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	協調汽車損毀的保險索償
編號	111753L4
應用範圍	本能力單元適用於受保險公司或客戶委託處理車輛保險理賠的損毀評估員。從業員應能夠收集和分析事故車輛的損毀資料，確定索賠人的責任，撰寫客觀的車輛損毀評估報告，並協調索賠人、車輛維修商和保險公司之間的事宜。
級別	4
學分	3 *(僅供參考)*

能力	表現要求
	
	1. 應具知識 (保單條款）
	• 對於綜合保險理賠，從業人員應掌握車輛保險單條款，例如：
	  ◦ 保險範圍及除外責任
	  ◦ 賠償上限
	  ◦ 索賠人的責任
	  ◦ 折舊率
	  ◦ 虛假身分識別
	• 充分瞭解保單的有效性、承保範圍及有關各方的權利和義務。
	• 瞭解典型車輛損毀評估相關的文件內容，例如事故警方記錄、現場拍攝照片、車載攝影機或現場監視器錄影、維修報價等，以便於分析和決策。
	2. 應有表現 (溝通技巧與資訊整合）
	• 熟悉各種價格資訊，例如二手車市場價格、翻新配件價格、車輛維修費總額等，以評估受損車輛的餘值；並瞭解索賠人根據保單條款在計算總賠償金額時應承擔的責任。
	• 若保險索賠成立，從業員應能運用良好的談判技巧，與索賠人、車輛維修商、保險公司等相關持份者進行有效溝通，以達成各方都能接受的賠償金額。
	• 掌握繪圖、攝影等常用影像技術，清楚記錄影像、照片/短片，以便撰寫車輛損毀評估報告。
	• 運用良好的文書技能，整合各種信息，例如事故的官方記錄、虛假申報的可疑點、專業評估報告、照片、車載攝錄器或監控攝錄器的視訊片段、事故的經過、時間、地點、環境、涉及的人員、車輛的詳細資料等，根據各個保險公司或客戶的要求，準備一份清晰、客觀的保險索賠報告。
	• 在整個索償個案的過程中協調索賠人、車輛維修商和保險公司之間的關係。
	• 克服索賠人、保險公司、車輛維修商及其相關管理人員的壓力和相互關係，進行公平、公正、誠實、客觀、獨立的評估，並做出公正的決定。
	• 秉持高尚的道德誠信，維護公正專業的形象。
	• 確保索賠人和保險公司的合法權益受到保障。

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人: • 能夠透徹理解各種價格訊息，評估受損車輛的餘值並確定索賠人的責任； • 能夠根據保單條款計算賠償總額，並透過協商協調，提出各方均可接受的賠償方案； • 能夠運用良好的文書技能和影像技術等，編寫清晰和公正的保險索賠報告，並在案件的整個過程中協調所有相關持份者；和 • 能秉持高尚的道德和正直，做出公平、公正、誠實、客觀的評估和決策，維護各方的合法權益。
備註	此能力單元之學分值是假設從業人員已經具備評估車輛意外損毀的維修費用的能力。 (本能單元取代 108756L4)