

光明乳业武汉提价 10% 网友表示“爱涨不涨”

作者：唐玉 2012 年 11 月 14 日

一、事件概述

14 日,《南方都市报》刊发报道称,多款光明乳业生产的鲜奶和酸奶产品纷纷提价,其中 460ml 的优倍牛奶从 6.6 元涨到了 7.8 元,460ml 的光明鲜奶屋牛奶从 5.8 元涨到了 6.6 元。对此,光明乳业称,武汉地区原料奶价格上涨了 10%,当地的鲜奶和酸奶确实提价了,其他地区的原料奶也有不同程度的上涨,但没有透露这些地区是否提价。

业内人士称,由于原料奶涨价,乳制品的提价无法避免,而且这种涨势可能持续到明年上半年。

二、舆情传播分析

(一) 舆情传播范围分析

据“新财富上市公司舆情监控终端”显示,截至 11 月 14 日 13 点,“光明武汉提价 10% 乳品价或迎新一轮涨潮”新闻热度达到 38.11。虽该新闻热度不高,信息传播范围有限,但需指出的是,该新闻的热度从 14 日早 9 点的 8.02,在短短 4 个小时内攀升至 38.11,这表明光明提价事件敏感度很高,易在短时间内发酵。此外,由于事件本身涉及产品服务问题,很容易触及消费者敏感神经,且光明此前 5 个月内连续 6 次爆出产品质量问题,累积了一定的负面效应,提价事件在网络上的传播会再次激发此负面效应,对光明乳业的企业形象造成二次损伤,为此建议光明方面需密切关注该消息在网络上的传播,及早应对。

截至 11 月 13 日 13 点,相关新闻传播量统计如下:传统媒体 1 篇(《南方都市报》),网络媒体 66 篇,股吧和论坛 9 篇,微博 102 篇。新浪、搜狐、网易、腾讯以及凤凰网等多家网络媒体转载了相关报道。

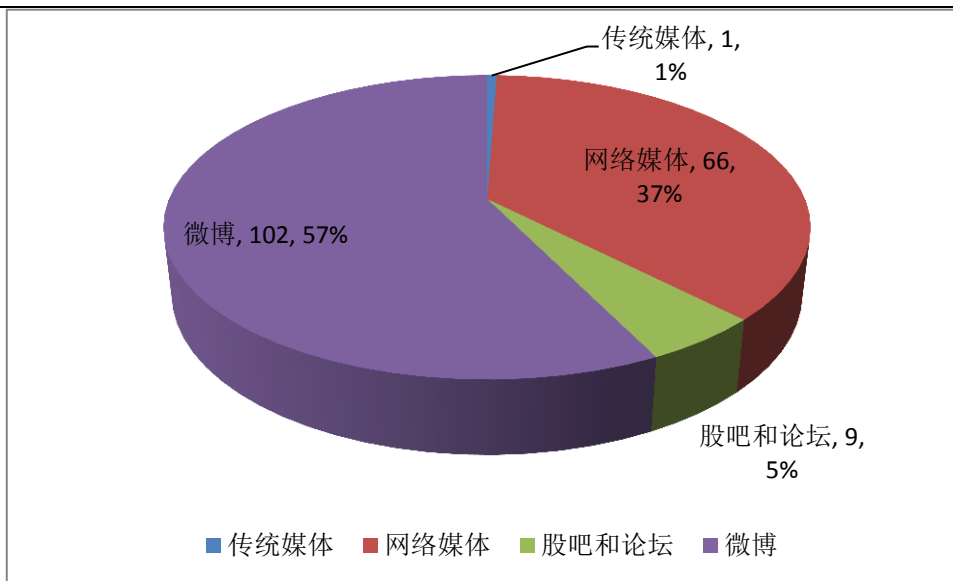


图1 舆情传播类型分析

（统计时间：11月13日0:00点至11月14日13:00点）

（二）光明乳业两日关注度变化

14日媒体爆出光明乳业武汉提价事件。受此消息影响，14日光明乳业媒体关注度、网民关注度以及舆情关注度三项指标均小幅上涨。

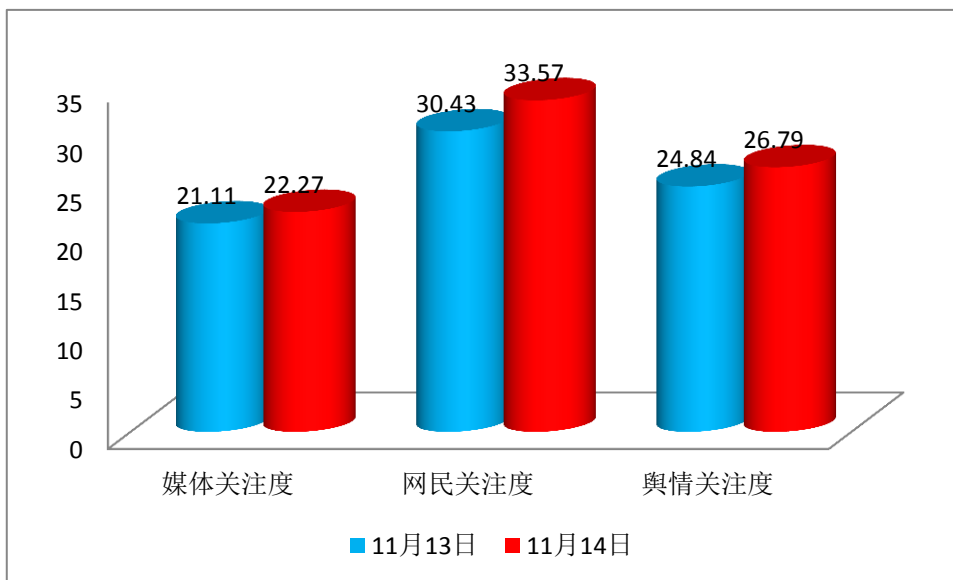


图2 光明乳业两日关注度变化

注释：

舆情关注度：综合反应上市公司受媒体和网民的关注程度。通过对主体的报道、媒体重要性、网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。舆情关注度得分越高，说明该主体受关注程度越高。

媒体关注度：指事件或公司、人物受媒体的关注程度，通过计算网络中媒体对主体的报道、媒体重

要性等综合得出。关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。关注度得分越高，说明网络中该主体受关注程度越高。

网民关注度：指事件或公司、人物受网民的关注程度，通过计算网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。关注度得分越高，说明网络中该主体受关注程度越高。

（三）舆情传播热点分析

《南方都市报》刊发的题为《光明武汉提价 10% 乳品价或迎新一轮涨潮》是此次舆情爆发的直接原因，该文章也是众多网络媒体争相转载的对象。截至 14 日 13 点，该文章被转载 51 次。新华网、新浪、网易以及搜狐等网络媒体均有转载。

同时，网友们也在门户网站的新闻跟帖中对此事展开了讨论。其中网易财经频道转载该新闻的跟帖，截至 14 日下午 13 点，共有 882 人参与，105 条留言，参与度很高。对于此次提价事件，多数网友认为，光明产品质量尚且问题很大，此时提价，着实无理。

三、各方观点

（一）公司回应

针对媒体指出的武汉地区光明产品提价一事，光明回应称鉴于武汉地区原料奶价格上涨了 10%，当地的鲜奶和酸奶确实提价了。同时光明还称，其他地区的原料奶也有不同程度的上涨，但这些地区产品是否提价，光明方面没有给出明确答复。

（二）业内人士

1. 国内原料奶价格一直上涨

乳业评论员宋亮表示，原料奶价格上涨主要有两方面因素：一是今年的饲料价格不断上涨，从而推高原料奶生产成本，原料奶的价格必然会跟着上涨；另一方面，目前是奶牛产奶量的淡季，每年的 5 月-9 月份是奶牛产量比较高的时节，而冬季的奶牛产奶量只有之前的一半不到，值得注意的是，目前奶牛的饲养量偏少，这造成原奶供应偏低。

2. 收益下降，大量奶农退出市场

乳业评论员宋亮表示，之前在黑龙江、内蒙这些地方由于饲养成本的不断攀升，加上外出务工收入的增加，奶农所获得的比较收益下降，使得大量的奶农退出市场。

有不愿具名的乳业人士透露，今年九月份，在奶业大省黑龙江，由于乳业生产的主要原料全脂粉国际市场价格大幅下调，天津港到岸价格仅为 22500 元/吨，而乳品企业在当地奶源基地收奶制粉成本高达 34000 元/吨，企业每用一吨自产原料亏损近万元，一些乳

品企业缩减采购国内奶源，转向使用低价的进口原料全脂粉。由此导致的结果是，不少奶户因鲜奶无处销售，不得不将奶倒掉，部分地区的奶户低价卖牛，甚至出现了杀牛现象。

3. 乳制品价格或面临新一轮全面上涨

目前虽然只有光明乳业在武汉地区的乳制品提价，然而在业内人士看来，全国的乳制品价格或许面临新一轮全面上涨。

乳业评论员宋亮分析，目前国内的原奶价格上涨可能会持续到明年上半年，这样一来，乳制品全面涨价不可避免。

4. 饲料价格上涨推高原料奶价格

另外，乳业评论员宋亮还指出，在奶粉方面，目前很多企业采用的是进口原料奶粉，据了解，居高不下的饲料价格已经使得欧美等国家的奶牛养殖业进行调整，直接的结果也是类似国内的奶牛养殖量下降，从而预期未来的国际原奶价格以及原料奶粉会上涨，像婴儿奶粉之类的采用进口原料的乳制品涨价也是迟早的事情。

（三）网友观点

光明提价事件经媒体报道后，引发网友热议。对于提价本身，多数网友表示反对，明讽暗刺。此前因频发的质量问题积累的负面效应也因此触发，网友直言质量问题频发，光明无脸涨价，更有网友表示，如此下去光明离倒闭不远了。与此同时，光明提价事件诱发了网友对于整个乳制品行业现状的讨论，国内因质量问题而远近驰名的乳企，纷纷中枪，旧伤复发。

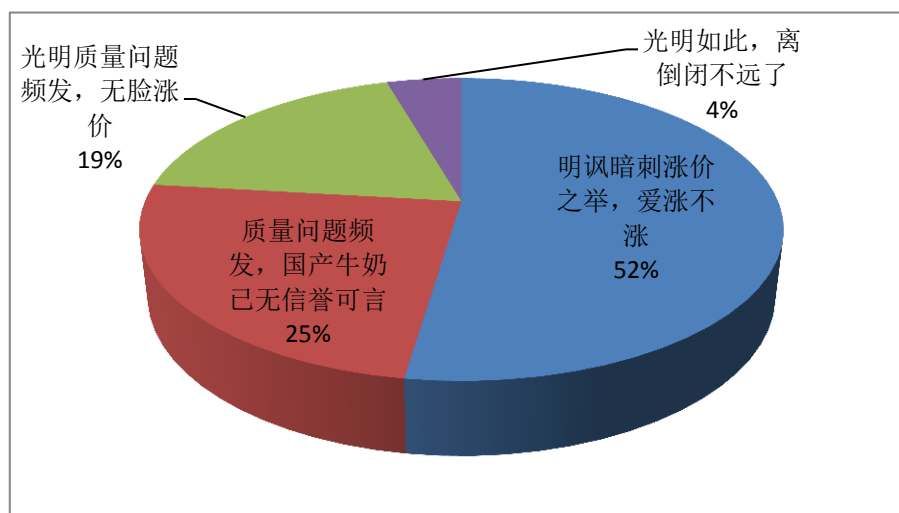


图3 光明提价事件网友观点分布图

（注：数据为热门新闻跟帖的抽样统计）

明讽暗刺涨价之举，爱涨不涨

网友“宁波竹子”：这个你爱涨不涨，反正我也不喝。

网易广西网友：降价都不会买，更别说涨价了

网易网友“suagt163”：涨价，主要是因为原材料三聚氰胺涨价了。

网易网友“无锡江阴 de 人”：我觉得还是到农家买点黄豆，回家打豆浆喝比较靠谱了！

光明质量问题频发，无脸涨价

网易天津网友：不良企业还没有倒闭，居然还领头提价，你让我们如何相信公理啊？！

网易湖南网友：垃圾光明还敢涨价！

网易网友“移民局张处长”：光明今年爆了那么多丑事还尼玛的有脸提价，是抓住国人只买贵的不选对的营销模式吗？

网易上海网友：不搞质量，还提价？

光明如此，离倒闭不远了

网易浙江网友：这个企业离死不远了。

质量问题频发，国产牛奶已无信誉可言

网易上海网友：已经很久没有喝过光明、蒙牛、伊利了，现在全部都是在网上买国外牌子的牛奶，虽然不知道好坏但是价格却比国产的便宜。

网易湖北网友：自从这些品牌出事频频，再也不会买他们。

网易网友“tulip441”：中国的奶喝了不但要钱还要命啊！

四、舆情点评

光明乳业 5 个月 6 次爆出质量问题，因质量问题引发的一系列负面舆论还未完全消解，提价事件再次将光明拖入公众视野。虽说提价一事，原因方方面面，媒体在报道中也做了详细的解释，但一向爱记仇的网友还是一股脑地将气撒在了光明身上，质疑谩骂之声汹汹而来。“不搞质量，还提价！”“不良企业还没有倒闭，居然还领头提价，你让我们如何相信公理啊？！”“这个企业离死不远了！”，此类评论，随处可见，积极响应之人也为数众多。

企业产品提价，势必引发网友不满，不足为奇。但此次光明提价，却怨声载道。究其根本原因，还在于其“久治不愈”的质量问题。5 个月 6 次爆出质量问题，且每每爆出质量问题，光明均要强词夺理一番，而后才在媒体及网友的逼问之下，“诚恳”道歉。时至今日，消费者伤心不已，网友也早已无力吐槽，一句“爱涨不涨”道出了网友的千般无奈，

万般失望。因产品质量问题累积的负面效应，犹如一颗肿瘤，事后的危机公关只能控制，却无法根治。如有诱因，势必再次生长，给企业带来损伤。

此外，在光明因提价被翻旧账之时，国内乳企纷纷躺着中枪，蒙牛、伊利均旧伤复发。质量问题成为国内乳制品企业的软肋，如何彻底消除这一软肋，应是当下各个乳制品企业发展的当务之急。

11月14日，光明乳业小幅高开，全天维持窄幅整理走势，尾盘小幅收低，成交量较前一交易日萎缩。