

您好：

首先非常感謝您抽空參與。

本問卷為學術性質的實驗調查，是針對「頂新事件」所進行的研究調查，您所提供的所有資料僅用於學術研究使用，絕對不會外洩，請您放心！

再次感謝您願意提供自身的寶貴意見，使本研究能夠順利進行。

敬祝 順心如意

大葉大學人力資源暨公共關係學系 教授 姚惠忠 敬上

## 事件描述

2013年10月大統公司銅葉綠素事件爆發，頂新製油董事長魏應充出面道歉，坦承旗下油品使用大統公司的銅葉綠素油，21項油品因此下架。

2014年9月頂新又被查出，使用強冠餿水油製作旗下產品，12款肉醬肉鬆通通下架。

2014年10月8日頂新又被檢調查獲，子公司正義油品把飼料油製成食用油銷售。短短一年內，頂新連續出包三次，引發政府、民眾與社會團體之杯葛與拒買行動。頂新集團陷入前所未有的「滅頂」危機當中，社會各方都在關注頂新要如何回應。

A.請您根據【以上所描述之事件】回答以下問題：

1. 2013年10月，頂新製油曾經使用大統公司的銅葉綠素油？	是 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	否 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
2. 2014年9月，頂新又被查出，使用強冠餿水油製作旗下產品？	是 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	否 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
3. 2014年10月，頂新子公司正義油品把飼料油製成食用油銷售？	是 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	否 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>

【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】\*

2014年10月11日，風暴第4天，頂新集團CEO魏應交主動率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員，出面道歉說明事件源由。集團CEO魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團CEO魏應交鄭重表示：即日起退出所有台灣營運事業，包含台北101、味全公司等相關職務、經營權及持股量，並將主動償還2014年底將到期的127億貸款，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

B.請您根據【上述的回應內容】回答以下問題：		
1. 頂新除向社會大眾道歉外，同時承諾退出在台事業及償還債務。	是 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	否 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
2. 頂新在風暴第4天主動出面道歉說明事件源由。	是 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	否 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
3. 頂新的道歉說明，是由集團CEO魏應交親自出面。	是 <input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	否 <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>

C 請您根據【上述的回應內容】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

D.請您根據【上述的回應內容】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

1. 針對頂新所採取的行動，我認為頂新是可以信賴的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
2. 針對頂新所採取的行動，我認為頂新是關心消費者的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
3. 針對頂新所採取的行動，我認為頂新是可靠的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
4. 針對頂新所採取的行動，在大部分的情況下，我願意相信頂新。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
5. 針對頂新所採取的行動，我認為頂新集團是 <u>不負責任</u> 的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

E.請您根據【上述的回應內容】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 針對頂新所採取的行動，我 <u>沒有</u> 生氣的感覺。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
2. 針對頂新所採取的行動，我覺得失望。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
3. 針對頂新所採取的行動，我感到惱怒。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
4. 聽到頂新被判無罪的消息，我感到生氣	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
5. 一想起頂新或相關報導，我就覺得不高興。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
6. 聽到頂新被判有罪的消息，我感到欣慰	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

F.請您根據【個人實際感覺】 回答以下問題：	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 我繼續購買頂新產品的可能性很高。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
2. 我會推薦其他人購買頂新的產品。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
3. 未來我 <u>不會</u> 再購買頂新的產品。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
4. 即使頂新的產品價格下降，我仍然不會想要購買。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

G.請您根據【個人實際感覺】 回答以下問題：	非常不同意	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	非常同意
1. 我會因為此事件，向別人表示：頂新不是一個好的公司。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
2. 我會建議親戚或朋友：不要購買頂新的產品。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
3. 當有人批評頂新時，我會表示同意。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
4. 我會 <u>推薦</u> 頂新給那些向我尋求建議的人。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

### 【基本資料】

一、性別：1 男 2 女

二、年齡：1 20歲以下 2 20~29歲 3 30~39歲 4 40~49歲  
5 50~59歲 6 60歲以上

三、教育程度：1 國小 2 國中 3 高中(職) 4 大學專科 5 研究所以上

四、職業：1 軍警 2 公務人員 3 教育 4 商 5 工 6 農  
7 醫療 8 服務業 9 家管 10 學生 11 其他\_\_\_\_\_

五、此事件發生前，您購買頂新或味全產品之經驗：

1 總是(幾乎每天或每隔二、三天)購買

2 經常(每週)購買 3 偶爾(每月)購買

4 很少(幾個月)購買 5 從來不購買

六、居住地：\_\_\_\_\_縣/市； 戶籍地：\_\_\_\_\_縣/市。

**\*問卷備註：**

問卷共有  $4 \times 2 \times 2 = 16$  組，分別為：

4 組回應策略：「修正行為+認錯」、「補償+認錯」、「CSR+認錯」、「認錯」

2 組即時性：「主動即時」、「被動拖延」

2 組 CEO 能見度：「CEO」、「公關人員」

16 組問卷之內容，如後所述

一、「修正行動+認錯」+「主動即時」+「CEO」

### **【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】\***

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團 CEO 魏應交主動率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員，出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團 CEO 魏應交鄭重表示：即日起退出所有台灣營運事業，包含台北 101、味全公司等相關職務、經營權及持股量，並將主動償還 2014 年底將到期的 127 億貸款，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

二、「修正行動+認錯」+「主動即時」+「公關人員」

### **【頂新集團公關主管出面道歉說明】**

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應

充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，頂新集團公關部門主管宣佈：即日起退出所有台灣營運事業，包含台北 101、味全公司等相關職務、經營權及持股量，並將主動償還 2014 年底將到期的 127 億貸款，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

### 三、「修正行動+認錯」+「被動拖延」+「CEO」

#### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014 年 10 月 28 日，風暴第 21 天，頂新集團迫於各方壓力，CEO 魏應交率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團 CEO 魏應交鄭重表示：即日起退出所有台灣營運事業，包含台北 101、味全公司等相關職務、經營權及持股量，並將主動償還 2014 年底將到期的 127 億貸款，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

### 四、「修正行動+認錯」+「被動拖延」+「公關人員」

#### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014 年 10 月 28 日，風暴第 21 天，頂新集團迫於各方壓力，由公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職

務。

此外，頂新集團公關部門主管宣佈：即日起退出所有台灣營運事業，包含台北 101、味全公司等相關職務、經營權及持股量，並將主動償還 2014 年底將到期的 127 億貸款，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

## 五、「補償+認錯」+「主動即時」+「CEO」

### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團 CEO 魏應交主動率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團 CEO 魏應交宣佈多項補償措施：對消費者退貨負責到底，提撥 30 億元成立食安基金，用於防治腎臟病、防癌、食安教育宣導及補助弱學童營養午餐費用等，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

## 六、「補償+認錯」+「主動即時」+「公關人員」

### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應

充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，頂新集團公關部門主管宣佈多項補償措施：對消費者退貨負責到底，提撥 30 億元成立食安基金，用於防治腎臟病、防癌、食安教育宣導及補助弱學童營養午餐費用等，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

七、「補償+認錯」+「被動拖延」+「CEO」

### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014 年 10 月 28 日，風暴第 21 天，頂新集團迫於各方壓力，CEO 魏應交率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團 CEO 魏應交宣佈多項補償措施：對消費者退貨負責到底，提撥 30 億元成立食安基金，用於防治腎臟病、防癌、食安教育宣導及補助弱學童營養午餐費用等，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

八、「補償+認錯」+「被動拖延」+「公關人員」

### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014 年 10 月 28 日，風暴第 21 天，頂新集團迫於各方壓力，由公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義



油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，頂新集團公關部門主管宣佈多項補償措施：對消費者退貨負責到底，提撥 30 億元成立食安基金，用於防治腎臟病、防癌、食安教育宣導及補助弱學童營養午餐費用等，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

## 九、「CSR+認錯」+「主動即時」+「CEO」

### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團 CEO 魏應交主動率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團 CEO 魏應交宣佈：效法微軟比爾蓋茲、股神巴菲特及潤泰尹衍樑等企業先進，裸捐 95%財產做為公益使用，並將頂新集團在台房產捐出做為社會住宅，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

## 十、「CSR+認錯」+「主動即時」+「公關人員」

### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾

致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，頂新集團公關部門主管宣佈：頂新集團將效法微軟比爾蓋茲、股神巴菲特及潤泰尹衍樑等企業先進，裸捐 95%財產做為公益使用，並將頂新集團在台房產捐出做為社會住宅，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

## 十一、「CSR+認錯」+「被動拖延」+「CEO」

### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014年10月28日，風暴第21天，頂新集團迫於各方壓力，CEO 魏應交率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，集團 CEO 魏應交宣佈：效法微軟比爾蓋茲、股神巴菲特及潤泰尹衍樑等企業先進，裸捐 95%財產做為公益使用，並將頂新集團在台房產捐出做為社會住宅，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

## 十二、「CSR+認錯」+「被動拖延」+「公關人員」

### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014年10月28日，風暴第21天，頂新集團迫於各方壓力，由公關

部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

此外，頂新集團公關部門主管宣佈：頂新集團將效法微軟比爾蓋茲、股神巴菲特及潤泰尹衍樑等企業先進，裸捐 95%財產做為公益使用，並將頂新集團在台房產捐出做為社會住宅，盼為頂新集團不斷慘跌的信譽設下停損點。

十三、「認錯」+「主動即時」+「CEO」

### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團 CEO 魏應交主動率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團 CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

十四、「認錯」+「主動即時」+「公關人員」

### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014 年 10 月 11 日，風暴第 4 天，頂新集團公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾

致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

#### 十五、「認錯」+「被動拖延」+「CEO」

##### 【頂新集團魏家兄弟連袂出面道歉說明】

2014年10月28日，風暴第21天，頂新集團迫於各方壓力，CEO 魏應交率領旗下頂新製油董事長魏應充等成員出面道歉說明事件源由。集團CEO 魏應交沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。

#### 十六、「認錯」+「被動拖延」+「公關人員」

##### 【頂新集團公關主管出面道歉說明】

2014年10月28日，風暴第21天，頂新集團迫於各方壓力，由公關部門主管出面道歉說明事件源由。頂新集團公關部門主管沉重向股東、集團、員工、社會大眾致上深深歉意，並宣布：即刻關閉頂新製油廠和正義油廠、即刻解除魏應充在味全、頂新製油及正義食品等三家公司董事長職務。