

從太魯閣號出軌事件看企業的 風險管理

黃騰昌

一、前言

台鐵為了執行東部鐵道的安全改善工程，在現有北上鐵道花蓮清水路段鋪設明隧道，方便北上列車行使，以標案方式由聯合大地工程顧問公司負責設計與監造，由東新營造來建造，東新營造轉包給義祥工業社實際施作，4月2日上午不料因為施作工程車掉落南下鐵道，遭太魯閣號408次列車追撞，造成乘客49人死亡及200多人輕重傷。

列車發生出軌事故造成重大傷亡，帶出什麼樣的訊息給政府、企業單位及社會大眾呢？筆者分別從業主、承包商的責任及社會大眾的風險意識來探討企業如何作好風險管理。

二、業主、承包商的責任及社會大眾的風險意識

(一) 業主的責任

所謂業主也就是台鐵，台鐵在招標工程或承包工程契約中，會載明發包金額、材料規格、施作方式及承包商的施工責任等等，也負責審核承包商及次承包商的資格及其施工計劃書。工程契約內容中有一條款叫賠償與責任條款 (Indemnity and Liability Clause)，主要規範承包商的責

任義務，筆者從事保險多年，常發現工程契約的缺失有如下三種狀況：

1. 最嚴重就是未列明賠償與責任條款 (Indemnity and Liability Clause)。
2. 雖有列明賠償與責任條款及載明購買工程保險，但並未載明適當的保險種類、保險內容及保險金額。
3. 既使有上述2項內容，業主往往缺乏審視保險單能力，未能發現此保單是否完整且移轉風險。

一旦發生意外事故才發現怎麼這個不賠或那個賠得不夠，例如不了解鄰近財物定義、工程車定義及第三人死亡保險金額，處處考驗業主處理風險的能奈。

依據鐵路法《第62條》和《第63條》規定台鐵會投保乘客運送責任險，死亡每人250萬，但從目前交通部所定的投保金額來看，與一般損害賠償的要求相距甚遠，例如2014年高雄氣爆案每位罹難者的賠償金高達1,200萬元，2015年復興航空空難每位罹難乘客賠償1,490萬元，似乎也反映鐵路法有修正的必要性。

(二) 承包商的責任

廣義的承包商分為工程顧問公司、主承包商及次承包商，分別說明如下：

1. 工程顧問公司

承攬的聯合大地工程顧問公司負責設計與監造，與台鐵的工程合約中有關賠償與責任條款，一定不可免要載明購買建築師及設計師專業責任保險 (Professional Liability Insurance)，以保障設計錯誤造成的台鐵的財務損失，此次意外出軌事件，未發現報載聯合大地因設計上錯誤造成的直接損失。

2. 主、次承包商

主承包商東新營造，次承包商義祥工業社，一般認為責任的源頭是在施工周圍並未架設邊坡防護牆，作適當的防護措施，以致工程車不慎滑落。主承包商與台鐵的合約中有關賠償與責任條款會載明承包商要購買營造綜合保險 (Contractor's All Risks Insurance)，據報導死亡每人 500 萬，每一事故最高 2500 萬，買了保單不代表可以完全分攤意外事故所致任何損失，例如戰爭、恐怖主義、薪資、保險除外項目等等均不屬保險理賠部份。所謂營造使用的工程車，也值得討論，一般營造綜合保險並不承保領有公路行車執照之車輛所造成的損失，換句話說，其所造成的損失並不在理賠範圍內，除非該車輛經約定視為施工機具並載明在保險契約內，才能承保並以理賠。東新營造或義祥工業社使用的工程車，係領有公路行車執照之車輛，依報載應該是單獨購買強制第三人責任保險，死亡每人 200 萬。綜括而論，此次意外死亡法定賠償金額尚有超出保險實際給付金額，其不足的部份，主、次承包商均有義務要承擔到底。

(三) 一般民眾

一般民眾在這次事故，完全不能事先預防什麼，平常會向商業性保險公司投保的保險種類，一般有人壽保險、意外傷害險、醫療險、旅行平安險及政府的勞工保險及健保，在此特別探討一下這些保險是否適用這次意外事故？

- 人壽保險：是死亡保險，不論疾病或意外事故所致死亡均可獲賠，太魯閣號事故屬意外事故，故適用。
- 意外傷害險：以太魯閣號事故為例也適用，但附加醫療費用險的上限通常是意外死亡險保額之 10%，不一定能足額支付醫療期間的支出。
- 醫療保險：一般只承保住院及門診的醫療費用支出且醫療保險往往有限額，不見得完全足額支付住院期間所有醫療費用，要看每張保單內容而定。
- 旅行平安保險：承保旅行險期間因發生意外事故致死亡、殘廢或醫療的保險，一般疾病所生費用是不予理賠。旅行平安保險可以支付死亡或殘廢，但附加的醫療險也有限額，要看每張保單內容而定。
- 勞工保險：此次太魯閣號事故，執勤司機享有公保最高死亡給付 43 個月薪資，倘有企業員工因公出差，承保的勞保職業災害死亡最高可獲 45 個月投保薪資的賠償，非屬職業災害死亡，最高可獲 15~35 個月投保薪資的賠償，視投保期間長短而定。

- 健保：此次所有受傷的乘客(外國籍除外)均受健保的照顧，每人傷勢不同，健保給付項目也不同，可能有些乘客有部份負擔及自費的手術或醫藥費用，健保給付可以搭配上商業之醫療保險給付，保障會更加完整。

三、什麼是風險管理？

風險管理(Risk Management)是指如何在一個確有風險的環境裡把風險減至最低的管理過程。風險管理是指透過對風險的認識、衡量和評估，選擇最有效的方式，主動地、有目的地、有計劃地發展因應風險的策略，目的是以最小成本換得最大安全的管理方法。良好的風險管理是優先處理可能最大損失及發生機率最高的事件，其次再處理風險相對較低的事件，如此有助於降低決策錯誤之機率、避免損失之可能、相對提高企業本身之附加價值

此次太魯閣號意外事故，暴露風險管理上的幾點問題，在此特別提出對風險的處理有四種方法，亦即迴避風險、預防風險、轉移風險和自留風險等。

(一) 迴避風險 (Risk Avoidance)

迴避風險是指主動避開損失發生的可能性，如考慮到爬山失足有跌落山谷的危險，就不去爬山，雖然迴避風險能從根本上消除隱患，但這種方法明顯具有很大的不可行性。如太魯閣號意外事故，一般民眾無論如何小心翼翼，這類風險總是無法由民眾掌握，因害怕出車禍就拒絕乘車，

車禍這類風險雖可以完全避免，但將給日常生活帶來極大的不便，實際上是不可行的。並不是所有的風險都可以迴避或應該進行迴避，只能說我選擇爬山安全的地點或增加爬山的護具。

(二) 預防風險 (Risk Reduction; Risk Prevention)

預防風險是指採取預防措施，以減小損失發生的可能性及損失程度，台鐵清水路段建造邊坡防護牆就是典型的例子。預防風險是所支出的成本與潛在風險可能造成損失比較的問題，若潛在損失遠大於採取預防措施所支出的成本，就應採用預防風險手段，就好比建造邊坡防護牆為例，雖然施工成本很高，但與 49 條人命與上百人受傷相比，就顯得很划得來。

(三) 轉移風險 (Risk Sharing; Risk Transferring)

轉移風險是指通過某種安排，把自己面臨的風險全部或部分轉移給另一方，轉移方式是透過契約移轉，千萬不能只有口說，契約的完整性與否才能 100% 的轉移。通過轉移風險而得到保障，是應用範圍最廣、最有效的風險管理手段，台鐵沒有承作明隧道的人力及經驗，透過招標就是移轉風險，承包商不能承受颱風或地震可能的損壞，透過購買營造綜合保險(Contractor's All Risks Insurance)、一般民眾透過購買旅行平安保險都是移轉風險的方式。

(四) 自留風險 (Risk Retention)

自留風險是指自己經正確分析，認為潛在損失在可以承受範圍之內，而且自己承擔全部或部分風險比轉移風險（如購買保險）要經濟合算，但自留風險有時是非理性判斷（即僥倖心理或非正確分析），此時對損失程度估計不足從而暴露於風險中，自留風險一般適用於對付發生概率小，且損失程度低的風險而主動承擔，企業如此，一般民眾也應具備自留風險的認知。

四、企業會面臨那些風險呢？

風險的處理有以上四種方法，一般企業會面臨什麼類型的風險呢？藉台鐵太魯閣號意外事故我們來看看各行各業的風險分類：

(一) 市場風險 (Market Risk)

市場風險主要指市場價格的波動對於企業營運或投資可能產生虧損之風險，如利率、匯率、股價等變動對相關部位損益的影響，其衝擊是屬於全面性的，一般經濟成長、政府政策、政治問題等均會帶來市場風險。台鐵的市場風險相對低，但金融界如銀行、保險及證券業的市場風險極高。

(二) 信用風險 (Credit Risk)

信用風險指交易雙方的任一方無力償付貨款或惡意倒閉致求償無門的風險，此類風險任何企業不論小型、中型或大型企業均會面臨，又稱為財務風險或違約風

險。台灣中小企業居多，為了拓展外銷爭取訂單，除了嚴格選擇海外合作夥伴外，透過購買應收帳款保險 (Account Receivable Insurance ; Credit Insurance) 是瞞普遍的移轉風險手段。

(三) 會計風險 (Accounting Risk)

會計風險指會計處理與稅務對企業盈虧可能產生之風險，任何企業均應依政府頒佈的會計準則及相關法令行事，一旦違法或不適法，對企業盈虧影響頗巨，故帳務處理之妥適性、合法性、專業稅務諮詢就顯得極為重要。

(四) 流動性風險 (Liquidity Risk)

流動性風險指資產變現性及緊急流動應變能力，如果您的企業是不動產很多、收款期長、現金交易量少的公司，流動性風險相對會高，此時您的預防風險是多握現金、短期公債或定存，以便可以隨時調度。

(五) 作業風險/營運風險 (Operational Risk)

作業制度不良與操作疏失對企業造成之風險可大可小，如流程設計不良、作業執行發生疏漏、內部控制未落實、化學品外洩或消防系統疏於保養、金融機構內控不嚴，使個人帳戶資料外洩或帳戶遭盜領，都屬於作業風險。以台鐵太魯閣號意外事故為例，東部幹線隧道多、彎道多，車速的控制就是作業風險的源頭。

作業風險是一般企業容易碰觸的風險，要如何避免呢？聘顧專業企管顧問公司或損害防阻公司是風險預防之一，另外購買財產保險 (Property Damage Insurance) 或責任保險 (Comprehensive General Liability Insurance) 以移轉風險也是方法之一。

(六) 法律風險 (Legal Risk)

現代企業多元化、全球化及社群廣告的普及化，契約之完備與否對企業可能產生之風險息息相關，如業務之適法性、外文契約及外國法令之認知在在都存有法律風險，未清楚了解所購買金融商品契約載明之權利義務，使得權益受損，台鐵每年招標案件多達上百件，潛在法律風險不得不慎重。

(七) 資訊風險 (Information Risk)

交易數位化、AI 的發展及電商平台興起等，資訊風險似乎成為現代企業不可避免的風險。資訊系統之安控、運作、備援失當導致企業之風險時有所聞，如之前臉書 (Facebook) 個資外洩，其中台灣 73 萬筆個資也遭到洩露，2016 年發生第一銀行 ATM 盜領案件，盜領金額高達 8,000 多萬元是典型駭客入侵。故資訊風險已躍身為新型風險之一，不論民間、企業重視甚至國家層級也不得不重視，近年國內外商業保險公司推出的資安保險 (Cyber Risk Insurance) 就是很好的風險移轉工具，同時保險公司也會協助處理緊急應變措施。

(八) 策略風險 (Strategy Risk)

策略風險係指因不適當策略或是營運環境的改變而導致的風險，簡言之就是訂定策略時，未進行詳細的研究及分析、未考量目前及未來市場的狀況、缺乏適當的溝通或選擇核心產品失當的風險，策略風險不易發生，一旦發生受損相當嚴重。

五、產物保險公司的另一角色

保險公司主要營運除了保險銷售、核保、理賠處理外，國內產險公司通常設有一個非常專業單位，一般叫「損害防阻部」(Loss Prevention Department)，主要提供企業客戶降低損失頻率，減少損失幅度的措施，為風險管理的手段之一，為企業風險控制提供較積極之作為。透過損害防阻的工作，可降低意外災害發生之頻率及幅度，使企業在較為安全之基礎上，得以永續經營。

近年來工廠火災發生率下降「損害防阻部門」的設立功不可沒，工廠要提升風險意識及降低可能的損失，通常每年要投入資本支出及人力費用去改善。保險公司損害防阻部門只限於提供工廠廠址的財產風險管理，應該仿效國外保險公司作法提供運輸風險諮詢與服務，包括貨物包裝、運輸車輛、上下御貨等安全管理，同時也提供公營單位如台鐵、台汽等損害防阻相關諮詢與服務，但公營單位限於預算使用僵化及文化，每年提升改善措施有其困難

度，此點交通部或台鐵或許可以藉此重大意外作些組織改變，中鋼或台船民營化後，其風險管理的提升就很明顯。

六、結論

太魯閣號列車日前發生出軌事故造成重大傷亡，不僅台鐵、承包商等責任單位在事前沒作好風險管理，成為各界關注焦點，事後賠償問題及責任的追究也是關注焦點。事後衛福部成立捐款專戶，募得 10 億多元，依報載如何訂立捐款分配的法制化，筆者認為這就是風險管理的一個好例子，因為風險管理中第一要務還是預防風險的可能發生。

如上所述八種風險，任何企業經營均有其業務特性帶來的風險，企業首先要事先辨視及分析自身風險，此風險可能單一的可能是多重的，然後作出對應預防措施以降低發生頻率及損失幅度，再透過合約作出適度風險移轉，但風險往往不能 100% 移轉，最後要評估自身承擔能力，以避免辛苦打拚一輩子的企業，因一次突發的意外事故而從此一蹶不起，讓我們結合政府、企業及社會大眾一起努力，打造一個無憂無慮且安全的環境吧！

本文作者：

晶華保險經紀人股份有限公司前副總經理



WE HAVE MOVED

**地址異動需通知保險公司
避免中斷投保而受罰**

保險公司寄送強制汽車責任保險續保通知或重新投保通知，是依要保人最後所留存於保險公司之地址，倘要保人因搬家或轉換工作地點等原因異動地址，一定要記得以書面通知保險公司，以免發生中斷投保情事，而遭公路監理機關舉發裁罰。

貼心提醒！ 地址異動記得以書面通知強制險投保之保險公司！



強制汽車責任保險
COMPULSORY AUTOMOBILE LIABILITY INSURANCE

專屬網站：www.cali.org.tw
免費服務專線 0800221783



強制汽車責任保險
專屬網站



強制汽車責任保險
聯絡專員

廣告