

企业公共关系

郭佩娟 著

企业公共关系

郭佩娟 著

== 企业秘书丛书 ==

主编:陈天恩 副主编:牛云

中国建材工业出版社

9 787301 9

中国建材工业出版社

(京)新登字 177 号

图书在版编目 (CIP) 数据

企业公共关系/郎佩娟著. —北京: 中国建材工业出版社,
1997. 7

(企业秘书丛书/陈天恩主编)

ISBN 7-80090-488-1

I. 企… II. 郎… III. 企业管理-公共关系学-基本知识
IV. F270-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 13663 号

企业秘书丛书 主编 陈天恩 副主编 牛云

企业公共关系

郎佩娟 著

*

中国建材工业出版社出版

(北京市海淀区三里河路 11 号 邮编: 100831)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

海洋出版社印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 6.25 字数: 141 千字

1997 年 7 月第一版 1997 年 7 月第一次印刷

印数: 1—3500 册 定价: 9.60 元

ISBN 7-80090-488-1 /G·52

《企业秘书丛书》

陈天恩 主 编
牛 云 副主编

企业办公室管理	陈天恩 著
企业公共关系	郎佩娟 著
外企秘书基础	曾瓯洁 著
企业秘书实务	陈天恩 王宝琴 王燕铭 著

前 言

在由计划经济向市场经济转变、由粗放型管理向集约型管理转变的过程中，“管理科学，兴国之道”已成为人们的共识。秘书理论作为管理科学的一个重要组成部分，在实现上述两个转变中起着不可忽视的作用。

在我国，对秘书理论的研究大体上是与对管理科学的研究同步进行的。从70年代末到现在的十余年中，不仅基础理论不断深入，而且分支学科应运而生，企业秘书的理论即其中之一。

目前，有些企业经营状况不佳，甚至处于困境，原因虽多种多样，但“管理不善”几乎是共同的原因。本丛书写作的宗旨，即是从企业秘书、企业秘书的群体——企业办公室的角度，阐述企业管理中的一些理论、方法与技巧，提供企业的领导者、管理者，特别是企业秘书们参考，以期有助于企业的改革与发展。

本丛书编写过程中，参考了中外的有关著作及国内出版的各种秘书理论类刊物，从中得到诸多教益。这些论著与论文，无法一一列出，谨此，向其作者与编者表示衷心的感谢。本丛书的编写，我们虽然尽了很大的努力，但限于水平，不足之处在所难免，敬请广大读者、秘书工作者及专家指正。

主编谨识

1997 年

目 录

第一章 概念：从“关系”到“企业公共关系”	(1)
第一节 关系	(1)
一、关系是普遍的	(1)
二、关系是多样的	(5)
三、关系是变动的	(6)
四、关系是可知的	(8)
第二节 公共关系	(10)
一、与公共关系概念相关的概念或问题	(10)
二、公共关系与非公共关系的界线	(14)
第三节 企业公共关系	(17)
一、企业公关的界定和特点	(17)
二、企业公关的历史必然性	(18)
第二章 历史：企业公关产生与发展的轨迹	(20)
第一节 企业公共关系观念的产生	(20)
一、经济危机的教训	(21)
二、市场竞争的推动	(24)
三、社会大生产的催化	(25)
四、大众传媒的督促	(26)
第二节 企业公共关系职业的兴起	(28)
第三节 当代企业公关的新动向新趋势	(32)
第三章 职能：一种全方位的服务	(35)
第一节 信息职能	(35)
一、信息及其重要性	(36)

二、企业公关信息收集的主要内容·····	(39)
三、企业公关信息收集的渠道与方法·····	(42)
第二节 咨询职能·····	(46)
一、主动提出决策建议·····	(48)
二、在起草有关文件时搞好决策服务·····	(49)
三、搞好企业决策与计划的分析评估·····	(49)
第三节 传播职能·····	(50)
一、企业创立时期·····	(50)
二、企业发展时期·····	(51)
三、企业形象危机时期·····	(51)
四、企业经营危机时期·····	(53)
第四节 协调职能·····	(54)
一、协调的原由及其价值·····	(54)
二、企业公关部门的内外关系协调·····	(56)
第四章 人员：一种复合型人才·····	(62)
第一节 企业公关人员的基本素质·····	(62)
一、性格·····	(62)
二、品德·····	(64)
三、知识·····	(68)
四、经验·····	(70)
第二节 企业公关人员的基本能力·····	(73)
一、策划能力·····	(73)
二、组织能力·····	(74)
三、协调能力·····	(74)
四、表达能力·····	(74)
五、交际能力·····	(75)
第三节 企业公关人员的智能结构复合·····	(75)

一、公关人员智能结构的三次复合·····	(76)
二、复合型公关人员的特点与培养·····	(77)
第五章 对象：面貌各异的公众·····	(80)
第一节 政府·····	(80)
一、当代政府的经济职能·····	(81)
二、两种政企关系模式·····	(82)
三、企业处理与政府关系的注意事项·····	(86)
第二节 员工·····	(89)
一、内部公众及其公关价值·····	(89)
二、企业处理与员工关系的注意事项·····	(90)
第三节 消费者·····	(97)
一、消费者公众及其公关价值·····	(97)
二、企业处理与消费者关系的注意事项·····	(98)
第四节 社区·····	(100)
第五节 新闻界·····	(104)
第六节 利益团体·····	(107)
一、利益团体与企业·····	(107)
二、企业处理与利益团体关系的注意事项·····	(108)
第六章 策划：创造性思维的运用·····	(110)
第一节 企业公关策划概说·····	(110)
一、企业公关策划的含义与作用·····	(110)
二、企业公关策划的原则·····	(112)
三、企业公关策划的思维特点·····	(115)
第二节 企业公关策划的程序·····	(120)
一、舆论调查·····	(121)
二、方案制定·····	(122)
三、方案优化·····	(130)

四、方案审定·····	(132)
第七章 方法：超越各种文化的传播 ·····	(135)
第一节 公关传播的一般知识·····	(135)
一、传播结构和类型·····	(135)
二、企业公关传播的目的·····	(139)
三、公关传播的效果·····	(149)
第二节 企业公关传播媒介及使用选择·····	(153)
一、主要传播媒介·····	(153)
二、传播媒介的使用选择·····	(159)
第三节 企业公关传播的实用技术·····	(160)
一、公关演讲稿的写作·····	(160)
二、公关新闻稿的写作·····	(161)
三、制发公关广告·····	(165)
四、编发企业刊物·····	(169)
五、新闻发布会和记者招待会·····	(171)
六、展览会·····	(173)
第八章 规则：不能逾越的界限 ·····	(175)
第一节 企业公关人员的职业道德准则·····	(175)
一、国际公共关系道德准则·····	(176)
二、英国公共关系协会行为准则·····	(177)
三、中国公共关系职业道德（草案）·····	(178)
第二节 企业公关活动的法律规范·····	(180)
一、对公共关系活动诚实信用原则 的基本法律规范·····	(181)
二、对公共关系活动公众利益及公民权利原则 的具体法律规范·····	(182)
三、对公共关系传播活动的全面法律规范·····	(187)

第一章 概念：从“关系”到 “企业公共关系”

当我们深思熟虑地考察自然界或人类历史或我们自己的精神活动的时候，首先呈现在我们眼前的，是一幅由种种联系和相互作用无穷无尽地交织起来的画面。

——恩格斯

在西方发达国家，企业公关受到企业的高度重视。这些国家的企业，普遍设置了公共关系部门，公关活动在企业经营管理、市场营销等方面发挥着独特功能。公共关系概念是改革开放以后导入我国的新概念，在我国流行的历史大约有十余年。在这样的大背景下，企业公共关系活动及其水平也是极有限的。为了推进和发展企业公关，必须首先认识或理解企业公关。本章将循着关系—公共关系—企业公共关系的思路，使之对与企业公关相关的一组概念有个清晰的把握。

第一节 关 系

理解企业公共关系，必须首先理解关系。关系即联系，指一切事物、现象之间及其内部诸要素之间的相互联系。

一、关系是普遍的

任何事物都是统一的物质世界的不可分的组成部分，都

是统一的联系之网上的一个环节。因此，世界上找不到一个与周围世界毫无联系、互不相干的事物或现象。割断了事物的联系，就连最简单的事物也无法认识。例如，离开了太阳系，就无法理解地球的运行、昼夜的交替、四季的更迭和潮汐的涨落。解剖是研究生物有机体的必不可少的方法，但解剖使部分离开整体，所以又有很大的局限性，正如黑格尔所说：“割下来的手就失去了它的独立的存在，就不像原来长在身体上时那样，它的灵活性、运动、形状、颜色等等都改变了，而且它就腐烂起来了，丧失它的整个存在了。只有作为有机体的一部分，手才能获得它的地位。”（《美学》第一卷，商务印书馆 1979 年版，第 156 页。）在社会经济领域，离开了与交换、分配、消费的关系，就无法正确认识生产，离开了与生产、交换、分配的关系，也就无法正确理解消费。撇开关系、脱离条件而孤立地考察问题，就连“下雨好不好”这个极简单的问题都无法作出明确的回答。

只要人们悉心观察，就会发现大千世界中普遍存在的各种生动的、必然的联系。例如：

太阳系—太阳—地球—人。1984 年，英国南极考察队在南极上空发现了一个臭氧层空洞，大如北美，高似珠峰。1986 年，加拿大科学家又在与南极方位对应的北极上空发现了相当于格陵兰岛大小的空洞。从南极和北极臭氧层空洞长驱直入的紫外线，正无情地威胁着人的皮肤、人的遗传免疫系统、农作物的生长和海洋浮游生物的生长繁殖，并可能导致世界平均气温上升，引起温室效应，使海平面升高，从而淹没大多数沿海城市。那么，究竟谁是造成臭氧层空洞的元凶呢？科学家普遍认为，天上的问题，地下的原因，元凶恰恰是人类自身，是由于人类在化工、制冷和电脑业中大量使用了破坏

臭氧层的化学产品。为了解决这个问题，1985年3月，世界31个主要工业国家在维也纳签署了减少和限制氯氟烃使用的国际协定。1990年，他们又对以往议定书作了修改，规定在2000年之前完全停止生产和使用氯氟烃等破坏臭氧的化学产品。目前，世界各国科学界正在积极研制和推广氯氟烃的代用品，以求得天衣无缝，拯救地球，造福人类。这个例子说明，太阳系——太阳——地球——人是一个链条。人能够认识自然、支配自然，使自然为自己的目的服务，“但是我们不要过分陶醉于我们对自然界的胜利。对于每一次这样的胜利，自然界都报复了我们。每一次胜利，在第一步都确实取得了我们预期的结果，但是在第二步和第三步却有了完全不同的、出乎预料的影响，常常把第一个结果又取消了。”（恩格斯：《自然辩证法》，人民出版社1971年版，第158页。）

头痛——医脚。人体是个复杂的系统，各部分之间具有密切的联系。据我国最古老的医书《内经·针刺》记载，有个经常犯头痛病的樵夫上山砍柴，头晕脑胀，一不小心碰破了脚趾头，但头却不痛了。此后，头痛病又复发，他又无意中碰破了原处，头又不痛了。两次相同的现象，使樵夫摸到了“头痛医脚”的规律，以后凡头痛，他就刺破这个脚趾头，次次见效。“头痛医脚”的记载，揭示了中医经络说的奥秘：人体是一个各部位、各系统都具有内在联系的有机整体，经络循行人体上下，交叉左右内外。故治病可采用对应求解的方式，上病下治、下病上治、左病右治、右病左治、内病外治、外病内治。“如果人体的某一部分出了毛病，那么，只有很好地了解整个复杂机体的人，才能医好它；在更复杂的情况下，只有这样的人才能正确地理解病因。”（《爱因斯坦文集》第1卷，第518页。）爱因斯坦的话恰到好处地揭示了我

国传统医学的特长。

社会化大生产。社会化大生产涉及到社会生产过程的联系。随着社会分工的细密，协作的发展和科学技术的进步，生产日益专业化，个体分散的生产过程变成了由一系列企业和部门紧密联系的社会生产过程，产品也从单个人的产品变成了社会性的产品。社会化大生产改变了以往传统社会一家一户的、封闭式的生产方式，使得任何一家企业，如果没有其它企业提供的支持，就无法单独生存下去。例如日本电子计算器的制造。日本电子计算器的心脏（微处理芯片）是从美国进口的，外壳是印度制造的，装配是经新加坡、印度尼西亚和尼日利亚，然后达到本土加上“日本制造”的牌子完成的。除电子计算器之外，日本还有不少商品都是世界多国产品的组合体，这固然反映了日本工商业者的精明，但同时也说明了他们是从全球的范围来看待商品生产与经营的。

地球村。地球村是当代人全球一体化的一种观念。1968年4月，来自欧洲的30余名科学家、社会学家、经济学家、计划专家在罗马探讨了一个引人入胜的课题：人类困境和全球问题。学者们形成了一个十分有意义的观念，即全球是一个由人类社会及其所处环境构成的大系统。这一观念基于一个越来越清晰的现实：随着当代科学技术的突飞猛进，随着当代传播技术的日新月异，随着当代交通手段的空前发达，随着当代经济关系的迅速扩展，整个人类日益紧密地联系在一起、生存在一起。曾经把世界各国隔断开来的高山大川、陆地海洋，再也不像过去那样不可逾越了，人们居住的地球再也不显得那样广袤无垠了。先进的科技网络、通讯网络、交通网络和经济关系网络，将世界各国紧密地联系起来，人们居住的地球构成了一个类似传统社会中的村宅的生活圈。

二、关系是多样的

关系虽然不是有形的实体，不能为人的感官所触摸，但它却是真实存在的。凡有人类的地方，就有关系存在。人作为社会人，在介入或参与多种多样的社会活动中，形成了各种各样的关系，包括政治关系、法律关系、经济关系、文化关系、道德关系、宗教关系等。除此之外，在社会角色层面上，有上级与下级关系、市长与市民关系、雇主与雇员关系、演员与观众关系、律师与辩护人关系、商人与消费者关系等。正因为如此，马克思在给“人”下定义的时候，选择了一个独特的考察问题的角度，即从社会关系的角度把握人、认识人。他指出：“人的本质并不是单个人所固有的抽象物。在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”（《马克思恩格斯选集》，第1卷，人民出版社1972年版，第18页。）这意味着只有把人放在由各种关系构成的社会关系体系中，才能更清晰地认识和把握人的本质。

按照关系对事物的存在和发展所起的作用，可以将各种各样的关系分为直接关系、间接关系；内部关系、外部关系；本质关系、表面关系；必然关系、偶然关系等。在这些关系中，人们较为熟悉的是直接关系与间接关系。直接关系即不以中间事物为中介的关系，间接关系即以中间事物为中介的关系。例如，政治思想与经济关系之间是比较直接的关系，企业管理与企业经济效益之间也是比较直接的关系，但宗教与社会生产关系、社会物质生活条件之间就是比较间接的关系了。一般说来，直接关系是较重要的、较本质的关系，但这并不是说凡间接关系就是不重要的、非本质的关系。例如，当人们对宗教问题进行研究的时候，必须从宗教与社会物质生活条件之间的间接的、然而却是本质的关系入手，才能把握

宗教问题的本质。这一点启发人们必须对关系进行具体分析，否则就有可能忽略那些同样重要、同样本质的间接关系。

三、关系是变动的

具体的关系常常是变动的，这种变动主要表现在两个层面上。

（一）原有关系的破裂

例如，从理论思维的角度分析问题，由太阳系—太阳—地球—人所构成的链条，最终是要破裂的。因为，所有这一切都是无限发展的自然界在一定发展阶段上产生的，而一切产生的东西都一定会灭亡，无论是多么高级的物质运动形态，无论多么遥远、庞大的天体及系统都逃不出生与死的命运。当太阳系毁灭后，由太阳系—太阳—地球—人所构成的链条也就破裂了。又如，食物链是生物群落中各种动植物由于食物所形成的一种关系，如老鹰食山雀，山雀食瓢虫，瓢虫食蚜虫，蚜虫食小麦就是一条食物链。食物链的规律是植物—食草动物—食肉动物—人类，它们之间形成类似金字塔式的关系。食物链会因人对自然的过度索取和不合理利用而被破坏。一旦食物链破坏了，动植物和人的生存都会受到威胁。再如，热带森林与气候、农业的关系。自然体系要求对热带雨林地区的森林予以最大的保护，但目前这些森林却以每分钟 50 公顷的速度消失着。按这种采伐速度计算，目前地球上 900 万平方公里的热带森林，只能再伐 40 年，而再建这样一片森林却需要几百年。热带森林消失了，由森林—气候—农业构成的关系也就破裂了。

（二）原有关系的调整

即原有关系在状态、程度等方面所发生的改变。我国在改革开放以后，政治、经济生活中许多原有关系都得到了调

整。例如，政企关系的调整。在旧的政府体制下，政府和企业是一种政企不分的关系，政府包管了许多不该包管的事情，扼杀了企业的独立性、自主性和创造性，养成了等、靠、要的依赖性格。在新的政府体制下，企业有了经营管理权，成为市场竞争的主体，可以根据国家的宏观政策和市场信号进行独立的决策，而政府则主要承担起国有资产所有者职能和宏观经济调控、为企业发展提供服务的职能。再如，中央与地方关系的调整。我国是个幅员辽阔、人口众多的国家，既要保证全国政令统一，又要充分调动地方的积极性。在 80 年代，中央政府通过下放经济管理权限、财政收支权限、人事管理权限及调整条块关系等措施，大大缓解了中央与地方的矛盾，克服了中央集权制的一些弊端，给地方政府注入了活力。进入 90 年代后，中央与地方关系又有了新的调整，总的原则是必要的集中和适度的分权相结合。有关国民经济的重大平衡和决策权要集中于中央，以确保全国政令的统一和宏观经济的协调发展。重要经济杠杆如利率、汇率等由中央统一调整。中央在适当集中财权的情况下，大胆下放事权，尤其是下放教育、卫生和社会保障等方面的管理权限，使地方政府能够更直接地为公众服务。

具体的关系发生变动的原因在于使事物与事物之间发生关系的前提（条件）的变动。无论是原有关系的破裂，还是原有关系的调整，都源于条件的改变。例如，食物链的破坏是由于生态系统的破坏，生产关系的变动是由于生产力的推动等。任何具体的关系都是有条件的，因此，当条件改变的时候，具体的关系也就改变了。从这一角度说，普遍联系论也是条件论。

四、关系是可知的

关系普遍存在于自然界与人类社会，并不断被人们所认识。

（一）认识的逻辑

如前所述，关系的形式是多种多样的，包括直接关系、间接关系；内部关系、外部关系；本质关系、表面关系等。这多种多样的关系在不同层次上表现客观世界，通过对各种不同关系形式的认识，人们也在不同程度上反映客观世界。人们对于客观世界关系形式的认识有一个由浅入深的过程。例如，“并存”是种最简单、直观和基本的关系形式，由于这种关系形式停留于事物间的现象联系和外部联系层次，所以最易为人所感知。但是，通过对并存现象的无数次的反复认识，人们发现，在并存事物中，一些事物总是由另一些事物引起的，于是人对关系形式的认识就上升到了因果性关系形式的阶段。因果性关系形式反映了事物的内部联系，因而是一种更深刻、更一般的关系形式。关于人对事物关系形式的认识逻辑，列宁曾概括道：“人对事物、现象、过程等等的认识从现象到本质、从不甚深刻的本质到更深刻的本质的深化的无限过程”。“从并存到因果性以及从联系和相互依存的一个形式到另一个更深刻更一般的形式。”（《列宁选集》第2卷，人民出版社1960年4月版，第608页。）

（二）认识的价值

人对事物、现象间真实关系的认识和探索，推动着科学的发展和社会的进步。

1. 推动科学发展。科学的真正任务在于探索事物、现象间的固有联系。把人们通常看来似乎没有关系的事物联系起来考察，并发现其中的真实关系，往往会引起科学的突破，发

展出一门崭新的科学。把三角形和圆联系起来考察，一种崭新的三角理论发展起来了。恩格斯针对这个事例写道：“三角学从综合几何学中发展出来，这对辩证法来说是一个很好的例证，说明辩证法怎样从事物的相互联系中理解事物，而不是孤立地理解事物。”（《马克思恩格斯全集》，第20卷，人民出版社1971年版，第609页。）把粒子性（非连续性）、波动性（连续性）这种看来截然相反的特性联系起来考察，建立了科学的量子力学。把生物有机体与环境联系起来考察，建立了一门新学科——生态学。著名物理学家焦耳曾相信“永动机”理论，并废寝忘食地研制。在多次失败之后，他改从反面来思考机器运动时热与功的联系，结果发现了能量守恒和转化定律。

2. 推动社会发展。社会发展很大程度上依赖于人对社会系统中各要素之间的关系的认识与把握。认识了两种生产（物质资料生产、人口生产）与社会制度之间的关系，人们可以自觉地控制生产和人口增长的速度，使之与社会发展保持平衡；认识了法与经济的关系，人们可以利用法律制约、规范经济的发展，也可以根据经济发展状况不断制定新的制度、规则和条文；认识了精神文明和物质文明的关系，人们可以使两个文明并行发展。精神文明意味着稳定的社会秩序、优美的工作环境、和谐的人际关系、良好的道德风尚等。这些可以作用于劳动者的工作情绪，使精神力量、道德力量在实践中转化为物质力量。

理解关系对于理解公共关系是极有意义的。理解了关系的普遍性，也就理解了公共关系的必然性；理解了关系的多样性，也就理解了公共关系的复杂性；理解了关系的变动性，也就理解了公共关系的可塑性。展现在人们面前的丰富多彩