

參數的AI預訓練模型，M6應用於多種商業化場景，例如智能製造所用的產品設計。

天貓精靈

天貓精靈提供多種物聯網智能家居產品，包括智能音箱、燈及遙控器。其中，作為中國銷量領先的智能音箱，天貓精靈智能音箱為我們的消費者提供了一個互動界面，更方便消費者享受我們生態體系參與者所提供的服務。

我們的客戶服務與消費者保護；銷售及營銷

淘寶和天貓的客戶服務

我們的客服代表通過電話熱線、即時通信工具和在線諮詢系統為我們交易市場上的消費者和商家服務。同時，通過基於AI的「服務機器人」與商家服務中心，我們給消費者和商家提供7*24小時不間斷的服務。平台上的商家也利用我們提供的商業技術和服務為其客戶提供服務。通過對交易履約狀態，以及消費者和商家反饋的分析，我們開發了自動化系統來解決處理許多客戶糾紛問題。大部分糾紛可以實時解決。

大多數情況下，淘寶和天貓上的消費者可以在確認收貨之日起七天內無理由退貨，並且可以通過「上門取件」服務享受便捷的退貨流程。此外，支付寶的擔保交易服務可以確保有效的退款流程。信用記錄良好的合格消費者可以享受「極速退款」，即在消費者申請退款並提供退貨物流證明後，平台就會直接將貨款退給消費者。

消費者保護

我們認為每個消費者都有權獲得保障，免受虛假和誤導性陳述和問題產品的危害。我們鼓勵商家以商品質量為先，並已建立各種保障機制。為了維護消費者利益，我們要求所有天貓商家繳納並維持消費者保證金。不同商品類目的保證金金額不同，通常每個店鋪為人民幣1萬元至人民幣50萬元不等。對於天貓國際的商家而言，

店鋪保證金金額通常為人民幣5萬元至人民幣80萬元不等。在多數情況下，淘寶商家維持最低金額為人民幣1,000元至人民幣10萬元不等的保證金。所有天貓和淘寶商家都需要與我們簽訂商家服務協議，在確認消費者索賠後，在大多數情況下授權我們直接從他們的消費者保護基金賬戶中扣除保證金。未能維持最低保證金金額的商家將被延長交易賬期，或禁止在我們的P4P、信息流推薦和搜索結果等中顯示其產品列表。

許多天貓和淘寶的商家提供了比規定金額更高的保證金並做出額外服務承諾，例如極速退款和家具和家電的安裝服務等，以此向其客戶證明他們對其自身商品和服務質量的信心。天貓還針對延遲發貨出台了主動賠付的規則。此外，支付寶的擔保交易服務為消費者的錢包安全性提供了進一步保障，除另有列明的情形外，該服務僅在商品送達後向商家釋放相關付款。

交易平台保障機制

一個誠信的交易平台是我們業務的基本保障。我們始終致力於保護知識產權、堅決打擊假冒商品和虛假交易。知識產權侵權（無論在線上或線下）在全球範圍內都是行業所共同面臨的問題。我們與全球的品牌權利人、行業協會和政府部門攜手合作，在打擊知識產權侵權行為方面取得了重大進展。截至2022年3月31日，超過32萬個品牌在我們的天貓平台上運營，其中包括2021年福布斯全球品牌價值100強中消費類目超過80%的品牌，充分證明了這些品牌對我們平台誠信度的高度信任。

正品保障

我們致力於在我們的交易市場上提供優質正牌產品，包括天貓、天貓國際上的優質海外產品、天貓超市、盒馬及淘菜菜上的食品雜貨和日常消費品。與此同時，為確保正品及保護知識產權，我們主動與品牌、權利人和執

法機構在線上線下廣泛合作。我們呼籲各方共同打擊假冒偽劣，包括對參與相關犯罪活動的當事人施加更強硬的執法措施和更嚴厲的處罰。此外，我們還通過平台對造假者提起民事訴訟。

我們的正品保障倡議已卓有成效。為實現我們的平台上僅容許正品上架，我們採用大數據和技術主動識別並關閉銷售侵權產品的店鋪，對可疑侵權產品下架刪除。我們在線下打假方面的工作同樣效果顯著，經常通過提供涉假線索，協助執法機構將製售假者繩之以法。

通過利用先進的技術以及與利益相關方（包括權利人、商業協會和政府機構）的緊密合作，我們在知識產權保護方面通過三管齊下的戰略提供了以下最佳實踐：

- **世界領先的通知刪除流程。**我們執行嚴格的通知刪除流程，權利人通過阿里知識產權保護(IPP)入口可以便捷地對平台上潛在侵權的產品提出刪除鏈接申請。對於合格權利人，我們還提供了更為簡單的申請流程，加快處理其申請，並簡化證據要求。此外，我們成立了線上商家支持中心，為中小企業提供最新信息和資源。
- **技術驅動的主動防控。**我們利用自主研發算法來主動監測可疑商品，並無需權利人通知即可從平台上將其移除。我們持續優化主動防控項目，並在近期增加了文本和圖片的光學字符識別(「OCR」)。除了針對特定場景如假貨和商標關鍵詞濫用的治理措施外，我們還就盜圖擴大了防控治理範圍。我們的監

測技術能夠隨著機器學習不斷地優化，意味著我們可以持續更快、更高效地移除問題商品。而且，得益於越來越多的權利人向我們提供其產品相關信息及其所觀察到的網上形勢，我們能夠進一步優化算法及監測機制。阿里巴巴就主動控制的效果向參與合作的成員提供及時反饋。

- **線下打假。**我們同樣與品牌和執法機構緊密合作，協助其開展線下打假。基於數據分析得出的洞察，我們協助執法機構追蹤可疑商品的生產商和經銷商，將其繩之以法。

為表彰我們在知識產權保護方面所做出的努力，《世界商標評論》(WTR)三次授予阿里巴巴「年度最佳亞太地區團隊」獎。

阿里巴巴打假聯盟(AACA)

2017年1月，阿里巴巴聯合30家國內及國際知識產權權利人共同發起了阿里巴巴打假聯盟，為全球首個該類聯盟。全球知名消費品牌，如3M、安利、福特、強生、瑪氏、寶潔和斯伯丁等作為創始成員加入聯盟。截至2022年3月31日，該聯盟成員已增加至超過210個權利人，代表來自於21個不同國家的超過1,000個品牌，覆蓋電子、汽車、醫藥、奢侈品等14個行業，聯盟成員通過行業工作小組經常進行協同合作。

阿里巴巴通過諸多可供權利人選擇加入的合作項目，輸出信息技術以支持打假聯盟。該合作項目通過增強交流和信息共享鼓勵權利人、電子商務平台和執法機構合作保護知識產權。打假聯盟促進聯盟成員之間分享最佳實

踐經驗，並通過為公眾和消費者開展關於假貨在健康、環保和安全等方面帶來的危害的教育項目，與更廣大的社會群體分享該等經驗。

打假聯盟還設立了諮詢委員會，其由行業工作小組的權利人成員組成，作為溝通渠道，供權利人就重大知識產權執法相關策略和政策向彼此、阿里巴巴及其他方提供反饋。該諮詢委員會成為探討線上知識產權侵權行為、訴訟和平台實踐新趨勢的領先行業論壇。

2020年9月，我們正式成立了中小型企業諮詢委員會，以幫助確保中小型企業的利益在AACA中得到代表和體現。基於我們與AACA大型跨國公司成員的合作經驗，我們可以幫助中小企業增強知識產權保護能力。

打擊虛假交易

我們一直並將持續投入大量資源捍衛我們在平台上建立的信任和誠信系統。我們用以預防、甄別和減少我們平台上的虛假交易行為的一系列措施包括：

- 要求商家開設賬戶時通過實名認證；
- 通過分析交易模式識別異常交易；
- 為消費者和商家提供舉報可疑交易的渠道；
- 將進行虛假交易的商家列入「黑名單」；及
- 聯動執法部門打擊商家虛假交易行為以及為虛假交易提供服務的網站和移動APP。

懲罰措施

為了保護我們的消費者，可疑商品和虛假交易均不得納入搜索排名、信用系統和成交額統計中。如果上述違規

活動屬實，我們會視情節輕重對相關方進行懲罰，採取的懲罰措施包括但不限於：

- 永久禁止商家在我們的平台上開設賬戶；
- 關閉店鋪；
- 限制相關商家發佈新商品；和／或
- 限制其參與平台營銷活動。

銷售及營銷

由於淘寶和天貓構成了全球最大的數字零售業務⁽¹⁾，我們的品牌擁有消費者的廣泛認知，並通過口碑傳播獲得龐大的自然流量。我們相信我們的品牌及平台在中國乃至於海外的聲譽及廣泛的認知度，為我們提供了最優且最具經濟效益的營銷渠道。此外，我們也通過其他營銷舉措來推廣我們的平台。在最近一個財年，我們進一步加強營銷投入，例如為了「雙十一」全球購物狂歡節舉辦高度協作的營銷及推廣，以及致力於推廣淘特的活動，來拓展我們在發達地區和欠發達地區的用戶基礎。我們預期將繼續將我們的資源用於未來的營銷活動中。我們還預期在未來的營銷活動中通過利用我們的數字技術來開發及提供更個性化、更創新的服務，以提升消費者體驗並提高在消費者消費支出中的佔比，從而增強我們的變現能力。此外，我們的主要業務板塊與生態體系的其他部分存在協同優勢，並創造了交叉銷售的機會。例如，我們平台上的大量消費者吸引了大量的商家，並使其成為我們線上營銷服務的客戶；同時，越來越多的KOL、視頻博主與內容創造者們在我們平台上活躍地創作內容和消費者和粉絲互動，從而提高商家、品牌和零售商收入。

註：

(1) 根據易觀的數據，按截至2022年3月31日止12個月期間的GMV計算。

我們的技術

技術對於我們實現運營效率、提升消費者體驗和促進創新至關重要。我們的全球領先的自研技術可支持每秒高達幾十萬單的訂單峰值量及每天數百億計的線上營銷展現，幫助數千萬商家、品牌和企業高效和有效地運營業務。受益於龐大的業務規模和多樣化的產品服務，我們開發了應對前所未有的大規模應用環境的獨特技術。通過不斷地將技術應用於各種業務，我們持續創新及累積知識，推動技術的完善和發展。

我們研發團隊的成員在安全和物聯網等領域內的各種國際標準化組織內擔任重要角色，並積極參與專注於軟件工程、雲原生和數據庫等領域的國際開源基金會。2017年10月，我們宣佈成立一個全球尖端科技研發項目——達摩院，融合並加快科學與產業之間的知識交換。達摩院提倡通過合作促進科學成果應用於現實場景。

我們的技術的關鍵組成部分包括下列方面：

技術設施

我們的數據中心採用領先的分佈式架構、創新的冷卻技術、分佈式電源技術和智能監控等技術，並且我們認為我們的數據中心是全球效率最高的數據中心之一，體現在數據中心電能利用率較好等方面。我們在世界多個國家運營數據中心。我們交易系統數據中心具備異地多活的能力，為我們提供了可規模化能力和穩定的冗餘度。

雲操作系統

我們自主研发的分佈式通用計算操作系統「飛天」、虛擬化架構「神龍」、和雲存儲架構「盤古」共同為阿里雲客



▲ 「浸沒液冷系統服務器」是由阿里雲研發的開創性冷卻技術，可以較傳統機械冷卻更為節能。

戶和阿里巴巴自己的核心業務提供強大的計算和存儲能力，以支持他們和我們在新技術時代下的業務發展。

數據庫

我們已開發了新一代的雲原生數據庫PolarDB，助力我們的客戶、滿足其實時存儲、交易處理和計算的要求，並根據使用彈性及拓展性提供服務。與其他開源關係數據庫管理系統相比，PolarDB處理交易及查詢請求的吞吐量和性能均有顯著提升。我們也開發了雲原生分佈式分析型數據庫AnalyticDB，支持超大規模數據的實時交互、複雜分析。此外，我們還開發了雲原生多模資料庫Lindorm，以支持多模數據的高效存儲和融合分析。

大數據分析平台

我們自主研发的大規模分佈式數據分析平台，可以高效地處理每天數百Peta字節數據的複雜計算任務，使我們可以為我們的業務和雲客戶開發人工智能解決方案，並提供更深入的數據洞察技術能力。我們的大數據分析平台體系完整，包括數據存儲及計算平台MaxCompute，實時計算平台Blink，交互分析引擎Hologres，一站式數據開發平台Dataworks，以及數據整合及管理體系OneData。

人工智能

我們自主研發的分佈式深度學習平台PAI受益於各類業務中豐富的消費者體驗積累的洞察，以及阿里雲客戶提供的實時反饋，從而在開發大規模的AI商業應用方面擁有獨特的優勢。我們已將各種AI技術在生態體系內廣泛應用，以提升消費者體驗及業務運營效率。這些提升包括，在搜索功能中採用深度學習和數據分析以提供個性化搜索結果和消費體驗以及多樣的互動形式，使用語音識別和圖像視頻技術提供智能客服。此外，我們的AI能力使得我們能開展多種創新業務，例如智能音箱天貓精靈。

物聯網

我們致力於構建物聯網設施，包括豐富且能夠與我們的雲計算解決方案兼容的物聯網技術和產品，例如物聯網平台技術、物聯網無線技術、邊緣AI計算、芯片設計與開發框架，操作系統和設備端AI技術，應用於數字零售、工業製造、智能城市、數字農業等廣泛場景。

安全

我們已建立了橫跨全部設施與業務系統的綜合態勢感知和安全系統，覆蓋了我們的硬件、系統、網絡、應用、數據服務和終端用戶。我們的後端安全系統每天處理數以十億計的惡意攻擊，為我們的生態體系提供了有效的安全保障。

環境社會與治理(ESG)

ESG行動戰略

ESG是阿里巴巴戰略和未來發展的核心。我們致力於通過將ESG目標納入我們的業務設計，利用我們的能力以更持續的方式解決社會問題。為了實現我們自己、我們的生態系統和整個社會的長期可持續發展，我們將利用我們平台的優勢整合多個利益相關者，包括在我們平台上開展業務的數千萬企業，以及我們的員工和業務合作夥伴，與他們一起努力，創造變化。

我們將通過實用、清晰、耐心和以行動為導向的策略，並輔以透明和嚴格的指標體系，以實現我們的ESG目標。我們的工作將主要集中在七個方面：