



关案例可能只有海底捞“小便门”而已。毕竟，不是每个危机公关者都能做到“做正确的事，把事情做对”。

## 企业：老板开怼，危机公关就悬了

俗话说：冲动是魔鬼，祸从口出。这对于企业家而言尤其如此，但无论是爱康国宾董事长兼 CEO 张黎刚还是西贝餐饮董事长贾国龙，在一手创立的企业品牌遭遇危机之后，他们都因为“口无遮拦”而缴纳了巨额“学费”，被网友戏称为“自杀式的危机公关”。

最近发生的“西贝 PK 罗永浩”事件，直接影响了国内预制菜和线下餐饮两个赛道。

事件起因是 53 岁的罗永浩在 9 月 10 日下午发微博表示：“好久没吃西贝了，今天下飞机跟同事吃了一顿，发现几乎全都是预制菜，还那么贵，实在是太恶心了。希望国家尽早推动立法，强制饭馆注明是否用了预制菜。”这位曾被称作“行业冥灯”、3 年还清 6 个亿的“真还传”主角，再度站在风口浪尖。

9 月 10 日晚，西贝客服紧急回应“招牌菜现煮现做，无预制菜”，评论区却被“孩子吃的儿童套餐是袋装加热”的爆料淹没。

9 月 11 日晚间，58 岁的西贝创始人贾国龙在北京召开发布会，面对媒体镜头，举着罗永浩的 13 道菜点餐单嘶吼：“按国家规定，西贝 100% 没有预制菜！一道都没有！”他甚至打出“三记猛拳”，开放全国 370 家门店后厨参观、推出“罗永浩菜单”、并放话“我们一定会起诉他！”

对于贾国龙要起诉的言论，罗永浩当晚发布 10 万元悬赏，公开征集西贝使用预制菜的“真凭实据”。

随后，各路媒体记者涌入西贝后

厨。结果发现，羊前腿保质期 24 个月，虾仁保质期是 12 个月，西贝的儿童西兰花保质期两年，烤鱼是工厂腌制解冻再烤，鸡汤是调料包冲兑……生于内蒙古巴彦淖尔的贾国龙怎么也没想到，原本开放西贝后厨自证清白，却成了大型翻车现场。

9 月 12 日晚，罗永浩在直播中表示，西贝称没有预制菜是 100% 撒谎，因为国家还没有相关标准出台。同一天晚上，不甘示弱的贾国龙连夜召集“1.8 万名伙伴跟罗永浩之战”全员大会，亲自为员工鼓劲，应对网暴压力。当时的贾国龙向媒体坦言，自争议爆发以来，西贝门店客流断崖式下滑，营业额持续下降，9 月 10 日、11 日分别减少 100 万元，9 月 12 日预计损失 200 万至 300 万元。

不知是否是巧合，9 月 13 日，国家卫健委主导的《预制菜食品安全国家标准》草案通过专家审查，即将向社会公开征求意见。当晚，罗永浩微博发文称：“好吧，西贝的事情可以告一段落了。期待预制菜相关的国家法规尽快出台。我要忙正事了，已经耽误了一些工作。”

大战三天后，罗永浩单方面结束了和西贝的“战争”。

本来这件事可能就过去了，西贝也只是损失了几百万元营业额而已。但 9 月 14 日晚间，贾国龙在某个行业群内的言论截图流出：“我应对方式有错，改。做饭的围着吃饭的转，你说咋好就咋办。”并称，西贝今后将“打

明牌”，做一个透明的西贝，彻底向胖东来学习。如果只是说到这儿，罗永浩都选择停战了。贾国龙却又继续写道：“罗永浩是网络黑嘴，是网络黑社会，太坏了。但他打醒了我，算变相的帮西贝进步。让大家担心了，谢谢大家的关爱。”

这回倒好，彻底激发了罗永浩的斗志。他随即发文表示：“贾国龙，那这件事我们没法揭过去了。在中间再劝我的朋友，我们一律绝交吧。”

9 月 15 日上午，胖东来集团创

9 月 12 日晚，西贝创始人贾国龙坦言，自预制菜争议爆发以来，西贝门店客流断崖式下滑，营业额持续下降。

