

2023年 中国品牌危机管理 及舆情趋势报告

— 深度复盘2022品牌危机舆情实战案例



目录

前言.....	02
民族主义崛起，于国外品牌而言， 「立场」引发舆论场爆燃	03
迪奥马面裙风波	
“专利”一座中国企业出海 绕不过的大山	08
OPPO与诺基亚专利诉讼战	
直播行业良性竞争，带货主 播规范理性.....	13
李佳琦低调复播	
信息收集要关注边界与目的.....	17
某火锅品牌给客户打标签	
Wehour反思与总结.....	21

前言

2022年对于企业和品牌来说是充满挑战的一年，从业务发展、消费者体验、品牌声誉等各个方面都面临着环境的变化。随着社交媒体、电商直播、娱乐监管等各个层面的政策和趋势变迁，企业在过去一年经历了跌宕起伏，有时不免被推到舆论中心，成为直面压力的主角。

消费者除了对于企业业务和产品服务有着越来越高的期待，更对企业的社会责任、品牌价值观提出越来越严格的要求。企业在生产经营、销售产品、顾客体验、营销传播、内部治理的每个环节都有可能成为潜在风险的爆点；而越来越快的传播节奏，也对企业面对公众的能力提出了更高要求。

本报告精选四大具有代表性、受到广泛关注的舆情事件，基于慧科讯业庞大数据库和分析能力，结合Wehour多年行业专家的传播与洞察经验，从企业的舆情管理视角梳理了四大营销事件的传播进程、舆情属性、媒体观点、网友言论等，清洗大量重复、不实的信息噪音，提供完整精准信息纵览各个营销事件的盘点，并针对性地给出事件点评和适用于其他企业的指引。整合而成《2023年中国品牌危机管理及舆情案趋势报告》-深度复盘2022品牌危机舆情实战案例。



民族主义崛起，于国外品牌而言，「立场」引发舆论场爆燃

迪奥马面裙风波

数据监测时间：2022年7月14日-2022年8月12日

事件起源

7月14日，网友质疑标价2.9万的迪奥裙子抄袭中国的马面裙，其设计与中国马面裙多处类似，却被称为“dior标志性廓形”。“迪奥抄袭”词条一度冲上微博热搜榜第一，引发网友热议。

2022年8月



中性

媒体视角

历史文化陈述
呼吁公众关注传
统文化
法律责任难界定

公众视角

重视文化遗产与保护
点赞留学生、凝聚青
年力量
期望国货/汉服崛起

负面

媒体视角

谴责抄袭行为
品牌无回应表态
事发后工作人员态度
攻击产品抽检不合格

公众视角

西方霸权文化强盗
迪奥抄袭惯犯
迪奥侵权不尊重文化
抵制购买迪奥

发展脉络

始终无回应

涉及迪奥中长半身裙的相关话题引发舆论关注。很多网友认为该半身裙“抄袭”了中国的马面裙，迪奥半裙风波已经引发舆情，受到网友一轮轮质疑，且持续发酵，但是迪奥方无任何回应。

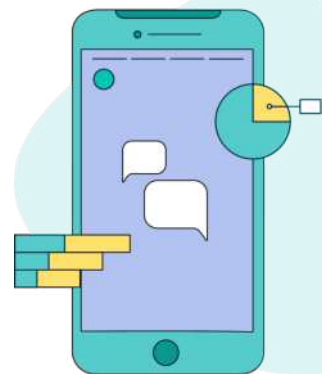


网友观点

@豆鸾：真没文化，抄袭就算了还不回应

@遥远的守护者 **此昵称不可用**：尚未回应也说明了不回应也没多大事，你不从国家层面上打击这种文化抄袭他根本不把你放眼里

@烟尘星河：迪奥没有装死，也不是不担心会对自己的产品造成影响。它们就是想试探我们的态度，摸索我们的底线。假如这次事件就因为迪奥“装死”慢慢就过去了，那以后绝对还会有这样的事情发生，而且会变本加厉。



sina 新浪网

人民网评：何为“标志性”“全新”？迪奥需回应半裙舆论关切

澎湃新闻 07.16 19:46 + 关注

近日，涉及迪奥中长半身裙的相关话题引发舆论关注。由于这款服饰采用前后片交叠剪裁的设计理念，很多网友认为：这“抄袭”了中国的马面裙，却被称为“dior标志性廓形”，让人无法理解。截至目前，迪奥方面尚未回应。



扫码关注
Wisers 慧科讯业

只对国内下架

7月16日，迪奥国内官网未搜索到上述半身裙，但记者浏览迪奥英国官网发现，这款半身裙仍在销售，售价为2700英镑。



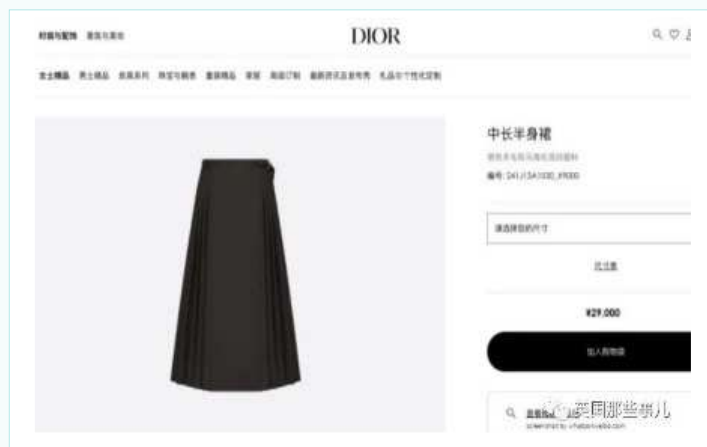
网友观点

@dyzdduhctnvq：求求了赶紧来个官方力量带头告他吧 或者是汉服商家们联合起来

@dustwalker：应该全球下架，或者老老实实告诉全世界，这是中国原创

@大宋宋：国外还有，那不行，坚决不允许！

@小可不渴：应该要求他们全面下架，并公开道歉



感谢关注

7月29日，记者再次浏览迪奥多个国家和地区的官网，发现涉事裙子已在线上商城下架。迪奥亚洲客户关系部负责人就记者的咨询作出回复，但仅称“感谢关注”。



网友观点

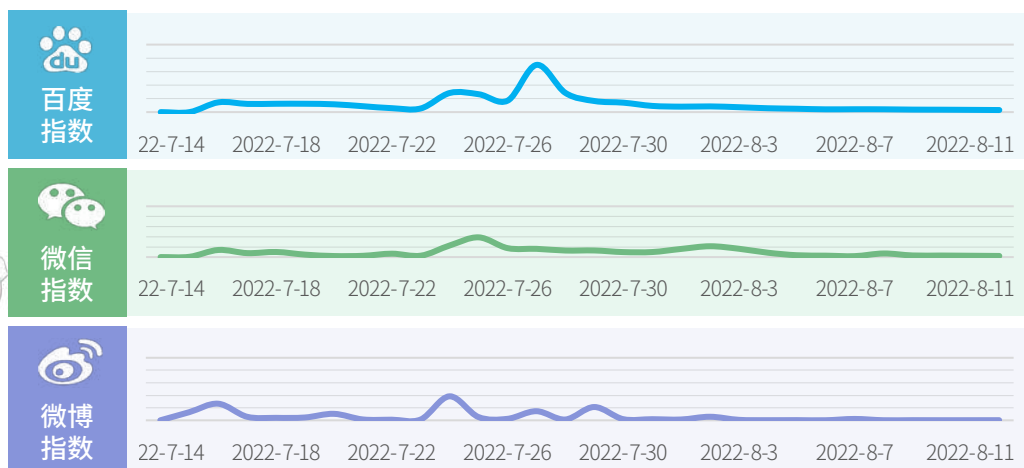
@A好好：这四个字是个巨大的侮辱呀

@韩笑半步痲：故意而为之，有些挑衅的意味

@锦瑟08：dior开始明目张胆抄袭了，说了这个牌子已经走下坡路了，品牌价值会越来越差



热度表现

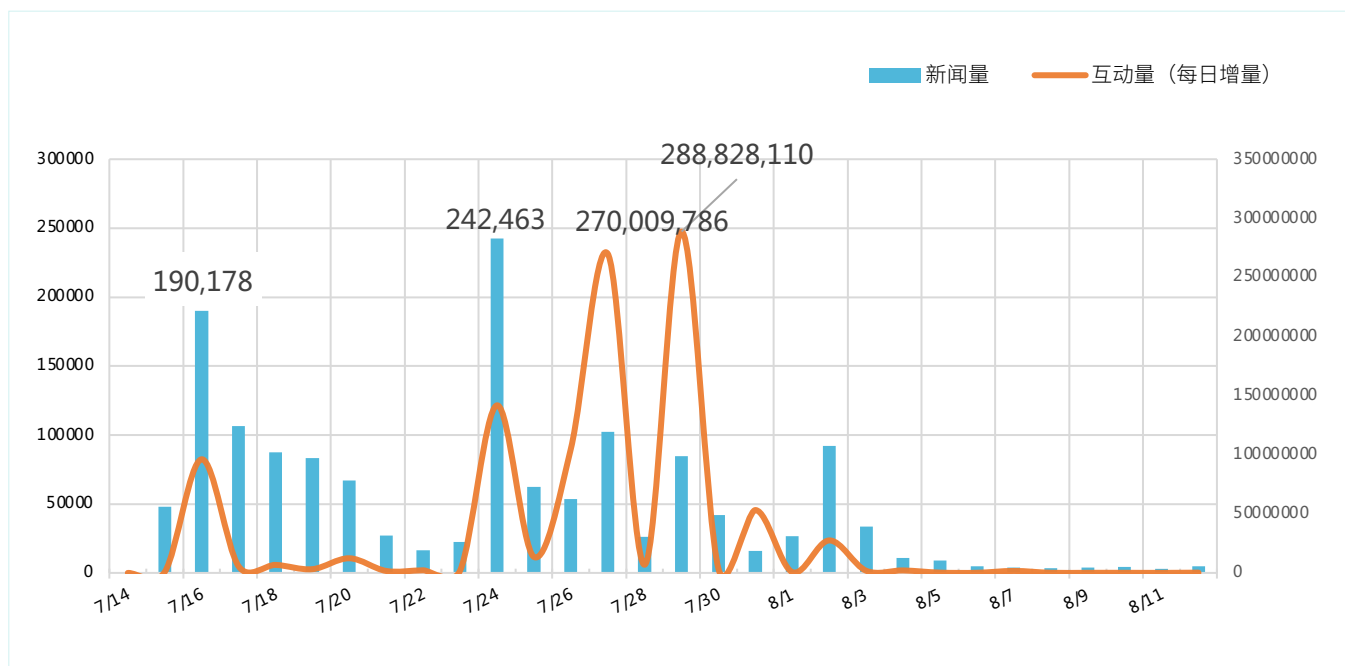


扫码关注
Wisers 慧科讯业

传播趋势

3天内热度飙升，多话题共振拉长事件周期，品牌冷处理，导致余波难消
舆论场被迅速引爆（147.8万声量、10.5亿人次互动），多话题叠加导致舆情传播长达一个月，而迪奥始终保持缄默

第一阶段 首爆期 网友爆料官媒下场，迪奥抄袭登热搜	第二阶段 热议期 多衍生话题叠加，互动热度飙升	第三阶段 消退期 挪用花鸟图再燃舆论场，网友热度退却
-------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------



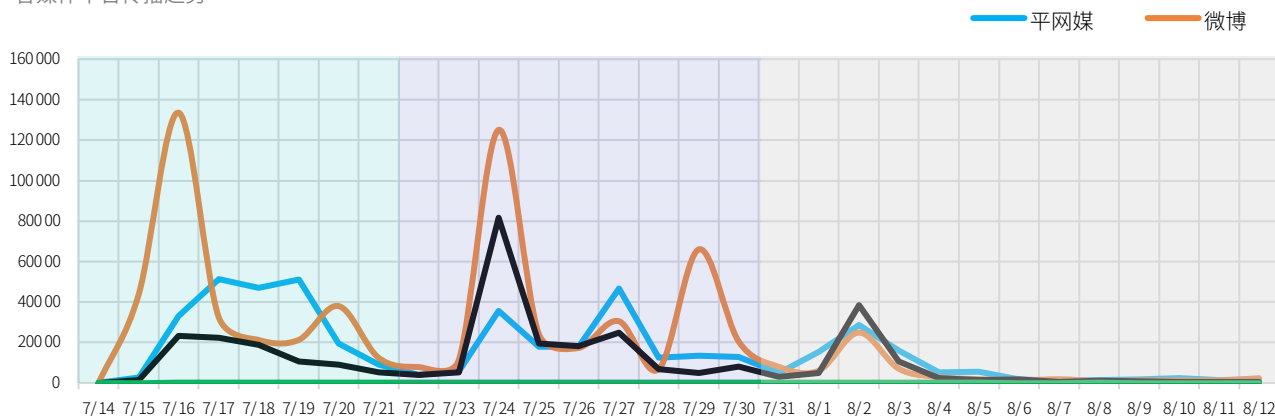
微博热度持续全周期，央媒带动、门户网站/财经类网站争相助阵，网民高度参与带动短视频高峰

[平网媒 (含论坛/博客)]
报道高峰出现在第一阶段，以党央媒为首的媒体方聚焦迪奥抄袭和事件进展。

[微博]
作为事件爆料和舆论生成的首发平台，在每个阶段均有高热热搜，直接反映事件热度。

[视频]
以抖音为主的视频网站传播高峰出现在第二阶段，聚焦在留学生抗议事件和花鸟图事件。

各媒体平台传播趋势

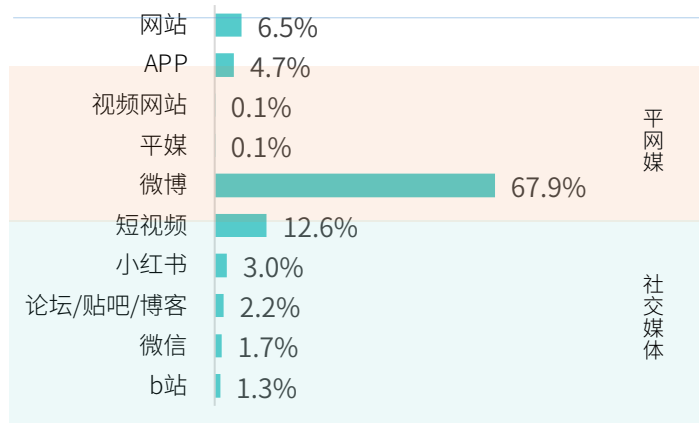


扫码关注
Wisers 慧科讯业

传播媒体

社交媒体为主阵地，持证媒体全矩阵账号参与，汉服相关媒体/账号表现突出。社交媒体传播量突出，微博为主力传播阵地，占比达68%，top5账户中4席为媒体官微账号，事件进展和事件评论定调类的贴文引发高互动量。其次是短视频，@汉服新闻、@汉黛记原创汉服等汉服相关账号引发高互动。

媒体类型声量分布



Wehour

Wehour 短评

迪奥马面裙风波反映了现在国内消费者对于民族和本土文化有着较强的保护意识，同时也在寻求国际上的认同感，这种大众情绪其实需要企业去理解的。但是对于国际品牌而言，要从文化、消费者情绪等角度综合理解本地市场确实有难度，也导致很多品牌容易因为忽视而踩坑。

- 1 马面裙到底有没有抄袭或者挪用中国文化，在法律和事实层面是很难真正下定论的，迪奥的态度可能源于此，消费者情绪和品牌调性之间的难以取舍，本身处理起来确实有一定的难度。
- 2 但是不发声不是一个上策，品牌最好的回应期是事件发生时。采取大事化小的应对方针，将敏感事件聚焦于单个人或者单个群体的问题，避免用品牌去对抗舆论，或者承接全部舆论的指控。迪奥在这个事件中采取了不直接回应的策略，势必会引发舆论往负面的走向，而迪奥已经发生过数次类似的事件，消费者很容易就会把这些事件联想起来，加剧品牌不尊重本土文化的印象。后续品牌需要做相应的危机修复策略，从长期的努力尝试扭转消费者的印象。

企业实用Tips



很多时候事实有真假，观点没有对错。对于大众这样一个群体而言，在发达的社交媒体时代表达观点是不可避免的事情，当大众的情绪被推上一个顶点，对企业就形成了更大的挑战。这也是造成企业在一些舆情事件上很难找到回应抓手的原因。

当然，很多准备工作是可以做在前面的，我们所谓的本土化不仅仅是了解消费者的消费习惯，也可以同步关注一下本土消费者的心理认同，了解他们对于文化、国家等敏感话题的观念，提前做好品牌内部自查，并提前准备相关预案，未来才能更加从容地应对这类事件。



扫码关注
Wisers 慧科讯业



“专利” 一座中国企业出海 绕不过的大山

OPPO与诺基亚专利诉讼战



事件起源

- 2021年6月，诺基亚与OPPO之间的专利许可协议到期，双方进入新的谈判周期。似乎双方未能就5G专利许可达成一致，7月初，诺基亚闪电出击，在印度、法国、英国、德国等多个司法管辖区对OPPO发起专利侵权诉讼。对此OPPO回应称，诺基亚主张极为不合理的许可费，OPPO会积极应对此次诉讼，在充分尊重知识产权的前提下，达成合理的许可费用。
- 2021年9月，OPPO对诺基亚发起全球专利诉讼的反击，在中国和欧洲分别对诺基亚发起多起专利侵权诉讼，涉及诺基亚的5G基站产品。
- 2021年10月22日，外媒披露OPPO反诉诺基亚的5G专利侵权案已被德国法院立案。
- 2022年2月8日，OPPO对诺基亚首个专利无效结果出炉，国家知识产权局公告显示，诺基亚的一件中国发明专利专利部分无效。

发展脉络

阶段一：诺基亚对OPPO发起侵权诉讼

- 2021年7月2日，外媒报道称，诺基亚在印尼雅加达中央地方法院就专利侵权起诉OPPO，要求赔偿5973亿印尼卢比。
- 2021年7月8日，集微网报道，诺基亚在英国、法国、印度等多国对OPPO发起专利侵权诉讼，引爆国内舆论。
- 2021年7月8日，诺基亚对外媒回应称，一直在与OPPO就续签专利许可协议进行谈判，但不幸的是，他们拒绝了我们的公平合理的报价。
- 2021年7月9日，OPPO在接受第一财经采访中回应称，诺基亚主张极为不合理的许可费，并通过诉讼使OPPO在许可谈判中做出让步。
- 2021年7月10日，OPPO回应红星新闻称，目前诉讼对OPPO没有产生影响。OPPO会积极应对此次诉讼，在充分尊重知识产权的前提下，达成合理的许可费用。
- 2021年7月19日，外媒称，诺基亚在俄罗斯起诉OPPO专利侵权，要求禁止在俄罗斯销售OPPO Reno 5。

阶段二：OPPO反诉诺基亚5G侵权

- 2021年9月7日，集微网报道，OPPO在中国和欧洲分别对诺基亚发起数起专利侵权诉讼，其中涉案的专利均为5G标准必要专利。
- 2021年9月29日，集微网报道，OPPO再次在德国曼海姆法院对诺基亚提起多件专利侵权诉讼。
- 2021年10月22日，外媒Foss Patent披露OPPO反诉诺基亚的5G专利侵权案已被德国法院立案。
- 2021年10月30日，中国经营报报道，就OPPO反诉诺基亚一事的最新进展，OPPO方面回应，目前案件已经被法院立案，后续会依法维护自身权益不受侵犯。
- 2021年11月4日，英国法院驳回OPPO中止诺基亚起诉案的申请，称不会中止诺基亚诉OPPO案。
- 2022年2月8日，OPPO对诺基亚首个专利无效结果出炉，国家知识产权局公告显示，诺基亚的一件中国发明专利专利部分无效。

网民观点

Phase One 阶段一

在舆情传播的第一阶段，网民关于诺基亚的讨论以负面评价为主，聚焦于诺基亚收费不合理、诺基亚现在是专利流氓、政府需出面严查诺基亚、抵制诺基亚、诺基亚不如华为等等；此外，部分网友表示支持诺基亚诉讼，尊重专利，并赞扬诺基亚专利质量好。



扫码关注
Wisers慧科讯业

3.2%

正面评价

不合理的费用可以不交



今昔明希

要我说合理肯定交，但是不合理就别交啦

7月13日 15:15



任青楼

之前诺基亚不也是向联想发起诉讼，要拒绝

7月13日 14:44

14.6%

中性评价

有技术专利才有定价权
中国企业应团结起来
最后费用还是转嫁到消费者头上



火星网友:

有技术专利，才有定价权。



随风大熊猫

2021年07月09日 ·

感觉外国企业总是抱团做事，中

82.2%

负面评价

OPPO用别人的专利又不想给钱
诋毁华为，不用华为专利的报应
OPPO就是个组装厂
OPPO国内国外两种态度
老板是美国人，OPPO是外国企业
OPPO就是个组装厂

有态度网友0inzBB 网易北京市网友:

不合理你就别用呗，又想嫖又不想给钱，

07-09 21:51

收割的时机到了不割你割谁？

Phase Two 阶段二

在事件第二阶段，网民**关于OPPO的讨论以正面评价为主**，聚焦于支持OPPO反击、希望其他中国企业向OPPO学习、OPPO反诉相当于做了广告，以及OPPO有专利反诉，OPPO比小米强等内容；部分网友认为大家互抄专利，难判对错，OPPO反击诺基亚也是为了自身利益；在负面评价中，关于OPPO老板移民美国，OPPO不是中国品牌的争议依旧存在，另外，网友认为OPPO只有外观专利，起诉诺基亚是在哗众取宠。



65.4%

正面评价

支持OPPO反击
希望其他中国企业向OPPO学习，
只有硬气才会受人尊重
OPPO成功做了广告
OPPO有专利反击，比小米强



春天的芝麻TA

该反击，就反击，决不手软，国人支持您们。

2021-09-12



潜水器

反击战，打得好！

2021-09-09

2.3%

中性评价

大家互抄专利，无法判断对错
互相起诉，扯平了
OPPO出手只是为了利益



有态度网友06f33F
广东广州

专利这种事大家抄来抄去的谁说的清



金光

这事不新鲜。你告我我就告你，事，我也告诉爸妈你的事

09-08

32.3%

负面评价

老板是外国人，OPPO不是中国品牌
OPPO只有外观专利
诺基亚不生产手机了，OPPO在哗众取宠



牧马江湖

OPPO还有专利呢？是外观设计专利吗？

2021-09-09



Aur666666

一堆外观专利，诺基亚需要吗

2021-09-08



扫码关注
Wisers 慧科讯业

关于诺基亚的讨论以负面评价为主，聚焦于诺基亚坐地起价、国内手机应同时起诉诺基亚、诺基亚吃相难看，以及诺基亚只剩一口气没断等等；该阶段对于诺基亚的正面评价较少，少部分网友认为诺基亚是无辜的，诺基亚情怀依旧在；另外，网友围绕诺基亚的5G业务、与华为之间的5G专利展开讨论，并表示诺基亚之后可能也会向小米等手机厂商发起专利诉讼。

14.5% 正面评价

诺基亚有很多基础通信专利
诺基亚是无辜的，对中国帮助不少
诺基亚情怀依然在

- 行走的巴斯基 回复 levinck: 09-18 07:40
通信专利。基础通信专利基本都
- 银洲湖塘主
诺基亚是无辜的，它对帮助中国不少!
2021-09-10

14.6% 中性评价

诺基亚现在做的是5G
只有华为敢向诺基亚收5G专利费
诺基亚先找OPPO，后面再扩展到小米等手机厂商

- 银洲湖塘主
大哥你也知道诺基亚手机业务卖给
2021-09-10
- 用户6052084746834
国内只有华为敢向诺基亚收5G专利费!

74.6% 负面评价

诺基亚坐地起价，心太黑
不能对诺基亚这种漫天要价的客气
国内手机同时向诺基亚发起专利诉讼
诺基亚吃相难看
诺基亚就剩一口气没断

- LIN李京楠 赞
擦，纯属是坐地起价了😏
- 空 13
使用别人专利都要交钱的，这很正常。对于价格应该协商，对诺基亚这种漫天要价的，就应该不能客气。

传播趋势

诺基亚发起诉讼引爆舆情，达到传播高峰；
OPPO提起反诉、德国法院立案分别带动形成小高峰。



扫码关注
Wisers 慧科讯业

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/965220213323011042>