

运输品类安全知识资料摘选：

一、贵重物品切记要写保价

随着快递行业迅猛发展，快件丢失赔偿等纠纷也日益增多。快件丢失，以往的“行业惯例”是赔偿“不超过运费3倍为限”，但这一“惯例”已成历史。记者从工商部门获悉，《国内快递服务合同》示范文本从2008年10月1日开始实施，依照该示范文本，赔偿标准将不再被“定死”。

每年中秋、国庆节期间，因为要给亲戚朋友邮寄月饼或礼物，快递公司的业务普遍增加，而节后，有关快递行业的投诉也骤然增多。

针对快递业投诉激增的情况，工商人员提醒说，消费者在快递物品时，除了选择信誉好的大型快递公司，还要认真看清楚快递单背后的合同条款，并且认真填写快递单上的每一项内容。比如，邮寄的若是贵重物品，一定要在内容物上填写实际物品是什么，数量和保价的金额一定要填。因为在没有保价的情况下，一般只能按照运费的2到5倍来赔。

1、索赔金额浮动幅度更大

“以往，一些市民寄几千元电脑，丢失后，快递企业只赔几十元，因为快递单背面的‘协议’清楚写着‘货件托运如发生损毁、遗失之赔偿额每件最高不超过运费3倍为限。’未加留意的市民签下这个‘霸王条款’，吃了哑巴亏也无话可说。”工商人员告诉记者，这种情况今后将被改变。2008年8月18日，国家邮政局、国家工商总局联合发布《国内快递服务合同》示范文本，该文本从2008年10月1日施行。也就是说，10月1日以后发生此类纠纷，在赔偿额上将无法可依。

据介绍，新的合同范本规定，“快递服务组织造成快件延误、毁损、灭失的，应承担赔偿责任。双方没有约定赔偿标准的，可按照相关法律规定执行。既无约定也无相关法律规定的，从快递服务标准规定。”规定不再提及“3倍运费为限”，意味着若快件丢失，消费者索赔的金额浮动幅度将更大。而快递服务标准中规定，快件丢失赔偿时，购买保价（保险）的快件，快递服务组织按照被保价（保险）金额进行赔偿。

2、邮递消费投诉有新渠道

另外，国家邮政局已设立了专门的“邮政业消费者申诉受理中心”，对邮政行业的消费投诉进行处理。全国统一服务电话“12305”目前也正式开通，消费者遇到快递服务方面的问题，除向工商部门投诉外，还可通过邮政服务电话、或登录网站提出申诉。

3、托运时货运保险咋选择

托运人托运货物时，是否需要拟办理保价或保险，完全以托运人自愿为原则，快递公司不以任何方式强迫办理保价运输或者货物运输保险。但从托运人、收货人利益立场出发，应办理保价运输。因为托运人一方面要求快递公司运输企业能

安全、迅速、经济地将货物送到达站；另一方面，当发生货损货差时，总希望得到与货物价格最为接近的赔偿额，保价运输较能解决以上问题，因为：

(1)不办保价运输货物：从货物安全讲，货物运输管理虽按现行的快递公司货物管理有关规章办理，但未能得到与保价货物一样的特殊安全措施的保护，故发生货损货差的机会比保价货物大；从赔偿方面讲，虽然不办保价也不办保险，故不用支付保价金和投保金，但因为快递公司受理货物时，不论货物的贵重与否，都按货物重量收取运费，如果发生货损货差赔偿时，则按货物价值赔偿，这对快递公司运输企业讲，是不公平的，因此快递公司采取限额赔偿，但这样对托运人(特别是托运贵重货物的托运人)利益影响也大。

(2)办理保价运输货物：因为保价责任的基础主要是因为快递公司责任造成的货物损失，快递公司为了减少事故赔偿，必然要认真对待货运事故，而且货物保价运输是运输合同的组成部分，快递公司作为合同的一方直接参加货物的运输工作，并通过对事故的调查、分析、总结，有条件对保价货物采取安全管理措施，改进内部的管理工作，提高货物运输安全质量和服务质量。从这方面讲，快递公司与托运人利益是一致的。从赔偿方面讲，托运人虽然支付了保价金，但快递公司可以货物实际价格(保价额)承运，发生快递公司责任时，按不超过保价额赔偿，托运人能得到合情合理的经济利益，因此，保价运输解决了快递公司限额赔偿不足的矛盾。

(3)投保货物运输险：保险责任是因为自然灾害、意外事故等非人为因素造成的损失，保险公司不参与运输管理，赔偿只是一种对货物损失后的经济补偿形式。

不论货物办理保价运输或是投保运输险，都属保护措施。快递公司办保价是针对快递公司责任的，对于不属于快递公司责任的损失，快递公司不承担保价赔偿；托运人要求得到比保价运输更高的赔偿时，也可办理投保运输险。

二、防止货物破损，保障货物安全

您的包装安全吗？

保障货物安全第一步——正确包装！

错误包装，安全隐患无处不在，破损、散落、潮湿……据物流行业研究数据显示：货物运输破损，47.5%的原因是因为包装不当！

常见包装安全隐患：

- 纸箱多次重复使用，以致运输过程中失去保护作用，导致货物损坏。

提示：避免使用不具保护力的纸箱，及时更换新的包装箱。

- 包装与货物的重量或体积不相匹配，在运输过程中易包装变形、破裂、内物松动或漏出散失。

提示：根据货物的重量或体积选择包装，包装货物时一定要密封、加固。

- 随意简单包装，而不根据货物类别特点选择包装，导致货物的破损、丢失、潮湿等。

提示：

- 1) 液体胶状物运输时因摇晃易飞溅、渗漏，在包装时应密封好，再用胶带加固，在包装盒外多加一层包装，同时在包装内添加填充物减少碰撞；
- 2) 服装等软性货物和小五金等货物除用纸箱包装之外，必须在外加上有纤维袋包装，有防水功能最佳；
- 3) 小件货物零散包装，因体积太小，容易导致丢失，通常使用纤袋包装；
- 4) 贵重品、精密产品、易碎品、流质品、机械零件、仪器、金属制品、高比重物品以及散落容易丢失的物品等，除用普通纸箱包装外，必须添加木架包装，加固又防挤压，保障货物安全。
- 5) 小件电子产品在包装时应添加防震填充物（泡沫等材料），减少碰撞。
- 6) 未采用木架包装的较重货物必须用打包带加固。

名词解释：

- * 不具保护力的纸箱：纸箱重复使用后如在非标准直角折边处出现折痕、材质软化、边角开裂或变形等问题。
- * 小件货物：长+宽+高 \leq 40 厘米 。
- * 高比重物品：1 立方体积的货物重量超过 300 公斤。
- * 较重货物：单件货物超过 10 公斤。