

3·15让各大公司集体紧张:没中招的松口气被曝光的忙回应 这一天过去后,剩下的364天呢

3月15日晚上8点,电视机屏幕上,央视3·15晚会开播了。这不仅是一场消费黑幕的集中曝光,也是对中国商业公司的一场集体大考。节目一点点播出,被曝光的企业和行业也一个个落定:互动百科成最大虚假广告垃圾站,郑州科视公司无资质体检,深圳海豚跨境科技有限公司销售日本核辐射区食品,耐克气垫鞋没有气垫……没被曝光的企业松了口气,被曝光的企业忙着回应。这一天过去后,剩下的364天呢?

互联网和创业公司 连续两年成曝光对象

每年2月开始,各大公司就会对自己的业务线进行排查,结合央视过去集中曝光的各种问题,预测如果自己家被央视“盯上”,可能会涉及哪些领域。一些公司会突然冒出来主动认错。在距3·15还不到一周的时间,网易悄然“关停”了旗下互联网彩票性质的“一元购”产品,它给出的解释是,进行系统升级维护调整。但随后很快有媒体发现,“关停”的背后,实际上是通过升级和广告将旧用户引流到一个新平台“一元乐购”上。除此以外,包括微博、陌陌等平台在内的类似夺宝产品,也都在3月15日之前接线下线。

赶在3·15前夕,日本卡乐比麦片在全网各跨境电商平台下架,其中包括网易考拉、天猫、京东等。

此前,央视3·15晚会这把火不太会烧到互联网公司和创业公司头上,更早之前,央视3·15晚会通常曝光的,是诸如惠普问题笔记本电脑、路虎汽车变速箱故障存安全隐患这种事件,但从去年起,互联网和创业公司也开始出现在央视3·15的节目里。

被曝光过的企业 一年日子都不好过

2016年央视3·15晚会曝光的公司中,除了巨头淘宝和京东外,车易拍,饿了么和另外几家公司在过去这一年的经历,都可谓一言难尽。

车易拍去年被3·15晚会点了名,原因是买家和卖家实施两套报价系统,即买家和卖

家看到的车辆价格不一致。彼时随着中国汽车保有量的增长,二手车交易正处于一个新的爆发点,二手车电商也因此迅猛发展,瓜子、人人车、优信等开始杀入市场抢夺地盘。作为老牌二手车交易平台,车易拍遭遇了市场冲击:2016年1月,车易拍全国主打业务——同步拍和快易拍总成交量都出现了大幅下跌。

而3·15晚会的点名曝光更让车易拍雪上加霜。2016年下半年,这家公司因资金紧张而放弃C端业务,以裁员、关店及暂停补贴等缓解资金压力,并全面转向B2B领域。由于融资困难,到了2016年11月,这家公司被北汽控股了。

外卖巨头饿了么去年3·15被爆出有“黑心作坊”入驻、平台引导商家虚构地址。这虽然没能影响饿了么的融资进程,不过这一整年,餐馆无证经营的负面影响并没有就此消除,去年年底饿了么和美团等平台就再次被食药监局约谈。而今年3·15,饿了么更是不敢大意,近期刚宣布3月为平台的“食品安全月”,号称对平台上超过100万商家展开检查,下线违规餐厅5257家。

发声明挽救形象 都套路满满

被央视3·15晚会曝光,意味着公司会面临工商管理部门的立案调查,一些刚刚起步的创业公司未来一年里或许会逐渐走向死亡。对某些走在融资之路的公司而言,直观的表现可以是市值以亿元为单位的幅度缩水。对被曝光的公司而言,公关费以指数级增长是可以预见的事。

3·15就像是一场大考,特殊时期特殊办法,为了能够通过这场考验,各种荒诞的、千奇百怪的尝试都开始出现:更快地处理客户投诉,舆情监测、场外打探晚会消息,能想到的办法都用上了。

一旦被3·15晚会曝光,公司可以做的,就是在第一时间发出声明来挽救形象。这些声明也有章可循,充满套路:比如第一份声明要在被曝光后30分钟内发布,态度谦卑,承认晚会上所曝光的错误,并诚恳地感谢媒体监督。而第二天上午则应该发出第二份声明,它要呈现的则是具体的解决方案和措施。

以新三板挂牌企业互动百科为例,在被央视3·15晚会曝光利用百科词条发布虚假信息进行商业牟利后,北京海淀分局稽查大队随即进行了调查。

其官方微博在当晚10点55分发布关于“央视3·15节目的声明”,对被曝光的事项作出回应,称将下线不符合百科标准的词条和不合格客户广告。

互动百科董事长潘海东随即在当晚11点30分转发声明并评论称,“感谢央视3·15节目给我们的警醒,不忘初心,做一个负责任的知识分享平台。”

对被曝光企业的回应,网友已总结出了公关的基本用词:高度重视,立即调查处理,决不姑息,加强管理,深化落实,切实保证,努力营造,感谢监督……对于这种套路化的声明,消费者早已审美疲劳。

面对媒体曝光,各大企业不妨在日常经营中就把消费者放在首位,把好质量关,多一点真诚,少一点套路,别仅仅工夫都下在3·15这一天。

综合央视、央广等消息

2016年	2015年	2014年
饿了么	东风日产	尼康
车易拍	上海大众	学生用涂改液
淘宝	奔驰4S店	大唐高鸿手机
美丽说	路虎	面包新语
大众点评等	山东地炼	澳妙可婴幼儿配方奶粉
京东	中国移动	现货白银交易所
海淘儿童用品	中国铁通	
道有道	联通	
公共场所WIFI	电极式暖手宝	
	保健品	

2014年到2016年3·15晚会曝光企业和领域名单。

一、3·15前夕,各大公司都在忙啥

1.业务排查

2月份开始,对自己的业务线进行排查。自知有问题的公司,会抢在3·15当天上午或者提前一天“自爆”企业存在的问题。

2.打探消息

通过各种渠道打探曝光名单。

3.舆情监测

临时应对3·15的小组纷纷成立,全天候搜集各方的消息。

二、被3·15晚会曝光后怎么办

第一时间发出声明来挽救形象。

第一份声明要态度谦卑,承认晚会上所曝光的错误,并诚恳地感谢媒体监督。第二天上午则应该发出第二份声明,它要呈现的则是具体的解决方案和措施。



济南大家政专栏

★服务提供
★人员招聘

广告订版电话

13808934975

金澜公寓

1450元起 高档装修, 医生、护士;
房内有卫生间、淋浴、24小时热水、纯净水
空调、暖气、电视等。68829489
乘72、12、26路公交到粟山路黄岗路下车即到
乘32、140路到黄岗路北口下车西行200米

接收失能 半失能老人

156 2887 0692九月九安养中心

颐养家园老年公寓

依托医疗机构, 护理康复并重
全天轮值照护, 低价公益收费
专业护理卧床老人。
另聘优秀护理员
电话: 15668330196 13589106819

济南合众护理院 ★济南市长期护理保险定点医院
★二级非营利性医养结合养老护理院
合众护理·医养结合 ★中国康复研究院康复中心定点医院

免费接送 免费试住三天

0531-88275120

田园式老年公寓

★医养结合 ★设施齐全
★空气清新 ★交通便利
130路、89路黄河大桥南下车(聘护工)
15820095129 88779769

安康医院老年公寓

社区医院 医养结合
中心位置 环境舒适
感受温馨
诚聘护理人员
地址: 甸柳新村五区历下文化广场旁
13854190781

济南市幸福家园老年公寓

医养结合 设施齐全
优质服务 交通便利
诚聘: 护工 厨师
电话: 15169074519 15806410511
82725111 82660666

海棠湾颐养中心

国内首家医养结合, 温泉中医养生与调理型养老结合的实体。
两天一晚养老养生体验入住活动 现优惠体验价98元/人
历下区解放路112号历东商务大厦车接车送, 请提前电话预约……………
预约热线: 陈老师 15315563703

济南市红夕阳老年公寓

依托其济南皮肤疮疡医院
治疗老年病优势, 特面向社会
收治有褥疮、糖尿病足、老烂
腿及不能自理、半自理老人。
联系电话: 0531-88923503

专业养老 泉鑫公寓

济南后花园, 好山好水好空气
医养联合体, 专心专业专养老
暖气开放
1500元/月食宿全包
咨询: 18854129258、18615208528
103省道至仲官龙山路左拐100米路东
88/65/67路公交“终军广场”站即到

想养老, 来盛泉

盛泉养老是山东省服务名牌、山东省标准化试点单位, 盛泉养老股份已在上海股交所挂牌上市。济南盛泉晚晴老年公寓是集医养结合、居家养老为一体的特色老年公寓, 欢迎老年朋友入住, 体会盛泉孝爱文化。
诚聘: 护理员、护士、厨师、管理人员。
地址: 北园路梁府小区一区11号
电话: 13616410818

济南市家政保姆大市场

历城人才市场为家庭用户免费提供专业培训的:
家政服务、保姆、月嫂、育儿嫂、厨嫂、保洁、照看老人、
看护幼儿、医院陪护、钟点工。不收任何费用。
乘11, K91历城五中下车即是。服务电话: 0531-88012647 88012150 13668818667

装饰装修

进行中

●省钱●省心●省力●省事
电话: 85196204 85196183 85196234

装修 订版电话
85196199
乳胶漆, 天然真石漆, 油漆, 环氧地坪漆, 放水, 水电暖, 隔声, 瓷砖抛光, 粉刷, 吊顶, 13153155251