



绝密 ★ 考试结束前

全国 2017 年 4 月高等教育自学考试
公共关系案例试题
课程代码:03294

请考生按规定用笔将所有试题的答案写在答题纸上。

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

一、名词解释题 (本大题共 6 小题, 每小题 3 分, 共 18 分)

1. 公共关系案例
2. 非营利性组织
3. 潜在公众
4. 公共关系调研
5. 品牌个性
6. 议题管理

二、简答题 (本大题共 6 小题, 每小题 6 分, 共 36 分)

7. 简述公共关系案例的构成要素。
8. 简述媒体行业公共关系的公众分类。
9. 简述政府公共关系具有的特定内涵。
10. 简述公众的特征。
11. 简述内部公共关系的基本原则。
12. 简述公共关系调研的内容。

三、论述题 (本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

13. 论述组织与媒体建立良好关系的方式及核心策略。
14. 论述大型活动的特点。



四、案例分析题（本题 12 分）

15. 2014 年 4 月 11 日，L 市城区自来水被检测出苯含量严重超标，引发了危机事件。面对危机，市政府迅速反应，在当日下午就召开新闻发布会，告知公众主城区自来水未受大影响。但不建议市民 24 小时内饮用，政府将每两个小时向市民公布一次检查结果。市政府和相关部门迅速成立由各方专家组成的应急处置领导小组，清除污染，恢复正常水质。4 月 14 日，L 市政府新闻办通报称，经事故应急处置领导小组及专家检测，全市自来水水质已达到国家标准，供水恢复正常。

在清除污染的同时，应急处置领导小组还展开调查，很快就确认此次自来水苯超标的原因是一条输油管道发生泄漏，污染了供水企业的自流沟。随后，该市环保局负责人就向媒体公布了这一调查结果。但是，这一调查结果遭到专家质疑。专家认为此次污染的原因是供水企业的管线年久失修出现裂缝，污染物由此流入导致污染。经过反复调查、取证、化验，领导小组肯定了专家的意见。6 月 12 日，L 市政府新闻办召开新闻发布会，市领导全面通报了事件发生原因，认定此次自来水苯超标事件为供水安全责任事件。供水企业的两条自流沟由于年久失修出现裂痕和缝隙，导致地下含油污水渗入自流沟，致使局部自来水苯超标。并在会上宣布对 9 个责任单位、20 名相关责任人实行问责处理。发布会上，市政府还宣布，将充分吸取此次事件的教训，以供水安全保障、环境安全保障为重点，及时排查供水卫生安全隐患，确保 7 月 13 日前全面完成两条自流沟的新管线敷设工程，7 月中旬完成自流沟所在区域的污染治理。同时将苯等有机物非常规检测指标纳入日常检测，定期向社会公布检测结果。至此，L 市政府圆满完成了此次自来水污染造成危机的化解和处理。

问题：（1）危机具有哪些基本特征？（4 分）

（2）请运用危机处理的原则对以上案例进行分析。（8 分）

五、操作与应用题（本题 14 分）

16. A 公司是美国大型 IT 企业，进入中国市场后希望通过举办公益活动来提高其知名度和美誉度。环保是全人类共同关注的重要问题，而 6 月 5 日又是世界环境日，因此，A 公司计划在这一天举办面向青少年儿童的大型环保活动，主题为“绿色下一代”。此次活动应突出该公司在 IT 行业领先地位，活动内容围绕爱护环境、绿色生活、节能减排等环保题材，应根据青少年儿童的特点来设计活动的具体环节。

问题：如果你是 A 公司公关部门负责人，按照“公关四步工作法”，你将如何策划此次活动？请简要写出你的活动策划方案。