



现代公司总监(一)

周滔
编著

目 录

公关总监	1
公共关系综述	1
公共关系的内涵	1
公共关系的属性	6
公共关系的职能	12
公共关系活动的原则与类型	18
公共关系的构成要素	28
公共关系调查研究	46
公共关系调研概述	46
公共关系调研的基本程序	54
企业公共关系调研常用方法	63
公共关系调研的新途径	74
调研问卷设计	79
公共关系策划	88
公共关系策划概要	88
公共关系策划创意	99
公共关系专题活动策划	109
公共关系策划书	117

公关总监

公共关系综述

公共关系的内涵

公共关系是分析发展趋势，预测事件结果，为组织领导提供决策、咨询，为实现组织利益和公众利益而实施计划活动的一种社会科学艺术。

一、公共关系的界定

公共关系这一概念源于西方，是由英文“Public Relations”翻译成中文的，特指社会组织与公众之间的关系。

给公共关系下定义是一个争议较大的学术问题，不但定义繁多，而且还在不断探索、不断创新。几十年来，不同的学者从不同的角度对其进行了界定，众说纷纭。

从具有代表性的观点来分析，对公共关系的解释有以下四种类型：

（一）传播活动论

将公共关系解释为一种传播活动，这是早期人们对公共关系的一种认识，至今仍旧影响着公共关系领域。

传播活动论的说法，作为公共关系学的早期思想观点的反映，带有片面性和历史局限性。其致命要害是脱离了社会组织与公众之间的利益关系，因而其单向传播活动不仅于改善彼此间的关系相距甚远，而且也无法实

现彼此间的相互了解。这种偏执于手段而忽略关系的目的是的做法，无法探及公共关系的本质属性。

（二）双向沟通论

双向沟通论主要将公共关系解释为一种双向互动活动，其合理性在于社会组织与公众之间得到了平等的相互交流，因而终能达成社会组织与公众之间的相互了解甚至理解。但是，它却仍未能触及关系社会组织与公众之间的关系的利益问题。而不解决双方的利益问题是不可能从根本上改善彼此间的关系的。

（三）共同利益论

共同利益论对前两类定义来说有着质的飞跃，第一次将利益而不是认知因素纳入公共关系的本质问题中进行思考，尤其能够认识到组织与公众两方面利益的同等重要性，这无疑是一种突破性进展。共同利益论是一种公平的态度，但未免带有理想化色彩。因为，任何利益关系的处理，尤其当利益相冲突而激化时，总要有一个确保某些利益或放弃某些利益的价值抉择，总要有孰轻孰重或孰先孰后的程度、顺序问题，绝不可能不偏不倚。在社会组织与公众之间的利益关系上，实际上要么先公众利益后组织利益，要么先组织利益后公众利益；要么以组织利益为重，要么以公众利益为重。倾向于组织利益会产生组织性的利己行为，这显然不符合进步的公共关系思想。倾向于公众利益则是组织行为中利他的选择，无论如何，实际上是不存在共同利益的处理选择的。

（四）公众利益论

由于共同利益论存在操作上的困境，而利益确实又是公共关系的根本问题，所以人们进一步向前推导，自然而然地就步入以公众利益为重的境界。公众利益论的

公共关系定义，强调在组织与公众之间的利益关系上，以公众利益为重、为本、为先，这已经在当今的国际社会中引起了相当普遍的共识。

从公众利益的角度来给公共关系下定义，这是一种接近真理性的认识。这样的定义，真正涉及了公共关系的本质问题，因此代表了时代的正确方向。

通过对国内外的公共关系定义的借鉴以及对公关特征的概括，我们认为，公共关系是社会组织持之以恒地坚持以公众利益为重的价值观念并有计划、有步骤地将其落实到自己的政策和行为中，旨在实现与公众关系相协调的一种新型社会关系。

二、公共关系的内涵

对公共关系定义的理解，要从其深厚的内涵着手。公共关系定义蕴涵着以下六方面的涵义：

（一）公共关系是一种社会关系

公共关系是作为一种活动而时刻存在的。但是，活动并非公共关系的本质，活动只是为这一关系的存在而发生作用。作为一种客观存在，公共关系首先属于社会关系，它是社会关系中的一种类型。正因为它是一种社会关系，所以才需要通过组织的不断努力去加以建立和维系，组织所开展的一切活动和所运用的一切手段都是为了改善这种社会关系而自觉采取的行动。

（二）公共关系是一种新型社会关系

公共关系学作为 20 世纪人类社会最伟大的成就之一，就是由于它在人类历史上，第一次发现和揭示了“公共关系”这一新型社会关系体系及其规律。作为一种新型社会关系，它提供了全新的社会秩序机制，带来了现代社会文明的样式。以往的社会关系体系，常以个人为

单元，于是便有了个人与个人之间所构成的私人关系或人际关系，有了个人与集体的关系、个人与社会的关系、个人与国家或民族的关系等。除此之外，人们所谈到的社会组织的纵向关系，诸如与上级、与国家等只是服从的关系，并没有动态调整的意义。显而易见，公共关系之所以成为一种新型社会关系，是在于其关系角色的团体性、横向利益关系的依存性。公共关系的广泛作用使公共关系成为现代社会文明的重要推动力。

（三）公共关系强调以公众利益为重

公共关系的根本观念是以公众利益为重。强调这一观念，是为了确立公共关系的正确导向，也是实现社会组织与公众之间关系协调的根本方法。

作为一种正确导向，以公众利益为重，体现了社会组织的道德观念和较高的道德水准。这种观念指向不仅对公众有益，而且也对社会有益，代表了道德进步的趋向。当社会组织致力于关心、服务或满足公众利益时，就等于不断在自己与公众之间的关系中加进了亲和力，输入了合作、友好、亲密与和谐的情愫，公众则必然同自己友好相处，这正是社会组织与公众关系协调的标志。因此，愈以公众利益为重，组织与公众的关系就愈协调。

（四）公共关系是社会组织经过长期努力才得以实现的结果

只有持之以恒地坚持以公众利益为重来协调与公众的关系，社会组织才会有协调的公共关系。这一点告诉人们，公共关系绝不是可时断时续，也不是毕其功于一役的事情，它需要组织持续不断地努力、一点一滴地积累和精心地培育。

（五）公共关系是有计划、有步骤地开展实务

公共关系要有成效地建立和维系下去，必须事先有计划、有步骤地安排落实，其行为也必须是依据计划贯彻的。因为，只有将公共关系纳入组织的管理高度去运筹，它才能被持续地、有步骤地落实到具体行为中。

（六）公共关系的目的是实现组织与公众关系的协调
实现社会组织与公众关系的协调是公共关系的目。明确提出公共关系的协调目的是把握公共关系本质的重要因素，同时也是正确认识公共关系从而摆脱错误认识的重要尺度。应当认识到：相互了解、塑造形象等并没有达到公共关系的目，它们不可能从根本上改善公共关系结果，它们只不过是改善了公共关系过程中的一个环节、一种基础或一种活动而已，真正达到从根本上改善公共关系状况的只能是社会组织与公众关系的协调。

三、对公共关系的再认识

在现代社会中，伴随着公众教育水平的提高与民主意识的加强，各类群体之间的相互作用在增加，彼此之间的关系变得更加复杂。

从最广泛的和最一般的意义上讲，公共关系就是社会团体与公众之间的“接口”。这个“接口”存在于俱乐部或协会与其成员之间、机构与社区之间、政府与人民之间、企业与股东之间以及机构与机构之间。公共关系是一个公共团体与其公众环境之间的关系。

更专业的说法是，现代公共关系的专业活动是对公共团体与其公众环境之间的各种关系的管理。如今的公共关系学不仅研究现存的各种关系，同时还研究管理的实践及利用正当的手段来增进关系的管理活动。

这类公共关系就关乎机构的形象问题。一个机构的

形象是争取社区支持和完成目标的一个重要的因素。形象、简单地说，就是其他个人或群体对这个机构的识别图像，在某种程度上是指该机构自身的图像。

例如，如果一个机构看上去是积极的、负责的和对社会有贡献的，那么它就会获得公众的认可并可获得政府的支持。与此相类似，消费者会更愿意购买一个对环境负责、对员工仁慈、对国家和社区有益的公司的产品与服务。

因而，可以说，一个好的形象是成功的公共关系的产物。

公共关系的属性

公共关系虽然看不见、摸不着，但它却客观存在并有其特殊的属性。研究和认识公共关系的属性，将有助于人们更好地把握公共关系 - 驾驭公共关系的实践活动。

概括地讲，公共关系具有社会属性与自然属性两个方面。

一、公共关系的社會属性

社会关系指人们在社会活动过程中所形成的以生产关系为基础的相互关系的总称。社会关系是社会结构中的重要系统，人类社会就是由各种各样、纵横交错的社会关系构成的，并且其发展进步也是通过社会关系的互动加以实现的。公共关系的社會属性主要表现在以下几个方面：

（一）客观必然性

公共关系的客观必然性是指它作为一种社会关系，

同其他社会关系一样，是社会内在规定的不以人的主观意志为转移的客观存在。无论是否被意识到，任何社会组织都客观存在着与其他各类公众的关系格局，都必然同各类公众发生互动。只要社会组织在社会中活动，就会受公共关系的制约，其根本无法超然于公共关系之外。

（二）普遍性与交叉性

公共关系不是社会的个别现象，而是一种普遍的社会存在和社会存在与其他社会关系紧密交织的关系体系。社会组织是一种普遍的社会设置和重要的社会构成单位，无论政治的、经济的、文化的、宗教的组织，还是上至国家下至各种各样的企事业单位的组织层次，社会组织就如同一张网，织成特定的社会。普遍存在的社会组织连同它们的各类公众一起形成的公共关系，纵横交错地遍布社会的各个领域。这使得公共关系必然构成重要的社会关系类型。公共关系是一种多重交叉的社会关系。任何社会组织都有多重的公共关系，而公共关系又与经济关系、政治关系、文化关系、道德关系以及人际关系等交织在一起并互动。显然，公共关系并不是一种简单的关系系统，而是一种复杂的社会关系系统。

（三）社会制约性

公共关系作为一种社会关系，要受社会的制约。这种社会制约主要指生产力以及与之相适应的生产关系对社会关系乃至公共关系的决定作用。公共关系之所以一直在人类社会的漫长历史进程中被忽略，到 20 世纪后才被认识、被构建，就是由于先前的生产关系不允许公共关系介入，而 20 世纪后变化了的生产关系则需要公共关系发挥作用。认识到这一点是十分重要的。既然公共关系是受生产关系制约、决定的，那么它就必须适应生产

关系的要求。既然生产关系的变化决定公共关系的发展变化，那么公共关系只有不断适应社会的制约并改变活动样式才能获取广阔的发展前景。

（四）利益相关性

公共关系体现为不同利益主体的社会关系，也就是关系双方在利益上的彼此依赖。利益上不相关或彼此在利益上不存在相互依赖性，就不会结成一定的社会关系。公共关系的主客体双方，即社会组织与公众是两类不同的利益团体，它们之间因利益上的彼此依存而结成公共关系体系，因而具有明确的利益相关性。公共关系实质上是一种利益关系。

二、公共关系的本质属性

公共关系的本质属性主要体现在以下几个方面：

（一）自组织性

公共关系是由社会组织与公众所组成的系统，这种系统不是社会强制地组合，而是纯粹由社会组织与公众自愿、自觉、自动地组合。因此，二者的关系体现出独特的自组织性。

在整个社会关系体系中，其他所有社会关系都有一定的社会秩序规定，惟独公共关系由于自由的关系形式而表现为自组的社会秩序模式。公共关系作为自组的社会秩序，是指它没有政治、法律、道德规范的明确规定，关系主客体如何建构秩序完全取决于它们自己的选择。公共关系是社会上普遍存在的一种社会关系，其中的主客体双方存在着各种各样的利益差别、矛盾甚至冲突，在未加调整前往往呈现无序的、混乱的局面，对社会组织和公众都会造成极为不利的后果。为了调节双方的利益关系，以社会组织的自觉意识为主导，人们开始寻找

最佳的关系协调机制，于是便产生了特有的公共关系观念及在其指导下的有效的政策和行为，使公共关系遵循一定目标、方向，从而有序发展，这样就在公共关系系统中形成了新的社会秩序模式。这种自组的、新的社会秩序模式，其主动性、自觉性大大高于其他社会关系秩序，因为它的秩序规定不是他律而是自律，一经建立便会始终不渝地去推进其良性发展。这种自组的、新的社会秩序，不仅是基于主客体的需要，对双方生存发展均十分有益，而且是社会的重要层面，也是整个社会的需要，对整个社会秩序的建立和完善既是一个重要的补充，又是一个十分重要的方面。因而它作为一种普遍的社会存在，对整个社会的稳定起到了积极和重要的作用。

（二）超稳定性

公共关系是因社会组织生存发展的需要而主动组织起来的关系，因此，它具有相当稳定的结构，属一种超稳定的社会关系。超稳定性是指公共关系一经建立就只有进一步完善而不可能解体，它将一直伴随着社会组织的生存过程。公共关系的超稳定性主要体现在两个方面：

一方面，公共关系中的主客体双方都是超稳定的社会存在。凡社会组织必有多种特定的公众同它利益相依。社会组织所主动建立的公共关系，其对象一定是那些特定的公众。对于社会组织来说，公众本来就是一种客观的、不以自己意志为转移的、长期的、稳定的存在，因而公共关系既不可选择，也不能随意解除。

另一方面，公共关系具有超稳定的秩序。公共关系旨在建立协调的关系，其建立的动因、过程充满了协调秩序的色彩，而且一直朝着更加协调的方向稳定推进，因而其秩序的稳定性是无以复加的，是任何其他社会关

系都不能比拟的。

（三）全开放性

公共关系是一个开放系统，它以一种开放的姿态接纳环境并将自己融入环境之中。公共关系的全开放性体现在：

一是公共关系主体面向公众的全开放性。社会组织是公共关系的主体，社会组织的生存时时刻刻都依赖环境的输入和输出，输入和输出的直接环境就是社会组织面临的各类公众。为了协调同公众的关系，社会组织必须真诚地与公众相处，敞开心扉与公众交往以及完全为了满足公众的利益而推进其政策和行为。这种完全向公众开放的特征，在其他社会关系中是罕见的。

二是公共关系系统向社会大环境的全开放性。公共关系的发展必须同环境保持和谐一致，因而它必须向社会大环境开放。社会大环境的各种因素不断为公共关系系统提供信息、物力、新公众以及对公共关系的要求，使公共关系得以与社会、时代同步或相适应。公共关系系统的开放性，正是为了自身能够在环境中获取顺利推进的力量和机缘。

（四）非对称性

非对称性是公共关系特有的属性。公共关系是一种独特的非对称性关系，即关系双方在地位上不一样，在利益满足上不均衡。这与处理其他社会关系所遵循的平等互利、双方利益满足的相对均衡呈鲜明对比。

公共关系的非对称性体现为两个方面：

一方面，关系双方在地位上不对称。社会组织占据公共关系的主体地位，关系如何进展完全取决于社会组织。公众则只居于客体地位，即公众相对社会组织来说，

对公共关系没有主导权、主动权，不能能动地改变公共关系的势态。这种地位上的非对称关系在其他社会关系中是很少见的，其他社会关系往往都表现为地位上的对等或平等。

另一方面，关系双方在利益满足上不对称。社会组织作为公共关系主体，不是为了满足公众的利益而努力，而是以满足公众的利益为导向。公众作为公共关系客体，完全以利益要求者的角色同社会组织交往，即它总是要从社会组织那里获取利益满足、获得重视和尊重，而从不为满足社会组织的利益而着想、努力。这样，便形成了公共关系特有的利益大倾斜，即社会组织轻，而公众重的极不对称的局面。

（五）间接性

间接性是指社会组织与公众的联系往往是间接进行的。人与物都可以充当它们联系的媒介。一个机构派出人员前往某处游说、洽谈，这是以人为媒介。一位组织发言人通过广播、电视、报纸等向公众发布新闻，这是以物为媒介。

（六）互利性

满足各自的精神与物质需要是各种社会交往的背后的普遍动机。社会群体之间的交往，既以满足自己的需求为前提，又以满足对方的需要为必要条件。互补是社会关系建立和发展的动力，互利是互相交往的基础。只有在互惠互利的基础上，才能够建立和维持相互间的关系。

（七）可变性

公共关系的性质可以发生变化，原先的合作互助关系可能因为利益冲突等因素的影响而变为竞争或敌对关

系；反过来，对立性的关系也可转化为合作性的关系。虽然已经建立的关系具有一定的稳定性，但也不排除因某种原因而使双方“另择对象”、主客体进行置换的可能。

公共关系的职能

现代企业管理非常重视环境因素的影响。管理者认为，企业要想得到良好发展，必须将人、物与环境三者结合起来进行科学的管理。作为管理职能的延伸，公共关系通过改善企业的生存环境，为企业的发展创造有利条件。公共关系的管理职能主要体现在以下几个方面：

一、监测与咨询

当今时代已处于由物质型社会经济向信息型、智能型社会经济发展的时代，信息已成为社会政治、经济、文化、科技发展所不可缺少的战略资源。

公共关系的监测功能是通过信息的采集、处理和反馈来发挥的，其实质是对信息资源的一种利用。当今世界，被一些学者称为“信息爆炸”的时代，不管这种说法是否确切，但有一点是毋庸置疑的，那就是，当今世界的一切社会组织如果离开了信息就无法生存和发展，因此，信息是社会组织的一种财富资源。从某种意义上说，公共关系工作就是同信息资源打交道的工作，如何利用信息资源是公共关系工作的重要课题，公共关系的监测功能就是充分利用信息资源的一种表现。所谓公共关系的监测就是通过对信息资源的把握，对公共关系的主体和客体的行为态度做出监视和预测。具体说来，这种监测功能可以分为内外两个方面。

1、对内监测功能

这是指公共关系对其主体，即社会组织的监测功能。它通过不断地信息采集、处理和反馈，掌握社会组织内部和外部的各种变化和最新信息，对社会组织的运行状态和组织内部和外部的各种变化和最新信息、对社会组织的运行状态和组织目标的实现的可行性进行监测。

2、对外监测功能

这是指公共关系对其客体，即公众对社会组织的态度的监测功能。它通过各种信息传播媒介不断地把握与社会组织有关的社会信息及其走向，以监视和预测公众的态度及其变化方向，其目的是使社会组织在其运行过程中，能预先采取必要的对策，以防止公众意向发生变化时而出现的心中无数、束手无策的尴尬局面。

公共关系工作要收集内外公众对组织实行的政策行动的各种反应，反馈给组织的领导者，作为改进工作、进行决策的依据或根据公众反应，提出改进组织的政策行动的方案，供领导选择采用。

公共关系作为一种特殊的管理职能，其重要作用体现在它对组织的经营管理决策所发挥的参谋咨询的作用上。公共关系采集信息的目的，就是通过分析整理以后，向组织的决策层提供咨询建议，帮助决策，充当组织的“智囊”和“参谋”。

二、参与决策

决策是社会组织对自身条件和外界环境经过缜密考虑、比较后，所做出的决定性选择。由于社会组织的自身条件和外界环境都包含了公众因素，因此，在组织的决策过程中，公共关系的参与是理所当然的，并且它在这里还发挥着相对独立的作用。这种独立作用除了上面提到的咨询建议外，还表现在它直接参与决策上。

（一）站在公众立场上发现决策问题

所谓决策问题就是社会组织面临的客观现状与多种选择目标之间的矛盾。在社会组织中，处在不同地位的人会从不同的立场上去寻找决策问题。一般说来，从各种不同的立场或角度、从不同的方面去寻找决策问题都是需要的，但站在公众立场上去寻找决策问题，往往能使问题表现得更加明显和直观，而且这种作用是从其他角度来观察决策问题所不能替代的。一家企业如果从与组织目标直接相关的公众（消费公众）的角度来寻找问题，往往更能接近问题的实质。

（二）使公众利益进入决策的视野

社会组织在决策过程中，如没有一定的约束就容易产生只顾自身利益而忽视公众利益的片面性倾向，这在组织决策层目光比较短浅的社会组织中表现得更为突出。公共关系要求本社会组织在决策中必须考虑公众利益，必须在决策方案中反映公众的利益和需求，从而有效地避免本组织决策中的单纯地只顾自身利益的片面性倾向。从这个角度说，公共关系对组织决策来说，就不仅仅是一种约束，而且还是组织决策正确性的一种保障。因此，在现代社会中，公共关系参与决策是社会组织生存和发展的重要条件。

（三）在决策中确立公共关系目标

社会组织的决策是根据社会组织各部门的自身任务和组织的总任务的规定来确定方案的。公共关系参与决策使社会组织的决策方案必然要包含两个新的内容，其一是树立社会组织的良好形象；其二是为完成这一目标的一些具体措施。这样的决策方案才是真正完整的方案，否则，公共关系目标就不能进入组织的决策方案。这样，

社会组织的总目标与公共关系的目标就容易脱节，公共关系职能部门的工作也不容易同其他职能部门的工作进行很好地协调，社会组织的运行就容易发生混乱。同时，公共关系参与决策，也只有在决策方案中形成了自己工作的具体目标及具体的完成措施，才能从整体上真正体现出它的意义。

三、沟通与协调

公共关系的实质在于信息传播，就是将本组织的情况、观念和意图，真实、准确、及时、有效地传播给特定的公众，进行宣传教育，以增进了解，保持和谐良好的关系。一旦发生矛盾纠纷，亦能通过信息传播，化解矛盾，协调关系，争取谅解。

现代组织是一个开放的系统。它必须和周围环境发生广泛地接触和联系，同各种公众打交道。组织的成功与发展，必须有一个充满理解信任、团结协作的良好关系氛围。因此，协调各方面的关系是公共关系工作的重要职能。

协调是在协商沟通的基础上，经过相互调整，取得一致意见，产生共同行为的活动。公共关系协调的重要作用在于保护组织系统的整体平衡，使局部和整体步调一致，以利于发挥组织的整体优势，确保组织任务的落实、目标的实现；在于减少内部摩擦，提高凝聚力，使企业内部上下一心、团结一致地为企业的正常运转扫清内部障碍；在于与社会公众建立互惠互利的和谐关系，避免和减少组织与公众的摩擦，为组织赢得公众的配合与支持创造有利条件。

沟通协调的主要内容有：协调组织领导与群众的关系；协调组织部门之间的关系；协调组织与外部公众的