

## 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”,可能会涉及哪些问题。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** 广告订版电话 **13808934975**

★服务提供  
★人员招聘

**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

**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

**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

**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**  
乳胶漆,天然真石漆,油漆,  
环氧地坪漆,放水,水电暖,  
隔断,瓷砖铺贴,粉刷,吊顶,  
13153155251

**订版电话**  
85196199