

机制研究

# 公共项目利益相关者沟通 机制研究

GONGGONG XIANGMU LIYI XIANGGUANZHE GOUTONG  
JIZHI YANJIU

曹晓丽 陈立文/著



经济科学出版社  
Economic Science Press

# 公共项目利益相关者 沟通机制研究

曹晓丽 陈立文 著

经济科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

公共项目利益相关者沟通机制研究/曹晓丽, 陈立文著.  
—北京: 经济科学出版社, 2015. 9  
ISBN 978-7-5141-6051-2

I. ①公… II. ①曹…②陈… III. ①公共管理-项目管理-研究 IV. ①F062.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 215470 号

责任编辑: 程晓云  
责任校对: 刘 昕  
版式设计: 齐 杰  
责任印制: 王世伟

### 公共项目利益相关者沟通机制研究

曹晓丽 陈立文 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010-88191217 发行部电话: 010-88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcsb. tmall. com](http://jjkxcsb.tmall.com)

北京财经印刷厂印装

710×1000 16开 14.25印张 300000字

2015年11月第1版 2015年11月第1次印刷

ISBN 978-7-5141-6051-2 定价: 36.00元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010-88191502)

(版权所有 侵权必究 举报电话: 010-88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn)

# 序

公共项目是社会经济发展的支柱，满足了社会公众日益提升的社会性需求，拉动了区域经济的发展，对社会生活的稳定发展和经济的快速增长具有重要的推动作用。作为国家投资的重要组成部分，我国公共项目建设正在进入高速发展期，成为维护社会生产、改善人民生活水平、拉动地区经济、促进社会经济可持续发展的重要因素。目前，我国公共项目呈现出数量激增、投资额增大、建设周期缩短的趋势，如何高效地利用公共投资，合理配置社会公共资源，提升公共项目的建设质量，提升社会公众的满意度成为政府、项目单位和社会公众共同关心的问题。

公共项目一般投资大、周期长、内部结构复杂，涉及的利益相关者复杂而多元，既包括政府投资部门、设计单位、施工单位、监理单位，也包括社会公众、政府相关管理部门、公众媒体，其关联的形式和结构复杂多变。项目信息在公共项目的利益主体间进行传递，项目委托人和代理人根据各自的沟通需求，各取所需，与相关项目主体进行沟通和交流，从而决定自身的策略和行动。公共项目迫切需要利益相关者之间建立起良好的沟通协作关系。因此，对于公共项目利益相关者沟通机制的研究就显得十分的必要和迫切。

因此，本书的研究目的在于透析公共项目利益相关者的沟通机制，揭示利益相关者沟通的主体、动力、过程和效能的内在机理，回答“谁在沟通”、“为何沟通”、“如何沟通”、“如何评价”的问题，并提出针对性的公共项目沟通优化对策。

本书的主要研究内容和研究结论如下：

(1) 对公共项目利益相关者的沟通主体进行识别。本书在借鉴

Mitchell 评分模型的基础上,构建了公共项目利益相关者识别模型,对公共项目的沟通主体的主动性、重要性和紧密性属性特征进行界定,划分核心层、中间层和边缘层进行沟通主体识别和特征分析。

(2) 洞悉了公共项目利益相关者沟通动力的机理。本书在公共项目沟通利益驱动和社会责任驱动二维动力要素分析的基础上,剖析了利益相关者沟通的动机,并采用无差异曲线剖析双重动机因素的变化关系。运用演化博弈论,构建了公共项目利益相关者沟通博弈模型,对公共项目复杂系统内部的沟通博弈的过程进行阐释。同时,本书在透析公共项目的委托代理关系的基础上,构建了公共项目利益相关者沟通激励模型,明确了公共项目沟通行为产生的动力激励机理。

(3) 透析了公共项目利益相关者沟通过程黑箱。延循公共项目的沟通过程,本书对利益相关者的沟通内容、沟通渠道、沟通方法、沟通网络等过程问题进行了研究和探讨,并对公共项目利益相关者的沟通冲突的成因和机理进行了剖析。同时,本书以天津市在建公共项目为调研对象,通过问卷调查、深度访谈等方法,借助因子分析调研公共项目利益相关者沟通效能的影响因素,在探索性因子分析的基础上,借助结构方程模型构建和验证了各影响因素对公共项目利益相关者沟通的影响路径,构建了公共项目沟通效能影响路径模型。

(4) 构建了公共项目利益相关者的沟通评价模型。本书在实证调研的基础上,基于因子分析的结论,构建了公共项目利益相关者沟通效能评价指标体系,并采用三角模糊数层次分析法确定各个指标的权重,通过物元分析法确定公共项目利益相关者沟通效能的等级评价。通过个案验证,该评价模型能够较好地解决公共项目利益相关者沟通效能的评价问题。

(5) 提出了公共项目利益相关者沟通的优化对策。科学研究的目的是服务于现实生活。本书构建了公共项目利益相关者沟通机制持续优化对策模型,在此基础上本书从沟通主体识别优化、沟通动力优化、沟通过程优化和沟通评价优化四个方面提出具有针对性和科学性的优化对策和建议,具有较强的实践参考意义。

本书基于我国公共项目建设和沟通的现状,在众多学者针对公共

项目、项目沟通、项目治理等相关研究成果的基础上展开，透析了公共项目的沟通机制，以期为公共项目沟通效能的提升提供参考和借鉴。

本书在写作的过程中得到清华大学雷家骕教授、武汉大学王学军教授、吉林大学李春好教授、天津大学马军海教授、天津财经大学罗永泰教授、天津商业大学孙钰教授、天津商业大学林枚教授、河北工业大学刘兵教授和叶莉教授的帮助，并根据各位专家的意见和建议进行了修改和完善；在资料整理和审校过程中得到天津商业大学研究生马金芳同学的帮助；在研究和写作过程中参考和引注了国内外学者的研究成果；在出版过程中得到了经济科学出版社的大力支持。在此对在本书的研究、写作、出版过程中提供帮助的同仁们表示衷心感谢。

由于时间仓促，且水平有限，问题在所难免，恳请读者多多批评指正。

曹晓丽 陈立文

2015年8月

# 目 录

<b>第1章 公共项目利益相关者沟通概述</b> .....	1
1.1 研究的背景 .....	1
1.1.1 我国公共项目建设踏入快速发展期 .....	1
1.1.2 利益相关者沟通日益成为公共项目管理的软肋 .....	2
1.1.3 公共项目利益相关者沟通机制研究的重要性凸显 .....	3
1.2 研究的目的与意义 .....	4
1.2.1 研究的目的 .....	4
1.2.2 研究的意义 .....	5
1.3 概念界定 .....	6
1.3.1 公共项目的概念 .....	6
1.3.2 公共项目的类型 .....	8
1.3.3 公共项目的特征 .....	9
1.4 研究的结构框架 .....	11
1.4.1 研究的内容 .....	11
1.4.2 技术路线 .....	12
1.4.3 研究方法 .....	12
<b>第2章 公共项目利益相关者沟通的研究基础</b> .....	14
2.1 项目治理研究 .....	14
2.1.1 项目治理的概念 .....	14
2.1.2 公共项目的契约本质 .....	15
2.1.3 基于委托代理理论的项目治理研究 .....	18

2.1.4 基于交易费用理论的项目治理研究 .....	19
2.2 项目利益相关者研究 .....	20
2.3 管理沟通及项目沟通研究 .....	23
2.3.1 管理沟通基础理论 .....	23
2.3.2 项目沟通研究 .....	24
2.4 小结 .....	32
<b>第3章 公共项目利益相关者沟通的主体识别 .....</b>	<b>34</b>
3.1 沟通主体识别的研究设计 .....	34
3.2 沟通主体的初步筛选 .....	35
3.3 沟通主体识别模型 .....	39
3.3.1 沟通主体识别属性筛选 .....	39
3.3.2 沟通主体类型与识别步骤 .....	41
3.4 沟通主体划分 .....	43
3.4.1 沟通主体三维度属性的得分 .....	44
3.4.2 沟通主体识别及特征分析 .....	46
3.5 小结 .....	52
<b>第4章 公共项目利益相关者沟通的动力分析 .....</b>	<b>53</b>
4.1 沟通动力分析的研究设计 .....	53
4.2 沟通动力实证分析 .....	54
4.2.1 调研范围 .....	55
4.2.2 问卷设计 .....	57
4.2.3 调研结果分析 .....	58
4.3 沟通动机的剖析 .....	61
4.3.1 基于二维要素的利益相关者沟通动机剖析 .....	61
4.3.2 社会责任——利益驱动方格 .....	63
4.3.3 社会责任——利益驱动无差异曲线 .....	66
4.4 沟通的演化博弈分析 .....	70
4.4.1 演化博弈论 .....	70
4.4.2 信息共享博弈模型 .....	72

---

4.4.3 沟通博弈分析 .....	75
4.5 基于委托代理理论的沟通激励模型 .....	76
4.5.1 激励模型的理论基础 .....	77
4.5.2 模型的基本假设 .....	81
4.5.3 沟通激励模型描述 .....	83
4.5.4 沟通激励模型分析 .....	85
4.6 小结 .....	87
<b>第5章 公共项目利益相关者沟通的过程分析 .....</b>	<b>88</b>
5.1 沟通过程分析的研究设计 .....	88
5.1.1 沟通过程模式文献综述 .....	88
5.1.2 公共项目界面沟通过程分析框架 .....	91
5.2 沟通的内容与方法 .....	93
5.2.1 沟通的内容 .....	93
5.2.2 沟通的方法 .....	100
5.3 沟通的渠道与网络 .....	103
5.3.1 沟通的渠道 .....	103
5.3.2 沟通的网络 .....	107
5.4 沟通效能影响因素分析 .....	109
5.4.1 调研数据来源 .....	109
5.4.2 理论模型与研究假设 .....	111
5.4.3 影响因素的探索性因子分析 .....	115
5.4.4 基于结构方程模型的影响因素的路径分析 .....	117
5.5 沟通冲突分析 .....	125
5.5.1 沟通冲突表现形式 .....	125
5.5.2 沟通冲突的机理剖析 .....	127
5.6 小结 .....	132
<b>第6章 公共项目利益相关者沟通的效能评价 .....</b>	<b>134</b>
6.1 沟通效能界定及评价设计 .....	134
6.1.1 沟通效能的界定 .....	134

6.1.2	沟通效能评价的相关研究 .....	135
6.1.3	沟通效能的评价设计 .....	136
6.2	沟通效能评价指标体系的构建 .....	138
6.2.1	评价指标选取原则 .....	138
6.2.2	沟通效能评价指标体系的选取 .....	140
6.3	沟通效能评价模型的构建 .....	145
6.3.1	基于三角模糊数层次分析法的指标权重确定 .....	146
6.3.2	物元分析法 .....	154
6.3.3	沟通效能评价模型 .....	155
6.4	沟通效能评价模型的应用 .....	157
6.5	小结 .....	159
<b>第7章</b>	<b>公共项目利益相关者沟通的优化对策 .....</b>	<b>161</b>
7.1	沟通机制持续优化模型 .....	161
7.2	沟通主体识别的优化对策 .....	163
7.2.1	明确界定利益相关者的沟通角色 .....	163
7.2.2	发挥政府的沟通桥梁作用 .....	164
7.2.3	充分利用公共媒体的喉舌作用 .....	165
7.2.4	拓宽社会公众参与项目沟通的渠道 .....	166
7.3	沟通动力的优化对策 .....	167
7.3.1	达成沟通目标的一致共识 .....	168
7.3.2	加强公共项目的沟通需求管理 .....	168
7.3.3	强化利益相关者的沟通激励 .....	172
7.4	沟通过程的优化对策 .....	173
7.4.1	搭建公共项目的信息管理系统平台 .....	173
7.4.2	完善公共项目的沟通规划管理 .....	174
7.4.3	沟通方法与沟通渠道的灵活选用 .....	177
7.4.4	营建公共项目的沟通联系网络 .....	178
7.4.5	加强公共项目的社会性沟通 .....	178
7.5	沟通评价的优化对策 .....	179
7.5.1	建立公共项目的定期沟通评价制度 .....	179
7.5.2	实施公共项目沟通责任制度 .....	180

---

7.5.3 完善公共项目沟通反馈制度 .....	181
7.6 小结 .....	182
<b>第8章 结论与展望 .....</b>	<b>183</b>
8.1 研究结论 .....	183
8.2 研究的不足与展望 .....	185
<b>附录A 公共项目利益相关者沟通开放式调查问卷 .....</b>	<b>187</b>
<b>附录B 公共项目沟通调查问卷（委托方：政府版） .....</b>	<b>189</b>
<b>附录C 公共项目利益相关者沟通调查问卷（代理方：承建单位版） .....</b>	<b>194</b>
<b>附录D 公共项目利益相关者沟通调查表（使用方：社会公众版） .....</b>	<b>199</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>203</b>

# 第 1 章

## 公共项目利益相关者沟通概述

### 1.1 研究的背景

我国目前正处于公共项目投资与建设的鼎盛时期，但是利益相关者沟通水平滞后日益成为公共项目管理的软肋。公共项目涉及的利益相关者复杂而多元，良好的项目沟通有助于利益相关者之间信息的共享和传播，有利于构建和谐的项目管理关系。

#### 1.1.1 我国公共项目建设踏入快速发展期

公共项目是社会经济发展的支柱，满足了社会公众日益提升的社会性需求，拉动了区域经济的发展，对社会生活的稳定发展和经济的快速增长具有重要的影响。作为国家投资的重要组成部分，我国公共项目建设正在进入高速发展期，成为维护社会生产、改善人民生活水平、拉动地区经济、促进社会经济可持续发展的重要因素。目前，我国公共项目呈现出数量激增、投资额增大、建设周期缩短的趋势。如何高效地利用公共投资，合理配置社会公共资源，提升公共项目的建设质量，提升社会公众的满意度成为政府、项目单位和社会公众共同关心的问题。

公共项目一般投资大、周期长、内部结构复杂，涉及的利益相关者复杂而多元，其关联的形式和结构复杂多变，彼此间均存在显性或隐性的委托代理关系。在公共项目契约订立时，资金、人员、信息等资源要素围绕项目聚集。资源的所有者根据各自的利益预期，借助市场要素通过合同的形式订立公共项目契约。公共项目与私营项目相比较，社会公众、政府与承建单位之间存在典型的委托代理

关系，社会公众委托政府投资部门、政府相关管理部门对公共资源进行规划、管理和处置。在公共项目投资建设时，政府委托项目承建单位进行项目的设计、勘察、施工、监理，甚至是项目的管理。政府既是代理方，也是委托方。项目信息在公共项目的利益主体间进行传递，项目委托人和代理人根据各自沟通需求，各取所需，与相关项目主体进行沟通和交流，从而决定自身的策略和行动。

我国公共项目经过多年的发展，管理方式不断改革和完善。从计划经济时代的项目管理模式到市场经济时期的代建制、BOT、DBO、BOO 等模式，我国公共项目管理模式不断走向多样化和健全化。2004 年 7 月 19 日，国务院发布《关于投资体制改革的决定》，进一步统一了投资体制改革的指导思想和目标，规范了政府投资行为，在全国范围内推行代建制，对以政府为投资主体的公共项目的管理和监督进行了具体的规范。2005 年由建设部、发展改革委、财政部、劳动和社会保障部、商务部共同制定的《关于加快建筑业改革与发展的若干意见》指出，政府投资项目改革势在必行，改革的关键在于建立责权明确、专业化、市场化的现代管理模式。此后，全国公共项目加快了项目法人制、工程总承包等多种项目组织实施模式的推进步伐，公共项目组织管理模式不断完善。

### 1.1.2 利益相关者沟通日益成为公共项目管理的软肋

伴随公共项目管理模式改革步伐的推进，公共项目管理水平不断提高，管理方法日渐科学化。但是，公共项目的沟通方式仍然较为滞后，沟通渠道相对狭窄，沟通问题不断出现，影响了项目建设的质量和绩效。公共项目涉及诸多利益相关者，他们随着项目的立项、审批、建设和验收而围绕公共项目信息进行沟通和交流。良好的沟通有助于公共项目利益相关者彼此间的协调与合作。项目信息的发布和沟通管理逐步成为政府、项目单位和社会公众关注的重点。由于公共项目利益相关者各方沟通渠道不通畅、沟通方法欠缺、沟通过程受阻等问题的存在，导致公共项目沟通管理效能普遍较低，利益相关者各方的满意程度都不高。

一方面，政府无法获得全面而真实的公共项目工期、质量、风险、资金等信息，导致政府管理和监督职能的失效；同时，在公共项目设施的各个阶段，项目承建单位之间信息不充分、不对称、不准确，导致信息成本升高。上述现象的存在给了某些公共项目利益主体非法牟利的机会，他们借助于沟通主体间的信息不对称，利用虚假信息、滞后信息，从中牟利，导致国家投资资金的流失，项目建设绩效的降低。国家审计署每年进行的公共项目审计，均能发现大量的违规、超

额、超标资金使用的现象,这种现象的存在与公共项目沟通不畅和信息不对称有着密不可分的关系。

另一方面,公共项目核心利益主体与边缘社会公众的沟通十分匮乏。社会公众作为项目的最终受益者,他们对项目的功能需求和建设要求不能准确地传递给项目的管理和承建单位,他们的意见和建议缺少信息传递的必要渠道,导致政府的钱花了,但没有获得社会公众的普遍认同和满意,甚至发生冲突。为了提升公共项目沟通水平,改善项目沟通满意度,加强全民参与程度,发展改革委和建设部多次发文就公共项目的沟通问题进行规范。2005年发展改革委出台《中央政府投资项目公示试点办法》,对具有影响力的大型公共项目的项目名称、项目申报单位名称和项目建设单位名称、建设地点、建设规模及内容、建设目标及项目功能、总投资及资金来源、负责审批项目的主办司局名称、邮政地址和电子信箱等信息进行公示,并提出借助公共媒体进行项目信息公示公告,多渠道搜集项目意见,强化项目沟通的指导思想。2008年发展改革委印发的《中央政府投资项目后评价管理办法》中强调社会公众的广泛参与,提出公共项目在开展项目后评价的过程中,应重视公众参与,广泛听取各方面意见,并在后评价报告中予以客观反映。2013年建设部印发的《关于进一步加强住房城乡建设行政复议工作的意见》中,强调认真做好政府信息梳理和档案管理,明确主动公开和依法公开的事项和程序,依法公开政府信息,加强沟通解释。

美国学者 Baker、Murphy 和 Fisher 研究结果发现,与委托方的协调较差、不充足的客户沟通、项目组织协调不利、与公共事业官员关系不协调以及公共舆论不利等因素是导致项目失败的重要因素<sup>[1]</sup>。Duffy 和 Thomas 的调查研究也显示,项目利益相关者之间的不协调是导致项目失败的重要因素<sup>[2]</sup>。Cleland 和 Ireland 研究发现项目失败的因素中与沟通有关的因素有:与项目利益相关者关系不协调、不良的客户关系、不利的公众舆论、缺乏最高管理层的支持、最高管理层信息沟通障碍等<sup>[3]</sup>。可见,沟通是公共项目管理的重要组成部分,是项目成功的关键要素,它把利益相关者各方由内到外有效地连接起来,对提高项目效率、确保项目各个环节的有序开展具有重要影响。

### 1.1.3 公共项目利益相关者沟通机制研究的重要性凸显

对于公共项目沟通机制的探讨和研究有助于破解公共项目沟通的“黑箱”,洞悉项目沟通的内在机理,提升公共项目的建设效率和绩效水平。要探寻公共项目沟通机制,就必须清楚界定“机制”一词。《辞海》中“机制”的定义原是指

机器的构造和工作原理。而后，生物学和医学中借用该词，用于指生物机体结构组成部分之间的相互关系，以及其间发生的各种变化过程的物理、化学性质和相互关系，现已广泛应用于自然现象和社会现象，指其内部组织和运行变化的规律<sup>[4]</sup>。因此，要揭示公共项目利益相关者沟通机制，就必须回答“谁在沟通”、“如何沟通”和“怎样评价”三个问题。

本书以揭示公共项目利益相关者沟通机制为主线，重在探讨沟通“黑箱”中沟通主体的构成及其特征，剖析利益相关者沟通的动力机理，揭示其沟通的信息传递、交互影响路径、沟通效能影响机理，构建公共项目利益相关者沟通的效能评价模型，并据此提出公共项目利益相关者沟通机制的优化对策。本书的研究成果能够有助于破解公共项目沟通的内在机理，提升公共项目利益相关者沟通的效能和满意度，识别和规避利益相关者沟通冲突，协调各方的利益关系，预防委托代理风险，保障项目的顺利进行，具有较强的理论研究意义和实际应用价值。

## 1.2 研究的目的是与意义

### 1.2.1 研究的目的

本书以公共项目为研究对象，以项目治理、管理沟通理论、委托代理理论、博弈论为基础，采用问卷调查、访谈等实证调研方法，对公共项目的利益相关者沟通机制展开深入的研究，回答了在公共项目中谁在沟通、为何沟通、如何沟通和如何评价的问题。

(1) 有效识别和划分公共项目沟通主体。公共项目的利益相关者众多，既包括政府部门、承建单位，也包括社会公众和社区等，采用科学的方法对公共项目沟通主体进行划分和特征识别是本书的首要目的。

(2) 洞悉公共项目利益相关者沟通的动力。在公共项目的建设过程中，大量的项目信息在不停地流转和传递，利益相关者进行信息传递和沟通的原因何在？沟通主体是如何决策是否进行信息沟通的？沟通过程中有哪些因素可以激励沟通行为？本书的研究目的还在于要回答公共项目各沟通主体沟通的原因、动机和意愿，揭示沟通的博弈过程和激励要素。

(3) 揭示公共项目的沟通过程。公共项目沟通最为核心的内容便是沟通过程，沟通主体是如何沟通的？采用的沟通内容、方法和渠道有哪些？沟通网络如

何? 沟通效能的影响因素有哪些? 本书研究中最为重要的目的就在于揭示公共项目沟通的过程“黑箱”。

(4) 建立公共项目利益相关者沟通效能的评价工具。理论研究的目的在于服务现实生活。科学、有效的沟通效能评价工具可以帮助政府、项目管理单位更好地评价公共项目的沟通现状, 发现沟通的软肋, 提出沟通改进的对策。因此, 建立公共项目利益相关者沟通效能评价工具也是本书的研究目的之一。

## 1.2.2 研究的意义

### 1. 理论意义

本书通过透析和探寻公共项目利益相关者沟通机制, 划分核心层、中间层和边缘层利益相关者, 揭示利益相关者沟通的动力机理、过程机制和评价模型, 并提出沟通机制优化对策。本书的研究成果丰富了公共项目治理研究领域的研究成果, 为公共项目的沟通管理提供了有力的工具, 具有较强的理论研究意义。本书的理论研究价值主要集中在以下方面:

(1) 拓展组织沟通和公共沟通研究的理论空间。本书将组织沟通与公共沟通统合在公共项目的组织范畴中, 通过透析公共项目利益相关者的沟通机制, 了解沟通机理, 拓展了组织沟通和公共沟通研究的理论空间。

(2) 构建公共项目利益相关者沟通机制的体系框架。本书构建了公共项目利益相关者沟通机制的框架, 从公共项目沟通的动力驱动、沟通过程机理和评价模型等方面的深入研究, 奠定公共项目沟通机制研究的基础, 补充了现有公共项目沟通研究领域中的不足。

(3) 洞悉公共项目利益相关者沟通机理。本书构建“社会责任——利益驱动方格”剖析利益相关者沟通动力要素; 借助演化博弈理论和委托代理理论洞悉公共项目沟通主体的沟通行为; 采用因子分析和结构方程模型深入了解公共项目沟通过程的影响因素和影响路径; 基于三角模糊数层次分析法——物元分析法构建公共项目沟通效能评价模型, 上述研究结论对于透析公共项目沟通研究的黑洞, 洞悉公共项目沟通机理具有重要的意义。

### 2. 实践意义

本书的研究成果对于提升公共项目利益相关者沟通的实际效果, 提高社会公众对于公共项目的满意度, 协调各方的关系, 推进项目的成功建设, 提升公共项

目绩效也具有较强的实际应用价值。本书的实际应用价值主要集中在以下方面：

(1) 为提升公共项目的沟通水平提供行之有效的的手段和工具。研究成果从沟通动力、沟通过程、沟通评价三个视角展开，借助沟通激励、沟通方法、沟通渠道、沟通网络、沟通影响因素、沟通评价和监督等改善公共项目沟通效能水平。本书对于公共项目沟通机制的研究和相关研究成果能够有助于提升公共项目的沟通效能，规避沟通风险，有效疏导和解决项目利益相关者间的矛盾和冲突，为公共项目管理提供了行之有效的手段和工具。

(2) 为缓解和解决利益相关者的冲突和矛盾提供科学的方法和途径。本书立足于公共项目各利益相关者主体，通过透析公共项目沟通主体的类别和特征，明确沟通方法、渠道、网络，构建顺畅的沟通动力优化、沟通过程优化和沟通评价机制优化对策，为有效缓解利益相关各方的矛盾和误会，提升公共项目的利益相关者沟通效能，解决各方之间的冲突提供了依据和参考。

(3) 有助于改善公共项目治理水平。公共项目一般投资大、周期长、内部结构多样，涉及的利益相关者多元，其契约的形式、结构复杂多变。作为项目治理的重要组成部分，项目沟通机制的研究有助于提升公共项目利益相关者信息传递的质量，明确各方责任和权力，提高项目治理水平，对破解项目利益相关者“黑箱”具有重要意义。

## 1.3 概念界定

### 1.3.1 公共项目的概念

虽然公共项目的概念在西方国家已经得到普遍认同和使用，但在我国是近年来才开始使用的概念。国际上将工程项目划分为公共项目和私人项目两类，用于区分不同资金来源和社会效益的项目。我国的公共项目概念的提出来源于政府投资项目。随着我国市场经济的发展，项目投资主体日益多元化，项目管理模式日趋多样化。基于投资主体的划分视角，项目可以划分为政府投资项目及非政府投资项目。政府投资项目是指政府通过财政投资、发行国债或向资本市场融资、利用外国政府赠款或国际金融组织贷款等方式独资或合资兴建的固定资产投资项目<sup>[5]</sup>。进入21世纪，伴随我国政府财政体制改革的推进，学者们开始从市场经济条件下政府的经济职能入手，研究政府投资项目的范畴，公共项目的概念形成