

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保險、法律事務及遵守法規」職能範疇

名稱	處理物流及運輸經營者責任索償
編號	LOCULC407B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解事故發生的過程、保險法及相關保險合約條款內容。按保險索償程序，選取並提供相關索償文件及資料予保險公司或中介人，並處理物流及運輸經營者責任索償及跟進索償事宜，以保障公司利益。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解物流及運輸經營者責任保險條款、保險索償相關法則及保險公司索償程序與要求的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等 ● 違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響 ● 貨運代理對客戶或委託人所提供的服務細則及相關的合約內容，包括：雙方的權利與責任、標準經營條件之內容 ● 物流及運輸經營者責任保險條款，包括：貨物責任、第三者責任、錯誤及遺漏、罰款及關稅、成本及費用等 ● 專家就事故所發出的報告及建議 ● 侵權行為及於運作時的錯漏所帶來法律上的責任及相關的法例對處理物流及運輸經營者責任所產生的影響 ● 保險公司的索償程序與要求，包括通知期限、提交有關證據、安排貨損檢驗等 <p>2. 處理物流及運輸經營者責任索償</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 配合保險公司的索償程序：如按指定時間內通知保險公司或索償代理人有關意外事故或索償，並按情況委派合適的檢驗師為事故作出調查分析，並對索償者提出適當的抗辯 ● 聯絡相關部門及員工，瞭解事故發生的詳情及原因，收集索償文件及資料作為索償之用，並採取合理措施以盡量減低公司損失 ● 按情況通知第三者，包括承運人、倉儲服務商及其他分包商相關之意外事故內容或索償金額，並提出保留日後追討權利 ● 找出最可能的因果關係和專家意見，並向公司和保險公司報告 ● 提供相關索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、提單、損毀檢驗報告、標準經營條件、投保人與第三者與索償事宜有關的往來文件等 ● 對索賠者的要求作出適當的回應，包括在承擔責任、提供財務承擔、保證或作出賠償等方面 ● 與保險公司或中介人跟進索償進度，包括共同與索償者商討及爭取最佳之賠償方案及共同委派律師處理可能引伸之法律訴訟 ● 覆核保險公司最終之賠償額，並直接或經其他部門向保險公司或中介人收取賠償金 ● 處理索賠人、公司和保險公司之間的談判和結算 <p>3. 物流及運輸經營者責任索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以謹慎和公平態度處理索償事宜 ● 若以代理身份處理相關索償事宜，則需根據委託人之指示處理

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「保險、法律事務及遵守法規」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 避免利益衝突• 遵守保密及披露責任• 能根據物流及運輸經營者責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理索償• 制定時間表、行動計劃並同意所有各方的關注• 評估情況並確定選項和考慮因素中的最佳和可能的行動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能運用物流及運輸經營者責任保險條款、索償相關法則，分析事故發生的詳情及原因• 能按保險索償程序，提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理物流及運輸經營者責任索償• 以謹慎和公平態度處理索償事宜，避免利益衝突
備註	職能範疇「保險及法律事務」已修訂為「保險、法律事務及遵守法規」。此能力單元編號原定為LOCUIL407A，現改為LOCULC407B