



新世纪高等学校教材



北京市高等教育精品教材立项项目

公共事业管理核心课系列教材

汪大海 主 编

公共危机管理

Public Crisis
Management



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

新世纪高等学校教材

教育精品教材立项项目

公共事业管理核心课系列教材

公共危机管理

Public Crisis Management

汪大海 主 编

(北京师范大学管理学院)



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共危机管理 / 汪大海主编. — 北京: 北京师范大学出版社, 2012.4

(新世纪高等学校教材·公共事业管理核心课系列教材)

ISBN 978-7-303-13370-3

I. ①公… II. ①汪… III. ①国家行政机关—紧急事件—公共管理—高等学校—教材 IV. ①D035.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 176137 号

营销中心电话 010-58802181 58805532
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com.cn>
电子信箱 beishida168@126.com

GONGGONG WEIJI GUANLI

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印刷: 北京东方圣雅印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 170 mm × 230 mm

印张: 24.5

字数: 490 千字

版次: 2012 年 4 月第 1 版

印次: 2012 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 36.00 元

策划编辑: 戴 轶 责任编辑: 戴 轶 俞伟伟

美术编辑: 毛 佳 装帧设计: 毛 佳

责任校对: 李 茵 责任印制: 李 啸

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

前言

在国际社会秩序失范、国内社会结构发生重大变革的大背景下，自然灾害、利益失衡、权力异化、意识冲突、国际关系突变等诱因使公共危机爆发的可能性大幅增加。政府作为公共事务的管理者，必然要承担危机控制和危机管理的责任，从而避免社会失衡、社会失序、社会失控等问题的发生。因此，公共危机管理是对一国政府的社会应对能力的综合考验，是一个国家和政府执政能力高低的反映，将直接影响到公民对政府效能和公信力的评价。

鉴于此，如何有效地管理公共危机，做到公共危机来前有预防，来后有规范而有效的处理措施，能够尽力将公共危机危害程度降到最低，既成为现代政府面临的紧迫任务，也是提高党的执政能力的重要问题。我国从“非典”事件以后高度重视公共危机管理问题，从中央到地方都开始建立应急管理体制和机制。但是，由于长期以来公共危机管理体制、机制中存在的问题，在很大程度上限制了政府危机管理的效率和效果。因此，必须查找政府危机管理中的薄弱环节，按照危机的发生、发展、结束过程，从纵向维度上对公共危机管理进行“肢体再造”，构建科学、完善的危机管理流程，从而尽快逾越“危机管理”的门槛。

为此，我们编写《公共危机管理》一书，旨在既为各级党政干部、公务员、应急管理理论工作者和实际工作者提供参考，也为行政管理、公共事业管理、社会学、社会工作等专业的本科、研究生提供逻辑缜密、内容完整、易读易学的优秀教材，为构建和完善中国特色应急管理体系、培养通晓危机管理知识的专门人才作出不懈努力。

本教材是新世纪高等学校教材·公共事业管理核心课系列教材，是北京市高等教育精品教材建设重点立项项目。本教材的编写力求结合国内外公共危机发展的新趋势、新特点，力求吸收国内外同行的最新研究成果，并进行了知识“本土化”的有益尝试。本教材在内容安排上，强调基础知识、基本理论、基本技能，同时也尽可能地体现创新性、前沿性、可读性的特点。

本教材的基本框架包括：“内容提要”、“引导案例”、“正文”（含“背景知识”、“学术争论”、“最新进展”、“案例思考”等专栏）、“小结”、“关键概念”、“思考与练习”、“案例分析”、“推荐读物”等。其中，“内容提要”试图使读者对本章学习有一个清晰的认识，说明基本内容及内在逻辑；“引导案例”则引出本章内容，以便引起读者的阅读兴趣；正文中“背景知识”、“学术争论”、“最新进展”、“案例思考”等专栏，根据教学需要，每章穿插，增加了可读性和活泼性，帮助读者更好地理解本章内容。“小结”、“关键概念”、“思考与练习”、“案例分析”等栏目，供读者特别是本科生总结和复习使用，可以很好地理论联系实际。每章最后所设“推荐读物”，列出本章论述内容的参考读物，是为了帮助有兴趣的读者阅读以加深对本章内容的理解。

本教材共 15 章内容，其基本内容和理论体系包括：(1)绪论。主要介绍公共危机管理的基本概念，公共危机管理的理论演变，以及公共危机管理的研究对象和方法等基础知识。(2)公共危机管理的特征。集中探讨公共危机管理的复杂性、不确定性、应急性等特征，明确公共危机管理的主体。(3)公共危机的演化机理。介绍危机事件发生与发展的机理、公共危机管理的演化机理，并通过火灾、地震、海啸等危机案例，分析公共危机的演化过程。(4)公共危机的预测预警。强调预测预警的重要性、预测预警的发展趋势，以及预测预警系统和机制的构建。(5)公共危机决策。讲述公共危机决策的概念、一般原则和主要特点，明确公共危机的决策体制。(6)公共危机管理的执行与评估。介绍公共危机管理执行的内容和机制，公共危机管理执行效果的评估措施和机制。(7)公共危机中的信息传播与公共关系管理。介绍公共危机传播的特点，以及政府在危机公关中应该具有的技能。(8)公共危机管理的参与。介绍危机参与的多元主体，并以汶川地震为例，说明多元参与的优势。(9)公共危机管理的资源配置与调度。介绍资源配置方案如何设计、配置方案如何落实等问题，重点介绍资金管理和有效的配置机制。(10)公共危机管理中的心理干预。介绍公共危机中社会心理的主要表现，以及进行心理干预的必要性，指出加强心理干预的对策。(11)公共危机管理中的应急预案。介绍编制应急预案的目的、意义和编制步骤，以及中国现有的应急预案体系，并结合南方冰雪灾害说明应急预案的重要性。(12)公共危机管理的信息系统与平台。介绍危机管理信息系统的

目的、意义和构建思路，日本等发达国家现有的信息系统模式。(13)公共危机管理中的领导新角色。主要介绍公共危机管理中领导的技能要求、决策能力、心理调适能力，以及在网络危机、群体性危机等事件中的领导策略。(14)公共危机管理的方法、工具与技术。重点介绍运筹学、社会网络分析等方法在危机管理中的应用，以及如何应用先进技术对危机的风险程度进行度量。(15)公共危机管理发展趋势的预测。从理论和实践两个层面介绍公共危机管理发展的趋势，重点探讨中国特色公共危机管理模式的构建。

本教材的编写体现以下特点：(1)独创性。深刻把握公共危机管理趋势，重点突出，特色鲜明。(2)本土化。突出本土化特色，切实帮助读者在最短的时间掌握教材的基本内容，并进行本土化思考。特别在案例选择上尽量体现本土化，以对中国的公共危机管理实践有所启迪。(3)全面性。教材内容涵盖公共危机管理学科的基本知识，并介绍最新学术研究进展，内容系统、全面、前沿，能够从整体上帮助读者学习。(4)互动性。在编写过程中强调与读者的互动性，突出背景知识介绍、相关案例分析、阅读材料推荐。(5)可读性。力求文笔生动，表达活泼，内容简洁，可读性强。

本教材是集体智慧的结晶。本教材由北京师范大学管理学院汪大海教授主编，汪大海、叶先宝、谢俊贵、王宏伟、程惠霞、曹林、向加吾、冯英、詹承豫、卢向东、孔晓宏、刘金发、玛尔哈巴·肖开提、张建伟、孙牧、南锐、首一苇、周昕皓、杨永娇、陈一统参加了教材的撰写。曹永启、李蔚然也为本书的写作付出了辛勤劳动。北京师范大学出版社的戴轶编辑耐心催促，严格把关，细心编校，她在第一时间保证了本教材的面世。对她付出的辛勤劳动，我们表示深深的敬意和感谢。同时，在本教材的编写过程中，参考了国内外有关公共危机管理研究的诸多文献，在此，对教材所引用文献的作者们表示感谢！

我们相信，在本教材的帮助下，读者一定能够系统地学习危机管理知识，提高学习兴趣，夯实学科教育基础。当然，本教材虽经精心编写，但因时间仓促，错漏之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

汪大海

2012年3月6日

目 录

第1章 绪 论 /1

【内容提要】	1
【引导案例】 透过汶川大地震看我国政府危机管理	1
1.1 危机、危机管理与公共危机管理	2
1.1.1 危机的定义、特点与分类	2
1.1.2 危机管理与公共危机管理	8
1.2 公共危机管理理论的起源与发展以及在中国的发展	14
1.2.1 公共危机管理理论的起源与发展	14
1.2.2 公共危机管理理论在中国的发展	18
1.3 公共危机管理的研究对象与研究方法	21
1.3.1 公共危机管理的研究对象	21
1.3.2 公共危机管理的研究方法	23
【小 结】	24
【关键概念】	24
【思考与练习】	24
【案例分析】 江苏无锡市自来水饮用水危机	25
【推荐读物】	26

第2章 公共危机管理的复杂性、应急性与主体多元化 /27

【内容提要】	27
【引导案例】 汶川大地震催生“防灾减灾日”	27

2.1 全球化、信息化、民主化、市场化的时代背景	27
2.1.1 全球化	27
2.1.2 信息化	30
2.1.3 民主化	34
2.1.4 市场化	35
2.2 风险社会的复杂性与不确定性	37
2.2.1 风险与风险社会	37
2.2.2 复杂性	41
2.2.3 不确定性	44
2.3 公共危机管理的应急性与常态化	46
2.3.1 应急性	46
2.3.2 常态化	48
2.4 公共危机管理的主体多元化	50
2.4.1 政府	50
2.4.2 企业	51
2.4.3 第三部门	52
2.4.4 公民	54
【小结】	55
【关键概念】	55
【思考与练习】	55
【案例分析】 广东陆丰乌坎村 400 村民聚集市政府上访	55
【推荐读物】	56

第 3 章 公共危机的演化机理 /57

【内容提要】	57
【引导案例】 南方冰雪灾害动态演化	57
3.1 公共危机管理主体与客体的运作机理	58
3.1.1 公共危机管理主体的运作机理	58
3.1.2 公共危机管理客体的运作机理	60
3.2 公共危机事件的发生与发展机理	62
3.2.1 公共危机事件的发生机理	62
3.2.2 公共危机事件的发展机理	64
3.3 公共危机事件的衍生机理	65
3.3.1 公共危机事件的蔓延机理	65
3.3.2 公共危机事件的转化或转换机理	66

3.3.3 公共危机事件的耦合机理	66
3.4 公共危机管理的演化机理与实施原则	67
3.4.1 公共危机管理的演化机理	67
3.4.2 公共危机管理的实施原则	69
3.5 典型公共危机的演化机理	70
3.5.1 火 灾	70
3.5.2 地 震	71
3.5.3 海 啸	72
3.5.4 核事故	74
3.5.5 传染病	74
【小 结】	75
【关键概念】	76
【思考与练习】	76
【案例分析】 美国“卡特里娜”飓风和“丽塔”飓风	76
【推荐读物】	80

第 4 章 公共危机的预测预警 /81

【内容提要】	81
【引导案例】 成功的预警：四川绵竹公众战胜泥石流的法宝 ..	81
4.1 预测预警的内涵与功能	81
4.1.1 预测预警的界定与阶段	81
4.1.2 预测预警的功能	83
4.1.3 预测预警的关节点	84
4.2 预测预警系统	84
4.2.1 风险评估	85
4.2.2 监测预警	87
4.2.3 警报传播	89
4.2.4 响应行动	90
4.3 预测预警的发展趋势	91
4.3.1 以人为核心的理念	91
4.3.2 社区中的预测预警	93
4.3.3 印度洋海啸的教训	95
4.4 公共危机预测预警机制的建立	97
4.4.1 预测预警机制的构建原则	97
4.4.2 中国预测预警机制的现状与问题	98

4.4.3 建立、健全中国预测预警机制的措施	99
【小结】	100
【关键概念】	100
【思考与练习】	101
【案例分析】 四川达州市的自动气象监测网络系统建设	101
【推荐读物】	102

第5章 公共危机决策 /103

【内容提要】	103
【引导案例】 建立国家应对突发公共卫生事件应急处理机制	103
5.1 公共危机决策的概念与方法	103
5.1.1 公共危机决策的内涵	103
5.1.2 公共危机决策的主体	104
5.1.3 公共危机决策的方法	105
5.2 公共危机决策的一般原则	107
5.2.1 以人为本原则	107
5.2.2 及时性原则	107
5.2.3 合法性原则	108
5.2.4 权变性原则	109
5.3 公共危机决策的主要特点	109
5.3.1 非程序化	109
5.3.2 信息不对称	110
5.3.3 高风险性	111
5.3.4 决策资源的有限性	111
5.4 公共危机决策体制	112
5.4.1 公共危机决策中枢系统	112
5.4.2 公共危机决策信息系统	113
5.4.3 公共危机决策咨询系统	114
5.4.4 公共危机决策制度系统	115
【小结】	116
【关键概念】	117
【思考与练习】	117
【案例分析】 基层政府危机公关的不同结果	117
【推荐读物】	120

第 6 章 公共危机管理的执行与评估 /121	
【内容提要】	121
【引导案例】 “卡特琳娜”飓风后的美国危机管理体制变迁	121
6.1 公共危机管理的执行	122
6.1.1 公共危机管理执行的基本内容	122
6.1.2 公共危机管理执行的基本机制	125
6.2 公共危机管理的评估	126
6.2.1 危机风险评估	126
6.2.2 危机管理效果评估	128
【小 结】	132
【关键概念】	133
【思考与练习】	133
【案例分析】 九江“11·26”地震灾害灾情评估	133
【推荐读物】	134
第 7 章 公共危机中的信息传播与公共关系管理 /135	
【内容提要】	135
【引导案例】 信息不透明引起群体性事件	135
7.1 公共危机的信息传播及其管理	135
7.1.1 传播与危机信息传播	135
7.1.2 公共危机信息传播的新特点	139
7.1.3 公共危机中的信息传播管理	142
7.2 公共危机公关	149
7.2.1 公共关系概述与公共危机公关过程	149
7.2.2 公共危机公关注意事项	153
7.2.3 公共危机公关实例分析	160
【小 结】	167
【关键概念】	167
【思考与练习】	167
【案例分析】 “莫斯科人质危机”事件中的媒体信息传播管理	168
【推荐读物】	170
第 8 章 公共危机管理的参与 /171	
【内容提要】	171
【引导案例】 恐怖袭击后美国的全社会参与	171

8.1 社会动员：公共危机管理参与的基础	171
8.1.1 “社会动员”的含义	172
8.1.2 公共治理与社会动员	173
8.1.3 社会动员的类型	175
8.2 公共危机管理的企业参与	176
8.2.1 企业参与的收益与途径	176
8.2.2 企业参与的法律依据	178
8.2.3 企业参与的关键问题	179
8.2.4 巨灾条件下的企业援助	180
8.3 危机管理的志愿者参与：以汶川地震为例	182
8.3.1 志愿者参与的特点	182
8.3.2 志愿者参与的问题	183
8.3.3 国外志愿者参与应急的经验	184
8.3.4 如何推动志愿者参与应急管理	186
【小 结】	188
【关键概念】	189
【思考与练习】	189
【案例分析】 从“9·11”、SARS 看公共危机的公众参与	189
【推荐读物】	190

第9章 公共危机管理的资源配置与调度 /191

【内容提要】	191
【引导案例】 玉树大量学生被埋废墟 伤员众多缺医缺药缺帐篷	191
9.1 公共危机管理应急资源优化配置方案设计	192
9.1.1 应急资源配置	192
9.1.2 应急点的布局	196
9.1.3 应急资源调度	198
9.2 公共危机管理的资金管理与配置机制	201
9.2.1 财政支持机制	201
9.2.2 金融支持机制	203
9.2.3 保险协助机制	205
9.2.4 社会保障机制	207
9.2.5 捐赠协调机制	209
【小 结】	211

【关键概念】	211
【思考与练习】	212
【案例分析】 青海省人民政府抗震救灾指挥部新闻中心举行第二次 新闻发布会	212
【推荐读物】	213

第 10 章 公共危机管理中的心理干预 /214

【内容提要】	214
【引导案例】 日本手纸危机始末	214
10.1 公共危机社会心理的主要表现与影响因素	215
10.1.1 公共危机社会心理的主要表现	215
10.1.2 公共危机社会心理的影响因素	219
10.2 公共危机社会心理干预的必要性与实施过程	221
10.2.1 公共危机社会心理干预的必要性	221
10.2.2 公共危机社会心理干预的实施过程	223
10.3 中国公共危机社会心理干预的现状与对策	228
10.3.1 中国公共危机社会心理干预的现状分析	228
10.3.2 促进中国公共危机社会心理干预发展的对策研究	229
【小 结】	235
【关键概念】	235
【思考与练习】	235
【案例分析】 天津“艾滋病扎针事件”	235
【推荐读物】	237

第 11 章 公共危机管理中的应急预案 /238

【内容提要】	238
【引导案例】 2008 年奥运会,北京重视突发事件应急预案	238
11.1 编制应急预案的目的与意义	239
11.1.1 编制应急预案的目的	239
11.1.2 编制应急预案的意义	240
11.2 应急预案的类型、基本结构与编制步骤	241
11.2.1 应急预案的类型	241
11.2.2 应急预案的基本结构	241
11.2.3 应急预案的编制步骤	242
11.2.4 应急预案编制中存在的问题	244

11.2.5 应急预案的核心要素	245
11.3 中国现有的应急预案体系	249
11.3.1 中国现有应急预案体系的形成	249
11.3.2 应急预案与法律规范的关系	250
11.3.3 中国突发公共事件预案体系	251
11.4 两个典型应急预案的分析	252
11.4.1 南方冰雪灾害应急预案分析	252
11.4.2 汶川地震灾害应急预案分析	255
【小结】	258
【关键概念】	258
【思考与练习】	258
【案例分析】 从山西太原市阳曲县地震看地方地震应急预案	258
【推荐读物】	264

第12章 公共危机管理的信息系统与平台 /266

【内容提要】	266
【引导案例】 印度洋海啸惨痛教训引发反思	266
12.1 公共危机管理信息系统的目的与意义	266
12.1.1 公共危机管理信息系统概述	266
12.1.2 公共危机管理信息系统的基本功能	267
12.1.3 公共危机管理信息系统的意义	268
12.2 公共危机管理信息系统的支撑技术和构建构想	271
12.2.1 公共危机管理信息系统的支撑技术	271
12.2.2 构建公共危机管理信息系统技术支撑体系的构想	274
12.3 中国当前公共危机管理信息系统的建设	277
12.3.1 基本构思	277
12.3.2 探索与实践	277
12.3.3 建设方向	277
12.4 公共危机管理信息系统模式介绍	280
12.4.1 东京都危机管理信息系统模式介绍	280
12.4.2 东京都等国内外大城市危机管理的经验与启示	285
12.4.3 发展建议	288
【小结】	291
【关键概念】	291
【思考与练习】	291

【案例分析】 信息技术在南宁市城市应急联动系统中的应用	291
【推荐读物】	293
第 13 章 公共危机管理中的领导新角色 /294	
【内容提要】	294
【引导案例】 从 SARS 到甲型 H1N1 流感 中国疾控体系升级	294
13.1 公共危机管理中的领导角色	295
13.1.1 公共危机管理中的领导定位	295
13.1.2 公共危机管理中的领导新要求	298
13.2 公共危机管理中的领导决策能力	300
13.2.1 决策目标和原则	300
13.2.2 决策过程	302
13.2.3 辅助决策工具系统	304
13.3 公共危机管理中的领导者心理调适能力	309
13.3.1 领导者的心理反应过程及应对方法	310
13.3.2 常见的几种心理反应误区	312
13.4 公共危机管理中的领导新策略	315
13.4.1 应对网络媒体的新策略	315
13.4.2 应对群体性事件的新策略	316
13.4.3 应对领导者素质提高的新策略	318
【小 结】	320
【关键概念】	320
【思考与练习】	320
【案例分析】 提高应对风险的能力	321
【推荐读物】	323
第 14 章 公共危机管理的方法、工具与技术 /324	
【内容提要】	324
【引导案例】 南京汤山特大中毒事件	324
14.1 科学方法在公共危机管理中的应用	325
14.1.1 运筹学的应用	325
14.1.2 社会网络分析	326
14.1.3 自组织临界性分析	328
14.1.4 动态博弈分析	330
14.2 公共危机管理的主要决策理论方法	332
14.2.1 不完全信息下的动态决策	332

14.2.2	多目标决策及 AHP 分析方法	334
14.2.3	多主体决策和分类分级方法	335
14.3	公共危机管理的度量评价方法	337
14.3.1	风险及“可挽救性”的度量	337
14.3.2	公共危机管理过程中的动态评估及灾害损失评价	340
14.3.3	公众心理恐慌度量及干预机制设计	341
14.4	公共危机管理的技术	343
14.4.1	全面质量管理	343
14.4.2	标杆管理	345
14.4.3	流程再造	347
14.4.4	绩效管理	349
	【小结】	352
	【关键概念】	352
	【思考与练习】	352
	【案例分析】 重庆出租车罢运事件	353
	【推荐读物】	354

第 15 章 公共危机管理发展趋势的预测 /355

	【内容提要】	355
	【引导案例】 卫生部等部门公布甲氨蝶呤药物损害事件调查情况	355
15.1	理论形态的公共危机管理发展趋势	356
15.1.1	全球化时代公共危机管理的本土化	356
15.1.2	新媒体时代公共危机管理的多样化	357
15.1.3	后工业时代的公共危机“变异”及其解构化	360
15.2	作为实践形态的公共危机管理发展趋势	361
15.2.1	公共危机的非常规化与管理常态化	361
15.2.2	公共危机预警科学化	362
15.2.3	公共危机管理的专业化、流程化、精细化与制度化	364
15.2.4	公共危机管理信息电子化与应急处置的高绩效化	366
15.3	中国特色公共危机管理模式建构	368
	【小结】	370
	【关键概念】	370
	【思考与练习】	371
	【案例分析】 “甲流”防控是《突发事件应对法》的试金石	371
	【推荐读物】	373

第1章 绪论

【内容提要】

本章介绍的是公共危机管理的一般理论，以使读者更好地了解本书的研究目的和研究对象。本章首先介绍了危机、危机管理与公共危机管理的概念、特点、分类，以及这几个相关概念之间的相互关系和区别，更好地界定了我们的研究对象——公共危机管理；其次介绍了公共危机管理理论的起源和发展，以及其在中国的发展；最后简要介绍了公共危机管理的对象和研究方法，其中研究方法包括定性方法和定量方法。

【引导案例】

透过汶川大地震看我国政府危机管理

2008年5月12日14时28分四川省汶川发生了8.0级大地震。突如其来的一场大地震，牵动了全国人民的心，能否挺过这场危机，最大限度地抢救更多的生命，减少灾难带来的损失，政府起着至关重要的作用。我国政府在应对这场灾难时的及时有效、坚决果断，体现了一个泱泱大国的气势，在世界之林彰显了中华民族的团结精神。我国政府在这次地震危机事件中应对有力，受到了全世界关注和普遍肯定，也标志着我国政府在危机管理方面又一次积累了宝贵的经验。

危机最大的特点就是突发性、不确定性、威胁性和破坏性。8.0级的大地震是具有毁灭性的灾难，应对危机时保证统一决策、统一指挥显得尤为重要。中央统一领导、迅速决策、果断指挥的决定性作用是其他力量无法替代的。“5·12”大地震后仅半小时，胡锦涛总书记便作出指示，国务院总理温家宝同志担任国务院抗震救灾指挥部总指挥，并率指挥部成员当晚赶赴灾区，全面领导抗震救灾工作。党中央、国务院在极短的时间内作出了快速反应，从而带动国家抗震救灾工作高效运转，及时地响应了灾区人民的需要，为抢救生命、维护社会秩序赢得了宝贵的时间，为危机的成功应对打下了坚实的基础。

在这次事件中，政府主动公布危机应对最新情况。在2003年爆发的“非典”事件中，由于在疫情前期信息处理不当，导致疫情恶化，我国政府付出了沉重的代价。“非典”事件过后，我国的政府危机管理意识得到了加强，政府危机管理理论和实践水平也有了飞跃性的发展。这次“5·12”大地震，政府积极、主动、及时公布地震救援最新情况，既体现了政府对人民知情权的尊重与珍惜，也反映了我国政府危机管理水平得到了很大的提高。

在政府危机管理中，政府应该处于核心地位，在危机中发挥主导作用。早在泰勒科学管理理论时期，就有了有效管理必须注重管理者与被管理者合作的理论研究。政府必须寻求同其他社会组织和机构的合作，实现危机管理参与主