

職能單元代碼	MEM2R1019v2
職能單元名稱	車輛理賠案件識別及處理
領域類別	製造/設備安裝維護
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、車輛評估之準備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蒐集進行車輛評估之重要資訊【註1】。</li> <li>2. 閱讀與解釋評估之資訊。</li> <li>3. 確認與車輛評估流程相關的<u>職業安全衛生要求</u>【註2】。</li> </ol> <p>一、檢查與評估車輛</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認並記錄<u>詐欺指標</u>【註3】。</li> <li>2. 依據<u>法律規定</u>、<u>組織規範處理程序</u>【註4】、<u>行業準則</u>【註5】、<u>法律要求</u>、以及<u>工作場域環境守則</u>【註6】進行車輛評估，並保留相關文件與證據。</li> </ol> <p>一、採取適當的行動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別索賠案件是否有不法意圖(如詐騙)之行為特徵。</li> <li>2. 確認索賠詐欺之性質、所執行的評估以及確定的工作場域及法律約束一致。</li> </ol> <p>一、製作評估報告</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作報告時，明確說明所識別之詐欺及車輛評估的完整結果。</li> <li>2. 記錄建議事項，包括行動及理由。</li> <li>3. 依工作場域程序遞交報告並歸檔。</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、評估損壞車輛、索賠車輛的詐欺指標之技術技能</p> <p>二、獲得客戶及其它欺詐性之車輛保險索賠相關資訊，能夠有效地與客戶、維修人員和主管進行工作的團隊溝通協調之溝通技能</p> <p>三、解釋有關汽車保險索賠的資料及編寫周延的評估報告之讀寫技能</p> <p>四、運用數學概念及技巧來識別並回報車輛索賠詐欺指標之運算技能</p> <p>五、建立確認及回報車輛索賠詐欺之指標、相關診斷流程等之間題解決技能</p>
職能內涵	一、詐欺調查的原則

<b>(K=knowledge 知識)</b>	<p>二、確認及回報詐欺指標的程序</p> <p>三、車輛機械、電力、表面和結構(包含損壞及故障、拆卸及修復方法)之技術知識</p> <p>四、保險相關知識</p> <p>五、獲取包含工場手冊及製造商的修理指南和部件供應商規格的方法</p> <p>六、適用於確認及回報車輛索賠詐欺指標的相關法規及標準</p> <p>七、適用於確認及回報車輛索賠詐欺指標的相關工作場域政策及程序(品質要求、記錄及回報告程序)</p> <p>八、使用數位影像</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>遵守安全程序及要求。</li> <li>與參與人員或受工作影響的人員有效溝通。</li> <li>尋找並解釋相關資訊。</li> <li>應用與詐欺識別相關的工作場域程序、行業準則及法律要求的知識。</li> <li>評估車輛以確認及回報車輛索賠詐欺指標的情況，包含刻意演出的車輛事故、盜竊和強行進入以及製造損壞。</li> <li>編寫評估報告。</li> <li>維護工作場域紀錄。</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>使用標準工作場域規範及程序、遵守安全要求及善用環境的限制條件在工作場所或模擬的工作現場進行職能的評量。</li> <li>評量須符合法規要求、國家標準及行業作業規範。</li> <li>應提供受損車輛(包括符合欺詐活動的損壞)，電腦硬體及軟體、計算機及一般辦公設備，欺詐性車輛索賠之細節和文件，行業作業規範及其他相關文件，網路存取，工作場域程序，相關資訊(包含原始設備製造商設計規格及維修程序，工作及車身維修手冊)與相關工具及設備進行評量。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>評量須符合法規要求、國家標準及行業作業規範。</li> <li>評量方法必須符合實務與基礎知識應用的一致性及準確性。</li> </ol>

	<p>三、評量必須透過直接觀察、詢問基礎知識的方式進行，且必須能加強關鍵職能的整合。</p> <p>四、評量須於專案相關條件(真實或模擬)下實施，並要求過程證據。</p> <p>五、評量須能確證職能不僅可勝任於特定環境，亦可轉換到其它情境。</p> <p>六、本單元的職能可以與其他相關工作角色的功能單元一起評量。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】資訊可能包括：詳述的評估通知(如：索賠處理員、詳述適用狀況的保險政策、車輛所有人的詳細資訊、車輛的詳細資訊、駕駛人的詳細資訊、事故詳細資訊、車輛檢驗的詳細資訊及車輛位置)、數位圖像及維修報價等。</p> <p>【註2】職業安全衛生要求可能包括：正確處置危險材料和物質、急救設備、遵守緊急程序、危害及風險控制、個人防護裝備及服裝、安全設備及手動操作技術(包括移動、頂舉及攜帶)等。</p> <p>【註3】詐欺指標可能包括：在工業區域深夜的事故、索賠報告與車輛損壞不一致、一致的顏色轉移、車輛有一致的條紋/刮痕、損壞與天氣條件一致(如：雨天)、飾板損壞、強行進入、鎖頭遭修改、製造損壞、無獨立目擊者、無警方報告、無拖動跡象或拖車司機、刻意製作的事故及車輛價值低等。</p> <p>【註4】工作場域政策和程序可能包括：環境和持續發展、工作規範、製造商規範及行業作業規範、職業安全與衛生(包括國家標準的品質政策及程序)、記錄及回報程序與安全作業程序等。</p> <p>【註5】行業準則可能包括：國家標準、圖表及示意圖、授權組織或外部人員發佈的指示、庫存系統、物質安全資料表、原始設備製造商設計規格及修理程序、零件目錄、檢查車輛可售部件的安全作業程序、口頭/書面和圖形說明與工作場域規範及要求等。</p> <p>【註6】工作場域環境守則可能包括：清潔管理、減少粉塵及降低噪音與廢棄物處理等。</p>

更新紀錄

2020年修訂職能內容。