

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	跟進旅遊保險賠償及退款事宜
編號	110708L3
應用範圍	該能力的應用涉及掌握旅遊保險的知識。具此能力者，能夠運用旅遊保險的知識，為顧客提供一個有全面性保障的旅程，並妥善地跟進保險賠償及退款事宜。
級別	3
學分	1 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握旅遊保險的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊保險對不同持分者的重要性，包括：旅行社、領隊、導遊及顧客 ● 瞭解旅遊保險為顧客在旅程前、旅途中及旅程後所提供的保障 ● 瞭解各類旅遊保險的索償程序 <p>2. 運用旅遊保險的知識，為顧客提供一個有全面性保障的旅程，並妥善地跟進保險賠償及退款事宜</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向顧客清楚地說明旅遊保險的保障範圍及不受保障範圍 ● 安排符合「旅遊保險代理人」資格的旅遊從業員來銷售旅遊保險及解釋保單內容 ● 協助顧客向保險公司提出索償，並提醒顧客要保留所有單據及準備所需的證明文件，例如：航空公司的航班更改或取消證明、由當地警署發出的財物失竊證明等 ● 要求顧客直接向保險公司查詢有關索償的事宜，避免作出任何承諾或不確定的回覆 ● 若顧客在旅途中因身體不適或意外受傷而需要回港醫治，必須在當地取得醫生證明，否則回港後便不能向保險公司索償 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 盡力協助顧客處理旅遊保險索償 ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 ● 在執行職務時的個人行為均遵守《防止賄賂條例》及《個人資料(私隱)條例》
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握旅遊保險的知識；及 ● 運用旅遊保險的知識，為顧客提供一個有全面性保障的旅程，並妥善地跟進保險賠償及退款事宜
備註	