

# 我的公司，怎么加强企业声誉风险管理？

随着民众法律、维权意识的不断提高，各个行业面临的声誉风险压力也不断加大，声誉风险已成为各行业最大的风险之一。而作为企业而言，如何维护和提升自身的声誉和形象，加强声誉风险的防范和处置，保障业务健康快速可持续发展，是值得研究和思考的重要课题。我认为，可以从以下几方面抓好声誉风险管理。



## 一、积极引导员工风险理念

一方面，要加大对声誉风险管理知识的宣传、教育，通过培训、讲座、比赛等多种方式，普及声誉风险管理知识，灌输声誉风险管理理念，使员工做到懂规章、知禁令，牢固树立“声誉风险无小事，声誉风险管理人人有责、重在预防”的观念，真正从思想上关注和重视声誉风险管理，在日常工作中时刻绷紧声誉风险这根“弦”，在公司范围内形成声誉风险管理的良好氛围。另一方面，要加强各部门负责人对危机管理知识的学习，采取案例分析、流程指导、预案演练等方式，指导其掌握声誉风险相关知识、和媒体沟通的技巧，有效提高全员的声誉风险防范意识和处置舆情事件的应对能力。

## 二、建立有效的防控体系

声誉风险事项往往涉及多个部门，需建立共同处置的良好通道。一是信息互通，开展声誉风险预警行动，加大对各部门易发生声誉风险事项的提示、检查，及时纠正和整治危险现象，提高声誉风险识别、预测等方面的能力。尤其是在新的产品、服务业务流程及信息系统正式推广前，要有针对性地开展声誉风险排查工作，制定预案，组织演练。二是建立声誉风险共同处置制度。公司外事部门承担第一时间化解声誉风险的职责，业务主管部门承担业务支持职责，声誉风险管理部门（一般设在外事部门内部）承担媒体公关职责，充分调动多方力量，相互支持，相互配合，协同作战，积极化解声誉风险。同时，确保出口只有一个，各部门切忌各说各话。

### 三、提高媒体的应对能力

一是建立日常媒体危机预警机制，充分利用舆情监测员队伍，做好容易引发负面舆情的社会热点和媒体焦点信息的监测，及时监测、报告负面舆情，为声誉事件处置工作争取主动。二是提高一线危机应对能力，开展预案的检查和审查，确保预案应对措施得当，流程顺畅，全面周到，扎实有效；对可能出现的负面报道信息，迅速启动突发事件媒体危机应急预案，主动介入，防范负面报道出现。三是加强媒体关系的日常维护，像维护客户关系一样的主动维护好媒体关系，通过正面宣传等方式巩固合作关系，在防范声誉风险和处置声誉事件上争取媒体的支持与配合。

总之，声誉风险管理工作有助于提升企业的品牌价值，提高企业市场竞争力以及客户的凝聚力。业务部门的对外服务则是面对公众的服务窗口，更应该持续强化声誉风险管理工作，为业务发展提供坚实的保障。