

舆情

双汇“质量门”：网民一片嘘声

李志坚

2012年5月25日,《江苏商报》报道了消费者郭先生吃双汇火腿肠吃出塑料带一事,经过证实后,双汇方表示愿意做出赔偿,而双方并未达成一致。最终,上门服务的工作人员失去耐心表示:“如果不同意这个补偿方案,愿意去哪投诉就去哪投诉,愿意检测就去检测。”

5月27日19点31分,新浪微博网友“joe-cn371”发布微博称,他从双汇连锁店买的肋排用热水洗时水面漂起几十只肉蛆。找到双汇索赔时店员称:“没事,还有人专门吃这东西呢!如果真有异议去质量监督局做个检测再说。”

受“蛆虫门”事件影响,当日双汇发展股价以下跌1.29%,报60.31元收盘。5月29日双汇集团副总兼新闻发言人刘金涛在接受采访时表示,“刘某只是这场闹剧中的一个棋子,有一个团队在他背后。”

但是,舆情显示,6月1日,双汇发布《关于“网曝肋排流出蛆虫”事件相关情况的说明》,称将通过法律途径,彻底解决此次事件;3日下午双汇表示“我们将依法反击,会有石破天惊的一天”,并称“这是一场阴谋。”

舆情告诉消费者：是“阴谋”还是事实？

企业自然有理由坚持相信自己,但是消费者在听取“辩解”时还是大动脑筋的。

是偶然还是必然?消费者都想知道真相。

5月29日,广州市工商局发布儿童食品抽检结果显示:双汇Q趣儿自然风味香肠被检查菌落总数超标;5月30日,《南方日报》等媒体报道了双汇Q趣儿自然风味香肠菌落超标一事,此后被网络媒体转载上百次。6月11日,广州某大型公司员工何先生从公司自动售货机上买了一根价值2元双汇牌的玉米热狗肠,拆开包装后热狗肠表面却发现有一大点黑色发霉的物质;6月10日,家住北京大兴区的张先生在物美购买了两袋500g装的双汇王中王火腿肠,家人因吃火腿出现腹泻等病状……

6月14日面对一时间出现的“系列质量问题”,双汇集团通过中国新闻网发布声明表示:双汇注意到了有关报道,正在调集力量对此事进行认真排查,而严谨、细致的调查需要时间,更为详尽的报告将在排查结束后,通过上市公司发布公告。

产品质量事件连续爆发 双汇被推向舆论漩涡

近20天时间双汇接连发生五

起涉及产品质量问题,其被推向了舆论漩涡。双汇媒体曝光率、新闻量呈现上升趋势。5月29日,各类媒体广泛聚焦“蛆虫门”,当日新闻量超过1400篇;30日双汇可谓“祸不单行”,Q趣儿菌落超标一事,当日新闻量达到峰值,为1649篇。6月4日,媒体较广泛地报道了双汇将依法反击的新闻,当日新闻量有所反弹。此后的数日,虽然新闻曲线有小幅度起落,但新闻量均处在低位。直到14日,双汇火腿肠被爆出蛆虫,“蛆虫门”事件再起,新闻量一日间反弹到1099篇。

从不间断起落的新闻走势看,在每一个峰值点双汇均承受不同程度的舆论压力。

主导舆论：监管部门设为消费者主持公道

5月29日,受“蛆虫门”事件影响,当日微博信息总量陡然攀升至16700条,较前几日的微博信息量,增长率超2245%。6月14日,“蛆虫门”事件再起,当日新闻量高度反弹达到24600条,对正处于疲惫应对多发事态的双汇可谓是又一棒喝。

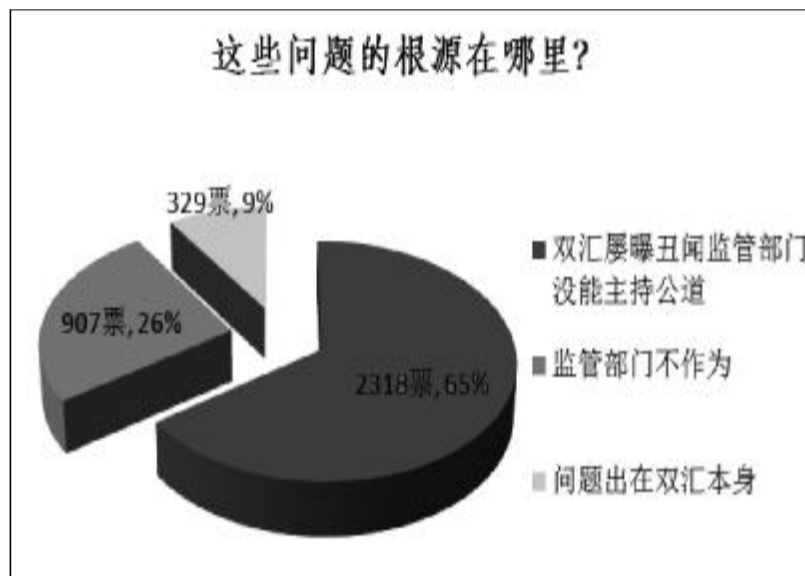
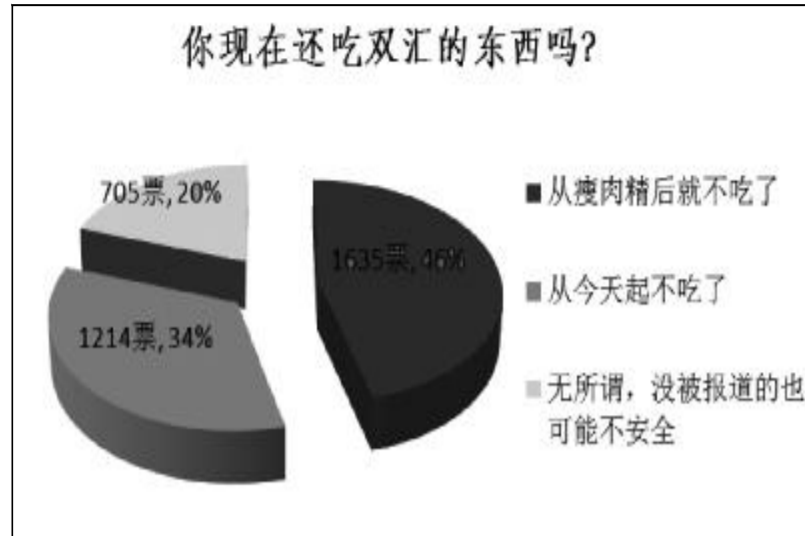
从报纸媒体关注报道双汇“蛆虫门”事件来看,原发及转载量排在前三位的是《法制晚报》507篇、《国际金融报》130篇、《经济参考报》99篇。从原发新闻量为1篇的媒体看,其转载量最多的是《国际金融报》129次,最少的是《深圳商报》8次。“蛆虫门”事件受到广泛关注。网络媒体对双汇“蛆虫门”事件的关注报道及相关新闻的转载传播,皆保持了较高的热情。

双汇“蛆虫门”事件发生后,某知名调查网站发起了一项有关调查,了解网民关于双汇处理“蛆虫门”事件的看法。这份调查有1211位网民参与,其中,52%的网民对双汇处理该事件的方式表示反对,显然,双汇在事发后提出所谓的“阴谋说”令网民唏嘘,这在一定程度上让双汇在消费者中的印象再打折扣。

从调查结果中我们不难发现,双汇的做法没能受到网民普遍认可,就双汇的处理方式,并非呈现一边倒的反对态势,仍有27%的网友给予支持。

另一家知名调查网站发起的一份有关调查显示,其中有3554位网民参与。在问及是否还会购买双汇产品,有1635位网民表示,从瘦肉精事件后就不再消费了,占比46%;1214位网民表示,从“蛆虫门”事件后不再消费,占比34%;而有705位网友表示无所谓。

双汇接连爆出的产品质量问题根源到底是什么?



从调查题目看,2318位网民认为:“监管部门没能为消费者主持公道,以至于问题不断。”持这一看法的网民占比65%;907位网民认为:“问题出在监管部门不作为”,占比26%;仅有329位网民认为:“问题出在双汇本身,占比9%。”

应对方法捉襟见肘 企业亟须提升公关质量

从双汇方面处理接连发生的五起质量门事件分析,单从时间节点上看,双汇的做法显然已深谙舆情处置之道。然而,值得注意的是,在应对处置的态度上稍显生硬。双汇因此前遭遇过多次“诬陷”已经变得“过于敏感”,所以应对起来看起来很疲倦且捉襟见肘。

接连发生的质量门事件让双汇置于舆论高压下,且几起事件的最终处置结果还未落定,这更让公众心怀不满,也让同行企业得到“机会”。但双汇方面表现出的决心和

扭转不利局面的期望,还是被部分舆论肯定。双汇也开始积极在媒体发声,如《双汇:发出“中国制造”世界强音》、《创新科技 双汇塑全产业链核心理念》、《双汇:全力发展产业链 保障市场与民生》等报道,这些动作表明,企业期望“得到消费者的整体认可”。

这类事件给企业的提醒是:一、作为知名的大型企业,其产品一旦爆出质量问题,哪怕是这些企业认为这是一些“找茬”的消费者鸡蛋里挑骨头,主观“制造”,摆不到台面上的问题,都要考虑到“众人围观”和“舆论热议”的舆情危机。二、知名企业为避免因产品质量问题陷入“舆论漩涡”,只有做好基本功,把好质量关,才是日常公关的功课。

策划:
中国企业研究院 中国企业舆情联盟
数据提供:
优讯时代(北京)网络技术有限公司

商道

77级企业家的商业智慧

77级大学生被称为“理性主义、现实主义和具有强烈社会关怀的一代”。这种集体特征也演化成企业家们的集体智慧。商业眼光自不必说,果敢谋略、创新进取更是他们自经营实战中历练而来的重要标签,同时因为历经时代变革和命运沉浮的多次洗礼,他们身上的使命感和责任感显得尤为强烈和自觉。

本报记者 汪静赫

中国的6月属于高考。这一决定学子命运的大考,启幕于1977年。那一年,中断了10年的中国高考制度得以恢复。许多中国人的命运因此改变,其中包括不少后来风生水起的企业家。

1977年,570万考生走进高考考场,仅有20多万人被高校录取。在恢复高考后的第一届大学新生中,走出了冯仑、黄怒波、李东生等中国企业家,他们因而有了一个特殊的标签:77级企业家。

77级企业家的起承转合,亦是这个国家的改革变迁。他们的创业精神和智慧,融入时代洪流,成为中国经济发展历程中的珍贵印记。

回眸:搏击和冒险

1977年,有一群人向自己的命运发出了挑战。“当所有的门都关闭的时候,突然又开启了一扇窗。”这是黄宏生记忆中的1977年。这也是77级企业家的共同记忆。

那一年,黄宏生是海南黎母山区的一名普通知青。彼时,和他同一个农场的梁伟已经在山上放了五年羊。陈伟荣是穿着露出脚趾的解放鞋走进考场的,而李东生则在担心破旧考场随时会垮的紧张状态中答完了试卷。高考之后,他们四人都成了华南理工大学的新生。

同样在1977年,18岁的西安少年冯仑正沉醉在父亲资料室的“禁书”中。22岁的湖南青年熊晓鸽已在一家钢铁厂当了四年的电工。在辽宁锦州,28岁的马蔚华打算第二次尝试改变人生的考试,前一次他通过参加招工考试从农民变成了工人。在银川的一个小村子,宁夏唯一的一个北大招生名额戏剧性地被安排到了这里。村民们联名推荐了一个叫“大个子小黄”的知青,他就是黄怒波。

1977年,上述这些人的命运突然拐到了他们没想到的方向。“上大学”将他们的未来就此改变。从这群年轻人里,走出了中国现代企业第一代试水者、中国改革开放后第一代民营企业家中的领军人物。

李东生、黄宏生、陈伟荣被称为“华南理工三剑客”,齐齐成为国内彩电企业的巨头人物。他们的同学梁伟则成了被称为“中国收音机大王”的德生电器总裁。

爱读书的冯仑“意外”成为地产业大佬,但他同时也成了有名的商业思想者。熊晓鸽成为“最早将西方技术风险投资引入中国的人”。马蔚华从铁路工人转身成为中国最具创新意识的银行家。黄怒波则在诗人与商人之间从容行走,做了一个另类气质的成功企业家。

1977年的恢复高考改变了他们每一个人。黄怒波曾说:“冒险精神是企业天生潜在的东西。”正因为敢于冒险、勇于挑战,77级企业家走出了自己命运的拐点。最初的冒险一直延续到后来的漫长岁月里,成为他们搏击商海的原动力。

定位:坚守与创新

1977年成为77级企业家人生中的重要节点,他们有幸赶上了时代变革的列车。对于他们来说,改变犹如一念之间般快速,但也是绵延长久的慢镜头。

77级企业家的共性不但是抓住了改变自身命运的机遇,更在于在这个起点之上他们变换多重身份的人生阅历。如果说这种生活积淀是他们搏击命运的“基石”,那么执着坚守和锐意进取,则是创造企业成就的“密码”。

1977年的冬天在李东生的记忆中异常寒冷,除了白天辛苦地劳动,晚上他还要为12月举行的高考熬夜苦读,他觉得“越是在艰苦的环境里,越是激发出一种将来要做大事的潜意识”。后来,李东生以全县理工科第一名的成绩考上华南理工大学。坚守梦想的还包括梁伟,这个一边放羊一边研究无线电的年轻人,最终成了中国的“收音机大王”。

有这样一段文字记载那段记忆:“重新走进校园之后,77级大学生都非常珍惜来之不易的读书机会,学习刻苦用功几乎是空前绝后的,甚至可以用疯狂来形容。”

为了学业,77级企业家勤奋刻苦、百折不挠。走出校园,他们白手起家、艰苦奋斗。与当年的拼搏应考相比,企业家们后来所要面对的处处逢生和苦尽甘来,显得更加残酷而现实。在同一种坚持不懈的精神理念下,他们一路走来,并在此过程中,不断发掘自我,成就自我。这种坚忍不拔、积极进取的品质,正是这一企业群体的写照。

2011年,当冰岛买地遭拒引来风波不断,黄怒波以诗人的释然回应纷扰和非议。这种淡定源于多年前的逆境情结,所以在他看来“即使失败,也有收获”。在他的身上,仍是那个奋斗不懈的创业者。

白手起家创立创维的黄宏生在“三剑客”中最晚进入彩电行业,但他第一个将企业做上市、最早赚得大笔财富。2009年出狱之后的黄宏生,选择投身新能源汽车领域。外界认为“赔率极高”,但在黄宏生看来,却是下一个站起来的支点,而他心里的支点源于1977年的执着和坚忍。

2009年,熊晓鸽做了一笔特别的投资:投拍电影《高考1977》。在这部电影里,他和他的企业家同行们都可以找到自己,找到当年的理想——如今,从熊晓鸽手中获得投资,正成为许多年轻创业者的理想。

77级大学生被称为“理性主义、现实主义和具有强烈社会关怀的一代”。这种集体特征也演化成企业家们的集体智慧。商业眼光自不必说,果敢谋略、创新进取更是他们自经营实战中历练而来的重要标签,同时因为历经时代变革和命运沉浮的多次洗礼,他们身上的使命感和责任感显得尤为强烈和自觉。作为中国企业家群体的代表,在过去的30多年里,他们深深影响了中国经济的成长足迹。

策论

国有企业保卫工作亟须改革

部刚

企业是社会的细胞,如何改革和加强企业保卫工作,建立适应现代企业制度需要的保卫工作新机制,切实为企业的生产经营服务,是现代企业改革和发展中亟待解决的重大课题。笔者在国有企业从事保卫工作20年,凭借多年来在实际工作中积累的工作经验,对新形势下国有企业保卫工作所面临的问题以及相应的应对措施形成了一些粗浅的认识,现提出与大家共同商榷。

当前企业内部保卫工作整体上不适应时代需要

保卫工作立法滞后。关于企业保卫工作的规定很少见,有也只是在一些涵盖面广、规定较笼统、模糊的行政法规,而对于一些独具行业特点的企业单位尚未形成特定过细的法律法规。这些国有企业的保卫工作,基本上是取决于领导的主观意志,随意性大,发生问题无人负责。

保卫机构日趋萎缩。由于部分国有企业党政领导思想认识上片面地认为,市场经济条件下的国有企业的主要任务就是抓生产经营,保卫工作是公安部队的事,所以在人力、物力上有弱化保卫工作的倾向,甚至把保卫机构列为精简机构、减员增效的对象,部分保卫人员被迫离开工作岗位,使保卫工作的组织、业务基础严重削弱。

保卫人员素质参差不齐,待遇低、队伍缺乏稳定性。企业用工用、分配制度改革后,分配向一线工人倾斜,低廉的待遇与繁重的工作以及承担的风险形成的明显反差很难使一些素质较高的职工继续在保卫部门留任。这种

状况影响了保卫部门职能作用的发挥和保卫队伍的稳定。

传统的工作方式已明显不适应形势的发展。市场经济条件下的国有企业发生了根本性变化,企业分化、改组和联合日益加剧,不同性质的企业同时并存。尽管国有企业保卫工作方式进行了一些改革尝试,但从总体上讲仍然沿袭计划经济时期的做法,通过高筑墙、严把门、实行“铁桶政策”,把企业封闭起来。这是有悖于改革开放精神的,也不利于企业发展的需要。

公安机关指导不力。实际工作中,公安机关对单位保卫部门往往使用多、培训少,要求多、关心少,要情况多,下去调研指导工作少,使保卫工作水平和保卫人员业务素质长期得不到提高。

加强国有企业保卫工作的主要对策

加强法制建设。在市场经济条件下和在建立现代企业制度过程中,按照政企分开原则,国有企业保卫工作和其它工作一样,必须由行政指令管理向依法监督管理转变。因此,由立法机关制定全国统一规范的保卫工作法律以明确保卫工作的性质、地位和公安机关在保卫工作中的职责、权限以及奖励与处罚等势在必行。对金融单位、军工、重点建设工程等重点要害部门要制定相应的法律,以便依法管理。同时,各省、市、区要根据本辖区的实际情况制定实施细则、补充性规定和地方性法规,从而形成一整套便于操作的国有企业保卫工作法规体系。

按照精干高效原则,加强国有企业保卫组织建设,提高保卫人员的政治、业务素质。企业党政领导要充分认识到保卫工作的重要性,高度

重视保卫工作的组织建设。首先,要把政治素质好、业务能力强的人员充实到保卫部门,根据保卫工作危险性大、保卫人员待遇低的实际情况,解决好保卫人员的地位、职称、待遇、人身保险等问题。同时,加强保卫人员的业务技能,使其熟练地掌握和运用治安保卫法律法规,做到依法办事和根据单位的生产经营特点开展保卫工作。其次,要通过多种形式的教育使保卫人员牢固树立正确的人生观、价值观、世界观和爱岗敬业精神,树立起服务职工群众的意识,大力表彰先进,形成一股奋发向上的风气。再次,通过严格的规章制度来规范保卫人员的言行、规范勤务方式,并通过内部查勤和聘请监督员等方式完善监督机制,使保卫工作真正落到实处。

改革传统的工作方式,实行开放式管理和动态管理。市场经济条件下的国有企业已经发生了根本性变化,企业对外交往日益频繁,企业内部人员成分复杂且经常变化。所以,企业的保卫工作也应由传统的坐等式办公、静态管理为主向主动深入生产第一线实行开放式管理和动态管理转变。

建立竞争机制,提高保卫工作效率。根据现代企业制度的要求,引入竞争机制,打破干部工人界限,按照上岗靠竞争、分配靠贡献、晋升靠实绩的要求对保卫人员进行定岗定职、择优上岗,使一些业务能力差、工作效率低、不适合从事保卫工作的人员也同样面临落聘的危机,迫使保卫人员强化责任意识,充分发挥自身潜能,提高保卫工作效率。

扩大国有企业保卫部门的职能。现代企业制度下的保卫工作是一项综合性的安全管理工作,企业保卫部门必须由以往单一从事维护企业治安延

伸到协助企业领导做好不安定因素的疏导、化解,参与安全生产、厂内交通、劳动纪律、社区建设、环境卫生等方面的管理活动以及协助公安、工商等有关部门查处侵犯企业知识产权、专利产品、损害企业形象、商业欺诈、窃取企业商业秘密的综合管理上,使保卫人员真正成为企业的安全顾问,以自己的作为体现自身的价值。

公安机关对国有企业的保卫工作要依法进行指导监督。一是在目前情况下,公安机关要在《人民警察法》、《企事业单位内部治安保卫条例》和地方性治安保卫法律法规界定的范围内履行自己的职责,在防止国有企业资产流失、对企业保卫工作实际效能实施监督、对侵害企业财产和职工人身安全的违法犯罪案件的查处方面承担起义不容辞的责任,发挥积极的作用。

二是要善于运用中介服务组织加强公安机关与单位保卫部门的联系。当前,公安机关与单位保卫部门的关系已由过去的领导关系变为现在的指导与监督关系,但它绝不意味着二者的联系可以淡化或割断。恰恰相反,这种联系应当加强。因为离开了单位保卫部门的支持,公安机关将失去重要的基础,将对整个社会治安产生不利的影响;而离开公安机关的指导监督,单位保卫部门也就失去了坚强的后盾,难以保证其健康发展,不利于社会治安综合治理工作。利用保卫协会这种在公安机关直接指导下的中介组织来加强二者之间的联系是新时期加强保卫工作的好举措。公安机关要通过保卫协会,做好对保卫人员的教育、培训和奖惩工作。

另外,要搞好企地共建安全社区工作,为国有企业创造良好的治安环境。