

理想汽车深度研究系列之五：公共事件处置能力

来源：连易中 发布时间：2025-11-17 01:50:56

信息时代，一次公共事件的处置不当就可能撼动企业根基，西贝此前因公关失当陷入舆论漩涡的案例，正是最好的警示。对于看重品牌口碑、注重安全与责任的消费者而言，车企的公共事件处理能力，早已成为衡量其是否值得信赖的核心指标。理想汽车近年先后经历 MEGA 外形抹黑、车主“低素质”标签、MEGA 自燃召回三大公共事件，其应对方式的迭代，清晰展现了从被动防御到主动破局的探索，也暴露了待补的短板。

一、MEGA 外形抹黑风波：硬态度反击，用业绩破局

事件背景

理想 MEGA 车型发布后，其外观设计被部分账号恶意丑化为“棺材车”，相关负面评价经算法放大后快速传播，甚至被指有同行操纵抹黑，直接冲击品牌形象。



处理方式

高层快速发声定调，创始人李想亲自下场回应，明确指出抹黑背后的人为操纵痕迹，既安抚内部设计团队，也向公众传递品牌立场，避免负面情绪蔓延。启动法律维权机制，收集恶意抹黑证据，起诉相关自媒体账号及所属 MCN 机构，最终胜诉获赔，以法律手段遏制负面扩散，彰显维护品牌声誉的决心。聚焦产品力突围，未陷入舆论口水战，而是通过强化 MEGA 产品体验，最终推动其成为 50 万元以上 MPV 及纯电车双料销冠，用市场业绩让负面声音不攻自破。

核心经验

面对恶意抹黑类事件，“明确立场 + 法律维权 + 结果证明” 的组合拳能有效扭转被动局面，避免被舆论带偏节奏，同时用产品实力夯实品牌信任。

二、车主 “低素质” 标签风波：被动应对失衡，暴露认知短板 事件背景

个别理想车主的不文明行为（如乱停车、占用充电桩）经短视频剪辑传播后，被放大为对全体理想车主的 “低素质” 标签化审判，算法助推下形成病毒式扩散，甚至引发品牌形象连带受损，市值短期蒸发 300 亿港元。

处理方式

初期被动防御，公关团队以删除负面内容、关闭评论为主，缺乏主动疏导，被诟病为 “给漏水堤坝贴创可贴”，反而加剧公众不信任。回应方向失衡，创始人李想将事件归因于 “同行操控”，官方仅发布软性《文明驾驶倡议书》，未对不文明行为本身传递明确态度，也未推出实质性约束或引导机制，引发舆论反感。后期轻微调整，通过车主社区推送文明倡导，但缺乏联动第三方（如交管部门）的系统性举措，效果有限。

暴露不足

对 “品牌 - 用户命运共同体” 认知不足，忽视公众情绪疏导，将问题简单归因于外部因素，未能及时切割 “个别车主行为与品牌形象”，导致危机持续发酵。

三、MEGA 自燃召回事件：主动担责升级，补位预警与透明短板 事件背景

2025 年 10 月，上海一辆理想 MEGA 行驶中突发自燃，10 秒内火势蔓延，相关视频快速传播，触碰消费者安全敏感点，引发大规模信任危机。

处理方式

极速响应安抚，事故次日即公开回应，确认驾乘人员安全撤离，明确表示全力配合消防部门调查，第一时间缓解公众恐慌情绪。主动召回止损，仅一周后便向监管部门备案召回计划，涉及 1.14 万辆同批次车型，推出免费更换冷却液、动力电池和前电机控制器的 “三换” 方案，叠加超额延保，召回满意度达 87%，展现成熟车企的责任担当。坦诚披露问题，明确事故与冷却液防腐性能不足相关，排除电芯自身异常，同时承认云端预警系统虽提前 4 小时告警，但因缺乏应对先例未及时干预，不回避自身短板。

进步与残留问题

相比前两次事件，应对更具系统性：响应速度更快、担责态度更明确、补偿措施更务实。但仍存在预警机制实战不足、调查过程信息透明度不够的问题，未能完全消除公众对安全隐患

的担忧。

四、整体改进总结：从被动应对到体系化防御，仍需补全细节 显著进步

响应效率持续提升，从车主标签风波的“被动删评”，到自燃事件的“次日回应、七日召回”，形成了更快速的应急响应机制。处理逻辑从“外部归因”转向“内部担责”，不再简单将危机归咎于同行或外部因素，而是主动直面自身问题（如自燃事件中的技术缺陷、预警不足），更易赢得公众谅解。策略更趋多元，从单一的“发声 + 维权”，升级为“响应 + 止损 + 补偿 + 优化”的全流程处置，同时在最新财报电话会上明确提出“强化舆论防御，确保问题在扩大前解决”的主动策略。

待补短板

情绪疏导能力不足，面对车主标签这类情绪型危机，仍缺乏同理心沟通，未能有效搭建品牌与公众的对话桥梁。预警机制落地不够，虽有技术预警系统，但缺乏应对新型风险的实战方案，未能将“被动告警”转化为“主动干预”。信息透明度待提升，安全类事件调查过程中，对进展的披露不够及时充分，易引发猜测性舆论。

总体而言，理想汽车在公共事件处理上已实现从“被动救火”到“主动防御”的阶段性升级，核心进步体现在责任担当和响应效率上，但在情绪疏导、细节透明等方面仍需完善，唯有补齐这些短板，才能真正筑牢品牌信任的根基。

HTML版本： [理想汽车深度研究系列之五：公共事件处置能力](#)