

# 4 月份热点报告

(2021 年 4 月 29 日)

## 舆情导读

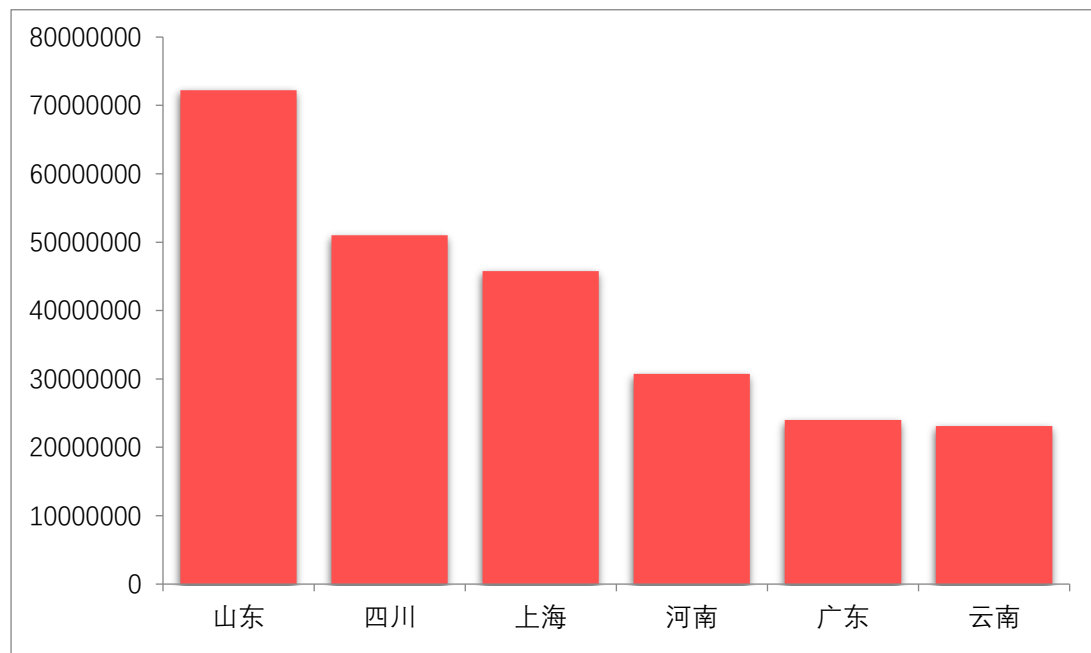
本月，社会民生、涉警维稳、疫情防控、教育教学、市场监管等多个领域的话题较为突出，其中“特斯拉车展维权”“男子三次抱摔 3 岁女童被刑拘”“新疆问题教材使用长达 13 年”“猪肉价格已连续 12 周下降”“瑞丽市委书记被撤职”“10 岁女孩被强奸怀孕医生强制报告”“张家界导游骂游客骗吃骗喝”“学生被打骨折校方让改成摔伤”等是民众热议的焦点。

## 一、舆情综述

4 月份舆情关注度较高的热点事件有：“人民英雄纪念碑建成 63 周年”“人民海军 72 周岁”“九一八事变 90 周年”“博鳌亚洲论坛 2021 年年会开幕式”“瑞丽新增 6 例确诊 23 例无症状”“备孕者可以接种新冠疫苗”“官方通报河北多地新冠疫苗接种违规收费”“女子造谣打新冠疫苗致人死亡被行拘”“特斯拉车展维权”“特斯拉驾驶位没人也能自动驾驶”“女子劝邻桌勿吸烟被泼不明液体”“学生被打骨折校方让改成摔伤”“官方回应初中生被同学 6 楼扔下身亡”“重庆一 15 岁女孩校内坠亡”“中学要求学生花 5800 元买平板”“新疆问题教材使用长达 13 年”“香港教材对鸦片战争部分做较大修改”“10 岁女孩被强奸怀孕医生强制报告”“福建 2 名民警酒后涉嫌强

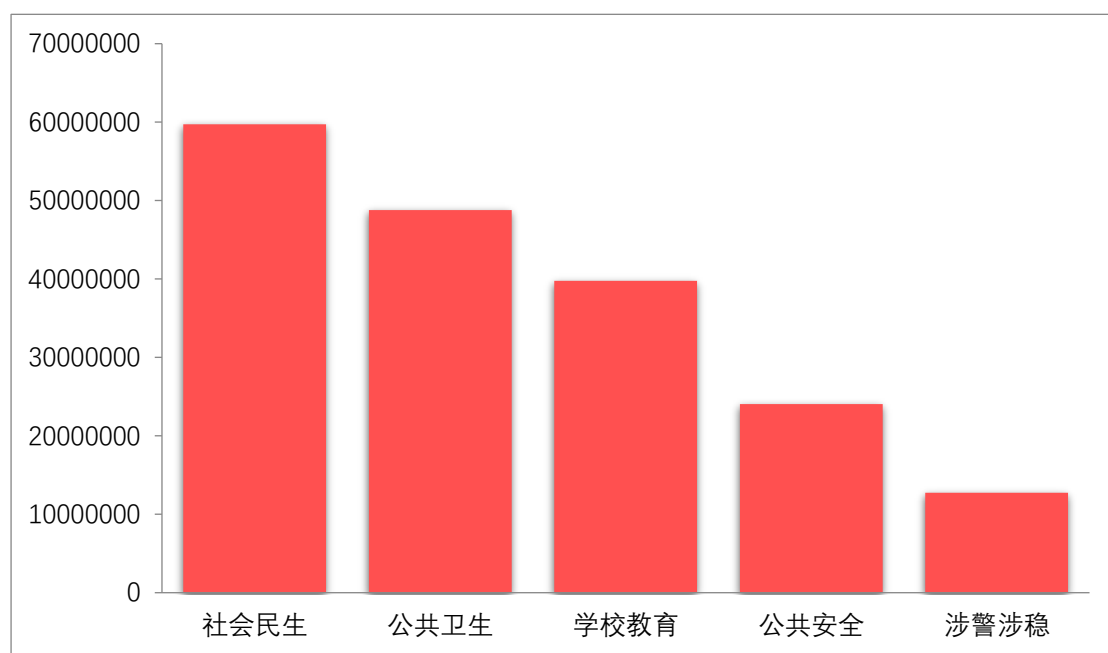
奸” “女孩不堪养三个弟妹轻生” “男子三次抱摔 3 岁女童被刑拘”  
“深圳大南山山火系人为纵火”“安徽定远一热电厂发生闪爆致 6 死”  
“盐城段四车相撞致 11 人死亡” “河北服毒自杀货车司机” “黑龙江一企业 4 名工人检修时中毒死亡” “福建驴友越未开发海岸线 1 死 1 伤” “中国大使谴责 CNN 误报新疆” “瑞丽市委书记被撤职” “医生揭肿瘤治疗黑幕” “姚策生母称将抚养姚策儿子” 等。

从地域分布来看，舆情热度最高的省市分别为山东、四川、上海、河南、广东、云南。



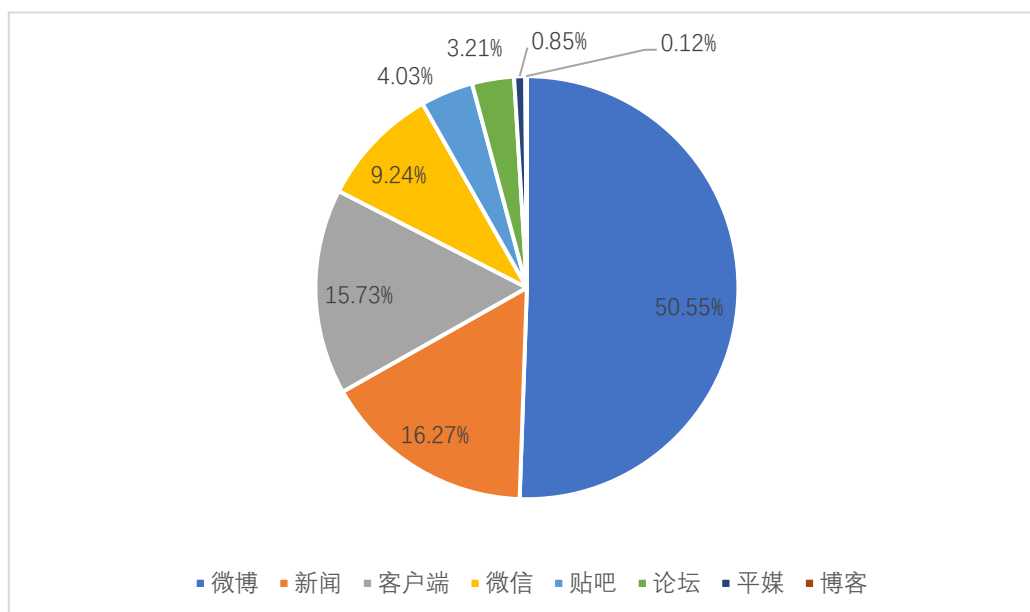
(舆情地域分布图)

从舆情类型来看，网民讨论的热点主要集中在社会民生、公共卫生、学校教育、公共安全、涉警涉稳。



(舆情类型分布图)

从信息来源来看，本月热点舆情主要分布于微博、新闻、客户端、微信等媒体。



(信息来源分布图)

## 二、舆情排行

### 新闻排行榜

序号	标题	阅读指数
1	官方回应初中生被同学 6 楼扔下身亡	7100 万
2	特斯拉车展维权	5120 万
3	特斯拉驾驶位没人也能自动驾驶	4750 万
4	博士论文“致谢”走红	4070 万
5	学生被打骨折校方让改成摔伤	3250 万
6	姚策生母称将抚养姚策儿子	1570 万
7	官方通报河北多地新冠疫苗接种违规收费	1520 万
8	黑龙江一企业 4 名工人检修时中毒死亡	1520 万
9	网购小鱼收到泰国鳄	1430 万
10	爸爸凌晨光腿光脚抱女儿看急诊	1220 万

### 论坛排行榜

序号	标题	阅读指数
1	王伟牺牲 20 周年	6885 万
2	女子劝邻桌勿吸烟被泼不明液体	4211 万
3	新疆问题教材使用长达 13 年	2575 万
4	中方制裁英方 9 名人员和 4 个实体	913 万
5	医院引进自动麻将机助患者康复	532 万
6	瑞丽新增 6 例确诊 23 例无症状	468 万
7	10 岁女孩被强奸怀孕医生强制报告	396 万
8	深圳大南山山火系人为纵火	354 万
9	中国大使谴责 CNN 误报新疆	278 万
10	男子微信群聊中辱骂烈士被刑拘	214 万

## 微信排行榜

序号	标题	搜索指数
1	人民海军成立日：72年，向海图强！	60万+
2	防疫严重失职失责！瑞丽市委书记被撤职	40万+
3	行拘5天后，特斯拉车顶维权女车主深夜发声！	40万+
4	20岁女孩需养3个弟妹欲轻生，姐姐是否该抚养弟妹？	30万+
5	残忍！男子突然连续抱摔3岁女童，刑拘	20万+
6	“错换人生28年”通报结果出来后，姚策生母称将抚养姚策儿子，养母起诉讨回房产	20万+
7	进村的野生东北虎，被控制住了	10万+
8	四车相撞致11人死亡！沈海高速事故原因初步查明	10万+
9	打新冠疫苗致人死亡？南京一女子被抓！这下惨了！	10万+
10	看哭网友！爸爸回应光腿光脚抱女儿看急诊：这是一个父亲应该做的	10万+

## 微博排行榜

序号	标题	搜索指数
1	10岁女孩被强奸怀孕医生强制报告	11.1亿
2	王伟牺牲20周年	7.4亿
3	女子劝邻桌勿吸烟被泼不明液体	5.5亿
4	爸爸凌晨光腿光脚抱女儿看急诊	4.8亿
5	别轻易尝试黄瓜减肥	4.5亿
6	人民海军72周岁	4.2亿
7	特斯拉车展维权	2.8亿
8	瑞丽市委书记被撤职	2.5亿
9	新疆问题教材使用长达13年	2亿
10	女孩不堪养三个弟妹轻生	1.9亿



## 四、舆情案例

### 4.1 舆情概述

近日，“特斯拉车主维权事件”的新闻引发社会广泛关注。据报道，4月19日，上海车展上一位身穿印有“刹车失灵”T恤衫的车主站上特斯拉车顶维权。19日下午，特斯拉中国副总裁陶琳回应车展维权事件：特斯拉没有办法妥协。20日涉事女子张某因扰乱公共秩序被处以行政拘留五日；25日上午，张某行政拘留期满，被解除拘留。

2021年4月20日，郑州市市监局回应“车顶维权”称特斯拉拒绝提供行车数据。4月20日晚，特斯拉公司在其官方微博向客户致歉，并表示已成立专门处理小组，尽全力满足车主诉求。4月22日，特斯拉向中国市场监管报记者提供了车辆发生事故前一分钟的数据，并作出一份文字说明。在公布数据之后，特斯拉于深夜再次发文称，完全接受郑州市市场监督管理局的决定，积极配合相关所有调查工作，切实履行好质量安全主体责任，为消费者提供优质安全的产品和服务。4月25日晚，特斯拉维权女车主再次通过社交媒体发声，对于特斯拉官方近日对此事件的处理进展进行正面回应。随即，车主认为特斯拉私自公开数据属于侵犯隐私行为，并表示特斯拉于22日所发布的数据并非原始数据。对于处理结果，车主希望与特斯拉相关负责人员面谈。

## 4.2 舆情脉络

4月19日11时40分，上海车展上一位身穿印有“刹车失灵”T恤衫的女车主站上特斯拉车顶维权的视频在网络上引起关注。此前，她曾因质疑特斯拉“刹车失灵”多次发声，事件一时引发全国关注

4月19日14时59分，特斯拉中国副总裁陶琳回应车展维权事件称：车展现场车主当事人曾因超速违章发生碰撞事故，以产品质量为由坚持要求退车，且不接受任何形式检测，特斯拉官方虽积极协商但遭到强烈拒绝。

4月20日7时37分，涉事女子张某因扰乱公共秩序被处以行政拘留五日。

4月20日8时25分，新华社评论特斯拉回应：谁给了它“不妥协”的底气。

4月20日9时47分，特斯拉车展另一维权车主@安保佳发博：采用错误的方式，诚挚的给在场所有人员道歉。

4月20日23时25分，特斯拉第三次回应：就未能及时解决车主问题深表歉意，已成立专门小组处理此事。

4月21日，特斯拉第四次回应：会提供事故前行车数据，恳请郑州市市监局指定权威第三方机构鉴定，早日还原事件真相。



4月22日17时46分，特斯拉提交车辆原始数据。

4月22日19时19分，特斯拉公布事故前数据，官博：已公布行车数据，配合监管部门调查。

4月22日22时30分，特斯拉第五次回应称愿意在客户、政府三方共同见证下，在全国范围内任意有资质的权威检测机构进行检测。

4月23日7时36分，维权女车主丈夫不认可特斯拉公布的行车数据，并称特斯拉侵犯个人隐私，要求撤销数据并道歉。

4月23日18时18分，特斯拉方面回应，相关行车数据采用加密技术记录，无法直接读取、修改或删除。

4月25日9时49分，张女士被释放，其家属称：会继续维权。

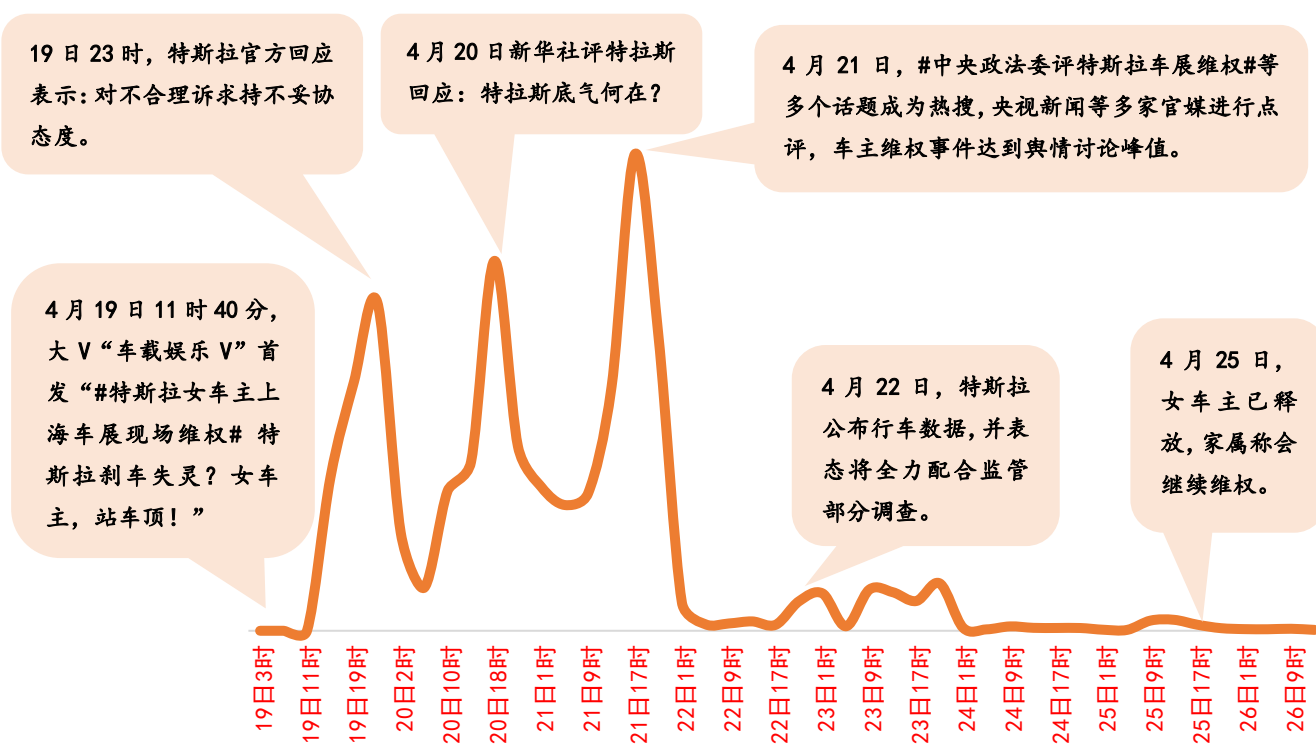
4月25日11时02分，特斯拉在官方微博发文表示，已经与张女士家属取得联系，并进行了电话沟通。

4月25日23时15分，女车主本人通过微博主动发声，向公众表示歉意，并且认为特斯拉未经本人同意私自公开数据侵犯个人隐私和消费者的合法权益，同时质疑特斯拉公布的数据有问题。

4月25日23时16分，特斯拉官微回应称已与张女士家属电话沟通，将争取在政府的指导和监督下尽快启动下一次调解，并推动第三方检测。

4月26日9时，维权车主张女士在接受媒体采访时表示希望在休整之后，与特斯拉工作人员以官方的形式坐下来好好交谈。

### 4.3 舆情发展趋势



4月19日11时26分，新浪微博大V“车载娱乐V”首发“#特斯拉展台变维权现场##特斯拉车主上海车展现场维权#特斯拉刹车失灵？车主现场维权！女车主，站车顶！”，并附视频。随后，多个大V发微博对此事件进行曝光，引发网民讨论及媒体报道。

4月19日14时许，特斯拉官方在微博发表声明称，此前，维权车主曾因超速违章发生碰撞事故，以产品质量为由坚持要求退车。近

两月以来特斯拉始终与车主进行协商，并提出多种解决方案，但遭到车主强烈拒绝，且不接受任何形式的第三方检测。虽然特斯拉回应迅速，但对女车主违章原因是否因为刹车失灵一事避而不提，特斯拉产品质量是否存在安全问题的争议被不断放大，网友对此议论纷纷。

4月19日下午，特斯拉中国副总裁陶琳在展台接受财经汽车记者独家专访，并称“我们没有办法妥协”“我们自己的调研显示，90%的客户都愿意再次选择特斯拉”，“新浪科技”等媒体账号纷纷转发，#特斯拉中国副总裁回应车展维权事件#一时成为微博热搜话题。

4月19日晚23时55分，特斯拉官方再次发文表示对不合理诉求持不妥协态度，引发大量网友对特斯拉的“傲慢态度”进行批评，新华社等媒体第一时间发文点评，#特拉斯不妥协的底气何在#相关话题使舆情热度进一步发酵。

4月20日7时许，上海市公安局青浦分局官方微博@青浦警坛发布公告，涉事女子张某因扰乱公共秩序被处以行政拘留五日，李某因扰乱公共秩序被处以行政警告。

4月20日9时47分，维权女车主之一@安保佳在微博发文，对车展维权方式扰乱公共秩序一事进行道歉，但不会停止维权。同时南方日报也于当日发布报道《【#特斯拉车展维权车主妹妹发声#：要求退款退车，特斯拉则称修好后帮卖车】》，对该事件细节进一步披露。

4月21日，中央政法委、国家市场监督管理总局、中消协等政府机构介入，#中央政法委评特斯拉车展维权#等后续发展形成多个微博热搜话题，央视新闻、凤凰网等多家官方媒体围绕消费者维权渠道、

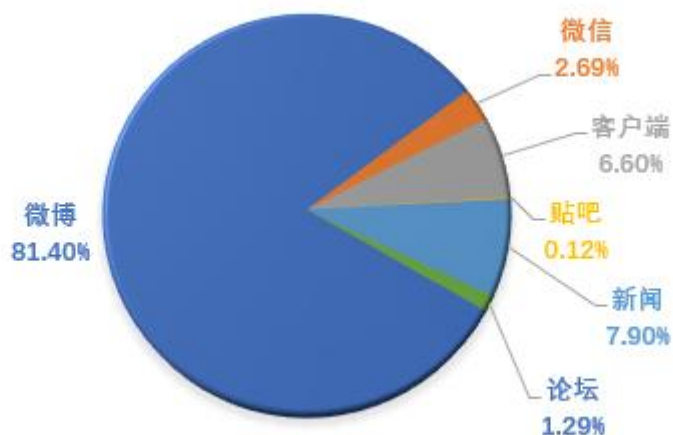
企业服务质量与产品质量等方面进行点评，特拉斯车主维权事件达到舆情讨论峰值。

4月22日，特斯拉向中国市场监管报记者提供了车辆发生事故前一分钟的数据，并作出一份文字说明。在发布数据之后，特斯拉深夜再次发文称，完全接受郑州市市场监督管理局的决定，积极配合相关所有调查工作。

4月25日，涉事女主张某行政拘留期满，被解除拘留。特拉斯官博当日发文表示已与张女士家属取得联系并进行了电话沟通。但25日晚，女车主@淡水里的珊瑚在微博首次发文回应，认为特斯拉私自公开数据属于侵犯隐私行为，并质疑特斯拉于22日所发布的数据非原始数据。

4月26日11时许，@都市报道记者对维权女车主进行采访，告诉记者，“截止4月25日早上，只有特斯拉成都区CEO胡经理与家人进行过联系”，她希望特斯拉可以正视已经存在的问题，拿出企业责任与担当。

#### 4.4 媒体分布情况占比



通过上图的分析得出，此次事件报道主要集中于微博，占比为81.40%，其他媒体占比分别为：客户端6.60%，微信2.69%，新闻7.90%，论坛1.29%，贴吧0.12%。

#### 4.5 大V之声

#特斯拉车主维权事件#此话题一发出，迅速在各大新闻媒体中传播。新浪微博占比最大，其次通过微博大V的传播效应，也是迅速带动了广大网民的转载和热议，重点大V观点摘录如下：

**微博大V@应旺**发表博文：**#特斯拉车展维权车主道歉#**我个人觉得道歉是必要的，也是应该的，因为毕竟占用了公共资源，而且在一定程度上影响了现场的秩序，所以说从个人的角度出发，向社会作出正面的道歉，这一点是必须的。当然道歉并不意味着她的问题得到了解决，而是就她自己的行为作出正面的表态，那么维权的进展如何？

结果如何还是需要我们共同期待的。那么通过这个案例告诉我们一个道理，任何的行动都要是要交学费的，一切都按照法律的规定来按照规则来，不能自己想当然，不要总是“我以为”，而且要考虑到大众的感受这一点，是每个人都需要在日常的生活工作中注意的。总的来说我个人还是坚持认为好的产品必须是用户说的算，当然在产品迭代的过程中肯定会遇到这样那样的问题是不可避免的，毕竟创新是一直持续的，遇到问题解决问题才是问题的核心，而不是逃避问题和故意设置障碍来解决这些问题。

**微博大V@巍岳钦禹**发表博文：特斯拉维权事件到底是讲法还是讲理！如果讲法，拘留车顶女子没错。车展是官办大型活动，在车展现场以激烈的方法维权，扰乱了活动秩序，根据《治安管理法》规定，可以拘留。但是，那两个在现场动手，并且摔记者手机、撕烂记者衣服的特斯拉工作人员为什么不拘留？对维权女子是拘留，对特斯拉工作人员不管不问，这是执法不公，我不服！如果讲理，站在车顶的女子并不是昨天才开始维权，事情发生几个月了，人家把各方结论和证据摆了个明明白白，特斯拉一味的逃避责任，傲慢的嘴脸令人生厌。如果不是把人家逼到份上，人家有病啊跟你特斯拉过不去。特斯拉刹车问题不是一起两起了，一个两个算是个例，那么多车主都在维权，是质量问题还是中国人不行？对待特斯拉这种态度恶劣的无良车企，无论用什么方法维权都不为过。车主为自己的违法行为道歉了，特斯拉必须给民众一个交代。

**微博大V@佛系复利**发表博文：#特斯拉车展维权车主道歉#这个

消息，一定会对国内新能源市场产生影响。那么华为 HICAR 的机会就来了，虽然作为特斯拉 TSLA 小股东，

但我是支持把事情查清楚，只有这样对特斯拉来说是更好的，要想和苹果对抗，很多问题都要解决。当然我也很支持国内的新能源汽车品牌。事情发生就要客观去看待。

**微博大 V@师伟微博**发表博文：告诉那些为特斯拉洗地的人一件事情，中兴华为的产品卖到欧美，几乎都被要求公开源代码，以保证对当地没有安全威胁。

**微博大 V@衝鋒号角**发表博文：女车主以极端的方式大闹车展，扰乱了公共秩序，应当道歉。但让广大网友心有戚戚的是：如果坐下来能解决问题，谁愿意不顾体面，爬到车顶上去嘶嚎？而面对车主的一次次维权，特斯拉的回应中却尽显“老爷公关”的骄纵豪横，让中国消费者心寒。对此有三句话想说：一次次拖拉扯皮中，损耗的是口碑和信任。又涨价了？又失控了？又甩锅了？从进入中国市场到今天，特斯拉如同一个“流量明星”一般，一直处于风口浪尖、从未间断。2020 年，特斯拉无视疫情的冲击，业绩狂奔。与此同时，特斯拉在中国市场却真的“刹不住车”了。

**微博大 V@無風即風**发表博文：是中国市场壮大了特斯拉，不是因为特斯拉来了中国，使得中国汽车市场壮大。也因此，经这一役，希望“店小二们”能搞清楚，你们的老板——企业家们，他们的老板，是：中国人民。

**微博大 V@大漠叔叔**发表博文：用违法的方式维权，吃亏！也不

提倡用违法的方式对抗违法，如果这样可行，就乱了套了，也就是小偷偷别人东西，虽然说是违法所得，那也不能去小偷家把东西给偷了！但话又说回来，但凡商家解决客户问题了，也不至于成这样！

**微博大V@WS偏执狂**发表博文：其实挺心疼这个消费者，她也是实在没有办法了，才这么极端，如果消费者可以顺利的维权，谁愿意站在车顶上。现在还被白白的拘留了5天。如果这种情况出现在欧盟，特斯拉绝对不敢有这种处理态度。

**微博大V@兔撕鸡大老爷**发表博文：这次特斯拉车顶维权门的女主角@淡水里的珊瑚，也是特斯拉刹车门的女主角，双料冠军了。@特斯拉需要好好反省一下，为了一己商誉，恶意编排受害消费者，最终让一名体面女子出离的愤怒了，身穿白色T恤脚踩Tesla当T台来维权。这结局可真不怎么体面啊。近些年，特斯拉在国内口碑一步步崩坏，一方面售后太差，另一方面公关冷漠又高傲，寒了很多忠实消费者的心，这是马斯克以个人魅力都无法挽回的损失啊。实在不明白特斯拉头颅为何这么高昂，没有一个豪华品牌应有的服务意识，也看不见同类的好。但它的销量呢，却是越来越好了。这就离谱了。

**微博大V@林峰心连心**发表博文：女车主大闹特斯拉展会现场这事，虽然背后的事实真相目前还没定论，但对这种大公司来讲，最不怕的就是你走法律程序。主要是因为走法律程序的话，有时间和金钱成本。这个成本，对大公司来讲，基本可以忽略不计，但对个体来讲，足可以把你身体掏空。一是要举证。车主认为刹车失灵，则要承担举证责任。虽然这个举证责任也可以转到特斯拉那儿去，但这种转变很



复杂，存在很多变数。所以，搞不好会在举证责任上吃亏。而且，找第三方检测机构进行检测，也是一个存在变数的事情。这个第三方机构，能否还原当时的事故经过，有没有检测能力，检测结果是否准确等，都存在变数。二是要交律师费和诉讼费。三十几万的车，打起官司来律师费至少几万，再加诉讼费，没准检测还要交费，这些成本对公司来讲，根本不叫钱，但对个人来讲，很多人会舍不得。而且，大公司一般聘有专业法务和律师团队，这个成本已经出去了。正所谓养兵十万，就是专门用来打仗的。即便不打仗，这个成本也已经花出去，不会减少。所以，对大公司来讲，多个案子或少个案子，基本没本质区别，没啥痛感。但对个人来讲，这种痛感就很明显。三是时间很长。按照目前法院积压大量案件的现状，如果走完全部流程，至少一年。理论上讲，一审六个月，二审三个月，中间再加上鉴定和送达文书等时间，一年基本是理论上的最短时间。如果法院由于案件太多太忙，在前边的理论期限内审不完，则基本朝着一年以上去了。我见过拖的时间长的案件，光一审就能拖将近两年的。所以，如果你想走法律程序把这件事搞定，现在刚过去的两个月，才刚刚是万里长征的第一步。这是在中国，还算是好的。如果换在美国，律师费成本差不多涨 10 倍，时间至少多两三倍。所以，我们如果看美剧，美国的个人一般是打不起官司的。比如像电影《沉默的羔羊》中，当男主决定打官司后，就准备开始卖房子。当然，美国司法的特点是，如果你打赢了官司，特斯拉得把车全部召回，且可能会遇到群体诉讼，搞不好被罚破产。所以，如果特斯拉在美国遇到这种事，一般会很谨慎，如果确实有问

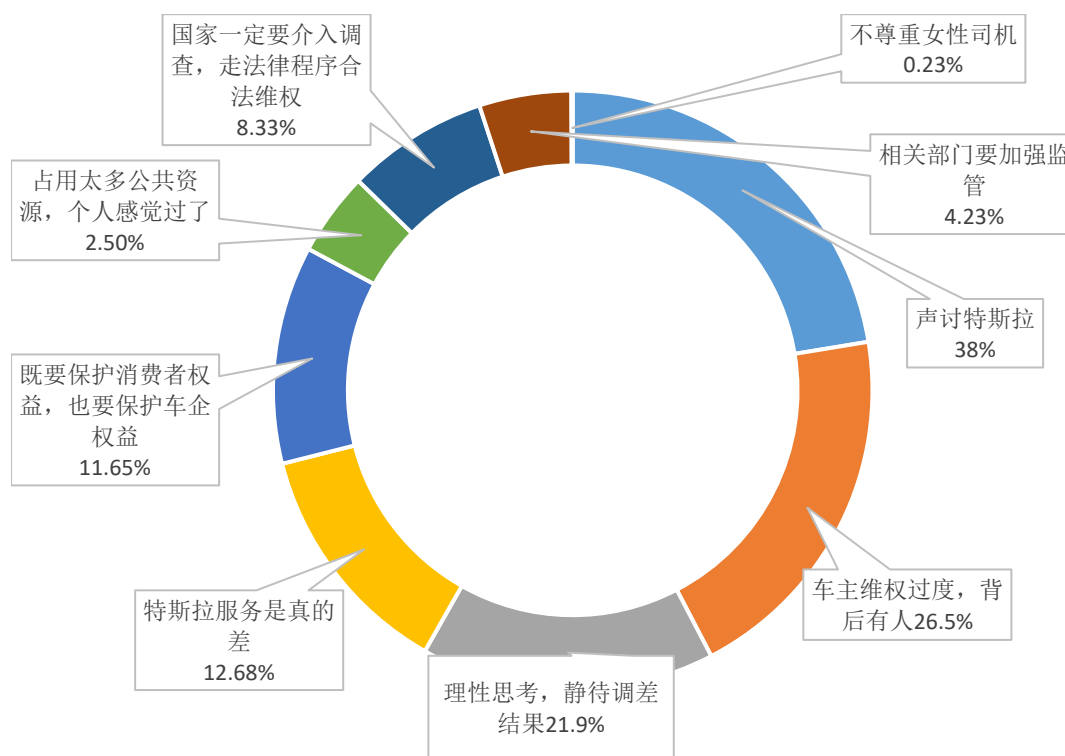
题，可能就私下调解了。不然，万一被捅出一个大篓子，麻烦更大。中国的司法成本，相对低很多，惩罚力度也弱，所以大家就扯皮。你扯我扯，就看谁能扯过谁。

## 4.6 微博话题

近几日该事件及其后续发展屡次登上微博热搜，引发全民关注。就舆论传播情况看，新浪微博占比最大，通过微博大V的传播效应，迅速带动了广大网民的转载和热议，并以此形成多个相关热点话题。

微博话题	阅读量	参与讨论	原创人数
#特斯拉中国副总裁回应车展维权事件#	3.1 亿	20000	1919
#特斯拉展台变维权现场#	3 亿	27000	2988
#特斯拉车展维权车主道歉#	2.8 亿	19000	1694
#中央政法委评特斯拉车展维权#	2.5 亿	12000	1251
#特斯拉道歉#	2.4 亿	27000	3158
#特斯拉车主维权难在哪里#	1.5 亿	13000	4209
#中消协回应特斯拉车主维权事件#	3059.1 万	2198	485
#央视主播谈特斯拉车主维权事件#	2617.9 万	2907	231
#特斯拉车主维权#	725.2 万	1379	125

## 4.7 网民观点



大部分网友对此表示愤怒和几乎一边倒的声讨，网友称“估计特斯拉还是有问题。一波没有平息下来，又起一波。在中国做生意，就要守中国的规矩。中国消费者不是那么好忽悠的。再说每个人的钱来的也不容易。”“到处是投诉得不到正常解决，车烂服务差，这样的车谁买谁倒霉。”“请特斯拉积极回应汽车本身存在的问题！直面问题的本身，就事论事，不要企图甩锅，阴谋！”“各大企业的售后和公关做得如此失败，真是大开眼界。支持维权到底，期待后续报道！”

有网友认为女车主维权过度，背后肯定有人操作，网友称“吃瓜群众，大部分不了解电动车特性，用燃油车经验开，经常出事故正常，刹车电子技术不安全，所有电动车原理大同小异，都不安全，车主不在郑州走法律途径，千里迢迢上海闹事，不用想都是狮子大开口，维

权过度，活该！”“特斯拉遭遇车顶暴，你都骑人头上了，别人说啥了。另外，媒体专场你怎么进去的？后台可以”“我就不信国产就没有这样的情况，为什么就没怎么报道过。”“特斯拉做的已经可以了！如果相信自己没有错，无需低三下四的去向车闹者妥协。”

有网友表示既要保护消费者权益，也要保护车企权益，网友称“以事实为依据，以法规为准绳。凭客观事实、理性思考、逻辑思维去判断，就不会被别有用心心的媒体带偏节奏。不能人云亦云，否则就是助纣为虐。”“如果说是女司机责任，胡搅蛮缠可以赔付新车，那其他的企业怎么办？一有事，不管谁的错，都车企负责？”

有网友表示特斯拉缺乏对女性最基本的尊重。“无论企业有什么借口，都不应该用如此方式对待用户，更何况是因为产品质量纠纷前来维权的女性用户。”“我不会开车。但我看新闻，发现名车总和女人有关。什么女人坐在宝马车里哭，前两年不是一个女的坐在车盖上骂人，今天又有女人站在车顶上维权，好像坏车都卖给了女人似的！”

有网友表示国家一定要介入调查，走法律程序合法维权，“维权不是你一个人的事情、相信国家、相信法律、你会得到正义。“闹出这么大的事，国家必须介入协助调查，不论谁对错，绝不能私了拉，一定要查清楚”“这件事走到现在这一步，必须要给出一个明确的答案！特斯拉与车闹者必然会有一个在说谎！政府应该组织一次全彻查，谁在说谎肯定能够查清！一旦查清必须严肃追究法律责任！给广大群众一个交代，一个教育！”“就是因为特斯拉很清楚，没有机构能对软件故障进行检测，所以才会有恃无恐！如今唯一的解决办法，就是

邀请‘软件开发研究’部门的相关专业人员，对原始数据和软件运行情况，进行严格检查！才能把事件真相查清！”

有网友表示要理性思考，静待调查结果，“不能谁闹谁有理，要看事实结果，希望尽快能够向社会公布，谁的责任谁就要负责，不管是团体还是个人”“先不要急着站队，等调查结果出来再评判也不迟，反正政府相关部门及媒体一定要做好调查和监督的工作，尽快让真相水落石出，谁的错谁负责。”

有网友表示**特斯拉的服务是真不行，售前、交付、售后等环节有很多可以提高的空间**。沟通交流成本高，这也是造成很多维权成本高、过激维权的原因。作为车主，服务这点确实该锤、该提升，希望这次的事件也能给所有的车企提个醒，尊重消费者、做好售后交流和服务工作是多么重要。

有网友说：“这个事儿占用了太多社会公共资源，个人感觉已经过头了。既然国家层面已经出头了，那就等结果就好了，刹车问题是大事儿，有问题重罚、召回、退车，没问题一切安好。我现在真对这个事都已经有些过敏反应了，看见就头疼，只想等一个相关部门的调查结果。”

## 4.8 事件热词

通过对“特斯拉车主维权”事件的分析发现，“特斯拉”“上海车展”“张女士”“公众”“刹车”“失控”“车主”“维权”“陶琳”“回应”“态度”“行车数据”“证据”“原始数据”“事发”

“碰撞”“避重就轻”“行车记录仪”“事故”“发声”“隐私”“监管”“真相”“产品”“服务”“质量”“消费者”“声明”“长文”“蔚来”“警钟”“品牌”“公关”“配合”“权利”“关心”“个人信息”“第三方检测”“记者”“质疑”“公开”“鉴定”“发酵”“效仿”“退车”“权益”“监督”“车顶维权”“无理取闹”“通报”“进展”“奶茶”“负责”“权限”“标准”“群众”“沟通”“店员”“工作人员”。



#### 4.9 代表性文章选录

- 1、微信公众号观察者网发表的文章 [《获释女车主发声，1 分钟后特斯拉表态》](#) 阅读量：10 万+；
- 2、微信公众号中国新闻网发表的文章 [《行拘 5 天后，特斯拉车](#)

[顶维权女车主深夜发声！](#)》，阅读量：10 万+；

3、微信公众号虎嗅 APP 发表的文章[《特斯拉说谎了么？》](#)，阅读量：10 万+；

4、头条号南方都市报发表的文章[《特斯拉事故前经历了啥？关键数据缺失存疑，需监管部门出手？》](#)，阅读量：8.1 万；

5、头条号薛小荣发表的文章[《特斯拉的网红经济》](#)，阅读量：24 万；

6、头条号细说科技发表的文章[《特斯拉维权女车主获释，丈夫发声》](#)，阅读量：12 万；

7、微信公众号人民网发表的文章[《特斯拉车主上海车展维权，最新进展！》](#)，阅读量：10 万+。

#### 4.10 事件观察

从车展维权、网民曝光、媒体跟进、相关部门出面，在整个舆论过程中，特斯拉此次的公关行为从开始的态度强硬到被官媒多次点名批评后的深夜低头，也无法改变该品牌“不服软”的本性。目前相关部门已经介入调查，在真相未公布前，特斯拉早已接受了一场舆论审判，在这场审判中，推诿态度、产品问题已然生根，在消费者心中留下深刻印象，造成的直接后果是该品牌一直以来苦心经营的市场口碑遭受重创。

随着特斯拉维权事件的曝光，导致电动汽车行业的其他负面事件也逐渐浮出水面，暴露出了整个行业共同面临的产品及售后的严峻问

题，如何有效监管，值得有关部门反思。