

汽车保险理赔实训方案

一、实训目

- 1、使学生掌握车辆承保时基本工作流程和承保条件。
- 2、掌握汽车保险理赔中各条款精确释义。
- 3、掌握车辆出险时保险公司理赔基本工作流程和理赔条件。
- 4、理解车辆查勘、定损和理算过程以及赔付和善后解决。
- 5、增强理论联系实际能力，提高进一步学习理论知识兴趣。

二、实训规定

- 1、依照每天实训内容进行实训总结即实训报告。
- 2、严格按照实训内容模仿操作，并和保险公司业务员浮现场记录每一项操作内容。
- 3、浮现场时注意交通安全。
- 4、严守实训纪律，吃苦耐劳。

三、实训材料

投保单、保险合同、各种单据、赔款计算书等

四、实训内容及时间安排

项目一：保险展业（专家讲座）

项目二：汽车保险理赔投保实务

项目三：汽车保险理赔现场查勘

项目四：汽车保险理赔事故损失拟定

项目五：汽车保险理赔赔款理算

项目	项目一	项目二	项目三	项目四	项目五	考核
学时安排	6 时	4 时	4 时	6 时	4 时	4 时

五、实训场地

汽车实训中心、汽车保险理赔公司

六、指引教师

卫登科等

七、考核方式

项目	评分原则	分数
平时成绩	严守实训纪律，无端旷课一次，取消实训成绩；迟到每次扣 5 分，不得超过三次，三次后取消实训成绩。	10
实际操作	保险展业绩效、能按照规范填写投保单、能精确计算保费、能进行缮制、签单、批改、续保等简朴业务、理解现场勘查各注意事项及过程、掌握汽车保险理赔事故损失拟定流程及会进行赔款计算和缮制赔款计算书。	40
实训报告	按规定总结并写出实训报告，书写整洁、规范，有成果分析。	25
实训答辩	各保险条款释义、实训操作及实训报告进行问答考核	25

项目一：汽车保险理赔展业

一、实训目

- 1、使学生掌握保险展业进行各项内容。
- 2、会制作保险方案。
- 3、掌握汽车保险理赔中各条款精确释义。
- 4、增强理论联系实际能力，提高学生有关技能。

二、实训材料

保险合同、保险宣传单

三、实训内容

(1) 准备工作 业务人员进行展业活动前，必要作好各项准备。

①有关知识

条款、条款解释、费率规章、投保单填写规定。

②车辆状况

理解公司车辆数量、车型和用途、车辆状况、驾驶人员素质、运送对象（货品/人员）、车辆管理部门等；

③以往投保状况

涉及承保公司、投保险种、投保金额、保险期限和赔付率等状况；

④本地状况

本地机动车辆交通事故状况、解决规定等。

(2) 进行保险宣传

在国内，由于国内保险业务停办了，导致保险意识淡薄，不少人对保险比较陌生，有些企事业单位领导对保险职能和作用也结识不够。

保险宣传方式各种各样，如广告宣传、召开座谈会、电台和报刊播放或登载保险知识系列讲座、印发宣传材料等。

由于投保人所面临风险概率、风险限度不同，因而对保险需求也各不相同，这需要展业人员为投保人设计最佳投保方案。

（3）制作保险方案

提供完善保险方案也是保险人加大保险产品内涵，提高保险公司服务水平重要标志。

保险方案重要内容：

- ① 保险人状况简介；
- ② 投保标风险评估；
- ③ 保险方案总体建议；
- ④ 保险条款以及解释；
- ⑤ 保险金额和补偿限额拟定；
- ⑥ 免赔额以及合用状况；
- ⑦ 补偿解决程序以及规定；
- ⑧ 服务体系以及承诺；
- ⑨ 有关附件。

项目二：车辆投保实务

一、实训目

- 1、使学生掌握车辆投保时详细程序和操作内容。
- 2、可以按原则填写投保单。
- 3、可以按照规定进行核保。
- 4、可以独立完毕缮制及签单、批改、续保等手续。

二、实训材料

投保单、保险合同

三、实训内容

1、投保

(1) 投保单内容

投保人和被保险人状况：姓名、地址

驾驶员状况：国内此前车险以从车主义为主，投保单没有规定填具驾驶员状况，采用从人主义为主汽车保险理赔，投保单需要提供驾驶员状况，如驾驶员住址、性别、年龄与婚姻状况、健康状况、驾龄、违章状况等，这是拟定保险费重要根据。

保险车辆状况：车自身资料、车使用。

1) 汽车自身资料

涉及号牌号码、厂牌型号、发动机号、车架号、车辆种类、座位 / 吨位、车辆颜色等内容。

2) 汽车所有与使用状况

- a.该汽车所属性质是什么？
- b.该汽车与否为分期付款购买?如果是，卖方是谁？
- c.该汽车行驶证所列明车主是谁？
- d.该汽车使用性质是什么?行驶区域如何？

(2) 投保险种及期限

(3) 投保人签单：二个“确认”—— 确认属实

确认懂得

2、核保

拟定与否承保、承保条件、保险费率过程。详细环节涉及： 审核投保单、
查验车辆、核定费率、计算保费、复核 。

(1) 审核涉及： 形式： 与否完整、清晰； 内容： 与否精确（验“证”） （结合行驶证：投保人、标、种类、牌照、发动机号、底盘号、颜色）

(2) 查验车辆 涉及：①重点车辆；②重点检查

①重点车辆

- 初次投保车辆 •未按期续保车辆
- 投保三责险后，又加保车损险车辆
- 申请增长附加险 •接近报废车辆
- 特种车辆 •重大事故后修复车辆

②重点检查

- 牌照、车型、发动机号、车架号、颜色与否与车辆行驶证一致
（避免拼装车） •与否有效年检 （避免报废车或不合格车）
- 设备齐全性：消防配备、防盗装置等 （控制风险）
- 车辆技术状况 •有无受损 （拟定新旧）
- 操纵安全性：转向、制动、灯光、喇叭、刮雨器等

(3) 核定费率

应依照投保单上所列车辆状况、驾驶人员状况和保险公司《机动车辆保险费率原则》，逐项拟定投保车辆保险费率。

(4) 计算保费

一年保费按照下列公式计算：

车辆损失险保险费=基本保险费+保险金额×费率

第三者责任险保险费=相应档次固定保险费

盗抢险保险费=盗抢险保险金额×费率

车上人员责任险保险费=每座补偿限额×投保座位数×费率

车上货品责任险保险费=货损限额×费率

无过错责任险保险费=第三者责任险保险费×费率

车载货品掉落责任险保险费=此险补偿限额×费率

玻璃单独破碎险保险费=车辆保险价值×费率

车辆停驶损失险保险费=日补偿金额×商定最高补偿天数×费率

自燃损失险保险费=此险保险金额×费率

新增设备损失险保险费=此险保险金额×车辆损失险费率

不计免赔特约险保险费=(车辆损失险保险费+第三者责任险保险费)×费率

(5) 复 核

①复核保单:

单证内容、保险价值、保险金额、费率原则、保费计算

②交上级解决

3、缮制及签单

(1) 缮制 制单——复核——收费——签单——清分与归档

(2) 签单 计算机出单 一车一单 一车一证

4、批改

国内《机动车辆保险条款》规定:“在保险合同有效期内,保险车辆转卖、转让、赠送他人、变更用途或增长危险限度,被保险人应当事先书面告知保险人并申请办理批改。”

同步，普通汽车保险理赔单上也注明"本保险单所载事项如有变更，被保险人应及时向我司办理批改手续，否则，如有任何意外事故发生，我司不负补偿责任。"字样，以提示被保险人注意。

5、续保

保险期满后，投保人在同一保险人处重新办理保险汽车保险事宜称为续保。

意义： 双赢 注意：时间——提前一月 出险——注明

近年来，红火的车市带动了车险销售市场，多种投保渠道也开始让消费者眼花缭乱。对于目前最常见的几种车险购买渠道，你究竟应该选择哪一种？

四种方式买保险你选哪种

保险公司

利：可享费率最低折扣。从保险公司直销中心拿到的价格是最便宜的，也是最可靠的，不仅能节省中介费用，还可以就相关事宜向业务人员详细咨询。
弊：事事都需自己动手操办。

4S店

利：省时省事，后续服务好。出险、赔偿时不仅可以通过拨打保险公司的出险电话，还可以通过4S店的保险顾问进行报险。
弊：保额折扣低。一般只能得到规定的30%的折扣优惠。

电话或上网

利：效率很高。操作简单，车主可随意挑选并购买。
弊：理赔不便。打电话和网上购买车险有一定的风险性。就网上购买来说，它并不被众多购买者认同，上网购买者依然寥寥无几。

车险中介

利：可以货比三家。中介公司的服务态度通常比较好，在投保和理赔时可免去不少麻烦。
弊：容易上当受骗。如果中介公司没有取得中介资格，或中介公司开具假保单，都容易给客户造成不必要的风险损失。

半岛网
www.bandao.cn 制图/丁娟

附：某公司投保单

× ×财产保险股份有限公司机动车保险/机动车交通事故责任强制保险投保单

No:

欢迎您到××财产保险股份有限公司投保！在您填写本投保单前请先详细阅读《机动车交通事故责任强制保险条款》及我公司的机动车辆保险条款，阅读条款时请您特别注意各个条款中的保险责任、责任免除、投保人义务、被保险人义务等内容并听取保险人就条款(包括责任免除条款)所作的说明。您在充分理解条款后，再填写本投保单各项内容(请在需要选择的项目前的“□”内划“√”表示)。为了合理确定投保机动车的保险费，并保证您获得充足的保障，请您认真填写每个项目，确保内容的真实可靠。您所填写的内容我公司将为您保密。本投保单所填写内容如有变动，请及时到我公司办理变更手续。

投保 人	投保人 名称/姓名				投保机 动车数	辆
	联系人姓名		固定电话		移动电话	
	投保人住所				邮政编码	□□□□□□
被 保 险 人	□自然人姓名:		身份证号码	□□□□□□□□□□□□□□□□		
	□法人或其他组织名称:				组织机构代码	□□□□□□□□□□
	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				
	联系人姓名		固定电话		移动电话	
	被保险人住所				邮政编码	□□□□□□
投 保 车 辆 情 况	被保险人与车辆的关系	☐ 所有 ☐ 使用 ☐ 管理		车主		
	号牌号码			号牌底色	☐ 蓝 ☐ 黑 ☐ 黄 ☐ 白 ☐ 白蓝 ☐ 其他颜色	
	厂牌型号			发动机号		
	VIN 码	□□□□□□□□□□□□□□□□			车架号	
	核定载客	人	核定载质量	千克	排量/功率	L/kW
	初次登记日期	年 月	已使用年限	年	年平均行驶里程	公里
	车身颜色	☐ 黑色 ☐ 白色 ☐ 红色 ☐ 灰色 ☐ 蓝色 ☐ 黄色 ☐ 绿色 ☐ 紫色 ☐ 粉色 ☐ 棕色 ☐ 其他颜色				
	机动车 种类	☐ 客车 ☐ 货车 ☐ 客货两用车 ☐ 挂车 ☐ 摩托车(不含侧三轮) ☐ 侧三轮 ☐ 农用拖拉机 ☐ 运输拖拉机 ☐ 低速载货汽车 ☐ 特种车: 请填写用途_____				
	机动车 使用性质	☐ 家庭自用 ☐ 非营业用(不含家庭自用) ☐ 出租/租赁 ☐ 城市公交 ☐ 公路客运 ☐ 旅游客运 ☐ 营业性货运				
	上年是否在本公司投保商业机动车保险		☐ 是 ☐ 否			
	行驶区域	☐ 省内行驶 ☐ 固定行驶路线 具体路线: _____				
	是否为未还清贷款的车辆	☐ 是 ☐ 否		车损险与车身划痕险选择汽车专修厂	☐ 是 ☐ 否	
	上年赔款次数	☐ 交强险赔款次数_____次 ☐ 商业机动车保险赔款次数_____次				
	上一年度交通违法行为		☐ 有 ☐ 无			
	投保主险条款名称					
指定驾驶人	姓名	驾驶证号码		初次领证日期		
驾驶人 1		□□□□□□□□□□□□□□□□		____年____月____日		
驾驶人 2		□□□□□□□□□□□□□□□□		____年____月____日		
保险期间		____年____月____日零时起至____年____月____日二十四时止				

(续)

投保险种		保险金额/责任限额(元)	保险费(元)	备 注
☐ 机动车交通事故责任强制保险				
☐ 机动车损失险: 新车购置价_____元				
☐ 商业第三者责任险				
☐ 车上人员责任险	投保人数_____人	/人		
	投保人数_____人	/人		
☐ 盗抢险				
☐ 附加玻璃单独破碎险	☐ 国产玻璃			
	☐ 进口玻璃			
☐ 附加停驶损失险: 日赔偿金额_____元 × _____天				
☐ 附加自燃损失险				
☐ 附加火灾、爆炸、自燃损失险				
☐ 附加车身划痕损失险		元		
☐ 附加新增加设备损失险				
☐ 附加车上货物责任险				
☐ 附加不计免赔率特约条款	☐ 机动车损失险			
	☐ 第三者责任险			
☐ 附加可选免赔额特约条款		免赔金额:		
保险费合计(人民币大写):		(¥: 元)		
特别约定				
保险合同争议解决方式选择		☐ 诉讼 ☐ 提交_____仲裁委员会仲裁		

本保险合同由保险条款、投保单、保险单、批单和特别约定组成。

投保人声明: 保险人已将投保险种对应的保险条款(包括责任免除部分)向本人作了明确说明, 本人已充分理解; 上述所填写的内容均属实, 同意以此投保单作为订立保险合同的依据。

投保人签名/签章:

_____年_____月_____日

验车验证情况		☐ 已验车 ☐ 已验证	查验人员签名: _____	_____年_____月_____日_____时_____分	
初审情况	业务来源: ☐ 直接业务 ☐ 个人代理		复核意见		
	☐ 专业代理 ☐ 兼业代理				
	☐ 经纪人 ☐ 网上/电话业务				
	代理(经纪)人名称:				
	上年度是否在本公司承保: ☐ 是 ☐ 否				
业务员签字: _____		_____年_____月_____日	复核人签字: _____		_____年_____月_____日

注: 阴影部分内容由保险公司人员填写

机动车交通事故责任强制保险单

保险单号：

被保险人							
被保险人身份证号码(组织机构代码)							
地 址					联系电话		
被保 险机 动车	号牌号码			机动车种类			使用性质
	发动机号码			识别代码(车架号)			
	厂牌型号			核定载客	人	核定载质量	千克
	排 量			功 率			登记日期
责任 限额	死亡伤残赔偿限额		110000 元		无责任死亡伤残赔偿限额		11000 元
	医疗费用赔偿限额		10000 元		无责任医疗费用赔偿限额		1000 元
	财产损失赔偿限额		2000 元		无责任财产损失赔偿限额		100 元
与道路交通安全违法行为和道路交通事故相联系的浮动比率 %							
保险费合计(人民币大写)： (¥： 元)其中救助基金(%) ¥： 元							
保险期间自 年 月 日零时起至 年 月 日二十四时止							
保险合同争议解决方式							
代收 车船 税	整备质量				纳税人识别号		
	当年应缴	¥： 元	往年补缴	¥： 元	滞纳金	¥： 元	
	合计(人民币大写)：						(¥： 元)
	完税凭证号(减免税证明号)					开具税务机关	
特别 约定							
重要 提示	1. 请详细阅读保险条款，特别是责任免除和投保人、被保险人义务。 2. 收到本保险单后，请立即核对，如有不符合或疏漏，请及时通知保险人并办理变更或补充手续。 3. 保险费应一次性交清，请您及时核对保险单和发票(收据)，如有不符，请及时与保险人联系。 4. 投保人应如实告知对保险费计算有影响的或被保险机动车因改装、加装、改变使用性质等导致危险程度增加的重要事项，并及时通知保险人办理批改手续。 5. 被保险人应当在交通事故发生后及时通知保险人。						
保 险 人	公司名称： 公司地址： 邮政编码： 服务电话： 签单日期： (保险人签章)						

核保：

制单：

经办：

× × 财产保险股份有限公司机动车保险单

保险单号：

鉴于投保人已向保险人提出投保申请，并同意按约定交付保险费，保险人依照承保险种及其对应条款和特别约定承担赔偿责任。

被保险人							
保险车辆情况	号牌号码		厂牌型号				
	VIN 码		车架号		机动车种类		
	发动机号码			核定载客 人	核定载质量 千克	已使用年限 年	
	初次登记日期		年平均行驶里程 公里	使用性质			
	行驶区域				新车购置价	元	
承 保 险 种		费率浮动(±)		保险金额/责任限额(元)		保险费(元)	
保险费合计(人民币大写)： (¥： 元)							
保险期间自 年 月 日零时起至 年 月 日二十四时止							
特别约定							
保险合同争议解决方式							
重要提示	1. 本保险合同由保险条款、保险单、投保单、批单和特别约定组成。 2. 收到本保险单、承保险种对应的保险条款后，请立即核对，如有不符或疏漏，请在 48 小时内通知保险人并办理变更或补办手续；超过 48 小时未通知的，视为投保人无异议。 3. 请详细阅读承保险种对应的保险条款，特别是责任免除和投保人、被保险人义务。 4. 被保险机动车因改装、加装、改变使用性质等导致危险程度增加以及转卖、转让、赠送他人的，应书面通知保险人并办理变更手续。 5. 被保险人应当在交通事故发生后及时通知保险人。						
保险人	公司名称：		公司地址：		网址：		
	联系电话：		签单日期：			(保险人签章)	
	邮政编码：						

核保：

制单：

经办：

汽车商业险在线试算协助--流程图

财产险投保流程（涉及车险，意外险，旅游险，签证险，家财险等）

财产险投保流程

在线投保

线下投保

[如何支付](#)



Step1: 填写您车牌号, 例如: AYH580。如果是新车请直接勾选“新车未上牌”选项。

快速投保


交强险


汽车商业险

车牌号: 沪 CC5 ☐ 新车未上牌 (格式:沪AYH580) [使用帮助](#)

车辆使用性质: 家庭自用汽车 受理地: 上海 

汽车厂牌: -请选择车辆品牌- 或输入 例:桑塔纳SVW7180CEi [搜索](#)

新车购置价: 元 车辆登记日期: 

起止时间: 2009-04-02  截至2010年04月01日二十四时止 [立刻试算](#)

▪ 线上投保3分钟, 保障带着走, 提供网上支付、汇款及现金服务。

Step2: 选取车辆使用性质, 暂提供“家庭自用汽车”和“公司非营运客车”试算。

快速投保


交强险


汽车商业险

车牌号: 沪 CC5 ☐ 新车未上牌 (格式:沪AYH580) [使用帮助](#)

车辆使用性质: 家庭自用汽车 受理地: 上海 

汽车厂牌: -请选择车辆品牌- 或输入 例:桑塔纳SVW7180CEi [搜索](#)

新车购置价: 元 车辆登记日期: 

起止时间: 2009-04-02  截至2010年04月01日二十四时止 [立刻试算](#)

▪ 线上投保3分钟, 保障带着走, 提供网上支付、汇款及现金服务。

Step3: 受理地为上海, 受理地是指最后索赔资料提交地点, 省内可实现通赔。

快速投保



交强险



汽车商业险

车牌号：

沪

CC5

☐ 新车未上牌 (格式:沪AYH580)

[使用帮助](#)

车辆使用性质：

家庭自用汽车

受理地：

上海

汽车厂牌：

-请选择车辆品牌-

或输入

例:桑塔纳SVW7180CEi

搜索

新车购置价：元 车辆登记日期：

起止时间：

2009-04-02

截至

2010年04月01日二十四时止

立刻试算

线上投保3分钟，保障带着走，提供网上支付、汇款及现金服务。

Step4: 选取汽车型号。第一步，在“汽车型号搜索”框内输入车辆型号核心字,请对照行驶证填写，并尽量使用“英文+数字”输入办法，（如：SMG7163LEAT），系统将自动检索出有关车型，请选取您需要试算汽车型号；第二步，点击搜索；第三步，在“汽车型号”下拉框中选中您试算汽车型号，犹如一型号有各种价格选项，请任选一种进行试算即可。车型号后所标明价值即新车购买价，为该型号车辆市场现售价格。

快速投保



交强险



汽车商业险

车牌号: ☐ 新车未上牌 (格式:沪AYH580) [使用帮助](#)

车辆使用性质: 受理地:

汽车型号搜索:

汽车型号:

新车置购价: 车辆登记日期:

起止时间:

线上投保3分

次及现金服务。

中华人民共和国机动车行驶证

号牌号码: 车辆类型:
车主:
地址:
发动机号: 车架号:
厂牌型号: 别克SGM7163LEAT
总质量: 千克 核定载质量: 千克
登记日期: 年月 发证日期: 年月日

快速投保

交强险

汽车商业险

沪

CC5

☐ 新车未上牌 (格式:沪AYH580)
 [使用帮助](#)

车辆使用性质:

家庭自用汽车

受理地:

上海

汽车型号搜索:

上海通用别克凯越SGM7163LEAT

2 搜索

汽车型号:

上海通用别克凯越SGM7163LEAT 5座 价值¥110520

3

新车购置价:

110520

元

车辆登记日期:

起止时间:

2009-04-03

截至2010年04月02日二十四时止

立刻试算

线上投保3分钟, 保障带着走, 提供网上支付、汇款及现金服务。

Step5: 在您选中车型号后, 系统将自动显示与搜索车型价值相似“新车购买价”, 新车购买价即为该型号车辆市场现售价格, 您可以在此基本上修改, 但上下浮动不能超过10% (如下图车型新车购置价110520元为例, 您可以修改价格范畴是99468元到121572元之间)。

快速投保

交强险

汽车商业险

沪

CC5

☐ 新车未上牌 (格式:沪AYH580)
 [使用帮助](#)

车辆使用性质:

家庭自用汽车

受理地:

上海

汽车厂牌:

上海通用别克

或输入

例:桑塔纳SVW7180CEi

搜索

汽车品牌:

凯越系列

汽车型号:

凯越 SGM7163LE AT 5座 价值¥116820

新车购置价:

116820

元

车辆登记日期:

2009-03-01

起止时间:

20

请您在105138.00元到128502.00元的价格范围内修改新车购置价。

4月22日二十四时止

立刻试算

线上投保3分钟, 修改新车购置价。 汇款及现金服务。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/485013301214011130>