



# 达达集团

## 2021年环境、社会及公司治理报告

2022年6月

# DADA



# 目录

## 01 关于本报告

## 02 走进达达

P06 企业介绍

P08 CEO致辞

## 03 2021高光时刻

P10 2021年ESG亮点绩效

P12 荣誉奖项

## 04 精管治·聚贤通达

P14 责任管治

公司治理

ESG管治

P23 人才保障

权益保障

赋能发展

员工关爱

## 05 保业务·使命必达

P33 优质产品

产品责任

质量管控

用户沟通

产品创新

P46 赋能伙伴

骑士保障

商家支持

品牌合作

行业发展

## 06 促社会 · 和谐朗达

### P63 传递绿色

应对气候变化  
践行环保  
助力低碳

### P67 传播价值

深耕公益  
抗疫抗洪  
跨越数字鸿沟

## 07 附录

### P72 ESG绩效表

### P74 法律法规及内部制度清单

# 关于本报告

本报告是达达集团发布的第一份《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、社会及公司治理方面的管理、实践与绩效。

## 报告时间范围

本报告覆盖的周期为2021年1月1日至2021年12月31日（即报告期内），部分内容追溯以往年份或涉及2022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，及ESG相关重要议题、决定ESG报告的界限、收集相关材料和数据、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，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。

## 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、利益相关方问卷调查、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2022年6月30日获董事会通过。

## 获取及回应本报告

我们十分重视利益相关方的意见，欢迎读者通过邮箱：[ir@imdada.cn](mailto:ir@imdada.cn)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。

# 02

走进达达

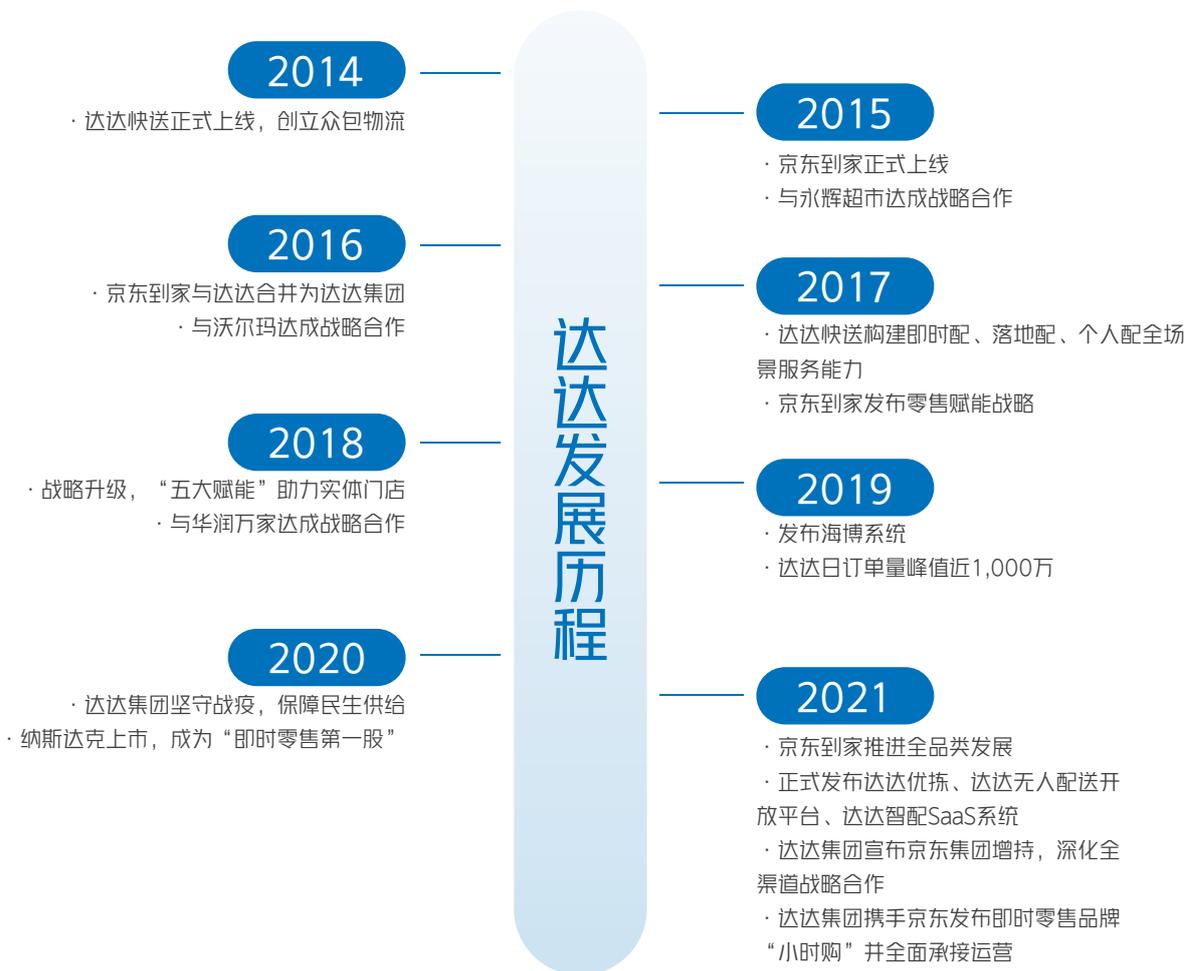


# 走进达达

## 企业介绍

### 关于达达

实现“万千好物，即时可得”是我们的使命与初衷。作为中国领先的本地即时零售和配送平台，达达于2014年在上海成立，在2020年正式登陆美国纳斯达克交易所挂牌上市（股票代码DADA）。历经8年探索与迭代，达达持续巩固在即时零售和社会化同城配送行业的领先地位，通过深耕战略合作与加速数字化转型提升自身竞争力，引导零售行业抓住新机遇、共赴新变革。



### 业务发展

达达深耕即时零售与配送领域，持续打破业务与品类的边界，积极探索全渠道战略合作，从而推动线下优秀供应链的线上延伸。同时，达达潜心挖掘即时零售市场潜在的商业价值，打磨迭代出一系列零售商解决方案与业务，催化即时零售行业的快速发展。全方位的行业价值输出也为达达带来了快速的价值回报与业绩增长。报告期内，达达全年营收为68.66亿元，可比口径下同比2020年增长78%。



达达快送是达达集团旗下中国领先的本地即时配送平台，搭建起由即时配、落地配、个人配构成的全场景服务体系，通过覆盖全国的众包网络，为商家提供高度灵活、质量稳定的全渠道订单一体化履约服务。

截至2021年底，业务覆盖全国2,600多个县市区，日单量峰值超千万单，年配送单量超过10亿单，为数十万骑手创造了灵活工作机会。

达达快送



京东到家是达达集团旗下中国领先的本地即时零售平台，为消费者提供海量商品约1小时配送到家的即时消费服务体验。京东到家致力于支持本地零售商拥抱O2O时代并通过数字工具赋能零售商实现降本增效，同时为品牌商打造全面的数字化营销解决方案，助力品牌实现对全链路营销的数字化追踪与管理。

截至2021年底，业务覆盖全国约1,800个县市区，年活跃用户数6,230万，根据第三方机构调研数据，2021年，京东到家在商超O2O平台的市场份额第一。

京东到家

## 企业价值观

作为在新领域快速发展的成长型企业，达达一直以来秉承着务实、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。我们坚守“全心服务，即时送达”的企业初心，将价值观深植发展历程，以高效、优质的服务配送万千好物，助力美好生活。

### 我们是什么样的人

**火焰精神：**乐观，有自愈能力。内心有火焰，点燃自己点燃他人。自我驱动，勇于承担，坚持做正确的事  
**不设边界：**不甘于平庸，不为自己设限。以终为始，明确目标，跨出职责边界，主动产生链接推动事情发生  
**逻辑驱动：**以数据逻辑为框架，深入一线。从实践中来到实践中去。就事论事，简单直接，对事不对人  
**自我迭代：**空杯心态，晴天修屋顶。用复盘的方式不断成长，沉淀能力。对新事物、新变化保持乐观开放心态

### 我们的工作方式

**以终为始，知行合一：**认真务实，做事不流于形式  
**数据逻辑驱动：**目标设定、复盘迭代要求讲逻辑、要有数据支撑  
**接地气：**深入一线、抓细节、获取信息，不能闭门造车

# CEO致辞

“万千好物 即时可得”是我们不变的初心与愿景，达达集团始终致力于为中国消费者创造更好的购物和生活方式。回顾过去20年中国电商的发展，存在三个阶段。分别是最初库存在几千公里外，要好几天才能送达的远距电商；以及之后库存来到城市一百公里内的仓库，当日或次日就能送达的近距电商。而我们今天已经发展到了第三个阶段，微距电商，也就是即时零售，库存距离消费者只有几公里，履约在1小时内就能完成。中国电商快速发展了20年，涌现了非常多优秀的企业，但零售总额中超过70%依然发生在线下。即时零售，以及零售的本地电商化将是达达集团最大的历史机遇。

在这样激动人心的时代背景下，我们打造了从零售到物流的一系列数字化产品、工具，帮助优秀的零售企业提升数字化水平，使实体零售与电商逐步从独立、对抗走向线上与线下的深度融合。零售业正在拉开新时代的帷幕，达达集团始终坚守“开放、赋能”，和优秀的零售伙伴一起推动这场伟大的变革。而在这场变革中，“创造价值、坚守共赢”是指引达达集团快速前进的重要方向。

创造价值，是我们的立身之本。这个世界最好的商业模式就是创造价

值。我们与中国最领先的零售商和品牌商展开深入的合作，并持续创新，帮助合作伙伴抓住即时零售的机遇并持续降本增效。达达快送作为以众包为核心的本地即时配送平台，为社会提供了不限量的兼职工作机会，不断帮助骑士兄弟获得更好的收入。我们也为京东到家的消费者、达达快送的用户和商户，创造更好的使用和服务体验。

共赢，是我们始终坚守的发展理念，也是我们收获的累累硕果。我们不与零售商、品牌商竞争，只做好最擅长的数字化赋能，真正做到“携手共赢”，与合作伙伴齐心协力推动行业的发展。正是因为我们始终秉持共赢的理念，才让我们赢得了来自我们平台所有参与方的信任，我们发自内心的感谢和珍惜这份信任。珍惜达达骑士兄弟们的信任，是他们坚定的步伐和辛勤的汗水成就了我们。珍惜所有合作伙伴的信任，能够与全世界最优秀的零售商、品牌商并肩前行，让我们对未来充满信心。更要珍惜所有京东到家和达达快送用户们的信任，我们必须不断创新、提升体验，不辜负大家的选择。

达达集团是一家非常年轻的公司，我们清醒地认识到，距离“万千好物 即时可得”的远大目标，我们还有很长的路要走。只有时刻保持敬

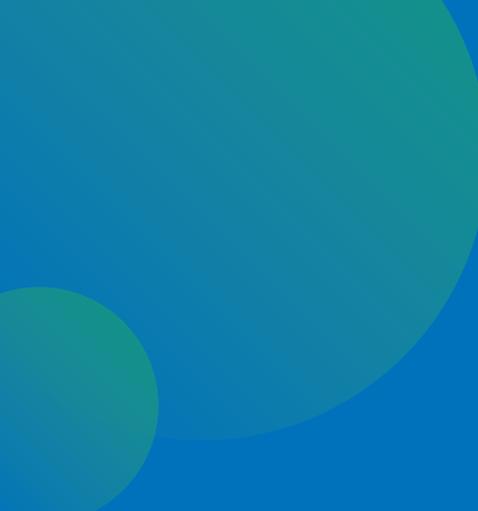
畏、脚踏实地，才能离目标越来越近。而在新时代背景下，企业不仅要追求商业价值，更重要的是实现可持续发展，因此我们始终怀着巨大的敬畏心和使命感去创造、去发展，去响应时代发展赋予的责任与担当。

我们持续夯实企业管治能力，为长久的企业发展与良性的业务运营保驾护航，并将环境、社会及治理（ESG）也逐渐融入达达经营管理与决策的理念当中。我们重视企业发展需求，持续推动人才队伍建设与能力提升。我们坚守“不设边界”的工作态度，在面向用户优化自身服务质量的同时，不断开发新产品赋能价值链伙伴，推动行业的整体发展。我们关注社会需求，践行环境责任、深耕公益事业，结合自身业务优势不断创造社会价值。

“心怀火焰，使命必达”，是流淌在“达家人”血液中的企业文化。达达将秉持使命，持续提升ESG管治水平，夯实企业管治基础，提升产品与服务质量，携手企业人才共同践行可持续发展战略。

董事长兼CEO  
蒯佳祺





**03**  
高光时刻

# 高光时刻-2021

## ESG 亮点绩效

### ◇ 责任管治

- **坚持董事会多元化观念**：女性董事比例超过**57%**，董事于多个行业领域的经验丰富
- **夯实廉洁管理**：2021年商业道德培训线下参训人数**2,230**人，线上培训覆盖**100%**员工，廉洁管理水平获内部员工和外部伙伴认可
- **强化网络安全保障**：2021年发生**0**起网络安全相关的重大事件，构建坚实业务保障
- **完善ESG管治**：2021年强化董事会对ESG相关事宜的总体责任，并结合联合国可持续发展目标制定ESG管理策略

### ◇ 人才保障

- **吸引高质量多元人才队伍**：2021年新进员工共计**1,482**名，女性员工占比超过**40%**
- **赋能员工综合能力深度发展**：2021年员工培训覆盖率达**100%**，“达到学堂”上线超**600**门课程
- **打造知识分享生态圈**：2021年约**150**位员工成为“达家分享官”，提供超**17,000**分钟的知识分享内容
- **建立多渠道员工沟通模式**：全方位保护员工权益，2021年集体协议覆盖率约**70%**

### ◇ 优质产品

- **重视用户个人信息保护**：2021年开展**100%**覆盖全体员工的个人信息保护相关培训项目
- **强化履约质量保障**：2021年第四季度，达达快送履约率超**95%**
- **丰富用户即时达购物体验**：2021年，京东到家平台完单门店数约**15万**家，覆盖全国**1,800**个市区县
- **积极响应用户诉求**：2021年共处理92万例用户反馈，售后办结率约**100%**
- **打造特殊时期用户保障**：2021年针对疫情汛情影响建立最优匹配部署，保障接通率及各业务时效准时率
- **探索业务创新模式**：2021年与行业伙伴积极开展创新交流与合作，打造“无人车配送模式”等创新成果

## ◇ 赋能伙伴

- 提供新业态灵活就业机会：2021年新增超过**300万**注册骑手，同时众包活跃骑手的次月留存率维持在**80%**以上
- 重视骑手健康安全与个人发展需求：2021年为骑手提供超**150万**次的线上培训，同时积极筹备职业伤害保障试点工作
- 提供数字化产品赋能商家伙伴：2021年海博系统共计覆盖**6,000**个连锁零售商店，显著提升商家O2O运营效率
- 助力品牌数字化营销创新：2021年京东到家合作品牌共计**215**个，同比增长**38%**
- 推动行业发展：通过高效的新型消费业态和即时配送网络保民生、促增长、稳就业，同时输出解决方案提升行业效率

## ◇ 传递绿色

- 积极应对气候变化：2021年开展气候变化风险识别，为低碳转型方向奠定基础
- 落实绿色包装理念：2021年近80%的包装材料为可降解材料，覆盖京东到家超过**70%**的订单量
- 持续降低价值链碳排放：采用低碳配送模式并持续优化配送路线，截至2021年末配送环节的电动交通工具占比近**100%**；同时提供多项数字化解决方案，通过提高人效，助力降低上游仓储及分拣环节的碳排放
- 培育绿色办公文化：通过低碳活动使办公区域耗电量同比降低**4%**以上

## ◇ 传播价值

- 关注儿童教育与福祉：2021年发起“亲子守护计划”与“等一本好书·松鼠计划”，守护儿童健康成长
- 及时响应社会需求：2021年在疫情期间作为各地政府保供重点企业，满足民众采购需求
- 积极帮扶困难群体：2021年为河南受灾群体提供多方面支持，为市民提供应急服务，通过优惠政策助力实体店复工
- 弥合数字鸿沟：2021年开展APP适老化及无障碍改造项目，2022年1-5月，京东到家长辈版月均打开次数约**20万**，总订单量超过**12万**，总GMV达**2,000万**元，持续扩大数字包容性



- 国家工信部“2021年新型信息消费示范项目”
- 高新技术企业证书
- 海博系统入选2021年零售数字化转型及技术应用最佳实践案例
- 2021年杨浦区百强企业
- 2021年度供应链物流创新探索奖
- 2021上海软件和信息技术服务业百强



- 第十届上海市慈善之星
- 上海市五一劳动奖状
- 上海市委网信办感谢信
- 广东省、河北省等商务厅感谢信



- 《机构投资者》2021年度亚洲区最佳ESG奖
- 达达集团创始人、董事长兼CEO蒯佳祺获《机构投资者》2021年度亚洲区最佳CEO奖
- 达达集团CFO陈兆明获《机构投资者》2021年度亚洲区最佳CFO奖
- 达达集团联合创始人、CTO杨骏入围2020上海在线新经济年度人物



04

精管治 · 聚贤通达

# 精管治 · 聚贤通达

## 责任管治

欲知方圆，则必规矩。本集团将健全完善的企业管治视为公司稳健发展的基石，我们严格遵守运营地及上市地区的法律法规，依法合规经营。我们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。

16 和平、正义与  
强大机构



17 促进目标实现的  
伙伴关系



## 公司治理

本集团严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等运营所在地的法律法规，确保依法合规运营。我们建立了权责分明的管治架构与多元化的管理团队，对企业的业务策略、发展战略、价值提升等事宜进行全方位的监督，长期保障以中小股东为首的股东利益。

### 董事会多元化

本集团以董事会为最高执行机构，总领集团的企业治理相关事宜。我们坚守“用人唯才”的标准委任董事会成员，并致力于持续纳入多元化原则，丰富董事会成员在性别、民族、地域、文化和行业经验等多方面的多样性程度，以综合性视角、理念与观点助力企业的可持续运营与发展。

目前，本集团的董事会由七名董事构成。其中，女性董事占比超过**57%**，独立董事占比近**30%**。公司现任的七名董事在物流、互联网、零售、法律、金融、财务等领域具备丰富的经验，其中70%的董事拥有硕士及以上学位。

姓名	性别	职位/职责及责任	年龄	行业专家	风险专家	财务专家
蒯佳祺	男	董事会主席兼首席执行官	39	✓	✓	
徐雷	男	董事	47	✓	✓	
许冉	女	董事	45	✓	✓	✓
余睿	男	董事	39	✓	✓	
朱晓静	女	董事	49	✓	✓	
孙宝红	女	独立董事	53		✓	✓
张峰	女	独立董事	48		✓	✓

## 治理架构

本公司董事会下设三个委员会，包括审计委员会、薪酬委员会、提名委员会及公司治理委员会，负责从多个方面监察本公司的经营管理与所在范畴内的相关事务。由董事会统领并负责制定战略及监督战略实施，持续监察本公司的营运及财务表现，确保内部控制和风险管理体的健全、完善。

目前，本公司董事会的职权范围已于公司官网[详见：<https://ir.imdada.cn/corporate/corporate-governance>]刊登，并可按要求供股东查阅。



## 风险管理

达达重视企业风险管控能力的建设，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，通过健全的风险防控机制长期保障利益相关方的权益。我们建立并运行《风险评估管理制度》等内部管理制度，对风险的识别、评估与管控进行明确的指引。为了将内控的理念和要求融入日常的工作，我们构建了风险管理六步法框架，对不同业务板块及管理流程的风险场景进行描绘、识别、评估，形成了风险控制的动态闭环，护航公司稳健发展。



达达集团风险管理六步法框架

为了强化企业的风险管理能力与合规性，本集团建立了《达达集团内部审计章程》，并授权内审部门对企业运行期间的风险进行识别与管理，对风险程度较高的领域进行重点审计。为了保障内部审计的工作效率和准确性，本集团建立了审计数据监控平台，动态集成风险识别与及时预警等功能。报告期内，本集团共计开展了14个审计项目，覆盖了业务、职能、合规专项等多个方面，其中包括8个持续性的风险监控项目，为企业的平稳运行提供了有力保障。

风险管理工作的专业性、时效性与客观性对企业至关重要。本集团聘请外部审计师根据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, TSP Section 100]的安全性、可用性、保密性原则对公司的所有核心业务系统实施审计，并出具SOC 2[ SOC: Report on System and Organization Controls]鉴证报告，并对数据安全和隐私保护进行重点审计，确保维护相关方的权益。

## 案例

### 应对恶劣天气的风险管理方案

报告期内，全国范围内出现多地强降雨等极端天气，保障骑手安全与服务质量、效率成为了本集团应对该项风险的首要目标。我们结合风险管理六步法框架，制定了在极端天气情况下实施的风险管理保障方案与《极端恶劣天气应对SOP》，通过联动气象网将相关气象预警信息实现网格化精准推送、恶劣天气时间段内延长配送时效等安全应对流程，深入落实“人员生命安全高于平台资产安全”的原则。自2021年8月本集团上线该风险管理保障方案后，交通安全事件事故率同比下降30%，保障了企业在极端天气下的平稳运行。

## 廉洁管理

本集团严格遵守《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等所在运营地的法律法规，建立并运行《达达集团监察制度》《达达集团员工手册》等制度与政策，将可持续健康发展理念融入到集团的商业活动中，建立廉洁与道德的企业文化。

针对企业内部的廉洁管理，我们设立了由审计委员会作为最高管理层的管理架构，严格落实内部制度的相关规定，秉持“人人反腐”、“零容忍”和“管理人问责”三大原则，将反腐败理念渗透到集团业务的每一项流程之中。为保障廉洁管理的有效落实，我们开展年度专项审计项目与不定期的内部自查流程，及时对公司内部廉洁风险进行排查。同时，我们积极开展商业道德培训，从根本提升全员合规的意识与能力。报告期内，本集团开展的线下商业道德培训参训人数总计2,230人，同时线上通过公众号等渠道覆盖公司全员。

针对外部合作方的廉洁管理，我们建立了《反商业贿赂协议》《阳光协议》及《利益冲突条款》等制度与规定，并在招标文件、合同中明确规定了商业道德相关规范，明令禁止不规范宴请、礼品馈赠、贿赂等各项有违商业道德合规性的行为。为了进一步交流廉洁管理的先进理念与有效实践，本集团进入阳光诚信联盟会员单位、内控与反舞弊研究会会员单位，携手外部伙伴共筑商业道德环境。

为进一步回顾商业道德文化建设工作成果并提升内外部廉洁自律意识，本集团于报告期内开展了“廉洁合规月”系列活动，并面向内部员工与外部合作伙伴等相关方开展了“阳光廉洁感知指数调研”。其中，内部员工对集团廉洁合规工作的总体评价为9.12分；合作伙伴对集团整体的廉洁合规情况打分为8.32分[该调研打分为十分制]。

- 共回收792份问卷
- 覆盖14个一级部门
- 超过60%员工对廉洁合规工作非常满意

#### 内部员工问卷

- 共回收157份问卷
- 覆盖25个省市
- 合作一年以内的占比46.5%

#### 合作伙伴问卷

为了鼓励内、外部人员对本集团的道德实践进行及时有效的监督，我们开放了举报电话、举报邮箱等多条举报渠道，并建立了完善的举报机制，确保收到的每一条举报都能得到充分的重视和回应，对违规行为进行严厉打击。我们高度重视对举报人的保护，专门设立了《达达集团举报人保护和奖励制度》，避免举报人因实名举报或匿名举报过程中的信息泄漏而受到打击报复与不公平待遇。对于查证属实的举报，我们将给予举报人或举报单位相应的奖励，以鼓励相关方共同参与本集团的廉洁建设中。

#### 举报渠道

- 举报电话：021-31657167 转 8029分机
- 电子邮箱：jubao@imdada.cn
- 企业微信：安全合规部-监察部
- 邮件地址：上海市杨浦区杨树浦路1088号东方渔人码头26楼监察部

#### 网络安全保障

网络安全保障是本集团对用户、商家等相关方履行责任的重要基础。我们严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等所在运营地的法律法规与相关标准制度，制定并运行《业务连续性管理办法》《系统演练手册》《系统应急操作手册》《系统日常操作维护手册》等内部规范，并成立了以董事会主席为总负责机构的三级化信息安全管理团队，对网络安全相关工作进行指导与监督。

在风险管理方面，本集团深入分析各类网络安全事件可能造成业务中断的因素，并对其采取相应的控制措施，对网络安全风险进行了全面、详尽的基础性排查，为相关管理工作奠定了坚实的基础。

## 自然灾害

范围：地震、火灾、水灾、台风等网络安全事件  
 应对举措：设置灾备机房保障业务切换需求

## 人为灾害

范围：恐怖攻击、黑客攻击（包括网络攻击、病毒攻击）等网络安全事件  
 应对举措：从网络安全、主机安全、系统安全等方面进行防护，加大黑客攻击难度，从而达到黑客攻击防护的目的

## 一般灾害

范围：网络故障、服务器软硬件故障、应用程序故障等网络安全事件  
 应对举措：对网络、服务器、应用程序进行相应监控，并建立相应的监控巡检系统，自动监控自动报警，及时发现和处理故障。针对核心业务系统建设主备高可用架构或负载均衡高可用架构，避免单点故障

### 达达集团网络安全事件及应对措施

在流程管理方面，本集团建立了业务连续性管理部门及应急领导小组，并根据安全级别实行分级管理，确保对应急响应工作提供高效的人员支持。同时，我们形成了危机管理和灾难恢复等业务连续性管理流程，确保在系统发生故障等导致业务中断之时，能在最短时间内、保证数据零丢失的情况下进行快速恢复。我们同样注重与外部合作方开展商业合作过程中的安全管理。我们订立了《系统服务商安全管理制度》，在签订合同时充分考虑业务的连续性，明确双方的权利、义务，并制定在意外情况下能保证合作方不间断的应急预案。

在技术保障方面，本集团建立了以预防为主的计算机风险防范体系，包括部署自研准入审计方案、防火墙的安全攻击拦截、应用系统的定期安全扫描等，并将风险的预警融于日常工作中，包括硬件设备的冗余备份、网络线路的冗余备份、数据备份、网络监控、系统监控。同时我们明确了维护人员的工作依据与规范标准，对设备进行定期预防性巡视检查，并对处在恶劣环境下、存在潜在质量故障的设备进行及时处置，从源头减少网络安全风险。

为了持续提升企业在网络安全方面的风险防范能力，本集团定期对员工进行网络安全管理办法的培训，每年组织关于保障业务连续性实战演练，提升公司的应急能力，验证公司系统的稳定性、可靠性，提高系统管理员的操作水平与业务部门的协同水平。

## 案例

### 磐石行动演练

报告期内，上海市通信管理局举办了为期一周的“2021年上海市电信和互联网行业网络安全攻防演练”，简称“磐石行动”。本集团充分响应号召，成立了由信息安全部、云平台部以及各个业务团队核心人员组成的护网应急小组。此次演练行动全方位考验了集团在网络安全方面的安全意识、预警系统以及应急处理措施，在演练过程中，集团人员应对突发安全事件的反应和采取解决方案的行动能力通过实战得到了显著的提升，我们通过事后回顾总结，吸取经验，使得达达的安全综合防护能力进一步得到加强。

依托于全面有效的网络安全管理，本年度达达未发生网络安全相关的重大事件，为业务的连续性运营与安全发展提供了坚实的保障。

## ESG管治

作为负责任的企业，本集团致力于保障利益相关方的长期利益，将可持续发展理念融入到商业活动中，通过设立完善的ESG管理策略、清晰的ESG管治架构与常态化的ESG事宜管理机制，确保对利益相关方履行责任。

### ESG管理策略

作为中国领先的本地即时零售和配送平台，本集团依托自身业务发展，致力于在保障用户需求的同时，满足内外部利益相关方的核心诉求。我们承诺在环境、社会及公司治理方面提升管理表现，对股东、员工、用户、行业伙伴、社会等利益相关方履行责任。同时，我们积极践行可持续发展理念，确保公司的ESG战略与联合国可持续发展目标（SDGs）的契合与同步。



## ESG治理架构

本集团于2021年正式成立了ESG工作小组，并建立了以董事会为总领的三级ESG管治架构，不断提升自身在ESG领域的管理与能力建设。本集团的董事会对ESG策略及表现承担最终责任。为推动ESG管理进程，本集团董事会定期对自身ESG风险与机遇进行识别，结合业务情况制定可持续发展战略及管理方针，并协调资源支持可持续发展举措的落地。董事会定期召开会议，监督公司ESG工作，并听取ESG工作小组的建议，持续监督目标达成的进度与成果。



## 利益相关方沟通

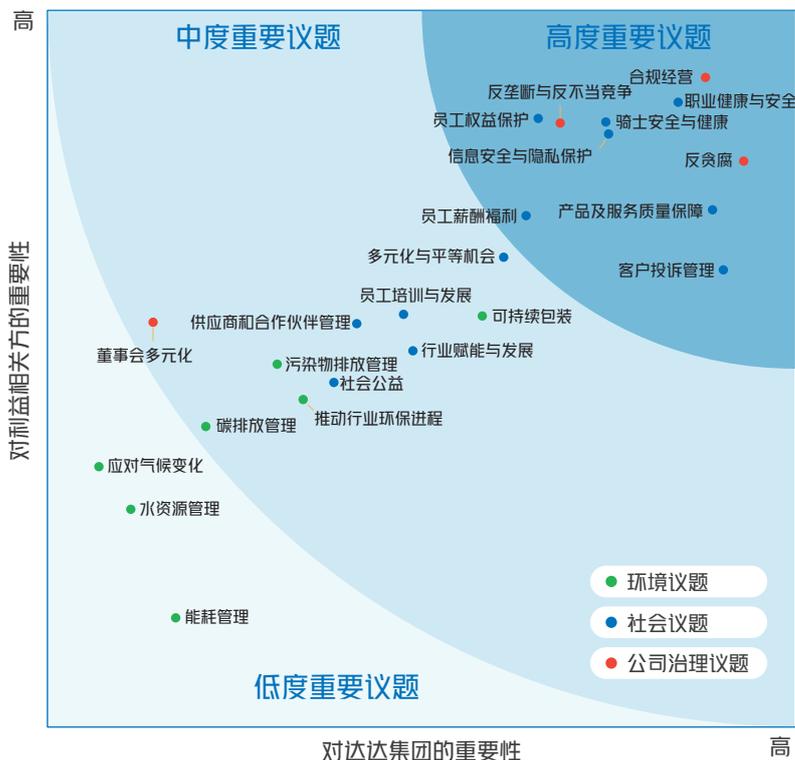
本集团注重聆听来自利益相关方的声音，充分了解利益相关方的期望，以完善企业ESG管理水平，并为可持续发展提供有力的指导方向。为了构建与利益相关方的沟通桥梁，我们通过邮箱、电话、现场拜访、参加行业座谈会和峰会等多种方式与利益相关方进行有效的沟通。

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	董事会多元化 合规运营 反贪腐 反垄断与反不正当竞争 信息安全与隐私保护 骑士安全与健康	<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200场</li> <li>股东 / 投资人线上沟通超1,600人次</li> </ul>
公司员工	员工薪酬福利 员工晋升与发展 员工培训与发展 职业健康与安全 员工权益保护 多元化与平等机会	<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>

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
合作伙伴	供应商和合作伙伴管理 推动行业环保进程 产品及服务质量保障 反垄断与反不正当竞争 合规经营	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 商家入驻</li> <li>· 合同与协议</li> <li>· 实地考察</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>· 不定期开展实地考察与交流赋能项目</li> </ul>
政府及监管部门	合规经营 反贪腐 反垄断与反不正当竞争 社会公益 能耗管理 水资源管理 可持续包装	<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	产品及服务质量保障 用户投诉管理 信息安全与隐私保护 骑士安全与健康 供应商和合作伙伴管理 社会公益 应对气候变化 碳排放管理	<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>
用户	产品及服务质量保障 用户投诉管理 信息安全与隐私保护 合规经营 供应商和合作伙伴管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 用户投诉渠道</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>· 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>· 每季度开展用户满意度调研</li> </ul>
行业协会	供应商和合作伙伴管理 合规经营 反贪腐	<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>
骑士	骑士安全与健康 产品及服务质量保障 用户投诉管理 信息安全与隐私保护	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 内部APP平台</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>· 每季度开展骑士满意度调研</li> </ul>

## ESG重大性议题

报告期内，我们基于内外部利益相关方沟通（包括问卷调查）、公开信息收集，参考国内外行业最佳实践，识别出共计23项议题，涵盖10项高度重要性议题，在本报告中呈现2021年本集团在相关ESG议题方面的具体表现。未来，我们将基于ESG重大性议题的判定，持续跟进各利益相关方对公司ESG表现的反馈和期望，及时并切实地回应各利益相关方的诉求。



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
7	应对气候变化
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	骑手安全与健康
11	供应商和合作伙伴管理
12	社会公益

## 人才保障

功以才成，业由才广。高质量的人才队伍是本集团保障稳健发展的首要资源。我们秉持“火焰精神”，尊重员工权益，重视工作环境体验感，以温暖传递正向价值与人才关爱；我们坚守“灯塔精神”，关心员工发展，注重人才赋能，携手员工达成共同突破成长的积极愿景。



## 权益保障

本集团严格遵守《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》以及《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等运营所在地的法律法规，制定了《达达集团员工手册》等一系列内部政策与制度，切实为人才队伍提供坚实的保障，为吸引高水平人才建立正向生态。

### 合规雇佣

达达集团秉持“规范化、公平公开、综合评价、因岗配人、择优选拔、量才录用”的基本原则，确保各类雇佣与招聘活动的科学与客观。我们坚决抵制使用童工与强迫劳工，并建立了《达达集团招聘管理制度》，对招聘过程进行规范与监督。我们坚持同工同酬，致力于打造多元化的平等、包容氛围，严格杜绝因性别、年龄、宗教、婚育、国籍等个人背景的歧视行为。

### 人才吸引

为支持业务的快速发展，本集团定期回顾人才储备需求，以运营需求为出发点，结合校园招聘、社会招聘和内部转岗等多元化招聘渠道，不断夯实企业高质量人才库。我们建立了《内部推荐制度》《内部竞聘制度》等一系列内部管理制度，鼓励员工自荐或推荐优秀伙伴加入，为集团发展注入源源不断的活力。

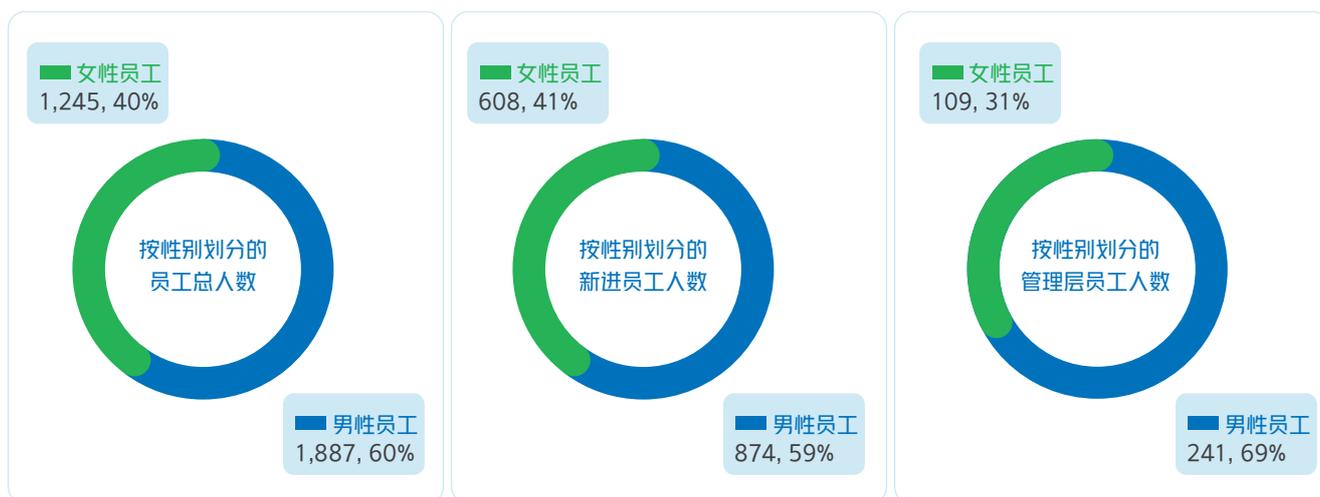
为了持续提升候选人的招聘体验，加强招聘效率与质量，本集团定期面向面试官开展培训项目，覆盖面试礼仪、面试流程、面试沟通技巧等内容，确保面试官能够客观合理地给候选人提供反馈，在识别优质人才的基础上，向潜在员工传递本集团尊重、包容的品牌形象。

### 达达校园招聘项目：超新星计划

报告期内，本集团在2022年校招季正式推出了全新升级的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。我们为校招新人配备了一对一的专属导师，制定专属的成长规划，并定期举办学习讲座、技术沙龙等活动，为职场新人答疑解惑，不断提升新人的专业技能，帮助校园人才高效开启职业生涯。



截至报告期末，本集团共有员工3,132名，2021年新进员工1,482名。我们重视员工的性别平等，一视同仁地为人才队伍提供发展的机会。按性别划分的员工及管理層情况如下：



截至报告期末，本集团员工的平均年龄为29岁，怀揣着“心怀火焰，使命必达”的热忱，为公司的发展提供源源不断的创新力量。

## 赋能发展

本集团致力于为员工提供广阔的发展平台，帮助员工发掘个人潜力，实现自我价值。我们通过完善的培训体系与丰富的课程资源，提升员工的业务水平和综合能力。同时，我们建立了合理的绩效评估管理制度，不断优化员工能力与岗位的匹配度，为员工发展与提升指明方向。我们也为员工提供了透明的晋升渠道和激励举措，为员工的可持续性发展保驾护航。

### 人才培养

本集团以“链接业务、讲求实际、紧贴人才发展诉求”为培训理念与原则，开展了丰富的培训项目。为了提升培训项目的实践意义与有效性，我们每年通过业务访谈、人力资源规划、员工调研等多种渠道深入了解、分析员工的各类技能提升需求，并据此制定集团的年度培训计划。

我们采用长短线结合的资源部署方式，力求科学、高效地满足员工培训需求。面向入职培训、管理能力培训等通用培训需求，我们开展周期性培训项目，实现高覆盖、全频率、常回顾的赋能模式；面向零售、物流、客服等业务培训需求，我们开展专项项目实现重点攻破。

### 通用培训：新员工培训项目 “Da显新手”

报告期内，本集团面向新员工开展了“Da显新手”培训项目，让新入职的员工快速了解我们的企业文化、业务发展以及商业道德、信息安全等注意事项，以破冰互动、课题分享的形式帮助员工融入。该活动2021年共计举办34期，覆盖1,197人，60天内员工培训完成率96%。

### 专项培训：专业技能培训项目 “Da咖来了”

报告期内，本集团开展了“Da咖来了”专项技能培训，进行业务专业知识和优秀案例分享，提升员工的行业认知和行业分析能力。活动将总部线下分享和学习平台“达到学堂”线上直播相结合，已累计举办了5期，参与员工超过1,000人次。



为了切实满足各类岗位需求，我们面向不同岗位或业务线的培训对象，开设具有针对性的培训课程，定点提升人员综合素质。为了强化培训的趣味性与吸引力，我们通过线下活动、线上直播等多种形式进行知识分享与赋能，开展了达达快送新人启航计划、达达快送潜龙计划、京东到家直营业务骄阳计划、京东到家行业业务新羽计划等活动。

### 达达快送新人启航计划

本集团为帮助达达快送商家运营、骑手运营等业务新员工快速了解业务并强化工作技能，于2021年开发新人课程共计86门，输出辅导资料共计24套，显著提升了新员工的工作体验。报告期内，依托于本集团赋能与支持体系的完善，相关业务的新员工离职率下降60%。

## 达达快送潜龙计划



为补足员工跨岗位知识、培养员工全业务视角、锻炼员工管理思维能力、为本集团提供人才补位，我们于2021年推出了即时配高潜人才培养训练营“潜龙计划”，对识别出的高潜员工进行为期5个月的培训学习与实践。报告期内，本集团输出业务类课程12门，为学员补齐横向岗位知识；输出管理类课程2门，为学员未来踏上管理岗位提供理论基础。

第一期潜龙计划结业后，有37%的学员获得晋升，为业务团队输出了一批优秀管理人才；学员对于潜龙计划项目的满意度平均高达99%；同时，通过业务实践环节，我们共计萃取出4套方法论，通过与全员分享提升了整体的业务人效。

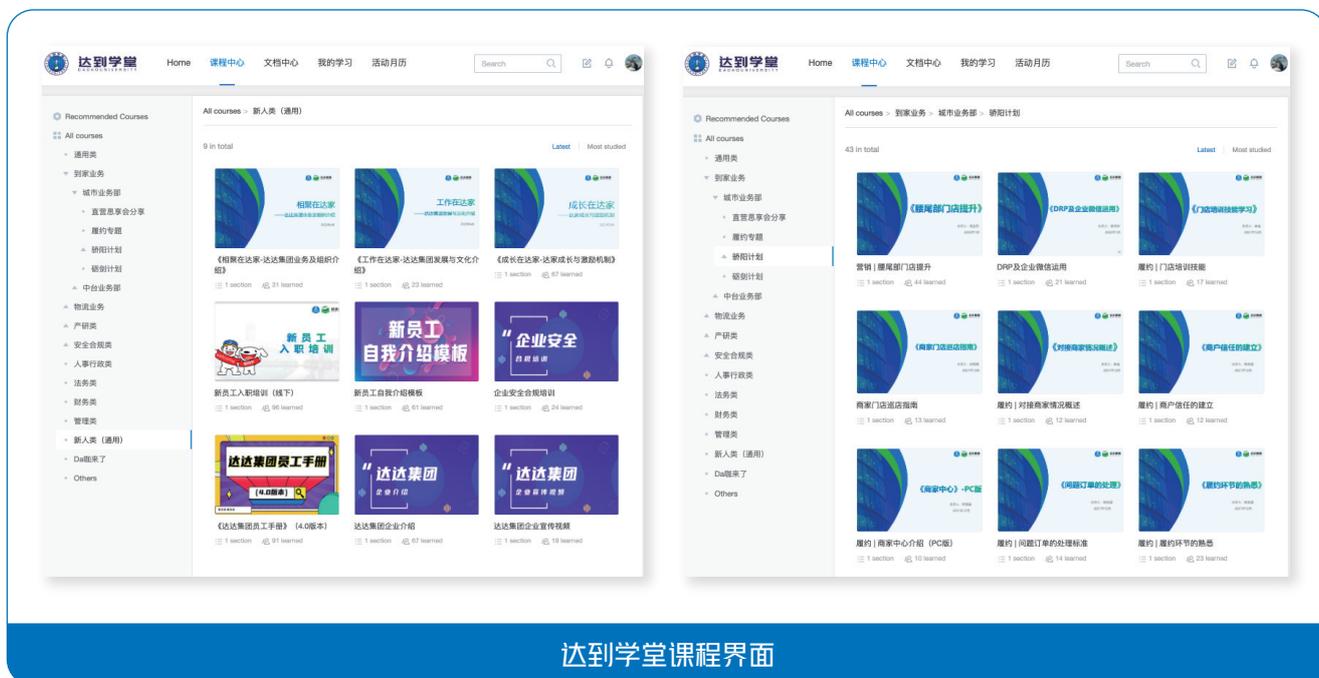
## 达达快送物流夜校

为帮助员工解决日常业务运营中遇到的问题，本集团开发了物流业务分享项目“物流夜校”，通过实战经验分享提升员工业务技能并推动业务发展。

2021年，物流夜校基于业务发展进行持续性技能分享，共邀请36位讲师进行了30期分享课程，总受训人次超过7,000，平均讲师满意度达到96.5%，平均运营满意度达到94.65%。

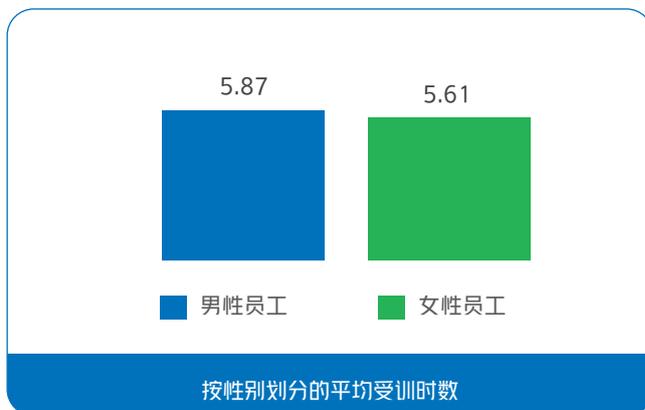
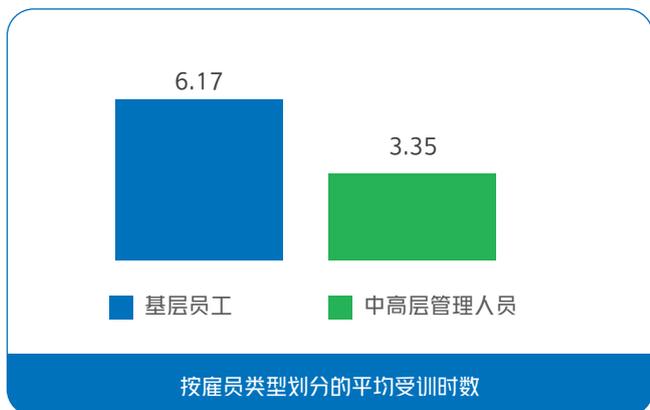
本集团重视内部资源的流通，致力于打造知识分享与技能传递的正向生态圈。对于参与公司内部培训或分享活动的分享者，本集团授予其“达家分享官”的称号，提供认证证书、荣誉墙展示、积分等专属激励。2021年，约150位员工成为“达家分享官”，贡献了超过17,000分钟的分享内容，超过5,000人次参与他们的分享。

同时，我们建立了内部学习平台——“达到学堂”作为学习资源的汇总与支持。目前，“达到学堂”提供超过600门线上课程，覆盖通用类、业务技能类、管理技能类、安全合规等10多个类别。此外，我们持续引入外部学习资源，通过不断扩充课程体系，建立人才队伍的多元化竞争力。我们全力支持员工提升个人技能，对于有考取证书需求的员工，我们将会酌情予以考证费用及假期支持，助力员工实现个人职业发展的长期规划。



达到学堂课程界面

报告期内，本集团员工人均培训时长为5.7小时，培训覆盖率100%，按雇员类型与性别划分的培训情况如下：



## 人才发展

本集团致力于通过综合性的评估机制与清晰的职业规划路径，全面赋能员工的长期发展。我们建立了《季度考评流程与规则》，并据此开展季度与半年度的绩效评估工作，根据岗位需求对在岗员工的胜任度开展答辩、评估、打分与复盘工作，在确立晋升结果的同时，帮助员工充分、客观地了解自身竞争力，从而实现可持续的提升与充足的进步。

在答辩结果确认后，系统将推送晋升结果和综合评语，进行答辩复盘，鼓励通过晋升的员工和答辩候选人；对于现阶段部分能力暂未达标但是有潜力的员工，我们会开展为期1-3个月的绩效提升计划；如果员工对于绩效考核结果有异议，也可以通过内部系统提出申诉，HRBP或员工领导将介入调研，直至评估顺利结束。

我们依据《晋升实施流程及指南》部署员工晋升的相关工作，为员工提供了横向与纵向两条晋升路径。员工可以深入挖掘自身专业和管理能力，获得纵向发展的机会；亦可选择拓宽边界，实现横向的职位跃迁。同时，我们建立了《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，实现兴趣取向与价值彰显的良性循环。

为了进一步激励员工正向发展，本集团还建立了股权激励制度，为符合条件的中层及高层管理员工，以及表现突出的关键基层员工授予股票，建立员工的主人翁意识与自我提升的能动性。

## 员工关爱

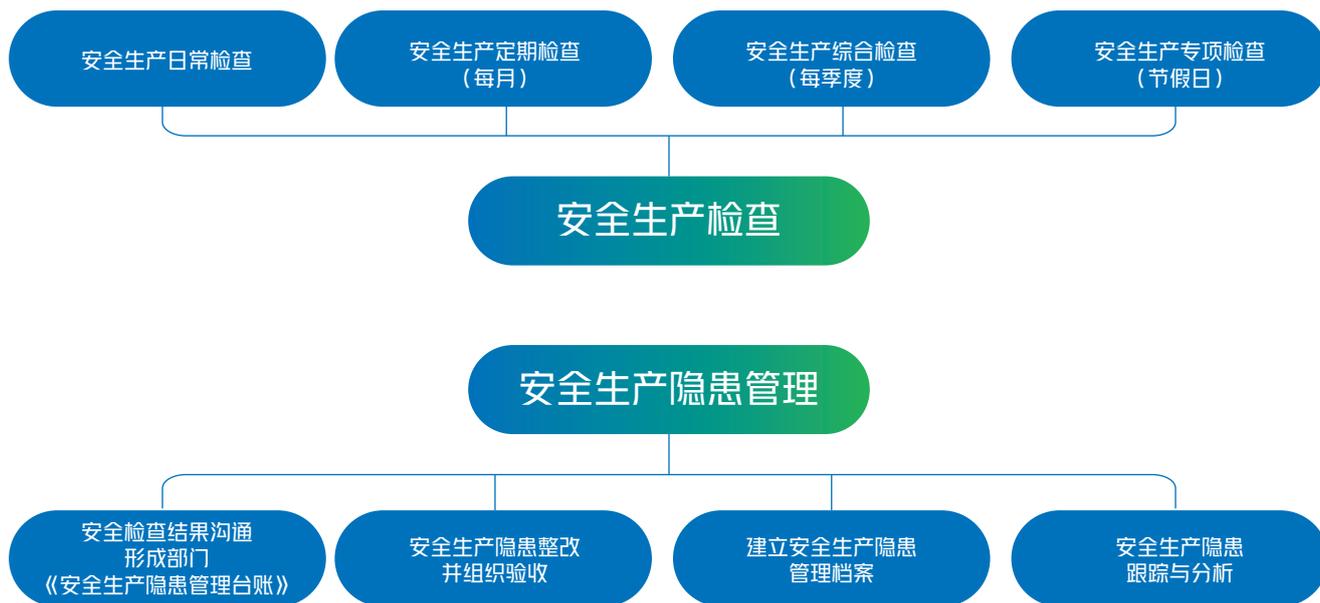
本集团尊重并感恩每一位员工的劳动，努力让员工感受到“达”家人关爱。我们为员工提供健康安全的工作环境，关爱员工健康与安全。我们注重员工沟通，通过举办丰富的员工关怀活动，增强团队凝聚力，打造有归属感的人才队伍。

### 健康与安全

本集团遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》，建立了完善的职业健康保障与安全管理体制，为员工提供安全健康的工作场所。我们通过事前预防、事中干预与事后复盘等多项防控举措的落实与监督，全面保障员工在各项潜在风险下的健康安全。

在工作环境安全管理层面，我们建立了《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》等管理制度，并设立安全生产委员会，在公司高级管理人员领导下对安全生产管理工作进行有效监督，定期召开安全生产管理评审会议进行工作回顾。为了保障安全管理举措的有效跟进，我们将安全生产责任落实到各部门，并制定安全生产目标，组织实施安全生产绩效考核，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，为安全生产保驾护航。

报告期内，本集团未发生任何工亡事件。以通勤交通事故为主的工伤事件共7起，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。]为1.32。我们已按照相关制度与要求进行及时妥善的处理，并及时落实后续关怀和安全培训工作。



在常态化健康管理方面，我们持续关注员工的健康状况，为全体员工安排年度体检，并为有需要的员工提供自选加保团体医疗险的渠道。在疫情期间，我们根据防疫政策及时做出判断，调整职场办公政策，制定防疫预案，进行防疫物资储备并进行常态化办公场地消毒与管控。我们密切关注员工的健康状况，及时收集员工的疫苗接种情况、核酸检测情况等信息。为保障员工的身心健康，我们在疫情期间为因确诊、密接等原因被隔离的员工送去生活物资，并组织视频慰问活动。



疫情期间办公室消杀工作



疫情期间员工慰问

## 员工沟通

本集团致力于建立与员工充分沟通的桥梁，全面了解员工诉求，从而提升其工作体验感与归属感。我们建立了主动收集员工心声的渠道，通过部门周会与月会将员工反馈意见汇总，并进行逐一回应。同时，我们在各类活动中积极组织交流环节，鼓励员工说出想法，为企业的进步贡献一份力量。在日常工作中，我们建立了行政、IT、HR等多个端口受理的反馈渠道，员工可以就办公条件、软件支持、制度流程等方面的问题进行反馈与沟通，点对点地优化员工的办公体验。

同时，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。截至报告期末，本集团与员工签订的集体协议覆盖率约为70%。同时，报告期内，达达集团获评“上海市五一劳动奖状”，也体现了本集团工会工作的突出成果。



415周年庆员工分享活动

## 案例

### 北京亦庄办公环境提升

2021年北京亦庄侧办公室的员工向人力资源部门和行政部门反馈办公室环境问题，指出亦庄办公室内空气流通需要改善。我们在收集员工的意见和反馈后，迅速根据物业侧的硬件条件进行了办公室“新风系统”的加装，以促进办公室内空气的流通。改善完成后，新的办公环境得到了大家的好评。

## 员工关怀

本集团遵守《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》等法律法规，为员工提供有竞争力的薪酬，并为员工提供法定常规福利和其他补充福利，回馈员工工作热情。



结婚礼金



生育礼金



抚恤金



节日福利



生日福利



旅游福利



团建福利



体检

本集团员工福利

在工作之余，本集团开展了各项员工活动，帮助员工实现工作与生活的平衡，以更饱满的精神状态追求个人和企业的长足发展。员工既可以在运动赛场上释放工作压力，提升身体素质，也可以在多样的团队活动中锻炼合作精神，提高凝聚力，还可以在诸多节日活动中增进彼此交流，感受集团关怀，加深企业文化认同。

## 2021达达7周年庆

2021年6月16日，本集团举办了以“未来可7（未来可期）”为主题的周年庆典。我们在集团内部组织了主题定向赛，由创始人Philip带领全员开启集团的7周年征程。庆典上也开设各类游戏活动，通过在指定地点完成协作打卡任务，让大家了解公司发展历程，和本集团“万千好物，即时可得”的初心和愿景。庆典后，集团也为所有“达”家人定制了充满企业文化的7周年司庆礼盒，提升集团荣誉感和企业认同，提高“达”家庭凝聚力。



## “情寄达意”——达达新春游园会

为迎接2022虎年，我们为所有“达”家人策划了新春游园会，以线上线下双互动的形式迎接新年。在线上，全国“达”家人一起过新年，留言互动；在线下，我们组织了游园会打卡，扭糖挑战、写福字、剪窗花、套圈圈、猜灯谜的传统游戏，加上创意玩法，让“达”家人的新春更加欢乐、更加暖心。

同时，我们还准备了“情寄达意”新春礼盒，包括定制春联、IP盲盒玩偶、新年传统笔记本、新年焕新工牌等礼物，邀请达达快送骑士兄弟为所有人送上暖心礼盒和集团的祝福，让“达”家人的新春，格外热闹，虎虎生威。





05

保业务 · 使命必达

# 保业务·使命必达

## 优质产品

质量为堤，责任为基。优质的产品与服务是本集团一贯的追求，我们致力于在产品使用的各个环节为用户提供坚实的保障。我们严格规范信息安全管理，保护个人隐私信息安全；加强质量管控，提升数字化运营、履约等一体化服务能力；积极开展用户沟通，提升用户使用体验；深化研发创新意识，加强行业交流合作，为本集团的蓬勃发展提供永续动力。

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产

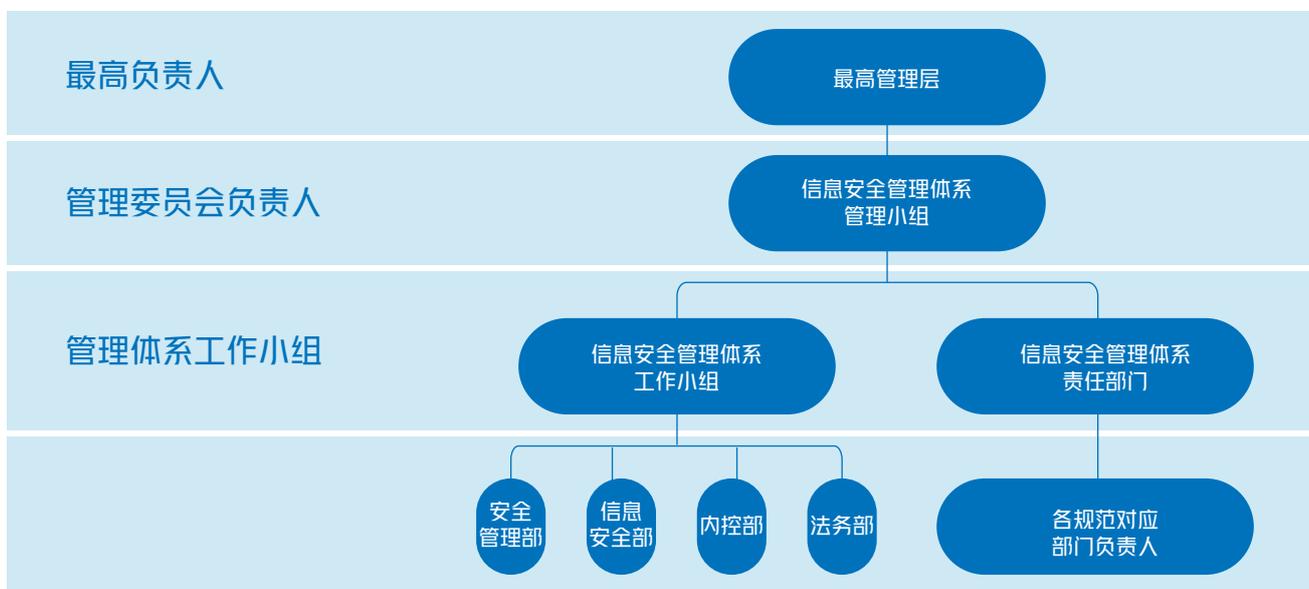


## 产品责任

本集团高度重视信息安全与隐私保护，致力于提供负责任的产品。我们通过落实各项数据安全管理制度并配合监察自查，保障数据安全与用户隐私。同时，我们确保产品营销合规性，保障用户权益，树立负责任的企业形象。

### 隐私保障

本集团重视企业信息安全管理与隐私保护，严格遵守《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》等法律法规。我们建立了完善的安全组织架构，以董事会主席为最高管理机构，信息安全管理委员会为执行负责层，携手安全管理体系工作小组与相关部门，形成有效联动，分别从各个业务层面与职能范畴保障公司的数据安全合规性。



信息安全管理委员会架构

为了夯实信息安全基础建设，本集团建立了全面有效的信息安全管理体系统。在人员职责方面，我们持续完善对内、外部人员的安全管理要求，确保管理的标准化与全面性，从根源上降低信息安全相关风险。

- 日常监督：通过上网行为管理系统对员工访问行为进行管控与审计

- 责任机制：制定数据的最终负责人，对相关数据的处理方式与过程进行责任划定

- 信息隔离：在信息储存机房安装了门禁、摄像头等设备进行物理隔离。同时依据不同的数据等级进行加密，并设置员工的访问权限

#### 内部员工管理

- 审批机制：任何涉及信息分享与传递的业务必须经过达达集团OA申请管理批准

- 责任机制：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

#### 外部第三方管理

在流程管理方面，本集团制定了《达达集团数据安全分级标准》和《达达集团数据安全管理规定》，覆盖业务和运营的各个方面。以上制度规定了不同类型的数据库的全生命周期的各项管理要求，为全方位、全环节的隐私保障提供基础支持。



在业务侧，本集团的京东到家和达达快送平台制定了面向用户的《隐私协议》，并上线个人信息保护“双清单”，提升信息管理透明度，确保充分尊重用户对个人信息的知情权、同意权、选择权与控制权。同时，我们承诺在数据采集与使用的过程中，严格遵守《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》的相关规定，秉持“最小范围采集”与“最短储存时间”的原则，给予用户个人信息最大程度的尊重与保护力度。在与共同提供服务的合作伙伴进行信息共享时，我们会保障信息共享的最小化、正当目的化、合规化与必要化，确保授权合作伙伴保持与本集团一致的个人信息保障水平与意识。我们坚决保护用户的个人隐私权益，开设了针对隐私保护相关的投诉举报渠道，以进一步接受用户反馈并优化管理工作。我们通过《个人信息保护合规SOP》，协同集团内各个部门，确保以上个人信息保护措施落实到位。

知情权	同意权	选择权	控制权
达达集团充分保障用户的知情权，在京东到家和达达快送APP端向用户发送《隐私协议》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，确保用户充分了解个人信息的使用情况	达达集团需用户在线签署《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，包括储存年限、销毁方式、共享第三方权限等内容，充分尊重用户同意权	达达集团提供便捷的操作，供用户查询、更正或补充个人信息。当达达集团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，并选择是否同意开放权限	达达集团充分尊重用户对个人信息的控制权。用户可随时通过设置权限的方式要求删除信息。一经用户要求信息删除，达达集团将同步删除第三方范畴的用户信息，确保用户个人信息的安全性

我们定期回顾安全管理体系的有效性，并积极接受来自外部的监督与审计，以确保及时改善并为用户提供全面的安全保障。报告期内，我们在个人信息安全方面接受了4次外部监察并完成了整改，并根据《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》和《个人信息保护法》组织了2次内部审计与自查，针对发现的风险点推进产品改造。

为了从源头强化信息安全管理水平，我们积极开展信息安全培训，提高员工的信息安全意识与能力。报告期内，我们开展了四次针对用户个人信息保护的培训项目，覆盖全体员工；并开展73次与数据安全与隐私保护相关的培训，覆盖2,245人次。

依托于完善的数据安全保护体系与举措，本集团的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”。报告期内，本集团未发生与数据泄漏相关的事件。

### 负责任营销

本集团严格遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》等相关法律法规，并制定了《达达集团广告合规规范》《推广内容投放审核标准》等内部指导规定，严格把关广告内容及素材的合规性，杜绝虚假宣传、误导消费者的行为，不使用顶级词汇、绝对化词汇、权威夸张用语与禁止宣传词语，并对涉及第三方权益如商标、肖像、版权的内容进行严格审查。

为了确保营销活动的合规性，我们建立了推广内容投放审核流程，对营销内容进行分类管理。对于合作的商家和品牌，我们要求其具备营业执照、相关经营许可和商标授权书等资质证明文件，严格遵守审查流程并通过后方可上线营销活动。

不需要产品配置上线	需求方发送素材至指定审核群组，由法务、安全、政府关系及品牌公关部联合审查
需要产品配置上线	需求方发送素材至法务BP邮箱，法务审核通过后由产品上线

## 质量管控

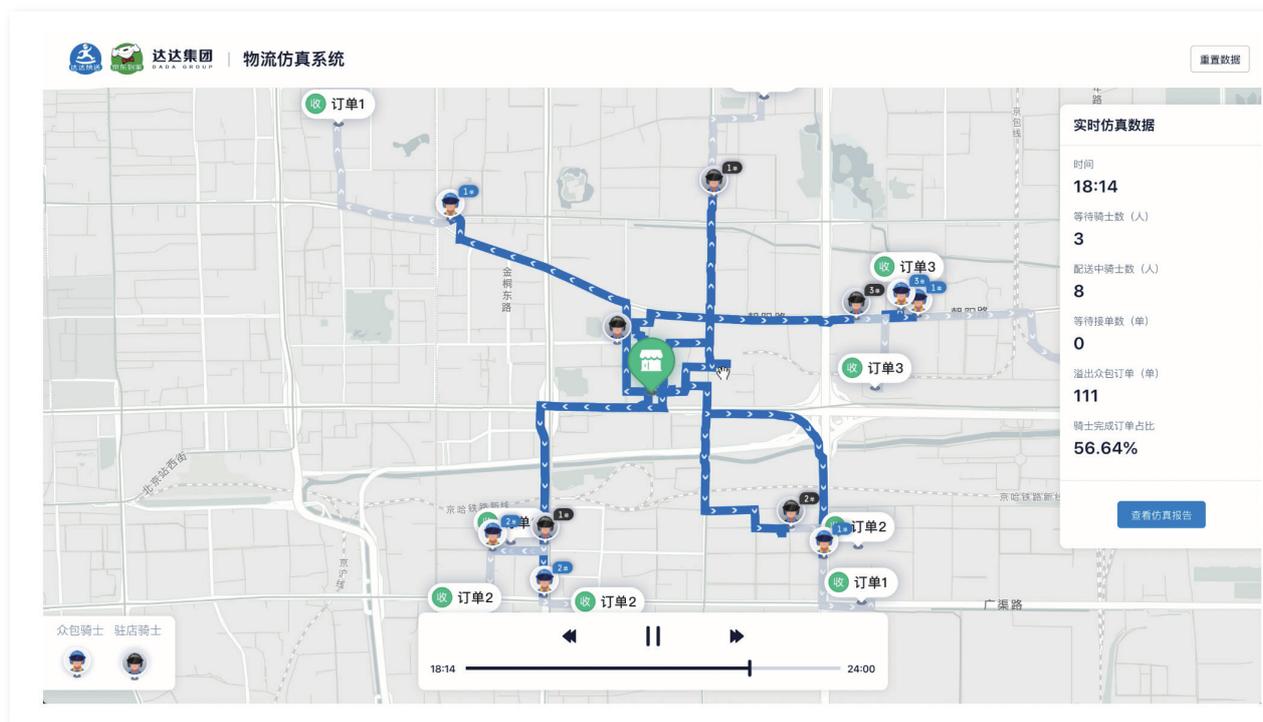
作为中国领先的本地即时零售和配送平台，本集团追求一流的服务质量，致力于为用户和客户带来更好的产品体验。我们夯实专业能力，通过技术应用和管理提升，持续提升自身的质量管控能力，为用户带来满足需求的优质产品。

### 履约质量保障

本地即时配送业务存在订单时效要求高、运力波动大等特征。如何在这种场景下保障履约率并优化配送效率，是业务发展的挑战和机遇。本集团潜心业务特征收集与归纳，积极获取用户反馈，以高质量的研发及应用实现了技术驱动业务，同时结合建立质量管理体系等运营举措，保障了配送服务的质量和效率。**2021年第4季度，达达快送的配送履约率在95%以上。**

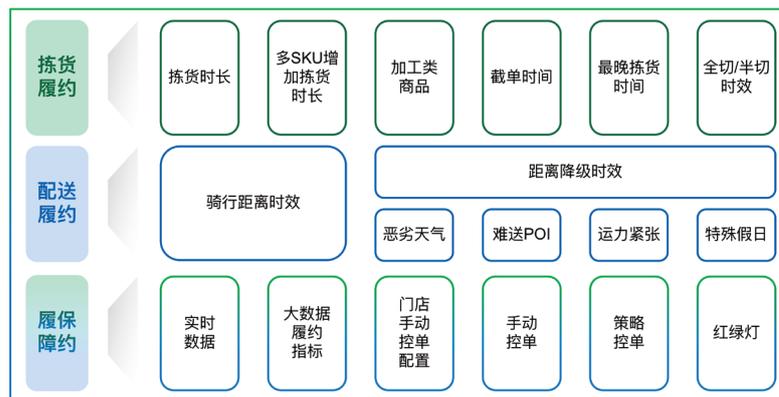
### 达达智慧物流系统-仿真系统

达达自主研发了智慧物流系统，其中的仿真系统可以能够快速为门店提供兼具效率与成本的运力方案，提前高效进行运力部署。该仿真系统可以将门店单量波动数据、骑士数、骑士出勤、骑士属性等特征录入系统，基于智能派单系统进行全链路的派单和履约仿真，从而实现对门店配属的骑士数、以及各种派单算法参数进行事先模拟，大幅缩短运力准备时间，帮助平台实现运力部署效率最大化。



## 京东到家时效系统

基于O2O订单特征，我们持续迭代升级时效系统，针对拣货、配送环节增加大量多维度的时效计算因子，保证时效的合理性。同时，针对大促等特殊场景，时效系统为商家提供自动控单和手动控单相结合的配置方式，在产能或运力不足的情况下，保障订单的履约率。



随着业务的进一步深入，我们沉淀了仓、拣、配全方位的能力，通过海博、达达优拣、达达快送全心达等产品和服务，为商家的全链路履约质量提升赋能，同时通过一体化服务也进一步提升了我们本地即时配送业务的竞争力。



## 达达快送“仓拣配”全链路即时履约服务全景图

全行业/全链路/全渠道/全场景



达达快送“仓拣配”全景图

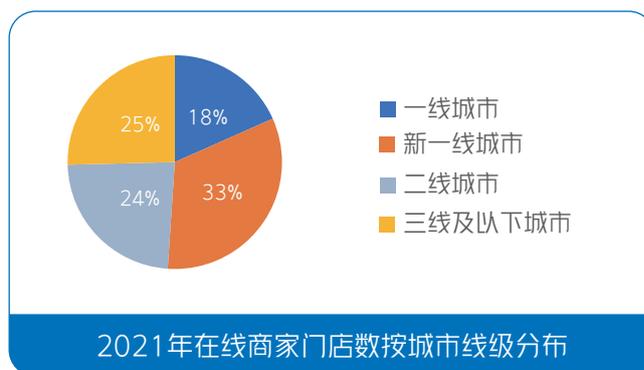
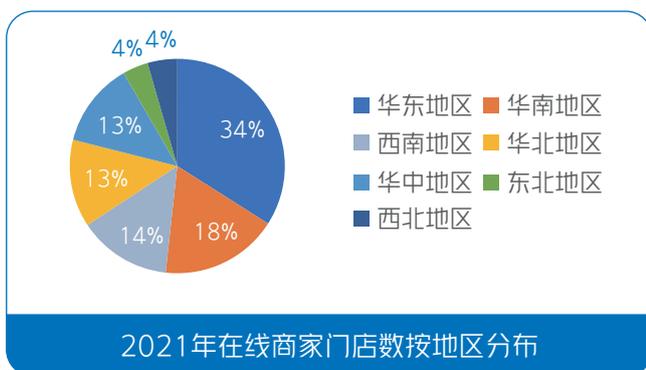
## 商家质量管理

我们严格把控与本集团合作的商家和供应商质量，建立了完善的商家管理体系。对于本集团旗下的本地即时零售平台—京东到家来讲，平台入驻商家的质量保障尤为重要。京东到家官网公布了《京东到家平台服务协议》等一系列制度规定，涵盖商品管理、经营管理、预售规则、安全规范、违规公示等相关内容与规范，全方位保障商家质量满足用户需求。

同时，我们在京东到家商家服务平台中公布了商家入驻的详细规则，商家需根据平台开店说明，提供相关门店资质证明并通过平台审核方可进行入驻。在商家运营阶段，我们同样对商家质量进行严格的全流程监测与管控。我们根据各项质量管理维度对商家进行分级管理并持续监测其质量指标的表现，动态把握商家服务质量，通过监督提升工作促使商家为用户提供更优质的服务。2021年，为了更好地满足用户对高品质生鲜产品的需求，我们深入推进生鲜好店项目，根据生鲜产品丰富度以及质量识别出每个网格中的生鲜好店，并对生鲜好店给予打标、排序加权等流量支持。生鲜好店项目推出后，京东到家平台上生鲜的订单售后率较之前下降了约1个百分点。



入驻京东到家的商家以连锁商户为主，以商超连锁为例，我们目前已经与超过85%的全国商超百强建立了合作。合作零售商领先的供应链能力与我们的小时达履约能力形成合力，使京东到家为消费者提供“多、快、好、省”的即时购物体验。本报告期间，京东到家平台上完单门店数约15万家，覆盖超市、生鲜店、药店、手机、数码、家电、酒水、美妆、烘焙、鲜花、母婴、宠物等35个类别以及全国约1,800个市区县，为全国消费者带来全品类的小时达购物体验。报告期内，京东到家平台按地区及城市线级划分的商家门店数量如下图所示：

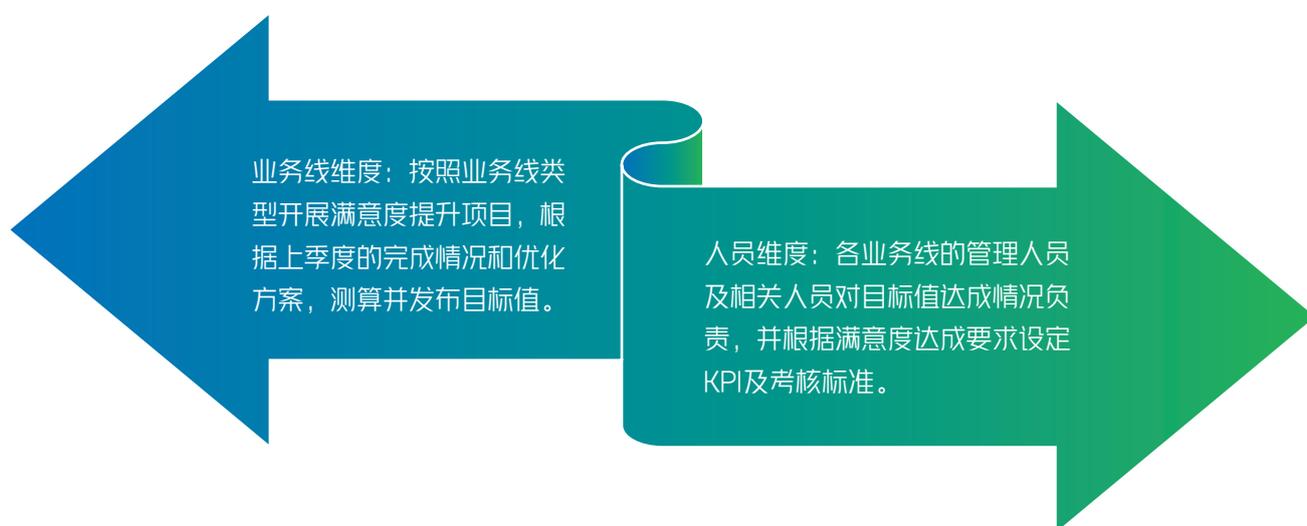


## 用户沟通

用户沟通是我们不断提升自身竞争力的重要途径。本集团重视用户意见，打造了专业化客服队伍，全面提升用户服务水平。我们的客服平台于2019年申请开通了国家级ODR（Online Dispute Resolution）投诉处理绿色通道，于2020年开通上海绿色通道，落实消费者权益保护先行和解机制，成为了政企合作的典型案例，并获得上海市市场监管局“消费维权联络点”荣誉称号。

### 服务管理体系

本集团建立了完善的客服管理制度，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》等内部规定。我们严格按照流程进行用户投诉管理，并从多维度制定了客服团队的考核标准。

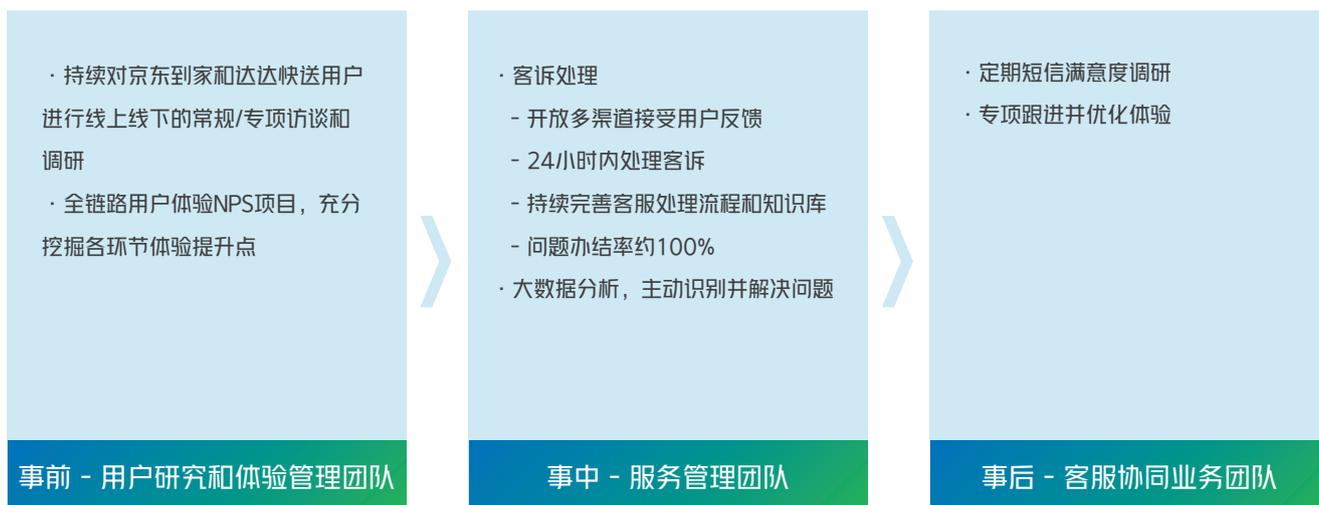


在高标准的服务管理体系下，我们于2020年底通过了国际权威的COPC（Customer Operations Performance Center）顾客服务提供商标标准认证，并始终坚持将客服规范化处理流程深入落实到一线客服团队，向用户提供专业、科学、领先的服务面貌。

为了应对高峰时间节点的客服需求，我们通过业务量预测、人员管理、效率监控，结合疫情汛期等异常情况的处置预案，实现了业务量与承载量的最优匹配部署，最大限度保障了接通率及各业务时效准时率。在疫情期间，由于商品存在配送不及时、缺货等问题，我们及时调派人力，全力协助用户处理问题。同时，我们针对特殊期间用户的订单问题制定了有针对性的处理规则，通过合理协调配送运力提升了服务效率，保障了平台用户的需求与权益。

## 用户意见倾听和体验提升

为用户带来一流的体验是本集团一贯的追求。我们致力于实现自驱提升，通过事前主动挖掘用户需求、事中积极处理用户问题、事后复盘和复盘，不断改进产品和服务流程，为用户带来全新的产品与体验。



在事先洞察需求方面，本集团的用户研究团队持续对京东到家和达达快送用户进行线上线下的常规以及专项访谈和调研，频率至少一个月一次。此外，报告期内，本集团启动了全链路用户体验NPS[Net Promoter Score净推荐值，为用户忠诚度分析指标]项目，通过对服务环节的多维度体验指标的用户调研，细化颗粒度，实现高效地定位用户需求，同时更好地赋能业务，包括针对产品及服务进行持续性改进、挖掘新的业务增长点、对标竞品掌握市场发展态势等。

### 案例

#### 达达快送2021年全链路体验NPS项目

2021年，针对达达快送业务，我们面向个人用户、企业用户、商户、骑士开展了全链路NPS调研，设计用户端指标36项，商户端指标39项，骑士端指标62项。最终发现核心体验问题35项，基于原因分析与需求洞察，我们进一步明确了改进方向，包括优化APP地址提示、完善申诉通道等，协同业务部门共同制定NPS目标管理表，并在后期逐月进行跟进，落实优化举措，确保实现闭环提升。

在事中处理用户问题方面，本集团设立了面向用户、骑士与商家的投诉处理渠道，包括服务热线、在线客服、APP自助投诉等。投诉问题会在24小时内由用户投诉服务团队通过客服系统进行处理。

为了保障投诉处理流程的标准化与完善性，我们制定了投诉处理通用流程，供客服团队在处理投诉问题的各个重要节点进行判断和流转，形成了统一的投诉客服处理标准。同时，我们积极开展投诉处理工作的复盘与总结，本年度在业务规则迭代、舆情上报机制新增、知识库完善等方面，对客服流程进行进一步的更新和完善，优化了客诉处理水平。

报告期内，我们共处理了92万例消费者隐私、骑士隐私、食品安全、商品质量、骑士安全相关的客服工单和售后单，问题办结率约100%。

同时，除了投诉渠道以外，我们还基于后台数据分析积极识别业务问题，帮助提升用户体验以及平台和商家服务质量。

在事后回访和复盘方面，我们定期每季度面向平台反馈过问题并已被受理的消费者、商家和骑士开展对客户服服务以及平台规则流程的短信满意度调查，以全面了解平台各类用户的意见，并持续改进。报告期内，京东到家平台的短信满意度约60%，达达快送平台的短信满意度为73%。

针对短信满意度调查的结果，本集团积极开展问题识别与分析，并据此进行提升与优化工作，包括开展专项优化计划等。本集团旗下的京东到家平台和达达快送平台每周各选取50个用户评价为“非常不满意”的样本，供货检团队进行分析，从客服人员、业务流程、平台商家、平台规则等维度定位可能引起用户不满意的问题点，并提出针对性改善意见，监督相关的业务部门接收反馈结果并开展内部整改与优化，确保提升用户体验。

## 人员能力建设

优质的用户服务离不开客服团队的支持。本集团重视客服人员的专业素质，通过加强客服培训力度，提升团队的服务能力与素质，从人员的角度保障用户体验。

本集团搭建了客服通用能力、服务意识、服务思维、管理能力的培训平台，为客服员工未来横向或纵向的职业发展提供了足够的知识和技能储备。客服培训涵盖入职培训和在职培训，贯穿员工在客服岗位上的整个成长过程。其中入职培训的周期为3个月，报告期内，参与本集团培训的客服内部人员和外包人员总计273人，培训考核通过率达98%。在职培训则致力于为员工巩固业务知识并持续提升服务能力。



## 产品创新

本集团坚持以用户需求驱动产品研发，基于用户反馈进行产品迭代，根据商业战略进行产品优化。我们致力于以技术支撑业务，以用户定义产品，秉持着对用户负责的态度，持续提升交易便捷性与高效履约的保障，为用户带来可靠的创新产品。

### 研发管理

知识产权保护是保障创新成果的重要基础。本集团制定了《知识产权管理制度》，针对专利申请、商标申请、著作权申请等工作提供了详细的申请和审批流程规定。例如，合作方在申请使用商标时，须在OA中完成证照申请流程，并取得本集团出具的商标使用授权书。同时，我们对相关部门人员提供丰富的知识产权培训，促进其了解知识产权相关知识，加强全员合规意识，提升对产品创新的底层保障。报告期，本集团总共开展知识产权相关培训90场。

为了形成创新与研发的正向激励，我们实施了一系列鼓励员工进行产品研发的举措。从活动举办到文化塑造，我们致力于通过多元化的正向引导，打造创新的企业氛围。

技术创新大赛：	年度评优：	季度绩效评估：	持续打造工程师文化：
京东到家和达达快送研发部每年举办 Hackathon 大赛，鼓励技术创新，赋能业务发展	将创新维度纳入项目及个人评优评估维度	鼓励涵盖技术基础能力建设和创新，持续夯实技术建设，为业务发展奠定坚实的技术基础	京东到家分享官计划、技术月刊等，为技术创新提供更多露出机会

### 研发投入

截至报告期末，本集团在职员工中，约30%为研发和技术人员。2021年，本集团研发费用5.7亿元，占总收入[2021年总收入中，落地配业务收入统一以净额法确认]比例达9.3%。

基于在自主产品研发上的持续投入以及创新驱动下的高成长性，本集团旗下京东到家和达达快送两大平台的运营主体均连续获高新技术企业认定。



## 研发成果

依托于强大的技术创新能力与正向鼓励机制，我们在产品创新方面收获了丰硕的成果。报告期内，本集团新增了675项商标与专利。截至报告期末，本集团共计拥有71份软件著作权证书，1,385项商标及专利，并在诸多业务发展的前沿领域取得突破。

同时，我们不断迭代集团自研的智慧物流系统、海博系统、达达优拣沧海系统、品牌运营Monica系统等业务系统，为自身运营降本增效的同时，也持续为零售商、品牌商的O2O运营赋能。

本报告期，我们完成了一系列研发项目以全力支持业务发展，包括京东小时购“附近”产品的研发上线、商家品牌与平台三方整合营销功能的上线、小时购线下推广能力的建设、用户楼栋地址定位精准度提升、达达快送智配SaaS的正式上线等。



我们也积极探索未来的效率提升方案。目前，本集团正在探索无人车配送模式，通过与行业伙伴展开合作，充分利用本集团在订单分发、调度、车辆路径规划、人机交互等方面的优势，以全新配送模式提高配送效率。自2021年7月正式发布达达无人配送开放平台以来，我们持续与上下游伙伴合作实现运营赋能。截至2022年3月，平台已累计配送超过3万个商超配送订单，运营的无人车超过20台，覆盖的核心业务区域超过20个。即使在大促和恶劣天气时，本集团无人配送的履约率均稳定保持在95%以上，为特殊情况提供了有益的运力补充。

## 行业交流

本集团作为即时零售和配送领域的领先者，致力于为行业的发展贡献力量，我们积极通过行业峰会等场合与优秀同行交流，同时通过“达达集团技术”微信公众号持续分享经验心得，携手推动行业的正向发展。

### IT东方会走进到家

2021年5月8日，本集团-京东到家联合IT东方会成功举办了“走进京东到家”主题活动，多位知名企业IT技术高管参加了本次活动。来自京东到家的前端、后端以及运维的架构师为此次活动准备了精彩的分享主题。本次技术交流和分享是一次全新的尝试，为京东到家在行业影响力的打造方面建立一个良好开端，以期借此机会建立起长效的沟通分享机制，与大家一起进行技术和行业交流，促使技术驱动商业腾飞。



### 中国软件技术大会

2021年中国软件技术大会以“软件赋能、激荡数字未来”为主题，是我国软件和信息技术服务产业一年一度最高规格的精英盛会，也是展现行业领导地位和技术权威观点言论的最佳舞台。本次大会上，本集团工程师就质量保证体系在京东到家的实践与探索进行了分享。



### “达达集团技术”公众号文章交流



## 赋能伙伴

互利共赢，和衷共济。本集团立足于数字化背景与行业发展现状，顺应新业态发展趋势，利用平台优势助力新业态灵活就业、对零售商进行赋能并提供保障、与品牌商进行联动发展，以系统观念推动产业链协同共进，以技术优势促进行业聚合发展。



## 骑士保障

本集团坚持以人为本的原则，维护所有骑士的合法权益，建立涵盖骑士安全、等级与激励等在内的管理体系，保障骑士安全与健康，为骑士提供覆盖线上线下的培训渠道，并通过骑士沟通与关怀活动，提供更加包容、友爱、互助的工作环境。

### 新业态灵活就业

过去几年，包括骑手在内的新型就业形态劳动者数量大幅增加，对拉动就业和提高就业质量发挥了突出作用。本集团创造大量灵活就业机会，同时保护新型就业者的权益。我们重视新骑士培养，通过老带新、新人转化等一系列活动，鼓励新骑士加入。报告期内，本集团共新增超过300万注册骑士，骑士池不断扩张。

同时，我们通过连续接单奖励等一系列激励措施提升骑士对达达快送平台的粘性，本报告期，众包活跃骑士的次月留存率维持在80%以上。接下来，我们也会进一步优化骑士等级权益体系，以进一步提升骑士体验和留存率。

此外，基于众包组织模式，本集团推出拣货服务--达达优拣，进一步丰富了灵活就业人员的工作机会。自达达优拣服务推出以来，越来越多的零售商门店使用该服务，拣货员持续增长，2022年3月，月产单拣货员超过1万名，其中女性占比超过80%。

### 职业伤害保障

灵活就业是当前我国就业领域的一大显著趋势，随着数字经济蓬勃发展，一大批新生代劳动者投身即时配送、外卖、网约车、网络货运等平台经济新就业形态。为维护好这一广大新就业形态劳动者群体的权益，2021年7月，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》。作为以众包为主要运力组织模式的即时配送平台的运营主体，本集团在创造大量灵活就业机会的同时，致力于全面维护和确保骑士群体的劳动权益保障，提升骑士体验。2021年9月，国家人社部、交通运输部、市场监管总局、全国总工会等四部委就维护新就业形态劳动者劳动保障权益问题对10家头部平台企业开展联合行政指导，达达集团作为代表企业之一参会，并汇报工作进展。2022年1月，国家人社部会同交通运输部、市场监管总局、全国总工会再次就维护

新就业形态劳动者劳动保障权益对包括本集团在内的11家头部平台企业联合开展行政指导，会议充分肯定了各平台企业取得的阶段性成效。

建立职业伤害保障制度是新就业形态劳动者权益保障的重要方面。在国家人社部等部委指导下，本集团非常积极地参与新就业形态就业人员职业伤害保障的政策讨论和制定工作，包括配合政府机构开展业务调研、参与政府座谈会等，并成为第一批参与试点的平台企业。目前，本集团仍在持续筹备职业伤害保障的试点工作中，包括参加人社部的工作沟通会、建立内部运营责任小组、配合信息系统对接等，希望配合政府尽快将职业伤害保障体系落实到每一位达达骑士。

### 骑士管理体系

本集团建立了完善的骑士服务报酬体系，尊重每一位骑士的劳动付出。除了配送订单的基础配送费用之外，我们还会基于配送商品重量、配送距离、配送时间段、天气情况等因素额外给予骑士配送奖励，进一步完善骑士的服务报酬结构。

与此同时，我们始终坚持“安全第一”的理念，高度重视骑士安全管理，通过《骑士安全管理制度》《达达管理说明》《服务分规则》等一系列管理政策，对骑士配送过程中的车辆资质、交通安全、物品违规等问题做出了明确规定，确保配送安全。此外，本集团还设有安全生产委员会，不仅负责领导落实员工的安全生产，也持续推动骑士安全生产意识的普及。严格落实的骑士安全管理体系为骑士安全提供了坚实的保障。报告期间，达达快送骑士的每百万单事故受伤率为6.27。

达达集团对配送违禁品进行了明确规定，达达骑士在收取送递物品时需对配送物品进行内容查验，对于注册协议、骑士学院培训学习知识中列明的及国家法律法规严禁配送的物品，达达骑士需立即取消订单，并将禁送物品实物进行拍照保存证据，同时报告给平台

### 违禁物品

平台骑士APP中设置了“安全须知”模块，定期更新配送员安全驾驶相关内容，包括“骑士配送安全隐患识别”“电动自行车如何避免交通事故”等主题，便于配送员学习和掌握

### 安全驾驶

通过《达达集团安全事故报告与调查处理管理办法》加强对安全事故的管理，有效制定纠正和预防措施，吸取事故经验教训，防止和减少类似事故的再次发生

### 事故处理

平台对配送食品小吃类订单骑士需强制校验健康证状态，如快到期会提醒骑士重新体检并上传最新健康证，保证骑士身体健康

### 骑士健康

## 骑士安全保障举措

## 骑士培训体系

本集团建立了完善的骑士培训体系，覆盖全业务流程，包含行程安全、风险规避、保险理赔等内容，通过线上和线下培训的形式，在提升骑士业务技能的同时促进骑士综合素养提高与专业化发展。



## 骑士学院线上培训

骑士可以通过达达骑士版中的骑士学院板块获取一系列培训资源，包括：基础培训、技能培训、专项培训、安全培训。安全培训方面，由安全运营部门提供培训课件，课程包含交通安全、治安安全、保险、恶劣天气防护、网约工安全等，骑士完成学习后需要参加对应的考试，提升安全意识与专项技能。



报告期内，骑士线上学习人次超过150万次，其中新手培训90万次；线下培训开设场次6万余次，覆盖培训人数超过15万人。

## 骑士沟通关怀

本集团聆听骑士声音，建立了多种骑士沟通渠道，通过问卷调研、座谈会等形式切实倾听并解决骑士所关心的实际问题。2021年，本集团在全国各地城市站举办了数百场骑士座谈会。

活动开展时间：2021年11月

活动开展形式：定性电话访谈+定量线上问卷结合

活动具体内容：定性调研28名头部流失骑士，定量调研问卷推送头部流失骑士数2.3万

活动成果及数据：回收样本375份，重点了解了头部骑士流失原因，找出关键问题进行优化，提升头部骑士的留存

### 头部流失骑士调研

活动开展时间：2021年10月

活动开展形式：线上电话访谈/问卷调研，线下座谈会相结合

活动成果及数据：回收样本7,839份，包括线下座谈会有效样本量175份，电话调研63份，在线问卷调研7,601份。了解骑士选择达达平台的原因，加入渠道，平台现存优劣势，出勤天气偏好，出勤因素考虑，骑士活动参与情况等，为业务优化提供参考

### 骑士座谈会

与此同时，本集团开展了一系列内容多样、形式丰富的骑士关爱活动，包括年度骑士子女帮扶计划，三八妇女节为女骑士提供礼物，夏季期间为骑士发放防暑礼包，冬季期间为骑手发放保障物资，春节期间发起慰问活动，升级骑士驿站为骑士提供水饮、充电等多种生活便利，疫情期间提供防疫物资等，同时通过骑士节、年度骑士表彰等活动提升骑士工作过程中的认同感。

## 927骑士节

活动开展时间：2021年9月27日

活动开展形式：举办各类线上线下活动，为全国数十万骑士带来一场节日狂欢

活动具体内容：

- 联合金典发起“骑能异士”骑士抖音挑战赛
- 达达商城低价福利，推出先锋计划优惠和单品优惠，骑士专属优惠券
- 骑士端APP线上抽奖活动：9.27当天，登录达达骑士版APP，完成一笔有效众包订单的骑士即可抽奖
- 线下骑士节活动：各城市站举办以“披荆斩棘，我最爱骑”的骑士节线下庆祝活动
- 祝福视频录制：达达集团高管、一线明星、工作人员等将向骑士致以节日问候

活动成果及数据：

线上覆盖全体骑士，线下覆盖39个城市站的近2,000名骑士，调研问卷显示，骑士群体对本次活动的满意率达90%



## 年度骑士表彰

**活动开展时间：**每年1月份

**活动开展形式：**往年以总部线下评选为主，2021年调整为各地就地表彰活动，骑士们异地“云团聚”

**活动具体内容：**

设立“高质量服务骑士”、“阳光正能量骑士”、“战斗力爆表骑士”、“年度品牌服务优秀骑士”等多个荣誉奖项，分别对全国范围内服务最受用户好评、正能量行为广受关注、全年配送单量最多、服务最受连锁品牌认可的骑士予以表彰和奖励

**活动成果及数据：**

接近一千人获得荣誉称号。所有获奖骑士都收到达达准备的新年礼物，比如骑士勋章、蓝牙耳机、达达定制版双肩包、粮油礼盒、年俗礼品等



本集团关心骑士生活状态，注重女骑士的健康关怀，同时也将关心延伸到骑士的家庭中，以小家筑大家，以价值链输出社会责任。

## 开展年度骑士子女帮扶计划

报告期内，每年度固定的骑士子女帮扶计划仍在延续，本集团举办了六一儿童节“我心中的骑士英雄”童画大赛活动，为优秀的作品创作者赠送家庭体检卡、心愿礼金和文具礼包。



## 携手属地妇联开展女骑士关爱活动



报告期内，本集团党支部、团支部，联合上海杨浦区妇联，面向女骑士举办健康公益活动。邀请国际芳疗师，向达达快送女骑士传授健康知识，通过学习肩颈调理的方式和方法，更轻松地缓解肩颈不适，调整好状态轻松面对工作和生活。

## 开展骑士新春慰问活动

报告期内，本集团上海城市站与党支部联合举办了“达达快送骑士新春年会暨党支部新春慰问大会”，表本集团总部，党支部以及城市站，为骑士准备了现金奖、蓝牙耳机、新款冲锋衣、头盔、蓝牙音箱，电水壶、保温壶、达达玩偶等奖品，以及人手一份的大米和食用油，每一位参加活动的骑士都开心地满载而归。



在2021年新冠疫情反复的城市中，本集团积极开展骑士安全保障活动，及时向骑士发放物资，发放口罩近几十万份，覆盖万量级骑士，组织骑士核酸检测，接种新冠疫苗，并免费赠送防疫保险。



为达达快送骑士进行核酸检测

## 商家支持

本集团旗下的京东到家平台致力于与入驻商家建立合作共赢的良性关系，为商家提供覆盖入驻与经营阶段的全链路培训，同时通过数字化创新工具提供多维度的运营赋能，助力商家更高效地开展即时零售业务。本集团为响应国家号召，扶持零售商数字化转型升级，通过免收保证金的形式帮助商家零成本入驻平台，减轻商家运营压力，推动行业发展与正向循环。

### 商家培训

本集团为入驻商家提供培训，主要分为入驻阶段培训与经营阶段培训，涵盖入驻流程、财务结算、日常运营、售后服务等内容，通过在线商家学习中心及京东到家运营人员社群培训、线下辅导、答疑等多种形式开展。



## 01

### 上线时——商家入驻阶段培训

平台会对商家100%进行培训覆盖，包含建店基本技能培训、营销培训、履约培训等，通过在线商家学习中心及京东到家运营人员社群培训、线下辅导、答疑等多种形式开展。全年累计培训覆盖商家门店超过9万

## 02 如何降低缺货

### (二) 运营方法



## 02

### 上线后——门店经营阶段培训

平台会提供丰富的培训支持，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培训课程，累计阅读量达到几十万

### 商家赋能

本集团在进行商家帮扶的同时，致力于帮助商家提升运营质量，利用平台优势进行资源整合，促进商家销售转化率、服务履约率、客诉接听率、员工人效等关键指标提升，提升运营效率的同时助力商家提升品牌形象与综合竞争力。

## 海博系统提升商家全渠道运营能力

海博系统是商家O2O全渠道运营中台，与商家一起成长，针对商家线上全渠道运营中的痛点持续进行模块迭代升级，助力商家提升O2O销售额的同时降本增效。

基于开放、中立、灵活、持续迭代的特性，海博系统持续受到零售商欢迎，截至今年1月底已覆盖6,000个连锁零售商的门店。海博系统在旺中旺的应用成功入选CCFA2021年度零售数字化转型及技术应用最佳实践案例，商家希望通过O2O业务促进销售增长，但同时却被线上业务经营数据粗放、补贴效率低等问题导致的亏损所困扰。通过海博系统，商家实现全渠道自动对账并建立起渠道、品类、门店、商品多维度的可视化经营数据看板。通过海博提供的运营工具和数据，商家在部署海博前后线上全渠道销售增长52.7%的同时利润率由负转正并提升3.52倍。



## 达达优拣提升商家拣货效率并解决人员短缺问题

面对商超复杂的拣货场景，达达集团推出达达优拣这一基于众包拣货员的数字化拣货解决方案，为零售商解决拣货人员不足、拣货成本高、履约质量不稳定等问题。商家使用达达优拣后，较全职拣货员，拣货速度提升了25%，单件拣货成本降低了30%，同时拣货履约率较之前提升20个百分点。

目前，达达优拣已经合作沃尔玛中国、永辉超市、华润万家、7Fresh、家乐福中国等连锁商超。



## 专属促销活动助力商家销售增长



京东到家为商家量身定制超级商家日活动，结合商家高潜力、高需求品类，分析差异化优势，提供履约、流量、营销及技术等支持，助力商家在自有营销节日、传统电商大促外，开辟第三类全新销售爆发节点。

2021年1月，京东到家联手绿地优选打造了以“中国年 全球货”为主题的“超级商家日”。该活动瞄准农历春节前夕的黄金档期，凸显绿地优选“同享进博好物”的商品供给优势，通过线上线下打通配合，营销、流量、用户共振，产生了“1+1>2”的效果，实现了营销的“破圈”和“拓界”，打造了一个实体零售商与O2O平台办购物节的范本。这场为期9天的“超级商家日”专属购物节，助力绿地优选在京东到家平台的销售额及订单量双双突破历史峰值，销售额同比增长7.4倍，峰值日的新客增长实现环比200%的突破，会员群体较非会员消费频次提升近40%。

## 品牌合作

随着京东到家成为越来越多品牌商销售增长最快的渠道之一，我们与越来越多的品牌建立了战略合作关系，通过品牌管理体系对品牌进行分级精细化管理，同时通过自主研发运营系统、打通线上线下营销链路等方式，助力品牌数字化转型。

### 品牌管理体系

本集团建立了完善的品牌合作制度体系，主要包含平台服务内容和准入门槛，其中平台服务包括为品牌举办营销活动，通过超级品牌日、超级CP日、超级粉丝日等营销IP，为品牌提供有效的销售转化阵地。同时，合作品牌在京东到家平台的营销行为需遵循《达达集团广告合规规范》。

### 品牌赋能与支持

本集团持续为入驻品牌提供赋能与支持，通过自身数据获取优势与技术集成，利用Monica系统、坤策平台、来来推APP等工具，为品牌提供全流程运营技术支持、经营策略指导建议、目标消费者高效获取、线上线下联动方案等服务，同时帮助品牌实现供给优化、销售增长、效率提升。

## Monica系统助力品牌实现一站式营销管理

Monica是京东到家为品牌提供的运营中心系统，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，赋能品牌实现资金、数据、运营一站式集成管理，帮助品牌高效全面地运营和分析O2O生意。

### 销售概況：

多维度剖析交易结构，为品牌找准在市场格局中的位置，真正做到“知己知彼百战不殆”，为品牌制定营销策略提供合理的科学理论依据

### 商品分析：

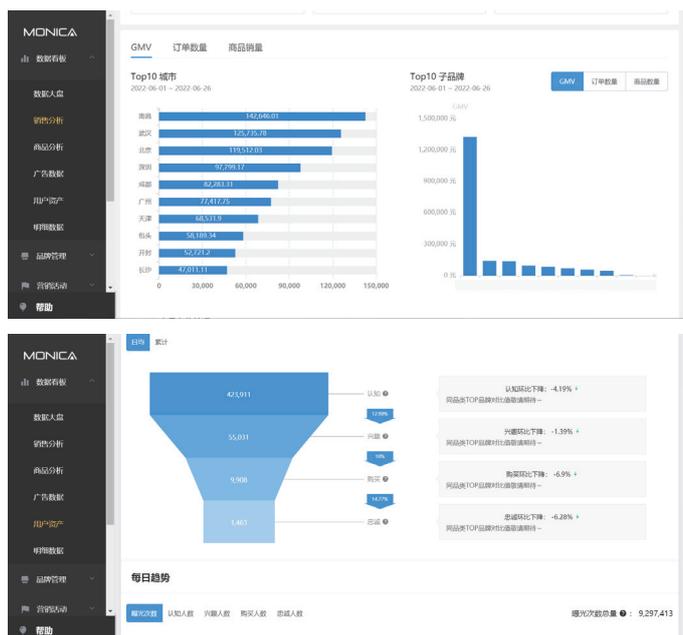
全方位的商品表现数据，例如商品关注、架构、异常全面监控，商品在售情况、商品库存等深度解读，助力品牌商品运营

### 消费者画像：

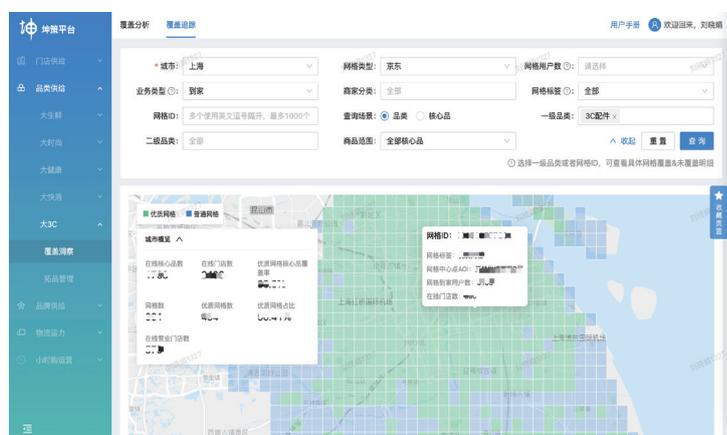
丰富画像标签，快速分析用户偏好和行为习惯；新老客户分析，助力品牌拉新留存

### 智能运营：

集活动提报、创建、执行、管理、反馈为一体的自动化平台，能通过商家、商品、用户维度进行相应的筛选和运营，实现目标人群的有效触达，提升关键指标和运营效率



## 坤策平台助力品牌实现商品供给优化



坤策平台是基于网络视角的运营策略产品，帮助链接品牌和商家，分别从供给覆盖、商品比价、流量分发、用户运营等方面发现运营问题和机会，并提供解决方案及优化策略，帮助品牌方快速发现商品供给问题，为品牌核心商品上下架提供指导，赋能品牌商更好地拓店拓品。目前坤策已覆盖食品饮料、粮油、母婴日化等品类的30多个合作品牌。

在使用坤策平台帮助惠氏进行网络工具赋能的项目中，品牌在核心城市的优势网络覆盖率提升至98%，核心商品丰富度提升2倍，带动核心城市母婴品类渗透增长3倍，同时带动平台奶品类占比，实现双方共赢。

## 智慧促销员提高品牌线下促销人效

品牌在线下推广的时候往往会遇到单店销售不足以支撑自有促销员费用的问题，借助京东到家旗下来来推APP上的众包促销员，品牌可以更有效地推广产品活动，极大提高促销人效。同时，品牌通过引导线下用户成为品牌会员将其数字化，追踪消费者行为形成用户画像，还可以沉淀线下用户资产。此外，品牌还可以结合用户运营项目对用户进行二次触达，全面提升品牌用户消费频次，实现业绩增量。

目前，京东到家在全国有超过15万的月活众包促销员，覆盖全国8,000多个超市、母婴等连锁商家的门店。



## 助力品牌数字化营销创新

在零售行业数字化转型与技术升级的过程中，京东到家创新地为品牌打造了一系列O2O营销活动，包括超级CP日、全渠道营销等，助力品牌提高销售转化率。



### 京东到家携手沃尔玛中国、伊利集团、益海嘉里组“奶油CP”，双品牌销售额翻数倍

- 2021年4月22日至24日，沃尔玛中国携手伊利集团、益海嘉里组成的“奶油CP”亮相京东到家，以全渠道营销为抓手，线上和线下三方共振，为广大消费者带来一场即时零售线上狂欢
- 活动期间，京东到家再次打造“总裁直播天团”，沃尔玛中国、伊利集团、益海嘉里的高管空降京东到家直播间。直播期间，直播间观看人数总计超百万。直播当日，益海嘉里在京东到家平台总销售额同比增长2.7倍，伊利集团在京东到家平台总销售额同比增长4.7倍。

### 京东到家携手京东打造和路雪超级品牌日，三方共创全渠道IP营销新模式

- 伴随微距电商时代的到来，线下零售商和品牌商对线上线下、站内站外营销渠道的打通有着更大需求。面对不断碎片化的销售渠道，以打通线上线下营销链路、高效触达目标消费者、营销全链数据化、品效合一促进转化为核心的全渠道营销，正成为零售业的增长新引擎
- 2021年5月20日，达达集团旗下京东到家携手京东、和路雪，三方首次联合发起全渠道超级品牌日活动，有效实现线上线下、站内站外全渠道营销，B2C、O2O和线下渠道深度联动
- 此次超级品牌日活动对于品牌商、B2C平台、O2O平台在微距电商时代如何整合线上线下营销渠道、实现高效营销，具有重要的参考价值。520当天，和路雪在京东到家交易额超上年双十一，同比上年增长3.7倍，环比上月增长7.3倍



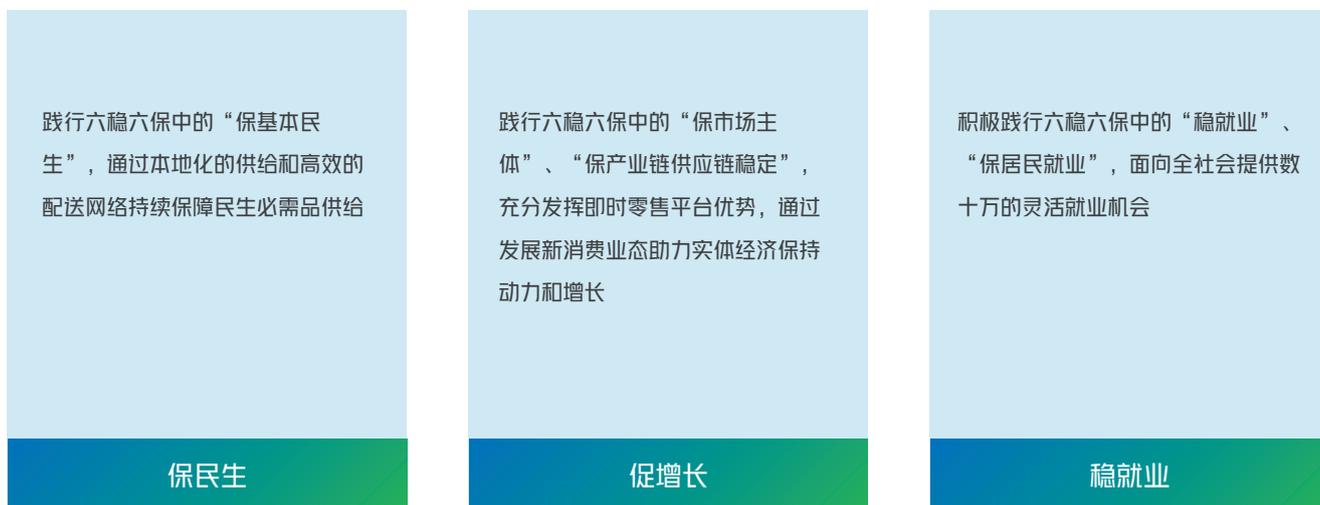
依托于本集团全面有效的品牌赋能举措与行业领先的数字化技术支持，报告期内，我们与众多品牌达成合作。2021年，京东到家合作品牌共计215个，同比增长38%。

## 行业发展

本集团始终坚持全行业共同发展的理念，积极参与行业交流活动，分享领先的运营与技术经验。我们致力于提升行业整体效能，打通行业链路，探索行业未来发展方向，推动行业高质量可持续发展。

### 提高行业效能

本集团保护市场主体，保证供应链稳定，贯彻“六稳”“六保”工作部署，坚持“只赋能，不碰货”的发展方向，带动产业链共同发展，从而拉动实体经济稳步增长。



除了促进新型消费业态和灵活就业之外，我们致力于通过服务升级、技术升级的方式对行业进行赋能，输出了“仓拣配”全链路即时服务、无人配送开放平台、达达智配SaaS等数字化产品和服务，针对O2O运营、履约等环节的痛点提供解决方案，提升即时零售和配送行业整体效能，促进行业发展与进步。



达达集团提高行业效能的举措

## 赋能行业发展

本集团积极参与包括品牌合作伙伴大会、CCFA零售创新大会京东到家专场、CNBC全球科技峰会在内的行业活动，分享经验与技术，从具体问题入手，共同探讨行业未来发展的机遇与挑战。

### 京东到家举办首届品牌合作伙伴大会：深耕底层能力，赋能品牌商高质量增长

2021年9月23日，本集团旗下本地即时零售平台京东到家举办首届品牌合作伙伴大会。围绕“全渠道 新业态 聚势同行”的大会主题，雀巢、蒙牛、伊利、益海嘉里、宝洁等数百家国际和本土品牌汇聚一堂，共话微距电商时代零售业全渠道数字化转型的发展前景，把握即时零售发展机遇。立足于零售业大变革时代，京东到家将从全渠道运营、数字化赋能、营销升级等多方面为品牌商提供更多助力，推进平台、商家、品牌三方共振，深度协同京东深耕即时零售，携手品牌商、零售商共享即时零售发展新机遇。



### CCFA零售创新大会京东到家专场：全渠道时代，如何获得生意增长

2021年5月25日，在中国连锁经营协会（CCFA）举办的2021中国国际零售创新大会上，本集团旗下平台京东到家举办题为“全渠道时代，如何获得生意增长”的专题研讨论坛。本集团包括副总裁何辉剑在内的高管分享并深度讨论了行业趋势、增长助力、降本增效等话题，与现场近200位零售商、品牌商代表及业内同仁，共同探讨零售全渠道的应对之策和未来之路，助力零售企业实现创新发展。

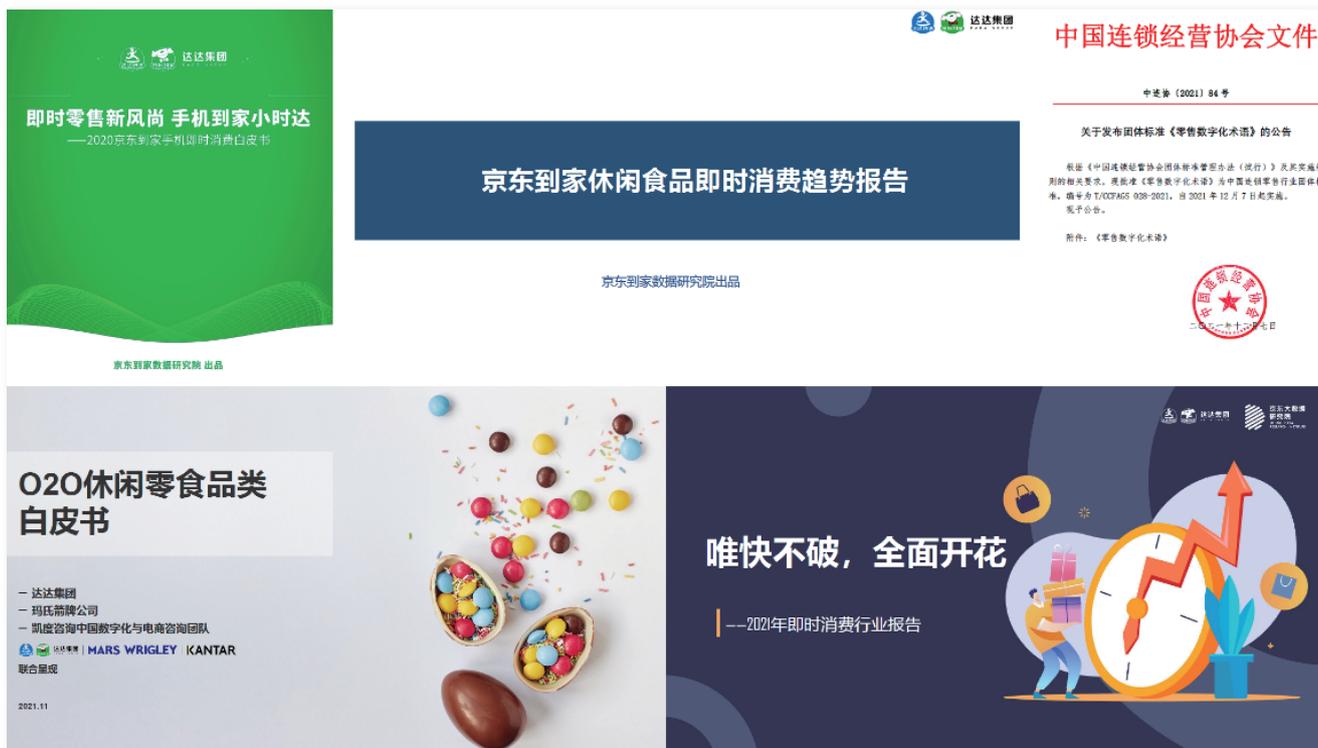


## 本集团杨骏出席CNBC全球科技大会：数字化加速，如何抓住行业机遇

2021年12月，2021CNBC全球科技大会（East Tech West）在广州南沙举办。此次大会汇聚来自全球各地的商业精英与科技领袖，共同探讨科技领域的前沿发展与未来趋势。本集团联合创始人兼首席技术官杨骏在交流中表示，为产业互联网赋能升级的能力及供应非常关键，是下一阶段数字化增长的基石。本集团为品牌商、零售商提供技术、流量、营销和运营支持等的一体化数字解决方案，是赋能实体零售实现降本增效以及销售业绩提升的重要基础设施。



与此同时，本集团撰写了多份行业白皮书，为零售商和品牌商提供消费者趋势洞察，参与起草了中国连锁经营协会（CCFA）主导发起的零售行业首个数字化术语团体标准《零售数字化术语》，并正在参与中国物流与采购联合会的推荐性国家标准《即时配送服务规范》编写、中国物流与采购联合会的推荐性行业标准《即时配送企业安全管理通则》的前期讨论，推动行业规范化、有序化发展。



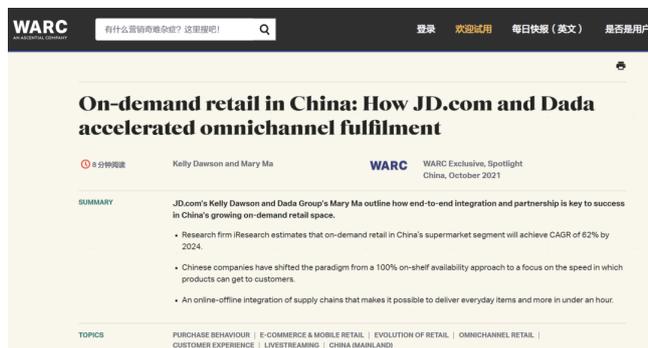
本集团参与撰写的行业白皮书、行业趋势报告及行业标准

## 联合行业共振

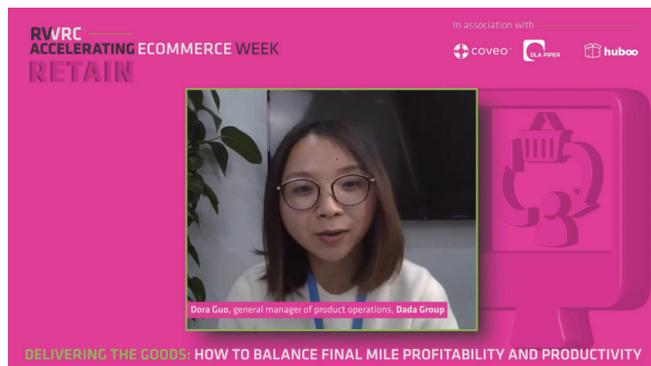
随着即时零售行业的兴起，从供应商库存管理模式到线上线下营销方式都随之发生改变与进步，而中国无疑走在这一趋势的前列。报告期间，本集团参与了包括联动京东向营销业垂直媒体和智库WARC供稿、英国电商周线上论坛在内的国际活动，将中国的即时零售发展现状、履约方案等进行分享与输出，将中国即时零售行业发展引发的共振与世界分享，促进行业的全球化发展。

### 联动京东传播新零售趋势

随着消费者对便捷的即时零售服务期望越来越高，中国的即时零售，尤其是商超领域将迎来爆发式增长。供应链管理、营销和履约的O2O整合对客户体验至关重要。达达与京东联合向营销业垂直媒体和智库WARC供稿，介绍中国即时零售兴起，京东和达达如何加速全渠道履约。文章被收录至“特别关注”，该系列关注国际品牌在中国如何拥抱新零售趋势，并提高全渠道战略。



### 英国电商周线上论坛分享



全球范围内，疫情仍在持续影响市场。消费者无法走出家门，只能通过线上平台进行采购，对配送效率的期待逐渐提高，履约能力成为零售商在市场竞争中提供差异化服务的重要一环。境外大部分商品配送时间仍以天计，而中国在即时配送上已实现了1小时达。2021年2月，本集团旗下达达快送产品运营总经理郭瑜作为唯一受邀的中国嘉宾出席英国《零售周刊》（Retail Week）举办的“电子商务周”（Accelerating Ecommerce Week）论坛，就“如何平衡最后一公里的收益与生产力”，与英国品牌电商与配送企业分享即时零售履约方案。

# 06

促社会 · 和谐朗达



# 促社会 · 和谐朗达

## 传递绿色

绿水青山，造福未来。本集团坚持绿色低碳的发展理念，在办公以及配送包装等运营环节中均致力于减轻对环境的负面影响。我们坚持可持续发展战略，用实际行动践行企业对环境保护的责任与担当。



## 应对气候变化

气候变化是当下全球所面临的重要挑战之一，本集团积极响应国家双碳目标，将应对气候变化纳入绿色管理的重要组成部分。我们参照TCFD[TCFD: 气候相关财务披露工作组, Task Force on Climate-related Financial Disclosures]的建议，通过前瞻性的风险管理回应环境履责方面的长期期望，识别出了将对本集团产生影响的实体风险及转型风险参数，并通过评估一系列风险与本集团的业务相关性与影响程度，制定了针对性的应对举措，在降低未来风险的同时主动探索低碳转型方向，持续提升本集团的绿色发展能力。

风险类型		风险参数	应对举措
实体风险	急性	台风、洪水、干旱、极端高温和寒冷气候等极端天气事件	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 紧密关注天气预报以确保骑手安全并做出充足的运营支持</li> <li>· 制定应急预案以应对突发天气事件对运营的影响</li> <li>· 对慢性气候风险进行前瞻性风险识别及评估，并纳入各地区配送环节紧急预案的考量因素</li> </ul>
	慢性	气温与降雨量的变化等影响	
过渡风险	政策法律	节能减排相关政策出台 更严格的排放量报告义务及合规要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 及时了解并遵守相关监管法律法规</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> <li>· 持续更新和完善企业的包装材料采购标准</li> <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>· 加强对低碳项目或业务的可行性分析，减少投资失败及效果不稳定等风险</li> </ul>
		行业监管要求及标准变化	
	技术	低排放业务转型	
		低排放技术转型	

风险类型		风险参数	应对举措
过渡风险	市场	用户对低碳属性业务的倾向	<ul style="list-style-type: none"> <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> <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>
		采购成本上涨	
	声誉	用户对企业责任的重视	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 逐步进行低碳业务转型以迎合用户的需求</li> <li>· 加强关注可持续发展及气候变化相关披露要求，在确保合规的同时，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</li> </ul>
		利益相关方对负面消息的关注	

## 践行环保

本集团致力于践行绿色管理，并将其视为我们对环境履行责任的重要途径。我们严格遵守《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防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等所在运营地的相关法律法规，持续降低商业运营对环境的影响。报告期内，本集团未发生与环境相关的违规情况及重大事故。

在运营过程中，我们坚持绿色办公理念，在访客登记、申领办公用品等工作过程中推行无纸化办公，减少资源浪费，保护生态环境。

借助业务平台，我们进一步推广环保观念，号召平台骑士化身“光盘行动”宣传员，将节约粮食海报贴在车辆和配送箱上，将反浪费宣传单送达用户手中。

同时，我们积极践行可持续包装，严格遵守《GB/T 38082-2019生物降解塑料购物袋》在内的国家标准，将京东到家订单使用的包装袋升级可降解包装袋，并持续优化可降解包装袋的质量，同时提高包装袋的利用率以最大化降低使用量。我们严格遵循相关法律法规，在限塑令城市100%使用完全合规的降解包装，并提前1个月完成首批限塑令城市的降解包装全覆盖。

达达集团生产过程中包装材料使用量及占比



报告期内，本集团使用的包装材料共计约8,190吨，其中，近80%的包装材料为可降解材料，覆盖京东到家超过70%的订单量。

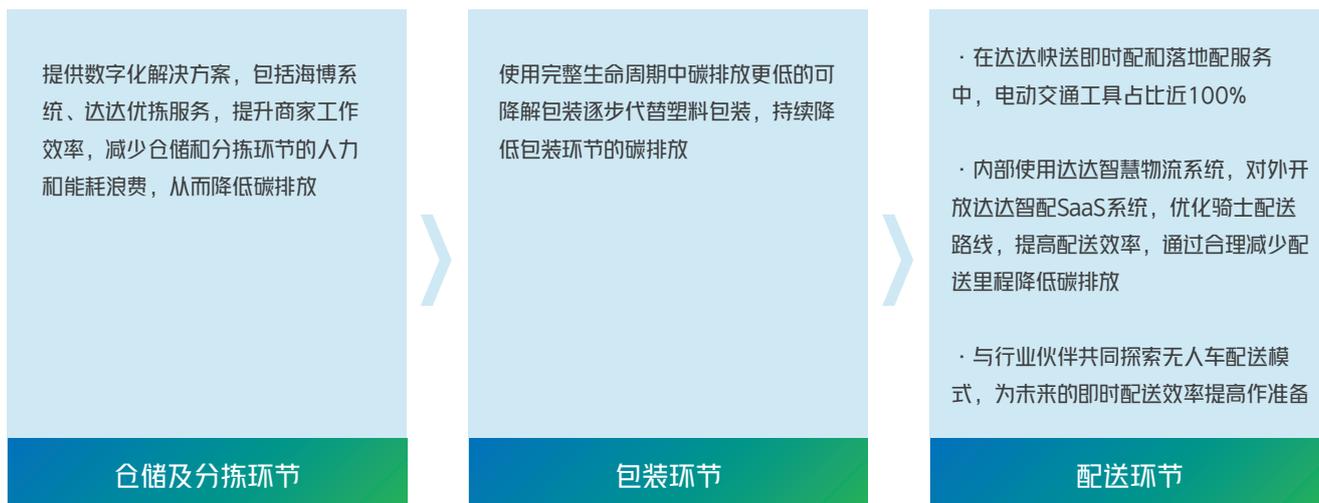
基于自身的绿色发展实践，本集团在报告期参加了上海市电商行业绿色发展推进会，共同发起“上海市电子商务绿色发展倡议书”，提高上海市电商行业绿色发展能力，助力上海市生态文明建设和高质量发展。

## 助力低碳

本集团坚持低碳运营理念，将节能减排的相关要求融入到企业日常运行管理范畴中。从办公区域能耗管理到差旅行程合理规划，我们不断将低碳推广至办公过程的各项环节中。本报告期6月开始，本集团开展了午间关灯一小时活动，以进一步面向员工普及低碳理念，推广绿色文化。活动举办期间，本集团办公区域耗电量比2020年同期降低了4%以上。



我们同样注重绿色价值链的延伸，在仓储及分拣、包装、配送的业务全流程实施碳减排举措，不断寻求业务效率与低碳属性的正向循环，通过数字化赋能与技术的应用助力“双碳”目标的顺利达成。



报告期内，本集团环境数据绩效如下：

指标	单位	2021年数据
外购电力	千瓦时	2,401,745
配送环节耗电量	千瓦时	13,869,567
综合能源消耗量	吨标准煤	295
综合能耗密度	吨标准煤/千元人民币	0.004
范围2：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,690
范围3：配送环节温室气体排放	吨二氧化碳当量	10,425
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	12,114
范围2：温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/万元人民币	0.002
范围3：温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/万元人民币	0.015
总用水量	吨	7,315
用水密度	吨/万元人民币	0.011

**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。

**综合能耗消耗量**计算依据国家市场监督管理总局和国家标准化委员会发布的《综合能耗计算通则》（GB2589-2020）进行核算。

**环境指标密度**计算依据达达集团2021年总营收额进行核算。

**电动车耗电所产生的温室气体**核算依据电网平均排放因子采用国家气候中心发布的区域电网平均排放因子数据进行核算。

**温室气体核算**按二氧化碳当量呈列，并依据国家发展改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》进行核算。

## 传播价值

积善成德，积善余庆。本集团坚持与社会共享发展成果，秉承“以终为始 知行合一”的企业经营理念，充分发挥产业与技术优势，依托优质的服务体系与极强的产业资源整合力，将业务优势与公益事业充分融合，打造极具达达特色的公益项目。

感恩于心，回报以行，本集团不断拓展社会责任的内容及实践，积极助力爱心慈善、抗疫救灾、扶贫攻坚及行业数字化建设事业的发展，用实际行动彰显大企担当，践行着时代赋予我们的责任与使命，谱写达达在公益之路上的点滴贡献，传递社会价值，践行社会责任，助力和谐社会建设。



## 深耕公益

从“社会保障的重要补充”，到“发挥第三次分配作用”，中国的公益慈善事业在新时代被赋予了新的使命。时间丈量着本集团的成长历程，同样也考验着达达的初心与信念。我们始终将家国使命铭刻于心，致力于以公益之行传递正能量，营造一个充满爱与温暖的美好家园。同时，本集团的公益活动充分结合京东到家和达达快送业务发展的特点和方向，既又为社会公益做出了贡献，又是自身业务的合理拓展。

本集团的公益活动以“达公益”项目为核心，由集团党支部、团支部和公共事务部牵头，各职能、业务团队积

极参与，既包括集团自主推动的各类公益项目，如：电商扶贫、产业扶贫、骑士关爱、教育助学、环保公益、医疗健康公益等，也包括入驻商家与平台合作开展的公益项目。报告期内，本集团在公益领域获得了外部的一致认可，激励我们延续慈善事业，向善前行。



第十届上海市“慈善之星”

## “等一本书·松鼠计划”

教育是国家发展之根本，关系着国家的前途与命运，本公司秉承着强烈的社会责任感，积极响应国家号召，持续深耕教育领域，践行着企业公民的责任理念。本公司凭借着强大的企业凝聚力，以实际行动助力国家振兴乡村教育的伟大愿景，促进基层文化建设与地区教育事业的协同发展。

2021年11-12月，达达快送携手杨浦区青年志愿者协会、沪上文化咖啡馆THE PRESS联合发起“等一本书·松鼠计划”公益图书募捐活动。本活动旨在以图书为桥梁，将爱置于书中传递，为云南丽江山区的孩子们传递知识与希望。

“松鼠计划”活动期间，达达快送为上海地区的捐助者提供免费的图书同城帮取帮送服务，以打造更加便捷的赠书渠道。活动中募集的所有书籍，将统一寄送给云南省丽江市团委，根据当地的实际需求分发给山区的孩子们。同时，“松鼠计划”中，捐赠者每捐出一本书，THE PRESS也将同步捐赠一本，达达快送亦将捐出一个泡泡机，作为赠予丽江孩子们2022年的新年礼物。



## “亲子守护计划”



今年三八妇女节前夕，本公司携手惠氏、伊利等众多知名母婴品牌商家，发起“亲子守护计划”活动，意在共同为消费者和大众提供“品质可靠、方便快捷、值得信赖”的母婴商品与配送服务，让爱不止传递于亲子之间，更容纳于社会对母亲及妇女的理解与珍惜之中。

截至报告期末，京东到家已有4.5万余家门店可提供“母婴商品小时达”服务，上线4,000余家母婴专营店，时刻守护幼儿成长与需求。

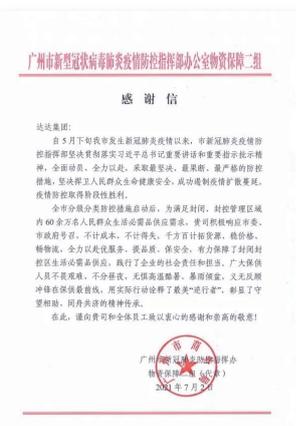
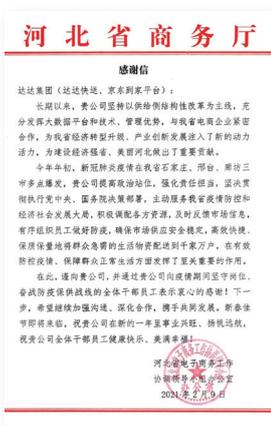
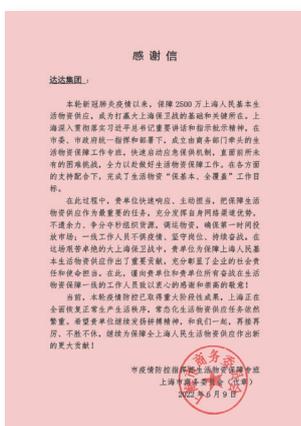
同时，“亲子守护计划”也加入公司“达公益”项目，联合政府、基金会等社会机构共同助力育儿友好型社会的构建，赋能社会可持续发展新活力。

## 抗疫抗洪

本集团始终重视社会的协调健康发展，时刻关注社会热点话题，积极践行企业社会责任，凭借出色的企业管治能力与高效的团队协作力，在为用户提供更专业、更便捷的优质服务的同时，积极回馈社会，共筑美好家园。

### 在疫情防控城市配合政府积极保供

2021年以来，河北省石家庄市，广东省、江苏省、浙江省、吉林省的部分城市，上海，北京等城市陆续发生疫情反复，本集团作为各地政府名单中的保供重点企业，携手当地商品供给能力强的商家成立保供联盟，并及时调配门店货物分拣、配送人员，利用大数据按民需实际情况指导门店备货，全力保障生鲜蔬菜、肉禽蛋奶、米面粮油、方便食品等民生必需品的供给，尽最大努力满足民众多样化采购需求，同时关注特殊人群的需求并全力支持医疗设备物资配送，得到政府部门的高度赞扬。



### 助力河南商家复工

2021年7月，河南突发的重大洪涝灾害牵动着国人的心。本集团于灾害发生后及时启动应急处理预案，嘱托旗下京东到家和达达快送第一时间为商家提供物资、佣金、运费及运力等全方位支持，助力实体门店早日恢复运营，同时为新商家开辟绿色通道，通过减免佣金等措施全力保障当地民生物资供给，并向受灾市民及骑手开放城市站，为其提供临时休息区及手机充电、饮用水、点心等应急服务，为河南救灾及灾后重建工作保驾护航。

报告期内，本集团已帮助郑州受灾地区千余家线下门店恢复线上营业。同时，本集团启动了“正能量骑士”项目，表彰于河南抗洪期间表现突出的14位骑士。



## 跨越数字鸿沟

2021年，本集团持续推动科技创新和服务下沉，致力于弥合数字鸿沟、扩大数字包容性，让更多用户享受到触手可及的美好数字生活。

### 京东到家APP适老化及无障碍改造项目

在国家工信部的指导下，本集团积极推动APP产品的适老化和无障碍改造，并携手老年教育工作小组办公室、智慧城市发展研究院、老年大学、员工等社会各界帮助老年人解决运用智能技术的困难，破除在数字世界里的消费障碍。

本集团成立了专注适老化和无障碍改造工作的项目小组，集聚重点资源全力推进项目，以帮助老年人及特殊群体更好跨越数字鸿沟、融入数字社会、享受数字红利，满足他们的线上即时购物需求。基于对原生购物流程、flutter跨平台、部分自定义组件等多方面的适配，以及对APP页面设计、流程设置等功能进行重新规划和优化升级，本集团推出了APP“长辈版”模式，提供大字体、极简功能选项，让页面浏览更清晰简洁，方便老年用户能迅速找到所需商品信息，使网上购物更加便捷。

同时，本集团积极鼓励员工在春节长假指导家中长辈学习使用智能手机，并成立“达达火焰青年志愿服务队”，与各单位携手，聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等各个领域，参与“乐龄申城·G生活”志愿服务活动，推进社会公益建设，弥合数字鸿沟。

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。达达集团支持协助了白皮书的编写。

2022年1-5月，京东到家长辈版月均打开次数约20万，总订单量超过12万，总GMV达2,000万元，为老年人的买菜、买药等需求提供了实在的便利。





07  
附录

# ESG绩效表

## 环境绩效表

环境议题	议题内容	单位	2021年数据
能源管理和碳排放	外购电力	千瓦时	2,401,745
	配送环节耗电量	千瓦时	13,869,567
	综合能源消耗量	吨标准煤	295
	综合能耗密度	吨标煤/千元人民币	0.004
	范围2：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,690
	范围3：配送环节温室气体排放	吨二氧化碳当量	10,425
	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	12,114
	范围2：温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/万元人民币	0.002
	范围3：温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/万元人民币	0.015
资源使用	总用水量	吨	7,315
	用水密度	吨/万元人民币	0.011

## 社会及公司治理绩效表

社会及公司治理议题	议题内容	单位	2021年数据		
雇佣	总人数		人	3,132	
	性别	男	人	1,887	
		女	人	1,245	
	管理层级性别	男	人	241	
		女	人	109	
	新进员工数		人	1,482	
	性别	男	人	874	
		女	人	608	
	受训员工百分比		%	100	
	全体员工人均培训时长		小时	5.77	
	员工培训	按性别划分每名雇员的平均受训时数	男	小时	5.87
			女	小时	5.61
		按职级划分每名雇员的平均受训时数	基层员工	小时	6.17
中高层管理人员			小时	3.35	

社会及公司治理议题		议题内容		单位	2021年数据
雇佣	绩效考核	接受定期绩效评估的员工占比		%	100
	职业健康与安全	工伤人数	男	人	6
			女	人	1
		工伤事故率 (每百万工时)	总计	/	1.32
			男	/	1.87
			女	/	0.48
		因工死亡事故人数	男	人	0
	女		人	0	
信息安全 网络安全	数据安全培训参与人次			人	2,245
	数据安全培训次数			次	73
知识产权 保护	报告当年的专利/商标获得总数		发明专利	个	2
			外观专利	个	0
			商标	个	673
	公司有效的专利/商标获得总数		发明专利	个	94
			外观专利	个	18
			商标	个	1,273
企业管治	商业道德培训	商业道德线下培训人数		人	2,230

## 法律法规及内部制度清单

### 内部制度

《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》  
 《个人信息保护合规SOP》  
 《隐私协议》  
 《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》

### 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防治法》  
 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

