



地址：福建省泉州市丰泽区东海街道通港西街 156 号安通控股大厦 邮政编码：362000
客服热线：400-866-5656 传真：0595-28988333

货物出险须知

尊敬的客户：

为了方便帮您办理货物出险后的理赔事宜，更快捷地为您提供保险理赔服务，请您详细了解货物出险后的注意事项，并配合我们的工作，谢谢！

如您需要任何帮助，上班时间请致电 400-866-5656，我们将竭诚为您服务！

1.保护现场：发现货损请立即停止卸货，保护好事故现场。如客户在未通知我公司并且未得到保险公司同意的情况下擅自将货物卸完或自己拍照留证的，届时保险公司不予认可保险责任的，客户需自行承担由此产生的一切损失。

2.电话报案：保护好事故现场后，请立即电话通知我司网点工作人员进行报案。针对凌晨（24 点以后）出险，损失金额小于 3000 元，同意客户先拍照卸货，隔天上班（9 点之前）第一时间向我司报险，超过 3000 元的必须保留第一现场，等待报险查勘。

3.现场勘查：配合保险公司人员或保险公司委托的公估人员到事故现场勘察事故经过，了解损失情况，查阅和初步收集与事故性质、原因和损失情况等有关的证据和资料。

要求现场查勘单，货主都必须签字确认，针对定损争议的案件可以在现场查勘单上“是否同意”一栏注明。

4.合理施救：配合采取合理的施救、整理措施。保险货物受损后，作为货方的被保险人应该对受损货物采取措施，防止损失扩大，对受损货物进行转售、修理和改变用途等工作。如因客户未能及时对货物进行施救或无法施救且未及时反馈我司，导致货物扩大损失，扩大损失部分不予理赔。

5.资料收集：收集货损证明材料含货值，并在 7 个工作日内提交。（如已提供给现场查勘人员，无需再提供我司）针对泄漏、铅封问题、报备案件，请于送完货 3 天之内提供相应起运港及目的港过磅单（必须码头盖章磅单）、货值（发票、出库单或购销合同）等索赔材料，逾期提供将视货物完好无损，案件将直接销案不做立案处理。另：针对事故案件我司会另外通知提供所需材料明细。

6.针对散装货物应按照积载因素进行装箱，但纯货重上限不得超过 26 吨，且应设置第二道门或封箱时对箱门进行加固（用粗铁丝在将 2 边箱门杆上中下位置进行加固捆绑），如因客户装载过满（超过 26 吨）、或装箱、封箱不规范导致货



地址：福建省泉州市丰泽区东海街道通港西街 156 号安通控股大厦 邮政编码：362000
客服热线：400-866-5656 传真：0595-28988333

物爆箱、泄漏、所有责任及费用均由客户自行承担；如造成船舶或其他货物损失，所有责任及费用客户承担，并追究其法律责任。

例如：

散装玉米积载因素是 1.36；20GP 集装箱柜其内容积为 $5.898\text{M} \times 2.352\text{M} \times 2.393\text{M} = 33.196$ （此容积为集装箱空间最大容积）

依据以上两组数据计算，20GP 柜散装玉米装载量为 $33.196/1.36=24.41\text{T}$

积载因素查询网址：http://www.sol.com.cn/tool/sf_search_zh.asp

7.理赔定损：公估现场与货主共同对损失范围、损失数量、损失程度、损失金额等损失内容、施救和其他相关费用进行确认之后，保险公司将定损结果反馈我司。我司在接收到定损通知后会以短信方式发送至订舱时客户预留的理赔信息接收手机上。实际理算金额需扣除免赔。货物免赔额如下：

类别	绝对免赔额
一般货物	RMB500 元/柜
玻璃、板材类货物	RMB800 元/柜
水果（一般货柜装运）	RMB1000 元/柜或损失金额的 5%，两者以高者为准

8.确认损失：

①理赔无异议，客户可在我司订舱网站--保险理赔中心进行确认、下载及上传领款单。

②理赔有异议，在接到定损信息后如有争议请及时反馈我司，我司将依据客户提交的真实有效索赔材料，与保险公司进行沟通协调。

9.提交索赔：客户确认上传完领款单后，我司将对领款信息进行审核并提交保险公司，并确认同意理算。

10.赔付时效：保险理赔款支付到账后，提交付款申请流程，原则在 7 天之内支付完毕。

知识普及：货物积载因数（STOWAGE FACTOR，简写 S.F）是指某种货物每一吨重量所具有的体积或在船舶货舱(集装箱)中正常装载时所占有的容积。

货物积载因素，也叫货物积载因数 =立方英尺/长吨 或 立方米/公吨。

容积/积载因素=可装载量

备注：如下班时间无法联系上办事处报案，可直接联系我司货险值班电话 15359595759 进行报案处理。