|  |
| --- |
| 阿里巴巴的“独孤九剑”——员工的价值观行为准则 |
|  |
|  |
| https://office.cmbchina.com/CMBPUB/MagzinePub/images/contents3_AdornLine2.GIF |
| |  | | --- | | 阿里巴巴员工考核办法规定：  **一、员工考核原则**       one over one plus HR       相对公平性       延续性和完整性（在经理离开时留记录）       奖励及处分的依据       保密原则  **二、奖励形式**       加薪       股票期权       奖金       培训机会       新的工作机会  **三、价值观准则**       指导所有阿里人的工作行为       阿里职业精神  **四、价值观评分规则**       如果不能达到1分的标准，允许以0分表示       只有达到较低分数的标准之后，才能得到更高的分数，必须对价值观表现从低到高逐项判断       小数点后可以出现0.5分       如果被评估员工某项分数为0分、0.5分或者达到4分（含）以上，经理必须注明事由  **五、价值观行为准则评分标准—“独孤九剑”**  **Customer First**       1分：尊重他人，随时随地维护阿里巴巴形象       2分：微笑面对投诉和受到的委屈，积极主动地在工作中为客户解决问题       3分：与客户交流过程中，即使不是自己的责任，也不推诿       4分：站在客户的立场思考问题，最终达到客户满意       5分：具有超前服务意识，防患于未然  **Teamwork**       1分：积极溶入团队并乐于接受同事的帮助，配合团队完成工作       2分：主动给予同事必要的帮助；碰到困难时，善于利用团队的力量解决问题       3分：决策前积极发表个人意见，充分参与团队讨论；决策后，无论个人是否有异议，必须从行动上完全予以支持       4分：能够客观认识同事的优缺点，并在工作中充分体现“对事不对人”的原则       5分：能够以积极正面的心态去影响团队，并改善团队表现和氛围  **Teach & Learn**       1分：掌握与本职工作有关的业务知识和技能       2分：能够虚心请教，不断充实业务知识，提高业务技能       3分：在团队中积极主动与同事分享业务知识，交流工作经验       4分：担任公司范围内的内部讲师，并获得学员一致好评       5分：代表公司担任业界授课讲师，并获得学员一致好评  **Quality**       1分：没有因工作失职而造成的重复错误       2分：始终保持认真负责的工作态度       3分：帮助客户解决疑难问题并获得客户的积极认可       4分：用较小的投入获得较大的工作成果       5分：不断突破过去的最好表现  **Simplicity**       1分：诚实正直       2分：遵循必要的工作流程       3分：表达与工作有关的观点时，直言有讳       4分：做事情充分体现以结果为导向       5分：遵循但不拘泥于工作流程，化繁为简  **Passion**       1分：喜欢自己的工作，认同阿里巴巴企业文化       2分：热爱阿里巴巴，不计较个人得失       3分：面对日常工作持之以恒，并不断尝试提升业绩       4分：碰到困难和挫折的时候不退缩       5分：在困难和挫折中，不断寻求突破，并获得成功  **Open**       1分：能进行必要的工作交流       2分：通过正确的渠道和流程，准确表达自己的观点；表达批评意见的同时能提出相应建议       3分：在交流中能认真倾听别人的观点，即使是不同观点，也能抱着“有则改之、无则加勉”的态度虚心听取       4分：能积极吸取别人好的观点，并能够发表不同意见       5分：不但积极吸收，同时积极与同事分享正确而且正面的观点  **Innovation**       1分：适应工作环境的变化，并付诸行动       2分：不断改善个人工作方式方法，使个人绩效得以持续提升       3分：乐于接受变化，并以积极正面的态度参与其中       4分：能提出与本职工作密切相关的建议，从而提升团队绩效       5分：创造变化，并带来公司业绩突破性地提高  **Focus**       1分：上班时间只做与工作有关的事情       2分：能按时按质完成本职工作       3分：能根据轻重缓急来正确安排工作优先级       4分：面对变化，能够坚持公司目标       5分：懂得必要的取舍，并获得成功 | |