

高永文醫生星級講座：如何處理危機及應對傳媒



人都說在香港「做官難」，當中包括每天都要面對記者尖銳而突如其來的問題，其回應同時要照顧各持份者，一旦未能做到平衡或顧此失彼，便會成為城中焦點，要成為民望高的官員殊不簡單！今次 PRPA 特別請來應付突發事故經驗豐富的前食物及衛生局局長高永文醫生，與一眾公關從業員分享他對於應對媒體的心得和技巧。今次星級講座請來星級主持張宏艷小姐與高醫生妙問妙答，道出高醫生鮮為人知的公關心法。

◀ 高醫生引用過往經歷的實質例子及處境，分享處理突發事故的基本原則及策略，令參加者大有裨益。

面對媒體不怯懼 兼「On Call 24 小時」

作為政府官員，除了要處理本身職務，還經常要回應媒體各方面的問題，所以要隨時掌握基本資料，以便能快速回應記者的問題。高醫生分享他可以即時回應記者的各種提問，全是因為經驗累積及不斷學習，自 1990 年處理各項醫療事故開始，高醫生多次要面對傳媒，回應各種事故因由、解決方法等。他相信，主動回應是最理想的做法，因為時間的流逝只會令事件不斷發酵。當然，回應前也應做風險評估，衡量自己的即時回應會否帶來負面影響，同時又必須要全盤掌握資料，再輔以專業的角度作出分析，才能有效針對事態發展而提供準確的信息，並以迅速、高效率的方式去處理事故及作出適當的回應。

巧妙回應 照顧持份者

曾經多次處理食物安全及醫療事故的高醫生指出，回應涉及醫療事故的提問時需要兼顧各持份者的感受。若事件未調查清楚便作出道歉，前線醫護人員頓成了「代罪羔羊」；然而，事件發生後若不承認錯誤，就會有護短不公之嫌。回應時，如何兼顧不同持份者的聲音，從中取得平衡，並以理性、務實的態度去與大眾交待事件的始末及會落實的措施，是一門學問。



▲ 是次座談會邀得民望高企的高醫生為星級講者，一眾參加者均十分留心聆聽，於提問環節時亦反應熱烈及踴躍發問。

落區助溝通 態度需開放

高醫生認為，坦誠溝通是與持份者建立良好關係的重要一環。他憶述當年對於活動邀請來者不拒，包括與他理念相反的人，令他差不多每星期也落區。因為他深信透過落區直接接觸，誠意作出溝通，才能夠讓他更清楚各持份者的想法和需要。

高醫生凡事親力親為，勇於尋找解決問題的契機，化被動為主動，適時說明真相，贏得公眾的諒解和信任，難怪高醫生任內得到認同和市民的支持，高醫生的分享讓當晚出席的公關從業員獲益良多。

PRPA 導向委員會及執行委員會委員與高永文醫生和主持張宏艷小姐於座談會後合照。



活動預告



在互聯網新時代，人人可以擔當媒體的角色，成為關鍵意見領袖（KOL），而企業也可以。不過，除了贏得網民一「讚」，要在網上得到推介、轉發和分享，絕不簡單。8 月份，PRPA 特別請來營銷品牌管理專才徐緣先生，為大家分析當今網絡文化和網民特質，徐先生會跟大家分享新一代公關從業員應如何擔當品牌故事的指導角色，並善用新媒體為企業建立正面形象。分享會將於 2018 年 8 月 10 日（星期五）中午十二時半假灣仔畢克大廈舉行，大家切勿錯過。

有關活動/報名詳情，請留意 PRPA [網站](#) 之公布。

PRPA 會員優惠

PRPA「會員優惠計劃」提供多項購物或服務優惠，包括酒店餐飲優惠、專業課程折扣、大學場地設施租用優惠及機場貴賓服務折扣等。無論想增值自己或與三五知己享受美食，本會會員只需出示電子會員卡便可享專屬優惠，本會亦將繼續搜羅更多商戶優惠。



機構會員方面，除可享有首次於《雙關》免費刊登廣告的機會外，更可以優惠價享用本會的電子郵件推廣服務及於《雙關》刊登廣告（詳情另見本頁的相關內容）。與此同時，機構會員亦可於《雙關》免費投稿一次，向各會員分享公關專業的經驗及看法（本會或會對來稿作適當修改）。

本會亦歡迎就讀公關有關學科的全日制學生成為 PRPA 會員，學生會員可參加本會的活動，與一眾公關業界人士接觸，透過互動交流增廣見聞，對有意在公關行業發展的學生十分有幫助。

新一屆的執行委員會正在籌劃更多會員福利及活動，敬請留意日後公布。

活動花絮

特約記者：聶碧君、柯靜儀

第五十屆《傑出推銷員獎項計劃》頒獎典禮



PRPA 會長尹美玉 (Ruby) 獲邀擔任由香港管理專業協會及市場推銷研究社聯合主辦的第五十屆《傑出推銷員獎項計劃》評審，從公關行業角度審視市場推銷從業員的銷售水平。嘉許一眾出色的市場推銷人員的頒獎禮於 6 月 15 日舉行。今屆主題為「海納百川 匯聚金禧」，喻意

推銷員聆聽及採納各方意見，從而精益求精。作為公關從業員，我們同樣需要時刻聆聽，不斷自我提升，把每項工作做得更出色，成為更專業的公關人才。



「從港交所分析報告到聯合國可持續發展目標：如何影響上市公司的 ESG 披露責任」企業研討會

PRPA 會長尹美玉 (Ruby) 出席於 7 月 6 日由低碳亞洲有限公司與香港上市公司商會舉辦的企業研討會，探討關於上市公司在環境、社會及管治 (ESG) 各方面的披露責任。低碳亞洲有限公司在可持續發展顧問服務方面經驗豐富，PRPA 作為是次研討會的支持機構，會員參與踴躍，通過實例研究，探討提升企業可持續發展和 ESG 匯報的表現。



傳媒轉型大獎頒獎禮暨香港互動市務商會十周年晚宴



PRPA 會長尹美玉 (Ruby) 和副會長李少媚 (Clara) 於 7 月 6 日, 出席在港島海逸君綽酒店舉行的傳媒轉型大獎頒獎禮暨香港互動市務商會十周年晚宴。傳媒轉型大獎由香港互動市務商會 (HKAIM) 舉辦, 今年已是第六屆。獎項旨在表揚傳統媒體能成功轉型, 迎接科技的急速發展。PRPA 獲邀成為活動支持機構, Ruby 在台上和 HKAIM 會長司徒廣釗 (Ralph) 及一眾嘉賓分享如何面對數碼時代帶來的改變, 鼓勵傳媒繼續發揮創意, 勇於接受挑戰。



PRPA Facebook 及 LinkedIn 專頁

PRPA 除了 Facebook 專頁外, 最近還新設了 LinkedIn 專頁, 開拓多一個渠道為公關從業員提供各種資訊及活動詳情。PRPA 會不時更新活動動態, 及分享精選文章與評論, 歡迎各會員瀏覽及追蹤我們的 Facebook 及 LinkedIn 專頁, 以獲得本會的最新訊息及行業發展趨勢:



<https://www.facebook.com/hkprpa>



<https://www.linkedin.com/company/hkprpa>

歡迎機構會員投稿

PRPA 機構會員可享一次免費投稿至《雙關》的機會，分享有關公關行業的文章。無論是對行業發展的真知灼見，還是經驗及個案分享，以至公關工作的小貼士，我們都無任歡迎。來稿請注意以下幾點：

- 投稿者必須擁有文章之版權，嚴禁抄襲、冒名等行為，如有侵權行為一概由投稿者自行負責。
- 獲刊登之文章版權均歸投稿者與本會共同擁有。
- 本會可對來稿作適當修改，但以不損害原文意思為原則。
- 文章內容不可涉及直接促銷、廣告及宣傳成份。
- 本會保留是否刊登文章的最終決定權。

如欲投稿或查詢，請聯絡本會高級行政助理 Liz Ng (administrator@prpa.com.hk)。

PRPA 廣告價目表

本會員通訊《雙關》一年出版六期，定期為各大機構的公關從業員提供行內資訊，接觸者眾。歡迎各界在本刊刊登廣告，又或使用本會另一廣受歡迎的電子郵件推廣服務，扼要如下：

於會訊刊登包括公關人才招聘等廣告		
內頁版位	廣告稿呎吋	廣告費 (HK\$)
全版	185mm x 272mm	2,850*
半版	185mm x 136mm (橫)	1,500*
	92.5mm x 272mm (直)	
*如刊登期數多於一期，可額外享有優惠		

電子郵件推廣服務	
性質	廣告費 (HK\$)
招聘用途**	2,000 (會員)
	2,500 (非會員)
教育活動/ 座談會宣傳**	2,500
**只限與公關相關職位/ 內容	



被譽為公關界奧斯卡的「香港公共關係獎」將踏入第四屆，並計劃於今年十一月正式開始接受報名！「香港公共關係獎」旨在表揚傑出的公關項目，在業界備受推崇。繼過去三屆成功舉辦的經驗後，我們今年將提早對外推廣，期望讓大家能夠多點時間準備，鼓勵更多案例參賽。

此外，為提升新晉公關從業員的質素，PRPA 將首次與香港理工大學專業進修學院 (POLYU SPEED) 合辦公關證書課程，並將於本年第四季推出，為新入行或對公關有興趣的人士提供一個以實務為本的證書課程。課程主要包括活動策劃及危機處理兩個單元，整個課程的上課時間共 15 小時，我們將邀請重量級公關業界人士為客席講師，請大家拭目以待！

最後，為了方便大家報名參加 PRPA 舉辦的活動，最近我們計劃採用網上付款方式以簡化及加速報名程序，希望大家多多支持！

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莫淑儀 (amy.mok@prpa.com.hk)、周翠清 (tracy.chow@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

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

黃慧慈教授
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
恆隆地產有限公司董事 - 集團傳訊及投資者關係
Mr CF Kwan
Director - Corporate Communications &
Investor Relations
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

執行委員會 Executive Committee

尹美玉 會長
Ruby Wan
President

許翠鳳、李少媚 副會長
Agnes Hui, Clara Li
Vice President

麥君璐 義務秘書
Queenie Mak
Honorary Secretary

黃慧娟 義務司庫
Elin Wong
Honorary Treasurer

林奕鈞、楊美怡
傳媒關係及出版
Miranda Lam, Jenny Yeung
Media Relations and Publication

莫淑儀、周翠清
會員事務
Amy Mok, Tracy Chow
Membership Affairs

潘志蘊、盧嘉兒
培訓及活動
Teresa Pun, Edith Lo
Training and Program