

《992 特报团》下半年节目

——物流丢货一年不赔

2023 年 9 月 28 日

【《992 特报团》片花】

王哲：下午好，各位朋友，这里正在直播的是河北交通广播的《992 特报团》，我是王哲。

心亮：各位好，我是心亮。

王哲：对，节日的气氛马上就要到来了，或者说这一刻路上已经热闹了起来，大家行走在路上的话，可能这种感受更加的真切，是拥堵，是热闹，也是节日之前临下班的时候，大家心头的那一份小惊喜。

心亮：对，今天路上车多不多，是吧，如果您现在已经在返程的路上了，已经在这个回家的路上了，是吧，也可以给我们随时地播报一下路上及时的路况信息，或者发照片、发图片、发文字、发语音，发到河北交通广播的公众号上都可以。

王哲：对，另外我们的抖音也在直播当中，我们欢迎大家收看我们的节目《992 特报团》，前面三个阿拉伯数字，后面“特别报道团队”，你择出那三个字来“992 特报团”，我们直播到现在为止，大约时间也不长吧，我们今天粉丝应该要破万了。

心亮：对。

王哲：我们这么一讲的话，其实还是有一些不太好意思，因为……你说，心亮。

心亮：我想说的是，我们今天粉丝马上就要破万了，对吧，然后想让大家就是点点关注，在抖音上搜索“992 特报团”，来关注一下我们的这个抖音的直

播间，成为我们的第一个粉丝，如果您今天有幸成为了我们的第一个粉丝的话，肯定是有惊喜有礼物的。

王哲：对，在抖音上大家可以看得到这份惊喜，“992 特报团”手机抖音直接搜索，关注起来。除此之外，我们还是提醒大家，行驶在路上一定要注意安全，因为很多人已经开始往家或者是要出门要去旅行了，大家有什么及时的路况随时报告给我们，另外消费方面，您有什么不太顺心的地方，也可以找到我们，联络方式首先电话 96992。

心亮：当然也可以在微信上在公众号上搜索“河北交通广播”，来关注我们的公众号，给我们发送各种各样的信息，或者在公众号上发的代表消费维权的关键数字“315”，我们在后台也是可以收到可以看到的。

王哲：对，来，我们下面关注一下昨天遗留的线索，这件事情很多朋友可能印象深刻，孙女士从网上买了一个床，这张床大概是价值 5000 多块钱，但是后来她在她退货的过程当中，由于德邦快递的一些问题，孙女士说由于快递的失误，导致这个床有损坏，商家就拒收了，所以这 5000 块钱一直没有到她手上，但是这个床目前也找得不是那么完整了。

心亮：虽然昨天我没有上节目，但是昨天的这个幸运听众是我筛选的，然后我看到了大家的留言，很多人就说了，说就替孙女士打抱不平，觉得孙女士这个脾气真的是太好了，说这个事要搁自己身上早就找去了，是吧，不至于拖这么长时间。

王哲：对，脾气好从哪儿说，因为孙女士给德邦快递打过很多次电话，说他们态度特别好，这个这好是怎么表现，就是一直说，我给你记录下来。但是一般要是车主得到厂家这种回复的话，大家就炸了，就你怎么可能这么敷衍我，孙女士还认为他们态度特别好，但是从去年，她这个事情，你看是从去年 11 月

份到现在快一年了，只说了个记录，再也没有回音。

心亮：昨天在连线之后，这个事有没有什么进展和变化，是吧，我们来问一问孙女士，看看有没有人跟她联系，有什么变化没有？

王哲：对，我们昨天给德邦打电话了，看孙女士这边，你好，孙女士。

孙女士：你好，主持人，你好！

王哲：有没有什么最新的消息？

孙女士：昨天那个德邦就跟我联系了，然后把我的这个银行卡号要过去了，然后还有我购买的这个记录，都要过去了，然后今天又给我打电话了，他说他们研究了，床丢失了一部分，把丢失的那一部分看看是多少钱，1000多块钱，他给我，剩下的他们就负责不了。

王哲：丢哪部分管哪部分，是吗？

孙女士：对，我特别无语，我这么回答他的，我说的这是一个东西，不是10个东西，你丢了3个剩7个，这7个可以变现，我说这是一个东西，你分成了若干个件邮走的，你邮丢了一部分，剩下的那个它不是一个整体了，人家因为你反反复复沟通无果以后，这个产品它已经下架了，我给你拍的这个图片，人家那个图片都已经下架了，只有我们这个订单信息、详细信息，那你说你这样的要求是不是太无理了？

王哲：他们怎么说呀？

孙女士：他说他就反复说三四遍这个，我刚才重复的他们说的那个事情，然后他说那你保价了没有？我说我和你签订这个邮的这个合同的这个过程中那一瞬间，我们这个权责就已经很明晰了，我一分钱不保价，你也是要把我这个东西好好地邮过去的。

王哲：这是德邦哪一个工作人员跟你说的这种话呀？

孙女士：上午 10 点多钟他们打过来的，我也不知道，他没报，但是他只给我打了这么一个电话，然后就跟我说的这么个事。

王哲：好，这个人是什么你不知道，他就跟你说，我现在手上就又找到了，那个丢的那一部分，这一部分大概 1000 块钱，我把这一部分，就没找到丢的这部分大概值 1000 块钱，然后给了你，是吗？

孙女士：对，他的意思就是说，因为他有一部分已经邮到那个佛山终点站了嘛，还有一部分丢失了嘛，他说的那个丢失的，他们大概估算按床的这个多少个件，大概估算 1000 多块钱，问我认不认。

王哲：怎么会？

孙女士：对，然后我说的这个我肯定是不认，我说的不但是这个床这个你要全额给我，因为就是你们在邮这个床的时候，这个邮费是我付的，但是你邮，这个服务，你们没有这个服务，所以说我需要你把我运费也得退我，在运费这块他又犯卡了。

王哲：那他最终是准备这个事怎么办，就说给你 1000 块钱？

孙女士：现在没有态度，也没有人联系我了。

王哲：这事，来，场外帮我们来拨打一下德邦媒体公关部的刘经理，为什么我对这件事情还挺乐观的，因为我们昨天节目结束之后，德邦媒体公关部主动给我们回了一个电话，他自称自己是公关部的刘经理，说这个事情能不能线下解决之后就不要再连线了。坦率来讲，我这话说的也很明白，我说你如果不连线之后，偷偷摸摸好像就认了个错，这事的话，其实对他们不是特别的有好处，那到底这件事情怎么解决，你想偷偷摸摸的话，即便能解决，也得是让客户满意了，对吧，那问题是，他们在线下联系孙女士的时候，给到了这个方案，我是挺不理解的，丢一部分就给这一部分钱，那问题是现在整张床商家已经不

给退钱了，它可是价值 5000 块钱呀，那那 4000 块钱找谁要？

心亮：我们这打通了，是吧，刘经理的电话，我们来问问刘经理，看看他知不知道这个解决方案给到客户的？

王哲：刘经理，你好！

刘经理：你好！

王哲：这方案是你出的吗？

刘经理：什么方案？

王哲：我河北交通广播，昨天您给我们打过电话，孙女士因为德邦快递运了一个 5000 块钱的床，后来因为你们运输过程当中出现问题，对方是拒收了，现在孙女士是说，昨天你们给人打电话说赔人 1000 块钱？

刘经理：我不知道这个事情。

王哲：你不知道，是吗？

刘经理：这个应该是我们理赔这边的同事在跟这个客户联系。

王哲：那就好，那就是说，其实你作为公关部的经理，关于他们给到的什么方案，你压根不知情？

刘经理：对，我问一下他们。

王哲：他们也没跟你报备过，就是这个方案会给到孙女士？

刘经理：对，是这样的，就是这个床垫的话，我想问一下，现在它是就是出现了这个破损的情况，是吧？

心亮：不是床垫，是床，这个床是。

孙女士：出现了丢失。

刘经理：丢失？

孙女士：对，你们在邮的时候给它拆成了若干个件，拆成若干件以后，有

一部分邮到佛山去了，那还有一部分就丢失找不到了，找不到了，因为这个我在跟你沟通的时候沟通了N次了，在这个沟通的过程中，人家厂家这个产品都已经下架，不生产了，所以说他对已经到佛山的那部分就拒收了。

刘经理：明白，其实它是一个整体，就是可拆卸的那种床。

孙女士：对对对。

刘经理：然后就是出现了这个丢失，然后另一部分的话，其实就没有什么使用价值了，是这样的。

孙女士：对呀，对呀，对。

刘经理：那我明白了，好的好的。

王哲：那刘经理，就是说先了解一下这个情况，是吧？

刘经理：明白，是这样，那个因为我也刚刚听咱们这边讲到这个事情，然后我跟那个咱们理赔部门的这边的同事也沟通一下这个情况，然后让他们再根据这个客户提供的这个实际情况，然后再做一下这个二次定损，他们应该是这样的，就正常来讲的话，咱们这个理赔的这个逻辑是什么样的，就是如果说咱们这个转件的一个货物，它出现了这个部分破损的情况，我们是按照这个破损的这个比例来进行赔偿的，但是像这个女士，她的这个床，他有一个什么特殊的情况，就是他这个部分破损导致了他整件货物这个失去了这个使用的价值和功能，那这样的话，我们就需要再重新去判断一下他这个破损的这个价值情况了，可能咱们理赔人员在这块儿，可能也没太了解清楚，我也把这个信息给他们传达一下，让他们重新做一下这个核损。

王哲：刘经理，我还挺好奇的，昨天节目结束之后，你第一时间给我们回了电话，我当时想的是，你们对这个事情应该是挺关注挺上心的，但是从给到人家孙女士的这整个表现来看，似乎也没有特别的及时和迅速来解决这个问题，

你看今天是八月十四，对吧，临到八月十五，我们说农历明天就放假了，为什么要跟你讲这事，这个情况是从去年 11 月份发生的，到现在马上就要一年了，这一年当中，没有过任何人给到孙女士一个有效的信息和方案，她反而是给你们打了无数遍的电话，如果不是我们 992 河北交通广播，对吧，我们介入的话，这个事情还能拖多久，我觉得也不好评判。刘经理，是这样，昨天我下了节目，你那么着急，对吧，证明还是想要积极来面对和解决的，你看一看今天能沟通到什么程度。

刘经理：OK。

王哲：我节目（结束）是 5 点，你不用着急回答我，刘经理，我节目是 5 点结束，我想知道就是 5 点结束之前，有没有一个确切的回复信息？

刘经理：我争取，我尽快。

王哲：好吧，我节目结束之前，我会再给你打一通电话，刘经理，我们也让孙女士等待将近一年的这种心情，希望在今年八月十五，十一之前得到解决。

刘经理：好的，好的，是这样的，那个刚才就是您这边说那个差不多快一年了嘛，然后我也解释一下，就是为什么会出现这样的一个情况，因为当时咱们这个孙女士，然后她下单的时候，她留的那个手机号码跟她实际开单的时候留的那个手机号码……

孙女士：不是我留的，是你们的那个收货的人他填错的。

刘经理：对，然后就是出现了这个差异，然后当时我们这个客服人员中间，因为我们知道这个货它出现了这个问题，然后我们也联系了这个系统发货的开单的这个电话号码，所以一直就是没联系上，就是中间出现了这样的一个状况。

王哲：你们自己的工作人把电话留错了，是吗？

孙女士：是的，是他们的工作人员把我的电话填错了，造成我没有办法线

上维权，所以说我就打他们的热线维权，然后就是。

王哲：刘经理，那我给你把这个事核心问题拎出来，第一你们把信息给填错了，有错在先，第二运输过程当中还运丢了，这是第二部分错误。你刚才想强调他为什么持续这么一年的时间，也就是说之所以持续这么长，是因为你们错上加错，是想说明这一点吗？

刘经理：对，现在出现这个问题，我们就是给客户解决嘛，给客户补救嘛。

王哲：对，所以你即便讲出来这两点原因的话，我觉得也是你们责任更大一些，对吧，你们虽然也在补救，但是补救的还是自己捅下这窟窿，对吧。

刘经理：对，是，就是我们承认我们是有错误，但是我们现在就是也在这个解决这个问题嘛，然后这个女士的这个情况我也了解了，然后我这边马上挂下电话，我跟那个咱们理赔部门这边的同事沟通一下，然后争取在5点之前给到一个解决方案。

王哲：好，5点之前我再打给你，刘经理。

刘经理：好。

王哲：好，再见。

【广告时间】

【《992 特报团》片花】

王哲：是的，抖音直播平台“992 特报团”随时关注，全国全球的朋友都可以看到我们的节目，那么我们也会在节目直播的过程当中，尽量地照顾大家的发言，看一看朋友们的评论是什么。

心亮：对，我们首先来关注，中午的时候，我在单位门口来给大家发车站，有位朋友“刘浩”在我们公众号上留言，他说：“哎呦，我领上车贴了，他说感谢心亮，他说看到本人了，发现本人真帅。”非常谢谢您。

王哲：心亮最后这句话是自个儿加的吗？

心亮：不是呀，你看看，他自己写的，是吧。

王哲：我懂我懂，对，“心亮帅”这个事已经毋庸置疑了，我们的车贴也非常好看，今天特别打了两个，要知道我们的车贴是非常的金贵的。

心亮：对。

王哲：大家怎么样可以得车贴，先跟各位说一下，公众号不是“河北交通广播”嘛，对吧，992不是我们的调频吗，你在公众号上发“992”，有两个二维码，你点右面那个，然后下载“冀时”，把你的截图给我们，我们就有机会给你这个车贴。

心亮：对，我们再来关注路况信息，今天路上确实挺堵车的，“发现自己”说到了：省会的友谊大街儿童医院门口大堵车，他说建议走西边的惠文街向南到惠明路，他说这样的话可以避免拥堵。

王哲：在鹿泉亏电的刘先生，他在鹿泉区龙海新区23号楼，想要给他对火的话打给张先生，电话是15076169220。

心亮：还有胡先生提到了一个路况信息，说目前省会的中华大街南向北行驶方向，南北向，他说路上的洒水车很多，他说我一路堵过来没有事故，他说感觉都是洒水车的影晌。那是不是节前了，可能相关的这个环卫部门，说想把这个道路弄得更干净整洁一些，是吧。

王哲：要过节了，要打扫了。

心亮：对。

王哲：巨无霸，他说：宝贝，国庆放假去北京玩儿，还用办进京证吗？

心亮：应该得需要吧，没有说这个过节期间就不用去办了吧。

王哲：对，他这个称呼虽然叫的很亲切，进京证该办还得办。

心亮：还有朋友说，到了省会的鹿泉区北斗路东向西行驶方向，花东街这个位置堵车非常严重，已经堵到了铁路桥上了。您注意了！

王哲：欢迎继续收听和收看我们的节目，主持人是心亮和王哲，我们在抖音直播间也是等待着大家，我们的调频 99.2 “992 特报团”，进一小段广告。

【广告时间】

【《992 特报团》片花】

王哲：来，我们看一下，这么短短一段时间当中，就有各种各样的信息。首先是卢女士想求顺风车，她明天从石家庄回唐山玉田，买不到火车票，求顺风车，就一个人，一个小背包，这个行李比较轻简，她的电话是 13673115520，你也可以打 96992。

心亮：另外还有朋友问到了，说省会北三环开通之后的这个道路状况，包括哪个站口可以上，哪个口可以下？我们的记者嘉成给我们提供了最新的信息：目前，石家庄北三环东向西行驶方向，中华大街和友谊大街下道口，这两个下道口是暂时没有开通的。

王哲：还有“华子”，他说石家庄北三环中华大街只能往东走，不能往西，往东是开通的。

心亮：那看来往西的话，这块目前暂时是还不能走，提示大家。

王哲：亏电的这朋友我们也关注到了，还有“小马”提供路况，石家庄北三环说是虽然通车了，但是在石铜路这儿，石清路这儿，往东走是上不去北三环的。

心亮：还有朋友问到，说今天我没有时间来拿车贴，明天可以吗？明天就放假了，是吧，明天就放假了，但是您等节后，就等节后的工作日，您再打给您留的这个电话，然后跟工作人员再沟通预约时间，或者说您等到这个节后的

工作日，到时候再打电话，然后过来领取就可以了。明天您别来，明天因为就是假期，我们是大排班，大家很多就没有在这个办公室值守了。

王哲：对，来看我们看一下“久伴”，他明天或者是后天从石家庄去安徽的蚌埠，顺路可以带一个人，他要找个做伴的，这在我们的抖音“992 特报团”上发了这样的一个启事。

心亮：这等于提供顺风车，是吧？

王哲：对。

心亮：在我们的这个直播间里面提供顺风车的，非常感谢这位朋友。我们来关注一下高速的通行情况，有请高速 007。

【路况信息】

心亮：好的，谢谢张晶，再见！我们再来关注一下各城市具体的天气变化情况。

【天气预报】

王哲：一组及时的信息，首先我们来看的是提问，闫先生想知道今天晚上凌晨高速免费吗？不管几点上高速，只要在 12 点以后下高速，高速都是免费的。

心亮：我们再来关注，大家可以通过河北交通广播的公众号发送“北三环”或者“复兴大街”，可以查看详细的开通站口的情况。

王哲：高速问的比较多，告诉大家一个特别实用的方法，就是先关注“河北交通广播”的公众号，你在上面发“高速”两个字，实时更新的内容你可以实时看得到。

心亮：我们再来关注，还有朋友说到了关于国庆假期前两天，29 号早晨，平原中南部的部分地区有雾，场外编辑传来的最新的消息，30 号的早晨，平原南部部分地区有雾，有出行计划的朋友也要注意天气对高速的影响。

王哲：裕华路可以上复兴大街吗？在我们的抖音上“992 特报团”“吃油条”他说“裕华路可以上复兴大街吗？”不可以的，不可以。复兴大街目前是南二环以南的地方都通了，以北还不行。

心亮：我们再来关注，还有朋友就是提到了，我们看看，在我们的公众号上发来了这个自己的姓名、电话还有地址以及截图，是吧。是这样，大家在咱们河北交通广播的公号上，发送这个代表是河北交通广播的关键数字“992”，对，您就发“992”这个数字到“河北交通广播”的公众号上，就会收到两个二维码，您扫这个右边的二维码，就可以下载我们的冀时客户端了，然后您下载完了之后，发姓名、电话和地址，就可以获得我们“992 大家帮”的车贴了。

王哲：好的，好的，我要赶紧更正一个消息。我们场外编辑刚刚给我打了三个惊叹号，说复兴大街全部都开了，石家庄南到石家庄北全线开通，说今天早上开通的，你知道我为什么那么确定吗？

心亮：对。

王哲：因为在我家可以看到复兴大街，可以看到复兴大街，我说那个车流量没有那么大，所以我（觉得）这一段应该是还没有通。

心亮：因为你看快报当中第一条也说到了，历时 18 个月的施工改造，石家庄复兴大街以及北三环市政化改造项目的主线今天正式通车了，包括今天早上 8 点到 9 点，我们河北交通广播也进行了一个小时的通车仪式的直播，包括通完车之后，我们的记者嘉成、焦子、宋骏也带领大家去走了一走。

王哲：就从南往北，是吗？

心亮：对对对。

王哲：裕华路那儿是可以贯通的？

心亮：我具体也不知道，因为我也没有走，对，但是我知道今天开通了。

王哲：场外一直在冲我们点头，然后点赞，说是的是的，复兴大街全线开通，对，不光是场外，我们还有很多的听众，说裕华口开了，好啊好啊，这是一个特别好的大好的确切消息，因为这样上高速的话更加方便了。

心亮：对，更开心一些。

王哲：对。

心亮：因为之前王哲不知道。

王哲：我天天在我家就看楼下，它真的是就车流量很少，大家可以试着走一走。

心亮：对，你看朋友也说了，说石家庄复兴大街到新城大街上通了，特别通畅，他说我刚刚过来，还有朋友说，说复兴大街市区到机场已经全线通车了，裕华口那儿也开了。

王哲：我高低我要去一趟机场，甭管我去哪儿吧，就至少走走复兴大街。

【广告时间】

【《992 特报团》片花】

王哲：来，回到节目当中来，正在直播，抖音直播间的名字是“992 特报团”，欢迎大家搜索关注、点赞、评论，抖音直播间今天粉丝破万了。

心亮：对，另外也可以在我们河北交通广播的公号上，发文字语音图片或者视频的信息，王哲和心亮在直播间都可以看到。

王哲：来，我们看一下具体的大家在这一刻评论的信息，首先是关于复兴大街，市区到机场全线贯通，我们再给大家来重复一下这个消息，这是个天大的好消息。

心亮：对，另外，刚才场外导播示意我们，说有人跟孙女士联系了，这个事有变化，有最新的进展，是吗？

王哲：刚刚吗？

心亮：刚刚吗？

王哲：这我们就几分钟广告的时间？

心亮：我们问问孙女士。

王哲：来，孙女士，你好！

孙女士：主持人，你好！

王哲：我们大概也就这么几分钟广告 10 分钟，有人来给你打电话了吗已经？

孙女士：打电话了，打电话了，这个床是 5110，那个是 655，总价他们认可了，但是说他们已经放假了，钱给不到我，放假以后会给我。

王哲：这是刚刚给你打的电话，是吗，就这么一会儿功夫。

孙女士：对的，对的。

心亮：是昨天给你打电话的那个人吗？今天上午。

王哲：还是刚刚那个刘经理？

孙女士：不是，应该是上午跟我沟通的。

心亮：就理赔部的人，是吧？

孙女士：对，应该是。

心亮：那看来是刘经理沟通了，有变化了，是吧？

王哲：就是说你首先这个床 5000 多他退还给你，然后运费是 600 多，他也退还给你，是吗？

孙女士：是的，是的。

心亮：就是 5700 多，5800，是吧，大概是。

孙女士：是，是的。

王哲：这真的是好迅速，那既然是这样的话，刚才我们不是也跟这个经理

提到了吗，对吧，我们在节目结束之前再连线一下他，稍后我们再打一个电话，看看在他那边看来，这个事情还会不会是一个最终的这样一个结论，好吗，孙女士？

孙女士：但是我还是很希望他们能够在节前把钱给我。

心亮：但是你看，他现在，因为今天是放假前的最后一天下午了，也有可能人家比如说财务什么的，真的可能比如说走不了账了，然后等到（节后）。

孙女士：这我也理解。

心亮：对，就节后工作日。

王哲：孙女士真的……

孙女士：我已经很开心了。

王哲：是，她这个心态确实是挺好的，你看我们也替你想到了，所以希望他们能够在八月十五之前把这事解决了，拖了一年了，是吧，我们也替你着急。

孙女士：谢谢，非常感谢节目组。

王哲：不用那么客气，稍后我们再给刘经理打一下电话，至少就是说，目前这个 5000 块钱这个床的钱赔给你没问题，运费也赔给你，这个方案你是接受了已经，对吧？

孙女士：我接受的。

王哲：好，那就这样，稍后在我们 17 点之前再连一下刘经理，看看他那边还有什么想要表述的，好吗？

孙女士：好的，好的，好。

心亮：好嘞，再见。

孙女士：再见。

心亮：那看来刚才应该就是在几分钟的时候，是吧，这个德邦媒体公关部

的刘经理应该是跟他理赔部的同事沟通了。

王哲：我们也就是 10 分钟，这 10 分钟的时间，这个事情倒是挺迅速的，稍后我们再连连刘经理，看看他到底有什么话想说。来，这一刻看看朋友们有什么想讲的，公众号上有人提到了，说德邦吧，他就是怕在新媒体上这个关注度太高，这个已经刷屏看不见了。

心亮：还有朋友，他说这个不保价的物品，是可以要求 7 倍的运费赔偿的，但是你想想，它运费是 655，哪怕是七倍运费的话，它也不到 5000 块钱，也是 4000 多。

王哲：所以他们是不是这么算了一笔账，是吧，就是还能买个口碑，我不知道，我们也不做过多的对于德邦的揣测了。衡水“创新”，他说：赶在中秋节终于圆满解决，至少孙女士是满意的。

心亮：对，还有很多朋友也是在我们的公众号上包括抖音直播间来发表评论，前天我们来关注的这个事，昨天一直在连线，今天终于在节前有了一个令消费者相对来说比较满意的一个解决问题的方案出台了。

王哲：对，“秋风”在“992 特报团”抖音上，他说：“哎呦，白给做广告，他们还不美吗？”其实我们尽量希望这种广告不要出现，对吧，这个就是属于是怎么讲，赔了夫人还折兵，那好在就是这种方案给的比较及时，可能还能挽回一些，最好不要出现这种情况。

心亮：而且最好是如果说出现了问题，因为大家都知道，哪怕是你甭管大件小件的物流是吧，运输过程当中你那么多件，总可能会有问题的出现，出现了问题，咱们作为物流公司就是积极的面对，积极的解决，是吧，你有一个解决问题的这种态度，对吧，让消费者满意，这样可能消费者下次依然也会选择你。

王哲：稍后我们回来之后，继续来看一看德邦快递，他们有没有什么话想说。

【广告时间】

【992 好人榜】

【《992 特报团》片花】

王哲：看一看评论上大家都说什么，“小麦”他说：这个 992，他说太牛了！另外“AY”他说：哎呀，还是特报团厉害，扔了一年的事，10 分钟解决了！

心亮：也是用了三期节目算是，前天，昨天，今天。

王哲：对，那个刘经理，他知道这件事情之后倒是用了 10 分钟，从一开始提到的比如说 1000 块钱给你 1000 块钱，到后来就全赔了。

心亮：我们来问问刘经理，场外导播应该是打通了刘经理的电话了，我们来问问他，看看他了不了解这个情况。

王哲：刘经理，是有最新方案出来了吗？

刘经理：出来了，刚才那个我跟我们这个理赔人员已经沟通过了，然后他是把这个床的这个全部的这个货物价值赔付以后，然后把她这个单子的那个运费也退掉了，一共现在是 5760 块钱。

王哲：就是一是床的费用，一是运费的费用，就是说这是所有孙女士因为这个找你们德邦快递产生的这个成本，对吧，全赔给她了。

刘经理：是的，是的。

王哲：倒是挺迅速的，刘经理，但是我还有个问题，有没有想过，有没有想过为什么这么迅速，在对比，其实这件事情已经前前后后拉扯了有一年了。

刘经理：其实这个问题主要核心就是在于前面那个我们快递小哥，把这个孙女士的那个下单的那个信息填错了，然后导致我们客服人员联系这个电话的

时候，然后一直都没有联系对，主要是出现在这个问题上面了。

王哲：但是孙女士她主动找过你们很多次，数不清。

刘经理：对，但是是这样的，就是我们客服人员，他跟我们这个网点在开单的那个系统里面看到的那个是两个系统，所以说我们客服人员在做这种回访和售后的时候，他是看到我们这个系统里面的这个发货人，所以说就会出现了一个信息的失误。

王哲：就是所有的这些问题，其实刘经理你已经总结出来了，那接下来，你比如说这种事情以后如何避免再发生，复盘的时候，会对这个就我们 992 关注的这个情况进行怎么样的一个整改吗？

刘经理：会的会的，就是是这样的，其实正常来讲的话，一般是不会出现这种情况的，为什么呢，因为现在就是我们都是这样……

王哲：不，刘经理不用讲“一般”，就是其实你，因为你负责媒体公关部，对吧，至于这个情况，后期德邦你们内部如何进行调整的话，可能会有方案出台，我只是想知道，希望能够引起重视来，一般情况之下都不至于给消费者造成一些困扰，那这个事情它不一般，肯定以后也有可能因为此类情况发生类似的问题，所以我们希望不要再出现了，出现之后能够及时解决，也不是什么大事，对吧？你不能拖了一年，孙女士反复在跟你们投诉、联系，但是一直无果。

刘经理：明白，明白。

王哲：怎么畅通，对吧，上通下达这样的一个信息沟通渠道，我觉得是需要德邦来深度思考的。

刘经理：明白。

心亮：对，而且这个寄件人、收件人的电话既然这么重要的话，咱们也跟这个快递小哥，是吧，都说清楚了，这个东西不能填错，你否则到时候消费者

后期维权的话，就会遇到很大的麻烦。

王哲：好吗？

刘经理：是的，是的，了解。

王哲：好，那我们的连线就先到这儿，孙女士还有一个小请求，说希望节前能够把这个钱到了，你们也可以考虑一下，看看能不能行，好吗？这个问题我们就不多说了，因为你们内部可能也会有自己的一些管理的体系，你们线下再沟通，好吗？

刘经理：好的，好的，这个可能会稍微有一点困难，因为我们是通过银行这边来走账，然后他们这边，银行的工作人员也是那个在明天休假嘛。

王哲：倒也没有关系，因为孙女士的话，她表示，如果是节后打，她也能够理解和接受，好吧？

刘经理：好的，明白。

王哲：希望以后工作上能够更加精进一些，好，再见！

刘经理：好嘞，辛苦了，再见！

心亮：好，再见。对，其实人家孙女士在前两天连线的时候也说了，是吧，自己其实是德邦的这个忠实的用户，包括之前在寄大件的时候，感觉这个服务然后各方面都挺好的，所以这次在寄床的时候，依然选择了这个快递公司。

王哲：其实就是什么品牌都是一样，口碑是需要一点一滴来累积的，那其实真的要是毁坏口碑，或者是品牌的话，可能只是一点小小的事情就足够了，所以商家在这方面的话，也是需要格外来注意的，对吧，要珍惜自己千辛万苦建立起来的这种羽毛呀、口碑呀。

心亮：对，也是提示大家，如果在生活当中遇到了各方面的消费维权领域的问题的话，可以拨打电话 96992 来跟《992 特报团》联系，或者在我们“河北

交通广播”的公号上，发送代表消费维权的关键数字“315”，来给我们反映消费维权领域的线索。

王哲：今天节目就是这样，感谢朋友们的关注和收听。最后我们祝大家十一长假能够过得愉快开心。

心亮：同样也祝大家中秋节快乐。

王哲：再见！