# 深圳人保财险首创五项车险理赔承诺（模版）

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-02-15

*第一篇：深圳人保财险首创五项车险理赔承诺（模版）深圳人保财险首创五项车险理赔承诺发布时间：2024-02-27来源：深圳商报车险查勘30分钟未到可自拍离场【深圳商报讯】（记者 胡佩霞）国家保监会新领导走马上任，新政之一即剑指车险理赔难。新...*

**第一篇：深圳人保财险首创五项车险理赔承诺（模版）**

深圳人保财险首创五项车险理赔承诺

发布时间：2025-02-27来源：深圳商报

车险查勘30分钟未到可自拍离场

【深圳商报讯】（记者 胡佩霞）国家保监会新领导走马上任，新政之一即剑指车险理赔难。新春伊始，人保财险深圳市分公司率先响应。从２５日起，推出查勘超时理赔零障碍、第三者车直赔服务、人伤抢救医疗费垫付保险限额内担保等五项首创车险理赔承诺，刮起理赔风暴。半小时未到可自拍离场

25日，记者从中国人保财险深圳市分公司理赔事业部揭牌仪式暨理赔服务升级启动大会上获悉，人保财险推出１１项车险理赔新举措。其中五项属于车险理赔首创服务。首项承诺查勘超时理赔零障碍，直指当下车险理赔慢难题。深圳保险市场上各家保险公司一般承诺客户出险报案后３０分钟内到达，但超时常发生。深圳推出快处快赔后，当事双方车辆也常因选择快处快赔点意见不一致而“快”不起来。人保承诺：出险车辆未影响正常行驶的，报案后若３０分钟（关外４５分钟）仍未到场，可在报案中心的指引下用手机自行拍照后离场，并凭借照片索赔。深圳人保财险副总经理袁智昨日对记者称，深圳互撞车辆以追尾案件为最多，案均赔款多在两三千元。人保财险推出此项服务不设额外条件，保证按承诺理赔。

善意对待受害车主报警

当发生两车甚至两车以上事故时，双（多）方车主容易发生争执，最终导致交通事故有责任一方，对受害方（第三者）的损失不给予赔偿，甚至“玩消失”、“不接电话”，无视受害方的赔偿请求。此时受害方既不能向自家保险公司请求赔偿，由于无有效索赔文件也不能向有责方投保保险公司请求赔偿。碰到此种难题，车主往往慨叹“买车险没用”。深圳人保财险率先向社会承诺，凡人保财险承保的保险车辆给第三者造成了损害，若被保险人怠于履行赔偿义务，第三者可以直接向人保索赔。“我们会像对待我们的客户一样对待第三者车主”。袁智昨日如此向媒体公开表示。

医疗费垫付可全额担保

交通事故已成我国每年意外死亡的第一杀手。昨日，人保财险有关人士向记者透露，去年深圳人保财险发生人伤案８２００多宗，案均赔款３万多元，其中，案均赔款超过１０万元的至少１５００宗。每年由于救助医疗费未能及时到位，致使伤者进一步救治及康复治疗受影响。每年医院因为抢救受害者，医疗费形成的呆坏账更高达２００～５００万元。

当人伤交通事故发生时，出险当事人需要先垫付高昂的医疗抢救费，成为出险当事人的沉重负担。目前深圳车险市场当人伤案件发生后，保险公司通常可先行向医院支付最高３万元医疗费用。虽可解燃眉之急，但遇重大恶性交通事故，则显得杯水车薪。人保财险承诺推出全额担保服务，凡交通事故伤者在人保财险合作的３３家医疗机构救治，可提供最高不超过保险限额的医疗费用垫付。即除交强险１１万人伤救治保险额外，如果您再购买了５０万第三者险，人保财险可提供的抢救治疗垫付担保则为６１万元。

赔款超时双倍利息补偿

据介绍，车辆维修费用因市场因素经常波动，目前仍有一些车险案件定损价不足以支付维修款，车主还需另补差价。人保财险承诺，即日起凡在人保财险推荐深圳区域修理厂维修的事故车辆，人保财险保证实现汽车实际维修价格与保险公司定损金额一致。袁智称，承诺实现车辆定损维修零差价服务的前提是，人保财险内部系统可“认”相关维修厂的维修报价。

人保财险深圳市分公司承诺，由于保险公司原因导致赔偿超过法定时间的，除正常赔付案件赔款外，按照超时天数与同期银行一年期贷款利率乘积的双倍给予利息补偿，最高不超过案件赔偿金额。

**第二篇：人保财险服务承诺doc**

人保财险服务承诺

1、严格拒赔管理，做到不惜赔、不拖赔、不无理拒赔；

2、清晰一次性告知索赔须知、简化理赔单证和流程，增强客户便捷理赔的直观感受和体验；

3、根据赔案分布规律，首要解决与广大被保险人密切相关的小额案件的处理，不涉及人伤、物损的万元以下车险赔案，单证收集齐全1小时通知赔付；

4、创新理赔服务举措，通过推广手机自助理赔系统，利用电子查勘员和电子理赔员，优化理赔流程、简化索赔单证，方便客户索赔；

5、通过定损平台、配件本地化工作，保证定价科学、合理、准确，尽量减少价格争议；

6、通过推广“速递理赔”服务，让更多客户享受上门收取理赔单证的便捷。

7、建立专门的理赔服务和理赔品质稽查队伍，严打理赔违纪和欺诈行为；

8、妥善处理诉讼案件，积极开展诉前调解，最大限度减少诉讼判决案件的发生。

**第三篇：人保财险**

人保财险所属一些营业网点：

贱卖保险 乱象丛生

本报记者 程少华 丁志军

《人民日报》(2025-01-18 第13版)近期，一些读者致信本报，反映中国人民财产保险股份有限公司（简称人保财险）所属一些营业网点弄虚作假，变相降低保费，为赢取利润搞不正当竞争，扰乱了保险市场的健康发展。为此，就人保财险对机动车辆的承保问题，记者赴河北、天津、山东等地展开调查，发现其中确有不少“猫儿腻”。

交强险打折，保单上却显示全价

机动车交通事故责任强制保险（简称交强险）自2025年7月出台以来，保监会规定，交强险实行全国“一口价”，既不允许退保，也不允许打折，否则将受到严厉查处。

然而，在天津市人保财险的很多营业厅，工作人员说，交强险优惠4%，这是保监部门允许的折扣。河北省石家庄市的刘先生向记者透露，不久前他买了辆小汽车，通过熟人找到人保财险的一个经理，结果花900元就上了交强险，保单凭证上仍是1050元，在账面上没有任何体现，保单凭证上不会出现打折痕迹。

1月8日，记者来到位于河北省井陉县河边西路的人保财险井陉支公司采访，记者称有一辆7座商务车要上保险，营业员称交强险只要990元。然而，按有关规定，6座以上的家庭自用汽车交强险为1100元，这家公司相当于把交强险打了九折。

明折暗折双管齐下，回扣数额巨大

根据有关规定，商业车险优惠不能超过30%，即最高只能打七折。据业内人士透露，人保财险为争抢保险业务，不仅提高折扣，而且暗中给经办人员大量“放点”，这就是所谓的暗折。人保财险财大气粗，一些小保险公司没有财力与之竞争，因此被压得很厉害。

1月9日，记者在人保财险天津市南开支公司暗访，称马上要来天津干工程，欲买10多辆工程车，想在这里上保险。营业员见来了一宗大买卖，就把记者介绍给公司综合部一位副经理。她听明来意后，就说：给单位打明七折，是打在保单里的实收价，在此基础上再给经办人员返15%，这是暗折。当记者问到能否返得高些，她说：要再高呢，我们没有权力，就要找领导去，如果车在10辆以上，我们就帮你打个报告，新车还能再优惠点儿。

业内人士表示，打暗折是一种不正当的交易行为，属于商业贿赂范畴。从全国范围来说，参照以上暗折比例一算，其数额之大令人触目惊心。

私车找企业挂靠，规避部分保费

给同一辆小轿车上保险，家庭自用汽车的保费比企业非营业客车保费高。可人保财险有些营业厅的营业员称，可将家庭自用汽车“变身”成为企业非营业客车，以规避部分保费来吸引消费者。

1月7日，记者来到位于河北省保定市百花西路的人保财险保定支公司营业厅，自称来自山西的客商，因购买一辆46万元的奥迪车，想在此投保。记者要求参保包括车损险、第三者险、盗抢险在内的主险和包括玻璃单独破碎、不计免赔率、指定专修厂在内的附加险，一位姓陈的营业员按家庭自用汽车、企业非营业客车分别打出2份保费单，前者保费为9489.10元，后者为7870.59元，前者比后者贵1618.51元。

记者问：“个人的太贵了,能不能走企业的？”

她说：“没事，你随便找个单位就可以了。”

记者说：“我们是山西的，找不到本地的单位。”

她回答：“那我跟我们经理申请一下，我们能找到企业，到时给你找个单位挂一下。”

知情者告诉记者，人保财险作为行业龙头老大，一旦违规，其它财险公司迫于市场竞争压力，不得不跟风。保险公司擅自将私车当作非营业性企业用车上保险，不利于车辆保险诚信体系的构建，是不正当竞争的表现。

可协调地方关系，享受“一条龙”服务

驻在4S店为顾客办理保险业务的保险公司和4S店有着密切的合作关系，消费者在这里可享受售后“一条龙”服务。

1月10日，记者在山东省德州市一家广本4S店采访，看到人保财险在此定点代售保险。经售车小姐介绍，人保财险德州市分公司解放路营销服务部营销二部的一位业务主管接待了记者。他说，交强险打八五折，商业险打七折。如果要更高折扣，那要问经理，并让记者留下电话，说经理会打电话过来的。

第二天，一位经理打电话给记者，说优惠事项好说，具体问题等见面再谈。一会儿，他给记者手机发来短信：“我是中国人保财险公司营业部经理，今后我们将成为朋友，并可帮助协调公安、交警、交通等地方关系。”

专家指出，保险公司与地方相关部门维持这种“密切关系”，不仅会滋生商业贿赂等腐败行为，而且随着这方面投入加大，经营成本增加，盈利空间减小，势必导致承保服务、理赔质量得不到保证，损害投保人和被保险人的合法利益。

**第四篇：人保车险**

一、人保财险险种介绍

机动车交通事故责任强制保险

1、保障内容：

 在中华人民共和国（不含港、澳、台地区），被保险人在使 用被保险机动车过程中发生交通事故，致使受害人遭受人身伤亡 或者财产损失，依法应当由被保险人承担的赔偿责任，保险人 照交强险合同的约定对每次事故在下列赔偿限额内负责赔偿：

2、赔偿限额

 死亡伤残赔偿限额为：110000元无责：11000元

 医疗费用赔偿限额为：10000 元无责： 1000元  财产损失赔偿限额为：2025元无责：100元机动车第三者责任保险

1、产品特点：

 为机动车交通事故责任强制保险的必要补充

 满足广大车主更高、更广泛、更具个性化的风险保障需求

 发挥了车险作为和谐交通建设的重要“助推器”和“稳定器”的作用  目前是广大车主投保率最高的商业车险

2、保障内容：

 保险期间内，被保险人或其允许的合法驾驶人在使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产直接损毁，依法应当由被保险人承担的损害赔偿责任，保险人依照本保险合同的约定，对于超过机动车交通事故责任强制保险各分项赔偿限额以上的部分负责赔偿

汽车损失保险

1、产品特点：

 为汽车量身定做的个性化产品

 风险与责任紧密匹配

 在费率结构中引入了从人风险因素，从车风险因素，以及从地域风险因素，形成了差异化的区域费率体系， 多款特色化的附加险

2、保障内容：

 因下列原因造成被保险机动车的损失，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿：碰撞、倾覆、坠落；火灾、爆炸；外界物体坠落、倒塌；暴风、龙卷风；雷击、雹灾、暴雨、洪水、海啸；地陷、冰陷、崖崩、雪崩、泥石流、滑坡；载运被保险机动车的渡船遭受自然灾害

 发生保险事故时，被保险人为防止或者减少被保险机动车的损失所支付的必要合理施救费用，由保险人承担，最高不超过保险金额的数额

车上人员责任险

保障内容：

 保险期间内，被保险人或其允许的 合法驾驶人在使用被保险机动车过

 程中发生意外事故，致使车上人员

 遭受人身伤亡，依法应当由被保险

 人承担的损害赔偿责任，保险人依

 据保险合同约定负责赔偿

机动车盗抢保险

保障内容：

 保险期间内，被保险机动车的下列损失和费用，保险人负责赔偿

被保险机动车被盗抢、抢劫、抢夺，经出险当地县

级以上公安刑侦部门产案证明，满60天未查明下落的全车损失

附加玻璃单独破碎保险

保障内容：

 投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附

加险

被保险机动车风档玻璃或车窗玻璃的单独

破碎，保险人负责赔偿

附加车身划痕损失保险

保障内容：

 投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附

加险

无明显碰撞痕迹的车身划痕损失，保险负责赔偿

附加不计免赔率特约保险

保障内容：

 经特别约定，保险事故发生后，按照对应投

保险种规定的免赔率计算的、应当由被保险

人自行承担的免赔金额部分，保险人负责赔

偿

投保实务

所需资料：投保人、被保险人身份证明

机动车辆证明

上保单

优惠政策：交强险（根据上有责交通事故上下浮动）

新保业务

续保业务

转保业务

二、人保财险理赔流程

第一部分：机动车保险部分

A保险理赔流程 ：

报案--查勘--定损--理算--领取赔款

1、发生意外或出险

• 发生保险事故应及时采取必要、合理的施救和保护措施，防止损失继续扩大，保护

现场、如有人员伤亡先抢救伤员（报120急救中心）。

2、报案（95518）

单方事故48小时内报案专线电话95518，我们的95518会通知查勘人员前往现场核实,无现场会通知您开有效证明;双方事故请拨交通事故报警电话122确定责任后再通知

95518。报案注意事项：说清事故发生地点时间、驾驶人的姓名、驾驶证号、初次领证

日期、车辆型号、车牌号、保单号、事故简要情况、损失部位、联系电话。

3、查勘

查勘员到达事故现场对车辆损失部位，事故地点进行事故查勘，核实现场。

经查勘核实后会通知您到定损中心定损。

4、定损

• 持有效证明到定损点对车辆损失部位进行损失鉴定，定损后才可以对车辆进行修复。

5、资料收集

• 收集案件所需要的各项资料。

• 95518报案—查勘—定损项目

6、理算

• 审核、分析现场查勘证据，检查被保险人责任义务的履行，研究鉴定事故报告、保

险合同、判定事故保险责任范围、明确理赔方案。

7、核赔

• 审核索赔人保险权益、财务单证、查证索赔单证法律文件是否成立，出具上述单证、审核意见。

8、赔款通知书（结案）

被保险人领取赔款。

保险事故类型及理陪注意事项

单方责任事故

指在交通事故中，其事故原因完全是由事故中多方中的一方或者是唯一受害的一方自身造成的，这类事故就叫做单方责任事故。

１、单方责任单方损失

不涉及第三方损失的事故如:停放中受损、行驶中受损、车辆被盗、被抢、划

痕、玻璃单独破碎等及撞墙、撞树但未造成第三方损失

２、单方责任双方损失

涉及第三方损失的事故如：撞墙、撞树、撞动物等造成自身及第三方损失

多方责任事故

指在交通事故中，其事故原因是由事故中多方或者是多个受害方共同造成的，这类事故就叫做多方责任事故。

１.两辆及两辆以上车发生碰撞不涉及伤人

２.两辆及两辆以上车发生碰撞涉及伤人

一、单方责任事故理陪注意事项

１、单方责任单方损失

提供手续：无现场需提供有效证明，行车证驾驶证原件，车辆拓号，修

车明细及正式发票（5000元以上要），施救费发票。

２、单方责任双方损失

提供手续：有效证明，行车证驾驶证原件，车辆拓号，修车明细及正式发

票（5000元以上要），施救费发票;涉及财产损失需提供第三者财产损失照片，设备总体

造价及损失程度 证明，设备恢复的工程预算财产损失清单，购置修复受损财产的有关

费用单据。

二、多方责任事故理陪注意事项

１.两辆及两辆以上车发生碰撞不涉及伤人

提供手续：交通事故责任认定书调解书，行车证驾驶证原件，车辆拓号，第三者行车证原件，两车修车正式发票及明细（5000元以上要），施救费发票.2.两辆及两辆以上车发生碰撞涉及伤人

•领取赔款时,提供以下材料和证件

被保险人是个人: 领取赔款 授权书需被保险人身份证原件和领款人身份证原件,经验

证后方可领取赔款。被保险人是单位:定损所

填的索赔申请书赔款承诺书转款申请书领取赔款 授权委托书四张盖有被保险人公章的表格及授权人身份证原件方可领取赔款。

•特别注意：一万元以下的赔款三个工作日到定损中心绿色通道领取赔款 ；如果带财产损

失的案件就必须到承包公司领取赔款 ；单方或双方事故的赔款金额超过一万元以上也是到

承包公司领取赔款

•索赔的相关资料：

1、定损所填的索赔申请书

2、持保单卡或原件

3、公安部出具的交通事故责任认定书、调解书/其它事故证明

4、行驶证、驾驶证原件，验证留存复印件

5、领取赔款时，提供以下材料和证件，经

保险公司验证后留存复印件，领取赔款

援权书需被保险人身份证证明和领款人

身份证。

6、法院，仲裁机构出具的：裁定书/调解书/其它事故证明。除上述必备的索赔资料以外，对于不同类型事故还应提供以下几项：

•（1）涉及车辆损失，修理正式发票，明细清单

•（2）涉及财产损失，设备总体造价及损失程度 证明，设备恢复的工程预算财产损失清单，购置修复受损财产的有关费用单据。

•（3）涉及伤、残、亡损失需提供；县级以上医院诊断证明/出院通知书/护理人员证明/医疗费报销证明/护理人员误工证明及收入情况证明/残者须提供法医伤残鉴定书/亡者须提供死亡证明，销户手续/丧失劳动能力证明凭证，向第三方支付赔偿费用的付款凭证等相关证明。

•（4）盗抢：机动车行驶证原件，出险地县级以上公安刑侦部门出具的盗抢案件立案证明/已登报声明的证明/车辆购置税完损证明和特征车辆购置税缴税收据原件或免税证明原件、机动车登记证书原件、车辆停驶手续证明/机动车来历证明。

•（5）为确保被保险人能够获得更加全面，合理的保险赔偿，保险公司在理赔过程中，可需您进一步提供上述。

**第五篇：车险理赔**

1、总公司规定的小额案件定义？

答案：小额赔案是指在保险责任范围内、事故责任明确、事实清楚、总损失金额在5000元（含）以下的车险赔案。其中，人伤损失应在500元（含）以下且无需住院治疗；三者物损应在1000元（含）以下。

2、民事权利诉讼时效的规定？

答案：

一、向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为二年，法律另有规定的除外。

二、以下诉讼时效期间为一年。

（一）身体受到伤害要求赔偿的；

（二）出售质量不合格的商品未声明的；

（三）延付或者拒付租金的；

（四）寄存财物被丢失或者损毁的。

三、诉讼时效的延长：诉讼时效期间从知道或者应当知道权利被侵害时起计算。但是，从权利被侵害之日起超过二十年的，人民法院不予保护。有特殊情况的，人民法院可以延长诉讼时效期间。

四、超过诉讼时效期间，当事人自愿履行的，不受诉讼时效限制。

3、盗抢案件索赔需提供的单证有哪些？答案：1)保单原件；

2)索赔申请书（被保险人为单位的须加盖单位公章）；3)行驶证（正、副本）、驾驶证（正、副本）4)被保险人身份证明；5)购车发票、机动车登记证书；

6)附加税凭证、车管所车辆户籍注销证明；

7)盗抢案件立案证明、县级以上公安机关未破案证明；

4、产生汽车火灾的三个条件是什么？主要起火部位通常有哪些？火烧车在查勘定损中应注意掌握哪些重点？

答：三个条件：

1、有起火源；

2、有可燃物；

3、起火源与可燃物之间相结合。

起火部位：发动机舱、客箱、行李箱、车外。

5、查验肇事驾驶人的驾驶证及资格证，重点内容包括哪些？ 答：①驾驶证是否有效；②驾驶的车辆是否与准驾车型相符；③驾驶人员是否是被保险人或其允许的驾驶人；④驾驶人员是否为保险合同中约定的驾驶人；⑤特种车驾驶人是否持有国家有关行政管理部门核发的有效操作证；⑥营业性客车的驾驶人是否持有国家有关行政管理部门核发的有效资格证书。

四、计算题：（15分）

2025年5月20日21时30分许，王某驾驶主车A1（挂车A2）在高速与遇前方发生事故停车等待的李某驾驶的中型厢式货车B、孟某驾驶的主车C1（挂车C2）发生交通事故，致使B车车上人员宋某死亡，驾驶员李某受重伤、三车及货物等损坏。交警认定驾驶员王某负事故的全部责任，其他人员不承担事故责任。

损失情况：主车A 1损失3670元；B车损 36010元、车上货物苹果损失8000元、车上人员宋某（城镇居民，66岁）承担丧葬费、死亡赔偿金；驾驶员李某（农民，28岁）医疗费30850元，误工费5860元，护理费7600元，伙食补助费360元，Ⅳ级伤残；主车C1挂车C2共计损失 2600元、车上货物大理石损失2800元。

已知：主车A1（挂车A2）在A保险公司投保交强险，商业险（主、挂车车损险足额投保，主车三者险50万，挂车三者险5万，主、挂车均未投保不计免赔特约险）。城镇居民人均可支配收入 16305元；城镇居民人均消费性支出 11007元；农村居民人均纯收入 5641元；农村居民人均生活消费支出 4077元；国有在岗职工年平均收入31169。请计算：(要有计算公式及步骤)

1、计算宋某丧葬费、死亡赔偿金及李某的伤残赔偿金。

宋某丧葬费为15584.50元、死亡赔偿金为16305×14＝228270元

李某伤残赔偿金5641×20×70%＝78974元

2、A公司交强险赔付情况。

三者财产损失为36010+8000+2600+2800＝49410元 三者医疗费为30850+360＝31210元

三者伤残死亡费用15584.50+228270+5860+7600+78974＝336288.50元

主车交强险赔款：挂车交强险赔款 财产损失2025元财产损失2025元 医疗费用10000元医疗费用10000元 伤残死亡费用110000元伤残死亡费用110000元 主挂车交强险赔款共计244000元

3、A公司商业险赔付情况。

标的车赔款（3670-300）×（1-15%）＝2779.50元商业险应承担的三者损失为：

三者总损失-主挂车交强险赔款－无责车辆应承担赔款＝（49410+31210+336288.50）-244000-24000＝148908.50元

主车三者险赔款：148908.5×50/55×（1-20%）＝108297.09元 挂车三者险赔款：148908.5×5/55×（1-20%）＝10829.71元（参考答案）：（有自己观点，能自圆其说，即可得分）

1、考点（未签发保险单的保险合同是否成立）2025年9月1日成立并生效。

理由：《保险法》第13条第1款规定：“投保人提出保险要求，经保险人同意承保，保险合同成立。保险人应当及时向投保人签发保险单或者其他保险凭证。”因此，保险合同的成立，只以投保人和保险人之间的要约与承诺为条件，并不以保险人交付保险单或者保险凭证为条件。

2、考点（保险合同可否附生效条件）应当负赔偿责任。

理由：根据《合同法》规定，合同成立和生效是可以附条件。从法律规定和法理上看，合同生效附条件是没有障碍的。但是，保险合同与一般的合同还是有很大区别的，如果认可所附条件太多，反而制约了保险合同在社会经济生活中作用的发挥，特别是对于保护投保人利益极为不利。所以，保险合同中的附条件应当加以适度限制，不宜一律认可。

特别是生效条件就是免责条件时，其制定该条件的目的就直接与一般的生效条件发生矛盾了，甚至将可以有效的合同，因该免责条件的存在而多数不能生效，这是对立法的违背，也是对投保人利益的一种损害。

所以，如果免责条件对于合同成立和有效产生直接冲突的时候，该免责条件必然不能成立，也不能对抗其他有效条款。

3、考点（第三者、车上人员的司法界定）

属于第三者。（理由参照山东高院的观点亦可得分，但需要对观点进行说理。）

理由：根据机动车车辆保险合同的约定，机动车辆第三者责任险中的“第三者”，是指除投保人、被保险人和保险人以外的，因保险车辆发生意外事故遭受人身伤亡或者财产损失的保险车辆下的受害者；车上人员责任险中的“车上人员”，是指发生意外事故时身处保险车辆之上的人。据此，判断因保险车辆发生意外事故而受害人属于第三者还是车上人员，必须以该人在事故发生当时这一特定的时间是否身处保险车辆之上为依据，在车上即为车上人员，在车下即为第三者。由于机动车是一种交通工具，任何人都不可能永久的置身于机动

车车辆之上，故机动车辆保险合同中所涉及的第三者和车上人员均为在特定时空条件下的临时身份，即第三者与车上人员均不是永久的、固定不变的身份，二者可以因特定时空条件变化而转化。因保险车辆发生意外事故而受害的人，如果在事故发生前是车辆的车上人员，事故发生时已经置身于保险车辆之下，则属于第三者。至于何种原因导致该人员在事故发生时置身于保险车辆之下，不影响第三者的身份。

4、考点(修理完毕上路试车发生事故，保险公司是否应赔付)第一种答案：保险公司不应负赔偿责任。

理由：保险合同约定的竞赛、测试与车辆维修后的检测意义是不同的。供竞赛、测试车辆属于特种用途车辆，应当办理专门的保险品种，而非一般的民用车辆用途。车辆维修后，在一定场所或者期间进行测试是必须的。但是，车辆维修后进行测试，理解为营业性维修、养护场所修理、养护期间更为合理，属合约定的免责范围，保险公司不应负保险责任。

第二种答案：保险公司应负赔偿责任。

理由：保险合同约定的竞赛、测试与车辆维修后的检测意义是不同的。供竞赛、测试车辆属于特种用途车辆，应当办理专门的保险品种，而非一般的民用车辆用途。所以，车辆维修后，在一定场所或者期间进行测试是必须的，不能因为有了检测环节便会导致保险事故增加，甚至导致保险责任的免除。既然是在车辆的有效使用期间，同时又是在保险责任期间，保险公司仍然应当承担保险责任。

三、简答题（共20分）

1、事故车修复时，在进行调整车轮定位之前，应注意哪些事项？（5分）

答：（1）、保证汽车水平停放；

（2）、保证车轮气压正常,调整车轮负荷；

（3）、检查并更换损坏部件，检查各处球头、杆、轴有无松脱；（4）、检查车轮和轮胎的变形；（5）、检查减振器；

2、气车托底碰撞事故的损坏部位可能有哪些？严重的有何后果？（5分）

答：损坏的部位有：前杠、发动机油底、变速器油底、横梁、排气管、消音器、油箱等（3分）。严重的如发动机油底漏油，如处理不当就会造成化瓦、抱轴甚至连杆断裂，损坏发动机缸体。（2分）

3、查勘人员接到派工，称标的车因遭受暴雨侵害而无法正常行驶，查勘人员到现场后应如何查看车辆受损情况？（6分）答：①打开前机盖，查看发动机仓内、水箱、冷凝器等部位有无被水侵入的痕迹；

②拨出机油尺，查看机油尺上的机油是否变质（进水后机油的颜色会变成乳白色）；

③空气滤芯是否潮湿，是否有污物； ④排气管内是否有水渍；

⑤观察车身、地板、座椅等部分是否有水侵现象； ⑥查看灯具、电器是否有水渍；

⑦打开后备箱，查看后备箱内是否有被水侵入的痕迹； ⑧确认车辆或水中杂物飘移撞击造成车身损坏的情况；

4、产生汽车火灾的三个条件是什么？主要起火部位通常有哪些？火烧车在查勘定损中应注意掌握哪些重点？（5分）

答：三个条件（3分）：

1、有起火源；

2、有可燃物；

3、起火源与可燃物之间相结合。

起火部位（2分）：发动机舱、客箱、行李箱、车外。查勘定损要点

（1）尽快查勘第一现场，拍摄车架号，核对保险标的，针对司乘人员作调查笔录；

（2）走访消防队及目击者，调查起火原因；

（3）根据事故经过及火烧痕迹，判断是否是“自燃”或责任事故，并要求被保险人提供火灾证明；

（4）对全车烧损，出险地点偏僻，无目击者的案件，应重点核查车辆新旧程度，有无道德风险。

（5）在定损中应重点考虑过火的金属件（特别是车架，前、后桥，壳体类）是否因燃烧退火、变形。

四、案例分析题

1、承保信息：

被保险人：丘某，车牌号：鲁AAA123,厂牌车型：雅阁 新车购置价：25万车损险保额：25万

保险期限：2025年1月11日至2025年1月10日

2、案情

2025年1月14日上午8点保险公司接到被保险人丘某报案称：2025年年1月13日被保险人丘某驾驶鲁AAA123雅阁小轿车，与晚上11点在外环路行驶时前部与一大型箱式货车追尾，货车损失不大，着急送货离开现场，没有报交警，目前被保险人车辆在郊区某修理厂等待定损

1月14日上午9时，查勘定损人员随即赶到修理厂，发现鲁AAA123车前部受损，需要更换保险杠、左右大灯、左右雾灯、前机盖，水箱、冷凝器、等部件，预计损失1万左右，经修理厂对该车作进一步拆检后发现，发动机因过热已严重受损，需要更换活塞、缸体、曲轴、连杆等部件，估计修理费用在3万元左右。问：作为保险公司查勘定损人员，发现本案有哪些疑点？下一步的措施是什么？ 答：

1、本案的疑点：

（1）、出险日期1月13日离起保日期较近，且为夜间出险，已没有第一现场；（2分）

（2）、受损部位与报案描述不符，如撞击的对方是大型厢式货车，因货车底盘较高，从高度上雅阁车受损部位应为保险杠以上部位，可能损坏件为前机盖、水箱、冷凝器、前大灯等件，保险杠与雾灯如追尾大型厢货应无损失或者是间接损失造成；（2分）（3）、发动机过热，显然与本案撞击无关，发动机过热主要是冷却水漏完，通常情况下，冷却水漏导致的发动机过热可能是撞击后继续着车行驶所致。（2分）

2、鉴于以上疑点，本案不排除先出险再投保然后再造假的可能，需要重新到现场调查核实，观察现场是否有碰撞碎片及漏水痕迹，与客户作调查笔录了解实际情况。（4分）

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！