

网络信息化时代企业如何应对网络舆情

■ 汤 兴

当今世界，互联网已经成为人们生活的重要组成部分和人类文明传播发展的重要载体。据统计，我国现有网民超 5 亿人，手机用户 8 亿多人，在人人都有“麦克风”，个个都有“话语权”的网络化时代，网络传播成为影响巨大的新型媒介系统，渗透到现实社会工作和生活的各个方面，改变了人们的思维方式，也改变着他们企业和客户及消费者之间的互动方式，给企业生产经营和科学发展带来重大挑战和机遇。

企业作为一个盈利组织，时时刻刻面临着生存发展的现实考量；企业产品的质量，尤其是食品、药品的安全问题的舆情信息日益备受社会各界关注，成为网络热点，如果不加以科学有效地疏导，极有可能造成工作被动，影响企业形象。因此，如何适应网络化、信息化的挑战，不断提升快速应对网络舆情、正确引导网上舆论的能力，营造新形势下企业发展良好的网络舆论环境，是当前企业面临的一项十分重要和迫切的新任务，也是今后一个时期企业生产经营和科学发展必须面对和解决的重大课题。

网络舆情传播的特点与规律

互联网具有虚拟、开放、无界、互动、快捷、海量、多媒体等特点，与传统媒体相比，网络舆情传播具有自身的特点和规律。

网络舆情传播速度快、范围广。一个网民上传稿件和拍摄的照片，发表自己的意见和观点，一个网上稿件被另一家网站抓取并再上网，都只要很少时间；一个重大事件从发生到各大门户网站转载的时间甚至不到 1 个小时。舆情信息实现了无省界、无国界传播，成了“地球人都知道”的话题。

网络舆情对医药、食品等服务性行业关注度较高。当前我国处于社会转型时期，贫富差距拉大，各种矛盾凸显，遭遇前所未有的信任危机，仇富、仇官、仇腐的心态突出，各种矛盾凸显，全社会普遍大众对医药卫生、食品安全往往寄予更高的期望，给予更多的关注，瘦肉精、毒奶粉、毒胶囊事件的发酵均是例证。

网络舆情发展具有自身规律。网络舆情

从冷到热也有自身规律。一般来说，网络舆情炒作主要通过以下几种方式进行：一是追求“眼球效应”。即抓住网民好奇、猎艳、娱乐心理，通过吸引眼球的标题、内容来赚取点击量，扩大舆情的影响力。二是“少数人操控”。事实上，网上言论并不是现实世界网民声音的组合。一方面，一些专业网络“推手”、网络“打手”反复不断地以不同的“马甲”发表相似看法，导致网上关注的热点看似大众共同关心的。另一方面，一些论坛“斑竹”为了炒作某一事件，将该帖置顶，或将希望听到的言论填满首页，形成舆论事件。三是“刨根问底”。网络舆情炒作不会简单地就事论事，往往会根据某一现象寻找不同线索，接连发帖，推进事件升级。四是网络媒体与传统媒体“联姻”推动。网络媒体与传统媒体对同类信息进行连续性、重复性传播，会产生可怕的共鸣和累积效果，其影响就像滚雪球一般立体放大。

注重科学应对，确保网络舆情事件得到有效解决

为了处理好危机事件，维护企业形象，企业应该引进舆情监测机制，建立起由公司内部舆情信息员和第三方专业力量组成的全媒体网络实时监控平台，第一时间监测全国主要网站、报纸、电台、电视台关于企业的报道，为及时了解掌握和妥善处理危机事件，树立和维护好企业品牌形象提供依据。

建立起舆情监测网络后，在全公司范围内各单位、部门和分支机构要力争做到负面事件发生后第一时间报告，公司可以及时启动上下联动应对机制，对广泛引起关注的问题及时地做出回应。当负面事件发生时，提前介入，变被动为主动，为妥善处理危机事件提供第一手依据，同时该平台将开放给公司各级领导和相关部门、分支机构，做到信息共享、共同应对。

根据横向到底、纵向到边、实时沟通的原则，公司还要构建起覆盖公司领导、相关部门和分支机构及其所属部门的沟通平台。各单位或部门企业经理人或领导是危机事件处理报告和的第一责任人。在此基础上，各单位和部门、分支机构指定一名舆情监测信息员，负责第一时间向本单位、部门和公司报告

职场生存请埋藏四大“隐私”

喜欢将这些拿出来和别人进行分享，或者说是在别人的面前炫耀，或者有的时候喜欢在别人面前抱怨自己的生活，其实尽管你没有什么其他的意思，但是给他人的感觉是你比较爱抱怨，这样大家也会慢慢地远离你。

职场生存之道 2：情感隐私不能说。很多朋友比较情绪化，特别是女性朋友，都比较的感性，所以对于情感上也是比较的敏感，不论你是幸福还是不幸的，也千万不要整天把你所有的表情全部写在脸上，因为很多时候你的心情也会多少影响到其他的人，那么也会给自己或者给他人造成一定的困扰。

职场生存之道 3：职场隐私不能说。其实现在在很多的公司特别是一些大型企业，都会有一些保密协议，也就是为了防止员工将公司的机密文件泄露出去，所以如果你毕竟聪明的话，最好是将职场和生活分开，不要

危机事件发生情况，及时报告事件处理进展，传达本单位、部门和公司相关工作要求。还应建立公司舆情监测信息员数据库，并分批建立起舆情监测信息员 QQ 群和微信群，方便第一时间传递信息、沟通工作、交流经验。另外，必要时公司将对舆情监测信息员进行相关培训，并定期对监测信息员进行考核测评。

通过建立健全网络舆情监控机制，要能够做到舆情信息监测及时，在危机公关方面就赢得了主动权。网络舆情事件一旦发生，要能够迅速作出反应，查找问题根源，弄清事实真相，及时回应公众质疑，维护企业形象。具体落实工作中，要努力把握以下几点：

一、反应要迅速及时。国外学者作过一项实验，公众第一时间接受的信息，要想得到有效清除，至少需要数倍于第一信息的信息量。因此，面对涉及企业的突发网络舆情事件，相关部门要主动、迅速处理，用有说服力的事实和科学的方法积极应对，第一时间满足公众的知情权，第一时间组织力量调查事件真相，第一时间把真相公布于众；如果事件复杂，不要等到有完整结果后公布，要根据进展情况分段公布，来满足公众的期待，从而减少网上谣言传播，引导网络舆情朝着正确的方向发展。

二、措施要得当有力。负面报道不仅能够引发、还能够加深公众对企业的敌意。不规范行为具有很强的新闻性，当违反规则和法律的一方是巨大的、不具人性的公司时尤其如此。因而网络舆情事件发生后，不要一味屏蔽删除信息、推卸责任，要及时启动有关组织程序，及时迅速而果断地对相关人事进行处理，采取措施尽力挽回企业形象。

三、方法要灵活讲究。在应对网络舆情时，要从公众的视角出发，综合考虑公众在该舆情事件中的需求、利益，注意应对方式方法，既要澄清事实，又要讲究情理。面对网民的“拍砖”、过激的言论和传统媒体记者的穷追猛打，不要“唱对台戏”，更不要说些“火上加油”的话，而要沉得住气、搁得下面子，做到冷静分析、平和交流、坦诚沟通，要在交流中求得理解，在沟通中取得共识，在讨论中凝聚人心。

(作者单位：河南羚锐制药股份有限公司)

职场生存之道 4：是非隐私不能说

将职场上的工作在生活中和他人进行讨论，因为这些话题比较敏感，如果被有心的人听去了，会惹来不少的麻烦。

职场生存之道 4：是非隐私不能说。很多人喜欢在公司评论某些人，可能是你看不惯他们的习惯，或者是他们说话的语气，但是这些东西埋在心里就好了，千万不要像个喇叭到处和别人说，当这些话传到当事人的耳朵里就不好了，因为你根本不知道到底在职场上谁才是你真正的朋友。

所以，人不是说要时时刻刻伪装自己，但是我们要知道适当的伪装其实就是为了能够保护自己不被他人算计和伤害，因为你永远不会知道某天谁会在你背后捅刀子，甚至你也不知道什么时候你的隐私会成为他人扳倒你的利器。

(酷网摘)

浅议阻碍当前煤矿改革的思想动因及对策思路

■ 孙艾斌

当前，兖矿集团公司改革已进入生死抉择的关键期。集团新一届领导班子审时度势，提出了今后一个时期改革的“路线图”，并在公司上下开展“解放思想大讨论”活动。经过近几个月的宣传教育，多数干部职工想改革、盼改革，期望企业尽快走出低谷的呼声越来越强烈。同时也清醒看到，仍有少数利益攸关者，不愿、不能、不敢改革，这种思想犹如一座大山横在改革路前，躲不开，绕不过，如不尽快搬走，极有可能阻碍改革进程，错失危中之机。

怕失去利益，不愿改革。改革的根本目的是建立与市场经济相适应的现代企业制度，其核心内容是调整利益关系，简政放权，重分蛋糕。近十年来，由于受传统思维定势的影响，有的部门管理行政化，权力利益化；有的提拔干部看关系不看能力，讲感情不讲业绩；有的只会做官不会做事，办事捞个人好处不顾企业利益；有的基层热衷握手留影，走马观花。存在这些现象的原因主要是封建传统思想的固化、官本位观念的固化和体制机制的僵化所致。在改革的大潮即将到来之际，面对他们业已形成的既得利益有被剥夺的趋势，很可能结成利益联盟，想方设法扎牢固有利益的篱笆，从心理上不接受改革。

怕能力不足，不能改革。改革是一场深刻的革命，旨在把一潭死水激活，释放出巨大动能。而催发活力的动力源就是拥有一批有深厚知识储备、有丰富改革经验、有魄力能力并敢于担当的改革者队伍。从现实情况来看，由于多年重点项目开发轻质量效益、重做大做强轻做优做好、重安全生产管理轻改革理论实践探索，在一定程度上缺乏改革思想的启蒙，缺少走出窠臼的视野，缺失改革创新的人才队伍，不少人感到“本领恐慌”、能力不足。根源在于没有担当改革的“领头雁”，没有组成一批改革的“雁阵”，没有营造浓郁的改革氛围，没有培育一批优秀的改革家队伍，从能力上不支持改革。

怕影响稳定，不敢改革。有的辨不清改革发展稳定之间的辩证关系，不顾形势变化，始终把稳定摆在压倒一切的位置；有的担心自己利益受损而盲目夸大稳定的负面影响；有的无限放大自己的代表身份，以一己之言代众人之言，以一己之利代他人之利，等等。改革必然触及权力的再调整、利益的再分配，必然诱发利益相关者的思想动荡，甚至某一时段情绪的过激反应，实属正常现象。如果瞻前顾后，过度担心稳定而束缚住手脚，迈不开步子，杀不出一条“血路”，冲出观念体制僵化的重围，必然贻误危机下逆势突围的时机，奋起搏杀的战机，最终只好坐以待毙。

解放思想重在解放利益攸关者的思想，改革取得进然必须给利益攸关者的

思想松绑，变不愿、不能、不敢改为愿改、能改、敢改，按 9 月 10 日集团公司确立的思路、步骤、原则，有序推进，必然峰回路转，柳暗花明。

兼顾合理诉求，用心维护切身利益。既得利益攸关者既是改革的组织者、推动者、实施者，也是改革的受益者、被动者，维护他们的合法合理利益，改革方能减少阻力，稳步前行，否则就会步履艰难。战国时期秦国之所以后来统一中国，其中一条经验是改革家商鞅不盲目废除“世卿世禄”制度，不像吴起在楚国改革那样不青红皂白收回其特权和利益，最后因树敌太多被车裂，而是在保证其合理利益的基础上，同庶人一样按军功受禄行赏。现在不少国企借鉴了古今改革成功案例，实行“老人老办法，新人新办法，中人中办法。”采取内部退养、保留级别转岗分流、竞聘重新上岗等手段，合理保障利益诉求，有效化解了矛盾产生的根源。

着力营造氛围，用情激发改革潜能。魏国当初为小国，改革家李悝面对“利不百不变法，功不十不易器”的强大贵族守旧势力，一方面大造改革强国的氛围，调动其参与热情，一方面从中重用拥护改革之士，以至上至朝廷下至地方均有改革家主政，才使魏国一跃成为战国初期的强国。当前的干部队伍中不乏众多的改革人物，他们心忧企业发展，体恤职工冷暖，关心职工收入，愤懑分配的不合理、用人的不公平。只要把他们中蕴藏的激情迸发出来主导改革，必能赢得改革的主动权，必将推动改革的洪流滚滚向前，必然实现改革的宏伟目标。

完善体制机制，用力系统推进改革。改革是一项艰巨复杂的系统工程，涉及体制机制及人事、收入、劳动制度三项改革，既需总体设计，又需系统推进；既应立足当前，又应着眼长远；既要突出重点又要统筹发展稳定，进而增强改革的针对性有效性，否则急于求成，考虑不周，则可能事半功倍。要大胆借鉴中外成功企业的改革经验，采取走出窠臼组团到优秀企业参观学习，聘请国际知名企业家来兖矿授课等方式，提高改革的周密性严谨性。十年前，济东新村在机构精简和人员分流方面，将 44 个科室减至 6 个，人员由 110 人减至 14 人，企业由亏损 5000 万元降至 1000 万元，且没有发生一起越级上访事件，其经验做法被公司推广，并被国内一些重要媒体报道，很是值得借鉴。

撼自然之山易，撼思想之山难。好在党的十八届三中全会吹响了“全面深化改革”的深沉雄浑号角，好在集团公司播响了推进完善现代企业制度的激越澎湃战鼓，好在集团公司上下同欲，攻破思维禁锢、搬走沉重的思想大山指日可待，兖矿发展史上新一轮的朝阳必将映照矿区，闪耀中华大地。

加强企业文化建设 增强企业发展软实力

■ 车新刚

随着知识经济和经济全球化的发展，企业之间的竞争越来越表现为文化的竞争。企业文化成为一种重要的企业能力，是企业塑造品牌的重要途径，是企业软实力的重要体现。单县能源公司作为新建单位，更要以“以人为本、创造历史”为己任，统一思想、提升境界，切实加强企业文化建设，增强企业软实力。

一、加强企业文化建设 树立“文化制胜”管理理念

文化如水，无形而聚力。作为“全国煤矿”（老区）企业文化建设示范基地，肥矿集团植根 20 多年“标准化”沃土，以开放包容的心胸、辩证取舍的态度、转化再造的能力，积极对接山东能源“超越文化”，形成了以精品化管理、精准化战略、精益化生产、精细化管理、精英化团队、精准化行动等“六精”理念为核心的“超越精新”文化理论系统，和以全面标准化建设为核心的文化落地系统有机结合的“双核驱动”创建模式。

寓文化于管理，寄管理于文化。文化管理彰显活力，引领企业稳中快进，蝶变飞翔！经过几年建设，2013 年 6 月，单县能源公司联合试运转，2013 年 10 月，由基建矿井并向生产矿井全面转型，成为肥矿集团新的经济增长点。矿井建设期间，公司牢固树立“文化制胜”的管理理念，制定企业文化建设方案，大力加强安全文化建设、廉政文化建设、规范员工言行，提高员工素质。在提出企业文化基本框架的基础上，进步融合

提炼，把企业最优秀的东西加以完善和条理化，用富有哲理性的语言表达出来。通过搞好矿容矿貌、矿区文明环境建设、质量标准化建设和提高机械化水平等途径，减轻工人的劳动强度，保障安全生产，创造文明、整洁、安全、舒适的工作、生活、学习环境，激发职工的劳动热情。

二、加强企业文化建设 大力推进安全文化建设

单县能源公司把安全诚信建设作为安全文化建设的立足点，营造“诚实守信、自我约束”的安全氛围。从建立诚信安全管理机制入手，建立安全生产承诺书，构建安全诚信闭环管理体系，领导层、管理层、区队、班组和岗位逐级签订《安全生产承诺书》。建立安全生产诚信考核制度和安全生产诚信档案及诚信记录，全面开展诚信区队、诚信班组、诚信个人建设，定期对各级、各单位安全诚信度进行评价考核，在基层单位全面推行“安全合作伙伴”诚信管理法，以班组为基础单元，以不违章、零伤害、无事故为目标，每两名员工或同一岗位的两名员工自愿结伴，联责考核，做到“个人有承诺，团队有公约”，构建承诺、践诺、验诺和逐级担保、逐级负责的安全诚信闭环管理体系，营造人人讲诚信、处处讲诚信、有诺必践、违诺必究的浓厚氛围。开展“六个一”安全教育活动，建立以井上下等候室和乘人地点为主的安全教育“一画廊”；从井口到井下运输大巷为主的安全教育“一条龙”；以地面工业广场、生产区走廊过道为主的安全教育“一条道”；以广播、牌板、宣传栏为主的安全教育“一阵地”；以采掘头面为主的安全教育“一条线”；以区队活动室或会议室为主

的安全教育“一园地”，浓厚安全生产氛围。

对“四违”人员，打破过去处罚的老办法，以情感教育、感情沟通为主，创建安全文化学校。安全文化学校按照“目标定向、情境体验、心理疏导、规程对标、心智重塑、现场践行、综合评审”七个教学步骤，按照人的心理曲线，层层引入，在潜移默化中改变员工心智，达到“入脑一次、涤荡心灵、受教一次、重塑心智”的效果。

三、加强企业文化建设 要增强企业内聚力

一个企业没有一个核心价值观，就像一个人没有思想灵魂，必然处于飘浮不定的状态，导致企业缺乏内聚力，企业何言竞争力。内聚力中最重要的是员工对企业价值观和经营理念的认同。单县能源公司陈蛮庄矿井的建设承载着老区十多万员工家属的希冀和重托，矿井建设伊始，就确立了“以人为本、创造历史”的企业价值观，提出了“建设轻型高效现代化矿井”的目标愿景，提炼了“全面、细致、超前、高效”的管理理念，凝心聚力，促进了各项工作顺利开展。明确了员工的共同愿景，有了共同的价值观，全体员工围绕这个目标不懈奋斗，更能充分调动员工的积极性和主动性。

提高企业内聚力要关爱员工，关心员工生活，切实把员工的利益维护好、实现好。特别是陈蛮庄煤矿地处鲁、豫、皖、苏四省交汇之地，人流、物流富集，干部员工远离家乡，思想活跃，更要视员工为亲人，工作上关心、生活上贴心、困难上热心，想民之所想、急民之所急、办民之所需。针对员工的矿工靴刷洗后，好几天干不了的实际，公司

工会专门建立烘干室，为员工免费烘干工作服和矿工靴。为丰富员工业余文化生活，公司购买了千余套图书，成立了员工书屋，供员工阅读。晚饭后，到员工书屋看书，渐成员工的一种良好习惯。充分发挥党群组织的情感优势、亲情优势，不同时期广泛开展送温暖、送凉爽、送安全亲情卡、送安全寄语、安全演讲、安全文艺下基层、为矿工过生日等活动，让浓郁的亲情围绕在员工身边，进一步筑牢安全思想防线，最大限度地为员工工作创造良好环境，为员工生活排忧解难，增强企业的向心力和凝聚力。

四、加强企业文化建设 要着力提高员工综合素质

事实说明，一个文化素养和科技水平低的企业是不可能创造出丰厚利润的，更不能适应市场竞争的要求。因此，要建立学习型企业，建设智能型群体，培养知识型员工。

首先，要提高员工文化素质。文化素质是员工最基本的素质，员工的思想文化素质直接决定企业文化的水平和发展程度。文化素质是职工思维能力、认识能力、实践能力以及能动性、创造性的基础和源泉。企业中知识修养高的员工自我约束力强，这对企业文化能起到推动作用。员工文化素质提高了，其精神需求才能增强，建立和发展企业文化才有坚实基础。其次，要注重人才的引进和培养，强化继续教育，实施继续教育工程，使员工的文化素质适应现代企业发展的要求。再次，要提高员工政治素质。对员工进行经常性的形势任务教育，教育引导员工树立正确的世界观、人生观和价值观，提高道德水准；要严格执行规章制度，对员工进行法制教育，使员工养成

良好的职业习惯，真正成为符合时代要求的“企业人”。四是提高员工技能素质，技能素质是员工最关键的素质。要坚持培训与使用相一致、文化教育与专业技术教育相结合的原则，通过开展岗位培训、技术练兵、技术比武等活动，不断提高员工技术水平。

五、加强企业文化建设 要着力打造企业品牌

品牌对于企业犹如姓名对人一样，谈到一个企业，人们首先想到的是它的品牌(包括产品和服务)，可见品牌是外化之的企业知名度和美誉度。品牌的含金量其实在很大程度上是企业文化附着在产品上的一种物化现象。世界 500 强胜出其他公司的根本原因，就在于这些公司成熟的企业文化为企业发展注入了不竭动力。以至于人们谈起品牌，自然就想到其企业，品牌使企业赢得了顾客，拓展了生存和发展的空间。单县能源公司煤矿为主焦煤和少量 13 焦煤，是我国稀缺的炼焦用煤和优质动力煤。我们要立足于这个优势，打好煤字品牌，做深做精煤字文章，牢牢抓住煤炭生产、洗选加工等核心业务，注册焦煤商标，打造山东能源集团及全省主焦煤品牌，以过硬的精煤品质和品牌，?提升市场竞争力，提高品牌附加值，变“乌金”为“黄金”，实现效益最大化。同时，坚持以人为本，在“顾客至上”“创新发展”等方面下功夫，在生产、经营、开发、设计、服务等各个环节充分体现顾客的需求，形成与时俱进的“服务观”、“质量观”、“产品观”，创造出自己的品牌，逐步形成企业独有的竞争优势。

(作者系山东能源肥矿集团单县能源公司党委副书记)