

国家职业标准

# 公关员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

## 说 明

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，为了进一步完善国家职业标准体系，为职业教育和职业培训提供科学、规范的依据，劳动和社会保障部委托中国公共关系协会和中国国际关系协会组织有关专家，制定了《公关员国家职业标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确规定。

二、本《标准》制定，遵循了有关技术规程的要求。既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以职业活动为导向、以职业技能为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、鉴定和就业工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为三个等级，每个等级均包括职业概况、基本要求、工作要求和鉴定比重等四个方面的内容。

四、本《标准》是在各有关专家和实际工作者的共同努

力下完成的。参与编写工作的人员主要有郭惠民、居易、叶茂康、廖为建、章瑞华、丁霞萍、孔祥军、马晓红、于勤、王晓晖、齐冰、李兴国、赵星、程曼丽、谢景芬，参加编审工作的人员主要有和铭、宋建、郭惠民、马文华、居易、王志文、叶茂康、张志军、张克平、李兴国、李越、明安香、俞长嘉、贺明、涂光晋、桑桂玉、夏德元、章瑞华、谢景芬、廖为建，在此一并致谢。

五、本《标准》业经劳动和社会保障部批准，自 2000 年 5 月 10 日起施行。

# 公关员国家职业标准

## 1. 职业概况

1.1 职业名称：公关员

1.2 职业定义：从事组织机构信息传播、关系协调与形象管理事务的咨询、策划、实施和服务的人员。

1.3 职业等级：本职业共设三个等级，分别为初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)。

1.4 职业环境：室内、外。

1.5 职业能力特征：具备较强的语言与文字表达能力；协调、沟通和组织内外公众关系的能力；调查、咨询、策划和组织公关活动的能力。

1.6 基本文化程度：高中毕业。

1.7 培训要求：

1.7.1 培训期限：全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 120 标准学时；中级不少于 100 标准学时；高级不少于 80 标准学时。

1.7.2 培训教师：培训初级人员的教师应具有相应专业大学讲师或中专高级教师职称或本职业高级职业资格；培训中、高级人员的教师须具有相应专业大学副教授职称或高级职业资格。

1.7.3 培训场地设备：办公和教学设备；办公室和教室。

1.8 鉴定要求：

1.8.1 适用对象：从事或准备从事公关员职业的人员。

1.8.2 申报条件：

——初级(具备下列条件之一者)：

(1)经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得毕(结)业证书。

(2)在本职业见习工作 2 年以上。

(3)取得经劳动保障行政部门审核认定的，中等以上职业学校公关或相关专业(新闻、广告、营销、秘书)毕业证书。

——中级(具备下列条件之一者)：

(1)取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业或相关工作

作(新闻、广告、营销、秘书)2 年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。

(2)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业或相关工作(新闻、广告、营销、秘书)3 年以上。

(3)具有公关专业大学本科以上学历。

——高级(具备下列条件之一者):

(1)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上,经本职业正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。

(2)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业 5 年以上。

1.8.3 鉴定方式:本职业鉴定采用理论知识考试与技能操作考核两种方式。两门考试(考核)均采用百分制,皆达 60 分以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比:考试(考核)均按每 20 名考生配 1 名考评员。

1.8.5 鉴定时间:各等级的理论知识考试时间为 90 分钟。各等级技能操作考核时间为 120 分钟。

1.8.6 鉴定场地设备:标准教室。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1)奉公守法，遵守公德；
- (2)敬业爱岗，忠于职责；
- (3)坚持原则，处事公正；
- (4)求真务实，高效勤奋；
- (5)顾全大局，严守机密；
- (6)维护信誉，诚实有信；
- (7)服务公众，贡献社会；
- (8)精研业务，锐意创新。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 基础理论

- (1)公共关系的含义
- (2)公共关系的要素
- (3)公共关系的职能
- (4)公共关系的工作程序及其原则

#### 2.2.2 公共关系的发展简史

- (1)中国公共关系的发展简史和现状
- (2)国际公共关系发展史

#### 2.2.3 公共关系职业道德规范

- (1)公共关系职业道德规范的形成过程
- (2)公共关系职业道德规范的内容和基本要求

### 3. 工作要求

本标准对初、中、高级的技能要求依次递进，高级别包括了低级别的要求。

#### 3.1 初级

| 职业能力   | 工作内容          | 技能要求                                                        | 相关知识                                                |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 一、沟通协调 | (一)<br>来访接待联系 | 1.能按礼仪规范进行接待活动<br>2.能答复电话问询<br>3.能起草贺信、贺电、请柬等               | 1.日常礼仪的基本内容和要求<br>2.接待来访的程序和基本要求<br>3.社交礼仪类文书的类型和文体 |
|        | (二)<br>演讲介绍   | 1.能讲普通话<br>2.能对本单位情况进行一般性介绍<br>3.能协助组织演讲活动                  | 1.演讲的类型和功能<br>2.演讲的基本要求                             |
|        | (三)<br>公众关系处理 | 1.能处理一般性投诉<br>2.能与主要内外部公众进行事务性联系                            | 1.协调组织与内外公众关系的原则<br>2.公众关系协调的一般方法                   |
| 二、信息传播 | (一)<br>媒介联络   | 1.能了解全国和当地主要媒介的基本情况<br>2.能与相关媒介进行一般性信息交流<br>3.能收集、整理、制作新闻简报 | 1.传播媒介的基本类型和特点<br>2.与媒介打交道的原则和方法<br>3.新闻追踪和简报的基本要求  |
|        | (二)<br>新闻发布   | 1.能收集相关文件和资料<br>2.能协助邀请有关媒介人员<br>3.能协助布置会场                  | 1.新闻发布的类型<br>2.新闻发布的程序<br>3.与新闻发布相关的礼仪要求            |

|                       |                           |                                                                                                                |                                                                                        |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | (三)<br>宣传稿件<br>的编写        | 1.能起草新闻稿<br>2.能编办组织内部板报<br>3.能编发组织对外宣传<br>页(传单)                                                                | 1.新闻稿的类型和撰<br>写要求<br>2.板报编写要求<br>3.对外宣传页的类型<br>和编写要求                                   |
| 三、<br>调 查<br>与 评<br>估 | (一)<br>调查与评<br>估方案的<br>制定 | 1.能按要求提供组织内<br>部与小型调查所需的相<br>关资料<br>2.能协助起草组织内部<br>与小型调查方案                                                     | 1.调查的目的和意义<br>2.调查的基本程序                                                                |
|                       | (二)<br>调查方式<br>的设计        | 1.能设计组织内部与小<br>型项目的观察法调查方<br>案<br>2.能协助设计组织内部<br>与小型项目的访谈提纲<br>3.能设计一般性的文献<br>调查的方案<br>4.能设计组织内部与小<br>型调查活动的问卷 | 1.常规调查方法的类<br>型与特点<br>2.常规调查方法的运<br>用及其原则                                              |
|                       | (三)<br>调查与评<br>估方案的<br>实施 | 1.能进行组织内部与小<br>型项目的观察调查<br>2.能进行组织内部与小<br>型项目的访谈调查<br>3.能进行一般性文献调<br>查<br>4.能进行问卷的发放与<br>收集                    | 1.企业内部与小型项<br>目观察调查法的步<br>骤与技巧<br>2.企业内部与小型项<br>目访谈<br>3.文献调查法的步骤<br>与技巧<br>4.问卷调查法的步骤 |
|                       | (四)<br>调查与评<br>估报告的<br>编写 | 1.能对调查数据进行简<br>单的统计和整理<br>2.能起草简单的调查报<br>告                                                                     | 1.数据统计的简单方<br>法<br>2.常规调查报告的类<br>型和写作基本要求                                              |



|           |                  |                                                                                                    |                                                                      |
|-----------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 四、专题活动    | (一)<br>专题活动的策划   | 1.能为专题活动的策划收集资料并整理应用<br>2.能承担机构内部专题活动或小型活动的策划                                                      | 1.专题活动策划的基本概念<br>2.专题活动的类型、特点和策划要素<br>3.专题活动策划的基本原则<br>4.专题活动策划的一般程序 |
|           | (二)<br>专题活动的实施   | 1.能根据策划方案执行实施工作<br>2.能绘制活动场地布置图<br>3.能设计平面宣传品<br>4.能使用投影仪、幻灯机、照相机和摄像机<br>5.能协助进行文献查阅、问卷访谈和焦点访谈会的工作 | 1.布置会场的知识<br>2.印刷品的一般制作过程<br>3.照相和摄像的有关知识<br>4.投影仪、幻灯机的使用和保养方法       |
| 五、危机管理    | (一)<br>危机管理计划的制定 | 1.能搜集、提供与危机相关的资料<br>2.能协助提出对一般危机事件的处理建议                                                            | 1.危机的概念<br>2.危机的类型和特点                                                |
|           | (二)<br>危机管理的操作   | 1.能辨识危机<br>2.能协助处理一般危机事故                                                                           | 1.危机处理的基本原则<br>2.危机管理的概念和基本原则                                        |
| 六、公关管理与咨询 | 组织(产品或服务)形象管理与咨询 | 1.能搜集整理社会舆论对组织形象的评价<br>2.能对某一产品和服务的形象进行一般分析                                                        | 1.组织整体形象管理的基本概念<br>2.咨询工作的一般功能                                       |

### 3.2 中级

| 职业功能   | 工作内容          | 技能要求                                                         | 相关知识                                                 |
|--------|---------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 一、沟通协调 | (一)<br>来访接待联系 | 1.能按礼仪规范进行中外接待活动<br>2.能用中外文答复电话问询并进行一般性事务联系<br>3.能撰写社交礼仪公文文书 | 1.中外礼仪的基本内容和要求<br>2.接待来访者的程序和特点<br>3.社交礼仪类文书的类型和写作要求 |
|        | (二)<br>演讲介绍   | 1.能对组织的历史和现状进行介绍<br>2.能组织一般性演讲活动,并可充当主持人                     | 1.演讲的基本技巧<br>2.作为主持人的基本要求                            |
|        | (三)<br>公众关系处理 | 1.能处理投诉<br>2.能与主要外部公众进行信息沟通<br>3.能安排组织领导与内部公众进行沟通交流          | 1.协调组织与内外公众关系的原则<br>2.公众关系协调的主要方法和基本要求               |
| 二、信息传播 | (一)<br>媒介联络   | 1.能了解新闻传播的一般程序<br>2.能安排记者采访<br>3.能追踪监测采访结果                   | 1.信息传播的基本原则<br>2.记者职业特点<br>3.新闻追踪和监测的基本要求            |
|        | (二)<br>新闻发布   | 1.能检查发布资料的准备情况<br>2.能撰写新闻发布稿<br>3.能主持新闻发布会                   | 1.新闻发布的程序<br>2.新闻发布的性质、特点<br>3.与新闻发布相关的礼仪要求          |

|                       |                           |                                                                                      |                                                                                                |
|-----------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | (三)<br>宣传稿件<br>的编写        | 1.能撰写新闻、通讯稿<br>2.能编写组织内部刊物<br>3.能编写组织对外宣传册                                           | 1.新闻、通讯稿的类型和撰写要求<br>2.新闻编输的基本要求<br>3.公众的特点和心理需求                                                |
| 三、<br>调 查<br>与 评<br>估 | (一)<br>调查与评<br>估方案的<br>制定 | 1.能提供各种与调查相关的背景资料<br>2.能起草中型的调查方案<br>3.能提供评估所需的各种相关资料<br>4.能起草常规性评估方案                | 1.调查的目的、意义和相关法规<br>2.中型调查的基本程序<br>3.调查方案的写作要求<br>4.评估的基本原理及其应用                                 |
|                       | (二)<br>调查方式<br>的设计        | 1.能设计各种观察调查的方案<br>2.能设计各种访谈提纲<br>3.能设计各种媒介的文献调查方案<br>4.能设计一般性调查问卷<br>5.能设计一般性的实验调查方案 | 1.各种调查方法的类型与特点<br>2.各种调查方法的运用及其原则<br>3.写作调查实施指导书的基本要求                                          |
|                       | (三)<br>调查与评<br>估方案的<br>实施 | 1.能进行各种层次的观察调查<br>2.能进行中等层次的访谈调查<br>3.能进行各种媒介的文献调查<br>4.能进行一般性的实验法调查                 | 1.各种层次观察调查法的步骤与技巧<br>2.中等层次的访谈调查法的步骤与技巧<br>3.各种文献调查法的步骤与技巧<br>4.中型问卷调查法的步骤与技巧<br>5.实验调查法的步骤与技巧 |

|         |                         |                                                                           |                                                        |
|---------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|         | (四)<br>调查与评估报告的编写       | 1.能在对调查数据进行统计、整理的基础上进行一般性分析<br>2.能写一般性的调查报告<br>3.能写常规的评估报告                | 1.常用的数据统计的方法<br>2.各种调查报告的类型和写作要求<br>3.常规评估报告的类型和写作基本要求 |
| 四、专题活动  | (一)<br>专题活动的策划          | 1.能承担社区活动策划或大型专题活动策划<br>2.能设计测定专题活动效果的方法                                  | 1.专题活动目标和主题的确定<br>2.策划构思和效果测定的方法<br>3.专题活动相关的政策和法规     |
|         | (二)<br>专题活动的实施          | 1.能对策划方案实施的程序进行管理<br>2.能制定专题活动的预算<br>3.能使用音像宣传品                           | 1.音像宣传品的制作过程<br>2.专题活动使用物品的市场行情                        |
| 五、危机管理  | (一)<br>危机管理计划的制定        | 1.能协调危机过程中相关方面的关系<br>2.能制定一般性危机管理计划                                       | 1.危机管理协调的基本要点<br>2.危机管理计划的撰写要求                         |
|         | (二)<br>危机管理的操作          | 1.能处理危机事件<br>2.能基本控制危机事件的信息传播                                             | 1.危机处理工作程序和基本技巧<br>2.危机处理过程中的新闻发布要点                    |
| 六、公关与咨询 | (一)<br>组织(产品或服务)形象管理与咨询 | 1.能分析整理社会舆论对组织(产品或服务)形象的评价<br>2.能对组织(产品或服务)形象的矫正提出初步的咨询意见<br>3.能撰写一般的咨询报告 | 1.组织整体形象管理的实施原则和操作方法<br>2.咨询工作的一般特点和基本原则               |

|                 |             |                                            |                               |
|-----------------|-------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
|                 | (二)<br>公关管理 | 1.能制定公关机构下属部门的工作规划<br>2.能制定具体公关项目的公关经费预算   | 1.公关机构的类型和作用<br>2.公关项目预算的基本方法 |
| 七、<br>培训<br>及其他 | (一)<br>培训   | 1.能辅导初级公关员<br>2.能对组织的非公共关系人员进行辅导           | 初级公关员的技能要求和相关知识               |
|                 | (二)<br>其他   | 1.能进行简单的外语会话，并阅读简单的外语专业资料<br>2.能运用电子网络收发信息 | 电脑网络的一般知识                     |

### 3.3 高级

| 职业功能   | 工作内容           | 技能要求                                                     | 相关知识                                            |
|--------|----------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 一、沟通协调 | (一)<br>来访接待联系  | 1.能制定和审定接待计划<br>2.能进行业务谈判联系                              | 1.接待来访的程序、特点和基本要求<br>2.谈判知识和技巧                  |
|        | (二)<br>演讲介绍    | 1.能进行组织政策、远景情况的全面介绍<br>2.能组织演讲活动和审定演讲计划,并可充当主持人或代表组织发表演讲 | 1.演讲的类型、功能和基本要求<br>2.主持人的功能和基本要求                |
|        | (三)<br>公众关系处理  | 1.能制定外部公众沟通交流计划<br>2.能制定内部沟通交流计划                         | 1.协调组织与内外公众关系的原则和策略<br>2.公众关系协调的主要方法和基本技巧       |
| 二、信息传播 | (一)<br>媒介联络    | 1.能指导下属建立媒介资料库<br>2.能安排记者采访组织或代表组织接受记者采访<br>3.能制定媒介计划    | 1.信息传播的基本原理<br>2.媒介组合策略<br>3.有关行业政策信息           |
|        | (二)<br>新闻发布    | 1.能制定新闻发布计划<br>2.能主持新闻发布活动<br>3.能担任组织发言人                 | 1.新闻发布的类型和程序<br>2.新闻发言人制度的内容和要求                 |
|        | (三)<br>宣传稿件的编写 | 1.能编写、审定各种新闻稿件<br>2.能主编组织内部刊物及声像资料                       | 1.各种新闻稿件的类型和撰写要求<br>2.内部沟通的原理和方法<br>3.舆论学的原理和方法 |

|             |                   |                                                                                   |                                                                         |
|-------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 三、<br>调查与评估 | (一)<br>调查与评估方案的制定 | 1.能立项、洽谈和承接调查项目<br>2.能撰写和审定调查方案<br>3.能撰写和审定评估方案                                   | 1.掌握调查工作涉及的相关法规<br>2.掌握立项、洽谈和承接调查项目的要求和技巧<br>3.各种调查的基本程序<br>4.评估的原理及其应用 |
|             | (二)<br>调查方式的设计    | 1.能指导下属设计观察调查方案<br>2.能指导下属设计访谈提纲<br>3.能指导下属设计文献调查方案<br>4.能设计各种调查问卷<br>5.能设计实验调查方案 | 1.各种调查方法的取舍原则<br>2.各种调查方法的运用、原则及技巧                                      |
|             | (三)<br>调查与评估方案的实施 | 1.能主持各种调查方案的实施工作<br>2.能主持评估方案的实施工作                                                | 1.指导实施各种调查方法的知识与技巧<br>2.实施评估活动的知识与技巧                                    |
|             | (四)<br>调查与评估报告的编写 | 1.能组织对调查数据的分析工作<br>2.能组织撰写和审定调查报告<br>3.能组织撰写和审定评估报告                               | 1.数据统计的各种类型、方法与技巧<br>2.各种调查报告的类型和写作技巧<br>3.评估报告的类型、写作要求和技巧              |
| 四、<br>专题活动  | (一)<br>专题活动的策划    | 1.能胜任大型系列活动、社会重大题材活动的策划<br>2.能对专题活动效果进行较好的预测                                      | 1.主题构思的技巧<br>2.策划创意的技巧<br>3.大型活动相关的政策法规                                 |

|                              |                                                    |                                                                                                                                                            |                                                                            |
|------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                              | (二)<br>专题活动的<br>实施                                 | 1.能提供大型活动策划<br>的咨询意见<br>2.能对大型社会活动进<br>行综合管理                                                                                                               | 1.可行性研究的方法<br>2.大型活动操作管理<br>的知识                                            |
| 五、<br>危机<br>管理               | (一)<br>危机管理<br>计划的<br>制定                           | 1.能撰写危机管理预警<br>方案<br>2.能主持或审定危机管<br>理计划                                                                                                                    | 1.危机管理预警方案<br>的要点<br>2.主持或审定危机管<br>理计划的要点                                  |
|                              | (二)<br>危机管理<br>的操作                                 | 1.能根据危机管理计划<br>开展危机预警工作<br>2.能做好危机善后工作                                                                                                                     | 1.危机管理预警工作<br>的要点<br>2.危机善后工作的要<br>点                                       |
| 六、<br>公 关<br>管 理<br>与 咨<br>询 | (一)<br>组 织 ( 产<br>品 或 服<br>务 ) 形 象<br>管 理<br>与 咨 询 | 1.能对组织(产品或服务)<br>形象的定位和管理进行<br>总体把握<br>2.能对组织(产品或服务)<br>形象矫正和改善提出建<br>议性意见<br>3.能撰写审定各种类型<br>的咨询报告                                                         | 1.灵活运用组织整体<br>形象的定位和管理<br>2.灵活运用各种咨询<br>的方法和程序                             |
|                              | (二)<br>公关管理                                        | 1.能结合组织目标,制<br>定组织公关工作规划,<br>并对其进行目标管理<br>2.能在公关机构内根据<br>工作要求,进行合理<br>的人力资源配置<br>3.能制定审批整个机构<br>和各种公关活动及项目<br>的经费预算<br>4.能协调公关部与组织<br>的其他部门以及外部公<br>关公司的合作 | 1.灵活运用公关活动<br>目标管理的概念和<br>原则<br>2.灵活运用公关机构<br>的运作特点<br>3.灵活运用公关预算<br>的各种方法 |



|                       |            |                                      |                   |
|-----------------------|------------|--------------------------------------|-------------------|
| 七、<br>培 训<br>及 其<br>他 | (一)<br>培 训 | 1.能培训初、中级公关员<br>2.能对组织的非公共关系人员进行培训   | 初、中级公关员的技能要求和相关知识 |
|                       | (二)<br>其 他 | 1.能进行外语会话，并阅读外语专业资料<br>2.能运用电子网络查寻信息 | 电脑网络的一般知识         |