



共创可持续本地生态圈

2023年环境、社会与公司治理报告

目录

01 关于本报告

02 管理层致辞

03 ESG亮点

05 专题: 助力打造“幸福三公里”
便民生活圈

01 完善治理框架
强化责任体系

09 治理架构

10 风控管理

12 商业道德

13 信息安全

16 ESG治理

02 优化服务质量
提升用户体验

20 质量管理

21 用户体验

23 创新驱动

24 知识产权

03 加强协同合作
实现行业共赢

26 责任采购

27 商家协同

28 品牌合作

29 行业共创

04 关注员工成长
打造幸福职场

33 人才吸引

35 人才发展

37 职业健康安全保障

38 员工关怀

05 维护骑士权益
助力灵活就业

41 骑士保障

46 骑士发展

47 骑士关爱

06 践行绿色发展
积极回馈社会

50 环境管理

53 社会公益

附录

56 2023年环境关键绩效表

56 2023年社会关键绩效表

59 2023年温室气体核查声明

关于本报告

报告简介

本报告是达达集团发布的第三份《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2023年1月1日至2023年12月31日(即“报告期内”或“本年度”),部分内容追溯以往年份或涉及2024年。

报告范围及边界

本报告覆盖达达集团(以下简称“达达”“公司”或“我们”)及全部子公司。

报告编制依据

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)与S&P(标普)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,以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

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。当对两种文本的理解发生分歧时,请以中文版本内容为准。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2024年5月30日获董事会通过。

联系我们

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ESG披露以及提升我们的ESG管理水平。
邮箱: ir@imdada.cn

管理层致辞

2023年是“消费提振年”，居民消费持续复苏，消费者越来越关注性价比的同时，对消费便捷性的需求持续涌现。我们相信，即时零售平台和即时配送网络将是承载这一消费需求的重要主体，也是推动经济社会高质量发展的新质生产力之一。在坚定执行即时零售和即时配送战略的同时，达达集团致力于将ESG因素不断融入到日常业务经营中，不仅完善自身ESG管理，还发挥自身影响力，推动平台生态参与方一同成长，为实现可持续发展奠定坚实基础。

治理方面，公司持续优化内部治理结构并坚守对各方的责任，将恪守商业道德、遵守法律法规作为企业经营的基本准则，同时建立合规、和谐的运营环境，持续强化业务风险管理水平，助力公司的高质量发展。

服务方面，我们始终坚持以客户为中心，不断优化产品和服务，快速回应消费者需求和市场变化，提升客户满意度。2024年5月，我们的即时零售业务全面升级为京东秒送，以全新的品牌形象为消费者提供“好物立享”的购物体验。通过积极落实平台商家商品质量管理、履约服务体验提升、客户服务体系优化、用户权益升级等多项工作，京东秒送致力于为消费者提供更实惠的价格、更丰富的好物、更快更稳定的配送与更丝滑的产品体验。

截至2023年底，京东秒送平台（即此前的京东到家平台）已连接了超过50万线下零售商的门店，合作了超过300个品牌商。我们始终践行合作共赢的发展理念，积极寻求与可靠的供应商、高品质的商家、领先的品牌商建立长期稳定的合作关系，通过优势互补，多方共同推动行业的发展和进步。

人才是促进达达集团创新和发展的关键战略资源。我们坚持推进人才多元化布局，建立健全人才精细化管理体系。我们持续保障员工各项权益，并构建了覆盖管理层及各级员工的立体培训项目、可变薪酬体系和晋升通道以助力员工发展，同时我们通过开放的沟通机制和丰富的员工活动，提升组织凝聚力。

骑士是达达集团生态中的坚实砥柱。2023年，共有超过120万骑士在我们的即时配送平台达达快送赚取了收入。在我们看来，骑士是值得尊敬的奋斗者，也是美好生活的创造者，更应当享有应有的保障和权利。公司采取了一系列措施如落实职业伤害保障试点、优化产品功能、完善培训体系、丰富关爱活动等，加强对骑士的保障、关怀和支持，提升骑士的归属感与获得感。

环境方面，我们高度关注气候风险与机遇，并紧跟国家发展战略，助力“碳达峰、碳中和”目标的实现。我们利用自身商业模式优势推动社会范围内的减碳，同时设立了自身运营碳中和的目标，促进绿色低碳可持续发展。社区方面，我们积极践行社会责任，深入推进“达公益”项目，协调自身资源，并协同商家、品牌、骑士等平台参与方，参与扶贫、助学、环保、抗灾等公益活动。

未来，我们将强化公司治理以进一步稳固发展根基，继续秉持“万千好物，即时可得”的初心与使命，在即时零售和即时配送领域寻求高质量增长，关注员工、用户、商家、品牌、骑士、社区的可持续发展，为股东和社会创造长期价值！

傅兵 达达集团代理总裁

ESG 亮点

Chapter1
完善治理框架
强化责任体系

- ★ 高度重视董事会独立性与多元化, 目前独立董事占比**60%**, 女性董事占比**80%**;
- ★ 严格落实商业道德规范, 合规培训覆盖**100%**员工;
- ★ 持续加强信息安全与隐私保护, 通过完备制度和产品技术落实全流程管控, 核心系统新获得**ISO27001**和**ISO27701**认证;
- ★ 定期开展利益相关方调研, 报告期间识别并更新ESG重要性议题**24**项。

Chapter2
优化服务质量
提升用户体验

- ★ 强化商品质量管理, 通过准入体系、规范约束、信用分制度、专项治理、商家培训等举措, 23Q4京东秒送商品质量相关的CPO较23Q1下降超过**30%**;
- ★ 全力保障履约质量, 通过定制履约方案、运营自动化、运力分层、超千万次骑士培训等举措, 达达快送全年即时配履约率超过**95%**;
- ★ 优化客户服务水平, 通过完善知识库、定期质检和考试、升级流程与系统等举措, 全年用户对客服的挂机满意度约**90%**;
- ★ 商品、履约、售后的全链路持续优化推动京东秒送用户NPS持续上升, 23Q4较23Q1提升**15%**。

Chapter3
加强协同合作
实现行业共赢

- ★ 加强**供应链ESG**管理, 将ESG因素纳入供应商招标、绩效评估等环节, 并面向供应商开展绿色低碳等主题培训;
- ★ 与**超50万**个商家门店和**300多**个品牌合作, 通过运营支持与优化、系统研发与迭代、培训赋能、共创活动, 推动即时零售行业高质量发展;
- ★ 积极与高校平台、无人车厂商开展合作, 开展前沿技术的探索与落地;
- ★ 参与《即时配送服务规范》《即时零售行业术语与关键指标》等相关标准制定, 持续助力行业发展。

ESG 亮点

Chapter4
关注员工成长
打造幸福职场

- ★ 塑造多元化和公平职场, 整体和中高层员工中女性均占比**40%**, 且全年女性员工中位数薪酬**高于**整体**0.2%**;
- ★ 落实员工权益保障, 针对不公平待遇建立投诉与快速响应通道、集体协议覆盖率达到**100%**;
- ★ 完善员工激励体系, 基于绩效的可变工资覆盖**100%**员工、股权激励覆盖**19%**员工;
- ★ 打造多元化培训体系, 赋能员工提升专业力和领导力, 培训覆盖率**100%**, 全年人均培训时长**7.6**小时;
- ★ 全年员工满意度平均**4.39**分 (满分5分), 主动离职率同比下降超过**3**个百分点。

Chapter5
维护骑士权益
助力灵活就业

- ★ 充分发挥开放包容的就业蓄水池作用, 全年达达快送完单骑士数**超120万人**, 其中女性骑士占比**12%**;
- ★ 持续升级事前培训提醒与禁止、事中发现、事后处置与保障的全链路安全管理机制, 全年骑士对平台安全保障的平均满意率超过**85%**;
- ★ 不断优化培训内容与触达渠道, 全年开展线下培训**11.4万场**, 覆盖骑士**超过34万**人次, 同时线上培训的学习人次**超千万**;
- ★ 丰富骑士关怀福利体系, 在全年约**1,000**场次线下关怀活动的基础上, 推动子女教育基金等专项帮扶计划。

Chapter6
践行绿色发展
积极回馈社会

- ★ 全面开展范围1, 2 & 3温室气体盘查工作, 同时引入第三方机构进行碳核查, 深入推进节能减排, 全年范围1和2碳排放量下降**18%**;
- ★ 继续提升绿色包装覆盖率, 全年使用的包材中可降解塑料占比提升至**92%**;
- ★ 充分发挥即时配送的低碳优势, 全年即时配的配送距离超过**22亿**公里, 助力减碳**60万**吨;
- ★ 基于平台力量, 联动商家、品牌与骑士, 在扶贫、助学、生态保护等方面深入推进“达公益”。

助力打造“幸福三公里”便民生活圈

以“即时+”为主的即时商业正引领中国商业新格局，即时零售是“即时+”最具生命力的应用实践，也是各地一刻钟便民生活圈的重要基础设施。该生态模式不仅开拓了电子商务新的增长点，也为实体零售开辟了新的发展空间，成为线上线下市场共同发力点和重要增长渠道。

围绕即时零售的“即时需求、本地供给、即时交付”三要素，达达集团以数实融合发挥“促消费、助实体、稳就业”三大关键价值，努力打造商家、品牌、消费者、配送员和平台多方共建且共同受益的“幸福三公里”生态，推动行业可持续、高质量发展。

促消费 万千好物，幸福即刻送到家

随着即时零售的快速发展，“新青年”和“新老年”的人群渗透在快速提升。作为国内领先的本地即时零售和配送平台，达达集团“小时达、最快分钟达”的极致服务，满足了所有用户对服务升级的需求，激发了更大的消费潜能，为消费者带来了前所未有的便利性，成为“一刻钟便民生活圈”不可或缺的一部分。

促消费 幸福生活的追求更便捷



陕西西安的90后小杨和小何夫妇俩，在陪孩子外出游玩途中，通过京东秒送分分钟购买到苹果最新款手机。“陪孩子出门耍，给媳妇抢新手机两不误！”这就是全品类小时达为小杨一家带来的幸福时光。

促消费 幸福就是要大家共享



北京东城区的张大爷和老伴儿自从跟女儿学会了使用京东秒送后，只要在手机上下单，果蔬粮油这些有“分量”的商品，骑手几十分钟就能送上门，还免运费。对于上了年纪的人来说，省钱又省力。夫妇俩现在有更多时间遛弯儿、听戏，生活多姿多彩。张大爷更是把这项“新技能”分享给街坊邻居，幸福就是要大家共享。

促消费 24小时购物的温暖体验



重庆渝北区的加班一族小张早就习惯京东秒送，平时在京东小店买点果蔬日用品，下班的时候下单，人到家东西也到家了。让人更记忆深刻的是，某天夜里，小张被玻璃划伤，习惯性的在京东秒送搜了下，竟然发现了创口贴。下单后，创口贴在1小时内便送达了。这一份“随要随到”的关怀，温暖了无数像小张这样的守夜人。

当前，即时零售已进入提质升级新阶段，通过更深更广的覆盖，为周边3公里的居民提供线上24小时全时段购物体验，满足消费者全品类、全天候的消费需求，为消费者提供丰富便捷的即时商品和服务。



助实体

数字化创新, 惠泽超 50 万实体门店

“随要、随买、随到”的极致体验背后, 是即时零售这一创新模式的快速发展。即时零售消解了长期以来线上线下零售非此即彼二元对立的困局, 是线上线下未来五到十年内最具潜力增量市场。达达集团通过数字化、即时物流等能力基建, 以平台为主导, 链接并整合实体门店、仓储等本地化的零售供给, 从而实现3-5公里范围内“消费者下单、附近门店发货、商品1小时内送达”的模式闭环。

助实体

帮助门店销售增长



位于内蒙古呼伦贝尔的小米之家国贸专卖店, 将店铺开到了京东秒送上, 业务服务范围扩大到周边3-5公里, 让不在包邮区的人也享受到足不出户、随买随到的即时购物的快乐, 并为门店带来肉眼可见的销售增长。这仅仅是无数线下手机店转型即时零售的一个缩影。截至2023年底, 全国已有超过47,000家手机门店上线京东秒送, 让更多人享受“多快好省”的即时消费体验。

助实体

助力商超数字化转型



上海浦东新区世纪联华南汇店, 王店长工作了17年, 从基层员工到店长, 他亲眼见证了传统商超的转型与成长。对门店上万个甚至更多的SKU (在线商品数) 进行线上下同步管理, 带领店员学会使用数字化运营工具、适应数字化工作流程.....在京东秒送的助力下, 门店快速实现全渠道转型, 也获得了销售额的显著提升, 更为消费者提供更加多样化的小时达服务。

助实体

让小店更有盼头



北京丰台区今年53岁的“北漂”老韩, 通过京东秒送平台简捷易操作的线上运营工具, 实现了其五金社区小店的经营重心从线下到线上的转变。小店上线没多久, 月营业流水便达到数万元。“这次转变可以说是我的第二次创业!”老韩感叹道。

截至2023年底, 京东秒送已上线超过50万家全品类实体门店, 包括沃尔玛中国、永辉、华润等全国连锁商超, 和各类中小商家门店, 通过链接线上线下生意, 有效扩大门店服务半径, 带给消费者“小时达”便捷服务的同时, 为商家带来全渠道可持续、高质量的提升, 实现门店客流和销售额的双增长。





稳就业

助力百万骑手奔向美好生活

即时配送是支撑即时零售的关键能力之一，也是现代城市生活的“新基础设施”。达达快送这一以众包模式为主的即时配送平台为广大劳动者创造了大量灵活就业的机会。

稳就业

让返乡大学生实现家门口就业



杨力力是达达快送四川凉山西昌沃尔玛的配送小队长，队里不少是00后骑手。小队骑手收入普遍在7,000元以上，是当地平均收入的近2倍。今年，他打算用继续为父母造新房子。达达快送让大凉山的居民也能体验1小时达的便利，同时帮助小城年轻人实现家门口就业，让他们的“留下”更有底气和信心。

稳就业

关爱特殊群体就业



今年45岁的胡贵福是一名达达快送残疾骑手。尽管身体不便，胡贵福却从未向生活低头。他接过距离最远的订单，单程骑行60公里；游客入藏后常出现高原反应，仅仅是氧气瓶和高反药物，他一年就配送近千单，“我们送快一点，有时候就是救人一命”。如今，胡贵福跑单每月收入约1万元，妻子和3个孩子过上更好的生活，是他前行的最大动力。

稳就业

为工作添“友” 生活安稳效率高



自从无人车成为赵永强、莫妍夫妻俩工作中的“新搭子”，即使恶劣天气，他们也能将商品准时安稳送上门。莫妍在超市做装车员，把商品装进无人车，然后在车子出发前提供动作指令；赵永强则在接驳点卸货，再踏上平衡车为用户配送到家。小夫妻搭档无人车每月能送出2,000多单。科技创新推动运力快速迭代的同时，也创造了更多新岗位。

稳就业

负责任工作 实现自我价值



柯春曾辗转多地打拼，去年下定决心来上海寻找更好的工作。起初，她只是抱着试试的态度加入达达快送，没想到有了更稳定和可观的收入。因为细致、专业的即时配送服务，她不但获得了商家和消费者的认可，今年中秋节还收到了平台的关怀礼包。虽然是一份兼职工作，柯春仍获得了极大的劳动价值感。

目前，达达快送业务已覆盖全国2,600多个县区市，年活跃骑手超过120万，这种灵活就业方式已经成为当地劳动者增收、助力地区发展的重要途径之一。

完善治理框架 强化责任体系



治理架构 /09

风控管理 /10

商业道德 /12

信息安全 /13

ESG 治理 /16

2023
DADA GROUP
ESG

完善治理框架 强化责任体系

达达集团致力于打造健康稳健的公司治理体系，通过持续完善治理架构、强化风控管理、恪守商业道德、加强信息安全与隐私保障、强化ESG治理等方式，保障股东和相关方权益，提升企业价值。

治理架构

达达集团严格按相关法律法规与上市地监管要求，建立健全公司治理体系，保障公司运作规范。

公司董事会负责领导并监督公司业务与战略决策表现，下设的审计委员会、薪酬委员会、提名及公司治理委员会对各自范畴内的专项事务进行管理，保障公司稳健运营。关于各个委员会的职责等更多内容，请参见达达集团官网公司治理板块。

优化治理

达达集团深知推动董事会多元化更有利于科学、审慎决策，提升上市公司治理的水平。董事会成员的提名考虑一系列多元化因素，包括但不限于性别、国籍、年龄、专业背景等。

截至本报告发布日，达达集团董事会由5名董事组成，董事会成员中包含独立董事3名，女性董事4名，独立董事与女性董事的更高代表性，保障了董事会的独立与多元化视角。同时达达集团董事会成员的专业背景覆盖互联网、前沿技术、物流、零售、灵活用工、金融等各项领域，助力董事会获取更加全面综合的视角和观念，以保障公司规范运作和科学决策。

职务	姓名	性别	行业专家	风险专家	财务专家
董事长主席	单甦	男	√		√
董事	朱晓静	女	√	√	
独立董事	孙宝红	女		√	
独立董事	韩践	女	√		
独立董事	Laura Marie Butler	女			√



60%
独立董事



80%
女性董事

董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名与公司治理委员会三个专门委员会。其中，除提名与公司治理委员会外，其余委员会均由独立董事组成。各委员会依照公司章程和细则规定，根据自身职责及权限，充分发挥专业优势，在财务会计、企业运营、组织激励、风险管理等方面，提出专业意见及建议，为董事会科学决策提供强有力的支撑。

专门委员会类型	成员姓名
审计委员会	Laura Marie Butler、韩践、孙宝红
薪酬委员会	韩践、Laura Marie Butler
提名与公司治理委员会	孙宝红、单甦、韩践

薪酬绩效

公司薪酬委员会负责设立符合公司业务发展需求的薪酬政策及架构，并对董事及高级管理人员的薪酬以及公司的员工股权激励计划进行定期回顾，确保本公司董事及高级管理人员薪酬水平适当，并且员工得到适当激励。

此外，我们通过一系列中长期利益递延、追回机制等方式，激励公司董事及高级管理人员追求长期可持续发展。

风控管理

达达集团遵从全面风险管理体系，制订并发布了《风险评估管理制度》《风险审批机制》等管理制度要求。此外，我们正将社会与环境因素纳入风险管理中，定期进行新型风险的识别与评估，并积极在公司内开展风险文化意识宣贯活动。

管理体系

达达集团遵循覆盖公司全部业务部门的风险管理体系。在治理层面，公司审计委员会负责审批风险管理的总体目标、偏好及相关策略，并持续监督管理层风险管理的有效性。在落地层面，员工自身是风险管理的第一道防线，公司人力资源、合规等相关部门持续推进公司风险管理文化建设，提升员工风险管理意识。由法务、财务、信息安全、业务中台等部门组成的专业团队是第二道防线，通过跨团队协作，从业务运营风险、合规风险、财务风险等方面，实现对风险的有效控制与管理。内审和监察部门则是第三道防线，负责风险排查与治理。



达达集团风险管理体系

达达集团各相关部门通过风险管理框架实现目标设定到指标监控的闭环，落实各个业务板块的风险识别与评估机制。

STEP1 目标设定

对重大风险所涉及的相关战略内容进行研究整理，了解并固化管控重大风险所期待达到的管控目的

STEP2 风险识别

通过行业调研、管理人员访谈、相关部门研讨会等方式，细化并识别包括合规风险、运营风险以及业务连续性风险等在内的现有及潜在风险

STEP3 风险评估

通过数据分析和内部研讨会，运用敏感性分析、情景分析等工具，开展压力测试并评估风险重要性程度排序

STEP4 风险应对

对识别的重大风险，制定公司短期和长期的行动方案以应对前期识别的风险因素，同时明确对应的风险管理责任人

STEP5 控制活动

根据风险应对策略，设计相应的控制活动，并确保有效执行

STEP6 监控指标

对识别的重大风险，建立企业的关键风险指标，对指标进行持续监控

达达集团风险管理框架

同时，我们在ESG相关风险（如气候变化、商业道德、人权等）方面遵循上述管理流程，并参照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议，全面评估公司所面临的气候变化相关的实体和转型风险，并制定了针对性的管理举措。更多内容，请参见本报告《践行绿色发展 积极回馈社会》章节。

审查保障 ▼

作为“三道防线”中的最后一环，公司的审计与监察部门完全独立于公司经营，秉持公平、公正、独立的原则，对各项业务的合规执行状况进行监督。我们通过定期开展内控自评与检查监督等方式，持续监控公司合规体系运行情况。针对发现的异常事件，我们坚持“即发现、即整改”的原则，立即落实处置举措并制定整改计划。

在公司例行的2023年内部审计过程中，我们识别出与在线营销和广告收入相关的某些异常交易。在发现相关问题后，公司第一时间召开审计委员会会议，由审计委员会聘任第三方机构进行专项独立审查，独立审查结果表明相关交易主要为达成收入目标所为。虽然管理监督有待加强，而且某些管理层人员应该对他们注意到的可疑迹象采取后续行动，但独立审查没有发现任何直接证据表明公司的管理层人员策划了这些交易。

该事件凸显出公司风险管理第三道防线的有效性，但仍然暴露出了公司在内部控制上的缺陷，因此在对相关员工进行严肃处理的基础上，我们承诺将加强公司的内部政策、系统和控制、记录保存，强化监控和监督机制，通过规划专项风险排查、落实员工意识培训等方式，以进一步加强公司风控管理水平。

意识宣贯 ▾

我们致力于将风险管理文化建设融入企业文化建设的全过程，加强对员工的风险管理倡导工作，针对全体员工设计并开展适合的风险管控培训，落实指标考核评价体系，确保风险管理目标的实现，提升公司整体风险意识与管控能力。

报告期内，公司面向全体员工开展了1次包含风险控制在内的合规培训，并面向不同业务线的员工开展了36场涉及业务风险评估、骑士管理等主题的各类风险培训。



1场
风险合规培训



36场
业务风险培训

商业道德

达达集团恪守相关法律法规和公认的商业道德标准，秉承着“人人反腐”“零容忍”“管理人问责”三大原则，通过建设管理体系、畅通举报渠道及开展培训宣贯等方式，严格落实公司商业道德管理机制。

管理体系 ▾

公司在严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等相关法律法规及海外适配法律法规的基础上，制定了《[达达集团商业行为准则](#)》《达达集团监察制度》《达达集团举报人保护和奖励制度》《达达集团员工手册》等管理制度，并定期根据最新法律法规修订以保证其有效性。同时，我们规范全体员工的商业道德行为，避免腐败和贿赂、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。此外，在要求全体员工签署《反腐败承诺书》的同时，我们也要求公司全部供应商与合作伙伴遵守和维护公司反贿赂和反腐败方面的政策，并签署《反商业贿赂协议》。

在与京东集团融合的过程中，我们对商业道德管理体系进行了优化，建立了以京东集团CEO牵头、监察部达达调查组共同参与的管理机制。监察部作为完全独立于公司经营的机构，针对达达集团全部运营地开展审查工作，识别内部廉洁风险，调查打击腐败行为。

报告期内，基于日常巡查、举报调查、专项审查等方式，公司共查处贪腐事件4起，并严格依照相关要求对涉事员工进行了严肃处理。



100%
员工签署
《反腐败承诺书》



100%
供应商和合作伙伴签署
《反商业贿赂协议》

举报机制 ▾

公司始终坚守诚信合规的核心理念，积极倡导并鼓励全体员工、供应商及其他合作伙伴共同参与到廉洁诚信的监督体系中。我们不仅对员工的廉洁自律和勤勉履职情况进行严格监督，更对发现的任何可能违反公司道德准则、制度规定及法律法规的行为进行及时有效处理。我们建立了公开透明的合规举报与咨询制度，明确举报流程，举报人可以通过电话、电子邮件、信函、二维码、预约来访等途径向公司进行实名与匿名的举报。收到举报后，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到本公司的廉洁建设工作中。同时，公司坚决保护举报人合法权益，在调查中遵循保密原则，由监察部作为达达集团唯一违纪违规调查部门，调查工作不受其他部门的干涉。监察部对举报人的个人信息及举报人提供的所有举报资料均严格保密，严禁将举报人个人信息、举报办理情况等泄露给被举报人或者与办理举报工作无关的人员。同时，公司严禁以任何形式对举报人进行打击报复，任何形式的打击报复将按国家法律法规及达达集团制度从严从重处理，若涉及违法，将追究当事人的法律责任。

廉洁举报渠道	具体途径
电话举报	400-601-3618 转 4
电子邮件举报	jiancha@jd.com
信函举报	北京市经济技术开发区科创十一街 京东集团总部1号楼A座-监察部收
二维码举报	
其他方式	预约来访举报或举报人认为合适的其它形式

意识宣贯

达达集团致力于打造诚信合规的文化氛围，面向董事、全体员工、供应商等利益相关方开展多种形式的反腐倡廉宣传活动，将廉洁等商业道德意识落实到日常业务中。我们要求全体员工每年至少参加一次全员反腐倡廉合规培训，并需满分通过相应考核；新员工入职必须完成线上反腐培训课程并通过考核方能转正。同时，我们通过端午、中秋、春节等节假日张贴廉洁宣传海报，在总部职场、全国城市站布设廉洁提示牌等形式，提升员工廉洁意识。

报告期内，我们对内开展包含廉洁合规、商业秘密保护等主题的商业道德培训10场，覆盖全体员工。在供应商管理方面，我们通过风控主题周之供应商廉洁合规培训等活动，对供应商开展正道商业价值观、廉洁合规体系及制度、典型反腐案例、举报途径等内容宣贯，与供应商共同打造廉洁的营商环境。

信息安全

即时零售和即时配送业务依托于互联网技术，在运营过程中会产生大量业务数据，达达集团深刻认识到保障信息安全与用户隐私是业务发展中的重中之重。我们严格遵守有关法律法规，通过建立健全管理体系、落实信息安全与隐私保护措施、开展全员培训等方式，保障利益相关方的权益，提升信息安全治理的有效性。报告期内，公司未发生数据泄露等信息安全的争议事件。

管理体系

达达集团高度重视信息安全保障与隐私保护，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规，ISO27001/ISO27701等国际标准，同时遵循《京东集团信息安全管理规范》《京东集团数据与隐私安全管理规范》《京东集团网络安全管理规范》《京东集团应用开发安全生命周期管理规范》《京东集团数据分类分级指南》等一系列完善的信息安全与隐私保护制度，确保制度覆盖全部业务线，全方位保障达达全链路各利益相关方的信息安全。

作为京东集团子公司，达达集团信息安全与隐私相关事宜遵循京东集团统一的安全管理策略。京东集团安全与风控委员会作为信息安全最高决策机构，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，对重大信息安全、风控专项进行定期审议、决策，并定期向董事会及战略执行委员会。安全与风控委员会下设包含达达等多个企业及部门构成的数据安全隐私合规工作组及安全执行工作小组，具体落实并推进各项网络与数据安全能力的建设，监测、评估与处置网络与数据安全相关风险。

安全与风控委员会



数据安全隐私合规工作组



安全执行工作小组

京东集团信息安全与隐私保护管理架构

保障措施 ▼

达达集团为内外部信息提供健全的安全保障措施，通过事前、事中、事后的全方位安全保障措施，支撑制度规范的落地。

STEP1 事前预防

- 采用分布式技术架构以避免单点故障，存储系统采用分布式部署并建立数据备份及恢复机制
- 采取数据分类分级管理，对敏感数据的存储、传输、使用、备份等环节采取加密、水印、脱敏等举措并限制数据共享场景
- 建立统一权限管理平台，基于RBAC（基于角色的访问控制）模型对数据权限进行最小化统一管控
- 定期开展攻防演练活动，包括钓鱼演练、应急演练、红蓝对抗等，提高全员信息安全意识以及监控和应急响应能力

STEP2 事中监控与响应

- 采用主机监控、应用日志、网络流量分析等安全措施对网络运行状态、网络安全事件进行持续监测及处置
- 建立专业反爬系统，监控及拦截黑灰产等异常行为，保障平台交易安全和业务稳定性
- 采取威胁情报及监控机制，及时发现信息安全事件

STEP3 事后处置与改进

- 安全事件严格按照《京东集团信息安全事件定级管理细则》进行定级，并基于《京东集团信息安全事件应急处置操作手册》对安全漏洞、数据泄露、网络攻击、个人信息泄露等安全事件进行处置
- 对安全事件暴露的问题全面复盘并采取改进措施

达达集团信息安全保障机制

我们按照最严格的数据安全制度保护达达有关利益相关方的信息安全，致力于持续完善信息安全管理，积极获取相关认证并通过外部第三方审计和内部审计相结合的方式，贯彻落实信息安全保障。目前，京东秒送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”以及工信部颁发的“通信网络安全防护三级备案证明”，京东秒送的海博系统已获得ISO27001和ISO27701认证。报告期内，公司开展信息安全部门主导以及外部认证机构主导的信息安全审计各1场，同时内审部门针对信息系统开展了3轮审计。此外，我们邀请第三方对达达快送系统进行了数据安全风险评估，相关评估结果已通过上海监管机构的审核。

隐私保护专项 ▼

达达集团深知个人信息的重要性，我们严格遵守法律法规要求以及用户权益保护原则，针对数据的采集、存储、加工、使用、共享、销毁等环节层层把控，制定并公开了《隐私政策》《个人敏感信息授权协议》等一系列覆盖全部实体的隐私保护要求。

个人信息 收集过程

充分尊重用户对个人信息的知情权、同意权、选择权，同时秉持“最小范围采集”原则

个人信息 存储环节

遵循“最短储存时间”原则，并允许用户通过更换、删除等方式处理自己的相关信息

个人信息 使用过程

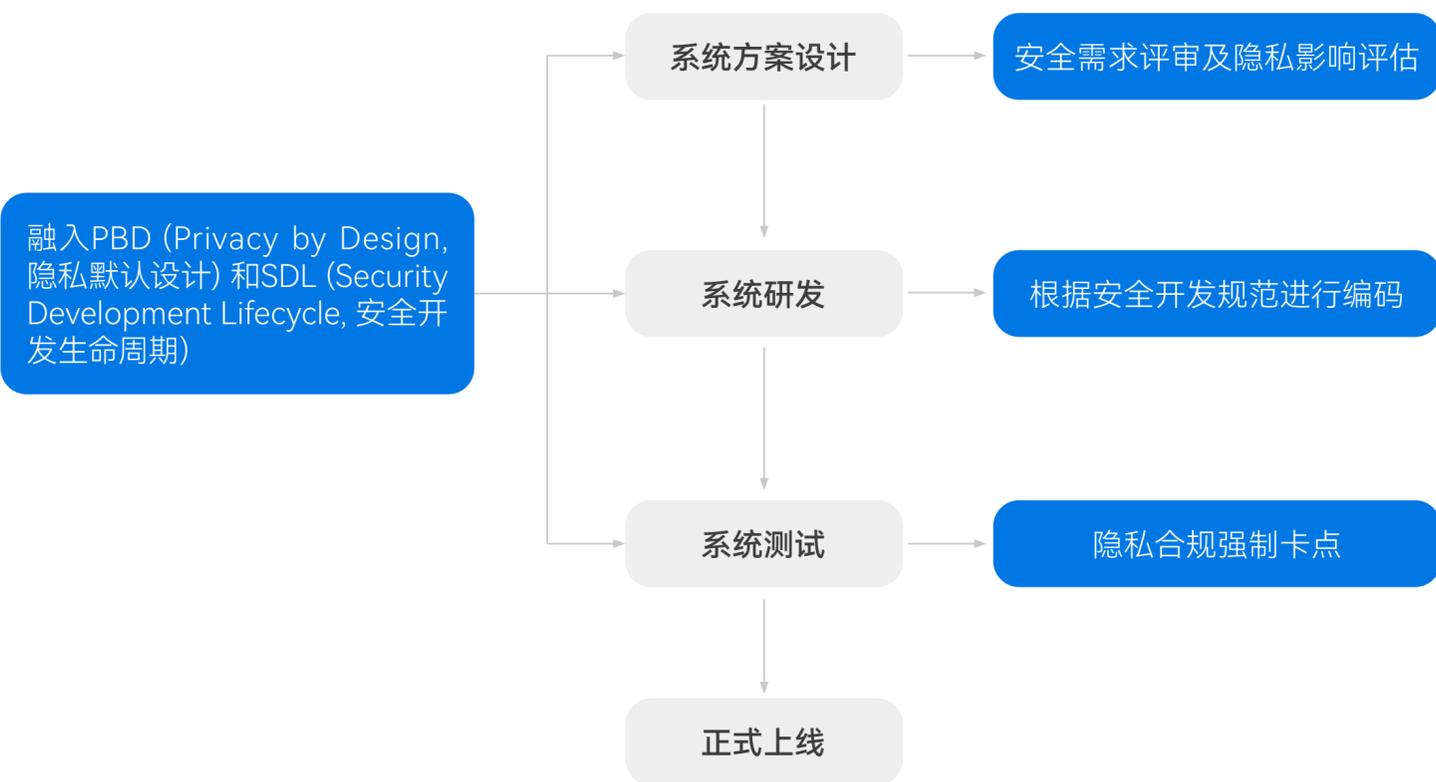
对数据采取分类分级保护策略，并承诺不为完成交易或服务以外的目的向第三方出租、出售或提供个人数据

个人信息 删除

实时响应用户的删除个人信息请求，对相关个人信息进行删除或匿名化处理

达达集团对个人信息全生命周期的隐私保护举措

同时我们也致力于将隐私保护融入达达各类产品开发阶段，全方位保障用户个人信息安全，切实保障用户隐私。我们在研发的全流程融入隐私默认设计 (PBD) 及安全开发生命周期 (SDL) 理念。系统方案设计阶段，我们会进行安全需求评审及隐私影响评估，通过《研发代码评审要点》等制度，将包含隐私保护在内的安全性作为代码评审中的重要关注点，提前识别安全需求及安全风险；系统研发过程中，我们遵照安全开发规范进行编码；系统测试环节，我们设置隐私合规检测强制卡点，通过隐私合规检测才能上线。



达达集团研发流程中的隐私关注点

达达依托内部检测平台提升隐私合规效率

我们持续探索个人信息保护的技术创新与应用，依托京东集团自行研发的隐私安全检测工具，基于安卓应用程序包 (APK) / 软件工具开发包 (SDK) 静态扫描、APK动态扫描和隐私政策检测三大引擎构建五大核心功能，形成专业且易理解的检测报告，为产研部门提供专业的合规、安全整改依据，全面提升用户隐私保护水平。

此外，除必要服务需求外，公司不会主动向供应商、合作伙伴等第三方出租、出售或提供个人数据。针对必要的第三方数据共享，我们制定并公开了《个人信息共享清单》，对共享信息类别、共享目的、共享数据内容进行了明确的划分。我们秉承着对隐私数据泄露“零容忍”的态度，要求第三方不得当使用个人信息、不得盗用个人信息，一经发现将受到支付违约金、清退店铺等处罚。我们也通过与第三方签署《数据保护协议》等方式，明确数据处理者与数据所有者的权责，确保数据使用合法合规。在具体传输方面，我们限制第三方只能通过应用程序接口 (API) 和软件工具开发包 (SDK) 获取数据，对接口设有严格鉴权逻辑，并开展各项安全检测与数据保护措施。此外，我们也会定期对第三方开展审计抽查工作，保证供应商及合作伙伴遵循公司的数据安全要求。



限制共享场景



签署保护协议



控制传输接口



定期抽查

培训宣贯

为进一步提高全员信息安全意识，强化内部信息安全管理水平，我们基于不同员工层级以及岗位特色，针对全员设计了多元化的信息安全意识贯宣。报告期内，我们围绕“协同办公”“八条红线”“权限最小化”“邮件安全”“谨防三方调研”“守护商业秘密”“用户隐私保护”等重点场景，举办网络安全宣传周，并开展6场信息安全专项培训。

达达员工信息安全专项培训

2023年, 在全员线上培训之外, 我们以“信息安全八条红线”为核心, 面向运营岗员工、一线岗员工开展多场专项信息安全意识培训与考试, 共计2,426人参与, 帮助相关员工明确日常工作中遵守信息安全红线重要性。

达达骑士隐私保护意识培训

2023年12月, 我们在全国各地的城市站针对3.2万达达骑士开展信息安全意识宣贯活动, 帮助明确日常派送中潜在的隐私泄露场景, 通过案例分享等形式, 加强骑手隐私保护意识。

ESG治理

达达集团致力于将ESG治理与自身的发展战略和经营活动紧密融合, 通过建立科学的ESG治理架构、加强利益相关方沟通、优化重要性议题评估等方式, 持续提升ESG管理水平, 推动公司可持续发展。

ESG治理架构

为不断巩固董事会在ESG治理事宜中的领导角色, 明确其在相关事宜中的问责性, 公司设立了由董事会牵头的ESG治理架构及管理体系, 为公司可持续发展行动的开展奠定了组织架构基础。报告期间, 董事会每季度听取公司ESG工作小组针对ESG相关事宜的汇报。



达达集团 ESG 治理架构

利益相关方参与

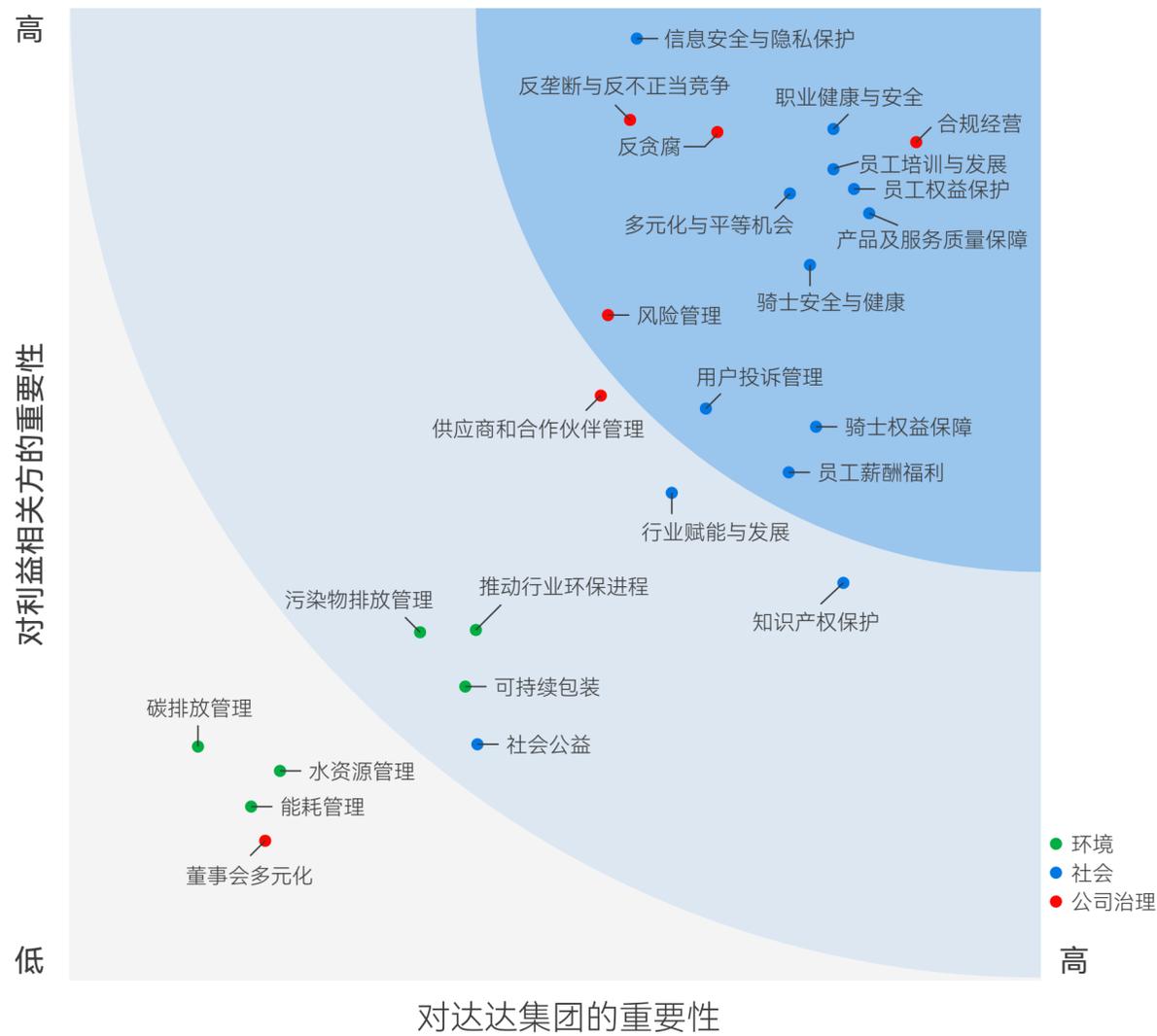
利益相关方的识别和参与对达达集团ESG管理至关重要。公司设立了覆盖所有业务线的利益相关方沟通机制, 通过多种有效渠道了解其在ESG方面的期望和要求, 保障利益相关方的知情权与参与权, 并将了解、收集的利益相关方期望融入公司运营, 携手利益相关方共同推进可持续发展。

类别	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"> • 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"> • 定期报告与公告 • 投资者邮件及会议沟通 	<ul style="list-style-type: none"> • 季度业绩电话沟通会4次 • 参加全球投资者峰会超10场 • 股东/投资人线上线下沟通超1,000人次
公司员工	<ul style="list-style-type: none"> • 员工薪酬福利 • 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"> • 内部办公系统 • 定期沟通调研反馈 • 内部活动沟通环节 • 培训活动 • 员工工会 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工面谈一年不少于4次 • 不定期开展多项员工关爱活动 • 不定期举办多场工会活动
用户	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 客服渠道 • 用户满意度调研 • 管理政策及用户协议 	<ul style="list-style-type: none"> • 客服实时反馈沟通 • 不定期更新用户协议 • 至少每月一次开展用户问卷调研或访谈
商业合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 商家/品牌入驻 • 合同与协议 • 实地考察 • 问卷调研 • 日常交流与赋能 	<ul style="list-style-type: none"> • 一对一签署合同与协议 • 不定期开展问卷调研、实地考察 • 不定期开展闭门沙龙等交流赋能项目

类别	关注议题	沟通与回应方式	频率 / 次数
骑士	<ul style="list-style-type: none"> • 骑士安全与健康 • 骑士权益保障 • 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"> • 客服渠道 • 问卷调研与线下沟通 • 培训活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期开展多项骑士关爱活动 • 各城市站开展骑士座谈会 • 每季度开展骑士满意度调研
政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 信息披露和报送 • 来访接待 • 项目合作 • 监督检查 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常沟通与汇报 • 不定期现场监督检查 • 不定期参与座谈会
媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 日常沟通与回应 • 舆论监测与回应 • 公司官网新闻披露 • 采访与访谈 • 媒体线下活动参与 • 媒体线上论坛 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期开展舆论监测与回应 • 不定期开展沟通与交流活动 • 不定期接受媒体采访 • 不定期参与媒体线上及线下活动
行业协会	<ul style="list-style-type: none"> • 供应商和合作伙伴管理 • 合规经营 • 反贪腐 	<ul style="list-style-type: none"> • 论坛、峰会等行业活动 • 行业制度或标准建立合作 • 日常拜访交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期开展行业交流活动

重要性议题

达达集团致力于积极倾听各利益相关方的意见与建议，将利益相关方的核心诉求融入公司决策、运营的全过程，以准确把握公司可持续发展的方向。报告期内，我们结合利益相关方的问卷、访谈调研，以及全球可持续发展趋势，从环境、社会 and 治理三个维度，对2022年识别出的实质性议题进行了回顾与更新，进一步调整和完善达达集团重要性议题清单，作为公司在新一年度ESG工作的重要指引。



优化服务质量 提升用户体验



质量管理 /20

用户体验 /21

创新驱动 /23

知识产权 /24

2023
DADA GROUP
ESG

优化服务质量 提升用户体验

达达集团始终秉承科技开放、能力共享、合作共赢的理念，以创新为驱动力，不断优化平台供给、强化履约效率、升级服务体验，为消费者提供便捷优质的服务。

质量管理

达达集团持续提升平台的质量管理能力，将商家及商品质量管理、履约质量管理两大维度放在首要位置，努力完善内部制度体系，不断精进质量管理机制，全面提高产品及服务质量水平。

商家及商品质量管理 ▾

作为行业领先的即时零售平台，截至2023年底，京东秒送上线了超过50万家线下零售门店。为保障京东秒送合作商家的产品质量，履行平台责任，京东秒送严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，执行《京东秒送商家行为管理规范》等平台制度。

我们对商家从准入到淘汰/退出环节进行严格的全流程把控，并开展商家信用分体系、商家赋能与培训、抽查审核等工作，保障商家管理体系稳健运行。在报告期内，公司加强商家出售假冒、盗版商品、临期/过期商品的管理，在京东秒送商家中心的“商品管理”模块持续迭代食品、化妆品、药品等各品类的管理规范，开展低质量门店治理等各类专项治理行动。

基本规范

国家法律法规: 要求食品、医药等品类的商家遵守相关的资质要求和质量要求

平台规范: 京东集团以及达达集团面向商家制定了《京东开放平台商家违规管理总则》《京东秒送商家行为管理规范》等平台制度，以规范平台商家销售的商品质量

信用分体系

信用分: 综合商家履约、商品缺货、商品售后、差评等指标对商家评定信用分，分值越高的商家可获得流量加权等奖励，从而引导商家关注并提升商品质量

平台治理

假货治理: 建设CCR模型(假货抱怨率)，通过多渠道文本分析标记高危假货商品和门店；迭代完善规则，补充假货治理条例内容；增加梯度处罚、违约金等治理手段

虚拟门店和低质量门店治理: 开展专项治理和巡查，下线识别出的虚拟/低质量门店

商品质量治理: 基于售后等数据，将商家质量问题分为商品质量不合格、食品安全问题以及商品临期三类问题，并根据商家违规情况的影响程度，对门店进行处罚示警

赋能培训

线上线下培训: 通过线下交流和线上商家后台，定期对商家开展产品质量方面的培训

数字化赋能: 提供海博、达达优拣等数字化工具和服务，帮助商家优化库存管理与拣货流程，提升销售转化率以及服务质量

京东秒送商家及商品质量管理机制

推进抽检与治理工作,保障商家与商品质量

2023年,京东秒送针对高端化妆品开展了一轮专项抽检,发现了部分产品问题。针对该情况,我们对高端化妆品进行了专项治理,通过逐步落实提高入场门槛、要求商家提供品牌授权和进货链路证明、缴纳保证金等举措,提高化妆品品类的商家质量。经过持续治理,京东秒送化妆品的整体消费者负反馈指数下降20%。

2023年四季度,我们还成立了平台治理组,重点针对虚拟门店开展专项治理。报告期内,专项治理巡查识别并下线处理3.7万虚拟门店。

报告期内,京东秒送平台无商家涉及产品质量相关的惩罚或警告。此外,得益于以上质量管理举措的有效落实,到2023年第四季度,京东秒送用户对商品质量相关的订单咨询比(CPO)较2023年第一季度下降了超过30%。



全面的商家商品质量管理举措
Q4商品质量相关的CPO较Q1下降超过**30%**

履约质量管理 ▾

作为行业领先的第三方同城配送平台,达达快送2023年履约订单量达22亿单,年活跃骑士超过120万,业务覆盖超过2,600个市区县。公司不断优化履约质量,致力于提供更好的商家服务与用户体验。

我们根据不同场景和品类制定针对性的履约方案,并建立总部、城市站、品类、职能部门协同快速响应及复盘的流程机制,同时配合客户进行定期巡检,为商家和消费者提供高效、高质量的履约服务。我们积极开展数字化升级工作,运用并持续优化计划预警自动化、运营指调、算法尾单加价等方式,推进精细化运营。公司的运力组织模式也基于客户

诉求以及提效的目的持续迭代。报告期间,我们推进运力分层策略,创新了商圈驻店的新模式,结合灵活的众包运力,为客户提供纯众包、众包与单店驻店相结合、众包与多店驻店相结合等运力组织模式,保障履约质量、提高配送效率的同时降低配送成本。

达达骑士是直接为客户提供履约服务的主体,因此,在上述履约策略的基础上,我们通过全面的培训确保平台的骑士高质量完成履约服务。报告期间,达达集团开展了11.4万场线下培训以及学习人次超千万次的线上培训,骑士覆盖率100%。

此外,为预防与及时应对突发情况、恶劣天气、系统故障等异常场景,我们制定并遵守《履约异常实时预警机制》《异常场景应急响应机制》等内部制度,有效保障了平台履约的稳定性。具体而言,公司成立了履约异常应急处理小组,针对恶劣天气等不同异常场景带来的履约影响制定针对性的处理机制,结合问题上报、部门异常处理、统筹复盘流程,加快异常场景响应速度,最大范围降低损失,保障平台客户和商家履约体验。

报告期内,达达快送即时配订单的履约率达到95.2%,平均配送时长23.3分钟。基于高质量的履约服务以及稳定的运营保障,达达快送在报告期获得了来自瑞幸咖啡、霸王茶姬等战略合作客户的表彰。



即时配送订单履约率
95.2%



即时配送订单平均配送时长
23.3分钟

用户体验

达达集团从客户需求与体验出发,搭建完善的营销与服务配套体系,坚守负责任营销。同时,公司采取减免运费等多元措施,提升用户购物体验。此外,我们结合客服团队的贴心服务,与客户建立良好的沟通互动,携手共创可持续的零售与配送环境,助力公司进一步发展。

负责任营销 ▾

公司严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，以及《达达集团广告合规规范》《推广内容投放审核标准》等内部制度规范，保障公司平台内以及对外营销活动的合规性、合理性和真实性。

在平台内营销活动方面，品牌业务部负责统筹营销内容，在上线京东秒送的核心曝光资源位前，营销活动内容需经业务、营销、UED团队审核，与此同时我们每日审核页面情况，及时替换影响消费者体验的营销内容，严格落实负责任营销。

在站外营销活动方面，对外形象及内容需由项目发起部门发送法务、公共关系部、公共事务部、安全部进行四部联审后确认。

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，包括《互联网广告管理办法》研究解读、算法合规等主题的培训。

丰富用户权益 ▾

公司始终坚持以用户为中心，持续构建提升用户体验的服务，通过减免运费、协同商家提供低价好货、优化售后等举措，让用户体验到更具性价比、更安心的即时零售服务。

京东秒送推出免运举措，并维持春节期间运费不涨价

2023年8月，京东秒送全面推出满59元免运费的举措，在大部分即时零售同行都提升免运门槛的背景下逆势为用户提供更实在的平台权益。2024年2月，京东秒送进一步将免运门槛下调至29元，进一步落实提升用户体验的承诺。截至2024年4月底，29元免运活动已经覆盖京东秒送约90%的订单。

此外，2024年春节期间，尽管骑士运力紧张，京东秒送仍然坚持不加收运费，切实保障用户在节日期间的即时购买需求。

京东秒送推出贴心服务，满足用户多样购买需求

在11.11期间进行3C、家电换新成为很多消费者的习惯。2023年双十一活动期间，京东秒送推出3C数码好物直降千元优惠，京东秒送还联合手机品牌商家推出“30180”服务，使用周期内因质量问题可30天退货、180天换货，让消费者购物无忧。

家电家居方面，对免安装的小家电，基于达达快送的即时履约能力，消费者可享受“家电小时达”的配送服务。而对于需售后安装的大家电来说，公司联合品牌商家共同打造“送装一体”特色服务，最快可实现次日即可送、装完毕，即买即装即用，满足用户多样化购买需求。

优化客户服务 ▾

公司制定《业务与客服协作流程》《客诉升级预警机制》《客服质检要求》等内部制度，切实有效地履行对客户责任，通过达家工单管理系统等智能化系统，结合训练有素的客服团队，第一时间洞察客户需求并及时回应解决。

同时，公司高度重视用户反馈，通过主动挖掘共性的痛点并落实改善举措以提升用户满意度。我们通过实时体验指标监控看板、周度客服反馈复盘、月度NPS调研等机制，全方位收集用户反馈、提出并推进优化举措、并定期回访。报告期内，京东秒送的用户NPS得分呈现上升趋势，第四季度的NPS比第一季度提升了15%。此外，对于B端客户，公司通过日常联动机制、定期线下拜访、定期和专项复盘等形式，积极响应客户诉求并持续提升服务质量。

创新客服达家工单管理系统

打通客服与商家运营间流程，实现线上解决问题。系统支持工单时效监管、工单升级机制、工单转派、分配功能、模版带入门店信息、回复标准等

完善体验监测体系

通过监测“售前-售中-售后”全流程，从订单取消率、差评率和履约类指标、售后平均处理时长、用户申诉率等指标，多维度全方位对用户体验进行监测优化

达达集团客户体验升级智能化工具

推出“美好生活攻坚”项目, 专项提升用户体验

报告期内, 公司内部推出“美好生活攻坚”项目, 结合服务体验数据、工单数据、售后数据等, 分析锁定高频和量大的重点问题, 协同内部团队、商家合作伙伴、供应商, 共同探讨并改善解决, 以提升客户的购物和服务体验, 为广大消费者的“美好生活”贡献一份力量。

对于达达快送业务, 我们重点识别了配送履约时效、异常申诉报备、平台地址定位、完单与取消订单的旅程环节等问题, 并通过产品功能迭代、客服流程优化等举措进行逐一专项改善。

售后与投诉处理

为畅通沟通渠道并提升服务质量, 达达集团面向商家、骑士、消费者等平台参与方设置了评价、投诉和反馈机制, 用户可通过App在线入口或拨打400热线, 对服务进行评价或者反馈。若用户希望发起投诉, 在告知事件经过与投诉原因后, 将由客服投诉专员介入处理, 并及时反馈客户投诉处理结果。

报告期内, 公司共接到投诉工单75万件, 基于京东秒送和达达快送整体完单量的投诉率约0.03%, 投诉解决率99%。

客服水平提升

客服团队是连接用户最重要的一环, 公司每年为客服团队制定考核目标, 持续完善客服知识库, 定期对客服进行培训与考试, 并优化客服工作台功能, 提升客服的服务质量与效率。报告期内, 用户对客服的满意度(包含热线客服、在线客服)稳步提升, 其中挂机满意度约90%。



商流和物流整体订单投诉率
0.03%



投诉解决率
99%



客服满意度
~90%

创新驱动

创新是引领企业发展的动力源泉, 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, 并在内部建立《研发自测使用手册》《测试管理操作手册》等内部制度, 实现对新产品/项目开发、测试、上线、问题处理的全流程管控。

公司建立了技术委员会, 负责指导和监督研发工作的开展, 持续推进公司核心技术发展。报告期内, 公司持续增加研发投入, 截至2023年底, 公司研发人员占比26%, 2023全年投入的研发总额为4.16亿元, 约占营业收入的4%。

公司大力支持内部创新, 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, 并额外设立研发激励举措, 激发员工创新潜能, 为公司的运营改善贡献力量。此外, 公司每年举办黑客马拉松和1024程序员节, 推行工程师文化和黑马极客精神, 鼓励技术驱动业务、研发提效和业务微创新。

奖励项目	奖励标准
工匠精神	业务精益求精、研发钻研新技术、解决技术难题、构思推动优秀产品 / 设计落地
创新奖	通过技术创新驱动业务增长, 或者在专利软著方面有突出贡献的个人
最佳搭档	擅长合作和交流, 跨团队间密切合作, 并有良好产出的行为
火眼金睛	测试优秀员工: 不放过任何疑似问题, 提前识别代码风险, 将问题扼杀在上线前
Code King	代码编写优秀的员工

达达集团研发激励举措

为进一步提升客户体验，公司积极进行技术的研发与产品的迭代。报告期内，公司在技术和产品创新上取得了丰硕的成果。

创新项目	项目背景	取得成果
蓝牙到店	系统基于骑士定位抓取到店动作，但由于定位的精准度问题导致无法精准抓取，可能出现公司骑士虚假到店的情况	自主开发蓝牙信号标设备，目前单次成功率已达到99.5%。部署了蓝牙设备的门店履约率提升0.6个百分点
楼栋精准定位	传统物流以“小区”为末端配送单元，地址精准度约在200~500米。而即时配送行业订单随机性高、时效短，对末端地址POI精准度提出了更高要求，需要从“小区”精准度提升到“楼栋”精准度。骑士反馈存在一些运单无法精准定位到楼栋的问题，直接影响骑士配送体验、送达时效以及用户体验	基于海量即配订单和骑士轨迹数据，利用聚类算法，对末端地址进行更高精准度的校准。目前，在即时配完单中，收货点定位200米误差的准确度提升至96.5%，50米准确度提升了超过7个百分点
运营系统自动化	对于部分困难订单，存在长时间无骑士接起的问题，从而影响客户满意度和用户体验	通过自动化运营系统，实时预测订单的接单概率，对难接订单动态调整补贴力度及骑士权益，推动完单率优化2个百分点

达达集团部分重点创新成果

知识产权

达达集团重视知识产权保护，保持企业经营核心竞争力并保障经营安全。公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，同时作为京东集团的子公司，我们严格执行《京东集团专利管理办法》《京东集团商标管理办法》《京东集团著作权管理办法》《京东集团域名管理办法》《京东集团商业秘密管理办法（试行）》等内部管理办法，规范对专利、著作权等知识产权的管理和保护。此外，公司开展针对员工的专利法和专利知识科普活动，增强员工知识产权保护意识，提升知识产权相关技能。报告期内，公司共组织开展知识产权专场培训7场。

报告期内，公司被授予了“一种基于LBS定位计算地址方格存储APP资源的方法”等4项发明专利，截至报告期末累计有效的发明与外观专利为12件。

	报告期内申请	报告期内授权	累计有效总量
发明与外观专利（件）	0	4	12
商标（件）	18	48	1,673
软件著作权（件）	41	38	126

达达集团知识产权申请和获取情况

加强协同合作 实现行业共赢



责任采购 /26

商家协同 /27

品牌合作 /28

行业共创 /29

2023
DADA GROUP
ESG

加强协同合作 实现行业共赢

达达集团践行共赢的发展理念，与可靠的供应商、优质的商家、领先的品牌商开展深度合作，建立多方同频共享的新业态。同时，我们积极与同行企业沟通交流，探索即时零售行业的前瞻性，抓住当下的机遇，共同推进行业的发展。

责任采购

公司将可持续性的承诺嵌入到供应链管理中，重视对供应商的管理，制定有关供应商管理机制和流程规范，并定期开展供应商审核，保障供应链可持续性表现，建立公平竞争、廉洁透明、可追溯性强的供应链环境。

供应商管理 ▾

达达集团针对供应商管理建立了完善的管理机制和制度，包括《[供应商行为准则](#)》《[招采业务管理细则](#)》《[绿色采购管理规定](#)》《[三方绩效考核流程](#)》《[供应商质量异常处理流程](#)》《[供应商履约问题反馈及处理流程](#)》等制度，对供应商准入、评估及淘汰等方面进行严格规范。

准入

- 通过交流、考察、样品测试、现场勘查等进行常规筛选
- 针对不同类目供应商进行定制化筛选，包括ISO 14001、ISO 45001、ISO 9001、OHSAS 18001等资质认证筛选
- 特定项目招标时考虑相关ESG指标

考核

- 制定《三方绩效考核流程》并据此展开多角度评估
- 针对对重点品类或大额采购的供应商进行每半年考核评估并分级管理
- 将ESG相关工作纳入年度绩效评估的加分项

退出

- 根据考核结果，与绩效考核不合格、或违反保密协议的供应商终止合作

达达集团供应商管理体系

在供应商引入方面，公司将经营资质、财务情况以及ISO 14001、ISO 45001、ISO 9001、OHSAS 18001等相关资质认证纳入评估范围，并对关键业务进行交流、考察、样品测试、现场勘查等筛选机制等流程后，可进入供应商入围名单。同时，供应商均需签署《反商业贿赂协议》后可列入公司供应商库并开展合作。

在供应商的考核方面，我们根据《三方绩效考核流程》，对供应商采取全方面、多角度的考核评估。此外，我们也将ESG表现纳入年度评估，若供应商积极开展ESG相关工作，在环境保护、社会贡献及治理方面有突出贡献，则酌情加分。

在供应商的退出方面，若供应商出现绩效考核不达标或违反保密协议等情况，则将面临整改，甚至终止与其合作。

为提高供应商管理的有效性，公司还对供应商进行筛选与分层，对于与公司有重大业务往来，或者受劳工、环境、反腐败等ESG议题影响较大的供应商，我们将其划分为关键供应商，并对其表现进行重点关注。2023年，达达集团共与1,003家供应商进行合作，其中关键供应商75家。



1,003家
供应商



75家
关键供应商

此外,我们也高度关注供应商对公司在可持续发展事项上的反馈,我们会对关键供应商进行年度“环境、社会及治理报告供应商伙伴调研”并针对调研结果跟进后续的纠正措施和改进计划。

供应商赋能

公司积极为供应商赋能,在报告期内多次开展碳中和目标等环保低碳主题的培训活动,与供应商深化战略合作,共创以可持续为目标并具有韧性的即时零售和配送产业链。

开展可持续发展培训,共创低碳供应链

2023年,我们面向耗材、设备、车辆、市场印刷品等供应商开展《设定科学碳目标,共创低碳供应链》《可持续包装解决方案》等主题培训,推动供应商参与并践行科学碳目标倡议,助力推动行业价值链的减碳。

商家协同

即时零售行业正处于高速增长的阶段,消费者需求也在不断迭代。作为链接超过50万个商家门店和广大消费者的即时零售平台,京东秒送与商家的紧密合作是提升消费者体验的关键路径,也是我们完善平台生态的重要一环。我们持续健全管理模式,不断创新并提供数字化工具为商家提供便利,帮助商家提升运营能力,同时我们做好调研、培训等工作,持续为商家赋能。

商家运营

达达集团致力于与商家建立良好的合作关系,不断升级对商家全生命周期的管理机制,并对商家提供全流程、多角度的运营支持,保障商家负责任、高效率、高质量、低风险运营。从入驻到建品到日常运营,我们通过流程并行与优化、新商任务指引等举措,助力商家快速成长并顺利高效地开展业务。

账号共享

与京东主站打通,同一账号用于到家商家中心、京麦后台、京东金融

平台审核与建品并行

平台进行资质审核的同时商家可提前登录商家中心建品并完成实名认证

初期运营指引

商家中心首页增加任务引导浮窗,引导商家逐步完成建店、建品直至门店营业的操作流程

日常运营支持

线上线下培训;海博系统赋能

京东秒送在商家运营各环节中的支持与优化

商家赋能

为掌握商家日常运营中的难点、痛点,并针对性解决,公司定期开展商家体验调研,构建双向对话机制。报告期内,京东秒送开展了2次商家问卷调查,覆盖商家端体验、日常业务推进、问题反馈等维度。基于调研结果,京东秒送协同产研与商家运营团队,对商家端的产品功能和运营流程进行持续优化,提升商家体验与运营效率。

我们也面向商家建立了完善的培训体系,覆盖功能上线、活动布达、信息发布等流程,商家可以通过线上和线下双渠道参与培训,为商家高效运营提供有力的保障。

此外,我们以“思享沙龙”为载体,与合作商家共同搭建了行业深度对话平台,探讨即时零售行业的挑战与机遇,分享在线上商品力、线上获客、品牌营销等线上经营的先进经验做法与思路。

品牌合作

品牌是京东秒送平台生态的另一重要组成部分,即时零售也是许多品牌的重要增长渠道。截至2023年底,我们已与300多个品牌建立稳定合作,通过与品牌共创营销工具和项目,共同助力即时零售行业的创新与发展。

品牌共建

我们在营销共建、资源分配等方面,对不同品牌方制定了针对性的运营策略。针对重点品牌,我们制定合作年度框架,定期复盘其销量情况,及时定位问题并协商解决方案,以提高品牌满意度;针对中小品牌,我们优化广告智能投放工具,降低品牌投放门槛,帮助品牌简单高效一键投放广告。

在与品牌方的沟通上,我们努力为品牌方打通线上线下沟通渠道的全链路。线上通过Monica系统发布系统公告及培训材料,可触达全量合作品牌及服务商;线下通过品牌运营定期拜访、高层互动等方式,助力品牌在京东秒送平台高效发展。除了日常沟通外,我

们也与业内知名咨询公司合作,开展品牌满意度调查,并针对调研结果进行内部分享复盘,制定相关优化举措。

合作共赢

我们致力于与品牌方一起探索创新项目,共创效率提升工具与营销IP,为即时零售行业注入力量。此外,随着越来越多的品牌开始响应可持续发展理念,京东秒送积极与合作品牌沟通ESG计划,并寻找合适机会共建一系列活动如绿色有机活动、推广ESG概念新品等,旨在携手品牌商共同培育可持续消费心智,助力即时零售行业的可持续发展。

宏图系统助力品牌提升营销效率和优化供给

2023年9月,京东秒送发布了即时零售行业首个助力品牌提升全渠道运营效率的LBS网格化运营工具——宏图,通过B2C+O2O全域数据分析,助力品牌商基于LBS网格维度去识别、分析供需匹配情况,实现经营诊断、业态分析、用户洞察、营销提升和供给提升。

截至2024年1月底,宏图系统已服务快消、3C、医药健康等品类的17个品牌。试点品牌使用宏图系统的即时零售网格化营销运营全链路解决方案后,广告的点击转化率提升12%,获取单个新客的平均成本降低37%。



京东秒送宏图系统界面

区域营销 IP 助力本地品牌获取销售增量

报告期间，京东秒送协同四大区打造“区域腾飞”“鲜到家了”营销IP，面向区域品牌、本地老字号、小品牌及全国性品牌的区域团队策划区域营销项目，帮助提升品牌区域的知名度及销量增长。

2023年11月，四川本土特色品牌好人家与京东秒送达成合作，开启火锅底料、鱼调料、菜谱式等一酱成菜系列复合调味料商品的即时零售经营，并进行流量、数字化营销等方面合作。基于LBS 高效流量投放，好人家在京东秒送平台上线的当月，实现周维度销售额环比增长125%，爆款单品周销售提升近5倍。

京东秒送品牌大会启动双百亿品牌计划

2023年9月7日，京东秒送在京东总部举办以“共绘宏图 赢在全域”为主题的“京东秒送品牌合作策略分享会”，来自宝洁、联合利华、益海嘉里、小米、迪卡侬、欧莱雅等500多位品牌合作伙伴及零售电商从业者参与大会。会上，京东秒送正式启动面向品牌商的“双百亿品牌计划”，宣布将助力超10个品牌销售额破10亿，并打造一个销售额过百亿的品牌标杆。



京东秒送品牌大会现场



行业共创

作为即时零售和即时配送行业的代表企业，京东秒送和达达快送近年来积极推动行业标准化发展，凭借自身在行业深耕多年的经验积累，参与行业内多个协会以及相关活动，为行业建言献策。同时，我们开展创新项目的研究，并参与行业国家标准的起草，以及产业链合作的白皮书撰写，为行业发展贡献力量。

行业交流

达达集团始终坚持全行业共同发展的理念，积极加入行业协会，截至目前，我们已加入中国连锁经营协会、中国物流与采购联合会同城即时物流分会等行业协会，参与同行企业交流，共同探讨即时零售和物流行业发展的机遇和挑战，促进行业健康发展。

基于京东秒送和达达快送平台在即时零售与即时配送行业积累的技术和运营经验，我们积极参与各类行业活动，持续和行业伙伴分享技术和经验以提升行业整体效能，携手广大同业伙伴推动行业高质量发展。

CCFA 中国零售创新大会京东秒送专场: 即时零售新阶段, 如何共建高质量增长

2023年5月23日，2023年中国连锁经营协会 (CCFA) 中国零售创新大会在上海国际会议中心正式开启。当天，由京东秒送举办的“引领即时零售，共建高质增长”的主题专场论坛，吸引了广大零售同仁到场聆听，近距离了解和参与讨论即时零售发展之路。京东秒送大商超、大快消、以及海博系统负责人，与麦德龙、强生所代表的商家品牌合作伙伴负责人共聚一堂，分享和探讨在即时零售精细化运营的新发展阶段，实体商家品牌应该如何把握机遇，取得高质量增长。



CCFA 京东秒送专题会议现场

京东秒送参加 CCFA 零售峰会: 即时零售三大能力, 构建行业可持续发展商业模式



CCFA 峰会主题演讲现场

2023年12月12日, 主题为“跨周期 聚共识 再出发”2023年中国零售领袖峰会在上海举办。京东秒送受中国连锁经营协会邀请出席峰会, 发表《共建即时零售生态, 推动行业可持续发展》的主题演讲, 与行业同仁分享新经济周期下, 如何协同共创共建可持续发展的即时零售模式。

达达快送即时物流年会演讲: 同城配送精细化运营, 助力即配高质量增长



同城即时物流年会演讲现场

2023年9月11日, 由中国物流与采购联合会主办的同城即时物流行业年会召开, 时任达达快送总经理、现任达达集团代理总裁傅兵先生在全体大会上发表了主题为《同城配送精细化运营 助力即配高质量增长》的演讲。即时配送行业迈向全场景化, 逐步向个性化、多样化、非标化发展, 在下沉市场的巨大潜力尤其值得关注, O2O行业逐步向下沉市场渗透, 面对新机遇和新趋势, 达达将针对客户不同需求, 持续优化个性化服务解决方案, 为商家和个人用户带来优质、高效、专业服务体验。

合作共建

"互惠共赢"是达达集团坚守的理念之一, 我们与高校、无人车厂商等外部机构开展友好合作, 深入探寻适用于行业的先进技术, 在创新道路上探索更多的可能性, 为达达的发展注入活力, 同时加快推动行业新领域蓬勃发展。

达达与高校合作探索路径规划算法优化

2023年10月, 达达快送启动高校合作课题, 该课题为我们与北京理工大学及北京外国语大学开展的校企合作项目, 旨在提升骑士配送体验及人单匹配效率, 探索领域内最前沿的解法。通过与高校相关人员一起深入现场调研及面对面共建、提供问题场景及脱敏数据, 助力高校进行前沿算法深入优化研究, 推动知识产权成果落地。

达达与无人车厂商合作推动无人配送在商超场景落地

自推出达达无人配送开放平台以来, 我们已与多个无人车厂商建立深度合作。在合作过程中, 达达无人配送开放平台提供订单场景、算法派单以及人机交互和末端接驳的能力, 车企则提供车辆硬件以保障在公开路段上的配送, 双方共同推动无人配送在商超场景的落地。

截至2023年底, 达达无人配送开放平台累计完成配送28万单, 进一步夯实国内最大的商超无人配送平台的定位。同时, 得益于订单密度的提升以及派单算法和运营流程的优化, 达达无人配送单均成本显著改善。2023年底的单均成本较22年底下降了约20%, 且目前部分门店已实现单均毛利转正, 为此后的规模化应用打下基础。

此外, 目前达达快送正在将无人配送的场景延伸至5km以上的长距离订单, 进一步为运力提供有效补充。

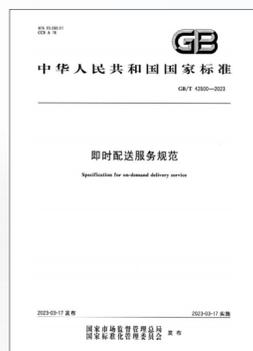


接入达达无人配送开放平台的无人车

行业发展 ▾

伴随即时零售与即时配送行业的快速发展,该领域相关标准和规范的完善至关重要。达达集团充分发挥在即时零售与配送行业深耕多年的经验,参与了多项标准和白皮书的起草撰写,推动即时零售和配送行业规范化的管理与发展,为行业健康可持续发展贡献达达智慧。

达达集团在参与行业标准制定方面的成果



《即时配送服务规范》

2023年3月,国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布公告,批准发布由全国物流标准化技术委员会提出并归口的《即时配送服务规范》国家标准(GB/T 42500-2023),这也是国内首个即时配送领域的国家标准,达达快送作为主要起草单位,全程参与了该标准的制定。



《即时零售行业术语与关键指标》

2023年11月,在达达集团等行业代表的共同参与制定下,即时零售行业首个《即时零售行业术语与关键指标》(T/CCFAGS 045-2023)团体标准,经中国连锁经营协会(CCFA)正式发布。本次标准的制定发布,有助于填补国内与国际零售业在即时零售标准领域的空白,推动即时零售行业健康可持续发展。

达达集团在产业白皮书方面的主要成果



2023年9月,京东秒送联合蒙牛、尼尔森IQ发布《即时零售常温乳品白皮书》



2023年10月,京东秒送联合中国国际电子商务中心打造《“即时+”2023即时零售发展趋势白皮书》



2023年12月,京东秒送联合中国连锁经营协会CCFA共创《可持续发展即时零售商业模式白皮书》

04 | 关注员工成长 打造幸福职场



人才吸引 /33

人才发展 /35

职业健康安全保障 /37

员工关怀 /38

2023
DADA GROUP
ESG

关注员工成长 打造幸福职场

人才是企业经营与发展的根本。达达集团视员工为最有价值的资产，我们高度重视人才的发展，关注员工安全与健康，充分尊重和保护每一位员工的基本权益，通过提供具备竞争力的薪酬福利、良好的工作环境、系统全面的培训体系等方式，激发组织活力，鼓励员工与公司携手共进。

人才吸引

达达集团坚持平等合规雇佣，规范完善员工权益保障体系，打造尊重、平等公正、包容温暖的工作环境。

人才招聘与留用 ▼

公司遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家相关法律法规和国际劳工组织核心公约等国际公认的人权规范，制定《达达集团员工手册》《达达集团招聘制度》等内部规章制度，保证合法、合规、平等、透明的招聘过程。我们始终秉持“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，并在《达达集团员工手册》《达达集团人权声明》等制度中明确规定，杜绝任何形式的童工和强迫劳动的行为，严禁种族、宗教、性别、国籍、年龄、民族等方面的歧视，为应聘者提供同等的就业机会。

为加强公司人才梯队建设，公司搭建了完善的招聘管理体系，建立专业人才画像，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。我们通过校园招聘、社会招聘、内部转岗竞聘等多种招聘渠道，以线上线下相结合的方式吸引社会各界优秀人才。同时，我们定期开展面向面试官的培训项目，持续宣贯公平雇佣的理念，不断提升招聘效率与招聘质量。

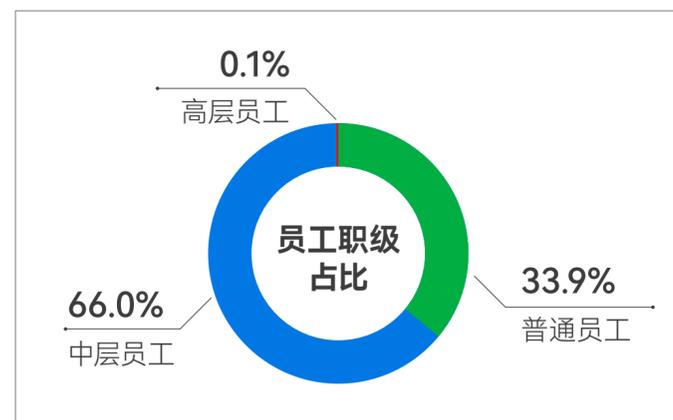
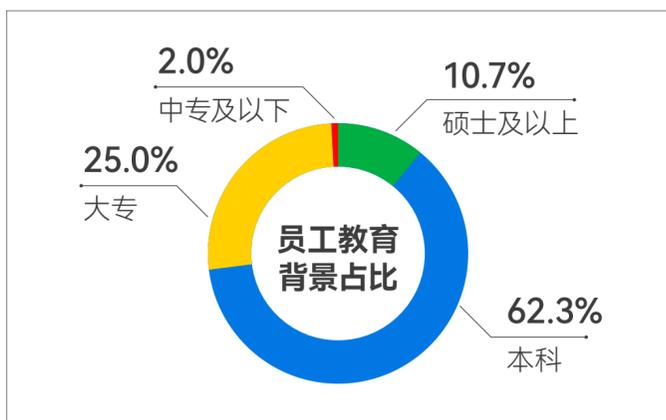
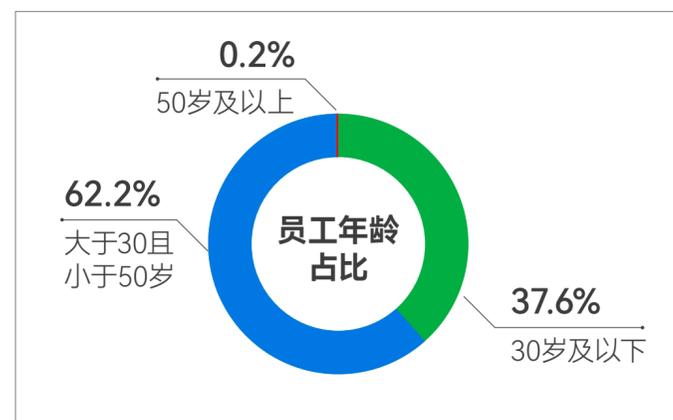
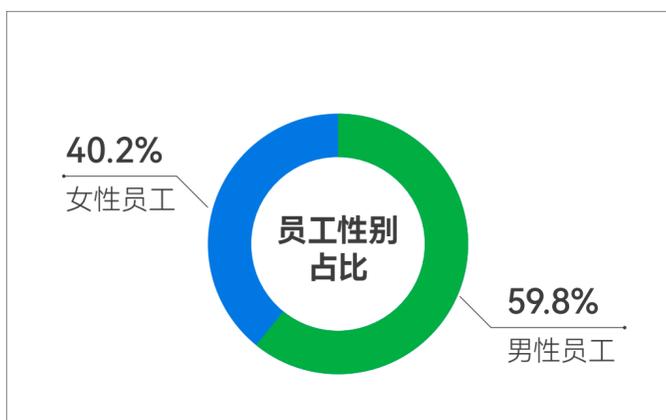
在人才留用方面，公司通过持续优化组织架构、激励赋能、文化建设、福利关怀等举措，最大限度留住人才。我们定期监测并复盘员工流失率，通过专项组织诊断、离职员工访谈等方式，分析员工离职原因并进行针对性改善。报告期间，公司整体员工的主动离职率为13.6%，同比进一步下降超过3个百分点。



主动离职率下降超过
3个百分点

员工多元化与权益保障

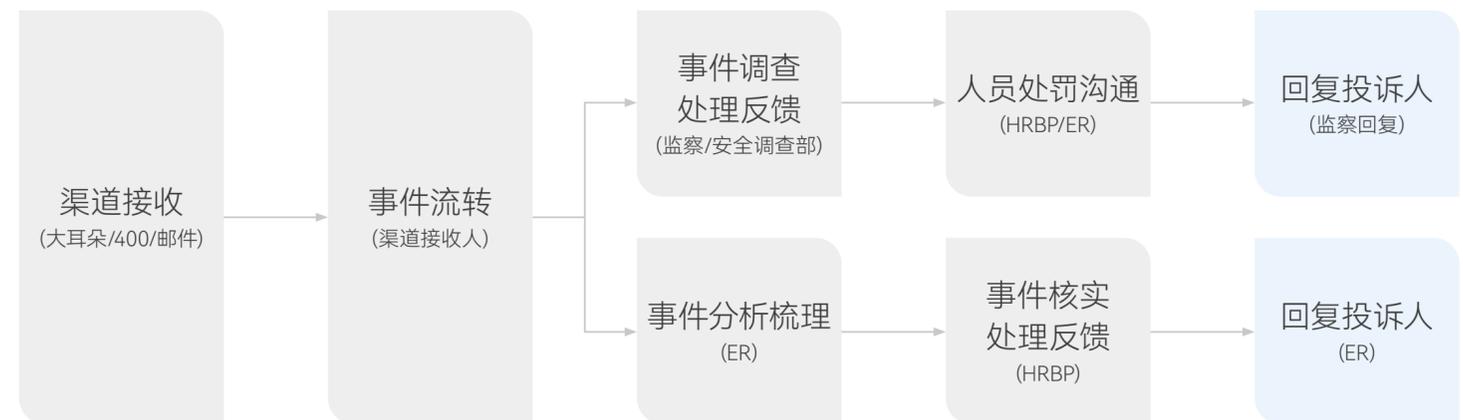
公司重视员工多样化, 关怀女性员工, 尊重不同国籍、民族员工的生活习惯和宗教信仰, 设置岗位招聘残疾人员工等, 努力创造包容和机会同等的工作环境。截至报告期末, 公司共雇佣员工2,376人, 其中女性员工954人, 占比40.2%。其中, 中高层员工中, 女性员工占比39.9%, 与整体员工中女性比例相当。此外, 少数民族员工85人, 残疾人士27人。



2023 年底达达集团在职员工分类

公司严格遵守《达达集团人权声明》《达达集团员工手册》等内部制度, 秉持公平公正的理念为员工提供充分的权益保障, 明确禁止使用童工、禁止强制或强迫性用工、尊重女性权利、禁止暴力与骚扰、尊重用工多样性并反对歧视、保障结社自由及集体谈判权利等内容。尤其在反骚扰方面, 公司严格遵守《京东集团防治职场性骚扰管理办法》等内部制度, 针对员工以及供应商、客户等业务交互方, 建立行动指南以及投诉举报和调查处理机制, 维护员工合法权益。此外, 公司通过工会与员工签订集体协议, 报告期内, 达达集团员工的集体协议覆盖率为100%。

为应对不同场景下的不公正待遇, 公司设立大耳朵热线、大耳朵邮箱等渠道进行投诉与反馈。在处理时效上, 我们要求在24小时内给予员工响应, 48小时内完成调查, 72小时内将调查结论同步投诉人, 复杂事件最晚不超过7个工作日, 最大程度上保障员工的权益。在调查和处理投诉时, 公司依据《京东集团举报人保护和奖励制度》采取有效措施保护相关人员的个人隐私, 绝不允许对举报者进行任何形式的打击报复。此外, 我们定期开展工作场所无歧视和无骚扰相关培训, 切实加强员工合法权益保护意识。报告期内, 公司未收到员工遭遇歧视或骚扰的举报。



达达集团不公正待遇反馈及处理流程

加强无骚扰意识宣贯, 打造幸福职场

2023年11月, 公司开展了全员合规培训, 并针对管理者开展了《反职场性骚扰小课堂》, 向管理者们传达了禁止职场性骚扰、维护员工合法权益等理念, 培训完成率100%。

人才发展

达达集团重视每位员工的成长和发展, 为激发员工潜能, 实现自我提升, 我们搭建了清晰的薪酬与绩效管理体系和多元的人才晋升通道, 并开设定制化、多样的培训课程, 全方面为员工赋能, 促进员工的职业生涯发展。

员工薪酬

公司持续完善薪酬体系建设, 在为全体员工提供高于最低工资标准且保障日常生活需求薪酬的基础上, 定期对薪酬指标进行监测与分析且每年根据市场薪资水平适当调整员工薪资, 以保证员工薪酬在同行业内具有竞争力。

我们坚守同工同酬的基本原则, 确保薪酬和待遇的公平性。我们持续对员工薪酬开展分析, 报告期内, 从中位数角度, 男性员工中位数薪酬低于整体0.5%, 女性员工中位数薪酬高于整体0.2%, 差异进一步缩小。

同时, 我们为不同岗位、不同职级的员工制定差异化的薪酬方案。在员工固定薪资的基础上, 我们提供绩效工资等短期激励计划、员工持股计划等中长期激励计划, 以吸引人才、留住人才。截至报告期末, 公司453名员工被授予股权激励, 员工持股计划的覆盖率为19%。

基本薪酬

由固定薪资和绩效工资构成, 其中基于绩效的可变工资覆盖100%员工

中长期激励

基于绩效考核结果, 中高层管理员工以及表现突出的普通员工可参与员工持股计划

其他覆盖

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

达达集团员工薪酬构成



确保薪酬公平, 女性员工薪酬中位数高于整体
0.2%



落实长期激励, 员工持股计划覆盖率
19%

绩效管理

公司设立了明确的绩效考核机制, 遵循《京东零售子集团绩效管理规定》, 依据目标引导、拉开差距、发展提升的绩效管理3D原则, 以及各个部门的岗位特性和战略导向, 制定考核框架和规则, 并基于业务发展阶段持续优化考核策略。在频次方面, 大部分员工的考核周期为季度, 一线业务类岗位为月度考核, 直管干部则为年度考核。在绩效考核之外, 我们为员工提供360评估机会, 通过上级、下级、同事的评价反馈, 助力员工完善自我认知。报告期内, 绩效考核和职业发展评估的员工覆盖率为100%。

一线员工绩效评估

○ 主要根据业绩和目标达成情况, 开展月度与季度的绩效评估

管理者绩效评估

○ 主要参照团队绩效考评情况, 进行年度考核

全体员工360评估

○ 以年度为周期开展, 助力员工了解个人优劣势

达达集团员工绩效考核与发展评估

为引导并保证绩效公开公正，公司建立了绩效目标与达成通晒的机制。管理者每年至少组织一次通晒会，对部门业务规划和目标进行通晒，可根据业务情况自行增加通晒频次。等级评价为A+和A的员工会面向部门内所有员工通晒。此外，公司建立绩效反馈申诉机制，员工若对绩效考核结果有疑义，可在绩效结果公示后的1个月内通过绩效系统进行申诉并在3个工作日内得到受理。

人才晋升 ▾

公司为员工提供每年2次的晋升机会，明确规定员工的晋升标准、晋升路径、晋升流程，并高度重视员工岗位晋升及内部调动的管理。同时，我们在晋升提名条件上打破约束，不设置入职时间、晋升间隔时间等刚性条件，鼓励不拘一格发现人才。晋升评审中，公司遵循“以完整的人才画像为标准进行评价”的原则，重视价值贡献和专业/管理能力，为绩优及有潜力的员工提供充分的成长空间及发展机会。

为确保晋升过程公正，公司建立并遵循晋升反馈以及公示制度。若员工如对自身晋升结果有异议，可直接发起反馈。在收到反馈后，公司会组织该员工上级、HRBP、或评审会主评委为员工答疑辅导。晋升结果确认后，晋升部门内会进行7天公示，若对晋升名单有异议，可进行邮件反馈。

员工培训 ▾

公司坚持“链接业务、讲求实际、紧贴人才发展诉求”的培训理念，持续关注业务和员工发展需求，搭建完善的培训体系。同时，我们通过人才盘点，帮助员工识别优势与可提升项，也为内部人才发展和培养策略提供方向。

在培训计划方面，我们针对应届毕业生、新员工、全体在岗员工、各层级管理者等不同群体开发了各有侧重的培训项目，从通用知识、专业技能、领导力等维度对员工开展全方位培训，助力员工专业素质及能力水平的提升，为员工成长发展保驾护航。

报告期内，公司自行开发并组织各类课程，覆盖专业能力、技术、领导力、质量管理、廉洁、信息安全等主题，人均受训时长为7.6小时，员工培训覆盖率达100%。

培训维度	课程内容
新员工	通过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。报告期内共开展4场，培训授予时长19小时，平均满意度达99.5%。
专业力	结合业务实际场景，挖掘业务经典案例，开发并打磨成精品课程，以线上直播形式进行复制推广，以提升员工解决业务问题的专业能力。报告期内共开展63场，覆盖员工3,222人次，培训授予时长90.5小时，平均满意度达97.6%。
领导力	一方面，通过丰富的线上课程，所有员工均能学习领导力相关课程；另一方面，针对管理者，公司针对性设计了领导力提升主题的线下集训计划，包括面向基层管理者的潜龙计划和面向较高管理者的飞鹰计划，助力员工转变管理思路、拓展管理思维、提升管理能力。报告期内共开展23场，覆盖员工886人次，培训授予时长114小时，平均满意度达98.9%。
其他专项	针对风险管理、质量管理、廉洁合规、商业秘密保护、信息安全、反职场性骚扰等主题，公司开展专项培训课程。报告期内共开展超过50场，覆盖员工超过9,000人次，培训授予时长23.5小时，平均满意度达98.0%。

达达集团员工培训项目及开展情况

除常规培训外, 公司还鼓励全体员工通过外部培训、取得外部认证等方式提升自我, 并为其提供经济奖励、考试费用补贴、假期等相关支持, 助力员工实现个人职业发展的长期规划。例如, 针对财务体系的员工, 公司鼓励其考取CPA、CFA等相关证书, 取证后员工可申请证书激励以及考证费用补贴。

管理者文化熔炼活动, 提升团队管理能力

报告期间, 公司组织了“飞鹰计划”线下集训项目, 覆盖达达集团管理者约50名。

文化方面, 通过一系列活动让管理者感知公司文化价值观的深刻含义, 磨炼管理者意志、提升管理者凝聚力; 专业方面, 我们首次引入外部版权认证课程, 让管理者更加系统化地学习管理技能与工具, 提升工作中的领导力与影响力, 助力解决复杂的业务及团队管理问题。



2023 年达达集团飞鹰计划

职业健康安全保障

达达集团严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规, 以及《京东集团职业健康安全管理政策》等集团规定。同时, 公司内部制定了《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》等制度。在此基础上, 我们不断深化职业健康与安全管理体系建设, 积极融入到京东集团职业健康安全委员

会体系中, 基于京东集团的培训、技术、资源等各项支持, 统一开展职业健康安全的监督, 确保职业健康与安全举措触达至每位员工。

公司会定期组织各部门开展安全排查工作, 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全流程管控。同时, 我们通过培训及考试的形式, 加强员工职业健康意识宣贯。报告期内, 达达集团未发生因工亡故事件, 发生了1起工伤事件, 每百万工时损失工作日数同比下降82%至2.8。

此外, 我们将员工年度体检、商业补充保险等福利覆盖每一位员工, 并设立健康咨询室、开展员工健康日活动, 保障员工健康生活、快乐工作。



每百万工时损失工作日数下降
82%

开设消防安全小课堂, 加强消防安全意识

公司遵从《京东集团办公职场消防安全管理规定》, 并定期在公司内部开展消防安全小课堂, 为员工讲解消防安全知识, 演示如何正确使用灭火器等, 加强员工消防安全意识。



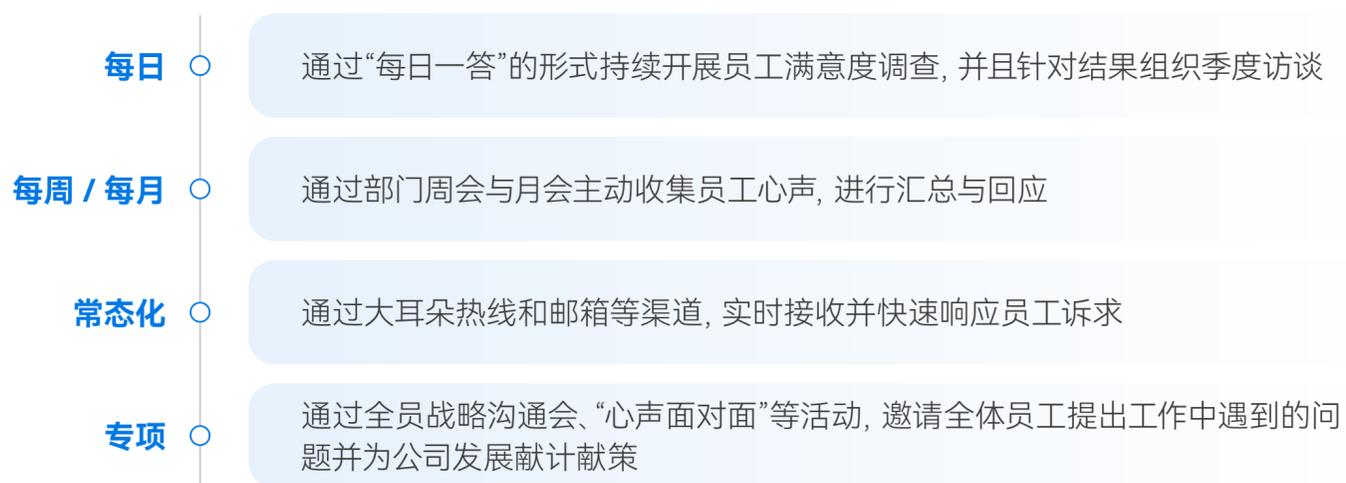
达达城市站消防培训

员工关怀

达达集团关心关爱每一位员工的工作与生活，积极听取员工声音，不断加强关怀服务，提升员工的归属感和幸福感。

员工沟通 ▾

与员工保持良好有效的沟通是保证公司与员工同心协力、共同发展的基础。公司重视员工的意见，持续完善沟通渠道和方式，积极发现并回应员工诉求。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，营造开放的交流氛围。



达达集团员工沟通途径

持续开展组织健康度调研，并推进改善举措以提升满意度

为全面了解员工的想法与反馈，公司积极组织面向全体员工的健康度调研，通过“每日一答”的形式覆盖员工活力、员工敬业、激励、人才、文化、战略目标、架构权责、制度流程等多维度。每季度，我们对调研结果进行分析，针对员工提出的问题从组织建设、文化共识、人才改善等方面制定提升措施并分步落实，不断提升员工满意度。

2023年，我们的组织健康度调研平均每季度覆盖了51.8%的员工，平均每季度的整体得分为4.39分（满分为5分），且下半年较上半年进一步提升。其中，在员工敬业这一维度的得分为4.42分，在员工活力这一维度的得分为4.54分，体现员工对达达集团有较高的满意度并且具备较强的韧性。



组织健康度调研
覆盖率超过**50%**



组织健康度
全年**稳中有升**



员工敬业和员工活力
得分高于平均

福利保障 ▾

公司搭建了完备的福利保障体系，全面关怀员工的工作体验及生活品质。在工资和社保公积金以外，我们将补充医疗保险、员工体检、爱心救助基金等非补偿性福利覆盖所有员工。同时，我们针对产研部门以及高级经理及以上岗位的部分员工，实行弹性办公制。

补贴及假期

加班晚餐及交通补贴、话费补贴、育儿假、全薪病假等

健康保障

商业补充保险、免费体检、健康咨询室等

生活保障

人才引进落户、住房保障基金、爱心救助基金等

女性保障

产检假、产假、哺乳假、母婴室等

达达集团为员工提供的工资和社保以外的福利

员工活动 ▾

公司鼓励员工在工作之余丰富日常生活，通过提供免费健身场所与设备设施、举办多样化员工活动等方式，促进员工身心健康发展，提升组织凝聚力、员工活力和归属感。

519 老员工日，助力企业文化传播

每年的5月19日是公司老员工日，公司会在全国各部门内举办老员工授勋仪式，给当年新晋老员工颁发金银牌，表达公司对他们持续贡献的肯定和感谢。同时，我们积极倡导管理者在工作中给予老员工更多的培养和帮助，让企业文化在工作中实现传承。



519 老员工日达达活动现场

日常部门团建，增进部门凝聚力



达达快送部门团建活动

公司为每个部门设立团建费预算，用于各部门自行组织开展部门内或者跨部门的团建活动，提升员工的凝聚力和归属感。

维护骑士权益 助力灵活就业



骑士保障 /41

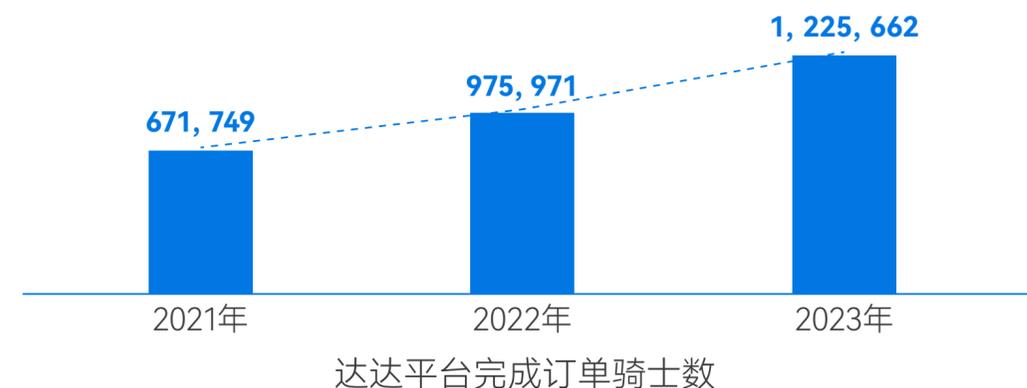
骑士发展 /46

骑士关爱 /47

2023
DADA GROUP
ESG

维护骑士权益 助力灵活就业

达达集团通过旗下达达快送平台，为骑士等新就业形态劳动者提供了广泛的灵活就业机会，充分发挥“就业蓄水池”的社会民生价值。我们维护所有骑士的合法权益，将骑士生态建设作为重点工作，通过不断完善骑士报酬体系、积极加强骑士安全保障体系及制度建设、主动倾听骑士反馈并提升其配送体验、持续优化骑士发展培训体系和关爱制度等途径，让平台骑士不断提升职业获得感、安全感和幸福感。近年来，在平台完成订单的骑士数持续提升，报告期内，平台完单骑士数已突破120万人。



骑士保障

达达集团积极接受人社部等部门的指导，响应《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》《新就业形态劳动者劳动规则公示指引》《新就业形态劳动者权益维护服务指南》等政策制度，在合理劳动报酬、职业健康与安全等方面落实对骑士的权益保障。此外，我们积极配合与支持灵活就业政策研究，并得到相关政府部门致信感谢。

过程中严格禁止任何形式的歧视，尊重骑士的差异化、接纳多样性，确保所有骑士享受平等的就业权益。

报告期间，在达达快送平台获得收入的超过120万名骑士中，女性骑士占比约12%。此外，截至2023年底，在达达快送平台接单的聋哑骑士累计达到447人。

公平与多元化

达达集团提倡包容与平等，制定公平的骑士准入政策，建立公正的评估体系，在招募骑士



超过**120万**年活跃骑士



女性骑士占比约**12%**

搭建特殊支持体系，助力残障骑士就业

达达快送以开放包容的原则接受全社会的劳动者加入平台。对于在平台注册的聋哑骑士，除了享受体验跑单、免责跑单等常规新骑士福利以外，达达快送还推出针对性的扶持以及培训举措，助力聋哑骑士更好地获取配送收入。

具体而言，在与用户交互环节，平台专为聋哑骑士免除了未电话触达的扣罚，开通送达后短信通知收货人的通道；在客服服务环节，平台为聋哑骑士提供文字沟通渠道，助力骑士通过文字咨询和解决配送过程中的问题。另外，在上海市杨浦区残联、青联的支持下，平台在达达学院上线了无声骑士培训课程，帮助聋哑骑士了解平台规则、提高配送技能。



达达骑士学院 - 聋哑骑士培训

薪酬管理

配送服务定价方面，我们基于每个订单的城市线级、配送距离、订单类型、订单重量、履约要求、配送难度等因素为骑士提供基础运价，并根据实时天气状况、供给情况等因素进行动态调价。在每单运价的基础上，平台还对骑士发放连续接单奖励、特殊时期补贴等权益。报告期内，达达快送平台骑士的平均时薪超过30元，高于全国各个城市的最低工资标准。

骑士报酬支付方面，平台的活跃骑士中，大部分为众包骑士，对于众包骑士，其劳动报酬按单结算，每日可随时申请直接提现并将于第二天至第四天到账（具体取决于银行时效）。对于驻店骑手，其报酬由达达快送合作的服务商按月支付，基于我们自建的线上发薪平台，从线上配置骑士薪资方案、线上算薪生成账单、到设置发薪时间，实现对服务商发薪流程的全链路闭环管控，并专门设置了骑士薪资投诉通道，保障骑士及时得到合理报酬。

此外，达达集团不断完善对骑士的管理规则，我们持续迭代前置的免罚场景和相应的产品功能，并协同客服及时处理骑士对罚单的申诉，确保骑士收入的公正。同时，针对骑士违规场景，我们优化了处罚标准，在坚持不触碰红线的前提下，转变思路，以教育宣导、培训警告等手段代替部分场景的直接封禁，最大限度帮助骑士获取挣得额外收入的机会。

报告期内，达达快送骑士共完成配送约22亿单即时配和落地配订单，达达快送平台共促成约90亿元的运费，成为灵活就业劳动者的重要收入来源之一。



职业健康与安全 ▾

达达集团践行“安全重于一切”的观念，对内建立了《达达集团安全生产应急管理办法》《达达集团安全生产事故报告与调查处理管理办法》等制度，面向骑士建立了《骑士安全管理制度》《违禁品规则》《安全须知》等规则，确保骑士遵循安全规范且公司妥善处理安全事件。

在架构方面，达达集团安全部负责骑士安全的全链条工作，覆盖从策略制定到产品功能和运营落地的闭环，并向公司总裁/临时总裁汇报。其中，公司总部安全运营人员负责骑士安全策略制定、安全产品优化、安全教育活动；区域安全组负责区域内的政府监管政策落地、安全政策宣导以及安全事件处置。公司自上而下均积极落实各项职业健康安全保障措施，竭力保障全体骑士的健康与安全。

事前培训、提醒与禁止

事前培训：针对交通普法、异常场景防护、政府监管宣导、消防治安合规等开展课题培训，通过“达达安全官”形象线上、线下全方位触达骑士，使安全意识深入人心。报告期内，专项安全培训覆盖160万人次。

事前提醒：针对恶劣天气、高风险骑士等场景和群体进行弹窗提示和培训，相关交通事故率最高实现45%降幅。

事前禁止：通过敏感词识别违禁品、控制夜间跨江订单、极端天气禁止发单等举措，拦截高风险订单，保障骑士安全。

事中及时发现与报案

算法识别异常：公司正在试点建立实时预警机制，通过分析骑手行驶路径、长时间停留等数据，结合医疗机构、十字路口等特殊位置信息，前置判断骑士是否发生事故，从而提高后续处置的及时性。

一键报案：通过骑士版App的一键报案功能，帮助骑士快速上报事故。

事后规范处置与保障

应急处置：公司根据不同业务线设立了差异化的应急响应处理流程和骑士保障方案，并持续推动处置流程的标准化，使得应急处置团队在事故发生后第一时间介入并高效处理。

保险理赔：通过100%覆盖的商业保险以及在7个试点省市运行的职业伤害保障，为骑士提供事后保障。

达达骑士安全保障机制

在具体举措方面，公司构筑覆盖事前、事中、事后的全链路安全管理机制，层层加固保障，为骑士健康安全保驾护航。在此机制下，达达快送骑士对平台的安全保障满意度持续提升。报告期内，公司开展了4次季度骑士安全感知调研，覆盖骑士超过2.5万人次。结果显示，骑士对平台安全保障的平均满意率超过85%，且呈现逐季上涨趋势。

在事前的安全教育与培训方面，我们持续优化迭代培训课程与触达渠道，提升骑士安全技能和安全意识。围绕交通安全、风险骑士开工校验、新骑士安全须知、异常场景防护、交通规则普法、政府监管宣导、消防安全、治安合规等课题，线上通过达达学院、消息提醒、弹窗链接、主页横幅等形式，线下通过专项安全培训，全面触达平台骑士。2023年，公司输出线上安全课件41个，配置线上考题50余题，安全专项培训累计覆盖160万人次，骑士对平台安全技能培训的平均满意率达到93%。

在培训之外，为进一步提升骑士安全心智，我们通过“安全之星”评比活动，打造骑士安全标杆形象、给予达达骑士正向激励。

安全之星表彰，推动安全意识深入人心



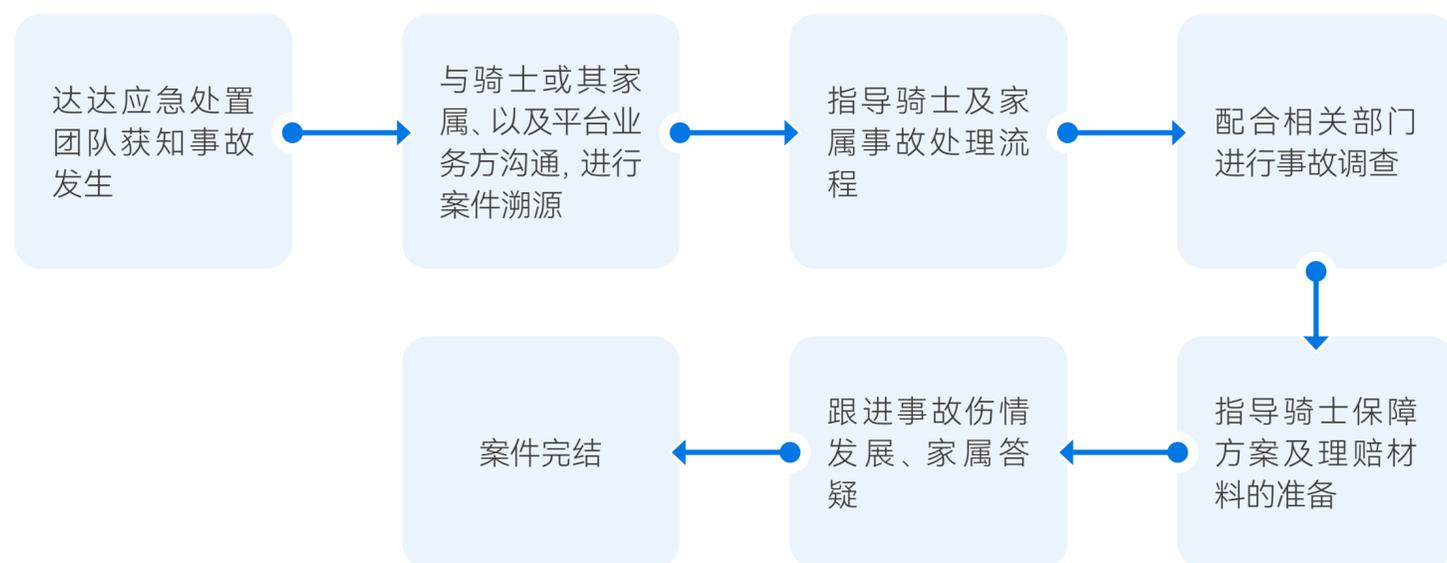
达达表彰安全之星骑士

达达于2023年8月启动“安全之星”奖项，每季度评选一次，2023年举办2期，全国报名骑士总计超过2,000人次。活动机制为，全国骑士自主报名，由各个大区确认提名，通过骑士跑单年限、跑单量、历史事故记录、历史参培率、优秀个人安全事迹投票得分维度做评分筛选，最终选取前20名给予奖品激励，前5名荣获安全之星奖杯。

2023年第四季度达达“安全之星”的第一名是上海骑士武丽。她在达达平台8年时间，无事故、无违章记录，且日常积极参与辖区街道办活动，多次帮助行动不便老人过马路，在跑单过程中拾金不昧。

同时, 公司还与各地交警部门开展有效的联动工作, 通过参与交管部门牵头的宣传活动、推进平台与交警系统的数据联动, 进一步提升骑士的安全意识并提高骑士交通违法行为的处置效率。

报告期内, 达达快送的骑士事故率为4.7起/百万单。对于报案的安全事故, 安全部第一时间进行案件溯源、指导骑士及家属处理事故、协助办理保障理赔、并配合相关部门进行事故调查, 典型的处置和跟进流程如下:



达达骑士事故处理流程

参与职业伤害保障试点, 协助骑士获取权益保障

作为参与新业态从业人员职业伤害保障试点的平台之一, 达达集团于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。

报告期间, 针对职业伤害保障试点项目, 公司进行了一系列产品功能和运营优化。在产品功能优化方面, 针对骑士一键报案功能, 我们新增首页事故上报说明指引(包含报警、就医、职伤申报流程及时效介绍)、增加报案成功时弹窗材料收集清单引导、并升级待遇给付申请页面。在运营优化方面, 我们建立了职伤岗位专业知识库, 涵盖政策解析、人伤鉴定知识、生活保障费&护理费处置和挽损流程、质检规范、区域省市的职伤实务操作手册等; 同时建立了职伤宣教知识库, 通过面向运营人员线上开展专题讲座培训、在达达学院上线《职业伤害保障》课程培训、在线下新骑士培训中加入职伤业务内容、日常多频次小铃铛提醒及弹窗, 全面提升员工和骑士的职伤安全意识。

在实际落地过程中, 我们的团队也积极为骑士落实职业伤害保障的权益。2023年, 某达达骑士驾驶二轮电动车在配送订单途中, 途径路口时, 因避让过马路行人刹车不慎摔倒, 造成骑士受伤。事故发生后, 骑士报警并申请了商业保险理赔, 但未进行职伤保的报案。团队了解情况后, 随即添加骑士微信、协助骑士在后台进行职伤系统报案并申报职业伤害保障待遇, 最终帮助骑士申请到超过5万元的补偿。



事前事中事后全方位安全保障, 积极落实职业伤害保障试点工作



骑士对平台安全保障满意度超过85%



骑士每百万单事故率4.7

体验提升 ▾

达达集团积极倾听骑士反馈，基于城市站座谈会、NPS调研、专项调研、客服沟通等举措与渠道，全面了解骑士诉求与建议，并不断完善功能与流程，助力改善骑士在平台的配送体验。除了主动倾听以外，公司还开展管理层“跑单&听音”活动，通过管理层亲身体验配送服务流程，总结出跑单过程中的集中问题并及时跟进优化。

线下座谈会

- 通过“智多星”活动开展线下座谈会，倾听骑士对平台的建议，并鼓励骑手们相互间分享经验、技巧和成功案例。
- 2023年开展80场，覆盖骑士2,600人次。

NPS 调研

- 面向全体跑过单的骑士开展季度NPS调研，调研指标涉及收入、准备、取货、配送、罚单申诉、客服、成长保障等方面。
- 2023年覆盖骑士近约1万人次。

专项调研

- 针对人文关怀活动、安全感知、ESG等主题进行持续性的专项调研。
- 2023年，人文关怀活动调研每月覆盖数百名骑士，安全感知调研覆盖超过2.5万名骑士，ESG调研覆盖约1万名骑士。

客服沟通

- 通过客服渠道积极响应骑士诉求，并在内部通过客服案例分析的周会机制识别重点/共性骑士反馈。

达达集团与骑士的沟通渠道

项目	骑士反馈痛点	改善举措
异常上报功能优化	异常上报覆盖场景不全面，且缺乏操作指引，影响骑士自主处理问题效率	重构异常上报功能，可覆盖绝大多数异常场景，确保骑士遇到异常可以通过App自主处理问题；优化页面提示文案和交互，以及不同异常原因的操作链路，提升骑士操作体验
骑士申诉链路优化	申诉流程复杂，且页面缺少辅助信息，导致骑士申诉时处理链路长	新增快速申诉功能、简化申诉页面、部分问题自动带入申诉证据，降低骑士操作成本；优化客服申诉处理流程
罚单功能迭代	存在罚单误判场景，需骑士申诉后才能进行撤销，影响骑士体验	优化时效类罚单前置判断逻辑，通过增加配送场景监控，提前对非骑士问题导致的处罚进行过滤；优化地图功能，提升平台地图识别能力，减少对骑士的误判
超距配送自动补贴	因送达位置异常，骑士跑单距离超出原定距离，导致骑士需要通过进线客服申请运费补贴	上线骑士超距配送系统自动化补贴，节约骑士时间并保障骑士权益，目前该功能日均为骑士自动补贴超过300单，单均距离补贴支出超过2元

达达集团针对骑士反馈问题的部分改进举措

骑士发展

达达集团坚信骑士是确保平台不断繁荣发展的基础，我们为骑士量身打造多元化培训及发展体系，不断提升骑士的综合素质及能力，致力于构建高效、有活力的平台生态。

骑士培训

公司为骑士提供丰富的培训课程和渠道，基于实地培训与线上培训相结合的方式，通过新骑士培训、回炉培训、专项培训、场景化培训等模块，涵盖新手必备、异常应对、专项技能、配送技巧、安全培训等主题，助力骑士了解平台规则与履约要求、提升配送技巧、增进安全意识，助力骑士职业发展。

报告期内，公司总计开展线下培训11.4万场，覆盖骑士超过34万人次；同时，线上培训的学习人次超千万。



线下培训**11.4万场**
覆盖超**34万**骑士人次



线上培训覆盖超过
1000万骑士人次



达达骑士线上与线下培训

骑士发展

达达集团重视骑士职业技能培训的同时，还通过骑士等级、服务分制度、小队机制等分级措施，为骑士提供差异化的权益，鼓励骑士在平台获得更好的发展。

与此同时，随着“网约配送员”于2020年2月正式被纳入国家职业分类目录，越来越多劳动者在即时配送行业获得职业认同感并寻求长期职业发展。因此，公司鼓励骑士积极参加网约配送员职业技能大赛，展现职业风采、夯实自身能力、并获取行业认可。

此外，公司积极挖掘骑士故事，打造明星骑士系列，并为骑士争取地方政府荣誉，助力骑士获得更多职业成就感。

达达骑士积极参与全国和地方网约配送员职业技能大赛

报告期内，达达骑士参加了2023年首届全国外卖配送行业职业技能竞赛、上海市第二届网约配送员职业技能大赛、上海浦东新区“骑士杯”网约配送员职业技能大赛等赛事，并获取一系列奖项。



达达骑士参与网约配送员职业技能大赛现场



达达通过明星骑士系列传达骑士正能量故事



达达快送骑士丰全明参与世界读书日节目

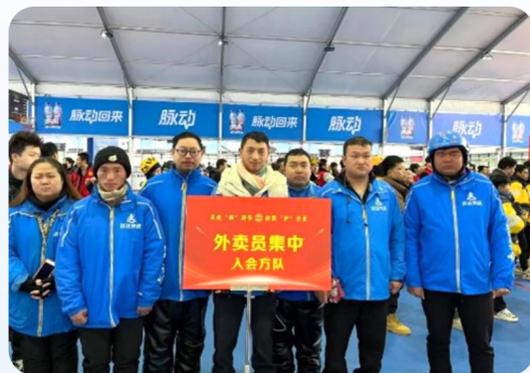
2023年4月，达达快送骑士丰全明作为嘉宾荐读人和配送行业唯一代表，亮相人民日报“新媒体”世界读书日特别节目，分享个人阅读体验。

达达助力骑士获得各地荣誉

公司积极识别平台高素质骑士并为其申请地方政府荣誉和奖项。报告期内，达达骑士获得成都市“五星文明骑手”、贵阳市“最美外卖员”等认可。



达达快送骑士接受表彰



骑士关爱

达达集团注重对骑士的人性化关怀，秉持尊重、关爱、服务骑士的理念，全面关怀骑士的工作与生活，坚持为骑士们提供精细化、常态化的关爱服务，提升骑士的幸福感和获得感，让骑士踏实安心地跑单。报告期间，公司进一步丰富骑士的关怀福利体系，在以物资发放为主的线下关怀活动的基础上，加强党建关爱，启动爱心药箱等项目，并推动子女教育基金等专项福利。

常态化开展线下关怀活动，发放实用物资

作为落地骑士关怀、增进与骑士沟通的重要举措之一，达达集团常态化开展以城市为单位的线下关怀活动，并不时与商家、品牌联动，为骑士提供夏季清凉、冬季抗寒、灾情应对等物资。

2023年，公司总计举办线下关怀活动约1,000场，覆盖骑士约40万余人次，骑士对公司关怀活动的满意度达98%以上。



达达在各地为骑士发放物资

举办“927”骑士节，打造关怀文化



达达在 927 骑士节为获奖骑士提供奖章和大礼包

达达集团每年开展“927”骑士节，让无数勤劳刻苦、怀揣滚烫梦想的达达骑士们线上线下嗨聚一起，分享过节心得，交流跑单经验，共同选拔出达达明星骑士，庆祝这场达缘之旅。

本年度，我们通过举办骑士表彰、线下骑行活动、线上抽奖、抖音线上直播过节等活动，增强骑士群体对平台的归属感，共表彰112名王者之光、240名服务之星。

推动爱心点位建设，助力日常休息与应急



达达爱心药箱点位

报告期间，达达持续推进爱心驿站、爱心冰柜、爱心药箱等项目的落地。

截至目前，达达共在全国设立了约500个爱心药箱，药箱内含基础药品、碘伏棉签、口罩、绷带、体温计、创口贴等数十种物资，满足骑士应急日常使用。

建立子女教育基金，圆骑士子女大学梦

骑士子女们的梦想，也是达达集团的寄望。2023年，达达集团推出“骑士子女关怀计划”，为经济困难、高校在读、不断追逐梦想的骑士优秀子女提供奖学金帮扶，鼓励孩子们勇敢逐梦，立志成才。



达达为骑士子女颁发助学金



关爱骑士身心健康，帮助排忧解难

健康的心态是工作的保障。达达集团党支部、工会在杨浦区总工会职工服务中心指导下，举办了骑士关怀心理讲座直播《情绪管理和幸福人生》，同时达达平台联合壹点灵设立了骑士心理咨询专栏，将本次直播的录制视频纳入App课程体系，为广大骑士提供心理健康保障知识，帮助新老骑手排解心中烦扰、增强心理调控能力。



达达骑士参与心理健康讲座



践行绿色发展 积极回馈社会



环境管理 /50

社会公益 /53

2023
DADA GROUP
ESG

践行绿色发展 积极回馈社会

达达集团积极响应国家节能减排的号召，持续推进绿色转型战略，将环境保护和绿色运营融入到各商业模式和业务场景中，不断探索环境友好的运营模式。同时，公司持续关注社会公益并积极履行社会责任，努力实现公司与社会、环境的协同可持续发展。

环境管理

达达集团将气候相关风险及机遇的识别和应对融入业务战略中，并致力于强化气候治理。加快绿色低碳转型是应对气候变化的重要举措，在自身运营方面，我们承诺将持续优化能源使用、探索清洁能源利用场景与碳抵消适用情况，致力于在2028实现自身运营范围碳中和的目标。在供应链上下游方面，我们充分发挥即时零售和即时配送模式优势，赋能全链路减碳。

为加强碳排放数据的收集管理工作水平，并制定科学的减排路径，本年度，公司组建碳排放团队，开展了全面的温室气体盘查工作，同时引入第三方机构进行碳核查，确保排放源完整性、因子合理性、计算方法合理性、以及计算结果准确性。

应对气候变化

为增强公司应对气候变化的能力，达达集团将气候变化管治纳入企业ESG管理过程中，并建立了由董事会监督领导、ESG工作小组负责、其他相关部门配合开展的气候变化应对机制。

2022年，公司参照气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 披露方法和建议，体系化地梳理了应对气候变化的管理方向，建立了应对气候变化的短期、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。报告期内，我们对最新的气候风险识别结果与相关应对举措进行了回顾与检讨。由于本公司业务与外部环境无重大变化，我们继续沿用2022年识别的气候风险清单，并结合本年度工作进展进行优化。此外，我们仍会持续关注气候变化事项与相关分配资源，进一步优化气候变化相关管理水平。

风险类型	具体类别	时间维度	应对举措
实体风险	急性	短期	<ul style="list-style-type: none"> 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加强骑士保护与平台履约质量 通过无人配送等方式在恶劣天气下提供运力补充 根据不同运营地区突发气候特色，制定针对性的应急预案
	慢性	长期	<ul style="list-style-type: none"> 对慢性气候风险进行前瞻性风险识别及评估，将其纳入配送紧急预案的考量因素
过渡风险	政策和法律	短期	<ul style="list-style-type: none"> 加强与监管机构沟通，及时了解和遵守相关监管法律法规变动，保障服务合规
		中长期	<ul style="list-style-type: none"> 在业务开发及运营管理的过程中将环保因素纳入考量 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管理与披露
	技术	中期	<ul style="list-style-type: none"> 及时了解政府对低碳技术的激励政策 持续将节能减排理念纳入业务开发及运营管理的过程中，探索并开发低碳业务场景 持续推进骑手电动车换电，寻找清洁能源换电供应商
	市场	长期	<ul style="list-style-type: none"> 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 对低碳技术和运营举措持续关注，积极推动包装、配送等环节的低碳升级
		短期	<ul style="list-style-type: none"> 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
	声誉	长期	<ul style="list-style-type: none"> 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 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
	长期	<ul style="list-style-type: none"> 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 	

我们深信气候变化在带来风险的同时,也带动了诸如低碳、绿色发展等理念的融入,为企业转型与实现可持续发展注入了新的活力。

机遇类型	具体类别	回应方式
资源效率	通过采用更高效的运营方式,提高资源使用效率,减少温室气体、污染物和废弃物排放,践行可持续发展和循环经济,降低公司中长期运营成本	<ul style="list-style-type: none"> 探索并提升运营效率与清洁能源使用率情况,降低产品碳足迹 打造循环经济体系,推进包装、水等资源的循环利用 优先租用绿色建筑作为办公场所
产品和服务	通过建立公司绿色低碳形象形成市场竞争力	<ul style="list-style-type: none"> 将绿色低碳理念融入产品研发场景,打造绿色零售与配送服务 积极关注市场上消费者偏好趋势,迎合消费者绿色消费需求、提供绿色消费选择
气候适应性	开展流程优化、产品类型调整等低碳转型措施,提升企业韧性与整体抗风险能力	<ul style="list-style-type: none"> 加强与协会、合作伙伴等利益相关方合作沟通,共同探索行业绿色低碳发展途径 打造可持续供应链体系,强化供应商ESG管理

推行绿色办公

达达集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规,在自身运营的所有环节规范开展环境保护管理工作,致力于打造绿色职场。



范围1+2碳排放下降
18%



同口径耗电量下降
8%

节能减排

在公司日常运营中,我们通过宣贯、制度等培养员工的减排意识,并积极识别节能场景,共同营造高效、节能、环保的办公环境。

绿色办公举措

- 设立办公用品共享区,提高办公用品利用率
- 鼓励员工双面打印、黑白打印,设立二次用纸存放处,进一步提高纸张利用率
- 确保会议结束或会议室空闲时,会议室的空调、照明、投影设备等电源保持关闭状态
- 对部分部门在加班期间需使用空调和照明的情况,要求只开启工作区域对应的灯光与空调
- 要求员工在长时间离开办公区时,关闭空调、电脑、风扇等用电设备
- 在差旅政策中倡导员工绿色出行,少坐飞机,1,200km以内的路程均推荐乘坐高铁
- 在办公场所张贴海报、标识,鼓励员工随手关灯、节约用水,节约资源

废弃物管理

公司严格遵循污染物排放管理相关法律、法规及标准,推动污染物规范化处置,打造更加持续的运营模式。目前,公司的固体废物主要来自办公人员产生的生活垃圾,均100%交由物业公司处理。

温室气体排放管理

报告期内,我们通过积极推进精细化能源管理等方式,不断减少自身的碳排放量。2023年,公司范围1碳排放为0、范围2碳排放为820吨,合计同比下降18%。剔除职场调整的因素,公司全年耗电量同口径下降8%,稳步向自身运营碳中和目标迈进。

构筑全链路减碳 ▾

作为轻资产运营的平台型企业，达达集团深刻意识到协同上下游实现价值链的减排至关重要。因此，在关注自身运营减排的同时，达达集团同样致力于将绿色发展理念辐射至整体业务发展场景中，并针对包装、配送环节等关键上下游环节，深度探索各类低碳发展举措，为行业及合作伙伴实现绿色经营发展做出积极贡献。

绿色包装

公司致力于持续拓展可持续包装使用场景，通过推广可降解塑料袋、提高包装材料质量、开展打包培训宣贯等方式，努力减少包装材料对环境带来的影响。

2023年，公司共使用包装物料7,043吨，其中可降解塑料占比92.2%，较2022年提升15个百分点；共使用包装袋2.8亿个，其中可降解塑料袋占比82.2%，同比提高超过20个百分点。

包装材料供应商管理

- 针对包材供应商，我们明确了包装技术标准，提供的包材需要满足国标标准甚至以上的各项性能指标；并持续协同供应商提高包装袋的质量性能，提升承载力和可重复使用率。

商家培训

- 从总部到城市站，我们持续向商家传达可持续包装理念，建议商家使用可降解包装袋并避免过度包装。
- 在商家端系统后台，我们同步配置了培训板块，商家可以组织打包员工通过该板块进行打包学习，提高包装袋利用率。

消费者宣贯

- 京东秒送作为即时零售平台，我们有偿随单为消费者提供塑料袋，并在订单页面标识“助力环保”的提倡。

达达集团绿色包装举措

低碳配送

达达集团积极探索低碳配送理念，致力于推广电动车辆配送、拓展无人配送、优化配送路线等方式，降低碳排放，为构建可持续的物流体系贡献力量。

达达集团旗下的达达快送与京东秒送业务，在履约环节均采用骑士电动车配送的模式，帮助消费者解决短距离的物品寄送需求。该模式减少了潜在的货车配送或私家车出行，从而推进社会范围内温室气体减排。报告期内，达达快送即时配送服务的配送距离超过22亿公里，电动交通工具占比几乎达到100%，与汽油车相比，减少了约60万吨碳排放。

作为公司智慧物流体系的重要成果，达达无人配送开放平台自2021年7月上线以来，为接入的合作伙伴提供海量即时配送场景和订单分发、路径规划、人机交互、末端接驳等多种能力，打造智能化配送场景，助力节能降碳。作为无人配送在商超领域的最大应用方，截至2023年底，达达无人配送开放平台累计完成配送28万单商超即时配送订单。

此外，我们运用先进的路径规划算法，提高订单合并效率，并结合实时交通信息与道路状况，为配送员推荐最优的行驶路线。这些举措不仅减少不必要的行驶里程与时间，更降低了能源消耗与碳排放量。随着平台服务范围的不断拓展，2023年达达快送的即时配单均配送距离增长1.6%，而骑士从取货到完单的单均配送时长下降1.8%，体现了我们通过技术手段持续优化路线规划和派单模型，推动配送效率提升和碳排放降低。

与此同时，公司面向骑士积极推广二轮换电项目，推动电池的循环使用，以进一步助力低碳发展。



即时配配送路径超过
22亿公里



两轮电动车配送接近
100%



贡献减排
60万吨

拓展换电项目合作, 推进低碳补能

达达快送积极开展骑士电动车换电项目, 旨在降低消防隐患的同时推动用电效率的提升。换电项目的基础原理为电动自行车的共享电池, 骑手们只需下载相关App就可在15秒内轻松完成换电, 节约大量的充电时间。相比传统充电模式, 以换代充的模式, 用锂电池组替代传统的铅酸电池, 是更高效、长远可取、节能降碳、安全的补能方式。

目前我们已经与铁塔换电、小哈换电、智租换电等合作商携手, 为达达骑士提供覆盖全国主要省市的换电网络。同时, 部分换电合作商使用了风能等清洁能源发电, 助力低碳配送。截至目前, 达达快送合作的换电柜超过4.7万个。报告期内, 达达骑士完成换电订单约2万单。



达达快送换电项目的应用

2023年2月, 全国工商联发布《中国民营企业社会责任报告(2022)》, 达达集团作为上海地区唯一代表企业、也是仅有的几家互联网平台企业, 入选《中国民营企业社会责任优秀案例(2022)》。此外, 报告期内, 在南风窗颁布的“2023中国社会价值年度榜”中, 达达集团荣获年度社会责任企业。

携手沃尔玛中国, 为山区孩子送去营养餐

2023年9月, 达达集团携手沃尔玛中国、中国乡村发展基金会再次开启“你沃一起, 为爱加餐”公益活动, 全国300多家沃尔玛门店约4,000名达达快送骑手深入社区助力公益。每位参与骑手的餐箱和服装上均佩戴公益标识, 在配送过程中为孩子们进行募捐, 募捐的善款也将全部为乡村地区儿童提供营养加餐。



“你沃一起, 为爱加餐”公益活动中的骑手

社会公益

达达集团积极履行企业社会责任, 为社会社区的发展提供支持帮助, 努力实现企业与社会和谐发展。

近年来, 公司深入推进“达公益”项目, 以平台业务为载体, 由公司党支部、团支部和公共事务部牵头, 各职能、业务团队积极参与, 开展各项慈善公益计划, 在电商扶贫、产业扶贫、骑士关爱、教育助学、环保公益、医疗健康公益等适配公司业务的领域多点开花, 为社会的和谐发展贡献力量。

携手品牌，关爱偏远地区儿童和教师

青海省玉树藏族自治州称多县位于青藏高原东部，地处国家三江源自然保护区核心区域，平均海拔4500米，高寒缺氧，当地经济条件较差。称多县共有17所学校，师生们的生活物资并不宽裕，部分女生甚至缺少基础的生理用品。

2023年9月，京东秒送、京东公益、北京众安公益基金会，携手金佰利、联合利华、费列罗多个品牌，前往青海省玉树藏族自治州称多县，为当地一万多名师生送去包括卫生巾、洗发水、沐浴乳、巧克力在内的10万份生活物资暖心包。



收到京东秒送爱心物资包的师生

爱心献社会，助力灾区复工复产

2023年8月，北京房山、门头沟和河北涿州等地受到严重洪水灾害。为助力灾区早日复工复产，达达集团在灾情较严重的地区设置公益服务点，面向有需要的人群发放近上万份关怀物资，包括牛奶、火腿、面包、盒饭、防雨衣等，帮助当地度过难关。

面向这些地区的达达快送骑手，公司提供了数千份免费早餐和午餐，发放免费雨衣，为涿州需要换新的骑手提供免费工服；针对受灾严重的骑手家庭，公司将为其提供防汛关怀礼包，发放救助金；公司还将在当地铺设公益药箱，保障骑手的健康需求，帮助骑手在保证自身安全的情况下逐步恢复跑单，并服务好当地居民的即时配送需求，推进当地复工复产，为灾区重建持续贡献力量。



达达设置公益点位向当地居民派发食品供给



为受灾地区骑手发放关怀物资

助力环境保护, 参与巡河护河公益行动

为加强河湖管理保护, 提高全社会生态文明意识, 增强全民生态环境保护的思想自觉和行动自觉, 2023年8月, 在相关行业管理单位的号召下, 达达集团等相关单位充分履行企业社会责任, 主动伸出援手, 共同参与开展“沪水骑手”巡河护河公益行动。

达达快送广泛覆盖的骑士网络与巡河护河活动高度契合。平台骑手通过工作平台推送的河湖管理保护知识培训, 利用工作间歇, 对发现的河湖问题进行识别和上报, 并向身边人开展文明亲水、文明护水的宣传, 劝阻各类不文明行为。



参加“沪水骑手”巡河护河公益行动启动仪式的达达骑士

推进老龄关怀, 参与“小手拉大手”适老集市

2023年10月, 为弘扬敬老爱老传统美德, 推动数字技术适老化成果为老年人所知、所感、所用, 助力弥合“数字鸿沟”, 一场名为“小手拉大手”适老集市在甘泉路街道社区党群服务中心顺利举办。达达集团等14家企业参与活动, 吸引了超200名老人参与活动。活动现场不仅有各家企业的创新数字产品展示, 如无障碍阅读、无障碍支付方式等, 还设有互动体验专区, 方便老人亲身体验, 从而更好地理解 and 掌握它们。公司将持续关注适老业务发展, 帮助老人更好享受数字生活, 让“小手拉大手”的故事继续温馨演绎。



京东秒送参与“小手拉大手”适老集市

2023年环境关键绩效表

关键绩效指标	单位	2022	2023
温室气体排放量			
范围1: 直接温室气体排放量 ¹	吨二氧化碳当量	0	0
范围2: 间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	997	820
范围3: 其他间接温室气体排放总量 ²	吨二氧化碳当量	35,054	25,540
3-1外购商品和服务 —— 包装材料	吨二氧化碳当量	28,573	17,232
3-4上游运输与配送	吨二氧化碳当量	6,460	8,234
3-5运营中产生的废物	吨二氧化碳当量	21	11
3-7员工通勤 —— 班车	吨二氧化碳当量	0	63
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	36,051	26,360
温室气体排放密度			
人均运营温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量/人	0.35	0.33
范围1: 直接温室气体排放量强度	千克二氧化碳当量/千元人民币收入	0	0
范围2: 间接温室气体排放强度	千克二氧化碳当量/千元人民币收入	0.11	0.08
范围3: 温室气体排放强度	千克二氧化碳当量/千元人民币收入	3.74	2.43
温室气体排放总强度	千克二氧化碳当量/千元人民币收入	3.85	2.51
能源使用			
外购电力	千瓦时	1,748,958	1,297,103
外购热力	吉焦	0	728

2023年社会关键绩效表

关键绩效指标	单位	2022 ⁴	2023
雇佣			
员工概况			
员工总数	人	2,631	2,376
按性别划分的员工人数	男性	1,557	1,422
	女性	1,074	954
按年龄划分的员工人数	30岁及以下	1,544	894
	大于30且小于50岁	1,086	1,477
	50岁及以上	1	5
按教育背景划分的员工人数	博士研究生	3	1
	硕士研究生	264	254
	本科	1,622	1,480
	大专	701	592
按雇佣关系划分的员工人数	中专及以下	41	49
	正式员工	2,625	2,376
	非正式员工 (含如兼职、实习生等)	6	0
按职级划分的员工人数	普通员工	1,207	807
	中层员工	1,420	1,569
	高层员工	4	3

关键绩效指标		单位	2022 ⁴	2023
女性员工占比	女性员工比例	%	40.8	40.2
	中高层中女性员工比例	%	-	39.9
	中层中女性员工比例	%	-	40.0
	STEM相关职位女性员工比例	%	-	31.0
	销售职能部门女性管理职能员工比例	%	-	41.0
残障人士		人	-	27
员工招聘				
新进员工总数		人	382	335
按性别划分的新进员工人数	男性	人	212	216
	女性	人	170	119
按年龄划分的新进员工人数	30岁及以下	人	260	191
	大于30且小于50岁	人	121	142
	50岁及以上	人	1	2
按教育背景划分的新进员工人数	博士研究生	人	1	0
	硕士研究生	人	44	36
	本科	人	258	216
	大专	人	64	71
	中专及以下	人	15	12
按雇佣类型划分的新进员工人数	正式员工	人	376	335
	非正式员工(如兼职等)	人	6	0
按职级划分的新进员工人数	普通员工	人	192	147
	中级管理层	人	189	188
	高级管理层	人	1	0

关键绩效指标		单位	2022 ⁴	2023
员工流失				
自愿流失员工数		人	481	340
按性别划分的员工流失人数	男性员工流失人数	人	285	180
	女性员工流失人数	人	196	160
按年龄划分的员工流失人数	30岁及以下	人	308	171
	大于30且小于50岁	人	173	168
	50岁及以上	人	0	1
自愿流失率		%	16.7	13.6
按性别划分的自愿流失率	男性员工流失率	%	16.6	12.1
	女性员工流失率	%	16.9	15.8
按年龄划分的自愿流失率	30岁及以下	%	16.8	14.0
	大于30且小于50岁	%	16.5	13.1
	50岁及以上	%	0.0	33.3
员工薪酬平等				
整体员工薪酬中位数差异	男性员工	%	2.2	-0.5
	女性员工	%	-2.1	0.2
普通员工薪酬中位数差异	男性员工	%	-2.4	-3.6
	女性员工	%	5.9	7.4
中层员工薪酬中位数差异	男性员工	%	3.8	3.4
	女性员工	%	-7.7	-4.2
整体员工薪酬平均数差异	男性员工	%	5.0	2.4
	女性员工	%	-7.4	-3.5

关键绩效指标		单位	2022 ⁴	2023
普通员工薪酬平均数差异	男性员工	%	-0.6	-2.5
	女性员工	%	0.8	3.5
中层员工薪酬平均数差异	男性员工	%	4.9	3.8
	女性员工	%	-7.8	-5.6
员工培训				
员工培训总时数		小时	-	18,052
参训员工总人数		人数	-	2,376
参训员工总人次		人次	-	9,313
参训员工百分比		%	100	100
人均参训时长		小时/人	-	7.6
商业道德培训次数		次	-	10
商业道德培训总覆盖率		%	-	100
隐私与数据安全培训次数		次	-	6
隐私与数据安全培训总覆盖率		%	-	100
风险管理培训次数		次	-	37
风险管理培训总覆盖率		%	-	100
员工权益				
工会/集体协议覆盖率		%	95	100
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	公司员工	人	2	1
	非正式员工	人	0	0

关键绩效指标		单位	2022 ⁴	2023
工伤事故率 (每百万工时)	公司员工	/	0.40	0.20
	非正式员工	/	0	0
工伤损失工作日数	公司员工	天	77	14
	非正式员工	天	0	0
损失日数比率 (每百万工时)	公司员工	/	15.49	2.81
	非正式员工	/	0	0
知识产权保护⁵				
报告当年的知识产权申请总数	发明与外观专利	件	3	0
	商标	件	222	18
	软件著作权	件	10	41
报告当年的知识产权获得总数	发明与外观专利	件	2	4
	商标	件	220	48
	软件著作权	件	10	38
累计有效的知识产权获得总数	发明与外观专利	件	8	12
	商标	件	1,625	1,673
	软件著作权	件	88	126

- 注: 1. 本公司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。
2. 本年度我们开展了全面的温室气体盘查工作, 并对统计方法和统计范畴进行了进一步规范, 为了保障数据计算的一致性与可比性, 我们对2022年范围三温室气体排放数据进行重述。本报告仅披露部分范围3类别, 其中公司不涉及范围3-8 上游租赁资产、范围3-9 下游运输和配送、范围3-10 售出产品的加工、范围3-11 售出产品的使用、范围3-13 下游租赁资产、范围3-14 特许经营权、范围3-15 投资。
3. 人均运营温室气体排放量计算口径为: (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]。
4. “-”代表为2023年新增指标, 2022年未追溯统计。
5. 由于统计口径的进一步规范, 本年度对2022年知识产权数据进行补充与重述。

2023年温室气体核查声明



Bureau Veritas Certification

温室气体核查声明

授予
达达集团

必维认证（北京）有限公司（以下简称“必维”）受达达集团的委托，对其报告的温室气体排放量进行独立的第三方核查，本核查声明适用于下文所述工作范围内的相关信息。范围内确定的温室气体排放量由达达集团全权负责提供。必维的职责是对所报告的温室气体排放量的准确性，以及与温室气体数据有关的收集、分析和计算相关的体系和流程提供独立的第三方核查。

核查范围：

- 核查场所名称：达达集团
- 核查地址：总部中国上海市杨浦区杨树浦路 1088 号及全国基于抽样的若干站点
- 温室气体报告期：2023 年 01 月 01 日 – 2023 年 12 月 31 日

组织边界：达达集团实施运营控制的活动和设施

报告边界：达达集团组织边界内提供电子商务平台服务、城市配送运输服务等和相关管理活动过程中产生的直接温室气体排放及其重要的间接温室气体排放

经核查的排放量：

- 范围一：直接温室气体排放： 0.00 吨二氧化碳当量
- 范围二：输入能源的间接温室气体排放： 819.77 吨二氧化碳当量
- 范围三：重要间接温室气体排放： 25,540.13 吨二氧化碳当量

包括以下类别：

- 外购商品和服务（包装材料）
- 上游运输与配送
- 运营中产生的废物
- 员工通勤（班车）

经量化的总排放量： 26,359.90 吨二氧化碳当量

限制性叙述：排除非重要间接排放

温室气体核查依据：

- ISO 14064-1:2018 温室气体 - 部分1：组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南
- 温室气体核算体系 - 企业核算与报告标准
- 温室气体核算体系 - 企业价值链（范围三）核算与报告标准

温室气体核查依据：

- ISO 14064-3:2019 温室气体 - 部分3：温室气体声明核查和审定规范及指南

保证等级：

- 合理保证等级

核查方法：

- 与员工进行访谈；
- 评审提供的文件证据；
- 评审数据和信息系统，以及GHG排放数据的收集、汇总和分析方法；
- 对GHG排放数据进行抽样核查。

核查意见：

基于核查工作实施过程和核查发现，达达集团在核查报告中提供的温室气体排放量数据，与 ISO 14064-1: 2018 温室气体 - 部分1：组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南、温室气

认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888
第1页，共2页



Bureau Veritas Certification

体核算体系的企业核算与报告标准和企业价值链（范围三）核算与报告标准是相符的。

同时我们认为达达集团建立了适当的系统和程序，用以收集、汇总和分析量化数据，从而可以得出上述边界和周期内的温室气体排放量结果。

独立、公正和胜任能力声明：

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

核查组长：鲍涵

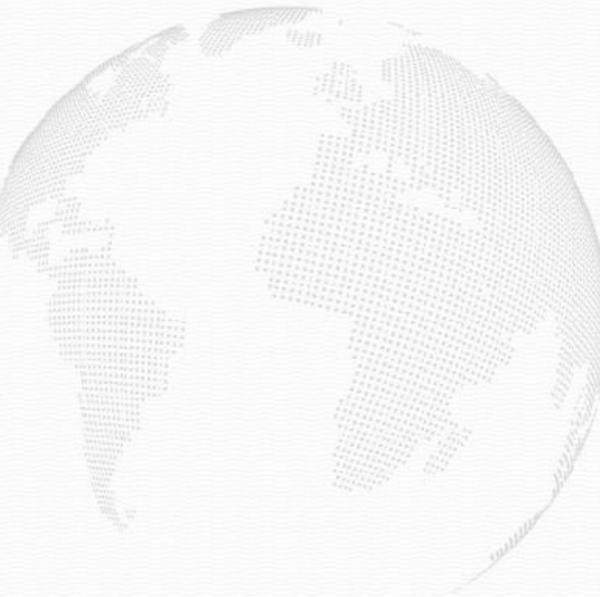
核查日期：2024年3月14日

声明书编号：EMICN100354A

签发日期：2024年4月19日

版本号：No.1

必维认证（北京）有限公司授权代表



认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888
第2页，共2页

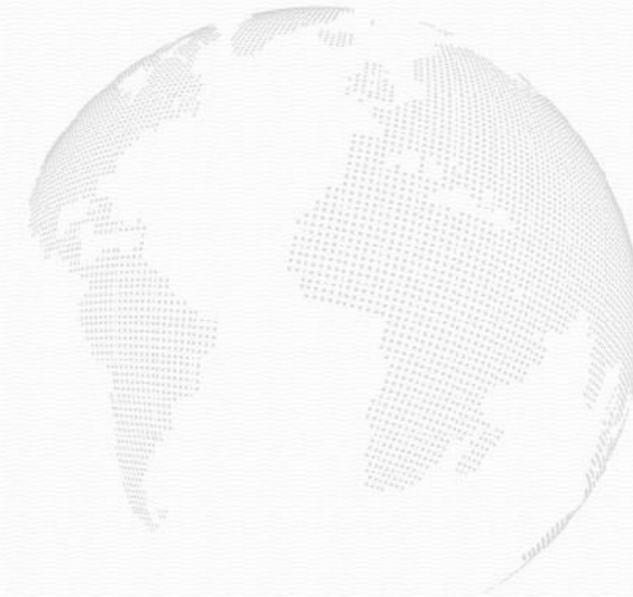


Bureau Veritas Certification

附件：温室气体排放数据明细表

范围分类	吨二氧化碳当量	盘查/核查依据
温室气体排放总量^[1]	26,359.90	• ISO 14064-1:2018 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南 • ISO 14064-3:2019 温室气体声明核查和审定规范及指南 • 温室气体核算体系 - 企业核算与报告标准 • 温室气体核算体系 - 企业价值链（范围三）核算与报告标准
范围1 直接温室气体	0.00	
范围2 输入能源的间接温室气体	819.77	
范围3-1 外购商品和服务（包装材料）	17,232.18	
范围3-4 上游运输与配送	8,233.62	
范围3-5 运营中产生的废物	11.32	
范围3-7 员工通勤（班车）	63.01	

备注：
[1] 达达集团范围 3 中不涉及范围 3-8 上游租赁资产、范围 3-9 下游运输和配送、范围 3-10 售出产品的加工、范围 3-11 售出产品的使用、范围 3-13 下游租赁资产、范围 3-14 特许经营权、范围 3-15 投资，共 7 个类别



认证机构地址：中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室，邮编：100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围，可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电：+86 010-59683888

达达集团

D A D A G R O U P