

重点



# “酒鬼酒”危机应对启示： 不回避快速澄清才是应对之策

11月19日,21世纪网发表了一篇名为《致命危机:酒鬼酒塑化剂超标260%》的文章,开篇便称“酒鬼酒有毒”,其证据是21世纪网将酒鬼酒送第三方检测机构获得的结果。酒鬼酒随即就发布了临时停牌公告,并引发了白酒板块的整体下跌。一周之内,相关的新闻报道达到500余次,网络页面近7万个,新浪微博评论超过116万条。

一年多以来,塑化剂、白酒安全屡次引起公众担忧,这次双重隐患叠加,无疑再次造成了白酒乃至食品行业的信任危机。

## 事件回顾

11月19日,清华—优讯舆情实验室共监测到相关报道9篇。7时45分,21世纪网率先发表了《致命危机:酒鬼酒塑化剂超标260%》一文,并制作了专题页面,为这场危机拉开了序幕。10时许,中国网转发了酒鬼酒的停牌公告。这天下午和晚间,酒鬼酒和中国酒业协会的回应开始出现在网络上。

酒鬼酒对21世纪网的报道感到“困惑”,酒鬼酒副总经理范震在接受央广经济之声采访时,认为不能确定送检的是酒鬼酒产品,且检测单位上海天祥质量技术服务有限公司是一家商业检测机构,其检测标准、检测手段不具权威性。他还表示,目前白酒检验的国家标准中,没有有关塑化剂的要求,酒鬼酒自身不具备检测手段,而且也没有添加塑化剂。但这后来被网友质疑:酒类属于食品,同样应符合食品安全的相关标准。

但中国酒业协会的回应与酒鬼酒的表态有些出入,在酒业协会发布的参考意见中,承认了白酒中含有塑化剂且超标的事实。该意见称:“通过对全国白酒产品大量全面的测定,白酒产品中基本上都含有塑化剂成分,最高2.32mg/kg(超过国家规定的约8倍),最低0.495mg/kg(超过国家规定的约1.7倍),平均0.537mg/kg(超过国家规定的约2倍)。其中高档白酒含量较高,低档白酒含量较低。”

这份《意见》中还说明了白酒中塑化剂的来源,即迁移说——主要源于塑料接酒桶、塑料输酒管、酒泵进出乳胶管、封酒缸塑料布、成品酒塑料内盖、成品酒塑料袋包装、成品酒塑料瓶包装、成品酒塑料桶包装等。塑料袋、瓶装的成品酒,随着时间的推移,产品中的塑化剂含量会逐渐增高。

11月20日至21日,事情又发生了戏剧性的变化。上海天祥质量技术服务有限公司中国区总裁称,没有接受过媒体的相关委托,也并未出具酒鬼酒公司相关产品的检测报告。但又表示,上海天祥再次对实验室内的送检剩余样品进行重复测试,塑化剂邻苯二甲酸酯确实超标,但上海天祥无法保证客户送检的样品是“酒鬼酒”。

当晚,湖南省质量技术监督局11月21日向质检总局报告,对50度酒鬼酒样品进行检测,检验结果表明,DBP最高检出值为1.04mg/kg。湖南省质量技术监督局已经督促企业查明产出邻苯二甲酸酯类物质的原因,认真进行整改。质检总局在发布这份报告时还说,按照我国人均预期寿命,每天饮用1斤,其中的塑化剂都不会对健康造成损害。

随后,酒鬼酒在其官方网站上发表了道歉声明,但继续否认“人为添加”,口径与此前酒业协会的“迁移说”一致,还引用质检总局的“日饮一斤无害”说。

各部门前后不一的说法令消费者和投资者无法重建信心。23日酒鬼酒复牌即跌停,拖累整个白酒板块走势低迷。

## 信息传播

### (一)新闻量走势

解析:新闻量曲线分别在11月20日和23日有两个峰值,分别对应的是“各部门说法不一”和“复牌跌停”的两个节点。

11月19日,事件刚刚被媒体曝出,各单位的表态分散在一天内的多个时段,舆论发酵的事实“原料”尚不充分。

20日,事实已基本清晰,加之各单位说法不一的现象更容易成为争议话题,因此当日新闻量达到最大值。

同时,由于事实的背景和细节尚不明朗,媒体随后表现较为谨慎,因此新闻量在21日、22日有所回落,内容也基本与之前相似,并未向垂直纵深发展,仅是参与报道的媒体增多,形成横向影响扩展。

23日,酒鬼酒复牌跌停。由于发生时间较早,媒体有充分的时间综合早先事实在当日报道,所以新闻量回升,但未超过20日的最大值。

### (二)微博热度

解析:由于腾讯、网易等微博上的相关评论仅有600至800条,因此选择了新浪微博进行统计。上图中,单日数据不含转发量,5日内转发总量超过116万次。

11月19日至21日,讨论随着媒体报道和有关部门的回应,微博方面逐步升温,22日诡异激增至75万条以上,消费者纷纷将担忧扩大至所有塑料包装的食品上。

## 观点分类

在“酒鬼酒塑化剂超标”事件中,存在两个平行的观点群体,即消费者和投资者。由于利益点不同,他们的观点没有交叉或间接地逻辑关系,各自表达着自己的态度。

在消费者方面,关注焦点在酒鬼酒所涉单位的说法可信以及担忧白酒和食品的安全上,观点分布并不复杂;而从投资者的微博发言来看,绝大多数人认为存在做空阴谋,也有投资者因自身持有股票的利益关系,指责媒体曝光此事。

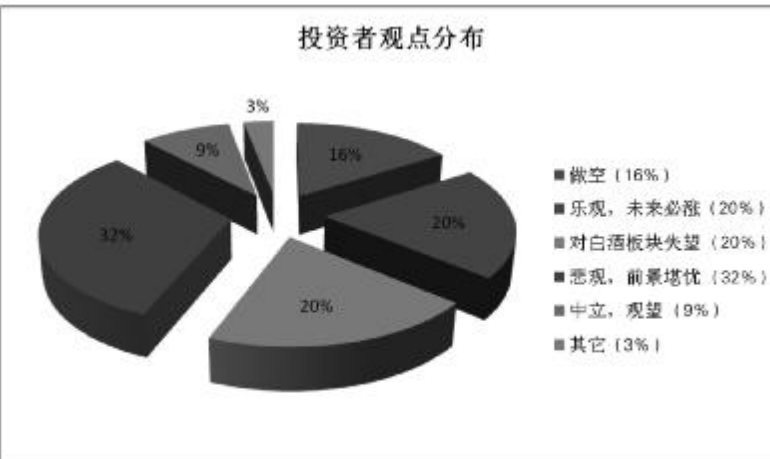
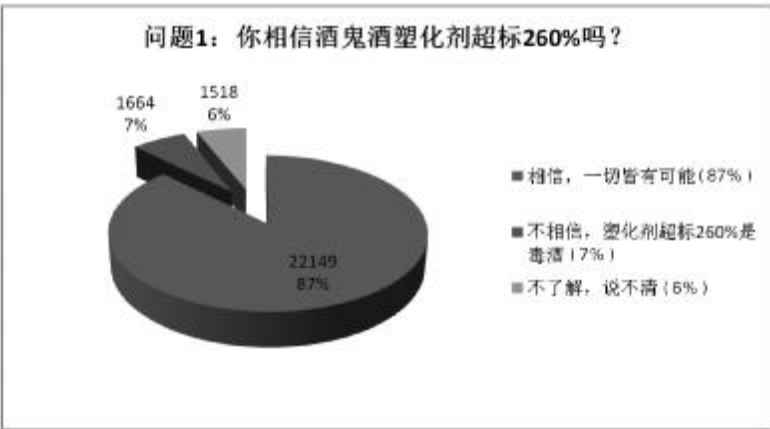
正因为利益落点不同,即便是饮用酒鬼酒的投资者,在接受采访时也难以整合其观点,因此以下将两个观点群体分别进行统计。

### 1. 消费者

解析:以上民调数据来自凤凰网。可以看出,多数消费者选择了负面选项,显示出了不信任感。在随后的跟帖回复中,一些网友表现出了悲观、无奈的情绪,原因是除白酒之外,食品中也不乏超标案例;也有网友关注如何善后,这是在拷问企业的责任心。

### 2. 投资者

解析:我们从东方财富网的酒鬼股吧中随机抽取了100个帖子进行分析。由于投资者更关注收益,因此正负观点相对较为平衡。不过,作为4年来白酒板块的典型,负面和观望态度的比例增大,还是侧面体现了酒鬼酒的企业形象受到了较大影响。



点评



## 安全是这次危机的舆论核心

第一,事实再次证明,应对质疑和争议不能采取回避的态度。

酒鬼酒在事发当日便出面回应,反应不可谓不迅速,但对事实的关键部分,即是否存在塑化剂、塑化剂的来源和含量等问题没有有效回答,而是强调企业自身“没有必要”添加,还对送检样本和检测机构提出质疑,这些都给公众留下了推诿的负面印象。

实际上,反驳“做空阴谋”论的重要论据就是,中国酒业协会已在一年多以前到半年前的时间内,多次对酒类塑化剂的问题表态,作为重要酒企的酒鬼酒,事先应当有所预判。直到危机爆发,检测报告已证明却有超标的时候,仍然坚称不超标,并引用了质检总局“日饮一斤无害”的说法。

早在2010年,某电视新闻节目报道南京的空气污染时,使用了“有害气体不会伤害环境和人员”的标题。如此自摆乌龙的案例,早已被网友调侃指责多日,显然,缺乏正确舆情意识的酒鬼酒,并未吸取类似的教训。

基于“没有主动添加塑化剂”这一事实成立的情况下试想,如果在19日危机序幕拉开之际,酒鬼酒一方面表明“没有必要、没有主动添加”的态度,另一方面从技术角度自查,用“迁移说”解释,对尚不明确的塑化剂超标成因予以调查并及时公布,那么舆论压力便会随着进度逐渐释放,起到“安全阀”的作用,而不是集中爆发。

第二,慎用个性化语言。

在2011年南温线“7·23”特别重大铁路交通事故时,时任铁道部新闻发言人王勇平曾说“反正我是信了”和“这是个奇迹”,一度成为舆论热词。此言一出,不仅没有起到答疑解惑、平息

情绪的作用,反而引起了人们对铁路部门价值观的强烈质疑。此案也成为危机处置的经典负面案例。

“日饮一斤无害”同样属于个性化语言,且从逻辑上不够明晰。此处的“无害”,可以有三种理解,即没有任何危害、没有明显危害、不危及生命。

理论上,这时候我们应该相信专业观点,但这个结论缺乏依据。也许这个结论是成立的,但既然是从科学的角度出发面对公众,严谨就是必需的,应该告诉公众有害含量的极限是多少,不同人群是否存在差别,有害的表现是什么,为何在超标情况下还能“无害”,“一斤”的数字又是怎么来的。否则,人们便会质疑,为何“超标”却“无害”,既然“无害”为何还要所谓的标准?企业和专家也会再次成为笑柄,所说过个性化语言,更会直接变成新闻标题。

安全是这次危机的舆论核心,快速澄清是否有害是应有之义,所以应该以诚恳、平和的态度来缓和情绪,提高调门只会起到“吵架”的效果。

第三,近期酒类负面信息存在共性。

张裕农残、古越龙山致癌、古井贡酒勾兑,这些都是有关酒类企业耳熟能详的负面信息。仔细分析就会发现,这些报道存在共性。

首先,被曝问题事后往往被定性为符合标准,但报道往往对标准定量语焉不详,或涉及该问题的标准尚未出台,转而侧重介绍问题的危害。

其次,问题指向生产工艺,存在于全行业。

再次,均被怀疑幕后“黑手”操作。这些已发生危机的酒类企业经历,对其他企业均有借鉴意义。

榜单



(11月19日至11月25日)

## 霸王条款是银行舆情焦点

11月20日,新华网《汇款失败不退手续费 又一银行“霸王条款”?》报道中称,有市民反映,银行跨行汇款转账不成功但手续费依然照付,再次引发了质疑声重重。

而之前,一则《钱刚存进卡就接连被盗损失近10万银行赔2.1万》的新闻报道称,在银行办新卡,两天后存入10万元,没想到存钱七分钟后就陆续收到短信,得知钱被分数次取了出来,银行卡所有人报案,在案件还未侦破前,他将银行告上法庭。

此外,《银行卡遭克隆被盗刷4.8万 法官调解银行赔75%》、《武汉储户卡在身上钱被取了 银行拒绝对此负责》也对类似案件进行了深入报道。

另外,部分银行在受理银行磁卡更换芯片IC卡业务中收取费用以及服务待遇问题饱受争议。

《为安全给银行卡换芯片 市民不买账质疑银行从中牟利》报道指出,在成本没办法下降的时候,芯片IC卡改造、发卡和推广的昂贵成本应该由谁承担,成为迫切需要解决的问题。而目前各大银行的做法,明显有将成本压力交由持卡人承担的趋势。

《银行换芯怎分“三心”待客》报道指出,同为银行客户到银行去换芯片卡,竟会受到不同的待遇。对贵宾热情,对普通客户则较为冷淡。

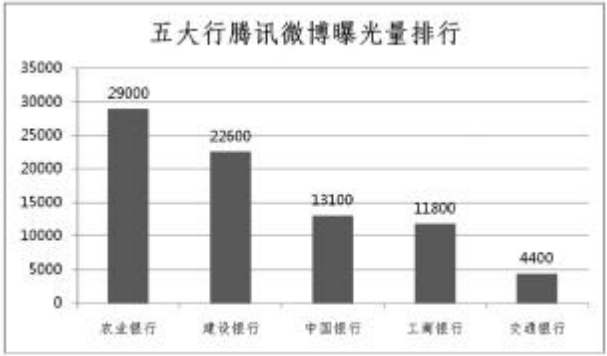
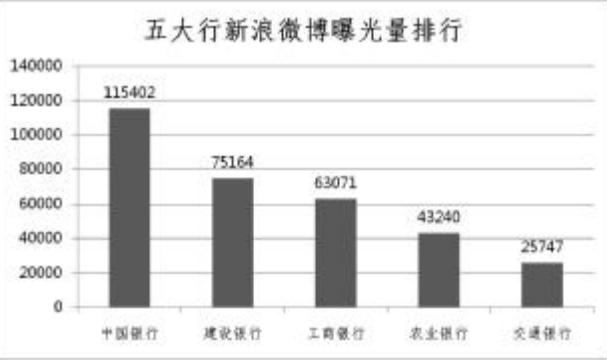
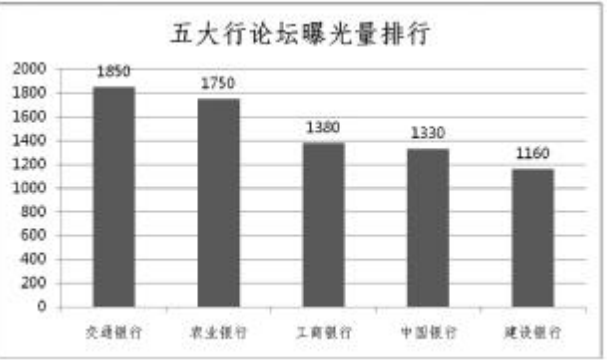
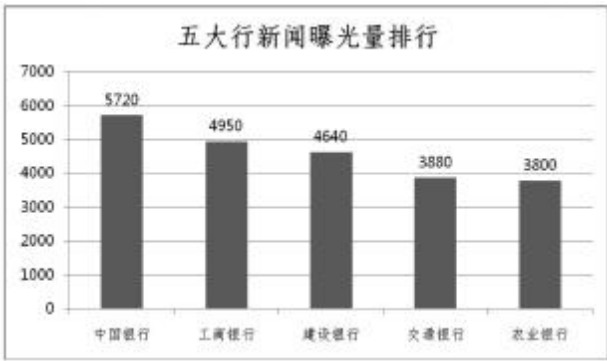
而在媒体曝光“全额罚息”之后,广大信用卡持有者纷纷声讨银行应予以废止。多家银行表示近期开始叫停全额罚息。

业内人士认为,银行一味地以霸王条款推动银行业发展和改革,肯定会导致广大消费者的不满,只能加剧银行与消费者之间的矛盾,最终的结果也必将适得其反。

中国人民大学商法研究所所长刘俊海撰文指出,中国银监会不是商业银行不当利益的代言人,而是广大金融消费者的保护神。希望中国银监会尽快责令各商业银行废止此类霸王条款,并出台更加公平公正的、持卡人仅就逾期还款部分缴纳贷款利息的新政策。作为治本之策,中国银监会应当加大对以霸王条款为代表的公平交易与滥用垄断力量的行为的整治力度,切实维护银行与金融消费者之间的公平交易秩序以及银行之间的公平竞争秩序。

## 银行业界舆情排行

本周采用优讯全媒体舆情监测数据库获得的数据,通过专业统计分析平台进行数据清理和分析,对五大银行的舆情关注度进行排行。为保证排行的可信度和有效性,我们采取定性和定量研究结合的方法,对采集到的数据严格把关,多次进行细致的人工筛选。



数据来源:优讯舆情监测平台