

舆情

# 家乐福塑料银鱼事件：“一场误会”引发的风波

## 事件回顾

### 一条微博引爆一宗舆情

10月11日17:09,新浪微博网友“六楼的巴比伦”发布微博称,其母亲在家乐福(成都八宝街店)买的银鱼是塑料做的,并附图展示,同时这条爆料微博一并推送给当地四家媒体。

随后(11日17:16—18:55),该网友通过微博连续发布了3条图文信息,分别对所质疑的银鱼外形以及家乐福方面的回应情况做了介绍。其中一条描述银鱼特点且附有大图的微博信息推送给新浪四川网的官方微博。

当日,该网友就此事发布的最后一条微博称,家乐福方面希望私下沟通解决此事。

成都家乐福官方微博就网友质疑连发六条微博,表示高度重视此事,对在售银鱼采取了下架封存措施,并分别快递送至不同地区的三家检测机构进行检验。

同一日(12日),新浪四川官方微博关注了此事,“塑料银鱼”事件开始被更多网友知晓。

12日,《华西都市报》、《成都商报》等当地媒体介入“塑料银鱼”一事,分别采访了网友“六楼的巴比伦”和家乐福的相关负责人,同时把网友和超市提供的银鱼送到权威部门检验,并向有关专家就银鱼真假进行求证。

13日,三家报纸媒体《华西都市报》、《成都商报》、《昆明日报》发布了有关的新闻报道,随后网络媒体相继参与转载传播。

13日,媒体调查结果证实网友购买的银鱼并非塑料制作,是真鱼。此消息传播开来后,这宗舆情渐渐式微。

18日前,家乐福方面送检银鱼的查验结果一直无下文,媒体因受限于未有最新素材,因此对于银鱼的证实结果,一直停留在13日媒体公布的检验结果上。

18日上午,成都家乐福官方微博发布了第三方的检测报告,当日晚,网友“六楼的巴比伦”连发两条《关于银鱼事件》的微博,回应家乐福并致歉。

至此,家乐福“塑料银鱼”事件以爆料者自我检讨,公开致歉的方式,让人们有些出乎意料的“匆匆”收场。

舆情平息后,反观这一事件,更像是一场误会”。

## 媒体信息传播

### (一)新闻信息传播走势

解析:家乐福“塑料银鱼”事件经媒体曝出当日至第四日,新闻曲线图

再煮三国

# 曹操需要郭嘉这样的“智囊”

王东飞

俗话说:良臣择主而事,良禽择木而栖。这句话告诉我们,一个人要谨慎、科学的选择辅佐对象,选择一个可以引领自己走向成功、实现理想的“主公”、“领导”。三国时,郭嘉就因为选择跟随曹操而成就功业。

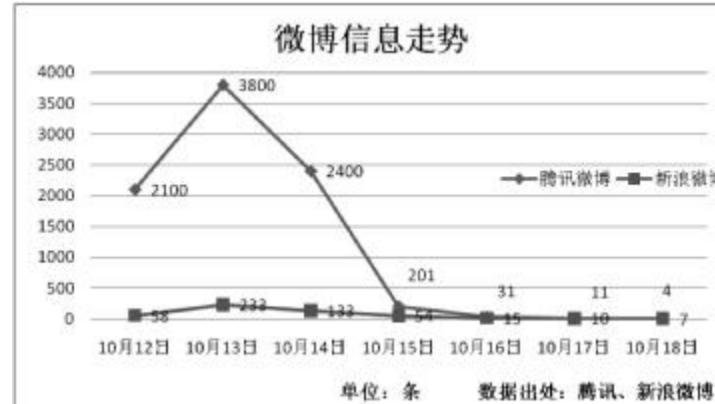
## 宁可清贫,绝不轻佻

要想成功,绝不可跟随庸主,否则,轻者,事业受挫、名声受损、心情郁闷,重者,身败名裂、祸及家人、贻害子孙。

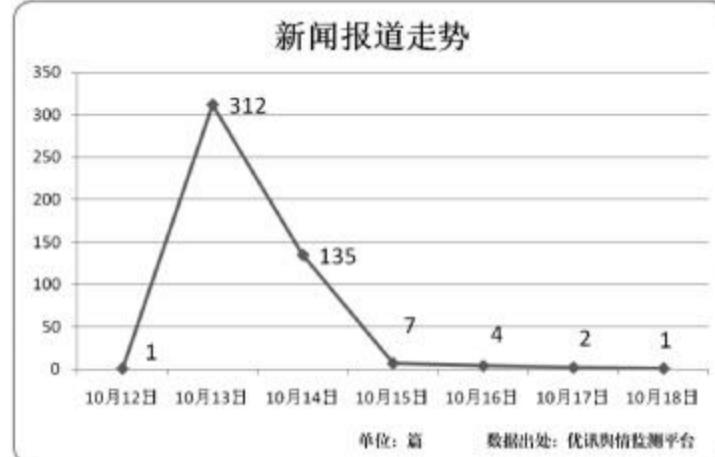
郭嘉就是凭着自己的知人之明和“宁可清贫,绝不轻佻”的决心离开了“庸主”袁绍。

其实,袁绍当时被公认为是“天下英雄”,麾下谋士如雨,猛将如林,辖区广大,军队数十万,并且,袁绍对郭嘉极为敬重,以厚礼待之。但是,郭嘉认为袁绍并非成就大事之人,是一个昏庸之主,于是,就毅然离开了他。

## 微博信息走势



## 新闻报道走势



现出歉意。

然而,尽管家乐福方面在舆情应对处置过程中表现的滴水不漏,但是我们应该看到这一事件背后仍然潜藏着令人担忧的食品安全问题。

成都家乐福方面在舆情爆发后,所采取的应对处置措施,接下来从反应时间、沟通方式、应对手段上逐一点评。

### 反应及时,第一时间与爆料者沟通

网友“六楼的巴比伦”通过微博爆料吐槽后,仅一个多小时的时间就收到了成都家乐福官方微博发来的私信,家乐福方面希望双方私下沟通解决此事。

从网友发出爆料微博,到超市官方微博私信回应,这中间仅有不到两个小时的间隔,单从这一点来看,家乐福在日常的舆情预警、响应工作上做得比较到位。

### 通过连发微博、试吃活动回应质疑

成都家乐福官方微博于12日至18日,连续发布了12条微博来回应质疑,引导舆论。同时,通过免费试吃现炸银鱼活动吸引媒体记者和消费者,消解公众疑虑,起到了化解舆情的作用。

优讯分析师注意到,事发当天家乐福方面通过私信与爆料者沟通(私了)无效后,转而在事发第二日连发6

条微博,回应网友“六楼的巴比伦”的质疑。同时,对在售银鱼下架封存,并分别快递送往不同地区的三家检测机构检验。

13日,当地媒体调查性报道发布后,又借报道中专家的证实结果连发4条微博,向更多媒体提供银鱼为真鱼的事实,借此来打消媒体和网民继续质疑的想法,最终达到引导舆论目的。

14日上午,“家乐福中国”与“家乐福成都”形成联动,同时借专家之口再次向媒体说明网友曝出的银鱼为真鱼。

18日,家乐福方面送检的样本检测报告出来后,“家乐福成都”再次发布微博同时@六楼的巴比伦、《成都商报》和《华西都市报》,向公众进一步证实。至此,家乐福方面的微博应对处置告一段落,这宗舆情也俨然平息。

### 相关负责人回应内容前后不一现管理疏漏

12日,《华西都市报》的记者针对再次上架的却与之前有明显不同的银鱼,向超市李经理了解情况。该负责人称,前一批货卖完了,所以换第二批,两批鱼来源和品种一样。看起不同,是因解冻时间长短不一,或送货批次不同。

然而,同样一个问题,该负责人在回答《成都商报》的记者提问时称,不清楚前后上架的银鱼是否同一批次,由于头一天的小银鱼已经卖完,无从对证。

仍是同一个问题,四川省自然资源研究所研究员丁瑞华在对前后上架的银鱼解剖观察后称,两种小银鱼的身体构造齐全,确认为真鱼,不过是两个品种。

从超市李经理前后不一的回应中以及专家的对立观点中分析,家乐福方面回应内容的真实性受到影响,同时,也让舆论质疑其严谨性。

这宗舆情虽然以爆料者的“自我认错”、公开致歉走向平息,但“一场误会”仍暴露了家乐福方面在食品安全上的疏漏。不管是同一批次还是不同批次,同样是银鱼,且价格也相同,然而在观感、质感、口感上两者却相差甚远,这其中的原因只有家乐福方面最清楚。

屡屡曝出的各类问题事件,让家乐福历经挑战,如何走出问题怪圈,安全机制完善同时,人员的严格管理、培训才是避免问题的关键。

撰稿:中企舆情实验室(执笔:李志坚  
数据统计:张亚兰)  
策划:中国企业在研究院  
数据提供:优讯时代(北京)网络技术有限公司

非,曹操明辨是非,凡是好的就支持,凡是错的就反对。第十、所谓“武胜”是指袁绍用兵喜欢摆花架子,实质上不懂兵法,曹操则用兵如神,士卒感觉踏实,敌人却闻之胆寒。

### 鞠躬尽瘁死而后已

俗话说:女为悦己者容,士为知己者死。知遇之恩历来都是极为珍贵的,是文臣武士通向成功的重要途径之一,越是做大事越是如此,越是高层事务越是如此。

郭嘉自辅佐曹操以后,十年如一日,为曹操出谋划策,成为曹操智囊团的核心成员之一。

纵观郭嘉十年的曹营生涯,我们不难发现,他对曹操忠诚之至,勤勉工作,待主以敬,每逢战事则有奇谋,把曹操的事业推向高潮,而自己却因劳累而亡。可以和“鞠躬尽瘁死而后已”的诸葛亮相比。而这也构成了他被曹操重视、重用的基础,也是他赖以选择、追随明主成就事业的依托。

一线

## 中国企业家

### 最缺“法商管理”智慧

专访中国政法大学商学院院长孙选中

中国的工商管理人才培养模式现在已经不能适应我们的社会经济发展了,我们的企业家、管理者,不仅要有商业智慧,还要有把握和运用规则的能力,这样才是经济全球化不断深化的环境中,中国企业的生存之道。

### 不能把职业经理人培养成匠人

记者:能否请您介绍一下这个法商结合它具体是一个什么样的特色,普通人怎么去理解这个特色呢?

孙选中:我们的工商管理是法商复合型,实际上是知识复合,就是两类学科把它整合到一块来培养这种复合型人才。我们深刻地感悟到,中国传统的发展方式要转型,以前是速度、规模,现在要转向内涵式的,质量的发展,所以在这个转变过程中发现,其实我们还缺少把握这种新的发展环境和发展方式的理性方法,所以后来就提出,从法商知识结合转变为法商管理。

我们在管理过程当中,既要考虑到传统的商业规律对它的影响,更要考虑到相关的规则对我们管理的影响,所以实际上就不是简单的知识结合了,是一种管理思想和方法的结合,所以当时提出法商管理这两者的结合。

就是说作为一个管理者,他不仅要精通商业管理的一些基本的理论知识,把握这种方法,还要掌握一定的法学规则上的一些思路和方法,来进行管理。所以我们想,单纯有法商知识不行,单纯有法商管理的思路不行,其实最重要的是一种价值观,一种智慧的改变。

要让管理者有这样一种法商智慧,有了这种法商智慧,他能应对国际化的这种不断地变化和我们现在面临的发展方式的一种大的转型,从法商知识到法商管理,到现在的法商智慧,这三者一结合,我才认为是真正适应未来的国际化发展,和中国以质量或者说以理性发展未来的一种新趋势需要的人才。

记者:您希望您的学生到商学院来学到什么样的东西,您认为什么样的东西是最重要的?

孙选中:其实到商学院来学习的学生,国际上都有一个大家共同认可的,它培养的就是我们说的是职业经理人,以后很多人出去是做商业活动的,但是作为我们这儿来说也不尽然,很多人出去也不一定只从事商业活动,很多人也进入了政府,还有社会的其他组织里面,因为他真正来学习是学习一种思想,学习解决问题的方法,而这种思想和方法,它不仅在商业领域适用,在其他领域也适用,所以我们的学生,我们有一个我们的定位。

当然,我们核心的定位是培养具有法商智慧的新时代管理者,就是我们说的国际化和发展方式转型这种新时代所要求的这种人才。

### 企业家不懂法不讲政治就是个愚蠢的商人

记者:现在中国很多企业家他可能做到一定程度就会翻船、出事,就比如当年的黄光裕,您是怎么看待比如说黄光裕这个事件的呢?

孙选中:因为国美这个案例是非常典型的,从他本人来说,我觉得他的缺乏可能就没有做到我刚才讲的我们的人才特征:讲政治、懂法律、有思想、善经营。他是善经营的,但是他在讲政治、懂法律、有思想这方面是有欠缺的,所以他个人犯的事儿,应该说是一些愚蠢的事情。我经常给一些我的学生讲,真正在法律上,或者政治上出问题,几乎都是愚蠢问题,所以黄光裕个人的事情绝对是犯的一种愚蠢的问题,自认为自己很聪明,很有经营智慧,他什么都敢挑战,所以红线他也不在乎,但实际上今天不是那个时代了,必须要注意。

另外,整个国美的机构组织其实他也需要转型,因为他原来是家族式的管理方式。虽然也是上市公司,也有股权结构,但实际上他的管理机制还是一种以家族的那种机制为主的一种运作,所以他就必然出现这样的一种问题。

记者:还有另一类案例,就是在中国企业走出去的过程中出现的问题,比如说就像是华为、中兴,它走到美国就被说成是危害国家安全。

孙选中:被人家起诉了。

记者:您会给这样的企业一些什么建议呢?

孙选中:这个问题是很典型,为什么我们的企业家要讲政治、懂法律、有思想、善经营,因为讲政治是一个很微妙的一个概念,因为任何一个市场它不是绝对完全开放的市场,而在这个市场里面,政治因素对它的影响是非常大的。我们不要以为,美国是市场经济,它是绝对开放的,其实我们是误解了,任何一个国家的政府,它肯定要保护它的国家利益。

所以我们在国际化过程中要讲政治。对中兴、华为的排斥,实际上是美国政府授意的,绝不是什么公司在起诉,它是要保护它的国家利益的,因为中兴、华为严格说来现在在技术方面发展很快的,在国际上的影响也非常大,而且进入了很多国家,但是美国就可能,不管是从企业的角度,还是从社会的角度,中兴、华为,对它的国家利益可能要形成挑战,报告说它的技术问题,其实是一个政治问题。

我们不要单纯地认为,国际化的经营或者贸易是一个纯商业问题,不是的,它也带有很多政治因素、法律因素。

如果你有法商智慧,事先就会分析,就有所准备。这个案例你深入下去看,其实玩的是法商智慧,玩的是规则。

当在世界竞争过程当中,最高水平的是你去改变规则,你来建立规则,在规则下,大家就是平等的。

记者:其实刚才您说的,您对于一个好企业家应该具备的素质,第一就是要讲政治,第二是要懂法律。

孙选中:有思想、善经营,这是一个综合的素质。

摘自《网易会客厅》