



普通高等职业教育规划教材
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

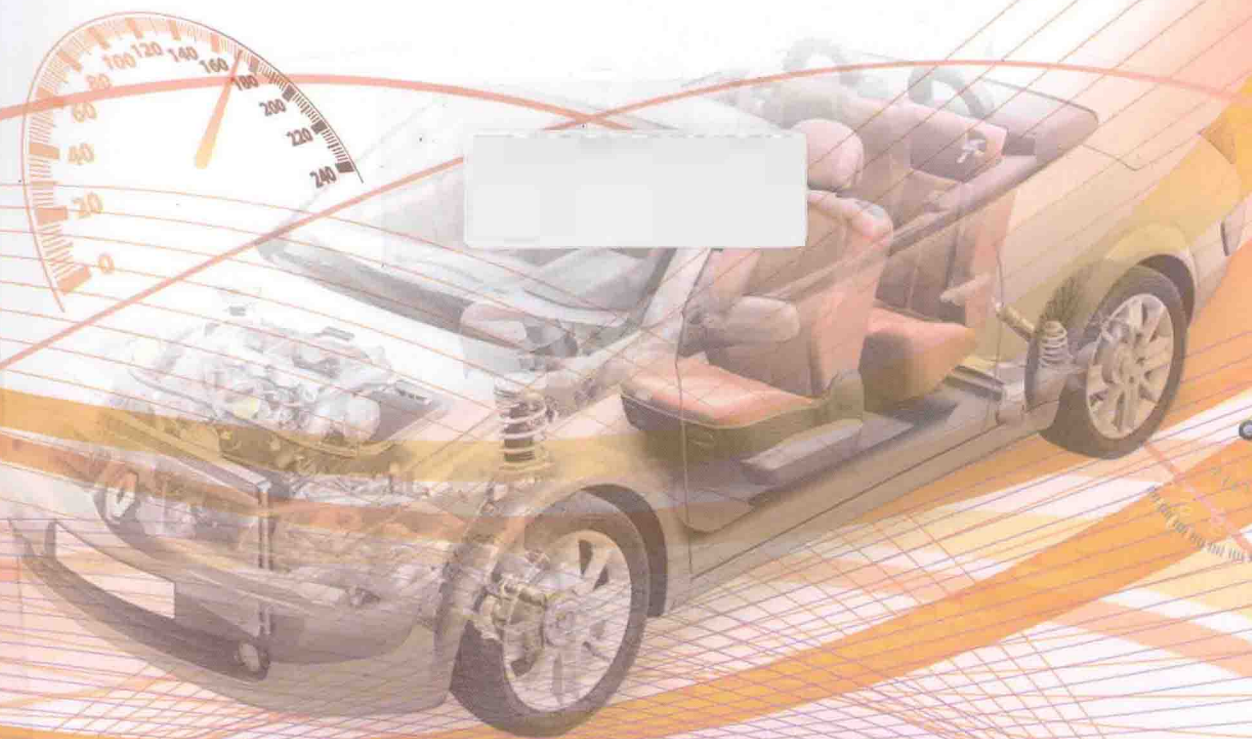


中锐车险通汽车估损与理赔师系列教材

事故现场查勘与理赔

组 编 中锐教育研究院

主 编 宫 斌



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS



普通高等职业教育规划教材
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

事故现场查勘与理赔

组 编 中锐教育研究院

主 编 宫 斌

常州大学图书馆
藏书章



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书根据德国工商大会(IHK)教学模式和教学标准,结合中国汽车企业人才需求标准,将引进的德国汽车技术服务类课程经过本地化改编而成。内容组织上以工作过程系统化为导向,以学习情境为教学单元,将工作过程系统地映射到教学过程中。通过完成学习情境中设定的任务和项目,采用资讯、小组讨论或现场实训、检查评估等教学环节达到培养学生专业能力、个人能力、社会能力的教学目标。

本书是中锐华汽教育推出的汽车估损与理赔类课程系列教材的第4个学习领域“事故现场查勘与理赔”。全书共分为3个学习情境,包括11个任务,共108课时。内容包括:报案调度、现场查勘、损失定损等。

本书适合高等职业院校汽车估损与理赔专业学生课堂使用,随本书配有相应的电子版教学资源文件包供广大师生教学和学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

事故现场查勘与理赔/宫斌主编.--上海:同济大学出版社,2014.8

ISBN 978-7-5608-5521-9

I. ①事… II. ①宫… III. ①交通运输事故—现场
勘查—高等教育—教材②汽车保险—理赔—中国—高
等职业教育—教材 IV. ①U491.31②F842.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 116487 号

普通高等职业教育规划教材
21 世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

事故现场查勘与理赔

组 编 中锐教育研究院 主 编 宫 斌 主 审 戴 华

责任编辑 陈佳蔚 责任校对 徐春莲 封面设计 王 璐 项目执行 陈佳蔚 朱 莉

出版发行 同济大学出版社 www.tongjipress.com.cn
(地址:上海市四平路 1239 号 邮编:200092 电话:021-65985622)

经 销 全国各地新华书店
印 刷 常熟大宏印刷有限公司
开 本 889mm×1194mm 1/16
印 张 10.25
印 数 1—2000
字 数 328000
版 次 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5608-5521-9

定 价 32.00 元

本书若有印装质量问题,请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究
封面图片如涉及版权,请于中锐教育集团联系,必付薄酬

普通高等职业教育规划教材

21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

编审委员会

顾问

陈晓明(中国机械工业教育发展中心主任)

(教育部全国机械职业教育教学指导委员会副主任兼秘书长)

姜大源(教育部职业技术教育中心研究所研究员)

专家委员会主任

李理光(同济大学机械与能源工程学院副院长、教授、博士生导师)

专家委员会委员(按姓氏笔画排序)

王登峰(吉林大学汽车学院教授、博士生导师)

马 钧(同济大学汽车学院副院长、教授、博士)

左曙光(同济大学汽车学院教授、博士生导师)

朱西产(同济大学汽车安全技术研究所所长、教授、博士生导师)

刘 洋(广汇汽车服务股份公司人力资源总经理)

孙泽昌(同济大学汽车学院副院长、教授、博士生导师)

李春明(长春汽车工业高等专科学校副校长、教授)

李春祥(庞大汽贸集团股份有限公司人力资源总经理)

陈荣均(利星行汽车网络发展与培训部总经理)

张执玉(清华大学汽车工程系)

陈博玮(上汽大众 VW 服务技术培训部经理)

楼建伟(中锐教育集团总经理助理)

(教育部全国机械职业教育教学指导委员会产教合作促进与指导委员会秘书长)

Britta Buschfeld(德国工商大会职业培训与教育总监)

编审委员会主任

周肖兴(中锐教育集团董事总经理)

(教育部全国机械职业教育教学指导委员会产教合作促进与指导委员会主任委员)

编审委员会副主任

支文军(同济大学出版社社长、教授、博士生导师)

夏令伟(中锐教育集团研究院常务副院长)

(中锐教育集团无锡南洋职业技术学院 汽车工程与管理学院院长、教授)

韩亚兰(中锐教育集团总经理助理)

(中锐教育集团华汽事业部 总经理)

钱 强(中锐教育集团无锡南洋职业技术学院 汽车工程与管理学院副院长、副教授)

田久民(中锐教育集团总经理助理)

(中锐教育集团敏捷科技有限公司总经理)

商传辉(中锐教育集团庞锐商学院 院长)

编委(按姓氏笔画排序)

丁雪涛	于得江	王和平	王建邦	王晓峰	孙会永	包科杰	龙 超
卢海坤	朱玉合	李 权	刘佳霓	朱 莉	张 宇	陈光忠	张 芳
杨运来	吴建刚	陈 荷	肖 翔	陈智刚	周有源	岳 震	荆旭龙
赵成龙	赵 彬	宫 斌	袁宝俊	席振鹏	高培金	贾清华	徐景山
康 华	梁建和	章俊成	韩玉科	鲁学柱	薛 森	戴 华	魏春雷

序(一)

职业教育与普通教育的显著差别,在于职业教育是一种跨界的教育。职业教育所具有的这一跨界特征,集中表现在如下三个方面:

其一,校企合作的办学模式,跨越了传统的只有学校一个学习地点的围城,由此,职业教育既要关注学校教育的规律,还要关注企业教育的规律;

其二,工学结合的人才培养,跨越了传统的只有课堂一种学习方式的视域,由此,职业教育既要关注基于认知的学习方式,又要关注基于工作的学习方式;

其三,职业教育的培养目标,跨越了传统的只有教育一种社会功能的范畴,由此,职业教育既要关注教书育人张扬个性的教育目标,又要关注服务经济社会发展的目标。

纵观世界,凡是职业教育比较发达的国家,例如,德国、瑞士的“双元制”职业教育、澳大利亚的“技术与继续教育”等,正是由于其遵循了这一跨界的基本规律,都为各自国家经济、社会的发展,提供了大批高质量、高素质的技能人才,使得职业教育成为国家核心竞争力的要素。

任何类型的教育,课程始终是人才培养的核心。跨界的职业教育,其课程也必然要遵循跨界的基本规律。20世纪末,德国“双元制”职业教育对课程进行了全方位的改革,提出了被称为“学习领域”的课程方案。这是在对传统的、基于知识存储的学科系统指向的课程的革命性突破的基础上,所提出的一种现代的、基于知识应用的工作过程导向的课程。

德国职业教育发展的这一宝贵经验,为中国职业教育的改革提供了学习和借鉴的参照。伴随着中国改革开放30多年的进程,中国职业教育如何才能为国家现代化建设培养大批既能满足经济发展需要,又能满足个性发展需要的高素质技能人才呢?为此,我国职业教育战线的有识之士,紧密结合国情,对此进行了卓有成效的探索。近十多年来,随着德国基于工作过程的学习领域课程的引入,也引发了我们对职业教育课程本质的思考:要实现企业需求与个性发展的集成,进而实现职业性与教育性的结合,一方面要求课程改革必须从知识的存储为主转向知识的应用为主;另一方面,还要求学习国外的经验必须从简单照搬转向借鉴创新。近年来,在课程改革的过程中,我们通过融入中国哲学思想的本土化尝试,在德国工作过程导向的课程方案的基础上,提出了工作过程系统化的课程方案,从而在理论创新和实践探索方面,都取得了较大的成效。

所谓工作过程系统化课程,其本质在于:第一,课程体系的构建必须遵循职业成长的规律和认知学习的规律,要把功利性的需求与人本性的发展结合起来;课程体系中的每一门课程,都是一个经过教育学的“模式化处理”的、源于实践而高于实践的完整的工作过程,课程名称采用动宾结构的词组而非纯名词的词组,以突显职业教育的特征;第二,每门课程的设计必须由三个以上的学习情境构成,旨在通过基于同一范畴的三个以上工作过程的比较学习,使学生通过“比较—迁移—内化”

的学习过程,获得思维方式的训练,以获得可持续发展的能力。在这里,学习情境的设计还要遵循两个重要原则:一是学习情境的设计必须具备典型的工作过程特征,即要突显不同职业的工作对象、内容、手段、组织、产品和环境等六个要素的特征,这是对已经存在的、与职业相关的具体工作过程的映射与把握,旨在使学生获得从业的职业能力;二是学习情境的设计还必须实现完整的思维过程训练,即要完成逐步增强的所谓资讯、决策、计划、实施、检查、评价的“六阶段”训练,这是对指导一切具体工作过程的“工作过程”——思维工作过程的概括与抽象,以应对未知的职业具体工作过程,旨在使学生获得致力于自身发展的方法论能力。

令人欣慰的是,近年来,工作过程系统化课程已逐渐为广大职业院校所认同。职业教育的课程,已逐渐摆脱传统的学科结构系统化课程的束缚,向着更加符合职业教育规律的工作过程系统化课程的改革方向前行。而更加令人高兴的是,除了教育部门的职业院校和经济部门的行业企业,在职业教育受到越来越多的社会各界重视和关注的同时,国内的一些教育集团或公司,更是对职业教育注入了极大的热情,并身体力行,在职业教育的课程开发和教学软件等方面,做出了很大贡献。

其中,致力于职业教育投资、管理和服务的中锐集团公司,就是众多成绩和效果都比较突出的公司中的一个。中锐集团公司顺应市场需求,以汽车职业教育为龙头,与国内40多所高校共建汽车职业教育汽车学院与实训基地,并结合国内汽车企业相关岗位的用人标准及国内高职院校的实际情况,在参照德国“工作过程导向”的学习领域课程方案的基础上,根据我国自行开发的工作过程系统化课程的理论创新和设计思路,编写了一套相关教材。

例如,“汽车检测与维修专业”,首先,在课程体系的开发方面,设置了17个学习领域。这17个学习领域课程被分为三个学习阶段:第一阶段以学习汽车维护保养和机械结构检修为主,第二阶段以学习汽车电控系统检修为主,第三阶段以学习汽车综合故障诊断和整车性能检测为主。这样的递进安排遵循了由浅入深、由简单到复杂、由经验到策略的技能成长规律;其次,在每门课程的开发方面,又为每一学习领域设置了三个以上的学习情境,每一学习情境又都是一个完整的工作过程,遵循比较—迁移—内化的学习规律。

在逻辑上,这些学习情境之间具有平行、递进和包容等关系。比如,“汽油发动机管理系统故障诊断与维修”学习领域,设置了“空气供给系统检修”、“燃油供给系统检修”、“点火系统检修”、“排放系统检修”、“综合故障检修”等5个学习情境,前4个学习情境之间为并列关系,第5个情境与前4个情境为包容关系。每一学习情境的内部结构,也是按照完整的工作过程序化的,如在“空气供给系统检修”这个学习情境中,根据故障检修的实际工作顺序,又分为“空气流量计的检修”、“进气压力传感器的检修”、“节气门体的检修”三个阶段性的任务。

由于课程设计始终遵循“操作步骤重复而内容不重复”的工作过程系统化原则,通过对5个学习情境所体现的检修工作过程的比较,不仅能使学生把握“空气供给系统检修”的具体工作过程,而且能逐渐把握“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”的思维工作过程。其中,在“资讯”环节给出汽修行业操作规范的共性的操作步骤;在“计划”和“实施”环节,要求学生结合在教学中使用的多种不同实训车型,制定出差异化的工作计划并实施;然后通过对不同实训车型的重复多次的操作,不仅可使学生达到职业要求的熟练操作程度,而且又通过对不同实训车型制定不同实施方案的比较学习,有利于培养学生应对同一工作过程中出现的不同情况而采用不同处理方法的能力,最终实现由经

验型技能向策略型技能的跃迁。

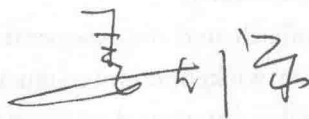
中锐教育集团在研发这套教材的同时,还开发出了配套的教学设备和教学软件,实现了课程教材、教学设备、教学软件三个教学元素的一体化。这就使得职业教育的课程开发、教学实施,获得了相关教学资源的支撑。

总之,这套教材不仅引入了德国的“双元制”职业教育理念,而且结合了中国汽车行业对人才的需求和岗位要求,体现和反映了中国汽车行业的一些特点。

真诚希望中锐教育集团这套教材的出版,能对我国汽车职业教育的教学改革和创新有所裨益,也期待有更多的教育公司等社会机构,参加和参与职业教育。

同样,祈望各位读者朋友们,也能对这套教材提出宝贵的意见和建议。

升级版的中国经济发展,呼唤着升级版的职业教育,让我们为之奋斗吧!



(教育部职业技术教育中心研究所研究员)

2013年7月20日

Vorwort

Gerne komme ich der herzlichen Einladung der Chiway Education Group Shanghai nach, dieses Vorwort zu verfassen.

Bereit seit Jahren verfolge ich äußerst interessiert die Entwicklung der Chiway Education Group Shanghai im Bereich der beruflichen Bildung. Dabei beeindruckt mich insbesondere ein derzeit laufendes, innovatives Berufsbildungsmodell, das sich durch die Kooperation zwischen Industrie und Schule auszeichnet.

Der Austausch und die Kooperation zwischen China und Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung entwickeln in einer sehr positiven Art in schnellen Schritten immer weiter. Die AHK widmet sich dabei intensiv dem Transfer dualer Prinzipien des bewährten deutschen Systems der dualen Berufsausbildung nach China.

Nach mehrjährigen Erfahrungen bei der Übertragung und Durchführen wurde immer klarer, dass wir in China andere Voraussetzungen als in Deutschland vorfinden. Daher kann und darf das deutsche System der dualen Berufsausbildung nicht einfach kopiert werden.

Jedoch hat die Idee der dualen Berufsausbildung in China bereits fruchtbaren Boden gefunden um sich weiter zu entwickeln und alle beteiligten Parteien wie berufliche Schulen, Berufsbildungsgruppen und Unternehmen können davon profitieren.

Chiway, als eine marktführende Berufsbildungsgruppe hat bereits viele interessante Erfahrungen mit dem Berufsbildungsmodell gesammelt und konnte dadurch große Erfolge erzielen. Bildungsaktivitäten wie Curriculum Entwicklung, Unterricht, Zusammenstellung der Lehrbücher, Einführen der praktischen bzw. Betrieblichen Ausbildung seien hier beispielhaft angeführt.

Durch den Aufbau einer strategischen Kooperationspartnerschaft mit der AHK stärkt Chiway zugleich die Kooperation und den Austausch mit Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung.

In Deutschland benutzt man eine Vielzahl von Lernmaterialien, unter anderem sollen die Schüler Arbeitsaufträge erledigen und Arbeitsblätter bearbeiten. Bereits in die Unterrichtsvorbereitung muss der Lehrer viel Arbeit und pädagogisches Geschick legen. Im Unterricht werden die Schüler arbeitsprozessorientiert herangeführt, Arbeitsblätter zu bearbeiten, Arbeitsaufträge zu erledigen, und Projekte selbstständig durchzuführen. Hierdurch stehen die Schüler im Unterricht im Mittelpunkt und werden zum aktiven Lernen motiviert.

Die Situationen in Deutschland sind anders als in China, auch der Markt in Deutschland ist anders, d. h. der Markt in Deutschland dafür reifer als in China. Die deutschen Arbeitsaufträge oder Arbeitsblätter einfach unverändert in chinesische Lehrbücher zu übernehmen kann sicherlich nicht erfolgreich sein. Daher hat Chiway die deutschen Ideen zur dualen Berufsbildung, die vom Ausbildungsumfeld und den betrieblichen Bedürfnissen ausgehen aufgegriffen und innovativ auf die chinesischen Verhältnisse angepasst.

Die praxisorientierte Durchführung der Berufsausbildung durch Chiway bringt uns viele wertvolle Erfahrungen beim Transfer der deutschen Berufsbildung nach China. Die innovative Entwicklung der chinesischen Berufsbildung wird davon profitieren und sich auszahlen.

Ich wünsche Chiway weiterhin viel Erfolg im Bereich der beruflichen Bildung.



Britta Buschfeld

2013. 7

序(二)

应上海中锐教育集团盛情之邀,为这套教材作序。实际上近些年个人一直在关注中锐的职业教育工作,吸引我的是其正在实践和创新的产教合作职教模式。

中德之间在职业教育领域的交流和合作一直在蓬勃进行当中,德国工商会也一直致力于把德国的职业教育体系双元制原则引入到中国。经过不断的尝试和实践,我们发现,中国与德国国情不同,无法照搬照抄德国双元制职业教育体系,但双元制的职业教育理念在中国获得了丰富的土壤,职业院校、职教集团、用人企业都获益匪浅。中锐作为一家领先的职业教育集团,在职业教育模式上做了很多有趣的尝试并获得了很大的成果,其中就包括在课程开发、教学、教材编写、学生实习实训等教育活动中引入德国的双元制职业教育理念。同时,中锐也通过与德国工商大会上海代表处建立战略合作关系加强了与德国职业教育领域的合作和交流。

实际上,原汁原味的德国职教模式在教学中使用多种素材,其中包括项目单或工作页,教师在课下做足功夫,课堂上按照项目教学法及面向工作过程教学法引导学生完成项目单或工作页内容的填写,充分发挥学生在教学中的主体作用,调动学生学习的主动性和积极性。中国与德国国情不同,汽车市场的发育成熟度也不一样,在教材内容的选择上,简单照搬德国项目单或工作页上的内容显然是行不通的。对此,中锐在引进和吸收德国职业教育的思想和理念基础上,根据教学环境、企业需求等实际情况进行了本土化的创新。

中锐的职教实践为我们总结出了很多值得借鉴的德国职教模式中国本土化的宝贵经验。中国职业教育的创新发展必能从中获益。

祝愿中锐教育集团在职业教育领域再创辉煌!

Britta Buschfeld

(德国工商大会职业培训与教育总监)

2013年7月

前 言

作为汽车后市场的一个重要组成部分,汽车保险的市场份额非常庞大。具体体现在整个保险领域,目前几乎所有财产险公司,都以开展汽车保险作为其主要经营收入。在财产保险领域,从事汽车查勘定损的人员越来越多;在教育领域,既有研究生领域的机动车保险研究方向,也有本科层次的汽车服务工程专业,更有高职领域的机动车保险与理赔专业、中职领域的汽车保险专业,已经形成了一个规模相当庞大的在校学生群体。其中,作为高职层次的机动车保险与理赔专业的学生,由于具备一定的专业知识、动手能力强、岗位稳定性好等原因,受到了保险公司的大力欢迎。

汽车保险在我国起步较晚,该领域的专业教育也显薄弱。本书主要是为了满足高等院校机动车保险与理赔专业以及其他相关专业的教育而编写的。当然,由于本书充分注重了对读者动手能力的培养,也非常适合保险公司从事汽车保险的查勘定损、核赔核保岗位工作人员以及大型汽车维修公司车辆保险从业人员阅读。

本课程采用现场情景教学与理实一体化的结合教学模式。这种教学模式与传统的教学模式最大的区别在于课程在讲解工作流程的同时,通过经典案例讲解,典型问题的答疑,最终通过多媒体的方式表现出来。岗位不同,要求学生的综合素质也不同。通过本课程情景模拟训练,学生可以对自己有一个明确的定位和未来发展方向的职业规划。

本课程共分为3个学习情境,包括11个任务,共108课时。第一个学习情境主要是掌握现场查勘和定损的工作及要求,同时了解理赔相关岗位的工作内容。第二个学习情境是在第一个学习情境的基础上引入常见案例,加大难度和巩固第一册的知识点,使学生必须掌握和能够具备独立完成简单工作的能力。并能够处理保险理赔其他工作岗位的常规工作技能。第三个学习情境主要学习复杂和疑难案件的处理方式和能够处理和胜任保险理赔各个岗位的工作任务,并且各项专业技能和综合素质达到实际工作要求。

本书由官斌主编,在本书的编写过程中,机械工业教育发展中心陈晓明、教育部职业技术教育中心研究所研究员姜大源、德国工商大会(IHK)上海代表处职业培训与教育总监白丽塔(Britta Buschfeld)等给予了指导并提出了许多宝贵的意见,在此深表感谢。

由于编者水平和能力有限,书中难免会出现一些错误,敬请广大师生谅解和批评!

编 者

2014年6月

目 录

序(一)

Vorwort

序(二)

前言

学习情境 1 报案调度	1
任务 1 报案受理	3
任务 2 调度派工	9
学习情境 2 现场查勘	15
任务 1 查勘前工作	17
任务 2 到达现场	23
任务 3 现场查勘拍照	33
任务 4 绘制查勘报告	62
任务 5 人身伤害的查勘	77
学习情境 3 损失定损	85
任务 1 定损前工作	87
任务 2 损失更换标准	95
任务 3 确定损失项目	102
任务 4 估算损失金额	114
附录 中华人民共和国保险法	130

【思考题】

1. 应急管理是指政府及公共部门在突发事件发生时，为保护人民生命财产安全，减少突发事件造成的损失而采取的一系列措施。应急管理包括预防、准备、响应和恢复四个阶段。应急管理是政府及公共部门的重要职责，也是社会公共安全的保障。

【案例分析】

案例：2008年汶川大地震。汶川大地震发生后，中国政府迅速启动应急预案，组织救援力量赶赴灾区，开展救援工作。同时，社会各界也纷纷伸出援手，为灾区人民提供物资和资金援助。在党和政府的领导下，全国人民团结一心，共渡难关，最终取得了抗震救灾的胜利。

学习情境 1 报案调度

【学习目标】

1. 了解报案调度的基本概念和流程。

2. 掌握报案调度的操作方法和技巧。

3. 能够运用所学知识解决实际问题。

【知识准备】

报案调度是指接警人员在接到报警电话后，根据报警内容，迅速判断警情性质，并按照规定的程序，将报警信息传递给相应的执法部门，以便及时出警处理。



（续前页）

【岗位描述】

受理报案调度员的岗位职责是在接到被保险人的报案后,对事故现场询问案情,查询、核对承保信息,询问事故发生经过,在系统内录入报案信息,调度现场查勘,登记处理结果等。

【知识目标】

1. 学习接报案接听和沟通话术技巧;
2. 学习客户电话回访规范和话术;
3. 学习岗位职责规范和要求;
4. 学习工作流程和综合素质要求规范;
5. 学习紧急问题处理和业务处理要求。

【能力目标】

1. 能把握当事人的心理,指导客户妥善保存现场和按公司规定引导客户处理现场;
2. 有效及时调配查勘人员进行现场查勘;
3. 能够按系统要求详细录入报案信息;
4. 在规定时间内对客户进行回访;
5. 能够有效处理各种投诉和客户来电。

【工作流程】

报案调度工作流程如图 1-1 所示。

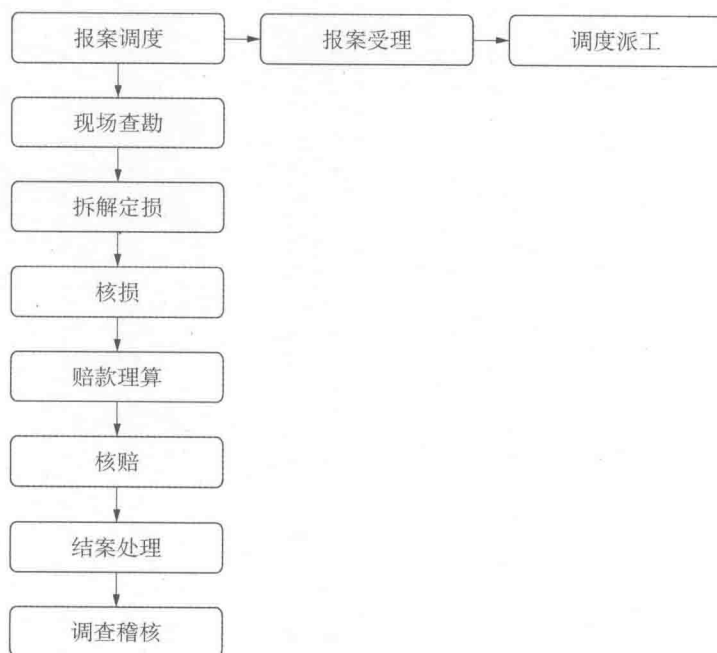


图 1-1 报案调度流程

【情境导入】



2013年2月19日,王先生早上驾驶标的车沪AB6666行驶在上班的路上。由于前一天晚上下雪,路面湿滑,在行驶到申滨路与仙霞西路交汇处,避让一行人时,由于路面较滑,刹车不及,刮到路边的路灯杆上,造成标的车右前部受损,向保险公司报案。保险公司报案中心接到报案,调派查勘员进行现场查勘。

任务1 报案受理

一、学习目标

1. 能够熟练掌握报案受理工作流程,接受报案;
2. 能够使用规范用语,解答客户咨询;
3. 能够按系统要求详细录入报案信息;
4. 能够按照要求录入报案平台。

二、学习内容

1. 学习受理客户报案,解答客户咨询;
2. 受理及委托异地代查勘案件;
3. 学习核对保单抄件,建立初始案卷;
4. 学习查勘后的电话回访,对每天报案情况进行统计;
5. 学习报案平台信息录入。

三、资讯

(一) 知识链接

1. 职业道德规范

- (1) 接班人员未到岗时,值班人员不得自行下班;未向接班人员交班时,值班人员也不得下班;
- (2) 开始电话服务前,要将私人手机、传呼机等关机或设置成震动状态;
- (3) 坚守岗位,要在电话响铃三声以内及时接听电话;
- (4) 通话完毕后,要晚于客户再挂机;
- (5) 与客户通话时,必须使用规范用语和文明用语,坚决杜绝服务禁语;
- (6) 与客户通话时,不得接听私人电话或处理私人业务;
- (7) 按照服务类别的要求,准确回答客户问题、详细记录服务信息、及时调度指挥、按时回访客户;
- (8) 受理客户举报、投诉时,应详细了解情况,及时形成有关材料,立即直接上报领导;
- (9) 夜班期间要坚守岗位、及时接听客户来电、按时回访客户,不得因贪图休息而贻误电话服务工作;
- (10) 不准顶撞、怠慢、刁难、应付、搪塞客户。

2. 仪容仪表规范

保险业务大部分属于服务性业务,直接和客户接触,所以保险工作人员一定要注意自己的仪表

仪容。具体规范示例如图 1-2 所示。



图 1-2 仪容仪表规范示例图

3. 服务用语规范

1) 接听电话, 了解客户需求的规范用语

- (1) “您好, ××保险, 工号 007 号为为您服务。”
- (2) “请问您, 我能为您做什么?”

2) 核实、确认保单信息的规范用语

- (1) “请问您的保单号码是多少?”
- (2) “请问被保险人名字是××吗?”
- (3) “请问您的车牌号是沪 AB6666? 车型是丰田卡罗拉吗?”

对于超出保险期限的客户, 如没有新的保单, 应明确告知不属于保险责任, 并做好解释工作。如客户认定在本公司已经续保, 可先进行手工记录报案, 按正常流程处理, 然后提醒客户找到新保单后向公司补报保单号。规范用语:

“对不起, 您的保单已经过期了, 请您查一下有没有今年的保单。”(您今年有没有在我公司投保)

根据系统中提示的近期报案信息, 核对是否属于同一起事故; 如果是同一起案件, 告知报案号, 其规范用语如下:

- (1) “请问您这起事故是不是已向中锐保险公司报过案了?”
- (2) 如有报过, 则为“沪 AB6666 已向我司报过此案, 请记一下您的报案号是 130708。”

3) 核实报案人身份(如被保险人本人、司机、目击者等)和肇事司机的规范用语

- (1) “请问如何称呼您? 您是驾驶员吗?”
- (2) “请问发生事故时是谁开的车?”

4) 询问出险地点的规范用语

- (1) “请问您的车辆是在什么时间, 具体什么地方发生事故的?”
- (2) “请问您现在在事故现场吗?”

5) 询问事故的损失情况的规范用语

“请问您的车辆什么部位受损,有人伤吗,有其他损失吗?”

6) 提醒指引告知,服务规范用语

“请您保持电讯通话畅通,我们稍后会有工作人员和您联系,注意安全,或提醒指引客户根据案情需要,请您向当地报公安机关处理。”

(二) 工作实施

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;查询出险车辆承保、理赔情况(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 1-3 所示。

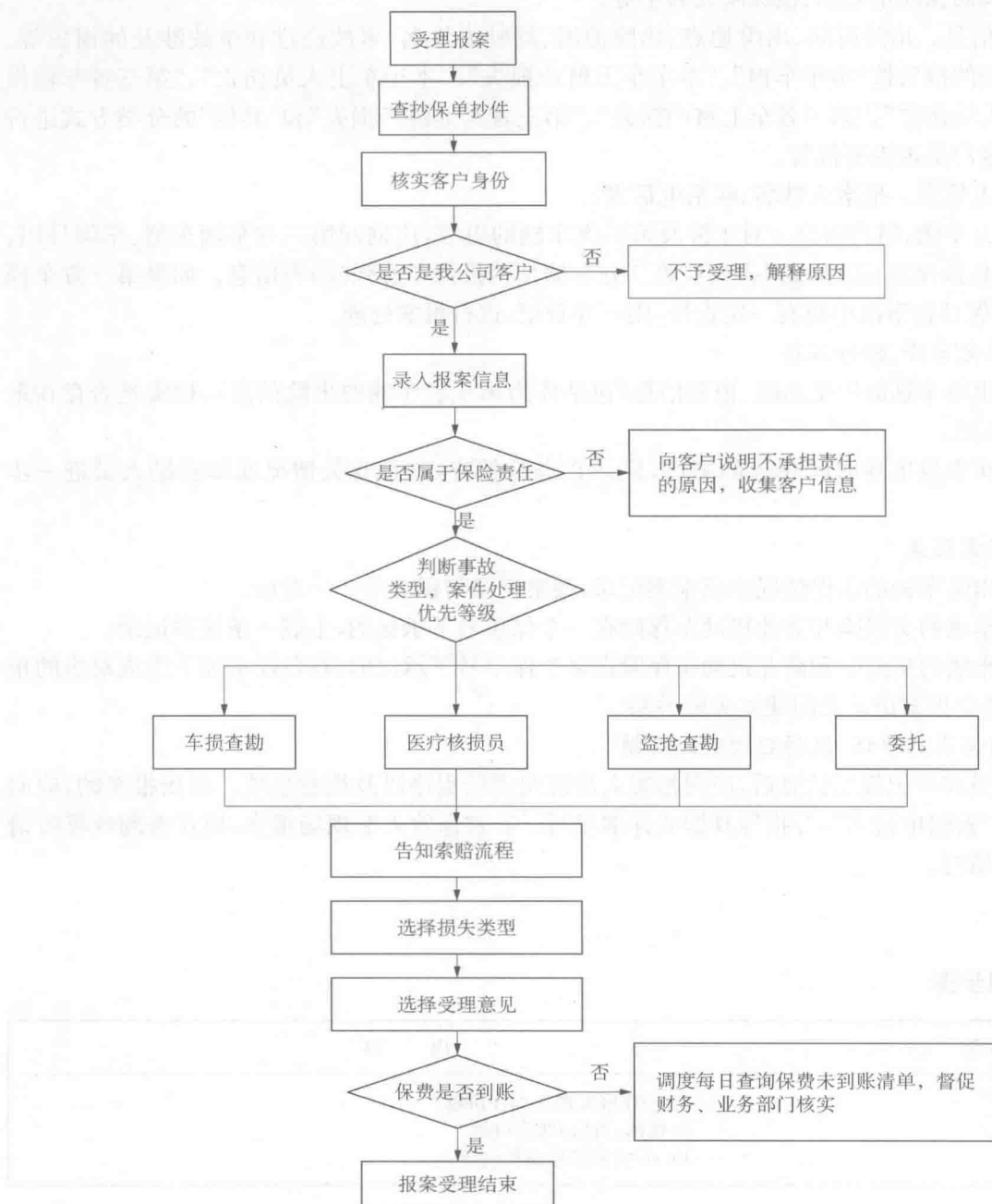


图 1-3 案件受理流程图

1. 查询承保信息

(1) 根据报案人提供的保单号码、车牌号码、牌照底色、车型、发动机号等关键信息,查询出险车辆的承保情况和批改情况。应特别注意承保险别、保险期间以及是否通过可选免赔额特约条款约定免赔额。

(2) 无承保记录的,按无保单报案处理。

2. 询问案情

询问案情主要有以下四点信息:

(1) 保险车辆的有关信息。保单号码、被保险人名字、车牌号码、牌照底色和厂牌型号等。非车险、意险主要询问保险单号码、被保险人名字等。

(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,并指导客户是否需要报警。

(3) 报案人信息。报案人姓名、联系电话等。

(4) 第三方车辆、财产信息。对于涉及第三方车辆的事故,应询问第三方车辆车型、车牌号码、牌照底色以及保险情况(提醒报案人查看第三方车辆是否投保了交强险)等信息。如果第三方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。

3. 查询历史出险、赔付信息

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

(2) 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人员进一步调查。

4. 生成报案记录

(1) 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。

(2) 出险车辆的交强险和商业机动车保险在一个保单号下承保的,生成一条报案记录。

(3) 出险车辆的交强险和商业机动车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。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。

四、实训

(一) 实训步骤

步骤	内 容
1.	M-AI 报案模块操作讲解 多媒体(机房)课堂讲解 Flash 实训指导模块引导