

MBA案例：塞勒菲尔德的失败危机公关 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/159/2021_2022_MBA_E6_A1_88_E4_BE_8B_EF_c70_159144.htm

86年2月5日，英国核燃料公司塞勒菲尔德核反应厂液态钷储藏罐的压缩空气受到重压，一些雾状钷从罐中泄漏出来。工厂亮起了琥珀色的警报，大约300多名非必要人员撤离了危险区，当时只留下40人来处理泄漏事故。泄漏事故发生在中午10：45-11：45之间。媒体很快就报道了所发生的事故，因为从工厂蜂拥出来的工人和琥珀色的警报，人们一眼就能看出工厂出了问题，事故的消息随后就传开了。英国广播公司的电视记者在中午给工厂打电话时，工厂的新闻办公室还没有作好发布事故消息的准备，所得到的回答只是些站不住脚的许愿，即工厂将发表一个声明。直到下午4：00才看到这个声明，而这期间记者们一直提心吊胆地等待着。来源：www.examda.com 英国核燃料公司在宣布泄漏事故时，暴露了公司危机状态下的困境。一方面他们表示，要最大可能地让公众了解事实真相，另一方面每天又像挤牙膏一样一点一点地报出消息，这更加剧了人们的恐惧。公司没有足够的新闻发布人来应付外界打来的询问电话。记者们发现他们要排队等候消息。于是不确定的因素大大滋生了人们的不安情绪，政府为此也十分焦虑。英国核燃料公司的新闻办公室在正常工作时间后停止办公。当探听消息的人在晚间给公司打去电话时，电话总机告之，请留下电话号码，等新闻发布人上班后再回电。来源

：www.examda.com 最后，英国核燃料公司不得不开始收集有关信息，也因此而付出了巨大的代价。他们花费200万英镑进

行广告宣传活动，邀请公众参观塞勒菲尔德展览中心。危机给我们如下启示：发生事故时，应该有专门的机构对外发布消息。新闻办公室晚上应该留人值班，以处理媒体晚上打来的电话。对外封闭不但会失去公众支持，而且容易上起公众争论。要让新闻发布机构或公关经理始终能得到最新的信息以及公司为了控制危机而正在采取的措施。新闻发布机构要与组织的高级主管不断沟通，并运用专业知识来判断和决定哪些信息可以传播给媒介，以及应该怎样进行传播。对外新闻发布办公室应实行24小时工作制，防止危机中传播失误所造成的真空。平时应该挑选一些其他岗位上的人员接受训练，以便他们在危机期间能协助公共关系部门处理媒体打来的电话。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com