

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	處理保險索償事宜
編號	110487L4
應用範圍	保險索償工作，適用於聯絡並協調保險承辦商、業戶及法團，以跟進保險索償的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉保險範圍及索償程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業已購買保險的承保範圍，及申請索償的程序、時限及相關資料 <p>2. 處理保險索償</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠協助處理保險索償個案，包括核實是否屬於投保範圍、聯繫索償人士、整理索償資料、向保險承辦商提交資料、與公證行人員進行視察等 • 能夠聯絡索償人及保險承辦商討及安排賠償 • 能夠向業戶/客戶解釋索償的步驟及程序，例如時間及流程，協助業戶/客戶掌握個案的結果、賠償的計算方法或保險公司拒賠的原因 • 能夠整理所有索償個案，將所有索償資料作整體記錄，統計個案類別、事故成因、索償額及賠償額，以便日後檢討保險的安排或減少事故的發生
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"> • 能通曉物業已購買保險的承保範圍，及申請索償的程序、時限及相關資料； • 能夠因應個案情況收集各方面有關資料，加以核實整理後提供予保險承辦商，有效地與承辦商商討賠償的各項安排； • 能夠向業戶/客戶清楚解釋保險索償的程序，分析其個案及處理方法，令業戶/客戶清楚掌握個案的結果及相關的賠償安排；及 • 能夠有系統地整理及統計所有索償個案，方便日後檢討保險的安排或減少事故的發生。
備註	