

事故车查勘定损基础

任务一 交通事故的判别与责任认定

知识目标

- 熟悉交通事故的类型,了解其产生的成因。
- 掌握当事人应对交通事故采取的处理方法和公安机关对交通事故责任认定的基本要求。
- 掌握交通警察对交通事故处理的基本流程。

能力目标

- 能够判别交通事故的类型。
- 能在交通事故发生后采取正确的处理措施。
- 能完成交通事故报案处理中的具体操作。

任务导入

交通事故的处理流程主要从当事人(被保险人)、交警及保险公司三方面进行分析,一旦车祸发生,保险公司应及时告知和指导被保险人该如何处理才能降低人身伤亡和财产损失;交警协同保险公司按照程序规章办事,完成事故现场处理、事故认定与处罚,对当事人进行调解、事故定损及理赔等工作。

一、知识准备

(一)交通事故的定义及有关概念

1. 交通事故的定义

交通事故(traffic accident)是车辆在道路上因过错或意外造成人身伤亡或财产损失的事件。与现行《道路交通事故处理办法》中的道路交通事故定义相比,新定义有了以下明显变化:

(1)交通事故不仅是由特定的人员违反交通管理法规造成的,也可以是由于地震、台风、

山洪、雷击等不可抗拒的自然灾害造成的。

(2) 交通事故的定义和含义基本与国际接轨。

2. 与交通事故有关的概念

(1) 车辆。车辆包括机动车和非机动车,机动车包括各类汽车、摩托车和拖拉机等,是用发动机或电动机驱动的车辆,非机动车中有畜力车和自行车等。

(2) 道路。道路是指公路、街道、胡同、里巷、广场、停车场等供公众通行的地方。其中,供车辆行驶的道路为车行道,供人通行的道路为人行道。与道路成为一体的桥梁、隧道、轮渡设施及作业道路用的电梯等统统包括在道路中,作为道路附属设施。

3. 交通事故的例外情况

根据交通事故的定义,下列情况不能算作交通事故:

(1) 各种军用车辆在野外(不是在道路上,或虽是在道路上但已断绝交通时)演习中所造成的人身伤亡事故或军用车辆之间的碰撞事件。

(2) 农机车辆在田野或场院作业中、在往返作业区的途中轧死、轧伤本单位参加劳动的人员。

(3) 汽车和机械专用车辆在施工现场、厂矿或企业内部所发生的事故。

(4) 参加体育竞赛的车辆在体育场地所发生的事故。

(5) 虽是道路或广场但临时作为集体游行场所、文化娱乐场所而发生的挤伤人、踩死踩伤人的事故。

(6) 利用交通自杀或制造撞车事件。

(二) 交通事故的分类

1. 按交通事故的形态分类

交通事故的形态即事故发生时的外部表现形式,交通事故按形态可分为碰撞、刮擦、碾轧、翻车、坠车、失火等事故类型。

2. 按交通事故的对象分类

按交通事故的对象,交通事故可分为车辆间事故、车辆对行人的事故、车辆对自行车的事故、车辆单独事故、车辆与固定物的碰撞事故及铁路道口事故等。车辆间事故是指车辆与车辆碰撞的事故,包括正面碰撞型、追赶碰撞型、侧面碰撞型及接触性碰撞型等;车辆对行人的事故包括车辆在车行道、人行道轧死、撞伤行人的事故,也包括车辆闯出路外所发生的轧死、撞伤行人的事故;车辆对自行车的事故包括机动车辆在机动车行车道和自行车道轧死、撞伤骑车人的事故;车辆单独事故包括翻车事故、坠入桥下或江河的事故;车辆与固定物的碰撞事故是指车辆与道路上的作业结构物、路肩上的灯杆、交通标志杆、广告牌杆、建筑物及路旁的树木等相撞的事故;铁路道口事故是指车辆或行人在铁路道口被火车撞死、撞伤的事故。

3. 按违反交通规则的对象分类

按违反交通规则的对象,交通事故可分为机动车事故、非机动车事故和行人事故三种。机动车事故是指机动车负主要责任的交通事故,包括机动车单独、机动车与机动车、机动车与摩托车、机动车与自行车、机动车与行人、机动车与火车六种情况;非机动车事故主要是指自行车事故,是指骑自行车人过失或违反交通规则所造成的交通事故,包括自行车单独、自行车与机动车、自行车与自行车、自行车与其他非机动车、自行车与行人、自行车或其他非机

动车与火车六种情况；行人事故是指由于行人过失或违反交通规则而发生的交通事故，包括行人负主要责任的机动车和非机动车轧死或撞死行人的事故，也包括火车在铁路道口撞死、撞伤人的事故。

4. 按交通事故的等级分类

交通事故的等级指的是交通事故发生所产生的受损程度等级。最普遍、最常用的分类是按交通事故的等级来划分，交通事故按等级可分为以下四种类型：

(1)轻微事故。轻微事故是指一次造成轻伤 1~2 人，或造成财产损失，机动车事故为不足 1 000 元，非机动车事故为不足 200 元的事故。

(2)一般事故。一般事故是指一次造成重伤 1~2 人，或轻伤 3 人以上，或财产损失不足 3 万元的事故。

(3)重大事故。重大事故是指一次造成死亡 1~2 人，或重伤 3 人以上 10 人以下，或财产损失 3 万元以上不足 6 万元的事故。

(4)特大事故。特大事故是指一次造成死亡 3 人或 3 人以上，或重伤 11 人以上，同时重伤 5 人以上，或财产损失 6 万元以上的事故。

(三)交通事故成因的分析

交通事故是在特定的交通环境影响下，由于人、车、路、环境诸要素配合失调偶然发生的。因此，分析交通事故成因最主要的是分析人、车、路、环境对交通事故形成的影响，可用下式来描述事故的发生：

$$A=f(P,V,R,E)$$

式中， A 为发生交通事故行为； P 为影响交通安全的人力因素； V 为影响交通安全的车辆因素； R 为影响交通安全的道路因素； E 为影响交通安全的环境因素。

1. 人的因素

人是影响交通安全最活跃的因素。在人-车-路-交通环境构成的体系中，车辆由人驾驶，道路由人使用，交通环境要有人的管理。因此，对交通安全的研究应给人这一因素以足够的重视。据近年来的统计，人的因素是造成交通事故的主要原因，由此造成的交通事故约占交通事故总量的 95.3%。在由人的因素引发的交通事故中，机动车驾驶员的过失造成交通事故的占 87%，非机动车驾驶员占 4.7%，行人、乘客占 5.69%，其他人员占 2.61%。分析历年交通事故成因可以发现，驾驶员的违章操作和失误是引发交通事故的主要原因。

2. 车辆因素

车辆是现代道路交通的主要运行工具。车辆技术性能的好坏是影响道路交通安全的重要因素。每年在各种形态的交通事故中，单车事故占有一定比例，这类事故的起因通常是由于肇事车辆安全技术状况不良引起的。例如，车辆制动失灵、制动不良、机件失灵、灯光失效和车辆超载(装载超高、超宽、超重)、货物绑扎不牢固可导致交通事故的发生。另外，由于车辆在行驶过程中，各种机件承受的载荷反复交变，当其超过机件的使用极限时，也会使机件发生疲劳而酿成交通事故。

对客货运输企业而言，由于单位维修制度不完善、不落实，车辆检验方法落后，致使一些车辆常常带故障行驶，这也是车辆本身造成事故的原因。根据我国交通事故的统计资料，制动系统和转向系统故障是车辆因素造成事故的主要原因，现有运行车辆中有 50% 左右属于机构失调、带故障运行，特别是个体车辆和挂靠车辆更为严重。这些都构成了交通事故的机

械隐患。

3. 道路因素

道路交通的安全取决于交通过程中人、车、路、环境之间是否保持协调,由道路因素导致或影响交通事故过程的现象比较复杂。道路本身的技术等级、设施条件及交通环境作为构成道路交通的基本要素,它们对交通安全的影响是不容忽视的。近几年,由于机动车数量增长迅速,远远超过交通基础设施的增长速度,而我国低等级公路还比较多,部分道路狭窄或破损,大部分道路未设中央分隔带和路边两侧护栏,警告、限制等标志数量不足,标志不清或不规范,标志符号模糊难以辨认,这些都从客观上增加了道路交通伤亡事故的发生率。从严格的意义上讲,道路的状态对交通事故的影响是无处不在的,所以道路建设和养护质量需进一步提高。但道路终究是固定的,其对事故的影响也仅仅是一种客观存在的被动诱发因素。

4. 环境因素

交通环境主要是指天气状况、道路安全设施、噪声污染及道路交通参与者之间的相互影响等。驾驶员行车的工作状况不仅受道路条件的影响,还受到道路交通环境的影响。

(1)交通量的影响。在影响驾驶员行车的诸多交通因素中,交通量的影响起着主导作用。交通量的大小直接影响着驾驶员的心理紧张程度,也影响着交通事故率的高低。在交通量很小时,车辆的行驶主要取决于车辆本身的性能。这个阶段的交通肇事往往是由于高速行驶、冒险行车、汽车的运行与道路条件不相适应所致。随着交通量的不断增加,交通条件逐渐成为影响安全行车的主要因素。例如,车辆的相互干扰、互成障碍、超车不当、避让不及等常导致交通事故。因此,在行车中,选择适当的行车速度是减少交通事故的重要环节。

(2)交通混杂程度与行车速度的影响。有人在德国的高速公路上调查发现,在稳定的小客车交通流中,若混入载货汽车,交通事故率将随载货汽车的混杂率的增大而急剧地增大。我国的道路多为双车道混合式交通,由于各种机动车在一条道路上行驶,其动力性、行车速度相差很大,特别是机动车和非机动车的差异更大。我国的混合交通和交通混杂程度严重是交通事故率高的重要原因之一。

(3)交通信息特征的影响。汽车是在错综复杂的环境中行驶的,在行车过程中,驾驶员总是通过自己的视觉、听觉、触觉等从不断变化着的交通环境中获得信息,并通过对它们进行识别、分析、判断和选择,做出相应的反应。经过分析调查发现,当道路的安全保证较高,而给驾驶员的感觉又并非十分安全的道路交通环境为最佳,最差的是不具备较好的安全行驶条件而给驾驶员的感觉又相当安全。因此,交通管理的任务之一就是通过对改善交通环境,设置合适的交通标志来调节道路的安全保证与驾驶员安全感之间的关系,使其转向有利于交通安全的组合。

(四)交通事故的责任分类

交通事故责任分为全部责任、主要责任、同等责任、次要责任。

一方当事人的违章行为造成交通事故的,有违章行为的一方应当负全部责任,其他方不负交通事故责任。双方当事人的违章行为共同造成交通事故的,违章行为在交通事故中作用大的一方负主要责任,另一方负次要责任;违章行为在交通事故中作用基本相当的,双方负同等责任。

三方以上当事人的违章行为共同造成交通事故的,根据各自的违章行为在交通事故中的作用大小划分责任。

(五)当事人对交通事故现场的处理

发生交通事故后,当事人应及时对交通事故现场进行处理,尽量减少人身伤亡和财产损失,以便后续的事故处理快捷无争议,通常应从以下方面进行处理:

1. 马上停车

关掉发动机以免汽车起火,打开紧急灯,立即记下对方的车牌号。

2. 发出警示

保护好现场,亮起危险警告灯,在路上摆放三角形警告牌。

3. 估计情况

迅速估计现场情况,弄清楚事故涉及多少人,受伤人员数量及状况,涉及多少辆车,漏出的燃油是否会着火,现场是否有人受过急救训练。

4. 护理伤者

切勿移动受伤者,除非伤者面临危险(如着火、有毒物体渗漏),因为移动可能会造成更大的伤害。若伤者仍在呼吸,且流血不多,则旁人不可随便对伤者做任何事情,除非确实懂得怎样护理伤者,不可给伤者喂任何食物或饮料。

5. 防止其他危险

关掉所有肇事车辆的发动机,禁止吸烟,当心其他易燃物品,尽可能防止燃油泄漏。当心危险物品,慎防危险性液体、尘埃及气体积聚。

6. 求救

需要求救时,派人去求救或使用身边的移动电话求救,在高速公路上可使用路边的求救电话求救,求救时应详细说明发生意外的地点及人员伤亡情况。

7. 记录

如事故发生时有目击者,要立即记下目击证人的姓名、地址及电话(若证人在另一辆车中,要立即记下车牌号码);记下交通方向、交通灯的信号、行车线、交通标志及碰撞位置;最好能用纸画出交通事故发生的草图;若备有照相机,最好将事故现场及车碰撞的部位拍下来。另外,还要记下事故发生的时间、日期及地点,时速限制及对方车的时速估计,发生事故的车辆数量,对方车辆的乘客数量(分成人、小孩)。

8. 与对方司机互换资料

与对方司机互换的资料包括车款、出厂年份、车牌号码及有效日期,车辆注册地,司机姓名、性别、年龄、住址及电话号码,驾驶执照号码,车主姓名及住址(有时车主与驾驶人不是同一人),保险公司及保单号码。

9. 报案

轻微交通事故可进行快速处理或自行前往交通事故报案中心报案。如遇有伤亡或较大损失,应立即报警,详细说明事故发生地点及伤亡人数。在警察勘查完现场后,一定要求警察提供事故报告,及该警员的姓名、编号、所属分局、电话号码。

(六)公安交通管理部门处理交通事故的基本流程

公安交通管理部门对交通事故进行处理的流程如图 1-1 所示。

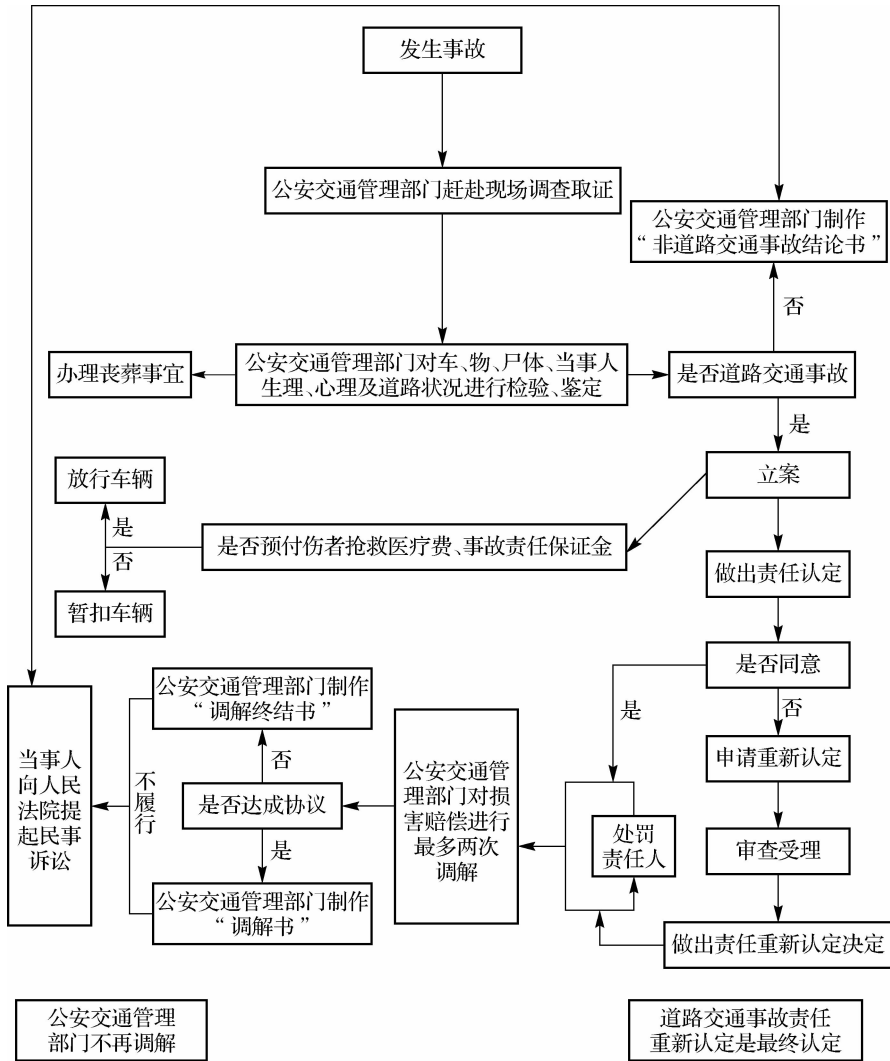


图 1-1 交通事故处理的流程

1. 现场查勘

公安交通管理部门接到交通事故报案后,须做好报案记录,属于重大、特大事故的,应当立即向上级公安交通管理部门或有关部门报告。不属于自己管辖的,移送主管部门,并通知当事人。

(1)现场查勘的基本要求。交通警察现场调查时应当向被调查人员表明执法身份,告知被调查人依法享有的权利和义务,向当事人发送联系卡。联系卡载明交通警察的姓名、办公地址、联系方式、监督电话等内容。经现场查勘,属于交通事故的,填写“交通事故立案登记表”。不属于交通事故的,由事故处理部门负责人批准,书面通知当事人。

(2)现场查勘的基本内容。交通警察调查交通事故现场时,应当全面、及时地收集有关证据。现场调查内容如下:

- ①交通事故当事人的基本情况。
- ②车辆安全技术状况及装载情况。

- ③交通事故的基本事实。
- ④当事人的道路交通安全违法行为及导致交通事故的过错或意外情况。
- ⑤与交通事故有关的道路情况。
- ⑥其他与交通事故有关的事实。

(3)现场查勘的注意事项。交通警察应当先验明身份,然后检查当事人的身份证件、机动车驾驶证、工作证、机动车行驶证、保险标志;对当场难以查实身份的肇事人,可以依法传唤。交通警察可以依法对肇事车辆、交通事故当事人及其随身携带的物品进行检查。

勘查交通事故现场,应按照有关法规和标准,拍摄现场照片,绘制现场图,采集、提取痕迹、物证,制作现场勘查笔录。一次死亡三人以上的交通事故应当进行现场摄像。现场图应当由参加勘查的交通警察、当事人或见证人签名。当事人拒绝签名、无法签名或无见证人的,应当记录在案。

公安机关交通管理部门在调查交通事故的过程中,发现当事人有交通肇事犯罪嫌疑的,应当按照《公安机关办理刑事案件程序规定》立案侦查,并依法对其采取强制措施。发现当事人有其他违法犯罪嫌疑,应当及时将其移送公安机关有关部门。

若因收集证据需要扣留事故车辆及机动车行驶证,公安机关交通管理部门应当开具行政强制措施凭证,将车辆移至指定的地点并妥善保管。

公安机关交通管理部门不得扣留事故车辆所载货物。对所载货物在核实质量、体积及货物损失后,通知机动车驾驶人或货物所有人自行处理。当事人不自行处理的,按照《公安机关办理行政案件程序规定》第一百五十五条、第一百五十六条的规定办理。

2. 调查取证

(1)暂扣车辆的要求。若交通警察认为应当对当事人给予暂扣或吊销机动车驾驶证处罚,可以扣留其机动车驾驶证,并开具行政强制措施凭证。扣留机动车驾驶证的期限至做出处罚决定为止。

公安交通管理部门暂扣交通事故车辆、嫌疑车辆、车辆牌证和当事人的驾驶证时,应当开具暂扣凭证。因检验、鉴定的需要,暂扣交通事故车辆、嫌疑车辆、车辆牌证和驾驶证的期限为20日;若需要延期,可经上一级公安交通管理部门批准,再延长20日。暂扣的车辆一律存放在公安交通管理部门指定的地点,妥善保管。当事人的其他证件在查验登记后,应当当场返还。

(2)询问的要求。公安机关交通管理部门应当按照《公安机关办理行政案件程序规定》,对肇事人、其他当事人、证人进行询问或讯问。询问或讯问时,应当根据需要问明交通方式,驾驶人和机动车所有人、管理人的基本情况,机动车驾驶证号、准驾车型、领取机动车驾驶证的日期、驾驶经历,驾驶前的活动、休息、餐饮情况,驾驶时的身体状况,所驾车辆状况、保险情况,行驶路线、驾驶时间、行驶速度,交通事故发生经过,临危采取的措施及主观心态等与交通事故有关的情况。

按照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定,询(讯)问当事人、证人和有关人员;有责任的当事人无故不到的,可以依法传唤。

(3)按照处理交通事故的有关规定、标准,采集、提取交通事故现场的痕迹、物证的要求。交通事故现场和当事人体内如有可能因时间、地点、气象原因灭失的痕迹或证据,应当及时提取。饮酒或使用毒品的当事人如拒绝提取血液,并有反抗行为的,可以使用约束带或警绳

强制提取,提取完毕后必须立即解除。

3. 检验、鉴定和重新评定

检验交通事故死者尸体不得在公众场合进行。若需要剖验交通事故死者尸体,应当征得其亲属或代理人的同意。但是公安交通管理部门认为必要时,经事故处理部门负责人批准,可以直接解剖尸体。境外来华人员的尸体若经法医检验,应由法医出具“死亡鉴定书”。若需要解剖尸体,应当取得死者家属或所属国驻华使、领馆同意解剖的书面证明。

交通事故受伤人员伤残评定工作应当由法医进行;若无法医,则由处理交通事故的办案人员进行;若伤情复杂,可以聘请有专门知识的人员或委托其他专业伤残鉴定机构进行。在有条件的地方,公安交通管理部门应当设立交通事故伤残评定委员会。

交通事故当事人对伤残评定不服的,可以按照《道路交通事故处理办法》规定向上一级公安交通管理部门申请重新评定。重新评定的结论为最终结论。上一级公安交通管理部门认为必要时,可以委托其他专业伤残鉴定机构或聘请有专门知识的人员进行重新评定。

4. 其他规定

若办案人员与本交通事故有利害关系或其他关系可能影响公正处理,应当自行回避。当事人有权申请办案人员回避。上述规定也适用于鉴定人员、勘查人员。办案人员是否回避,由其所在公安交通管理部门负责人决定。

预付抢救治疗费直接向医院交纳,凭据由预付的当事人保存。对不预付或无力预付的,公安交通管理部门可以暂扣交通事故责任者的车辆,暂扣的期限由各省、自治区、直辖市公安厅、局规定。在实行机动车法定保险的地区,发生机动车逃逸事故,若造成人员受伤、死亡,公安交通管理部门应当向当地中国人民保险公司开具预付抢救期间的医疗费、死者丧葬费的通知单,保险公司核实后向医疗单位和死者家属预付费用。

(七) 交通警察处理交通事故的责任认定

1. 交通事故认定书

公安机关交通管理部门对经过勘验、检查现场的交通事故的处理必须制作交通事故认定书。交通事故认定书是公安机关交通管理部门根据交通事故现场勘验、检查、调查情况、有关的检验和鉴定结论,制作的认定当事人责任的一种法律文书。

(1)一般案件的交通事故认定书。一般案件的交通事故认定书应包括以下内容:

- ①交通事故当事人、车辆、道路和交通环境的基本情况。
- ②交通事故的基本事实。
- ③交通事故证据及形成原因的分析。
- ④当事人导致交通事故的过错及责任或意外原因。

(2)未查获交通肇事逃逸人和车辆案件的交通事故认定书。在未查获交通肇事逃逸人和车辆的案件中,交通事故损害赔偿当事人要求出具交通事故认定书的,公安机关交通管理部门可以在接到交通事故损害赔偿当事人的书面申请后 10 日内制作交通事故认定书,载明交通事故发生的时间、地点、受害人情况及调查得到的事实,有证据证明受害人有过错的,确定受害人的责任,无证据证明受害人有过错的,确定受害人无责任,并送达交通事故损害赔偿当事人。

(3)无法查证交通事故事实案件的交通事故认定书。对无法查证交通事故事实的案件,公安机关交通管理部门制作交通事故认定书时,只需载明交通事故发生的时间、地点、当事

人情况及调查得到的事实,并分别送达当事人。

2. 交通事故责任认定的有关规定

交通事故责任认定应自交通事故发生之日起按下列时限做出:轻微事故 5 日内,一般事故 15 日内,重特大事故 20 日内。若因交通事故情节复杂不能按期做出认定,须报上一级公安交通管理部门按上述规定分别延长 5 日、15 日、20 日。交通事故责任认定做出后,应当制作“道路交通事故责任认定书”。

公安交通管理部门公布交通事故责任时,应当召集各方当(参)事人同时到场。宣布事故责任时,必须出示事故照片、车辆、人体(受伤或死亡)的检查、勘验笔录、车辆、人体(受伤或死亡)等技术鉴定报告和事故现场图等有关证据,并说明责任认定的理由和依据,并将“道路交通事故责任认定书”送交有关当事人。

3. 交通警察处理交通事故的责任认定程序

(1)简易程序。轻微交通事故适用简易程序。当事人对事实及成因有争议不愿撤离现场,或当事人自行撤离现场后经协商未达成协议的,或受伤人员认为自己伤情轻微的,或当事人对事实及成因无争议,但对赔偿有争议,交通警察应根据当事人的行为对发生事故所起的作用及过错的严重程度,确定当事人的责任,当场制作简易事故认定书。

(2)一般程序。发生交通事故后造成人员轻伤以上或财产损失较大等情况适用一般程序,公安机关交通管理部门对经过勘验、检查现场的交通事故,应当自调查取证完毕 10 日内制作交通事故认定书,需要进行检验鉴定的,应当在查勘现场之日起 5 日内指派或委托专业技术人员,鉴定应当在 20 日内完成,需延期的,经上级公安机关交通管理部门批准,可以延长 10 日,在检验鉴定完成后 5 日内制作交通事故认定书。

(3)重新认定。上级公安机关交通管理部门对承办单位的交通事故认定工作进行监督检查,当事人如对事故责任认定书有异议,可在收到事故认定书后 3 日内向上级公安机关交通管理部门申请复核。县以上公安交通管理部门应当由专人负责交通事故重新认定工作。交通事故责任重新认定做出后,应当制作“道路交通事故责任重新认定决定书”,并分别送交申请人原责任认定部门,原责任认定部门接到“道路交通事故责任重新认定决定书”后,应当在 5 日内向各方当事人或代理人公布重新认定决定,交通事故的重新认定决定为最终决定。

(八)交通事故处罚和赔偿调解的基本原则及要求

1. 交通事故的处罚

(1)处罚强制措施。交通事故处罚强制措施包括传唤、暂扣机动车和非机动车,拖曳锁定机动车,滞留证件,收缴非法装置或牌证等。

(2)处罚一般措施。交通事故处罚一般措施包括警告、罚款、拘留、吊扣和吊销证件等。通常计分相关规定为:在计分周期内有一次扣满 12 分,需要驾驶员进行考法规、路考;在计分周期内有两次扣满 12 分,需要驾驶员进行考法规、桩考和路考。

(3)处罚程序。交通事故处罚的简易程序为 50 元以下罚款、警告;一般程序为 50 元以上罚款,吊扣、吊销驾驶证和治安拘留;听证程序为处以 1 000 元罚款或吊销驾驶证处罚。

(4)处罚方式。造成交通事故构成交通肇事罪的,依法追究刑事责任,并吊销其机动车驾驶证。造成交通事故尚不够追究刑事责任的,按下列方式处罚:

①造成特大事故负次要责任以上的和造成重大事故负同等责任以上的,处以 10 日以上

15 日以下拘留或 150 元以上 200 元以下罚款。

②造成重大事故负次要责任的和造成一般事故负主要责任以上的,处以 10 日以下拘留或 50 元以上 150 元以下罚款。

③造成一般事故负同等责任以下的和造成轻微事故负有交通事故责任的,处以 50 元以下罚款或警告。

④对造成特大事故负次要责任以上的和造成重大事故负同等责任以上的机动车驾驶员,并处吊扣 1 个月以上 6 个月以下机动车驾驶证。

处罚交通事故责任者应根据其违章行为、事故责任和事故后果,分别裁决,合并执行;吊扣驾驶证合并执行不得超过 18 个月。

2. 交通事故赔偿调解

处理交通事故的公安部门在确认交通事故的伤者治疗终结或确定损害结果后,将在规定时间内组织各方当事人或代理人进行赔偿调解。调解次数最多为两次;调解成功后,制作“调解书”,并分别送交当事人;调解未成功的,必须填写“调解终结书”,送交当事人,并告知当事人可在法定时效内向人民法院提起民事诉讼。其调解具体要求如下:

(1)交通事故损害赔偿调解须在交通事故办案人员主持下进行。调解的时间、地点、方式由公安交通管理部门指定。

(2)调解未达成协议的,在《道路交通事故处理办法》规定期限内,只调解两次,调解时须制作调解记录。

(3)交通事故办案人员通知当事人或代理人参加调解时,一般使用书面通知,若口头通知,须记入调解记录。当事人或代理人因故不能按期参加调解的,须事先通知交通事故办案人员,请求变更调解时间;无正当理由不到或调解中途退离的,计为调解一次。

(4)调解参加人。调解过程应有以下人员参加:

①交通事故当事人。

②交通事故伤亡者的近亲属或监护人。

③交通事故车辆所有权人。

④法定代理人和委托代理人。

⑤公安交通管理部门认为有必要参加的人员。

上述人员经公安交通管理部门同意后方准参加调解,一方人数不得超过 3 人。

(5)委托代理人参加调解须向交通事故办案人员提交由委托人签名或盖章的授权委托书。授权委托书须载明委托的事项和权限。

(6)调解中,当事方更换调解参加人的,连续计算调解次数和时间。当事人或代理人因不可抗力或特殊情况不能按时参加调解的,调解时限中断。

(7)调解重大、复杂交通事故需要延长调解期限的,须经上一级公安交通管理部门负责人批准。

(8)调解中,调解参加人提出《道路交通事故处理办法》未规定的赔偿项目和要求的,不予调解。

(9)确定抚养人时,其当事人或有关人员应当提供有抚养关系的证明。公安交通管理部门认为必要时,应当要求其公证。

(10)交通事故损害赔偿达成协议的,公安交通管理部门在制作调解书时应当写明以下

事项:

- ①事故简要案情和损失情况。
- ②责任认定。
- ③损害赔偿的项目和数额。
- ④赔偿费给付方式和结案日期。

交通事故办案人员不予转接赔偿款项,但是涉外事故除外。

(九)知识点

序号	知识点	序号	知识点
1	交通事故	6	交通警察处理交通事故的流程
2	交通事故类型	7	交通事故现场调查内容
3	交通事故成因	8	交通事故认定书内容
4	交通事故责任分类	9	交通警察处理事故的责任认定程序
5	当事人事故处理要点	10	交通事故赔偿调解参加人

二、典型案例

2013年8月19日,某县村民金某和其他8人给邻村一家盖房,他驾驶核载1.5t的汽车和8人赶往本县一个砖厂拉砖,车上装了7t砖,除驾驶室乘坐5人外,砖上还坐了4人。不仅严重超载,且人货混装。然后,他驾车驶回邻村。当晚7时许,该车拐上村公路不久,便将公路路肩碾垮,导致汽车侧翻于公路一侧,砖上所坐4人中3人当场被砖砸死,1人受伤。此特大交通事故发生后,金某一边打电话报警,一边与周围群众扒砖救出压在下面的人。交通警察接报后,立即赶到现场,在对现场进行勘查和询问当事人后,将金某带离现场,暂时留置,经请示领导,对其采取取保候审的强制措施。检察院依法对其提起公诉,指控其犯有交通肇事罪。

法院认为:金某作为驾驶员明知车辆超载、人货混装是违反交通安全法的行为,十分危险,但在超载、人货混装可能发生交通事故的问题上却存侥幸心理,对事故的发生负主要责任,根据《中华人民共和国刑法》的有关规定,金某犯有交通肇事罪。金某在肇事之后报警,施救受伤人员,是其依法应当履行的义务,不应视为自首,可以作为酌定从宽情节量刑刑罚。

【案例分析】

交通事故当事人在案发后应做的工作包括以下三个方面:

1. 立即停车,保护现场

发生交通事故后,当事人应本着负责任的态度立即停车,并对现场采取保护措施。保护现场就是尽量不改变现场在事故发生时的原始状态,以便于勘查人员提取物证、分析事故发生经过,为正确判断事故发生原因、分清事故当事人责任打下基础。

保护现场时应开启车辆危险信号灯,在距现场合适的距离设置警告标志,防止其他车辆驶入时再次发生交通事故或破坏现场。然后,根据勘查需要和现场可能划定现场保护范围,在现场保护区周围可采取立标志、牵绳索、撒石灰、立石块等方式划定保护警戒线,并由专人看管。禁止无关人员进入和改变、破坏现场任何物品、尸体和痕迹。

现场因抢救受伤人员和疏导交通的需要而移动受伤人员、尸体、车辆和物品时,应先用石灰和粉笔等记录下他们的原始位置、方向、姿态,保护好他们身上和物品上的痕迹、附着物。有条件的还可采用拍照和录像等方法。

2. 迅速抢救受伤人员

现场有人员受伤的,当事人应立即对受伤严重、流血不止的人员实施现场救护,并拨打120急救电话,迅速送往附近医院。在救护受伤人员时尽量不要破坏现场,有条件的应由非肇事车辆送伤员去医院,以保证肇事车辆的原始状态不被改变。

3. 迅速报警

事故当事人应赶快拨打122交通报警电话报案,并在现场等候交通警察前来处理。

发生交通事故后,保护现场,抢救伤员,及时报案首先是当事人的义务所在。如果当事人没有保护现场并及时报案,有可能致使现场遭到破坏,痕迹物证灭失,并造成伤者生命危险,交通警察无法查明交通事故原因和责任的,根据《交通事故处理程序规定》第47条第2款的规定:“对无法查证交通事故事实的,公安机关交通管理部门制作交通事故认定书,载明交通事故发生的时间、地点、当事人情况及调查得到的事实,分别送达当事人。”受到损失的当事人因为无法查明事故原因可能难以得到赔偿。更有甚者,肇事一方如果不及时报案,而是逃离现场,会因交通肇事逃逸而被处以刑事制裁。

本案当事人金某严重超载、人货混装,从而酿成3死1伤的特大交通事故,他对事故的发生负有不可推卸的责任。事故发生后,金某能够迅速抢救受伤人员并报警,这是他应尽的法定义务。

三、职业养成

(一) 宣言

成功与失败的最大分别来自不同的习惯。我要用良好的习惯代替一时的冲动。我要养成良好的习惯,全心全意去实行。

我的行为受到品位、情感、偏见、欲望、爱、恐惧、环境和习惯的影响,其中最主要的就是习惯。我要养成良好的习惯,全心全意去实行。

(二) 细读宣言

- (1) 习惯一旦养成,就会成为支配人生的一种力量,主宰人的一生。
- (2) 好的习惯是成功的基石,坏的习惯是失败的源泉。
- (3) 改变原有的习惯需要很大的毅力,转变的过程也会是漫长和痛苦的。
- (4) 改掉不好的习惯,养成良好的习惯,是你人生重大的转折,你将走向成功。
- (5) 良好的习惯在于实行,在于不断重复,才能形成惯性。
- (6) 找到适合自己的良好习惯,全心全意去养成。
- (7) 好的习惯不在于多,关键是始终如一。

(三) 学习本次任务须注重的职业养成

- (1) 发生交通事故后首要是抢救伤员,同时报案。
- (2) 养成保护事故现场的习惯。
- (3) 养成报案阐述准确、具体的习惯,说明事故的发生地点、时间、车型、车牌号码、事故

起因、有无发生火灾或爆炸、有无人员伤亡、是否已造成交通堵塞等。说出出事人员的姓名、性别、年龄、住址、联系电话等。

- (4)养成待对方挂断电话后再挂机的习惯。
- (5)养成收集物证、人证和相关信息的习惯。
- (6)养成做好记录的习惯。
- (7)养成不武断下事故结论、对事故描述保持深入查勘才能确定全部损失的习惯。

四、学习工作页

见附录 C 任务一 交通事故的判别与责任认定 学习工作页

任务二 报险与接险

知识目标

- 熟悉保险公司对交通事故的处理流程。
- 掌握报险的原则、方式及内容。
- 掌握事故查勘调度的原则和内容。
- 掌握接险的具体要点。

能力目标

- 能够合理选择报险的方式。
- 能完成机动车辆保险报案记录(代抄单)。
- 能够完成事故的接险任务。
- 能够完成事故查勘调度。

任务导入

报险、接险是保险公司查勘定损的前提,客户掌握各大保险公司的报案电话、报险的途径、接险的基本要素,确保查勘定损人员能够及时、准确地和客户取得联系,以便保险公司通过合理的调度提高工作效率,为事故车的查勘定损奠定良好的基础。

一、知识准备

(一)汽车保险概述

1. 汽车保险的特征

汽车保险又称机动车保险,是以各种机动车辆为保险标的的保险。它具有以下特征:

- (1)机动车保险属于不定值保险。
- (2)保险标的的出险率较高。
- (3)业务量大,投保率较高。

- (4)机动车辆损失保险的赔偿主要采取修复方式。
- (5)被保险人自负责任与无赔款优待。
- (6)扩大保险利益。

2. 汽车保险的作用

- (1)促进汽车工业的发展,扩大了市场对汽车的需求。
- (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。

3. 我国主要汽车保险类型

汽车保险是对机动车辆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。汽车保险是财产保险的一种,在财产保险的领域中,汽车保险属于一种“年轻”的险种。汽车保险是伴随着汽车的出现和普及而产生和发展的。

车辆保险种类按性质可分为强制保险与商业险。强制保险(交强险)是国家规定强制购买的保险,商业险是非强制购买的保险,车主可以根据自身的情况进行选择投保。车辆保险种类根据保障的责任范围还可以分为基本险和附加险。其中,基本险包括商业第三者责任险、车辆损失险(车损险)、全车盗抢险、车上人员责任险共四个独立的险种。

(二) 保险公司事故处理流程

事故的处理必须按照一定的工作流程进行,保险公司事故处理的流程如图 1-2 所示,其主要包括报案(报险)、调度、查勘定损、签收审核索赔单证、理算复核、审批、赔付结案等步骤。

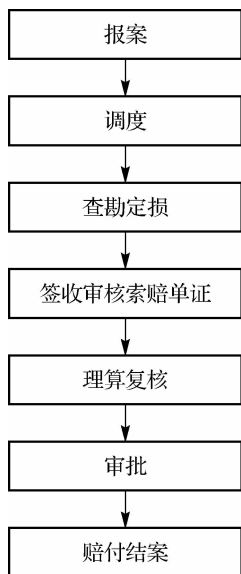


图 1-2 保险公司事故处理的流程

1. 报案

出险后,客户向保险公司理赔部门报案即报险,保险公司接到报案后应按照具体流程完成相关工作。

(1) 保险公司理赔部门内勤人员接到报案后,要求客户根据出险情况立即填写《业务出险登记表》(电话、传真等报案由内勤人员代填)。

(2) 保险公司理赔部门内勤人员根据客户提供的保险凭证或保险单号立即查阅保单副本,并抄单,复印保单、保单副本和附表。查阅保费收费情况,由财务人员在保费收据(业务及统计联)复印件上确认签章(特约付款须附上协议书或约定)。

(3) 确认保险标的在保险有效期内,要求客户填写“出险立案查询表”,予以立案(如电话、传真等报案,由检验人员负责要求客户填写),并按报案顺序编写立案号。

(4) 发放索赔单证。保险公司经立案后应向被保险人发放有关索赔单证,并告知索赔手续和方法(电话、传真等报案,由检验人员负责)。

(5) 通知检验人员,报告损失情况及出险地点。

以上工作在半个工作日内完成。

2. 查勘定损

查勘人员在接到保险公司内勤通知后 1 个工作日内完成现场查勘和检验工作(受损标的在外地的检验,可委托当地保险公司在 3 个工作日内完成),要求客户提供有关单证,指导客户填列有关索赔单证。

中国人民财产保险股份有限公司事故车的查勘定损流程图如图 1-3 所示。

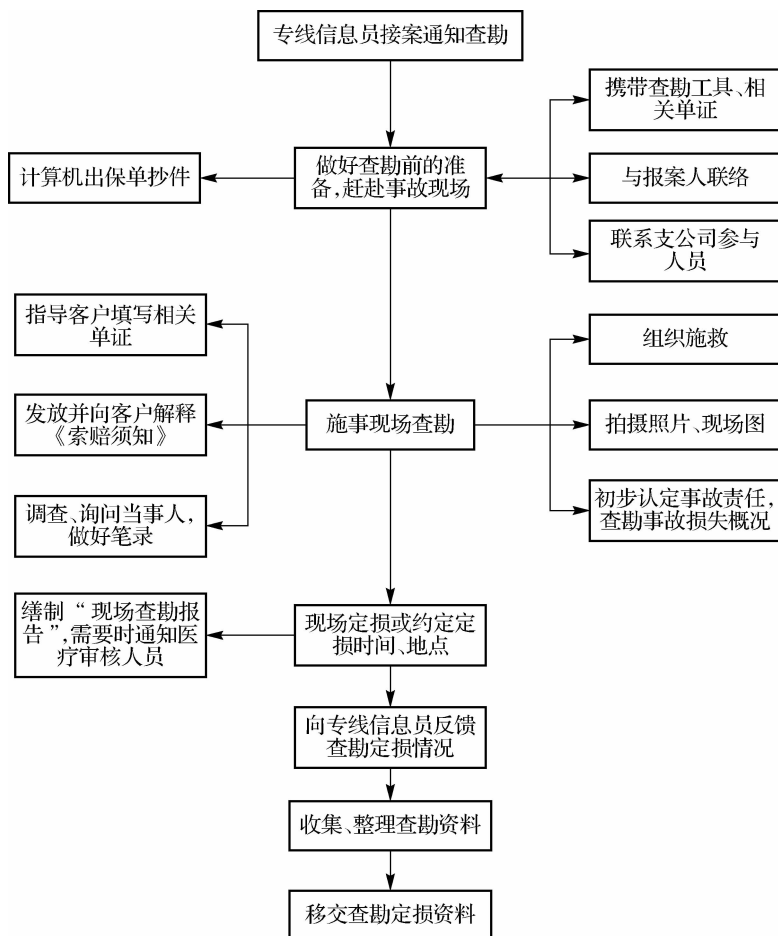


图 1-3 中国人民财产保险股份有限公司事故车的查勘定损流程图

3. 签收审核索赔单证

(1) 营业部、各保险支公司内勤人员审核客户交来的赔案索赔单证,对手续不完备的向客户说明需补交的单证后退回客户,对单证齐全的赔案应在《出险报告(索赔)书》(一式二联)上签收后,将黄色联交还被保险人。

(2) 将索赔单证及备存的资料整理后,交产险部核赔科。

4. 理算复核

(1) 核赔科经办人接到内勤交来的资料后审核,单证手续齐全的在交接簿上签收。

(2) 所有赔案必须在 3 个工作日内理算完毕,交核赔科负责人复核。

5. 审批

(1) 产险部权限内的赔案交主管理赔的经理审批。

(2) 超产险部权限的逐级上报。

6. 赔付结案

(1) 核赔科经办人将已完成审批手续的赔案编号、赔款收据和计算书交财务划款。

(2) 财务对赔付进行确认后,除赔款收据和计算书红色联外,经办人取回其他文件。

(三) 报险

1. 报险的定义

保险事故发生后,被保险人或受益人应当将交通事故发生的时间、地点、原因及造成的损失情况,以最快的方式通知保险人,便于保险人及时调查核实,确认责任。同时,被保险人或受益人也应当把保险单证号码、保险标的、保险险种险别、保险期限等一并告之保险人。如果保险标的在异地出险受损,被保险人应向原保险人及其在出险当地的分支机构或其代理人报案,并提出索赔要求。这就是通知出险,简称为报险。

2. 全国各大主要保险公司报案电话

全国各大主要保险公司报案电话如表 1-1 所示。

表 1-1 全国各大主要保险公司报案电话

保险公司	报案电话
中国人民财产保险股份有限公司	95518
中国太平洋财产保险股份有限公司	95500
中国平安财产保险股份有限公司	95511
中国大地财产保险股份有限公司	95590
太平保险有限公司	95589
阳光财产保险股份有限公司	95510
中华联合保险股份有限公司	95585
安邦财产保险有限公司	95569

续表

保险公司	报案电话
天安保险股份有限公司	95505
华泰财产保险股份有限公司	400-609-5509
永诚财产保险股份有限公司	95552
都邦财产保险股份有限公司	95586
中银保险有限公司	95566
渤海财产保险股份有限公司	400-611-6666
华安财产保险股份有限公司	95556
安盛天平财产保险股份有限公司	95550
民安保险(中国)有限公司	95506

3. 交通事故报险五原则

(1) 无论单方事故还是双方事故,假如造成了人员伤亡,一定要在向保险公司报险的同时拨打 122 交通事故报警电话,通知交警勘查现场,判定双方责任,确定赔付比例。同时,应在第一时间救治伤者。

(2) 事故发生后,在报险之前尽量不要移动车辆,以免破坏现场及相关痕迹,为保险公司及交警勘查现场增加难度,影响事实及责任的判定。当然,假如责任明确,必要时在保证损失不扩大的前提下,可以对车辆进行合理移动。例如,事故发生后,投保车辆处于悬崖边缘时,应该及时移动。《中华人民共和国道路交通安全法》也有规定:“交通事故发生后,当事人应当积极配合公安机关交通管理部门的事故现场处理工作,将车辆移至不妨碍交通的地点并清理现场。当事人车辆无法自行驶离的,由当事人或公安机关交通管理部门通知清障公司将车辆移至不妨碍交通的地方,所需费用由当事人承担。”例如,两车追尾造成了交通拥堵,就应该配合公安机关交通管理部门移动事故车辆。

(3) 随身携带有摄影摄像器材的当事人,可在事故发生报险后自行拍摄现场情况,留下影像资料。对于单方事故,有时影像资料可以起到代查勘的作用;对于双方事故,这些资料也能起到证明事实经过的作用,成为明确双方责任的依据之一。

(4) 事故发生后,当事人尽可能第一时间亲自向保险公司打电话报险,并如实说明事故经过,不得隐瞒相关信息或欺骗保险公司,否则将对事故经过判断和责任认定造成干扰,影响定损及赔付工作的正常进行。

(5) 驾驶员应随身携带自己的身份证、驾驶证、被报险车辆的行驶证和保险卡,以便保险公司确认当事人身份,确认是否为投保车辆。

4. 不同事故的报案(报险)方式

(1) 单方财产损失。现场拨打被保险车辆投保公司的报案电话,将保险单号或车牌号告知保险公司,目前车辆基本上都有交强险标志,保险单号就在交强险标志的上角。

(2) 多方财产损失。如果是多方车辆发生交通事故(追尾事故除外),需要第一时间拨打交通事故报警电话 122 报案,由公安交通管理部门出具责任认定书。有责任的一方或多方

需要通知自己的保险公司进行现场查勘。

特别注意。追尾事故责任很明确,往往就是后车责任,只需要通知保险公司即可。此类事故大多数保险公司都会放弃现场查勘,需要多方车辆同时到保险公司指定定损点进行定损,若一方缺席,则会导致事故不成立,给责任方造成免赔,导致无谓的损失。

(3)多方财产损失与人员伤亡:此类事故原则上要以保证受伤人员生命安全为第一位,事故处理比较复杂,建议若有此类事故,要及时通知为被保险车辆投保的相关人员或经销商。

特别注意:伤亡人员在医院的所有花费,被保险车辆的车主必须要保存好所有的病例、发票及伤亡人员的身份证复印件。

5. 报案(报险)的三要素



图 1-4 常见报案(报险)方式

(1) 报案(报险)时机。保险事故发生后,应妥善保护好现场,在 24 小时之内通知交警,在 48 小时内通知保险公司。如实陈述事故发生经过,并提供相关资料。

(2) 报案(报险)方式。常见报案(报险)方式如图 1-4 所示。

(3) 报案(报险)时应陈述的要素。说明事故的发生地点、时间、车型、车牌号码、事故起因、有无发生火灾或爆炸、有无人员伤亡、是否已

造成交通堵塞等,说出出险人员的姓名、性别、年龄、住址、联系电话并待对方挂断电话后再挂机。

6. 报险注意事项

(1)事故发生后,应妥善保护好现场,在 24 小时之内通知交警,无现场无交警处理案件,保险公司原则上不予受理。

(2)事故发生后,必须及时向保险公司报案,报案时限为事故发生后 48 小时内。

(3)车(物)在修理之前必须先经保险公司定损。

(四)接险

接险是指保险公司理赔部门接受事故报案(报险)的工作,包括做好报案记录、告知客户索赔程序及相关注意事项等任务。

报案记录主要包含以下几项内容:询问案情;查询出险车辆承保、理赔情况(包括商业机动车辆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)。

1. 询问案情

询问案情时,主要询问以下信息:

(1)保险车辆的有关信息:保单号码、被保险人名称、号牌号码、牌照底色和厂牌型号等。

(2)出险信息:出险时间、出险地点、出险原因、驾驶员姓名、事故经过、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”“其他”的分类方式进行询问。

(3)报案人信息:报案人姓名、联系电话等。

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

2. 查询承保信息

根据报案人提供的保单号码、号牌号码、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。特别注意承保险别、保险期间及是否通过可选免赔额特约条款约定的免赔额。无承保记录的,按无保单报案处理。

3. 查询历史出险、赔付信息

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。

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

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。

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

(2)出险车辆的交强险和商业机动车辆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,并在各报案记录之间建立关联关系。

5. 告知客户索赔程序及相关注意事项

(1)发生机动车之间的碰撞事故的,应告知客户先通过交强险进行赔偿处理,超过交强险责任限额的部分,由商业保险进行赔偿。

(2)如当事人采取自行协商方式处理交通事故,应告知双方在事故现场或现场附近等待查勘人员,或在规定时间内共同将车开至指定地点定损。

(3)对于涉及人员伤亡、事故损失超过交强险责任限额的,应提示报案人立即通知公安交通管理部门。

(4)对于通过可选免赔额特约条款约定的免赔额的,如果客户估计的损失金额低于约定绝对免赔额,应对客户进行如下提示:

①损失金额低于绝对免赔额的保险人不负责赔偿。

②索赔后会引起下一保险期间费率的上涨。

如果客户同意放弃索赔,应在报案处理界面上“处理结果”一栏中注明“因绝对免赔额客户同意放弃索赔”,并在报案系统中将报案记录注销,不进行查勘调度。

(5)对于超出保险期限,明显不属于保险责任的情况,应向客户明确说明,在报案处理界面上“处理结果”一栏中注明拒赔或不予受理的理由,并在报案系统中将报案记录注销,不进行查勘调度。

(五)事故查勘调度

1. 事故查勘调度的原则和内容

对属于保险责任范围内的事故和不能明确确定拒赔的案件,保险公司应立即调度查勘人员进行查勘。

(1)调度原则:就近调度、一次调度。同一保险车辆的一起事故,不论生成几条报案记录,只生成一个查勘任务,进行一次查勘调度。

(2)打印或传送“机动车辆保险报案记录(代抄单)”给查勘人员。

同一保险车辆的一起事故存在多个报案记录的,应将所有报案记录和承保信息完整告知查勘人员。事故涉及人员伤亡的,应及时通知医疗跟踪人员;需要通知承保公司的,应及时通知承保公司有关人员;需要提供救助服务的,应立即安排救助。

对于客户需要提供救助服务的案件,确认其加保了相应救助服务特约条款的,应立即实施救助调度,并记入“机动车辆特约救助书”,按救助案件处理。

对于未加保相应救助服务特约条款的客户,可以协助其与救助单位取得联系。在客户同意支付相关费用的前提下,可以调度救助协助单位赶赴现场实施救助。但必须在“机动车辆特约救助书”“付费方式”一栏选择“现场收费救助”项目。

2. 事故查勘调度的具体要求

各分支机构要确保全天 24 小时接收调度任务,并及时、有效地调度理赔人员进行现场查勘、定损、人伤调查等工作。

(1)核实案情并打印“机动车辆保险报案记录(代抄单)”。各级调度人员在接到调度通知后的 5 分钟内必须从理赔 workflow 系统中查询报案记录,并与客户取得电话联系,核实案情,补充报案信息,指导客户正确施救,同时打印出“机动车辆保险报案记录(代抄单)”。与客户初步约定查勘地点和查勘时间,同时立即通知查勘人员赶赴现场,进一步了解有关情况。

特别注意:对属于保险责任范围内的事故和不能明确确定拒赔或需要取证后方可拒赔的案件,应根据案情确定事故现场查勘或处理的方式,确保事故第一现场证据资料的合法性、完整性和准确性。

(2)两车互碰在强制保险财产损失限额内案件的调度安排。两车互碰,双方都有强制保险,仅造成轻微财产损失(两车损失均在 2 000 元以下),事故当事人对事实及成因无争议的,且承诺两车索赔金额均在 2 000 元以下,指导被保险人按简易案件程序处理。

①与报案人约定定损时间和地点,并要求报案人和第三者车辆的驾驶员联系,由第三者车辆的驾驶员通知第三者车辆强制保险的承保公司一同到达约定地点定损。

②根据当地公安交通管理部门对轻微交通事故简易处理办法的规定和操作要求,指导被保险人自行协商,撤离现场。

(3)调度现场查勘人员。将“机动车辆保险报案记录(代抄单)”交给查勘人员,由现场查勘人员进行现场查勘。同时将报案信息通知承保部门有关人员,以便其决定是否参加现场查勘工作。对需要提供现场救援的案件,应立即安排救援工作。客户在事故第一现场报案

的,应尽快安排理赔人员赶赴第一现场查勘。

(4)委托或接受其他保险人代为查勘定损。事故涉及多方保险人时,原保险方因故不能及时进行查勘定损,有其他保险人先到达现场的案件,可以委托其他保险人代为查勘定损,并向代为查勘定损的保险人支付代查勘费,代查勘费先由被保险人垫付(调度人员应向被保险人说明)。接受委托的保险人应向原保险方的被保险人提供查勘报告、事故/损失照片和损失情况确认书一车一份,并由事故各方签字确认。这种情况即异地出险,代为查勘,代为定损。

(5)调度人伤调查。凡是有人伤的案件,无论是否进行现场查勘,调度人员必须第一时间向人伤核损人员通报案件情况;安排了现场查勘的案件,应告知现场查勘的人员安排,以便人伤核损人员能及时联系、了解案情,指导人伤调查工作;没有进行现场查勘的人伤案件,调度人员要协助人伤核损人员调度理赔人员进行首次调查。

(6)异地出险案件受理。接到保险车辆在外地出险的报案通知,在进行登记后,应立即通知出险地公司协助代为查勘、定损。对案情复杂、损失重大的案件,应派专人前往事故地查勘、定损,并对案件处理情况进行跟踪落实。

(7)异地车辆在本地出险。接到外地保险车辆在本地出险的报案通知,在进行登记后,按照车险“双代”规定进行处理,并通过计算机网络或电话、传真通知承保地公司。

(8)全车盗抢险案件。接到全车盗抢险案件的通知后,保险公司应指导客户迅速到当地县级以上公安刑侦部门报案,同时安排查勘人员进行事故现场查勘,并做好笔录。

(9)重大案件。对每宗案件,调度人员必须询问损失情况,估计损失金额。对于重大恶性事故或损失较大(估损金额在10万元以上)、涉及人员伤亡的事故,调度人员应进一步详细了解案情,若暂时无法了解清楚的情况,应告知客户,并进一步落实,在30分钟内补报。

在接到重大案件报案通知10分钟内,应将有关情况及时向主管领导汇报,以便及时处理,有效控制风险或避免损失扩大。

3.“双代”案件转报案

(1)保险车辆在外地出险,应按“双代”实务规定,及时向出险地公司转报案并发送承保信息。

(2)外地承保车辆在本地出险的,应按“双代”实务规定,及时向承保地公司转报案。

4. 报案注销

根据《未决赔案管理规定》,符合报案注销条件的案件,可进行报案注销处理。满足以下条件之一方可进行报案注销:

(1)重复报案。

(2)接报案或查勘时,当场能够拒赔的案件。

(六)知识点

序号	知识点	序号	知识点
1	汽车保险的定义	7	交通事故报险五原则
2	汽车保险的特征	8	报险方式
3	汽车保险的作用	9	报险的三要素
4	我国主要汽车保险类型	10	报险记录包含内容
5	保险公司事故处理基本流程	11	索赔程序
6	报险的定义	12	查勘调度原则

二、典型案例

2013年4月10日,顾先生驾驶马自达轿车,因车速过快,为避免追尾前车,猛打方向盘而撞上护栏和隔离墩,如图1-5所示。事故发生后,交警认定顾先生驾车不慎撞到护栏和隔离墩,致车损严重,车主顾先生系单方肇事,应负事故的全部责任。



图 1-5 案情现场图

接着顾先生通知车辆专修店将车辆拖至该店修理。该店工作人员当场拍了车损照片,将车拖进修理车间进行维修。次日,顾先生拨打保险公司电话报险,但因报险资料不全未被受理;第三天,顾先生取得车辆投保资料后即拨打保险公司的电话报险。十几天后,顾先生将修车发票等单据交给保险公司,并提出索赔。过了半个多月,保险公司向顾先生发出《机动车辆保险拒赔通知书》。原因是报案时间超过出险

时间 48 小时,认定此次事故不属于保险责任赔偿范围,保险公司不能给予赔付。

(一)事故报案要求

交通事故发生后,车主应根据具体情况,采用最方便的报险方式(见表1-2)。要求在案件发生后迅速报警,在48小时内向保险公司进行有效报险,如实陈述事故发生经过,并提供相关资料。报险要讲述清楚的要素包括事故发生的时间、地点、原因及造成的损失情况等。

表 1-2 常见报案方式及内容

报案期限	报案方式	报案内容
保险事故发生后 48 小时内通知保险公司	网上报案	被保险人名称、保单号、保险险别
	到保险公司报案	出险时间、地点、原因,出险车辆牌号、厂牌车型
	电话报案	人员伤亡情况:伤者姓名、送医时间、医院名和地址
	传真报案	事故损失及施救情况:车辆停放地点
	业务员转达报案	驾驶员、报案人姓名及与被保险人关系,联系电话

(二)做好报案记录工作

保险公司在接受报案时要做好报案记录工作,其主要有以下四项内容:

- (1)询问案情,稳定报案人的情绪。
- (2)查询出险车辆承保、理赔情况,包括商业机动车辆保险和机动车交通事故责任强制保险。
- (3)生成或填写对应的报案记录和出险通知书。
- (4)确定案件类型。

(三)掌握保险索赔程序及相关注意事项

事故发生后,车主应熟悉具体的保险索赔程序(见图1-6),掌握相关注意事项。保险公

司有义务告知客户索赔程序及相关注意事项。

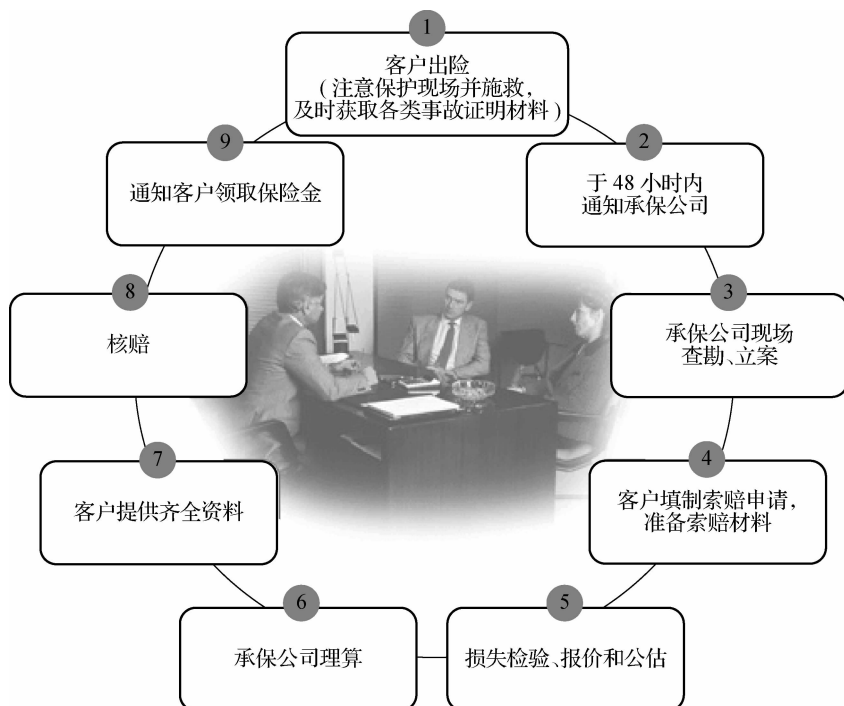


图 1-6 保险索赔流程

(四) 保险索赔需准备的相关资料

事故发生后,要进行保险索赔,一般需要准备以下相关资料:

(1) 出险通知书(保险公司提供)。

(2) 赔款委托书。

(3) 事故证明。

①由交警处理需提供“道路交通事故责任认定书”“道路交通事故赔偿调解书”和“道路交通事故简易调解书”。

②由法院处理需提供“道路交通事故终结调解书”“人民法院民事判决书”“人民法院民事调解书”及付款凭证。

③非道路交通事故应提供当地派出所证明。

④提供消防部门证明(火灾事故)。

⑤提供气象部门证明(自然灾害)。

(3) 修理费发票、清单、评估单、经保险公司核定后方可受理施救费发票、财产损失发票或“道路交通事故经济赔偿凭证”。

(4) 事故照片,包括现场照片、车损照片、物损照片。

(5) 有效的行驶证、驾驶证的正证、副证、复印件。

(6) 人员伤亡还需提供“道路交通事故赔偿凭证”,包括误工费、护理费、伙食补助费、续医费、死亡补偿费、丧葬费、被抚养人生活费、残疾补偿费、残疾用具费等,由交警开具此凭证。

(五)案情分析

顾先生为什么会遭到保险公司拒赔呢?在遭到保险公司拒赔的情况下,应该怎么办?

保险公司的处理结论,顾先生自然不能接受,协商无效,于是告上法庭。

经审理,法院认为,从顾先生提供的证据包括证人证言来看,顾先生在保险事故发生后没有在48小时内进行有效报案的事实是可以确定的,但是该点并不足以作为保险公司拒付的理由。

《保险条款》规定被保险人在保险事故发生后48小时内通知保险人,否则造成的损失无法确定或扩大的部分,保险人不承担赔偿责任。若由于未及时通知而致事故难以确定、难以查清,责任难以判定,损失无法界定,则由此引起的后果应由被保险人承担。该条款说明保险人不承担赔偿责任的前提条件是出现被保险人逾期报案而造成保险人无法定损的情形。

因此,保险公司若以此条款作为拒赔理由,应当提供证据证明查勘出险车辆的过程,以证实出险车辆无法定损的事实,或提供证据证明被上诉人维修车辆的修理费及拖车费不真实,但是保险公司并没有提供该方面的证据。顾先生提供的《道路交通事故快速处理书》及当天修理厂拍摄的照片等材料足以证明发生了保险事故、事故损失的范围及修理的费用。

(六)案情处理

在此情况下,保险公司以逾通知期而拒赔,理由不能成立。于是,法院判决保险公司对顾先生的诉讼请求予以支持。顾先生通过法律维护了自己应有的权益。

通过此次案件,我们也应该吸取经验,报险时间尽量提前,最好不要超过24小时,以免增加不必要的麻烦。

三、技能训练

技能训练任务一 查勘人员的交通事故接险

1. 技能训练任务设计

依据图1-4分组进行接险训练。

2. 技能训练学生分工

以3~6人为一组进行训练,1人代表报案人实施报案,1人作为接险人接受报案,1~2人作为查勘定损人员进行现场处理,1~2人进行分析、记录和评估。

3. 技能训练方式

各小组循环进行各报案方式的接险训练。

4. 技能训练准备材料

电话、计算机、接待桌椅、“机动车辆出险信息表”“业务出险登记表”“出险立案查询表”、索赔单证。

5. 技能训练时间

1学时。

6. 技能训练任务要领

(1)报案陈述的要素。说明事故的发生地点、时间、车型、车牌号码、事故起因、有无发生火灾或爆炸、有无人员伤亡、是否已造成交通堵塞等,说出出险人员的姓名、性别、年龄、住

址、联系电话,并待对方挂断电话后再挂机。

(2)常见三大保险公司报案电话如图 1-7 所示。

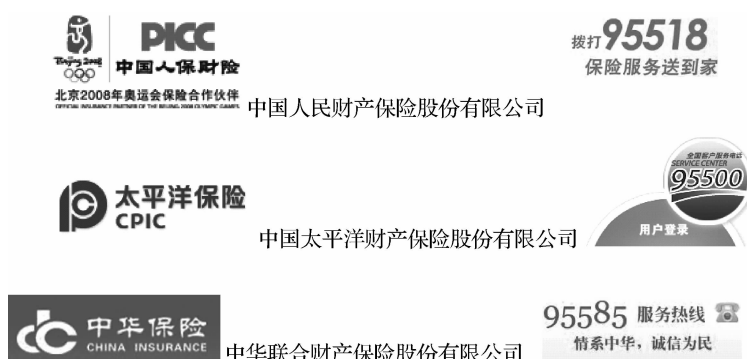


图 1-7 常见三大保险公司报案电话

(3)填写和查阅相关单证。接到报案后,要以饱满的情绪和热情的服务稳定报案人员的情绪,填写“机动车辆出险信息表”。

接到报案后,要求客户讲述出险情况并立即填写“业务出险登记表”,可以网上填写或手写填写。

根据客户提供的保险凭证或保险单号立即查阅保单副本,并抄单及复印保单、保单副本和附表。

确认保险标的在保险有效期内或出险前特约交费,要求客户填写“出险立案查询表”,予以立案,并按报案顺序编写立案号。

发放索赔单证。

(4)通知定损人员,报告损失情况及出险地点。

7. 任务工单

见附录 B 任务工单(一) 查勘人员的交通事故接险

四、职业素养

(一)宣言

今天,我要开始全新的生活! 我要将老茧化为尘埃。我在人群中昂首阔步,不会有人认出我,因为我不再是过去的自己,我已拥有新的生命。

今天,我要开始全新的生活! 失败不再是我奋斗的代价。它和痛苦都将从我的生命中消失。我要在智慧的指引下,走出失败的阴影,步入富足、健康、快乐的乐园。

(二)细读宣言

(1)不需要考虑任何困难,也没有任何犹豫和顾虑,忘掉以前的各种问题,从今天开始全新的生活。

(2)相信自己能够做到最好,用最新的自我做全新的事情。

(3)一切从头开始,哪怕是最底的水平,我也能很快成长起来,因为我是全新的自我、全新的力量。

(4)我的全新的生活是不浪费每一分钟,不错过每一个机会。

- (5)我的全新的生活是坚持重复良好的新习惯。
- (6)我的全新的生活是我人生的新起点,我将从这里走向成功。
- (7)我的每一个动作和每一句话语,展现的都是一个全新的自我。

(三)学习本次任务须注重的职业养成

(1)接听报险电话中的我是最好的听众,是最优秀的记录者,再也见不到烦恼、忧伤、烦闷、痛苦、幸灾乐祸等一切不好的心情。

(2)不管何时,我都是公司的宣传者,告诉客户如何报险,应该准备什么资料是我必须要做好的工作。

(3)做好记录备案是我随时都应该做到的。

(4)认真做好调度,调度与查勘定损人员的沟通必须及时、准确和全面。

(5)在我工作时,我的大脑中就只有工作,快捷、及时的响应是车险服务的第一要素。

(6)告诉客户索赔程序和相关事项是每次都必须做的工作。

(7)我要学会语言的沟通技巧,急客户之所急,想客户之所想。

五、学习工作页

见附录 C 任务二 报险与接险 学习工作页