

## 关于 20230718 事件的情况说明

致：

尊敬的特发信息股份有限公司

感谢贵司多年以来一直对我公司的支持和信任！

首先，对贵司客户汇聚科技（惠州）有限公司因 2023 年 07 月 18 日就卸货使用货梯问题发生的口头争执投诉事件给贵司带来不利影响，我司表示十分抱歉！

现经与我司当事操作人员了解，当时事情发生详情为：

发生时间：2023 年 07 月 18 日下午约 19:00 点左右

发生地点：汇聚科技（惠州）有限公司仓库

发生经过：送货司机将货放入 1 楼货梯后按了 2 楼入库楼层按键。刚好有位汇聚内部员工在 1 楼需要使用该货梯，进梯后取消 2 楼按键并按了 5 楼。2 楼接应卸货入库的同事看货梯没有在 2 楼停留直接上了 5 楼，他便在 2 楼按了停留键同时按了延时键。货梯从 5 楼下行时该汇聚内部员工刚好要下 1 楼，因“不该按 2 楼停留耽误时间”而发生口头争执。

我司员工在碰到事情时没有“客户第一”思想意识，在作业过程中未按公司形象标准执行，并在言语沟通方面也违反了公司管理标准，以致不必要的矛盾发生。

上述事情发生后，我公司非常重视，公司内部高层主导召集有关责任部门负责人召开专项整改会议，要求妥善处理好此事，并立即指派客服部负责人、运输部负责人与我司当事人了解现场情况。

针对此次事故，我司对当人事做了出思想教育及辞退处罚，为杜绝合作中再次发生不必要的事故，今后对新上岗人员会做出上岗前培训，内容包括沟通培训、个人形象培训、思想服务意识培训、安全意识培训。

最后，再次表示歉意！

深圳市东泰国际物流有限公司

2023 年 07 月 21 日