

通向真诚的道路，唯有真诚本身

万丽君

特斯拉“刹车”风波一波未平，一波又起。日前，特斯拉官微晒出了车友们送过来奶茶和甜品，称“感受到了车友们的关怀和支持”，表示“会给关心特斯拉的所有人一个真诚的交代”。可这篇被网友称为“失败示范”的公关推文，不但未让公众产生情感共鸣，反而因其“回避问题”的做法，引来一波更汹涌的舆论讨伐。

面对突发的舆情事件，处理得当，就是一次成功的危机公关；处理不好，就会演变成公关危机。处于舆论风口浪尖的特斯拉明显属于后者。此前的车展维权事件中，从“毫不妥协”到“愿意全力配合”，再到日前晒出粉丝奶茶引发群嘲，特斯拉上海团队不仅没能平息舆论，反而使品牌陷入更深的舆论漩涡，其化解公关危机的能力显然与其品牌的价值度不匹配。

舆论一旦爆发，大众关注的焦点就不再止于事件本身，往往会殃及企业文化、企业的价值观。俗话说得好：伸手不打笑脸人。在我们的传统理念里，做生意讲的是和气生财，首先态度要好。此次特斯拉事件，大家关心刹车究竟有没有问题，更在意企业处理问题时的方式和态度。舆情发酵初期，特斯拉高管对维权车主进行恶意主观揣测，抱以“毫不妥协”的冷漠态度。虽说其存在的刹车问题究竟是单个事件还是普遍情况，还有待权威部门的鉴定、认定，但公关态度如此傲慢，无疑是对市场失去了初心、对消费者缺少了敬畏。进一步说，即使它最终能迎来舆情逆转，但也输掉了人心。

企业发生危机不可怕，应对失策、处理不当才真正可怕。复杂多变的市场语境下，并非每次危机都是“转危为机”的契机。无论是此前的西安奔驰女车主维权事件，还是今次特斯拉的公关失败案例，无不提醒着企业：若是

失去了最基本的敬畏之心，挥霍的是企业的口碑，损耗的是消费者对品牌的信任。舆论危机面前，唯有始终保持诚恳、谦卑的姿态，才能向公众传递正面积极的处理态度。要知道：通向真诚的道路，唯有真诚本身。

“互联网时代的危机特点是，毁掉一个品牌已不需5分钟。”特斯拉的维权事件，暴露出当前一些企业在公关领域还存在短板。进入全媒体时代，如今看似偶发的舆论危机事件，可能会是企业今后要面临的常态。面临新的消费环境、传播环境和受众，企业需要及时审视这些变化，不仅要关注产品质量本身，还要增强品牌公关意识，提高回应消费者诉求、应对舆情的能力。

目前，特斯拉事件尚无定论。但无论结果如何，这场席卷网络的维权事件，都应该或多或少给我们带来触动和思考。总之，别只把特斯拉事件当作笑话看，正如《三体》中所写：“弱小和无知不是生存的障碍，傲慢才是。”

劳动对青少年价如黄金

黄炜倩

“五一”国际劳动节将至，可是对青少年来说，劳动似乎已然遥远。以前农村中小学还有农忙假，而现在学生的任务已经变成“两耳不闻窗外事”的学习。殊不知，“人间万事凭双手”，劳动能够培养青少年的责任意识、主人翁意识和协作精神。特别是在青少年心理问题频发的当下，劳动更能让孩子增强与世界的连结，构建更完善的自我认知，保持心理健康稳定。

用“平视”眼光，认可孩子劳动的能力，能够增强青少年的自信心和责任感。天才少年魏永康13岁考入大学，17岁考入中科院，却因生活不能自理被劝退。先成人、再成材，在自我成长中感受自信，才有足够持久稳定的力量向外探索。如若颠倒次序，在本该习得生活技能的时候只知埋头学习，面对社会对其独立能力的质疑时，往往会面临价值观的坍塌。

给青少年更多劳动机会，孩子才能深切体会一饭一蔬的烟火气，一朝一夕

的温暖情。最近，北京一位干部体验送外卖，12小时送单只赚了41块，他黑雍在马路牙子上：“太委屈了，这个钱太不好挣了！”成年人尚且需要通过体验使自己更具同理心，青少年更需通过亲身劳动来感受劳动的不易。一双限量版球鞋，意味着父母十天半个月加班工资。对于孩子来说，只有知道父母的承担包容，明白劳动的艰难辛苦，才能更好地爱人爱己。

现在的孩子，面临繁重的学习压力，引导他们参与家庭劳动，能丰富情感，调节压力。家有农田果园，让孩子感受丰收的喜悦；一日三餐、清扫晾晒，让孩子参与决策行动；有宠物的家庭，让孩子参与照顾，让他觉得自己被需要被依赖，生活的无意义感会烟消云散。如果只专注学业，没有脚踏实地生活劳作，自然很难看到生活的意义。

没有劳动的人生，很难切身感受世间生命的奇特，亦无法汲取大自然治愈的力量。给孩子更多劳动的机会，方能让青少年在劳动中成长为更好的自己。

说群众“不要脸”，自身才丢脸

周卫国

近日，河南新乡市民刘女士拨打12345市长热线电话，投诉某医院多收费的问题，接线员误以为对方已挂断电话，与同事议论刘女士“不要脸，为了45块钱打了三电话”。话务员的一句“不要脸”，既让联系群众、代表政府的市长热线丢了脸，更让电话线那端的刘女士“寒了心”。

设立市长热线的本意是为了方便市民投诉，但接线员提起电话说“好的”，放下电话说群众“不要脸”，表面看是语言不当，但暴露出来的问题却不容小视。正如群众所言：现在转作风，办实事，虽然是“门好进，脸好看，话好听了”，但最后还是“消极应付、不作为、事难办”。

对于天天与群众打交道的机构来说，工作作风、工作态度极端重要。接线员的一句“不要脸”，折射出当下有少数工作人员患上了脱离群众的“冷漠病”，其本质是官本位思想严重，权力观扭曲，责任心缺失，高高在上，脱离群众。对待群众冷漠，伤害群众感情，侵蚀群众基

础，其害甚焉，其损大矣。须高度警惕，对症下药，及时根治。

解难题，办实事，是当下开展党史学习教育的落脚点。办实事既是能力问题，更是工作作风问题。医治“冷漠病”，就要端正对群众的根本态度，带着深厚感情为群众办事。在脱贫攻坚战中，黄文秀、黄诗燕、方璇等殉职在脱贫攻坚一线的1800多名扶贫干部，把贫困群众当亲人，用热血和生命为我们树立起新时代共产党员为人民、爱群众的光辉风范。日常的工作中，也要向这些扶贫攻坚的楷模学习，克服一切脱离群众、违背群众意愿、损害群众利益的私心杂念，真心实心地倾听群众呼声，了解群众所需，解群众所难。

牢记全心全意为人民服务的宗旨，坚持以人民为中心的理念，就从倾听人民群众每一次的诉求、接待每一次来访、办好每一件实事中，拉近群众与党和政府的距离，增强群众与党和政府的感情，用党员干部的辛苦指数，换来百姓群众感党恩、听党话、跟党走的自觉自愿。

让静止的红色资源“活”起来

段婷婷

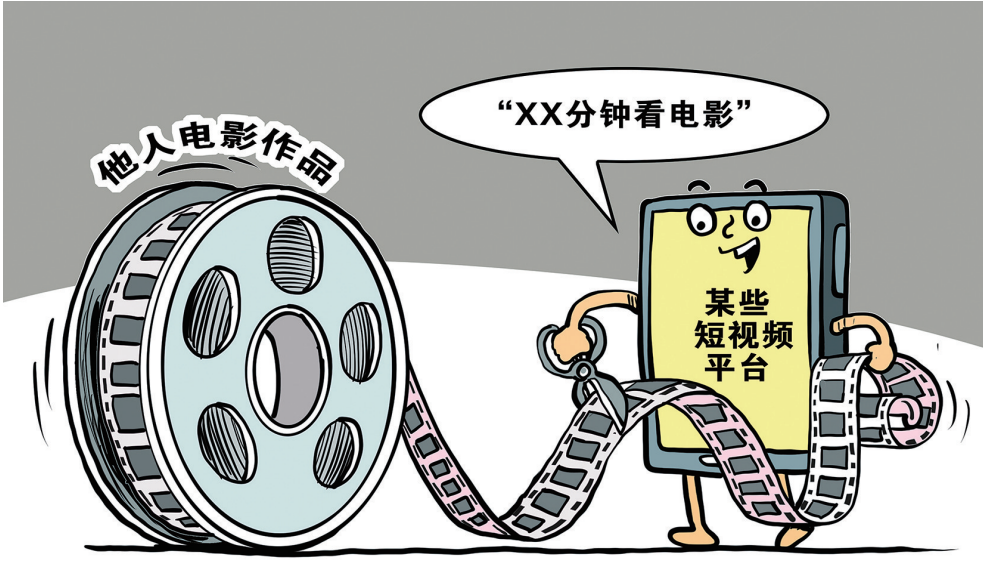
一处处革命旧址、一件件革命文物、一段段血与火的洗礼……当前的党史学习教育中，用好红色资源，开展现场参观学习活动，在穿越时空的“红色之旅”中汲取奋进力量，正成为各地党员干部追寻初心使命的重要载体。

旧址、文物是“静止”的，但他们的故事是“鲜活”的，展示着我们党波澜壮阔、艰苦卓绝的奋斗历程。长征途中，即便“被子”是女红军身上唯一能拿得出手的“家当”，是行军打仗中攸关生死的必备“物资”，也愿意“剪下半条给老百姓”。时至今日，“半条被子”的故事仍然感人至深。充分发挥红色资源的感召力，就需要把这样的故事讲“活”，在现地教学的内容和形式上下大功夫，通过深层次挖掘、多维度诠释、多形态表达，将人们带到历史情景中去感知和思悟，而不是简单地走马观花“走过场”，打卡拍照“做样子”。

让静止的文物“活”起来，长沙县田汉文化园是个生动的例子。该文化园依托田汉故居，运用新技术、新媒介，通过互动式、沉浸式体验等多渠道立体式地阐释红色资源的精神内涵，拓展建设田汉生平展览馆、田汉铜像广场，开设了《国歌的力量》专题党课、推出了《田汉眼中的中国》爱国舞台剧等。

美国作家哈里森·索尔兹伯里在《长征：闻所未闻的故事》曾说：“人类的精神一旦唤起，其威力是无穷无尽的。”驻足在革命旧址文物前，惟有把所见所闻和“中国共产党为什么‘能’、马克思主义为什么‘行’、中国特色社会主义为什么‘好’”联系起来思考，结合当前自身所做的工作深思悟透，方能从中汲取干事创业的强大动力，笃定奋进新时代的脚步。

既保护版权，也鼓励创新创造



“5分钟看一部电影”“40集电视剧，3集带你看完”……网络上类似这样的短视频传播广泛，观看者众多。将影视作品中精彩的部分截取下来，制作成有自己风格的短视频传播，这些“剪刀手”若没有版权方的授权，就是一种侵权行为。

28日，国家电影局表示，将加大对短视频侵犯电影版权行为的打击力度，坚决整治未经授权复制、剪辑、传播他人电影作品的侵权行为。对此，既需要做好相关法律知识的普及，增

强公众的法律意识；更须“动真格”，对违法行为拿出切实可行的惩治措施。

值得注意的是，打击侵权行为的同时，也应该为避免侵权行为指明一条“高速公路”，而不是将“二次创作”变成一条布满荆棘的“羊肠小道”。既要强调版权保护，也要鼓励创新创造。建立公开、透明的授权许可机制，实现各方利益平衡，方有利于消弭短视频侵权现象。

图/朱慧卿 文/杨玉龙

初心昭使命 法治育民生

——民生银行长沙分行2021年法治民生侧记

诚于民 道相生

卫鸣笙

民生银行在成立之初就肩负了服务实体、服务民生的使命和初心。在习近平总书记法治思想引领下，民生银行制定《2020—2022年法治能力提升规划》，围绕法治体系建设、法治服务战略转型、法治服务风险管控、法治文化品牌提升、法律组织团队建设等，提出了以法治民生全面促进金融服务能力提升的目标。民生银行总行党委书记、董事长高迎欣强调“合规经营就是核心竞争力”，为该行改革发展指明新的方向。

夯实法治根基 提升核心“竞争力”

民生银行长沙分行紧紧围绕总行要求，全面树立依法合规经营是核心竞争力的理念。围绕推进《民法典》及配套司法解释落地实施、抓实三道防线法律风险管理、大力开展法律风险评估与改进、抓实诉讼管理提升与案件应对处置、深入推进法律文化培育、全面加强法律专业团队建设，明确2021年分行法治能力提升建设基本思路、重点任务、落地举措及工作要求，建设强有力的法律合规管理免疫体系。

该行针对金融业务法律法规编写系列《法律法规政策解读》，对业务发展进行前瞻性法律风险防控，完善《法律风险指引》，从政策、法律、实务等角度分析在国内外经济形势发生深刻复杂

变化的背景下，提出了对应的管理建议和管控措施，为业务健康发展保驾护航。

贯彻法治思维 增强实体“服务力”

长沙分行紧跟总行“民营企业的银行、数字金融的银行、一体经营的银行、精细管理的银行”战略定位，认真贯彻落实《关于改善金融服务支持实体经济发展的若干意见》精神，围绕“三高四新”服务实体经济高质量发展。该行坚持贯彻法治思维服务实体经济不动摇，大力支持制造业发展。2020年，该行向公共基础设施、高端装备制造、医疗保障、棚户区改造、电力交通等领域给予授信超600亿元。

为践行“做民营企业的银行”战略，该行坚持以客户为中心，针对民企金融创新和重大项目，提供综合金融法律服务。多年来，深入服务三一集团、步步高集团等重点民企项目。

该行坚持依法合规展业，努力在中小微企业服务领域树立民生的金字招牌。立足湖南区域特色，打造了涵盖“线上+线下”、“生意圈+生活圈”、“结算+授信+财富”、以“数字化+专业团队”为支撑的小微3.0模式。近10年来，累计为14万余户小微企业提供超1000亿元的融资支持。



中国民生银行长沙分行大楼。(中国民生银行长沙分行供图)

大兴法治文化 丰富民生“暖实力”

自上而下引导，自下而上筑基。民生银行长沙分行通过多层次全覆盖将法治民生专题学习引向深入，大兴法治文化，高度重视金融消保，不断增强银行金融服务的“暖实力”。

该行召开党委中心组学习（扩大）会议，深入学习总行党委书记、董事长高迎欣同志关于依法合规、法治民生的系列重要工作要求。长沙分行党委要

求全员抓好落实三项具体工作：一是分行全员要深入学习认真领会贯彻落实高书记讲话精神。各单位一把手要带头学习，在“学懂、弄通、做实”上下功夫。二是制定操作细则。结合总行党委工作要求，各条线逐一梳理内控合规和全面风险管理的风险点，制定具体的实施细则，有效防范操作风险、道德风险和声誉风险等各类风险，为分行稳健发展保驾护航。三是夯实合规基础。对重点业务持续开展全面自查，不断完善内控合规体制机制，加强内控合规和法律风险管理队伍建设，

提升全员依法合规经营意识和风险防控能力，形成“不敢违规、不能违规、不想违规”的良好生态。

通过健全体制机制、规范经营行为、加强投诉管理、提升宣教成效、完善内部管控等举措，实现金融消保工作长效化。2021年“3·15金融消费者权益日”活动期间，该行实施了一系列有温度、有力度的举措，切实履行金融消保义务，包括深化阵地，促进金融宣教常态化；拓展线上，增强金融消费者获得感；多方联合，将金融宣教活动走出去送上门。此外，该行关注“银

描绘法治蓝图 塑造金融“品牌力”

近年来，民生银行长沙分行党委班子带头坚持尊法示范，以中级管理人员为主体，在全行组织开展系列法治与信贷文化大讨论主题活动，在巩固既有法治建设成效基础上，结合湖南区域社会经济特点，推动全行“法治民生”建设再深入，稳步推进实施《2020—2022年法治能力提升规划》，制定《2021年法治能力提升重点工作方案》。

民生银行长沙分行相关负责人表示，该行将秉承依法合规经营的理念，全面推进实施法治建设工作，始终抓实法治建设，不断提升法治能力，在全行形成尊法、学法、守法、用法的良好氛围，用法治理念助力高质量发展，在三湘大地树立良好民生金融品牌。

用心经营和服务客户、赢得信任的银行将走得更高更远。民生银行长沙分行将全方位贯彻“依法合规就是核心竞争力”的理念，坚持以客户为中心，用有温度的服务不断增强“暖实力”，用法治思维助力实现“长青银行，百年民生”的宏伟愿景。

昂首新征程 再创新辉煌

