

18位合伙人集体现身

# 阿里“橙点公益榜”为何如此受重视？

■ 本报记者 皮磊

“

3月3日晚,阿里巴巴集团18位合伙人同时现身阿里西溪园区报告厅,一起揭晓阿里新一年度“橙点公益榜”,并上台为获奖员工颁奖。据称,该奖项是阿里在员工层面发出的最重磅奖项,也被称作阿里员工的公益“奥斯卡”。

今年是阿里第五次举办“橙点公益榜”。过去几年间,这份员工公益榜单已经孵化出蚂蚁森林、团圆系统、疫苗快查、守护生命等一百多个公益项目,且很多项目已成功落地。

去年,在第四届“橙点公益榜”颁奖典礼上,阿里董事会主席兼首席执行官张勇宣布设立“橙点公益孵化基金”,以商业创投的模式激发员工创造出更多、更优秀的公益项目。

在互联网时代,到底需要什么样的企业公益?企业文化建设和员工公益之间有着怎样的关联?阿里或许是一个很好的案例。

## 让公益与业务相融合

2015年,马云发出“3小时公益”倡议,希望员工每年拿出3小时投入公益事业,以此回报社会。此后,阿里每年都会颁布“橙点公益榜”,评选出十个优秀公益项目、个人及团队,以此鼓励员工投身公益。该奖项也是阿里唯一一个由集团层面授予员工的奖项,因此也有阿里最重磅的“年终奖”之称。

虽说是企业内部公益奖项,但想要入选这份榜单并不容易。以年度公益项目的产生为例,今年阿里共有44个“业务+公益”项目参加评选,这些项目首先要经过56286名阿里人投票,再由268名组织部成员点评,从中产生15强;15强再经线下路演、现场评委打分评议,产生10强。

这些奖项的产生还要符合四个标准:社会价值、业务价值、创新力、唤醒力。其中尤为重要的一点,就是项目与业务的结合度及可持续性。

小棉袄计划是今年获奖的十个公益项目之一。据小棉袄计划发起人蓝介介绍,她所在部门属于阿里客服,他们每天都会接到大量电话,其中很多是老年人打来的,“很多对我们很简单的事情,对这些老年人来说都十分困难,比如登录账号有时候需要解释很久,即使这次学会了,下次他们可能就又忘记了。”

在她看来,无论是自己的父母还是身边的长辈,在移动互联网时代都会遇到很多类似的问题。

而由于客服工作性质,他们的工作中积累了很多经验和方法,看到老年人对数字生活的需求,他们也希望将这些经验和方法分享给更多人,从中也能体现自身工作的价值。

蓝蓝告诉记者,“一开始,我们将工作中积累的经验做成了一本《老年人数字生活手册》,手册是我们客服人员手绘的,通过漫画的形式将相关的互联网知识输出给老年人,哪怕老年人不识字,也能通过漫画理解其中的内容。”

之后,项目组又把手册中的内容升级成线下+线上课堂。通过线下课堂,带老人掌握入门级的手机操作知识;线上课堂中的视频、图文教程,可以帮助老人忘了的时候来复习。此外,该项目还开通了老年人专属的热线一对一服务,包含预约形式和老年人一键呼叫绿色通道。预约形式下子女或老人的亲属友人都可以帮老人预约热线,而老年人一键呼叫绿色通道仅对老年人开放。

该项目首期招募了300多位阿里志愿者,他们自愿报名培训上岗,为老年人答疑解惑,普及数字生活技能。项目也沉淀出了一套可复制的课堂和城市推广模式:在宁波,由政府出面组织社工接受小棉袄的培训,并以社区为单位落地小棉袄课堂;在南京,阿里员工自发联系社区,持续做线下课堂公益;在重庆,项目组联合重庆阳光助老中心,做规模化课堂落地。

“客服本身就是服务性工作,如果没有耐心、没有服务意识,本职工作也很难做好。阿里客服负责人也认为这个项目对于提升客服人员服务水平和意识是有帮助的,能够磨练自己的心智。不论是管理层还是产品、运营,都给予我们很多支持,大家都把这件事当成自己的工作,没有人觉得是负担。”蓝蓝谈道。

## 充分激发每个员工的善心善能

很多熟悉阿里的人都非常了解阿里的花名文化和武侠文化,甚至能够说出很多阿里的花名。但在阿里人看来,公益文化才是阿里文化的底蕴。

“阿里的公益号召,可以说既是从上而下的,也是从下而上的。”阿里巴巴集团合伙人、阿里巴巴公益基金会理事长孙利军在接受记者采访时表示,一方面,公司最高层发出3小时公益的号召,合伙人、组织部成员在公益方面一直是员工的表率;另一方面,员工所呈现出的公益精



阿里客服小二手绘的老年人数字生活手册

神、从事的公益形式更是和他们的工作、爱好息息相关,五花八门,形态万千。

他举例说,“团圆系统是技术团队、程序员们参与更多的公益项目,寻找远方的美好项目更多是设计师团队参与,守护生命、小棉袄计划则是客服团队发起的公益项目……这些项目从成立、发起到壮大,显然不是几个领导、高层牵头就能做出来的,而是每个员工善心、善能被充分激发的结果。”

在淘宝平台上,曾有商家收到一名19岁男孩的咨询:“吃多少农药会走?”阿里客服听闻该消息后,第一时间给这名消费者致电,并通过多种方式尝试拉近与这名男孩的距离。后经客服人员了解,这个19岁的男孩患有中度抑郁症,常年靠药物治疗,因此产生了厌世的念头。

这种情况在网购平台不在少数,一些普普通通的药物或者工具,在具有自杀或自残倾向的人眼里,都有可能变成结束生命的工具。2019年7月,阿里安全、CCO、阿里健康和警方共同发起“守护生命”公益项目,通过平台精准洞察,联动线上线下资源对自杀、自残等紧急情形启动干预。

武纲是阿里安全工程师,也是“守护生命”公益项目的一名“自杀干预师”,他日常的任务是及时发现和劝阻那些有自杀倾向、准备购买商品用于轻生的人。在他看来,大部分人是冲动型的,和他们多聊聊,身边的朋友再给一些帮助和温暖,大多数都能迈过那个坎。结合这一特点,“自杀干预师”的工作重点是对这一群体及时给予安抚,必要时联动家属和警方等方面支持。

目前,该项目已沉淀出一套高效、可复制的防自杀干预风险处置联动机制。如通过平台搜索、语义识别(交互风险语义+搜索浏览购买风险商品+人群特征+物流信息等)等技术手段,发现有自杀风险的目标人群,提前感知消费者自杀风险做提前干预,避免悲剧发生。

据介绍,除了不断完善利用

人工智能技术联动商家、公安、第三方机构的干预机制,阿里安全还对平台的商家做了宣导培训。当消费者购买商品后,商家客服会咨询其购买用途并指导使用,在交流中若发现异常,商家客服会及时安抚、劝阻、不发货,并通知阿里“自杀干预师”,再视情况决定是否联动警方快速干预劝阻。

2020年3月30日,“守护生命”公益系统预警到一个消费者与卖家沟通的消息中存在高危语义:“这个化学试剂人喝了会怎么样?”客服人员介入后,仔细排查了该会员基本情况,发现其在2020年3月份多次购买化学试剂,种类多剂量大。

经研判,客服认为该会员可能存在自杀或预谋杀人的动机,立即拨打了湖南岳阳110指挥中心电话,将核实到的信息通报岳阳警方请求核查。第二天,岳阳城陵矶分局某派出所联系到客服表示,该居民因涉嫌故意投毒杀人已经被立案调查。警方和企业的快速联动,成功干预了一起故意杀人案。

截至目前,“守护生命”公益项目已挽救4400多名在生死线上迷茫的人,帮助他们重燃生活的希望,也让4400多个家庭免于破碎。该项目也成功入选今年的“橙点公益榜”,被评为最具社会洞察类奖项。

## 公益是企业文化传承的重要方式

在孙利军看来,技术能够解决很多社会问题,但时代在发展,还会有很多新的社会问题冒出来。“这就要求公司上下更加主动地挖掘自己的善心,发挥自己的善能。”

疫情期间,看到外卖骑手、代驾司机、快递小哥等户外工作者在寒冬中依然坚守在一线岗位,阿里本地生活事业部几名员工发起了“一口温暖”爱心驿站项目,联系本地生活商家和品牌,在线下搭建爱心驿站,为户外工作者提供一平米的爱心空间,让他们有一个地方可以短暂休息,坐着喝

口热水,或者给手机充会儿电。

该项目落地一年多时间覆盖了30多个城市,获得10000多个商家、100多个商业体、10余个品牌的支持,为数十万户外工作者送去了温暖,也大大提升了骑手的幸福感和品牌好感度,促进物流端人员稳定及职业推荐度。

值得一提的是,该项目成立至今项目组只有四个人,且他们都是利于业余时间。项目组通过创意和资源整合,撬动滴滴等品牌的多轮资金,投入近千万元进行物料采买铺设、传播支撑、物资采买和影像材料输出。同时,他们也撬动百家商超累计价值几百万的核心场地支持和物资支持,撬动媒体、明星、网红宣传资源逾千万元。因此,该项目和小棉袄计划一样,入选“橙点公益榜”最具唤醒类公益项目。

记者了解到,虽然“橙点公益榜”一年举行一次,但在阿里内网上每天都不断有新的公益项目诞生,每个项目都在积极找人、找钱、找资源。而只要项目好、能够解决一定的社会问题,能够调动起大家的善心善行,在阿里就能拉到更多“合伙人”参与进来。多位阿里员工告诉记者,阿里在公益方面并未设置过多限制,即使有人员变动,绝大多数公益项目都能够传承下去。

阿里相关负责人表示,“橙点公益榜”并不是一个严肃的表彰大会,但制定相关的评选标准,也是为了鼓励项目扩大影响力,能够帮助更多的人。

“我们要求项目和公司业务关联,是为了便于公司调动各个部门、各个工种的力量,集体把公益项目做大。当一个公益项目做到足够大、调动的部门足够多的时候,公益和业务就分不开了。比如蚂蚁森林、团圆系统、小棉袄计划、防自杀热线等,这些既是公益项目,又和公司的业务紧密相关。这种良性的互动,既能扩大公益项目的影响力,又能调动和吸引更多人参与到项目中来。”孙利军谈道。

从这一点来看,“橙点公益榜”或许只是阿里公益文化的一个缩影。曾有阿里人开玩笑称,目前的公益项目五花八门,如果一个新阿里人短期内找不到合适的公益项目,去捡垃圾公司也是鼓励的,因为“只要你认认真真捡三小时的垃圾,这辈子就不会再乱丢垃圾了”。

虽然是句玩笑话,却也透露出了阿里内部浓厚的公益氛围。在阿里人看来,公益的本质是唤醒,即能否影响和带动更多人的关注与参与。“公益的心,就是让员工时刻对社会各方面保持敏感,保持关注,保持温度,然后运用企业各方面的能力,尝试着去行动,尝试着给出解决方案。鼓励公益的过程,也是企业文化重要的传承方式。”