福利

京东物流切实执行国家有关提升劳动者收入和权益保障水平的相关要求，构建了全面的薪酬待遇和福利体系。我们以结果导向为原则，依托科学高效的绩效管理机制，实行关键绩效指标与按实际业绩计提的考核方式，将组织目标与员工个人成长相融合，实现了薪酬流程标准化、薪酬激励一体化以及员工激励可视化。

为保障个体与团队绩效目标的一致性，京东物流管理者与员工保持密切的沟通和协作，为员工提供针对性的指导和支持，以保障组织绩效管理的高效性和科学性。



关键绩效指标考核

- ▶ 用于中后台部门的管理者及专业体系员工
- ▶ 基于目标达成评定绩效结果，通过季度或月度等周期性评估，综合考量定量与定性指标



按实际业绩计提

- ▶ 主要针对一线操作类员工
- ▶ 通常以月度为单位开展考核，侧重于定量指标评估



Big Boss考核

- ▶ 面向业务管理者推行“Big Boss”考核机制，重点关注业绩的同比改善情况
- ▶ 截至报告期末，“Big Boss”考核机制已覆盖超过10,000名业务部门管理者，通过“多劳多得、上不封顶”的激励机制，推动组织的高效运营和持续发展

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的机会。2024年，京东物流针对一线员工进一步发布了异常天气状况下的保障实施细则，通过薪酬保护、专项补贴等方式，有效解决因异常天气导致的员工收入波动问题。

自2024年2月1日起，京东物流针对超2万名一线客服全体员工实施了薪酬调整，月薪平均涨幅达到20%，并将年终奖增加至两个月薪资，全年平均薪酬上涨超过30%。此外，我们面向全体员工，依据其岗位序列特性，设立了Boss激励、年终奖金、股票激励等多元化激励方式，对于符合股权激励条件且长期以来为公司创造显著价值的员工，每年设定两次授予期给予股权奖励，进一步增强员工的归属感和忠诚度。截至报告期末，京东物流员工年终奖金已递增至4倍月度薪酬，其中客服线薪酬已升级至20薪。

京东物流建立完善的福利体系，面向全日制员工提供五险一金法定福利，并为配送、仓储、运输等一线岗位员工增设了补充意外伤害保险和重疾险。公司依据员工岗位性质及服务时间，设立了司龄补贴、伙食补贴、通讯补贴、交通补贴、防寒防暑补贴、夜班补贴等多项福利补贴，全方位提升员工的生活质量和工作满意度。此外，在传统节日及互联网购物高峰期，公司进一步加大福利投入，为坚守岗位的一线员工献上专属关怀与节日惊喜。截至2024年12月31日止年度，京东物流的人力资源总支出（包括自有员工和外部人员）达到了人民币892亿元。

关怀健康

- 体检、京东家医、全员缴纳意外险（包括实习生）等福利
- 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

- 正式员工和实习生均可入住员工宿舍，京东家礼、节日福利、季度福利券等福利
- 法定节假日、带薪病假、福利产假、福利陪护假等假期福利
- 可享有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

关心工作

- 设有员工免费班车服务，提供劳保、防寒防暑物资等福利，以上正式工和实习生均可享有

京东物流福利体系

优秀员工出国游

案例

自2013年起，京东物流每年组织“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，足迹已遍布马尔代夫、阿联酋迪拜、印尼巴厘岛、新加坡等国家和地区。2024年，200名京东物流一线员工及其家人赴马来西亚吉隆坡，开启“一线楷模出国游”之旅。



员工马来西亚出国游合照

“京心守护”项目

案例

2024年，京东物流全年投入超6,900万全面开展“京心守护”项目，针对618等业务高峰期、夏季高温、严寒季节等，组织送清凉、送温暖等一系列活动。

大促期间，京东物流设立了1,000万元奖金池以表彰并激励实干者，其中90%资源倾斜一线工作人员。对于一线岗位员工，我们额外设立了“群星闪耀奖”，奖励业绩突出、业务操作规范及价值观正向的标杆员工。此外，我们专项划拨了150万元资金，用于各省区实施“战地食堂”关爱计划，覆盖了超过15万名一线员工，打响一线人员保“胃”战。

员工培训与发展

京东物流秉持“成长、成就京东人”的人才观，明确关键人才群体的发展目标，不断优化职业晋升路径，强化轮岗交流机制，促进员工纵向发展与横向流动，打造了覆盖全员、全周期、全场景的职业成长生态，激发员工潜能与积极性，助力其实现个人价值与专业成长。

针对管理者与专业人才

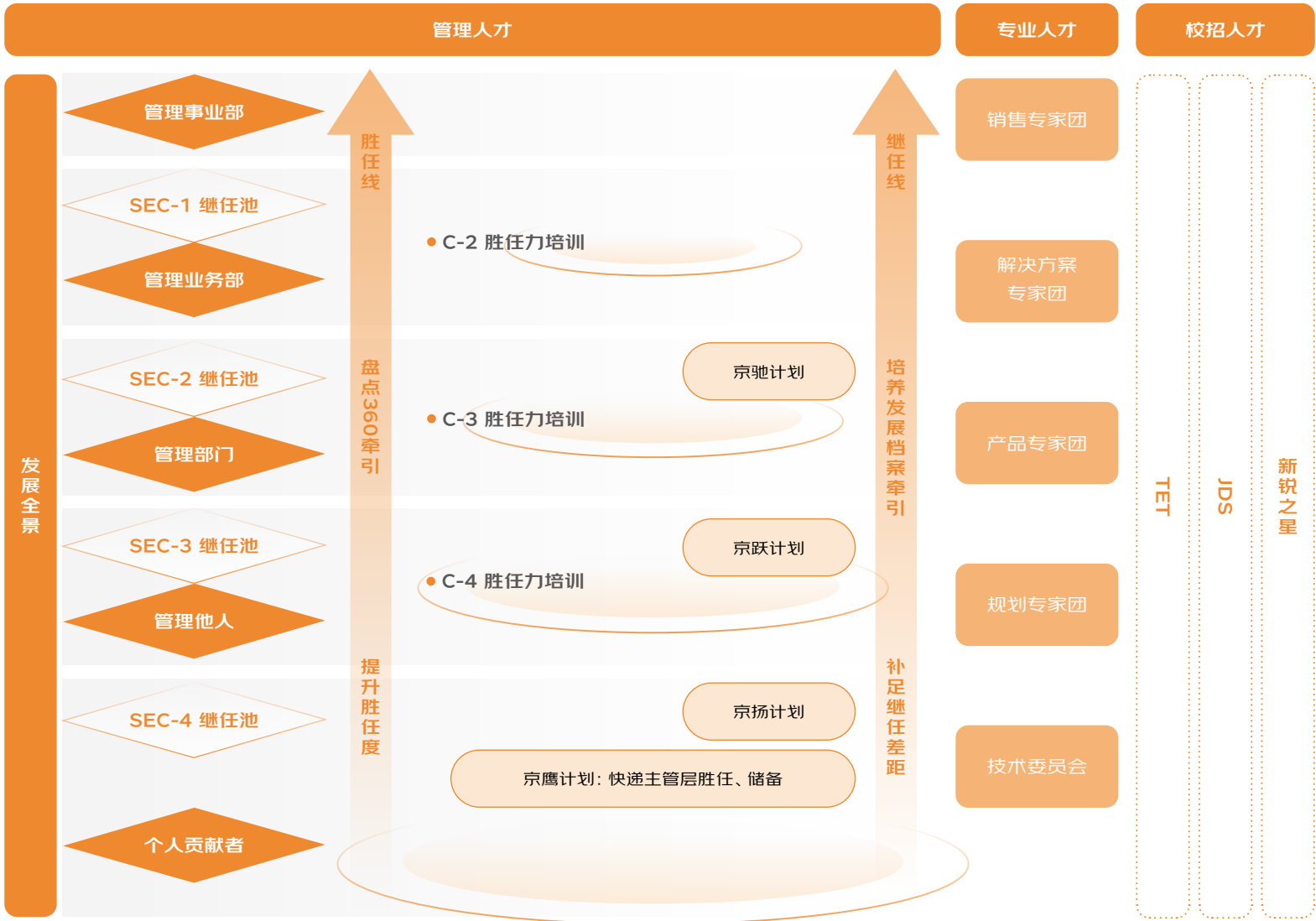
- 通过系统盘点与综合评估，建立了人才盘点、能力评估、专家智库、继任梯队培养、新人融入专项等联动机制，整合优质课程资源
- 结合专家团队智慧与实战经验积累，精准匹配学习路径图，以激发员工的内在动力，促进其自主成长与发展

针对管理者继任线与校招人才

- 采用严格的选拔与考核标准，通过评估、储备、培养、流动、任用等阶段，以“优中选优”的方式，将优秀人才纳入储备池，并依据详尽的培养发展档案，实行个性化定向培养

京东物流人才发展目标

此外，京东物流建立覆盖公司所有层级与类型员工的培训体系，制定人才培养全景图，针对不同员工制定专属的领导力和管理培训计划，全方位支持员工职业发展与技能提升。



京东物流人才发展全景

针对校招人才，京东物流在推出“新锐之星”“JDS”及“TET”培训计划的基础上，采用了“集训授课 + 实践历练”模式，助力校招生快速适应岗位。针对技术人才，我们赋能技术员工能力提升，识别生产运营各环节效能提升的方向，学习借鉴行业的优秀实践，开展多元创新文化活动，构建技术创新文化氛围。此外，京东物流设立技术专委会，推行技术产品管理通道、后端通道、算法通道等七大核心通道，明确各通道人才的成长路径，为技术类人才长远发展提供坚实支撑。截至报告期末，京东物流拥有4,510名研发人员。

京东物流重视一线员工与女性员工的职业发展与个人成长，基于员工岗位职业需求，提供差异化员工培训项目，助力其实现职业目标。针对一线员工，我们聚焦培训标准化和运营效率，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，开发了100余门微课。在此基础上，我们面向一线客服体系，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。针对女性员工，我们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。2024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16.99 %。

一线基层管理者专项培养

案例

2024年，京东物流启动了物流基层管理者培养项目，集结内部200多位业务专家，结合物流场景特色，面向营业部经理、仓库经理、车队长、客服组长、分拣中心负责人等多个关键岗位，开展了一系列针对性的培训，以促进其提升专业能力和管理水平。目前，京东物流在全国共计落地超过200余期一线基层管理者专项培训，覆盖超10,000名学员。

除了线下集中培训外，京东物流针对真实业务场景，设计和开发了百大场景微课内容供一线员工线上学习，进一步助力其在岗位上更好地学习与成长。截至报告期末，京东物流百大场景微课学习人数超16,000人，累计学习超58,000人次。

除常规的内部培养体系外，京东物流面向所有正式员工与实习生，提供“我在京东上大学”和“我在京东读硕士”继续教育机会，以及职业技能培训及培训补贴，以促进员工成长与专业化发展。2024年，京东物流在北京地区已有4,006名员工获得职业技能提升认证，“我在京东上大学”项目一线职工入学39人。

2024年

京东物流在北京地区获得职业技能提升认证员工

4,006名

“我在京东上大学”项目一线职工入学

39人

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

16.99%

第七届快递员技能大赛

案例

2024年9月，京东物流举办了第七届快递员技能大赛，通过竞赛的形式展现快递员的职业技能和精神风貌。此次技能大赛设有京英挑战赛—理论知识比拼、包装王者赛—实操比拼、火眼金睛—违禁品识别赛、服务实战—服务场景比拼等多个环节，分别设立了个人奖、团队奖及专项奖，以提升快递员的专业技能和服务水平。



技能大赛现场合影

员工沟通与关怀

京东物流深切关怀与尊重员工，设立平等且畅通的员工沟通渠道，搭建多维度员工关怀体系，进一步增强了员工凝聚力与向心力。

员工沟通机制

京东物流全力保障员工权益与诉求，建立了员工之声平台（VOE）、员工论坛、大耳朵邮箱、400 员工服务热线等多元化沟通渠道，依托线上与线下相结合的方式，第一时间接收员工声音并解决员工问题，以打造透明、高效且具有温度的员工互动生态。

为高效处理员工反馈的问题，京东物流搭建了问题处理系统，实时接收并督办员工反馈事项，针对员工集中反映的业务问题，事业部成立了专项问题处理小组，定期调研问题多发省区，并在事业部早会中复盘与解决突出问题，推动问题的持续优化与改善。

员工申诉渠道全面升级

- 搭建了实时问题处理系统，员工可通过线上平台随时提交投诉
- 系统自动分派任务并全程跟踪处理进度，设计严格的保密机制，保证申诉信息仅在必要范围内流转，全面保护员工隐私

响应与处理机制优化

- 严格要求所有反馈问题在24小时内完成初步响应，并在规定时限内完成调查和处理
- 在处理流程中引入闭环管理机制，每项反馈问题处理完成后，系统自动向员工推送结果并征求意见，力求问题得到根本性解决
- 定期复盘与分析数据，识别共性问题并针对性优化管理流程，从源头上减少类似事件发生

2024 年员工沟通机制优化维度

此外，京东物流按季度开展员工满意度调研，通过匿名调研的方式，深入了解员工对工作标准、设备环境、个人发展、薪酬激励、管理团队、文化氛围、敬业度等多方面的感受与评价，以针对性提升员工工作体验。2024年，京东物流年度员工满意度为4.65/5分。



员工关怀

京东物流设立了多样化的特色节日与活动，以表达对员工辛勤付出的感谢。2024年公司继续开展了一系列的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。截至报告期末，京东物流为一线员工营造更好的工作环境累计投入资金超千万元。

“4·28
一线员工日”

- 自2016年起，京东物流为致敬并感谢一线员工的辛勤付出，特为快递员、分拣员、打包员、司机、客服、维修人员等各个岗位人员，设立了专属节日
- 2024年，京东物流开展了多样化一线员工日活动，涵盖了家属开放日、关怀慰问、座谈会、趣味运动会、游园会、快乐跑、美食街、歌唱比赛等一系列活动，为一线员工及其家属带来欢乐与温暖

“5·19
老员工日”

- 五年砺银，十年锻金。京东物流设立了“5·19老员工日”，取自“我要久”的谐音，以此致敬老员工，表达公司对老员工长期奉献的肯定与感激
- 在2024年“5·19老员工日”期间，公司全国各城市及地区组织了授勋和关怀活动，在北京、成都、宿迁三地举行了家庭开放日，北京总部还联动全国各省区组织了“云授勋”和618大促誓师活动，并邀请了退休员工及家属代表参与，借助“5·19老员工日”传承和发扬公司文化，打造老员工专属荣耀日

地方特色关怀
活动

- 在春节、中秋节、端午节等各类传统节日以及大促期间，各属地策划并组织丰富多样的员工关怀活动，为员工带来欢乐与温暖

一线环境改善

- 通过强化园区公共设施的维护，改善了一线员工的工作与生活环境，进一步提升了员工的幸福感和归属感

一线员工关怀机制



2024 年“4·28 一线员工日”活动现场



2024 年“5·19 老员工日”活动现场

京东物流全力构建既注重物质保障又强调人文关怀的工作环境，设立了员工救助基金、住房保障基金关怀与帮扶项目，为遇到困难的员工家庭提供援助，从各个层面给予其支持和激励，帮助员工实现安居乐业。

全方位关怀员工与家庭

案例

员工救助基金

京东物流响应并参与实施了京东集团2010年发起的“员工救助基金”，以缓解员工在突遭意外或疾病时的经济压力。2024年，京东物流员工救助基金共计投入超过2,500万元，帮助了363名员工度过困难。

对于完全丧失劳动能力或身故的员工，京东物流将承担其子女的学习和生活费用，直至大学毕业。

互助基金与安全基金

德邦物流推出了互助基金和安全基金两项政策，为员工提供经济支持和安全保障。

2024 年，京东物流员工救助基金共计投入超过

2,500 万元

帮助

363 名

员工度过困难

春节关怀活动

案例

为了深切感谢一线员工的辛勤付出，传递京东“家的温度”，京东物流在元旦及春节期间仅福利补贴（不含薪资）投入近**3亿元**，策划并实施一系列关怀活动，为留守工作地的员工，提供完善的福利与关怀。

全员京东家礼

为全体员工准备了一份精美的京东家礼，内含京东物流定制纪念品和节日祝福，以此表达公司对每位员工的感谢与关怀。

暖心礼包特别赠送

针对业绩突出、老员工、困难员工以及偏远地区的一线员工，额外准备了涵盖米面粮油等生活必需品的暖心礼包。

我在京东过大年

进一步升级了福利保障标准，为每位春节期间坚守一线的员工发放国家法定加班补贴以及“过大年现金红包”，并延续了“子女团聚补贴”福利，鼓励留守员工在保障安全的情况下，将子女接到工作地一同欢度春节，同时提供每位员工**3,500元**的团聚补贴。

除夕年夜饭活动

为除夕当天坚守岗位的员工组织年夜饭活动，各个工作区域均设置了年夜饭聚餐点，提供了丰富多样的美食，让员工在忙碌的工作之余，也能享受到节日的温馨与欢乐。

将子女接到工作地一同欢度春节，同时提供团聚补贴

3,500 元

京东物流在元旦及春节期间仅福利补贴（不含薪资）投入近

3 亿元

此外，京东物流全力平衡员工的工作与生活，建立了羽毛球协会、京东飞盘社等10余个职工兴趣社团或协会，组织和开展了足球赛、篮球赛、乒乓球赛和职工联谊活动等各类内外部文体项目，以激发员工的兴趣爱好和工作活力。



足球赛活动合照



羽毛球赛活动合照

专题

打造“老有所养”的福祉典范：
平凡岗位的尊严人生

京东物流坚持与所有一线员工签订劳动合同，并将“五险一金”升级为“六险一金”，覆盖养老、医疗、工伤等核心保障，且缴费基数与工资同步增长。除基础社保外，我们建立全周期保障体系，为一线员工提供通讯补贴、防寒防暑补贴、工龄补贴等多元化福利，并通过“师带徒”机制、“新锐之星”计划等员工培训及发展体系，助力员工职业晋升与高质量发展，赋能其实现长期价值，促进一线员工从“工薪尊严”到“退休无忧”。

2024年

参与仓储管理、分拣、拣配、打包、运输、配
送及客服等运营员工的员工薪酬福利开支

由 2023 年的人民币 **553** 亿元增加
11.2% 至 2024 年的人民币
615 亿元

为快递行业的用工保障与员工职业发展路径提供了全新样本

截至报告期末

京东物流已有

超过 **1,200** 名

快递员、分拣员、运输司机、防损员
多个岗位员工光荣退休

覆盖西藏、新疆、甘肃、广西、
贵州等全国

30 个省市

王益：

边疆司机的“养老梦”

新疆传站车队司机王益在京东
物流服务10年，退休后每月养
老金超3,000元，享受着宁静而
满足的退休生活。



退休员工王益

吴咸满：

从“五一劳动奖章”到安
心退休

2016年曾获得上海市五一劳
动奖章的吴咸满，在京东物流
工作15年后退休，不仅在老家
购置房产，更培养出10余名业
务骨干，其职业轨迹成为“蓝
领逆袭”的典范。



退休员工吴咸满

刘从江：

首批快递员享受退休生活

刘从江是江苏宿迁首位退休的
京东物流一线员工，他在京东
物流工作了15年。在退休当
天，同事、站长、片区经理等
20余人，为其举办了一场温馨
的退休仪式。对于退休生活，
刘从江充满了期待，计划带着
家人去全国各地旅游，享受悠
闲的退休时光。



刘从江退休仪式现场合照

2025 年 1 月，京东物流“快递员老有所养”项目入选国家邮政局主管的《快递》杂志公布的2024年中国快递行业十大事件，以实际行动推动了行业变革，为劳动者提供稳定就业与养老保障，重塑了物流行业的用工标准，更为中国新就业形态劳动者的权益保障提供了可复制的解决方案。

京东物流将坚持“先人后企”理念，强化养老保障体系建设，探索多元化增值福利方案，切实尊重与支持一线劳动者“老有所养”“病有所医”“伤有所赔”，全力为员工提供有尊严感、幸福感和成就感的工作环境。

陈海彦：

分拣工的“养老底气”

北京顺义分拣中心的首批分拣
工之一的陈海彦，来自黑龙江
鸡西，京东物流累计为他缴纳
15年以上的五险一金，退休后
陈海彦在北京每月领取退休金
5,390元，印证了京东物流对
基层岗位的长期承诺。



退休员工陈海彦

谈占国：

兰州市快递行业首位
光荣退休的快递员

2024年，兰州市快递行业首
次为快递员举办退休仪式，
谈占国作为京东物流兰州站
点首批快递员，成为甘肃省
民营物流企业第一位光荣
退休的快递员，并在仪式现
场为其颁发了光荣退休纪念
牌和荣誉证书。



谈占国退休仪式现场合照

守护健康安全 »

京东物流践行“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，制定了严格的操作规范，识别并消除安全隐患，提升员工安全意识与应对能力，全方位关注并守护员工职业健康与业务运营安全，为员工健康福祉提供坚实保障。

职业健康安全

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》等职业健康与安全相关标准和法规，落实适用于各运营主体的《[京东集团职业健康安全管理政策](#)》，在京东集团职业健康安全委员会指导下，在采购合同要求中引入职业健康安全标准和要求，开展职业健康安全风险和危害评估，依据实际情况明确优先行动。

为进一步提升健康与安全效能，京东物流设立了安全生产管理委员会，由首席执行官（CEO）担任委员会主任，总部事业部、运力平台及职能部门负责人为委员会成员，并下设安委会办公室作为委员会执行机构。安全生产管理委员会负责研究、部署、指导、协调各单位的安全生产工作，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并解决安全生产工作中的重大问题。此外，我们坚持“安全第一、平安运营”的管理理念，全面落实安全生产主体责任，开展风险分级管控和隐患排查治理，建立和维护良好的生产经营秩序，设立职业健康与安全管控目标，并参考内部相关制度及目标完成情况，实施科学合理的奖惩机制，持续强化员工安全意识和技能提升，有效促进了安全目标的实现。

京东物流不断推动职业健康安全管理认证工作，以营造安全工作环境。截至报告期末，京东物流已获取 ISO 45001 职业健康与安全管理体系认证。

京东物流为全体员工提供年度健康体检服务，并根据员工年龄与工作岗位划分，提供个性化体检套餐，帮助员工及时发现并应对潜在的健康隐患。此外，我们推出了EAP (Employee Assistance Program) 员工关怀项目，设立了内部线上专业心理咨询平台，同步开放线下心理咨询室，并聘请第三方专业心理咨询机构为员工提供专业的心理辅导服务，全方位呵护员工身心健康。



咨询模式从单一的“总部驻场咨询”升级为“即刻咨询 + 电话/视频咨询 + 驻场咨询”的灵活组合



使用页面实现了温馨化与清晰化升级



实现受益群体由总部职场人员拓展至多个职场

2024 年心理健康运营机制优化维度

仓储安全

京东物流推行安全生产双重预防机制，针对用电操作、高空作业、园区行车等不同类型的作业场景，制定了详细的安全管理规范和操作流程，并在作业区域开展风险识别和采取相应管控措施，以避免仓储运营中可能存在的消防安全、作业安全等风险事件发生，保障操作人员的安全。2024年，京东物流投入超百万元，对终端营业场所室外充电升级改造，并将持续增加投入，以实现标准化建设全覆盖。

为提高员工的安全意识与事故应急能力，京东物流实施了系统性的安全培训与实践活动，定期组织安全专项培训，以季度为周期开展全员参与的安全应急演练，并举办形式多样的安全文化教育活动，以理论与实践相结合的方式，为安全生产运营提供有力保障。



仓储安全管理机制



仓储安全意识和技能培养体系

运输安全

京东物流制定《运营车辆安全管理规范》及《终端安全管理规范》等制度文件，建立完善的交通运输风险识别和预防机制，深入剖析驾驶人行为、机动车状况、道路条件、环境因素及气候变化等多重安全风险，多举措守护快递员与司机安全。

安全行为规范

- 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
- 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

- 为所有快递员配备安全头盔、反光背心等个人防护装备，增强作业时的可见性和防护能力
- 为所有自购车辆安装了ADAS¹⁹智能驾驶辅助系统，进一步提升行车安全性
- 长途运输车辆安装轴温监测设备，大型长途车辆覆盖100%

安全意识与技能培养

- 每日行车前进行安全提示和事故案例宣贯，运输安全早会覆盖100%员工
- 开展防御性驾驶专项培训与认证，提升司机安全驾驶技能
- 定期举办运营安全月活动，通过每日安全小贴士、安全闯关学习、安全直播课以及安全表现评选等方式，提升快递从业人员的安全意识与知识。2024年，公司涉及运输岗位人员的运输安全培训覆盖率为100%

运输安全管理机制

为了进一步提升安全管理效能，京东物流针对全国范围快递站点，持续开展隐患排查治理，确保安全隐患百分百闭环。此外，公司借助地图平台技术，结合行驶数据和ADAS驾驶辅助系统，每日监控快递员行驶轨迹、速度以及是否存在超速、逆行等驾驶行为，关注系统发出的高风险报警信息，即时提醒与干预风险驾驶行为，有效降低安全事故的发生率。2024年，京东物流交通事故率为0.20，同比下降68%。

京东物流明确规范了安全事故的处理流程，当现场人员或事故责任人发现生产安全事故时，应立即上报事故责任单位负责人，并同步启动应急响应机制，迅速且有效地控制事态发展，将事故可能造成的伤害与损失降至最低。此外，公司依据事故的严重程度实施了分级管理，并针对不同级别的事故设立了严格的汇报时效规定，严禁出现迟瞒谎报等不合规行为。

2024年

京东物流交通事故率为

0.20

同比下降

68% ↓



¹⁹ ADAS 全称为 Advanced Driver Assistance System，即智能驾驶辅助系统。

创造极致体验 »

京东物流通过多元服务、服务质量提升、客户响应优化，全面构建高效、可靠的供应链解决方案及物流服务体系。我们以高效运输、产品安全为核心，持续提升服务质量和运营效率；通过客户服务管理、满意度提升，打造极致的客户体验。

多元服务

京东物流始终秉持“客户为先”的服务理念，致力于为不同行业、不同需求的客户提供全链路、全流程、多元化的供应链解决方案及物流服务解决方案。我们深度洞察行业趋势和客户痛点，面对不同场景，打造覆盖多个行业及品类的定制化服务，并与众多平台展开深度合作，构建起开放共赢的物流生态圈，以多元化的服务模式有针对性地满足客户需求。

面向丰富场景的服务

京东物流以客户需求为中心，提供覆盖全场景的物流服务，满足从日常快递到特殊商品的多样化需求。通过技术创新和精细化运营，我们构建了涵盖仓配服务、快递快运服务、大件服务、冷链服务、跨境服务等多场景的物流服务体系，为客户提供高效可靠的多元服务。

京东物流为客户提供供应链管理服务，通过长期积累的行业洞察和服务能力，满足不同行业客户的需求，有效帮助客户优化库存管理、高效分配内部资源、减少运营成本，综合实现降本增效。

仓配服务

面向企业客户的综合性、一体化及可定制的仓配服务

快递快运服务

向企业及个人客户提供安全可靠、时效领先、专业贴心的快递及快运服务，以及在此基础上的多种增值服务

大件服务

面向企业及个人客户的一站式大件仓储、运输、配送及安装服务

冷链服务

全流程、全场景的F2B2C一站式冷链服务平台，实现对商家与消费终端的安心交付

跨境服务

京东物流帮助中国制造通向全球，全球商品进入中国。同时，为商家提供一站式跨境供应链服务

■ 消费品行业

京东物流提供面向快消行业的多渠道多场景的一体化供应链服务，包括线上多渠道仓配一体、线下多场景配送、BC同仓等基础物流解决方案，以及匹配物流效率最大化的仓网布局规划、库存规划、供应链数字化，帮助快消品客户提升供应链效率和服务品质，助力商家降本增效，提升消费者体验。

打造仓配一体解决方案，助力某食品企业产业升级

案例

某食品企业在2023年转型新媒体电商后遭遇多电商平台经营的物流履约难题，该企业位于贵州，属于典型的喀斯特地貌，受制于地形和基础设施条件，面临库存分散、损耗高、运输成本高的难题。京东物流深入了解客户痛点后，为企业定制全链路的仓配一体解决方案，通过创新应用“产地直连电商仓+多平台全渠道一盘货管理+弹性产能调配+智能打包”的组合模式，仓内运营效率大幅提升，解决订单波峰波谷难题。与此同时，通过优化出库流程及提升运输效率，该企业的产品在出省之前的物流运输距离，从原往返200多公里降至20多公里，极大提升了物流效率，帮助该企业在维持利润不变的情况下，物流成本大幅下降，助力产品市场渗透率快速提升。目前，该企业店铺评分从3.7稳步上升至5分，曝光量、复购率明显提升，单品年销售额突破8,000万元。

■ 3C 行业

京东物流运用自身智能供应链能力，提供一体化供应链场景下的标准解决方案服务，通过标准化服务+行业增值服务灵活组合，为商家提供从工厂、总仓、分仓、门店到终端消费者的端到端全链条、B2B及B2C仓运配逆一体化服务，包括线上线下一盘货库存共享服务等。我们通过精细化系统管理实现库存管控，帮助商家提高供应链效率，降低资金占用与运营成本。

专项保障某 3C 企业首批系列新品最快到家

案例

某3C企业新机迎来发货日，为全力保障消费者的首发收货体验，京东物流充分发挥一体化供应链优势，依托于覆盖全国的仓储网络资源，将新品分别放置于全国的各大区域核心仓，通过缩减搬运距离和搬运次数，确保北京、上海、广州等全国各地消费者最快在首发当日上午收到商品。此次保障不仅覆盖京东自营渠道，还支持该3C企业产品线上、线下多渠道新品发售，进一步验证了京东物流对重磅新品首发的物流保障能力。



京东物流专项保障某 3C 企业首批系列新品最快到家

■ 大家居行业

京东物流凭借专业的自营团队，为家具企业定制物流解决方案，从工程单到门店，从门店到消费者，为品牌方解决多工厂运输，目的城市仓集货齐套的问题，根据用户需求提供集干支+仓储+送装的一体化服务。

赋能家居行业，送装一体服务提升客户体验

案例

京东物流为家居企业提供“送装一体”服务，确保大件家居商品的高效配送和安装。我们还提供逆向物流服务，帮助客户快速处理退换货需求，进一步提升运营效率。京东物流还通过“京品八项”服务标准，确保配装工程师在安装过程中细致入微，尤其是在门缝、合页、滑轨、缝隙等细节部分，安装完成并按要求反复检查后，才会请消费者验收，凭借时效精准、安全经济、售后无忧的特点，真正做到让消费者安心下单、放心收货。

■ 服饰行业

京东物流深耕服饰行业的供应链挑战和问题，制定行业化的解决方案。我们致力于解决商家在供应链全链路的痛点承接，提供快捷的入仓方案、标准化库内运营、高效率生产出库、庞大的仓网布局、专业的运输团队、优质的售后保障等服务，真正从商家痛点出发，打造贴合行业、贴近市场、服务客户的标准行业解决方案。

服饰专仓“增值加工+代发”模式助力客户降本增效

案例

京东物流已在广州、深圳、嘉兴、湖州、常熟、武汉、株洲等多个产业带3公里内布局产地仓，满足电商客户多地产业带扩张需求，打造“越库+增值加工+代发”模式，从电商服饰客户的供应链需求出发，针对“以销定采”与“快进快出”的特性需求，提供了正逆向增值一体化服务。通过越库能力和多样化的增值服务，实现了当日入当日出的时效要求，助力商家快速周转，趋于零库存，有效降低商家库存压力和成本。在增值服务方面，京东物流为服饰行业首次提供仓内质检、车唛、挂吊牌、印花、熨烫等多项半加工增值服务，为商家降低运营成本。京东物流2024年投入运营的广东新塘服饰行业专仓，已服务产业带多个商家，助力服饰产业带商家物流降本增效。



服饰专仓半加工增值服务

■ 家电行业

京东物流结合仓产品服务升级及价格优化、全链路数字化监控，多批次柔性生产能力，全渠道一盘货管理、便捷性金融服务等，打造小家电一体化解决方案。商家将货物自送到就近TC或京仓后，京东物流通过合理全国库存分仓铺货和专业的库内操作提供波峰波谷大促保障、24小时极速发货订单履约保障和一站式全流程供应链专业服务保障。

线上线下一盘货、仓配一体解决方案，助力家电商品高效履约

案例

京东物流为某家电企业提供“一盘货”服务模式，将线上外平台店铺订单共享京东POP店铺库存，实现库存一体化管理，同时，通过优化仓储布局，对库存商品灵活调拨，该家电企业从“一仓发全国”升级为“10仓发全国”，物流周转率提升21.6%，平均时效缩短1.5天，实现降本增效。

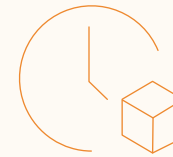
此外，京东物流还提供暂存管理服务，夏季将电暖器等产品暂存仓库，冬季将电风扇等产品暂存仓库，实现淡季时可降低库存成本，旺季时可快速出库响应销售。针对家电产业线上销售易产生退换货和维修售后的情况，京东物流通过京东云仓为该家电企业全国售后产品提供6,000平方米仓储中心，对5万个大中小家电维修零配件SKU进行分类管理，有效帮助该家电企业提升退换货时效，降低破损率，改善用户体验。

物流周转率提升

21.6%

平均时效缩短

1.5天



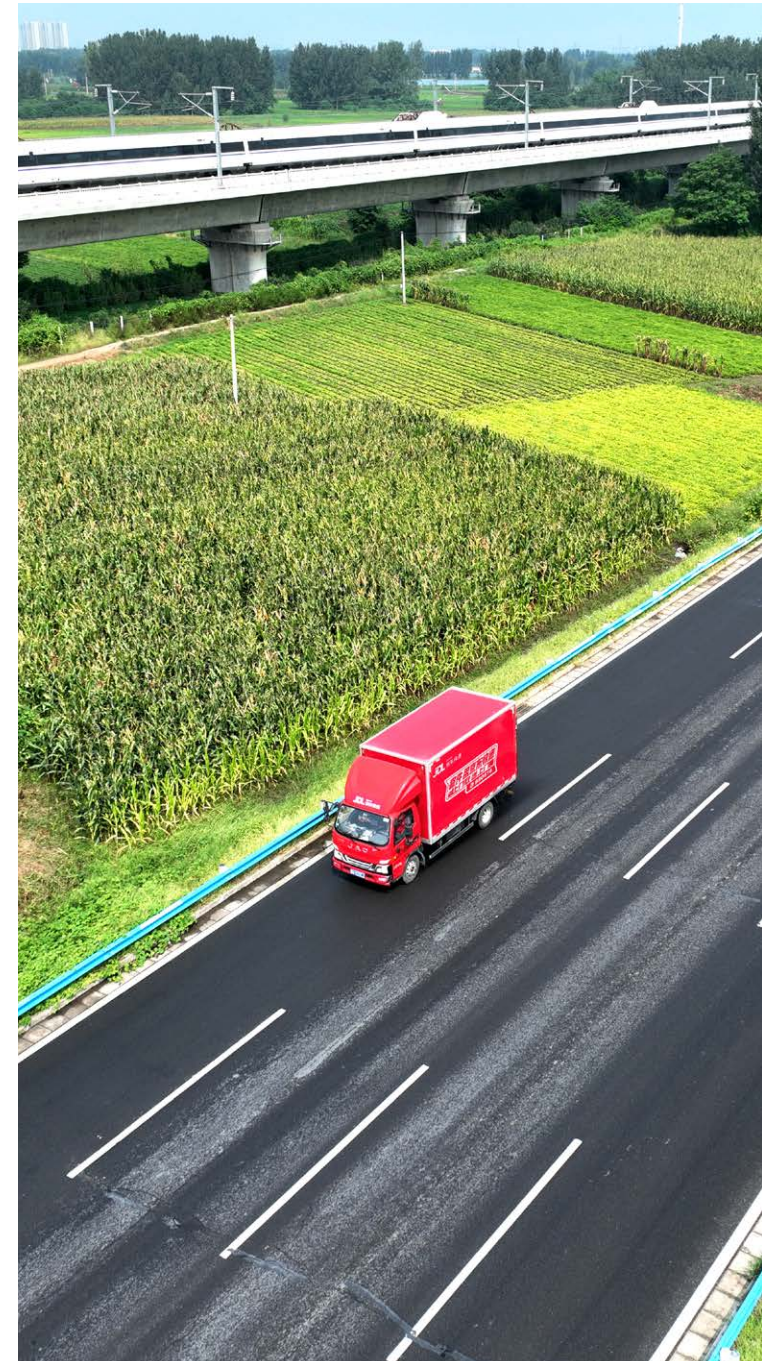
■ 汽车行业

京东物流以客户为中心，充分发挥自身大数据、智能预测等数字化服务能力，为汽车行业客户提供自动化、数字化、智能化的物流解决方案。我们持续深化与汽车头部企业的合作，提供汽车售后备件的供应链管理，实现库存水平、服务满足率、配送效率和运营成本的整体最优，助力汽车行业客户供应链自动化、数字化转型，共同打造柔性、高效敏捷的精益物流。

升级零部件物流服务，打造汽车供应链示范

案例

京东物流与某汽车公司深化战略合作，提供配件代运营、入场物流、厂区物流、KD物流等一体化供应链服务。通过智能仓储和自动化设备，该汽车公司的物流效率显著提升，成本降低，订单履约时效缩短。其中，入场物流确保该公司采购的原料和零部件在精确时间点送达生产基地，厂区物流优化原材料和零部件在库房、工厂、装配车间之间的运输调度，KD物流则通过半成品或零部件先运输再组装的方式降低出口物流成本。这一合作不仅提升了该汽车公司的运营效率，还为汽车行业的供应链升级提供了示范。



■ 生鲜行业

京东物流致力于为客户提供从原产地、生产加工源头到末端消费者的全环节一站式供应链服务，通过物流覆盖全国的冷链仓运配网络，为客户提供优质的基础物流保障。我们通过大数据驱动和科技赋能，建立食品供应链的全程溯源及可视化体系，并通过自动化设备、仓网规划、智能预测的应用，助力客户数智化转型，和客户共同打造可追溯、智能、敏捷的供应链。

助力各地生鲜水果产地直发

2024年1月，京东物流深入丹东草莓核心产区，下沉至周边十余个乡镇设立百余个揽收点和数千平临时分拣中心，配备专属分拣设备及冷链运输车辆，确保草莓当天采摘、当天发出。通过全程冷链运输和直发线路，丹东草莓最快次日可达哈尔滨、沈阳、北京等城市，全国近300个城市实现隔日达。此外，京东快递为草莓定制专用包装箱，并在丹东分拣中心配备棉被，确保运输温度保持在5℃左右，更好地保障丹东草莓运输中处于最适宜的温度，有效“锁鲜”。

2024年4月，京东物流在茂名荔枝产区设置超3,000个揽收点，上万名快递小哥走进荔科技园，村民们摘下荔枝、走出果园就能马上打包寄快递。通过前置揽收、产地直发、全程冷链等措施，荔枝最快次晨可达广州、深圳等城市，全国核心城市48小时内新鲜送达。

2024年5月，京东物流深入大连樱桃主产区，投入1,500名专揽小哥和5,000平临时分拣场，京东快递还新增了从产地直发至北京、天津、苏州的冷链线路，引入了大连周水子机场、沈阳桃仙机场、北京大兴机场、大连北站的樱桃航线，通过铁陆空多式联运，实现全国大部分省份核心城市次日达，最快次晨达。同时，京东快递联合文旅资源，举办樱桃主题促销活动，助力大连樱桃品牌发展和乡村振兴。

京东物流在茂名荔枝产区设置揽收点

超 3,000 ↑



京东快递小哥在樱桃园揽收

冷链护航，美味直达：助力某烧麦品牌走向全国

2024年9月，京东物流与内蒙古某烧麦品牌达成深度合作，为其提供全程冷链仓配一体服务，助力百年手芝走向全国。在仓储环节，京东物流已在全国建立了覆盖冷冻、冷藏、恒温三个温区的冷链仓，在硬件设施建设的基础上，京东物流还打造了冷链物流智能温度监控平台，能对生鲜商品在仓配运各环节的温度、速度、时效等进行全面的实时监管，有效降低了生鲜产品的损耗，实现“0断链”“0腐损”，保证生鲜食品安全。借助京东物流的高效配送，这份美味从内蒙古传递到了更广阔的天地，让更多消费者得以品尝独特的草原美食。

案例

开通全货机专线助力宁夏牛羊肉运输

案例

2024年1月，京东物流开通宁夏牛羊肉全货机专线，从银川直飞北京、上海、杭州等城市，实现次日达甚至次晨达，助力宁夏牛羊肉“一夜下江南”。通过航空物流网络和冷链运输，宁夏牛羊肉的物流效率显著提升，运输成本大幅降低。全货机每周飞6班，可运送超百吨新鲜牛羊肉，助力宁夏特色产业走向全国市场，推动区域经济发展。从牧场到餐桌，从源头产地到天南海北，京东物流将不断迭代物流能力与资源，为天南海北的生鲜特产走出产地、走向全国，提供一条高效、稳定、安全的物流通道。



京东物流开通全货机专线

平台合作

京东物流持续深化平台合作，以一体化供应链优势推动电商生态的繁荣发展。京东物流与各大新消费品牌、媒体平台、直播电商及线上消费品牌展开深度合作，助力平台在日常运营、直播期间及大促期间实现高效履约，满足不同场景下的物流需求。

京东物流为新消费品牌及线上媒体平台提供物流保障服务，以专业的服务能力和灵活的资源配置，助力平台在日常运营中实现降本增效。

京东物流与中国新消费品牌夯实全球合作

案例

2024年，京东物流与具有全球影响力的中国新消费品牌持续夯实全球合作，为其提供覆盖澳大利亚、马来西亚全境门店的仓储、送店服务，保障其货物高效流通运转。

京东物流自2022年开始与该品牌展开合作，不仅为其澳大利亚门店提供仓内存储与生产，还为其提供到店的物流配送服务。该品牌门店一般布局在商场、步行街等繁华商业区，为了不影响消费者的购物体验，这些区域往往对货物运输、装卸有着特殊要求，到店送货的时间往往在商场打烊之后。高品质的一体化供应链物流服务成为双方合作持续推进的加速器，京东物流进一步为其提供马来西亚全境门店的仓储及配送服务，为其在全球市场的拓展提供了有力支持。

京东物流与淘宝天猫平台合作开启电商物流服务新篇章

案例

2024年京东物流与淘宝天猫平台达成合作，全面接入电商平台，平台商家将能够选择京东物流作为服务商，消费者可享受送货上门、按需揽派等优质服务，显著提升了购物体验。此次接入平台后，京东物流已基本服务了中国主流电商平台，并将持续为商家提供时效领先、安全可靠、服务周到的快递产品。

京东物流与多家电商平台建立长期合作

案例

京东物流与多家电商平台建立长期合作，为其提供高品质的日常仓配一体服务。通过智能仓储布局和高效配送网络，京东物流确保多家电商平台订单的快速履约，提升消费者满意度。此外，京东物流入驻某在线寄件平台，为商家提供一键发货、上门揽收的便捷服务，并通过售前售后专线实现“基础咨询1小时内快速回复、延误订单24小时优先处理、丢损订单72小时理赔”的极速响应，全面提升平台日常运营效率。

基础咨询1小时内快速回复、延误订单24

小时优先处理、丢损订单72小时理赔

针对直播电商平台订单瞬时变化大、突发性强的特点，京东物流提供弹性供应链解决方案，通过仓储、运力、人力的灵活调配，确保直播期间订单的高效处理。我们以丰富的直播电商服务经验，助力直播机构实现高效商品运输。

直播电商平台的弹性供应链守护

案例

京东物流与头部直播电商平台达成合作，京东物流成都仓投入运营后，西南地区消费者可享受当日发货、24小时送达的物流服务。针对直播订单的瞬时变化，京东物流提供仓储弹性调配、运力资源优化和人力高效调度服务。我们可在分钟级时间内实现百人以上的快速到岗，有效应对直播期间的订单波峰，为直播电商平台提供高效、稳定的物流保障。

在大促期间，京东物流为线上消费平台提供全方位的物流保障服务。我们通过智能新基建、多种运力资源、时效升级等举措，确保大促期间订单的高效履约，助力平台商家平稳运营。

助力消费平台大促活动，提供高效物流服务

案例

2024年，京东物流基于自身一体化供应链解决方案与覆盖全国的高效物流配送网络，与多个电商平台达成深度合作。针对6.18、11.11及年货节等大促期间的即时性订单高峰，公司提供覆盖园区、仓储、分拣、运输、配送等供应链各环节的技术产品及解决方案，提前储备运力资源与制定运营规划，设立优先揽收、优先中转及优先派送等快速通道，并为其设置赔付兜底措施、售前与售后专线以及组建独立客服团队，为平台和商家平稳履约保驾护航，实现了高效的物流配送和优质的消费者体验。

服务质量

京东物流致力于提供高质量服务，秉持对高效安全的坚定承诺，持续提升服务保障能力。我们通过优化运输速度与时效、确保产品的完整性与安全性，全方位提升服务品质与客户体验，力求为客户提供更加满意和安心的服务。截至报告期末，京东物流已获取ISO 9001质量管理体系认证。

打造高效运输

京东物流持续构建覆盖公路、铁路、航空等多种运输方式的综合运输网络，凭借丰富的运输线路和充足的自营运输车辆，持续为客户提供高效的运输服务能力。



公路

自营运输车辆

超过 **50,000** 辆



铁路

通过合作方式覆盖的铁路路线

超过 **600** 条



航空

常态化运营的自有全货机

9 架

通过合作方式覆盖的航空货运航线

超过 **2,000** 条

京东物流运输能力

京东物流通过创新运输模式，持续提升运输效率与时效，为客户提供更快速、更灵活的物流服务。我们以“云仓达”同城半日达、直通分拣模式、数智化运输履约决策平台等创新举措，优化运输链路，降低物流成本，打造更高效的物流运输，提升服务质量。

“云仓达”助力经销商实现同城半日达

案例

京东物流推出“云仓达”服务，为经销商提供同城非即时需求订单的半日达履约方案。通过开放末端站点的配送能力，经销商可将商品送往离消费者最近的快递站点，由京东快递小哥送货上门，将传统快递的72小时时效压缩至12小时。某家居用品有限公司接入“云仓达”后，实现了同城订单的半日达，物流成本降低30%-40%，并成功拓展电商销售渠道，销量快速增长。这一模式有效填补了即时配送与传统快递之间的服务空白，提供了高效、低成本的高质量服务。



京东物流推出“云仓达”服务

“直通分拣”模式，更快更省

案例

2024年4月，京东快递首次推出“直通分拣”模式，允许商家将打包好的商品直接送至分拣中心，或由京东快递派专车接货，打破传统揽收流程的时间限制，快递时效更快、物流费用更低。浙江绍兴的某珍珠零售商通过该模式，将商品直接送至义乌亚一分拣中心，显著缩短了运输时间，降低了物流成本。



京东快递推出“直通分拣”模式

护航产品安全

京东物流通过严密包装、送装一体服务等多维度举措，确保产品在运输和配送过程中的完整性与安全性。我们以定制化的包装方案和全链路服务能力，显著降低产品破损率，提升客户满意度。

助力健身器材破损率降低

案例

京东物流与某健身器材头部品牌展开深度合作，通过“仓配一体”模式优化物流路径，减少商品搬运次数和运输里程，显著降低二次损耗和破损率。大件健身器材统一入仓至京东物流杭州大件平台仓，库存调拨更加灵活高效，供应链响应速度大幅提升。此外，京东物流提供“送、装、拆、收”一体化增值服务，解决了大件商品配送的“最后一公里”痛点，送装一体率达到99%，破损率降低70%，周转率提升30%。



京东物流助力健身器材破损率降低

客户体验

京东物流始终将客户体验置于核心位置，通过客户服务管理、客诉管理、客户满意度提升等多维度举措，打造极致的服务体验。我们以智能化的客户服务系统和高效的客诉处理机制为基础，确保客户问题快速响应、高效解决。同时，通过持续优化服务流程和提升服务质量，京东物流不断提升客户满意度，为客户创造更大的价值。

客户服务管理

京东物流始终秉持“客户为先”的核心价值观，致力于打造京东客服品牌，以专业、温暖、创造惊喜的服务理念全面提升客户体验。我们全方位整合客服资源，塑造阳光灿烂、真诚可靠、暖心用心的客服形象，并通过文化升级，在公司范围内推行全员客服机制，确保高效、短链解决客户问题。

2024年，我们进一步升级服务理念，提出“客户问题到我为止”，旨在以更优质的服务赢得客户信赖，引领行业服务标准，开启客户体验新篇章。



服务渠道—全时畅通

- 开拓7*24H服务受理能力，将热线与客户端自助受理服务相结合为客户打造服务新渠道，保障全时段服务覆盖能力
- 服务渠道拓展延伸，2024年在原有传统电话、在线、商家工作台等服务渠道之外，增加微信公众号、京麦平台、京东商城APP等服务渠道，同时打通企业微信服务通道，塑造极致丝滑的服务体验



服务团队—专业高效

- 打造“超级客服”品牌文化，提升人员结构化思维能力和项目管理能力，不断提升客服团队的专业素养
- 开展赋能培训，为客服团队提供业务能力培训课程，开设《超级客服必修课》《理赔谈判专业力提升方案》《专项客服成长课堂》等课程，并进行抽检考核



服务体系—AI 数智化

- 持续以《JDL用户体验指南》为指引，围绕客户的重点关注事项明确服务方向与发展目标，以满足客户需求作为唯一标准，在低价的基础上输出高品质服务
- 搭建异常天气多模态信息透传体系，通过动态推送预警信息及实况影像数据，降低用户等待焦虑指数，时效类客诉下降72%。物流长途运输动态感知方案，基于实时定位数据与路径规划算法，部署多节点信息播报机制，时效类客诉下降23%
- 深耕智能数字人核心能力建设，引入京东自有大模型能力提升数字人上限，加速推进关键业务场景应用落地。2024年，数字人业务量覆盖率提升60%，在催揽派、催发货等重要业务场景中，数字人分流效率较传统在线机器人提升10%，充分彰显数字人技术在客服领域的创新价值与科技前沿性



服务标准—对接国际水平

- 在通过COPC顾客体验标准认证的基础上，2024年，我们继续深化服务标准，内部招募18名专家顾问，开发20门课程，163位基层管理人员参与赋能，持续完善COPC顾客体验标准体系的内化沉淀

开发课程

20 门



服务拓展—国际化拓新

- 助力业务出海，升级国际客户售后保障体系，完成对全球客户售后多语言，全渠道服务能力梳理，建设适配国际物流客户场景化的服务解决方案

客诉管理

京东物流2024年持续优化客户投诉机制，着力保障客服、运营高效协同处理客户投诉，建立完善客户投诉及意见反馈的快速响应机制。

京东物流为客户提供包括在线客服、电话投诉、小程序投诉、网页投诉、社交媒体投诉和营业网点投诉等多种投诉渠道，便于客户及时反馈问题和建议。2024年，京东物流在中国拥有3个呼叫中心和7个投诉处理中心，近8,000名客服人员每天人工受理约27.3万业务量，自助受理约24万业务量。此外，京东物流开通社交媒体投诉渠道，每天分别介入处理300+条社交媒体有效投诉消息。

优化服务流程

改进处理流程，由原来的“4422”机制缩短至“442”机制，分为终端路径与条线路径，找关键环节的关键人，缩短升级链路，加速至少2工作小时解决时效

提升响应能力

响应时间要求和反馈方式进行更新，确保更快速和透明的投诉处理过程

机制迭代升级

由从集中高风险客诉中被动发现问题转变为主动挖掘隐形风险及问题，新增客诉发声机制，客服团队每周向运营发声并跟进改善结果，从源头降低客诉的产生

2024 年客户投诉机制新增内容



通过建立有效的管理机制，京东物流客户投诉响应率、解决率等指标得到持续改善，2024年共收到客户投诉²⁰126,087件，投诉回复率100%，客户投诉解决率98.5%，投诉处理满意度98.4%。

2024年

客户投诉回复率

100%

客户投诉解决率

98.5%

投诉处理满意度

98.4%

客户满意度

京东物流积极开展客户满意度调查，主动了解客户需求和评价，并针对客户的反馈不断优化和提升服务，致力于为客户提供有速度有温度的服务。2024年，我们从商家和客户层面两方面同时入手，持续优化客户满意度调研，调研范围覆盖国内31个省区，调研样本量在2023年基础上大幅增加近70%，年度总回收样本数量达13.5万。我们通过大规模、高覆盖的满意度调研，深度挖掘京东物流产品和服务的优势与短板，制定更具针对性的问题解决方案。

在国家邮政局发布的2024年第三季度快递服务满意度调查中，京东快递再次以高分位居

第一阵营

服务满意度持续领跑行业

针对客户满意度调研结果的解决方案

商家支持

- 支持商家对运输中的单据进行实时催派，实现一键触达终端，极大缩短沟通成本
- 为商家提供在途单量、逆向在途单量、履约时效等可视化看板，帮助商家更全面、直观地掌握运营数据，为商家的决策提供有力的数据支撑

客户服务升级

- 优化快递小哥在揽收前和派送中的位置与距离的实时定位，使其更加精准，让客户能更清晰地了解包裹动态
- 在京东物流APP、微信小程序等页面增设“给小哥发消息”功能，客户可快速与快递员进行实时在线沟通，让沟通更加便捷高效

²⁰ 对产品及服务的投诉数据来自国家邮政局，2024 年进一步扩大投诉统计范围，统计口径与渠道覆盖范围进一步扩大。

专题

开放协同， 赋能行业降本增效

京东物流积极与各行业领域企业展开深度合作，通过技术共享、资源整合、协同创新，赋能零售、汽车、房产等多个行业，我们以开放的态度与合作伙伴共创价值，助力客户实现降本增效和业务增长。



零售行业：供应链效率提升

零售行业对供应链的高效运作有着极高的需求。京东物流通过一体化供应链解决方案，帮助零售企业优化仓储、配送等环节，显著提升履约效率并降低成本，为零售行业的供应链升级树立了标杆。

京东物流与某零售品牌共创供应链新篇章

案例

京东物流与某零售品牌深化合作，通过一体化供应链解决方案优化其供应链管理。合作一年内，该零售品牌的履约率超98%，发货差异率下降16%，日最高出货量提升超2倍。2024年，京东物流在重庆、武汉等地开仓，并建设湖南总仓自动化系统，进一步降低成本、提升效率。这一合作不仅助力该零售品牌实现渠道扩张和生意增长目标，还为零售行业的供应链升级树立了标杆。

汽车行业：数智化转型与高质量发展

汽车行业正经历从传统制造向智能化、电动化转型的关键阶段。京东物流通过一体化供应链解决方案，为汽车企业提供从仓储到配送的全流程服务，助力其提升供应链效率和抗风险能力，推动行业高质量发展。

助力汽车行业高质量发展

案例

京东物流在中国电动汽车百人会论坛上展示了一体化供应链解决方案，赋能汽车行业数智化转型升级。通过供应链规划计划、仓配一体、数字化自动化等服务，京东物流帮助车企提升供应链效率和抗风险能力。例如，京东物流为汽车客户提供高密度储存货到人系统、自动导引车等技术产品，显著降低了物流成本，推动了汽车行业的高质量发展。

房产与物流：跨界协同创造多元价值

房产与物流的跨界合作正在为两个行业注入新的活力。京东物流通过与房产平台的深度合作，探索“房产平台+快递物流”的服务新生态，为用户提供更便捷的物流服务，同时通过联合营销活动扩大合作影响力。

京东物流携手房产信息服务平台打造服务新生态

案例

京东物流与房产信息服务平台达成合作，探索“房产平台+快递物流”的服务新生态。京东物流为房产信息服务平台用户提供专属快递服务优惠，满足房产场景下的物流需求。同时，双方通过联合营销活动扩大合作影响力，为用户创造多元价值。这一跨界合作为房产与物流领域的协同发展注入了新活力。

工业制造：智能仓储与供应链优化

工业制造行业对供应链的稳定性和效率有着极高的要求。京东物流通过智能仓储建设和一体化供应链服务，帮助制造企业降低库存水位、提升订单满足率，推动其供应链的数字化升级。

京东物流与某工业制造集团达成战略合作

案例

京东物流与某工业制造集团在备件一体化供应链、智能仓储建设等领域展开深度合作。通过供应链规划、仓配一体、数字化能力，京东物流帮助该工业制造集团降低库存水位、提升订单满足率。未来，双方将探索西北一体化供应链试点，并推动其全国供应链网络规划，进一步提升数字化水平和物流效率。

物流行业标准建设与交流

作为国内领先的技术驱动的供应链解决方案及物流服务商，京东物流积极参与国家和行业层面的物流标准制定工作，推动物流行业的标准化进程。我们与行业协会、科研机构合作，在智能仓储、无人配送、绿色物流等领域提出了多项技术标准和管理规范，助力行业建设。

牵头制定“物流配送地图”产品标准规范和生产技术规范

案例

2024年12月，京东物流在北京主办了物流配送地图行业标准制定启动会，牵头制定“物流配送地图”产品标准规范和生产技术规范，填补了行业空白。地图信息的标准化为物流数据的整合与分析以及智能路由、仓储机器人、无人配送车、无人机等应用奠定了基础，提升了物流管理的精细化水平，为决策提供可靠的数据支持，优化仓储和运输路径，支持物流行业降本增效。



物流配送地图行业标准制定启动会现场

金融租赁行业：定制化服务助力高效运营

京东物流通过定制化的一体化光伏供应链解决方案，为金融租赁企业提供从仓储到配送的全流程服务，助力其实现高效运营与成本优化。

京东物流与某金融租赁公司开展首个光伏组件仓配合作项目

案例

2024年4月，京东物流携手某金融租赁公司开展光伏业务提供一体化光伏供应链仓配服务。公司为该金融租赁公司打造了专属的光伏行业解决方案，提供仓配、质检、齐套管理及系统支持等一体化供应链服务，单仓面积可达9,000~10,000平方米，运输范围覆盖周边500公里。目前，双方合作已覆盖全国8省9仓，累计服务乡村家庭超17万个。

京东物流积极参与行业峰会论坛等活动，通过行业交流会议、技术研讨会等形式，与同行分享经验、探讨创新，持续提升整体服务水平，携手各方推动物流行业的智能化与可持续发展。

亮相 2024 产业链供应链数字经济大会

案例

在2024年10月举办的产业链供应链数字经济大会上，京东物流凭借在运营数字化和决策智能化等领域的持续技术探索，基于数智时空平台“与图”打造“基于多源异构大数据驱动下的供应链市场动态感知与决策应用”案例，成功入选《2024产业链供应链数字经济创新应用案例集》并获评十大杰出案例，展示了京东物流在地图技术、数据管理与应用方面的领先能力，为行业数智化转型提供了标杆案例。



2024 产业链供应链数字经济大会现场

深耕社会福祉 »

京东物流通过布局产地智能供应链中心和产地产业带，推动城乡重点区域的产业集聚发展，多举措助力公益事业，提高应急保障与民生供应的效率和准确性，全方位改善民生福祉。

乡村振兴

京东物流借助遍布全国的基础设施和智能物流技术，构建覆盖县、乡、村三级智能物流网络，有效促进乡村产业链与供应链的畅通与高效率运行，推动了乡村经济的发展和民生改善。

畅通乡村物流网络



面向重点城市及县镇布局物流新基建，与农产品产业带深度绑定，前置仓储至产地，有效提升县乡村三级物流触达能力和服务时效，实现农产品上行的“最先一公里”与物流配送的“最后一公里”

助力产销一体化发展



从点、线、面三个维度，因地制宜地打造了产地产业带和智能供应链中心，并通过京东集团平台流量扶持，打通“农产品上行”通道

提供驻村特色服务



在全国多个偏远乡镇开设“服务站”，服务站依托村镇驻点模式，提升了村镇快递服务质量和配送时效。在特色农产品丰收季节，京东物流在全国绝大多数农产品产地及产业带预先设置了揽收点，有效缩短了农产品的在途时间，以保障农产品的新鲜度和品质

乡村振兴战略

发布乡村产业一体化供应链方案，推动农村消费升级与数字农业发展

案例

2024年，在海口举行的全球物流技术大会上，京东物流展示了自身依托数字农业和物流优势打造的乡村产业一体化供应链方案，旨在通过完善农村物流体系，促进农村消费，推进乡村振兴。

针对乡村产业供应链面临的多重挑战，京东物流提出了从顶层规划到县域流通、智能物流的乡村产业一体化供应链方案，因地制宜地打造了京东农场、产地产业带和智能供应链基地三套方案，以满足不同县域、不同产业对乡村振兴的需求。



京东快递小哥连续 4 年在查干湖渔场驻点揽收鲜鱼

成为“放心助农物流伙伴”，助力西湖龙井茶农

案例

2024年，京东物流与翁家山村达成合作，成为其“放心助农物流伙伴”，助力当地茶农将高品质龙井茶快速且安全地送达全国消费者手中。此外，京东物流在浙江核心春茶产区建立了产地直发模式，设立了50余个临时揽收站点，投入了150余位快递员，并通过全货机直发、散航以及高铁资源相结合的方式，实现了多式联运的资源加持，在包裹收货时效上，实现江浙沪地区最快次日晨达，全国其他地区核心城市的茶客也能在次日收货，助力茶农产业增收和茶叶快速流通。

除便捷高效的物流服务外，京东物流为当地茶农提供了一系列优惠政策和贴心服务，提供茶叶专属包材，以及上门打包、揽收、装车等一条龙服务，极大地减轻了茶农们在忙碌产季中的负担，助力乡村农产品上行。



茶叶揽收站点

深耕乡村市场，快递到村过大年

案例

2020年，京东物流设立丽水营业部，提供每天送货上门及上门取件服务，极大程度方便了村民的寄递需求，不断拓展“快递下乡”的服务范围。为方便村民们将家乡特产“走出去”，京东物流在浙江丽水仙渡乡市集设立了揽收点，为游客提供随买随寄的便捷服务，促进了乡村经济发展。

近年来，京东物流不断拓展“快递下乡”的服务范围，2024年进一步畅通了乡村物流通道，加速了乡村好物的出山进程。年货节期间，京东物流还在全国多地偏远乡镇开设“乡村服务站”，通过村镇驻点模式，提高村镇的快递服务质量和配送时效，改变了以往农村地区揽收、派送“上门难”的情况。



乡村市集快递服务

“烟台樱桃 京东鲜到”，助力产业升级与乡村振兴

案例

“烟台樱桃 京东鲜到”2024年烟台大樱桃电商节启动仪式在山东省烟台市举行。随着电商节的启动，满载着烟台大樱桃的京东物流生鲜寄递专车正式发车，从果园采摘到物流配送，京东物流通过覆盖全国的物流网络与送货上门的服务标准，实现了从果园采摘到物流配送的无缝衔接，助力烟台樱桃一路“鲜”到家，促进了烟台樱桃产业的转型升级，并带动当地乡村经济的繁荣发展。

此外，京东物流还在丹东草莓、茂名荔枝、大连樱桃等产区深入布局，设立揽收点和临时分拣中心，通过产地直采+冷链专线+精准配送等措施，保证水果新鲜快速送达消费者手中，助力地方特色农产品走向全国，推动乡村振兴与产业升级。



“烟台樱桃 京东鲜到”启动仪式

此外，京东物流携手百大品牌在全国发起“我给乡村送年货”活动，凭借自身覆盖全国所有县乡的寄递范围，将年货准时送达全国1万多乡镇，让更多乡亲感受到节日的温暖与关怀，为乡村增添浓厚的年味。

助力“我给乡村送年货”活动，跨越千里的温暖传递

案例

江苏宿迁光明村，送达10吨年货好礼

在“我给乡村送年货”活动上线之际，京东集团创始人率先为其家乡宿迁来龙镇光明村的乡亲们送上温暖，为1,300多户村民每户准备了羽绒服和重达11斤的京东超市年货礼盒。京东物流通过高效调货与运输，将总计近10吨的年货礼品，准时送达光明村村口广场并当场发放。

齐齐哈尔SOS儿童村，送达健康年货

在东北的严寒天气下，京东物流年货专车按时赶赴齐齐哈尔SOS儿童村，为孩子们送去爱心年货。此批年货物资由京东“乡村年货大使”向家乡齐齐哈尔送出，涵盖钙片、益生菌、按摩理疗仪等健康产品。

河北衡水市饶阳县南关小学，送达10万本图书年货

通过“我给乡村送年货”活动，著名作家周国平老师携手京东图书，共同为南关小学的孩子送出了“图书年货”，并由京东物流将新书配送至同学们手中，为乡村教育注入了新的活力。

安徽、湖北等多个乡镇，送达千余件美的取暖器

春节前夕，安徽安庆岳西县莲云乡遭遇降雪和冻雨天气，给村民的生活和出行带来了诸多不便，京东物流联合知名家电品牌，通过“我给乡村送年货”活动，及时为村民们送去500台电暖器。

四川凉山彝族自治州，送达万余件开学礼物

京东物流将多个品牌下单的开学礼物送到了孩子们手中，涵盖文具产品、科技产品、教育产品等多个品类，让大凉山的孩子们接触到更加广阔的世界，也让当地群众体验到前沿科技产品。

应急保障

京东物流始终践行“有责任的供应链”，当全国任何地区发生地震、洪水等突发灾害时，公司临近库房管理者无需汇报，可自主决策捐赠灾区急需物资，并将第一时间组建应急保障专项小组，保障救灾物资享有专车直达的优先配送服务，以最快速度响应灾区需求。

为进一步提升灾害应对效率，京东物流不断完善“平时服务，灾时应急”的一体化供应链物流服务体系，构建灵活高效的应急物流网络，并通过技术创新、资源整合和高效运营，全面增强仓储、运输、配送等供应链核心环节的预见、决策及智能执行能力，实现应急场景下的信息数据共享、物资共享和集中调配。

此外，京东物流依托统调资源、异常预警机制、运营监控可视化系统及长途三级统调体系等基础能力，通过灵活的发运组合策略与本地仓的短链配送模式，有效整合公路、铁路、航空等多种运输资源，实现了资源的智能动态调度与高效部署，打造了高度协同的物流基础设施与仓配网络体系，为全国应急保障和民生供应提供坚实支撑。

迅速响应辽宁暴雨洪涝灾害，高科技助力精准救援

案例

2024年8月，辽宁省部分地区遭遇强降雨天气，京东物流第一时间响应防汛救灾工作，成立应急物流保障团队，协助省红十字会免费将赈济家庭包、单帐篷、冲锋衣、折叠床和棉被等共计7,000余件救灾物资发运到丹东、鞍山、锦州、盘锦、铁岭、葫芦岛6个城市的受灾地区，为受灾群众提供了急需的生活物资。

为保障救灾物资能够精准且及时地送达受灾群众手中，京东物流运用无人机与智能配送车等方式，克服因暴雨导致的交通障碍，解决“最后一公里”配送难题，使得救灾物资抵达所需要的地方，保障受灾群众平稳度过灾情。



京东物流驰援辽宁暴雨洪涝灾害

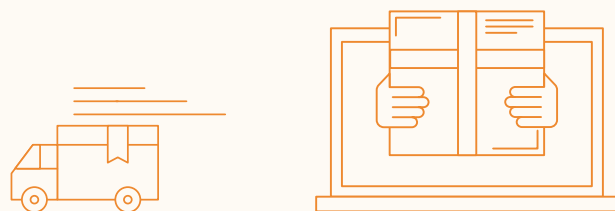
应对暴雪天气，保障年货物资快速送达

案例

2024年初，在面对湖北、河南、江苏等地的暴雪天气时，京东物流迅速启动应急预案，通过实时关注天气动态、监控高速路况，提前储备运力资源，并结合路网的实时情况对人员和车辆进行科学调度，让年货等急需物资尽快送达千家万户。



暴雪天气保障物流通畅



启动应急预案，助力极端天气应急保障工作

案例

2024年9月，超强台风“摩羯”过境海南，湖北、河南、江苏多地发布暴雪预警，低温冻雨天气频发，给当地交通出行和快递物流带来诸多不便。

在面对超强台风、突降暴雪等极端天气，京东物流立即启动应急预案并提前部署资源，紧急盘点自营仓库物资，科学调度车辆、场地和人员等资源，且各地一线员工坚守岗位，全力保障物流安全和通畅。除了保障消费者的快递需求外，京东物流完成海南省应急管理厅相关保障任务，向政府部门提供折叠床300余个，提供水、食品等物资逾5,000件，为应急保障工作提供有力支持。



快递员助力清理台风灾害现场



暴雪天气一线员工坚守岗位

荣获首批授牌，成为山东省应急保障企业

案例

2024年10月，京东物流与山东省应急管理厅签署战略合作协议，成为首批荣获山东省应急管理厅授牌的应急保障企业，双方在应急物资配送、仓储管理、救灾物资代存代储等领域展开深度合作，共同构建高效智能的应急物流体系，进一步提升灾害应对能力。

此外，山东省应急管理厅拟邀请京东物流参与建立山东省应急物流智囊团和专家库，共同研究课题项目，提升应急物流的智能化水平和响应能力，为山东省乃至全国的应急保障工作提供更强有力的支持。



应急保障企业授牌仪式

紧急调拨物资，驰援西藏地震灾区

案例

2025年1月，西藏日喀则市定日县发生6.8级地震，京东物流从震区附近的仓库中紧急调拨饮用水、食品、御寒衣物、帐篷、应急电源等急需物资，以专人专车方式将救援物资运往灾区，为灾区人民提供基本生活保障。



西藏灾区救援物资运输

民生供应

京东物流凭借自身强大的供应链能力和技术优势，将服务延伸至保障民生的各个领域，通过社区便民服务、偏远地区物流保障、赛事及重大活动支持等多维度举措，关注社会多元需求，助力民生供应和社会公益事业，传递温暖与关怀。

京东物流依托“京东服务+”平台，围绕厂商品牌、对公市场、家庭和个人服务场景，深入社区提供家电安装、家居安装、充电桩服务、家庭维修、3C服务、家电家居清洗、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多家知名品牌的合作及全场景服务能力，京东物流致力于提升社区服务品质，让“好服务，为生活加分”的理念触手可及。

设立全国首个“京东服务+”社区嵌入式便民服务站

案例

“京东服务+”在北京市石景山区八宝山街道落地全国首个社区嵌入式便民服务站，为居民提供公益咨询、家电清洗、衣物洗护等常态化服务。针对老年人群体，服务站定制了“厨房3小时省心洗”和“周三家庭电器免费检测”服务，帮助老人清清爽爽过大年。此外，“京东服务+”还组织了对辖区功勋老人的公益慰问与服务活动，为91岁抗美援朝老兵提供免费家电清洗和维修服务。



社区嵌入式便民服务站

打造“一刻钟便民生活圈”

案例

京东物流在武汉开设首家便民服务中心，汇集快递揽收寄递、家电家居维修清洗、衣鞋家纺清洗等上门服务，打造“一刻钟便民生活圈”。服务中心还积极响应国家“以旧换新”政策，为居民提供家电家居以旧换新、旧物处理回收等服务，提升社区便民服务品质。



京东物流“一刻钟便民生活圈”

京东物流通过“物流+文旅”融合创新，为旅游人群提供便捷的寄递服务，助力文旅产业发展，提升游客体验。

助力“十一”假期旅游寄递，打造“物流+文旅”融合新体验

案例

2024年“十一”假期，京东快递在全国上千个景点、博物馆、主题乐园等地开设揽收点，增派上千名快递小哥，为游客提供便捷的寄递服务，包裹最快次晨达，助力游客“空手出游”。

在江西景德镇，京东小哥为外国游客提供瓷器专业打包服务，确保运输安全；在上海迪士尼乐园，京东快递为游客寄送玩偶，单量较平日上涨50%；在贵州大娄山服务区，京东快递联合打造“长征文化驿站”，提供国庆寄递优惠。通过“物流+文旅”融合模式，京东快递不仅提升了游客体验，还助力当地商品上行，推动文旅经济高质量发展。



京东快递联合打造“长征文化驿站”

在赛事物流领域，京东物流凭借专业、可靠的物流服务能力，为各类体育赛事提供高效、精准的物流支持，助力全民健身事业的发展。我们通过数字化管理平台和实时监控系统，确保赛事物资的安全、准时送达，为客户带来高效、放心的合作体验。通过赛事物流服务体系的延伸，京东物流同步构建起高效的民生供应保障网络。

连续服务两大白金标马拉松大赛，护航赛事物流

案例

京东物流已经连续第八年保障上海马拉松的物流服务。2024年，京东物流更是全面升级赛事保障方案，投入26辆存衣车，完成38,000件物资组套任务，通过全程的物流保障服务，全方位保障上海马拉松的顺利进行。今年，上海马拉松对标马拉松大满贯赛事要求，开设竞速轮椅马拉松。为了方便竞速轮椅跑者参赛，京东物流设置专车为选手提供生活轮椅及竞速轮椅的运输，让选手省心开跑。

京东物流作为2024厦门马拉松的唯一指定物流服务商，提供赛事物资储运、衣物环保回收、快递寄递等服务。赛前，京东物流制定了厦门马拉松全程赛道补给方案，依托一体化供应链优势，京东物流在保障物资存储时，就已按“公里级”的颗粒度进行前置分拣。开赛前一天下午，40多辆运输车已蓄势待发，2024年1月7日凌晨5点，物资全部准确无误按时送达19个补给点。赛后，京东物流提供“快递移动寄递点”，在多个移动场景下，为运动员提供了奖牌、个人物资、周边伴手礼等寄递服务，让选手在赛后快乐离岛、轻松回家。

作为国内物流服务领域的领军者，2024年京东物流已服务上海马拉松、厦门马拉松两大白金标赛事，是目前国内级别最高的马拉松赛事，更是连续多年为全国多座城市、百余场马拉松赛事提供了高水准的专业物流服务，是物流行业服务场次最多、经验最丰富、口碑最佳的“好伙伴”，被称为物流行业服务马拉松赛事的“后勤之王”。



京东物流服务世界马拉松两大白金标赛事

保障运动器材运输，助力冰雪运动热潮

案例

京东物流2024年推出了一站式雪具寄递服务，涵盖上门揽收、定制包装、7天免费暂存及雪场直送等全流程解决方案。我们通过1.7米超长定制纸箱、雪场专揽团队及全国上万个直营网点，确保雪具寄递的安全与便捷，同时推出往返寄递套票优惠，为滑雪爱好者提供更省心的服务体验。随着冰雪运动的不断普及和发展，京东快递将把握大众需求，不断推出更细分、专业的物流解决方案，为广大滑雪爱好者提供更加省心、安全、可靠的雪具寄递服务。



无“具”出行，滑雪更尽兴

公益慈善

京东物流秉以高度的社会责任感，广泛参与并深入投身于公益事业之中，涵盖教育支持、环境保护、灾害救援、扶贫帮困等多个领域，以实际行动传递爱心与温暖，全方位助力构建和谐社会。报告期内，京东物流对外捐赠共计1,316,760元，志愿者投入时间共计24,296小时。

清流计划图书公益项目，助力偏远地区儿童阅读

案例

自2024年7月，京东物流清流计划携手京东公益，每月捐赠图书并在全国各地建设共享图书角，面向多家知名组织与慈善机构²¹，累计捐赠图书达30,976册，为偏远地区以及儿童群体，提供丰富且优质的书籍。



中华慈善总会感谢信

²¹ 包括上海市静安区政府、中华慈善总会、四川省慈善联合总会、湖北省志愿者协会、北京乐予基金会、惠山区阳山镇阳山村民委员会、重庆大悦城领阅空间等知名组织与慈善机构。

获得第八届黄炎培职业教育奖²²“杰出贡献奖”

案例

2024年1月，第八届黄炎培职业教育奖表彰大会在北京举行，京东物流凭借在物流行业职业教育领域的多年投入与实践，荣获本届黄炎培职业教育奖“杰出贡献奖”，成为行业内唯一获奖的企业。

京东物流也将持续发挥新型实体企业效能，深化校企合作，联合广大院校及行业生态伙伴打造一批集人才培养、科学研究、技术创新、企业服务、创新创业等功能于一体的示范性产业学院，为社会输出技能型人才。



京东物流荣获黄炎培职业教育奖“杰出贡献奖”

“老有意思春晚”——银发族关怀与社会价值共创的温暖实践

案例

2025年1月，京东物流携手北京西城区民政局德胜街道，在街道老年服务中心举办了一场专为银发族打造的“老有意思春晚”新年公益活动。

活动现场不仅将现场乐队、美甲体验、拍立得打卡等看似是年轻人的生活体验方式带到现场给老人们新体验，还通过经典金曲重温、互动游戏等丰富的环节带给银发族朋友们熟悉的快乐和轻松时光。同时，京东物流关注到老年群体对家电清洗的需求，专为社区银发族群体及社区重点帮扶老人免费提供了多类型京东服务+家电清洁产品福利，并现场指导绑定预约流程，希望通过“用服务换时间”，鼓励他们放下日常的琐碎，让银发族都能“少有操劳，老有意思”，全方位提升银发族生活质量。

京东物流致力于为银发族群体提供长线的关注与帮扶，将公益关怀落在实处，旗下的“京东服务+”在全国陆续落地的多个社区嵌入式便民服务站，将高品质的好服务在社区常态化、固定化，持续深度融入社区，为银发族群体在家门口享受便捷优质的美好生活提供有力保障，全力协助政府满足老年人多元化的需求。



“老有意思春晚”活动现场



“京心为你，送爱回家”春节公益活动，为广大劳动者送温暖

案例

2024年，京东物流携手多家合作伙伴，联合发起第七届“京心为你，送爱回家”春节公益活动。近300名快递员、外卖员、网约车司机、建筑环卫工人等坚守岗位留粤过年的一线职工和爱心企业代表相聚一堂，共享新春团年饭的同时，还收到了主办方精心准备了春节暖心关爱礼盒。

“京心为你，送爱回家”春节公益活动是京东物流践行企业社会责任的重要活动之一，自2017年发起至今已连续开展第七年。它不仅是一场公益活动，更是对奋斗在一线的劳动者们最真挚的致敬，更加促进了社会各界对春节期间坚守岗位人员的理解与尊重，进一步增强了城市的温暖与凝聚力。



“京心为你，送爱回家”春节公益活动

跨越千里爱心接力，共筑教育梦想

案例

2024年7月，京东物流携手中国红十字基金会旗下「亲基金」，将满载着140套崭新课桌椅，送达了四川内江市鱼溪村利民小学。此次捐赠活动，京东物流提供了专车保障全程运输，利用自身的物流网络优势，保障课桌椅安全且快速地送达学校，通过自身的专业能力和社会责任感，全力支持乡村教育的发展。



京东物流助力教育事业

²² “黄炎培职业教育奖”为中国职业教育的最高荣誉，由中华职业教育社创立，经国务院专项审核通过的职业教育领域重要奖项。



03

治理篇： 筑牢责任治理链

京东物流秉持责任治理原则，持续优化治理架构，坚守商业道德底线，筑牢信息安全屏障，在保障自身稳健发展的同时，积极构建负责任的供应商管理体系，带动合作伙伴共同实现可持续发展。

联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

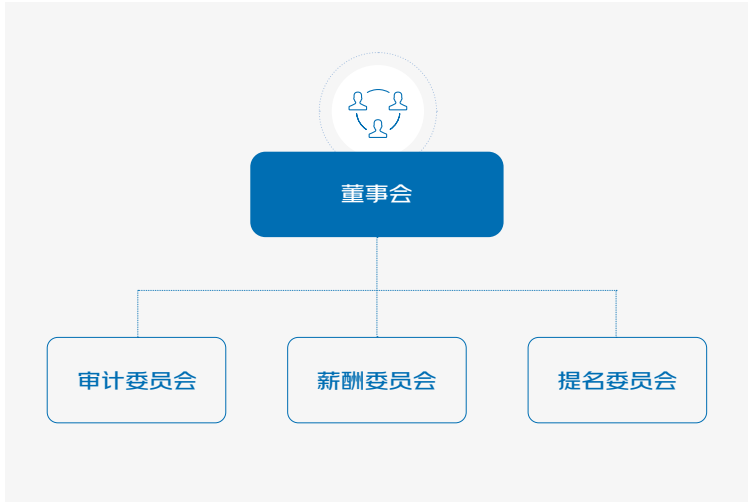


夯实公司治理 >>

京东物流持续完善公司治理架构，提升董事会多元化、独立性和有效性，积极开展风险管理工作，确保公司规范运作。

董事会治理

京东物流严格遵循《开曼群岛公司法》等法律法规，制定《京东物流公司章程》等文件，规范各级职责。董事会作为京东物流的管理核心，负责领导和决策公司的业务活动、制定战略并督促实施情况，监督公司的运营和财务表现，确保内部控制和风险体系的完善。董事会下设三个委员会，即审计委员会、薪酬委员会及提名委员会，分别负责管理公司内控和风险体系有效性的审核、高管的薪酬方案及董事的委任。

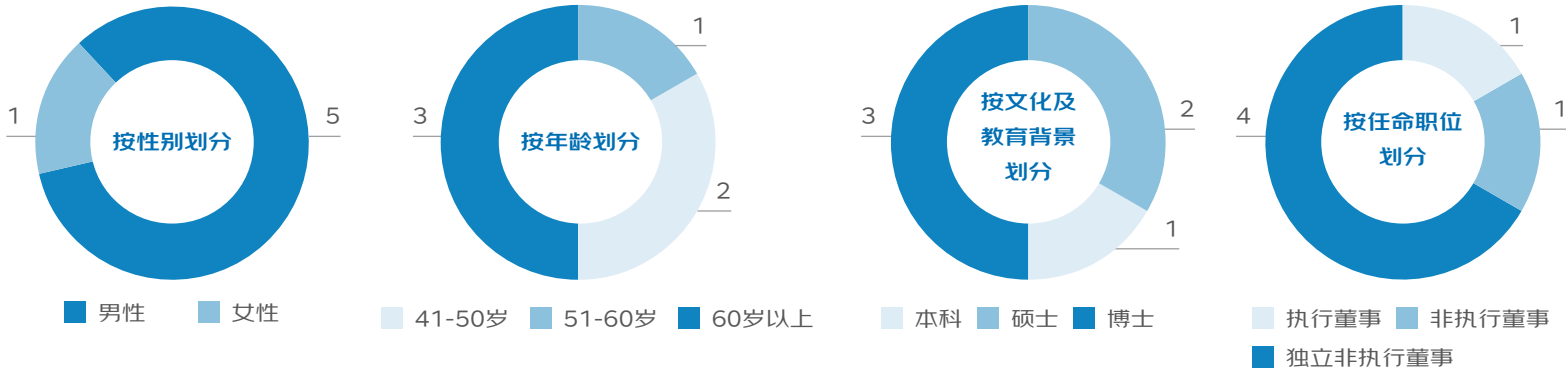


京东物流治理架构

董事会多元化：提名委员会在进行提名和任命董事会成员时，从性别、年龄、国籍、文化和教育背景、专业资格、技能、知识、行业和区域经验等多方面进行综合考虑。截至报告期末，董事会包括6名董事，其中1名为女性。董事会成员具备丰富多元的专业背景，包括工商管理、物流、营销、财务、法律及人力资源等领域

董事会独立性：京东物流充分保障董事会的独立性，截至2024年末，董事会中包含4名独立非执行董事，占董事会总人数的67%。此外，为保障董事会、董事委员会或个别董事不受影响地独立履行职责或做出决策，董事可以独立寻求专业第三方的意见、观点及建议，过程中产生的费用由公司来承担

董事会有效性：京东物流董事会始终保持有效运行。本年度，京东物流召开了13次董事会议，出席率超90%。会议中开展了关于董事会选举和委任、ESG事宜沟通等工作，以及董事薪酬和股权奖励计划。此外，我们将董事薪酬与ESG及风险管理事宜挂钩，以保障董事会对公司ESG治理的有效性



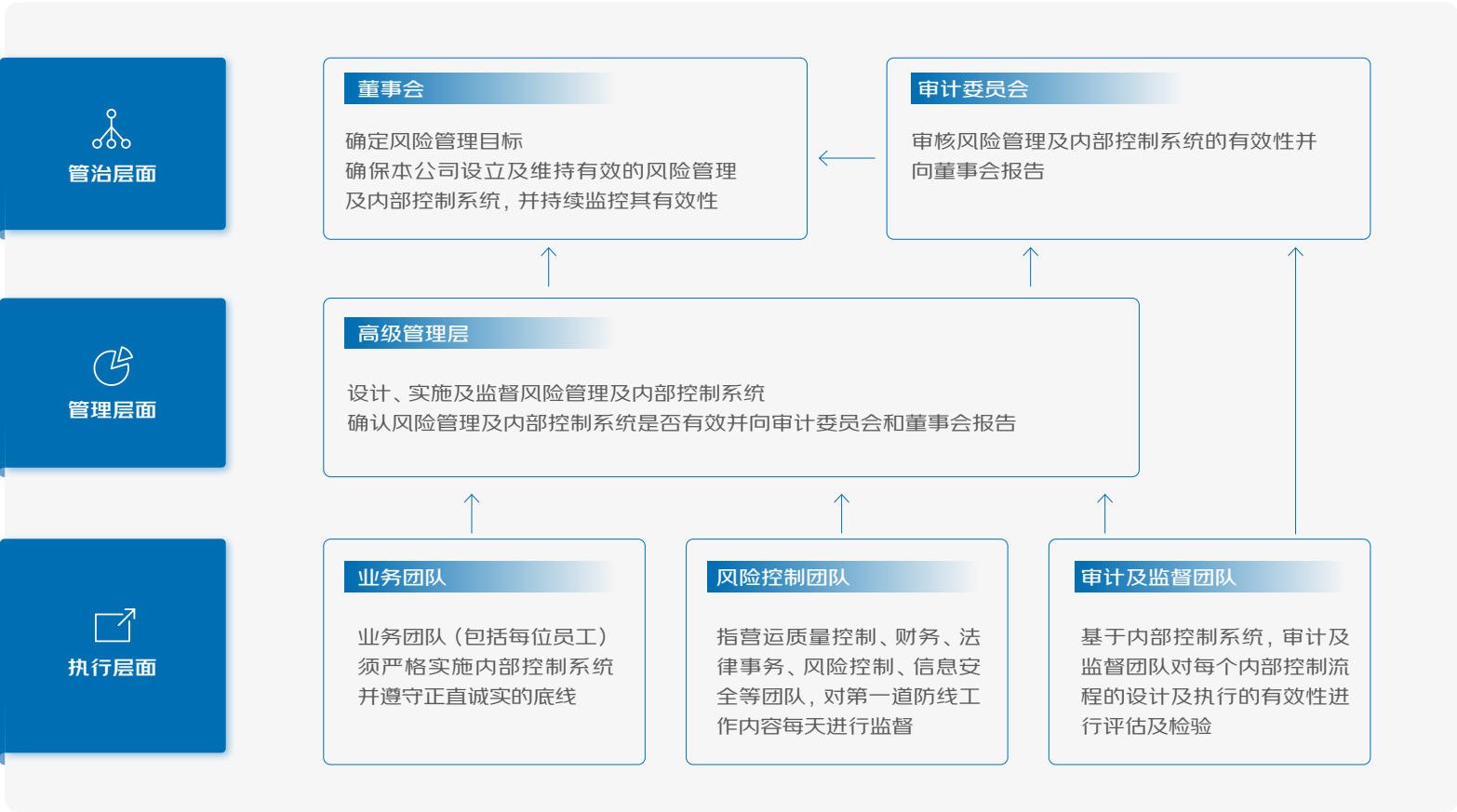
京东物流董事会成员多元化情况

此外，京东物流高度重视董事发展，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。

风险管理

有效的风险防控是企业稳步发展的前提。京东物流不断优化风险管理体系，通过开展风险识别和评估，全面监控并应对各环节的风险，确保公司稳健运营，降低经营风险及潜在损失。

2024年，我们持续完善风险管理架构，将其划分为治理、管理、执行三个层面。治理层面由董事会和审计委员会组成。管理层面由高级管理团队构成并向董事会汇报。执行层面则包括业务团队、风险控制团队以及审计与监督团队。



风险管理及内部控制架构

京东物流持续优化并完善全流程风险管理程序，涵盖风险识别、评估、应对、监控及报告，保障公司风险管理的规范和有效性。本年度，我们将识别到的员工安全等ESG相关风险纳入整体风险管理体系，并采取针对性措施，全面提升京东物流应对ESG风险的能力。

风险识别

管理层基于集团风险管理目标，从战略规划、日常运营、财务管理、法律与合规、信息技术与数据安全、人力资源管理、声誉维护及灾难应对等多个关键领域出发，识别可能阻碍集团目标达成的各类风险因素

风险评估

针对内在风险与残留风险，管理层从风险概率和影响两方面进行深入分析，开展定性评估并评分，最终将风险划分为高、中、低三个等级

风险应对

风险应对策略涵盖风险规避、风险转移、缓解及承担。管理层基于风险识别与评估的最终结果，选择适当的应对策略，并制定相应的应对措施

风险监控

管理层通过持续监督与个体评估，持续监控内控系统质量，并在必要时结合两者，对内部控制系统进行相应的调整与优化

风险报告

风险报告包括上行（向管理层、董事会及其审计委员会报告风险管理及内控制度的有效性）、下行和平行沟通（与各业务团队沟通风险事宜并提供反馈）

风险管理流程

此外，我们每年组织开展多种形式的风险管理培训，以提升员工的风险认知水平与风险管理能力。培训内容包括但不限于外部法律法规、集团内部业务流程规范、员工行为规范以及网络安全防护等，推动京东物流风险文化的建设，减少风险事件发生。

深化合规经营

京东物流严格遵守商业道德标准，恪守商业底线，在确保合规经营的同时注重信息安全和知识产权的保护，保障消费者和公司的整体权益，打造廉洁透明、健康安全的工作环境。

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》等国家法律法规，贯彻落实京东集团制定的《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》《京东集团礼品管理规定》等制度文件，并延续2023年发布执行的《京东物流红线管理条例》，明确基本行为和腐败、信息安全、安全生产及运营管理三条红线，坚决抵制任何形式的贪污、贿赂等违反商业道德的行为。2024年，我们发起诉讼并审结16起员工贪腐事件，涉事人员均被依法处置。此外，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。

为提升员工商业道德水平，京东物流要求员工签署《员工遵守〈京东集团员工手册〉及反腐败承诺书》，确保全体员工了解和遵守公司对商业道德和反贪腐方面的要求。我们亦要求所有供应商及其他合作伙伴签订《反商业贿赂协议》和《廉洁告知书》，鼓励其参与到京东物流的反腐工作中，实施“ABC问责原则”，要求合作伙伴公司管理人员落实反贪腐职责，以降低商业道德违规事件的发生概率。

京东物流依据《京东集团廉洁奖励办法》，鼓励举报人以实名、匿名或化名进行举报，保障举报人安全。我们建立多种公开透明的举报渠道，包括但不限于电话、邮箱、信函、扫描二维码等。接到举报投诉后，我们会第一时间安排专人进行调查核实，如属实，将采取惩处措施并及时上报至董事会。对于举报贪污腐败等违反商业道德的行为，京东物流将依据《京东集团举报人保护和奖励制度》实施最高1,000万元人民币的现金奖励。此外，我们承诺对举报人信息进行严格保护，在受理、登记、保管、调查等各环节均采取多重保密措施，严禁打击报复行为，切实保障举报人的合法权益。

为加强京东物流商业道德文化建设，我们要求公司全体员工和管理层参加反贪腐培训。2024年，我们开展线上线下多种形式的廉洁合规培训，并开展线上考试，考试员工覆盖率与完成率均达到100%，内容涵盖公司反腐败制度与要求、腐败监督和举报方式等。针对销售岗和管理岗等重点岗位员工，京东物流每年至少安排一次的面授培训，以提升员工商业道德和反贪腐意识，规范关键岗位的商业行为。



跨越速运 ISO 37001
认证证书

2024年

廉洁合规线上考试员工覆盖率与完成率均达到

100%



信息安全与隐私保护

作为以客户为核心的物流企业，京东物流高度重视公司信息安全与客户隐私保护，切实维护客户的合法权益。我们搭建了安全可靠的防御体系，涵盖数据安全合规、安全治理、信息防泄露、情报管理等方面，为客户的数据和个人隐私安全提供全方位保护。

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，全面落实《京东集团信息安全管理办法》《京东集团应用开发安全生命周期管理规范》《京东集团网络安全管理规范》及《京东集团供应链安全管理规范》等京东集团信息安全管理相关政策制度²³，持续夯实信息安全管理基础能力，全方位保障业务安全、稳定运行。2024年，我们对信息管理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。

京东物流全面配合集团的信息安全保护工作，隶属于安全执行小组，严格落实风险漏洞整改、制度传达与执行、安全事件的及时上报与响应等与信息安全和隐私管理相关的工作。

京东物流严格落实《京东集团安全监控及响应规范》，建立体系化信息安全风险管理流程，持续开展网络信息检查和漏洞分析评估，并通过用户行为监控、流量分析等工作，识别数据安全风险并进行整改和处理，确保信息安全风险得到控制和管理。针对已发生的信息泄露问题，我们第一时间采取响应措施，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。

²³ 相关制度文件及管理办法统一发布在京东集团内部安全门户。

报告期内，京东物流完成了ISO 27001信息安全管理体系、CCRC数据安全安全管理认证、DSMM数据安全能力成熟度3级认证的年度监督审核，以上3项认证均保持有效。此外，北京京邦达为满足德系汽车行业客户对于供应商信息安全的要求，已于2025年第一季度取得TISAX²⁴认证。

为加强信息安全与隐私保护文化建设，京东物流积极响应集团开展的信息安全意识培训，将员工分为管理者、普通员工、一线员工和国际员工四类人群分别进行线上培训，培训内容包含信息安全制度与规范、日常工作场景的信息安全注意事项、反数据泄露与反钓鱼等。本年度，信息安全相关培训覆盖员工率达100%，贯穿员工从入职到预离职的全生命周期，有效提高员工信息安全管理水平。



北京京邦达 ISO 27001 及 ISO 27701 认证证书

高风险专项培训

针对不同的业务场景，深化员工对信息安全八条红线、数据安全与隐私的理解

流程培训

针对刚入职的一线快递员开展流程培训，内容包含快递分拣、配送流程中的信息安全与隐私保护培训



京东物流信息安全培训现场

隐私保护

京东物流依据《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》等数据及隐私安全管理制度，开展隐私保护工作。报告期内，京东物流已完成ISO 27701隐私信息管理体系认证的再认证审核，本年度未发生重大隐私泄露事件。

在个人隐私保护方面，京东物流采取了贯穿用户个人信息全生命周期的隐私保护措施，切实保障用户的隐私安全，杜绝隐私泄露事件的发生。

信息收集：向用户展示隐私政策，并取得用户同意，对个人信息进行分类分级管理

信息存储：利用加密技术安全存储，并采取个人信息脱敏、数据切片服务对字段级数据访问进行精细化控制

信息使用：通过统一权限管理平台严格管控访问权限，使用系统日志、页面水印、数据水印等技术对信息使用情况进行监控及审计，采用隐私面单和隐私通话技术

信息传输：使用HTTPS加密协议进行数据传输，涉及传输至第三方的数据，对个人信息脱敏处理，并增加数据水印

信息删除：严格记录操作日志，确保删除过程可追溯

技术伦理规范

随着人工智能技术的快速发展，京东物流深刻认识到技术伦理在日常工作中的重要性。我们始终坚持技术向善，在人工智能技术的应用中，严格遵循《生成式人工智能服务安全基本要求》及京东集团《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》等制度，充分平衡人工智能技术与社会关系，确保技术应用的正当性和可持续性。

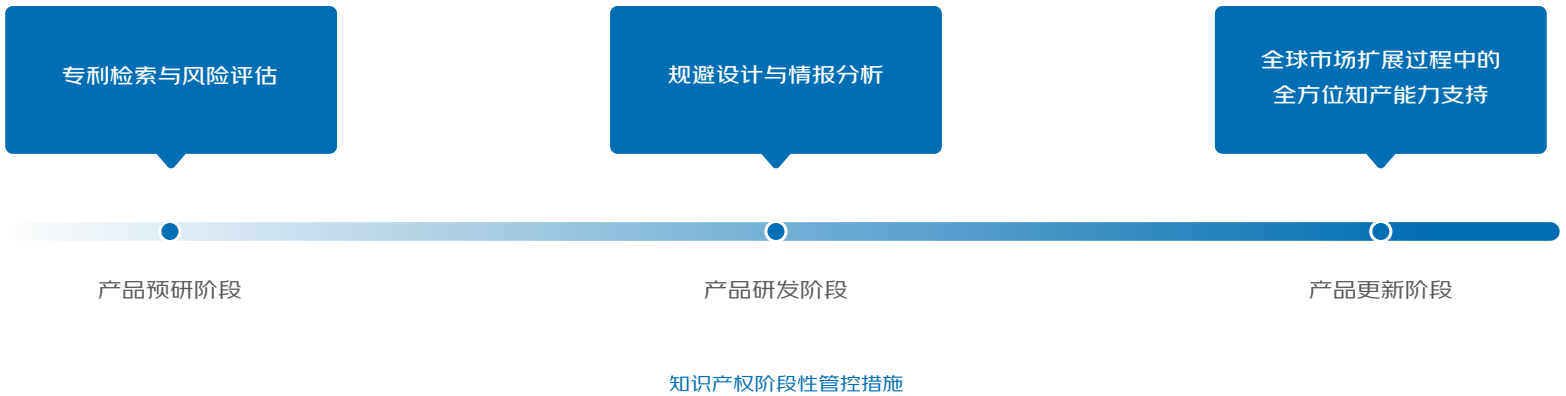
²⁴ 全称为 Trusted Information Security Assessment Exchange (TISAX)，即“可信信息安全评估交换机制”，是由德国汽车工业协会 (VDA) 携手欧洲网络安全局 (ENISA) 等机构共同创立的一种信息安全评估标准。TISAX 认证旨在确保汽车供应链中的信息安全，帮助汽车产业链中的企业保护其敏感信息和资产，提高行业的信息安全水平。

知识产权管理

京东物流严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，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》《京东集团域名管理办法》及《京东集团商业秘密管理办法（试行）》等内部知识产权管理制度，规范开展知识产权管理工作，确保各项工作的有序推进与有效落实。

京东物流高度重视知识产权管理，全面规范知识产权的归属、申请、维护和使用等各个环节的具体流程，确保知识产权管理工作有序开展，为此设有相应的知识产权管理部门并配备专业人员，以保障知识产权管理工作的高效与规范。2024年，京东物流积极开展专利挖掘近二十次，覆盖多项物流科技的创新产品及服务。

京东物流将知识产权风险防控机制深度融入产品全生命周期和经营管理的各个环节，通过系统化的管控措施保障业务发展自由度。同时，京东物流结合招采、合同审核等环节，评估供应商及合作方的知识产权状况，明确权利义务与知识产权归属。我们通过组织保密培训、签订竞业禁止协议等方式，有效防范内部人员流动带来的知识产权风险，全面构建完善的知识产权保护体系。



京东物流在充分尊重和保护他人知识产权成果的同时，也坚决维护自身知识产权的合法权益。通过积极布局，在产品量产前及时将创新方案转化为专利申请，并通过多种方式主动监测市场动态、定期开展商标监测，及时发现并坚决打击各类侵权行为。

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。此外，我们还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。

荣誉奖项

智能搬运机器人外观专利获得



第 25 届中国外观设计银奖

物流行业仓储与运输碳足迹监测、报告、核查与跟踪（MRV-T）数字化减碳技术，作为物流行业唯一碳足迹技术专利选入国家发展改革委等八部委印发的：



《绿色技术推广目录
（2024 年版）》

累计获得授权的专利和软件数量超过

5,000 项

京东物流重视员工的创新意识和知识产权保护意识的培养，每年“426”世界知识产权日期间，我们都会组织形式多样的主题活动，通过线上、线下的互动宣传进一步强化公司的知识产权保护文化。2024年，我们持续开展知识产权保护相关培训，共举办超过20场活动，覆盖600余人次，累计时长近40小时。

2024年

我们共举办知识产权保护相关培训活动超过

20 场

覆盖

600 余人次

累计时长近

40 小时

可持续供应链

京东物流深信，构建稳定、健康、可持续的供应商合作关系，是实现企业、行业、社会高质量发展的重要基石。我们始终致力于通过负责任采购与完善的供应商管理机制推动全产业链可持续发展。

京东物流遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》以及运营所在地相关法律规定，并严格执行京东集团发布的《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》等制度文件，建立公开、公平、公正的供应商全流程管理机制，致力于携手合作伙伴共同履行社会责任。

京东物流实施供应商分级管理，截至报告期末，共有供应商13,878家。

按地区划分



按地区划分的供应商数量

按类型划分



按类型划分的供应商数量²⁵

²⁵ 按类型划分的供应商数量不包括德邦物流、跨越速运及服务业务。

责任采购

京东物流将供应商ESG管理水平作为采购决策的重要考量因素并融入供应商筛选考核体系，定期在供应链准入环节开展环境、健康与安全、劳工权益和道德风险的评估与识别，并针对物流运输建立专项标准。

环境保护

京东物流在供应商筛选环节融入环保要求，遵循京东集团《绿色采购管理规定》要求，优先采购和使用节能、节水、节材等环保型原材料、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，我们要求所有车辆符合国IV以上排放标准。

健康与安全

京东物流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，并对相关资质认证进行全面审核。针对物流运输业务，京东物流制定了专项规范，在供应商准入环节，我们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

京东物流明确要求供应商遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，在采购合作前，我们将严格审查供应商的合规情况，坚决杜绝雇佣童工、强制劳工等违法行为。

阳光采购

京东物流要求合作伙伴签署廉洁合作协议，保障公司廉洁采购，防止商业贿赂，维护公平、公正、公开的商业环境，合作供应商廉洁协议签署率达100%。

供应商管理

京东物流通过数字化管理平台，对供应商的关键资质信息进行系统化采集，包括但不限于营业执照、行业资质认证、体系认证等专业资质，并进行供应商尽职调查。签署合作协议后，京东物流定期对供应商开展绩效考评，对年度合作供应商及重点项目单次合作供应商实施严格的考核机制，以确保其服务质量和履约能力符合标准。同时，针对供应商及其下游合作方的运费支付问题，我们严格监督供应商按照国家规定，及时、足额支付款项，以保障员工及合作伙伴的合法权益。

京东物流严格禁止供应商出现任何违法违规行为，并对此采取零容忍态度。一经发现，对性质恶劣的违规供应商，将被其列入永不合作的黑名单。对于情节严重者，我们将依法向市场监督管理部门举报或移送司法机关处理。2024年，我们通过系统化监控与评估，识别并处理风险供应商81家，其中拉黑10家、冻结71家。

供应商能力建设

京东物流定期向供应商提供包括商业道德、质量安全等在内的ESG相关培训，持续深化供应商密切沟通。同时，我们通过邮件推送和线上直播等形式，为关键供应商提供ESG专项培训，全面提升其环保意识与管理水平。

供应商 ESG 培训

案例

2024年12月6日，京东物流以线上形式举办了可持续供应商管理专题培训，覆盖1,386家物流供应商。培训围绕可持续供应链管理重点解析了外部驱动因素、常见议题以及标准工具与实施举措，系统性地分享了行业最佳实践。此次培训有效提升了供应商对可持续发展理念的认知与实践能力，为京东物流上下游供应链的绿色转型与高质量发展提供了有力支持。

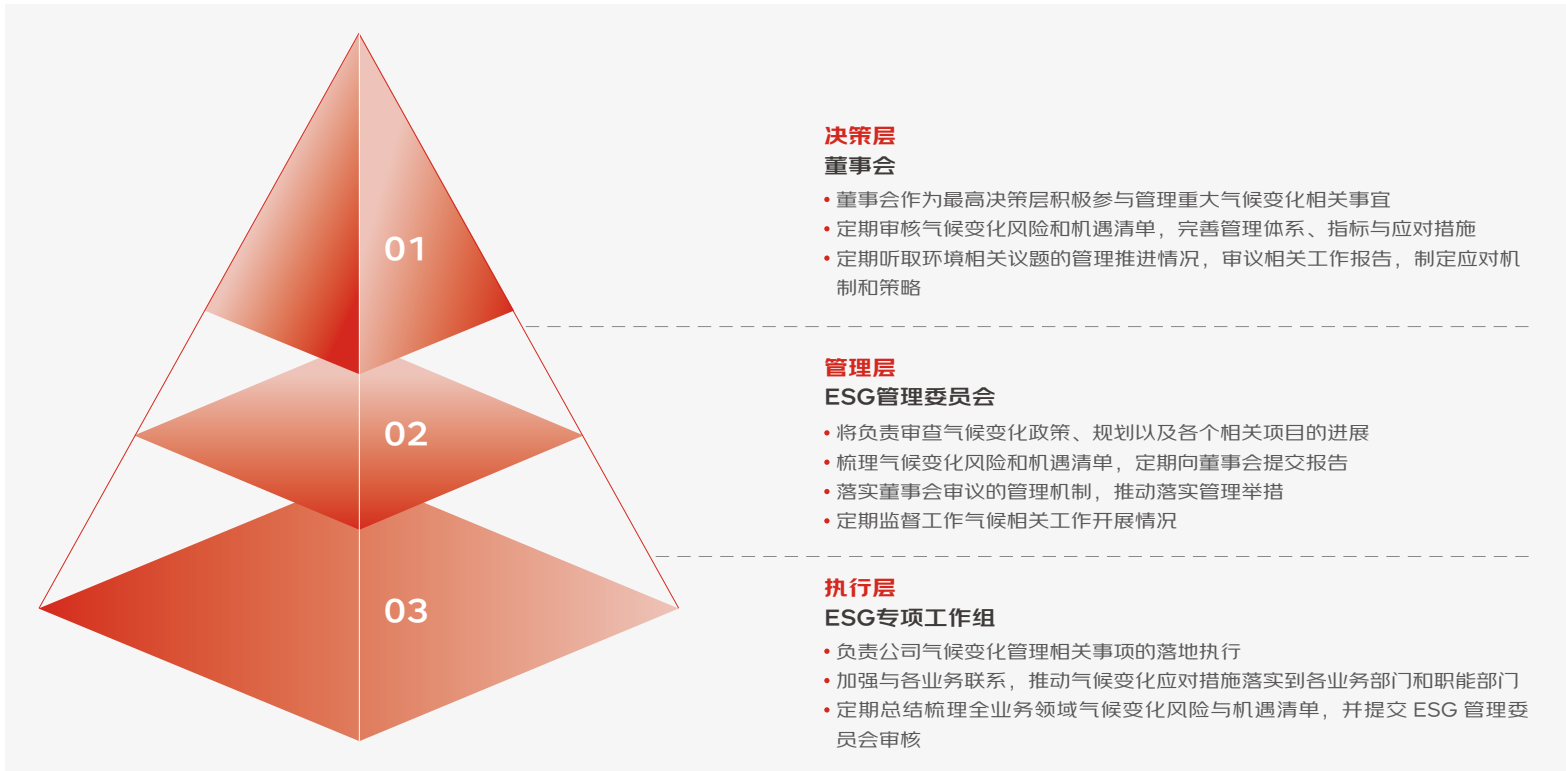
气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告

控制温室气体排放和应对气候变暖已成为全球共识。京东物流作为全球物流及运输市场的重要参与者，遵循《联合国气候变化框架公约》及其《巴黎协定》的目标和原则，积极采取行动，致力于将全球平均气温较前工业化时期上升幅度控制在2摄氏度以内，并努力将温度上升幅度限制在1.5摄氏度以内。

治理

京东物流将气候管理职能深度嵌入 ESG 治理架构，建立以董事会为顶层决策核心的气候治理机制，清晰界定董事会与管理层在气候事务中的战略监督及执行职能，强化其在低碳转型中的统筹与引领效能。依托董事会、执行团队及专项工作组的三级协同架构，公司系统性深化气候治理能力，为落实全业务气候行动提供保障。

为此，我们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，制定了全面的气候变化应对体系，包括健全管理架构，制定战略规划，开展气候情景分析，梳理气候相关风险和机遇等工作，持续提升公司气候适应性，为实现净零目标提供支持。



²⁶ 到 2100 年全球平均气温相对于工业化前水平（1850-1900 年）温升。

战略

京东物流将绿色发展原则融入企业战略，整合企业资源，发挥行业优势，通过一系列创新举措和战略部署，着力打造行业可持续发展示范标杆。

公司依据香港联交所《环境、社会及管治框架下气候信息披露的实施指引》，构建了高对比度情景与基准运营情景，并采用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，开展气候风险量化评估。我们全面评估气候风险与机遇对京东物流战略、商业模式及财务规划的潜在影响，同时增强企业在气候变化背景下的战略韧性，为未来可持续发展提供科学依据。

京东物流气候变化情景

选用情景		预估至本世纪末升温 ²⁶	气候情景特点及说明
物理风险	RCP2.6	小于 2° C	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
	RCP8.5	大于 3° C	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
转型风险	2050 年净零排放情景（NZE）	1.3°C至1.5°C	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
	承诺目标情景（APS）	1.9°C至2.3°C	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
	既定政策情景（STEPS）	2.4°C至2.8°C	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

京东物流基于低排放与高排放两种情境的要素条件，结合上年度气候变化风险与机遇的识别成果，持续深化对宏观环境、产业政策等最新趋势的调研，并围绕自身业务特点开展气候变化相关分析。本年度，我们共识别出14项重大气候变化风险与机遇，其中包括4项实体风险、7项转型风险以及3项气候变化机遇。

基于风险与机遇清单，公司开展深入分析和评估，制定了专项应对方案，并建立了动态监测机制，定期对风险与机遇的管理效果进行评估和调整，确保应对方案的持续有效性。

京东物流气候风险分析

气候实体风险					
风险	类别	影响周期	财务影响	影响分析	应对措施
洪涝（洪水）、暴雨	急性风险	短期、中期、长期	中	京东物流已规划庞大的自有仓库集群，布局广泛的运输线路，融合公路、铁路、航空、海运等多元运输路线，打造出了一套高效运转的物流体系。然而，随着洪涝及暴雨灾害频率上升及持续时间延长，可能损坏仓储物流基础设施，破坏运输路线，破坏供应链的稳定性，致使货物运输受阻、业务量下滑，同时设备维修与应急处理等额外成本大幅增加，最终对公司的营收造成不利影响	• 采用“海绵城市”设计理念，提升仓储、园区排水能力 • 深入分析运营地所在区域的暴雨洪涝历史信息，全面优化洪水预警机制与应急响应预案 • 构建高效集水区管控体系，从源头把控洪水风险 • 落实防洪、防暴减灾举措，包括加固物流设施、储备物资、组织演练等，最大程度降低灾害影响，保障供应链畅通和业务运转
				台风带来的强风、暴雨等恶劣天气条件会严重影响物流运输的效率和安全性，造成物流车辆难以正常通行，配送时效大大延长	• 提前部署，制定备用运输方案和应急预案，确保在台风来袭时能够迅速响应
台风	急性风险	短期、中期、长期	中	台风可能造成仓库、分拣中心等物流基础设施的损坏，如屋顶漏水、门窗破损等，进而威胁到库存物资的安全	• 加强天气监测，及时了解台风动态，以便对物流运输路线和计划进行及时调整
				台风期间电力供应的不稳定也会影响物流设备的正常运转，如冷库、分拣机等，进一步加剧物流运营的难度	• 加强仓库和分拣中心等基础设施的防台措施，如加固门窗、准备沙袋、应急水泵等防汛物资等保供品
极端高温	急性风险	短期、中期、长期	中	京东物流雇佣了大量户外工作人员，包括分拣员、运输员和配送员等。由于极端高温天气愈发频繁，相关工作人员的作业效率明显降低，其身体健康和安全保障也受到严峻挑战。为了有效应对高温天气，京东物流需提高高温补贴和医疗费用等福利支出，增加降温设备投入	• 聘请专业第三方评估仓库基础设施及固定资产的脆弱性，重点关注城市热岛效应显著的区域，如城市中心、港口等 • 基于评估结果，完善高温预警体系
				在冷链及运输环节，仓库和车辆在高温条件下对环保型制冷剂的需求量上升，电池、机器等设备在高温下运营寿命降低，将增加公司业务运营成本	• 优化防范策略，编制应急预案，增加防爆轮胎、防暑药品等应急储备 • 加强对冷链物流中温控设备管理，开展预防性维护
均温升高	慢性风险	中期、长期	低	高温天气可能导致道路状况恶化，增加运输时间，提升运营成本。高温还可能导致运输的货物损坏或变质，增加赔付成本，还会显著提高冷链运营成本	• 配送层面，科学规划路径与计划，降低货物运输受阻风险 • 技术层面，升级冷藏技术，提升高温应对能力 • 面对高温天气，建立应急响应机制，与供应商合作并储备物资，保障供应链畅通，维持业务正常开展

气候转型风险						
风险	类别	影响周期	财务影响	影响分析	应对措施	
能源与资源效率 监管要求	政策与法规 风险	短期、 中期	中	随着全球对气候变化的关注，各国纷纷出台碳排放控制政策。京东物流作为全球运输和仓储企业，未来可能需要面对碳税、碳排放配额交易等政策，这将增加其运营成本	● 京东物流建立风险监测机制，实时关注地区政策走向，及时开展应对举措	
				同时，为了实现能源转型，京东物流可能需要投入大量资金用于购置新能源车辆、建设充电桩等基础设施，增加财务投入	● 优化物流网络布局，采用高效运输、仓储设备，降低能源消耗与浪费	
碳排放披露要求	政策与法规 风险	短期	中	随着全球碳排放披露要求趋严，京东物流合规成本将上升，需增加碳排查、碳核算、碳监测等方面的投入	● 加强区域合作和政策整合，推动公司满足披露要求，实现平衡有效的低碳发展 ● 利用自主研发的温室气体管理平台（JDCMS），对集团型企业范围一、二、三的温室气体排放进行全面管理，建立健全整合碳排放数据监测、报告与核查于一体的数字化碳管理体系	
环境标准	政策与法规 风险	短期	中	环境标准日益提升，若违反运营地法律规定，可能面临诉讼，将增加公司合规成本	● 学习了解运营地法律法规，提升员工环保法律意识	
				此外，若收到环境相关诉讼，公司声誉将受损，进而影响公司营收	● 引入先进环保技术与设备，提升可再生能源应用比例，降低环境影响	
碳定价机制	政策与法规 风险	中期	高	碳价波动直接关联京东物流碳排放成本。碳价攀升，或致运营成本增加；碳价走低，则可能降低环保成本	● 持续跟踪碳排放政策，评估其对运营的潜在影响 ● 提升仓储效率，通过采用节能设备和清洁能源，降低碳排放，有效应对碳定价波动不稳定的问题	
能源价格波动	市场风险	短期、 中期	中	能源价格攀升，提升公司燃料费用，增加运输成本	● 采取多元化采购策略，寻找高性价比能源供货商	
				公司可能因运输成本的改变，提升服务价格，可能影响消费者行为，影响公司收益	● 优化运输网络布局，增加绿色运输线路 ● 提升能源使用效率，如更新节能设备，以此降低能源成本	
低碳技术研发及 转型成本	技术风险	中期、 长期	中	低碳技术研发和落地，需公司投入大量资金和时间，短时间内将影响公司现金流，增加运营成本	● 加强产学研和同行合作，携手推动低碳技术的研发，降低技术开发的财务影响 ● 密切关注政府政策动向，参与政府项目，获取资金支持与税收优惠，降低研发成本	
利益相关方关注	声誉风险	中期、 长期	中	京东物流在绿色发展方面成果显著，备受外界关注，已被多家 ESG 指数纳入评级范围。若京东物流低碳绩效不佳，可能将影响投资人的决定，增加公司融资难度，提升融资成本	● 配备专业团队检测舆情，前置预估风险	
					● 定期开展ESG 信息披露，通过丰富与投资人的沟通方式，提升利益相关方的信心 ● 积极回应 ESG 评级机构以及监管部门的各类问询，提升公司ESG表现	

气候变化机遇					
机遇	类别	影响周期	财务影响	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	中	绿色低碳物流服务短期需要进行技术和能源转型投资，但中长期看，将带来更多经济效益和社会效益	• 建立完善的碳排放监测体系，确保碳排放数据的准确性与及时性
				相比于传统能源，绿色低碳物流服务将在中长期有效降低能源价格上涨影响，带来稳定收益，还能满足相关利益方对绿色物流服务的需求。同时，绿色低碳物流可以有效联动上下游产企业，协同供应商及下游企业同步开展绿色服务，推动产业链转型	• 加强区域合作和政策整合，推动公司满足披露要求，实现平衡有效的低碳发展
更具气候韧性的供应链	产品和服务	中期、长期	中	京东物流以智能化的低碳物流园区建设为战略支点，有效防范全球碳监管要求趋严和极端事件频发的影响。此外，加强绿色供应链建设，可以有效防范供应中断的风险，同时增加新兴市场窗口，增加企业收益	• 学习了解运营地法律法规，提升员工环保法律意识 • 加强可持续供应链建设，加强与上下游企业交流，协助提升其气候变化管理水平
消费者偏好转变	市场	短期、中期	中	消费者对环保的关注度不断提高，越来越多的人愿意为采用可持续物流实践的品牌支付更高的价格。物流企业通过采用电动车辆、优化运输路线以减少碳排放、使用可回收包装材料等措施，不仅能够满足消费者的环保需求，还能提升品牌形象	• 推出绿色包装、环保运输服务，满足消费者环保需求 • 通过多元渠道开展宣传教育活动，提升消费者对环保物流的认知与偏好

风险管理

京东物流积极构建气候风险管控流程，并将其融入公司全面风险管理流程，通过持续监测企业经营环境、运营状态以及风险应对举措的执行情况，及时发现潜在风险并进行预警，确保风险得以及时防范、有效控制和妥善化解。

1.界定业务背景	经过多轮跨部门专项调研，我们通过深度解构业务价值链与商业逻辑，对气候风险在各业务板块的传导机制形成统一认知，为后续制定精准适配的转型策略搭建了完整的决策框架
2.建立气候风险清单	通过全景化扫描全球气候演变趋势与产业转型动态，基于物流行业特性与战略诉求，系统分析气候要素对企业运营的驱动机制与机遇，据此建立气候变化风险清单
3.风险重大性排序	采用定量与定性结合的方法，综合分析气候变化对业务运营的潜在影响，以及投资者、政府监管机构对气候应对的关键期望等指标，对已识别出的气候相关风险和机遇进行优先级排序
4.结果分析与呈报	组织内外部专家对风险排序结果开展研讨，形成气候变化风险矩阵，呈报董事会审阅。经董事会审议，最终确定了本报告期内京东物流面临的重大气候变化风险与机遇
5.制定应对措施	基于董事会确认的重大气候风险与机遇，ESG委员会将针对性地制定应对措施，推动气候变化风险管理工作常态化
6.监管与披露	定期跟进气候变化风险管理工作的进展，并在《京东物流环境、社会及治理报告》中设置专门的 TCFD 报告章节，进行公开信息披露，以此回应各利益相关方的关切与期望

在风险管理体系下，京东物流通过明确极端场景的分析标准和应对方案，针对极端天气等潜在风险构建了专项应急响应管理体系。公司以气象台极端天气分类标准为基础，制定三级分类标准，并据此梳理超过 2,000 个重点保供品类，为执行解决方案奠定物资基础，确保在极端天气下物流供应链的稳定性和应急响应的高效性。

同时，我们落实“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，健全“事前预防、事中应对、事后善后”的全流程物流保障机制。



指标和目标

京东物流依据 TCFD 框架要求，结合气候风险和机遇的识别评估情况，设定了一系列气候管理指标与目标，并构建动态监测机制追踪执行效果。公司全面衡量运营活动对环境的影响，针对性实施减排优化措施，推动环境管理效能系统性提升。我们不断强化气候适应性战略部署，进一步公司增强企业业务韧性与可持续发展能力，为应对全球气候变化挑战提供实践范本。

京东物流应对气候变化目标

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
治理目标	完善气候治理架构	强化给物流董事会对气候相关战略调整、风险判定、目标跟进情况的监督职责；不断完善 ESG管理委员会对气候相关风险与目标管理、温室气体排放管理的职能	每年由董事会审议气候相关重大风险、碳排放目标的达成情况。董事会每年至少四次听取ESG管理委员会及管理层汇报
	搭建气候治理跨部门协同机制	基于碳排放目标，与各关键业务部门建立促进碳排放目标达成的气候治理跨部门协同机制，明确各部门和业务单元的分工	建立绩效考核指标，持续跟踪修订
战略目标	深化气候风险对企业经营的量化研究	基于气候风险的排序，逐步融入气候风险对企业的财务影响分析	推动气候风险相关财务分析的可行性研究
风险管理目标	开展气候风险的年度评估	每年度开展气候相关实体与转型风险的评估分析，形成当年度的气候风险热力地图，并逐步融入公司风险管理体系	每年开展气候风险的评估工作
减排目标	全价值链推进减碳实践	范围一： - 在运输环节，不断提升新能源车辆占比，在公路换电站逐步密集的情况下，尝试新能源重卡 - 未来在更多地区、更多线路上探索氢能乃至绿氢的应用 - 在冷链逸散环节，力争完全取消R22制冷剂的使用，做到更加环境友好	
		范围二： - 仓储环节，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，提高货物周转率、优化货物储存及转运路径 - 提升办公、园区等多个场景的电力和热力使用效率，并逐步在各区域所处省份内推行绿电采购，配合国家能源转型提升数据中心使用自然冷源的比例及清洁能源使用量，大规模安装分布式光伏发电系统，提升储能蓄冷量，并通过改善建筑布局及低能耗设计、强化运维管理平台 - 将充分调研新能源电动车、考察光储充（换）一体技术，推动新能源车使用绿电	

一级指标	二级指标	指标描述	目标设定
减排目标	推动上下游供应链减排	范围三： - 在包装环节，继续推进“青流计划”，在施行减量化、循环化包装耗材的同时，鼓励产品原包装的环保认证，切实推动上游包装生产环节的绿色化低碳化 - 促进供货商共同参与制定并通过实际行动落实减碳目标 - 推动三方外包运输类供货商加大新能源车使用占比，加强能源消耗、行驶里程等数据的台账记录 - 通过供应链碳管理平台京碳惠（SCEMP），携手供货商合作伙伴共同打造低碳物流运输 - 提升员工绿色生活意识，鼓励员工选用碳排放较低的交通方式出行 - 在全社会大力倡导绿色消费与循环理念，倡导消费端的绿色减碳行动	
信息披露目标	完善温室气体排放数据的管理与披露	积极开展更为完善的碳盘查工作，并将覆盖范围扩展至德邦物流及跨越速运，形成统一的温室气体排放数据管理与量化标准	每年披露京东物流（包含德邦物流、跨越速运）范围一、二、三的全面温室气体排放数据
	持续开展TCFD报告披露	逐年完善TCFD报告信息披露，并每年发布TCFD报告	每年发布TCFD报告，并逐年完善、丰富、细化

京东物流温室气体排放

指标	单位	2022	2023	2024
直接（范围一）温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	148.6	180.7	226.0
间接（范围二）温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	79.2	83.9	88.1
其他间接（范围三）温室气体排放量	万吨二氧化碳当量	348.4	653.4	683.2
温室气体排放总量	万吨二氧化碳当量	576.2	918.1	997.3
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/百万元营收	41.9	55.1	54.5

附录

ESG 关键绩效汇编²⁷

温室气体排放

指标名称	2022 年	2023 年	2024年	单位
直接（范围一）温室气体排放量 ²⁸	148.6	180.7	226.0 ²⁹	万吨二氧化碳当量
间接（范围二）温室气体排放量 ³⁰	79.2	83.9	88.1	万吨二氧化碳当量
其他间接（范围三）温室气体排放量 ³¹	348.4	653.4	683.2	万吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	576.2	918.1	997.3	万吨二氧化碳当量
温室气体排放密度 ³²	41.9	55.1	54.5	吨二氧化碳当量 / 百万元营收

大气污染物排放³³

指标名称	2022 年	2023 年	2024年	单位
氮氧化物	9,576.70	11,211.33	13,587.65	吨
二氧化硫	9.07	10.68	12.79	吨
颗粒物	702.60	820.85	995.40	吨

能源使用

指标名称	2022 年	2023 年	2024年	单位
汽油	8,617.2	9,849.7	11,297.9 ²⁹	万升
柴油	48,486.7	57,347.9	69,133.8 ²⁹	万升
氢	/	/	155,928.5	千克
航空煤油 ³⁴	1,116.5	15,866.8	40,895.6	吨
天然气	238.2	153.1	487.4	万立方米
直接能源消耗总量	562.6	690.9	843.4	万兆瓦时

²⁷ 数据截至 2024 年 12 月 31 日或截至 2024 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。

²⁸ 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》（试行）。

²⁹ 为了提升管理效率和能力，2024 年京东物流将之前购买第三方的部分车辆运力改为自营，对应汽油、柴油消耗量明显增加，涉及的 2023 年处于范围三的部分温室气体排放在 2024 年转移至范围一。

指标名称	2022 年	2023 年	2024年	单位
直接能源消耗密度	40.9	41.5	46.1	兆瓦时 / 百万元营收
外购电力	1,331,341.0	1,413,466.8	1,593,618.1	兆瓦时
外购热力	10,390	83,459.4	66,791.0	兆瓦时
间接能源消耗总量	134.2	149.7	166.0	万兆瓦时
间接能源消耗密度	9.8	9.0	9.1	兆瓦时 / 百万元营收
能源消耗总量	696.7	840.6	1,009.4	万兆瓦时
能源消耗密度	50.7	50.5	55.2	兆瓦时 / 百万元营收

资源使用

指标名称	2022 年	2023 年	2024年	单位
耗水总量 ³⁵	315.60	753.11	777.96	万吨
耗水密度	22.90	45.20	42.55	吨 / 百万元营收
制成品所用包装总量 ³⁶	55.60	50.70	45.30	万吨
制成品所用包装密度	93.20	73.90	52.67	克/件

³⁰ 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》，其中电力排放因子采用 0.5366kgCO₂/kWh，取自生态环境部 2024 年 12 月发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

³¹ 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》，2024 年范围三具体排放类别可查阅本报告附录 - 温室气体核查意见书。2022 年范围三排放量统计范围仅包含京东物流，不包含德邦物流，跨越速运；2023、2024 年范围三排放量统计范围包括京东物流、德邦物流、跨越速运。

³² 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，22 年及 23 年数据在本年度按照最新口径进行更新。

³³ 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》及国家发改委《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》。

³⁴ 2022 年航空煤油数据为 10-12 月投入运行数据（3 架），2023 年数据为 6 架飞机运行数据，2024 年为 9 架飞机运行数据。

³⁵ 2022 年耗水量计算方式依据《建筑给排水设计规范》（GB 50015-2019）中办公建筑坐班制办公下每人每班的平均日生活用水定额标准进行折算，员工总量统计范围为京东物流正式员工。2023、2024 年度用水总量数据统计范围增加纳入营业场所。

³⁶ 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。

废弃物排放

指标名称	2022 年	2023 年	2024年	单位
有害废弃物总量 ³⁷	20.10	18.80	16.79	吨
有害废弃物密度	0.14	0.12	0.10	千克/百万元营收
无害废弃物总量 ³⁸	10.10	10.40	6.65	万吨
无害废弃物密度	0.70	0.60	0.36	吨 / 百万元营收

雇员总数

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
员工总人数 ³⁹		390,029	457,015	498,709	人
按雇佣类型划分	全职	390,029	457,015	498,709	人
	非全职	/	/	3,495	人
按性别划分	男性	319,731	377,780	413,979	人
	女性	70,298	79,235	84,730	人
按年龄划分 ⁴⁰	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	中国大陆	/	456,496	497,750	人
	中国港澳台地区及海外地区	/	519	959	人
管理岗位（含初、中、高级管理层）中女性比例		/	/	11.53	百分比
高级管理岗位中女性比例		/	/	15.94	百分比
雇佣残疾人员工数		2,175	3,416	3,797	人

雇员流失比率

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
员工流失比率 ⁴¹		18.7	15.8	15.4	百分比
按性别划分	男性	18.0	15.7	14.9	百分比
	女性	22.0	16.3	17.5	百分比
按年龄划分 ⁴⁰	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	中国大陆	18.7	15.8	15.4	百分比
	中国港澳台地区及海外地区	18.2	11.3	12.5	百分比

发展及培训

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
按性别划分受训百分比 ⁴²	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 ⁴²	管理层	100	100	100	百分比
	员工层	100	100	100	百分比
按性别划分受训平均时长	男性	15	23	29	小时
	女性	19	26	55	小时
按雇员类别划分受训平均时长	管理层	37	84	49	小时
	员工层 ⁴³	24	22	33	小时

³⁷ 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。

³⁸ 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。

³⁹ 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。

⁴⁰ 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，现于 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。

⁴¹ 员工流失比率相关数据以员工自愿离职口径统计。

⁴² 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%”，现于 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%”。

⁴³ 2022 年至 2023 年员工层为普通员工层（不含快递员），2024 年员工层包含普通员工和快递员。

健康与安全

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
因工亡故人数		35	33	34	人
因工亡故比率		0.0090	0.0072	0.0068	百分比
因工伤损失工作日数		51,586	58,196	75,514	天
百万工时事故（事件）率	百万工时事故（事件）率—员工	/	2.53	1.92	/
	统计覆盖的员工比例	/	100	100	百分比

员工权益

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
集体谈判协议涵盖员工百分比		100	100	100	百分比

安全与健康培训

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
EHS 环境、健康与安全培训涵盖员工比例		/	100	100	百分比
安全演练次数		/	7,091	7,599	次
安全演练涵盖员工比例		/	93	100	百分比

供应商数量

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
供应商数量		15,517	14,554	13,878	家
按地区划分	中国大陆	15,486	14,038	13,767	家
	中国港澳台地区及海外地区	31	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		2022 年	2023 年	2024年	单位
投诉处理中心数量		7	8	7	个
对产品及服务的投诉数		11,378	11,931	126,087 ⁴⁴	件
客户投诉回应率		100	100	100	百分比
客户投诉解决率		98	98.4	98.5	百分比
投诉处理满意度		96	98.1	98.4	百分比

反贪污

指标名称		2022 年	2023 年	2024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		15	13	16	件
员工因腐败被开除或受到处分事件数		178	130	114	件
公司涉及的已审结贪污诉讼案件		0	0	0	件

反腐败培训

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
已接受反腐败培训的员工覆盖比率		/	100	100	百分比

社区捐赠

指标名称		2022 年	2023 年	2024年	单位
现金捐赠		500,000	475,859	1,007,000	元
实物捐赠		/	150,000	309,760	元
员工志愿服务时长		6,360	11,233	24,296	小时

⁴⁴ 对产品及服务的投诉数据来自国家邮政局，2024 年进一步扩大投诉统计范围，统计口径与渠道覆盖范围进一步扩大。

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，仅列明其报告的所有GRI标准中的披露项，汇报期为在2024年1月1日至2024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	关于我们
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	夯实公司治理
2-9	管治架构和组成	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	可持续发展管理
2-30	集体谈判协议	赋能人才发展
3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展管理
3-2	实质性议题清单	可持续发展管理

披露议题 /披露项	披露项标题	章节索引
3-3	实质性议题的管理	可持续发展管理
GRI 101：生物多样性2024		
101-2	生物多样性影响的管理	引领绿色物流
101-4	辨识生物多样性的影响	引领绿色物流
101-5	受生物多样性影响的地点	引领绿色物流
101-8	生态系统服务	践行绿色公益
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	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
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
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 301：物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	ESG关键绩效汇编
301-2	所用循环利用的进料	引领绿色物流
301-3	再生产品及其包装材料	引领绿色物流

披露议题 /披露项	披露项标题	章节索引
GRI 302：能源2016		
302-1	公司内部的能源消耗量	ESG 关键绩效汇编
302-2	公司外部的能源消耗量	ESG 关键绩效汇编
302-3	能源强度	ESG 关键绩效汇编
302-4	减少能源消耗量	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
303-5	耗水	ESG 关键绩效汇编
GRI 305：排放2016		
305-1	直接（范畴1）温室气体排放	ESG 关键绩效汇编
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	ESG 关键绩效汇编
305-3	其他间接（范围3）温室气体排放	ESG 关键绩效汇编
305-4	温室气体排放强度	ESG 关键绩效汇编
305-5	温室气体减排量	引领绿色物流
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	ESG关键绩效汇编
GRI 306：废弃物2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	引领绿色物流
306-2	废弃物相关重大影响的管理	引领绿色物流
306-3	产生的废弃物	引领绿色物流
306-4	从处置中转移的废弃物	引领绿色物流
306-5	进入处置的废弃物	引领绿色物流
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

披露议题 /披露项	披露项标题	章节索引
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	ESG 关键绩效汇编
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 ESG 关键绩效汇编
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
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	守护健康安全
403-9	工伤	守护健康安全 ESG 关键绩效汇编
403-10	工伤相关的健康问题	守护健康安全 ESG 关键绩效汇编
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 ESG 关键绩效汇编
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
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

披露议题 /披露项	披露项标题	章节索引
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
A1.1	排放物种类及相关排放数据	ESG 关键绩效汇编
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）	ESG 关键绩效汇编
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）	ESG 关键绩效汇编
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
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	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
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千个千瓦小时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	ESG 关键绩效汇编
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	ESG 关键绩效汇编
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	引领绿色物流
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	ESG 关键绩效汇编

指标	详情	章节索引
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
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	引领绿色物流 践行绿色公益
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	ESG 关键绩效汇编
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	ESG 关键绩效汇编
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	ESG 关键绩效汇编
B2.2	因工伤损失工作日数	ESG 关键绩效汇编
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	ESG 关键绩效汇编
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	ESG 关键绩效汇编

指标	详情	章节索引
层面 B4: 劳工准则		
有关防止童工或强制劳工的：		
一般披露	(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	按地区划分的供货商数目	可持续供应链
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，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
层面 B6: 产品责任		
有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：		
一般披露	(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	创造极致体验
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	创造极致体验
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	深化合规经营

指标	详情	章节索引
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑的：	深化合规经营
	(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例	
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	ESG 关键绩效汇编
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 ESG 关键绩效汇编
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 ESG 关键绩效汇编

香港联交所《ESG 框架下气候信息披露的实施指引》内容索引

D部分 气候相关披露	章节索引
管治	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
技能及能力	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
方式及频率	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
董事会的角色及职责	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
监察进度	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
管理层的角色及职责	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
策略	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
气候相关风险和机遇	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
业务模式和价值链	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
气候韧性	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
财务状况、财务表现及现金流量	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
策略和角色	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
风险管理	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
风险识别	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
风险评估	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
风险优次排列	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
风险管理	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
风险整合	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
指标及目标	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
温室气体排放	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
跨行业指标	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
内部碳定价	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
薪酬	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
行业指标	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告
气候相关目标	气候相关财务信息披露（TCFD）专题报告

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 2024 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 2024 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。



独立审验声明

- 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，未涉及到外部利益相关方。
- 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	京东物流在确定实质性可持续议题的过程中，充分识别了组织的内外部利益相关方。组织最高管治机构已公开承诺回应利益相关方诉求，并将利益相关方期望纳入决策。
实质性	京东物流确立了实质性议题的优先级确定流程，识别了与本行业高度相关的可持续发展议题并确定了议题的优先级，披露了公司可持续发展管理和运营过程中的战略、管理行动和绩效数据。
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做出回应。京东物流参考了多个国内外原则和框架，以全面、准确、客观地向利益相关方汇报重大议题的管理方法和绩效。
影响性	京东物流对经营活动对经济、环境、社会、利益相关方及自身可能产生的影响进行了充分识别。公司就气候变化这一重点议题进行了全面的气候情景分析，根据识别出的重大气候变化风险制定了针对性的风险管理措施。

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。



独立审验声明

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。

李勉

气候与可持续变化业务总监

北京鉴衡认证中心有限公司

2025 年 3 月 26 日



AA1000
Licensed Report
000-552/V3-JB17T

温室气体核查声明



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification

温室气体核查声明

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：2024年01月01日 - 2024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：2,259,862.72 吨二氧化碳当量
- 范围二 输入能源的间接温室气体排放：880,847.27 吨二氧化碳当量
- 范围三 重要间接温室气体排放：6,831,899.82 吨二氧化碳当量
 - 外购商品和服务（包装材料）
 - 燃料和能源相关活动
 - 上游运输与配送
 - 运营中产生的废物
 - 员工通勤（班车）
- 量化的总排放量：9,972,609.81 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

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

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1页，共2页



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification

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：田晶

编号：EMICN100551A

版本号：No.1

核查日期：2025年03月15日

签发日期：2025年03月21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