



高职高专工学结合课程改革规划教材

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



彭晓艳 廖 明 ◎主编
刘 璘 ◎主审

机动车保险专用软件使用

(汽车运用技术专业用)



人民交通出版社
China Communications Press



高职高专工学结合课程改革规划教材

Jidongche Baoxian Zhuanyong Ruanjian Shiyong

机动车保险专用软件使用

(汽车运用技术专业用)

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

彭晓艳 廖 明 主 编
刘 璘 主 审

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是高职高专工学结合课程改革规划教材,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”人才培养模式的大背景下,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根据新的教学标准和课程标准组织编写而成。

本教材以汽车保险承保与理赔工作过程为主线,内容主要包括车辆投保、核保、保单制作、保单批改、费率管理、事故报案、案件委托、案件调度、案件查勘、立案、事故定损、核损、赔款理算、核赔、结案处理等,共分 13 个学习任务。

本书主要供高职高专院校汽车运用技术、汽车检测与维修专业教学使用。

图书在版编目(CIP)数据

机动车保险专用软件使用 / 彭晓艳,廖明主编. —
北京:人民交通出版社,2011.8
ISBN 978-7-114-09254-1

I. ①机… II. ①彭… ②廖… III. ①汽车保险—应用软件—高等职业教育—教材 IV. ①F840.63-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 136927 号

高职高专工学结合课程改革规划教材

书 名:机动车保险专用软件使用

著 作 者:彭晓艳 廖 明

责任编辑:翁志新

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:人民交通出版社发行部

经 销:各地新华书店

印 刷:北京牛山世兴印刷厂

开 本:787×1092 1/16

印 张:15.75

字 数:365 千

版 次:2011 年 8 月 第 1 版

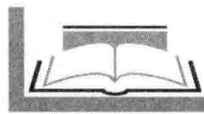
印 次:2011 年 8 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-114-09254-1

印 数:0001~1500 册

定 价:40.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)



会 员 委 员 会

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

编审委员会

公共平台组

组 长：魏庆曜
副 组 长：崔选盟 周林福
成 员：王福忠 林 松 李永芳 叶 钢 刘建伟 郭 玲
马林才 黄志杰 边 伟 屠卫星 孙 伟
特邀主审：郭远辉 杨启勇 崔振民 韩建保 李 鹏 陈德阳

机电维修专门化组

组 长：汤定国
副 组 长：陈文华 杨 洸
成 员：吕 坚 彭小红 陈 清 杨宏进 刘振楼 王保新
秦兴顺 刘 成 宋保林 张杰飞
特邀主审：卞良勇 黄俊平 蹇小平 张西振 疏祥林 李 全
黄晓敏 周建平

维修服务顾问专门化组

组 长：杨维和
副 组 长：刘 焰 杨宏进
成 员：韦 峰 罗 双 周 勇 钱锦武 陈文均 刘资媛
金加龙 王彦峰 杨柳青
特邀主审：吴玉基 刘 锐 张 俊 邹小明 熊建国

保险与公估专门化组

组 长：张尔利
副 组 长：阳小良 彭朝晖
成 员：李远军 陈建宏 侯晓民 肖文光 曹云刚 廖 明
荆叶平
特邀主审：文爱民 任成尧 李富仓 刘 璘 冷元良

为落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》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按照工学结合一体化课程的开发程序和方法编制完成了《高职汽车运用技术专业教学标准和课程标准》,在此基础上组织全国交通职业技术学院汽车运用技术专业的骨干教师及相关企业的专业技术人员,编写了本套规划教材,供高职高专院校汽车运用技术、汽车检测与维修专业教学使用。

本套教材在启动之初,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又邀请了国内著名职业教育专家赵志群教授为主编人员进行了关于课程开发方法的系统培训。初稿完成后,根据课程的特点,分别邀请了企业专家、本科院校的教授和高职院校的教师进行了主审,之后又专门召开了两次审稿会,对稿件进行了集中审定后才定稿,实现了对稿件的全过程监控和严格把关。

本套教材在编写过程中,主要编写人员认真总结了全国交通职业院校多年来的教学成果,结合了企业职业岗位的客观需求,吸收了发达国家先进的职教理念,教材成稿后,形成了以下特色:

1. 强调“校企合作、工学结合”。汽车运用技术专业建设,从市场调研、职业分析,到教学标准、课程标准开发,再到教材编写的全过程,都是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。本专业核心课程采用学习领域的课程模式,基于职业典型工作任务进行课程内容选择和组织,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”,突出学生的综合职业能力培养。

2. 强调“课程体系创新,编写模式创新”。按照整体化的职业资格分析方法,通过召开来自企业一线的实践专家研讨会分析得出职业典型工作任务,在专业教师 and 行业专家、教育专家共同努力下进行教学分析和设计,形成了汽车运用技术专业新的课程体系。本套教材的编写,也打破了传统教材的章节体例,以具有代表性的工作任务为一个相对完整的学习过程,围绕工作任务聚焦知识和技能,体现行动导向的教学观,提升学生学习的主动性和成就感。

前言

《机动车保险专用软件使用》是本套教材中的一本,在汽车运用技术专业中尚属新开课程。本教材紧跟市场上车险理赔自动化办公需求,依托新开发的车险理赔教学软件,将车险承保与理赔工作中需运用计算机与网络完成的工作通过13个工作任务完整体现。本书的突出特点是易学易用,在每一工作任务中将具体的操作方法与车险实例相结合,理论联系实际,内容翔实、图文并茂。每个工作任务后附有实操训练项目,便于学生在熟悉车险理赔办公软件操作过程的同时,获得实际应用的经验与技巧。

本书中的工作人员、客户姓名均为虚构,如有雷同,纯属巧合。

参加本书编写工作的有:湖南交通职业技术学院的彭晓艳(编写学习任务1到学习任务8)、阳小良(编写学习任务9、10),北京运华天地科技有限公司的廖明(编写学习任务11、12)、蒋振亚(编写学习任务13)。天津职业技术师范大学的黄玮、台晓虹、高婷婷、成英老师对本书的编写提供了帮助,广西交通职业技术学院的林明松老师提出了许多有益的修改意见,在此表示感谢。全书由湖南交通职业技术学院的彭晓艳和北京运华天地科技有限公司的廖明担任主编,甘肃交通职业技术学院的刘璘担任主审。

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

2011年6月

目录

学习任务1 投保平台操作	1
一、知识准备	2
二、任务实施	3
项目1 新建投保单	3
项目2 投保管理(投保修改)	9
项目3 投保管理(投保查询)	13
三、学习评价	16
学习任务2 核保平台操作	21
一、知识准备	22
二、任务实施	22
项目1 审核投保单	23
项目2 检验车辆	25
项目3 核定保费	27
项目4 核保综合审查	31
三、学习评价	33
学习任务3 制单平台操作	37
一、知识准备	38
二、任务实施	38
项目1 制作保险单	38
项目2 复核保险单	42
项目3 签发保险单	45
三、学习评价	48
学习任务4 保单批改平台操作	51
一、知识准备	52
二、任务实施	52
项目1 批改申请	53
项目2 批改审核	57

目录



项目3 出具批单	60
三、学习评价	62
学习任务5 费率管理平台操作	65
一、知识准备	65
二、任务实施	66
项目 投保费率查询	66
三、学习评价	69
学习任务6 报案平台操作	72
一、知识准备	73
二、任务实施	73
项目1 新建案件	74
项目2 案件修改	77
项目3 案件查询	80
三、学习评价	81
学习任务7 委托平台操作	85
一、知识准备	86
二、任务实施	86
项目1 委托外地	87
项目2 委托反馈	89
项目3 受理委托	97
项目4 受理回复	99
三、学习评价	104
学习任务8 调度平台操作	107
一、知识准备	108
二、任务实施	108
项目1 查勘调度	108
项目2 查勘调度改派	111
项目3 定损调度	113

目录

项目 4 定损调度改派	115
项目 5 调度查询	117
三、学习评价	118
学习任务 9 查勘、立案平台操作	122
一、知识准备	123
二、任务实施	123
项目 1 新建查勘	124
项目 2 查勘修改	127
项目 3 查勘查询	130
项目 4 进行立案	131
项目 5 立案查询	132
三、学习评价	133
学习任务 10 定损平台操作	137
一、知识准备	138
二、任务实施	139
项目 1 新开定损	139
项目 2 定损修改	158
项目 3 核损后定损	165
项目 4 核损后定损修改	171
项目 5 定损查询	175
三、学习评价	179
学习任务 11 核损平台操作	185
一、知识准备	186
二、任务实施	186
项目 1 新建核损	186
项目 2 核损修改	195
三、学习评价	203
学习任务 12 理算平台操作	208
一、知识准备	209

目录



二、任务实施	209
项目1 新开理算	209
项目2 理算更新	212
项目3 核赔后理算	214
项目4 核赔后理算更新	216
项目5 理算查询	219
三、学习评价	220
学习任务13 核赔、结案平台操作	224
一、知识准备	225
二、任务实施	225
项目1 新建核赔	225
项目2 核赔更新	228
项目3 新建结案	231
项目4 结案查询	235
三、学习评价	238
学习评价选择题答案	241
1. 单选题	241
2. 多选题	241
3. 判断题	241
4. 简答题	241
5. 计算题	241
6. 案例分析题	241
7. 综合题	241
8. 论述题	241
9. 写作题	241
10. 其他	241

学习任务1 投保平台操作



工作情境描述

客户张明先生购买了一辆福特翼虎汽车，为家庭自用。2009年11月28日上午9时，张明先生到某保险公司为新车投保，展业人员江枫接待了他。江枫在了解了张明先生的投保意愿及车辆相关情况后，在车辆保险承保系统承保平台上进行投保人、被保险人、车辆、约定驾驶员、投保险种等投保单相关信息录入操作。



学习目标

1. 能够使用软件新建投保单；
2. 能够使用软件修改投保信息；
3. 能够使用软件进行投保查询。



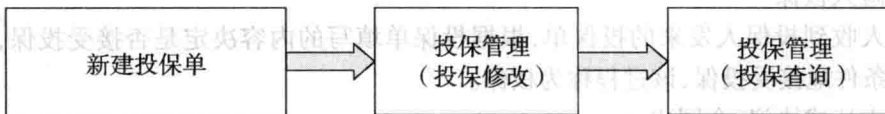
学习时间

8学时。



学习引导

本学习任务沿着以下脉络进行学习：



教学组织建议

学生两人一组(教师可根据实训条件自行安排分组人数),其中:一个人进行软件操作,另一个人对操作过程进行记录与分析。完成后学生交换角色练习,教师对全过程进行把控。



一、知识准备

1 基本概念

保险合同:机动车辆投保人和机动车辆保险人之间关于保险权利义务的协议。投保人和保险人双方协商后在合同中约定,投保人向保险人支付保险费,保险人在保险标的遭受约定的保险事故时承担经济补偿责任。合同是保险关系得以设立、变更、终止的根本依据。

保险当事人:保险合同权利和义务的直接享有者和承担者,他们的行为使保险合同得以产生,包括保险人、投保人、被保险人、受益人。

保险标的:保险合同权利与义务指向的对象,是保险利益的载体。机动车辆保险的基本险种是车辆损失险和第三者责任险。车辆损失险的保险标的是机动车辆;第三者责任险的保险标的是被保险人或其允许的驾驶员在使用保险车辆过程中给他人造成财产损失或人身伤害,依照有关法律法规及保险合同应当承担的经济赔偿责任。

保险期间:保险责任开始到保险责任终止的期间,保险人对保险期间内发生的保险事故承担责任。

保险金额:是指保险合同约定的保险人承担赔偿责任的最高限额。一般的财产保险中,保险金额由投保人与保险人协商,以保险价值为基础确定。由于机动车辆损失保险是不定值保险,所以机动车辆损失保险金额可以由投保人和保险人协商确定,但不能超过机动车辆的实际价值。由于第三者责任险中可能涉及人身伤害事故赔偿的处理,而人的生命价值其实无法用货币度量,因此只能由投保人与保险人在订立第三者责任险合同时协商确定保险责任限额,作为发生保险事故时保险人赔偿的限额。

2 机动车辆保险合同的订立流程

1) 投保人填写投保单

投保人先了解各保险公司机动车辆保险的条款和费率,在比较后确定在某一保险公司投保,向该保险人索要投保单,将投保单所列事项逐一填写后,把填好的投保单交给保险人,完成投保要约的过程。

2) 保险人核保

保险人收到投保人发来的投保单,根据投保单填写的内容决定是否接受投保,或者决定是否有条件地接受投保,该过程称为核保。

3) 双方达成协议,合同成立

保险人完成核保工作并且核保通过后,与投保人确认合同内容并正式签署合同。

4) 保险人出具保险单以及其他凭证

从法律的角度看,保险合同的订立过程包括要约和承诺两个步骤。投保人填写投保单并发给保险人的步骤是提出要约;当保险人同意承保,出具保险单,即构成承诺,保险合同成立。

二、任务实施

1 操作要求

- (1) 录入信息时,必须按照规定的字符格式进行;
- (2) 录入信息后进行核对,确保正确无误。

2 设备器材

- (1) 机动车保险承保仿真模拟实训室;
- (2) 车险承保系统。

3 作业准备

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| (1) 检查实训室电源是否打开; | ☐ 任务完成 |
| (2) 检查局域网是否连通; | ☐ 任务完成 |
| (3) 检查电脑是否可以正常运行; | ☐ 任务完成 |
| (4) 检查车险承保系统是否正常运行; | ☐ 任务完成 |
| (5) 确认是否可以成功登录车险承保系统; | ☐ 任务完成 |
| (6) 确认投保操作的投保人、被保险人、投保车辆、投保险种等信息。 | ☐ 任务完成 |

提示:以上1~5项为“检查车险承保系统是否正常工作”内容,本书以下的“车险承保任务”中其他项目“作业准备”中存在这5项要求的,都会简写为“检查车险承保系统是否正常工作”。

项目1 新建投保单

1 项目说明

当展业人员接到客户的投保申请,了解投保意愿及车辆情况后,应依据客户真实信息与要求,将有关信息(投保人、被保险人、投保车辆、约定驾驶员、投保险种等)录入到车险承保系统当中,其他工作人员(如核保人员)可以在此数据的基础上,借助系统平台完成自己的工作。

本项目结合学习任务1设计的情境,对客户张明先生的车辆进行新建投保单操作。

2 操作步骤

1) 第一步 进入新建投保单界面

在系统主界面中点击“投保平台”按钮,系统会自动展开投保平台下的功能菜单(见图1-1)。

选择功能菜单中的“新建投保单”选项,即可在系统操作界面中显示出一个空白的投保单(见图1-2)。

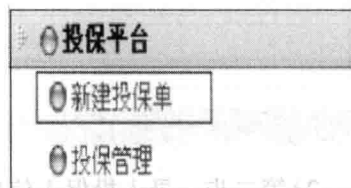


图1-1 投保平台功能菜单



投保人信息				
投保人姓名	联系人姓名	联系人固定电话	联系人移动电话	邮政编码
投保人住所				
被保险人信息				
被保险人类型	自然人名称	身份证号码	联系人姓名	
自然人				
固定电话	移动电话	被保险人住所	邮政编码	
被保险人单位性质 ☐ 党政机关、团体 ☐ 事业单位 ☐ 军队(武警) ☐ 使(领)馆 ☐ 个体、私营企业 ☐ 其他企业 ☐ 其他				
投保车辆信息				
号牌号码	厂牌型号	发动机号	VIN码	核定载客(人)
核定载重(KG)	排量(L)	新车购价(元)	已使用年限(年)	已行驶里程(公里)
被保险人与车辆的关系		☐ 所有 ☐ 使用 ☐ 管理		
号牌底色	☐ 蓝 ☐ 黑 ☐ 黄 ☐ 白 ☐ 白蓝 ☐ 其他颜色		车主	车辆登记日期
车身颜色	☐ 黑 ☐ 白 ☐ 红 ☐ 灰 ☐ 蓝 ☐ 黄 ☐ 绿 ☐ 紫 ☐ 粉 ☐ 棕 ☐ 其他颜色			
车辆种类	☐ 客车 ☐ 货车 ☐ 客货两用车 ☐ 挂车 ☐ 摩托车 ☐ 拖拉机 ☐ 农用运输车 ☐ 特种车			
车辆使用性质	☐ 家庭自用汽车			
汽车安全性能	☒ 防盗系统 ☐ ABS ☐ 安全气囊			
固定停放地点	☐ 固定车位 ☐ 固定车库 ☐ 其他			
行驶区域	☐ 跨省行驶 ☐ 省内行驶 ☐ 固定营业路线			
上年赔款次数	车损险及其附加险赔款次数: 次; 三者险及其附加险赔款次数: 次;			
是否在我公司投保车辆保证保险		☐ 是 ☐ 否		
车损险与车身划痕险选择汽车专修厂				
约定驾驶员信息				
姓名	驾驶证号	初次领证日期	准驾车型	主/从属性 添加
强制保险				
险种名称	投保车辆种类	车辆明细分类	保险费	删除
交强险	家庭自用汽车	家庭自用汽车6座以下	950	
商业险种				
险种名称	保险金额/责任限额	投保费	备注	计算公式 添加险种
业务信息				
车辆验证情况	业务员姓名	代理人名称	上年度是否在本公司承保	处理时间
☐ 已验车 ☐ 未验车			☐ 是 ☐ 否	
业务来源	☐ 直接业务 ☐ 个人代理 ☐ 专业代理 ☐ 兼业代理 ☐ 经纪人 ☐ 网上电话业务			
综合信息				
投保车辆上年交通违法情况	轻微违法次数: 次; 严重违法次数: 次;			
投保主险名称				
保险费合计	0.0 元			
保险期间	零时起至 二十四时止			
特别约定				
争议解决方式	☐ 诉讼 ☐ 提交仲裁委员会仲裁			
处理人: jv001				
暂存投保 结束投保				

图 1-2 投保单信息录入界面

2) 第二步 录入投保人信息

在“投保人信息”栏录入投保人姓名、联系人姓名、联系人固定电话等,并确认录入信息无误(见图 1-3)。

投保人信息				
投保人姓名	联系人姓名	联系人固定电话	联系人移动电话	邮政编码
张明	张明	010-6291××××	1580123××××	1001××
投保人住所	北京市海淀区中关村××家园			

图 1-3 投保人信息

3) 第三步 录入被保险人信息

录入被保险人类型、自然人名称、身份证号码等被保险人信息,确认录入信息无误(见图 1-4)。

被保险人信息			
被保险人类型	自然人名称	身份证号码	联系人姓名
自然人	张明	11010119580818××××	张明
固定电话	移动电话	被保险人住所	邮政编码
010-6291××××	1580123××××	北京市海淀区中关村××家园	1001××
被保险人单位性质	☐ 党政机关、团体 ☒ 事业单位 ☐ 军队(武警) ☐ 使(领)馆 ☐ 个体、私营企业 ☐ 其他企业 ☐ 其他		

图 1-4 被保险人信息

4) 第四步 录入投保车辆信息

录入号牌号码、厂牌型号、发动机号、VIN 码等投保车辆信息,确认录入信息无误(见图 1-5)。

投保车辆信息				
号牌号码	厂牌型号	发动机号	VIN 码	核定载客(人)
京N5×××	福特翼虎3.0L M1	012345	LGWEEF3A517B012345	5
核定载重(KG)	排量(L)	新车购价(元)	已使用年限(年)	已行驶里程(公里)
1500.0	3.0	280000.0	0	5.0
被保险人与车辆的关系	☒ 所有 ☐ 使用 ☐ 管理		车主	张明
号牌底色	☒ 蓝 ☐ 黑 ☐ 黄 ☐ 白 ☐ 白蓝 ☐ 其他颜色		车辆登记日期	2009-11-25
车身颜色	☐ 黑 ☐ 白 ☐ 红 ☒ 灰 ☐ 蓝 ☐ 黄 ☐ 绿 ☐ 紫 ☐ 粉 ☐ 棕 ☐ 其他颜色			
车辆种类	☒ 客车 ☐ 货车 ☐ 客货两用车 ☐ 挂车 ☐ 摩托车 ☐ 拖拉机 ☐ 农用运输车 ☐ 特种车			
车辆使用性质	家庭自用汽车			
汽车安全性能	☒ 防盗系统 ☒ ABS ☒ 安全气囊			
固定停放地点	☒ 固定车位 ☐ 固定车库 ☐ 其他			
行驶区域	☒ 跨省行驶 ☐ 省内行驶 ☐ 固定营业路线			
上年赔款次数	车损险及其附加险赔款次数: 0 次; 三者险及其附加险赔款次数: 0 次;			
是否在我公司投保车辆保证保险	☐ 是 ☒ 否			
车损险与车身划痕险选择汽车专修厂	××汽车销售服务有限公司			

图 1-5 投保车辆信息

提示:本系统提供了专用的日期录入工具,系统中凡是要求录入日期信息的项目,都可以通过单击该文本框,在弹出的日期界面中进行选择录入操作(见图 1-6)。



车辆登记日期		2009-11-25	
☐ 粉 ☐ 棕 ☐ 其		2009 年 11 月	
☐ 拖拉机 ☐ 农		日 一 二 三 四 五 六	
		1 2 3 4 5 6 7	
		8 9 10 11 12 13 14	
		15 16 17 18 19 20 21	
		22 23 24 25 26 27 28	
附加险赔款次数: 0		29 30 1 2 3 4 5	
		6 7 置空 当前 关闭	
开启			

图 1-6 日期录入工具

5) 第五步 录入约定驾驶员信息

点击“添加”按钮,增加一条驾驶员信息录入行,在其中录入驾驶员信息,并确认录入信息无误(见图 1-7)。

约定驾驶员信息					
姓名	驾驶证号	初次领证日期	准驾车型	主/从属性	添加
张明	11010119580818XXXX	2007-08-01	C1小型汽车	主	删除

图 1-7 约定驾驶员信息

6) 第六步 录入投保险种信息

(1) 添加交强险。交强险是交通事故责任强制保险的简称。投保时可根据车辆使用性质以及实际投保车辆相关信息,选择相对应的交强险保险费(见图 1-8)。

强制保险				
险种名称	投保车辆总类	车辆明细分类	保险费	
交强险	家庭自用车	家庭自用车6座以下	950	删除

图 1-8 交强险保险费

提示:当投保人不需要选择交强险时,可单击“删除”按钮,删除此条险种信息。当操作员误删此条数据后,可通过点击“添加强险”按钮,来重新添加交强险信息(见图 1-9)。

(2) 添加机动车损失险。在商业险种信息栏中,点击“添加保险”按钮,系统会弹出商业险种录入界面。

①在商业险种录入界面中,依次选择险种类别、险种选项、条件选项信息,屏幕上会出现该险种对应的保费计算公式(见图 1-10)。