

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学 号: X2011136048

UDC\_\_\_\_\_

厦 门 大 学  
硕 士 学 位 论 文

公共危机管理视角下我国政府形象建设研究  
The Research on the Construction of Government  
Image for Public Crisis Management

赖忠超

指导教师姓名: 丁煜 副教授

专 业 名 称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2016 年 4 月

论文答辩日期: 年 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2016 年 4 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:

丁 煜 副教授  
张鸿平 处 长  
徐 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

近年来，随着经济的发展和社会的进步，整个中国的面貌也发生了巨大的变化。然而，与经济、社会高速发展相矛盾的是，由于受到各种自然因素、政治因素、经济因素、社会因素等影响，我国正进入一个公共危机频发的阶段。我国公共危机事件频繁出现，不仅造成了重大的人员伤亡和财产损失，与此同时，也对政府应对公共危机的态度和行动带来了挑战。

政府形象是政府在处理公共危机事件过程中所表现出来的政府态度和政府行动，在公共危机发生时，政府形象常常会受公共危机事件影响而产生负面效应，政府必须采取有效的、准确的措施、政策、方法尽最大努力去维护政府形象，减少不必要的损失，同时对将来的政府形象修复、维护、发展提供宝贵的经验。

本文从公共危机管理视角出发，研究政府形象建设问题，具有重要的理论意义和现实意义。理论意义在于该研究能够丰富政府形象的理论视角，探究公共危机发展各阶段中政府形象塑造、宣传和修复的理论依据；而现实意义主要包括三个方面：1) 良好的政府形象能够如实体现政府的良好信用；2) 良好的政府形象能够加强政府与社会的团结与互助意识；3) 良好的政府形象能够调动社会公众与政府共同参与和处理公共危机。通过本文的探讨，得出以下三点结论：第一，对待公共危机，不仅需要在日常生活中预防它，而且还要在危机到来时打败它，这就要求政府必须作为应对公共危机的主力军。第二，应对公共危机需要政府与社会、公众、组织等民间力量的共同参与、共同努力。第三，在应对公共危机时，政府必须及时表明自己立场与态度，采取有效行动，从而有效地提升政府形象。第四，加快构建政府形象体系的进程。

**关键词：**公共危机；政府形象；体系建设

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## ABSTRACT

In recent years, with the progress of economic and social development, the whole face of China has a new look. However, with the rapid development of economic and society paradoxically, due to the impact of various natural factors, political factors, economic factors, social factors, China is entering a stage of public crisis-prone. China's public crisis after another, these public crises not only caused heavy casualties and property losses, while the government also deal with public crises attitudes and actions brought significant challenges.

It is to establish the image of the government is closely related to the government in dealing with public crisis manifested in the process of government and governmental action attitudes, when public crisis takes place, the government's image is often affected by the impact of public crisis negative effect, the government must take effective and accurate measures, policies, methods, do their best to maintain the image of the government, to reduce unnecessary losses, while the future government image repair, maintenance and provide valuable experience development.

From the perspective of public crisis management, the government's image-building research has important theoretical and practical significance. Theory that the research can enrich the image of the government's Theory, and explore the various stages of development of the crisis in the public image of the government building, advocacy and repair theoretical basis; the practical significance mainly includes three aspects: 1) good government image faithfully reflects the good credit of the government; 2) a good image of the government can Strengthen solidarity and mutual assistance awareness between the government and social; 3) a good image of the government to mobilize the public to participate with the government and deal with public crises. Through research and analysis in this paper, the main draw the following conclusions: First, the treatment of public crisis, not only the need to

prevent it in everyday life, but also beat it when the crisis comes, which requires the government must deal with public crises as the main force. Second, the need to deal with the government and society, the public, organizations, non-governmental forces to participate in joint efforts of public crisis. Third, in response to public crisis, the government must promptly indicate their position and attitude, effective action, so as to effectively enhance the image of the government. Fourth, accelerate the process of building the image of the government system.

**Key words:** Public Crisis; The Construction of Government Image; The Construction of System

## 目 录

一、绪 论.....	1
(一) 研究的背景 .....	1
(二) 研究的意义 .....	2
(三) 研究的主要内容和方法 .....	3
(四) 研究技术路线 .....	4
二、国内外文献综述 .....	6
(一) 公共危机管理研究概述 .....	6
(二) 政府形象研究概述 .....	11
(三) 公共危机管理中的政府形象概述 .....	13
(四) 简要述评 .....	17
三、基本理论基础 .....	18
(一) 公共危机管理阶段理论 .....	18
(二) 政府形象修复理论 .....	21
四、公共危机管理视角下我国政府形象建设存在的问题与原因分析	24
(一) 存在的问题 .....	24
(二) 原因分析 .....	29
五、公共危机管理视角下我国政府形象的体系建设与措施.....	33
(一) 公共危机减少和准备阶段：政府形象塑造体系建设 .....	33
(二) 公共危机反应阶段：政府形象宣传体系建设 .....	37
(三) 公共危机复苏阶段：政府形象修复体系建设 .....	40
六、结束语 .....	45
(一) 研究结论 .....	45
(二) 研究不足与展望 .....	45
参考文献.....	47

厦门大学博硕士学位论文摘要库

# CONTENTS

<b>1 Introduction</b> .....	<b>1</b>
1.1 Research background .....	1
1.2 Research motivation .....	2
1.3 Research content and Research methodology .....	3
1.4 Research framework.....	4
<b>2 Domestic and foreign literature review</b> .....	<b>6</b>
2.1 Public crisis management overview .....	6
2.2 Government image research overview .....	11
2.3 Government Image in Public Crisis Management Perspective .....	13
2.4 Review Summary .....	16
<b>3 Theoretical basis</b> .....	<b>18</b>
3.1 Public crisis management stage theory .....	18
3.2 Government image restoration theory .....	21
<b>4 The issue of the government image's construction on public crisis     management and cause analysis</b> .....	<b>24</b>
4.1 The problems .....	24
4.2 Cause analysis.....	29
<b>5 Public crisis management perspective imageof government system     construction andmeasures</b> .....	<b>33</b>
5.1 The phase of public crisis's reduction and preparation : the government image's sharp system.....	33
5.2 The phase of public crisis's response : the government image's propaganda system .....	37
5.3 The phase of public crisis's recovery : the government image's restoration system .....	40
<b>6 Conclusion</b> .....	<b>45</b>
6.1 Analysis conclusion .....	45
6.2 Scarcity and prospects .....	45
<b>References</b> .....	<b>47</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 一、绪论

### (一) 研究的背景

随着“十二五”计划的收官和“十三五”计划的开启，我国经济社会正处于高速发展和加快转型的关键时期，经济发展、政治清明、社会和谐、文化昌盛、生态文明的发展目标成为今后一个时期国家、社会、公众共同努力的重点和方向。但不可忽略的是，经济社会的发展掩盖不了当前我国公共危机高发的现实。而随着互联网的高速发展和普及应用，信息正以前所未有的速度向世界的每一个角落传递，影响着每一个国家、社会和公民，使得公共危机的处理和解决的难度更高。

以过去的 2015 年为例，该年份所发生的重大公共危机事件可以分为以下四种类型：第一类，自然灾害危机，如 2015 年第一季度全国遭遇低温冷冻和雪灾危机，造成 276.8 万人受灾，直接经济损失 24.7 亿元。第二类，公共卫生突发危机，如 2015 年 10 月江苏多所学校出现“有毒”塑胶跑道，造成部分学生出现呕吐、头晕、过敏、流鼻血等症状，引发了社会各界的高度关注。第三类，社会公共安全危机，如 2015 年 3 月 1 日发生在深圳宝安机场重大交通事故，事故当场造成 5 人死亡，21 人受伤。第四类，突发事故灾害，如 2015 年 8 月 12 日天津港特重大爆炸安全事故，直接经济损失高达 68.66 亿元。不管是哪一类公共危机事件，无一例外的都会造成严重的人员伤亡和巨大的经济损失，因此，在处理和解决公共危机时，政府的决策和处理公共危机的能力至关重要。

政府在应对公共危机过程中，需要及时对发生的公共危机做出具有决定性意义的决策，随时跟踪和把握公共危机发生的原因和发展的动向，对公共危机发展状况进行预测与评价，防止公共危机进一步蔓延和扩大。与此同时，发动社会力量参与到公共危机处理工作中，妥善安排危机善后工作，最后还需要总结公共危机管理过程和采取的措施，从公共危机管理中吸取经验和教训，防止类似公共危机再次发生，从而达到建设政府形象、修复政府形象、维护政府形象的目标。此外，公共危机造成的不仅仅是某一事故的发生状况，公众的心理

也会受到重大的影响。安抚受灾人员由于失去家园、失去亲人、失去保护而产生的悲痛心理以及对灾后重建和恢复生活的不确定心理，也是政府形象建设的重点。在公共危机发生时建设政府形象，不仅是因为政府能够在解决公共危机中发挥领导作用，而且还能够给予公众必要的帮助，让受灾群众获得恢复正常生活的信念，带领着受灾群众重新振作起来，共同建设新的家园，同时还能够在公共危机中提高政府管理能力和处理危机能力，将公共危机对社会公众和财产的危害降到最低，以此树立政府良好形象。

## **(二) 研究的意义**

### **1 理论意义**

通过该研究，能够丰富政府形象的理论视角，探究公共危机发展各阶段中政府形象塑造、宣传和修复的理论依据。现今中国大力提倡建设廉洁、高效、有序、法治、责任的政府，并要求政府充分发挥职能，管理国家、社会事务，因此，近年来研究政府理论的学者和文献颇多，但研究领域主要集中在政府职能转变、政府结构、政府效能等方面，对于在公共危机管理中政府形象建设的相关研究并不多见。因此，本文的研究对于丰富该领域的研究颇为重要，通过开展公共危机管理视角下政府形象建设的研究，既能够丰富政府行政理论的研究思路，同时还能够促进政府形象建设与管理能力，使政府真正成为社会公众信任的政府，使政府的决策更加利国利民，使政府的形象更加体现民意，使政府的管理更加符合国家、社会、公民的发展利益。

### **2 现实意义**

本文研究的目的是通过公共危机管理建设我国良好的政府形象，对于政府管理的社会实践具有现实意义。首先，良好的政府形象能够如实体现政府的良好信用。政府信用是社会公众对政府办事效率、管理能力、行动能力等各方面的赞成而逐渐形成的心理认知，是政府全心全意为人民服务宗旨的重要体现。拥有良好信用的政府，不仅能够提高政府综合能力，还能够充分的凝聚社会公众力量，激发社会公众建设中国特色社会主义的积极性和创造性，同时也能够

团结社会公众共同应对突如其来的公共危机。其次，良好的政府形象能够加强各主体间的团结互助。政府的权力来源于人民，政府一切政策的实行和权力的运用归根到底是为人民服务的，政府的态度和行动反映的是政府凝聚人心、汇聚力量的积极性和主动性，体现的是政府对社会公众利益需求和愿望的实现和认可。只有这样，政府才能发挥领导核心作用，才能提高政府形象，才能得到群众的拥护和支持，才能带领全国人民为美好未来而努力奋斗。最后，良好的政府形象有助于危机的解决。公共危机具有突发性、危害性、破坏性等特点，因此，要求政府和社会能够迅速做出反应，防止公共危机事态进一步恶化。在这种情况下，政府需要与社会公众联合起来，一方面要发挥政府领导作用，及时制定出应急预案，加强公共危机管理能力，将公共危机的破坏力降到最低；另一方面要调动社会公众共同应对公共危机的积极性，充分发挥社会公众的力量，让社会公众主动参与到公共危机的管理实践中。

### **（三） 研究的主要内容和方法**

#### **1 研究的主要内容**

本文以公共危机管理为研究视角，重点分析了我国政府形象建设相关问题。研究内容如下：

第一部分是绪论部分：该部分简单地论述了本文的研究背景和研究意义，同时简要地说明了本文所运用的主要研究方法和研究的技术路线。

第二部分是国内外研究综述：笔者通过阅读大量的国内外文献和学者研究成果，归纳出国内外相关研究的方向和内容，并将分析结果进行整理，形成本文研究的基础和起点。

第三部分是本文的理论基础：本文主要运用了两大理论，即公共危机管理阶段论和政府形象修复理论，通过详细分析和总结两大理论各自的内容、特点、影响意义，将其作为贯穿本文研究的主线。

第四部分是公共危机管理视角下我国政府形象建设存在的问题与原因分析：该部分详细的阐述了在公共危机管理视角下，当前我国政府形象建设过程中存在的问题，并做原因分析。

第五部分是公共危机管理视角下我国政府形象的体系建设与措施：通过前四个部分的详细论述，总结了在公共危机管理视角下我国政府应当建设一个怎样的形象体系以及如何建设政府形象的问题，为政府形象建设提供参考和借鉴。

第六部分是结束语部分：该部分主要包括研究的主要结论、研究的不足之处和研究展望。

## 2 研究方法

本文采用的主要研究方法是文献研究法。笔者通过搜集和阅读大量的国内外相关研究成果，总结归纳了国内外学者关于公共危机管理视角下政府形象建设的研究文献和研究成果，为本文提供研究基础。

文献研究法所涉及的文献来源主要包括三个部分：一是基础理论类研究文献，本文所研究的是在公共危机管理视角下我国政府形象的建设，该研究不仅仅涉及到了公共关系学、行政学，还跨越了多个学科，如社会学、传播学等学科领域，涉及范围广，能够发挥各学科的优势，为本文的研究成果提供支撑；二是学术期刊类研究文献，本文检索了学术期刊中关于政府形象、公共危机管理以及公共危机管理视角下的政府形象研究三大类学术文献，通过研读和梳理，了解国内外该领域研究的现状，为本文的写作奠定基础；三是政策类文献，一方面，本文论述了公共危机管理阶段理论和政府形象修复理论，同时查阅并整理了国内外相关政策研究成果，使本文的理论基础更为牢固；另一方面，本文详细阐述了当前我国在公共危机管理视角下政府形象建设所遇到的难题，结合政策实施效果，分析出现难题的原因，使本文具有实践基础。

### （四） 研究技术路线

本文的研究技术路线如下图 1 所示。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts 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](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.