

国航飞机餐疑似过期 回应系包装错误引热议

作者：唐玉 2013 年 10 月 8 日

一、舆情概述

10 月 7 日,《北京晚报》刊发题为《明知烧饼过期还让乘客吃》的报道,报道称一名张姓女士 6 日与家人乘坐国航 CA1268 航班返回北京时,发现晚餐所吃牛肉烧饼是过期食品,包装字样显示过期 4 天,有二三十位同机旅客食用后有不适应,甚至多人出现腹泻情况。

7 日,北京晚报的报道刊发后,多家媒体的官方微博转载了该消息。人民日报新浪官方微博也转载了该报道,截至 8 日 15 点,该微博被转发 2043 次,评论 738 次。著名意见领袖任志强也在其微博上转发了该微博,并调侃讽刺道“国航很节省?”。

8 日,《南方都市报》、《广州日报》以及《信息时报》等国内多家传统媒体均刊发报道此事。同日,《澳门日报》、《文汇报》以及《中央日报》等港澳台著名媒体也刊文报道此事。国航飞机餐疑似过期事件舆情推高。

8 日,中国国航新浪官方微博发布公告回应此事。公告称,国航方面对此事初步调查后发现,该航班提供的烧饼没有过期,是包装袋字样出了错,的确是存在工作失误。至于二三十人腹泻事件,国航表示,除向媒体爆料的张女士,暂时没有接到其他任何旅客投诉反馈的情况,报道表述或有夸大之说。国航目前正继续核实此事,并努力联系文中张女士本人,希望能够了解事实情况。对于这一回应,多数网友表示不满,称国航如此说法纯属扯淡。

8 日,国航低开高走,收于 4.06,涨幅 0.5%。

二、舆情传播分析

(一) 舆情传播范围分析

截至 10 月 8 日 15 点,国航飞机餐疑似过期一事传播量统计如下:传统媒体 23 篇(《北京晚报》、《南方都市报》以及《广州日报》等),网络媒体 951 篇,股吧和论坛 220 篇,微博 16032 篇。从数据可以看出,此次国航飞机餐疑似过期事件在微博上传播最为广泛。

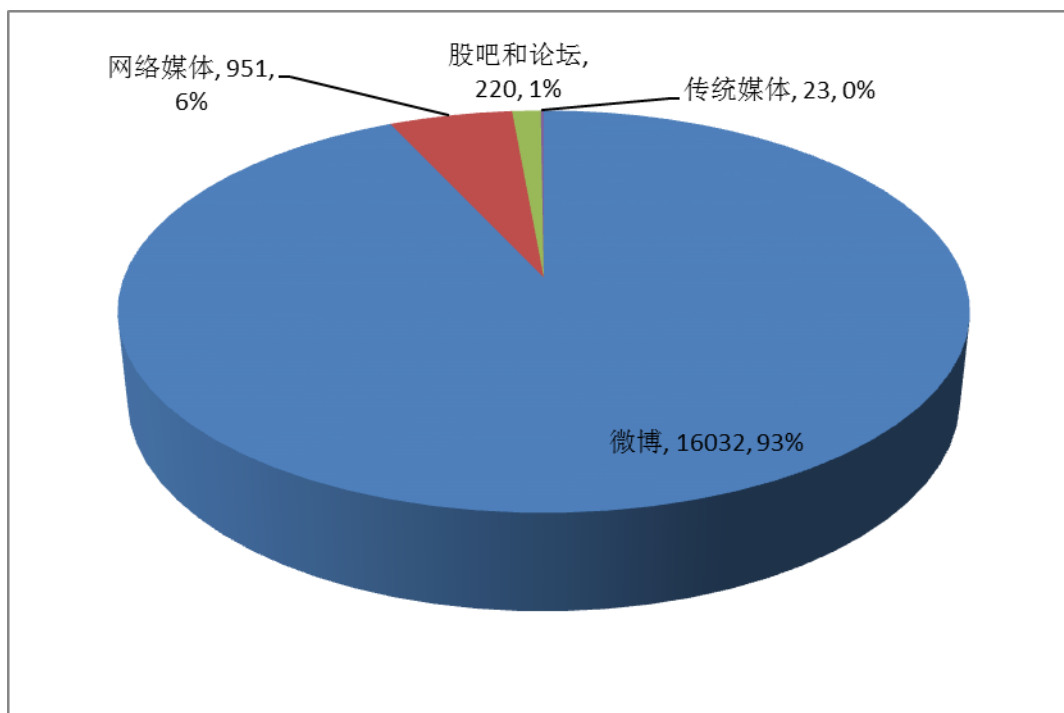


图1 舆情传播类型分析

(统计时间: 10月7日 0:00 点至 10月8日 15:00 点)

(二) 舆情传播热点分析

1. 传统媒体报道热点

传统媒体方面, 7日出版的《北京晚报》刊发的题为《明知烧饼过期还让乘客吃》的报道, 最为热门, 传播最为广泛, 截至8日15点, 被转载120次。该报道也是此次国航飞机餐疑似过期事件的爆料源头。此外,《澳门日报》、《中央日报》以及《文汇报》等港澳台地区的传统媒体也刊文报道了此事。

表1 国航飞机餐疑似过期事件传统媒体报道列表

序号	标题	媒体	日期
1	明知烧饼过期还让乘客吃?	海峡都市报	10月8日
2	提供过期烧饼给乘客? 国航回应: 系日期打错	海峡导报	10月8日
3	国航疑供逾期餐 乘客集体腹泻	澳门日报	10月8日
4	国航航班疑发过期食品	烟台晚报	10月8日
5	国航飞机疑供过期烧饼	东南快报	10月8日
6	国航飞机疑供过期烧饼	金陵晚报	10月8日
7	国航发过期烧饼致乘客集体腹泻	市场星报	10月8日
8	航班发过期食品? 国航调查后否认	南方都市报	10月8日
9	国航飞机餐供过期烧饼致乘客腹泻?	晶报	10月8日

10	国航飞机餐疑供过期烧饼致多名乘客腹泻	城市导报	10月8日
11	明知烧饼过期还让乘客吃国航飞机餐致多人腹泻	江南时报	10月8日
12	国航飞机餐烧饼过期?	厦门日报	10月8日
13	国航回应:“烧饼过期”系日期打错	广州日报	10月8日
14	国航回应过期烧饼致腹泻:系日期打错	渭南日报	10月8日
15	国航飞机餐疑供应过期烧饼	京江晚报	10月8日
16	国航航班给乘客吃过期烧饼	燕赵都市报	10月8日
17	国航飞机餐疑过期致多人腹泻	半岛晨报	10月8日
18	飞机餐疑供应过期烧饼 多名乘客腹泻	信息时报	10月8日
19	明知烧饼过期还让乘客吃	沈阳晚报	10月8日
20	烧饼没错 日期的错	广州日报	10月8日
21	大陆/国航疑供应过期餐 集体腹泻	中央日报	10月7日
22	国航飞机餐疑供应过期饼致乘客腹泻	文汇报香港	10月7日
23	明知烧饼过期还让乘客吃	北京晚报	10月7日

2. 微博热点

微博方面,7日多家媒体的官方微博均转发了相关新闻报道,其中人民日报发布的有关此事的微博传播最为广泛,截至8日15点,该微博被转发2043次,评论738次。此外,新浪财经官方微博也转发了相关新闻报道,截至8日15点,该微博被转发1324次,评论323次。此外著名意见领袖任志强,转发并评论了新浪财经发布的涉及国航事件的微博。任志强调侃嘲讽国航的这则微博截至8日15点,被转发663次,评论270次。

需指出的是,评论对国航非常不利,网友多认为媒体爆料属实,飞机餐过期是事实,国航属店大欺客。

@人民日报V:【国航明知烧饼过期仍发放 致乘客腹泻】10月6日下午,张女士一家乘坐国航CA1268航班时,发现他们刚吃完的飞机餐烧饼居然过期4天,她急忙请乘务长通知其他旅客不要误食过期食品。但乘务长拒绝通知。不久后二三十位乘客腹痛甚至呕吐腹泻。国航方面表示正在彻查此事,目前尚无回应。<http://t.cn/zRySiZp>



10月7日16:07 来自人民日报微博

转发(2043) | 评论(738)



任志强 V: 国航很节省?

@新浪财经 V: 【国航飞机餐疑似过期烧饼致多名乘客腹泻】昨天下午，张女士一家人乘坐国航CA1268次航班返回北京，飞机上发放了晚餐，包括一个牛肉烧饼，可等张女士他们吃完后才发现，烧饼已过期4天，她赶紧请乘务长告知其他乘客。没想到，乘务长却拒绝告知。半小时后，张女士的家人开始肚子疼。<http://t.cn/zRyOd9Z>



10月7日 18:52 来自新浪微博

转发(1324) | 评论(323)

10月7日 22:52 来自iPhone客户端

👍(216) | 转发(663) | 收藏 | 评论(270)

“任志强”是我关注的人

(三) 中国国航近期关注度走势

7日，北京晚报刊发报道，国航飞机餐疑似过期事件走入公众视野，受此影响，当日中国国航媒体关注度、网民关注度以及舆情关注度三项舆情指标飙升。8日，国航微博公开回应此事，飞机餐事件舆情推涨，中国国航三项舆情指标持续走高。

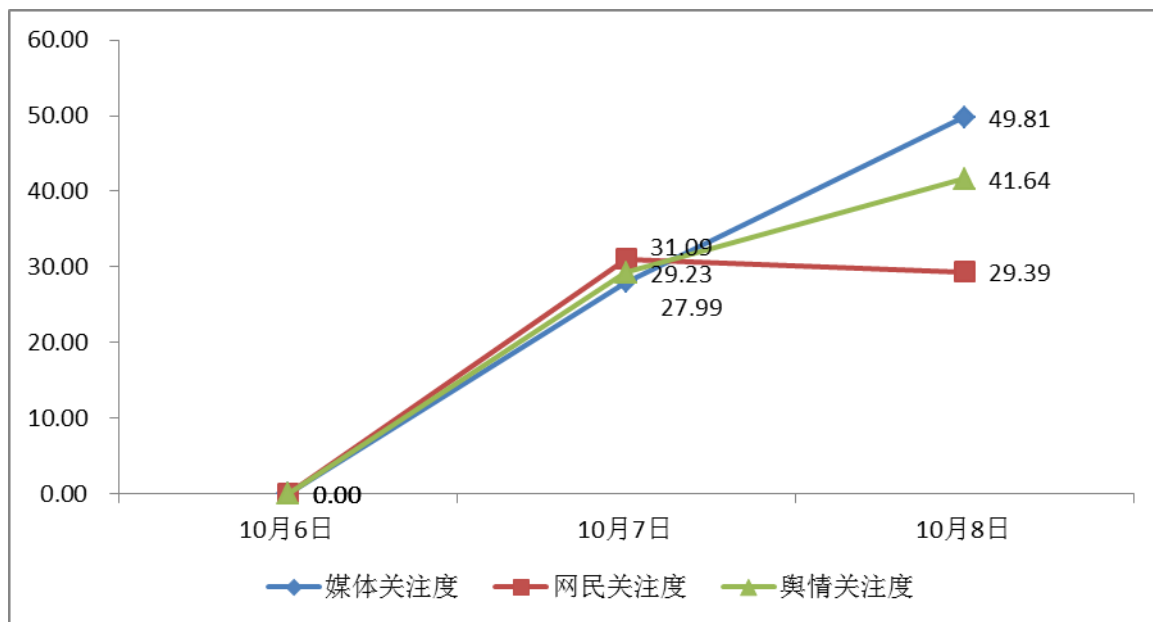


图2 中国国航近期关注度走势图

(统计时间: 10月6日 0:00 点至 10月7日 15:00 点)

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）公司回应

10月8日早7点7分，中国国航新浪官方微博发布长微博，回应6日乘客反映的烧饼过期事件。公告称所谓烧饼过期一事系包装错误，烧饼自身并无问题。公告还对媒体以及网友的监督表示感谢，并称以后将密切关注旅客反映，进一步做好后续服务。

微博发布后，截至8日15点，该微博被转发255次，评论172次。对于公司回应，评论网友多数表示不满，认为国航如此回应是推卸责任。



#特别公告#

针对旅客反映的10月6日CA1268航班配发的牛肉馅烧饼问题，国航和航食公司高度重视，当即启动了调查，并召开紧急会议布置后续整改工作。经初步核实，航食公司确认是将配发普通国内航班的冷藏食品包装袋（保质期4至5天）包到了此航线冷冻食品上（保质期20至30天），使旅客认为烧饼过期，为此我们深表歉意。目前航食公司已对此批次烧饼进行封存并将尽快送权威部门检验。按惯例航班没配完的食品航食公司是当日销毁不回收的，也不允许再次配发航班的。同时，我们对该航班部分旅客进行了随机抽取回访，目前确实没有其他旅客出现不良反应的反馈和投诉。国航今天已责成相关部门进一步完善处置标准和流程，并以业务通告形式下发全公司，以进一步加强航食监管与服务。客服部门也已与媒体报道中的旅客本人取得了联系，致歉并说明情况。我们还将密切关注旅客反映，进一步做好后续服务。国航也欢迎媒体继续关注和监督，以促进我们持续改进和提升服务。

本文由 长微博工具 (www.cwbgi.com) 自动生成，但不代表其内容或立场



@中国国际航空

（二）媒体说法

若不吸取教训 信誉也会过期

在发生此次事之后，我们希望国航不仅仅是能够圆满解决此事，给航班上的乘客一个合理的解释和补偿，更能从中发现自身缺陷。工作人员不端正的工作态度和不完善的投诉机制都反映出了其在管理上的缺陷，国航需要从此事得到教训并做出改变，否则就不仅仅是烧饼过期，信誉也会“过期”。（10月8日 四川新闻网 作者：徐鹏惠）

国航发放过期食品砸了自己的牌子

现在人们的消费水平越来越高，大多数人都选择快捷、便利的航空路线，国航出现此种现象真是令人堪忧，让以后的乘客如何敢放心的食用你们发放的食品？这不是自己打自己脸吗？国航的形象、口碑、信誉不是大打折扣吗？我们希望这位相关的负责人能够真正站在消费者的角度，真正的调查此次问题，给乘客一个满意的答案。而且在以后的工作中，更要以服务至上、乘客第一的理念把服务做到尽善尽美，重新拾起大家对国航的信任。（10

月 8 日 长江网 作者：许杰）

（三）普通网友观点

国航飞机餐疑似过期事件经媒体报道后引发热议。8 日国航公开回应前，网友多认为媒体爆料属实，国航确有过错。8 日国航回应称不存在烧饼过期问题，系包装错误。该回应发布后，舆论哗然。多数网友认为国航如此回应纯属扯淡，犯错后不知悔改，反而用谎言层层掩饰，毫无信誉可言。还有不少网友借机指责国航无信无义。也有网友借机感慨，当下社会风气每况愈下，如国航这般的企业只多不少，食品过期早已是见怪不怪。更有网友指出，如今食品药品安全问题频发，与国人维权意识不够不无关系。

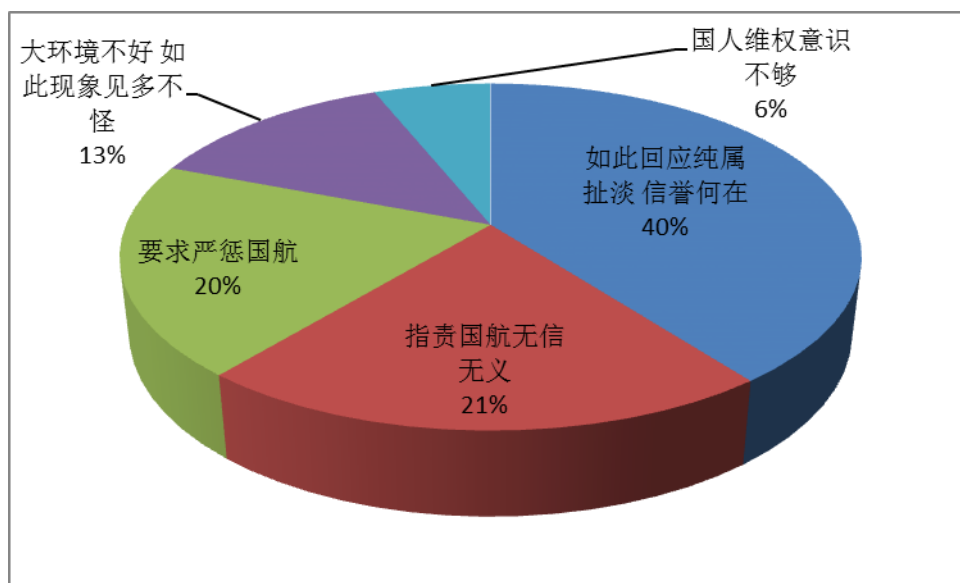


图 3 国航飞机餐疑似过期事件网友观点分布（抽样：250 条）

如此回应纯属扯淡 信誉何在（40%）

腾讯网友“Peter”：包错了？是应该把保质期再延后十天，所以是印错了，真不明白是怎么错的，如果还是在保质期内，怎么还腹泻？其实就是死不认错。

新浪微博网友@该处留空：日期打错！你信吗？反正我信！过期肯定不止这么几天了！

新浪网友“游侠乐乐”：以后是不是所有的过期食品都可以拿装错了包装袋来辩解？不要脸！你大大方方的道歉怎么了？一出问题就拿层层谎言掩饰，信誉何在！

指责国航无信无义（21%）

新浪网友“两肋插刀我只插一刀”：无耻国航，见利忘义，出错不认，只会辩解，百姓寒心，国航失信。

腾讯网友“小应”：死不悔改是我大国航的优良传统，见谅！

新浪微博网友@韦 Wei 到来：没有职业道德，坑人。

要求严惩国航（20%）

新浪微博网友@花茶馆之兔言堂：如若属实，应当重罚国航！

腾讯微博网友@華仔：真会过日子，省下来的钱哪里去了？拿人民群众的健康当儿戏，乘客牙缝里的钱都贪，卑鄙小人，这种人应该严惩以儆效尤！

腾讯微博网友@刘晶：太不负责任了，应该严惩！

大环境不好 如此现象见多不怪（13%）

腾讯微博网友@海之蓝：社会大气候所致，见怪不怪！

腾讯微博网友@Ricky：飞机餐很多都是过期食品，或者即将过期的食品。看开点吧。

腾讯微博网友@阳光依然美：这就是中国的素质，我们没有进步，因为社会使我们没了良心。

国人维权意识不够（6%）

新浪手机用户：造成这种敷衍了事的事局，国企有一方面的原因，另一方面我们各人没有维护自己权益的意识，悲哀！

新浪网友“tallmancyh”：这事只会出现在中国，要是在欧美，每个人起码能领带几万美元的赔偿。国行负责飞机餐的部门经理还要引咎辞职。

新浪微博网友@閑人姓楊：中国式的投诉，有用？

（四）股吧网友观点

相较于普通网友，股吧网友对于国航飞机餐疑似过期事件反应并不太大。股吧涉及此事的帖文也较少。对于该事件，谈及此事的股吧网友，多认为这个消息算是一个利空消息，并称节后国航股价恐受影响，但也有不少网友认为该消息是重大利好。

利好

股吧网友“113.108.133.*”：哈哈，买入国航股的散户开始有钱进了！

利空

股吧网友“209.116.86.*”：重大利空，低开洗盘！虽然你已不舍得抛，必须洗！

股吧网友“180.158.37.*”：国航客机供应过期烧饼，节后机构要砸盘。

股吧网友“180.127.82.*”：本来就是大大垃圾，坑害百姓，没有良知的企业。

四、新财富舆情分析师观点

国航飞机餐疑似过期舆情事件 7 日经传统媒体曝出，微博大力推涨后，于 8 日达到高潮。虽 8 日早间，国航就此事做出公开回应，就烧饼过期一事做出解释，但因回应备受争议，舆论反弹，截至笔者发稿，国航飞机餐疑似过期事件仍处于舆情高涨状态。

事件发展至今，纵观其传播过程，存在以下特点：

1. 传统媒体率先爆料 微博新媒体推波助澜

7 日，北京晚报的爆料，将国航飞机餐疑似过期事件推入的公众视野，随后，人民日报、新浪财经以及新浪航空等媒体的官方微博纷纷转载相关新闻报道。国航飞机餐事件在微博上快速传播，引发热议，舆情迅速推高。

2. 意见领袖出言讽刺 普通网友义愤填膺 股吧网友反应趋淡

国航飞机餐事件在微博上的快速传播，意见领袖任志强出言讽刺，普通网友则是义愤填膺，一边倒地指责国航失信无义，店大欺客。相较于普通网友的激烈反应，股吧网友则较为淡定，对此事的讨论较少。股吧内涉及此事的帖文有限，切有少数网友将此看作重大利好。

3. 回应再惹争议 舆情不落反涨

8 日一早，国航新浪官方微博发布公告，就飞机餐疑似过期事件做出回应，称不存在过期事件，系包装错误所致。对于这一回应，多数网友表示不能接受，并称此说法不过是推卸责任，与此前政府部门惯用的临时工伎俩别无二样。国航这一回应不仅未能平息舆论，反而致使舆论反弹，舆情持续高涨。

综上所述，此次国航飞机餐舆情事件仍将延宕数日，期间不排除有媒体曝出新料，再次推涨舆情，为此建议国航方面密切关注此事后续发展，做好应对准备。

更多舆情，请关注新财富舆情中心微博 <http://weibo.com/xcfyqjk>

<http://weibo.com/xcfyqjk>

