

空白問卷一

一、刺激材料

實驗設計：2 (危機類型：可預防危機、受害型危機) X 2 (情緒：表情與回應內容一致、表情中立)。共分四組實驗刺激材料。

以「飯店沒有妥善維護飲水消毒過濾系統」代表可預防型危機，以「飯店飲水系統遭附近工廠汙染」代表受害者型危機；以「道歉的回應內容與悲傷表情」或「否認的回應內容與生氣表情」代表表情與回應內容一致，以「道歉的回應內容與無情緒表情」或「否認的回應內容與無情緒表情」代表表情中立。

二、衡量變項 (皆以 Likert 七點尺度衡量)

(一) 認知誠意

1. 這位發言人的回應是可信的。
2. 這位發言人表達出他的真實感受。
3. 這位發言人的情緒是真誠的。
4. 這位發言人的情緒是偽裝的。(反向題)
5. 這位發言人的情緒與感受很假。(反向題)
6. 這位發言人用了假的情緒。(反向題)

(二) 回應接受度

1. 我認為這家飯店的回應很合理。
2. 我認為這家飯店的回應很可信。
3. 我認為這家飯店回應得有道理。
4. 我覺得這家飯店的說法可以接受。

(三) 危機責任

1. 這家飯店對此事件負有責任。
2. 我會將此事件歸咎於這家飯店。
3. 此事件的起因是這家飯店可以控制的，這家飯店應負全部責任。
4. 我會將此事件歸責於誰都無法控制的外在因素。(反向題)

(四) 組織聲譽

1. 這家飯店關心消費大眾的福祉。
2. 大部分情況下，我願意相信這家飯店說的話。
3. 基本上，這家飯店並不誠實。(反向題)
4. 我不相信這家飯店對於此事件有誠實面對。(反向題)
5. 這家飯店不關心消費大眾的福祉。(反向題)

(五) 受試者基本資料

性別、年齡、職業別、戶籍地、月收入、每年住飯店的天數

空白問卷二

一、刺激材料

實驗設計：2 (涉入程度：高、低) X 3 (表情：一致、不一致、中立)。共分六組實驗刺激材料。皆為可預防型危機之劇情

以「台灣飯店沒有妥善維護飲水消毒過濾系統」代表涉入程度高，以「越南飯店沒有妥善維護飲水消毒過濾系統」代表涉入程度低；以「道歉的回應內容與悲傷表情」或「否認的回應內容與生氣表情」代表表情與回應內容一致，以「道歉的回應內容與無情緒表情」或「否認的回應內容與無情緒表情」代表表情中立，以「道歉的回應內容與生氣表情」或「否認的回應內容與悲傷表情」代表表情與回應內容不一致。

二、衡量變項 (皆以 Likert 七點尺度衡量)

(一) 認知誠意

1. 這位發言人的回應是可信的。
2. 這位發言人表達出他的真實感受。
3. 這位發言人的情緒是真誠的。
4. 這位發言人的情緒是偽裝的。(反向題)
5. 這位發言人的情緒與感受很假。(反向題)
6. 這位發言人用了假的情緒。(反向題)

(二) 回應接受度

1. 我認為這家飯店的回應很合理。
2. 我認為這家飯店的回應很可信。
3. 我認為這家飯店回應得有道理。
4. 我覺得這家飯店的說法可以接受。

(三) 危機責任

1. 我對此一事件感到有興趣。
2. 此一事件對我有意義。
3. 此一事件跟我有關係。
4. 此一事件對我是重要的。

(四) 組織聲譽

1. 這家飯店關心消費大眾的福祉。
2. 大部分情況下，我願意相信這家飯店說的話。
3. 基本上，這家飯店並不誠實。(反向題)
4. 我不相信這家飯店對於此事件有誠實面對。(反向題)
5. 這家飯店不關心消費大眾的福祉。(反向題)

(五) 受試者基本資料

性別、年齡、職業別、戶籍地、月收入、每年住飯店的天數