

## 法律意見主導的公關危機策略

馬錦華

當機構面對公眾或傳媒有興趣的公關危機事故時，總喜歡先諮詢機構的律師、尋求法律指引，包括如果這樣，有甚麼效果、在甚麼時間應如何接招、甚或是在這敏感時刻應否回應等；特別是當事件涉及服務使用者或顧客的權益時，更會額外著意，因擔心此例一開，會否引來連串的追討！

法律意見很多時都主張機構或公司不要承認、或選一些不含嚴重賠償後果的錯誤才承認、然而卻是與投訴者的期望相去甚遠！看來是簡單不過的對與錯，又何必必要經多重、無奈和未知是絕對正確的責任問題而拖延，使有關公關炸彈惡化呢？對方要求的、不一定是你的認錯、賠償，只是想知個究竟。但因你的拖延，或因法律意見建議的不予回應，那對方惟有發難了！

只要按投訴者的角度去了解他的關注和不滿，適時和恰當地給予對方積極的回應、對方是會接受的。切不要否認、並以一句「我們已按了適當程序處理、是不會錯的」或坦白至直說「律師建議我們怎樣……」，那便只會越弄越壞！

筆者並不是倡議不用考慮法律意見。但想重申，不要常以為不滿的顧客或服務使用者喜歡與你作對，或想和你的律師打交道。他們要求的、只是一個以他們為主導的服務和回應態度！

- 完 -

撰文：馬錦華

作者為長者安居服務協會總幹事 及 認可風險規劃師(CRP-ICRM)。