

**海底捞危机公关**

海底捞公司成立于1994年，是一家大型跨省直营餐饮品牌火锅店，全称是四川海底捞餐饮股份有限公司。



*HaiDiLaoHuoGuo*

海底捞火锅

# 2017年8月记者曝光海底捞“老鼠门事件”始末。

8月25日

◆10时23分，法制晚报看法新闻曝光海底捞北京劲松店、太阳宫店后厨老鼠乱窜、打扫卫生的簸箕和餐具同池混洗、用顾客使用的火锅漏勺掏下水道，然后放到装餐具的锅中一起清洗等一系列食品安全问题，引发社会广泛关注。

◆14时，海底捞官方微博就“老鼠事件”发表致歉信，承认问题属实，致歉并决定整改。

◆15时，法制晚报看法新闻官方微博发出海底捞后厨视频。

◆17时，海底捞官方微博再次发布处理通报，称将对涉事门店进行停业并全面彻查处理。

◆北京市食药监局立即对两家门店进行立案调查，对海底捞位于北京地区的1家中央厨房和26家门店开展全面检查，第一时间责任约谈该公司北京地区负责人。并启动对全市餐饮服务单位为期两周的专项检查。

8月26日

◆北京市食药监局再次责任约谈“海底捞”，限其一个月内完成后厨可视化、信息化等全面整改。

8月27日

◆海底捞官方微博再次发布声明称，将积极落实整改措施，实现阳光工程，将全国门店实现后厨操作可视化，主动接受社会监督。

# 在此事件曝光后不久就有来自各界评论：

- 〔人民微评〕
- “打败海底捞的不是漏勺，海底捞变成了下水道捞，这还是我们认识的海底捞吗？从声誉鹊起到声名狼藉，往往只需要一次事故。打败海底捞的不是老鼠和漏勺，而是失控的内部管理，以及渐行渐远的敬畏之心。公开致歉只是开始，没有彻底整改和机制重塑，就很难重拾消费者信任”。
- 〔人民网评〕：说得再好 不如到后厨看看；

# 随后不久海底捞就发布了有关通报：

## 关于海底捞火锅北京劲松店、北京太阳宫店事件处理通报

### 海底捞各门店：

今天有媒体报道我公司北京劲松店、北京太阳宫店后厨出现老鼠、餐具清洗、使用及下水道疏通等存在卫生隐患等问题。经公司调查，认为媒体报道中披露的问题属实。

公司决定采取以下措施：

- 1、北京劲松店、北京太阳宫店主动停业整改、全面彻查；并聘请第三方公司，对下水道、屋顶等各个卫生死角排查除鼠；责任人：公司副总经理谢英；
- 2、组织所有门店立即排查，避免类似情况发生；主动向政府主管部门汇报事情调查经过及处理建议；积极配合政府部门监管要求，开展阳光餐饮工作，做到明厨亮灶，信息化、可视化，对现有监控设备进行硬件升级，实现网络化监控；责任人：公司总经理杨小丽；
- 3、欢迎顾客、媒体朋友和管理部门前往海底捞门店检查监督，并对我们的工作提出修改意见；责任人：公司副总经理杨斌；联系电话：4009107107；

4、迅速与我们合作的第三方虫害治理公司从新技术的运用，以及门店设计等方向研究整改措施；责任人：公司董事施永宏；

5、海外门店依据当地法律法规，同步进行严查整改；责任人：公司董事荀轶群、袁华强；

6、涉事停业的两家门店的干部和职工无需恐慌，你们只需按照制度要求进行整改并承担相应的责任。该类事件的发生，更多的是公司深层次的管理问题，主要责任由公司董事会承担；

7、各门店在此次整改活动中，应依据所在国家、地区的法律法规，以及公司相关规定进行整改。



2020年，经过疫情全面歇业期，海底捞门店开放堂食，复工后菜品涨价6%。更有消费者直呼在疫情结束后本来就长时间没有复工没有收入感觉一顿饭也吃不起了：就有了食客晒单抱怨

海底捞复工涨价，消费者满脸问号  
食客晒菜单抱怨太过分

半份土豆13元，合一片1.5元  
一碗米饭7元，一盘小酥肉50元



@中国经济网 · 3天前

海底捞复工后涨价，一片土豆1.5元，一碗米饭7元！专家：海底捞粉丝都是中上消费人

群，对消费能力没影响

百家号/视野趣事

曝光不久海底捞就快去快如闪电一般紧急处理这次的危机公关 并发布有关的处理方案：



海底捞火锅

+关注

4-10 16:33 来自 微博 weibo.com

海底捞门店此次涨价是公司管理层的错误决策，伤害了海底捞顾客的利益。对此我们深感抱歉。自即时起，中国内地门店菜品价格恢复到今年1月26日门店停业前标准。



## 并且发布了有关道歉说明

### 致歉信

亲爱的顾客：

您好！

海底捞中国内地门店复业之后，于3月下旬上调部分菜品价格，之后我们陆续接到来自顾客及社会各界的批评、反馈和建议。谨在此检讨如下：

1，此次涨价是公司管理层的错误决策，伤害了海底捞顾客的利益，对此我们深感抱歉。公司决定，自即时起，所有门店的菜品价格恢复到2020年1月26日门店停业前的标准。

2，海底捞各地门店实行差异化定价，综合考虑门店所在地的经营成本、消费水平、市场环境等因素，每家门店之间菜品价格会存在一些差异。

3，海底捞各地门店推出的自提业务，目前提供69折或79折不等的折扣。我们将在4月25日前改良包装材料，并持续优化成本，希望顾客能够满意。

再次向因此次错误受到伤害的消费者和社会各界表示诚挚的歉意！

海底捞火锅  
4月10日

# 公众评论不一



涨价是商家的自由 选择是消费者的自由 我接受不了 我可以换其他的火锅类型 现在市面上最不缺的就是好吃的 好服务的餐饮

ly等人 共294条回复 >

百家号·视野观察



酒

277

4-10 18:47

我看到这个热搜第一反应就是营销手段。先涨价然后让舆论发酵 然后又恢复到以前的价格 大家又奔着“便宜了”去吃一顿捧场 哈哈哈哈哈



化绿GINI

104

4-10 19:21

看到这层大家的态度就知道他的营销成功了🤔



今天

71

4-10 18:51

营销的好能打打广告，营销的不好就凉了，没必要为这点广告费冒这么大风险



补

28

4-10 20:19

哈哈都是套路，总有人单纯信了

百家号·视野观察



WEIJI GONGGUAN

危机公关

# 成功之处

- 1. 及时正面回应
- 2. 公开透明
- 3. 勇于担责
- 4. 后续措施具体有力