

《快件保价服务规范》团体标准 (征求意见稿) 编制说明

一、项目来源

《快件保价服务规范》(以下简称《规范》)是中国快递协会于2023年8月批准的团体标准项目。本规范由中国快递协会提出并归口,由深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司(以下简称“顺丰公司”)、南通顺丰速递有限公司(以下简称“南通顺丰”)起草,主要负责梳理调研资料、标准编制、组织讨论、调研。

二、《规范》制定的目的和意义

保价服务作为快递企业的重要服务产品,是平衡寄件人理赔需求与快递经营企业运输风险的重要工具。然而,由于快递企业自身在保价规则设计、签约规范等方面缺乏统一标准指引,保价规则的大众接受度、司法支持度上存在不足,各地法院在保价规则的效力认定上也存在较大分歧,导致实务中各类保价理赔纠纷越来越多,影响了快递行业的良性健康发展。

因此,行业内亟需制定相关的标准,通过规范保价服务标准,进而明确保价服务行为,维护快递服务组织和寄件人、收件人等各方当事人权利义务,保护消费者合法权益,促进快递服务更好地发展,提升快递服务水平。

本《规范》基于以上行业痛点,将结合行业保价现状、存在的问题和风险,围绕保价条款内容规范、保价理赔实务规范等方面制定标

标准化指引。通过该《规范》制定和推广，帮助快递企业规范保价产品、条款设计和服务过程，统一行业保价规则实践，并进一步推动国家立法层面和司法层面对保价规则的认可，降低保价理赔纠纷发生率，促进行业良性健康发展。

三、《规范》的起草过程

（一）立项

2023年8月，顺丰公司向中国快递协会提交立项申请表，申请成立专项课题组启动项目研究工作，中国快递协会于2023年8月29日正式批准顺丰公司的立项申请。

（二）起草

为确保专业性和广泛代表性，课题组在2023年9月至2023年12月详细梳理了国内外关于保价规范的标准、文献及相关案例、公开信息等调研资料，遴选出制定参考的规范，并结合中国快递企业特征及司法常见争议，初步明确标准的基本框架及内容，形成初稿。

《规范》起草小组首先对国内快递保价规定相关法律法规体系进行了调研，随后详细梳理了国内外关于保价规范的标准、文献及相关案例、公开信息等调研资料，参考《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，形成快件保价服务规范的基本内容。

（三）预审

在中国快递协会组织下，《规范》起草工作组于 2023 年 12 月 15 日参加评审。邀请专家覆盖了有关行政主管部门、学会/协会、龙头企业、法律专家等各主要相关方，共同对标准框架及具体内容进行了研讨，并提出了大量的有价值的建议和意见，为标准征求意见稿的形成提供了有益的帮助。

在综合考虑了各方面的建议和意见的基础上，标准起草工作组最终讨论确定了《电子商务快递服务合同编制指南》征求意见稿。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

为帮助快递企业规范保价产品、条款设计和服务过程，统一行业保价规则实践，并进一步推动国家立法层面和司法层面对保价规则的认可，降低保价理赔纠纷发生率，促进行业良性健康发展，本《规范》在制定过程中遵循了以下原则：

（一）规范性

本《规范》严格按照《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》编写。

（二）全面性

本《规范》充分考虑了现行相关法律、法规和标准的规定，基于保价服务的特点，从保价产品设计、宣传、签约、理赔给出了全过程指导。

（三）实用性

本《规范》给出了符合快递企业实际情况的保价设计规范和意见，使用人可以根据自身情况，参考有关要求设计保价产品，或直接对本《规范》文本中的有关条款进行修改和使用。

（四）协调性

本《规范》符合现行相关法律、法规的规定，与现有标准，特别是强制性标准无冲突之处。

五、标准主要技术内容

本《规范》分为9个部分，主要内容如下：

（一）范围

介绍本《规范》的主要内容以及本《规范》所适用的领域。

（二）规范性引用文件

本《规范》确定如下标准为本《规范》的规范性引用文件。

GB/T 10757-2011 邮政业术语

GB/T 18354-2021 物流术语

GB/T 27917.1-2011 快递服务第1部分：基本术语

GB/T 27917.2-2011 快递服务第2部分：组织要求

GB/T 27917.3-2011 快递服务第3部分：服务环节

（三）术语和定义

为了便于对本《规范》的理解和对条文的准确把握，本《规范》给出“快件”“保价快件”“声明价值”“保价费”“足额保价”“不足额保价”“超额保价”等7条术语。

（四）总体原则

本章共有三条，是基于保价服务规范设计的总体认识，经提炼总结形成的具有普适性的指导原则。分别是自愿原则、消费者权益保障原则、健康发展原则。

（五）保价产品设计

本章给出了保价产品设计的基本内容。包括可保价产品的范围、保价产品的标识、设计保价费的考虑因素、寄件人填写声明价值的规范、保价产品的赔偿规则设计等。

（六）保价产品的宣传及告知

本章给出了快递企业宣传及告知保价产品的规范。

（七）保价条款签约规范

本章主要对保价条款的签约过程进行规范，主要包括规范快递企业提示义务，规范签约文件储存时间，以满足司法实践中的证据提交要求。

（八）保价快件理赔

本章对保价快件产生理赔纠纷后的处理流程进行规范，主要包括理赔申请流程、损失确定规则、快件残值处理和快递企业赔金支付时

间进行规范,目的是为了规范快递企业理赔标准,妥善解决理赔纠纷。

(九) 争议解决

本章提供争议产生后的救济途径,鼓励当事人通过友好协商或第三方机构居中调解的方式解决争议。如协商或调解不成,也可以通过诉讼、仲裁或者申诉的方式解决争议。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本《规范》在起草过程中无重大意见分歧。

七、贯彻标准的措施建议

本《规范》建议按照三个步骤进行贯彻实施:一是编写《规范》宣讲材料,举办线上《规范》宣讲会、培训会,对《规范》进行宣贯和推广,推动本《规范》在行业内普及与认知;二是推行《规范》试点,不定期召开研讨会等交流活动,跟踪、调查、汇总《规范》实施情况;三是不断对《规范》编制说明和宣贯文件再次完善,通过各项活动在全国推广,利用协会网站、公众号等媒体宣传渠道,扩大《规范》的影响力。

《规范》起草工作组

二〇二三年十二月二十八日