

2017/2018

**Alibaba Group/CSR**

阿里巴巴集团社会责任报告

*Social Responsibility Report*

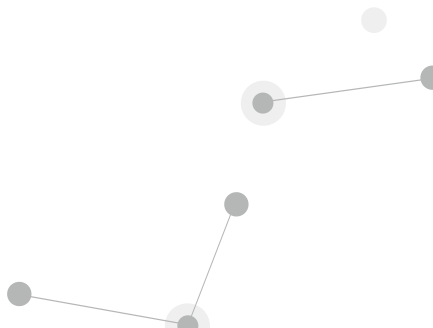




## 目录 *contents*

数读阿里巴巴2018	2
CEO致辞	4
阿里巴巴与改革开放四十年	6
公益是我们始于初心的情怀	12
“公益心态 商业手法”是践行社会责任最好的方式	14
让“天更蓝，心更暖”是阿里巴巴公益的愿景	15
从员工到社会，“人人3小时”积蓄温暖世界的力量	16
为公益机构和平台网商赋能	20
【特辑】互联网与中国公益同行的十年历程	22

温暖社会从关怀每一个人开始	24
让所有家人团聚，让每个家庭团圆	26
魔豆妈妈：为困境母亲赋能	28
顶梁柱健康扶贫公益保险：向因病致贫开战	29
青骄第二课堂：守护全国2亿青少年健康成长	29
用技术与创新为国家创造美好未来	30
为人类未来积蓄科技创新的力量	32
为企业打造便捷的商业基础设施	34
让商业更加健康透明	42
用数据驱动城市未来发展	48
【特辑】助力脱贫攻坚：不仅是授人以渔，还要“建鱼塘”	51
绿水青山就是金山银山	58
让世界更加普惠是我们的愿望	64
让天下没有难做的生意	66
让天下没有难做的公益	71
我们的目标是持续发展至少102年	76
我们是阿里巴巴集团	78
我们始终坚持“客户第一”	81
员工是我们最宝贵的资源	81
股东是支持，也是鞭策	85
未来展望	86
关键绩效表	88
指标索引	89
关于本报告	90





让天下  
没有难做的生意

让天下  
没有难做的公益

# 数读阿里巴巴 2018

4.82万亿<sup>元</sup> 年度商品交易总额（GMV）达 4.82 万亿元人民币，较 2017 财年增加 28%

2,502.66 亿<sup>元</sup> 收入总计达 2,502.66 亿元，同比增长 58%

5.52亿<sup>人</sup> 中国零售平台的年度活跃消费者 5.52 亿人

18,000<sup>个</sup> 天猫国际已有来自 74 个国家和地区的 18,000 个品牌

230万<sup>家</sup> 阿里云在全球 18 个地域开放了 49 个可用区，为全球数十亿用户提供可靠的计算支持，服务客户超过 230 万家

700万<sup>家</sup> 钉钉服务超过 700 万家企业组织



34.1万 自 2015 年起，阿里巴巴员工累计 34.1 万人次申报“人人 3 小时”，共计公益时 48.3 万

2,197.8<sup>个</sup> 阿里巴巴员工 2018 财年在除中国外的全球 22 个国家贡献了 2,197.8 个国际公益时

1,100万 截至 2018 年 8 月底，“3 小时公益平台”注册人数超过 1,100 万，入驻公益组织近千家

3.6亿 2018 财年，170 万卖家、3.6 亿买家通过淘宝平台的“公益宝贝”计划累计捐赠 2.66 亿元，帮助了约 330 万的弱势群体，意味着百万卖家带动了四分之一的中国人参与公益



# CEO 致辞

阿里巴巴诞生和成长在最好的时代，在中国改革开放和互联网发展的大背景中，我们是幸运儿。自 1999 年成立以来，我们怀着“让天下没有难做的生意”的使命和持续发展 102 年的美好愿景，阿里巴巴的业务领域不断延展，从一个创业公司逐渐成长为一个数字商业的新经济体。

在这个过程中，无论面对怎样的机遇或挑战，阿里巴巴为社会担当的初心从未改变。因为一群有激情、有担当、有使命感的阿里人汇聚在一起，这家企业始终保持温度，将自身发展融入社会发展，不断地通过技术和创新，解决社会问题、推动社会进步。社会责任是阿里巴巴的核心竞争力，“公益心态，商业手法”是我们对家、国和世界践行社会责任的最好方式。

正是在这种价值理念的驱动下，我们用“团圆”、“魔豆妈妈”等互联网公益产品帮助儿童、女性、老人、贫困人群等各类需要帮助的群体。2017 年 12 月 1 日，我们投入 100 亿元成立脱贫基金，脱贫攻坚成为阿里巴巴的战略。我们今年还成立了“达摩院”、“罗汉堂”，汇聚全球顶尖科技人才为国家科技创新储备基础能力。

阿里巴巴把自己定位为中国的“国家企业”，肩负着中国企业走向世界、为人类可持续发展做贡献的世界担当。我们不断将成功的商业模式、技术和公益创新经验分享到海外，帮助更多发展中国家培养创新人才，努力让来自全世界的年轻人能从更加普惠和完善的全球化中受益。

在改革开放四十年之际，阿里巴巴抱着感恩之心，继续面向未来、拥抱变化，以公益的心态融入商业的可持续发展、以科技引领商业创新发展，让世界经济更加普惠、更加可持续、更加健康美好。

阿里巴巴集团 CEO 张勇

# 阿里巴巴与改革开放四十年

改革开放是决定当代中国命运的关键一招，也是决定实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的关键一招。

——习近平

四十年弹指一挥。中国这个古老的国家因为改革开放而重新焕发生机，翻天覆地的增长奇迹让世界为之瞩目。四十年披荆斩棘。中国人民用矢志不渝的执着和艰苦卓绝的奋斗，实现了从“赶上时代”到“引领时代”的伟大跨越。

中国改革开放取得的成绩，离不开党和政府在关键历史时期的正确领导，也离不开无数企业家和民众为了追求美好生活所迸发出的无穷生产力和创造力。

就在改革开放迈入第 21 个年头的 1999 年，阿里巴巴在杭州城郊的一所公寓中诞生了。从 18 人起步，阿里巴巴在十九年间成长为由 5 亿多消费者、上千万家企业和创业者、数十万家服务商共同构成的经济体，对中国甚至世界有着举足轻重的影响力。

大浪淘沙始见金。阿里巴巴做对了什么，才得以在改革开放的浪潮中，在一大批又一批的互联网企业中生存下来并逐渐脱颖而出，引领行业发展？



以马云为首的 18 人在马云位于杭州市的公寓内创立阿里巴巴集团



# 阿里巴巴是改革开放的受益者

任何伟大的事业都离不开宏大的时代背景，没有改革开放政策，就没有今天的阿里巴巴。就这一点而言，阿里巴巴无疑是幸运的。



改革开放打开了国内和国际两个市场，释放出发展经济和改善生活的无尽需求，激活了广大劳动者创业创新的巨大潜力，推动中国成长为全球第二大经济体。尤其是 2001 年中国正式成为世界贸易组织成员，为阿里巴巴打开了更为广阔的全球市场。4,000 多万家的中小企业、海量的个体创业者、2015 年就已超过 3 亿的中等收入者，从供给和消费两端，为阿里巴巴的发展提供了广阔的市场，创造了良好的经济环境。



1994 年，一根 64K 的国际专线，把中国正式接入国际互联网，揭开了中国互联网创业的序幕。2008 年，中国网民数量首次超越美国，成为全球第一互联网大国。改革开放为中国数字经济营造了良好的信息基础设施和制度环境，使中国数字经济呈现井喷式发展态势，近几年的整体规模稳居全球第二，在全球 20 个市值或估值最大的互联网公司中，中国占据 9 家<sup>①</sup>。数字经济的迅猛发展势头，互联网技术的不断突破与创新，为阿里巴巴的发展提供了天时人和的土壤。

<sup>①</sup>来源于“互联网女皇”玛丽·米克尔《2018 年互联网趋势报告》截至 2018 年 5 月 29 日的数据



浙江是红船精神的发源地，是民营经济的聚集地。习近平在浙江提出的“八八战略”，让浙江最早在全国有了体制机制优势，让浙商在十五年以前就有了开放、绿色发展的理念。个体、私营经济释放出的活力和创造力助推阿里巴巴迎来快速发展。在“干在实处、走在前列、勇立潮头”精神的鼓舞下，在腾笼换鸟、转型升级的趨勢中，阿里巴巴进入了高质量发展、可持续发展的快车道。

# 阿里巴巴是推动时代进步的领军者

互联网是改革开放的下半场。阿里巴巴将自身发展与中小企业及个体创业者紧密联结，洞察商业与社会需求变化，主动响应国家战略，前瞻把握时代趋势，与社会发展同呼吸、共命运。

## 构建新商业生态，帮助中小企业持续升级

成立于 1999 年的阿里巴巴，见证了电子商务在中国的发端，参与和推动了“电子商务”在中国从概念变成生机勃勃的商业现实。阿里巴巴坚守“让天下没有难做的生意”的梦想，打造并逐步完善电子商务基础设施，助力营造“开放、协同、繁荣的电子商务生态系统”，让中小企业、个体创业者，都能够从蓬勃发展的电子商务浪潮中受益。

2001

中国加入WTO，越来越多的中小企业有了外贸自主权。阿里巴巴的全球批发贸易平台为中国中小企业提供了借助互联网与海外客户直接洽谈的平台，助力中国融入全球贸易市场当中，也在此过程中，实现了自身B2B业务的高速发展。

2003

“非典”席卷中国。阿里巴巴在主动隔离、全员SOHO在家办公的挑战下，实现了B2B向C2C的转型，淘宝和支付宝相继应运而生，搭建起买家和卖家之间相互信任、自由交易的桥梁。截至2016年12月，阿里巴巴集团旗下的中国零售平台已在中国创造了超过3,300万个直接和间接的就业机会，其中包括160,000名残疾卖家。

2008

金融危机影响全球。阿里巴巴调动全集团资源，在推动外贸企业转向内贸、拉动消费、海外推广、提供培训和新产品开发等方面加大投入力度，倾力相助中小企业度过经济“寒冬”。

2009

阿里云成立，在经历了多年艰辛、不被人理解的研发历程之后，成为中国最大及全球第三大公共云服务商，为中小企业提供自主可控的云服务，帮助企业实现数字化转型，更好迎接“大云物移”时代的到来。

2016至今

在数字经济时代，阿里巴巴提出“新零售、新金融、新技术、新能源和新制造”的“五新”理念，持续帮助中小企业打通线下和线上，利用大数据，应对消费者驱动C2B时代。

# 筑梦理想生活，推动消费和生活方式的颠覆式变革

2003 年 10 月，在日本留学的崔卫平将一台九成新的数码相机挂到淘宝网上售卖，就读于西安工业大学的焦振中有意购买。两人通过同年上线的支付宝第三方平台担保交易，解决了付款和信任问题。这是支付宝的第一笔交易。

十五年后，网购、移动支付、高铁、共享单车成为中国人的“新四大发明”。在完善的网络基础设施、开放的电商平台和发达的物流体系的支持下，生活在农村和偏远地区的人们，可以在网上挑选一台满意的冰箱；腿脚不便的独居老人，使用盒马鲜生半小时内送货上门的功能，可以快速买到种类丰富、品质放心的食材。除此之外，通过支付宝完成的一笔笔支付，又能在蚂蚁森林中产生能量，或在蚂蚁庄园中换算成爱心捐赠给公益项目。

在阿里巴巴以淘宝、天猫、支付宝等为核心的业态布局下，一种现代的、便利的、普惠的、文明的和积极的互联网生活模式，正在改变着不同地区、不同年龄、不同阶层的人们。

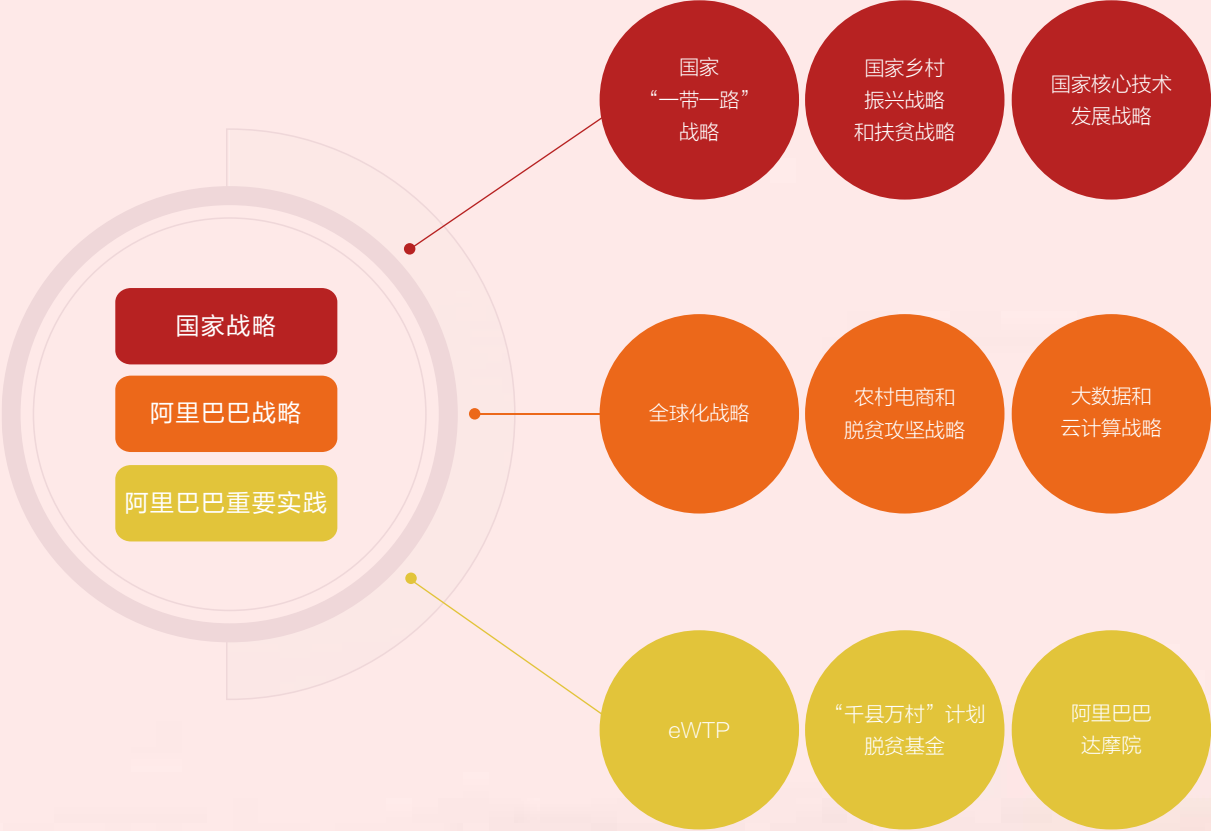
2008 年我国网上零售刚刚突破 1,000 亿元，占社会消费品零售总额的比例刚刚突破 1%。2017 年，全国网上零售额中实物商品的网上零售额达到

5.48 万亿 元  
占社会消费品零售总额的比重高达 15 %



# 响应国家战略，为世界发展提供中国经验

全球化、农村电商、大数据云计算和脱贫攻坚是阿里巴巴的四大战略。阿里巴巴在发展业务的同时，更将自身命运与国家命运高度结合，在全球化浪潮中共同回击逆流、引领潮流。



---

如果说过去 40 年，中国的改革开放是为了自身的经济发展，那么，未来的 40 年，继续改革开放是因为对世界的担当。

——阿里巴巴集团董事局主席 马云

---

中国“一带一路”战略旨在与沿线国家建立政治互信、经济融合、文化包容的利益共同体、命运共同体和责任共同体，彰显中国的和平意愿与强大力量。由阿里巴巴提出的世界电子贸易平台倡议（eWTP），正是“一带一路”战略的民间探索。2016 年，阿里巴巴集团倡议建立 eWTP，得到国际社会的广泛认可，并作为一项重要政策建议写入了二十国集团领导人杭州峰会公报。2017 年 3 月，马来西亚政府与阿里巴巴集团启动马来西亚数字自由贸易区（eHub）建设，并于当年 11 月成功运行。

消除贫困是世界共同的议题。我国明确提出“到 2020 年现行标准下贫困人口全部脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困”的目标，并进一步提出了乡村振兴战略。阿里巴巴于 2014 年发布了“千县万村”计划，计划投资 100 亿元，建立 1,000 个县级运营中心和 10 万个村级服务站。2017 年，阿里巴巴进一步启动了阿里巴巴脱贫基金，未来 5 年将投入 100 亿元到脱贫攻坚的战役中来。

核心技术是国之重器。加速推动信息领域核心技术突破，掌握互联网发展主动权，保障国家安全，将是中国深入参与全球治理所必须攻克的技术难关。阿里巴巴勇于担当起技术创新国家队的责任，在核心技术、科研机制创新等方面不断寻求突破。2017 年 10 月 11 日，阿里巴巴成立阿里巴巴达摩院，将在未来 3 年内投入超过 1,000 亿元，积极地向未来探索基础科学和颠覆性技术。

时代潮流，浩浩荡荡，唯有心怀天下、志存高远者，方能引领潮头。

在全球交流日益深入的今天，在身处第三次技术革命的历史机遇下，中国正在以始终如一的和平原则和大国担当、前所未有的积极态度和创新实践，参与到全球治理当中。

阿里巴巴愿意代表中国的创新力量和技术力量，代表中国的责任与担当，深入全球化，用好技术和创新的力量，推动人类文明的进步与发展。

# 公益是我们 始于初心的情怀

阿里巴巴成立十九载，公益已成为我们最独特、最有味道的一种文化。阿里巴巴的每一款产品、每一个项目都是阿里人对社会最温情的献礼。这其中不仅凝聚了阿里人的公益智慧，更体现了阿里巴巴的社会责任担当。阿里巴巴将这份始于初心的公益情怀融入对社会、国家，乃至对世界的担当中，用公益的心态践行对“家国情怀，世界担当”的承诺。

---

阿里巴巴要走 102 年，我们的公益也要做 102 年。

——阿里巴巴集团 CEO 张勇

---



# “公益心态 商业手法” 是践行社会责任最好的方式

对阿里巴巴而言，责任源于公益的心态，而商业的手法是让责任实践创造可持续价值的有效方式。创立之初，阿里巴巴将“让天下没有难做的生意”作为使命，这种天然的“服务”和“利他”的精神，是阿里巴巴的公益基因。经过十九年的发展，公益已成为阿里巴巴企业文化的核心理念，它不仅嵌入到阿里巴巴所有的商业模式中，更已成为每个阿里人的基因密码。

阿里巴巴坚信，只有内生于企业商业模式的社会责任实践，才能实现可持续发展。社会责任对企业而言不是负担，在每一家企业的商业模式中，都可以找到自身与社会责任的结合点。阿里巴巴秉承将社会责任与商业模式融为一体的理念，以平台模式创造普惠生态，致力于承担并持续拓展企业社会责任。

在多年的实践中，阿里巴巴已经将公益元素扎根于生态系统中的各种业务产品当中，形成了独具特色的公益模式，通过发展商业上可行的公益项目，解决一个又一个社会问题。





# 让“天更蓝，心更暖” 是阿里巴巴公益的愿景

公益是阿里巴巴集团各项业务的共同基因。阿里巴巴聚焦于环境和民生两大领域，鼓励集团各业务部门开发公益产品和项目，用技术为公益行业赋能，让“天更蓝，心更暖”。

## 天更蓝

### 聚焦环境保护



## 心更暖

### 关注民生问题

# 从员工到社会， “人人 3 小时”积蓄温暖世界的力量

每个阿里人每年完成 3 小时的公益志愿服务这个要求关乎我们的内心，关乎我们对这个世界的认知，我们一直坚信互联网带给我们的，不仅是技术创新、经济发展、消费升级、新的全球化……还有利他、透明、公正、注重他人体验，承担责任的文明。

——2015 年 9 月 10 日马云致全体阿里巴巴员工的公开信

阿里巴巴认为公益是一种福报，能有机会和资源去帮助别人，是阿里巴巴的福气。

“关心他人，也让自己变得更好”是阿里人的理想。对阿里人而言，做公益最大的回报不是改变外界，而是让自己的内心发生变化。阿里人希望用有温度的心创造有温度的产品和服务，继而为世界带来一些改变。

改变自己，首先要唤醒阿里人的公益心。2008 年“5·12”汶川地震发生后的第一时间，阿里巴巴集团投入 2,500 万成立救灾小组，并组织阿里乐橙志愿者长期在青川开展援建工作。阿里巴巴在内部还发起“幸福抱团”活动，阿里人自发组建公益幸福团，寻找志同道合的伙伴开展公益活动。



乐橙青川志愿者

截至 2018 年 5 月，已有 59 批，超过 800 名阿里人，作为“乐橙青川”志愿者参与到青川当地的留守儿童关怀及贫困农户帮扶的活动中

“幸福团”共组织各类活动超过

1,600<sup>次</sup>

参与人次达

27,000<sup>余次</sup>

多年的公益实践让“公益”理念深植于阿里人的心中。2015 年，马云向阿里巴巴全体员工发出“每人每年公益 3 小时”的倡议，号召阿里人每年拿出 3 小时时间做公益。这项倡议将阿里巴巴员工公益推向了新的阶段。倡议实施以来，阿里巴巴员工参与公益从 2016 财年的 79,000 人次上升至 2018 财年的 165,000 人次左右；2018 财年员工完成公益时人均超过 3 小时，中高层员工人均公益时达到 5.93 小时，集团合伙人人均公益时达到 12.37 小时。在点滴行动中，公益已成为阿里人的一种生活方式。

得益于互联网行业的天然优势，阿里人的公益最大化地发挥了互联网创新的优势。例如，在网上帮助解决买卖纠纷的大众评审、阿里云的“码上公益”平台等。2018 财年，阿里巴巴员工互联网类公益时达 5,754 小时，阿里人用专业技术为营造安全、文明的互联网环境贡献着自己的力量。



2018 年 8 月，第三届阿里公益合伙人出炉。未来，他们将成为阿里巴巴“3 小时公益”文化的布道官，让更多人参与公益

## 我们在行动

### 橙点公益榜——阿里巴巴员工公益的英雄榜

“橙点公益榜”是阿里巴巴为鼓励员工主动利用业余时间发起公益项目，特地开展的评选活动，到 2018 年已开展了两届。公众所熟知的“蚂蚁森林”“团圆系统”等都曾进入过榜单 10 强。通过评选，阿里巴巴希望挖掘出一批对解决社会问题有巨大意义的公益项目，投入更多资金与技术支持对其进行孵化，以创造更大的社会价值。

一种迟来的爱，为特殊群体提供力所能及的帮助，方便他们的日常生活，所弥补的与其说是一种技术空白，不如说是一种文明空白。一项互联网技术表现出足够的温情和关爱，与之相关的企业责任也因此有了更为丰富的内涵。

——“高德无障碍地图”项目颁奖词

2018 财年，阿里巴巴员工所申报公益时的项目共涵盖了 27 个公益领域，最热门包括环境保护、儿童关怀、志愿服务区域发展、扶贫助困、专业技能志愿服务等。其中：

最受欢迎的顺风车公益项目共申报

21,985<sup>公益时</sup>

搭载次数高达

43,145<sup>人次</sup>

分布城市多达

38<sup>个</sup>

阿里巴巴认为公益是每个人的权利，用金钱、时间、创意和技术为他人的幸福奉献自己的力量，同时用这种源源不断的温情感染社会各方，赋能公益组织和个人，为其搭建平台、创造机会，凝聚更强的公益力量。秉持“人人参与，才是公益”的理念，阿里巴巴一直将带动更多人参与公益视为自身的责任。

每年9月5日是国际慈善日，也是中华慈善日。阿里巴巴响应“中华慈善日”的号召，发起“95公益周”活动，将人人公益理念推向全社会。

2017年9月5日，阿里巴巴向社会发起“人人3小时，公益亿起来”的倡议，并开放“3小时公益平台”，联合知名企业、公益组织及政府机构等一起推动互联网公益的发展。“3小时公益平台”现已上线在线捐赠、线下志愿服务、互联网志愿者服务、公益文化传播、行走捐五种模式，将公众和公益全面连接，让公益不再是简单的捐赠，而是成为一种信息透明、参与便捷、可互动分享的生活方式。阿里巴巴通过平台赋能推动人人参与公益，希望唤醒更多人的善意、善心和善行，为世界带来微小而美好的改变。

截至2018年8月底，“3小时公益平台”注册人数超过1,100万，入驻公益组织接近

1,000<sup>家</sup>



## 背后的故事

阿里巴巴2018财年完成公益时长排名榜首的是工程师太禅、花尽和木缺。他们在2018财年分别贡献了多达200个公益时。这三位工程师以志愿者的身份，利用业余时间，历时三个月，从无到有搭建了面向社会公众的“3小时公益平台”。

“3 小时公益平台”依托网络真正实现了用技术为公益赋能。通过该平台,公益组织可发布信息、交流经验;志愿者可报名参与公益项目、查询自己参与公益项目的历史。对于公众来说,打开手机淘宝,搜索“人人 3 小时”,就能轻松进入公益平台,报名参与公益项目,开启公益之旅。



在阿里巴巴 18 周年年会上,全体员工做出“人人 3 小时”的手势



打开手机淘宝或支付宝扫一扫,加入“人人 3 小时”公益行动

## 我们在行动

### “3 小时公益平台”连接青年的公益力量

在 2017 年中国青年志愿服务发布大会上,阿里巴巴与共青团中央签署战略合作协议,双方将在青年互联网志愿服务项目方面加强交流与合作,共同将志愿服务带入“互联网+公益”的新时代。历届中国青年志愿服务项目大赛优秀项目将入驻阿里巴巴“3 小时公益平台”,未来更多的青年志愿服务组织和项目也将通过该平台来完成项目信息发布的和志愿者招募。“3 小时公益平台”正在不断连接、积蓄更多公益力量。

# 为公益机构和平台网商赋能

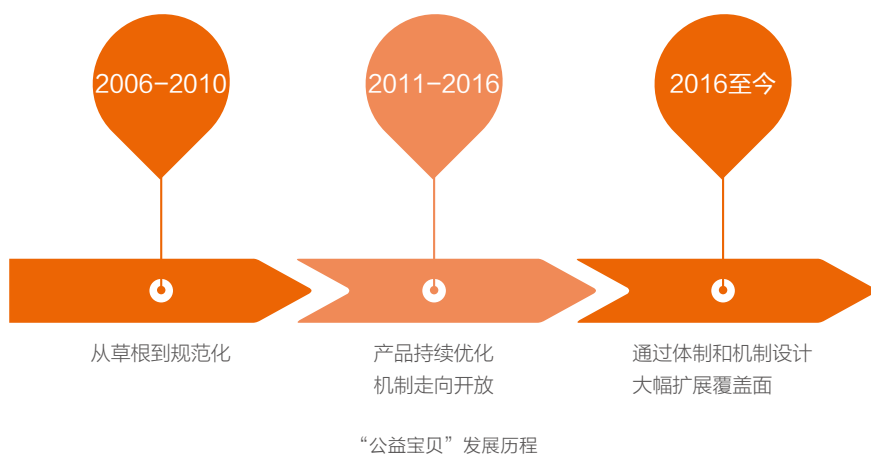
阿里巴巴帮助公益机构成长与发展，以阿里巴巴平台为入口，更多地和消费者进行沟通交流，更多地和网商合作，进而做各种商业化的尝试。通过商业途径培育公益机构、赋能平台网商，让更多的人有机会、有能力去做公益。

“公益宝贝”是阿里巴巴为公益组织和公益项目提供网络公众筹款支持的平台，消费者在淘宝上购买带有“公益宝贝”标志的商品，在商品成交后，平台会按照卖家设置的比例捐赠一定数目的金额给公益组织或公益项目。“公益宝贝”打通了消费者、商家、公益组织三者之间的关系，以商业的方式建立了可持续的公益参与模型。多年来，“公益宝贝”依托平台网商为多个公益组织募集资金，让公益组织获得可持续的资金来源，帮助有需要的群体。

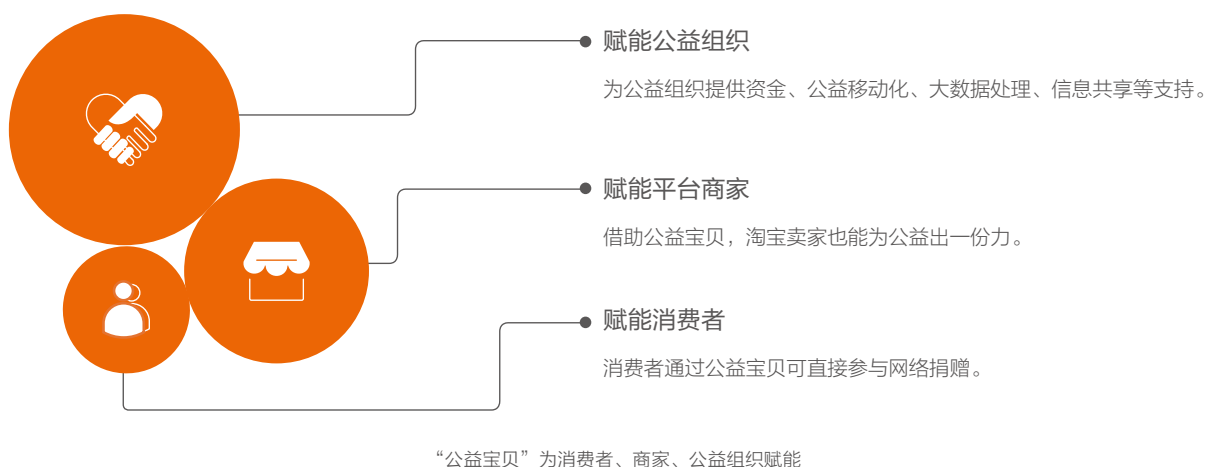
2018 年，为使阿里巴巴平台聚集的公益资金发挥最大效益，更有效地聚焦解决核心社会问题，阿里巴巴对“公益宝贝”进行了升级。升级后的“公益宝贝”在平台面向全网推送的公益项目上，将重点支持那些在项目执行能力上更为成熟、受益人群需求上更为急迫、社会问题领域中更为创新的公益项目。



扫一扫  
看“公益宝贝”  
如何让公益变得简单



2006 年，身患绝症的“魔豆妈妈”周丽红在众多淘宝卖家、买家的帮助下通过运营自己的淘宝店铺度过了最艰难的岁月。周丽红去世后，阿里巴巴与中国红十字总会创建了“魔豆宝宝爱心工程”。为了帮助周丽红留下的幼女（小名魔豆）无忧无虑地成长，淘宝公益在淘宝平台上开创性地设计了网友自动捐款功能——凡是加入“爱心工程”的淘宝卖家，每成交一笔交易，就可以自动向爱心工程捐款 1 分钱。上亿的网友通过淘宝网参加了这场爱心接力赛。“爱心工程”不仅资助小魔豆完成学业、健康成长，还将筹集到的善款资助给更多需要帮助的困境母亲、留守儿童和贫困家庭。这就是日后的“公益宝贝”。



个人的力量或许微小，但在需要的时候可以及时地将这些微小的力量汇聚在一起，释放巨大的能量，这正是互联网公益的魅力所在。2018 财年，阿里巴巴平台商家通过“公益宝贝”参与捐赠的总额达到 2.66 亿元，有 3.6 亿买家支持了商家的公益行动，相当于四分之一的中国人在阿里巴巴平台上做公益，累计参与人次更是达到了 63 亿次。覆盖全国 31 个省（直辖市、自治区）以及缅甸、埃塞俄比亚、苏丹等国家和地区。

## 我们在行动

### “公益宝贝”支持“瓷娃娃”等罕见病救助

你或许对“瓷娃娃”并不陌生。在一个充满温情的名字背后，是一群罹患了“成骨不全症”的患者。由于巨大的治疗费用，很多患者家庭因病致贫，并进一步影响到了患者的教育、就业状况。

瓷娃娃罕见病关爱中心是一家为各类罕见病人士开展基础支持、能力培养、社会融入、政策倡导等工作的民间公益组织，他们认为，除了帮助患者家庭治疗之外，唤醒公众对罕见病群体的关注与支持，同样至关重要。

2014 年 12 月 12 日，公益宝贝 - 瓷娃娃医疗救助项目在淘宝网正式上线。“公益宝贝”发挥了筹款平台的作用，带动商家和消费者支持瓷娃娃罕见病关爱中心的医疗救助项目，并监督善款的使用去向，至今已资助 350 万元，累计帮助 744 名病友。项目覆盖了安徽、湖南、山东、青海等 20 多个省。

除了瓷娃娃罕见病关爱中心的医疗救助项目外，2017 年，爱力重症肌无力关爱中心也与阿里巴巴合作，通过“公益宝贝”获得了 270 万元资助，覆盖到了爱力康复包 - 重症肌无力患者家庭康复包项目，惠及 700 名重症肌无力患者。

# 互联网与中国公益同行的十年历程

2008 年是中国志愿者元年。由企业、社会机构、民众自发组织的志愿者，在“5·12”汶川地震抗震救灾期间凝聚成一股强大的民间救援力量，让世界印象深刻。

十年后回首，中国公益的发展道路虽然崎岖，但总体仍然呈现向好向善趋势：开展公益的专业性不断提升、合规意识逐步增强，参与公益的意愿与日俱增、渠道日益丰富，形式持续推陈出新……这其中，“互联网+”成为公益十年最鲜明的特征之一。

## 阿里巴巴公益十年大事记



2006

缘起于绝症母亲周丽红在淘宝开设的“魔豆宝宝小屋”，淘宝公益与中国红十字会共同发起“魔豆宝宝爱心工程”，帮助身处困境的母亲创业。为了使更多公益组织获得可持续的发展，帮助更多人，淘宝网设立“公益宝贝”，依托平台网商募集资金。2018 财年，有170万卖家、3.6亿买家通过“公益宝贝”累计捐赠2.66亿元，帮助了约330万弱势群体。



2010

自2010年起，集团将每年营收的千分之三投入公益事业。2011年，阿里巴巴公益基金会成立，致力于水环境保护及自然教育事业，并赋能环保类公益组织的发展。



2008

“5·12”汶川地震后，集团第一时间成立灾后重建小组，并投入2,500万作为专项基金，专用于灾区灾后重建。



人人3小时  
Three Hours  
for a Better World

2015

马云向全体阿里巴巴员工发出“人人3小时”的公益号召。



阿里巴巴的公益之路开始得更早。无论是帮助困难母亲创业的“魔豆妈妈”，将每一次网购的爱心聚水成海的“公益宝贝”，抑或从阿里巴巴员工走向全社会的“3 小时公益平台”，阿里巴巴的互联网公益项目始终有着共同的理念基因：公益，不是一个人做很多，而是每个人力所能及做一点点。

“小荷才露尖尖角”，中国公益刚刚启程。阿里巴巴将持续用公益的心态、商业的手法，发挥互联网平台的作用，发动社会公众的力量，可持续地做公益。从改变自己开始，一点点温暖世界。



2016

蚂蚁森林上线，鼓励公众选择低碳生活方式。截至2018年5月，蚂蚁森林用户超过3.5亿人，累计种植和养护真树5,552万棵，守护保护地3.9万亩。



2017

9月5日，阿里巴巴举办首届95公益周，向全社会推出的“3 小时”公益平台在一周时间带动2.7亿人次做公益。



2016

阿里巴巴联合公安部研发“互联网+打拐”系统，2016年上线至今覆盖9亿手机客户端，成功找回2,980名儿童，找回率高达97.6%。



2017

12月1日，阿里巴巴脱贫基金成立，计划在未来5年投入100亿元振兴乡村，脱贫事业正式上升为阿里巴巴的战略性业务。

# 温暖社会 从关怀每一个人开始

美好生活离不开人心向暖的社会。阿里巴巴关心家庭中的每一份子和社会中的每一类群体，发挥业务与技术优势并整合社会资源，开展一系列民生公益项目。同时阿里巴巴希望发动更广泛的社会力量去关注民生问题，让人与人之间的关系变得温暖和谐，互帮互助互相关爱，共同享受美好生活。

---

我们希望继续用科技创新服务于社会，做更多家国情怀的公益。只要有科学技术支撑，有爱心坚持，任何社会难题都会找到合适的解决方案，阿里人也会继续用心去做，并持之以恒地坚持下去。

—— 阿里巴巴集团合伙人、高德集团总裁 刘振飞

---



# 让所有家人团聚，让每个家庭团圆

2014 年一部“打拐题材”电影《亲爱的》在影院上映，影片主人公田文军苦苦寻找三年，才找回了被拐的儿子。现实中有更多的家长，十几年来走了大半个中国，足迹遍及乡镇角落，仍在寻子路上风雨兼程地奔波。紧密相连的骨肉亲情，一旦被强行剪断，整个家也就面临支离破碎，父母的心更是被其割裂到滴血。

为了让这些悲剧不再上演，公安部联合阿里巴巴打造了中国失踪儿童唯一官方平台——“团圆系统”，它的正式名字叫做“公安部儿童失踪信息紧急发布平台”。通过互联网技术，在最短的时间内找到失踪孩子的下落。一旦有儿童失踪，系统就会在接入的 APP 中按一定规则推送信息：以儿童失踪地为中心，失踪 1 小时内，定向推送到方圆 100 公里范围内；失踪 2 小时内，定向推送到方圆 200 公里范围内；失踪 3 小时内，定向推送到方圆 300 公里范围内；失踪超过 3 小时，定向推送到方圆 500 公里范围内。同时，借助钉钉界面的微应用，全国 6,000 多名基层刑警都能即时沟通信息，第一时间公布抓捕行动，有效解决了公安部“协同办公”的难题。

从 2015 年 11 月的“团圆系统”产品原型设计开始，阿里巴巴共有 39 名技术人员和 239 名员工志愿者参与其中。这些技术人员利用自己的业余时间进行产品开发。尽管是自愿支持的项目，阿里巴巴工程师们依然在上面投入了大量的心血，不断根据打拐民警的需求完善系统。2017 年，“团圆系统”上线“滴血寻亲”功能，通过线上精准定位，帮助更多没有找到家人的孩子与父母，就近找到警方 DNA 免费采集点，及时采血并将 DNA 信息录入库中，充分发挥 DNA 技术优势帮助儿童寻找亲生父母。

“团圆系统”具备三大功能：  
权威发布  
精准定位  
高效协同

——阿里巴巴安全部  
团圆项目经理  
魏鸿

截至 2018 年 5 月，“团圆系统”上  
走失儿童找回率

97.6%

帮助

2,980<sup>名</sup> 失踪孩子回家

带动超过

9亿<sup>人</sup> 参与到打拐行动中



共有 25 家 APP 接入“团圆系统”，作为信息发布的渠道

## 抢占最佳时机，“团圆系统”帮助被拐儿童回家

2016年5月，住在河南省辉县市的3岁孩子连成和爷爷在小区里玩耍，一位中年女人走过来逗连成玩，想着孙子有人照看，连成的爷爷就离开去地下室拿东西。但是等他再回来时发现孩子和女人都不见了。而孩子的妈妈，正在医院里照顾患有血小板紫癜症的11岁女儿。在得知儿子失踪后，她濒临崩溃。

当天河南省辉县公安局接到报案，马上启用重大案件侦破机制，立即将连成被拐的消息发布在“团圆系统”上。不到一小时，连成的相貌特征、年龄和走失地点等信息就出现在10多个接入了“团圆系统”的APP上。这一天，公安局不断接到各种提供线索的电话。根据一位出租车司机提供的信息，警方顺藤摸瓜，在晚上八点找到了人贩子的落脚点。次日凌晨三点多，连成终于回到了妈妈的怀抱。

孩子丢失是一件让人心碎的事情。作为一个工程师，能够帮助到这些走失儿童的家庭，我们觉得很欣慰，我自己也是孩子的父亲，这是一份由心而生的责任感。

——阿里巴巴安全部  
高级技术专家  
龙明

“团圆系统”的技术不仅能帮助孩子回家，在防止老人走失方面也大有作为。老人走失一直是困扰寻亲家属及社会的难题。据统计，全国每年走失老人超50万人次，平均每天就有约1,370名老人走失<sup>①</sup>。基于“团圆系统”的成功经验，阿里巴巴携手中央电视台《夕阳红》栏目推出“团聚寻亲”公益项目，凡是年满60岁以上的老人，或身患特殊疾病容易走失的老人都可以通过中央电视台《夕阳红》栏目热线和互联网安全志愿者官网，免费申请“实时在线监护权限”，申请成功后，“团聚寻亲”公益项目组将会给申请人免费邮寄“防走失智能定位器”。老人佩戴定位器后，家人在线上实时关注老人位置与动态路线，一旦出现老人走出超过监护人预设的安全区域，系统将自动提示预警，并实时精准定位到老人的位置。

<sup>①</sup>来源于中民社会救助研究院发布的首份《中国老年人走失状况白皮书》



“团圆”全民打拐平台

# 魔豆妈妈：为困境母亲赋能

阿里巴巴长期致力于为弱势群体创造包容、公平的创业就业平台。面向困境女性的“魔豆妈妈”电商创业项目已经运营十年，积累了丰富的运营经验与数据。十年间，“魔豆妈妈”项目不断升级，帮助困境妈妈自力更生。

2018年3月，阿里巴巴启动“魔豆妈妈创业扶贫大赛”，为身处困境但自强不息的女性创业者提供舞台。通过线上线下积极发动和组织，共有25个省级红十字会开展了“魔豆妈妈创业扶贫大赛”，吸引了1,117名妈妈报名参赛，还有85名“魔豆妈妈”通过线上链接报名参赛。同时，阿里巴巴在淘宝平台搭建“魔豆妈妈公益官方店”，帮助首批10位来自湖北、内蒙古、安徽等地的优秀电商创业女性，集中展示她们的优质商品，并由淘宝大学资深专家提供一对一辅导，帮助她们解决选品、设计、运营、客服等环节的问题，探索适合的店铺运营模式，成为更多困境女性电商创业就业的“孵化基地”。

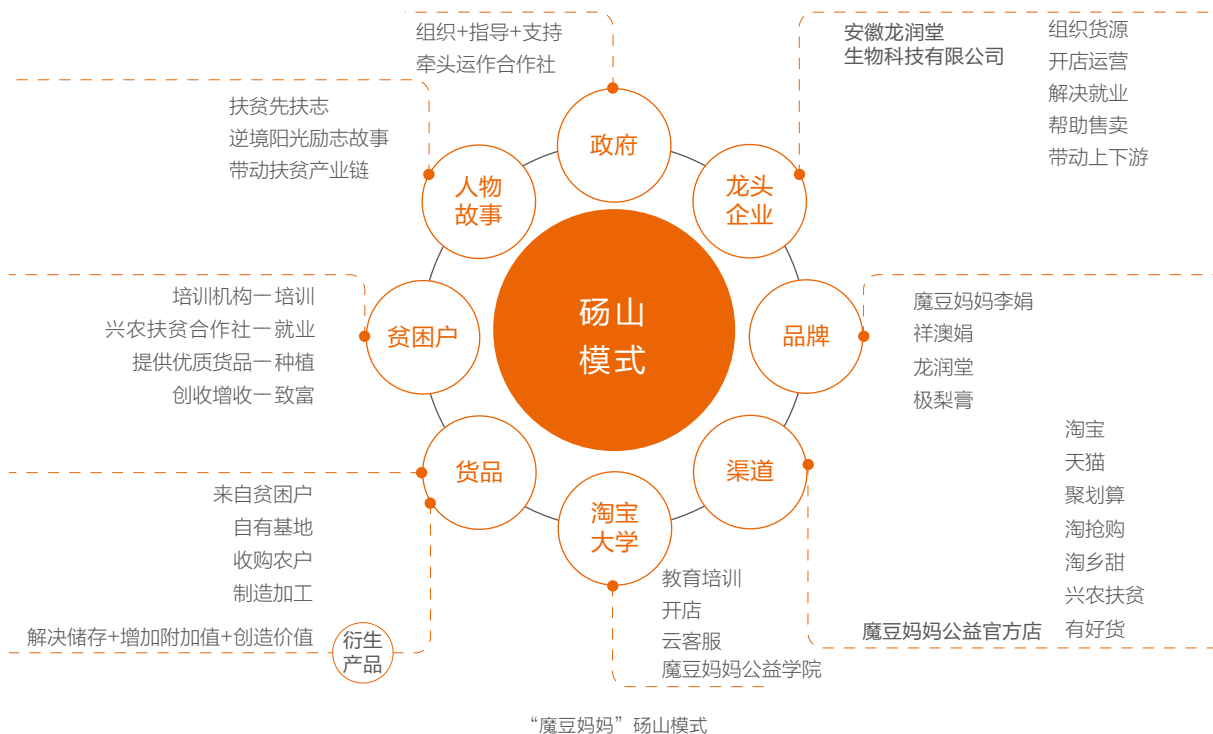


扫一扫进入“魔豆妈妈公益官方店”

## 我们在行动

### 砀山模式助力乡村振兴

安徽砀山县的重度瘫痪女孩李娟依托砀山“水果之乡”的优势条件，在淘宝平台销售水果，不仅解决了自己卖水果的难题，还帮助村民走向致富之路。在“魔豆妈妈”公益项目的帮助下，李娟的电商事业带动了更多乡里的年轻人和当地的企业加入到电商创业的大军中，逐渐形成了成熟的“砀山模式”，为更多创业者提供了宝贵的经验。



# 顶梁柱健康扶贫公益保险：向因病致贫开战

因病返贫是不少贫困地区家庭的痛点。特别是在一个家庭中，如果主要劳动力“顶梁柱”倒下了，这个家庭很快就会陷入困境。为此，2017年，阿里巴巴集团与蚂蚁金服、中国扶贫基金会共同发起“顶梁柱健康扶贫公益保险项目”，为国家级贫困县18岁至60岁的建档立卡户免费投保，以“互联网+精准脱贫”的新模式为农村家庭中的男性劳动力提供保障，解决因病致贫、因病返贫的难题。

“顶梁柱”项目善款来源采用“1+1”模式，一方面通过阿里巴巴公益和蚂蚁金服公益两个互联网公益平台面向公众募捐；另一方面通过互联网和公募基金会，广泛动员企业、政府部门、社会组织等社会力量参与精准脱贫。所有募集的善款将进入中国扶贫基金会，由基金会通过合作保险公司完成投保，并定期向公众反馈项目进展和善款使用情况。

截至2018年6月，“顶梁柱健康扶贫公益保险项目”获得超过7,500万元公益捐款，其中，超过6,800万元来自网络用户在阿里巴巴和蚂蚁金服公益平台上的捐款，有117.8万建档立卡贫困户通过该项目获得健康保险保障。

## 青骄第二课堂： 守护全国2亿青少年健康成长

毒品已成为困扰人类社会最突出的问题之一。近年来，我国吸毒人员呈现低龄化趋势。据统计，现在全国共有吸毒人员255.3万名，其中18岁以下的青少年就有1.5万名，年龄最小的仅为12岁<sup>①</sup>。除了海洛因、冰毒、氯胺酮等人们熟知的毒品，通过改变形态包装、花样不断翻新的新型毒品正在悄然入侵，青少年群体尤其容易“中招”。青少年毒品预防教育工作面临着巨大挑战。

基于阿里巴巴开发公安部“团圆系统”的成功经验、每年能顺畅应对双11巨大流量的技术储备以及阿里云强大的云计算资源优势，国家禁毒办委托阿里巴巴开发全国青少年毒品预防教育数字化平台——青骄第二课堂。通过“互联网+禁毒教育”的创新模式，以在线课程的形式，向全国2亿青少年提供科学系统的毒品预防教育知识，提高防范意识，远离毒品侵害。

据预测，全国将有2.2亿人使用青骄第二课堂，庞大的用户量为平台技术架构的性能提出很大的挑战。来自阿里巴巴集团安全部、阿里云、钉钉、优酷等团队的29名技术志愿者利用自己业余时间不断钻研，最终实现了支持亿级用户量同时在线访问的技术目标，并推进项目开发的快速迭代，为2亿青少年提供稳定而流畅的服务。青骄第二课堂已在浙江、云南两省开展试点推广。截至2018年7月底，青骄第二课堂已覆盖6,000余所学校，800,000余名学生，将近20,000名老师。

---

作为一家拥有领先科技的企业，阿里巴巴集团始终高度关注青少年的身心健康，我们希望用最先进的技术、最有温度的产品，让孩子们可以在互联网的世界里自在、安全畅游。

——阿里巴巴集团合伙人  
阿里巴巴公益基金会理事长  
孙利军

---

<sup>①</sup>来源于国家禁毒委员会办公室发布的《2017年中国毒品形势报告》

# 用技术与创新 为国家创造美好未来

“为生民立命，为往圣继绝学，为万世开太平。”作为全球最大的互联网公司，阿里巴巴带着巨大理想和愿景。这份理想与主动源于阿里巴巴对国家的热爱、对未来的期待。阿里巴巴相信未来，并以科技和创新为未来开辟道路，用有温度的产品为每一个家庭带去幸福，同时怀抱着赤子之心和厚重的使命感，持续关注社会问题，在电子商务、行业秩序、城市建设、环境保护等方面积极响应国家战略。

---

我们不是普通的民营企业，也不是国有企业，我们把自己定位为中国的“国家企业”。今天的中国需要诞生一批能代表中国的年轻人，代表中国的创新技术、创新能力，代表这个国家对世界的贡献。

——阿里巴巴集团董事局主席 马云

---





# 为人类未来积蓄科技创新的力量

科技创新是阿里巴巴一路发展壮大的重要驱动力量，也是阿里巴巴在数字经济时代担当企业责任、解决社会问题的关键支撑。阿里巴巴欣赏、敬畏科技，努力将商业和科技进行融合。2017年10月，阿里巴巴成立研发机构——达摩院，布局量子计算、机器学习、基础算法、网络安全、视觉计算、自然语言处理、人机自然交互等研发领域，为人类未来三十年科技创新储备基础能力。

科技进步会带来各种经济和社会形态、社会治理、人们生活方式等各领域的变革。为研究与科技创新伴生的社会经济形态变化等生产关系的新课题，2018年6月，阿里巴巴成立“罗汉堂”。达摩院和罗汉堂的研究成果可更全面地服务于全社会。

---

一家公司要做长远的科研非常不容易。世界上很少有公司能够做到。阿里巴巴能够有此决心，不止于做跟阿里巴巴商业相关的东西，非常高瞻远瞩。

——图灵奖获得者、量子计算机理论奠基人 姚期智

---



2018年6月，15名全球顶尖学者齐聚阿里巴巴罗汉堂

自成立以来，达摩院在中国、东南亚、欧洲、中东、北美等地筹建全球研发中心，并与全球科研院所紧密合作，建立了包括浙江大学－阿里巴巴前沿技术联合研究中心、阿里巴巴－新加坡南洋理工大学联合研究中心、清华大学－阿里巴巴自然交互体验联合实验室、中国科学院－阿里巴巴量子计算实验室在内的多家联合研究机构。

目前，阿里巴巴共有9名国家千人计划科学家、数十位海外知名大学终身教授。很多人离开了耕耘多年的领域，放弃了舒适稳定的生活来到达摩院开拓事业。他们相信，在这里他们的研究成果可以改变和影响世界，给更多人平等的机会。

得益于过去多年的技术积累，成立不到一年时间，达摩院在国际顶级技术赛事上获得了多项世界第一，并落地了多项研究成果，全面赋能各行各业。



达摩院取得的科研成果

# 为企业打造便捷的商业基础设施

“让天下没有难做的生意”是阿里巴巴从未放弃的初心与使命。在数字经济时代，阿里巴巴从企业发展需求和用户使用需求出发，打造适应时代发展趋势的商业基础设施，帮助企业创建交易平台，解决支付和融资问题，保障数据信息安全，并不断升级技术，为企业提供云计算服务，为各类企业尤其是中小企业的蓬勃发展提供了更多可能性。



阿里巴巴为企业打造便捷的商业基础设施

# 新零售：线上线下深度融合，开启零售新时代

2017年11月11日24:00分,天猫双11交易额达1,682亿元,相当于2017年1-9月全国日均社会消费品零售额的1.7倍。当天线下百货商场的火爆成为2017年天猫双11的一个新特征。随着电子商务平台和技术的日益成熟,阿里巴巴倡导并帮助商家从销售商品转向服务消费者,采用互联网、大数据、物流和支付等手段驱动线上线下融合,促进零售企业数字化转型,打造新零售时代。

天猫新零售的蓬勃发展给越来越多的实体商业注入了活力。天猫双11期间,全国52个核心商圈线上线下互动达到5,000万人次,服饰行业仅300家品牌的5万间门店双11当天的门店服务数就增长了235%。新零售已悄然成为全球零售变革的“创新方案”,重塑零售创新体系、激发零售创新活力,不仅提升着消费者的“幸福感”,也为中国经济社会转型升级注入新能量。

天猫成功将双11打造为“购物狂欢节”,还通过新零售重塑了零售创新体系,让中国为全球打造了一个新消费时点和盛大节日。

——国家发展改革委员会  
《2017年双11网购综合信用评价报告》

## 2017年天猫双11：人类商业史上最大规模的一次协同



来源：阿里研究院《2017 新零售在路上：20 个先行者的探索报告》

2017 年天猫双 11 交易情况

## “盒马模式”：盒马鲜生为世界树立新零售标杆

2017 年，从互联网巨头、传统零售商到街边店铺和每个消费者，都卷入了“新零售”这一商业浪潮之中。“新零售”逐渐从商业现象发展成为一种推动中国经济转型升级的重要方案。盒马鲜生通过大数据和互联网技术对消费人群进行重组，打造了“线下门店 + 线上 APP”的新零售模式，第一次实现了线上和线下的融合、超市和餐饮的结合、门店与物流的一体化运营、零售的全数字化经营管理、交易的无现金支付。

以绝佳的用户体验、快速极致的配送、强大的供应链整合能力和背后的大数据能力为坚实的保障，盒马鲜生通过科技创新赋能传统行业的新模式正在重构着零售体验。“盒马模式”是阿里巴巴为未来商业变革和升级进行的有效探索，为中国乃至世界零售树立了新的标杆。

世界新零售看中国，中国新零售看盒马。盒马鲜生的成功说明了新零售正在中国生根发芽，它的品质、便利和数字体验，以及销售效率都远超同行提供的体验。

——“互联网女皇”

KPCB 公司合伙人

玛丽·米克尔



盒马鲜生线下店铺



海鲜缸里鲜活的帝王蟹，让新农人们忍不住赞叹，“海鲜还能这么卖！”

## 阿里巴巴赋能银泰百货，为传统商业带来新活力

2014 年 7 月，阿里巴巴首次投资银泰，并于 2017 年 5 月完成对银泰百货的全面改造。在这个过程中，阿里巴巴基于大数据和互联网技术，打通线上线下商品、支付、物流、会员等商业生态体系，对门店智慧化升级，提升消费者的消费体验以及商业运作效率，实现了从传统百货、传统商场向新零售新商场过渡。大数据和新零售帮助银泰更好地服务商家和消费者。2017 年双 11 当天，全国 51 家银泰商场客流同比增长 59%，销售同比增长 54%。

## 蚂蚁金服： 搭建开放、共享的信用体系和金融服务平台

蚂蚁金服的愿景是通过推进小额交易为全社会造福。公司的发展动力与其说是财务回报，不如说是让世界变得更美好这一愿望。

——美国哈佛商学院案例库收录蚂蚁金服 TechFin 模式

“为世界带来更多平等的机会”是蚂蚁金服的使命和梦想。科技的力量，让金融普惠成为可能。蚂蚁金服通过不懈的科技创新搭建了一个开放、共享的信用体系和金融服务平台，为小微企业乃至全球消费者提供了安全、便捷的普惠金融服务。借助大数据，蚂蚁金服已经从支付延伸出去，覆盖了小额信贷、理财、保险、芝麻信用等一系列的金融业务。通过大数据以及金融科技，改变着普通人和企业的金融服务方式，其业务拓展的步伐加快，也从国内走向国际。

截至 2017 年 4 月末：

获得芝麻信用服务

5亿<sup>人次</sup>

服务小微经营者超过

650万<sup>人</sup>

累计贷款数额超过

8,000亿<sup>元</sup>

## 阿里云：用计算资源为企业打开高效之门

云计算是针对海量大数据计算的一种解决方案，是用低成本、商业化的模式来解决大数据计算的问题。如果没有计算能力，就谈不上大数据的时代，谈不上海量数据的高效应用。阿里云坚持为企业提供云技术和基础设施支持，提高企业发展动能和竞争力，促进经济转型升级。传统制造业通过连接阿里云计算基础设施实现了自身产业升级，互联网、大数据、人工智能和实体经济进行了更深入的融合。通过阿里云，普通的创业者也能拥有和五百强企业一样的计算资源，和大企业同台竞争，让创业进入快消时代。

---

阿里云能够提供大规模的作业调度、高吞吐量的性能、低廉的价格和优秀的技术服务，为初创公司的发展提供了更加多元的优质选择，帮助我们将更多的精力集中于核心业务的开发与维护，实现“为生命计算”的愿景。

——聚道科技 CTO  
王乐珩

---

### 我们在行动

## 阿里云 ET 工业大脑助力企业转型

为加快企业转型升级，中策橡胶、正泰新能源、恒逸石化等国内大型制造企业通过引入阿里云 ET 工业大脑进入了“云上”新时代。

- 中策橡胶在生产环节通过人工智能算法处理橡胶的工艺参数，匹配最优合成方案，提升混炼胶平均合格率 3-5%。
- 正泰新能源通过 ET 工业大脑实现单、多晶电池片 EL 缺陷的毫秒级自动判定，识别隐裂、黑斑等 20 多种瑕疵，相比人工检测速度提升 2 倍以上。
- 恒逸石化与阿里云合作降低能耗、提升燃煤发电效率，基于 ET 工业大脑构建算法优化模型，测算可提升燃煤效率，单个落地工厂一年节省燃煤成本千万元。

此外，阿里云还持续联合生态合作伙伴提供“企业上云”培训宣讲、在线辅导等，农夫山泉、中能汽轮、钱江电气、九阳等都集中探讨过依托人工智能的数字化转型问题。

阿里云将云计算、大数据、人工智能等赋能给各行各业，尤其让制造业通过人工智能获得新活力，大大提高了企业在新常态下的发展动能和竞争力。



# 菜鸟网络：智慧物流赋能中小企业及农户

物流行业必须从封闭的供应链体系走向开放，在更大范围内进行更为深刻、及时、有效的合作。智能物流骨干网就是沉淀下来的共享基础设施，它能够让更多人可以用社会化的方式协同，创造更大的价值。

——阿里巴巴集团学术委员会主席、湖畔大学教育长 曾鸣

互联网、大数据和云计算的发展，使得物流生态圈构建成为可能，在此基础之上，平台经济提供了智慧物流最佳解决方案。作为全球最大的开放式物流网络，为了让平台能力给更多中小企业、中小物流甚至农户赋能，菜鸟网络在 2018 财年全面升级技术开放战略，向中小企业和农户提供了更加快捷、普惠的物流服务。



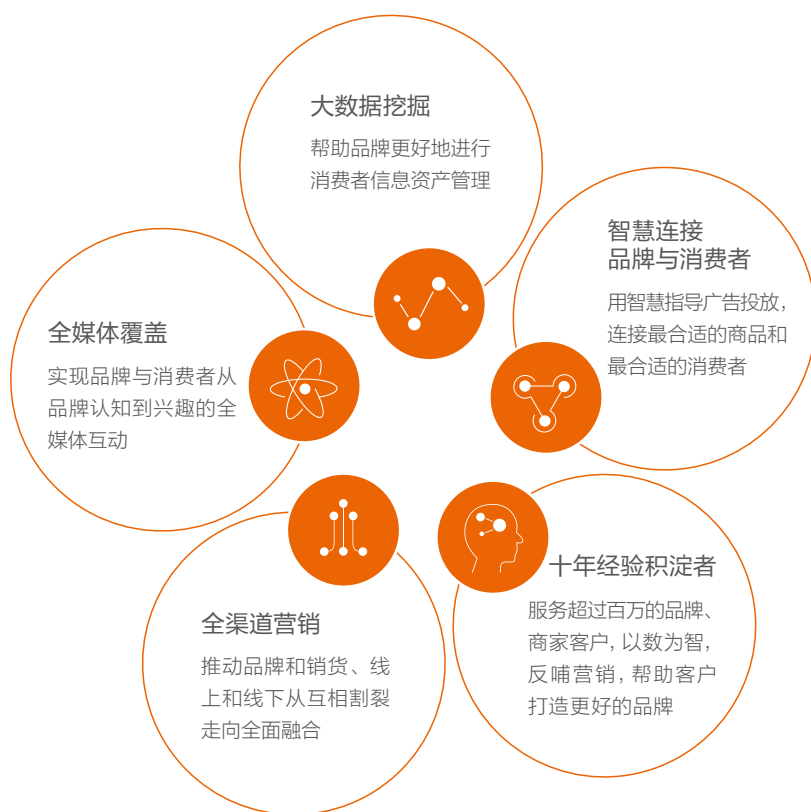
菜鸟网络用智慧赋能中小企业及农户

## 阿里妈妈：让天下没有难做的营销

阿里妈妈正在进行一项全球范围内都没有先例借鉴的创新，即通过阿里巴巴大数据力量的不断纵深挖掘，实现“全链路”“全媒体”“全数据”“全渠道”的营销，为未来的新营销创造更大的空间。

——阿里巴巴集团 CMO、阿里妈妈总裁 董本洪

作为阿里巴巴大数据营销中台，阿里妈妈的新技术赋能互联网营销已经成为现实，人工智能领域的深度学习、智能设计正在走进商家日常的运作当中，商家的营销效率得以大幅提升。



阿里妈妈用多种方式提升商家营销效率

截至 2017 年 8 月：

接受阿里妈妈数据和营销服务的品牌  
和商家达

**450万<sup>家</sup>**

为品牌和商家输送进店流量超过

**28万亿**

达成年成交额过千万目标的品牌和商  
家超过

**4万<sup>家</sup>**

为品牌和商家带来成交订单超过

**47亿<sup>笔</sup>**

## 钉钉：为中小企业打造低碳高效的新工作方式

专注于办公场景的钉钉，正努力让工作中的所有信息协同、透明化，由此打造一个极致透明、公平公正的环境，让每个人的创造创新力得到爆发，从而带来无穷的创造创新力，推动企业乃至国家的创造创新。这就是我们“新工作方式”的灵魂所在。

——阿里钉钉 CEO 陈航

沟通不及时、成本高、效率低给中小企业的管理运营和可持续发展带来了极大的负面影响。钉钉是阿里巴巴以国内外超一流安全水准为中小企业量身打造的一款免费沟通和协同多端平台，通过系统化的解决方案，使企业组织的所有审批、办公协同都可通过手机和互联网实现，大大提高了企业组织的协同和沟通效率，成为智慧办公的代表。

截至 2018 年 3 月底，钉钉服务超过 700 万家企业组织，包括复星集团、大润发、中国联通等在内的各行业众多知名企业和浙江省政府、公安部、深圳交警、武汉市公安局等政府单位。钉钉也是 2016 年杭州 G20 峰会、2017 年金砖国家厦门峰会安全保障的唯一沟通协同平台。钉钉已逐渐成为各地政府、公安系统以及重要会议的“标配”。



# 让商业更加健康透明

随着数据在人类生产生活中重要性逐渐提升，信息安全成为互联网时代的重要命题。阿里巴巴以安全为第一要义，视诚信建设为集团发展的生命线和基石，汇聚众智、多方合作、主动担责，创造了高效的互联网经济协同治理新模式，在维护行业秩序，构建良好行业生态方面做出了表率；形成了打假、知识产权保护的阿里模式。这一具有中国特色的互联网多边治理模式，为政府治理现代化和广泛的民众参与提供借鉴。

## 像治理雾霾一样打击“黑灰产”

目前，我国网络安全整体保持平稳态势，但用户信息泄露、网络黑客勒索和通讯信息诈骗等问题仍然频现。利用互联网技术进行偷盗、诈骗、敲诈等各类违法犯罪案件频繁发生，围绕互联网衍生的黑灰产行业正在加速蔓延。从 2015 年开始，互联网黑灰产业从业人员就已经超过 40 万；传统网络黑灰产从业人员与现代互联网技术发展相结合并发展至今，形成了一个平台化、专业化、精细化、相互独立，紧密协作的产业链。2017 年中国网络安全产业规模仅为 450 多亿元，而黑灰产早已达千亿元规模。网络黑灰产成为侵蚀经济、社会秩序的毒瘤。

“客户第一”是阿里巴巴的核心价值观，阿里巴巴始终高度重视用户的隐私保护和个人信息安全，以数据安全为集团的立身之本。阿里巴巴不仅在集团内部完善数据安全和个人信息保护的管理体系、技术能力，也积极与社会共享自身的数据安全能力和经验帮助他人、服务社会，全力推动全行业个人信息保护整体水平的进一步提升，全力保障数据这一新型“能源”能够更加安全、有序、自由地发挥价值。

### 我们在行动

## 与社会共享数据保护经验

2018 年 8 月，针对数据保护这一社会问题，阿里巴巴在 2018 网络安全生态峰会上宣布成立阿里巴巴数据安全研究院，希望这个研究院面向全球，将阿里巴巴在数据保护方面的经验同各界分享，联合全社会力量，去探索适应新时代的网络安全全新实践，以促进大数据产业和数字经济健康有序发展。

2017 年至今，阿里巴巴安全部配合全国各地执法机关破获各类涉黑灰产案件多达

8,022<sup>起</sup>

## 像治理酒驾一样治理假货

通过科技、商业、法律三个层次的不断探索与实践，一套由技术治理向治理体系转变，由科技引领、商业驱动、法律保障构成的知识产权保护“阿里模式”已经形成。“阿里模式”并不仅仅属于阿里巴巴，这是一条知识产权保护的中国经验，希望能在世界知识产权组织、国家版权局等机构的指导下，将这样的模式推广到全球，合力推动基于互联网的全球知识产权保护和国际贸易新规则形成，解决更多的社会问题。

——阿里巴巴集团副总裁 孙军工

### 海外品牌点赞

假货的历史有多长，与假货斗争的努力就有多久。阿里巴巴呼吁“像治理酒驾一样治理假货”，充分发挥技术优势，每日快速识别、删除假货信息，提振消费者信心；用大数据和互联网技术搭建知识产权保护基础设施，普惠全球品牌权利人。阿里巴巴在打击假货方面的表现获得越来越多海外知名品牌权利人的支持和称赞。

FOREO 愿与阿里巴巴这样负责任的伙伴携手，共创“权利人 + 阿里 + 警方”共治打假的新格局，将打假进行到底。

——瑞典知名护肤品牌 FOREO 亚洲区总经理 Paul Chan

相比其他电商，阿里巴巴集团正积极打击假货，他们所做的一切都是试图为消费者提供服务。

——瑞士奢侈品巨头斯沃琪集团 CEO 尼克·海耶克

与阿里巴巴合作，让我们能更快、更容易地保护戴森的独特设计。我们能够前所未有地在电商网站上移除更多的假货。他们的支持带来真实的改变，让我们保护消费者不买到劣质的仿冒品。

——英国品牌戴森代表 Gill Smith

2017 年，阿里巴巴在网络假货治理和知识产权保护上取得历史性突破

24万<sup>↑</sup>

淘宝疑似侵权店铺被关闭

主动删除的疑似侵权链接中

97%  
一上线即被封杀

在与阿里合作权利人数目增长

17%  
的背景下

整体知识产权投诉量下降

42%

每 1 万笔订单中仅有

1.49<sup>笔</sup>  
为疑似假货

## 政府机构认可

在运用数据技术解决线上网络假货问题的同时，阿里巴巴联合全国执法机关，将数据技术能力转化成线下的执法能力和打假巨大推动力。

### 我们在行动

## 阿里巴巴协助中美警方破获特大跨国售假案

近年来，全球多个品牌权利人持续举报某购物网站，该网站使用上百种语言向全球大肆售卖假冒注册商标商品，涉及 102 个国家和地区。由于涉案网站使用多种手段规避打击，几年来，多国警方始终无法将其关闭。为彻查全案，中国公安部将案件线索通报美国国土安全部，双方研究决定采取联合执法行动，打击跨国侵犯知识产权犯罪活动。

阿里巴巴集团平台治理部给予公安机关大力支持，与办案民警紧密联动，利用积累的技术分析能力，协助公安机关成功厘清犯罪组织脉络，为纵深打击该跨国售假团伙奠定了坚实基础。2017 年 7 月，广州市公安机关全链条摧毁了该犯罪网络，查明累计销售金额达 1 亿元人民币。

在广州法治化营商环境建设十大经典案例评选活动中，这起由阿里巴巴协助破获的涉案上亿元特大跨国制售假案件获得各方的高度认可。阿里巴巴利用技术和模式的创新，在打击假货、维护市场秩序方面主动作为，成效显著，赢得了社会的尊重。

此案是近年来我国成功侦破的又一起涉及美国的特大网络售假案，产生了积极的国际效应。希望中国探索的警企协作打假模式，为打击制售假行为、维护市场秩序做出新的贡献。

——来自广东警方致阿里巴巴的感谢信



2017 年全年，因支持执法部门打击侵害知识产权等违法行为，阿里巴巴平台治理部打假特战队收到了来自公安部及 10 个省市公安部门 30 封感谢信

2017 年，阿里巴巴累计向全国公安机关推送远超 5 万元起，刑点的涉假线索

1,910<sup>条</sup>

协助抓捕涉案人员

1,606<sup>人</sup>

捣毁窝点数

1,328<sup>个</sup>

涉案金额约

43亿<sup>元</sup>

## 国际组织借鉴

创新与实干并行，政府与企业携手，阿里巴巴正不断打造互联网时代知识产权保护的独特模式，为国际打假提供中国经验。

阿里巴巴在知识产权保护上的探索和经验，有助于世界知识产权组织（WIPO）在未来为成员国提议构建最佳的知识产权保护法律框架。阿里巴巴所做出的努力和成绩，需要在全世界范围内更多推广，期待能与阿里巴巴在这方面有更加深入的合作。

——世界知识产权组织副总干事 西尔维·福尔班

在国外多次听说阿里巴巴在打假上的杰出成绩，阿里巴巴已成为中国打假名片，希望与阿里巴巴合作跨国打假，向全球推广阿里打假经验。

——国际刑警组织



2018年5月，国际刑警组织邀请阿里巴巴打假特战队以“像治理酒驾一样治理假货”为主题讲课

## 阿里巴巴志愿者模式：汇聚众智的互联网治理

阿里巴巴自创立之初，就扎根于社会大众。在治理生态构建和规则设计上，阿里巴巴也秉承该原则，让广大网民网商成为规则的制定者和裁判者，以最有效的方式在最短的时间里，自己解决自己的问题。这一独特的电子商务生态圈经过几年的发展，已经成为中国乃至世界互联网治理领域一道亮丽的风景：高效、执行力强且生机勃勃、创新不断的阿里巴巴志愿者模式。这一具有中国特色的互联网多边治理模式，为政府治理现代化和广泛的民众参与提供借鉴。

### 大众评审

随着淘宝网的发展壮大，交易规模的增加和复杂性的增强，单纯的由填报小二制订并执行规则已经不能满足发展的需要，急需外部力量参与规则评审。2012年12月18日，淘宝设立大众评审机制，吸收淘宝会员以投票的方式裁定规则是否合理，供阿里巴巴店小二做参考。

2017年，阿里巴巴联合政法部门，探索线上及线下的大众纠纷调解机制，大众评审制度还上线了大众听证业务，将听证模式引入平台决策程序。这一制度不仅较好地维护了商家和消费者的权益，惠及互联网生态，而且创新了网络社会的治理，提升了网络社会的自治意识、法治意识和民主决策意识。

### 问商友

纵观淘宝网成立以来的15年来，商家间的互助是淘宝网最大的特色之一。问商友社区是一个由大数据智能分发、社会化互助、用商友智慧解决商家问题的问答平台，商商互助联盟逐渐发展壮大。该模式的出现，也逐渐改变了人们对于商商竞争、同行恶性竞争的不良印象。目前问商友的用户累计至300万。曾有32万个商家在问商友提问，并产生近160万个商友回答。

大众评审自上线至今，主动加入大众评审队伍的热心互联网人士近

500万<sup>人</sup>

参与纠纷评审累计超过

1亿<sup>人次</sup>

调处成功率

>95<sup>%</sup>

2017年，大众评审大大减少其他社会机构的压力，成功处理纠纷共超过

685万<sup>件</sup>



互联网安全志愿者联盟

互联网安全志愿者联盟始建于 2007 年 9 月，是阿里巴巴集团安全部倡议发起的民间公益组织，主要从事打击网络违规行为，维护互联网诚信公平环境，传播互联网安全理念。该联盟由全国 286 所高校在校生、全国诚信商盟盟友、中国残疾人联合会以及各行各业热爱公益、关注网络安全的社会人士组成，目前拥有网络安全志愿者 69,003 人，成员遍布全国 30 个省、自治区和直辖市。这些“网络无名英雄”共实现 16 亿次的举报，大幅减少了涉及互联网上 200 多家网站有关网络安全的各类违法违规行，为维护清朗网络空间贡献了力量。



中央网信办、中央政法委、公安部、共青团中央与阿里巴巴共同开启社会共治新时代



互联网安全志愿者联盟汇聚众智

阿里巴巴牵头组建的民间公益组织“互联网安全志愿者联盟”，为广大志愿者参与互联网安全治理搭建起公益平台，是清朗网络空间不可或缺的重要守护力量，希望联盟所有成员再接再厉，共同守护风清气朗的网络家园。

——公安部刑侦局副局长  
陈士渠

# 用数据驱动城市未来发展

近年来，智慧城市建设花费巨资，却没有根治“城市病”。单一的硬件投入无法解决数据多但效果少、单点强但全局弱、科技新但落地少的问题。城市在运转过程中积淀了大量的数据，数据成为一个城市最具战略价值的资源，计算能力是城市新的发展动力。阿里巴巴不断探索新技术，打造“城市大脑”，建设可以“思考”的城市，在交通治堵、城市政务管理、医疗健康等领域持续发力，让城市发展更加智能、高效、可持续。

## 智慧交通：让天下没有拥堵的城市

城市交通拥堵的问题一直是困扰城市居民美好生活的难题。要让城市交通变得智慧而畅通，需要为城市装上“大脑”，让城市交通“活”起来。早在 2016 年，阿里云就发布了 ET 城市大脑，并在杭州落地使用。目前，ET 城市大脑已先后在杭州、衢州、苏州、吉隆坡等 11 个城市落地。

2018 年 3 月，高德地图与阿里云一起联手打造了“城市大脑·智慧交通”这一创新型解决方案，希望重塑人车路的关系，为城市交通治理提供解决之道。作为“城市大脑”中最重要的版块之一，“城市大脑·智慧交通”主要应用于交通领域，目前已经正式落地。

“城市大脑·智慧交通”的核心架构包括两方面：由数据存储平台和数据计算平台构成的技术基础，其创新之处是建立了新一代交通感知系统；由 AI 开放平台和应用服务平台构成的应用组件，其创新之处是打造了多个智慧组件，智慧组件能够像积木一样，以不同的方式拼接形成不同的方案，解决不同城市的交通问题。基于“城市大脑·智慧交通”的技术和应用能力，高德正在为中型城市、大型城市、超大型城市的交通治理量身定制“高德方案”，希望在未来三年，每天服务 6 亿人出行，为社会节约 2 亿小时资源，让合作城市的拥堵下降 10%—20%。

### 我们在行动

---

## 智慧交通为上合青岛峰会“保驾护航”

2018 年上海合作组织青岛峰会期间，高德地图与青岛市交警合作，对过往青岛的车辆发布“交警推荐”路线，帮助司机避开限流区域。与 6 月 3 号（峰会前）相比，6 月 10 号（峰会中）下午两点，沈海高速青岛段拥堵延时指数下降了 16%，车速提升了 19%。

---

## 政务云：让老百姓像逛淘宝一样在政务服务网上办事

2018年3月，浙江省“最多跑一次”被写入政府工作报告，意味着“最多跑一次”改革得到中央的充分肯定。事实上，在浙江生活的老百姓早已离不开这朵承载着“最多跑一次”的政务云。这朵中国最大的政务云打破了部门之间的信息孤岛，加快推进了公共数据整合和共享利用，帮助老百姓像逛淘宝一样在政务服务网上办事。

阿里云的互联网业务中台、数据中台等，不仅是一种技术和产品，更是一种互联网的思想和方法论。这是新型政务云建设的精髓和灵魂，也是“最多跑一次”这种政务创新的基因源头。

从浙江省“最多跑一次”开始，有越来越多的地方将政务搬上云。例如山西晋城政务云、云上贵州、江苏“一张网”、广东政务云、北京海淀政务云、河南中原云、海南南海云、甘肃政务云、四川双流政务云等，都利用阿里云技术优势为城市数据管理搭建智能平台。

### 我们在行动

## “云上贵州”：大数据让人们生活更便捷

阿里云与贵州省在云计算、大数据领域开展深度合作，上线“云上贵州”系统平台，借助阿里云“飞天”大规模分布式计算系统，实现大数据资源开放、互通、共享。“云上贵州”系统平台汇集了政务和民生服务，包括交通、旅游、卫生、法律、网上办事大厅、生活缴费、高考成绩查询、志愿填报分析等共144项服务，把以往需要在各个单位、服务大厅办理的业务搬到了公众的手机上。

“云上贵州”系统平台，可以说是贵州大数据产业发展的一个缩影，它是国内首个省级政府主导的云平台，也是贵州大数据布局的最佳展现，为中国政务云的发展树立了样板。



## 智慧医疗：探索通往健康与幸福的道路

健康将成为未来十到二十年内，人们最为关注的议题之一。阿里巴巴致力于同医疗领域的参与者一起，专注、谨慎、聪明地应用数据智能，来协助医生、护士为患者提供更好的医疗服务，挽救更多生命。

### 我们在行动

---

#### 阿里云打造医疗智能小助手

阿里云的医疗人工智能具备多项医疗能力，可在患者虚拟助理、医学影像、精准医疗、药效挖掘、新药研发、健康管理等领域承担医生助手角色：

- 为人工智能医疗企业德尚韵兴提供算法，将甲状腺结节诊断准确率提升到 85%。一般来说，人类医生的准确率为 60%–70%。
  - 与上海华山医院合作，用数字化模型代替部分临床实验和模拟小白鼠的活体实验，用于加快特效药研发。
  - 和华大基因合作，对大量肺腺癌病例的 DNA 序列进行分析，寻找癌症致病的关键基因突变。
- 



# 助力脱贫攻坚： 不仅是授人以渔，还要“建鱼塘”

## 1 无贫穷



在全世界消除一切形式的贫困

消除极端贫困

减少贫困人口

健全社会保障

享有平等发展权利

增强抵御灾害的能力

## 消除贫困是全世界共同的使命

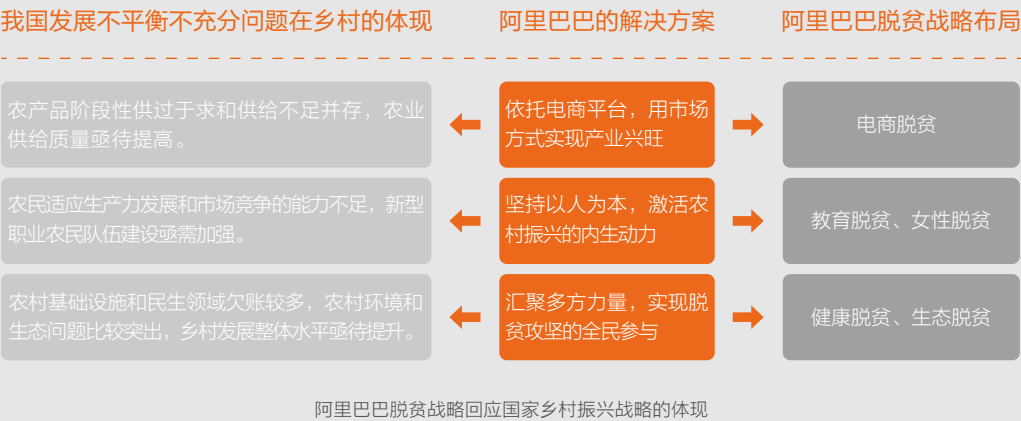
消除贫困依然是当今世界面临的巨大挑战。2015 年 9 月，联合国 193 个成员国在可持续发展峰会上正式通过 17 个可持续发展目标（Sustainable Development Goals，简称 SDGs）。联合国可持续发展目标几乎覆盖了从人类福祉到环境发展的每个方面，它呼吁世界各国政府、私营部门和民间社会行动起来，消除贫困，为所有人创造有尊严的生活和平等的机会。

## 打好脱贫攻坚战是国家三大攻坚战之一

农业农村农民问题是关系国计民生的根本性问题。习近平总书记明确指出：“消除贫困、改善民生、实现共同富裕，是社会主义的本质要求，是我们党的重要使命。”十九大报告中指出，坚决打赢脱贫攻坚战，要动员全党全国全社会力量，坚持精准扶贫、精准脱贫，注重扶贫同扶志、扶智相结合，确保到 2020 年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困，做到脱真贫、真脱贫。

# 脱贫是阿里巴巴集团第四大战略

企业是脱贫的重要力量。阿里巴巴十分重视农村脱贫工作。自 2014 年起，阿里巴巴就推出农村电商战略，帮助贫困地区发展电子商务，并在实践中不断探索可行的脱贫模式，积累了丰富的脱贫经验。2017 年 12 月 1 日，阿里巴巴宣布启动阿里巴巴脱贫基金，将脱贫攻坚上升为集团战略性业务，成为继全球化、农村电商、大数据云计算之后的第四大战略，计划在未来 5 年投入 100 亿元，从电商脱贫、女性脱贫、教育脱贫、健康脱贫、生态脱贫五个维度进行布局，充分发挥平台资源优势，并以互联网技术赋能精准扶贫，服务国家脱贫攻坚战略，助力乡村振兴。在中国互联网企业中，阿里巴巴是第一家把脱贫当做战略业务的公司。



阿里巴巴认为如果扶贫是给人以鱼，那么脱贫则是授人以渔，致富是给大家“造鱼塘”。“造鱼塘”就是为农民持续脱贫创造条件，建立一个致富的环境。这是阿里巴巴脱贫战略的独特之处。作为一家平台生态公司，阿里巴巴在脱贫实践中形成了将脱贫与产业结合、将脱贫与平台生态发展目标融合的经验。通过撬动经济体的力量，帮助贫困人口在产业发展中脱贫致富。



## 依托电商平台，用市场方式实现产业兴旺

阿里巴巴自 2014 年启动农村电商战略以来，始终致力于农村地区的互联网意识普及，以及新商业基础设施构建。农村淘宝已覆盖中国 730 多个县、3 万个村，不仅拓宽了优质农产品的上行通道，更把丰富的商品和服务送到了村民家中，逐步消弭城乡间因信息鸿沟带来的发展差距，让互联网真正成为中国乡村振兴的有利契机。

### 打通线上线下销售渠道

阿里巴巴充分整合生态体内的资源，在淘宝开设专门的“兴农脱贫”频道，搭建起供需之间的桥梁，使贫困地区的优质农产品与消费者需求精准匹配。同时，阿里巴巴把贫困地区的优质农产品销售工作当做“新零售”的战略性业务来抓，实现天猫超市、盒马鲜生、大润发、银泰等线上线下渠道的同步联动，形成 C2B 的优质农产品销售矩阵。更重要的是，阿里巴巴还利用自身平台优势与技术力量，对消费需求与趋势进行科学研判，通过“订单农业”的新模式，杜绝“跟风种植”，从源头上解决农产品滞销难题。

### 打造优质农产品品牌

阿里巴巴坚持市场化导向，针对电商平台上的交易大数据进行科学分析，因地制宜，通过“一县一品”的方式帮助各试点县实现农产品生产与销售的精准定位，聚焦资源、集中发力、创造品牌。首批试点县域的巴楚香瓜、元阳红米、金寨猕猴桃等十个“优品”脱颖而出。阿里巴巴从生产源头出发，与当地政府共同完成农资农技的整合，推行标准化、规模化、科学化种植，同时引入更优质的种苗资源、管理模式及拣选设施，从根本上提升了农产品的质量与效能。



培养农村电商储备人才

阿里巴巴邀请袁隆平等顶尖科学家共同打造“新农人学院”，开展优质农产品的育种及种植研究。以新农人学院、淘宝大学为代表的培训资源进入，将为贫困地区培育更多具有科学思维和互联网思维的“新农人”，成为农村电商发展的储备人才。

我们在行动

巴楚留香瓜走出新疆，销往全国

新疆维吾尔自治区巴楚县是国家级深度贫困县。农村淘宝与维吉达尼等合作伙伴，帮助巴楚县打造“巴楚留香瓜”区域品牌，设定“一藤两瓜”的种植标准，结合“天猫沙漠蜜洲”标准化农场模式，全面提升巴楚蜜瓜产业的核心竞争力。目前，巴楚县的电商脱贫初见成效。



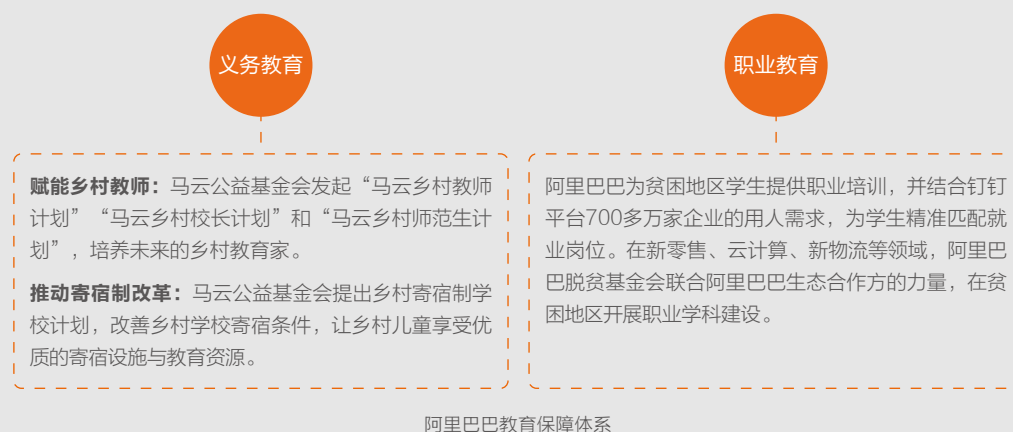


## 坚持以人为本，激活乡村振兴的内生动力

发展的问题本质上是人的问题。阿里巴巴坚信人是实现乡村脱贫与振兴的根本，因此阿里巴巴为农村人口提供教育培训，为农村发展储备人才；同时为农村提供贷款与保险服务，消除贫困人口发展中的后顾之忧。

### 提供教育培训

阿里巴巴秉承“扶贫先扶志，治贫先治愚”的理念，与马云公益基金会、湖畔魔豆公益基金会、蔡崇信公益基金会等机构聚合发力，搭建覆盖义务教育、高等教育及职业教育全阶段的教育保障体系，为贫困地区的发展解决最根本的人才问题。



阿里巴巴教育保障体系

### 我们在行动

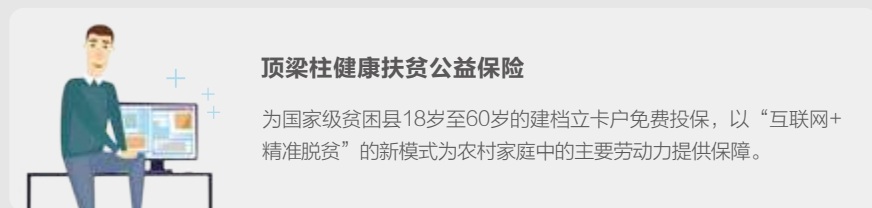
## 阿里巴巴帮助贫困地区加快培养实用型人才

2018年7月6日，阿里巴巴脱贫基金与河北省滦平县共同开展教育脱贫合作，旨在提升滦平县职业教育水平，实现“一人就业，全家脱贫”。淘宝大学建立面向滦平县的电商培训体系，采取线上线下混合式学习方式，在滦平县职业技术教育中心设立“阿里脱贫基金－淘宝大学滦平县培训基地”，开展为期一年的培训。

## 提供金融支持

发展资金不足是制约脱贫攻坚的瓶颈所在。自阿里巴巴脱贫基金启动以来，截至2018年6月，网商银行向贫困县100余万用户提供助农贷款超过380亿元。弥补快速增加的农村小额贷款需求与实际放款量不足的空缺，支持贫困地区中低收入群体开展创收性活动。

为解决贫困地区因病致贫、因病返贫、因学返贫等问题，阿里巴巴结合蚂蚁金服的互联网技术及保险产品，推出“顶梁柱健康扶贫公益保险”项目，成为国家医疗保障政策的有益补充。



### 顶梁柱健康扶贫公益保险

为国家级贫困县18岁至60岁的建档立卡户免费投保，以“互联网+精准脱贫”的新模式为农村家庭中的主要劳动力提供保障。

阿里巴巴为贫困家庭成员提供保险保障

## 汇聚多方力量，实现脱贫攻坚的全民参与

阿里巴巴将脱贫工作全面融入自身商业生态，充分调动阿里巴巴生态体内各项资源，形成对脱贫的全方位、立体化支撑，通过金融、电商、社群等平台的跨界整合，以及线上线下的同步互动，带动数亿用户共同参与。

蚂蚁森林创新了公众参与环境保护的模式。每个普通人的绿色低碳行为都可被记录、可被衡量、并真正对地球产生可持续价值。蚂蚁森林2.0已从生态保护升级到生态脱贫，生态脱贫县域内新增的保护地或生态经济林都可以被用户“认领”。蚂蚁森林通过搭建跨界平台，在普通互联网用户与贫困地区之间建立关联，以种植树木和认领保护地的形式，引导普通用户关心贫困地区及脱贫工作，不仅实现市场培育，更带动了生态脱贫的全民参与。

## 我们在行动

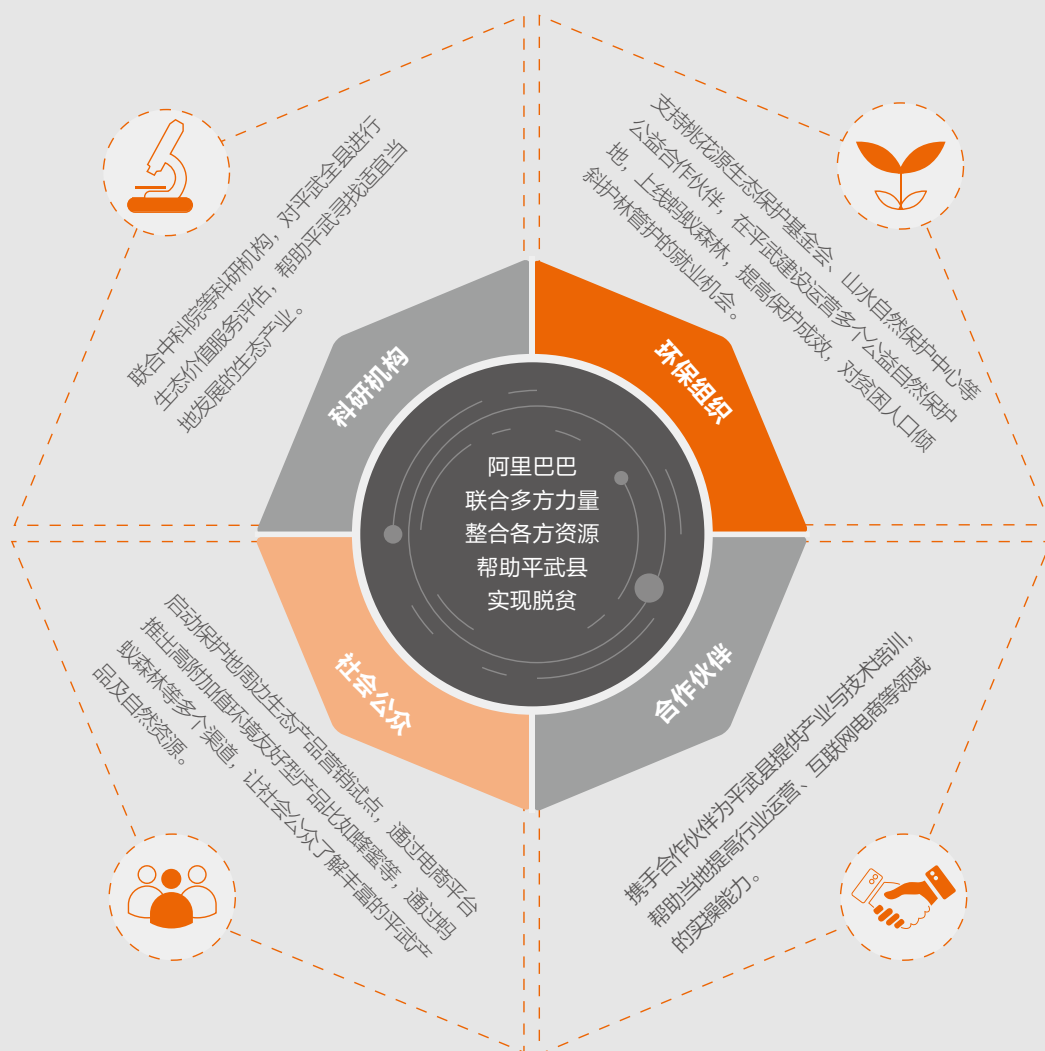
### 联合多方力量打造平武生态脱贫“双赢模式”

平武是“5·12”汶川地震极重灾区、少数民族地区、革命老区、秦巴山连片特困地区和边远山区“五区合一”的贫困县，但其生态环境优良，森林覆盖率达74%，境内还有多个国家级、省级自然保护区，被誉为“天下大熊猫第一县”。

由于当地生态环境保护价值较高，无法简单、快速地进行大规模资源开发，而导致民生基础发展受限。为此，阿里巴巴联合多方力量，整合现有的生态环境保护成果，并结合互联网技术，特别是电子商务平台及模式，推动生态价值向商业价值的转化。



扫一扫观看阿里巴巴如何将平武县生态资源变为经济价值



2018 年上半年，国家级贫困县在阿里巴巴平台网络销售额超过 260 亿元。其中 53 个贫困县网络销售额超过 1 亿元。

**260亿元**

从生产源头出发改造农产品供应链，巴楚香瓜亩均收入从 400 元提高到 3,600 元。

**3,600元**

截至 2018 年 6 月，网商银行向贫困县 100 余万用户提供贷款超过 380 亿元。

**380亿元**

打通线上线下销售渠道后，元阳红米累计销售 1,000 万元。

**1,000万元**

阿里巴巴脱贫战略为贫困地区创造了可观的价值

# 绿水青山就是金山银山

2009 年阿里巴巴为员工举办了一场横穿钱塘江的游泳接力赛，最后一棒员工上岸时身上挂满了塑料瓶和各种残渣，这让阿里人深刻意识到中国水环境污染的严峻现状，因此阿里巴巴决定将公司每年千分之三的营业额作为公益基金推动环境保护。在环保领域，阿里巴巴的愿景是让“天更蓝”。我们认为，技术的发展可以更好地赋能绿色经济的发展；反过来，绿色经济也可以为新技术的应用提供更丰富的商业场景，拉动技术不断创新。阿里巴巴集团始终对环境保护事业给予高度的关注和支持，通过整合集团内部的绿色计算、绿色金融、绿色物流、绿色制造、绿色消费等业务，以减少碳排放数据为支撑，合力打造阿里巴巴绿色品牌。

## 绿色计算

阿里云通过集约式业务模式，最大化利用社会资源。同时，阿里巴巴不断尝试将绿色能源应用到云计算中心等基础设施建设中，例如阿里云在张北及千岛湖的数据中心，分别依据当地的特殊环境，采用自然风冷和深层湖水制冷等特殊模式降低制冷能耗，仅2017年就减少碳排放52万吨。

## 绿色金融

蚂蚁金服积极搭建绿色金融体系，开发绿色金融工具，推动消费者和投资者对绿色金融的广泛参与，从而支持全社会的绿色生产和绿色消费。

## 绿色消费

阿里巴巴不断探索提升消费者的绿色消费意识，发现并引导绿色消费需求，共建绿色消费认证标准，进而拉动制造业的产业升级，推动绿色制造。平台现有绿色消费者1.26亿人，因网络零售和绿色制造而节省的能耗，相当于减少3,990万吨碳排放。

## 绿色物流

菜鸟网络倡议并与中国主流快递公司发起“菜鸟绿色行动”，这是中国最大的物流业环保行动，通过绿色包裹、绿色仓配、绿色智能、绿色回收等具体措施推动物流业绿色升级。菜鸟通过电子面单技术，每年节约纸质面单超过200亿张。通过推广智能箱型设计与切箱算法，减少了15%的包材使用，这一算法已被累计使用在2.6亿个包装纸箱和快递袋上。

2018年5月，菜鸟牵头阿里巴巴各核心板块，共同启动了绿色物流2020计划，将通过电子面单、智能路由、智能切箱等科技手段，进一步向行业开放绿色技术，助力行业绿色升级。

## 绿色办公

钉钉为中小企业打造办公、沟通和协同的工作平台带来了绿色和低碳。企业通过使用钉钉软件带来的无纸化办公方式，可以减少差旅的交通出行，并节约纸张，相当于减少了对应的碳排放量。从2016年6月至2018年5月，钉钉的无纸化办公节省1.98亿千克碳排放，相当于种植了1,106万棵树，相当于固化了110平方公里的荒漠，面积相当于17.3个西湖。企业的无纸化办公减少自然资源的消耗，让每个企业更方便、更低门槛地使用绿色办公方式，参与到可持续发展的进程中。

## 绿色出行

高德地图、阿里巴巴公益基金会、环境保护部宣传教育中心三方在2018年世界环境日当天联合发布“美丽中国，我是行动者”互联网公众参与平台——环境地图。通过环境地图可查看到全国主要城市的空气、水体和企业排污等环境信息，有助于提前作出出行决策，为出行提供参考，例如，用户不仅可以查看目标城市的空气质量指数（AQI）和近4天的预测值，还可以看其在全国364个城市中的排名。

## 水环境保护：我们一直在坚守

水环境保护是阿里巴巴公益基金会自成立以来就重点关注的领域。“清源行动”资助计划作为阿里巴巴公益基金会发展历史最长的项目，利用互联网和环境公共数据与各地环保局开展更加紧密的良性互动，鼓励民间机构参与中国绿色经济转型的建设。从家乡人保护家乡水，到创造公众参与机会，再到“互联网+环保”，2017年，清源行动共资助22个项目，项目涉及环境数据、工业污染防治、水保护网络、公众参与多个领域，在浙江、江苏、山东、湖南、重庆、昆明等地推动当地环保机构与各地环保局和企业积极互动。

2017年我们委托浙江省统计局开展一个民意调查，浙江省的老百姓对治水的满意率由2013年的60%多，提升到了2017年的92%。这当中凝聚着我们全省各界人士的共同努力和心血。我印象很深，阿里巴巴公益基金会2012年起开展了清源行动，省政府在决策五水共治的时候，充分吸收了这些经验，为浙江的治水作出了贡献。

——浙江省环保厅副厅长 卢春中

2017年7月，阿里巴巴公益基金会联合民生人寿保险公益基金会发起“中国水源地保护慈善信托”，由万向信托作为受托人，探索利用金融创新和绿色消费等手段带动流域生态可持续发展。这是中国首个针对水源地修复、生态环境保护设立的慈善信托。2018年2月，“中国水源地保护慈善信托”启动千岛湖水基金，由万向信托作为受托人，大自然保护协会（TNC）作为保护项目设计与科学顾问。该项目旨在解决千岛湖农业面源污染、生态脆弱等问题。千岛湖水基金通过引入慈善信托架构，充分发挥信托制度优势，深度发掘金融工具助力环保事业的巨大潜力，将整合企业、社会、公益等方面的资源，让环境治理、产业投资、业务合作形成合力，最终实现千岛湖水源的长效保护机制，并改变千岛湖流域农户的生产方式及环保意识。

### 创新环保模式让青山村村民越来越幸福

阿里巴巴对水基金项目的探索始于2015年龙坞水库小水源地保护项目。2015年，大自然保护协会（TNC）借鉴国际水基金的成功经验，联合万向信托、阿里巴巴共同创建了“善水基金”。农户委托“善水基金”管理自己的竹林，每年可以获得不低于往年经济收益的补偿金。“善水基金”通过集中管理龙坞小水源地周围1,600多亩竹林，可以有效地控制水源区内竹林的农药、化肥使用，让竹林处于最好的水源涵养状态。此外，“善水基金”还与当地政府分析整合资源，合理规划生态村落，帮助引入中国最大的传统手工艺保护组织和知名生态旅游投资方，将青山村打造成为集自然保护、环境教育、文创手工艺、生态旅游度假为一体的生态村落。这种创新的环保模式不仅保护了当地水源，也让村民的生活越来越富裕、越来越幸福。

千岛湖水基金作为全国首个由社会发起的针对重要水源地保护的创新项目，以科学的理念和方法开展流域保护，探索流域污染治理的长效机制，推进生态旅游与水源地的保护，这些对改变农民生产方式、降低农业面源污染、平衡和保护发展的关系以及推动乡村振兴都具有十分积极的意义。

——杭州市淳安县县委书记  
黄海峰

2017年4月，阿里巴巴公益基金会发布战略性资助计划——“XIN 伙伴计划”，全面提升对中国环保公益组织长期战略性的资金和资源支持。首批四家 XIN 伙伴机构联合阿里巴巴公益基金会，共同发起“守望长江计划”，利用大数据、法治、公众参与的方式，分别在法律与政策倡导、环境大数据应用、志愿者网络建设、社会组织培育等方面展开合作，探索民间力量应对长江环境问题的最优解决方案，并不断吸纳更多的长江流域保护项目参与到计划中，助力国家“长江大保护”战略的全面实施。



中国成立最早的民间环保组织



中国环保公益基础组织的培育者



中国环境大数据应用的先行者



中国公众参与河流保护的践行者

2017年，共有4家环保社会组织成为首批 XIN 伙伴，分别是：自然之友、公众环境研究中心、绿色潇湘及合一绿学院。未来，“XIN 伙伴计划”将不断吸纳更多的环境组织成为 XIN 伙伴。

很高兴自然之友在2017年成为阿里巴巴公益基金会战略合作机构。在阿里巴巴公益基金会的战略资助下，我们参与了十余部环境法律政策的制定，运行了中国第一只环境慈善信托，并支持了数十个环保组织和上百万志愿者在全国各地积极行动，守护碧水蓝天。在这个过程中，我们还得到了来自阿里巴巴公益委员、高管团队、钉钉工程师、“3小时公益平台”等各方的咨询支持与志愿服务，让我们在环保公益路上更有力量，也让我们看到阿里人的开放心态和专业精神，以及对于社会价值的追求。

——“自然之友”秘书长 张伯驹

在多年实践中，阿里巴巴公益基金会在水环境保护方面逐步形成了借助信息公开、公众参与监督的模式。由阿里巴巴 XIN 伙伴公众环境研究中心（IPE）研发的蔚蓝地图 APP 持续汇总政府部门公开数据，为公众提供31个省、338个地级市的环境质量信息、排放量数据和污染源监管记录，满足公众通过手机随时随地获取和了解身边环境信息的需求。截至2018年初，蔚蓝地图 APP 企业监管记录已超91万条。

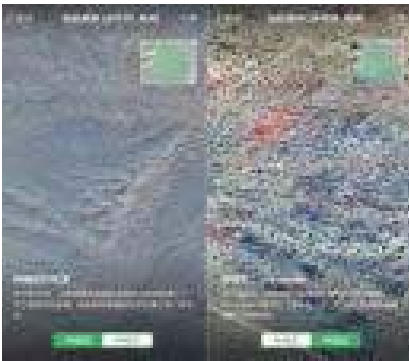
截至2018年初，蔚蓝地图 APP 企业监管记录已超

91万<sup>条</sup>

# 荒漠化防治：三亿人共同创造的绿色奇迹

荒漠化被称为“地球的癌症”，威胁着全球三分之二的国家和地区、五分之一人口的生存和发展。目前，全球范围内有 20 亿公顷土地已经退化，导致荒漠化。而土地退化还在以每年 1,200 万公顷的速度发展<sup>①</sup>。

自蚂蚁森林上线以来，越来越多的人通过步行、在线缴纳水电煤、网络购票等行为积攒“绿色能量”。2017 年，蚂蚁森林上线实时看树功能，部分地块安装了极飞电子稻草人 FM1 智能监测站，电子稻草人能每天拍摄实时照片并回传。这意味着用户不用实际去到实地，在家即可远程实时看到自己种下的树木。



借助遥感卫星技术，  
蚂蚁森林也能在太空中清晰可见



2018 年蚂蚁金服开启“春天一起去看树”活动，  
公众可到蚂蚁森林春种现场  
进行参观并参与春种

截至 2018 年 5 月，蚂蚁森林用户超过

3.5 亿

累计减排

283 万<sup>吨</sup>

累计种植和养护真树

5,552 万<sup>棵</sup>

守护保护地

3.9 万<sup>亩</sup>

<sup>①</sup>来源于中国林业网·中国荒漠化防治网

蚂蚁森林是绿色创新试验场，希望以此尝试为中国乃至世界绿色领域，提供一些可复制的模式和方向，科技是这个时代最大的公益。

——蚂蚁森林负责人 祖望

## 我们在行动

### 种一棵树，让爱细水长流

女儿在我们结婚二十周年时写了一封信祝福我们，信的题目叫“细水长流”。她认为我和她爸爸的感情就是细水长流，这种爱滋润着她的人生，让她时时刻刻感到温暖。于是我们决定合种一棵树，树的名字就叫做“细水长流”，让世界记住我们的爱，让爱把世界变得更美好。

——蚂蚁森林用户



## 自然教育：人与自然和谐相处的意识唤醒

对于生活在城市中的孩子们而言，接触自然、了解自然的机会弥足珍贵。根据国际自然教育志愿者对一批 5-7 岁孩子长达 2 年的观察，相较于经常在自然中玩耍的孩子，和自然接触缺失的孩子更容易出现肥胖、注意力不集中、孤独、易怒等现象，甚至有时会有轻度抑郁。

阿里巴巴坚信“唯有唤醒人的意识，才能真正留住中国的碧水蓝天”。由此，阿里巴巴公益基金会自 2012 年起就着力推动国内环境教育领域的发展，从行业发展、基地建设、公众参与三个维度推动中国环境自然教育行业发展和人才培养，在各地设立公众自然教育基地，鼓励公众接近自然、走近自然，去感受大自然的美丽，以建立人与自然的连结，唤醒更多人的环保意识。



2017 年 4 月 21 日，桃源里自然中心在杭州举行开学典礼，马云和各位嘉宾一起体验主题为“放下屏幕，走进自然”的第一堂课



第四届全国自然教育论坛执委交接仪式





自然教育论坛

### 行业发展

#### 全国自然教育论坛：

2017年10月，由全国自然教育论坛筹委会和阿里巴巴公益基金会联合主办的第四届全国自然教育论坛在杭州举行。全国自然教育论坛是中国环境教育领域每年最大的盛事。此次论坛吸引了国内外的自然教育专家学者及自然教育从业者近千人参加，探讨和推动自然教育的发展。

#### 行业人才培养：

阿里巴巴公益基金会与美国康奈尔大学合作，汉化系列环境教育在线课程并进行在线教学，结合多种形式，提高自然教育者的专业能力，促进国内环境教育者与国际同行直接交流，为中国环境教育领域提供多元人才培养途径。此外，阿里巴巴公益基金会还启动自然教育户外安全培训计划，让更多自然教育体验者具备野外突发事件应急处置能力。

### 基地建设

#### 自然教育基地建设：

建立自然教育基地，是阿里巴巴公益基金会的全新尝试。这种模式将公园、NGO、中小学、高校等各种在地资源很好地整合到基地当中，一方面提供自然教育公众活动的开展场地，另一方面，也成为各方交流合作和人才培养的平台。2017年4月21日，阿里巴巴公益基金会携手杭州植物园、桃花源基金会成立桃源里自然中心，打造了国内第一个城市型自然体验中心。另外，基金会还在广州海珠湿地公园、北京教学植物园、杭州青山村龙坞水库等，陆续进行自然教育基地的开发和建设，希望完成本地特色的自然教育课程开发与实践，总结自然学校的本土发展经验，为自然教育场域的建设与推广形成示范经验。

### 公众参与

#### 自然讲解员培养计划：

阿里巴巴公益基金会在北京、上海、广州、杭州、成都开展自然讲解员培养计划，持续开展带动公众参与的自然教育体验活动。

#### “小鱼治水”线上游戏：

2017年8月，阿里巴巴公益基金会资助开发了“小鱼治水”游戏，为广大网友手把手普及濒危鱼类、水环境保护等知识。

#### 自然笔记大赛：

阿里巴巴公益基金会联合武汉市园林和林业局、武汉市教育局共同举办“武汉中小學生自然笔记大赛”，将直接进入150所学校，直接影响30万中小學生，间接影响数百万學生及親子家庭；并探索一个政府支持、机构参与、公益性普惠公众的自然教育武汉模式，向全国推广。

The background is a vibrant orange with abstract, flowing yellow and white shapes. On the right side, there is a network diagram consisting of several white dots connected by thin white lines, resembling a molecular structure or a data network. The overall aesthetic is modern and dynamic.

# 让世界更加普惠 是我们的愿望

全球化是一种远见和担当。阿里巴巴的全球化旨在把全世界最好的产品和经验带到中国、把中国最好的产品和经验带给世界，让更多的发展中国家、中小企业和年轻人都能够分享自由贸易和全球化的快乐，尝试创业创新的快乐，享受技术进步的好处；也让公益的温暖跨越国界，与国际公益力量同行，让整个世界更加普惠、更加公平、更加温暖。



# 让天下没有难做的生意

未来世界经济的全球化，必须是让各国小企业业务全球化，也能让各国消费者实现真正的全球购。为此，我们要坚守“让天下没有难做的生意”的使命。

——阿里巴巴集团董事局主席 马云

阿里巴巴致力于通过提供电商平台、智能物流、普惠金融、云计算和大数据、跨境服务等一整套互联网时代的新商业基础设施，让中小企业和消费者更快捷、更便利地在全球任何角落开展业务，帮助全球企业开拓全球市场，真正实现全球买、全球卖的战略愿景，从而为世界各地的中小企业和年轻人创造更多实现梦想的机会。

## 跨境贸易平台，让全球买卖更便捷

### 天猫国际

引进来包括欧美、日韩、东南亚等 74 个国家和地区的 18,000 个海外品牌。

### 全球速卖通

阿里巴巴全球速卖通海外买家已超过 1 亿，分布在全球 220 个国家和地区。

### 天猫出海

截至 2017 年 6 月，已囊括百万天猫及淘宝商家和 12 亿商品，交易范围已经覆盖全球除南极洲以外的 200 多个国家和地区。

#### 天猫出海

2017 年 6 月 12 日，阿里巴巴集团正式发布“天猫出海”项目，赋能商家进入海外新蓝海市场。该模式以天猫作为主引擎，利用阿里巴巴核心电商板块总计约 20 亿的商品库，依托过去十余年打造的新经济基础商业设施将天猫生态模式逐步成功复制并推行至东南亚、印度乃至全球市场，提高当地电商效率、服务海外消费者。

“天猫出海”为商家和品牌带来“一店卖全球”的机会，符合出口品质和授权要求的商家即可通过现有渠道由内地迈向海外销售，无须增设海外运营团队或考虑跨境物流、支付、商品翻译等问题。

## 搭建“空中贸易通道”，惠及上合国家

相比于传统贸易依靠大型跨国企业，跨境电商是一条互联网基础上的“空中贸易通道”，对于“上合国家”和“一带一路”沿线国家的小企业是重要的福音。

——国际关系学院教授 储殷

近年来，电子商务在推动上海合作组织各成员国经济发展与合作方面的重要性愈发凸显。阿里巴巴全球速卖通作为主要的跨境贸易平台发挥了重要作用。2017 年上合组织成员国中，有超 2,000 万消费者通过阿里巴巴全球速卖通网购，交易规模同比 2016 年增长 114%。

其中，俄罗斯交易规模和电商普及程度最高，全球速卖通作为当地第一大电商，不仅受到当地百姓喜爱，还倒逼了当地物流、支付等基础设施建设实现飞跃式发展。吉尔吉斯斯坦的全球速卖通买家 3 年增长 4 倍，成为电商普及增速最快的国家。在巴基斯坦，依托阿里巴巴国际站出现了一批改变命运的创业者。

目前，阿里巴巴国际站上来自上合峰会成员国注册用户近 8,000 万。最近三年，每年都以近 8 倍的增速爆发式增长。阿里巴巴在推动各成员国经贸合作与经济发展、推动中国与俄罗斯等邻国建立睦邻友好与互信关系方面正不断贡献着自己的力量。



## eWTP：赋能增长，超越国界

eWTP 是非常重要的理念，它为农民、女性，以及任何希望加入全球经济的人带来机会。

——联合国贸易和发展会议秘书长 穆希萨·基图伊

作为帮助小企业参与国际贸易的一项重要成果，2016 年世界电子贸易平台倡议 (eWTP) 方案的推出，被认为是普惠式全球化的重要标志。阿里巴巴通过构建 eWTP 平台，降低贸易门槛，让当今的小企业和年轻人比以往任何时候都更容易从事跨境电商生意。阿里巴巴以中国和马来西亚为节点，构建了一条辐射东南亚区域的跨境贸易“专线”，点燃了无数中小企业的全球化梦想。阿里巴巴旗下包括天猫、蚂蚁金服、阿里云、菜鸟，全球速卖通等均在东南亚和“一带一路”沿线发展业务，用技术和商业力量实现“一带一路”沿线国家贸易畅通。



eWTP 是一个私营部门引领、市场驱动、开放透明、多方参与的公私合作平台



eWTP 新进展

## 在马来西亚，阿里巴巴代表着通向世界的大门

马来西亚是对投资友好的国家，我们相信投资能带来就业和机遇。阿里巴巴乐于给本地人机会，乐于帮助中小企业，非常欢迎你们来发展，希望你们支持马来西亚企业出口，并且培训我们的企业家。

——马来西亚总理 马哈蒂尔

自2017年3月带来eWTP“中国方案”之后，阿里巴巴又助力马来西亚商业基础设施升级，仅用一年时间就将eWTP试验区从想法变成现实，开始真正帮助马来西亚中小企业走向世界。eWTP首个海外试验区——马来西亚数字自由贸易区(DFTZ)启用仅半年，就有2,651家马来西亚中小企业加入了该项目。在马来西亚，越来越多的中小企业和年轻人通过阿里巴巴所搭建的跨境电商平台将马来西亚的产品带向更大的国际市场，电商发展进入了国际化新阶段。



### 金融

阿里巴巴积极赋能本地合作伙伴，为马来西亚提供普惠金融服务，构筑无现金社会。2017年7月24日，蚂蚁金服宣布与马来西亚领先的支付服务提供商Touch'n Go (TNG) 结成战略合作伙伴，为当地用户提供电子钱包解决方案和其他相关金融服务。



### 物流

菜鸟网络的全球智能配送路由已经在eWTP当中发挥作用。目前，每月有百万个包裹通过菜鸟平台进出马来西亚。仅2017年10月以来，就累计为小企业节省通关时间约3,000万个小时。



### 云计算

2017年10月，阿里云马来西亚大区正式面向全球提供服务，成为第一家在当地提供云计算服务的国际云平台。马来西亚数字经济发展局(MDEC)和阿里云将通过天池平台，为当地科技新企业和开发者提供技术扶持，培育当地技术社区，激励更多基于城市大脑平台的人工智能应用开发。

阿里巴巴助马来西亚商业基础设施升级

# 扶助海外人才培养

当我结束在杭州阿里巴巴总部为期 11 天的“一带一路”青年创业者培训，回到吉隆坡后，许多人问我这两周在中国感受到了什么。我回答他们：中国的春天。在中国的学习经历令我大开眼界。之前我们学习西方，如今我们朝东方看，向那些正在披荆斩棘、创新发展的人学习。

——马来西亚初创公司 GoGet 创始人 谢雪莲

对于新兴市场和初创企业而言，人才培养至关重要。阿里巴巴以开放的心态为世界各地尤其是发展中国家培养紧缺的电子商务人才。阿里巴巴邀请创业者来到中国学习，同时也把“课堂”开到了海外中小企业的身边，为欠发达地区带去更多带动经济社会发展的“星星之火”。

## 全球梦想家

该项目始于2013年，是阿里巴巴全球实习生项目的升级版。旨在寻找全球有梦想、正能量的年轻人，用在阿里巴巴实习获得的知识和技能去帮助他们和他们身边的人去实现梦想。已有来自欧美、澳大利亚等世界各地的超过180名年轻人参加过此项目。

## B200计划

2017年，阿里巴巴提出B200计划，致力于把全球尽可能多的发展中国家和最不发达国家中小企业纳入eWTP框架，在未来五年帮助发展中国家培养1,000名年轻创业者。

## 非洲年轻创业者基金

2017年7月，阿里巴巴董事局主席马云宣布在马云公益基金会成立非洲年轻创业者基金，通过互联网支持非洲的年轻人实现他们的梦想和理念。

## 互联网创业者计划

通过“互联网创业者”计划，已有近百名来自非洲大陆、东南亚地区的年轻创业者来到阿里巴巴总部，感受互联网和电商的魅力。

## 全球电商人才培训项目

与马来西亚政府、专业机构和高校合作开展数字人才培训，为当地数字经济发展储备人才。该项目已培训了173名讲师、2,166名学生和277位企业家；淘宝大学已在马来西亚开展5场培训，覆盖1,100名马来西亚中小企业和创业者。

全力扶助海外人才培养



# 让天下没有难做的公益

伴随着阿里巴巴全球化进程提速的还有阿里人不断深化的全球观和使命感。2018 财年，阿里巴巴员工走向世界各地参与公益项目、“公益宝贝”将海外商家纳入其中帮助更多国际力量参与公益、集团积淀的公益经验逐渐被全球公益项目借鉴……阿里巴巴公益正在温暖着世界各地越来越多的人。

世界的变化不在于少数人做了很多，而在于每个人都做了哪怕一点点。

——《阿里巴巴 2016 年  
公益报告》

## 阿里巴巴志愿者走向世界

公益已经成为了阿里巴巴员工的习惯。全球视野将阿里巴巴员工的公益足迹带向更多国家。

### 我们在行动



阿里巴巴志愿者在尼泊尔

## 爱心无国界——阿里巴巴志愿者心系海外儿童

阿里巴巴志愿者秦甄，一直都关心着清迈小山村 Nong Kyo and Nam Lu 里的孩子。除了平时托人给小朋友送去礼物外，她还在 2017 年国庆节带着自己的孩子去小山村呆了 11 天，教孩子们写毛笔字、玩游戏、送孩子上学。

岚汐等几位阿里巴巴志愿者在尼泊尔的孤儿院里，给当地的孩子们宣传卫生知识，教他们弹乌克兰丽丽，还给他们买很多礼物。越来越多的阿里巴巴志愿者走出国门，将爱心播撒在世界更多的角落，为各地有需要的人们带去一丝温暖。

2018 财年，阿里巴巴员工在除中国外的 22 个国家贡献了

**2,197.8** 个国际公益时

## 让公益力量在全球流动

人类生活在同一个地球，阿里人渴望公益的力量可以在全世界流动。阿里巴巴通过线下公益项目、“互联网 + 公益”等方式带动世界上的更多人行使公益的权利，让人心更暖、世界更美。

### 我们在行动

#### 阿里巴巴携手澳大利亚、新西兰商家做公益

“公益宝贝”正在不断连接更多国际力量为更多公益组织赋能，2018 年，首次向澳大利亚、新西兰等国的商家开放。澳大利亚前总理陆克文的女儿陆杰喜在天猫国际开设的店铺加入“公益宝贝”计划，澳大利亚邮政海外旗舰店、自然医学品牌科立纯官方旗舰店等天猫国际商家也陆续加入“公益宝贝”计划。此次澳大利亚、新西兰商家“公益宝贝”所募集的资金，用于春晖博爱儿童救助公益基金会在中国内地的孤儿养育项目。



## 我们只有一个地球：基金会奖励非洲巡护员，中国力量保护非洲大象

在野生动物资源最丰富的非洲大陆，守护在一线的野生动物巡护员工作非常艰辛。过去十年，超过 1,000 名巡护员牺牲在和持枪盗猎分子的斗争中。在非洲，超过 60% 的巡护员直接遭到过盗猎者的攻击。2017 年 7 月，马云走访非洲时关注到了这些巡护员，在他的提议下，阿里巴巴公益基金会和桃花源生态保护基金会共同设立了“非洲保护区巡护员奖励基金”，为优秀的巡护员提供现金和技术支持。

这并不是阿里巴巴首次关注野生动物保护。从非洲到杭州，从中国到世界，马云和阿里巴巴在动物保护及环保领域的投入一直不遗余力。2000 年开始，阿里巴巴就通过旗下的平台和国际性组织国际爱护动物基金会 (IFAW)、亚洲动物基金 (AAF)、国际野生生物贸易研究组织 (TRAFFIC) 长期合作，致力于禁止野生动物特别是象牙的网上交易，并通过阿里巴巴公益基金会在国内外资助野生动物保护项目。



马云在非洲认领了一头大象，并以“杭州”为它命名



马云与非洲巡护队员

桃花源基金会的巡护员奖是全世界对巡护员一种非常强大的感谢方式：看，你做了一件非常困难的工作，而且你应该知道你的成绩最终会被认可。

——The Space for Giants

首席执行官

麦克斯格雷厄姆

我想对马云说，你做了一件非常非常好的事，不是因为给你的奖金，而是你的鼓励会让我们更加努力工作，这是对环保事业真正的贡献。

——十四年反盗猎工作从业者

肯尼亚野生动物巡护员

Alfred Kiprotich Bett

# 搭建国际交流平台，分享中国经验

阿里巴巴不断推动公益项目走向国际化，将更多成功的经验分享给世界，通过搭建国际交流平台、与国际组织合作等方式，与国际各方交流经验，帮助她们发展，共同解决国际问题。

“团圆系统”的成功吸引了国际公益力量对阿里巴巴公益事业的关注和高度认可。

- 2017 年 7 月，阿里巴巴团圆志愿者团队受邀参加了美国西部总检察长会议（The Conference of Western Attorneys）。双方达成意向，将基于“团圆系统”在技术和运营模式上的成功上线团圆国际版，在打击跨国妇女拐卖案件方面与联合国等国际组织建立合作机制。
- 2018 年 3 月，阿里巴巴和北京青少年法律援助与研究中心共同主办 A20 全球关爱儿童社会领导力峰会，阿里巴巴社会公益部总监、团圆系统项目经理魏鸿在会上介绍了“团圆系统”的研发过程及运营成效，与各国分享中国科技打拐经验。阿里巴巴将为全球儿童保护事业提供最坚实的技术和运营支持。

A20 这个平台可以成为全球儿童保护事业的“中枢”与“智库”，希望有更多的儿童保护组织，能在这里汇聚更有价值的思想，分享更有意义的经验，共同探寻更有希望的未来之路。这也正是阿里巴巴集团致力儿童保护事业的初心。

——阿里巴巴集团合伙人  
阿里巴巴公益基金会理事长  
孙利军



来自 20 个国家的关爱保护儿童类社会组织联合发布了“A20 全球关爱儿童社会共识”

## 《A20 全球关爱儿童社会共识：搭建全球最有活力的 儿童保护交流与合作平台》

- 关爱保护儿童应该成为国际社会共同关注的首要议题
- 社会组织应该成为关爱保护儿童事业的重要力量
- 加强社会组织与企业合作应该列入关爱保护儿童事业的重要议程
- 构建一个充满活力的全球儿童保护平台

中国 · 北京

A20 全球关爱儿童社会共识内容节选

2017 年，阿里巴巴举办第二届全球女性创业者大会，大会重点关注从 IT 到 DT 时代下的全球女性创业。大会围绕“利他、普惠、梦想”等话题探讨女性在“她·时代”下如何获得更好的可持续发展与成长，以榜样的力量激励女性追求梦想，激发全球女性的领导能力、创造力，同时促进全球女性事业发展，从而释放经济发展新机遇。



# 我们的目标是 持续发展至少 102 年

“志合者，不以山海为远。” 阿里巴巴的成长伴随着中国互联网经济的出现与蓬勃发展的历史进程。十九年间，坚持用科技与创新解决社会问题的我们收获了成就与辉煌。这归功于一代代有志于发展中国互联网的志同道合者，客户的认可、员工的付出、股东及所有合作伙伴的支持，每一份力量对阿里巴巴都至关重要。阿里巴巴珍惜积淀的成功经验和技術资源，注重成就他人，用心帮助员工成功、帮助客户成功、帮助合作伙伴成功，携各利益相关方，戮力同心，共同推动社会发展和进步，实现持续发展至少 102 年的目标，获得世界、历史的尊重和认可。

---

一个有良知的企业和一群有良知的人，是你们让我相信这个社会未来依然会更好。

——阿里味儿网友评论

---



# 我们是阿里巴巴集团

## 集团简介

阿里巴巴集团由曾担任英语教师的马云为首的 18 人，于 1999 年在中国杭州创立。从一开始，所有创始人就深信互联网能够创造公平的竞争环境，让小企业通过创新与科技扩展业务，并在参与国内或全球市场竞争时处于更有利的位置。阿里巴巴集团及其关联公司目前经营领先业界的批发平台和零售平台，以及其他多项基于互联网的业务，当中包括广告和营销服务、电子支付、云端计算和网络服务、移动解决方案等。

目前，阿里巴巴集团为自己定下服务全球 1,000 万盈利企业和 20 亿消费者的长期战略目标，确定了全球化、农村电商、大数据云计算、脱贫四大战略，并以此形成电商、金融、物流、云计算、全球化、物联网和消费者媒体七大核心业务板块。同时，还在影业、健康、体育、音乐、本地生活等方面进行布局。

## 多主体参与的协同治理

面对业务系统的纷繁复杂，集团治理环节需要各利益相关方长期、高效地协作。阿里巴巴将社会责任理念融入集团管理之中，多渠道与各利益相关方交流、合作，共同实现可持续发展目标。

阿里巴巴董事会、董事会委员会、阿里巴巴合伙人制度、高级管理层共同构成集团治理团队。通过这种治理结构，阿里巴巴致力于实现自身战略目标的同时，追求集团内外的可持续发展目标。

### 我们在行动

## 合伙人制度助力阿里巴巴使命传承

自 1999 年在马云的公寓创业以来，阿里巴巴创始人及管理层一直秉承合伙精神，并将企业文化视为迈向成功、服务客户、培养员工及为股东创造长远价值的根本。2010 年 7 月，为了保持这一合伙精神，并确保公司使命、愿景和价值观的延续，集团正式确立了这一合伙组织，并将其命名为“湖畔帕特纳有限合伙”，以马云和其他创始人创立本公司所在的湖畔花园住宅小区来命名。这一合伙组织也称为“阿里巴巴合伙”。

阿里巴巴合伙是一个充满活力的机构，通过每年引入新的合伙人为自身注入活力，不断推动团队追求卓越、创新和可持续发展。根据合伙人制度，所有合伙人表决都建立在一人一票的基础上。合伙人制度受合伙协议约束，其运作原则、政策和程序是根据公司业务的发展不断演变形成的。

合伙人文化帮助了阿里巴巴更好地管理业务，合伙人平等共事促进了集团管理层之间的相互协作，克服官僚主义和等级制度。合伙人制度保障了阿里巴巴的使命文化通过公司运营实现传承，使阿里巴巴从一个有组织的商业公司成为一个有生态思想的社会企业。



社会责任模型



阿里巴巴罗盘

## 利益相关方沟通

利益相关方	利益相关方期望	阿里巴巴回应方式
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善的平台服务</li> <li>• 经营能力提升</li> <li>• 公平安全的交易环境</li> <li>• 便利的购物平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户服务体系建设</li> <li>• 平台工具支持和资源共享</li> <li>• 提供电子商务培训</li> <li>• 建立阿里巴巴安全体系</li> <li>• 建设诚信体系</li> <li>• 建设用户体验团队</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 基本权益保障</li> <li>• 民主管理</li> <li>• 良好的办公环境</li> <li>• 良好的工作氛围</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守相关法律法规</li> <li>• 圆桌会议、阿里味儿、OPENDAY 等沟通平台</li> <li>• 办公环境改造</li> <li>• 推进企业文化在公司内部的传播和融入</li> </ul>
 股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解公司经营现状</li> <li>• 基本权益保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东大会</li> <li>• 定期报告和公司公告</li> <li>• 加强风险监控、防范和应对</li> </ul>
 市场	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平竞争</li> <li>• 能力提升</li> <li>• 成熟的商业生态圈</li> <li>• 引领电子商务发展</li> <li>• 更多专业的电子商务人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供应商大会</li> <li>• 招投标大会</li> <li>• 绩效回顾</li> <li>• 诚信约定函</li> <li>• 主办或参与行业研讨会</li> <li>• 参与理论研究，研究行业发展趋势</li> <li>• 推动诚信网规体系建设</li> <li>• 淘宝大学线上、线下课程</li> </ul>
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 守法合规</li> <li>• 推动经济发展和转型</li> <li>• 促进社会就业</li> <li>• 共建电子政务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 严格遵守各项法律规范</li> <li>• 促进农村电子商务发展</li> <li>• 与政府部门合作探讨创新执政模式</li> <li>• 合作特色中国项目</li> <li>• 积极响应政府各项政策</li> </ul>
 社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 促进就业</li> <li>• 促进社区发展</li> <li>• 扶贫救灾</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供创业平台</li> <li>• 为残疾人赋能</li> <li>• 支持公益组织发展</li> <li>• 提供公益平台</li> <li>• 参与公益活动</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 减少环境污染</li> <li>• 保护生物多样性</li> <li>• 减少能源消耗</li> <li>• 改善环境的行动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 绿色办公</li> <li>• 绿色计算</li> <li>• 项目开发环境影响评估</li> <li>• 使用新能源</li> <li>• 环保公益</li> </ul>



## 我们始终坚持“客户第一”

没有客户的支持和信任，就不会有今天的阿里巴巴。阿里巴巴永远坚持“客户第一”。我们认为客户的信任是珍贵的，只有不辜负这些信任，阿里巴巴才会走得更远，走得更好。客户的利益代表社会需求，解决了客户的需求，就是解决了社会难题。阿里巴巴以此为导向，不遗余力地满足企业、政府机关、广大消费者和家庭成员等各方客户的需要。这是阿里巴巴与众不同的履责路径，也是阿里巴巴作为社会企业必须具备的责任和担当。

## 员工是我们最宝贵的资源

我们要感谢这个时代，感谢互联网，感谢中国，感谢所有的同事，包括那些曾经在阿里巴巴工作过哪怕半个小时的人。

——阿里巴巴集团董事局主席 马云

我们这一生，要找一个能够谋生的工作很容易，想找一家收入高的公司努力努力也能实现，但找到像阿里巴巴这样一个可以和一群非凡的人一起改变世界的舞台，很难得。

——阿里巴巴员工 红雪

## “全橙爱”给你全程呵护

员工既是企业履行社会责任的载体，也是企业实现社会责任的第一内核。阿里巴巴聚集了一群富有创意的、有趣的年轻人。集团将阿里人视为企业长青的基石，建立了“全橙爱”综合福利计划品牌，涉及财富保障、生活平衡、健康医疗等 27 项福利，“全程”呵护员工及其家人的身心健康，让集团成为阿里人温暖的避风港。2017 年，集团通过蒲公英计划和彩虹计划共为员工及家庭提供援助 1,003 万元。



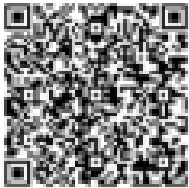
## 有趣的灵魂碰撞出快乐的火花

在阿里巴巴聚集了一群有趣的小伙伴，他们认为“独乐乐，不如众乐乐”，他们选择快乐工作。上万名阿里巴巴员工因为爱好打破了团队的边界，自发创建了群众性兴趣团体“阿里十派”，营造了自由、快乐、温馨的团队氛围，为阿里人带来了可持续的发展力量。



阿里十派的多彩活动

为了纪念阿里人在抗击“非典”过程中所体现出来的果断、团结、敬业、互助互爱的阿里精神，阿里巴巴将每年的5月10日定为阿里日。这一天，是工作在全球各地的阿里人纪念阿里精神的日子，也是感恩亲友的日子。这一天有“亲友日”和阿里巴巴集体婚礼两个传统项目，阿里人可以带着孩子来上班。



扫一扫  
观看阿里巴巴集体婚礼



欢乐阿里日

## 说你想说，坦诚相待

自成立之日起，阿里巴巴就有一种不断的自我反思、自驱完善的基因。每一次面对问题的时候，员工都会选择从自己开始做出改变，这是无数阿里人对阿里巴巴的热爱和相信。在集团组织规模和业务边界的不断拓展的现状下，集团和各业务系统建立起各种收集意见和建议的渠道，倾听员工的心声和想法。

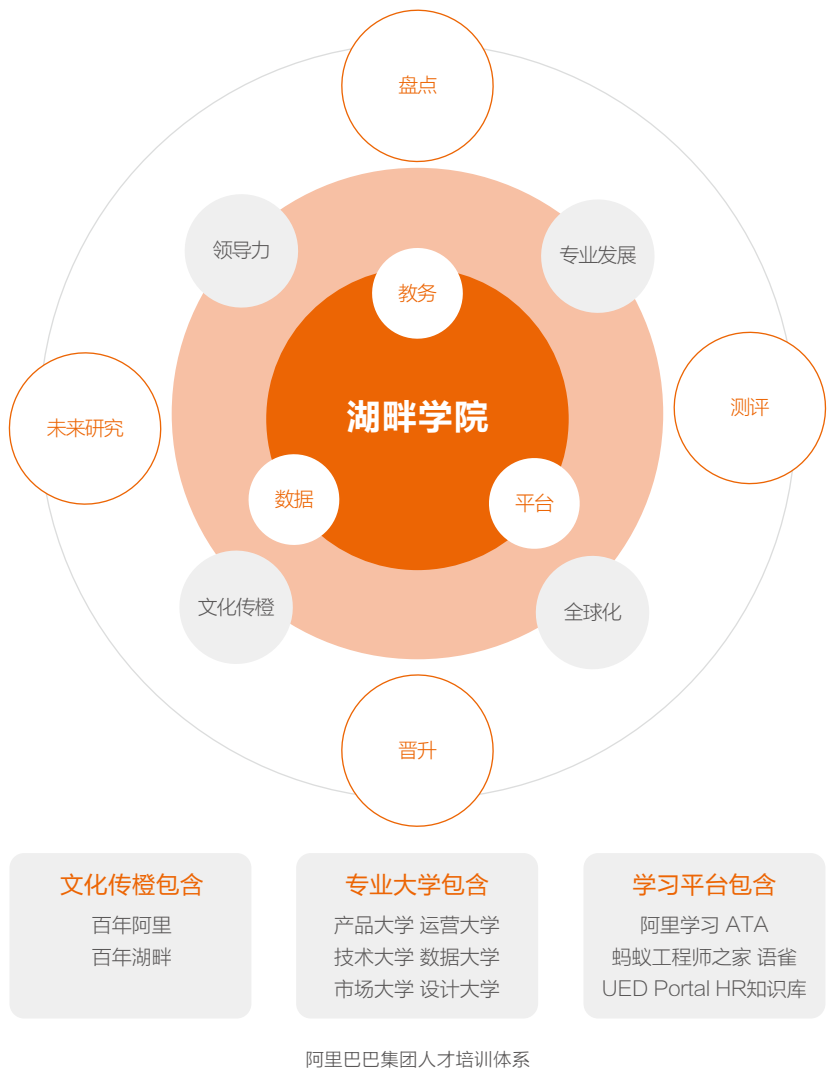


阿里巴巴集团员工沟通渠道

# 助你成为更好的自己

阿里巴巴为有梦想、有使命感的员工成长提供了肥沃的土壤和广阔的舞台。集团湖畔学院服务全体阿里员工，以培育胸怀天下、家国情怀和社会担当的阿里人为使命，致力于传承阿里文化，是阿里的使命愿景价值观坚定的守护者和传递者。湖畔学院致力于成为阿里人才培养的中枢，打造有未来观、全球观和全局观的阿里人才梯队；致力于探索面向未来的阿里生态组织，营造有情有义有温度的组织土壤；致力于构建服务全体阿里人的知识分享平台，打造有体系有层次有路径的生态学习氛围。系统化的培训体系和在线的学习课程为员工汲取能量提供了支持和便利，帮助每一个加入阿里的人成为更好的自己，成就生生不息的阿里。

除了集团，各业务单元也根据业务需要为员工提供了有针对性的学习资源。另外，阿里巴巴为员工提供了年度晋升、特殊晋升、日常晋升和组织任命等晋升途径，使对未来有担当的员工总能在这里找到发光的机会。



2018 财年，全集团共开展培训

2,500<sup>多场</sup>

包含课程近

4,000<sup>门</sup>

平均每个工作日，有 10 场培训在各地展开。培训报名人数达 13 万人（含直播学习报名 2 万多人）。每天员工都可以通过 PC、手机，学习“阿里学习”平台上的 10 万多份学习资料。有 2,400 多位内部同学以讲师的身份授课、分享，累计授课 4,600 小时，其中包含一直坚守在文化传承的前线的合伙人。

2018 财年，湖畔学院迎接了来自不同系统、不同岗位的 8,000 多位新员工。1,600 多名新管理者通过“侠客行”感知原汁原味的阿里管理之道，交流管理实践心得和经验。

从门童到技术牛人：太容易走的路，不会带你去任何地方



他的前半生是厨神，45岁却决定加入阿里巴巴



刘星，是阿里巴巴搜索事业部的一位技术牛人。谁也不会想到，十六年前，他还只是老家江苏淮安一家酒店的门童。来阿里巴巴的第五年，刘星领到一枚五年陈的戒指。



扫码了解刘星的故事

盖睿加入阿里巴巴前，做了三十年厨师。现在，他脱掉厨师服，放下炒勺，每天夹着电脑，和一群年轻的程序员讨论代码。他说在阿里巴巴的工作是他这辈子打的最后一份工。



扫码了解盖睿的故事

## 股东是支持，也是鞭策

股东支持了阿里巴巴长期以来的快速发展，也是阿里巴巴不断完善自身的重要监督力量。阿里巴巴始终以最高操守保护股东权益，为股东创造可持续的商业价值。集团建立健全内控体系，加强内部反腐；搭建多种平台，畅通与股东沟通的渠道。

### 双向沟通

- 一对一、小组会议
- 定期电话、电子邮件
- 机构投资者和分析师会议

### 参与治理

提供年度股东大会、书面沟通等投资者参与公司治理的渠道



阿里巴巴集团股东沟通渠道

### 信息披露

- 建立信息披露机制和程序，遵守法律要求
- 在投资者关系网站更新相关信息
- 提供全面的财务信息、非财务信息报告

# 未来展望

作为初生的新经济体，阿里巴巴致力于让世界更加普惠、共享，让世界经济更加可持续发展，让人类更加健康和快乐的成长。

我们将以不变的家国情怀继续传递公益的温暖，融合商业与技术，用全球的能力整合各方资源，解决家庭、社会、国家、世界未来的问题，让更多人在数字时代都能够享受到技术进步和创新给生活带来的美好改变，与众利益相关方携手为人类社会创造更加普惠、可持续的未来。







# 关键绩效表

指标名称	单位	2018 财年	2017 财年	2016 财年
年营业收入	百万人民币	250,266	158,273	101,143
年营业收入增长率	%	58	56	33
年交易额	十亿 人民币	4,820	3,767	3,092
年交易额增长率	%	28	22	27
年度总利润	百万人民币	61,412	41,226	71,289
净资产收益率	%	14	13	29
资产负债率	%	39	36	31
每股收益	人民币元	24.51	16.97	27.89
活跃买家	百万人	552	454	423

## 员工

### 平等雇佣

严格执行国家法律法规，100% 签订劳动合同，不使用童工；坚持平等雇佣，不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而有所差异；保护女性员工的合法权益，为女性员工提供良好发展平台，在 36 位合伙人中，12 位为女性，比例达到三分之一；截至 2017 年 12 月 31 日，有残疾证员工为 33 人。

### 薪酬福利

提供行业内有竞争力的薪酬福利；坚持同工同酬；社会保险覆盖率 100%。

### 职业健康

加强员工职业健康培训，进行安全教育培训；设立重大疾病绿色就医通道。

### 工作时间与休假

根据不同工作年限，员工享有 5-15 天的带薪休假；落实女工孕产期、哺乳期休假规定。

## 供应商

集团颁布《阿里巴巴集团采购指引》，设立严谨的采购制度流程，通过采购系统对供应商认证、采购申请、询比价、合同、PO、验收、付款进行风险控制。

集团每年组织年度供应商大会，各采购中心根据业务情况不定期与供应商交流；为供应商开通专用的咨询热线协助解决与采购业务相关的问题。

# 指标索引

目录	《中国电子信息行业社会责任指南》 ( SJ/T16000-2016 )	GRI Standards	联合国可持续发展目标 ( SDGs )
数读阿里巴巴 2018	/	201-1	/
CEO 致辞	Z-1-1、Z-1-2、Z-2-1	102-14	目标 1、目标 3、目标 5、目标 10
阿里巴巴与改革开放四十年	Z-1-1、T-1-1、T-2-1	102-12、102-15	目标 1
公益是我们始于初心的情怀	开篇	Z-1-1	/
	“公益心态 商业手法” 是践行社会责任最好的方式	Z-1-1	102-16
	让“天更蓝，心更暖” 是阿里巴巴公益的愿景	Z-1-1、Z-2-1	/
	从员工到社会，“人人 3 小时”积 蓄改变世界的力量	Z-2-2、Z-2-4、S-1-2、S-2-1、 S-3-1、S-3-2	103-2
	为公益机构和平台网商赋能	S-3-1、S-3-2	/
	【特辑】互联网与中国公益同行的 十年历程	S-3-1、S-3-2	/
	开篇	Z-1-1	/
温暖社会从关怀每一个人开始	让所有家人团聚， 让每个家庭团圆	T-2-1	/
	魔豆妈妈：为困境母亲赋能	T-2-1	/
	顶梁柱健康扶贫公益保险：向因病致 贫开战	T-2-1	/
	青骄第二课堂： 守护全国 2 亿青少年健康成长	T-2-1	/
	开篇	Z-1-1	/
用技术与创新为国家创造美好未来	为人类未来积蓄科技创新的力量	T-1-1、T-2-1	/
	为企业打造便捷的商业基础设施	T-2-1、T-2-2、X-1-4	102-2、102-6
	让商业更加健康透明	C-1-1、C-1-2、C-4-1、X-1-1、 X-2-3、X-2-4、X-2-5、I-1-2、 I-2-2	102-17、103-1
	用数据驱动城市未来发展	Z-2-1、T-2-1、S-1-1	/
	【特辑】助力脱贫攻坚： 不仅是授人以渔，还要“建鱼塘”	E-5-2、S-2-1、S-2-2、S-3-1	102-12、203-1、 413-1
	绿水青山就是金山银山	E-4-2、E-4-3、E-5-1、E-5-2	103-2
	开篇	Z-1-1	/
让世界更加普惠是我们的愿望	让天下没有难做的生意	T-2-1、T-2-2	/
	让天下没有难做的公益	T-2-1、T-2-2	/
	开篇	/	/
我们的目标是持续发展至少 102 年	我们是阿里巴巴集团	Z-3-1、Z-3-2、Z-3-3、G-2-1	102-1、102-2、102- 18、102-24、102- 26、102-40、102-44
	我们始终坚持“客户第一”	Z-1-1、Z-2-1	/
	员工是我们最宝贵的资源	L-1-6、L-1-7、L-2-2、L-3-1、 L-3-2、L-3-3	103-1、103-2、401- 2、405-1
	股东是支持，也是鞭策	/	/
未来展望	/	/	/
关键绩效表	L-1-1、L-1-2、L-1-5、L-1-6、 G-1-2	201-1	/
指标索引	/	102-55	/
关于本报告	Z-1-3、Z-4-1、Z-4-2	102-1、102-50、102- 52、102-53	/

# 关于本报告

本报告是阿里巴巴集团（简称“阿里巴巴”“集团”“公司”或“我们”）对外发布的第 10 份企业社会责任报告。该报告包含部分关联公司如蚂蚁金服等内容。

## 编写依据

本报告编制参考《中国电子信息行业社会责任指南》（SJ/T16000-2016）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）以及联合国可持续发展目标（SDGs）。

## 时间范畴

本报告的时间跨度为阿里巴巴集团 2018 财年，自 2017 年 4 月 1 日至 2018 年 3 月 31 日，部分内容超出此时间范围。

## 数据来源

除特殊说明外，本报告中的数据来自阿里巴巴集团招股说明书、内部报表和相关统计。数据统计以财年为跨度则标明为“财年”，如“2018 财年”；以自然年为跨度则标明为“年”，如“2017 年”。如无特别说明的数据均为财年数据。

## 货币

除特别说明外，本报告所使用的货币单位均为人民币（元）。

## 报告获取

为了保护环境，我们推荐您阅读 PDF 格式的电子版报告，您可以通过访问阿里巴巴公益基金会网站（<http://csr.alibaba.com/category/104>）下载获取。

若您对本报告有任何疑问、评论或反馈，可以通过电子邮件（[csr@service.alibaba-inc.com](mailto:csr@service.alibaba-inc.com)）与阿里巴巴集团社会公益部取得联系。

您可以通过阅读以往社会责任报告了解我们的社会责任历程：

我们从 2007 年起持续发布社会责任报告，披露社会责任理念、实践和绩效。此外，我们设立专门的阿里巴巴公益基金会网站作为对外沟通平台，与利益相关方开展沟通。



扫一扫阅读  
阿里巴巴集团历年社会责任报告

我们开通了阿里巴巴公益、阿里味儿等微信公众账号，实时发布公司经营发展情况。





