

格力电器北美召回 225 万台除湿机 公司回应称对业绩影响不大

作者：吴边好 2013 年 9 月 16 日

一、事件概述

今年 6 月，因除湿机问题，美国合作伙伴 Soleus 曾将格力电器告上法庭，对格力索赔 1.5 亿美元，理由是格力电器试图掩盖其在美国市场上除湿机产品出现缺陷的情况，格力方面则回应称指控与事实严重不符，将积极展开法律诉讼工作。“新财富舆情中心”曾在 6 月 24 日以《格力电器遭美国伙伴索赔 真相究竟如何未定论》为题对该事件当时的舆情状况进行了分析。

而近日，格力电器除湿机海外再起波澜。

9 月 12 日晚间，《新浪财经》报道称，美国消费品安全委员会 (CPSC) 12 日发布召回通知，格力电器美国公司将在美国和加拿大召回 12 个品牌超过 225 万台除湿机，因为这些机器可能过热并冒烟起火，从而对消费者构成火灾和烧伤威胁。据公告，截止目前美国消费品安全委员会已收到与此问题相关的 165 起事故报告，包括 46 起火灾，造成了 215 万美元的财产损失，但并未造成人员伤亡。

13 日早，深交所发布了格力电器 13 日起临时停牌的公告。

13 日晚间，格力电器就此发布公告，称因质量隐患，格力电器决定自愿召回在美国和加拿大销售约 225 万台除湿机产品，召回具体对象为 2005 年 1 月至 2013 年 6 月之间在美国和加拿大销售的涉及 SoleusAir, Kenmore, Frigidaire 等 12 个品牌约 225 万台除湿机产品。同时称，此次召回对公司可能会造成一定损失，但对公司今年的经营业绩不会有实质性影响。

而针对此前 Soleus 向公司提起诉讼的事项，格力电器在公告中也回应称该诉讼目前处于诉讼文件送达及庭前准备阶段，公司聘请了专业律师积极应诉，律师认为 Soleus 的指控无可取之处。公司认为，该诉讼事项不会对今年的经营业绩产生影响。

16 日，格力电器公司股票复牌跌 4.82%；至开盘 5 分钟，跌幅有所收窄，股价报 25.95 元，截至收盘，股价报 26.16，有小幅回升。

二、舆情传播分析

（一）舆情传播范围分析

截至9月13日15点，涉及“格力除湿机美国被召回”一事的相关报道量统计如下：平面媒体 18 篇（《证券时报》、《上海证券报》、《每日经济新闻》等），网络媒体 723 篇，微博 3905 篇，股吧和论坛共 705 篇，事件传播范围非常广泛。

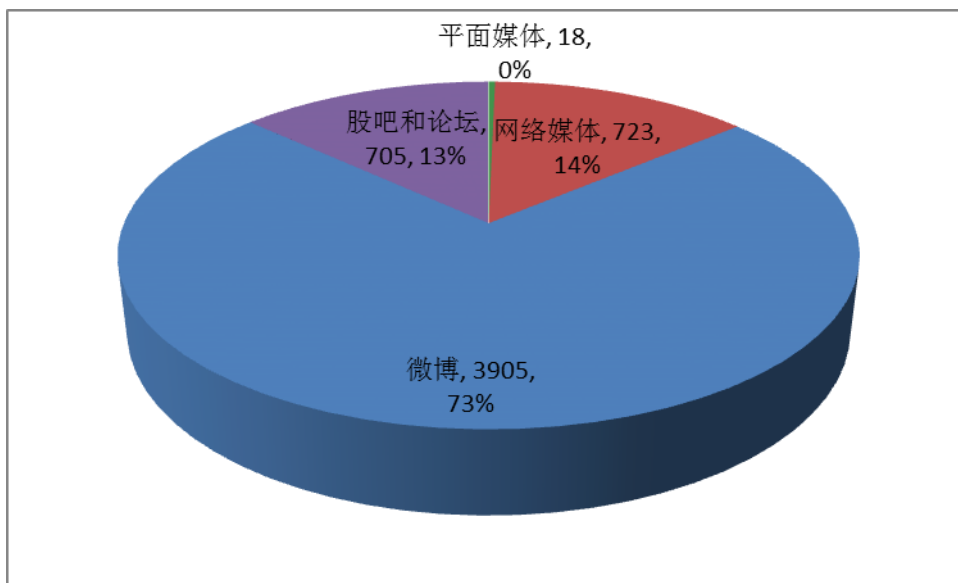


图1 舆情传播范围分析
(统计时间：9月12日0点——9月16日15点)

（二）舆情传播热点分析

1. 媒体报道热点

（1）网媒率先披露——

9月12日晚间，《新浪财经》发文《格力因起火隐患北美召回225万台除湿机》，率先对美国消费品安全委员会当日发布的召回通知进行了报道，随后多家媒体进行了转载，据“新财富舆情中心”监测数据显示，截至16日15点，该新闻热度达72.60。9月13日早间，《中国证券网》对格力电器13日临时停牌的消息进行了披露，引起广泛传播，截至16日15点，该新闻热度达87.78。

（2）纸媒推高舆情——

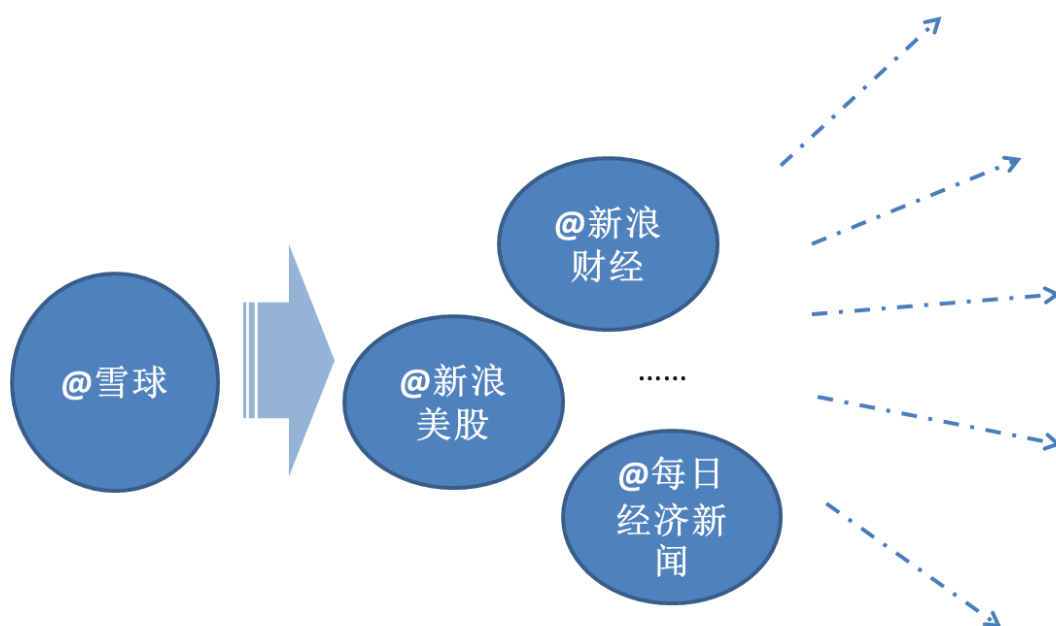
9月13日晚间，《证券时报》刊文《格力电器召回出口美、加拿大225万台除湿机产品16日复牌》，进一步扩大了舆情传播范围。随后，经过14、15日周末两天的发酵，16

日舆情并未有所平息，而是被进一步被推高。16 日凌晨，《每日经济新闻》和《上海证券报》两个重要纸媒又分别刊文《格力在北美召回 225 万台除湿机 品牌形象或受损》以及《格力电器北美召回超预期 机构预计金额达 10 亿》。据“新财富舆情中心”监测数据显示，截至 13 日 15 点，两篇新闻热度分别达到了 88.44 和 91.42，该事件舆情持续高涨。

2. 微博传播热点

微博方面，著名投资者社交平台“雪球”12 日晚间在微博上先于媒体透露消息，称“雪球”用户黑天鹅基金披露，格力电器在美国召回 220 万除湿机，同时加拿大也有 5.2 万台除湿机被召回。损失可能将超过 1 亿美元。截至 16 日 15 点，该条微博已被转发 73 次，被评论 23 次。

随后，包括@新浪财经、@新浪美股、@每日经济新闻在内的多家媒体的官方新浪或腾讯微博均就此事件发布了相关消息。“格力在美除湿机被召回”的事件在微博上引起广泛传播。





雪球V: 回复@分析师邓立君: 君子不掠人之美 // @黑天鹅基金: 回复@分析师邓立君: 媒体的抄袭速度是最快的。。。现在满屏都是格力了，就只有雪球哥留下了我羞射的名字。 // @分析师邓立君: 雪球哥反应那是比媒体要快多了。@证券网 @证券市场周刊 @新浪证券 @新浪美股 @IPO观察 @计兮

@雪球V: 【雪球速递：格力在美国召回220万台除湿机，损失可能过1亿美元】雪球用户黑天鹅基金在雪球率先披露，格力在美国召回220万台除湿机，同时加拿大有5.2万台除湿机也被召回，损失可能过1亿美金。 <http://t.cn/z8Nk5pu>



9月12日 21:47 来自专业版微博

转发(73) | 评论(23)

9月12日 22:34 来自专业版微博

👍 (4) | 转发(11) | 收藏 | 评论(6)



新浪美股V: 【格力因起火隐患北美召回225万台除湿机 面临1.5亿美元索赔】格力将在美加召回12个品牌的超过225万台除湿机，机器可能过热并冒烟起火，构成火灾和烧伤风险。已造成165起事故，财产损失215万美元，但无人员伤亡。今年6月格力已因此问题被美国合作伙伴告上法院，面临1.5亿美元索赔。 <http://t.cn/z8NFeqW>



9月12日 22:07 来自新浪微博

👍 (26) | 转发(385) | 收藏 | 评论(97)



新浪财经V: 【格力电器将召回225万台除湿机 机构称损失10亿】格力电器13日晚间公告，将召回2005年1月至2013年6月之间在美国和加拿大销售的12个品牌约225万台除湿机产品。分析人士认为，从召回金额来看格力的损失在10亿左右。今年6月格力已因此问题被美国合作伙伴告上法院，面临1.5亿美元索赔 <http://t.cn/z8O1wei>



9月14日 18:52 来自新浪微博

👍 (59) | 转发(223) | 收藏 | 评论(90)

🔥 热门微博



+ 收听

每日经济新闻：【格力电器将召回225万台除湿机 机构称损失10亿】格力电器公告，公司将召回2005年1月至2013年6月之间在美国和加拿大销售的涉及soleusair, kenmore, frigidaire等12个品牌约225万台除湿机产品。分析人士认为，从召回的金额来看格力的损失在10亿元人民币左右。<http://url.cn/Srz61W>



昨天 14:23 阅读(3.8万) 全部转评和评论(35)

热门广播

转播 | 评论 | 更多

图 2 相关微博截图

(三) 舆情指标分析

“格力电器除湿机美国被召回”一事 12 日晚间被《新浪财经》报道后，格力电器的媒体关注度、网民关注度和舆情关注度三项舆情指标在 12、13 日两天一直居于高位，而随着 14、15 日双休日的到来，格力电器的媒体关注度出现了显著下降，但网民关注度仍然保持较高的水平，总体来说舆情状况有所缓解。而随着 16 日周一《每日经济新闻》和《上海证券报》等纸媒的介入，再次推高了舆情走势，格力电器的舆情预警度达到 81.26，负面舆情高涨。

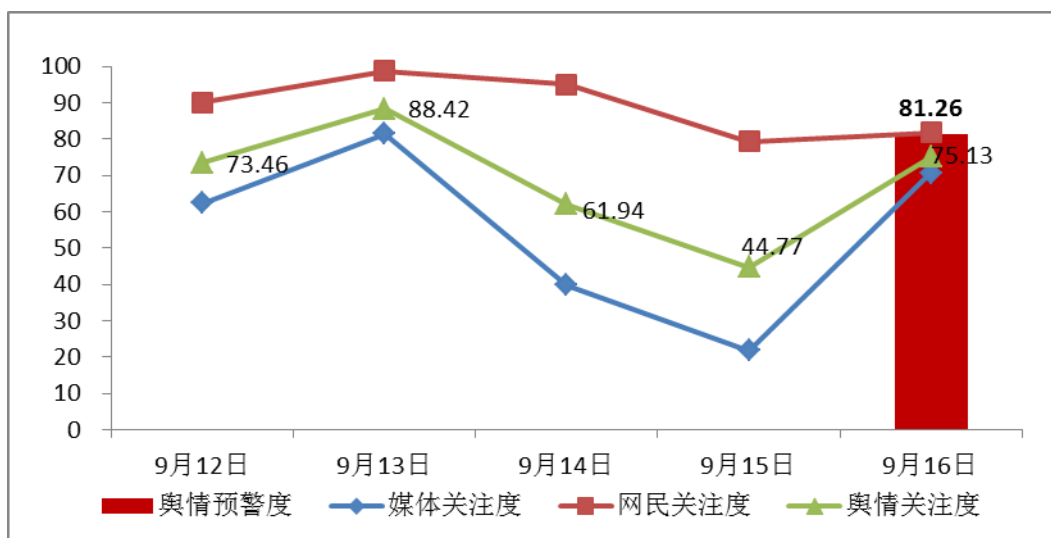


图 3 格力电器近期舆情指标走势图

注释：

舆情预警度：反映上市公司在网络中的舆情警戒级别。通过计算网络中负面报道、负面讨论等综合得出。舆情预警度同时研究“量”与情感倾向。得分越高，说明该主体在网络中形象越偏向负面。

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：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。

三、 各方观点

（一） 公司回应

1. 13 日晚间发布公告

（1） 自愿召回出口美国、加拿大部分除湿机产品

公司出口到美国和加拿大部分除湿机产品可能会过热、冒烟和起火，可能会对消费者造成火灾或烧伤的危害，目前尚未收到任何人员伤亡的报告。虽然收到的投诉数量与销售总量相比不到万分之一，本着为消费者负责任的态度，2013 年 9 月 12 日在美国消费品安全委员会（CPSC）和加拿大卫生部的监督和批准下，公司仍然决定自愿召回这些除湿机产品。召回对象为 2005 年 1 月至 2013 年 6 月之间在美国和加拿大销售的涉及 SoleusAir，Kenmore，Frigidaire 等 12 个品牌约 225 万台除湿机产品。

（2） 召回可能会造成一定损失，但对公司今年的经营业绩和公司全球化战略的实施不会有太大影响

由于时间跨度大，品牌、零售商、电商多以及销售区域广，公司实际召回除湿机产品的数量目前无法确定。本次召回对公司可能会造成一定损失，但对公司今年的经营业绩不会有实质性的影响。本次召回仅涉及部分除湿机产品，因此对公司海外市场销售和全球化战略的实施并不会会有大的影响。

（3） 美国市场合作伙伴 Soleus 向公司提起的诉讼目前处于诉讼文件送达及庭前准备阶段

有关公司美国市场合作伙伴 Soleus 向公司提起诉讼事项，目前处于诉讼文件送达及庭前准备阶段；公司聘请了专业律师积极应诉，律师认为 Soleus 的指控无可取之处。公司将坚持维护公司的合法权益，保护中国企业海外权益，该诉讼事项不会对公司今年的经营业绩产生影响。

2. 通过投资者互动平台回复

据投资者关系互动平台显示，“格力除湿机美国被召回”一事被媒体曝光后，最近几日有众多投资者通过投资者关系互动平台向公司提问，截至 15 日 16 时，涉及该事件的投资者提问达 28 条，投资者的提问主要集中在事件对公司的影响、做出召回决定的原因等方面，还有不少投资者表示支持格力，并对格力提出了若干建议。格力电器公司就投资者的相关提问进行了部分的回复。

问	格力电器 000651	浏览用户5079	请问贵公司在中国销售的除湿机是否有可能召回？此次召回事件对格力的品牌影响怎样？	👍(0)	💬(0)	💬(0)	2013-09-16 07:45:38	未回复
问	格力电器 000651	浏览用户7827	贵公司召回事件公告称：“本次召回对公司可能会造成一定损失，但对公司今年的经营业绩不会有实质性的影响。”请问为何在部分机构预计10来亿的损失前提下，贵公司称对今年的经营业绩没有实质性影响，请详细公开此逻辑的细节，以正视听，对投资者负责。	👍(0)	💬(0)	💬(0)	2013-09-15 11:00:06	未回复
问	格力电器 000651	浏览用户1694	重磅分析：2011下半年中国家电在美国加拿大召回情况和格力对比 http://blog.sina.com.cn/s/blog_8c13b35c010111bb.html	👍(0)	💬(0)	💬(0)	2013-09-14 15:13:41	未回复
问	格力电器 000651	浏览用户2834	是中国人吗？是，就应该支持格力！ 虽然平时对格力下跌有意见，但在格力遇到困难之时，我坚决和格力站在一起。一股格力股票都不会卖，格力，你背后有13亿人民支持！	👍(2)	💬(0)	💬(0)	2013-09-13 23:45:49	已回复
答	格力电器 000651	格力电器	感谢您的关注和支持，谢谢，我们一起努力，谢谢！	👍(0)	💬(0)	💬(0)	2013-09-16 09:56:47	
问	格力电器 000651	张树一	通过这件事也可以看出美国的监管机构在借机打击中国企业，因此不要对美国太天真，有幻想。华为也是一个很好的例子。因此要跟美国竞争，要保持100万分的警惕。千万不要再出毒水这样的事，要提防，否则是对国家、人民和自己的极其不负责任，最终企业也会轰然倒塌的。要保持100万分的警惕啊，董女士。切记切记。	👍(1)	💬(1)	💬(0)	2013-09-13 13:29:45	已回复
答	格力电器 000651	格力电器	感谢您的建议和支持，谢谢！	👍(0)	💬(0)	💬(0)	2013-09-14 09:05:08	
问	格力电器 000651	张树一	这次召回为什么是退款呢，而不是更换配件呢。说明公司做的十分不到位。	👍(2)	💬(1)	💬(0)	2013-09-13 13:20:25	已回复

图 4 投资者关系互动平台投资者部分提问截图

（二） 研究机构观点

1. 瑞银证券——召回金额不到 10 亿元人民币，支付压力不大；对利润表没有直接影响

瑞银证券研究报告称，本次召回的产品销售均价在 150 美元，总召回金额约 3.3 亿美元。但由于产品已经使用较久且单价不高，估计实际召回比例不到一半，即召回金额不到 10 亿元人民币。瑞银证券表示，该事项将导致现金流出，不过上半年末公司在手美元存款达 20 亿美元，支付压力不大。

该报告同时从财务角度进行了分析，称产品召回属于售后维修服务的一个种类，公司之前在产品销售时已经计提了相应费用，但由于格力产品质量较好，该项支出未实际发生。报告判断本次召回需要返还给消费者的资金将从其他流动负债科目支出，对利润表没有直接影响。（9月14日《中国证券报》）

2. 中金公司——是格力全球化的一次小挫折；对公司市值影响不大，但市场情绪会受影响

中金发表研究报告表示，事件涉及的格力小家电原本是格力集团下属企业，不属于格力电器。由于其品牌形象对格力空调造成影响，后注入格力电器，由格力电器管理。该研报指出，格力的小家电品牌形象一直同格力空调不匹配。此次除湿机质量问题，一方面导致可能面临巨大的损失，另一方面令格力品牌在北美市场受损害。相信，本次事件是格力全球化过程中的一次小挫折。（9月13日《投资快报》）

中金公司发布研报认为，召回约225万台除湿机，表明格力出口美国除湿机安全隐患导致的后续事件发酵超出预期。中金公司指出，此次损失是非经营性的，未来不可持续，理性而言对公司市值的影响并不大。但市场情绪会受到影响，短期内可能造成二级市场的股价波动，提醒投资者注意短期股价波动。（9月16日《上海证券报》）

3. 东莞证券——在美国市场除湿机召回属正常现象；对格力在美国出口有一定负面影响

东莞证券的分析师蒋孟钢认为，在美国市场除湿机召回属于正常现象，截至目前美国所有除湿机品牌基本都有召回记录，且最近美的、LG也都有召回记录。根据以往历史经验，此次格力电器召回量应该在销售量的30至40%之间，此次格力召回采取退款召回模式，预计每台召回价格在100至400美元不等，召回费用超1亿美元。蒋孟钢预计此次格力召回的费用在美国诉讼事件发生初期已开始逐步计提，且对格力品牌在美国市场的出口有一定负面影响。（9月16日《青年报》）

（三） 市场分析人士看法

1. 中国家电商业协会营销委员会副理事长洪仕斌——召回数量巨大，对公司经营和品牌美誉度均有影响

9月15日，中国家电商业协会营销委员会副理事长洪仕斌表示，格力电器此次召回并不是个别产品出现问题，而是要成批次召回，数量巨大，对经营的影响是显而易见的。洪仕斌认为，在品牌美誉度方面，格力或也要遭受一定影响。（9月16日《每日经济新闻》）

2. 家电观察人士刘步尘——损失在格力可承受范围内；召回不等同于品质低下；格力的失误在于用国内的做法管理国际市场

家电观察人士刘步尘则表示，损失是肯定的，但是与格力电器营销及业绩相比，这个损失在格力电器可承受范围之内，不会对格力电器业绩造成明显影响。（9月16日《每日经济新闻》）

家电专家刘步尘称，对于国际企业来说，召回并不是什么新鲜事，针对问题产品实施召回是国际惯例，中国公众乃至企业似乎还不太适应这一惯例。他认为，应该以积极的心态看待中国企业为数不多的召回，这是中国企业从“本土企业”走向“国际企业”过程中必须缴纳的学费。在刘步尘看来，召回是一个多因素综合的结果，不能简单地得出“召回=品质低下”的结论。刘步尘说，“格力的失误是处理与合作伙伴的纠纷过于生硬。用国内的做法管理国际市场是行不通的。”中国企业国际化后应该全球采用一个标准，不要国内一个标准，国外一个标准。刘步尘认为，无论召回还是官司，从长远看，都不会对格力电器造成伤筋动骨式的影响，但会对格力2013年业绩产生一定影响。（9月16日《东方早报》）

3. 格力三季度销售好转预计将对冲此事不利影响

一位业内人士也向中国证券报记者表示，从各个销售渠道的回馈情况来看，三季度格力的销售状况好于预期，尤其在7月中旬至8月中旬放量明显，预计将对冲此事件的不利影响。（9月14日《中国证券报》）

（四） 其他市场反应

之前负面传闻发酵，市场质疑董事长董明珠重营销轻技术

消息称，目前格力集团董事长、格力电器董事长、总裁均由董明珠一人担任，导致格力出现“一言堂”现象。有业内人士指出，目前董明珠过于“强权”，并奉行营销驱动理念，会导致在产品技术方面奉行拿来主义，要么直接拿对手的专利为我所用，要么狠挖墙角，通过高薪把对手的核心技术骨干纳入麾下，而不是重视产品研究和产品本身，这种重营销轻技术的战略会使格力这条“大船”遇到发展的瓶颈。

此外，董明珠全盘接管格力后，在各种场合中高调提出：“未来五年，格力的销售收入将达到2000亿元”。这意味着，从2013年开始，格力每年收入将增加200亿元。业内人士认为，格力单靠空调业务已很难维持如此高速的成长，这个野心显得有点心浮气躁。而这次的产品召回事件，也让上述的负面传闻进一步发酵。（9月13日《投资快报》）

（五）网友观点

对于“格力美国除湿机被召回”一事，大部分网友对于国内产品的情况表示担忧，部分网友对格力的产品质量表示谴责，认为国内企业应该严把产品质量关，还有部分网友对格力此事的处理方式表示赞同。此外，对二级市场上公司股价的走势，大部分网友认为此事是利好消息，但也有少部分网友担心会导致公司股价下跌。

1. 担忧国内的情况

新浪网友@法务微助理：别拖回中国卖才好

新浪网友@zhang1h999：销售在中国的要召回吗？

新浪网友@苏陈曦：国内难道全是良品吗？？？求解？

新浪网友@内蒙古郭超：国内的如何处理，不会内外有别吧。好像国外的出事率是万分之一。

新浪网友@穿_2012_越：国内木有销售嘛？还是说国内的都是高质量产品

新浪网友@萝卜嘉宾：美国召回，中国的呢

腾讯网友@徐俊：在中国，就是电死人也不会召回！从美国和加拿大召回后怎么办？改个包装卖给谁？

腾讯网友@大叔：什么时候在国内也能把发生问题的产品召回…那就真的可以摘下有色眼镜了

腾讯网友@韩风时尚女装：国内产品质量就更加堪忧了。

2. 谴责格力

腾讯网友@勇闯天下：早知如此，何必当初！活该！

腾讯网友@李小东：只能欺骗国人？？？

腾讯网友@灿哥：认真，负责点嘛，得不偿失啊

腾讯网友@王志乐：确实，不注重质量害死人，害人害己。

新浪网友@IthacaQ：董明珠还是埋头抓抓产品质量吧，别整天谈什么成功经验了

新浪网友@張明濤：格力的东西质量一直不咋地，最坑爹的还是售后，差海尔太多了

腾讯网友@蔚哥在此：格力还这样啊，真是无语了！

腾讯网友@史海泛滥：企业多元化后质量堪忧。

新浪网友@小乔有染：国外很注重消费者权益保护，如果自己没实力做不了，那就别玩，待在中国！

3. 认为中国企业应该严把产品质量关

新浪网友@赵帅 Jason: 中国企业进行国际化之路最大的障碍不是语言、品牌、文化, 而是产品品质和售后服务! 对于任何一家公司而言, 产品是立足之本, 其他都是浮云.....

新浪网友@苏子欢-长虹: 海外市场不好做, 文化、游戏规则差异.... 大家警醒自勉, 当交学费, 终是要走出去的, 地球是平的

新浪网友@Dream 徐晓明: 质量永远是一个企业的立足之本, 严格把关质量产品是企业
管理当中一项极其重要的一项管理机制

新浪网友@咨询顾问李新农: 质量是中国制造的长远的话题

腾讯网友@王小二: 对于企业来说, 质量就是生命。

腾讯网友@嗜血黑曼巴: 要想效益好就要质量高

腾讯网友@海客辉腾: 并非我们有意针对国有品牌, 但不少大大小小的企业利用国内
行业标准不完善、召回制度不健全、民众法律意识淡薄等走了不少灰色地带, 建议啊!!!
到了国外了, 自觉改正吧! 别到了国外丢人现眼不说, 还让广大股民为这些犯罪行为买单。
支持企业正规经营, 别靠个别官员、别钻个别漏洞、别漠视生命、、、

腾讯网友@初见: 国货想要长期发展, 质量是必须要注意优化的

4. 赞同格力的处理方法

腾讯网友@韩: 勇于承认自己的错误企业才能真的让大众放心去购买

腾讯网友@xinlin: 还是第一次看到中国企业主动召回产品, 这个态度很好!

股吧网友 bluntblondie: 格力召回的真正意义: 格力召回在给中国企业上课特别是那些
大股东骗中小股东, 对国家骗补, 做垃圾产品的企业; 同时告诉美国人, 中国也有负责
任的, 高品质的, 高科技含量的, 做生意不靠回扣的企业

股吧网友琼 A9553J: 格力确实聪明, 周 5 停牌周 1 开盘, 让大家了解事情始末, 让看
好的机构和个人有时间周末去调集资金做好准备, 反正我知道准备好资金的有不少。也让
不准备长期持有的周末情绪紧张周 1 低价卖出。大家各搞各的, 时间是衡量业绩的标准。

5. 认为是利好消息

股吧网友亮剑 186: 除湿机召回事件终于出来, 看是利空, 我觉得是利好

股吧网友琼 A36242: 全世界召回的上市公司没有不创历史新高的, 都是几年几倍。

股吧网友琼 A36242: 召回事件后, 预期全美国的经销商抢着和格力合作。格力召回完
全可以学习 LG, 让你们拿产品回来维修, 但是格力确实目光长远, 不用你送产品, 提供条
码就直接给你退款, 经销商省事, 这样负责的企业哪家合作伙伴不想当格力经销商?

股吧网友粤 C26Z37：股市的规律就是“见光死”。叫了几个月的格力“除湿机售美质量”问题，一直没有得到证实，所以股价也就一直徘徊不前，别的优质股、题材股都翻番了，格力仅仅上涨 23 个点（从 6 月 24 日一针见底的最低点到上周五停牌），就是因为受“除湿机售美质量问题”的影响。所以，格力公布“除湿机售美质量问题”，解除了股民心中的凝团，并在消费者心中树起了大企业敢于担当的良好形象，应该是中性偏好的消息。

新浪网友@sixmarket：拖这么久总算有了结果，是件好事

6. 担心公司股价

新浪网友@额哦啊嗯：会跌停开盘么……

新浪网友@张光宇 Roy：格力股价已经反应了可能遇到的损失。

新浪网友@我是骰子：周一股价要跌了……

四、 新财富舆情中心分析师观点

“格力除湿机美国被召回”一事首先由著名投资者社交平台“雪球”于 12 日晚间在微博平台发布消息，随后，《新浪财经》对此消息进行了媒体报道，接着，《上海证券报》、《每日经济新闻》等纸媒相继介入，进一步推高了此事的舆情走势。纵观整个事件，新财富舆情中心分析师认为该事件舆情的传播有以下几个特点：

1. 该舆情事件属产品问题，公众对此更为关注

该事件涉及格力美国和加拿大除湿机产品的质量問題，与公众生活关联度较大，较之其他类型的舆情事件，更易触动公众的敏感点。无论是媒体报道还是微博及论坛讨论，都更易引起普通民众关注，这也导致了舆情事件会不断发酵，在更深更广的程度上传播。

2. 旧闻再被翻出，有可能助推舆情更广范围的传播

此事件与 6 月份格力电器因拒绝承认其在美国市场上除湿机产品有危害、遭美国市场合作伙伴 Soleus 索赔 1.5 亿美金的事件有所联系，媒体和网民极易将两者联系起来报道、讨论，容易引发更多话题和舆论传播焦点，对此次负面舆情的平息相对不利。

3. 公司在舆情应对上较为及时高效

格力公司在本次舆情的应对上可圈可点：第一，12 日晚间此消息被曝出后，13 日格力电器立即宣布停牌，避免了事件爆发初期未做任何公告说明的情况下负面消息导致的公司股价产生大范围波动。第二，13 日晚间，公司及时就此事发布了公告，公告中称公司是本着对消费者负责的态度自愿召回出口美国、加拿大部分除湿机产品，表明了主动认错为消费者负责的态度；同时强调召回对公司今年的经营业绩和未来全球化的战略都不会有实

质影响，一定程度上稳定了投资者的慌乱情绪；此外，公告中还主动公布了此前 Soleus 向公司提起诉讼的进展情况，解答了媒体和网民对此的疑问。也正是因为公司的及时积极应对，网上对于此次輿情事件的讨论并未出现一边倒谴责格力企业担忧公司未来发展的情况，而是有相当一部分网友赞同格力对有问题产品的处理方法，并认为此事对公司未来的发展是利好消息。

更多輿情，请关注新财富輿情中心微博 <http://weibo.com/xcfyqjk>

<http://weibo.com/xcfyqjk>

