



本报连续报道多家湖南企业遭遇互联网舆情危机,应对不力受损,引发社会广泛关注。5月10日上午,长沙市人大代表周彦、政协委员曾昕共同发起倡议,希望成立湖南首个针对中小企业的网络舆情公益联盟。企业与舆情预警专家建议,企业一定要及时建立自己的发声渠道,及时发现危机并发出自己的声音。

# 专家支招:企业应对网络危机应该这么干! 人大代表联合政协委员发起倡议 建网络舆情公益联盟为企业维权

网络危机 全媒体时代  
三湘都市报金牌律师团2015第一季

■记者 魏灿 龚化

本报连续报道多家湖南企业遭遇互联网舆情危机,应对不力受损后(详见本报5月8日A09版、5月9日A06版),引发社会广泛关注,不少知名律师、行业专家致电本报对湖南的这些企业支招。5月10日上午,长沙市人大代表周彦律师联合政协委员曾昕律师共同发起倡议,希望成立湖南首个针对中小企业的网络舆情公益联盟,对湖南小微企业遭遇的网络危机提供专项法律援助。

【数据】  
我国民企平均“寿命”只有2.9年

周彦告诉三湘都市报记者,湖南省发改委公布的一组经济数据显示,2014年我省非公有制经济已占全省GDP的58.8%,非公投资占全省投资总量近七成。民营企业已经撑起了我省经济的半边天,但这些经济排头兵的寿命往往却很短暂,我国的民企平均寿命只有2.9年,小微企业更短。

周彦表示,最近2年,从镉大米风波到酒鬼酒塑化剂事件,从槟榔致癌到汉森四磨汤致癌,一批湖南龙头产品及知名品牌轮番陷入互联网危机,应该说这与湖南企业主普遍缺乏法律意识,也缺乏在互联网环境下对危机的管控意识有密切关系。

曾昕作为我省多家大中型企业的法律顾问对企业深陷互联网危机深有体会。她告诉记者,就在这几年,一些完全出于抹黑对手、打击对手,抢占市场份额而发起的所谓“商战”频频出现,究其原因是一些不法企业主发现借助互联网打击对手投入小、回报高而且违法成本低,远比以前打价格战、广告战、人才战“划算”得多。特别是中小企业主,连法律顾问都没有,竞争对手编造一条谣言雇网络水军群发,自己还没缓过神来,市场份额已经下降一多半了,最后还不知道对手在哪,该怎么办。



5月10日,长沙市人大代表周彦律师(中)与同事商议发起网络舆情公益联盟。 记者 唐俊 摄

【倡议】  
联合力量成立  
专项法律援助联盟

在周彦看来,民营经济是湖南经济高速发展的生力军,而作为毛细血管的这些中小、微小民营企业的良性发展,则关乎民营经济的整体健康。

周彦表示,李克强总理首度提出了促进国民经济发展的“互联网+”新业态。那么,通过互联网+公益律师的方式,使律师针对企业遭遇的互联网危机,规模化提供免费的法律援助成为可能。“因此他联合了政协委员曾昕律师共同发起倡议,希望能进一步联合更多的力量成立湖南首个为中小企业提供专项法律援助的公益联盟,免费让遭遇网络危机的企业能得到专业的法律援助。”

【预警】  
网络危机最易让中小企业受伤

我国知名企业舆情预警专家、华声财讯副总裁汤小鹏在接受记者采访时表示:“湖南乃至全国的一批企业都存在或多或少的隐患甚至原罪,就犹如一群抱着炸弹在裸跑的人。企业家怀中的炸弹随时都可能爆炸,只看对手想在什么时候点燃引信。”

汤小鹏介绍,企业面临的互联网危机大多是企业本身存在隐患,互联网曝光只是外部表现,除了竞争对手恶意的曲解和攻击,一些看似无关紧要的领域也是危机的引爆点,如职工待遇、企业合作方问题等。

“网络危机最容易受伤的还是中小企业,上市公司等大型公司一般都有专业的舆情应对部门。”汤

小鹏说,上市公司的做法可以拿来参考,他们应对危机的应急部门,往往是公司一把手牵头,规格高。此类部门在日常工作中就对企业自身的隐患一一梳理过,尽可能避免,同时对可能出现的危机进行过日常演练。应急部门在日常工作中,针对某一类企业、同行业独有的特征进行梳理,将最可能发生的危机按可能性排行来一一防范。

而湖南的中小企业基本不具备这种意识,一旦遇到互联网危机缺乏发出声音的出口,也没有专业人员把关怎样“发声”,怎样的表达和应对措施能将受众负面情绪降到最低,因此很多时候中小企业在面对危机时急于表达情绪,最终弄巧成拙。

互动  
如果你希望加入网络舆情公益联盟,如果你的企业正遭遇网络危机希望得到帮助,可以拨打三湘都市报新闻热线96258,或通过本报微信、微博Hi都市报与我们联系。

建议  
企业一定要建立自己的发声渠道  
汤小鹏表示,湖南的企业应对网络带来的危机首先要做的是自我梳理,将企业自身存在的问题全面剖析,梳理自身隐患,找到可能存在的危机点。发现一个,消灭一个,能解决的问题解决好,不能解决的问题做好应对预案,储备好人力、媒体、政府资源,在危机出现时,能及时与媒体、与政府有关部门沟通。

网络危机出现后,企业应对时除了与传统媒体建立顺畅的沟通渠道,也要处理好日益壮大的自媒体。“通过传统媒体权威发布,以正视听,与自媒体保持良性互动,第一时间公布解决方案,不能解决的问题及时致歉。”汤小鹏说,遭遇谣言,应及时公布政府部门权威结论,对造谣的个人和单位发出律师函,表明追责到底的态度。

最后,汤小鹏建议,不管企业大小,一定要及时建立企业的网站,开通认证的微博、微信和贴吧,建立企业自己的发声渠道,及时发现危机存在并发出自己的声音。

三湘都市报  
报花刊登热线  
本公司长期招职业业务员  
84157778 15874970022

96258 帮忙帮到家

## 家电故障 拨 96258 找行家

几天前,开福区的张先生看到街边一则家电维修的小广告,刚好家里的洗衣机噪音很大,就请师傅上门。不料修理后,洗衣机噪音不但没减小,还出现漏水,甩干机也不转了。后来他多次联系,对方不是推托就是不接电话。

前天,朋友建议张先生找三湘都市报96258帮忙,他拨打了96258预约,师傅上门后很快就排除了故障。对于本次服务,他感觉,“师傅挺专业,价格也挺合理”。

三湘便民96258提醒,在日常电器维修中,一些不正规的维修员在修理前,总是先与客户攀谈,了解客户对维修设备的熟悉程度。如果客户懂得不深,维修员就没病找病,故意夸大故障家电的“症状”。因此,市民在维修家电时要多费心,一定要找信誉好、技术过硬的维修店维修,以免被骗。

如果您家里的电器出现故障,不妨拨打96258。三湘都市报96258有专业的家电维修队伍,如冰箱、彩电、空调、洗衣机等,都可以帮您搞定哦。

# 智能马桶盖 让您如厕变轻松



96258一直以来推出的智能马桶盖产品广受好评。该智能马桶盖安装简单,专业人员花个二十分钟对普通马桶做一个简单升级,即可有舒适的如厕享受。

您家的马桶升级后,每次如厕,全自动的水洗功能代替手纸进行清洁,而且具有多种冲洗模式,不但能更彻底地清除细菌、病毒,还能起到按摩作用;温水冲洗配合暖风烘干,可移动的喷头,满足男性、女性不同冲洗需求,此外,座圈可加热,96258的智能马桶盖的操作也很简单,只需简单按键操作,特别便于老年人。

96258智能马桶享国家三包政策,整机保修一年,终身维护,打进96258安装智能坐便器后一个月之内有任何质量问题包换新机。96258客户可享三包期由一年免费延长至三年,一年包换,加热件保终身。

## 伸缩式晾衣架

最近,长沙阴雨不断,市民们只能把衣服晒在阳台内,阳台小,没有杆子,绳子又容易掉,晾衣服这样的小事情,成了大问题。

想装一个伸缩式晾衣架,跑一趟建材市场太麻烦,幸好我找到了96258,预约了伸缩式晾衣架安装,还免费上门。鲁小飞告诉记者。

现在自动晾衣架最容易坏的两个地方就是钢丝和摇手器,除了操作不当,钢丝和摇手出现故障主要是由于长时间使用磨损所致。其实只要每两年定期为晾衣架进行一次全面的维护,就能延长晾衣架的使用寿命。

而96258推出的晾衣架享受国家三包政策,服务范围主要有:维修自动升降晾衣架;更换晾衣架钢丝绳;维修晾衣架转角(万向轮);维修晾衣架顶座;维修晾衣架手摇器(摇手柄,手摇器,转角,顶座,钢丝绳等),想了解更多详情请与96258联系,免费预约上门吧。

室内升降晾衣架  
特价  
@ 免费上门安装  
@ 保修期一年  
@ 免费送 15 个衣架  
原价 318 元  
现价 198 元