

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	處理貨物損毀索償
編號	LOCULC404B
應用範圍	此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，以處理貨物損毀索償。
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與要求及有關法例和國際公約的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 行業運作 • 公司運作及其所帶來的風險和責任 • 相關保險條款 • 相關法例及國際公約對處理索償所造成的影響 • 保險公司的索償的程序及要求 • 各種運輸文件及其用途 • 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造成的影響 <p>2. 處理貨物損毀索償</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 • 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 • 評估及報告損失總值並計算索償金額 • 給保險公司提交合適的索償文件及資料 • 獲取所有可能的文件，證據和專家建議以瞭解公司的立場 • 瞭解專家就事故對保險公司所發出的報告及提供專業建議 • 委派專家代為處理索償 • 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 • 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 <p>3. 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、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 • 以謹慎和公平的的態度處理索償事宜 • 避免利益衝突 • 為員工制定正確的程序和文件要求，以確保所有運營文件的合規性，以減輕貨物索賠處理過程中的負面影響，如報價和驗收紀錄，文件清晰度和正確性，適當的備案紀錄和報告違規機制等
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

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">• 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
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSGIL406A