



澳 门 大 学
社会科学及人文学院
公共行政硕士论文

公共关系模式在中国政府危机公关中的效果分析

论文撰写人：续 菲

学 号：M-B0-5204-2

指导老师：吴德荣 教授

此论文之提交是用以部分满足澳门大学公共行政硕士学位的要求。

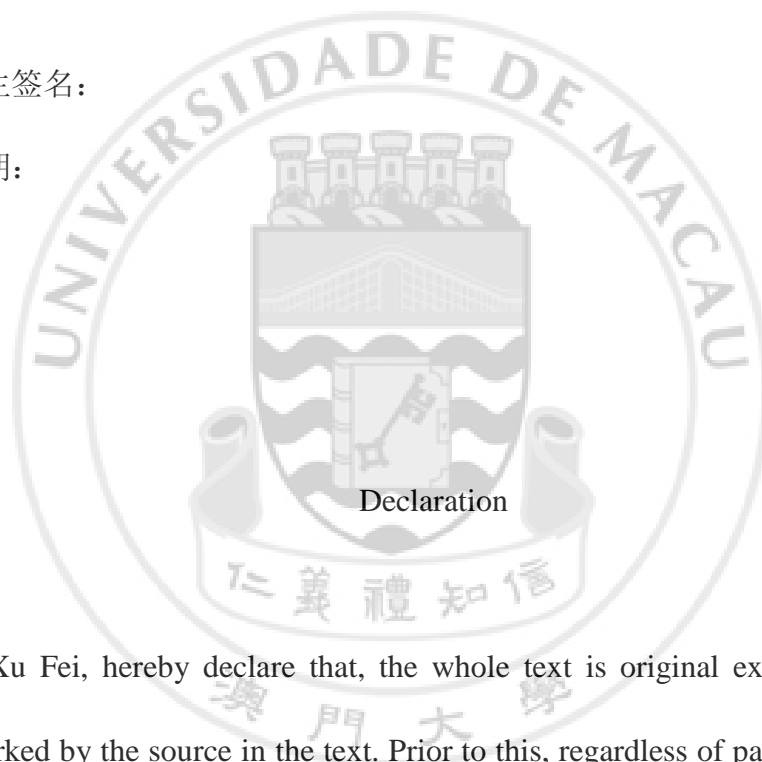
二零一二年八月

声 明

本人，续菲，仅此声明，除去在文中清楚表明出处之部分外，全文均是本人原创之作。并且在此之前，不论部分或全部，并未用于满足本校或非本校之任何学位或学历的论文或报告之内。

学生签名：

日期：



I, Xu Fei, hereby declare that, the whole text is original except the parts marked by the source in the text. Prior to this, regardless of part or all, it has never been used as this university or other universities' degree or academic paper.

Signed

Date

谢 志

两年的公共管理行政硕士课程就要结束了，在论文结束之际，我有许多的感谢需要表达。

首先，我要感谢澳门大学为我提供了一次继续深造的机会。在学习过程中，老师们的授课丰富生动，时常组织同学们进行分组讨论和演讲，引导学生进行深入思考。这使自己在丰富理论知识的同时，也锻炼了自己在众人面前展示自己的能力和胆量。

其次，我要特别感谢我的论文指导老师吴德荣教授。吴老师从接收我为他的学生那天起，就不厌其烦的为我解开对于论文写作中的种种迷惑。他的悉心教导不仅表现在对我的论文指导上，也逐渐改变了我做事的态度，从一个做事容易浅尝辄止的人逐渐转变为迎难而上、遇事思考的人，我相信这对我今后的人生都是受益匪浅的。同时，我还要感谢澳门大学的萧杨辉老师。萧老师对我的论文选题和参考书目的选择上很大的帮助，为我之后论文的顺利完成打下了一个好基础。

最后，我要感谢我的家人和朋友。在我撰写论文的过程中，他们为我收集了很多材料，提供信息；在我写作遇到困难的时候一直在我身边鼓励我；在我每次论文修改取得些许进步的时候也为我开心。

2012年4月 谨志于澳门

摘 要

近年来，世界各国都不同程度的受到公共危机的侵害。欧美、日本等发达国家政府根据本国的实际情况，采取公共关系的手段对公共危机进行管理，取得了一定的成效，这对中国政府的危机管理工作起到了一定的示范作用。在“非典”事件之后不到 10 年的时间里，中国政府的危机公关也取得了一定的成效，但存在的问题依然严峻。在网络等新媒体的迅猛发展和中国处于社会转型期的背景下，中国政府危机公关又出现了一些新问题。本文通过对公共关系模式在中国政府处理公共危机事件的效果分析，指出了目前中国政府在危机公关中存在的问题和原因。

本文共分六章内容，由一章导论、四章正文和一章结论组成：

第一章导论，提出了选题的目的和意义，之后对政府危机公关的相关概念和危机公关性质、边界问题、职责、特征及分类进行了说明。

第二章在总结前人对危机公关的大量认识基础上，结合本文对危机公关的认识和理解，提出了本文研究的创新点，并指出了本文所运用到的相关理论和研究方法。

第三章国内外危机公关发展现状，首先对国外的危机公关发展状况进行了总结，之后对中国的公关环境和公关现状进行了概括。

第四章政府危机公关案例研究，对选取的五个案例进行了背景介绍和分析，提出了本文的研究发现。

第五章中国政府采取不同公关模式的原因及存在问题，通过对第四章的研究发现，指出了中国政府采取不同公共关系模式的原因及出现的

问题。

第六章结论，在以上理论和事实分析的基础上，对这一课题进行了总结，提出了几点看法。

关键词：公共关系模式；中国政府；危机公关效果



**The effectiveness analysis of public relations model in the Chinese
government public relations crisis**

Author: Xu Fei

Director: Prof. Tak-Wing Ngo

Abstract

In recent years, countries around the world have been harmed by the public crisis in different degrees. Many developed countries such as Europe, the United States and Japan have used public relations means to deal with the crisis management, which has made lots of progress and played a good example to the Chinese government. In less than 10 years after “SARS” happened, the crisis public relations of Chinese government has also made some progress. However, the existing problems remain severe. In the background of transitional China and fast-developing new media, the crisis public relations of Chinese government have some new problems. This thesis is written to point out the problems and causes of the current crisis public relations of Chinese government by analyzing the effect of different public relations models.

The thesis is divided into six chapters, one introduction, four bodies and one conclusion:

Chapter I introduction illustrates the purpose and significance of the topic, the related concepts, the nature, the border problem, the characteristics and classification of the government public relations.

Chapter II puts forward the innovative points of the study on the basis of concluding researches of many scholars and author's own understanding of public relations. The relevant theories and research methods used in this thesis are also been told.

Chapter III illustrates the status of crisis public relations in foreign countries and China.

Chapter IV researches on the five case studies and addressed the study finds.

Chapter V puts forward the reasons and existing problems of the Chinese government adopting different public relations models.

Chapter VI summarizes the research of the topic and puts forward several views on the basis of above theoretical and factual analysis.

Keywords: public relations model; Chinese government; effectiveness of crisis public relations

目 录

第一章 绪论	1
1.1 选题的目的及意义	1
1.2 政府危机公关与相关概念辨析	6
1.3 政府危机公关的性质、职责、特征及分类	11
第二章 国内外研究概况、课题研究的创新点	15
2.1 国内外研究概况	17
2.2 课题研究的创新点	23
2.3 本文运用的相关理论和研究方法	25
第三章 国内外危机公关发展状况	27
3.1 国外危机公关发展状况	27
3.2 中国政府危机公关发展状况	37
第四章 政府危机公关案例研究	41
4.1 选取案例研究法的意义和局限、案例的选取方式	41
4.2 案例背景和分析	45
第五章 中国政府采取不同公共关系模式的原因及存在问题	68
5.1 中国政府采取不同公关模式的原因	68
5.2 当前中国政府运用公共关系模式过程中出现的问题	83
第六章 结论	93
参考文献	97
附录	103