

B

形象危机应对蓝皮书®

LUE BOOK OF IMAGE CRISIS RESPONSE

形象危机应对 研究报告 (2013~2014)

THE RESEARCH REPORT ON IMAGE CRISIS
RESPONSE (2013-2014)

中国人民大学危机管理研究中心

主 编/唐 钧



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

2014
版

形象危机应对蓝皮书

BLUE BOOK OF
IMAGE CRISIS RESPONSE



形象危机应对研究报告 (2013~2014)

THE RESEARCH REPORT ON IMAGE CRISIS RESPONSE
(2013-2014)

中国人民大学危机管理研究中心
主 编 / 唐 钧



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (SSAP) (INA)

图书在版编目(CIP)数据

形象危机应对研究报告. 2013~2014/唐钧主编. —北京: 社会科学文献出版社, 2014. 6

(形象危机应对蓝皮书)

ISBN 978-7-5097-5969-1

I. ①形… II. ①唐… III. ①国家行政机关—行政管理—研究报告—中国—2013~2014 IV. ①D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 083485 号

形象危机应对蓝皮书

形象危机应对研究报告 (2013~2014)

主 编 / 唐 钧

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029



责任部门 / 社会政法分社 (010) 59367156

电子信箱 / shekebu@ssap.cn

项目统筹 / 王 绯

经 销 / 社会科学文献出版社市场营销中心 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

责任编辑 / 黄金平

责任校对 / 李高明

责任印制 / 岳 阳

印 装 / 北京季峰印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

版 次 / 2014 年 6 月第 1 版

印 次 / 2014 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-5969-1

定 价 / 149.00 元

印 张 / 38.25

字 数 / 623 千字

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

版权所有 翻印必究

形象危机应对蓝皮书编委会

专家顾问委员会 张成福 沈荣华 于 宁 洪 都 魏 刚
陈 峰 李中水 钟东波 舒富民 胡元梓
孙永鲁 陈 平 辛宝山 高晓红 崔艳武
张宏伟 徐 松 鲁博鹏 高琦玢 黄剑敏
刘桂平 姚芮敏 任 济

主 编 唐 钧 (中国人民大学)

副 主 编 丁 冬 卢大振 梁婧捷 饶文文 龚琬岚
编 委 唐 钧 丁 冬 饶文文 龚琬岚 李慧杰
张晓涵 史一棋 贺 丹 王中一 尚远方
王 春 刘 念 顾 琰 李昊城 张潇寒
卢大振 徐 娜 梁婧捷 李泽钧 郑 雯
李宏宇 孙永生 杨兴坤 关 清 李思奇
杨璐宇 杭天宇

本书长期开展的一系列研究获得了以下课题项目的资助与支持

教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目
国家公共危机安全管理系统研究（03JZD0021）

国家社会科学基金重大项目 基层政府社会
管理体制创新研究（11&ZD032）

北京高等学校青年英才计划项目（Beijing
Higher Education Young Elite Teacher Project）

中国人民大学国家重点学科行政管理专业资
助项目

摘要

形象危机的风险因素繁多、涉及领域繁杂，风险要素与时俱进，风险项之间又密切互动。形象危机的评委们，基于不同评判基点和标尺，对形象危机的研判结果又有差异。这些既导致了形象危机研究的难度，又导致了形象危机应对的艰辛。

形象危机主要来源于主体内部问题，经外部传播，并累积为公众的负面评价和社会态度。形象危机应对既取决于主体内部的整改、预防和公关，也取决于媒体传播的状况和多元评委的态度。形象危机应对需内外联动，内控与外防相结合。

对形象危机进行“分类－分级”研究发现，当前的形象危机有三类：“形象死亡类”影响恶劣，“形象受损类”需科学应对，“形象蒙冤类”应妥善解释。形象危机分为“低危”“中危”“高危”三类，其中社会责任事故是形象危机的高危、零容忍风险。

2014版的省市形象危机指标体系由公共安全“危”、社会秩序“乱”、生态环境“脏”、公共服务“难”、官员素质“差”5大风险领域构成，并细化形成省市形象危机“风险地图”。公共安全“危”领域中包括恐怖袭击致死亡、突发事件中群死群伤、公共场所死伤风险、公共卫生问题和致命传染病、危害公共安全罪和食品危害、校园血案、医院血案7个风险板块，社会秩序“乱”领域中包括治安秩序“乱”、社会环境秩序“乱”、经济秩序“乱”、新闻秩序“乱”4个风险板块，生态环境“脏”包括空气脏、水脏、土壤问题和生态破坏4个风险板块，公共服务“难”包括生活“难”、办事“难”、出行“难”和维权“难”4个风险板块，官员素质“差”包括“贪”“渎”“色”“假”“枉”5个风险板块。

2014版的官员形象危机指标体系由“贪”（贪腐问题）、“渎”（失职渎



职)、“色”(性丑闻)、“假”(造假问题)、“枉”(作风粗暴)5个风险板块构成,并细化形成官员形象危机“风险地图”。“贪”(贪腐问题)包括贪污受贿、消极腐败和隐形腐败3个风险项,“渎”(失职渎职)包括滥用职权、玩忽职守、决策失误和慵懒散4个风险项,“色”(性丑闻)包括性丑闻和强奸2个风险项,“假”(造假问题)包括火箭提拔、“被影响”和造假造谣3个风险项,“枉”(作风粗暴)包括暴力执法、遭遇暴力抗法和作风粗暴3个风险项。

2014版的企业形象危机指标体系由“物”(企业产品)、“市”(市场运营)、“管”(企业内部管理)、“人”(企业人员)、“社”(社会责任)5个风险板块构成,并细化形成企业形象危机的“风险地图”。“物”(企业产品)包括产品质量问题和产品生产问题2个风险项,“市”(市场运营)包括法律纠纷、垄断问题、恶性竞争、宣传问题、定价问题和服务问题5个风险项,“管”(企业内部管理)包括理财问题、运营问题、员工关系和企业公共关系4个风险项,“人”(企业人员)包括老总问题、高管问题和员工问题3个风险项,“社”(社会责任)包括市场责任、社会责任和环境责任3个风险项。

形象危机的应对,参照2014版“形象危机应对指南”,建议用足“风险地图”,厘清多元评委关系,科学地分类应对:第一,针对“形象蒙冤”类危机,应结合社会心态,做好“善解冤”;第二,针对“形象死亡”类危机,应紧扣“社会责任事故”,做到“重点改”;第三,针对“形象受损”类危机,应统筹多元责任主体,做好“全面防”。

前言 风险社会中的形象危机

风险社会的不约而至对转型期的社会服务管理同时提出了规范化、精细化和人性化的三重要求，而形象危机则是现阶段矛盾积聚的爆发点。形象危机来源于内外两个方面：一方面是内在危机的外在表现，有待全方位和立体化的整改；另一方面则是外在表现的失真或是评委们的评估失误，有待公共关系的释然和风险沟通的解冤。风险社会在当前转型期的严峻态势，既是形象危机激增的外在触媒，又是形象危机的病根所在。

省市形象危机 2013 ~ 2014

省市形象危机是由社会客观导致、公众主观感受并结合社会环境而综合产生的危机。省市形象危机具有主观和客观双重属性，一方面，形象危机的产生是由于省市本身出现了某些方面的问题，即客观上存在形象危机的事实；另一方面，形象是社会公众主观感知的产物，形象危机涉及个人的主观判断。省市形象危机由公共安全“危”、社会秩序“乱”、生态环境“脏”、公共服务“难”、官员素质“差”五大风险领域构成，并细化形成省市形象危机“风险地图”和排名（见表1）。

表1 全国省市形象危机 2013 ~ 2014 年排名

单位：%

省 份	总体形象 危机度	排名	“危”形象 危机度	排名	“乱”形象 危机度	排名	“脏”形象 危机度	排名	“难”形象 危机度	排名	“差”形象 危机度	排名
安 徽	2.65	10	2.06	9	3.10	9	1.05	19	2.04	10	5.06	6
北 京	4.73	2	3.70	4	4.05	3	0.52	23	6.45	1	6.89	3
重 庆	1.16	19	0.82	22	0.48	23	1.57	16	1.10	15	2.30	17
福 建	1.64	17	1.65	14	1.43	17	5.24	5	1.26	14	1.38	21
甘 肃	1.21	18	0.41	25	1.43	17	0.52	23	0.79	20	2.76	14



续表

省 份	总体形象 危机度	排名	“危”形象 危机度	排名	“乱”形象 危机度	排名	“脏”形象 危机度	排名	“难”形象 危机度	排名	“差”形象 危机度	排名
广 东	8.44	1	6.17	1	8.10	1	10.99	1	5.66	2	15.40	1
广 西	2.03	15	2.47	7	2.14	14	2.09	13	0.94	18	3.91	12
贵 州	0.58	27	1.23	19	0.24	27	1.57	16	0.47	23	0.46	27
海 南	2.89	9	0.41	25	3.57	6	2.62	10	3.14	4	4.37	10
河 北	2.27	13	0.41	25	2.86	10	6.28	4	1.73	12	2.53	15
河 南	3.91	3	3.29	5	4.05	3	3.14	7	3.14	4	6.89	3
黑龙江	0.72	26	0.82	22	0.48	23	2.09	13	0.47	23	0.92	25
湖 北	2.31	12	3.29	5	2.14	14	2.62	10	2.36	7	2.53	15
湖 南	3.18	7	2.06	9	3.81	5	2.09	13	1.57	13	7.12	2
吉 林	0.82	25	2.47	7	—	—	1.05	19	0.47	23	1.38	21
江 苏	3.28	5	1.65	14	3.57	6	6.81	3	2.67	6	4.37	10
江 西	1.83	16	1.65	14	2.14	14	3.14	7	0.63	22	3.22	13
辽 宁	1.01	21	2.06	9	0.95	21	0.52	23	0.79	20	1.61	20
内蒙古	1.11	20	0.82	22	0.48	23	2.62	10	0.94	18	1.84	19
宁 夏	0.19	29	—	—	0.00	29	1.05	19	0	30	0.46	27
青 海	0.14	30	—	—	0.48	23	0	29	0.16	29	0.00	29
山 东	3.04	8	1.65	14	2.86	10	7.33	2	4.09	3	2.07	18
山 西	0.96	23	1.23	19	1.43	17	1.57	16	0.47	23	1.15	23
陕 西	3.42	4	4.53	3	4.52	2	4.71	6	1.89	11	4.60	8
上 海	1.01	21	1.65	14	0.95	21	0.52	23	1.1	15	1.15	23
四 川	2.60	11	2.06	9	2.86	10	0.52	23	2.36	7	4.82	7
天 津	0.24	28	0.41	25	0.24	27	0.00	29	0.47	23	0.00	29
西 藏	—	—	—	—	—	—	0.00	29	0.00	30	0.00	29
新 疆	0.87	24	1.23	19	1.43	17	1.05	19	0.47	23	0.92	25
云 南	2.27	13	2.06	9	3.33	8	0.52	23	1.1	15	4.60	8
浙 江	3.23	6	5.35	2	2.62	13	3.14	7	2.2	9	5.29	5

注：数据来源于中国人民大学危机管理研究中心“2013年省市形象危机典型案例库”（共计2074个典型案例），时间段为2013年1月1日至2013年12月31日；不含港澳台；具有此类研究方法的相应误差；“—”指该省份在2013年没有发现相关类型的报道。省份按拼音字母排序。

风险社会中的省市形象危机，实质上是综合的社会服务管理风险体系。省市形象危机“风险地图”的5大风险领域——公共安全“危”、社会秩序“乱”、生态环境“脏”、公共服务“难”、官员素质“差”，构成了属地社会风险评估的指标体系。本次研究表明：第一，省市形象危机处于高发态势，五大风险领域中各个风险项和风险要素相互交织、相互影响、相互触发，导致形象危机易发、高发；第二，省市形象危机具有“短板效应”，在公共安全、社会秩序、生态环境、公共服务、官员素质五大领域中，任何一块短板都会使得

省市形象大幅下滑，甚至破坏整体形象；第三，省市形象危机具有“窗口效应”，形象危机的高危领域多分布在“窗口”行业或直面群众的职业，例如校园、医疗、民政工作、银行保险证券和贴近群众的基层官员；第四，省市形象危机具有“后台效应”，属地公共服务部门多、媒体多且流动人口数量大，构成“后台”问题，导致形象危机的概率高；第五，省市形象危机具有“刻板效应”，长期积累的负面印象可能加剧负面形象的恶化，而公众的形象态度也较难转变。研究中，课题组的形象研判和公众问卷调查的社会态度在很大程度上具有一致性，这也表明社会态度中具有成型的较难扭转的形象判断。

当前省市形象危机从风险研判来看，自致型风险占 88.7%，不可抗型风险占 11.3%，见表 2。

表 2 省市形象危机 2014 版指标体系与风险归因

风险领域	风险板块	风险项	风险归因
1 公共安全“危”	1.1 恐怖袭击致死伤	1.1.1 恐怖袭击致死伤	不可抗型
	1.2 突发事件中群死群伤	1.2.1 自然灾害处置问题	自致型
		1.2.2 安全事故处置问题	自致型
		1.2.3 社会安全事件处置问题	自致型
	1.3 公共场所死伤风险	1.3.1 基础设施不完善	自致型
		1.3.2 安全隐患的处理问题	自致型
	1.4 公共卫生问题和致命传染病	1.4.1 疫苗管理问题	自致型
		1.4.2 致命传染病处置问题	自致型
	1.5 危害公共安全罪和食品危害	1.5.1 危害公共安全罪	自致型
		1.5.2 食品危害	自致型
2 社会秩序“乱”	2.1 治安秩序“乱”	1.6.1 校园暴力致学生死伤	不可抗型
		1.6.2 校园血案致老师死伤	不可抗型
		1.7.1 医患纠纷导致血案	不可抗型
		2.1.1 治安犯罪猖獗	自致型
		2.1.2 警察维护秩序的过失	自致型
	2.2 社会环境秩序“乱”	2.1.3 医疗秩序混乱	自致型
		2.1.4 校园秩序混乱	自致型
		2.1.5 文物破坏	自致型
	2.3 经济秩序“乱”	2.2.1 社会环境秩序被破坏	自致型
		2.2.2 城管维护秩序的过失	自致型
		2.3.1 企业经营秩序混乱	自致型
	2.4 新闻秩序“乱”	2.3.2 银行、保险、证券问题	自致型
		2.3.3 地方政府债务问题	自致型
		2.4.1 新闻秩序混乱	自致型



续表

风险领域	风险板块	风险项	风险归因
3 生态环境“脏”	3.1 空气脏	3.1.1 雾霾导致百姓遭殃	不可抗型
		3.1.2 废气粉尘祸害群众	自致型
		3.1.3 机动车尾气管理问题	自致型
	3.2 水脏	3.2.1 污水乱排放	自致型
	3.3 土壤问题	3.3.1 土壤污染影响种植	自致型
4 公共服务“难”	4.1 生活“难”	3.4.1 偷猎和滥采问题	自致型
		4.1.1 医疗难问题	自致型
		4.1.2 教育难问题	自致型
		4.1.3 民政服务难问题	自致型
	4.2 办事“难”	4.2.1 办事审批难问题	自致型
		4.2.2 政府网站服务难问题	自致型
		4.2.3 银行、保险、证券服务难问题	自致型
		4.2.4 公积金提取、借贷难问题	自致型
	4.3 出行“难”	4.3.1 公共交通问题	—
		4.3.2 民航问题	—
	4.4 维权“难”	4.4.1 维权难问题	自致型
5 官员素质“差”	5.1 “贪”	5.1.1 贪污受贿	自致型
		5.1.2 消极腐败	自致型
		5.1.3 隐性腐败	自致型
	5.2 “渎”	5.2.1 滥用职权	自致型
		5.2.2 玩忽职守	自致型
		5.2.3 决策失误	自致型
		5.2.4 慵懒散	自致型
	5.3 “色”	5.3.1 性丑闻	自致型
		5.3.2 强奸	自致型
	5.4 “假”	5.4.1 火箭提拔	自致型
		5.4.2 “被影响”	不可抗型
		5.4.3 造假造谣	自致型
	5.5 “枉”	5.5.1 暴力执法	自致型
		5.5.2 遭遇暴力抗法	自致型
		5.5.3 作风粗暴	自致型
总计 5大领域	24 个风险板块	55 个风险项	自致型风险 88.7% 不可抗型风险 11.3%

注：“自致型”是指由于当事主体或直接管理主体自身原因而导致的形象危机问题，“不可抗型”是指对于当事主体或直接管理主体，由于成因复杂或职能欠缺等问题，在当前无法通过主观能动性来回避或处置。有些风险归因待细化研判，用“—”表示，未计入本次统计。

2013 年底至 2014 年初的全国社会调查（于 2013 年 12 月至 2014 年 1 月展开，共回收 1469 份有效问卷，被调查者涵盖全国 30 个省级行政区，除港澳台及青海省）表明：第一，公共安全差、治安秩序乱、环境被破坏是最突出的三个省市形象问题，省市需要在公共安全、社会秩序与生态环境三个领域加强形象防范与优化。第二，省市形象危机的风险源来自五大风险领域，分别是：公共安全“危”、社会秩序“乱”、生态环境“脏”、公共服务“难”、官员素质“差”。同时，公民素质“差”既直接影响省市形象，也对形象评价构成“蒙冤”风险。第三，省市形象关系趋于多元与复杂，政府、企业、社会（含各行业）的风险交织导致省市形象风险项繁杂，五大风险领域中涉及的风险项越多，该省份的形象危机风险越大。

省市形象危机的应对，需用好“风险地图”，严防公共安全“危”、社会秩序“乱”、生态环境“脏”、公共服务“难”、官员素质“差”5 大领域下 24 个风险板块 55 个风险项中的风险。重点有三：针对“形象蒙冤”问题“善解冤”；针对“形象死亡”问题“重点改”；针对形象偏差度与多重评委关系并结合“风险地图”等规律“全面防”。引入风险管理，全方位开展风险防治。此外，面对繁杂的形象危机风险项，省市要改善形象，强化属地管理是关键。属地政府应根据本省形象危机主要涉及的领域重点开展形象危机的风险防治工作，注重评委关系，重视社会态度与公众民意。

官员形象危机 2013 ~ 2014

官员形象是指各级各类公职人员在工作和生活中向群众展示的形象汇总，是政府形象最直接的体现，备受社会关注。而官员形象危机是指官员因违法违规，违背德、能、勤、绩、廉的标准，不符合群众对官员公正廉洁、勤政爱民等预期，造成恶劣影响和损害公信力的危机。官员形象危机，一方面是极个别官员的个体行为产生恶劣的负面社会影响；另一方面也可能是群众对官员的不满意或不理解而造成的差评或恶评。官员形象危机由“贪”（贪腐问题）、“渎”（失职渎职）、“色”（性丑闻）、“假”（造假问题）、“枉”（作风粗暴）五大风险项构成，并细化形成官员形象危机“风险地图”。官员形象危



机呈现“高风险”“高责任”特征，官员总体形象危机度高达 78.24%。官员形象危机的多元化、差异化、“回溯性”、“后延性”与“滞后效应”等特征明显。

在全国官员形象危机的省份排名中，位列“形象危机度”前三名的分别是广东省、湖南省、河南省和北京市。广东省官员“形象危机度”最高，处于中危状态；湖南、河南、北京等 27 个省份官员“形象危机度”均低于 10%，属低危状态；而天津、青海、西藏则暂无官员形象危机典型案例，“形象危机度”为零。属地官员形象危机的危机频次和程度是很多因素共同作用所致，除去官员个体的主观因素，客观方面的因素主要表现在社会管理的复杂性、新闻出版业的发达程度等方面，社会管理的复杂性又和属地流动人口数量有关。

风险社会中的官员形象危机，实质上是官员的综合风险体系。官员形象危机“风险地图”的 5 大风险板块——贪腐的“贪”、失职渎职的“渎”、性丑闻的“色”、造假的“假”、作风粗暴等的“枉”，构成了官员从事公共事务活动时的风险防范指南。本次研究表明：第一，官员形象危机呈多元化趋势，“贪”为官员形象危机的首要致因，贪污受贿、公款滥用和隐性腐败等贪腐问题屡被曝光，产生恶劣的社会影响，易酿成信任危机。“渎”“枉”次之，失职渎职行为和暴力枉法问题是造成官员形象危机的次要因素，导致政府公信力受损和官员形象严重失分。“色”“假”随后，“色”使官员形象“蒙羞”，无论是性丑闻，还是强奸，均突破道德底线；“假”包括火箭提拔、造假造谣等问题，也包括官员被假冒、被恶意中伤等致使形象“被影响”。第二，官员形象危机的层级差别大，基层官员是官员形象危机的最高危群体；准官员群体为次危群体；村干部和高层官员也是形象危机的危险群体，执法类官员与服务类官员在“窗口效应”的影响下成为官员形象危机的高风险群体。第三，官员形象危机的部门差别大，政府部门风险最高。政府部门是权力集中的地方，只要失去监控，权就会变利，以权生利就成了权力机关中官员腐败的基本方式和基本形态。党委部门、事业单位、基层自治组织与国企次之；司法部门和人大、政协形象危机再次。第四，“裸官”成为官员形象危机的高风险群体，备受社会关注。“裸官”不等于贪官，但“裸官”是贪腐问题的高风险群体，这



样的官员有较大的贪腐动机和贪腐空间，而“裸官”身份为其出逃提供了人身便利，“裸官”的出逃路径通常是“非法敛财—家属移民海外—转移不明资产—择机外逃”等四个步骤。第五，官员形象危机的“回溯性”和“后延性”凸显。官员形象危机具有“回溯性”，若干年前的官员工作问题仍会对当前的官员形象造成严重的负面影响。其中“冤假错案”问题最为典型，影响恶劣，使政府公信力严重受创，令公正“蒙羞”。官员形象危机具有“后延性”，官员退休之后发生的行为不当、违法违规行为依旧会影响退休之前所属官员群体的形象，社会对官员的形象预期具有“连续性”和“一致性”，虽然官员退休离职，但公众对官员形象的预期并没有降低，一旦退休官员发生形象危机，就会危及退休之前所属官员群体。第六，官员形象危机案发呈“滞后效应”。部分形象风险并不会立即产生形象危机，而是在后面一段时间显现出来，产生“冰山效应”。贪腐问题的潜伏期比较长，一般会经过相对较长的时间才被曝光；暴力枉法行为和性丑闻事件的潜伏期相对较短，被曝光时间距案发时间较近，“色”“枉”两个风险板块的官员形象危机的“滞后效应”最不明显。

当前官员形象危机从风险研判来看，自致型风险占 93.3%，不可抗型风险占 6.7%，见表 3。

表 3 官员形象危机 2014 版指标体系与风险归因

风险板块	风险项	风险归因
1 “贪”	1.1 贪污受贿	自致型
	1.2 消极腐败	自致型
	1.3 隐性腐败	自致型
2 “渎”	2.1 滥用职权	自致型
	2.2 玩忽职守	自致型
	2.3 决策失误	自致型
	2.4 慵懒散	自致型
3 “色”	3.1 性丑闻	自致型
	3.2 强奸	自致型
4 “假”	4.1 火箭提拔	自致型
	4.2 “被影响”	不可抗型
	4.3 造假造谣	自致型

续表

风险板块	风险项	风险归因
5 “枉”	5.1 暴力执法	自致型
	5.2 遭遇暴力抗法	自致型
	5.3 作风粗暴	自致型
总计 5 个风险板块	15 个风险项	自致型 93.3% 不可抗型 6.7%

2013 年底至 2014 年初的全国社会调查表明：第一，公众对官员形象的偏好呈现“能力—惠民—自律—公信—亲民”的递减规律。在当前，公众更加偏好“能力本位”和“惠民导向”的官员。无论是“能力”型官员还是“惠民”型官员均属于务实型官员，说明公众最为期待的是官员专注实事，真正让社会获益；公众对官员形象的厌恶程度呈现“贪—渎—假—色—枉”的递减规律。当前，公众更加厌恶“权钱交易”和“失职渎职”的官员。而“权钱交易”和“失职渎职”都属于对“公权力”的滥用，说明公众普遍持“公权力至上”观念，认为官员应该合理、合法行使“公权力”，而不是滥用或是不作为；公众认为 2013 年形象最差的官员群体依次为：城管、学校领导、医院领导、村干部、警察、国企领导和民政干部。

官员已是形象危机“重灾区”，防治风险亟待加强。官员形象危机的风险源来自“贪”（贪腐问题）、“渎”（失职渎职）、“色”（性丑闻）、“假”（造假问题）、“枉”（作风粗暴）5 个风险板块。官员形象的社会期望，在传统“德、能、勤、绩、廉”的标准基础上更加注重“德才兼备”，“德”为道德标准，要求“廉洁”，“才”为能力标准，要求“能干”，倡导“勤政爱民本位”型和“公正廉洁导向”型官员。

官员形象危机的应对，需用好“风险地图”，严防“贪”（贪腐问题）、“渎”（失职渎职）、“色”（性丑闻）、“假”（造假问题）、“枉”（作风粗暴）5 个风险板块下 15 个风险项中的风险。同时，结合官员形象危机社会调查中的社会评委与公众的态度，在官员形象危机应对中，需要重点提升官员“能力”“惠民”形象特质，整改官员“贪”“渎”形象问题，防治“执法类”“服务类”官员形象危机。

企业形象危机 2013 ~ 2014

企业形象是社会面通过多方面的接触、评估所形成的总体印象。企业形象危机是指企业在产品生产、市场运营、企业管理及履行社会责任等方面的不当导致不良的社会影响，引发负面社会效应与公众评价。企业形象危机由“物”（企业产品）、“市”（市场运营）、“管”（企业内部管理）、“人”（企业人员）、“社”（社会责任）5个风险板块构成，并细化形成企业形象危机的“风险地图”。在“形象危机度”与“社会责任事故率”情况中，“物”“市”与“人”问题最突出。

在企业形象危机的省市排名中，位列形象危机度前三名的分别是广东省 10.87%、北京市 5.07%、上海市 4.35%，广东省处于中危等级，北京市与上海市处于低危等级。

风险社会中的企业形象危机，实质上是企业的综合风险体系。企业形象危机的“风险地图”的5大风险板块——企业产品的“物”、市场运营的“市”、企业内部管理的“管”、企业人员的“人”、社会责任的“社”，构成了企业生产经营的风险防范指南。本次研究表明：第一，企业产品是企业形象危机的“重灾区”。产品质量环节是最短板，有毒有害产品严重危害消费者的健康，食品行业最为突出；产品造假制假严重，严重损害企业信誉，同时，多行业、多领域“造假”现象频发。第二，市场运营是企业形象危机的“主战区”。风险要素最为繁杂。“价格战”等恶性竞争呈现频发态势；售后服务形象危机高发，严重威胁消费者的满意度。第三，企业人员是企业形象危机的“易失控区”。危机易扩散，从个体问题升级为社会风险；国企领导个体形象危机处于高发态势；经济犯罪事件频发，社会影响恶劣。第四，企业内部管理是企业形象危机的“雷区”。员工关系是重点，员工抗议企业的行为呈增多趋势；企业公关技巧参差不齐，易弄巧成拙。第五，社会责任是“高敏感区”。社会要求企业履行社会责任，形象危机愈发敏感；社会责任多样化，受到高度关注；社会责任危机加剧企业形象风险应对压力。

当前企业形象危机从风险研判来看，自致型风险占 93.0%，不可抗型风险占 7.0%，见表 4。



表 4 企业形象危机 2014 版指标体系与风险归因

风险板块	风险项	风险要素	风险归因
1 “市” (市场运营)	1.1 法律纠纷	1.1.1 产权纠纷 1.1.2 商标所有权纠纷 1.1.3 合同纠纷 1.1.4 债务纠纷	自致型 自致型 自致型 自致型
	1.2 垄断问题	1.2.1 价格垄断 1.2.2 渠道垄断 1.2.3 多重垄断	自致型 自致型 自致型
	1.3 恶性竞争	1.3.1 “口水战” 1.3.2 “价格战” 1.3.3 “数据战” 1.3.4 “黑公关”	自致型 自致型 自致型 自致型
	1.4 宣传问题	1.4.1 违法广告 1.4.2 虚假宣传 1.4.3 恶俗广告	自致型 自致型 自致型
	1.5 定价问题	1.5.1 价格违法 1.5.2 价格欺诈	自致型 自致型
	1.6 服务问题	1.6.1 强买强卖 1.6.2 售后服务欠佳 1.6.3 捆绑销售 1.6.4 服务违规收费 1.6.5 服务态度恶劣	自致型 自致型 自致型 自致型 自致型
2 “社” (社会责任)	2.1 市场责任	2.1.1 过分暴利 2.1.2 扰乱市场秩序 2.1.3 违法违规	自致型 自致型 自致型
	2.2 社会责任	2.2.1 偷税漏税 2.2.2 拖欠员工社保 2.2.3 拖欠员工工资 2.2.4 丧失伦理道德	自致型 自致型 自致型 自致型
	2.3 环境责任	2.3.1 环境污染 2.3.2 浪费能源、资源	自致型 自致型
3 “人” (企业人员)	3.1 老总问题	3.1.1 经济犯罪 3.1.2 决策失误 3.1.3 言行失当 3.1.4 “跑路” 3.1.5 生活作风问题	自致型 自致型 自致型 自致型 自致型