

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

壹、依據及目的

為使財團法人住宅地震保險基金（以下簡稱地震保險基金）依據「住宅地震保險合格評估人員管理要點」第七點規定，統一協調調度住宅地震保險（以下簡稱本保險）合格評估人員時，達到有效整合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，地震保險基金特訂定本標準作業程序，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。

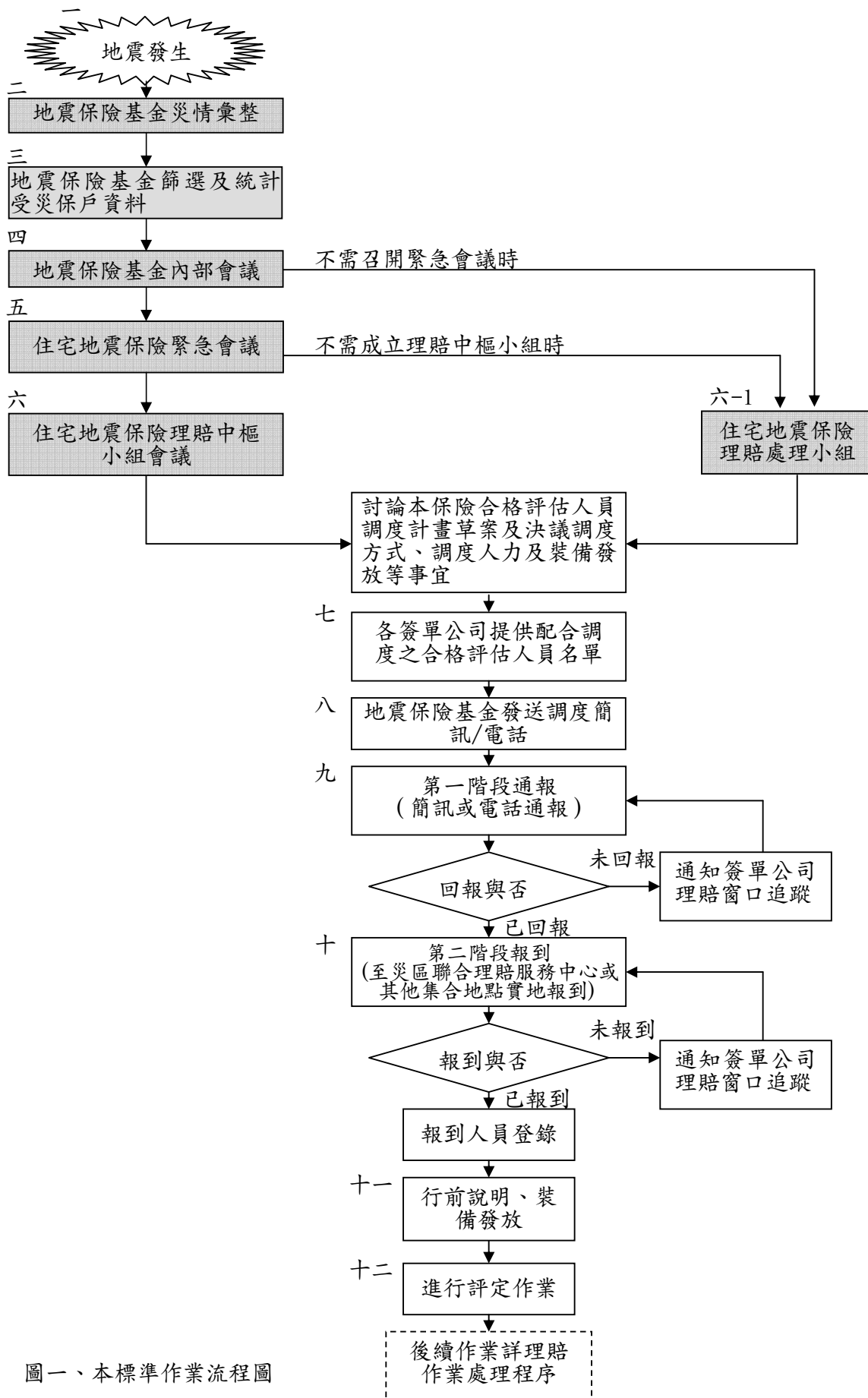
（二）有多家簽單公司受災保戶之集合住宅：原則以「幢」為單位，協調調度簽單公司派遣合格評估人員依「住宅地震保險全損評定及鑑定基準」之集合住宅全損理賠評定原則，進行該集合住宅之損害評定。

（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、本標準作業流程圖

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，應依據本標準作業程序辦理，其流程詳如下圖。



圖一、本標準作業流程圖

肆、合格評估人員統一協調調度作業流程程序說明

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	當地震達芮氏規模 6 以上或地震震度達 5 級以上時，向主管機關及簽單公司發出地震通報。	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作業處理程序（以下簡稱本理賠作業處理程序）參之二。		
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) 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。 (2) 承保之集合住宅戶數統計，並估計需協調調度之合格評估人員數。 (3) 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、地震保險基金內部會議	1. 依據災情彙整資訊召開內部會議，詳細作業參閱理賠作業處理程序參之四。		

	2. 依據受災保戶統計結果，決定是否進行調度作業。		
五、住宅地震保險緊急會議	當中央災害應變中心成立時召開緊急會議，詳細作業參閱本理賠作業處理程序參之五。		
六、住宅地震保險理賠中樞小組會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急會議決議成立理賠中樞小組，詳細作業參閱本理賠作業處理程序參之五-1。 2. 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。 3. 前開調度計畫草案內容應包括： <ol style="list-style-type: none"> (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。 4. 前開調度計畫討論通過後，請各簽單公司於會後一日內提供配合調度之合格評估人員名單。 	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	接獲公司通知後，作進入災區之準備。
六-1、住宅地震保險理賠處理小組會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 召集涉案簽單公司成立理賠處理小組，詳細作業參閱本理賠作業處理程序參之五-2。 2. 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>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	接獲公司通知後，作進入災區之準備。

	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、2及六、3。	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。	
七、各簽單公司提供配合調度之合格評估人員名單	依據各簽單公司提供之合格評估人員名單，分配至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）」。	將受調度之合格評估人員名冊送交地震保險基金。	
八、地震保險基金發送調度簡訊/電話	依合格評估人員調度清冊發送簡訊通知或電話聯絡，內容包含報到日期、時間、地點，並請其收到通知後以電話或簡訊進行第一階段通報。		
九、第一階段通報（簡訊或電話通報）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 彙整第一階段通報情形，於簡訊/電話發送起1小時後未回報者，視為未回報。 2. 將未回報或無法回報人員彙整後，依簽單公司別通知理賠窗口，請其追蹤或重派合格評估人員。 3. 裝備調度及整備，並送至指定報到地點。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握所屬合格評估人員通報情形。 2. 追蹤未回報或無法回報合格評估人員，並視情況重派合格評估人員。 	接獲簡訊/電話後以電話或簡訊辦理第一階段通報。

<p>十、第二階段報到 (至指定報到地點實地報到)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 派員至指定報到地點辦理報到前置作業。 2. 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。 3. 回報地震保險基金未報到人員，請簽單公司理賠窗口追蹤或重派合格評估人員。 <p>註：本應辦理事項亦適用於 災區聯合理賠服務中心</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>	<p>備妥識別證，進行實地報到。</p>
<p>十一、行前說明、裝備發放</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理行前說明，並發放裝備及登記裝備編號。 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。 <p>註：本應辦理事項亦適用於 災區聯合理賠服務中心</p>		<p>妥善保管裝備。</p>
<p>十二、進行評定作業</p>	<p>彙整各簽單公司評定結果並轉送各案件承保簽單公司。</p>	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至現場進行評定作業，詳細作業參閱本理賠作業處理程序參之八。 2. 應於評定作業完成後三日內將評定結果送交所屬簽單公司理賠窗口。 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。

