

本报记者 吕剑波

### 维权成效显著

葛先生去年买了一套房子,准备装修。经过再三的比较,他选择了一家号称“管理费全免、设计费全免、价格比市场低 25%”的装修公司。

“签约以后,他们就要求我先支付 6000 元的设计费。”葛先生说,“他们解释说这笔钱会在工程款项中扣除的。”

过了几天,这家公司给出了装修预算,这个预算比起其他公司高出了不少。

“我跟他们交涉,希望能调低一点,他们说这已经是最低了。”葛先生说,“我发现这份预算当中,水电改造一块比市场行情贵了 1 万多元。我提出要把这一块另找人来做,他们也不同意。”

“后来又发现,这家公司所谓的价格比市场低 25%,是在玩文字游戏。”葛先生气愤不已,要求终止合同。

“他们说可以终止合同,但是以前付的设计费就不能退还了。”葛先生于是开始与这家装修公司长时间的交涉。

“装修期间,我经常会去一些家装论坛上看看。”葛先生说,“和他们交涉时,也在这些论坛上发帖‘直播’了整个过程。”

葛先生本来已经对讨回设计费不抱希望了,发帖的目的只是为了提醒其他网友,不要上当。但随着帖子的关注度变高,事情出现了转机。“那家公司打我电话,说会退还费用,还向我道歉。”葛先生说,“没有想到,在网络上维权,能有这么显著的成效。”

### 商家提心吊胆

“真的很怕,有时候一两个小时,关于你的负面消息就满天飞了。”从事汽车销售的齐先生摇了摇头。

“以前还只是论坛、贴吧里的帖子,现在加上微博,传播速度飞速提升,更是噩梦了。”齐先生苦笑道。

齐先生告诉记者,汽车销售这个行业,品牌的良好口碑绝对是重中之重。正因为如此,几乎每个品牌都会聘请专业机构做网络营销,并监控负面信息。

“这些负面信息,有些是不满的消费者发布的,还有一些则是竞争对手发布的。”齐先生说,“有些是确有其事,另一些是无中生有。可这些信息都得重视,你不知道什么时候,这些信息就扩散开了,所以最好能及早应对。”

让人有些意外的是,一些负面消息甚至是网络公关公司散布出去的。“我听说过有某个公司,因为要换聘请的公关公司,原来那家公关就在网络上拼命转发这个公司的负面信息。后来他们花了很长时间才清理完烂摊子。”

### 删帖形成产业

有了消费者的网络维权,自然也就有了针对网络维权的网络公关。据媒体报道,临近3·15,一些删帖公司开出的价码也水涨船高,标题或网页中含有3·15的普通负面帖子已升到2000元起价,而平日,即使删除知名网站同类帖子,价格也仅为千元左右。门户网站上删一条至少3000元,如要享受包年服务,起步价40万元。

“一般而言,网络公关做的事情分为两大块:平时营销和危机公关。”一位不愿意透露姓名的公关业内人士说,“删帖是网络公关使用的手段之一。”

他介绍,删帖的方法有很多,主要是联系各大论坛的编辑、版主,“还有一个方法,就是利用技术手段,侵入网站的后台,就算不能删掉帖子,也可以让帖子变成无效地址无法访问。当然,这么做是违法的。”

什么样的帖子可删,也是有讲究的。“重大、热点的帖子一般不删;最新发布的新闻帖子一般不删;删帖子要彻底就必须



随着越来越多的消费者在网上维护自身权益,删帖公司悄然出现——

# 网络公关角力网络维权

今天是 3·15 国际消费者权益日。经过几十年的发展,我国消费者的维权意识已逐渐加强,消费环境得到了很大改善。近几年,在传统的渠道之外,许多消费者借助网络来维护自己的权

益,并取得了不错的效果。网络成为一个全新的维权平台。与此同时,针对网络维权的网络公关也在这几年流行了起来,维权方与公关方在网络新战场开始了又一次的“较量”。



新民图表

制图 戴佳嘉

删除网页快照,不给网络留下一丝的信息痕迹。在删除时间上,大型网站一般要四五天,而中小型网站通常 1-3 天即可。”

“据我所知,目前没有哪家公司可以做到 100% 删除成功的,一般成功率也就是 50% 左右。”业内人士说,“更多的时候,我们做的是用正面信息稀释负面信息。”

“比如在一个论坛上有一条负面信息,我们可以通过发新帖和回复旧帖子等方法,让这个帖子迅速‘沉’下去,沉到第十页以后,基本就没人看了。”他接着说,“针对搜索引擎,我们需要发布更多关于该品牌的正面信息,把负面信息‘埋’掉。至于微博,也是通过大量正面信息的发布,达到稀释负面信息的目的。”

### 近期不接生意

据了解,目前很多删帖公司都有自己专门的团队,一年只要承包几个大的客户就足够了,如果有 3-5 个大公司做客户,年收益不会少于 100 万元人民币。

而让人不解的是,3·15 前后理应是删帖公司生意最好的时候,可不少公司都表示,近期他们不接生意。

记者尝试联系了几家删帖公司,他们均表示,如果真有需求,3·15 之后再与他们联系。有一家删帖公司还表示,一些属实的新闻报道是无法删除的,同时表示,门户网站的负面信息也很难删除,即使付更多的费用都不行。

“不光是删帖公司,就是我们这样主要做正面公关的也不接生意。”业内人士表示,“因为 3·15 前后进行大量宣传,可能会引来不必要的麻烦。我想删帖公司也知道这个道理。”

甄别工作。”杜骏飞接着说,“如果可以和现实中的维权渠道对接得比较好,就能收到不错的效果。反之,则很可能出现问题。”

“网络公关,则是从商业利益出发的,我认为这种行为弊多利少。”杜骏飞说,“国家应该对网络公关行为作出规范,对不法、不良的网络公关应该遏制和取缔。”

— 日本爱德兰丝假发 —

Aderans

爱德兰丝

头发逐渐稀疏、脱发现象严重,不用担心

爱德兰丝多年开发经验,独特专利技术

解决您的困扰。

After

Before

咨询或预约敬请拨打

021-63551215

400-6702-119

www.aderans-china.cn

爱德兰丝

搜索

ADERANS 定制店

• 上海南丹路店16F  
上海市徐汇区南丹东路300弄9号1603室  
Tel: 021-61187233

• 上海豫园永春店3F  
上海市黄浦区老城隍庙旧校场路125号  
Tel: 021-63552045/63551215(定制)

ADERANS 专卖店

• 上海百盛淮海路店3F  
上海市卢湾区淮海中路918号  
Tel: 13601955406

• 上海百盛天山路店3F  
上海市长宁区天山路789号  
Tel: 13601952490

• 上海龙之梦华庄店2F  
上海市闵行区沪闵路6088号  
Tel: 021-60732810

• 苏州泰华店3F  
苏州市沧海区人民路383号 西楼  
Tel: 0512-65729610

### 【焦点关注】

## 对不法、不良的网络公关应遏制和取缔

“网络维权是现实维权的一种补充。”南京大学新闻传播学院传播学系主任杜骏飞教授说,“消费者的维权渠道不足,便会借助网络空间,扩大自己的话语影响力,进而倒逼现实维权渠道解决问题。”

“当然,在网络维权中,会出现虚假信息,甚至是极端言论,这就需要做好把关和