

4.2 任务实施

环节	对应项目	具体程序
1	接报案和理赔受理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到报案后, 询问事故相关情况, 并详细记录 2. 认真核对保单信息, 初步确定是否理赔 3. 告知顾客索赔须提供的证明和资料
2	查勘和定损	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保险理赔员到事故现场查勘, 并对损失进行核定 2. 对损失超过赔偿限额的, 提醒双方当事人依法进行责任划分
3	垫付和追偿	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定受害人的抢救费用是否要垫付是否满足垫付的条件 2. 对当事人说清垫付方式和标准
4	赔偿处理	准确无误地计算出交强险对交通事故所有受害人的赔偿金额, 切实保障受害人的权益
5	支付赔款	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上传相关信息到交强险信息平台 2. 告知顾客哪些情况可以直接向受害人支付赔款, 受害人索赔时向保险人提供的材料
6	结案和归档	告知顾客结案、归档时需提供的理赔单证