



致投资者的信

6月 18, 2021

心存敬畏 永葆情怀

— 致投资者的信

尊敬的投资者：

我谨代表京东集团对大家长期予以的信任和支持表示诚挚的感谢！

今年是京东的18岁。18年，京东从一家电商企业，致力于成为一家“以供应链为基础的技术与服务企业”，零售、科技、物流、健康、产发等各项业务正在创造着巨大的价值；18年，京东的员工从38人增加到约37万人（含非上市公司部分），2020年收入超过7458亿元，服务着5亿用户、数百万合作伙伴。

让我们感到骄傲的，不仅是京东已经拥有数百万SKU的自营商品和遍布城乡的仓储物流网络，更是我们通过高质量的产品、透明的价格、完善的服务体系，让消费者无论在哪里，都能享受到优质的购物体验。

京东的成长受益于蓬勃发展的中国经济。 京东的成长也来自于几十万员工数年如一日的努力，我们有全球最顶尖的科学家，同样也有边陲小镇的快递员，他们的工作不同，但都是敢于去做行业最苦最难的事，敢于去挑战不可能，用理想主义、坚持和无所畏惧，把很多不可能变成了可能。

这样的成长历程，让我们始终心存敬畏、永葆情怀。事实上，京东从创立的第一天起，就不会为了追求“大”而放弃商业信仰，京东成长的每一步都不追求独善其身的高利润，每一次创新和变革都是想着如何帮助合作伙伴有更好的增长，而不是替代他们。

我们始终信守正道商业价值观，把消费者、合作伙伴和员工放在心上，不愚弄、不欺骗消费者，不会让任何一个遵纪守法的合作伙伴吃亏，不会让任何一个辛勤工作的员工没有保障！

中国的消费市场潜力大，韧性足，中国的商品类消费将成为全球第一大市场，未来的中国不仅是“世界工厂”更是“世界市场”，中国也一定会诞生让全球瞩目的供应链企业，帮助更多的全球品牌融入中国市场，也让中国品牌能够具备更强的全球竞争力。

今天的我们，正处在消费属性和产业属性的交汇点上，智能商业的发展时期才刚刚开启，未来十年甚至更长的时间，围绕供应链的技术和创新会产生爆发式的增长，供应链效率也必然会成为产业互联网的价值核心。我们要用“技术为本，致力于更高效和可持续的世界”的新使命，去承载京东未来在智能商业时期所能发挥的价值。

29年前，我从宿迁农村来到北京求学、创业，一路的经历让我深知，信息、资源的差异给每个人、每个企业发展带来的巨大影响。

技术会提升效率，但也有可能会带来不公平，所以我们一定要给技术一个反作用力，那就是开放。 所以，京东愿意打开自己，连接外部，成为生态的一部分，借助技术和基础设施能力为数百万合作伙伴打开增长的新空间。

面向未来十年，京东将潜心打造新一代基础设施——**京东数智化社会供应链，利用技术和供应链能力帮助合作伙伴降低流通成本、提升经营效率，降低先进技术的应用门槛，让缺乏技术能力的中小微企业也能拥有先进的资源和能力，同时又能发挥自身的灵活性，更好地服务他们的用户。** 在被称之为“世界玩具之都”的广东澄海，去年因疫情玩具出口受阻，我们的运营团队就一对一地帮他们做内销，依托供应链的技术和服务能力，帮助更多像澄海这样的产业带打造了一大批“网红产品”；在遥远的黑龙江大兴安岭林区，蜜蜂养殖户通过京东把他们蜂蜜卖到了全国，从塞外到江南，京东帮助千千万万的农产品解决上行难题；京东与家电企业合作生产的冰箱，设计了独立的母婴存储空间，仅这一款产品在2020年“京东11.11”期间就成交额超亿元，而在过去的一年，还有1000多个品牌与京东进行深度反向定制合作... 尤其在2020年的抗击疫情中，京东正是凭借着多年沉淀的供应链和技术能力，能够在第一时间将捐赠的医疗物资送抵武汉医疗机构，才能够不间断地向全国供应生活和医疗物资；京东用技术能力打造的供应链系统实现了供需的快速匹配，智能城市操作系统在社区疫情防控中发挥了巨大作用... 这样的能力和付出也让我们赢得了社会各界的广泛认可。

所有这一切成就和梦想的获得，都是要依靠我们的团队和员工，因此**我们始终坚持一个最朴素商业逻辑：企业对员工好，员工才能用真心去服务客户，客户才能用信赖回馈企业。**

京东有20多万一线员工，他们中有80%都是来自于并不富裕的农村地区，他们用自己勤劳的双手创造着属于自己的幸福，而公司的责任，就为他们的这份幸福提供坚实的保障。2020年，京东物流集团对每位一线员工的年均支出近11万元，他们的收入足以支撑起一个家庭的生计，不仅在北京、上海、深圳这样大城市，我们在东北和西北省份的很多快递员月收入也能过万元。

前不久，北京一个社区居民听说常年服务小区的一名京东快递员不再服务这个社区了，纷纷动员起来挽留这位快递小哥。这份难舍的感情背后，能看出我们的快递员不仅仅简单地送个快递，而是真诚地把社区居民当作亲人去服务，人心换人心，社区居民也一定会把京东的员工当作亲人。

在我小的时候，中国很多县乡镇上的商业做的还是熟人生意，服务的顾客就是周边的街坊，很多店家能够记住每个顾客的喜好，买不买东西都要唠上几句；后来到了大城市，商场、连锁超市里的人越来越多了，效率高了，可是人情味淡了。所以，**我们希望让情感成为一条连接生产与消费的重要纽带，我们**

更希望京东的员工、合作伙伴,尤其是距离用户最近的一线员工,维系好这条纽带。

京东在全国的20多万一线员工服务着几亿消费者,京东的供应链还连接着百万级的社区超市、菜店、药店、汽修店、鲜花店...这些京东员工、品牌、商家与客户日积月累下来的真挚情感,是我们引以为豪的宝贵财富。

一家能够心存敬畏、永葆情怀的公司,不是在行业里的无所不及、无所不能,而是对用户、对伙伴、对社会、对环境、对社区、对员工的肩负责任、创造价值。

京东的梦想是做一个敢于把不可能变成可能的逐梦者,一个笃信长期主义和商业价值的坚守者,一个遵守商业底线、担当社会责任的众行者。

愿所有和我们一样怀揣梦想、信仰长期价值的伙伴和投资者,和京东携手并肩,在这个伟大的时代共同前行!

刘强东

京东集团董事局主席兼首席执行官