

中国太平洋财产保险股份有限公司

车险查勘工作指引

查勘估损是车险理赔过程中至关重要的环节，直接关系到理赔质量。为规范全司车险查勘估损工作，提高查勘工作的标准化、规范化程度，提升车险理赔精细化管理水平，特制定本工作指引。

一、查勘工作

（一）查勘任务分类

1、第一现场查勘任务

指事故发生后，标的车辆仍在现场未发生变动或依据相关法律、法规等规定在标注现场位置撤离到不妨碍交通畅通地点位置等待处理的事故。

2、非第一现场查勘任务

指事故当事人及车辆已离开第一现场，车辆已在停车场或交警扣车点或修理厂，伤者已在医院的事故。

（二）接受查勘任务

查勘人员接到查勘任务后，应当及时在车险集中理赔系统（以下简称系统）中接受任务。对因在外查勘，无法在系统中直接接受任务的，查勘员应在当班做好查勘任务工作日志，并于当日完成系统接受任务。查勘人员对接受的查勘任务应以约定的方式在第一时间通知调度人员。对接受的任务按先第一现场查勘任务、后非第一现场任务的顺序安排查勘工作，对不能及时完成的第一现场查勘任务应当及时在系统中退回调度及电话通知调度，以便调度另行安排。

查勘人员接到调度指令后，应在 5 分钟内与当事人进行电话联系，确定事故车辆、人员位置、约定大约到达的时间。对车辆已离开第一现场，应当询问车辆去向，并及时向调度人员反馈。

接报案人员应当在第一现场查勘任务派发后 20 分钟内对报案人员进行电话回访，确认查勘人员是否与报案人联系。

接报案人员应当对第一现场查勘任务进行跟踪，确保第一现场查勘任务无遗漏。对漏派发的和第一现场查勘任务无查勘人员执行的及时进行督促并记录在案。

查勘人员接到系统中无保单的案件应当记载工作日志，以便到现场后核查车主保险单证，详细询问承保情况。

（三）以下情形应当查勘第一现场或复勘第一现场

1、所有保留第一现场的事故必须查勘第一现场。

2、不涉及第三方人身伤亡的单方事故，无论有无警方证明，损失在 1000 元以上的原则上均须查勘第一现场或复勘第一现场。

3、车辆之间发生不涉及人身伤亡的事故，依据相关法规已经撤离第一现场的，对属于行业交强险“互碰自赔”的按行业“互碰自赔”规定处理；对“互碰自赔”有疑问的或其它事故，应对事故车辆各方核对碰撞痕迹，对痕迹有疑问的应当对第一现场进行复勘；对单车损失在 2000 元以上的应当复勘第一现场；对有疑问的案件，无论损失金额大小，未查勘第一现场的必须复勘第一现场。

4、对高速公路发生的事故，应依据事故地高速公路管理规定，在确保安全的情形下进行查勘，必要时可调取高速公路通行记录影像来确定事故情况。

5、所有物损事故必须查勘或复勘第一现场，高速公路上的事故，需在确保安全的情况下进行。

6、油漆单独损伤险、车轮单独损坏险、盗抢险、涉水损失险、火灾、自燃、非大面积自然灾害事故、大面积自然灾害中有疑点的事故等，须查勘或复勘第一现场，走访事故现场目击证人。

（四）查勘装备

1、查勘车辆的制动、方向、灯光等安全性能齐全有效、油料充足，并有相应的保险和年检，驾驶人员需持有合法有效的驾驶证。

2、基本查勘工具齐全，每一查勘组标准配备包括但不限于：

（1）笔记本电脑一台（配置要求 CPU 不低于迅驰双核酷睿 1.66GHz ，内存不低于 2G ，硬盘不低于 60G ，配有无线网卡和无线上网卡）。

（2）数码相机壹台（像素为市场上销售的最低主流像素、相机上带有公司标志的编码[编码为公司标志+分公司名+四位编码]、日期须能显示在照片上为年月日时分并不能手动更改，须通过专业软件由分公司专人设置）。

（3）数码录音笔壹支（内存不低于 512MB ，带声控录音功能，有外接微型麦克风）。

（4）有关理赔单证。

（5）防伪易碎标签（易碎贴），填写车牌号，查勘人员工号、日期等。

防伪易碎标签通称易碎贴，是一种在特殊不干胶纸上印刷相关内容，为防止损坏配件被恶意掉包，粘贴后不能重复二次使用，一碰即

破的标签，印刷条形码后可用于配件残值管理和处理以及易碎贴自身的防伪功能。易碎贴主要用于以下几个方面：

A、第一现场估损符合自动核价条件的，需要回收残值的配件加贴易碎贴。

B、第一现场不能估损的案件，对外表损坏配件加贴易碎贴，对易产生掉包和可能损坏的配件加贴易碎贴。对需要监督拆解的车辆，在拆解关键点加贴易碎贴防拆。

C、水损事故中对持疑问的配件，如电脑板等加贴易碎贴锁定配件。

(6) 其他：大小卷尺、比例尺、照明设备、反光背心、救生衣、防雨装备、防滑装备、反光锥光牌、简易工作台板等。

(五) 查勘工作要求

1、现场查勘人员到达第一现场后应立即以约定通讯方式反馈给调度人员。

2、第一现场查勘时应特别注意安全，查勘车辆应停在安全不妨碍交通的位置，开启应急灯，在车尾部来车方向高速公路 150 米、一般公路 50-100 米后摆放反光锥或牌。录音设备进入工作状态。

3、当事故现场尚未控制或保险车辆及财产尚处于危险状态时，积极帮助客户采取施救、保护措施，保护现场、抢救伤员，消除危险因素，帮助客户联系施救车辆，协助客户及有关人员向事故处理机关报案。对于单方事故，出险车辆需救援时，查勘人员应协助客户采取合理的施救措施，将损失减少到最低程度。在做好现场保护和伤员抢救工作后，应立即开展现场查勘工作。

非特殊情况禁止用查勘车辆进行拖曳施救。

4、确定事故各方当事人身份，核实标的车和三责车身份，针对事故特性简明扼要询问事故经过，核对标的车牌照号码、车架号码和交强险保险凭证并拍摄记录，三者车辆也应同样记载和拍摄牌照号码、车架号码和交强险保险凭证。

5、按照现场查勘的拍摄要求完成现场照片的拍摄。

6、绘制事故现场草图，并要求当事人在草图上签名，拒绝签名的记录在案，现场草图应标明是原始现场、变动现场、复原现场还是复勘现场并注明方位。

7、按照证据保全的要求，提取事故车辆和现场遗留物、碎片、血迹、毛发、衣服残留物等，与事故当事人共同封存。

8、对有疑问的案件，做好当事人的询问记录和目击证人的询问记录，并由当事人和目击证人签名，拒绝签名的记录在案。对重大疑问案件应当记录和录音同时进行。

9、对不符合自行协商处理规定以及怀疑驾驶人员冒名顶替、酒后驾驶、车辆身份有疑点（如与承保标的车架号码不符、发动机号码不符、车牌不符、三责车辆有套牌嫌疑、拼装报废车辆等）的应当立即报警，并将疑点告知出警警察，敦促交警依法查实。

对怀疑冒名顶替的应对方向盘、变速器操纵杆进行痕迹保全，要求警方提取指纹和痕迹及残留物，以查实事故真相。

特别注意中午 13 时至 16 时之间、晚间 20 时至凌晨 3 时的事故，对驾驶人员应认真仔细的调查和询问，有无冒名顶替、酒后驾驶的行为，如有疑点应当报警并及时向上级领导报告。

10、现场勘查完毕后，应及时在系统中完成《现场查勘报告》（原则上当日查勘工作应当在一个工作日内录入查勘报告），查勘时

对于明确的事故责任比例要在查勘报告中准确填写，查勘中新增的损失项目可以在查勘报告中添加；双人查勘的，应进行系统复核。

11、在任何纸制证据材料中，查勘人员只负责调查核实事故证据材料，弄清事故真相，分析事故发生的成因，不对事故是否属于保险责任作出结论。

第一现场查勘中，对损失金额不大，案情简单的不属于保险责任事故的案件，应当与当事人委婉、耐心地沟通，详细阐明保险条款内容，以及不属于保险责任的依据。注重语言艺术和技巧，取得当事人的理解或认可并注意保留证据，避免后续处理时产生矛盾和纠纷。

12、当日工作任务完成结束后，应当及时将第一现场查勘材料上传单证影像系统，并将现场查勘材料移交业务内勤存档。

13、依据规定可以在第一现场进行估损和自动核价的车辆，查勘人员应当填写估损单，核定修理费用后由当事人签字。应当在次日完成系统估损单录入工作，条件允许的应当现场使用系统进行估损录入和打印估损单。

14、对第一现场不能直接开展估损的案件，应当对外表损坏部分以“易碎贴”标记，对可拆解的部位用“易碎贴”加封，并拍摄照片记录，以便在修理厂拆解估损前保持事故状态。

对估损任务不属于此次查勘估损范围的，应当及时在系统中退回估损任务，并注明退回理由和车辆前往的地点。

15、对重大疑难案件或超权限案件的现场查勘，应当及时将有关情况向上级理赔负责人汇报。重大疑难现场必须坚持双人查勘，必要时相关机构理赔负责人应当参与处理。

16、现场查勘任务完成后，应将所有拍摄的照片和录音及时下载到分支机构规定的专用电脑中集中保存（禁止修改删减），分支机构按照事故发生时间、赔案号车牌号拍摄人建立索引，并定期刻盘备份。

查勘人员对照片进行清分整理，筛选重要的能够充分反映事故现场的照片上传到影像系统，并建立现场照片文件子夹，上传时间原则上不得超过一个工作日。

17、对非第一现场的查勘任务，核对当事人身份、标的车身份、三责车身份，提取痕迹证据，分析痕迹、分析事故成因等要求均同第一现场查勘。对符合复勘第一现场要求特征的，应当约请当事人及时复勘第一现场并取证留存。

18、查勘车辆不得交由任何非查勘车辆指定人员驾驶，分支机构负有严格审查查勘车辆驾驶人员驾驶资质之责（初次应查询车辆管理所档案）。

19、人伤核损调查人员应当对住院人员进行医院查勘调查，主要包括受伤人员身份核实、伤情、对伤者的事故经过询问、与主管医师的交流、向相关人员介绍诊疗范围和标准，以上过程均应留存证据，必要时可录音取证。

人伤核损员（人伤调查员）应当根据调查情况并结合相关标准对各项人伤费用进行初步估损，及时在系统中填写“人伤跟踪报告”，合理填写估损金额，尽量保证估损金额与实际情况吻合。

轻微伤人员非住院人员应当通过电话进行调查，必要时应当进行现场查勘调查，核实伤情并记录。

20、人伤核损员对“人伤跟踪报告”中的估损金额准确度和合理性负责。有关人伤核损工作标准可参照总公司下发的《车险人伤核损手册》执行。

二、估损工作

（一）现场估损

对事故损失小，不需拆解即可确定损失项目，可以就近在现场不影响交通的安全地点开展估损工作。具备条件的现场估损尽可能采取无线上网方式在系统内完成，正确选定车型、点选零配件和修理项目、选择正确方式处理残值、选定准确的维修厂。符合自动核损条件的，可直接打印估损单一式二份，经当事人签字后，一份交当事人作维修依据，一份交内勤归档。

不符合自动核损条件的，应及时电话通知核损人员进行优先核损，以减少客户现场等待时间。

对需要拆解方能正确估损的案件，应告知当事人，依据分公司相关规定到拆解点或修理厂进行拆解估损，对外观损失部件、易拆解、待查件、存在争议的零部件加贴“易碎贴”并签名防伪，拍照留存。上述照片应在当日上传影像系统。

对需要专用施救车辆才能施救的，应协助当事人联系施救车辆。

（二）非现场估损

离开现场或已在修理厂的估损，对未经第一现场查勘的应按照第一现场的查勘要求进行当事人身份核定、车辆身份核实、事故询问、痕迹比对分析等工作，注意检查是否存在拆解痕迹，有拆解痕迹的需要查明原因，在进行拆解前必须对全车进行拍照存查。对经过第一现

场查勘的，应检查“易碎贴”是否为原封，如果破封应查明原因，防止以破旧同类型配件冒充损坏配件。

对于非客户报案，或者车辆拆解时客户不在现场的，必须对报案人身份进行核对并记录在案；拆解时客户不在现场的，应当及时与客户联系，落实客户是否委托维修厂，并核实车辆损失部位和事故情况，确保损失真实、合理。

（三）估损工作的基本要求

1、确定事故车辆的车型、年款、产地，特殊进口车型或高档车型应询问核损人员通过 EPC 确定。

2、确定受损部位的相关部件是否受损。

3、确定部件受损是否由本次事故造成，对于有争议的受损部位，要及时与第一现场查勘员、核损员沟通，经沟通后，确认为非本次事故造成的损失，要予以剔除。

4、确定标的车的受损部件是否为加装件或新增设备，对受损加装件要予以剔除；新增设备需落实是否属于保险责任。

5、确定受损部件能否修复、如何修复、修复后是否存在安全隐患，以及修复成本与更换成本的比较。

6、确定需要更换的部件的名称或零件编号，并准确记录在估损单中。

7、确定受损部件修复所需工时费用，确定工时标准和工时单价，以及维修厂的折扣比例等信息，并记录在估损单中。

8、对老旧、孤型车型、多次出险、出险时间在特殊时段事故、自燃或达到全损程度的事故，无论标的车、三责车均应特别引起重视，注意车辆的合法身份的核实，发现问题及时取证并向主管领导汇报。

三、事故调查取证工作

事故调查取证工作总体要求：及时迅速、全面细致、客观真实、合法调查。

（一）记录报案人关于事故过程的叙述，并记录叙述人姓名、与被保险人的关系、电话等。

（二）核对出险车辆驾驶员的驾驶证，主要内容包括：姓名、年龄、性别、驾驶证号、准驾车型、有效期等，并复印或拍摄留存，异常情况复印留存，对事故处理机关扣留驾驶证的，在查勘报告中说明。

（三）了解出险时的施救方式、费用等情况，并作好记录。

（四）核实出险车辆的使用性质，与保险单不符的，记录说明，并做好询问记录及录音。

（五）核实出险车辆的装载情况，在查勘报告中记录载客人数、货物重量、高度等；车辆装载异常的，注意索取运单、发货票、客运记录等资料留存。

（六）检验事故的接触点或撞击部位，对发生肇事的接触地进行肇事痕迹检查，从树、墙上面的刮痕、擦漆以及碎落的玻璃碎片、灯具碎片、毛发、血迹、衣物等进行取证，对客户报案的肇事现场的真实性进行确认，从而分析事故发生的原因，对存在疑点或报案不符的事项做重点调查；必要时对当事人做询问笔录或走访目击人。

（七）对于调度人员告知需认真查实的车辆前后两起事故出险时间接近的案件，须认真核查两起（或多起）相似案件的详细情况，尤其要核对事故车辆的损失部位和损失痕迹。对于相关案件痕迹相符或相似的情况，一方面应立即查验相关案件的事故现场、修理情况等；

另一方面应立即向上级领导汇报，并向上起案件的现场查勘人员了解有关情况。以最终确定是否属于重复报案案件。

（八）出险日期与保险起止日期非常接近的案件和保险车辆多次出险的，要特别注意勘查事故现场和车辆损失的真实性。

（九）检验事故车辆的接触点或撞击部位，查找现场遗留物，分析事故发生的原因，对存在疑点或报案不符的事项做重点调查；必要时对当事人或目击人做询问笔录。

（十）查明出险原因。出险的分析需注意是客观因素，还是人为因素；是车辆自身因素，还是受外界影响；是严重违章，还是故意行为或违法行为等。尤其是对于保险责任的查勘，应注意确定是外部原因引起、是损伤形成后没有进行正常维修而继续使用造成损失扩大所致，还是车辆故障导致事故。对损失原因错综复杂的，应运用近因原则进行分析。对可能存在酒后驾车或无照驾驶，所持驾驶证准驾车型与实际车型不符等情况，应立即报交警部门并获取相应证据。

（十一）按险别分别记录损失项目和预计损失金额，损失的项目要齐全，预计损失金额尽量趋于准确，特殊情况做说明。对受损部位作以大体的描述，对损坏的零配件明细作详细的记录。

（十二）对事故中伤亡的人员，主要记录姓名、性别、年龄、所在医院、伤情等；对事故中受损的财产，主要记录名称、类型、数量、重量等。

（十三）车辆全损或推定全损，了解车辆购置时间、价格、渠道等情况，并作好记录；取得车辆购置的发票或其他证明；现场查勘情况必须在查勘记录中说明。

（十四）单方事故，查勘人员应尽快赶到第一现场查勘，按照要求了解出险经过，重点核查事故真实性，特别注意事故当事人是否被保险人允许的合格驾驶员、是否存在酒后驾驶或其它故意行为。如果事故现场与车损明显不相吻合，应立即向现场有关人员做询问笔录并由被询问人签名确认。若事故不属于保险责任范围，应立即进行现场取证、向现场有关人员做询问笔录并由被询问人签名确认，情节严重应报公安、交警对现场取证做记录；

对于未在第一现场查勘估损的，必须认真勘查事故车辆受损部位及损失程度，与报案人叙述的事故原因、经过进行核对分析，若有疑问，则应立即与当事人到事故发生地进行第一现场补勘，根据承保及出险情况确定事故是否属于保险责任。

（十五）交强险案件注意核实保险标的及事故当事各方的交强险和商业保险承保情况，依据“互碰规则”或当地行业规定未现场报案的事故，各方当事人向其投保的交强险和商业险的保险公司报案。登记事故各方机动车辆的车牌号，车架号，交强险的保单号，保险期限，保险公司名称，理赔电话，并对事故各方机动车辆的交强险标志或保单原件拍照取证。查验、核实事故各方机动车辆的车牌号、保险凭证、保险标志是否相符。如无法确定三者是否投保交强险，需在查勘记录中说明。如果事故现场仅有我司查勘，须查验事故各方机动车辆的行驶证和事故当事人的驾驶证，作好记录，并用数码相机拍摄两证原件，异常情况记录在查勘记录中，并及时复印，要求证件持有人签字确认。收集涉及事故的其他保险公司的意见，积极主动与其沟通协调。

如果发现标的车的其它有效保险单未在此次案件中被关联，应认真记录相关保单信息，及时反馈给核赔人。现场对事故涉及的各类财

产损失进行完整确认，不论财产损失是否超过交强险的责任限额，都应分类确认全部的损失金额。估损单一车一份，由事故各方当事人共同签字确认，如果条件允许，参与事故处理的各保险公司理赔人员也应签字确认。

（十六）查勘人员在完成查勘估损工作，系统任务完成提交前，应对该标的车或三者车（三者车的查询针对行业内已建立理赔信息共享的分公司）前一次出险的损失情况进行比对分析，是否存在重复报案，标的或三者车损失中的局部是否存在过往损失重复索赔。

四、事故照片拍摄和证据提取工作

（一）事故照片拍摄要求

1、拍摄现场照片

一般情况是由外向内逐步深入拍照，即先拍现场方位，再拍现场概貌，然后拍现场重点部位，最后再拍现场细目。具体拍摄时可以交叉使用，原则上应是先摄原始、后摄变动；先摄路面，后摄车身；先摄容易，后摄难；先摄易被破坏、易消失的，后摄不易破坏、不易消失的。根据现场情况，灵活运用。

（1）现场方位照——是以整个现场和现场周围为拍摄对象，反映事故现场所处的位置及其与周围关系的专门照相，视像应覆盖整个现场。一般事故可拍摄二张，重大事故应根据情况相应增加。

（2）现场概貌照——是以整个现场或现场中心地段为拍摄内容，反映现场的全貌以及现场有关车辆、尸体、物品、痕迹的位置及相互间关系的专门照相。主要有相向法、多向法和分段连续法。一般事故可拍摄 4-8 张，重大事故应情况相应增加。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/687165061201010005>