

王老吉盒装产品无保质期遭质疑 回应称没喝死人就安全

作者：唐玉 2012年12月20日

一、舆情概述

近日北京市消费者王先生投诉称，他在朝阳区美联福生活购物广场购物时，购买了王老吉凉茶一盒。回家饮用时发现，这盒王老吉生产日期和产地一栏是空白的。于是，他电话联系了广州王老吉公司。广州王老吉公司北京地区业务员郭先生，在与王先生协商通过赠送一箱王老吉以解决此事被拒后，声称“王老吉又没有喝死过人，你担心什么。”对此王先生表示很不满。

19日，中国经济网报道了此事。人民网、新华网、新浪、腾讯以及网易等网络媒体均转载了相关报道。对于王老吉北京地区业务员郭先生的“没有喝死过人”的雷人语录，网友纷纷表示不满，斥责广药拿消费者生命当儿戏。



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20日13点，“王老吉盒装无保质期遭质疑 回应称没喝死人就安全”新闻热度高达80.48。这表明该消息已在网络上大范围传播，广州药业方面需密切关注该事件的发展。

截至12月19日14点，王老吉产品无保质期事件相关新闻传播量统计如下：网络媒体181篇，论坛318篇，博客45篇，微博4024篇。此次王老吉产品无保质期事件经网络媒体新浪、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。

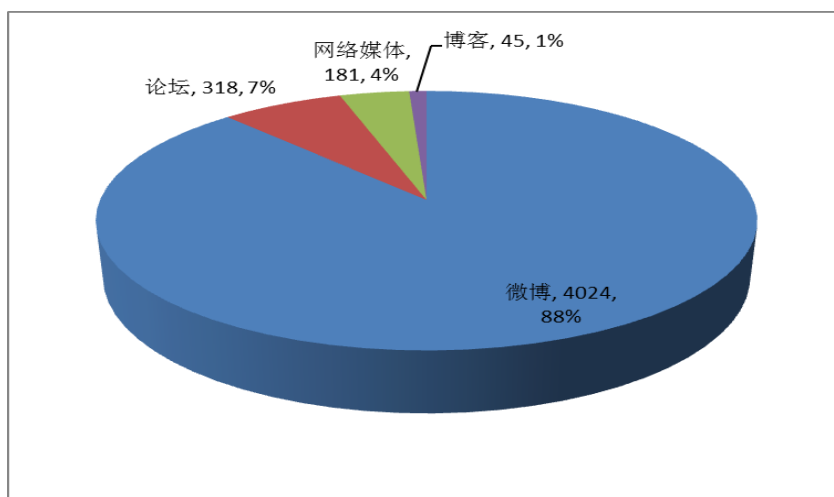
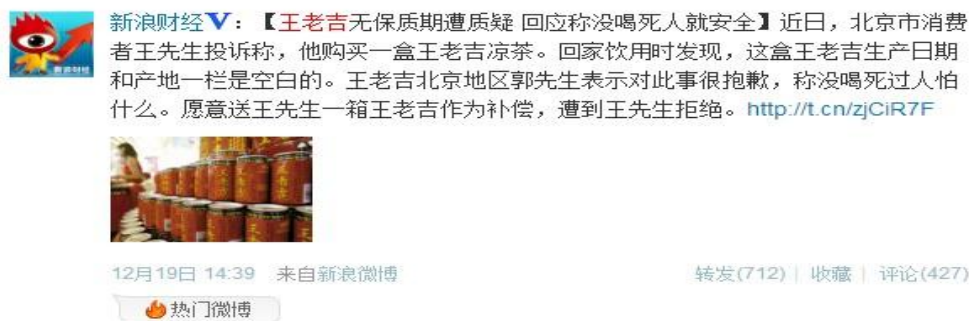


图1 舆情传播类型分析

（统计时间：12月19日0:00点至12月20日13:00点）

（二）舆情传播热点分析

19日中国经济网报道了此事，当天下午新浪财经官方微博即转载了相关报道。因涉及食品安全，该信息在网络上迅速传播。截至20日13点，该信息被转发712次，评论427次。



（三）广州药业近期关注度变化

此次王老吉产品无保质期事件，传统媒体并未介入，因此并未有效提升广州药业的媒体关注度。因此次事件涉及食品安全问题，事关民众切身利益，因此网友在新闻跟帖以及社交网站中对掀起热烈讨论，受此影响，19日广州药业网民关注度指标飙升。

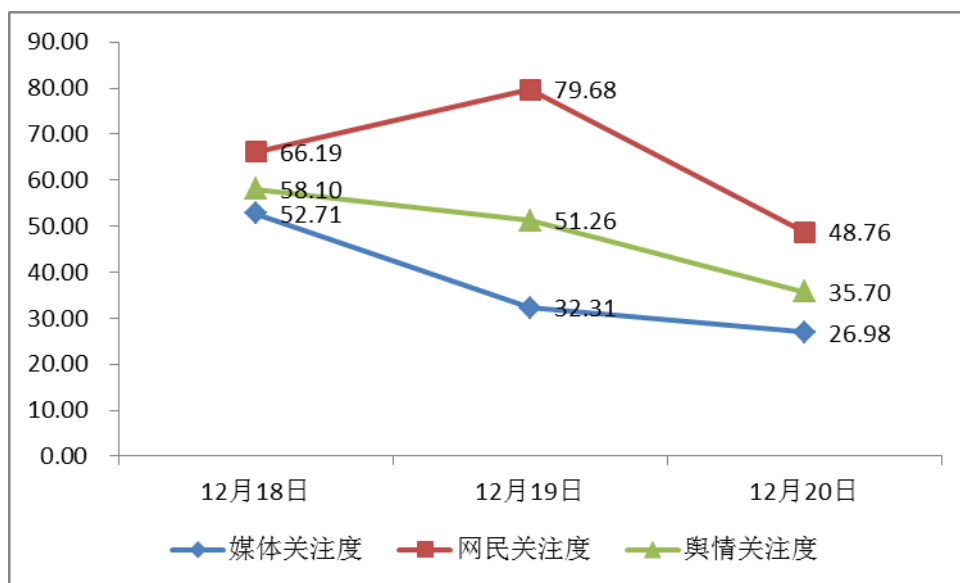


图2 广州药业近期关注度变化

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、各方观点

（一）消费者

1. 拒绝接受赔偿

广州王老吉公司北京地区业务员郭先生表示，发生这样的事情很抱歉，愿意送一箱王老吉作为对消费者王先生的补偿，遭到王先生拒绝。

王先生认为，发生这样的事情不是赔点产品问题，这是对广大消费者不负责的表现。

王先生说，在他表明不接受赔偿也不敢再饮用王老吉产品的态度后，郭先生称，王老吉又没有喝死过人，你担心什么。王先生说，对方如此回复，当时他就懵了。

2. 代工之说让其更加担心产品质量

一位自称是王老吉公司业务员林先生打电话给王先生说，像他遇到的这种问题比较常见，在超市上货时也经常遇到，产品是没有问题的只是没有打印日期和产地而已。

业务员林先生还告诉王先生说，王老吉这么大的公司，销量这么大，很多产品都是别的工厂代加工的难免出现疏漏。对方如此回复，更令王先生感到担心。王先生说：“如此大的销量，出现这样或那样的疏漏，产品质量如何保证！”

（二）公司回应

1. 业务员郭先生并不存在

王老吉公关部曾女士表示，北京分公司员工名单里没有查到郭先生，也没有和消费者王先生取得联系。

2. 王老吉将尽快处理此事

王老吉 11532 号客服称，已经接到王先生的投诉，公司会尽快安排北京方面的负责人跟王先生协调处理此事。

（三）律师

诚搜网消费者维权律师团团长张家成律师表示，根据《产品质量法》规定，产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址；限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期。

（四）网友观点

王老吉产品无保质期事件曝出后，虽也有不少网友认为此举是加多宝陷害王老吉，但绝大多数的网友还是借此展开了对广药的讨伐，此前的商标之争再次被提及，而广药的国企身份更是成了众多网友讨伐的对象。广药国企身份遭鱼肉之时，其工作人员给出的不当回应更是让网友哭笑不得。面对王老吉方面“没喝死过人”的雷人回应，网友直呼“一个扯淡的企业，培养出的一个扯淡的业务员”，而代工之说更是引发了网友对于广药产品质量的怀疑。

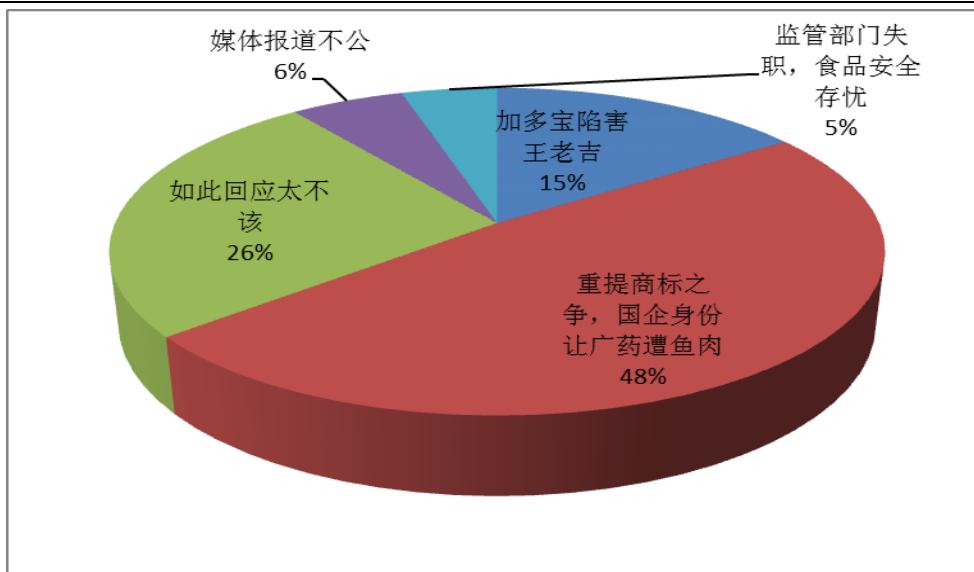


图3 王老吉产品无保质期事件网友观点分布

重提商标之争，广药国企身份惨遭鱼肉（67%）

搜狐网友“疾风落叶 876204”：是广药无耻，当年公私合营后占有了像陈李记，潘高寿等十几个有几百年历史的老品牌，一无所成靠王老吉挣钱。

网易网友“dollonwhl”：好好一个品牌，迟早被国企搞死，到时去追责谁？

@余斗石：拿回王老吉的牌子又有什么用，作为一个国企，广药一点责任感都没有，迟早被加多宝吞掉。

@王欢：国企的傲慢与偏见！

@前世不修-：从营销到生产开始全面溃败，下一个健力宝！

如此回应太不该（12%）

网易北京手机网友：看来国企王老吉确实不可靠，大厂都自建生产线，你还总是代工，早晚死掉！

腾讯网友“水之殇”：业务员林先生还告诉王先生说，王老吉这么大的公司，销量这么大，很多产品都是别的工厂代加工的难免出现疏漏。你让可口可乐、百事这些公司情何以堪啊？

@法标洁具周军：一个扯淡的企业，培养出来了一个扯淡的业务员！

@教育家微博：这个业务员的话对于品牌形象的损害一句顶一万句！创品牌多不易，毁于一旦易。

广药被陷害了（10%）

搜狐网友“月晓新城 376822”：感觉加多宝又在黑广药了，天天在各网站发布对广药不利的，提升自己的消息，太无耻！

@janice 岑岑：只能说现在的企业节操无下限啊~~~要么公平竞争，用这种抹黑的手段干嘛？王老吉惨兮兮的，又被某些无节操的黑了！

@大将军英明威武：明显是王老吉被黑了。说着盒装，配着罐装的图。加多宝想黑红罐王老吉，估计王老吉没给新浪钱。

媒体报道不公（8%）

@文文利赣州：媒体们就是这样的，自己民族的品牌一丝毫毛都不放过，外企的产品喝出了大坨大坨毛茸茸的毛团也未见报端，真不知以往可信赖的媒体们心中，现在装的是什么呢？

@Jamie 阿潔：呵呵，每日经济，这样帮加多宝黑一次王老吉是收多少钱啊？话说不久前网上看到假多宝里面喝到避孕套的事不知道怎么样了！

@少女又是一年情人节：媒体真是没新闻报道了，这种根本没办法核实的新闻有啥好说的！

监管部门失职 食品安全存忧（3%）

@董晓勇 8023：无保质期和生产日期的产品怎么上的架？

腾讯武汉市网友：中国食品都不让人放心，这些饮品我都不喝！

凤凰网手机用户：工商质检呢？

@博闻聆听：中国监督管理部门应有尽有，质监消协数不清，就是没人干活！

@小新的容儿：中国的食品安全以不吃死人为底线的。