



汽车运用与维修专业创新型精品教材

中国汽车工程学会

汽车应用与服务分会组织编写

汽车定损与评估



总主编 朱 军 弋国鹏

主 编 张 隽

QICHE DINGSUN YU PINGGU

汽车定损与评估

总主编 朱 军 弋国鹏
主 编 张 隽

北京出版集团公司
北京出版社

北京出版集团公司
北 京 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车定损与评估 / 张隽主编. — 北京: 北京出版社, 2016.6 (2021 重印)
ISBN 978-7-200-12194-0

I. ①汽… II. ①张… III. ①汽车—损伤—鉴定②汽车—评估 IV. ① U472

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 112734 号

汽车定损与评估

QICHE DINGSUN YU PINGGU

主 编: 张 隽
出 版: 北京出版集团公司
北 京 出 版 社
地 址: 北京北三环中路 6 号
邮 编: 100120
网 址: www.bph.com.cn
总发行: 北京出版集团公司
经 销: 新华书店
印 刷: 定州市新华印刷有限公司
版 次: 2016 年 6 月第 1 版 2021 年 1 月修订 2021 年 4 月第 2 次印刷
开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张: 10
字 数: 192 千字
书 号: ISBN 978-7-200-12194-0
定 价: 24.00 元

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目 录

学习工作页

学习单元一 汽车保险理赔概要	/ 2
学习任务一 受理车险报案	/ 2
学习任务二 解答被保险人员的咨询	/ 7
学习单元二 碰撞事故车辆的查勘与定损	/ 12
学习任务一 单方事故的定损与评估	/ 12
学习任务二 双方事故的定损与评估	/ 18
学习任务三 人伤理赔的规定及处理流程	/ 23
学习单元三 汽车火灾的定损与评估	/ 29
学习任务 汽车自燃事故的定损	/ 29
学习单元四 汽车水灾的定损与评估	/ 36
学习任务 汽车水灾的定损与评估	/ 36
学习单元五 二手汽车评估	/ 42
学习任务一 用现行市价法评估二手汽车	/ 42
学习任务二 用重置成本法评估二手汽车	/ 45

学习参考

学习单元一 汽车保险理赔概要	/ 50
学习任务一 受理车险报案	/ 50
学习任务二 解答被保险人员的咨询	/ 65
学习单元二 碰撞事故车辆的查勘与定损	/ 68
学习任务一 单方事故的定损与评估	/ 68
学习任务二 双方事故的定损与评估	/ 78

学习任务三 人伤理赔的规定及处理流程	/ 81
学习单元三 汽车火灾的定损与评估	/ 89
学习任务 汽车自燃事故的定损	/ 89
学习单元四 汽车水灾的定损与评估	/ 100
学习任务 汽车水灾的定损与评估	/ 100
学习单元五 二手汽车评估	/ 110
附录一 机动车第三者责任保险条款	/ 120
附录二 家庭自用汽车损失保险条款	/ 127
附录三 机动车车上人员责任保险条款	/ 135
附录四 附加险条款	/ 141
参考文献	/ 149

学习工作页

学习单元一 汽车保险理赔概要

新车用户张某因停车时不慎剐蹭到左后翼子板，报案后，经保险理赔人员现场查勘、定损修复后，满意地取回了车辆。本单元通过阐述此过程来了解汽车保险、保险理赔工作流程及汽车保险业务员的职业规范。

本单元的学习任务分为：

- ★学习任务一：受理车险报案
- ★学习任务二：解答被保险人员的咨询

学习任务一 受理车险报案

[任务描述]

张女士刚于上月购买一辆标致 307，因驾驶技术不太熟练，停车时不慎蹭伤左后翼子板，张女士及时向购车 4S 店的保险代理点报案。保险公司接报案中心的前台工作人员张先生在接到被保险人张女士的报案后，简要询问了案情，查询、核对承保信息，询问事故发生经过，录入报案信息，调度现场查勘，登记处理结果。

[学习目标]

1. 能说出汽车保险的含义和汽车保险的种类。
2. 能说出汽车保险的相关条例名称。
3. 能说出汽车保险理赔的工作流程。
4. 能熟练完成报案受理的工作。
5. 能按系统要求详细录入报案信息，打印保单抄件。

▲ 建议学时：6

[学习准备]

一、知识准备

1. 汽车保险的种类（查阅“学习参考”的学习单元一学习任务一）。
2. 汽车保险的相关条例名称（查阅“学习参考”的学习单元一学习任务一）。
3. 汽车保险理赔的工作流程（查阅“学习参考”的学习单元一学习任务一）。

找出任务描述中的关键词（双方事故、报案、报案受理），通过查阅“学习参考”和车辆定损手册，对应整理出完成该任务所需要的知识点和技能点并填写表 1-1-1。

表 1-1-1

知识点	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.
	7.
技能点	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.

二、工作场所

理实一体化的汽车多媒体教室。

三、工作器材

汽车多媒体教室、汽车保险理赔软件、车辆及维修车间。

[计划与实施]

张某停车时不慎蹭伤自己的车辆。她在购车时办理了车辆保险手续。根据相关指导，张某向其投保的公司报案，寻求解决车辆修复问题的方法。其工作流程如下：

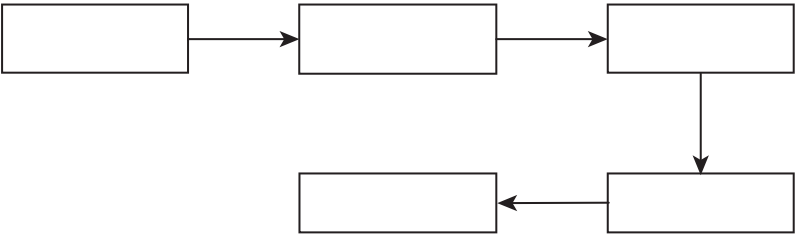


图 1-1-1

1. 根据报案受理工作流程（图 1-1-1），填写表 1-1-2。

表 1-1-2

序号	报案受理作业步骤	作业内容	作业标准	作业规范	注意事项
1	询问案情	保险车辆的有关信息 出险信息 报案人信息 第三者车辆信息		使用规范用语	
2	查询、核对承保信息	查询出险车辆的承保情况和批改情况		依据保单号码、牌照号码、牌照底色、车型、发动机号等关键信息查询	
3	查询历史出险、理赔信息		对两次事故出险时间相近的案件应认真核查		核实是否存在重复报案
4	立案并生成报案记录	按系统要求填写报案记录表		报案记录与保单号一一对应	符合保险合同条件的案件方可立案，否则不予立案

2. 请根据案例填写表 1-1-3，注意报案记录要素（报案人信息以自己的为准）。

表 1-1-3 机动车保险报案记录（代抄单）

保险单号：

报案编号：

被保险人：		车牌号码：		牌照底色：	
厂牌型号：		报案方式： ☐ 电话 ☐ 传真 ☐ 上门 ☐ 其他			
报案人：	报案时间：	联系人：		联系电话：	
出险时间：	出险原因：		是否第一现场报案： ☐ 是 ☐ 否		
出险地点：		驾驶人员姓名：		准驾车型：	
驾驶证初次领证日期：			驾驶证号码：		
处理部门： ☐ 交警 ☐ 其他事故处理部门 ☐ 保险公司 ☐ 自行处理			承保公司：		被保险人性别：
VIN码：		发动机号：		车架号：	
被保险人单位性质：		车辆初次登记日期：		已使用年限：	
新车购置价：		车辆使用性质：	核定载客	人	核定载质量 千克
保险期限：		车辆行驶区域：		车辆种类：	
基本保险条款类别：		争议解决方式：		保险费：	
约定驾驶 人员	主驾驶人员姓名：		驾驶证号：		初次领证日期：
	从驾驶人员姓名：		驾驶证号：		初次领证日期：

续表

序号	承保险种（代码）	保险金额/责任限额	序号	承保险种（代码）	保险金额/责任限额
1			6		
2			7		
3			8		
4			9		
5			10		
特别约定：					
事故经过					
保险单批改信息					
保险车辆出险信息					
涉及损失类别		☐ 本车损失 ☐ 本车车上财产损失 ☐ 本车车上人员伤亡 ☐ 第三者其他财产损失 ☐ 第三者车辆损失 ☐ 第三者人员伤亡 ☐ 第三者车上财产损失 ☐ 其他			
本单批改次数：		车辆出险次数：	赔款次数：	赔款总计：	
被保险人住址：				邮政编码：	
联系人：		固定电话：	移动电话号码：		

签单人：
抄单人：

经办人：
抄单日期：

核保人：

[评价与反馈]

1. 根据保险的内涵，指出图 1-1-2 和图 1-1-3 中各人物的角色，并说明其特点。



图1-1-2



图1-1-3

2. 根据图 1-1-4 说明汽车保险的性质。



图1-1-4

3. 将各险种的特点填写在表 1-1-4 中。

表 1-1-4

险种		特点
交通事故责任险		
机动车商业险	第三者责任险	
	车辆损失险	
	盗抢险	
	机动车车上人员责任险	

4. 填写机动车辆商业保险理赔流程（图 1-1-5）。

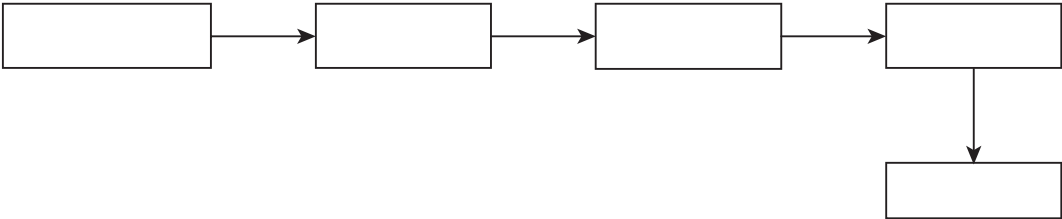


图1-1-5

5. 填写机动车辆交强险保险事故处理流程（图 1-1-6），并与图 1-1-5 进行对比。

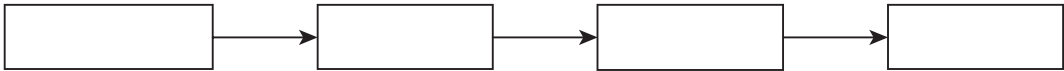


图 1-1-6

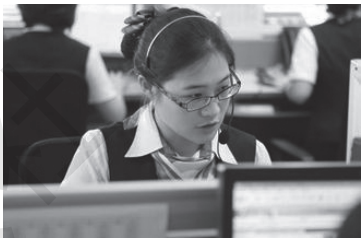
6. 指出图 1-1-7 中被保险人报案的方式。



(a)



(b)



(c)

图 1-1-7

7. 将各大保险公司与其全国统一的报案电话正确连线。

中国人民保险公司	95500
太平洋保险公司	95512
中国平安保险公司	95518
中银保险	95590
中国大地保险	95519
中国人寿保险	95507
大众保险	4006995566

学习任务二 解答被保险人员的咨询

[任务描述]

张女士刚于上月购买一辆标致 307，因驾驶技术不太熟练，停车时不慎蹭伤左后翼子板，因不熟悉报案及办理车辆保险理赔相关事务，便向购车 4S 店的保险业务员王先

生进行相关咨询。王先生对张女士提出的各项问题进行耐心、细致、全面、准确回答，并最大限度地消除张女士的顾虑，使张女士得到满意的回答。最后，女士在王先生的指导下，顺利办理理赔事务。

[学习目标]

1. 能熟练使用服务规范用语接听客户电话。
2. 能大方得体地接待客户并准确回答保险相关问题。

▲ 建议学时：4

[学习准备]

一、知识准备

1. 接听客户电话的规范用语（查阅“学习参考”的学习单元一学习任务二）。
2. 汽车保险的险种及相关知识（查阅“学习参考”的学习单元一学习任务二）。

找出任务描述中的关键词（咨询、解答），通过查阅“学习参考”和车辆定损手册，对应整理出完成该任务所需要的知识点和技能点并填写表 1-1-5。

表 1-1-5

知识点	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.
	7.
技能点	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.

二、工作场地

理实一体化的汽车保险理赔实训区。

三、工作器材

汽车、汽车保险理赔软件、电脑、办公用品、办公桌和电话等。

[计划与实施]

角色扮演，分组训练。

1. 按保险从业人员要求进行仪容、仪表检查，完成表 1-1-6。（自查和他查）

表 1-1-6

训练项目	要求	自我评价 5 3 1	他人评价 5 3 1	教师评价 5 3 1	总评及反思
仪容	发型				
	妆容				
	配饰				
	指甲				
仪表	外套				
	衬衫				
	裤子				
	鞋子				
	领带				
	标牌				
仪态	站姿				
	坐姿				
	微笑				
	握手				
	引路				
	道别				

2. 按保险从业人员要求进行服务话术规范检查，完成表 1-1-7。（自查和他查）

表 1-1-7

训练项目	要求	自我评价 5 3 1	他人评价 5 3 1	教师评价 5 3 1	总评及反思
话术内容	问好				
	自我介绍话术				
	询问话术				
	答疑话术				
	道别话术				
语音、语气	语音				
	语态				
语速	适中				

[评价与反馈]

一、填空题

1. 保险业务服务人员的职业规范包括_____、_____和_____三个方面的规范。
2. 理赔人员在理赔工作中应当做到的职业道德为_____。

二、选择题

1. 对于机动车交通事故责任强制保险，甲说：该保险的保险期由双方约定，可以是一年也可以是多年。乙说：被保险人是指投保人，其他驾驶人不能视为被保险人。两人谁说得正确？（ ）
 - A. 只有甲正确
 - B. 只有乙正确
 - C. 甲乙都正确
 - D. 甲乙都不正确
2. 甲说：被保险车辆的轮胎在行驶中被钉子扎坏属于保险赔偿范围。乙说：被保险车辆在碰撞中引起的轮胎损坏属于保险赔偿范围。两人谁说得正确？（ ）
 - A. 只有甲正确
 - B. 只有乙正确
 - C. 甲乙都正确
 - D. 甲乙都不正确
3. 甲说：车辆在发生事故后，车主有权利自己选择修理厂，保险公司不能强制车主到定点修理厂修理。乙说：修理厂的估损员可以按照车主的要求将保险免赔额算到保险理赔额中。两人谁说得正确？（ ）
 - A. 只有甲正确
 - B. 只有乙正确
 - C. 甲乙都正确
 - D. 甲乙都不正确
4. 一辆汽车在交通事故责任强制保险有效期内发生事故，交警检测发现驾驶员属醉酒驾车，保险公司按照（ ）方式进行处置最为得当。
 - A. 不予赔偿
 - B. 仅在强制性保险责任限额范围内对被保险车辆的损失进行赔偿
 - C. 仅在强制保险责任限额范围内对受伤的人员进行赔偿
 - D. 先在强制保险责任限额范围内垫付抢救费用，然后向被保险人追偿

5. 在对事故车进行查勘、定损时，如果发现事故车已超过（ ）未经车管部门检验即视为报废汽车。

- A. 半年
- B. 一年
- C. 二年
- D. 三年

6. 保险估损人员在对一辆事故车进行现场查勘时，发现事故车的车牌号与行驶证中的牌号不同，对于这种情况，以下说法中正确的是（ ）。

- A. 只要其保险合同在有效期限内就应当正常理赔
- B. 应当先教育车主，然后再理赔
- C. 应当先查验是否有合法的牌号，然后再决定是否理赔
- D. 应当保留好证据，不予理赔

三、技能考核

2014年2月5日7点15分，保险公司接报案中心的前台工作人员接到被保险人员的报案，驾驶人员王女士报案称：2014年2月5日7点10分，她驾驶车辆在西四环定慧桥阜成路往西行驶时，由于转向过迟致使车辆右前轮眉和前保险杠蹭上了桥墩，现在已停靠在安全地段。假如你是接报案中心的前台工作人员，接下来你会怎么做？

学习参考

学习单元一 汽车保险理赔概要

学习任务一 受理车险报案

一、保险的基本知识

1. 风险概述

无风险则无保险，风险的客观存在是保险产生与发展的自然基础。风险通常是指损害发生的不确定性，包括三层含义：一是风险是一种随机事件，有可能发生也有可能不发生；二是风险一旦发生，其结果是损失，而不可能是获利；三是风险事件发生所造成的损失是不确定的，可能大也可能小。

（1）风险的特征

①客观性

风险是独立于人的意识之外的客观存在，不以人的意志为转移。但通过对风险事件经验的长期积累，找到许多风险存在的方式和发生的规律，从而可以在一定时间和空间内改变风险存在和发生的条件，降低风险发生频率和损失幅度，使风险得到一定程度的控制。

②损失性

风险发生的后果是损失，表现为人们经济利益的减少。保险的作用就是对损失的经济利益进行补偿。

③不确定性

其总体表现为客观存在，数量大体确定，但对风险个体而言是一种随机现象，其发生与否、发生时间早晚、发生地点、损失数量、由谁承担等都表现为不确定性。

④可测性

个别风险的发生是偶然的，但人们根据以往类似事件发生的经验，可对某类风险进行预测、衡量与评估，这种风险的可测性为风险的可经营性奠定了基础。

⑤发展性

随着人类生产范围的扩大，风险呈现出空间范围扩大、损失数额增加、性质改变、新风险不断出现等变化趋势。

⑥普遍性

风险无处不在、无时不有，渗入社会经济生活的方方面面。

⑦社会性

风险是一个社会范畴，社会由人构成。只有风险给人们的生命和财产造成损害时，才称其为风险，否则只是一种普通的自然现象。

(2) 风险的要素

风险一般由风险因素、风险事故、风险损失三要素构成，三者共同决定了风险的存在、发展和变化。风险因素可能引起风险事故，风险事故可能导致风险损失，但只要出现了风险损失必然存在着风险事故，只要出现风险事故必然存在着风险因素。因此，尽管风险因素客观存在，但还是有可能减少或避免事故发生，或当事故发生后尽量减少或避免损失。

(3) 风险管理

风险管理是针对各种风险的认识、控制和处理的主动行为，它要求人们研究风险发生和变化规律，估算风险对社会经济生活可能造成损害的程度，并选择有效的手段，有计划、有目的地处理风险，以期用最小的成本，获得最大的安全保障。

风险管理分为控制型和财务型。常见的控制型方法有风险避免、风险预防、风险抑制、风险集合和风险分散等。常见的财务型方法有风险自留和风险转嫁。风险转嫁是指企业将自己的风险转嫁给他人的方法。风险转嫁可分为保险转嫁和非保险转嫁。保险转嫁是指通过购买保险将风险转嫁给保险公司，这是一种最重要、最常用的风险处理方法。不同的风险管理方法，具有不同的特点，应从实际出发，根据最小成本原则，择优选用或组合应用，唯此才能取得最佳的风险管理效果。

2. 保险概述

(1) 保险定义

保险，本意是稳妥可靠。目前所提起的保险，是一种保障机制，是用来规划人生财务所必需的工具。《中华人民共和国保险法》对保险的界定，是指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、期限时承担给付保险金责任的保险行为。

从经济角度看，保险是分摊意外事故损失的一种财务安排；从法律角度看，保险是一种合同行为，是一方同意补偿另一方损失的一种合同安排；从社会角度看，保险是社会经济保障制度的重要组成部分，是社会生产和社会生活“精巧的稳定器”；从风险管理角度看，保险是风险管理的一种方法。

(2) 保险术语

①被保险人和投保人

被保险人一般是指受保险合同保障的汽车所有者，也是行驶证上登记的车主。投

保人是指与保险公司订立合同、负有支付保险费义务的单位或个人，即办理保险并支付保险费的人。投保人与被保险人不一致时：被保险人不负有交保险费的义务，该项义务由投保人承担；车辆发生部分损失时，可由投保人向保险公司索赔，车辆发生全部损失时（如被盗抢、碰撞中车辆报废等），必须由被保险人向保险公司索赔，而投保人没有此项权利。

② 保险人

就是保险公司。在汽车保险中，就是有权经营汽车保险的保险公司。

③ 第三者

保险合同中，保险人是第一方，也叫第一者；被保险人或致害人是第二方；除保险人与被保险人之外的因保险车辆意外事故而遭受人身伤害或财产损失的受害人是第三人，即第三者。

（3）保险的种类

保险主要包括政策性保险与商业保险。政策性保险一般有社会福利性质，甚至带有强制性，主要有社会保险、机动车交通事故责任强制保险（交强险）等。商业保险，顾名思义就是商业性质，不具有强制性，这个时候的保险就是一种金融产品，主要包括人身保险和财产保险。

3. 保险的原则

（1）最大诚信原则

保证保险合同双方当事人能够诚实守信，对自己的义务善意履行。具体包括以下内容：保险人的告知义务，保险人应该对保险合同的内容（即术语）、目的进行明确说明；投保人的如实告知义务，投保人应该对保险标的的状况如实告知；投保人或者被保险人的保证义务；弃权 and 禁止反言原则（弃权是当事人放弃在合同中的某种权利。例如，投保人明确告知保险人保险标的的危险程度足以影响承保，保险人却保持沉默并收取了保险费，这就是保险人放弃了拒保权。再如，保险事故发生，受益人在合同规定的期限内不索赔，构成受益人放弃主张保险金的权利。禁止反言是指既然已经放弃某种权利，就不得再主张该权利。比如上面第一个例子，保险人不能在承保后，再向投保人主张拒保的权利）。

（2）损失补偿原则

损失补偿原则是保险人必须在保险事故发生导致保险标的遭受损失时，根据保险责任的范围对受益人进行补偿。其含义为保险人对约定的保险事故导致的损失进行补偿，受益人不能因保险金的给付获得额外利益。一般来说，财产保险遵循该原则，但是由于人的生命和身体价值难以估计，所以人身保险并不适用该原则，但亦有学者认为健康险的医疗费用亦应遵循该原则，否则有不当得利之嫌。

（3）近因原则

近因原则是指判断风险事故与保险标的的损失之间的关系，从而确定保险补偿或

给付责任的基本原则。近因是保险标的损害发生的最直接、最有效、最起决定性的原因，而并不是指最近的原因。如果近因属于被保风险，则保险人应赔偿；如果近因属于除外责任或者未保风险，则保险人不负责赔偿。

（4）分摊原则

在被保险人重复保险的情况下，保险事故发生，被保险人所得到的赔偿金由保险公司和被保险人共同承担。

（5）代位原则

保险人根据合同的规定，对被保险人进行赔偿后，或者在保险标的发生事故造成推定全损后，依法向有责任的第三方进行求偿，并获取被保险人受损投保标的的所有权。

二、机动车辆保险概述

1. 概念

（1）机动车辆保险定义及其性质

机动车辆保险即汽车保险，简称车险，是指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，它伴随着汽车的出现和普及而不断地发展成熟。

机动车辆本身损失常见原因有：碰撞、倾覆、坠落、被外界物体砸损、火灾、水灾、雹灾、其他自然灾害、爆炸、自燃、盗窃、抢劫、玻璃破碎、车辆停驶利润、车身划痕、标准配置外的设备损坏、随车行李物品损坏和事故发生后的抢险救灾费用等。针对以上风险，分别有相对应的保险险种，如车辆损失险、全车盗抢险、自燃险、车身划痕险等，这些都属于损失类保险，属财产保险范畴。

机动车辆在使用过程中常引发的责任有：因车辆碰撞、倾覆、坠落、火灾等意外事故导致第三者人员或财产损害的赔偿责任；车上人员或财产损害的赔偿责任；因载货物掉落而引起的第三者人员或财产损害的赔偿责任。与其相对应的险种有机动车第三者责任险、车上人员责任险、车上货物责任险、货物掉落责任险等，这些属于责任保险，属责任保险范畴。

机动车辆保险既属于财产损失保险范畴，又属于责任保险范畴，是综合性保险。

（2）机动车辆保险的作用

保险的基本职能就是组织经济补偿和实现保险金的给付，同样也是机动车辆保险的基本职能。通过机动车辆保险，将拥有机动车辆的企业、家庭和个人所面临的种种风险及其损失后果得以在全社会范围内分散与转嫁，体现了“集合危险，分散损失”的社会原则。

2. 汽车保险的分类

机动车辆保险是以汽车、电车、电瓶车、摩托车和拖拉机等机动车辆作为保险标的的一种保险。机动车辆保险可分交强险和商业险两大类。

(1) 交强险

交强险，全称为机动车交通事故责任强制保险，是中国首个由国家法律规定实行的强制保险制度。

《机动车交通事故责任强制保险条例》(以下简称《条例》)规定：交强险是保险公司对被保险机动车发生道路交通事故造成受害人(不包括本车人员和被保险人)人身伤亡和财产损失时，在责任限额内予以赔偿的强制性责任保险。

下列六种情况下交强险可以办理退保：被保险机动车被依法注销登记的；被保险机动车办理停驶的；被保险机动车经公安机关证实丢失的；投保人重复投保交强险的；被保险机动车被转卖、转让、赠送至车籍所在地以外的地方；新车因质量问题被销售商收回或因相关技术参数不符合国家规定交管部门不予上户的。

(2) 商业险

商业险具体分为基本险(也称主险)和附加险两个部分。基本险分为车辆损失险、第三者责任险、全车盗抢险(盗抢险)和机动车车上人员责任险(司机责任险和乘客责任险)。附加险包括玻璃单独破碎险、划痕险、自燃损失险、涉水行驶险、无过失责任险、车载货物掉落责任险、车辆停驶损失险、新增加设备损失险、不计免赔特约险等。玻璃单独破碎险、自燃损失险、新增加设备损失险都是车辆损失险的附加险，必须先投保车辆损失险后才能投保这几个附加险。机动车车上人员责任险、无过失责任险、车载货物掉落责任险等，是第三者责任险的附加险，必须先投保第三者责任险后才能投保这几个附加险。每个险别不计免赔，是可以独立投保的。

①车辆损失险

在机动车辆保险中，车辆损失险与第三者责任险构成了其主干险种，并在若干附加险的配合下，共同为保险客户提供多方面的危险保障服务。

车辆损失险的保险标的，是各种机动车辆的车身及其零部件、设备等。当保险车辆遭受保险责任范围内的自然灾害或意外事故，造成保险车辆本身损失时，保险人应当依照保险合同的规定给予赔偿。

车辆损失险的保险责任，包括碰撞责任、倾覆责任与非碰撞责任。其中碰撞责任是指保险车辆与外界物体的意外接触，如车辆与车辆、车辆与建筑物、车辆与电线杆或树木、车辆与行人、车辆与动物等碰撞，均属于碰撞责任范围之列；倾覆责任是指保险车辆由于自然灾害或意外事故，造成本车翻倒，车体触地，使其失去正常状态和行驶能力，不经施救不能恢复行驶。非碰撞责任，则可以分为以下几类：

- A. 保险单上列明的各种自然灾害，如洪水、暴风、雷击、泥石流、地震等。
- B. 保险单上列明的各种意外事故，如火灾、爆炸、空中运行物体的坠落等。

C. 其他意外事故，如倾覆、冰陷、载运保险车辆的渡船发生意外等。

机动车辆损失险的责任免除包括风险免除（损失原因的免除）和损失免除（保险人不赔偿的损失）。风险免除主要包括：

- A. 战争、军事冲突、恐怖活动、暴乱、扣押、罚没、政府征用。
- B. 在营业性维修场所修理、养护期间。
- C. 用保险车辆从事违法活动。
- D. 人员饮酒、吸食或注射毒品、被药品麻醉后使用保险车辆。
- E. 保险车辆肇事逃逸。
- F. 人员无驾驶证或驾驶车辆与驾驶证准驾车型不相符。
- G. 被保险人直接允许的驾驶人员使用保险车辆。
- H. 车辆不具备有效行驶证件。

损失免除主要包括自然磨损、锈蚀、故障以及市场价格变动造成的贬值等。

需要指出的是，机动车辆保险的保险责任范围由保险合同规定，且并非是一成不变的，如中国大陆以往均将失窃列为基本责任，后来却将其列为附加责任，即被保险人若不加保便不可能得到该项危险的保障。

②第三者责任险

机动车辆第三者责任险，是承保被保险人或其允许的合格驾驶人员在使用被保险车辆时因发生意外事故而导致的第三者损害索赔的一种保险。由于第三者责任险的主要目的在于维护公众的安全与利益，因此，在实践中通常作为法定保险并强制实施。

机动车辆第三者责任险的保险责任，即被保险人或其允许的合格驾驶员在使用被保险车辆过程中发生意外事故而致使第三者人身或财产受到直接损毁时被保险人依法应当支付的赔偿金额。该保险的责任核定，应当注意两点：

A. 直接损毁，实际上是指现场财产损失和人身伤害。各种间接损失不在保险人负责的范围。

B. 被保险人依法应当支付的赔偿金额，保险人依照保险合同的规定进行补偿。

这两个概念是不同的，即被保险人的赔偿金额并不一定等于保险人的补偿金额，因为保险人的补偿必须扣除除外不保的责任或除外不保的损失。例如，被保险人所有或代管的财产，被保险人家庭成员所有或代管的财产，本车的驾驶人员及本车上的一切人员和财产在交通事故中的损失，不在第三者责任保险负责赔偿之列；被保险人的故意行为，驾驶员酒后或无有效驾驶证驾车等导致的第三者责任损失，保险人也不负责补偿。

③盗抢险

盗抢险负责赔偿保险车辆因被盗窃、被抢劫、被抢夺造成的全部损失，以及期间由于车辆损坏或车上零部件、附属设备丢失所造成的损失，但不能故意损坏。

各家保险公司盗抢险保障差异部分为：

民安车险、华泰车险、大地车险、人保车险、平安车险、太平洋车险明文规定保

障“被保险机动车全车被盗窃、抢劫、抢夺后，受到损坏或车上零部件、附属设备丢失需要修复的合理费用”“被保险机动车在被抢劫、抢夺过程中，受到损坏需要修复的合理费用”造成的损失；天平保险则规定“保险车辆全车被盗窃后又找回的，对保险车辆在被盗窃后、被保险人对其失去掌控期间发生的保险车辆损失，本公司按照本合同的规定负责赔偿”，天平保险在这方面比较严格，对被保险人最不利。

④机动车车上人员责任险

机动车车上人员责任险是指发生意外事故，造成保险车辆上人员的人身伤亡，依法应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人负责赔偿。另外，保险车辆发生意外事故，导致车上的驾驶员或乘客人员伤亡而造成的费用损失，以及为减少损失而支付的必要合理的施救、保护费用，由保险公司承担赔偿责任。

⑤附加险

机动车辆的附加险是机动车辆保险的重要组成部分。从中国现行的机动车辆保险条款看，主要有附加盗窃险、附加自燃损失险、附加涉水行驶损失险、附加新增设备损失险、附加不计免赔特约险、附加驾驶员意外伤害险、附加指定专修险等，保险客户可根据自己的需要选择加保。

⑥划痕险

划痕险即车辆划痕险，属于附加险中的一项，主要是作为车损险的补充，能够为意外原因造成的车身划痕提供有效的保障。划痕险针对的是车身漆面的划痕，若碰撞痕迹明显，划了个口子，或者有个大凹坑，就不属于划痕，而属于车损险的理赔范围。

⑦玻璃单独破碎险

玻璃单独破碎险，即保险公司负责赔偿保险车辆在使用过程中，车辆本身发生玻璃单独破碎损失的一种商业保险。车主一定要注意“单独”二字，是指保险车辆只有挡风玻璃和车窗玻璃（不包括车灯、车镜玻璃）出现破损的情况下，保险公司才可以进行赔偿。

⑧自燃损失险

自燃损失险即“车辆自燃损失保险”，是车损险的一个附加险，只有在投保了车损险之后才可以投保自燃险。在保险期间内，保险车辆在使用过程中，由于本车电路、线路、油路、供油系统、货物自身等发生问题，致使机动车运转摩擦起火引起火灾，造成保险车辆的损失，以及被保险人在发生该保险事故时为减少保险车辆损失而必须要支出的合理施救费用，保险公司会相应地进行赔偿。

⑨不计免赔特约险

不计免赔特约险是附加险的一种。被保险人如果不投保不计免赔特约险的话，一旦出现损失，保险公司只承担 80% 的责任，剩下 20% 的责任由被保险人自己承担，也就是说定损 1000 元，保险公司只赔偿 800。为了减少损失，被保险人还是投保的好。

3. 机动车辆保险的特点

(1) 从机动车辆自身来看

①机动车辆经常处于运动状态，保险标的所处状态直接影响其面临的风险大小及种类。

②机动车辆出事故的频率非常高，保险标的出现率较高。

(2) 从与其他保险比较方面看

①保险标的种类繁多且差异大。种类、性质、座位、载重量、用途、排量、功率不同的汽车，其结构、性能、零件、材料等也有很大差异，其风险状况也不同。

②机动车辆保险占财产险的比重大。

③被保险人众多且差异大。

④机动车辆保险是保险业运用保险新技术的试验田。

⑤机动车辆保险是各财产保险公司业务竞争的焦点。

(3) 从机动车辆保险业发展角度看

①机动车辆保险费率将实现市场化。我国机动车辆保险费率的变革过程是最先实行统一价格，然后走向市场化，由于市场不够完善，对主要条款的费率进行了统一规定。

②机动车辆保险市场发展潜力巨大。我国汽车工业迅猛发展，对机动车辆保险市场的发展起着极大的促进作用。

③机动车辆使用者投保意识大大增强。随着车辆增加，受交通事故、自然灾害等因素影响，使得多数车主愿意通过购买保险将自己的用车风险转嫁于保险公司。

4. 机动车辆保险相关法律法规

(1) 保险法律法规

①保险法

广义上是指以保险关系为调整对象的法律、法规的总和。狭义上是指某一专门的或具体的保险法律规范，即《中华人民共和国保险法》。

保险法的基本内容主要包括保险业法、保险合同法、保险特别法三部分。

保险业法是对保险企业进行管理和监督的法律、法规的总称。其监管内容为：保险企业的组织形式，保险企业的设立程序和条件，保险企业的主管机关，保险资金的管理、使用和财务计算，保险企业的解散和清算，保险企业的违章处理等。

保险合同法是规范保险合同当事人权利义务关系的法律、法规的总称，其内容包括保险合同的基本原则、保险合同的订立和变更、保险合同转让的程序、投保人的资格、保险标的坐落地点、保险金额、保险责任、除外责任、赔偿办法、保险费交付办法、保险起讫期、违反保险合同的责任等。

保险特别法是规范某一保险种类保险关系的法律、法规的总称，主要是指国家关于法定保险的各种法律规定。

《中华人民共和国保险法》内容：

A. 《保险法》于 1995 年 10 月 1 日起实施，修订版于 2009 年 10 月 1 日实施。

B. 《保险法》的主要内容共八章，185 条。这八章分别为：总则、保险合同、保险公司、保险经营规则、保险代理人 and 保险经纪人、保险业监督管理、法律责任、附则。

②交强险条例

A. 《机动车交通事故责任强制保险条例》（简称《条例》）自 2006 年 7 月 1 日起在全国内实施。

B. 《条例》内容对强制责任保险的含义、基本原则、保险合同、保险赔偿、强制保险业监督管理和相关法律责任等进行了具体规范。

机动车交通事故责任强制保险是指保险公司对保险车辆发生道路交通事故造成本车人员和被保险人以外的受害人的人身伤亡和财产损失时，在责任限额内予以赔偿的强制性责任保险。

（2）车辆运输法律

①道路交通安全法

A. 《中华人民共和国道路交通安全法》自 2004 年 5 月 1 日起实施。

B. 《道路交通安全法》的主要内容共八章，124 条。这八章分别为：总则、车辆和驾驶人、道路通行条件、道路通行规定、交通事故处理、执法监督、法律责任、附则。

②道路交通事故处理程序规定

A. 《道路交通事故处理程序规定》自 2009 年 1 月 1 日起实施。

B. 《道路交通事故处理程序规定》的主要内容共十一章，分别为：总则、管辖、报警和受理、自行协商和简易程序、调查、认定与复核、处罚执行、损害赔偿调解、涉外道路交通事故处理、执法监督、附则。

（3）人身损害赔偿法律法规

①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

A. 《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》（简称《解释》）于 2004 年 5 月 1 日起实施。

B. 《解释》规定的人身损害赔偿项目包括受害人遭受人身损害后可获得的赔偿项目及其计算标准等内容。它包括四个方面：一是因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入；二是因伤致残的，其因增加生活上需要所支出的必要费用以及因丧失劳动能力导致的收入损失；三是受害人死亡的；四是精神损害抚慰金。

②道路交通事故受伤人员伤残评定

A. 《道路交通事故受伤人员伤残评定》于 2002 年 3 月 11 日由国家质量监督检验检疫总局发布，于 2002 年 12 月 1 日起实施，为强制性国家标准。

B. 《道路交通事故受伤人员伤残评定》的内容为：范围、术语和定义、评定总则、伤残等级。

三、机动车辆保险理赔流程

机动车辆保险的理赔，是指保险车辆在发生保险责任范围内的损失后，保险人依据保险合同对被保险人提出的索赔请求进行处理的过程。

保障被保险人的生产或生活不受意外事故影响，是保险的基本作用。而保险作用的实现，是通过保险理赔工作完成的。

1. 机动车辆保险理赔的意义及原则

(1) 机动车辆保险理赔的意义

理赔是保险人依照保险合同履行保险责任、被保险人享受保险权益的实现形式，它涉及投保人和保险人的各自利益，因此，做好理赔工作对双方都有积极意义。

①对投保人（被保险人）

能及时恢复其生产或安定其生活。机动车辆保险的基本职能是损失补偿，当保险车辆发生事故后，被保险人就会因产生经济损失向保险人索赔，保险人则根据合同对被保险人的损失予以补偿，从而实现对被保险人生产和生活的保障。

②对保险人

进行车险理赔查勘以确定和检验承保范围，提高业务质量；提高保险公司知名度；识别保险欺诈。

(2) 机动车辆保险理赔的原则

主动、迅速、准确、合理——八字理赔原则。

2. 保险理赔的特点

(1) 被保险人的公众性

我国的机动车辆保险的被保险人曾经是以单位、企业为主。随着个人拥有车辆数量的增加，被保险人中单一车主的比例逐步增加。

(2) 损失率高且损失幅度较小

机动车辆发生事故的频率较高，虽然每起事故损失金额较小，但涉及对被保险人的服务质量问题，因此保险公司同样应予以足够的重视，故保险公司经营过程中需投入的精力和费用较大。

(3) 机动车辆流动性大

由于汽车的功能特点，决定了其具有相当大的流动性。车辆发生事故的地点和时间不确定，要求保险公司必须拥有一个运作良好的服务体系来支持理赔服务，主体是一个全天候的报案受理机制和庞大而高效的查勘定损网络来支持其理赔服务，做到随时随地都能接受报案并予以及时处理。

(4) 受制于修理厂的程度较大

由于机动车辆保险中对车辆损失的赔偿方式多以维修为主，所以维修企业在机动

车保险的理赔中扮演重要角色。修理厂的修理价格、工期和质量均直接影响汽车保险的服务。

(5) 道德风险普遍

汽车保险具有标的流动性强、户籍管理中存在缺陷、保险信息不对称等特点，以及汽车保险条款不完善、相关的法律环境不健全、汽车保险经营管理中存在一些问题和漏洞等，给了不法之徒可乘之机，导致汽车保险欺诈案件时有发生。

3. 车辆保险理赔的流程

整个保险理赔过程一般包括受理报案、现场查勘、确定保险责任、立案、定损核损、赔款理算、缮制赔款计算书、核赔、赔付结案等环节。

(1) 受理报案

受理报案是指保险人接受被保险人的报案，并对相关事项做出安排。保险人接受报案后，需要开展询问案情、查询与核对承保信息，迅速安排查勘人员等工作。

①受理案件工作流程（图 2-1-1）

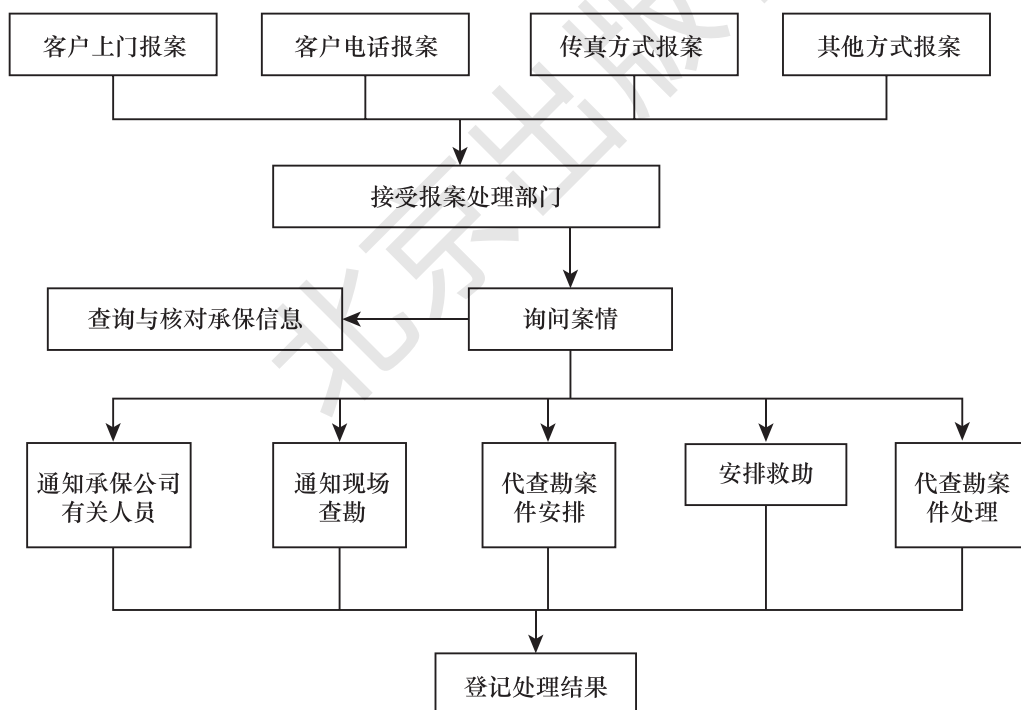


图2-1-1 受理案件工作流程

②受理报案的主要工作内容

受理报案工作主要是进行报案记录。主要有：询问案情；查询、核对出险车辆承保、理赔信息（包括商业机动车保险和机动车交通事故责任强制保险）；生成对应的报案记录；确定案件类型（本地自赔案、本代案件和外代案件）。

A. 询问案情。主要询问——保险车辆相关信息：保单号码、被保险人名称、号

牌号码、牌照底色和厂牌型号；出险信息：出险时间、地点、原因、驾驶人姓名、事故经过和事故涉及的损失等；报案人信息：报案人姓名、联系电话；第三者车辆信息：对于涉及第三者车辆的事故，应询问第三者车辆车型、号牌号码、牌照底色以及保险情况。如果第三者车辆也是本公司承保且在事故中负有一定责任，则一并记录并进行报案处理。

B. 查询、核对承保信息。据报案人提供的保单号码、号牌号码、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、保险期限以及是否通过可选免赔额特约条款约定免赔额。

C. 查询历史出险、理赔信息。核实是否存在重复报案，对两次事故出险时间相近的案件，应认真核查，并将有关情况通知查勘员进一步调查。

D. 生成报案记录。根据出险车辆的承保情况生成报案记录，报案记录与保单号一一对应。出险车辆的交强险和机动车商业险在一个保单号下承保，生成一条报案记录。若在多个保单号下承保，在各保单下生成对应的报案记录，并在各报案记录间建立关联关系。

E. 指导填写有关单证，说明后续理赔安排。

(2) 现场查勘

现场查勘是指用科学的方法和现代技术手段，对交通事故现场进行实地验证和查询，将所得的结果完整而准确地记录下来的过程。现场查勘是查明交通事故真相的根本措施，是分析事故原因和认定事故责任的基本依据，也为事故损害赔偿提供依据。

①现场查勘的主要内容

查明出险时间、查明出险地点、查明出险车辆情况、查清驾驶员情况、查明事故原因、施救整理受损财产、核实损失情况。

现场结束后，查勘人员应按照上述内容及要求认真填写现场查勘记录，如果可能，应力争让被保险人或驾驶员确认签字。

②代查勘

代查勘限于本保险公司各分支机构所承保的汽车在异地出险的情形。出险当地的保险分支机构均有代查勘并提供各种协助的义务。

(3) 确定保险责任

整理分析已获取的查勘资料，包括查勘记录及附表、查勘照片和询问笔录，以及驾驶证照片、行驶证照片等，然后结合保险车辆的查勘信息、承保信息以及历史赔付案信息，分别判断事故是否属于商业机动车辆保险和机动车交通事故责任强制保险的保险责任。经查勘人员核实，属于保险责任范围的，应进一步确定被保险人在事故中所承担的责任，以及有无向第三者追偿问题，同时还应注意了解保险车辆有无在其他保险公司重复保险的情况。对重复报案、无效报案、明显不属于保险责任的报案，应按不予立案或拒绝赔偿案件处理。

确定保险责任后，还需初步确定事故损失金额，并估算保险损失金额。事故损失金额

是指事故所涉及的全部损失金额，包括保险责任部分损失和非保险责任部分损失。对不属于保险责任的，应对事故现场、车辆、涉及的第三者车辆、财产、人身伤亡情况进行认真的记录、取证、拍照等，以便作为拒赔材料存档，同时向被保险人递交拒赔通知书。

(4) 立案

凡在保险有效期内，且属于保险责任的赔案，理赔人员都应在现场查勘结束后的规定时间内，依据出险报案表和查勘记录中的有关内容以及初步确定的事故损失金额和保险赔偿金额，通过车险业务处理系统进行认真、准确、翔实的立案登记，最后，计算机自动生成立案编号。立案后，管理部门可定期对赔案的处理过程、时限进行监控。

立案处理时限一般为：简单案件应于查勘结束后 24 小时内立案，复杂案件最晚于接受报案后 7 日内进行立案或注销处理；对报案登记后超过规定时间未立案的案件，管理部门须给予处理；查勘所涉及的单证可在立案同时或之后收集。

(5) 定损核损

定损即确定事故损失，包括车辆损失、其他财产损失、施救费用、残值处理和人身伤亡费用等。核损是指由核损人员对保险事故中涉及的车辆损失和其他财产损失的定损情况进行复核，目的是提高质量，保证定损的准确性、标准性和统一性。定损核损工作流程如图 2-1-2 所示。

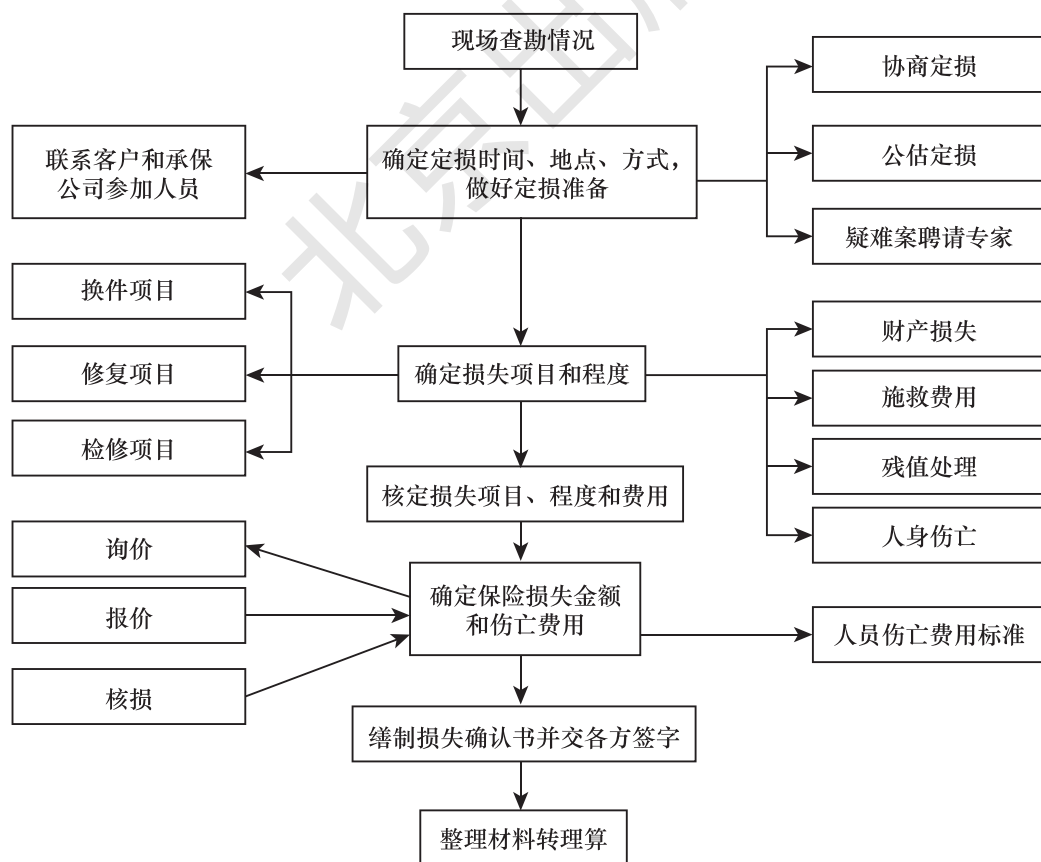


图2-1-2 定损核损工作流程

①保险车辆出险后的定损项目

包括车辆定损、人员伤亡费用的确定、施救费用的确定、其他财产损失确定和残值处理等内容。

②车辆定损基本内容、要求和程序

A. 根据现场查勘情况认真检查受损车，确定受损部位、损失项目、损失程度，并进行登记。对投保新车出厂时车辆标准配置以外新增加的设备要进行区分，并分别确定损失项目和金额。损失严重的应将车辆解体后再确认损失项目，对估损金额超过本级处理权限的，应及时报上级公司协助定损。

B. 与客户协商确定修理方案，包括换件项目、数量、修复项目、检修项目。协商双方应本着实事求是、合情合理的原则处理问题。协商时注意区分本次事故和非本次事故的损失，注意事故损失和正常维护保养的界限，对确定事故损失部位应坚持能修不换的原则，能够更换部件的，决不更换总成，严禁“搭车”修理。车主要求扩大修理的，其超出部分应由车主自己承担。

C. 根据换件项目、修理项目的有关内容，按照各保险公司的详细规定确定损失金额，并打印出《机动车辆保险损失情况确认书》。

D. 对损失金额较大，双方协商难以定损的，或受损车辆技术要求高，难以确定损失的，可聘请专家或委托公估机构定损。

E. 受损车辆原则上采取一次定损。定损完毕后，可以由被保险人自行选择修理厂修理，或应被保险人的要求去推荐、招标修理厂修理。

F. 车辆定损时应注意：经保险公司书面同意，对保险事故车辆损失原因进行鉴定的费用保险人可以负责赔偿。受损车辆未经保险公司和被保险人共同查勘定损而自行送修的，根据条款规定，保险人有权重新核定修理费用或拒绝赔偿。

③人员伤亡费用的确定

A. 事故处理应遵循“以责论处，按责分担”的原则。承担费用的标准，应符合现行道路交通事故处理的有关规定。凡被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，定损人员应重新核定，对不合理的部分应予以剔除。

B. 事故结案前，所有费用均由被保险人先行支付。待结案后，业务人员应及时审核被保险人提供的公安交通管理部门或法院等机构出具的事故证明、有关法律文书和伤残证明，以及各种有关费用单据。依据国家有关交通道路处理的法律、法规规定以及保险合同约定的可以负责赔偿的合理费用进行核定。不符合规定的费用，如精神损失补偿费、困难补助费、营养费、处理事故人员的生活补助、招待费、请客送礼费、事故处理部门扣车后的停车费、各种罚款和其他超过规定的费用均不承担赔偿责任。

C. 对车上及第三者人员伤亡的有关情况要进行调查，重点调查被抚养人的情况及生活费、医疗费、伤残鉴定证明的真实性、合法性、合理性。

④其他财产损失的确定

第三者责任险的财产和附加车上货物责任险承运货物的损失，应会同被保险人和

有关人员逐项清理，确定损失数量、损失程度和损失金额。同时，要求被保险人提供有关货物、财产和原始发票。定损人员审核后，制作《机动车辆保险财产损失确认书》，由被保险人签字认可。

对于车上货物责任险中的货物损失，在确定损失金额进行赔偿处理时，需要被保险人提供运单、起运地货物价格证明以及第三方向被保险人索赔的函件等单证材料。

⑤施救费用的确定

当保险车辆和其涉及的财物、人员在遭遇保险责任范围内的车祸时，被保险人应采取措施进行抢救，以防止损失的扩大。其中因采取施救措施而支出的费用即为施救费用。施救费用必须是直接的、必要的、合理的，是按照国家有关政策规定为施救行为付出的费用。

施救费用的确定要严格遵照相关条款的规定。以下几种情况应特别注意：

A. 被保险人施救保险车辆时使用非专业消防单位的消防设备所产生的费用，应予以赔偿。

B. 施救保险车辆时雇用吊车和其他车辆进行抢救的费用，以及将出险车辆拖运到修理厂的运输费用，应予以赔偿。

C. 因抢修而不慎或不得已对他人财产的损坏，可酌情予以赔偿。但在抢救时抢救人员个人物品的丢失，则不予以赔偿。

D. 抢救车辆在拖运受损保险车辆途中发生意外事故造成的损失和费用支出，如果该抢救车辆是被保险人自己或他人义务派来抢救的，应予以赔偿；如果该抢救车辆是有偿的则不予以赔偿。

E. 保险车辆出险后，被保险人赶赴肇事现场处理支出的费用，不予负责。

F. 保险公司只对保险车辆的救护费用负责。

G. 经保险公司同意去外地修理的移送费，可予负责。但护送车辆者的工资和差旅费，不予负责。

H. 当施救费用、保护费用与修理费用相加，达到或超过了保险车辆的实际价值时，则可推定全损，予以赔偿。

I. 第三者责任险的施救费用与第三者损失金额相加，不得超过第三者责任险的责任限额。

J. 施救费应按照规定扣减相应的免赔率。

⑥残值处理

残值应协商作价折旧归被保险人，如被保险人不要，参照特殊案件的内容处理。

(6) 赔款理算

在赔偿顺序上，交强险是第一顺序，商业机动车辆保险是第二顺序。赔款计算按照不同情况计算受害人的分项损失，最后总计。

(7) 核赔

核赔是对整个赔案处理过程所进行的控制，是保险公司控制业务风险的最后关口。

其工作流程如图 2-1-3 所示。

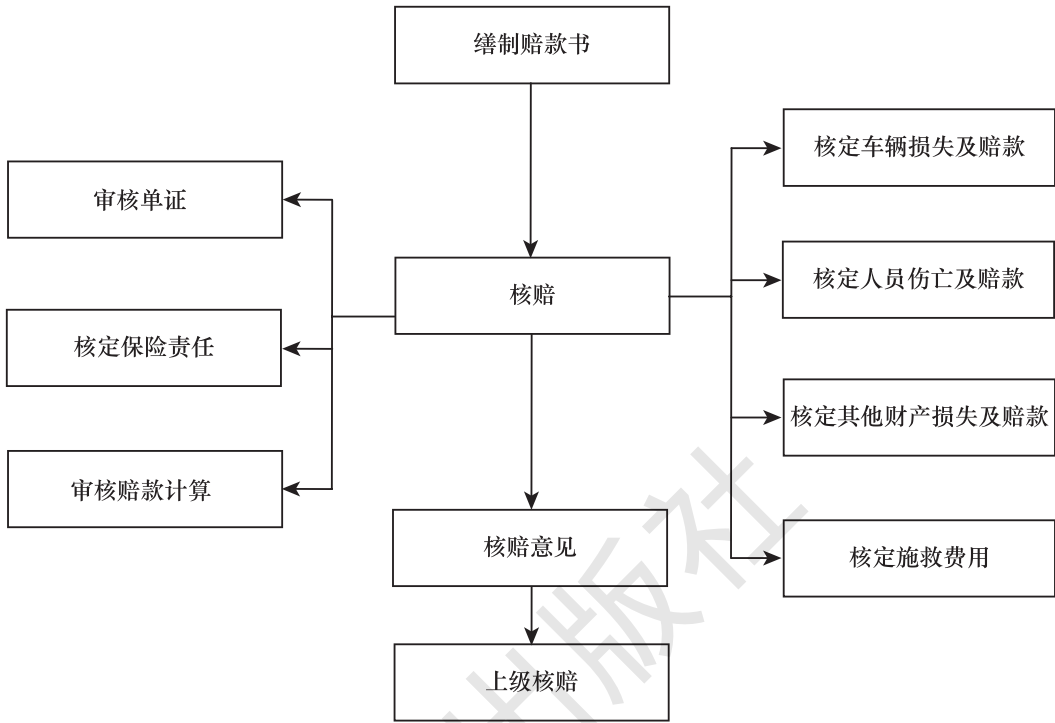


图2-1-3 核赔工作流程

(8) 赔付结案

赔案按分级权限审批后，业务人员根据核赔的审批金额，填发领取赔款通知书，然后通知被保险人领取赔款，财会部门支付赔款。

被保险人领取赔款后，保险人要进行理赔案卷的整理。理赔案卷按分级审批、集中留存的原则管理，并按档案管理规定进行保管。做到单证齐全、编排有序、目录清楚、装订整齐。理赔案卷须一单一卷整理、装订、登记、保管，并按赔案号顺序归档。

学习任务二 解答被保险人员的咨询

一、道德

1. 道德的内涵

道德是一种社会意识形态，是人们共同生活及其行为的准则与规范。道德往往代表着社会的正面价值取向，起判断行为正当与否的作用。道德是指以善恶为标准，通

过社会舆论、内心信念和传统习惯来评价人的行为，调整人与人之间以及个人与社会之间相互关系的行为规范的总和。道德作用的发挥有待于道德功能的全面实施。道德具有调节、认识、教育、导向等功能，与政治、法律、艺术等意识形态有密切的关系。在中华优秀传统文化中，形成了以仁义为基础的道德。

2. 道德的作用

(1) 认识功能

道德是引导人们追求至善的良师。它教导人们认识自己，认识对家庭、他人、社会和国家应负的责任和应尽的义务，认识社会道德生活的规律和原则，从而正确地选择自己的生活道路和规范自己的行为。

(2) 调节功能

道德是社会矛盾的调节器。人生活在社会中总要和自己的同类发生这样那样的关系，因此不可避免地要发生各种矛盾，这时就需要通过社会舆论、风俗习惯、内心信念等特有形式，以自己的善恶标准去调节社会上人们的行为，指导和纠正人们的行为，使人与人之间、个人与社会之间的关系臻于完善与和谐。

(3) 教育功能

道德是催人奋进的“引路人”。它使人们养成良好的道德意识、道德品质和道德行为，树立正确的义务、荣誉、正义和幸福等观念，使受教育者成为道德纯洁、理想高尚的人。

(4) 评价功能

道德是公正的“法官”。道德评价是一种巨大的社会力量和人们内在的意志力量。道德是人以“善”“恶”来评价社会现象，把握现实世界的一种方式。

(5) 平衡功能

道德不仅调节人与人之间的关系，而且平衡人与自然之间的关系。它要求人们端正对自然的态度，调节自身的行为。环境道德是当代社会公德之一，它能教育人们应当以造福于而不贻祸于子孙后代的高度责任感，从社会的全局利益和长远利益出发，开发自然资源，发展社会生产，维持生态平衡，积极防止对自然环境的人为性的破坏，平衡人与自然之间的正常关系。

二、汽车保险人员职业道德

1. 职业道德

人类社会生活分为公共生活、职业生活和家庭生活三大领域，与此相对应的道德规范也可分为社会公德、职业道德和家庭美德三大部分。

职业道德是指从事一定职业的人们，在职业教育活动中应当遵循的职业行为规范，即道德观念、行为规范和风俗习惯。

职业道德由职业理想、职业纪律、职业责任、职业义务、职业态度、从业技能、职业荣誉和职业作风构成。这八个要素相辅相成，互为补充，共同构成职业道德。

2. 汽车保险人员职业道德

(1) 汽车查勘定损员的职责

廉洁奉公，秉公办事，认真负责；精熟条款，精通业务，实事求是；熟悉掌握有关专业知识。定损工作能否做到合理、准确，往往取决于定损人员对所涉及的专业知识熟悉和掌握的程度。

(2) 车险理赔中的道德不规范问题

为追求利益从中作梗；节省扣除款；“搭车”维修；冒名顶替；虚假理赔。

(3) 道德不规范问题产生的原因

调查难度大；查勘力量薄弱；法制观念淡薄。

(4) 汽车保险从业人员职业道德

诚实信用、服务至上、爱岗敬业、精通业务、乐于奉献、甘当公仆、团结协作、风纪严整、公平竞争、保守商业秘密。

3. 汽车定损职业行为规范

(1) 仪表要求

端庄、整洁，按季节统一着装，整齐、清洁、得体、大方。

(2) 仪容要求

洁净、自然，不过分修饰。

(3) 仪姿要求

上身挺拔、双目平视、表情自然、双臂自然、双肩平稳，坐、站、行姿态自然，干净利落。

(4) 举止规范

主动热情、面带微笑、礼貌用语、态度真诚、认真倾听、有问必答、认真记录。