

三星手机频发燃爆

官方将召回中国地区 19 万台 Note7

一、事件舆情概况：

国家质检总局官网公告显示，三星（中国）投资有限公司决定自 2016 年 10 月 11 日起，召回在中国大陆地区销售的全部 Galaxy Note 7 数字移动电话机，共计 190984 台（包含此前公告首次召回的 1858 台产品）。韩国三星电子昨日还发布公告，正式确认 Galaxy Note 7 中断生产。

本次召回范围内的产品，由于存在异常发热、燃烧等问题，有可能发生起火等严重后果。截至目前，在中国大陆地区已经发生 20 起过热、燃烧事故。在国家质检总局执法督查司进行约谈和启动缺陷调查情况下，三星（中国）投资有限公司向国家质检总局备案了召回计划。



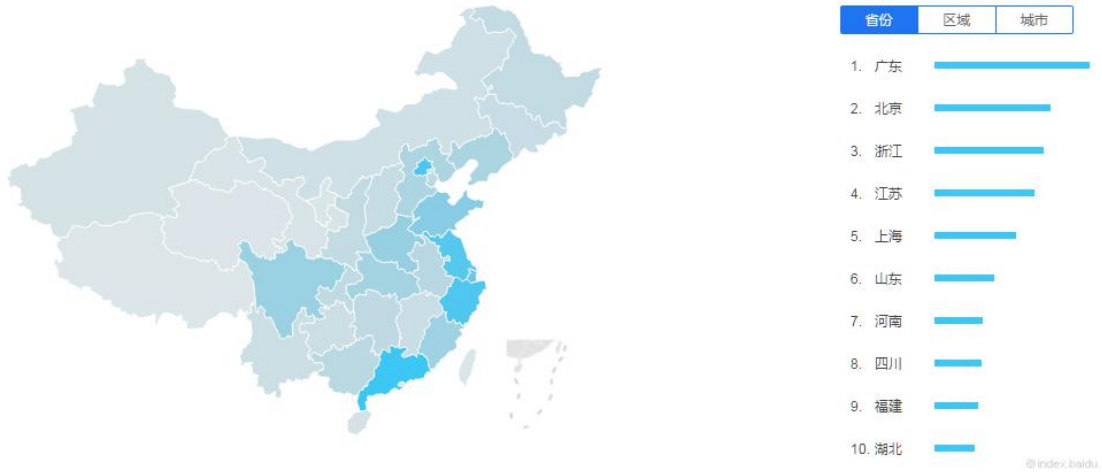
（图片来源于网络）

二、事件舆情监测数据：

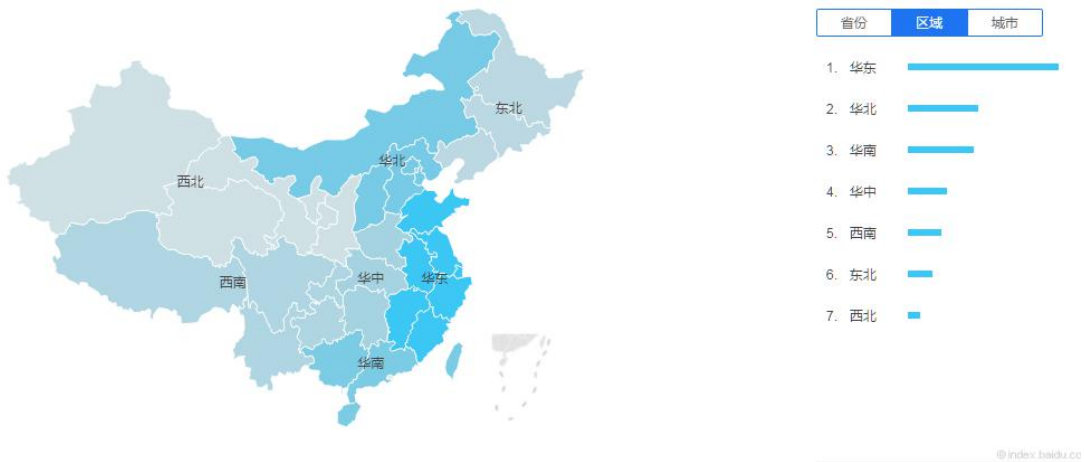
1、搜索指数需求图谱

1300 篇左右。

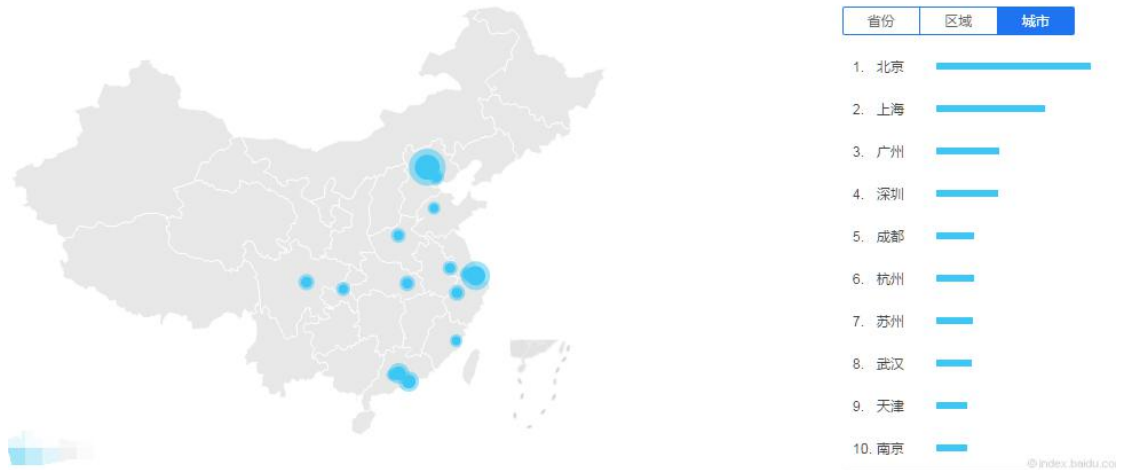
3、地域分布：



(图 4：地域舆情省份图)



(图 5：地域舆情区域图)



(图 6: 地域舆情城市图)

从地域舆情的三个维度：省份、区域、城市对“三星 note7 爆炸 官方将召回中国地区 19 万台手机”进行了全面的分析。在省份舆情分布图中广东、北京、浙江排在前三位；从区域舆情分布图来看，华东地区排在首位；在城市舆情分布图中，北京、上海、广州、深圳排在前三，经济越发达对于舆情的关注度越高。

三、网友热议

1、嘲笑三星官方行为前后不一

@老农闹老龙：之前还死不承认国行的问题，现在啪啪啪的打脸。

@李俊 Richard：早知如此，何必当初。早些认错损失也就不会这么惨了。

@任性的驴：解气，不是中国用的部件没有问题吗？召回干嘛啊？

2、对质检局的介入拍手叫好

@狗不叫猫不来：你以为这次没有质检局的介入？会在中国召回？美国政府介入了，你看看

三星对美国的待遇，三星给自己韩国人的待遇都没这么好。

@种花家脾气最坏的兔子：没有中国质监局给我们做后盾 谁搭理你 致公知！

@宠爱玖玖：国家的质监局终于管事了呀，赞你一下，下次继续。希望越来越认真负责。

3、要求三星滚出中国

@你说多缤纷：三星全系列请滚出中国！

@小静子 zzz0：让你们棒子攻击我们渔船，老子们分分钟灭了你们的经济支柱，三星滚出中国！

@o 萱草無憂 o：韩国都允许炮轰中国渔船了，消协干脆把三星撵出去算了！

四、舆情点评

回溯三星 note7 爆炸，可以清晰的看到三星对待中国与其他国际市场的区别，进一步影响中国手机用户和国外手机用户对此事看法上的区别。9月2日三星官方召开记者会并正式道歉,宣布召回在全球售出的全部 Galaxy Note7 手机。

三星电子在全球启动召回计划后,三星电子中国公司却表示中国市场正式发售的国行版本不在此次更换之列,并宣称：“在中国销售的 note7 手机采用了和国际版不同的电池供应商,不存在爆炸风险,将在中国继续销售。”该声明一经公布,立即引起中国消费者的不满,有些消费者质疑三星电子存在“地区差别对待”。

尽管负面舆论及讨伐声铺天盖地的涌来，三星却始终没有回应。9月18日，中国出现了两起三星 Note7 手机爆炸，第二位消费者的手机还没拿回去监测，官方就得出结论认为爆炸是由外部加热导致的，其严谨性也让人怀疑。从危机公关的角度来说，三星官方虽然反应迅速，但是却没有做到实质性的舆情应对。为什么会爆炸？为什么官方前后说话不一？为什么爆炸发生后拒绝新闻媒体的采访？

危机发生后，三星公司不应该遮遮掩掩，提供虚假的信息来掩盖手机爆炸的真相。尽可能地进行信息公开，不仅要快速，更要准确。在无法达到快与准的情况下，就要尽可能表明态度，站在受害者的立场上表示同情和安慰，并通过新闻媒介向公众致歉，解决深层次的心理、情感关系问题，从而赢得公众的理解和信任。

从信誓旦旦到诬告用户，从敷衍道歉到最终召回，三星用不仅如此，note7 手机在美国等国经历的爆炸、召回、再爆、停止召回的过程也成为笑柄。美国最大的电信运营商 Verizon 高管就表示，这辈子没见过这样荒唐的手机召回事件。甚至有人揶揄，这一案例也许会成为 MBA 经典教学案例。

甚至有不少中国网民愤怒发帖，要求三星滚出中国。网络负面舆论不断滋长，舆情连锁效应的不断放大。在所有传播网站中，新浪微博表现出舆情反应最迅速，舆论量最大，舆论方向不确定等特点，成为了此次三星 note7 爆炸舆论传播的主要网站。在对突发事件监测过程中，微博从事件发生、发展、到高潮期都是信息最首要来源，并容易滋生网络谣言，因此微博是舆情监测重要场地。