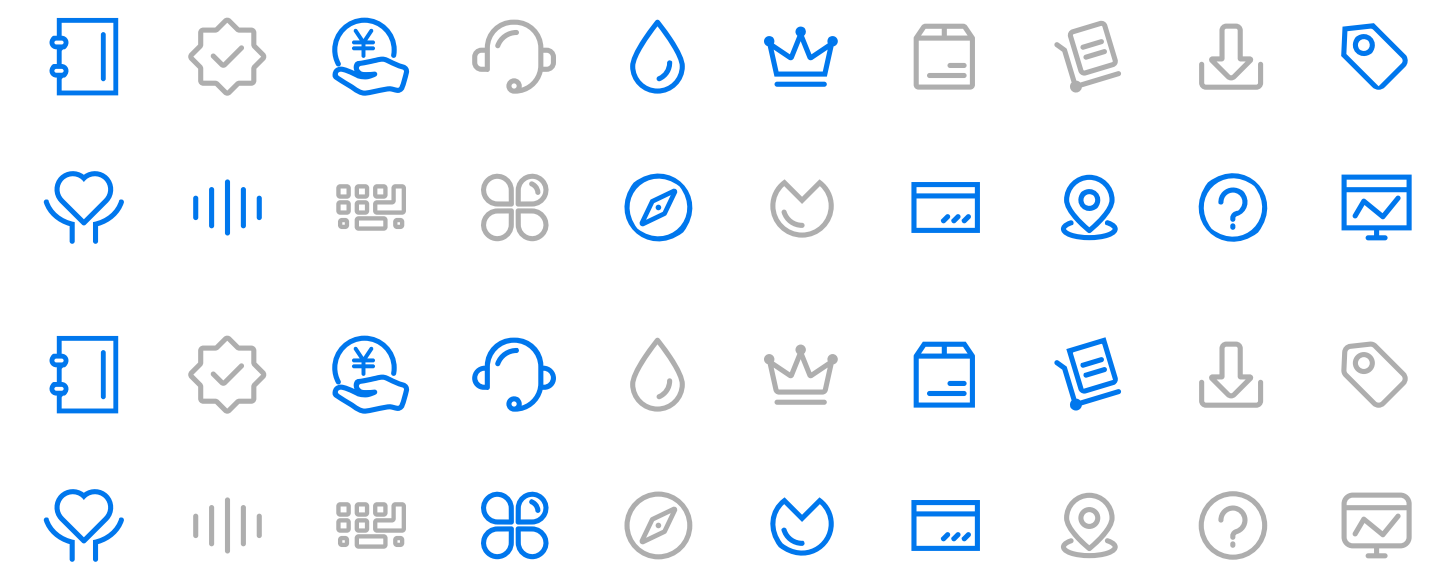




# 创造可持续商业价值 达达集团2022年ESG报告

# ESG



# 目录

关于本报告		01
走进达达		02
管理层致辞		03
2022年ESG亮点绩效		04
技术让美好生活触手可得		06
<b>01 责任治理，延续商业价值</b>	公司治理	09
	ESG管理	14
<b>02 培育人才，深耕行业价值</b>	人才吸引	17
	员工发展	20
	员工关爱	23

<b>03 服务用户，创造产品价值</b>	产品创新	27
	质量管控	28
	用户体验	30
	用户沟通	31
	隐私保护	33
<b>04 赋能伙伴，提升产业价值</b>	骑士保障	36
	商家支持	42
	品牌合作	44
	行业共赢	47
<b>05 共建社区，传递社会价值</b>	应对气候变化	50
	环境管理	54
	深耕公益	55

<b>附录</b>	环境及社会绩效表	57
	法律法规及内外部制度清单	59

# 关于本报告

## 概览

本报告是达达集团发布的第二份《环境、社会及公司治理报告》（以下简称“ESG”报告），面向公司各利益相关方，重点披露本公司在经济、环境、社会及管治方面的管理、实践与绩效。

## 报告时间范围

本报告覆盖的周期为2022年1月1日至2022年12月31日（即报告期内），部分内容追溯以往年份或涉及2023年。

## 报告范围及边界

本报告覆盖达达集团（以下简称“本集团”“达达”或“我们”）直接控制的业务范围。

## 编制依据

本报告编制参照了全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI 标准），亦参考与回应了联合国可持续发展目标（SDGs）、MSCI（明晟指数）ESG 评级所关注的议题，结合本公司现阶段发展水平与 ESG 实际情况进行编写。

本报告按照识别和排列重要的权益人以及ESG相关重要议题、决定ESG报告的界限、收集相关材料 and 数据、根据资料编制报告和对报告中的资料进行检视等步骤进行厘定，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

## 资料来源及可靠性保证

本报告披露的信息和数据来源于本集团统计报告和正式文件，并通过相关部门审核。本集团承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容真实性、准确性和完整性负责。

## 报告语言及形式

本报告设有中文和英文版，并以电子版形式供参阅。如想了解更多关于达达集团的背景、业务发展和可持续发展理念，欢迎浏览达达集团官方网站（<https://ir.imdada.cn/>）。

## 报告编制流程

本报告经过工作小组组建、资料收集、利益相关方访谈、利益相关方问卷调研、框架确定、报告编写、报告设计、部门与高层审核等环节完成编制。

## 确认及批准

本报告经管理层确认后，于2023年5月30日获董事会通过。

## 回应本报告

我们十分重视利益相关方的意见，欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将帮助我们进一步完善本报告以及提升我们的ESG表现。

邮箱：[ir@imdada.cn](mailto:ir@imdada.cn)

# 走进达达



达达集团于2014年在上海成立，2020年6月在纳斯达克上市。2022年2月底京东完成对达达集团的增资，达达集团成为京东集团的控股子公司，此后双方在同城零售和同城配送的合作进一步深化。

达达快送是达达集团旗下中国领先的本地即时配送平台，搭建了由即时配、落地配、个人配构成的全场景服务体系，目前业务覆盖全国2,600多个县区市，服务于各行业连锁企业、中小企业与个人用户。2022年，达达快送配送订单量超过19亿单，通过海量的订单、领先的众包模式和技术为行业创造了大量灵活就业机会，2022年平台的活跃骑手数量达到100万。

京东到家是达达集团旗下中国领先的本地即时零售平台，依托广泛的本地零售合作伙伴，为消费者提供超市便利、数码家电、生鲜果蔬、医药健康等全品类零售商品约1小时配送到家的即时消费服务体验。2022年，京东到家交易额超过630亿元，服务超过7,800万用户。2021年起，京东到家战略承接京东同城零售业务，联手打造“小时购”服务，双方协同在流量、供给和数字化赋能上的优势，共同引领同城零售行业的发展。目前小时购服务在京东App内可通过搜索、同城频道等入口触达，2022年交易额保持翻倍以上增长，成为京东到家业务的重要增长驱动力，也为传统电商平台向即时零售电商升级提供了范本。

## 管理层致辞

2022年，是即时零售和即时配送行业奋力前行的一年。整体中国经济面临着需求收缩、供给冲击、预期转弱的三重压力，但即时零售和即时配送行业经受住了冲击，在不确定性中为消费提供了稳固的支撑。

我们坚定地相信我们的服务价值。即时零售作为一种新型零售模式，为消费者提供高效便捷的购物方式与快速履约保障，提升购物体验，与此同时，即时零售平台为零售商与品牌商实现线上线下融合发挥着重要作用。即时配送则为即时零售的发展搭建了必不可少的履约基础设施，也是推动社会高效运行、激发城市活力的“毛细血管”。

达达集团在发展进程中始终秉持共创共赢的理念，不断创新和开放，用科技更好赋能合作伙伴和服务广大消费者。面对消费习惯升级带来的巨大行业潜力，达达集团旗下即时零售平台京东到家深度链接各类实体零售业态和各品类品牌，从平台流量、运营系统、全链路履约、营销促销等全方位赋能商家和品牌，致力于为零售商、品牌商带来高效持续增长。目前京东到家已上线超30万家全业态实体门店、合作约300个品牌商伙伴，业务覆盖超2,000个县市区。而达达集团旗下即时配送平台达达快送则依托“仓拣配”全链路、稳定履约、科技驱动三个即时零售履约发展的关键着力点，致力成为即时零售新基建，帮助生态伙伴实现“效率与体验”共赢。目前达达快送业务覆盖全国2,600多个县市区，在为合作伙伴和消费者提供优质可靠的履约服务的同时，也为百万骑士和超5万拣货员创造了灵活就业机会。

作为在新领域快速发展的成长型企业，达达始终秉承着务实、主动的价值观念，致力于打造与时俱进、开放、具有冒险精神的企业文化，同时将环境、社会及公司治理（ESG）融入企业经营管理与决策的理念当中。我们坚持高标准履行社会责任，我们的努力包括很多方面：比如为员工营造多元化、平等和谐的工作环境，让员工与骑士获得充分的发展机会和公平合理的薪酬福利；创造规模化、灵活包容的就业机会；让更多人享受到可持续的消费；关注弱势群体，帮助提升社区持续发展能力等。我们也不断完善公司管治架构，提升董事会多元化及专业化水平，加强风险防控，恪守商业道德，持续提升公司治理水平，不断增强经济、社会、环境综合价值创造能力。

积跬步以至千里，积小流以成江海。秉持“万千好物，即时可得”的初心与使命，达达集团致力于打造和完善即时零售和物流基础设施，携手行业伙伴为广大消费者带来1小时达的便捷体验，推动中国零售业数字化转型升级，助力实体经济可持续发展。



何辉剑  
达达集团总裁

# 👑 2022年ESG亮点绩效

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

## 责任治理

- ◆ **董事会多元化**: 目前女性董事比例超过**66%**, 独立董事占比**50%**, 董事于多个行业领域的经验丰富;
- ◆ **全面风险管理**: 依托审计数据监控平台, 内部审计覆盖**100%**业务;
- ◆ **夯实廉洁管理**: 2022年开展20余场商业道德培训, 目前覆盖**100%**员工与董事会成员; 并要求所有供应商签署商业道德责任书。

## 培育人才

- ◆ **权益保障**: 集体协议覆盖率超过**95%**; 坚定落实同工同酬, 2022年男员工以及女员工薪酬中位数与全体员工薪酬中位数差异约正负**2%**;
- ◆ **薪酬激励**: 基于绩效的可变薪酬已覆盖**100%**员工; 并通过股权对员工进行长期激励, 被授予股权的员工占2022年末员工数的**18%**;
- ◆ **培训与发展**: 通过线上线下多元化培训课程赋能员工, 员工培训覆盖率**100%**; 畅通晋升发展通道, 2022年秋季员工晋升比例**13%**;
- ◆ **开放沟通**: 创造全员与高管沟通机会并通过满意度调查了解员工心声, 2022年第四季度员工满意度**接近90分**。

## 服务用户

- ◆ **平台商品质量**: 即时零售商业模式创新为用户带来便捷消费体验, 同时优化平台商家和商品质量管理, 2022年京东到家与产品质量有关的订单售后率仅**0.35%**;
- ◆ **履约服务质量**: 通过技术优化、骑士培训等举措持续提升履约质量, 2022年达达快送配送履约率达到**95%**, 平均配送时长保持在**30分钟**以内;
- ◆ **用户体验与沟通**: 通过产品和流程改善持续优化用户体验, 并完善用户沟通渠道与客户服务质量, 2022年京东到家售后满意度**80%**;
- ◆ **隐私保护**: 持续进行基于隐私保护优化的App改造, 严格落实最小化数据收集等原则, 2022年11月京东到家与隐私保护相关的NPS得分**76分**。

# 👑 2022年ESG亮点绩效

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

## 赋能伙伴

- ◆ **灵活就业**：众包平台创造大量就业机会，2022年活跃骑士**100万**，其中超过**80%**来自低线城市；2022年活跃拣货员超过**5万**，其中超过**70%**为女性；
- ◆ **骑士安全保障**：事前、事中、事后全方位保障骑士健康安全，2022年每百万单骑士事故率同比下降**37%**；积极参与职业伤害保障试点，2022年底覆盖**22万**达达骑士；
- ◆ **骑士报酬保障**：推动更全面的报酬和激励体系，并减少扣罚场景，结合配送效率提升，2022年末骑士时薪同比增长超过**10%**；
- ◆ **商家赋能**：从入驻、培训、系统、履约、政策帮扶对线下零售商的数字化进行全方位支持，2022年京东到家年活跃门店数超过**22万**；
- ◆ **品牌赋能**：助力品牌通过创新营销活动实现销售增长，并实现促销、供给、用户数字化，2022年京东到家合作品牌数超过**280**个。

## 共建社区

- ◆ **低碳配送**：全面采用电动交通工具完成即时配服务，相比燃油车，2022年减碳**约50万吨**；并推进基于清洁能源的换电服务；
- ◆ **运营减碳**：通过节能意识宣贯与降本增效举措，2022年人均运营碳排放降低**43%**至0.35吨；通过进一步节能、逐步引入清洁能源以及碳抵消，目标在5年后实现自身运营碳中和；
- ◆ **可持续包装**：提升包装使用效率并推动绿色包装，2022年包装材料消耗量同比下降**20%**，其中可降解塑料袋占比**77%**，覆盖**70%**的京东到家订单；
- ◆ **社会关怀**：京东到家无障碍化和适老化版本持续服务老年和残障消费者，2022年日均服务近**千位**用户，共支持**33万**笔订单和超过**5,700万**元销售额；
- ◆ **外部认可**：作为上海唯一代表企业入选全国工商联组织评选的“2022中国民营企业社会责任优秀案例”。

# 📍 技术让美好生活触手可得

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

自成立以来，达达始终深耕于技术研发，不断迭代技术能力，让本地即时零售和即时物流中的所有环节都更为流畅。零售新时代已来，我们致力于助力实体行业，成为赋能零售的“基础设施”，继续与行业伙伴肩并肩，实现更高质量增长。秉持“万千好物，即时可得”的初心与愿景，我们将全力通过技术创新为中国消费者创造更好的购物和生活方式。



## 用户视角

今天是孩子的生日，忙到下午才想起来为孩子选购蛋糕。还好有京东到家，本地门店的线上化以及运力的实时调度为我提供了“线上下单、门店发货、商品小时达”的便捷选择。我下单了孩子爱吃的蛋糕和心仪已久的玩具，不到一个小时，骑士就按响了门铃。孩子惊喜地接过商家精美包装的礼物，露出了烂漫的笑容。

达达的适老化设计给了老年人更多购物的选择，更大字体、极简功能，让我的爸妈也愿意去拥抱科技的便利。他们通过京东到家下单了孩子爱吃的零食，学着年轻人的样子为孩子准备惊喜。

有了达达，今天没有仓促，唯有美好。

京东到家平台推出于2015年，为即时零售行业的开创者之一，基于LBS技术推动本地零售实现数字化，2022年平台GMV同比增长47%至633亿元。达达快送平台诞生于2014年，集成智能派单、实时路径规划等功能的智慧物流系统为用户提供即时送达体验，2022年累计将19亿订单配送至用户家中。



## 商家视角

今天是小长假前一天，订单量大幅加大，而达达的技术赋能帮我们消化了因忙碌而生的焦虑。

稳定可靠的配送服务让我们聚焦核心业务，节省了我们的人力成本并满足了我们定制化的需求；海博系统为我们打通线下系统和线上销售平台，提高运营效率的同时，帮助我们实现了销售额最大化；达达优拣的众包拣货模式助力我们实现拣货员管理与拣货流程的数字化，同时降低人员紧缺压力并提升了拣货效率。

因为达达，我们不再抱怨工作量增加而带来的疲累，转而开始享受技术带来的便利性与秩序感。

达达快送依托智慧物流信息服务平台和智能履约中台，不断提升履约效率和质量，可日常响应超千万峰值订单，2022年履约率维持在95%以上。

海博系统是达达集团自主研发的中台SaaS系统，为连锁零售商提供O2O全渠道数字化解决方案。基于履约优化、商品管理、会员运营、营销活动和数字看板五大能力模块，海博系统助力连锁零售商提升线上全渠道经营效率、降低成本、最大化销售额。截至2022年底，海博系统已覆盖约200个商家的9,200多家门店。

达达优拣是达达集团首创的基于众包组织形式的数字化拣货服务。依托于自研的沧海拣货管理系统，达达优拣将门店灵活用工需求与门店线上订单需求进行精准匹配，通过智能算法和系统自动调整拣货策略，实现最优化拣货效率。2022年，达达优拣的活跃众包拣货员超过5万名，其中超过70%为女性，全年完成订单量同比增长约200%。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区



## 品牌视角

今天是年终总结的日子，我们欣喜地看到了与达达合作带给我们的业绩增长。

达达的Monica系统为我们建立了从品牌入驻、基础信息维护、智能促销、资金智能管理到销售数据分析的能力，从而实现资金、数据、运营一站式集成管理。坤策平台进一步帮助我们在网格化的视角下，更精细地运营商品，更精准地发现问题和机会，实现了供给优化、销售增长与效率提升。

这是一场科技变革，这是一场共赢。

达达自主研发的Monica系统于2018年上线，构建了一套基于O2O场景的数据管理系统，为品牌商提供销售、用户、促销等维度的数据洞察。截至2022年底，已有约300个京东到家合作的品牌入驻Monica系统。

基于Monica系统所延伸的坤策平台，可为品牌提供网格甚至门店维度的供给优化策略，并提供推动策略落地的数字化管理工具，从而帮助品牌实现核心商品在线率提升，并带来增量销售。



## 骑士视角

今天只是平凡的一天，上演着同往常一样的忙碌，但在达达，我仍旧可以期待不一样的美好际遇。

达达智慧物系统对接全渠道即时配送订单，基于实时海量数据进行智能派单、智能路径规划、供需动态调控，保障履约并提升配送效率的同时，也使我们的配送之路更加安全便利。

在达达的智慧平台上，配送成了一趟趟旅行，等待我去解锁更多新奇体验与真诚信赖。奔波化成笑容守护城市的浪漫运作，我们又用双手将笑容传递给千家万户。

达达的智慧物流系统集成配送科技于一体，包含自主研发的方舟监控系统、星空预警系统、仿真模拟系统等，基于海量数据沉淀，可支持运力模式的匹配、订单量预估、订单自动派发和合并，配送路径实时智能规划等，是达达即时配送服务的重要底层支撑系统。



## 行业视角

今天是什么日子？我不太理解，或许是一串数字，程序员同事告诉我，在这一串数字到来前，我要把大家的東西按时送达。

在达达无人配送开放平台登场后，有序的订单管理、无人车智能调度、人机交互等系统开启了我的“职业生涯”。有时，我还可以和骑士们配合，在需要送货上门时，提供末端配送。

也许我还不能明白“日子”的含义，体会笑容背后的幸福，但我听说达达无人配送开放平台的到来可以降低上下游开发成本，助力无人配送常态化、规模化应用，进而减少碳排放。所以，我愿意配合平台，不断升级，持续在即时配送行业为大家服务。

达达无人配送开放平台正式推出于2021年，是基于达达快送的运营及技术经验沉淀，打造的标准化无人配送开放平台，联合先进的无人车企业共同探索，为合作商户提供高效稳定的无人配送服务。开放平台中的订单管理、无人车智能调度、人机交互等运营管理系统可有效实现对无人车的数字化运营，以技术赋能助力商家增长与运营优化。截至2023年3月，达达无人配送开放平台已累计支持配送超过10万个商超配送订单，是国内最大的商超无人配送应用方。

**我们的科技，创造每一天美好；我们的服务，守护每一缕微笑。**

# 01 责任治理

延续商业价值



2022  
DADA GROUP  
ESG

# ☞ 责任治理，延续商业价值

达达深知完善的企业管治是公司稳健发展的基石。我们坚守合法合规的经营底线，通过夯实的治理架构、完善的风控体系、健全的ESG管治机制，将可持续发展理念贯彻于公司的战略规划和运营管理中，以实际行动践行“知责于心，担责于身，履责于行”的理念，全方位保障股东与利益相关方权益。

亮点绩效

技术专题

责任治理

公司治理

ESG管理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

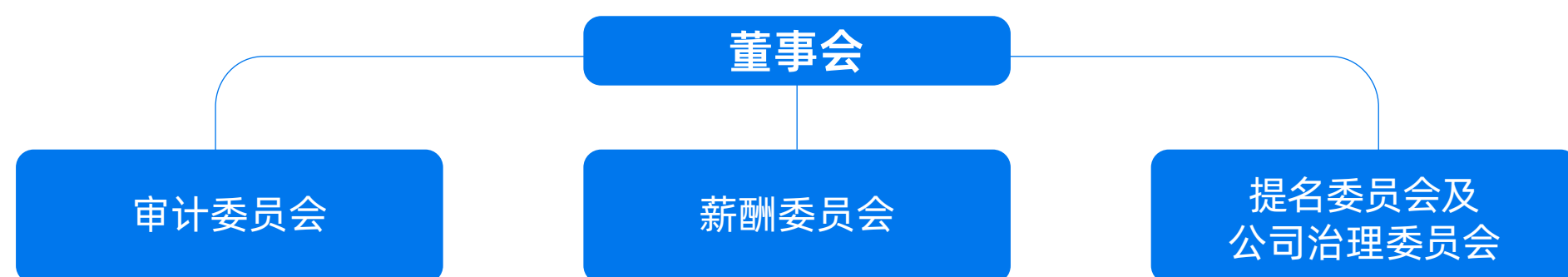
## 公司治理

### 我们的承诺

本集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等所在运营地的法律法规，持续完善公司治理结构，提升公司管治水准，致力于通过合规廉洁的运营实践为企业稳健发展筑本固基，努力提升企业社会价值。

### 我们的治理

**治理结构：**本集团董事会负责统领制定公司战略及监督战略实施。董事会下设三大委员会，分别为审计委员会、薪酬委员会、提名委员会及公司治理委员会，分别从战略发展、审计、人事、薪酬等方面，有效协助监察本集团的营运情况及财务表现，确保内部控制和风险管理系统的健全与完善。本集团董事会及各委员会职权范围已于集团官网 [详见：<https://ir.imdada.cn/corporate/corporate-governance>] 刊登，可供利益相关方按需查阅。



达达集团董事会架构

**董事会多元化：**我们始终坚持“用人唯才”的宗旨，深信多元领导力是帮助企业实现可持续发展的关键力量。在提名及委任董事会成员时，我们会基于候选人的教育背景、行业经验、技能专长、专业知识和工作经历等因素进行综合权衡，以确保董事会成员的专业度和匹配度。同时，我们持续关注董事会成员在性别、年龄、民族、地域和文化等方面的多样性。

截至报告期末，本集团董事会共有六名董事。其中，女性董事占比超过66%，独立董事占比为50%，本集团所有独立董事在公司的持股占公司已发行股本总额的比例远低于1%。此外，公司现任的六名董事在互联网、物流、零售、灵活用工、金融、财务等行业及领域均拥有深厚经验。

姓名	性别	职位/职责及责任	行业专家	风险专家	财务专家
辛利军	男	董事会主席	√	√	
何辉剑	男	董事	√	√	
朱晓静	女	董事	√	√	
孙宝红	女	独立董事		√	√
韩践	女	独立董事	√*		
Laura Butler	女	独立董事			√

\*注：韩践教授为世界经济论坛“全球未来理事会-创造就业”的成员，对达达集团旗下达达快送业务所在的灵活就业行业有深刻的洞察。

亮点绩效

技术专题

责任治理

公司治理

ESG管理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

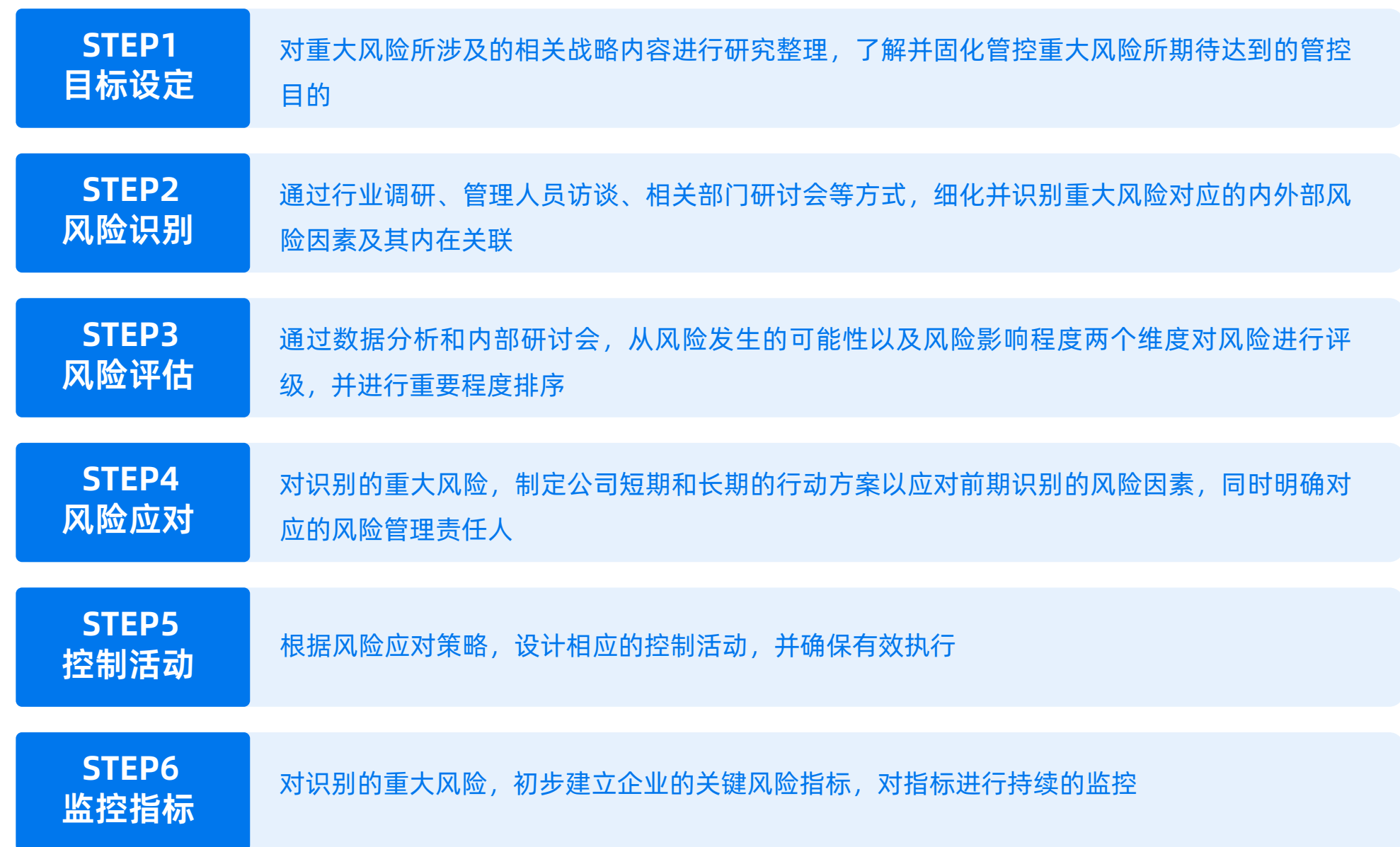
共建社区

### 我们的管理方式

在完善的企业管治架构基础之上，本集团进一步从风险管控、廉洁管理、信息安全、合规营销、知识产权保护等维度着手，多措并举地提升公司治理水平。

**风险管控：**本集团以“防控结合、动态管理、风险体系全覆盖”的思路全面管控企业运营过程所涉及的潜在风险，并据此配套建立了《风险评估管理制度》等内部制度，在明确风险管理构架与各级分工的同时，对风险的识别、评估与管控进行详细指引。

为了将内控理念与要求更好地落实到日常工作中，我们还构建了风险管理“六步法”框架，对即时零售、即时配送、后台支持等不同业务板块及管理流程的风险场景进行描绘、识别与评估，实现“制度完善、风险可控、经营合规，发展良性”的风险控制动态闭环，护航达达稳健发展。



达达集团风险管理六步法框架

为进一步提升企业内部风险管控水平，本集团建立了《达达集团内部审计章程》，授权内审部门持续开展以风险管控为导向的内部审计工作，对公司风险管理及内部控制系统的有效性进行评价，并强化各业务板块及其管理团队的风险管控能力，以及时发现风控隐患并迅速采取应对举措。

此外，依托于达达动态集成风险识别与及时预警等功能的审计数据监控平台，我们持续监测总部、城市、城市站等维度的订单、收入、应收、应付、费用等数据，进一步提升了内部风控审计工作精度与工作效率。

报告期内，本集团在持续监控集团全部业务风险的基础上，开展了覆盖业务、职能、合规等多方面共计十余个专项审计项目，从内审工作着手发力，保障公司稳健经营和规范运作。



达达集团内审工作的覆盖范围以及汇报机制

为保障达达风险管理工作的专业性与客观性，我们特聘第三方审计机构严格根据AICPA TSP Section 100 [美国注册会计师协会可信服务准则：American Institute of Certified Public Accountants Trust Services Criteria] 的安全性、可用性、进程完整性、保密性、隐私性原则对公司的所有核心业务系统及流程开展外部审计，并出具SOC 2 [Report on System and Organization Controls] 鉴证报告，帮助我们持续强化对利益相关方权益的保障水平。

亮点绩效

技术专题

责任治理

公司治理

ESG管理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

**廉洁管理：**达达秉持廉洁诚信的商业价值观，践行公平合规的商业理念。我们严格遵守相关法律法规，制定并更新了《达达集团监察制度》《达达集团员工手册》等内部管理制度，对全体员工的商业道德行为进行规范，严禁腐败和贿赂、勒索、诈骗、洗钱、垄断和不正当竞争、内幕交易等行为，持续夯实廉洁诚信根基。

我们坚持“人人反腐”、“零容忍”、“管理人问责”三大原则，全力提升企业内部廉洁水平。本集团以董事会级别的委员会-审计委员会为内部最高管理层，以监察部为独立调查机构，并基于公司商业道德标准与反贪腐相关的制度条例开展覆盖所有运营地的内部审计与不定期内部自查活动。

同时，我们面向内部员工与外部供应商均制定了全面的管理措施，确保其按照本集团的商业道德标准有序开展商业活动。

我们面向包括实习生、外包员工等用工形式的所有员工开展商业道德培训，确保其符合公司在商业道德方面的行为符合规范。同时，我们还与全体员工签署《员工确认书》《反贪污承诺书》，进一步对他们的道德行为做出明确要求。报告期内，两项书面确认制度覆盖率达100%

员工管理

我们建立并完善了《反商业贿赂协议》《阳光协议》及《利益冲突条款》等面向外部供应商的制度与政策，并且要求所有供应商签署《商业道德责任书》与《廉洁协议》，明确依据达达在商业道德方面的要求进行自我约束，与达达的商业道德标准保持一致

供应商管理

达达集团针对内部员工和外部供应商的廉洁管理举措

此外，2022年，本集团面向管理岗的全体员工，以及采购等高风险部门的全体员工开展了20余场廉洁合规培训，并及时处理和全员通报贪腐/违规案件，确保反腐的理念深入人心，预防贪腐等违法违规行为可能造成的管理风险。2023年一季度，本集团进一步面向公司全体员工开展了廉洁合规培训，并在培训后面向全员开展考试。

为确保廉洁管理的有效性并及时发现相关风险与隐患，本集团面向各利益相关方设立了包括举报热线、电子邮件等途径在内的多种实名与匿名举报渠道。我们将以迅速高效的行动实时响应举报事件，并充分调配内外部资源严谨、客观地进行事件调查。若举报的违规行为被查证属实，我们将在必要时采取适当的纠正措施，并给予举报人或举报单位相应奖励，鼓励利益相关方共同参与本集团的廉洁建设工作中。此外，我们建立了《达达集团举报人保护和奖励制度》，并在受理举报事件的过程中采取严格的保密措施，杜绝针对举报人的打击报复与不公平待遇，充分保护举报人合法权益。

作为阳光诚信联盟会员单位、内控与反舞弊研究会会员单位，达达当前正积极与外部伙伴进行实务经验的交流，力求通过优秀实践的分享与引进，进一步提升自身廉洁管理水平，助益健康、正向的行业生态链建立与完善。

**合规管理：**达达致力于对标行业领先实践与合规要求，不断提升自身管理水平，在网络安全、负责任营销、知识产权保护等多方面建立标准化、特色化、有效化的管理机制，为企业的可持续发展经营保驾护航。



亮点绩效

技术专题

责任治理

公司治理

ESG管理

培育人才

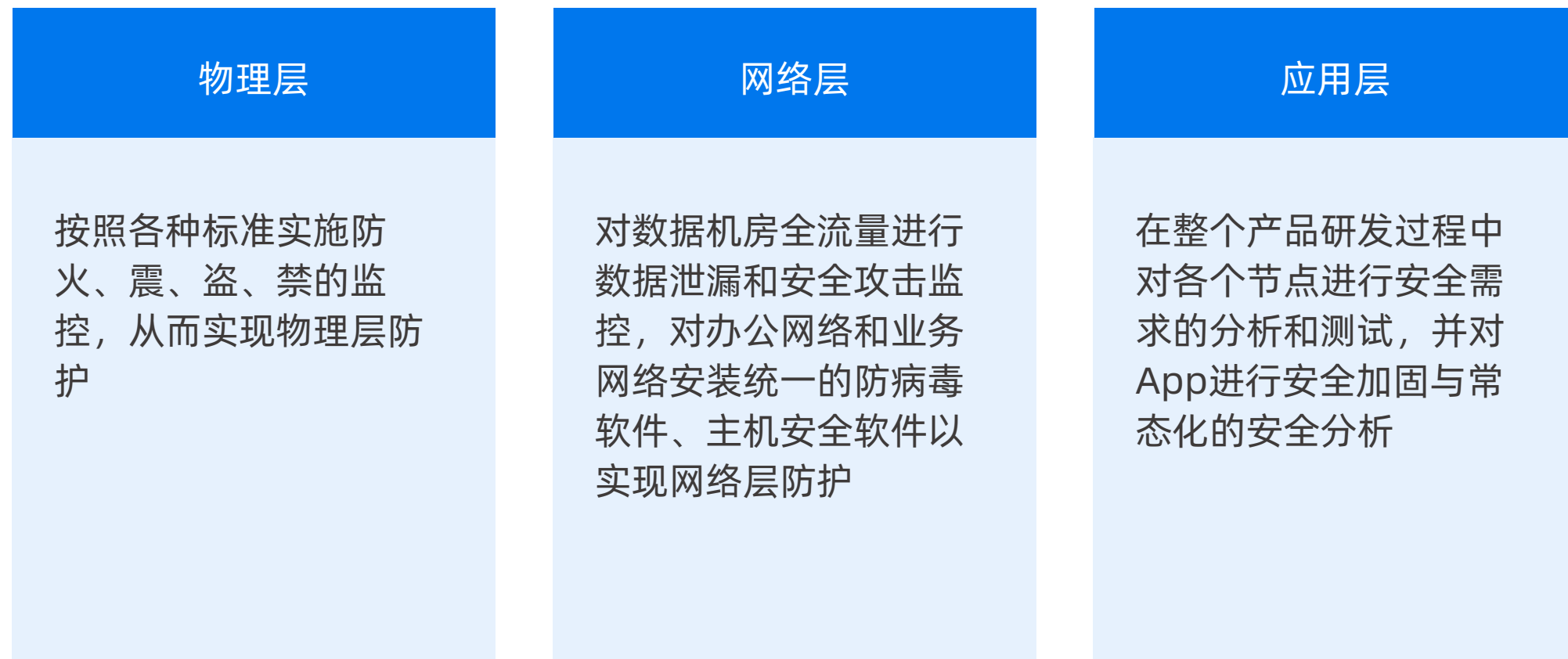
服务用户

赋能伙伴

共建社区

### 网络安全

达达严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，并搭建了完善的网络安全管理体系。



达达集团网络安全管理举措

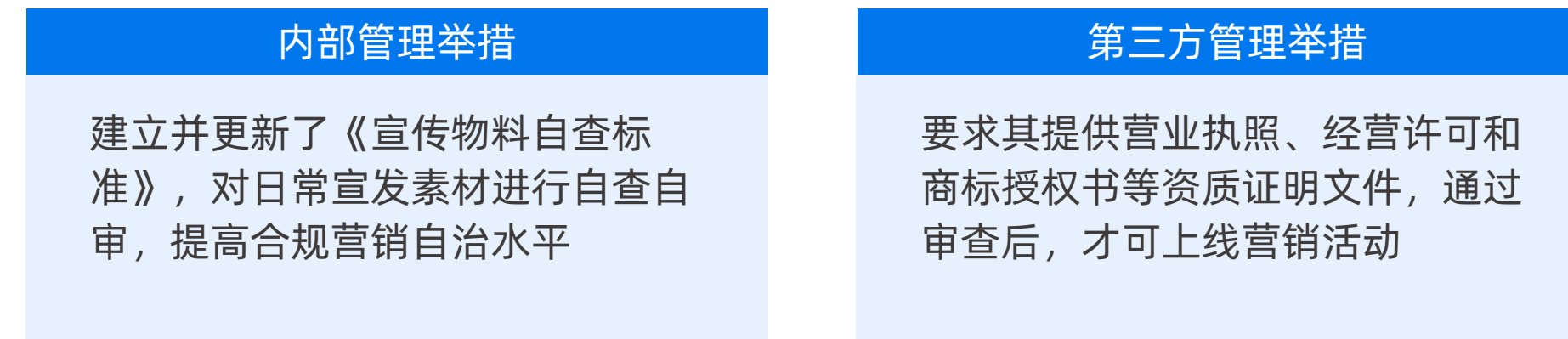
为提升各部门的协同管理水平，达达以信息安全事件响应规范为基础，形成了危机管理和灾难恢复等业务连续性管理流程，并定期开展应急事件演练，以确保若因为系统发生故障等导致业务中断，能在最短时间内、保证数据零丢失的情况下进行快速恢复。

同时，我们也积极拉通外部合作方共同保障业务连续性，面向合作方订立《系统服务商安全管理制度》，涵盖了在意外情况下能保证合作方不间断的应急预案与双方的义务。

为提高员工信息安全意识和信息保护能力，我们每年面向包括实习生、外包员工等用工形式在内的全体员工开展信息安全相关的培训，并确保全员通过考试。此外，我们还特别针对产品研发人员定期开展专项培训。

### 负责任营销

本集团严格遵守相关法律法规，制定并完善了《达达集团广告合规规范》《推广内容投放审核标准》等内部制度与标准，梳理并优化了《达达集团金融素材投放审核规范》，严格把关广告内容及素材合规，杜绝夸大、欺骗和虚假的营销活动内容。同时，我们建立了推广内容投放审核流程，对营销内容进行全面的管理。



达达集团对营销的内外部要求

为提高员工负责任营销意识，我们定期组织覆盖营销运营部等相关部门的合规营销宣贯，2022年开展了包括有奖销售合规培训、三品一械广告合规培训在内的12场专项培训，并发布《宣传物料自查标准》，逐步推动营销、公关等宣传需求集中的业务部门对日常宣发素材进行自查，切实提升负责任营销水平。

### 知识产权保护

知识产权保护是保障创新成果的重要基础。达达严格遵守相关法律法规，依据《京东集团专利管理办法》《京东版权服务平台指引》《京东商标申请系统操作手册》等内部制度，对专利权、商标权等无形资产的管理流程进行了规范。同时，我们积极面向员工开展知识产权培训，增强员工的知识产权知识储备，提升全员合规意识，从而保护研发成果。

报告期内，达达申请专利3项，商标222项；获得专利1项，商标72项。截至报告期末，达达累计获得有效专利113项，商标1,345项。

亮点绩效

技术专题

责任治理

公司治理

ESG管理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

## ESG管理

ESG治理是企业管治不可或缺的重要组成部分，更是企业实现可持续发展的关键因素。本集团一直致力于不断完善ESG管理体系，并通过建立与利益相关方之间互利共赢的合作关系，为企业在可持续发展道路上行稳致远提供助力。

### 我们的承诺

达达高度重视ESG体系的搭建，并致力于在日常运营中深度实践可持续发展理念，以达到经济效益、环境效益与社会效益的平衡。同时，我们关注利益相关方的核心诉求，不断提升自身ESG管理表现，携手各利益相关方共创长远价值。

### 我们的管理

**ESG管理策略：**作为中国领先的本地即时零售和配送平台，达达依托于自身业务与服务，聚焦内外部利益相关方所期望的可持续发展目标，致力于提升自身在环境、社会及公司治理方面的表现，在创造经济价值的同时，积极履行环境与社会责任，不断提升对股东、员工、消费者、骑士、商家、品牌、行业伙伴、社区等利益相关方的履责能力。同时，我们积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），将可持续发展理念全方面融入企业自身经营决策中。

主题	利益相关方	对应SDGs
责任治理	企业/股东	16 和平、正义与强大机构 17 促进目标实现的伙伴关系
培育人才	员工	3 良好健康与福祉 5 性别平等 10 减少不平等 8 体面工作和经济增长
服务用户	消费者	9 产业、创新和基础设施 12 负责任消费和生产
赋能伙伴	骑士/商家/品牌/行业机构等合作伙伴	3 良好健康与福祉 9 产业、创新和基础设施 17 促进目标实现的伙伴关系 8 体面工作和经济增长
共建社区	环境/社会	1 无贫困 2 零饥饿 3 良好健康与福祉 4 优质教育 6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 14 水下生物 15 陆地生物

**ESG治理架构：**本集团设立由董事会、ESG工作小组和ESG相关部门构成的ESG三层治理架构，以各层级明确的权责分工保障ESG相关工作的有序开展。作为达达ESG事宜管理及公开披露的最高责任机构，董事会对达达的可持续发展战略、ESG政策、ESG风险以及相关目标制定、ESG表现承担总体责任。董事会定期召开会议，监督集团ESG工作的落实情况并听取ESG项目的汇报，同时根据ESG工作小组的建议，对重点ESG事宜进行调整，以确保集团发展的可持续性。



达达集团ESG治理架构

## 亮点绩效

## 技术专题

## 责任治理

### 公司治理

### ESG管理

## 培育人才

## 服务用户

## 赋能伙伴

## 共建社区

### 我们的管理方式

本集团通过多种方式与利益相关方建立畅通高效的对话沟通桥梁，传递我们的管理决策及经营行动等相关信息，并定期识别和评价ESG议题，不断提升ESG表现，努力在与利益相关方建立良好关系的同时，持续满足利益相关方的要求和期望。

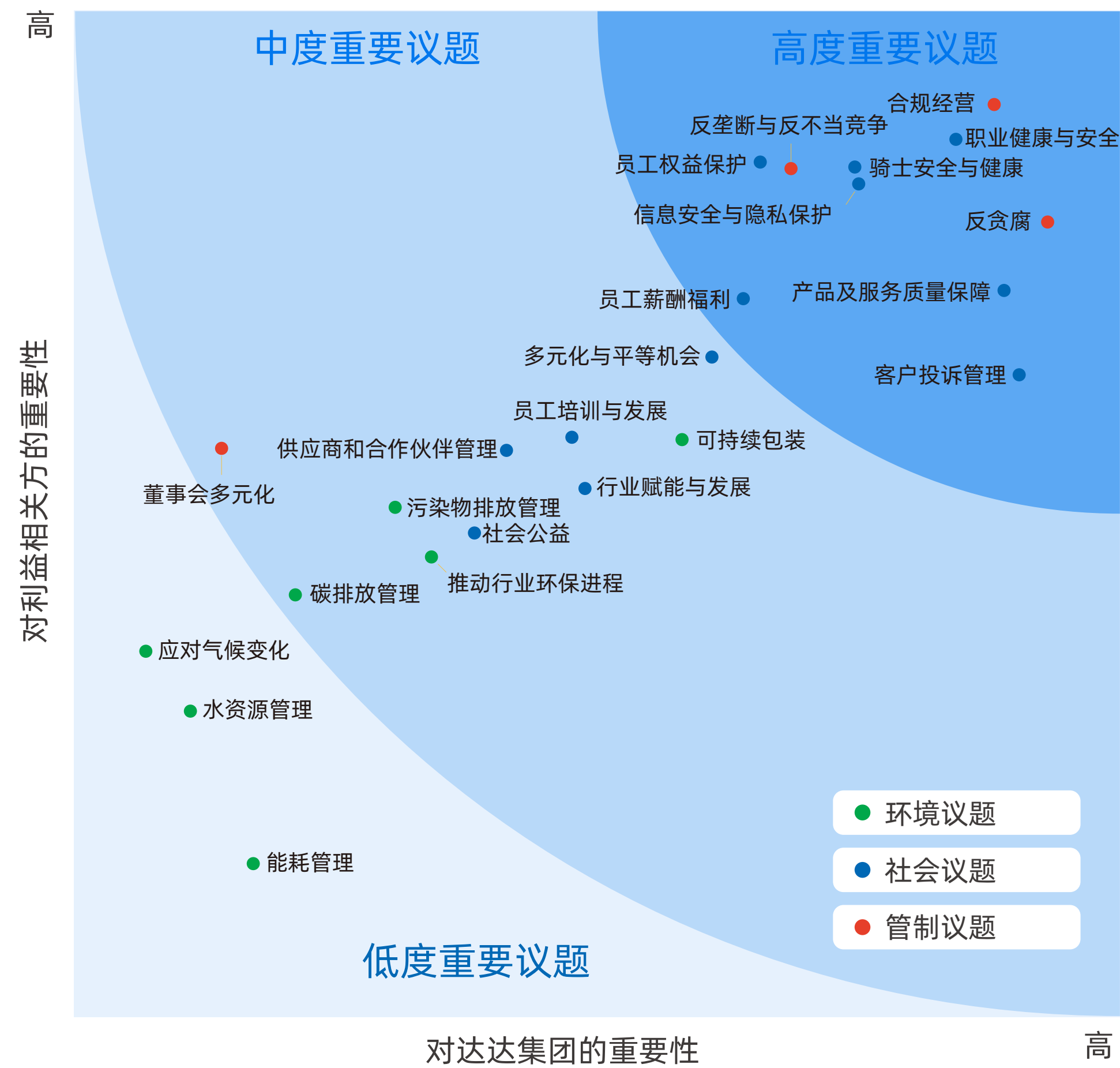
**利益相关方沟通：**本集团主要通过邮箱、电话、现场拜访、座谈会等多种方式，充分了解员工、股东、供应商等利益相关方的需求以及各议题对达达的重要程度，以便精准高效地响应各类利益相关方诉求，为公司的可持续发展吸纳建设性指导意见。报告期内，达达利益相关方所关注的议题以及我们所采取的主要沟通方式如下表：

利益相关方类别	利益相关方关注议题	沟通与回应方式	频率/次数
股东/投资者	<ul style="list-style-type: none"><li>· 董事会多元化</li><li>· 合规运营</li><li>· 反贪腐</li><li>· 反垄断与反不正当竞争</li><li>· 信息安全与隐私保护</li><li>· 骑士安全与健康</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 定期报告与公告</li><li>· 投资者邮件及会议沟通</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 季度业绩电话沟通会4次</li><li>· 参加全球投资者峰会超20场</li><li>· 接待现场和调研超百场</li><li>· 股东/投资人线上沟通超1,000人次</li></ul>
公司员工	<ul style="list-style-type: none"><li>· 员工薪酬福利</li><li>· 员工晋升与发展</li><li>· 员工培训与发展</li><li>· 职业健康与安全</li><li>· 员工权益保护</li><li>· 多元化与平等机会</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 内部办公系统</li><li>· 定期沟通调研反馈</li><li>· 内部活动沟通环节</li><li>· 培训活动</li><li>· 员工工会</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 员工面谈一年不少于4次</li><li>· 不定期开展多项员工关爱活动</li><li>· 不定期举办多场工会活动</li></ul>
用户	<ul style="list-style-type: none"><li>· 产品及服务质量保障</li><li>· 用户投诉管理</li><li>· 信息安全与隐私保护</li><li>· 合规经营</li><li>· 供应商和合作伙伴管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 客服渠道</li><li>· 用户满意度调研</li><li>· 管理政策及用户协议</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 客服实时反馈沟通</li><li>· 不定期更新用户协议</li><li>· 至少每月一次开展用户问卷调查或访谈</li><li>· 每月开展用户满意度调研</li></ul>
商业合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"><li>· 供应商和合作伙伴管理</li><li>· 推动行业环保进程</li><li>· 产品及服务质量保障</li><li>· 反垄断与反不正当竞争</li><li>· 合规经营</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 商家/品牌入驻</li><li>· 合同与协议</li><li>· 实地考察</li><li>· 问卷调查</li><li>· 日常交流与赋能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 定期开展日常交流与赋能</li><li>· 一对一签署合同与协议</li><li>· 不定期开展问卷调查、实地考察、闭门沙龙、交流赋能项目</li></ul>

利益相关方类别	利益相关方关注议题	沟通与回应方式	频率/次数
骑士	<ul style="list-style-type: none"><li>· 骑士安全与健康</li><li>· 产品及服务质量保障</li><li>· 用户投诉管理</li><li>· 信息安全与隐私保护</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 客服渠道</li><li>· 定期沟通调研反馈</li><li>· 培训活动</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 不定期开展多项骑士关爱活动</li><li>· 各城市站开展骑士座谈会</li><li>· 不定期开展骑士满意度调研</li></ul>
政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"><li>· 合规经营</li><li>· 反贪腐</li><li>· 反垄断与反不正当竞争</li><li>· 社会公益</li><li>· 能耗管理</li><li>· 水资源管理</li><li>· 可持续包装</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 信息披露和报送</li><li>· 来访接待</li><li>· 项目合作</li><li>· 监督检查</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 日常沟通与汇报</li><li>· 不定期现场监督检查</li><li>· 不定期参与座谈会</li></ul>
媒体	<ul style="list-style-type: none"><li>· 产品及服务质量保障</li><li>· 用户投诉管理</li><li>· 信息安全与隐私保护</li><li>· 骑士安全与健康</li><li>· 供应商和合作伙伴管理</li><li>· 社会公益</li><li>· 应对气候变化</li><li>· 碳排放管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 日常沟通与回应</li><li>· 舆论监测与回应</li><li>· 公司官网新闻披露</li><li>· 采访与访谈</li><li>· 媒体线下活动参与</li><li>· 媒体线上论坛</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 定期开展舆论监测与回应</li><li>· 不定期开展沟通与交流活动</li><li>· 不定期接受媒体采访</li><li>· 不定期参与媒体线上及线下活动</li></ul>
行业协会	<ul style="list-style-type: none"><li>· 供应商和合作伙伴管理</li><li>· 合规经营</li><li>· 反贪腐</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 论坛、峰会等行业活动</li><li>· 行业制度或标准建立合作</li><li>· 日常拜访交流</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 不定期开展行业交流活动</li></ul>



**关键性议题识别：**我们综合考虑各利益相关方对本集团的关注点，并通过问卷调研与公开信息收集，同时参考国内外行业最佳实践，筛选出共计22项议题。我们同步从相关议题对本集团的重要性以及对利益相关方的重要性两个方面考虑，对议题进行重要性排序，最终绘制出重大性议题矩阵。



达达集团ESG议题矩阵

环境	
序号	议题
1	能耗管理
2	水资源管理
3	碳排放管理
4	可持续包装
5	污染物排放管理
6	推动行业环保进程

公司治理	
序号	议题
1	合规经营
2	反贪腐
3	反垄断与反不正当竞争
4	董事会多元化

社会	
序号	议题
1	产品及服务质量保障
2	用户投诉管理
3	信息安全与隐私保护
4	职业健康与安全
5	员工培训与发展
6	员工权益保护
7	多元化与平等机会
8	员工薪酬福利
9	行业赋能与发展
10	骑士安全与健康
11	供应商和合作伙伴管理
12	社会公益

亮点绩效

技术专题

责任治理

公司治理

ESG管理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

# 02 培育人才 深耕行业价值



2022  
DADA GROUP  
ESG

# ☞ 培育人才，深耕行业价值

员工是企业持续发展与通往成功最重要的引擎之一。我们通过多元公平的雇佣政策、科学合理的培训晋升体系、具竞争性的激励措施以及健康温暖的工作环境来保障员工的基本权益、凝聚员工的向心力，让人才成为企业可持续发展的最强动力。

## 人才吸引

### 我们的承诺

达达深信员工发展与福祉是企业可持续发展的重要战略资源。我们关注员工诉求，通过完善、规范的人力资源管理体系，营造合法合规、温暖包容、公平公正的工作环境，同时提供具备行业竞争力的薪酬福利，为吸引高水平人才加入打下了坚实的基础。

### 我们的治理

达达遵循《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》《联合国全球契约十项原则》《联合国商业与人权指导原则》等国际公约，严格遵守《中华人民共和国劳动法》等运营所在地相关法律法规，制定《达达集团招聘制度》等内部管理制度，坚持合法雇佣、合规雇佣、平等雇佣，助力形成企业与员工共创共赢的局面。

### 我们的管理方式

我们秉持人才兴企的理念，致力于打造平等公正、包容温暖的工作环境，通过公平多元的招聘活动、规范完善的员工权益保障以及优异的薪酬福利，挖掘人才、吸引人才、留住人才，不断为企业的发展注入活力。

#### 员工招聘

不断拓展招聘渠道，广泛吸纳社会人才

#### 员工权益

保障员工权益，建立多元、尊重、包容的职场氛围

#### 薪酬福利

以激励为导向，充分满足员工的差异化需求

**员工招聘：**为了更好地支持业务发展，我们实行以需求为导向的战略型人才库规划，通过评估当前人才技能差距衡量招聘需求，广泛吸纳多元化人才。我们设置了校园招聘、社会招聘及内部转岗竞聘等多种招聘渠道，以线上线下相结合的方式招募人才加入，不断夯实企业高质量发展的人才储备基础。

在招聘过程中，达达始终秉持“规范化、公平公开、综合评价、因岗配人、择优选拔、量才录用”的人才选用宗旨。我们在《达达集团员工手册》等内部制度中明确规定，集团抵制任何形式的歧视行为，并严禁雇佣童工、使用强制劳工等不合规行为，坚决维护

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

服务用户

赋能伙伴

共建社区

## 亮点绩效

## 技术专题

## 责任治理

## 培育人才

### 人才吸引

员工发展

员工关爱

## 服务用户

## 赋能伙伴

## 共建社区

求职者的个人利益，为其提供合法、合规、平等、透明的就业机会。

此外，我们密切关注弱势群体，积极支持残疾人就业，为残疾人提供就业机会和岗位，2022年底残疾人员在达达集团总在职员工中占比接近1%。

同时，本集团定期面向面试官开展培训项目，不断提升招聘效率与招聘质量，并向潜在员工传递本集团尊重、包容的品牌形象。

**员工权益：**我们在《达达集团员工手册》等内部制度中，明确规定了严禁在雇佣、选拔、晋升、薪资福利、调动等方面针对性别、年龄、肤色、国籍、地域、民族、性取向、疾病等的歧视行为，尊重员工的自由结社权，为打造公平透明、多元尊重、温暖包容的职场环境提供了有效保障。

此外，我们通过工会与员工签订集体协议，充分保障员工的劳工权益。报告期内，本集团与员工签订的集体协议覆盖率超过95%。

达达坚守同工同酬的基本原则，确保晋升、薪酬、福利和待遇等事项的公平性。我们定期对薪酬指标进行监测与分析，确保具有相同职位、经验与工作表现的男性和女性员工获得同等报酬，充分保障每一位员工的权益。2022年，达达集团男女员工与公司整体员工薪酬中位数的差异在±2%左右。

	性别	男女员工中位数薪酬差异	男女员工平均薪酬差异
整体员工	男	2.2%	5.0%
	女	-2.1%	-7.4%
-基层员工	男	-2.4%	-0.6%
	女	5.9%	0.8%
-中层员工	男	3.8%	4.9%
	女	-7.7%	-7.8%
-高层员工	不适用	不适用	不适用

计算口径为（男性或女性员工的中位或平均薪酬 - 整体员工的中位或平均薪酬） / 整体员工的中位或平均薪酬 × 100%

此外，我们按照劳动合同和相关法律法规制定并实时更新相关内部制度，不断优化离职程序，并为公司原因导致离职的员工提供合规的经济补偿，保障员工和公司权益均不受侵犯。



**薪酬福利：**达达的员工薪资由固定薪资、短期激励和长期激励构成。我们每年根据市场薪资水平适当调整员工固定薪资。为落实集团的强激励导向，满足员工的多元化与差异化激励需求，我们通过不同岗位拆分不同绩效比例，搭建了覆盖所有员工的可变薪酬体系。同时，我们基于绩效考核结果，面向中高层管理员工以及表现突出的基层员工执行员工持股计划，充分调动员工积极性和能动性，促使员工与公司实现共同发展。

我们高度重视员工需求，依法为员工缴纳五险一金，并在健康保障、补贴、礼金、政策保障等方面落实覆盖所有员工的福利政策，为吸引、保留、激励人才奠定基础。此外，我们设立集团内部的爱心基金，由员工及部门自愿捐款，在员工遭遇重大疾病、事故、家庭经济困难等情况时，为其提供经济救助，共同构建温馨、互助的企业环境。

薪资性福利	养老保险、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险和住房公积金	
非薪资性福利	健康保障	补充医疗保险、定期体检
	经济补贴及带薪假期	加班晚餐及交通补贴、话费补贴、育儿假等
	重大节点支持	抚恤金、结婚礼金、生育礼金、生日礼金
	生活保障	人才引进、落户办理、救助基金、住房保障基金

达达集团员工福利

## 我们的进程

2022年，中国宏观经济面临多重压力，企业面临的经营不确定性加大，因此达达集团采取了一系列降本增效的举措，通过识别并落实运营人效提升的机会，以驱动业务以更健康、高效、灵活的方式发展。因此，截至2022年底在职员工数为2,631人，较2021年底有所下降。但与此同时，达达集团仍保持积极的招聘活动，持续吸引优质人才，为企业发展注入新活力，2022年新招聘入职员工近400人，其中近50%为女性员工。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

服务用户

赋能伙伴

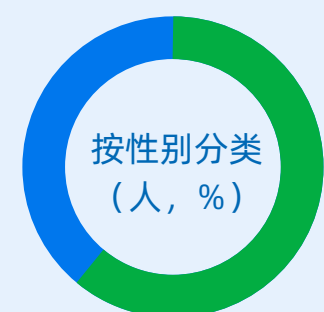
共建社区

### 达达集团校园招聘项目：超新星计划

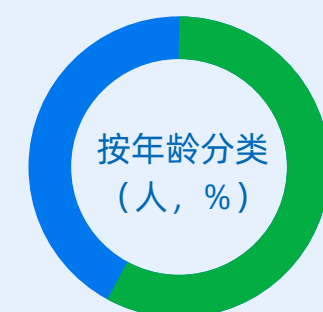
报告期内，本集团开展了校园人才招募和培养项目-超新星计划。该计划旨在面向全球寻找具备快速成长与专业发展潜力的优秀应届毕业生。我们为校招新人提供有竞争力的薪酬福利以及明确的晋升通道，通过量身定制成长规划、配备一对一导师以及体系化的学习资源，助力校园人才开启职业生涯。



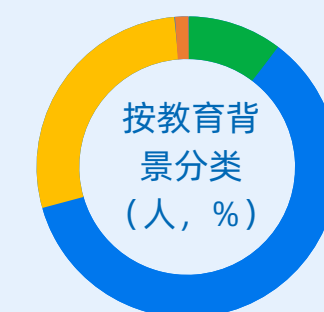
截至报告期末，本集团雇佣员工共计2,631人，具体情况如下：



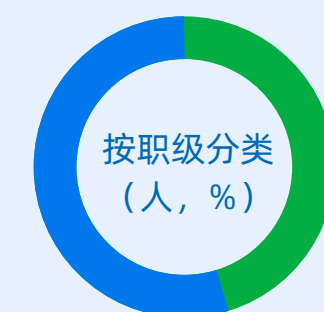
男员工 1,557, 59%  
女员工 1,074, 41%



0-30岁(含) 1,544, 59%  
30岁以上 1,087, 41%



硕士及以上 267, 10%  
本科 1,622, 62%  
大专 701, 27%  
中专及以下 41, 1%



基层员工 1,207, 46%  
中层员工 1,420, 54%  
高层员工 4, 0%

在员工激励方面，除了基于KPI的可变薪酬体系覆盖100%员工以外，我们还通过股权激励优异员工。截至报告期末，达达授予股票的在职员工共计468人，在年末在职员工数中占比18%。

在当前用工环境高度市场化的情况下，人才的跨业态流动已成为常态，但依托于完善的员工权益保障和薪酬福利制度，我们有效地实现了“留住人才”，2022年，本集团主动离职员工人数共计481人，自愿流失率[自愿流失率=报告期间主动离职的正式员工数/期初期末员工平均数\*100%]为16.7%，同比下降6个百分点。

6个百分点  
自愿流失率下降

100%员工  
可变薪酬覆盖

18%员工  
股权激励覆盖



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

服务用户

赋能伙伴

共建社区

## 员工发展

### 我们的承诺

人才储备是企业发展的关键所在，也是新动能培育的创新本源。达达集团秉持“以发展吸引人、以事业凝聚人、以工作培养人、以业绩考核人”的用人思路，持续培养业绩卓越和高潜力人才，为员工提供广阔的发展舞台，追求实现集团与员工共同发展的愿景。

### 我们的治理

达达始终牢记“链接业务、讲求实际、紧贴人才发展诉求”的培训理念，持续关注员工发展需求，通过多种方式进行调研并分析人才培养方向，制定年度培训计划，帮助员工提升专业技能与综合素质水平。

本集团设立了明确的绩效考核机制，依据《京东零售子集团绩效管理规定》开展季度与半年度的绩效评估，并依据《晋升实施流程及指南》部署员工晋升的相关工作，帮助员工定位自身职业发展方向。同时，我们通过《内部员工转岗机制》等相关管理制度，支持员工不断发掘自身的可能性，最大化发挥人才作用。

### 我们的管理方式

我们通过完善的培训体系，帮助员工高效挖掘个人潜力以实现综合素质的全面提升。同时，我们建立了合理的绩效评估管理制度以及透明合规的晋升机制，畅通了员工职业发展道路，推动实现员工的自我驱动，达成人才与企业共成长。



**员工培训：**本集团以员工发展需求和企业经营需求为导向，依据年度培训计划，开展一系列长期与短期培训项目。针对不同发展阶段以及不同职能的员工，我们提供新员工培训、通用力培训、专业力培训以及领导力培训，旨在帮助员工更快更好融入岗位、提升专业能力与综合素养，获得更好的职业发展。同时，我们通过廉洁培训、信息安全培训等专项培训提升员工合规意识，从而实现企业治理水平质的提升。

培训维度	课程内容
新员工	· 集团新员工入职培训系列课程，帮助新员工熟悉工作环境，快速理解工作职责，提高企业认可度。
校招生	· 本集团注重帮助校招生完成从校园到职场的身份转换，通过导师带教、项目实践等方式，让校招生更好的适应职场，再通过不同主题培训打好专业基础能力，顺利成为优质人才。
通用力	· 本集团提供适合各类员工学习的不同主题的通用培训课程，以线下集训、在线学习、线上直播等方式，解决日常工作中的困惑，提高员工职业素养。
专业力	· 本集团重视各岗位员工的专业能力，鼓励员工持续提升自身专业性。通过在线学习、线下集训、带教考核、在线直播等形式面向员工开展培训，并通过丰富的课程满足员工专业认证需求。
领导力	· 本集团为所有不同管理层级的员工设置具有针对性的提升课程，帮助其提高管理能力，转变管理思路，使其更好的应对岗位晋升带来的角色变化； · 我们在非管理层员工的培训课程中加入了领导力培训的相关内容，帮助其转换工作视角，为未来的职业发展打好基础。目前，本集团的领导力培训已覆盖所有员工。
其他专项	· 除业务能力提升外，我们还开设培养员工风险管理意识、廉洁合规意识、信息安全防护理念等的专项课程。

### 达达集团员工培训维度

同时，我们还开展了个性化人才发展项目，针对每一位员工的学习情况、日常表现、方向目标及评估结果为员工定制特色提升计划。员工可以通过轮岗、挑战性任务、导师制、发展反馈、高管分享、内部课堂学习等多种方式实现个性化发展。

本集团同样支持员工在公司外部的培训发展机会，所有员工均可通过申请、评估流程获得在学历、专业证书考取方面的支持，包括但不限于经济支持、带薪假期等形式，助力员工实现个人职业发展的长期规划。

## 亮点绩效

## 技术专题

## 责任治理

## 培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

## 服务用户

## 赋能伙伴

## 共建社区

**绩效评估：**本集团定期开展季度与半年度的绩效评估，以岗位需求为重点，对在岗员工的胜任度开展答辩、评估、打分与复盘工作，确立公平的晋升结果，帮助员工充分、客观地了解自身竞争力，从而实现员工的可持续提升与企业的良性发展。同时，我们面向全体员工开展年度360评估活动，帮助员工从更全面的视角了解自身优势与可提升点。为实现正向激励，我们持续推行绩效管理3D原则，进一步提升了达达绩效管理体系的系统性和规范化管理水平。

目标引导

构建战略目标，积极引导员工以追求价值创造为导向

拉开差距

倡导强绩效的企业文化，拉开激励差距

发展提升

强化沟通与辅导，助力员工能力与绩效的提升，实现共赢

达达集团践行的绩效管理3D原则

**晋升发展：**达达致力于公开、公平、公正地选拔人才，为内部优秀人才提供透明的职业发展机会。我们为员工提供横向转岗与纵向晋升两条职业发展路径，其中纵向晋升的机会每年有2次。员工可以通过挖掘自身专业能力与管理能力获得纵向发展机会，也可以通过向更合适自己的岗位转岗，实现横向发展。同时，我们也鼓励员工积极拓宽职业生涯，体验多元岗位寻求自我提升。我们的内部转岗机制和横向发展渠道，可便于员工在学习通用或专项培训课程后，通过异动、内部竞聘等渠道拓展职业发展通道。

此外，达达对全体员工进行人才盘点，帮助识别优势、待发展项及发展建议，为内部人才发展和培养策略的制定提供支持，也推动公司员工加速成长。基于对人才盘点结果的分析，我们会识别各个管理岗位的继任者，基于计划的不同继任年限，为继任者制定领导力、业务等方向的培训和培养计划，为公司战略的落地持续提供人才保障。

## 我们的进程

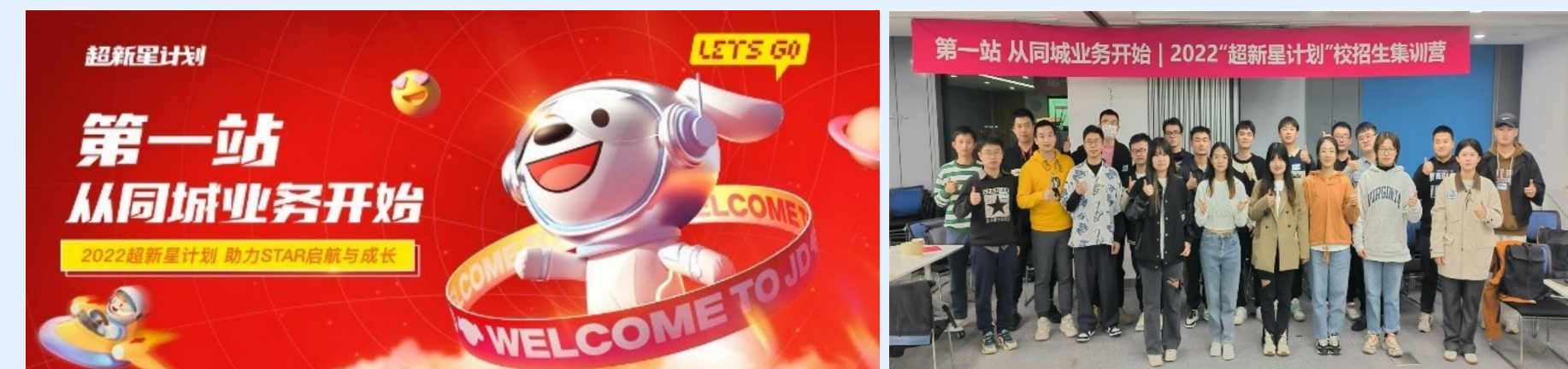
报告期内，我们组织了多层次、多维度的培训工作，综合性提升员工的通用力、领导力与专业力。

### 通用力培训：线上课程为员工“充电”

2022年4月开始，达达线上课程学习平台“达到学堂”开启好课推荐项目，为员工提供涵盖了项目运营、技术研发、职场提升和团队管理四个板块的通用课程内容。员工通过课程视频或图文链接的形式，自由的选择课程进行学习，在工作之余不断提高自身水平，极大的提高了员工的基础知识积累。报告期内，共3,000余人参与了线上通用课程学习。

### 校招生培训：赋能职场新人快速成长

2022年，我们继续开展了面向校招生的“超新星计划”同城集训营，围绕文化融入、业务认知及职场转身目标，进行了活动拓展、行业背景及战略规划、业务介绍、职场素养/技能等赋能。学员对课程的满意度10分，NPS推荐值达100%。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

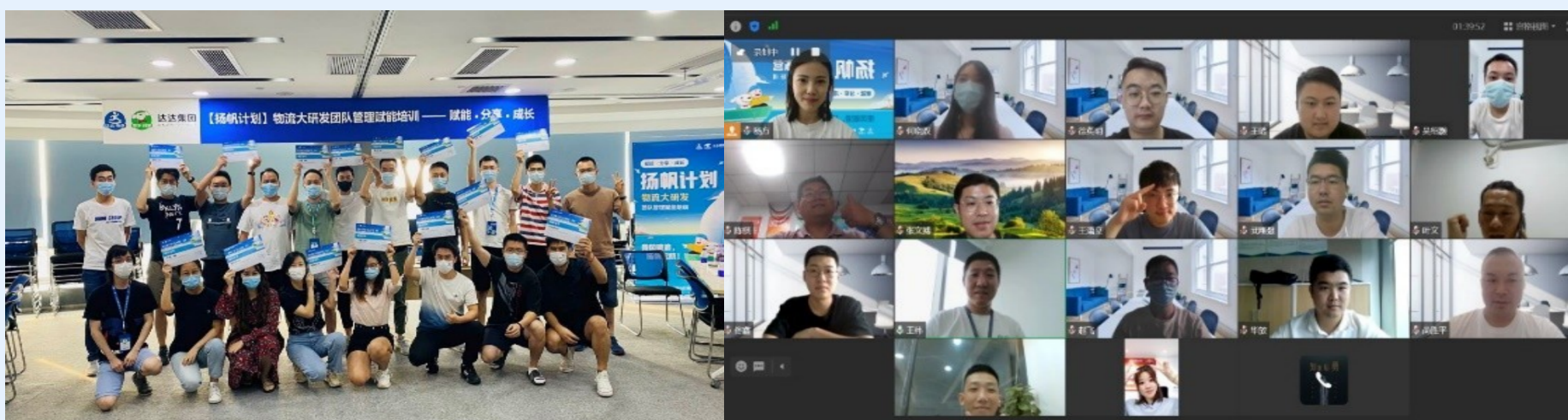
服务用户

赋能伙伴

共建社区

### 领导力培训：物流业务“扬帆计划”

报告期内，2022年，我们针对达达快送的落地配、KA等各业务线以及研发等职能线的员工开展了“扬帆计划”管理赋能培训，学员对讲师的满意度达到95%，同时交付并沉淀了《绩效管理》《目标设定与拆解》《绩效评估与面谈》《高难度沟通》等课程。我们通过管理赋能培训，为学员管理理念的统一、管理技能的提升打下了良好的基础。



### 专业力培训：“Da咖来了”专项培训

2022年，本集团继续开展“Da咖来了”专项技能培训，通过集团各专业“大咖”分享业务知识提高员工工作理解和行业分析能力。在线上及线下的分享会中，大咖们用亲身经历作为优秀案例激励员工，实现自我认同。报告期内，“大咖来了”专项培训的参与员工超过1,800人次，培训满意度达97.57%。



报告期内，我们通过业务培训、职场培训、合规培训等各类培训，线上直播、线下活动、线上课程库等模式，推动达达集团员工培训的覆盖率为100%。

我们为全体员工进行定期绩效评估以及人才盘点，并以此作为晋升发展的基础，每年开展两次晋升活动。2022年秋季晋升期，达达集团获得晋升的员工达到332人，占期末总在职员工数的比例为13%。



**100%**  
培训覆盖率

**13%**  
一年两季晋升，单季晋升比例



## 员工关爱

### 我们的承诺

达达集团充分认可并感恩每一位员工的工作成果。我们致力于建设并完善系统的员工关怀机制，通过多元渠道收集并回应员工心声，为员工打造安全、健康、舒适的工作环境，努力让员工感受到“达”家人关爱。

### 我们的治理

达达集团严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，对内制定了《达达集团安全生产事故隐患排查治理办法》《达达集团安全生产责任管理办法》等相关管理办法，并设立安全生产委员会，定期召开安全生产管理评审会议进行工作回顾，在集团高级管理层面上对内部安全风险与健康安全管理措施进行有效监督。我们持续推进安全管理相关制度的落实，将安全生产责任分派到各部门，并制定安全生产目标，将安全生产纳入绩效考核。同时，我们设立业务部门负责人和兼职安全员对各大区和城市站开展安全生产监督管理，致力于将安全生产责任“落实到人、具体到事”。

此外，我们遵循《达达集团员工手册》，秉持开诚布公的沟通原则，建设健全沟通机制，积极与员工进行沟通交流，并将人文关怀落实到企业治理中，为员工提供温暖、友爱、健康的工作环境。

### 我们的管理方式

我们不断深化职业健康与安全管理体系建设，积极推动员工健康保障措施的落地，开拓员工沟通渠道，为员工组织各种关怀活动，倾心打造和谐的团队氛围，提升员工在公司发展中的参与感与归属感，增强团队凝聚力。

**健康安全：**在员工健康安全管理方面，我们积极开展安全排查工作，并针对检查问题点进行全面整改，从源头规避安全事故风险与隐患的发生，实现事前预防、事中干预与事后复盘的安全生产全流程管控，全面保障员工的职业健康安全。



达达集团安全生产管理流程

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

服务用户

赋能伙伴

共建社区

## 亮点绩效

## 技术专题

## 责任治理

## 培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

## 服务用户

## 赋能伙伴

## 共建社区

**沟通交流：**员工的声音一直伴随着本集团的发展与成长，我们鼓励员工与员工之间、上级与下级之间保持平等的对话。我们通过部门周会与月会主动收集员工心声，进行汇总与回应。同时，我们积极交流活动，鼓励员工说出想法，并采纳到集团建设中，不断提升员工的体验感与归属感。我们还通过行政、IT、HR等多个渠道端口受理员工反馈，并对于员工提出的困难与需求给予及时的回应，针对具体问题做出相应的整改，建立开放共融的职场环境。此外，我们还通过全员战略沟通会、高管面对面交流等活动，邀请集团全体员工提出最想了解的问题并为公司的发展献计献策。

**人文关怀：**本集团亦全方位关注员工的身心健康，为员工提供年度体检以及多样的医疗保险方案，并通过组织丰富多彩的文体活动，缓解工作压力，平衡生活与工作的关系。此外，我们定期组织团建活动，提升组织凝聚力，加深团队配合。

### 我们的进程

职业健康与安全方面，得益于完善的员工职业健康安全管理机制，报告期内，本集团未发生工亡事件。此外，每百万工时工伤事故率 [每百万工时工伤事故率为工伤事故起数与实际总工时之比，按百万工时工伤事故率=(工伤事故起数/实际总工时)\*1,000,000计算] 从2021年的1.32下降至0.40，同比下降近70%。



百万工时工伤事故率  
下降**70%**

沟通方面，除了组织内的常规员工沟通，2022年，我们还通过全员沟通会、高管面对面等创新活动，为所有员工创造了和高管平等沟通的环境。

### “Hi~老何” - 高管面对面沟通活动

基于员工对与高管面对面沟通的需求，2022年，达达集团发起了【Hi~老何】活动，组织员工报名与公司总裁——何辉剑进行交流、互动，在战略、业务、组织、人才、文化等方面畅谈想法。此次活动受到员工热情反馈，我们正在进一步优化沟通机制，推动该项目成为高管与员工的常态化交流活动。



为加深与员工之间的交流与沟通，达达持续开展满意度调查，并根据员工意见优化企业组织结构、提升管理水平。

### 员工满意度调查

2022年第四季度开始，我们从组织能力、组织文化、组织机制三个维度着手开展员工满意度调查，全面了解员工的真实想法与反馈。2022年第四季度员工满意度调查结果为4.35分（满分5分），员工普遍对公司表现了极大的认可与支持。

同时，我们对各项维度的员工满意度结果展开追踪与分析，并对薄弱项制定了针对性的提升方案。本年度，我们根据员工需求反馈迭代出的提升方案包括“为关键人才建立一对一导师制培养计划”、“加强员工的激励机制力度”等方向。

关怀活动方面，我们实行弹性工作制，也在必要情况下安排员工居家办公。此外，本年度，我们举办了多种多样的员工活动，丰富员工文化生活，包括开工仪式、中秋节家礼、新春家礼、1024程序员节、周年庆等系列活动。

达达集团员工活动现场 - 元宵节、周年庆、中秋节、双十一嘉年华



此外，对于员工的不同需求，我们及时给予多样化的关怀措施，例如，为女性员工提供母婴室，为患有重大疾病或困难职工提供生活与经济上的资助。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

人才吸引

员工发展

员工关爱

服务用户

赋能伙伴

共建社区

# 03 服务用户 创造产品价值



2022  
DADA GROUP  
ESG

# 服务用户，创造产品价值

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

达达集团坚持打造优质产品，以科技创新为切入点，从创新、知识产权保护等方面为产品服务、产品质量赋能。同时，我们坚持以“用户至上”为理念，高效推进产品和服务质量管理工作，全方位保障用户权益，持续履行社会责任。

## 产品创新

### 我们的承诺

达达集团始终秉承科技开放，能力共享，合作共赢的理念，以用户需求为出发点，驱动产品创新研发，让公司赢得市场，并立足于市场，以此不断提高技术水平，持续推进公司核心技术发展，进一步夯实产品创新基础，打造智慧产品，努力抓住推动即时零售行业的发展进程。

### 我们的治理

达达集团严格遵守《中华人民共和国科学技术进步法》等运营所在地相关法律法规，并建立达达快送技术委员会，以科技助实为切实目标，不断拓展商品品类，纵向优化配送效率，实现业务的高质量发展。

### 我们的管理方式

达达集团致力于产品创新，在坚持创新驱动的发展道路上，激励员工的创新行为，将创新力作为员工评价体系中的绩效指标，与薪酬制度挂钩，充分激发员工创新潜能。为进一步提高公司技术研究能力，我们还举办了线下快送技术课堂、达达TECH&大咖说、Hackathon等活动，让员工分享技术经验、最佳实践及工具使用、发散研发创新思路，提升员工创新能力，优化公司创新体系。

## 我们的进程

截至2022年底，达达集团研发人员占比维持近30%，对研发人才的吸引与留存是公司源源不断产品创新的根本驱动力。

2014年，达达快送搭建了众包为主的即时配送网络，为O2O到家服务提供了稳固的履约基础设施；2015年，京东到家为消费者提供了除外卖以外的、以实物商品品类为主的即时零售平台，开创了万物即时到家的新消费时代。



### 达达集团推动零售商业模式从远距到微距的创新

在此商业模式创新的基础上，达达积极进行技术的研发与产品的迭代，包括推出了全渠道业务中台系统“海博”、提供数字化拣货管理工具及服务“达达优拣”、以及打造无人配送开放平台等多个创新研发成果，积极推动行业的数字化发展。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

## 质量管控

### 我们的承诺

全面保障产品质量是对用户负责的直观体现，也是本集团长期秉持的发展观念。在产品质量方面，达达积极持续优化商家管理体系，在平台内容及产品质量等方面进行严格把控，致力于为用户提供坚实的产品保障。在服务质量方面，我们不断优化自身客户服务与配送体系。通过对产品和服务质量的高度把控，我们致力于提供更好的用户体验，同时助力产业高质量发展。

### 我们的治理

达达严格遵循《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，制定并遵守（或推动合作伙伴遵守）《京东到家门店、小时购门店服务管理规则》《京东到家平台价格管理规范》《京东到家平台服务协议》《众包骑士服务质量管理流程》等内部管理文件，进一步细化平台和合作伙伴的责任，完善产品和服务质量管控流程。

### 我们的管理方式

达达集团持续提升平台的质量管理，分别围绕商家及商品质量管理、履约质量管理两个维度开展相关工作，全面提高产品及服务质量水平。



**商家质量管理：**作为链接线下商家和线上消费者的即时零售平台，京东到家不断健全商家管理体系，规范商家行为，持续完善经营管理规则、行为规范、商家信用分等规则和管理举措，以更全面地保障用户需求，更好地服务于用户。

具体来看，京东到家首先通过对入驻商家的筛选来实现对平台售卖商品质量的前置保障，目前京东到家主要合作各个品类中领先的线下连锁零售商，比如在商超品类，截至目前，京东到家已经合作百强商超中的90%。2022全年，京东到家平台产单的活跃商家门店数超过22万家，同比增长超过50%，其中大部分为连锁商家。其次，在**商家入驻环节**，京东到家要求商家依据平台开店说明，提供符合标准的资质证明材料，审核通过后方可入驻。**商家入驻平台后**，我们会对商家持续进行合规审查，包括及时督促经营地址更新、确保商品产品在经营范围内、确保门店名称合规等。此外，我们基于内部商家分类分级标准，对不同层级的商家和门店进行精细化的监督、培训和管理。对于商品和服务质量领先的商家门店，京东平台会给予“品质好店”、“生鲜好店”、“美妆优选”等打标，便于消费者发现各个品类中质量更好的门店。同时，京东到家平台**建立了门店信用分规则**，基于专送拣货履约率、自送订单履约率、缺货出率、商责售后率、商责评价率五个基础指标，和其他附加指标，对门店进行信用分评级，高信用分商家可获得门店排序、补贴等资源倾斜。

此外，在商品管理层面，京东到家主要在商品详情描述和价格维度对商家上架的商品进行监控与管理。商品描述方面，平台对商家门店内的商品详情页描述进行常规审查，确保没有夸大描述等情况；价格方面，为提升京东到家平台商品的价格竞争力，我们搭建了平台商品的站内外比价能力，从而为我们通过运营等手段提升平台商品价格竞争力提供了基础；此外，在疫情期间，为确保民生商品价格合理性，维护消费者权益，京东到家通过溢价管控工具与人工审查相结合的方式，确保防护用品及米面粮油、肉蛋蔬果等民生用品溢价率低于30%。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

**履约质量管理：**作为链接骑士和消费者的即时配送平台，达达快送为提升用户体验，不断优化自身配送体系，并将服务延伸至上游的O2O仓储和拣货环节，实现全链路履约效率和质量的提高。

具体来看，为保障配送服务的质量和效率，达达持续创新数字化技术，通过骑士培训、接单模式迭代、调度系统优化等方式，并根据不同场景制定履约方案，建立城市、总部、品类、物流、职能部门快速响应及解决的流程机制，为商家和消费者提供实在高效的履约服务。此外，我们还全面升级了零售门店仓储、拣货到配送环节的数字化能力，推出仓拣配全链路服务，保障全行业商家的全渠道全链路的订单履约。

#### 我们的进程

在京东到家商家及商品质量管理方面，基于平台对商家的筛选和资质审查、以及分类分级精细化管理，2022年，京东到家平台与产品质量有关的订单售后率仅0.35%。此外，在疫情期间，我们对商品价格的良好管控使得平台重点商家溢价商品比例控制在1%以内。

在履约质量管理方面，2022年，达达快送即时配订单的配送履约率[在约定时效内送达的订单比例]平均达到95%，平均配送时长保持在30分钟以内。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

## 用户体验

### 我们的承诺

达达集团深知用户的需求与体验是我们与其携手共创可持续商业价值的关键环节与核心要义。在“用户至上”理念的指导下，我们紧跟客户需求，致力于在通过多种细节举措提高服务效率的同时，以多种贴心方式努力优化用户体验，以此构建达达差异化的服务优势。

### 我们的治理

达达集团以《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》等法律法规为底线，同步匹配与自身不同业务场景相契合的用户体验管理细则，为消费者精细化打磨兼具体验感优化与满意度提升的综合化服务模式，从而实现消费者与达达之间可持续的良性互动。

### 我们的管理方式

为提升用户体验，京东到家在产品功能设计上持续迭代。在缺货治理方面，我们从0-1搭建了缺货商品降权功能、实时对缺货商品进行全局搜索/店内搜索沉底，减少商品多次缺货的发生；在订单信息修改方面，我们扩大了可修改订单信息的订单节点，使得用户从下单到物流接单前都可修改订单信息，从而推动订单取消率的降低；在售后方面，如商品出现质量问题，用户可以在App订单详情页申请售后，售后单流转至商家或平台审核处理，如与商家达成一致，用户可申请不退货仅退款。此外，京东到家平台搭建了售后部分退款流程，支持生鲜果蔬、肉品等品类按比例退款，进一步提升用户体验，同时为商家节约退货或整单退款导致的损失。

另外，在流程管理上，我们推动“售后100分”项目，持续优化售后审核、骑士上门取件、商家确认收货、系统退款等环节的售后流程和规则，降低售后处理时长，逐渐将售后订单的商家审核售后时效、商家确认收货时效缩短至100分钟以内。

### 我们的进程

2022年，通过在缺货治理、订单修改流程优化、逆向能力提升、售后体验完善、履约服务优化等方面的提升举措，用户体验得到显著提升，非疫情期间（以2022年6月为例）京东到家平台的不满意订单率同比下降0.5个百分点。此外，2022年，京东到家售后订单的售后满意度达到80%。



**80%**  
售后满意度

**0.5个** 百分点  
不满意订单率同比下降



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

## 用户沟通

### 我们的承诺

达达集团保持与用户的持续沟通，坚持为用户提供优质、安全的服务，不断提升用户满意度，在用户与公司之间打造更加稳定持久的信任关系。我们始终秉承“用户满意是我们的宗旨”，以明确的用户服务及沟通流程、专业的用户研究和服务团队，及时了解和跟踪用户需求与反馈，为用户提供优质服务与舒心体验。

### 我们的治理

达达集团创建了包括《VMO-BPO沟通制度》《投诉工单分配制度》《BPO服务规范反馈机制》《积压事件紧急应对机制》等内部客服管理制度，以确保用户体验，优化投诉流程、规范客服团队考核标准。

### 我们的管理方式

达达集团希望通过搭建更完善的管理体系，用心倾听并及时响应用户诉求。我们分别从完善沟通渠道、最大化用户声音的监测范围以及夯实客服质量三个方面不断完善服务管理体系，切实推动企业持续发展。



**完善沟通渠道：**本集团以用户诉求挖掘和用户满意度提升为导向，通过专项用户调研、NPS调研、多渠道客服触达等方式，尽最大可能听取并解决用户的问题反馈，充分满足用户需求。

不定期开展用户调研项目，识别京东到家用户在不同品类的转化链路并挖掘其诉求，从而进行产品功能以及流程的优化

每月抽取平台用户进行NPS调研，从商品体验、履约和售后体验等角度持续追踪用户满意度

用户调研渠道

通过在线、电话、以及订单入口等方式，用户可以建立与京东到家平台客服的联系，提出问题并在允诺时效内得到问题解决方案

针对客服质量，开放客服满意度短信调研，基于用户对客服的反馈持续完善客服服务

客服渠道

**最大化监测范围：**达达集团坚持落实用户至上的服务理念，我们不断优化服务流程，通过实施负面体验监控、联动员工发声、搭建观测分析模型等举措最大化监测用户声音的范围，识别用户问题与需求。

监控机制

针对各类型、各渠道负面体验问题进行常态化监控，搭建问题识别、预警、流转处理的闭环管理机制，推动负面体验问题降低

群策群力

以用户视角，激励公司内部员工针对体验问题为用户发声。2022年度，共收集购物体验问题35个，涉及App、商品、服务、履约、营销、收费六大模块

观测分析

搭建京东到家用户NPS调研机制并进行指标监测，对负面问题进行下探分析，识别并持续跟进亟待改善模块和需重点关注模块

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

**夯实客服质量：**优质的客户服务是保障顺畅的用户沟通和产品服务体验的关键要素之一。我们通过服务热线、在线客服、App自助投诉等多渠道触达用户，提供全时段高效的客户服务。为提升客服团队素质，我们制定了投诉处理等各类客户服务标准流程并面向客服团队开展持续培训，在全面落实服务标准规范的基础上，客服团队持续整合及分析用户诉求，推动平台产品和流程优化，实现用户沟通价值最大化。

### 我们的进程

在主动挖掘用户诉求方面，2022年，我们总共开展了超过20个用户调研项目，基于对用户声音的倾听，持续完善产品体验。例如，由于促销优惠是用户在京东到家平台下单的重要因素，因此我们结合对2,000多条用户意见的分析以及对20名消费者的回访，最后优化了用户在京东到家平台领取并使用优惠券的机制，提高了用户的优惠感知。

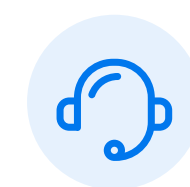
在客户服务方面，2022年，达达集团客服团队总共处理了约1,000万次用户进线，问题解决率100%。此外，2022年（剔除受疫情严重影响的第四季度），京东到家平台的客服短信满意度为59%，同比提升超过1个百分点；达达快送平台的短信满意度为74%，同比也优化了超过1个百分点。

### 我们获得的认可

达达集团申请开通了国家级ODR（Online Dispute Resolution）投诉处理绿色通道及上海绿色通道，实现消费者权益保护先行和解机制，成为政企合作典型案例。同时，我们的客服团队通过了COPC（Customer Operations Performance Center）顾客服务提供商标准认证，在高标准下为用户提供专业、科学的服务。



**20+**  
用户调研项目



约 **1,000万** 次  
客服处理用户进线



**1个** 百分点  
客服短信满意度提升

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

赋能伙伴

共建社区

## 隐私保护

### 我们的承诺

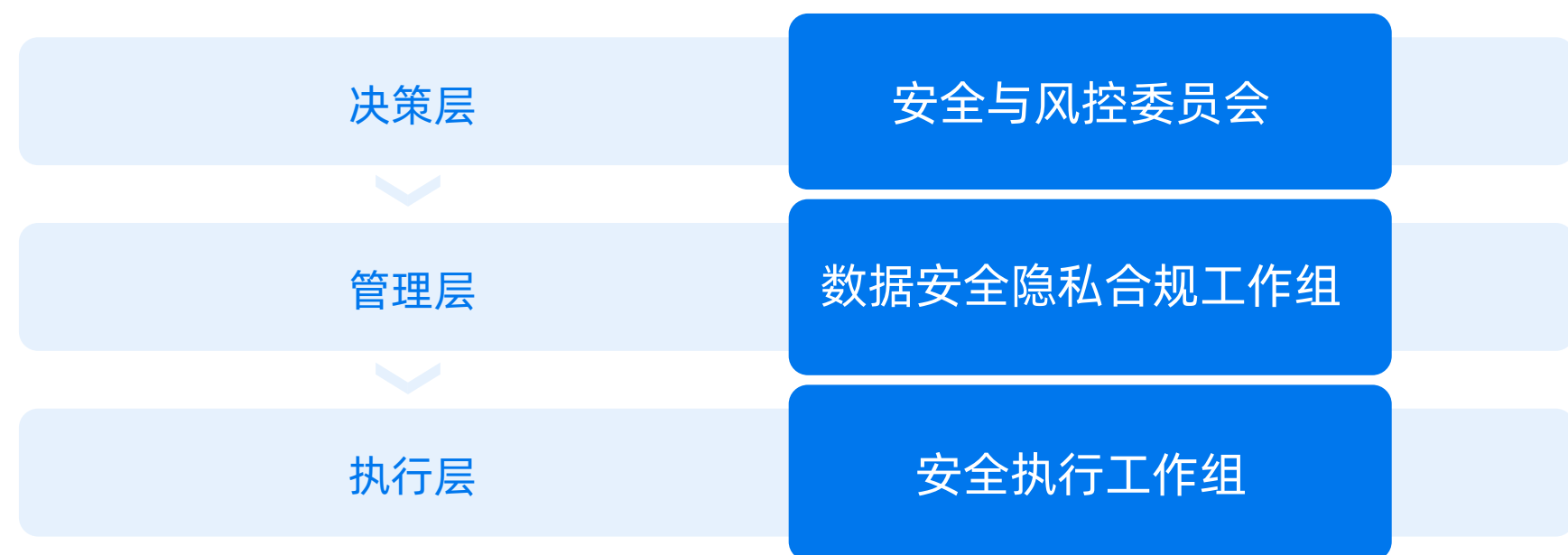
我们将保护用户个人信息作为平台建设和内部管理的重中之重，在严格遵循相关法律法规的基础上，达达确保建立全面的信息安全管理政策与规范的管理流程，全力保障数据安全及用户隐私。

### 我们的治理

自2022年2月达达集团成为京东集团控股子公司后，达达集团的信息安全部门继续负责公司的数据与隐私安全工作，同时在信息安全管理架构和制度方面全面融入京东集团。

达达严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，以及《京东集团数据与隐私安全管理规范》《京东集团数据分类分级指南》等内部文件，全方位守护用户的个人信息安全。我们的京东到家和达达快送平台公开制定了面向用户的《隐私政策》，覆盖达达集团100%的业务线，全面确保信息管理覆盖度。

在管治架构上，京东集团以安全与风控委员会为最高决策机构，负责指挥重大紧急安全和风控事件联合响应和应急止损等工作，并对重大信息安全、风控专项进行定期审议、决策。安全与风险委员会下设数据安全隐私合规工作组及安全执行工作组，负责统筹与推进隐私合规与数据安全相关工作。



京东集团信息安全管理组织架构

### 我们的管理方式

达达集团在数据的采集、存储、计算、使用、共享、销毁等环节，均严格遵循法律法规要求以及用户权益保护原则，实现对数据全生命周期的安全管理。

在个人信息收集的过程中，我们充分尊重用户对个人信息的知情权、同意权与选择权。同时，我们秉持“最小范围采集”原则，在业务侧需要收集用户个人信息时，法务及数据安全部门会根据实际应用场景、以必要性为原则进行评估。对于存在业务必要性的信息收集需求，我们梳理了需要“单独同意”的场景，将需用户单独同意授权的信息做了拆分处理。同时，对于需单独同意的信息，我们会根据不同性质（例如跨境传输、敏感个人信息处理、向第三人提供个人信息、公开个人信息等）出具独立授权文件后再于App上线，再通过隐私政策等书面确认方式取得用户授权。

在个人信息存储环节，我们遵循“最短储存时间”的原则，除非法律有强制的留存要求，例如《中华人民共和国电子商务法》要求我们将保存商品和服务信息、交易信息且保存时间自交易完成之日始不得少于三年。在此情况下，保存期限届满后，如用户未另行授权或其订单已无相关争议及纠纷，我们将删除用户的个人信息或将其进行匿名化处理。

在个人信息删除方面，如果用户不再使用我们的产品或注销了账号，用户可以向我们提出删除个人信息的请求，我们会实时响应用户的删除请求，立即删除用户的个人信息或进行匿名化处理，还将同时通知从我们获得该用户的个人信息的实体，要求其及时删除，以最大保护力度为用户个人信息提供充分的保障。

## 亮点绩效

## 技术专题

## 责任治理

## 培育人才

## 服务用户

产品创新

质量管控

用户体验

用户沟通

隐私保护

## 赋能伙伴

## 共建社区

知情权	同意权	选择权	控制权
向用户发送《隐私政策》并在显著位置列示个人信息收集和共享清单，明确告知用户个人信息的收集使用规则、保护举措、用户权利等相关内容，确保用户充分了解信息使用情况	需用户在线签署《隐私政策》《个人敏感信息授权协议》《信息提供授权协议》后方可使用用户信息，并在相关协议中明确列举个人信息的使用情况，充分尊重用户同意权	提供便捷的操作，供用户查询、更正或补充个人信息。当达达隐私协议及相关信息收集方式与种类发生变更时，用户可及时得知，并选择是否同意相应更新	用户可随时通过主动注销等方式要求删除信息。一旦收到删除信息的用户请求，达达将立即响应，同时要求第三方获取的用户信息同步删除，确保用户个人信息的安全性

在个人信息使用的过程中，我们对数据采取了分类分级保护策略，并承诺不为完成交易或服务以外的目的向第三方出租、出售或提供个人数据。同时，我们也持续加强业务相关第三方对用户个人信息使用过程的保护力度，不仅面向第三方建立了标准化的安全能力要求，确保其安全水平与达达要求保持一致，更使用信息安全平台工具对第三方的个人信息保护合规性进行检查，保障全环节的个人信息安全。

全面的审批机制	精细的流程监控	完善的责任机制
任何涉及用户个人信息分享与传递的业务必须经过达达OA申请管理批准	第三方获得的数据需进行脱敏处理，并经过达达执行严格的个人信息审计后方可传递	在与第三方合作时，我们要求其签署《个人信息保护承诺书》以明确其在数据安全方面的责任与规范

### 达达集团对与第三方共享个人信息的要求

在技术保障层面，我们建立了完善的安全防护体系，包括数据加密（包括数据脱敏、数据水印等）、权限隔离、访问控制等措施在内的主动防御机制，以及包括防火墙技术、入侵检测技术等举措在内的被动防御机制，全方位保障用户个人信息安全。

为进一步提高全员信息安全意识，我们的信息安全部门以及法务部门每年均会面向包括实习生、外包员工等用工形式在内的员工开展信息安全与隐私保护相关的培训，内容包括个人信息定义、法规解读、双清单、个性化推荐、信息脱敏等，以人员建设夯实隐私保护的底层防线。

此外，我们也持续探索个人信息保护的技术创新与应用，并将其集成到我们的产品研发过程中。目前，达达集团旗下京东到家的所有订单均采用虚拟号技术，避免用户的个人信息泄露，切实保障其隐私安全。

### 我们的进程

在外部认证和审计方面，目前，京东到家系统和达达快送系统均已获得公安部核准颁布的“信息系统安全等级保护三级认证”。此外，我们每年开展至少一次来自外部第三方的信息安全审计和多次内部审计。报告期内，本集团未发生信息安全相关的重大事件。

在产品改造升级方面，我们根据法律法规及内部要求持续完善App的产品功能与展示界面。比如，针对个性化推荐内容，京东到家App和达达快送App均增加了关闭按钮，确保用户选择权。此外，从2019年开始，达达集团即开始开展应用虚拟号保护用户隐私的项目，通过虚拟号技术全面保护消费者的手机号信息，目前，虚拟号已经覆盖京东到家的订单全流程，同时对于达达快送的外部客户，商家也可选用虚拟号服务。

### 达达集团应用虚拟号技术保护消费者隐私

消费者在京东到家平台下单后，平台会自动生成对应的虚拟号，用于商家与用户联系，并展示在消费者的购物小票上，一般情况下虚拟号3天后即会失效。当平台订单下发至达达快送生成配送单后，配送订单分发到达达骑士时会生成另一个虚拟号，用于骑士与消费者之间联系，一般情况下4小时内会失效。该号码保护流程保障了消费者真实手机号不被商家与骑士知晓，极大保护了消费者隐私。

此外，对于达达快送即时配业务服务的外部客户（包括KA商家等），平台在对接到商家平台下发的配送订单后，基于商家需求也可生成用于骑士消费者之间联系的虚拟号。

得益于我们对用户隐私保护的关切以及举措的落实，在京东到家于2022年11月对消费者展开的NPS调研中，用户对平台隐私保护的NPS达到75.7。

# 04 赋能伙伴 提升产业价值



2022  
DADA GROUP  
ESG

# 赋能伙伴，提升产业价值

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

共赢，是达达集团始终坚守的发展理念。我们与中国最领先的零售商和品牌商展开深度合作，帮助合作伙伴抓住即时零售机遇并持续降本增效。我们建立了与品牌、商家多方共振共享的即时零售生态，成为推动实体零售数字化转型的重要角色，共同提升产业价值。同时，我们利用众包模式，提供新业态灵活就业机会，与骑士、拣货员、商家一同为消费者创造了更好的使用和服务体验。

## 骑士保障

### 我们的承诺

达达集团自成立起即成长并服务于实体零售的数字化，同时通过灵活的众包模式为广泛的骑士与拣货员等新就业形态劳动者提供机会。在保持稳健发展的同时，我们致力于发挥业务优势，系统性地提升骑士群体职业发展的可持续性。尽管骑士不是我们的雇佣员工，我们仍持续关注并投入于骑士权益保障。我们承诺，将以骑士的劳动权益保障为基础、以健康安全管理为重要抓手、以服务水平提升为方向，持续优化内部管理体系，探索具有“达达”特色的骑士关怀体系，实现企业和新就业形态劳动者的双赢。

### 我们的治理

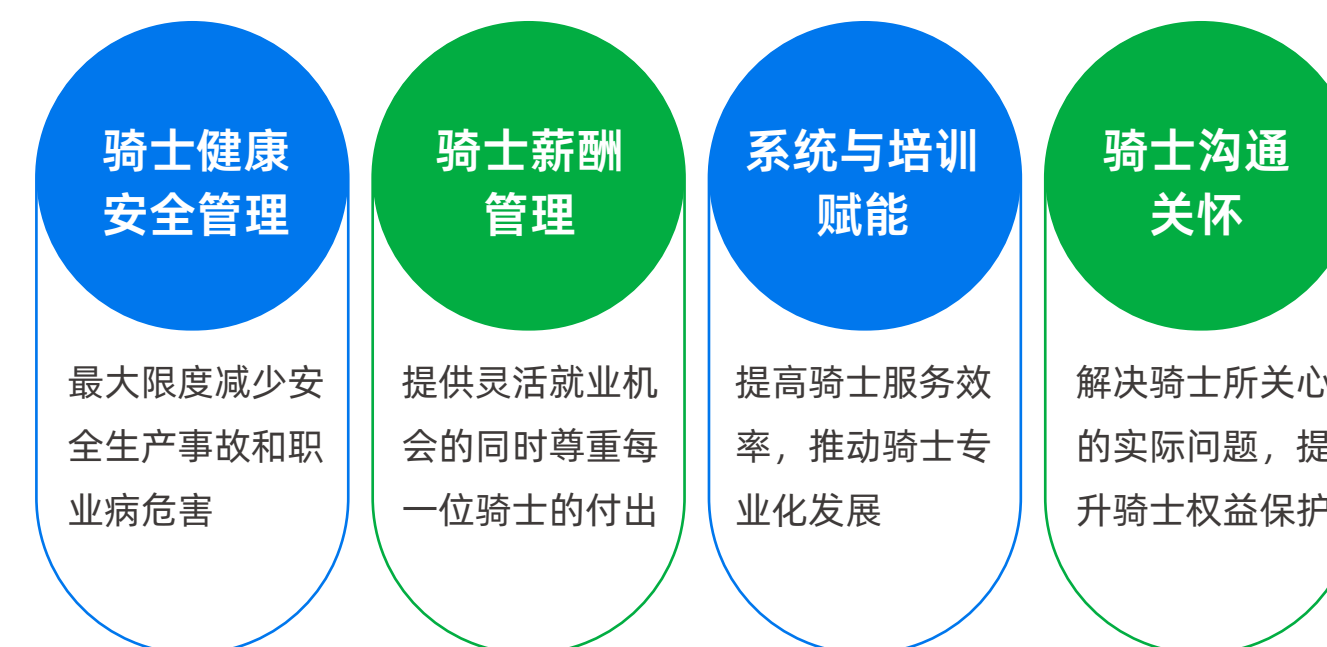
2021年，国家人社部等八部委联合发出《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》（简称“指导意见”）。作为以众包为主要运力组织模式的即时配送平台，达达集团以“指导意见”为治理纲领，针对骑士保障工作搭建了完善的管治架构。

作为参与新业态从业人员职业伤害保障试点的平台之一，达达于2022年7月1日正式上线职业伤害保障项目，并成立职业伤害保障组，在7个试点省市均已设立专职职业伤害保障对接人，负责职业伤害全链路的保障工作。

同时，我们建立了《达达集团安全生产应急管理辦法》《达达集团安全生产事故报告与调查处理管理办法》《骑士安全管理制度》《达达管理说明》《服务分规则》等一系列内外部管理政策，全面保障骑士服务全流程中的健康与安全。为了形成由上至下的完善治理体系，我们持续开展面向骑士和工作服务人员的培训与宣贯，确保政策和流程得到充分的落实。

### 我们的管理方式

达达重视骑士管理，始终将保障骑士健康与安全置于首位，不断维护与保障骑士的合法权益，通过完善的薪酬管理制度、培训管理体系以及人文关怀活动，赋能骑士群体，致力构建积极、温暖、宽容的工作环境。



达达集团骑士保障管理体系

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

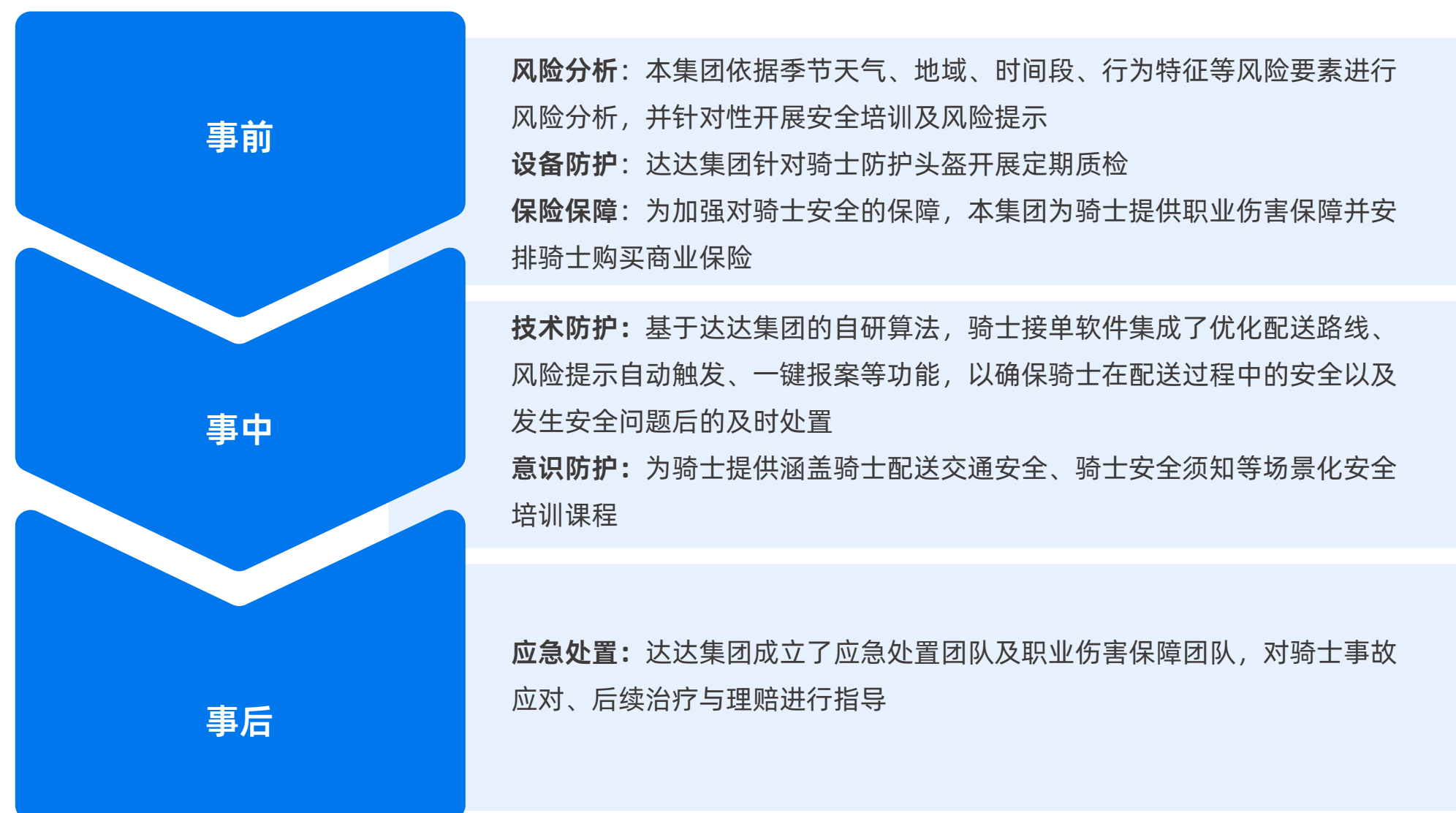
商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

**骑士健康安全管理：**为加强骑士的健康与安全管理，降低事故发生率，本集团建立了涵盖“事前”、“事中”、“事后”的全链条保护机制，从风险提示、设备防护、保险保障、知识培训、应急处置等各方面全方位保障骑士的健康安全。



达达集团骑士安全管理机制

**骑士薪酬管理：**达达尊重骑士群体的劳动与付出。我们常态化监测同行薪酬水平，为全体达达骑士提供具有市场竞争力的配送报酬。同时，我们不断优化骑士服务的报酬结构，为骑士提供多元化现金激励与奖励，在提升骑士工作能动性的同时为他们带来更多收入。

在确保骑士所得方面，除了配送报酬以及激励以外，达达集团还持续落实对骑士扣罚措施的限制，严格审核扣罚场景的必要性。比如，我们针对新骑手推出免罚保护项目，另外在特殊场景也对骑手采取免罚保护举措，具体而言，我们通过自研产品体系对路况、恶劣天气等情况进行识别，如确定因不可抗力因素导致骑士误单或超时行为，会免除对骑士的惩罚。此外，针对平台的扣罚，我们也为骑士提供申诉通道。



达达骑士薪酬福利体系架构

**系统与培训赋能：**在配送系统方面，达达持续通过技术优化提升骑士的接单和配送效率。例如，基于对历史订单数据的算法解析以及语义分析，达达自研的算法已实现定位精准度达到99%以上，比市场上的第三方地图服务商高4-5个百分点，帮助骑士更快找到小区中的准确楼栋、提高订单配送速度。此外，基于显著提升的定位准确度，达达快送平台对高异常率的地址定位以及导航路线进行纠偏，推动骑士送达异常的订单比率降低了50%，地图相关的骑士客服申诉率降低了超过40%，显著提升了骑士体验。

在培训赋能方面，达达集团依据业务发展与市场诉求，建立了完善且多层次的骑士培训体系。我们通过城市站线下渠道，以及达达快送骑士版App的“达达学院”模块、“我是达达”微信公众号、“达达快送骑士”抖音号等线上渠道，针对骑士基础技能、专项技能、交通安全等维度搭建并上线了近百种课程，包括新骑士培训、骑士安全须知培训、骑士配送交通培训、职业伤害保险培训、高频投诉介绍等，致力通过多元化的培训场景，促进骑士的综合素养提高与专业化发展。此外，2022年，我们在达达快送骑士版App中嵌入了场景化培训功能，区别于传统的事前培训，场景化培训能在骑手配送过程中的接单、到店、送达等关键节点对骑士进线弹窗引导，教育骑士在此环节需要注意哪些事项，进一步提升骑士配送质量与安全意识。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区



骑士沟通关怀：我们希望通过多元的沟通渠道，全面了解骑士诉求与心声，并结合骑士反馈进行管理优化与迭代，为他们提供更便捷、舒适的工作环境 & 操作平台。与此同时，本集团为骑士提供日常关怀、节日关怀与补贴、子女关怀、女性骑士关怀等全面的关怀管理体系，不断提升骑士群体的归属感与认同感。此外，我们还积极创造骑士参加党委、工会、共青团、妇联活动的机会。

<p>城市站人文活动</p> <p>通过定期开展座谈会、年会等方式与骑士进行双向沟通，以了解骑士对派单平台及软件的建议与意见</p> 	<p>总部专项意见收集活动</p> <p>通过“达达智多星”骑士问卷调研的方式，鼓励骑士畅所欲言，并针对已被采纳建议或意见的骑手提供奖章及现金奖励</p> 
---	---

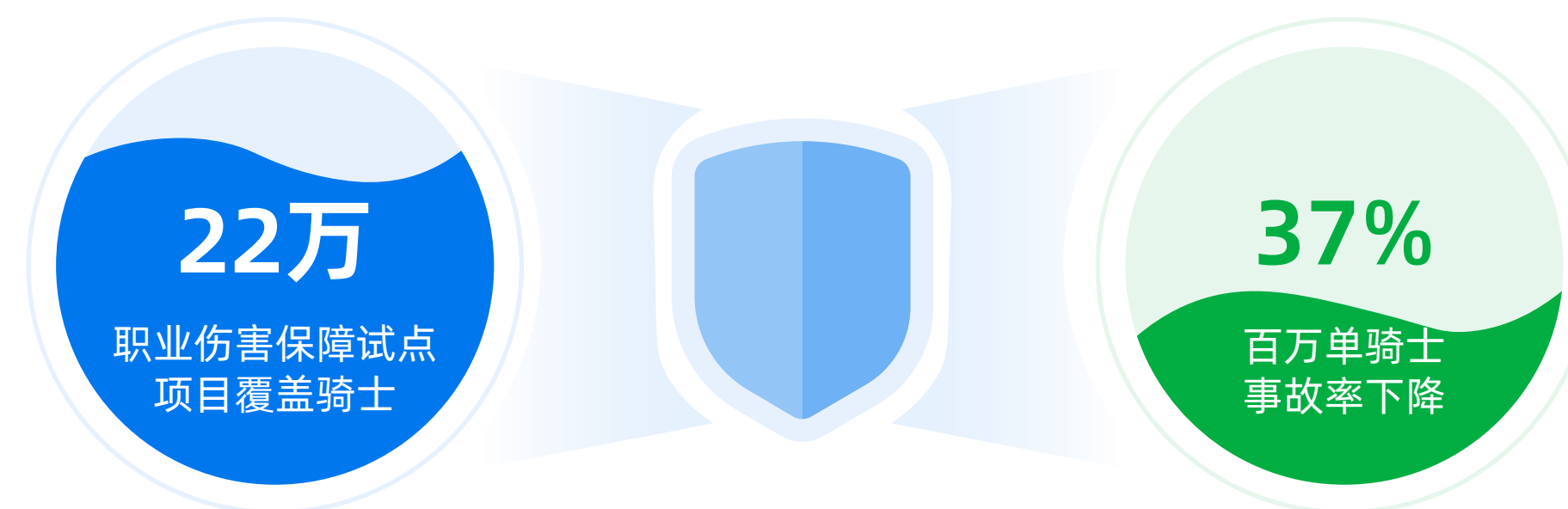
达达快送骑士沟通渠道

我们的进程

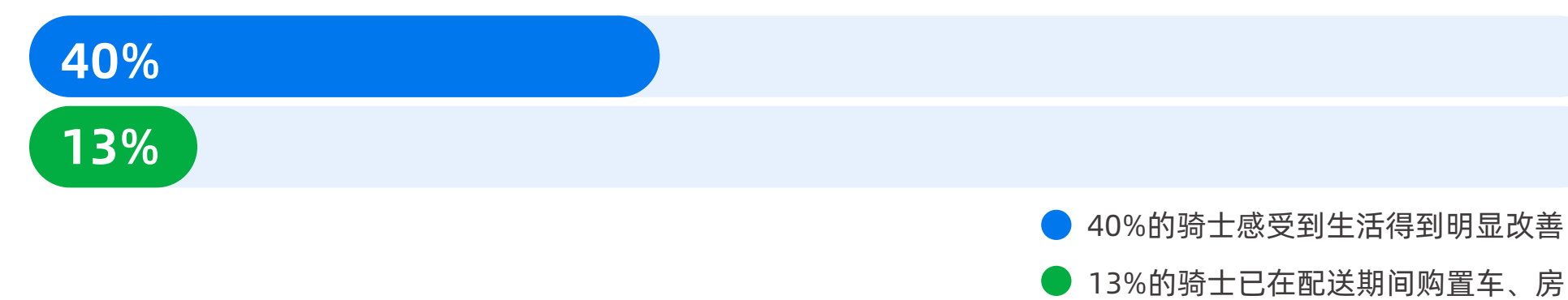
在支持就业方面，达达快送作为以众包为主的平台，依托于不断增长的订单量以及健全的骑士管理体系，我们的骑士群体持续扩张，为行业创造了大量灵活就业机会，2022年，达达平台年活跃骑士达到100万，同比增长超过40%，其中超过80%的骑士来自低线城市。此外，在“仓拣”环节，达达优拣首创“众包拣货”模式，助力商家弹性招募拣货员，面向更多群体、创造了更大量的就业岗位，2022年，达达优拣平台活跃拣货员超过5.5万，其中超过70%为女性。

 <p>2022年 达达快送配送业务为100万人提供灵活就业机会 超过80%来自低线城市</p>	 <p>2022年 达达优拣为超5.5万人提供灵活就业机会 女性占比高达70%</p>
---	--

在健康安全方面，从2022年7月职业伤害保障试点工作开始至2022年底，达达为骑士提供的职业伤害保障累计覆盖超过22万名即时配送骑士，累计服务报案骑士1,427人，提交职业伤害待遇给付申请473笔，其中已领取给付47笔，领取赔付金额超过100万。此外，得益于我们事前、事中、事后的骑士安全管理举措，2022年，达达平台每百万单的骑士事故率为3.9，较2021年下降了37%。



在收入保障方面，基于更全面的报酬和激励体系以及配送效率的提升，到2022年12月，达达快送平台活跃骑士的时薪同比增长了超过10%。除了平台自身为骑士提供有竞争力的配送报酬之外，我们积极为骑士群体争取行业补贴，比如，2023春节前后，达达快送在上海、广州、深圳、天津、苏州、杭州、南京、厦门等地政府政策指导下，积极申请行业稳岗保供补贴支持并第一时间发放给保供人员，并发起平台冬季和春节保障项目，总计向达达骑士发放近亿元激励和补贴。我们创造的灵活就业机会为骑士带来了更好的生活条件，我们在2022年开展的骑士问卷调研数据显示，40%的骑士通过在达达快送平台接单而觉得生活得到明显改善。





亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

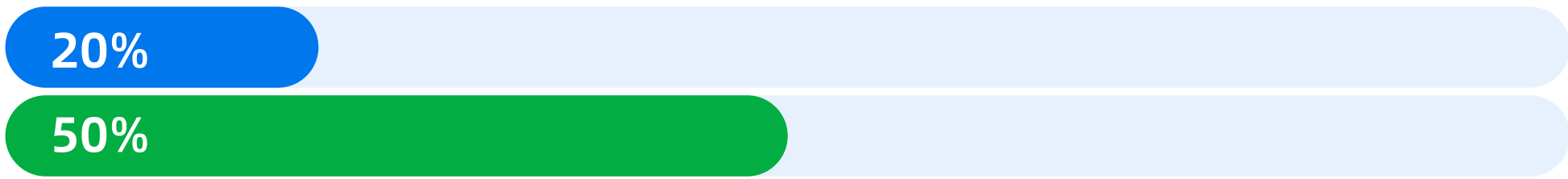
商家支持

品牌合作

行业共赢

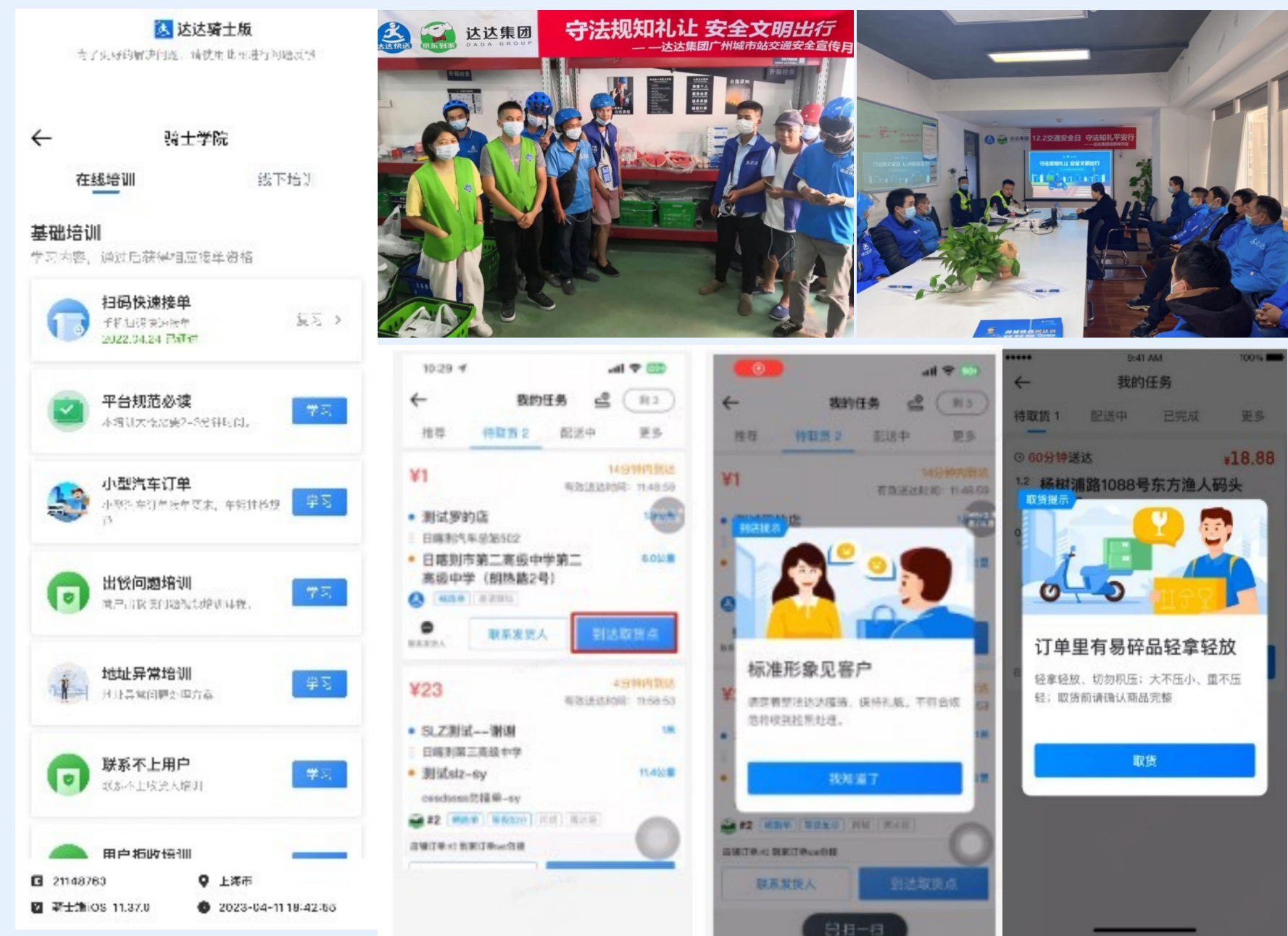
共建社区

在培训方面，线下，2022年，我们在全国各地城市站月均开展上千场培训活动，月均覆盖上万名达达骑士；线上，2022年，“达达学院”培训课程共覆盖超过900万人次。



- 骑士有专科及以上学历占比超过20%
- 有培训提升计划的骑士占比超过50%

### 达达快送骑士线下及线上培训



在骑士沟通关怀方面，报告期内，本集团通过开展节日活动、日常慰问活动和保障项目、表彰活动等骑士关爱活动，提升骑士幸福感与凝聚力。此外，我们持续开展“正能量骑士”公益项目，目前已累计表彰和奖励数百名践行见义勇为、拾金不昧等正能量行为的达达骑士。同时，我们通过制作纪录片等方式推动公众从更多维度上关心、理解骑士群体。



骑士对达达快送印象最深的关键词：

专业 人性化 自由

### 达达为骑士举办的节日活动

报告期内，达达集团面向骑士开展了多元化的节日活动，包括“三八妇女节浪漫骑士计划”、“五一战役英雄评选”、“端午骑士‘粽’动员”等。本集团通过向骑士发放餐箱、体检卡、小家电、充电宝等关怀好礼的形式，鼓励骑士互相分享，宣扬骑士正能量，营造节日氛围。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

### 达达为骑士提供的物资保障

报告期内，本集团继续落地“夏季清凉计划”和“暖冬计划”，开展关怀调研，让骑士挑选出最心仪的跑单礼品，面向全国达达骑士发放了近十万份防暑及御寒物资，为骑士跑单之路保驾护航。



### 达达为骑士举办的慰问活动

报告期内，本集团向国内五十余座城市的骑士站点开展慰问关怀活动，通过座谈会、商超站点慰问等方式了解骑士群体的真切需求与难题，并针对问题及时整改或帮助，达达集团致力通过多样化的骑士慰问关怀活动为骑士们提供及时有效的人文关怀，提升骑士幸福指数。



### 达达为骑士争取工会福利

2022年11月，上海市总工会组织开展“2022新就业形态劳动者温暖服务季”，达达等平台企业受邀参加，相关工会领导为骑士代表发放了慰问礼包。



### 达达为骑士举办的表彰活动

为提升骑士群体对集团与平台的归属感，加强自身荣誉感，达达集团于公众号设立了骑士人物期刊，通过公开骑士挽救生命、见义勇为、战疫典型、拾金不昧、暖心善举、抗洪救灾等事件，宣扬达达集团骑士精神。与此同时，我们开展年度骑士表彰活动，2022年，我们从单量、拉新量、留存时长、服务、优秀小队、安全意识、正能量等维度，评选461名优秀骑士，提供奖杯及新年礼包。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

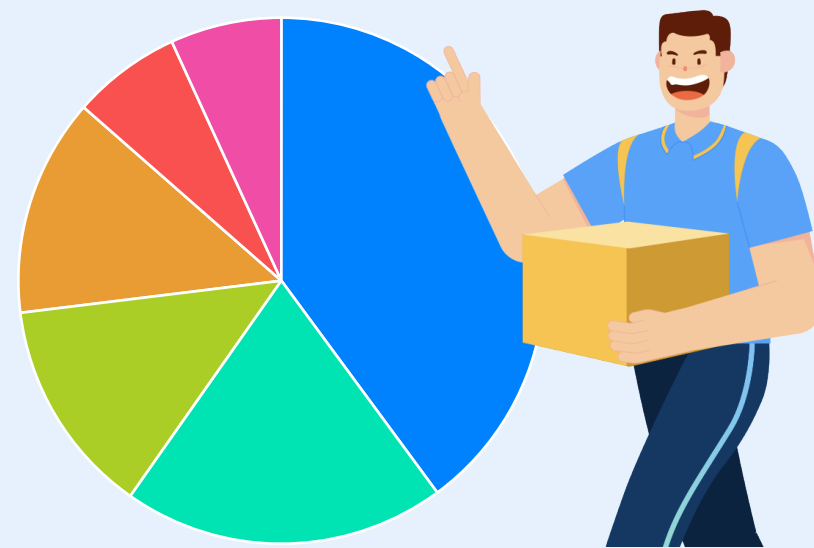
行业共赢

共建社区

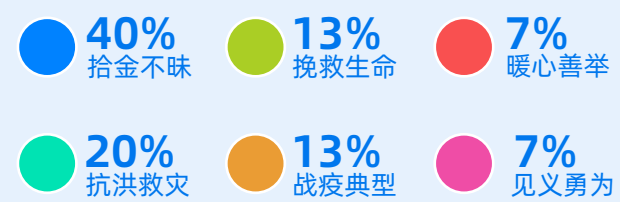
### 达达“正能量骑士”公益项目

达达集团于2019年推出“正能量骑士”公益项目，并在本报告期内持续落实，表彰和鼓励骑士的正能量行为。

“帮助别人是每一个普通人都会做的事。”——2022年7月15日，杭州达达快送骑士鹿宽与友商骑士因各自接到的头孢和啤酒订单，便报警救下了意图轻生的女孩。该见义勇为的事迹经媒体报道后获得了广大网友的点赞与表扬。2022年8月18日，杭州市市场监管局和市总工会联合对鹿宽等人进行了表扬，并举办了表彰活动，达达骑士鹿宽入选“杭州市十大先锋骑士”。



正能量骑士表彰类型占比



### 为骑士群体发声

报告期内，达达集团还拍摄了短片《找生活的人》、微纪录片系列《骑士江湖》，展现骑士的真实生活，推动公众从更多维度上关心、理解骑士群体。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

## 商家支持

### 我们的承诺

即时零售潜在市场空间在万亿级，高速增长即时零售需求不仅需要零售开放平台的支持，更需要线下实体零售商的增长与发展。本集团旗下的京东到家平台致力于响应国家“全面促进消费”、“创新消费模式”的号召，搭建了开放式友好平台，并与商家建立良好的合作关系，助力消费新业态新模式发展。同时，我们大力扶持零售商数字化转型升级，为商家提供中台能力建设支持与数字化创新工具，帮助商家提升运营水平，实现零售线上化的可持续发展。

### 我们的管理方式

京东到家致力于构造良性的商家合作关系，通过平台入驻及培训支持、系统及履约赋能、政策帮扶举措，对商家进行全生命周期支持与赋能。

入驻及培训支持	系统及履约赋能	政策帮扶
为商家提供交易链路完善的线上渠道，节省自建平台的成本  支持商家获得全链路O2O运营的培训资源	在提供即时配送服务支持外，我们还通过海博系统助力商家提升运营效率，并通过达达优拣提升商家拣货效率	针对重点品类商家，我们提供快速入驻、佣金减免、流量资源支持等举措，助力商家快速开拓线上业务并降低经营成本

**商家入驻及培训支持：**作为中立、开放的即时零售平台，京东到家为全品类的本地零售商家提供了便捷、低成本开拓线上业务的机会。2022年，京东到家平台活跃消费者数量超过7,800万，为上线平台的零售商提供了优质的线上流量。

在已合作大部分连锁商家的基础上，京东到家进一步针对小商家提供了额外入驻支持，大力推动小微零售商的数字化转型。**2022年，我们优化了商家入驻的产品能力，包括简化入驻流程、自动化升级审核流程等，推动小商家在京东到家平台的建店时效提高了超过70%。**除了入驻提效外，京东到家在商家建店之后，也提供拓品工具等产品功能帮助商家快速开展线上业务。

此外，我们通过“商家大学”、社群等渠道为商家提供全环节、全链条的培训资源，促进其实现线上经营的可持续发展。通过对入驻商家开展入驻阶段培训与经营阶段培训，我们赋能商家获得了更高的经营质量与销售收入。

该培训涵盖建店基本技能培训、营销培训、履约培训等内容。平台通过在线商家学习中心及京东到家运营员社群培训、线下辅导、答疑等多种形式开展，对新商家的培训覆盖率为100%	在日常经营过程中，京东到家通过商家管理后台的商家培训中心、京东到家商家服务公众号提供丰富的培训课程资源，助力商家解决日常运营问题、提高运营效率
商家入驻阶段培训	门店经营培训阶段

**系统及履约赋能：**京东到家致力于对合作商家进行全方位的系统和服务赋能，帮助商家提升销售转化率、服务质量、员工人效等关键指标，助力商家提升O2O业务效率以及综合竞争力。同时，我们常态化对平台商家开展调研，对运营流程、平台系统产品相关的问题及建议进行收集，及时听取商家反馈，促进数字化产品的升级与迭代。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

### 海博系统- 商品及订单管理

对接商家ERP系统，推动商品高效上翻并实现线上线下库存和促销实时同步，提高运营人效

### 达达优拣- 拣货打包服务

通过众包模式解决店内人手短缺问题，通过数字化拣货流程提高拣货效率

### 达达配送- 即时配送服务

通过及时、稳定、高性价比的配送服务，降低商家成本并提高消费者满意度

**政策帮扶：**在不同类型商家的不同经营阶段以及运营困难的特殊时期，京东到家均适时出台不同程度的帮扶举措，为商家提供切实支持。比如2022年9月，京东到家推出双十一“双零”招商政策，为入驻京东小时购的商家提供0保证金、0平台使用费的优惠政策，助力商家快速借力京东小时购平台发展即时零售业务；12月，京东到家针对社区生鲜等品类的商家推出半年内免佣金的举措，实质性地降低了商家的运营负担，也进一步丰富了平台的供给生态；2023年年货节期间，京东到家针对新店推出专项扶持营销资源包，覆盖超过3.5万家新上线的门店。

#### 我们的进程

基于对商家的综合支持与赋能，京东到家与已合作商家深化信任的同时持续签约新商家，2022年，京东到家平台活跃门店数超过22万家，涵盖商超、便利店、药店、水果店、菜场、鲜花、电脑数码、手机通讯、家居、家用电器、母婴、美妆、宠物、酒类、服饰、购物中心等三十多个品类。此外，2023年，京东到家发起“百万门店”计划，在百余个城市赋能更多线下实体零售商开展线上业务。

截至2022年底，海博系统已服务约五成的百强商超，覆盖超过9,200个连锁商超的门店，2022年处理的全渠道O2O GMV同比增长超过100%。

截至2022年底，达达优拣服务的商超门店数超过600个，2022年完成的拣货单量同比增长200%。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

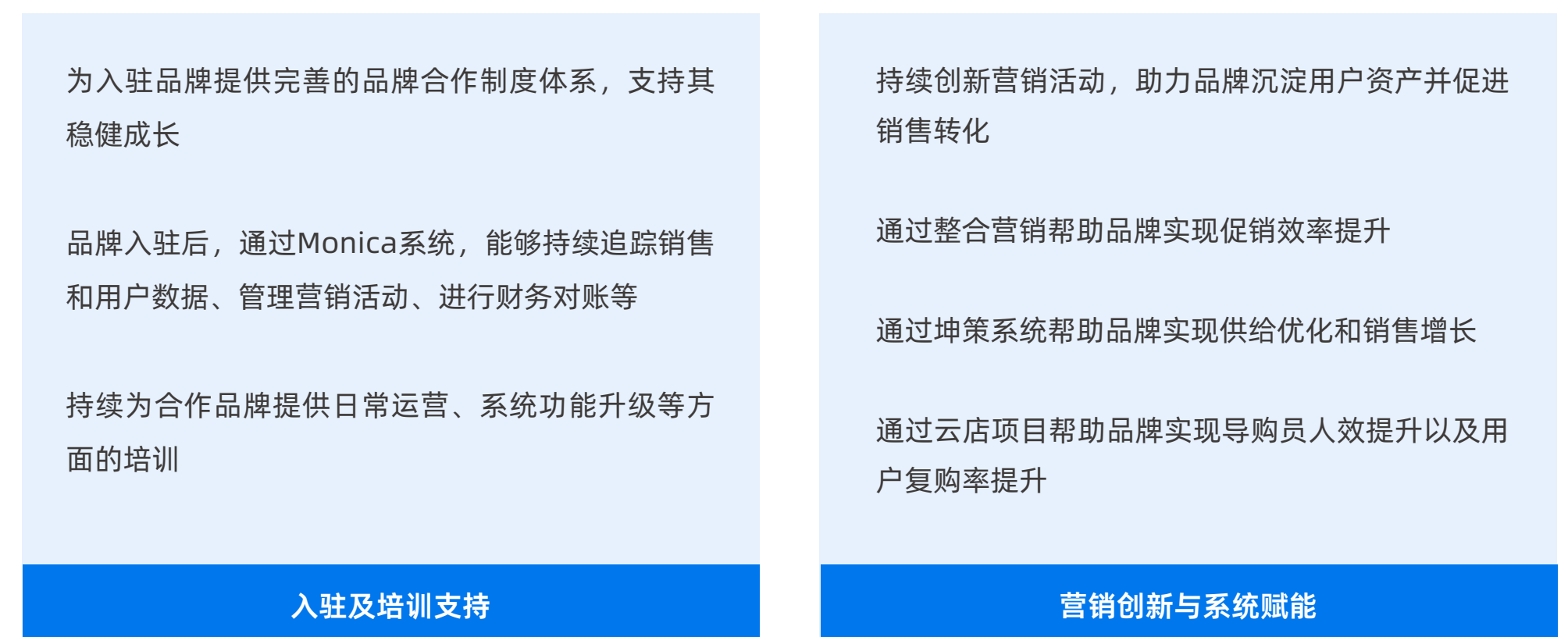
## 品牌合作

### 我们的承诺

目前，即时零售渠道已成为品牌商最重要的增长渠道和想象空间之一，作为助力合作伙伴增长的新引擎，京东到家致力于以全渠道、数字化和营销升级为核心，构建即时零售品牌合作体系，携手品牌商打造诸多全渠道和数字化实践样本，推进平台、商家、品牌三方共振。

### 我们的管理方式

京东到家积极建立并维护与品牌的战略合作，在入驻、培训、营销创新、系统赋能等方面提供全方位支持，致力与生态伙伴共创共赢。



**品牌入驻及培训支持：**随着即时零售在每一个本地零售品类中的稳步渗透，京东到家与快消、生鲜、母婴等品类的品牌建立了广泛的合作，共同携手助力零售行业稳健发展。

京东到家为入驻品牌提供完善的品牌合作制度体系，此外，品牌与京东到家建立合作后，会入驻我们自研的Monica系统，Monica作为京东到家为品牌提供的运营中心系

统，集成了智能促销、资金管理、销售数据分析等能力，赋能品牌实现资金、数据、运营一站式管理，帮助品牌高效全面地运营和分析O2O生意。

此外，京东到家建立了完善的品牌培训机制，针对品牌日常运营痛点以及不断迭代的诉求，持续为合作品牌提供日常运营、系统功能升级等方面的培训，助力品牌更好地开展即时零售业务。

**营销创新与系统赋能：**在消费需求快速迭代的背景下，营销活动创新是品牌吸引用户的重要方式。作为具备深刻用户洞察的即时零售平台，京东到家与品牌深度共创新颖的营销活动，助力品牌沉淀用户资产并促进销售转化。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

在Monica系统的基础能力之上，基于对品牌运营与营销痛点和机会的洞察，京东到家进一步迭代系统能力与产品工具，围绕促销数字化、供给数字化、用户数字化三个维度，赋能品牌提升促销效率、开拓增量机会。

在促销数字化方面，为帮助品牌解决促销投入低效、资源锁定困难等痛点，京东到家于2021年在即时零售领域首创了整合营销模式，打通品牌多个部门的营销预算并建立优惠券分摊的产品能力，实现“万店配万券”的去中心化LBS促销，并推动品牌的组织线上化和组织提效，最终实现品牌促销效率的提升。

在供给数字化方面，针对品牌优化门店供给的需求，京东到家于2022年推出了坤策系统，基于网格维度的供给数据以及拓供管理工具，为品牌提供“完美门店”解决方案，帮助品牌识别并落实拓供机会，实现供给优化和销售增长。

在用户数字化方面，针对品牌运营线下用户的难点，京东到家于2022年推出了云店项目，基于微信生态以及京东到家这一即时零售场域，实现对线下用户的反复触达，帮助品牌提高导购的转化效率，从而最大化线下用户的价值。

### 我们的成果

基于完善的入驻与合作政策、易用且功能丰富的品牌运营系统、周到的培训支持、全面的品牌赋能举措，2022年，京东到家的在线营销合作品牌数扩大至超过280家，同比增长超过30%。与此同时，2022年，京东到家的在线营销收入同比增长超过90%，体现了品牌合作伙伴对京东到家平台的认可与信任。

在营销活动方面，报告期间，我们通过超级品牌日、超级CP日、超级品牌联盟、特物Z等品牌活动IP，推动品牌实现了显著的销售增长。

### 京东到家平台的品牌营销活动



### 促销数字化 - 京东到家首创整合营销模式

京东到家推出的整合营销活动推动品牌的区域团队、KA渠道团队以及O2O团队的组织线上化以及补贴资源整合，帮助品牌提高资源使用效率以及促销ROI。截至2022年底，参与整合营销项目的品牌达到200个。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

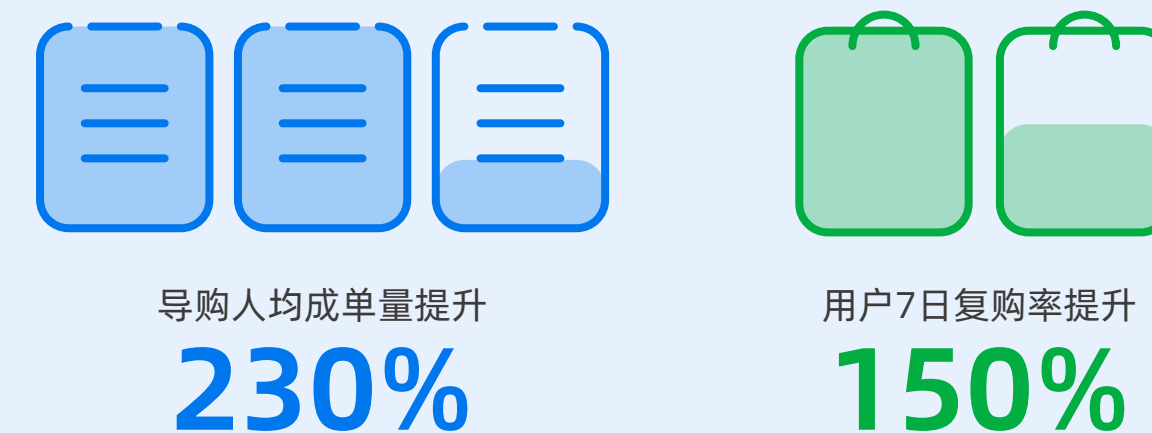
### 供给数字化 - 京东到家通过坤策系统帮助品牌优化供给

京东到家的坤策系统实现了品牌线上SKU在网格维度的可视化，同时通过与品牌渠道库存数据的打通，帮助品牌识别线上供给的问题和机会，再结合拓供管理工具实现供给提升。2022年12月，3个领先的快消食品品牌应用京东到家的坤策系统在全国门店进行拓供，最终实现核心品在线率提升超过5个百分点，带来销售增量超过10个百分点。



### 用户数字化 - 通过云店项目探索私域人群运营新可能

京东到家的云店项目打通企业微信-品牌-京东到家三方接口，帮助品牌实现私域闭环，解决了品牌以往私域运营中链路断点、用户体验不佳、导购数据缺失、管理难度大等痛点。试点品牌在接入云店后，导购人均成单量提升了230%，用户7日复购率提升了150%。





## 行业共赢

### 我们的承诺

随着线上线下消费场景融合趋势的加快，即时零售的市场规模在持续扩大，市场成熟度需求也在不断提升。达达集团持续与行业伙伴分享自身经验与见解，通过传播技术应用模式、业务创新模式，推动行业进步与发展。未来，我们也将全力以赴，携手广大行业伙伴一起把握发展机遇，为美好生活助力。

### 我们的管理方式

**行业标准制定：**即时配送行业正在实现高速发展，在保障生活物资供应、改善居民消费体验、促进扩大消费等方面发挥了积极作用，但目前行业仍缺乏相关的标准和政策指导文件。作为行业领先的即时配送平台，达达集团积极参加政府研讨会和政策/标准的编写，报告期内，我们参与了中国物流与采购联合会发起的《即时配送服务规范》（GB/T 42500-2023）、《即时配送企业安全管理通则》等标准的编撰及修订工作，助力行业标准的制定与推行，带动行业不断发展。

**行业交流分享：**基于京东到家和达达快送平台在即时零售于即时物流行业积累的技术及运营经验，我们积极参与各类行业峰会，与同行分享探讨前瞻性洞察。2022年，我们参加了数十场大型行业会议，包括世界人工智能大会、中国服贸会、中国同城即时物流行业峰会等。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

### 达达集团参与起草《即时配送服务规范》

达达集团参与起草《即时配送服务规范》

全国标准信息公共服务平台  
National public service platform for standards information

标准信息 一站查询

达达网络科技（上海）有限公司  
其他标准化机构

目录 1 起草的国家标准

起草的国家标准

#	标准号	标准中文名称	发布日期	实施日期	标准状态
1	GB/T 42500-2023	即时配送服务规范	2023-03-17	2023-03-17	现行

### 京东到家亮相2022服贸会：即时零售迎来爆发式增长 成为助力实体经济新动能

2022年8月，中国国际服务贸易交易会上，京东到家发表了题为《助实体、促消费，京东到家发挥即时零售平台效能优势》的演讲，在推动行业转型升级、助力实体零售持续高质量增长方面分享了自身经验。



亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业共赢

共建社区

### 京东到家商家沙龙：深度对话、共创即时零售新智识

2023年3月，京东到家举办第二期思享沙龙，京东到家高管及中后台相关团队负责人与物美、家家悦、七鲜超市、华冠、首航、北国、超市发等知名连锁商超的业务负责人汇聚一堂，深入探讨后疫情时代，实体商超如何与京东到家加强合作发力即时零售，高效精细化做好用户和商品运营，最大化整合联动品牌资源，增强线上获客能力、商品力和营销力，把握增长机遇。



### 达达快送亮相世界人工智能大会：AI赋能，即时配送实现效率和体验双赢

2022年9月，达达快送总经理傅兵亮相2022年世界人工智能大会。会议上，我们就AI如何助力即时配送行业实现效率和体验双赢进行了深度阐释。通过此次会议，我们让更多人看到人工智能正在让即时配送变得更智慧，让更多人体验到即时配送的便捷与美好。



**行业信息传递：**基于对行业及平台数据的洞察，达达集团致力于与同行进行及时的信息分享，推动行业协同发展。我们成立了达达集团研究院，不断通过制作趋势报告、白皮书等方式，赋能行业可持续升级。

### 达达快送在即时物流峰会发表演讲：“全链路+强履约”，构建同城零售新基建

2022年9月，中国同城即时物流行业峰会以“打破边界 无限可能”为主题，深度探讨即时配送服务的趋势、创新与发展。达达快送总经理傅兵在峰会上发表演讲，介绍了达达快送首创“仓拣配”全链路即时履约的解决方案、多层混合运力模式下的四大即时配送服务产品，为构建同城零售新基础设施、帮助生态伙伴实现共赢提供了范本。



### 达达集团发布即时配送和即时零售行业白皮书

2022年5月，达达集团联合罗戈研究院发布《2022即时零售履约配送服务白皮书》，这是业内首份针对即时履约进行系统深度解读的行业报告，白皮书基于详实的调研案例，全景式剖析即时履约配送服务不同场景需求痛点及解决方案、未来趋势等，以专业研究为行业发展提供参考指引。

2022年7月，达达集团联合中国连锁经营协会（CCFA）及京东消费及产业发展研究院发布了《即时零售开放平台模式研究白皮书》，成为了即时零售行业首份针对平台模式的白皮书。白皮书首次对即时零售平台模式进行全景式研究，包含即时零售产业链分析、开放平台模式发展背景条件、现状分析及终局展望。此次白皮书的制定，使即时零售承载了商业高速发展落地的重任，将平台和店铺的销售数据化为真实的业务流动，实现业务闭环，引领即时配送行业变革。



# 05 共建社区 传递社会价值



2022  
DADA GROUP  
ESG

# 共建社区，传递社会价值

达达持续推进绿色转型战略，积极应对气候变化，响应国家“双碳”号召，进行全价值链低碳管理。同时，达达投身社会公益事业，以积极主动的姿态体现社会责任担当。

## 应对气候变化

### 我们的承诺

气候变化是当今人类面临的重大全球性挑战。为了尽可能地减少气候变化带来的影响，达达集团积极响应《巴黎协定》，并致力于推动气候变解决方案落地，通过不断实践创新，探索新的管理策略来实现可持续运营，守护我们的地球。我们参照《气候相关财务信息披露工作组建议报告》（“TCFD框架”）的建议，对气候相关治理框架、战略、风险管理、目标和指标等方面进行全面管理，形成与企业风险管理相融合的气候变化风险管理机制。

### 我们的治理

本集团已将气候变化管治纳入企业ESG管理过程中。董事会负责监督与领导气候变化风险的识别与管理，定期召开会议就气候变化相关问题进行探讨，回顾工作进展与成果。同时，ESG工作小组积极开展气候变化风险识别工作，制定气候变化风险及机遇清单，统筹ESG相关部门进行日常管理工作，并指导集团采取应对气候变化的相关举措。

### 我们的目标

我们秉承可持续发展的气候变管理理念，通过设立可量化、可追溯的气候变管理目标，定期回顾我们的工作进程。报告期内，我们针对低碳发展建立了量化目标，承诺通过进一步节能、逐步引入清洁能源以及碳抵消等举措，在5年后实现自身运营碳中和，为低碳发展贡献一份力量。同时，京东到家积极开展“有机”、“绿色”等主题的消费活动，抓住绿色消费新趋势。

### 我们的管理方式

本集团积极识别和评估气候变化风险和机遇，体系化地梳理了应对气候变的管理方向，建立了应对气候变的短期、中期和长期管理策略以及行动举措，并以此为基础制定针对性应对措施，将气候变化风险管理融入企业风险管理体系中，提升对气候变的适应力与韧性，深入实施可持续发展战略。

#### 短期

每年开展风险评估和财务预测，并规划未来1-2年的管理策略部署，包括短期内应对气候变的具体措施

#### 中期

每3年制定中期规划，以确保气候管理策略符合政策趋势、市场发展、用户需求等因素

#### 长期

设立长期的管理策略，包括应对气候变的承诺及行动方向

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

应对气候变化

环境管理

深耕公益

## 亮点绩效

## 技术专题

## 责任治理

## 培育人才

## 服务用户

## 赋能伙伴

## 共建社区

## 应对气候变化

## 环境管理

## 深耕公益

风险类型		风险参数	时间维度	应对举措
实体风险	急性	台风、洪水、干旱、极寒、极热等极端天气事件的严重性加剧	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·紧密关注天气情况，针对极端天气提前向骑士发送预警信息，并通过提供应急装备、进行相关培训等方式确保配送安全</li> <li>·通过无人配送等方式在恶劣天气下提供运力补充</li> <li>·根据不同运营地区制定应急预案以应对突发天气事件</li> </ul>
	慢性	平均气温上升	长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·对慢性气候风险进行前瞻性风险识别及评估，并纳入运营及配送环节应急预案的考量因素</li> </ul>
过渡风险	政策和法律	现有产品和服务的监管与要求	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·及时了解和遵守相关监管法律法规，如限塑令、新国标电动车标准等</li> <li>·在业务开发及运营管理的过程中将环保因素纳入考量</li> </ul>
		更严格的排放量报告义务及合规要求	长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·强化内部碳排放核算管理，建立能耗和碳排数据管理系统，进行全面性连续性的温室气体排放数据披露</li> </ul>
	技术	低排放业务转型	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·及时了解政府对低碳技术的激励政策</li> <li>·持续将节能减排理念纳入业务开发及运营管理的过程中</li> <li>·持续推进骑手电动车换电，寻找清洁能源换电供应商</li> </ul>
	市场	用户对低碳属性业务的倾向	长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·根据市场需求，通过开展“绿色消费季”等方式推动绿色消费发展</li> <li>·对低碳技术和运营举措持续保持关注，积极推动包装、配送等环节的低碳升级</li> </ul>
		采购成本上涨	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·分析绿色包装材料等原材料的价格变化趋势，通过与供应商交流及资源整合，有效管理采购成本上涨风险</li> </ul>
	声誉	用户对企业责任的重视	长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·加强关注可持续发展及气候变化相关披露要求，在确保合规的基础上，优化企业社会责任对外传播渠道</li> <li>·持续关注并参与认可度高或适用性强的国际和国内绿色环保活动，提升行业竞争力与企业声誉</li> </ul>
利益相关方对负面反馈日益关注		长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·积极开展气候变化风险识别工作，并加强利益相关方参与，进一步完善利益相关方负面反馈机制</li> </ul>	

机遇类型	气候相关机遇	时间维度	应对举措
能源来源	新技术兴起	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·为了应对将来传统能源市场不稳定等因素，达达集团将在运营及配送环节增加可再生能源的使用量（例如：办公场所使用可再生能源、配送电动车换电项目中与清洁能源供应商开展合作等），以实现业务与成本的稳定性</li> </ul>
产品和服务	通过建立公司绿色低碳形象形成市场竞争力	长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>·气候变化和可持续发展不断引关注，越来越多消费者意识到消费行为对环境的影响，倾向于使用环境友好的产品和服务，这对于公司的低碳文化与形象提出更高要求。达达集团将发挥平台优势提升绿色理念传播水平，提升企业绿色低碳形象，形成品牌竞争力</li> </ul>

## 我们的进程

为了更好地应对气候变化，我们不仅推动自身运营低碳化，并通过技术赋能协同上下游合作伙伴在全业务流程实现碳减排。与此同时，我们发挥平台生态的作用，推动绿色消费，促进绿色发展。

**业务端-全链路减碳举措：**达达在业务发展过程中积极探索低碳解决方案，我们从拣货、包装、配送环节联合上下游合作伙伴实现全生命周期低碳管理。

达达快送作为即时配送平台，通过骑手电动车配送的模式帮助消费者解决3-5公里范围内的物品寄送需求，替代了潜在的货车配送或私家车出行采购的需求，因此减少了社会范围内的碳排放。**2022年全年，达达快送即时配送服务的配送距离超过18亿公里，电动交通工具占比几乎达到100%，与汽油车相比，减少了约50万吨碳排放<sup>1</sup>。**

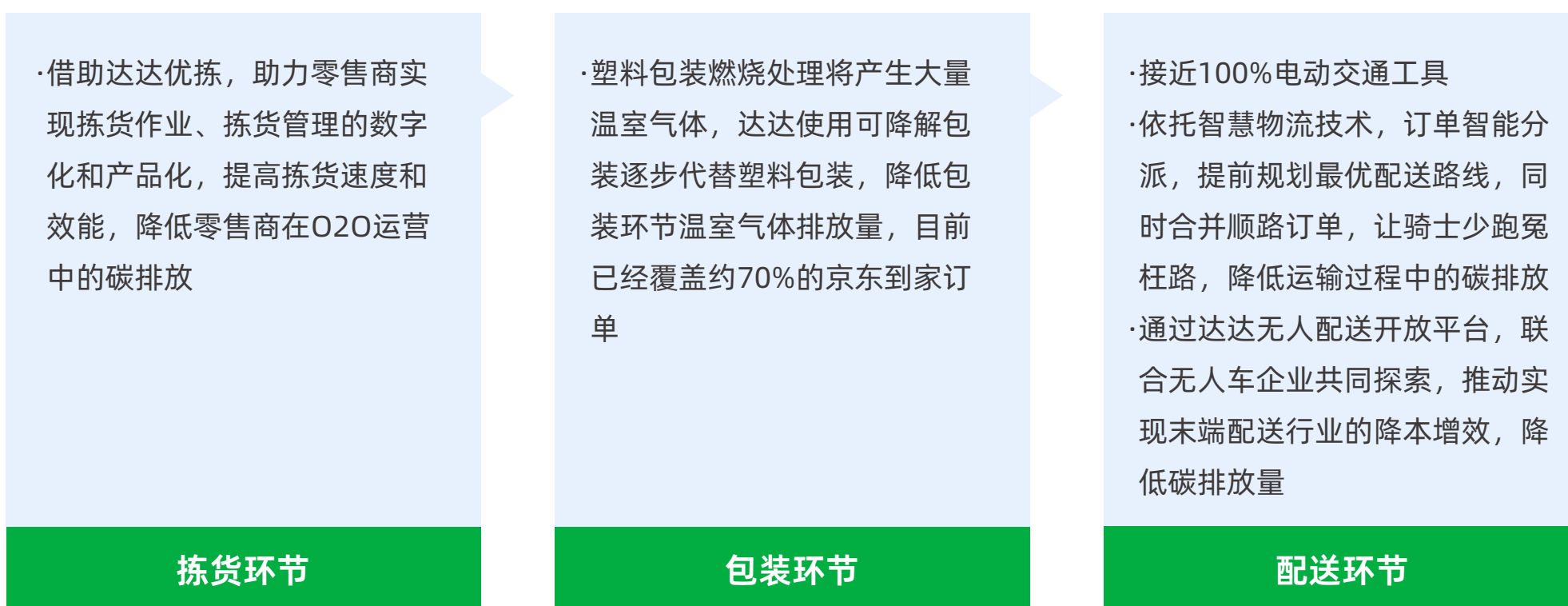
与此同时，报告期内，达达开展了骑手电动车换电项目，已在北京、福建、江苏、上海、四川、浙江等省份和城市落地换电服务。电动车换电模式可以大幅度提高电池使用

<sup>1</sup>汽油车配送温室气体排放量计算依据中华人民共和国国家标准《道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值》GB1589-2004、中华人民共和国国家标准《乘用车燃料消耗量限值》GB 19578-2021、国家发展改革委发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》以及《2006年IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。

效率，从而降低其每公里产生的碳排放量。同时，我们的部分换电合作商使用了风能等清洁能源发电，通过引入清洁能源电力，进一步助力低碳配送。因此，换电服务不仅可节约骑士充电时间、提高骑士配送效率，还推动了达达价值链的减碳进程。报告期间，使用过换电服务的达达骑士占比0.4%，其中浙江渗透率最高，超过2%。

此外，达达进一步以技术驱动上游商家节能减排，通过达达优拣服务提高商家拣货效率，降低拣货环节的碳排放，助力绿色产业链发展，为构建碳中和社会做出应有贡献。

在包装环节，京东到家作为即时零售平台，有偿随单为消费者提供塑料袋，且自2020年以来便将普通塑料袋逐步切换为可降解塑料袋，并在订单页面显著标识“助力环保”倡议，减少包装环节的碳排放。



达达集团全链路助力减碳举措

**运营端-培育低碳文化：**达达持续推动办公区节能降耗工作，提升办公楼资源能源使用效率，在企业日常运营过程中贯彻节能减排理念。同时，为了鼓励每个员工成为低碳运营的践行者，我们设计了一系列活动和机制，提升员工绿色节能理念与参与度。

在员工低碳环保节能意识的宣贯以及集团降本增效举措下，**2022年，达达集团人均运营碳排放降低43%至0.35吨<sup>2</sup>。**

高效会议，提升效率	少开会，开短会，小会拉通更高效
节约用电，刻不容缓	节约每一度电，会议结束关灯切电，不用电脑切换待机
公务出差，绿色出行	优先高铁出行，合理规划路线，共同出发，减少差旅碳排放

### 达达集团低碳环保员工倡议

**消费端-推广绿色消费：**作为平台生态的运营者，达达的降碳机遇主要在于价值链。在努力实现自身低碳运营的同时，达达有责任支持消费者向更可持续的消费转变。我们推出各类型的绿色消费活动，发挥平台的优势，鼓励消费者做出对环境和社会有益的消费行为选择，促进绿色消费群体的不断扩大与绿色消费渗透率的提升。

#### 京东到家积极参与“绿色消费季”活动

2022年9月，达达聚焦“绿色创建”、“绿色引领”主题，倡导绿色低碳生活方式，推动绿色消费发展，助力上海五五购物节“绿色消费季”重点标杆活动。

上海“绿色消费季”期间，达达联合商家、品牌共发放1亿平台消费券，重点聚焦绿色食品、环保商品，关注“绿色”、“环保”、“纯天然”等品类，助力沪上绿色消费增长。其中在绿色家电板块，重点主推新一级能效空调、冰箱、洗衣机等新能效标准的节能家电，新品覆盖上海全市230余家家电门店，并在“绿色消费季”期间组织“家装换新95折”等活动，助力节能家电消费。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

应对气候变化

环境管理

深耕公益

报告期内，本集团的能源及碳排放数据绩效如下：

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

应对气候变化

环境管理

深耕公益

温室气体排放			
指标	单位	2021年	2022年
范围一：直接温室气体排放量 <sup>3</sup>	吨二氧化碳当量	0	0
范围二：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,690	997
范围三：配送环节温室气体排放	吨二氧化碳当量	10,424	10,896
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	12,114	11,893
人均运营温室气体排放量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/人	0.61	0.35
范围一：直接温室气体排放量强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	0	0
范围二：间接温室气体排放强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	0.25	0.11
范围三：配送环节温室气体排放强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	1.52	1.16
温室气体排放总强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	1.76	1.27

能源消耗			
指标	单位	2021年	2022年
外购电力	千瓦时	2,401,745	1,748,958
配送环节耗电量 <sup>4</sup>	千瓦时	13,869,567	19,105,840
能源消耗量 <sup>5</sup>	吨标准煤	295	215
综合能耗强度 <sup>6</sup>	千克标准煤/千元人民币	0.04	0.02

<sup>2</sup>计算口径为：（范围一+范围二温室气体排放量）/ [（期初在职员工数+期末在职员工数）/2]。

<sup>3</sup>本集团不涉及生产制造过程，且无自有办公楼、数据机房、车队等设施，因此无直接排放的温室气体。

<sup>4</sup>配送环节耗电量计算依据中国标准化研究院发布的T/CCPITCSC 077-2021《电动自行车百公里续航技术规范》，选取最大耗能限值进行核算。

<sup>5</sup>综合能耗消耗量来源于外购电力，依据国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会发布的《综合能耗计算通则》（GB2589-2020）进行核算。

<sup>6</sup>环境指标密度计算依据达达集团2021和2022年总营收进行核算。

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

应对气候变化

环境管理

深耕公益

## 环境管理

### 我们的承诺

达达以绿色发展为企业的重要目标，致力于控制及减轻商业活动对运营所在地的环境影响，将环保理念融入企业发展的每一步中。我们通过数字化、智能化的管理方式推动企业发展，同时推动社会向绿色环保的循环经济转型。

### 我们的治理

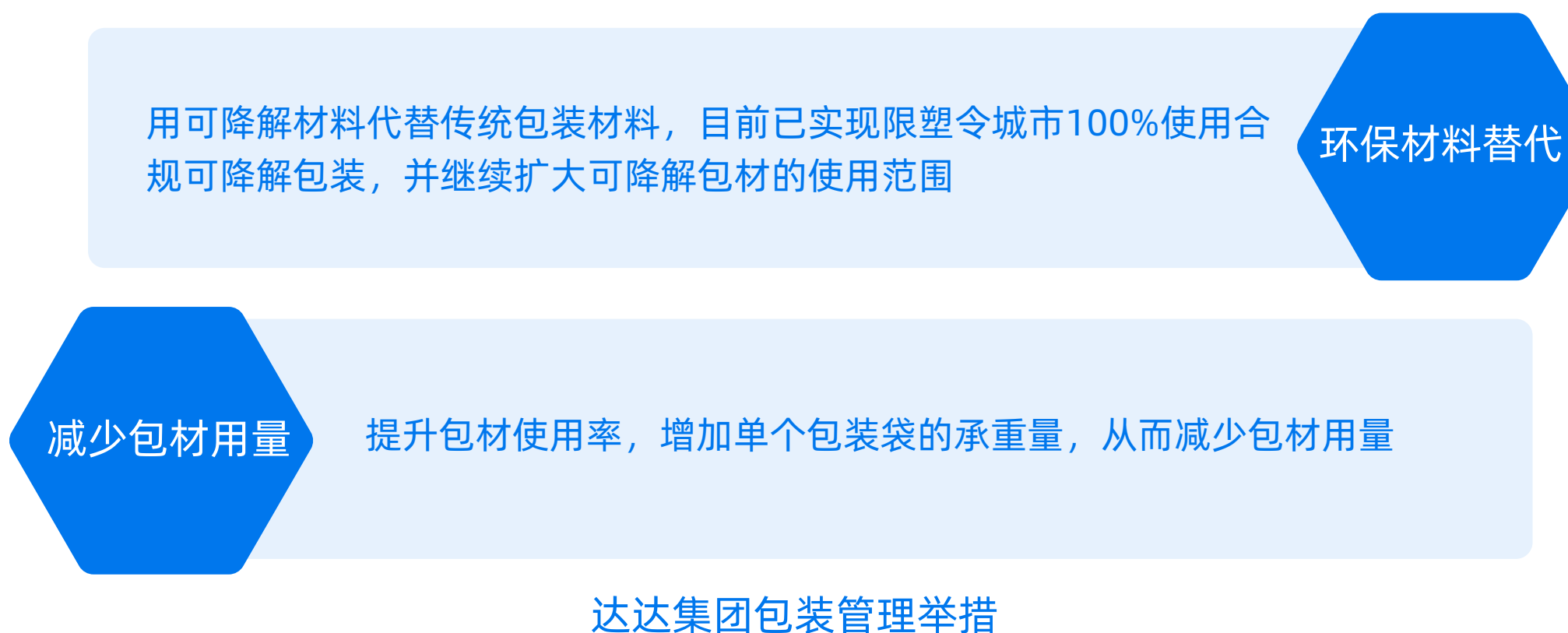
本集团遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《GB/T 21661-2020 塑料购物袋》《GB/T38082-2019生物降解塑料购物袋》等运营所在地法律法规与政策制度，持续推进绿色运营与绿色包装管理。

**绿色运营：**达达在日常运营中积极推行绿色办公理念，报告期内，我们向员工发起了绿色办公倡议，致力于提高员工节能环保意识，倡导全体员工积极践行低碳生活新方式，从点滴做起，努力营造低碳可持续的公司氛围。达达积极发掘绿色办公领域更多可能，目前，我们租用的京东办公楼已取得绿色建筑三星级设计标识认证[绿色建筑评级是指按照《绿色建筑评价标准》（2014版），根据建筑满足控制项和评分项的程度进行评级，绿色建筑三星级标准是绿色建筑评价体系中最高级别的绿色建筑标准]。

节约用水，点滴做起	用完水，随手关，不让水空流
拒绝使用一次性用品	玻璃杯代替纸杯、瓶装水；帆布袋也是新潮流
节约用纸，保护森林	双面打印，废纸回收，草稿利用；在线文档，更便捷
废旧回收，以物换物	旧电池交还前台可兑换新电池再使用

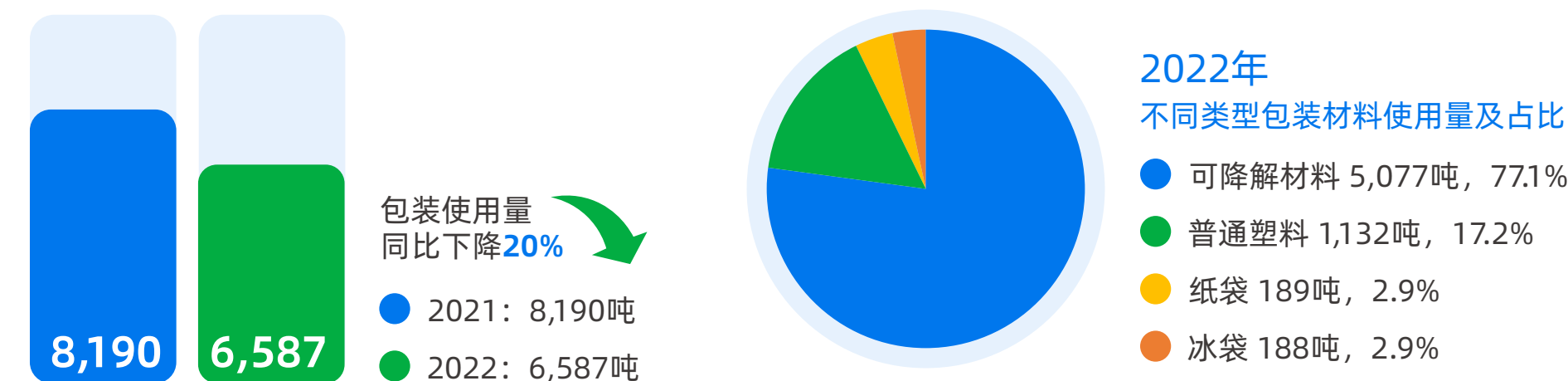
达达集团绿色办公倡议

**绿色包装：**绿色包装是达达低碳循环生态必不可少的一部分，在严格遵守国家相关法律法规的基础上，我们不断探索符合商家切实所需、具有创新性、实用性的绿色包装方案，致力于推动绿色包装应用。



### 我们的进程

在包装耗材方面，报告期内，京东到家平台向商家提供包装材料共计6,587吨，同比下降约20%，在京东到家订单量同比增长超过20%且客单价显著提升的情况下，我们的包材使用重量仍实现同比下降，主要得益于我们协助商家优化拣货流程、提高包装袋质量和承重量等举措；其中可降解包装袋占比为77.1%，目前已覆盖约70%的京东到家订单。





亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

应对气候变化

环境管理

深耕公益

## 深耕公益

### 我们的承诺

达达集团始终追求企业自身发展与社会进步同频共振，积极践行企业公民的使命与责任，将运营优势与公益事业充分融合。我们心系公益，致力于让弱势群体共享技术红利，关注儿童成长，助力社会更加包容、更有韧性，为社会的稳定和繁荣发展作出贡献。

### 我们的进程

达达的成长与壮大离不开时代与社会的有力托举。作为社会价值的创造者、承担者与获益者，本集团始终不忘初心，扎根于社会公益事业，增进人民福祉，以社会责任为己任，以感恩之心反哺社会。我们重点关注儿童成长、适老化与无障碍化改造等领域，携手员工与社会各界共同践行社会责任，推动公益事业持续发展。

**支持儿童关爱：**社会的延续与发展，是一代又一代的继承；少年儿童的健康成长，就是民族的希望与未来。达达积极承担企业责任，参与社会公益活动，努力回馈社会，关爱儿童与青少年成长与发展，在展现企业担当的同时，更传递了一份温情，温暖了孩子们的成长之路。

#### 达达快送参与儿童节公益配送

2022年是中国共产党青年团建团百年，在六一儿童节到来之际，杨浦团区委联合达达快送向区内100名困境未成年人送上建团百年定制蛋糕，蛋糕特意印上“青春心向党，建功新时代”和“六一儿童节”的图样，让小朋友们度过一个有意义的儿童节。



#### 达达集团参与“你沃一起，为爱加餐”公益项目

2022年8月12日，达达集团携手沃尔玛中国、中国乡村发展基金会正式启动“你沃一起，为爱加餐”公益项目，通过线上线下渠道鼓励公益筹款，募资额用于为贵州、广西等欠发达地区的儿童提供营养加餐。



**消弥数字鸿沟：**中国正在持续步入老龄化社会，老年人口规模日益扩大，同时，中国有数量庞大的残障群体，许多残障人士与老年人在日常生活中使用数字化工具仍然存在困难。我们希望让数字经济和数字化生活惠及更广泛的人群。因此，我们积极落实“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”，推动产品适老化与无障碍化改造。报告期内，京东到家老年版和无障碍版日均支持近千位老年和残障消费者，全年总共产生了33万订单和超过5,700万元的商品消费总额。



**33万**  
全年产生订单

**5,700万**  
全年产生GMV

**近千名**  
适老化和无障碍版日均覆盖消费者

亮点绩效

技术专题

责任治理

培育人才

服务用户

赋能伙伴

共建社区

应对气候变化

环境管理

深耕公益

### 京东到家适老化及无障碍改造

2021年开始，达达集团便积极参与工信部适老化和无障碍改造项目，助力年长用户和残障群体跨越数字鸿沟。

2022年1月，京东到家App适老化及无障碍改造项目顺利通过国家工信部测评验收。  
2022年5月，中国信通院发布《信息无障碍白皮书（2022年）》，旨在推动中国信息无障碍环境的建设，并为全球信息无障碍的建设贡献中国智慧，达达集团支持了白皮书的编写。

2022年11月，京东到家入选上海市互联网协会发起评选的上海信息通信行业适老化及无障碍服务优秀案例，表明其在助力年长用户群体跨越数字鸿沟方面的努力和成果得到权威认可。



### 我们获得的认可

2022年11月，达达集团作为上海唯一代表企业，入选全国工商联组织评选的“2022中国民营企业社会责任优秀案例”。本集团的公益实践获得广泛认可，激励我们一心向善，不断前行。

## 环境及社会绩效表

### 环境绩效表

环境议题	维度	单位	2021年	2022年
温室气体排放	范围一：直接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	0	0
	范围二：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,690	997
	范围三：配送环节温室气体排放	吨二氧化碳当量	10,424	10,896
	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	12,114	11,893
	人均运营温室气体排放量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/人	0.61	0.35
	范围一：直接温室气体排放量强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	0	0
	范围二：间接温室气体排放强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	0.25	0.11
	范围三：配送环节温室气体排放强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	1.52	1.16
	温室气体排放总强度	千克二氧化碳当量/千元人民币	1.76	1.27
	能源使用	外购电力	千瓦时	2,401,745
配送环节耗电量		千瓦时	13,869,567	19,105,840
能源消耗量		吨标准煤	295	215
综合能耗强度		千克标准煤/千元人民币	0.04	0.02

### 社会及管治绩效表

社会及管治议题	维度	单位	2021年	2022年	
雇佣	员工概况	员工总人数	人	3,132	2,631
		按性别划分的员工人数	男	人	1,887
	女		人	1,245	1,074
	按年龄划分的员工人数	30岁及30岁以下	人	2,124	1,544
		大于30且小于50岁	人	1,008	1,086
		50岁及50岁以上	人	-	1
	按教育背景划分的员工人数	中专及以下	人	49	41
		大专	人	926	701
		本科	人	1,860	1,622
		硕士研究生	人	283	264
		博士研究生	人	3	3
	按雇佣关系划分的员工人数	正式员工	人	3,108	2,625
		非正式员工（如兼职、实习生等）	人	24	6
	按职级划分的员工人数	基层员工	人	1,702	1,207
中层员工		人	1,426	1,420	
高层员工		人	4	4	

社会及管治议题		维度		单位	2021年	2022年
雇佣	员工招聘	新进员工总人数		人	1,481	382
		按性别划分的新进员工人数	男	人	873	212
			女	人	608	170
		按年龄划分的新进员工人数	30岁及30岁以下	人	1,037	260
			大于30且小于50岁	人	444	121
			50岁及50岁以上	人	-	1
		按教育背景划分的员工人数	中专及以下	人	13	15
			大专	人	402	64
			本科	人	904	258
			硕士研究生	人	161	44
			博士研究生	人	1	1
		按雇佣关系划分的员工人数	正式员工	人	1,466	376
			非正式员工（如兼职、实习生等）	人	15	6
		按职级划分的员工人数	基层员工	人	435	192
			中层员工	人	1,046	189
	高层员工		人	-	1	
	员工流失	自愿流失员工数		人	632	481
		按性别划分的员工流失人数	男	人	360	285
			女	人	272	196
		按年龄划分的员工流失人数	30岁及30岁以下	人	443	308
			大于30且小于50岁	人	189	173
			50岁及50岁以上	人	-	-
		自愿流失率		%	22.6	16.7
		按性别划分的自愿流失率	男	%	21.2	16.6
			女	%	24.8	16.9
		按年龄划分的自愿流失率	30岁及30岁以下	%	24.3	16.8
			大于30且小于50岁	%	19.5	16.5
50岁及50岁以上			%	0.0	0.0	

社会及管治议题		维度		单位	2021年	2022年
雇佣	员工薪酬平等	整体员工薪酬中位数差异	男	%	0.9	2.2
			女	%	-1.0	-2.1
		基层员工薪酬中位数差异	男	%	-0.7	-2.4
			女	%	2.8	5.9
		中层员工薪酬中位数差异	男	%	6.1	3.8
			女	%	-10.2	-7.7
		整体员工薪酬平均数差异	男	%	5.9	5.0
			女	%	-9.0	-7.4
		基层员工薪酬平均数差异	男	%	-0.1	-0.6
			女	%	0.2	0.8
		中层员工薪酬平均数差异	男	%	5.9	4.9
			女	%	-10.1	-7.8
	员工培训	员工培训总比例		%	100	100
	员工绩效评估	接受定期绩效评估的员工总比例		%	100	100
	职业健康与安全	工伤人数		人	7	2
		工伤事故率(每百万工时)		/	1.32	0.40
		损失工作日数		天	160	77
		损失日数比率(每百万工时)		/	30.24	15.49
	信息安全	数据安全培训参与比例		%	100	100
	商业道德	商业道德培训参与比例		%	100	100
知识产权保护	报告当年的专利/商标申请总数	专利	个	6	3	
		商标	个	84	222	
	报告当年的专利/商标获得总数	专利	个	2	1	
		商标	个	673	72	
	累计有效的专利/商标获得总数	专利	个	112	113	
		商标	个	1,273	1,345	

## 法律法规及内外部制度清单

### 法律法规

《中华人民共和国公司法》  
《中华人民共和国证券法》  
《中华人民共和国监察法》  
《中华人民共和国反不正当竞争法》  
《中华人民共和国网络安全法》  
《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》  
《中华人民共和国劳动法》  
《中华人民共和国劳动合同法》  
《中华人民共和国安全生产法》  
《中华人民共和国消防法》  
《中华人民共和国社会保险法》  
《中华人民共和国最低工资规定》  
《中华人民共和国个人信息保护法》  
《中华人民共和国电子商务法》  
《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》  
《中华人民共和国广告法》  
《互联网广告管理办法》  
《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》  
《中华人民共和国环境保护法》  
《中华人民共和国环境影响评价法》  
《中华人民共和国大气污染防治法》  
《中华人民共和国水污染防治法》  
《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

### 内外部制度

《风险评估管理制度》  
《达达集团员工手册》  
《达达集团招聘管理制度》  
《内部推荐制度》  
《内部竞聘制度》  
《季度考评流程与规则》  
《晋升实施流程及指南》  
《内部员工转岗机制》  
《达达集团安全生产事故隐患排查治理办法》  
《达达集团安全生产责任管理办法》  
《达达集团数据安全分级标准》  
《达达集团数据安全管理规定》  
《京东到家平台隐私政策》  
《达达快送平台隐私政策》  
《个人敏感信息授权协议》  
《信息提供授权协议》  
《达达集团广告合规规范》  
《推广内容投放审核标准》  
《京东到家平台服务协议》  
《VMO-BPO沟通制度》  
《投诉工单分配制度》  
《BPO服务规范反馈机制》  
《积压事件紧急应对机制》  
《知识产权管理制度》  
《骑士安全管理制度》  
《达达管理说明》  
《服务分规则》  
《达达集团安全事故报告与调查处理管理办法》

