

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「天貓雙 11 銷售數字」所進行的調查，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

(台 1)



天貓，阿里巴巴集團旗下網站，是淘寶網打造的線上 B2C 購物平台，也是亞洲最大網上購物網站，目前擁有 4 億多買家，5 萬多家商戶，7 萬多個品牌。

A. 請根據您的認知與感覺回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1. 就購物網站而言，我非常瞭解天貓。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. 整體而言，我對天貓的印象很好。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

【第一部份：事件描述】

2013 年 11 月 11 日，中國大陸各購物網站無不摩拳擦掌，準備在「雙 11 購物狂歡節」中大展身手。11 日凌晨 01 時 27 分，天貓官方微博上，宣傳開賣第一個小時的銷售量 77 億人民幣。為期宣傳效果，天貓以「內褲銷售 200 萬條，連接起來有 3,000 公里長」為標題，突顯銷售佳績。11 日 21 時 19 分，天貓「雙 11 購物狂歡節」交易額超過 300 億。

就在天貓沉醉於空前銷售佳績之際，11 日 22 時 59 分，署名為@江寧公安在線的微博網友提出質疑：「為什麼天貓賣的 200 萬條內褲連在一起會有 3,000 公里長，你們賣的內褲尺寸平均每條都有 1.5 米長嗎？」此微博迅速被轉發達 8 萬多次，瞬間引爆網路，質疑聲四起。網友開始懷疑天貓雙 11 突破 300 億的真實性，阿里巴巴集團精心打造的雙 11 盛典有可能被「1.5 米內褲」摧毀的可能。

B. 請您根據【以上所描述之事件】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1. 上述事件，對我而言是重要的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. 上述事件，對我而言是有價值的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. 上述事件，對我而言有特別意義。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. 上述事件，對我而言是有趣的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. 我感覺上述事件與我緊密相關。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6. 我會主動瞭解上述事件的相關訊息。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7. 當與朋友聊到上述事件時，讓我感到興奮。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8. 我會被上述事件所吸引。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9. 我認為我需要關注上述事件。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10. 我認為 <u>不值得</u> 在上述事件上投入太多心力。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

C. 請您根據【以上所描述之事件】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1. 我認為此事件純屬意外，天貓 <u>不需要</u> 為此事件負責。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. 我認為此事件雖屬意外，天貓仍然需要為此事件負責。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. 我認為此事件可以將責任歸咎於天貓，天貓應該承擔。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. 我認為此事件的起因是天貓可以控制的，天貓應負起責任。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

D. 請您根據【以上所描述之事件】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1. 根據此事件，對於天貓，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
2. 根據此事件，對於天貓，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
3. 根據此事件，對於天貓，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
4. 一想起此事件或相關報導，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

E. 請您根據【以上所描述之事件】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1. 根據此事件，我認為天貓是可以信賴的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. 根據此事件，我認為天貓是關心消費者的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. 根據此事件，我認為天貓是可靠的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. 根據此事件，在大部分的情況下，我願意相信天貓。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. 根據此事件，我認為天貓是 <u>不負責任的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

F.請您根據【以上所描述之事件】與【個人實際感覺】 回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1.我會因為此事件，向別人表示:天貓不是一個好的購物平台。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.我會建議親戚或朋友:不要到天貓購買商品。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.當有人批評天貓時，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
4.我會 <u>推薦</u> 天貓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

問卷至此，已完成【50%】，衷心感謝您的填答。請稍待片刻，等候工作人員說明，繼續問卷的下一部份。等候的過程中，請先填寫您的基本資料。

【基本資料】

一、性別：1男 2女

二、年齡：120歲以下 220~29歲 330~39歲 440~49歲
550~59歲 660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、上網購物經驗：1總是(幾乎每天或每隔二、三天)上網購物
2經常(每週)上網購物 3偶爾(每月)上網購物
4很少(幾個月)上網購物 5從來不上網購物

六、居住地：_____ 縣/市

【第二部份：天貓對事件之回應】*

天貓回應：計量單位弄錯了

11 日 23 時 17 分，阿里巴巴集團副總裁陶然緊急出面澄清，陶然在微博上指出：「公安同志你好！我是你的老鄉也是阿里員工，這條微博和我也有些關係。對你的問題，我開始也和你有同樣的疑惑，後來問了一下，這裡的計量單位可能弄錯了，實際是 200 萬件內褲，一件內褲可能有數條或一盒，謝謝你的嚴謹！」。

M.請您根據【天貓的回應】，回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1.天貓以計量單位弄錯，回應 1.5 米內褲事件。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.天貓以道歉補償方式，回應 1.5 米內褲事件。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.天貓以自己昏頭為由，請網友盡情嘲笑。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.天貓以自嘲馬雲數學能力不好，回應 1.5 米內褲事件。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

G.請您根據【天貓的回應】，回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1.我認為此事件純屬意外，天貓 <u>不需要</u> 為此事件負責。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.我認為此事件雖屬意外，天貓仍然需要為此事件負責。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.我認為此事件可以將責任歸咎於天貓，天貓應該承擔。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.我認為此事件的起因是天貓可以控制的，天貓應負起責任。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

H.請您根據【天貓的回應】，回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1.根據天貓的回應，對於天貓，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
2.根據天貓的回應，對於天貓，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
3.根據天貓的回應，對於天貓，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
4.一想起天貓的回應或相關報導，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

I.請您根據【天貓的回應】，回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1.根據天貓的回應，我認為天貓是可以信賴的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.根據天貓的回應，我認為天貓是關心消費者的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.根據天貓的回應，我認為天貓是可靠的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.根據天貓的回應，在大部分的情況下，我願意相信天貓。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.根據天貓的回應，我認為天貓是 <u>不負責任的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

J.請您根據【天貓的回應】，回答以下問題：	很不同意	不太同意	普通	有點同意	很同意
1.我會因為天貓的回應，向別人表示：天貓不是一個好的購物平台。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.我會建議親戚或朋友：不要到天貓購買商品。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.當有人批評天貓時，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
4.我會 <u>推薦</u> 天貓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

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。

再次感謝您的合作與配合!!

***問卷備註：**

問卷共有 4 組，依回應策略分別為：「合理化」、「道歉補償」、「讓網友取笑」、「自嘲馬雲」
4 組問卷之回應策略內容如後所述

一、「合理化」回應策略內容

天貓回應：計量單位弄錯了

11 日 23 時 17 分，阿里巴巴集團副總裁陶然緊急出面澄清，陶然在微博上指出：「公安同志你好！我是你的老鄉也是阿里員工，這條微博和我也有些關係。對你的問題，我開始也和你有同樣的疑惑，後來問了一下，這裡的計量單位可能弄錯了，實際是 200 萬件內褲，一件內褲可能有數條或一盒，謝謝你的嚴謹！」。

二、「道歉補償」回應策略內容

天貓回應：道歉、補償

11 日 23 時 43 分，阿里巴巴集團副總裁陶然出面道歉澄清，指出 1.5 米內褲純屬烏龍一場，事情起因乃是工作人員在計量單位上出錯。針對那位指出錯誤的網友(江寧公安在線)，陶然在微博上發佈一則訊息：「為了感謝您對我們文字中瑕疵的指正，我個人希望送你一盒以件為單位的內褲給你，也是感謝你對雙 11 活動的關注和支持，還望您私信告知尺碼！」。

三、「讓網友取笑」回應策略內容

天貓請網友盡量取笑

11 日 23 時 53 分，天貓在官方微博上坦言：「人家就是激動得昏頭了，好嗎？來盡盡盡盡情的取笑我吧！數學老師對不起！」。

四、「自嘲馬雲」回應策略內容

天貓自嘲馬雲的數學能力不好

14 日，天貓在官方微博上發佈一則微博，內容為自嘲馬雲與天貓編輯數學能力不好的對話，對話重點如下：

馬雲：雙 11 那天天貓微博發的 1.5 米內褲那條是誰發的？

小編：我，馬總，是我發的。

馬雲：這數是誰算出來的？ 小編：也是我……

馬雲：我靠！你太牛逼了！你這 1.5 米，分分鐘就把 350 億打趴下去了。來，
你說說，這數是怎麼算出來的？

小編：我打草稿算的……

馬雲：你草稿打那了，我看看。

小編：馬總你別看了，看了也看不懂。

馬雲：哈哈，你說你數學這麼差，居然算出了跟你身高一樣的內褲高度。

小編：馬總，都說您當年數學考過 1 分，這是真的嗎？

馬雲：今天杭州天氣不太好啊！（抬頭看天狀）

小編：對了馬總，聽說您當時面試員警，去了六個人，就你沒錄取，其他四
個全部錄取了，是嗎？（應該是四個錄取了）

馬雲：咳咳咳，小夥子你是哪年進公司的啊？

小編：2009 年

馬雲：不錯啊，都 5 年了啊！」（2009 年至 2013 年應該是四年）。