人車路風險管理月旦評

庚子年、立秋

堅守專業、樹立權威，疑罪從無、肇因為真。

（人車路005｜2020.12.10）

01社論 【人才培訓的重要性與意義】

現今社會、科技進步速度飛快，企業總希望能在競爭中立於不敗之地，故須不斷成長、追求永續發展與擴大版圖。為因應快速變遷的外在環境與日趨激烈的國際競爭，而員工的能力必需符合企業組織的需求才能有效提升組織績效、與企業並肩成長，故員工教育訓練、人才培訓勢必是一項重要的投資。「如果把微軟前百分之三十的優秀員工拿掉，微軟就只是一間平凡的公司，」一句話簡短的道破了人力資源對於公司發展的重要性。假設大環境是一個巨大的精密機械，我們每一間企業、每一個人都是機械的一部分、一小顆零件，在整體大環境的帶動下，我們為了前進而必須不斷增強每一個環節，因此需要「培訓」避免年年折舊。如此可以讓員工自強、可以讓企業的血液不斷得到更新、保持旺盛的活力，永遠具有競爭力。

教育訓練除了加強員工專業能力與知識外，亦可改變員工的工作態度、增強工作動機或促使員工自我成長，而關鍵就是要貫穿「以人為本」的基礎概念。訓練的規劃與執行，必須多從員工的角度出發，從員工的真正需求考量。現今許多企業會由公司現況問題加以設計課程，然而教育訓練並非僅是上課，尚須事前診斷企業現況，並長期追蹤訓練成效，最重要的還需企業文化及制度上的支持，方能使教育訓練有所成效。而教育訓練難免會受到企業的質疑：費用成本太高、參加課程會影響工作進度與排程、學習成效過於模糊無法預測...等。但從企業管理的角度來看，「用人」應避免需要時才著手準備人力、培養能力，而應該是配合公司願景、有計畫及策略性的規劃人才培訓，準備好管理及營運上必要的人才，而非需要用人時警覺缺人，因此是否有足夠的時間來儲訓員工？是否有效性的規劃人才培訓計畫？規劃是否有貼切符合公司痛點？教育訓練對企業發展來說，是勢在必行的機制。

02人才培訓與企業風險管理

對於現今企業發展，風險管理是採取有效方法設法降低成本，有計劃性的處理風險，以保障企業永續經營。如何藉由培訓來設計員工風險管理能力，包括：辨識、衡量、預測、監控、管理...等，提升員工危機應變能力，達到風險控管之目標，進而促進股東價值，維持企業競爭力及永續經營。

貝尼斯定理：「員工培訓是企業風險最小，收益最大的戰略性投資。」人力資源管理中，各種不確定的因素皆可能使企業受到直接性的傷害，通常會遇上三種風險：人力供給不足、勞動成本過高、員工流動率與穩定性。而企業耗費了時間與金錢舉辦教育訓練、提升員工能力及競爭力，最後員工卻選擇離開公司，無疑是企業頭痛的困擾之一，因此許多企業將參加訓練與績效考核掛勾、並設計教育訓練為員工福利的一環。當員工感受到被公司重視、產生成就感，會進而加深對公司的凝聚力、形成有益的影響。

一.人才培訓的成效：

教育訓練對企業的影響為何呢？

1.延續員工價值：員工在培訓過程中提升個人能力、提升競爭力，除了受到激勵促進工作動機、也會重視團隊合作，根據員工在職場上遇到的問題規劃對應課程，讓工作流程順暢、提升多能工且可以獨立個別作業能力、同時能營造更完善的工作環境及氛圍。(例如：A公司專案執行中困難重重、無法有效蒐集並提供其他部門所需資料，可能為職場溝通、本位主義、團隊凝聚力不足、專案管理流程...等問題，應進一步了解實際狀況、設計出最有效的一系列課程、行動方案加以改善與預防。)2.減少不必要成本：教育訓練可以改善公司現況外，還可以預防問題發生。除了技術面的杜絕問題、創造零缺失的管理環境，在員工心態面的提升也十分重要：員工在一開始發現問題時可能因為不敢問、擔心懲處、不願績效考核被扣分...等原因而選擇不說是常態，隨著時間拉長、問題滾雪球般、企業應付出的代價就越大。(例：B公司在現場工作流程上未正確落實SOP可以設計問題分析與解決、品質系列、防呆手法...課程、協助現場管理效度與力度，加以改善與預防。)3.創造企業文化認同：良好友善的職場環境可以留住職場生力軍、強健企業根基。建立團隊的共同語言、生態圈，使每一位員工感受到自己被重視且也尊重其他人、願意與夥伴並肩前進，彰顯團隊的專業與效率。(例：C公司內部緊急專案，部分員工急得像熱鍋上的螞蟻，但也有同事毫不著急、愛搭不理、各自做各自認為較優先之事。除了心靈激勵同理心等紓壓課程外，可以透過團隊系列課程、活動體驗課程拉近員工之間默契，重建共同語言。)

二.人才培訓執行手法：

因應時代的變化與挑戰，訓練課程的手法也與時俱進、一堂課中會融合多種教學手法，讓員工對課程專業內容更有印象、更能貫徹觀念後活用在實務工作之上外，課堂上的各種互動能讓員工在無意之間互相理解不同部門、職位、夥伴的想法，日後在職場上能更熟稔、有技巧性的應對進退，提升工作效率。以下介紹數種最常見之教學手法：1.講授法：單向溝通，由講師講述課程內容，透過豐富的授課經驗，察覺學員之合適的難易程度，隨時調整狀態、掌握課程進度與氣氛，營造專業且良好的學習氛圍。2.問答法：雙向溝通，由講師或企業提出(現正發生的問題、其他企業的案例、講師個人經驗之案例等)，在課程上結合內容進度，要求學員腦力激盪思考與討論，與講師互動對答，除了能接受到講師第一時間的直接反饋外，還能培養勇於表達意見的能力。3.示範法：由教師示範讓學生觀察、模仿，並加入學員個人看法，將課程所學更能融會貫通、應用在實務工作上。通常會使用：影片欣賞、角色扮演...等方式，角色扮演演練能讓學員同理不同職位、與自己不同身分之角色，促使學員在課程中逐步培養敏捷的思考方式。4.討論法：多向溝通，透過討論能啟發思想、訓連邏輯及表達力，學員們集思廣益、盡情腦力激盪，能促進溝通的順暢及團隊合作等正面效益。講師在課堂上給予學員及時的回饋與指正，能讓學員更充分的學習知識。

不同課程及情況，顧問們使用的授課手法會有所不同，針對學員們的學習情況進行因才施教的最有效教育。授課手法尚有相當多種，包括：體驗式學習便利貼學習法、精神喊話訓練法...等，在適當的場合進行適當的訓練及活動，能使人才培訓、教育訓練的意義更深植人心。

03國際認證簡介

<一>ISO國際認證

國際標準組織（ISO）專門制定國際統一標準的組織，例如每個國家都是紅燈停、綠燈行就是統一規範出來、要求大家共同遵守的標準。現在全球型式已經發展成地球村，各國之間會有交易、交流往來，當貨品有流通時，貨品之規格及零件都需要制定一定程度的標準，不僅可以降低產品不良率、也可以統一作業流程上的管理，讓在地球上的每一位人民的生活品質、安全衛生等都有一定的可信任程度。

<二>ISO 9001品質管理系統 現行版本為2015版，組織透過建置整合性品質管理系統，結合利害關係方對品質管理的關注議題及風險管理納入考量，透過風險指標及流程績效指標的監控方式所呈現出新版的品質管理系統。

1.全面提升產品品質，提高顧客滿意度。

2.提升產品良率，降低成本，提升企業競爭力。

3.品質獲得國際認同，有利產品外銷。

<三>ISO 14001環境管理系統 「地球只有一個！」ISO 14001環境管理系統之建立讓各企業才瞭解「環境管理」不僅是道德問題，而是攸關企業的生存大計。在未來的國際市場上，綠色產品將是市場趨勢，廠商必需以綠色製程說服顧客，才能在國際市場永續立足。1.有系統、有效率地使用、節約資源。2.減少污染物的排放，減少罰款可能性。3.降低公司意外事件發生風險。

<四>ISO22000食品安全管理系統 瘦肉精、狂牛症、禽流感、各種層出不窮的食品安全危機，全民健康意識抬頭，企業經營未來趨勢勢必與食品安全息息相關。結合了ISO 9000、HACCP的精神，以GMP做為參考，守護人民的健康。ISO45001 (原OHSAS18001)職業安全衛生管理系統職業健康安全管理體系，針對企業的員工健康安全，企業通過說明企業福利，員工保險，安全防備有很好的提高。

<五>ISO 13485醫療器械質量管理系統 是全世界醫療設備製造商最為堅守的標準。在ISO 9001的基礎上，增加了醫療機械的要求制定，協助生產、使用醫療產品的企業減少不可預估的風險，為醫療器械的質量達到安全有效起到了良好的作用。

<六>IATF 16949 質量管理系統—汽車行業生產件與相關服務件

IATF 16949集結了多位專業人員與品質專家，頒定一套規範現代化產業品質管理的經典內容從品質的八大理念，高層應有的策略與組織管理，一直到產品與製程，讓國內汽車零組件業者備受挑戰，全球化採購趨勢又帶來品質與成本的壓力。管理者必須能在「時間」、「成本」及「品質」三方面推行與應用最適化的績效、達成IATF 16949的標準。

綜合以上，國際認證能帶來的優勢不僅為全球認可的標準進行獨立的第三方驗證符合商業信用外，還能降低運營成本、增進顧客滿意、強化風險管理、更有商業競爭力...等。企業的營運與ISO標準息息相關、相互緊密，是企業永續經營、踏入國際市場的重要一步。

04關於源鴻企管簡介

源鴻企管結合企業界理論與實務具足的上百位顧問師、與一群充滿熱情的企業訓練夥伴共組服務團隊創業，希望能夠提供企業最專業、有效益、多元且貼心的服務。我們堅持：

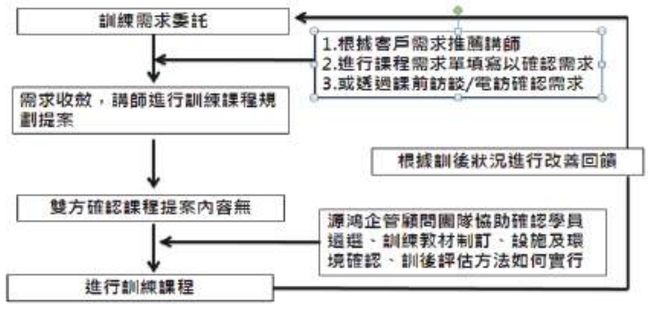
- ●專業知識：專業精耕輔導，提升企業競爭實力。
- ●服務熱忱：開創服務新價值，成為專業熱忱領航者。
- ●知識再造：開啟學習新視界，創造企業新核心。

結合以上三點經營理念，並依據企業訓練需求與期待，提供客製化高品質訓練方案，協助企業突破經營困境，並且重視訓練成效與顧問滿意度，落實訓練品質管理系統，持續改善與精進，不斷創造高水準訓練品質與成果。

源鴻企管

【訓練方案系統設計】

源鴻企管將依據企業教育訓練需求與學員特質屬性，搭配專業的顧問由淺入深、重視課堂互動且多元化方式教學，使教育訓練之效益達到最佳化，企圖強化企業人才競爭力，增進企業績效！依據年度訓練計畫，進行課程設計時，應確實依「訓練方案設計流程」進行，填寫「課程規劃書」。



【源鴻企管訓練規劃服務流程】

【課前】

1. **進行需求導向的訓練規劃**
   — 企業訓練目標效益了解　— 資料分析整理與討論
2. **授課講師/源鴻企管訪談(或電話訪談)**
   講師與受訓單位訪談　源鴻企管與受訓單位訪談
   — 了解公司實際問題　— 視課題所需提供課前測驗測評
   — 需求面探討　— 課程需求單(需求面探討)
   — 預期課程效益　— 訪談/電訪內容記錄.
   — 產出成果研討　— 訓練需求分析與建議
3. **提供初步規劃書**
4. **訂立合約書/簽約**
   — 確認專案內容、主題、時數、講師、日期

產出物：量身訂做課程規劃書。

【課程執行中】

1. **前置作業**
   —客製化講義、學員識別證、學員報到、課後問卷
2. **講師與隨班助教課程執行**
   講師：
   — 視各課程實際需求，秉持專業、客製、親切、幽默、互動進行授課。
   — 若臨時必須調整課程內容，將以受訓單位考量之最佳課程效益性為第一考慮要素。
   隨班助教人員：
   — 課程簡報內容精華記錄。
   — 個案及小組演練、研討內容資料彙整。
   — 課程執行實況觀察記錄，以確保受訓單位/源鴻企管掌握第一資訊。
   — 視講師課程活動所需擔任課程助教一職。

產出物：視各課程主題客製化講義。

【課後】

1. **課程結案**
   講師：
   — 講師教學日誌回饋單。
   — 課後建議行動方案。
   　— 視課題所需提供課後測驗測評
   　— 管理個案測驗卷
   隨班助教人員：
   — 提供學員課程評估心得表(滿意度調查)及後續結果統計。
   — 成果編排及製作。
   源鴻企管：
   — 針對課程進行課後電訪(與受訓單位教育訓練承辦人員)。
   — 個案研討彙整

產出物：視各課程主題產出成果報告書。

【人才培訓實際案例】

某日商在台深耕多年，發現內部有嚴重人才斷層問題，向員工進行深度談話後，員工表示在校所學及職場應用無法相互呼應，許多問題需要請教前輩，但眾人業務繁忙，前輩除了教導以往的解決做法外，並無其他指導，長期治標不治本、使企業經營延伸出眾多問題，

例如：向上、平行、向下溝通不良，員工對工作失去熱忱、遇到問題選擇隱瞞或照舊處理...等。

源鴻企管團隊經過多次的面訪、視察後，發現員工對於工作仍甚是用心，只是職場整體風氣會使員工止步於安逸、不會檢視各種狀況、問題的根本。因此規畫了一系列全方位課程引導學員、導正工作態度並協助其解決工作上的實務運用問題。

電腦技能面規畫了Excel、簡報表達與設計課程，促使學員可以更快速的聚焦平日會議重點及訓練邏輯力的思考呈現技巧。人際關係面則是以職場全方位溝通導入，透過講師的案例介紹及技巧傳承，除了讓學員學習職場上的應對進退、協調處理外，課程中也協助學員抒壓、情緒管理，提升個人工作態度及魅力。問題面，則是實行三年計劃的問題分析與解決課程，推薦了最適切的講師以打下基礎功、並推進課程難度，讓學員等級不斷提升。透過不斷演練及思考討論，學員對於自身工作流程上的見解有極大進步，能從一年前默不作聲、不會分析問題，至今第二年已可以列舉多項問題、直接向顧問提問、與同仁討論工具手法如何應用。課程規劃至今，每年的季末報告皆能看到學員態度面的成長：願意舉手發言下班後主動與上長或同事討論問題。

技能面學員也學會使用各種問題分析工具，使用手法不斷分析自我工作流程、不斷改善，除了在效率上的增長外，也能在各部門會議中，看到成本明顯減少。源鴻企管提供助教全程跟課服務，紀錄學員與顧問互動對答的情況，隨時與顧問提出討論、調整授課方式，讓學員如海綿般快速的吸收知識並內化為個人經驗、對工作熱忱的加倍，使某日商的競爭力及工作氛圍在短時間內即有明顯的提升與正向變化。

05車禍理賠相關問與答

<一>強制汽車責任保險是什麼? 政府為使汽車交通事故所致傷害或死亡之受害人，迅速獲得基本保障，並維護道路交通安全，特制定本法。若汽(機)車駕駛人未投保或過期未續保，將受罰鍰汽車3000元至15000元罰鍰；機車1500元至3000元。 如果未投保強制險車輛發生車禍，則處6000元至30000元罰鍰，並扣留車輛牌照至其依規定投保後發還。

<二>強制汽車責任保險給付標準傷殘分為幾個等級?幾個項目?

受害人因汽車交通事故致身體殘廢，其殘廢程度分為十五等級220項，各障害項目之障害狀態、殘廢等級、審核基準及開具殘廢診斷書之醫院層級或醫師。本保險所稱殘廢，指受害人因汽車交通事故致身體傷害，經治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果，並經合格醫師診斷為永不能復原之狀態。

第一項各等級殘廢程度之給付標準如下：

1.第一等級：新臺幣二百萬元。2.第二等級：新臺幣一百六十七萬元。
3.第三等級：新臺幣一百四十萬元。4.第四等級：新臺幣一百二十三萬元。
5.第五等級：新臺幣一百零七萬元。6.第六等級：新臺幣九十萬元。
7.第七等級：新臺幣七十三萬元。8.第八等級：新臺幣六十萬元。
9.第九等級：新臺幣四十七萬元。10.第十等級：新臺幣三十七萬元。
11.第十一等級：新臺幣二十七萬元。12.第十二等級：新臺幣十七萬元。
13.第十三等級：新臺幣十萬元。14.第十四等級：新臺幣七萬元。
15.第十五等級：新臺幣五萬元。

<三>強制汽車責任保險理賠申請流程?

<四>強制汽車責任保險理賠明細?

(1)住院費:1500元/天 (2)看護費:1200元/天<最多30天>
(3)膳食費:180元/天 (4)交通費:20000元為上限
(5)特殊材料費:20000元為上限(6)其餘醫療收據:憑單據核發
※醫療費申請上限為20萬元

<五>強制汽車責任保險請求權人條件為何?

一、因汽車交通事故遭致傷害者，為受害人本人。
二、因汽車交通事故死亡者，為受害人之遺屬；其順位如下：
(一) 父母、子女及配偶。(二) 祖父母。(三) 孫子女。(四) 兄弟姐妹。
同一順位之遺屬有數人時，按人數平均分配保險給付或補償。受害人死亡，無第一項第二款所定之請求權人時，為其支出殯葬費之人於殯葬費數額範圍內，得向保險人請求給付或向特別補償基金請求補償。保險給付扣除殯葬費後有餘額時，其餘額歸特別補償基金所有。受害人死亡，無第一項第二款所定之請求權人，亦無支出殯葬費之人時，保險給付歸特別補償基金所有。
前項殯葬費之項目及金額，由主管機關訂定公告之。

<六>何謂強制汽車責任保險提及的合併升級?

(1)受害人身體遺存障害，同時符合殘廢給付標準表第十四等級至第一等級間二項目以上時，按其最高殘廢等級再升一等級給之。
(2)受害人身體遺存障害，同時符合殘廢給付標準表之第八等級至第一等級間二項目以上時，按其最高殘廢等級再升二等級給之。
(3)受害人身體遺存障害，同時符合殘廢給付標準表之第五等級至第一等級間二項目以上時，按其最高殘廢等級再升三等級給之。

<七>何謂代位求償? 有責與無責有差嗎？

被保險人因為酒駕、吸毒、故意行為、犯罪行為或無照駕駛等過失而發生車禍事故時，保險公司會在理賠車禍被害人強制險保險金後，回過頭向肇事駕駛求償，所以上述行為即使有保強制險，依然逃不過刑法及賠償責任。因為強制險的理賠是不論對與錯，也就是理賠與肇責無關，所以若被代位求償有責與無責是不影響追償責任的。

<八>發生車禍除了強制險還可以申請那些理賠?

一、強制險：強制險只理賠人體的損傷或是身故，不理賠財物損失(車子)。另外強制險的理賠對象是除了被保險人以外的其他人。
二、勞保：勞保對於車禍的保障分成兩塊，分別是普通傷病給付以及職災傷病給付兩項。●普通傷病給付(非職災者申請這項)：申請條件：因傷害或疾病住院第4天起(住院前3天不理賠)，導致無法工作且無法領取住院期間的原有薪資給付上限：勞保年資未滿一年最高可請領6個月給付、勞保年資滿一年以上最高可請1年給付。●職災給付：勞工在執行工作時受傷、因工作導致職業病、上下班途中發生事故，所造成的疾病、傷害、殘廢或是死亡，皆屬於職業災害。申請條件：因工作傷害或職業病住院第4天起(住院前3天不理賠)，導致無法工作或必須在家休養，休養期間無法領取原該有的薪資者。給付上限：無論勞保年資，上限皆為2年。
三、企業保險(團體保險)：企業保險是指由企業主給予員工福利的一種企業型保險。團體保險的保障內容通常會包括意外傷害身故、醫療等等。因為團體保險並不是強制投保，所以發生車禍後，可以向公司人員詢問是否投保團險。
四、商業保險：個人保險(意外險)：指的就是個人向保險公司投保的商業保險。駕駛人傷害保險：若發生單一交通事故(自摔、自撞)，強制險是不賠駕駛人本人的，所以在投保強制險時，可以另外附加駕駛人傷害保險，就可以在車禍發生時獲得理賠。第三人責任險：主要的功能是彌補強制汽車責任險不足或未納入保障的內容，包括人身傷害賠償、第三人的財物損失(車損)以及未能上班薪資補償...等。

<九>申請強制險會影響和解嗎?可以單獨申請否？

強制險屬於不論肇事責任理賠，然而和解牽涉到的是第三人責任保險，這是屬於有肇責區分的，所以你的醫療費可能會被大打折扣，因此通常我們會建議和解書上需有但書，必須注記和解金額不含汽車責任保險，這樣住院醫療以及後續的回診費用都可以再自行申請，讓你自身的權益受到保障。但是，若和解程序已經走到民事庭，那麼法官判賠的金額，都是總合起來的，也就是會包含強制汽車責任保險。

<十>若發生不明車禍、未投保車輛、肇事逃逸車禍該怎麼辦?

可向特別補償基金申請補償。(詳答請見14題)

<十一>開立診斷證明書注意事項為何?

開立急診診斷書時，須立即確認受傷疼痛位置，醫生是否確實註明，以及注意受傷部位左邊.右邊是否寫反，這些對於未來的理賠都非常重要，若稍有不慎，就有可能引發諸多爭議。

<十二>有哪些情況下強制險不予理賠？

受害人或請求權人有下列情形時，強制險不予理賠：
1.故意行為所致 2.從事犯罪行為所致

<十三>申請強制險需要些什麼文件？

一、傷害醫療給付：(1)理賠申請書。(2)請求權人身分證明。(3)警憲單位處理證明文件。(4)合格醫師診斷書。(5)醫療費用收據正本。(或影本加蓋醫療單位與正本相符之印章)(6)同意查閱病歷醫明書。二、殘廢給付：(1)理賠申請書。(2)請求權人身分證明。(3)警憲單位處理證明文件。(4)合格醫師開具之殘廢診斷書。(5)同意複檢聲明書。三、死亡給付：(1)理賠申請書。(2)請求權人身分證明。(3)警憲單位處理證明文件。(4)相驗屍體證明書或合格醫師開立之死亡證明書。(5)除戶戶口名簿謄本。

<本篇由信實風險管理顧問公司莊韻萱撰稿>

06車禍處理常見問題

一、車禍事故第一時間發生如何處理？
1.立即以「雙黃燈及三角牌告示後方來車避免追撞」(高速公路100m、高速道路50m、一般道路30m、壅擠路段後車廂)
2.如有人員傷亡，速打119送醫急救接著報警處理
(打110，保險申請或訴訟將以警方記錄為重要參考)
3.註記、拍照(車禍的地點、路況、煞車痕、刮地痕，兩方車損、受傷部位。拿可用器材進行標記人、車，如粉筆、口紅等)
4.「避免當場爭辯或和解」因為肇事責任的判定較為複雜；有時候雙方都要負擔一定責任， 一般車主並無法做出正確判斷。
5.「勿肇逃」，以免事後被對方控訴為肇事逃逸而被加重法律責任。很多車主擦撞後，多認為只是小事故，不想浪費時間，直接離開)
6.車主在必要時，最好能找尋現場目擊者，並留下聯絡方式，或記 下鄰車車號以作為可能的訴訟保留證人。
7.返回警局製作筆錄詢問當事人：是否保持緘默？是否要請律師？ 是否接受夜間偵訊？

二.車禍的事發現場，我能移動車輛及車禍現場嗎？
根據現場有無人員「受傷或死亡」之情形而定。依據道路交通管理處罰條例第62條規定，汽車駕駛人駕駛汽車肇事，應視有無人員受傷或死亡情形，如無人受傷或死亡之情形，且汽車尚能行駛，而不儘速將汽車位置標繪後移置路邊，致妨礙交通者，處駕駛人新臺幣600元以上1800元以下罰鍰。反之，如致人受傷或死亡者，應即採取救護措施及依規定處置，並通知警察機關處理，「不得任意移動」肇事汽車及現場痕跡證據，違反者處新臺幣3000元以上9000元以下罰鍰。

三.警察來到事故現場後，我應該注意什麼？
警察到達交通事故現場後會就事故地點及周遭環境、現場相關跡證、相對位置等為勘察及記錄，並依據當事人及證人在場說明，並以現場圖及攝影作成紀錄，填寫道路交通事故調查報告表。因現場圖及相關記載將會是未來肇事責任歸屬判定之重要因素，因此對於記載內容有無缺漏、錯誤等，均需謹慎確認後始簽名。
事故「7日後」得現場圖、現場照片，並得於事故「30日後」申請提供道路交通事故初步分析研判表（簡稱「初判表」）。另外，如果駕駛雙方有使用行車紀錄器或是現場有任何監視器，也應該請警方協助取得錄影畫面予以保存，以避免因時間經過之後相關畫面被洗掉或是清除而無從還原；如有案發現場相關目擊證人，也應警方協助立刻就目擊證人所見情形製作筆錄，並留下目擊證人之姓名、年籍和連絡方式，以利日後舉證還原事發經過。

四.初判表又是什麼？可以作什麼用？
警方製作的車禍初步分析研判表，除了有蒐集、分析事故現場的照片、圖片、影片及雙方說法所產生的客觀事實紀錄，也會列上警方初步判斷的可能肇事原因與違規項目，因此對民眾與警察機關都有些用途。道路交通事故當事人登記聯單、事故現場圖及事故初步分析研判表等文件，均為申請保險出險或理賠之重要文件。
民眾可以在車禍發生的30天後向承辦的警局申請初判表。由於進行判斷的警察機關不是司法單位，因此「初判表僅供參考，不具有任何法律效力」。

五.對警方的「初步分析研判表」不服要如何處理？
可以在事故發生日起算的6個月內自費3,000元並檢附現場圖及照片三聯單，向「各縣市政府的交通事件裁決處、車輛行車事故鑑定委員會」申請車禍鑑定報告，更進一步確認車禍事故的肇事責任歸屬。由於車禍當事人若要請求賠償，必須清楚各自的肇事比例，以便自行協商或讓法官裁決賠償金額，車禍鑑定報告不同於沒有法律效力的初判表，內容會詳細分析雙方為肇責、無肇責或需共同負起責任，相較之下，法官會比較採信鑑定報告結果，不過凡事都有例外，判決結果推翻鑑定報告的狀況也有機會發生，提出告訴的話，最終決定權仍在法官手上。若萬一對車禍鑑定報告還是有不服的地方呢？當事人如果堅持覺得鑑定報告有疑慮或錯誤，可以把握時間，在「30天內向轄區覆議會提出覆議」，超過30天就只能去法院提起訴訟時，向法官請求「再次申請鑑定」。

六.如何申請調解？調解程序？
調解分兩種：一、鄉鎮市調解委員會（免付費）
二、法院調解（需付費）

1.鄉鎮市調解委員會
•書面：可以先向各鄉鎮市調解委員會索取調解申請書，填寫好之後交給窗口服務人員，並且同時要提供影本給另一方當事人。
•言詞：如果不方便書寫者，可以攜帶國民身分證、印章去調解委員會，用口頭陳述的方式，讓窗口服務人員協助製作調解筆錄。
•線上申請調解：直接線上填寫表單，經調解委員會審查符合規定後，沒問題就受理。
•書面通知雙方當事人：當申請通過後，調解委員會7天內會決定調解日期，然後通知雙方那天要到場，並且會將申請書或言詞申請筆錄的繕本一併寄送給當事人。

＊車禍調解程序
第一步：提出申請-兩方願意調解，自行向調解委員會申請
第二步：通知雙方當事人-調解委員會在受理後，會於7天內決定調解日期然後通知雙方當事人，同時將相關文件寄給雙方。
第三步：調解-原則上，會在鄉鎮市區公所調解委員會進行調解，而且過程不公開，除非雙方有特別約定要公開。
第四步：結果-結果分成調解成立與調解不成立。如果調解成立，委員會就會作成調解書並在10天內送到法院核定，效力與確定判決相同；如果調解不成立，委員會會給雙方調解不成立證明書。

<本篇由信實風險管理顧問公司徐莉嬌撰稿>

07信實法扶管理顧問公司簡介

<為受害者的權利把關，是我們的責任。>

意外就是發生在意料之外，我們隨時提供交通訊息，使用路人了解道路規則，減少車禍事故發生，且保障您發生事故善後的處理。
一、提供免費諮詢服務 二、專業車禍理賠、勞農保、職災處理
三、各項意外保險等相關權益處理 四、法律諮詢服務
台灣每年有層出不窮的車禍意外事故，小至擦撞，大至死傷，也因此意外造成許多經濟困難、家庭破碎、身體狀況大不如前。因此成立信實法扶風險管理顧問公司，其目的在防患於未然、事故善後處理，運用保險理賠、車禍鑑定及法律求償等專業來協助需要的人。

08風險管理客服團隊

一.信實意外事故風險管理顧問公司. (04-23155018 徐莉喬、莊韻萱)
台中市西屯區漢口路二段138號7樓. (莊根本總經理.)
二.全馨意外事故風險管理顧問公司. (03-3187238李明豐、邱瑜婷)
桃園市龜山區復興北路6巷67號3樓(邱奕名總經理.)
三.源鴻企管顧問公司:國際認證.工商管理.人資管理.專案輔導.補助申請.
<林志榮總經理>
四.客服顧問:
(一)人車路雜誌顧問社社長兼總編 張漢威(03-4252099)
(二)陽昇法律事務所:法律諮詢.和解方略.善後處理.涉外事務.專利糾紛.
鄧亦恩 (03-3383693)

09社長心語

人生的體驗與感悟

世界這麼大，有人對你好，是你的驕傲；
人心如此小，有心裝著你，是你的自豪。
總有一個人把你看得很重失去什麼也不肯把你丟掉。
這世上錢能買得起真正的奢侈品.
但最奢侈的是你用多少錢也無法買到的一顆真正惦記你的心
其實這世上有3種人：
1，用嘴說話.....虛.2，用心說話.....真.3，用行動說話...實.