

2021 台灣社群行銷年會

# 網路社群危機的面對與處理

國家新創品牌 Startup Island Taiwan 計劃主持人 · 永齡基金會執行長

劉宥彤 Amanda Liu

2021.12.15



## 劉宥彤 Amanda Liu

劉宥彤為永齡基金會執行長，Everiii Consulting 負責人，科技部創新創業激勵計劃召集人，國家新創品牌計畫 Startup Island Taiwan 計劃主持人，台灣新創競技場創辦人

同時為吉品養生公司共同創辦人，並投資包括鮮乳坊，Hahow 好學校等多家新創公司。專長領域為職場輔導，創新創業，品牌行銷，公關及危機處理。

同時致力於協助弱勢學童，推動台灣希望小學課輔計劃，受惠學童超過十萬人次；開辦台灣規模最大之大專院校獎助學金計劃「鴻海獎學鯨」，解決邊緣家庭學子問題；成功運營台灣最大之有機農業園區 - 永齡農場並協助轉型為農民合作社，支持社會創新與地方創生，成為民間參與災後重建與地方創生之重要案例。



什麼時候收工？



**“滾雪球”** 效應

# “認知”落差





**“吃大便”**不要小口嚼

# 媒商三寶



道德



智商



同理心



爭取 **時間** · 釐清 **真相**





阿堂鹹粥

7小時 · 🌐

諸位客信們莫急莫氣，  
刪文實屬小編的不是！  
早前關閉留言純屬小編個人想圖個安靜

PS：老闆至今依舊不會電腦，也無智慧型手機！  
所以客信們的留言，只有小編知道喲！  
小編之友轉訴：如若困擾就請關閉粉專，感謝當初幫助

小編決定不關閉，挺到底！

原物料高漲、税金漲...

多年前

小編也曾問過老闆為何不換便宜的貨，或者有土味的魚，除非嘴刁的饕客，根本吃不出來啊？！

老闆：囡仔郎噏湯歐北共！！做人的基本要有良心，做生意更要有良心！品質管制是根本，次級品當然有的賺！但這是吃進身體裡的東西！客人的健康更要謹慎，食材品質是自我要求！我堅持用新鮮食材！是拼信用拼品質.....

小編至今無法理解從事餐飲業的理念  
您的堅持卻換來罵聲😞😞何苦呢？

作者

阿堂鹹粥

這些天非常的感謝各位大德正能量及鍵盤俠士的負能量！

※大德們在此種下的善因～一併在此祈祝您福恩綿延、一生平安！



※更重要的是各位鍵盤俠士們的大恩～為我們淌去每日殺魚的罪孽！

你們身體康健呷百二！🙏🙏🙏

※感謝各大平台及粉專的鼓勵支持～願您事業一路長紅🙏🙏🙏

小編既將關閉此文留言功能～再此感謝諸位的賜教！

讀 · 5小時

有一種錯叫做 我們想的不一樣



無需 爭對錯 · 減害 是重點



態度與立場

事實說明

做了什麼與  
還要做什麼

如何避免或  
願景展望

上天堂或下地獄的 聲明文要點

## 創辦人的話與品牌承諾

自2013年成立至今，創立初心來自於對毛小孩的喜歡與真心，致力於打造極致、貼近犬貓需求的產品。有關於近期因為我們在擴充產能過程中，所產生的問題與造成大眾擔憂，在此先致上誠摯歉意。

目前我們已經於第一時間停工，積極配合政府相關單位之輔導改善，此外，我們已積極洽詢產業專家，擔負起台灣企業對於這片土地應有的責任，將過去無法一次到位的作業盡速補齊。我們也承諾會在本次事件後，以更高的標準自我檢視，並強化企業組織與管理能力，避免錯誤再次發生。

有關於本次事件，我們已成立專責處理小組，如有任何疑問請與專案小組聯繫 is [redacted] 或致電 (02)25464000 分機250，我們將有專人進行說明。

再次感謝您對我們的支持與厚愛

[redacted]

2021年12月13日

暗管偷排廢水！竹市九甲埔圳混濁漂浮油 不肖寵物食品業者遭重罰159萬

出版時間：2021/12/08 13:22 更新時間：2021/12/08 13:23



**你的初心和這次的事件什麼關係？  
還想要打廣告哦？**

**你的產能擴充破壞環境，我是生氣不是擔憂好嗎？  
自己停工？應該是被迫停工吧？**

**過去無法一次到位？有專家可以幫忙，以前為何不做？  
更高標準？拜託喔，違法是連最低標準都沒做到好不好？**

**誰有時間打給你啊，你為何不直接說清楚？**

根據以上時間軸，我們整理正式聲明如下：

**事實：以前有被罰過**

**先前聲明：過去沒辦法一次到位**

**事實：污水流入了**

**先前聲明：新聞連照片**

**都有了但沒解釋**

1. 本次事件為單一突發事件，非長期惡意排放污水。
2. 報導中提到埋放之暗管，是未完工淨水池的排水管，這次因未做好防護措施，加上錯誤的操作而導致污水流入。
3. 此次溢流事件的原因簡述如下：因淨化塔檢修操作錯誤，大量的水衝入淨水池，因此導致水位過高，水壓衝過尚未啟用的排水管。原本淨水池內的水經過淨水處理，等待抽走、不會流出。突然大量淨化塔內的水進入，才導致污水意外流出。沒有在維修的過程做好防範措施，我們責無旁貸。
4. 在稽查當下，因為夥伴對新的設備掌握度不夠，造成稽查人員有規避稽查的感受，我們深自檢討，未來也將增強現場人員對相關流程的訓練。

透過以上聲明，向社會大眾與██████████的所有毛拔麻說明事情的原委。我們深自檢討，力求不讓類似問題再次發生，並再度致上我們最深的歉意。後續我們將持續接受政府的輔導，積極建置完善的處理設備，達到永續發展的目標。

因為讓人覺得想撇清，所以後面的道歉，改善都變得矯情

負責人 ██████████

2021/12/13

品牌初衷和事件的關聯性與立場

在傳出工廠不當排放廢水的消息後，讓許多長期支持我們的毛拔麻失望，我覺得非常自責，創辦品牌的初衷是為了愛護毛小孩，所以愛護我們和毛小孩生活的環境當然一樣重要，現在因為我們的疏失造成對環境的傷害，本人代表公司及品牌向所有受到影響和失望的朋友們道歉，我們會立即改善所有缺失，負起應負的責任，工廠在未符合法律規範標準之前絕不會復工，在此向社會大眾再次致歉。

過去

本起事件起因是工廠正在進行「淨水設備的XX工程」，但因為……引起，導致原本不是……排放到預留管線，所以這是一個正在進行淨水工程設備的失誤，並非惡意預埋管線排放廢水，相關的佐證資料，都已提供給主管機關查核。這次的淨水設備工程，是公司因為XX不夠專業，XXX被主管機關稽察開罰，為了改善缺失，才陸續……，但此次淨水工程設備的失誤又致使廢水流入不該流入的管線，造成污染，多次無法徹底改善的困境，本公司責無旁貸。

現在

現今記取教訓，痛定思痛，謹慎面對，嚴格自我要求，找尋外部專家協助，提昇自我管理能力，不再重蹈覆轍。

未來

真的很抱歉，讓大家失望了，我們會以行動證明，承諾工廠將以達成XXXX為目標，請各位毛拔麻們鞭策我們努力前行，成為一個不會讓大家失望的品牌。相關設備及管理SOP完備時，將邀請願意見證我們的消費者參觀工廠，眼見為憑，持續進步。

## 向蔡總統報告 06.18

1

態度與立場

在台灣疫苗短缺的關鍵時刻，對於蔡總統向媒體表示要開綠燈協助永齡基金會向國外取得疫苗，本人感到又有了希望。

2

事實說明

過去

我因為憂心台灣疫情肆虐，人命關天，從5月23日起，就經由各種方式，希望與政府洽談，突破限制，購買疫苗捐贈與政府，在6月1日依主管機關要求送件後，遲遲未獲得主管機關正式回覆，又於6月10日行文給衛福部陳部長，2天後取得部分進展，讓我們有些許振奮，能在6月13日和主管機關開會，晚間又接獲陳部長來電，表達會協助本案。可惜的是在端午連假結束後，又有消息傳來民進黨不同派系間有不同的意見，巧合的是又有媒體出現無法查證訊息來源的不實報導，各種看不見的力量開始對本案產生技術性的拖延。

我每日憂慮，夜不成眠，在17日凌晨向憂心又充滿期待的國人報告本案仍在進行中，也感謝曾經得到衛福部陳部長的承諾，在發表三點聲明後，受到包括來自蔡總統及許多民意代表發言認同，可惜的是關鍵問題若無法突破，只是在原地繞圈而已。本人提出以下建議：

3

做了什麼與  
還要做什麼

現在

政府公開表示接受永齡基金會的捐贈，讓這個捐贈的購買可以擁有代表政府的採購權（永齡可以正式發中英文新聞稿，對外表示自即日起可以用捐贈者的角色代表政府向疫苗原廠接洽），既然都在國際上公開了，也不會擔心假貨的問題，開大門走大路，官民合作的關係需要正式授權，為國際洽商營造有利的條件。

同意我方提出的捐贈合約，進入實質細節的討論，也同意我方對於採購德國BNT（上海復星製藥代理），由德國製造出貨的疫苗，所提出的合約架構圖，並給予相應於合約的進口許可相關法律文件。

疫苗捐贈因為標的物涉及相關法律責任，和一般物品的捐贈不同，需要政府(受贈方)先明確表達立場，再讓願意捐贈方去洽談疫苗供貨的數量及時間。

4

如何避免或  
願景展望

未來

目前國際上認證的疫苗雖是賣方市場，但若蔡總統和台灣人民願意讓郭台銘有個機會用我數十年的國際人脈與商業經驗為大家服務，應該能有所突破。對政府來說，這是新增一個可能的管道，並不排擠原有的疫苗採購，就算永齡最後沒有成功，對政府也沒有任何損失，希望蔡總統能接受建言。

同意我方提出的捐贈合約，進入實質細節的討論，也同意我方對於採購德國BNT（上海復星製藥代理），由德國製造出貨的疫苗，所提出的合約架構圖，並給予相應於合約的進口許可相關法律文件。

我本人聲明在此事上絕無任何政治和商業企圖，未來可受外界檢驗，最後為蒼生請命，希望能會見蔡英文總統，我相信您才是疫苗政策的決策者，我希望當面報告、取得您的同意、或是拒絕。這樣才不會讓國人誤以為我們永齡基金會已經取得政府的真正承諾、及具體的政府公權力的協助處理相關問題。沒有您的明確裁示、疫苗的採購永遠不能真正的開始。

1  
態度與立場  
事實說明  
過去

2  
做了什麼與  
還要做什麼  
現在

3  
如何避免或  
願景展望

## 郭台銘發新聲明：虛擬貨幣還不足成為議題

今日快閃富佳展區在致詞時提到元宇宙與虛擬貨幣等觀念與應用，由於我提及貨幣永遠無法去中心化，以及虛擬貨幣是假議題的說法，現場的說法不完整，為避免誤會，在此完整補充說明：

1、元宇宙概念還需要5-10年（甚至更長的時間）的落實，相關應用仍有很長的路要走，發展的過程的確有很多研發商機，但過度吹捧在應用端，由於消費者體驗仍有很大的改善空間，所以談應用爆發目前並不實際。

2、虛擬貨幣市場良莠不齊，仍有極大的投機性，虛擬貨幣與NFT等提供虛擬世界的交易供需，但下一步還需要和實體世界、實體經濟有結合面，才能真正成為融入大眾的生活，目前很多人問我怎麼看待虛擬貨幣對整體經濟與工商業發展，**我認為「還不足成為議題」，論「假議題」是過度的說法，在此修正！**

3、關於提到貨幣永遠無法去中心化的說法，我認為「主流貨幣金融將無法去中心化，部分虛擬貨幣會開中心化的方式取代！」補充完整說法，避免誤解！

## 郭台銘發新聲明：虛擬貨幣還不足成為議題

2021-12-04 14:09 聯合報 / 記者馬瑞璿 / 台北即時報導

+ 虛擬貨幣

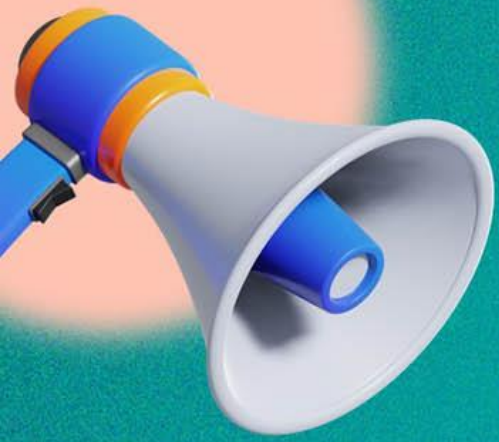






邁向 **重建之路**

一定要做 · **謹守承諾**

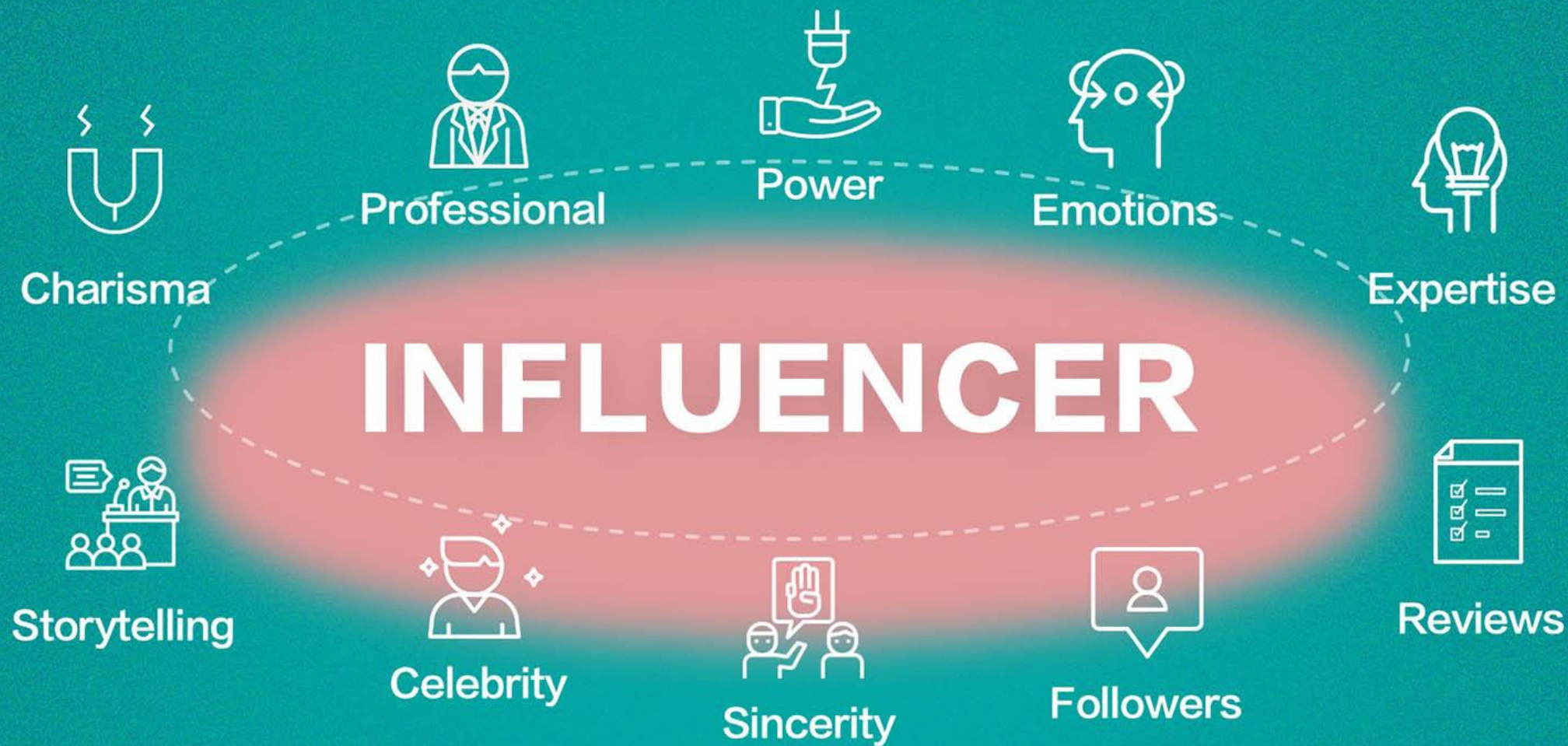


**CALL  
TO  
ACTION**



A woman wearing a grey blazer over a black top is shown from the chest up, looking down at a tablet computer. She is holding a white stylus in her right hand and using it on the tablet. The background is a blurred warehouse or industrial setting with shelves and lights. The text "你可以 盤點並偵測 潛在危機" is overlaid at the bottom of the image.

你可以 **盤點並偵測** 潛在危機



你可以建立 影響力地圖

P<sub>3</sub> R<sub>1</sub> A<sub>1</sub> C<sub>3</sub> T<sub>1</sub> I<sub>1</sub> C<sub>3</sub> E<sub>1</sub>

你可以建立 **SOP** 並且 **多練習**



你可以把它  
「當回事」



劉宥彤



- ✿ IG: ceo\_amanda
- ✿ Podcast：學一件事
- ✿ 書：人生賽道，勇敢試也要勇敢放棄
- ✿ 寰宇電台每周五晚間七點：極憲彤鄉會節目

