

百科探索

组织污名的影响与应对策略——以“土坑酸菜”事件为例

谢晋添

(安徽财经大学 安徽省蚌埠市 233000)

摘要: 组织污名是社会对组织的一种消极评价, 其普遍存在于社会中且破坏力巨大。本文通过“土坑酸菜”事件, 阐述了事件污名形成组织污名, 从而给行业内其他企业污名化的过程, 并对组织管理污名的策略进行了分析探讨。

关键词: 污名; 组织污名; 土坑酸菜。

Influence of Organizational Stigma and Countermeasures -- A Case Study of The "Pothole Pickled Cabbage" Incident In Huarong County

Abstract: Organizational stigma is a negative evaluation of organizations by the society. It is widespread in the society and has great destructive power. Through the "pothole pickled cabbage" event, this paper expounds the process of event stigma forming organizational stigma, thereby stigmatizing other enterprises in the industry, and analyzes and discusses the strategies of organizational management stigma.

Keyword: stigma; Organizational stigma; Pothole pickled cabbage.

一、引言

组织污名是一种标签, 这种标签“能使利益相关群体整体相信某个组织具有本质的、深层的缺陷, 并将其特异化及失去对其的信任”^[1]。

近年来, 被媒体曝光出来的一系列企业丑闻和失败案例都产生了极为深远的影响, 组织污名已经显示了强大破坏力。故而, 越来越多的专家学者们开始对组织污名的研究产生了兴趣, 而这一个普遍存在却被忽视的组织评价也逐渐出现在了人们的视野之中。

有鉴于此, 本文通过“土坑酸菜”事件, 阐述了事件污名形成组织污名, 从而给行业内其他企业污名化的过程, 并提出了应对污名化的原则和举措, 以便分析探讨组织管理污名的策略。

二、污名化的本质

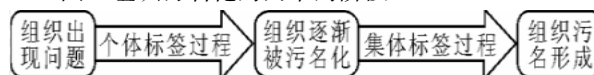
德国著名社会学家诺贝特·埃利亚斯最早提出了“污名化”这一概念, 在他看来污名化实际上就是一个群体将人性的低劣去强行的加给另一个群体上并加以维持的过程。换句话说, 污名化实质上是将群体的一项偏向负面的特征刻板印象化, 也即是贴标签, 这种情况往往会使社会群众忽视了该群体的其他特征。

Sutton 和 Callahan(1987)首次将污名化的概念应用到组织, 并将其界定为受众由于对组织属性感到动摇与怀疑, 因此将对组织的价值感知降低并污损化。^[2]这一概念表明组织污名化的过程是外部观察者对组织“污损形象”的感知。^[3]因此, 污名化类别的例子包括保健品和核电站等行业。

随着社会的发展, 人们对风险的担忧也日益增长, 此时污名对象的范围也扩大开来, 不仅仅只有群体和个体的污名, 还出现了事件污名和行为污名。当然, 组织污名和组织污名化还有着本质上的区别。组织污名只是

一种消极的社会评价, 是静态的概念, 而组织污名化则恰恰相反, 它是一个动态的概念, 因为它指的是贴污名标签的动态过程。(如图 1 所示)

图 1 组织污名化的两个的阶段



资料来源: 本文参考文献^[4]

三、“土坑酸菜”事件始末

2022年3月15日, 在中央广播电视总台举办的3·15晚会上, 主持人当众曝光了华容县的两家存在着食品安全质量问题的酱腌菜生产企业(即湖南插旗菜业和锦瑞食品有限公司)。这两家公司的主营业务是为多家企业代加工酸菜制品, 但它们却被发现其产品中有很大一部分酸菜是从外面收购而来的“土坑酸菜”。“土坑酸菜”指的是从农田土坑直接收购农户的酸菜产成品, 这种酸菜既没有遵循标准化的加工流程, 也未经过各项相关的卫生指标检验, 故而往往会存在极大的食用隐患。

“土坑酸菜”事件的影响可分为两个阶段。第一阶段是媒体曝光出来了湖南插旗菜业官网上声称的“使用标准化腌池腌制”的谎言。事实上标准化腌制池仅供出口酸菜的加工使用, 相反, 给国内众多食品企业提供的酸菜多从附近的农田收购而来, 也就是存在着极大食用隐患的“土坑酸菜”。这种明显的区别对待引起了国人对插旗菜业的普遍不满。

第二阶段是在记者的暗访之中, 民众可以看到有大批腌制好的酸菜全部被堆积在农田肮脏的土坑中。同时, 可以看到工人们随意的踩在酸菜上面, 丝毫不注意卫生问题, 酸菜制作的过程极其简陋。除此之外, 工厂对这些腌制酸菜的后续处理过程也十分简单: 不仅没有经过细致的清理, 也没有进行进一步的加工, 仅仅只是过了

一遍水之后就开始了切割装袋，没有经过任何的卫生检测。并且，由于酸菜的发酵时间短，容易变质，为了维护自己的经济利益，工厂往往会在酸菜中添加过量的防腐剂和护色剂以维持其原貌，以便可以高价出售，这很有可能会对食用者的身体健康造成损害。这一情况的曝光可以说是对华容县芥菜行业的“灭顶之灾”。

最终，“土坑酸菜”事件使得华容县对芥菜加工产业进行了全线的大整顿，所有从事酸菜制品的企业均需开展自查自纠，对存在的各项问题立刻进行整改。影响了

表 1：“土坑酸菜”事件对相关上市公司的影响

企业	康师傅控股	统一企业中国	百胜餐饮	九毛九	朱老六	天味食品	日辰股份	克明食品
是否自行腌制酸菜成品	否	否	否	否	是	否	否	否
是否使用酸菜产品	是	是	是	是	是	是	是	是
3月初股价	16.188	7.61	121.01	17.38	12.95	21.9	43.92	10.7
3月末股价	12.368	6.34	117.96	16.74	11.03	17.88	32.67	11.42
3月份股价涨跌幅	-24.81%	-16.69%	-3.32%	-3.68%	-15.41%	-18.43%	-26.63%	6.73%

一致率 $CON(使用酸菜产品 \rightarrow 产生不良影响) = 0.875$

覆盖率 $COV(使用酸菜产品 \rightarrow 产生不良影响) = 1$

路径一致性值为 0.875，覆盖率值为 1，这表明了使用酸菜产品 \rightarrow 产生不良影响这一路径的可接受性，证明了事件污名会形成组织污名，从而给行业内其他企业带来不良影响这一情况。

四、污名化对企业的影响

(一) 对企业的影响

污名主要在经济损失、信誉受损、市场监管这三个方面对涉事企业产生了影响。

1. 经济损失

(1) “土坑酸菜”事件曝光后，岳阳市市政府立刻调了综合执法组对插旗菜业、坛坛俏食品有限公司、锦瑞食品有限公司等相关涉事企业的所有产品进行了就地封存，并责令相关企业停产整顿。同时，政府对涉事企业的相关人员予以了控制，并对已经销售的产品启动了追溯召回的措施，尽力去降低事件的不良影响。

(2) 被央视曝光的湖南插旗菜业等几家涉事企业的网店在事发后立刻被淘宝和天猫平台同时下架，并且湖南插旗菜业的官网也被即刻关闭，无法再进行访问。

(3) 华容县最有希望上市的公司之一，也就是当地芥菜的龙头企业（插旗菜业）失去了上市的机会，并且如今声名狼藉。

2. 信誉受损（客户与潜在客户的流失）

(1) 各食品、餐饮品牌纷纷发表声明，试图以此与涉事企业之间撇清关系。在“土坑酸菜”事件曝光之后，立刻就有十余家使用酸菜制品的食品企业就此事件发表声明，纷纷表明自己的公司与插旗菜业、锦瑞食品有限公司等涉事企业之间并没有所谓的合作光系。

相关行业从业者足有 13 万人的生计，养殖大户损失超过百万。可以说，315 晚会后续的发酵，让几乎是倾全县之力去发展芥菜行业的华容县已经进入了寒冬，同时也让整个行业备受争议。直到近 2 个月，也只有不足半数的芥菜加工企业开始复工复产。

康师傅、肯德基、五谷渔粉等一大批知名企业也都受到了巨大的经济损失，与老坛酸菜的有关产品大多被连夜下架。

(2) 康师傅、统一和五谷渔粉 3 家企业虽然表示确实与插旗菜业有限公司、锦瑞食品有限公司、坛坛俏食品有限公司、雅园酱菜食品厂、海霞酱菜厂这几家涉及“土坑酸菜”事件的生产企业之间有过一些合作关系，但是均表明公司已经在事发后立即中止了这几家公司的供应商资格，并且已经封存了有关的酸菜包产品，以便积极配合监管部门的各项调查与检测。

(3) 插旗菜业失去了行业领头羊的身份，曾被估值 8 个亿的品牌也价值大跌。

3. 相关涉事企业将会受到更加严格的市场、媒体、民众的监管。

(二) 对行业的影响

组织污名的影响主要集中在两个方面：一是污名对组织经济、信誉等方面的影响；二是污名对组织的利益相关者（也就是市场监管和人员流失）的影响。

1. 经济损失

(1) 华容县因为酸菜事件的巨大影响被迫开展了对芥菜加工产业的大整顿，全县的 39 家从事酸菜制品的企业从第 2 天开始就被强制要求停工停产，并开展排查工作，自查自纠，以便对存在的各项问题立刻进行整改。这种情况无疑让所有的芥菜加工企业都受到了巨大的经济损失，并给那些世代以“土坑酸菜”为生的农民以经济上的重创。

(2) “土坑酸菜”事件让整个酸菜行业饱受非议，行业陷入停顿，和酸菜相关的腌制品面临着销售难的问题，这导致了行业内的利益相关者都遭受到了不同规模的经济损失，占了 85% 芥菜市场份额的华容县无疑是受损最大的一个。

(3) 消费者恐慌程度加深，对酸菜质量要求提高，这无疑需要酸菜企业投入大量资金革新腌制工艺，并用集中腌制池代替散乱的土坑。

2. 信誉受损

因为“土坑酸菜”事件，尤其是曝光出的出口和国内代加工料包的两套截然不同的标准和要求，华容县从事芥菜行业的企业都遭遇到了“信任危机”，原先的大量订单被顾客取消，同时出现了大量的退货现象。这些情况导致了销量的大幅度下降，企业的经济效益也不可避免的受到严重的不良影响。

3. 市场监管更严格

(1) 自“土坑酸菜”事件曝光以来，农业、市场监管、公安等部门组成了联合执法队伍，开始对全市内所有从事芥菜行业的企业进行地毯式排查，并且对市场上的相关产品开展了全面的溯源调查，为的就是防止不合格的产品流入市场。

(2) 政府进一步加强市场监管、舆论监督、群众监督的作用，相关行业将会受到更加严格的市场、媒体和民众的监管，用以规范企业生产经营活动，确保酱腌菜行业的安全、规范、健康以及有序发展。

4. 人员流失严重。

为酸菜销路犯愁的菜农有很多开始选择种植其他作物，并且很多在酸菜加工企业上班的老员工在疫情之下面临着被解雇的风险。

五、应对污名化的原则和举措

(一) 应对污名化的原则

组织污名与常见的个体污名相比较而言，有着较高的情境依赖性。故而，要想预防组织污名化需要时刻注意组织所处的周边环境，并且要注意做到与周围环境相协调。之所以要这样是因为一家企业只有经常与社会大众进行交流，并以此不断调整自我行为，才会容易与大众价值观保持一致。因此，积极预防可能出现的违规行为对于组织污名的管理就显得至为重要。

可以说，当出现事件污名和行为污名的时候，相关组织要积极采取补救措施，不能一味隐瞒，要通过充分利用网络平台，来加强公众的信息参与，以便消除污名。

(二) 应对污名化的举措

(1) 提前注意，预防污名的生成。

就污名管理而言，组织对于污名的最佳处理策略往往是事前预防，尽量避免污名的产生及传播。最为有效的策略就是强化对组织内外部环境的监控，避免出现不当行为，毕竟污名的严重程度取决于引起污名的行为事件的严重程度和可控制程度。^[5]而华容县的酸菜产业缺乏相关预防，从未与社会受众有过沟通。

(2) 积极采取行动，也就是所谓的采用主动型策略。

首先，要能够区分污名的类型，如果只是行为污名和事件污名这两种可恢复性污名的话，组织通常只需要与社会受众进行充分的沟通并且愿意积极主动的承认不当行为，承担相应的责任，及时采取恰当的补救措施往往就能够消除污名，降低事件带来的大多数负面影响。

“土坑酸菜”事件就是一起典型的事件污名案例。

组织有必要积极采取有效的策略来管理污名，应对方法通常分为两个阶段。

1. 第一阶段：尽量减少污名化。相关方法主要有三种。

(1) 将公众注意力从污名化转移，也就是提供一种替代性的，正面的描述。以华容县的酸菜产业为例，可以宣传产业提供的就业岗位，每年的捐款，对残疾人等弱势群体就业的帮助，以及酸菜行业崩塌会造成的负面影响等。

(2) 削弱污名力量。以华容县的酸菜产业为例，应该对群众的污名化进行积极的回应，对群众提出的问题逐条提出自己的解释观点。

(3) 主动攻击恶意传播和虚假传播的污名者。

2. 第二阶段：污名的消除工作。

在事件发生之后，企业不仅要积极主动的配合政府的调查，还需要协助媒体报道真实情况。随后可以通过广告、公关以及诸如及时收回不良产品的行为来重塑企业的形象，以此来消除不良事件给公司及产品带来的负面影响甚至于污名，并最终得到公众的原谅，再次赢得消费者的认同。

当然，标准化管理和透明化管理也是不可或缺的，酸菜企业不仅要建立集中腌制池，进行规范化生产，还要充分利用网络平台，加强公众的信息参与，让消费者可以监督酸菜的生产过程。

六、总结

组织污名作为一种社会负面评价，如今已经不再是大多数组织生存和发展过程中可以忽略的边缘现象，而是已经成为组织需要从战略层面重视的一种日常现象，因此组织需要有效应对和管理污名。本文通过“土坑酸菜”事件，阐述了事件污名的不良影响，提出了“预防—消除”的组织污名管理策略体系。

参考文献：

[1]Devers C.E., Dewett T., Mishina Y., et al.A General Theory of Organizational Stigma[J].Organization Science, 2009, 20(1):154-171.

[2]Sutton,R.I.,& Callahan,A.L.The Stigma of Bankruptcy:Spoiled Organizational Image andIts Management.Academy of Management Journal,vol.30,no.3,1987.pp.405-436.

[3]李珍晖,刘书博.对抗污名化:新冠肺炎疫情背景下中国政府合法性话语管理[J].现代传播(中国传媒大学学报).2021,43(11)

[4]张乐,童星.污名化:对突发事件后果的一种深度解析[J].社会科学研究.2010,101-105.

[5]张斌,徐琳,刘银国.组织污名研究述评与展望[J].外国经济与管理.2013,35(03):64-72.

作者简介:谢晋添,(1994.4-),男,籍贯:安徽省蚌埠市,汉族,本科学历,学士学位,安徽财经大学工商管理学院 MBA 硕士在读