

做好危機管理 預防公關災難

現今社交媒體傳播消息速度驚人，後果令人難以估計，因此無論是正面或負面、真確或虛構的消息，一旦開始在社交媒體發酵，有關機構均需花一定時間去處理。當中，假如傳播的是真確的負面消息，機構就一定要妥善處理，避免造成公關災難。

是次午餐分享會，PRPA 請來於媒體和公共事務擁有近 30 年經驗的銘善顧問有限公司總監袁建國先生(KK)，拆解在面對不同種類的危機時的處理方法，與 PRPA 會員分享經驗和交流。

是次講座 KK 以兩個回響相當大的個案與大家分享，分別是「快餐店罷食事件」和「便利店殺人事件」，從而帶出危機發生後的不同觀點，以及如何與持份者協調，作出最妥善的處理方法。

快餐店罷食事件：迅速溝通 果斷行動

「快餐店罷食事件」起源於當時快餐店高層決定加薪給員工，但同時卻要扣除飯鐘錢，結果媒體報導後，網民群起參與杯葛罷食行動。更甚者，當時有議員向報章聲稱會參與罷食，而「災難」更漫延至美加。



▲ 主講嘉賓：於媒體和公共事務擁有近30年經驗的袁建國先生 (KK)

當時快餐店決定馬上發表聲明，正式宣佈取消扣除飯鐘錢措施。在向傳媒發放消息前，快餐店已與抗議團體達成共識，取消有關罷食行動。而在對傳媒發放消息的同時，快餐店亦做好內部溝通，務求令員工盡快知悉相關決定，為傳媒到門市訪問前線員工做好準備，避免另一波公關災難。

KK 笑指，單是發聲明是不夠的，因此緊接著下一步，快餐店管理層便與相熟的傳媒朋友甚至「老總」會面，動之以情，用另一種方法爭取支持，希望借他們的筆桿在公眾心中取回分數，減低負面影響。最後，快餐店當然亦要執行相應措施，才能平息公關危機。

便利店殺人事件：化危機為好事

在便利店殺人事件發生後，便利店馬上被質疑其特許經營便利店的安全性，公關災難一觸即發。然而，便利店在事件發生後不久即發起為遺孀籌款的行動，令社交網站掀起了一股上載捐款收據照片的風潮，不但成功轉移公眾焦點，更令原本的「公關危機」變成一件「好人好事」。

KK 更透露當時籌得的善款比想像中多，為免因公佈籌款數字而造成另一公關危機，加上死者家屬亦不希望披露



▲ 午餐分享會吸引了很多PRPA會員出席，座無虛席

善款金額，最後決定由遺孀發表公開信，向各善長仁翁表達謝意，同時請求公眾尊重其不透露金額的意願。KK 形容，是次事件的處理手法非常成功，除了幫助到遺孀外，亦成功轉移了大眾對經營便利店的安全問題，以至籌款金額的關注。

有危才有機 不會永遠對立

最後 KK 更用了一句諺語作結：“In the moment of crisis, the wise build bridges and the foolish build dams”（在危機發生時，聰明的人建橋樑，愚蠢的人築堤壩），指出任何危機均可透過溝通舒緩甚至消除，世上沒有永遠對立的持份者，有溝通機會就有解決方法。 ←→



▲ 參加者把握機會向KK請教

第十二屆「中國最佳公共關係案例大賽」圓滿結束

第十二屆「中國最佳公共關係案例大賽」頒獎典禮於 6 月 23 日晚上在北京圓滿舉行。來自中國外交、新聞、商務等領域的重要嘉賓及國際公關組織負責人、國內外著名公關專家和學者約 300 人聚首一堂，共同見證了此行業盛典。

PRPA 連續五屆獲頒組織獎

今年，大會收到包括港澳台地區在內的 18 個類別共 152 個案例，體現了中國公共關係行業高水平的實踐能力。大會當晚頒發了多個獎項，包括各個類別的金、銀及優秀獎、單項獎、特別獎、組織獎和特別貢獻獎。而香港企業在是次大賽中成績斐然，於 7 個類別中共囊括 8 個獎項。此外，大會 PRPA 連續第五屆獲頒發組織獎，以表揚其推動公關業發展的努力。

PRPA 榮譽顧問、中國國際公共關係協會會長李道豫先生在頒獎典禮上致辭時指出，迄今已經舉辦了十二屆大賽，共產生金獎案例 166 個、銀獎案例 345 個，以及多個特別獎及單項獎。他希望藉著公共關係案例大賽，進一步總結公關實務經驗，提煉公關專業成果，提升行業的專業技術和服務水平，有力地推動中國公共關係行業的國際化、專業化、規範化發展。



▲ CIPRA 會長李道豫先生（左）及 PRPA 導向委員會主席崔綺雲博士（右）

「是次 PRPA 再次獲大會頒發組織獎，代表著 PRPA 於推動行業發展的努力獲得認同，令我們十分鼓舞。」

—PRPA 導向委員會主席、CIPRA 常務理事崔綺雲博士

PRPA 積極推廣公共關係大賽

2003年，CIPRA與PRPA簽訂框架協議，PRPA自此成為負責徵集港澳區參賽案例及其有關之聯繫、行政及初審事宜的唯一官方授權機構。過往數屆PRPA亦有組團前往北京出席大賽的頒獎典禮。

此外，PRPA亦正積極計劃「第三屆香港公共關係獎」，以表揚本港業界籌劃的公共關係項目，歡迎各本地企業踴躍參與，詳情將於稍後公佈。



▲ 香港企業在「中國最佳公共關係案例大賽」中成績斐然，共奪得8個獎項



▲ 崔綺雲博士（右）代表PRPA領獎

中國最佳公共關係案例大賽

兩年一度的中國最佳公共關係案例大賽由中國國際公共關係協會（CIPRA）主辦，是作為對公共關係實務進行研究、總結和探討的最權威賽事之一，該大賽已成為中國公共關係領域最具權威性的品牌賽事，在國際上也具有一定的知名度和影響力。

第十二屆「中國最佳公共關係案例大賽」獲獎香港企業

金獎

企業社會責任

獲獎企業：恒生銀行

獲獎案例：恒生一家福青少年調解計劃

銀獎

旅遊服務與公共關係

獲獎企業：香港迪士尼樂園度假區

獲獎案例：「辣媽小包包」樂園大暢遊

銀獎

企業品牌傳播

獲獎企業：協成行發展有限公司

獲獎案例：香港活化工廈項目「Genesis」創協坊

銀獎

危機與危機傳播管理

獲獎企業：恆隆地產

獲獎案例：恆隆地產危機管理

銀獎

企業文化與內部傳播

獲獎企業：新創建集團有限公司

獲獎案例：提升員工參與度
強化團隊精神

銀獎

財經公共關係

獲獎企業：縱橫公共關係顧問集團

獲獎案例：創造奇蹟「Creating Miracle」

銀獎

文化體育活動與公共關係

獲獎企業：恒生銀行

獲獎案例：恒生青少年舞台

優秀獎

文化體育活動與公共關係

獲獎企業：新世界發展有限公司

獲獎案例：新世界維港泳2015

文章及相片由PRPA機構會員九龍倉集團有限公司提供

企業社會責任新趨勢 商界攜手入社群

商界履行企業社會責任的模式多年來有著不少轉變，除了在制定業務策略時把企業社會責任納入考慮外，也會投放更多資源開展及支持不同的項目。此外，投資者及公眾亦更留意企業在經營時有否兼顧社會、環保和道德等責任。其中，在慈善項目方面，商界由最初可能是純粹捐款作慈善用途，至積極鼓勵更多企業義工走入社群及管理層的身體力行；而項目的種類亦更多元化、規模更大，並講求可持續性。

以「學校起動」計劃為例，項目展現了企業社會責任的三個重要條件 — 可持續性、可擴展性、以及更具效力。

雖然「學校起動」計劃由九龍倉集團於二〇一一年牽頭成立，但是，該計劃實質是一個開放的平台，歡迎不同企業、專業團體及退休人士加入，務實地體現「商界入社群」(Business in Community)。項目旨在幫助本港學習條件稍遜的中學生，為學校提供硬件、軟件上的支援，透過提供各種開眼界的機會，讓學生提升自信，認清目標好好裝備自己。

計劃不純粹是財政上支援，每間參與企業夥拍一間中學，按學校不同需要，運用企業資源，提供活動和人力幫助學校和學生。此外，員工自發、積極的參與也是重要一環，透過關懷年輕人，亦師亦友，回饋社會，也增強了員工滿足感及對公司的歸屬感。

此外，「學校起動」計劃每年也舉辦多個大型聯校活動，包括「職場影子體驗計劃」、「趁墟做老闆」年宵、「職出前路，我做得到！」生涯規劃日、English WeCan 英語學習，以及以職業導向為主的企業參觀等，凝聚各方力量擴闊學生的視野、啟發潛能。對於資源及機會有限的基層學生來說，都是難能可貴的經驗。去年更新增設「學校起動」獎學金，予入讀本地八間由大學教育資助委員會資助的專上學院及香港演藝學院的四年制學位課程之學生，以減輕他們的財政負擔，專心升讀大學。



計劃由最初支援十四間中學，擴展至現時五十間，受惠學生逾四萬人。這不是單靠一個機構可以做到。在這個開放的平台，有賴不少有心的企業和機構加入，讓項目得以幫助更多學生。現時有三十五間不同行業的商業或非商業機構、大學及領事館等參與為夥伴*，透過各自的業務特質及人力資源與夥伴學校合作，為學校及學生創造新景象、新機會。

年輕人是社會未來的棟樑，及早幫助他們規劃人生，最終有所得著的不單是受惠者，而是僱主及整個社會。 ←→

*學校起動計劃夥伴機構：友邦保險、Bluebell Hong Kong Limited、BNP Paribas、Coach Hong Kong Limited、星展銀行、Parfums Christian Dior Hong Kong Limited、三寶鐘錶珠寶、英皇珠寶、高富諾有限公司、海港城、夏利文物業管理有限公司、I.T.Limited、有線寬頻、連卡佛、梁黃顯建築師(香港)事務所有限公司、馬哥孛羅酒店集團、美聯集團、現代貨箱碼頭、太平洋會、荷里活廣場、太子珠寶鐘錶公司、渣打香港150週年慈善基金、時代廣場、九龍倉集團、九倉電訊、會德豐集團、會德豐地產、香港城市大學、香港中文大學、香港理工大學、瑞士駐香港領事館、法國駐港澳總領事館、美國駐香港及澳門總領事館、香港稅務學會、瑪麗醫院

活動花絮

PRPA積極參與社區康樂體育活動

7月11日，PRPA代表組成保齡球隊，於第42屆香港國際保齡球公開賽的「藝人挑戰盃」中奪得盃賽季軍！盃賽吸引多位藝員組隊參加，並邀請了香港電台及PRPA隊伍一同參與，切磋球技。

PRPA隊伍成員包括執委會成員黃慧娟（左二）、李少媚（右一）和周翠清（左一）及學生實習計劃的學員胡智洛（右二）。



活動預告

香港多家企業於剛結束的第十二屆「中國最佳公共關係案例大賽」中獲獎。其中恒隆地產於「危機與危機傳播管理」類別榮獲銀獎；而恒生銀行則憑「恒生一家福青少年調解計劃」及「恒生青少年舞台」，分別在「企業社會責任」及「文化體育活動與公共關係」類別榮獲金獎及銀獎。PRPA將於8月16日及30日分別舉行兩場得獎案例分享會，邀請到恒隆地產助理董事(集團傳訊)關則輝先生及恒生銀行企業責任主管何卓惠小姐為大家分享得獎項目及心得。我們今後將陸續邀請其他於是次比賽中得獎的香港企業分享案例。

此外，市場營銷達人徐緣先生於今年書展推出新書《關公災難》，深入分析多個本港及外國的公關災難。PRPA將舉行新書分享會，邀請到徐緣先生親自與各位公關同儕暢談書中案例，分享獨到見解。

有關上述活動詳情，請密切留意電郵、網頁及Facebook專頁的最新公佈。

《公關服務名冊》助拓展商機

PRPA一直致力推廣公共關係的專業地位，鼓勵及促進業界交流。我們將於本會網站增設《公關服務名冊》，邀請有關的服務及產品供應商加入名冊，增進業界對各種相關服務的認識，藉此促進行業發展。

我們的會員來自不同界別，包括政府機構、公共服務、本地或國際企業及公關顧問公司。透過加入服務名冊，供應商可提升公司知名度，拓展商機。

我們計劃於今年內正式推出名冊，歡迎與公關行業相關的服務供應商參加。首批加入名冊的供應商更可享半年費\$2,800或年費\$3,800的優惠價，讓公司名稱刊載於PRPA網站的《公關服務名冊》上，以及免費於PRPA網站分享公司超連結。如欲查詢或參加，請與本會行政助理 Mani Huen (enquiry@prpa.com.hk) 聯絡。



摘錄於中國國際公共關係協會期刊《國際公關》第68期
文：資深公關人士李國威

媒體人佔領企業公關的喜與憂

控制是企業的本能，不是公關的職責，但這一部分已經扭曲的功能，已經很難挽回，我們只有指望公關仍然能夠發揮製造衝突，提供爭論的本能。

所有的媒體人都盼著出事，一早起來，世界如此和平，人類如此和諧，他們馬上失去了工作和生活的勇氣。

不是說媒體人心理陰暗，而是爭執讓我們充滿活力，掐架增加活力的八卦。

也有另一種趨勢，就是大家說的對媒體的控制，這不僅來自上面輿論導向的各種規定，也來自企業強大的公關力量。

互聯網給了更多言論自由，起碼是可以更多評論我們可以評論的事情，如名人、如名企，我們也看到一些企業和個人之間，以炒作的方式互掐，賺取眼球，但總的來看，企業對批評的承受力在降低—以前可以講媒體規律，現在大家都盯著那些名企，人家怎麼都能搞定，人家怎麼都是正面報導。

公關這個行業在中國不過30年時間，往回看一下，美國上個世紀，公關最早是以「新聞代理人」的身份出現，他們在組織和媒體之間充當中間人，曾飽受媒體詬病，但是「公眾應當知曉」，社會需要「雙向理解」的論點，以及李普曼、伯內斯、艾維·李等早期的理論和實踐家讓公關這個行業得到認可。

其實，公關一直都是企業（組織）和媒體之間的中間人，只是名字，作用等發生了很大的改變。有趣的

是，互聯網時代，這個中間人的作用開始減弱，甚至可能消失，企業可以用自媒體發稿，企業公關部的前媒體總編，可以找到自己以前的媒體同事直接發稿，企業可以用「別的方式」，讓媒體發自己認可的稿。

在千姿百態的公關手法中，無論是心理學家，還是公關從業者，都強調爭議和衝突。李普曼說過：「當一件事缺乏好鬥元素時，局外人的興趣就難以持久，沒有爭議就沒有了興趣，為避免這種情況，要允許他們喜好爭鬥，充滿懸念，並追逐勝利。」

伯內斯說：「我們理應選擇且一定能夠選擇自己的立場，有時候我們必須從觀眾的身份中跳出來，以英雄的姿態走到台前，為了正義之勝利與邪惡鬥爭，我們必須讓生活中的童話氣息得以復甦。」

公關需要重新定義，我們需要製造更多的趨同，還是衝突，抑或通過製造衝突，通過爭論獲得對自己（組織、客戶）有利的輿論趨同。

爭論一定會有的，它會來自競爭者的攻擊，來自善意的惡意的觀點，我們只是需要了解和界定，受僱於人而故意挑起、擴大和持續的爭論甚至攻擊，在怎樣的程度上符合社會道德，符合公關業的價值觀和自律規則。

伯內斯在他著名的作品《輿論的結晶》中指出：「每

一個公共關係顧問都可能面臨這樣一個難題，即客戶的案子在法庭上是正當的，但是更高級別的輿論法庭中卻是有問題的，他們必須拒絕這樣的客戶。」這樣的道德界限實在很難把控。

每一個公關人都會下意識地維護自己組織（客戶）的利益，現實是，我們會看到更多的控制，一方面是對自己企業的絕對保護，另一方面是以策劃的方式發起對競爭對手的攻擊，或者是互不競爭的企業共同挑起話題。

控制是企業的本能，不是公關的職責，但這一部分已經扭曲的功能，已經很難挽回，我們只有指望公關仍然能夠發揮製造衝突，提供爭論的本能。

不論從自我保護還是挑事的角度，企業僱前媒體人做公關，一直是不錯的選擇，你們在續寫企業的童話時，那些「邪惡」的力量是你在的推手，請給童話留一些想像的空間。 ↔

歡迎新會員

業界的支持對PRPA十分重要，我們歡迎以下新會員（2016年5月至6月）加入：

機構會員

China City Construction Group Holdings Limited

專業會員

伍致豐 (Jeff)	Guru Online (Holdings) Limited
林茵 (Lucia)	Hongkong Land Limited
黃遠豐 (Ted)	Ta Kung Century Relation & Consultant Limited
楊善閔 (Yvette)	Neo Telemedia Limited
羅美婷 (Mandy)	BLink Events & PR Consultants
譚紫樺 (Angelique)	The Society for the Aid and Rehabilitation of Drug Abusers

學生會員

Edinburgh Napier University :

陸曉欣 梁貴圖 (Dickson)

Hang Seng Management College :

鄧藹縈 (Zoe)

HKU SPACE :

陳昊天	陳彥燊
黃秀秀	黃美嫻
黃俊文	傅康婷
馮婉婷	趙翠江

(以姓氏或公司名稱筆劃/英文字母順序排名)

PRPA會員推薦計劃

對公關專業人員來說，人際網絡非常重要。我們誠意邀請各位會員一同將關係網拓展開去。只要邀請業界同儕成為PRPA會員，申請人成功入會後，推薦人和新會員¹即可專享以下禮遇：

推薦人禮遇

現有會員成功介紹一名新會員即可獲贈PRPA活動券一張；同時介紹²兩名或以上新會員即可獲贈PRPA活動券兩張。憑贈券可於日後免費參加PRPA活動一次。

新會員禮遇

每名獲推薦之新會員均可享豁免入會費。若兩名或以上獲推薦之新會員同時申請²入會，則所有申請人均可享首年年費半價優惠。

擴展人際網絡兼享禮遇，介紹新會員時記得提醒對方在表格上填寫推薦人一欄。如有查詢，歡迎於辦公時間（星期一至五10:00 - 14:00）聯絡本會行政助理Mani Huen（電話：8112-0028）。

註¹：「新會員」指從未成為PRPA會員或其PRPA會籍已過期兩年或以上之附屬會員、專業會員及機構會員，且其申請必須經執行委員會批准。

註²：推薦人介紹之新會員必須於同一月份內提出申請，方可被視為同時介紹/申請。

如有任何爭議，PRPA保留最終決定權。

成為會員

香港公共關係專業人員協會（PRPA）於1995年成立，致力推動公關行業的發展，鼓勵及促進業界交流。協會積極與香港及境外公關組織合作，促進本港、內地、海外公關行業的交流之外，在培育下一代公關專業人才方面，亦不時舉辦講座，並安排資深公關人士向現正就讀有關課程之學生及對公關行業有興趣的人士講解公關行業的需求及發展前景。

全賴業界及會員的鼎力支持，PRPA的會員人數多年來保持穩定增長。會員來自不同界別，有政府機構、公用事業、本地公司、跨國企業等，也有自僱人士及不同規模的公關顧問公司。

PRPA現有會籍包括創會會員（Founding member）、永久會員（Life member）、專業會員*（Full member）、機構會員（Corporate member）、附屬會員（Associate member），及學生會員（Student member），申請表格可於www.prpa.com.hk下載。現有會員如成功引薦新會員加入，可獲免費出席PRPA活動贈券乙張。

如欲查詢有關本會會籍事宜，請與本會會員事務執委許翠鳳（agnes.hui@prpa.com.hk）、黃慧娟（elin.wong@prpa.com.hk）或行政人員禰敏妮（Mani）（enquiry@prpa.com.hk）聯絡。

*合資格成為「專業會員」者必須從事公關工作並具有不少於兩年相關經驗。

PRPA 顧問 Advisors

李道豫先生
中國國際公共關係協會會長
Mr Li Dao-yu
President of CIPRA

陳祖澤先生
載通國際控股有限公司副主席兼獨立非執行董事
Dr John Chan
Independent Non-executive Director
& Deputy Chairman
Transport International Holdings Limited

黃懿慧教授
香港中文大學新聞與傳播學院教授
Professor Christine HUANG Yi-Hui
Professor, School of Journalism & Communication
The Chinese University of Hong Kong

關則輝先生
恆隆地產有限公司助理董事 - 集團傳訊
Mr CF Kwan
Assistant Director – Corporate Communication
Hang Lung Properties Ltd.

梁天偉教授
香港樹仁大學新聞與傳播學系系主任
Professor Leung Tin Wai
Head, Department of Journalism and Communication
Hong Kong Shue Yan University

石嘉麗女士
奧美公共關係有限公司董事總經理
Ms Clara Shek
Managing Director
Ogilvy Public Relations Worldwide

曾立基先生
縱橫公共關係顧問集團主席
Mr Richard Tsang
Chairman
Strategic Public Relations Group Limited

黃鎮南先生
義務法律顧問
Mr Duffy Wong
Honorary Legal Advisor

劉瑞飛陳京暉會計師事務所
義務核數師
Lau Chan and Company, CPA
Honorary Auditor

馬維業先生
義務數碼傳訊科技顧問
越世代創新媒體集團董事總經理
Mr Rex Ma
Honourary Digital Communication
Technology (DCT) Advisor
Managing Director, iGen6 New Media Group

執行委員會 Executive Committee

梁綺蓮 會長
Pamela Leung
President

尹美玉 副會長
Ruby Wan
Vice President

麥君璐 義務秘書
Queenie Mak
Honorary Secretary

鄭松雪 義務司庫
Shelly Cheng
Honorary Treasurer

周翠清、吳君慈
傳媒關係及出版
Tracy Chow, Serena Ng
Media Relations and Publication

許翠鳳、黃慧娟
會員事務
Agnes Hui, Elin Wong
Membership Affairs

李少媚、陳凱翎、成潔德
培訓及活動
Clara Li, Irene Chan, Catherine Sing
Training and Program