

#### 【天健集团投资者教育专栏】

为强化规范运作意识，加强内幕信息保密，提高公司治理水平，董事会办公室通过搜集、研究相关典型案例，在月刊专设“投资者教育专栏”，帮助公司员工了解形形色色的违法违规案例，增强守法和风险防范的意识。

## 有效引导 多措并举提高舆情应对能力

2020年2月初，著名调查机构浑水公司收到一份来自匿名者的做空报告——《瑞幸咖啡：欺诈+基本崩溃的业务》，报告直指瑞幸咖啡正在捏造公司财务和运营数据。这篇负面报道，直接给瑞幸咖啡带来上亿元的市值损失，没有了市场信任，上市也就无从谈起。由此可见，舆情管理是一项重要的工作，上市公司应从以下几方面入手：

### 一、制度先行，确定各自职责与分工

建立公司舆情管理制度，明确舆情管理工作的基本原则，舆情管理组织体系，应急处理机制、奖惩措施等。

**基本原则。**统一领导、统一组织、快速反应、协同应对。东一榔头、西一棒槌，很容易让舆情发酵得更快、更广，后续填坑是一项大工程。

**舆情管理组织体系。**常规舆情管理工作：包括但不限于日常舆情监测、风险排查等。当突发事件发生时，迅速成立舆情管理工作领导小组，由公司董事长担任组长，总裁任副组长，成员由公司其他高级管理人员组成。

**应急处理机制。**一般包括舆情应对机制、事件处置机制和善后协调机制等部分。应急处理是否执行到位，直接影响处理效果。

## **二、机制维护，建立常态的媒体关系**

**邀请相关媒体参加公司活动。**经常与媒体保持密切的联系，加强媒体对企业信息的客观认知。如公司投资者集体调研活动，举办重要的产品发布会，邀请财经媒体参加。

**根据影响力大小，定期梳理媒体名单。**一类是传统纸媒、门户网站，如四大报、每日经济新闻、21世纪经济报道、财新网、新浪财经、东方财富网等；一类是意见领袖，如新浪微博大V号、知名公众号、雪球网知名人士等；一类是难缠“小鬼”，长期专注于各种洗稿，标题党，没事就来招惹你一下，看看你啥反应。对于第一类，有业务合作，关系维护较好。对于第二类，先关注，静观其变。对于第三类，有些公司要么拿银子打发了，要么置之不理！但这样做，解决不了根本问题。去年6月19日，微信公众号“小白天下”持有者发表《致歉声明》，承认自己为吸引流量和眼球，围绕“阿里巴巴蒋凡事件”在两个月内编造了70余篇黑稿，全网推送，阅读量过亿。并称幕后另有黑手，自己被利用。对此，阿里巴巴市场公关委员会主席王帅在微博发文作出回应：

1. 我们希望每个阿里人有自己对世界的认识，对自己的内心诚恳，有共同的梦想去做有意义的事情。

2. 认真生活，快乐工作，是阿里价值观的一条。这是公司的一个朴素要求，也要靠每个人的自我要求和节制。这条价值观一直都在，未来也是，但公司不做考核。这是生活中自己对自己的考核。阿里不打造道德标兵。但我们自己要认真对待自己的生活和工作。

3. 外界对阿里的批评，我们感受到的是这么多人关心阿里的价值观，这是对一个好的公司，优秀的年轻人的期望和监督。这是友善的，这对我们是一种鞭策。

4. 但是编造谎言，写故事会，有组织人身攻击，我们不能接受。我们从来不是道德模范，但我们不任人宰割编排。阿里不缺攻击，更不缺流量，因为随便编一个故事，就能给作者带来几十倍流量，但这是对读者收割智商税。这样违法，非常不好。

由此可见，有关资本运作的消息一经报道容易引起大量围观和质疑，公司唯有适时适当引导，最大程度透明化，才能减少投资者的疑虑。

### **三、主动引导，提供舆情监控工具**

上市公司定期报告披露后，配套解读新闻稿，如财务数据亮眼、重大项目突破性进展等，在合规的前提下进行自愿性信息披露。提供一套舆情监控工具，一键生成舆情日报、舆情月报，通过客观数据，分析一段时间外部舆情整体环境，了解媒体与投资者对公司的关注情况以及舆论导向，为媒体关系管理工作开展提供一定的依据。

由于群体思维盲从，缺乏判断力，很多信息来源于网络，有效引导舆论显得非常重要。首先要理性应对网上的舆论，不能采用过激的方式解决问题。在发现负面网络舆情后，及时发帖或跟帖，澄清事实真相，进行正面引导疏通。其次要主动出击，及时介入。“流言止于公开，透明赢得人心”，对网络舆情要敢于担当，快速反应，第一时间如实发布权威信息，有效减少舆情负面影响。

#### **四、正确对待，提高自身防范意识**

**网络舆情不可尽信。**许多信息夸大其词、虚伪，只是为夺眼球、挣热量，应客观看待，理性分析。

**以事实为依据。**任何热点事件，在没有调查了解清楚事件真相时，不可随意发声，更不可肆意蔓延传播。以法律及有关调查部门结果为准，相信真相，缩小事件负面影响。

**禁忌以讹传讹。**在大热点事件前，要有主观判断意识，要擦亮眼睛分辨是非，浏览正规媒体报道及网站评论不可轻信传闻，不可扭曲炒作，不可断章取义，更不可谋取私利为之代言。

**强化法律意识。**大千世界，无奇不有；新闻百态，日见层出。在法治社会的今天，加强法律层面的学习。同时，提高自身保护意识，维护社会和谐稳定。

舆论既可起到监督社会的作用，惩恶扬善，也可宣传好人好事，宣扬美好道德。舆论是一把双刃剑，只有正确地利用，才能自觉辨别谣言，让其发挥作用！