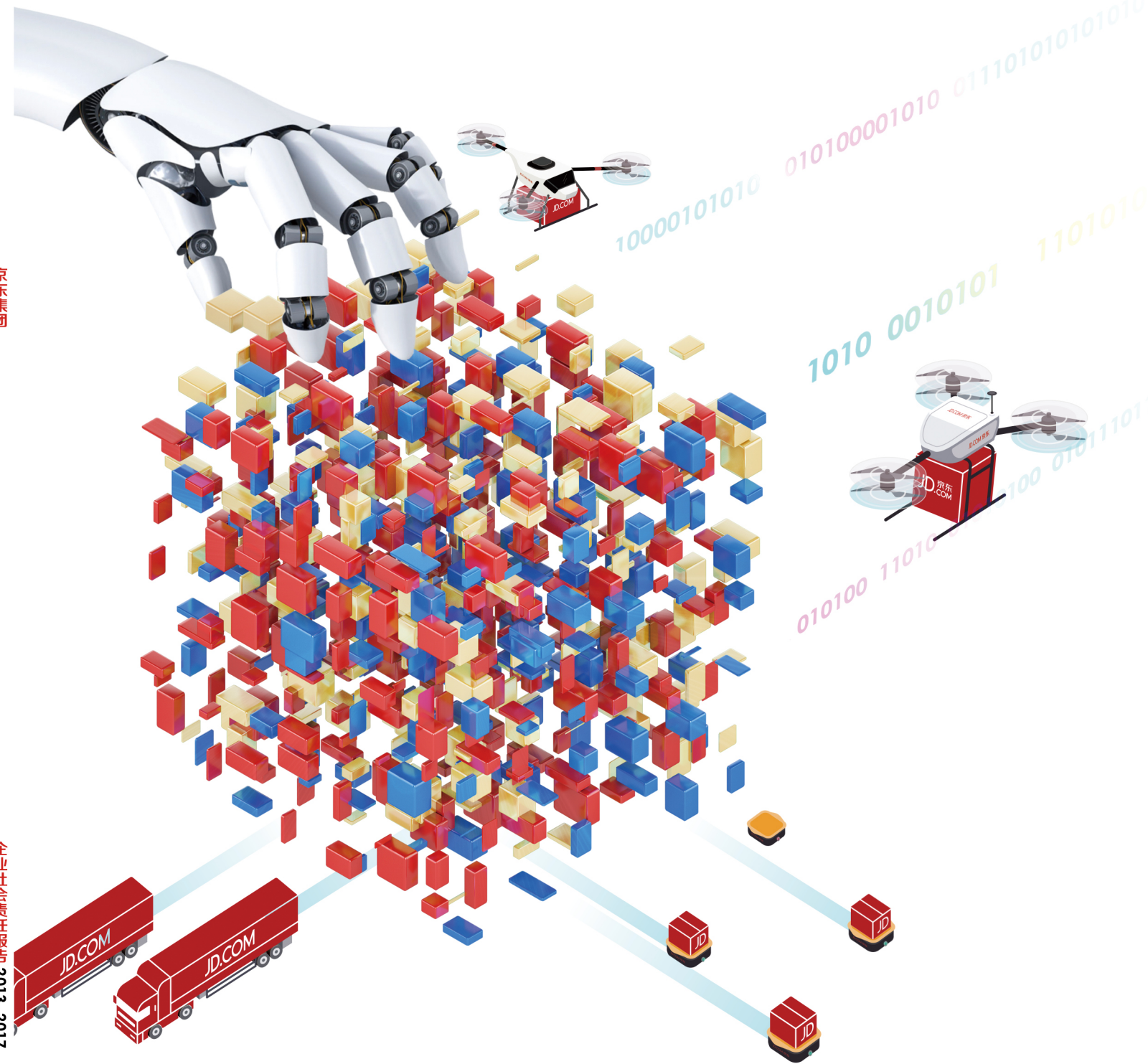




京东集团

企业社会责任报告
2013-2017



京东集团
企业社会责任报告
2013-2017



致辞

2

公司简介

4

关于京东
绩效概览
大事记

4
5
6

企业社会
责任管理

7

可持续发展背景
企业社会责任战略
利益相关方参与
京东公益基金会

7
10
12
13

科技引领
未来

14

智慧购物
智慧供应链
人工智能
无人科技
云平台
智能风控

14
14
15
15
15
15

无界零售
开拓者

16

满足消费者多元化需求
极致用户体验

18
20

品质经济
赋能者

24

合作伙伴共赢
全球市场参与
推动区域经济
助力精准扶贫

26
27
27
28

美好社会
共创者

30

员工发展
绿色物流
可持续消费
其他节能减排
社会公益

32
35
37
38
39

未来展望

41

责任管理绩效

42

荣誉与认可
实质性议题分析
经济绩效
诚信经营
雇佣、多元化与机会平等
员工基本权益保障
采购行为与供应商管理
行业政策和标准
关于本报告
GRI 指标索引
第三方评价

42
43
43
43
45
46
46
47
48
49
50



致辞

2013-2017 年，是京东飞速发展的五年，服务已覆盖中国 9 亿多用户，并连续两年上榜全球 500 强……而京东深知，企业生存的本质是它对社会的价值，一家好的企业不但要拥有持续的良好业绩，更重要的是能够赢得整个社会的认可和尊敬。正是秉持着这样的信念，不断探索创新、践行公益、回馈社会，京东正在成为一家有温度、深受公众信赖的伟大企业！

一家伟大的企业，始终要为消费者提供最佳体验。零售业将迎来“第四次零售革命”，但其本质没有变，仍是成本、效率和用户体验。我们肩负着对消费者的责任，坚守底线，承诺“假货零容忍”，以品质消费满足消费者对美好生活的追求。我们通过对技术的持续投入，通过人

工智能、无人科技等新应用，为消费者带来“比你懂你”、“随处所想”、“所见即所得”的体验升级。

一家伟大的企业，也要为价值链上下游合作伙伴创造价值，并通过构建可持续商业生态推动国家经济品质提升。我们服务十几万优秀品牌商，推动形成品质消费、品质流通和品质制造的良性循环。我们全面提升服务行业的能力，从一体化走向一体化开放，由零售商向“零售基础设施服务商”转型。我们与腾讯、百度、网易等企业合力推进“京 X 计划”，实施开放赋能的“开普勒计划”，与沃尔玛等开展线上线下战略合作……我们与全行业共同推动“无界零售”，构建共生、互生、再生的零售生态。

一家伟大的企业，还需要怀抱价值共享的理念，与全社会共享我们的发展成果。京东成立以来，一直致力于成为优秀的企业公民，响应政策指引、积极贡献社会发展。近几年，我们持续投入，支持赈灾、扶贫、教育、弱势群体帮扶等各项公益行动。我们坚持用技术赋能社会公益，通过京东公益“物爱相连”平台已累计募集物资超过 160 万件。我们积极投身国家精准扶贫战略，覆盖 832 个国家级贫困县，上线贫困地区商品超过 300 万种。

一家伟大的企业，更需要在世界舞台上做出中国的表率。京东在紧锣密鼓布局全球化的过程中，还积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），致力于在全球范围内打造绿色、可持续的价值链，助力世界全面、开放、包容及可持续的发展。

一家伟大的企业，是由一群伟大的员工共同造就的。京东真诚地对待每一位员工并与他们共享财富。我们正努力提供全行业最有竞争力的职业发展机会和福利薪酬待遇，希望每一位员工都可以在京东获得事业的成就感和家的归属感。

我们正在通往伟大的路上努力前行，感谢每一个与我们同行的朋友。对于未来，我们无限憧憬，也心怀敬畏，我们会坚持“技术引领、正道成功”的战略，勇敢迎接未来每一个挑战，拥抱伟大，承担责任，让成功不朽！

京东集团董事局主席兼首席执行官
刘强东



绩效概览



“京东坚信，只有坚守正道，才能真正赢得消费者、合作伙伴的信任和尊重，实现有品质的增长，为投资者带来可持续的回报。”

——京东集团首席财务官 黄宣德

公司简介

关于京东

京东于2004年正式涉足电商领域。2014年5月，京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市，是中国第一个成功赴美上市的大型综合型电商平台，业务涉及电商、金融和物流三大板块。我们在不断实现商业突破的同时，不忘初心，坚守“正道成功”的价值取向，积极履行企业社会责任，致力于成为一家为社会创造最大价值的公司。

企业文化



大事记

2013 年	3 月	· 完成价值观梳理：客户为先、诚信、团队、创新、激情；域名正式更换为 JD.COM，并推出名为“Joy”的吉祥物形象。
	5 月	· 推出“夜间配”、“极速达”服务；京东超市业务上线。
	6 月	· 京东开出中国内地电子商务领域首张电子发票；推出电商云的四大解决方案。
	7 月	· 举办京东首届开放平台合作伙伴大会。
2014 年	2 月	· 推出首个互联网金融信用支付产品：“京东白条”。
	3 月	· 与腾讯达成战略性合作。
	4 月	· 京东集团架构调整，设立京东商城、京东金融、拍拍网和海外事业部。
	5 月	· 在美国纳斯达克上市。
	12 月	· 全国首个电商县落户四川。
2015 年	5 月	· 投资天天果园、途牛、金蝶、上海医药。
	8 月	· 与中信银行跨界合作，推出“互联网+”信用卡；京东商城成立 3C、家电、消费品、服饰家居四大事业部。
	10 月	· 与腾讯联合宣布推出全新合作项目“京腾计划”。
	12 月	· 京东商城成立生鲜事业部和新通路事业部。
2016 年	1 月	· 京东金融独立融资 66.5 亿元人民币，估值达到 466.5 亿元人民币。
	4 月	· 京东到家与达达合并；成立京东云事业部，正式向客户提供云计算服务。
	6 月	· 与沃尔玛达成深度战略合作。
	7 月	· 入榜 2016 年《财富》全球 500 强，位列 366 位，成为中国首家、唯一入选的互联网企业。
	11 月	· 正式宣布京东物流将以品牌化运营的方式全面对社会开放。
2017 年	3 月	· 京东集团正式签署关于重组京东金融的最终协议；京东商城成立时尚事业部和居家生活事业部；京东公益“物爱相连”平台正式上线。
	4 月	· 京东物流子集团正式成立；京东服饰得到 AAFA（美国服装和鞋履协会）认证。
	6 月	· 与 Farfetch 达成战略合作创建全国奢侈品网购首选平台。
	7 月	· 入榜 2017 年《财富》全球 500 强，位列 261 位。
	8 月	· 京东依次与百度、奇虎 360、网易、搜狗、爱奇艺、搜狐等平台完成一系列“京 X 计划”的战略合作签署，再加上此前达成合作的“京腾计划”和“京条计划”，目前“京 X 计划”已可触达近 100% 的中国互联网用户。
	9 月	· 在泰国成立两家合资公司，分别提供电商服务和金融科技服务。
	10 月	· 上线全资开发的全新奢侈品服务平台 TOPLIFE。
	12 月	· 京东、腾讯与唯品会宣布达成股权投资以及战略合作。

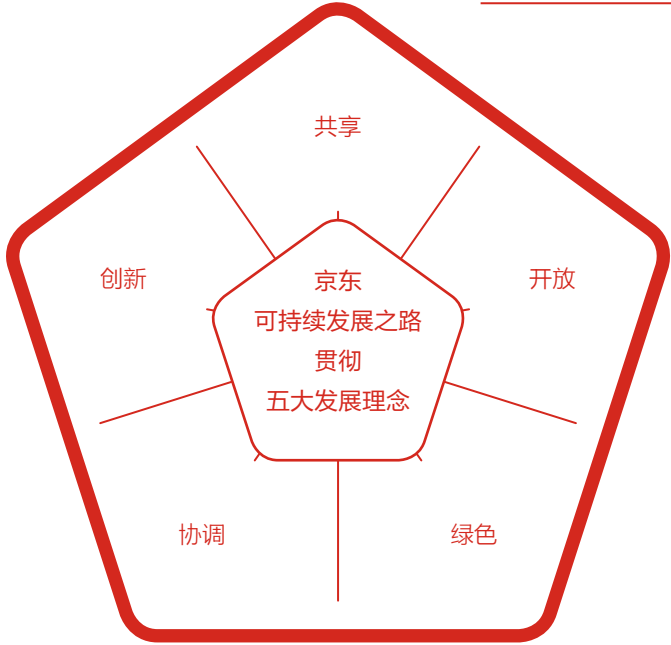
企业社会责任
管理

可持续发展背景

“ 习近平总书记在“十九大”报告中指出：我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。发展是解决我国一切问题的基础和关键，必须坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。”

京东致力于满足全球消费者对品质生活的追求，为员工开拓宽广的发展通道，让商业伙伴获得更多的发展机遇，京东的未来是与大家共同拥有的未来。

京东以产品创新、技术创新、管理创新、社会创新为驱动力，为制造业振兴、中国经济整体发展，及京东自身可持续发展提供动力源。



京东逐步开放自身的电商、物流、信息、金融和技术平台，赋能于客户、员工、商业和社会伙伴，与大家一起努力让未来世界更加美好。

京东在强调自身的全面平衡协调发展的同时，大力发展中小城市的支持性就业与乡村、中西部区域的电商扶贫，实现可持续、包容性的社会增长。

京东全力打造绿色物流、绿色包装，同时以严格的环境标准推动上下游打造绿色供应链，积极倡导和吸引消费者参与绿色消费、绿色生活。

联合国开发计划署 代表致辞



秉持联合国可持续发展精神的 京东社会责任实践

2015 年 9 月，联合国大会通过《变革我们的世界：2030 年可持续发展议程》，又称为联合国可持续发展目标（SDGs）。2016 年 9 月，习近平总书记在杭州 G20 峰会向世界承诺，中国要全面落实联合国 2030 年可持续发展议程，促进包容性发展。京东将 SDGs 全面融入企业管理实践。

2015 年 9 月，联合国 193 个成员国一致通过了 2030 年可持续发展议程，旨在为所有人创造一个更美好的未来。在这之后的 15 年内，它将指导世界各国消除绝对贫困、减少不平等与不公正现象以及保护地球。2030 年议程的核心是 17 个可持续发展目标，这些目标清晰地描绘出了我们理想中的世界，它适用于所有国家，期望不让任何一个人掉队。

为了实现这些具有普世性质与变革意义的目标，我们需要领导力、承诺、才能和创新来推动它们的实施。各国政府有责任制定国家实施计划，为目标的实施创造有利的环境，让大众了解到这一议程的重要性。同时，企业在实现可持续发展目标方面也是不可或缺的。通过负责任的商业运营、新的商业模式、投资、创新、技术与合作，私营部门的行动将成为每个目标成功实现的关键。

在商业世界，许多企业已经意识到仅仅关心短期利润已远远不够，因为不可持续的发展模式会影响长期的繁荣。私营部门越来越多地将企业社会责任作为确保盈利可持续性的一种方式，并开始坚持可持续性原则。

联合国开发计划署驻华代表处坚信，私营部门是实现可持续发展目标的重要伙伴。通过选择包容性商业模式、追求共同的价值观并坚持可持续发展的商业运营，企业可以为可持续发展目标的实施创造无限的机遇。

私营公司在提供产品和服务、进行社会经济投资、探索创新解决方案以帮助应对发展挑战方面也是不可或缺的。可持续发展目标不但明确建立一个可持续发展的世界，还为全球的企业指明了新市场与新机遇。企业有责任、有能力也有动力推动可持续发展目标的实现。了解这一挑战并主动采取行动的企业将会先人一步。

联合国开发计划署驻华代表处很荣幸能够与京东集团建立伙伴关系。京东将业务重点与可持续发展目标相结合，为很多可持续发展项目提供了支持。京东首次在可持续发展目标框架下发布可持续发展报告，这是企业衡量自身对可持续发展所产生的影响的绝佳范例。

我们希望在未来能看到更多机构将可持续发展目标作为框架衡量其可持续发展。我也非常乐观地认为，通过持续与包括京东在内的私营部门合作，我们能够成功地应对气候挑战，消除贫困，减少不平等，确保在发展的过程中不让任何一个人掉队。

联合国开发计划署
驻华代表处国别主任
文露洁

目标 1



在全世界消除一切形式的贫困

京东通过电商平台、金融平台、公益平台营造精准扶贫生态，实施互联网+“立体扶贫”战略，促进贫困地区和人群价值共创与共享，从根本上消除贫困。

目标 2



消除饥饿，实现粮食安全，改善营养状况和促进可持续农业

京东一方面为农民提供可负担、保质量的生产资料和金融支持，另一方面通过构建通畅、稳定的农产品/食品销售渠道，助力可持续农业发展。

目标 3



确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉

京东通过绿色、安全、高品质的产品为广大消费者的健康生活提供保障；通过全面的职业安全防护、医疗保障和福利关怀来保证和促进员工身心健康。

目标 4



确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会

京东公益基金会先后与多个院校签订捐赠合作协议，资助贫困学生完成学业，在全国各地开展教育公益活动。

目标 5



实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能

京东不仅为女性员工提供平等的工作和职业发展机会，同时还通过赋能开放为广大女性创业者和工作者提供了商业发展机遇和公益事业平台。

目标 6



为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理

京东通过清流计划、可降解塑料袋、推动 FSC 认证纸张和产品的全面应用、纸箱回收项目等绿色包装和物资循环利用等行动遏制环境污染，助力环保事业。

目标 7



确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源

京东通过销售和开发清洁能源设备、产品和应用技术促进更为稳定、廉价的清洁能源生产和提供；另一方面通过建设仓储光伏电站、使用新能源汽车，以及推广电子发票和电子签单等方式减少公司运营过程的能耗。

目标 8



促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作

京东为生态链上下游上千万人创造了工作机会，并通过共创、共享的商业模式带动整个产业链和运营辐射区域的经济发展和生产率提升。京东充分保障员工权益，努力实现体面劳动，为操作、管理、技术等不同类型的员工提供公平、多元化的职业发展通道。

目标 9



建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新

京东以科技创新为动力，以无界零售等新商业文明为目标，在消费者共同参与下，带动制造业向更具开放性、包容性和可持续发展的方向发展。同时，京东在赈灾事业中投入大量人力、物力和财力，第一时间参与应急救援，并助力灾区重建和增强抵御灾害的能力。

目标 10



减少国家内部和国家之间的不平等

京东大力投入精准扶贫，致力于填平城乡之间、发达地区与不发达地区之间的消费鸿沟，为落后地区和中低收入人群、弱势群体的消费成本大幅降低和生活质量大幅提升做出卓越贡献，同时，京东通过大规模自建物流，为数千万农村地区的劳动者创造工作和发展机会，帮助他们及其家庭共享发展成果。

目标 11



建设包容、安全、有风险抵御能力和可持续发展的城市和人类住区

京东通过打造可持续的物流和仓储建设，促进城市和社区功能提升和布局合理化。

目标 12



采用可持续的消费和生产模式

京东在不断提升广大消费者良好体验的同时推进可持续消费观念和绿色生活的普及，并通过严格的负责任采购、供应链管理和对上游环节的赋能开放，促进上游制造业的可持续发展。

目标 13



采取紧急行动应对气候变化及其影响

京东高度关注和积极应对气候变化，强化在运营中的节能减排，在物流、仓储等环节加强对清洁能源的使用，积极推动绿色办公和低碳管理。

目标 14



保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展

京东积极参与海洋环境保护公益事业，并促进城市和社区功能提升和布局合理化。

目标 15



保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续管理森林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，遏制生物多样性的丧失

京东高度重视对陆地生态系统的保护，京东全力推动无纸化销售和办公，在电商领域率先使用电子发票，在物流环节推动纸包装的高效循环利用，大量节约对林木资源的使用消耗。

目标 16



创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构

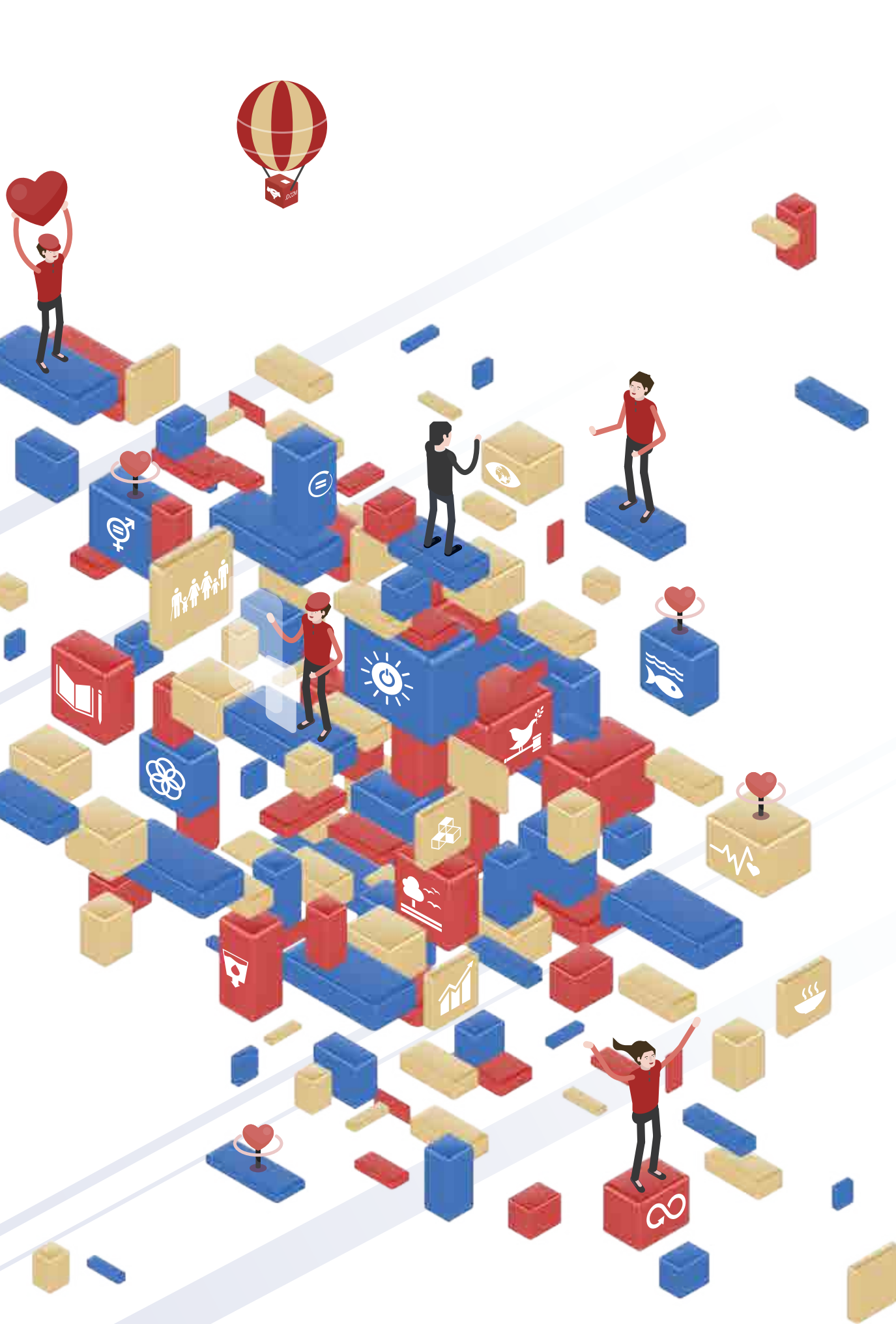
京东秉持正道成功的经营理念，严格遵守运营地的法律规范，不断完善公司治理机制，诚信合规经营，强化供应链管理，对商业贿赂和假冒伪劣等不正当竞争零容忍。同时，通过建立通畅、便利、有效的沟通、诉求和救济渠道，保障消费者和员工权益充分实现。

目标 17



加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系

京东高度重视与政府、客户、国际组织、行业协会、NGO、社区、媒体和公众的沟通与合作，通过打造开放共享的可持续商业和公益平台促进全球伙伴关系的发展。



企业社会责任战略

京东社会责任生态系统发展战略



京东的企业社会责任战略与企业整体发展战略高度一致，将以领先技术的研发和应用为驱动力，推动建立共生、互生、再生的零售盟国。



社区责任 (Co-create 美好社会共创者)

京东以做有责任有担当的企业为己任，不遗余力为员工提供丰富的福利保障、多元化工作场所和广阔的职业发展机会，确保员工体面、快乐的工作；同时，大力投入环境保护和社区公益事业，为创建美好社会贡献自己的力量。



行业责任 (Empower 品质经济赋能者)

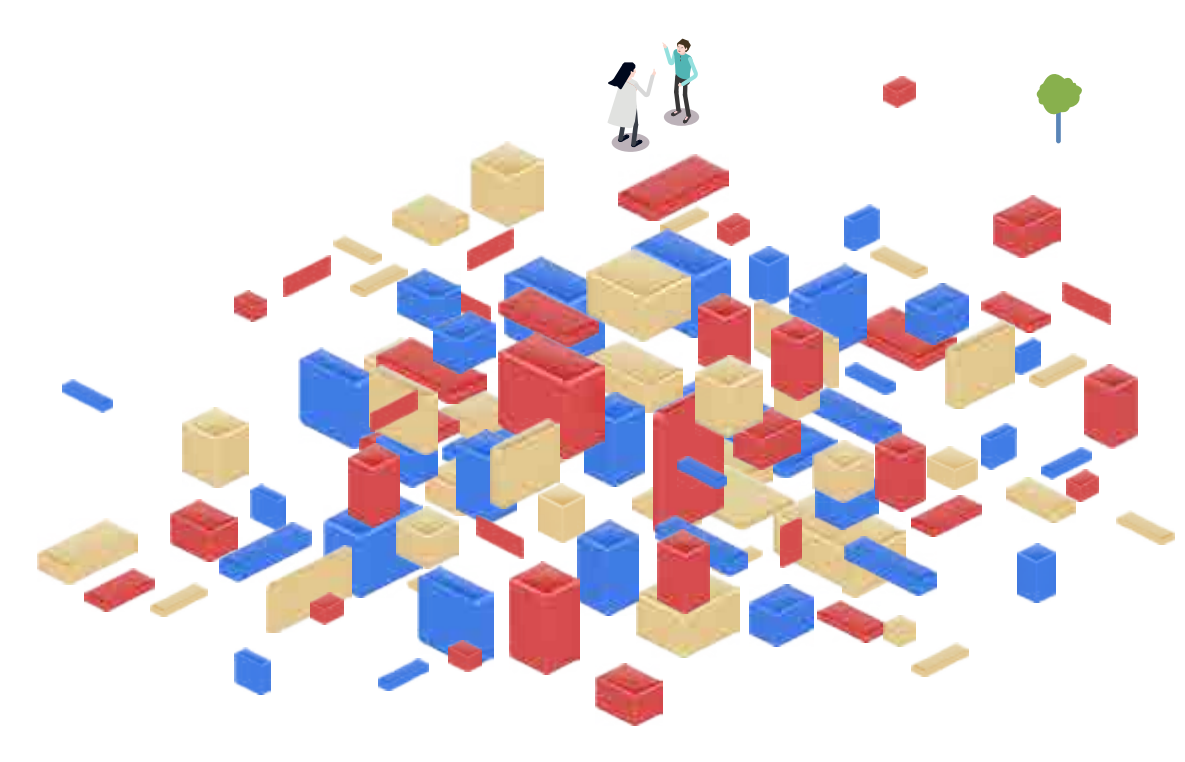
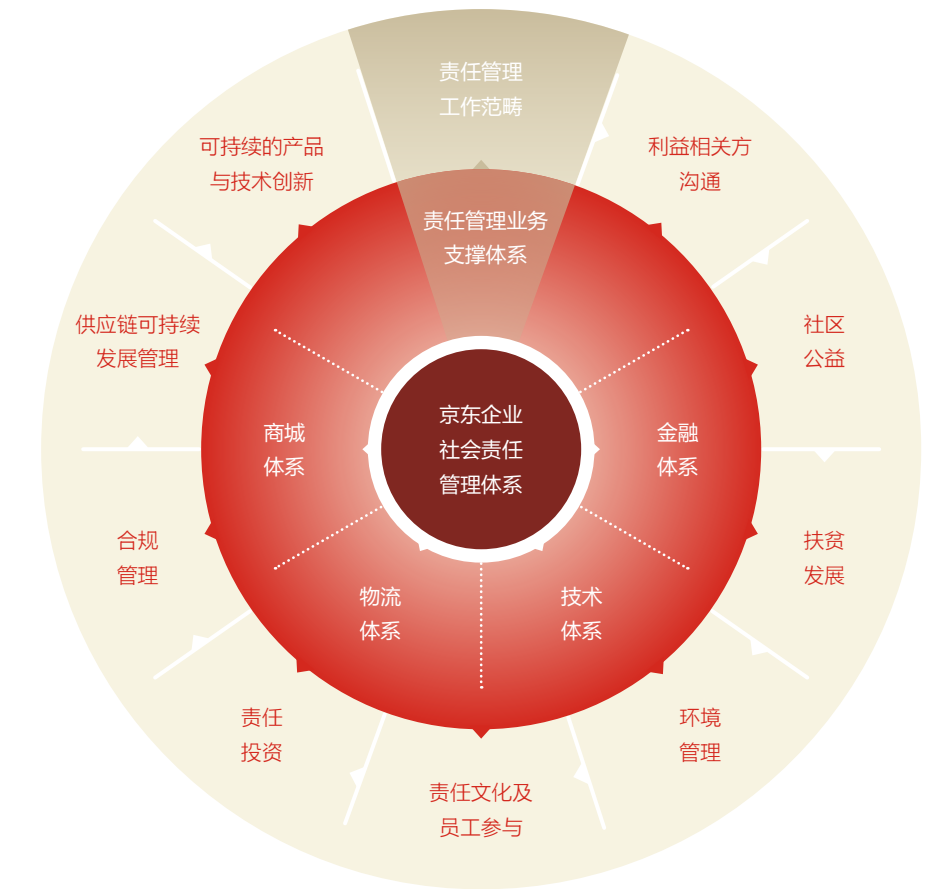
京东正在经历从零售商向“服务全社会的零售基础设施服务商”的转型，我们坚持响应政策号召，赋能行业合作伙伴，推动区域经济发展，促进包容性经济增长。



消费者责任 (Open 无界零售开拓者)

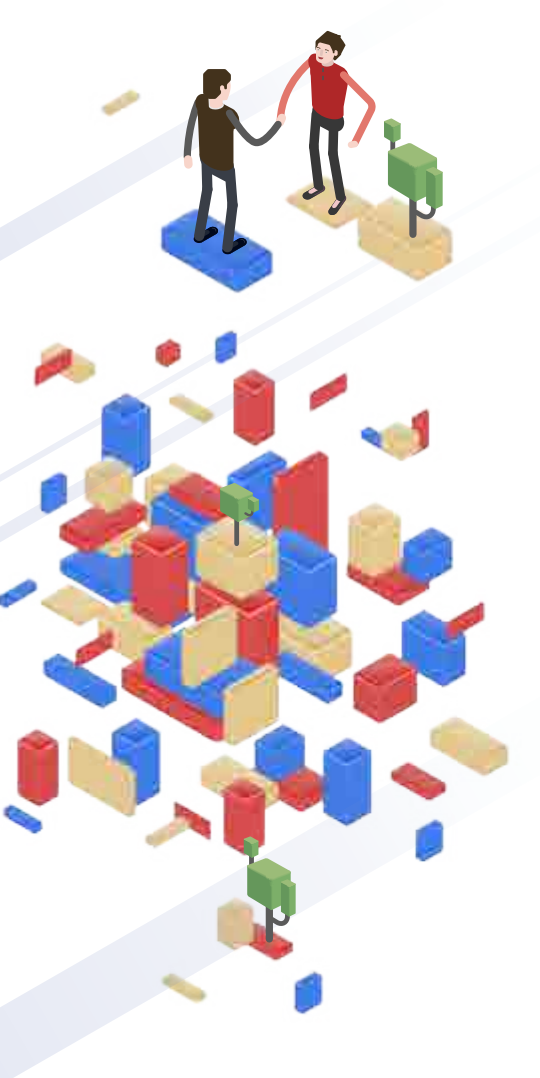
京东将始终坚持“假货零容忍”，不断推动技术革新，满足顾客随时随地、高品质的购物需求及极致的购物体验。

京东企业社会责任管理体系



利益相关方参与

京东与消费者、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境等六大类利益相关者保持常态化的沟通。在本次企业社会责任报告编写过程中，我们通过问卷和访谈等形式开展内外部利益相关方调研，以了解他们关注的议题并在报告中充分回应。



相关方	重点关注议题	沟通方式和频率
消费者	· 产品健康与安全 · 客户隐私与信息安全 · 绿色产品 · 诚信与合规经营	· 持续的线上线下沟通(APP / 网站 / 门店) · 7*24 小时客服热线 · 日常媒体传播 · 社会化媒体沟通 · 消费者调研
员工	· 促进就业和体面工作 · 支持社区发展	· 全员邮件、沟通会议、员工论坛、职工代表大会、培训活动和申诉机制 · 线上线下调研活动 · 员工投诉邮箱
股东与投资者	· 技术创新 · 全球市场参与 · 客户隐私与信息安全 · 诚信与合规经营 · 供应链管理	· 每年数百场电话和见面会议 · 企业年报、季报与公告 · 路演
政府与监管机构	· 技术创新 · 包容性增长 · 全球市场参与 · 促进就业和体面工作 · 支持社区发展 · 节能减排 · 绿色产品 · 推动行业发展 · 精准扶贫	· 日常汇报沟通、提出政策建议 · 不定期的行业论坛和会议 · 实地调研考察 · 签署合作协议、建立战略合作
价值链伙伴	· 技术创新 · 包容性增长 · 全球市场参与 · 促进就业和体面工作 · 诚信与合规经营 · 推动行业发展 · 供应链管理	· 日常采购、培训与评估 · 不定期的行业论坛 · 供应商大会
社区与环境	· 包容性增长 · 促进就业和体面工作 · 支持社区发展 · 节能减排 · 绿色产品 · 供应链管理	· 长期的公益项目 · 日常媒体传播 · 社会化媒体沟通 · 公益行业论坛和活动 · 志愿者活动

京东公益基金会

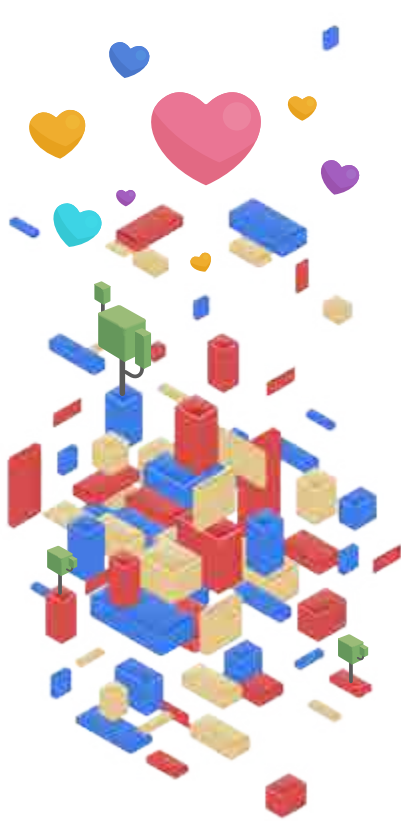
北京京东公益基金会(下文简称“京东公益基金会”) 是 2014 年 9 月 24 日在北京市民政局正式注册成立的非公募基金会。2017 年《慈善法》颁布后，京东公益基金会申请成为慈善组织。始终秉持“整合社会资源，推进社会公益发展”的宗旨，京东公益基金会在扶贫、救灾、教育、环保、社会创新等领域开展公益项目，逐渐成长为项目型、平台型相结合的基金会。目前，京东公益基金会已经通过北京市民政局评估，成为 4A 级社会组织。

京东公益基金会被北京市民政局认定为



4A 级

社会组织



“ 科技创新带给慈善公益新的活力。透明、高效、可信赖是我们对公益的诉求，创新、开放、赋能是公益探索的方向。在“公益新时代”下，我们融合京东的业务优势，开放核心资源，携手众多公益伙伴与爱心人士，共同打造公益的生态圈。 ”

——京东公益基金会荣誉理事长 章泽天



科技引领 未来



“在国家创新驱动发展战略的指引下，京东正向技术推动业务发展转变。数字经济与实体经济相互融合的时代，基于大数据的京东零售科技专注为用户提供极致体验，赋能合作伙伴谋求社会共同发展，全新的社会技术未来一定是由京东来引领。”

——京东集团首席技术官 张晨



智慧购物

京东创造了拍照即可实现商品搜索和购物的应用，在 AR / VR 营造的 3D 场景中边看边买，自动结账、刷脸付款的便利店，可以语音购物的叮咚智能音箱，能够自动下单订购生鲜食品的智能冰箱……未来已经到来，创新技术的应用改变着我们的购物体验。

智慧供应链

京东供应链以技术为驱动力，建立涵盖选品、定价、库存、履约、协同的智慧供应链体系，实现供应链管理自动化、智能化。为消费者提供卓越的用户体验，并向供给侧与外部商业体开放智慧供应链能力。

人工智能

京东 AI 平台是一个高效的、统一的、强大的人工智能平台，封装了底层计算资源，提供差异化专项算法，以 API 形式提供全方位的开发使用体验，降低人工智能的使用门槛，并支持业务方和开发者取得在特定应用场景中利用 AI 做快速创新的能力，提供最好的端到端的用户体验。AI 研究院以前沿的 AI 研究为核心课题，集中进行持续性算法创新，并把结果沉淀在 AI 平台上，对内外赋能。同时通过 AI + 创新模式，捕捉新风口，点燃商业生态想象力。

云平台

京东云计算支撑着从用户下单到商品配送的所有环节。在 6.18、11.11 等流量洪峰到来时，切实保障消费者购物体验。同时，我们还将基础设施、电商平台、大数据存储挖掘分析、人工智能等技术、经验和资源通过京东云等平台开放给社会。

智能风控

没有一个信贷审批人员，所有授信均在线上自动化完成，实时审批，随借随还。京东金融致力于通过人工智能和大数据技术对企业和个人用户的精准洞察，为其匹配便捷、高效、成本低、体验极致的金融服务。

无人科技



无人机

迅速将货物从县级配送中心送到每个村的推广员手中，为农村用户提供最后一公里服务。无人机已经在宿迁和西安两地常态化运营，并投入公益事业，在四川凉山“悬崖村”，实现了全国首创的无人机流动诊所。

无人车

针对城市环境下办公楼、小区便利店等订单集中场所进行批量送货。



无人仓

京东物流建成全球首个全流程无人仓，该无人仓实现了从入库、存储、包装、分拣的全流程、全系统的智能化和无人化，对整个物流领域而言都具有里程碑意义，其日处理订单能力将超过 20 万单。

无人超市 / 无人便利店

将大数据、人工智能技术以及京东强大的供应链和物流能力注入线下店，通过人脸识别进店、智能称重和自动结账等功能，实现了无人值守。



无人客服

京东第四代智能服务引擎，将使用了自然语言处理、深度神经网络、机器学习等领先技术的智能机器和智能客服工作台与人工客服深度融合，实现人机无缝衔接，独立承接 70% 以上的在线用户咨询，每年为京东客服节省上亿元人力成本。

04 无界零售 开拓者

无界零售是什么？在京东看来，无界零售意味着零售活动用“润物细无声”的方式潜入生活的每个角落。无界零售的基础是场景联通、数据贯通、价值互通，而最终的受益人是消费者，让购物可以随时、随地、随心。

无界零售的开拓者是京东对消费者责任的最佳诠释，以“正道成功”为己任、以创新技术为驱动，京东将持续为消费者带来多元、高品质、放心的产品和服务，并持续推动“比你懂你”、“随处随想”、“所见即得”消费新时代的到来。

可以试着想象一下，不远的将来，作为消费者的你，无论在世界的哪个角落，都可以极速获得自己想要的任何商品，甚至在冰箱里的鸡蛋吃完之前，新鲜的一盒已经悄悄摆在你的家门口。



满足消费者多元化需求

一站购物

京东打造一站式综合型购物平台，为中国亿万家庭提供品类丰富、品质卓越的商品和服务。

京东企业购服务于政府、企事业单位，让采购简单透明高效。



“十九大报告提出了经济的高质量发展和现代金融，在我们看来，经济的高质量发展和现代金融是相辅相成的。我们觉得现代金融有两大关键，第一，金融不仅要服务于实体经济，还要能够促进实体经济的高质量发展；第二，普惠，在低成本的前提下，实现金融服务的范围的广泛性，覆盖中小微、覆盖三农。”

——京东金融 CEO 陈生强



普惠金融

京东金融集团于 2013 年 10 月开始独立运营，至今已建立起企业金融、消费金融、财富管理、支付、众筹、保险、证券、农村金融、金融科技、海外事业十大业务板块。

京东金融的商业模式与普惠金融融为一体。我们通过技术降低了服务成本，提升了服务效率和服务体验，同时也提升了覆盖度，能够更好地服务弱信用人群、中小微企业和三农。在自身业务价值落地的同时，创造更大社会价值。

2014-2017 三年京东金融综合增速达 24 倍。A 轮融资



服务金融机构



京东物流

2017 年 4 月正式独立的京东物流集团，以降低社会化物流成本为使命，通过开放、智能的战略举措促进消费方式转变和社会供应链效率的提升，将物流、商流、资金流和信息流有机结合，实现与客户的互信共赢，成为社会供应链的基础设施。目前，京东物流是全球唯一拥有中小件、大件、冷链、B2B、跨境和众包（达达）六大物流网络的企业。



“以短链、智慧、共生为核心的新一代物流时代已经到来，作为其践行者和引领者，京东物流正逐渐将过去 10 余年积累的基础设施、管理经验、专业技术向全社会开放，希望与众多合作伙伴一同建设一个涵盖物流、电商、金融、保险、数据、技术在内智慧供应链价值网络，共同将社会化物流成本继续大幅降低，效率大幅提升，用户体验更加完美。京东物流的共生是与客户、行业伙伴及社会、环境共生，共同推动行业和社会健康发展。”

——京东物流 CEO 王振辉



极致用户体验

品质至上

秉承“正道成功”的理念，商品品质一直是我們最关注的议题。我们建立了内部质量管控和筹建机制，通过大数据监控，定期针对高风险产品进行专项抽检和整改；组建了品牌保护部，在每个采销事业部设立专职的对接人，配合司法机关联合督查。截至 2017 年 10 月，与 227 个品牌共同打击制假售假案件。



随时随地随心

我们不断优化线上线下购物的每一个流程和细节，通过智能科技让消费者流畅地找到适合自己的商品，通过高效物流让消费者迅速收到购买的商品，帮助消费者随时随地随心购物。

“京准达”服务让 250 个城市的消费者可选择任意 2 小时内收货，19 个城市的消费者可选择任意 30 分钟内收货。	“京尊达”服务由专属配送团队开新能源车配送高价值奢侈品。	消费者可以通过 PC、手机、冰箱、音响、AR/VR 等多终端，在多场景下便捷购物。	京东便利店未来五年将达百万家为消费者提供正品行货。
京东 PLUS 会员和山姆会员商店推出“双会籍”服务消费者。	京东之家和京东专卖店为消费者提个性化 3C 零售体验。	在无界零售的趋势下，京东物流继续渠道下沉，2017 年在全国建设了近万家京东帮服务店以及乡镇级家电专卖店，服务覆盖近 60 万个行政村。	

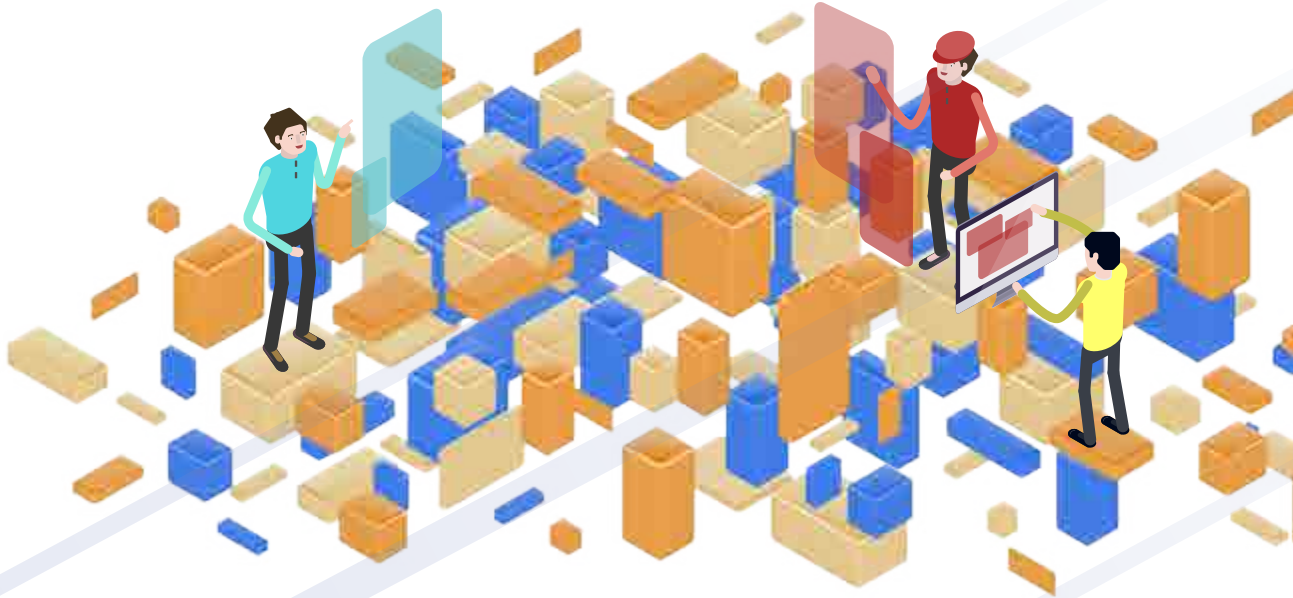
京东帮帮主冯志英



在云南，家住怒江州兰坪县的冯志英惊讶地发现，一台国产相同型号的液晶电视，县里的电器店售价比昆明市场高出近 1000 元，一台双开门电冰箱，价格要比昆明市场高出近 3000 元。不甘心看着家里人和乡亲们“多花冤枉钱”，这位 85 后妹子摘下了自己经营的快递站招牌，换上了京东帮的牌子，又招了三个懂家电的年轻人。

兰坪县内少数民族居住区较多，很多都住在边远山区，店里的小货车来回送一趟货就要跑 200 多公里，她一直坚守京东帮的服务承诺：城区消费者的订单必须要在接货当天送到，即使是 100 公里外的山区订单货物，也必须在接货第二天送到。

“给边远地区消费者送一台洗衣机，小货车往返的油钱就要百八十元。”她说，每当看到乡亲们收货时欣喜甚至惊讶的表情，冯志英都感觉特别欣慰，不忘初心，她说还会坚持下去，让家人、乡亲过得更好。



舒心的售后服务

我们重视客服品质，坚持“先于国家政策、优于行业标准”的服务原则，制定并遵守严格的售后服务政策，推出了闪电退款、智能退款等服务加快退货效率，通过京东服务家为消费者提供安装和维修服务，联合中国消费者协会等机构帮助消费者维权。

为了让消费者在京东买的放心、省心、安心，京东售后一直致力于为消费者提供极致售后服务体验，陆续推出了闪电退款、上门换新、极速修、优鲜赔等特色售后服务，使用户满意度大大提升。

 京东商城的售后服务政策详见 <https://help.jd.com/user/issue/321-981.html>



保护客户隐私和数据安全

我们大力推进网络安全和信息保护工作，认真执行《京东集团信息安全管理制度》等多项制度，持续通过多种教育活动向员工和消费者普及网络安全法律知识，不断强化关键信息基础设施保护工作，依法治理网络违法有害信息。

我们坚守“合法、正当、必要”的原则，全面采取合理可行的措施，避免收集无关的个人信息，在收集、使用、存储和传输用户信息时，通过《京东用户隐私政策》明确告知用户相关信息的使用目的和范围，并通过数据安全技术措施和管理规范，防止个人信息泄露、损毁、丢失。

2017年8月份，京东参与网信办新版个人隐私专项工作。作为十家首批参与专项整改的企业，高效的完成了对APP、PC等隐私政策内容的修改、隐私弹窗展示、获取权限是再次征求同意、用户删除账号权利的实现、用户30天反悔等功能实现。

京东在全面覆盖了隐私专项工作要求的同时，充分体现隐私政策对用户的透明性、对用户权益的保障、以及易用性。在网信办随后的考评中，获得A级评分，成为国内第一批实现了最好的隐私保护的企业。

京东金融智能反欺诈体系累计拦截欺诈行为数百万次，避免潜在损失数十亿元，累计欺诈损失率达到百万分之一级别，达到行业领先水平，极大保障了资产与交易安全。

2016年12月以来，京东金融风控打黑项目团队共推动和深度配合各地公安机关破获网络黑产案件29起，打掉黑产团伙13个，抓获犯罪嫌疑人118人，避免用户损失上亿元。京东金融一直在积极地协助国内警方参与打击网络黑产，并贡献自己的科技力量。

 京东个人隐私规范	 个人信息脱敏	 个人数据共享安全	 建立反盗号系统
定义了京东收集的个人信息以及app等应用中在数据生命周期如何保护用户隐私。	建立敏感数据集市，通过加密、应用SHA256等不可逆方法对数据脱敏，确保数据在使用中的安全。	在与其它公司进行的合作中，严格把关信息安全。如京腾、京条等项目。	目前正在运行的系统每天保护20万左右的账号。

保护客户隐私：微笑面单



微笑面单在配送环节实现了对用户个人信息的隐藏，从而保护用户信息防止从配送环节发生泄漏，保护个人隐私安全。虚拟号应用，在第三方订单的全环节实现用户电话的隐藏，包括ISV、商家、仓库、物流快递、售后等，保障用户个人信息中最核心的电话号码不被泄漏，避免因此产生的诈骗等事件，此项目开发接近尾声，即将进行试点。

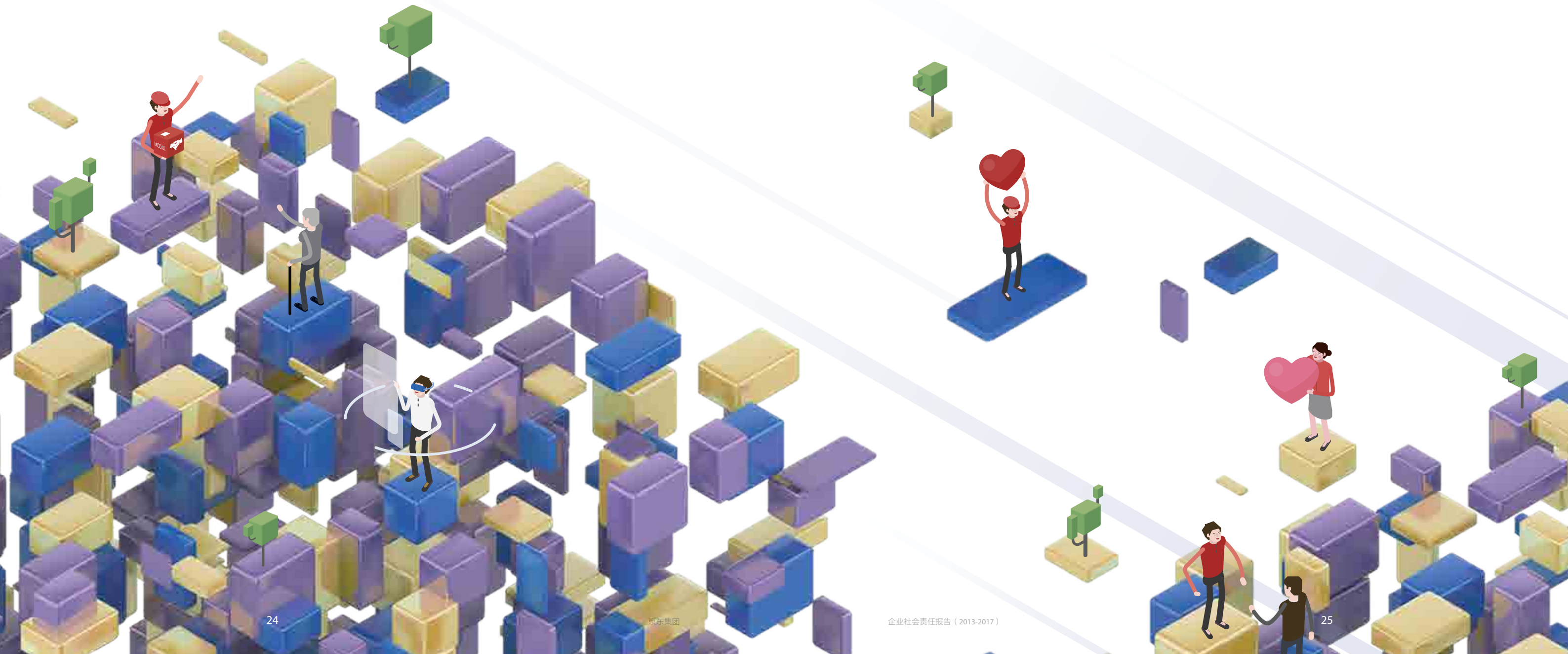
京东正在逐步建立完善的反欺诈能力，事前对用户进行预警、事中在APP等应用中进行拦截防止用户获取相关信息或进行钓鱼、事后进行泄露分析和事件溯源打击。



05 品质经济 赋能者

将互联网与以生产制造为代表的实体经济有机结合，构建“共生、互生、再生”的零售生态，是推动供给侧改革的有力保障，也很好地响应了十九大报告所提出的推动经济发展质量变革的战略目标。从正品行货到品质电商，京东不仅大力投入品质消费和品质生产，更着力发展品质供应链和品质服务，向社会全面开放自己的零售基础设施能力，提供“零售即服务（Retail as a Service, RaaS）”的解决方案，赋能生态链中的每一个伙伴，共同迎接品质经济时代的到来。

促进区域协调发展，让经济成果在更广泛的群体中实现共享，也是推动经济发展质量变革的另一有效举措。京东正在全面推进精准扶贫，为减少城乡鸿沟、推动包容性经济增长贡献自己的力量。此外，京东还积极布局全球业务，在世界的舞台上传递着中国企业对品质的坚守。



合作伙伴共赢

京东致力于成为零售基础设施开放平台，一方面，服务着超过 16 万家第三方品牌商，支持数万个中国品牌成长；另一方面，通过京东云的数据服务和智慧供应链为合作伙伴赋能提高行业竞争力。



“京东全面开放平台，希望通过整合营销及品牌合作，连接多场景，构建新型的品牌商与消费者的关系，形成与品牌商互相背书、携手共赢的格局。”

——京东集团首席营销官 徐雷

全球市场参与

目前跨境网络全面开放，包含了十余个跨境口岸、110 多个海外仓，近千条全球运输链路，覆盖全球 224 个国家和地区，如：澳大利亚、新西兰、德国、法国、英国、美国、意大利、韩国、日本、泰国、南非等。目前京东跨境物流的时效已经处于行业领先水平，国内一、二线城市 100% 可以实现当日达或次日达，最快履约 1.5 小时。

2017 年的 11·11 全球好物节期间，中国大陆之外 200 多个国家和地区的消费者不但可以通过京东实现全球购买，还可以享受免费的送货上门服务。400 余家中国品牌已经和

物流开放

京东物流以品牌化运营的方式全面对社会开放，通过仓配一体化的供应链服务、京东快递服务和京东物流云服务等三大服务体系的开放，帮助数以百万计的商家降低供应链成本、提升流通效率。

京 X 计划

为帮助客户实现精准营销，我们分别与腾讯、百度、今日头条、奇虎 360、网易、搜狗和爱奇艺、搜狐签署一系列“京 X 计划”战略合作。目前“京 X 计划”已经可以触达近 100% 的中国互联网用户。

京东签署了品牌出海授权书，将和京东一道“扬帆出海”；上千家中国品牌与京东签署了出海品牌授权意向书，将通过京东“售全球”业务走向全球市场。”

从 2015 年以来，京东开始积极布局海外，比如在东南亚地区的印尼、泰国等地开始陆续建立合资公司，兴建基础设施和服务体系，促进本地市场发展，为中国与国际市场的贸易流通搭建了桥梁。作为具有社会责任感的企 业，京东致力于为当地消费者提供最好的用户体验的同时，贡献本地就业、提升当地经济、促进社会发展。

无界金融

京东金融服务于金融机构核心价值创造环节，例如场景拓展、获客、客户运营、反欺诈、风险定价、资产交易等，截至目前，与 400 余家银行、60 余家保险公司、100 余家基金公司以及 40 余家证券、评级及信托机构携手合作，在依法合规的前提下，创造数字化和全场景化的无界金融，实现与金融机构的价值分享。

京东开普勒

京东开普勒通过将运营、营销、建站、交易、物流、金融、智能、研发、云服务、数据等近百个能力积木进行组合，为合作伙伴提供定制化的电商解决方案。

2017 年的“京东 11·11 全球好物节”，京东开普勒与 200 多家站外渠道平台强强联合，11 月 11 日当天通过京东开普勒引入的订单量同比增长高达 2500%。



推动区域经济

从中央到地方，从电商基础设施、云计算、大数据到农村电商、精准扶贫合作，京东通过与各级政府部门的合作，以“互联网+”手段推动区域经济发展和产业升级。迄今，京东已与国家发展改革委、农业部、商务部、国务院扶贫办、共青团中央 5 个部门签署战略合作协议，与天津、山东、河北、上海、江苏、安徽、广东、福建、湖南、四川、重庆、贵州、西藏、黑龙江、陕西、宁夏等 16 个省、自治区和直辖市政府达成战略合作关系，与 22 个厅局级部门、86 个地市、314 个区县签署了合作协议。

云端赋能

京东云是京东集团能力的重要输出口。依托京东在电商、金融、物流与保险领域的能力输出，京东云以技术赋能机构实现实体经济与数字经济的深度融合；通过与山东滨州、广东肇庆、安徽滁州等各地政府合作，京东云借助自身强大的技术实力协助地方政府打造云计算大数据中心，依托当地优势经济实现产业升级，助力政府与企业在“互联网+”时代共同打造新经济生态环境。



京东与河北省政府签署战略合作协议——打造全国现代商贸物流基地

2016 年 4 月，京东与河北省政府签署战略合作协议，在云计算数据中心及电子商务物流基地建设、农村电商、互联网金融等方面展开合作，打造全国现代商贸物流基地，支持京津冀协同发展的国家战略落实。在廊坊市，双方规划建设“京

东北方云计算数据中心基地”、“京东首都电子商务运营基地”、“京东华北电子商务运营基地”、“京东跨境电商保税区北方中央仓”和“京东廊坊电子商务运营基地”五大项目。



助力精准扶贫

在集团党委领导下，京东成立了包括 8 个业务部门、7 大区域在内的扶贫工作领导小组，率先提出了农村电商“3F”战略，通过京东渠道服务体系的深度下沉，推进农村物流体系和生活服务平台建设，进而促进贫困地区发展，带动扶贫对象脱贫致富。



“京东一直把精准扶贫当作集团重要的发展战略，目标在十三五期间帮助 200 万建档立卡贫困人口实现脱贫。京东率先提出农村电商发展的 3F 战略，并逐渐形成产业、招工、创业、金融四大扶贫体系。京东正在探索建立长效扶贫机制，为国家 2020 年脱贫攻坚战的全面胜利贡献自己的力量。”

——京东集团执行副总裁兼首席公共事务官 蓝烨

我们于 2017 年 7 月 1 日在首页上线试运营京东扶贫频道，成为第一家响应国家号召，在首页设立扶贫频道的电商企业。

3F 战略：“工业品进农村战略（Factory to Country），农村金融战略（Finance to Country）和生鲜电商战略（Farm to Table）”



产业扶贫

我们在陕西北、陕西延川、河北阜平、四川苍溪、湖北竹溪等国家级贫困县示范区建设，推动近百个贫困县的数百个农产品向规模化、品质化和品牌化方向发展。在安徽天柱山、西藏日喀则等地区推出了旅游扶贫产品线路，并对在贫困地区注册的旅游企业进行了招商政策优惠。

截至 2017 年 10 月，设立省、市、县级扶贫特产馆 128 个，推出 40 个京东地方特产节，在线售卖的旅游度假产品已覆盖 90% 的国家级重点扶贫地区。

扶贫跑步鸡

刘文行今年 72 岁，来自河北省衡水市武邑县。2016 年 5 月，京东与当地合作建立扶贫产业园，通过合作社统一散养，京东提供免息贷款，农户资金入股的方式推进“跑步鸡”项目，首批参与项目的共有 52 个贫困户。半年后当 11.11 来临，刘文行与乡亲们的“跑步鸡”一销而空，每只“扶贫跑步鸡”为他们带来收益近 40 元，每年增收数千元。



用工扶贫

我们协助贫困县政府部门加强对贫困户的实用技术培训，并面向贫困家庭定向招收劳动力，提供相当数量的正式用工岗位，帮助贫困家庭真正实现一人就业、全家脱贫的目标。

在 832 个国家级贫困县招聘 2.5 万名员工，招募乡村推广员近 6 万人。

金融扶贫

京东金融是覆盖农村范围最广，服务农民数量最多的金融科技公司。我们通过京农贷、数据农贷、京东金融暖东公益众筹平台等产品帮助农户解决资金问题。

目前在 1700 个县、30 万个行政村开展各类农村金融业务。

创业扶贫

我们与华南师范大学合作发起成立创业就业训练联盟，为贫困家庭的学生提供电商实习实训机会和电商大讲堂，同时联合农资公司、科研院所等对农户进行种养殖技能培训。

我们为贫困地区举办了 630 多场电商扶贫培训，覆盖全国 28 个省、区的超过 10 万人次基层干部、企业人员和贫困青年，孵化了 103 家青年电商孵化中心。



刘强东受聘“名誉村主任”要让全村都过上小康生活



2017 年 11 月 28 日，河北省阜平县的平石头村最近迎来了一个新的“村主任”——京东集团董事局主席兼首席执行官刘强东受聘担任平石头村“名誉村主任”。

平石头村位于阜平县城西 30 公里处，下辖 8 个自然村，平均海拔 1312 米，村域面积 3.65 万亩，耕地面积却只有 703 亩。由于村内基础设施薄弱，没有主导产业，农民经济收入主要依赖农业生产及劳动力输出，村内经济长远发展潜力不足。

京东集团于 2015 年在阜平县开展扶贫工作，积极扶持当地茶叶、陶瓷、香菇等特色产业发展，引入文化创意类产业，并落地“飞翔鸽”扶贫项目。在聘任仪式后，刘强东提出要产业扶贫、用工扶贫，帮助平石

头村的村民们脱贫致富。首先，将村里现有的农副产品通过品牌化提高附加值，利用京东的电商渠道加速农产品上行。同时，通过企业招工的方式，让有意愿的年轻人进入京东工作，解决村民们的就业问题。

“我希望先通过我个人的努力，给村里建一座养老院，给村里的学校引进高水平老师，解决这些短期内需要解决的问题。未来通过我和全体父老乡亲的努力，大家一定都能过上好日子。”刘强东说。



06 美好社会 共创者

作为社会的重要组成部分，企业在推动社会进步的历程中发挥着不可或缺的作用。一个伟大的企业，不能只关注业务增长，更要为员工谋发展，为社区谋福祉，为创造美好社会做出贡献。

以做负责任的企业公民为己任，京东为员工提供了系统的福利保障、多元化的工作场所和广阔的职业发展机会，确保每一位京东人体面、快乐地工作；同时大力投入环境保护和社会公益事业，发挥技术和运营优势提供社会创新方案，与公众共创共享美好生活。



员工发展

经过几年飞速的发展，京东已成为员工超过 15 万人的巨型企业，生态链上下游间接创造就业岗位上千万。



“在开放、赋能、共创的战略主题下，京东首次提出了以技术为驱动的“无界人才成长”概念，将通过更加开放、多元的方式，升级个性体验，促进人才成长及自我迭代。同时，我们也联合业界伙伴，构建京东人才生态联盟 TELink，实现智能化人才管理，共同打造人才生态竹林。”

——京东集团首席人力资源官
兼法律总顾问 隆雨

参与京东线上、线下培训多达

1620167 人次

为全体员工组织
线上、线下课程

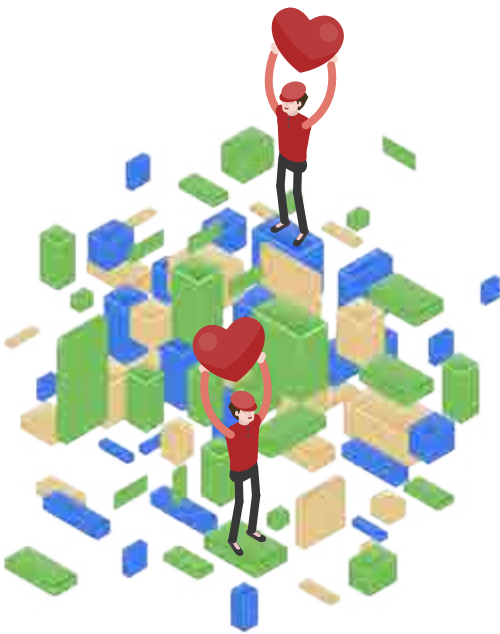
19215 次

备注：2016 年 1 月至 2017 年 11 月



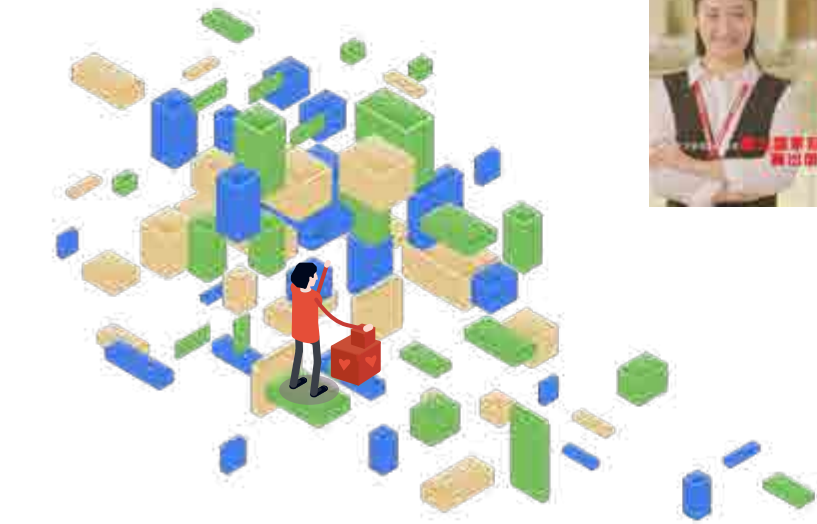
人才培养和职业发展

人才是京东的“核心助推器” 大胆提拔和任用价值观及能力优秀的年轻员工，超过 80% 中、基层管理人员，以及 70% 高级管理人员从内部培养晋升。	挖掘学生人才潜能 设立国际管培生项目（IMT）、管培生京鹰会（TET）、新星专项人才计划（JD STAR）、京锐暑期实习计划（JD RUN）等多层次的培养方案和发展机会。
配送员也能做总监 搭建了“配送员—站长助理—储备站长—站长—分区负责人—片区经理—更高级别管理者”的职业上升路径，让配送员有充分的发展空间。	开拓中层管理者视野 与中欧国际工商学院联手打造了“京东班”，每年一期，优中选优，为中层管理者开阔眼界、提升管理知识。
人人参与提升 据不完全统计，仅 2016 年 1 月至 2017 年 11 月期间，京东就为员工组织了 19215 次线上、线下培训，员工参与学习 1620167 人次。1350 名员工通过“我在京东上大学”、“我在京东读硕士”等项目完成深造。	建立行业人才体系 2017 年 10 月首创、发起倡议并组建了京东 TELink 人才生态联盟，通过整合企业、专业机构、院校等各方的优质资源，为行业提供人才识别、人才获取、人才培养和人才配置的协同平台。



困难员工家庭
帮扶专项基金

3000 万



有尊严的工作和生活

我们相信员工的幸福感和工作激情是一家伟大公司的源动力。在“以人为本”企业文化指引下，我们通过设立类型丰富、按需定制、体验优先的福利体系，努力为员工创造有尊严的生活和工作环境，不断提升京东人的工作幸福感。我们与全部员工签订劳动合同，足额、全额缴纳五险一金。2016 年为员工缴

纳的五险一金超过 27 亿元。配送员还有额外的意外伤害商业保险，特殊环境补贴和丰富的日常、节日关怀慰问。每年为员工提供体检，并为不同工作岗位的一线员工定向增加检查项目，如给配送员定向增加了专项的腰肌劳损检查和专项的肠胃检查等。

爱心救助基金

2010 年起，我们陆续推出了“爱心基金”和“救助基金”福利项目。除员工与公司 1:1 捐助外，公司另设 3000 万专项基金用于帮助遇有重大灾难或疾病的员工家庭，其中员工救助金最高可达 200 万，员工家属救助金最高可达 10 万。两项基金成立以来，已资助超过 300 名员工。



超长产假和陪产假

2015 年起，我们推出了“超长产假 / 陪护假”福利项目。只要员工满足基础司龄要求，即为新妈妈们提供高出国家标准 30 天的带薪福利产假，为新爸爸们提供高出国家标准 7 天的带薪陪护假，每年均有近千名京东新妈妈和新爸爸享有这份喜悦。





五年以上老员工
医疗保障金

2017年起，我们推出了“五年以上老员工医疗保障金”福利项目。司龄满五年的员工社保、商保、爱心救助基金等不足以支付医疗费用的情况，可继续申请“五年以上老员工医疗保障金”，并且获得公立医院医药费无限额、额外赞助10万元绿色就医渠道费，以及最长1年的病假福利。

京小福员工福利平台

我们还开发了京小福员工福利平台，为员工提供一站式福利政策查询及线上办理服务平台，优秀员工还可获取积分激励并将自主兑换京东商城心仪商品，享受京东 211 配送及完善售后等。

我在京东过大年

在京东，70%以上的员工来自农村。为了能让员工与子女家人多团聚。2014年春节起，我们推出了“我在京东过大年”福利项目，支持过

安居计划

2012年起,我们推出了“安居计划”,设4.5亿元专项基金为员工提供最高100万的“无抵押、无担保、无利息”购房借款,审批快速,极速放款,自申请至到账仅约两周。帮助员工安居乐业,每年均有近百个京东家庭通过安居计划住进了属于自己的家。

年坚守岗位的一线员工接孩子一起团聚。每年投入过亿元，帮助 3 万个京东家庭春节团圆。

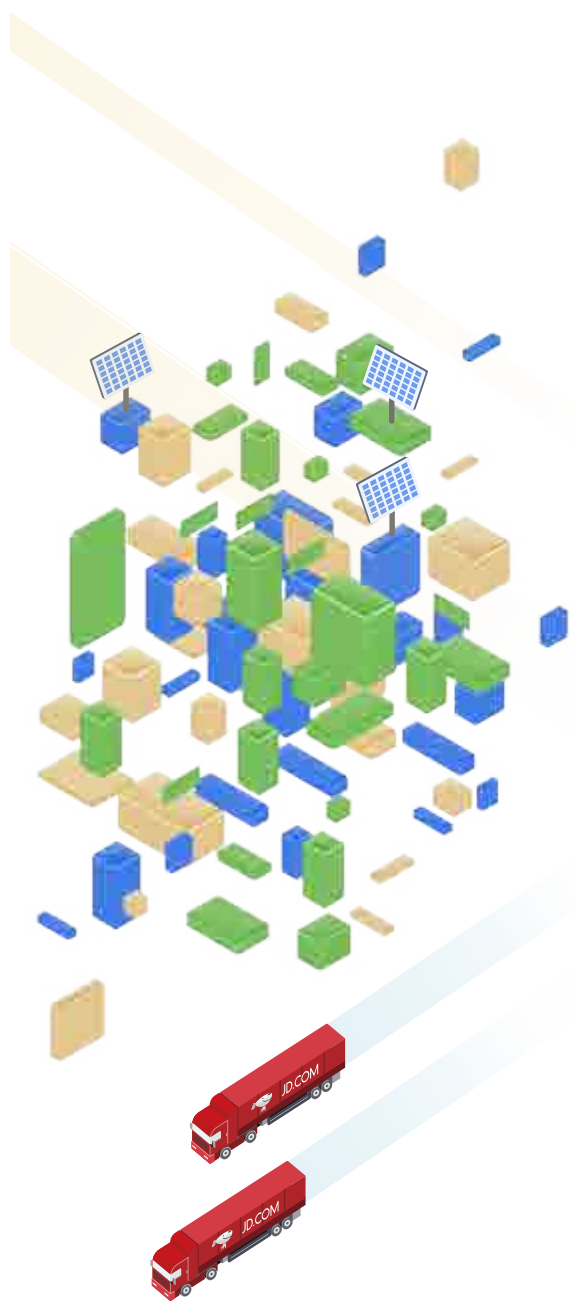
京东子女教育计划

京东的第二个十年，我们希望看到更多的京东宝宝出生、成长、受到良好的教育。京东联合中国高端幼儿园领导品牌 Etonkids 打造京东幼儿园，为“京二代”提供优质的国际化教育，并计划将此成功经验复制到全国各大区域分公司。同时，京东将名校引进亦庄地区，全方位助力子女教育。



绿色物流

京东致力于探索更绿色的物流体系，在仓储、运输、包装等方面不断减少产品及服务的资源消耗、环境退化和污染。



仓储光伏站

利用丰富的仓储建筑设施，我们计划在新建的 150 万平方米仓储屋顶建设分布式光伏发电系统，每年将减排二氧化碳 2250 万吨，这相当于节省燃煤 900 万吨或植树 30 亿棵。



新能源汽车

京东物流是新能源车领域全国使用最早、车型种类最多、产业规模最大、场景应用最全的物流企业。目前已有 30 余款不同车型在进行测试及投入运营，并计划引进千辆新能源车在全国 10 多个城市投入。组建新能源产业联盟，京东承诺在未来 3 年内将几十万辆车替换为新能源车。

我们引进的首批新能源电动运输货车，行驶过程中不仅不会产生任何污染，还能减少大量二氧化碳排放。据测算，一辆 4.2 米新能源厢式物流车，相比同类型普通燃油车平均一年将至少减少约 20 吨二氧化碳的排放量。



推广绿色包装

2017 年 6 月京东物流携手品牌制造商、物流企业、包装企业、行业协会等联合发起了绿色供应链行动——“青流计划”，从商品的研发生产、打包出库、运输配送等端到端供应链中实现绿色环保，提升资源利用率，减少碳排放量。

此后，青流计划持续升级，12 月 11 日，2017 全球新一代物流峰会期间，京东物流联合 DHL、法国邮政、雅玛多、顺丰、普洛斯、绿色消费与绿色供应链联盟、雀巢、达能、达达等共同举行了“青流计划”全球供应链绿色环保行动启动仪式，推动物流这一商业基础设施的绿色可持续发展。同时，宣布投入 10 亿成立京东物流绿色基金，用于供应链环保技术改造、创新研发、绿色消费社会的倡导和推动。

随着行业的规模化高速发展，绿色物流日益成为全社会的共识。京东物流着力推行的战略级项目“青流计划”，从“新模式创造”、“新设备引入”、“新标准建设”三方面入手，不断优化供应链作业流程，初步形成了科技化、专业化和规模化的效应。

京东物流“绿盒子”于 12 月 7 日正式投入使用，这是一种循环快递箱，全国首批投放 10 万个。同时，更为“京尊达”投放了定制版的箱子，让大家在购买奢侈品的时候不忘环保。此外，京东物流在行业中首次尝试引入第三方专业回收循环机构，打造物流包装的全新回收体系，让绿色物流形成可持续的规模效应。

早在 2014 年，京东物流就全面应用了专利技术的快递袋，材质上采用的食品级安全环保的新型塑料，还可以用来当做家用生活手提袋进行二次利用。比起旧款，新的快递袋用户只需要沿提手内侧虚线直接撕开，提手的部分由两层变成了四层，更加坚固、耐用。目前，手提快递袋前期 100 万个已经投入使用，2018 年京东物流适合规格的快递袋，将全部替换成新版，这些快递袋被消费者当成手提袋使用，可以节省上亿的日常塑料袋使用量。

京东物流不断探索和推动绿色包装落地，在减量化包装方面，2015 年推出“瘦身胶带”，胶带的宽度减小了 15%，每年可减少胶带使用

500 万平方米；在 2016 年减少至少 1 亿米的胶带使用，可绕地球 2.5 圈。

京东物流还推出了升级版的全生物降解包装袋，该包装袋采用生物降解材料 PBAT + PLA，可在堆肥条件下 3 个月内分解为二氧化碳和水，对环境无污染。除材料外，全降解包装袋使用环保水性油墨，无刺激性气味，更加环境友好。全生物降解包装袋已在生鲜业务和奢侈品业务中全面使用，2018 年将在普通快递袋中逐步推广使用。

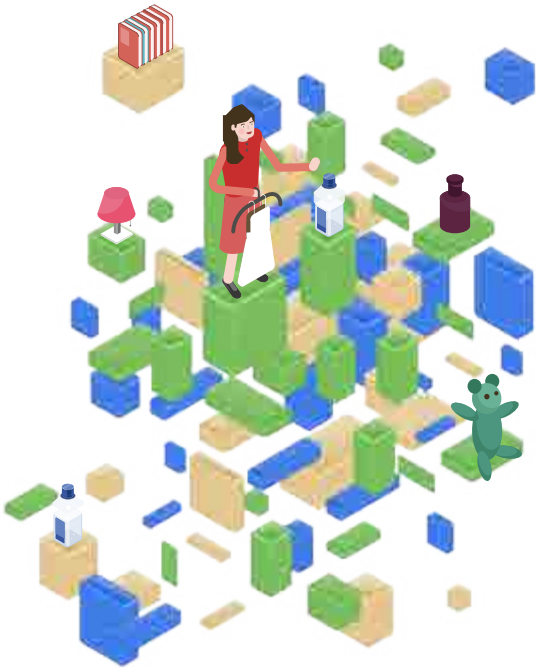
每年可减少胶带使用



2016 年减少 1 亿米的
胶带使用，可绕地球



可持续消费



倡导绿色消费

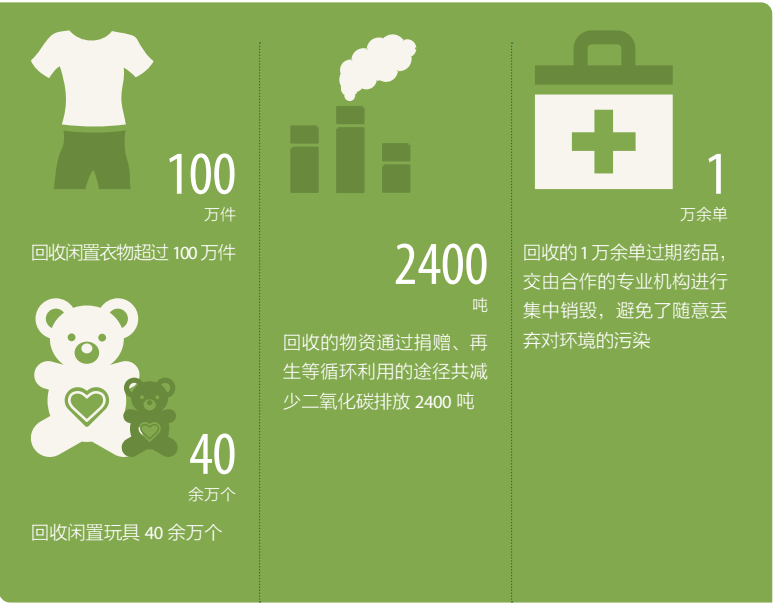
作为中国零售可持续发展圆桌成员之一，我们积极参与可持续生产与消费的推动。基于京东消费大数据，发布了《京东绿色消费发展报告》。报告显示，2017 上半年，京东平台绿色消费额同比增长 86%，26-35 岁的年轻群体占据绿色消费的半壁江山。

2017 年 10 月 12 日 -18 日，京东与联合国开发计划署（UNDP）、中国纺织工业联合会、中国社会福利基金会共同发起“蔚蓝地球”可持续周，联合 30 余家国内外知名品牌共同发出可持续发展的联合倡议，并合作开展 2017 中国可持续时尚周展览以及数十个线上可持续活动。

我们优先推动满足环境和社会友好标准的主要产品的可持续生产和消费，推广带有可持续标识的产品，同时促进建立行业可持续发展标准和认证，规范上下游供应商在环境影响方面的行为。

我们与世界自然基金会共同制定行动计划推进森林管理委员会（FSC）认证纸张在京东快递包装上的使用率，并提高 FSC 认证标识贴标率，计划在 5 年之内实现 100% 使用“FSC”认证产品；京东加入国际组织倡导的中国可持续纸倡议（CSPA），并和其他倡议成员一同支持可持续认证林产品大型市场推广活动的实施。我们在网站多个位置推进能效标识标志的展示，推广引导低能耗产品的购买。

我们在全国多个城市开展“闲置物资回收计划”。据统计，回收的闲置衣物超过 100 万件，闲置玩具 40 余万个，回收的物资通过捐赠、再生等循环利用的途径共减少二氧化碳排放 2400 吨。而回收的 1 万余单过期药品，也交由合作的专业机构进行集中销毁，避免了随意丢弃对环境的污染。



其他节能减排实践

电子发票

中国电子商务领域首张电子发票于 2013 年 6 月 27 日诞生在京东总部。在 2016 年至 2017 年间，开具电子发票超 10 亿张，覆盖范围扩大至 30 个省市自治区，由此节约发票综合成本约 3 亿元，节约纸张约合 650 吨。

电子签单

2014 年，我们率先实现自营订单 100% 使用电子面单替代传统纸质面单；2017 年，终端配送实现电子签收，电子面单面积缩小了 30%，每年通过电子签单可减少纸张使用 5000 吨以上。



碳排放量通过碳计算器 http://www.carbonstop.net/carbon_calculator/standard 计算

数据中心节能

针对大型、超大型数据中心运营普遍存在的巨额电力能源消耗问题，我们在华东的数据中心二期项目设计了间接蒸发冷却系统，充分利用室外环境的冷量，可实现全年 85% 的时间“自然冷却”或“低

成本冷却”，运行费用比水冷冷冻水（自然冷却）空调系统可降低约 65%，全年平均 PUE（平均电能使用效率）小于 1.2。此项目获得“2016-2017 年度通信行业节能技术创新先进单位”。

社会公益

通过京东公益基金会、京东志愿者协会、集团下属各分支机构和合作商家等平台，京东积极践行社区服务，开展公益活动。

社会创新

以京东公益“物爱相连”平台、京东金融暖东公益众筹平台为载体，京东开放自身资源，赋能公益组织，推动社会创新。

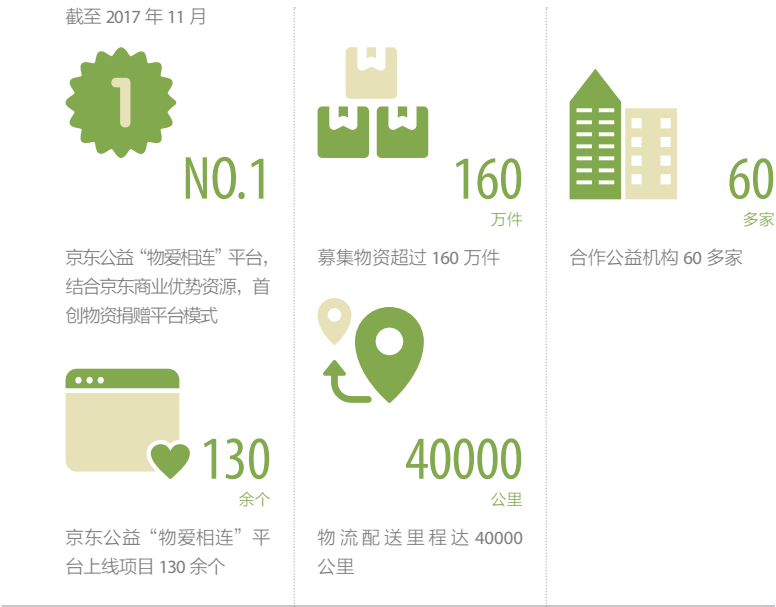


京东公益“物爱相连”平台

在业界率先创造了“一键捐赠、物资直送”的全新模式，以创新、阳光、高效的特性引领“互联网+公益”发展新趋势。作为民政部首批认证的 13 家慈善组织互联网公开募捐信息平台之一，京东公益“物爱相连”平台，充分发挥京东自营式电商优势，从商品供应、物流配送、技术运营、客户服务等方面为公益项目提供全方位支持，为社会公众提供阳光、透明的公益捐赠体验。

爱心网友通过京东 APP 即可访问京东公益模块，浏览了解公益项目，以爱心价点选购买所捐赠项目所需物资，一键完成捐赠。之后爱心物资由京东高效的物流体系直接配送到公益项目地，由公益机构执行人员发放至受助人手中。

除了捐赠物资，用户也可以通过京东金融暖东公益众筹平台为公益项目捐赠善款。截至 2017 年 10 月，平台共资助 170 余个公益项目。





京东公益注重与公益伙伴合作，共同打造公益生态。2017 年 11 月，京东集团和中华思源工程扶贫基金会开展战略合作，在扶贫、救灾及公益慈善事业上发挥各自资源优势，共同开展“百县千村十万户”精准扶贫工作，以及“七库三网一平台”公益合作，助力我国全面打赢脱贫攻坚战。

志愿服务

我们在全中国 8 个区域设有志愿者分会，积极号召员工参与志愿服务，在紧急救灾、扶贫、闲置物资回收、社区服务、见义勇为、个人救助等方面发挥自己的力量。

应急救灾

作为民政部下设的中国慈善联合会救灾委员会的创始成员，我们与民政部及各地民政局、地震局和各个公益机构紧密合作，探索出了“京东自捐 + 公益平台捐赠”的 1+1 赈灾模式，及“政府和机构紧密沟通 + 物流直达一线 + 京东自营物资直捐 + 京东小哥志愿者服务 + 京东网友捐赠通道”落地方案。

2013 至 2017 年，第一时间参与紧急救灾 20 多次，捐赠救灾物资近 4000 吨。

累计捐赠救灾物资近

4000 吨



未来展望

京东将继续坚持“正道成功”的价值取向，以“科技引领生活”为使命，努力成为全球最值得信赖的企业。

我们将持续以用户为中心，为全球亿万消费者提供高品质、多元化、全方位的极致体验。

与合作伙伴携手，通过全面开放技术赋能行业 and 经济发展。

响应国家战略部署，发挥商业优势助力国计民生事业。

优化公司治理，为员工不断完善福利保障和职业发展平台，加大公益事业投入，创造更美好的社区和环境。



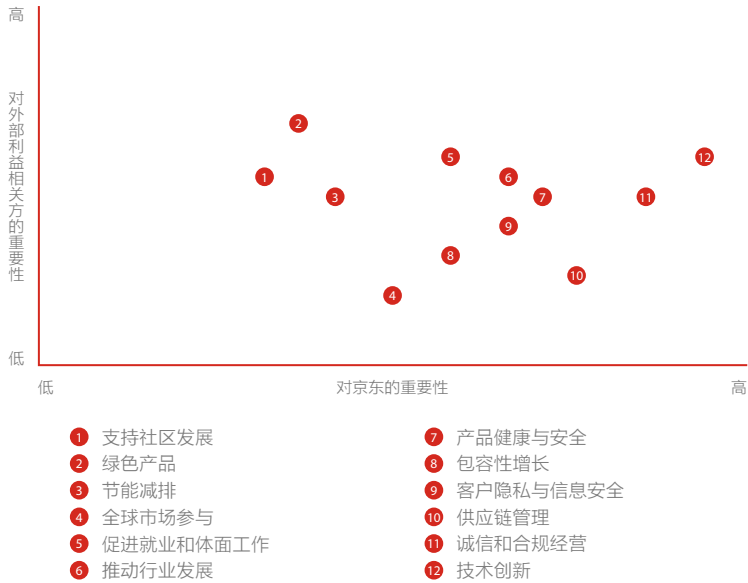
责任管理绩效

荣誉与认可

2017 年	· 再次入榜《财富》全球 500 强，位列 261 位，成为排名最高的中国互联网企业，在全球仅次于亚马逊和 Alphabet，位列互联网企业第三 · 中国连锁经营协会“中国连锁百强”排名线上线下综合第一 · 全国工商联“中国民营企业 500 强”第八位，连续三年列中国互联网行业排名第一 · 获全国工商联颁发的“全国万企帮万村精准扶贫行动先进民营企业” · 获中央网信办颁发的“网络公益年度项目” · 获中国灾害防御协会和中国地震应急搜救中心联合颁发的“2017 抗震救灾突出贡献奖” · 京东云获“2017 中国大数据十大领军企业” · “京东智慧供应链项目”获中国计算机学会颁发的“2017 年 CCF 科学技术奖科技进步杰出奖” · 获中国商业联合会颁发的“2016-2017 年商业行业反腐败模范单位奖” · 京东金融获亚洲银行家评选的“国际风险管理行业成就大奖年度信贷风控技术实施奖” · JIMI 机器人获三星集团“全球嘉奖证书 - 智能先锋奖” · 京东金融获 EuroFinance(欧洲金融)年度峰会“最佳司库奖” · 获上海美国商会颁发的“2017 年度企业社会责任创新奖” · JIMI 机器人获科睿国际创新节“服务创新类 - 金奖” · 国家发改委、商务部联合授予京东上海亚洲一号物流基地“国家智能化仓储物流示范基地”荣誉 · 北京市工商联授予京东集团“守法诚信承诺示范单位” · 获首都互联网协会颁发的“首都互联网公益榜样奖” · 中国连锁经营协会颁发 2017 年中国零售技术创新大奖、中国零售优秀创新团队奖 · 中国商业联合会授予“中国十佳商业品牌”和“中国商业创新十大领导品牌”荣誉 · 获中国仓储与配送协会颁发的“中国绿色仓配技术创新奖”、“仓储业转型升级示范企业”，在中国仓储业百强中排名全国第一 · 中国物流与采购联合会“2017 年度中国物流与采购联合会科学技术奖”一等奖、2017 电子商务物流优秀服务商称号
2016 年	· 连续四年获经济观察报颁发的“中国最受尊敬企业奖” · 京东金融入选 TOP10“全球最佳金融科技（Fintech）创新者” · 获新华网、中国社科院企业社会责任研究中心颁发的“2016 年度中国社会责任精准扶贫奖” · 获中国商业联合会“中国十佳商业品牌、中国零售业百强”荣誉 · 获中国电子商务物流企业联盟“2016 年度中国电子商务物流示范企业、示范园区”荣誉 · 获中国物流与采购联合会颁发的 2016 年“金链奖” · 荣获中国物流与采购联合会“中国供应链最佳管理案例、中国物流科技进步奖二等奖” · 获中国互联网协会颁发的“2014-2016 年度中国互联网行自律贡献奖” · 获中国电子商会、日本通信贩卖协会、韩国在线购物协会颁发的“2016 年亚洲网络购物优秀企业奖” · 获中国连锁经营协会“2016 年可持续发展创新奖” · 获中国电子商会颁发的“2016 年度十佳明星企业奖” · 获中国仓储协会授予的“中国仓储与物流绿色标杆企业” · 入选商务部中国仓储与配送协会“全国仓储配送与包装绿色发展案例” · 获中国社会工作联合会颁发的“中国优秀企业公民奖” · 荣获中国 CFO 年度人物评选委员会评选的“2016 中国财资管理创新奖”
2015 年	· 蝉联“中国电商力量排行榜”首位，在受访企业推荐中占比 73.9% · 入选纳斯达克 100 指数 · 获中国企业责任品牌大会“2015 中国责任品牌最具影响力企业奖” · 入选“中国企业社会责任 500 强”榜单 · 连续两年入选《经济观察报》主办的“中国 CSR 贡献榜” · 蝉联第一财经中国企业社会责任榜“杰出企业奖” · 获“2015 年度最佳企业公民奖 - 员工关怀奖” · 获“2015 中国优秀企业公民”称号
2014 年	· 获《财富》（中文版）“2014 年最受赞赏的中国公司奖” · 获“中国大学生最喜爱十大电商品牌奖” · 获 21 世纪传媒“2014 中国最佳企业公民评选 - 中国最佳企业公民最佳员工关怀奖” · 获选“中电标协社会责任工作委员会 2014 年度优秀会员”，同时“以互联网创新驱动未来社会”CSR 案例入选《中国电子信息行业企业社会责任典型实践案例集》 · 获中国青少年基金会“希望工程 25 周年杰出贡献奖”
2013 年	· 获中国互联网大会“2012-2013 年度中国互联网公益企业奖” · 获金蜜蜂企业社会责任 - 中国榜“领袖型企业奖”

实质性议题分析

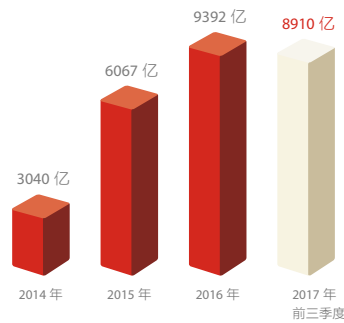
通过分析国际可持续发展标准要求
和国家宏观政策，并结合利益相关
方沟通情况，识别出 12 项与京东
相关的企业社会责任实质性议题，
并通过调查问卷和访谈等方式了对
实质性议题进行排序。



经济绩效

交易总额

人民币元



备注：2014-2017 年数据统计为行业通用口径下的商品交易总额

诚信经营

反腐败

京东将反腐倡廉工作作为企业发展的重要保障，实施了《京东集团反腐败条例》、《奖惩实施细则》和《反商业贿赂协议》，从制度层面明确诚信价值观的行为标准；通过出台《京东集团举报人保护和奖励制度》、《京东集团廉洁奖励试行的办法》，并设立每年高达 1000 万的反腐败奖励专项基金，设置专职的、直接向集团 CEO 汇报的反腐败部门“内控合规部”，赋予该部门唯

一的腐败调查权，并通过电话、电子邮件等方式接受来自员工、供应商及其他合作伙伴对任何腐败行为的举报；为了加强反腐宣传，推出“廉洁京东”微信公众号等创新方式鼓励员工、供应商及其他合作伙伴参与监督；本着诚信经营的原则，与合作伙伴进行商业往来。所有供应商在合作前将签署《反商业贿赂协议》，行贿的商家将永远失去与京东集团的合作机会。

人人反腐原则	零容忍原则	ABC 问责原则
预防及打击腐败行为是京东集团每一名员工的职责，京东联合合作伙伴及社会的力量开展腐败治理工作。	任何员工违反京东集团反腐败条例的行为都会导致解聘并列入失信名单，涉嫌违法犯罪的将依法移交司法机关处理。	每位管理者须对任期内所分管的业务发生的腐败行为负责，并把反腐败工作作为绩效考核的重要组成部分。

2017 年 2 月，由京东集团倡议，联合多家知名企业以及中国人民大学刑事法律科学研究中心共同发起的“阳光诚信联盟”正式成立，联盟成员单位代表承诺秉承联盟“共创阳光诚信商业环境”的愿景，坚持合规理念，提高失信行为的社会成本，拒绝录用违背职业道德的失信人员。现成员单位已增至 100 多家，成员单位员工规模近百万。

加强内控合规

京东内控体系致力于保障公司对法律法规和监管要求的遵循，为投资者提供可靠的财务信息，以及内部运营管理的持续改善。京东管理层确立了正道成功、诚信经营的内控环境基调，制订和执行各业务体系的内部控制制度和流程规范。管理层授

权内控合规部门监督和强化全公司范围的内控体系运行，帮助公司在战略执行中有效的管理风险和收益。同时建立了诚信健康的控制环境、动态的风险评估机制、有效的控制体系、高效和信息化的沟通渠道以及相应的绩效问责机制。

打击虚假交易

京东对一切虚假交易行为始终采取零容忍的态度。自平台开放之日起，京东集团就发布开放平台管理总则，将虚假交易定义为商家严重违规行为，明确商家职责及违规处罚条例。同时，我们运用大数据、机器学习等智能技术结合人工查验的风控机制识别与打击虚假交易，对违规商家进行严厉处罚、甚至列入终止合作黑名单。

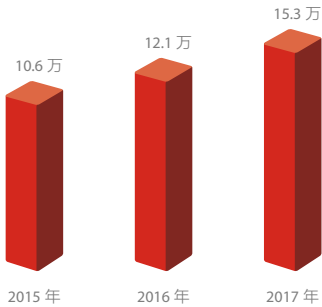
2017 年，京东集团积极响应国家发改委等部委号召，与多家互联网企业共同签署《反“炒信”信息共享协议书》，建立共享“炒信”黑名单制度，对“炒信”者采取联合惩戒，现已向联盟单位共享 37 个虚假交易的商家黑名单。并在担任轮值主席期间提出 9 条打击黑产建议方案，也得到国家发改委认同与推广。

雇佣、多元化与机会平等

我们坚持公平、公正、公开的原则，招聘优秀、适用之人才，无种族、宗教、性别、年龄等区别。为积极推进残疾人社会保障体系和服务体系建设，在全社会大力弘扬人道主义精神，倡导扶残助残良好社会风尚，我们积极与政府部门对接，为残障人士提供就业岗位和就业机会，目前在财务岗位、信息技术岗位、运维工程师岗位等、配送员岗位、建仓工程师岗位及叉车司机岗位等均安排有残障人士。

员工总人数

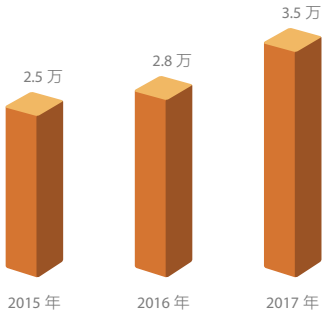
人



备注：2017 年数据截止日期为 11 月 30 日

女性员工数

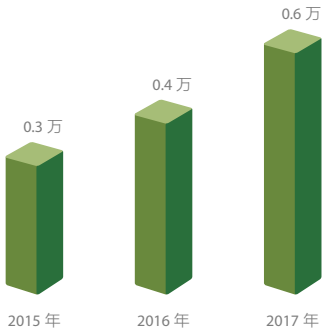
人



备注：2017 年数据截止日期为 11 月 30 日

少数民族员工数

人



备注：2017 年数据截止日期为 11 月 30 日



采购行为与供应商管理

我们建立了系统的供应商管理流程和制度，以规范采购业务中涉及的供应商开发、认证及项目准入过程，监督供应商履约过程中的产品与服务质量。

我们要求海外仓服务商在生产作业过程中全程执行标准化的操作流程与安全标准，同时原材料采购本地化；为减少对环境的影响，我们要求所有海外仓库使用电动叉车进行作业；在国际服务商的甄选方面，优先考虑行业内信誉良好的国际供应链服务商。

国内 7 个保税口岸均采用当地清关服务商，同时建议海外仓服务商优先采购当地生产商所提供的耗材。

员工基本权益保障

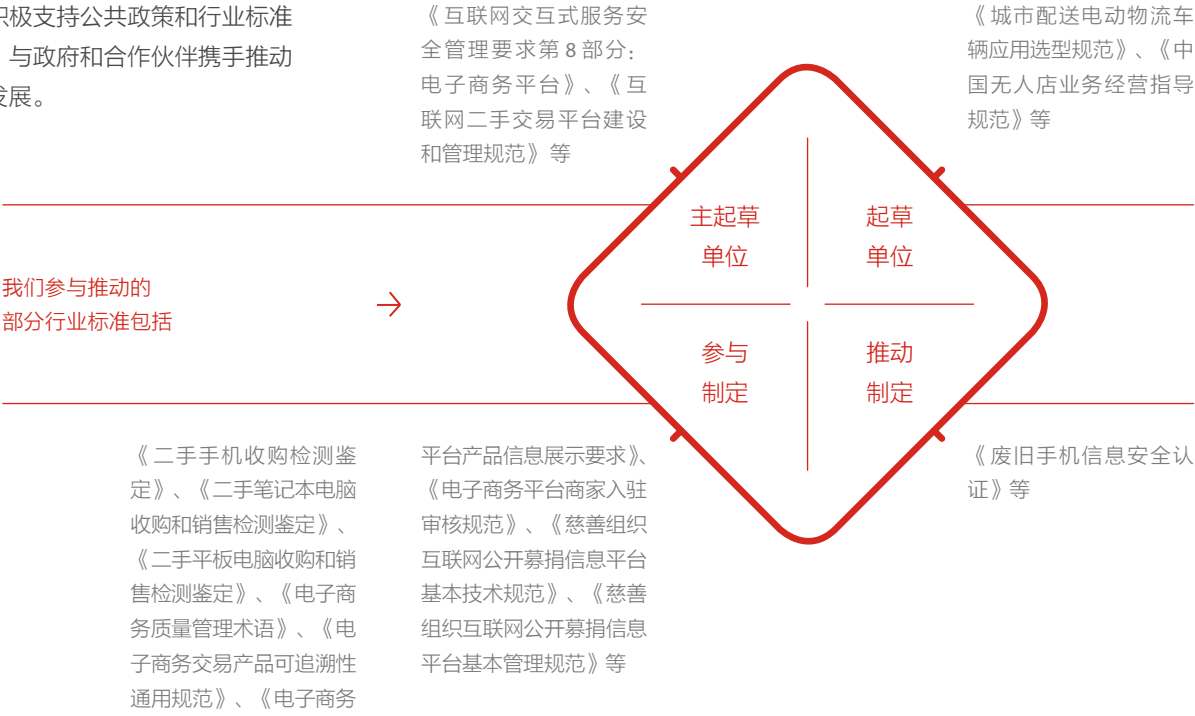
公司的重大运营调整都会及时以公告、通知等形式告知全体员工，或召开专门的员工沟通会议。为加强员工沟通，我们建立了多种员工沟通渠道收集员工的意见和建议、投诉，及时处理并反馈。

京东集团严格遵守国家相关劳动法律法规，合法合规用工。在工作中充分保证员工的休息休假权利，合理安排工作时间，确保员工的身心健康。

我们坚持男女同工同酬，鼓励多劳多得，从薪酬待遇到岗位成长空间等各个维度保障员工的薪酬福利。公司高度重视安全生产和员工的职业健康，采用有效的职业安全卫生防护措施，对可能发生急性职业损伤的工作场所，设置报警装置，配备现场急救用品、医药箱，并由专人管理；员工使用的安全防护用品定期检查、检验，确保其处于正常状态，定期对员工开展安全教育，每年免费为员工安排健康检查。

行业政策与标准

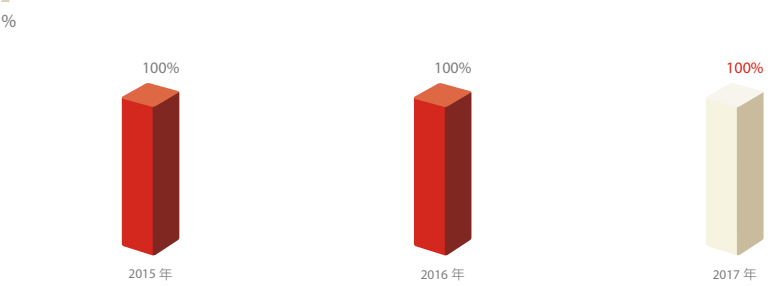
我们积极支持公共政策和行业标准制定，与政府和合作伙伴携手推动行业发展。



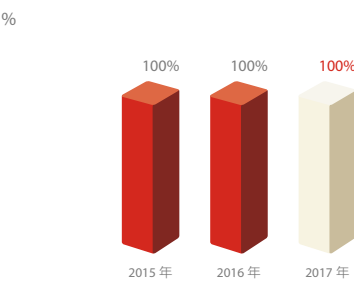
我们参加的部分行业协会包括

行业协会	担任职务
中国商业联合会	副理事长
中国互联网协会	副理事长
中国连锁经营协会	理事
中国国际商会	副会长
中国快递协会	副会长
中国物流与采购联合会	副会长
中国仓储与配送协会	会员
中国电子信息行业联合会	理事
互联网金融协会	会员
支付清算协会	会员
亚洲金融合作协会	会员
中国慈善联合会救灾委员会	成员单位
中国社会工作联合会企业公民委员会	会员
互联网支付安全联盟	成员单位
京东云“互联网+”创新联盟	成员单位
中国云安全联盟	理事会员
中国开源云联盟	成员单位
数据中心联盟	理事会员
互联网网络安全威胁治理联盟	成员单位
亚太 CDN 产业联盟	成员单位
中国数据共享公约组织	副理事长

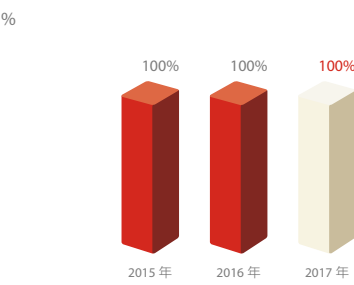
使用环境标准筛选的新供应商的比例



使用劳工实践标准筛选的新供应商的比例



使用商业道德标准筛选的新供应商的比例



备注：统计口径为京东集团

关于本报告

报告形式

本报告发布中文、英文版本，包括印刷版和网络版。

报告标准

本报告编写力求符合业界通行的企业社会责任信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。本报告参考的标准包括：全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》；联合国《2030 可持续发展议程》等。

报告内容与边界

本报告遵循“利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性”原则，通过实质性分析确定实质性议题及边界。

报告时间范围

本报告所披露数据及内容所涵盖时间范围为 2013 年到 2017 年 9 月 30 日，部分数据超过此期间。

数据及信息披露

本报告的数据与信息收集主要通过公司内部相关数据收集系统与统计报告。

货币

如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。

指代说明

为便于表述，报告中“公司”、“我们”指代“京东”。

联系我们

关于本报告的反馈与意见，请发邮件至 csr@jd.com。

或发信件至北京经济开发区科创十一街 18 号院，京东总部大楼 A 座 19 层 京东集团社会责任部，邮编 101111。

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

GRI 指标索引

报告内容	GRI 指标	报告内容	GRI 指标
高管致辞	102-14, 102-15, 102-16; 103-1	助力精准扶贫	203-1, 203-2
公司简介		美好社会共创者	103-1
关于京东	102-1, 102-2, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-16	员工发展	102-8, 202-2, 403-3, 404-1, 404-2
绩效概览	102-2, 102-7	绿色物流	102-11, 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-4, 302-5, 305-5, 401-2
大事记	102-2, 102-10	可持续消费	417-1
企业社会责任管理		其他节能减排实践	102-11, 302-1, 302-2, 302-4, 302-5
可持续发展背景	103-1	社会公益	203-1, 203-2
利益相关方参与	102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46	责任管理绩效	
企业社会责任战略	102-18, 102-19	实质性议题分析	102-46, 102-47
京东公益基金会	103-1	经济绩效	102-7, 201-1
科技引领未来	103-1	诚信经营	102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3
无界零售开拓者	103-1	雇佣、多元化与机会平等	102-8, 202-1, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2, 406-1
满足消费者多元化需求	102-2, 203-1, 203-2, 416-1, 416-2	员工基本权益保障	402-1, 403-3, 408-1, 409-1
极致用户体验	418-1	采购行为与供应商管理	102-9, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2
品质经济赋能者	103-1	行业政策和标准	102-12, 102-13, 203-2
合作伙伴共赢	102-9, 102-10, 203-1, 203-2	关于本报告	102-3, 102-46, 102-50, 102-51, 102-53, 102-54
全球市场参与	102-4	GRI 指标索引	102-51, 102-55
推动区域经济	203-1, 203-2	第三方评价	102-56

备注：部分 GRI 指标未披露的原因是不适用、机密信息或尚未建立该指标的数据收集体系。上一份报告为《京东企业社会责任报告（2004-2013）》，京东年报请见 <http://ir.jd.com/>

第三方评价



“ 京东社会责任报告别开生面，为我们展示了一幅生动的现代企业社会责任画卷！京东以建设伟大公司为标准，坚守对消费者的责任和底线，承诺假货零容忍；注重合作伙伴建设，致力从零售商向服务全社会的零售基础设施服务商的转型；积极投身公益，支持多个领域的慈善行动；特别可贵的是，京东注重用技术赋能社会公益，首创性地开发了京东公益“物爱相连”平台，从而使科技成为慈善的重要推动力！而京东对于联合国可持续发展十七项目标的落实，系统体现了其参与打造全球可持续发展价值链的宏大愿景；京东甚至努力为员工提供最有竞争力的职业发展机会和薪酬待遇，体现了公司管理的良善的人文精神！京东的社会责任内容，远远超出了一般的企业社会责任标准，在许多方面都具有引领和示范意义！祝愿京东集团的社会责任精神能够全面助力企业发展并成为全球的典范！ ”

——深圳国际公益学院、北京师范大学中国公益研究院院长
王振荣



“ 在中国每年大约有 2600 万吨旧衣服被扔进垃圾桶，废旧衣物的再利用率非常低，这不仅造成资源浪费，更为环境带来巨大的压力。京东利用强大的物流体系和创新性思维开发的京东公益“物爱相连”平台，可以让消费者一键呼叫快递人员免费上门回收闲置衣物，仅这一项，就可以让更多用户都成为参与环保的公益人士。我们期待与京东同行，在京东的平台上与更多消费者联动，在废弃品的回收再利用，可持续森林产品等方面，更多发挥京东的平台优势和科技力量，共同推动环保公益创新。 ”

——WWF 中国首席代表 总干事
卢思骋



“ 祝贺京东集团发布 2013-2017 企业社会责任报告，值得注意的是，京东的这份报告横跨了五年的时间。在这五年中，我国的第十三个五年计划正式开启，创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念也成为新时代中国发展的重要引擎。中国的消费者也在发生变化，从只关注价值到品质消费，而正在成为新消费主体的千禧一代，也越来越关注自身消费对于环境和社会的影响。零售流通领域也在发生翻天覆地的变化，从实体零售主导，到线上线下零售无限融合，零售商、品牌商、服务提供商的角色各自都在发生融合和转变。在新的格局中，京东正在积极地推动变革，并实现从零售商到零售行业基础设施提供商的战略转型，通过智能技术驱动整个零售系统的资金、商品和信息流动不断优化，而最终的受益者是每一个消费者，让他们轻轻松松、随时随地享受高品质的产品服务和购物体验。值得赞赏的是，作为行业的领导者，京东还积极承担社会责任，推动包容性的增长，包括配合国家扶贫攻坚计划全方位开展精准扶贫，创造广泛、多元的就业机会，提升价值链上的每一个个体的满足感和幸福感，利用自身所长积极开展战略公益等。值得一提的是，京东物流的创新实践为流通行业推进节能减排提供了有益的借鉴，而流通行业正式链接生产与消费的重要环节，流通行业的可持续发展必将推动全社会的可持续发展。 ”

——中国商业联合会会长
姜明



“ 京东是宝洁非常重要的合作伙伴。我很高兴看到京东一直将“绿色”贯穿于整个产业链，从企业的责任管理到倡导绿色消费，从减少碳排放到时尚产业的绿色发展，通过绿色物流、绿色供应链、循环利用等行动，持续推动全球可持续发展的目标。作为同样关注和践行社会可持续发展责任的企业，以及京东公益平台首家品牌商合作伙伴和“青流计划”的倡导暨先行者，宝洁非常乐于与京东联合，共同呼吁消费者，深度参与到我们发起的环保、绿色、可持续的相关活动中来，了解节能低碳的生活方式，注重有品质的消费时尚，共同成为社会一股积极向上和向善的力量。 ”

——宝洁大中华区总裁
Matthew Price 马睿思