



北京电子科技职业学院

国家示范性高职院校建设项目成果
——金融保险重点专业及专业群系列教材



机动车辆保险业务

(教师用书)

张弦 主编 张弛 王冬娜 副主编



中国财政经济出版社

北京电子科技职业学院国家
示范性高职院校建设项目成果

——金融保险重点专业及专业群系列教材

机动车辆保险业务

(教师用书)



张 弛 王冬娜 副主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

机动车辆保险业务/张弦主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2011. 1

(金融保险重点专业及专业群系列教材)

北京电子科技职业学院国家示范性高职院校建设项目成果. 教师用书

ISBN 978 - 7 - 5095 - 2309 - 4

I. ①机… II. ①张… III. ①汽车保险 - 中国 - 高等学校: 技术学校 - 教学参考资料

IV. ①F842. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 116087 号

责任编辑: 孙聪宝

责任校对: 杨瑞琦

封面设计: 邹海东

版式设计: 汤广才

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京中兴印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 7.5 印张 175 000 字

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月北京第 1 次印刷

印数: 1—1 000 定价: 13.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 2309 - 4/F · 1852

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

序 言

作为 1999 年教育部首批建设的高等职业院校之一，十年来我们始终不懈地在探索适合高等职业教育的模式。目前金融保险重点专业及专业群已形成以就业为导向、以岗位能力培养为核心、校企合作、学训一体的人才培养模式。

教学与实训是人才培养的重要内容，应用其中的教材起着关键的作用。我们认为高职教材应具有以下特色：

1. 体现社会对职业的要求。高职教材必须体现职业对从业人员的相关要求，教材编写要以提高学生职业素质为中心，明确每章教学应达到的素质目标、知识目标、技能目标 and 能力目标，并据此调整相应的内容，以强化课程教学的针对性和应用性，使学生毕业后即能够适应企业工作的需要。

2. 体现岗位对技能的要求。由有实践经验的教师和行业中的专家，按照工作岗位的实际需要，对岗位要求层层加以分解，确定从事这一岗位工作所应具备的能力，从而明确培养目标。按照教学规律，将相同、相近的各项能力进行总结、归纳，构成各种不同的教学模块，制定教学大纲，依此来组织教材的结构和内容。教材强调以工作岗位所需职业能力的培养为核心，保证了职业能力培养目标的实现。

3. 适应高职学生的特点。教材编写要密切关注学生的特点，注重教材的适应性。目前高职学生的生源由中职生为主转向以高中生为主，学生的文化基础素质得以提高，根据这一变化，教材编写应跟随时代新技术的发展，摒弃过时陈旧的内容，将新方法、新规范、新标准编入教材，使学生毕业后具备从事专业技术工作和管理工作的能力。

4. 便于组织教学。在结构上，理论讲述、案例分析、综合实训相结合。充分运用表格、结构图、流程图和案例等形式表现教学内容。可以进行网络学习的电子化教材要与纸质教材配合使用。

在总结以上高职教材特点的基础上，我们组织了由教师和企业专家共同组成的教材编写委员会，经过了长时间的企业调研、课题研讨、样章试用、师生反馈等过程，编写出了本系列教材。

北京电子科技职业学院国家示范性高职院校金融保险重点专业及专业群建设项目由徐秀艺主持，张晖任系列教材建设负责人，设计了系列教材编写模式。本系列教材包括金融保险专业教材 30 种，专业群教材 16 种，教材配有相应的多媒体电子出版物。

教材编写的适用程度如何，需要通过教学实践的检验，使之不断地提高与完善。衷心希望聆听各方面的意见，以利改进我们的教材与教学，更以利于高职教育的发展。

前 言

在财产保险中，机动车辆保险是投保意识最强的险种之一。2006年7月1日，《机动车交通事故责任强制保险条例》出台，使机动车辆保险渗透率迅速提高。2007年4月1日，我国正式启用新版商业机动车辆保险条款。中国成为世界上最大最有潜力的机动车辆保险市场。

与发达国家的机动车辆保险市场相比，我国机动车辆保险市场仍旧处于初步发展阶段，市场参与主体、行业环境均未完全成熟。未来中国机动车辆保险行业的发展将是渐进的，螺旋式上升的。

随着机动车辆保险业的蓬勃发展和保险消费者队伍不断扩大，对于保险从业人员的规格和标准更加规范和严格。保险从业人员的教育培训、素质养成、技能提升需要借鉴先进模式，改革旧式，推陈出新，探索新法。

依据国家示范性高职院校的建设规划，基于机动车辆保险业务的实际工作过程，采用全新教材体例，编写《机动车辆保险业务》（教师用书）。

本教材共分为三大学习情境、十个学习单位。学习情境一由张弦与北京大容汽车技术服务有限公司王冬娜共同编写，学习情境二由张弦与中盛国际保险经纪公司张弛共同编写，学习情境三由张弦与中国人民财产保险股份有限公司北京分公司郭强共同编写，全稿由张弦负责统稿。本教材适合作为高职高专院校机动车辆保险课程教材。

在编写过程中，我们得到了中国大地保险股份有限公司北京分公司的大力支持，在此表示深深的谢意。由于时间有限，书中难免存在一些不妥之处，敬请读者批评指正，以便在修订时进行更正和完善。

编者

2009年11月

目 录

课程标准	(1)
学习情境一 机动车辆保险产品	(11)
学习单元一 机动车道路交通事故责任强制保险	(11)
学习单元二 商业机动车辆保险基本险	(19)
学习单元三 商业机动车辆保险附加险	(50)
学习单元四 商业机动车辆保险费率厘定与保费计算	(55)
学习情境二 机动车辆保险投保与承保	(61)
学习单元一 机动车辆保险投保	(61)
学习单元二 机动车辆保险核保	(67)
学习单元三 机动车辆保险见费出单	(71)
学习情境三 机动车辆保险索赔与理赔	(78)
学习单元一 机动车辆保险索赔	(78)
学习单元二 机动车辆保险定损与核损	(87)
学习单元三 机动车辆保险理赔与核赔	(95)
参考文献	(109)

课 程 标 准

机动车辆保险业务

一、课程定位

2010年北京机动车辆保有量突破400万辆，汽车“后市场”的吸引力与日俱增。机动车辆保险是财产保险中第一大险种，汽车消费的增长为机动车辆保险提供了广阔的发展空间，机动车辆保险迎来了稳定发展时期，就业岗位保持稳定增长态势。

《机动车辆保险业务》以市场调研为起点，强调就业导向和工学结合的教学模式。针对高层次毕业生在财产保险公司车险部门、专兼业车险代理机构的保险营销岗位、保险客服岗位和保险理赔助理岗位等，以机动车辆保险典型工作任务为载体，由专任教师和企业实践专家组成“双导师”共同设计、开发课程框架和内容，实施教学活动，进行考核评价。通过本课程的学习，学生可以掌握机动车辆保险营销、业务处理、定损理赔等职业能力，并养成诚实守信、遵纪守法的良好品质，以及风险意识和服务理念。

《机动车辆保险业务》的前导课程为《金融基础》和《财产保险业务》，可以帮助学生掌握经济学原理、金融基础知识、保险入门知识等，为学生今后的学习奠定扎实的理论基础；后续课程为《个人理财规划业务》，可以全面锻炼学生的客户保险需求分析能力、客户保险方案制定能力、保险产品与其他金融产品组合能力等。

二、课程目标

通过《机动车辆保险业务》的学习，学生能够遵守保险法律法规，具备良好的职业道德和职业礼仪，销售机动车辆保险产品；提供客户服务，进行机动车辆保险综合业务处理；协助查勘现场和定损。

学生应达到以下目标：

（一）专业能力

1. 能够开发机动车辆保险潜在客户群，跟进机动车辆保险客户，推荐和销售机动车辆保险产品并计算保费；
2. 能够遵守金融法规与政策，严格按照电话销售流程和费率表，销售保险产品并计算保费；
3. 能够准确说明机动车道路交通事故责任强制保险条款和商业机动车辆保险行业基本条款；
4. 熟悉金融基础知识和保险业务，遵守相关法律法规和职业操守要求，正确使用保险服务礼仪和客户服务技巧；
5. 能够正确、妥善处理客户投诉，收集意见、建议；

6. 能够初审和准确录入投保单信息;
7. 能够进行投保单一级核保, 对本职级权限内业务核保通过后收取保费并出具保单, 对超越权限的业务及时上报;
8. 能够办理机动车辆保险合同变更业务, 拟定批改意见, 生成批单;
9. 能够及时受理客户报案, 指导客户正确填写《理赔申请书》, 进行本职级权限内立案、核赔、理赔业务处理;
10. 能够收取客户理赔材料, 整理、缮制理赔案件卷宗并归档;
11. 能够协助进行机动车辆保险查勘、调度和定损;
12. 能够引导客户办理保险续保;
13. 能够进行机动车辆保险综合业务处理。

(二) 方法能力

1. 获取、整理、分析和传递保险信息能力;
2. 熟练操作保险业务软件能力;
3. 熟练使用现代办公系统和专业设备, 复印、扫描客户证件, 收整客户递交资料。

(三) 社会能力

1. 具有正确的保险服务理念、良好的职业道德及风险意识;
2. 具有较强的营销意识、团队协作和抗压能力, 能够与客户进行良好的沟通。

三、教学起点

本课程的先行课程为《金融基础》和《财产保险业务》, 学生已经具备扎实的保险理论知识和一定的计算机操作能力。

四、课程内容与要求

学习内容概要	学习内容	学习标准	评价建议	教学建议	课时数
学习情境一 机动车辆 保险产品	1. 认知机动车道路交通事故责任强制保险; 2. 列举商业机动车辆保险基本险保险责任、责任免除; 3. 列举商业机动车辆保险附加险种类、保险责任、责任免除; 4. 了解商业机动车辆保险费率厘定因素, 进行保费计算。	1. 列举机动车道路交通事故责任强制保险的赔偿项目和赔偿限额; 2. 认知商业机动车辆保险的基本险和附加险的种类、保险责任和责任免除; 3. 准确说明机动车道路交通事故责任强制保险条款和商业机动车辆保险行业基本条款; 4. 熟练使用保险行业标准服务用语, 接受客户咨询; 5. 学会机动车辆保险保费计算公式。	1. 复述机动车辆保险相关概念; 2. 解释机动车道路交通事故责任强制保险法条、术语和条款, 并运用相关知识进行案例分析; 3. 说明商业机动车辆保险险种、保险责任和责任免除, 运用相关知识进行案例分析; 4. 计算机动车辆保险保费; 5. 采用学生自评、小组评价、教师评价方式。	1. 整体学习情境以案例引导为主线, 将学生划分为若干小组, 展示方案和结论; 让学生掌握车险险种、条款和保费计算; 2. 教学方法采用讲授法、案例法、学习圈法、拼图法、市场法、滚珠轴承法、是非竞赛法等; 3. 教学手段包括PPT、图片、卡片、Flash案例、自编教材、学习资料、网络课程等。	20

续表

学习内容概要	学习内容	学习标准	评价建议	教学建议	课时数
学习情境二 机动车辆 保险投保 与承保	1. 填写机动车辆保险投保单; 2. 机动车辆保险承保; 3. 机动车辆保险核保; 4. 机动车辆保险见费出单。	1. 认知机动车辆投保渠道; 2. 识别投保单项目,学会投保单填写; 3. 列举机动车辆保险核保政策; 4. 说明机动车辆保险见费出单的意义; 5. 遵守职业规范和职业礼仪,进行客户接待; 6. 熟练使用保险行业标准服务用语,接受客户咨询; 7. 推介机动车辆保险产品; 8. 遵守金融法规与政策,严格按照电话销售流程销售机动车辆保险产品; 9. 使用保险业务软件,进行机动车辆保险承保业务处理。	1. 分析不同机动车辆保险投保渠道的优劣; 2. 根据客户需求销售机动车辆保险产品; 3. 熟练使用电话销售术语,销售机动车辆保险产品; 4. 运用职业礼仪规范和服务用语,正确回答客户咨询,指导客户填写投保单,办理投保和续保手续; 5. 收集整理客户资料,初审和准确录入投保单信息; 6. 区分不同性质车辆适用的核保政策,进行投保单一级核保; 7. 识别保险单证,进行收付费并出具保单; 8. 变更保险合同内容,拟定批改意见,生成批单; 9. 采用学生自评、小组评价、教师评价和企业专家评价方式。	1. 整体学习情境通过实物展示、场景模拟,将学生划分若干小组,进行角色扮演,训练学生车险销售、柜面接待和承保业务处理能力; 2. 教学方法采用案例法、市场法、滚珠轴承法、是非竞赛法等; 3. 教学手段包括保险单证、PPT、Flash案例、卡片、学习资料、机动车辆保险业务软件等。	20
学习情境三 机动车辆 保险索赔 与理赔	1. 机动车辆保险索赔; 2. 机动车辆保险定损; 3. 机动车辆保险核损; 4. 机动车辆保险理赔; 5. 机动车辆保险核赔。	1. 概括机动车辆保险索赔程序; 2. 说明机动车辆保险定损方法; 3. 收取客户索赔材料,整理、缮制理赔案件卷宗并归档; 4. 认知理赔流程,学会赔款计算公式; 5. 正确、妥善处理客户投诉,准确及时反馈客户意见和建议; 6. 使用保险业务软件,进行机动车辆保险理赔业务处理。	1. 计算机动车辆保险赔款; 2. 协助进行机动车辆保险查勘和定损; 3. 运用保险职业礼仪规范,正确处理客户投诉; 4. 及时受理客户报案,指导客户正确填写《索赔申请书》,进行本职权限内接报案、立案等业务处理; 5. 采用学生自评、小组评价、教师评价和企业专家评价方式。	1. 整体学习情境采用教师和企业专家示范,通过模拟场景,让学生进行角色交换与扮演,训练学生定损理赔、客户服务能力; 2. 教学方法主要采用案例法; 3. 教学手段包括案件照片、PPT、Flash案例、学习资料、机动车辆保险业务软件等。	25
总课时数	65				

五、教学方法与手段

（一）教学方法

教学方法的采用以发挥学生主体性、实现教学目标、传递教学内容为原则，以提升学生岗位技能、整合职业能力为主线，采用多种教学方法，培养学生专业能力、方法能力和社会能力。教学手段包括工学结合教材、学习资料、多媒体课件、网络资源课程、保险业务软件、真实保险产品、产品条款、案件照片、保险单证等，帮助学生获得保险企业最新信息和原始资料。主要教学方法包括：

1. 讲授法。

以学生自主学习为起点，通过互动式教学过程，教师针对学生所提问题有针对性的讲解，以及在教学过程中出现难点和重点时对于学生的引导和说明，还包括任务实施时的规则解说和任务完成时的点评等。

2. 案例法。

通过案例阅读，学生可以了解学习单元的框架结构；通过案例分析，可以有效培养学生分析问题、解决问题的能力。

3. 学习圈法。

教师通过准备学习资料引导学生主动完成知识准备，进而通过作业方式训练学生分析问题、解决问题的能力，再通过是非竞赛法等巩固学习效果。

4. 模拟场景法和角色扮演法。

通过设计不同教学情境和场景，学生以角色扮演和互换等方式，获得身临其境的真实经验和感受。通过任务驱动，有效锻炼学生机动车辆保险产品推介能力、保费计算能力、投保单初审与一级核保、定损与理赔计算能力等。

5. 企业专家示范。

聘请来自企业一线实践专家，为学生点评、示范，进行专项训练和辅导。

（二）教学手段

《机动车辆保险业务》教学手段包括工学结合教材、学习资料、多媒体课件、网络资源课程、保险业务软件、真实保险产品、产品条款、案件照片、保险单证等，帮助学生获得保险企业最新信息和原始资料。

1. 工学结合教材。

《机动车辆保险业务》教材由主讲教师张弦与企业专家郭强、张弛、王冬娜共同编写，教材内容取材真实企业典型案例、业务流程等，体现校企合作、工学结合特色。

2. 学习资料。

《机动车辆保险业务》学习资料包括行业基本条款、法律法规、典型案例等。

3. 多媒体课件。

《机动车辆保险业务》多媒体课件包括 PPT、Flash 案例等。

4. 网络课程。

《机动车辆保险业务》网络课程，<http://jpk.dky.edu.cn>，供学生自主学习和在线测试。2010 年被评为院级精品课。

5. 财产保险（含机动车辆保险）业务软件。

《机动车辆保险业务》使用软件有财产保险业务软件、机动车辆保险代理软件等。尚洋财产保险业务软件是目前国内与财产保险公司真实业务流程匹配度最好的专业软件之一，可以满足财产保险业务包括车险业务的投保、核保、出单、定损、理赔等业务处理，可以培养学生机动车辆保险综合业务处理能力；通过机动车辆保险代理软件操作，可以培养学生保险客户管理、销售跟进等能力。

6. 真实保险产品和保险单证。

《机动车辆保险业务》产品条款使用取自中国人民财产保险股份有限公司、中华联合保险股份有限公司、中国大地保险股份有限公司真实产品；保险单证包括投保单、保单、索赔申请书等。

7. 真实案件照片。

《机动车辆保险业务》案件照片全部来自保险企业真实案例、真实场景，能够鲜活生动地重现案件全貌，帮助学生感性认知案件过程。

具体教学方法和教学手段见下表：

学习情境	学习单元	教学方法	教学手段
机动车辆保险产品	机动车道路交通事故责任强制保险	学习圈法；是非竞赛法；案例法。	多媒体课件；机动车道路交通事故责任强制保险条款；机动车道路交通事故责任强制保险条例；机动车道路交通事故责任强制保险保费表；工学结合教材。
	商业机动车辆保险基本险	学习圈法；市场法；案例法。	多媒体课件；行业基本条款；车险产品；工学结合教材。
	商业机动车辆保险附加险	学习圈法；案例法；场地法。	多媒体课件；行业基本条款；车险产品；工学结合教材。
	商业机动车辆保险费率厘定与保费计算	案例法；场地法。	多媒体课件；商业车险费率；工学结合教材。
机动车辆保险投保与承保	机动车辆保险投保	鱼缸法；角色扮演法。	投保单实物；多媒体课件；工学结合教材。
	机动车辆保险核保	案例法；场地法。	核保政策；保险业务软件；多媒体课件；工学结合教材。
	机动车辆保险见费出单	模拟场景法；角色扮演法。	保险单证；保险业务软件；多媒体课件；工学结合教材。
机动车辆保险索赔与理赔	机动车辆保险索赔	案例法；小组合作法；场地法。	索赔材料；多媒体课件；工学结合教材。
	机动车辆保险定损与核损	案例法；模拟场景法；角色扮演法；企业专家示范。	案件照片；多媒体课件；保险业务软件；工学结合教材。
	机动车辆保险理赔与核赔	案例法；企业专家示范。	理赔卷宗；多媒体课件；保险业务软件；工学结合教材。

六、实践条件

（一）校内实践条件

《机动车辆保险业务》授课地点为保险实训室。保险实训室建筑面积为 130 平方米，建设资金为 999 920 元，划分为教学区、实训区。保险实训室配备 6 套软件，其中，《机动车辆保险业务》使用软件有财产保险业务软件、机动车辆保险代理软件等。通过财产保险业务软件操作，可以培养学生机动车辆保险综合业务处理能力；通过机动车辆保险代理软件操作，可以培养学生保险客户管理、销售跟进等能力。保险实训室仿真保险公司“营业厅”，为学生构建教学和实训“实境”，实现教、学、做一体。保险实训室硬件资源见下表：

序 号	名 称	数 量
1	学生用台式机	50 台
2	教师用台式机	1 台
3	LED 电子屏	1 块
4	服务器和商用显示器	1 套
5	不间断电源	1 台
6	等离子电视	1 台
7	多媒体讲台	1 台
8	保险谈判桌椅	50 套
9	保险接待台	1 套
10	等待座椅	1 套
11	音响	2 套
12	功放	1 套
13	文件柜	6 组
14	投影机	1 台
15	电子白板	1 台
16	数字展台	1 台
17	投影幕	1 块
18	电子教鞭	1 支
19	无线话筒	2 套
20	交换机	1 台
21	实训室改造及综合布线工程	1 项
22	机柜	1 台

保险实训室可以满足机动车辆保险客户服务、机动车辆保险定损理赔、机动车辆保险业务软件操作模拟实训等等，实训内容具体见下表：

课程	实训项目名称	实训项目功能描述	实训项目组织方法
机动车辆 保险业务	机动车辆 保险业务处理	1. 职业礼仪训练； 2. 保险行业服务用语训练； 3. 机动车辆保险电话销售训练； 4. 机动车辆保险客户柜面接待与咨询训练； 5. 机动车辆保险综合业务处理训练； 6. 机动车辆保险接报案训练； 7. 机动车辆保险定损拍照训练。	通过机动车辆保险实训，学生在仿真情境中，学习职业礼仪规范和服务用语、电话销售产品技巧、接报案流程和定损拍照技巧；并运用保险业务软件，处理机动车辆保险综合业务。

（二）校外实践条件

金融保险专业与中国人民财产保险股份有限公司北京分公司第二营业部、中国平安保险公司巨鼎营业部、阳光财产保险股份有限公司北京分公司等建立良好合作关系，搭建校企合作平台，建设校外实训基地，为学生创造良好的校外实习环境。

七、评价方法

本课程采用形成性考核和终结性考核相结合方式，实行百分制。评价方法详见下表：

学习情境	学习单元	考核内容	考核形式	分值
机动车辆 保险产品	机动车道 路交通事 故责任强 制保险	1. 机动车道路交通事故责任强制保险垫付与追偿； 2. 机动车道路交通事故责任强制保险赔偿限额； 3. 机动车道路交通事故责任强制保险责任免除； 4. 机动车道路交通事故责任强制保险保费浮动因素； 5. 机动车道路交通事故责任强制保险保费计算。	1. 教师准备学习资料，设置学习站。通过学生自学完成作业方式，考核学生掌握机动车辆交通事故责任强制保险术语、条款、条例的程度； 2. 运用所学机动车辆交通事故责任强制保险知识进行案例分析，通过小组代表上台发言，进行小组之间竞赛； 3. 通过是非竞赛等方式考核学生机动车道路交通事故责任强制保险保费计算能力。	8
	商业机 动车保 险基 本险	1. 商业机动车辆保险基本条款 A； 2. 商业机动车辆保险基本条款 B； 3. 商业机动车辆保险基本条款 C； 4. 商业机动车辆保险责任和责任免除。	1. 教师准备学习资料，设置学习站。通过学生自学完成作业方式，考核学生掌握商业机动车辆保险行业基本条款程度； 2. 运用所学商业机动车辆保险基本险知识进行案例分析，通过小组代表上台发言，进行小组之间竞赛。	8

续表

学习情境	学习单元	考核内容	考核形式	分值
机动车辆保险产品	商业机动车辆保险附加险	1. 商业机动车辆保险附加险种类； 2. 商业机动车辆保险附加险保险责任和责任免除； 3. 商业机动车辆保险基本险与附加险的关系。	1. 教师准备学习资料，设置学习站。通过学生自学完成作业方式，考核学生掌握商业机动车辆保险附加险程度； 2. 运用所学商业机动车辆保险附加险进行案例分析，通过小组代表上台发言，进行小组之间竞赛； 3. 以是非判断法考核学生掌握商业机动车辆保险基本险和附加险程度。	8
	商业机动车辆保险费厘定与保费计算	1. 商业机动车辆保险费率影响因素分析； 2. 商业机动车辆保险基本险保费计算； 3. 商业机动车辆保险附加险保费计算。	1. 在模拟场景中，考核学生认知和分析商业机动车辆保险费率厘定影响因素的能力； 2. 学生独立完成商业机动车辆保险基本险和附加险保费计算，然后通过小组讨论提交课业，选派代表进行课堂发言。	10
机动车辆保险投保与承保	机动车辆保险投保	1. 机动车辆保险投保渠道对比分析； 2. 投保单填写； 3. 投保方案对比分析。	1. 通过鱼缸法，考核学生对于机动车辆保险不同投保渠道的优势和劣势分析； 2. 教师分发真实投保单原件，学生根据投保单填写规则进行投保单填写训练； 3. 学生独立完成不同机动车辆保险投保方案分析，然后通过小组讨论提交课业，选派代表进行课堂发言。	8
	机动车辆保险核保	1. 机动车辆保险核保政策解读； 2. 机动车辆保险网络销售核保风险分析； 3. 投保单初审与录入； 4. 机动车辆保险一级核保业务处理。	1. 教师将真实保险公司核保政策发放给学生，学生通过小组讨论，说明核保政策的作用； 2. 在模拟场景中，考核学生认知和分析不同性质车辆核保注意事项； 3. 学生通过机动车辆保险业务软件操作，将初审录入的投保单进行一级核保。	10
	机动车辆保险见费出单	1. 机动车辆保险单证认知； 2. 机动车辆保险不同付费方式操作流程； 3. 机动车辆保险合同变更与批改。	1. 教师将真实保险公司单证发放给学生，学生认知保险单证格式和作用； 2. 学生通过机动车辆保险业务软件操作，进行保费收付处理； 3. 学生根据模拟场景，填写并出具批单。	15

续表

学习情境	学习单元	考核内容	考核形式	分值
机动车辆 保险索赔 与理赔	机动车辆 保险索赔	1. 机动车辆保险索赔流程; 2. 机动车辆保险索赔单证; 3. 机动车辆保险出险立案处理。	1. 根据模拟场景, 学生独立完成案例分析, 然后通过小组讨论, 选派代表发言, 进行小组竞赛; 2. 学生 2 人一组, 通过角色扮演和互换, 考核电话接报案能力; 3. 学生通过机动车辆保险业务软件操作, 进行客户接待, 收整客户索赔材料, 进行立案业务处理。	8
	机动车辆 保险定损 与核损	1. 机动车辆保险定损流程; 2. 机动车辆保险定损拍照技巧; 3. 机动车辆保险现场查勘要点; 4. 工时费和配件价格认知; 5. 机动车辆保险核损原则。	1. 根据模拟场景, 学生独立完成案例分析, 然后通过小组讨论, 选派代表发言, 进行小组竞赛; 2. 根据模拟场景, 学生通过角色扮演和互换, 进行定损拍照和客户诉求处理; 3. 学生进行工时费和配件价格调研, 提交调研报告。	10
	机动车辆 保险理赔 与核赔	1. 机动车道路交通事故责任强制保险与商业机动车辆保险理赔顺序; 2. 机动车辆保险理赔计算; 3. 机动车辆保险人身伤害核赔要点。	1. 根据模拟场景, 学生独立完成理赔款计算, 然后通过小组讨论, 选派代表发言, 进行小组竞赛; 2. 根据模拟场景, 学生独立完成案例分析, 然后通过小组讨论, 选派代表发言, 进行小组竞赛。	15
合 计				100 分

八、课程资源

(一) 教材

《机动车辆保险业务》教材由主讲教师张弦与企业实践专家郭强、张弛、王冬娜共同编写, 包括《机动车辆保险业务》(教师用书) 和《机动车辆保险业务》(学生用书), 中国财政经济出版社 2010 年版。教材内容取材真实企业典型案例、业务流程等, 体现了校企合作、工学结合特色。

(二) 学材

1. 李景芝、赵长利:《汽车保险与理赔》(精品课程教材), 国防工业出版社 2008 年版。

2. 董恩国、陈立辉:《汽车保险与理赔》(高等院校“十一五”规划教材), 北京理工大学出版社 2008 年版。

3. 王健康、周灿:《机动车辆保险实务操作》, 电子工业出版社 2009 年版。

4. 罗向明、岑敏华：《机动车辆保险实验教程》，中国金融出版社 2009 年版。

（三）网络课程

1. 《机动车辆保险业务》网络课程，<http://jpk.dky.edu.cn>，供学生自主学习和在线测试。

2. 中国保监会官方网站，<http://www.circ.gov.cn>，提供保险行业要闻、保险机构信息、保险统计数据、保险监管、保险常识等。

3. 中国保险行业协会网站，<http://www.iachina.cn>，提供保险行业时讯、保险行业数据、保险产品信息、咨询与投诉、职业资格培训等信息。

4. 金融保险专业资源平台，<http://jpk.dky.edu.cn>，供学生查询金融基础知识、金融法律法规、金融产品、金融实务和金融从业资格考试等信息。

5. 中国保险网，<http://www.china-insurance.com>，是中国最早成立、国内最权威的保险门户网站，由中国保险学会主办。立足于为保险专业人士提供保险知识更新、保险交流等。

6. 中国人民财产保险股份有限公司，<http://www.piccnet.com.cn>，中国人民财产保险股份有限公司历史悠久，是财产保险市场中的翘楚，机动车辆保险业务占有率一直名列前茅。

（四）课件

《机动车辆保险业务》PPT、Flash 案例、《机动车辆保险业务》电子教材，提供自助选择的交互式学习资源平台。

学习情境一 机动车辆保险产品

学习单元一 机动车道路交通事故责任强制保险



教学设计

教 学 方 案

学习单元一 机动车道路交通事故责任强制保险					
授课 班级	略	上课 时间	6 课时	上课 地点	保险实训室
教学对 象分析	1. 该班学生是金融保险专业学生，在“银行、保险、证券三业融合”式课程体系中，《机动车辆保险业务》是保险方向的专业核心课程。 2. 《机动车辆保险业务》的前导课程为《金融基础》和《财产保险业务》，学生通过学习《金融基础》和《财产保险业务》可以掌握经济学原理、金融基础知识、保险入门知识等，奠定扎实的理论基础。 3. 该班学生学习了计算机类相关课程，具备一定的计算机操作技能。				
教学 目标	1. 准确说明机动车道路交通事故责任强制保险条款。 2. 列举机动车道路交通事故责任强制保险的赔偿项目和赔偿限额。 3. 学会机动车道路交通事故责任强制保险保费计算。				
重难点 及解决 方法	1. 重点 熟练并灵活运用《机动车道路交通事故责任强制保险条款》和《机动车道路交通事故责任强制保险条例》。 2. 难点 (1) 机动车道路交通事故责任强制保险垫付与追偿。 (2) 机动车道路交通事故责任强制保险费率浮动与计算。 3. 解决方法 (1) 通过案例分析，使学生能够熟练准确地运用上述知识。 (2) 通过企业专家讲解，使学生理解并掌握机动车道路交通事故责任强制保险赔偿、垫付和追偿的若干典型情况。				