

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

名稱	協調汽車損毀保險索償
編號	108756L4
應用範圍	此能力單元適用於受保險公司或客戶委托的汽車保險損毀評估人員。從業員能夠搜集及分析有關車輛損毀事故的資料、索償人應負的責任，並能撰寫客觀的汽車損毀評估報告，在申索人、汽車維修商及保險公司之間擔當協調工作。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(認識保單條款)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握汽車保單條款中全保索償的各項細節，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 保障範圍 ○ 賠償上限 ○ 索償人責任，如自負額 ○ 折舊率 ○ 虛報等 ● 瞭解保單的有效性、保障範圍、各方責任與權利 ● 明白常見有關車輛損毀評估文件的內容，如：警方意外口供紀錄、維修評估報價單等，以協助分析 <p>2. 應有表現(綜合資訊，加以分析及撰寫報告)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握舊車市價、翻新零部件價格及車輛維修總額等多方面價格資訊，評估受損車輛餘值，並瞭解索償人應負的責任，從而根據保單條款計算賠償總額 ● 若索償個案成立，須運用良好談判技巧，與索償人、維修工場及保險公司等各方面進行有效溝通，達成各方面接受的賠償方案 ● 掌握一般圖像技巧，例如繪圖及攝影，清晰記錄圖像或照片/短片，以輔助撰寫汽車損毀評估報告 ● 運用良好文書技巧，綜合各方面的資訊，如官方意外紀錄、虛報疑點、專業評核報告、照片、意外發生經過、時間、地點、環境、涉及人物、車輛細節等，根據相關保險公司或客戶的要求，清晰地撰寫客觀的車輛損毀報告； ● 在整個索償個案中為申索人、汽車維修商及保險公司作出協調 ● 排除申索人、保險公司、車輛維修從業員及相關行政人員的壓力與關係，不偏不倚地作出公平、公正、誠實、客觀及獨立的評估及決定 ● 堅守高尚的道德操守，維護中立的專業形象 ● 確保守護索償人及保險公司的法定權益得以保障
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠充分掌握各方面的價格資訊，評估受損車輛的餘值，並瞭解索償人應負的責任，根據保單條款，計算賠償總額，透過談判及協調，提出各方面接受的賠償方案； ● 能夠具備良好的文書技巧、圖像技巧等，清晰地撰寫客觀及中立的索償個案報告，在整個索償個案中作出協調；及

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠堅守高尚的道德操守，不偏不倚地作出公平、公正、誠實、客觀的評估及決定，使各方面的法定權益得以保障。
備註	此能力單元之學分值是假設受評人已擁有評估車輛意外損毀的維修費用的能力。