

## 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