

浅析建筑施工企业索赔策略及措施 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/455/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B5\\_85\\_E6\\_9E\\_90\\_E5\\_BB\\_BA\\_E7\\_c59\\_455105.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/455/2021_2022__E6_B5_85_E6_9E_90_E5_BB_BA_E7_c59_455105.htm)

索赔是一门科学，更是一门艺术，它融技术、经济、管理、法律和公共关系等知识于一体。索赔是施工企业提高项目管理水平的有效途径，也是企业控制工程成本，增加施工收入，实现开源节流，提高经济效益的重要渠道。

一、索赔的含义 索赔是指在合同履行过程中，当事人一方由于另一方未履行合同所规定的义务或者出现了应当由对方承担的风险而遭受损失时，向对方提出补偿要求的行为。作为一种正当的权利要求，索赔是业主与承包人之间正常的、大量发生并且普遍存在的合同管理业务，是一种以法律和合同为依据的、合情合理的行为。

二、索赔策略 索赔策略应是经营策略的重要组成部分，它必须体现整个经营战略，体现长远利益和眼前利益、整体利益和局部利益的协调统一。

- 1、主动创造索赔机会。如在投标时应认真进行现场踏勘、仔细分析研究合同条款、计量支付规则、图纸等，对那些日后可提出索赔或可能增加工程量的项目单价应尽可能定高些，以备以后获得较高的索赔价款。
- 2、及时抓住索赔机会。一旦发现可索赔的机会，应及时发出索赔通知，不能等到工程竣工验收后再提出索赔要求。
- 3、主动配合搞好项目管理工作。承包人应认真地按设计、合同、施工规范及工程变更进行施工，保证工程质量和工期，努力克服特殊风险或人力不可抗御的天灾引起的施工困难，减少不利的施工干扰对业主可能带来的损失，令业主和工程师满意，这是索赔得以成功的基础条件。承包人良好的履约表现

，还具有防患业主反索赔的意义。4、坚持友好协商的立场。在工程项目索赔中，友好协商的方式往往比尖锐对抗的形式更易解决争端，任何一方想在谈判中以凌厉的攻势压倒对方，或者一开始就企图用仲裁或诉讼的形式解决索赔问题，结果常常会事与愿违。5、灵活处理索赔。对于索赔额高、影响面广的事件，业主一般都较为重视，对承包人为此类事件的处理作出的努力也较为了解，因此，此类事件的索赔容易得到业主的理解和认可。对于小项索赔则应适当采取软处理，即放弃索赔要求，但须及时向业主发出谅解通知，以表达友好合作的诚意，这样做不仅能维持与业主融洽的合作关系，也会使索赔的解决变得更为容易。

### 三、索赔管理的主要措施

#### 1、提高业务能力。索赔是一项系统工程，其知识面涉及到工程管理、技术、经济、法律法规等各个方面，资料来源于业主、监理、内部各职能部门和基层单位，索赔管理贯穿于工程项目全过程、工程实施的各个环节和各个阶段。要组织好索赔，除了要求对合同条件（包括合约、中标通知书、投标须知、标书、一般条款、特殊条款、技术规范、图纸、清单及各种附件等）都必须有充分了解外，同时也要掌握一些工程技术、法律、FIDIC的系统知识，并有一定的综合协调管理能力。提高个人的整体素质，使之成为有技术、懂管理、熟经济、知法律的复合型人才。提高个人的索赔业务能力，做到敢于索赔、善于索赔，满足企业在竞争激烈的建筑市场对工程造价管理人员提出的新要求。

#### 2、提高工程项目管理水平。索赔是项目管理的主要组成部分，与工程技术、质量、经营、财务管理、文档管理、公共关系等各个方面都有密切的联系。要取得索赔的成功，必须提高整个工程项目

的管理水平，健全和完善管理机制。一个项目索赔的成功不仅在于工程造价人员或索赔小组的努力，而且需要依靠工程项目管理各职能部门的配合。从某种程度上说，工程项目的索赔能力反映项目的综合管理水平，它要求在整个合同期内，在合同实施的各个环节上，各职能人员都进行卓有成效的管理工作。

3、诚信履约，兑现合同承诺，营造宽松的索赔环境。事实证明，进度慢、质量差的项目是不可能有什么好的效益的，只有进度快、质量好，才能得到业主好的评价，从而在索赔上加以放松。当然，营造宽松的索赔环境，也离不开良好的公共关系，但首先应该把“干好活”摆在第一位。

4、搞好索赔立项，注重策略和方法。立项的过程就是寻找机会、创造机会进行索赔的过程。工程造价人员必须经过认真细致地工作，在大量复杂的合同文件、各种工程资料、财务会计资料中分析研究索赔机会、索赔理由和证据，不能放过任何机会，不遗漏任何线索，积极主动提出有利可行的变更方案，如改变型号、提高标准、改变施工工艺等，得到业主和监理工程师认可后，往往可以回避低价，达到减亏增盈的效果。时刻关注其他承包人的索赔情况，或许对自己的索赔立项会有所借鉴和帮助。

5、密切跟踪，及早解决索赔。索赔报告不可能一报了事，还应派专人经常与监理工程师、业主进行接触，加强沟通，促成索赔早日批复。

6、制定索赔激励机制。为鼓励和支持积极开展索赔工作，应制定有激励机制的索赔管理办法，除对索赔有功人员进行精神奖励外，还应给予一定的物质奖励，在这种政策激励下，项目部各职能人员才能始终把索赔工作作为项目管理的一项重要内容认真抓好。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载

。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)