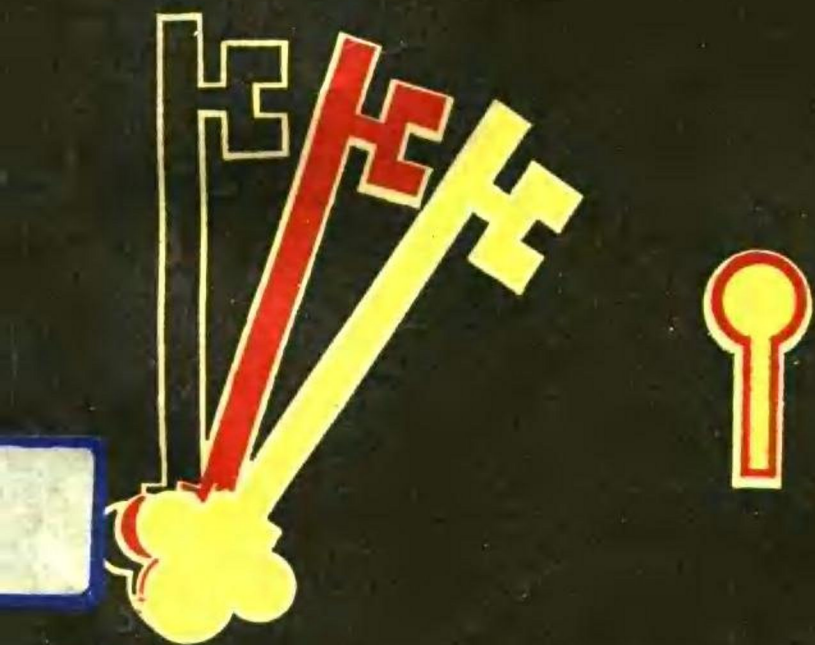


● 顾镜清 钱建忠 著

金融公共关系学



上海交通大学出版社

92
F830.2
6
2

金融公共关系学

顾镜清 钱建忠 著

X4L01/08



3 0116 5374 2



上海交通大学出版社

B 775034

内 容 提 要

金融机构虽然是和钱打交道的，但主要是和人打交道。金融机构要通过人，通过信息传播，才能在广大顾客中建立良好的形象和信誉。

本书主要内容有公共关系在金融机构中的作用、金融公共关系的基本概念、金融公共关系思想、金融机构的内部和外部公众、金融机构的公共关系工作和日常公共关系业务技巧、金融机构的公共关系策划，以及人事部门和办公室的公共关系等，既具有系统性，更讲究实用性。

本书是金融机构各级领导、行政管理部门和一线工作人员的进修必备读物，还可供大学、管理培训中心、职大、中专等有关关系科用作教材和教学参考书。

金融公共关系学

出 版：上海交通大学出版社

(淮海中路1984弄19号)

发 行：立信常熟印刷联营厂

印 刷：新华书店上海发行所

开 本：850×1168(毫米) 1/32

印 张：12

字 数：309,000

版 次：1991年 7 月 第一版

印 次：1991年 8 月 第一次

印 数：1—5,000

沪 目：247—103

ISBN7-313-00904-6/F·830

定 价：6.50元

前 言

“公共关系”作为一个词组，最早是由美国第三任总统托·杰佛逊于 1807 年在美国国会第七次报告中提出的。“公共关系”作为一种传播活动，最早是由美国《纽约时报》记者李艾维提出的，他在 1905 年向报界发表的《原则宣言》中阐述了他所开设的“宣传事务所”的宗旨：“代表企业单位及公众的组织，对公众有影响且为公众乐闻的课题，向报界和公众迅速而准确地提供消息”。“公共关系”作为一种管理形式，是在 20 年代形成的，1924 年美国《芝加哥论坛报》发表的社论认为，它已成为一种专门职业。到 40 年代，“公共关系”发展成了一门学科，1948 年美国波士顿大学第一个开设了公共关系学院，还设置了公共关系的硕士和博士学位。

第二次世界大战以来，尤其是 60 年代以来，随着商品经济和科学技术的发展，公共关系日趋发展为企业经营活动和机构管理活动中不可缺少的重要环节。

二

1978 年在墨西哥城举行的公共关系研究会上发表的《墨西哥宣言》明确指出：公共关系是分析趋势、预测后果，向组织领导人提出建议，实施符合“组织”和公众双方利益的有计划的行动方案的艺术和科学。这是现阶段公共关系的本质。由此可见，公共

关系并不单纯是,更非完全是如何让新闻媒介发布偏向性的信息。它是一种完整的特殊管理功能。管理人员要想进行有效的管理,应该考虑公共关系问题,把它的原理应用于自己的管理功能中。管理人员要以长远规划的眼光看待公共关系,在提出任何建议或采取任何行动之前,有必要进行研究,必须与之沟通信息的人持有何种观念。只有了解外部的意见、态度和企业的形象,管理人员才能研究和预测发展趋势,并因此而提出忠告,或者至少可直接得到启示,意识到自己所处的危险处境,从而采取应急措施。为此,设立专门部门,配备专门人员,当然是不可缺少的,但最好的办法是实现全员公关,自上而下地承担起公共关系的责任。

如果说传播的第一步是通过了解而获得理解,那么公共关系仅仅是到此为止。要是公共关系超出了这个界限,认为是鼓动手段的一部分,或是免费广告或是进行宣传,那至少是不成功的,甚至是荒唐的。公共关系讲究的是实事求是,不带评论,仅仅是陈述事实,没有辩护和劝说的意味。须知,有效的信息传播在于坦诚相见,并且心平气和地承认现实世界充满失败或成功,赢利或亏损。也就是说,公共关系并不是说好不说坏。在某些敏感的、易受损害的工作领域,聪明的管理人员已引入风险管理方法,预先把公共关系人员组织进来、迅速、准确、有效地传播有关信息,以求防止或至少减轻灾祸。

“形象”和公共关系是密不可分的。但人们对“形象”的理解不乏有误,似乎形象就是讨人喜欢的代名词。事实上,一个组织的形象是不同的人对该组织的印象。有时称为感知形象,即人们由于自身对该组织的知识和经验而得到的印象。显然,这种印象因人而异。重要的是,管理人员要真正了解当前企业的外在形象,不要在自己的心目中想当然地虚构企业的形象。只有生产良好的产品,提供良好的服务,创造和谐的公众关系,才能形成令人羡慕的企业形象。

三

金融业虽然是和钱打交道的,但首先是跟人们打交道,所以,发展金融公共关系是不言而喻的。尤其是近 20 年来,金融公共关系的重要性大大增加了。除金融机构内部的公共关系外,还特别重视外部的公共关系。例如股票和债券的发行,股票和债券的流通,投资市场的出现,公司兼并的招标,投资意向的萌生,贷款发放的确定,储蓄产品的开拓,都是金融公共关系的活跃领域。外部公众要求金融机构提供有关信息,而金融机构的经营状况和信誉,在某种程度上决定于自身的公关工作水平,它反过来又会影响这些金融业务的开展。

因此,任何一个金融机构,要想方设法树立产品和机构的良好形象,为此使用了很多传播手段,如主题广泛的文字材料、内部宣传手段、职工出版物、与传播媒介的联系和成员之间的交流等。通过这些手段,金融业增加了透明度和公开性,公众可以知道金融交易中心的基本设施、运行方式以及所提供的服务。例如,证券交易所成功的公关工作就包括交易大楼装有专门用于观看交易厅活动的大玻璃,公众可往下看,看到交易厅里的活动,同时要配人进行解说,看完后还给参观者播放有关股票交易的录像。

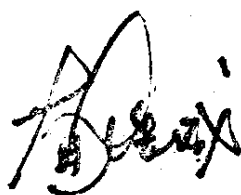
我国的金融公共关系是经济体制改革的产物,它的发展与金融体制改革的深入、金融市场的出现和发展紧密相关。但应该看到,我国的金融公共关系尚处于初级阶段,有许多理论问题尚待进一步研究,有许多实践活动尚待完善和深化。这也是公共关系研究者、公共关系工作者和全体金融界人士的共同使命。

四

近年来,公共关系学作为一门新学科,在国内受到了普遍重

视。有关公共关系学的书不断问世，这无疑是一种可喜的现象。但至今尚未见到专论金融公共关系学的著作，也尚未见到从管理功能角度描述公共关系学的著作。本书就是作者在这方面的尝试，有填补空白之意，值得高兴和庆贺。

中国人民银行上海市分行行长
国家外汇管理局上海分局局长

A handwritten signature in black ink, appearing to read '陈禹锡' (Chen Yuxi), written in a cursive style.

1991年夏于上海

信息互通 考虑周密
决策迅速 管理严格
奖励有方 办事高效

《金融知识问答》书

李庆明夏
于世雄徐

目 录

第一章 作为组织的金融机构	(1)
第一节 金融机构是一种管理组织.....	(1)
第二节 管理和组织.....	(5)
第三节 组织行为.....	(9)
第四节 组织文化.....	(15)
第二章 金融机构公共关系的基本概念	(22)
第一节 公共关系发展简史.....	(22)
第二节 公共关系的含义.....	(24)
第三节 公共关系的构成要素.....	(33)
第四节 公共关系的发展基础.....	(45)
第五节 公共关系的界定.....	(52)
第三章 金融机构公共关系的思想	(58)
第一节 改善整体形象.....	(58)
第二节 树立威信.....	(74)
第三节 提高效率.....	(95)
第四节 争取理解和谅解.....	(105)
第五节 增进社会效益.....	(115)
第四章 金融机构的内部公众	(120)
第一节 内部公众的概念和内容.....	(120)
第二节 领导者与成功的领导.....	(131)
第三节 领导与被领导的公共关系.....	(153)
第四节 如何达到“内求团结”.....	(167)
第五章 金融机构的外部公众	(175)

第一节	外部公众的概念和内容·····	(175)
第二节	柜台人员与客户的公共关系·····	(178)
第三节	储蓄员与储户的公共关系·····	(181)
第四节	信贷员与客户的公共关系·····	(191)
第五节	保险推销员与投保人的公共关系·····	(193)
第六节	其他外部公共关系·····	(201)
第六章	金融机构的公共关系工作·····	(209)
第一节	沟通情况·····	(209)
第二节	建立信息网络·····	(224)
第三节	处理公众的抱怨和纠纷·····	(234)
第四节	监测社会环境变化·····	(240)
第五节	分析和预测发展趋势·····	(247)
第七章	金融机构日常公关业务的技巧·····	(254)
第一节	收集信息资料·····	(254)
第二节	传播信息·····	(257)
第三节	筹划各种活动·····	(276)
第四节	处理突发事件和开展危险管理·····	(283)
第五节	参加协商谈判·····	(289)
第八章	金融机构的公共关系策划·····	(301)
第一节	公共关系策划及其重要性·····	(301)
第二节	评价公共关系状态·····	(304)
第三节	确定公共关系工作目标·····	(310)
第四节	确定特定公众和工作方法·····	(316)
第五节	编制公共关系预算·····	(317)
第六节	评估公共关系效果·····	(319)
第九章	金融机构中干部人事部门和行政办公室的 公共关系·····	(326)
第一节	干部人事部门的形象·····	(326)

第二节	干部选拔和考核中的公共关系·····	(333)
第三节	行政办公室的形象和公共关系·····	(340)
第十章	金融机构的公共关系部门和人员·····	(346)
第一节	内部的公共关系部门·····	(346)
第二节	外部的公共关系顾问公司·····	(349)
第三节	公共关系工作人员的培养和训练·····	(352)
第四节	公共关系工作人员的职业道德·····	(362)
参考文献	·····	(367)
后记	·····	(372)

第一章 作为组织的金融机构

第一节 金融机构是一种管理组织

1. 金融机构和金融体系

众所周知，所谓金融就是资金融通。金融机构就是融通资金的机构，它分两大类：银行金融机构和非银行金融机构。

银行是国民经济各部门资金活动的中心和枢纽，是国家通过货币形式对国民经济各部门、各企业进行反映、监督的重要管理机构，通过掌管货币发行、调节货币流通、动员闲散资金、发放信贷、组织结算和代理国家金库等职能，为国家有计划地组织和管理资金。

非银行金融机构，如保险公司和信托投资公司等也经营货币，但不直接对外办理存、贷、汇、储等业务。例如客户为了保障自己的生命财产安全，就得和保险公司打交道。为了把暂时闲置的资金获得比存款利息更高的收益，或从社会上取得资金兴办新的企事业，就会接触信托和投资业务，就会与信托投资公司打交道。另外还有信用合作社等。

80年代初，我国形成了以中央银行为领导的金融体系。它包括七大系统以及经营金融业的另外一些机构。

2. 中国人民银行是金融系统的领导机关

中国人民银行是国务院领导和管理全国金融事业的国家机关，它的各级机构均设有计划、会计、货币发行管理、金融行政

管理、监察稽核和调查研究等职能部门。其主要职责是：

- ①研究拟定全国金融工作的方针、政策，报经批准后组织实施；
- ②研究拟订金融法规草案；
- ③制定金融业务基本规章；
- ④掌管货币发行，调节货币流通，保持货币稳定；
- ⑤管理存款、贷款利率，制定人民币对外国货币的比价；
- ⑥编制国家信贷计划，集中管理信贷资金，统一管理国营企业流动资金；
- ⑦管理外汇、金银和国家外汇储备、黄金储备；
- ⑧审批专业银行和其他金融机构的设置或撤并；
- ⑨领导、管理、协调、监督、稽核专业银行和其他金融机构的业务工作；
- ⑩经理国库，代理发行政府债券；
- ⑪管理企业股票和债券等有价值证券，管理金融市场；
- ⑫代表政府从事有关的国际金融活动。

3. 七大金融系统是金融体系的支柱

七大金融系统是指中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国人民建设银行、中国人民保险公司、交通银行和中国投资银行。

(1) 中国工商银行——它的服务对象主要是城镇的企业、机关、团体、部队和学校等单位，以及城镇的个体工商户和广大城镇居民，各级机构均设有计划、会计、出纳、储蓄、工交信贷、商业信贷、技术改造信贷、个体业务、信托和调查信息等职能部门。办理的业务主要有七大类：存款业务、储蓄业务、工商企业贷款，技术改造贷款、结算业务、信托业务、代理业务。

(2) 中国农业银行——它是我国经办农村金融业务的专业银

行，服务范围主要在农村和县以下集镇，服务对象主要是农、林、牧、渔、水产、气象等行业的企事业单位和面向这些行业的工商企事业单位，以及农村的专业户、重点户、承包户、家庭农场和广大农民。各级机构均设有计划、会计、出纳、储蓄、农村工商信贷、农业信贷、农业拨款、信用合作、信托、调研和信息等职能部门，主要业务有存款业务、储蓄业务、农村信贷业务、农业拨款业务、结算业务、信托投资业务和代理业务等七大类。它还具有负责领导农村信用合作社开展业务活动的职责。

(3) 中国银行——它在我国社会主义金融体系中历史最为悠久。主要服务对象是外贸、外经企事业单位，外资企业，中外合资企业，生产出口产品的企业，外国政府驻华机构，外国企业驻华办事机构，华侨、港澳同胞、外籍华人、外国人士及其在华的亲属，还有其他原因持有外汇外币的个人等。它均设有计划、会计、存汇、信贷和信托等职能部门，办理五大业务：存款业务、贷款业务、结算业务、外汇买卖业务，信托咨询业务。

(4) 中国人民建设银行——它的服务对象主要是基本建设单位、建筑、安装施工企业、地质勘探单位，建筑材料生产企业，基建物资供销企业、土地、房屋开发公司，以及房地产业等。各级机构均设有综合计划、会计、出纳、投资、信贷、建筑经济、信托、信息、调研等职能部门。它办理的业务有六大类：存款业务，贷款业务，结算业务，拨款业务，信托业务，代理业务。

(5) 中国人民保险公司——它的业务范围涉及国内国外，遍及全国城乡。国内服务对象包括一切企事业单位和城乡居民。它在国外已与80多个国家和地区的400多家保险公司建立了直接或间接的交换和分保关系。保险公司的各级机构均设有企业财产保险、交通工具保险、人身保险、家庭财产保险、农村业务、国外业务、计划财务、投资和信托等职能部门，办理的业务有五大类：国内财产保险，包括企业财产、家庭财产、自行车盗窃和国内货

物运输保险等；交通工具保险；农村保险；国内人身保险，包括简易人身、团体人身、团体人身意外伤害和养老金保险等；国外保险，包括进出口货物运输、国际运输工具、对外财产、工程和人身意外保险等。

(6) 交通银行——它是以公有制为主的股份制全国性社会主义金融企业，实行总经理负责制，其任务是按照国家的金融方针、政策，筹集和融通国内外资金，经营人民币和外币的各项金融业务，其业务范围不受专业分工的限制。

(7) 中国投资银行——它是 80 年代初成立的，是中国政府指定向国外筹集资金，办理投资信贷的专业银行。其任务是：接受国际金融机构的贷款，并通过其他途径和方式向国外筹集建设资金，对中国企业提供外汇和人民币投资信贷。

4. 非银行金融机构是金融体系的重要补充

为了适应不同所有制经济组织和不同经济活动的需要，非银行金融机构也有了较大发展。除中国人民保险公司外，还有中国国际信托投资公司、农村信用合作社、城市信用合作社和邮政储汇机构等。

(1) 中国国际信托投资公司——它成立于 1979 年，是国务院直接领导的业务机构。主要任务是：按照中外合资经营企业法及国家其他有关法令、条例，引导、吸收和运用外国的资金，引进先进技术和先进设备，对我国进行建设投资。

(2) 农村信用合作社——它是土改后农民根据自愿原则建立起来的集体金融组织，其股金、积累等财产归信用社社员所有，是独立核算、自负盈亏的经济实体。它的服务对象主要是：乡村集体企业，个体户、专业户，重点户以及广大农村居民。它办理的业务有：存款业务、储蓄业务、贷款业务、代理和信托业务等。

(3) 城市信用合作社——它是近年来仿照农村信用合作社建

立起来的集体金融组织，服务对象主要是个体工商户和城镇居民，主要办理存款、短期贷款和储蓄业务，对工商银行的业务起拾遗补缺的作用。

(4) 邮政储汇机构——它实际上是一种储蓄银行。解放前，我国就有邮政储汇机构。80年代中期，根据金融改革的需要，我国开始恢复和重建邮政储汇局，成为又一个重要吸储渠道。

5. 一切金融机构都是管理组织

我国的金融体系是以人民银行为核心，以专业银行为主体，多种金融机构并存的分工协作的体系。不论是中央银行还是专业银行，或者其他金融机构，都是在国家规定的业务范围内，依照国家法律、法令、政策和计划，独立行使职权，起到一个管理组织的作用。虽然各个金融机构都同金钱打交道，但最重要的还是同各种各样的人打交道，由此可见公共关系在金融机构经营管理活动中的重要作用。

第二节 管理和组织

1. 管理

所谓管理，是指一个合作的群体将各种行动引向共同目标的过程。根据美国学者哈比森和迈尔斯的观点(见《工业世界的管理》，纽约麦克海尔·希尔图书公司，1959年出版)，管理有三重概念：

(1) 根据经济学家的观点，管理如同土地、劳力和资本一样，都是一种生产力要素。一个企业的管理方法，在很大程度上决定着企业的劳动生产率和盈利能力，因此，急需培训有效的管理者，不断提高单位的管理水平。

(2) 根据行政管理专家的观点,管理是一种职权系统。从历史上看,管理的最初形式是独裁主义行为,后来发展为家长式做法,第三阶段发展为规章管理,第四阶段是通过民主和参与的方法。现代管理可看作上述四种态度的综合。

(3) 根据社会学家的观点,管理是一批优秀人物,且数量越来越多,有可能形成职业管理阶级,其权力也日益增大,可是他们注重于教育和知识,而不是家庭或政治的关系。

马克思曾经指出:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行产生总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所生产的各种一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥”。(《马克思恩格斯全集》,第23卷,第367页)这就是说,管理是为了满足协作劳动的需要而出现的,具有两重性,即自然属性和社会属性。自然属性与生产力、社会化大生产有关;社会属性则与生产关系、社会制度相联系。

2. 管理者的素质和能力

法国著名管理学家亨利·法约尔,是现代管理理论的真正创始人。他在著作《工业管理和一般管理》中指出,所有管理人员都需要具有下列素质和能力:

- (1) 身体条件——健康,精力充沛,谈吐清楚。
- (2) 智力条件——具有理解和学习的能力,判断能力,精神饱满和有适应能力。
- (3) 精神条件——有干劲,坚定不移,愿承担责任,主动,忠诚,刚毅,有尊严。
- (4) 全面教育——一般地熟悉不完全属于所执行的任何职能的问题。
- (5) 专门知识——某一职能所特有的知识,如技术职能,商业