

为梦远航

SAILING FOR THE DREAM

2010年 企业社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

淘宝网
Taobao.com





辽阔海洋无边无涯

胸中梦想比海还大

淘宝和你一起为梦远航

划开生命至美篇章

橙色的海风卷起浪花

飞扬拥抱梦的风帆

以梦想的力量，为梦远航

将新商业文明共同唱响



A photograph of a man with short dark hair, wearing a white blazer over a light-colored shirt and a patterned tie. He is wearing a black headband with a microphone attached. He is gesturing with his hands while speaking. The background is a solid orange color.

淘宝网CEO兼总裁：陆兆禧

总裁致辞

President Speech

过去的**7年**，淘宝已经给这个商业社会带来了巨大的变化。随着淘宝的影响力日益壮大，将会更深刻地影响着人们的生活，消费者、生产厂商、第三方合作伙伴、物流等电子商务产业链上的各个环节，对淘宝这个平台的要求会更高。未来的一年，淘宝将坚持开放、分享的理念，继续服务好消费者，为社会带来更多的透明，承担更多的社会责任，为人们带来货真价实的商品，帮助从制造到物流各个产业链上的合作伙伴共同发展，让我们一起携手为梦远航！

—— 淘宝网CEO兼总裁 陆兆禧

目录

Directory

01 总裁致辞

02 报告编写说明

03 梦想的蓄势

p03 淘宝网2010年 年度数据

04 梦想的基石 淘宝社会责任观

p06 社会责任实践

p06 新商业文明下的大淘宝

p07 淘宝网社会责任生态系统

05

为梦想执着航向 开放商机，打造公平市场

p09 《大淘宝宣言》正式发布 建设网购“完美市场”

p11 构建新商业文明 淘宝向全球开放原始数据

p12 保护知识产权 共筑网购诚信

p14 维护平台安全 全力打击欺诈行为



06

为梦想保驾护航 全心全意，保障消费权益

p17 淘宝网消费者年维权成功金额达1.69亿

p19 淘宝搜索调整规则 为三亿网购用户提供精准匹配



07

为梦想智创未来 开创未来，支持创业就业

p21 大淘宝打造电子商务人才平台

p22 淘宝大学帮助网商成长

p23 新思路推动新就业

p25 淘宝网已创造182.3万直接就业岗位

p27 推动农村电子商务发展



08

为梦想助力成长

全力助推，扶持中小卖家

- p29 推出旺铺免费服务 助力中小卖家网上创业
- p29 扶持诚信中小卖家 搜索规则改变 小卖家受益
- p30 举办掌柜成长大赛 10万掌柜分享营销秘诀



09

为梦想同舟共济

分享梦想，双赢相伴成长

- p33 淘宝联盟正式启动 10亿分成计划助力新商业文明
- p34 淘宝“大物流”计划
- p36 推出淘宝合作伙伴计划 “拍拍档”助力淘宝卖家
- p37 草根变身淘品牌



10

为梦想情深似海

大爱无疆，关怀弱势群体

- p39 魔豆宝宝爱心工程
- p40 帮扶新举措 创业公益通道
- p41 淘宝网与香港百仁基金合作 支持伤残人士开网店
- p42 淘宝网开店助弱势群体成功掘金
- p43 淘宝团购世博英国馆 收益帮助脑瘫儿童



11

为梦想践行职责

实效公益，倡导爱心环保

- p45 淘宝网成立并启动“淘宝公益基金”
- p46 打造低碳平台 传递环保理念
- p49 “爱淘公益联盟”成立
- p50 淘宝网面向公益组织开设公益培训课
- p50 特色公益产品“公益宝贝”
- p51 面对突发灾难 淘宝积极响应



12

为梦想快乐远航

幸福小二，梦想天天向上

- p53 淘宝小二的快乐生活
- p56 淘宝小二的学习成长
- p57 淘宝小二的福利保障



13

后记

REPORT SUMMARY



报告编写说明

报告简介

2009年末，淘宝网发布首份企业社会责任报告，并宣布今后将定期发布该报告。社会责任报告是企业由内及外审视自身发展的一个过程。2010年，淘宝网在为社会继续创造更多就业岗位的基础上，帮助了大量传统型企业打开了电子商务的新市场，为消费者提供了方便与实惠，为梦想提供了成长的种子，这既是淘宝的社会责任，也是淘宝真正的价值所在。淘宝网希望通过定期发布社会责任报告的形式，进一步明确企业发展的价值方向，从而促进企业的发展和进化，促进电子商务生态圈的繁荣，促进新商业文明的到来。

同时希望通过定期发布社会责任报告，让客户、员工、股东、合作伙伴以及全社会共同监督、理解、支持、参与淘宝网的社会责任履行。

报告内容

本报告是淘宝网发布的第二份企业社会责任报告，所述内容的时间跨度为2010年1月1日至12月31日。报告反映了淘宝网对企业社会责任的理解与规划，以及淘宝网在为相关利益方履行社会责任的实际行动。

报告形式

环保纸质印刷品 电子版文档

版权说明

本报告由淘宝网社会责任部编撰。本报告全部数据来自淘宝网官方发布以及第三方机构发布；本报告涉及企业与个人情况，除来自媒体公开报道外，均经过企业与个人确认；本报告引用机构、媒体、专家论述，除阿里巴巴内部资料外，均为公开资料。

互动声明

淘宝网社会责任部欢迎任何企业与个人，共同完善淘宝网社会责任报告。

淘宝网社会责任部联系方式：0571-88155188

淘宝网社会责任互动邮箱：modou@taobao.com
报告电子版网络发布地址：gongyi.taobao.com

时间范围

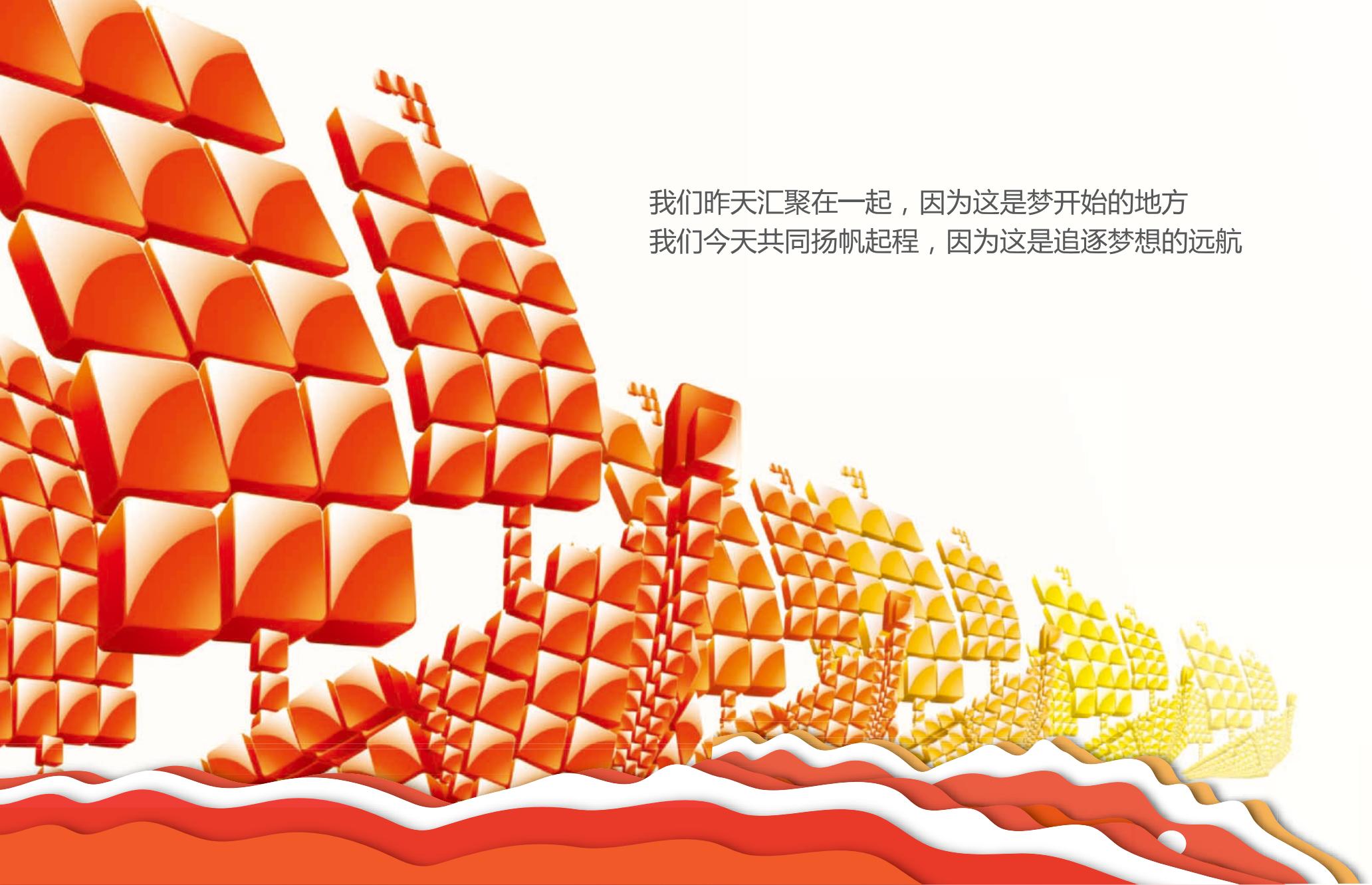
本报告的时间跨度为2010年1月1日至2010年12月31日。

数据来源

除特殊说明外，本报告数据均来自淘宝网内部报表和相关统计。

发布周期

本报告为年度报告



我们昨天汇聚在一起，因为这是梦开始的地方
我们今天共同扬帆起程，因为这是追逐梦想的远航

梦想的蓄势

淘宝网2010年 年度数据

2010年12月数据

3.7亿

注册用户

4.8万

每分钟成交商品数

8亿

在线商品数

182.3万

创造直接就业机会

6000万

日访问量

19.5亿

日交易额峰值

梦想的基石 淘宝社会责任观

责任是敢于担当的魄力，更是付诸行动的信心

乘风破浪，为梦远航，让我们的星火燎原四方



梦想行动的力量

——社会责任实践

社会责任是每一个社会个体的终极追求，也是每一个企业公民的终极追求。社会责任不该是一个空的概念，也不单纯局限于公益、慈善、捐款，而应与企业的价值观、用人机制、商业模式等息息相关，企业要承担社会责任，就应该把社会责任贯穿于工作中。

社会责任的履行绝不是亡羊补牢式的行善，一个企业的产品和服务必须对社会负责，一家以污染环境、影响健康、甚至骗人害人、制造社会不和谐为代价获取商业利益的企业，即使每天都在进行天价捐款，其所为也绝非承担社会责任。

淘宝网认为只有当社会责任与企业商业模式和企业发展战略融为一体，成为企业内在核心基因，才具备可持续发展性。淘宝网的社会责任观是更积极的“商道合一，行商即行善”，即：在日常经营活动中，让商业利益与促进社会和谐、促进生产力发展、推动生产关系进步融为一体，做好自身业务的同时就是推动社会进步。

在淘宝网成立之初，创始人马云制定淘宝网第一个短期目标时，就选择了“五年内实现百万就业”，而不是任何一项盈利指标，正是淘宝网“商道合一，行商即行善”的社会责任观体现。

新商业文明下的大淘宝

经过7年的发展，淘宝不再只是一个交易网站。大淘宝不仅仅意味着淘宝网会越做越大，大淘宝更重要的含义是用淘宝做大整个网络购物市场。2010年淘宝网不断完善商家和用户之间的诚信体系。

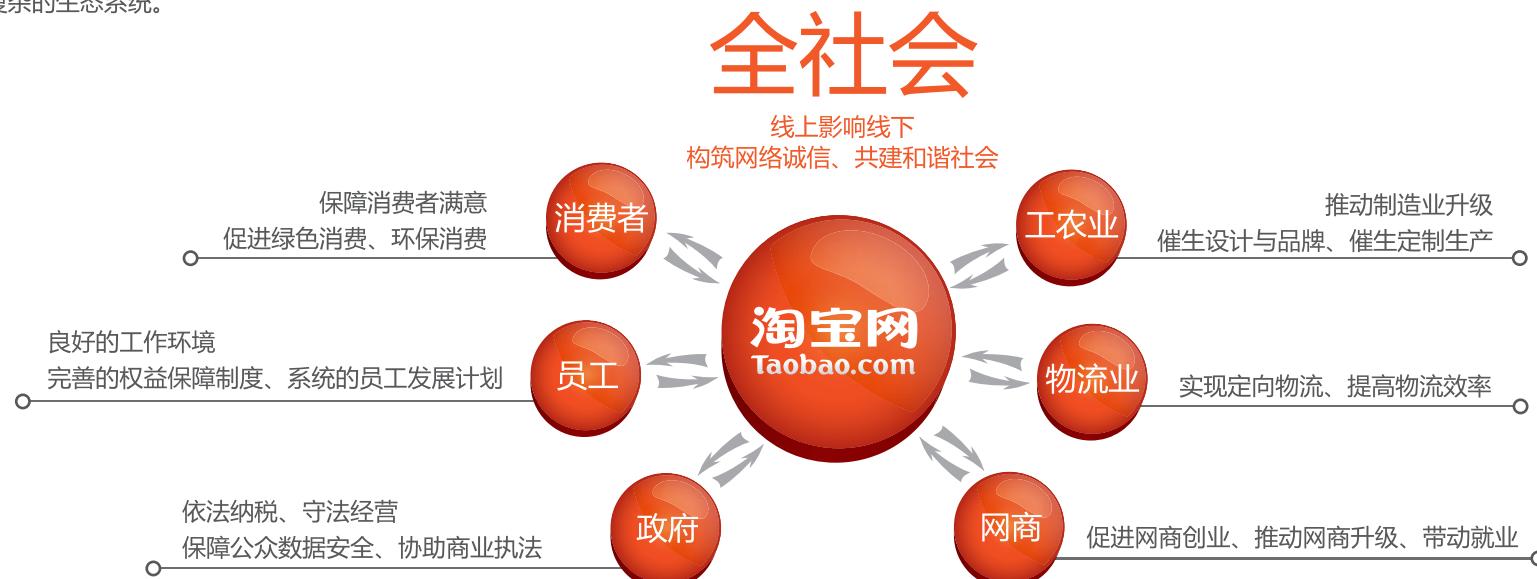
淘宝的出现将为整个网络购物市场打造一个透明、诚信、公正、公开的交易平台，进而影响人们的购物消费习惯，推动线下市场以及生产流通环节的透明、诚信，从而衍生出一个开放、透明、分享和责任的新商业文明。

淘宝网不仅承担着为数亿消费者打造放心安全购物环境的责任，更担当着摸索、构建网络购物规范体系的历史使命，致力于打造一个“开放、协同、繁荣”的电子商务生态圈。



淘宝网社会责任生态系统

正因为“商道合一”，直接联通人类两大经济活动“生产”与“消费”，淘宝网的业务影响范围不仅仅是客户、员工、股东与直接合作伙伴，还包括无数与网络零售行业间接相关的企业与个人。淘宝网的社会责任也因此成为一个复杂的生态系统。



为梦想执着航向
开放商机，
打造公平市场

共建网购“完美市场”
共创新商业文明下的“大淘宝”生态圈
这不仅仅只是一颗梦的种子
更是淘宝对社会的承诺和前行方向
为梦远航，这是行动的力量！



《大淘宝宣言》正式发布

建设网购“完美市场”

2010年9月，淘宝网正式发布了《大淘宝宣言》，首次明确了网购交易各方在淘宝平台上的基本权利与义务，明确了网购市场的基本原则，引导网购市场参与各方按照新商业文明的要求逐步转变。

《大淘宝宣言》的发布是“大淘宝战略”最重要的一步，为高速增长的网购市场打下坚实地基，只有坚实的地基才能支撑网购市场大厦以翻番的速度成长。作为网购市场的领军企业，淘宝秉承着电子商务基础建设者的身份，以一部《大淘宝宣言》力求建设网购“完美市场”。

《大淘宝宣言》是新商业文明的三大要素之一“网规”。作为另外两大要素，“网商”和“网货”的概念已经深入人心。网商应具有诚信、创新、责任感和分享精神。网货，消费者希望消除暴利、货真价实。而以《大淘宝宣言》为代表的“网规”建设，将同样成为阿里巴巴未来十年打造新商业文明的重要使命。

由于网络购物市场属于新兴市场，各种规则还不够健全，最有可能建立新的秩序，而这一新规则最终必将影响乃至改变传统购物市场规则。《大淘宝宣言》的出炉，旨在引领中国网络零售的新秩序。而只有建立这样的新秩序，才能实现为十亿消费者打造的网上消费平台，进而衍生出一个开放、透明、分享和责任的新商业文明。



附录： 《大淘宝宣言》(摘录)

随着互联网在人类社会中的迅猛发展，以“开放、透明、分享、责任”为标志的信息时代商业文明已日渐成熟。在这一文明的发展过程中，作为全球网络零售领域的资深从业者及行业领先者，“大淘宝”正与其周围所聚集的新商业文明信奉者与实践者一起不断探索。

一直以来，“大淘宝”通过开放平台，发挥产业链协同效应，致力于成为电子商务基础服务的提供商，为电子商务参与者提供水、电、煤等基础设施。今天，我们以及我们周围的实践群体发现并且深信：“开放”是信息时代商业文明的思想灵魂，它呼唤以善于接受、乐于改变的心态来对待自我思维与客观存在；“透明”是信息时代商业文明的管理特色，它倡导以坦诚的、自觉的、毫无保留的方式公开一切事务以彰显公正，希冀减少信息失衡带来的不公正，创造更加诚信与和谐的交往环境；“分享”是信息时代商业文明的合作模式，它以共生、共赢为运作核心，共同创造、协力发展；“责任”是信息时代商业文明的道德边界，它强调个体自律，注重社会责任，帮扶弱势群体。我们对“开放、透明、分享、责任”以及信息时代商业文明所显现的其它特性坚信不疑，并将其视为商业活动中的核心准则加以遵循、捍卫及传播。

今天，当我们正奋斗在新商业文明的漫漫征途中，我们以及我们周围的实践群体，一刻也没有忘记我们强国兴邦以及帮助中小企业和个人开拓市场、建立品牌、实现产业升级的愿望；没有忘记我们要为社会创造更多就业机会，以及帮扶万千困难家庭、弱势群体的使命；也没有忘记我们要让更多的消费者享受网购，不断改善生活品质的责任。今天，当我们正面对过去的种种坎坷与无奈，当我们正站在历史的路口面临艰难的抉择，当我们正有机会登上未来世界经济的巅峰，我们绝不会因为任何冷漠、质疑而踌躇不前，也绝不会因为任何困难、阻挠而停下脚步。深植于每个人心底的梦想，只会因每一次挫折而更加坚定；新商业文明的美丽画卷，一定会随着每一次的付出而最终实现！



构建新商业文明 淘宝向全球开放原始数据

2010年开始，淘宝面向全球首度开放淘宝数据，商家、企业及消费者将在未来分享到来自淘宝全网的海量原始数据。

淘宝提出“大淘宝”战略后，目的就是打造电子商务的生态商业系统，而该生态系统中每个物种非常重要的核心竞争能力就是利用互联网信息技术累计的数据提高自己开展电子商务业务的能力，即解读互联网数据能力和对快速市场的应急能力，从而提高其在电子商务业务中的核心竞争能力。

淘宝此次向全球开放数据 两大原则：

- 其一，淘宝数据将会分层次开放；
- 其二，涉及消费者个人或者企业自身隐私的数据绝对保护。

在此大原则下：

淘宝数据将分为三个层面：

- 其一，涉及电子商务行业的宏观数据，以及让消费者了解最新消费风向标的数据，淘宝将实行免费开放策略；
- 其二，涉及各个行业市场情况、消费者行为研究等商业数据，淘宝将通过商业方式开放；
- 其三，涉及消费者个人隐私、企业商业隐私数据，淘宝绝对保护，防止任何泄漏。

淘宝网倡导构建开放的商业生态系统。未来电子商务核心竞争优势，来源于对于数据的解读能力以及配合数据变化的快速反应能力；开放淘宝数据能有效帮助企业建立电子商务核心竞争优势。

通过淘宝数据开放，将推进企业提高开展电子商务活动的核心竞争能力，为社会促进整个电子商务生态链中各个物种的成长。

正望咨询总裁吕伯望认为，淘宝开放数据也显示了大淘宝战略框架下淘宝网作为电子商务领导者的开放心态。大淘宝构建的电子商务生态需要开放与合作共赢的心态与勇气，淘宝开放数据显示了淘宝网引领其合作伙伴以及广大商家合作共赢共同发展，构建电子商务大平台大生态的思路与决心，这对于促进整个中国电子商务生态体系和环境的健全发展有长远的意义。



保护知识产权 共筑网购诚信

知识产权宣传及教育

一、2010——淘宝网•品牌商“共筑网购诚信”新闻发布会
为建立网购诚信体系、消费者保障体系，我们呼吁品牌商、
网购平台、消费者等社会各界共同努力，共筑网购诚信。

二、淘宝联合20多个品牌商发布《网络打假杭州宣言》
呼吁更多的企业、网络消费市场的参与方、网络消费平台的
搭建者、市场经济秩序的维护者等多方力量有效整合，形成维权
打假合力，共同打击制假售假行为。

三、开设消费者权益平台——每周质量报告
经济转型期，工商、质检、食品药品监管等三大职能部门指导淘宝网推出“网货每周质量报告”，意义不仅在于保护消费者，
更是“中国制造”转身“网货内销”的必经途径。

政策法规 维权常识

包括《中华人民共和国产品质量法》、《保健食品标示规定》、《洗染业管理办法》；
淘宝消费者保障服务的产品，包括7天无理由退换货，
假一赔三、数码与家电30天维修、先行赔付。

食品安全 权威发布

曝光不合格商品、生产许可证被吊销的企业、违规药品广告等。

打假维权 消费警示

真假产品的普通鉴别方式，药品的合理使用等。



淘宝网CFO逍遥子
在知识产权交流会上发言

淘宝联合反盗版联盟 建立版权保护合作

一、4月26日知识产权日共同签订版权保护合作意向书

反盗版联盟组织：高等教育出版社、人民教育出版社、人民卫生出版社等京版十五社。

二、开辟绿色通道，建立长期高效的打击盗版流程

提供25家明确侵权行为的会员信息。

三、信息互通，线上线下打击盗版源头

通过淘宝线上提供的会员信息，反盗版联盟在“20100902反盗版联合执法行动”中取得了初步胜利。

2010年9月2日执法机关突击清查窝点，其中一家仓库查处7000多册盗版书籍，侵权责任人已经被立案调查。

积极响应《著作权法》百周年 开展“2010剑网专项”行动

2010年是中国第一部著作权法颁布100周年，新中国《著作权法》颁布20周年。国家版权局、公安部、工信部联合开展“2010剑网行动”7月21日在全国正式启动。

主动打击盗版工作已经获得的成果：



剑网专项行动进一步计划：

- 1、明确淘宝针对版权局的接口人，将盗版问题快速解决。
- 2、积极探索和京版十五社的更深度的打假合作。
- 3、淘宝开放举报盗版的入口，举报成立率在37%左右。
- 4、淘宝针对出版物，开始实行准入制模式。

公安部联合淘宝网推出 网络交易安全信息平台

随着我国互联网基础设施日趋完善，网络应用已经从生活娱乐逐步向社会经济领域渗透，网民对网络信任和安全的要求也日益提高，打造“网络交易安全信息平台”为公众提供权威的网络交易安全信息，提高公众安全防范意识，打击各类网络欺诈行为，提高网民对互联网消费信任度，是非常必要的基础建设。

对淘宝来讲，经过多年经验的积累，网络交易安全方面的经验和策略，已经成为淘宝目前的核心竞争力之一。在打击网络欺诈中发挥积极的作用，这些安全经验我们希望通过365安全网对全社会开放，与大家共享。从而为产业的良性发展、为网民交易安全发挥更大的作用，这是淘宝网作为企业应尽的社会责任之一。

2010年3月11日，公安部和辽宁省公安厅联合主办的“365安全防范网”宣布与淘宝网、支付宝结盟，三方联合打造“网络交易安全信息平台”，该平台旨在为公众提供权威的网络交易安全防范信息，提高公众安全防范意识，打击各类网络欺诈行为，从而净化整体的网络环境。

维护平台安全 全力打击欺诈行为

推出二次验证平台

面对着日益严峻的网络交易安全形势，2010年，淘宝网在加强系统控制的同时不断的推出安全产品供会员使用。同时由于被盗现象形势较为严峻，限制账号被盗后的使用较为可行。二次验证平台会对重点产品进行二次校验，防止不法分子盗号进行非法操作。

二次验证的校验方式有手机、数字证书、支付盾，以及即将上线的动态密码硬件工具——宝令。目前二次验证能够保护用户的账户安全，在网页和旺旺登录、商品发布、出售中商品管理、域名管理、淘宝客佣金设置的时候，都可以开通保护，防止欺诈会员得利。



傲游浏览器淘宝网专版发布 可实现实时屏蔽钓鱼网站功能

鉴于目前因钓鱼网站引起的欺诈案件依然处于高发状态，为了进一步提升控制的成效，淘宝网与傲游公司达成共识开发完成了淘宝网专版浏览器，并开放了黑名单添加权限，今后淘宝网可实时屏蔽钓鱼网站以提升保护用户安全的速度。

冬雷行动——全力打击炒作行为

在论坛置顶和“我要卖”页面对炒作行为被处罚的卖家进行了部分公示，警示大家诚信交易，维护公平的评价体系。监控炒作网站74个，涉及2万以上卖家，25万以上评价数，在社区进行大力宣传。



欺诈控制

1 成立第三方欺诈控制小组

针对虚拟第三方欺诈案件，淘宝网成立专门的第三方欺诈控制团队，重点对虚拟第三方欺诈实施控制，成效显著。

2 反钓鱼系统上线

由淘宝兄弟公司阿里云自主开发的反钓鱼系统上线，对淘宝全网进行系统扫描，精准匹配，及时抓取各类钓鱼网站，进行屏蔽及提交合作伙伴处理。

3 带刀护卫项目上线

针对志愿者举报欺诈行为的带刀护卫上线，通过对志愿者的培训，在全网进行欺诈稽查，同时对举报帐号进行系统预处理，最大限度的降低了会员的欺诈风险。

为梦想保驾护航

全心全意， 保障消费权益

提供“安全诚信”的网购平台

打造“便捷无忧”的消费体验

用始终如一的安心保障

令消费者乐享作为上帝的权益

为梦远航，这是行动的力量！



淘宝网消费者年维权成功金额达1.69亿

2010年作为淘宝的消费者年，“消费者”成为淘宝今年的第一大关键词。为了让消费者在淘宝上购物更放心，淘宝网在2010年推出各种保障消费者的具体措施。

最新数据显示2010全年淘宝接到1260万通电话咨询，一次性解决率上升到86%，全年接受并处理消费者维权超过216万起，其中消费者申请维权涉及金额1.9亿，最终成功维权金额1.69亿，金额保障比率为89.14%。

全店戒备 信息安全部禁限售商品宣传季

The screenshot shows a promotional banner for the 'Ban and Limit Sale Product Promotion Week'. It features two sections: 'Protecting Wildlife and Plants' laws and regulations, and a grid of prohibited items including: 1. Protection of Wildlife and Plants (with links to detailed information); 2. Security Protection (禁售); 3. Military Protection (军警类禁限售); 4. Currency Protection (人民币禁限售); 5. Vehicle Protection (汽车类禁限售). On the left, there is a sidebar with links to various consumer protection topics like 'Fraud Prevention', 'Transaction Safety', and 'Intellectual Property Rights'.

淘宝禁限售商品宣传页面

启动淘宝全网消费保障计划

1月15日，淘宝推出“全网购物保障”，并将2000万消费保障基金额度提升到1亿元。淘宝网从2007年开始推行消费者保障计划等系列网购保障制度，经过不断地完善和提升，目前有超过45万卖家加入该计划，此次“消费者全网购物保障计划”实施后，消费者不但在参加了消保计划的店铺购物时能得到保障，在淘宝上任何一家店铺购物出现商品问题，淘宝核实时都将动用保障基金先行赔付。这意味着，新的购物保障计划将首次覆盖淘宝网购物全过程，通过这一制度，减少了买家退款过程中的繁杂程序，也给几亿件淘宝上的网货都贴上了信任标签，消费者可以在淘宝网上放心购物，而淘宝将为其网上店铺在售后服务方面可能存在的风险做最后的保障。

淘宝消费者维权保障平台上线

2010年3月9日上线的淘宝消费者维权平台是国内首个网络维权平台，是淘宝的“网络315”，具有线下维权平台不具备的主动性、高效性，全方位立体的感知性和互动性，既增加了消费者维权的透明度，又降低了维权成本，能够提高消费纠纷的处理效率。淘宝网计划将消费者维权保障平台嵌入到消费者网上购物的各个细微环节，消费者可随时自助地发起维权，并由淘宝网的消费维权人员跟进处理。同时维权平台主页上还会设立曝光台，对不良商家定期进行曝光。对于消费者发起的维权投诉，淘宝网要求商家必须在48小时内与消费者联系积极解决，如果逾期不响应，淘宝消费维权人员将在2天内介入处理，并最终由消费者评价打分。

启动网购纠纷首问责任制

作为2010年淘宝消费者年重要举措，淘宝正式启动网购纠纷首问责任制。淘宝网承诺：只要在淘宝网网购出现交易纠纷，买家和卖家未达成有效协商的，淘宝网将一律先行垫赔消费者。

淘宝网宣布2010年消费者年，并在1月15日先行启动全网购物保障计划，消费者维权平台于3月9日上线。消费者网购时的权益，受到电话呼叫中心、网络维权平台及全网购物保障等全方位保障。

淘宝网启动的首问责任制，则主动承担起为消费者维权是首要责任，将消费者在网购出现问题后的维权成本降低到零，让网络购物体验全面超过传统购物模式，提升网络购物的口碑，加速推进网络购物的发展。此前淘宝网建立起的包括信用体系、第三方支付体系、消费者保障体系等已经成为网购的行业标准。此举是淘宝网在为网购乃至整个商业社会中消费者维权和保障做出的又一创举和示范，定将迅速成为整个网购行业的通行标准。

业界认为，网购市场在快速发展的同时，本身存在的一些诸如诚信、服务等问题也开始得到市场参与者和监管者更多的关注，目前市场的规范发展还主要有赖于参与者的自律和持续摸索。淘宝2010消费者年及一系列措施的启动，无论对于消费者、商家还是网购市场而言，都是一个积极的信号，淘宝网在这方面起到了积极的带头作用。作为国内最大的网购平台，淘宝网在构筑诚信体系方面推出了很多措施，并且一直将消费者权益保护作为第一要务，不断摸索通过网络途径维护和保障消费者权益的种种举措，而这些领先举措都很快成为整个行业的标准和规范。

基础服务投诉率下降60%



全网退款率下降50%



传统商业劣势

- 消费者举证难商家有众多霸王条款抵赖。
- 厂家、销售商间相互推脱、甚至相关部门之间相互踢皮球。
- 在昂贵的维权成本面前，更多消费者无奈选择放弃维权。

电子商务优势

- 为消费者带来货真价实、物美价廉的网货的同时，也带来了诚信、透明、责任、分享的全球化新商业文明。
- 诚信负责任的售后服务和诚信经营同样重要。

淘宝搜索调整规则 为三亿网购用户提供精准匹配

2010年淘宝对搜索的排序规则作出调整，通过纳入消费者的评价、卖家的综合评分、卖家服务质量等方面的综合计算，对搜索排序进行调整，进一步加强了对用户购物的引导，大幅提升了用户在购物搜索时的体验，能让用户找到质量更优、物流更快、服务更好的商品及服务。

公正搜索向消费者负责

用户需求的提升让淘宝搜索承载了比普通搜索引擎更大的责任，普通搜索引擎提供的只是信息结果的列表及展示，这些搜索结果也不会影响到用户的钱包，而淘宝搜索却直接导致了用户消费行为的产生，用户需要为淘宝上的搜索结果而“买单”，因此淘宝搜索规则的调整更能充分体现对于消费者的重视。

为消费者展现更优商品及服务

淘宝网本次对搜索规则的调整以消费者的购物习惯为基础，通过对消费者在购物前进行搜索的目的和行为进行规则调整，让搜索结果更加规范与合理，力争为消费者提供更好的购物引导。

同时，此次搜索调整更重视对卖家诚信度及服务质量的要求，如一些卖家的“宝贝”虽然价格很低也很“热卖”，但如果之前购买了其商品的消费者对商品品质量、物流配送及售后服务的评价都不高的话，这个“宝贝”的搜索排名就有可能被降权，在自然结果中位置靠后。

为梦想智创未来

开创未来， 支持创业就业

每个人都有对未来的梦想

我们尊重这样的勇气和激情

用智慧追逐梦想

我们的支持在您身旁

为梦远航，这是行动的力量！



大淘宝打造 电子商务人才平台



电子商务的超高速发展和人才供给方面的矛盾已经凸显，为满足广大电子商务公司以及淘宝上众多网商不断扩大的人才需求，且让网商能用最低的成本、最便捷的方式选到合适的人才；2010年8月30日，淘宝网正式推出“淘工作”网店招聘求职平台（zhaopin.taobao.com）。

“淘工作”为电子商务人才招聘、求职搭桥

淘工作平台从网商企业及求职人员需求及特征出发，在满足招聘网站的相关要素外，具有以下几大特点：

- 1 **供需匹配度高**：平台上，通过网店运营专才考核的学员，在其求职简历中有“淘专才”的字样显示，方便网商辨别求职人的能力；
- 2 **面试成本低**：系统配备了视频面试功能，网商企业可通过该功能低成本过滤求职者；
- 3 **支付灵活性**：网商企业薪资支付增加支付宝支付功能，方便网络兼职人员薪资支付；
- 4 **资源整合强**：淘工作平台开放，为用户提供企业诊断、猎头服务、人力托管等业务，让企业在健康、良性的轨道上发展。

在短短三个月的时间已经有近10万多专业的电子商务人才在淘工作发布简历，有2.5万企业成功进驻淘工平台，招聘需求高达15万个岗位，已成功解决上千的就业问题。

“淘工作”为电子商务人才招聘提供了一个更直接更有效的求职平台，也是淘宝进一步完善电子商务生态环境的重要环节。

淘宝大学 帮助网商成长

淘宝大学是淘宝网所创办的网商学府，以帮助网商成长为己任，历经6年，在不断的探索与实践中，研发了一系列实战课程，拥有讲师1157人，并逐步形成了在线培训、现场授课和培训认证三位一体的教学模式，培训足迹已遍布全国四十余座城市，综合提升网商竞争力。

网店运营专才

网商团队企业化、各大品牌纷纷进驻淘宝网，随之而来的实战型人才需求迫在眉睫；然而，上百万的大学生及社会待业青年等群体就業无从着落，有意愿从事网络零售，却技能上无从上手。

2010年，淘宝大学联合最早在国内开展大规模计算机普及教育的中国计算机函授学院，共同推出“网店运营专才”认证培训考试系列课程。该认证课程以淘宝网店为依托，根据网店一线岗位职能的需求，详实讲解网店运营各个环节和步骤，课程共108课时，匹配实训教材，采用统一在线考核方式，学员可到各地淘宝大学合作机构及院校的培训及课程中学习，考核通过者颁发国家教育部中央电教馆“网店



运营专才”岗位任职合格证书。同时根据网店运营专才内容，合作开发在线学习教程，满足用户随时随地便捷式的学习需求。



2011年网店运营专才将根据企业网商岗位细分销售、视觉、仓储等更为精准的培训，全新的商务规则和方式，必将带来无限的创业和就业的机会。

在线培训

网络创业和经营中，难免会遇到很多困难，淘宝大学在线学习平台的推出是淘宝网关注和支持中小网商发展的具体表现，为网络创业人士量身打造的课程内容涵盖网店运营、网店推广、拍照作图、商家工具、网店服务、企业卖家等所有技巧培训；并将课程拍摄成视频，学员可通过视频随时随地免费观看；为能增强及时性及互动性，淘大在线启动Webex在线培训系统，每周十余场，由淘大讲师进行即时视频教学，学员亦可通过教学系统与讲师互动；每周培训16000人次。

社会办学合作

为使更多人士有机会从事网络零售，本地化、系统化学习淘宝大学课程，从2007年始，淘宝大学与全国各地社会培训机构及各类院校合作办学，开办淘宝培训班。

高校及培训机构电子商务教学开展存在教学与实践偏差大，双师型师资缺乏，学生实训、实习机会少等困难。淘宝大学定期通过师资培训，将院校和培训机构输送的师资培养为能讲授淘宝网络创业、网店运营专才课程内容的讲师，并将课程植入高校及培训机构的电子商务教学；同时建立淘宝网络零售实训基地，采用真实电子商务企业运营模式，提高学员实战性和熟练度，从而提升社会办学组织的学员就业率。

淘宝大学的培训，被各地劳动保障、共青团、妇联、残联、农办等部门纳入政府补贴性培训项目，使得当地符合条件的学员减免学费，低成本学习；部分培训机构甚至通过先培训就业后支付学费等方式，使得学员低成本低风险学习并就业。

200家
合作院校

70家
合作机构

截至目前，淘宝大学在全国共建立近70家合作机构
200家合作院校（其中建立实训基地近100家）
分布在全国25个省（直辖市、自治区）
2010年社会办学合作共培养网店运营专才10000名
创业培训超40万人次

新思路 推动新就业

淘宝启动在校万名大学生招聘工程

数据显示，中国大学生人数已超2900万，就业问题一直是共青团中央、各级政府院校和学生最为关注的问题。淘宝网一直以来把为社会创造更多的就业机会作为首要目标。

2010年，淘宝网携手商家、合作伙伴，在全国大学校园开展以“就业、实习”为主题的大型淘宝人才储备工程，意在为当前高校的就业问题承担更多的责任。该活动面向每一位大学生，对学生的报名条件不设门槛、不限条件，目的就是让尽量多的学生能获得自己喜欢的工作以及实习机会。整个人才储备工程共分为三个阶段：

（1）5月中旬至6月中旬，淘宝网在北京、上海、广州、南京、杭州、长沙、武汉、山东等10个城市100所高校发起学生领袖招募行动，招募上百名优秀学生领袖成为“淘宝大学校园部长”，为其提供专业培训，为其提供在校实习机会，并给予充分的支持；

（2）8月下旬，组织校园部长们来杭进行为期10天的集中培训，辅导其互联网知识、电子商务知识、职场技能、沟通技能、网络营销技能等。校园部长们经过层层选拔、专业培训、精心辅导，已成为合格的淘宝大学“在校员工”，回到学校后将承担起为本校宣传电子商务知识、为本校学生老师提供优质的代购服务的工作。

(3) 10月中旬至11月中旬，淘宝网联手300多商家在北京、上海、广州、杭州、成都、武汉、厦门近百所高校现场面试学生，现场人潮涌动，商家收获颇大；并有上万企业在淘工作平台上面向高校招募员工，“万企招聘会”成功圆满结束。



案例

网络“淘金客”——大学生开淘宝网店

朱科杰是义乌工商学院物流管理专业2008级2班学生，电子商务创业的佼佼者。入学后两个月，在浓厚的创业氛围中，朱科杰开始了他的电子商务创业旅程。他用自己寝室“绿竹园307”作为淘宝网名，开始经营创意家居，经过近两年的不断努力，他现在拥有两个淘宝店铺，一个店铺两皇冠，一个店铺一皇冠。经过不断探索和完善，朱科杰在电子商务创业中走出了一条独具特色的发展道路。

09信息管理班的李晴莹同学，是一个心细的女孩子，她把这种品质贯穿到了淘宝创业中，不断丰富产品，装修店铺是她争取顾客的一项法宝，经过一年的努力，她的店铺做到了4钻。李晴莹用自己的经验说话：面对淘宝网上日益激烈的竞争，只有把自己的店铺做得十分吸引人，才能留住顾客的脚步，特别是创意家居行业，一定要营造一个温馨的店铺环境，如果店铺装修不好，再有创意的产品也失去了吸引力。

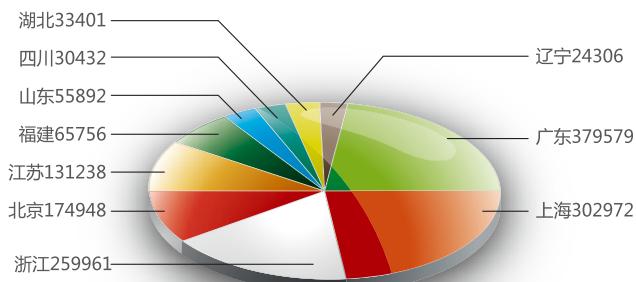


淘宝网已创造 182.3万直接就业岗位

在《为经济复苏赋能——电子商务服务业及阿里巴巴商业生态的社会经济影响》白皮书中，IDC研究发现，第三方电子商务平台在拉动就业方面成效显著。第三方电子商务平台拉动就业的作用主要体现为两个层次：一是直接创造就业；二是通过带动相关产业间接带动就业。

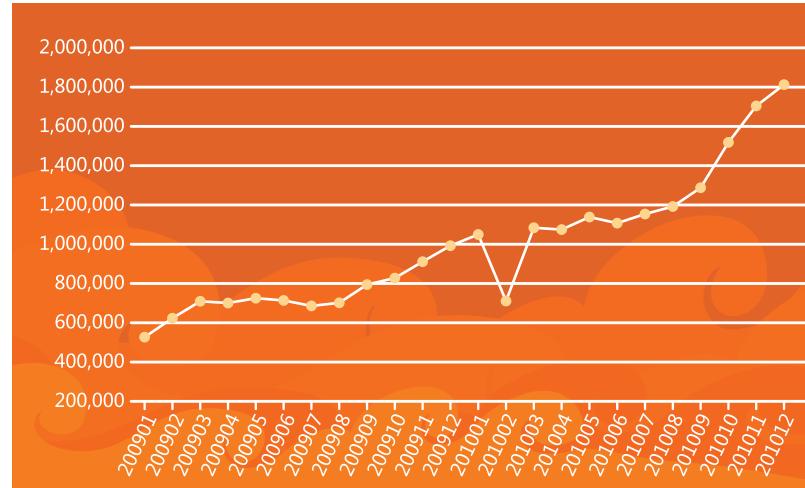
创造182.3万直接就业岗位

根据最新发布的淘宝网就业数据显示，截止至2010年12月31日，淘宝网创造了182.3万直接且充分就业机会，也就是说有超过183.2万人通过在淘宝网上开店实现了就业。高速发展的网购市场，越来越多的人们选择在淘宝开店，以创业解决就业。早在2005年10月，淘宝网就曾经说过：要在5年内实现100万就业机会。5年过去，淘宝网实现了这个硬性指标。新商业文明下的大淘宝，正走在创造1000万就业岗位这一个目标的路上。



淘宝就业岗位数

2009-2010年淘宝创造的直接就业岗位数趋势



据全球咨询机构IDC测算，每一人在淘宝开店实现就业，就将带动2.85个相关产业的就业机会。也就是说，截至2010年12月31日，淘宝网已经为产业链创造了超过500万个就业岗位。

全国政协常委、经济委员会副主任、国务院发展研究中心高级研究员吴敬琏教授表示，中国经济突围需要更多的“淘宝”。中国要量力而行发展基本服务业，尤其是能增加就业、拉动社会需求、支持中小企业发展的现代服务型企业。比如说在淘宝网上开店不但能够解决一大批弱势群体的就业问题，而小网店又带动了快递、结算、广告、形象设计、网上营销等一系列的服务业，交易的每一个环节都能带动一个产业发展。

大学生成淘宝创业主力 政府出新政支持

数据显示，这182.3万就业人群中，一半以上年龄在20-32岁之间，其中大学生通过网络创业实现就业成为潮流。

年龄结构看，23-32岁的年轻人占比达接近60%，是绝对的主力，这部分人群正是刚从学校毕业、逐渐成为社会骨干力量的中间层，网上开店或者成为其创业的开端、或者为其累积实践经验，这一经验将决定他们未来的人生。

值得注意的是，18岁-22岁这一年龄段的就业岗位有将近4万人，这一年龄段正是大学生在校期，相当数量的大学生因在校期间淘宝店生意稳定，最终选择了毕业之后直接以淘宝店为生。

2009年6月3日，浙江省教育厅出台新政，只要大学生网店开得好，也算就业，同样纳入就业统计。在这份名为《关于对普通高等学校毕业生从事电子商务(网店)进行自主创业认定的通知》里明确写道，高校毕业生在淘宝网店的信用等级在三颗钻以上的，就可以认定为自主创业，除了可享受普通高校毕业生就业同等待遇，最重要的，是可以享受到各项由自主创业带来的政策优惠。

在今年全国两会期间，民建中央报送全国政协十一届三次会议提案《民建中央关于进一步完善我国创业政策体系的提案》中，尤其提到在网络创业方面，政策的扶持力度还远远不够，希望通过加大网络就业方面的政策扶持力度，来大力促进创业和就业。



《提案》中指出，当前网络创业对于个人创业者来说具有门槛低、经营方式灵活、交易有安全保障、市场前景广阔等优势，同时还能有效拉动直接就业以及相关产业的就业。并表示，加大网络就业的政策扶持力度，就是要通过将网络创业带来的就业纳入就业统计体系内，积极探索和创新网店营业执照制度，对网络创业平台和网络创业者给予税收优惠和适度宽松的管理政策，并为创业者提供咨询、培训方面的服务。

推动农村电子商务发展



淘宝村：目前，沙集镇已经有了14家物流快递企业。
仅物流费用每年可达3000万-4000万元。

截至2010年年底，国内已经初具规模的“淘宝村”包括：江苏徐州睢宁沙集镇东风村、河北清河县东高庄村、浙江义乌青岩刘村。

江苏徐州沙集镇以前只是一个没有资源，原有产业只是“收破烂”的地方，2006年，当地几位青年率先开设淘宝店，在网上销售木制家具，并很快取得了不错的业绩。这一举动颠覆了当地要赚钱只能出门打工的传统意识，一传十十传百，当地农民开的淘宝店如雨后春笋般涌出。目前，沙集镇有1200多家网店、33家家具加工厂，上千名农民在淘宝网上卖起了木制家具，如今无论是网

店集中度还是成交额都位列淘宝网家具家居类首位，2010年，沙集镇家具网络销售额将突破3亿元。周边产业也得到了快速拉动，快递公司、电脑店、纸箱厂、胶带厂、五金配件厂等企业也快速发展，沙集镇正朝着一个家居产业基地的方向发展。

河北清河县东高庄是羊绒生产加工专业村，在电子商务的大潮带动下，如今，在这个400余户的村庄，从事网络销售羊绒纱线的达300多户，注册品牌400余个，淘宝店年销售额在100万元以上以上的就有20多家。2009年以来，该村通过电子商务销售羊绒纱线达到300多吨，销售额达到2000多万元，产品销往全国各地。

浙江义乌青岩刘村，是一个原来仅有1486名村民的村庄，现在容纳了8000多人，1800余家淘宝网店，2009年网上成交额达8亿元，2010年预计成交额将超过20亿元。

在淘宝村的带动下，农村电子商务正如星星之火一般，从点到面地给我国农村经济带来深远影响。淘宝村的出现和发展，有利于农村经济的快速发展，有利于提高农民收入和生活水平，拉动农村内需，有利于解决农村本地就业、提升农民的幸福指数，从而在一定程度上解决我国日益严重的“大城市病”。

资料来源：《市场导报》



淘宝卖家正在包装快递

为梦想助力成长

全力助推， 扶持中小卖家

做大还是做强？

这已不是个问题，而是共同的目标

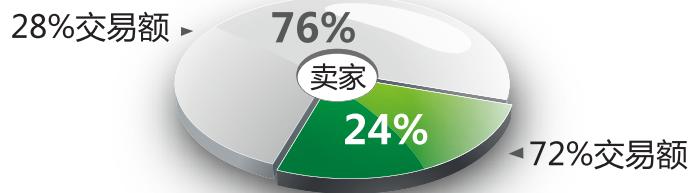
我们助力诚信中小卖家

让商业梦想一路成长

为梦远航，这是行动的力量！



淘宝推出旺铺免费服务 助力中小卖家网上创业



2010年年初，淘宝宣布对全网一钻以下信用的卖家，免费开放“旺铺扶植版”服务，无需再交任何费用。

淘宝旺铺服务是深受卖家欢迎的个性化店铺服务。而扶持中小卖家是淘宝一直在努力做的事情，此次免费开放旺铺服务，是为了进一步降低广大中小卖家的创业门槛和成本，希望让更多中小卖家在淘宝这个大平台上快速成长起来，同时也期待更多的人来淘宝上开店，通过淘宝实现创业和就业的梦想。

淘宝的这一免费服务一出台，立刻受到了小卖家们的欢迎，无疑将会让更多的小卖家打消成本方面的顾虑，通过免费使用旺铺功能，让店铺更快地成长。

淘宝扶持诚信中小卖家 搜索规则改变 小卖家受益

2010年7月8日，淘宝网对搜索的排序规则作出调整，引入更多的合理判定机制，同时把一些影响购买体验的行为进行降权，给广大网民提供了更方便、绿色的网络购物环境。

一家名为“一品帝臣”的五心网店店主反馈，之前的每天IP只有一二十个，在搜索规则调整以后，每天都至少有六七十IP，店铺流量增加300%。

淘宝此次搜索规则的调整更重视对卖家诚信度及服务质量的要求，如一些卖家的“宝贝”虽然价格很低也很“热卖”，但如果之前购买了其产品的消费者对产品质量、物流配送及售后服务的评价都不高的话，这个“宝贝”的排名就有可能被降权，在自然结果中被放到靠后的位置中。除此之外，一些原本靠重复设定关键词、故意放错类目、重复开店甚至炒作信用等行为获取搜索引擎靠前位置的行为也被列入了此次调整的内容中。

淘宝网数据显示，通过对调整后一段时间的监控和分析，新排序规则颇有成效，淘宝网搜索和成交整体数据呈上涨态势，而且很多中小卖家的流量也在不断增长。同时，众多消费者也表示了欢迎。搜索规则调整将有利于诚信经营的中小卖家，而这些卖家正是淘宝坚定扶持的。

淘宝举办掌柜成长大赛 10万掌柜分享营销秘诀

中国“网购热潮”的疯狂开始吸引无数人兼职或是专职干起了淘宝“掌柜”，不过也有人对此持怀疑态度，网商之间的竞争越来越激烈，新进入者和中小卖家是否还有机会？针对这一情况，淘宝网举办了2010年掌柜成长大赛，把10万最具“成长力”的淘宝“掌柜”推到了前台，并再次证明了中国网络零售市场与淘宝“掌柜”们的机会。

淘宝举办此次活动，重在对通过淘宝平台快速成长的商家进行选拔和推荐，同时让其与广大淘宝掌柜能够分享这些店铺的成长秘诀，并带动更多中小卖家的快速发展，倡导开放、分享的新商业文明。为此，淘宝网还专门为本次大赛设置了高达300万元奖金，凡是入围20强的选手都能够获得最低5万元的“成长”奖金，最终冠军能够捧走30万元的大奖。

数据显示，目前淘宝平台上的网店数量已经超过数百万家，其中绝大部分是新进入的中小卖家，对于这些卖家来说，机会与挑战同样存在。“不一定所有的卖家都要做大做强，小众加个性加品牌是这些卖家未来的发展方向！”致力于研究网商发展的上海伟雅创始人宋小林认为，在每年以100%增速发展的中国网络零售市场，淘宝依然是中小卖家创业的绝佳平台。

案例

开店三个月一脚踏进百万门槛

三个月前，80后刘荣华还是一名外企的白领，如今他却摇身一变成为了淘宝商城店“卫欲无限”的掌柜，并以惊人的成长速度入围本次大赛的20强，其“让马桶和服装一样fashion”的口号更是赢得了诸多淘宝买家的青睐。“我们店铺是在今年8月23号才开业，9月做了30多万，10月做了40万，11月我们应该能做到90万，希望我们明年的销售能够突破千万。”这样的成长速度令淘宝上的很多老字号也自愧不如，谈及营销秘诀，刘荣华认为，“营”其实就是做流量，“销”就是做转化率，以个性化的产品吸引消费者，“卫欲无限”是第一家在淘宝网上销售彩色马桶、方形马桶的店铺，通过有竞争力的价格和良好的服务提升转化率，就能够尽快打开淘宝营销之门。





从0到单日200万只用半年

“长相知”原是一家在线下销售家居用品的企业，今年6月其在“反复思考”下进驻淘宝商城，当时，全团队6个人都对网络销售“一无所知”，即使是这样，凭着高性价比的产品和良好的服务，他们第一个月的销量很快就突破了10万。然后，他们开始尝试淘宝直通车、钻石展位等增值服务，其第二个月销量突破30万，半年后销量达百万，在今年“双十一”的网购狂欢节中，

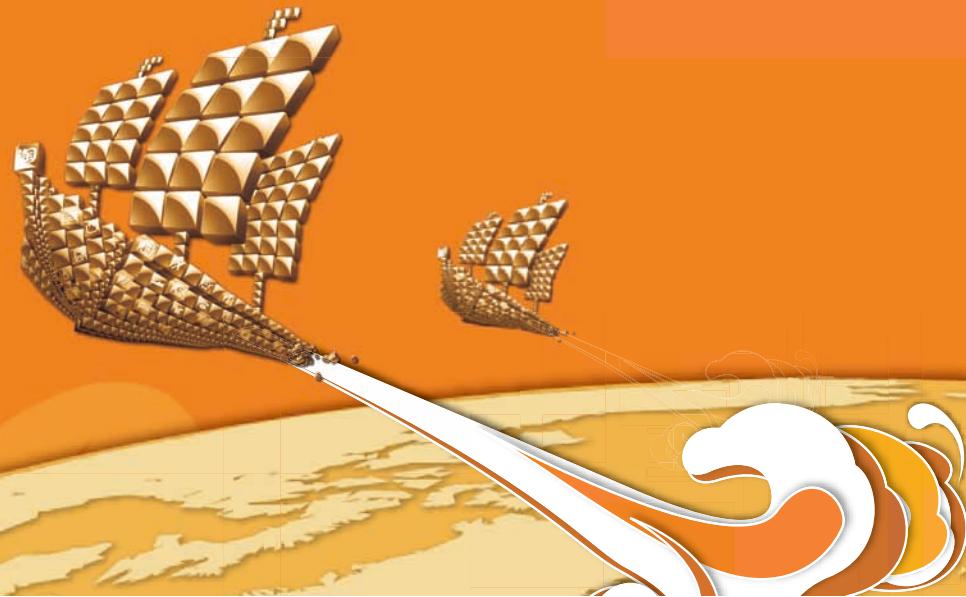
卖家分享

他们的单日销量突破200万，成为缔造淘宝商城双十一销量“百万俱乐部”的成员之一。不过在看到同行博洋家纺创造了单日2000万的奇迹后，他们再一次调整了自己未来的目标，把2011年的业绩指标拔到了6000万上，“目前淘宝家居类目的增速是两到三倍，我们只需做好自己的本职，跟上淘宝的步伐就能够实现既定目标！”

为梦想同舟共济

分享梦想， 双赢相伴成长

和伙伴共同努力拼搏
实现双赢，互惠互利
此外，我们还一道分享
追寻新商业文明的大理想
为梦远航，这是行动的力量！



淘宝联盟正式启动 10亿分成计划 助力新商业文明

[蓝鲸计划]
——精英站长电子商务化解决方案

蓝鲸计划是针对精英站长的电子商务化解决方案，是针对联盟VIP会员推出的新型广告合作模式。参加蓝鲸计划，您将获得专人的优化服务和丰厚的淘宝广告收益。

- 优先体验**淘宝优质广告主**，最大化广告位价值的CPX模式包括淘宝客、直通车、卖霸广告等展示模式，**收益最大化**是唯一的目标。
- 专人的广告位挑选优化，**精细的数据分拆团队**支持不限于硬广模式，结合淘宝数据，个性化的频道/内容**满足用户的信息浏览需求**。
- 直接提升为**钻石级合作网站** 参加蓝鲸计划的VIP会员在满足条件的情况下，直接越级提升，**收益可增加30%-50%**。
- 淘宝**权威电子商务价值认证** 获得更多B2C商城的青睐，优先获得**品牌广告等高收益广告**的通行证。
- 参加蓝鲸计划的VIP会员将有机会获得：**淘宝高端聚会、专长培训优先参加权**。

大淘宝电子商务生态圈的网络营销体系浮现水面。2010年4月8日，淘宝正式启动解决外部网站发展商业模式的“淘宝联盟”。预计全年有望为合作的各联盟网站带去高达10亿元的收入分成。

通过淘宝网提供的数据魔方数据服务，所有网站能分享电子商务基础服务带来的高效和便利，让那些曾以广告位形式存在的网站真正享受到电子商务基础服务，成为淘宝海量商品的销售渠道。淘宝网的信用体系也随之向外部网站延伸，电子商务营销价值评价体系将逐步建立。

中小站长的新机遇

CNNIC（中国互联网信息中心）2010年1月发布的调查报告显示，国内现在有300万个网站，其中大部分为中小网站，这些被称之为“中国互联网毛细血管”的网站的盈利模式主要来自网络广告。而随着Google的退出中国，让许多中小网站陷入迷茫。

对淘宝而言，“淘宝联盟”不仅是一个广告系统，更是一个开放的营销平台。依托于淘宝网平台上数百万的卖家资源，一万个企业商家和品牌，“淘宝联盟”有望突破目前传统广告联盟的困境，帮助联盟合作网站获得经济收益，同时吸引更多用户和流量，进而实现淘宝网和中小网站携手双赢的局面。

新商业文明的引擎

大淘宝要建立电子商务生态圈，外部网站是生态圈中的重要一环。新商业文明的逻辑是，开放、分享才能共赢。只有给外部网站带去好的商业模式，才能形成商品营销的良性循环，淘宝店主的信息才能面对更多的消费者，更多消费者才能享受到货真价实、价廉物美的网货，电子商务生态圈才能健康发展。而淘宝联盟正是带来了良好的商业模式。



淘宝联盟通过良性循环的商业模式为引导，运用数据分析建立电子商务价值评价体系，并为网站和广告主提供包括开放API，数据等电子商务基础服务，将新商业文明理念和运营方式从淘宝网逐步延伸到其他网站。毫无疑问的是，淘宝联盟的出现将成为新商业文明的又一动力引擎。

淘宝“大物流”计划

整合社会物流资源，搭建专业电子商务物流生态链

随着电子商务高速发展，后端物流服务压力凸显，淘宝每天产生几百万个包裹，通过各种快递公司送往全国各地的淘宝客户。各快递公司自身服务差异性导致淘宝客户不能获得统一、稳定的物流服务，同时，与物流服务品质下降相对的是居高不下的物流费用。自建符合B2C需求的仓储和系统成为传统企业进入电子商务的主要门槛。

因此，淘宝启动“大物流计划”，联合国内外仓储、配送、包材、系统、保险等28家物流相关合作伙伴，以淘宝网平台为系统基础，整合各合作伙伴资源，为淘宝客户提供专业电子商务物流整体解决方案。

大物流计划的推出，在促进淘宝服务水平提升的同时更能帮助合作伙伴降低运营成本，为网购用户提供更加有保障的服务。

1

商品入仓实施监管 购物安全更有保障

截止2010年12月，入淘宝仓品牌近100个，近10000种商品。所有商品入库出库都需做基础检查，以保证客户所购买的商品与网上描述一致，买家下单后24小时内发货完成。同时，基于仓储的安全体系，淘宝联合保险公司推出运费险，对仓内发出商品，客户不满意首次退换货免运费。



2

全国仓储布局启动 四大集中仓辐射全国

淘宝计划在上海、北京、广州、成都建立各10万平的集中仓，就近辐射周边区域，整体覆盖全国，截止2010年12月，已建成服饰、鞋、家装、家电、商超各类目专业仓，总计15万平米，其中已投入使用约8万平方米。



3

仓储联合区域配送 提供特殊配送服务

通过仓储、干线、支线的资源整合，为商家提供更快、更便宜、符合类目特性的配送服务。截止2010年12月，淘宝已开通覆盖北京、上海、广州、南京、济南、青岛、石家庄、郑州的区域的大家电次日达服务，上海同城的商超当日达，覆盖全国核心城市的货到付款服务。

推出淘宝合作伙伴计划 “拍档”助力淘宝卖家

淘宝推出“淘宝合作伙伴计划”，旨在各个环节上召集更多的服务商，并且与这些服务商在技术、市场、销售层面进行更为广泛、更为深入的合作，为合作伙伴量身定做了一系列全新的支持计划。经过淘宝网认证的为淘宝卖家提供服务的第三方服务提供商正式命名为拍档，并且通过拍档平台为合作伙伴进行展示，实现与淘宝商家的直接对接。

2010年10月，淘宝商家门户上线；它整合了整个商户平台事业部为淘宝卖家提供的官方工具，也整合了所有第三方服务商为淘宝卖家提供的服务，为所有的“拍档”提供一个产品展示平台，他们可以建设自己的店铺并上传服务产品，为更多的淘宝卖家服务。

“拍档”目前分为六个大类，包括：IT技术类、运营服务类、营销推广类、市场研究类、仓储物流类和品控保险类。



草根变身淘品牌

淘品牌这个概念最初出现在服装领域。原创品牌如阿卡、裂帛等当初因为设计师的个人爱好而走上做网上品牌的道路，没想到在淘宝上大受追捧。后来，玩具、化妆品的一些自有品牌也纷纷出现，诸如植物语、飘飘龙在配合淘宝的品牌推广中都获益匪浅，这些在淘宝上建立起来的品牌被称为淘品牌。它们的成长路径很类似，从当初销售质优价廉的网货起家，积累用户规模后，靠着建立一个新的网货品牌去反向整合生产和供应链，以保持自己的核心竞争力。

淘品牌创业者大多是白手起家，项目启动时没有天使投资注入，没有深广的社会人脉资源，甚至没有互联网营销经验，但借助于淘宝的平台，大部分的淘品牌年增长率均超过300%。和传统的消费品牌相比，互联网浓缩了淘品牌们完成最初原始积累的时间成本和资金成本。

完成了从网货到后台供应链整合、经历了两代蜕变的淘品牌们，正在向着第三代进军。而从销售质优价廉的网货积累用户规模，到反向整合供应链，再到品牌营销和推广，淘品牌们的进化历程，揭示的是一种完全不同于传统消费品牌的互联网品牌的生意模式。

"淘品牌"将始终致力于帮助能够提供品质产品及优质服务的品牌卖家在淘宝上获得成长。

资料来源：《湖南晚报》



对淘品牌的 support 与培养

1. 背书

官方认证，小二推荐，系统包装，官方推荐，提升品牌内涵和信任度

2. 流量

专属频道、淘宝首页长期资源入口、商城入口、长期活动、专门DM

3. 培养

立体化整合培养；整合内部专业资源支持：数据分析、流量整合、营销工具培训、转化率提升、IT系统、网店系统推荐、客服绩效考核、消费者洞察；搭建平台促进互相分享交流和谐进步：淘品牌论坛、帮派、微博、群

4. 推送

向市场部、外媒、合作伙伴打包推送（央视财富人生、网购123等节目，3D购物街，瑞丽等杂志，天下淘宝、淘宝天下、快乐淘宝、拉卡拉等合作伙伴）

淘品牌案例——芳草集从“零”到“三”的“纯淘宝”进化

借势起步	小有名气	名声鹊起	国货精品
芳草集整体品牌发展策略定位于电子商务渠道，同时进入淘宝平台和其他B2C平台	截止2007年初已有数千淘宝分销店铺代理芳草集	累计获得过数百万次淘宝好评，销量与品牌知名度急剧提升	以天然零负担的品牌理念铸就国货天然化妆品精品
市场累计阶段 2005年6月 芳草集品牌创立 入驻淘宝平台	1 品牌沉淀阶段 2007年 90%以上营业额源于淘宝	2 品牌化发展阶段 2009年 被众多知名杂志和媒体报道	3 鼎盛时代 2010年 重塑品牌发展战略 向更高品牌目标进发

为梦想情深似海
**大爱无疆，
关怀弱势群体**

生命顽强的力量
我们为之感动
播散爱的种子
让生命重放灿烂的光芒
为梦远航，这是行动的力量！





受助母亲通过开设网店燃起对生活的希望

淘宝网魔豆宝宝爱心工程是一项旨在帮助自强自立的困难母亲改变命运的再就业工程。活动通过为处于困境的母亲提供培训、资金、硬件、货源等方面的支持来搭建淘宝网店以获得维持正常生活的稳定收入。

2010年，在延续原有受助地区外，淘宝网扩大受助面，陆续在武汉、成都、沈阳、大连、西安、天津进行魔豆宝宝爱心工程受助人征选，截止2010年12月，已累计帮助超过200位的受助母亲，通过淘宝网店的开设，魔豆受助母亲可以获得每月几百至几千不等的稳定收入，维持家庭的日常开支。

案例：

魔豆工程受助母亲的故事

单亲妈妈躺在床上开网店
重新找到人生的信心



魔豆受助母亲王青甫为
“淘宝张海迪”李梅颁奖

45岁的王青甫住武昌区积玉桥街中山社区。1992年，丈夫下岗后从事电器修理，两年后不幸去世，留下不少外债。王青甫带着6岁大的女儿辗转三镇谋生，她修过家电，卖过花圈寿衣，也当过保洁员、幼儿园老师。

就在日子慢慢向好的时候，厄运再次击来——2003年，王青甫患上了“骨巨细胞瘤”，卖掉住房，又借了3万元钱摘除了第五腰椎，但最终还是瘫痪在床。“我一定要坚强起来，做一些力所能及的事。”2008年7月，王青甫决定开网店。她取网名为“阳光四顺”，“希望阳光充满我的心房，人生越来越顺利。”因为瘫痪在床，王青甫专门请人设计了一套能躺在床上操作电脑的设备。经过艰苦的训练，她掌握了躺在床上操作电脑的技能。

2008年7月31日，网店正式开业。可一连3个月没有做成一笔生意。在她极度失望的时候，社区群干在网上购买了她一件饰品，虽然没有赚一分钱，但网店总算开张了。去年春节的一天，她一下子卖出3张国际IP卡，开店以来第一次赚了6元钱，“当时真是高兴死了。”说这话时，王青甫仿佛还沉浸在当时的喜悦中一样。

王青甫现在专卖大码女装，往往盯着电脑到凌晨两点。春节过后的这段时间，她一个月卖出去100多条裤子。“电脑就是我的第二个孩子，在这里，我找到了人生的信心。”自信的笑容，再次浮现在这位单亲妈妈的脸上。

文字来源：《楚天都市报》



2010年9月1日淘宝网推出了创业公益通道。创业公益通道是专门为弱势群体策划的一个新项目，目前扶持的对象为残疾人士。此项目为他们提供的是淘宝产品标准版旺铺，并可免费享用到3钻。对中小卖家提供了实惠的帮助，提升店铺装修质量，增加顾客的购买欲，从而也让他们得店铺得到了成长。





L 百仁伤健齐创业培训课程

淘宝网与香港百仁基金合作 支持伤残人士开网店

淘宝网和香港百仁基金在香港宣布展开合作，推出针对伤残人士创业就业的“百仁伤健齐创业”活动。

百仁基金主席李家杰先生表示，身体上的限制，并不能影响个人的创意和潜能，为能提供机会，让伤残人士一展所长、并在生活上得着支持，故联同淘宝网一同推出“百仁伤健齐创业”活动，鼓励伤残人士在网上经营商店，开创个人事业，一方面加强社会人士对伤残人士的关注，另一方面也希望参加者可以透过活动作出体验、从而有所得着和成长，成为日后发展的基础，最终达致自力更生的目标。

阿里巴巴集团董事局主席马云先生表示乐意参与计划，成为合作伙伴，为香港的伤残人士出一分力，并相信透过淘宝网强大的网络销售量及用户人群，有信心能让伤残人士在网上开展个人业务，达到自力更生的目的。马云介绍了淘宝网06年发起的“魔豆宝宝爱心工程”，这个活动旨在帮助自强不息的母亲。马云也表示，利用电子商务平台的效应，帮助更多的弱势群体拓展就业渠道或自主创业，帮助残疾人等弱势人群获取生存权与自尊，将是未来淘宝不断努力的方向。



10月万黎圆了儿子游北京的愿望

淘宝网开店 助弱势群体成功掘金

万黎，网名落叶知秋2007；宋琳，网名songbeiqin；毕华清，网名桦菁715。如果不是因为网络，他们不可能实现价值，成就理想，改变命运。因为按照他们自身条件，在现代职场中，他们想要找到一份理想工作，可谓难上加难。万黎是下岗失业人员，聋哑人；宋琳年纪已经51岁了——这个年龄，很多人都已退休在家；毕华清是一个贫困母亲。

可是利用网络购物创业，改变了三位主角的命运，让他们不仅拥有了富足的物质生活，而且使其摆脱贫弱形象，成为受人尊重的成功人士——这是他们以前意料不到的。

万黎店铺名称是包子手工坊，专营各种创意手工小件，因纪录片《淘宝的一天》为大家熟知。宋琳店铺名称是千千结毛线店，专营毛线及手工编织毛衣，被评为2009年十大创业先锋。毕华清店铺名是青青宝宝店，主要代理品牌箱包皮具，是魔豆受助母亲。

正如创业后悟出来的共识一样，是互联网给了他们机会，是淘宝网造就了他们的成功。如果没有互联网，如果不是淘宝网，他们是不可能完成从一个弱势群体到成功人士的人生大转变的。

互联网本来就是一个创业好平台，淘宝网更是使得在互联网上的创业门槛大大降低了。利用网络购物进行创业，具有投资少，成本低，操作方便，容易马到成功等特点，只要找到适当的切入点——即特色业务，像这三位创业者一样做得风生水起，不是一件难事。

当然，淘宝网并非只是给弱势群体提供了机会。从目前来看，除了失业人员利用淘宝网进行创业，还有很多希望人生迈上一个新台阶的人群，都在利用网络购物进行创业，而且都有所收获，其中很大一部分人，是有自己的职业，他们把在淘宝网上开店作为自己的副业，做得风生水起。

资料来源：人民网

淘宝团购世博英国馆 收益帮助脑瘫儿童

2010年10月，为期六个月的上海世博会圆满结束了，在大家都在惋惜馆场要被拆除的时候，淘宝网和英国馆合作发起“让我们团结起来，把英国馆搬回家”的大型公益团购活动，将英国馆圣殿拆除后的上万根蕴含植物种子的透明亚克力杆做为2010年世博会最具收藏价值的特殊典藏品，通过淘宝团购平台寻找她们的中国守护者！以另一种方式把象征爱心和友谊的英国馆留在中国。

淘宝与英国馆达成共识，此次大型团购活动的收益将全部用于慈善事业，捐献给上海Cerecare中心(致康园)——一家为脑瘫儿童提供康复训练及住宿服务的社会福利机构，来帮助那些脑瘫儿童恢复健康。

此次公益团购，在活动方案上的设计，开创了大型公益活动在线筹款的先河，能够让更多的人也能亲身参与到慈善与公益的活动中来，让人们为公益做贡献的同时，也收获了最珍贵的礼物，同时再一次向外界展示了淘宝网在公益与慈善事业上的决心与行动。



为梦想践行践责
**实效公益，
倡导爱心环保**

公益不是一句空话和蓝图
做有责任心的一代
我们践行实效的公益理念
用爱共同点亮梦想
为梦远航，这是行动的力量





中国红十字会王汝鹏秘书长向淘宝网总裁陆兆禧颁发“博爱牌匾”

淘宝网成立并启动 “淘宝公益基金”

2010年9月10日淘宝网向中国红十字会总会捐款人民币1000万元建立的“中国红十字会·淘宝公益基金”正式成立并启动。中国红十字会秘书长王汝鹏与淘宝网总裁铁木真共同将淘宝捐赠的创始基金1000万元，及“魔豆宝宝爱心工程”募集的善款623万元共同投入启动箱，正式启动了“淘宝公益基金”，淘宝将与中国红十字会共同组成“淘宝公益基金7人管委会”，作为“淘宝公益基金”的最高领导机构，负责淘宝公益基金重大项目、年度工作报告、年度工作计划等重大事项的决策、审核工作。

淘宝公益基金的成立是淘宝网在公益事业上的又一大公益善举，充分体现出淘宝网的社会责任和爱心。

打造低碳平台 传递环保理念

绿色网购 低碳生活

2010年7月，淘宝网成立7周年之际，淘宝却放弃了原本与往年一样举办大型促销活动的机会，联合中国绿化基金会发起“绿色网购 低碳生活”为主题的大型环保活动，普及环保商品及环保知识，倡导会员在日常生活中选择更低碳的生活用品及生活方式，并开通便捷的绿色捐款通道，强化会员的环保理念，通过自主认购树苗这种低门槛的方式参与到环保事业中去。

短短的10天，吸引了近100万的会员主动加入低碳族，并筹得可种植8万棵树苗的绿色善款。



网络改变着商业形态，也改变着人们的生活，低碳生活方式在网购中有着极富个性的体现。网上购物流程很简单，只要坐在电脑前，看看商品的照片，点点鼠标，就能轻松的购买到自己心仪的物品，不仅方便快捷，而且价廉物美。卖家既不用再为找店铺、装修店铺操心，消费者也减少了外出乘车的次数，节省购物袋，结算打印条等方面的材料耗费。



据淘宝数据魔方的数据显示，淘宝网仅一年手机充值成交金额，如果以1:1的比例换算成50元和100元的充值卡，就相当于减少了使用了7500万张充值卡。这意味着，去年仅通过淘宝充值就直接减少了1065吨碳排放，几乎相当于乘飞机旅行800万公里的碳排放。而800万公里可以环游地球200圈，或在地球与月球之间打10个来回。

资料来源：《云南日报》

淘宝成为气候组织会员

气候组织是世界上第一家专注于气候变化解决方案的国际非政府组织。该组织成立于2004年4月，由时任英国首相布莱尔和20余位商界、官方的领袖共同发起。气候组织通过与全球最有影响力的工商企业和政府部门，以及对世界经济碳强度最有影响的1000人建立合作伙伴关系，来促进其最终目标——全球低碳经济的实现。

2010年，淘宝宣布加入气候组织(The Climate Group)成为其全球会员，是气候组织在中国的第八位会员。



淘宝内部环保倡议海报



淘宝网总裁陆兆禧表示：“淘宝正致力于建设‘诚信、透明、责任、分享、全球化’的新商业文明，以保护环境为己任，致力于在创建资源节约型和环境友好型社会中发挥先锋作用，不仅自觉控制对环境的污染，降低能耗，而且通过自身电子商务平台推动整个社会节能环保意识的提高。”

气候组织大中华区总裁吴昌华对于淘宝的加入作了很高的评价：“作为最有影响力的网络购物平台，淘宝网的兴起，带动了网购这样一种新兴的购物方式，推动了新的社会潮流。研究表明，因为提高了物流配送效率、减少仓储、减少外出购物的出行要求等，网购比传统购物方式更为低碳，因此气候组织认为淘宝网推动的不仅是一种新的购物方式，更是一种低碳的生活方式。我们还相信，通过与淘宝网的深入合作，低碳生活方式将为更多的人所熟知，并借助淘宝网上的万千商品，将意愿化为行动。”



淘宝网于2009年开始携手中国绿化基金会发起淘宝会员爱心林的建设活动，主要通过淘宝平台号召淘友为中国西北捐赠苗木，帮助改善当地环境的同时让农户利用荒山致富。

2010年10月，淘宝会员爱心林一期在甘肃省定西市通渭县正式落成，首期林地面积达到2500亩，共计20万株沙棘树。而购买20万株苗木的款项全部来自于淘宝会员通过“公益宝贝”、“e路绿荫”网店、在线捐款通道等方式的公益捐赠。

通渭县干旱的气候和贫瘠的土地适合沙棘生长，5年后，沙棘林就会结出果实，地方政府将会在通渭县建设沙棘果的加工厂，收购农民的沙棘果进行加工。据通渭县政府介绍，到了结果实的时候，每亩沙棘林可以为农民增加200-300元的收入。

一期种植后，淘宝网将继续利用平台优势号召会员进行网络捐赠，支持通渭县贫困家庭开展植树造林，保护生态环境和劳动脱贫行动，共同为改善西北地区的生态而努力，实现可持续发展的梦想。

淘宝与旅游卫视共同打造“低碳补偿计划”

2010年12月，淘宝网联合旅游卫视发起“淘宝走天下——低碳补偿计划”，通过《行者》栏目的知名旅行家谷岳、刘畅从阿拉斯加到阿根廷的一路旅行见闻向大众传递低碳环保理念，并号召淘宝会员通过认购树苗的方式来补偿两位旅行家在旅行中所涉及到的碳排放。同时，谷岳、刘畅一路上收藏的10多件纪念品全部成为义卖品面向淘宝会员进行公益拍卖，所有纪念品被热心会员高价竞拍，成交所得全部用于购买绿色树苗，为此次“低碳补偿计划”画上了圆满的句号。



“爱淘公益联盟”成立

2010年9月，由淘宝网知名大卖家发起，并由淘宝网以及阿里巴巴官方媒体《天下网商》共同支持协办的“爱淘公益联盟”，在杭州正式启动。

在“爱淘公益联盟”的成员中，大的淘宝卖家本着热衷公益，实践企业以及个人社会责任的原则，在推进中国电子商务平台发展的同时，打造有代表性的公益型企业和卖家形象。

联盟卖家将摆脱以往单纯“开店出单”的盈利模式，转型进入关注店铺品牌成长、关注店铺社会公益形象的高级发展阶段。事实上，经过多年的发展，这些淘宝卖家已经与淘宝网共同成长为中国电子商务行业的代表，成为与传统商业模式迥然有异的新商业范本；而如今，淘宝大卖家加入“爱淘联盟”，将再次引领淘宝商家的新发展。

“爱淘公益联盟”首批成员包括“麦包包”、“七格格吉祥”、“MR.ING”、“华尔思丹家纺”、“赛依达”、“植物语凌鼎”、“Hardly Ever's”、“尚客茶品”、“御泥坊”、“茵曼女装”、“摩登小姐”、“零号男郎亦”等淘宝知名卖家。

淘宝网致力于打造一个汇聚责任和爱心的平台，卖家在淘宝不只考虑做大企业，已经开始自觉担当起更多的社会责任，未来，这些热衷公益的商家将和淘宝网一起，不仅仅做商业世界里的成功企业，也要做公益事业的领军者，从而影响更多的人群投身公益。



联盟成员正在向四川地震灾区小学生捐赠温暖礼包

淘宝网面向公益组织 开设公益培训课



公益组织学员代表
正在接受开店培训

随着国内越来越多公益组织想通过淘宝来传递各自的公益理念，为了帮助这些公益组织了解淘宝网、掌握在淘宝上开店的知识、技能，通过淘宝网店扩大影响、招募志愿者、募集资源，2010年，淘宝网面向公益组织开设了免费的公益培训课程。

11月21日，淘宝网在北京举办了首个公益培训课，共有来自中国青少年发展基金会、联合国儿童慈善基金会、乐施会、中国扶贫基金会、壹基金、公益时报等52个公益组织共93人参加了培训，中国绿化基金会周伯洁和好狗好猫回家路的娃娃妈妈作为分享嘉宾分别介绍他们在淘宝开店的经历和经验，并邀请淘宝大学讲师和淘宝皇冠大卖家作为核心课程讲师，分别讲授网店创立、日常管理、客服基础和营销推广课程。

截至目前，已经有超过30个接受培训的机构在淘宝开设了公益店铺。而随着越来越多的公益组织选择在淘宝上开店，通过网店宣传各自的公益项目，淘宝网正在逐步成为公益传播的新渠道。



特色公益产品 “公益宝贝”

2010年，淘宝网将原有“爱心捐助”完善升级成一个淘宝网独有的公益产品——“公益宝贝”，所有加入“公益宝贝”的商品都带有爱心标志。卖家在上架宝贝的时候自愿参与“公益宝贝”计划并设置一定的捐赠比例，在该宝贝成交之后，会捐赠一定数目的金额给指定的公益基金会，用于相关公益事业，秉持“一次购物、一份帮助”的理念低门槛的满足消费者的公益诉求。截止12月，已有：



超过**1000万**件的商品
加入淘宝“公益宝贝”计划



全年参与人数
达到**7000万**人次



累积捐款额
超过**600万元**

面对突发灾难 淘宝积极响应

甘霖行动

淘宝网向甘霖行动捐款30万

09年秋冬开始，持续的高温少雨天气导致西南五省的旱情不断加重，其中云南、广西的部分地区的旱情已达到特大干旱等级。

淘宝网积极响应，向中国扶贫基金会“甘霖行动”捐款30万元，定向云南省曲靖市会泽县马路乡、驾车乡，为1500户贫困家庭解决2个月的基本生活用水，曲靖市是此次西南五省特大干旱的核心区域，会泽县既是干旱最重，又是国家级贫困县，严重干旱带来的缺水、缺粮对于贫困家庭的影响更甚。



“甘霖行动”资金发放现场



淘宝网紧急采购的帐篷正运往灾区

心系玉树 迅速行动

北京时间2010年4月14日7时49分许，青海省玉树藏族自治州玉树县发生7.1级地震，为帮助灾民渡过难关，本着为灾民提供灾后急需基本生活必需品的宗旨，淘宝网首期购买500顶棉质救灾帐篷委托扶贫基金会紧急运抵灾区玉树，同时，第一时间在淘宝网上开通募捐通道，号召会员向灾区捐款捐物。

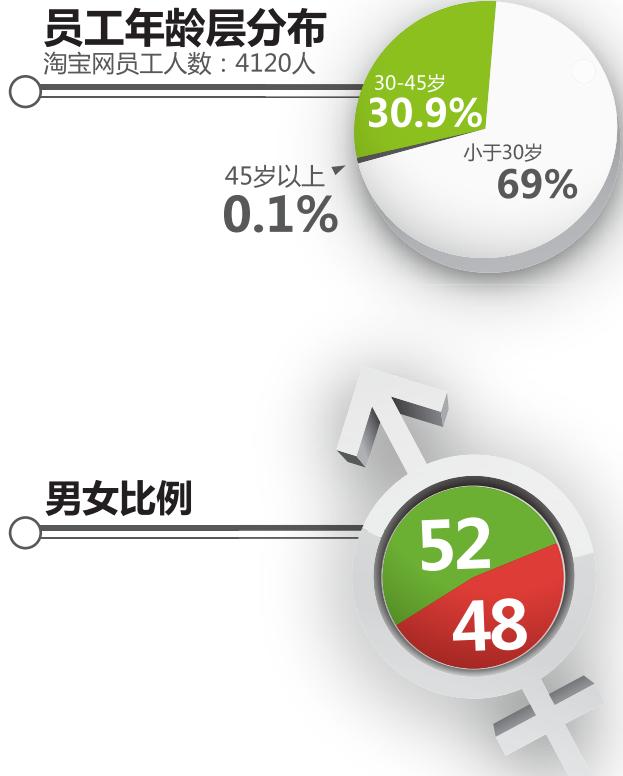
为梦想快乐远航

幸福小二， 梦想天天向上

在追寻新商业文明的航路上
这是一个充满快乐的地方
我们一直努力做到更好
让年轻的梦想茁壮生长

为梦远航，这是行动的力量！





淘宝小二的快乐生活

淘宝网一直以来就崇尚武侠文化，公司内部所有员工都拥有属于自己的武侠花名，并奉行“客户第一”的原则将自己定义为服务他人的“店小二”，而武侠文化中的正义感和团队精神渗透到了淘宝小二的一言一行，秉持着“宝可不淘，信不能弃”的精神，营造着诚信、开放、透明的公司文化。

传递共同梦想：新商业文明

淘宝的使命是促进新商业文明，促进大淘宝生态圈的繁荣。这需要更加开放和透明，需要更多志同道合的小二加入进来，共同与客户分享，帮助更多的人。

淘宝网每年都会为客户、合作伙伴、员工举办年会，共同放飞梦想，点燃激情。





开放透明的淘宝文化

敢疯敢投的赛马项目

2010年初，淘宝网总裁铁木真向所有淘宝小二发出赛马英雄帖，公开征集项目。任何一名在职员工，只要有新颖并可实现的想法，都可以进行申报。通过评审的项目，不仅可以获得脱离原岗位专职工作的机会，更可获得公司给予的人力、财力、物力等各方面资源。让员工做自己想做的事情，帮助其实现“创业”梦想，这便是淘宝的赛马精神。首次赛马活动共有47个赛马团队提交项目书。

晋升自主提名

基于公司内部良好的信任环境，2010年年底，淘宝网在员工发展制度方面大胆创新，改变2010年年度晋升的流程，第一次实施全员自主提名。自开放提名以来，总共收到有效提名数据2308条，提名人数2083人，员工自主提名比例达79%。

快乐工作，认真生活



快乐工作，认真生活，一直是淘宝人的态度。
2010年，为了更大地丰富员工的文化生活，淘宝根据不同部门划分成武当、峨眉、丐帮、南北少林、华山六大帮派。每个小二都在一个帮派里面，通过各种公司组织的活动，积累自己的江湖积分去赢得在淘宝的“江湖地位”。

帮派之外，公司内部还成立了各种兴趣小组、各种公益团体，每天都有丰富的文化活动，如乒乓球赛、单身派对、集体婚礼等，只要员工想做的，公司都会提供一切的便利服务。



淘宝小二的学习成长

淘宝注重内部人才的培养，为每位员工提供了实现梦想的土壤和舞台，建立系统的员工发展培训体系，从新入职员工的系列培训，到日常的在职人员岗位培训和管理人员培训。

基层管理人员

中层管理人员

高层管理人员

管理培训

专业类培训

- 技术
- 运营
- 客服
- 其他

职业培训

牛人夜弹

通用类培训

百年淘宝

新人培训



淘宝针对员工的培训体系



淘宝小二的福利保障

淘宝网认真贯彻落实相关政策法规。公司建立了一整套全面、完善的员工薪酬福利体系，为员工提供持续的安全保障和激励。公司的各项薪酬福利制度都通过培训、讲座等方式向员工进行宣传，并在内网向员工公开，保证政策的公正、开放和透明。

淘宝网员工休假政策

根据《中华人民共和国劳动法》及相关法律之规定，公司所有员工在劳动合同期内享有相应的假期。其中包括：带薪年休假、病假、事假、工伤假、婚假、产假、陪产假、丧假等。

保险福利保障组合

社保、商业保险是员工福利体系的一个重要组成部分，对于如何构建一个健全的商业保险福利体系对企业来说特别重要。根据现状，淘宝网有接近一半的员工从外地来杭州，公司为了给员工创造一个安心、舒适的工作环境，在给员工缴纳法律规定的社会保险的基础上，还为员工购买了商业保险，内容包含了人身意外保障和综合医疗保障。除此之外，还为员工提供了自费商业保险的团购平台，员工可优惠为其配偶、父母购买综合医疗险、人身意外险以及交通参与者意外伤害险等保障。

蒲公英互助计划

为了提高自我保障和互助保障意识，发扬团结互助精神，为需要救助的员工解决实际困难，从2009年起，淘宝网以内网发帖、群组邮件等方式倡议员工踊跃参加阿里巴巴集团发起的“蒲公英”互助计划。计划采取自愿原则，资金来源由参与员工缴纳、公司支付两部分组成。该活动由互助计划执行委员会统一管理，委员会由主任、常委、参与人代表、外部专家组成，该计划成为基础保险福利的重要补充。

企业员工综合健康管理计划

淘宝网是一个正在高速发展的企业，在这样的环境下，关注员工心理健康和生理健康尤为重要。员工身心健康关系到员工对企业的归属感和工作热情，我们希望员工能快乐工作、认真生活。

在企业员工综合健康管理计划中，淘宝提供各种医疗保健咨询和服务，在公司办公区域设有医务室、推拿按摩室等。有专业经验丰富的医师为员工提供个性化指导。具体的综合福利项目，内容包括：

- **身心健康电话专线** 员工可电话咨询专家关于身体调理、疾病治疗、压力缓解、婚恋问题、小孩教育等方面内容。
- **孕妇休息室** 在淘宝网总部办公区，公司专门设立了孕妇休息室，温馨的室内设计，一应俱全的生活设备，为怀孕员工提供了舒适的休息环境。
- **网上健康频道** 为员工开辟网上健康专栏，内容涵盖了健康养生知识、电子健康档案，健康风险评估，心理测试等内容。
- **健康贴士** 每月两期根据24节气的特点，定期向员工发送健康小贴士。
- **健康讲座** 结合公司员工特点开展一系列的健康讲座，如《颈椎腰椎病的防治》、《女性保健及常见疾病的预防》、《四季养生》等。



孕妇休息室

年度体检

每年公司会组织健康体检，让员工对自己的身体健康有全面的了解和关注，为节省员工时间，2010年度体检，公司推出了在线预约平台，员工只需按照自己的时间和就近的体检中心在内网进行预约，为员工提供了极大的方便。

团队活动

公司每年组织员工的outing、不定期组织团队建设活动，每季度为员工庆祝生日。





将于2013年落成的淘宝网总部——淘宝城

后记

2011年，淘宝网将坚持开放、分享的理念，继续服务好消费者，为社会带来更多的透明，创造更多的就业机会，承担更多的社会责任。



联系地址 杭州市文二路391号西湖国际科技大厦裙楼2层

商家热线 0571-88157858

商城热线 0571-85026880

消费者热线 0571-88158198

支付宝热线 0571-88156688

邮政编码 310099