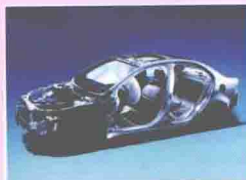




高职高专工学结合课程改革规划教材

交通职业教育教学指导委员会 组织编写
汽车运用与维修专业指导委员会



侯晓民 彭晓艳 ◎主编
任成尧 ◎主审

道路交通事故现场查勘与定损

用技术专业用)



人民交通出版社
China Communications Press



高职高专工学结合课程改革规划教材

Daolu Jiaotong Shigu Xianchang Chakan Yu Dingsun

道路交通事故现场查勘与定损

(汽车运用技术专业用)

交通职业教育教学指导委员会 组织编写
汽车运用与维修专业指导委员会

侯晓民 彭晓艳 主 编
任成尧 主 审

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是高职高专工学结合课程改革规划教材,是在各高等职业院校积极践行和创新先进职业教育思想和理念,深入推进“校企合作、工学结合”人才培养模式的大背景下,由交通职业教育教学指导委员会汽车运用与维修专业指导委员会根据新的教学标准和课程标准组织编写而成。

本书主要内容是依据车险公估、车辆保险理赔查勘与定损岗位的工作任务确定的。具体内容包括:交通事故现场查勘前的准备工作;交通事故现场查勘;交通事故现场查勘报告的撰写;判断真伪事故现场;交通事故责任与保险责任认定;确定事故车辆的损失;人员伤亡、其他财产、施救费用的确定。通过本课程的学习,使学生明确查勘与定损工作的基本流程,初步具备查勘与定损岗位的独立工作能力。

本书主要供高职高专院校汽车运用技术、汽车技术服务与营销、二手车鉴定与评估、机动车保险与实务等专业教学使用,也可作为相关行业的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

道路交通事故现场查勘与定损 / 侯晓民,彭晓艳主编.

—北京:人民交通出版社,2014.4

高职高专工学结合课程改革规划教材

ISBN 978-7-114-11150-1

I. ①道… II. ①侯…②彭… III. ①交通运输事故—
现场勘查—高等职业教育—教材②交通运输事故—车辆—
损伤—鉴定—高等职业教育—教材 IV. ①U491.31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 016715 号

高职高专工学结合课程改革规划教材

书 名:道路交通事故现场查勘与定损

著 作 者:侯晓民 彭晓艳

责任编辑:李 洁 翁志新

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址:<http://www.ccpress.com.cn>

销售电话:(010)59757973

总 经 销:人民交通出版社发行部

经 销:各地新华书店

印 刷:北京市密东印刷有限公司

开 本:787×1092 1/16

印 张:11.25

字 数:260千

版 次:2014年4月 第1版

印 次:2014年4月 第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-114-11150-1

定 价:26.00元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)



为落实《国家中长期教育改革和规划纲要(2010—2020年)》精神,深化职业教育教学改革,积极推进课程改革和教材建设,满足职业教育发展的新需求,交通职业教育教学指导委员会汽车运用与维修专业指导委员会按照工学结合一体化课程的开发程序和方法编制完成了《汽车运用技术专业教学标准与课程标准》,在此基础上组织全国交通职业技术学院汽车运用技术专业的骨干教师及相关企业的专业技术人员,编写了本套规划教材,供高职高专院校汽车运用技术、汽车检测与维修专业教学使用。

本套教材在启动之初,交通职业教育教学指导委员会汽车运用与维修专业指导委员会又邀请了国内著名职业教育专家赵志群教授为主编人员进行了关于课程开发方法的系统培训。教材初稿完成后,根据课程的特点,分别邀请了企业专家、本科院校的教授和高职院校的教师进行了审阅,之后又专门召开了两次审稿会,对稿件进行了集中审阅后才定稿,实现了对稿件的全过程监控和严格把关。

本套教材在编写过程中,主要编写人员认真总结全国交通职业院校多年来的教学成果,结合企业职业岗位的客观需求,吸收了发达国家先进的职业教育理念,教材成稿后,形成了以下特色:

1. 强调“校企合作、工学结合”。汽车运用技术专业建设,从市场调研、职业分析,到教学标准、课程标准开发,再到教材编写的全过程,都是职业院校的教师与相关企业的专业人员一起合作完成的,真正实现了学校和企业的紧密结合。本专业核心课程采用学习领域的课程模式,基于职业典型工作任务进行课程内容选择和组织,体现了工学结合的本质特征——“学习的内容是工作,通过工作实现学习”,突出学生的综合职业能力培养。

2. 强调“课程体系创新,编写模式创新”。按照整体化的职业资格分析方法,通过召开来自企业一线的实践专家研讨会分析得出职业典型工作任务,在专业教师 and 行业专家、教育专家共同努力下进行教学分析和设计,形成了汽车运用技术专业新的课程体系。本套教材的编写,打破了传统教材的章节体例,以具有代表性的工作任务为一个相对完整的学习过程,围绕工作任务聚焦知识和技能,体现行动导向的教学观,提升学生学习的主动性和成就感。

前言

《道路交通事故现场查勘与定损》是本套教材中的一本。与传统同类教材相比,本教材以工作情景描述为开端,提出学习内容及要求;详细介绍了为完成描述工作任务所必需的知识准备和技能;以实际工作流程和工作顺序为主线组织教学,以相关岗位的工作任务确定学习内容,以达到学习与工作零距离对接的目的。

参加本书编写工作的有:新疆交通职业技术学院的侯晓民(编写学习任务5的部分内容、学习任务6、学习任务7的部分内容),杨燕玲(编写学习任务1),原勇(编写学习任务5的部分内容),潘杰(编写学习任务7的部分内容),湖南交通职业技术学院的彭晓艳(编写学习任务2、学习任务3的部分内容、学习任务4的部分内容),黄金凤(编写学习任务3的部分内容、学习任务4的部分内容)。全书由侯晓民、彭晓艳担任主编,山西交通职业技术学院的任成尧担任主审。

本教材在编写过程中得到了中国人民财产保险股份有限公司乌鲁木齐分公司方军、张国庆,民太安公估公司长沙分公司冯云、郭志勇的大力支持,在此特别表示感谢。

限于编者经历和水平,教材内容难以覆盖全国各地的实际情况,希望各教学单位在积极选用和推广本系列教材的同时,注重总结经验,及时提出修改意见和建议,以便再版修订时补充完善。

交通职业教育教学指导委员会
汽车运用与维修专业指导委员会

2013年6月

目录

学习任务1 交通事故现场查勘前的准备工作	1
一、知识准备	1
二、任务实施	5
项目1 车险理赔外勤业务简介	5
项目2 查勘定损服务礼仪学习	7
项目3 查勘定损职业道德学习	10
项目4 现场查勘前的准备工作	14
三、学习评价	15
学习任务2 车险事故现场查勘	18
一、知识准备	18
二、任务实施	21
项目1 到达现场	21
项目2 拍摄现场照片	24
项目3 确认保险标的	36
项目4 查验事故信息取证	38
项目5 定性定责定损	44
项目6 指导索赔	45
三、学习评价	47
四、拓展学习	50
项目1 水淹车辆事故现场查勘	50
项目2 火烧车事故现场查勘	55
项目3 盗抢事故现场查勘	58
学习任务3 车辆保险事故现场查勘报告的撰写	63
一、知识准备	63
二、任务实施	65
三、学习评价	76
四、拓展学习	78
学习任务4 判断真伪事故现场	92
一、知识准备	92

目录



二、任务实施	94
项目 1 伪造相关证据之痕迹造假案件	94
项目 2 伪造证据之保险标的不具可保利益作假案件	100
项目 3 伪造相关证据之出险地点作假案件	102
项目 4 伪造相关证据之出险时间作假案件	104
项目 5 虚构保险标的之套牌车辆出险案件	105
项目 6 故意扩大事故损失之换旧件出险案件	107
项目 7 故意制造事故之二次碰撞案件	108
项目 8 故意制造事故之非第一现场案件	110
三、学习评价	111
学习任务 5 交通事故责任与保险责任认定	114
一、知识准备	115
二、任务实施	118
项目 1 道路交通事故部分责任案例分析	118
项目 2 道路交通事故全部责任案例分析	120
项目 3 填写交通事故认定书	127
项目 4 保险责任判定案例分析	129
三、学习评价	131
四、拓展学习	134
学习任务 6 确定事故车辆的损失	139
一、知识准备	140
二、任务实施	145
项目 1 确定车辆损坏部位及损坏程度	145
项目 2 根据损伤程度,确定零部件更换或修复方案及费用	148
项目 3 水淹车的定损	151
三、学习评价	155
学习任务 7 人员伤亡、其他财产、施救费用的确定	156
一、知识准备	157
二、任务实施	163
项目 1 初步确定车辆及人员损失情况	163

目 录



项目 2 确定人员伤亡情况	165
项目 3 对施救费用进行确定	165
项目 4 确定事故其他物质损失	166
三、学习评价	167
参考文献	168

学习任务1 交通事故现场查勘前的准备工作



学习目标

1. 能够描述车险理赔外勤业务的操作流程;
2. 能够与调度人员和客户进行良好沟通,掌握标的车承保及基本出险信息;
3. 能够根据获取的信息,做好查勘准备工作,尽快赶赴事故现场;
4. 能够掌握查勘定损服务的礼仪规范,为后续的查勘定损工作打下基础;
5. 能够掌握查勘定损工作的职业道德,在后续的查勘定损工作中严于律己。



学习时间

8 学时。



工作情境描述

2012 年 2 月 10 日 13 时 50 分,驾驶员张某某驾驶标的车湘 A123 × × 在长沙市劳动西路广电局门口行驶时,不慎与辅道行驶的桑塔纳轿车湘 A456 × × 相撞。某保险公司调度员接到车主报案后,对案件信息进行了解,并立即将该案件分配给查勘员金某某,金某某在出发查勘前要完成一定的准备工作。



学习引导

车险理赔外勤业务简介 → 查勘服务礼仪学习 → 查勘职业道德学习 → 查勘出发前准备

一、知识准备

1 车险理赔业务概述

1) 车险理赔的概念

车险理赔是指保险车辆发生责任范围内的事故并造成损失后,保险人依据保险合同对



被保险人提出的索赔请求进行处理的行为。

车险理赔工作是保险人执行保险合同、履行保险义务、承担保险责任的具体体现,保险的优越性及保险给予被保险人的经济补偿作用在很大程度上都是通过理赔工作完成的。

2) 车险理赔的意义

当汽车保险合同所规定的事故发生后,保险人会接到被保险人在规定的时间内提交的报案索赔报告,就要按保险合同对其损失进行补偿。汽车保险理赔时保险经营的最后环节,也是非常重要的环节。所以做好汽车理赔工作,对于维护投保人的利益,加强汽车保险经营与管理,提高保险企业的信誉和经营效益,具有重要意义。

(1) 经济补偿。汽车保险的基本职能是经济补偿,也就是进行损失补偿。正是基于这种职能,被保险人通过与保险人签订汽车保险合同来转移自己可能遇到的风险。因为被保险人通过签订保险合同的方式,交纳一定的保险费,所以在遭受自然灾害和意外事故造成车辆损失、人员伤亡时事即可享有损失补偿的权利。汽车保险理赔,体现了保险人依法履行保险责任而使被保险人享受保险权益的功能。

(2) 安定人民生活,保证社会再生产持续进行。汽车保险企业的经营方针就是通过收取保险费,积累保险基金并将其用于支援经济建设,稳定人民生活。保险理赔正是实现这一经营方针的中心环节。汽车保险理赔使车祸的伤亡者得到保险金给付,使伤者或家属得到心灵上的安慰;使受损车辆得到损失补偿,使他们本人或家庭能够重建家园,安定生活,树立或增强生活信心,对社会稳定发挥积极作用。汽车保险理赔时,企业的经济损失得到补偿,从而保证了再生产过程的持续进行,为社会创造出更多的物质财富。所以,汽车保险的作用能否得到充分发挥,汽车保险经营方针能否得到贯彻,在保险理赔方面体现得最明显最突出。

(3) 检验承保质量。汽车理赔案发生以后,关于汽车保险展业是否深入,承保手续、保险率是否合理,保险金额是否恰当,这一系列问题就都出现了。所以说汽车保险理赔过程是检验汽车保险承保质量的过程。对于这些问题,保险经营企业必须妥善处理,有利于承保工作的改进和业务质量的提高。通过理赔不但检验了汽车承保的质量,而且扩大了宣传范围,提高了保险公司的信誉,促进了汽车保险业务的拓展。

(4) 企业自身经济效益。汽车保险企业的开展,从某种意义上说,就是为了追求高的经济效益。但是其经济效益的高低,在很大程度上又取决于保险经营成本的大小,而其中占主要部分的是赔款支出。一般来说,在一定时期内,在其他条件不变的前提下,保险赔款支出少,保险经济效益就高,反之,则低。

3) 车险理赔的原则

车险理赔工作涉及面广,情况比较复杂。在赔偿处理过程中,特别是在对汽车事故进行查勘工作过程中,必须提出应有的要求和坚持一定的原则。

(1) 坚持实事求是的原则。在整个理赔工作过程中,体现了保险的经济补偿职能作用。当发生汽车保险事故后,保险人要急被保险人所急,千方百计避免扩大损失,尽量减轻因灾害事故造成的影响,及时安排事故车辆修复,并保证基本恢复车辆的原有技术性能,使其尽快投入生产运营。

及时处理赔案,支付赔款,以保证运输生产单位(含个体运输户)生产、经营的持续进行

和人民生活的安定。

在现场查勘、事故车辆修复定损以及赔案处理方面,要坚持实事求是的原则,在尊重客观事实的基础上,具体问题作具体分析,即严格按条款办事,又结合实际情况进行适当灵活处理,使各方都比较满意。

(2)重合同,守信用,依法办事。保险人是否履行合同,就看其是否严格履行经济补偿义务。因此,保险方在处理赔案时,必须加强法制观念,严格按条款办事,该赔的一定要赔,而且要按照赔偿标准及规定赔足;不属于保险责任范围的损失不滥赔,同时还要向被保险人讲明道理,拒赔部分要讲事实、重证据。要依法办事,坚持重合同,诚实信用,只有这样才能树立保险的信誉,扩大保险的积极影响。

(3)坚决贯彻“八字”理赔原则。“主动、迅速、准确、合理”是保险理赔人员在长期的工作实践中总结出的经验,是保险理赔工作优质服务的最基本要求。

①主动:就是要求保险理赔人员对出险的案件,要积极、主动的进行调查、了解和勘察现场,掌握出险情况,进行事故分析确定保险责任。

②迅速:就是要求保险理赔人员查勘、定损处理迅速、不拖沓、抓紧赔案处理,对赔案要核的准,赔款计算案卷缮制快,复核、审批快,使被保险人及时得到赔款。

③准确:就是要求从查勘、定损以至赔款计算,都要做到准确无误,不错赔、不滥赔、不惜赔。

④合理:就是要求在理赔工作过程中,要本着实事求是的精神,坚持按条款办事。在许多情况下,要结合具体案情准确性,尤其是在对事故车辆进行定损过程中,要合理确定事故车辆维修方案。

理赔工作的“八字”原则是辩证统一的,不可偏废。如果片面追求速度,不深入调查了解,不对具体情况作具体分析,盲目结论,或者计算不准确,草率处理,则可能会发生错案,甚至引起法律诉讼纠纷。当然,如果只追求准确、合理,忽视速度,不讲工作效率,赔案久拖不决,则可造成极坏的社会影响,损害保险公司的形象。总的要求是从实际出发,为保户着想,既要讲速度,又要讲质量。

4)车险理赔的特点

汽车保险与其他保险不同,其理赔工作也具有显著的特点。理赔工作人员必须对这些特点有一个清醒和系统的认识,了解和掌握这些特点是做好汽车理赔工作的前提和关键。

(1)被保险人的公众性。我国汽车保险的被保险人曾经是以单位、企业为主,但是,随着个人拥有车辆数量的增加,被保险人中单一车主的比例将逐步增加。这些被保险人的特点是他们购买保险具有较大的被动色彩,加上文化、知识和修养的局限,他们对保险、交通事故处理、车辆修理等知之甚少。另一方面,由于利益的驱动,检验和理算人员在理赔过程中与其在交流过程中存在较大的障碍。

(2)损失率高且损失幅度较小。汽车保险的另一个特征是保险事故虽然损失金额一般不大,但是,事故发生的频率高。保险公司在经营过程中需要投入的精力和费用较大,有的事故金额不大,但是,仍然涉及对被保险人的服务质量问题,保险公司同样应予以足够的重视。另一方面,从个案的角度看赔偿的金额不大,但是,积少成多也将对保险公司的经营产生重要影响。



(3) 标的流动性大。由于汽车的功能特点,决定了其具有相当大的流动性。车辆发生事故的地点和时间不确定,要求保险公司必须拥有一个运作良好的服务体系来支持理赔服务,主体是一个全天候的报案受理机制和庞大而高效的检验网络。

(4) 受制于修理厂的程度较大。在汽车保险的理赔中扮演重要角色的是修理厂,修理厂的修理价格、工期和质量均直接影响汽车保险的服务。因为,大多数被保险人在发生事故之后,均认为由于有了保险,保险公司就必须负责将车辆修复,所以,在车辆交给修理厂之后就很少过问。一旦因车辆修理质量或工期,甚至价格等出现问题均将保险公司和修理厂一并指责。而事实上,保险公司在保险合同项下承担的仅仅是经济补偿义务,对于事故车辆的修理以及相关的事宜并没有负责义务。

(5) 道德风险普遍。在财产保险业务中汽车保险是道德风险的“重灾区”。汽车保险具有标的流动性强,户籍管理中存在缺陷,保险信息不对称等特点,以及汽车保险条款不完善,相关的法律环境不健全及汽车保险经营中的特点和管理中存在的一些问题和漏洞,给了不法之徒可乘之机,汽车保险欺诈案件时有发生。

2 车险理赔业务的操作流程

目前保险市场上各家保险公司所采取的机动车理赔流程大同小异,主要包括受理客户报案、进行调度、安排查勘人员进行现场查勘、对事故车辆进行定损、审核、搜集相关资料、理算、核赔、最后对客户进行赔偿给付七个主要环节。理赔业务操作流程如图 1-1 所示。

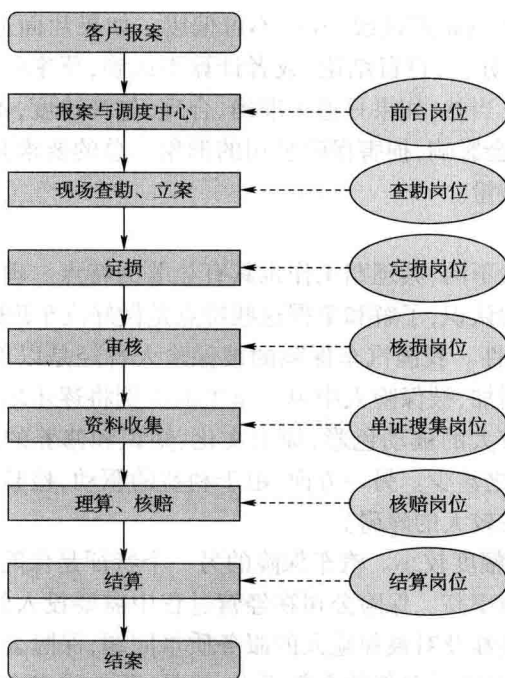


图 1-1 理赔业务操作流程

二、任务实施

项目1 车险理赔外勤业务简介

1 项目说明

车险理赔外勤业务就是从接到客户报案、进行调度、现场查勘、定损、理算、核赔、直到赔偿给付等理赔过程中需要外出进行的工作环节。

2 学习步骤

1) 外勤与内勤岗位介绍

车险理赔主要涉及的岗位有接报案、调度、查勘、定损、核损、单证搜集、核赔、结算等。其中外勤岗位主要有查勘和定损,内勤岗位主要有接报案、调度、核损、单证收集、核赔和结算等。

2) 外勤与内勤岗位之间的关系

接报案岗位主要负责接听报案电话和处理报案信息;调度岗位主要负责把案件委派给查勘定损人员;现场查勘是案件赔付证据搜集的重要手段,主要是在事故现场对事故相关信息进行查勘和取证,从而为准确立案、认定责任提供依据,为保险赔付、案件诉讼提供重要依据。定损是对事故损失进行评估,是理赔工作的核心环节。核损是对完成了查勘定损的案件进行定性和定量审核;单证搜集岗位负责搜集保险赔付需要的有关单证;理算工作是根据事故损失确定的结果,结合保险合同及相关赔偿规定计算保险赔款额,缮制赔款计算书;核赔是对整个案件的理赔工作做最后的审核;结案环节中完成案件卷宗,并移交财务支付保险赔款给被保险人。这些外勤和内勤岗之间相互链接、相互配合,共同完成理赔工作。

3) 车辆保险事故现场查勘概述

(1) 现场查勘的概念。现场查勘是指用科学的方法和现代技术手段,对车险事故现场进行实地验证和查询,并将所得的结果完整而准确地记录下来的工作过程。

(2) 现场查勘的意义。

①现场查勘是重大交通事故案件刑事及民事诉讼程序的重要环节。交通事故立案、调查、提起公诉和审判,是刑事诉讼活动的四项程序。现场查勘是刑事诉讼第1、2道程序中的重要环节。因此,事故发生后,必须对现场、肇事车辆、物品、人员损伤、道路痕迹等进行现场调查。

②现场查勘是保险赔付的基础工作。对于保险车辆,一旦发生交通事故,就涉及赔付问题。只有通过第一现场的查勘才能确定事故的真伪、事故原因及事故态势,确定赔付的基本依据和确认是否为骗保案件。

③现场查勘是事故处理的起点和基础工作。只有通过严格细致的现场查勘,才能正确揭示事故的发生、发展过程;通过对现场各种物证痕迹等物理现象的分析研究,发现与事故



有关联的逐项内在因素。也只有通过周密的现场查勘、询问当事人、访问证明人等调查活动,才能掌握第一手材料,对案情做出正确的判断。有了正确的判断,就能正确认定事故责任,追究事故责任者的法律责任,维护受害人的正当权益。

④现场查勘是搜集证据的基本措施。证据是查明事故原因和认定事故责任的基本依据。车辆交通事故是一种纯物理现象,交通事故的发生必然引起现场内客观事物的变化,在现场留下痕迹物证。因此,对现场进行细致地、反复地查勘,把现场遗留下的各种痕迹物证加以认定和提取,经过检验与核实就成为事故分析的第一证据。

⑤现场查勘是侦破交通肇事逃逸案件的重要环节。现场是交通事故行为的客观反应。交通肇事逃逸的行为不可避免地引起现场各种交通要素的变化,留下痕迹和物品。通过现场查勘取得的各种痕迹物证等证据,是分析案情、揭露逃逸人的特征、侦破逃逸案件的重要依据。

(3) 现场查勘工作流程。

①接到任务后,应立即与客户联系,确定事故的确切地点,及时赶到现场。

②到达现场后,应主动与客户沟通,了解事故的基本情况。

③拍摄现场照片。道路交通事故发生后,事故现场极易被破坏,所以查勘人员到现场与客户简单沟通后,应立即拍摄现场照片。

④核实相关信息,收取证据,疑难或重大案件进行现场询问记录。

⑤对保险事故作出“定性、定责”的判断。

⑥对保险事故各方损失作出初步定损。

⑦绘制现场图、撰写现场查勘报告。

⑧指导客户索赔,告别客户。

⑨回公司将案件资料上传理赔系统。

(4) 车辆保险现场查勘工作要求。

①及时迅速。现场查勘是一项时间性很强的工作。要抓住案发不久、痕迹比较清晰、证据未遭破坏、证明人记忆犹新的特点,取得证据。反之,到案不及时,就可能由于人为和自然的原因,使现场遭到破坏,给查勘工作带来困难。所以,事故发生后查勘人员要用最快的速度赶到现场。

②细致完备。现场查勘是事故处理程序的基础工作。现场查勘一定要做到细致完备、有序,查勘过程中,不仅要注意发现那些明显的痕迹物证,而且,特别要注意发现那些与案件有关的不明显的痕迹物证。切忌走马观花、粗枝大叶的工作作风,以免由于一些意想不到的过失使事故变得复杂化,使事故处理陷于困境。

③客观全面。在现场查勘过程中,一定要坚持客观、科学的态度,要遵守职业道德。在实际中可能出现完全相反的查勘结论,要尽力防止和避免出现错误的查勘结果。

④遵守法定程序。在现场查勘过程中,要严格遵守《道路交通事故处理程序》和《道路交通事故痕迹物证勘验》的规定,要爱护公私财物,尊重被讯问、访问人的权利,尊重当地群众的风俗习惯,注意社会影响。

(5) 车辆保险现场查勘工作的注意事项。

①查勘人员在现场查勘过程中应多听、多问、多记、多观察,多安慰客户,不得擅自对日

后的理赔情况进行表态或承诺,严禁未经公司许可与他人签署赔偿协议。

②现场查勘应确保“时”与“效”,重点是“查”与“照”。“时”即赶赴现场的及时性,确保现场处于原始状态;“效”即通过“查”与“照”的相互印证、准确反映出本次事故及损失的原始面貌。“查”是为了确保两个真实,一个准确,即事故真实、损失真实,定损准确;“照”是用数码相机全面、客观、清晰的将事故及损失的真实情况及查勘过程反映出来。

③注意查找现场有关痕迹、物证及询问现场当事人或目击者,从中分析出险原因、过程,初步确定是否属于保险事故。

④详细记录事故现场有关物体的原有形态及相互位置关系,现场草图应参照交通事故处理部门的标准进行绘制,要求能全面反映事故车辆方位、道路情况、外界影响因素等,以便在必要时,可根据现场草图,进行现场复原。

⑤对可能涉及道德风险、责任免除、违反被保险人义务的案件应将调查取证工作作为现场查勘的重点,并注意及时取得书面证据,确保证据的有效性、合法性。

⑥凡有交警(盗抢险为公安机关)负责现场处理的案件,应在查勘报告中当场记录处理部门及处理人员情况,询问交警部门对事故责任的初步认定。现场已出具快速(或简易)事故证明的,需在查勘报告中当场记录事故证明的编号。

⑦查勘报告应现场缮制完成,对于有疑点或情况异常的地方要着重予以详细说明。并要求肇事驾驶员或被保险人现场签名确认。

⑧索赔须知应一式两份,一份现场送达被保险人或肇事驾驶员,另一份经被保险人或肇事驾驶员签收后作为查勘资料之一入档,作为日后资料接收的凭据。

4) 车辆保险事故定损概述

现场查勘结束后,定损人员应会同被保险人一起进行车辆损失的确定,制作定损单。车辆的定损涉及维修和车主多方面的利益,同时也是保险公司车险理赔中最复杂的环节。要求估损人员掌握必要的物价管理知识、汽车结构及性能方面的专业知识和修理方面的专业知识,并且要具有丰富的实际操作经验,能准确认定车辆、总成和零件的损伤程度,适当掌握“修理和更换”的界限。估损人员应根据事故车辆的损伤情况,准确认定保险赔付范围及赔付方式。

事故车辆定损方式主要有以下三种。

- (1)协商定损:即由保险人、被保险人、第三者及交警协商确定事故车辆的损失费用。
- (2)公估定损:即由保险公估机构确定事故车辆的损失费用。
- (3)专家定损:即由保险事故鉴定专家确定事故车辆的损失费用。

项目2 查勘定损服务礼仪学习

1 项目说明

查勘定损服务礼仪就是查勘定损人员在工作岗位上,通过言谈、举止、行为等,对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例,是查勘定损人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术,是体现服务的具体过程和手段,使无形的服务有形化、规范化、系统化。有形、规范、系统的服务礼仪,不仅可以树立查勘人员和公司良好的形象,更可以塑造受客户欢迎的服务



规范和服务技巧,能让查勘定损人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。从而在一个较好的氛围中开展工作。

2 技术要求与标准

- (1)查勘定损人员基本着装规范。
- (2)查勘定损人员与客户沟通礼仪。

3 设备器材

- (1)配有大镜子的礼仪教室。
- (2)工装。

4 作业准备

服务礼仪工作情景。

5 操作步骤

1) 着装礼仪

(1)服务号牌规范佩戴。工作人员上岗必须规范佩戴或摆放统一的服务标牌,值班领导(或大厅值班、咨询人员)须佩戴明显标志。

(2)统一着装,保持整洁。

工作人员要统一着装并做到以下几点。

①按统一规定的时间着装、换装。

②按统一规定内外配套着装,严禁混穿不同季节的服装,严禁制服便装混穿,严禁歪戴帽、卷袖口、敞衣扣。胸卡挂于上衣左口袋正中处。

③衣、裤口袋尽量不装物品,以免变形,影响美观。

④工作人员不允许穿拖鞋,应统一穿黑色皮鞋,皮鞋必须保持清洁明亮。

⑤男性工作人员应着深色袜子,女性工作人员应着白色袜子,避免露出袜口。

⑥窗口工作人员上班时不能戴袖套。

(3)发型自然,不染异色。

①男性工作人员要勤理发,不得留大鬓角、长发,不剃光头,不蓄胡须。

②女性工作人员可留各式短发,发型自然;留长发应将头发束起盘于脑后,佩戴发饰;有刘海长度应保持在眉毛上方。

(4)仪表大方,配饰得体。

①不得戴有色眼镜从事工作。

②女性工作人员不得佩戴过多或过于耀眼的饰物,每只手最多只能戴一枚戒指,不得留长指甲、染指甲。

③工作人员要保持面部清洁,不得文身、化浓妆。

2) 沟通礼仪

(1)及时到达现场。到达事故现场后,立即下车微笑着走向客户,确认事故现场及客户

身份并向客户做自我介绍。

动作:向客户问好并出示工作牌及名片。

要求:递送名片时,应将名片放置手掌中,用拇指压住名片边缘,其余四指托住名片反面,名片的文字要正对对方,然后身体前倾,用双手递过去。

单方事故:您好!请问您是×××先生/女士?我是×××现场查勘员,协助您处理现场。并用适当的语言进行安慰,如:“人没有受伤是万幸”、“请抓紧时间抢救受伤人员”、“对您的意外事故,我们深表同情!”

双方事故:你们好!我是查勘员×××协助您处理事故现场,这是我的工作牌。请问哪位是向我公司报案×××××车牌(标的车牌)的驾驶员?

(2)未及时到达现场。

动作:到达现场后向客户行欠身礼,向客户致歉。

单方事故:×××先生/女士您好!我是查勘员×××,实在不好意思,因×××原因现在才赶到现场,让您久等了。

双方事故:你们好!我是查勘员,实在不好意思,因×××原因现在才赶到现场,让你们久等了。

要求:真诚、礼貌、消除客户不满情绪,不可以编造原因欺骗客户。

(3)处理现场。

动作:了解事故原因、出险经过。

话术:您好,请您述说一下事故发生的经过,便于我们帮您处理案件。

要求:此时应站在客户在左边与客户目视交流,不得低头。当对案件产生疑问时,不能对客户使用质问的口气。

动作:核对证件。

话术:×××先生/女士您好,为了保证您顺利理赔,麻烦您提供一下标的车行驶证,您的驾驶证,身份证,谢谢!

要求:必须使用礼貌用语,不得让客户感觉到有要求或命令的意味。

动作:核对车架号或铭牌。

话术:请问发动机罩拉手在什么位置?

要求:打开发动机罩的工作必须由查勘员来完成,在关闭发动机罩时动作不能过大,并检查是否关好。

动作:指引并指导驾驶员填写索赔申请书。

话术:×××先生/女士您好!请您先填写一下索赔申请书,有什么不明白或疑问都可以咨询我(指导客户填写)。请您(被保险人或标的车驾驶员)确认签名。

要求:解释清晰,耐心仔细。客户填写《机动车辆保险简易案件审批表》或《机动车辆保险索赔申请书》索赔信息,客户签名确认,查勘员填写查勘意见及损失情况,查勘员签名确认,拍摄上传案件,单证第一联交给客户索赔使用。

(4)填写现场查勘记录单及索赔须知。

动作:填写现场查勘记录单、索赔须知。

话术1:您好,请稍候,我现在为您填写现场查勘记录单。(填写完现场查勘记录单)请