

附件二：

《机动车辆保险理赔服务规范》解读在线课堂		
时长	授课内容	授课师资 (拟邀请)
2025 年 7 月 31 日上午		
9: 30-11: 30	一、《机动车辆保险理赔服务规范》背景及介绍 1. 当前制定《机动车辆保险理赔服务规范》的必要性 2. 《机动车辆保险理赔服务规范》适用范围 3. 《机动车辆保险理赔服务规范》中的规范性引用文件	任老师 太保产险 客服理赔部 资深经理
	二、术语和定义的再认识 1. 出险 2. 报案 3. 理赔查勘 4. 定损	
	三、基本服务要求 1. 机制建设 2. 规范服务	
2025 年 7 月 31 日下午		
14: 30-16: 00	一、报案 1. 报案人及受理人 4. 报案信息 2. 报案方式 5. 注意事项 3. 报案时间	秦老师 中华财险 理赔部车物 理赔处处长
	二、查勘 1. 查勘方式 2. 查勘时效 3. 注意事项	
	三、定损 1. 定损方式 2. 定损注意事项	
	四、索赔资料 1. 索赔单证 4. 主要时点及时限 2. 资料收集方式 5. 赔款支付 3. 注意事项	
	五、客户投诉处理 1. 客户投诉 4. 情绪安抚 2. 处理机制 5. 考核激励 3. 回避制度	