

- 中国**首部**专业速递理赔工具书
- 大型速递物流企业**首席法律顾问**亲撰
- 快递及理赔从业人员**入门教材**

速递物流**理赔** 业务指引

GUIDENESS FOR EXPRESS BUSINESS CLAIMS

—— 赵玉海 编著 ——



中国发展出版社
CHINA DEVELOPMENT PRESS

速递物流理赔 业务指引

赵玉海 编著



中国发展出版社
CHINA DEVELOPMENT PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

速递物流理赔业务指引/赵玉海编著. —北京: 中国发展出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5177 - 0273 - 3

I. ①速… II. ①赵… III. ①邮件投递—物流—理赔
IV. ①F618. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 260664 号

书 名: 速递物流理赔业务指引

著作责任者: 赵玉海

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5177 - 0273 - 3

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 三河市文昌印刷装订厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 7

字 数: 151 千字

版 次: 2015 年 1 月第 1 版

印 次: 2015 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

联系电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网络订购: <http://zgfcbs.tmall.com>

网购电话: (010) 68990639 88333349

本社网址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮件: 121410231@qq.com

版权所有 · 翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

前言

本指引（教程）的写作目的

速递物流企业对货物（快件）损失的赔偿又叫货损货差理赔，简称货损理赔或理赔。一直以来，速递物流企业对处理好货损理赔可带来的巨大效益尚未高度重视，表现在理赔活动中，就是不能很好地处理效益与公平之间的关系。

在速递物流企业，货损理赔每天都在发生。对货物（快件）损失给予赔偿，是任何一家速递物流企业都无法回避的事情，无论这家企业的知名度有多高。而货损理赔又是一项专业性极强的工作，且关乎各方的切身利益。如果货损理赔工作做得不好，事态将升级为纠纷和诉讼，企业蒙受的损失将变得不确定，甚至可能是难以估量的。

货损理赔，是速递物流企业在兑现合同和落实服务承诺，因此，理赔服务可维护和稳定客户关系。

货损理赔，也是客户财产权益得以保障的重要途径。货物（快件）受到损失，寄件人或收件人提出索赔是正当合理的要求，理赔从业人员的责任是避免将客户合理的索赔上升为纠纷，引发

负面反应。

货损理赔过程中，客户会对速递物流企业履行运输义务的情况和理赔服务意识产生直接和深刻的认识。客户的满意程度，决定了其对速递物流企业品牌的认可程度，也关系到企业能否稳定住忠诚的客户群，并以此扩大业务。而且另一方面，理赔服务水平的高低也直接影响着企业的赔付率和最终的盈利状况。经验告诉我们，理赔工作做得好，就可以留住客户；反之，诉讼结果再理想，也不能留住客户。

再强调一遍，货损理赔是速递物流企业客户服务的窗口；理赔服务是否到位，直接影响到速递物流企业的社会形象，关系到企业的生存和可持续发展；理赔服务的质量和服务水平，能够真实地反映一个企业的服务态度、管理水平和对承担社会责任的认识。目前，货损理赔服务难以适应速递物流业快速发展的新要求，理赔服务行为不规范，主要表现在：①业务员在收寄环节，对运单（快递详情单）赔偿条款的解释、说明不到位。②在处理环节，赔付不及时，甚至借故拖延和拒赔。比如，未能一次性详细告知客户提供索赔资料，以调查内部责任为由拖延，以资料不全、申请人非当事人等为由拒赔。③就赔与不赔，速递物流企业有时未能及时通知客户，导致后者不得不寻求司法途径解决。

本指引（教程）可看作是为那些对理赔业务不甚了解的快递业务员和理赔从业人员提供的入门级培训教材，旨在通过明确、简洁、重点突出的介绍，为学习者讲解一些货损理赔的制度与规则。本书全面讲述了理赔活动和业务，是一本实用的理赔教材和工具书，其目的就是保证货损理赔业务得到重视并使

其规范化，协助速递物流企业避免因理赔过失（失败）而导致争议升级。

本指引（教程）的主要内容

理赔业务涉及很多专业概念和术语。本书第一章重点介绍了其中与索赔、理赔密切相关的概念和术语。这些专业概念和术语是构成货损理赔业务的基础，要想做好理赔服务，必须对它们有一个清晰的了解。

第二章至第四章介绍了理赔业务的主要内容，包括索赔、调查与认定、理赔（理赔原则）、理赔活动以及速递物流企业减免责任的理由等。这三章相对而言，对学习者的实际参考意义。

第五章至第七章，重点介绍了快件损失赔偿的范围、原则、办法和标准，通过示例大量的索赔（赔偿）条款，帮助学习者全面了解货物（快件）损失赔偿的特点。由于国际快件损失赔偿自有一套体系，所以本书专门在第七章安排了国际快件损失赔偿的内容。

第八章，重点介绍了速递物流企业内部对货损理赔的管理，内容包括相关制度、理赔从业人员的选拔以及职业要求等。

有关货损赔偿原则、赔偿办法和赔偿标准的法律法规、行政规章、服务标准、国际公约的部分条文，作为本指引（教程）的附录放在最后，以供学习者、使用者参考。

目 录

第一章 概念与定义	1
1.1 快件损失	1
1.2 文件类快件损失	2
1.3 实际损失	2
1.4 间接损失	3
1.5 后续损失	5
1.6 其他损失	5
1.7 可得利益	6
1.8 快递延误	7
1.9 责任期间	7
1.10 合理风险	8
1.11 交易条件	9
1.12 行业惯例	10
1.13 交易惯例	12
1.14 服务标准	13

1.15	服务承诺	13
1.16	约定	15
1.17	拒绝服务	15
1.18	异议	16
1.19	查询	17
1.20	投诉	18
1.21	赔偿条款	21
1.22	免责条款	22
1.23	风险提示条款	23
1.24	保价快递	24
1.25	无保价快递	24
1.26	快递纠纷	25
1.27	《华沙公约》	25
1.28	《蒙特利尔公约》	26
 第二章 索 赔		27
2.1	定义	27
2.2	索赔条款	28
2.3	索赔申请人	30
2.4	索赔因素	31
2.5	索赔依据	32
2.6	索赔内容	32
2.7	索赔方式	33

2.8 索赔文件	38
2.9 索赔金额	38
2.10 寄件人索赔	39
2.11 收件人索赔	40
2.12 代理索赔	40
2.13 第三方介入索赔	41
2.14 保险公司代位索赔	43
2.15 反索赔	44
2.16 索赔时限	44
2.17 接受索赔	51
2.18 不予受理	51
2.19 放弃索赔	53
2.20 签收快件后索赔	54
2.21 再索赔	55
2.22 申诉	55
2.23 国际快递索赔	57
第三章 调查和认定	65
3.1 一般原则	65
3.2 调查	65
3.3 沟通	67
3.4 认定	70
3.5 索赔申请人资格	70

3.6	快件/内件	70
3.7	货损原因	74
3.8	损失程度	75
3.9	寄件人的过错	76
3.10	混合过错	79
3.11	第三方过错	80
3.12	证据	80
3.13	推定	84
3.14	禁止反悔	84
3.15	报警	85
3.16	涉及国际快递索赔的调查	86
3.17	不规范的快递服务	86
 第四章 理 赔		91
4.1	理赔的定义	91
4.2	理赔类型	93
4.3	理赔须知	93
4.4	理赔文件	94
4.5	理赔时限	94
4.6	免责事项	95
4.7	理赔内容	98
4.8	理赔原则	99
4.9	拒赔	101

4.10	终止理赔	103
4.11	免赔	103
4.12	垫赔	105
4.13	现场理赔	105
4.14	协议理赔	106
4.15	通融理赔	106
4.16	先行赔付	107
4.17	先期赔偿	107
4.18	残值处理	108
4.19	运费	108
4.20	快递延误理赔	109
4.21	保价快递理赔	113
4.22	无保价快递理赔	116
4.23	保险快递理赔	117
4.24	国际快递理赔	118
第五章 快件损失赔偿		121
5.1	赔偿范围	121
5.2	赔偿原则	126
5.3	赔偿办法	135
5.4	赔偿标准	142
5.5	限额赔偿	147
5.6	保价赔偿	151

5.7	约定赔偿	154
5.8	声明价值赔偿	156
第六章	快递延误赔偿	159
6.1	定义	159
6.2	赔偿依据	159
6.3	赔偿原则	162
6.4	赔偿条款	162
6.5	赔偿办法	164
6.6	赔偿标准	166
第七章	国际快件损失赔偿	169
7.1	《华沙公约》	169
7.2	《蒙特利尔公约》	172
7.3	赔偿范围	174
7.4	赔偿原则	176
7.5	赔偿办法	177
7.6	赔偿标准	178
7.7	延误的赔偿	179
第八章	货损理赔管理	181
8.1	必要性、原因和基础	181
8.2	组织制度	182

8.3	报告制度	184
8.4	统计制度	185
8.5	通报制度	188
8.6	评价考核制度	188
8.7	监测、分析和评估制度	189
8.8	裁定分歧	189
8.9	货损理赔从业人员	190
附录一	查询投诉理赔业务规范用语	193
附录二	结案报告——给主管领导的报告	195
附录三	《保险理赔须知》	196
附录四	法律法规、行政规章、司法解释、国际公约、服务标准 中有关货物损失限额赔偿的规定（节选）	197
附录五	法律法规、行政规章、司法解释、国际公约、服务标准中 有关货物损失不适用限额赔偿的规定（节选）	203

第一章 概念与定义

1.1 快件损失

快件损失也称“快递物品的损失”或“快件内容实际损失”。

快递意义上的快件损失有两个含义：一是指快件因遗失、丢失（短少）、灭失、损坏、快递延误导致内件价值丧失给寄件人带来的财产上的直接损失；二是指快件因遗失、丢失（短少）、灭失、损坏、快递延误导致内件价值丧失给寄件人带来的间接损失（利益损失、可期待利益损失）和后续损失（为弥补损失产生的费用）。

在速递物流业，货物损失也称“货损货差”“运输瑕疵”“不正常运输”或“服务失败”，例如：

赔偿本身是对运输瑕疵而非货物价值进行赔偿。

——2010年5月12日《人民法院报》

损失，是指在运输过程中或在承运人提供与货物运输有关的其他服务时发生的货物丢失、损坏、短少、变质、污染等。

——西部航空有限责任公司货物国内运输总条件第1条（21）

需要说明的是，有些快件损失，速递物流企业在接受委托时

是能够预见的；而有些快件损失，速递物流企业在接受委托时是无法预见的。

1.2 文件类快件损失

文件类快件，一般指商业文件或资料信函。

文件类快件损失有三种。

一是指直接损失。比如因快递的准考证延误，导致考生浪费的报名费用以及查询准考证延误所产生的费用等。

二是指寄件人丧失的可通过文件内容获得的预期利益。比如用于竞标文件延误导致其无法参与竞标，使寄件人期望的利益落空。

三是指寄件人为弥补损失产生的费用。比如用于提货的提单遗失或丢失，重置提单、刊登遗失声明、交存保证金、再次投递产生的费用。

文件类快件的性质、用途、限定到达的期限、遗失或延误的影响，寄件人在办理快递委托时应告知快递业务员，或在快递详情单上面载明上述内容。

对收寄快件时可预见的文件类快件损失，速递物流企业应当承担赔偿责任；反之，不承担赔偿责任。

1.3 实际损失

实际损失有两种。

一是指直接损失，也就是实际价值的损失和快递服务费。

二是指除直接损失外，还遭受的间接损失和后续损失。

快件声明价值、损坏快件的实际维修费用、运费，是速递物流企业认可的实际损失。

实际价值损失、间接损失和后续损失，是寄件人索赔时主张的实际损失。在寄件人看来，实际损失得到全部赔偿是包括了间接损失的。

此外，保价的快件，若证明速递物流企业有故意或重大过失行为的，寄件人大多主张根据实际价值赔偿，而非声明价值。

鉴定机构确定的实际损失，主要是指直接损失。例如：因延误被拒收或退货的；寄件人不能再通过其他客户获得利益的；具有单一使用性的、尺寸独一无二的物品。

1.4 间接损失

间接损失，是指快件实际损失以外客观存在的损失，也称“进一步的损失”“附带的损失”或“衍生的损失”。

例如，未实现的利益、市场损失（未销售出去的商品）、实现商业交易的可能性（也称“商业机会”）等。

“进一步的损失”一词，见《国际公路货物运输合同公约》（1956年5月19日）。

在速递物流业，在多大范围内间接损失可以得到赔偿，一直是一个未予明确的问题。原则上，对无法预见的间接损失，速递物流企业可以不承担赔偿责任。

快递实践也表明，绝大多数的间接损失，速递物流企业在收寄快件时是无法预见的。

对间接损失给予赔偿的条件是，速递物流企业必须在签发快

递详情单时能够预见到其服务不当行为可能产生的间接损失，其依据是：

当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

——《合同法》^① 第 113 条

国内一些速递物流企业则认为，间接损失无论在接受委托时能否预见，概不承担赔偿责任，例如：

顺丰航空对根据本条件进行的运输所造成的任何间接损失或损害不承担责任，无论顺丰航空是否知道这种损失或损害可能发生。

——顺丰航空有限公司货物国际运输总条件第 43 条

2012 年 5 月 1 日实施的《快递服务国家标准》第 3 部分《服务环节》（GB/T 27917.3—2011）未涉及间接损失的赔偿问题。

间接损失是否应当给予赔偿，应当看法律、法规是否有相应的规定，或者速递物流企业是否对赔偿间接损失做出过明确承诺。原则上，货物运输的损害赔偿仅限于赔偿实际损失，即货物的价值；对于间接损失，包括利息等可得利益的损失，速递物流企业可不予承担赔偿责任。这方面的案例见四川省商业外贸有限

^① 本书中的《合同法》均指《中华人民共和国合同法》，以下不再一一指出。