

中小企业国际化管理丛书
ENTERPRISE INTERNATIONALIZED MANAGEMENT SERIES

中小企业公共关系



国际化管理

企业国际化管理研究课题组 著

制度

光明日报出版社

●中小企业营销国际化管理丛书

中小企业公共关系国际化管理制度

企业国际化管理研究课题组 著

光明日报 出版社

图书在版编目(CIP)数据

中小企业公共关系国际化管理制度/企业国际化管理研究课题组著.

- 北京:光明日报出版社,2005.1

(中小企业公共关系国际化管理丛书)

ISBN 7-80206-017-6

I. 中… II. 企… III. 企业管理—公共关系学 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 124116 号

版权所有·翻印必究

书 名: 中小企业公共关系国际化管理制度

作 者: 企业国际化管理研究课题组

出版发行: 光明日报出版社

北京市崇文区珠市口东大街 5 号

邮编: 100062

电话: 010-67078234

传真: 010-67078255

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京东方七星印刷厂

规 格: 787×980 毫米 1/16

印 张: 139

字 数: 2277 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1-10000 册

书 号: ISBN 7-80206-017-6/F

定 价: 266.00 元(全七册)

如发现印有装错误 可随时退本社更换

企业国际化管理研究课题组

成 员 名 单

课 题 总 监：宿春礼 R. W. Reagan (美)

课 题 主 持：(排名不分先后)

宋新力 吴 华 张士清 崔明礼
李 宁 邢群麟 徐保平 林家昌 (港)

H. Ferdinand (美) H. Thatcher (美) E. Dorothy (美)
T. Wolfgang (美) P. Cooley (英) E. Kästner (德)

公共关系课题主持：张士清 E. Dorothy (美)

公共关系课题研究：(排名不分先后)

张士清 王京健 李 宁 刘俊华 陈爱静
彭鸿峰 郭 亮 宿 鑫 胡乃山 齐 冲
蔡亚兰 徐保平 朱 峪 刘 纲 陈凌云
李秀敏 韩富钱 秦梦卿 陸奇星 崎川奈 (日)
藤立天 (港) 郭 雲 (台) 藤原澤明 (日)

H. Wayne (美) M. Albert (美) K. Victor (美)
E. Wilber (英) A. Delon (法) K. Bergmeier (德)
R. Tomlinson (美) S. Claude (美) T. Algernon (美)
M. Tobias (美) C. Brooks (美) Z. Wesley (美)



总 序

2001年12月，中国加入世贸组织（WTO）法律文件开始生效，中国成为世贸组织的正式成员。中国加入世贸组织，标志着中国的对外开放进入了一个新阶段，具有历史性的重大意义。中国企业参与国际竞争也步入新时期。机遇与挑战并存，企业必须抓住机遇，应对挑战，在改革中求发展，在竞争中壮大。

加入世贸组织后，我国企业的发展趋势应是建立现代企业的国际化经营管理。这是在经济全球化背景下，企业生存、发展的必然选择。这就要求企业在参与国际竞争中，建立全球观念，迅速、准确地掌握国际市场最新信息，从而做出快速决策，制定战略和行动纲领。同时，企业的国际化管理也意味着可以进入更广大的国际市场，合理地配置资源，广泛地利用国际资金和人才，获得最新的科学技术。显然，国际化管理给企业提出了更高的要求。

总之，在中国加入世贸组织之后，在经济全球化的大背景下，中国企业必将面临更多的外国企业的竞争。中国企业加快自身的改革，走国际化经营管理之路，将成为紧迫的任务。

经过二十多年的改革与发展，中国企业在开拓国际化管理上已具备了一定的基础条件。虽然在整体的实力和技术上并不领先，但我国也已有一些具备国际竞争优势的产业、行业和企业。同时，良好的国内经济环境也为中国企业实施国际化管理提供了条件。未来十年，中国经济将进入新一轮增长期，对企



业发展和加快国际化管理，提供了有利的条件。

但是，也要清醒地看到，中国企业的国际化管理尚处于初级阶段，总体水平不高，普遍存在几方面的问题，如：（1）大多数企业规模不大，实力不强；（2）人力资源的国际化管理水平不高；（3）对企业国际化经营管理的相关法律法规不完善，还有不必要的行政干预；（4）金融服务滞后，缺乏宽松的融资环境。

面对中国加入世贸组织的新形势和经济全球化浪潮，中国企业必须审时度势，加快改革创新，全方位提高自身素质，为企业进行国际化管理创造条件。

一、抓住加入世贸组织和经济全球化的机遇，树立国际化管理的观念。

企业首先要培养全球战略意识。没有经济全球化的观念，就不会有全球化的行动，要善于从经济全球化的经营角度，优化资源配置，开拓资本运作渠道，建立全球客户网络，提高管理水平。

二、发挥比较优势，培育核心竞争力。

发展具有比较优势产业，是我国企业国际化经营的重要战略。与此同时，还要培育竞争优势。只有把两方面的优势结合起来，才能构成企业完整的国际核心竞争力的框架。

三、规范管理体系，开拓全球市场。

为了进入国际市场，必须根据市场要求，调整企业的产品结构，使产品达到国际质量标准，对企业要有更高的技术和质量管理要求。企业内部组织也必须向运作严谨、管理有序的跨国公司发展，适应国际竞争的要求。

四、善于与跨国公司合作，取长补短。



跨国公司在国际化经营管理方面有很多成熟的经验，可以借鉴。中国企业加强与跨国公司合作，有利于取长补短，提升国际化经营管理的水平。

五、培养人才，完善人才管理。

人才不足是中国企业扩大国际化经营规模、提高国际化管理水平的主要制约因素。发展国际化经营管理，不仅需耀金融、法律、财务、技术、营销等方面的专业人才，更需要有战略思想和熟悉现代企业管理的经理人才。加强人才的管理、选拔、培训，是企业国际化管理的重要工作。

企业国际化管理研究课题组，集合多方面专长，以推动中国企业国际化竞争力的提升和专业国际化经营人才的成长为使命，成功编写了《中小企业国际化管理丛书》。本《丛书》从中国企业国际化的需要出发，结合中国企业经营管理的深刻变革和发展趋势，较为科学地引入了西方先进的企业管理理念、经验和方法，并结合中国企业的实际，从系统、模式、方法、制度、文案、表格、案例七个方面入手，系统阐述了现代国际化企业营销、财务、人力资源、组织、企划、生产运作、行政办公、公共关系、资本运营、创新开发、战略等专题，为中国企业提供了一套现实所需的国际化管理参考方案，是很有价值的。

借此《丛书》出版之机，祝中国企业在全球市场竞争中取得成功，祝愿中华民族在经济全球化的浪潮中迎来伟大的复兴。

中国第一任 WTO 首席谈判代表
中华人民共和国外贸部原副部长

目 录

·第一章 企业公共关系国际化管理制度导言·

- 一、经济全球化浪潮与中国企业的未来之路 (3)
- 二、企业国际化管理与制度建设 (4)
- 三、企业公共关系国际化管理制度的体系建构 (5)

·第二章 企业国际化公关组织与人员管理制度·

第一节 企业国际化公关组织管理制度 (9)

-  001 A₁ 公司公关部职能规定 (9)
-  002 A₂ 公司公关部组建办法 (11)
-  003 A₃ 公司公关部经理职责规定 (13)

第二节 企业国际化公关人员管理制度 (15)

-  004 A₄ 公司公关人员录用规定 (15)
-  005 A₅ 公司公关部人才结构优化办法 (18)
-  006 A₆ 公司公关人员职业道德准则 (19)
-  007 A₇ 公司公关人员考评办法 (20)
-  008 A₈ 公司公关人员激励办法 (29)
-  009 A₉ 公司公关人员纪律处分规定 (33)

第三节 企业国际化公关人员开发制度 (36)

-  010 A₁₀ 公司公关部员工岗前培训制度 (36)
-  011 A₁₁ 公司公关部员工培训实施细则 (39)





·第三章 企业国际化公关调查与情报管理制度·

第一节 企业国际化公关调查综合管理制度 (45)

 012 B₁ 公司公关调查实施细则 (45)

 013 B₂ 公司公关个人调查实施办法 (57)

 014 B₃ 公司访问式调查管理规定 (60)

 015 B₄ 公司公关调查问卷管理细则 (64)

 016 B₅ 公司公关调查表设计办法 (67)

第二节 企业国际化公关情报管理制度 (69)

 017 B₆ 公司公关情报系统管理制度 (69)

 018 B₇ 公司顾客数据库管理制度 (74)

·第四章 企业国际化公关传播与媒介管理制度·

第一节 企业国际化公关传播管理制度 (81)

 019 C₁ 公司公关传播制度 (81)

 020 C₂ 公司公关宣传制度 (85)

第二节 企业国际化公关媒介运用管理制度 (89)

 021 C₃ 公司公关媒介选择办法 (89)

 022 C₄ 公司公关媒介运用指南 (93)

 023 C₅ 公司媒介关系处理办法 (95)

第三节 企业国际化公关广告管理制度 (98)

 024 C₆ 公司公关广告手册 (98)

 025 C₇ 公司公关广告制作规定 (106)

 026 C₈ 公司网络广告制作细则 (109)



·第五章 企业国际化公关专项活动管理制度·

第一节 企业国际化公关专项活动策划制度 (113)

 D₁ 公司公关专项活动策划与实施制度 (113)

 D₂ 公司公关专项活动策划管理制度 (115)

 D₃ 公司公关专项活动策划管理办法 (119)

 D₄ 公司公关专项活动策划创意提案管理制度 (120)

 D₅ 公司公关专项活动策划信息管理制度 (123)

第二节 企业国际化公关专项活动实施制度 (126)

 D₆ 公司社区活动管理规定 (126)

 D₇ 公司赞助活动管理办法 (128)

 D₈ 公司庆典活动管理细则 (130)

 D₉ 公司联谊活动管理规定 (134)

 D₁₀ 公司公关会议管理办法 (138)

第三节 企业国际化公关专项活动评估制度 (147)

 D₁₁ 公司公关专项活动评估手册 (147)

 D₁₂ 公司公关专项活动评估注意事项 (157)

·第六章 企业国际化形象传播管理制度·

第一节 企业国际化 CI 综合管理制度 (161)

 E₁ 公司 CI 建设准则 (161)

 E₂ 公司 CI 战略管理委员会管理规定 (162)

 E₃ 公司 CI 企划人员素质要求 (164)

 E₄ 公司 CI 导入管理细则 (166)

第二节 企业国际化 BI 管理制度 (177)



 043	E ₅ 公司 BI 设计细则	(177)
第三节 企业国际化 MI 管理制度		(188)
 044	E ₆ 公司 MI 设计细则	(188)
第四节 企业国际化 VI 管理制度		(200)
 045	E ₇ 公司 VI 设计细则	(200)
 046	E ₈ 公司更换企业视觉识别系统管理规定	(219)
 ·第七章 企业国际化危机公关管理制度·		
第一节 企业国际化危机预防管理制度		(225)
 047	F ₁ 公司危机预警规定	(225)
 048	F ₂ 公司危机预控规定	(230)
第二节 企业国际化危机处理管理制度		(232)
 049	F ₃ 公司危机公关传播管理制度	(232)
 050	F ₄ 公司危机处理细则	(236)
 051	F ₅ 公司危机分类处理制度	(243)
 052	F ₆ 公司谣言危机处理办法	(245)
 053	F ₇ 公司公关部危机处理职责规定	(248)
 054	F ₈ 公司公关部危机新闻发布准则	(249)
 ·第八章 企业国际化公关礼仪管理制度·		
第一节 企业国际化公关礼仪及行为规范		(253)
 055	G ₁ 公司公关礼仪基本规范	(253)
 056	G ₂ 公司公关人员个人行为规范	(254)
 057	G ₃ 公司公关人员个人形象管理规定	(256)
 058	G ₄ 公司拜访礼仪规范	(258)



第二节 企业国际化商务礼仪管理制度	(259)
059 G ₅ 公司接待礼仪规范	(259)
060 G ₆ 公司剪彩礼仪规范	(263)
061 G ₇ 公司商务会谈礼仪规范	(265)
第三节 企业国际化日常公关工作礼仪制度	(267)
062 G ₈ 公司电话礼仪规范	(267)
063 G ₉ 公司公关秘书礼仪规范	(269)
·第九章 企业国际化公关谈判管理制度·	
第一节 企业国际化公关谈判工作管理制度	(273)
064 H ₁ 公司公关谈判手册	(273)
第二节 企业国际化公关谈判人员管理制度	(286)
065 H ₂ 公司谈判人员守则	(286)
066 H ₃ 公司谈判调停人职责规定	(288)
主要外文参考文献	(290)
《企业国际化管理丛书》总书目	(299)

1

章

企业公共关系国际化 管理制度导言

- 经济全球化浪潮与中国企业的未来之路
 - 企业国际化管理与制度建设
 - 企业公共关系国际化管理制度的体系建构
-



一、经济全球化浪潮与中国企业的未来之路

20 世纪 90 年代以来,世界经济发生了深刻的历史性变化。这些变化集中表现在信息革命与经济全球化推动了大大小小的企业进入经营国际化的领域。在自由经济信条下,世界范围内的金融、贸易自由化进程大大加快,外汇管制在 140 多个国家已经被取消。无论是在发达国家还是发展中国家或转型经济国家,企业对世界经济的依赖程度越来越强。经济全球化发展到这种深度和广度,可以说是一种必然的结果。各国经济在“你中有我,我中有你”的全球化市场中互相依赖,互相竞争。这种无国界竞争格局的逐步形成,又反过来进一步加快了全球化的进程。每个处于当今市场环境中的企业都有可能突破其所在国家市场规模和资源禀赋等方面的限制,在全球范围内进行资源的优化配置,从而带来更大的效益;而信息技术的迅速发展,则对各国经济的发展及企业的生存竞争带来了深远的影响。在信息、科技方面的创新和利用能力上的差距,在实质上导致了经济力量出现新的转移,也给社会带来了广泛的冲击。

在这种全球化的浪潮中,任何一个企业都不可能像从前那样把市场局限于一个片面的区域。企业要想在激烈的国际经济竞争中站稳脚跟、谋求发展,就必须融入到世界市场中去。实际上,从有了国家与国界开始,国际间的贸易活动就从来没有间断过。但是,在历史上的任何一个时期,经营国际化对一个经济主体而言,其重要性都未达到像今天这样直接关系到自身生存与发展的程度。国际商务活动,包括商品、劳务的进出口,资金、外汇的流动和跨国直接投资活动,将世界各国的市场紧密地联系在一起,占世界经济三分之一以上的部分已经直接纳入了国际分工体系。更值得注意的是,国际化商业活动的发展速度已经大大超过了世界总产值的增长速度。与之相对应,国际化企业在世界经济活动中的地位也在不断上升。这些国际化企业把国际商务活动的分工、协调从组织管理上联系起来,成为开放的世界经济中的枢纽。这些国际化的企业没有地理重心,也没有民族轴心,却使世界范围内各个民族建构成一个和谐的联盟,在世界经济的大市场中不断发展。由于初级原材料在世界经济结构中所占的比重不断下降,任何经济活动与特定国家地区之间的地理联系已经越来越弱。同时,随着世界经济中所含的技术成分的持续上升,使“交易费用”相对显得比较突出,于是为了减少这些成本,越来越多的经济活动被纳入了国际化企业的



体系中,许多跨国公司的规模也越来越大。可以说,全球经济一体化的浪潮已经成为企业国际化发展的第一推动力。

在全球化浪潮扑面而来之时,中国经过长达 15 年之久的努力,终于成功地加入了世界贸易组织(WTO),这意味着中国企业将全方位地融入到全球化的时代进程中去。如何应对全球化的挑战,把握全球化的机遇,已成为中国经济和中国企业面临的重大课题。在过去的 20 多年里,中国已经基本上顺利地完成了从计划经济向市场经济的过渡转型。面对全球化的挑战,可以说中国的企业已经从思想条件到物质条件上都具备了一定的基础。但也无可否认,中国企业要想成功地融入到全球化的市场中去,与成熟的发达国家企业分庭抗礼,还需要一个较长的过程。

在新一轮的全球化浪潮中,高智力含量已经越来越成为市场竞争中起决定性作用的因素,缺乏智力含量的企业必将会在激烈的市场竞争中败下阵来。中国目前的经济发展阶段是既处于工业化时期,又积极地参与了信息化的进程。处于这个时期的中国企业要迎接世界各国企业的强力挑战,还有许多问题亟待解决。全球化给中国企业提供了极大的机遇,为企业完成科技创新与体制创新创造了有利的外部条件,从观念、制度到技术层面都给企业带来了有力的支持,同时也给中国企业带来了空前激烈的市场竞争。不管是愿意还是不愿意,有利还是不利,中国企业都不得不参与到全球化的进程中来。

二、企业国际化管理与制度建设

企业管理制度就是在市场经济一般规律的基础上,以利润最大化、效率最高为目标而建立的企业在生产经营活动中必须遵守的规定和准则,包括规范性的标准、流程和程序,以及规则性的控制、监督、奖惩等方面。企业管理制度是企业经营过程中最基础的运行要件之一,也是企业管理能力和管理水平的重要体现。在日益激烈的国际市场竞争中,如果没有科学规范的管理制度为保障,企业就不可能使员工在职务行为中有效行动,也不可能维持企业的正常运行,企业的经营目标和发展战略也更无从实现。

管理制度问题不仅是中国企业长期以来经营发展中的瓶颈问题,也是应对国际化竞争的棘手难题。实践证明,成功国际企业在管理制度方面具有共同的特点,那就是规范性的管理制度编制与实施、科学性的管理制度创新。这些企业在稳定执行与动态优化相统一的过程中,循环性、升级式



地提高规范性管理制度的实施质量, 保持和增强科学、高效的企业国际化管理制度体系的运转效能。拥有竞争优势的企业, 其内部的企业管理制度及其所含的规范、规则因素一定也具有较强的优势; 企业如在某一方面存在差距, 一定是此方面的相关管理制度及其所含规范、规则等的总体实施效果存在一定的差距。因此, 置身经济全球化的生存环境, 面对国际竞争的挑战和经营管理国际化的必然选择, 中国企业必须正视在管理制度上与西方国际化企业的差距, 立足自身的实际情况, 改造企业的运转机体, 重塑企业机制, 改进原有制度体系, 加强制度规范和制度创新, 提高综合竞争能力。其侧重点应在建立健全制度创新机制, 控制和调节管理制度的稳定性与动态性, 规范企业部门职能和工作岗位职责, 改善工作流程和运作程序, 完善制度的编制和修订, 改进制度实施的方法和程序等方面。

谋求生存与发展、希望形成与保有核心竞争优势的中国企业, 有必要充分认识并合理运用企业国际化管理制度的规范性、创新性的特征及其相互关系, 从而保证企业国际化管理制度卓有成效地实施, 发挥其在企业中应有的地位与作用。

三、企业公共关系国际化管理制度的体系建构

根据企业公共关系管理的基本环节和内容, 企业公共关系国际化管理制度的体系主要包括八个层面: 企业国际化公关组织与人员管理制度、企业国际化公关调查与情报管理制度、企业国际化公关传播与媒介管理制度、企业国际化公关专项活动管理制度、企业国际化 CI 管理制度、企业国际化危机公关管理制度、企业国际化公关礼仪管理制度和企业国际化公关谈判管理制度等。

(一) 企业国际化公关组织与人员管理制度

企业国际化公关组织与人员管理制度主要包括企业公关组织管理制度、企业公关人员职业道德准则、企业公关人员考评管理制度和企业公关人员培训制度等。

(二) 企业国际化公关调查与情报管理制度

企业国际化公关调查管理制度主要包括企业公关调查实施制度、企业公关调查问卷管理制度、企业公关调查设计规程、企业公关情报系统管理制度等。