

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

快件保价服务

Express insurance service

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司提出。

本文件由中国快递协会归口。

本文件起草单位：深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、南通顺丰速递有限公司、北京交通大学。

本文件主要起草人：邹晨昊、姚宗元、陈亮、郭睿琪、林楚真、范海凡、张桂新、杨小峰、高国庆、陈婷婷、张文华、蔡佳萍。

快件保价服务规范

1 范围

本文件规定了快递企业在保价产品设计、保费设计、保价赔偿规则、理赔服务等方面的一般要求。本文件适用于国内快递企业保价产品设计、快递企业与寄件人保价条款约定内容、保价快件理赔。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10757 邮政业术语

GB/T 18354 物流术语

GB/T 27917.1 快递服务第1部分：基本术语

GB/T 27917.2 快递服务第2部分：组织要求

GB/T 27917.3 快递服务第3部分：服务环节

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 快件 **express item**

由快递企业依法递送的信件、包裹、印刷品等的统称。

[来源：GB/T 10757-2011, 5.2.1]

3.2 保价快件 **insured express item**

寄件人按规定交付保价费，由快递企业对该快件的丢失、毁损、内件不符等承担相应赔偿责任的快件。

[来源：GB/T 10757-2011, 5.2.5]

3.3 声明价值 **declared value**

寄件人在交付快件时，申报的快件价值金额、特定意义等。

3.4 保价费 **insurance fee**

寄件人在交寄邮件或快件时，申报内件价值，邮政企业或快递企业按内件价值的一定比例计收的费用。

[来源：GB/T 10757-2011, 6.1.4]

3.5 足额保价 **full value insurance**

寄件人保价金额与物品实际价值一致。

3.6 不足额保价 **partial value insurance**

寄件人保价金额低于物品实际价值。

3.7 超额保价 **excess insurance**

寄件人保价金额高于物品实际价值。

4 总体原则

- 4.1 快递企业提供保价服务应遵循风险分担、公平自愿原则，保障用户的自主选择权，为用户寄递服务提供安全与保障，以经济补偿的方式，为用户的托寄物提供支持和保护。
- 4.2 快递企业宜持续提升保价理赔服务质量，保障用户合法权益。
- 4.3 快递企业宜不断开发、推出符合市场和用户个性化需求的多元化、差异化保价产品，促进快递行业良性健康发展。

5 保价产品设计

5.1 保价物品范围

- 5.1.1 快递企业可以结合自身经营情况、市场用户需求，制定本企业保价快件范围，但应符合法律法规关于禁止寄递、限制寄递物品的规定。
- 5.1.2 除法律法规规定的关于禁止寄递、限制寄递物品的要求外，因物品本身价值不易核实等特性的物品不适宜保价。
- 5.1.3 快递企业应通过官网/网点产品介绍/协议等方式，将不予保价或限制保价的物品告知用户。
- 5.1.4 快递企业可与用户约定保价限额以及不足额保价、超额保价物品的处理方式。

5.2 保价产品标识

- 5.2.1 鼓励快递企业对保价快件履行更完善的安全保障义务。
- 5.2.2 鼓励快递企业对于保价的快件，在取件、包装标识、运输分拣、派送等环节与未保价快件进行区分。

5.3 保价费

- 5.3.1 快递企业设计保价费时，应遵循公平合理原则，保价费用收费标准应与快件运费等进行区分。
- 5.3.2 设计保价费时宜考虑：
 - a) 寄递过程中物品的自然属性；
 - b) 物品损毁的风险；
 - c) 在收件、包装、运输、派送过程中为履行更加完善的安全保障义务所支出的额外成本；
 - d) 其他可能导致物品损毁风险增加或快递企业收寄运输成本增加的因素。

5.4 声明价值

- 5.4.1 寄件人应遵循诚实信用原则，向快递企业如实申报快件价值金额、快件特定意义（例如特定纪念意义、特定人身价值）等。
- 5.4.2 寄件人对声明价值的真实性、准确性负责。同一保价快件存在多个内件物品时，如无特别约定，保价金额应视为对快件整体价值的声明。
- 5.4.3 快递企业有权要求寄件人提供物品价值凭证，核实凭证是否符合法定形式，是否与声明价值相符。
- 5.4.4 快递企业认为寄件人主张的声明价值和物品实际价值不一致的，双方应结合市场可变现价值和第三方评估机构出具的证明，确定物品价值。

5.5 赔偿规则

- 5.5.1 足额保价快件出现丢失、损毁、内件不符等情形的，快递企业按照托寄物实际损失进行赔偿。

5.5.2 不足额保价快件出现丢失、损毁、内件不符等情形的，快递企业按照保价金额和托寄物实际价值的投保比例，结合托寄物的实际损失金额进行赔偿。

5.5.3 赔偿金额最高不超过物品的实际损失金额。物品不足额保价部分或超额保价部分均无法获得赔偿。

5.5.4 下列原因之一造成的保价快件损失，快递企业不承担赔偿责任：

- a) 物品在运输过程中因自身属性产生的合理损耗；
- b) 寄件人、收件人的过错，如虚报物品名称、价值，故意骗赔等情形；
- c) 权利人按照法律规定行使留置权、采取保全措施等而对物品造成的损失；
- d) 寄递的物品违反禁寄或限寄规定，被国家行政机关没收或依照有关法律法规处理的；
- e) 快件签收后，寄件人或其指定第三人未在双方约定的期限内申请理赔的；
- f) 其他双方约定的免赔情形。

5.5.5 快递企业可以与寄件人约定未保价快件的赔偿规则，未约定的按照民事法律的有关规定赔偿。

5.5.6 快递企业可以与寄件人约定不予保价物品或限制保价物品的赔偿规则，未约定的按照民事法律的有关规定赔偿。

6 保价产品宣传及告知

6.1 快递企业在宣传保价产品时，应说明保价理赔规则、赔偿限额、免赔情形等主要内容，不宜使用“保险”、“丢失、损坏包赔”、“保多少、赔多少”等具有误导性的宣传用语。

6.2 快递企业应向寄件人说明保价产品服务内容，包括声明价值、保价产品选择、保价赔偿规则、免赔情形等。

6.3 保价条款应置于快递企业网站及 APP 软件、小程序等系统中，或以营业场所实物张贴、当面提供等醒目方式提醒寄件人阅知、保存，供查询、追溯等使用。

6.4 寄件人选择不保价的，快递企业宜以醒目方式提示其无法获得足额赔偿的风险。

7 保价条款签约规范

7.1 寄件人首次下单的，快递企业宜要求寄件人仔细阅读保价条款，并签署“本人已阅知并同意”字样，快递企业可以在首次签约时标示“下次不再提示”保价条款字样。

7.2 快递企业变更保价条款的，应在寄件人下单时提醒寄件人重新阅读、签署保价条款。

7.3 快递企业应对签约过程中形成的沟通记录、签约内容、运单内容等资料予以保存，保存期限的确定宜充分考虑潜在纠纷、诉讼的证据需要提供，且不宜少于 6 个月。

8 保价快件理赔

8.1 理赔处理时效

8.1.1 快递企业应与寄件人约定申请理赔的期限，基于公平合理的原则考虑，双方约定的申请理赔期限不得少于物品签收后 24 小时。

8.1.2 快递企业收到寄件人或其指定第三人的理赔申请后，应在 24 小时内答复，并一次性告知寄件人或其指定第三人需提供的理赔审核资料。

8.1.3 快递企业在收到寄件人或其指定第三人提交的完整理赔资料后及时审核、定责、定损及核价赔偿处理。除了与寄件人或其指定第三人有特殊约定外，索赔处理时限应不超过：

- a) 同城和国内异地快件为 30 个日历天；
- b) 港澳台快件为 30 个日历天；
- c) 国际快件为 60 个日历天。

8.2 理赔资料

快递企业要求用户提交的理赔资料应不超出完成理赔审核合理必要的范围，包括：

8.2.1 物品损坏证明

- a) 体现快递单号的物品外包装全貌图片；
- b) 体现包裹完整现状的清晰图片；
- c) 体现托寄物损坏详情的清晰照片。

8.2.2 物品价值凭证

如物品发票、购买合同、平台或付款凭证组合等。

8.3 理赔金额确定

8.3.1 快递企业应根据用户选择的保价产品，并结合快件的损失比例公平合理确定理赔金额。

8.3.2 快件损失比例可参考如下原则确定：

- a) 快件丢失
 - 1) 快件全部丢失的，损失比例为 100%；
 - 2) 部分丢失的，按照丢失部分价值占快件总价值的比例确定损失比例。
- b) 快件损毁
 - 1) 快件完全损毁的，损失比例为 100%；
 - 2) 快件部分损毁，但严重影响使用价值，维修成本大于或等于新购置费用的，推定全损；
 - 3) 快件部分损毁，依据快件丧失价值或维修成本占总价值的比例确定损失比例；
 - 4) 快件部分损毁，但不影响主要功能，又难以确定丧失价值或维修成本的，可酌定损失比例为快件价值的 20%~40%。

8.4 残值处理

8.4.1 快递企业可与用户约定毁损物品残值的处理方式。

8.4.2 快递企业与用户未约定毁损物品残值处理方式，快递企业理赔金额已覆盖物品残值的，快递企业有权享有处分物品残值的权利。

8.5 赔金支付

8.5.1 快递企业与寄件人就赔偿事宜达成一致后，应在 7 个工作日内向寄件人支付赔金，双方约定的除外。

8.5.2 寄件人可以指定第三人与快递企业协商赔偿事宜或收取赔金。

9 争议解决

9.1 快递企业与用户之间因是否赔偿、赔偿金额或赔金支付等问题发生分歧的，应秉持公平合理原则，协商妥善解决争议。

9.2 协商不成的，可申请由第三方机构居中调解。

9.3 调解未达成一致的，可以向邮政管理部门申诉，也可以按照法律规定依法提起诉讼或仲裁。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典. 2021年1月1日
- [2] 中华人民共和国邮政法. 2015年4月24日
- [3] 快递暂行条例（中华人民共和国国务院令697号）
- [4] 邮寄快件收寄验视规定（国邮发〔2015〕144号）

T/XXX XXXX—XXXX

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

快递保价服务

Express Insurance Service

(工作组讨论稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。