# 如何修复危机中受损的企业形象（样例5）

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-04-14

*第一篇：如何修复危机中受损的企业形象企业形象在危机中会受到不同程度的损害，因此危机结束后企业应着手进行形象修复工作，医治受损的企业形象。笔者根据多年的危机管理咨询经验，总结出企业应开展以下五项工作。1、为了转变利益相关者在危机阶段对企业的...*

**第一篇：如何修复危机中受损的企业形象**

企业形象在危机中会受到不同程度的损害，因此危机结束后企业应着手进行形象修复工作，医治受损的企业形象。笔者根据多年的危机管理咨询经验，总结出企业应开展以下五项工作。

1、为了转变利益相关者在危机阶段对企业的负面印象，企业通常要进行形象建设工作，比如说推出新产品或者新服务，公布新的市场计划，引进代表新形象的高层人

物，目的只有一个，那就是增强利益相关者对企业的信心，但笔者强调一点，新形象一定要与原有的形象一致，否则利益相关者就会产生认知上的冲突，不利于品牌的长期建设。

2、企业的形象不仅仅要有企业内部的参与，更需要利益相关者的参与，因为形象是存在于利益相关者的心里，企业单方面修复通常是无效的。

企业要评估危机影响和检讨危机管理得失，明确自己还有哪些方面需要改善，如何改进工作才能获得公众的优质评价。企业还要了解利益相关者的想法与需求，只有了解他们的想法才能更加有效改进工作。

因此，我们的形象修复工作更需要利益相关者的参与，只有他们的参与企业的工作才能更加有效进而获得利益相关者的高度认同。这些活动包括新闻发布会的召开、与消费者的座谈会、企业领导人深入群众、邀请利益相关者参观公司等。

3、笔者在多个场合强调“王婆卖瓜，自卖自夸”是行不通的，自己说一百句话不如别人替你说一句话。

无论是危机处理还是形象修复都离不开权威的第三方。权威专家相对诚实可信，因此利益相关者总是愿意倾听权威专家的意见和看法。在形象修复过程中，如果能邀请权威专家参与进来，往往更能获得利益相关者的信任，取得事半功倍的效果。

4、危机过后，企业总想最快恢复生产、运营与管理，这能增强利益相关者的市场信心，无可厚非，但不能忽视企业的社会责任。虽然企业正常运营（带动了就业以及贡献了税收）是对社会的最大贡献，但在恰当的时候回馈社会是必要的，特别是危机过后。企业开展赞助公益活动、资助希望小学、关注老人的生活等都可以提升企业的形象。

5、对危机事件中受到损害的利益相关者进行适当的赔偿是必须的，但并不是说赔偿以后就一了百了了。作为一个有责任心的企业，要持续的关注受害者的病情变化，并提供持续的帮助。企业领导人在适当的时期去看望受害者更能显示出企业的形象，获得受害者、受害者家庭及公众的好感。

最后笔者提醒所有的企业危机并不可怕，多年的危机管理经验告诉笔者危机是辩证的，如果你拥有应对危机的能力及懂得如何修复受损的形象，那就是重塑企业形象的机会，而不是危险。而大部分的中国并不懂得这些，而且环境也变得更加复杂，因此笔者觉得企业加强对危机管理相关知识的学习势在必行。

**第二篇：如何修复危机中受损的企业形象**

如何修复危机中受损的企业形象?

文章作者：牛津管理评论时间：2024-04-08 16:06来源：来源：牛津管理评论

企业形象在危机中会受到不同程度的损害，因此危机结束后企业应着手进行形象修复工作，营销策划公司 医治受损的企业形象。笔者根据多年的危机管理咨询经验，总结出企业应开展以下五项工作。

1、为了转变利益相关者在危机阶段对企业的负面印象，企业通常要进行形象建设工作，营销策划公司 比如说推出新产品或者新服务，公布新的市场计划，引进代表新形象的高层人物，目的只有一个，那就是增强利益相关者对企业的信心，但笔者强调一点，新形象一定要与原有的形象一致，否则利益相关者就会产生认知上的冲突，不利于品牌的长期建设。

2、企业的形象不仅仅要有企业内部的参与，更需要利益相关者的参与，营销策划公司 因为形象是存在于利益相关者的心里，企业单方面修复通常是无效的。

企业要评估危机影响和检讨危机管理得失，明确自己还有哪些方面需要改善，营销策划公司 如何改进工作才能获得公众的优质评价。企业还要了解利益相关者的想法与需求，只有了解他们的想法才能更加有效改进工作。

因此，我们的形象修复工作更需要利益相关者的参与，营销策划公司 只有他们的参与企业的工作才能更加有效进而获得利益相关者的高度认同。这些活动包括新闻发布会的召开、与消费者的座谈会、企业领导人深入群众、邀请利益相关者参观公司等。

3、笔者在多个场合强调“王婆卖瓜，自卖自夸”是行不通的，自己说一百句话不如别人替你说一句话。

无论是危机处理还是形象修复都离不开权威的第三方。权威专家相对诚实可信，营销策划公司 因此利益相关者总是愿意倾听权威专家的意见和看法。在形象修复过程中，如果能邀请权威专家参与进来，往往更能获得利益相关者的信任，取得事半功倍的效果。

4、危机过后，营销策划公司 企业总想最快恢复生产、运营与管理，这能增强利益相关者的市场信心，无可厚非，但不能忽视企业的社会责任。虽然企业正常运营(带动了就业以及贡献了税收)是对社会的最大贡献，但在恰当的时候回馈社会是必要的，特别是危机过后。企业开展赞助公益活动、资助希望小学、关注老人的生活等都可以提升企业的形象。

5、对危机事件中受到损害的利益相关者进行适当的赔偿是必须的，但并不是说赔偿以后就一了百了了。营销策划公司 作为一个有责任心的企业，要持续的关注受害者的病情变化，并提供持续的帮助。企业领导人在适当的时期去看望受害者更能显示出企业的形象，获得受害者、受害者家庭及公众的好感。

企业危机并不可怕，如果你拥有应对危机的能力及懂得如何修复受损的形象，那就是重塑企业形象的机会，而不是危险。而大部分的中国并不懂得这些，而且环境也变得更加复杂,所以中国企业加强对危机管理相关知识的学习势在必行!来源：牛津管理评论

**第三篇：如何修复受损的系统**

如何修复受损的系统

如何修复受损的系统

Windows给我们带来方便的同时，也让我们不得不忍受系统从崩溃到重装的痛苦。于是如何延长Windows的使用寿命，减少重装次数，也就提上了我们的日程……

事实上，通常出现的一些诸如蓝屏、死机等现象，大多是由于某些系统文件操作不当或者感染病毒而造成损坏、丢失的缘故，都只是一些小问题。只要我们动动脑筋，就能解决这些故障，而根本不必重装整个操作系统。这样除了可以节省大量的时间，鉴于目前Windows主要分为2024/XP以NT为核心的系列及Windows 9x/Me系列。因此，我们对它们分别述说。Windows 2024/XP系统

1.使用最后一次配置

Windows 2024/XP会在每次启动时自动备份注册表，如果我们发现系统不稳定甚至无法正常启动，可以重新启动机器，并在出现“正在启动Windows”信息提示时按F8键，选择“最后一次正确的配置”试一下，说不准可以解决问题。

2.新建用户

如果Windows开始变得不稳定，那可以试着打开“控制面板”，双击“用户和密码”项，在打开窗口中单击“添加”按钮，然后输入新用户名，如newuser。接下来，单击“下一步”，输入密码。同时，选择把该用户添加到Administrators组中

然后把桌面上的一些快捷方式拷贝到一临时文件夹下，单击“开始→关闭”，再选择“注销\*\*\*”（\*\*\*代表当前用户）命令注销掉当前用户，然后输入新建立的用户名和密码，以此用户登录系统。然后把拷贝到临时文件夹下的一些快捷方式再复制到新用户的桌面上来。一般情况下，机器会变得较为稳定，并可以使用一段时间。

2.SFC扫描恢复系统文件

打开“运行”输入cmd,回车输入sfc /scannow，它就会自动扫描系统文件，如果遇到损坏的，或者发现不正确的版本，则会自动提示我们插入光盘，并修复系统（如图2）。

SFC其实是Windows自带的系统文件检查器，有了它后，当有几个小小的文件损坏而重新安装操作系统的事情就会少很多了。

3.用安装盘恢复

把Windows 2024/XP光盘放入光驱中，重新启动电脑，并在启动时，按下Del键进入BIOS设置程序，设置优先从光盘启动。当出现Press any key to boot from CD...信息时按下任意键，一会儿，就可以看到Windows安装光盘在引导机器，并看到（如图3）所示界面。

按下Enter键，Windows安装光盘会搜索当前机器上安装的系统，找到后会提示我们进行恢复。恢复完成后，把Windows XP光盘取出，重启系统即可。

4.用系统准备工具

把Windows安装光盘插入到光驱中，并打开光盘SUPPORTTOOLS文件夹，双击DEPLOY.CAB文件，把其中的所有文件解压到一文件夹下（如C:Sysprep），双击其中的sysprep.exe文件，并按下“确定”按钮接受警告信息。并选中图4窗口中“不重置激活的宽限期”、“使用最小化安装”和“检测非即插即用硬件”复选框。按下“重新封闭”按钮，机器会自动关闭。

重新启动计算机后，Windows XP会让我们接受协议，并要求输入序列号，接下来再作一些必要设置就可以使用了。

小提示

★大家要注意的是，如果你是在Windows 2024中操作，那该工具只会在开始时出现一个警告对话框，一旦接受后就无法反悔操作。

★如果你的Windows XP光盘并没有集成SP1，那其中的系统准备工具界面和图3不一样。

5.拷贝初始文件法

对于第一次安装成功的系统，都会在文件夹里面备份重要的注册表信息，所以，当某天你感觉系统注册表出现各种故障，系统出现各种问题或者驱动错误，那么可以试试下面的方法：

第一步：重新启动计算机到DOS命令行提示符状态（使用Windows 98启动盘）；或者如果有双系统，可以切换到另一个系统里面。

第二步：使用cd命令切换到文件夹下，执行如下命令：

copy default c:winntsystem32config

copy sam c:winntsystem32config

copy security c:winntsystem32config

copy software c:winntsystem32config

copy system c:winntsystem32config

如果有提示是否覆盖原来的文件，按Y确认覆盖即可。

第三步：重新启动计算机，系统将恢复到第一次安装的状态。

小提示

如果你使用的是Windows XP，那把上面的c:winnt改为c:windows。

6.试试系统还原

如果你使用Windows XP，可以试一下系统还原：选择“开始→程序→附件→系统工具→系统还原”就可以打开（如图5）所示的窗口。

选中“恢复我的计算机到一个较早的时间”单选按钮，再单击“下一步”按钮。从中选择一个还原点，单击“下一步”按钮顺着向导操作即可还原系统。一般情况下，我们在还原系统时先选择最近的还原点还原，如果机器还不稳定，那再顺次选择较近的还原点。

Windows 98/Me系统

1.从注册表入手

Windows 98在安装完成后，把第一次正常运行的Windows 98系统信息保存在启动盘（通常为C盘）根目录下的System.1ST文件中，并且不会随Windows 98的系统配置改变而改变。在重新安装系统前，可以重启电脑，按下F8，选择Command Prompt Only启动到DOS提示符下，然后输入如下命令：

attrib-h-r-s c:system.1st

attrib-h-r-s c:windowssystem.dat

copy c:system.1st c:windowssystem.dat

attrib +h +r +s c:system.1st

attrib +h +r +s c:windowssystem.dat

这样，我们就可以通过System.1st文件恢复注册表到最原始状态，重启系统后往往可以解决问题。

2.手工恢复注册表

启动电脑到DOS下，然后进入C:WINDOWSCOMMAND目录，输入 scanreg /restore，回车。然后选择一个时间最近的、正常启动的注册表，然后回车，完成后，系统提示重启。

3.使用提取工具

如果Windows在启动时出现一些文件错误，可以记下这些文件名。可以把Windows 98安装光盘放到光驱中，然后用Windows 98的启动盘启动电脑，在多重配置菜单处选择第一项，让系统在内存中建立一个虚拟磁盘（盘符为最后一个物理硬盘盘符的下一个字母，如F：）以及光驱（盘符为虚拟磁盘盘符的下一个字母，如G：），然后进入该磁盘（如F：）运行E55188.exe文件。在屏幕显示“Please Enter the path to Windows CAB files(a

:”时，输入Windows 98安装光盘的路径（如G:Win98），屏幕接着会显示“Pleas enter the name(s)of the files(s)you want to e55188ract:”，按照要求输入先前记下的文件名。在屏幕显示“Please enter the path to exract to:”时，输入该文件所在目录，一般在Windows的system目录下。在出现提示信息时，输入“y”确认之后，系统就会自动搜索光盘，提取并恢复文件到系统中，重新启动后可生效。当然，如果有多个文件损坏，也可以依次提取。

4.部分恢复安装

系统如果没有完全崩溃，我们还可以利用Windows 98的部分恢复安装程序。该程序可以在Windows 98光盘的Tools文件夹里找到：转入DOS状态，进入Windows 98安装光盘的文件夹下，运行“Pcrestor”，安装程序将会启动。这种安装的速度和硬盘安装的速度差不多，但它不会造成数据丢失。同时，重新设置硬件时，一般都会自动完成。

**第四篇：office受损文件修复**

office受损文件修复

不管我们怎么小心，还是避免不了Excel文件被损坏，将受损文件弃之不顾实在可惜，还是要想办法急救一下。下面我们就介绍几种方法供您参考，也许会有特别惊喜。

1、转换格式法

这种方法就是将受损的ExcelXP工作簿重新保存，并将保存格式选为SYLK格式;一般情况下，大家要是可以打开受损ExcelXP文件，只是不能 对文件进行各种编辑和打印操作的话，那么笔者建议大家首先尝试这种方法，来将受损的ExcelXP工作簿转换为SYLK格式来保存，通过这种方法 可筛选出文档中的损坏部分。

2、直接修复法

最新版本的ExcelXP具有直接修复受损文件的功能，大家可以利用ExcelXP新增的“打开并修复”命令，来直接检查并修复ExcelXP文件中的 错误，只要单击该命令，ExcelXP就会打开一个修复对话框，单击该对话框中的修复按钮就可以了。这种方法常常适合用常规方法无法打开受损 文件的情况。

3、偷梁换柱法

遇到无法打开受损ExcelXP文件时，大家可以尝试使用Word程序来打开Excel文件，这种方法是利用Word直接读取Excel文件功能实现的，它 通常适用于ExcelXP文件头没有损坏的情况，下面是具体的操作步骤:

(1)运行Word程序，在出现的文件打开对话框中选择需要打开的Excel文件;

(2)要是首次运用Word程序打开ExcelXP文件的话，大家可能会看到“Microsoft Word无法导入指定的格式。这项功能目前尚未安装，是否 现在安装?”的提示信息，此时大家可插入Microsoft Office安装盘，来完成该功能的安装任务;

(3)接着Word程序会提示大家，是选择整个工作簿还是某个工作表，大家可以根据要恢复的文件的类型来选择;

(4)一旦将受损文件打开后，可以先将文件中损坏的数据删除，再将鼠标移动到表格中，并在菜单栏中依次执行“表格”/“转换”/“表 格转换成文字”命令;

(5)在随后出现的对话框中选择制表符为文字分隔符，来将表格内容转为文本内容;

(6)在Word菜单栏中依次执行“文件”/“另存为”命令，将转换获得的文本内容保存为纯文本格式文件;

(7)运行ExcelXP程序，来执行“文件”/“打开”命令，在弹出的文件对话框中将文字类型选择为“文本文件”或“所有文件”，这样就 能打开刚保存的文本文件了;

(8)随后大家会看到一个文本导入向导设置框，大家只要根据提示就能顺利打开该文件，这样大家就会发现该工作表内容与原工作表完全 一样，不同的是表格中所有的公式都需重新设置，还有部分文字、数字格式丢失了。

OFFICE文档的修复

一、Word文档的修复

Word 文档是许多电脑用户写作时使用的文件格式，如果你的Word文档受到破坏，一定非常着急吧！其实，不必心焦，WORDFIX工具软件就可以帮助您。

它是一个针对各种版本的Microsoft Word而设计的文本修复工具，能从损坏和丢失的Word文档文件中恢复文本、目录、基本格式以及表格数据，还可以恢复被病毒感染的文件等。

首先将软件下载到本地机上，按照说明文件安装完成之后，点击“Start”按钮就可以工作了。下面就来具体介绍它的修复过程。

1）点击“Select file”按钮选择要恢复的Word文档。

2）在“Recovery mode”下拉列表中选择恢复模式，软件提供了三种模式：“Recover MS Word data”（恢复Word文档中全部数据）、“Recover text data”（仅恢复文本内容）和“Extract images from the file”（从文档中提取图像），不过，演示版不具备第三种模式。

3）点击“Recover”按钮开始尝试恢复，稍候将显示恢复结果，一旦恢复成功，可以点击“Go to save”按钮，之后选择要保存的文件名、Word版本，再点击“Save”按钮保存，保存之后你可以点击“Open”按钮在Word中打开该恢复的文件。

另外，如果用户使用的是企业版，软件还支持对多个文件进行恢复（点击“Multi－file”按钮，然后根据提示操作即可），至于WORDFIX工作的恢复模式、保存Word的版本、默认存储文件夹名称等信息，都可以点击“Option”按钮进行设置。

二、Excel工作簿的修复

Excel电子报表软件是应用最广泛的软件之一，它的数据处理、图表功能及各种函数和工具深受广大用户的喜爱。但Excel 文件也是很脆弱的，如果遇到意外损坏、不能正常打开怎么办呢？这时ExcelFix工具软件可就派上了用场。

ExcelFix是专门微软Office办公套件中Excel设计的文件恢复工具，它可以帮助你修复损坏而不能被Excel所读取的Excel电子表格工作簿文件。

启动软件后点击窗口右下角的“Start”按钮，稍后点击“Select file”选择受损的扩展名为xls的文件，然后单击“Recover”按钮进行尝试修复，修复成功后会自动显示摘要信息；点击“view”按钮可直接在软件窗口中按照Excel样式查看文件内容，如果被修复的文件包含多个工作表，你同样可以在Excel中那样点击工作表标签进行切换；接下来可以点击“Go to save”按钮，在“Name and paths for the recovered files”下输入保存路径和文件名，再点击“Save”按钮保存即可。

软件名称：ExcelFIX、软件性质：共享软件、软件版本：4.21、软件大小：5156KB、应用平台：Win9x/Me/NT/2024/XP、下载地址：http:///soft/16218.htm

三、Access数据库的修复

Access是Office系列中功能完备的数据工具，由于易学易用、开发简单等特点，已获得广泛的应用。不过，遇到被破坏的Access数据库文件怎么办？在这里推荐ACCESSFIX完全版来帮您修复。

ACCESSFIX是Microsoft Access文件恢复工具，它可以帮助您修复由于各种原因无法正常打开的Access文件。该软件还提供了向导式的操作方法，因此使用起来比较简单：

1）软件安装完成之后就可以打开运行了，这时点击主窗口中的“Add file（s）”按钮，将需要修复的文件逐一添加到待处理的列表中去，然后点击“Next”按钮。

2）在“Preview”页面下面将显示该数据库中所包含的表名称，选中某个表后在右边将显示该表中的各字段信息，在“Summary”下将显示共包含多少个表、共有的记录数、各个表中的记录数等信息。这些信息可以方便你查看原文件的结构。点击“Next”按钮继续。

3）选择要将修复的文件存放于何处、何种格式：默认选中的是为MDB格式，但你也可以选择CSV格式从而使恢复、保存过程加快；点击该页面中的“Next”按钮继续。

4）这时软件将显示修复过程进度和状态，完成之后系统将会弹出对话框显示“File saved OK”（文件已经保存），这也表明文件已经修复成功了。点击OK按钮即可结束文件的修复过程而返回到“Preview”页面。

另外，如果你想修改修复后生成的文件的名称特性（默认在源文件的主文件名后面加上“\_REC”）和目标文件格式（默认为Access 2024格式），可以点击“Options”菜单下的“Configure…”项，然后在打开的对话框中修改即可。

四、对Word/Excel/Access进行修复

在实际应用过程中，我们难免遇到修复不同的Office文件，如果只单独安装了某一个软件，就显得捉襟见肘了，而OfficeFIX这个对Word/Excel/Access文件都可以修复的软件包无疑可以满足你的需要。

OfficeFIX是一个Microsoft Office的修复工具，它可以修复损坏的Excel，Access和Word文档。它同样提供了修复文件的向导功能，让你使用起来倍感方便和得心应手。

实际上，OfficeFIX软件包中囊括了针对Word/Excel/Access文件的三种独立的修复程序，因此，要修复某一种Office文件也需要在开始菜单中点击相应的修复程序的快捷图标。

因此，这个软件包只是在安装时“以一代三”，而使用时还是独立进行的！各个组件的具体使用方法以上已经说明，不再重复了。

**第五篇：公共危机中企业形象管理分析**

序号（学号）： 0104087143

《公共关系学》 结 课 论 文

论文题目：公共危机中企业形象管理分析

姓

名 分

院 专

业 班

级 任课教师 评定分数

李路易 税务学院 税务系 税务0871 黄晶梅

2024 年 12 月 21 日

公共危机中企业形象管理分析

李路易

【摘要】：伴随着危机管理意识的发展，尤其是公共关系思想及技术的应用，形成了富有特色的危机公共关系管理。危机公关是危机管理解决突发性事件的有效手段之一。主要以以下四个方面来应对公共危机来维护企业的形象：

一、从“危机处理”到“危机管理”。

二、以预防为主。

三、从被动挨打到主动出击。

四、善始善终--做好事后管理

【关键词】：公共危机 企业形象 解决手段 危机管理 危机预防 事后管理

距今已有相当一段时间的恒生电脑与消费者的纠纷案虽然以恒生公司胜诉告终，但那一纠纷给市场以及对商家的形象所造成的影响至今犹在，其结果已是众所周知了。其中最令人深思的是这样一件事实：某位恒生便携式电脑消费者未能得到及时服务而于网上毁誉--面临这样一突发性危机事件时，商家使用了诉讼这一单一方法，结果虽然理在己方，却损失巨大。

与此形成对比的是中国移动通信集团公司实施模拟移动闭网工程。但作为一个企业，中国移动通信公司并没有一纸公告了事，而是充分考虑到模拟用户的利益，抓住机会，建立与消费者亲和的关系。中国移动向消费者承诺：平等、互利、对话。与此同时采取了一系列措施。

中国移动通信公司实施模拟闭网，虽然是充分授权，代表政府行使维护公众利益，但作为一个企业，努力建立一个和消费者亲和的关系，充分尊重消费者的利益，塑造了良好的市场形象，并培养了自己的市场竞争力。

由上述两例可以发现，由于复杂多变的社会环境和市场环境，现代企业越来越多地受到突发性危机事件的挑战。如何应对这类问题，便成为企业面临的现实问题。

伴随着危机管理意识的发展，尤其是公共关系思想及技术的应用，形成了富有特色的危机公共关系管理。危机公关是危机管理解决突发性事件的有效手段之一。

一、从“危机处理”到“危机管理”

企业的信誉形象是危机管理的出发点和归宿。在危机管理的全过程中，企业要努力减少对企业信誉形象带来的损失，争取公众谅解和信任。针对危机管理的目标和特点，一个完整的危机管理方案应遵循以下原则：

1、未雨绸缪原则。企业领导人要有强烈的危机意识，把危机管理工作做到危机实际到来之前，为企业应付危机做好组织、人员、措施上的准备。这是危机公关的基础，有了充分的预防准备，企业才能在危机出现时，有信心，有计划地实施危机公共关系，做好危机沟通工作。

2、快速反应原则。危机都是突发性的，而且会很快传播到社会上去引起新闻媒介和公众的关注。因此，企业须迅速研究对策作出反应，减少危机的损失，使公众了解危机真相和企业采取的各项措施，争取公众同情。保证信息渠道顺畅并对各类信息作出敏锐正确的反应是快速反应原则的基础；高效率和连续工作是做到快速反应不可缺少的条件。

3、真诚坦率原则。危机单位要想取得公众和新闻媒介的信任，必须采取真诚、坦率的态度。英国著名危机管理专家里杰斯特尤其强调实言相告的原则，他指出，越是隐瞒真相越会引起更大的怀疑。真诚坦率的前提是企业能全面准确、公正客观地了解事件真相并纠正不当行为。

4、人道主义原则。危机处理中应首先考虑公众利益，因为现代市场竞争中，企业的利益越来越与公众利益联系在一起。而且，危机在不少情况下会带来生命财产的损失，舆论界对造成危及人的生命安全的事故或事件尤其重视，甚至加以渲染。因此企业要给公众足够的信息，使其获知企业是有同情心、对公众负责、有社会责任感的。

5、有的放矢原则。危机事件有不同类型和性质，其影响的公众、面临的环境各有不同，因此危机管理应针对不同危机及环境特点，或者特定危机各阶段不同目标，确定重点工作、目标公众等，务必使提出的解决措施和处理程序有较强针对性和适应性，取得实效。

6、善始善终原则。危机局势得到基本控制并不意味着危机已经过去，企业还需要针对危机留下的负面影响，如利益减少、设施损坏、赔偿支付、人才耗损、企业声誉形象恶化等损失，做出一系列的补救工作。严格说危机管理没有终结，因为一次危机事件的结束又成为下一步危机预防的开始。

二、以预防为主

预防胜于救治，这是历经危机灭顶之灾后企业来之不易的启示。只有及时发现并消除危机隐患才能避免危机损失，也只有充分预防才能在危机处理过程中从容应对，因此，危机管理的重点理应从以处理为主转向以预防为主，开展危机公关事前管理，防患于未然。

危机公共关系事前管理的主要任务包括危机调查与危机预测，制定危机防范措施。危机管理预警方案制定可参考以下方面：

1、建立危机预防小组

负责危机日常管理的小组成员通常都是兼职，但应该包括至少一名企业高层主管，企业发展战略研究部或类似部门人员及其他部门负责人。应该聘请专业公关人士给予参谋策划，或直接由公关咨询公司等负责危机调查、预测和撰写预警方案。这个工作小组将负责危机预防管理的全部指导工作和大部分调查分析预测防范等实际操作，并在危机来临时迅速转型为危机领导核心。

2、危机调查和预测，形成书面报告

危机调查包括过去和现在企业生产经营方面的信息和社会环境方面的信息。可以从消费者窗口、市场营销部门、财务部门、生产部门、人事部门等尽可能全面地搜集显形和隐性的危机信息。

3、制定防范措施

在科学预测的基础上，针对可能出现的危机事件制定出预防措施，其着眼点在于消除危机可能发生的原因，引导事物向正常和有利方向转化。不同性质的危机有不同的预防措施，理论上讲企业应针对每种潜在危机制定策略，但这样面面俱到的方案耗费人财物力很大，不易操作，而且事实证明只有50%的危机防范措施会真正派上用场，因此通常企业只针对某几种一旦发生危害极大、发生概率较高的危机种类制定较详细的反应计划。

4、形成危机管理预警方案，并书面化

一份完整规范的危机管理预警方案应包括以下内容：在引言中明确企业高层领导对危机管理的重视程度；危机调查和预测书面报告，详列企业的特点、存在的危机隐患和可能发生的危机；针对特定危机情况的重点防范措施；常规的防范措施；明确建立危机公共关系管理小组及其任务；确定危机发生时共同遵守的准则；明确工作步骤和责任要求；预演计划；监督执行情况。

危机预防是更具战略性、主动性的危机公关实务，是把危机公关由“消极防卫型”转变为“预先行动型”的关键，提倡企业把危机管理工作的重点从危机处理转到危机预防上来。

三、从被动挨打到主动出击

危机发生后，企业往往面临来自各方的压力：受害者的指责、媒介的围攻诘难、上级部门的追查及社会公众的关注等等。怎样走出社会舆论和公众的对立面？必须变被动挨打为主动出击。

1、任命危机控制和检查专案小组，使企业面对危机有一个强力的指挥核心。

它必须能够第一时间了解事件真相及原委，密切监控事态发展；了解事件相关公众信息，包括新闻媒介反应、受害（影响）公众、社会团体、政府公众反应、内部员工情绪等；将上述信息整理分析，形成处理方案（建议），实事求是、及时准确地上报给企业管理核心，并将经过决策层认定的处理方案迅速付诸实施；作为整个危机事件的首要信息源，汇总、处理并发布相关信息，对不实、有害的传闻进行纠正，控制舆论导向。

2、控制损失，调查事件真相，查明原委，并作出处理措施。

危机事故发生后，企业首先应该控制事故损失。比如救援抢险、停止出售并通知公众停止使用某类不合格产品等。此举目的只有一个，不让危害因素继续蔓延。

3、开展沟通管理，确保内外信息通畅。

与组织赖以生存和发展的所有内、外部公众进行有效的沟通，现已被越来越多的组织视作其战略管理的一个重要组成部分。而当组织面临危机时，这种沟通与传播又会比往常任何时候都显得更为重要。

首先，企业要确定危机处理涉及哪些公众，有三类公众是企业不能忽视的：(1)内部员工，危机中的企业员工比以往任何时候更具有代表性。(2)危机对象，企业一定要及时而真诚地与危机对象进行沟通，给他们以安慰，倾听他们的意见，并尽量满足他们的要求。(3)新闻媒体，新闻媒介在危机中有“成也萧何，败也萧何”的作用，一定要善加利用。向新闻界提供关于危机正确的最新消息，就可以通过他们告诉大众事情的真相。

4、求助于专业公关组织及行业协会、社会团体、政府等权威性组织。

危机发生时，企业通常会遇到许多不熟悉的专业问题，没有足够的公关人员，缺乏公关知识及技能，这时就要主动求助于外部专家，请他们提供客观、专业的解决办法和建议。请专业公关组织参与危机处理，借助他们掌握的更多的媒介资源、社会资源及更加娴熟的沟通技巧和丰富的应变经验来解决问题。

而邀请公正、权威性的机构来帮助解决危机有助于保护企业在社会公众中的信任度。与那些受人尊敬、立场公正的机构进行公开的合作，由社团、权威性机构出面讲话，一般给人以公正的感觉，容易得到公众的信任、舆论的同情。

四、善始善终--做好事后管理

危机公关事后管理，也即危机善后工作指危机的后期工作，尤其指危机局势得到基本控制开始阶段的工作。不同危机的发展过程不同，性质、状态、危机局面的控制态势等存在差异，所以危机后期工作从何时开始并没有统一标准。

危机过去之后，留下的是利益的减少，设施的损坏，损害赔偿的支付，人才的耗损、企业声誉和良好形象的恶化等损失。为了消除危机的消极影响，通常以下列工作为重点：

1、恢复声誉和形象。比如制作道歉信。为表明企业的态度，以企业或领导的名义写道歉信，送交受害各方。

2、继续关注、关心、安慰危机受害人及其亲属。在这一过程中，进一步表明企业或组织重建的决心或信心，并期望对方的支持和帮助。

3、重新开始宣传广告。危机期间可能根据需要停止播放一些常规广告，当进入危机善后工作阶段，需要重新刊登广告，目的在于将决心和期待传达给有关公众。

4、继续强化教育员工。建立“预防就是一切”的危机管理意识。

5、适当开展一些公益或社区活动。强化企业或组织在公众心目中的社会责任，造福一方，获得持久的支持和认可，树立新的良好的形象，建立更高的声誉。

严格意义上讲，危机管理工作只有“善”没有“后”。企业一旦开展危机管理工作，进入正常的轨道，一切工作都围绕“善”来进行，善始善终。并且，一个危机事件结束后，企业又进入新的危机预防的阶段，要把已经发生过的危机事件中所暴露出的不足和处理危机过程中成功的经验加以总结，评估工作，教育员工，加强危机管理意识，提高企业防危、抗危能力。从这个意义上讲，危机预防、处理和善后是一个循环往复、总结提高的过程，是企业发展过程中永远没有终点的任务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！