



# 危機處理與媒體應對



你看新聞嗎？



報紙？新聞台？APP？社群分享？

數位時代和過去最大的差異？

時間



黃金72小時

黃金72分鐘

## 中和3死命案！母、2兒子「活活餓死」 警破門驚見風乾遺體| 社會

2023年2月3日 — 新北市中和區今日下午驚傳悲劇，一家四口當中有3人被活活餓死，被發現時80歲陳姓老婦和其2兒子已明顯死亡，且3人遺體都已風乾，85歲楊姓老翁則幸運撿回一 ...

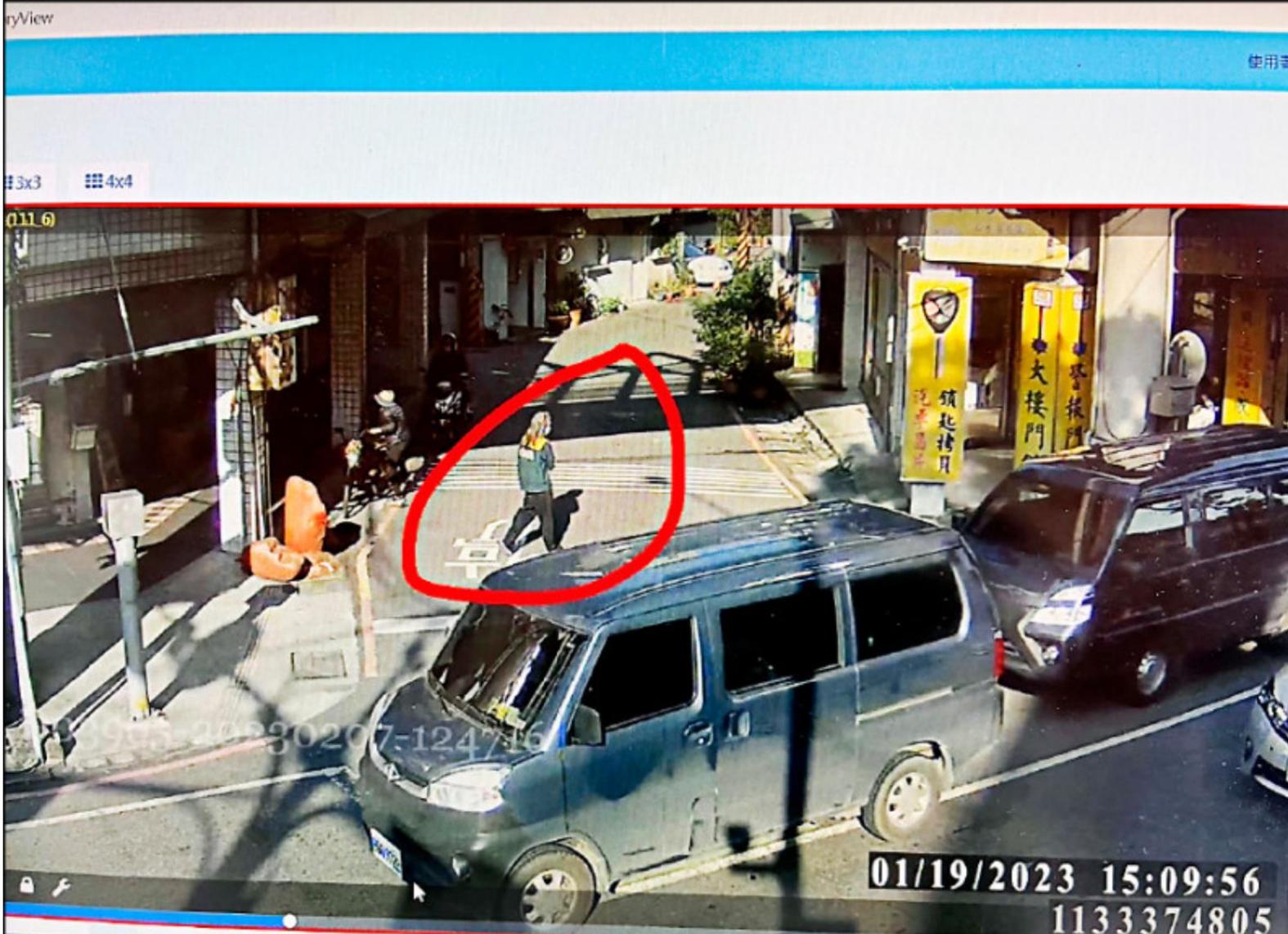
## 新北一家4口3人死亡多日成「乾屍」 僅剩失智老父獨活，社會局

2023年2月4日 — 新北市中和民治街一戶人家，過年期間都沒人外出，鄰居發覺不對勁，昨（3）日通報警消破門查看，發現該戶母親已經病死床上至少3個月，2個兒子也都死在 ...

## 社會安全網失靈？新北1家3人成乾屍議員籲儘速補足人力缺口

2023年2月5日 — （記者陳志仁 / 新北報導）新北市中和區3日發生一起人倫悲劇，楊姓民眾一家4口有3人成為乾屍，僅剩83歲的失智父存活，引發社會的震驚；新北市議員 ...

## 《中和三死悲劇》 母兄死亡二兒子知情



母親和領有身心障礙手冊的大兒子與二兒子相繼死在家中，僅剩失智老父存活的悲劇，原本外界推測負責照顧全家人的媽媽死亡後，兄弟倆才會餓死，經警方調閱監視器發現，二兒子在過年前兩度出門領錢購物，顯然並非心智失常才淪為餓死慘況

# 大直民宅傾斜案



9/7 22:30

民宅一樓沉入地底  
變成地下一樓



9/8 9:26

持續灌漿灌水填補  
塌陷

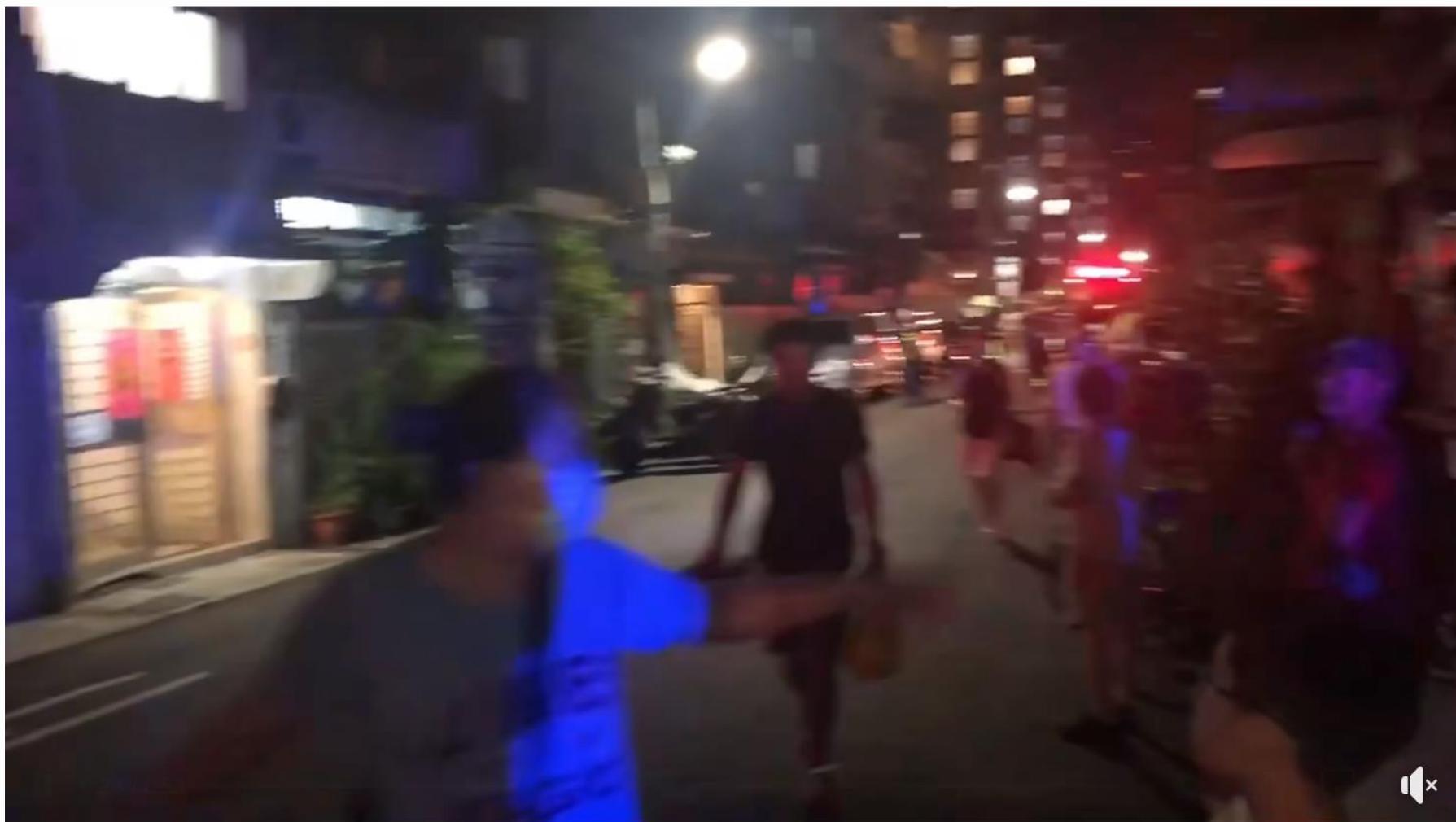
**疏散367人、安置  
329人**



9/10 15:00

證交所開重訊記者  
會

# 大直民宅傾斜案



【大直驚傳施工意外「民宅傾斜」！ 居民緊急疏散畫面曝光】

...

👍 讚    💬 留言    ➦ 分享

👍👤 766 · 108則留言 · 5.1 萬次觀看



# 危機處理五原則

管理與溝通  
並行

第一時間  
正確回應

利益關係人  
溝通順序

風險控管  
事件蔓延

承擔應負  
責任

# Part 01

---

## 管理與溝通並行

搞清楚危機的起因與影響，釐清危機原因後，即時**管理行動**和具體的**溝通行動**。

## Part 02

---

# 第一時間正確回應

釐清危機及決策結果定案後，第一時間向大眾說明。  
**越晚回應，就越沒有「話語權」。**

## Part 03

---

# 利益關係人的溝通順序

判斷事件裡的「利益關係人」。(住戶、媒體、股東、市府、民代...)

應該以「誰會因危機受到最大影響」為判斷溝通優先順序的依據，透過影響深淺程度制定溝通順序，並動員各部門完成溝通行動。

## Part 04

---

# 風險控管事件蔓延

- 避開危機-從源頭止損。
- 轉移危機-轉移品牌主體的風險。
- 減緩危機-若無法避開或轉移責任，企業應坦承錯誤。
- 接受危機-若危機造成影響不大，等待事件過去即可，不採取不必要行動，導致事件擴大。

## Part 05

---

# 承擔應負責任

額外多付出一點，不只合法，更可滿足社會對企業的期待。

**Ex：統一蜜豆奶千面人事件**



## 數位時代下的公關危機

- 網路輿論：不分主流媒體或個人用戶，都有極大的影響力
- 快速的資訊傳播：即時處理與回應。
- 更廣泛的擴散：個人社群到傳統媒體的交叉報導，可能加劇資訊廣泛的擴散。
- 難以弭平的負面消息：網路資訊難以完全消除，凡走過必留下痕跡。



## 數位時代下的公關危機

- 危機事件發生後，盡可能掌握即時狀況，與輿情的變質、擴散。
- 許多議題都是從**網上發酵**，進而影響到現實中的發展。EX: 網友抵制、網路爆料。

## 危機管理與危機處理

危機管理 - 危機發生前的準備。

- 事先規劃相關因應政策或措施。
- 設立危機運作計畫、緊急應變中心...

危機處理 - 危機當下的處理活動。

- 撰寫聲明稿。
- 依內部討論制定「利益關係人」的溝通策略。EX:聯繫新聞媒體、社群發文。



危機是...危機？還是轉機？

# 讓危機變轉機

01

## 坦然認錯

- 避免自我認知不符社會期待 EX:都是別人的問題導致、我也不知道呀~
- 認錯的態度 EX:表情、語氣、肢體動作
- 服裝儀容影響觀感 EX:濃妝vs.素顏、精心打扮vs.白T
- 道歉的層級-第二高主管  
壞事-副首長為止；好事-首長

# 讓危機變轉機

02

## 為何而起

- 坦然面對過失後，接著就是講述事情發生的原委，必須清楚的解釋整起事件的來龍去脈。
- 內容準確性。危機處理:快狠準，準要在快之前!!!!
- 不要說出多餘的話。

## 讓危機變轉機

03

### 如何解決

錯誤如何彌補？未來會做什麼改變？如何防止類似事件再次發生？

## !!看到道歉的誠意

- 用行動展現誠意：郵件 < 電話 < 登門

# 新聞稿撰寫原則

## 倒金字塔式

導言 (最重要)

次重要

再次要

又再次要

## 新聞稿撰寫原則

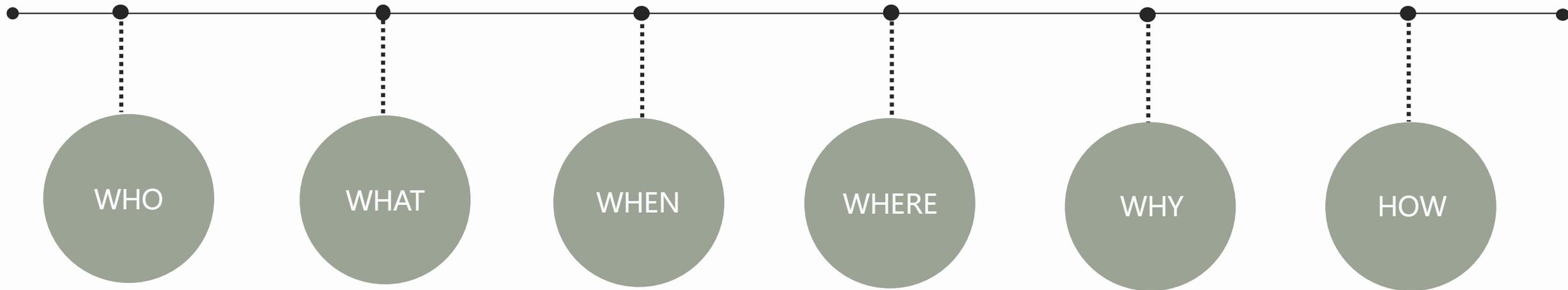
### 「倒金字塔式」佈局：

- 事件的重點，安排在文章的開頭或首段。
  - 也就是**最重要的部分先說**，次要的部分放在二、三段等
- 
- ✓便於讀者閱讀、消化吸收
  - ✓版面需要刪減時，不會將重點刪掉

## 新聞稿撰寫原則

- 導言：指的是新聞開頭的一部分，不需要贅詞，要說出事情的重點。

### 5W1H



- 找出該則新聞事件的特色，在導言中加以表現發揮，讓該則新聞有吸引力。



# 新聞稿撰寫原則

精簡  
扼要

通俗  
易懂

事實  
表達清楚

# 新聞稿撰寫原則

## WHERE

台北市中山區大直街94巷1弄附近多棟民宅，昨（7）日晚間驚傳傾斜、下陷意

## WHO

## WHEN

## WHAT

**WHY** 起因是旁邊「基泰建設」施工案開挖地下室時，支撐黏土的「連續壁」強度

不足而破裂，導致整場悲劇發生。中華民國土木技師公會全國聯合會常務理事、

## HOW

土木結構技師拱祥生指出，這起事件與「地質因素」和「施工規劃」脫不了關

係，而大直民宅在傾斜前，無論地表或淺層都一定會有許多警訊，建商可說是錯

失好幾次良機防災，事後檢討相當重要。

拱祥生提及，通常建案進行開挖，都需要「連續壁」支撐土壤，否則土壤會像

「在沙灘堆沙子一樣站不起來」，出現大約30度的傾斜，且都會區的地下室都

是和鄰近房屋緊鄰，在需要讓土壤垂直站立的前提下，連續壁的強度和深度更加

要求，例如地下室預計開挖12米，則連續壁應該要在深個1.8至2.5倍才行。

# 媒體類型

---

- 平面媒體(報紙、雜誌)
- 電子媒體(有線、無線、MOD)
- 網路媒體(ETtoday新聞、聯合新聞網...)
- 自媒體

# 媒體連繫

---

- 建立新聞聯絡人、發言人制度
- 收集媒體通訊資料
- 定時聯繫、發布訊息
- 建立交情

# 突發狀況媒體連繫

---

- 第一時間傳遞訊息給媒體 (新聞稿、記者會時間)
- 人事時地物資料完整
- 狀況有變化隨時更新
- 現場聯絡方式
- 提供媒體所需素材(照片、訪問、錄影)

# 掌握媒體屬性與特性

- 截稿時間

電子媒體11點、17點截稿，平面通稿儘量4點前提供

- 媒體所需素材

照片、文字說明、影像畫面...

- 掌握最適當時間，將企業正面形象訊息傳遞給媒體

-新聞議題企劃與公關活動累積

-妥善規劃得到正面曝光

The background features several overlapping circles and patterns. In the top-left, there is a large light grey circle partially overlapping a smaller circle with diagonal hatching. In the top-right, a medium light grey circle overlaps a smaller dark grey circle. In the bottom-left, a small light grey circle is positioned. In the bottom-right, a large light grey circle overlaps a smaller dark grey circle, which in turn overlaps a circle with diagonal hatching.

簡 報 結 束