

車禍事故三十分鐘內抵達現場處理服務

【前言】

車禍現場處理是最令駕駛人感到困擾的狀況，駕駛人常因現場太過混亂，加上本身專業不足，面對當場索賠和解之請求，及來自現場第三人等非專業性的建言，導致手忙腳亂處理不當，而與對方產生糾紛，甚至影響自身權益。

新安東京海上產險之現場服務人員，目前在事故現場協助保戶所做的工作，包括協助傷患就醫、執行道路交通事故應變處理、事故障礙排除、保存現場跡證及協助警方處理等，不僅完全符合交通部道安委員會「道路交通事故當事人處理須知」中規範當事人所應採取的措施，且有一完整周詳之規劃。

壹、即時專業的現場協助處理服務

一、即時的服務承諾：為儘速解除保戶於事故現場孤立無援的窘境，新安東京海上產險於二〇〇五年四月起，即將原有之二十四小時事故現場處理服務，再進一步設定現場服務人員在三十分鐘內抵達現場，俾迅速協助保戶現場障礙排除及執行必要之處置，以確保保戶的權益。

二、專業的處置措施：透過專業的現場服務人員，提供保戶「協助傷患就醫」、「保存現場跡證」、「確保保戶權益」、「事故障礙排除」及「協助警方處理」等貼心的現場服務。現場服務人員對於傷亡案件，亦會配合保戶需求，陪同其至醫院協助安排傷患就醫或陪同至派出所製作筆錄。

貳、貼心完善的現場協助處理計劃

- 一、宣示服務承諾：透過網路、媒體及保單 DM 提供保戶「事故現場處理三十分鐘內抵達」的服務承諾，為表達信守承諾的決心，若未準時達成，即贈送汽車美容券或便利商店禮券一張。
- 二、貼心效率的客戶服務：建置客服中心免付費電話，迅速接聽客戶來電，透過客服作業系統，完整記錄相關內容，從接案、派遣現場服務人員到客戶安心離開現場，完全掌握事故處理狀況。
- 三、標準化的服務程序：現場服務人員抵達事故現場後，即依作業準則規範之標準作業步驟逐一執行，協助保戶處理善後。
- 四、完善訓練計劃及檢核措施：（一）教育訓練：每季實施教育訓練，頒發合格證書及識別證，並列冊管理；（二）制度管理：制訂處理

作業準則及手冊，俾現場服務人員遵行；(三) 專案檢核：針對施行狀況進行績效評比等專案檢核，確實掌握服務過程；(四) 檢討改善：依專案檢核結果實施現場人員定期座談，提升現場處理品質及效率。

參、二十四小時現場協助處理的服務理念

- 一、適格優質的現場服務人員：事故現場處理僅是整個理賠案件處理流程之一環，即使是理賠人員，也不可能在現場立即完成整個賠案之處理，實乃因有太多事項及因素是在當場無法確定的，勉強決定恐將損及當事人（保戶、受害者）權益，例如：(一) 肇事責任研判、「肇因分析」係根據事實、證據及交通法規，針對肇事經過及發生原因加以分析、研判的一項技術性專業工作，非事故現場即能完全判定；(二) 車輛維修、毀損車輛從進廠估價、勘核交修至完工出廠，始能真正確定實際損壞項目及修理費；(三) 損害賠償和解談判，如有涉及人員傷亡或財物損失，往往需要事故當事人、利害關係人及保險公司三方共同協商，對和解金額無法達成共識，尚需經由法院判決；(四) 對造車輛亦有保險，如對造車保險公司無現場處理服務，則現場協商的條件，對造保險公司不一定接受。所以就現場服務所需提供之內容而言，現場服務人員不在於其身份是否為理賠人員或是拖吊人員，而是需具備專業且能執行現場處理之合格現場服務人員才能勝任。
- 二、嚴謹的專業認證制度：新安東京海上產險之事故現場服務人員，包括受過專業訓練之理賠人員及拖吊人員，專業訓練及認證制度有一套完善之作業流程，故在現場處理時可保存相關事證，有利於事後理賠案件之處理及完成。
- 三、一次解決的處理原則：在事故現場保戶同時需要現場處理及車輛拖吊服務時，受過現場處理服務專業訓練之拖吊人員，一人就能同時進行這兩項服務，可以節省現場處理及拖吊所需之時間。
- 四、Always Stand By 的現場服務：依「高速公路交通管制規則」及「道路交通安全規則」之規定，汽車於高速公路、橋樑、隧道等處不得停車或臨時停車。是故，在此區域內發生的交通事故，保險公司的理賠人員根本無法至現場協助處理，而經核准之拖吊車輛得不受限制，故新安東京海上產險特別訓練拖吊人員成為專業之現場服務人員，以擴大服務區域，提供保戶 Always Stand By 的現場服務。

肆、新安東京海上產險現場處理流程及實況

- 一、處理流程：事故報案↓撥打新安東京海上 8000 專線請現場服務人員到場處理↓三十分鐘內儘速抵達↓協助客戶做必要處置以確保保戶權益↓成案受理之後由理賠人員處理後續理賠和解事宜(損失衡量、筆責分攤及和解談判)
- 二、實況參考：兩車碰撞現場服務人員處理情形(現場處理照片)。

伍、優質滿意的現場服務績效

- 一、優質的服務績效：新安東京海上產險二〇〇五年四至十二月現場處理服務件數為八千七百六十六件，準時達成率為 98.8%；二〇〇六年一至六月現場處理服務件數為五千五百七十七件，準時達成率為 99.0%。
- 二、滿意的服務口碑：二〇〇五年客戶滿意度 (CS) 委外調查，現場處理滿意度分數高達八點七六(滿分十分)，並獲選為「新安東京海上產險服務最佳及需求程度」第一名；二〇〇六年上半年客戶滿意度 (CS) 委外調查，現場處理滿意度分數更提昇至八點八零。

【結論】

一件突如其來的車禍發生後，輕則車輛毀損，重則造成人員傷亡，此時，徬徨無助的駕駛人，最需要的協助到底是什麼？如果靜下心來，實際瞭解車禍、保險及民事賠償流程後，就會清楚的發現，往往當事人在現場爭的面紅耳赤的「筆責誰屬」及「賠償金額」，都不是事故現場最迫切要做的事。

那麼，到底事故發生後，事故現場必要之處置究竟為何？其實只要參照交通法規「道路交通事故當事人處理須知」的規定，即可發現當事人在現場最重要的事，就是做好保障自身權益的工作，包括通知救護車緊急救助傷者避免損失擴大、無人傷亡將尚能行駛之車輛拍照或定位後移至路邊以免妨礙其他車輛通行而受罰……等，新安東京海上產險深切瞭解事故現場保戶最迫切的需求是什麼。

是故，新安東京海上產險的二十四小時事故現場三十分鐘內抵達協助處理服務，就是在「貼心完善的現場協助處理計劃」下，現場服務人員以專業、效率及熱忱，來完成「儘速(三十分鐘內)抵達事故現場，讓保戶安心」、「協助確保當事人(保戶)的權益，讓保戶放心」及「協助將現場快速處理完畢，讓保戶稱心」的事故現場服務三大目標。