

公共危机中政府作用启示录

危机事件在什么时候发生我们可能难以掌握，但是我们可以做的是，在危机来临之后采取正确的方法和态度去应对，危机对于人们精神和身体的损害也就可以降到最低限度，而政府的公信力也在危机中得到提升。

在日常生活中，突然发生的如地震、疾病、犯罪、经济波动等危机都足以引起公众恐慌。2005年哈尔滨市“断水事件”带来的公众恐慌，只不过是公共危机事件中的一角。太湖蓝藻爆发引发的无锡“水危机”，香港“假货事件”，厦门化工项目引发的污染传闻，无不鲜明地存在于人们的记忆里。在危机频发的今天，我们应该从上述事件中获得什么样的经验与教训？我们应该建立怎样的危机管理机制？透过国内外种种危机事件，分析政府在其中的不同作为，我们可以清晰看到，成功的政府危机公关事件背后的必要元素，也可以对我们的各级政府部门提供有益的启示。

反应迅速

任何一个成功的政府危机公关事件中，成功的第一要素就是反应迅速。如果政府部门或者官员对于危机事件具有高度的敏感性，能够对于危机迅速作出反应，那么就可以为危机的及时化解赢得宝贵的时间，也可以显示政府的效率和能力，给予社会和公众更多的信心。

其中最为人称道的就是香港假货事件。今年3月31日，央视“经济半小时”在《香港购物，暗埋骗局》的节目里曝光香港个别旅行团、店铺售卖假货，欺骗内地游客的事件。节目播出后，在香港和内地产生强烈反响，不少误买假货的内地游客来港退货，引发“假货风波”。而在节目播出的第二天，香港特区政府的相关各方就迅速作出反应，香港有关部门立即赶赴北京搜集资料，回港展开深入调查。香港消费者委员会则表示，将彻查事件始



末。香港旅游事务署和香港旅游发展局也纷纷作出表态。这些第一时间发表的声明，不仅表明了政府对当前事件严肃处理的态度，而且提出了杜绝类似事件发生的具体措施，有效遏制了假货事件可能引发的市场恐慌，给来港游客吃了颗“定心丸”。

反观我国内地的一些政府部门，则对于政府面临的危机事件反应迟钝、态度暧昧。例如，国家体育总局挪用中国奥委会专项资金，2004年被国家审计部门曝光。6月24日李金华审计长向全国人大常委会提交“审计清单”，直到十多天后的7月5日，体育总局才做出反应，受到社会的广泛质疑。

通过以上实例我们不难看出，政府对于危机事件的反应是否迅速，决定了政府在事件未来发展过程中能否处于主动的地位。一旦政府任由时间发展而不作为，就很有可能陷于处处被动、进退两难的境地。

承担责任

一个负责任的政府，对于任何公共危机事件，都应当勇于承担责任，而不是文过饰非，推卸责任只能使得政府公信力下降，对于事件的解决毫无益处。

在香港假货事件发生后，香港政府并没有采取鸵鸟政策，而是直面现实，正面回应。

香港立法会经济事务委员会委员李华明要求港府尽快“救火”，挽回内地旅客信心。特区行政长官曾荫权表示，“不能姑息或容忍任何有损香港‘购物天堂’美誉的行为。”香港旅游业议会总干事董耀中表示，央视的记者可主动跟他联络，若查明真的商店贩卖假货，事件属非常严重，一定会严肃处理。政府部门和官员勇于承担责任的态度，得到了公众和媒体的支持。

而在挪用中国奥委会专项资金事件中，国家体育总局则模棱两可，欲说还休。竟把这种问责和质疑影响即将出征的奥运联系起来，相关官员表示“应避免造成对备战、参加雅典奥运会和筹备2008年奥运会负面影响”，结果导致了媒体和公众更猛烈的批评。

推卸责任是一些官员在面对公关危机时的第一反应，他们希望以此转移公众的注意力，然而一旦危机事件发生，推卸责任甚至有可能引起更大的危机。例如，在广州地铁票价要求调整之际，公众对于地铁员工和家属免费乘车待遇提出质疑，然而广州地铁公司总经理为了推卸责任，竟然说家属免费乘车是为了地铁反恐需要，结果引起了一场更大规模和更加强烈的质疑。

信息公开

公共信息公开化、行政公务透明化，是民主政治的基本信念，也是政府在处理公共危机事件时，最好也是最有效的危机公关途径。在现代传播手段和媒体发达的今天，任何逃避遮掩的企图都冒着被彻底曝光的危险，也很可能彻底失去公众的信任。

2005年11月21日，哈尔滨市政府发布公告，宣布停水四天，但是对于停水的原因，并没有说明。一时间，投书说、污染说等流言不脛而走，大街小巷人心惶惶。数小时后，哈

尔滨市政府将停水的真实原因告之于众，局势才开始向好的方向发展，一直到三天后平息。与此类似的水危机事件中，无锡市政府采取了不同的策略，市委、市政府第一时间启动应急预案，通过地方媒体及时向公众披露消息。这样一来，有效避免了市民的恐慌情绪，也为政府化解危机赢得了时间。虽然有谣言传出，但无锡市政府采取了一系列措施，化解了不利信息。对于谣言传播者，警方积极追捕，短时间内进行拘留。市领导高调亮相，带头饮用烧开的自来水。这些事件经过媒体的传播，阻止了人们对于污染后果的盲目猜测。

事实证明，发达的现代媒体已经使得隐瞒信息的企图有可能加快信息的传播。例如湖南嘉禾强制拆迁事件被央视“东方时空·时空连线”曝光后，当地政府不以此为戒，而是组成由市委宣传部长、嘉禾县委书记参加的“公关组”赶赴北京，干扰“时空连线”第二期的重播。然而由于嘉禾的“公关”，央视由此改变了工作策略，由集中到分散，由内到外，由暗访变成了暗察，同时嘉禾的顽固不化亦激起了更多媒体的加入。结果，媒体的猛烈炮火，导致嘉禾当局内外交困，焦头烂额。当地官员不得不坦言，“到了监督的后期，嘉禾县的官员知道大势已去，无论怎么强大的公关工作都不能摆平媒体了”。于是，只好在行政问责风暴中“全线崩溃”，相关责任人受到了惩处。

政策协同

政府危机公关，效果如何不仅仅取决于公关的方式和力度，更主要的在于危机事件的处理结果。而事件处理结果如何，则取决于政府的政策措施，特别是政府各部门之间的政策协同能力。

在香港假货事件中，除了政府部门的声明和调查之外。有关方面的相关措施非常到位，香港消费者委员会表示，若相关店铺涉及违规将被列入“黑名单”；把游客经常购买商品的基本数据上网供查，如一般价格、佣金等。香港旅游事务署表示，拟将商品说明纳入扣分制度，若商铺扣光分数，便不能再成为

“正点购物店铺”。香港旅游发展局也宣布，未来一个月会通过深圳旅游局，向内地游客加强推广香港的诚信信；将制作相关节目，向内地消费者介绍在港购物时应留意的事项和要点。这一系列的政策措施，使得消费者彻底打消了香港购物的顾虑，有关部门的数据显示：从4月28日到5月7日，内地访港游客人数较去年同期上升30%，其中以“个人游”方式来港的游客增长55%。

无锡市政府为了治理蓝藻，曾经在蓝藻危机爆发之前就通过了《太湖蓝藻防治应急预案》，预案从预警、调水、打捞和拦截等方面提出快速反应的应急措施，以遏制蓝藻的生长和控制其蔓延，减轻太湖蓝藻的危害程度。危机事件中，加大市场成品饮用水供应量，避免了超市空架带来更大规模的抢购风潮；要求市自来水总公司全力以赴，尽快使自来水恢复到安全饮用标准。处理了五名相关人员，对那些漠视污染的企业和官员产生一定的威慑力，也向公众表明了政府治理污染的决心。在一系列的政策措施下，无锡水危机逐渐淡出了公众的视野。

1995年3月20日，在日本东京交通最繁忙的3条地铁的15个车站，同时发生沙林毒气事件，当场造成10人死亡、75人重伤，4700人受到不同程度的影响。这次事件是人类灾害史上的一次典型案例，也成为城市专家和减灾专家精心研究的课题素材。“沙林事件”发生之时，日本政府作出的一系列反应对于稳定东京乃至日本国民的精神状态起到了相当的积极作用，“沙林事件”本身的危害程度在当天中午12时左右已经得到了实质性的控制。

因此，无论公共危机事件多么严重，只要政府采取有力的措施消除事件的危害和影响，特别是在危机中协同各部门和各种力量，共同应对危机，那么危机也会很快过去。

总之，危机事件在什么时候发生我们可能难以掌握，但是我们可以做的是，在危机来临之后采取正确的方法和态度去应对，只要我们能够对事件作出迅速反应，勇于承担责任，及时披露信息和采取有效的政策措施，危机对于人们精神和身体的损害也就可以降到最低限度。据《中国青年杂志》

专家称房地产支撑不起经济崛起

上半年中国的GDP增长11.5%。海外评论，中国即将超越德国，成为世界第三大经济体。与此同时，各地房价突破九部委的联合围堵，继续疯狂飙升。人们又纷纷评说二者之间的关系，有关房地产业发展的争论再次趋于白热化，纵观各方论调，大多都停留在经济层面。笔者认为，房地产业的畸形发展实际上隐含着一个个攸关国家现代化发展全局的重大战略问题。

正如决定一辆汽车总体性能的是它的发动机系统而不是外壳装饰；标志一个国家现代化程度的是它的产业制造能力和技术研发水平。在以前，这标志的是工业化能力；在当代则是信息化程度。10亿条裤子和一架架飞机的价钱相当，但前者是落后国家后者是先进国家的标志。同理，对于国家的现代化发展来说，靠房地产拉动经济增长数个百分点，也没有靠新兴产业拉动经济增长1个百分点更有意义。

那些真正实现了现代化的国家，是依靠工业化奠定的国力基础，争衡世界才赢得了今天在历史和当代世界的地位，如英、法、德、美。而那些只靠倒卖别国原料或产品，以投机致富的国家，很快便退出了历史舞台，如葡萄牙。西班牙原有着欧洲最广阔的国土，又最早从美洲夺得大批金银，国库充盈。但由于没有建立起充满活力的资本主义制度，错失工业革命良机，结果也步葡萄牙的后尘昙花一现。近代史上的现代化国家，靠着传统产业革命，从而摆脱农业时代进入工业时代；未来的“现代化”国家，将取决于谁能从工业时代真正进入信息时代。

什么是“支柱产业”

现在有一个耳熟能详的说法是，房地产业是国民经济的支柱产业。何谓“支柱产业”？顾名思义就是整个工业体系的栋梁，能够支撑、拉动整个国家经济和社会的可持续发展。美国以往的支柱产业是铁路、钢铁、石油、飞机和汽车制造业，现在是航天、信息产业。靠着这些“支柱”，美国现在几乎垄断着全球GPS、军火工业、客机市场，以暴力支撑美国在政治、经济、军事和文化方面的主导地位，全方位打造信息时代的全球帝国；日本是靠汽车、电子、光学和计算机产业奠定世界经济第二的基础，实现了国家复兴。韩国是船舶制造业列为支柱产业的，以此为基础，现在韩国不仅在汽车、电子还在军工产业方面异军突起，准备争雄世界。迄今为止，世界经济史上只有凭着传统的制造业和新兴的信息产业，支撑和带动了当代大国现代化发展的故事，尚没有哪个国家凭借“盖房子”把国家带进现代化的神话。这是因为前者不仅带来产品，同时还刺激科技进步，提高效率，形成获取巨大利润和扩大再生产的良性循环。这种循环的核心，是可持续发展。而房地产业的发展，能带动的相关产业只



是煤炭、钢铁、土地的巨大损耗，进一步造成资源、环境问题。

目前，我国的支柱产业存在不掌握核心技术，即“空心化”问题，这不仅严重制约我国经济的进一步发展，还将严重危及国家经济、军事和信息的安全。把凡是能直接带来短期利益的产业冠以“支柱”之名，真正的支柱产业反而被忽视。由于支柱产业“空心化”，中国已经为汽车、电器制造业送去了数不清的专利费。中国已经给美国波音和欧洲空客送去了上千亿美元。至于中国为军事现代化而购买的外国军备，耗费外汇也很惊人。一边对内竭泽而渔，一边又慷慨地给外国输血。这样的经济运行模式怎么能“可持续发展”？

房产畸形发展的危害

众所周知，出口、投资和消费被认为是推动经济高速发展的“三驾马车”，但调查显示，我国的最终消费率近年持续走低，比世界平均水平低近20个百分点，消费仍未成为经济循环的起点。人们收入中越来越大的部分用于住房消费，这将对一般消费品有很大的挤出效应。一个人为了有一套房子，要把积蓄和未来几十年的收入耗尽，他以后还怎么购买汽车、家电，还怎么用来再教育、投资创业呢？

整体是个体的放大，整个阶层都无力消费工业品和进行投资创业，怎样拉动国家其他制造业的发展？畸形发展的房地产业为中国现代化埋下不少隐患。国家现代化的主体一是政府二是民众，国家缺了资源，人民没了钱，那我们现代化持续发展的动力又在哪里？

房地产业畸形发展危害巨大，还在于腐败的滋生以及社会两极分化的加剧，使和谐社会建设面对巨大的政治难题。中国房地产业已经出现十分明显的寡头现象，囤积居奇、圈地待涨、捂盘惜售比比皆是。一些地产商、地方官员、专家学者和个别媒体专刊构成了一个特殊利益集团。长此以往，必将造成尖锐的社会对立，埋下不安定的种子。东欧国家和俄罗斯的教训证明，巨大的资金掌握在少数寡头手里，一遇危机或其他风吹草动，资本将立即外逃，导致金融危机，贻害整个社会。

正是由于房地产业畸形发展的种种弊端，美国等西方国家不仅不促使中国打压房地产业，还鼓励巨额游资进入中国房地产市场火上浇油，经济利益的诱惑之外，阻滞中国社会发展战略的动机也若隐若现。据国家外汇管理局提供的信息，上半年进入中国的热钱就达上千亿美元，其中大部分流向中国房地产业。中国经济领域的疯狂投机，终于引来更大规模的国际投机。在经济全球化时代，外国资本的恶性介入，有可能会使正在走向垄断和失控的房地产业，成为一场全面洗劫中国社会财富的战场。

要有整体战略设计

国家战略设计应该是有序的。中国现代化发展到应该先工业化、信息化还是先城市化？美国二战后房地产业开始大发展。由于采取渔翁战略，美国凭着世界第一的工业体系大发战争财，富得流油。房地产业的发展不仅没有对其他制造业的资金造成釜底抽薪，还引领了美国的经济繁荣。日本上世纪90年代，也大力发展房地产业，但之前日本已经在汽车、电子、造船等现代产业方面成为世界的佼佼者。

美、日的发展经验表明，房地产业的发展，应该在一个国家的制造业发展之后，即在国家工业化完成之后。国家有充裕的财力，民间有足够的财富，发展房地产业让人民安居乐业，方可实现社会繁荣和稳定。中国现在还没有完成从农业化向工业化和信息化转型，人民也没有实现普遍富裕，在这种情况下发展房地产业无疑得民太多，属于“抢道”。改革开放以来，国家和民众靠发展劳动密集型工业和加工工业，积累的一点辛苦钱，正常情形下，本应该以此微薄的基础，将此集中用于传统产业的升级换代和现代产业的建立发展，既可以生产高附加值产品，同时也为下一步现代化跃进打下基础。新加坡、香港以政府提供廉租房为主的房地产业政策，解除了居民的后顾之忧；不久前英国宣布，将建300万套平价房，从而“既能满足民众对拥有住房的渴望，也能保障英国有更好的未来。”这些现代化程度很高的国家和地区，其实经济快速发展、社会安定与实施“以人为本”房产政策之间的关系，很值得认真研究。据《环球时报》

中国MBA教育16年历程

1991年，MBA登陆中国内地，成为身份和地位的象征，头上闪烁着耀眼的光环。2002年，热潮到了顶点，之后两年，报考人数一再下滑，社会上纷纷贬值之声。不过近两年，报考MBA的人数已经回升，社会上各种说法在对立中取得平衡。MBA失去了光环，但应有价值得以回归，人们对它的看法趋于理性化。

价值缩水爱恨交加

中国的MBA教育最早可以追溯到上世纪80年代，一些国有大中型企业将人才输送到国外进行MBA培养。

随着经济发展，市场上对MBA的需求激增，中国逐步发展了自己的MBA教育。清华大学首先试点，华南地区暨大、中大、华南理工等高校也较早开设了MBA教育。直至上世纪90年代中后期，MBA仍广受人们追捧！暨南大学管理学院院长助理姜虹副教授说，上世纪90年代，各个学校的生源都相当好，2002年达到最高峰——5万多人。

之后两年，MBA跌入低谷，报读人数每年下降20%。姜虹分析，原因是很多学生错误的自我定位，认为学了MBA后一定要做高层管理者，未能如愿后，人们对MBA产生非议。

去年《经理人》杂志向企业董事长、CEO、副总裁、总监等19万多名高级管理人员及人力资源部发放问卷调查，发现企业普遍都愿意聘用MBA毕业生，但普遍评价不高，可以说是“爱恨”交加。

企业管理者对MBA的综合能力、职业道德等项目的评价，平均得分均在6分和7分居多(10分制)，处于中低水平。有企业高层表示，MBA毕业生有一定工作经验，但有的眼高手低，有时还不如普通硕士好用！

许多学员审视自己：读MBA，走马观花上了不少课，感觉也没学到什么；但回到企业，又觉得自己应当高人一等。

MBA贬值的传言一度甚嚣尘上，不少人质疑：投入大量的精力、学费，甚至放弃工作，到底值不值？

审视时务调低身价

学位教育市场这几年发生了分化，MBA时务“自贬身价”，定位悄然下调。

2002年，中国EMBA起步，意味着MBA的分层——大中型企业的决策层更适合读EMBA，成为标准的精英教育，而MBA的受众调整为企业中下层。

同时ME(工业工程硕士)、MPA(公共管理硕士)、MPACC(会计硕士)等也都出现，分流着MBA原有的人群。暨南大学管理学院院长助理姜虹说，分流的结果是MBA热度下降，该校的录取比例从以前的1:7逐步降到了1:2.5。

由于前几年MBA火爆，有办学机构鱼目混珠，降低了MBA本有的美誉度。有些机构搞个培训，也冠名MBA课程进修班；办一

星期就叫MINIMBA。另外，MBA学员年轻化，也造成MBA社会地位的下降。以前，学员都是在市场上打拼多年的企业高层。现在，许多学生毕业前就瞄准了MBA，工作刚满三年，达到报读MBA的最低标准，就匆匆而来。二十六七岁的年纪，社会地位和阅历自然稍差。

不过，在经历两年低谷之后，2005年MBA招生情况又有好转。2007年招生人数，也就是春季考试的报名人数大概是41000多人左右，已经恢复到2001年的水平。

“MBA其实就是一个管理岗位上的beginner(新手)，不要把它看得那么高。”华南理工大学工商管理学院副院长长沙振权这样描述MBA的新定位：现在不一定不是管理精英，将来有望成为管理精英！

退去虚热步入理性

清华大学经管学院副院长、全国MBA指导委员会委员兼秘书长全允桓教授认为，“MBA无用论”有些武断。“美国一年培养10万MBA，中国一年培养3万。MBA贬值的呼声不断，但MBA毕业生的底薪还在提高。尤其是名校毕业的提薪非常快，最近三年都50%、60%地往上涨，用人单位为什么拿那么多的钱雇一个无用的人？”

专家分析，在起伏动荡之后，中国的MBA退去了虚热，进入了理性的发展轨道。

业内人士将中国的MBA发展分成三个阶段。从上世纪90年代初至1997年，是探索阶段。一些高等院校都在探索怎样建设既符合中国国情又适应全球化、市场化需要的商学院，MBA在许多学校诞生并发展。从1998年到2003年是个高潮，各校MBA有了一定规模，质量不断提高，社会上出现了MBA热。2004年后，市场缺口也引发了各校MBA的创建热潮，越来越多的MBA进入市场竞争，一些非品牌院校遭遇尴尬。

进入MBA的质量和品牌阶段后，在激烈的竞争中稳步发展，将是MBA面对的漫漫长途。

步入理性发展轨道的MBA，也伴随着不断的改革。针对学员年轻化趋势，MBA联考制度就发生着改变。上海交大安泰管理学院副院长兼MBA项目主任徐飞博士说，不少考生考分虽高，但缺乏管理经验，长此下去不利于中国MBA教育的发展和人才的选拔，联考改革要“整合科目，加强面试、联考统一、单考分散”。过去MBA联考要考5门，现在已逐年减少，一些科目列入综合考或面试中。今后的趋势是笔试成绩仅作为取得面试的资格，录取结果完全取决于面试，这样将淘汰一些“高分低能”的低龄考生。

“MBA支撑着美国经济的半壁江山，我国有这么大的市场，在未来的发展过程中，MBA必将随着国家经济的发展而同步增长。”沙振权对中国MBA的发展充满信心。

据《羊城晚报》