第一图书网, tushu007.com

<<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

出版时间：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

第一图书网, 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。

第一图书网, tushu007.com

<<形象危机应对研究报告>>

书籍目录

B Ⅰ 总报告
B.1 形象危机研究报告
B Ⅱ 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
BⅢ 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
BIV 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 Ⅴ 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
BVI 企业篇
B.26 企业形象危机应对研究报告
BVII 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

第一图书网, tushu007.com

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：①落差度（包含美誉度、知名度）；②解释度；③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。

第一图书网, tushu007.com

<<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。

第一图书网, tushu007.com

<<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