

《汽车定损与理赔》课程标准

一、基本信息

课程名称：汽车定损与理赔

学 分：3

课程代码：F090100102

学 时：48

先修课程：汽车构造与原理

后续课程：生产实习

适用专业：汽车技术服务与营销

编 制 人：陈伙南

审 核 人：刘桂光

制订时间：2012年10月1日

二、课程概述

本课程是汽车技术服务与营销专业核心课程之一，是一门专业必修课程。通过本课程学习，使学生全面掌握汽车定损与理赔知识，重点培养学生能够合理选择险种，学会办理车险投保、退保、续保的手续，根据事故情况，正确处理车险理赔事宜，能向客户介绍不同险种的特点及优势，能按照损失补偿原则要求计算保险赔款。按理赔的流程申请理赔和准备好理赔的资料，具备分析问题和实际操作的能力。

三、教学目标

（一）能力目标

1. 能根据具体情况合理选择险种；
2. 能正确办理车险投保、退保、续保的手续；
3. 能根据事故情况，正确处理车险理赔事宜；
4. 能向客户介绍不同险种的特点及优势；
5. 能按照损失补偿原则要求计算保险赔款；
6. 能按理赔的流程申请理赔和准备好理赔的资料；

（二）知识目标

1. 了解风险管理的概念，目标，基本程序和主要方法；
2. 了解保险的概念，特征，职能，分类，作用；
3. 熟悉汽车损失补偿原则的含义，基本内容，例外情况和派生原则
4. 熟悉交强险与商业险各自的特征，责任内容与免责内容；
5. 熟悉投保过程及投保单的填写；
6. 熟悉理赔流程和原理及理赔的资料；

（三）素质目标

1. 具有良好的行为规范与职业道德；
2. 具有与客户进行交流与协商的能力；
3. 具有严谨务实、求是创新的工作素养；

4. 具有良好的心理素质的能力；

四、教学内容

(一) 内容模块

表 1：课程内容模块及学时分配

序号	课程内容模块名称	学时
	轻微交通事故查勘定损	10
	一般交通事故查勘定损	10
	重特大交通事故查勘定损	12
	特殊事故查勘定损	16
合 计		48

(二) 教学项目

表 2：项目教学内容及学时分配

项目名称	工作任务	学时安排	能力目标	知识目标	教学方法建议	项目成果 (可展示)
1. 轻微交通事故查勘定损	1.1 接受报案并准备查勘	10	1. 能通过与报案人通话，掌握事故发生时间地点； 2. 能判断交通事故类型；	1. 掌握交通事故分类方法； 2. 熟悉接报案电话注意事项； 3. 掌握查勘工具类型、功能及单据填写内容； 4. 掌握简易赔案的条件；	角色扮演；案例教学；任务驱动；	保险报案工单正确规范填写。
	1.2 进行现场查勘		1. 能够对事故车进行简单施救； 2. 会使用查勘工具，能够制作查勘报告；	熟悉掌握查勘工作流程	角色扮演；案例教学；任务驱动；	保险事故查勘报告。
	1.3 事故分析及定损		1. 初步学会分析事故原因，有防骗保意识； 2. 初步学会定损，会制作	1. 熟悉骗保案件的特征； 2. 熟悉定损工作流程； 3. 掌握车损的赔偿费用	案例教学；任务驱动；	事故分析定损报告。

				定损报告；	项目； 4.能遵守国家法律法规；		
	1.4 赔款估算		2	能对照赔款计算步骤，进行赔款估算；	1.熟悉车险产品条款； 2.掌握赔款估算的步骤	案例教学；任务驱动；	赔款估算报表
	1.5 保险核赔		2	能对照核赔的步骤，进行审核。	1.熟悉骗保案件的特征； 2.熟悉核赔的步骤；	案例教学；任务驱动；	制作交强险核赔步骤流程图。
2. 一般交通事故查勘定损	2.1 接受报案并查勘准备	10	2	1.有良好的沟通技能； 2.能根据事故严重程度确定赔案类型；	1.掌握接报案电话注意事项； 2.掌握重大赔案的条件；	案例教学；任务驱动；	填写接受报案工单
	2.2 现场查勘		2	1.必要情况下，能正确帮助施救； 2.能正确拍照测量； 3.能配合交警工作；	1.掌握查勘工作流程； 2.熟悉常用施救方法； 3.掌握拍照方法和测量方法； 4.熟悉交警处理交通事故程序；	角色扮演；案例教学；任务驱动；	制作事故查勘流程工单
	2.3 事故分析及定损		2	1.能依据保险条款初步判断是否理赔； 2.能客观公正处理赔案	1.学会分析事故原因，鉴别骗保； 2.掌握人伤的赔偿费用项目；	角色扮演；案例教学；任务驱动；	制作定损报告
	2.4 赔款估算		2	能进行赔款估算。	1.掌握车险产品条款； 2.熟悉交通事故责任认定方法；	案例教学；任务驱动；	赔款估算报表制作
	2.5 保险核赔		2	能对车险事故理赔进行核赔。	掌握核赔步骤。	案例教学；任务驱动；	制作交强险核赔步骤流程图

3. 重特大交通事故查勘定损	3.1 接受报案并查勘准备	12	2	能根据掌握情况拟定查勘计划;	初步具有严谨务实的工作素养;	角色扮演; 案例教学; 任务驱动;	填写接受报案工单
	3.2 现场查勘		2	能在现场熟练通过询问、拍照、测量等方式采集各种重要证据, 并制作查勘报告;	1. 掌握交警处理事故程序; 2. 掌握常见的对车施救方法; 3. 掌握常见的对人施救方法。	角色扮演; 案例教学; 任务驱动;	制作事故查勘流程工单
	3.3 事故分析及定损		4	1. 能正确分析事故原因, 并确定事故属于哪些险种的保险责任; 2. 能正确确定事故损失, 并制作定损报告;	初步具有求是创新的工作素养;	案例教学; 任务驱动;	制作定损报告
	3.4 赔款估算		2	能正确进行赔款估算;	掌握事故责任认定方法	案例教学; 任务驱动;	赔款估算报表制作
	3.5 保险核赔		2	能正确对车险事故的理赔进行核赔。	1. 具有良好的职业道德 2. 掌握交强险的一般核赔步骤。	案例教学; 任务驱动;	制作交强险核赔步骤流程图。
4. 特殊事故查勘定损	4.1 接受报案并查勘准备	16	2	能根据掌握情况拟定查勘计划;	1. 掌握处理水淹车处理注意事项; 2. 掌握汽车自燃的常见原因; 3. 掌握处理汽车盗抢事故的处理流程	案例教学; 任务驱动;	填写接受报案工单
	4.2 现场查勘		4	1. 能使用查勘工具, 采集	1. 掌握水淹车现场施救	案例教学; 任务驱动;	制作事故查勘流程

			重要证据; 2.能妥善处理烧坏的事故车; 3. 能妥善处理水淹事故车;	及定损方法; 2.掌握自燃车的定损方法; 3. 掌握盗抢事故查勘方式		工单
	4.3 事故分析及定损	4	1.能确定事故损失,并制作定损报告; 2.能依据水淹、自燃、汽车盗抢损失险条款确定是否理赔	1.掌握水淹车常见原因 2.掌握常见的汽车烧毁骗保现象; 3.掌握汽车盗抢事故常见骗保现象;	角色扮演; 案例教学; 任务驱动;	制作定损报告
	4.4 赔款估算	4	能进行赔款估算	1.掌握水淹车特约条款; 2.掌握自燃损失险条款; 3.掌握汽车盗抢险条款。	案例教学; 任务驱动;	赔款估算报表制作
	4.5 保险核赔	2	能够对水淹车、汽车自燃及盗抢事故理赔进行核赔。	1.具有求是创新的工作素养; 2.初步具有良好团队合作精神;	案例教学; 任务驱动;	制作交强险核赔步骤流程图。
学时合计		48				

五、教学组织形式

1、教学方法 本课程的基础知识内容主要采用启发式教学、分组讨论教学、案例教学法等能调动学生主观能动性的教学方法实施教学，以增强学生学习的积极性与主动性；保险实务内容主要采用案例教学法、分组讨论法等适合项目教学的教学方法，以提高学生实践能力。

2、实践教学情况：在教学过程中，布置教学任务，要求学生利用课余时间到保险公司进行实践活动，体验车险推销、定损与理赔工作程序，参与车险推销、定损与理赔工作，积累工作经验。

3、评价方式以学生自评为主，学生互评为辅，教师在评价过程中起引导调控作用。教师评价

内容：要观察学生的学习过程，根据学生自我评价和小组评价情况，给出总体评价和改善意见。

六、考核方式和考核标准

表 3：教学项目考核评价标准

项目名称	考核点	建议考核方式	权重（%）	评分
1. 轻微交通事故查勘定损	1.专业理论知识； 2.轻微交通事故如何查勘与定损；	1.实操考核	50	10
		2.工作页考核	20	
		3.笔试考核	30	
2. 一般交通事故查勘定损	1.专业理论知识； 2.一般交通事故如何查勘与定损；	1.实操考核	50	20
		2.工作页考核	20	
		3.笔试考核	30	
3.重特大交通事故查勘定损	1.专业理论知识； 2.重特大交通事故如何查勘与定损；	1.实操考核	50	30
		2.工作页考核	20	
		3.笔试考核	30	
4.特殊事故查勘定损	1.专业理论知识 2.特殊交通事故如何查勘与定损；	1.实操考核	50	40
		2.工作页考核	20	
		3.笔试考核	30	
合计				100

七、教材的选用

（一）教材或讲义编写建议

教师在讲授或演示教学中，应使用多媒体设备，配以丰富的案例、视频等课件，充分调动学生动脑动手动脑，积极参与进课堂教学中来。

推荐教材《汽车定损与理赔》.宋孟辉，机械工业出版社，2012年第一版；

（二）教学参考资料

- 1、《机动车保险与理赔实务》.贺展开，张岸杨.机械工业出版社，2012年第二版；
- 2、《汽车保险与理赔》.李景芝、荆叶平，人民交通出版社，2012年第二版；
- 3、《汽车保险与理赔实务》.董恩国、张蕾，机械工业出版社 2012年第二版；

八、主要教学资源要求

（一）教师要求

- 1、具有汽车保险公估师职业资格；
- 2、较丰富的理论教学和行业实践经验；
- 3、能独立完成课堂讲授和案例教学；
- 4、具备较高的情商与社交能力；

（二）学习场地、设施要求

- 1、校内图书馆；

- 2、校内汽车技术服务营销专业实训室（营销展厅）；
- 3、校内汽车专业实训基地；
- 4、校外汽车专业实践基地；
- 5、多媒体网络学习网站；