

舆情热点分析

三星全球停售 Note7 背后 危机中的三星该何去何从

【舆情概况】

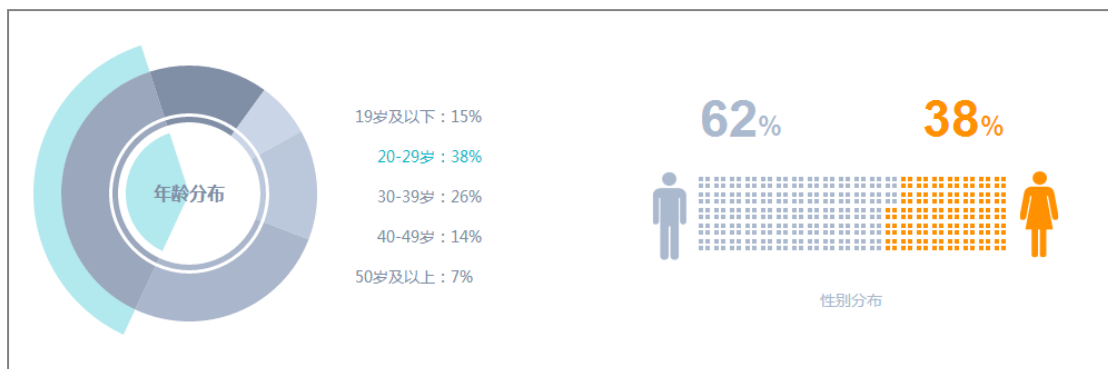


(图片源自网络)

10月11日，三星电子表示，要求所有合作伙伴停止销售和置换 Galaxy Note 7 手机。并要求 Note7 用户关机，停止使用，包括持原装手机和已完成更换的用户。三星正与美国消费者产品安全委员会一起调查手机爆炸起火的原因。另据韩联社报道，此举旨在对近来国内外接连发生的该机起火事故进行善后处理。自8月中旬全球开售以来，三星 Note 7 发生了多起电池起火爆炸事故。9月2日，三星宣布在全球启动召回 250 万台已经售出的 Note 7，为用户更换新电池。

【舆情大数据】

(1) 人群属性



从事件关注的年龄分布来看，20-30岁成为关注主力，占比达到38%，30-39岁以26%排在第二。从年龄的构成来看，大学生，城市白领成为关注的主要人群，他们也是该款手机的购买主力。从性别来看，由于男性更为热衷于科技产品，因此男性的关注度较女性要高。

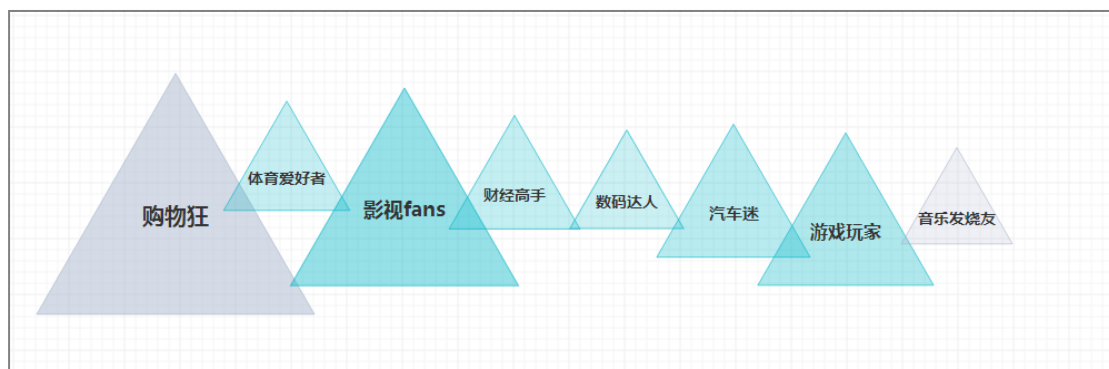
(2) 舆情媒介分布



根据乐思网络舆情监测系统数据，新闻媒体以3625条信息，52.13%的占比排在首位，贴吧群组，微信公众号分别以1207条，占比17.36%和901条，占比12.96%分列二三位。从总体上看，网民和新闻媒体占据舆情媒介的各一半，由此可推断，三星

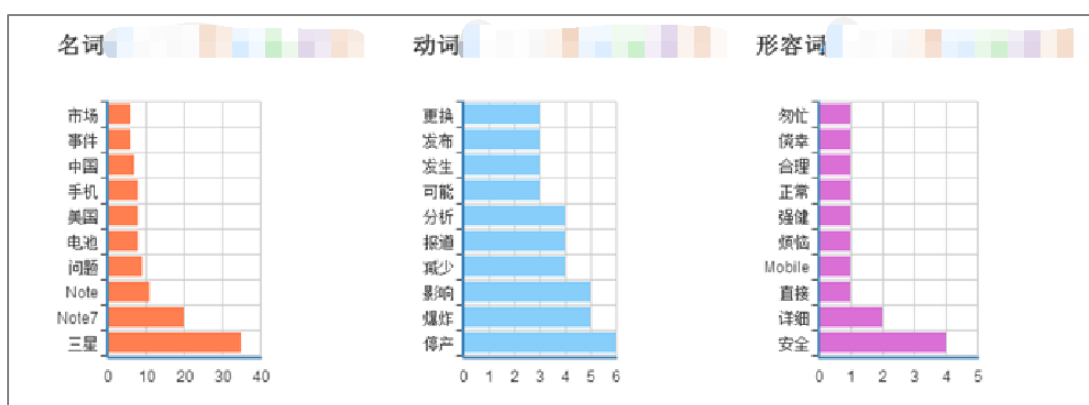
此次的“note7 手机”事件呈现出影响范围大，影响群体广的特点。

(3) 关注人群定位



通过关注人群分析可发现，热衷于买买买的“剁手党”成为关注度最高的人群，其次为喜欢用手机看电影，玩游戏的人群。而用手机看电影的以女性为主，玩游戏的则以男性为多。看来三星此次事件，给这类群体带来不少影响。

(4) 相关报道词频统计图



【舆情热议】

@ 未見雲清 :现在搞这手这牌子算是已经砸了,为什么一开始不与全球同步召回,

看中国人好欺负啊。。

@ 岳蘭 YCL :我觉得三星本来机器还不错的。现在出这个事挺可惜。国产手机也应该学学人家好的方面，别为了挣钱，卖电视的也去造手机，一个月没用到就坏了。

@ 青山竹韵 :看到了吧，三星赤裸裸的双重标准！之前国人的爆炸了多次三星才出来给了一个似是而非、无关痛痒、推卸责任的解释，还说国行的首次爆炸是用微波炉加热？！这次美国新换的 note7 和国行用的是相同的电池，爆炸之后立即禁售.....反对对国人态度，模棱两可，不管不顾.....这种对国人的不尊重暴露无遗！国人们团结起来吧！

【輿情分析】

为了赶在 Iphone7 前上市以抗衡强劲的对手苹果，三星旗舰 Note7 于 8 月 2 日在美国纽约发布，并相继在美国、加拿大、澳大利亚、韩国 等 10 个国家和地区上市。就三星自身的品控而言，其机器问题是自己可以及时发现和解决的。然而，三星为了一时之快，带着侥幸心理发布旗舰新品，以致于造成无可挽回的结局，实在令人唏嘘。因电池缺陷问题，Note7 在全球范围内发生数十起爆炸或起火事故。全球多地的交通部门、航空公司将其列入危险品，禁止乘客携带或限制使用三星 Note7 手机。为了面对突如其来的輿情，三星效仿之前日企的危机应对做法，主动宣布全球召回已经发售的 250 万部问题 Note7，坦白承认自己的过失，并承诺为消费者更换问题机器。本来这样的危机公关处理是十分合情合理的。

然而，三星的召回计划并未把大陆包括在内。而面对中国方面的质疑，三星声称中国产的手机电池供应商与其他地方不一致，以国产 note7 不存在电池缺陷为由拒绝召回。然而，当中国地区出现 note7 首爆后，国内的质疑愈发剧烈，而三星电子依旧无动于衷。国内舆论此时已经对三星如此无理的行为进行痛斥，有人甚至呼吁抵制三星产品，此时舆情在不断地加速发酵。与此同时，全球范围内陆续出现 note7 爆炸的新闻。更换后的“安全版” Note 7 让三星频频打脸：一部更换后的三星 Note7 在美国西南航空公司的一架客机上起火；台湾用户的“安全版” Note7 发生爆炸；美国明尼苏达州 13 岁小女孩险些遭“安全版” Note 7 烧伤。甚至，连和三星关系很好美国几大运营商通过自己的检测发现了电路问题后，也宣布停售该款手机，而三星对此并未做出任何回应。

一直以来，三星都未放弃对 Note7 的极力宣传，从三星 GALAXY 盖乐世的官方微博上就可以看到对这款机型宣传所作出的努力。甚至在中国市场出现爆炸事件之后，该官方微博依然在对该款手机进行营销宣传，并不乏名人助阵。然而，市场对此并不买账。事实上，三星 Note7 这款短命旗舰机，除了严重影响三星的品质和形象，就像多米诺骨牌，也会影响其后续的产品策略和阵型。三星目前最紧迫的任务是，在不拖延的前提下，积极对所有爆炸案进行赔偿，并做出超出社会认可标准的质量承诺和赔偿承诺。同时，面对中国公众对三星在先前召回事件中怠慢中国的质疑，要给出合理解释和补救措施，挽救其企业形象。