



# 建设工程 索赔理论与实务

赵浩 编著

全面的索赔案例

权威的实例评析

价值在这里产生



中国电力出版社  
[www.cepp.com.cn](http://www.cepp.com.cn)

# 建设工程 索赔理论与实务



赵浩 编著



中国电力出版社

[www.cepp.com.cn](http://www.cepp.com.cn)

本书以索赔理论为导向，以实际案例为基础，系统的阐述了建设工程索赔的依据、程序、方法与技巧。全书案例包括了有工期、费用、合同、利润、施工质量、工程变更以及国际索赔等在内的几乎建筑施工中所能碰到的全部索赔因素。全书所选案例都经过了法律的论证，具有很强的参考借鉴性。

本书可作为施工管理人员、项目业主、监理工程师的工作参考书，也可以作为相关高校师生的教学参考用书。

#### 图书在版编目 (CIP) 数据

建设工程索赔理论与实务 /赵浩编著. —北京：中国电力出版社，  
2006. 11  
(筑龙网图书系列)  
ISBN 7 - 5083 - 4748 - X

I . 建... II . 赵... III . 建设工程—索赔 IV . TU723. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 114561 号

中国电力出版社出版发行

北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>

责任编辑：黄肖 责任印制：陈焊彬 责任校对：崔燕

北京盛通彩色印刷有限公司印刷 · 各地新华书店经售

2006 年 12 月第 1 版 · 第 1 次印刷

1000mm×1400mm 1/16 · 27.25 印张 · 527 千字

定价：88.00 元 (1CD)

**版权专有 翻印必究**

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

本社购书热线电话 (010 - 88386685)

# 愈极而愈远

## 代前言

人总是以为自己看清了所有的东西,包括自己。这种误解直接导致了狂妄和愚蠢,直至遭遇失败后才能从迷幻状态中醒来。

于是我们针对不同的情形提出种种疑问,促使自己全身心投入思考并试图作出各种猜测以及近似的回答。我们开始将触角探入事件堆积的所谓经验中,寻找一种规律、逻辑或秩序。我们认为这样可以离真理更近,但随着探求的深入,更深切的感受是愈极而愈远。

建筑行业正逐步从劳动密集型向技术密集型痛苦地蜕变,而此时学习力成为行业的核心竞争力。技术或知识的萃取正是这样开始的,面对比自身强大百倍的有或无,激情和冲动源于问与答,那就是你必须提问又必须回答,必须将胸臆的一切总结出来。把自己沉入充满疑惑的问答与专业氛围的大厦里,在这原本沉入的过程中触及真理本身神秘的波澜,在这激起的涟漪中呈现与真理靠拢的努力。

工程索赔是个宽广而狭长的话题,作为一门边缘学科,随着项目管理、造价理论等学科的丰富拓展,工程索赔也随之变化:以前面临的难题现在已经有了好的解决方法;或者已经的解决方法已经成了穷途末路了;甚至出现了理论的局部推进造成了局部理论被颠覆。

真诚希望本书能引起读者的掩卷深思,无论是共鸣还是反驳,我将无比欣慰。

赵浩写于毕业 10 周年

# 建设工程索赔理论与实务

## 目 录

### 代前言

#### 上篇

##### 引经据典 理论篇

<b>第一章 概论</b> .....	3
<b>第二章 索赔的依据</b> .....	12
第一节 合同条件 .....	12
第二节 证据资料 .....	41
第三节 法律基础 .....	47
第四节 合同法务 .....	55
<b>第三章 索赔的解析</b> .....	73
第一节 索赔机会分析与识别 .....	73
第二节 反索赔 .....	80
第三节 索赔的基本程序及规定 .....	91
第四节 索赔报告的编写 .....	93
第五节 索赔的计算 .....	96
<b>第四章 索赔的技巧</b> .....	110
第一节 索赔人员素质的培养 .....	110
第二节 索赔技巧和艺术 .....	112
第三节 索赔的规避与合同的风险管理 .....	116
<b>第五章 诉讼与仲裁</b> .....	130
第一节 适用范围与规定 .....	130
第二节 建筑施工合同的诉讼与仲裁 .....	133

#### 下篇

##### 拍案说法 实战篇

<b>第六章 工期索赔</b> .....	157
第一节 索赔中的工期分析 .....	157
第二节 工期延误分析 .....	158

第三节 案例节选 .....	163
<b>第七章 费用索赔 .....</b>	<b>174</b>
第一节 索赔中的费用分析 .....	174
第二节 案例节选 .....	178
<b>第八章 干扰事件引起的索赔 .....</b>	<b>199</b>
第一节 索赔中的干扰事件分析 .....	199
第二节 案例节选 .....	201
<b>第九章 合同分包与转包纠纷引起的索赔 .....</b>	<b>217</b>
第一节 合同分包与转包纠纷综述 .....	217
第二节 案例节选 .....	221
<b>第十章 建设工程施工质量索赔 .....</b>	<b>235</b>
第一节 质量索赔成因及解决方法 .....	235
第二节 案例节选 .....	237
<b>第十一章 利润损失引起的索赔 .....</b>	<b>263</b>
第一节 概述 .....	263
第二节 案例节选 .....	264
<b>第十二章 建设工程施工合同工程款引发的索赔 .....</b>	<b>266</b>
第一节 工程款引发的索赔成因与解决方法 .....	266
第二节 案例节选 .....	272
<b>第十三章 工程变更与解除引起的索赔 .....</b>	<b>306</b>
第一节 工程变更与解除概述 .....	306
第二节 案例节选 .....	314
<b>第十四章 建设施工相邻纠纷索赔 .....</b>	<b>326</b>
第一节 相邻施工纠纷概述 .....	326
第二节 案例节选 .....	326
<b>第十五章 国际工程索赔争端的处理 .....</b>	<b>335</b>
第一节 国际工程合同原理 .....	335
第二节 案例节选 .....	346
<b>第十六章 其他索赔及索赔的教训 .....</b>	<b>379</b>
第一节 其他索赔 .....	379
第二节 索赔的教训 .....	416
<b>参考文献 .....</b>	<b>429</b>

上  
篇

引经据典  
理论篇



# 第一章 概 论

## 一、索赔的定义

索赔在朗曼词典中是这样描述的：作为合法的所有者，根据自己的权利提出的有关某一资格、财产、金钱等方面的要求；而在牛津词典中则是这样描述的：要求承认其所有权或某种权利，或根据保险合约所要求的赔款，如因损失、损坏等。

在建设过程中，索赔是指在建设合同的实施过程中，合同一方因对方不履行或未能正确履行合同所规定的义务或未能保证承诺的合同条件实现而受到损失后，向对方提出的赔偿要求。索赔是相互的、双向的。承包人可以向发包人索赔，发包人也可以向承包人索赔。

索赔有广义的和狭义的两种概念。广义的索赔是指合同双方向对方提出的索赔。而通常意义上所讲的索赔是狭义的索赔，是指承包商对业主的索赔。

## 二、索赔的性质与意义

索赔的性质属于经济补偿行为，而不是惩罚。需要指出的是，索赔的损失结果与被索赔人的行为并不一定存在法律上的因果关系。

索赔工作是承发包双方之间经常发生的管理业务，是双方合作的方式，而不是对立。经实践证明，索赔的健康开展对于培养和发展新的建设市场、促进建筑业健康发展、提高工程建设效益起着非常重要的作用。

- (1) 索赔有利于双方加强内部合同管理，严格履行合同，有助于双方提高管理水平，加强合同管理，维护市场正常秩序；
- (2) 有助于双方更快熟悉国际惯例，熟练掌握索赔和处理索赔的方法和技巧，有助于对外开放和对外工程承包的开展；
- (3) 有助于政府职能的逐步转变，使合同双方依据合同和实际情况实事求是地协商工程造价和工期，从而使政府从繁琐的调整概算和协调双方关系等微观管理工作中解脱出来；
- (4) 有助于工程造价的合理性，可以把原先定为工程报价中的不可预见费用，用实际发生的损失支付，便于降低工程造价，使工程造价更逼近造价的本身。

### 三、索赔的起因

#### 1. 索赔是现代承包工程的一大特点

现代承包工程的特点是工程量大、投资额大、结构复杂、技术和质量要求高、工期长等，再加上工程环境的不确定性和市场因素、社会因素的变化，隐含着地质条件的风险、建筑材料市场的变化、货币的贬值、城建环保部门对工程的建议指导要求等，形成了工程实施过程中的内部和外部干扰源，也造成对工程建设计划、设计、施工的扰动，进而影响工期和工程成本。

主要体现在建筑过程的难度和复杂性增大。随着社会的发展，出现了越来越多的新技术、新工艺，业主对项目建设的质量和功能要求也越来越高，越来越完善。因而，设计难度不断增大，施工过程也变得更加复杂。由于设计难度加大，要求设计人员在设计图纸中规范使用不出差错。尽善尽美是不可能的，因而往往在施工过程中随时发现问题，随时解决，需要进行设计变更，这就会导致施工费用的变化。

#### 2. 索赔是合同内容的有限性直接导致

施工合同是在工程开始前签订的。面对如此复杂的工程和环境变化因素，合同不可能对所有问题做出全面的预见和规定，对所有工程流程的环节和细节做出准确的描述。另外，由于施工合同条件越来越复杂，合同中很难准确量身定做差异性条款，或多或少潜伏着缺陷和不足之处，如措辞不当、说明不清楚、有歧义等，都会造成合同内容的缺陷。

例如一般在合同协议书中列出的合同文件，如果发现某几个文件的解释和说明有矛盾，可按合同文件的优先顺序，排在前面的文件的解释说明更具有权威性。尽管这样还可能有些矛盾不好解决，如在某高速公路的施工规范中，路基的“清理与掘除”和“道路填方”的施工要求的提法不一致。在“清理与掘除”中规定：“凡路基填方地段，均应将路堤基底上所有树根、草皮和其他有机杂质清除干净”；而在“道路填方”中规定：“除非工程师另有指示，凡是修建的道路路堤高度低于1m的地方，其原地面上所有草皮、树根及有机杂质均予以清除，并将表面上翻松，深度为250mm”。承包商按施工规范中“道路填方”的施工要求进行施工，对有些路堤高于1m的地方的草皮、树根未予清除，而业主和监理工程师则认为未达到“清理与掘除”规定的施工要求，要求清除草皮和树根，由于有的路段树根多达1000余棵，承包商为此向业主提出了费用索赔。

#### 3. 业主的要求

随着建设的推进，当业主开始能感知建设的具体内容时，他有可能在施工同时提出建筑形式、功能、质量、实施方式、进度等合同不能包含的要求。

#### 4. 承包商的相邻影响

由于一个工程往往需要多个承包商共同完成，故一方出现失误不仅会对自己

造成损失，还会殃及其他合作者，影响整个工程的实施。

#### 5. 对合同理解存在差异

由于合同文件的组成较为复杂，内容又多，再加上双方在某些问题的立场和角度不同，会造成对合同权利和义务的范围界限划分的理解不一致，造成合同执行中出现偏差和争执。例如用词不严谨导致双方对合同条款的不同理解，从而引起工程索赔，如“应抹平整”、“足够的尺寸”等，像这样的词容易引起争议，因为没有给出“平整”的标准和多大的尺寸算“足够”。图纸、规范是“死”的，而建筑工程是千变万化的，人们从不同的角度对它的理解也有所不同，这个问题本身就构成了索赔产生的外部原因。

#### 6. 不安定因素

由于工程合同签订中存在的阴阳合同，合同履行过程中一些不规范的做法和处理方式，也容易导致索赔的发生。

#### 7. 项目管理模式的变化带来的影响

在建筑市场中，工程建设项目采用招投标制。有总包、分包、指定分包、劳务承包、设备材料供应承包等，这些单位会在整个项目的建设中发生经济方面、技术方面、工作方面的联系和影响。在工程实施过程中，管理上的失误往往是难免的。若一方失误，不仅会对自己造成损失，也会连累与此有关系的其他单位。特别是如果处于关键路线上的工程的延期，会对整个工程产生连锁反应。对此如不能采取有效措施及时解决，可能会产生一系列重大索赔。采用边勘测边设计边施工的建设管理模式尤为明显。

### 四、索赔的特点

从索赔的基本定义可以看出索赔具有以下基本特征：

(1) 索赔是双向的，不仅承包商可以向业主索赔，业主也可以向承包商索赔。

(2) 只有实际发生了经济损失或权利损害，才能产生索赔权。经济损失是由于对方原因造成合同外的支出，此索赔权较易理解。而权利损害则指虽然没有经济上的损失，但造成了另一方权利上的伤害，如延期交付施工图、未按合同按期支付工程款等造成承包商损失或损害等，均可产生索赔权。

(3) 索赔是一种未经确认的单方行为。索赔与通常说的工程签证不同。在施工过程中，签证是合同履约双方就费用或工期等达成一致的书面证明材料或补充协议，可以直接作为工程决算依据；而索赔则是单方面行为，对对方尚未产生约束力，这种索赔要求是否能够实现，必须通过如协商、谈判、调解或仲裁、诉讼进行确认方能实现。

综上所述，索赔具有以下本质的特征：

(1) 索赔是要求给予补偿（工期或费用）的一种权利、主张；

- (2) 索赔的依据是法律法规、合同文件及工程建设惯例，但首要因素是双方真实意思表示的合同文件；
- (3) 索赔是因非自身原因导致的，要求索赔一方没有过错；
- (4) 与合同相比较，额外的经济损失或者工期延迟已经成为既成事实；
- (5) 索赔必须有切实有效的证据；
- (6) 索赔是单方行为，双方尚未达成协议。

## 五、索赔的分类

索赔可以从不同的角度、依据不同的标准进行分类。

### 1. 按索赔发生的原因分类

如施工准备、进度控制、质量控制、费用控制及管理等原因引起的索赔。这种分类能明确指出每一项索赔的根源所在，使业主和工程师便于审核分析。

- (1) 增加（或减少）工程量索赔；
- (2) 地基变化索赔；
- (3) 工期延长索赔；
- (4) 加速施工索赔；
- (5) 不利自然条件及人为障碍索赔；
- (6) 工程范围变更索赔；
- (7) 合同文件错误索赔；
- (8) 工程延期索赔；
- (9) 暂停施工索赔；
- (10) 终止合同索赔；
- (11) 设计合同索赔；
- (12) 拖延付款索赔；
- (13) 物价上涨索赔；
- (14) 业主风险索赔；
- (15) 特殊风险索赔；
- (16) 不可抗力索赔；
- (17) 业主违约索赔；
- (18) 法令变更索赔；

### 2. 按索赔的目的分类

可以分为工期索赔和费用索赔。

- (1) 工期索赔是指要求业主延长施工时间，使原定的工程竣工日期顺延，从而避免了违约罚金的产生。
- (2) 费用索赔是指要求业主补偿费用损失，调整合同价款。

### 3. 按索赔的依据分类

可分为合同规定的索赔、非合同规定的索赔以及道义索赔（额外支付）。

(1) 合同规定的索赔是指索赔涉及的内容在合同文件中能够找出依据，业主或承包商可以据此提出索赔要求。这种在合同文件中有明文固定的条款，常被称为明示条款。一般凡是工程项目合同文件中有明示条款的，这类索赔基本不会发生争议。

(2) 非合同规定的索赔是指索赔涉及的内容在合同文件中没有专门的文字叙述，但可以根据某些条款的含义，推论出有一定的索赔权。这一种隐含在合同条款中的要求，常被称为默示条款。默示条款是一个广泛的合同概念，虽然在明示条款中没有明确表示，但符合合同双方签订合同时的设想和当时环境条件的一切条款。这些默示条款，或从明示条款的设想愿望中引申出来，经合同双方协商一致；或被法律或法规所明指，都成为合同文件的有效条款，要求合同双方都遵照执行。

(3) 道义索赔是指通情达理的业主看到承包商为了完成某项困难的施工，承受了额外费用损失，甚至承受了重大亏损，处于善良意愿给承包商适当的经济补偿，因而合同条款中没有此项规定，所以也被称为额外支付。这往往是合同双方友好信任的表现，但较为罕见。一般只会在以下情况才会出现道义索赔：

- 1) 若另觅承包商，费用可能还会扩大；
- 2) 为了树立形象和口碑；
- 3) 出于对承包商的同情和信任；
- 4) 谋求与承包商更长久的合同。

#### 4. 按索赔的有关当事人分类

- (1) 承包商与业主之间的索赔；
- (2) 总承包商与分包商之间的索赔；
- (3) 承包商与供货商之间的索赔；
- (4) 承包商向保险公司、运输公司索赔等。

#### 5. 按索赔对象分类

可以分为索赔和反索赔。

- (1) 索赔是指承包商向业主提出的索赔。
- (2) 反索赔是指业主向承包商提出的索赔。

#### 6. 按索赔的业务形式分类

可以分为工程索赔和商务索赔。

(1) 工程索赔是指涉及工程项目建设中施工条件或施工技术、施工范围等变化引起的索赔，一般发生频率高，索赔费用大。

(2) 商务索赔是指实施工程项目过程中的物资采购、运输、保管等方面活动引起的索赔事项。由于供货商、运输公司等在物资数量上短缺、质量上不符合要求、运输损坏或不能按期等原因，给承包商造成经济损失时，承包商向供货商、运输商等提出索赔要求；反之，当承包商不按合同规定付款时，供货商或运输商

可向承包商提出索赔。

### 7. 按索赔的处理方式分类

可以分为单项索赔和总索赔。

(1) 单项索赔就是采取一事一索赔的方式，即在每一起索赔事项发生后，报送索赔通知书，编报索赔报告，要求单项解决支付，不与其他的索赔事项混在一起。单项索赔要求合同管理人员能迅速识别索赔机会，对索赔做出敏捷的反应。而且单项索赔分析起来比较容易，避免了多项索赔的相互影响和制约，解决起来也比较顺手。

(2) 总索赔又称综合索赔或一揽子索赔，即对整个工程（或某项工程）中所发生的数起索赔事项，综合在一起进行索赔。这种索赔方式是特定情况下被迫采用的一种索赔方法。有时候，在施工过程中会受到非常严重的干扰，以致承包商的施工活动与原来的计划截然不同，原合同规定的工作与变更后的工作混淆，承包商无法为索赔保持准确而详细的成本记录资料，无法分辨哪些费用是原定的，哪些费用是新增的。在这种条件下，无法采用单项索赔。

由于综合索赔中众多干扰事件纵横交错，影响因素错综复杂，责任分析和索赔定量都比较困难，而且索赔金额数目通常都比较大，双方都不愿意也不轻易作出让步，故综合索赔的处理和解决难度非常大。

当必须采取总索赔时，承包商必须解决或证明如下问题：

- 1) 承包商的报价是合理的，承包商不存在故意低报价格的行为；
- 2) 实际发生的成本是合理的；
- 3) 承包商对成本的增加没有任何责任，成本的增加是由于业主工程变更或其他非承包商原因引起的；
- 4) 不能采取其他方法准确地计算出实际发生的损失数额。

## 六、我国工程索赔的现状

“索赔”这个词在我国的工程建设界走过了一个从无到有的过程。它伴随着其他许多新词汇、新技术、新方法、新领域，逐渐地在人们的脑海中加深，逐步变成了人们在工程建设中的一个不可或缺的工具。

### 1. 初级阶段

追溯到 20 世纪 80 年代，我国工程建设界对“索赔”这一词了解得还是很少。不少人认为索赔仅仅是一种合同纠纷，并把索赔得到的费用看作是一种意外之财。更何况计划经济体制下，对于施工过程中所产生的不确定性风险，国家会给予补偿，无需承包商担心。但这恰恰就造成了计划经济的弊端的产生，即干好干坏都是一个样，自己无需承担风险，从而导致了承包商对项目风险和合同管理研究的忽视。

正是在当时计划经济管理体制的影响下，工程索赔管理工作没有得到应有的重视，合同管理水平较低，而且由于建筑市场各种主体本身和客观条件的阻碍，

导致工程索赔管理工作中出现了一系列问题。

很快在初登国际市场时，由于没有索赔经历，缺乏常识，没有底气，没有资料，承包商的索赔常常是不了了之，只落的花钱买教训，严重者还发生了反索赔。造成这些问题的客观原因是建设单位不准索赔、缺乏建筑中介服务机构和专业性的健全的工程索赔仲裁制度等；更重要的是主观原因，即施工企业缺乏施工索赔的合同意识，不懂索赔、不敢索赔、不会索赔。

从承包商的角度考虑，不敢索赔是因为经过竞争夺标，承包工程不容易，就算遇到非自身原因的额外支出，也不敢提出，既怕“伤面子”，又怕影响与业主之间的关系，不利于今后的合作。而不会索赔，客观上说明了承包商一是不懂索赔理论、程序和方法；二是不懂施工索赔的法律依据，因此也就无法开展索赔活动，更谈不上索赔技巧。

## 2. 迅速发展阶段

改革开放时期，工程建设中加强了国际交流，国内的施工企业开始闯荡海外市场，通过一系列的国内外合作项目不断认识到了索赔管理的重要性，不懂索赔就好像在与敌人的战斗中自己少了一件武器一样；而同时国外承包商也打入我国市场，带来了“索赔管理”这个新理念。

国内的承包商逐步认识到索赔作为利用合同保护自己合法利益的手段和武器，在项目承包中占有越来越重要的地位。它既可以保护自己的合法权益，又可以保障合同的顺利实施。

随着越来越多的大型建设工程项目成为家常便饭，由于建设周期长、参建单位多、涉及面广，造成了许多不确定性的风险，使索赔在工程合同实施过程中成为不可避免的。同时，一些建设单位和监理单位已经尝试开展了一些工程索赔工作，学习和积累了一些处理工程索赔的经验。

目前，索赔管理在我国的发展速度很快，但是，从建筑工程承包发展的现状看，由于建筑承包业已经形成了竞争激烈的卖方市场，使业主在工程承包中始终处于主动地位，业主在受到利益上的损失时可以通过拒付工程款等手段来解决，而承包商为了在竞争中取胜又不得不以低报价来获取中标机会。在美国从1950年到1970年，承包商们所签订的施工合同增加了90%，而税前利润却下降了10%。在这种情况下，承包商如果不善于索赔，就可能无法继续生存；另一方面，工程承包过程中存在着明显的风险不对等，承包商所承担的风险远大于业主。但如果承包商进行必要的索赔，由业主承担部分风险，则可以减少甚至避免损失，维护自己的正当权益。所以说，索赔实质上是业主和承包商对互相间承担风险的再分配。甚至还出现了这样一句俗语：“中标靠低价，利润靠索赔”，也从侧面反映了对索赔的一个经验之谈。

## 3. 逐步完善阶段

建立健全符合我国国情的工程索赔制度是深化建筑业改革的具体工作之一。

这不仅促使了我国施工企业与国际接轨，而且加快了国内建设市场的国际化趋势。如在以下几方面做了大胆的创新和尝试：

(1) 建立健全工程建设管理的规范化体系，形成以合约为核心的管理模式。逐步淡化政府的管理企业职能，取而代之的是对市场规则的制订、协调和管理。企业不再依靠政府，而是进行自由竞争，充分展现“缔约自由、风险自控”的原则。

(2) 逐步取消国家或地区的统一性定额，淡化定额的权威性，使之逐步成为一般的工程技术参考指标。从另一个角度讲，催生施工企业内部成本分析的工料测算表（企业内部定额），不仅是成功投标报价中的控制底线，而且是成功索赔的重要依据。

(3) 将现有政府造价管理部门从政府中逐步剥离，使之成为只具有市场价格分析、工程成本分析的社会咨询组织。打破政府在价格上的垄断式管理。

(4) 建立健全工程索赔制度，制订工程索赔的标准体系，促进企业管理方法和水平的提高。

(5) 加强对相关人才的培养和培训工作，提高项目管理人员的管理能力和水平，大力推广先进的计算机辅助管理手段，降低复杂管理方法的使用难度。

(6) 对现有国有企业进行现代化改造，组建一批以技术管理为基本模式的新型建设施工承包管理公司。

#### 4. 索赔发展中的问题和瓶颈

索赔虽然已经取得了长足的进步，但不可否认的是，在目前的建设市场环境下，工程索赔还是一个比较薄弱的环节，主要体现在以下几个方面：

(1) 索赔概念理解不准确。有些人对索赔不理解或理解得不透彻，认为发生索赔必然受到法律的惩罚，甚至需要承担刑事责任，从而采取了比较激进的处理方法，以致损失更大。

(2) 索赔的时限、索赔的证据管理欠缺。索赔需要满足时限，而且证据必须真实、全面和及时，如果不能同时满足以上条件，索赔要求通常很难被对方接受。

(3) 索赔专门人才匮乏。工程项目管理的核心是合同管理，而合同管理的核心又是索赔管理。索赔管理中不仅要求熟悉有关法律法规、各种条例，而且要有丰富的施工管理经验，同时还需要有一定的财务、公共关系等学科的知识。由于目前人才知识结构不合理，导致索赔中所需类别的复合性人才匮乏。

(4) 索赔经验及案例缺乏。如网络计划图和工期比例法，由于前者计算复杂、后者计算简便，当发生加速施工和工程量变更时，通常不能合理反映索赔的真实情况。

(5) 难过人情关。虽然社会正从关系社会、资历社会向能力社会蜕变，但人情味丰富的中国人，总是拉不下面子来武装自己的利益。

(6) 索赔意识薄弱，对索赔管理缺乏足够的重视。比如目前在合同管理中缺

乏对工程进行严密的合同跟踪管理，不依靠合同对工程进行反馈，导致许多索赔由于自身积重难返，形成了理还乱的局面；而且在合同管理中手段单一，没有形成合同管理体系，对于多数建设项目，除了阅读合同以外，再没有其他措施。而实际上，合同对于项目管理不同层次，要求理解的范围和深度是不一样的。应当根据技术分工、职责分工、层次分工、权利范围等多方面前提，将合同分解到底形成不同的合同执行文件，供不同人员参考。