

## 范文 1 镀锌铁皮品质索赔书

( ) 字 第 号

×××国××公司

尊敬的先生：

### 3EER×××D镀锌铁皮××××吨

标题所示之货物由“斯帕马多利海员”轮装运，于×年×月×日到达大连港，计××××吨。经我商品检验局从中任取20%件数<sup>①</sup>，逐张进行检查，发现每张镀锌铁皮板的底面，顺着轧制方向，有贯通整张板面的划痕10至20条，断续划痕50至60条，深度2至6微米。有的还有穿孔、露铁、破边和锌块粘结（见照片）。

从检查结果看，该批镀锌铁皮的缺陷，纯属生产因素造成和发货前造成的，其品质与合同规定的标准不符。应贬值15%，合DM×××××<sup>②</sup>，商检费DM×××<sup>③</sup>，共计应赔偿DM×××××。

附商检证书。见信后，请迅速处理。候复。

附件：1. 商检证书 [速 21) 第 14 号正副本各一份。

2. 照片 25 张。

中国××进出口总公司

×年×月×日

## 注 释

[任取.....] 商品检验的具体做法之一，即抽取一定数量有代表性的样品，进行严格检验，然后签发有关商检证书。

[DM] Deutsche mark 的缩写，即德国马克的缩写。

[商检费] 根据《输出输入商品检验条例》规定，商品检验局执行法定检验和办理签定工作，须酌收费用。收费标准和办法，由商检局制定。

需要凭商品检验局的证书对外索赔的案例，要由商检局复验出证。因此，这笔商检费应由违约方承担。

## 品 评

收货人在提货时如发现货损货差应及时做好对进口货物的检验和鉴定，以便提供有足够说服力的证据，分清责任，向有关责任人提出索赔。如属货物本身的质量问题向卖方索赔；属保险公司承担保险责任范围内的问题，向保险公司索赔；属承运人的责任所造成的货物残损短缺，向承运人索赔。索赔金额应与责任方违约所造成的直接损失相符，按国际惯例，合理的预期利润也可计入索赔金额。

本函收货人进行现场勘查，商检认真仔细，责任分辨明确 索赔金额合理 有理有据。文章中心思想突出 段落层次清楚 逻辑性强 格式标准 语言规范 向我们提供了一篇质量索赔的范文。

## 范文 2 由于商品与合同规定 标准不符买方提出索赔

( ) 字 第 号

××公司

尊敬的先生：

我们非常遗憾地通知，贵方于×年×月×日装来我第809号合同项下的首批棉布<sup>①</sup>，经检验发现许多疵点。又经商品检验局的认真检验<sup>②</sup>，发现该批棉布的质量远远低于合同规定标准。有关的商检证书<sup>③</sup>，我们取得后将立即用航邮寄去。

请立即对此事进行调查，并采取紧急措施，以保证第二、第三批交货不再发生同类情况。

鉴于这批棉布在存储上给我方造成巨大困难，而且在处理上非常棘手，我们认为，贵方应对我们蒙受的损失予以补贴<sup>④</sup>。为此，我方保留对本批货物的索赔权<sup>⑤</sup>。

××公司

××敬上

×年×月×日

### 注 释

①[第 809 号合同项下]正式的交易合同一般包括首部、条款、尾部三个部分。首部有合同名称、合同号等内容以备查询。“××合同项下”是一种简略说法，意思相当于“在××

合同规定的项目范围内”或“按照××合同规定的”。

[商品检验局]在国外，商品检验工作一般由专业性部门或企业办理，其名称可以是“公证鉴定人”、“实验室”等等。在我国，商品检验工作由商品检验局办理。它的主要任务是对商品实行品质管制、管理商品检验工作、办理公证鉴定等。

[商检证书]由商检部门出具的检验证明。主要有品质检验证书、重量检验证书、数量检验证书、价值检验证书、包装检验证书、残损检验证书等等。有些检验证书也可根据具体情况由贸促会等机构提供。

④ [补贴]英文原文为 *allowance*，在商贸活动中一般作减价、折扣解。指卖方为其货物的短缺、损坏、不合格等理由而作的减价。信中未要求退换，按习惯便应要求减价。

⑤ [保留索赔权]索赔的必要程序。索赔一方在索赔期限内除了出具必备的各种有效证据，还应及时向对方提出保留索赔权。

## 品 评

本文开门见山就某年某月某日装来的某合同项下的首批棉布的质量提出异议。接着又进一步谈及经过商检机关的认真检验，发现该批布的质量远远低于合同规定的标准，有关证件即将空邮过去。买方对质量的批评，由近及远，由主观抱怨到有权威的商检机关的客观检验，步步深入，一环扣一环，咄咄逼人之势跃然纸上。读完之后，不由你不信其真。虽然这个质量问题是否应由卖方负全部责任，在做详细的调查研究之前不能下结论，但无论如何买方提出的异议是无可厚非的。

到此为止，卖方所担心并急于要知道的是买方下面将提出什么要求。然而买方在第二自然段中把话锋一转，谈起了第二、第三批货的补救措施。这种语气的缓和，使卖方意识到买方不打算撤销合同，也不想把问题闹大，这就有了解决问题的一线希望。

在第三自然段里买方才提出了补贴的要求，理由是该批货的存储给他们造成了巨大损失，而且在处理上也很棘手。这种委婉的提出要求的手法是易于为卖方所接受的，即使不接受，还有最后一招，即保留索赔权。

### 范文 3 由于货物受损买方提出索赔

( ) 字 第 号

×× 公司

尊敬的先生：

贵公司寄给我公司的 200 包粗糖已收到。经过查验 发现其中 5 包受损严重 有明显被海水浸泡的迹象。为此 恳请贵公司给予调查<sup>①</sup>，并盼告知处理办法。

××公司

×× 敬上

×年×月×日

## 注 释

① [ 给予调查 ] 由于索赔原因的不同，索赔对象可能是卖方，也可能是轮船公司或保险公司。因此必须经过全面的调查研究，掌握充分证据，判断改损原因，明确索赔对象。

## 品 评

本函所述 200 包粗糖中有 5 包有明显被海水浸泡的迹象一事，可能有两个原因。第一，可能由于包装不良所致，索赔的对象应该是发货人；第二，可能是在运输途中由于存储不当所致，索赔的对象应是轮船公司。在这种情况下，收货人可同时向这两位索赔的对象发出索赔函，要求告知处理办法。这是投石问路。

如果不属发货人包装质量问题，发货人可以据理予以驳回；或者建议收货人向轮船公司提出索赔要求；或者以友好的姿态；主动代为向轮船公司办理索赔事宜。

## 范文 4 卖方对索赔的回函

( ) 字 第 号

××公司

尊敬的先生：

贵公司×月×日的来函收悉。关于 200 包粗糖一件 我们已着手对码头情况进行调查 相信不久就能收到调查报告 我

们将及时奉告。

××公司

××敬上

×年×月×日

品 评

对待索赔事宜，首先应进行调查，发现情况，找出原因，分清责任。在摸清情况之前，不应急于答复，但应立即着手调查，并函告收货人，就像本函一样。

## 范文 5 卖方建议买方向海运公司索赔

( ) 字 第 号

××公司

尊敬的先生：

贵公司×年×月×日来函收到。非常遗憾地得知贵方所订 200 包粗糖在到达贵处时已遭受损失，其中 5 包已无法出售。

如果责任在我方 我方应当乐于收回受损货物 并偿还贵方货款。但是，事实上货物是由有经验的工人仔细包装，运送时完好无损。我方持有清洁提单副本可以证明这一点<sup>①</sup>。因此，可以肯定地说，货物受损是由于运输途中搬运不当或存储不当所致。

建议贵公司立即向海运公司提出索赔。若贵公司将到货

受损实况证明寄来<sup>②</sup> 我方愿代为办理索赔事宜 以便贵公司取得赔偿。

贵公司是否想立即再装一批货给你们以代替受损之货呢？我方将乐于提供各种服务。

××公司

××敬上

×年×月×日

#### 注 释

[ 清洁提单 ] 指货物交运时表面状况良好，承运人在签发提单时未加任何货物损坏、包装不良一类批注的提单。

[ 受损实况证明 ] 向海运公司索赔时，应提供索赔清单、商检局签发的检验证明、发票、装箱单、提单的副本，还有由船长及港务理货员签证的理货报告、船长签证的短卸或残损证明。

#### 品 评

这是发货人在进行了认真的调查研究的基础上对收货人索赔事宜的答复，证明责任不在卖方，责任在海运公司一方，理直气壮，但又不失礼貌。出于友好，还答应代为办理索赔事宜。本函的结束语虽是句客套话，但它急客户之所急，想客户之所想，读来可亲，但细一回味，它又不单单是句客套话，如果收货人同意，那又是一笔交易而不是赔偿。此招很高，说明写信人很会抓时机作买卖。

## 范文 6 由于商品质量低 劣买方提出索赔

( ) 字 第 号

××公司

尊敬的先生：

贵公司交来我第 201 号购货确认书项下的皮鞋<sup>①</sup>经仔细检验后，我们不能不对其品质低劣深感惊异。该货不符合我们凭以订购的样品<sup>②</sup>随函附上有关照片一张和实物数件请贵公司检验。

此种不适合客户需要的货物我们既不能接受，也无法处置。别无他计我方只有请求贵公司予以收回。如果贵公司能重新供应符合我方购货确认书所规定的货物，我们将设法减轻我们已经遭受的损失。反之如果此事不能获得满意的处理我们将被迫严肃对待<sup>③</sup>。

××公司

××敬上

×年×月×日

注 释

[ 购货确认书 ] 是由买方制作的一种成交确认书，属于一种简式合同。其内容一般包括：商品名称、规格、包装、数

量、单价、交货期、装运港、目的港、付款方式、运输标志和商品检验等项一般性条款。

购货确认书适用于金额不大、批数较多的小产品或已订有长期协议的交易。经过签字，购货确认书也具有与合同同等的效力。

[ 凭以订购的样品 ] 是交易双方作为买卖和交货品质的实物依据。这种交易方式叫“凭样品买卖”。样品可由卖方提供——“凭卖方样品买卖”也可由买方提供——“凭买方样品买卖”。《联合国国际货物销售合同公约》(第 35 条) 中规定，货物的质量应与样品或模型相同。无论哪一方提供样品，卖方均须承担交货时货物品质同货样完全一致的责任。

③ [ 严肃对待 ] 在索赔过程中，处理争议的方式一般有三种：友好协商、仲裁和诉讼。索赔一方若提出“被迫严肃对待”，通常指采用后两种方式解决。

友好协商的方式一般省时省费用，气氛也较和缓、友好。但片面强调友好协商，有时也会导致争议长期不得解决。因此，应根据具体情况，灵活选择解决争议的途径。

## 品 评

在国际货物买卖过程中，买方一般凭样订货或去样加工订货。换句话说 卖方须按样品质量、规格、款式等向买方交货并应在合同中明确规定。本文买方因货物质量与样品不符而提出异议，应该说理由充分，证据确凿。当然，如有有权威的、公正的检验机构出具证书则更好。

因此，买方要求换货是正当的。经过调查研究如确属质量问题 卖方应答应该要求。至于应全部更换 还是部分更换 要

在调研基础上，查明实情，再作决定。但如果不答应买方的要求，买方“将被迫严肃对待”，也就是说可能将此案提交仲裁或向国际经济法庭起诉卖方违约。这样做的结果，卖方不但可能要赔偿经济损失，而且可能丢掉一位客户。

但如果不属质量问题，而是在运输途中由于粗劣搬运造成的或属保险范围的事，则当别论。

本文虽共两段，但从意思上可分四个层次。第一层，来货与样品不符，并附有照片与实物为证。第二层，低劣的质量所造成的后果——既不能接受也无法脱售。第三层提出要求。第四层，若不能满足要求，买方将采取行动。层次清楚，逻辑性强，有理有据，目的明确，有礼有节。

## 范文 7 由于来料质量不合格加工方提出索赔

( ) 字 第 号

××公司

尊敬的先生：

贵方首批来料的装运通知<sup>①</sup>及重量单<sup>②</sup>各一份，已于×年×月×日收到。

我们遗憾地发现有一部分来料与要求不符，详见随附清单。

在洽谈过程中，双方曾一致强调原料和成品的质量必须保证达到预定的要求。因此，请立即将不合格的原料予以调换，以免影响加工装配。至于这些不合格的来料，究竟是退回

你方还是由我方予以处理，请选择决定。如同意由我方处理，价格另行协商<sup>③</sup>并以今后加工装配费抵付<sup>④</sup>。

我方郑重指出 成品的质量是否合格 必以来料质量是否合格为前提。如果来料不能按照合同规定标准 不仅无法保证成品质量，而且还将给厂方带来困难并造成经济损失。

因此 请注意今后来料务必与样品相符 以便双方顺利地履行合同。

××公司

××敬上

×年×月×日

#### 注 释

① [装运通知] 是交易的一方向另一方发出的备货装运或货已装船的通知。货物装船后，卖方须立即以电报通知买方，以便买方作好接货准备。

② [重量单] 是商业发票的补充说明，单上列明每件货物的毛重、净重。重量单的总件数及总重量必须与发票、提单等的记载完全一致。有时，重量单要由出证机关出具。

[价格另行协商] 根据《联合国国际货物销售合同公约》(第 50 条) 规定 如果卖方所交货物不符合合同规定 不论买方是否已付款，买方都可要求减低价格。本文指加工方要求减价。

[以加工装配费抵付] 本函为“来料加工”贸易中加工商所制。加工一方按照指定的技术规格和质量标准加工为成品后提交对方，并按双方约定标准收取加工费。加工一方如有

其他费用需要计价，可在加工费中扣除。

## 品 评

文中加工方始终抓住来料质量必须符合合同规定的标准这一前提，使自己站在主动的、优势的地位，使对方处于被告地位。有了这个前提，加工方因来料质量不符而提出索赔就顺理成章了。至于如何处理不合格的来料问题，那只是个技术问题，可以通过协商解决。

## 范文 8 轴 承 催 赔 函

( ) 字 第 × 号

××国××公司

尊敬的先生：

关于×合同项下轴承索赔问题，我×月×日去函你未复，我×月×日又去电催复你仍未复。在此之前你公司曾提出派五人来北京处理轴承索赔，我于×年×月×日去电表示同意，迄今已逾数月之久，但你始终未派人来。我用户不能一等再等，如12月底以前你方仍不来人解决，我将根据商检证意见，贬值处理索赔轴承<sup>①</sup>，贬值费由你方公司支付我公司。特告。

中国××公司

×× 谨上

×年×月×日

## 注 释

[ 贬值处理 ] 即降价处理。估定商品的贬值比率，要根据合同规定的商品质量要求，再根据商品受残后对使用及销售的影响而定。贬值率一般可由有关商检部门估定。另外，经过修理或更换零部件后可恢复原有使用价值的商品，可不作贬值处理。贬值导致的损失，由违约一方承担。

## 品 评

处理索赔案一般比较棘手，一方面要实事求是地索赔，不能使国家蒙受损失，另一方面还要不伤及双方友好的贸易关系。但有时违约一方迟迟不予理赔，而另一方则一周数函催赔，这的确是一件伤脑筋的事情。因此，在合同中订立索赔条款时，除了异议与索赔、罚金条款外，还应对索赔理赔期限也加以规定。如在合同的异议条款中可以这样规定：“品质异议须于货到目的口岸之日起 30 天之内提出，数量异议须于货物到达目的口岸之日起 15 天之内提出。但均须提供经卖方同意的出证机构的检验证明。如责任属于卖方，卖方于收到异议 20 天内答复买方，并提出处理意见。’如果超出 20 天卖方仍不答复买方并提出处理意见，买方可再提出一个合理的最后期限，如本函所定‘ 12 月底以前 ’ 那样。过了最后合理期限卖方仍不作复，买方可根据商检报告意见进行适度、合理的处理——或要求金额赔偿，或要求退货、换货、补货、修整货物，或可降价和贬值处理。本文所称“贬值费”，实际上是赔偿金额。

## 范文 9 由于货物被盗买方提出索赔

( ) 字 第 号

×× 公司

尊敬的先生：

很遗憾地告知贵方“东方”号轮装合同 123 号项下 100 箱丝绸在卸货和送库时 其中第 23 号箱的货物被盗。

依据贵方保险单 178507 号<sup>①</sup>，我们向保险公司要求赔偿相应的货值 即 10000 美元，但十分诧异地被告知该批货物没有投保“偷窃险”<sup>②</sup>。于是我们就向提货代理进行交涉<sup>③</sup> 但他们说该货未投保“一切险”<sup>④</sup>。这样 我们将不得不由自己向我方的购货人理赔<sup>⑤</sup>。

在这种情况下 我们只得将这项索赔转给贵方 因为在贵方投保时 本应投保“一切险”。不过 为了减轻贵方损失 我方愿意负担一半，并附去 5000 美元的收款通知单<sup>⑥</sup> 请将此款记入我方帐户贷方<sup>⑦</sup>，在下次向我方索款的汇票金额中扣除<sup>⑧</sup>。

注 释

① [ 保险单 ] 俗称“大保险单”。它承保指定航程的货物，除载明被保险人姓名或名称、货名、运输工具、保险类别、保险起迄地点、保险期限、保险金额等内容外，还有保险人的责任范围，保险人与被保险人的权利和义务等详细条款的记载。

[ 偷窃险 ] 是附加险（又称“外来险”）的一种。偷窃险

必须在投保了海运保险的三种基本险别中的一种之后，才能加保。货物被偷窃的短缺损失，保险人负责赔偿。属于承运人应负责的整件丢失，如承运人赔不足额，差额由保险人负责。

③ [ 提货代理 ] ( 英文原文为 Landing Agents 即卸货承揽人。代替船运公司办理船上货物起卸业务的代理人。他的业务主要是将货物从船上卸到陆地的指定场所，然后分类整理、存储保管，最后凭船运公司签发的提货单，代替船运公司将货物交付收货人。

在我国，上述业务一般由各地的外贸运输公司承担。

④ [ 一切险 ] 海运保险中三个基本险别 ( 即平安险、水渍险、一切险 ) 之中保险范围最大的一种保险项目。它的保险范围除了包括平安险和水渍险所含全部内容 ( 诸如由于触礁、失火、爆炸和海啸、洪水等造成的部分损失 ) 还对被保险货物在海、陆运输中，由于外来原因造成的全部损失或部分损失负责 即包括一般附加险的保险范围 例如 偷窃险、短量险、碰撞破碎险、包装破裂险、渗漏险、受潮受热险、提货不着险等等。但不包括战争、罢工、故意行为和货物自然损耗等引起的损失，即不包括特别附加险。

因此，投保时，为使不同货物获不同的保障，可以在保平安险或水渍险后加保一般附加险和特别附加险，或者在一切险的基础上加保特殊附加险。

[ 理赔 ] 在贸易中，买方发现商品受损等情况，向卖方提出索赔要求，卖方按买方要求进行赔偿，叫做理赔。

在一定情况下，卖方向买方提出索赔要求后，买方就卖方所提要求给予赔偿，也叫理赔。

理赔，也同样适用于轮船公司或保险公司对客户所提索

赔要求而给予的赔偿。

⑥ [收款通知单] 一种通知债务人的清单，主要内容为欠债事由和金额，并表明记入对方帐户的借方或者记入我方帐户贷方。另外，也有向对方索讨之意。

⑦ [记入我方帐户贷方] 在用借贷记帐法的帐户中，通常以“借”、“贷”分别表示出、入。例如信中所述，将 5000 美元“记入我方帐户贷方”，就是请对方在我方帐户的贷方记下 5000 美元，表明“我方”欠卖方的货款减少 5000 美元（“我方”收入增加）同样，“将  $\times\times$  元记入我方帐户借方”，则表明“我方”欠对方的款项又增加  $\times\times$  元（我方支出增加）将  $\times\times$  元记入贵方帐户贷方”，表示“贵方”欠我方的款项减少  $\times\times$  元（“贵方”收入增加）将  $\times\times$  元记入贵方帐户借方”，表示“贵方”欠我方的款项增加  $\times\times$  元（“贵方”支出增加）（后文同类注释从略）

⑧ [汇票] 汇票的法律关系通常由三方当事人组成，即出票人（签发汇票的人）、付款人和收款人。在国际贸易中，出票人通常是出口人（卖方）或其往来银行，付款人是进口人（买方）或其指定银行，收款人是出口人指定的执票人。

出票人要求付款人在确定的时间内支付一定金额给指定的收款人的一种委托支付证券即为汇票。汇票的基本内容有出票人、付款人、收款人、金额、出票日期和地点、付款期限、付款地点。