

# 金融

## 公共关系学

张志峰 主编

甘肃人民出版社

## 前 言

第一次世界大战导致了国际清算银行的创立，无独有偶，第二次世界大战的结束又导致了两个更大规模的国际金融机构的诞生，即国际货币基金组织和国际复兴开发银行。到了50年代中期至60年代初，世界政治和经济发生了重大的变化，其中一个突出的变化就是许多殖民地和半殖民地国家纷纷宣告独立，一股要求民族独立与解放的运动席卷全球。独立后的发展中国家的首要任务是发展经济，摆脱贫穷落后的面貌。虽然它们与战后需要重建经济的西方主要国家情形不同，但经济发展对资金需要的迫切性是相同的。这些国家要求加强区域经济合作的呼声也愈来愈高。因此，在60年代初短短的几年内，拉美、亚、非等地区都纷纷创建了地区性国际金融机构，如泛美开发银行（1959年）、非洲开发银行（1964年）、亚洲开发银行（1966年）等。这些金融机构的成员国以本地区的发展中国家为主，各自的宗旨特别强调从官方和私人来源筹集资金用于本地区的经济发展和社会发展，尤其是推进地区经济的一体化。这些地区性国际金融机构的创立对加强地区内经济和金融合作的意义是重大的，同时也推动了国际货币合作和国际金融的发展。70年代后，在国际金融方面出现了不少的新情况，直接对西方的国际银行业与国际金融市场产生了深远的影响。由于科学技术的不断进步，通货膨胀的日益加剧，国际游资投机性的增大，利率与汇率的频繁波动，国际银行业的竞争加剧，以及80年代出现的国际债务危机，使一些国家（如美国）的金融业掀起了一股以金融工具和金融公共关系创新为核心的金融创新浪潮。在这一浪潮的冲击下，西方国际银行业出现了一些值得注意的发展趋势，主要是：金融管理更加现代化；金融管制的不断放宽；专业化银行制度逐渐向综合化银行制度转化；国际银

行业的竞争进一步激化以及金融公共关系的拓展，使得银行国际化的进程进一步加快。这些发展趋势反映在金融市场上，主要是国际融资出现证券化趋势，国际债券市场蓬勃发展，股票市场动荡不稳和金融市场出现全球一体化的趋势。西方主要国家为了维持银行制度与国际金融的稳定，除对本国的金融业与金融市场加强宏观调控与管理外，还力求在国际范围内强化对它们的管理。这些金融发展趋势和特征，相互影响，相互促进，不仅对当前西方银行业及国际金融已经带来较大的影响，而且对90年代整个国际金融的发展将产生深远的影响。特别是近几年来，外国银行兼并购风潮一浪高过一浪。据美国银行家协会的报告，1994年美国有550家银行兼并；1995年第一季度，创下历史上最高的季度纪录，到8月末，已达600家，超过1994年全年；收购股份的总交易额达260.7亿美元，已超过创纪录的1991年全年（210亿美元）水平。尤其是美国第四大银行华美银行（又译化学银行）与第六大银行大通银行的“联姻”，是美国历史上最大的银行兼并事件。这两家银行都有一、二百年的历史，影响力很大。两家银行“一体”后，资产总值达2970亿美元，还有价值200亿美元的证券，拥有2500万个客户，员工达8万多人，有584个支行。各金融集团的重新组合和调整，打乱了美国银行的座次，如今成了大通银行居首，花旗银行居次，美国银行第三。从这两年美国银行兼并的情况看，主要是由于80年代以来，美国银行在全球银行界的地位急剧下降，日本银行则异军突起，咄咄逼人。90年代初，全球10家最大的银行中，日本就占了8家。美国的最大银行被挤到20位以后，1995年春，日本的东京银行和三菱银行决定最迟在次年初“合二为一”，组成世界最大银行，对美国银行界震动很大。于是兼并浪潮此起彼伏，以期在国际金融市场上重振雄风。那么，我国的金融机构在全球银行界的地位如何呢？英国《银行家》杂志根据各家银行1994年底的数据，公布了1995年世界1000家大银行的排

名，我国的工商银行、中国银行、农业银行、建设银行四家国有银行被列入百强之中，其排名分别为23、32、60、70，但相比1994年的7、21、54、47的世界排名，不免令人惋惜。我国国家银行排名降位幅度如此之大，实在令人担忧。究其成因：一是新旧体制过渡期的振荡冲击，使转轨期的国家银行患上“不适症”。1994年是我国新旧体制即计划经济向市场经济转换过渡的关键一年，在财税、金融、会计制度等方面相应地进行了一系列配套改革。国家银行开始进入商业化改革实验期，并在会计制度、结算手段、外汇管理等方面作了必要的改革调整，以尽快与国际惯例接轨。然而，新旧体制的摩擦总是要带来一定的冲击和振荡，因而对于国际竞争力较弱的中国国有银行必然会暴露出其不成熟和不适应的弱点。二是薄弱的经营管理基础，迫使高成本投入，银行的负担加重。由于中外银行在经营管理上的起点差异，迫使我国国家银行高成本注入，已向现代化银行看齐。1994年是我国银行成本投入最大的年份之一。大量的先进设备购置（包括电脑、办公自动化、柜员机、自动存取款机、安全保卫技术设施等）和大量的新建机构；其次是培训经费投入猛增；利率环境压迫，在通胀压力下保值贴补增多，存贷利率倒挂，加大了经营成本和经营压力，国家银行亏损面进一步扩大；一度泛滥的社会集资热和形式多样的基金会的兴起，地方商业银行和非银行金融机构，加上中外合资银行队伍的日渐壮大和侵袭，都对中国国家银行的资金实力有着相当大的影响；国家商业银行信贷资产质量不高，大量的银行贷款形成“呆滞”，对本来就抗“寒”能力较差的国有银行来说，无疑是“雪上加霜”。

1995年美国银行业兼并之所以引人注目，不仅在于数量多、规模大，而且还在于其驱动力不同往常，即为保证银行收入快速增长而裁减雇员及为适应未来竞争而增加技术投资。据有关研究报告预测，从1994年到1997年，美国银行业的技术性投资每年

将增长 21%，大大超过其利润的增长。若要向客户提供便利、快捷、新颖的服务手段，就必须进行前所未有的巨额高科技投资。

从上述分析，我们不难看出，随着世界经济一体化的发展，银行业必须走集约化发展的路子。若要在世界经济大舞台上立足，就必须与世界金融发展趋势保持一致。也就是说，未来的中国金融业，必须走“大银行”发展的路子，并进一步加大高科技投入，加大金融公共关系力度，形成规模经营的体系。具体来讲，中国金融业必须走“大银行”的道路在于：第一，当前一个各国相互依存、相互影响的全球性资本市场正在形成，已成为不可逆转的大趋势。但是，这个市场充满了各种不稳定因素。1994 年底，墨西哥货币贬值触发拉丁美洲一些国家金融危机；英国最古老的银行之一巴林银行一夜之间宣布垮台；日元与美元汇率大起大落，风潮迭起。这些反映出各国金融系统动荡不安并带有相当大的脆弱性，而且目前全球资本市场的特点是资本量大，流动快，其中相当大的比例是投机性资本。要在这种激烈竞争的环境中取得主动和成功，必须有强大、雄厚的经济实力作后盾；第二，随着电子计算机在银行业的广泛应用，中国银行系统进入电脑化时代的日子不会很远。完善的电脑系统服务，可以使大部分银行业务通过电脑、电话和自动取款机来进行。在这种情况下，为了节约开支，提高竞争力，依靠金融公共关系，才能使银行业走出低谷；第三，银行业的合并也是为了更好地开展正当的同业竞争，求得生存。近几年，信用合作社、证券公司、信托投资公司等非银行金融机构在我国蓬勃发展起来。这些机构没有包袱、服务周到，通过开展各种优质服务，拓展了金融公共关系的运作域际，在金融领域中的作用越来越明显。银行业只有在高、精、新上下功夫，形成合力，才能更好地发挥金融“首领”的职能作用。

随着商业银行转轨机制的稳步推行，中国金融业走“大银行”路子尚需要一个过程，但现在应该未雨绸缪，做好先期工作。

就目前而言，要积极推进国家专业银行的深层次改革，建立现代商业银行制度，追求卓越的管理，充分运用公共关系原理，提高决策素质。具体地讲就是：采取切实可行、行之有效的办法，卸掉专业银行沉重的“历史包袱”，理顺国家专业银行产权关系，建立责权利分明、政企分开的商业银行产权制度。合理界定所有者与经营者的权利。实行商业银行多元化的股份产权形式，建立政企职责分开机制。合理调整银行机构设置，完善银行经营管理机制。打破国家商业银行机构与行政区划相结合的格局，实现从按行政区划向按经济区域合理设置分支机构的转变。

总之，中国金融业只有在现代银行制度健全、电子自动化服务完善、金融市场公平合理竞争、金融公共关系的充分运用和拓展的基础上，才能形成合力，立足于国际经济的大舞台上。

国际金融业的瞬息万变，国内金融业的转轨变型，给我国的金融从业者提出了全新的更高要求，迫切需要金融从业者提高自身理论与业务水平，因此开展金融公共关系迫在眉睫。正是基于这一出发点，我们编写了《金融公共关系学》这本书。

社会公共关系是一个涉及面很广的问题，而金融公共关系学是部门公共关系学的新学科。本书力求对这一新学科提出的问题作一基本的、系统的回答，其目的是要让读者从总体上来了解金融公共关系的理论和实践，从而更好地了解它有哪些特点以及每一种管理在银行经营整体中所处的地位和作用等等。本书在编写过程中，力求突出以下特点：第一，为适应现代金融体制改革的需要，认真贯彻理论联系实际这一原则，对金融公共关系理论作了系统的阐述，简明扼要、深入浅出、通俗易懂、易学易用。第二，在结构上，从有利于金融从业者岗位角度出发，将错综复杂的金融公共关系理论与实践，按系统工程的方法作了归纳和探索，从而形成了体系。第三，扼要介绍了80年代以来国内外金融领域出现的发展趋势，有助于金融从业者开拓视野，展望未来。第四，

内容全面，体例新颖，布局规范。在选题构思、写作编辑过程中，力求做到完整性、时效性和适用性。特别重视和突出金融公共关系的基本知识、基本理论与务实技巧和方法的统一，增强了可读性，能给金融公共关系工作者帮助和启迪，有利于金融从业者能有重点地在较短的时间内掌握金融公共关系学的基本理论和实践。

作者

1997年3月于兰州

# 目 录

1



|             |                      |       |
|-------------|----------------------|-------|
| 第四节         | 金融公共关系评估             | (193) |
| <b>第七章</b>  | <b>金融公共关系与道德</b>     | (200) |
| 第一节         | 市场经济与道德              | (201) |
| 第二节         | 金融公共关系的伦理本质          | (215) |
| 第三节         | 公共关系从业人员的职业道德准则      | (223) |
| <b>第八章</b>  | <b>国际金融公共关系的开拓</b>   | (229) |
| 第一节         | 引进外资金融机构             | (229) |
| 第二节         | 走向国际金融机构, 扩大对外交往     | (236) |
| 第三节         | 建立和扩大与国际金融组织的工作      | (252) |
| <b>第九章</b>  | <b>国内金融公共关系的发展</b>   | (268) |
| 第一节         | 我国金融市场发展的成就、问题和走势    | (268) |
| 第二节         | 省内金融公共关系             | (285) |
| 第三节         | 社区金融公共关系             | (286) |
| 第四节         | 金融公共关系与员工关系          | (287) |
| 第五节         | 金融公共关系与客户关系          | (290) |
| <b>第十章</b>  | <b>保险业公共关系的建立</b>    | (294) |
| 第一节         | 保险业公共关系的特点和任务        | (295) |
| 第二节         | 我国保险业的恢复和发展          | (297) |
| 第三节         | 成绩显著的城市保险业           | (303) |
| 第四节         | 农村保险业务               | (308) |
| 第五节         | 人身保险业务的开拓和发展         | (314) |
| 第六节         | 涉外保险业务的新发展           | (321) |
| 第七节         | 出口信用保险业务的开展          | (328) |
| 第八节         | 再保险业务的扩大和发展          | (334) |
| 第九节         | 海外保险业务谱新篇            | (338) |
| 第十节         | 保险业改革的成功经验与发展方向      | (342) |
| <b>第十一章</b> | <b>金融公共关系的主要活动形式</b> | (349) |
| 第一节         | 金融公共关系的专题活动          | (349) |

|                 |                                |              |
|-----------------|--------------------------------|--------------|
| 第二节             | 金融谈判的公共关系策划.....               | (351)        |
| 第三节             | 金融公共关系礼仪.....                  | (353)        |
| 第四节             | 金融内部公共关系的运作手段.....             | (357)        |
| <b>第十二章</b>     | <b>金融公共关系与金融企业文化建设.....</b>    | <b>(367)</b> |
| 第一节             | 金融企业文化建设是金融公共关系的依据<br>和手段..... | (367)        |
| 第二节             | 金融公共关系与金融企业文化建设的相互作用<br>.....  | (372)        |
| 第三节             | 金融公共关系与展示规范化商业银行新形象<br>.....   | (377)        |
| 第四节             | 金融公共关系与金融组织推行社会服务承诺制<br>.....  | (381)        |
| <b>后记</b> ..... |                                | <b>(387)</b> |

# 第一章 金融公共关系概论

## 第一节 金融公共关系学研究的对象

公共关系学作为一门学科产生于本世纪 20 年代的美国,至今不过半个多世纪。至于它被介绍到我国,那只是近 10 年的事。作为现代金融社会一种客观存在的公共关系,其本身的历史并不长,而这种客观存在反映到金融工作者的意识中形成一门学科,也需要一个过程。但是,同所有的新兴学科一样,金融公共关系学一经产生,就显示了强大的生命力,它的应用性强的特点引起国内外金融界专家的普遍关注。

### 一、金融公共关系范畴

现代公共关系产生于本世纪初期的美国并不是偶然的,它是当时美国及资本主义社会的基本矛盾以及经济、政治、科学技术和文化等社会历史条件发展到一定阶段的产物。研究金融公共关系学,要对普通公共关系学是金融公共关系学的理论基础进行科学的划分,从而界定金融公共关系学是普通公共关系学的学科分支范围。为了真正全面而深刻地把握和理解金融公共关系的精髓,我们有必要联系普通公共关系的社会历史条件进行具体的分析。

(一) 社会组织的高度分化以及在此基础上形成的相互协调和必然联系,是普通公共关系赖以产生和发展的社会基石。

纵观人类历史的发展过程,人类社会的进步史在某种意义上说就是一部社会组织不断分化和发展的历史。生产的发展以及与此相适应的各种社会分工的出现,推动着人们生活于其中的社会组织不断发生分化,从而使人们所处的社会环境更加复杂多样,人与人之间的社会关系也逐渐由单一变得更加多元化。这样一来,一

方面人们不得不扮演特定的社会角色，从事专门的社会职业，因而局限了人们的视野，缩小了人们的生活空间，人与人之间处于一种更加隔离的状态之中；另一方面，由于社会组织分化，社会关系复杂多样，人们要适应这种社会环境，就必须更加自觉地协调人与人以及组织与组织之间的相互关系。社会组织的分化和组织化程度的提高，不仅在社会经济领域，而且在社会的改革、思想文化和科学技术等领域都得到深刻的体现，以至于人们如果不在各种社会领域内进行自觉的、有目的、有计划的协调、沟通和合作，社会的经济、政治、文化和科学就无法得到发展，整个社会就无法正常运转。普通公共关系正是适应了这一历史发展的客观需要，因而它一经产生就得到了突飞猛进的发展。

本世纪初以来，特别是本世纪 50 年代以来，科技革命和产业革命不仅使每一个国家的政治、经济乃至整个社会发生了划时代的变化，而且也使整个世界的经济格局、政治格局和人们的思想观念都发生了重大变化。社会发展的总趋势表现为：一方面社会日益走向多元化与多极化；另一方面各种社会矛盾又日趋缓和。这就使得任何一个社会组织只有加强与其他社会组织和公众的相互沟通、协调与合作，才能得以生存和发展。因此，社会组织与其相关团体和公众的自觉的、有目的、有计划的相互沟通与联系就变得更加迫切和必要。公共关系作为一种全新的思想观念和社会职业从产生之日起，就顺应这一历史发展的基本趋势，在社会生活的各个领域发挥日益重要的作用。由此推论，它也是金融公共关系的理论基础，金融公共关系是它的学科上的重要分支。

## （二）金融公共关系产生与发展的社会经济条件

市场经济的出现是金融公共关系产生和发展的社会经济条件。在商品经济条件下，整个生产活动都是社会化的，人们生产的产品主要用来交换以实现其价值。市场交换实现后，人们生产的产品和劳动才能得到承认。于是，无论是个人或者社会组织，只

有通过自觉的努力才能得到社会的认可和支持，才能为自己创造一个良好的生存和发展环境。由于我国金融机构体系的设置和业务经营方式的采用，既不同于原苏联、东欧等社会主义国家，也不同于西方发达资本主义国家，经过40多年的反复实践和不断改革，形成了一套适应我国社会主义初级阶段国情的金融体系，即适应我国社会主义公有制为主体，多种所有制并存的需要。鉴于这样的体制，其金融公共关系的发展也是起步阶段。具体来说，这是因为：

第一，在现代经济社会中，市场经济的发展促进了商品交换关系的畅通与稳定，这对于金融组织来说具有关键的作用。金融早已冲破了流通的狭小范围，而进入了生产、分配、交换和消费这一社会再生产的广阔领域，成为国民经济的精神中枢和社会经济的调节机构。这就客观上要求有市场经济为体系的良好社会关系和条件来保护或者改善金融关系。金融公共关系的应运而生，旨在为金融社会组织与客户通过沟通与交流来建立相互信任、相互合作的良好信用关系，建立一种金融“保健”机制和活动系统。

第二，随着国家专业银行走商业银行的路子，特别是当国际金融市场由自由竞争过渡到财团时期，国际金融市场领域更为广阔，国内金融业改革开放、竞争有序的体系正在形成。以经营内容、服务功能和金融工具的扩大和增加为主要内涵的金融创新活动大力推行，金融企业面对这种新转变，和客户还需建立一种良好的金融公共关系体为保障，从而最大限度地争取广大客户和社会公众的理解、信任和支持、合作。

第三，市场经济的高度发展，使商品供给更加丰富，消费者的消费水平也在不断提高，消费者的消费也开始从满足基本需要为主转向以满足选择性的需要为主，居民投资趋向的多元化就说明了这个问题。因此，一方面，金融组织只有通过各种有效手段在公众中树立自己的良好形象以赢得广大社会公众的信任和支

持，从而在日益激烈的竞争中立于不败之地。另一方面，金融组织和客户的相互沟通和了解也变得更加迫切和必要，双方都要通过金融公共关系的调解来适应这种深刻的变化。

第四，金融体制改革促使金融机构分业经营，各金融机构的专业化程度也越来越高。特别是现代经济格局的出现，客观上要求金融机构摒弃那种带有浓厚自然经济色彩的“小而全”或“家族式”的经营思想和经营模式，在不断提高金融组织专业化程度的同时，建立跨行业和跨地区的横向经济联系，从而在相互合作、相互促进中求得共同发展和繁荣。而这样一种相互联系与合作的关系，必须通过一种现代金融公共关系的经营管理方法来建立和维持。所以说，金融公共关系的产生和进一步发展有赖于市场经济的高度发展，市场经济的高度发展也同样需要不断发展着的现代金融公共关系为其做保障。

### （三）金融公共关系产生和发展的物质技术条件

传播手段和通讯技术的进步是金融公共关系发展的物质技术条件。20世纪初，科学技术有了长足的进步，尤其是交通工具和传播手段的现代化，为金融公共关系的产生和进一步发展提供了物质技术保障。

在农业社会中，生产规模极其狭小，人们几乎处在一种封闭半封闭的与世隔绝的自然状态之中。由于落后的自然经济本质上不要求进行广泛的人与人之间的相互沟通与联系，加之当时还要受到落后的交通工具和信息传播手段的限制，因而人们没有也不可能发生广泛而深刻的社会联系和交往。而在工业社会中，商品经济的日益发达，科学技术的日新月异，从而促进了交通运输和信息传播手段的飞速发展，从火车、汽车、飞机、人造卫星的出现到电报、电话、广播、电视以及光导通讯、信息高速公路的相继推广和应用，使人们相互之间更加广泛而深刻的社会交往和经济交往成为现实。金融公共关系就是运用现代化的传播手段通过

对内协调、对外宣传、扩大金融组织的社会影响，提高金融组织的知名度和信誉度，完善金融组织在公众心目中的形象，为金融组织和社会组织的生存与发展创造良好的舆论环境和社会环境，对金融组织获得巨大的发展极为有益。

#### （四）金融公共关系产生与发展的社会文化心理因素

到了本世纪初，资本主义社会随着工业化过程的推进，在社会政治领域，资产阶级民主政治已基本确立，统治阶级和集团的统治思想和管理思想也随之发生了重大的转变，即开始从过去的强权压制转向争取民众的信任与支持。在社会经济领域，科学技术的进步和生产力的高度发展，使得劳动开始从体力密集型向智能密集型转化，这就迫使金融组织的领导不得不考虑客户和员工的态度和心理素质，从而最大限度地调动他们的工作积极性。因此，导致了金融企业经营管理思想的重大转变。一些有识之士开始认识到，顺应民众的社会文化心理、满足他们更加广泛的物质要求和精神需求，比采取以往的行政命令手段来管理和坐等客户的经营思想，更有利于消除金融组织与客户之间以及劳资之间的隔阂与冲突，所以，必须在金融组织和客户之间建立一种类似于人际情感的良好关系，为现代金融公共关系的发展奠定思想基础。

## 二、开拓中国的金融公共关系事业

中国的金融公共关系尽管起步较晚，但发展势头方兴未艾。如何摸索一条能够反映我国金融公共关系实践的特殊规律，创立适合中国金融实际情况的金融公共关系理论，这对我们来说仍是一项开创性和探索性的工作。现代公共关系产生于资本主义发达国家，国外的公共关系理论不一定完全适合我国金融业的实际，我们必须结合我国的政治、经济、金融政策以及人们的思想观念和文化心理特点，开创中国金融公共关系事业发展的新局面。

#### （一）中国金融公共关系发展的现实条件

中国金融公共关系作为改革开放和金融体制改革的产物，尽

管取得一定成就，但仍面临困难和障碍。其根本的原因在于，我国社会生产力尚不发达，社会主义市场经济还不够完善，物质文明和精神文明水平有待于进一步提高。我们只有认清中国金融公共关系面临的障碍和困难，采取正视现实的科学态度，才能进一步增强我们建设符合中国金融业实际的金融公共关系的紧迫感。具体来说，我国金融公共关系面临如下障碍和困难，还待克服和解决：

首先，社会经济生活中存在着种种障碍，不利于金融公共关系的发展。我国现在仍面临着人民群众日益增长的物质文化需要与落后的生产力之间的突出矛盾。社会需求量大于供给量还是一种普遍存在的现象。由于在经济领域还没有充分实现“卖方市场”向“买方市场”的转变，因而在许多情况下不是顾客选择企业，而是企业选择顾客。这样，“顾客至上”、“以消费者为导向”的公共关系意识和观念就难以树立。于是金融公共关系也就难以引起人们的足够重视。当然，随着市场经济的发展，“短缺经济”状况已开始有所改善，在一些行业中正在出现“卖方市场”向“买方市场”转化，国有商业银行的改革，这无疑会给金融公共关系发展带来良好的社会经济环境。我们应当从中国经济金融发展的实际出发，充分发挥金融公共关系超前的社会功能，为促进金融事业的不断发展作出应有的贡献。

由于社会历史发展的复杂性和阶段性，目前我们的金融业仍处于新旧体制的交替时期，旧的金融运行体制还在相当范围内对经济金融的发展产生巨大的滞后作用，因而也为金融公共关系在我国顺利发展造成许多障碍和困难。比如，许多金融基层分支机构的主动性和自主性还不强，还缺乏银行经营的活力，条块分割和各自为政的封闭状态尚未彻底打破。这一切都使得金融企业在开展金融公共关系活动时无法顺利实现自己的公共关系目标。

与此同时，在新旧体制交替过程中，经济金融生活中出现的



不正当关系和不正之风，也同样给金融公共关系的顺利发展带来重重困难。这不仅使金融组织在开展正常的金融公共关系活动时步履艰难，而且使金融公共关系的基本原则和精神受到不正之风的侵蚀，影响金融公共关系乃至金融事业的健康发展。

其次，金融公共关系的发展还面临着社会文化中的障碍。突出表现在：一是人的素质和管理水平不高；二是存在沟通不畅、行政干预、“长官意志”等不良现象；三是存在急功近利的文化心态，经济金融工作中的“短期行为”，直接阻碍金融公共关系的正常实施，一些人看不到金融公共关系的长期效益；四是传播媒介落后。克服和解决这些制约金融公共关系的“瓶颈”问题，就成为我国金融公共关系事业发展的一个重要问题。

## （二）建设适合中国金融业的金融公共关系

克服中国金融公共关系面临的困难。开拓中国的金融公共关系事业，必须把握如下基本原则：

首先，必须符合我国金融业的性质，坚持党的四项基本原则和“特色理论”，确立金融公共关系的道德规范和理论基础。

其次，必须根据我国的经济发展水平和特点，建立适合我国金融业具体情况的金融公共关系运作体系。

再次，必须深入研究金融客户的特点，使金融公共关系充分体现中国的传统文化和精神，塑造新的金融企业精神，使金融公共关系更具良好的人际关系。

最后，我们还必须加快我国金融公共关系规范化和制度化建设的步伐。尽快构建金融公共关系完整的职业规范、道德准则、工作制度、教育制度和考核制度等。

建设适合中国国情的金融公共关系是一个既十分重要又十分艰苦的系统工程，我们必须为此付出百倍的努力。

## 三、金融公共关系学研究的对象

金融公共关系学既然是金融公共关系实践活动的反映，它的