



高等职业教育汽车技术服务与营销专业规划教材

汽车保险

与公估



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

组织编写

荆叶平

王俊喜

主编

金加龙

主审



人民交通出版社
China Communications Press

高等职业教育汽车技术服务与营销专业规划教材

旧机动车鉴定与评估	屠卫星	主编
汽车保险与公估	荆叶平 王俊喜	主编
汽车备件管理	彭朝晖 倪红	主编
汽车结构与拆装	潘伟荣 刘越琪	主编
汽车使用与维修	秦兴顺	主编
汽车维修服务	戚叔林 刘焰	主编
汽车营销	叶志斌 李云飞	主编

高等职业教育汽车整形技术专业规划教材

汽车涂装复杂表面处理技术	程玉光	主编
汽车车身测量与校正	朱忠伦 郭建明	主编
汽车车身焊接技术	李远军	主编
汽车车身修复技术	韩星	主编
车身结构及附属设备	袁杰	主编
汽车涂装技术	陈纪民	主编
油漆调色技术	王亚平 马远辉	主编



责任编辑：李洁

封面设计：盛世华光
shengshi.com

ISBN 978-7-114-07915-3



9 787114 079153 >

网上购书/www.jtbook.com.cn

定价：43.00元



高等职业教育汽车技术服务与营销专业规划教材

汽车保险

与公估



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

组织编写

荆叶平 王俊喜

主编

金加龙

主审



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

本书是高等职业教育规划教材,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”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组织编写而成。

本教材以汽车保险与公估工作过程为主线,内容主要包括:车辆的风险识别与控制、汽车保险营销、最佳投保方案确定、车辆保险合同的签订、车险承保、报案调度、交通事故的责任认定、车险的查勘、车险的定损、人伤案件的查勘与核损、车险的索赔和车险理赔,共12个学习任务。

本书主要供高等职业院校汽车技术服务与营销专业教学使用,也可作为汽车保险从业人员的岗位培训教材或自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车保险与公估 / 荆叶平,王俊喜主编. —北京:人民交通出版社,2009.8

ISBN 978-7-114-07915-3

I. 汽… II. ①荆…②王… III. 汽车保险—中国—高等学校:技术学校—教材 IV. F842.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第124289号

Qiche Baoxian yu Gonggu

书 名: 汽车保险与公估

著 作 者: 荆叶平 王俊喜

责任编辑: 李 洁

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.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757969, 59757973

总 经 销: 北京中交盛世书刊有限公司

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京凯通印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 24.25

字 数: 539 千

版 次: 2009年8月第1版

印 次: 2009年8月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-07915-3

印 数: 0001—3000 册

定 价: 43.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

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

主任委员：魏庆曜

副主任委员：张尔利 汤定国 马伯夷

委 员：王凯明 王晋文 刘 锐 刘振楼 刘越琪

许立新 吴宗保 张京伟 李富仓 杨维和

陈文华 陈贞健 周建平 周柄权 金朝勇

唐 好 屠卫星 崔选盟 黄晓敏 彭运均

舒 展 韩 梅 解福泉 詹红红 裴志浩

魏俊强 魏荣庆

秘 书：秦兴顺

前 言

为贯彻《国务院关于大力发展职业教育的决定》以及教育部制定的《国家教育事业发展规划“十一五”规划纲要》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组织全国交通职业技术学院的骨干教师及相关企业的专业人员,编写了本套高等职业教育规划教材,供高等职业院校汽车技术服务与营销专业教学使用。

本系列教材在组织编写过程中,认真总结了全国交通职业院校多年来的专业教学经验,注意吸收发达国家先进的职教理念和方法,形成了以下特色:

1. 推行工学结合的人才培养模式。汽车技术服务与营销专业建设,从市场调研、职业分析,到专业教学标准、课程标准开发,再到课程方案制订、教材编写的全过程,都是交通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。本专业的课程也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”。本专业的核心课程有:《汽车结构与拆装》、《汽车使用与维修》、《汽车维修服务》、《汽车备件管理》、《汽车营销》、《汽车保险与公估》、《旧机动车鉴定与评估》。

2. 体现任务驱动的课程教学理念。以职业岗位的典型工作任务为驱动,确定理论与实践一体化的学习任务,按照工作过程组织学习过程。每个学习任务既有知识学习,又有技能操作,是工作要求、工作对象、工具、方法与劳动组织方式的有机整体。

3. 倡导行动导向的引导式教学方法。本系列教材注重对学习目标和引导问题的设计,体现以学生为主体,强化学生的地位,给学生留下充分思考、实践与合作交流的时间和空间,让学生亲身经历从观察→操作→交流→反思的活动过程。

4. 提供紧密结合职业岗位的技术内容。教材内容力求符合最新的国家及行业相关技术岗位标准以及技能鉴定的要求,为学生考取双证提供帮助。

5. 采用全新的结构编排模式。本系列教材打破了传统教材的章节体例,以典型学习任务为一个相对完整的学习过程,每个学习任务的内容相互独立但又有内在的联系。在每个学习任务开篇处,都以解决职业问题、完成岗位任务为导引,设定“学习目标”、“任务描述”和“学习引导”三个栏目,围绕工作任务聚焦知识和技能;正文则有若干个单元组成,包含“单元要点”、“相关知识”、“单元能力检测”等内容;任务的最后是“评价反馈”,包括自我评价、小组评价、教师评价,可帮助学生获得初步的总结、反思,是学习的延伸与拓展。

《汽车保险与公估》是本系列教材中的一本。与传统同类教材相比,本教材紧跟保险的发展,适时补充了2007版机动车商业保险A、B、C条款、2008版交强险及2009年2月1日实施的“交强险互碰自赔”的教学内容;适时补充了交通事故责任认定、保险索赔及人伤案件的查勘与核损的教学内容。本书图文并茂,既有大量的保险单证及保险公司的理赔软件页面,又有大量案例教学和模拟训练及技能考核,同时还有大量的“想一想”、“查一查”、“友情小贴士”、“特别提示”等,便于提高学员的学习兴趣及领悟所学内容。

参加本书编写工作的有:上海市交通职业技术学院的荆叶平(编写学习任务3、学习任务7、学习任务10和学习任务11)、廖金红(编写学习任务2和学习任务4),吉林交通职业技术学院的王俊喜(编写学习任务1和学习任务5),上海民太安公估有限公司的陈建洪(编写学习任务8和学习任务9),天平汽车保险股份有限公司的刘志伟(编写学习任务6和学习任务12)。全书由上海市交通职业技术学院的荆叶平、吉林交通职业技术学院的王俊喜担任主编,浙江省交通职业技术学院的金加龙担任主审。

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
2009年6月

目 录

学习任务1 车辆的风险识别与控制	1
学习目标	1
任务描述	1
学习引导	1
单元一 风险的概述	2
单元二 机动车辆的风险识别	10
单元三 机动车辆风险的控制	14
评价反馈	24
学习任务2 汽车保险营销	26
学习目标	26
任务描述	26
学习引导	26
单元一 保险营销概述	27
单元二 保险营销的流程	31
单元三 保险促成	41
评价反馈	47
学习任务3 最佳投保方案确定	49
学习目标	49
任务描述	49
学习引导	49
单元一 购买车险的选择途径	50
单元二 汽车保险的主要产品	59
单元三 车辆保险的选择	75
评价反馈	86
学习任务4 车辆保险合同的签订	88
学习目标	88

任务描述	88
学习引导	88
单元一 汽车保险合同概述	89
单元二 汽车保险合同的订立	93
单元三 汽车保险合同的生效、变更与解除	103
评价反馈	108
学习任务5 车险承保	110
学习目标	110
任务描述	110
学习引导	110
单元一 机动车辆保险的承保	111
单元二 机动车辆保险的核保	122
评价反馈	129
学习任务6 报案调度	131
学习目标	131
任务描述	131
学习引导	131
单元一 受理报案	132
单元二 调度派工	143
评价反馈	147
学习任务7 交通事故的责任认定	149
学习目标	149
任务描述	149
学习引导	149
单元一 交通事故概述	150
单元二 交通事故的处理	166
单元三 交通事故的责任认定	175
评价反馈	189
学习任务8 车险的查勘	191
学习目标	191

任务描述	191
学习引导	191
单元一 现场查勘的概述	192
单元二 现场查勘的流程	196
单元三 现场查勘的几项技能	207
评价反馈	222
学习任务9 车险的定损	224
学习目标	224
任务描述	224
学习引导	224
单元一 车险定损的流程	225
单元二 定损项目的修换原则	230
单元三 定损核价的修复费用	243
评价反馈	254
学习任务10 人伤案件的查勘与核损	256
学习目标	256
任务描述	256
学习引导	256
单元一 人伤案件的理赔概述	257
单元二 人伤案件的查勘	266
单元三 人伤案件的核损	273
评价反馈	294
学习任务11 车险的索赔	296
学习目标	296
任务描述	296
学习引导	296
单元一 交通事故索赔概述	297
单元二 保险索赔流程	314
单元三 保险事故的纠纷处理	323
评价反馈	334

学习任务 12 车险理赔	336
学习目标	336
任务描述	336
学习引导	336
单元一 车险理赔的概述	337
单元二 车险理赔的核损	345
单元三 赔款理算与核赔	361
评价反馈	376
参考文献	378

学习任务1 车辆的风险识别与控制

学习目标

通过本学习任务的学习，要求学生具备以下能力：

1. 能够运用风险理论分析机动车辆面临的风险；
2. 通过与客户沟通了解客户的机动车辆风险，并进行风险评估；
3. 帮助客户认识到为什么必须购买汽车保险；
4. 能为客户提供简单的风险管理方案。



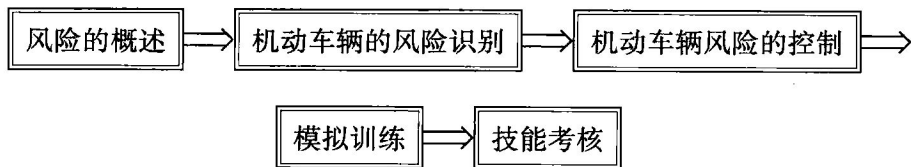
任务描述

通过与客户交流，帮助客户分析其使用车辆有哪些潜在的风险，寻找化解风险的最佳途径，从而引入为什么要购买保险，进一步指导客户对车辆风险进行管理。



学习引导

本学习任务沿着以下脉络进行学习：





单元一 风险的概述

单元要点

1. 风险的概念;
2. 风险的管理。

相关知识

保险界有一句至理名言：“无风险就无保险”。这表明保险与风险之间存在着内在的必然联系，而且风险的客观存在是保险经济得以产生、确立和发展的根据。因此，要清楚保险是什么，首先必须清楚风险是什么，什么样的风险可以向保险公司转嫁。

一、风险的概念

(一) 风险的定义与特征

1. 风险的定义

风险就是在特定的情况和期间内，某种损失发生的可能性。

2. 风险的特征

(1) 风险的客观性。风险是独立于人们的主观意识之外的客观存在，是由自然现象或社会现象引起的。自然界的洪水、地震、龙卷风等自然界运动的表现形式给人类造成生命财产损失，对人类构成风险。自然界的运动是由其运动规律所决定，是自然界自我平衡的必要条件，是不以人的意志为转移的；另一方面，战争、瘟疫、失业、交通事故等，是受社会发展规律支配的，人们可以认识和掌握这种规律，在一定的空间和时间内改变风险存在和发生的条件，降低风险发生的频率，减少损失的程度，但不能彻底根除风险。总之，人类的发展历史就是与风险斗争的历史，无论国家、企业或是个人都要面临各种各样的风险。



想一想

- (1) 风险的自然现象还有哪些？
- (2) 风险的社会现象还有哪些？

(2) 风险的偶然性。风险是一种客观存在，从全社会看，风险事故的发生是必然的。然而对特定的个体来说，风险事故的发生是偶然的，这就是风险的偶然性。这种偶然性使得风险本身具有不确定性：第一，风险事故发生与否则不确定；第二，风险事故何时发生不确定；第三，风险事故造成的损失大小不确定。例如，在全世界范围，平均每

分钟都有火灾发生,但具体到某一城市是否一定有火灾发生,则具有不确定性;对一城市来讲,一年内一定有火灾发生,但何时发生、会造成怎样的损失,都具有不确定性。

(3) 风险的可变性。世间万物都处于运动、变化中,风险也是如此。风险的变化有量的增减,也有质的改变,也有旧风险的消亡与新风险的产生。

(二) 风险的构成要素

风险因素、风险事故、损失构成了风险存在与否的基本条件,是风险的三个要素。

1. 风险因素

风险因素是指促使或引起风险事故发生的条件,以及风险事故发生时,致使损失增加、扩大的条件。风险因素是风险事故发生的潜在原因,是造成损失内在的或间接的原因。根据风险因素的性质,通常分成实质风险因素、道德风险因素、心理风险因素三种。

实质风险因素是指增加风险事故发生的机会或扩大损失严重程度的物质条件,是一种有形的风险因素。例如,机动车的制动系统失灵对于交通事故就是实质风险因素。

道德风险因素是指与人不正当社会行为相联系的一种无形的风险因素。常常表现为由于恶意行为或不良企图,故意促使风险事故发生或损失扩大,如欺诈、纵火骗保等。

心理风险因素与道德风险因素一样为无形风险因素,但与道德风险因素不同,心理风险因素是指由于人的主观上的疏忽或过失,导致增加风险事故发生的机会或扩大损失程度。

道德风险因素与心理风险因素都与人密切相关,主要区别在于是故意还是无意疏忽,因此在实际生活中很难区分,故也有人将道德风险因素与心理风险因素合而为一,称为人为风险因素。

2. 风险事故

风险事故也称风险事件,是指造成损失的直接或外在的原因。风险只有通过风险事件的发生,才能导致损失。例如,火灾、地震、人的死亡和疾病、高速行驶的车辆突然爆胎等都是风险事故。

3. 损失

损失是指造成标的的直接损失和间接损失。

在保险实务中,直接损失指财产本身损失和人身伤害。而间接损失指额外费用损失、收入损失和责任损失。

风险因素引起风险事故,风险事故导致损失。例如,一辆汽车由于转向失灵,发生交通事故,撞伤一人,撞坏信号灯。这里,转向失灵是风险因素,交通事故是风险事故,撞伤一人和撞坏信号灯则是损失。

风险因素和风险事故可以相互转化,在一定条件下是造成损失的直接原因,则它是风险事故。而在其他条件下,则可能是造成损失的间接原因,于是它成为风险因素。例如,下冰雹使得路滑,从而导致车祸,造成人员伤亡。这时,冰雹是风险因素,车祸是风险事故。但若冰雹直接击伤行人,则冰雹便是风险事故了。

(三) 风险的类型

为了实施有效的风险分析与管理,需要对风险进行分类,可以更准确地把握风险的



本质。风险按照不同的分类标准，可以分为很多种，主要有：

1. 按照风险是否有获利机会分类

(1) 纯粹风险。纯粹风险是指当风险发生时，只有造成损失而无获利可能性的风险，如火灾、疾病等。

(2) 投机风险。投机风险是指当风险发生时，既存在损失机会又存在获利机会的风险。如金融投资、房产开发投资、博彩等。风险的魅力在于风险报酬的存在，人们甘愿冒一定风险，并不是喜欢看到自己的损失，而是希望看到成功之后的风险报酬。

纯粹风险一般可通过大量统计资料进行科学推算，而投机风险则难以做到。

2. 按照风险所涉及的范围分类

(1) 基本风险。基本风险是指由非个人行为引起的风险。它对整个团体乃至整个社会产生影响。

(2) 特定风险。特定风险是指由个人行为引起的风险。它只与特定的个人或部门相关而不影响整个团体及社会。

3. 按照风险的损失形态分类

(1) 人身风险。人身风险是指由于人的死亡、疾病、衰老及劳动能力丧失等原因导致损失的风险。人身风险又可分为生命风险和健康风险。

(2) 财产风险。财产风险是指财产发生毁损、灭失和贬值的风险，如机动车发生交通事故、火灾、地震破坏等所造成的损失。

(3) 责任风险。责任风险是指由于团体或个人的行为违背了法律、合同或道义的规定，给他人造成财产损失或人身伤害。按照法律规定，过失人必须负法律上的损害赔偿责任。

此外，按风险发生的原因分类，还可以分为自然风险、社会风险、经济风险、政治风险和技术风险；按承担风险的主体分类，风险可分为个人风险、家庭风险、企业风险和国家风险；按风险能否预测和控制分类，可分为可管理风险和不可管理风险等。保险属于可管理风险。

二、风险的管理

(一) 风险管理的定义与作用

1. 风险管理的定义

风险管理是指以最小的成本获得最大安全保障的管理行为。

2. 风险管理的作用

(1) 增强风险面临者的安全保障程度。风险管理可以保障风险面临者及家庭免于重大灾害损失的影响，解除后顾之忧，敢于承担风险去创业和投资，通过有效的风险管理，可以使个人及家庭节省保费开支而不减少其安全保障。

(2) 降低经济组织的经营风险。通过风险管理，选择恰当有效的风险管理技术，可以创造一个安全稳定的生产经营环境，有利于提高经济组织的经济效益。

(3) 保障社会稳定。实施风险管理，采取风险保障措施，可以在一定程度上补偿

风险受害者的损失,使家庭、经济组织在风险事故发生后能够继续维持生存,并有机会减少损失所造成的影响,从而减轻家庭、经济组织受损对整个社会的不利影响,保障社会稳定。风险管理使得各经济组织的资源得到有效的利用,使风险处理的社会成本下降,增加全社会的经济效益。

(二) 风险管理的基本过程

风险管理过程包括风险识别、风险评估、风险处理、风险管理效果评价等阶段。

1. 风险识别

风险识别是指人们利用各种方法系统地、连续地分析所面临的各种风险及风险事故发生的潜在原因。风险识别包括感知风险和分析风险两个环节。

感知风险是了解客观存在的各种风险,如机动车有碰撞、丢失、火灾等许多种风险。分析风险是分析引起风险事故的各种因素,如具体分析发生机动车辆火灾的因素,线路短路、碰撞致使油箱漏油、被人纵火等都会引起机动车辆火灾。感知风险是风险识别的基础,分析风险是风险识别的关键。

2. 风险评估

风险评估是对某种特定的风险,测定其风险事故发生的概率及其损失程度。风险评估是在风险识别的基础上,分析风险识别过程收集的资料和数据,得到关于损失发生概率及其程度的有关信息,为选择风险处理方法、进行正确的风险管理决策提供依据。

风险评估以损失概率和损失强度为主要测算指标,一般需要运用概率论和数理统计方法来完成。风险评估与风险识别过程不能截然分开,是交叉进行的。

3. 风险处理

风险处理是指在风险识别和风险评估的基础上,采取控制措施,降低风险事故发生概率或减小损失程度的过程。风险处理方法主要有两大类:一类是风险控制,另一类是财务处理。风险控制是用来避免、消除或减少意外事故发生的机会,限制已发生的损失继续扩大的一切措施,着重点在于改变引发意外事故和扩大损失的各种条件。财务处理的风险处理方法,往往是在实施控制风险措施后,对无法控制的风险作出的财务安排,着重点是将消除和减少风险的成本平均分摊在一定时期内,以便减少因随机性的巨大损失发生而引起财务上的剧烈波动。通过财务处理,可以把风险成本降低到最低程度。

4. 风险管理效果评价

风险管理效果评价是指对风险处理手段的实施结果进行分析、检查、修正和评估,比较与预期目标的差异,对所采取方法的科学性、适应性和受益性作出评价。由于风险的不确定性,随着时间推移、外部条件变化会导致原有风险因素的变化,也会产生新的风险因素。需要在一定时期内对风险识别、风险评估、风险处理等过程进行定期检查、修正,对风险管理的效果进行总结评价,以确保风险管理工作能够适应新情况并达到最佳的管理效果。

在风险管理效果评价中主要看风险管理效益的高低,看能否以最小的成本取得最大的安全保障,效益比值可按式(1-1)计算:

$$\text{效益比值} = \frac{\text{因采取某项风险处理措施而减少的风险损失}}{\text{采取该措施所支付的费用} + \text{机会成本}} \quad (1-1)$$