

3·15危与机： 摊上事儿的企业、央视和投资者

中国上市公司舆情中心 蒙湘林

每年的3·15晚会都会有这样一群专注的看客:惶恐紧张的企业、跟着企业揪心的公关人、四处打听“3·15概念”的基金经理和投资者。一场晚会所带来的危机感拿网友的一句话来说就是“紧急戒备,宛如众人的集体失眠夜”。但细数今年3·15众生相,却会发现摊上事儿的不仅仅是“中枪”企业和投资者,还有让别人摊上事儿的央视自己。3·15所带来的事件危机背后是否还有一丝“机遇”,或值得共同探讨。

微博成企业反击新阵地

几年前,3·15晚会的关注者或许都集中在电视机屏幕前,但近两年,以微博为代表的社会化媒体日渐成为了3·15信息传播的新渠道。据WbCloud营销云平台统计,相比2003年,中国网民已突破5.64亿,其中微博用户3.09亿,今年3·15曝光品牌在3月15日前后的关键词提及量同比增长了1.5倍,最高达到180万条(次)。

3·15在传播方式上的变化也诚如舆情研究者丁来峰所言:趴在电视前看3·15晚会的公关,不是好公关;公关人,大多耳朵听晚会,眼睛盯微博。公关人尚且将目光都聚焦在了微博这类社会化媒体上,和事件危机关系最为紧密的涉事企业自然也试图将微博作为危机应对新的阵地。

网易邮箱被央视曝光窃取用户信息之后,在官网上做了一个“自黑”广告;希望以下曾被3·15晚会曝光的企业长点心……网易的logo醒目出现在麦当劳、苹果、大众的logo之后。该网页截图迅速被众多网友在论坛上传播,甚至引来了李开复和薛蛮子等一众大号的转发,网易“神调侃傍大款”的应对策略在微博上引来了诸多议论,有网友调侃“中国又多了一个世界500强”,而“网易君”也成为微博上的一时热词。

紧随网易之后的高德地图,被曝“明文上传密码”窃取用户隐私,金山安全旋即证明确实有这种现象。高德通过微博在速度上赢得了危机应对的最佳时机,在晚会刚刚结束之时,就在微博上发出说明,称被曝问题是两年前的旧版本,有网友形容高德此举在官方微博上的回应很快,同时也给央视

和金山打了一记耳光。

前面算得上是微博反击的正面教材,不过也有负面案例,其中最为典型的是苹果公司,苹果在社会化传播上,显然不够重视,不但没有微博账号,而且连Facebook和Twitter的账号也没有。李开复就曾批评过苹果:苹果是一家傲慢又不懂中国市场的公司。”作为一家高科技公司,苹果在晚会次日竟然也只是通过新浪科技发出声明,而这则声明也被舆论质疑“假大空”。

央视危机：“8:20假打门”

被央视曝光的问题企业,今年可能不太孤单,因为作为打假者的央视自己也陷入了一场“打假传闻”。3月15日当晚,艺人何润东一条痛斥苹果产品售后服务微博结尾一句诡异的“大概8点20分”,迅速引来了诸多网民追捧。

陷入尴尬境地的不只有何润东,童话大王郑渊洁、微博名人“叫兽易小星”、“留几手”等几位“微博大V”也被卷入其中,因为他们都在当晚8点20分左右发布了质疑苹果售后服务的微博,且都打着“3·15在行动”标识。尽管大号们一再澄清此事跟钱无关,但央视还是不可避免地陷入了这场所谓的“8:20假打门”,摊上了事儿的央视并没有做出正式的表态,但网络上的猜测和质疑已经开始发酵。

艺人龚琳娜微博调侃道:“3·15打假晚会,听了晚会上几首歌,都是假唱,怎么还能相信就是力量?”而除了假唱的质疑外,近期被质疑窃取用户信息的奇虎360在晚会前投放的700万美元广告,使得不少声音在怀疑央视是替企业打“公关牌”。

媒体人士也对央视3·15发出了质疑,媒体人申音发微博称,今夜3·15,标志着权威媒体时代的瓦解,信任媒体时代的开始。作家李承鹏更是发表长微博“ CCTV,你再没资格跟我说道德”,对央视利用自身国家级媒体的垄断资源对曝光企业进行道德审判的作法表示质疑,他表示,“不是不可以为配合打假做些线上线下联动行为,可是你不能



利用公权力定点清除且清除对象屡屡针对非你的广告大客户。”

除了对公信力的质疑,更多的质疑延伸到了对3·15维权的发展方式上。《中国青年报》的一则评论指出,仅靠一台晚会已经远远不能完成打假的重大使命,而消费者“一年沉默一天狂欢”的维权现状,是我国维权环境恶劣、相关制度缺失的体现。

投资者也是消费者

每年3·15,各厂商都是如临大敌,投资者也不容易。客观来讲,投资者也是消费者,投资者因手上有可能会持有被曝光企业的股票,他们面临的风险和损失也不亚于企业本身。

回归到今年3·15,第一只“中枪”的黑天鹅是江淮汽车,在被曝出旗下某系列车型采用不合格钢板可能导致车身锈蚀后,公司在18日停牌一天,但次日股价即跌停,投资者所持股票市值损失不小。而同样被曝出安全问题的大众迈腾斯柯达,关联股票上汽集团、一汽轿车15日的股价均出现下跌。被曝出子公司海砂问题的深天地A,涉嫌“海砂事件”的华润置地和华润水泥控股的股价在15日也均下跌。

但值得一提的是,3·15带给国内投资者的股价损失,在苹果公司投资者的身上却没有发生。3·15晚会曝光苹果手机后,美国投资者争购苹果股票,16日(美国东部时间)苹果股票涨

了2.58%,成为单日涨幅最高的股票之一。不少网友扼腕惊叹:央视曝光了苹果,也给苹果做了一次免费广告!

国内的投资者或许还无暇体会大洋彼岸投资者的股价上涨的好心情,上市企业黑天鹅事件之后,如何让股民“化危为机”,关于设立具体的投资者权益保护机制的呼声越来越高。某证券律师微博称:热闹的3·15维权节过去了,但对于我们来说,每一天都是投资者维权日。

中国证监会投资者保护局负责人接受某媒体采访时表示,三位一体的投资者保护体系的建立,改善了投资者维权环境,让欺诈投资者的上市公司直接退市。

对外经贸大学公共政策研究所研究员苏培科也提出中国股市也应该搞搞3·15,应该强化A股市场的民事赔偿责任、提高违规成本、降低维权成本,引入集体诉讼制度、取消司法前置程序,引入举证责任倒置的维权程序,尽快完善A股市场的法治化环境,别再让“保护投资者利益”成为诱导投资者进场的圈钱幌子。

诚然,除了股市黑天鹅事件,诸如造假上市的万福生科和绿大地也是对投资者利益的侵犯,相比之下在香港造假上市的洪良国际被责令退市并回购全部股份。中国投资者的权益维护不能仅仅局限在一次的曝光上,规避造假和违规,建立合理的集体诉讼代理机制,或许才是保护投资者利益的题中之义。

证监会换帅 引发舆情传播一片波澜

中国上市公司舆情中心 李勇

最近一段时间,整个资本市场议论最多的,是证监会换帅一事。在春节长假过后至今的一个月左右时间里,各种离奇传闻此起彼伏,可谓乱花渐欲迷人眼。最终,肖钢接棒证监会,郭树清调任山东省,众多疑问烟消云散,但其间舆情的一波三折,真真假假不免令人唏嘘。

坊间流传成真

2013年3月19日晚间,微博上上传出山东电视台播放郭树清出任山东省委副书记的消息,随即引来网友热议。有网友叹一声“我早说了吧”,也有人惊呼“果然是真的”。事实上关于证监会人事变动的消息,已经在市场流传多日了。

2月21日,有一段颇为神秘的录音在网络上疯传。录音文字记录显示,某券商策略师跟一著名私募大佬说过这么一段:“证监会、保监会、证监会总有2个主席要换的,但是换谁还不知道。郭树清也是在考虑之列,所以大家还不知道他是否会被调整。”这在当时听来,可算作无稽之谈。不过随后2月24日,新浪微博中有传言称郭树清将去中投公司。虽然很快相关信息被删除了,但是仍然在小范围激起了舆情浪花。

当人们几乎都要淡忘那些个传言之时,3月7日,路透社又言之凿凿地报道称,郭树清将调任中国主权财富基金中投公司。证监会当天就对此做出了回应,由证监会新闻发言人对媒体表示:“我们不知道外媒的消息来源,也不认为他们能比我们更早地获知类似信息,我们认为,这是毫无根据的传言。”

据一些媒体在3月11日的报道,郭树清表示,一些媒体的报道可以说是“断章取义”,甚至是“无中生有”。不过

黑天鹅车企忙召回： 江淮诚恳 大众傲慢

中国上市公司舆情中心 龙大香

央视3·15晚会上曝光,江淮同悦轿车因钢板锈蚀存在安全隐患,而大众汽车因DSG变速箱缺陷导致DSG车型出现不同程度动力缺失和换挡抖动问题。事件一经发布,迅速引来舆论的极大关注,其中,车企能否彻底有效地解决问题成为关注焦点。

江淮和大众汽车都对事件做出了及时的危机应对,并启动问题车召回。然而,舆论对于江淮汽车和大众汽车的市场评价却截然不同,江淮汽车以董事长鞠躬致歉的诚恳姿态,让负面声音有所缓和,理解和同情渐显;而针对大众汽车在问题发生3年后才迟迟召回,以及只对部分车型召回,不少车主则滋生不满情绪。

卷入漩涡的江淮、大众
显然,央视3·15晚会让江淮汽车和大众汽车都付出了代价。

3月18日,江淮汽车在3·15后的首个交易日紧急停牌,19日复牌“—”字跌停,同日汽车板块集体下跌。面对股市的大跌,江淮汽车启动亿元增持计划“救市”。同时,江淮汽车决定自2013年3月30日起,召回2008年11月15日至2011年12月31日生产的同悦轿车,涉及数量117072辆。市场人士分析,假如每辆重新更换钢板车身,预计单车更换费用约2000元,对当期净利润影响在1亿至2亿元。

而大众汽车此次召回被媒体称为是大众进入中国以来最大的一宗召回,共召回38万余辆故障车,预计损失37亿元。有媒体报道认为,大众汽车为中国强制召回“第一案”,大众在华发展或将受到重创。

车企危机应对比拼
在危机应对方面,江淮汽车和大众汽车的反应都很迅速。3·15当晚,江淮汽车用微博发出了道歉的声明和解决问题的承诺,大众汽车同样也利用微博发布了大众中国官方声明——自媒体成为了这次危机事件中企业回

紧接着的3月13日,香港《南华早报》称郭树清将调任山东省担任省长,中国工商银行行长姜建清和中国银行董事长肖钢是可能的替代人选。证监会新闻发言人对此表示:“我们没有得到这方面消息。”不过这一次的回音仍然没有能够平息漫天传言。3月14日,《华尔街日报》又从“知情官员”处得到消息称证监会人士变动已是“板上钉钉”。

3月17日有网友发微博称肖钢将在周日下午上任证监会,而随后就有网友拍到郭树清与肖钢同时出现在证监会大楼。当日下午,“传言”得到正式确认。多家权威财经媒体披露,中国证监会召开干部会议,肖钢接任中国证监会党委书记、主席。

到此,部分传言得到了验证。

关注缘于期待

中国上市公司舆情中心认为,为什么近段时间关于证监会人事变动的传言那么多?为什么大家如此关心谁是证监会主席?舆情一波三折的背后蕴含了什么信息?这些问题值得思考。

此前证监会上市公司监管一部主任欧阳泽华在接受媒体采访时指出,传言的产生跟当前国务院部委确定人选的特殊时期有关。在财经专栏作家张卫星看来,这又是“习惯性不透明的恶果”。但是,公众之所以这么关心证监会主席的人选,可以说是公众对于整个资本市场的变革充满了期望,更何况各种传言版本中暗含的阴谋论,也让不少投资者胆战心惊。

FT中文网的一篇文章认为,市场没有必要给予太多的关注中国证监会主席人选,投资者把股市改革效果归咎于一个部级官员,或许稍显苛刻。这段话不无道理,但是公众对于改革的期盼也是真切切切的,从“出口转内销”式的传言四起到公开透明的信息传播,就是其中一种。

2013年上市公司舆情周榜(3月18日-3月22日)

刘汉神秘失踪 中国平安身陷“海砂门”

中国上市公司舆情中心 黄帆

3月18日至3月22日舆情热度最高的A股上市公司分别是:金路集团、中国平安、江淮汽车、华锐风电及深天地A。

金路集团董事长刘汉失踪

近日,有媒体称金路集团董事长刘汉被警方“控制”,引起市场关注。金路集团随即停牌,并发布《关于媒体报道相关情况的说明》称,目前,公司与公司股东汉龙实业发展有限公司没有收到相关方面的消息,公司也未能电话联系上董事长刘汉先生。

金路集团称目前公司生产运营情况正常,汉龙实业发展有限公司为公司的第三大股东。而受消息影响,3月21日,金路集团一度跌停,并以6.07%的跌幅收盘。同时,刘汉还是四川平原公司的董事长(四川平原为国兴地产第六大股东),因此昨日有投资者在深交所互动易中向国兴地产提问称,刘汉被警方控制会否对国兴地产带来影响,而公司则回答“没影响”。但依然有不少媒体认为汉龙系一众公司或将受事件波及。

中国平安、深天地陷“海砂门”

上周被央视曝光的“海砂门”事件波及面进一步扩大,有媒体称,由中国平安投建的中国第一高楼平安国际金融中心或成“危楼”。平安国际

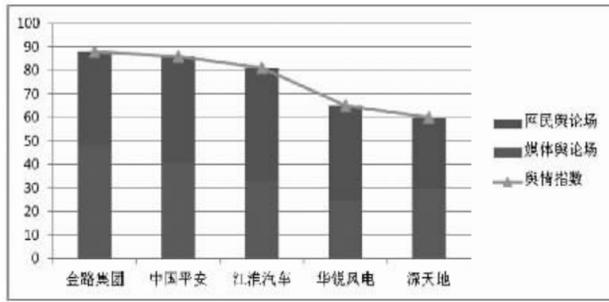
金融中心混凝土主要供货商之一的深圳市东大洋建材有限公司被深圳住建局出示红牌,资质证书被吊销,工地已停工数日,同时资产可能计提减值,该项目牵头的32亿元投入可能因此而打水漂。

中国平安其后向媒体发布声明,其对平安金融中心等项目涉嫌使用海砂的媒体报道作出澄清,而所谓的减值处理是不属实的。声明指出,其核查了该项目的检测记录,涉及工程混凝土用砂的7次抽查检测报告显示砂中氯离子含量均符合国家标准,公司也已提请总包商再次复查确认工程混凝土用砂的来源。

深天地A同样受海砂事件影响,在停牌两天后发布公告,称其下属控股预拌混凝土生产场站,深圳市天地混凝土有限公司被责令停业整顿一年,另有16家预拌混凝土生产企业的资质证书被撤回,其中包括公司控股子公司深圳天地远东混凝土有限公司,公司预计深圳市天地混凝土有限公司停业一年对净利润的影响在200万元左右。

江淮汽车召回“锈蚀车”

江淮汽车上周被央视3·15晚会曝光,部分型号车身存在锈蚀风险,公司决定进行召回。公司董秘办公室工作人员称,召回的费用是



计算到2012年度,而具体数据要等公司财务部门测量才能确定。受召回影响,江淮汽车本周二“—”字跌停,随即控股股东江淮集团宣布启动“亿元增持计划”,拟在未来12个月内通过上海证券交易所交易系统择机增持公司股份,而公司年报也将会延迟到今年3月底发布。

华锐风电成“财富毁灭者”

曾以90元/股主板最贵发行价登陆上交所的华锐风电,如今麻烦不断,股价不足6元,被网友定义为“圈钱样板”。日前,华锐风电发布公告称,华锐风电2011年年报中,营业收入、营业成本分别因会计差错被多确认了9.29亿元、6.62亿元,净利润则被多确认1.68亿元,差异比例达

22%。这意味着,其实公司上市的第一年,业绩就已经“变脸”。

当然,还有更不好的消息,华锐风电2012年业绩预告净利润为-4.9亿元左右。从上市前的2010年号称盈利28.5亿到如今巨额亏损,其市值蒸发超过600亿元,堪称名副其实的“财富毁灭者”。

注:“上市公司舆情热度”是中国上市公司舆情中心根据传统媒体、网络媒体、网民、舆情分析师对一定时间段内沪深两市上市公司舆情热度的综合评估,系综合传统媒体报道量、新闻网络转载量、网络用户检索变化情况、舆情分析师评分等数据计算得出。