

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 15120141150426

UDC_____

厦门大学

硕士学位论文

基于情境式危机沟通理论对我国海关
危机沟通策略的研究

Research on Customs Crisis Communication Based on
Situational Crisis Communication Theory

张亮亮

指导教师姓名: 王伟光 副教授

专业名称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2017 年 5 月

论文答辩日期: 2017 年 月

学位授予日期: 2017 年 月

答辩委员会主席:

评阅人:

2017 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年月日

论文指导小组:

王伟光副教授

卢秀平部长

陈炳辉教授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

() 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

() 2. 不保密，适用上述授权。

(请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。)

声明人（签名）：

年月日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

危机沟通策略研究是近年来的危机治理研究热点，沟通策略的选择是否得当直接关系到危机应对的成败。伴随着社会化媒体时代的到来，对我国海关的危机沟通提出了更高的要求。目前我国海关的危机沟通存在着危机意识淡薄、对社会化媒体时代准备不足、危机沟通能力欠缺等种种问题。由于缺乏沟通经验，政府部门在危机沟通实践中频频出错。比如在应对“黄浦江漂浮死猪事件”和“湛江海关 9898 案件、厦门海关 420 案件”时，政府部门的危机沟通都出现了很多的失误。沟通的失败甚至引发了海关对于媒体的一种畏惧心理，使得海关在危机沟通中主要采取回避、否认等消极的沟通策略。因此对海关的危机沟通策略进行研究，提升海关的危机沟通能力，是我国海关当前重要而紧迫的任务。

本文旨在将理论基础选取为“情境式危机沟通理论”（SCCT），研究危机主体为“海关”的危机事件，运用 SCCT 理论分析海关危机沟通的现况，指出不足并给出适合的政策建议。采用的研究方法有文献研究法、案例分析法、系统分析法、比较分析法等。以 SCCT 理论为基本框架，首先对海关的危机种类进行归纳分类，继而在三大类危机事件中各选取一个典型案例，运用 SCCT 进行分析，最终找出问题、提出政策建议。选取了 SCCT 理论的三个大类的海关危机案例，分别是“受害者型——跨境电商新政引起的风波”、“意外型——天津港爆炸事故的海关危机沟通”、“可预防型——旅客在出入境口岸滞留海关”。分别分析其各自的危机表现、危机情境、海关的应对策略和基于 SCCT 理论的建议沟通策略。

关键词:海关危机沟通策略；情境式危机沟通；SCCT 理论

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

In the era of social media, the ecological environment of customs crisis communication has undergone major changes. As an important part of national import and export management department, China Customs guarding the door of national economy takes the responsibilities of tax, supervision, statistics and anti-smuggling. Because it often stands in the cusp of reform, in the process of law enforcement, some problems will inevitably appear which need to perfect and improve and its social expectations and attention are very high. Once the "risk factor" that triggers a crisis event takes the fast train of new media and We media, if not timely and properly choose the correct coping strategies for crisis communication, it will lead to the rapid expansion and gradual escalation of crisis event, consequently lead to the full outbreak of continuous crises. Therefore, it is an important and urgent task for customs to accurately grasp the connotation and characteristics of social media communication, systematically introduce the crisis communication theory suitable for customs, innovate the coping strategies for customs crisis communication.

This paper aims to select "Situational Crisis Communication Theory"(SCCT) as the theoretical basis to research the main factor of crises is "customs" crisis communication, use SCCT to view the current situation of customs crisis communication, point out the limitations and make the appropriate policy recommendation through theoretical analysis. The research methods adopted in this paper are literature research, cases analysis, systematic analysis, comparative analysis etc.. Taking SCCT as the basic framework, the classification of customs crisis communication is made, and then the crisis coping strategies and their effects are analyzed and viewed which are adopted by customs to deal with the three major types of crisis communication in the current social media environment, finally find problems and put forward policy recommendations.

Key Words: Customs Crisis Communication ; Situational Crisis communication Theory; SCCT

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目录

一、绪论.....	1
(一) 研究的背景和意义	1
(二) 相关文献综述	3
(三) 研究方法、思路、创新点	10
二、情境式危机沟通理论的相关概念及内容.....	12
(一) 危机、危机沟通相关概念	12
(二) 情境式危机沟通理论	13
三、海关危机沟通现状与对海关危机的分类.....	20
(一) 海关的危机沟通概况和现实困境	20
(二) 海关的危机类型	21
四、跨境电商新政案例分析	24
(一) 海淘税改风波及海关的沟通表现	24
(二) 海淘税改风波中的危机情境	26
(三) 海淘税改风波中的危机沟通策略分析和政策建议	27
五、天津港爆炸案例分析	30
(一) 8.12 天津港爆炸事件及海关的沟通表现	30
(二) 8.12 天津港爆炸事件中的危机沟通情境	32
(三) 8.12 天津港爆炸事件中的危机沟通策略分析和政策建议	34
六、旅客出入境口岸滞留海关案例分析	37
(一) 出入境口岸旅客滞留海关事件及海关的沟通表现	37
(二) 出入境口岸旅客滞留海关事件中的危机情境	39
(三) 出入境口岸旅客滞留海关事件中的危机沟通策略分析和政策建议 ..	40
七、讨论与结语	43
参考文献.....	455

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

I .Introduction	1
i .Backgroundandmeaningoftheresearch	1
ii .Literature review	3
iii.Research ideas,Method and innovation point	10
II .Related concepts of Situational Crisis Communication Theory	12
i .Related concepts of crisis and crisis Communication	12
ii .Situational Crisis Communication Theory	13
III.Current situation of China Customs crisis communication ..	20
i .General situation and problems of China Customs currently responding to crisis communication	20
ii .Types of customs crisis	21
IV.Tax reform of oversea shopping case analysis	24
i .Overseas online shopping tax affair and customs communication performance	24
ii .Crisis situation of overseas online shopping tax reform	26
iii.Crisis communication strategy ianalysis and policy recommendations	27
V .The explosion in Tianjin port case analysis	30
i .8.12 tianjin explosion and customs communication performance	30
ii .Crisis situation of 8.12 tianjin explosion	32
iii.Crisis communication strategy ianalysis and policy recommendations	34
VI.Passengers stranded at the customs	37
i .Passengers stranded at the customs communication performance	37
ii .Crisis situation of Passengers stranded at the customs	39
iii.Crisis communication strategy ianalysis and policy recommendations	40
VII.Discussion and conclusion	43
Reference	45

厦门大学博硕士学位论文摘要库

一、绪论

（一）研究的背景和意义

1.研究背景

信息技术的飞速发展，由新媒体、自媒体为危机传播主力军的危机传播新时代来临。不同于传统的信息传播方式，当前的信息传播更多的依赖网络媒体和手机媒体，要求着包括海关在内的政府部门应适应时代的要求，改变观念、创新危机沟通策略。中国互联网信息中心在今年初发布的第 39 号《中国互联网络发展状况统计报告》向我们展示了网络媒体的能量，统计截至 2016 年 12 月，中国的上网人口比率达到 53%。^①公众通过新媒体和自媒体来了解、关注、参与、评论包括海关在内的公共部门的热点事件特别是负面事件已成为常态。并且此类危机事件的关注度极高、而且具有很强的黏贴性和凝聚力。由于目前对于网络信息的监管仍有缺陷，互联网上传播的信息真假难辨、参杂各种情绪，海关舆情工作者对网络舆情的监测和筛查难以做到全覆盖和强时效性，这就导致了往往对于危机事件的沟通应对陷于被动。并且给予海关采取应对措施的反应最佳时间非常短，一旦错失了很容易造成公众视听混淆、受人误导、盲目跟从，进而引发公众对海关的误解。危机治理环境已发生变化，海关亟需对目前的危机沟通策略进行分析总结，找出存在的问题和偏差，通过系统的研究来使得海关今后在应对危机事件时能够在第一时间选择出最为科学、有效的沟通策略。

作为国家进出口管理部门的重要组成部分，中国海关担负着税收、监管、统计、打私四项职能，把守着国家的经济大门。当下我国正处于社会转型的关键时期，海关常需站在改革的风口浪尖，执法的过程中不可避免地会出现一些尚需完善和改进的问题。因其社会期望值和关注度都非常高，引发危机事件的“风险因子”一旦搭上新媒体和自媒体的快车，如果不能及时妥当地采取合适的危机沟通策略，就会导致危机事件的放大和升级。从现实来看，近年来海关

^①http://www.cnnic.cn/gywm/xwzx/rdxw/20172017/201701/t20170122_66448.htm 中国互联网研究中心网站
中国互联网络发展状况统计报告

在选取危机沟通策略时失误不断，导致了一方面公众对海关产生误解，另一方面同时挫伤了关员的士气。这种不利现状也倒逼着中国海关上至海关总署、下至各直属海关和隶属海关提高了对于危机沟通的重视程度。那么如何提升海关的危机沟通水平，则须建立在对以往危机事件中沟通策略的科学分析上。因此引入适用于海关的危机沟通的理论，准确把握危机沟通的内涵及特征，对海关典型危机事件的沟通策略进行分析、检视，找出问题、提出科学的危机沟通策略建议、给今后的工作以指导，是海关当前重要而紧迫的任务。

情境式危机沟通理论（Situational Crisis Communication Theory）是近年来危机沟通领域的较新研究成果，受到了广大研究人员的关注，常被用来分析公共危机沟通的成败。作者在众多危机沟通理论中选取情境式危机沟通理论（SCCT）来分析海关的危机事件，是考虑到其理论构造根基清楚、理论实操入手较易，对于海关今后的危机沟通参考意义最大、且可操作性最强。本文将运用这一理论的基本假设、理论建构，结合典型的案例，来分析海关的危机沟通策略选择是否得当，并根据情境式危机沟通理论给出政策建议。

2.研究意义

关于危机事件的真实信息和外部所获得信息之间的不对等，对于海关的危机沟通产生着一种威胁。海关危机事件的沟通模式为危机事件通过传统媒体、新媒体、自媒体等媒介进行传播，然后海关通过新闻发言人、官方微博等向民众发布信息，同时民众通过各媒体渠道获取危机信息并做出情境式反应给事件以反馈。海关危机事件的沟通模式显示了危机的情境式属性，而情境式危机沟通理论（SCCT）所强调正是危机沟通过程中必须考虑不同情境对于策略选择的重要性。因此，情境式危机沟通理论适合拿来分析当前的海关危机沟通现状。根据分析的结果提出科学的策略选择政策建议，是解决我国海关危机沟通困境的一种路径。

本文研究的意义在于通过运用情境式危机沟通理论对海关的典型危机事件的应对策略进行分析，找出问题给出建议，来改变海关危机沟通中的被动应对现状，将海关危机沟通研究提升到一个新高度，并力求给其他各政府部门的危机沟通研究以新的启示。

（二）相关文献综述

海关危机治理在危机的各个阶段，如何与媒体、民众、社会性组织等取得良性的沟通，形成一个多元共治的新型危机治理模式，都依赖于选取正确的危机沟通策略。因此学习和借鉴国外的先进研究成果，对于我们研究我国海关的危机沟通策略十分必要。情境式危机沟通理论是危机沟通领域近年来最受认可的新理论，国内外学者都热衷于用该理论来分析危机事件的策略选择问题，相关研究成果值得借鉴。

1.相关研究情况

美国韦恩州立大学的库姆斯教授（W. Timothy Coombs）于 2002 年提出了情境式危机沟通理论（Situational Crisis Communication Theory）。他致力于危机沟通领域的研究，有机联动管理学和传播学中的管理方法和沟通修辞。自 1995 年起发表了系列研究论述，于 2002 年系统的形成了情境式危机沟通理论

（SCCT），并通过实验法来对其理论进行实证。SCCT 理论不仅仅是指导组织如何对于危机进行“辩解”，还包涵了如何“修复”组织的受损形象。强调在危机沟通进程中需要考虑到危机的情境，即应当关注危机主体与各利益相关方的互动，关注是否存在过往的危机史等情境因素。他认为危机沟通的出发点是人们对于危机责任归属的认定，而危机的情境又影响着人们对责任的判定，所以危机情境是最终选择沟通策略的重要考量指标。库姆斯教授根据危机责任归属将危机划分为受害者型、意外型和可预防型三个大类，并进行细化；对于危机情境提出了四个指标性的研究维度；结合危机的类型和危机的情境给出建议的危机沟通策略。该理论侧重于实战性，对于危机沟通实务操作有重要的指导。^②

学者史安斌在《情境式危机沟通理论与中国本土实践的检视：以四川大地震为例》一文中指出库姆斯的 SCCT 理论相较于以往的危机沟通理论有三个突破：第一、引入了“危机责任”的概念，强调各利益相关方对于危机责任的感受将反作用于危机事件本身的演化，进而决定了危机主体应当采用什么样的反

^②Coombs W T, Holladay S J. Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory [J]. Management Communication Quarterly, 2002(16): 165-186.

应策略，突破了传统的“管理取向”和“修辞取向”中以危机主体为中心的理念，转向了以公众和媒体为中心的情境式沟通模式，这与当下的传播特征更为契合；第二、引入了“利益攸关方”的概念，指出了在危机的各个阶段选取应对方法时应当考虑到各方面利害关系，考虑到各个有可能的利益攸关方（比如，受害者、公众、媒体等）；第三、引入了“危机史”的概念，强调了危机在时间流中不是独立存在的，需要结合组织在过往的类似危机中的表现来选取适合的危机沟通策略。也就是说危机如果处理的失当形成了不良的危机史，那么组织将来如果再次遇到此类危机时处理起来就会更加棘手。典型的例子就是，由于“非典”初期的危机处理失效、危机沟通不当，造成了公共安全领域的一个不良的危机史，在此后每当该领域有新的危机出现时，都会被与“非典”进行联系，扩大了不安情绪，使得危机治理的难度加大。根据这三个突破，史安斌指出运用 SSCT 理论来研究危机沟通，首先应找到“危机情境”的四个维度，在此基础上研究选择合适的危机沟通策略。他在文中概括了情境式危机沟通理论是将“危机公关”和“语艺批评”有机的结合了起来。在“危机公关”的已有研究成果上，从“危机责任”的归属出发，划分危机类型。在“语艺批评”的已有研究成果上，以“表明立场”为出发点，提出了相对应的危机沟通策略。^③

学者彭茜在《突发事件中的政府危机沟通策略与效果——以 7·23 甬温线特大铁路交通事故为例》通过对案例的分析，用情境式危机沟通理论来检视铁道部的危机沟通策略，通过分析“公众认知”，来检视沟通的效果，根据理论指出了不妥之处，提出了相应政策建议。该文所采用的内容分析和文本分析给下文对于海关的危机沟通策略分析提供了启发和参考。她的研究结果显示，政府应对此次危机事件主要采用的是“淡化型”策略，通过“寻找借口”、“寻找替罪羊”的方式来逃避政府责任，辅之以否认型策略、重塑型策略和支持型策略。而从媒体和公众的高度不满不难看出，政府所采用的危机沟通策略并没有取得预想的效果。作者从情境式危机沟通理论出发，认为此次事件造成了极大的人员财产损失，属于“人祸”，因此“淡化型”策略不应作为主策略，而是应该积极的采取“重塑型”策略和“支持型”策略，承担政府应承担的责任，

^③史安斌. 情境式危机传播理论与中国本土实践的检视：以四川大地震为例[J]. 传播与社会学刊, 2012 年春季号.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库