

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理貨物損毀索償
2. 編號	LOCULC404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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，提供合適的索償文件及資料與保險公司和中介人，並跟進貨物損毀索償事宜以保障公司利益。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解行業運作</li> <li>• 瞭解公司運作及其所帶來的風險和責任</li> <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造成的影響</li> <li>• 瞭解相關保險條款</li> <li>• 瞭解相關法例及國際公約對處理索償所造成的影響</li> <li>• 瞭解保險公司的索償的程序及要求</li> <li>• 瞭解各種運輸文件及其用途</li> </ul> <p>6.2 處理貨物損毀索償</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集相關的索償文件及資料作索償用途，並採取合理措施，將損失盡量減低</li> <li>• 瞭解相關保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約，處理索償</li> <li>• 評估損失總值並計算索償金額</li> <li>• 給保險公司提交合適的索償文件及資料</li> <li>• 瞭解專家就事故所發出的報告及建議</li> <li>• 按情況決定是否委派專家代為處理索償</li> <li>• 與保險公司及中介人跟進索償進度，並通知相關部門有關進度，直至索償完結為止</li> <li>• 按照公司程序向保險公司及中介人收取賠償金，並處理所有相關的文件</li> </ul> <p>6.3 貨物損毀索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據保險法、保險條款、與索償相關的法例及國際公約、保險公司的索償程序與要求處理索償</li> <li>• 以謹慎的態度處理索償事宜</li> <li>• 避免利益衝突</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按照保險公司索償程序恰當地處理索償，並能給保險公司和中介人提供適當的索償文件及資料，跟進貨物損毀索償事宜以保障公司利益</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL406A