



关于争议运费的处理流程及说明

尊敬的客户：

为了优化服务质量、提高争议运费解决的有效性，我司对其处理流程说明如下：

一、争议运费申请的途径（以下两种途径皆可）：

- 1、发送异议邮件至我司指定公共邮箱：sinobilling@sinotrans.com,
- 2、通过登陆海运订舱网：www.sinotransbooking.com “在线订舱”提交相关争议。

二、争议运费申请所需包含的内容：

- 1、争议单票的基本信息：包括船名航次、提单号、争议项及金额。
- 2、船公司确认退款邮件：包括退款确认人及联系方式

注：

- 1) 提交马士基、萨非航运、穆勒航运三家船公司争议运费申请，除提供以上内容之外，另需同时提供《退款申请表》，我司集中每周五统一向船公司进行提交。

《退款申请表》下载路径：

海运订舱网---查询下载---保函下载---结算相关---退款申请



2) 其余船公司争议运费申请, 我司会在收到申请后一个工作日内向船公司提交。

三、退款的确认与退还:

- 1、我司在向船公司提交后的五个工作日内给予客户反馈, 如船公司无有效回复, 请客户协助提供其他可供联系人员。
- 2、我司在收到船公司退款确认后的一个工作日内向客户反馈可退金额及相关信息。
- 3、船公司将所确认的退款与我司进行结算到账后, 我司将以此退款在客户后续的结算业务中予以抵扣的方式退还。

我司自 2017 年 10 月 1 日起按以上处理流程执行, 烦请各位客户相互转告。

感谢广大客户对我司结算业务的一贯理解, 支持和配合! 如有任何疑问, 请随时与我们联系!

特此说明, 顺祝商祺

中国外运华东有限公司海运分公司

2017 年 9 月