

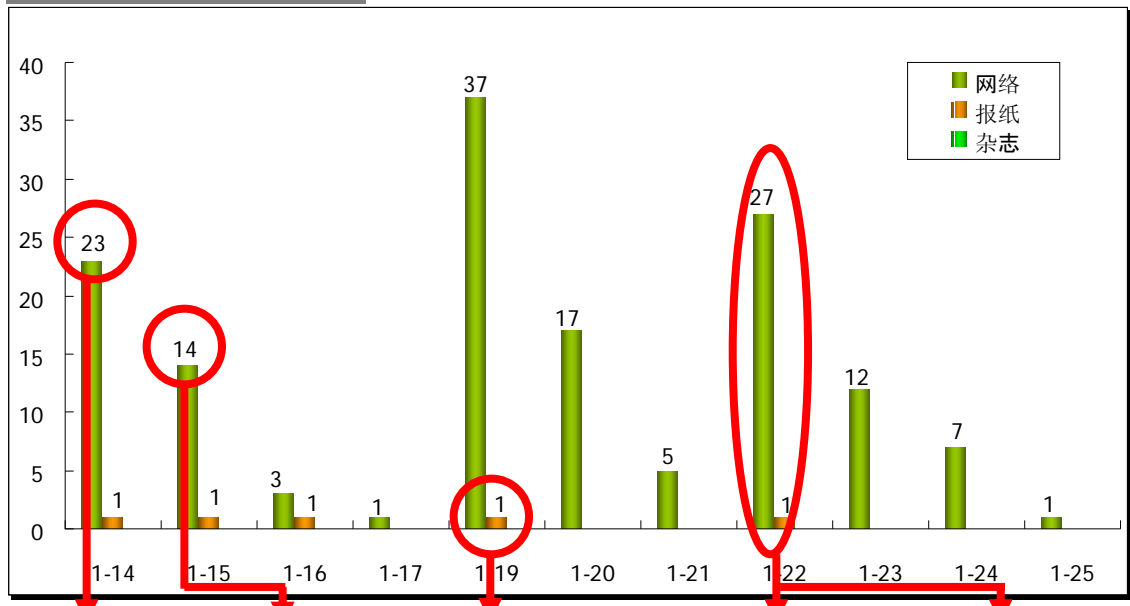
# 德芙杏仁巧克力吃出三条虫 事件追踪

上海千兰商务信息有限公司

2009年2月19日

# 新闻报道分析

## 新闻报道量监测



上海热线  
德芙巧克力吃出三条虫



东方早报  
德芙巧克力吃出三条虫  
消费者索赔精神损失费



东方早报  
“德芙”吃出3条虫  
索赔3000元遭拒



东方早报  
德芙：无法判断  
何时何环节生虫



新民网  
德芙巧克力吃出三条虫  
多数市民表示不放心



●2009年1月14日，每日商报报道了“德芙杏仁巧克力里吃出三条虫 消费者恶心狂吐 索赔三千元精神损失费”的新闻，当天，人民网等多家媒体对事件进行了转载报道；1月19日及22日，东方早报对事件进一步跟踪报道，几天内大量媒体纷纷转载相关新闻，事件传播达到高潮；1月22日，新民网发布了采访市民对事件态度的视频，引起少量媒体的转载，之后媒体对事件的传播渐渐减少。

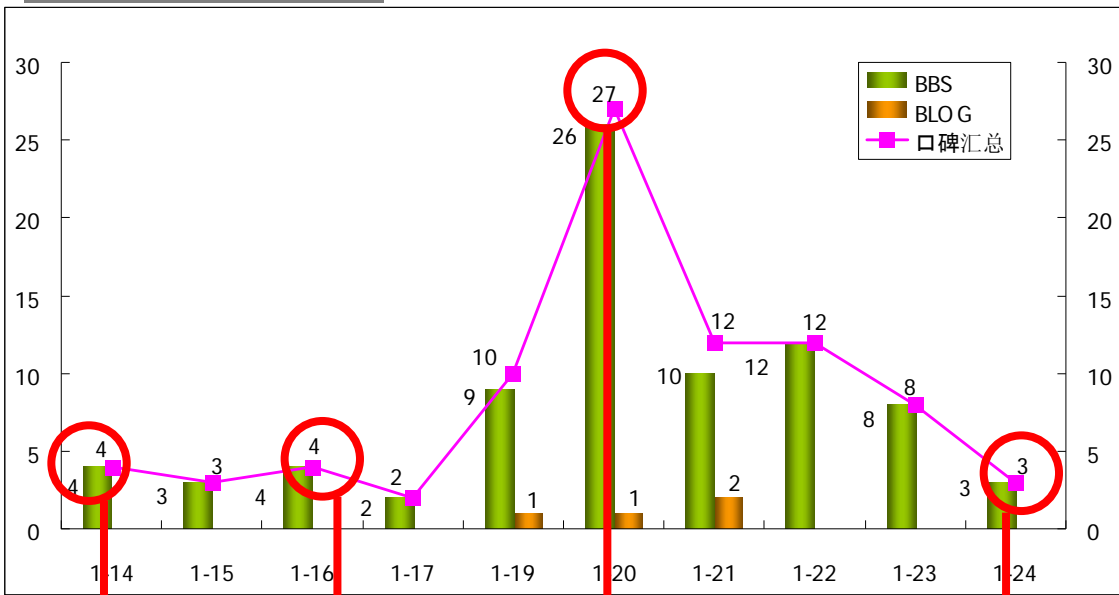
## 报道媒体统计

媒体名称	总计
中国企业新闻网	5
新民网	5
搜狐	5
凤凰网	5
中国经济网	4
视界网	4
东方财富网	4
中金在线	3
大洋网	3
中国新闻网	3
中国食品科技网	3
浙江新闻网	3
新浪	3
四川新闻网	3
法制网	3
三九健康	3
千龙新闻网	3
每日商报	3
和讯网	3
每日经济新闻	3
金融网	3
中网资讯中心	2
第一食品网	2
中金投	2
中华网	2
东北新闻网	2
中国网	2
联商网	2
华商网	2
长江网	2
21CN	2
百灵网	2
东方早报	2
星辰在线	2
青岛新闻网	2
网易	2
人民网	2
挖贝网	2
股城网	2
腾讯网	2
搜狐/焦点网	2
四川在线	2

媒体名称	总计
北方网	2
建德新闻网	1
百度和讯财经网	1
HC360慧聪网	1
上海热线	1
山东新闻网	1
三农在线	1
人民网海南视窗	1
温州热线	1
文新传媒	1
乌鲁木齐在线	1
西部网	1
嘻嘻网	1
新华网	1
新华网浙江频道	1
东快网	1
CCTV网	1
全景网络	1
云南电视台	1
汉网	1
中国财经信息网	1
中国供应商	1
中国江西新闻网	1
中国金融网	1
齐鲁网	1
中国宁波网	1
中国农产品加工网	1
品牌中国网	1
农博网	1
中国台州网	1
华龙网	1
中国消费网	1
金鹰网	1
中国新闻网海南新闻	1
中国新闻网河南新闻	1
中国新闻网山东新闻	1
中国质量新闻网	1
中华零售网	1
金羊网	1
环球网	1
金融界	1
<b>总计</b>	<b>158</b>

# 口碑露出分析

## BBS&BLOG露出量监测



19楼论坛  
想看德芙巧克力的  
虫虫请进来

第一健康网论坛  
德芙巧克力吃出三条虫  
消费者索赔3千

搜搜搜吧  
德芙巧克力吃出  
三条虫

百度贴吧  
近日看到关于德芙巧克力  
吃出三条虫遭索赔的帖子



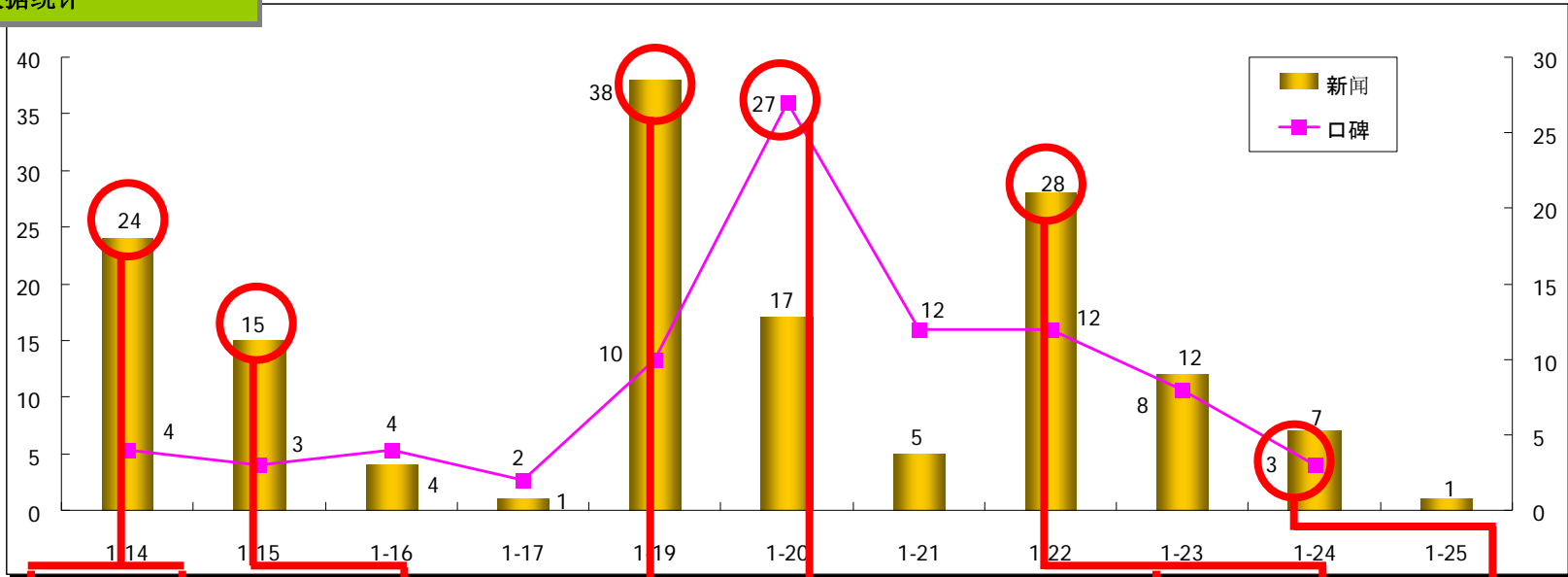
## 露出论坛统计

媒体名称	BBS	BLOG	总计	媒体名称	BBS	BLOG	总计
搜搜搜吧	10		10	xnfish论坛	1		1
19楼论坛	6		6	新金华论坛	1		1
百度贴吧	5		5	新浪论坛	1		1
qq空间	1	3	4	新奇军	1		1
财富论坛	3		3	阳春论坛	1		1
西祠胡同	2		2	游戏网门户论坛	1		1
第一调查网论坛	1		1	折购客生活广场	1		1
TOGO论坛	1		1	中国和平论坛	1		1
TOM	1		1	小鸟俱乐部	1		1
UU1001免费论坛	1		1	宝贝女人街	1		1
阿里巴巴商人论坛	1		1	至诚理财网论坛	1		1
百度空间	1		1	蜂盟论坛	1		1
Anti CNN论坛	1		1	荞麦口碑论坛	1		1
碧海潮声社区	1		1	80后论坛	1		1
Chi naRen社区	1		1	yaoqi n	1		1
彩龙论坛	1		1	涡阳论坛	1		1
草根站长论坛	1		1	hlj news	1		1
慈溪论坛	1		1	焦点房地产网论坛	1		1
第一健康网	1		1	六安人论坛	1		1
都市精英俱乐部	1		1	员村社区网	1		1
凤凰论坛	1		1	黑蚂蚁安全网论坛	1		1
合肥助力车俱乐部联盟	1		1	cnkr	1		1
黑龙江打折网	1		1	沈阳妈妈网论坛	1		1
胶南论坛	1		1	起点股票论坛	1		1
久久婚嫁网	1		1	冰城社区	1		1
酷基金网	1		1	hbanw	1		1
宽宽游戏论坛	1		1	六分半堂	1		1
陇上江南论坛	1		1	江阴信息港	1		1
泸州论坛	1		1	0559s论坛	1		1
落伍者站长论坛	1		1	vz32	1		1
南方社区	1		1	同享健康论坛	1		1
散户村	1		1	黑龙江打折网论坛	1		1
食客论坛	1		1	网易博客		1	1
搜房社区	1		1	紫菜博客		1	1
52论坛	1		1	新浪博客		1	1
温岭人网社区	1		1	安中社区	1		1
bbcpp论坛	1		1	总计	91	6	97

●在监测时间段内，共有口碑露出量97条，其中BBS露出量91条，BLOG露出量6条。从图表可以发现，网民对事件的关注随着媒体新闻报道量的变化而变化，1月14日在每日商报对事件进行报道之后，19楼论坛、慈溪论坛等部分网民对事件多持怀疑态度并对事件主要进行了转载；1月19日在东方早报对事件进一步报道之后，西祠胡同、百度贴吧和新浪博客等主流社区论坛和博客上，网民纷纷发表帖子和博文，较多的网友表示对德芙很失望，几天内事件在网民之间大量传播；1月22日，东方早报和新浪网对事件进行了后续报道，又引起较多的网民关注，之后网民对事件的兴趣逐渐降低。

# 统计总结

## 监测数据统计



- 每日商报 德芙杏仁巧克力里吃出三条虫 消费者恶心狂吐
- 浙江在线 德芙杏仁巧克力里吃出三条虫
- 慈溪论坛 德芙杏仁巧克力中惊现三条活生生的虫子
- 东方早报 “德芙”吃出3条虫 索赔3000元遭拒
- 南方社区 德芙”巧克力吃出3条虫 众多网友“拒绝德芙”
- 东方早报 德芙：无法判断何时何环节生虫
- 新民网 德芙巧克力吃出三条虫
- 百度贴吧 近日看到关于德芙巧克力吃出三条虫遭索赔的帖子



●从监测数据汇总图上，根据新闻报道和口碑露出的数量变化趋势，可以对事件的发展分为三个阶段，第一阶段事件发展初期从1月14日至18日，第二阶段事件发展中期从1月19日至21日，事件发展末期1月22日至监测时间结束日期25日为第三阶段。

●在事件发展初期，每日商报对事件首次报道之后，少量媒体和网民主要对事件进行了转载报道；在事件发展中期，东方早报对事件进行了较为深入的新闻报道，引起了众多媒体的转载，大量网民通过BBS和BLOG等方式发表了自己对事件的看法和评价；在事件发展末期，东方早报和新民网对事件进行了后续跟踪报道，又把公众对事件的关注推向了一个小高潮，之后几天，公众对事件的关注逐渐减少，至监测时间结束日期接近为零。

# 部分报道概要分析

## 事件发展初期

**1月14日-每日商报**  
德芙杏仁巧克力里吃出三条虫 消费者恶心狂吐 索赔三千元精神损失费



1月9日下午两点，杭州市一位陈女士参加朋友的婚礼，在德芙原粒杏仁巧克力中，吃到三条虫子。陈女士立即找到了德芙生产商玛氏食品(中国)有限公司的电话，并联系到了“玛氏食品”杭州办事处。当天下午，玛氏食品杭州办事处的高级客户主任蒋先生来到了现场，确认了这是玛氏公司的产品，并解释说杏仁在加工时很可能含有虫卵，因此才会长出虫子来。但拒绝赔偿陈女士三千元精神损失费，表示只同意赔偿500元，此外，由于这件事情引起的不舒服可以去医院检查，检查费用可以报销。

## 事件发展中期

**1月19日-东方早报**  
德芙吃出3条虫 索赔3000元遭拒



陈女士向“德芙”生产商玛氏食品(中国)有限公司提出赔偿精神损失费3000元，但遭到拒绝。双方交涉未果，陈女士便向杭州“12345”市长热线投诉。1月13日，杭州天水工商所介入调解，但玛氏公司表示，只能补偿现金500元和给予报销检查身体和看病费用。陈女士对此表示不满意。16日，早报记者与玛氏公司杭州办事处联系，一名工作人员表示，不方便就此事接受采访。随后，早报记者多次与玛氏公司北京总部对外关系部联系，但截至昨天下午，均未收到任何回应。

**1月22日-东方早报**  
德芙：无法判断何时何环节生虫



就“消费者投诉‘德芙’巧克力生虫”，生产商玛氏食品(中国)有限公司昨天给早报记者发来传真，称“鉴于陈女士提供的产品无任何相关信息，我们一时无法判断生虫发生在何时、何环节”，并表示“无法接受”3000元的精神损失赔偿要求。购买处和保质日期等任何其他信息”。在她投诉当天，公司就答复“更换或免费提供价值更高的产品”，并建议进行必要体检，费用由公司负担。工商部门介入调解后，公司提出“在问题没搞清楚前愿提供500元，感谢她使用产品，也可支付部分医疗、检查费用”，未被陈女士接受。

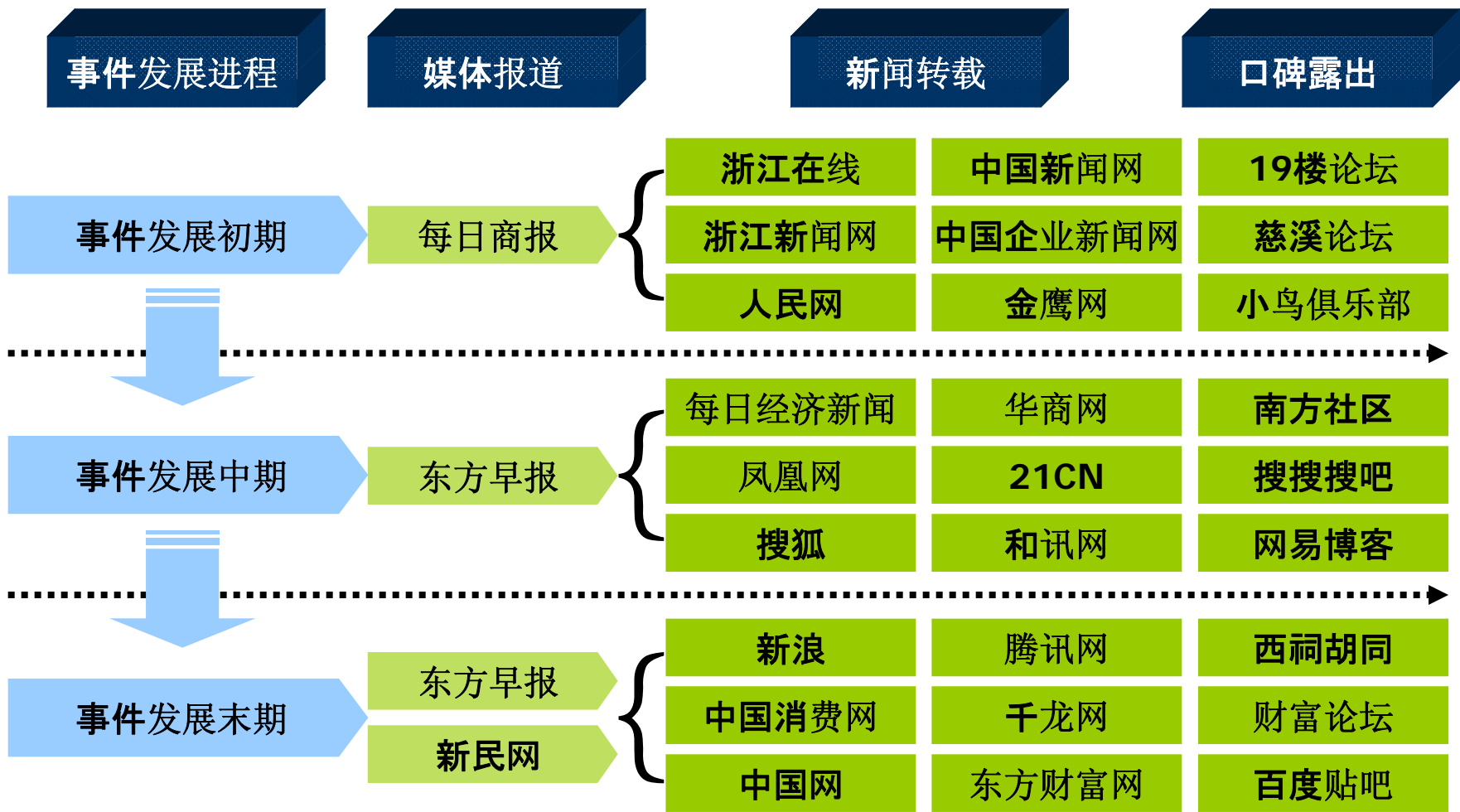
## 事件发展末期

**1月22日-新浪网**  
德芙巧克力吃出三条虫 多数市民表示不放心



21日，新浪网就德芙巧克力喜糖中吃出三条虫一事在上海市人民广场采访了市民。在随访中，大部分市民都购买过德芙巧克力作为年货，并且还不知此事，从新浪网记者处获悉德芙巧克力吃虫事件后，表示对德芙巧克力的安全卫生很担心。一位小姐表示自己家每年都会买些德芙巧克力做为年货之一，但获悉此事后，则要考虑一下是不是要继续购买。也有市民很坚决的表示若是真事，不会再购买德芙巧克力，有少数市民表示会继续购买德芙巧克力，相信这样知名的公司出现这种情况只是个别现象。

# 事件发展总结



●通过对事件发展的进程总结可以发现，媒体和网民对事件的传播主要来源于三个主要媒体的新闻报道，分别是每日商报、东方早报和新民网。  
 ●在事件发展初期，1月14日每日商报报道之后，浙江在线和金鹰网等地方网站、人民网和中国新闻网等全国性网站都进行了转载报道，19楼论坛和小鸟俱乐部等非主流社区有部分网友发表帖子；在事件发展中期，1月19日东方早报的深入报道之后，每日经济新闻等平面媒体、搜狐和21CN等门户网站对事件进行了大量转载报道，搜搜搜吧和网易博客等主流社区网站均有网友帖子和博文发表，达到了事件传播的高潮；在事件发展末期，1月22日东方早报和新民网对事件进行了跟踪报道之后，又有新浪和中国网等主流网站，以及西祠胡同和百度贴吧等主流社区论坛对事件进行了传播。