

<<形象危机应对研究报告>>

图书基本信息

书名：<<形象危机应对研究报告>>

13位ISBN编号：9787509736739

10位ISBN编号：7509736730

出版时间：2012-9

出版单位：社会科学文献出版社

作者：唐钧 编

页数：594

字数：659000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<形象危机应对研究报告>>

内容概要

《形象危机应对蓝皮书：形象危机应对研究报告（2012版）》为政府（细分为公共服务、公共安全、社会管理、官员4大板块24份报告）、企业和社会公民构建了实用的形象危机风险评估框架和指标体系。

通过报告既可掌握详实的形象危机事件及全国省份、行业等的排名，还可开展智能的风险监测和预警。

《形象危机应对蓝皮书：形象危机应对研究报告（2012版）》首次将形象危机应对设定为形象落差度（含美誉度和知名度）、形象解释度、形象偏差度、形象风险度四方面的系统工程，为形象危机应对指明了战略方向，提供了具体措施。

《形象危机应对蓝皮书：形象危机应对研究报告（2012版）》还创新性地引入多元评委关系，分析政府和企业的内外多重评委关系格局，并指明应依据评委的价值取向开展风险防治。

<<形象危机应对研究报告>>

书籍目录

- B 总报告
- B.1 形象危机研究报告
- B 公共服务篇
- B.2 政府网站（含政务微博）形象危机应对研究报告
- B.3 交通运输（含铁路运输）形象危机应对研究报告
- B.4 民政工作形象危机应对研究报告
- B.5 新闻出版行业形象危机应对研究报告
- B.6 医疗形象危机应对研究报告
- B.7 学校形象危机应对研究报告
- B.8 民航形象危机应对研究报告
- B.9 银行形象危机应对研究报告
- B 公共安全篇
- B.10 自然灾害防治的形象危机应对研究报告
- B.11 事故灾难处置的形象危机应对研究报告
- B.12 公共卫生事件监管与处置的形象危机应对研究报告
- B.13 社会公共安全的形象危机应对研究报告
- B 社会管理篇
- B.14 打击重大刑事犯罪的形象危机应对研究报告
- B.15 调处矛盾纠纷的形象危机应对研究报告
- B.16 社会管理中人员管理的形象危机应对研究报告
- B.17 食品安全监管的形象危机应对研究报告
- B.18 环境监管的形象危机应对研究报告
- B 官员篇
- B.19 官员总体形象危机应对研究报告
- B.20 基层官员形象危机应对研究报告
- B.21 村干部形象危机应对研究报告
- B.22 城管形象危机应对研究报告
- B.23 警察形象危机应对研究报告
- B.24 医生形象危机应对研究报告
- B.25 教师形象危机应对研究报告
- B 企业篇
- B.26 企业形象危机应对研究报告
- B 社会篇
- B.27 公民素养的形象危机应对研究报告
- B.28 参考文献

<<形象危机应对研究报告>>

章节摘录

版权页：插图：在管理方面，考察民政部门对当地民政方针政策的贯彻落实情况，在改善民生、服务群众、管理社会、促进和谐等方面是否发挥了促进作用，是正面的、积极的形象考核。

在危机应对方面，则是重点关注当地民政部门是否妥善处理与民政工作有关的投诉、矛盾纠纷等事件，是负面的、消极的形象评估。

2.利益关系 利益关系的主体，是指在民政部门开展工作过程中，涉及利益分配、利益往来的相关主体。作为民政服务与管理对象的公民群众以及相关机构单位，其对民政工作形象的评价是建立在相互间的利益关系基础上的。

一方面，公民群众基于自身获取到的民政服务，从民政服务的获取难易程度、社会救助的水平、社会服务的质量等方面形成主观的、综合的认识，进而评价民政工作形象。

另一方面，福利院、殡仪馆、公墓等相关机构单位，则从财政资金的投入、管理机制的顺畅程度等方面对民政工作进行评价。

3.监督关系 监督关系的主体是指与民政部门没有直接利益关系，其社会行为、社会活动与民政工作息息相关的主体，主要包括社会媒体、非营利组织、行业协会。

这类主体对民政工作形象的评价是以社会道德、公共价值、职业规范作为标准的。

（三）形象危机的风险防治 1.形象危机的风险度 形象危机的风险度，实质上囊括了形象危机的主要风险项目：落差度（包含美誉度、知名度）；解释度；偏差度。

这些是系统和深入描述风险状况的指标。

形象危机的风险度，计算方法如下。

2.形象危机风险的防治 形象危机风险的防治，是在妥善处理评委关系的前提下，减少形象的落差度，提高形象的解释度，纠正形象的偏差度，以全面降低形象危机的风险度（见表22）。

针对上级评委，需要通过加强重点整改，规范民政政策的贯彻落实，推进民政工作规范化、制度化建设。

建立对形象危机事件的监测、快速应对机制，加强低保工作评审、公示机制建设，同时加强内部队伍建设，对违法违规的行为进行严肃查处。

针对监督主体，需要对民政工作规章制度落实情况进行清理整顿，包括从便于监督出发，促进民政工作阳光透明、推进民政法规制度建设；同时努力修正监督主体的评判指标，从整合价值认同、加强理解互信出发形成对社会福利公平性的统一认识。

针对利益主体，在争取群众满意方面，包括形象危机事件涉及的矛盾纠纷的妥善化解、违法违规行为的严肃查惩、政策法规的严格落实等，最大限度消除负面影响；在信任管理方面，抓住事件本质，结合公民利益诉求，有针对性地提出权威解释，提高政府公信力；在公共关系方面，以柔性的手段调整公民对社会福利、社会救助功能的定位，推动对殡葬行业性质的重新界定等。

<<形象危机应对研究报告>>

编辑推荐

《形象危机应对研究报告(2012)》创新性地引入多元评委关系，分析政府和企业的内外多重评委关系格局，并指明应依据评委的价值取向开展风险防治。

<<形象危机应对研究报告>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>