

蔡崇信对有关阿里巴巴集团与国家工商总局之间互动的回应

香港, 2015 年 1 月 29 日 - 阿里巴巴集团执行副主席蔡崇信在今天集团的业绩报告电话会议上, 对最近有关集团与国家工商行政管理总局 (简称工商总局) 之间的事宜作出了回应。

以下为回应全文:

在我把电话转给武卫讲解我们本季度财报之前, 我想先说一下最近有关我们与工商总局互动的新闻。

首先我想说的是, 阿里巴巴集团是一间秉持坚定价值观的公司。没有什么比我们赢得利益相关者的信任, 包括我们的客户、生意伙伴、监管者以及股东的信任, 来得更加重要。这份信任建立在对阿里巴巴每位员工的期许上。每位员工都需要以绝对的诚信守则来办事, 并遵从最高的道德标准和保持最高的透明度。

我们如此坚守道德标准和透明原则, 这也是为什么我们对工商总局于1月23日发表的所谓网络交易抽样检查报告感到如此困扰。正如我们之前所说, 我们认为, 这份报告是有瑕疵的, 立论方式武断, 而我们已经把我们的观点传递给工商总局。昨天, 放在工商总局网页上的所谓“白皮书”, 特意点名提到阿里巴巴, 并提到了去年七月我们与监管机构的一次会面。我们认为, 这份所谓的“白皮书”立论方式错漏百出, 并有意针对阿里巴巴, 整个手法非常不公平。因此, 我们觉得有必要并正准备向工商总局正式作出投诉。

我希望大家能了解在所谓“白皮书”背后的几个事实:

- 首先, 我们第一次看到这份“白皮书”的时间, 是昨天当工商总局把“白皮书”刊登在其网站上的时候。
- 第二, 与全球所有的国际公司一样, 我们在业务过程中会定期与监管机构进行正常的交流。去年七月的会议也是一样。在会议上我们讨论了如何一起建立有效的机制, 共同解决一些重要的议题包括保障消费者以及在线交易市场的有序运作。
- 第三, 今天我们留意到, 工商总局已经把这份“白皮书”从网站上移除。
- 最后, 我们在此清楚地告诉各位, 阿里巴巴并没有要求工商总局延迟公布任何报告。

在阿里巴巴集团, 我们深信公平原则。我们支持有关部门对我们的严格监管, 但面对针对我们的不实及不公平的攻击, 我们必需站出来。

假货和知识产权保护等问题都是在当今这个日益增长的经济环境当中所产生的诸多问题之一，不管在线上或线下亦然。我们对平台上假货一直采取零容忍政策，这是由于平台的健康和诚信正正取决于消费者的信任。

为了保护消费者，品牌持有人，以及合法的卖家，为了维护我们平台的诚信，我们在打击我们平台上假货和盗版货物的时候采取了一系列广泛的措施：

- 我们透过数据技术来分析和追踪侵权货品，并锁定假货分散和销售的集中地；
- 我们与中国公安局、版权局、质量监管局、知识产权局等部门在打击在线售假和线下犯罪分子方面都一直有密切的合作。
- 我们亦会定期透过第三方识别平台上的怀疑假冒货品。
- 我们已与超过1,000个主要品牌持有人，以及不同协会，建立保护知识产权相关的合作关系，以提升删除假货的程序效率。

当我们收到侵权和假货相关的投诉并证明属实，我们会按一套良好的既定程序，迅速采取行动。

如果有关发布或售卖假货的指控属实，我们会通过以下方式处罚相关人士：

- 确保卖家赔偿买家；
- 评估对卖家的处罚或限制该卖家再上架任何新商品；
- 采取“点名批评”的政策；
- 关闭店铺，永久禁止该卖家在我们的交易平台上建立新的店铺；而对天猫上的卖家，没收用于保障消费者所缴纳的保证金。

这些措施和程序非常严格，我们在非常努力地推进实施。

此外，我们也在打假上投入了更多的资源，过去两年，阿里巴巴在打假和加强消费者保护方面投入了超过10亿人民币。另外，我们还有上千个员工组成的专门队伍来从事打假工作，且我们刚宣布额外再增加300多人投入到这队专门队伍当中来。

阿里巴巴集团通过网上平台打击网下犯罪的努力取得成果。去年，阿里巴巴集团协助各级执法部门共破获各类侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品案件超过1,000起。透过该次合作，18个犯罪集团、近400嫌疑人遭逮捕，同时关闭了200个涉及制造及售卖假冒伪劣商品的店铺、工厂以及仓库。

当你回头看看我们与不法行为作斗争的所有努力时，我们所作出的成绩一目了然。当然，我们并不完美，在我们面前也有很多艰难的工作要做。正如电子商务市场上其他的

国际企业，我们的全球电子商务平台上，也有人意图从事非法活动，我们将竭尽全力去阻止。

阿里巴巴集团的文化价值观建基于诚信之上，同时，我们是假货问题的受害者之一，因此我们认真对待并打击假货问题。阿里巴巴集团的成功，建基于一个理念，就是希望消费者来到我们的平台上购物时，对货品的质素有信心。我们的平台年度活跃买家有3.34亿，比去年同期增加45%，显示消费者明确地向我们投下信心的一票。

-完-

关于阿里巴巴集团

阿里巴巴集团的使命是让天下没有难做的生意。集团创立于 1999 年，以商品交易额（GMV）计算，目前是全球最大的网上及移动商务公司。阿里巴巴集团为各类企业提供基础性的技术设施以及营销平台，帮助企业借助互联网的力量，建立网上业务并与数以亿计的消费者和其他企业进行商贸活动。

阿里巴巴集团的主要业务包括：

- 中国最大的网上购物平台淘宝网（www.taobao.com）
- 中国最大的为品牌及零售商而设的第三方平台天猫（www.tmall.com）
- 中国最受欢迎的团购网站聚划算（www.juhuasuan.com）
- 领先的网上旅游服务预订平台去啊（www.alitrip.com）
- 让全球消费者直接购买中国产品的网上零售市场全球速卖通（www.aliexpress.com）
- 中国最大的小企业全球网上批发平台阿里巴巴国际交易市场（www.alibaba.com）
- 中国领先的网上批发市场 1688（www.1688.com）
- 以企业及创业者为对象的云计算服务供货商阿里云计算（www.aliyun.com）

阿里巴巴集团通过与关联公司蚂蚁金融服务集团的合约安排，在旗下的网上交易市场提供支付及 / 或担保交易服务。蚂蚁金融服务集团旗下业务包括支付宝（www.alipay.com）。

此外，阿里巴巴集团通过其持有 48% 股权的关联公司中国智能物流骨干网（或称“浙江菜鸟供应链管理有限公司”），经营一个连接中国多家快递公司的中央物流信息系统。

媒体查询

曾明明

阿里巴巴集团

电话：+852 2215 5205

电邮：adatsang@hk.alibaba-inc.com

陈嘉宝

阿里巴巴集团

电话：+852 2215 5209

电邮：rachelchan@hk.alibaba-inc.com