

ICS 03.060
A 11
备案号：40570—2014

DB31

上海市地方标准

DB31/T 774—2013

机动车辆保险理赔(物损)服务质量规范

Quality specifications for automobile insurance claims (property damage) services

2014-01-02 发布

2014-04-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务基本条件	2
4.1 服务机构	2
4.2 服务人员	2
4.3 服务环境	2
4.4 服务设施	3
4.5 服务合同	3
4.6 服务安全	3
5 服务提供过程	3
5.1 报案受理	3
5.2 查勘与定损	4
5.3 理算与核赔	4
5.4 结案与损余物资处理	5
5.5 后续服务	5
5.6 服务信息提供	6
6 服务管理	6
6.1 信息管理	6
6.2 合作机构选择	6
7 服务质量监督和评价	7
7.1 监督与评价方法	7
7.2 评价指标	7
附录 A (资料性附录) 机动车辆保险理赔(物损)服务质量主要评价指标及其计算方法	8
参考文献	9

前 言

为引导保险公司服务规范化建设,提升机动车辆保险理赔(物损)服务水平,特制定本标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市金融系统精神文明建设委员会办公室、中国保监会上海保监局、上海市交通与港口管理局提出。

本标准负责起草单位:上海质量管理科学研究院、上海市保险同业公会、上海市城市交通运输管理处。

本标准参加起草单位:中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司、中国平安财产保险股份有限公司上海分公司、东京海上日动火灾保险(中国)有限公司、中国大地财产保险股份有限公司上海分公司、天平汽车保险股份有限公司上海分公司、中国人寿财产保险股份有限公司上海市分公司。

本标准主要起草人:金国强、张则鸣、潘涨潮、李明、张菊珍、蒋曙东、赵兆、马弋锴。

本标准参与起草人:陈剑玮、钱文雄、朱俊、廖健良、范宏光、戴坚明、王雪鸿、陈欣。

机动车辆保险理赔(物损)服务质量规范

1 范围

本标准规定了机动车辆保险理赔(物损)服务在服务基本条件、服务提供过程、服务管理和服务质量监督与评价方面的要求。

本标准适用于上海市行政区域内经营机动车辆保险业务的保险公司对其所承保的机动车辆在上海市行政区域内发生的保险事故提供的机动车辆保险理赔(物损)服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

DB31/ 329.3 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第3部分:金融营业场所

DB31/T 457.7 公共场所英文译写规范 第7部分:金融

DB31/T 511 热线电话服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机动车辆保险理赔(物损)服务 automobile insurance claims (property damage) services

保险公司依据法律法规和机动车辆保险合同,为被保险人提供涉及报案受理、查勘、定损、理算、核赔、支付、结案与损余物资处理等服务。

3.2

报案受理 claims registration

接受车辆出险报案,进行报案处理的过程。

3.3

查勘 claims investigation

对保险事故造成的车辆及其他物品损失情况进行调查核实的过程。

3.4

定损 loss assessment

对保险事故造成的车辆及其他物品损失进行损失价值评估的过程。

3.5

理算 claims handling

对索赔单证进行审核、整理并缮制赔款计算书的过程。

3.6

核赔 claims assessment

根据对索赔申请的审核和理算结果,对赔偿数额进行确定的过程。