

危機管理個案之研究-以興票案為例=the case study of crisis management-"the chung-hsing security case"

唐福春、張景旭

E-mail: 9022021@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 興票案是台灣二千年總統大選最重要的危機處理事件，由於獨立總統參選人宋楚瑜與其競選團隊輕忽興票案殺傷力、危機處理失當，使得選情遙遙領先的宋楚瑜，民調支持度遽降，形成三足鼎立局面；後來宋楚瑜之子宋鎮遠在美置產案，再被揭發，宋陣營未將此一危機事件作隔離，兩個危機合而為一，再度衝擊選情。興票案案情複雜，涉及李登輝與宋楚瑜間的恩怨情仇，以及國民黨內鬥黑幕，所牽扯的金錢進出頻繁，興票案的處理過程，戲劇張力特強，而興票案發展結果，改變國家領導人選，影響了國家運勢，也突顯出危機管理的重要。本研究以興票案為危機處理之研究個案，將興票案分為危機潛伏期、爆發期、解決期及恢復正常期，以重要事件、危機組織、危機決策、危機溝通等為構面，深入探討危機管理狀況，冀望本論文的完成，能對學界或業界有所貢獻。本研究採取個案研究、內容分析等方法，廣泛蒐集資料，針對宋楚瑜與其競選團隊在危機管理上的缺失，對實務界或政治人物提出危機管理上的建言，包括成立危機管理小組、訂定危機管理計劃、加強危機溝通及建立危機通報路線，並從教訓中學習與危機管理的再推動等。

關鍵詞：危機管理；危機組織；危機決策；危機溝通；興票案

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要	
iv 英文摘要	v 誌謝	
vii 目錄	viii 圖目錄	
x 表目錄	xi 第一章 緒論	
001 第一節 研究之目的	003 第二節 研究之動機	005 第三節 研究的重要
006 第二章 相關文獻探討	010 第一節 危機的界定	
012 第二節 危機管理之探討	020 第三節 團體溝通角色	
028 第四節 危機溝通和改變	033 第五節 危機組織	050 第六節 危機決策
054 第三章 研究方法	060 第一節 研究設計	
060 第二節 研究方法	061 第三節 研究限制	
064 第四節 初始研究架構與研究問題	065 第四章 興票案之個案分析	069 第一節 興票案緣起
069 第二節 興票案重大事紀	074 第三節 興票案危機處理方式之探討	
083 第五章 探討興票案危機管理方式	116 第一節 宋楚瑜的性格與領導作風	
116 第二節 危機組織 宋楚瑜與其競選團隊	118 第三節 危機決策 宋楚瑜的危機處理能力	120
第六章 結論與建議	122 第一節 研究結果	122 第二節 研究建議
125 第三節 研究限制與未來研究方向	134 第四節 結論	
136 參考文獻	137 附錄	
140 圖目錄 圖1、危機生命週期理論架構.....	016 圖2、危機管理金字塔.....	
.....022 圖3、危機管理階段圖.....	024 圖4、E.L.M的模式.....	
.....041 圖5、研究流程圖.....	063 ... 表目錄 表1、危機發展的四個階段及組織的管理行為.....	
017 表2、Lasswell公式與相對的公關實務工作.....	035 表3、本論文之初始之研究結構.....	
066 表4、宋楚瑜職務與宋鎮遠帳戶關係對照表.....	073 表5、興票案大事記.....	
.....082 表6、有關興票案的相關回應表.....	097	

參考文獻

參考文獻 1.周蕙蘋，「危機管理之研究」，文化大學政治研究所碩士論文，1995，12 2.瀧澤正雄著，徐漢章譯，「企業危機管理」，台北:高寶國際有限公司，1999，5 3.楊淑娟，「公關危機管理個案之研究~麥當勞與長谷建設的危機為例」，輔仁大學大傳碩士論文，1993 4.陳光華，社會研究院公務危機管理研究班~危機講座題目:「危機管理個案分析」，1998，6 5.邱毅，社會研究院公務危機管理研究班~危機講座題目:「面對危機應變與對策」，1998，6 6.余康寧，「危機管理研究~政策設計面之探討」，政大公行所碩士論文

, 1991 7. 許瓊文, 「網際網路標題廣告設計上的變化對廣告效果之探討」, 彰化師大商學教育碩士論文, 1999, 6 8. 謝啟大、施諷等人, 「興票事件調查報告」, 1999, 12, 29 9. 孫秀蕙, 「公共關係~理論、策略與研究實例」, 1997 10. 羅傑·海伍德 [Roger Haywood] 著、胡祖慶譯著, 「全面公關時代 - 打造企業公關新形象」。 11. Steven Fink 著, 韓應寧譯, 「危機管理」, 天下叢書, 1987 . 4. 12. 邱毅, 「李登輝的大謀略 - 職場、商場鬥爭術」, 台灣中華書局, 2000 . 10. 13. 張俊雄、邱義仁、游盈隆策略, 「破曉2000陳水扁勝選大策略」, 時報出版社, 2000 . 8. 14. Doug Newsom, Judy VanSiyke Turk, Dean Kruckberg 著, 蔡美瑛譯, 「公共關係 - 理論與實務」, 亞太圖書出版社, 1999 . 11. 15. 王鳳璋、方宏進, 「公共關係實務」, 書泉出版社, 1990 . 11. 16. 朱延智, 「危機處理的理論與實務」, 幼獅文化公司, 2000 . 01. 17. 黃新福, 「危機管理之研究 - 從組織層面來探討」, 政大公行所碩士論文, 1992 . 6. 18. 郭正亮, 「變天與挑戰」, 天下文化書坊, 2000.5. 英文書目: 1、Booth, S . [1993] . " Dux at the Crux " . Management Today May:102-5 2、Calloway, L . J . [1991] " Survival of the Fastest: Information Technology and Corporate Crises " Public Relations Review. P85-92 3、Fink, S . [1986] . Crisis Management-Planning for the Inevitable New York:Amacon Books 4、Nudell, M . & N . Antokol [1988] . The Handbook for Effective Emergency and Crisis Management . Toronto: Lexinton books 5、Hovland, C . I . & W . Mendell . [1952] . "An Experimental Comparison of Conclusion Drawing by the Communicator and by the Audience " . Journal of Abnormal Psychology . 6、Kast, F . E . & J . E . Rosensweig . [1985] Organization and Management:A System and Contingency Approach . new york: McGrawhill Inc . 7、Mitroff, I . I . [1988] " Crisis Management: Cutting Through the Confusion " . Sloan Management Review . P15-20 8、Nudell, M . & N . Antokol [1988] . The Handbook for Effective Emergency and Crisis Management . Toronto: Lexinton books 9、Shrivastava, P . & Siomkos G . [1987] . " Disaster Containment Strategies " The Journal of Business Strategy . 10:26 30 10、Doug Newsom, Judy VanSiyke Turk, Dean Kruckberg. [1999] " This is PR:The Realities of Public Relations , Wadsworth Publishing Company