

交通事故查勘估损与理赔

职业技能等级标准

标准代码：530025

（2021年2.0版）

中保教育咨询（北京）有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：中保教育咨询（北京）有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、华农财产保险有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、中保研汽车技术研究院有限公司。

本标准主要起草人：王羽 王虎 王跃建 路仁臣。

声明：本标准的知识产权归属于中保教育咨询（北京）有限公司，未经中保教育咨询（北京）有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了交通事故查勘估损与理赔职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于交通事故查勘估损与理赔职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

2.1 《保险术语（GB/T 36687-2018）》

2.2 《中华人民共和国保险法》

3 术语和定义

GB/T 36687-2018界定的以及下列术语适用于本标准。

3.1 保险 Insurance

投保人根据合同约定，向保险人支付保险费，保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿责任，或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的商业保险行为。

3.2 保险合同 Insurance Contract

投保人与保险人约定保险权利义务关系的协议。

3.3 核保 Underwriting

保险人在掌握保险标的的重要事实的基础上，对风险进行评估和分类，进而决定是否承保，以何种条件承担的过程。

3.4 车辆损失 Own Damage of Vehicle

因碰撞原因或非碰撞原因引起的车辆本身的损失。

3.5 定损 Loss Assessment

确定保险标的实际损失的过程。

3.6 理赔 Claim Settlement Process

被保险人或受益人提出索赔或给付请求后，保险人搜集索赔资料并对材料进

行认定、审核、调查，作出赔付或拒绝赔付决定的过程。

3.7 理赔调查 claim investigation

保险人对保险事故的性质、经过、原因、损失程度和责任认定等方面进行的调查。包括非现场调查和现场查勘。

3.8 赔付 settlement; claim payment

保险人向被保险人或受益人赔偿或者给付保险金的行为。

3.9 保险责任 coverage

保险合同中约定的保险人向被保险人提供保险保障的范围。

3.10 保险事故 insured event

保险合同约定的保险责任范围内的事故。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：保险事务、金融事务、汽车车身修复、汽车制造与检修、新能源汽车装调与检修、汽车电子技术应用、新能源汽车维修、汽车整车与配件营销、汽车美容与装潢、汽车运用与维修、内燃机运用与检修、法律事务、社区法律服务。

高等职业学校：保险、金融管理、国际金融、互联网金融、投资与理财、内燃机制造与维修、新能源汽车技术、汽车智能技术、汽车制造与装配技术、汽车造型技术、汽车运用与维修技术、汽车运用安全管理、汽车营销与服务、汽车试验技术、汽车检测与维修技术、汽车改装技术、汽车电子技术、汽车车身维修技术、交通枢纽运营管理、交通运营管理、道路运输管理、电气自动化技术、工业机器人技术、数控技术、机械制造与自动化、司法助理、法律事务、法律文秘、司法信息安全。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：金融事务、汽车制造与检测、新能源汽车制造与检测、汽车电子技术应用、新能源汽车运用与维修、汽车服务与营销、汽车美容与装潢、汽车运用与维修、内燃机运用与检修、法律事务。

高等职业学校：金融服务与管理、保险实务、财富管理、金融科技应用、汽车检测与维修技术、新能源汽车检测与维修技术、汽车智能技术、汽车制造与试验技术、新能源汽车技术、汽车造型与改装技术、汽车技术服务与营销、智能网联汽车技术、汽车电子技术、交通运营管理、道路运输管理、工业机器人技术、机械制造及自动化、内燃机制造与运用技术、电气自动化技术、数控技术、法律事务、法律文秘。

高职职业教育本科学校：金融管理、保险、汽车工程技术、新能源汽车工程技术、智能网联汽车工程技术、汽车服务工程技术、数控技术、法律。

应用型本科学校：保险学、金融学、金融工程、汽车服务工程、车辆工程、汽车服务工程、车辆工程、汽车维修工程教育、交通运输、机器人工程、自动化、法学、知识产权、信用风险管理与法律防控。

5 面向职业岗位（群）

主要面向从事车险业务的相关企业、机构中的车险现场查勘岗、定损岗、医疗查勘（人伤案件）、车险报案话务员、车险信息录入员等相关岗位。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

交通事故查勘估损与理赔职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【交通事故查勘估损与理赔职业技能】（初级）：主要面向经营车辆保险业务的企业、机构，从事车险案件的现场查勘、理赔资料收集、理赔程序告知及简单的车辆损失确定等工作。

【交通事故查勘估损与理赔职业技能】（中级）：主要面向经营车辆保险业务的企业、机构，从事重大案件的现场查勘、理赔资料收集、后续理赔程序告知及一般车辆损失确定工作。

【交通事故查勘估损与理赔职业技能】（高级）：主要面向经营车辆保险业务的企业、机构，从事重大案件、特殊案件及疑难案件的现场查勘及损失确定工作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 交通事故查勘估损与理赔职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 接报案服务	1.1 接受客户出险报案	<p>1.1.1 受理、记录客户报案信息。</p> <p>1.1.2 如实告知客户相关权益，提醒客户注意事项。</p> <p>1.1.3 负责对客户进行差异化理赔服务和索赔流程引导。</p>
	1.2 调度派工	<p>1.2.1 根据调度规则以系统推送、电话、短信等形式通知查勘定损和人伤跟踪人员进行事故处理。</p> <p>1.2.2 负责受理客户救援、救助请求，联系并调度协作单位开展相关工作。</p> <p>1.2.3 按操作流程对调度信息进行记录，并及时向客户反馈调度信息。</p>
2. 交通事故车损、物损现场查勘	2.1 现场查勘前工作准备	<p>2.1.1 按照《查勘现场服务标准》要求做好查勘人员、车辆、查勘工具及单证的准备。</p> <p>2.1.2 通过移动查勘定损终端，通过查阅保单信息和报案详情，了解出险相关情况，重点查看历史出险情况。</p>
	2.2 联系客户	<p>2.2.1 查勘定损员接到派工后，应在 5 分钟内与客户联系。确认事故基本情况并告知何时能到达查勘地点。</p> <p>2.2.2 在回呼客户过程中，应根据调度提供的案件信息，通过一定话术，了解案件情况，合理确定调查方案。</p>
	2.3 进行现场施救	<p>2.3.1 根据现场施救原则对事故人员、车辆进行施救。</p> <p>2.3.2 采用正确的现场施救方法对事故车辆、人员进行施救。</p> <p>2.3.3 明确现场施救费用的标准和分类。</p>
	2.4 查验保险标的	<p>2.4.1 能对标的车辆进行识别。</p> <p>2.4.2 能对驾驶人进行识别的内容。</p>
	2.5 现场照相	<p>2.5.1 正确运用专门相机按照要求对事故现场进行拍照。</p> <p>2.5.2 拍摄、分拣整理并上传事故现</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		场、受损标的物照片。
	2.6 制作查勘报告	2.6.1 按要求绘制现场草图，并拍照上传系统。 2.6.2 根据查勘内容完成查勘报告，要求内容须详实、具体、真实、要素齐全。
3. 理赔事项告知	3.1 理赔流程告知	3.1.1 向客户告知索赔流程。 3.1.2 指导客户如实详细填写机动车辆保险索赔申请书。
	3.2 理赔单证告知	3.2.1 能根据不同事故类型，理赔人员明确告知客户需要提供的理赔单证。 3.2.2 能根据不同类型的事故明确所对应的单证。
4. 立案	4.1 立案前工作准备	4.1.1 接收查勘资料，确保立案人员充分掌握查勘信息。 4.1.2 查阅出险车辆的承保信息。 4.1.3 查阅出险车辆的历史赔案信息。
	4.2 立案处理	4.2.1 能根据保险车辆的查勘信息、承保信息以及历史赔案信息，判断保险责任。 4.2.2 能根据不同险别确定估损金额。 4.2.3 能确定不同责任类别及责任比例。 4.2.4 能根据案情和损失情况，提出对立案的意见和建议。

表 2 交通事故查勘估损与理赔职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 交通事故车辆损失评估	1.1 车辆定损照片拍摄	1.1.1 能够按照定损拍照顺序对受损车辆进行拍照。 1.1.2 能够拍摄清晰照片，反映车辆整体的损失情况、零部件的损失数量和受损程度。 1.1.3 能够按照拍照项目进行正确拍摄。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.2 车辆拆解	<p>1.2.1 能够根据不同损失部位按照拆解要求对车辆进行拆解。</p> <p>1.2.2 能够在不同拆解层次下进行查勘。</p> <p>1.2.3 能够在拆解过程中进行损失确认并查验拍照。</p>
	1.3 车辆定损	<p>1.3.1 能够按照车辆定损基本原则对车辆进行定损。</p> <p>1.3.2 能够根据车辆损失照片确定损失项目。</p> <p>1.3.3 能够根据损失程度确定维修方案。</p> <p>1.3.4 能够确定价格方案。</p>
	1.4 工时费确定	<p>1.4.1 能够按照拆装的项目确定拆装工时费。</p> <p>1.4.2 能够根据损失程度、维修工艺确定钣金工时费。</p> <p>1.4.3 能够根据漆料种类、工艺流程、计价方式确定喷漆工时费。</p> <p>1.4.4 能够车辆电路系统确定电工工时费。</p> <p>1.4.5 能够车辆不同零部件确定机修工时费。</p>
	1.5 报价	<p>1.5.1 能够对定损栏目中车辆的品种、VIN 码、车系、车型、年款等重要和关键信息认真审核。</p> <p>1.5.2 能够准确、合理地审核换件价格。</p> <p>1.5.3 能够按要求进行价格数据采集和数据维护。</p>
2. 交通事故车辆核损	2.1 保险责任复核	<p>2.1.1 能够综合承保、报案、查勘、历史出险记录等环节的信息，判断事故是否属于保险责任，案件是否存在虚假成分。</p>
	2.2 车辆定损结果复核	<p>2.2.1 能够对初（估）定损清单及事故照片的完整性进行审查。</p> <p>2.2.2 能够对换件项目进行复核，确定是否按规定进行了询报价。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.2.3 能够审核维修工时和单价是否准确、合理。2.2.4 能够审核车辆损失是否满足全损或推定全损条件。 2.2.5 能够审核残值确定是否合理、规范。
	2.3 财产损失的复核	2.3.1 能够根据损失照片和被保险人提供的有关货物、财产的原始发票等有关单证，复核财产损失等有关项目和赔款金额是否准确、合理
	2.4 施救费用复核	2.4.1 审核施救费用的发生是否因采取措施抢救保险标的而支出的直接的、必要的费用 2.4.2 审核施救费用有效单证和金额是否准确、合理。
3. 交通事故理赔	3.1 交通事故理算	3.1.1 能对赔案材料的完整性、真实性、合理性进行复核，对有疑问的材料提出意见。 3.1.2 能够准确计算赔款金额。
	3.2 交通事故核赔	3.2.1 能够确认按规定提供的单证、证明及其他材料是否齐全、真实、有效。 3.2.2 能够在核赔中结合问题提出实务完善与修改建议。 3.2.3 能够核定车辆、人伤、财产赔款及施救费计算是否合理、准确。
4. 支付结案	4.1 赔款支付	4.1.1 能够根据法律和行业规定按标准及时支付赔款。 4.1.2 能够按照中国人民银行关于反洗钱的相关规定做好客户身份识别，登记被保险人或受益人基本信息，核对领款人身份证明。
	4.2 结案归档	4.2.1 能对赔案材料（含电子材料）按照档案管理的有关规定进行理赔单证的清分，对理赔案卷进行整理、装订、登记、保管，以便将来查阅和使用。 4.2.2 能够按顺序规范组卷。 4.2.3 能够严格按照装订规范进行装订。

表3 交通事故查勘估损与理赔职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 交通事故人伤案件查勘	1.1 人伤案件查勘前工作准备	1.1.1 能够准确填写《车险人伤案件跟踪报告》及理赔系统中要求的其他单证资料。 1.1.2 能够准备好查勘用相关资料，包括介绍信和数码相机等设备。
	1.2 人伤案件现场查勘	1.2.1 能够通过电话初步了解事故相关情况，对案件是否适合第一现场查勘进行判断。 1.2.2 能够协助收集人伤相关信息和资料。 1.2.3 对符合小额人伤快速处理条件的案件，应协商事故当事人快速处理。
	1.3 案件跟踪	1.3.1 能够进行全程跟踪和人伤调解服务。 1.3.2 能够随时为被保险人提供理赔咨询和指引服务。 1.3.3 能够合理估损，并根据案件类别，开展后续跟踪工作。
	1.4 人伤探视	1.4.1 能够核实伤者身份、伤情和救治等基本信息。 1.4.2 能够与主治医生沟通协商治疗方案。 1.4.3 能够根据探视情况，调整估损的赔偿项目和金额。
	1.5 人伤调查	1.5.1 能够对事故基本情况进行核实调查。 1.5.2 能够对伤亡者基本情况进行核实调查。 1.5.3 能够对医院诊断、检查、治疗、医嘱、费用等医疗情况进行调查核实。
	1.6 医疗审核	1.6.1 能够依据保单、批单、特别约定和保险条款及相关规定并结合当地医保相关政策，对人伤案件的单证资料、保险责任、人伤赔偿费用进行审核。
2. 交通事故	2.1 人伤案件定损	2.1.1 能够根据收集的各种医疗相关单证，结合医保药品目录和治疗项目规定，仔细审核，在系统中缮制医疗核损意见书。

工作领域	工作任务	职业技能要求
人伤估损		<p>2.1.2 能够对不合理部分提出质疑，并把处理经过详细记录在人伤案件跟踪记录表中。</p> <p>2.1.3 能够协助保户进行调解、结案。</p>
	2.2 人伤案件核损	<p>2.1.1 能够对人伤案件中费用范围、种类、计算方法等进行审核。</p> <p>2.1.2 能够根据赔偿标准，准确界定属于保险责任范围的赔偿金额。</p>
3. 交通事故人伤案件理赔	3.1 交通事故人伤案件理赔	<p>3.2.1 能够计算交强险、商业三者险和车上人员责任险的保险责任和责任免除。</p> <p>3.2.2 熟悉车险理赔系统人伤模块操作。</p>
	3.2 人伤案件赔案审核	<p>3.2.1 能够对保单有效性进行确认。</p> <p>3.2.2 能够对事故真实性与保险责任进行确认。</p> <p>3.2.3 能够对事故损失进行确认。</p> <p>3.2.4 能够对赔偿标准进行确认。</p>
	3.3 人伤案件常见索赔单证审核	<p>3.3.1 对医疗发票与费用清单进行审核，以确认其真实性、一致性和合理性。</p> <p>3.3.2 对病历证明与病休证明进行审核，以确认其符合规定。</p> <p>3.3.3 能够对死亡证明、抚养证明、伤残证明、残疾辅助器具证明进行审核，确认其真实性、合法性、关联性和合理性。</p>

参考文献

- [1]GB/T 36687-2018 保险术语
- [2]《中华人民共和国保险法》（2015.4修订）
- [3] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [4] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [5] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）