

文/沈钊 图/受访者提供

“如果现在有得选择，我不会用支付宝！”11年前，广州女孩阿莲将支付宝一通怒骂。如今，在支付宝客服部门内，有一个会议室叫做“听阿莲的”。这四个字无时无刻不在提醒着蚂蚁的员工，除了狂飙突进的扩张外，不能忘记用户体验。阿莲的骂，就像蝴蝶掀起了翅膀，彻底改变了支付宝的命运。

11年后，蚂蚁集团IPO已经询价完成，最终A股发行价确定为每股68.8元，总市值2.1万亿元。10月27日在香港IPO时，蚂蚁就受到全球投资者抢购，国际配售份额将提前2天结束认购，刷新港股新纪录。截至29日上午10时，香港市场上的银行和券商的孖展金额3802.8亿港元，相当于超额认购约113.8倍。

罗马不是一日建成的，蚂蚁集团这么大体量的独角兽，其成长过程囊括了无数次的破冰前行、试错摸索，在各城市、各行业、各领域都留下了独特的印记。记者了解到，从移动支付、金融理财到数字生活新服务，蚂蚁集团的创新有许多的“第一次”都发生在广东：2014年，广州妇儿中心联手支付宝成为全国首家“未来医院”；2016年，深圳率先在支付宝实现医保电子支付，同年，深圳交警率先和支付宝试点打造第一张电子驾照……从创新到模式，再到“广东样本”，被复制、扩散到全国，背后展示的是广东敢为人先的拓荒精神与蚂蚁的创新内核相碰撞产生的化学反应。



A 广州女孩一声怒骂，十一年来支付宝“听阿莲的”

如今的支付宝每天都在为10亿用户提供付款功能，一键支付早已成了用户的习惯。但在2009年，那时在淘宝购物的付款，堪比开盲盒，付款成功，都靠运气。

当时的阿莲刚刚荣升“宝妈”，这位手忙脚乱的母亲，白天工作忙，只能每天晚上花两个小时，在网上购买着养家看娃所需要的一切。那年也是淘宝第一次办双11，参加的商家也就二十多家，知道的人也没多少。而阿莲很早就摩拳擦掌了，活动刚开始，她就相中了一本儿童相册，正好用来记录女儿的成长。但在淘宝点出了“确认购买”后，款项迟迟无法转到支付宝。

这可不是她第一回在付款环节“被虐”。不久前，为了一

顶54块钱的毛线帽，她也得反复导入数字证书，甚至最后作废了数字证书，折腾了4遍，第5次才成功。半个月，连续两次不痛快，阿莲怒了。她拨通电话，隔空对着支付宝的客服，像倒豆子一样，噼里啪啦一顿吐槽，最后，忍无可忍的阿莲还撂下了那句狠话：“如果现在有得选择，我不会用支付宝！”

阿莲的电话彻底捅破了“体验糟糕”这层窗户纸，越来越多的声音涌了进来。当时，支付宝的用户已达2.7亿，日交易量超过了12亿元，但支付成功率不足60%。

次年1月，马云出现在支付宝5周年年会上，向所有人复述了阿莲们的愤怒。马云说：“我们把自己的路给封起



来，这个不能干，这要犯错误，这个体验你说好得起来吗？当年支付宝怎么起来的？解决客户问题，今天还是一样。”

随后，十八罗汉之一的彭蕾出任CEO。这位后来操持支付宝最长的女掌门定下方向：不新增业务，就死磕支付成功率，埋头提高用户体验。

2010年12月，支付宝与中国银行联合宣布推出新的支付方式——快捷支付。支付平台和银行账户之间，终于建立了直连，用户只需在支付平台上验证身份，一步就可以完成支付：一次绑定，一个密码，扔掉U盾。十年过去，支付宝的国内用户数达到10亿，快捷支付成为移动支付的标配，中国也成为移动支付最普及的国家，没有之一。

B 无现金生活，广州老外感觉“很威水”

以往做生意的时候，特别是做直接面对客人的零售生意时，有一个麻烦是绕不开的，就是找零钱。这个找，是找赎的找和寻找的找。小商家们需要准备至少上千元各种币值的零钱，防止出现没钱可找的情况。

而自从支付宝推出了收钱码，零钱找赎已经越来越少了。做生意，凭手机和一张收钱码，就可以免去了很多繁琐，如假币、残旧币、准备零钱等问题。持有支付宝收钱码的商家们，也成为了洋气的“码商”。支付宝数据显示，广州是南方最大的“码商之城”。

广州作为对外开放的前沿，外国人众多，他们在耳濡目染之下，也打开了新世界的大门，体验起无现金生活，他们也网购、充话费、缴费、买票，这种全新体验，用外国人的话来说就是“中国的发展速度，像法拉利一样快”。不过，这些外国人打开

移动支付的方式和中国人不一样，他们更热爱共享单车，爱上一般中国人没留意的“种树”“养鸡”，还随身携带二维码以方便收款。

“在我国，出门需要带着大钱包，在中国可以不用。”Chiheb说。

Chiheb是突尼斯人，来中国已经7年，经营着电子配件的外贸生意。当Chiheb请他来中国的外国客户吃饭时，他的“没见过世面”的客户惊讶于他居然不用掏钱，用手机打开支付宝在收银台前晃一下就可以离开。这些外国客户觉得“很神奇”，这种反馈让Chiheb觉得“很威水”。他已经懂得用初步的广州俗语来形容自己的感受。

埃及人Ahmad来中国也有7年了，在广州开有一家土耳其咖啡店。说起无现金生活这样复杂的词语，Ahmad露出一脸迷惘。只有比划着手机，打开支付宝，他才恍然大悟。



他从口袋里掏出几张火柴盒大小的过塑二维码，表示自己店里面也能用支付宝收款。据Ahmad介绍，使用支付宝收款已经一年多了，不断有客人要求支付宝付款使他意识到移动支付的价值，有业务上门推介，他就顺理成章地开通了业务。

网上有说法是，在外国人看来，网购、高铁、移动支付、共享单车是中国新四大发明。Chiheb则这样评价，二维码支付就像是“黑魔法”一样。Ahmad直言，在广州适合做生意，中国的无现金社会十分便利，“埃及没有支付宝这样的东西”。

C 医保缴费、公积金提取，广东人敢于尝头啖汤

在经历了长时间打磨和测试后，2014年5月，支付宝联合广州市妇女儿童医疗中心，上线首家未来医院。市民可以在支付宝上挂号、缴费、查报告，省去排队的时间；而到了2016年，妇儿中心又联手支付宝、芝麻信用，推出“先诊疗后付费”。

行动的不仅是医院，深圳人社局班子从监管者的角度，也希望可以用科技的力量来解决这类服务痛点。时任深圳市人社局局长、现任深圳市龙华区区委书记王卫表示：“如果这个变革可以改善医保支付面临的问题、改善和撬动看病难的问题，那么我们就要责无旁贷地做下去。”负责项目对接的深圳人社局信息中心主任杨建平，也曾放下“狠话”——“就算吃泡面，我也要跟你们干出来。”10个月的时间，深圳人社局和多方团队的会议次数不少于50次，产品更新版本近10次。

终于，2016年6月15日，深圳市医保电子支付首次在支付宝上线，市民在7家试点医院看病就医时，直接刷支付宝，就可以花费医保账户里的资金，享受医保待遇；这也使得患者的就医过程更加便捷，就医时间节省一半以上。

不光是医保，广东的其他便民职能也走在路上。2016年初，广东省内多地市公积金中心开始研究“公积金互联网服务体系”，面临的两大难题就是如何拓宽服务渠道，让市民拥有更多服务选择；以及如何解决账号和密码难记的问题。

“如果深圳做不到，其他城市会更难。”深圳公积金中心副主任谷山回顾与支付宝的创新时表示。十多天时间，深圳公积金中心和支付宝团队完成了需求设计、开发测试等一系列工作。2016年12月27日，“在线认证”办理公积金服务正式在支付宝城市服务上线，

深圳公积金缴存职工在支付宝上办理业务不再需要手动输入账号密码，只需“在线认证”即可登录查询公积金余额等。功能上线的第一个周末，35万参缴职工“认证”成功。

而这一创新也成了行业的模板，先后有100多个城市参考并照搬了深圳模式。之后，深圳公积金中心陆续在支付宝推出联名卡关联、审批进度查询、租房提取、异地转移等多项便民服务；柜面业务量大幅下降，PC+移动端业务量办理量占比95%。

如今，这些“广东模式”早已成为各地城市服务电子化的范本，也已经变为人们数字生活的日常。仅支付宝，就承载了超过300多个城市1000多种城市服务，包括少儿医保、车主服务、智慧医院、招考查询、生活缴费等多方面，已累计服务6亿用户。

ANNIVERSARY 15年15子 城就美好

敏捷增城片区15周年狂欢庆 5重豪礼献全城

家电礼：成交抽万元家电

特惠礼：年度大促专享96折

共享礼：旧介新成交物业管理费
(名额有限)

轻享礼：首期6万元起即签约
(名额有限)

推荐礼：全民推荐赚万元佣金
(税前)

活动有效期至2020年10月31日



020 61738888

广州市增城区新城大道旁

GREEN LAKE RESIDENCE

敏捷