

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

|         |   |
|---------|---|
| 1. 名稱   | 處理公眾責任索償  |
| 2. 編號   | LOCUIL405A  |
| 3. 應用範圍 | 此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解相關的保險合約條款，選取並提供索償文件及資料予保險公司，並跟進公眾責任索償事宜。   |
| 4. 級別   | 4   |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)  |
| 6. 能力   | <p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 公眾責任索償條款、索償相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白保險法的基本原則，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</li> <li>◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響</li> <li>◆ 瞭解公眾責任保險條款</li> <li>◆ 瞭解侵權行為及於運作時的錯漏所帶來的法律責任及相關法例對處理物流及運輸經營者責任所產生的影響</li> <li>◆ 瞭解專家就意外事故／傷亡所發出的報告及建議</li> <li>◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求</li> </ul> <p>6.2 處理公眾責任保險索償</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能配合保險公司的索償程序，如在指定時間內通知索償代理人，按情況需要委派合適的檢驗代理人，為意外事故作出調查分析</li> <li>◆ 瞭解意外／事故細節，如：第三者索償的原因、意外或事故發生的經過、是否涉及分包商、報警詳情及對第三者的影響等</li> <li>◆ 採取合理措施將損失盡量減低</li> <li>◆ 計算索償金額並評估事態發展</li> </ul> |

|         |  |
|---------|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 收集、選取並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、醫生診症報告、報警紀錄及公司與第三者就索償事宜有關的往來文件等</li> <li>◆ 與保險公司或中介人跟進索償事宜，並按情況共同委派專家，包括律師、檢驗師及專家以處理索償</li> <li>◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度，並將信息發放予相關部門及員工，直至索償完結</li> <li>◆ 如保險合約中有提及自負額，能準確地計算出保險公司的賠償額</li> <li>◆ 直接或經其他部門向保險公司或中介人收取賠償金及處理所有相關的文件</li> </ul> <p>6.3 公眾責任索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 以謹慎態度處理索償事宜</li> <li>◆ 避免利益衝突</li> <li>◆ 能根據公眾責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理公眾責任索償</li> </ul> |
| 7. 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能適時和按保險索償程序，提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理公眾責任索償。</p>   |
| 8. 備註   |  |