



高职高专汽车类专业技能型教育规划教材

机动车保险与 理赔实务

JIDONGCHE BAOXIAN
YU LIPEI SHIWU



贺展开 张岸杨 主编



赠教学课件
www.cmpedu.com
www.golden-book.com



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高职高专汽车类专业技能型教育规划教材

机动车保险与理赔实务

主编 贺展开 张岸杨
主审 阳小良 袁福林



机械工业出版社

本书从接报案中心的工作开始一直到结案处理工作,紧紧围绕各岗位的工作流程和职业能力展开。主要介绍了接报案、现场查勘、定损、核损等工作流程及操作规范,各类保险的赔款理算方法、核赔工作内容和流程、单证清分及结案处理的工作流程和操作规范。

本书每一模块都设有明确的学习任务和能力目标,并精选了相关资料和案例,以拓展学生视野,激发学习兴趣。另外,本书特有的课后任务使学生能够对所学知识加以运用,从而加深印象,提高学习效率。

本书可作为机动车保险实务专业学生阅读参考用书,也可作为保险、公估公司新进员工的岗前培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

机动车保险与理赔实务/贺展开,张岸杨主编. —北京:机械工业出版社,2009.7

高职高专汽车类专业技能型教育规划教材
ISBN 978-7-111-27049-2

I. 机… II. ①贺…②张… III. 汽车保险—理赔—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 070682 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:徐 巍 责任编辑:徐 巍 洪丽红 版式设计:霍永明
责任校对:纪 敬 封面设计:王伟光 责任印制:李 妍

北京铭成印刷有限公司印刷

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·11.75 印张·287 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-27049-2

定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379353

封面无防伪标均为盗版

“高职高专汽车类专业技能型教育规划教材”

编 委 会

主 任 蔡兴旺（韶关大学）
副主任 胡光辉（湖南长沙交通职业技术学院）
梁仁建（广东轻工职业技术学院）

编 委（按姓氏笔画排序）：

万 捷（北京计划劳动管理干部学院）
马 纲（江苏城市职业学院）
仇雅莉（湖南交通职业技术学院）
戈秀龙（嘉兴职业技术学院）
王 飞（广州城市职业学院）
王一斐（甘肃交通职业技术学院）
王海林（华南农业大学）
刘 威（北京计划劳动管理干部学院）
刘兴成（甘肃交通职业技术学院）
纪光兰（甘肃交通职业技术学院）
何南昌（广州科技职业技术学院）
吴 松（广东轻工职业技术学院）
张 涛（沈阳理工大学应用技术学院）
李幼慧（云南交通职业技术学院）
李庆军（黑龙江农业工程职业学院）
李建兴（宁波城市职业技术学院）
李泉胜（嘉兴职业技术学院）
陈 红（广州科技职业技术学院）
范爱民（顺德职业技术学院）
范梦吾（顺德职业技术学院）
贺大松（宜宾职业技术学院）
赵 彬（无锡商业职业技术学院）
赵海波（沈阳理工大学应用技术学院）
夏长明（广州金桥管理干部学院）
钱锦武（云南交通职业技术学院）
曹红兵（浙江师范大学高等技术学院）
黄红惠（江苏城市职业学院）
谭本忠（广州市凌凯汽车技术开发有限公司）

序 言

据统计,“十一五”期间中国汽车运用维修人才缺口 80 万。未来 5 年汽车人才全面紧缺,包括汽车研发人才、汽车营销人才、汽车维修人才和汽车管理人才等。2003 年,教育部启动了“国家技能型紧缺人才培养项目”,“汽车运用与维修”是其中的项目之一。2006 年,教育部和财政部又启动了国家示范性高等职业院校建设计划,其中的一个重要内容就是以学生为主体,以就业为导向,建立新的职教课程体系、教育模式与教学内容,而教材建设是最重要的一个环节。

为适应目前高等职业技术教育的形势,机械工业出版社汽车分社召集了全国 20 多所院校的骨干教师于 2007 年 6 月在广东省韶关大学组织召开“高职高专汽车类专业技能型教育规划教材”研讨会,确定了本套教材的编写指导思想和编写计划,并于 2007 年 8 月在湖南长沙召开“高职高专汽车类专业技能型教育规划教材”主编会,讨论并通过了本套教材的编写大纲。

本套教材紧紧围绕职业工作需求,以就业为导向,以技能训练为中心,以“更加实用、更加科学、更加新颖”为编写原则,旨在探索课堂与实训的一体化,具有如下特点:

1. 教材编写理念:融入课程教学设计新理念,以学生为主体,以老师为指导,以提高学生实践职业技能和创新能力为目标,理论紧密联系实际,思想性和学术性相统一。理论知识以够用为度,技能训练面向岗位需求,注重结合汽车后市场服务岗位群和维修岗位群的岗位知识和技能要求,使学生学完每一本教材后,都能获得该教材所对应的岗位知识和技能,反映教学改革和课程建设的新成果。

2. 教材结构体系:根据职业工作需求,采用任务驱动、项目导向的新模式构建新课程体系。理论教学与技能训练有机融合,系统性与模块化有机融合,方便不同学校、不同专业、不同实验条件剪裁选用。

3. 教材内容组织:精选学生终身有用的基础理论和基本知识,突出实用性、新颖性,以我国保有量较大的轿车为典型,注意介绍现代汽车新结构、新技术、新方法和新标准,加强“实训项目”内容的编写,引导学生在“做”中“学”。内容安排采用实例引导的方式,以激发学生的阅读兴趣,符合学生的认知规律。

4. 教材编排形式:图文并茂,通俗易懂,简明实用,由浅入深,深浅适度,符合高职学生的心理特点。每一章均结合人力资源和社会保障部职业资格考试要求,给出复习思考题,使教学与职业资格考试有机结合。

此外,为构建立体化教材,方便教师和学生学习,本套教材配备了实训指导光盘和



多媒体教学课件。实训指导光盘的内容为实训项目的规范性操作录像和相关资料，附在教材中；多媒体教学课件专供任课教师采用，可在机械工业出版社教材服务网(www.cmpedu.com)和中国科技金书网(www.golden-book.com)免费下载。

虽然本套教材的各参编院校在教、学、做一体化教学方面进行了有益的探索，但限于认识水平和工作经历，教材中难免仍有许多不足之处，恳请各位专家、同行给予批评指正。

高职高专汽车类专业技能型教育规划教材编委会

前言

纵观机动车保险行业的发展,自1980年以来,短短二十几年间,在改革开放政策的推动下,随着保险业的逐步开放,中国保险业取得了令世人瞩目的成就:保费收入从1980年的4亿多元人民币增长到2008年的9784.1亿元人民币,年均增长率达到39.1%,年均增长水平大大高于世界年均增长水平。尤其是近年来,保险经营主体进一步增多,保险中介机构快速增加,市场竞争水平不断提高,呈现出多元化、多层面、多角度的竞争。

随着汽车保有量逐年递增,汽车保险行业服务质量的高低决定了保险公司的可否持续发展。可以说,保险理赔服务的规范化、专业化、制度化是财产保险公司获得效益、健康发展的重中之重。

截至2007年我国保费收入在世界排名第9位;保险公司总资产达到2.9万亿元;保险公司的数量从1家发展到117家,其中财产险公司44家。而保险业管理人员仅有7.6万人,专业技术人员为17万人,机动车保险专业人才的缺失成为限制保险行业发展的瓶颈。

“教书育人,教材先行”,教育离不开教材。本书是应出版社之邀,为“高职高专汽车类专业技能型教育规划教材”编写的保险理论与实务方面的教材,主要供机动车保险实务专业高职学生使用,也可作为保险、公估公司新进员工岗前培训教材。

本书着力通过以下几个宗旨进行构思和编写:

首先,工作过程化、系统化的教材开发模式:本书基于工作过程系统化的开发理念和“任务引领,项目导向”的方式进行编著。课程引论部分的真实案例作为本书的主线贯穿全书,然后在各个模块中根据案例对应内容进行导入,使课程知识围绕项目及工作任务展开,同时教师也可以通过情境化教学模式进行教学,学生通过案例引入的阅读,基本可以掌握本书的主要内容及各个岗位的工作流程。

第二,紧贴行业需求、注重职业能力培养:本书在编著前,作者通过大量的行业人才职业能力调查、研究,掌握了许多一手资料,同时在编写过程中结合各大保险、公估公司在实际岗位上对人才技能的要求,对本书内容进行了规范整合。

第三,较强的针对性:本书的读者定位是机动车保险实务专业学生和保险、公估公司的新进员工。本书注重理论与实践相结合,每一模块都设有明确的学习任务和能力目标,并精选了相关资料和案例,以拓展学生视野,激发学习兴趣;另外,本书特有的课后任务使学生能够对所学知识加以运用,从而加深印象,提高学习效率。通过对本书的学习,将适合从事查勘、定损、核损、理算、核赔等工作岗位的相关工作。



第四,具有较强的实用性:本书几乎涵盖了车险理赔各个环节最基本的操作技能和具体流程。其编著的指导思想就是面向保险市场,阐述接报案工作、现场查勘、定损、核损、赔款理算、核赔和结案处理等内容,具有很强的实用性。这使学生在掌握基本理论的前提下,能够尽快熟悉操作技能,掌握实用保险知识,为将来从事保险理赔工作打下坚实的专业基础。即使在日常工作中,这本书也不失为一本较好的业务工具书。

根据以上四个宗旨,本书从接报案中心的工作开始一直到结案处理工作,紧紧围绕各岗位的工作流程和职业能力展开。具体构架为:模块一接报案中心,主要介绍了接报案工作流程和操作规范;模块二现场查勘,主要介绍了现场查勘流程及操作规范;模块三定损,主要介绍了定损工作流程及任务;模块四核损,主要介绍核损工作流程及操作规范;模块五赔款理算,主要介绍了各类保险的理算方法;模块六核赔,主要介绍核赔工作内容和流程;模块七结案处理,主要介绍了单证清分、结案等的工作任务和操作规范。

这本书凝结了湖南交通职业技术学院机动车保险教学团队(贺展开、张岸杨、袁福林、罗双、彭晓燕、蒲新华、曹旖旎、贾喜君、尹平)的大量心血,是他们善于发现问题、研究问题、解决问题,夜以继日地努力工作、辛勤劳动的成果。同时本书编写过程中得到了彭元书记、邢志强副院长、孔七一副院长及汽车工程系同仁的大力支持,特别是孔七一副院长在精心指导保险教学团队建设的同时,对本书的编著也给予了许多建设性的意见和建议,在此表示诚挚的感谢。

本书在编著过程中,参考借鉴并选用了一些有关的著作、教材、论文、资料,我们在此一并表示诚挚的谢意。限于作者水平,本书错误、疏漏及不足之处在所难免,敬请广大读者和同行批评指正。

编 者

目 录

序言

前言

课程导论 1

一、机动车保险理赔的工作原则与流程 2

二、课程引论 3

模块一 报案受理 5

任务一 受理报案 6

任务二 查勘调度 11

课后任务 16

模块二 现场查勘 17

任务一 查勘准备 18

任务二 查验相关信息 22

任务三 现场取证 27

任务四 撰写现场查勘报告 33

任务五 案件查勘信息反馈 41

任务六 案件资料上传 41

课后任务 42

模块三 定损 43

任务一 定损准备 44

任务二 确定损失项目和程度 48

任务三 确立维修项目(缮制定损单) 56

任务四 确定损失金额、缮制损失 确认书 62

课后任务 68

模块四 核损 69

任务一 掌握核损岗位的基础知识 70

任务二 单证审核 70

任务三 定责审核 77

任务四 定损审核 79

任务五 审核情况统计与分析 82

课后任务 84

模块五 赔款理算 85

任务一 单证收集与审核 86

任务二 交强险的赔款理算 88

任务三 车辆损失险的赔款理算 92

任务四 第三者责任险的赔款理算 95

任务五 车上人员责任险的赔款理算 97

任务六 全车盗抢险的赔款理算 98

任务七 附加险的赔款理算 99

任务八 缮制赔款计算书 102

课后任务 105

模块六 核赔 107

模块七 结案处理 110

任务一 支付被保险人赔款 110

任务二 理赔案卷管理 111

课后任务 113

附录 114

附录 A 2007 版保险条款介绍 114

附录 B 机动车第三者责任保险条款(中国 人民财产保险股份有限公司) 116

附录 C 机动车损失保险条款(中国太平洋 财产保险股份有限公司) 121

附录 D 机动车保险条款(2007 版)B(中国 平安财产保险股份有限公司) 127

附录 E 机动车车上人员责任保险条款(中国 人民财产保险股份有限公司) 135

附录 F 非营业用汽车损失保险条款(中国 人民财产保险股份有限公司) 140

附录 G 家庭自用汽车损失保险条款 147

附录 H 机动车盗抢保险条款(中国人民 财产保险股份有限公司) 154

附录 I 机动车综合险特约条款 159

附录 J 中华人民共和国道路交通安全法 实施条例 164

参考文献 178

课程导论

随着我国经济的发展、生产力水平的提高、科学技术的发展,人类社会逐渐走向现代文明。汽车文明作为现代文明的标志,在给人类生活带来交通、娱乐便利的同时,也给人类带来了因汽车运行中的碰撞、倾覆等意外事故造成的财产损失和人身伤亡。机动车在使用过程中遭受自然灾害风险和发生意外事故的概率较大,风险、事故所造成的损失也越来越大,对人类社会的危害也越来越严重。特别是在发生第三者责任的事故中,其损失赔偿是难以通过自我进行补偿的。

机动车保险是现代社会处理风险的一种非常重要的手段,是风险转嫁中一种很重要、很有效的技术,是不可缺少的经济补偿制度。

伴随着科技水平的提高,汽车设计技术与制造技术的发展完善,以微电子技术为主的高科技技术在汽车上的应用及普及,使得现代汽车的结构、性能日趋合理。因车辆本身的原因导致的交通事故比例呈下降趋势,而由人为因素引起的交通事故则在迅速增加。由于人为因素极其复杂难辨,其变幻无疑增加了汽车保险理赔工作的难度。

机动车保险理赔是指被保险人与保险人双方依据机动车保险合同的约定,对被保险人提出索赔金的请求进行处理的行为和过程。机动车保险理赔工作是保险职能的具体体现,是保险人执行保险合同、履行保险人义务、承担保险标的损失或造成损失补偿责任的实现。

从我国情况来看,随着积极的财政政策的实施,道路交通建设的投入越来越多,汽车保有量逐年递增。在过去的20年,汽车保险业务保费收入每年都以较快的速度增长。在国内各财产保险公司中,汽车保险业务保费收入占其财产保险业务总保费收入的50%以上,部分公司的汽车保险业务保费收入占其财产保险业务总保费收入的60%以上。汽车保险业务已经成为财产保险公司的主要险种。其经营的盈亏直接关系到整个财产保险行业的生存,其服务质量的高低决定了保险公司的可否持续发展。可以说,保险理赔服务的规范化、专业化、制度化是财产保险公司获得效益、健康发展的保障。

汽车从当初的运输工具、高档奢侈品到代步、娱乐,走进了千家万户。交通的正常运行与否,关系到家庭的安全与幸福,同时也是社会稳定和谐的重要内容。汽车风险发生时,汽车保险理赔工作的质量好坏,关系到保险人的经营成本与信誉、关系到被保险人的切身利益、关系到良好的社会公共秩序建立、关系到汽车工业的发展与市场的需求。

机动车保险专业就是在这种背景下应运而生的新专业。该专业要求高,既要有专业知识又需要较强的实际工作能力。现场查勘与定损是财产保险公司的一个窗口岗位,核损、理算等岗位是其基础。本课程就是以现场查勘与定损为核心,将与之相关岗位群的知识技能引入并进行系统的教学,使学生能较为全面地掌握机动车保险实务知识、加强岗位技能训练、提高岗位适用能力,更好的服务于被保险人。

在修完保险法律法规、保险条款、道路交通安全法、汽车专业知识、汽车驾驶技能后,可进入本课程的学习。



本课程将以岗位能力为本位、结合相关岗位群需求,采取现代教育方法,以岗位能力为中心,职业发展为铺垫,达到“够用、适用、好用”的课程教学目的。



学习与能力目标:

1. 了解机动车保险理赔的工作原则。
2. 熟悉机动车保险理赔的工作流程。
3. 掌握现场查勘与定损的基本技能。
4. 能胜任保险理赔各个岗位的工作任务。

一、机动车保险理赔的工作原则与流程

(一) 机动车保险理赔的工作原则

机动车保险理赔工作涉及面广、现场变化多端、资料收集繁杂,为确保机动车保险理赔工作的高效、快捷、准确、合理,应遵循以下三个方面的原则。

1. 重合同、守信用原则

保险合同所规定的权利和义务关系,受法律保护。因此,保险公司必须重合同、守信用,正确维护保户的权益。

2. 坚持实事求是原则

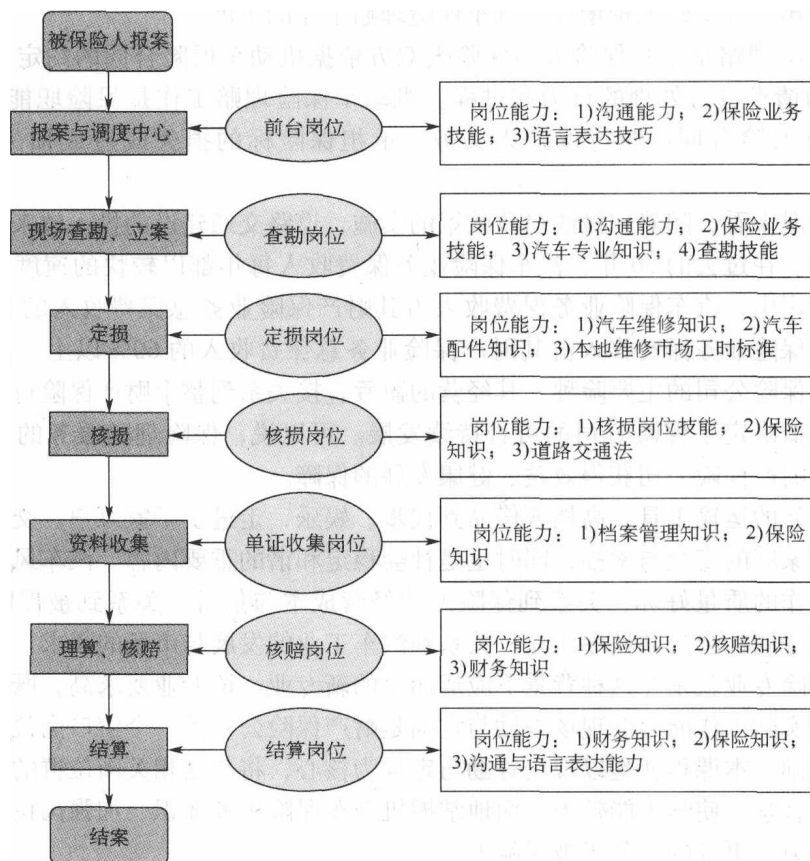


图 0-1 保险理赔工作流程图



在处理赔案过程中，要实事求是地进行处理，根据具体情况，正确确定保险责任，合理给付、及时给付赔款。

3. 主动、迅速、准确、合理原则

要让被保险人在保险风险出现时，感觉到保得放心，赔得合理。

(二) 机动车保险理赔的工作流程

目前保险市场上各家保险公司所采取的机动车保险理赔流程大同小异，主要包括受理被保险人报案并进行调度、安排查勘员进行现场查勘、对事故车辆进行定损、审核、收集相关资料并理算、核赔、最后对被保险人进行赔偿给付等 7 个主要环节，如流程图 0-1 所示。

二、课程引论

(一) 课程案例

2008 年 12 月 4 日中午 12 点 59 分，湘 AN×××× 驾驶员刘×与报案中心联系，陈述：2008 年 12 月 4 日中午，其驾驶车牌湘 AN×××× 在长沙岳麓区岳麓大道由北往南行驶，准备变道停车时，未注意后方直行车，不慎与湘 AP×××× 碰撞，造成标的车湘 AN×××× 右车门、三者车湘 AP×××× 左前部受损，事故现场如图 0-2 所示。报案中心工作人员询问相关情况后立即转入现场查勘调度部门，经现场查勘、立案、定损、审核等工作流程赔付结案。



图 0-2 案例事故现场情况图

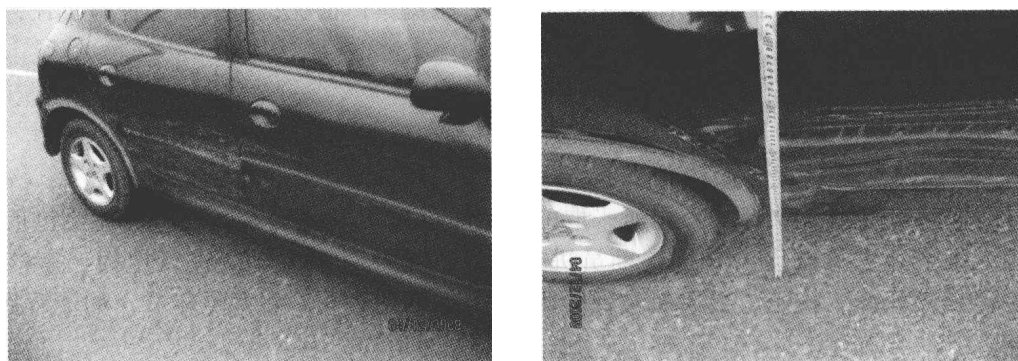


图 0-2 案例事故现场情况图(续)

(二) 教学方法

1. 教学情境设计

本课程从一个典型案例着手,将其贯穿于各个任务模块,每个任务模块在教学过程中将典型案例导入,然后将实际工作中的特殊案件处理所需知识进行分类并拓展,以提高读者在工作中遇到疑难案件、人伤、货物损等情况时的处理能力。

2. 教学模式设计

运用情景化、基于工作过程等教学方法,根据每个章节的内容和学习目标设计符合现代教育理念的理论与实训、实操与实习相结合的授课形式。

3. 学习方法

学生在上课前需提前对本课程的教学目的、教学要求、知识点进行预习,收集相关资料。每次课后要求学生填写教学建议表或与任课教师交流,反馈教学效果。

问题与思考

- 1) 机动车保险在汽车行业发展中的作用。
- 2) 机动车保险对汽车专业知识的要求有哪些?
- 3) 机动车保险的发展方向。



模块一

报案受理

岗位描述:

保险公司接报案中心的前台工作人员在接到被保险人的报案后，简要询问案情，查询、核对承保信息，询问事故发生经过，录入报案信息，调度现场查勘，登记处理结果。

知识目标:

- 1) 使用规范语言接听被保险人的报案电话并回访。
- 2) 处理报案的职责、适用范围、流程及要求。
- 3) 掌握紧急问题处理方法。
- 4) 掌握业务处理要求。

能力目标:

- 1) 能把握当事人的心理，采取有效的沟通方式，使用规范语言接听被保险人的报案电话。
- 2) 能够迅速准确掌握业务处理要求，及时通知查勘员现场查勘。
- 3) 能够按系统要求详细录入报案信息，打印保单抄件，并在规定时间内对被保险人进行回访。

工作流程:

报案中心调度查勘的工作流程如图 1-1 所示。

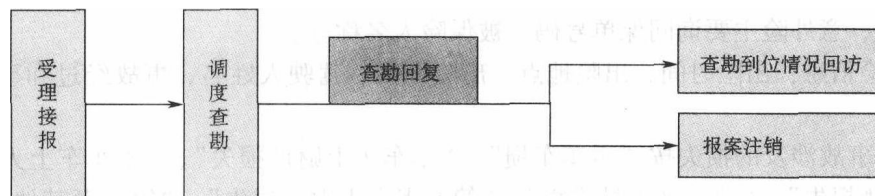


图 1-1 报案中心调度查勘的工作流程图

案例引入:

保险公司接报案中心的前台工作人员在接到被保险人的报案后，简要询问案情，查询、核对承保信息，询问事故发生经过，录入报案信息，然后调度查勘员何某现场查勘，登记处理结果。



任务一 受理报案

一、任务内容

- 1) 负责受理被保险人报案,解答被保险人的问题。
- 2) 负责录入报案信息。
- 3) 负责受理及委托异地代理查勘案件。
- 4) 负责核对保单抄件。
- 5) 负责建立初始案卷。
- 6) 负责查勘后的电话回访。
- 7) 负责对每天报案情况进行统计。

二、任务目标

- 1) 能熟练掌握报案受理工作流程。
- 2) 能使用规范用语,解答被保险人的咨询。
- 3) 能够按系统要求详细录入报案信息,打印保单抄件。

三、任务流程

受理报案工作主要是进行报案记录。报案记录工作主要有以下几项内容:询问案情;查询、核对出险车辆承保、理赔信息(包括商业机动车保险和机动车交通事故责任强制保险);生成对应的报案记录;确定案件类型(本地自赔案、本代案件和外代案件),如图1-2所示。

1. 询问案情

主要询问以下四点信息:

1) 保险车辆的有关信息:保单号码、被保险人名称、号牌号码、牌照底色和厂牌型号等。非车险、意外险主要询问保单号码、被保险人名称等。

2) 出险信息:出险时间、出险地点、出险原因、驾驶人姓名、事故经过和事故涉及的损失等。

其中,事故涉及的损失按“本车车损”、“本车车上财产损失”、“本车车上人员伤亡”、“第三者车辆损失”、“第三者人员伤亡”、“第三者车上财产损失”、“第三者其他财产损失”和“其他”的分类方式进行询问。

3) 报案人信息:报案人姓名、联系电话等(为防止修理厂背着被保险人制造现场,查勘时必须核实报案人身份,同时与被保险人联系,了解情况)。

4) 第三者车辆信息:对于涉及第三者车辆的事故,应询问第三者车辆车型、号牌号码、牌照底色以及保险情况(提醒报案人查看第三者车辆是否投保了交强险)等信息。如果第三者车辆也是本公司承保且在事故中负有一定责任,则一并登记,进行报案处理。

2. 查询、核对承保信息

根据报案人提供的保单号码、号牌号码、牌照底色、车型、发动机号等关键信息,查询

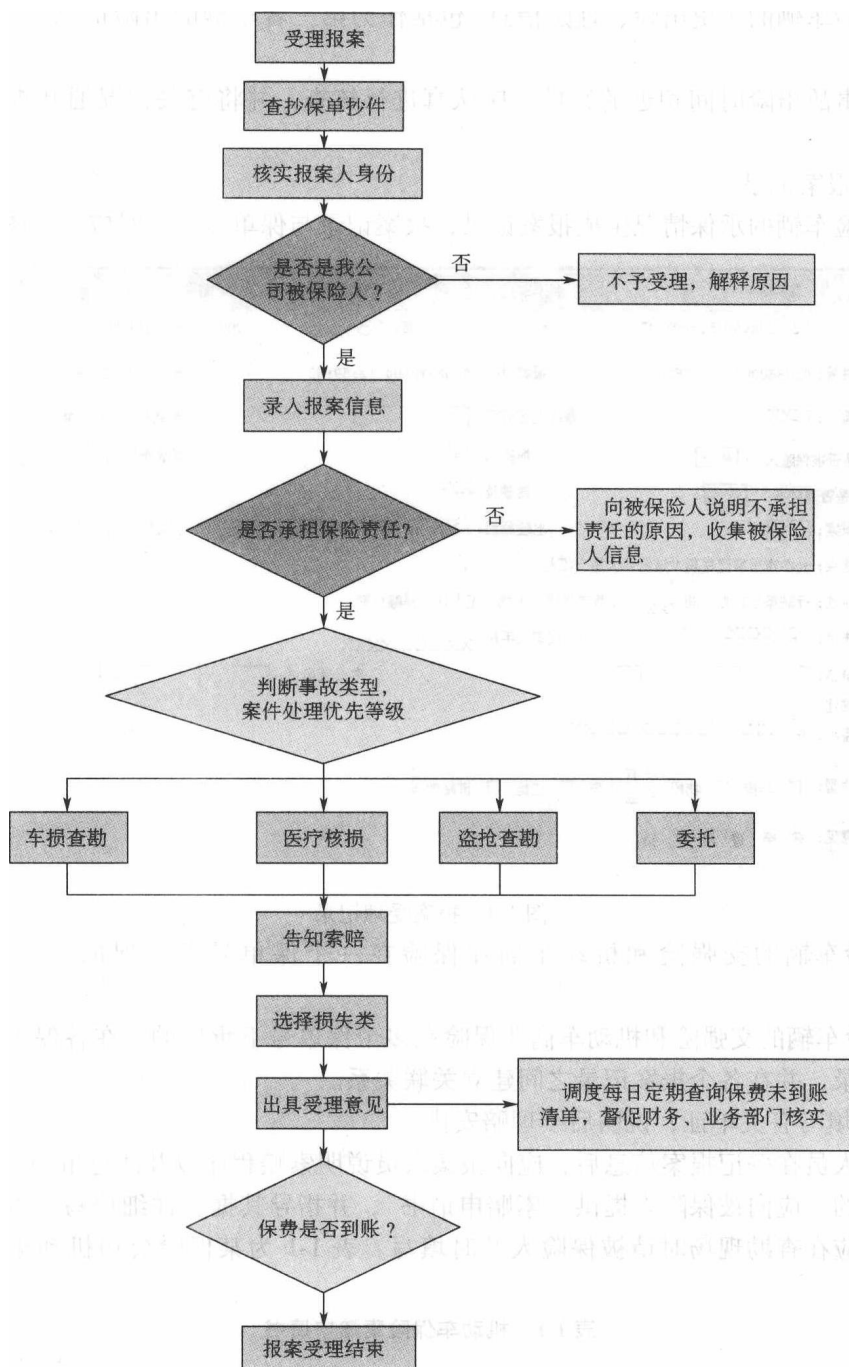


图 1-2 报案受理流程图

出险车辆的承保情况和批改情况。特别注意承保险别、保险期限以及是否通过可选免赔额特约条款约定免赔额。

无承保记录的，先按无保单报案处理。

3. 查询历史出险、理赔信息



查询出险车辆的历史出险、理赔信息(包括作为第三者车辆的出险信息),核实是否存在重复报案。

对两次事故出险时间相近的案件,应认真进行核查,并将有关情况通知查勘员进一步调查。

4. 生成报案记录

根据出险车辆的承保情况生成报案记录,报案记录与保单号一一对应,如图 1-3 所示。

保单类型	保单号	被保险人	车牌号	保险期限	行驶区域
强制	22012044603510803947	XXX	湘A-XXXXXX	2008-08-27至2009-08-26	中国境内

案件号: 9208600030108075383	报案时间: 2008-12-04 12:59:59	出险时间: 2008-12-04 12:50:00
报案人: XXX	事故处理部门: 不确定	事故类型: ☐ 单方 ☒ 多方
报案人是否被保险人: ☒	报案人: XXX	事故责任: 不确定
报案人是否驾驶员: ☒	驾驶员: XXX	
是否现场报案: ☒	出险原因: 碰撞	出险区域: 本地
出险地点: 长沙市岳麓区岳麓大道全新大道交汇处		
出险经过: 行驶被挂三者(湘XXXX),两车有损,无物损无人伤,提醒报警		
报案人来电: XXXXXXXXXXXX	报案人手机: XXXXXXXXXXXX	
家庭电话: [] - []	办公室电话: [] - []	
伤情描述: 备注: 派: XXXXXXXXXXXX		
损失类型: ☒ 车损 ☐ 物损 ☐ 有人伤 ☒ 无 ☐ 盗抢 ☐ 道路救援		
报案处理意见: ☒ 受理 ☐ 注销		

图 1-3 报案受理记录

1) 出险车辆的交强险和机动车商业保险在一个保单号下承保的,生成一条报案记录。

2) 出险车辆的交强险和机动车商业保险在多个保单号下承保的,在各保单项下生成对应的报案记录,并在各个报案记录之间建立关联关系。

5. 指导填写有关单证,说明后续理赔安排

接报案人员在登记报案信息后,应向报案人员说明索赔程序以及注意事项。若被保险人是现场报案的,应向被保险人提供“索赔申请书”,并指导其据实详细填写。若被保险人非现场报案,应在查勘现场时请被保险人及时填写。表 1-1 为某保险公司机动车保险索赔申请书。

表 1-1 机动车保险索赔申请书

保险单号:

报案编号:

重要提示: 请您如实填写以下内容,任何虚假、欺诈行为,均可能成为保险人拒绝赔偿的依据。		
被保险人:	号牌号码:	牌照底色:
厂牌型号:	发动机号:	车架号(VIN):
报案人:	报案时间:	是否第一现场报案: ☐ 是 ☐ 否