



李利明：人保寿险“学习董 事长金句”声誉风险分析



文/意见领袖专栏作家 李利明

近日，中国人保成为媒体关注焦点和热搜话题。2月4日，有自媒体贴出人保寿险下发通知，要求各级机构全体干部员工“学习、熟读、并背诵董事长在首季峰启动会上传达的金句集锦。”《通知》称，总公司各部门主要负责人、各级机构一把手要充分发挥示范带动作用，带头讲金句、用金句，通过集中学习、个人自学、背诵打卡等多种方式，确保全体内勤人员将金句内容牢记于心、付诸于行……《通知》中还提到，要在2月10日前，完成全员闭卷通关及考试，并对考试成绩进行汇总。“纸质试卷需妥善保管，以备检查。”



虽然2月4日当晚和第二天今日头条的相关评论和自媒体上的报道被快速删除，但接下来几天这一事件持续受到舆论关注，既有中新经纬和顶端新闻等媒体的评论和报道，也有门户网站对相关报道的抓取，还有头条号的诸多评论，这些评论不乏尖刻的质疑和文化层面的拷问，上升到国有企业“谄媚领导”和“拍马文化”等企业文化，甚至在企业内部搞主要负

责人的“个人崇拜”。这些信息的传播发酵，对中国人保和其董事长本人的声誉都造成了严重损害。

人保寿险采取的应对措施一是对刊发的平台进行后台投诉并发出加盖公章的撤稿函，另一方面是2月4日深夜发邮件通知，1月30日下发的文件《关于开展“学习罗董金句，激扬奋进力量”学习活动的通知》已被废止。笔者认为，这样的应对并不能减轻这些信息传播给中国人保及其董事长造成的声誉伤害。

一旦媒体曝光了相关信息并受到较多关注，公司不要指望通过删稿撤稿来平息舆情，并通过废止相关发文、取消相关活动来了事，而应该正视公众和媒体的质疑，及时对外正式发布声明，内容可包括：对不当安排致歉、解释错误原因、处理相关责任人、介绍后续改进措施、感谢各界关心和欢迎各界批评监督等，通过真诚表明态度，让外界看到公司坦诚面对错误并决心改正的勇气，以减轻公众的批评和媒体的关注；如果只是通过删稿撤稿等方式来掩盖事实，就会让外界感觉公司“毫无悔改之意”，后续的关注和评论不可避免。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_52032

