

# 興大形象危機案例分析

公關組 廖舜右



**Nothing personal,  
just business.**



**形象+公關=錦上添花+危機處理**

# 他山之石（東海大學）



## 捷運傷亡事件

鄭捷是家人

擁抱而非切割

- 2014.5.21事發
- 2014.5.22公開信

親愛的東海大學教職員工同仁及同學們：

過去廿四小時，我們都共同經歷了一段令人震驚、遺憾與悲傷的一天。我們第一次感受到新聞畫面不只是消息事件，更是如此靠近生命與幸福的一切；江子翠永遠不只是個地名，而是我們感同身受的時空；意外的傷亡者再也不會是新聞跑馬燈的數字，他們是深深牽動我們悲憫與淚水的靈魂；同樣的，鄭捷同學不僅是一位去年暑假轉入環工系的大二學生，一夜之間我們都發現了在東海的每一個人，無論憂喜勝敗，都是我們的家人，我們愛著他們，卻也不夠愛他們。

在過去近一個月，學校曾透過教官與學生輔導平台，轉介並了解關心身為轉學生的鄭捷同學，但過程中沒有發現異狀。而昨日突然出現的脫序與犯罪行為，更讓我們深深了解，其實我們都可以成為每一位東海人身邊的天使，除了可以預防遺憾，更能讓這個校園充滿了彼此的關係，流動著我們的故事。在社會上各種聲音紛沓充斥的此刻，期盼我們都開始「多走一步、多看一眼、多聊一句」，他可能是你缺課多次的學生、翹掃很久的室友、不太往來的同學、或只是一個悶悶不樂的臉龐，走出自己的城堡，給彼此一個開始的機會吧！

身為一所大學，學校將同時成立專家委員會，邀請社會學、犯罪心理學、教育輔導等領域的專家，為這次事件所引發今日大學校園而深入的研討。

碩果即時

# 他山之石（長榮大學）

長榮大學  
Chang Jung Christian University



## 外籍女學生命案

未遂事件：未校安通報

路燈照明不足：未處理

- 維護學生安全無作為
- 信仰能幫助師生勝過邪惡
- 政教分離？

親愛的師長、同學 平安：

2020.10.29 我們所鍾愛如家人的同學發生令人心痛的意外事件，此刻的我們，內心悲痛與不捨的心情無法形容。由於本案已進入司法程序，本校除積極配合警察辦案，已全力協助家屬盡速來台處理後續相關事宜。

對此不幸的事件，校方接獲警察通知，隨即啟動教育部校安機制，並配合各項資訊提供及協助，並於確認破案後，在同日深夜召開緊急會議，積極協助安排同學家人來台處理後續相關事宜，並啟動師生心理輔導協助，全力支持師生順利走過悲傷情緒。

我們很哀痛一個孩子從我們的身邊被暴力擄走，年輕活潑的生命被戕害。身為師長、朋友、同學，我們感到悲傷，她前一天還好好地生活在我們當中，下一刻就消逝不見了。我們更為家屬哀傷，他們承受失去骨肉的痛，不是我們能夠體會的。

身為教育工作人員無法周全保護孩子的安全；無法教化人心，深感挫敗。這事件不只是我們的孩子、同學、朋友受害讓我們憂傷，我們所有免於恐懼的自由也被剝奪，讓我們驚駭於人心的邪惡與我們如此接近。但或許我們可以學習依靠上帝，因為上帝就是愛，當我們彼此相愛，上帝就在我們當中帶領保守。「愛裡沒有懼怕；愛既完全，就把懼怕除去」(約翰壹書 4:18)。願這時候我們的心都能得到安慰，讓我們的靈魂得到舒緩，心靈得著平靜。這不容易，但我們能選擇：

- 選擇不讓懼怕和焦慮控制我們
- 選擇淨化我們的心靈
- 選擇以愛彼此陪伴、彼此安慰

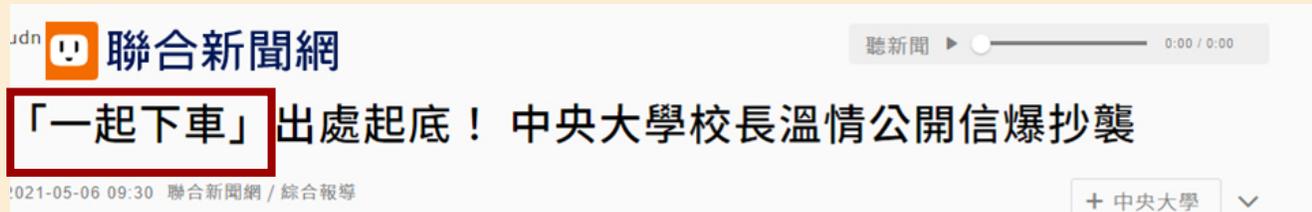
我期望全校師生仍應持續保有正向、樂觀的態度，學校也會持續精進與完備校園環境安全網，為建構愛與關懷的校園環境不斷努力。願上帝能給我們信心與智慧，能撫慰因此事件受到傷害的人，將這場遺憾轉化為平安的力量。

「你們要將一切的憂慮卸給上帝，因為他顧念你們。」(彼得前書 5:7)

校長 李泳龍  
校牧室 同工  
敬上

2020.10.30

# 他山之石（中央大學）



## 不雅影片 一起下車

社群瘋傳學生不雅影片  
校長公開信籲一起下車

- 抄襲教育部臉書
- 用詞有待斟酌



# 概括承受

自由時報 Liberty Times Net  
即時熱門 政治 社會 生活 健康 國際 地方 蒐奇 影音 財經  
汽車 時尚 體育 3C 評論 玩咖 食譜 地產 專區 TAIPEI TIMES

興大副教授批齊柏林「傷害台灣」 言論引譁然

LINE



CBC東森新聞

副教授靈魂反省驚語

台中

"齊導靈魂得到反省" 興大教授PO文遭批

訂閱 東森新聞頻道



SETN 三立新聞網 SETN.COM

快訊 包超人 10:35

批齊柏林「靈魂反省」 包正豪：「為政治失人性」

2017/06/13 00:28:00

追蹤三立: SETN YouTube Facebook Instagram LINE Telegram Twitter Print A-

民報 People News

要齊柏林「靈魂反省」 教授 興大指「逾越人性」代為致歉

文 / 生漢中心 2017-06-13 19:02



年代新聞

資料畫面

台中

現在溫度 金門 27.8

興大副教授批齊柏林"搶發言權"! 紀錄片"傷害台灣"



# 立場明確

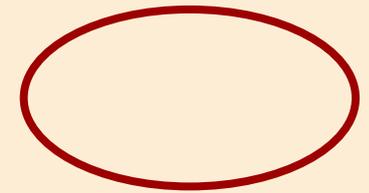
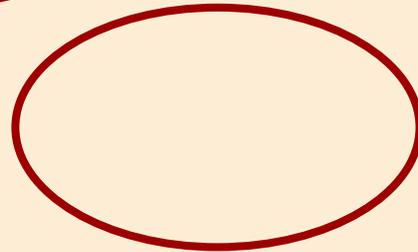
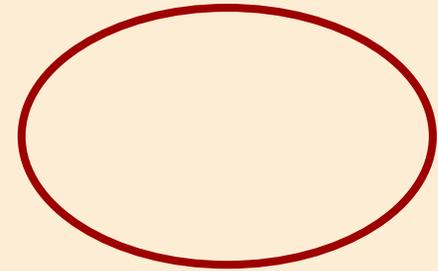
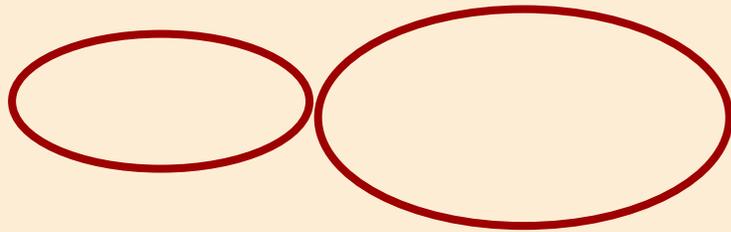
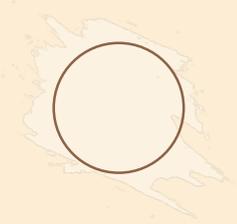
有關○○○副教授對齊柏林導演所發表之言論，本校聲明如下：

齊柏林導演的專業，熱忱與投入，以及對台灣這塊土地與家園的關愛，有目共睹。他的驟然離世，是社會良知的損失。

○○○副教授年逾不惑並為人師表；**雖然大學校園享有言論自由及學術自主，仍不宜逾越對人性的尊重與厚道的實踐**，我們完全無法認同張師對齊柏林導演的言辭；興大誠摯向齊柏林導演家人及社會民衆表達致歉與遺憾之意。

# 認知落差

---



# 從善如流

0元講師-2015/12

一、此次○○徵求講師級兼任專業技術人員公告，招聘人員屬於「兼任業界教師」（簡稱兼任業師），並非一般授課教師，兼任業師總上課時數少且具彈性，主要是在輔佐教授實習或設計課程，提供實務專業技術，協助學生了解業界動態、提升實務能力，縮短產學落差。此次擬聘之兼任專業技術人員雖不以鐘點費形式支給，但仍會透過其他合作研究方式支給研究費或車馬費。

二、本校確有不領鐘點費之兼任教師，但多數為本校退休教授樂意轉任，以繼續貢獻其學術專業，學校亦提供研究空間及資源。

# 從善如流

0元講師-2018/9

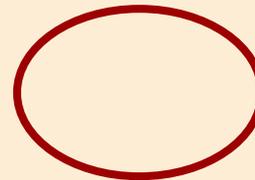
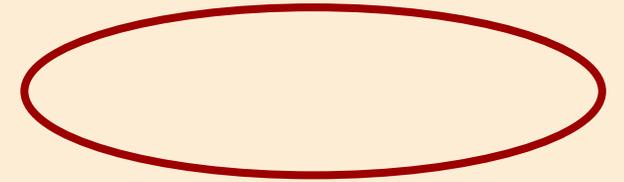
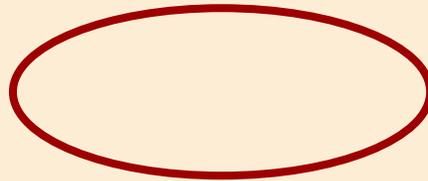
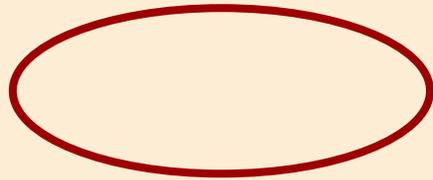
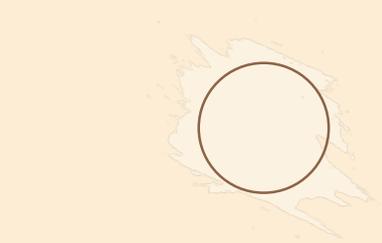
一、興大○○系日前公告之兼任教師職缺，著重臨床經驗分享與經驗傳承，符合法規且為全國○○領域行之多年的業師合作模式。

二、許多深具臨床實務與醫院經營的獸醫師先進，藉此機會分享心得，教學相長。

三、另一方面，藉由熱心教學而傳承經驗的業師，同時可具有大學教師榮譽頭銜，進而在專業領域外獲得實踐社會責任的尊重。

四、為給予業師蒞校專業傳承之尊重，日後興大兼任教師之聘任，將依照教育部「公立大專校院兼任教師鐘點費支給標準」支給鐘點費。

# 畫蛇添足



# 勇於面對

有關本校調查疫苗接種意願乙事，說明如下：

- 一、依據行政院人事行政總處（110.6.21）及教育部來函，興大於6月23日辦理「COVID-19疫苗接種外展服務」前置作業，發信詢問校內同仁接種疫苗意願及需求總量，同時評估成立接種區可行性，以利後續安排施打場地與分流動線規劃。造冊名單，將送教育部彙整，並等候後續通知辦理。
- 二、疫苗珍貴，希望能依防疫計畫施打，避免浪費醫療資源。意願調查信函中提醒同仁謹慎評估施打意願，因調查時間匆促，如造成誤解，懇請見諒。疫苗施打，必然在尊重個人意願前提下實行。

A nighttime photograph of a university campus. In the foreground, a large, calm lake reflects the lights from the buildings and trees. A fountain in the middle ground sprays water upwards, creating a misty effect. The background features several multi-story buildings, some with lit windows, and a prominent tower with a glowing top. The sky is dark with some clouds. The overall atmosphere is serene and modern.

# 興大形象演變

# 從傳統到亮眼

---

影片簡介



文宣



# 從傳統到亮眼

※105年1月1日(五)-1月10日(日)農環大樓、土木環工大樓、生機大樓及食生大樓外牆磁磚脫落施工增加封閉位置如紅色標示處



公告



170274	「興大通識X科博館」科技垃圾與垃圾科技10/13 (五)	林崇熙 教授(國立雲林科技大學文化資產維護系)	2017-10-13 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170275	「興大通識X科博館」分子生物學的凱旋之途與省思106/10/20 (五)	于宏燦 教授(國立台灣大學生命科學系)	2017-10-20 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170276	「興大通識X科博館」啟動照明文藝復興的燭光OLED106/10/27 (五)	林崇熙 教授(國立雲林科技大學文化資產維護系)	2017-10-27 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170277	「興大通識X科博館」在內太空探索古文明106/11/03 (五)	劉金源 董事長兼執行長 財團法人船舶暨海洋產業研發中心	2017-11-03 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170278	「興大通識X科博館」網路科技的魅與惑106/11/10 (五)	柯慧貞 講座教授兼副校長 亞洲大學心理學系	2017-11-10 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170279	「興大通識X科博館」科技、創新、生活106/12/01 (五)	王立志 教授兼研發長 東海大學工業工程系	2017-12-01 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170280	「興大通識X科博館」自行車的世界106/12/08 (五)	羅祥安 前執行長/創始人 巨大集團/捷安特品牌	2017-12-08 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時
170281	「興大通識X科博館」農業科技創新與環境永續106/12/15(五)	陳駿季 所長 行政院農業試驗所	2017-12-15 14:00-16:00	科博館多用途劇場	2點	2小時

公告



持有車票的遊戲玩家發現自己身處在平行時空的臺灣，被迫面臨Covid-19感染的風險，唯有退票才能存活。

6月14日  
端午節 退票中 | NCHU

# 興大臉書躍升成果

一、興大粉絲專頁追蹤人數：

2020年21505人 → 2021年25396

一年內增加3,891人 ( +19% )

二、相比2020年，觸及率與互動率皆大幅提升。

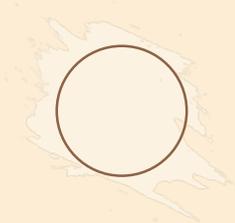
	觸及人數	互動數 (share and like)	互動率
2020/5	63,271	1,117	1.55%
2021/5	<u>成長3倍</u> 186,747	<u>成長5.7倍</u> 6,356	<u>成長2倍</u> 3.23%

註：台灣粉絲團平均互動率為0.19%

# 興大形象危機

---

臉書-靠北中興



Dcard-興大版

# 溝通是一種同時並進的過程

你或許是對的，但無效的溝通.....



沒人知道你已盡全力  
謠言誤解仍會滿天飛  
媒體及受眾都會認為

- 你不在意
- 你沒能力解決
- 你有不可告人的秘密



# 社群公關危機

---

## 01 留意輿情

- 敵暗我明
- 每週定時檢視
- 潛在風險：
  - 單則留言數**超過2百**
  - 按讚數**迅速爆增**

## 02 避免衝動

- **不用私人帳號回應**
- 避免情緒發言
- 避免私下找當事人

## 03 正式回應

- 回應平台：
  - 單位官網
  - 官方帳號
- 回應**222原則**
  - 標題20字內
  - 內文200字內
  - 2段式回應：  
先結論、再論述

# 常見的媒體誤解

---

## 01 新聞時效

- 每日新聞
  - 當天問當天訪？
  - 電視台上午訪、中午播  
下午訪、晚上播
  - 常無訪綱
- 專題新聞
  - 提前約訪
  - 提供訪綱

## 02 學校發稿

- 對外一天一稿
- 公關組未編列業配預算
- 議題很關鍵
  - 特殊、話題、原創

## 03 刊登內容

- 媒體角度所需
  - 無法全文照刊
  - 專業用詞簡化
- 聲明稿
  - 面對問題、具體作為

# 公關組可以幫忙

---

1. 不告訴媒體，他還是會報導。
2. 不告訴我們，他們更會亂寫。
3. 公關組討論的面向：
  - 不涉實質決定，聚焦媒體如何解讀。
  - 嚴守保密原則，謹作建議提供選項。



敬請指教