

日照职业技术学院

Rizhao Polytechnic

实训（实验）项目单

Training Item

编制人:

日期:

任务名称	汽车保险理赔实务	学时	8	班级	
学生姓名		学生学号		任务成绩	
实训场地	汽车保险与理赔实训室			日期	
实训设备	电话、上网电脑、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》、索赔单证等。				
任务描述	2009年2月，王先生开着自己的桑塔纳行至烟台路段转弯时，与一辆货车相撞。王先生发现车子受损不轻，于是报警并向保险公司进行报案。保险公司接险后，定损人员到达的是第一现场，因此定损人员对事故的原因、过程、责任都比较明确，是由于王先生的车强行右转而造成的。并且事故没有造成人员伤亡，为了不影响交通车辆的进一步定损工作在就近的交通队进行。要求学生为王先生报案。				

一、资讯

教师分析案例提出引导问题，学生通过小组讨论、查询和指导教师指导等形式获得准备工作的信息。

(1) 该起交通事故是属于什么类型的交通事故？

(2) 双方肇事当事人事故处理流程？

(3) 报险后，报案应注意如何处理现场？

二、决策

1. 学生小组讨论确定当事人的报险方案（注意分析各种报险方式的利弊）：

- (1) 方案 1: 电话报险?
- (2) 方案 2: 网上报险?
- (3) 方案 3: 到保险公司报险?
- (4) 方案 4: 业务员转达报险?
- (5) 方案 5: 传真报险?

2. 学生通过小组讨论确定保险公司接险方案（注意分析针对各报险方式的接险方案），并将下列理赔流程排序：

调度、定损核损、事故原因分析、现场查勘、保险赔款计算及核赔、接险事故车 辆维修、结案归档。
接险方案：

三、计划

1. 工作分配：以 3 人为一组进行训练，----- 人代表报案人实施报案；----- 人作为接险人接险受理案件；----- 人分析、记录、评估、分配现场查勘人员。

2. 时间安排：报险（----- 分钟）+ 当事人现场处理（----- 分钟）+ 接险（----- 分钟）+ 调度查勘定损人员进行现场处理（----- 分钟）+ 分析、记录（----- 分钟）。

3. 工作步骤：按小组讨论的决策方案进行实施。

4. 设备和工具：需要准备哪些设备和工具？

四、实施

1. 报险电话：

人保：

平保：

太保：

中华联合：

2. 报案方式的选择和报险时机的把握？

3. 报案陈述的要素有哪些？

3.利用车险理赔系统，查询保单信息。

4.调度的原则及注意事项？

5.完成以下单证的填写。

出险登记：

查勘员出险通知书：

五、检查

1. 自查

自查人：

2. 互查

互查人：

六、评估

1.考核评价

项目	能力表现	分值	得分
表格填写情况	记录技巧、详细程度、规范程度、仔细程度、书写情况、填写速度	5	
电话沟通情况	交流技巧、耐心程度、沟通要点	6	
电话服务情况	语言亲和力、服务意识、服务理念	3	
团队合作情况	团队荣誉感、协作能力、领导能力	3	
学习工作态度	谦虚、诚恳、刻苦、努力、积极	3	
合计		20	

3. 教师点评

教师签名：