

汽车服务工程管理

汽车保险与事故车定损理赔服务



本章重点介绍汽车保险和事故理赔的知识点，其中包括汽车保险种类与购买流程，汽车事故理赔的原则和流程，本章要重点学习事故现场查勘和事故车损的鉴定。

7.1 汽车保险

7.2 汽车事故理赔

7.3 事故现场查勘

7.4 事故车损伤鉴定与事故定损

汽车保险的基础知识

1. 汽车保险的概念

汽车保险是指对汽车由于自然灾害或意外事故所造成的人身伤亡或财产损失负赔偿责任的一种商业保险。





2. 汽车保险术语

- 1) 保险标的。保险标的指保险合同中载明的投保对象，可以是人的生命、身体、财产、利益、责任
- 2) 被保险人。指受保险合同保障的汽车所有者，即《机动车行驶证》上登记的车主。
- 3) 保险人。保险人就是有权经营汽车保险的保险公司。
- 4) 投保人。投保人是指与保险公司订立合同、负有支付保险费义务的单位或个人



- 5) 第三者。保险合同中，保险人（即保险公司）是第一方，也叫第一者；被保险人是第二方；第三者是指被保险人及其财产和保险车辆上所有人员及其财产以外的所有人员及财产。
- 6) 保险价值。保险价值是投保人与保险公司订立保险合同、约定保险标的的实际价值，即投保人对保险标的所享有的保险利益的货币价值，是确定保险金额和确定损失赔偿的计算基础。
- 7) 实际价值。在投保或事故发生时，所投保车辆剔除折旧等因素以后的价格。
- 8) 保险金额。保险金额是保险公司赔偿的最高限额。可以按保险价值确定，也可以由保险双方协商确定，或者由实际价值确定。

9) 保险费。交给保险公司的实际保险费用，通常保险费的收取按保险金额与保险费率的乘积来计算，保险费率是保险费与保险金额的百分比。有时保险费也按固定的金额来收取，如第三者责任险的保险费。

10) 免赔额。指事先由双方约定，被保险人自行承担一定比例金额的损失。损失额在免赔额之内，保险人不负责赔偿。免赔额又分为相对免赔额和绝对免赔额。

11) 相对免赔额。指损失额在一定免赔额内不赔，超出免赔额时，保险人按实际损失额不做折扣地赔偿。



- 12) 绝对免赔额。指无论什么情况，保险公司都不赔的金额。
- 13) 免赔率。保险公司赔偿金额中不赔部分占总金额的比例。
- 14) 不计免赔。不计免赔是一种附加险。
- 15) 保险责任。保险条款中列明的保险公司能够赔偿的内容，但要注意，有些造成保险事故的原因比较特殊，可能就在责任免除条款中免除了

- 16) 责任免除。保险条款中规定的保险公司不负责赔偿的部分。
- 17) 勘查。车辆发生事故以后，保险公司的人员到事故现场进行查看、拍照、测量、分析，对事故车辆或受损财产进行初步鉴定的工作
- 18) 保险赔款。出险后，保险公司经过赔款理算，最终付给被保险人的赔款。



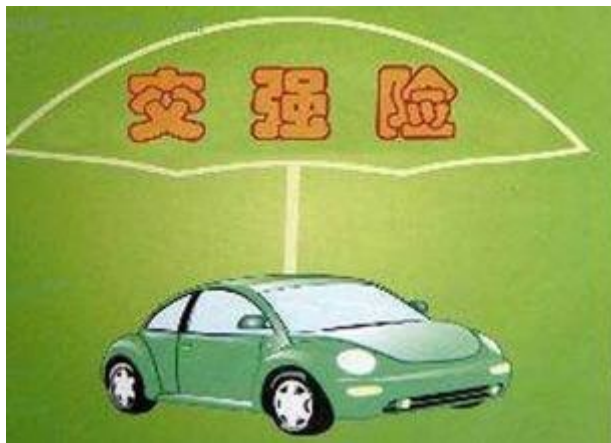
3. 汽车保险的作用

- 1) 扩大了消费者购买汽车的需求。
- 2) 稳定了社会公共秩序。
- 3) 促进了汽车安全性能的提高。
- 4) 汽车保险业务在财产保险中占有重要的地位。




汽车保险的种类

当前我国汽车保险险种分为：机动车交通事故责任强制保险（简称交强险）和商业汽车保险两类。



7.1 汽车保险

车险种类			险种含义
机动车交通事故责任强制保险 (简称交强险)			由保险公司对被保险机动车发生道路交通事故造成受害人（ <u>不包括本车人员和被保险人</u> ）的人身伤亡、财产损失，在责任限额内予以赔偿的 <u>强制性</u> 责任保险。
 商业险	基本险 (或主险)	机动车损失保险	<p>保险期间内，被保险人或被保险机动车驾驶人（以下简称“驾驶人”）在使用被保险机动车过程中，<u>因自然灾害、意外事故造成被保险机动车直接损失</u>，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。</p> <p>保险期间内，被保险机动车被盗窃、抢劫、抢夺，经出险地县级以上公安刑侦部门立案证明，满60天未查明下落的全车损失，以及<u>因被盗窃、抢劫、抢夺受到损坏造成的直接损失</u>，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。</p> <p>发生保险事故时，被保险人或驾驶人为防止或者减少被保险机动车的损失所支付的必要的、合理的施救费用，由保险人承担；施救费用数额在被保险机动车损失赔偿金额以外另行计算，最高不超过保险金额。</p>
		机动车第三者责任保险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使 <u>第三者遭受人身伤亡或财产直接损毁</u> ，依法应当对第三者承担的损害赔偿 responsibility，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本保险合同的约定， <u>对于超过机动车交通事故责任强制保险各分项赔偿限额的部分负责赔偿</u> 。
		机动车车上人员责任险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使 <u>车上人员遭受人身伤亡</u> ，且不属于免除保险人责任的范围，依法应当对车上人员承担的损害赔偿 responsibility，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。

[中国保险行业协会机动车辆商业保险示范条款 \(cic.cn\)](http://cic.cn)

商业险	附加险	附加绝对免赔率特约条款	绝对免赔率为5%、10%、15%、20%，由投保人和保险人在投保时协商确定，具体以保险单载明为准。 被保险机动车发生主险约定的保险事故，保险人按照主险的约定计算赔款后，扣减本特约条款约定的免赔。即： $\text{主险实际赔款} = \text{按主险约定计算的赔款} \times (1 - \text{绝对免赔率})$
		附加车轮单独损失险	保险期间内，被保险人或被保险机动车驾驶人在使用被保险机动车过程中，因自然灾害、意外事故，导致被保险机动车未发生其他部位的损失， 仅有车轮（含轮胎、轮毂、轮毂罩）单独的直接损失 ，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本附加险合同的约定负责赔偿。
		附加新增加设备损失险	保险期间内，投保了本附加险的被保险机动车因发生机动车损失保险责任范围内的事故，造成车上新增加设备的直接损毁，保险人在保险单载明的本附加险的保险金额内，按照实际损失计算赔偿。
		附加车身划痕损失险	保险期间内，被保险机动车在被保险人或被保险机动车驾驶人使用过程中，发生无明显碰撞痕迹的车身划痕损失，保险人按照保险合同约定负责赔偿。
		附加修理期间费用补偿险	保险期间内，投保了本条款的机动车在使用过程中，发生机动车损失保险责任范围内的事故，造成车身损毁，致使被保险机动车停驶，保险人按保险合同约定，在保险金额内向被保险人补偿修理期间费用，作为代步车费用或弥补停驶损失。
		附加发动机进水损坏除外特约条款	保险期间内，投保了本附加险的被保险机动车在使用过程中，因发动机进水后导致的发动机的直接损毁，保险人不负责赔偿。
		附加车上货物责任险	保险期间内，发生意外事故致使被保险机动车所载货物遭受直接损毁，依法应由被保险人承担的损害赔偿赔偿责任，保险人负责赔偿。

商业险	附加险	附加精神损害抚慰金责任险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车的过程中，发生投保的主险约定的保险责任内的事故，造成 <u>第三者或车上人员的人身伤亡，受害人据此提出精神损害赔偿请求</u> ，保险人依据法院判决及保险合同约定，对应由被保险人或被保险机动车驾驶人支付的精神损害抚慰金，在扣除机动车交通事故责任强制保险应当支付的赔款后，在本保险赔偿限额内负责赔偿。
		附加法定节假日限额翻倍险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在 <u>法定节假日期间</u> 使用被保险机动车发生机动车 <u>第三者责任保险</u> 范围内的事故，并经公安部门或保险人查勘确认的，被保险机动车第三者责任保险所适用的责任限额在保险单载明的基础上增加一倍。
		附加医保外医疗费用责任险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车的过程中，发生主险保险事故，对于被保险人依照中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）应对第三者或车上人员承担的医疗费用， <u>保险人对超出《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的部分负责赔偿。</u>
		附加机动车增值服务特约条款	本特约条款包括道路救援服务特约条款、车辆安全检测特约条款、代为驾驶服务特约条款、代为送检服务特约条款共四个独立的特约条款，投保人可以选择投保全部特约条款，也可以选择投保其中部分特约条款。保险人依照保险合同的约定，按照承保特约条款分别提供增值服务。

汽车保险的购买

选择保险公司，选择保障方案，选择购买渠道，填写投保单，交纳保险费，等待保险公司审核，领取保险单证，退保、批改与续保



1. 保险公司的选择

为保障被保险人的合法权益，应选择在具有合法经营资格的保险人或保险代理网点办理保险，应了解保险人的资信及偿付能力，要选择信誉度好，偿付能力充足的保险公司购买保险。同时，投保时请选择在车主所在地保险公司机构投保，以免给车主理赔及后续服务带来不便。



2.保障方案的选择



1) 最低保障方案

险种组合：交强险。

保障范围：只对第三者的损失负赔偿责任。

适用对象：急于上牌照、急于通过年检、以及很少使用车辆、驾驶技术非常熟练的车主。

优缺点：可以用来应付上牌照或验车。一旦发生交通事故，对方的损失能得到保险公司的一些赔偿，但本车的损失需要自己负担。

2) 基本保障方案

险种组合：交强险+第三者责任险+车损险。

保障范围：主要是避免涉及第三者人命伤亡的交通意外事故。

适用对象：适用于车辆使用较长时间以及驾驶技术娴熟、愿意自己承担大部分风险减少保费支出的车主。



3) 通用方案

险种组合：交强险+第三者责任险+车上人员责任险+车损险。

保障范围：大多数保险责任事故。

适用对象：这个通常是4S店主要推荐的方案，针对新车或较昂贵的车辆，对经济宽裕的车主也是不错的选择。其盗抢险、玻璃险、涉水险、不计免赔险、自燃险、无法找到第三方等险种都并入车损险中。

优缺点：本方案是最具投保价值的险种组合，保险性价比较高。保费经济且保障基本齐备，但对车上划痕、新增设备等仍无法得到保障。

3. 购买渠道的选择

- (1) 上门投保，是指投保人与所选择的保险公司联系，保险公司派业务员前往投保人处，提供风险分析、解释条款、设计投保方案、指导投保人填写保单等服务。
- (2) 到保险公司营业部门投保，即投保人亲自到保险公司的办公地点办理投保手续。
- (3) 电话投保，是指通过保险公司开通的服务电话办理投保业务。
- (4) 网上投保，是指利用网络完成投保业务。
- (5) 通过保险代理人投保，即保险代理人根据保险人的委托，在保险人授权的范围
内代为办理保险业务。
- (6) 通过保险经纪人投保，即保险经纪人基于投保人利益，为投保人与保险人订立
保险合同提供中介服务。

4.填写投保单

投保单是投保人向保险人要约的书面文件，也是投保人要求投保的书面凭证。保险人接受了投保单，投保单就成为保险合同的要件之一。

投保单的内容包括被保险人、投保人的基本情况、保险车辆和驾驶员的基本情况、投保险种、投保金额、保险期限等内容。

投保业务人员应指导投保人正确填写，如果投保车辆较多，投保单容纳不下，则应填写《机动车辆保险投保单附表》。填写时，应字迹清楚，如应更改，需要投保人或其代表人在更正处签章

5. 交纳保险费

投保人必须按约定的交费期限、保险费数额、交纳方式履行自己的交费业务。及时交费是保险合同生效的必要条件。保险费的交纳数额应根据保险公司按照标准保费并进行风险修正和无赔款折扣后计算得出的数额确定。



6.等待保险公司的审核

保险人在承保时必须经过核保过程。核保是指保险人在承保前，对保险标的的各种风险情况加以审核与评估，从而决定是否承保、承保条件与保险费率的过程。所以，客户提交了投保单和核算出应交保险费后，还必须通过核保人员的审核。

7.领取保险单证

车辆投保后可领取9项保险单证，分别是：

交强险：保险单正本、保险单公安交管留存联、条款、发票、保险标志；

商业险：保险单正本、条款、发票、保险证。



8. 退保、批改与续保

1) 客户的退保

对交强险来说，客户一般不可以退保，但遇特殊情况可以退保；对商业保险来说，客户购买保险后，完全有权利要求退保。

2) 合同的批改

车辆过户后，保险应当办理过户。如果没有办理，保险合同也继续有效。此时，若发生事故，新车主能获得保险赔偿。但新车主如果使车辆危险程度明显增加，且因此导致事故则保险公司拒赔赔偿事故损失

3) 续保的好处

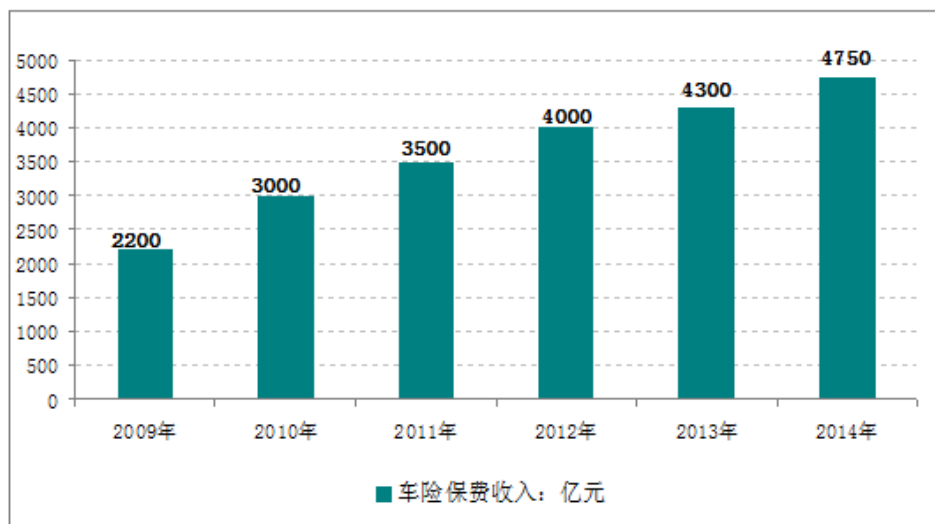
续保是指投保人在原有的保险合同即将期满时，向保险人提出继续投保的申请，保险人根据投保人的实际情况，对原有合同条件稍加修改而继续签约承保的行为。

我国汽车保险业的现状和发展对策

1. 我国汽车保险业的现状

1) 我国汽车保险市场发展迅速

随着我国汽车产业的快速发展，我国汽车保险也迎来了快速增长期，各项指标保持良性增长势头。机动车保险收入由2003年的540亿人民币增长至2012年的4005亿人民币，增长了7.4倍；汽车保险在财产险中的占比也稳步提升，由2003年的62.6%，增长至2012年的75.1%；汽车保险赔付率持续下降，在2003年为60.8%，而2012年则降低至56.1%。



2) 我国汽车保险市场形成了垄断的市场结构

目前我国从事机动车辆保险的主要是本土财险公司。2021年我国人保、平安财产保险、太平洋平安保险三家企业机动车辆保险收入分别达到了4495.33亿、2699.94亿及1521.29亿人民币，合计占机动车辆保险收入总行业的63.6%。

3) 我国汽车保险市场增长潜力仍然较大

2021年我国新车销量突破了2627.5万辆，汽车保有量达3.02亿辆。车险市场规模已达亚洲第一、世界第二，但相较于我国汽车保有量的增长而言，潜力仍然较大。

4) 汽车保险的制度环境也日趋完善

保险监管法律体系为汽车保险行业的健康发展创造了良好的外部环境。针对我国汽车保险中存在的问题，我国一直在不断地完善相关的政策法规。2006年7月1日起《机动车交通事故责任强制保险条例》开始施行后，加强车险监管，整顿市场秩序的力度大大加强。2007年7月1日交强险正式普遍推行，并于2008年2月1日开始实施新版《机动车交通事故责任强制保险费率方案》。

2.我国汽车保险业的发展对策

- 1) 保险公司要致力于提升竞争力
- 2) 要大力发展汽车保险中介组织
- 3) 加快保险人才培养
- 4) 要加强行业管理, 完善行业自律机制
- 5) 建立诚信体系



汽车事故理赔

汽车事故理赔是指保险汽车在发生保险责任范围内的损失后，保险人依据保险合同的约定解决保险赔偿问题的过程。



汽车保险理赔的原则



1. 满意性原则
2. 迅速性原则
3. 准确性原则
4. 公平性原则



汽车保险理赔的流程



汽车理赔业务流程对于不同的保险公司有一些细微的差别，对于不同的实际业务类型也不是千篇一律的。根据车险理赔的操作流程，可将理赔工作分为六个步骤，即：受理案件——现场查勘——损失确定——赔款理算——核赔——赔付结案。

1) 受理案件

受理案件是指保险人接受被保险人的报案，并对相关事项做出安排。受理案件是汽车保险理赔工作的第一步，各保险公司均非常重视。

2) 现场查勘

现场查勘是指运用科学的方法和现代技术手段，对保险事故现场进行实地勘察和查询，将事故现场、事故原因等内容完整而准确地记录下来工作过程。

3) 损失确定

损失确定是根据保险合同的规定和现场查勘的实际损失记录，在尊重客观事实的基础上，确定保险责任，然后开展事故定损和赔款计算工作。



4) 赔款理算

赔款理算是保险公司按照法律和保险合同的有关规定，根据保险事故的实际情况，核定和计算应向被保险人赔付金额的过程。

5) 核赔

核赔是在保险公司授权范围内独立负责理赔质量的人员，按照保险条款及公司内部有关规章制度对赔案进行审核的工作

6) 赔付结案

赔付结案是指业务人员根据核赔的审批金额，向被保险人支付赔款、对理赔的单据进行清分并对理赔案卷进行整理的工作，是理赔案件处理的最后一个环节。



事故现场勘察

查勘定损人员所采用到现场查勘技术是否科学、合理，是现场查勘工作成功与否的关键，直接关系到事故原因的分析与事故责任的认定，是计算事故损害赔偿的基础。



交通事故现场分类



1. 原始现场

原始现场也称第一现场，是指没有变动和破坏的现场，即发生事故后现场的车辆和遗留下来的一切物体、痕迹仍保持着事故发生后的原始状况

2. 变动现场

变动现场也称移动现场，是指发生事故后至现场勘查前，由于自然或人为的原因，致使事故现场的原始状态的一部分、大部分或全部面貌改变的事故现场

3. 恢复现场

一般是指事故现场因某种原因撤离后，因案件需要，根据原现场记录图、照片或查勘记录等资料重新布置恢复的现场。

现场查勘的工作流程

1. 接受调度

- 1) 查勘员通过GPS手机接受车险查勘调度指令，在接到调度短信任务后，查勘员应在四分钟内手动下载并确认接收任务。
- 2) 接收新任务后，首先查勘抄单信息，了解客户及事故信息等内容，便于查勘现场。
- 3) 如遇GPS系统故障时，接受电话调度，查勘员接到电话调度时，查勘员应详细记录车牌号码、联系人电话、出险地点、事故经过等详细报案信息。
- 4) 查勘员不能正常完成查勘工作时，符合改派条件的，应在3分钟内通过GPS手机申请调度改派，并详细说明改派理由

2. 联系客户及现场处理

1) 单方事故

(1) 现场查勘处理要点：详细询问出险经过，与事故现场环境、车辆碰撞痕迹、车辆损失情况进行对比，重点核查事故真实性，特别注意事故当事人是否被保险人允许的合格驾驶员、是否存在酒后驾驶或其他故意行为

(2) 调查事故情况。在事故地点周边进行走访调查，寻找第三方事故目击证人，并记录询问情况。

(3) 如果事故现场与车损明显不相吻合，应及时认真分析，排除疑点。若有疑问，则应立即到事故第一现场进行复勘，根据承保险种及出险情况确定事故是否属于保险责任范围的故事



7.3 事故现场查勘

2) 双方/多方事故

(1) 现场查勘处理要点：事故任何一方的估计损失超过交强险赔偿限额的，应提醒事故各方当事人依法进行责任划分，要求客户拨打交通事故报警电话报警，并由交警划分事故责任，出具交通事故责任认定书。

(2) 如果事故实际所涉及车辆、财产、人伤等标的数量多于GPS手机接收调度任务的数量时，可在GPS手机终端中手动增加三者车损、物损、人伤等任务，并通知调度进行任务调派。

(3) 要求事故各方提供交强险保单复印件，或对方交强险标志进行拍照取证，以便进行交强险“无责代赔”、“互碰互赔”处理。

(4) “无责代赔”处理。双方、多方仅涉及车辆损失的事故，若一方负事故全部责任、其余各方不负事故责任，可以按照全责方“无责代赔”处理，全责方在交强险项下代为赔偿无责方交强险无责财产赔偿限额100元，索赔时应提供无责各方的交强险保单复印件并且现场查勘时应拍摄交强险标识。

(5) “互碰自赔”处理。双方、多方仅涉及车辆损失的事故，若各方均负有事故责任（含主要责任、同等责任、次要责任等），且各方损失均不超2000元的，经事故各方协商同意按照“互碰自赔”处理的，可以自行拍照固定现场证据后撤离现场，然后向承保公司报案，双方车辆定损完毕后各自维修各自车辆。

(6) 调查事故情况。在事故地点周边进行走访调查，寻找第三方事故目击证人，并记录询问情况，请当事人签字确认。

3) 物损事故

(1) 详细了解物损标的的归属，确认属于车上物品、车上货物或三者物损，根据承保信息判断是否属于保险责任，并在手机端系统内进行归属调整，根据事故财产损失情况可在手机端手动增加和删除财产类型。

(2) 确认受损财产数量。对于广告牌、电线杆、防护栏、隔离桩、绿化树、家畜、牲畜等三者财产损失，应认真清点受损数量；对于农田庄稼等农作物，以及围墙、道路等，应丈量受损面积；对于车上货物及其他货品，应取得运单、装箱单、发票，核对装载货物情况，根据不同的物品分别登记受损情况。

(3) 按照标准确认施救费，并做好客户的解释说明工作，物损施救费用的确定要严格按照条款规定。

4) 重大案件判断和初步确认

根据事故现场情况，判断是否属于重大案件，并在GPS手机终端中进行初步确认，并在系统中填写《重大赔案呈报表》，根据《车险重大赔案管理办法》上报审核立案。

5) 人伤事故

人伤事故需要进行现场查勘的，按照人伤调查理赔实务进行处理。

6) 通赔、盗抢、水淹、火灾、爆炸、自燃、简易、拒赔、注销等特殊赔案按照《车险特殊赔案处理办法》处理。

3. 拍摄事故照片

1) 会同客户查勘事故损失并拍摄事故照片，照片的基本拍摄要求如下：

- (1) 数码相机的日期顺序调整为年、月、日；
- (2) 数码照片显示日期必须与拍摄日期一致；
- (3) 照相机的焦距调整准确，光线使用得当；
- (4) 数码相机像素调整为 640×480 。



7.3 事故现场查勘

2) 事故第一现场案件的照片拍摄

第一步斜45度角拍摄事故现场远景概貌照片，前后各一张，要求能记录事故现场和运动痕迹，能看清涉案事故车牌号及涉及的物损概貌。

第二步近距离拍摄带车牌及损失部位照片，要求能够反映车辆全貌、物损全貌。

第三步拍摄事故车损配件照片以及涉及的物损照片，要求能够反映出零件损失部位、物损部位、散落碎片、人伤部位。

第四步拍摄车辆、司机证件照片。

第五步拍摄查勘员与事故车辆的人车合照。

3) 无事故现场的照片拍摄

参照“事故第一现场”照片拍摄的第二、第三步。

4) 拍摄物损照片

涉及物损的要拍摄事故地点照片及物损照片。受损财产的照片能够反映出财产损失的全貌及损失部位，多处受损应分别拍摄；带包装的物品受损应将包装拆下后拍摄，并注意拍摄包装物上的数量、类型、型号、重量等；价值较高的货物在分类后单独编号拍摄。

7.3 事故现场查勘

5) 拍摄人员的照片

①拍摄查勘员与事故车辆、事故现场环境的合照；

②拍摄事故当事人员与事故车辆合照（根据各机构具体要求执行）；

③拍摄受伤人员的照片

6) 损失部位不明显时，应做标记或有人指示损失处拍摄；拍摄玻璃照片时注意玻璃的光线反光；玻璃单独破碎险中玻璃损坏不严重，先拍一张照片，再击打玻璃受损处扩大明显后，再拍一张照片。

7) 拍摄涉案事故车辆行驶证正副本、当事司机驾驶证正副本及被保险人身份证，双方/多方事故拍摄涉案车辆交强险标志或保单，以上证件均需拍摄正、反两面。

8) 相机的使用要求

(1) 照相距离：照相距离就是照相机镜头和被拍摄物体间的距离，在查勘拍摄中要根据所拍摄主体的范围和大小，正确使用远景、中景、近景、特写和微距。

(2) 光线：光照方向就是光线与相机拍摄方向的关系，分为顺光、侧光、逆光。在现场照相中一般常使用顺光和侧光，不使用逆光。在光线不充足的情况下，如在建筑物内部，通常要进行补光

9) 对于简易赔案和小额案件在现场定损时，按照GPS项目操作实务规定，拍摄2-3张事故照片上传系统，方便后台核损人员核损。

4.填写查勘报告

1) 一般案件的查勘报告应在GPS手机终端中填写完成。查勘报告填写要求如下：

(1) 查勘人员根据调查结果和掌握到的各种信息、资料，结合现场查勘记录情况，填写查勘报告；

(2) 对保险车辆、第三方车辆、财产、人员以及其他项目的“事故损失金额”进行认真的估计，并将其填写在查勘报告中的相关项目中。

(3) 查勘报告要能反映事故发生经过、出险原因及损失情况，初步判定保险责任。

2) 手机GPS系统无法填写记录的，应手写纸质查勘报告，然后拍照上传到理赔 workflow 系统。

(1) 手写的查勘报告要求字迹工整清楚，蓝、黑色笔填写，不得涂改。手写查勘报告填写完毕后，一般不用客户签名确认。但对于有疑问的案件、特殊案件(如出险情况可疑，或驾驶证、行驶证过期，或客户放弃索赔等)，要求客户签字确认。

7.3 事故现场查勘

被保险人：

保单号码：

赔案编号：

标的车辆	车牌号码：		是否与底单相符：		车架号码(VIN)：		是否与底单相符：	
	厂牌型号：		车辆类型：		是否与底单相符：		检验合格至：	
	初次登记年月：		使用性质：		是否与底单相符：		漆色及种类：	
	行驶证车主：		是否与底单相符：		行驶里程：		燃料种类：	
	方向形式：		变速器类型：		驱动形式：		损失程度： <input type="checkbox"/> 无损失 <input type="checkbox"/> 部分损失 <input type="checkbox"/> 全部损失	
	是否改装：		是否具有合法的保险利益：		是否违反装载规定：			
驾驶人	姓名：		证号：		领证时间：		审验合格至：	
	准驾车型：		是否是被保险人允许的驾驶人： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		是否是约定的驾驶人： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 合同未约定 <input type="checkbox"/> 不详			
	是否酒驾： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 未确定		其他情况：					
勘查时间		(1) 是否是第一现场：		(2)		(3)		
勘查地点		(1)		(2)		(3)		
出险时间：		保险期限：		出险地点：				
出险原因： <input type="checkbox"/> 碰撞 <input type="checkbox"/> 倾覆 <input type="checkbox"/> 火灾 <input type="checkbox"/> 自燃 <input type="checkbox"/> 外界物体倒塌、坠落 <input type="checkbox"/> 自然灾害 <input type="checkbox"/> 其他()								
事故原因： <input type="checkbox"/> 疏忽、措施不当 <input type="checkbox"/> 机械事故 <input type="checkbox"/> 违章装载 <input type="checkbox"/> 其他 ()								
事故涉及险种： <input type="checkbox"/> 车辆损失险 <input type="checkbox"/> 第三者责任险 <input type="checkbox"/> 附加险 ()								
专用车、特种车是否有有效操作证： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无								
营业性客车是否有有效资格证书： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无								
事故车辆的损失痕迹与事故现场的痕迹是否吻合： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否								
事故为： <input type="checkbox"/> 单方事故 <input type="checkbox"/> 双方事故 <input type="checkbox"/> 多方事故								
标的车上人员伤亡情况： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 伤____人；亡____人。								
第三者人员伤亡情况： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 伤____人；亡____人。								
第三者财产损失情况： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 车辆损失 车牌号码____ 车辆型号____ <input type="checkbox"/> 非车辆损失()								
事故经过：								
施救情况：								
备注说明：								

被保险人签字：

勘查员签字：

5. 简易赔案

车辆总损失在3000元以下、无人伤及物损，有第一现场，责任明确、无争议的案件适用于简易赔案。

简易赔案在现场需提供被保险人身份证（拍摄正反面），被保险人开户银行卡卡号（有开户行具体名称），驾驶员驾驶证，车辆行驶证，如是双方事故，需现场事故双方填写记录书。注意，出具交警队手续的事故不可以操作简易赔案。

交通事故现场的查勘技能

1. 痕迹物证查勘

道路交通事故痕迹包括的种类很多、范围很广，归纳起来，可分为路面痕迹、物体痕迹、其他痕迹。

1) 路面痕迹勘验

车辆发生道路交通事故后，其痕迹必然留在路面上。但是，一旦车辆驶出或倾覆于路外，其痕迹就留在地面上。确切地说，路面痕迹包括路面和地面痕迹两个部分。



2) 物体痕迹勘验

物体痕迹勘验，是指在道路交通事故中，车辆与车辆、车辆与其他物体相接触而造成的碰撞、刮擦等痕迹的勘验、检查。

3) 其他痕迹勘验

其他痕迹勘验包括车辆与车辆、人体、牲畜碰撞、碾压、刮擦、倾翻在路面上遗留下的痕迹，如衣着表面刮擦、碾压、撕裂痕迹，尸体伤痕等等。

4) 提取现场痕迹证物

在进行现场痕迹、物证勘验、检查之后，对勘验、检查的痕迹、物证应当及时提取。这是公安交通管理部门依法收存和固定证据，保持其真实性的措施之一。其目的是使证据、事实不致因时间的延长或者其他原因而消失或者遭到破坏，以便随时提供应用



2. 现场拍摄

原则：先拍概貌，后拍重点、细目；先拍原始的，后拍移动的；先拍易破坏消失的，后拍不易破坏消失的；先拍地面，后拍上部；先拍急，后拍缓；先拍易，后拍难；现场方位的拍摄，应根据情况灵活安排。

1) 道路交通事故现场照相的定义

道路交通事故现场照相是指利用照相器材和手段，显示和固定一切与道路交通事故有关的客观现象和事物。

2) 道路交通事故现场照相的种类

方位照相、概览照相、局部照相、元素照相、细目照相、比对照相。

3. 现场测绘

1) 道路交通事故现场图的种类

(1) 现场记录图：根据现场勘查程序，在出险现场绘制、标注、当场出图的现场示意图，它是现场勘查的主要记录资料

(2) 现场比例图：根据现场记录图所标明的尺寸、位置，按照绘图要求，选用一定比例，工整而准确地绘制出来的现场示意图叫做现场比例图

(3) 现场断面图：表示道路交通事故现场某一横断面或纵断面某一位置上有关车辆痕迹相互关系的剖面视图。

(4) 现场立面图：表示道路交通事故现场某一物体侧面有关痕迹、证据所在位置的局部视图。

(5) 现场分析图：表示道路交通事故发生时，车辆、行人不同的运行轨迹和时间顺序及冲突点位置的平面视图。

事故车损伤鉴定

1.事故车损伤鉴定概述

对车辆本身的损伤情况进行初步的鉴定是事故勘查的一个重要内容，对事故车进行彻底勘查和精确分析有时要借助专业的工具，并且遵循专业的检查顺序。损坏比较严重的汽车，损伤鉴定工作非常复杂，需要按照规范的检查步骤，才能得到准确的数据。



1) 汽车碰撞损伤鉴定的基本步骤

- (1) 了解车身结构的类型;
- (2) 用目测确定碰撞的部位;
- (3) 用目测确定碰撞的方向和碰撞力度的大小;
- (4) 检查确定损伤是否限制在车身范围内, 是否包含如轮胎、悬架等功能部件;
- (5) 沿碰撞路线系统检查车身的损伤, 直到找不到损伤痕迹的位置;
- (6) 测量汽车的主要部件并跟维修手册上的部件尺寸进行对比, 判断是否产生了形变;
- (7) 用适当的工具或仪器检查悬架和整个车身的受损情况。

2) 汽车事故损伤的特点

事故车的主要损伤形式是：轻则弯扭、变形，重则断裂或破碎。通常情况下，碰车伤局部，重创伤筋骨，翻车伤外形，擦刮伤表层。

事故车损伤的主要特点包括：局部受力大；破坏性强；硬、外伤多；修复难度大。

3) 损伤程度的检查方法

(1) 外观 (宏观)检查为主

(2) 用仪器、仪表检查。对那些肉眼看不出也测量不出问题的部件，需用仪表、仪器检查。

(3) 用对比、试验法检查。在不具备检查设备的情况下，可以用好坏对比试验法检查判定。

2.车辆损伤类型

1) 根据碰撞损伤行为的不同分类

- (1) 直接损伤，也叫一次损伤，是指车身与其他物体直接碰撞而导致的损坏。
- (2) 间接损伤，也叫二次损伤，是指发生在直接损伤区域之外，并离碰撞点有一段距离的损伤，是因碰撞力传递而导致的变形，如车架横梁、行李舱地板、护板和车轮外壳等的变形

2) 根据车辆损伤现象分类

(1) 左右弯曲 (侧弯), 侧弯指汽车前部、汽车中部或汽车后部在冲击力的作用下, 偏离原来的行驶方向发生的碰撞损坏的现象。

(2) 上下弯曲 (凹陷), 凹陷指汽车的前罩区域出现比正常规定低的情况。损坏的车身或车架背部呈现凹陷形状。

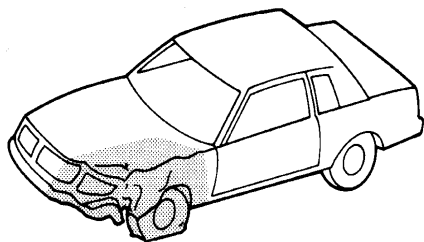
(3) 折皱或压溃, 折皱就是在车架上或侧梁上微小的弯曲。压溃现象是一种简单、具有广泛性的折皱损坏。

(4) 菱形损伤, 菱形损伤就是一辆汽车的一侧向前或向后发生位移, 使车架或车身不再是方形。

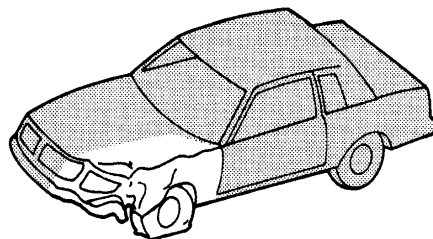
(5) 扭曲变形, 扭曲即汽车的一角比正常的要高, 而另一角要比正常的低。

3.汽车损伤鉴定的区位检查法

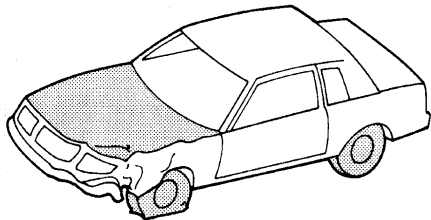
应用区位检查法对事故车进行损伤诊断时，其做法是将事故汽车分成多个区域，逐一对各区域进行损伤鉴定，不同的区域应采用不同的鉴定方法。



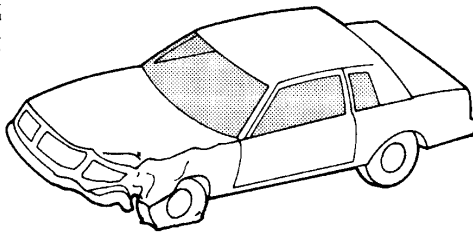
(a) 区域1 (一次损伤区)



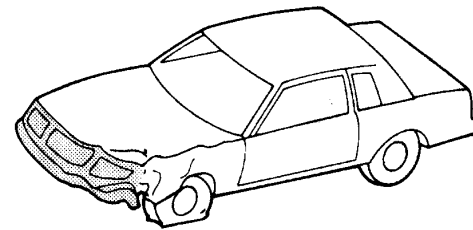
(b) 区域2 (二次损伤区)



(c) 区域3 (机械损伤区)



(d) 区域4 (乘员舱区)



(e) 区域5 (外饰和漆面区)

事故车估损

1.事故车损失的评定

确定汽车损失应遵循会同验损的原则，即确定汽车损失时应会同被保险人和修理厂有关人员，在汽车所在地对事故车辆进行车辆报失情况的确定。确定车辆损失的步骤如下：

- 1) 结合出险现场查勘记录
- 2) 对于必须更换的零部件应进行询价、报价
- 3) 确定修复所需要的全部费用，并与被保险人和可能涉及的第三方协商，最后共同签订机动车辆保险定损确认书。

2.汽车损失费的构成

维修费用+车辆的贬值费用



1) 工时费

工时费的计算公式:

工时费 = 工时费率 × 工时定额

2) 维修材料费

维修材料费是指为补偿维修汽车所造成的消耗材料和零件的费用, 由外购配件费用和损耗等费用组成。

按厂价、批发价进货: 材料费 = 进价 × (1 + 加价率)

按零售价进货: 材料费 = 进价 × (1 + 3%)

3) 外加工费

- (1) 在维修过程中，由于受到设备、技术的限制，需要进行厂外加工的，产生的加工费（不含税）由维修厂事先垫付，然后向用户收取。
- (2) 凡是包含在托修方报的维修类别范围内的厂外加工项目，按照相应的标准定额工时计算收取厂外加工费的，不应重复收费。
- (3) 材料管理费归类于外加工费中，计算标准一般按照一定的管理费率进行计算，具体标准各地交通管理部门、物价管理部门都有明确规定。

【案例一】2021年4月24日，李某驾驶其所有的小型轿车在某4S店停车场内倒车时，撞到停在院内4S店的无牌新车，事故造成双方车辆损坏。经公安局交警大队认定，李某承担该事故的全部责任。事故发生后，双方就赔偿问题未能协商一致，于是4S店诉至法院，要求赔偿维修费11300元、贬值损失39450元。

【案例二】2021年11月10日，吴某驾驶其汽车与邹某驾驶车辆发生交通事故。经公安局交通警察大队认定，吴某无责，邹某负全部责任。经鉴定机构鉴定，吴某驾驶车辆因交通事故造成的车辆损失为8650元，贬值损失6414元。另查明，吴某驾驶车辆在事故发生前已使用5年。双方就赔偿问题未能协商一致，吴某遂诉至法院要求赔偿维修损失、贬值损失共计15064元。

【案例三】2020年6月1日，吴某驾驶其所有的小型轿车驶出车位时，因操作不当导致车辆从车位冲出，撞到停在其他车位上陈某所有的小型轿车。经交警部门认定，吴某承担全部责任，陈某无责。陈某所有的车辆系其于2019年11月16日以560000元购买，事发时行驶里程约4000公里，事故造成车辆左后尾部受损，修理费合计52409元，已经保险公司理赔。贬值损失经鉴定机构鉴定，鉴定意见为：陈某案涉车辆受损较为严重，导致架构变形，后围板等部位无法恢复原状，其中结构受损致使车辆使用寿命缩短，上路行驶存在安全隐患，存在贬值损失，以2020年6月3日基准日的车辆贬值损失为69204.36元。因双方就贬值损失协商未果，陈某诉至法院。

3.制作车辆估损报告

车辆估损报告是车辆维修和保险理赔的有效工具，它包含了一系列准确的最新的零件价格和工时费用，还融入了估损员的知识、经验和良好的判断力。估损师在编写报告时，应注意以下几方面：

- 1) 除写明车辆信息外，必须有详细的损失配件或三者物损的名称、数量、价格、折扣，回收件要求注明“回收”；
- 2) 在报告单上要确认损失的总金额，要注明修理部位、修理项目的工时费及管理费、扣残值费，损失清楚的需注明一次性定损含所有隐损件，未能确定的隐损件要求注明名称、数量、价格；
- 3) 在4S店维修的应注明“提供某车型的维修站发票”；
- 4) 对有异议的案件要注明“只对损失金额认定，不作理赔单据”；
- 5) 报告单上需要定损员、被保险人及其他相关人员（修理厂代表、三者当事人）签字确定，并有签字人的联系电话及估损日期；
- 6) 电话报价的需在定损单上注明报价单位、报价、电话。

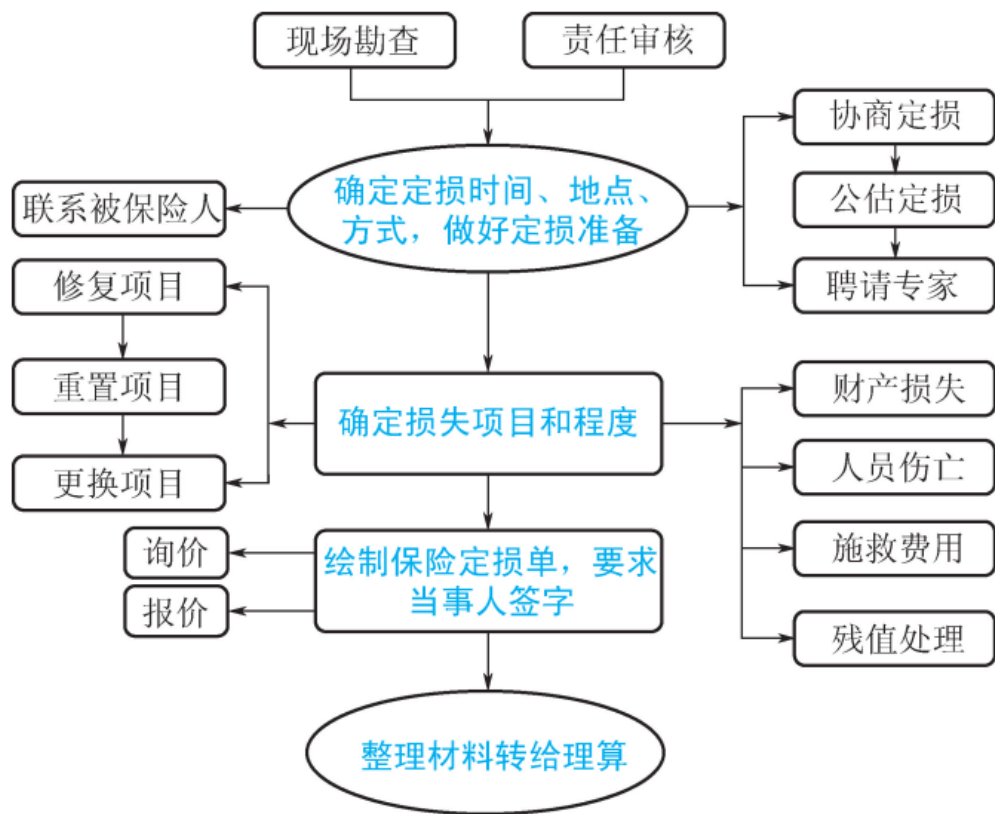
7.4事故车损

被保险人：

牌照号码			肇事车保单号码		
发动机号			底盘号(VIN)		
厂牌车型		出险时间	年 月 日 时	保险险别	<input type="checkbox"/> 车损险 <input type="checkbox"/> 三责险
生产年月			排气量(L)	变速箱形式	<input type="checkbox"/> 自动 <input type="checkbox"/> 手动
发动机形式	<input type="checkbox"/> 化油器 <input type="checkbox"/> 电喷		安全装置	<input type="checkbox"/> 安全气囊 <input type="checkbox"/> ABS系统 <input type="checkbox"/> 无安全装置	
更换配件名称	数量	配件价格		修理项目	工时费
				事故拆装：	
				事故钣金：	
				机修：	
				电工：	
				事故油漆：	
				工时费小计：	
材料费小计：				管理费：	
本页未尽之栏目，请见定损报告明细表					
<p>(1) 经甲、乙、丙三方协商，完全同意按以上核定的价格修理。 总计工料费人民币____佰____拾____万____仟____佰____拾____元____角____分(¥_____)。</p> <p>(2) 乙方按以上核定项目保质保量修理，且履行以上核定的修理及换件项目，如有违背，甲方有权向乙方追回价格差额。</p> <p>(3) 乙方保证在____日内保质保量按时完成修理；若违约，愿意赔偿因拖延时间而造成丙方的利润损失。</p> <p>(4) 丙方对以上核定的修理项目和价格无任何异议。如存在修理质量问题或价格超标，由乙方负责全部责任。</p> <p>(5) 其他约定：</p>					
乙方(修理厂)签章：		丙方(车方)签章：		甲方(保险公司)签章：	
年 月 日		年 月 日		勘查定损人：	
				核价人： 年 月 日	

事故定损

1. 事故定损的工作流程



2.确定车辆损失

确定车辆损失的基本程序如下：

- 1) 出险现场勘查记录，详细核定本次事故造成的车辆损失部位和修理项目，逐项列明修理所需的工时，工时的定额（单价）、需要更换的零配件。
- 2) 由于零件一般占修复费用的比例较大，且零配件价格的市场价差较大，为此，对于必须更换的零部件应进行询价报价。
- 3) 估损人员在获得报价单后，即可以确定修复作业的全部费用，并与被保险人和可能涉及的第三方共同签订《机动车辆保险定损确认书》。

3.确定人身伤亡费用

1) 在保险事故中出现人身伤亡时，应当立即将受伤人员送医院急救，以抢救生命和控制伤情。

2) 按照《道路交通事故处理办法》的规定：人身伤亡可以赔偿的合理费用主要包括受伤人员的医疗以及相关费用、残疾赔偿费用、死亡人员的赔偿以及相关的处理费用、抚养费用和其他费用。

(1) 受伤人员的医疗费用是指受伤人员在治疗期间发生的由本次事故造成损伤的医疗费用（限公费医疗的药品范围），与医疗相关的费用是指在医疗期间发生的误工费、护理费、就医交通费、住院伙食补助费等；

(2) 残疾赔偿费用是指残疾者生活补助费和残疾用具费；

(3) 死亡人员的赔偿是指死亡补偿费，与死亡相关的处理费用是指丧葬费；

(4) 抚养费用是指死亡人员的被抚养人的生活费；

(5) 其他费用是指伤亡者直系亲属及合法代理人参加交通事故调解处理的误工费、交通费和住宿费。

- 3) 被保险人向保险人提出索赔前应对所有费用先行支付，而后将取得的单证以及相关资料提交给检验人员作为索赔依据。
- 4) 收到被保险人提供的上述单证后，定损人员应认真进行审核，根据保险条款和《道路交通事故处理方法》，对不属于保险责任范围内的损失和不合理的费用等应予剔除，并在人员伤亡费用清单上“保险人的意见”栏内注明剔除项目及金额。

4.确定其他财产损失



5.确定施救费用

- 1) 施救费用应是保险标的已经受到损失时，为了减少损失或者防止损失的继续扩大而产生的费用
- 2) 被保险车辆出险后，雇用吊车和其他车辆进行抢救的费用以及将出险车辆拖运到修理厂的运输费用，按当地物价部门颁布的收费标准予以负责
- 3) 在进行施救过程中，由于意外事故可能造成被施救对象损失的进一步扩大、造成他人财产的损失以及施救车辆和设施本身的损失
- 4) 被保险车辆发生保险事故后，需要施救的受损财产可能不仅仅局限于保险标的，在这种情况下，施救费用应按照获救价值进行分摊
- 5) 车辆损失险的施救费用是一个单独的保险金额，但是如果施救费用和保护费用、修理费用相加，估计已达到或超过保险车辆的实际价值，则应作为推定全损案件处理。

保险车辆施救费用的计算公式为：

保险车辆施救费=总施救费×保险金额/（保险金额+其他被施救财产价值）

例3.某保险车辆的保险金额为40000元,车上载运货物价值30000元,发生属保险责任范围内的单方事故,保护与施救费用共支出1000元.试计算应赔付的施救费用。

解:根据题意,总施救费1000元,保险金额40000元,被施救财产价值30000元,所以

保险车辆施救费赔款 = $1000 \times [40000 / (40000 + 30000)]$

$$= 1000 \times [40000 / 70000]$$

$$= 1000 \times 0.57143$$

$$= 571.43(\text{元})$$

思考题

- 1.何谓汽车保险？汽车保险有何作用？
- 2.汽车保险术语有哪些？
- 3.汽车保险的种类有哪些？
- 4.何谓交强险？
- 5.何谓第三者责任险？与交强险有何关系？
- 6.简述汽车保险的购买流程。
- 7.常见的汽车保险方案有哪几种
- 8.简述我国汽车保险业的现状及发展对策。



思考题

9. 汽车保险理赔的原则有哪些？
10. 简述汽车保险理赔的工作流程。
11. 按汽车事故现场的完整真实程度不同，分为哪几种事故现场？各有何特点？
12. 简述现场查勘的工作流程。
13. 交通事故现场的查勘技能有哪些？
14. 为什么要进行汽车事故现场拍摄？通常需要拍摄哪些内容？
15. 为何要进行汽车事故现场测绘？现场图有哪些种类？
16. 汽车碰撞损伤鉴定的基本步骤是什么？



弘毅 明德 笃学 创新

長安大學

THANKS

谢谢！



長安大學
CHANG'AN UNIVERSITY