

# 对话中原

# 谭谈品牌

今年初,英国品牌价值咨询公司Brand Finance发布了全球最有价值500品牌排行榜,苹果以1047亿美元的品牌价值名列第一。这也让更多国家、城市和企业认识到了品牌的重要性。

昨日举行的世界知名品牌专家、牛津大学教授谭保罗对话中原活动现场,谭保罗结合多年实践经验,与中原政经人士面对面谈“品牌经”。他提出的不少论断让现场听众产生共鸣。

### 很多东西都能冠以品牌

什么东西可冠以品牌?什么是品牌?品牌的力量来自哪里?品牌建立后能给我们带来什么利益?谭保罗从这些问题入手,讲述他的品牌之“道”。他认为,世界大品牌之所以做得如此成功,正因为他们紧紧抓住了我们的情感。

谭保罗说,一个国家可以成为品牌,如新加坡、韩国等都为自己的国家品牌建设做了很多努力和工作。就国家而言,中国无疑是个非常有名而且实力正在上升的品牌。如今中国正面临挑战和转型,我希望看到这个国家转型后,一定会有世界上最知名的国际大品牌。他希望通过中国品牌建设过程中,河南、郑州可以成为领军省份、城市之一。

除了国家,旅游目的地也可以成为品牌。如今,很多旅游目的地都搭上了品牌的烙印。如马来西亚的旅游口号“马来西亚,真正的亚洲”。谭保罗说,此外,公司、产品、资质认证、人……都可以成为品牌。

### 品牌讲到就是关系

品牌是什么?谭保罗先从“品牌不是”说起。品牌不仅仅是一个名字,名字能告诉大家一个名字,但不能告诉其内在的东西是什么;品牌也不是一个简单的标识,标识只是品牌建设中的一个工具;品牌也不是一句话……品牌非常复杂,是一系列东西的综合体,有很多我们可以看得见、摸得着的益处。

品牌是建立在客户和我们之间情感意义上的关系。如何建立情感关系,谭保罗认为要牢牢抓住客户的情感。如何才能抓住客户的情感呢?“要让客户深入参与到品牌建设中来。”谭保罗说,品牌讲到就是关系。所以我们在建立品牌时,实际是在建立关系,和客户建立关系,和供货商建立关系,和所有的利益相关者建立关系。这个关系如果进一步诠释的话,可以用“信任”、“信用”、“质量”、“友谊”,还有最重要的是“忠诚度”来诠释。谭保罗认为,“苹果”拥有世界上最忠诚的消费者,这与其品牌建设达到最高层次不无关系。

### 品牌建设是投资是培育资产

“我一直在想一个问题,为什么中国经济如此高速增长,但还没有真正意义上国际大品牌?”谭保罗说,他发现主要是中国当前的企业家的精力还没有完全放在品牌建设上,很多公司现在关注的是企业的短期利益,把经济效益放在第一位,不愿意在品牌建设方面投资。

“品牌建设是投资。”谭保罗认为,很多中国企业家并不知道品牌建设到底是什么,认为品牌建设就是打广告、促销。其实这只是战术,品牌建设是战略高度问题。品牌具有抗风险能力,对跨文化、跨行业经营也有重要作用,还可以吸引人才。“品牌建设是培育资产,不是浪费金钱。不在品牌建设上投入,才是真正在浪费钱。”谭保罗说。

谭保罗认为,在树立品牌愿景时,一定要让受众感觉到温暖,感觉到受尊重。还有非常重要的一点是,品牌定位要回答一个核心问题,就是跟别人相比,自己的竞争优势在哪里、与众不同之处在哪里。

本报记者 武建玲 赵文静



如果要为河南做一次广告,塑造一个品牌,有没有快速、有效的方式?全球知名品牌建设专家、牛津大学教授谭保罗的答案是:“第一件事情是成立一个由政府牵头、企业参与的类似品牌委员会的组织,这个品牌委员会要解决的重要问题是:河南代表着什么样的形象、什么样的价值,要通过什么样的做法向世界宣传河南的形象、河南的价值、河南的文化。”

“现在对我来说最急迫的事情就是到郑州去,因为我想把郑州的好声音传到世界各地,我也希望把世界各地

有关品牌建设的好声音带到郑州。”据了解,在受邀来郑州前,谭保罗教授就在电话里热情表示。

“能够参与河南品牌建设这项伟大工程,将是我毕生的荣幸。我将尽我自己最大的努力把河南打造成最能代表中国的品牌。”在活动现场,谭保罗教授郑重承诺:“我愿意把我的时间交给河南,我愿意把我跟其他国家、机构或者公司合作的经验和知识拿出来跟你们分享。我希望能够向世界传递这样一个信息——如果你要在中国投资,河南一定是中国心跳最强的地方。”

## 建航空港实验区就是做品牌

——访郑州航空港经济综合实验区管委会主任张延明



如何让郑州航空港经济综合实验区这张名片亮起来?听了谭保罗教授的演讲,郑州航空港经济综合实验区管委会主任张延明说:“企业需要品牌,产品需要品牌,城市也需要品牌。建设航空经济实验区也是在打造一个新品牌,这与谭保罗教授所讲的打造区域品牌、城市品牌不谋而合。”

据统计,全世界通过航空运输的货物量仅占总货物量的1%,但其价值却占总货物量的36%以上。”张延明说,作为一个传统的铁路枢纽,再加上近20年来打造的高速公路枢纽,郑州已经具备了陆上交通物流配送的传统优势。郑州打造航空物流枢纽,本身就是一种品牌战略。国务院对于郑州航空港经济综合实验区有五个战略定位,第一个定位就是建成国际航空物流中心。张延明说,这就让我们这样的内陆省份通过航空和全世界实现了直接连通,可以直接与世界其他地区和企业进行信息交换、产品交换。航空港实验区这两年的发展证明这个决策是正确的。



“把握好定位,是打造品牌的重要条件。经济快速发展、社会协调进步是打造品牌的基础。”张延明说,按照现有的发展思路和定位,郑州航空港经济综合实验区未来肯定是郑州市乃至河南省新的品牌。

新常态之下,中原企业将要迎接的挑战和机遇。他说:“著名教育家陶行知先生说:‘人生天地间,各自有禀赋,为一大事来,做一大事来’。我们应以这样的气度来面对这个伟大的变革时代。中国再一次开启了东方与西方、传统与现代对接的大门,也必将在时代变革中晋身世界大国、富国、强国之列。在这一进程中的我们,则必然拥有更多‘做一大事’、实现梦想和创造历史的机会。处在一个全球化的世界中,我们面临的竞争与挑战来自世界的各个角落。只有具备全球视野和国际竞争实力,才能在时代大潮中处于不败之地。”

## 用全球视野锻造中原企业家

——访市政协副主席、市工商联主席薛景霞



为什么要“自掏腰包”举办这样的公益性经济论坛?“希望用全球视野去锻造我们的企业家。”薛景霞认为,当前,中原经济区迎来前所未有的发展机遇,站在新起点,郑州如何实现可持续发展?我们需要全球的视野,需要用开放的心胸去拥抱世界,郑州的广大非公有制经济企业家尤其要挑大梁,走前头,与世界接轨,握手世界。

薛景霞说,我们把天津大学的谭保罗先生和北京大学的海闻先生请到郑州,与来自政府、企业等方面的代表进行交流,希望能够给我们的城市品牌和企业品牌建设以启迪,为中原经济发展和以航空港实验区为统揽的郑州都市区建设增添智慧力量。



薛景霞说,我们把天津大学的谭保罗先生和北京大学的海闻先生请到郑州,与来自政府、企业等方面的代表进行交流,希望能够给我们的城市品牌和企业品牌建设以启迪,为中原经济发展和以航空港实验区为统揽的郑州都市区建设增添智慧力量。

多年来凭借持续的创新精神和专注专业的企业运营策略,不仅开创了我国速冻食品行业的新纪元,而且始终引领着中国速冻食品产业的发展方向。谈到品牌建设,陈泽民提及最多的产品“质量”、“创新”和消费者的“肯定”。

记者 武建玲 赵文静 文周雨 马健图

今年以来,党中央确定了全面推进依法治国的战略部署,不仅开启了法治中国建设的新征程,也为推进信访工作改革发展指明了正确方向、提供了重要遵循。今年以来,国家信访局和省信访局关于依法逐级走访的有关规定陆续出台。根据部署,郑州市今起全面推行依法逐级走访制度。市委群众工作部部长、市信访局局长牛瑞华就有关问题,回答记者提问。

问:什么是依法逐级走访?为什么要在我市推行依法逐级走访?出台实施细则的目的和意义是什么?

答:首先非常感谢一直以来,新闻媒体与广大市民对我市信访工作的关注、关爱和支持。近年来,我市的信访工作在市委、市政府的正确领导下,在全市各级信访部门和信访工作者的共同努力下,认真贯彻落实中央、省关于信访工作的决策部署,紧紧围绕全市“三大主体”工作,全市信访工作健康持续发展,有效维护了社会稳定。

党的十八大以来,中央从推动信访工作制度改革的层面,做出了一系列重要决策部署,推行依法逐级走访,是信访工作制度改革的一项重要内容。今年4月,国家信访局出台了《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》;10月21日,河南省信访局正式印发实施细则,规定未经下级处理的信访事项上级不再受理办理。为积极贯彻中央和省在新时期信访工作改革的一系列决策部署,使制度尽快落到实处、服务于民,结合我市实际,11月4日,郑州市信访局制定了《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访实施细则》,决定自2014年12月1日起施行。

依法逐级走访的实质是,各级人民政府信访工作机构和其他行政机关要按照“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则和规定,分级受理职责范围内的信访事项,并按规定的程序和期限办理。信访人采用走访形式提出信访事项,应当根据信访事项的性质和管理层级,到依法有权处理的本级设立或者指定的接待场所提出。对跨越本级提出的信访事项,上级机关不予受理。

问:根据《实施细则》规定,信访工作机构和各级行政机关如何接待来访群众?

答:信访工作机构和各级行政机关在接待来

## 推行依法逐级走访 及时就地解决问题

——有关部门负责人答记者问

访群众时,一般要把握七个基本环节:一是接待。不论来访人反映的问题是否有道理,反映的问题是否属于本单位或部门职责范围内的事项,都要安排人员予以接待,认真听取诉求。二是登记,来访必登。对来访人员的基本情况、反映的基本内容等要素详细记录。不能因为诉求不合理或不属于本单位业务范围而拒绝登记。三是审查。在法定期限内,依据现有的法律、法规,判断该事项是否属于本单位或部门受理范围,从而做出是否受理的决定。四是告知。在法定期限内必须做出是否受理的决定,并出具告知书给来访人。五是办理。各级行政机关对照政策、法规,针对群众诉求,进行甄别处理。六是答复。针对来访群众反映的诉求,各级行政机关在规定的期限内书面答复;七是录入。有权处理信访问题的行政机关,及时将告知书、处理意见书等反馈给信访部门,由信访部门录入全国信访信息系统,实行资源共享。

问:在现实中,由于一些问题的出现会造成越级上访,但问题的最终解决还是要回到当地。如何避免越级上访或是重复上访的问题出现,同时保护上访者的合法权益?

答:这个问题其实涉及了信访工作的核心问题,就是及时就地解决问题。及时就地解决群众的合理诉求,是信访工作的出发点和着力点,也是解决越级访、重复访的前提基础。避免越级访和重复访,要以推行依法逐级走访为契机,切实抓好三个方面的工作:

首先,要切实解决好初信初访问题。对群众初次来信来访,各级各有关部门要耐心听取群众诉求,认真解疑释惑,并力求在规定的时限内,一次性把问题解决到位。确有困难需延期的,要及时向群众说明情况,取得理解。

其次,要努力提高责任主体办理质量。有权处理机关面对群众的信访诉求,要坚持做到解决实际问题与做好思想疏导工作相结合。既

要白黑纸字地表明态度、做出决断,又要加大思想疏导工作力度,增强工作的针对性、亲和力、说服力。

再次,要正确处理好越级访问题。各地特别是有权处理的部门,对于上级机关明确不予受理的越级访,要严格落实稳控化解责任,该接待的要认真接待,该教育的要教育,该批评的要批评,该受理的要按照程序和时限认真受理。各级信访部门对越级访群众,不能是简单劝走,而是要做深入细致的思想教育疏导工作,让他们明白为什么不能越级上访,告诉他们应该到哪里反映诉求。

问:《依法逐级走访实施细则》对受理范围是如何规定的?对不予受理和不再受理是如何规定的?对不予受理的信访事项应如何做好教育疏导工作?

答:对于受理范围,《实施细则》规定了市级受理的7种情况:1.对市政府及所属部门或县(市)区人民政府、工作人员的职务行为反映情况,提出意见、建议,或者不服其职务行为的信访事项。2.已经市直行政机关或县(市)区人民政府受理,但来访人未在《信访条例》规定的期限内,收到处理(复查)意见或处理(复查)意见未落实到位,县(市)区人民政府信访工作机构和其他行政机关未履行督办工作职责的信访事项。3.来访人不服信访事项处理(复查)意见,按规定程序来市申请复查(复核)的或反映县(市)区人民政府复查复核机构和市直行政机关未按规定受理复查申请的事项。5.实行“单一式”信访诉求逐级办理机制,信访人持有县(市)区人民政府及其所属部门逐级在《信访诉求单》上签字确认无权处理的信访事项。6.需市直人民政府及市直行政机关协调的“三跨三分离”信访事项。7.中央、国家机关和省转送、交办的信

访事项。

《实施细则》同样也规定了市级不予受理或不再受理的8种情况:1.应当但未经县(市)区人民政府信访工作机构及所属部门受理办理的信访事项,市级不予受理。2.已受理或者正在办理,来访人在规定期限内向受理或办理机关的上级机关再提出同一诉求的信访事项,该上级机关不予受理。3.来访人对信访事项处理(复查)意见不服,复查(复核)机构已经受理且在复查(复核)期限内的事项,该上级机关不予受理。4.来访人对信访事项处理(复查)意见不服,又在复查复核期限内,且未到规定的复查复核机构申请复查(复核)的事项,该上级机关不予受理。5.已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的,或属于各级人民代表大会及县级以上人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项,人民政府信访工作机构及其他行政机关不予受理。6.已经省、市人民政府复查复核机构复查(复核)、审核认定办结或已经终结备案并录入全国信访信息系统的信访事项。7.来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的,不再受理。8.来访人对信访事项处理(复查)意见不服,且无正当理由超出《信访条例》规定期限未申请复查(复核)的事项,不再受理。9.信访诉求在2005年5月1日前已经办结,且没有新的事实和理由的信访事项,不再受理。

对于不予受理的信访事项,除认真登记外,还要做好来访群众的教育疏导工作。既要宣传依法行政、逐级走访的理念,又要告知来访群众哪个部门才是解决他们问题的有权处理机关。

问:为了推进依法逐级走访的落实,我市推行了“单一式”工作法。“单一式”工作法的主要内容、具体流程是什么?

答:群众走访“单一式”工作法从初访开始,群众反映诉求须首先向有权处理的最基层组织提出,由接访人员或信访人填写《郑州市依法逐

级走访诉求单),由信访人保管,作为向有关部门继续反映问题的依据。

“单一式”工作流程包括:写单、研单、处单、存单4个环节。1.写单。主要是接访单位根据接待情况而定,属于诉求复杂,不能当场解决的,应填写《郑州市依法逐级走访诉求单》;不属于本部门办理的信访事项或本部门无权解决的问题,要在《郑州市依法逐级走访诉求单》上注明情况,并引导信访人持单向上级机关反映;对涉及多个地方、部门的信访问题,由本级或上一级信访部门,指定一主责任单位牵头共同解决;按照《信访条例》规定不属于信访部门受理的问题,告知信访人按照有关规定和程序反映诉求,不再填单。2.研单。工作人员填写《郑州市依法逐级走访诉求单》,应在当日将群众诉求报告本单位主管领导;重大复杂问题提交主要领导分析研判解决。3.处单。简单诉求,能够当场答复的要当场答复,并在《郑州市依法逐级走访诉求单》上填写处理情况及当事人意见。办理期限按照《信访条例》规定期限执行。确需延期的要报上级同意,并告知信访人延期的理由。承办单位答复意见要加盖公章,责任人签字。4.存单。各有关部门在信访事项办理结束答复信访人的同时,需将综合办理情况、答复意见等存档备查。

问:《依法逐级走访实施细则》是如何强化有权处理机关责任的?

答:主要有两个方面。一是用严格的工作程序来约束。《实施细则》对信访事项的受理、办理、复查、复核直至送达的各个环节,均要求规定期限出具书面文书。来访人还可以按有关规定对信访事项进行满意度评价。二是用有力的督查督办来保障。对于不按要求登记录入、应受理而未受理、未按规定期限和程序受理办理来访事项、不执行来访事项处理意见,造成群众越级访的,要严格按照有关规定提出改进建议,情节严重或造成严重后果的,还要向纪检监察机关提出责任追究建议。

坚持以法治思维和法治方式深入推进信访工作制度改革,全面推行依法逐级走访,切实维护群众合法权益,持续规范信访秩序,促进社会和谐稳定,需要各级各部门的共同努力。真诚欢迎社会各界继续关注信访工作,随时提出宝贵意见和建议,监督各项措施落实,推动信访工作持续健康发展。 本报记者