

外经贸企业疫情防控手册

(第一版)



中国出口信用保险公司
CHINA EXPORT & CREDIT INSURANCE CORPORATION

河南分公司
Henan Branch



前言

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，中国出口信用保险公司河南分公司高度重视，迅速行动，采取了一系列针对性措施，同步做好疫情防护和金融服务。中共中央政治局2月21日召开会议，部署统筹做好疫情防控和经济社会发展工作。会议指出，要支持出口重点企业尽快复工复产，发挥好出口信用保险作用。中国出口信用保险公司河南分公司积极作为，根据前期对大量企业的调研摸排，梳理了外经贸企业在疫情期间面临的主要风险和应对措施，并提供了针对性的保险服务，特制定了该《外经贸企业疫情防控手册》，仅供大家参考。

目 录

第一篇：风险指南	1
外贸企业面临的风险	2
症状一：订单流失或订单转移.....	2
“临床表现”：.....	2
“治疗建议”：.....	2
症状二：贸易合同被解除.....	2
“临床表现”：.....	2
“治疗建议”：.....	2
症状三：合同无法按期执行.....	3
“临床表现”：.....	3
“治疗建议”：.....	3
症状四：货物拒收或无人提货.....	4
“临床表现”：.....	4
“治疗建议”：.....	4
症状五：结算收汇有阻力.....	7
“临床表现”：.....	7
“治疗建议”：.....	7
症状六：新签合同要警惕.....	7
“临床表现”：.....	7
“治疗建议”：.....	7
外经企业面临的风险 ：.....	9
针对境外工程承包企业：.....	9
“临床表现”：.....	9
“治疗建议”：.....	9
针对境外投资类企业：.....	9
“临床表现”：.....	9
“治疗建议”：.....	10
第二篇：保险指南	15
出口前风险保险投保指引.....	15
进口预付款保险投保指引.....	16
小微企业线上投保指引.....	17
资信信息服务指引.....	19
第三篇：理赔指南	22
索赔材料提交指南.....	22
索赔案件处理指南.....	24

第一篇：风险指南

外贸企业面临的风险

症状一：订单流失或订单转移

“临床表现”：

1. 无法满足海外市场季节性销售需求的订单，特别是春节后出口高峰期产品（如户外休闲产品），面临订单流失风险。
2. 产能供给不足，迫使买方转移订单，并影响其 2 季度、甚至 3 季度的出口生产。
3. 无法境外参展或国内大型进出口商品交易会面临延期举行的可能，新增订单面临流失可能。

“治疗建议”：

1. 积极、诚恳与客户沟通，如告知外方客户疫情很快会得到控制并消灭，疫情过后供货时间和质量均给予保证，保持长期合作关系。尽快在满足疫情防控条件下复工复产。
2. 参加线上虚拟展会（如 SMART EXPO 中国制造网等），在线上展示企业形象和优质产品，达到“参展”的目的。
3. 积极运用中国出口信用保险公司海外供应商名录报告或海外市场进口分析报告等信息服务，寻找更多的海外买家。

症状二：贸易合同被解除

“临床表现”：

1. 国外买家以其所在国临时颁布法令，因中国发生本次疫情禁止其所采购的中国货物报关入境，并以该禁令构成不可抗力或导致其合同目的落空为由提出解除合同。
2. 国外买家以担心货物来自中国在其国内不好销售为由解除合同。

“治疗建议”：

1.索要证明。出口企业应要求买方提供可支持其主张的证据，包括：1.买方所在国官方发布的禁止接收中国出口货物的法令或文件；2 买方继续接收货物将导致其遭受损失的证据；3.若买方主张出口企业出口的货物存在疫情病毒，且可能导致买方及买方的客户受感染，应要求买方提供权威医疗机构作出的鉴定报告。

2.争取达成补充协议。货物为非通用货物且企业已安排生产的，可以考虑与买方达成补充协议延期履行，待法令取消后继续履行。也可主要要求增加检验检疫条款。

3.寻找新买家。货物属于通用货物的，企业可以考虑立刻寻找新的合适第三国买家。

4.提前安排中国出口信用保险公司出运前保险，降低出运前订单被取消带来损失。

症状三：合同无法按期执行

“临床表现”：

受原材料供应匮乏、生产能力不足、交通运输条件限制等因素影响出口企业无法继续履行贸易合同。

“治疗建议”：

1.积极沟通。出口企业应将疫情造成其无法继续履约的情况及时通知买方，双方商定签署补充协议，约定变更交货时间等事宜。

2.提供证明。向贸促会申请出具不可抗力证明。目前疫情已属于“不能预见、不能避免、不能克服”的客观情况，属于不可抗力。

27 个主要贸易国“不可抗力证明”使用指南

（仅供参考，请企业在实务中根据具体情况独立判断）

国家或地区	相关规定
美国	作为判例法国家，目前缺乏新冠疫情作为不可抗力的先例，贸促会出具的不可抗力证明有较大可能不被美国法院采信。除非在合同中约定了不可抗力条款，且约定到出现疫情这一具体的类别，否则相关主张可能难以得到美国法院支持。
拉美国家 (巴西、阿根廷、墨西哥和秘鲁等)	法院接受此类证据作为额外证据，但是不能作为唯一证据。因新冠疫情产生的案件，适用不可抗力的理由没有溯及力，除非另行举证，仅从紧急情况发生时或相关措施开始实施时起才有效。
英国	如果合同中包括不可抗力，则不可抗力可以免除一方当事人的责任。如果合同中没有不可抗力条款，那么根据合同适用法律，在英格兰和威尔士可以适用普通法中落空原则。
德国/法国	法院认可贸促会颁发的证书，但法院享有自由裁量权（“不可抗力”是否适用于具体案件），不受外国机构签发证书的约束。

意大利	目前还没有相关判例。根据经验，目前情况可能属于不可抗力，但须提供证据，证明上述情况已有效地影响了履行合同义务的可能性
西班牙	法院接受翻译成西班牙语并经过认证的贸促会证书，供应商还应提供通知买方关于不可抗力的书面文件。
乌克兰/白俄罗斯	接受贸促会出具的不可抗力证明，需对不可抗力证明进行公证认证。建议出口企业密切关注有关合同条款的要求。
俄罗斯	俄罗斯商会建议并且鼓励大家将不可抗力纳入考量并且考虑推迟合同义务的履行直到不可抗力情形结束。
新加坡	未有直接案例认定新冠疫情问题属于不可抗力，但不排除个别合同有相关条款设定单独的约定，因此必须按独立合同检视是否有相关条款约定。
菲律宾	目前并无相关案件或法规适用中国贸促会出具的不可抗力证明。然而，根据菲律宾法律，不可抗力可作为免除义务人承担责任的理由（菲律宾民法典第 1174 条）。
印度、越南、泰国和中亚五国	贸促会出具的不可抗力证明一般会被认可，但由于需要在海外使用该证明，建议出口企业将该证明办理认证，此外，应在不可抗力证明中提及合同号以及具体哪些义务无法得到履行。
土耳其	接受贸促会出具的不可抗力证明，但若供应商在法庭上申请认定此项，需对不可抗力证明进行公证认证。
加纳、贝宁和南非	法院接受不可抗力的抗辩，但是对于不可抗力适用严格的解释。在加纳和南非，相关证明可能还需要提供额外证据，并且必须由世界卫生组织宣布新冠疫情为世界紧急卫生事件。

3.及时主张。出口企业可梳理贸易合同中有关不可抗力、情势变更、商业目的落空的条款，结合贸易合同约定与买方协商解决方案；在买方提出受疫情影响无法支付货款或拒绝接受货物时，依据贸易合同的约定向买方主张权利。

4.友好协商。协商有利于促进双方长期合作和共同实现商业利益的合作方案。如果双方存在重大分歧，也可以通过调解、仲裁、诉讼等争议解决方式妥善解决。

症状四：货物拒收或无人提货

“临床表现”：

1.受疫情影响，国外买家对来自中国的货物是否安全存在疑虑，决定拒绝提取国内出口企业已出运的货物，货物滞留港口无人提货。

2.目的国对口岸、港口以及船舶的防疫管控措施的不断加强，导致口岸、港口拥堵，货物延迟，客观上增加了提取货物的经济和时间成本，国外买方出于成本和安全考虑不愿提取在港货物。

3.个别国家和地区出台了对于进口中国货物的限制措施，致使国外买方无法提货。

“治疗建议”：

1.保持与货代/船公司的紧密沟通，及时了解当前货物状态和货物目的国/地区的货

物进口防疫政策。

2.具体分析国外买家拒收货物的理由是否成立，如国外买方以其所在国以中国发生本次疫情临时颁布法令，禁止其所采购的中国货物报关入境为由拒收或退还货物，可考虑与国外买方共同为该批货物寻找合适第三国的买方，及时转售。

3.如国外买方以担心货物来自中国在其国内不好销售为由拒收货物的，则明确告知对方其理由不成立，敦促其按照贸易合同进行履约。如国外买方执意拒收货物，应保存证据并准备索赔，如果是长期客户或大客户，则可考虑给予一定价格减让，以维持良好客户关系。如果价格减让无法达成一致意见，企业可以考虑及时转卖，同时保存证据索赔。

4.如出口企业已投保我公司出口信用保险，请出口企业及时与中国出口信用保险公司联系相关损失索赔事宜。

部分国家和地区海运船舶入港检疫等主要管制措施

(持续更新，仅供参考，具体措施请企业与承运人进行核实确认)

国家或地区	相关规定
越南	越南检疫部门要求船舶在靠泊前接受检疫，一般检疫在船舶等泊的几小时内即可完成。
斯里兰卡	科伦坡港口规定：在抵达斯里兰卡港口的3周前，船舶须向港务卫生检验机构提交“PORT OF CALL”清单；(2)船舶抵达前12小时，船长须向港务卫生检验机构报告船员健康情况(3)为预防病毒传播，检疫部门要求限制访客登船，直至另行通知。
巴基斯坦	1.抵港船舶需向港口检疫局(PQA Control)汇报船员健康状况，有否发热及呼吸困难症状；2.如有疑似症状船员，需报告港口健康部门；禁止外国船舶船员下船，暂停船员换班。
菲律宾	(1)所有在过去14天内挂靠过中国，包括香港和澳门的船舶，将在锚地接受检疫；(2)在过去14天内从中国，香港，澳门出发的船舶，必须在第一入境港口或停靠的另一本地港口，由检疫官员在指定的检疫锚地登船对船舶进行检疫。
马来西亚	船舶到港前5天，必须向当地代理发送船舶在船人员健康状况。 船舶在14天内停靠的最后一个港口是中国港口，将由卫生署检疫
泰国	泰国港口管理局派遣检疫小组上船，尤其对来自中国的船舶，启动筛查高危船员的程序。
缅甸	过去14天挂靠过中国港口的船舶，在船人员不得下地。
印度尼西亚	国家卫生部将联合港口卫生办对来自中国的船舶进行卫生检疫。
孟加拉国	吉大港：在船人员需提前作健康申报。靠泊后在船人员需经健康检疫检查后方可下船。
科威特	所有曾挂靠或途径中国港口的船舶需在抵港前提供一份船上没有疑似症状人员的声明。当前形势下，不管何种国籍，对从中国或其他疫区/国家来的人员均临时禁止进入科威特。
阿联酋	到港前15天内到过中国的船舶，港方安排检疫部门上船检疫，无问题后才开始作业。
印度	挂靠过受新冠病毒影响国家港口的外国船舶，需提前邮件通知代理，并在“海事健康声明”中记录，代理要将该邮件转发给港口船长。
吉布提	要求过去15天内到过中国的船舶提前向港方汇报，港方安排检疫上船，无问题后才开始作业。

	提供最近挂靠的 10 个港口名称。不允许船员换班，不允许任何其他人员登船。
沙特	船舶抵港前 24 小时填报一份与新型冠状病毒有关的声明，通过代理提交给港口卫生控制中心。接班船员上船前必须通过健康检查。
伊拉克	从中国来的所有船舶靠泊后将接受检疫检查，船员不能下地。港口对所有来自中国的货物采取预防措施，在卸货时向所有集装箱门喷洒氯化物溶液。
约旦	暂无船舶在锚地受检的要求。如果从中国到亚喀巴的船舶航程少于 14 天，检疫人员将在抵达时登船进行健康状况检查。
俄罗斯	圣彼得堡：暂没有与新冠病毒相关限制，但国家检疫中心要求所有船舶必须申报所有来自中国的船员，不管船员是否有感染嫌疑。
澳大利亚	(1) 悉尼：①要求船舶须申报最后 5 个停靠港，并确认船上没有出现疑似症状船员；②港务局对离中国港口不足 14 天的船舶，推迟引水时间直至满足 14 天检疫期要求。(2) 布里斯班：船舶抵港前须提供 MSQ，如有船员 14 天内去过湖北省或有船员在 2 月 1 日后去过中国大陆，相关船员将被要求在船上隔离 14 天，不得接触任何澳洲海事和码头工作人员。
韩国	过去 14 天内挂靠过中国港口的船舶需先安排上船检疫
日本	所有船舶填写所有船员的健康申报表；湖北省签发证件以及 14 日内到过湖北的人员禁止入境(登陆)；提供健康调查表。
法国	挂靠勒阿弗尔 (Le Havre) 的船舶须通过标准的《航海健康申报单》(MHD) 地方卫生当局根据船方提供的申报表以及船舶挂港、始发港等信息采取相应的措施。
美国	美国近期加强了防疫措施，船舶停靠美国港口之前，船公司须向美国疾病预防控制中心报告过去 15 天船员身体状况。要求船上人员在美国不能下船登陆。
加拿大	加拿大交通部要求船舶及时通报，如有船舶出现疑似症状，加拿大公共卫生局将与船方直接联系并指导，如存在登轮风险，将向加拿大各相关机构通报。
墨西哥	曼沙尼约港：港务局登船测船员体温。恩森纳达港务局要求来自远东的船舶须抛锚等待，在卫生检疫检查通过后，才安排靠泊。
巴拿马	运河管理局要求载有疑似症状船员的船舶，需提前 30 天向运河管理局申报。
巴西	对于过去 30 天挂靠过中国港口的船舶，需提供到港前 30 天的船上医疗日志 (medical logbook)
阿根廷	对近期到过中国的船舶或船员，要求抵港前提交冠状病毒健康报告包括体温记录等信息。
秘鲁	对所有来自中国港口的船只，对于全体船员的健康状况必须如实申报。申报后，将由卫生当局确定具体处理方式。
智利	智利港口管理局 (EPSA) 公告：特定情况下，各船公司或其代理都需要在船舶抵港前 48 小时通知相关机构 (卫生部，海事部门，检验检疫机构等) 做好申报并接受检查。
直布罗陀	船舶在挂靠直布罗陀时需要填写申报表 (ORONAVIRUS DECLARATION FOR-000156)；有特殊情况的船舶，将会被实施以下措施：远程引航、禁止船员下船、已登船的岸上人员将禁止下船、岸上人员避免与船员接触。
土耳其	土耳其卫生部边界及海岸线卫生管理总司制定海域关口及土耳其海峡卫生检疫检查措施。土耳其海峡措施：①来自任何外籍港口的船只进入土耳其海峡之前须上传上最新卫生状况表。
意大利	卫生部发给海事机构有关船舶靠港要求：船舶代理须在船舶到达前 6 小时内，向当地卫生官员提供检疫申报
乌克兰	敖德萨港要求：在中国港口停靠及有中国船员的船舶，均由卫生检疫部门进行严格检查并对新型冠状病毒进行监测。
南非	从中国到南非的船舶在靠泊前都需检测所有船员的健康情况。
埃及	根据埃及卫生部最近指示：需提前 4 天报告；在船旁隔离区对所有船员进行快速检查。

症状五：结算收汇有阻力

“临床表现”：

1. 国外买方以疫情影响为由拖欠或拒绝支付全部/部分货款。
2. 目的国疫情蔓延，如日本、新加坡、韩国等地，影响下游销售，导致付款能力减弱。

“治疗建议”：

1. 如遇海外买家因疫情原因拖欠货款，出口企业应向买家明确指出此次 WHO 公布的临时建议并不包含可能限制出口的贸易措施，敦促买方按照合同约定及时履行付款义务。

2. 留存必要证据。如受疫情防控影响，贸易双方经协商对出运时间、物流方式、付款条件等合同事项进行变更的，建议客户对变更事项留存传真、邮件等书面证据，切实维护自身合法权益。

3. 外方客户开立信用证付款的，还需要注意因疫情影响是否需延长信用证有效期。

4. 如出口企业已投保我公司出口信用保险，请出口企业及时与中国出口信用保险公司联系相关损失索赔事宜。

症状六：新签合同要警惕

“临床表现”：

新签合同约定不明确，企业承担拒收、进口国无法清关和拒绝付款风险。

“治疗建议”：

1. 尽量采用 CIF 或 CFR 贸易术语，不承担运输途中和进口国报关风险。
2. 尽量采用信用证或者预付款加 D/P 支付方式，防止外方客户拒收。不建议接受后 TT 付款。
3. 增加不可抗力条款。

不可抗力条款怎么写：

Force Majeure. At any time during the execution of this Agreement, neither Party shall be liable for any failure to perform this Agreement in case of Force Majeure such as war, serious fires, flood, typhoon, earthquake, epidemic or pandemic, etc. Any Party temporarily

excused from performance hereunder by any such circumstances shall use its best efforts to avoid, remove or cure such circumstances and shall resume performance with utmost good faith when such circumstances are removed or cured. Any Party claiming circumstances as an excuse for delay in performance shall give prompt notice in writing thereof to the other Party.

4. 向中国出口信用保险公司投保出口信用保险，降低应收款项收汇风险。
5. 了解海外市场贸易管制措施

海外市场贸易管制措施汇总表（持续更新）

国家或地区	贸易管制措施
吉尔吉斯斯坦	限制从中国进口肉类食品和农产品。自 1 月 24 日起，吉尔吉斯斯坦限制从中国进口肉类食品。自 2 月 1 日起禁止从中国进口农产品。
塔吉克斯坦	塔吉克斯坦食品安全委员会已禁止从中国进口所有类型食品。包括禁止自第三国进口中国食品。
约旦	约旦暂停从中国进口动植物产品。据《中东观察》报道，约旦农业部 2 月 2 日表示，约旦当局已宣布暂停进口中国动植物产品，以预防新型冠状病毒。
俄罗斯	农业检疫部门暂时（直到 2020 年 3 月 1 日）限制进口昆虫、鱼类和海鲜。俄大型连锁超市 Magnit、Komandor、Pyaterochka, Perekrestok 和 Karusel 自 2 月 3 日起开始限制进口中国食品（此举是企业自主行为，并非政府主导。）
土耳其	禁止从中国进口多种动物类及类似商品。
印度尼西亚	印尼禁止中国活体动物进口，但植物类食品不受限制。
埃及	埃及禁止从中国进口洋葱，并加强对进口自亚洲的食品的管控。
马来亚西	禁止从中国进口猪肉及猪肉制品，并对其他农产品的进口进行密切监管。

外经企业面临的风险

针对境外工程承包企业：

“临床表现”：

- 1.项目东道国政府对中国籍员工、劳工入境采取限制措施，办理入境签证、工作许可难度增大；
- 2.项目东道国海关对中国出口的设备、材料采取更加严格的卫生检疫措施；
- 3.设备供货进度延误，部分供应商因疫情影响陷于经营困难，导致无法供货。

“治疗建议”：

- 1.加强与项目所在国政府/项目业主的沟通协调。
- 2.密切关注东道国政府限制中国籍人员入境、限制中国设备进口等措施。（关于人员及货物入境管制信息可参考附件）
- 3.尽可能根据商务合同约定继续履约，如可主张不可抗力，应当及时与相关保险公司沟通采取如下措施：

（1）及时发出不可抗力通知。FIDIC 银皮书对于该期间的规定为 14 日。承包商可以在贸促会的线上平台申请不可抗力事实证明，作为不可抗力通知的佐证。

（2）及时发出索赔通知。FIDIC 银皮书对于该期间的规定为 28 日。在工程承包法律实践中，索赔通知不能由不可抗力通知所替代。

（3）在规定的时限内提交索赔详细报告。

（4）应当尽可能减少不可抗力事件造成的影响和损失，包括但不限于采取替代供货方案、组织其他施工单位继续工程建设等措施。

（5）如果承包商与业主通过合同变更方式对更换供货方案、施工单位以及因此导致的合同价格、工期变化达成一致，或者被保险人通过不可抗力索赔与业主就合同价格、工期变化达成一致，应当及时征得保险公司同意，并申请对保险单/保函进行相应变更。

针对境外投资类企业：

“临床表现”：

- 1.筹备期投资项目，因人员流动受限，谈判磋商、合同签署等推进暂缓。
- 2.对于建设期项目，因人员及设备原因，可能导致项目进度放缓，项目建设成本

上升。

“治疗建议”：

1.及时了解东道国对人员入境的相关管制措施，合理安排确保员工健康。（具体可参考附件）

2.切实履行通知义务。第一时间向东道国相关部门、合作伙伴、社区通报疫情情况，履行告知义务。加强与东道国卫生部门和移民管理部门沟通，为人员入境提供便利，对处于建设期的投资项目，能够确保工程施工设备材料入境。

3.分类施策积极减损。及时排查因疫情可能导致的延期复工或自身违约等风险，针对不同类型的风险，企业应及时与各方沟通，并向相关政府部门获取不可抗力证明等材料，争取相关方谅解并采取相应补救措施。

附件：

海外国家/地区人员入境管制措施

序号	国家	管制措施
1	安哥拉	自2月4日起，对所有来自中国的旅客采取14天强制隔离观察措施。
2	刚果（布）	对来自疫情“高风险国家”的入境人员实行14天隔离，隔离地点是位于首都布拉柴维尔市郊的金德列协和酒店。
3	毛里求斯	自2月2日起，居住在中国境内或近14天内到过中国的外国公民，暂不允许入境或在毛转机。在毛定居居民（包括配偶或子女）从中国来毛或近14天内到过中国的，将被允许入境，但需接受隔离观察。
4	塞舌尔	自2月3日起，暂不允许近14天内到过中国的旅客入境或转机。
5	乌干达	在入境口岸采取健康申报和体温检测等措施。建议从中国来乌人员在抵乌后自行在家进行14天隔离观察。
6	埃塞俄比亚	在亚的斯亚贝巴宝利机场入境处设置体温监测仪，要求入境人员进行体温检测和信息填报，重点检查中国旅客。
7	刚果（金）	在边境口岸和主要机场设立检查站并安排卫生服务人员，对来自中国的旅客进行初步诊断，对疑似患者进行隔离。
8	吉布提	在吉布提境内的机场、港口、火车站和其他各陆路边境口岸，对入境旅客尤其是来自中国的旅客进行新型冠状病毒检疫。旅客如体温异常或被认定为疑似病例，将被安排在定点医院进行隔离留观、治疗，有医务人员护理。

9	加蓬	在各口岸加强对出入境旅客的健康状况监控，一旦发现疑似病例，将转移至专门医院隔离治疗。
10	津巴布韦	在入境口岸采取防疫措施，对来自中国疫情严重地区的人员可能会进行医学跟踪观察。
11	科摩罗	首都莫罗尼机场对所有入境人员进行体温检测。
12	马达加斯加	来自中国或从中国过境的各国旅客抵马后必须予以隔离观察并由承运的航空公司负责，建议执飞到马航班的航空公司避免承载有关旅客。在机场、港口对所有到马旅客和乘务人员通过测量提问和进行旅行史问卷调查等措施加强检疫，并通过系统检查旅客护照来了解其旅行路线。
13	南非	在入境口岸实施体温筛查等防控措施。
14	圣多美和普林西比	在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查。
15	赞比亚	在各入境口岸加强对来自疫情国家入境人员的体温检测和询问。
16	肯尼亚	在所有入境口岸对来自中国的旅客临时实行包括测量体温在内的健康检测措施。如发现体温异常等情况，可能采取隔离观察、入院治疗等措施。
17	马拉维	在各边境口岸、机场等对来自自有疫情国家公民进行检测，并对疑似病例进行隔离。
18	莫桑比克	暂停为来自中国的人员办理签证，限制来自中国人员入境，加强入境人员体温检测和行程问询，在边境口岸设临时隔离区对体温异常旅客采取隔离措施。
19	俄罗斯	1. 暂停为中国公民发放工作签证和电子旅游签证；
		2. 暂停中国旅游团免签旅游；
		3. 暂时关闭所有俄中边境口岸，并禁止中国公民经蒙古抵达俄罗斯；
		4. 在莫斯科、叶卡捷琳堡等地国际机场对入境旅客进行体温监测，并在滨海边疆区各边防检查站对所有入境人员加强卫生检疫并测量体温，发现有可疑症状者即予隔离；
		5. 莫斯科机场仅允许从北京、上海、广州出发的航班入境。
20	乌克兰	在入境口岸对旅客进行体温监测和疫情筛查，发现疑似病例将进行隔离观察。
21	哈萨克斯坦	1. 暂停中国公民 72 小时过境免签政策至 7 月 1 日；
		2. 暂停霍尔果斯边境合作中心哈方一侧工作；
		3. 暂时停运哈国与中国大陆间陆空客运；
		4. 暂停向中国公民签发签证；
		5. 对所有来自中国的人员按其居住地进行医疗跟踪和监督。
22	乌兹别克斯坦	自 2 月 1 日起，暂停全部往返中国航班。财政部将从国家预算中拨出必要的财政资源，在过境处的卫生检疫点配备固定式和便携式热像仪，并购买新冠病毒诊断工具及其他专业防护用具。关于对中国公民出入境方面，目前中国公民出入乌境暂无限制。

23	吉尔吉斯 斯坦	自 2 月 1 日起, 临时关闭吉中边境口岸, 暂停所有吉中两国间航班运营, 并暂停向中国公民发放赴吉签证
24	塔吉克斯 坦	自 2 月 1 日起, 近期旅华人员和公民从杜尚别机场入境后首先安排到指定医院接受检查并隔离 14 天。
25	土库曼斯 坦	在入境口岸对旅客进行体温监测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察
26	阿塞拜疆	自 2 月 1 日起, 对持普通护照的中国公民暂停办理电子签证及巴库国际机场落地签业务。
27	格鲁吉亚	在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察。
28	亚美尼亚	自 2 月 1 日至 3 月 31 日期间, 暂停中国公民持普通护照免签入境政策, 入境前需通过亚外交机构或电子签证系统申请签证。
29	蒙古	自 2 月 1 日至 3 月 2 日期间, 禁止中国公民及经过中国前往蒙古的第三方国家旅客进入蒙古(航空、铁路、陆路均禁止); 到 3 月 2 日为止禁止蒙古国公民出境至中国; 2 月 6 日之前允许在中国的蒙古国公民回国入境; 3 月 2 日之前允许蒙古国公民从步彦特乌哈和扎门乌德口岸入境。中蒙两国间货物进出口暂不受限制。
30	英国	(1) 英国政府官网公告, 将在机场对直飞中国的航班进行更加严格的筛查; (2) 英国航空官网公告, 暂停飞往北京、上海的航班直至 2 月 29 日, 飞往香港的航班不受影响。
31	法国	(1) 在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察; (2) 法国航空官网公告, 暂停飞往武汉的航班直至 2 月 29 日, 暂停飞往北京、上海的航班直至 2 月 9 日; (3) 福斯港口确认暂停从武汉开往杜尔日的班列, 货物将转由其它挂靠中国的船舶分批次运输。
32	德国	(1) 在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察; (2) 德国汉莎航空官网公告, 暂停汉莎集团旗下汉莎航空、瑞士航空和奥地利航空飞往北京、上海、南京、沈阳和 青岛的航班直至 2 月 29 日, 飞往香港的航班不受影响。
33	西班牙	(1) 2 月 2 日, 西班牙卫生部发表声明, 暂时不限制与中国的贸易往来和人员流动, 但会每天关注和分析疫情的形势, 确实有必要时, 才会选择关闭边境; (2) 西班牙利比亚航空官网公告, 暂停飞往上海的航班直至 2 月 29 日。
34	意大利	(1) 意大利政府宣布取消中意直飞航班; (2) 意大利政府宣布进入国家紧急状态, 并将持续 6 个月。

35	土耳其	(1) 在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察;
		(2) 土耳其航空官网公告, 暂停飞往中国北京、上海、广州和西安的航班直至 2 月 29 日。
36	希腊	在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察。
37	塞尔维亚	在入境口岸采取无差别体温筛查等防疫措施。
38	塞浦路斯	拉纳卡和帕福斯国际机场将对来自中国的游客和近期到访过中国的游客进行询问和筛查。
39	捷克	捷克驻华使馆官网公告, 中国签证中心将关闭至 2 月 16 日; 武汉签证中心将保持关闭, 直至另行通知。
40	波黑	政府宣布升级边境检疫措施, 边防警察将登记从中国入境的旅客在波逗留地点、住址、联系方式等信息, 并向波黑 民政部、波黑联邦和塞族共和国卫生部门进行通报。
41	黑山	(1) 各口岸重点对从中国出境的旅客、过去 14 天与出现疫情地区人员接触的旅客、过去 14 天在医疗机构接受感染 治疗的旅客及过去 14 天去过活禽市场的旅客进行健康问询并发放《健康监测通知》, 要求被检者在入境后每 24 小 时定期报告个人健康情况, 如有疑似症状应立即报告; (2) 卫生检疫人员集中在以下入境口岸: 陆路为 Ilino Brdo (波黑方向)、Dobrakovo (塞尔维亚方向)、Debeli Brijeg (克罗地亚方向)、Božaj 和 Sukobin (阿尔巴尼亚方向), 航空为波德戈里察机场; 如从其他口岸入境, 可能面临 更长等待时间。
42	波兰	(1) 华沙肖邦国际机场要求所有乘坐直航航班自中国抵达的旅客在入境前填写信息卡, 如发现旅客有疑似症状或在 其他必要情况下, 机场将要求旅客进行初检; (2) 波兰航空官网公告, 暂停飞往中国的航班直至 2 月 29 日。
43	保加利亚	在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察。
44	匈牙利	(1) 1 月 30 日, 匈牙利总理办公室表示, 未来几天, 中国与匈牙利之间的航班可能会停止, 政府正在制定针对冠 状病毒的行动计划;
		(2) 布达佩斯李斯特机场已对来自中国的航班加强入境防疫检查。
45	阿尔巴尼 亚	已在地拉那国际机场、都拉斯港及通往希腊、黑山、北马其顿等周边国家边境口岸采取相应措施。其中, 地拉那国 际机场已加强边境检查力度, 对来自中国等国的乘客进行无差别体温筛查。
46	立陶宛	已在机场等口岸采取体温筛查等防控措施。
47	北马其顿	在入境口岸对旅客进行体温检测和疫情筛查, 发现疑似病例将进行隔离观察。

48	荷兰	(1) 政府已将新型冠状病毒列为 A 类（最高等级）传染病，医护人员在发现疑似病例后有义务向当地健康服务机构报告，并采取包括强制隔离、检查等措施；
		(2) 荷兰将在机场等场所播放宣传片，提高公众防范意识，但暂不会针对来自中国旅客采取入境检查等措施；
		(3) 荷兰皇家航空官网公告，暂停飞往成都、杭州和厦门的航班直至 3 月 29 日，暂停飞往北京和上海的航班直至 3 月 15 日。
49	比利时	2 月 5 日，比利时公共卫生事务大臣表示，比利时遵从世界卫生组织的建议，未对中方实施旅游和贸易方面的限制，支持维护两国直航航线
50	奥地利	维也纳国际机场对出现相关症状的乘客将现场予以特殊照料，并检查是否有感染病毒的可能。针对疑似病例，奥地利卫生部门将安排进一步医疗护理。
51	芬兰	(1) 2 月 2 日，中国驻芬兰大使馆公告，芬兰边防尚未针对中国公民采取测量体温、健康申报、问话质询等任何入境管制措施，中国公民在芬境内出行没有任何限制；
		(2) 芬兰航空公司官网公告，暂停 2 月 6 日至 29 日赫尔辛基往返北京（首都机场）和上海航班，暂停 2 月 5 日至 3 月 29 日赫尔辛基往返广州、北京（大兴机场）和南京航班，香港航班暂时正常运行。
52	冰岛	通过凯夫拉维克机场抵达冰岛的旅客将被要求报告是否有呼吸道感染迹象、过去 14 天内是否曾到访中国武汉市或曾与确诊或疑似冠状病毒患者有过接触，如有则需在凯夫拉维克机场对其进行医学评估，并可能采取相应措施。
53	文莱	暂时禁止自湖北省、浙江省、江苏省来文的各国旅客入境；文莱公民、永久居民和文莱长期签证持有者如来文前 14 天内曾到访过中国，抵文后必须自我隔离 14 天。
54	马来西亚	不论国籍，只要曾前往湖北、浙江和江苏地区的人员，在 14 天内不能入境马来西亚

第二篇：保险指南

保险指南篇主要介绍了当前疫情影响下客户需求比较急切的几个保险产品的投保指引，如《出口前风险保险投保指引》、《进口预付款保险投保指引》、《小微企业线上投保指引》和《资信信息服务指引》，供出口企业参考。

我司其他保险产品，如项目险产品、短期险主险产品，如有需求，可致电我司客服电话。在保客户可以向现有专属客户经理咨询，未保客户可以致电我司客服电话 400-650-2860（周一至周五 9:00-17:30）咨询相关业务。

出口前风险保险投保指引

一、保险范围

在保险期间内生效的货物贸易合同或信用证。古巴、伊朗、苏丹、南苏丹、利比亚、科特迪瓦、也门、叙利亚、阿富汗、伊拉克、索马里、布隆迪、乍得、科摩罗、刚果民主共和国、厄立特里亚、几内亚比绍、利比里亚、卢旺达、塞拉利昂、津巴布韦、巴勒斯坦、朝鲜、委内瑞拉、安哥拉等国别除外。

二、承保风险

我司承担因下列风险引起的直接损失，按照条款约定承担保险责任。商业风险：非证项下，承保买方破产、买方无正当理由撤单；信用证项下，承保开证行破产、停业或被接管。政治风险：如买方或者开证行所在国家或地区颁布法律、法令、命令、条例或采取行政措施禁止买方所购的货物进口等。（具体以条款约定为准）

三、主要承保条件

（一）产品方案

1.成本保方案。成本保承保客户在生产和采购阶段或其他经保险人认可的实际投入成本的出口前损失。该产品方案适用于我司所有客户。

2.合同保方案。合同保以合同金额的一定比例承担客户生效合同项下的出口前损失。该产品方案仅适用于我司 AAA 级以上客户和 AA 级生产型客户。

（二）赔偿比例

成本保业务项下赔偿比例最高不超过 90%。

合同保业务项下赔偿比例最高不超过 30%。

（三）最高赔偿限额

最高赔偿限额按照预计新增保费的 100 倍设置，该出口前最高赔偿限额在主险项

下最高赔偿限额内，且不超过主险项下最高赔偿限额的 30%。

（四）费率

给予特殊优惠费率支持，在现有费率基础上下浮 10%。

四、投保流程

出口前风险保险产品无法单独投保，须附加在我司主险产品项下。已在我司投保客户无需提供投保材料，向我司客户经理提出申请即可；未保客户只需在投保我司主险产品时告知加保出口前保险即可。具体流程如下：

（一）业务询保。

（二）出具批单或签署保单。

（三）申请限额。

（四）缴费并申报。

五、重要内容提示

受疫情影响，部分国家限制中国动植物等物品进口，建议企业提前了解进口国颁发的相关政策，并加强与买方的沟通联系，关注买方继续履行合同的意愿和能力。一旦发生风险异动，应及时采取一切必要措施，并按保险合同约定及时通知保险人，避免或减少损失。

进口预付款保险投保指引

一、保险范围

受政府指示或委托，在中华人民共和国境内注册的有进口经营权的企业，为应对疫情从国外进口防疫物资，如生物制品、抗病毒类药品、医用防护口罩、医用防护服、呼吸机及相关体外诊断试剂等。

二、承保风险

（一）商业风险包括：国外供应商破产或者无力偿付债务； 国外供应商拖欠应退还的预付款。

（二）政治风险包括： 国外供应商所在国家（地区）颁布法律、法令、命令、条例或者采取行政措施，禁止或限制国外供应商以进口合同约定的货币或其他可自由兑换的货币向被保险人退还预付款； 国外供应商所在国家（地区）或退款须经过的第三国颁布延期付款令； 国外供应商所在国家（地区）发生战争、内战、叛乱、革命、暴动。（具体以条款约定为准）

三、主要承保条件

（一）赔偿比例:赔偿比例最高不超过 90%。

（二）最高赔偿限额:保单最高赔偿限额可按照不超过投保金额的 1/3 设定,若为单一卖方（供应商）业务，可按照单一限额金额设定。

(三) 费率:给予特殊优惠费率支持。

四、投保流程

(一) 业务询保。

(二) 签署保单。

(三) 申请限额。

(四) 缴费并申报。

五、重要内容提示

(一) 进口合同明确约定预付款退回相关事项。进口合同应明确约定预付款金额、支付期限和国外供应商退还预付款的条件、金额、退款期限等，避免后续纠纷。

(二) 全面掌握相关业务背景。进口企业应关注海外供应商的货物来源，在当前极端卖方的情况下，不排除有海外供应商坐地起价，暂无货源就签署合同，甚至趁机诈骗，“空手套白狼”。

(三) 准确申请信用限额。应当为进口贸易的实际国外供应商向我司申请信用限额，谨防“冒名”诈骗风险。

(四) 及时准确完整申报进口预付款业务。

(五) 及时缴纳保险费。

(六) 发生风险及时与保险人沟通。知道或应当知道关于国外供应商的负面信息以及保险合同约定的风险已经发生,应及时采取一切必要措施(包括但不限于停止后续预付款支付),并按保险合同约定及时通知保险人,避免或减少损失。

小微企业线上投保指引

一、适保范围

我司 2020 年小微政府统保平台工作已正式启动，符合如下条件的我省小微出口企业，均可免费投保我省小微政府统保平台。上年出口额在在 0 到 300 万美元之间的出口企业；上年无出口额但 2020 年有出口额，且出口额在 300 万美元（含）以下企业。

二、承保风险

我司承担因下列风险引起的直接损失，按照条款约定承担保险责任。商业风险包括：买方破产或无力偿付债务、买方拖欠、拒绝接受货物；开证行破产、停业或被接管、拖欠、拒绝承兑。政治风险包括：买方或开证行所在国家或地区颁布法律法令等禁止或限制买方支付货款、禁止货物进口、撤销进口许可证等。（具体以条款约定为准）

三、主要承保条件

(一) 赔偿比例赔比：80%。

(二) 最高赔偿限额：年度保费的 60 倍，但不低于 10 万美元。

(三) 单一买方/开证行最高赔偿限额：10 万美元

四、投保流程

如已在我司投保，可以向现有专属客户经理咨询，通过登录中国信保信保通、单一窗口（国家版/河南版）在线确认续转。未保客户可以致电我司客户服务电话咨询相关业务，提供相关信息后，登录单一窗口（国家版/河南版）在线确认投保。

附件 1：“单一窗口”小微投保客户操作指南

附件 2：小微投保客户操作指南（续转信保通版）

附件 1：“单一窗口”小微投保客户操作指南

登陆“单一窗口”确认投保/续转

用户登录中国（河南）国际贸易“单一窗口”，（也可以登录国家版单一窗口访问 <http://www.singlewindow.cn> 或直接输入“单一窗口标准版”进入首页，选择“金融服务”菜单下“出口信用”板块中的“小微投保”进入登录页面），按照地方特色应用——金融服务—信保服务—小微投保的顺序，进入小微投保的应用页面，即可查看到待确认保单和保险生效通知。

1. 出口企业用户在待确认保单中有 1 条待确认保单信息，点击该条信息，根据提示补充完善企业信息。

2. 查阅单证信息

3. 用户点击该对话框的“同意并确认”，即可完成勾选，勾选后点击“确认投保”即可完成投保操作。

4. 投保完成后，投保状态变为已投保，再次点击查询保单信息。

二、保单生效、收悉

信保在收到客户通过河南“单一窗口”确认的投保单/续转信息后，将生效保单，并将电子保单发布到河南“单一窗口”供客户收悉、查询。

1. 在小微投保信用保险中心页面，有待收悉保单信息提示用户查看保单生效提醒。

2. 用户查看或收悉生效保单，点击“收悉”，直接收悉电子保单。点击“查看详情”，可以查看电子保单并进行收悉。

3. 用户在完成保单收悉操作后，保单收悉状态为“已收悉”。

三、保单查询

用户在保单查询页面可以查看电子保单，也可以根据时间条件筛选查询历史保单

信息。

附件 2：小微投保客户操作指南（续转信保通版）

一、登录信保通确认续转任务

登陆信保通后，在我的保险-待完成任务-续转申请待确认任务中，点击“去完成”，根据提示点击“确认”，即完成本次续转方案确认。

二、收悉查看保单

信保收到续转申请单后将会审核生效续转批单，可在我的保险箱查看最新年度的续转单证。

资信信息服务指引

一、资信介绍

中国信保资信，简称“SinoRating”，业务涵盖了国别、行业、企业与银行等各类风险主体，能够有效地满足各类企业对投资、经营和管理中风险防范的需要，是中国最具权威性和专业性的资信产品和信用风险管理解决方案的提供者之一。

具有如下优势：渠道覆盖广，拥有超过 200 家海内外资信渠道；覆盖全球 200 多个国家和地区；人力资源优势，拥有约 200 人的专家团队；企业数据库庞大，拥有 5000 万家中国企业数据，超过一亿家海外企业数据，3.4 万家银行数据；数据库丰富，拥有 50 多个全球知名专业数据库。

二、资信产品

我司可以提供商业信息类产品、评级类产品和咨询培训类产品等三大类产品，具体如下：

资信产品服务	产品类别	收费标准 (人民币)	服务内容
商业信息类产品	SinoRating 海外企业注册信息报告	600	报告内容包括企业公司名称、地址、法人等注册类信息。
	SinoRating 海外企业标准报告	1200	报告内容包括海外企业注册信息、管理者信息、经营信息、财务信息和公共记录。
	海外目标国家指定产品（hs 编码）进口采	8000	提供指定产品在目标国家的采购商名称及联系方式、交易量、交易价格。

	购分析报告		
	海外目标企业进口采购分析报告	6000	提供目标国家特定企业在一定时间段内的进出口信息。
	SinoRating 海外采购商/供应商名录报告	8000	报告内容包括某个国家或地区的特定商品的采购商或者供应商信息。
	SinoRating 全球行业报告	/	包括但不限于行业基本概况、市场格局、行业发展情况、发展趋势、市场需求特点、主要生产/贸易商信息、行业主要政策法规、对华贸易壁垒等。
	全球银行资信报告	2000	报告内容包含：注册信息、股份结构、历史沿革、上市信息、行业排名、评级信息等。
	SinoRating 提单数据在线查询服务	单一国别单一产品一年标准价格 3000 元。	该产品是在公司信保通系统（资信网销）提供的在线数据查询服务，数据涵盖海外 18 个国家，提供提单数据查询及一些基础的数据分析功能。
评级类产品	中国企业评级	10000	报告内容包括评级观点、SWOT 分析、发展前景、内部因素、经营状况、财务分析、评级结果等。
	国家风险分析报告	2980	国家风险、国别及行业投资风险分析
咨询培训类产品	CMS 企业信用风险管理咨询服务	/	帮助企业建立信用风险管理系统，实现从机制上、制度上、流程上控制和解决好客户风险识别、科学授信政策制定以及应收账款风险转移等各方面问题，从而实现扩大销售和降低成本的预期目标。
	海外投资咨询服务	/	该服务为中国企业在境外项目投资或工程承包提供涉及国别、行业等基础信息服务；项目风险评估报告；融资顾问服务等内容。

三、疫情期间特殊政策

（一）加大防疫物资进口业务支持力度

一是对于企业与防疫物资进口相关的买方资信调查，实行加急处理，专人跟踪；二是提供境外防疫物资出口商名录报告，供进口防疫物资企业有效筛选交易对象；三是实现所有海内外企业标准报告的线上申请（具体申请流程请参考附件），并实现业务日清日结。

（二）加大小微企业支持力度

对于 2020 年在我司投保的小微企业，给予 2 个买方资信调查费减免的优惠措施。

（三）定期发布疫情防控行业研究专报

附件：海内外企业标准资信报告申请流程

对于无账户的用户，请先行进行注册，具体流程如下：

一、账户注册

登陆中国出口信用保险公司网站 <http://www.sinosure.com.cn/>进行账户注册，具体步骤如下：

1. 点击网站左上角“资信评估”进入“中国信保资信”页面。
2. 在“中国信保资信”页面，点击右上角“注册”按钮，进入注册页面。
3. 在注册页面，选择“客户类型”（如果是企业缴费，请选择注册类型为“企业”），并填写“用户基本信息”、“账户信息”（仅填写标“*”部分即可）后勾选“提交注册”复选框后，点击“提交”按钮。
4. 系统提示注册成功，并提示在邮箱中进行账户的激活。
5. 登陆邮箱并按照提示激活账户。

二、购买资信产品

1. 登陆账户，在“中国信保资信”页面，点击右上角“登陆”按钮，进入登陆页面。
2. 在登陆页面，输入账户、密码及验证码后登陆即可。
3. 点击“E 资信商城”进入报告库页面，点击“直接委托调查”，进行资信报告的购买。
4. 在被调查企业信息填写页面，填写“目标公司信息”、“报告信息”选择报告类型、速度、是否翻译英文，点击下一步按钮。
5. 在订单确认页面，选择购买的商品，点击“确认订单”按钮。
6. 在订单提交页面，选择报告发布方式并点击“提交订单”按钮，如图所示：
7. 在订单提交成功页面，点击“打印告知函”，并按照告知函提示账户信息缴费即可。

三、已购报告查询与订单撤销

点击“E 资信商城”，进入“我的订单”页面，点击“查看明细”或“取消订单”即可进行报告的查看或者撤销。

第三篇：理赔指南

索赔材料提交指南

如受疫情防控影响导致部分单证材料不全或单证材料无法提供正本的，在对案件处理不产生实质性影响的情况下，我公司将尽快开展相应的审理、查勘及定损核赔工作。具体材料收集简化要求如下：

类别	日常材料提交要求	受疫情防控影响材料收集要求
委托文件	中文委托代理协议及事项明细表(一式两份) (必要文件, 须法人代表签字并加盖公章, 填写日期)	1. 推荐信保通在线填写; 2. 如受疫情防控影响, 信保通无法提交, 或法人无法签字或无法加盖公章, 支持被保险人提供合理解释说明和基本委托信息后, 先行委托追偿
	英文委托代理协议 (COLLETION TRUST DEED) (必要文件, 须法人代表签字并加盖公章, 填写日期)	
可损文件	可损通知书 (必要文件, 须法人代表签字并加盖公章, 填写日期)	1、推荐信保通在线填写 2、如受疫情防控影响, 信保通无法提交, 或法人无法签字或无法加盖公章, 支持被保险人提供合理解释说明和基本报损信息后, 先行受理可损
	案情说明 (必要文件, 须法人代表签字并加盖公章, 填写日期)	如受疫情防控影响, 法人无法签字或无法加盖公章, 支持被保险人提供合理解释说明后先行受理案件
	商务合同 (必要文件, 双方签字或盖章)	1. 如受疫情防控影响, 被保险人或相关单位无法获悉签章或签字, 支持被保险人提供合理解释说明后先行受理索赔, 并启动委托追偿; 2. 如受疫情防控影响, 被保险人或相关单位无法获悉签章或签字, 在贸易真实性核实无疑点和债权债务关系明晰的前提下, 先行启动定损核赔程序。
	商业发票 (必要文件, 须被保险人签章)	
	提单或其他货运单据 (必要文件, 须承运人签章)	
	报关文件 (必要文件)	
	贸易往来函电 (必要文件)	
	装箱单	
	原产地证明	
	商检证书或客检证	

	收汇水单（银行贷记通知书）（收汇必要文件）	
	其他贸易单证	
	买方拒收货物证明文件或函电（拒收案件必要文件）	
	买方/开证行破产证明文件（破产案件必要文件）	
	信用证及信用证相关银行电文（信用证案件必要文件）	
	银行托收文件、承兑证明（DA 案件必要文件）	
	政治风险证明文件（政治风险案件必要文件）	
	买家认债证明文件或还款协议	
索赔单证	索赔申请书 （必要文件，须法人代表签字并加盖公章，填写日期）	1. 推荐信保通在线填写； 2. 如受疫情防控影响，信保通无法提交，或法人无法签字或无法加盖公章，支持被保险人提供合理解释说明和索赔信息后，先行受理索赔
	索赔单证明细表 （必要文件，须法人代表签字并加盖公章，填写日期）	如受疫情防控影响，法人无法签字或无法加盖公章，支持被保险人提供合理解释说明后先行受理索赔
保单文件	保单明细表、信用限额审批单/倒签审批单 （必要文件，须法人代表签字并加盖公章，填写日期）	1. 有电子签名的保单，理赔人员自行打印； 2. 无电子签名的保单，如受疫情防控影响，经办人员无法签字，支持被保险人提供合理解释说明后先行定损核赔
赔付文件	赔付回执签返 （必要文件，须法人代表签字并加盖公章，填写日期）	1. 推荐信保通在线填写； 2. 如受疫情防控影响，信保通无法提交，或法人无法签字或无法加盖公章，支持被保险人提供合理解释说明后，先行支付赔款

索赔案件处理指南

1、可损或索赔时间：按照保单约定时限要求及时向我公司通报可损或索赔申请。鼓励通过信保通、邮件等无纸化方式报损或索赔。

2、重点核实事项：重点关注损失原因、货物状态及债务金额，如涉及受疫情影响导致发生风险，请予以特别说明。

3、拒收风险注意事项：如货物出口后，出口企业已明确获悉发生买方拒收风险，请尽快执行以下操作：一是联系承运人，了解货物状态、滞港费用、当地国转卖或退运海关政策等，做好货物处理准备；二是同时启动折价放货、转卖或退运方案尝试，积极寻找新买方，评估退运可行性。在了解完毕相关信息后，尽快通过信保通提交货物处理方案申请。同时妥善保留货物处理过程中发生的各项费用证明材料，以备后期索赔。

4、如出口企业对于货物流向及买方收货意愿不明，请尽快联系货代等承运人，了解货物当前状态，保持与买方的谈判，争取有利谈判条件，同时委托我公司渠道追偿，协助与买方及承运人进行核实。

5、如受疫情影响导致出口企业延迟出运或超出合同约定出运期限，请积极与买方就出运安排与买方进行友好协商，以书面形式发出终止或延期履行合同的^{通知}，进一步明确双方权利义务，最大限度保障自身权益。

6、若由于原材料供应匮乏、生产能力不足、交通运输条件限制或由于受到进口国针对疫情作出的限制进口的法令影响而无法继续履行贸易合同的，出口企业应将疫情造成其无法继续履约的情况及时通知买方，并附上相关政府机构发布的不可抗力证明、春节延长假期通知等证明文件。

7、若买方主张解除贸易合同，出口企业应要求买方提供可支持其主张的证据，包括：（1）买方所在国官方发布的禁止接收中国出口货物的法令或文件；（2）买方销售对象或者买方所在国消费者已明确表示拒绝接收来源于中国的货物，或已有拒绝购买来源于中国货物的倾向，买方继续接收货物将导致其遭受损失的证据；（3）若买方主张出口企业出口的货物存在疫情病毒，且可能导致买方及买方的客户受感染，应要求买方提供权威医疗机构作出的鉴定报告。