



高等院校现代公关丛书

现代公关案例精选

XIANDAI
GONGGUAN
ANLI JINGXUAN

杨 晨 等编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等院校现代公关丛书

现代公关案例精选

杨 晨 等 编著

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公关案例精选 / 杨晨等著. —北京: 高等教育出版社, 2005. 6

ISBN 7-04-016294-6

I. 现... II. 杨... III. 公共关系学-案例-高等学校-教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065188 号

责任编辑 孙振威 封面设计 吴 昊 责任印制 蔡敏燕

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-82028899	网 址	http://www.hep.edu.cn
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn
			http://www.hepsh.com

排版校对 南京展望文化发展有限公司
印 刷 上海师范大学印刷厂

开 本	787×960 1/16	版 次	2005 年 6 月第 1 版
印 张	13.75	印 次	2005 年 6 月第 1 次
字 数	233 000	定 价	19.20 元

凡购买高等教育出版社图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

《高等院校现代公关丛书》编委会

顾 问

汪 钦：中国公共关系学术委员会主任、《公关世界》
杂志总编

郭惠民：中国国际公共关系协会学术委员会常务副
主任、北京国际关系学院副院长

周 行：中国国际公共关系协会组织工作委员会副
主任、浙江省公共关系协会会长

邵培仁：教育部新闻教育指导委员会委员、浙江省传
播学会会长、浙江大学人文学院副院长

曲醒夫：中国高教学会公共关系教育专业委员会常
务理事、浙江省高教公关学会常务理事

编 委(以姓氏笔画为序)

马志强 王凌飞 朱仁宝 任满丽 华艳红
孙顺根 杨 晨 张 雷 顾海燕 钱杭园
徐旭初 熊卫平

本册主编 杨 晨

副 主 编 胡建新 朱仁宝

编 者 何兆泉 汤蓉岚 虞华君 贺建军 金 颖

目
录

MU LU

第一章 导论	1
第二章 政府公共关系	8
案例 1 俄罗斯总统普京的领袖形象塑造	9
案例 2 大连城市形象建设结硕果	16
案例 3 12345 市长热线成连心线.....	23
案例 4 香港廉政公署的反贪作为	28
本章知识链接	34
第三章 事业单位公共关系	35
案例 5 上海瑞金医院用公关铸就品牌	36
案例 6 中央电视台的焦点访谈之路	44
本章知识链接	52
第四章 企业公共关系	53
案例 7 科龙集团“万龙耕心”企业文化建设	54
案例 8 罗比公司“未来是明净的”议题管理	65
案例 9 沃尔沃卡车公司的整合营销传播	70
案例 10 联合利华公司双总裁访华的政府关系沟通	76

案例 11 普林斯公司“双双起航”的新闻策划	83
本章知识链接	87
第五章 中介组织公共关系	89
案例 12 国际狮子会与“视觉第一中国行动”	90
案例 13 广州创意公关公司设立中山大学公关专业基金	95
本章知识链接	102
第六章 国际公共关系	103
案例 14 北京成功申办 2008 年奥运会	104
案例 15 中国海洋石油有限公司海外上市	112
本章知识链接	118
第七章 环境公共关系	119
案例 16 宝钢实施环保领先战略	120
案例 17 壳牌公司美境行动	126
本章知识链接	132
第八章 危机公共关系	136
案例 18 中美史克 PPA 事件的公关应对	137
案例 19 温州打火机反倾销事件的公关应对	144
案例 20 南京冠生园陈馅月饼事件的遗憾	150
案例 21 美国在“9·11”恐怖袭击事件中的危机管理	159
案例 22 杭州在非典事件中的危机管理	164
本章知识链接	170
第九章 专题活动	171
案例 23 南京中央门商场市场调查	172
案例 24 北京“全聚德”135 周年店庆	184

案例 25 2000 年杭州西湖博览会	193
案例 26 麦当劳圆筒献爱心	200
本章知识链接.....	207
附：国内部分出版的公共关系案例书籍一览	208
主要参考书目	209
后记	210

第一章

导 论

学会 1 个苹果加 1 个苹果等于两个苹果比学习 $1 + 1 = 2$ 要容易得多。成功的新闻报道,往往始于一个精彩的故事,然后揭示出某一道理。案例作为独特的研究手段和生动、形象的教学素材均有其不可替代的魅力。

——美国国家公共生产力中心高级研究员
张梦中

一、公共关系案例的涵义

案例是指有关事件或活动的实例。公共关系案例就是在公共关系实务中出现的有代表性的实例。

案例的采集和运用最早源于医学。人类初民时期要解决的问题,一个是食物,另一个是疾病,只有解决了这两个问题,才能够生存繁衍。远古时候,神农氏口尝百草、教人治病,就积累了原始的丰富病例。随着生存问题基本解决,人们开始寻求更大的发展空间,于是原始社会末期,黄帝、炎帝、蚩尤几个部落之间爆发了较大规模的战争。其间,又积累了一定的战例。后来,随着文字的出现,便开始有了病例、战例的记录。

以后,案例分析便被广泛地运用于法学、社会学、管理学、心理学、公共关系学等领域,成为一种有效的学习和研究方法。

公共关系案例与病例、战例等不同,它不能局限于对某一事实的纯粹记录。从公共关系案例的功能来看,它要求编写者在提供一个实务活动描述的同时,还能够带给人们一种分析和启示性的文字。从某种意义上说,公共关系案例的价值,就在于引领读者把握活动成功或失败的原因,从而有所借鉴与收获。

公共关系案例的基本特征是客观性与主观性的统一。所谓客观性是指:第一,现代公共关系实务的运作都要遵循一定的程序和原则,有章可循;第二,公共关系案例的基本要素具有相对的稳定性;第三,作为已经发生过的公共关系实务活动,其本身就是一个客观实在。所谓主观性是指:第一,每一个公共关系案例都是公共关系人员参与运作的结果,人员素质不同,所产生的结果也会不尽相同;第二,每一个公共关系案例都内含着编写者和他人不尽相同的认知与评价,同一个案例,这个人认为典型,另外一个人可能就不认为是典型。

公共关系案例的结构由标题和正文两部分组成。规范的公共关系案例正文包括调研、策划、实施、评估四个步骤内容,不然就变成了公共关系事实或泛案例。当然,课堂教学或出试题时所言的“案例”则可以是案例的某一部分内容。

二、公共关系案例的要素

如上所述,公共关系案例的要素应具有相对的稳定性。因为基本要素是每一个公共关系案例都必须具备的,少了其中某一个要素,这个公共关系案例就不能说是完整的。

公共关系案例作为公共关系实务活动的文字描述和总结,其要素应该包括公共关系的基本要素和公共关系的工作程序两方面的内容,当然,它也不是公共关系基本要素和公共关系工作程序的简单相加。通常,公共关系案例由以下六大要素构成:

1. 公天主体

公共关系主体是公共关系活动的发动者,没有公共关系活动的发动者当然也就没有公共关系案例。公共关系主体一般是指各种社会组织,但随着市场主体的多元化以及市场准入门槛的降低,个人公司不断出现,这样,个人作为公共关系主体从事公共关系活动的现象也就开始冲击并发展着现有的公共关系理论。

2. 环境条件

任何社会组织都生存在一定的社会环境之中。为了适应发展变化着的社会环境,社会组织需要不断开展公共关系活动。公共关系活动的开展,又必然受到一定环境条件的制约。环境条件既是组织开展公共关系活动的基础,也是组织从事公共关系活动的结果。所以,它是公共关系案例必须重点考察的一个要素。一般情况下,环境条件由公众关系、社会舆论、经济政策、政治形势及文化动态几方面构成。

3. 目标公众

社会组织与目标公众具有最直接的利益相关性。一切经济的、有效的公共关系活动都是针对目标公众开展的,目标公众作为组织传播沟通的主要对象,他们在公共关系案例中自然不可或缺。开展公共关系工作的总目的,就是争取组织与相关公众的最大和谐。是否明确公共关系活动的目标公众,决定着公共关系工作效果的大小乃至有无。

4. 方案

方案是开展公共关系活动的依据。每一次具体的公共关系活动,事先都需要对目标、时间地点、项目内容、人员配置、媒体策略、经费预算等等,有一个详细的规划设计,否则公共关系工作便会杂乱无章。虽然方案包括的事项众多,在公共关系案例描述中分散不便把握,但没有方案则无法行动,自然也就没有公共关系案例。

5. 传播实施

要实现组织的公共关系目标,将策划方案变成现实,离不开传播实施这个环节。传播实施就是一个组织运用各种传播媒介和沟通手段,去协调关系、树立形象、优化环境的工作过程。通过传播沟通这一方式去推进组织与目标公众的良性互动,是公共关系案例区别于其他案例的一个显著特点。

6. 评估

公共关系案例中包含了评估要素。公共关系案例不可能是对某一事件的纯粹记录,而是内含着编写者和他人对案例的认知与评价,这也是公共关系工作程序中的要求。通过评估检测,考察公共关系目标的完成情况,同时发现问题,预见新的趋势,对原来的计划方案进行调整,以实现组织与社会环境的动态平衡。

三、公共关系案例的作用

实证分析的方法,在应用性学科的学习和研究中,历来占据显著的位置,因为它意味着事实,预示着新的发现。案例分析作为实证分析的一种重要手段,其魅力自然是显而易见的。众多应用学科都有自己的案例作支持,公共关系案例的形成及其利用,对完善本专业知识体系有重要意义,可以说它是公共关系学科走向成熟的标志之一。关于公共关系案例的作用,可以主要从以下三个方面来进行考察:

1. 为社会组织 and 公共关系人员提供经验借鉴

中国有句古话,叫作“学史可以知兴替”。所有的公共关系案例都是已经发生过的公共关系活动的记录,潮起潮落是自然法则,我们当然不能以一时的成败论英雄,如果不善于吸收已有的成功经验和鉴戒已有的失败教训,又将会多走许多弯路。公共关系案例书籍越来越多地得到了广大社会人员的喜爱,尤其是各种经济组织和公共关系从业人员,莫不把它视为工作中必备的参考读物。

从结果来看,公共关系案例既有成功型案例,也有失败型案例。成功的案例固然令人向往,产生阅读的积极性,但失败的案例同样值得人们去探讨关注。换个角度,教训也是经验,避免重蹈覆辙就是成功。

事物是发展变化着的,人不能两次踏进同一条河流。学习别人的经验不能简单照搬套用,要考虑环境状况、目标公众、自身条件等因素的变化。尤其是外国的经验还要受到中国传统文化与现实体制的制约和改造,比如我国浓重的人情关系氛围、大政府小社会的权力架构现状等等,都会使得交际手段和单向传播模式这些非主流、最原始的行为大行其道。虽然这种情况会逐渐发生变化,但仍然是我们在参看公共关系案例书籍的时候需要加以注意的。

2. 为课堂教学提供实证分析材料

通过分析公共关系案例来学习公共关系理论是一种有效的方法。这条路径可以帮助我们将抽象、枯燥的书本知识变得具体生动,予人以学习激情和鲜活领悟。一个故事比一条原理更能吸引学生的注意力,从而使之牢记在心。

英国教育家贝勒斯可以认为是案例教学法的最早实践人,1829年他就开始将案例分析与讨论运用于法律课教学中。40年后,美国高校也开始尝试案例教学的改革,并获得了巨大成功。

哈佛大学的经验值得我们借鉴。他们的商学院在制订研究生培养计划时规定,硕士研究生必须在两年的学习时间里通过各种方法接触1 000个案例,借以提前涉及各种实际问题,从而学到相关的丰富知识和经验。所以,这些研究生往往一毕业就能走上高级管理人员的岗位。在美国五百强企业的领导人中,哈佛商学院毕业的研究生占到了1/5。值得一提的是,哈佛大学肯尼迪政府学院在公共管理硕士(MPA)的培训中也大量采用了案例教学的方式,所有课程都穿插在具体案例中开展,吸引着别的国家纷纷外派官员前往进修学习。为了有效开展案例教学,哈佛大学鼓励并组织专门力量深入实践第一线,进行案例的收集、编写工作。目前,该校库存案例数量已达3万余个,并且做到每年更新其中的1/5,以保证案例的参考价值。

可见,案例教学法对帮助学生理解、掌握理论知识起到了非常大的作用。无论是运用案例引路去阐述理论,还是列举案例来佐证理论,都会促使学生开发思路,设身处地地对相关问题进行思考。我们还可以通过课堂分析和讨论案例,来演绎某一个具体的公共关系活动的多种处理方式、逻辑过程和结局,从而锻炼学生应变思维的能力和解决实际问题的能力。

3. 为公共关系理论发展提供创新源泉

现代公共关系案例一方面是公共关系理论指导下的产物,另一个方面它又发展创新着已有的公共关系理论。

公共关系理论的发展创新,主要源于学者们的科学研究,同时也来自从业人员经验的总结。作为一门管理知识和艺术,其先进的理念和思维方式需要在实践中培养。通过不断总结出来的公共关系案例,我们可以从中发现公共关系的新思想、新手段和新趋势,将其加以提炼,便会成为公共关系理论发展创新的重要来源。

随着公共关系业务领域的不断拓展,也日益丰富着公共关系案例的内容和范围,从而产生出新的公共关系理论。迄今为止,我国公共关系实务项目还主要局限于外联接待、活动策划、产品推介、会务组织、礼仪培训等一般层面,并且客户多集中在IT、汽车、家电这几大类盈利性工商企业中。论题处理、政府公共关系、公共危机管理、环境公共关系、国际传播沟通等领域,或是未涉及或是尚未形成较为成熟的经验,总之,这方面的案例还很少见到。全球化的浪潮将会推动中外市场的一一对接,在引进来、走出去的传播沟通过程中,必然会带来我国公共关系业务的全面提升,也必然带来公共关系理论的新发展。

四、公共关系案例的分析

所谓公共关系案例分析,是指人们对公共关系案例进行研究与剖析:狭义上指研究者或学习者的思考与评价;广义上包括编写者的理解和认知。公共关系案例分析的目的是为了把握公共关系活动的基本原则、操作方法和内在规律,总结发展理论,用以指导新的公共关系实践。

对公共关系案例进行分析,首先要解决好两个问题:一个是选择的案例要典型,另一个是采用的方法要适当。

1. 选择典型案例

选择典型案例是有效进行公共关系案例分析的前提条件。任何公共关系案例,都包含着一定的公共关系理论与技巧,但典型案例所反映的公共关系理论与技巧,更加明确和带普遍性,从而具有更大的借鉴意义和参考价值。

判断一个公共关系案例是否具有典型性,主要看该案例是否满足了以下三个条件:首先,它在基本要素的构成上是完整的;其次,案例所蕴藏的理论知识具有代表性;再次,案例所反映的传播沟通方式体现出良好的创意。我们在进行公共关系案例分析时,要尽量选择具备这三个条件的公共关系案例,这样才能较好地揭示公共关系活动的本质特征,得出带有普遍意义的结论。

国内外公共关系协会都有对优秀公共关系案例的定期评选,比如国际公共关系协会的“世界最佳公关金奖”案例、美国公共关系协会的“银钻奖”案例、英国公共关系协会的“剑奖”案例、中国国际公共关系协会的“金奖”案例等等,这些案例无疑都是典型的,具有较高的参考价值。

2. 采用适当方法

采用适当方法是科学进行公共关系案例分析的重要保证。如何使公共关系案例分析科学合理,取决于所采用的分析方法是否恰当。常用的公共关系案例分析方法有以下两种:

(1) 程序分析法。逐一剖析公共关系案例的调研、策划、实施、评估四个环节是否规范科学,以及每一操作步骤对整个公共关系活动成败的因果联系。这种分析方法的优点是系统全面、具体细致,对应了公共关系工作的规范性要求,有利于把握公共关系运作的基本知识,也体现了公共关系案例分析与其他案例分析在方法上的重大区别;不足之处是分析起来篇幅较长,显得繁琐。适合于初学者运用。教师在课堂上选取案例片段进行分析讲解,也属于程序分析法。

(2) 重点分析法。直接分析公共关系案例的独特、关键之处,揭示该案例的最大价值所在。这种分析方法的优点是重点突出、剖析深入,能引导人们一下子

就把握住公共关系活动成败的实质;不足之处是就事论事,难以展现公共关系运作的整体流程和相互联系。适合具备一定公共关系专业知识的人员运用。

案例分析是创造性脑力劳动,无论采用哪一种分析方法,都是为了把握公共关系活动的一般规律,总结发展公共关系理论,更好地指导公共关系实践。所以,案例分析者要善于发现,并努力保持平实的态度,作出分析归纳和启示性结论。对国外案例的分析,还存在一个跨文化理解的问题。如同今人诠释古人那样,国人评析外人也总是会附带一些想当然的东西,这是要力求避免的误区。有的人做得好些,有的人做得差些,这自然与分析者自身的功力深浅有关。

专业学生要想很好地获得关于公共关系案例分析的知识与技能,我们提倡通过对公共关系活动素材的搜集、比较与整理,进而编写出公共关系案例的方法,来培养这方面的素质和能力。通过独立自主编写案例,还能帮助复习巩固与完善所学理论知识。实践证明,这是一个行之有效的理论联系实际的学习方法。会撰写案例,自然就会分析案例,而且比不会撰写案例的案例分折者更能分析好案例。

第二章

政府公共关系

**政府只是人民为
执行契约而创设的
公共管理机构。**

——法国启蒙思
想家 卢梭

**从群众中来,到
群众中去。**

——毛泽东

案例 1

俄罗斯总统普京的领袖形象塑造



俄罗斯联邦总统普京

(图片来源: 南方网新华社 2002-12-01 09:57:46 <http://www.southcn.com/news/>)

案例概要

弗拉基米尔·普京 1952 年 10 月 7 日生于列宁格勒(现圣彼得堡市), 1975 年从国立列宁格勒大学法律系毕业后, 分配至苏联国家安全委员会对外情报局工作。1985 年至 1990 年, 他在前民主德国工作。1990 年回国后, 普京先后担任列宁格勒大学校长国际问题助理、列宁格勒市苏维埃主席顾问、圣彼得堡市政府外事委员会主席和圣彼得堡市第一副市长。1996 年 8 月, 普京开始担任俄罗斯联邦总统事务管理局副局长, 1997 年任俄联邦总统办公厅副主任兼监察总局局长, 1998 年 7 月任俄联邦安全局局长, 1999 年 8 月被任命为俄联邦总理。1999 年 12 月 31 日, 普京出任俄联邦代总统。2000 年 3 月 26 日, 他当选为俄联邦第三任总统, 并于 5 月 7 日正式宣誓就职。

普京执政 4 年来, 俄罗斯政局逐渐稳定, 经济形势好转。国内生产总值增长

近30%，职工工资增长近一倍，外汇储备2004年初达到840亿美元的最高水平。普京曾在2003年的国情咨文里提出了用10年时间实现经济翻番、消除贫困和实现军队现代化。这一富国强军发展战略符合民意、民心。2004年2月12日，普京在莫斯科大学发表竞选演讲，对未来国家政治、经济和军事发展战略的设想进行了详细阐述。3月9日，普京对新政府进行了大规模结构性调整，其目的是解决阻挠俄罗斯经济发展的官员腐败和行政机构臃肿的问题，从而加快改革步伐，推动俄罗斯经济发展。

近年来的历次社会调查都显示，普京的支持率始终保持在70%以上。在国家杜马选举中独占鳌头的“统一俄罗斯”党全力支持普京连任。最近的社会调查显示，甚至其他政党的部分支持者也将转投普京的票。（资料来源：2004-03-13 10:34:14 新华社）

活力、务实、果敢、谨慎、亲民的领导人形象，帮助普京获得了再次竞选的胜利。2004年3月15日，普京成功连任俄罗斯第四届总统。

调查研究

1999年的最后一天，新任俄罗斯联邦总理普京在就任不到半年时间就出任了俄联邦代总统。他很清楚，前总统叶利钦给予的不过是一个“烂摊子”。俄罗斯当时的日子很不好过，社会秩序混乱，许多人在艰难度日、勉强糊口。1992年开始的“休克疗法”，并没有给俄罗斯带来预期的生机，从实行通缩性财政政策引发的经济萧条到1998年的金融危机，使俄罗斯陷入空前的动荡中。卢布不断贬值，国内生产总值大幅度下降，工厂倒闭，失业率一路攀升，物价飞涨，贫富悬殊。俄罗斯人口也开始呈现逐年下降之势，死亡率高于出生率，人口自然增长出现负数。

在政治经济生活危机四伏、俄罗斯国民急需重建信心的时候，普京从一个默默无闻的前克格勃官员走到了台前，肩负起振兴俄罗斯的历史重任。因而，能否得到政府其他要员与广大民众的认可和接受，对普京来说不啻是个严峻的考验。

有利因素：一是出任总理之后，在车臣问题上持强硬立场，武力围剿车臣恐怖分子，赢得了俄罗斯人民的支持；二是年富力强，意志坚定，工作作风果断干练而谨慎，初步展现了一名优秀领导人的素质。

不利因素：一是没有太高的知名度；二是国家安全情报机关出身的背景，使公众舆论对普京能否胜任总统工作心存疑虑。

由于20世纪90年代私有化进程的无序状态给俄罗斯带来了严重混乱，绝大多数俄罗斯人都期待着出现一位年富力强、有主见、有魄力的人物来带领俄罗