

「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」 修正總說明

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）參考 105 年 0206 臺南地震及 107 年 0206 花蓮地震理賠處理實務經驗及保險局 109 年 3 月 16 日研商住宅地震保險理賠相關標準作業程序修正草案會議結論，修正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），本作業程序現行條文共 21 點，本次修正 11 點，刪除 2 點，修正重點如下：

一、修正調度時機及原則：

建築物傾倒或塌陷之集合住宅只需承保戶數最多之簽單公司派合格評估人員前往拍照，且為節省理賠查勘及評定費用，爰建議以幢為單位，針對「建築物整體傾倒或塌陷」進行調度，且合格評估人員不足之簽單公司應於理賠中樞小組會議或理賠處理小組會議提出人力支援請求，以利協調調度合格評估人員。(修正貳-二(二)、肆-三、肆-六、肆-六-1)

二、地震保險基金依地震造成住宅建築物之災損而啟動理賠作業，若發生之地震係深層地震且規模大、地表震度小，或係淺層地震且規模小、地表震度大，通常不致造成住宅建築物災損，為避免造成緊急應變啟動頻繁，爰修正啟動時機為：有下列情形之一者：①地震規模達芮氏規模 5 以上且地震震度達 5 級以上；②中央氣象局發布海嘯警報時。另，未啟動緊急應變計畫之 1.及 2.之情形下，仍可能有本保險災損發生，爰新增啟動緊急應變計畫之啟動時機，並說明緊急應變計畫之相關應變措施，應依「財團法人住宅地震保險基金緊急應變計畫」規定辦理。(修正肆-一)

三、有關緊急會議之召開時機，依現行本保險震後實務作法，由會議召集人依地震保險基金同仁從電視、網路等媒體及中央災害應變中心蒐集之災損資料，並於地震保險基金有效保單資料庫篩選保戶，確認有本

保險災情後始召開緊急會議，爰修正為：有本保險災損時召開緊急會議。(修正肆-五)

- 四、地震保險基金為住宅地震保險之中樞組織，應於震災時督導理賠中樞小組及其轄下各分組或涉案簽單公司分別於理賠中樞小組或理賠處理小組辦理應辦理事項，爰修正地震保險基金及理賠服務分組或理賠處理小組應辦理事項，以臻明確。(修正肆-六、肆-六-1、肆-七、肆-八、肆-十一、肆-十三)
- 五、各簽單公司依據理賠中樞小組會議或理賠處理小組會議之統一協調調度決議，上線選取可報到之合格評估人員，並督促其於指定日期、時間、地點完成報到為其職責之所在，爰簡化本保險調度理賠管理資訊系統作業流程(即合格評估人員不辦理線上回報，直接於指定日期、時間、地點辦理報到，並依災區聯合理賠服務中心正副主任指示辦理報到及行前說明等事項)，爰配合修正本作業程序之「調度理賠管理資訊系統」相關作業文字。(修正肆-七~肆-十二)
- 六、配合修改「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」。

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

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：

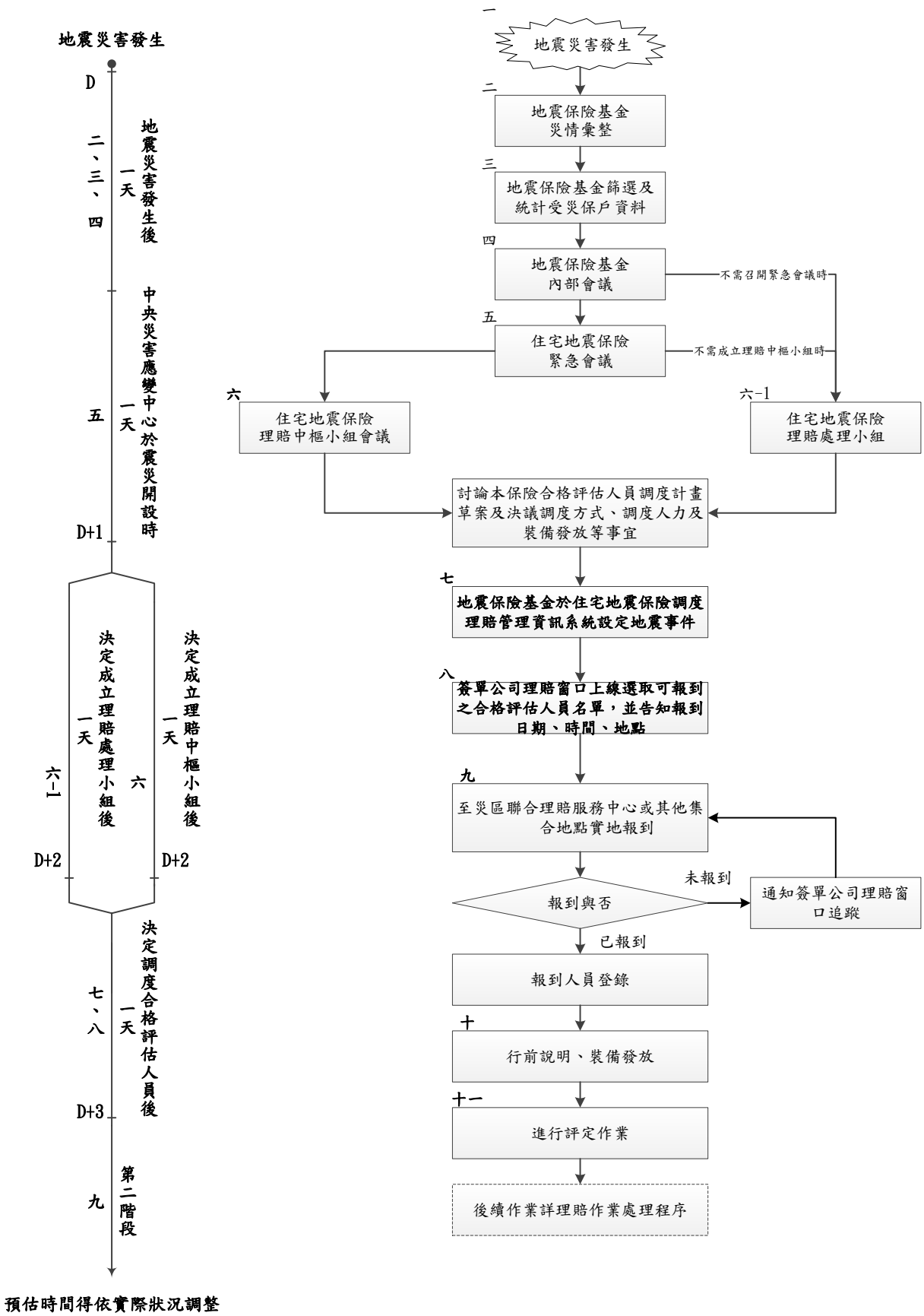
發生大規模災損時，以「災區區塊」為單位，每一區塊由一至二家簽單公司負責派員進行該區塊所有案件查勘及評定作業。災區區塊之劃分得以行政區、街道為界或參考政府動員建築師、專業技師進行緊急評估之區塊劃分為原則。

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。



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"> 1.地震達芮氏規模 5 以上且地震震度達 5 級以上； 2.中央氣象局發布海嘯警報時， 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。 <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。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"> 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。 2. 依據查詢結果區分為「本保險保戶」及「非本保險保戶」。 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"> (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。 (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。 (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。 (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。 		
四、地震保險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據災情彙整資訊召開內部 		

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>會議，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造冊。</p>	接獲公司通知後，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及進行查勘作業。</p>	接獲公司通知後，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)
		(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"> 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。 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。 	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報到日期、時間、地點。	
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"> 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。 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。 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。 	接獲簡訊通知後，上線至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報到日期、時間、地點。	
九、至指定報到地點實地報到	<ol style="list-style-type: none"> 裝備調度及整備，並送至指定報到地點。 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)」，並送交災區聯合理賠服務中心。 	<p>(一)災區聯合理賠服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 依據「住宅地震保險合格評估人員報到登錄表(詳附表二)」進行報到人員登錄作業。 統計未報到人員，回報地震保險基金，請簽單公司理賠窗口追蹤或重派合格評估人員。 <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，進行實地報到。
十、行前說明、裝備發放		<p>災區聯合理賠服務中心：</p> <ol style="list-style-type: none"> 辦理行前說明，並發放裝備及登記裝備編號。 	妥善保管裝備。

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)
		2.發送各組合格評估人員應進行評定之保戶資料。 3.需要時應協調村里長(幹事)或住宅(社區)管理委員會人員陪同合格評估人員進入災損現場。	
十一、進行評定作業	督導理賠服務分組(含理賠處理小組)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「住宅地震保險承受理賠作業處理要點」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。	1.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。 2.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。 3.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。

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。

附表一、住宅地震保險合格評估人員統一協調調度清冊

報到地點名稱/地址

編號	受損建築物地址	保單號碼				被保險人姓名	被保險人電話	承保簽單公司	負責評定簽單公司		合格評估人員		行動電話	負責評定簽單公司		合格評估人員		行動電話	查勘日期	可協助人員	備註	

附表二、住宅地震保險合格評估人員報到登錄表

災區聯合理賠服務中心、 其他指定地點 ()

編號	合格評估人員	所屬簽單公司	行動電話	報到日期	報到時間	簽名欄1 (報到時使用)	裝備編號	裝備歸還日期	簽名欄2 (裝備歸還時使用)