

商事仲裁执行差异对企业美誉度的影响分析

顾雅君^{1,*}, 周洁²

¹温州商学院, 浙江温州, 中国

²同济大学浙江学院, 浙江嘉兴, 中国

*通讯作者

【摘要】在商事活动中, 仲裁作为重要的纠纷解决方式, 其执行结果却存在差异。这种差异对企业美誉度有着复杂且关键的影响。本文深入剖析商事仲裁差异化执行的后果, 探讨其对企业在经济、声誉、运营等层面的影响, 明确企业美誉度的核心要素, 并详细阐述仲裁执行差异如何作用于这些核心要素。在此基础上, 提出弱化执行结果对企业美誉度负面影响的策略, 旨在为企业在商事仲裁情境下维护自身美誉度提供理论支持与实践指导, 助力企业稳健发展。

【关键词】商事仲裁; 执行差异; 企业美誉度

1. 引言

随着全球经济一体化进程的加速, 商事活动日益频繁, 商业纠纷也随之增多。商事仲裁因其专业性、高效性、灵活性以及保密性等优点, 成为解决商事纠纷的重要途径。然而, 由于不同地区法律体系、司法实践以及仲裁规则的差异, 商事仲裁执行结果呈现出多样化的特点。企业作为商事活动的主体, 仲裁执行差异不可避免地对其产生多方面影响, 其中企业美誉度作为企业在市场中立足与发展的关键因素, 深受仲裁执行结果的左右。深入研究商事仲裁执行差异对企业美誉度的影响, 对于企业有效应对仲裁风险、维护良好形象、实现可持续发展具有重要的现实意义。

2. 商事仲裁差异化执行的后果

2.1 执行结果的不确定性

不同法域对仲裁协议有效性的认定标准存在差异。部分地区要求仲裁协议必须以书面形式呈现, 且对书面形式的界定极为严格; 而在另一些地区, 口头仲裁协议在特定情形下也可能被认可。这种差异使得企业在签订仲裁协议时, 难以准确预估协议在不同地区的有效性, 进而导致仲裁执行结果充满不确定性。在仲裁程序中, 不同地区的仲裁庭组成规则、证据规则以及审理程序存在显著不同。一些地区的仲裁庭倾向于严格遵循法定程序, 对证据的形式和获取方式要求苛刻; 而另一些地区则更注重当事人的意思自治, 给予仲裁庭较大的自由裁量权。

2.2 执行力度的不均衡

在一些经济发达、法治健全的地区, 仲裁裁决的执行力度较强。法院拥有完善的执行机

制和充足的执行资源, 能够迅速、有效地采取强制执行措施, 如查封、扣押、拍卖被执行人的财产等, 确保仲裁裁决得以顺利实现。然而, 在部分经济相对落后或法治环境有待完善的地区, 仲裁裁决的执行可能面临诸多阻碍。执行程序繁琐、执行周期冗长, 甚至存在地方保护主义干扰执行的情况, 导致仲裁裁决难以得到切实有效的执行, 企业的合法权益无法得到充分保障。

不同地区对仲裁裁决执行的优先顺序和资源分配存在差异。一些地区可能将涉及重大民生或社会稳定的案件执行置于首位, 而对商事仲裁裁决的执行相对滞后; 另一些地区则可能根据案件标的额大小来分配执行资源, 小额商事仲裁案件的执行可能得不到足够的重视。这种执行力度的不均衡, 使得企业在不同地区进行仲裁执行时, 面临不同的执行效果, 增加了企业维权的难度和成本。

2.3 执行成本的差异

不同地区的仲裁费用收取标准各不相同。一些地区的仲裁机构收费较高, 包括案件受理费、仲裁员报酬等, 这无疑增加了企业的仲裁成本。此外, 在仲裁执行过程中, 企业可能还需要支付诸如律师费、差旅费、鉴定费等额外费用。在一些地区, 由于法律规定或司法实践的原因, 这些费用的支出可能相对较高, 进一步加重了企业的负担。不同地区的执行程序复杂程度不同, 导致企业在执行过程中投入的时间和精力成本各异。在执行程序繁琐的地区, 企业需要花费大量的时间和人力去准备各类执行文件、与执行法院沟通协调, 甚至可能需要多次往返于不同地区。这种时间和精力

入,不仅影响了企业的正常经营活动,还可能导致企业错失一些商业机会,间接增加了企业的运营成本。

3.不同执行后果对企业产生的影响

3.1 经济层面的影响

当仲裁裁决要求企业支付大额赔偿金、违约金或返还财产时,会直接导致企业资金的大量流出,对企业的现金流造成巨大压力。尤其是对于一些资金链较为紧张的中小企业而言,可能会因无法及时支付这些款项,而面临资金链断裂的风险,进而影响企业的正常生产经营活动。若仲裁裁决执行结果不确定或执行力度不足,企业可能无法及时收回被拖欠的货款、投资收益或其他应得款项。这会导致企业应收账款增加,资金周转速度放缓,资金使用效率降低。长期来看,将影响企业的盈利能力和发展潜力。

3.2 声誉层面的影响

在当今信息传播迅速的时代,仲裁执行结果一旦公开,若对企业不利,很容易在行业内及社会公众中广泛传播,引发负面舆论。这将使企业在客户、合作伙伴及投资者心中的形象受损,降低他们对企业的信任度和认可度[1]。负面的仲裁执行结果可能被竞争对手利用,成为攻击企业的把柄。竞争对手可能会借此在市场竞争中抹黑企业,进一步削弱企业的市场竞争力。

3.3 运营层面的影响

仲裁执行过程中,企业需要投入大量的人力、物力和财力。企业需要安排专业人员收集证据、准备仲裁材料、参与仲裁庭审以及跟进执行进度等,这会分散企业管理层和员工的精力,影响企业正常的生产经营秩序[2]。负面的仲裁执行结果可能会影响企业与供应商、客户、合作伙伴之间的关系。供应商可能会因担心企业的支付能力,而对企业采取更为严格的供货政策,如缩短账期、提高供货价格或减少供货量;客户可能会因对企业信心下降,而减少订单或寻求其他合作伙伴;合作伙伴可能会重新评估合作风险,甚至终止合作关系[3]。这些都会对企业的供应链稳定性、市场拓展能力以及业务合作机会产生不利影响,制约企业的发展。

4.形成企业美誉度的核心要素

4.1 产品与服务质量

产品质量是企业的生命线,是企业美誉度的基石。优质的产品应具备卓越的性能、稳定可靠的质量以及良好的用户体验,能够满足消费者的实际需求并超越他们的期望。产品质量

不仅体现在产品的生产过程中,还包括原材料的采购、产品的设计研发等各个环节。只有确保每个环节的质量,才能打造出真正优质的产品。除产品质量外,优质的服务也是提升企业美誉度的关键。服务质量涵盖售前、售中、售后服务的各个方面。售前服务应包括专业的咨询、个性化的解决方案提供等;售中服务要确保交易过程的便捷、高效;售后服务则要及时响应客户的需求,解决客户在使用产品过程中遇到的问题,提供维修、保养、退换货等服务[4]。

4.2 企业诚信与社会责任

企业诚信体现在企业的经营理念、商业行为以及与各方的交往中。企业应遵守法律法规、商业道德规范,诚实守信地履行合同义务,不欺诈、不虚假宣传[5]。

积极履行社会责任已成为现代企业提升美誉度的重要途径。企业应关注环境保护、社会公益事业、员工权益保障等方面。在环境保护方面,企业应采取节能减排、绿色生产等措施,减少对环境的负面影响;在社会公益事业方面,企业可以通过捐赠、参与志愿服务等方式,回馈社会,为解决社会问题贡献力量;在员工权益保障方面,企业应提供合理的薪酬待遇、良好的工作环境和机会,关爱员工的身心健康[6]。

4.3 品牌形象与传播

品牌形象是企业市场中的外在表现,包括企业的品牌名称、标识、包装、广告宣传等方面。一个具有独特个性、积极向上的品牌形象能够吸引消费者的关注,引发他们的情感共鸣,从而提升企业的美誉度[7]。

有效的品牌传播能够将企业的品牌形象、产品与服务优势以及企业的价值观等信息传递给目标受众,扩大企业的知名度和美誉度。企业可以通过多种渠道进行品牌传播,如传统媒体广告、社交媒体营销、公关活动、口碑传播等[8]。

5.仲裁执行差异对企业美誉度核心要素的影响

5.1 对产品与服务质量认知的影响

负面的仲裁执行结果可能会使消费者对企业的产品与服务质量产生怀疑[9]。这种怀疑不仅会影响现有消费者的忠诚度,还会阻碍潜在消费者的购买决策,对企业的市场份额产生负面影响。即使仲裁执行结果与产品和服务质量本身并无直接关联,但由于执行过程中企业形象受损,消费者可能会不自觉地

延伸到对产品与服务质量的认知上。

5.2 对企业诚信与社会责任评价的影响

仲裁执行过程中若出现企业不履行裁决义务、逃避责任等情况,会严重损害企业的诚信形象。公众会认为企业缺乏诚信意识,不尊重法律和商业规则,从而对企业的诚信评价大幅降低[10]。负面的仲裁执行结果可能会让公众对企业履行社会责任的情况产生质疑。即使企业在其他方面积极履行社会责任,但仲裁执行中的不良表现可能会掩盖这些积极行为。

5.3 对品牌形象与传播效果的影响

负面的仲裁执行结果会给企业的品牌形象带来巨大冲击。品牌形象一旦受损,企业之前通过大量投入所建立起来的品牌认知度和美誉度将受到严重削弱。例如,某知名企业因仲裁败诉引发负面舆论,其品牌形象在消费者心中一落千丈,品牌价值大幅缩水。消费者在选择产品或服务时,往往会倾向于避开形象受损的品牌,导致企业市场竞争力下降。

在品牌传播方面,负面的仲裁执行结果会使企业的品牌传播效果大打折扣。企业原本的品牌传播策略可能因仲裁事件而无法达到预期效果,甚至可能引发负面传播。例如,企业在进行广告宣传时,消费者可能会因仲裁事件对广告内容产生抵触情绪,降低对广告的信任度。同时,负面信息在社交媒体等平台上的快速传播,会进一步扩大企业的负面影响,增加企业品牌修复的难度。

6. 弱化执行结果对企业美誉度负面影响的策略

6.1 加强仲裁前的风险评估与防范

企业在选择仲裁作为纠纷解决方式之前,应充分了解不同地区的仲裁法律制度、仲裁机构的特点以及仲裁执行的相关情况。通过对潜在仲裁风险的全面评估,制定合理的仲裁策略。同时,企业应谨慎选择仲裁机构,考虑仲裁机构的专业性、公正性、效率以及在行业内的声誉等因素,提高仲裁结果的可预测性。企业应建立健全合同管理制度,在合同签订过程中,明确双方的权利义务、争议解决方式以及违约责任等条款。确保合同条款清晰、明确、合法,避免因合同漏洞引发纠纷。例如,在合同中详细约定产品质量标准、交付时间、付款方式等关键内容,减少因合同约定不明导致的争议。此外,企业还应加强对合同履行过程的监控,及时发现和解决合同履行中的问题,降低纠纷发生的概率。

6.2 积极应对仲裁过程

企业在仲裁过程中应积极主动地参与,充分准备相关证据材料,清晰、准确地陈述己方观点和主张。聘请专业的仲裁律师或法律顾问,为企业提供专业的法律意见和支持,提高企业在仲裁中的应对能力。同时,企业应尊重仲裁程序和仲裁庭的权威,积极配合仲裁庭的工作,确保仲裁程序的顺利进行。

在仲裁过程中,企业应注重与对方当事人的沟通与协商,寻求和解的可能性。通过友好协商解决纠纷,不仅可以降低仲裁成本,还可以减少对企业声誉的负面影响[11]。这样既能解决纠纷,又能维护企业与对方当事人之间的商业关系,有利于企业的长远发展。

6.3 危机公关与声誉修复

一旦仲裁执行结果对企业产生负面影响,企业应迅速启动危机公关预案。及时、准确地向公众发布信息,说明事件的真相和企业的态度,避免谣言和不实信息的传播。同时,企业应积极回应公众的关切和质疑,及时解答公众的问题,增强公众对企业的信任。企业应制定详细的声誉修复计划,通过一系列积极的行动来重塑企业形象[12]。此外,企业还可以通过正面的品牌传播活动,如举办产品发布会、开展品牌推广活动等,重新塑造企业的品牌形象,提升企业的美誉度。

7. 小结

商事仲裁执行差异对企业美誉度具有多方面的深刻影响。不同法域在仲裁协议有效性认定、裁决审查标准以及执行效率等方面的差异,导致企业面临多样化的仲裁执行后果,这些后果在经济、运营和声誉层面给企业带来了诸多挑战。企业美誉度的核心要素,包括产品与服务质量、企业社会责任履行和诚信经营,均会因仲裁执行差异而受到不同程度的冲击。然而,企业可以通过建立法律风险防控体系、积极应对仲裁、加强信息沟通与反馈等自身应对策略,以及借助行业协会的自律管理和沟通协调作用、监管机构的监督与信用管理职能,来弱化仲裁执行结果对企业美誉度的负面影响。在未来的商业活动中,企业应高度重视商事仲裁执行风险,采取有效措施加以防范和应对,同时,相关部门和机构也应不断完善仲裁制度和监管机制,营造良好的商业环境,共同促进企业的健康发展和商业信誉的提升。

参考文献

- [1] 丁艳丽.负面新闻信息在我国的传播[J].青年记者,2010(29).

- [2] 魏钰尧.负面报道及其传播效果研究[D].郑州大学, 2005.
- [3] 赖胜,张旭辉.网络舆情危机事件对网民情绪传播的影响机理—基于D&G辱华事件的扎根理论研究,现代情报[J], 2019, 39(9).
- [4] 耿佩民.服务质量管理的三要素[J],消费导刊·理论版, 2008(23).
- [5] 俞林,孙明贵.产品丑闻、信任危机及消费选择研究[J],软科学, 2016(03).
- [6] 闫梦.企业社会责任的负面信息对消费者—品牌关系的影响研究[D],《北方工业大学》, 2018.6.
- [7] 张婧,杜明飞.模仿策略、感知相似性与品牌评价的关系研究[J],管理学报, 2018(04).
- [8] 卫军英.整合营销传播观念及其理论构架[D],浙江大学, 2005.
- [9] 孙涂蔚,骆南峰,石伟,李弘扬.企业高声誉的负面效应的心理学机制[J],心理科学进展, 2020, 28(3): 497-509.doi:10.3724/SP.J.1042.2020.00497.
- [10] 章杰超.论仲裁司法审查理念之变迁——以N市中院申请撤销国内仲裁裁决裁定为基础[J],当代法学, 2015(4).
- [11] 汤霞.我国涉自贸区仲裁中“涉外性”认定,国际经贸探索[J], 2017(12): 101-112.
- [12] 刘晓红,王徽.论中国引入国际商事仲裁机构的法律障碍与突破进路—基于中国自贸区多元化争议解决机制构建的几点思考[J].苏州大学学报:法学版, 2016(3): 10-17.