

高等职业教育“十二五”规划教材
汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材

Nucleus
新核心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 组编

汽车保险与理赔 一体化项目教程

QICHE BAOXIAN YU LIPEI
YITIHUA XIANGMU JIAOCHENG

蔡文创 主编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

高等职业教育“十二五”规划教材

汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心组编

汽车保险与理赔 一体化项目教程

主 编 蔡文创

副主编 田井贵 翟炳锋 刘 浩

主 审 吕惠敏

上海交通大学出版社

内 容 简 介

本书是根据汽车专业所面向的主要就业岗位调查,组织召开汽车保险销售与保险理赔岗位工作任务分析研讨会,以工作过程中所需知识与技能为核心,整合为“汽车保险与理赔”课程。主要内容包括:车辆风险的识别与控制、汽车保险介绍、汽车保险产品介绍、汽车保险销售、制订投保方案、签订汽车保险合同、报案受理与派工、交通事故责任认定、交通事故现场查勘、事故车辆损失确定、汽车保险赔案缮制、汽车保险核赔与结案等 12 个典型的工作任务。通过对典型工作任务的解决,重点介绍汽车保险、汽车销售与汽车保险理赔等方面的知识与技能。强调按企业实际工作过程来培养学生汽车保险销售、汽车保险理赔等专业能力和职业核心能力。

本书可作为高职高专、技工院校、普通高校、远程教育和培训机构的汽车保险与理赔教材,也可作为各类汽车商务与保险从业人员的培训、自学教材与职业鉴定前的应试教材。

为了方便老师教学及学生自学,本书配有多媒体课件,欢迎读者来函来电索取。联系电话(021)61675263;电子邮箱:shujun2008@gmail.com。

图书在版编目(CIP)数据

汽车保险与理赔一体化项目教程/蔡文创主编. —上海:
上海交通大学出版社,2012

汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材
ISBN 978-7-313-08163-6

I. 汽... II. 蔡... III. 汽车保险—理赔—中国—职业
教育—教材 IV. F842.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 026077 号

汽车保险与理赔一体化项目教程

蔡文创 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

上海交大印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:18 字数:416 千字

2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-313-08163-6/F 定价:40.00 元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-54742979

■ 顾问

- 刘康 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心主任
王建平 中国人才交流协会汽车人力资源分会常务副会长、秘书长
余卓平 中国汽车工程学会常务理事、同济大学汽车学院院长、教授、博导
王优强 教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会秘书长、教授、博导
陈关龙 上海交通大学汽车工程学院常务副院长、教授、博导
鞠鲁粤 上海大学巴士汽车学院院长、教授
徐国庆 华东师范大学职教研究所副教授、博士
荀逸中 上汽集团华域汽车有限公司副总经理
任勇 东风日产乘用车公司副总经理
阮少宁 广州元丰汽车销售服务有限公司董事长

■ 名誉主任

谢可滔

■ 编委会主任

李孟强 杨敏 叶军峰 乔本新

■ 委员

(按姓氏笔画为序)

万军海	王长建	王文彪	王会明	王勇	王锋	卢宜朗	叶军峰
冯永亮	吕惠敏	朱德乾	乔本新	刘炽平	孙乃谦	严安辉	苏小萍
杨敏	李支道	李孟强	豆红波	沈文江	林月明	罗雷鸣	郑志中
郑喜昭	项金林	赵顺灵	胡军钢	钱素娟	徐家顺	谈诚	黄建文
符强	梁刚	梁其续	曾文	谢兴景	雷明森	蔡文创	蔡昶文
谭善茂	黎亚洲	潘伟荣	潘向民				

■ 本书编写委员会

主 编 蔡文创
副主编 田井贵 翟炳锋 刘浩
主 审 吕惠敏

序

随着社会经济的高速发展和现代制造业的不断升级,我国对技能人才地位和作用的认识得到了空前的提高,技能人才的价值越来越得到认可。如何培养符合未来中国经济社会发展需要的技能人才也得到社会的广泛关注。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心、中国就业培训技术指导中心担负着为我国就业和职业技能培训领域提供技术支持和技术服务的重要任务。在新的形势下,为各类技工院校、职业院校和培训机构提供技能人才培训、培养模式及方法等方面的技术指导尤为重要。在党中央国务院就业培训政策方针指引下,中心结合国情,开拓创新思路,探索培训方式,研究扩大就业,提供技术支持,为国家就业服务和职业培训鉴定事业的发展,提供了强有力的支撑。与此同时,中心不断深化理论研究,注重将理论转化为实践,成果也十分明显,由中心组编的“汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材”便是这种实践成果之一。

我国作为世界汽车生产和消费大国,汽车产业的快速发展和汽车消费的持续增长,为国民经济的增长产生了巨大拉动作用。近年来,我国汽车专业职业教育事业取得了长足发展,为汽车行业输送了大量的人才。随着汽车产业的迅猛发展,社会对汽车专业人才提出了更高的要求。进一步深化人才培养模式、课程体系和教学内容的改革,不断提高办学质量和教学水平,培养更多的适应新时代需要的具有创新能力的高技能、高素质人才,是汽车专业教育的当务之急。

作为汽车专业教育的重要环节,教材建设肩负着重要使命,新的形势要求教材建设适应新的教学要求。职业教育教材应针对学生自身特点,按照技能人才培养模式和培养目标,以应用性职业岗位需求为中心,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养、

技能实训为本位,使职业资格认证培训内容和教材内容有机衔接,全面构建适应 21 世纪人才培养需求的汽车类专业教材体系。

我热切地期待,本系列教材的出版将对职业教育汽车类专业人才的培养和教育教学改革工作起到积极的推动作用。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心主任

中国就业培训技术指导中心主任



2011 年 5 月

目录

第一部分

课程整体设计

001

- | | |
|------------------|-----|
| 1. 课程整体设计 | 001 |
| 2. 课程目标设计 | 001 |
| 3. 课程教学资源要求 | 002 |
| 4. 项目设置与项目培养目标分解 | 002 |
| 5. 课程考核方案设计 | 003 |
| 6. 教学建议 | 004 |

第二部分

教学内容

005

- | | |
|------------------|-----|
| 项目一 汽车保险销售 | 005 |
| 任务 1.1 识别与控制车辆风险 | 006 |
| 一、学习目标 | 006 |
| 二、任务情景 | 006 |
| 三、相关知识 | 006 |
| 四、任务实施 | 017 |
| 五、任务评价 | 024 |
| 六、学习拓展 | 025 |
| 任务 1.2 介绍汽车保险 | 026 |
| 一、学习目标 | 026 |
| 二、任务情景 | 026 |
| 三、相关知识 | 026 |

四、任务实施	039
五、任务评价	043
六、学习拓展	043
任务 1.3 介绍汽车保险产品	045
一、学习目标	045
二、任务情景	045
三、相关知识	045
四、任务实施	066
五、任务评价	068
六、学习拓展	069
任务 1.4 销售汽车保险	070
一、学习目标	070
二、任务情景	070
三、相关知识	070
四、任务实施	082
五、任务评价	096
六、学习拓展	097
任务 1.5 制订投保方案	098
一、学习目标	098
二、任务情景	098
三、相关知识	098
四、任务实施	105
五、任务评价	116
六、学习拓展	116
任务 1.6 签订汽车保险合同	117
一、学习目标	117
二、任务情景	117
三、相关知识	117
四、任务实施	129
五、任务评价	140
六、学习拓展	140
项目二 汽车保险理赔	142
任务 2.1 报案受理与调度派工	142
一、学习目标	142
二、任务情景	143
三、相关知识	143
四、任务实施	153

五、任务评价	155
六、学习拓展	156
任务 2.2 交通事故责任认定	157
一、学习目标	157
二、任务情景	157
三、相关知识	157
四、任务实施	171
五、任务评价	181
六、学习拓展	182
任务 2.3 交通事故的现场查勘	183
一、学习目标	183
二、任务情景	183
三、相关知识	183
四、任务实施	191
五、任务评价	203
六、学习拓展	204
任务 2.4 确定事故车辆损失	205
一、学习目标	205
二、任务情景	205
三、相关知识	205
四、任务实施	228
五、任务评价	235
六、学习拓展	235
任务 2.5 汽车保险赔案缮制	236
一、学习目标	236
二、任务情景	236
三、相关知识	236
四、任务实施	247
五、任务评价	253
六、学习拓展	254
任务 2.6 汽车保险核赔与结案	255
一、学习目标	255
二、任务情景	255
三、相关知识	255
四、任务实施	265
五、任务评价	271
六、学习拓展	272

第一部分

课程整体设计

1. 课程整体设计

本课程按照汽车保险实际工作内容进行设置,包括汽车保险销售与汽车保险理赔两个教学项目,12个典型工作任务,具体的教学安排建议如下表。

项目名称	工作任务	课时分配
汽车保险销售	识别和控制车辆风险	4
	介绍汽车保险	4
	介绍汽车保险产品	6
	销售汽车保险	6
	制订投保方案	6
	签订保险合同	4
汽车保险理赔	报案受理与调度派工	4
	交通事故责任认定	4
	交通事故的现场查勘	8
	确定事故车辆损失	6
	汽车保险赔案缮制	4
	汽车保险核赔与结案	4

项目一 汽车保险销售,将汽车保险销售过程分为6个步骤。在各个步骤中学习销售过程中所用到的保险基本知识、汽车保险产品介绍、投保方案设计、保险合同签订等方面的内容,并运用到各情景任务操作中。

项目二 汽车保险理赔,根据保险理赔的工作程序,将汽车保险理赔分为6个步骤,通过对各个步骤的操作,学习汽车保险理赔过程当中所运用到的保险受理与调度、现场查勘、车辆定损、赔案缮制、核赔与结案等知识与技能。

2. 课程目标设计

能识别客户车辆面临的风险,并提出风险控制的建议。

能介绍汽车保险的作用,并能运用汽车保险原则对保险事故进行分析。

能介绍各汽车保险险种的特点、承保范围及责任免除。

笔记

知道汽车保险销售的流程,并能进行汽车保险的销售。

能制订汽车保险投保方案。

能签订汽车保险合同。

能对出险报案进行受理,并进行查勘调度派工。

知道交通事故的处理程序,并能认定简单交通事故的责任。

能进行交通事故的现场查勘。

能确定事故车辆的损失。

能进行汽车保险赔案缮制工作。

能对汽车保险赔案进行核赔,并进行结案操作。

在完成任务的过程中,培养良好的沟通能力和团队合作能力,增强服务意识。

3. 课程教学资源要求

师资要求:建议中级以上职称,或具有汽车保险销售、汽车保险理赔等企业工作经验的老师进行授课。

实训资源:

实训场所名称	实训场所要求	设备序号	设备名称	数量	设备功能
汽车保险与理赔实训室	1. 设有接待前台 2. 有接待顾客,并进行洽谈的场所 3. 能够连接网络	(1)	计算机	5 台	辅助教学
		(2)	电话机	2 台	工作过程模拟
		(3)	相机	2 台	拍摄
		(4)	卷尺	5 条	丈量现场
		(5)	印泥	5 个	拓印车架号
		(6)	小轿车	1 辆	实训用车
		(7)	保险销售单据	5 套	销售工作用
		(8)	保险理赔单证	5 套	理赔工作用
		(9)	行驶证样本	5 份	核实单证
		(10)	驾驶证样本	5 份	核实单证
		(11)	事故认定书样本	5 份	核实单证
		(12)	保险理赔系统	1 套	理赔系统操作

4. 项目设置与项目培养目标分解

序号	项目名称	工作任务	能力(知识、技能、职业素养)	课时分配
1	汽车保险销售	识别和控制车辆风险	(1) 知道风险的含义 (2) 能够识别车辆风险 (3) 知道控制车辆风险的技术	4
		介绍汽车保险	(1) 知道保险的含义和作用 (2) 知道汽车保险的种类 (3) 能够解释汽车保险原则	4
2	汽车保险销售	介绍汽车保险产品	(1) 知道交强险的特点 (2) 知道常见的汽车保险产品特点 (3) 能够介绍各险种内容 (4) 能够介绍保险公司的险种异同	6

续 表

序号	项目名称	工作任务	能力(知识、技能、职业素养)	课时分配
2	汽车保险销售	销售汽车保险	(1) 知道汽车保险销售的流程 (2) 能够进行汽车保险销售 (3) 知道汽车保险销售的禁忌	6
		制订投保方案	(1) 能够为客户选择合适的保险公司 (2) 能够制订合理的投保方案 (3) 能够估算保险费 (4) 能够向客户解释投保方案	6
		签订保险合同	(1) 知道汽车保险承保流程 (2) 能够指导投保人进行投保 (3) 能够进行汽车保险初步核保 (4) 能签订汽车保险合同	4
3	汽车保险理赔	报案受理与调度派工	(1) 知道报案受理的工作内容 (2) 知道客服电话礼仪规范 (3) 能够进行报案受理工作 (4) 能够进行调度派工工作	4
		交通事故责任认定	(1) 知道发生交通事故的应对措施 (2) 知道公安机关处理交通事故的程序 (3) 能够确定交通事故处理方法 (4) 能够认定简单的道路交通事故责任	4
		交通事故的现场查勘	(1) 知道交通事故现场查勘的工作内容 (2) 知道交通事故现场的查勘程序 (3) 能够对交通事故现场进行查勘 (4) 能够判断交通事故是否属于保险责任	8
		确定事故车辆损失	(1) 知道事故车辆定损的流程 (2) 能够确定事故车辆损失的项目 (3) 能够确定事故车辆的换修方案 (4) 能够确定车辆的损失费用	6
		汽车保险赔案缮制	(1) 能够审核索赔资料 (2) 能够进行赔款计算 (3) 能够缮制赔款计算书	4
		汽车保险核赔与结案	(1) 知道汽车保险核赔流程 (2) 能够审核汽车保险赔案 (3) 能够进行汽车保险赔付结案 (4) 能够进行汽车保险拒赔工作	4

5. 课程考核方案设计

序号	考核项目	考核任务	考核方案	考核权重(%)
1	汽车保险销售	识别和控制车辆风险	过程考核	5
		介绍汽车保险	过程考核	10
		介绍汽车保险产品	过程考核	10
		销售汽车保险	过程考核	10
		制订投保方案	过程考核	10
		签订保险合同	过程考核	5

续 表

序号	考核项目	考核任务	考核方案	考核权重(%)
2	汽车保险理赔	报案受理与调度派工	过程考核	5
		交通事故责任认定	过程考核	10
		交通事故的现场查勘	过程考核	10
		确定事故车辆损失	过程考核	10
		汽车保险赔案缮制	过程考核	10
		汽车保险核赔与结案	过程考核	5

6. 教学建议

本课程是汽车技术服务专业学生从事汽车保险服务所必修的专业技能核心课程,课程以岗位职业能力为依据,基于岗位工作任务分析选取专业知识,设置学习任务。以汽车保险销售与汽车保险理赔为学习主线,根据认知特点,学习任务之间采用递进结构来展现。本书的项目按工作过程系统化原则进行编写,即参考项目工作流程“咨询—决策—计划—实施—检验—评估”,将本书的编写思路确定为:任务情景—相关知识—任务实施—任务评价—学习拓展。

本书建议按工作过程系统化项目教学和任务驱动组织教学,以解决汽车保险销售与汽车保险理赔实际工作的中工作场景任务为引导,将汽车保险知识、汽车保险销售与汽车保险理赔的知识与技能渗透到各个项目或任务中,以工作完成具体的任务展开学习,边学习边做任务。通过 12 个项目任务的训练,培养学生“接受任务—分析任务—准备相关知识—制订任务实施计划—任务实施—检验与评估”的企业工作或学习的过程能力,实现“做中学,学中做”的一体化教学核心思想。同时,建议建立汽车保险与理赔实训室,模拟企业工作环境,从解决企业工作过程的实际工作岗位任务入手按“任务情景—相关知识—实务实施—任务评估—学习拓展”等五个环节实施项目教学。在教学过程中,体现教师引导、学生训练为主的现代职业教育理念(职业活动行动导向教学法),在培养学生专业能力的同时全过程渗透职业核心能力训练。同时对解决问题的方法进行潜移默化的启发和指导,培养学生的工作职业能力。

第二部分

教 学 内 容

项目一 汽车保险销售

Description 项目描述	王先生新购了一辆车,尚未购买保险,保险销售人员在获得王先生购车的信息后,判断王先生是个比较理想的销售对象,于是开始接触王先生,开展汽车保险销售活动 汽车保险销售人员应当如何开展销售工作
Objects 项目目标	1. 能帮助客户分析车辆风险 2. 能够介绍汽车保险产品 3. 运用销售技巧促成汽车保险销售 4. 能根据客户需要制订投保方案 5. 能签订汽车保险合同
Tasks 项目任务	任务 1.1:识别和控制车辆风险 任务 1.2:认识汽车保险 任务 1.3:介绍汽车保险产品 任务 1.4:销售汽车保险 任务 1.5:制订投保方案 任务 1.6:签订保险合同
Implementation 项目实施	项目实施步骤及其涉及的工作岗位如下图 <pre>graph TD subgraph Steps direction TB S1[识别和控制车辆风险] S2[介绍汽车保险] S3[介绍汽车保险产品] S4[销售汽车保险] S5[制订投保方案] S6[签订保险合同] S1 <--> S2 S2 <--> S3 S3 <--> S4 S4 <--> S5 S5 <--> S6 end S1 --- SA1[销售员] S2 --- SA1 S3 --- SA1 S4 --- SA1 S5 --- SA1 S6 --- SA1 SA1 <--> C1[客户] SA1 <--> C2[核保人] SA1 <--> C3[出单员] SA1 <--> C4[客户]</pre>

任务 1.1 识别与控制车辆风险

一、学习目标

通过本任务的学习,你应当:

1. 知道风险的含义;
2. 能够识别车辆风险;
3. 知道控制车辆风险的技术。

二、任务情景

情景描述	客户王先生新购买一款奔驰 S400L 高级轿车,主要是平常上下班代步用,王太太偶尔也会开车,王家还有一个女儿,节假日经常全家驾车外出自驾游,王先生家中有私人的车库。保险工作人员需帮王先生分析车辆使用中的风险,进行风险识别与风险控制
任务目标	1. 识别车辆所面临的风险 2. 评价车辆所面临的风险 3. 对车辆的风险控制提出有效建议

三、相关知识

知识要点 1 什么是风险

1. 风险的概念

风险是损失的不确定性。它有两层含义,一是可能存在损失;二是这种损失是不确定的,如图 1-1-1 所示。所谓不确定性是指:是否发生不确定;发生的时间不确定;发生的空间不确定,即在什么地点发生不确定;发生的过程和结果不确定,即损失程度不确定。

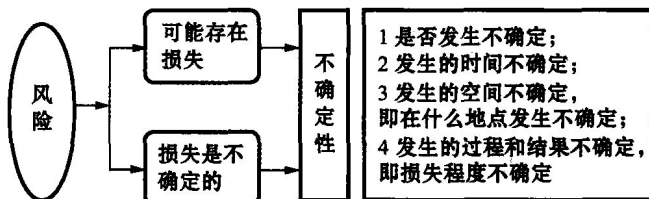


图 1-1-1 风险的不确定性

2. 风险的基本要素

风险的基本要素由风险因素、风险事故和损失构成。

(1) 风险因素。

风险因素是指引起或增加风险事故发生的机会或扩大损失幅度的原因和条件。它是风险事故发生的潜在原因,是造成损失的内在的或间接的原因。如抽烟是导致肺癌的重要因素一样,酒后开车、汽车刹车系统失灵则是导致车祸的重要因素。

(2) 风险事故。

风险事故是造成生命财产损失的偶发事件,又称风险事件。也就是说,风险事故是损失的媒介,是造成损失的直接的或外在的原因,即风险只有通过风险事故的发生,才能导致损失。如刹车系统失灵酿成车祸而导致人员伤亡,其中,刹车系统失灵是风险因素;车祸是风险事故;人员伤亡是损失。如果仅有刹车系统失灵,而未导致车祸,则不会导致人员伤亡。但有时风险因素与风险事故很难区分,某一事件在一定条件下为风险因素,而在另一条件下则为风险事故。如下冰雹,使得路滑而发生车祸,造成人员伤亡,这时冰雹是风险因素,车祸是风险事故;若冰雹直接击伤行人,则它为风险事故。故而,应以导致损失的原因来区分,导致损失的直接原因是风险事故;导致损失的间接原因则为风险因素。

(3) 损失。

在风险管理中,损失是指非故意的、非预期的和非计划的经济价值的减少。显然,风险管理中的损失包括两方面的条件:一为非故意的、非预期的和非计划的观念;二为经济价值的观念,即损失必须能以货币来衡量。两者缺一不可。如折旧、馈赠,虽有经济价值的减少,但不符合第一个条件;又如某人因病使其智力下降,虽然符合第一个条件,但不符合第二个条件,也不能称智力下降为损失。在保险实务中,损失分为直接损失和间接损失,前者是实质的、直接的损失;后者包括额外费用损失、收入损失和责任损失。

(4) 三者关系。

如图 1-1-2 所示,风险是由风险因素、风险事故和损失三者构成的统一体,三者的关系为:风险因素是指引起或增加风险事故发生的机会或扩大损失幅度的条件,是风险事故发生的潜在原因;风险事故是造成生命财产损失的偶发事件,是造成损失的直接的或外在的原因,是损失的媒介。上述三者之间存在着一种因果关系:风险因素增加或产生风险事故;风险事故引起损失。

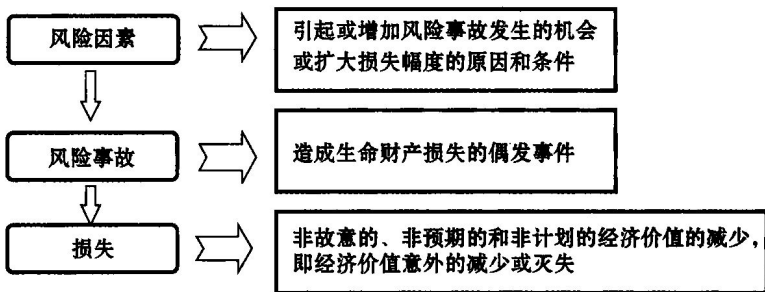


图 1-1-2 风险因素、风险事故和损失的关系

知识链接

风险因素

风险因素根据性质通常分为实质风险因素、道德风险因素和心理风险因素三种类型。

(1) 实质风险因素是有形的并能直接影响事物物理功能的因素。又称物理风险因素,属于有形的因素。即某一标的本身所具有的足以引起或增加损失的机会和损失

笔记

幅度的客观原因和条件,如汽车的刹车系统失灵是车祸发生的实质风险因素;建筑材料不良是引起建筑物火灾的实质风险因素;环境污染是影响人们健康的实质风险因素。

(2) 道德风险因素是与人的品德修养有关的无形的因素,即是由于个人的不诚实、不正直或不轨企图促使风险事故发生,以致引起社会财富损毁或人身伤亡的原因或条件。如保险欺诈、纵火骗赔、盗窃、抢劫、贪污等。

(3) 心理风险因素是与人的心理状态有关的无形因素。又称风纪风险因素。它是由于人们主观上的疏忽或过失,以致增加风险事故发生的机会或扩大损失程度的因素。如由于投保人的疏忽,出门忘了锁门;仓库值班人员未尽职守,增加了偷窃风险的发生;停车时未拉手刹。

知识要点2 风险的类别

对风险的分类有各种各样方法,但基本的分类法如下所示。通过分类有利于我们对风险不确定性的认识、测定和管理。

1. 纯粹风险和投机风险

这是按风险的性质进行的分类,如图 1-1-3 所示。

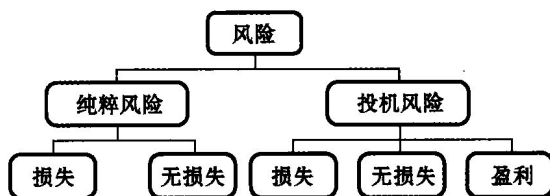


图 1-1-3 风险性质分类

(1) 纯粹风险是指只有造成损失而无获利可能性的风险。此为美国学者毛伯莱所创立。纯粹损失所致结果只有两种:损失和无损失。如火灾、水灾、车祸、坠机、死亡、疾病、战争等。纯粹风险能够预测,为风险管理的主要对象。

(2) 投机风险是既可能造成损失也可能产生收益的风险。其所致结果有三种可能:损失、无损失和获利。如股市行情的变动、商品价格的涨落、赌博等。保险人对于投机风险一般不予承保。

两者的区别在于:前者总是不幸的,事故发生则可能带来损失,故为人们所畏惧和厌恶;后者由于有可能获利,具有诱惑力,故有些人为了获利,甘愿冒这种风险。在保险活动中,保险公司一般只承保纯粹风险,而不承保投机风险。

2. 静态风险和动态风险

这是按产生风险的环境进行的分类,如图 1-1-4 所示。

(1) 静态风险是由于自然力变动或人的行为失常所引起的风险。前者如地震、海难、雹灾等;后者如人的死亡、残疾、盗窃、欺诈等,此类风险大多在社会经济结构未发生变化的条件下发生,因此是静态风险。