

# 「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」 修正總說明

災害性地震發生後，為達到加速提供災區民眾有關本保險諮詢服務之目的，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，修正住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序（以下簡稱災聯標準作業程序）以作為參與災區聯合理賠服務中心設置及運作之相關單位及人員應行辦理事項之遵循依據。本作業程序現行條文共 31 點，本次修正 9 點，刪除 2 點，修正重點如下：

## 一、刪除災區緊急服務中心及簡易服務中心

配合「住宅地震保險理賠標準作業程序」修改，刪除災區緊急服務中心及簡易服務中心之相關規定。（修正壹、貳-一、貳-二及伍-五）

二、考量災區聯合理賠服務中心係依各簽單公司於理賠中樞小組會議統合資源後成立。是以災區聯合理賠服務中心應由各簽單公司輪值召集，爰修正召集單位。另為使災區聯合理賠服務中心成立之召集單位更具人力協調與調度之彈性，爰刪除該中心由二家簽單公司共同召集並各指派進駐人員擔任該中心正副主任之文字說明。（修正參-一）

三、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，爰修改啟動時機為：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。（修正伍-一）

四、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。(修正伍-五)

- 五、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辦理應辦理事項，爰修正地震保險基金應辦理事項，以臻明確。(修正伍-六~八)
- 六、各簽單公司依據理賠中樞小組會議之決議，上線選取可報到之進駐人員，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，進駐人員不辦理線上回報，直接於指定日期、時間、地點辦理報到。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。(修正伍-七~伍-十)
- 七、各簽單公司依理賠中樞小組會議決議指派災區聯合理賠服務中心之進駐人員，並受災區聯合理賠服務中心正、副主任(主召集簽單公司)指揮。爰修正災區聯合理賠服務中心之進駐人員報到及後續作業，由輪值簽單公司指示辦理。(修正伍-十)
- 八、配合修改「災區聯合理賠服務中心及產險公司理賠服務中心標準作業流程圖」。

# 住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序

中華民國 100 年 3 月 8 日地震保險基金第三屆第 26 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、目的

為利住宅地震保險理賠中樞小組督導住宅地震保險(以下簡稱本保險)災區聯合理賠服務中心，達到加速成立該中心並提供災區民眾有關本保險諮詢服務之目的，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，以作為參與災區聯合理賠服務中心設置及運作之相關單位及人員應行辦理事項之遵循依據。

## 貳、設置原則

### 一、災區聯合理賠服務中心之設置據點、數量、規模及進駐人員人數

- (一) 據點原則設立於政府機關開設之災區臨時收容所/避難所/安置中心內。
- (二) 數量原則以災區內本保險之投保率與出險戶數等情形為考量。
  1. 數量評估係採用本保險震後早期損失評估系統進行損失模擬，郵遞區號前三碼相同之鄉鎮市區內，嚴重損壞及完全損壞之總承保戶數超過一千戶者，設置一處災區聯合理賠服務中心。
  2. 同一直轄市或縣(市)轄下之所有鄉鎮市區均未達上述設立標準時，然全直轄市或縣(市)建築物損壞等級為嚴重損壞及完全損壞之總承保戶數超過一百戶者，該全直轄市或縣(市)設置一處災區聯合服務中心。
  3. 其他由緊急會議/理賠中樞小組決議有其必要時，設置災區聯合理賠服務中心。

(三) 規模與進駐人員人數，原則以災區出險保戶數量多寡彈性調整之。

## 二、災區聯合理賠服務中心之解散

理賠中樞小組視災情狀況及保戶出險情形已趨穩定時決議解散之。

## 參、召集單位、進駐人員、編組及輪值原則

一、召集單位：由各簽單公司擔任，並指派進駐人員擔任該中心正副主任，綜理該中心服務、理賠、總務等相關事宜。

二、進駐人員：由各簽單公司及地震保險基金人員組成，其資格規定詳陸之一、進駐人員之資格。

### 三、編組及輪值原則

#### (一) 平時編組

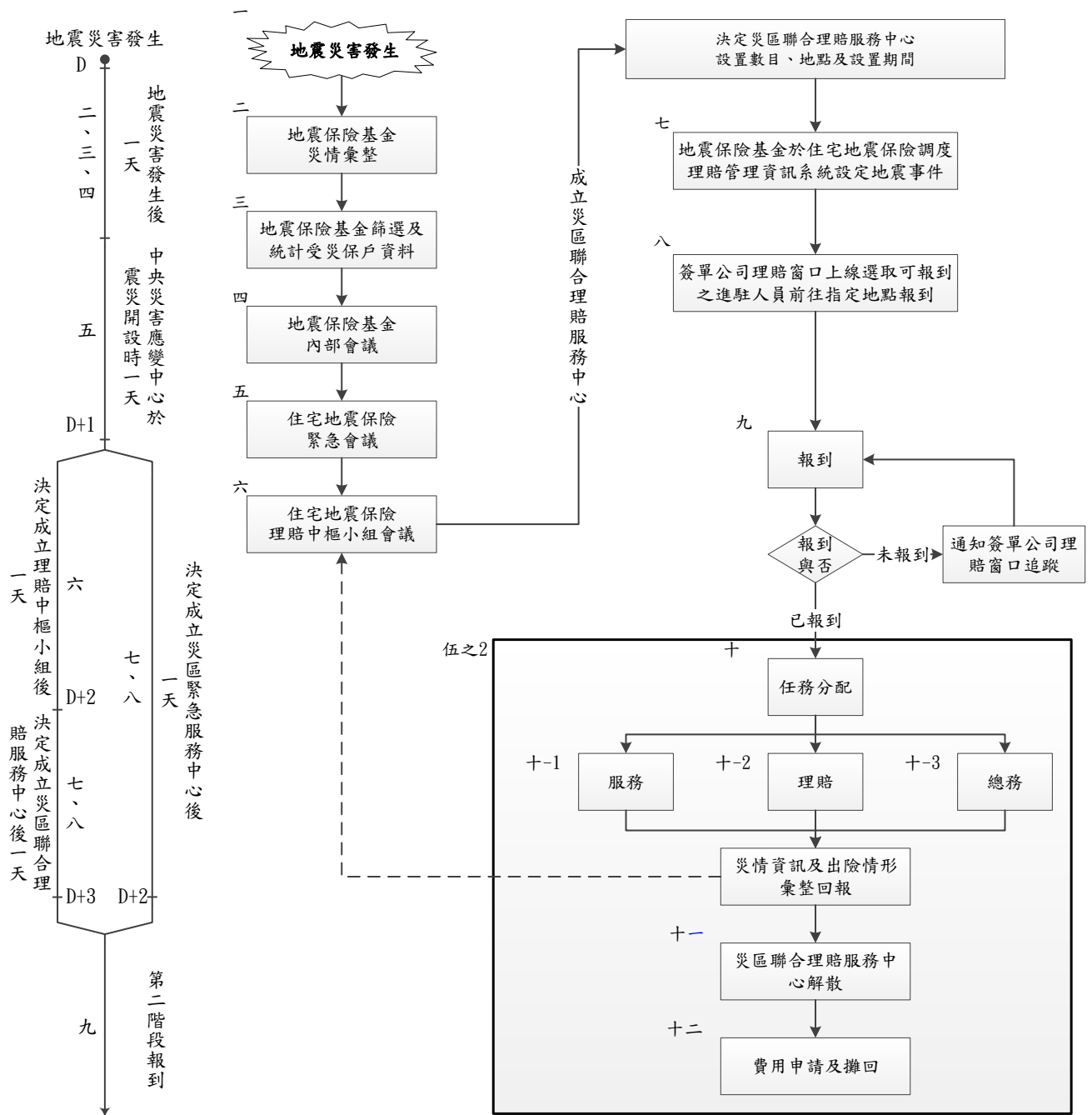
地震保險基金於每年年底前召開本保險共保組織委員會議，決定次年度平時編組輪值表，並將該表於地震保險基金網站公告。

#### (二) 震災時輪值

地震發生後，依平時編組輪值表由本保險理賠中樞小組會議決議成立災區聯合理賠服務中心。倘一次地震需同時成立多處災區聯合理賠服務中心，當值簽單公司召集成立第一處災區聯合理賠服務中心，下一季當值簽單公司召集成立第二處災區聯合理賠服務中心，以此類推。(例：於第二季發生大地震，共需成立三處災區聯合理賠服務中心，則由第二季當值簽單公司成立第一處，第三季當值簽單公司成立第二處，第四季當值簽單公司成立第三處)。

### 肆、災區聯合理賠服務中心標準作業流程圖

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、評估災區聯合理賠服務中心設置數目及地點，理賠中樞小組會議討論通過後，通知簽單公司進駐人員報到、而後進行任務分配等作業時，應依據本標準作業程序辦理，其流程詳如下圖。



預估時間得依實際狀況調整

## 伍、災區聯合理賠服務中心設置及運作流程程序說明

### 伍之 1 災區聯合理賠服務中心之設置

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)	進駐人員應辦理事項 (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.中央氣象局發布海嘯警報時，</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、簽單公司及相關人員發出地震通報。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>	主動瞭解災情狀況，調查是否有承保建築物受損情形。	
二、地震保險基金災情彙整	向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。		
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.依據查詢結果統計各地區本保險保戶受災數量。</li> </ol>		
四、地震保險基金內部會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依據災情彙整資訊召開內部會議，詳細作業參閱住宅地震保險理賠標準作業程序參之四。</li> <li>2.依據受災保戶數量統計結果，評估是否成立災區聯合理賠服務中心。</li> </ol>		
五、緊急會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.中央災害應變中心於震災開設時，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理賠標準作業程序參之五。</li> <li>2.提供災區聯合理賠服務中心布條、背心及理賠須知 DM。</li> </ol>		

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)	進駐人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
六、理賠中樞 小組會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依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理賠標準作業程序參之五-1。</li> <li>2. 督導理賠服務分組依據篩選受災保戶數量統計結果及設置原則，擬具本保險災區聯合理賠服務中心設置計畫草案，並提案於理賠中樞小組會議進行討論。</li> <li>3. 前開調度計畫草案內容應包括：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 災區聯合理賠服務中心設置數量。</li> <li>(2) 災區聯合理賠服務中心設置地點。</li> <li>(3) 災區聯合理賠服務中心設置期間。</li> <li>(4) 後勤物資數量估算。</li> </ol> </li> <li>4. 與中央/地方政府或相關單位進行協調，以便進駐人員順利進行進駐作業。</li> </ol>	<p>依據本保險災區聯合理賠服務中心設置計畫決議事項辦理設置前置作業，聯絡並轉告受調度之進駐人員，依地震保險基金指示報到及進行後續作業。</p>	<p>接獲公司通知後，作進駐災區之準備。</p>
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>1. 督導理賠服務分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進駐人數、報到日期、時間、地點。</li> <li>2. 督導理賠服務分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>	<p>倘網路中斷時，以傳真或替代方式將受調度之進駐人員名冊送交地震保險基金，並告知受調度之進駐人員報到日期、時間、地點。</p>	
八、簽單公司 理賠窗口 上線選取 進駐人員 名單	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導理賠服務分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>2. 督導理賠服務分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> </ol>	<p>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，自各簽單公司進駐人員資料庫選取可報到之進駐人員，並告知受調度之進駐人員報到日期、時間、地點。</p>	
九、至指定報 到地點實 地報到		<p>(一) 災區聯合理賠服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據「附表一、住宅地震保險災區聯合理賠服務中心進駐人員報到登</li> </ol>	<p>進行實地報到。</p>

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)	進駐人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
		<p>錄表」進行報到人員登錄作業。</p> <p>2. 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進駐人員。</p> <p>(二)簽單公司 接獲有進駐人員未實地報到通知時，進行追蹤或視情況重派進駐人員。</p>	

## 伍之 2 災區聯合理賠服務中心之運作

工作說明	理賠中樞小組應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	災區聯合理賠服務中心 召集單位應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	進駐人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
十、任務分配		正副主任負責任務分配並綜理各項事務。	<p>1. 進駐人員辦理災區聯合理賠服務中心報到後，應聽從中心正副主任之任務指派及指揮，直至該中心解散止。</p> <p>2. 災區聯合理賠服務中心人員需進行更換時，相關規定詳陸之三、進駐人員之更替。</p>
十-1、服務 (原則 1-4 人)		督導服務組確依負責項目辦理各項工作。	<p>1. 協助民眾查詢保險資料。</p> <p>2. 提供民眾諮詢及其他服務事項。</p> <p>(1) 協助保戶填寫理賠申請書。</p> <p>(2) 協助解決保戶所詢問的相關理賠問題。</p> <p>(3) 協調與處理爭議與糾紛。</p> <p>3. 與地方政府緊急應變中心(前進指揮所)、建管、消防等單位之聯繫。</p>



工作說明	理賠中樞小組應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	災區聯合理賠服務中心 召集單位應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	進駐人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
			4.與受災區域村里長聯繫。 5.其他相關事宜。
十-2、理賠 (原則 1-3 人)	彙整回報之保戶出險報案情形及災區相關訊息。	1.督導理賠組確依負責項目辦理各項工作。 2.合格評估人員至災區聯合理賠服務中心報到時，中心正/副主任負責行前說明，說明該地區交通狀況、安全注意事項、可提供協助之村里長資料等。	1.接受報案及案件處理 (1)接受保戶出險報案，並登記於「住宅地震保險 地震報案清冊」。 (2)將理賠申請案件移送地震保險基金處理。 2.接受理賠中樞小組指示協助辦理合格評估人員報到及裝備發放等事宜。 3.彙整災區相關訊息及保戶出險報案情形，並於每日 17 時回報地震保險基金。 4.其他相關事宜。
十-3、總務 (原則 1-2 人)		督導總務組確依負責項目辦理各項工作。	1.設置及維護軟硬體設備(包括桌椅、電話、電腦資訊系統等)。災區聯合理賠服務中心所需軟硬體設備，詳「附表二、住宅地震保險災區聯合理賠服務中心軟硬體設備查核表」。 2.申請及出納各項費用。 3.採買一切日常用品。 4.其他相關事宜。
十一、災區聯合理賠服務中心解散	災情狀況及保戶出險情形已趨穩定時，決議災區聯合理賠服務中心解散。	依指示解散災區聯合理賠服務中心。	歸建所屬簽單公司。
十二、費用申請及歸墊		各項費用申請及審核程序詳柒、災區聯合理賠服務中心費用申請及歸	

工作說明	理賠中樞小組應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	災區聯合理賠服務中心 召集單位應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	進駐人員應辦理事項 (含參考文件及注意事項)
		墊注意事項。	

## 陸、災區聯合理賠服務中心相關注意事項

### 一、進駐人員之資格

為使簽單公司進駐人員瞭解其應盡之責任及熟悉各工作任務，簽單公司指派人員應符合以下規定，方得擔任災區聯合理賠服務中心進駐人員：

- (一) 須為簽單公司正式職員。
- (二) 須參加且完成地震保險基金舉辦之「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心進駐人員教育訓練」課程，且定期參加地震保險基金所舉辦之回訓課程。
- (三) 災區聯合理賠服務中心之正/副主任，應由召集單位之主管級人員擔任。

### 二、進駐人員之出勤

進駐人員每日應於出勤表（詳附表三）簽到及簽退，每日出勤情形由本保險災區聯合理賠服務中心正/副主任簽核後，地震保險基金據此審核進駐人員支援費用。

### 三、進駐人員之更替

各簽單公司進駐人員辦理報到後，倘需進行人員更替時，應確依下列規定辦理：

- (一) 更替之進駐人員應符合陸之一、進駐人員資格之規定。
- (二) 原則上應俟新更替進駐人員辦理報到及交接後，原進駐人員方可離開。但交接清冊完備時，可視實際情形由中心正/副主任同意後，原進駐人員可先離開，新更替進駐人員再辦理報到。
- (三) 原進駐人員應製作交接清冊（詳附表四），並確實辦理各項工作交接手續。交接清冊內容應包含以下內容：
  - 1.服務組：民眾申請服務案件、建管消防單位聯絡表、村里長聯絡表等。
  - 2.理賠組：民眾申請理賠案件、災情彙整資料等。
  - 3.總務組：設備清點（包含設備名稱、數量等）。

#### 四、進駐人員應注意事項

- (一) 進駐人員於地震後應依照指示，儘速至災區聯合理賠服務中心報到，以使該中心於最短時間內順利成立，迅速服務本保險被保險人。
- (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，各公司進駐人員進駐災區聯合理賠服務中心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。

#### 柒、災區聯合理賠服務中心費用申請及歸墊注意事項

依據「住宅地震保險理賠案件處理費用申請及攤回規範」第二點規定辦理。各項費用申請及審核程序為：

##### 一、進駐人員支援費用：

進駐人員每日應簽到及簽退，進駐人員支援費用為每人每日新臺幣一千二百五十元整，由其所屬簽單公司先行支付，地震保險基金依本保險災區聯合理賠服務中心正/副主任複核之出勤紀錄審核費用。

##### 二、其餘費用：

###### 1. 事前審核

凡支付費用超過新臺幣一萬元者，應事前提具書面申請，由中心正/副主任核可，採購完成後檢據核銷。

###### 2. 事後審核

屬於日常性小額支出者，於採購後由中心正/副主任簽核相關單據，彙整後核銷。

3. 採購單據應加註「財團法人住宅地震保險基金」抬頭或統一編號(14533506)。

##### 三、簽單公司墊付費用：

支出費用由簽單公司先行支付者，應於災區聯合理賠服務中心解散後十五日內，彙整並檢附相關單據向地震保險基金申請歸墊。

# 附表一、住宅地震保險災區聯合理賠服務中心進駐人員報到登錄表

## 災區聯合理賠服務中心

編號	報到日期	進駐人員(簽名)	所屬簽單公司	行動電話	預訂進駐天數及日期		任務分配組別	備註
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			
					天			

附表二、住宅地震保險災區聯合理賠服務中心軟硬體設備查核表

編號	品名	單位	數量	查核確認 (已備妥「○」, 準備中 「△」, 無法備齊「×」)	備註
1	災區聯合理賠服務中心布條	張	1		地震保險基金準備
2	進駐人員背心	件	10		地震保險基金準備
3	折疊桌	張			
4	椅子	張			
5	筆記型電腦	臺	1		地震保險基金準備
6	傳真機	臺	1		
7	印表機	臺	1		
8	延長線	組	3		
9	礦泉水或杯水	箱	5		
10	三角立牌	個	3		
11	基本文具	組			紙、筆、膠帶、膠水、剪刀、美工刀等



附表四、住宅地震保險災區聯合理賠服務中心進駐人員交接清冊

<input type="checkbox"/> 服務組		<input type="checkbox"/> 理賠組		<input type="checkbox"/> 總務組	
交接項目	數量	交接項目	數量	交接項目	數量
<input type="checkbox"/> 民眾申請服務案件		<input type="checkbox"/> 民眾申請理賠案件		<input type="checkbox"/> 災區聯合理賠服務中心布條	
<input type="checkbox"/> 建管消防單位聯絡表		<input type="checkbox"/> 災情彙整資料		<input type="checkbox"/> 進駐人員背心	
<input type="checkbox"/> 村里長聯絡表		<input type="checkbox"/> 其他(明細如下：)		<input type="checkbox"/> 折疊桌	
<input type="checkbox"/> 其他(明細如下：)				<input type="checkbox"/> 椅子	
				<input type="checkbox"/> 筆記型電腦	
				<input type="checkbox"/> 傳真機	
				<input type="checkbox"/> 印表機	
				<input type="checkbox"/> 延長線	
				<input type="checkbox"/> 三角立牌	
				<input type="checkbox"/> 基本文具	
				<input type="checkbox"/> 合格評估人員裝備	
				<input type="checkbox"/> 其他(明細如下：)	
原進駐人員(簽名)：			交接人員(簽名)：		
中心正/副主任(簽名)：			交接日期：		