

善淘网:淘货第一站

■ 崔小玲

慈善商店起源于1902年的美国,是“公益+商业”的一种新模式。慈善商店主要是接受、处理、销售公众的闲置物品或者企业库存,并将盈利资金用于开展公益项目,帮助社会困难群众。2003年,我国首家慈善超市诞生于上海,此后,它像雨后春笋般开到我国各地。但是我国绝大多数的慈善商店经营惨淡,缺乏社会影响力,甚至沦为一个单纯为社会困难群众发放物资的中转站。

笔者所在的学校也开了一家慈善商店,但是笔者经常听到路过慈善商店的同学们说:“慈善商店应该免费嘛,怎么收费啊?”笔者因此采访了善淘网的执行CEO余诗瑶,想为慈善商店说几句话。其实中国也有不少在探索路上坚持前行的慈善商店,在充分借鉴国外同行之后做出了积极的改变和有效的尝试,为其他从业者提供了较好的本土化实践经验,善淘网就是一个很好的例子。

第一家线上慈善商店

成立于2011年3月的善淘网是中国第一家线上慈善商店,它将“电子商务”和“慈善商店”结合起来,开创了一个新的慈善商店模式,致力于为人们提供一个便捷的公益参与方式(在线购买或者捐赠闲置物品)。善淘网的口号是“42”,借用英文谐音FOR TWO传达它的公益理念:既让自己快乐,也能帮助别人。

善淘网为公众提供了一个善意消费的平台,不仅可以收购个人闲置物,还能把企业库存产品放在线上义卖。那么这样的一个提倡低碳、环保的生活方式的平台取得的效果如何呢?2014年的一组数据充分说明了一切:闲置改造数量:30,687件;再次捐赠数量:7,612件(大部分为厚重衣物和棉被);销售物品数量:24,734件;通过促进循环利用,每年减少的碳排放总量:243吨……

不单单是一家慈善商店

善淘网着力解决残障人士的培训就业和社会融入的问题,并且摸索出一套可持续助残就业的模式。十多名全职员工中残障伙伴占据一半,另外善淘网还有一百多名兼职员工,全部是残障人士或者残障人士的家属担任。那么这些残障伙伴可以做什么工作呢?善淘网在成立初就已经优化电子商务工作流程,残障伙伴可以对回收的产品进消毒、包装处理,还可以拍照,担任淘宝上的客服销售产品。

更值得一提的是,善淘网还举办了一个善淘助残基地,将义卖的公益资金用来帮助残障人士获得就业,培训和融入社会的机会。残障人士可以学习到简单的电脑操作(比如制图)、手工改造等技能,获得一技之长,得到可持续并且有尊严的工作岗位。目前为止,已经有两百多名残障人士受益。

我们会尽量去掉障碍,但对他们工作的要求是一样的。在这样一个工作磨合中,他们会明白,其实我跟健全人都是一样的。”她说。

打造淘货第一站

大家可能认为,善淘网都是别人捐赠过来的东西,肯定都是些款式老旧,要被淘汰的货物,事实情况并不是这样。目前在善淘网注册公益会员的已经达到两万五千多名,此外,它还拥有三百多家企业合作伙伴,这给善淘网带来的是源源不断、品种多样的货源。善淘网的产品80%是来源于企业的库存捐赠,并且个人捐赠的闲置产品也要求九成新,所以产品大多是全新的,而且很多知名企业,例如阿迪达斯、ZARA都是它的捐赠客户。

善淘网的产品定价以“全网最低价”为目标,用户可以用原价的三折到五折就能买到心仪的产品。善淘网还推出定期大牌秒杀活动,有眼光的消费者经常能通过善淘网低价淘到不少好货,还可以享受为公益事业尽一份力的小小满足感。善淘网的线上主要销售渠道是淘宝店,此外,它还会有线下的流动慈善商店,通过开展多样化的公益活动吸引顾客参与,例如14年的公益时装周就受到了不少好评。

借力互联网

善淘网的运营充分借用了互联网技术,将捐赠者、购买者、受助人群等利益相关者集中联系在同一个平台。在官网注册会员的公众既方便在线捐赠或购买,又可以收到善淘网发送的周报,也可以通过善淘网的微信公众号和微博等自媒体,了解经营状况和近期活动。在善淘网工作的残障人士可以通过将货物拍照、图片处理、上传网站及担任客服等线上工作赚得一定补贴。

公信力对于社会组织的重要性不言而喻,而互联网技术给善淘网带来的最有价值的改善是公众的信任。因为捐赠者每一



笔捐赠的数据都能通过官网跟踪查询,不仅是捐赠品售卖的情况,还能查询资金的最终流向。善淘网每半年都会在官网上公布透明报告,财务数据完全公布,并且及时更新。透明可信、取信于民,让善淘网得到源源不断的支持。

开家实体店

经过七年的尝试和探索,善淘网已经取得不错的成绩,但是随着淘宝竞争越来越激烈,仅仅依赖现有的线上销售渠道还是远远不能支持善淘网的可持续发展。因此,善淘网开始将经营方向转到线下,并开一家实体慈善商店。善淘网CEO余诗瑶说,慈善商店本身是和社区融合非常紧密的,社区的居民都可以参与进来,并且营造一个很好的公益氛围。“线下的实体店正在营业中,它不仅是个可以义卖的地方,我们还会邀请残障人士来这里工作,并且定期举办公益活动。”她说。已有的线上慈善商店运作经验让线下慈善商店实体店的运作有了非常好的数据支持,运营团队会清楚不同的物品的流转速度,这需要长时间的数据积累,也是善淘网的一个巨大

优势之一。

结语>>>

善淘网现在每年能收到8~9万件捐赠品,但是很多产品会因为质量等各种各样的问题并不能上架。善淘网也在逐渐减少个人闲置品的收购比例,仅凭附加值低的二手物品很难通过这个平台可持续的发挥社会效益,因此善淘网在未来要做的探索和尝试还有很多。

和一般的社区慈善商店不同,善淘网以互联网技术为支持,秉承公益助残理念不变,积极整合社会资源,寻求与企业、公益组织合作的机会,扩大知名度,同时不断开拓新的捐赠渠道,提供多样化的产品,满足公众的需求,从而更好地得到公众信任,保证用户体验度不会下滑。如今善淘网每年的销售盈利资金达到150万元到180万元之间,基本可以支持善淘网的运营。

余诗瑶说,线上线下相结合是善淘网未来的发展方向,他们希望可低成本、可持续地运作慈善商店,并在社区多开几家线下慈善商店,通过线上与线下的联动更好地帮助残障人士,产生更多社会影响力。

(据公益慈善学园)



余诗瑶说,他们在与残障人士合作过程中总结出了这么一点,要对每一个人公平,但公平不是均平。“就像残障人跟健全人士在同一个起跑线竞赛一样,那条起跑线是有高低不平的,我们要做的事情就是把他们的起跑线垫平,而不是说因为他是残障人,就把目标点往前拉。”



关注社会创新 解读善意中国