

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	處理空運貨物損毀索償
編號	LOAFLC402B
應用範圍	此能力單元適用於空運及相關運輸經營者。具此能力者，能夠透過瞭解發生事故的過程、保險法及相關的保險合約條款，按保險索償程序，提供索償文件及資料予保險公司或中介人，並跟進索償事宜，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. 瞭解保險條款、保險公司的索償程序及有關法例/國際公約相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 空運行業運作及於運作時對貨物造成的損毀、遺失及延誤 ● 空運貨物保險條款 ● 保險公司的索償程序與要求 ● 所有員工在處理索賠電子郵件/信函/電話查詢時的初步索賠程式和認識 ● 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 ● 空運貨物相關的法例/國際公約對處理索償所產生的影響 <p>2. 處理空運貨物損毀索償</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集相關索償文件及資料作索償之用，並採取合理措施，將公司損失盡量減低 ● 透過瞭解空運貨物保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例/國際公約，處理索償 ● 評估損失總值，並計算索償金額 ● 提供合適的索償文件及資料予保險公司，例如：主空運單、分空運單、索賠通知書及檢驗報告書等 ● 分析專家就事故所發出的報告及建議 ● 按情況需要，委派合適的專家代為處理索償 ● 與保險公司或中介人跟進索償進度，並將訊息發放予相關部門，直至索償完結 ● 按公司程序向保險公司或中介人收取賠償金及處理所有相關文件 ● 為未來的策略計劃，運營審查或任何預防措施設置索賠歷史記錄 <p>3. 空運貨物損毀索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據保險法、保險條款、索償相關法例/國際公約、保險公司的索償程序與要求，處理空運貨物損毀索償 ● 以謹慎態度處理索償事宜 ● 避免利益衝突
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按保險公司索償程序，處理索償，並提供相關的索償文件及資料予保險公司或中介人，跟進索償事宜，以保障公司利益

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

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LOAFIL402A，現改為LOAFLC402B
----	--