# 危机公关发言稿范文(推荐4篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-09-26

*危机公关发言稿范文1《危机公关》电影中所体现出的公关原则和公关误区11汉语言文学陈婷婷11220\_0危机公关这部电影主要讲述了北京市康平医院里有一种专门治疗精神病人的新方法——音乐治疗法。本院的王院长想要将这种治疗方法推广到世界上，于是找到...*

**危机公关发言稿范文1**

《危机公关》电影中所体现出的公关原则和公关误区11汉语言文学陈婷婷11220\_0

危机公关这部电影主要讲述了北京市康平医院里有一种专门治疗精神病人的新方法——音乐治疗法。本院的王院长想要将这种治疗方法推广到世界上，于是找到公关经理“老李”，希望他能帮忙想到办法来将这个向世界推广，于是，老李找到廖亚平来操作这件事。此外还通过万金矿业的协助最终达到想要结果。

这部影片深刻地体现出公关这个行业所需要遵循的原则，但是与此同时，也同样表现除了很多的公关误区。所以从这部影片，我们也能够看到公关也是一个很难执行的行业，一定要操作得当。

这部影片中体现出了很多公关的原则。首先，速度第一原则。当公关经理老李接到家属区着火这个电话时，他随即起来赶赴现场，没有多滞留一分钟；当万金矿业老总打电话让他去会面的时候，老李因为路上租车而自己步行至目的地，只是因为不要耽误时间，遵循了公关工作速度第一的原则。其次，系统运行原则。这部影片主要是讲述医院想要向世界推广“音乐治疗法”这个事情，所以老李却不惜让健康的歌手到医院去充当精神病患者，但是与此同时，老李又和不良厂商暗中勾结，帮助万金矿业，最后将音乐治疗这个方法放在万金矿业的慈善晚会上进行亮相，形成医院和万金矿业两个方面的共同胜利，成功地将这两个行业的事情融合成一个事情来坐公关，互相促进，最终达到系统运行。最后，也能体现出部分的真诚沟通原则。老李在和王院长以及不良厂商进行交涉的时候，虽然都是虚伪的，但是作为一

个真正的公关人员，老李的确做到真诚沟通。还有刚开始家属区着火的时候，他教负责人员怎样应对这件事情，要慢慢处理，真诚处理都能体现出作为公关人员所应该遵循的真诚沟通原则。

此外，这部电影中暴露出很多公关误区，这些都将会导致公关的失败和形象的丢失。第一，表现出来非常明显的公关误区就是想要掌控媒体。影片中的公关人员老李总是想掌控媒体，不让舆论来压制自己或者他所服务的对象。比如当万金矿业对农民的水造成了严重的污染，万金矿业老总找到老李商量对策的时候，老李明确强调让万金矿业老总不管花多少钱都要把所有到场媒体的嘴给堵住，并且在两天之内把网上的帖子都给去掉，借此想要来掌控媒体对万金矿业的控诉或者想要脱离媒体舆论的压制。第二。发现问题时企业保持沉默，不进行积极沟通。当万金矿业发现污染水源的时候，任由农民闹事却都不采取措施进行补救，一味地只想到用钱堵住媒体和农民的嘴，不采取可行的方案来解决此事。另外当张医生知道真相后告知病患家属音乐治疗法有待考证的时候，医院还是不出来澄清，反而还是误导大众。第三，做公关时候颠倒是非黑白，不表明事实。老李明明知道廖亚平是很正常的歌手，但是他还是把他带到精神病医院做病患来欺骗大众，让大家相信音乐治疗法的高效。还有最后张洁羽医生想要戳穿事实真相的时候他们竟然还在呼吁投资精神病医院，说音乐治疗法的强有力作用。此外还有向股民推销万金矿业，披露书写严重点等行为都是不分黑白的反应。除此之外，还有对公关胜利进行乘胜追击等等其他误区。

**危机公关发言稿范文2**

耐克20\_媒体恳谈会

——北京地区

【主持人词】

众所周知，耐克公司最近因为“双重标准被罚”事件而面临着信任危机，因此特召开了此次媒体恳谈会，邀请广大媒体朋友到场，了解此次事件的真实情况。听取主办方的意见和说法 下面由我介绍一下出席此次会谈的媒体友人:

南方都市报（广东）羊城晚报（广东）

成都商报扬子晚报（江苏）

京华时报（北京）辽沈晚报（辽宁）

新民晚报（上海）北京青年报

都市快报（浙江）华西都市报（成都）

下面有请本次主办方发言人 入场：

他们是耐克公司北京地区官方发言人魏骏先生以及北京公司副总经理程铭女士

【发言人男】各位到场的媒体朋友、广大消费者朋友及电视机前的观众朋友们 大家下午好（随机应变），我们代表耐克公司做此次恳谈会发言。

【发言人女】希望媒体朋友们能够真实报道，我方也会对这次恳谈会做完整记录。在这里，对于大家的疑问我们会给出诚恳的答复。

【主持人】好的，那么我们先观看一段了解这次事件的简短视频，稍后就是媒体问答时间。

【视频播放】

【主持人】好的，现在媒体提问时间 【扬子晚报】你们的工作人员在20\_年9月8日发表过一份官方申明，声称你们错用了前脚掌及后脚掌均置zoom air的宣传材料，那么就是说，你们不承认是标准不同，而是广告宣传材料误

用吗？

【发言人女】是的，这的确是我们误播了广告材料导致的，错在我们，这对于耐克也是一次教训，我们愿意承担一切责任。【京华时报】那么这款nike zoom hyperdunk 20\_篮球鞋在中国大陆售价1299元，同款在美国售价125美元，约合任人民币780元，在中国制造的鞋却比出口其他国家的价格更高，这是不是在中国的价格歧视呢？

【发言人男】不，完全没有。我们是根据产品成本和相关税收以及地区的具体情况合理定价，绝对没有对中国的价格歧视。【华西都市报】那么为什么同一款型号的鞋，全球发售，结果只有卖给中国人的鞋少了一个气垫？难道在中国国家标准相对较低，你们就自然而然入乡随俗、降低服务标准吗？

【发言人女】绝对不会，我们对全球消费者都是提供平等服务的，这一次事件我们会承担全部责任，公司已经发布召回这批产品的宣告书，20\_年第一季度在北京各大专柜购买的消费者可以无条件退换产品。【辽沈晚报】在这一起事件曝光后，耐克对中国消费者继续消费耐克的产品是否还有信息？以后在策略上会做出调整吗？

【发言人男】我们也进行了反思，会把好每一个环节，防止疏漏，并且在此次事件发生后我们的工作人员第一时间深入到消费者中了解他们的真实状况，态度和诉求。站在他们的立场思考和反思，尽力维护我们在受众心中的形象。下面这一段视频就是我们工作人员拍摄到的【场外消费者视频】

【场外主持人】你知道耐克因“双重标准”被罚款的事吗？

【消费者1】知道。

【场外主持人】那你对这一事件有什么看法呢

【消费者1】耐克公司很聪明，只说是用错了宣传材料，但鞋子的价格和鞋子本身可是一点都没错啊。反过来想一想，这款1299元的高端篮球鞋，如果只卖700元，中国人还会买吗?如果耐克和李宁一个价格，中国人还会买吗? 不求最好，但求最贵!

【消费者2】可以忍受鞋底不耐磨，可以忍受价格逐年增加，可以忍受鞋子的配置越来越少，但实在无法忍受刚过保修期，塑料鞋面就开裂，鞋子会开口笑，虽然我很喜欢勾的产品，但真的，没办法再忍受勾把我们当水鱼，勾，再见！

【消费者3】我是忠实的耐克粉丝，现在虽然知道这个双标准事件，但我还是会首选耐克的。就像是被心爱的姑娘伤了一次，但依然还是很喜欢。耐克伤我千百遍，我待耐克如初恋。

【消费者4】说好的退款呢？我应该找谁去？

【消费者5】不仅仅是耐克，几乎所有外国品牌进入中国，都会提高价格降低品质。与其被外国品牌宰了，不如买性价比高的国货。我觉得打击面应该广一点，而不是偶尔作秀。它们就是瞄准了中国这个大市场，被罚是早晚的，希望出台更严厉的惩治方案。

【消费者6】怎么什么东西一到中国就双重标准，中国人身体特棒思想特好是吧? 所谓的大牌，就是拿中国人消费么?!看看你们的产品吧，欺骗消费者就是自取灭亡！！

【发言人女】非常感谢消费者带来的宝贵意见，我们会悉心听取，慎重对待。

【南方都市报】为什么同款型号美国人买的就没有少气垫呢？这是欺骗消费者的行为吗？

【发言人男】绝对不是，我们的产品符合耐克品牌的产品性能指标，也符合中国大陆的相关质量检验标准。（展示证书）我手中的这份就是这款产品的中国大陆质量检验合格证书。我们绝没有欺骗消费者的意思。同时我们连线了北京工商质检部门经理为这次事件做出的如实证明

【政府VCR】

【主持人】刚刚工商\_工作人员对此次耐克的“双重标准”事件也做出了声明，各位媒体朋友有什么问题吗？

【某报】从刚刚的工商质监局工作人员的发言中，明显有赞赏耐克公司的言词，请问这个视频属实吗？

【发言人女】这个视频绝对属实，是我们的工作人员在千辛万苦的说服北京质监局工作人员之后，才答应拍摄的，视频中的话语句句属实，我们没有做任何的修改，是根据拍摄的实际情况播放的，如果说，在刚刚的视频中，媒体朋友们认为政府对耐克公司给予了一些赞赏之词，这也是我们耐克公司极大的荣幸，我们也努力越走越远。

【明星出场】

【主持人】下面有请耐克品牌代言人——刘翔，和我们耐克公司20\_年度的全新代言人——范冰冰（鼓掌）

【主持人】刘翔你好，这是你手术后第一次登台与大家见面，怎么样？现在恢复的还好吗？

【刘翔】还不错，现在还在恢复阶段，手术很成功，这段时间都在做复健和调整。

【主持人】好的，希望刘翔能尽快恢复到最好的状态呀。

那我们来问一下冰冰，冰冰你好

【范冰冰】大家好，主持人好

【主持人】冰冰最近也是非常的忙啊，听说今天是专门从片场干过来的，现在在拍什么戏呢？

【范冰冰】是的，现在在横店拍摄电影《白发魔女传之明月天国》，刚从片场过来。

【主持人】哇，那冰冰这次是扮演白发魔女的角色吗？

【范冰冰】当然（微笑，自信）

【主持人】很期待冰冰的新作品哈

那接下来我们把时间交给媒体朋友

【记者1】刘翔你好，请问你作为耐克的品牌代言，对这次双重标准罚款的事件怎么看呢？

【刘翔】嗯，这件事耐克公司确实有疏漏的地方，他们因为主动承担了责任，希望得到大家的谅解。那么我个人也不好说去判断对错是吧，还是希望大家能不断改进和提高吧

【记者2】刘翔，你好啊，今年的光棍节刚过去不久，郭晶晶和霍启刚选在这个日子大婚了，前段时间林丹和谢杏芳也婚了，你作为体坛“钻石王老五”，快满30了，打算‘脱光’了吗？有认识合适的对象了没？

【刘翔】还没有，这个还是随缘，需要再多接触吧（笑）

【记者2】那你心中理想的对象时什么样的呢？

【刘翔】（笑，腼腆）我本身还是比较传统的人，能找到一个孝顺善良的女孩就好

【记者3】请问刘翔，你的伤恢复到什么程度了呢？还能再比赛吗？下一步有什么打算呢？

【刘翔】在伦敦我已经把那次作为我奥运会最后一站，离开会场的时候我在想“再见了，我的奥

林匹克”

但那次也留下很大遗憾，虽然我已经尽了全力。这次术后反应良好，康复期可能缩短到半年内，所以自己会希望能够出现在20\_年的巴西里约热内卢奥运会上。

【记者4】范爷，你作为耐克20\_年度新代言，如何看待这个品牌呢？

【范冰冰】我一直非常欣赏这个品牌。他的广告语just do it 想到就做，注重个性特点，不管是工作，生活运动，想到就做。能够做它的代言我感到很荣幸

【记者5】冰冰，以往大多数代言都以突出女性美的产品为主，像是化妆品一类，这次为什么会选在耐克这个品牌呢？ 你对成为耐克中国地区第一位非体育明星的代言人有什么看法？

【范冰冰】我本身也是多面的，除了你说的女性美的气质外，我有运动阳光、个性的一面。我很高兴品牌能够发掘我的这一面。这次的代言也让我自己发现了很多运动的爱好。虽然我不是运动员，但我自信能够很好诠释出耐克所追求的“体育、表演、洒脱自由的运动精神”

【主持人】好的谢谢刘翔，谢谢范冰冰。

一直比较关注这个事件的王海先生曾经戏说道，“除了赔偿外耐克公司应该给我一定的宣传费用”。你怎么看待这个说法？

原厂给出具体证明。

【报】国际品牌在中国实行“双重标准”的并不是耐克公司开始的，但是针对工商部门针对贵企业“耐克双标准事件”首张罚单这一作为，想听一听您的看法？

【发言人】我想这是我们呢消费者维权意识的提高，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，

**危机公关发言稿范文3**

危机公关发言稿

【篇1：危机公关新闻发言稿范例】

尊敬的各位来宾，亲爱的媒体朋友：

大家下午好！我是a公司新闻发言人李飞！欢迎各位莅临本次新闻发布会。我将就我司笔记本电脑质量门事件向各位消费者及媒体朋友作出满意答复！

此次事件不仅给我司点醒，同时也反应了广大消费者维权意识的觉醒和加强。在消费者维权意识不断增强的今天，我司相信只有充分保障消费者权益，公司才能在激烈的市场竞争中生存！

【篇2：危机公关耐克发言稿】

耐克20\_媒体恳谈会

——北京地区

【主持人词】

众所周知，耐克公司最近因为“双重标准被罚”事件而面临着信任危机，因此特召开了此次媒体恳谈会，邀请广大媒体朋友到场，了解此次事件的真实情况。听取主办方的意见和说法

下面由我介绍一下出席此次会谈的媒体友人:

南方都市报（广东）羊城晚报（广东）

成都商报扬子晚报（江苏）

京华时报（北京）辽沈晚报（辽宁）

新民晚报（上海）北京青年报

都市快报（浙江）华西都市报（成都）

下面有请本次主办方发言人 入场：

他们是耐克公司北京地区官方发言人魏骏先生以及北京公司副总经理程铭女士

【发言人男】各位到场的媒体朋友、广大消费者朋友及电视机前的观众朋友们 大家下午好（随机应变），我们代表耐克公司做此次恳谈会发言。

【发言人女】希望媒体朋友们能够真实报道，我方也会对这次恳谈会做完整记录。在这里，对于大家的疑问我们会给出诚恳的答复。

【主持人】好的，那么我们先观看一段了解这次事件的简短视频，稍后就是媒体问答时间。

【视频播放】 【主持人】好的，现在媒体提问时间 【扬子晚报】你们的工作人员在20\_年9月8日发表过一份官方申明，声称你们错用了前脚掌及后脚掌均置zoom air的宣传材料，那么就是说，你们不承认是标准不同，而是广告宣传材料误 用吗？

【发言人女】是的，这的确是我们误播了广告材料导致的，错在我们，这对于耐克也是一次教训，我们愿意承担一切责任。【京华时报】那么这款nike zoom hyperdunk 20\_篮球鞋在中国大陆售价1299元，同款在美国售价125美元，约合任人民币780元，在中国制造的鞋却比出口其他国家的价格更高，这是不是在中国的价格歧视呢？

【发言人男】不，完全没有。我们是根据产品成本和相关税收以及地区的具体情况合理定价，绝对没有对中国的价格歧视。【华西都市报】那么为什么同一款型号的鞋，全球发售，结果只有卖给中国人的鞋少了一个气垫？难道在中国国家标准相对较低，你们就自然而然入乡随俗、降低服务标准吗？

【发言人女】绝对不会，我们对全球消费者都是提供平等服务的，这一次事件我们会承担全部责任，公司已经发布召回这批产品的宣告书，20\_年第一季度在北京各大专柜购买的消费者可以无条件退换产品。【辽沈晚报】在这一起事件曝光后，耐克对中国消费者继续消费耐克的产品是否还有信息？以后在策略上会做出调整吗？

【发言人男】我们也进行了反思，会把好每一个环节，防止疏漏，并且在此次事件发生后我们的工作人员第一时间深入到消费者中了解他们的真实状况，态度和诉求。站在他们的立场思考和反思，尽力维护我们在受众心中的形象。下面这一段视频就是我们工作人员拍摄到的【场外消费者视频】

【场外主持人】你知道耐克因“双重标准”被罚款的事吗？

【消费者1】知道。

【场外主持人】那你对这一事件有什么看法呢

【消费者1】耐克公司很聪明，只说是用错了宣传材料，但鞋子的价格和鞋子本身可是一点都没错啊。反过来想一想，这款1299元的高端篮球鞋，如果只卖700元，中国人还会买吗?如果耐克和李宁一个价格，中国人还会买吗? 不求最好，但求最贵!【消费者2】可以忍受鞋底不耐磨，可以忍受价格逐年增加，可以忍受鞋子的配置越来越少，但实在无法忍受刚过保修期，塑料鞋面就开裂，鞋子会开口笑，虽然我很喜欢勾的产品，但真的，没办法再忍受勾把我们当水鱼，勾，再见！

【消费者3】我是忠实的耐克粉丝，现在虽然知道这个双标准事件，但我还是会首选耐克的。就像是被心爱的姑娘伤了一次，但依然还是很喜欢。耐克伤我千百遍，我待耐克如初恋。

【消费者4】说好的退款呢？我应该找谁去？

【消费者5】不仅仅是耐克，几乎所有外国品牌进入中国，都会提高价格降低品质。与其被外国品牌宰了，不如买性价比高的国货。我觉得打击面应该广一点，而不是偶尔作秀。它们就是瞄准了中国这个大市场，被罚是早晚的，希望出台更严厉的惩治方案。

【消费者6】怎么什么东西一到中国就双重标准，中国人身体特棒思想特好是吧? 所谓的大牌，就是拿中国人消费么?!看看你们的产品吧，欺骗消费者就是自取灭亡！！

【发言人女】非常感谢消费者带来的宝贵意见，我们会悉心听取，慎重对待。

【南方都市报】为什么同款型号美国人买的就没有少气垫呢？这是欺骗消费者的行为吗？

【发言人男】绝对不是，我们的产品符合耐克品牌的产品性能指标，也符合中国大陆的相关质量检验标准。（展示证书）我手中的这份就是这款产品的中国大陆质量检验合格证书。我们绝没有欺骗消费者的意思。同时我们连线了北京工商质检部门经理为这次事件做出的如实证明

【政府vcr】

【主持人】刚刚工商\_工作人员对此次耐克的“双重标准”事件也做出了声明，各位媒体朋友有什么问题吗？

【某报】从刚刚的工商质监局工作人员的发言中，明显有赞赏耐克公司的言词，请问这个视频属实吗？

【发言人女】这个视频绝对属实，是我们的工作人员在千辛万苦的说服北京质监局工作人员之后，才答应拍摄的，视频中的话语句句属实，我们没有做任何的修改，是根据拍摄的实际情况播放的，如果说，在刚刚的视频中，媒体朋友们认为政府对耐克公司给予了一些赞赏之词，这也是我们耐克公司极大的荣幸，我们也努力越走越远。【明星出场】

【主持人】下面有请耐克品牌代言人——刘翔，和我们耐克公司20\_年度的全新代言人——范冰冰（鼓掌）

【主持人】刘翔你好，这是你手术后第一次登台与大家见面，怎么样？现在恢复的还好吗？

【刘 翔】还不错，现在还在恢复阶段，手术很成功，这段时间都在做复健和调整。

【主持人】好的，希望刘翔能尽快恢复到最好的状态呀。

那我们来问一下冰冰，冰冰你好

【范冰冰】大家好，主持人好

【主持人】冰冰最近也是非常的忙啊，听说今天是专门从片场干过来的，现在在拍什么戏呢？

【范冰冰】是的，现在在横店拍摄电影《白发魔女传之明月天国》，刚从片场过来。

【主持人】哇，那冰冰这次是扮演白发魔女的角色吗？

【范冰冰】当然（微笑，自信）

【主持人】很期待冰冰的新作品哈

那接下来我们把时间交给媒体朋友

【记者1】刘翔你好，请问你作为耐克的品牌代言，对这次双重标准罚款的事件怎么看呢？

【刘翔】嗯，这件事耐克公司确实有疏漏的地方，他们因为主动承担了责任，希望得到大家的谅解。那么我个人也不好说去判断对错是吧，还是希望大家能不断改进和提高吧

【记者2】刘翔，你好啊，今年的光棍节刚过去不久，郭晶晶和霍启刚选在这个日子大婚了，前段时间林丹和谢杏芳也婚了，你作为体坛“钻石王老五”，快满30了，打算‘脱光’了吗？有认识合适的对象了没？

【刘翔】还没有，这个还是随缘，需要再多接触吧（笑）

【记者2】那你心中理想的对象时什么样的呢？

【刘翔】（笑，腼腆）我本身还是比较传统的人，能找到一个孝顺善良的女孩就好

【记者3】请问刘翔，你的伤恢复到什么程度了呢？还能再比赛吗？下一步有什么打算呢？

【刘翔】在伦敦我已经把那次作为我奥运会最后一站，离开会场的时候我在想“再见了，我的奥 林匹克”

但那次也留下很大遗憾，虽然我已经尽了全力。这次术后反应良好，康复期可能缩短到半年内，所以自己会希望能够出现在20\_年的巴西里约热内卢奥运会上。

【记者4】范爷，你作为耐克20\_年度新代言，如何看待这个品牌呢？

【范冰冰】我一直非常欣赏这个品牌。他的广告语just do it 想到就做，注重个性特点，不管是工作，生活运动，想到就做。能够做它的代言我感到很荣幸

【记者5】冰冰，以往大多数代言都以突出女性美的产品为主，像是化妆品一类，这次为什么会选在耐克这个品牌呢？ 你对成为耐克中国地区第一位非体育明星的代言人有什么看法？

【范冰冰】我本身也是多面的，除了你说的女性美的气质外，我有运动阳光、个性的一面。我很高兴品牌能够发掘我的这一面。这次的代言也让我自己发现了很多运动的爱好。虽然我不是运动员，但我自信能够很好诠释出耐克所追求的“体育、表演、洒脱自由的运动精神”

【主持人】好的谢谢刘翔，谢谢范冰冰。

一直比较关注这个事件的王海先生曾经戏说道，“除了赔偿外耐克公司应该给我一定的宣传费用”。你怎么看待这个说法？

原厂给出具体证明。

【报】国际品牌在中国实行“双重标准”的并不是耐克公司开始的，但是针对工商部门针对贵企业“耐克双标准事件”首张罚单这一作为，想听一听您的看法？

【发言人】我想这是我们呢消费者维权意识的提高，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，，,，【篇3：《危机公关》观后感】

《危机公关》观后感

-其中的公关手段的优势和存在的问题

任何企业的成长、发展绝不可能一帆风顺、十全十美，偶尔经历失误或出现危机也是情理之中。关键看企业如何面对，怎样处理。危机公关正是在这种情况下应运而生，它是市场经济中企业巧渡危机的一件重要法宝。对于企业而言，危机公关实际上就是企业在处理危机时所采取的一切手段和策略，以恢复公众信任，重塑企业形象。影片缭绕公关公司“李总”的工作跟生涯开展叙事。一方面，他协助某个不良厂切磋好副县长，以便圈用村民们的土地，为此，他甚至劝告自己的情妇嫁给“不爱好女人”的副县长,生活小窍门；另一方面，他让一个健康的流落歌手去假冒精神病患者，帮助一家精神病医院打造神奇的“音乐疗法”，从而到达融资上市的目标。以拉扯关联、平心而论为主的公关手腕，终于遭受了接踵而至的危机。然而，“危机就是机会”，李总临危不乱。村民们在微博上群体举报不良厂商传染环境，李总教唆该厂商应用彻底删帖、雇人注水、举行慈悲晚会等手段，重塑本人的“完善”形象；而精力病病院的张医生当众检举“音乐疗法”的实在内情，却被李总等人诬告为“精神病患者”，强迫接收“医治”。

只管李总在工作中融合贯通、八面小巧，然而，在生活中，他却精打细算，必定要喝本国入口的牛奶。这就描绘出了他抵触而庞杂的性情。一方面，他和不良厂商暗中勾搭，放纵了污染环境的出产名目；另一方面，他又对环境污染、有毒食物疾恶如仇，寻求与布衣不一样的物资生活。细心回忆，在李总这个人物的身上，又何尝不多少分油滑当权派的影子呢？

其实，在当今社会中。正确危机公关的处理可以有效的保护政府，企业，个人的各方利益。影片中，主人公对各种危机的处理，在对他感到钦佩的同时。也不免为他感到担忧，无论多紧密的计划，也总会有缺口。当他的情妇知道他的计划后，就会不会让他利用，那么整个机划就会破裂。那么之前一切努力就全部付之东水了。也不免让人发现整个计划就算再完美，也会有缺点。

**危机公关发言稿范文4**

尊敬的各位来宾，亲爱的媒体朋友：

大家下午好！我是A公司新闻发言人李飞！欢迎各位莅临本次新闻发布会。我将就我司笔记本电脑质量门事件向各位消费者及媒体朋友作出满意答复！

在前几天的3·15晚会上，我司笔电质量问题被曝光。尤其是某客户体验专员的一番话引发了轩然大波；在此我向各位消费者郑重道歉，同时也感谢3·15晚会及时点醒了我们。这次事件是我司管理与服务长期疏漏，积攒危机的集中爆发。早在08年由于显卡供应商英伟达公司产品存在缺陷，导致我司部分型号笔电产品屏幕出现问题，而针对此问题推出的延保计划在中国未得到贯彻；另一方面，至09年底，我司销售额同比增加20%，售后服务体系的更新严重落后于规模的扩大；由于将售后授权予第三方，降低了对售后服务的控制，服务质量差，暗箱操作使各位消费者难以忍受；与此同时，我司负责追踪及反应售后问题信息的内部体系也不合时宜，使得总部决策系统与售后信息脱节。以上正是此次问题的根源所在。在3·15晚会曝光前，我司中国区总经理3月10日得知此事立即同海外总部联系，申请特殊政策解决此事，但由于公司内部规则限制，决策需要时间，也使得政策的签发延迟了一些时间。当总部批准后，我司推出了客户关怀增强计划，可惜为时稍晚。针对消费者的投诉，我司决定紧急召回DV2000/V3000两款笔电产品，并继续实施客户关怀增强计划，严格执行三包规定，并在一些城市增开绿色窗口，保证故障机器尽快修复；经过此次事件，我司决定，在30天内全面整顿售后体系：第一成立专门小组对授权售后服务点进行筛选，对维修工程师进行培训，并实施新的激励政策，努力提高售后服务质量；第二，梳理公司内部售后管理体系，相应增加客服管理专员，完善客服服务追踪体系，使得售后方面信息能够及时反馈到公司总部。我司还专门成立服务团队，开通绿色电话，消费者如有对售后不满之处或意见建议可通过此热线与我司沟通！同时，我司中国区积极与总部申请成立中国特别决策组，对于突发事件可先采取紧急政策后向总部报告，避免政策延迟对消费者造成的损害。

此次事件不仅给我司点醒，同时也反应了广大消费者维权意识的觉醒和加强。在消费者维权意识不断增强的今天，我司相信只有充分保障消费者权益，公司才能在激烈的市场竞争中生存！

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！