

京东假茅台事件舆情监测报告



艾媒咨询
iiMedia Research



艾媒舆情
yq.iiMedia.cn

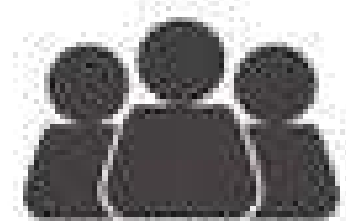


- 1 京东假茅台事件概述
- 2 京东假茅台事件輿情分析
- 3 同类事件案例盘点
- 4 京东假茅台事件輿论总结及个案价值



京东假茅台事件概述

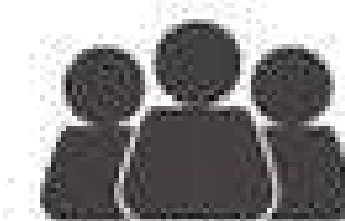
京东假茅台事件概述



据济南一位消费者日前提供的订单信息显示，5月8日其下单购买两箱京东自营“43度飞天茅台500ml”，单价为749元/瓶，总价8988元。该消费者5月9日收货时全程录像，现场开封并记录编码。快递员走后该消费者查验发现，其中一箱酒无NFC(用于查验的近距离无线通信芯片)、无MT(茅台暗记)，判断可能买到假冒茅台酒。



5月10日23时左右，京东超市官微发布声明回应表示，京东山东某库房发出的“43度飞天茅台500ml”均由北京糖业烟酒集团京酒销售有限公司供货，该公司为知据济南一国有企业，为茅台正规授权经销商，京东已经和该公司对整个链条进行了逐一排查，初步判断为该仓库该批次“43度飞天茅台500ml”在运输过程中出现了被调包的现象。对此，京东将与供货商北京糖业烟酒集团京酒销售有限公司联合报警。



5月14日，购买到疑似假茅台酒的多名消费者以及茅台打假办工作人员到济南市工商局进行鉴定。据贵州茅台酒股份有限公司出具的鉴定报告显示，客户送检的样品不是他们的生产包装，确属假冒。

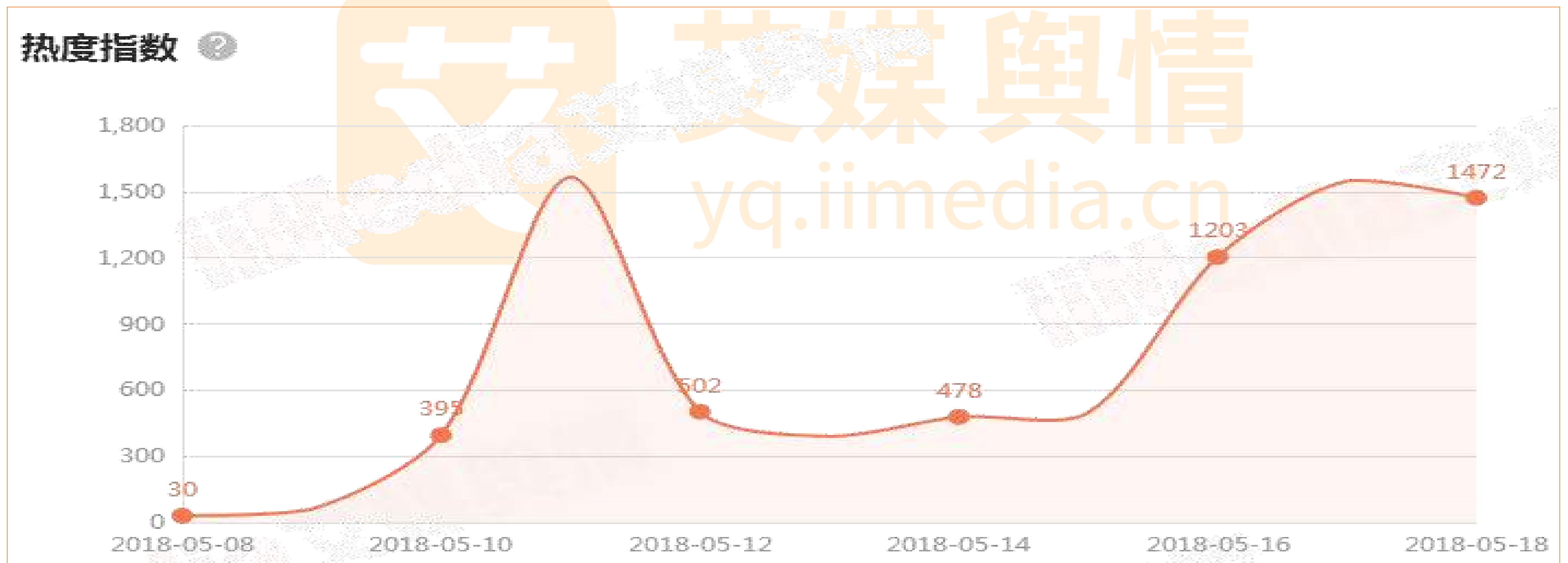


京东假茅台事件輿情分析

京东假茅台事件舆情传播热度趋势

艾媒舆情监测数据显示，2018年5月8日，山东某消费者在京东购入假茅台事件遭到曝光以后，相关舆论开始发酵。5月10日晚，京东针对此次事件发表声明后，相关热度骤升，引发了媒体的广泛传播和网民的积极讨论。

京东假茅台事件舆情传播热度趋势

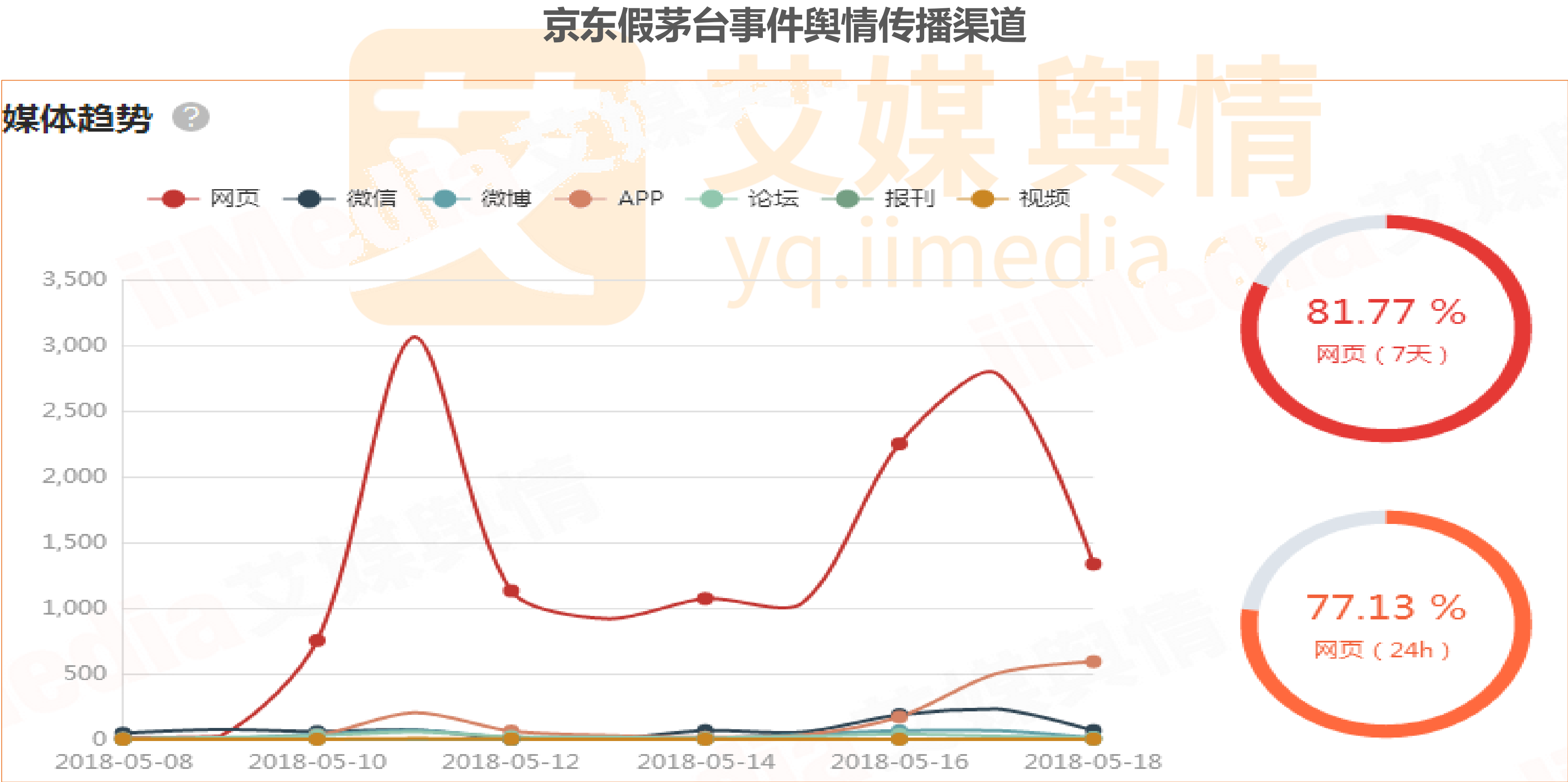


热度指数：是指从新闻媒体、微博、微信、客户端、网站、论坛等互联网平台采集海量信息，对所监测关键词的阅读量、评论量、点赞转发量等进行标准化计算后得出的指数。

数据来源：艾媒大数据舆情监控系统

京东假茅台事件以网页端为主要传播渠道

艾媒舆情监测数据显示，京东假茅台事件以网页端为主要渠道，7天内占比达到81.77%，而在其他渠道的传播量较少且相对稳定。



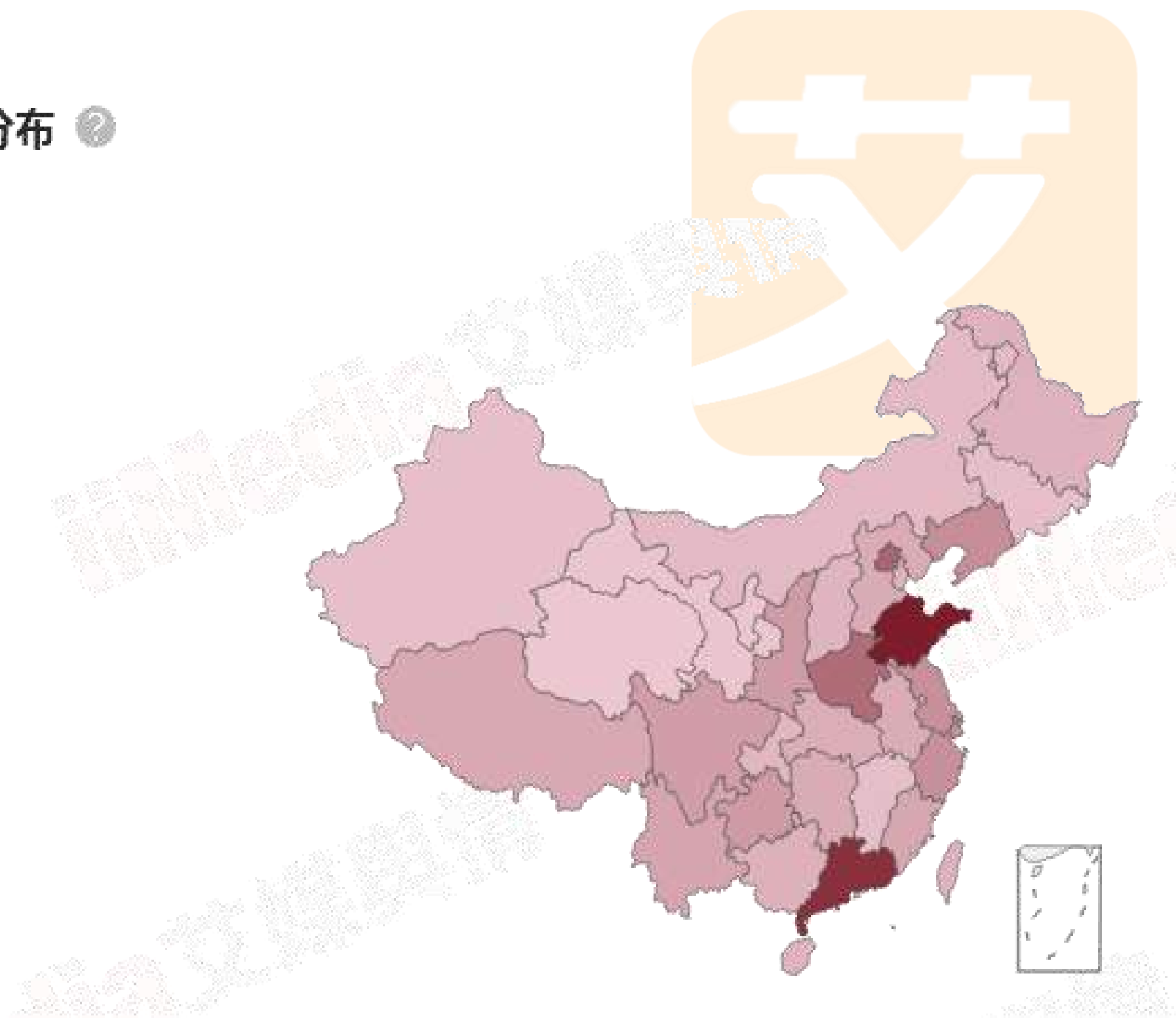
数据来源：艾媒大数据舆情监控系统

京东假茅台事件地域指数监测

艾媒舆情监测数据显示，由于事件发端于山东，其在山东的关注度最高，其次为广东、北京和河南。

京东假茅台事件舆情传播地域

地域分布



山东 28.25%	福建 2.05%	海南 1.36%
广东 8.72%	西藏 1.97%	山西 1.34%
北京 5.82%	河北 1.87%	重庆 1.22%
河南 5.37%	湖南 1.85%	内蒙古 1.04%
辽宁 3.44%	安徽 1.77%	吉林 0.81%
上海 3.4%	湖北 1.71%	江西 0.77%
浙江 3.4%	香港 1.65%	新疆 0.73%
江苏 3.38%	广西 1.55%	澳门 0.73%
贵州 2.79%	天津 1.5%	甘肃 0.41%
陕西 2.75%	黑龙江 1.46%	宁夏 0.31%
四川 2.62%	台湾 1.44%	青海 0.3%
云南 2.22%		

数据来源：艾媒大数据舆情监控系统

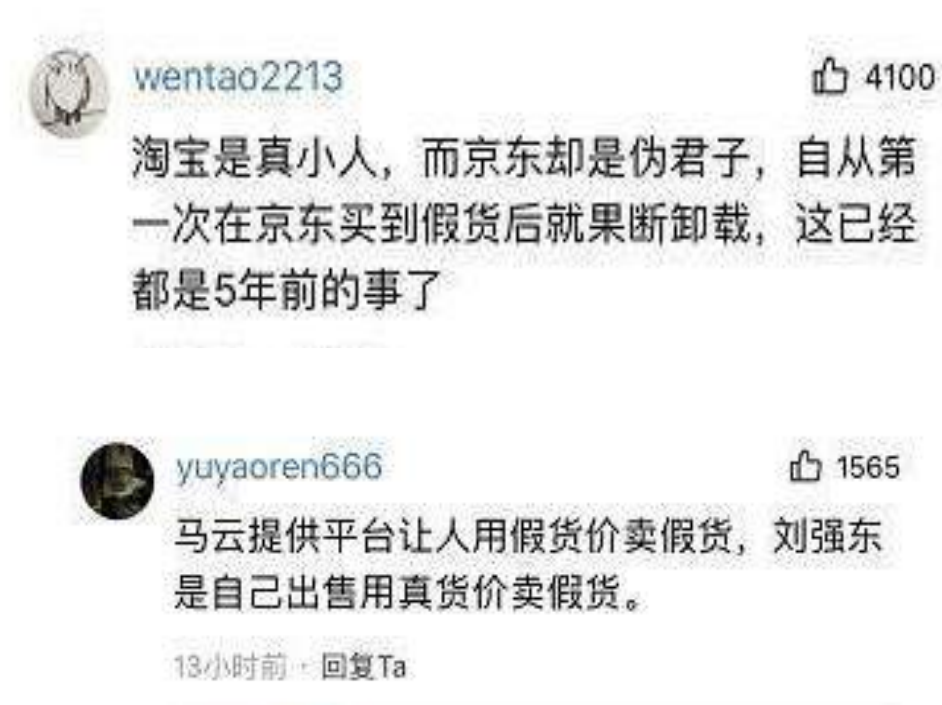
媒体、网民集体批判京东售假

- ◆ 电商售假已成为一个重要的社会问题，此次京东售假遭到媒体和网民的一致声讨。
- ◆ 大多数媒体关注电商平台的健康发展问题，网民们则愤怒指责：部分网民认为，是京东用“真货价卖假货”；也有部分网民认为，是京东把责任归咎于快递，以转移公众视线逃脱责任。

媒体观点



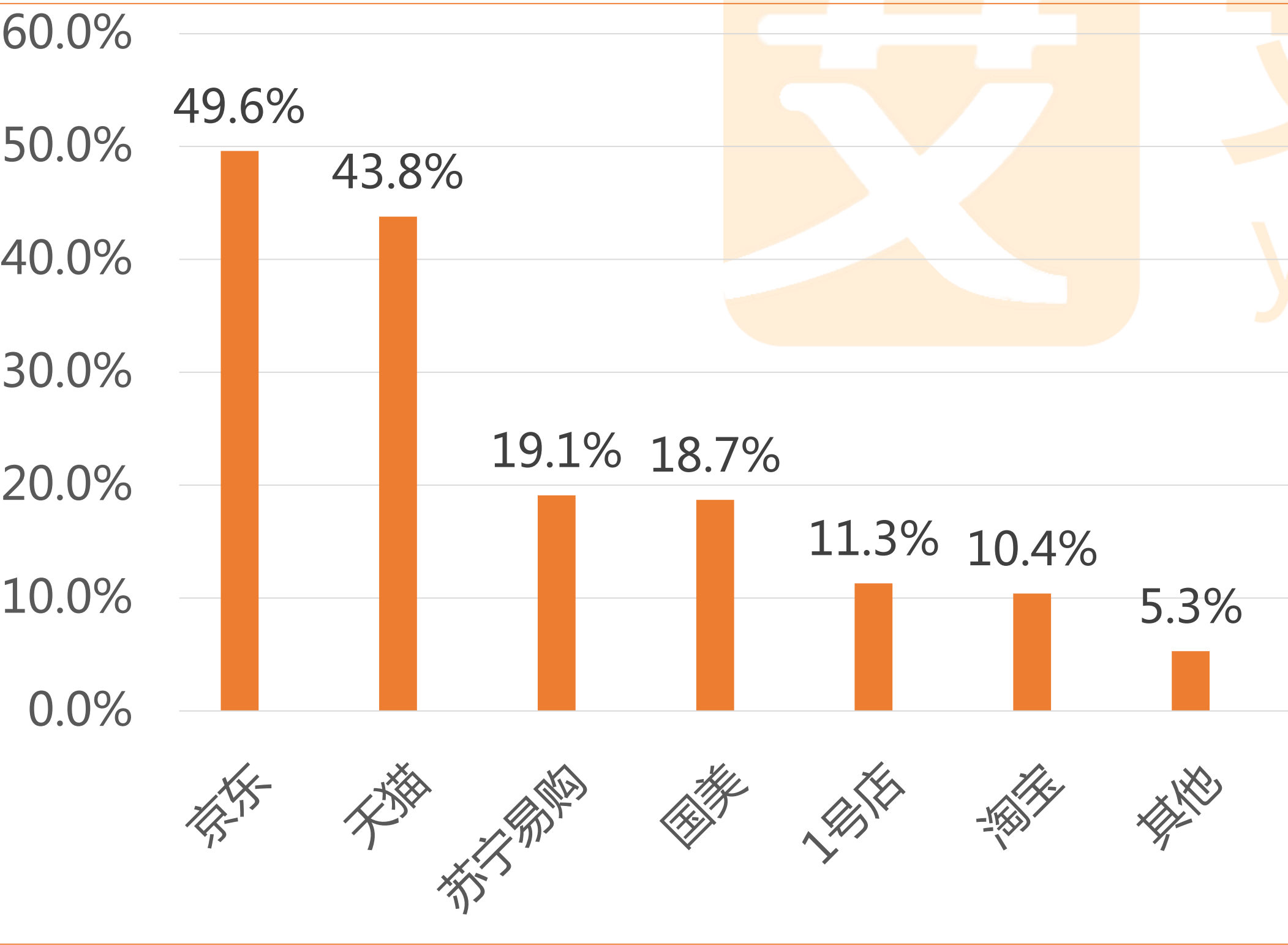
网民观点



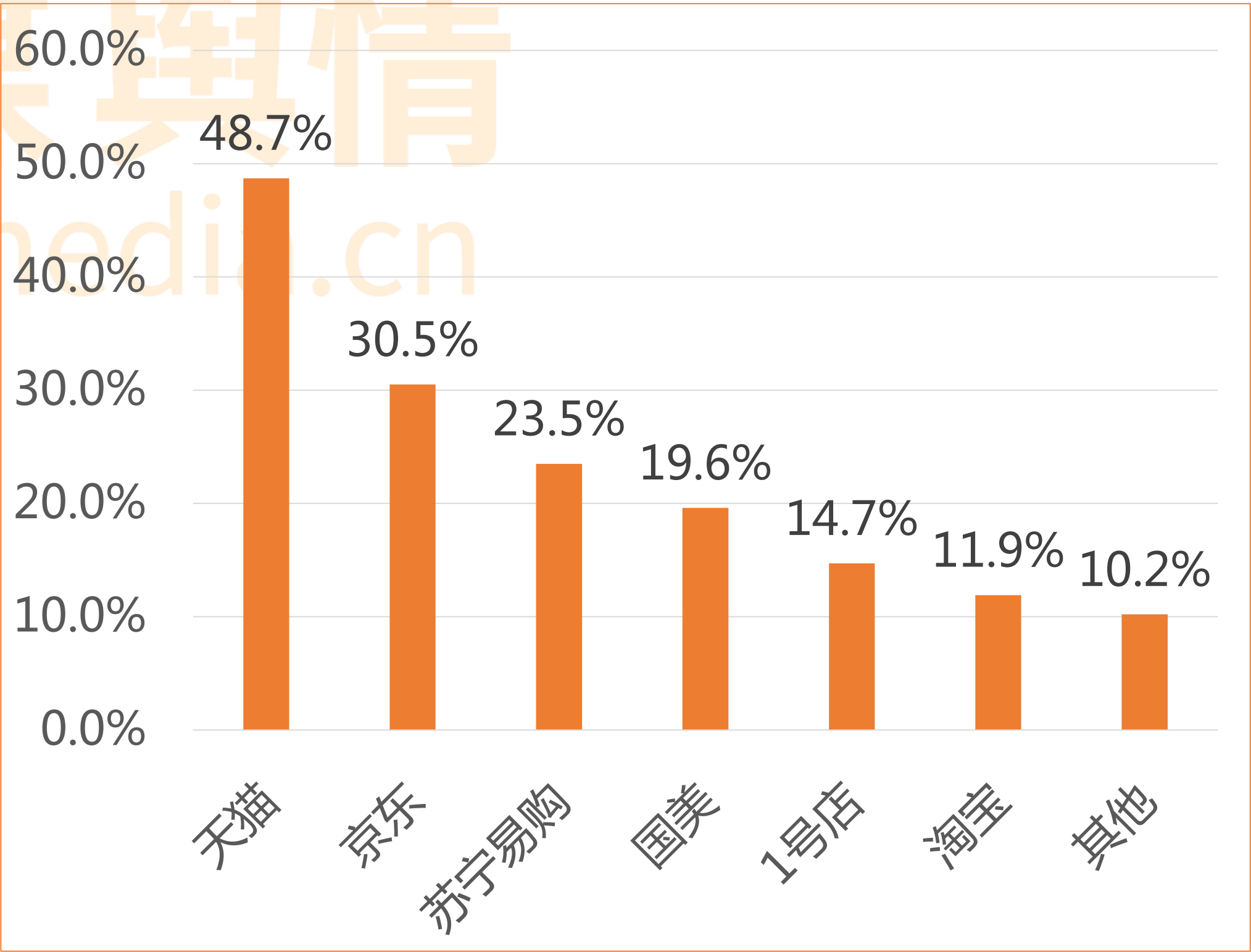
京东假茅台事件令消费者信任骤降

- ◆ 艾媒舆情调查结果显示，2017年12月，京东假茅台事件出现之前，近半数（49.6%）的消费者购买正品时会选择京东。
- ◆ 2018年5月京东假茅台遭到曝光后，消费者选择意愿下降至30.5%。

消费者购买正品选择的电商平台分布（事发前调查结果）



消费者购买正品选择的电商平台分布（事发后调查结果）



数据来源：艾媒草莓派调研社区调查



同类事件案例盘点

同类事件案例盘点

淘宝假货屡见不鲜

假冒伪劣商品不断的涌入淘宝，许多网友戏称淘宝网是“假冒伪劣产品的温床”“奸商的保护伞”“假货的集散地”等。在淘宝上假劳力士、假LV包、假化妆品、假名牌等比比皆是。就连三皇冠的店铺也被查到是一个售假团伙，仿冒资生堂等大牌，网民恨称“毁了”多少消费者的脸。

拼多多被戏称“坑多多”

南京警方曾发文警告要谨防拼多多拼团陷阱；潮州公安局查获拼多多4万元买的香烟竟是快递空包的骗局；拼多多假货坑亲妈，八成阿胶来路不明骡皮马皮一锅煮。更有网友爆料称，自己买的儿童电话手表，电池支持不到一天就没电了，并且，手表处于在待机状态。

聚美“假货风波”

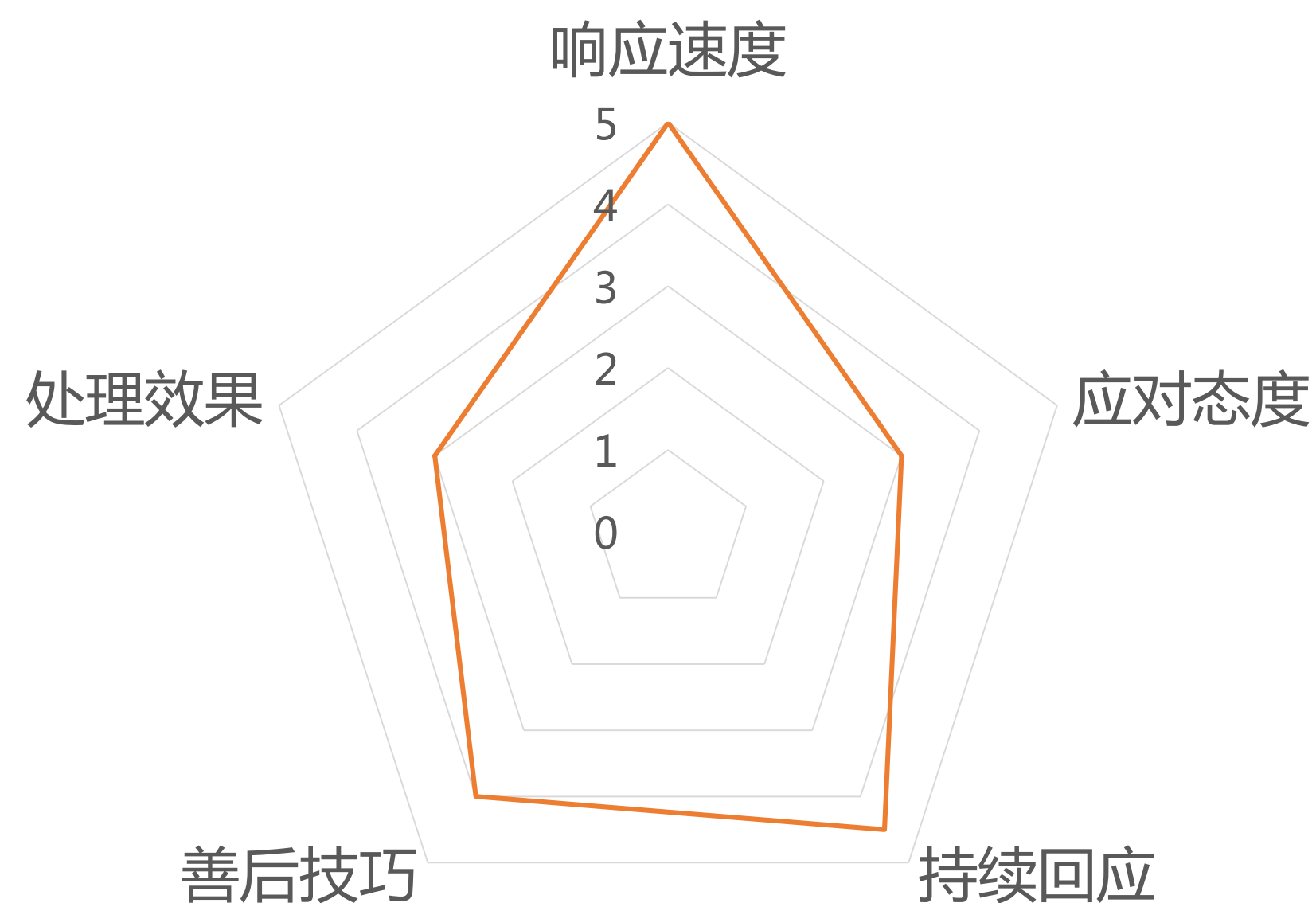
聚美“假货”风波自2013年已有提及，此前宣布与众多大牌合作的聚美优品，却接连遭否认。2014年7月底，祥鹏恒业商贸有限公司店伪造品牌授权书和报关单等，在聚美等多个电商平台销售假冒服装和手表。聚美CEO陈欧称“假货风波只是聚美的第三方手表业务”，但消费者并不买帐。



京东假茅台事件輿论总结及个案价值

京东假茅台事件舆情处理评价：中

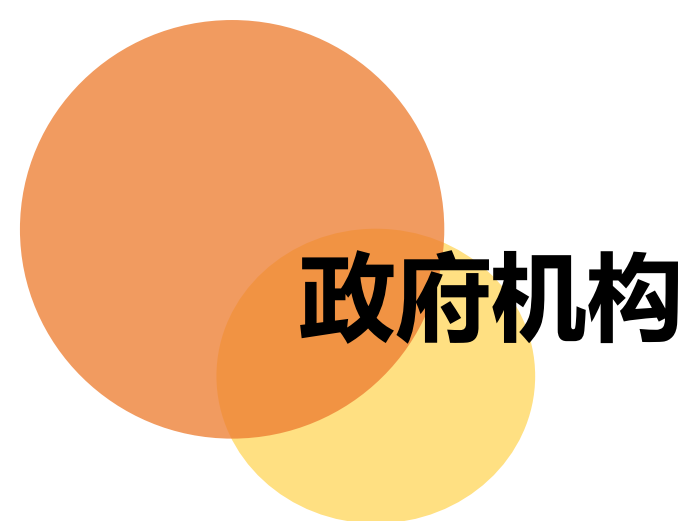
京东假茅台事件令网民负面情绪高涨，但由于京东应对及时，且持续调整回应策略、提高善后技巧，有效地缓和、平息了本次负面舆情。



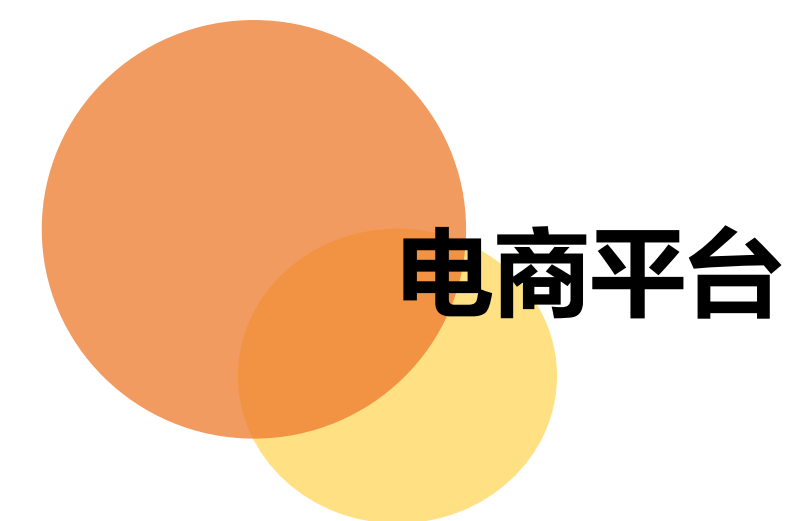
舆情总结

- ◆ 萌芽期：针对此次假茅台事件，京东及时响应，但起初的应对态度以推诿为主，遭到消费者强烈反感。
- ◆ 发展期：面对消费者反应，京东持续回应，并提高善后技巧。例如，刘强东发布声明称，“京东对这批次商品启动先行赔付，足额全额退还消费者商品货款并将按照国家相关法律规定进行十倍补偿。”并且表示将设立专人专线客服，对涉及用户进行一对一回访，建立快速处理通道，保障客户权益不受损失。
- ◆ 缓和期：随着事态发展，舆论的关注焦点开始从京东出售假茅台转向电商频频爆出假货问题。

共同推动电商行业持续良性发展



- ◆ 政府机构建议建立平台电商和入驻商家的备案制，保证产品质量安全的同时，还得保证后续能跟踪到，同时也为后续出现服务等问题责任到具体人。
- ◆ 政府还可以建立统一的电商商品追溯机制，开发统一的溯源平台或APP，从而可以通过统一的电商供应链追溯机制、通用的编码，实现从生产、仓储、配送、销售等整个流程的可追溯，让每一件网购商品有迹可循、有处可查。



- ◆ 提升电商平台的供应链管理水平和对渠道的把控能力，特别是第三方商家入驻的货品质量。另外，还需要借助科技的力量，利用科技创新、模式创新来彻底防控假冒伪劣商品，提高消费者信心。比如可以考虑通过区块链等新兴技术来打击假货和保证货物可溯源。
- ◆ 完善平台商家资质审查机制，强化平台商品全流程质量管控，引导和适应消费者品质消费需求，重视消费者对质量和服务的意见反馈。

POIiMedia(艾媒舆情)
大数据舆情监控系统
(yq.iimedia.cn)

通过先进的文本分析挖掘技术，全面满足客户各类需求，危机预警追踪。

DatallMedia(艾媒北极星)
移动应用运营监测
(bjx.iimedia.cn)

科学统计分析流量来源，透视用户活跃留存流失，提升推广效率降低成本。

SurveyiiMedia(草莓派)
用户感知与体验监测
(survey.iimedia.cn)

增加精准用户画像维度，了解用户主观消费意愿，获取用户客观服务评价。

SoicaliiMedia
微信微博媒体监测
(SocialiiMedia)

及时发现机器造假刷量，评估公众号的传播实力，识别受众兴趣与偏向。

RankingsiiMedia(艾媒金榜)
权威消费品牌评价监测
(ranking.iimedia.cn)

独有的iiMedia大数据评价模型，结合多个维度实现品牌价值评价与排名；提供中立、客观的品牌信息及购物消费指南。

ADiimedia
移动广告效果监测
(www.adiimedia.com)

ATC独家防作弊算法，全流程用户行为跟踪，投放策略建议与优化。

—— 艾媒咨询大数据监测体系 ——

法律声明

权利声明

本报告由iiMedia Research（艾媒咨询）制作，文件所涉的文字、图片、商标、表格、视频等均受中华人民共和国知识产权相关法律保护，经许可引用时请注明报告来源。

未经艾媒咨询许可，任何组织或个人均不得以任何形式擅自使用、复制、转载本报告或向第三方实施许可，否则，艾媒咨询将保留追究其一切法律责任之权利。艾媒咨询允许媒体和学术研究机构部分引用本报告数据和相关内容，但是必须标注出处。

免责声明

本报告所涉之统计数据，主要由艾媒大数据监测系统、行业访谈、用户调研、市场调查、桌面研究等样本数据，结合专业人员分析及艾媒咨询计算模型估算获得。由于调研样本及计算模型的影响与限制，统计数据仅反映调研样本及模型计算的基本情况，未必能够完全反映市场客观情况。鉴于上述情形，本报告仅作为市场参考资料，艾媒咨询不因本报告（包括但不限于统计数据、模型计算、观点等）承担法律责任。

阅读、使用本报告前，应先审慎阅读及充分理解上述法律声明之内容。阅读、使用本报告，即视为已同意上述法律声明；否则，请勿阅读或使用本报告。

yq.iiMedia.cn



艾媒輿情
yq.iiMedia.cn

全球輿情咨询行业领导品牌

艾媒家族：艾媒咨询 | 艾媒輿情 | 艾媒北极星 | 艾媒监测 | 鲜闻引擎