

机动车辆保险理赔(物损)服务规范

Specifications for automobile insurance claims(property damage) services

2018-07-23 发布

2018-11-01 实施

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

 4.7 合作机构选择 3

5 服务提供过程 4

 5.1 报案受理 4

 5.2 查勘与定损 4

 5.3 理算与核赔 5

 5.4 结案销案与损余物资处理 6

 5.5 后续服务 6

 5.6 服务信息提供 7

6 服务质量监督和评价 7

 6.1 监督与评价方法 7

 6.2 评价指标 8

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 9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 774—2013《机动车辆保险理赔(物损)服务质量规范》。

本标准与 DB31/T 774—2013 相比,除编辑性修改外主要内容变化如下:

- 修改了标准名称;
- 调整了适用范围;
- 修改了“机动车辆保险理赔(物损)服务”的定义;
- 取消了服务人员应获得保险理赔员(车损定损)职业资格的要求;
- 取消了营业场所应具备收付功能要求;
- 增加规定理赔服务内容应在客户保险投保的互联网端、移动客户端、服务场所、投寄信函中明确告示;
- 增加了报案电话转人工接听时的等待时间要求;
- 增加规定可提供代位求偿理赔服务;
- 增加了定损的时限要求;
- 增加了车险小额理赔简化索赔单证的要求;
- 调整了核赔支付的时限要求;
- 增加了保险公司投诉渠道和方式的公示要求;
- 调整了附录 A 中的评价指标并给出了指标参考值。

本标准由上海市金融服务办公室提出并组织实施。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:上海市质量协会、上海市保险同业公会、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、安盛天平财产保险股份有限公司上海分公司、太平财产保险有限公司上海分公司、中华联合财产保险股份有限公司上海分公司、中国大地财产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、上海市城市交通运输管理处、上海市质协用户评价中心、上海众德质量技术研究中心。

本标准主要起草人:赵彪、丁宁、陶利萍、张菊珍、马弋铎、张雷、李春、薛超、陈宇东、胡嘉栋、袁鸣、曲晓义、钱昶、张琦。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- DB31/T 774—2013。

机动车辆保险理赔(物损)服务规范

1 范围

本标准规定了机动车辆保险理赔(物损)服务的服务基本条件、服务提供过程和服务质量监督与评价。

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并提出索赔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/T 329.3 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第3部分:金融单位

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,为被保险人提供报案受理、查勘、定损、理算、核赔、支付、结销案、损余物资处理、接访应诉与客户回访等服务。

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清算结果,对赔偿数额进行确认的过程。