

案例三：肯德基“苏丹红”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_E4_B8_89_EF_c41_65322.htm 案例三：肯德基“苏丹红”事件 品牌：肯德基 危机性质：食品安全 危机指数：5 案例描述：2005年3月15日，上海市相关部门在对肯德基多家餐厅进行抽检时，发现新奥尔良鸡翅和新奥尔良鸡腿堡调料中含有“苏丹红一号”成分。16日上午，百胜集团上海总部通知全国各肯德基分部，“从16日开始，立即在全国所有肯德基餐厅停止售卖新奥尔良鸡翅和新奥尔良鸡腿堡两种产品，同时销毁所有剩余调料。”3月16日下午，百胜发表声明，宣布新奥尔良烤翅和新奥尔良烤鸡腿堡调料中被发现含有“苏丹红一号”，并向公众致歉。百胜表示，将严格追查相关供应商在调料中违规使用“苏丹红一号”的责任。3月17日，北京市食品安全办紧急宣布，该市有关部门在肯德基的原料辣腌泡粉中检出可能致癌的“苏丹红一号”，这一原料主要用在“香辣鸡腿堡”、“辣鸡翅”和“劲爆鸡米花”三种产品中。期间还发生了消费者持发票向肯德基索赔时遭遇刁难的情况。对此，肯德基的解释是，这是他们自查的结果：3月17日肯德基在记录中发现宏芳香料(昆山)有限公司提供的含苏丹红的辣椒粉也用在了这三种调料中。随后，他们采取紧急措施，用现存经过验证不含苏丹红的调料取代原来的调料。恰恰在这时，3月18日，北京有关部门抽查到了这批问题调料。19日向媒体公布，责令停售。 案例点评：态度比较端正，百胜对危机事件的认识是比较到位的，对消费者负责的态度也是值得肯定的。但是前后的说辞显得有些矛盾。 餐饮和食

品行业属于危机高爆发行业，肯德基事件的处理拥有相对完善的体系，但苏丹红事件中的危机防范意识则表现的一般。百胜在危机事件中的准备也属于比较完善，但苏丹红事件中的准备措施则表现平常。对危机事件的参与处理比较积极的，反应速度比较快快，把苏丹红事件对百胜的影响降到最低方面做的不错，但把“危”变“机”仍需提高。危机评估：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