

作者：机电工程系 李雪东

适用课程：汽车保险与理赔

《奥迪车的第一次事故》

摘要：本案例聚焦于一个假设的汽车碰撞事故，事故发生在 2024 年 5 月 10 日下午 3 点，地点为建华区某繁忙十字路口。事故涉及一辆奥迪 A6 轿车和一辆货车，货车在变道过程中未充分观察后方来车，导致与奥迪车发生碰撞，造成奥迪车右侧前部严重受损。案例旨在模拟真实的汽车保险理赔流程，展示从报案、现场查勘、车辆损伤评估到定损和理赔处理的全过程。

在教学过程中，通过分组讨论、模拟操作和案例分析的方式，引导学生深入理解汽车查勘与定损的基本理论和实际操作，同时注重培养学生的分析能力和团队合作精神。教学效果显著，学生能够较好地掌握汽车查勘与定损的相关知识和技能，增强对课程的学习兴趣。

关键词：报案、现场查勘

一、背景介绍

案例背景介绍

本案例发生在 2024 年 5 月 10 日下午 3 点，地点为建华区某繁忙的十字路口。在这个十字路口，交通流量大，车流密集，因此，交通事故时有发生。本次案例涉及的是一起典型的汽车碰撞事故，事故双方为一辆奥迪 A6 轿车和一辆货车。

事故车辆与驾驶员

奥迪 A6 轿车：驾驶员为李先生，该车为其新购不久，性能良好，外观整洁。事故发生时，奥迪车正在正常行驶，车速适中。

货车：驾驶员为张师傅，该车主要用于货物运输，车身较大，存在视野盲区。事故发生时，货车在试图变道过程中未观察到后方来车，导致与奥迪车发生碰撞。

事故经过

当天下午，天气晴朗，视线良好。李先生驾驶奥迪 A6 轿车沿着道路正常行驶，当行驶至某十字路口时，遇到了正在变道的货车。由于货车在变道过程中未充分观察后方来车，导致两车发生碰撞。碰撞导致奥迪车右侧前部受损严重，包括大灯破碎、保险杠变形、引擎盖凹陷等。

事故后续

事故发生后，双方驾驶员立即下车查看情况，并拨打了 110 和保险公司电话报案。交警和保险公司查勘员迅速赶到现场，对事故进行了勘查和处理。经过交警初步认定，货车驾驶员张师傅应负主要责任。保险公司查勘员对奥迪车进行了详细的查勘和定损，确定了车辆损失情况，并安排了后续理赔事宜。

案例意义

本案例作为汽车查勘与定损的典型示例，具有较高的教学价值和实际应用价值。通过本案例的学习，学生可以全面了解汽车查勘与定损的实际操作流程，掌握相关知识和技能，提高解决实际问题的能力。同时，本案例也提醒广大驾驶员在行驶过程中要时刻保持警惕，遵守交通规则，确保行车安全。

二、项目案例

（一）项目案例内容

详细完整地叙述整个项目案例来源、内容、工作流程等；

项目案例来源内容

该案例来源于一个假设的或真实的汽车保险理赔场景，旨在展示汽车查勘与定损的工作流程和关键环节。案例的具体内容可能包含以下要素：

1. 事故基本情况：

时间：2024年5月10日下午3点

地点：建华区某十字路口

天气状况：晴朗

事故双方：奥迪 A6 轿车（驾驶员：李先生）与货车（驾驶员：张师傅）

事故经过：货车在变道过程中与奥迪 A6 轿车发生碰撞，导致奥迪车右侧前部受损。

2. 车辆损伤描述：

奥迪 A6 轿车右侧前部受损严重，包括大灯破碎、保险杠变形、引擎盖凹陷等。

3. 事故责任认定：

经交警初步认定，货车驾驶员张师傅应负主要责任。

4. 报案与响应：

事故发生后，双方驾驶员立即拨打 110 和保险公司电话报案。

交警和保险公司查勘员迅速赶到现场进行处理。

工作流程

1. 报案阶段：

驾驶员或相关人员拨打保险公司报案电话，提供事故基本信息。

保险公司记录报案信息，并安排查勘员前往现场。

2. 现场查勘阶段：

查勘员到达现场后，首先拍摄现场照片，记录事故现场情况。

与驾驶员沟通，了解事故经过和损失情况。

核对驾驶证、行驶证等证件信息，确保事故双方身份和车辆信息无误。

评估车辆损伤情况，拍摄车辆损伤照片，并记录损失细节。

3. 定损阶段：

根据现场查勘情况和车辆损伤照片，查勘员对车辆损失进行评估。

确定需要更换或维修的部件，以及相应的维修费用。

填写《机动车辆保险索赔申请书》或《定损单》，详细记录车辆损失情况和定损金额。

4. 理赔处理阶段：

保险公司审核定损报告和相关资料，确认理赔金额和方式。

通知被保险人（车主）理赔结果，并安排相应的维修或赔偿事宜。

5. 后续跟进：

如被保险人（车主）对定损结果有异议，可提出复勘或申诉请求。

保险公司对复勘或申诉请求进行核实和处理。

维修完成后，被保险人（车主）需提供相关维修发票和单据给保险公司进行结算。

通过以上工作流程，保险公司能够高效、准确地处理汽车保险理赔事宜，确保被保险人的权益得到保障。

（二）关键点

项目案例分析中的关键所在，案例教学中的关键知识点、技能点、态度点等；

案例中出现的知识点、技能点、态度点

一、知识点

1. 汽车查勘与定损的基本概念：

查勘：对事故现场进行勘查，了解事故经过和车辆损伤情况。

定损：对车辆损失进行评估，确定维修或更换部件的费用。

2. 事故责任认定：

案例中提到了货车变道时未注意观察后方来车导致事故，货车驾驶员应负主要责任。这涉及到交通法规中关于事故责任认定的知识点。

3. 车辆损伤评估：

案例中描述了奥迪车右侧前部的损伤情况，包括大灯破碎、保险杠变形、引擎盖凹陷等。学生需要了解如何根据车辆损伤情况判断维修或更换部件。

4. 保险理赔流程：

从报案、接受报案、现场查勘、车辆损伤情况记录到定损和理赔处理，学生需要了解整个保险理赔的流程。

5. 保险条款与规定：

学生需要了解保险合同中的相关条款和规定，以便更好地理解定损和理赔的依据。

二、技能点

1. 事故现场勘查技能：

案例中提到查勘员需要对事故现场进行勘查，拍摄照片并询问当事人情况。学生需要掌握事故现场勘查的方法和技巧。

2. 车辆损伤评估技能：

学生需要学会根据车辆损伤情况评估维修或更换部件的费用，这包括了解车辆结构、零部件价格、维修工时等信息。

3. 沟通技巧：

查勘员需要与被保险人、驾驶员、目击证人等进行有效沟通，了解事故经过和车辆情况。学生需要掌握基本的沟通技巧。

4. 判断能力：

学生需要能够根据现场勘查和车辆损伤情况判断事故责任归属和损失程度。

5. 报告撰写能力：

学生需要能够撰写详细的查勘报告和定损报告，记录事故情况和损失评估结果。

三、态度点

1. 认真负责：

学生需要具备认真负责的态度，对事故现场进行细致的勘查和记录，确保信息的准确性和完整性。

2. 公正客观：

在事故责任认定和损失评估过程中，学生需要保持公正客观的态度，不受个人情感或偏见的影响。

3. 尊重他人：

- 在与被保险人、驾驶员等沟通时，学生需要尊重他人的权利和意见，以礼待人。

4. 不断学习：

汽车查勘与定损涉及的知识和技能较为广泛，学生需要保持持续学习的态度，不断更新自己的知识和技能储备。

5. 遵守法律法规：

在处理汽车查勘与定损事务时，学生需要严格遵守相关的法律法规和保险公司的规定，确保工作的合法性和规范性。

（三）教学使用

项目案例教学过程中如何进行组织引导，教学组织、过程设计、考核方法、教学效果等；

教学组织

1. 分组教学：将学生分为若干小组，每组4-6人，模拟保险公司查勘员的角色，每组负责处理一个类似的汽车事故案例。

2. 教学资料准备：提前准备好事故现场照片、车辆损伤照片、驾驶证、行驶证等模拟材料，以及《机动车辆保险索赔申请书》或《定损单》的模板。

3. 时间安排：确保每个小组有足够的时间进行案例分析和讨论，同时留出时间进行小组之间的交流和总结。

过程设计

1. 案例引入：通过展示事故现场照片和车辆损伤照片，简要介绍案例背景，激发学生的学习兴趣。

2. 小组讨论：学生分组后，每组根据提供的案例材料和模拟材料，进行事故责任认定、车辆损失评估、定损报告填写等讨论和分析。教师可以巡视各组，给予必要的指导和建议。

3. 小组汇报：每个小组选出一名代表，向全班汇报本组的案例分析过程和结果，包括事故责任认定、车辆损失评估、定损报告填写等。其他小组可以提问或发表意见。

4. 全班总结：教师根据各小组的汇报和讨论情况，对案例进行总结和点评，强调汽车查勘与定损的关键点和注意事项。

考核方法

1. 过程考核：根据学生在小组讨论和汇报中的表现，评价其参与程度、分析能力和表达能力。

2. 结果考核：根据各小组提交的定损报告和索赔申请书，评价其准确性、完整性和规范性。

3. 综合评价：结合过程考核和结果考核，给出每个学生的综合成绩。

教学收获

一、查勘技巧与现场评估能力的提升

通过多次实地勘察，我学会了如何快速准确地识别事故现场的关键信息，包括车辆碰撞位置、受损部件、事故痕迹等。我掌握了使用测量工具、拍摄照片、记录详细数据等技巧，确保每一次查勘都能全面、细致地反映事故真实情况。我还学习了如何根据现场情况初步判断事故责任，为后续定损工作提供有力依据。我发现原有的现场查勘内容与学时占比较少，讲授粗浅不透彻，并且在二级矩阵中为弱支撑，不合理。因此我计划修改开课说明中的二级矩阵，细化查勘的程序与方法，让学生将查勘基础打牢。

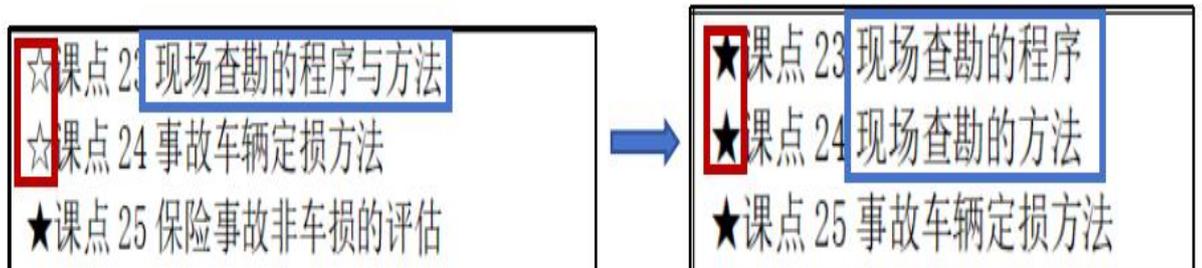


图 1 计划修改二级矩阵课点及支撑度

二、定损知识与技能的深入掌握

定损是查勘定损工作的核心环节之一。通过分析大量案例和在企业的实践操作，我系统学习了车辆构造、零部件价格、维修工艺等定损所需的专业知识。通过参与实际案例的定损过程，我将在今后的教学中增加如何根据车辆受损情况，结合市场维修价格、配件成本等因素，科学合理地确定维修方案及费用。我也将教授学生如何与修理厂、车主进行有效沟通，确保定损结果的公正性和合理性。我将学习到的知识录制成授课视频，并形成《事故车查勘拍摄质量标准》，将辅助未来的教学。



图2 学习维修工艺，辨识碰撞与自然锈蚀痕迹



图3 录制教学视频

附件：

事故车查勘拍摄质量标准		
序号	质量标准	是/否
1	是否是真实现场	是
2	是否使用公司发放或指定的拍摄设备	是
3	查勘员至少两人以上	是
4	如钣金截面变形，是否能够清晰的拍摄损坏薄弱部件及扩散路径	是
5	汽车前端碰撞事故中，是否拍摄车门，翼子板等易变形部位	是
6	是否拍摄安全气囊弹射情况	是
7	热塑性塑料件、热固性塑料件的受损情况是否远近景分别拍摄	是
8	拒不受理案件是否充分采集证据并上传系统	是
9	是否如实填写机动车辆保险索赔申请书	是

图 4 《事故车查勘拍摄质量标准》

三、法律法规与保险条款的深入理解

保险理赔工作离不开法律法规和保险条款的支撑。为解决案例中的常见纠纷，我深入学习了《保险法》、《道路交通安全法》等相关法律法规，以及中国人保的各类保险产品条款。我将这些用这些知识丰富我的课程思政案例集，使学生们更准确的理解保险责任、免责条款、理赔流程等关键内容，从而在查勘定损工作中做到有法可依、有据可查。这也提高学生们对保险合同纠纷处理的能力，为公司避免了不必要的法律风险。



法律意识淡薄



原有

课程思政案例集

课程名称：汽车保险与理赔

课程编号：1000000000

编写日期：2023年11月

案例故事

新增



《劳动法》



《道路交通安全管理实施办法》



《保险法》



《合同法》

汽车保险常见“法条”

图 8 丰富课程思政案例集，增加法律条款

四、团队协作与沟通协调能力的提升

查勘定损工作往往需要跨部门、跨团队的协作。我将鼓励学生积极参与团队会议和项目合作，与客服、财务、法务等部门建立良好的工作关系。让学生在团队中发挥自己的专业优势，同时也学习倾听他人的意见和建议，共同解决工作中的难题。我将致力于将所学知识与教育实践深度融合，通过向学生传授并分享学科知识及价值观念，不断提升我的思想政治教育与人才培养能力，以实现立德树人的教育目标。