

保险理赔公估的工作程序 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/46/2021_2022__E4_BF_9D_E9_99_A9_E7_90_86_E8_c35_46220.htm 保险公估公司为了能够很好的完成理赔公估工作，必须将业务核心细化，通过明确责任、完善自身的业务流程来实现理赔公估的业务要求，满足客户即保险公司的需求。因而，必须明确保险理赔公估工作程序。在接受委托之后，保险公估公司所要进行的理赔公估操作的工作程序主要分以下几步。(一)登记立案 保险公估公司在接受委托时，首先应该对所委托案件进行立案登记，决定是否受理，对于不在本公估公司专业范围的业务，原则上不予受理。对于决定受理的案件，保险公估公司应根据本公司的业务编号编制案件案情登记、委托项目登记等，要求根据保险公司的陈述或书面的文件，做详细的记录，以备今后查证之用。(二)指派公估师 立案受理之后，保险公估公司将立即投入下一步工作，即指派公估师负责本案。在指派公估师时，应该根据案情，具体问题具体分析。不同的汗液有着不同的专业技能和专业特点，从理论上讲，公估师知识某一领域和专业的专家，不可能对所有的案件都精通。因而指派公估师时一个严肃的问题，不能随意而为。指派相应的，适当的专业公估师前去处理问题将是公估工作成功的一半。当然，保险公估公司将各种专业人才集于麾下显然时不经济的，因而通常的做法是：确立公估师小组，通过保险公估公司的公估师与外界的专家的组合，来共同完成预定的公估任务。(三)公估准备 公估前的准备工作是必不可少的。首先，保险公估师小组需要集中研究案情，分析理赔公估中的难点，突破

点，针对理赔公估中的主要问题安排相应的人员：同时，对保险标的进行重点研究，熟悉标的的特性，所在行业的有关规定，标准等，并对相关资料进行收集整理。当然，公估准备必须是在段时间内完成。这样就对保险公估师小组提出了更高的要求：既要准备充分，又要节省时间以保证既是赶到第一现场，收集第一手资料。

(四)现场查勘 现场查勘是理赔公估中的关键环节之一，要求公估师小组及时赶到现场，进行实物拍照和录像，收集第一手资料。公估师小组应该按照事前的分工，迅速进入角色，在实地对受损保险标的进行全方位，多方面的调查取证工作。由于理赔公估的最重要的依据就是现场所反映的实际情况，所以，公估师小组必须仔细查勘，不放过任何一个细节，对于受损标的的有关情况如：受损数量，受损的大致程度，受损大致金额等做详细记录，并画下现场图示说明。现场查勘不能只是简单看一看？，公估师小组的专家，技术人员应该根据职业敏感，专业技术对现场情况进行客观，真实的反映。只有这样才能保证理赔公估的公正，公平。科学和合理。

(五)检验，鉴定 保险理赔公估业务的核心在于判定责任及确定损失程度和损失金额。因此，检验，鉴定就成为保险公估公司工作的重点，这也是体现公估质量，公估水平的关键环节。为查明致损原因，损失程度，公估师小组可以依据现场查勘的详实记录，对每一个细节，在经过整理之后，进行抽制样本，化学分析，物理试验等一系列相关分析，加之一定的逻辑推理，检验，鉴定以确定损失原因，判定损失责任划分，同时更为详细，确切的确定受损标的物的损失程度，金额等情况，列出损失明细。最后，依据损失程度，保险公估人员还可以对残损标的物的处理

提供处理建议。(六)形成初级公估报告 查勘，检验之后，公估师小组应该用书面的形式将整个现场查勘的经过加以说明，将检验手段，方式，经过，结果等详细过程加以记录整理，写出公估报告的初稿报上审查，2000年1月出台的《保险公估人管理规定》第39条规定："保险公估公司出具的保险公估报告至少应包括以下内容：1. 保险公估事项发生的时间，地点，起因，过程，结果等情况.2.保险公估标的简介.3.进行保险公估所依据的原则，定义，手段和计算方法；4. 标的理算以及其他费用的计算公式和金额；5. 保险公估结论。"可以说，《保险公估人管理规定》给出了保险公估师小组出具公估报告的基本形式，在不同的情况下，公估师还可以具体问题具体分析，体现不同案件的特殊性问题。(七)审查 初级公估报告报上审查是由公司经理室审查公估报告初稿，审查结果如果没有问题，就可以象保险公司出具正式的公估报告。如果存在问题，则需要进行修改。根据问题的严重程度，诸如公估人员与委托方共谋欺骗保险公司和公估公司的情况，则要重新指派公估师，重新调查，重新处理此案。而如果公估报告存在问题的原因是由于现场查勘取证不足，或者检验，估损不能令人满意，则可以相应的采取措施进行补救。(八)出具正式公估报告 在审查无误或经过修改审查通过之后，保险公估人员就可以出具正式的理赔公估报告。要求文路清晰，资料详实，数字准确，并且一般需要两个以上公估师签字（签章）并对其负有相关责任。同时，根据《保险公估人管理规定》第38条规定："保险公估报告必须由持有《资格证书》的保险公估公司经理或副总经理签署生效。"因此，保险理赔公估报告需经保险公估公司总经理或副总经理签署方能生效。

当正式生效的理赔公估报告交给委托保险公司时即可结案。不过，如果保险公司进一步要求保险公估公司进行理算，理赔支付工作，则保险公估公司可以增加服务项目和领域，在完成上述工作后宣布结案。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com