

案例八：本田雅阁婚礼门事件 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_85_AB_EF_c41_65314.htm 案例八：本田雅阁婚礼

门事件 品牌：本田雅阁 危机性质：产品安全 危机指数：4.0

案例描述：2005年1月9日,杭州一辆迎亲的2004款本田雅阁车因撞击断为两截。事故致使车上五人3死2伤，当地媒体都以重磅标题作了报道。当晚，广州本田销售部售后服务科人员连夜赶到杭州。一周后，广本的技术专家、日本本田的技术专家也相继赶到。但是在面对死者和媒体的质疑，本田方表示绝对不是我们的质量问题。1月13日，广本雅阁车的车主打算要求与厂家一起对被撞车委托浙江省的权威机构进行全面的安全质量检测，但厂家表示应该由厂方自行认定质量是否存在问题，因此双方没有达成共识。1月14日，杭州市公安局余杭区分局交通巡逻(特)警察大队向浙江省质量鉴定管理办公室提出质量鉴定申请,要求对事故车的转向系统、制动系统、安全气囊系统是否符合有关要求及车身断裂原因进行鉴定。1月19日，日本本田公司技术专家到杭州，并配合检测。在此背景下，1月24日，广州本田服务双周开始，主要针对冬季用车进行空调系统、冷却系统和制动系统方面的全国免费检测。2月28日,广本总经理终于正式回应了婚礼门事件，广本在杭州雅阁车祸案的调查中，广本厂方一直在配合相关部门的行动。3月27日，广州本田方面宣布浙江省质量技术监督检测研究院作出了《质量鉴定报告》。虽然后面的检测报告证明该车并不存在质量问题，但是本田在事故发生后的冷漠态度却遭到了舆论的批评。 案例点评：应该说，单从危机管理的

技术角度来看，广本的这次危机公关无疑是成功，比如对媒体的掌控能力，杭州以外的媒体没有大面积的跟风与质疑，大多选择了沉默，及时地新产品发布以转移公众视线的能力等等，都是值得肯定的，尤其当地质检部门的检测结果更使广本能够堂而皇之的从容应对即将到来的法律诉讼了。但是，有一点值得商榷或者提高的则是，本田的人情味和责任感多少显得匮乏。自始至终，我们没有看到本田对受害者的任何的安慰，即使广本总经理出面也只是强调消费者如何，甚至“连一个慰问电话都没有”。此显然缺乏危机管理过程中的“真诚沟通原则”。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com