

物流运输中丢失如何赔偿？发物流纠纷怎么处理？

在我国快递行业迅猛发展的时代背景下，围绕快递丢件、损坏产生的纠纷日益增多。针对该类纠纷，需要当事人意识到其中的法律风险，以保护自身的合法权益。

物流丢失如何赔偿计算



首先，根据邮政法的相关规定，保价的给据邮件丢失或者全部损毁的，按照保价额赔偿；未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，[按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍。](#)

其次，根据合同法的相关规定，承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。承运人对货物遗失负有责任，同时在双方没有事先约定的情况下，合同法要求遵守其他法律和行政法规，因此发生纠纷还是要以邮政法的相关规定为主。

合同法还规定，采用[格式条款](#)订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，[并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。](#)

在一般情况下，快递公司会在邮寄单背面明确载明格式条款，其中通常包括了保价条款和对未保价货物的赔偿标准等内容。对于这些条款，[快递公司具有详细告知和说明的义务，如用黑色加粗字体与一般内容明显区别开来，或是在签字时特别告知，并且按照邮政法的规定，需要在营业场所进行公示。若快递公司没有尽到该义务，则寄货企业可以要求超过三倍邮费的赔偿，赔偿金额按照寄货时的市场价格计算。](#)

为避免快递纠纷，维护自身权益，建议寄件企业可以与长期合作的快递公司签订规范的《快递递送合同》或《运输合同》，尽量明确双方权利义务及违约责任；如果快递的是重要物品或易损坏物品，一定要选择[保价并填写“等额保价合同”](#)；快递单要填写完整，标明货物的名称、数量、价值等，货物运输方面如果有特殊要求，也应在快递单上明确注明。

寄收物流快递注意事项



1、选择证照齐全，口碑较好的快递公司。交递之前最好查看快递公司的营业执照，最好直接联系快递公司。

2、详细阅读快递公司的说明、快递须知、契约等合同条款。如有不明应当场了解清楚。当发现有不合理的条款时，可要求经营者修订。如经营者拒不修订的，应及时终止业务的办理。不可轻信业务员的口头承诺。

3、认真填写快递单。填单时一定要把收件人的地址和自己的地址填详细，以免因地址不详耽误时间。督促快递公司工作人员填写物品名称、总质量、总件数等重要内容。

4、寄件时，贵重物品尽可能保价，如快递重要物品或易损坏物品，一定要选保价方式并填写“等额保价合同”，明确违约责任。收件时要当面开包检查，认真核对货品后再签收。

5、注意保管好所有快递凭据，以备日后维权。寄件时应当如实填写寄件人信息、保留好寄件单据原件及支付凭证，避免维权时的举证不能。

收快递注意事项

1、收到快递时，检查包裹是否完整无损坏，然后签收，如果有问题就不要签收，有的地方收到快递不需要签收，就需要自己邮寄回去，在网上购物时就要问清楚，如果货物有问题退货吗，快递费用谁付。

2、网上购买的物品，要记住购买的数量，收到快递时看看种类数量是否对得上，打开货物检查有没有碰坏等，如果有及时和商家联系。

3、贵重物品要本人签收，避免他人代收出现问题，不知道谁负责，也会影响和好友的关系，如果没时间签收，休息时候自己去快递公司取。

4、如果没有购买物品，但是有你的快递一定要问清楚收件人的姓名等，防止上当受骗。

遇到物流纠纷问题怎样维权



1、向快递企业客服投诉，目前各企业对快递员的服务要求很高，邮政部门也会公布各企业受理投诉及处理情况。

2、如果消费者对企业处理投诉不满意，可拨打“12305”邮政行业消费者申诉电话申诉。

3、如果消费者对以上两个环节的受理情况仍不满意，可保留好相关票据通过法律程序维权、打官司、等判决。

此外，顺丰速运、申通、圆通、中通等 15 家快递企业已发表《我承诺，你监督——3·15 诚信宣言》，承诺认真对待消费者每一个投诉、每一条意见，采取有效措施维护消费者合法权益。

维权诉讼风险提示

一、寄件时要实名填写

建议寄件方如实填写寄件人信息、保留好寄件单据原件及支付凭证，避免维权时的举证不能。

二、赔偿义务人要明确

寄件方可结合快递企业官方网站显示的区域合作公司、营运网店悬挂的营业执照等材料，准确确定赔偿义务人，避免因起诉错误产生不必要的诉累。

三、合同条款要明确

寄件方，如邮寄价值较高的物品时，应进行保价，避免出现纠纷发生时，赔偿金额受到限制。

法律依据：《快递暂行条例》规定

快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

对于寄件人拒绝提供身份信息或者提供的信息不实的，经营快递的企业不得收寄。如果违反该条禁止性规定，邮政管理部门有权根据相关的规定予以处罚。

禁止在快递运单上记录不必要的信息，减少个人信息泄露的风险点；限定实名收寄的快件范围，明确经营快递的企业收集用户信息的行为边界；规定信息泄露时的补救义务，为企业设定法律责任；加强监督检查，强化快递运单及电子数据管理。《快递暂行条例》还规定，除有关部门依照法律对快件进行检查外，任何单位或者个人不得非法检查他人快件。任何单位或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖他人快件。经营快递业务的企业及其从业人员不得出售、泄露或者非

法提供快递服务过程中知悉的用户信息，如有违反，情节严重的，最高可处罚款 10 万元。

《中华人民共和国邮政行业标准》

如果保价邮件丢失或者全部损毁，按照保价金额进行赔偿；

如果是部分损毁或者内件短少的，按照保价金额和邮件全部价值的比例据实赔偿。

未保价的邮件丢失、损毁或者内件短少的，按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍。

《中华人民共和国邮政行业标准》

根据快递服务的类型，彻底延误时限应主要包括： 同城快件为 3 个日历天；国内异地快件为 7 个日历天；港澳快件为 7 个日历天；台湾快件为 10 个日历天；国际快件为 10 个日历天。

15 家快递企业投诉电话

EMS：11183

顺丰速运：95338

申通快递：0571-83732350

圆通速递：95554

中通快递：4008-270-270

百世汇通：4009 565656

韵达快递：400-821-6789 13380628988

全峰快递：021-31085048、5049

优速快递：021-80100734 021-80100735

天天快递：4001888888

快捷快递：021-69780570 69780571

速尔快递：400-158-9888

龙邦速运：021-59218889

国通快递：4001-111-123

宅急送：400-6789-000 18911627827