

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理物流及運輸經營者責任索償
2. 編號	LOCULC407A
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，並跟進索償事宜，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 保險索償相關規例、保險公司的索償程序 and 要求的相關知識</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</li> <li>● 瞭解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</li> <li>● 瞭解專家就事故所發出的報告及建議</li> <li>● 瞭解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</li> <li>● 瞭解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</li> </ul> <p>6.2 處理物流及運輸經營者責任索償</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 核實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</li> </ul> <p>6.3 物流及運輸經營者責任索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以謹慎態度處理索償事宜</li> <li>● 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</li> <li>● 避免利益衝突</li> <li>● 遵守保密及披露責任</li> <li>● 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</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL407A