

# 机动车辆保险核赔

---

## 了解承保、出险情况和案件处理过程

### 一、了解承保情况

- (一) 保险期限
- (二) 承保险别
- (三) 保险金额和责任限额
- (四) 批单信息




---

## 二、了解案件出险情况

### （一）查看报案信息

1. 查看出险时间、报案时间、出险地点，对出险时间和报案时间间隔过长的案件要提高注意，对出险后**48**小时未报案的案件要重点审核；
2. 查看出险车辆信息，确认号牌号码、牌照底色和厂牌型号等出险车辆信息与保单信息一致；
3. 查看驾驶人员、报案人员信息，确认是否存在非投保人指定驾驶人使用被保险车辆发生事故的情况；
4. 查看事故发生经过，判断报案人对事故经过的描述是否符合普通常识，是否前后逻辑一致；



---

## （二）查询历史报案信息

浏览承保车辆历史报案信息，对于近期内存在多次报案记录的被保险车辆，要详细浏览历史案件的处理情况，确认是否存在重复索赔的情况。



---

### 三、了解案件处理过程

详细阅读查勘记录，了解案件的处理经过和处理结果，主要有以下几方面：

- （一）了解事故基本信息，主要有事故出险原因、事故类型、事故处理部门、事故责任划分等。
- （二）详细阅读查勘员对事故经过、施救过程、查勘情况的简单描述，查看查勘员对事故责任的初步判断，对查勘员强调的重要事实和线索要重点关注。
- （三）初步了解事故的损失情况，重点了解是否涉及人伤和第三者财产损失、是否存在施救费用等。

## 核定保险责任

### 一、核定事故相关人员情况

(一) 审核被保险人、驾驶人员和受害方关系，确认是否存在不构成第三者赔偿的情况

1. 被保险人及其家庭成员的财产损失和人身伤亡不构成第三者赔偿；
2. 被保险机动车驾驶人员及其家庭成员的财产损失和人身伤亡不构成第三者赔偿；
3. 被保险机动车上其他人员的财产损失和人身伤亡不构成第三者赔偿。

## （二）审核被保险车辆驾驶员情况

1. 审核查勘记录或交通管理部门事故责任认定书，确认驾驶人员是否存在饮酒、醉酒、吸食或注射毒品、被药物麻醉后使用保险车辆情况，是否有肇事逃逸的情况，依据条款属于除外责任；
2. 审核驾驶证（照片或复印件）是否有效，一般指驾驶证正页上有效日期是否过期；驾驶的车辆是否与准驾车型相符；驾驶人员是否是被保险人或其允许的驾驶人；特种车驾驶人是否具备国家有关部门核发的有效操作证；营业性客车的驾驶人是否具有国家有关行政管理部门核发的有效资格证书。驾驶证不符合上述要求的，依据条款属于除外责任；
3. 审核驾驶人员是否为保险合同中约定的驾驶人，非合同约定驾驶人应按条款规定扣除免赔。

## 二、核定被保险车辆情况

- （一）审核现场查勘照片，确认保险车辆号牌号码、牌照底色、发动机号、VIN码/车架号、车型、车辆颜色等信息，并与保险单、证（批单）以及行驶证所载内容进行核对，确认是否就是承保标的。
- （二）审核保险车辆的行驶证（照片或复印件）。查验行驶证是否有效，一般指行驶证副页是否正常年检；行驶证车主与投保人、被保险人不同的，车辆是否已经过户；已经过户的，是否经保险人同意并通过批单对被保险人进行批改。
- （三）审核查勘记录，确认保险车辆的使用性质。车辆出险时使用性质与保单载明的是否相符（两种常见使用的使用性质与保单不符的情况：①营运货车按非营运货车投保；②非营运乘用车从事营业性客运）；是否运载危险品；车辆结构有无改装或加装；是否有车辆标准配置以外的新增设备（详见交通管理部门《机动车登记规定》）。



---

### 三、审核出险经过

#### （一）审核出险时间

对出险时间是否在保险有效期限内进行判断，特别注意保单（批单）生效日期为签单次日。对出险时间和报案时间进行比对，是否超过**48**小时，对超过**48**小时未报案的要重点审核。

#### （二）审核出险地点


1. 审核出险地点与保险单约定的行驶区域范围是否相符，否则将按条款规定扣除免赔；
2. 审核出险地点是否是营业性修理场所，在营业性修理场所养护、维修期间发生的事故属于除外责任。



### （三）审核出险原因

结合保险条款“保险责任”和“责任免除”两栏，确认出险原因是否在条款规定的保险责任以内，需要重点注意的有以下几个方面：

1. 车损险条款的“保险责任”范围有细微差别，比如《非营业用汽车损失保险条款》增加了保险责任“自燃”，《营业用汽车损失条款》未把“火灾”、“爆炸”列为保险责任；
2. 车损险条款的“责任免除”范围有细微差别，比如《营业用汽车损失条款》规定因违反安全装载规定导致保险事故发生的，属于除外责任；因车辆使用性质不同，《非营业用汽车损失条款》和《营业用汽车损失条款》把“教练”中发生的保险事故都列为除外责任；

- 
- 
3. 出险原因虽然属于条款“保险责任”的范围，但是如果在“责任免除”中列出则属于除外责任，比如“碰撞”引起的车轮单独损坏属于除外责任；“碰撞”导致机动车落水后，发动机进水损坏，发动机的损失属于除外责任；
  4. 要结合条款《附则》列明的对重要术语的名词解释，确定出险原因是否在保险责任以内。比如“碰撞”是指被保险机动车与外界物体发生撞击，由此可判断，机动车内所载物体与车体发生撞击造成的损失属于除外责任；“玻璃单独破碎”是指被保险机动车前后风挡玻璃和左右车窗玻璃的损坏，天窗损坏不属于玻璃单独破碎险的赔偿范围。

#### （四）审核事故责任的划分

核定事故责任的划分是否合理。公安机关交通管理部门介入事故处理的，依据公安交管部门的认定；对当事人自行协商处理的交通事故，如发现责任划分明显与实际情况不符，缩小或扩大责任的，应要求被保险人重新协商或由公安交管部门出具交通事故认定书。对公安交管部门出具的交通事故认定书有重大异议的应向上一级公安机关交通管理部门申请复核，对复核结果仍然不服的，可向人民法院提起道路交通事故诉讼，请求人民法院对事故责任重新划分。


## （五）审核事故发生的真实性，严防虚假报案

审核事故现场照片、损失照片，结合查勘记录对事故经过的描述，判断事故发生的真实性。根据报案记录、查勘记录对事故经过的描述，审核事故发生的逻辑可能性，判断是否存在与常识不符、前后逻辑不一致的情况；发生碰撞的，要观察第一碰撞点的痕迹，是否符合报案人所称的与碰撞物碰撞后所留痕迹；发生运动中碰撞的，要重点考虑碰撞部位，比如追尾事故因后车在碰撞时紧急制动会导致车头下沉，受损部位往往在保险杠以上更为严重。

## ○ 审核赔案单证

### 一、审核赔案单证

- （一）确认被保险人按规定提供的单证、证明及材料是否齐全有效，有无涂改、伪造；
- （二）经办人员是否规范填写赔案有关单证并签字，必备单证是否齐全；
- （三）签章是否齐全；
- （四）所有索赔单证是否严格按照单证填写规范认真、准确、全面地填写。



---

## 二、赔案单证分类

### （一）主要单证

《机动车辆保险报案记录（代抄单）》

《机动车辆保险索赔申请书》及《索赔须知》


《机动车辆保险事故现场查勘记录》及《附页》

《机动车辆保险赔款计算书》

《机动车辆保险理算报告书》

交通事故责任认定书、事故调解书、判决书等证明文件

事故照片



---

《机动车辆保险车辆损失情况确认书》（包括零部件更换项目清单及清单附页、修理项目清单及清单附页）

《机动车辆保险财产损失确认书》

《机动车行驶证》复印件、《机动车驾驶证》复印件

《机动车辆保险交强险赔款统计明细表》

《机动车辆（商业）保险赔款统计明细表》

《机动车辆保险领取赔款授权书》

其他有关证明、费用单据及材料



---

## （二）车险快捷案件涉及单证

《机动车辆保险快捷案件处理单》

《机动车辆保险简易案件赔款协议书》

今日保案






---

### （三）重大、复杂案件涉及单证

《机动车辆保险事故现场查勘草图》

《机动车辆保险事故现场查勘询问笔录》及  
《附页》

《保险车辆增加修理项目申请单》



---

#### （四）人员伤亡案件涉及单证

《机动车辆保险人员伤亡费用清单》或《机动车辆保险医疗费用审核表》

《机动车辆保险伤残人员医疗跟踪调查表》

《误工证明及收入情况证明》

医院诊断证明、医疗费用单据及明细

伤亡人员伤残鉴定书、死亡证明、户籍证明



---

### （五）盗抢案件涉及单证

县级公安刑侦部门出具的盗抢案件立案证明


车辆停驶手续证明

机动车来历凭证

机动车行驶证（原件）

机动车登记证书（原件）

车辆购置税完税证明或免税证明（原件）



---

**（六）交强险支付、垫付抢救费用涉及单证**

交警 《抢救费用支付/垫付通知书》

《交强险抢救费用支付/垫付清单》 .

《交强险抢救费用通赔通知书》

《承诺支付/垫付抢救费用担保函》

《交强险抢救费用支付/垫付说明书》

《交强险抢救费用追偿通知书》



---

## （七）救助案件涉及单证

《机动车辆救助调度记录清单》

《机动车辆特约救助书》

《机动车辆救助特约条款赔款结算书》



---

## （八）其他单证

《机动车辆保险权益转让书》

《机动车辆保险拒赔通知书》

《机动车辆保险拒赔案件报告书》

《机动车辆保险诉讼、仲裁案件审批表》

《机动车辆保险结案催告、注销通知书》

《机动车辆保险预付赔款申请书》

《机动车辆保险预付赔款审批表》

《机动车辆保险损余物资回收处理单》

《机动车辆保险异地出险联系函》

《机动车辆保险受理查勘、定损复函》



---


## ● 核定标的损失、赔偿项目及费用

### 一、核定车辆损失及赔款

#### （一）审核车辆定损项目、损失程度是否准确、合理

##### 1. 审核换件项目是否准确、合理

- （1）剔除应予修复的换件项目（修复费用超过更换费用的除外）。
- （2）删除非本次事故的换件项目。
- （3）剔除历史信息中已经定损更换但修理时未更换的重复索赔损失项目。
- （4）剔除可更换零部件的总成件。



---

(5) 剔除保险车辆标准配置外新增加设备的换件项目（加保新增设备损失险除外）。

(6) 剔除保险责任免除部分的换件项目。

如车胎爆裂引起的保险事故中所爆车胎，发动机进水后导致的发动机损坏，自燃仅造成电器、线路、供油系统的损失等。

(7) 剔除超标准用量的油料、辅料、防冻液、冷媒等。





---

## 2. 审核维修项目是否准确、合理


- (1) 应严格区分事故损失和非事故损失的界限。剔除非本次事故产生的修理项目
- (2) 应正确掌握维修工艺流程，剔除不必要的维修、拆装项目。



---

### 3. 审核维修工时费是否合理


- (1) 对照事故照片及修理件的数量、损坏程度，剔除超额工时部分。
- (2) 工时费单价的审核应以当地修理行业的平均价格为基础，并适当考虑修理厂的资质，剔除超额单价部分。



---

## （二）更换零部件是否按规定进行了询报价、定损项目与报价项目是否一致


1. 车辆零配件价格的复核应该以定损系统本地化价格为依据，并在一定范围内上下浮动。已经经过报价的，以报价金额为准。
2. 对于保单有特别约定的，按照约定处理。如专修厂价格，国产或进口玻璃价格等。



---

### （三）审核车辆损失是否满足全损或推定全损

1. 事故车辆无法施救的应按全损处理。
2. 保险车辆的施救费用达到或超过保险事故发生时车辆的实际价值的，按推定全损处理。
3. 事故车辆修理费用达到或超过保险事故发生时事故车辆的实际价值，按推定全损处理。
4. 当事故车辆修理费用与施救费用之和，达到或超过保险事故发生时事故车辆，按推定全损处理。



---

#### （四）残值确定是否合理

残值的作价应考虑到残值的回收利用价值，在与被保险人协商的基础上，分类作价，并在赔款中汇总扣除。比如回收利用价值高的金属件作价应偏高，不得低于废旧金属回收价格；塑料配件回收利用价值低，作价应偏低；玻璃、灯具等配件几乎没有回收利用价值，应忽略不计。



---

## 二、核定人员伤亡及赔款

### （一）核定医疗费用

确认医疗费用是否经过医疗审核人员审核通过，并以《机动车辆保险医疗费用审核表》核定的赔偿金额为理算的依据。

## （二）核定其它费用

### 1. 审核的依据

根据《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》规定的标准审核。

#### 丧葬费

按照受诉法院所在地上一年度职工月平均工资标准，以六个月工资总额计算。

#### 死亡赔偿金

按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入或者农村居民人均纯收入标准，按二十年计算。但六十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年；七十五周岁以上的，按五年计算。

## 交通费

根据受害人及其必要的陪护人员因就医、转院治疗时实际发生的费用计算。交通费应当以正式票据为凭；有关凭据应当与就医地点、时间、人数、次数相符合。

受害人亲属办理丧葬事宜支出的交通费的合理费用应当遵循合情合理的原则酌情确定。

## 误工费

根据受害人的误工时间和收入状况确定。误工时间根据受害人接受治疗的医疗机构出具的证明确定。受害人因伤致残持续误工的，误工时间可以计算至定残日前一天。

受害人有固定收入的，误工费按照实际减少的收入计算。受害人无固定收入的，按照其最近三年的平均收入计算；受害人不能举证证明其最近三年的平均收入状况的，可以参照受诉法院所在地



## 被扶养人生活费

根据扶养人丧失劳动能力程度，按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均消费性支出和农村居民人均年生活消费支出标准计算。

被扶养人为未成年人的，计算至十八周岁；被扶养人无劳动能力又无其他生活来源的，计算二十年。但六十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年；七十五周岁以上的，按五年计算。

被扶养人是指受害人依法应当承担扶养义务的未成年人或者丧失劳动能力又无其他生活来源的成年近亲属。被扶养人还有其他扶养人的，赔偿义务人只赔偿受害人依法应当负担的部分。

被扶养人有数人的，年赔偿总额累计不超过上一年度城镇居民人均消费性支出额或者农村居民人均年生活消费支出额。



---

## 残疾赔偿金

根据受害人丧失劳动能力程度或者伤残等级，按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入或者农村居民人均纯收入标准，自定残之日起按二十年计算。但六十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年；七十五周岁以上的，按五年计算。

受害人因伤致残但实际收入没有减少，或者伤残等级较轻但造成职业妨害严重影响其劳动就业的，可以对残疾赔偿金作相应调整。



---

## 残疾辅助器具


- 按照普通适用器具的合理费用标准计算。伤情有特殊需要的，可以参照辅助器具配制机构的意见确定相应的合理费用标准。

## 护理费

- 根据护理人员的收入状况和护理人数、护理期限确定。

## 精神损害抚慰金

- 受害人或者死者近亲属遭受精神损害，赔偿权利人向人民法院请求赔偿精神损害抚慰金的，适用《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释》予以确定。
- 机动车交通事故责任强制保险在死亡伤残责任限额内，原则上最后赔付精神损害抚慰金



---

## 2. 审核中应注意的问题

### (1) 死亡补偿费审核

- ①属地原则：事故发生地或受诉法院所在地。
- ②区分城镇居民和农村居民。对于在城镇已暂住满一年的农村居民，可以按城镇居民人均纯收入标准计算。对于无暂住证明的农村居民，仍按户口簿上标明性质处理。
- ③注意死者实足岁数，上一年度标准在当地执行时限，满**60**岁及**75**岁死者的计算年限等。

## （2）交通费、住宿费审核

### ①交通费

- 交通费按照交通事故发生地国家机关一般工作人员的出差车旅费标准计算，交通工具以普通公共汽车，火车普通硬席为主。
- 剔除未提供正式票据，或正式票据与就医地点、时间、人数、次数不相吻合的部分；剔除超普通公共汽车、火车普通硬席以上的交通工具的票价标准的部分。
- 受害人死亡的，受害人亲属因办理丧葬事宜所支出的交通费赔偿，一般以两人为限，特殊情况最多不超过三人。时间一般以三天为限。次数以每天三次为限。注意剔除三张以上的连号。

## ②住宿费

- 剔除住宿人次、时间不合理的部分；剔除住宿标准超过国家机关一般工作人员的出差标准部分。

## （3）残疾赔偿金审核

- 按国家标准（**GB18667—2002**）《道路交通事故受伤人员伤残评定》中计算公式计算：

#### (4) 残疾辅助器具费审核

- 残疾辅助器具费是指因残疾而造成全部或部分功能丧失需要配制补偿功能的器具的费用。根据普通适用器具价格乘以核定更换次数的器具费用与更换器具的维护费用之和计算。“普通”一般应当理解为低中档产品而适用，“合理”即指中等费用水平。



## （5）护理费审核

- 护理费是因受伤人员生活不能自理，需家属、朋友或其它特聘人员对其陪护所应付的劳动报酬。护理费分两种情形，一是在住院治疗期间以及出院康复期间因生活不能自理而需要由医护人员以外的其他特聘人员陪护所产生陪护费；二是残疾评定之后因生活不能自理而需要聘请其他陪护人员所产生的陪护费（也称为今后护理费，或今后陪护费）。护理费的计算以接受治疗的医疗机构出具的证明材料为基础。

## （6）被扶养人生活费审核

- ①调查户籍证明和实际被扶养人情况，剔除超过实际被扶养人数的扶养费金额。
- ②被扶养人还有其他扶养人的，赔偿义务人只赔偿受害人依法应当负担的部分，其余部分应予剔除。
- ③被扶养人有数人的，注意年赔偿总额不超过上一年度城镇居民人均消费性支出或者农村居民人均年生活消费支出额。

## （7）误工费审核

- ①误工费审核
- **a.**住院期间的误工时间以实际住院的天数为准，转院后住院时间交叉重叠的时间应剔除。
- **b.**剔除无医疗机构出具证明的误工时间。
- **c.**剔除超过《交通事故人员创伤临床诊疗指南》确定的标准，又无合理证明的误工时间。
- **d.**剔除伤残评定后的误工时间。

- 
- ②收入证明审核
  - **a.** 受害人有收入证明的，应提供完税证明，或提供由工作单位加盖公章的包括其他人在内的工资发放表（内有扣除个人所得税的内容）。
  - **b.** 受害人无收入证明（包括家庭主妇、无业人员等）的，参照受诉法院所在地相同或者相近行业上一年度职工的平均工资标准计算。
  - **c.** 剔除受害人在事故发生前为无劳动能力人、**16**岁以下的未成年人、在校学生、按国家规定已退休人员的误工费。

### 三、核定其它财产损失赔款


核定其它财产损失，需要注意以下几点：

- （一）损失修复原则
- 第三者财产和车上货物的恢复以修复为主；无法修复和无修复价值的财产可协商折价进行赔偿；
- （二）核定赔偿金额
- 对于出险时市场已不生产销售的财产，要依据原产品的主要功能和特性，使用市场上同类型产品替代。赔偿金额以出险时保险财产的实际价值为限。

## 四、核定施救费用

施救费用的核定要严格依照条款有关规定，并注意以下几点：

- （一）被保险人使用他人（非专业消防单位）的消防设备，施救保险车辆所消耗的费用及设备损失可以赔偿。
- （二）保险车辆出险后，雇用吊车和其他车辆进行施救的费用，以及将出险车辆拖运到修理厂的运输费用，在当地物价部门颁布的收费标准内负责赔偿。

- 
- 
- （三）在施救过程中，因施救而损坏他人的财产，如果应由被保险人承担赔偿责任的，可酌情予以赔偿。但在施救时，施救人员个人物品的丢失，不予赔偿。
  - （四）施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，如果该施救车辆是被保险人自己或他人义务派来抢救的，应予赔偿；如果该施救车辆是有偿服务的，则不予赔偿。

- （五）保险车辆出险后，被保险人赶赴肇事现场处理所支出的费用，不予负责。
- （六）只对保险车辆的施救费用负责。



关注微信公众号“今日保条”  
了解更多保险行业资讯


本报告来自互联网公开渠道，  
版权归原作者。


精选3000篇保险报告  
每天更新10篇+  
与百位保险大咖在线交流

扫码获取





- 
- 
- （七）保险车辆为进口车或特种车，发生保险责任范围的事故后，当地确实不能修理，经保险公司同意去外地修理的移送费，可予负责，并在定损单上注明送修地点和金额。但护送车辆人员的工资和差旅费，不予负责。
  - （八）施救、保护费用与修理费用应分别理算。当施救、保护费用与修理费用相加，估计已达到或超过保险车辆的实际价值时，可按推定全损予以赔偿。


- 
- 
- （九）车辆损失险的施救费是一个单独的保险金额，但第三者责任险的施救费用不是一个单独的责任限额。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。
  - （十）施救费应根据事故责任、相对应险种的有关规定扣减相应的免赔率。
  - （十一）重大或特殊案件的施救费用应委托专业施救单位出具相关施救方案及费用计算清单。


# 审核赔款计算

## 一、审核赔款计算是否准确

### （一）审核赔款计算需要注意的问题

- 1. 先交强险后商业险原则
- 赔款计算应该先在交强险限额内足额赔付，超过交强险限额部分在商业险限额内赔付。审核赔款计算时需要重点关注：
  - （1）是否存在应该由交强险赔付的部分，被错误计算到商业险范围内。
  - （2）是否存在交强险已经计入赔付的损失，在商业险内进行重复计算的情况。

- 
- 
- 2. 审核损失金额与赔款计算是否一致
  - 3. 审核车损险的理算金额是否超过实际价值，对理算金额超过车辆实际价值的案件，应要求定损人员按照全损或推定全损重新核定损失。
  - 4. 车损险的承保方式分为按新车购置价承保和按实际价值（或协商）确定保险金额，通过比较新车购置价和车损险保险金额是否一致，可判断车损险的承保方式。被保险车辆的损失以及施救费用的赔偿计算应与承保方式相对应。

- 
- 
- 5. 审核被保险机动车是否重复投保，对重复投保的被保险机动车在理算时按照本保险合同的保险金额与各保险合同保险金额的总和的比例承担赔偿责任；
  - 6. 审核费用的录入是否符合相关规定
  - 在理算环节计入的直接理赔费用必须严格按照财务管理规定录入计算，对应交强险和商业险所发生的费用分别录入。

## 二、审核免赔率

- **1. 赔案不能证明事故原因的免赔20%;**
- **2. 营业用车辆违反安全装载规定的, 增加免赔率5%;**
- **3. 营业用车辆同一年度内发生多次赔款, 免赔率从第三次开始每次增加5%, 自然灾害除外;**
- **4. 保险事故发生在约定行使区域以外的, 增加免赔率10%;**
- **5. 无法找到第三方的, 免赔率为30%;**
- **6. 家庭自用车投保时指定驾驶员的, 由非约定驾驶员使用保险车辆发生保险事故, 将增加免赔率10%;**
- **7. 盗抢险是否缺少相关单证(每项), 将相应增加免赔率。**

## 三、审核是否扣除残值