



索赔流程

适用主体

优迪比物流（上海）有限公司

联系邮箱

claims@udb.sh.cn

文件编号

UDB-CN-CLAIMS-v1.0

更新日期

2026年9月21日

适用法律

中华人民共和国法律（中国内地）

版本

v1.0

负责人

索赔处理团队

生效日期

2026年9月21日

本流程适用于客户就优迪比物流（上海）有限公司承接或安排的航空货运代理及相关物流服务提出的索赔，并与《条款与条件》（UDB-CN-TERMS-v1.1）配套使用。“UDB”“客户”“承运人”和“第三方服务提供者”的含义沿用该条款。本流程是否及以何版本纳入具体合同，依《条款与条件》第2条、第14条及适用法律确定。

重要提示：客户有权仅向 UDB 提交索赔，由 UDB 按《条款与条件》第11条统一受理并组织相关程序。本流程中的通知、材料提交、内部处理及法定权利行使期限应分别理解；内部流程不得削减已经生效的统一索赔保护、高价值补偿或提高合同赔偿责任限额安排。请及时通知异常，不必等待全部材料齐备。

1. 索赔提交渠道

1.1 请将索赔通知发送至 claims@udb.sh.cn。邮件主题建议使用：“索赔通知—AWB或订舱编号—客户名称”。尚无航空货运单或订舱编号的，可使用订单号或其他能够识别该票业务的资料。

1.2 初次通知应说明客户名称及联系方式、相关货物或业务、异常类型、发现时间和基本经过，并明确提出索赔或保留请求赔偿的意思。金额尚未确定或材料尚未齐全的，可先说明已知情况，随后补充。

1.3 请保留邮件内容、附件及发送和送达记录；发现退信、地址错误或附件无法读取时，应及时更正并重新发送。UDB 的案件登记或补充材料要求，不改变通知依法发生效力的时间及条件。

2. 通知期限与书面异议

2.1 客户应在发现货物灭失、短少或损坏后7个日历日内书面通知 UDB；同时，最迟不得超过货物交付之日起7个日历日。未交付的，最迟不得超过承运人或操作方已通知的预计到达日或货物可提取日之日起7个日历日。上述通知期限以较早届满者为准；适用附加协议另有特别约定，或者强制性规定不允许适用该期限或其后果的，按相应约定或规定处理。

2.2 延误或其他异常亦应及时通知 UDB。可见损坏应尽量在交付、签收或放货记录中注明并保留记录。未在签收时注明异常可能影响证据认定，但不当然等于放弃一切索赔权利。UDB 收到通知后，应及时组织必要的通知和证据保全，不得仅因完整材料尚未齐备而拖延必须及时办理的事项。

2.3 对适用《中华人民共和国民用航空法》第142条的货物损失，或者适用1999年《蒙特利尔公约》第31条的货物损坏，应遵守发现后及时提出书面异议、最迟自收到货物之日起14日内提出的要求；上述规则适用的延误，最迟自货物交付收货人处置之日起21日内提出书面异议。相关异议由 UDB 按第7条负责识别、组织并跟进办理，客户提供依法必要的资料及授权，无须自行向各承运人或操作方分别办理全部索赔程序。

2.4 第2.3款所述日数为日历日，具体起算、计算方法及例外依适用规则判断。货物从未交付、整票灭失，或者争议属于独立代理、仓储等服务的，不得机械套用收货后的14日或21日规则。用于内部流程的预计到达日或可提取日，不因此变成法定异议期限的统一起算日。

2.5 未遵守适用的书面异议要求，可能影响向承运人提出索赔诉讼的权利；欺诈等法定或公约例外依适用规则处理。但客户对 UDB 的权利应与对承运人或其他主体的权利分别判断，《条款与条件》第11.3款及本流程第7.2款提供的保护不因此被取消。本流程的内部期限不得缩短依法不能由合同减损的期限或排除相应权利。

3. 完整索赔材料提交期限

3.1 客户应在初次通知后30个日历日内，提交第5条中适用于该案的完整支持材料。该期限为约定的材料提交期限，不替代必须及时完成的初次通知、向承运人提出书面异议或依法采取其他措施的期限。

3.2 材料由承运人、货站、仓库或其他主体掌握，或者客观上暂时无法取得的，客户应及时说明缺失内容、原因及预计补充安排，先行提交已掌握的相关材料。UDB 应组织协调取得其处理职责范围内的第三方材料，并就确需补充的内容和合理安排与客户沟通确认。

3.3 初次通知收到时间和材料收到时间应分别记录。材料暂未齐全，不妨碍登记通知和及时办理必要的通知、查验或保全事项。逾期或缺失材料的影响，应按适用法律及有效约定具体判断，不得据此推定客户自动放弃全部权利，也不得取消已经生效的特别补偿安排。

4. 最终提交期限与法定权利期间

4.1 除第4.3款或其他适用的特别约定另有规定外，索赔应在货物交付之日起90个日历日内最终提交；货物未交付的，按承运人或操作方已通知的预计到达日或货物可提取日起计算90个日历日。存在多个依本款适用的日期时，以较早届满的期限为准。通知和材料提交分别按第1条、第3条及第5条办理。

4.2 对超过第4.1款内部期限提交的索赔，UDB 仅可在相关期限及其后果已依法纳入合同、已作必要提示和说明，且适用法律允许的范围内决定不予接受，并应说明具体依据。本条不缩短法定诉讼时效，不限制依法不能排除的索赔权利或期限，也不授予 UDB 在超过90日后拒绝一切请求的当然权利。

4.3 根据已签署并适用于该票货物的《高价值货物客户补偿附加协议（中国内地）》提出的索赔，不适用上述90日内部最终期限，其通知和材料要求依该附加协议确定。其他已经生效的特别补偿或提高责任限额安排，按其明确约定及《条款与条件》第9A条、第9B条、第11.7款处理，不因一般流程被取消或降低。

4.4 对适用《中华人民共和国民用航空法》第143条的航空运输请求，诉讼时效期间为2年，自民用航空器到达目的地、应当到达目的地或者运输终止之日起计算。适用1999年《蒙特利尔公约》的请求，应遵守其第35条规定的2年期间及适用的计算规则。内部提交或审核程序不能替代依法必要的权利行使行为。

4.5 对不适用航空运输特别期限的独立代理、仓储或其他请求，应根据实际法律关系确定期限；适用《中华人民共和国民法典》普通诉讼时效规则的，通常为3年，自权利人知道或者应当知道权利受到损害以及义务人之日起计算，法律另有规定的除外。不得将所有物流争议统一按2年、3年或90日处理。

4.6 期间的计算、中止、中断，以及通知、协商等行为的效力，依《条款与条件》第11.4款及适用法律、国际公约确定。客户依法采取诉讼、仲裁、保全或其他必要措施，不以完成 UDB 内部审核为前提；争议解决方式依《条款与条件》第13条及其他合法有效约定办理。对其他责任方的期限是否得到保全，应分别判断，不因此减损 UDB 已经承担的合同承诺。

5. 所需证明材料

5.1 请按案件实际情况提供与索赔有关、能够取得的材料：

- (1) 航空货运单、订舱或订单编号，以及始发地、目的地和相关航段信息；
- (2) 商业发票、货值证明、索赔金额及其计算依据；金额尚未确定的，可先说明估算及待补充项目；
- (3) 装箱单及与数量、包装有关的记录；
- (4) 依法允许拍摄并能取得的外包装、货物损坏或其他异常照片；
- (5) 重量或尺寸争议所涉及的复磅、测量等记录；
- (6) 签收、交付、仓库放货、货站接收或航空公司交接记录；
- (7) 检验、查勘或评估报告，如已取得；并非所有案件均须先行取得此类报告；
- (8) 损失或异常的书面说明、关键日期及事件经过；
- (9) 与承运人、货站、仓库或其他服务提供者的相关通信和异常记录；
- (10) 与案件有关且依法可以提供的航空货物安保、封志、安检或操作记录；该票运输实际适用的 RA/RAR、SPX/UNK 等状态或编号可一并提供（如有），不作为所有中国内地案件的统一必备资料。

5.2 代他人提出索赔或以受让、代位等方式主张权利的，应按实际需要提供相应授权或权利依据。材料要求应与案件相关，不要求客户提交与索赔无关的个人或商业资料。

5.3 初步处理可使用清晰可读的副本或电子文件；确需核对原件或补充证明时，UDB 应说明具体需要。客户书面通知并提供该案适用的最低支持材料后，即完成供初步评估的索赔材料提交。UDB 应分别记录通知和材料的实际收到时间；材料尚未齐全，不妨碍登记初次通知，也不改变该通知依法发生效力的时间及条件。

6. 登记确认与初步审核时限

6.1 UDB 应在收到能够识别相关业务及索赔事项的通知后2个工作日内，确认通知已收悉，并说明案件登记情况及已知的下一步资料要求。不得仅以完整索赔材料尚未提交为由推迟该确认。确认收悉不等于承认全部责任或同意客户提出的赔偿金额。

6.2 UDB 应在收到第5条所列适用于该案的最低支持材料后10个工作日内，提供初步评估意见，或者具体说明仍需补充或核实的事项及原因。该时限对应初步评估或补充材料通知，不等于所有案件均应在10个工作日内完成最终认定或付款。

6.3 需要查勘或第三方资料的，UDB 应组织协调并说明尚待核实的事项和后续安排。不得仅以承运人或其他第三方尚未回复为由，免除第6.1款、第6.2款的确认、初评或具体补充材料通知义务，也不得通过反复要求无关材料任意重置已经起算的期限。

6.4 本节确认和初评时限属于 UDB 的服务承诺，不是仅供参考的处理目标。其不延长已经适用于该请求的更短首次回复期限或目标，也不改变已经约定的特别补偿付款期限。内部处理不暂停或替代法定通知、诉讼或其他权利行使期间。

6.5 本节“工作日”按中国内地适用的法定休假及调休安排计算，仅用于本节办理时限，不用于替代法律、国际公约或其他责任方适用的期间计算规则。

7. 统一索赔处理与客户保障

7.1 客户有权仅向 UDB 提交索赔。UDB 负责统一受理，并组织、协调与承运人及第三方服务提供者有关的索赔程序、资料提交、通知和后续沟通。客户无需自行向各承运人、货站、仓库或其他操作方分别办理全部索赔程序；客户应提供依法必要的合理协助、资料及授权。

7.2 客户遵守已依法纳入该票合同的 UDB 索赔通知要求，或在未约定具体通知期间时已按《条款与条件》第11.1款及时通知的，不因未另行向承运人或第三方通知，或未遵守其通知、材料提交或索赔程序期限，而丧失或减损依据《条款与条件》及适用附加协议向 UDB 请求赔偿的权利。UDB 不得仅以该等第三方案序或期限未被遵守为由拒绝受理、拒绝赔偿或减少已经承担的合同赔偿义务；该保护不以客户另行证明程序遗漏由 UDB 自身过错造成作为附加条件。

7.3 依法需要向承运人或其他特定主体提出书面异议、提交材料或采取后续程序的，由 UDB 负责识别、组织并跟进办理。客户应提供依法必要的授权或签署；需要具有特定资格的人员办理的，由 UDB 协调相应人员依法办理。确须客户本人直接实施某项行为时，UDB 应明确说明要求、期限和步骤，并继续提供协调，不得将该例外扩大为要求客户自行处理全部索赔。

7.4 向 UDB 提交通知对承运人或其他主体是否具有法律效力，应按实际法律关系判断。适用《中华人民共和国民用航空法》第148条或1999年《蒙特利尔公约》第42条时，向缔约承运人或实际承运人提出的相关异议具有相应

的同等效力。UDB 仅以货运代理或协调方身份参与时，不当然产生上述效果，但不因此取消第7.2款及《条款与条件》第11.3款中 UDB 对客户作出的承诺。

7.5 已签署并适用的高价值货物客户补偿附加协议，以及依《条款与条件》第9B条在订舱受理时已书面确认的可选货值保障安排，应按其约定执行。第9B条的1.65%标准附加费或个案另行约定的费用，属于既定安排的接入条件，不是索赔发生后可以重新收取或临时增加的受理条件。客户选择适用的附加协议程序或一般索赔流程，不使其已经生效的补偿权益或付款安排被取消、降低或重新审批。普通统一索赔服务及第7.2款的保护不以购买上述付费安排为条件。

7.6 UDB 已经到期的合同赔偿或补偿义务，依《条款与条件》第9.7款履行，不以承运人、第三方服务提供者或保险人先行承认责任、完成审核、与 UDB 和解或实际向 UDB 付款为前提。UDB 对其他主体的追偿另行依法处理；UDB 不得以等待追偿为由，延迟履行其对客户已经到期的付款义务。

7.7 赔偿责任、金额和付款期限应依适用法律及已经生效的约定确定；和解事项由双方明确确认，但不得以要求另签和解文件为由否定或拖延已经到期的义务。其他责任方或保险人已就同一损失赔付的款项，应依法纳入处理，同一损失不得重复获得赔偿。案件登记或调查本身不等于自动认可全部申报货值，也不等于提供独立保险。

8. 减损与查验

8.1 在合理、安全且符合法律要求的范围内，客户应保留货物、内外包装、封志及相关记录，配合必要查验，并采取合理措施防止损失扩大。必要的减损费用按适用法律及责任归属处理。

8.2 涉及拆封、短少、污染、温控异常、疑似非法干扰或其他安全问题时，应尽量保存能够依法取得的证据，并配合合理的事件经过核实与查验要求。不得为取证而违反机场、安检、海关或其他强制性规定。

8.3 对危险、易腐或可能继续造成损害的货物，不应仅为等待查验而放任风险扩大。依法必须或紧急情况下合理必要的处置，应尽可能保留处置前后的证据、原因、时间及费用记录，并及时通知有关责任方。

本流程与《条款与条件》（UDB-CN-TERMS-v1.1）的适用及文件顺序，依该条款第2条确定；版本、更新和语言规则依其第14条确定。本流程不减损其中已经生效的统一索赔服务、第三方案程序风险保护及特别补偿承诺。网页与 PDF 应保持一致，不以替换某一文件的方式单方面改变已经约定的权利义务。