



2023-2024 得物企业社会责任报告

2023-2024 DEWU Corporate Social Responsibility Report

2023-2024
得物企业社会责任报告
2023-2024 DEWU Corporate Social Responsibility Report

PERIZON



CONTENTS

目录

关于报告	04
CEO致辞	05
关于得物	06
责任概要	10
责任专题	14

上篇：寻找更大范围的最优解

第一章 兼顾各方体验	25
让用户更放心	26
让商家更省心	30

第二章 共创美好生活	36
倡导健康生活	37
赓续文化血脉	39
营造美育氛围	41
创作者成长	43
公益活动	44

第三章 减少环境负担	48
应对气候变化	49
坚持低碳发展	49
仓端可持续举措	50
包材优化和再利用	53
推进多方共治	55

NTS



下篇 不忘最小细节的责任心

第四章 支持员工发展	57	第五章 坚守合规责任	70	附录一、为联合国可持续发展目标 (SDGs) 做出的贡献	82
保护员工权益	58	信息安全和隐私保护	71	附录二、GRI内容索引	83
员工身心健康保障	61	内容治理	74	附录三、意见反馈	84
员工假期	61	知识产权保护	75		
员工福利关怀	62	未成年人保护	77		
员工培训体系	67	反诈骗	79		
职业发展机会	69	党建引领	80		

关于报告

本报告秉持完整全面、真实准确、易读易懂原则

重点披露公司 2023 年在履行社会责任方面的实践行动及绩效表现

报告形式

本报告发布中文版本，包括印刷版和网络版。

编制原则

- 国际标准化组织《ISO 26000-2010：社会责任指南》
- 全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《GRI 可持续发展报告标准》（GRISTandards 2016）；
- GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》。

报告范围

本报告范围覆盖上海得物信息集团有限公司。

核心数据、报告内容及引用案例的时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。
为增强报告的可比性与前瞻性，部分内容超出上述时间范围。

信息说明

本报告的信息和数据主要来源于公司内部相关数据收集系统、工作报告及公开资料信息。
为便于表述，报告中“上海得物信息集团有限公司”也以“得物”“公司”或“我们”进行指代。

可靠性保证

我们保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述。

联系我们

关于本报告的反馈与意见，请邮件至：liuyufeng@shizhuang-inc.com；liuyufeng@dewu.com
如需获取更多信息，请关注得物微信公众号或登录官方网站：www.dewu.com



CEO致辞



杨冰

得物 App 创始人兼 CEO

2023年，消费互联网在新技术加速深化落地、新政策和新场景不断拓展的同时，企业更需要直面消费者和商家权益保护、未成年人成长、新技术治理等重要社会责任议题。持续做一家好平台，让用户开心、让商家赚钱、让员工成长、让社区和环境更友好和谐，既是企业义不容辞的责任，也是展现创新力与责任感的舞台，更是推动行业进步与社会可持续发展的宝贵机遇。

得物致力于为消费者提供“好货、好价、好服务、好内容”，一路

成长的过程，就是不断精细化识别各个利益相关方诉求，提供差异化价值的过程。2023年，我们常常在“照镜子”。我们所做的业务，有没有在不断接近满足利益相关方的需求，有没有“从做了到做好”？令人欣喜的是，各界伙伴乃至我们自己，都看到了一个不断变得更好的得物。

我们在不断变化的市场环境中，坚持品质电商路线。商品查验鉴别能力不断增强，鉴别实验室获得CNAS、CMA认证，与权威机构合作不断深化，成为唯一获得上海市政府质量金奖的消费互联网平台。我们坚持通过商业模式创新，为商家提供低成本、高回报的生意平台，被越来越多的商家视为新的掘金地。我们坚持“保体验，再追求规模”，业务考核首先看NPS（用户净满意度），反对只看短期GMV（商品交易总额）而牺牲真正价值创造。我们自建的客服体系更加完善，“无忧购”覆盖19项保障措施，让用户反馈高效驱动体验优化，构成了消费者使用得物的总愉悦值，使他们成为得物长期的朋友。

我们努力构建健康、有活力的网络社区，全面完善内容治理能力，更多“Z世代”通过加入到体育运动和艺术活动中来，国潮设计大赛和非遗直播，掀起累计吸引4000万人参与的“国潮热”，让优秀创意实现产业化。我们关注乡村、偏远地区的需求，同事们脚踏泥土，为大凉山热爱篮球的孩子修建篮球场，为湖北土家族留守儿童打造学习生活的港湾，努力成为负责任的企业公民。

我们把环境责任落实到仓储和履约细节中，在上海嘉定新建的“得物超级品质保障中心”获得LEED金级认证。在业务快速增长

的同时，得物2023年温室气体净排放量同比下降5%，减少碳排放近1.7万吨。我们持续提升用户隐私保护、信息安全、内容安全、知识产权保护、未成年人保护、反诈等一系列合规能力，不负所有人的信赖。

未来，得物会继续坚定地捍卫商业底线，追求与利益相关方长期、多回合的陪伴，坚持品质电商、推动可持续发展，修炼企业治理内功，一如既往不断寻找“更大范围的最优解”。相信在这个过程中，会有越来越多的新老伙伴与我们携手，共同成长、彼此成就。

关于得物

关于我们

得物 App 于 2015 年在上海虹口创立，以“满足年轻人对美好生活的向往”为使命，已成为最受年轻人喜爱的时尚消费品电商平台和国内最大的线上潮流文化社区。目前得物注册用户已超 4 亿，78% 以上都是 95 后“Z 世代”消费者。

得物在行业首创“先鉴别、后发货”服务模式，在常规的电商交易流程中增加商品查验和鉴别程序，对平台交易商品进行品质检验和真伪鉴别。得物自建数字化查验鉴别体系、先进供应链体系，陆续建成百万平方米的智慧供应链集群，建立了 CNAS、CMA 双认证的商品检测实验室和质控实验室，成为国内唯一一家对全部在售商品有检验检测能力的电子商务平台，保障消费者买到真货、好货。同时作为年轻人的潮流生活社区，得物 App 社区通过持续沉淀潮流话题内容，已成为年轻用户的潮流风向标和发声阵地。

得物已在美、法、日等 9 国 33 城市设立办公机构，2024 年上半年跨境进口交易额排名全国第四，并不断推动国潮出海。公司相继获得工信部“工业互联网 + 大模型”试点示范案例、国家发改委新型消费发展典型案例、商务部商业科技创新应用优秀案例、上海市质量金奖、上海市质量标杆等荣誉，公司创始人杨冰荣获首届上海市杰出人才荣誉称号。



CULTURE

企业文化

求真



求真是对待工作的基本态度，意味着诚实面对事实、面对问题、面对自己，不断思考本质，刨根问底，从根本上解决问题。我们鼓励所有得物人讲真话、做真事，尊重事实。这能帮助我们穿越复杂，为用户创造真实的长期价值。

向前一步



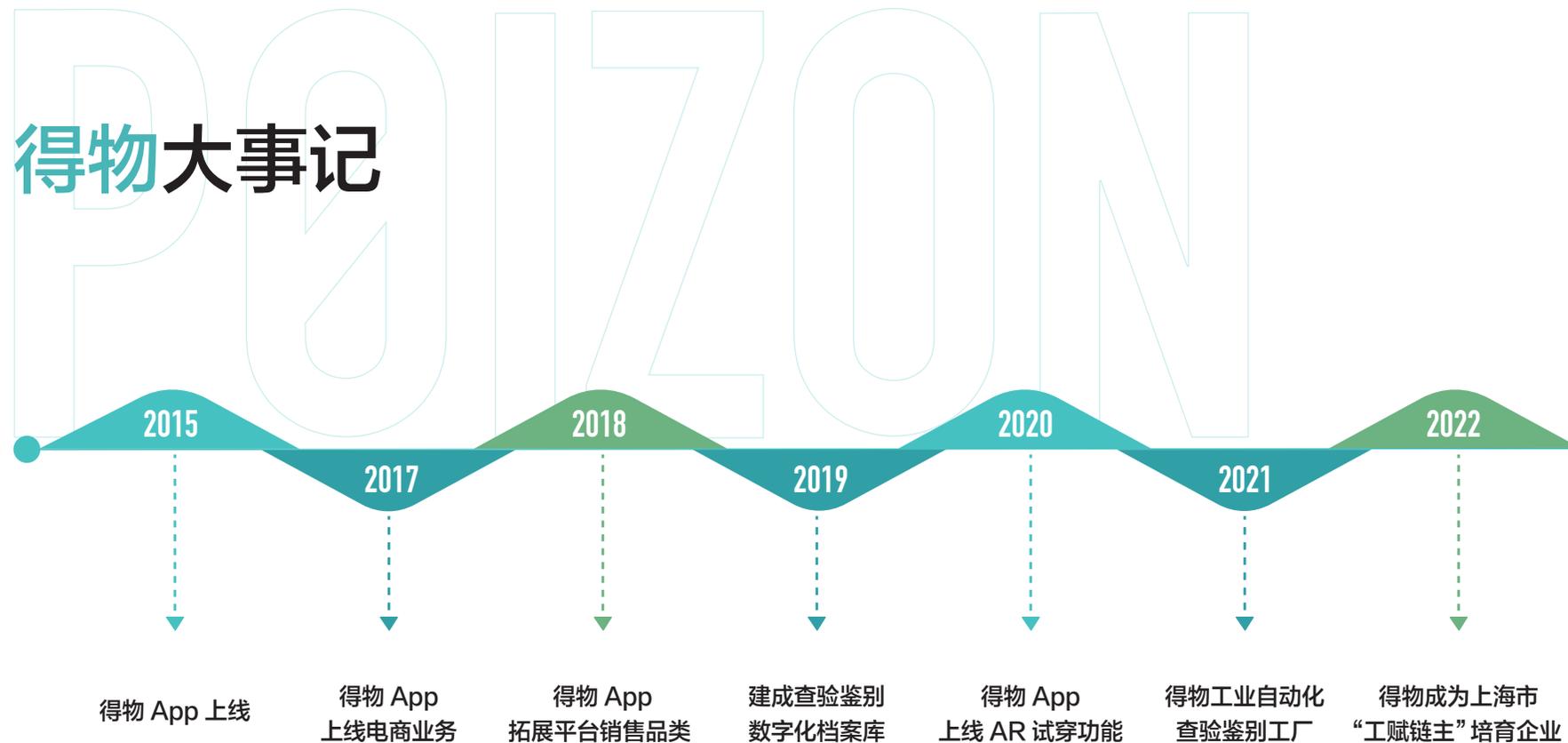
向前一步是我们在创业过程中应该始终保持的心态，积极主动，永远对“能变得更好”充满信心。在得物，“向前一步”包含两个维度：愿意持续追求自身成长和进步，不满足于现状；另外，我们还处于创业阶段，组织中会存在很多“真空地带”、“模糊地带”，鼓励大家能挺身而出，推动事情前进、共同推动组织变得更好。

拥抱变化



拥抱变化是我们面对变化、面对环境的态度，它决定了我们在环境中生存的能力。首先，变化始终在发生，我们要保持对外部的敏感度，看得见变化；其次，变化一定程度会伴随痛苦，我们能做的是调整心态、接纳变化。在此基础上，化被动为主动，推动让业务更好的变化发生。

得物大事记



建立了潮流生活、潮流装备分享交流社区，帮助年轻人了解潮流文化和资讯。

得物首创“先鉴别、后发货”全新服务模式并引入交易流程，持续投入巨大的人力、硬件和技术，自建数字化查验鉴别体系、先进供应链体系，交出电商行业高质量发展新思路。

球鞋、潮服、箱包、手表、配饰、美妆、数码、潮玩、汽车、艺术品等时尚消费品类。

得物基于交易流程，建成全球首个、也是最大的查验鉴别体系，组建覆盖各品类、多品牌商品的查验鉴别数字化档案库。

得物自主研发了 AI 鉴别系统，打造了全球最大的 AI 鉴别场景，实现商品鉴别查验的数字化、智能化。开启全球战略，境外业务现已落地中国香港、意大利、日本等地。

得物运用最新科技成果，把工业化、数字化引入品质消费保障。得物 App 交易额在全球潮流时尚消费品领域排名第一，在全国零售电商领域排名前五。

得物成为上海市经济信息化委员会首批“工赋链主”培育企业（时尚消费品产业）；荣获第六届全球企业社会责任峰会颁发的“联合国可持续发展目标绿色生活引领杰出贡献企业”。

2023



得物荣获 CNAS 和 CMA 双重权威认证

得物鉴别能力覆盖十余个消费品类，投入亿元建成国家级实验室，获CNAS和CMA双重权威认证；发起“极光蓝行动”，为大凉山噶勒小学建设篮球场；用户体验与商家成长环境持续优化，订单量和活跃用户数同比分别增长约100%、50%。

年度荣誉奖项

- | | | | | | |
|--------|---|--------|-------------------------------|---------|----------------------------|
| 2023.1 | 中国乡村发展基金会捐赠证书
中国乡村发展基金会 | 2023.4 | 2022年消费互联网优秀企业
上海市电子商务行业协会 | 2023.11 | 2023年度突出贡献奖
中国出入境检验检疫协会 |
| 2023.3 | 2022磐石行动优秀蓝方队伍
上海市通信管理局 | 2023.7 | 2022年度虹口区区长质量金奖
虹口区政府 | | |
| 2023.3 | 2022年度商标行政保护典型案例
国家知识产权局 | 2023.9 | 电子商务示范企业
商务部 | | |
| 2023.3 | 2022年“优化消费体验 共促消费公平”
大型社会公益活动十大优秀企业案例
中国消费者协会 | 2023.9 | 全国互联网综合实力百强27名
中国互联网协会 | | |
| 2023.4 | 2022年上海市知识产权保护十大案例
上海市知识产权局 | 2023.9 | 中国服务实践案例
服贸会组委会 | | |
| | | 2023.9 | 数字化质量管理创新与实践案例
中国质量大会组委会 | | |

责任概要

CSR理念

满足年轻人对美好生活的向往

CSR战略框架

基于“满足年轻人对美好生活的向往”的使命，得物从与利益相关方建立长期共赢关系出发，实现业务战略与社会责任战略的高度协同，并融入企业文化中。

得物通过三个方面实现社会责任管理体系化：

- 一. 建立社会责任管理委员会，形成完整的管治架构；
- 二. 对利益相关方诉求进行全面识别，结合联合国的17个可持续发展目标，明确社会责任理念，融入业务战略和企业文化；
- 三. 发布企业社会责任年度报告，提高透明度，加强对外沟通。



责任管理

CSR管理架构

得物将可持续发展理念深入融进公司战略、管理制度和日常运营中，企业社会责任管理工作由 CEO 牵头，成立社会责任管理委员会，负责对社会责任整体工作方向进行决策与审批。下属社会责任联合工作小组由政府事务部统筹协调，负责指导社会责任工作的具体开展内容。联合工作小组下设社会责任工作组和社会责任专家组，社会责任工作组负责社会责任事宜的沟通、落地与执行，社会责任专家组为公司整体社会责任工作的开展提供建议、意见，并结合各利益相关方与国际社会所关切的议题，制定公司企业社会责任的工作目标与行动路径。

得物定期评估社会责任治理程序和治理效果。在每年一次的管理评审会中，都会设置社会责任议程，由社会责任管理委员会和社会责任联合工作小组汇报、复盘公司和管理层社会责任相关关键绩效的执行情况，对 CEO 及高管的相关决策以及执行情况进行评价，形成改进的具体建议，向全公司传达重要变化。



实质性议题评估

实质性议题分析有助于强化得物对利益相关方期望与诉求的理解。

2023年，得物通过社会责任报告问卷调查反馈、行业洞察与交流、媒体信息、企业内部风险评估、企业内部访谈交流等形式开展实质性议题调研，得出了需要我们重点关注的实质性议题列表。

结合社会责任管理委员会的年度综合分析，我们调整了2023年得物的实质性议题矩阵。在外部经济、社会环境的变化下，“用户体验”“气候变化”“合作伙伴关系”在得物发展过程中的重要性显著提高，与此同时，得物在“培训与能力建设”议题上已形成非常成熟的体系，利益相关方关注度有所降低。

得物2023年实质性议题矩阵

非常重要议题 用户体验、商品质量、气候变化与碳中和、科技创新、合规治理

相对重要议题 行业共建、公益事业、员工权利与成长、职业健康安全、信息与网络安全、未成年人保护、知识产权保护、合作伙伴关系、培训能力建设

一般重要议题 文化引领、共同富裕、反腐败



利益相关方沟通

得物乐于与互联网行业内外的利益相关方进行公开对话和合作，通过多种渠道定期与各相关方沟通，了解他们对公司社会责任的期望。我们相信，与不同的观点接触，接受新的建议与挑战能让

我们做得更好，加速创新思维的迸发。和谐的伙伴关系也能帮助我们比单独行动更快地实现社会责任目标，并在我们自己的价值链之外产生更多积极的影响。

得物主要的利益相关方包括

政府、员工、消费者、社区、行业专家、合作伙伴等。2023年，我们与利益相关方的沟通与实践如下：

沟通对象	沟通方向	沟通方式	沟通内容	沟通效果
员工	自下而上	员工大会、企业内部公开公示、员工代表提案、投诉邮箱、举报电话、值班机器人、线上服务台	企业发展改革、生产经营重大决策	员工福利、安全生产等涉及员工切身利益等落实员工的知情权、参与权和监督权，广泛搜集员工意见和建议，为企业发展和决策提供意见
	自上而下	会议、文件资料、网络、CEO 直播间、圆桌会、内部群组、企业微报、业务快讯、内部交流、满意度调查	维护员工合法权益，促进企业发展等有关文件精神	使员工紧跟形势的发展，及时掌握和了解企业动态及各种信息。
供方及合作伙伴	从内向外	交流会、领导会面、企业宣传册、网站、业务洽谈交流	企业核心价值观、理念等企业文化、各种业务需求、企业需求	供方及合作伙伴了解、认同企业价值观和发展方向，达到共赢
	从外向内	质检、技术培训、参观、交流会	售后服务和支持、先进的管理与技术、优质的产品 & 供方合作伙伴	了解和吸纳先进的管理和技术等信息
用户	由内而外	电话、网站、走访、现场参观、主动跟踪服务、订货交流等	服务理念、服务承诺、业务、产品相关知识	使用户了解企业产品服务的各方面信息，提高用户满意度
	由外而内	体验调研、用户满意度调查、回访、反馈意见等	用户感受、用户意见及建议	促进企业改进、提高用户满意度
政府及监管机构	由内而外 由外而内	会议、文件资料、电子网站、新闻媒体	法律法规、行业政策、企业发展动态等	落实相关法律法规、提升品牌、产品服务社会形象
行业专家	由内而外 由外而内	行业论坛交流 标准合作共建 体系建设引导	标准、倡议等	与互联网同行、行业协会、高校院所及多方利益相关者共同应对系统性的挑战
社区	由内而外 由外而内	线上交流、线下活动	文化传播、公益项目、用户体验等	通过内容和活动，为社会正向发展创造积极影响

责任专题：笃行品质电商道路

自上线电商业务起,得物坚守“不伪、不劣、不LOW”的原则底线,坚持打造“品质电商”标杆,通过商品查验鉴别等长期、完整的能力建设,在竞争激烈的电商市场中,探索出“好货、好价、好内容、好服务”的时尚消费品电商差异化发展道路,给出了时尚消费品产业链上下游各利益相关方兼顾的高质量发展解法,更好促进国货“潮品”消费。

13

得物商品鉴别品类覆盖达到 13 类

11 类 2022 年
8 类 2021 年

94.4%

得物智慧仓储与查验鉴别基地的
10 小时鉴别完成率达到 94.4%

85.5% 2022 年
55.5% 2021 年

99.9999%

得物人工智能查验系统
与得物鉴别专家的鉴别结果吻合度达到 99.9999%

99.9% 2022 年
97.0% 2021 年

124

截至 2023 年底
得物已获得专利授权 124 个

120 个 2022 年
48 个 2021 年

69%

2023 年
得物研发经费总体支出同比增长 69%

51% 2022 年
24% 2021 年

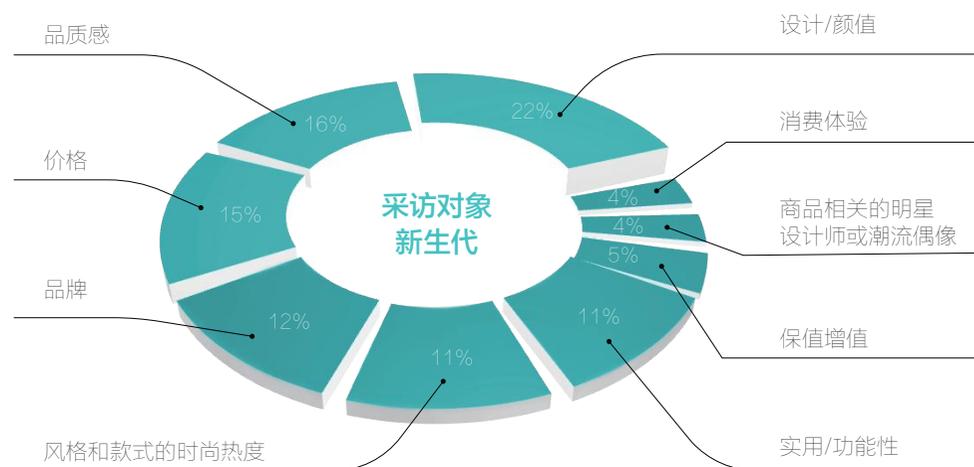
笃行品质电商道路

在得物的用户群体中，95后“Z世代”群体占比高达78%。2023年，罗兰贝格联合调研显示，“Z世代”消费者更为看重产品的原材料、工艺和功能性，对正品具有更高的要求，他们拒绝假货，同时也更愿意为时尚消费品的审美、原创付费。“Z世代”群体在各年龄层中对增加消费最有信心，是当前扩大内需、促进品质消费的主力军。然而，当前时尚消费品市场普遍存在的打版抄袭、假冒伪劣商品无法有效辨别的问题，使国内“Z世代”消费者的高品质消费需求无法被充分满足。

帮助消费者及时、有保障地买到真货、买到好货，是得物创业的初衷。得物首创“先鉴别，后发货”服务模式，以商品研究为支撑的查验鉴别能力、严格规范的查验鉴别操作流程、技术研发和基础设施投入，构成了得物商品查验鉴别能力的根基，对平台交易的商品进行品质检验和真伪鉴别，破解传统电商平台难以识别假冒伪劣商品的难题，商品查验鉴别权威性和实践效果持续获得利益相关方认可。



在购买潮品时 您最看重的三项特质是什么？



资料来源：罗兰贝格 × 得物 新生代潮流消费调查问卷；罗兰贝格分析

商品品质的终极试炼

鉴别管理体系

得物的查验鉴别服务以 ISO9001 质量管理体系为核心，建立了严格的管理制度，在国家标准基础上生成比国标更细的得物质量管控标准。仅仅在品质查验环节，一双鞋就需要经过三大工序、7 个环节、16 个步骤、70 多项近 200 个质检点，大到鞋盒包装、小到鞋带甚至鞋带孔；一只包则需要经历油边厚薄、五金底槽到皮料毛孔纹理等细节的逐一检查；美妆商品还必须核对版本与批次、核查保质期等，确保商品全新无瑕疵。

鉴别环节则更加严格。得物每件商品上架前要先判断是否能鉴别，必须等鉴别团队研究出可靠的鉴别方法、出具详实的研究报告，才会上架商品，一些鉴别报告甚至超过上百页，实现质量标准文件全覆盖。



在每个仓储和查验鉴别基地，鉴别区域都与其他供应链区域严格隔离，所有存在可疑标记的商品，在商品查验环节就会全部检出退回。进入鉴别区域后，每件商品都需要在视频监测下，由多名鉴别师背靠背完成“双盲鉴别”乃至三方终审，均给出正品结论的商品才能

顺利“通关”。查验鉴别基地还会不定时进行“Fake 测试”，即把个别假货投入流水线，未能成功检出的鉴别师均需脱产重新培训。得物为鉴别制定了实操稽核、事中监控、异常介入等七大监控机制，任何不符合得物质量标准要求的商品，都不能流出得物仓库。

鉴别标准体系

得物核心鉴别技术进行成果转化，总结、提炼形成标准体系，先后主导、参与了与标准 60 多项，鉴别能力获得了国际组织及政府主管部门的认可。得物携手中国质量检验协会、中检集团、国检中心等国家级权威机构，分别制定了国内首个运动鞋、化妆品和名表领域的鉴别团体标准；获邀参加中国标准化研究院牵头立项的《优质服务原则与模型》国标制定；鉴别服务入选国家级标准化试点项目；鞋类鉴别服务承接了国家市场监督管理总局下达的国家服务业标准化试点项目。

2023年3月，由得物参与起草编制的T/LTA 006-2022《鞋包产品电子商务直播售货质量管理指南》团体标准正式发布。



2023年1月，得物作为唯一的电商企业，成为T/SC 0014-2021《互联网企业投诉处理优质服务规范》团体标准首批贯标示范企业，获得由中国互联网协会颁发的互联网企业投诉处理服务评定证书。



2023年，得物查验鉴别服务案例作为中国仅有的两个先进案例，被写入由ISO国际标准化组织发布的《优质服务实践案例》国际案例标准。



敢和老师傅“掰手腕”的AI鉴别

得物基于多年查验鉴别研究和海量实物商品数据等产业资源，研发百亿参数多模态人工智能查验系统，建立了全国首个基于AloT+大模型的商品查验服务平台。通过细粒度感知、分层注意力机制、神经网络结构搜索等技术，引入图文等跨模态信息，与“得物正品样本库”进行对比，帮助鉴别商品真假、提升查验鉴别效率。

截至 2023 年底，得物人工智能查验系统累计支持鉴别商品数亿件，与得物鉴别专家的鉴别结果吻合度高达 99.9999% 以上，覆盖箱包、手表、鞋类、服饰、配饰、奢侈品、户外运动、美妆等众多品类，入选工信部“工业互联网 + 大模型”试点示范案例，未来在工商业、监管和安全等领域均有广泛应用空间。



全球最大的专业查验鉴别队伍

得物高度重视鉴别师培养，建立 10 级梯度的鉴别师资质体系，培养出目前全球最大的专业查验鉴别队伍。新鉴别师上岗平均需要经历至少 8 周的脱产培训，初级鉴别师系列课程数量累计超过 1600 节，经过笔试和实操考核才能上岗工作。每季度进行考试，未通过的鉴别师需要下线重修。得物与中检集团建立战略合作，通过认证的得物鉴别师可获得中检集团颁发的能力认证证书，多人获得中高级职称、中国出入境检验检疫协会鉴定专家称号，省级工艺美术大师称号及文旅部全国非遗保护先进工作者称号。



像做科研一样“吃透”鉴别

商品样本库

得物建立了目前全球最大的正品、仿品的商品样本库，组建全球采购团队，采购全球最新商品样本，为商品鉴别提供依据。球鞋、服装、箱包、手表、3C、珠宝等每个消费类目、每个品牌，甚至每款商品，得物都从 0 到 1 建立了不同的鉴别逻辑和标准。只有形成了鉴别报告的商品，才能在得物上架销售。



鉴别实验室

得物建立了国内电商平台中唯一的 CNAS、CMA “双 C” 认证鉴别实验室（CNAS：中国合格评定国家认可委员会，CMA：检验检测机构资质认定标志），检测报告在全国具有法律效力，鉴别实验室创造性地将药品、食品、材料科学等领域的尖端检测方法应用于时尚消费品的真假判定过程，通过色谱、质谱、波谱分析，直接分析商品理化成分，实现多品类商品的无损鉴别，在用户看不见的地方“较真”。



智慧仓储与查验鉴别基地

截至 2023 年底，得物在全国范围内建成了 20 余个供应链仓储与人工智能查验鉴别基地，将商品供应、查验鉴别、物流环节整合，形成了百万平方米的智慧供应链集群。依托于互联网公司的数字技术优势，得物在传统供应链的架构体系上创新流程优化迭代，搭建数字化仓储运营管理系统、自动化供应链调度系统、智能化 AI 质量查验与真伪鉴别系统，实现了品牌商、制造商与得物仓储物流的高效协同。

奢品鉴别中心

得物专门建立奢品鉴别中心，通过多视角实现开箱、质拍、鉴别、发货为一体的全方位操作可视化方案。单个商品由至少 5 个专属摄像头完成全程跟踪，质检、鉴别等所有操作人员的每一个细微动作都会在摄像头下完整记录，每个步骤都有迹可循。



权威机构合作



2023年10月17日，得物与国内珠宝鉴定领域最权威的高校中国地质大学（北京）珠宝学院成立鉴定联合研究中心。双方将在共建珠宝玉石商品鉴定服务的标准化与规范、分享鉴定实验室技术创新、鉴定专业研讨沙龙、专业人才交流输送等方面深入合作。



2023年2月27日，得物与华东理工大学化学与分子工程学院联合成立国内首个化妆品鉴别研究基地。双方将在化妆品鉴别服务标准、鉴别实验室技术、鉴别课题研讨等方面深度合作。同时，得物还将成为华东理工大学实践教学基地，共同培养鉴别人才。



2024年3月，国家级权威检验检测机构——天纺标检测认证股份有限公司与得物成立联合质量实验室，双方将在质量管理领域深度合作，为消费者把关品质。天纺标由两家国家级检测中心和多家科研院所建立，在质量检验检测领域有60多年经验积淀，具备CNAS、CMA、美国CPSI等检测认可资质，连续多年承担国家产品质量抽检工作。



2024年3月13日，得物钟表鉴别师作为中国出入境检验检疫协会专家，受邀来到北京大兴国际机场海关、北京市公安局石景山分局刑事侦查支队，协助海关、公安部门，对两批知名奢侈品牌腕表进行真伪鉴别工作。

荣誉奖项

得物系统导入卓越绩效管理理念，制定质量战略，贯彻大质量管理，并在“先鉴别，后发货”服务模式的基础上，总结形成了“供应方 - 质量 - 用户”同心圆质量管理模式，荣获 2023-2024 年上海市质量金奖，成为首家获得省级质量最高荣誉的线上消费平台。



获评数字化质量管理创新与实践典型案例

2023年9月1日，2023中国质量大会在成都召开。得物获评“数字化质量管理创新与实践典型案例”，全国仅25家企业获此殊荣。



荣获匠心服务奖

2023年12月29日，由人民网主办的2023年度“人民匠心奖”颁奖仪式在北京举行，得物App因“先鉴别、后发货”服务模式和保障品质消费的突出成效，荣获“匠心服务奖”。



3·15国际消费者权益日公益活动成果

中国消费者协会举办2024年“3·15国际消费者权益日”主题活动。得物“买贵补偿”、“30天质量问题退货”两项举措被列入公益活动成果。

利益相关方声音

“得物鉴别实验室设备先进，不惜成本，不管在人力还是物力上，都是非常用心地在做，得物对自己货品的要求非常高，真正实现了标准化、流程化，全程都非常让人放心。得物鉴别的理念和严谨度在世界范围都很先进，也提高了国内鉴定机构的整体标准。”

—— 中检专家团



延伸阅读



基于“先鉴别，后发货”这一商业模式，在网购中保障消费者正品消费效果良好，2023年，《中国消费者》杂志社联合得物App发布《“先鉴别，后发货”商业模式消费指南》，希望通过《指南》为商业领域保护知识产权、丰富供给、扩大市场、满足消费需求提供参考借鉴，也让消费者了解这种商业模式，通过选择适合自己的商业模式进一步提升自我保护的能力。



2023年，人民网实地探访了得物查验鉴别中心，真实记录商品在得物从入库到发货的全过程，生动展现《一件好物之旅》，在追踪体验了专业鉴别团队的一线实操后，人民网对得物在保障正品品质、推动新消费上做出的努力给予了高度评价。



上篇：寻找更大范围的最优解

- 兼顾各方体验
- 共创美好生活
- 减少环境负担



寻找更大范围 的最优解



兼顾各方体验

得物期待与利益相关方建立长期、共赢的良好互动关系，持续关注政府、消费者、商家、内容创作者等利益相关方的核心诉求，以此为基础明确得物电商和内容社区运营的若干原则。为商家建立更低综合成本、更高综合效益的经营环境，为“Z世代”消费者创造更好、更有趣的消费体验，携手利益相关方共同走向可持续发展之路，编织属于我们的更美好的明天。



19

得物推出“无忧购”体验优化体系，推出 19 项措施，覆盖售前、售中、售后，全面优化消费者购物体验
15 项 2022 年
10 项 2021 年

92.5%

2023 年
得物用户满意率达到 92.5%
91.8% 2022 年
91.4% 2021 年

97%

97% 的交易商品可以在进入得物智慧仓储与查验鉴别基地后 24 小时内完成出库
92% 2022 年
77% 2021 年



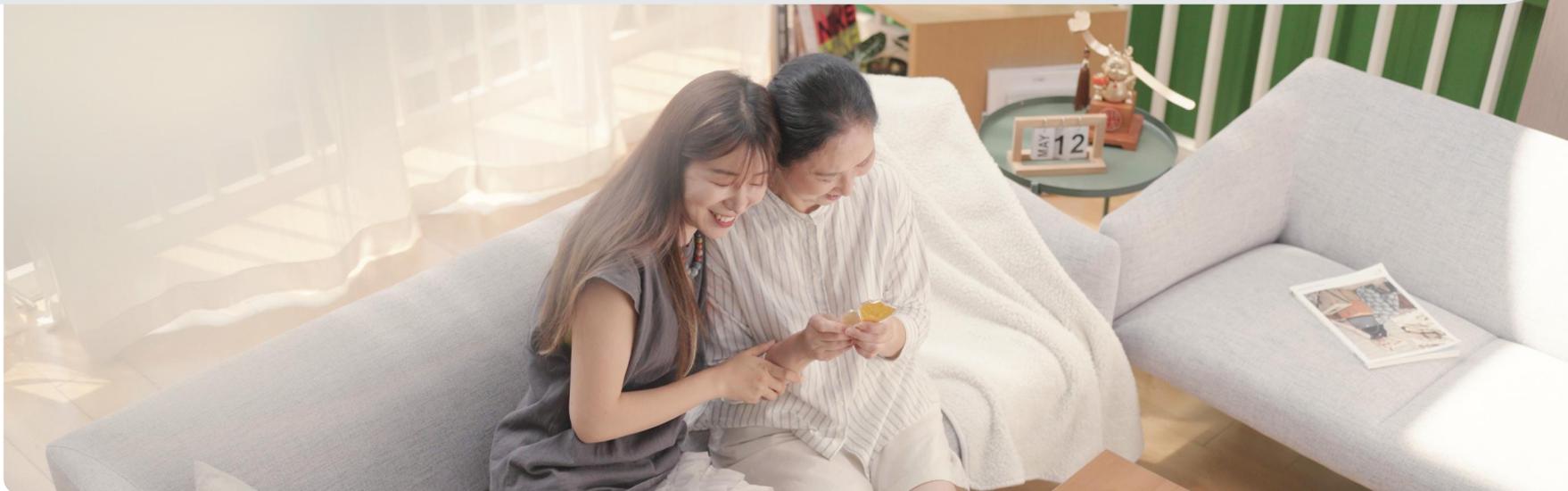
让用户更放心

得物主动承担了对消费者和对商家双向的客服责任，由创始人牵头成立公司级的“体验委员会”，持续充实客服部人力，提升响应速度，在多地建成呼叫中心、在线客服中心和资深客服中心。客服人工接起率达到 99.9%，96% 的问题在联系客服后，一次沟通就能解决。84% 的消费者诉求都能通过 AI 客服高效解决，热线满意度达到 98.8%，客户问题 24 小时结案率高达 98%。

无忧购体系

得物构建了电商平台中独一无二的“得物无忧购”体验优化体系，包括全平台包邮、部分商品 30 天超长质保等措施，主动承担起对用户和商家的责任，荣获首批上海市“放心消费创建活动优秀单位”荣誉。

- 售后：7 天无理由退货、15 天换货、30 天质保、效期无忧、过敏无忧、破损无忧、售后保修、极速退款、只换不修、退货免运
- 售中：包邮、材质优选、日期新鲜、晚发必赔、晚到必赔、买贵补偿、正品保障险
- 售前：3D 空间、AR 试穿



退换货减免运费

商品下单可享“退换货减免运费”服务，退货预约上门取件最高可免 25 元运费，自主寄回最高补贴 10 元运费。

7天无理由退货

在符合 7 天无理由退货标准的情况下可申请 7 天无理由退货，退货运费需买家自行承担。特别注意：部分全球购商品不支持 7 天无理由退货。

防伪包装

每件鉴别通过的商品都配有官方出具的鉴别证书和防伪扣，包装盒以及品牌胶带组成的“防伪四件套”，鉴别证书唯一的数字 ID 为鉴别查验通过的商品建立身份识别体系，方便用户验证商品信息。

正品保障险

100% 正品。正品保障险由保险公司承保

品牌官方专供包装

品牌官方 · 直发和品牌专供 · 直发商品都会配有得物 App 官方出具的品牌官方专供认证证书、专属物流箱、专属潮服袋、专属贴、专属胶带、专属面单，组成的“品牌官方专供专属包装套件”

过敏无忧

买家签收 60 天内，使用产品后出现过敏反应，提供有效凭证后可申请退货。

次日达

1. 目前仅部分渠道支持次日达服务。
2. 在当日截单时间前下单，可于次日送达。
3. 目前仅针对部分地区开放次日达，请在确认订单页查看收货地址是否支持次日达服务。
4. 次日达订单在修改地址后将无法继续享受次日达服务。

效期无忧

得物 App 在质检环节严格查验每件商品效期，保证订单创建时商品剩余有效期时长大于 365 天（全球购商品除外），不符合标准商品将被拦截。物流签收 7 日内，如发现商品不符合效期标准，提供有效凭证后买家可发起退货退款申请。

极速退款

满足相应条件时，用户在退货时可享受极速退款服务。实际享受的极速退款服务以系统执行为准。

晚到必赔

若您的订单未在承诺时效内送达，根据您的订单实际送达日期、订单类型与实付金额，平台将赔付对应优惠券至您的账户。

30天质量问题退货

商品产生非人为损坏的质量问题，买家签收之日起 30 天内支持申请退货

365天售后保修

商品产生非人为损坏的质量问题，买家签收之日起 365 天内可享受免费售后维修保障服务（注意：商品正常使用的自然损耗以及由于保管不当或人为损坏等非正常使用造成的破损故障，不在保修范围内）。

90天只换不修

商品产生非人为损坏的质量问题，买家签收之日起 90 天内可享受免费换新服务（实际是否享受只换不修服务，以生成订单后页面展示为准）

安心购

平台免费提供的订单保障服务，若订单因卖家原因被取消，平台将竭尽全力为您匹配同商品新的订单，若平台无法为您匹配到新的订单，将为您退款并进行赔付

逐件查验

专人独立查验每件商品，并执行严格的多道查验工序。

客服技术

智能客服

2023年，得物继续加大智能客服投入，在聊天机器人方面建设了尺码对比、极速退款等能力，机器人应答能力优化1.7万余次，服务满意度环比提升175%，82%以上用户咨询可通过在线智能服务在2分钟内快速得到解决，每年约1.1亿人次在线咨询体验得到改善。

同时，为了提升售后工单处理效率，得物建设智能工单审核机器人，经过4500多次迭代优化，售后平均审核时效从20小时缩短至3小时内，部分审核几分钟即可完成。

VOC用户原声洞察平台

以往得物在收集用户反馈意见时，常常遇到信息不完整的问题：用户只留下散点的体验线索，无法还原问题全貌。为了帮助体验工作者们更便捷地走近用户，使其能快速看清问题，精准定位问题，高效解决问题，2023年1季度，得物研发的VOC用户原声洞察平台正式上线，对产品、服务反馈的原声进行收集和分析。同时，结合多维OLAP分析、智能识别、实时预警以及网络协同能力，以提升用户在选品、交易、物流、售后等环节的使用体验和用户满意度。



案例：回应用户关切，改善体验弱项

用户体验是得物生存发展的关键。为了最大程度保障完美交付，得物全力以赴探究用户真实需求。

共情用户、多想一层、多做一步，言出必行。但随着得物业务规模的快速发展，也出现了一些新的问题亟待解决。

例如，当用户选择上门取件退换货时，部分合作快递公司的订单不支持修改预约时间，用户只能取消订单并重新预约。一些跨境订单不支持售中退货，需要用户拒收或“七天无理由”订单签收后再发起退货，浪费了用户的宝贵时间。

又如，一些用户发现，在得物App购买的随心省券包，在超过七天未使用的情况下不支持自主退款，需要联系客服进行退款操作，影响了用户体验。

再如，得物为鉴定为真的商品配备防伪扣，材质较软的鞋类应配备软质防伪扣。但个别商品错误使用硬质防伪扣，导致运输过程中商品被防伪扣挤压，收货时出现凹陷，影响用户观感。

为优化上述客户体验问题，得物客服中心通过VOC用户原声洞察平台，得物沉淀20亿用户原声，1500+体验问题标签，高效协同各业务部门，逐一落实责任人进行完善，基本均在几个工作日内完成产品优化，解决体验痛点。

“得服”体验

“得服”体验是得物客服中心搭建的促进用户和平台沟通的桥梁，通过定期组织各部门成员来客服部门听音和交流，通过直接为用户交流，直面用户真实诉求，制定解决方案，优化解决各类流程服务、产品功能等问题。

2023年，得物开展27场“得服”体验，累计开展时长2232小时。400+人次的听音输出，解决了28个用户侧、流程侧、业务侧的痛点问题，问题解决率达100%，确保了用户体验不断提升。



体验创新：得物3D数字球鞋博物馆

依托得物全球最大球鞋模型库和 Apple Vision Pro 头显设备的支持，得物打造首款 3D 应用“球鞋博物馆”——POIZONS，具备球鞋博物馆整体展示、高精度球鞋模型批量生产、开盲盒收藏、得物极光蓝快递箱沉浸式开箱体验等功能，对李宁、安踏等众多知名品牌超过 20000 双球鞋模型进行真实的 3D 化展示，还能基于现实空间构建 AR 空间，利用手势追踪、场景重建设备姿态识别等技术，创新交互体验功能，实现球鞋虚拟试穿和球鞋上手观赏把玩功能，为用户带来沉浸式、触手可及的购物体验。



让商家更省心

得物相信，互联网商业模式设计应该回归商业本质，让商家获得合理利润。得物通过“两低三高”的商家友好策略设计、建立完善的商家成长体系、提供深入有效的消费者洞察，为国货“潮品”提供更好的发展环境，让商家更省心。

? 什么是“两低三高”？

- ✔ 低运营成本

得物采取“一品多商”模式，即平台页面展示均以商品为单位而非以商家为单位。该模式下，商家不需要进行复杂的店铺装修，也不需要支付额外高额的流量费，差异化的好货也能匹配到更高的流量，大大降低了商家运营成本。
- ✔ 低退换货率

得物的退换货率极低，部分商家不到3%。持续稳定的正向用户体验，得物各品类的退货率要低于行业平均水平。如退货率居高的黄金珠宝，在得物的退货率低于10%，远低于30%以上的行业均值。低退换货率显著降低了商家的运营投入，改善了资金周转效率。
- ✔ 高客单价

得物的核心客群“Z世代”消费者表现出更强的消费信心和消费意愿，加之得物平台销售商品与年轻消费者消费偏好的精准匹配，商家更容易抓住高复购、高用户粘性的年轻人市场，获得更高客单价，赚取更多合理利润。得物销售的商品，平均件单价接近行业均值的5倍。
- ✔ 高静默下单率

即消费者从访问到下单，没有询问客服、没有和商家产生任何交流。得益于产品和人群的高度匹配，部分商家在得物“静默下单率”可达70%-80%。静默下单率高，也意味着更低的运营成本和更高的转化率。
- ✔ 高回款速度

得物为商家提供最短7天账期的高速回款，加快商家关键的周转速度，助力提升生意效率。

“两低三高”的商家友好策略

得物设计了独特的电商交易体系，以“两低三高”的特色，支撑起商家的快速布局，给商家们入驻即可见的“真金白银”。

- 轻人力：商家只需要负责输入出售的价格和库存，商品上架、店铺装修、客服、售后均由平台操办。
- 轻流量成本：设计好、品质好、价格优的商品有更多机会得到曝光和精准用户的关注，获得好的生意结果。

基于“两低三高”的模式特性，商家得以在更低的人力投入、运营成本 and 退货率条件下，实现生意的快速增长，只要把所有的精力都放在最优质的货品上，最终就能产生更好的结果，更接近零售生意本质。同时，商家可以在让利年轻消费者的同时，保持经营所需的利润空间，解决了卷入存量竞争与高成本经营的怪圈。

利益相关方声音

“得物更接近零售生意的本质，
即如何让商家以最低成本和最优价格向消费者销售商品。”

—— 徐州家纺商家



食品类目商家

在得物做生意很简单高效，**买家对平台很信任**，无论是传统爆品还是全新产品都有**充足的生意机会**，通过与平台深度合作，我们的一款得物独家**新品上市一个月的时间卖出2万多单**，生意实现了爆发式增长。



手表类目商家

我们入驻得物一年半 **GMV 突破了1亿元**。这对一个刚转战电商的国表品牌是意义非凡的。得物是一个愿意给新品牌机会的平台。得物的用户追求个性、特色，这也不断推动着我们设计创新，丰富产品。



服饰类目商家

我们做得物平台两个月就卖了近500万，**出价第一天就有出单**，日销能冲到30万，起步速度比其他合作的平台快很多！运营给到精准的备货及上架建议，我只需专注货品供给，**得物运营简单，回款速度快**，24年专注深耕得物渠道了！



包袋类目商家

2023年5月入驻得物，**平台运营操作简单**，紧跟平台活动以及节点，做好售前售后服务。平均月销超过10,000件，同时也**收获了很多年轻的顾客群体**。



美妆个户商家

我们入驻得物4年了，通过得物渠道精细化运营美妆类目品牌，欧美、日韩、国货品牌皆有涉猎，现在**每年2000万GMV**。在得物做美妆**很踏实**，收获优质年轻的消费群体，获得**多赢局面**。



数码类目商家

23年1月入驻得物，入驻第2月 **GMV 突破100万**。情人节大促，七夕大促活动爆发系数高，深刻感受到了得物 **Z世代人群强大的消费能力**。在得物做生意省心售后少，客户优质。

建立完善的商家成长体系

2023年,得物继续致力于为新商家创造更好的成长环境。精简入驻流程,让起步轻松快捷;成长贴身陪跑,助力商家稳步前行;提升上新效率,让创意与产品迅速触达市场;出价过低预警,及时规避风险。全方位提升新商入驻体验,帮助商家更好起步,成就非凡商业之旅。

业务板块	支持举措	
入驻	产品侧	简化商家入驻流程,前置商家经营必要环节,加速新商在得物快速开展生意
	运营侧	通过对入驻材料的要求透传及明确化,提升一次入驻成功率,帮助新商家更便捷得入驻得物平台开展生意
成长	产品侧	新商成长社群运营:搭建新商社群运营,通过课程直播+问题答疑的方式,每周一个批次新商入群贴身陪跑,从基础设置、上新、出价、社区和活动运营、履约等方面,全面帮助商家在得物落地
	运营侧	通过新商成长的产品化,将新商成长必经的所有待办事项都设置为任务并配有激励,给到新商家充足的指导和引导,助力新商家快速实现经营
直发	直发开通流程前置,材料细化,直发包材申请简化+时效缩短,帮助商家更快开始直发渠道出价履约	
	直发经济物流自由物流开通,帮助商家减少履约成本,更多获利	
上新	商品上架审核时效大幅缩短,自原来的将近5个工作日,到现在的24小时审核完成。帮助新商家快速完成商品上架	
出价	出价过低校验,智能识别商家是否出价过低或出错价格,避免商家因此所产生的大量资损情况发生,为商家经营保驾护航	
资金结算	推出阿波罗计划,支持商家通过商家后台直接申请得物平台开票,且能追踪开票进度,帮助商家更快实现开票等财务结算动作	

搭建多渠道咨询通路

得物拉通商家、服务商及平台三方沟通链路，确保商家随时随地能以自身认为最便捷的方式反馈问题，广开言路全面收集商家问题，提升商家问题反馈、处理时效。2023年，得物商家咨询渠道从1个扩展至3个，人工服务量提升63%。

官方入驻渠道

得物在境内唯一官方入驻窗口

贴身指导

专人30天陪跑，用心辅佐成长

专属小二

随叫随到和您一起解决经营问题

丰富实战课程

100+ 线上课程全量开放



案例： 陪伴你，是我最幸运的事

奥索伊(青岛)贸易有限公司从入驻得物开始，咨询了大大小小30余问题，新商服务小组的沈恺都会耐心解答指导，帮助其快速解决。

过程中商家遇到急难问题，沈恺了解情况后迅速定位到相关处理同事，帮助商家在反馈后的第二天即完成了疑难问题处理。

此后商家在日常运维过程中再无卡点问题，对企业客服提供的商家怕陪伴式服务非常满意，并给予沈恺同事锦旗，表扬新商服务台员工的专业及敬业。

提升品牌Z时代洞察能力

得物对年轻群体的购买行为、用户画像、消费偏好等方面有着多年深入的洞察，基于海量数据，能帮助入驻品牌快速洞察消费者的消费规律和消费偏好，带动平台入驻的时尚消费品制造企业、品牌企业快速反应，在用户和消费品工业企业之间搭建最短路径，满足新生代消费者多元化的消费需求。

2023年，得物与国际权威咨询机构罗兰贝格、复旦大学消费市场大数据实验室、光华研究院联合发布《重塑信心，着眼未来，品牌如何拥抱年轻消费力》白皮书，对新生代潮流消费市场进行分析，得出“95后消费者具有高潜力、高活力、高调性三大特征，主要体现在购买频次高、付费意愿强，对消费拥有鲜明的价值主张，愿意为品质、体验、审美、价值观付费”的洞察。白皮书建议品牌积极寻找新生代主阵地、打造深度沟通闭环，提供差异化货品供给、产品设计、品牌互动和服务体验，为品牌找到、满足、融入新生代消费者提供策略建议。

重塑信心，着眼未来 品牌如何拥抱年轻消费力？

解码万亿新生代潮流消费市场

复旦大学消费市场大数据实验室
光华研究院
联合发布

C A N ' T S T O P W O N ' T S T O P

17 品牌新生代心智的三大步骤和八大策略

找到他们

- 品牌需要优先找到最硬核的年轻人群先行深度沟通：沟通得够深，才能辐射得更广

满足他们

- 品牌需要基于不同年轻人群提供差异化的产品供给、独特设计、互动和体验

融入他们

- 品牌应主动融入新生代，既以品牌视角，主动输出潮流方向，也深度聆听新生代用户心声，与之共创潮流

步骤	策略	品牌/平台
找到他们	寻找新生代的主阵地	找准新生代的潮流发声阵地，让核心人群带领先锋潮流趋势 FINDING U-ICORN, LAVA MUSIC
	打造深度沟通闭环	聚焦目标新生代用户，基于用户的情感诉求洞察，打造贴近他们的深度沟通内容，并衔接无缝交易 TRENDS SEEN, ROARINGWILD®
满足他们	差异化货品供给	解构新生代的潮流诉求，根据平台上不同年轻消费群体差异化诉求，打造定制化的产品矩阵 Coach
	差异化产品设计	基于新生代的生活场景、兴趣爱好、审美诉求，进行产品创意和设计，吸引新生代消费者 ROCK
融入他们	差异化品牌互动	了解目标新生代群体的互动偏好，通过打造数字化的沉浸互动和创意玩法，实现人群破圈 VANS "OFF THE WALL"
	差异化服务体验	切入新生代高潮礼赠场景，通过产品巧思和仪式感打造，营造专属贴心、独一无二的礼赠体验 PERFECT DIARY, FANCI 范思
品牌弄潮	品牌弄潮	主动输出潮流方向，进行市场教育和心智塑造，引领新生代的潮流生活方式 DJI, PEAK
	推波助澜	紧抓潮流趋势，通过产品创新承接潮流热度，与新生代共创潮流浪潮 NB new balance, ++

资料来源：罗兰贝格分析

利益相关方声音

“新世代有着与其他世代消费者截然不同的特征,他们具有全新的消费观,并且对于品牌的认知、与品牌的互动偏好也发生了翻天覆地的变化,这为消费品品牌提供了千载难逢的契机,并引发人们思考如何优化自身的品牌定位、产品设计、互动方式,从而拥抱新生代。”

——罗兰贝格全球管理委员会联席总裁 戴璞 (Denis Depoux)



助力国潮和老字号发展

作为上海市首批十家“工赋链主”培育企业之一,得物积极帮助老字号数字化转型。经过多年努力,得物已成为老字号品牌进行数字化转型、拥抱年轻消费者的首选平台。

年轻消费者更看重商品的品牌故事和文化附加值,更看重购买商品所带来的心理愉悦度。这也是“潮品”消费的内在驱动力。2023年,得物国货“潮品”交易额近300亿,众多国货“潮品”和老字号品牌通过得物,与国内最有消费潜力的Z世代群体高频互动,展现出中国品牌独有的魅力与文化自信。

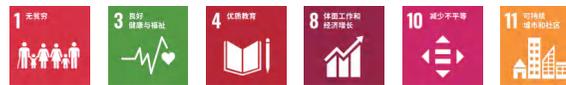
上海牌手表、凤凰自行车等老字号,通过得物的链接,从上一辈的“老三件”变成年轻人的“心头好”。

上海表在得物陆续上架包括演绎历史基因的经典款“致敬系列”、以上海城市精神为灵感的“大都会系列”、以东方美学为切入点的“复兴系列”、主打艺术家合作与联名限量款的“大艺术家系列”等在内的数十款新品腕表,并与F1赛车场推出联名手表。这款表还独家专供得物限定礼盒,契合年轻人的“送礼场景”,充满年轻时尚活力。

2023年,凤凰牌自行车结合年轻人热爱户外骑行运动的趋势,将新品酷飞公路车在得物独家首发,收获大批新生代消费者的喜爱,销量同比增长近9倍,新增用户中95后用户占比达65%,以时尚新貌融入了年轻人的潮流生活,打开新的增长空间。

共创美好生活

得物以“满足年轻人对美好生活的向往”为使命，在为中国 Z 世代群体提供优质商品服务的同时，致力于通过社区和公益项目，为他们带来更健康、更有启发的生活方式和精神体验。通过数字社区，得物在青年群体中倡导体育运动，呼吁和组织青年投身公益事业，推动中华优秀传统文化的创造性转化和创新性发展，营造浓厚的美育环境，与得物的各利益相关方携手走向更可持续的未来。



10,580,000

2023 年，得物为留守儿童捐助价值 1000 万元的物资，公益捐助金额 1058 万元

130%

2023 年，得物内容社区平均每天发布的公益内容数量同比增加 130%

45%

2023 年
得物内容社区日活用户同比增加 45%

400,000,000

得物举办四届国潮设计大赛
线上线下累计参与人数超过 4 千万



倡导健康生活

得物是深受国内年轻人喜爱的体育社区，从创立之初就形成了围绕运动装备、体育赛事、体育文化传播的浓厚社区氛围。2023年，得物组织和参与一系列体育活动，引导得物用户拥抱健康生活。



骑行很酷

近年来，骑行运动热度不断升高，为激励年轻用户参与骑行运动，得物与资深骑行爱好者江映蓉合作展开了一场名为《骑行很酷》的骑行挑战活动。在为期33天、跨越2700公里的骑行中，大量得物用户和骑行爱好者参与到沿途的共骑活动中，组织骑行团声援。

得物社区全程直播了江映蓉跨越沿海4省33市，累计爬坡13461米的骑行过程，收获了全国网民的热烈响应，微博阅读量超过4.1亿，28次登上全网热搜，两次登上微博热搜总榜前十，2700公里的难度和女性骑行者的意志品质成为话题热点。“人生应该是巡航模式”大量年轻网友受到鼓舞，也纷纷自发开启了跨城骑行的挑战，尝试更健康的生活方式，“在路上”发现大好河山的美景。

天津马拉松

2023年10月15日，3万名来自天南海北的马拉松爱好者齐聚海河之畔，用脚步丈量这座开放包容、崇尚创新的城市。跑友们从天津大礼堂鸣枪起跑，路线贯穿五大道、民园广场、天津站、狮子林桥、世纪钟、天津之眼、鼓楼……一张张亮眼的城市名片见证了天津城六个世纪的时光变迁。

此次马拉松在得物社区进行了预热，受到诸多京津冀地区年轻用户的关注，上百位得物用户报名参加，并在现场打卡，轻松幽默的方式为马拉松赛增添了亮色。赛后，得物用户纷纷将长跑心得和照片分享到得物社区中，呼吁健康生活。



赓续文化血脉

得物坚信，中华优秀传统文化不能只陈列在博物馆中，而要年轻人真心喜欢、乐于传播。如何利用技术工具和社区属性，在青年群体中传承好中华优秀传统文化，提升中华文明影响力和感召力，始终是得物努力实践的重点方向之一。得物连续多年举办国潮设计大赛，通过平台传播推广非遗精品，让年轻人感受文化魅力，开启文化寻根。

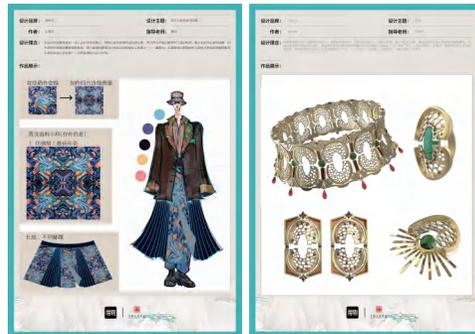
I 国潮设计大赛

Z世代年轻人擅长于将国产品牌与潮流文化、传统文化、民族文化联系起来，通过各种国潮品牌进行文化寻根。截至2023年底，得物已连续举办四届国潮设计大赛，通过推动国潮文化发展，搭建设计师与品牌之间的桥梁，为国内外品牌提供寻找创新设计的机会，共同促进国潮文化的传承和发展。

2023年第四届国潮设计大赛，得物首次与国内顶尖艺术高校中国美术学院官方合作，引入了亚运会礼服和奖牌设计团队的专业教授和老师，为年轻设计师们提供了专业指导。年轻设计师们根据品牌的实际需求进行创作，实现了产业与教育的深度融合。

截至2023年底，得物国潮设计大赛共收到了来自全国各地的15730份设计作品。其中，近100件优秀作品通过层层筛选，成功与国内知名及新锐品牌牵手，在得物平台发售。这些作品不仅受到了年轻消费者的广泛关注，更在Z世代中产生了超过1亿人次的观看和传播。通过举办国潮设计大赛，得物也积累了丰富的国潮品牌焕新经验，从T台打造、赛事承办、社区互动等各方面全面支持老字号品牌以及国内新锐品牌突破销售圈层，打开了年轻人销售渠道。

不同于传统的线下设计比赛，得物创新性地结合自身独有的“社区+交易”双轮驱动模式，参赛者可以在得物线上社区投稿，由专家组评委和网友公开投票评选，高票当选的作品不仅体现了优秀的设计水准，还体现了大众消费者的审美趋势。赛后，得物组织品牌针对优秀作品进行反选，品牌选中的设计作品完成生产，成为最终商品后，又可以在得物线上渠道进行最终的交易转化。通过新品首发、活动推荐、流量扶持等政策，得物有效的帮助产品完成从零到一的市场启动。



国家级非遗大师姚建萍电商直播首秀

2023年进博会期间，得物以直播拍卖形式，把“苏绣皇后”、国家级非遗传承人姚建萍老师监制的白玉兰绣品摆件《盛颜》等一系列工艺品推向年轻市场，其中《盛颜》用户参拍意愿度最高，起拍价109元，最高出价48605元，打破参拍作品出价人数记录。

得物艺术上线非遗苏绣专场，包括10件姚建萍亲笔签名款绣品拍品和30余件“姚绣”原创设计的苏绣手表、苏绣文创摆件和苏绣挂件等，向年轻人传递“有温度的非遗”态度。



营造美育氛围

得物社区在 2023-2024 年策划了一系列艺术类活动，丰富了年轻用户的社区文化生活，也展现了得物在推动艺术发展、促进社会公益、培养艺术人才和支持可持续发展方面的积极作用。

文化多样性与创新：

举办 AI 绘画、虚拟数字艺术、街头艺术风格战等多样化的艺术活动，体现了得物社区对艺术创新和文化多样性的支持，鼓励艺术表达的自由和创新思维的发展。

艺术家扶持推广：

通过与藤原浩、Daniel Arsham 等知名艺术家的合作，得物社区不仅为艺术家提供了展示平台，也促进了艺术作品的传播和艺术家个人品牌的建立。通过社区 + 电商双轮驱动模式，得物社区为艺术家和创作者提供了作品展示 + 交易一站式平台，为艺术家带来了更好的经济收益。

社区参与互动：

通过艺术夏令营、影像模仿游戏、LOGO 设计大赛、年节主题艺术活动、有奖艺术打卡季、艺术涂鸦接盘赛等活动，得物社区鼓励用户参与艺术创作和分享，增强了社区成员之间的互动和艺术体验。



艺术与公益融合：

得物社区的活动不仅限于艺术展示，还涉及到社会责任的履行。例如，通过潮人艺术症、握爪摄影展、和艺术“浇”个朋友、和艺术“浇”个朋友等活动，得物社区在年轻用户中倡导关爱动物、守护绿色环保、关爱城市青年精神状态等负责任生活理念，引导公众更多探访线下艺术场景，提高公众对艺术的认识和欣赏能力，鼓励艺术创作与社会责任的融合。



创作者成长

引力平台是得物社区推出的商业内容合作平台，一直致力于为创作者与品牌商家提供更便捷的商业内容合作服务，实现更多营销转化收益。2023年，有超过5万优秀创作者在得物引力平台实现规模化内容变现，把热爱转化为收益，找到人生更多可能性。



达人 @ 巨能吃的小汉堡

30+ 的她作为资深“打工族”，一直渴望着实现职业转型。通过引力平台，她实现了从公司职员到专业 KOL 的职业转型，现在1年的收入比过去4年还多。“30+ 的年龄，得物让我再就业，原来潮流不只是年轻，在我这个年龄得物也给了我无限可能”。



达人 @KITH 吴攀

在游乐场工作十年，由于园区倒闭而失业。引力平台的收益极大程度帮助他缓解了待业压力。他说：“待业养娃压力很大，那段时间太焦虑了，真的幸亏有得物。”



达人 @pika_pika

通过引力平台治愈了妈妈的病情，并还清了所有债务。她说：“是得物改变了我的命运，算是给了我的家庭一个新的开始。”

公益活动

得物持续开展一系列公益活动、推行环保措施以及鼓励可持续时尚等方面的实践，不仅关注商业效益，也积极为社会和谐、乡村振兴贡献力量。

关注社区公益

得物高度关注社区公益，在发展潮流文化内容的同时，努力培育有爱、互助、积极进取的青年文化。得物社区运营团队常态化在社区推出保护野生动物、保护海洋环境、资助留守儿童、关爱残疾群体、孝老爱亲等正能量话题，引发得物社区年轻用户的热烈响应和主动分享，涌现出大量优质正能量内容。



助力海洋生态保护，我是蓝色海洋守护者！一起加入海洋保护科普行动，领取官方荣誉证书和定制礼品~

#蓝色海洋 #荣誉证书 #志愿者证书 #志愿者 #公益 #证书 #大学生 #中学生 #保护海洋 #保护海洋生物 #大海 助力海洋生态保护，我是蓝色海洋守护者！一起加入海洋保护科普行动，领取



上海杨浦区招“蓝朋友”啦

过去一周，台风“杜苏芮”及其残余势力给我国带来重大影响，多地出现强降雨天气，部分地区汛情严重，给人民群众生命财产安全带来重大损失。在抗洪救灾的一线，消防火焰蓝随处可见，他们被网友们亲切地称为“蓝朋友”。



公益



当代年轻人总要做点有意义的事吧~

#babama公益守护 系列真的太有意义了，产品blingbling的很好看，简约又高级~
而且还可以参与到保护野生动物的公益活动中，泰享受这种买到好看的戒指还能做公益的感觉啦。

#晒晒手上带什么 #私藏夏日好物大公开

#七夕心动配饰图鉴 #秀出我的七夕心动礼物

评论超赞，友需先

1560 530 400



给儿童的捐赠



送礼指南!! | 长辈篇

下个月的3.8妇女节马上到了! 一直以来长辈们的关怀都少不了, 这个节日不只是送花送礼品, 更应该送上自己的祝福!

想送千万礼, 互赠加一点

199 516 40



海洋环保 公益主题海报设计

海洋环境一直是人类密切关注的话题，核废水事件之后海洋污染问题愈加严重，爱护海洋从我做起，祝愿海洋早日美丽如初。

发言超赞，友需先

460 100 15

关爱留守儿童

得物不仅致力于商业发展,更将社会责任深植于心,持续投身公益事业,帮扶乡村、心系灾区、关爱弱势群体,展现了企业的温度与担当。2023年,得物与共青团中央主管的中国光华科技基金会签署合作协议,向基金会捐赠价值1000万元物资,用于开展一系列公益行动。同时,得物联合中国光华科技基金会,在湖北宜昌夷陵区三斗坪镇、长阳土家族自治县等地捐赠了两座“童心港湾”,让乡村留守儿童有更多关爱与陪伴。



案例： “童心港湾”，助力梦想启航

在湖北宜昌夷陵区三斗坪镇、长阳土家族自治县等地，由于大多数年轻父母都外出务工，留守儿童无人陪伴的困境普遍存在。为了帮助这些孩子，得物联合中国光华科技基金会捐赠两座“童心港湾”，配备了阅览学习室、心理辅导室、体育活动场地和各类文体用品，还请来专业社工、学校老师、大学生志愿者等“童伴妈妈”，为孩子们提供学习辅导、兴趣培养、心理疏导等各方面的帮助。为了让孩子们学到更多知识、精神上更加充实，得物还专门为两处“童心港湾”送来全新故事书、中外名著、漫画绘本等，既丰富又实用。有了“童伴妈妈”和图书的陪伴，孩子们的越来越丰富多彩。

利益相关方声音

“

小朋友们收到书特别兴奋，书从车上往下搬的时候，他们就迫不及待地打开看了。通过阅读，我发现这些原本‘坐不住’的孩子能静下心了，非常感谢得物，让孩子们有了精神家园，视野更开阔，更加健康快乐地成长。

”

——童伴妈妈 朱桂蓉

极光篮球场

在大凉山,支教老师几乎都听说过“背篓篮球队”。这支球队在四川省凉山彝族自治州美姑县龙门乡,由海拔近3000米的嘎勒小学、尔马干小学等六七所村小的支教老师和小球员自发成立。这里的孩子很喜欢篮球,学校刚建立时没有篮球架,支教老师就用背篓做成篮框,让孩子们练习玩耍。嘎勒小学,曾经的球场地面坑洼开裂,没有三分线,支教老师常陪孩子最远步行四五个小时去邻校打球。

2023年彝族新年刚过,孩子们收到了一份特殊的新年礼物——一座极光篮球场,以及专门为孩子设计的球服和篮球装备。这是得物推出的“极光蓝行动”。至于给谁建球场,得物的答案是“三真”:真的热爱打篮球,真的缺乏打篮球的条件,真的不具备建设能力。

为了建好篮球场,前后共有十几位得物员工到当地考察、采访、参与施工。新球场考虑到大凉山特殊的气候环境,用了悬浮地板设计,防止地面打滑,让同学们更安全地运动。孩子们的球服及篮球等均由得物设计捐赠,球服的设计也考虑了学生日常穿着的舒适耐用度,能满足包括篮球运动在内的一系列运动。孩子们给自己的球队起名为“赤虎少年”。队名灵感来源于彝族人的图腾老虎,和代表彝族民族特色的红色。得物设计团队给“赤虎少年”设计的队徽和球服,也是从孩子们上百幅美术作品中汲取的灵感。每件球服上,都印着孩子的名字。

在施工过程中,学校里能看得到的问题,项目组也都一并修补。教室坑坑洼洼、书桌椅子陷在坑里,就把坑用水泥抹平;路灯摇摇晃晃,而孩子们又经常在路灯下做作业,大家就去县里找到了机电设备厂重新做了底座、加固了路灯。

得物“极光蓝行动”将长期持续下去,联动更多运动达人和专业人士到公益事业之中,帮助更多热爱篮球的孩子在自己的主场闪闪发光。



利益相关方声音

“ 篮球是大山孩子的第二课堂，让他们建立发自内心的自信，学会团结协作，面对困难时主动寻找解决方法，无论输赢，都会有收获。
——嘎勒小学校长、支教语文老师贺珍珍

篮球教会了孩子很多课堂上没有的东西，比如团结协作、永不言弃等。我们打球并不是只要第一，更重要的是为了丰富、提升自己，开阔眼界。书上看到的、耳朵里听说的，都不如自己去做一次。
——嘎勒小学支教老师 梁威

对于山区孩子们来说，篮球更代表着一种教育理念，能帮助孩子们建立自信，也为去往更广阔世界提供一条路径。篮球是一个火种，需要更多的人一起去点燃，凉山也欢迎社会力量参与进来。
”
——凉善公益创始人 杜一鸣



得物“极光篮行动”将长期持续下去，计划联动优秀的运动达人、体育明星，专业人士到公益事业之中，帮助更多热爱篮球运动的孩子坚持热爱，在自己的主场闪闪发光。



减少环境负担

习近平总书记提出的构建人类命运共同体的宏伟愿景，不仅呼吁和平、责任和可持续发展，也是构建公正世界秩序的关键。得物积极关注全球气候环境的变化，致力于提升能源使用效率，并与产业链伙伴携手推进节能减排，同时畅通用户的在线绿色消费渠道，共同促进社会的环保理念，以实现可持续发展。我们通过深入分析全球气候变化的现象，采用科学方法应对环境风险，并响应国家政策，积极助力实现国家的“3060”碳中和目标。



100%

得物三废处理合格率
连续多年达到 100%

5%

得物自身运营范围内温室气体排放总量
2023 年同比下降 5%
40% 2022 年

120,000

得物位于上海嘉定区的超级品质保障中心获得
国际绿色建筑“奥斯卡”LEED 金级认证
总面积 12 万平方米

13,897

2023 年 得物通过包材优化的方式
累计减少碳排放 13,897 吨



应对气候变化

气候变化是当前全球面临的紧迫环境问题，对人类的生存和发展构成了巨大威胁。为了有效应对，得物深入分析气候变化的成因和主要影响，识别自身在应对气候变化中的作用，采取积极措施，在生产和消费过程中提高能源利用效率，减少资源消耗和废弃物

排放；建立早期预警系统，提高对气候变化相关风险和灾害的防范和应对效率；加强与可持续时尚产业的合作，致力于实现消费品产业的可持续发展目标。

坚持低碳发展

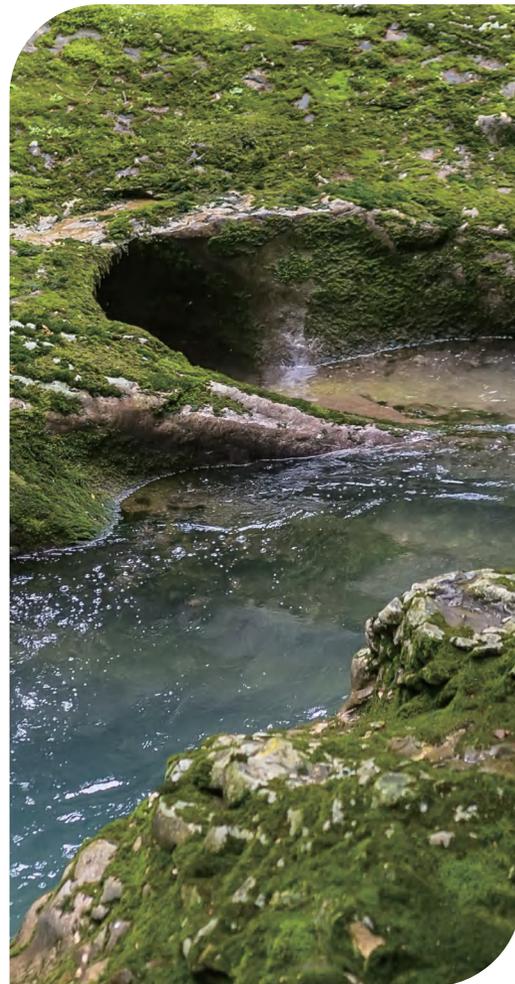


2023年 得物的自身运营范围内温室气体排放总量 **16,563** 吨，同比降低 **5%**

得物积极响应国家“3060”双碳政策，助力碳中和目标的达成。2023年，得物的温室气体排放总量相较于2022年量下降了5%，超计划完成年度任务。通过月度数据分析，温室气体排放量减少的原因主要是公司内部供应链能耗管理效率提升。得物将持续控制温室气体排放量在原定规划的减排范围内，推进“双碳”目标的实现。

注：得物自身运营范围包括平台运维及供应链，温室气体排放全部来自于范畴二，范畴一无温室气体排放。

除范畴一和范畴二外，得物自2022年起，逐步深入关注范畴三的碳排放影响，并通过与供应商的协作，主动推进减少范畴三的碳排放量。



仓端可持续举措

得物自身运营范围包括平台运维及供应链，温室气体排放全部来自于范畴二，即仓储供应链环节。因此，仓储供应链是得物低碳发展的核心场景。

2023年，得物超级品质保障中心落成，作为得物全国首个自建的查验鉴别操作中心，该项目占地90亩，总建筑面积近12万平方米。该项目进行大量环保优化，室内用水减少可达40%，室外景观用水减少可达50%，减少建筑能耗20%，获得LEED金级认证。

LEED认证作为国际各类建筑环保评估及可持续性评估标准中权威的评估标准之一，涵盖生态系统、交通、土地使用、节水效率、能源及碳排放、资产资源、生活质量等多个方面。得物超级品质保障中心LEED金级认证，是得物通过推进企业建筑绿色发展，并迈向碳中和目标的执行方式及最佳实践的重要举措。



得物超级品质保障中心环保举措一览

一、支持低碳绿色出行

场址设置足量的共享优先停车位、绿色优先停车位及充电桩，有效减少停车设施的环境危害。

二、可持续设计原则

设计策略基于可持续绿色化的设计准则并贯穿始终。如：设置雨水回用系统，道路路面和建筑屋面充分利用太阳能，采取降低光污染等绿色环保措施，项目在施工期间需要对施工垃圾进行管理、回用，减少填埋、焚烧垃圾数量，实现 75% 的施工垃圾回收。

三、优化用水效率

项目室内使用一级用水洁具，绿化灌溉 90% 以上的景观面积采用喷灌、微灌、渗灌、低压灌溉等节水灌溉方式。所有水系统设置计量方式，对卫生间、绿化、空调系统、景观等用水分别设置用水计量装置，方便跟踪统计用水量进行用水管理，并找到更多节约用水的机会。



四、减少能源排放

建筑整体能源计量通过安装电表计量项目的总用电量,项目使用环保冷媒 R410A(空调制冷剂)。通过使用高效多联机系统,高效通风风机,照明功率密度及智能照明控制系统达到能源效率最优化。项目中计划设置至少 6000 m² 太阳能光伏,实现至少 5% 的建筑全年总能耗替代率,减少来自化石燃料能源相关的环境和经济危害。

五、环保再生利用

建筑内设置分类垃圾房和再生资源回收用房,可回收材料包括混合纸、硬纸板、玻璃、塑料和金属。项目的选材优先选用拥有产品环境要素申明 EPD 认证的材料,项目建材总价的 25% 带有环保属性,例如 FSC 认证、回收再利用材料等。

六、优质室内环境质量

项目新风系统安装电流传感器,气流开关等监测设备,有助于保障建筑住户的舒适和健康。项目设置大面积的玻璃窗墙加强采光,通过自然光引入空间来减少电力照明的使用。

七、实施绿色清洁计划

项目使用无汞灯 LED 灯具,以最大程度上减少环境污染,相比汞灯光源其能耗更小,寿命是汞灯光源的 38-50 倍。在运用阶段,编制绿色清洁实施计划,包含场地管理制度、持续采购和废弃物政策、设施维护及翻新政策、绿色清洁政策及综合害虫管理。

八、生产设备利旧措施

项目从得物其他仓储基地搬运复用输送线体近 10 套,以及自动拍照机、称重设备、AGV 机器人等,利旧设备总值近 3000 万元。通过再利用废旧物品或材料,项目减少了废弃物的产生,减少了生产新产品的资源消耗和污染,

包材优化和再利用

包材优化

得物也在努力优化产品包装、快递包装，减少耗材，强化废旧材料再利用。

自 2023 年 1 月至 2024 年 6 月，得物通过箱型优化、包装推荐、两层面单推广、面单尺寸优化、防伪扣尺寸优化等举措，累计减少碳排放约 13,897 吨，其中：

- 箱型优化累计减排 481.8 吨
- 包装推荐累计减排 12946.2 吨
- 两层面单累计减排 164.3 吨
- 面单尺寸优化预估减排 156.4 吨
- 防伪扣尺寸优化累计减排 148.8 吨



包材回收再利用

通过对包材的回收 - 处理 - 利用，得物已经实现了非常良性的包材二次利用的循环。

据保守统计，近五年得物仓储基地约有 2450 万个纸箱实现了循环利用，如果按人民日报 2021 年号召的“回收 100 个快递箱相当于种一棵树”，得物相当于种了约 24.5 万颗树。按照回收一个

快递纸箱降低 37 克碳排放当量计算，近五年约等于减少碳排放 906 吨。

降低塑料使用

2023 年 1 月至 2024 年 3 月，得物仓储供应链基地就餐合计 178 万人次，按照各仓使用统一配餐，使用循环餐盒的模式，相当于节约一次性塑料餐盒 356 万个。根据中国产品全生命周期温室气体排放系数库，每个重 23 克、容量 650ml 的 PP 餐盒，全国平均的全生命周期碳排放为 186.18 克，得物仓储供应链基地在统计周期内累计降低碳排放约 663 吨。

2023 年 1 月 -2024 年 3 月，仓储基地通过直饮机替换瓶装水，累计减少使用塑料瓶约 350.37 万个。按照每个塑料瓶 250 毫升计算，得物使用直饮机代替瓶装水的方案约 429 吨。



推进多方共治

得物积极推广绿色环保理念，除了充分利用内容社区，以年轻人喜闻乐见的方式传播绿色理念，得物也积极倡导绿色消费，上线数千款可持续材料制造商品，引导消费者增强环保意识。



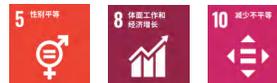
下篇：不忘最小细节的责任心

- 支持员工发展
- 坚守合规责任



支持员工发展

得物把人才视为最核心的竞争力，围绕高能力、高投入、提效率、共成长，建立了以人为本的人力资源体系。在平等雇佣的前提下，吸引优秀人才，优化梯队建设；坚持对绩优员工及时给予激励；高度关注员工权益，健全保障机制，畅通反馈渠道；打造扁平化的组织架构、并为员工发展提供所需的支持、资源和制度保障。



保护员工权益

得物坚定地遵循《劳动法》和《劳动合同法》等国家相关法律法规，全面保障员工合法权益。此外，得物制定了《得物薪酬管理制度》《得物福利管理制度》《得物假期管理制度》以及《反性骚扰管理规定》，以制度落地，保障员工获得与其工作表现和职位相匹配的公正薪酬和福利待遇，确保员工的合法权益不受任何形式的侵犯。

坚持平等雇佣

得物严格遵守劳动法律法规，坚持多元平等的招聘原则，为不同国家、不同民族、不同性别和年龄的员工提供平等的就业机会。

- ☑ 1. 确保应聘者 and 员工在招聘和晋升过程中不因种族、民族、性别、宗教信仰、性取向以及生活方式等因素受到区别对待。
- ☑ 2. 杜绝一切形式的职场歧视、强迫劳动、雇佣童工和职场性骚扰。
- ☑ 3. 公司在招聘、薪酬、福利、晋升等方面定期审查，杜绝性别歧视、民族歧视、种族歧视等，严格执行国家劳动相关法律法规。
- ☑ 4. 为管理层和员工提供多元化和包容性培训，以提高对平等雇佣重要性的认识。
- ☑ 5. 利用多元化的招聘渠道，吸引不同背景的求职者，增加团队的多样性。

168 名

外籍员工及海外办公人员

571 名

少数民族员工

55% : 45%

员工男女比例

40%

一级部门负责人中女性占比超过

* 数据截至 2023 年底

畅通的沟通反馈渠道

得物一直在努力营造健康、高效的工作环境，求真、透明的组织氛围，以支持业务与员工健康成长。得物建立了多项畅通的申诉反馈渠道，不仅有对接日常需求沟通、政策答疑的各服务号（HR、行政、IT、财务等），也有对接廉洁事项的举报邮箱，以及对绩效、纪律处分等事宜的规范反馈申诉流程。当员工遇到损害公司利益的行为、对绩效存有异议、管理不公平等情况，均可通过渠道反馈。

名称	使用场景	反馈回应
总值班号	负责内部员工跨部门业务协作、找人、问事、咨询的“全能”机器人	进入服务后，可先按照提示与智能问答机器人互动、自助解决问题；若无法自助解决，可转人工服务，值班人员将在线提供一对一专属服务
服务台	当你遇到行政类问题、HR 相关问题、IT 类问题都可以在对应的服务台中寻找答案，如小应服务台、IT 服务台、小财服务台等	
得物体验委员会	如果你有任何关于买家 / 卖家 / App 功能的负面体验，欢迎通过此渠道进行反馈	收到反馈后，体验委员会将尽快给出解决方案，并定期反馈收集到的体验问题，以及取得的成果
廉政举报	如发现违法违规损害公司利益的行为，可通过电话、邮箱、信函三种方式举报	—
绩效申诉	若员工对绩效结果有异议，可先与直接上级沟通，沟通后仍有异议，可在 3 个工作日内向所属部门的 HRBP 发起绩效申诉或发送申诉邮件至绩效邮箱	—
管理投诉(新增)	管理不公平现象、职场不道德行为、违背公司底线的行为可与此邮箱投诉，企业文化部将组织调查，并与投诉人反馈调查结果，投诉人的个人信息将严格保密	—



坦诚通畅的双向交流

为了确保管理层信息得到充分理解，倾听员工心声，得物通过 CEO 直播间、CEO 圆桌会议、各业务内 All Hands 和 e-NPS 调研等渠道，努力实现高管和基层员工坦诚通畅的双向交流。

定期组织的 CEO 直播间面向全体员工，除了分享业务进展、发展方向、业务目标和组织文化等议题外，员工还可向 CEO 及管理層提出疑问。CEO 圆桌会议旨在为更多员工提供与 CEO 讨论话题和解答疑惑的机会，深入探讨业务发展等多个方面。业务 All

Hands 则根据业务需求，设立信息共享和沟通会议，旨在分解业务目标和跟踪业务进展。此外，e-NPS 调研也是员工表达意见的重要途径之一，有助于得物快速识别问题并生成相应解决方案。



员工身心健康保障

得物视员工身心健康为可持续发展的重要基础。连续三年质量安全事故为零、职业病发率为零、重大责任事故为零，安全教育培训 100% 覆盖。

定期年度体检

得物每年为员工提供福利体检，搭建便捷的体检预约通道，且提供一对一答疑服务。得物还会统一组织团检活动，方便员工进行体检，同时让员工感受到最细致的关怀。

急救 AED

在公司配备 7 台 AED 急救设施，并成立了急救小分队，建立了急救 SOP，创建 SOS 值班号，应对职场突发健康事件。

开展仓端及职场消防演习

得物每年组织两次消防演练，讲解消防知识、实操灭火设备使用、车辆内外自救、缓降逃生等实用方法，提升仓储基地及办公职场全体员工的消防安全意识和救援能力。

仓储基地冬季关爱

每年冬季，得物仓储和查验鉴别基地都会通过门帘加厚、热水设备、暖宝宝、姜茶等，保障仓端员工的工作体验。



员工假期

在满足工作要求的条件下，得物实行弹性考勤制度，允许员工在一定的范围内安排自己的工作时间。也可以根据自身需求和其他同事做换班操作。

同时，除保障法律规定的法定年假、婚丧嫁娶等带薪假之外，得物还额外给到了福利年假+带薪病假。且会根据员工剩余假期额度情况，延长休假时间，确保员工有充足的时间可使用法定年假+福利年假。

员工福利关怀



得物深知员工的幸福感和满意度是公司成功的关键，致力于打造一个全方位关怀员工的工作环境。从舒适的办公空间到丰富的节日庆贺，再到文体娱乐和全面的福利体系，我们致力于让每一位员工都能感受到公司的关怀与支持。2023年，得

物的新总部大楼不仅提供了宽敞的办公空间和先进的设施，还通过各种贴心的服务和活动，让员工在工作之余也能感受到家的温暖。

舒适的工作环境

为了给员工创造更好的职场环境，得物于2023年5月启用总面积3.6万㎡的新总部大楼，可容纳超3000员工。新总部大楼配备覆盖行政、人力资源、IT、财务、法务各类日常

业务的员工服务中心、小邮局、培训教室、食堂、咖啡店、健身房、母婴室，每层配备2个茶水间和足量洽谈室，并为员工提供多种零食、茶点，充分满足员工的生活和工作需求。为了提升办

公体验，公司还配备了动感单车办公桌和站立共享办公桌，鼓励员工边办公边运动，避免久坐。



贴心的节日庆贺

得物每年4次精心定制具有得物属性的节庆礼盒，100%覆盖得物全国各职场 & 仓端正式员工。2023年，得物积极筹划女生节

活动、程序员关爱活动、司庆日活动等线下活动，给予员工全方位的关怀、激励与便捷。



丰富的文体娱乐

得物鼓励员工依个人特长爱好自发创建俱乐部，提倡创建“强身健体型”和“思维碰撞型”俱乐部。截至2023年底，得物共组建了篮球、足球、羽毛球、乒乓球、脱口秀、桌游、读书、摄影8个官方俱乐部。各俱乐部定期举办日常活动，丰富员工业余生活。

除了公司级俱乐部，得物内部也秉持开放互动的理念，诞生且活跃着10余个由员工自主成立的定向业余交流社群，如：宠物交流群、单身交友群、电竞群、表情包交流群等，进一步激发了组织活力。



全面的生活福利

得物为员工提供晚餐餐补，补贴金额在 2023 年提升 66%。为降低员工房租负担，得物为员工提供相应的租房补贴。对于晚间工作较晚的同事提供企业滴滴打车福利方便员工尽快返回休息。

得物还为员工积极争取和办理上海户口，其中覆盖：人才引进、居转户、留学生落户，基本保障的上海居住证积分也正常办理中，其中还包括政府推出的各类租房补贴、人才补贴等。在员工生日

或满司龄当天，得物也为员工准备了生日礼券、飞书推送纪念海报、飞书头像框以及 NONO 盲盒等福利。



员工培训体系

得物为员工提供系列核心专业技能与通用管理能力课程，全面助力员工成长成才。2023 年，得物累计落地开展 2990+ 场线下培训，培训满意度 98.4%，同比上升 2.39%，人均学时 10.35 小时，同比上升 196%。

新入职员工

解决应知应会
促进团队融合
加速知识应用

新入职员工 Landing-IT
校招应届生 Next-IT
公司管培生 - 轮岗培养

通用能力

得物基本功
岗位通用能力

得物基本功系列培训：
精细化运营、结构化面试、OKR 目标管理、协作反馈等

专业力进阶

承担复杂角色
处理挑战任务

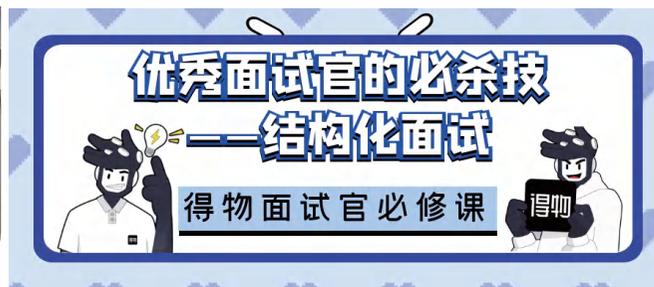
供应链：“星火”计划 | 商研：鉴别师培养
技术：技术夜校、独享会
履约侧：客服听音、供应链参访开放日

管理领导力

拉齐管理理念
明确管理行为
提升团队氛围

得物管理理念培训
新经理加速 Boost 系列培训
得物绩效理念与绩效沟通培训





在线学习平台-潮人研习社

潮人研习社是面向全员的线上学习平台，为员工提供各类线上学习资源，包括公司制度、企业文化、新人培训、专业技能成长等。同时，也帮助业务部门沉淀学习内容，加速员工成长，为全员提供更便捷、高效的学习方式。潮人研习社目前有 1200 多门线上课程，截至 2023 年底，累计学习人次达 49 万，累计学习时长 59674 小时，每天都有超过 1800 名员工访问在线学习平台。



职业发展机会

得物为员工发展提供所需的支持和资源，打造多元的晋升通道和培养机制，实现组织和个人共同成长。公司引入 OKR 和 KPI 绩效工具，确保公司战略不仅能通过 OKR 层层拆解和对齐，激发员工的主观能动性，也能通过 KPI 指标将明确的业绩要求拆解下达到一线，对绩效员工及时给予激励。

活水是得物内部市场化的人才流动机制，提供充分的机会支持员工基于个人意愿转岗，2023 年至 2024 年 3 月，累计 137 名正式员工通过活水计划成功转到新岗位，在更合适的地方为得物创造价值。

活水计划 正式启动

内部人才市场开启运营

了解一下：什么是「活水」

- ▶ 活水是员工可以按照自己意愿主动发起的内部应聘和调动的流程机制
- ▶ 站在公司的视角上，我们非常鼓励在职员工在内部能找到发挥自身优势的舞台

通过活水，我能获得什么？

- 有机会了解公司内部的优质岗位空缺，尝试新领域的挑战
- 思考个人职业规划，去往更适合自身发展的岗位

我有活水意愿，申请需要符合什么条件呢

践行公司价值观	当前岗位工作满1年	异动前2季度绩效在B及以上 <small>*月度考核为异动前2个季度绩效无低绩效</small>
---------	-----------	---

我符合了申请条件，要如何申请呢？

- 1 登录Moka内推&活水平台了解内部机会
- 2 你也可以在正式发起申请前，尝试与转入部门的招聘HR做前置沟通
- 3 确认符合活水资格，正式发起活水申请，请记得活水申请提交前同步告知你的直属主管和HRBP

活水路径：飞书工作台-员工服务-Moka内推&活水-内部活水

若你有活水意愿，不妨来试一试吧！

若你对「活水计划」有任何的建议或疑问，欢迎联系所属团队的HRBP进行沟通了解。

坚守合规责任

得物从公司主体角度，依据《公司法》设立业务经营的法律主体，按照业务情况配置董监事相关负责人，确保责权一致。从业务经营角度，依法依规承担法律责任。对国家特别关注的数据安全、内容安全、消费者权益保护等方面，建立专项负责制，责任到人。从内部管理角度，得物设立了从法律政策迭代解读、合规落地、到应急事项处置的合规制度和流程，流程体系与管理层责任相匹配，保护各相关方法权利。



内外部审计结果

得物内外部审计结果连续三年为“无保留意见”



信息披露合规性符合率 (是否有合规问题)

得物信息披露合规性符合率连续三年达到 100%



职业健康和安全事故

得物连续三年无职业健康事故发生，无安全事故发生



信息安全和隐私保护

得物始终恪守《网络安全法》《数据安全法》和《个人信息保护法》等法律法规及其他各项规章制度，积极应对与配合外部的各项专项检查。截至 2023 年底，得物在信息安全和隐私保护领域实现零通报、零处罚。

信息安全资质体系

得物安全在保障信息安全的专业性和成熟度上处于业内较高水准，保障信息安全的能力符合多项标准。得物连续多年获得 ISO/IEC 27001: 2022 信息安全管理体系认证、ISO/IEC 27701: 2019 隐私信息管理体系认证、信息系统安全等级保护三级认证和通信网络安全三级防护认证，在保障网络安全、数据安全、个人信息保护上持续获得权威机构肯定，为年轻人带来可信赖的潮流体验。

在进行安全管理时，得物通过对法律法规和监管政策的研究解读，结合公司实际需要，制定符合业务的制度规范以及建立对应的合规流程。得物常态化组织教育培训、岗位考试、案例分享等多样活动及各类安全培训活动，并通过线上 / 线下多种渠道进行信息安全宣导，有效覆盖得物全部员工职业生涯全周期，积极营造正向安全氛围，提升整体信息安全意识。

ISO/IEC 27001: 2022 信息安全管理体系：作为全球应用最广泛、最权威的信息安全管理标准之一，其对企业隐私保护、数据处理和信息管理等均提出多项高规格的技术和管理标准，是企业安全管理与技术服务先进性、现代化与合规的权威指标。得物已通过此项认证，体现了其在网络基础安全能力和信息安全保障能力上均达到国际高标准。

ISO/IEC 27701: 2019 隐私信息管理体系：该标准建立在 ISO/IEC27001 要求的基础之上，规定了建立、实施、维护和持续改进隐私相关所特定的信息安全管理体系的要求。得物已通过此项认证，建立起保护个人信息的管理体系（简称 PIMS），将处理个人可识别信息（PII）所需的隐私保护措施纳入考量。

信息系统安全等级保护三级认证：《GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》简称网络安全等级保护，是中国国家标准化管理委员会发布的信息安全标准，也是目前互联网信息安全管理行业的重要标准。等级根据信息系统的重要程度，从低到高分为一至五个等级，不同安全等级实施不同的保护策略和要求。得物已通过三级信息系统的认证，即非银行机构的最高等级保护认证。

通信网络安全防护三级认证：根据《通信网络安全防护管理办法》要求的一项认证工作。得物于 2022 年已获得通信网络安全防护定级备案证明，展现了完备的通信网络安全防护能力。

信息安全能力

针对互联网行业普遍面临的 DDOS 攻击、网络钓鱼、网络黑灰产等威胁，得物已制定完善的应急响应预案，针对突发安全事件，严格执行 7*24 小时应急响应策略，当安全事件发生后第一时间遵照信息安全事件处理流程做出响应，实时密切监控网络异常。同时联合国内多家头部云厂商、安全厂商，针对公司网络边界及纵深防御能力开展深度合作与共建。从舆情监控、策略配置、风险识别、防御控制、事件响应、安全恢复等阶段建立起一套完整的联动机制。



服务器安全

得物采取了严格的服务器访问控制、自动化漏洞扫描、入侵检测系统部署等一系列安全管理措施，保障服务器生产安全，有效防范网络恶意攻击行为。

应用安全

得物结合自身的业务模式，用更高标准建设平台的底层安全，研发出“原生免疫系统”和“原生防护系统”，打造具备安全基因的安全基础设施，成为支撑平台安全的坚实基础。如安全开发流程、漏洞与安全事件管理策略，都严格遵守合规要求，定期开展安全意识培训，安全评分考核，并建立完善的漏洞生命周期管理机制，制定完善的应急响应预案，严格执行 7*24 小时应急响应策略。



隐私保护能力

隐私合规和个人信息保护

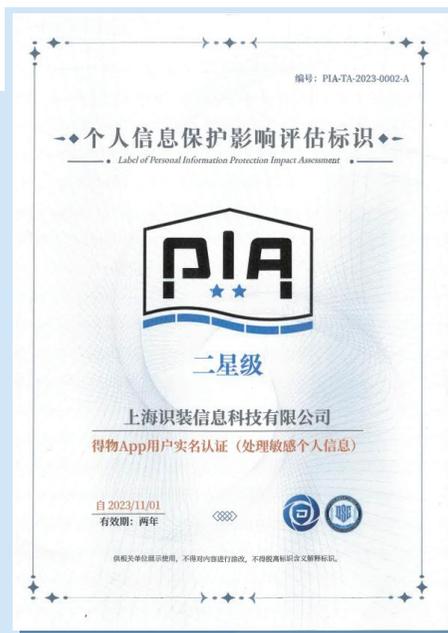
得物重点关注持有个人可识别信息（PII）的隐私保护工作，从数据生命周期入手，对 PII 收集、传输、使用、共享和披露等过程均实施了严格要求。得物定期进行 App 隐私合规自检，委托第三方出具检测报告。对于收集的用户个人信息，得物建立起了全生命周期保护体系，围绕隐私政策、个人信息保护影响评估、个人信息分类分级管理、用户同意、收集、使用、存储和处置等方面，全方位落实保护措施。

第三方 SDK 管理和数据安全

得物坚持在合法、正当、必要的原则下接入 SDK，并在事前、事中、事后采取全方位措施，不定时对第三方产品或服务进行安全监测。得物对数据全生命周期各阶段均制定了明确的规范和流程，围绕数据传输、数据使用、数据存储、数据销毁和合作方数据安全等角度搭建起一系列平台系统。

案例： 得物首批被授予 “个人信息保护影响评估（PIA）” 二星级标识

2023 年 11 月 1 日，在《个人信息保护法》实施两周年之际，PIA 专题工作发起方“数据安全共同体计划（DSC）”、“中国网络安全产业联盟（CCIA）数据安全工作委员会”共同发布了获得“PIA 标识”的单位名称与评估场景，得物成为首批被授予“个人信息保护影响评估（PIA）”二星级标识的企业之一。



内容治理

得物在行业内容安全治理“机审过滤+人审兜底”的通用模式基础上，结合本平台特性，探索新型治理模式，全力推动构建内容安全一体化治理体系。从治理手段、治理场景、治理格局全方位展开，达成全方位、无死角的风险把控，切实有效地防范和治理风险，并着重针对网络暴力、违法违规、平台直播等方面展开内容治理工作。

网络暴力治理

得物持续完善信息内容安全审核机制，在发现互动评论等环节出现网络暴力信息时，及时采取干预措施。同时倡导用户投身网络暴力治理行动，发现此类行为及时举报。2023年1月至2024年3月，平台主动拦截辱骂攻击、侮辱诽谤、恶意揣度、侵犯名誉等违规内容134.7万条，封禁违规用户8500余个。

违法违规治理

部分不法分子借助网络信息传播广、速度快的特性，在互联网发布违法违规信息。得物一方面持续挖掘违法违规信息，提升审核能力，严密实施封控举措；另一方面强化用户监测工作，对发布相关信息的用户严厉打击，在防止散播赌博网站、买卖香烟、发布违规兼职等方面收获了显著成效。2023年1月至2024年3月，平台主动拦截违规内容5.3万条，封禁违规用户2200余个。

平台直播治理

得物构建了完善的直播管理规范，具备完善的直播资质审核，可拦截未成年人、违规用户的直播资质申请。同时，得物持续优化直播平台治理机制，通过对认证主播和优质内容的扶持举措，塑造健康积极的直播环境。2023年1月至2024年3月，得物持续整治未成年开播、版权、售假、不良导向等问题，拦截违规弹幕7.4万条，封禁处罚违规主播300余个。



知识产权保护

2023年,得物知识产权保护上投入资金200万元,环比增加15%。得物坚持商品“不伪,不劣,不LOW”,常态化制止侵害商家知识产权的各类行为,同时重拳出击保护平台自身知识产权,成为2023十家上海版权优势单位之一。

第三方知识产权保护

规则前置 - 明确准入知产合规要求

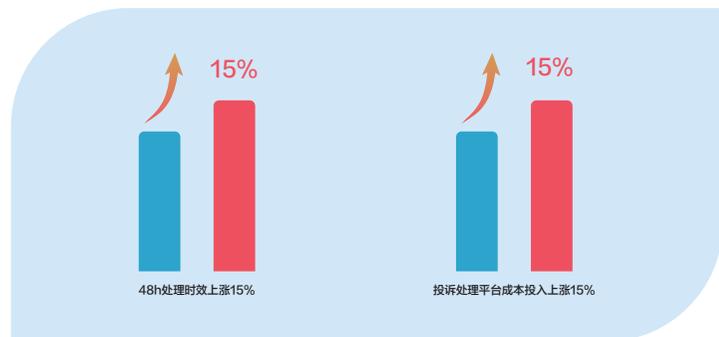
得物建立了公开、透明、完备的准入知识产权规则 and 标准,向商家明确了知识产权保护的权利义务边界及争议解决机制。同时,得物设置了合理的知识产权侵权处罚规则,规定了接收、转递、处理来自权利人的侵权通知和平台反通知的流程规则,并拥有专业团队负责规则的制定和执行,确保知识产权规则的合理性和透明度。

平台引导 - 加强日常知产合规教育

得物为商家提供定制化的知识产权相关教育宣导,创造学习知识与答疑解惑的渠道。2023年,得物推出知产保护小课堂,内容包括知识产权保护实例、知识产权保护知识、知识产权保护通道等,帮助商家更好地了解知识产权保护的意义,避免知识产权侵权风险。

投诉便利 - 渠道多元、灵活快速

除得物维权邮箱、邮寄方式及App页面直接举报外,2023年底,得物打造得物知识产权保护平台,知识产权权利人及得物用户可直接进入平台进行侵权投诉,保障各类权利人的维权顺畅度。2023年,得物知识产权保护平台受理权利人投诉4000多起;投诉事件在48小时内被100%受理,处置时效提升15%。



平台自治 - 定期巡检、综合治理

得物建立完善的知识产权保护体系,通过用户准入管理、日常巡检抽查、多元化知识产权纠纷化解等一系列管理机制和制度来实现平台自治。

自有知识产权保护

品牌保护技术

为更好保护自有知识产权，得物不断提升能力，已形成海内外布局同步进行的完善专利管理体系。以得物防伪包装套件为例，从得物上购买的每件商品都会有得物平台的“多重认证”，包括“极光蓝”包装盒、带有夜光和香氛的防伪扣、带有 AR 技术的鉴别证书和专用胶带等。



强化商标保护

随着得物品牌知名度不断提升，大量不法商家通过其他网络平台，以仿冒得物“防伪套件”的方式制假售假。得物开展了大规模维权投诉及诉讼，维护自身合法权益。2023年，得物围绕执法机关和行业关注重点，针对跨平台隐蔽售假案件进行重拳打击。除上海、北京等高频维权案件外，还在福州、佛山、义乌等地进行相关维权调查和立案，总计发起知识产权投诉维权超过18000次，成功率近100%。

案例：

得物联合上海警方捣毁仿冒“得物包装”制假窝点，查获75吨仿冒“蓝箱子”

2023年11月16日上午10点，上海市公安局专门召开新闻发布会，通报一起上海警方保护知识产权、维护营商环境的措施成效和典型案例。案例内容为得物刑事打击非法制造、销售仿冒“得物包装”工厂。

2023年以来，某平台直播间频繁出现侵犯得物防伪套件的侵权直播内容，假借得物名义，让消费者误会这些商品是由得物App发出。得物打标严重侵权直播间1832个，提供侵权线索至警方，最终联合警方成功侦破非法制售注册商标标识案。本案抓获犯罪嫌疑人17名，捣毁制假窝点6处，查获制假设备68套，收缴仿冒得物包装箱、仿冒防伪扣等170余万件（约75吨）。本次行动直接导致某平台直播间针对得物防伪套件侵权行为的销声匿迹，重创了制假行业，维护了公司的商誉形象和合法权益。

得物知识产权保护成绩单

得物在知识产权保护方面的成长和成绩得到了多方关怀，累计获得国家级知识产权荣誉1项，省市级知识产权荣誉3项，区级知识产权荣誉2项，行业知识产权荣誉1项。

- 打击陈某某“侵犯 NIKE、得物注册商标”案例，入选 2022 年度全国十大商标行政保护典型案例和北京知识产权保护十大典型案例
- 打击林某某等销售、制造假冒得物注册商标标识案，入选 2022 年度上海知识产权保护十大典型案例
- 得物商标入选第十四批上海市重点商标保护名录
- 得物被认定为 2023 上海版权优势单位（10 家）
- 得物商标被认定为 2023 年第四届上海好商标



未成年人保护

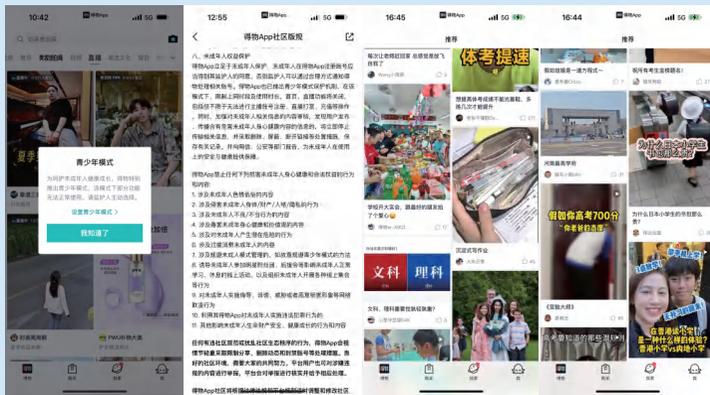
得物严格落实《未成年人保护法》《未成年人网络保护条例》要求,在国家有关部门的指导下,进一步强化未成年人网络保护,给未成年人提供安全、健康、绿色的网络环境。同时,得物积极参与未成年人保护相关公益活动,努力为未成年人的健康成长和信息安全保驾护航。

青少年模式

得物坚持依法保护未成年人的网络安全,通过推出青少年模式,为未成年人提供适宜的服务,确保他们能够接触到有益于身心健康的内容。我们不推送可能诱发未成年人模仿的危险或不道德行为,同时过滤掉可能诱导不良嗜好的信息,坚决防止算法推荐导致未成年人沉迷网络。

什么是青少年模式?

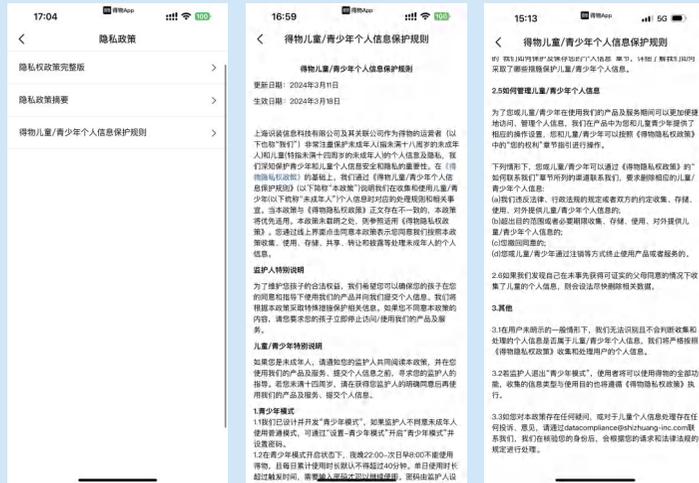
得物青少年模式核心功能包括时间限制、监护人密码设置,限制直播、打上、充值等操作,并建立青少年专属内容池,引入不同赛道优质内容,在《得物 App 社区版规》中引导用户发布正确价值导向的内容。



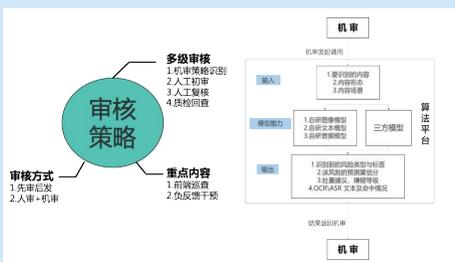
未成年人个人信息保护

得物高度重视保护未成年人个人信息安全和隐私。制定专项《得物儿童/青少年个人信息保护规则》,以显著、清晰的方式告知未成年人用户及其监护人未成年人个人信息处理规则。

同时,得物指定专门的安全部门和数据安全流程保障未成年人信息安全。采取严格的数据使用和访问制度,确保只有授权人员才可访问,并适时对数据和技术进行安全审计。同时,得物采取加密措施及其他技术手段存储儿童青少年个人信息,确保儿童个人信息安全。



未成年人内容安全



审核机制



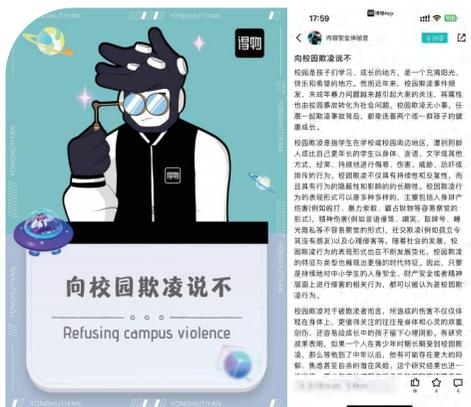
审核流程



复核兜底

关爱心理健康

得物深知未成年人的安全与健康的重要性,在得物社区策划抵制校园霸凌、抵制未成年年代打游戏、关爱未成年人心理健康相关内容。



反诈骗

得物高度重视反网络诈骗工作，运用大数据分析和人工智能技术规避平台客户被诈骗风险，设立“反诈教育专区”，与公安机关、互联网协会等紧密合作，共同打击电信网络诈骗犯罪。2023年至2024年3月，得物精准识别并打击各类欺诈行为，主动拦截相关违规内容11.8万条，封禁违规用户1200余个。

案例：

三个难题、一封感谢信和2000万

2023年，得物平台各类诈骗案例逐渐增多，不仅威胁到用户的钱包安全、也给商家带来很大影响。得物迅速成立反诈联盟专项小组，全力应对电信诈骗挑战。

【三个难题】

不法分子的诈骗手法层出不穷，免密支付诈骗、刷单诈骗、返利诈骗、针对未成年用户的多样化诈骗，甚至针对得物的售卖模式设计出一系列“量身定制”的诈骗手法，反诈联盟小组展开了一场与诈骗分子之间的较量。首先，他们遇到的是三个严峻的挑战：

- 如何在庞大的交易中迅速定位到风险订单
- 即使弹窗提示，95%用户依然会选择继续付款，如何更好唤醒被骗用户
- 当用户终于意识到被骗时，平台往往已经缺乏有效手段追回资金

为此，得物分三步走，建立起了得物的反诈梯度管控体系：

- 建立风险引擎，总结归纳近千个风险因子，建立不同风险对应的算法模型。截止2023年底，侦查出诈骗手法达17种，精细化还原不同作案手法。
- 确保用户在诈骗链路的每个环节都收到提醒，在下单环节做重点升级，对风险订单用户以外呼的方式进行人工沟通。
- 针对风险订单进行实时挂起，客服及时介入，有风险订单直接取消，无风险订单则解除挂起继续发货。

【一封感谢信】

反诈梯度管控体系建立后，很多用户的金钱追回有了希望。2023年6月，客服团队接到电话：一位陕西农村的妈妈着急地向客服人员求助，她的儿子在大学暑假期间为了赚取零花钱参与了刷单活动，共被骗6.5万，这几乎是他们全家一年的收入。客服同事一步步引导，发现他参与的订单还都在可追回的时间内，于是迅速进行了订单拦截，并详细指导这位妈妈每一步操作、追回的实时进度、如何报警等等，最终帮助这个家庭挽回了全部损失。这位妈妈托村里有文化的亲戚，给得物写了一封长长的感谢信。



【2000万】

反诈小组成员明浩曾遇到一个可疑案例，每天下午固定时间、通过组合支付方式交易大额黄金，客服外呼时用户确认“一切正常”。但反诈小组仍对订单进行了拦截和保护处理。几周后公安部门反馈，这确实是一个诈骗团伙在实施犯罪，得物为该用户减少了近三百万元的损失。

2023年，得物平台举报诈骗资金降低94%，平台电诈客诉降低92%，诈骗资金追回成功率从77%提升至97%。反诈联盟小组累计帮助1300多位被骗用户成功追回损失约2000万元人民币。

党建引领

得物坚持党建引领，公司党委通过创新党建活动，如“青春宣讲团”和“党员回家计划”，有效扩大了党组织的影响力，并荣获多项荣誉。同时，公司坚持反腐败零容忍政策，通过建立严格的监察机制和反舞弊制度，确保了企业的清正廉洁。2023年，得物在廉政建设方面取得了显著成效。

得物党建

得物党委通过创新方式方法，引导优秀青年骨干积极向党组织靠拢，不断扩大党组织在年轻人中的号召力、凝聚力和影响力，成为企业驰骋电商赛道、打造互联网标杆企业的“红色引擎”，先后荣获上海市新业态新就业群体党建工作优秀案例、上海市“党的二十大精神进商会进民企”活动优秀案例、“最活跃经络上的党课”二十佳优秀作品等荣誉称号。截至2023年底，得物党员325名，八个党支部。

组建“青春宣讲团”

2023年，由青年党员轮流担任主讲人，每月选取一处红色地标作为授课场景，制定宣讲主题，精心打磨讲稿，以年轻人易于理解的语言，讲好党的故事，宣传党的理论，推动学习教育既入脑、又走心。

实施“党员回家计划”

通过专职党务工作者润物细无声的思想引导和无差别对待的教育管理，邀请隐形党员、口袋党员找回组织，2023年，得物新增党员77人。

开展“党员亮身份、争先作表率”活动

得物党委号召党员在线上办公协作系统和线下职场工位亮出党员身份，进一步激发党员的主体意识和责任意识，“党员亮身份、工作亮业绩、服务亮承诺”在企业内部成为了一种新时尚。

开展党建联建

得物党委与上海市通管局、上海市公安局反诈中心等单位党组织开展党建联建活动，得物团委与上海市网安总队团委、进口博览局团委、经信团工委等开展团建联建活动，组织近60名党团员青年参与沉浸式游戏剧场《扬名立万》体验活动。



反腐败

作为企业反舞弊联盟副会长单位，阳光诚信联盟成员单位，得物一直以来信奉“求真、向前一步、拥抱变化”的价值观，秉承清正廉洁的职业观。

得物设立廉政监察部门，对重要的经营活动进行过程监督，对违纪行为进行严肃处理。在公司内，先后发布了廉洁承诺书、监察制度、礼品馈赠制度、反商业贿赂等制度文件，通过制定“公司红线”等反舞弊制度和建立完善的风控管理体系，来预防、发现和打击一切舞弊行为，以确保全体员工的行为符合公司一直宣扬并致力秉持的“求真”价值观。2023年，得物《廉洁承诺书》签署率达到100%。对于违反“得物红线”的员工，公司一直采取“零容忍”的态度，一律解聘永不录用并上报行业联盟黑名单。对于涉案的外部公司，也会列入公司黑名单与行业联盟黑名单中，永不合作。一旦发现涉嫌违法犯罪的，必将移送司法机关追究法律责任。

2023年以来，得物廉政部共发现并查处违反“得物红线”案件20余起，其中刑事案件3起，3人因涉嫌违法犯罪被移送司法机关处理；一般违纪案件17起，17人被辞退永不录用并上报行业联盟黑名单。



清水行动专题培训

得物反腐败制度体系

- 《得物管理红线》
- 《得物雇员诚信清廉条例》
- 《得物礼品与馈赠制度》
- 《得物商业行为准则与道德规范》
- 《得物反商业贿赂协议》

附录

（一）为联合国可持续发展目标（SDGs）做出的贡献

序号	SDG目标	对应章节
1	 无贫穷 在全世界消除一切形式的贫困	共创美好生活
2	 良好健康与福祉 确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉	共创美好生活
3	 优质教育 确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	共创美好生活
4	 性别平等 实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	支持员工发展
5	 经济适用的清洁能源 确保人人获得可负担、可靠和可持续的现代能源	减少环境负担
6	 体面工作和经济增长 促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	兼顾各方体验 共创美好生活 支持员工发展
7	 产业、创新和基础设施 建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新	责任专题
8	 减少不平等 减少国家内部和国家之间的不平等	共创美好生活 支持员工发展
9	 可持续城市和社区 建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区	共创美好生活
10	 负责任消费和生产 采用可持续的消费和生产模式	责任专题 兼顾各方体验 减少环境负担
11	 气候行动 采取紧急行动应对气候变化及其影响	减少环境负担
12	 和平、正义与强大机构 创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构	坚守合规责任
13	 促进目标实现的伙伴关系 加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系	坚守合规责任

(二) GRI内容索引

披露项	披露项标题	报告中的位置
GRI 101	基础	关于报告
GRI 102	一般披露	关于报告、CEO致辞、关于得物、责任概要、责任管理
GRI 103	管理方法	责任概要
GRI 201	经济绩效	CEO致辞、责任专题、兼顾各方体验
GRI 202	市场表现	责任专题、兼顾各方体验
GRI 203	间接经济影响	共创美好生活
GRI 204	采购实践	让商家更省心、减少环境负担
GRI 205	反腐败	坚守合规责任
GRI 206	不正当行为	坚守合规责任
GRI 301	物料	减少环境负担
GRI 302	能源	减少环境负担
GRI 303	水资源	减少环境负担
GRI 305	排放	减少环境负担
GRI 306	污水和废弃物	减少环境负担
GRI 307	环境合规	减少环境负担
GRI 308	供应商环境评估	让商家更省心、坚持守正合规
GRI 401	雇佣	保护员工权益

披露项	披露项标题	报告中的位置
GRI 402	劳资关系	保护员工权益
GRI 403	职业健康与安全	员工身心健康保障
GRI 404	培训与教育	员工培训体系、职业发展机会
GRI 405	多元化与平等机会	共创美好生活、支持员工发展
GRI 406	反歧视	保护员工权益
GRI 407	结社自由与集体谈判	保护员工权益
GRI 408	童工	保护员工权益
GRI 409	强迫或强制劳动	保护员工权益
GRI 410	安保实践	支持员工发展、坚守合规责任
GRI 412	人权评估	保护员工权益
GRI 413	当地社区	共创美好生活
GRI 414	供应商社会评估	坚守合规责任
GRI 415	公共政策	兼顾各方利益
GRI 417	营销与标识	知识产权保护
GRI 418	客户隐私	信息安全和隐私保护
GRI 419	社会经济合规	坚守合规责任

（三）意见反馈

尊敬的读者：
您好！

非常感谢您阅读本报告，为了不断优化社会责任报告编制质量，提高我们的社会责任履责能力和管理水平，我们衷心地希望您对本报告进行评价，恳请您提出宝贵意见和建议，并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。
谢谢！

得物
2024年9月

意见反馈（请在相应位置打√）

1 您的工作单位属于得物的哪一类利益相关方？

员工 供应商 用户 政府 社区 协会 科研院所 其他（请说明）_____

2 您认为本报告是否披露了您需要了解的信息？

很好 较好 一般 较差 很差

3 您认为本报告是否全面、准确地反映了得物对经济、社会、环境的表现？

很好 较好 一般 较差 很差

4 您认为本报告是否回应和披露了利益相关方所关心问题？

很好 较好 一般 较差 很差

5 您认为本报告是否清晰、准确、完整地披露信息、指标、数据？

很好 较好 一般 较差 很差

6 您认为本报告是否具备可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

很好 较好 一般 较差 很差

开放性反馈

1 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

2 您对我们今后发布企业社会责任报告有何建议？

您可将填写的意见反馈截图通过邮箱（liuyufeng@shizhuang-inc.com）

发送至我司，也可扫描二维码进行意见反馈：



（扫码填写：2023-2024 得物企业社会责任报告意见反馈表）

CERTIFICATE



证书
CERTIFICATE

上海得物信息集团有限公司:

贵公司《2023-2024得物企业社会责任报告》经过中国企业公众透明度研究中心社会责任报告评级专家委员会专家评审, 获得了“AAA”级评价, 并参加了“工信千家”优秀可持续发展报告集中展示, 特发此证。

The ESG Report of your company has been reviewed by the expert of the Social Responsibility Report Rating Expert Committee of the China Enterprise Public Transparency Research Center, obtained the “AAA” class evaluation, and has been displayed in the “Excellent Sustainability Reports among the One Thousand Enterprises from Industry and Information Sector” .

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT

中国企业公众透明度研究中心
社会责任报告评级专家委员会

Social Responsibility Report Rating Expert Committee
of China Enterprise Public Transparency Research Center
专家委员会

2024年11月6日
November 6, 2024



得到运动×潮流×好物
CAN'T STOP WON'T STOP