

# 「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」 修正草案總說明

配合「住宅地震保險理賠標準作業程序」修正、「住宅地震保險震後民眾查詢服務平台」之功能調整及因應地震導致交通或通訊中斷，增訂「前進指揮所」應辦理事項本作業程序等議題，以改進理賠處理效率。本作業程序現行條文共 21 條，本次修正 9 條，刪除 1 條，修正重點如下：

- 一、因引起海嘯之有地震、火山爆發等原因，爰修正本保險引起海嘯之主力近因為地震，以臻明確。(肆、合格評估人員統一協調調度標準作業流程程序說明(一))
- 二、因應「住宅地震保險震後民眾查詢服務平台」之功能調整並作為震後出險案件整合管理平台，刪除紙本報案清冊，改由「住宅地震保險震後理賠管理平台」統一管理。(肆、合格評估人員統一協調調度標準作業流程程序說明(三、六、六-1))
- 三、因應地震導致交通或通訊中斷，增訂「前進指揮所」應辦理事項，並配合修正相關理賠作業程序，合格評估人員至所屬簽單公司服務據點領取理賠裝備後赴現場進行評定作業。(肆、合格評估人員統一協調調度標準作業流程程序說明(六、六-1、七、八、九，並刪除十，原十一項次調整)、伍之1災區聯合理賠服務中心之設置(五、六))

# 住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序

中華民國 98 年 12 月 30 日地震保險基金第三屆第 17 次董事會通過  
中華民國 100 年 12 月 30 日地震保險基金第四屆第 7 次董事會修正通過  
中華民國 102 年 5 月 29 日地震保險基金第四屆第 18 次董事會修正通過  
中華民國 102 年 11 月 27 日保局(產)字第 10202136320 號函核備  
中華民國 110 年 1 月 29 日保局(產)字第 1090436763 號函核備  
中華民國 113 年 1 月 19 日地震保險基金第八屆第 10 次董事會通過  
中華民國 115 年 1 月 23 日金管保產字第 1150410231 號函核備

## 壹、依據及目的

為達到有效整合住宅地震保險（以下簡稱本保險）合格評估人員人力資源及加速本保險受損建築物損害評定作業之目的，財團法人住宅地震保險基金（以下簡稱地震保險基金）依據住宅地震保險承保理賠作業處理要點之參、理賠作業處理要點第十二點規定，訂定住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序(以下簡稱本調度標準作業程序)，以作為參與統一協調調度作業之相關單位及人員應行辦理事項之遵循依據。

## 貳、調度時機及原則

地震保險基金統一調度或協調調度合格評估人員之時機及原則如次：

### 一、地震保險基金統一調度：

發生大規模災損時，以「災區區塊」為單位，每一區塊由一至二家簽單公司負責派員進行該區塊所有案件查勘及評定作業。災區區塊之劃分得以行政區、街道為界或參考政府動員建築師、專業技師進行緊急評估之區塊劃分為原則。

### 二、地震保險基金協調調度：

(一) 支援合格評估人員不足之簽單公司：協調調度合格評估人員數較充足之簽單公司支援損害評定作業。

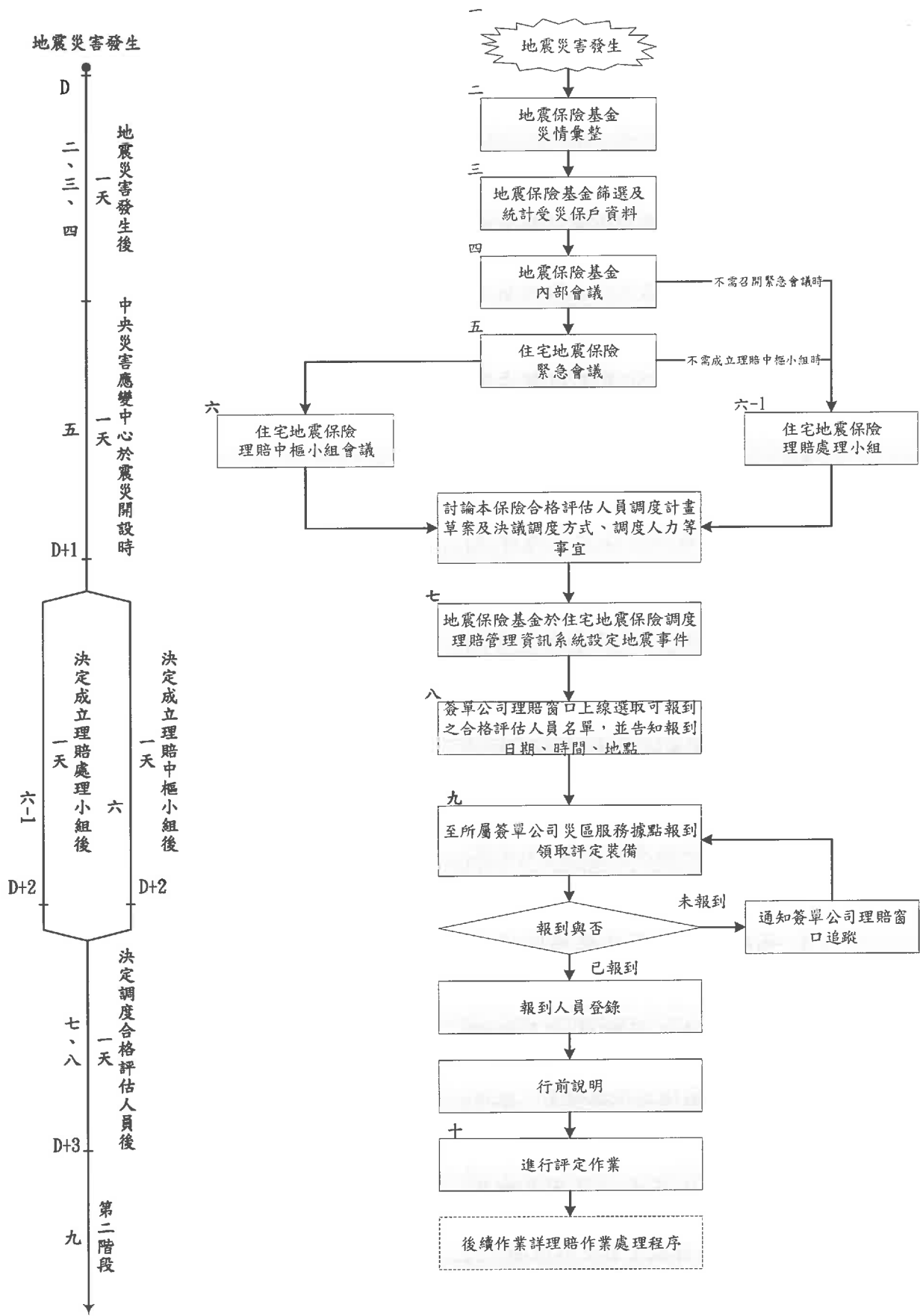
(二) 有多家簽單公司受災保戶之集合住宅整體傾倒或塌陷：原則以「幢」為單位，協調調度該幢建築物最多保戶之簽單公司派遣合格評估人員依「住宅地震保險全損評定及鑑定基準」之集合住宅全損理賠評定原則，進行該集合住宅之損害評定。

(三) 有多家簽單公司受災保戶之偏遠地區：原則以「村(里)」為單位，協調調度簽單公司派遣合格評估人員進行該村(里)所有案件查勘及評定作業。

(四) 其他由地震保險基金評估投入人力有整合必要時。

### **參、住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業流程圖**

地震災害發生後，地震保險基金進行災情彙整、篩選及統計受災保戶資料、評估調度時機並依據調度原則擬具住宅地震保險合格評估人員調度計畫草案、提報理賠中樞小組或理賠處理小組會議討論通過、調度合格評估人員及辦理裝備整備發放等作業時，應依據本調度標準作業程序辦理，其流程詳如下圖。



預估時間得依實際狀況調整

住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業流程圖

### 肆、合格評估人員統一協調調度標準作業流程程序說明

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	合格評估人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
一、地震災害發生	<p>有下列情形之一者：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.地震達芮氏規模 5 以上且地震震度達 5 級以上；</li> <li>2.中央氣象署發布地震引起之海嘯警報時；</li> <li>3.未有上述二種情形，經地震保險基金判斷可能有本保險災損時。</li> </ol> <p>啟動緊急應變計畫之相關應變措施，並向主管機關及、簽單公司及相關人員發出地震通報。</p> <p>有關地震保險基金緊急應變計畫之相關應變措施，詳「財團法人住宅地震保險基金緊急應變計畫」。</p>	<p>主動瞭解災情狀況，調查是否有承保建築物受損情形。</p> <p>詳細作業參閱住宅地震保險標準作業程序參之一。</p>	
二、地震保險基金災情彙整	<p>向中央或受災地方政府消防單位洽詢災情、以及蒐集新聞媒體相關災情報導，詳細作業參閱住宅地震保險理賠標準作業程序參之三。</p>		
三、地震保險基金篩選及統計受災保戶資料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依據災情彙整之建築物毀損地址，逐筆輸入本保險保戶資料庫。</li> <li>2. 依據查詢結果區分為「本保險保戶」及「非本保險保戶」，並將「本保險保戶」輸入至「住宅地震保險震後理賠管理平台」。</li> <li>3.依本調度標準作業程序所定之調度時機及原則統計承保保戶受損資料，統計事項包括：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)災區區塊出險數統計，並估計需統一調度之合格評估人員數。</li> <li>(2)承保之簽單公司及出險數統計，並評估所屬合格評估人員數是否足以因應。</li> <li>(3)承保之集合住宅整體傾倒或塌陷及其他需協調調度戶數統計，並估計需協調調度之合格評估人員數。</li> <li>(4)承保之偏遠地區數量統計，並估計需協調調度之合格評估人員數。</li> </ol> </li> </ol>		
四、地震保險	1.依據災情彙整資訊召開內部會		

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	合格評估人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
基金內部會議	<p>議，詳細作業參閱住宅地震保險理賠標準作業程序參之四。</p> <p>2.依據受災保戶統計結果，決定是否進行調度作業。</p>		
五、緊急會議	當中央災害應變中心於震災開設且有本保險災損時召開緊急會議，詳細作業參閱住宅地震保險標準作業程序參之五。		
六、理賠中樞小組會議	<p>1.緊急會議決議成立理賠中樞小組，詳細作業參閱住宅地震保險標準作業程序參之五-1。</p> <p>2.督導理賠服務分組依據地震保險基金篩選受災保戶統計結果及本調度時機及原則，擬具本保險合格評估人員調度計畫草案，並提案於理賠中樞小組會議進行討論。</p> <p>3.前開調度計畫草案內容應包括： (1).建議進行統一調度或協調調度。 (2).受調度公司名單。 (3).調度人力估算 (4).裝備調度方式與數量估算。</p> <p>4.與中央/地方政府或相關單位進行協調，以便合格評估人員順利執行評定作業。</p>	<p>1.合格評估人員不足之簽單公司於理賠中樞小組會議提出人力支援請求。</p> <p>2.依據本保險合格評估人員調度計畫決議事項辦理配合調度前置作業，包括： (1).自合格評估人員資料庫選取符合調度之人員，選取方式以其服務區距離受災地區最近者為原則。 (2).聯絡並轉告受調度之合格評估人員，依地震保險基金指示報到及進行查勘作業。 (3).將確認後之受調度合格評估人員，分配各自應評定之「住宅地震保險震後理賠管理平台」需評定案件地址後，製作「住宅地震保險合格評估人員評定清冊」。</p>	接獲公司通知後，至公司據點領取評定裝備及評定清冊，作進入災區之準備。
六-1、理賠處理小組會議	<p>1.召集涉案簽單公司成立理賠處理小組，詳細作業參閱住宅地震保險標準作業程序參之五-2。</p> <p>2.督導涉案簽單公司依據地震保險基金篩選受災保戶統計結果及本調度時機及原則，擬具本保險合格評估人員調度計畫草案，並提案於理賠處理小組會議進行討論。</p> <p>3.前開調度計畫草案內容及簽單公司提供配合調度人員名單時間同六、3。</p> <p>4.與中央/地方政府或相關單位進行協調，以便合格評估人員</p>	<p>1.合格評估人員不足之簽單公司於理賠處理小組會議提出人力支援請求。</p> <p>2.依據經決議之本保險合格評估人員調度計畫辦理配合調度前置作業，包括： (1).自合格評估人員資料庫選取符合調度之人員，選取方式以其服務區距離受災地區最近者為原則。 (2).聯絡並轉告受調度之合格評估人員，依地震保險基金指示報到</p>	接獲公司通知後，至公司據點領取評定裝備及評定清冊，作進入災區之準備。

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	合格評估人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
	順利執行評定作業。	及進行查勘作業。 (3).將確認後之受調度合格評估人員造冊。	
七、地震保險基金於住宅地震保險調度理賠管理資訊系統設定地震事件	<ol style="list-style-type: none"> <li>督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)於本保險調度理賠管理資訊系統設定地震事件及各簽單公司合格評估人員人數、報到日期、時間、地點。</li> <li>督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)發送簡訊予各簽單公司理賠窗口，通知上線作業，或以其他可行之替代方式通知各簽單公司理賠窗口。</li> </ol>	倘網路中斷時，以傳真或替代方式將受調度之合格評估人員名冊送交地震保險基金，並告知受調度之合格評估人員進入災區進行評定作業。	
八、簽單公司理賠窗口上線選取合格評估人員名單	<ol style="list-style-type: none"> <li>督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)適時追蹤各簽單公司理賠窗口上線作業情形，並以電話連繫未上線作業之簽單公司理賠窗口。</li> <li>督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)倘無法聯繫到未上線作業之簽單公司理賠窗口時，應通知其代理人上線作業。</li> <li>督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)確認各簽單公司選取合格評估人員是否達到所需人數。</li> </ol>	接獲簡訊通知後，上線本保險調度理賠管理資訊系統，依地震事件之調度通報事件，自各簽單公司合格評估人員資料庫選取可報到之合格評估人員，並告知受調度之合格評估人員至所屬公司據點報到及領取理賠裝備，進入災區進行評定作業。	
九、至所屬簽單公司災區服務據點報到，並領取評定裝備及評定清冊	<ol style="list-style-type: none"> <li>裝備調度及整備，並送至指定報到地點。</li> <li>督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)依據各簽單公司提送之合格評估人員名單，分配各自應評定之受損建築物地址後，製作「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度清冊(詳附表一)」，並送各簽單公司理賠窗口。</li> </ol>	<p>(一) 簽單公司災區據點</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>合格評估人員於本保險調度理賠管理資訊系統進行報到人員登錄作業。</li> <li>統計未報到人員，回報所屬公司理賠窗口，請簽單公司理賠窗口追蹤或重派合格評估人員。</li> </ol> <p>(二) 簽單公司</p> <p>接獲有合格評估人員未實地報到通知時，進行追蹤或視情況重派合格評估人員。</p>	備妥識別證，妥善保管裝備，進行實地報到及評定作業。
十、進行評定作業	督導理賠服務分組(含合理賠處理小組)彙整各簽單公司評定結果並轉送各案件承保簽單公司。	評定案件應依「住宅地震保險承保理賠作業處理要點」參、理賠作業處理要點之六、理賠應注意事項中規定時間內，將評定結果送交地震保險基金。	<ol style="list-style-type: none"> <li>至現場進行評定作業，詳細作業參閱住宅地震保險標準作業程序參之六。</li> <li>應於評定作業完成後三日內將評定結果送交地震保險基金。</li> <li>查勘完畢後一週內，由簽單公司彙整後統一將裝備歸還予地震保險基金。</li> </ol>

## 伍、合格評估人員應注意事項

- 一、合格評估人員於地震後應依照指示，儘速至災區進行被保險人毀損建築物評定。
- 二、住宅地震保險為政策性保險，係由地震保險基金事前統籌規劃，大規模地震後由中華民國產物保險商業同業公會、各簽單公司及地震保險基金協調分工共同處理，藉以集中人力資源避免人力浪費，提升理賠處理效率。各簽單公司為政府建制之政策性保險服務，各公司合格評估人員接受統一協調調度時應充分瞭解其義務及責任，配合及服從相關指揮，並對於不同簽單公司之被保險人一視同仁，務請避免本位主義，提升服務品質，俾利儘速理賠予受災保戶。
- 三、對於符合本保險理賠認定標準之案件，應於最短時間內辦理理賠，使被保險人能獲得基本保障；對於不符合理賠標準之案件，應委婉向被保險人解釋本保險之理賠標準，並提供相關諮詢服務。



