

中国公路学会学术论文集

中国高速公路管理

ZhongGuoGaoSuGongLuGuanLi
XueShuLunWenJi

学术论文集

(2011卷)

中国公路学会高速公路运营管理分会 编



人民交通出版社
China Communications Press

国公路学会学术 论文集

中国高速公路管理 学术论文集

(2011卷)

中国公路学会高速公路运营管理分会 编



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

论文集是从300余篇论文中精选109篇汇编而成,这些论文结合全国高速公路建设与运营管理实践,进行了探讨与研究,对提高我国高速公路运营管理水平具有一定的借鉴意义。

论文集包含八个部分:高速公路发展政策、高速公路运营管理、高速公路收费管理、高速公路投融资、高速公路养护与建设、高速公路安全与应急、高速公路信息化、高速公路文化建设。

本书可供高速公路从业人员,包括高速公路企业管理者,收费、养护、路政等相关人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

中国高速公路管理学术论文集. 2011 卷 / 中国公路学会高速公路运营管理分会编. —北京: 人民交通出版社, 2011. 10

ISBN 978-7-114-09444-6

I. ①中… II. ①中… III. ①高速公路—交通运输管理—中国—文集 IV. ①U491—53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 205284 号

书 名: 中国高速公路管理学术论文集 (2011 卷)

著 作 者: 中国公路学会高速公路运营管理分会

文字编辑: 钱悦良

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011) 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010) 59757969, 59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开 本: 880×1230 1/16

印 张: 31

字 数: 970 千

版 次: 2011 年 10 月 第 1 版

印 次: 2011 年 10 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-09444-6

定 价: 100.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

《中国高速公路管理学术论文集(2011 卷)》

编审委员会

顾 问 王 太 柯林春 李祖伟 吴群琪

编委会主任 董学博

副 主 任 吴新华 张 宁 陈祥辉 谢 强 周存信 许仁安

主 编 贺竹磬

编 辑 王利彬 周方明 汪 翼 唐俊忠 赵西龙 李 延

序

从1992年的“五纵七横”国道主干线到2004年的“7918”高速公路网,从“七五”期间的522公里到“十一五”期间的7.4万公里,中国的高速公路建设成就有目共睹,其建设规模之大,发展速度之快,技术水平之高,在世界公路发展史上都极其少见。在未来十年,随着早期建成高速公路通车时间的延长,大规模高速公路建设高潮的逐渐消退,高速公路在综合运输中的作用进一步提升,高速公路工作中心必然要由建设向管理转移。无论是更好地满足国民经济发展和群众出行需求,还是持续地推动高速公路企业健康、有序、快速发展,都将更加倚重于高水平、集中式、精细化的高速公路运营和管理。

值此继往开来的关键时期,深入开展高速公路的安全管理研究,提高行业、企业规避风险的能力;科学分析路政、养护与质量、服务、效益的关系,推动养护管理和路政管理的标准化、科技化建设;前瞻性探讨后媒体时代的高速公路信息公开与交流机制,正确应对与处理社会舆论,为企业管理者搭建扩大开放的交流平台,全面提升全行业 and 企业的运营管理水平,提高高速公路路网的管理效能和服务质量,促进高速公路运营管理的可持续、健康发展,这既是中国高速公路行业进一步发展的迫切需求,也是高速公路运营管理分会义不容辞的责任。

此次为编撰《中国高速公路运营管理论文集》,高速公路运营管理分会特向全行业征集论文300余篇,经专家评审,精选其中109篇汇编成集,共分为八个部分,基本上涵盖了高速公路运营管理的全部内容。这些论文结合全国高速公路建设与运营管理实践,具有很强的理论性和借鉴意义,希望能为推动我国交通运输业特别是高速公路运营管理事业科学发展起到很好的作用。

重庆高速公路集团有限公司董事长



关于当前高速公路收费问题的思考

董学博

(中国公路学会高速公路运营管理分会理事长)

高速公路收费源于1984年国务院第54次常务会议作出的“贷款修路、收费还贷”的决定,并且于1987年由《中华人民共和国公路管理条例》在法律上予以确认。收费公路政策对我国高速公路快速发展做出了巨大贡献,我国95%的高速公路都是依靠收费公路政策建设的。正如翁孟勇副部长年初在国新办新闻发布会上指出的,“没有收费公路的政策,就没有中国交通的现状和成就”。但是,也应该看到,经过20多年的发展,越来越暴露出收费公路政策在当年设计时存在的一些缺陷。主要问题是:第一,把收费定位为还贷,仅仅考虑到建设高速公路需要资金,没有考虑到维护高速公路也需要大量资金,因而引发了社会公众对高速公路收费在还完贷款后继续收费的合理性的质疑。第二,由于把收费定位为还贷,人为地把高速公路分为收费还贷公路和经营性公路,并据此规定了不同的收费年限,既不科学,也不合理。第三,收费公路范围过宽,只根据不同公路的里程长短来划定收费公路范围,没有把收费公路范围严格限定为高速公路。这在当时是可以理解的,并确实为一大批一、二级公路的快速发展发挥了巨大作用。我国61%的一级公路和42%的二级公路都是依赖收费公路建设的。但时至今日,其问题也十分严重,引发了收费公路里程过多、收费站点过密、收费入不敷出等诸多问题。事实上媒体反映的我国收费公路问题主要集中在普通的一、二级公路,但却误导了社会公众对高速公路收费的认识上出现偏差。因此尽快调整收费公路政策确实是必要的和紧迫的。

如何调整收费公路政策?首先,要取消普通公路收费,把收费公路严格限定为高速公路。其次,取消收费还贷公路和经营性公路的区分,统一收费年限。第三,按照收费还贷期和收费维护期确定合理的收费标准。收费还贷期要满足还贷需要,收费标准可以高一些。收费维护期只需满足维护需要,可大幅度降低收费标准。

调整收费公路政策,必须对高速公路收费要有正确的认识:

第一,高速公路收费是对公共财政的补充。高速公路的建设与维护都需要大量资金,仅靠公共财政难以负担,这也是世界上越来越多的国家采用收费公路政策的主要原因。近年来,随着高速公路养护、维护费用的增加,原来通过税收支付公路建设并免费通行的国家,承担高速公路建设维护的高额费用也越来越捉襟见肘。很多国家开始探索通过民营化、市场化的模式建设管理高速公路,如奥地利、瑞士、德国等国,开始收取道路通行费,筹集公路养护及建设资金,据统计,目前世界上大约有70个国家在发展收费公路。进入21世纪以后,欧盟、日本、澳大利亚等国家开始大规模推行公路经营企业的私有化,并逐渐减少政府对公路企业经营的干预。由于公路基金的短缺,美国也迈出了利用国内外民间资本和特许经营方式发展完善本国公路网的步伐。美国的收费公路里程也从90年代的9000公里左右发展到目前已超过1.2万公里。据不完全统计,2000年到2008年间,20个欧洲国家的收费公路也从最初的19492公里增加到29242公里,增长的幅度超过了50%。可见,收费公路建设已经成为世界上多数国家发展公路的一种趋势。

其次,高速公路收费不仅是筹措建设和维护资金的手段,也是控制交通需求的重要手段。如果取消高速公路收费,即使有不收费的普通公路,由于高速公路行车条件好,大量的车流必然涌向高速公路,从而造成高速公路的严重拥堵。事实上,首都机场高速回京方向取消收费后,已经时常发生堵车现象。而国外某些高速公路根据不同的时段设定不同的收费标准来调节高峰时期的车流量,则保证了车辆的高速运行。

第三,我国高速公路收费年限并不长,收费标准并不高。世界上多数国家收费公路的收费年限在35~60年之间。目前世界上收费年限最长的公路为美国芝加哥高架公路(Skyway),该公路1959年建

成开始收费,至2104年收费截止,实际收费年限达到145年;印地安纳高速公路1956年建成开始收费,收费年限为125年;加拿大多伦多H407高速公路,收费期限99年;澳大利亚悉尼海港大桥,到2010年已经连续收费78年;日本高速公路收费年限为45年,菲律宾为50年,而根据我国《收费公路管理条例》规定,我国高速公路收费年限最高不得超过30年,远远低于其他很多国家的水平。

在收费标准方面,各国收费标准差异较大,但多数高于我国,并且普遍根据物价水平进行调整。我国高速公路收费标准平均在0.5元/公里左右,而美国高速公路收费标准为0.11~5.09元/公里,日本为2~3元/公里,英国为1.16元/公里,德国、法国为1.17元/公里,澳大利亚、新西兰的最高收费标准分别高达22.8元/公里及26.08元/公里。

第四,高速公路并非暴利行业。从收益角度来看,高速公路有非常明显的周期性,即培育期、成长期、成熟期。一般而言,高速公路开通3~5年为培育期,处于亏损状态并且无法还本付息;5~10年为成长期,现金流基本平衡;此后高速公路进入成熟期,有较好的财务表现。可以说,当前盈利的高速公路早期均经历了多年的亏损。从财务报表来看,目前个别高速公路的确有较强盈利能力,尤其是上市公司的路产。但这些高速公路多数建设时间较早,成本较低,区位较好,而且均已走出了培育期,进入了成熟期。上市公司路产在我国高速公路中的所占比重较低,仅占到我国高速公路总里程的10.58%左右,所以,这些路产的盈利水平并不能代表整个高速公路行业。当前很多媒体用毛利率指标来衡量高速公路盈利水平,并据此得出结论,认为高速公路行业盈利水平超过房地产及证券行业。毛利率一般是体现营业收入的指标,其计算过程不考虑管理费用和财务费用,以及投资周期等,只是比较营业收入与营业成本之间的关系。高毛利率并不代表高的净利率,如服务性行业一般毛利率都较高,但具体企业净利率却千差万别,这与行业的负债规模、周转率、经营效率和费用控制等有较强的相关性。一般来说,毛利率用来比较同一行业不同企业的盈利水平。而不同行业销售毛利率可比性较差,或者不具有可比性,以不同行业毛利率相比可能会得出错误的结论。高速公路上市公司销售净利率较高也不能反映高速公路行业盈利水平。高速公路行业由于现金流充裕,一般高速公路上市公司都设有投资公司对外投资,所以在利润构成当中,一部分是经营利润,一部分为投资收益。投资收益并未包含在主营业务收入内,但反映在净利润中。一个企业如果按成本法核算的话,由于投资收益只计入净利率公式中的分子而不计入分母,因此,这类企业的净利润率较高。2010年高速公路上市公司平均净利润率为35%,扣除投资收益后平均净利润率仅为27%。在资本市场上,真正比较盈利能力的指标是净资产收益率。2011年整个A股市场1600家上市公司平均净资产收益率为11.7%,而高速公路的净资产收益率仅为10.5%,低于A股市场的平均水平。投资者对上市公司盈利能力是否看好主要通过市盈率指标来反映,2010年我国A股市场23个行业中,高速公路市盈率排名第22位,处于倒数第二位,说明投资者并不看好高速公路的投资价值。一个投资者不看好的行业,根本谈不上暴利。

第五,高速公路收费并非物流成本高企的真正原因。据统计,2010年全国收费公路货车通行费总收入约1700亿元,而当年全国物流总费用为7.1万亿,其中运输费用3.8万亿。货车通行费收入占物流总费用的比重仅为2.37%,占运输费用的比重仅为4.42%。在公路货物运输费用中,由于通行费标准多年并未提高,通行费在运输费用中比例稳中有降,而燃油费比重则持续上涨。据陕西省抽样调查数据显示,在公路经营性货物运输成本当中,燃油费的比例高达55%,而通行费占比则低于20%。

调整收费政策,促进高速公路持续健康发展,还必须制定相应的政策措施。首先,要尽快对高速公路实行特许经营。高速公路具有准公共设施的属性,且具有一定的垄断性,只有实行特许经营,才能实现政府的意图,保护出行者的利益,维护特许经营者的合法权益。其次,高速公路的经营要尽快实现信息公开。事实上,高速公路上市公司已经实现信息公开。非上市的高速公路也完全有条件实现信息公开。只有信息公开,才能加强对高速公路的社会监督,从而规范高速公路的运作。第三,要继续鼓励银行向高速公路贷款。“贷款修路,收费还贷”,收费是这条政策的基石,没有收费就无从还贷;而贷款则是这条政策的前提,没有贷款,就无法修路,也就无从收费了。20世纪末的亚洲金融危机开启了银行贷款大规模进入高速公路行业的时代,并且一直延续到去年底。而今年在国家货币政策持续收紧和清理地方融资平台的双重背景下,银行紧缩银根,一些省份的高速公路集团公司遇到了自1998年以来首次银行不予贷款的困境。即使能够继续拿到银行贷款的省份,以往高速公路可以获取利率下浮的优惠贷

款,而今年则是利率上浮,高速公路融资成本上升,偿债能力下滑。此外,建筑材料和人工成本也在不断上涨,导致高速公路建设成本大幅攀升,也进一步加剧了建设资金紧张的局面。高速公路应该探索多元化融资渠道,但利用银行贷款仍然是筹措高速公路建设与维护的主要手段。

高速公路在今后一段时期还需要有较大的发展,才能满足经济与社会发展的需要。我们一方面需要正视收费公路中存在的问题,通过清理整顿措施加以解决;另一方面则必须从制度上进行创新和调整,继续坚持和完善我国收费公路政策,推动我国高速公路事业的健康和可持续发展。

第一部分 高速公路发展政策

涉路网络舆情的现状及应对建议

潘庆芳 周 萍

(湖北省交通运输厅黄黄高速公路管理处)

摘 要:本文结合越来越多的涉路网络舆情现状,分析了涉路网络舆情的特点和存在的不足,提出了高速公路管理部门有效应对与处置涉路网络舆情的建议。

关键词:高速公路;网络舆情;应对策略

1 前言

2011年2月19日,胡锦涛总书记在省部级主要领导干部社会管理及其创新专题研讨班开班式上指出,“要进一步加强和完善信息网络管理,提高对虚拟社会的管理水平,健全网上舆论引导机制。”这既充分体现了中央对迅猛发展的网络“虚拟社会”的高度重视,也表明健全网上舆论引导机制,已经成为新形势下推进民主政治建设、提高党的执政能力的迫切需要。与此同时,胡锦涛总书记曾在视察人民网时指出:“舆论引导正确,利党利国利民;舆论引导错误,误党误国误民。”网络已经成为舆论传播的“制高点”,我们必须高度重视、切实做好网上舆论引导工作,牢牢把握正确的网络舆论导向,积极为经济社会的发展营造氛围、凝聚人心、汇集人气。

2 涉路网络舆情的现状

当今时代,以互联网为代表的新兴媒体如水银泻地般浸入了人们的工作和生活,已经成为广大群众表达诉求、抨击时弊、建言献策、沟通交流的重要工具,成为群众行使知情权、参与权、表达权和监督权的重要渠道。网络舆情是指公众通过互联网对自己关心的或涉及自身利益的对社会公共事业所表达的意见、态度的总和,反映公众的情绪和社会政治态度。涉路网络舆情就是与高速公路及运营管理工作相关的舆情。当前,我国网民规模为4.69亿,面对互联网快速发展的新形势、涉路网络舆情的不断增加,网络舆论环境显得越来越重要。

截止2010年底,我国高速公路通车里程达7.4万公里。高速公路与人民群众出行、生活密切相关,高速公路管理者在日常工作中直接与人民群众打交道,容易出现一些不足和失误,甚至发生一些矛盾和冲突,如果处理不当,被别有用心的人利用在网络上发布不利言论或有意放大、炒作,也容易诱发涉路网络舆情事件。

最近一段时间,社会舆论把矛头对准了高速公路,从高速公路不“高速”案到高速公路“超期收费”案,从司机丢失通行卡案到野狗闯祸案,从收费员月收入“被8000”到无处加油半路抛锚案、天价过路费案等等,或抱怨高速公路不应该收费,或曝光收费管理队伍人员过多,或指责收费人员工资过高,或高速公路收费是物价上涨的幕后推手等等。据报载,当前公众对高速公路存在十个方面的误区,分别为高速公路应该向公众免费、高速公路都是暴利、国家已经征收了燃油税上高速公路就不应该收费、高速公路就是垄断行业、当前物价之所以上涨,就是因为通行费过高、收费员月工资8000元、高速公路超期收费、

目 录

关于当前高速公路收费问题的思考	董学博(1)
-----------------------	--------

第一部分 高速公路发展政策

涉路网络舆情的现状及应对建议	潘庆芳 周萍(4)
盘活高速公路存量资产有关问题的思考	吴新华(9)
我国公路收费问题的经济学解析	徐瑛(12)
刍议高速公路行业危机公关	刘渤 高涛 杨胜利 张海涛(17)
高速公路路政管理改革的思考与研究	王文武 余丹(22)
浅谈高速公路服务理念及发展方向	刘强(27)
浅谈高速公路市场营销策略	冯阳春(31)
省级高速公路路网管理业务管理机制研究	袁长亮 常霄 岳向武(34)
关于高速公路企业事业部制改革的思考	陈希焱(39)
以人为本共建和谐公路	刘维全 郑大兵(41)
加强交通廉政文化建设构筑和谐交通	刘渤 高涛 杨胜利 李全召(43)

第二部分 高速公路运营管理

重庆市高速公路路网一体化运营管理模式探索	田世茂(47)
基于用户满意度的高速公路服务质量综合评价体系探究及应用	胡铁钧 孙小年 姜彩良(52)
浅谈天津高速公路客服中心的建设与发展	李涛 张薇(59)
黄黄高速公路委托经营管理的实践与思考	朱泽民 谭向阳 周萍(64)
重庆高速公路营运管理标准化体系建设初探	彭利飞(69)
对高速公路服务区延伸服务功能的探讨	陈秀东(73)
浅谈高速公路客服中心的定位	何培舟(77)
高速公路服务区发展物流的思考——以青银路邹平服务区为例	张君(81)
浅谈高速公路运营管理新思路	尹继承(86)
鄂东高速公路服务区管理的现状与对策	潘庆芳(90)
甬金高速联合勤务管理模式探讨	康伟才(95)
5S 管理在高速公路运营管理中的应用	贺秀兰 丁明利(99)
ISO 9001 质量管理体系在高速公路的建立和运用	朱礼泉(104)
浅谈高速公路营运创新化管理	严光琼(107)
鄂东区域高速公路精细管理的实践与思考	王炜(110)
高速公路运营标准化初探	黄玲青(115)
高速公路运营管理中涉诉风险与防范	罗幸存(119)
高速公路整合管理体系建立后开展优质服务工作的探讨	胡啸峰(124)
山区高速公路运营管理实践	柴余龙 康伟才(129)
新时期对高速公路运营管理的探讨	郑大兵 刘维全(132)

第三部分 高速公路收费管理

北京市高速公路通行费实征率问题浅析	张浩(134)
浅谈完善高速公路绿色通道管理	黄招平 李汉刚 周萍(140)
刍议高速公路依法治逃长效机制的建立和完善	刘渤 高涛 杨胜利 李全召(144)
计重收费模式下高速公路收费额预测方法研究	林艳宁 宋晓磊(148)
浅谈动态称重系统在高速公路计重收费中的应用	张俊霞(153)
高速公路收费服务质量考核评价体系探讨	刘渤 高涛 杨胜利 张海涛(157)
高速公路路政超载超限管理存在的问题及对策——以天津市唐津高速公路路政超载 超限管理为例	李家一(162)
改扩建公路工程收费机制与收费期探讨	彭芳 陈慈河(166)
免征车减免高速公路通行费的行政法分析	刘渤 高涛 杨胜利 宋国涛(171)
TC-SCAN 射线透视成像系统在绿色通道车辆检查中的应用	曲海波 沈琐(177)

第四部分 高速公路投融资

公路经营企业融资规划模型研究	费连才 葛志远 刘云枫(182)
黄黄高速公路后评价的实践与思考	王炜 朱泽民 潘庆芳 周萍(187)
基于模糊综合评价法的节约型公路交通建设评估体系研究	余艳春(192)
道瓮高速公路投资风险研究与对策	陈慈河 彭芳(198)
新建和改扩建高速公路新融资方式的探讨	李珂(203)
浅谈大别山试验区与鄂东高速公路旅游经济带建设	潘庆芳(208)
企业全面预算管理探讨——以中信渝黔高速公路公司为例	张伟伟(213)
新形势下高速公路行业融资方式的探讨	徐莹(218)
关于创新高速公路经营开发模式的思考	耿蕊(223)
浅谈“多元化投资、一体化管理”形势下鄂东高速公路党建工作	王炜 潘庆芳(226)
高速公路建设贷款风险管理研究	王超 杨革(231)

第五部分 高速公路养护与建设

浅谈地质雷达在隧道质量检测中的应用	杨川福 曹均旺 张斌(236)
LTD-2000 探地雷达在黄黄高速公路路面改建中的应用	朱泽民 赵华耕 曾斌(241)
高速公路养护管理技术的研究与探讨	赵会凯(246)
高速公路养护企业应急能力提升的思考	谭小华 杨华(249)
高速公路安全防护设施的病害分析与对策	薛新峰 李文鹏 唐颖(253)
高速公路养护市场分析	丁亚东(258)
高速公路养护过程的桥梁安全控制与防范	朱归军(263)
高速公路养护劳动定额计量管理模式的探索	胡兴安 杨凝紫 王安邦(268)
微表处技术在黄黄高速公路路面养护中的应用	黄招平 赵华耕 曾斌(273)
倾斜煤层按不同开采顺序开采对路基的影响分析	王玉标 李永斌(279)
基于高速公路路基承载力检测的动力锥贯入法实证研究	李宝(284)
高速公路软基加固中旋喷桩的应用研究	孙良 罗昊冲(288)
原位测试技术在高速公路勘察中的实证研究	刘国权(294)
地下暗河引起路堤沉陷与失稳过程相似模型试验	王玉标 芮勇勤(298)

第六部分 高速公路安全与应急

高速公路应急管理能力提升建议	尹诚 袁成科 李海波 周炼(302)
浅论高速公路突发事件应急管理	杨新伟(308)
微博时代下的高速公路应急管理	王伟 朱书武 杨孟林 潘庆芳(313)
高速公路上车辆爆胎事故的动力学分析及对策	吴东平 涂万堂 何冬梅(317)
山区高速公路抢险救灾若干问题探讨	邓明成(321)
高速公路隧道突发事件应急处置——以济南绕城高速南线隧道为例	聂胜虎(325)
浅谈高速公路危化品运输突发事件的应急管理	王伟 程慧 杨孟林 潘庆芳(329)
高速公路重大桥梁异常事件管理系统设计	王春磊(333)
提升高速公路应急管理能力的探索——以重庆高速为例	曾鹏(338)
浅谈高速公路清障施救的现状与建议	潘庆芳(342)
冰雪灾害区域高速公路服务区建设要求分析	姜彩良 孙小年 胡铁钧(347)
提高高速公路应急管理能力的初探	苏春华 王策(350)
高速公路融雪除冰技术现状与解决方案探讨	周先觉(354)
高速公路冬季除雪保畅的方法与对策	王勇 张宪木(357)
营运车辆事故救援关键技术的研究	李旭 周炜 李建光(367)

第七部分 高速公路信息化

黄黄高速路政信息化建设的思考与探索	杨孟林 陈绍良 吴辉(373)
对高速公路 ETC 欺诈行为及防范的几点看法	张俊霞(377)
高速公路绿色通道车辆智能检测系统研究与应用	薛春峰(381)
高速公路入口自助发卡系统的技术标准与系统评价	刘伟铭(386)
浅谈北京市高速公路 ETC 系统中公交车应用解决方案	李楠(392)
浅谈鄂皖赣豫高速公路区域联动视频监控平台建设	潘庆芳(395)
浅谈重庆高速公路营运综合信息服务平台建设	夏凌 向光华(399)
高速公路计重收费系统稳定性与准确性研究	于香玉 宋艳军(403)
北京市高速公路养护信息中心职能分析与研究	苏森(408)
国外 ITS 技术发展与应用研究	丁军(413)
高速公路非现金支付银企合作模式初探	李苓佳(417)
北京市高速公路 ETC 系统应用现状探析	晋明烛(422)
构建新型高速公路机电系统维护维修质量管理体系	范文江 刘雪纳 张悦(427)
RFID 技术在重庆高速公路的应用研究	王卫平(430)

第八部分 高速公路文化建设

浅析如何调动高速公路基层员工工作积极性	李玉(434)
浅析高速公路企业文化中的员工心理契约管理	江东(437)
薪酬制度与员工激励问题研究	姜延春(441)
高速公路运营管理廉政建设探析	王伟 罗寿龙 潘庆芳(446)
高速公路执行力建设思考与研究	杨淑芳(451)
高速公路路政员综合素质结构探析	周光余(455)
论职工职业生涯规划与开发	张齐萍(459)
公路文化建设的有效途径探析	潘琪(463)
浅谈新形势下如何提升高速公路文明服务水平	张世铎 刘贵玲 傅海舰(468)

论查找违纪风险点思想在高速公路收费稽查工作中的应用	袁玉学(471)
高速公路公司班组建设探析	朱泽民 黄招平 周萍(475)
标准化服务推动高速公路行业服务升级	许翠玲(479)
收费站员工队伍建设对策分析	于海宁(482)

高速公路建设应该由国家财政负担、高速公路就是高收费、高速公路不收费惠及全体国民等等,这些事件彰显了网络的力量和网络舆论的重要性。如何关注网上涉路舆情、有效引导网上涉路舆论成为当前高速公路行业主管部门及运营单位宣传思想工作的重中之重。

3 涉路网络舆情的特点

随着互联网的发展和通信技术的进步,地球变得原来越“小”,信息的传播更加便捷和迅速,传播方式也不断推陈出新,网络舆情的发生也变得极为迅速,并主要有以下几个特点。

3.1 突发性强

网络舆论是了解社情民意的重要“温度计”和“晴雨表”,涉路网络舆情一旦发生,就极易成为新闻爆料和炒作的热点。实践表明,高速公路工作中遇到的绝大多数舆情危机都是在事前毫无预料的情况下突然发生的,并且形成和传播的速度出奇得快,一个普通的事件在网络介入之后,会在几天甚至更短时间内炒得沸沸扬扬,家喻户晓,其新闻点击率之高、传播速度之快、覆盖面之广超乎想象。

3.2 关注度高

今年2月15日《人民日报》刊发7篇来信,并配编后《不合理公路收费吞噬民众利益》,集中反映我国公路收费站点多、收费高、收费乱的问题;二是河南农民时建锋被控偷逃368万过路费被判无期徒刑,随后又启动再审程序,尽管这个“天价过路费案”未有最终结论,但公路高收费现象被关注程度却超出事件本身;三是在今年的“两会”上,一些代表委员仍然与公路收费问题“较劲”。因为公路本身带有公益性,且公路收费关系民生,网民对涉路案件、事件也具有更高的敏感度。

3.3 持续时间长

一般的网络事件随着时间的推移,公众的视线或者注意力有可能转移或者减弱,从实践来看,涉路网络舆情往往要经过引爆期、爆发期、喷发期、冷却观望、回落期等几个阶段,有时甚至还要循环往复。由于涉路网络舆情对象的特殊性,舆情对涉路案件的关注往往并不会随着时间的推移有所减弱。比如“天价过路费案”是2011年1月12日最先被报道出来后,从信息传布形成舆情到最终得到公众接受、事件平息,历时半个月之久;到7月初,该案仍处于侦查阶段,而高速公路“不高速”案则持续几年时间。

3.4 负面信息多

由于当前我国正处于转型时期,社会结构剧烈变化、利益高度分化,社会矛盾不断增多,一些负面情绪的滋生难以避免,公众更为关注负面消息。据报载,在整个亚太地区,中国网民最喜欢在网络上发表与产品相关的负面评论。约有62%的中国网民表示,他们更愿意分享负面评论,而全球网民的这一比例则为41%。高速公路在社会经济发展中的作用和地位,决定了其处于各种社会矛盾交汇点上的关注焦点,在涉路网络舆情方面,网民也对有关负面消息给予较多的关注,往往是负面新闻传播较快,而有关高速公路文明优质服务、服务经济发展等内容的新闻则不大引人关注。

3.5 涉及面广

目前政府还贷或经营性高速公路运营管理中的收费、路政执法、服务区垄断经营、牵引排障施救、对沿线村民生产生活影响等,还有广东佛山三水大桥收费长达55年多,广东省有6个还贷年限超过100年,其中河源江面收费站是756年,由此引发的涉路案件,比一般的案件更加容易引起人民群众的关注,这些都决定了高速公路极易成为网络舆情关注的重点。

4 应对涉路网络舆情存在的不足

舆情不是“敌情”,对涉路网络舆情的反映和关注,眼前或许会让一些高速公路管理单位一时难堪,但从长远来说,对维护人民群众利益、推动社会进步、促进高速公路事业健康发展具有一定的推动作用。当前涉路网络舆情应对存在如下不足。

4.1 重视程度不够

由于网络所具有的虚拟性,很多高速公路管理单位和从业人员没有真切地感受到它的存在,没有认

识到它的影响力。有的高速公路管理单位不了解网络舆情的特点和规律,对可能引发危机事件的问题缺乏敏感性,更没有积极主动地收集有关网络信息。导致对涉路网络舆情不能正确应对,使一些小问题引爆成大热点,使部分地区的网络舆情演化成网络群体性事件;有的单位对网络舆情危机的破坏力估计不足,采取回避的方式,对网络舆情听之任之,结果导致事件无法收拾;还有的单位对网络舆情反映的问题,企图通过一些技巧来掩盖公众对事实的了解,造成高速公路在舆论上的被动。面对网络舆论冲击,许多单位陷入了“老办法不管用,新办法不会用”的尴尬境地。或是害怕媒介,断定媒介是“找事”的麻烦源,“封、捂、堵、压、瞒”五字诀时有出现,“防火防盗防记者”心态屡有所闻。这些都暴露出一些高速公路管理单位对应对网络舆情的重要性认识不足,重视程度不够。

4.2 处理方法欠妥

多数高速公路管理单位尚未建立完善的化解矛盾、处置舆情危机的工作机制。对网络舆情危机信息收集、分析研判和应对处置都没有相应的预案和规章制度,在出现网络舆情后,往往决策迟缓,被动应付,不能及时果断处理。在错过最佳时机后,失去主动权和控制力,导致舆情危机的产生。涉路网络舆情是一把“双刃剑”,应对得当,可以转“危”为“机”,应对不当,则会恶化事态,导致更严重危机。近年来一些高速公路管理单位在处置网络舆情危机时,出现诸多失误,引发群众不满,导致事态升级。其实,在应对处置网络舆情危机上缺席、失语、妄语、诳语,甚至想要遏制网上的不同声音,搞定网民以平息事态是不能解决问题的,事实证明这些既不能缓和事态、化解矛盾,只能更加证实民间的猜疑和想象,使问题无限放大,加剧民众对高速公路管理单位的不信任,直至群情激奋,酿成恶性事件。

4.3 缺少舆情应对机构

当前很多高速公路管理单位重视对本单位门户网站的建设,而忽略了在本单位网站上设立投诉咨询、处长(总经理)信箱,更谈不上有专门机构和专业人员负责对涉路舆情的监测、收集、分析。发生舆情危机后,有关部门难以及时获取深层次、高质量的舆情信息,经常造成危机事件处置工作的被动,难以适应当前网络舆情监测的需要。

4.4 涉路网络舆情的“嫌贫爱富”

前段时间,不少媒体称高速公路是“暴利”,翻来覆去都出不了“19家高速公路上市公司”,作为上市公司,这些路段都是高速公路中的优良资产,而对其他高速公路管理机构,尤其是众多承担为政府义务,在困境中艰难度日的高速公路管理单位却视而不见;披露高速公路审计报告的多、反映高速公路给人们出行、社会进步、人民生活带来的方便快捷的少;时建锋天价过路通行费案中,同情时建锋的多、赞同高速公路维权的少;高速公路对社会经济发展所作出的贡献是客观存在的,但有的“网络水军”却利用一些小事情、小失误来攻击高速公路的收费体制,导致高速公路在社会上的行业形象大大下降。

5 有效应对与处置涉路网络舆情的建议

如何提高对复杂多变的涉路网络舆情的分析和应对能力,及时准确把握社会涉路舆情动态,科学引导涉路网络舆论,优化社会治理环境,是高速公路管理单位必须面对的新课题。因此我们必须未雨绸缪,防患于未然,及时、全面、有效地掌握涉路网络舆情动态,加强涉路网络舆情的监督和引导,做好涉路网络舆情应对工作,为高速公路事业的健康、科学发展做出应有的贡献。

5.1 提高对涉路网络舆情的认识

公众对公共事务的高度关注、监督甚至挑剔已然成为常态,这既是对自身生存、生活处境的发问,也是对社会发展、进步的敦促。面对现实,必须要高度重视互联网对社会稳定和高速公路事业发展的影响,正视网络舆情反映民情民意、实施舆论监督的理性作用。要认识到涉路网络舆情的危机性最初往往不是来源于网络舆情本身,而在于对网络舆情重视不够、危机意识不强,并“在突发事件和敏感问题上缺席、失语、妄语”,最终失去主动权和控制力,导致涉路舆情危机的产生。因此,要妥善研判、应对和处置涉路网络舆情,就必须更新观念,从事关高速公路全局和高速公路事业科学发展的高度,从自身做起,从高速公路运营管理每项工作的每一个细节做起,自觉增强防范与处置涉路网络舆情的危机感,自觉接受和积极回应人民群众和广大网民对高速公路运营管理工作的监督。

5.2 加大涉路网络舆情的监控力度

通过建立健全网络舆情监控机制,及时掌握社情民意,有效提高应对网络舆情突发事件的处理能力。成立由纪检监察、宣传、公安等部门组成的网络舆情监管领导小组,负责网络舆情信息总体协调和网络突发事件的处置工作和舆情处置的后期跟踪监督。规定舆情监管领导小组成员每天定时上网了解本高速公路区域内的网络舆情信息,密切关注网络舆情动态,对舆情信息要认真整理,及时上报,有效疏导和控制负面舆情。一旦发现消极负面舆情,及时收集整理并向主要领导汇报,同时向舆情涉及的各职能部门进行反馈,确保监管工作落实到位。还要聘请政治可靠、法律知识丰富、熟悉网络语言特点的人员担任兼职网上评论员,负责对网络舆情的搜索,及时参与跟帖讨论,正确引导涉路网络舆情向正确、健康方向发展。

5.3 提升领导干部的媒介素养

面对社会转型、体制转轨、思想转变,无论是宣讲政策、疏导情绪,还是沟通思想、促成共识,都需要媒体来主动设置议题,求同存异、凝聚力量、推动工作。高速公路各级领导干部必须提高跟媒体打交道的能力,切实做到善待、善用、善管。被各种信息和媒介包围的高速公路领导干部,亟须养成对突发事件的新闻敏感和价值判断,学会“新闻执政”。否则,介入迟缓或干预不当,不仅可能“小事闹大,大事闹炸”,而且会消解改革发展共识,损耗政府“无形资产”,影响高速公路的全面科学发展。

5.4 努力减少舆情发生的根源

无风不起浪,涉路网络舆情的发生在很大程度上是由于高速公路及其工作人员在工作和生活中出现了不足。因此要从根本上避免网络舆情给高速公路带来负面影响,首先就要从自身建设抓起,强化精细化管理,完善各岗位人员的岗上行为规范流程图,坚持严格规范、文明执法,主动接受社会各界的监督,提升高速公路服务水平,以实实在在的工作成效服务司乘、取信于民。其次是要加大高速公路政务公开力度。凡是与高速公路收支相关而又不涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的事项都进行公开。进一步完善政务公开的内容和形式,不断拓宽人民群众了解高速公路运营管理工作的渠道,最大限度地保障人民群众对高速公路运营管理工作的知情权、监督权,从根源上减少和降低网络舆情危机的发生。

5.5 建立完善应对涉路网络舆情机制

要逐步建立健全涉路网络舆情组织保障、网络舆情分析研判、应急响应、舆论引导等机制。在目前情况下,可在省级高速公路管理单位成立相应的机构,配置相关舆情监测、分析手段,明确专门人员负责开展涉路网络舆情的监测、预警、应对和评估工作。在高速公路路段或基层单位也应明确专人负责协调,做到权责明确,责任到人。网络舆情的发生,首先是有突发事件发生,然后引起网民和媒体关注,引起放大效应和再次传播,时间虽短,但也有一个过程。应该建立健全涉路网络舆情预警和分析研判机制,通过实时监测,在最短时间内完成网络舆情汇集分析工作,对网络舆情的发展走向、关注焦点作出分析判断,推断突发及重大舆情的级别和程度,提出处置意见,为主管部门第一时间掌握民情、果断决策提供重要参考。要制订详细而周密的预案,以便在涉路网络舆情发生后,能够按照预案有条不紊地应对,实行有效的指挥和协调,在上级和相关单位的支持、配合下,平息事态,化解危机。在舆情发生后,要迅速在公布真相的基础上对网络舆情进行引导,坚持积极回应,主动引导,强化主流言论、孤立非主流言论,形成正面舆论力量。总结评估机制,在对涉路网络舆情进行处理,网络舆情趋于平稳后,要根据舆情的发生、传播和处置情况进行总结、梳理、反思,总结经验教训,并对相关机制进行完善。

5.6 发挥网络舆情的五大功能

胡锦涛总书记在讲话中强调:“社会管理,说到底是对人的管理和服务。”网络这个虚拟社会的管理同样“要以人民群众利益为重、以人民群众期盼为念,着力解决好人民最关心最直接最现实的利益问题,始终保持党同人民群众的血肉联系。”因此,把握好、引导好、发挥好网络舆情的信息传递、建言献策、舆论监督、惩处腐败、宣传引导五大功能,不断提高管理虚拟社会水平,这是领导干部做好群众工作、服务广大群众的需要,是领导干部提高决策水平、提升工作能力的需要,是时代发展对党政干部提出的新课题、新要求、新期待。领导干部一定要了解网络、熟悉网络、走上网络、引导网络,通过“上网听民声,下网解民忧”,不断提升网上舆论引导能力,切实利用涉路网络舆情,提升高速公路科学发展水平。

5.7 建立行之有效的沟通方式

管理专家罗伯特·希斯认为,“在危机管理中,沟通是最重要的工具”。涉路网络舆情发生后,要建立和运用信息沟通机制,加强与各个方面的沟通。一是与舆情危机涉及的相关部门保持紧密沟通,取得他们的支持,齐心协力做好舆情危机的应对。其次要加强与新闻媒体的沟通。即使网络舆情日前的社会影响力处在一个上升期,无可否认,传统媒体在社会生活中扮演的主流和导向作用也是无可取代的。要积极主动地加强与媒体的联系和合作,通过主流媒体和传统媒体发声,利用其广泛的覆盖和影响力发布消息,澄清事实,引导社会舆论,可以达到事半功倍的效果。三是加强与网络“意见领袖”和网民的沟通。要主动设置议题并发表新帖引导、组织网民就某一热点话题展开讨论。通过积极跟帖,对一些思想消极、观点错误的言论,予以正面引导,防止走向极端。对某些热点话题的讨论持续一段时间后,要选择适当的时机结束讨论,以避免炒作。同时针对网民最为关心、质疑最多的问题,可以请专家学者解答,或请相关部门直接与网民对话交流。

5.8 掌握涉路舆情的应对技巧

网络舆情的发展速度之快是不可想象的,只有准确把握应对涉路舆情技巧,才能为涉路网络舆情的处置赢得时间。一是要遵循处置突发事件的“黄金4小时”法则,即在事发4小时内发布权威消息主导舆论是平息事件的关键。先发制人,后发制于人,谣言扩散的过程正是新闻媒体保持沉默的过程,正面的声音如果跟不上,负面信息就会乘虚而入。因此,在危机处置的“黄金4小时”内,高速公路管理单位必须向公众及媒体发布权威信息,其后视情逐步公布事件进展,使公众第一时间获得高速公路真实的信息,树立高速公路行业负责任的形象。只有关键时候不“失语”,让谣言止于事实,从而稳定民众情绪,避免社会恐慌。二是注重公开。真实性与及时性是信息的两翼,缺一不可。要切实掌握网络信息传播的语言特点,通过有力的论证去伪存真,“淹没”虚假的信息或不实之词。涉路事件发生后,在网上可能会引起各种猜测和怀疑,新闻媒体也可能为追求新闻效应借题炒作,此时就会有与事实不符或以臆测为内容的报道。在涉路网络舆情发生以后,作为高速公路管理单位不能急于平息事端,一味地“捂盖子”和“遮丑”,这样可能导致越忙越乱,失去控制。无论事情对错,高速公路管理单位都不应该缺席,应该以开诚布公的态度公布事件真相,用权威的事实发布来消除和化解民众的猜测、怀疑和不实信息传播的影响。要敢于说真话,敢于公布事实真相,做到不瞒不藏,不护短,只有这样才能澄清真相,破除谣言。三是及时发布权威信息。涉路舆情发生后,对外信息发布要权威客观,这就要求引入新闻发言人制度,统一对外发布途径。通过新闻发言人,既向公众传递了权威信息,又将信息内容归口到“新闻发言人”这一权威信息源,从而使高速公路管理单位在处理舆情危机时,掌握主动。对事件当事人而言,则更要把握尺度,不能随意表态。四是着眼于解决问题。解决问题是第一位的,舆论引导是第二位的。处置涉路网络舆情,不应只是宣传部门危机应对,展开舆论公关,而需多个部门携手联动,化解现实矛盾,解决实际问题。面对社会关切,我们需要应对,更需要行动:从舆情应对走向问题破解,从“怎么看”迈向“怎么办”。

6 结语

网络的快速发展加剧了局部问题全局化、简单问题复杂化、个体问题公众化、普通问题政治化、一般问题热点化的趋势,从而使高速公路的舆论环境发生了深刻变化。如何抓住涉路网络舆情的迅猛发展和普及带来的机遇,顺势而为、积极引导,充分发挥网络的正面效用,实现高速公路事业的科学发展,也成为我们必须面对的重要课题。

参考文献

- [1] 官员“媒介素养”体现执政水平[N]. 人民日报,2011年6月16日
- [2] 黄倩. 浅析如何理性应对涉路网络舆情危机. 正义网,2011年2月11日
- [3] 崔利民. 正确发挥网络舆情功能 提高管理虚拟社会水平[N]. 新华廉政,2011年2月23日