

## 财眼

## 阿里巴巴公布“新六脉神剑”

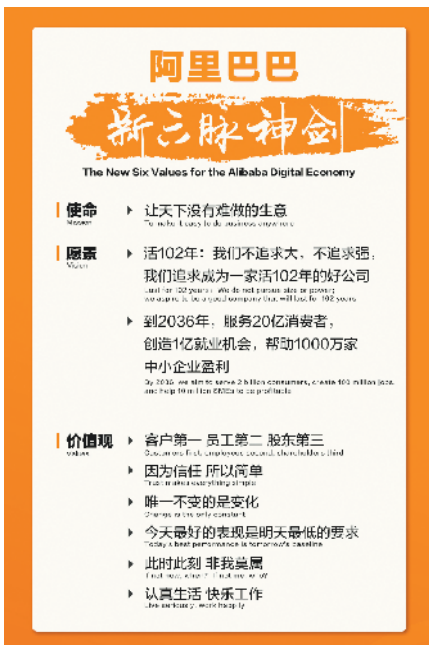
客户第一 员工第二 股东第三

9月10日,阿里巴巴在成立20周年之际,宣布全面升级使命、愿景、价值观——阿里巴巴“新六脉神剑”。

据透露,“新六脉神剑”出炉历时14个月,前后修改过20多稿。升级的使命、愿景和价值观体现了阿里巴巴鲜明的态度、对企业发展方向的本质思考,更是阿里人对于如何走向未来的共识。它们将帮助阿里巴巴凝聚同路人,进一步提升组织的创造力,进而更好地拥抱数字经济时代的机遇与变革。

“新六脉神剑”价值观由六句阿里土话组成,每一句话背后都有一个阿里发展历史上的小故事。了解这些故事,有助于更好地理解,阿里巴巴过去20年,如何因为价值观而与众不同;未来20年,阿里应该、也必须因为坚持价值观而与众不同。

■新快报记者 郑志辉



## 故事一

## 客户第一,员工第二,股东第三

2006年,阿里巴巴B2B业务上市前夕,马云首次公开提出“客户第一,员工第二,股东第三”。

2014年9月19日,阿里巴巴上市仪式刚刚结束,又有美国财经媒体CNBC专访马云时提出,华尔街最难理解的“股东第三”。马云回答说:“今天我们融到的不是钱,而是来自人们的信任。数以百万计的小企业、众多的股东,我对此感到非常荣幸、非常兴奋。我想到未来五到十年的责任,是如何让这些股东高兴。但最重要的是,让站在台上敲钟的那些人——我们的客户成功。如果他们成功,我们所有人都会高兴。这就是我所坚信的东西。”

## 故事二 因为信任,所以简单

2004年,为了解决淘宝上陌生买卖双方之间的信任问题,支付宝应运而生,首创“担保交易”的方式,即托管买家支付的资金,在买家确认收货无误后支付给卖家。这成为中国网络交易信任的起点。2005年2月,支付宝又推出了“你敢付,我敢赔”的消费者保障计划,承诺如果账户被盗将进行全额赔付,打消了用户的疑虑。

15年来,阿里巴巴成长的历史,就是一个建立信任、珍惜信任的历史。

## 故事三 唯一不变的是变化

1999年,马云赴硅谷为刚刚创立不久的阿里巴巴寻求融资,却因为拒绝做一份厚厚的所谓详尽“计划书”,而被37家硅谷的风险投资所拒绝。马云随即决定把BP放在一边,大胆宣布“I never plan”(我永远不做计划)。

从那时起,阿里人就坚信,唯一不

变的是变化。阿里巴巴要求每一位阿里人心怀敬畏和谦卑。改变自己,创造变化,都是最好的变化。拥抱变化是阿里巴巴最独特的DNA。

## 故事四

## 今天最好的表现是明天最低的要求

2001年1月,阿里巴巴还没有找到成熟的商业模式,账户里的资金只够坚持半年。在生死边缘,阿里巴巴受到航空公司的会员积分体系启发,创造性地设计出了金银铜牌考核制度,由此培养出的销售团队被誉为“中供铁军”。2002年,阿里巴巴实现全年盈利。

“今天最好的表现是明天最低的要求”意味着在身处逆境时懂得自我激励,在身处顺境时敢于设定具有超越性的目标。

## 故事五 此时此刻,非我莫属

1999年9月14日,阿里巴巴在《钱江晚报》上发了第一条招聘广告。上面的广告语是:If not now,when? If not me,who? 此时此刻,非我莫属。后来,这句话成了阿里巴巴的第一句土话。它体现了阿里人对使命的信念和“舍我其谁”的担当。每一位阿里人必须要有“家国情怀”和“世界担当”,只有这样,阿里巴巴才会赢得尊重。

## 故事六 认真生活,快乐工作

2009年2月17日,马云在一封致全体阿里人的邮件中,提出“认真生活,快乐工作”的理念。阿里巴巴认为,工作只是一阵子,生活才是一辈子。只有认真对待生活,生活才会公平地对待你。工作属于你,而你属于生活,属于家人。阿里因每一位阿里人而不同,家人因阿里人而骄傲。

互联网保险  
投诉量激增

新快报讯 记者刘威魁报道 近日,银保监会发布2019年上半年保险消费投诉情况通报。数据显示,银保监会及其派出机构共接收涉及保险公司的保险消费投诉48194件,同比增长0.61%。其中,保险合同纠纷投诉46911件,同比增长0.03%,占投诉总量的97.34%;涉嫌违法违规投诉1283件,同比增长27.79%,占投诉总量的2.66%。值得关注的是,互联网保险公司投诉增幅突出,在涉嫌违法违规投诉量方面,四家互联网保险公司全部进入投诉量前10位,投诉反映的问题主要集中在销售纠纷和理赔纠纷上。

## 四大互联网险企投诉增幅突出

在互联网保险迅速发展的同时,相关消费投诉亦逐渐增多。根据中国保险行业协会日前披露的相关数据,2019年上半年,互联网财产保险保费收入达381.53亿元,同比增长16.89%,高出全渠道财产保险市场5.57个百分点。

与此同时,2019年上半年,互联网保险公司也收到了较多投诉。四家互联网保险公司在涉嫌违法违规投诉量方面,均进入投诉量前10位;安心财险71件,去年同期0件;易安财险37件,去年同期0件;众安在线9件,同比增长800%;泰康在线7件,去年同期0件。

此外,从投诉与业务量对比情况来看,互联网保险公司在亿元保费投诉量上也均排在前列。其中,安心财险为131.38件/亿元,位居第一;易安财险、泰康在线紧随其后,分别为41.66件/亿元、39.93件/亿元;众安在线31.79件/亿元,位列第六位。

为何互联网险企投诉增幅如此突出?投诉问题最突出的安心财险回应新快报记者采访时称,公司将进一步提升客户服务质量,从业务品质、产品运营及保险服务方面加强管控力度,积极落实保险消费投诉处理工作的主体责任,减少投诉发生。

## 理赔、销售纠纷仍是“老大难”

新快报记者看到,投诉反映的问题主要集中在销售纠纷和理赔纠纷上。在涉及财产保险公司投诉中,理赔纠纷20028件,占财产保险公司投诉总量的76.75%,涉及的险种以机动车辆保险为主,主要反映核定核损和核赔环节的金额争议、责任认定纠纷和理赔时效慢等问题。

销售纠纷方面,在涉及财产保险公司投诉中,销售纠纷2092件,占财产保险公司投诉总量的8.02%,涉及的险种以机动车辆保险、意外伤害保险、保证保险和健康保险为主,主要反映未经消费者同意擅自投保、强制搭售、夸大保险责任等问题。

“互联网保险由于其主打保费较低的产品,保额较大,用户量的提升势必带来投诉量的激增;此外,由于互联网保险起步较晚、监管政策尚未更新出台,自身存在着流程不规范、第三方销售混杂等问题。”一位保险公司高管向记者分析指出,保险消费者提出投诉,说明保险公司在经营理念、内控管理和保险服务中存在管理漏洞和薄弱环节,保险公司应当落实保险消费投诉处理工作的主体责任,加强内控管理并改进和提升服务质量。

## 大盘站上3000点 这些不到2元的低价股了解下

新快报讯 记者涂波报道 9月A股开门红,上证综指实现“六连阳”,随着“秋收行情”的开展,让部分投资者重拾了看好“牛市”的信心。大盘从今年1月2440点运行至今,截至昨日上证指数收收3021点,涨幅近20%。目前已有许多长期下跌的股票已不再创新低,而低于2元的股票也逐渐减少,剩53只。有分析称,在逆周期调节政策发力和外资加速流入等利好发酵下,A股再次获得向上动能,并有望冲击年内新高,低价股不排除会有跑出黑马的机会,但需结合基本面情况。

昨日,沪指日K线止步六连阳小幅收跌,两市成交约7000亿元。在现阶段做多热情下,有些股民偏好低价股,有投资者如是说,“因为低价股翻倍还是低价股,容易走出多倍的行情。5元涨6倍是35元,50元涨6倍是350元,我们的直观感受是,50元的那只股票上涨幅度更大,上涨了300元,其实,最终的收益都是6倍。”

据同花顺数据,截至昨日,低于2元的股票数量不多,只有53只,约占全部A股的1.38%。其中非ST的低价股仅有17只,钢铁机械类板块占比较多。而今年1月最低点2440点,低于2元的股票数量超65只。由此可见,随着市场逐步震荡上扬,低价股也在日趋减少。

新快报记者统计发现,今年以来低价股指数涨幅约5%,而同期大盘上涨近

20%,创业板指更是涨幅超40%,低价股的涨幅已远远落后于其它指数。有分析人士指出,一般低价股还需靠基本面的业绩支撑,方能有较大的表现,否则大多数上涨只能期待大行情到来,因为庞大的增量资金雨露均沾,才有可能带给这些股票上涨的机会。

之前有一些徘徊在退市边缘的公

司,通过并购、重组、甩卖资产等“套路”,业绩“神奇”般地反转。随着监管政策逐步趋严,并倡导价值投资、长线投资,市场人士建议,购买股票不可以单单只看股票价格的高低,更多的应该是结合当下的股票行情以及这只股票的本质等等来作衡量。选股是择其“质优”而不是择其“价低”。

## 最新2元以下非ST股

股票简称	中报净利(亿元)	营收(亿元)	净利增幅(%)	现价(元)
包钢股份	10.41	303.09	-26.46	1.54
酒钢宏兴	7.69	227.67	31.56	1.99
重庆钢铁	6.16	114.84	-19.19	1.92
山东钢铁	5.77	323.55	-65.58	1.55
海航控股	5.03	350.35	-8.21	1.91
和邦生物	2.98	30.61	8.67	1.67
利欧股份	2.26	69.79	32.76	1.87
通裕重工	1.18	17.86	8.11	1.92
永泰能源	0.91	96.84	-72.96	1.61
爱康科技	0.37	25.14	-46.25	1.74
奥特佳	0.22	16.58	-90.50	1.86
中珠医疗	0.11	2.30	-80.26	1.92
梦舟股份	-0.10	18.20	-136.41	1.79
天广中茂	-0.86	4.58	-135.33	1.79
盛运环保	-2.77	2.73	-199.35	1.87
雏鹰退	-15.18	4.65	-96.02	0.22
坚瑞沃能	-18.29	2.34	-9.52	1.54

(来源:同花顺)