

豪车喝“注水油”趴窝 中石化担责切莫“注水”

作者：于媛媛 2012 年 12 月 7 日

一、事件回顾

12 月 6 日,《扬子晚报》曝出,在江苏南通海安,一辆别克林荫大道和一辆宝马 740 于当地中石化加油站加满油后,开出仅 200 米就相继趴窝熄火。经 4S 店技师抽样发现,宝马车所取样品油中水含量达 40%,别克车则高达 80%。

中石化海安公司负责人承认向两辆车内加的汽油中含有水分,但同时称公司绝不会人为向油中注水。他们认为因操作失误,油罐“稳油控水”时间不足,工作人员便为车加油,导致罐中冷凝水进入油箱。两辆车因注水汽油均已出现故障,就维修和赔偿问题,宝马车主和中石化尚未达成协议。

二、舆情传播分析

据“新财富上市公司舆情监控终端”显示,12 月 6 日《扬子晚报》曝出的“喝下中石化‘注水油’ 两豪车熄火”新闻,截至 12 月 7 日 15 点,相关新闻热度为 96.72,处于高度关注的红色区域。近两日,此新闻热度持续上升,传播范围迅速扩散,建议中国石化关注相关舆情传播。

截止 12 月 7 日 15 点,“中石化‘注水油’”事件相关新闻传播量统计如下:平面媒体 23 篇(《扬子晚报》、《京华时报》、《深圳都市报》、《生活报》、《海南特区报》、《贵州都市报》、《南国都市报》、《时代商报》和《生活报》等),网络 913 篇,微博 1853 篇,股吧 181 篇,论坛 2 篇。新浪网、搜狐网、腾讯网及人民网等各大网站均有报道。油品质量关乎广大车主行车安全及切身利益,多家地方平面媒体均对此事进行了报道。相关内容被平面媒体发表后,网络媒体纷纷转载。大量微博网友对此事纷纷吐槽,表示关注。由于中石化是大盘蓝筹股,此次事件对其股价影响走势微弱,股吧中股民和投资者对此事讨论较少。

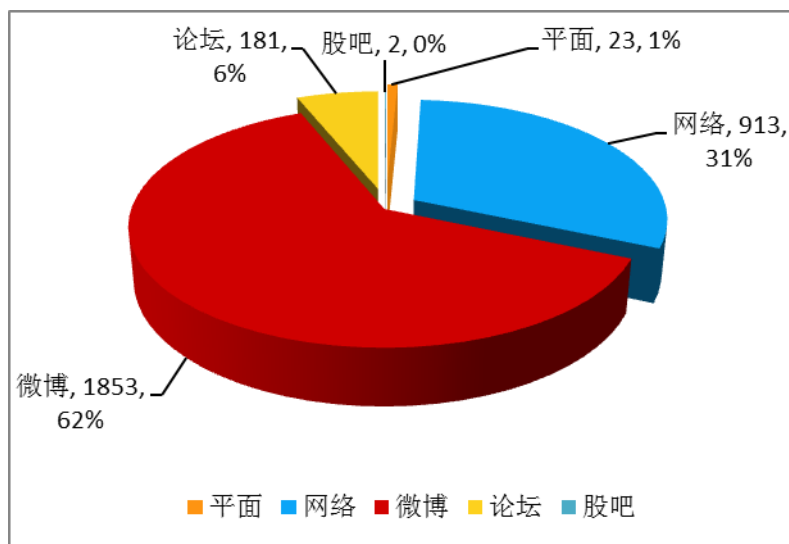


图1 舆情传播类型分析

最近一周，中石化负面新闻不断，各项关注度指标也持续飙升。“艳照门”事件还未平息，“注水油”事件又抢占了报纸和网站的众多版面。据“新财富上市公司舆情监控终端”显示，3日以来，中石化的关注度指标一直在高位运行。6日，“注水油”事件又被曝出，受事件叠加效应影响，当日中石化舆情关注度继续高位运行，直至7日，各类指标明显下降。

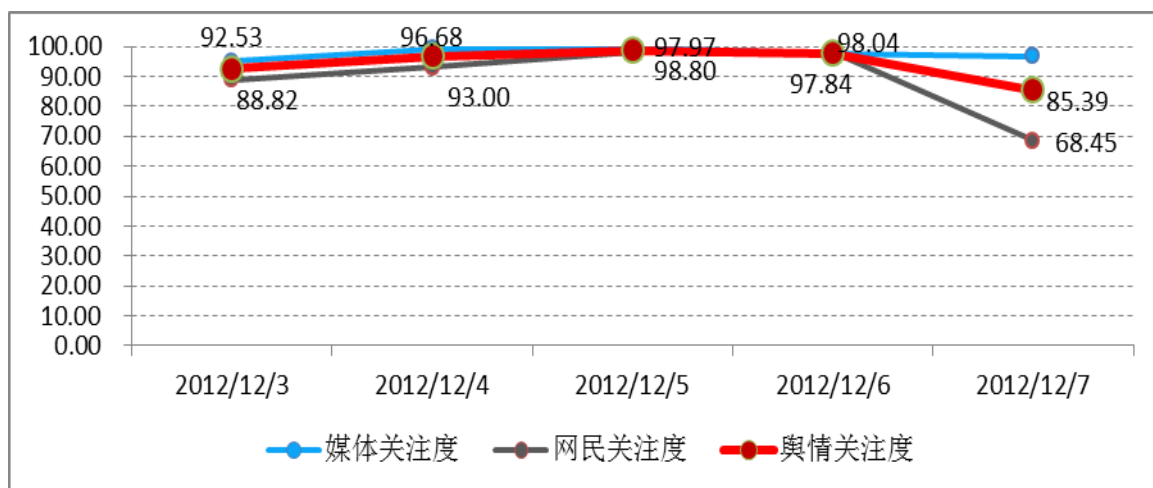


图2 中石化关注度指标变化（数据来源：新财富上市公司舆情监控终端）

注释：

媒体关注度：反映上市公司受媒体关注的程度。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。媒体关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。得分越高，说明网络中该主体受媒体关注的程度越高。

网民关注度：反映上市公司受网民关注的程度。通过计算网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。网民关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。得分越高，说明网络中该主体受网民关注的程度越高。

舆情关注度：综合反映上市公司受关注的程度，通过计算网络中媒体对主体的报道、媒体重要性、网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。舆情关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。得分越高，说明网络中该主体受关注程度越高。

三、 各方声音

（一） 公司回应

中石化南通公司和海安公司相关负责人表示，汽油中绝不可能是人为注水。加油站的油都是存贮在密封的金属罐中，受热胀冷缩影响，空气中的水蒸气、冷凝水会混入油中，但很快就会沉入罐底，一般水的厚度不超过 5 厘米，而取油口离罐底约 20 厘米，不会将水加进油箱。中石化方面告诉记者，油罐车将汽油卸装进加油站油罐后，按规定要留 15 分钟的“稳油控水”时间，等水全部沉淀到罐底，才可为汽车加油。当天别克、宝马车主加油时，油罐车正在卸油，工作人员没有按照操作规范等到油稳定好，便匆匆为汽车加油，导致正在油罐内翻滚的水被误加入油箱中。

对于车辆损失，中石化方面称“在没有确定车辆具体的损失之前，让我们承担所有后果，我们无法接受”。同时，中石化方面拟出协议约定中石化承担南通宝马 4S 店在维修建议中所提及更换、清洗项目的费用，并就误工费损失予以适当补偿。如果车主对发动机存在异议，则请权威机构检测，双方认定后生效。但宝马车主以协议中未提及发动机维修和贬值问题，拒绝协议。

中石化南通公司负责处理事件负责人致电《扬子晚报》记者表示，他们很有诚意希望能和车主协商解决此事。“既然是油的问题导致车辆故障，该我们承担的责任绝不推诿。如果按宝马 4S 店的维修建议修理后，车辆依旧无法使用，我们会继续承担接下来的维修费用”。

（二） 行业组织

中商联石油流通委员会会长赵友山认为，中石化屡屡出现问题油根源还是管理不到位。

（三） 网友观点

针对“中石化‘注水油’事件，微博网友讨论热烈，主要围绕立法和监管、责任与理赔、中石化回应的理由及过往经历纷纷吐槽。

立法和监管问题

@不知道什么就是什么：说什么好呢。理由真不少。立个法吧，让他们都去和法律解释去。

@墨镜妙音：中国的石油监管力太差，价格世界领先不说，还没有质量保证，大家同意的转发。

@安东妙瑞：中石化已经赚的够狠了，还这么毒啊！应认真追究和检查，太坑人了。

中石化的责任及理赔问题

@远缘近因：这是不是应该让丫赔车啊！发动机肯定进水了！

@新闻小兵曹文艺：没事，中石化有钱，赔得起。

@个性心路：全球 500 强企业都这样子，还能怎么说？中国的消费者最可怜！

@颓废的橙子：其实我一直在怀疑，少加点水是神不知鬼不觉的，这回好了吧，水加多了。露出马脚了吧……

@Yan__：又赚国家的又骗老百姓的，真是可耻之极！换了是外国的石油公司，那老总早就引咎辞职了！

对中石化回应“操作失误”的质疑

@狂喝凉白开：国企一句下不为例，就不了了之了。国人倒霉就倒霉在下不为例上了。

@飞翔鸟 Fly：这种解释就是扯淡！在利益面前就放弃了良心！

@冷辰 1571：豪车加中石化注水油后熄火 汽油含水量达 80% 有过奸商的“注水猪”，

现又来了国企的“注水油”，中石化你牛！

@余果 sugarman: 这么说是天灾咯？不是人为还能什么为？这么大一个公司，认个错又怎么了？

@Andlone: 怎么个操作失误？才会让成品油里高达这么多的水。

@豪韵: 嗯，人为失误，注水时比例没控制好！

相同经历网友吐槽

@Paolopo: 我也遇到过，高速出口开出中石化加油站突然熄火。

@开心就好 SaSa: 有一次高速加油后，开出加油站没多久，汽车声音就不对了，发出噼里啪啦很响的声音，以前从未出现过，后来别人告诉我，肯定是汽油掺水了。太缺德了。

@名字不会弄: 已经不是一两起了，各省每年都有几起了有常识的都知道发动机进水的危害，这些人还敢兑水卖。不是傻，是嚣张，因为政府迎合和遮丑的心态，以及油企强大的后台和资金，宁可兑水卖花大价钱公关相关部门和赔偿，也不愿卖好油，甚至每次出事都没有任何人承担责任。每次水油事件背后必有刑事犯罪……

@半根儿香烟: 今儿在中石化加油破了纪录。油表显示还两格油，结果加了 442 块钱的 93#油。53 升。我车油箱总共才 45 升的油箱。愣加了 53 升油。中石化告诉说地上有点坡度，所以加的多。尼玛我把车立起来也是 45 升的油箱啊！

质疑媒体的报道角度

@上海边缘地带: 再次暴露了记者的科技素养问题，的确问题汽油可能含水，国家标准是 0.03%，即使超过 0.5%，都会很快分层沉底。如果含水 40%，80%，那可以清楚看到一点汽油漂浮在水面上了。从汽车油箱的哪个部位取的样品，化验方法是啥？

四、 舆情分析

中石化被曝油品质量问题已不是首次。早在 2010 年 1 月，香港逾 6000 部的士小巴发生集体死火事件，被质疑有中石化油品质量有关。同年 4 月，中石化又因“汽油质量门”而名声大噪。当时河南安阳、新乡和焦作大批车辆发生故障，有 4S 店检测后认为，中石化生产销售的 93#乙醇汽油不达标。对“质量门”事件，中石化回应称是油库在质检环节

出现漏洞，导致外购油品质量不合格，向消费者致歉。2011年，湖南岳阳多辆车在加93#汽油后，汽车发生故障。中石化调查后表示，出问题的油来自外部采购，并非中石化自己生产的。

一句道歉了结河南三地大批车辆发生故障的原因，“外部采购”似乎又把自己和油品质量问题撇的一清二楚，而众多车主的损失又有谁来买单？香港的集体死火事件，中石化虽然回应表示“中石化是层层问责制，如果调查落实下属企业确实存在内部管理问题，将对有关责任人责问”，但其在成品油市场的垄断地位和庞大管理体系，想要问责，又何其容易？

作为世界500强的大型国有企业，中石化保证油品质量本该是其分内职责。出现问题，道歉了事、简单应对，其服务意识、应对危机意识和对消费者负责的态度着实让人不敢恭维。此次“油注水”事件中，一句“操作失误”更把自己又淹没在了网友的口水之中，中石化对于油品质量问题的回应真可谓“言简意赅”。

油中有水导致加油后车辆出现问题，有网友调侃是“操作失误，加水加多了”。到底是操作失误还是另有隐情，中石化应该进一步调查清楚究竟哪个环节出了问题，而不是一句“操作失误”了事。中石化靠其垄断地位做大，消费者本就对产品服务颇有微词。作为财大气粗的垄断巨头，也该学会逐渐放下高高在上的姿态，如果没有实质性的回应成为一种习惯性的借口和推脱责任的理由，那就无法揭露背后真实的隐情，问题也无法彻底整改，消费者的权益更是无从谈起。

面对多起油品质量事件，中石化也被业内批判需要迫切反思“长子综合症”。虽然中石化方面也根据上述问题责成质监、相关政府、专家等部门对进行调查，但由于近年来加油站的快速扩展，加之合营加油站更是存在诸多问题，监管不力也自然成为其质量危机频发的软肋所在。

虽然对于此次“注水油”事件，中石化也表示愿意赔偿车主损失，但却由于过往的种种霸气之举，小小的承诺被淹没在民众和媒体的口诛笔伐中。无论是偶尔为之还是习惯操作，既然油中注水已对车主造成了损失，中石化就该面对问题，尽早赔偿消费者损失，切莫再装无辜、简单回应、应付了事，早日安抚消费者受伤的心。