

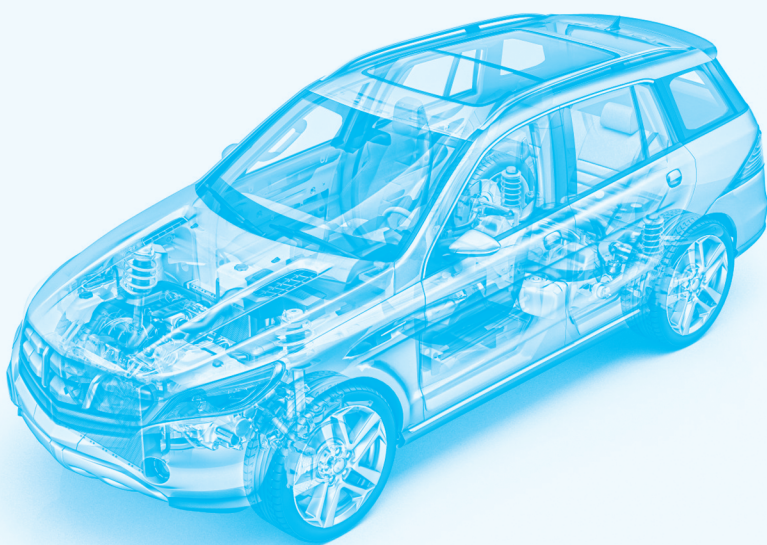


“十四五”职业教育国家规划教材

事故车查勘与定损技术

(第2版)

主编 张红英 副主编 杜方鑫 赵聪



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

山东·青岛

图书在版编目(CIP)数据

事故车查勘与定损技术/张红英主编. -- 2 版. --
青岛: 中国石油大学出版社, 2022. 3(2026. 1 重印)
ISBN 978-7-5636-7456-5

I. ①事… II. ①张… III. ①交通事故—处理—
教材 ②交通事故—车辆—损伤—鉴定—教材 IV.
①U491.31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 051966 号

如有印装质量问题, 请与中国石油大学出版社发行部联系。
服务电话: 400-615-1233

书 名: 事故车查勘与定损技术(第 2 版)

SHIGUCHE CHAKAN YU DINGSUN JISHU (DI-ER BAN)

主 编: 张红英

策划编辑: 闫洪一

责任编辑: 魏 瑾 闫洪一

责任校对: 高 锐

封面设计: 刘文东

出 版 者: 中国石油大学出版社

(地址: 山东省青岛市黄岛区长江西路 66 号 邮编: 266580)

网 址: <http://cbs.upc.edu.cn>

电子邮箱: uppbook@upc.edu.cn

排 版 者: 华腾教育排版中心

印 刷 者: 大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 010-88433760)

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 18.5

插 页: 1

字 数: 454 千字

版 印 次: 2017 年 8 月第 1 版

2022 年 3 月第 2 版 2026 年 1 月第 4 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5636-7456-5

定 价: 49.80 元

第2版前言

为认真落实职业教育要切实担当“努力办好人民满意的教育,为党育人,为国育才”的时代使命,本书围绕“用心打造培根铸魂、启智增慧的精品教材”的建设理念,根据高职院校汽车类专业培养社会急需的车险查勘定损职业岗位高素质技术技能型人才一体化教学需要,结合课程教学目标、教学内容和教学手段,以及学生的学习规律和特点等进行开发编写。本书是国家级精品资源共享课程“事故车的查勘与定损”的配套教材。在第一版的基本框架结构上,本书深入贯彻党的二十大会议精神和国家职业教育改革实施方案,牢固树立创新发展理念,紧跟汽车行业产业的发展变化,精准对接职业岗位的标准要求,充分挖掘课程所蕴含的思政元素,精心设计和安排课程思政内容,让学生在掌握实践技能的同时培养责任感、协作精神和创新意识,树立积极正确的人生观、价值观和就业观,成为德才兼备的高素质技术技能型人才。

全书以事故车的查勘定损实际工作过程为主线,设计安排了4个项目、12个任务,内容全面,实用性强,有助于培养和提高学习者的专业水平和解决实际问题的能力,既有一定的理论深度,又有很强的实践性。本书主要供高等职业院校汽车类专业教学使用,也可作为汽车保险、汽车评估从业人员的岗位培训教材或自学参考用书。

本书的突出特点如下:

1. “岗课赛证融合”的工作过程系统化教材开发模式。本书在与保险公司和汽车维修企业紧密合作的基础上,基于“事故车查勘定损”职业岗位,以事故车的查勘与定损工作过程为导向,以系统化的查勘定损工作过程中典型的工作任务为载体,融入汽车运用与维修“1+X”职业等级证书中的相关知识和技能点的要求,按照工作的实际过程组织教学内容,充分体现教材为课程服务、课程为专业人才培养服务的宗旨。

2. 任务驱动、理实一体的模块化教学模式。以职业岗位的典型工作任务为驱动,确定理论与实践一体化的学习任务,按照工作过程组织和设计学习过程,每个学习任务既有知识学习,又有针对性、实用性的技能训练,配套有学习工作页和任务训练工单,及时巩固学生所学的知识和技能,全面培养车险查勘定损职业岗位的综合能力。

3. 职业能力和职业素养全面并重相辅相成的教学策略。本书在每个学习任务中不仅安排有理论知识的学习和技能项目的训练,还安排有素养园地、职业养成环节,针对每个任务的学习目标安排了拓展的思政案例(故事)及教育启示,有机融入了思政元素。并针对性提出了各个教学任务所必须的职业养成要求,旨在强化学生职业能力培养的同时也要注重职业岗位所必备的职业素养的要求,真正落实立德树人的根本任务。

课时分配及进度安排建议见下表,具体课时安排可由任课教师根据各校的实际情况确定。

项 目	学习任务 (建议学时)	训练任务工单 (建议学时)
项目一 事故车查勘定损基础(6)	任务一 交通事故的判别与责任认定(2)	
	任务二 报险与接险(2)	训练任务工单 1 查勘人员的交通事故接险(2)
项目二 事故车的查勘技术(16)	任务三 查勘前的准备(2)	训练任务工单 2 查勘前的准备(2)
	任务四 现场车损照片的拍摄(2)	训练任务工单 3 事故车车损照片的拍摄(2)
	任务五 现场测量、绘制草图(2)	训练任务工单 4 事故车现场测量和绘制现场图(2)
	任务六 收集物证、缮制查勘记录(2)	训练任务工单 5 收集物证、缮制查勘记录(2)
项目三 事故车的定损技术(30)	任务七 事故车维修方案的确定(6)	训练任务工单 6 事故车维修方案的确定(6)
	任务八 材料费、工时费的核定(6)	训练任务工单 7 材料费的核定(4)
		训练任务工单 8 工时费的核定(4)
	任务九 现场施救和人员伤亡处理(2)	
	任务十 车辆残值处理(2)	
项目四 特殊事故车的查勘 定损技术(8)	任务十一 水灾事故车的查勘与定损(4)	
	任务十二 火灾事故车的查勘与定损(4)	
学时合计	学习任务 36 学时+训练任务工单 24 学时=60 总学时	

本书由武汉城市职业学院张红英主编,杜方鑫和赵聪任副主编,中华联合财产保险股份有限公司恩施中心支公司卫登科、黄冈职业技术学院聂进、李金艳参编。其中,张红英编写项目一,杜方鑫、李金艳编写项目二,卫登科和聂进共同编写项目三,赵聪编写项目四。

本书由中华联合财产保险股份有限公司黄冈支公司理赔主任姜云贤、中国人民财产保险股份有限公司黄冈分公司理赔主任苏义虎及武汉恒信众联汽车销售服务有限公司潘梦成经理共同主审。本书在编写过程中还得到了中国人民财产保险股份有限公司黄冈分公司、中华联合财产保险股份有限公司黄冈支公司和恩施支公司领导和工作人员的大力支持,为本书的编写提供了很多真实的素材,在此表示诚挚的谢意。

由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者和同行批评指正。

编 者

第1版前言

随着汽车产业的快速发展,近年来我国汽车保有量激增,交通事故也随之增多,汽车保险作为汽车后市场的一个重要组成部分,其份额越来越大,从事事故车查勘与定损的人才需求量也越来越大。事故车的查勘定损工作主要是对汽车事故现场进行查勘,以获取资料,认定责任,审查保险单据,对事故车的损失进行科学、合理的勘查与评估,填写估损单,为事故车的理赔和修理提供准确的数据和合理的维修方案。编者本着培养高职院校汽车技术类专业查勘定损领域高素质技术技能型人才的宗旨编写了本书。

本书的突出特点如下:

(1)工作过程系统化的教材开发模式。本书以事故车的查勘与定损工作过程为导向,以系统化的查勘定损工作过程中典型的工作任务为载体,按照工作的实际过程组织内容,充分体现教材为课程服务、课程为人才培养服务的宗旨。

(2)任务驱动、理实一体的教学模式。以职业岗位的典型工作任务为驱动,确定理论与实践一体化的学习任务,按照工作过程组织和设计学习过程,每个学习任务既有知识学习,又有针对性、实用性的技能训练,全面培养学生或查勘定损相关从业人员的综合能力。

(3)职业能力和职业素养并重的教学理念。本书在每个学习任务中不仅安排有理论知识的学习和技能项目的训练,还安排有职业养成环节,针对每个任务的学习目标提出了针对性和拓展性兼有的学习要求,旨在强化学生职业能力的同时也培养学生职业岗位所必备的职业素养。

本书学时分配及进度安排建议见下表,具体课时安排可由任课教师根据各校的实际情况确定。

项目名称	学习任务	建议学时
项目一 事故车查勘定损基础	任务一 交通事故的判别与责任认定	2
	任务二 报案与接险	4
项目二 事故车的查勘技术	任务三 查勘前的准备	4
	任务四 现场车损照片的拍摄	4
	任务五 现场测量、绘制草图	4
	任务六 收集物证、缮制查勘记录	4

续表

项目名称	学习任务	建议学时
项目三 事故车的定损技术	任务七 事故车维修方案的确定	12
	任务八 材料费、工时费的核定	14
	任务九 现场施救和人员伤亡处理	2
	任务十 车辆残值处理	2
项目四 特殊事故车的查勘定损技术	任务十一 水灾事故车的查勘与定损	4
	任务十二 火灾事故车的查勘与定损	4
学时合计	60	

本书由武汉城市职业学院张红英教授担任主编,许菁、王文韬担任副主编。张红英负责全书的整体策划和统稿工作。具体编写分工为:张红英编写任务一、任务二、任务六、任务八、任务十一和任务十二,许菁编写任务三、任务四和任务九,王文韬编写任务五、任务七和任务十。

本书既有一定的理论深度,又有很强的实践性。本书在编写过程中得到了中国人民财产保险股份有限公司黄冈分公司、中华联合财产保险股份有限公司黄冈支公司领导和工作人员的大力支持,他们为本书的编写提供了大量真实的素材,提出了许多宝贵的意见和建议,在此表示诚挚的谢意。

本书在编写过程中参考借鉴并选用了一些有关的著作及保险公司的培训教材,在此向相关作者表示诚挚的谢意。

由于作者水平有限,书中难免存在疏漏及不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

项目一 事故车查勘定损基础 1

任务一 交通事故的判别与责任认定 1

任务二 报险与接险 14

项目二 事故车的查勘技术 28

任务三 查勘前的准备 28

任务四 现场车损照片的拍摄 41

任务五 现场测量、绘制草图 53

任务六 收集物证、缮制查勘记录 66

项目三 事故车的定损技术 84

任务七 事故车维修方案的确定 84

任务八 材料费、工时费的核定 111

任务九 现场施救和人员伤亡处理 139

任务十 车辆残值处理 157

项目四 特殊事故车的查勘定损技术 169

任务十一 水灾事故车的查勘与定损 169

任务十二 火灾事故车的查勘与定损 184

附录		205
----	-------	-----

附录 A 交通事故流程图		205
--------------	-------	-----

附录 B 保险公司常见单证		213
---------------	-------	-----

参考文献		229
------	-------	-----

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

1. 熟悉交通事故的类型,了解其产生的成因。
2. 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。
3. 掌握交通警察处理交通事故的基本流程。

能力目标

1. 能够判别交通事故的类型。
2. 能在交通事故发生后采取正确的处理措施。
3. 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。

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《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)交通事故不仅可以是由特定的人员违反交通管理法规造成的,也可以是由地震、台



视频

交通事故认知

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。机动车是指以动力装置驱动或者牵引,上道路行驶的供人员乘用或者用于运送物品以及进行工程专项作业的轮式车辆。非机动车是指以人力或者畜力驱动,上道路行驶的交通工具,以及虽有动力装置驱动但设计最高时速、空车质量、外形尺寸符合有关国家标准的残疾人机动轮椅车、电动自行车等交通工具。

(2)道路。道路是指公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的地方,包括广场、公共停车场等用于公众通行的场所。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、厂矿或企业内部发生的事故。

(4)参加体育竞赛的车辆在体育场地发生的事故。

(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。

(7)在机关、企业部,交通管理部门没有义务进行管理的情况下所发生的车辆轧死轧伤人的事故。

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、追尾碰撞型、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,包括机动车单独事故、机动车与机动车事故、机动车与摩托车事故、机动车与自行车事故、机动车与行人事故、机动车与火车事故六种情况;非机动车事故主要是指自行车事故,是指骑车人过失或违反交通规则所造成的交通事故,包括自行车单独事故、自行车与机动车事故、自行车与自行车事故、自行车与其他非机动车事故、自行车与行人事故、自行车或其他非机动车与火车事故六种情况;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 1~2 人轻伤,或造成财产损失,机动车事故不足 1 000 元,非机动车事故不足 200 元的事故。

(2)一般事故。一般事故是指一次造成 1~2 人重伤,或 3 人以上轻伤,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 1~2 人死亡,或 3 人以上 10 人以下重伤,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 3 人或 3 人以上死亡,或 11 人以上重伤,或 1 人死亡同时 8 人以上重伤,或 2 人死亡,同时 5 人以上重伤,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的因素, 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 87.5%,非机动车驾驶员造成交通事故的占 4.7%,行人、乘客造成交通事故的占 5.19%,其他人员造成交通事故的占 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,这类事故通常是由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)、货物绑扎不牢固导致交通事故的发生。



视频

交通事故成因
及责任划分

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

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。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。

(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,这个阶段的交通事故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升高。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,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、交通事故责任的分类

交通事故责任分为全部责任、主要责任、同等责任、次要责任、无责任。

(1)因一方当事人的过错导致道路交通事故的,承担全部责任。

(2)因两方或者两方以上当事人的过错发生道路交通事故的,根据其行为



视频

交通事故责任
认定图

对事故发生的作用以及过错的严重程度,分别承担主要责任、同等责任和次要责任。

(3)各方均无导致道路交通事故的过错,属于交通意外事故的,各方均无责任。

一方当事人故意造成道路交通事故的,他方无责任。

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。当事人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(有时车主与驾车人不是同一人),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。在警察查勘完现场后,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一般流程如图 1-1 所示。



视频

道路交通事故
应变处理原则
口诀



视频

协助保护案件
现场

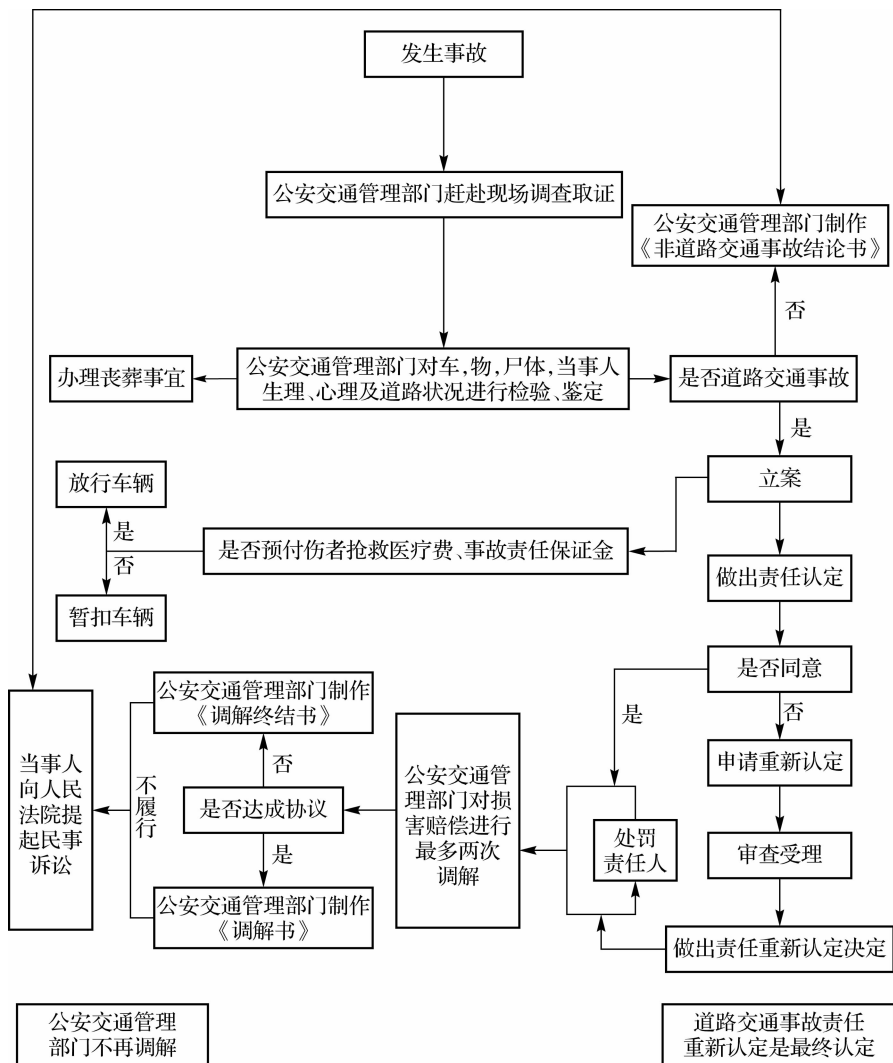


图 1-1 交通事故进行处理的一般流程

1. 现场查勘

公安交通管理部门接到道路交通事故报警后,需要派员到现场处置,或者接到出警指令的,公安机关交通管理部门应当立即派交通警察赶赴现场。

(1)现场查勘的基本要求。交通警察调查时应当向被调查人员出示《人民警察证》,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姓名、办公地址、联系方式、监督电话等内容。交通警察调查道路交通事故时,应当合法、及时、客观、全面地收集证据。经核查道路交通事故事实存在的,公安机关交通管理部门应当受理,制作受案登记表;经核查无法证明道路交通事故事实存在,或者不属于公安机关交通管理部门管辖的,应当书面告知当事人,并说明理由。

(2)现场查勘的基本内容。交通警察到达事故现场后,应当立即进行下列工作:

①按照事故现场安全防护有关标准和规范的要求划定警戒区域,在安全距离位置放置发光或者反光锥筒和警告标志,确定专人负责现场交通指挥和疏导。因道路交通事故导致

交通中断或者现场处置、勘查需要采取封闭道路等交通管制措施的,还应当视情在事故现场来车方向提前组织分流,放置绕行提示标志。

②组织抢救受伤人员。

③指挥救护、勘查等车辆停放在安全和便于抢救、勘查的位置,开启警灯,夜间还应当开启危险报警闪光灯和示廓灯。

④查找道路交通事故当事人和证人,控制肇事嫌疑人。

⑤其他需要立即开展的工作。

(3)现场查勘的注意事项。交通警察应当核查当事人的身份证件、机动车驾驶证、机动车行驶证、检验合格标志、保险标志等。对交通肇事嫌疑人可以依法传唤。对在现场发现的交通肇事嫌疑人,经出示《人民警察证》,可以口头传唤,并在询问笔录中注明嫌疑人到案经过、到案时间和离开时间。

交通警察查勘道路交通事故现场,应当按照有关法规和标准的规定,拍摄现场照片,绘制现场图,及时提取、采集与案件有关的痕迹、物证等,制作现场勘查笔录。现场查勘过程中发现当事人涉嫌利用交通工具实施其他犯罪的,应当妥善保护犯罪现场和证据,控制犯罪嫌疑人,并立即报告公安机关主管部门。

发生一次死亡3人以上事故的,应当进行现场摄像。现场图、现场勘查笔录应当由参加勘查的交通警察、当事人和见证人签名。当事人、见证人拒绝签名或者无法签名以及无见证人的,应当记录在案。

公安机关交通管理部门在调查过程中,发现当事人涉嫌交通肇事、危险驾驶犯罪的,应当按照《中华人民共和国刑事诉讼法》《公安机关办理刑事案件程序规定》立案侦查。发现当事人有其他违法犯罪嫌疑的,应当及时移送有关部门,移送不影响事故的调查和处理。

2. 调查取证

(1)调查工作。交通警察应当对事故现场开展下列调查工作:

①勘查事故现场,查明事故车辆、当事人、道路及其空间关系和事故发生时的天气情况。

②固定、提取或者保全现场证据材料。

③询问当事人、证人并制作询问笔录;现场不具备制作询问笔录条件的,可以通过录音、录像记录询问过程。

④其他调查工作。

(2)暂扣车辆。因收集证据的需要,公安机关交通管理部门可以扣留事故车辆,并开具行政强制措施凭证。扣留的车辆应当妥善保管。

公安机关交通管理部门不得扣留事故车辆所载货物。对所载货物在核实重量、体积及货物损失后,通知机动车驾驶人或者货物所有人自行处理。无法通知当事人或者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》的有关规定办理。

(3)采集提取交通事故现场的痕迹、物证。痕迹、物证等证据可能因时间、地点、气象等原因导致改变、毁损、灭失的,交通警察应当及时固定、提取或者保全。对涉嫌饮酒或者服用国家管制的精神药品、麻醉药品驾驶机动车的人员,公安机关交通管理部门应当按照《道路交通安全法违法行为处理程序规定》及时抽血或者提取尿样等检材,送交有检验鉴定资质的机构进行检验。车辆驾驶人员当场死亡的,应当及时抽血检验。不具备抽血条件的,应当由医疗机构或者鉴定机构出具证明。

3. 检验、鉴定和重新评定

尸体检验不得在公众场合进行。为了确定死因需要解剖尸体的,应当征得死者家属同意。死者家属不同意解剖尸体的,经县级以上公安机关或者上一级公安机关交通管理部门负责人批准,可以解剖尸体,并且通知死者家属到场,由其在解剖尸体通知书上签名。死者家属无正当理由拒不到场或者拒绝签名的,交通警察应当在解剖尸体通知书上注明。对身份不明的尸体,无法通知死者家属的,应当记录在案。

鉴定机构应当在规定的期限内完成检验、鉴定,并出具书面检验报告、鉴定意见,由鉴定人签名,鉴定意见还应当加盖机构印章。检验报告、鉴定意见应当附有鉴定机构、鉴定人的资质证明或者其他证明文件。

当事人对检验报告、鉴定意见有异议,申请重新检验、鉴定的,应当自公安机关交通管理部门送达之日起三日内提出书面申请,经县级以上公安机关交通管理部门负责人批准,原办案单位应当重新委托检验、鉴定。检验报告、鉴定意见不具有检验、鉴定程序违法或者违反相关专业技术要求,可能影响检验报告、鉴定意见公正、客观的,经县级以上公安机关交通管理部门负责人批准,由原办案单位作出不准予重新检验、鉴定的决定,并在作出决定之日起三日内书面通知申请人。

因确定损害赔偿的数额,需要进行伤残评定、财产损失评估的,由各方当事人协商确定有资质的机构进行,但财产损失数额巨大涉嫌刑事犯罪的,由公安机关交通管理部门委托。当事人委托伤残评定、财产损失评估的费用,由当事人承担。

4. 其他规定

在调查处理道路交通事故时,交通警察或者公安机关检验、鉴定人员有下列情形之一的,应当回避:

- (1) 本案的当事人或者是当事人的近亲属的。
- (2) 人或者其近亲属与本案有利害关系的。
- (3) 本案当事人有其他关系,可能影响案件公正处理的。

交通警察或者公安机关检验、鉴定人员需要回避的,由本级公安机关交通管理部门负责人或者检验、鉴定人员所属的公安机关决定。公安机关交通管理部门负责人需要回避的,由公安机关或者上一级公安机关交通管理部门负责人决定。

投保机动车交通事故责任强制保险的车辆发生道路交通事故,因抢救受伤人员需要保险公司支付抢救费用的,公安机关交通管理部门应当书面通知保险公司。

抢救受伤人员需要道路交通事故社会救助基金垫付费用的,公安机关交通管理部门应当书面通知道路交通事故社会救助基金管理机构。

道路交通事故造成人员死亡需要救助基金垫付丧葬费用的,公安机关交通管理部门应当在送达尸体处理通知书的同时,告知受害人亲属向道路交通事故社会救助基金管理机构提出书面垫付申请。

七、交通警察处理交通事故的责任认定

1. 《道路交通事故认定书》

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《道路交通事故认定书》。《道路交通事故认定书》是公安机关交通管理部门根据交通事故现场勘验、检查、调查情况和有关的检验、鉴定结论,制作认定当事人责任的一种法律文书。

(1)一般案件的《道路交通事故认定书》。一般案件的《道路交通事故认定书》内容应包括:

- ①道路交通事故当事人、车辆、道路和交通环境等基本情况。
- ②道路交通事故发生经过。
- ③道路交通事故证据及事故形成原因分析。
- ④当事人导致道路交通事故的过错及责任或者意外原因。
- ⑤作出道路交通事故认定的公安机关交通管理部门名称和日期。

《道路交通事故认定书》应当由交通警察签名或者盖章,盖公安机关交通管理部门道路交通事故处理专用章。



视频
肇事逃逸

(2)交通肇事逃逸案件尚未侦破,受害一方当事人要求出具《道路交通事故认定书》的,公安机关交通管理部门应当在接到当事人书面申请后十日内,根据确定各方当事人责任,制作《道路交通事故认定书》,并送达受害方当事人。《道路交通事故认定书》应当载明事故发生的时间、地点、受害人情况及调查得到的事实,以及受害方当事人的责任。

交通肇事逃逸案件侦破后,已经按照前款规定制作《道路交通事故认定书》的,应当按照重新确定责任,制作《道路交通事故认定书》,分别送达当事人。重新制作的《道路交通事故认定书》除应当载明的内容外,还应当注明撤销原道路交通事故认定书。

(3)道路交通事故基本事实无法查清、成因无法判定的,公安机关交通管理部门应当出具《道路交通事故证明》,载明道路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,并告知申请复核、调解和提起民事诉讼的权利、期限。

2. 交通事故责任认定有关规定

公安机关交通管理部门应当自现场调查之日起十日内制作《道路交通事故认定书》。交通肇事逃逸案件在查获交通肇事车辆和驾驶人后十日内制作《道路交通事故认定书》。对需要进行检验、鉴定的,应当在检验报告、鉴定意见确定之日起五日内制作《道路交通事故认定书》。

有条件的地方公安机关交通管理部门可以试行在互联网公布《道路交通事故认定书》,但对涉及的国家秘密、商业秘密或者个人隐私,应当保密。

发生死亡事故以及复杂、疑难的伤人事故后,公安机关交通管理部门应当在制作《道路交通事故认定书》或者《道路交通事故证明》前,召集各方当事人到场,公开调查取得的证据。证人要求保密或者涉及国家秘密、商业秘密以及个人隐私的,按照有关法律法规的规定执行。当事人不到场的,公安机关交通管理部门应当予以记录。

3. 交警处理交通事故的责任认定程序

(1)简易程序。交通警察适用简易程序处理道路交通事故时,应当在固定现场证据后,责令当事人撤离现场,恢复交通。拒不撤离现场的,予以强制撤离。当事人无法及时移动车辆影响通行和交通安全的,交通警察应当将车辆移至不妨碍交通的地点。

撤离现场后,交通警察应当根据现场固定的证据和当事人、证人陈述等,认定并记录道路交通事故发生的时间、地点、天气、当事人姓名、驾驶证号或者身份证号、联系方式、机动车种类和号牌号码、保险公司、保险凭证号、道路交通事故形态、碰撞部位等,并根据当事人的责任,当场制作《道路交通事故认定书》。不具备当场制作条件的,交通警察应当在三日内制作《道路交通事故认定书》。

(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应当根据交通事故现场勘验、检查、调查情况和有关的检验、鉴定

结论,及时制作交通事故认定书,作为处理交通事故的证据。交通事故认定书应当载明交通事故的基本事实、成因和当事人的责任,并送达当事人。

(3)重新认定。上一级公安机关交通管理部门作出责令重新调查、认定的复核结论后,原办案单位应当在十日内依照本规定重新调查,重新作出《道路交通事故认定书》,撤销原《道路交通事故认定书》或者原《道路交通事故证明》。重新调查需要检验、鉴定的,原办案单位应当在检验报告、鉴定意见确定之日起五日内,重新作出道路交通事故认定。重新作出道路交通事故认定的,原办案单位应当送达各方当事人,并报上一级公安机关交通管理部门备案。

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扣留车辆、扣留机动车驾驶证、拖移机动车、检验体内酒精、国家管制的精神药品、麻醉药品含量、收缴物品、法律、法规规定的其他强制措施。

(2)处罚一般措施。交通事故处罚一般措施包括警告、罚款、暂扣或者吊销机动车驾驶证、拘留等。通常计分相关规定为:对在一个记分周期内记分达到12分的,由公安机关交通管理部门扣留其机动车驾驶证,该机动车驾驶人应当按照规定参加道路交通安全法律、法规的学习并接受考试;在一个记分周期内记分2次以上达到12分的,除按照规定扣留机动车驾驶证、参加学习、接受考试外,还应当接受驾驶技能考试。

(3)处罚程序。交通事故处罚的简易程序为对违法行为人处以警告或者二百元以下罚款,可以适用简易程序;对违法行为人处以二百元(不含)以上罚款、暂扣或者吊销机动车驾驶证,应当适用一般程序。

(4)处罚方式。造成交通事故构成交通肇事罪,依法追究刑事责任人的刑事责任,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,一般会采取以下处罚方式:

①行政处罚:对于轻微交通违法行为或造成轻微交通事故,交警部门或相关行政机关可以对违法行为人进行罚款、扣分或暂扣驾驶证等行政处罚。

②赔偿损失:如果造成交通事故,需要承担相应的民事赔偿责任,包括赔偿他人人身伤害、财产损失等。

③教育安全:对于造成交通事故的人,可以要求其接受交通安全教育或参加交通事故处理培训等,以提高其交通安全意识和法律意识。

需要注意的是,具体的处罚方式会根据事故情况、当事人的故意或过失程度以及法律法规的规定而有所不同。

2. 交通事故赔偿调解

当事人申请公安机关交通管理部门调解的,应当在收到道路交通事故认定书、道路交通事故证明或者上一级公安机关交通管理部门维持原道路交通事故认定的复核结论之日起十日内一致书面申请。调解未达成协议的,当事人可以依法向人民法院提起民事诉讼,或者申请人民调解委员会进行调解。其调解具体要求如下:

(1)公安机关交通管理部门应当按照合法、公正、自愿、及时的原则进行道路交通事故损害赔偿调解。道路交通事故损害赔偿调解应当公开进行,但当事人申请不予公开的除外。

(2)公安机关交通管理部门应当与当事人约定调解的时间、地点,并于调解时间三日前通知当事人。口头通知的,应当记入调解记录。调解参加人因故不能按期参加调解的,应当

在预定调解时间一日前通知承办的交通警察,请求变更调解时间。

(3)参加损害赔偿调解的人员包括:

- ①道路交通事故当事人及其代理人。
- ②道路交通事故车辆所有人或者管理人。
- ③承保机动车保险的保险公司人员。
- ④公安机关交通管理部门认为有必要参加的其他人员。

委托代理人应当出具由委托人签名或者盖章的授权委托书。授权委托书应当载明委托事项和权限。

参加损害赔偿调解的人员每方不得超过三人。

(4)公安机关交通管理部门受理调解申请后,应当按照下列规定日期开始调解:

- ①造成人员死亡的,从规定的办理丧葬事宜时间结束之日起。
- ②造成人员受伤的,从治疗终结之日起。
- ③因伤致残的,从定残之日起。
- ④造成财产损失的,从确定损失之日起。

(5)交通警察调解道路交通事故损害赔偿,按照下列程序实施:

- ①告知各方当事人权利、义务。
- ②听取各方当事人的请求及理由。

③根据道路交通事故认定书认定的事实以及《中华人民共和国道路交通安全法》第七十六条的规定,确定当事人承担的损害赔偿责任。

④计算损害赔偿的数额,确定各方当事人承担的比例,人身损害赔偿的标准按照《中华人民共和国侵权责任法》《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》《最高人民法院关于审理道路交通事故损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》等有关规定执行,财产损失的修复费用、折价赔偿费用按照实际价值或者评估机构的评估结论计算。

⑤确定赔偿履行方式及期限。

(6)因确定损害赔偿的数额,需要进行伤残评定、财产损失评估的,由各方当事人协商确定有资质的机构进行,但财产损失数额巨大涉嫌刑事犯罪的,由公安机关交通管理部门委托。当事人委托伤残评定、财产损失评估的费用,由当事人承担。

(7)经调解达成协议的,公安机关交通管理部门应当当场制作道路交通事故损害赔偿调解书,由各方当事人签字,分别送达各方当事人。调解书应当载明以下内容:

- ①调解依据。
- ②道路交通事故认定书认定的基本事实和损失情况。
- ③损害赔偿的项目和数额。
- ④各方的损害赔偿责任及比例。
- ⑤赔偿履行方式和期限。
- ⑥调解日期。

经调解各方当事人未达成协议的,公安机关交通管理部门应当终止调解,制作道路交通事故损害赔偿调解终结书,送达各方当事人。

(8)有下列情形之一的,公安机关交通管理部门应当终止调解,并记录在案:

- ①调解期间有一方当事人向人民法院提起民事诉讼的。

②一方当事人无正当理由不参加调解的。

③一方当事人调解过程中退出调解的。

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	道路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

典型案例

2020年8月15日,某县村民金某和其他8人给邻村一家盖房,他驾驶核载1.5 t的汽车赶往该县一个砖厂拉砖,车上装了7 t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人当场死亡,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,在对现场进行查勘和询问当事人后,将金某带离现场,暂时留置,经请示,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。

人民法院认为: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裁量刑罚。

【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,以便于查勘人员提取物证、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警告灯,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,根据查勘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,可采用拍照和录像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。有条件的可用石灰和粉笔等方法。

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《道路交通事故处理程序规定》第六十七条规定:“道路交通事故基本事实无法查清、成因无法判定的,公安机关交通管理部门应当出具道路交通事故证明,载明道路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,并告知申请复核、调解和提起民事诉讼的权利、期限。”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。

素养园地

一、好习惯,成就人民英雄吴斌

从被铁片击中,到最后瘫倒在驾驶座上,杭州长途客运司机吴斌在巨大的伤痛下以惊人的毅力完成了靠边停车、拉手刹、打开双闪灯等一系列安全动作,用生命履行了一位司机的职责。吴斌的事迹,让无数人感动落泪。车载摄像头记录下了事发时吴师傅的一举一动,画面表明,他在这关键时刻所采取的每一个步骤,都是为了保障乘客安全。甚至在完成停车动作后,他还颤颤巍巍地站起来,提醒乘客注意安全。而此时的他,肋骨已被撞断三根,肝脏因严重破裂“像一座被掏空了的山”。当时,每一秒钟对他、对乘客都可谓“生死时速”,他却把生命中最宝贵的第一时间留给了一车陌生乘客。从平民到英雄,不是因为危急事件中这 1 分 16 秒的壮举,而是因为吴斌“安全行驶 100 万公里,没有一次车辆抛锚,没有一起交通事故,没有一次违章记录,没有一起乘客投诉”数年如一日的坚持与习惯。正是平凡生活中保持的良好驾车习惯,铸就了一个不平凡的英雄吴斌。

二、教育启示

我们的行为受到品味、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。要用良好的习惯代替一时的冲动。要养成良好的习惯,全心全意去实行。

- (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巨大的毅力,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,最终形成惯性。
- (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、职业养成

- (1) 发生交通事故首要是抢救伤员,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。说出事故人员的姓名、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再确定全部损失的习惯。

学以致用

检测练习

见配套手册中学习工作页中“任务1 交通事故的判别与责任认定”。

任务二 报险与接险

知识目标

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

能力目标

1. 能够合理选择报险的方式。
2. 能完成机动车辆保险报案记录(代抄单)。
3. 能够完成事故的接险任务。
4. 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。

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,扩大市场对汽车的需求。
- (2)稳定社会公共秩序。
- (3)促进汽车安全性能的提高。

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(交强险)与商业险。强制保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,保险公司的事故处理流程如图 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。

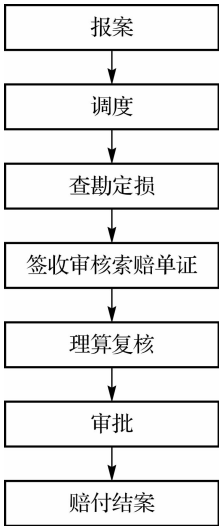


图 1-2 保险公司的事故处理流程

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。



视频
车险攻略



视频
报险公司事故
处理流程



视频
简易赔案处理

(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》(如客户通过电话、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(如客户通过电话、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(如客户通过电话、传真等报案,由检验人员负责)。

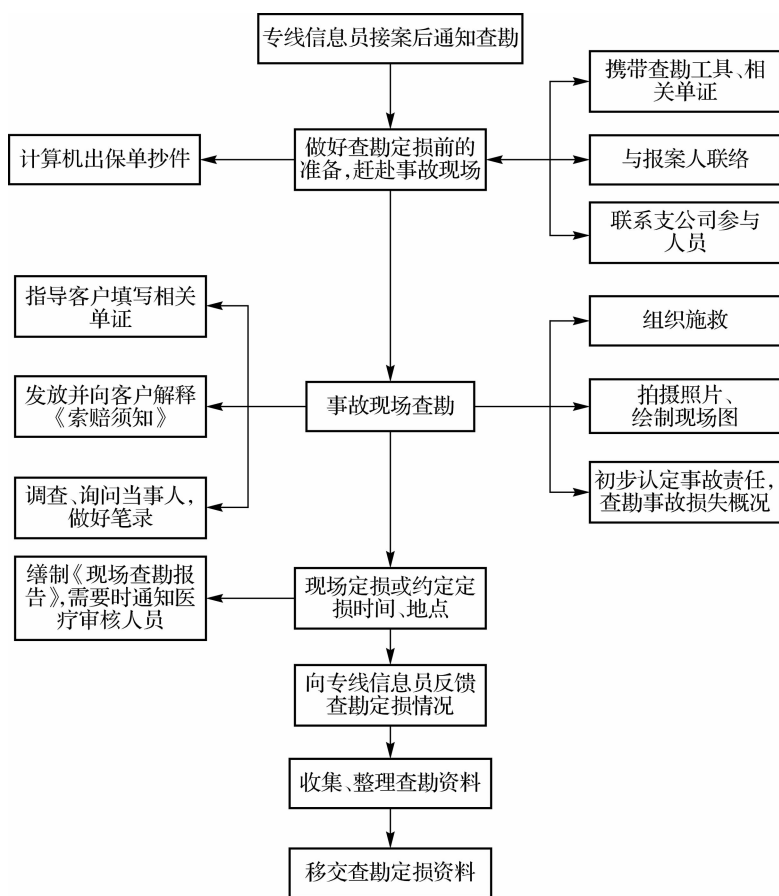
(5) 通知检验人员,报告损失情况及出险地点。

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如图 1-3 所示。



视频
现场查勘实训

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

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给客户,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) 产险部权限内的理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的文件由经办人取回。

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、保险期限等一并告知保险人。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
中国太平保险集团有限责任公司	95589
阳光财产保险股份有限公司	95510
中华联合财产保险股份有限公司	95585
天安财产保险股份有限公司	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	400-699-5566

续表

保险公司	报案电话
渤海财产保险股份有限公司	956017
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
亚太财产保险有限公司	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,通知交警查勘现场,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,为保险公司及交警查勘现场增加难度,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。《道路交通事故处理程序规定》中第二十四条规定:“当事人无法及时移动车辆影响通行和交通安全的,交通警察应当将车辆移至不妨碍交通的地点。”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。

(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道路交通事故认定书。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保存好所有的病例、发票及伤亡人员的身份证复印件。



视频
单方车损

5. 报案的三要素

(1) 报案时机。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) 报案方式。常见报案方式如图 1-4 所示。

(3) 报案时应陈述的要素。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。



图 1-4 常见报案方式

6. 报险注意事项

(1) 事故发生后,应妥善保护现场,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),生成相应的报案记录,确定案件类型(本地自赔案、省内通赔案件和省间通赔案件)。

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:出险地点、本车责任、是否交强险责任、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)报案信息:报案人姓名、报案人电话;联系人姓名、联系人电话;报案日期、报案时间、出险日期、出险时间、出险原因等。

(4)第三方车辆信息及驾驶人员信息: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。

(5)记录事故处理结果。

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。

(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,在报案时进行本车多保单关联处理,生成一条报案记录。

5. 告知客户索赔程序及相关注意事项

(1)发生机动车之间碰撞事故的,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。

①直接调度、多级调度。直接调度直接将任务分配给查勘机构或人员;多级调度将任务分配给下一级调度机构或人员,然后由下一级调度机构或人员将查勘任务分配给查勘机构或人员。(注意:多级调度人员不能选择本人;分配成功的任务在“查勘调度损失项状态”列表中显示为“查勘调度到人”状态)。

②案件级调度、损失项级调度。调度任务既可以按案件级调度,即以一个案件为单位调度给某个组或人员;也可以按损失项调度,即以一个案件中的每个损失项(可以是一个主车,一个三者车,或者一项财产损失)为单位,调度给某个组或人员。

(2) 打印或传送《机动车辆保险报案记录(代抄单)》给查勘人员。

将事故保险车辆的所有报案记录和承保信息以邮件、或打印的方式完整告知查勘人员。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,且承诺两车索赔金额均在 2 000 元以下的,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,有其他保险人先行到达现场的案件,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)异地车辆在本地上险。接到外地保险车辆在本地上险的报案通知,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,应将有关情况向主管领导汇报,以便及时进行处理,有效控制风险或避免损失扩大。

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

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。

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。



图 1-5 案情现场图

一、事故报案要求

交通事故发生后，车主应根据具体情况，采用最方便的报案方式（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。报案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
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、送医院时间、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流程（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。

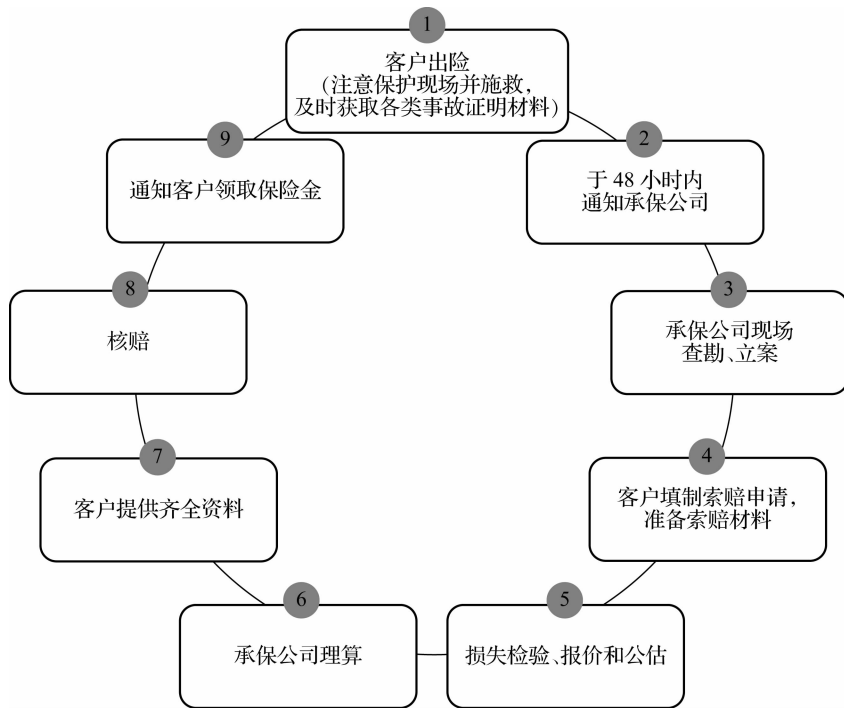


图 1-6 保险索赔流程

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)道路交通事故证明。

①由交警处理需提供《道路交通事故认定书》《道路交通事故赔偿调解书》和《道路交通事故简易调解书》。

②由人民法院处理需提供《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)。

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

(5)事故照片,包括现场照片、车损照片、物损照片。

(6)有效的行驶证、驾驶证的正证、副证、复印件。

(7)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，人民法院认为，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赔的理由。

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，或提供证据证明被保险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，人民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，以免增加麻烦。

素养园地

一、破茧重生，开启全新的生活

成绩不好貌似是十几岁孩子最烦恼的问题，14 岁的小玉因为学习不好、每次考试成绩倒数而经常被老师和家长批评，同学们也不喜欢跟她玩，渐渐地活泼开朗的她变得沉默寡言，老师和父母也逐渐对她失去了希望。其实小玉也特别想跟其他孩子一样优秀，可就是不管怎么努力都没有用。终于，在初二最后几个月的时候因受不了老师和同学的嘲讽而背着父母买了去往北京的车票。但北漂之路远远没她想的那么简单，年纪太小又没有学历的她几乎找遍了半个北京终于找到了一个愿意招收她的小服装厂。服装厂的工作量是常人难以想象的大，厂子早上七点多就开工了，除了吃饭时间要一直熬到晚上十一二点，一个月也就只有半天的休息时间。由于厂子没有什么取暖设备，冬天的时候格外冷，瘦弱的她终于忍受不了艰苦的条件而辞职了。后来她又干了服务员、洗车工、小时工，但都没能坚持下来。正值绝望的时候，家里人打电话跟她说起轨道交通学校招生的消息，当空姐、高姐是她一直以来的梦想，此时她终于觉得自己的人生有了一点希望，便连忙赶回甘肃老家参加轨道交通学校的面试，身材高挑、面容清秀的她顺利进入了轨道交通学校学习高铁乘务。职业学校与普通中小学的教学模式完全不同，轨道交通学校实行理论教学与实践教学相结合的教学模式，在实际教学过程中结合学生自身文化基础与学习能力进行针对性教学，加上小玉勤奋好学，每年都能拿到学校奖学金，慢慢地小玉终于找回了自信，变得开朗起来，第

三年的时候还考取了函授大专证。毕业后,在学校的指导下,小玉轻松进入了某大型铁路公司,开始了她梦寐以求的高铁乘务员工作。以前的同学见到她都目瞪口呆,完全不相信当时成绩倒数的她现在居然变得这么优秀。

二、教育启示

处于绝地,想要翻身,扬眉吐气,必须先蜕变,才可重生;处于劣势,想要成功,千锤百炼,必经多磨难,才可突围。

(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,哪怕是最低的水平,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我的良好习惯。

(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。

三、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。

学以致用

技能训练

任务1 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 4~6 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、电脑、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) 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》,可以网上填写或手动填写。

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。

(3) 通知定损人员,报告损失情况及出险地点。

7. 任务工单

见配套手册中“任务工单 1 查勘人员的交通事故接险”。

检测练习

见配套手册中学习工作页“任务 2 报险与接险”。