

机器损坏保险公估作业规范

Survey & Adjustment code of practice for machinery breakdown insurance

2019- 06-26 发布

2019- 08- 26 实施

目 次

前 言	3
1 范围	4
2 术语和定义	4
3 基本原则	4
4 委托受理	4
5 现场查勘	4
6 保险责任分析及建议	6
7 损失核定	6
8 损失理算	7
9 公估报告	7
10 归档	7
11 附则	8
附 录 A（资料性附录） 客户告知书	9
附 录 B（资料性附录） 施救告知书	10
附 录 C（资料性附录） 机器损坏保险索赔资料清单	11
参考文献	12

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：民太安财产保险公估股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、北京华泰保险公估有限公司、北京君恒保险公估有限责任公司、中衡保险公估股份有限公司、上海恒量保险公估有限公司。

本标准主要起草人：杨文明、程伟华、沈丽君、欧鸿春、谢志勇、孙炜、柴钊、王浩、赵大卫、周立兵、骆伟、陈雨、李鑫波、付阳、李生修、涂永华。

机器损坏保险公估作业规范

1 范围

本标准规定了机器损坏保险公估的现场查勘、事故原因分析、保险责任分析及建议、损失核定、损失理算、报告编制等方面的要求。

本标准适用于机器损坏保险公估作业，不适用于机器损坏保险之外的其它险种的公估业务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

保险公估 insurance loss adjuster/insurance assessment

评估机构及其评估专业人员接受委托，对保险标的或者保险事故进行评估、勘验、鉴定、估损理算以及相关的风险评估。

3 基本原则

独立、客观、公正

严格遵守国家的有关法律、行政法规和中国银保监会有关规定，遵循独立、客观、公正的原则。

4 委托受理

4.1 委托方式

保险公估人（以下简称公估人）可接受保险双方共同委托、保险人单方委托、被保险人单方委托及法院等委托，保险双方委托的保险双方需向公估人出具双方委托书或者签订委托合同，单方委托及法院等委托的委托方需向公估人出具委托书或者签订委托合同。

4.2 接受委托

公估人在接到委托时应根据实际情况对专业能力、独立性和业务风险进行综合分析和评价后明确是否接受委托。

在确认接受委托后，应根据4.1的委托方式要求委托人出具委托书或者签订委托合同。

4.3 指派承办人员

公估人在接受委托后，应立即指派至少两名保险公估从业人员（以下简称公估人员）承办。

4.4 约定查勘事宜

公估人员在接受委派后，应在30分钟之内与被保险人取得联系，告知身份及受委托事项，询问案情，并与其约定现场查勘事宜，在约定好查勘时间后向委托方通报。

4.5 查勘准备

公估人员在接到委派后应准备现场查勘工具、了解保险信息及通过互联网等渠道收集受损标的相关信息。

5 现场查勘

5.1 查勘时效

5.1.1 公估案件在公估人所在市区内的，公估人员宜在3小时内赶到现场；

5.1.2 公估案件在公估人所在城市周边地区的，公估人员宜在6小时内赶到现场；

5.1.3 公估案件在公估人所在省内其它地区的案件，公估人员宜在 12 小时内赶到现场；

5.1.4 公估案件在公估人所在省份外的，公估人员宜在 24 小时之内赶到现场；

5.1.5 与保险双方约定查勘时间的按照约定时间查勘。

5.2 进场沟通

5.2.1 到达现场后，需自我介绍并提供名片等必要身份证明材料。向被保险人出示客户告知书并对内容进行讲解，取得客户签名的书面回执或者客户知悉的电子凭证，否则公估人员应及时告知委托人，并作书面记录；

5.2.2 向被保险人致慰问关心之意，请被保险人介绍案件基本情况（出险经过、损失情况、事故原因、出险机器设备的使用情况、出险前是否已投入生产运营、维护保养情况、是否在质保期内、操作人员的资质及培训情况等）；

5.2.3 向被保险人介绍公估作业程序和需被保险人配合的事项，同时也要表明公估人的公正立场；

5.2.4 施救

- a) 出具“施救告知书”，向被保险人告知其施救义务，请被保险人做好施救工作；
- b) 在现场查勘时，若发现损失有扩大的趋势，应积极与委托人沟通，协调相关方制定出有效的应对措施。

5.3 查勘检验

5.3.1 现场查勘、检验

- a) 对照保险合同，核实出险设备是否在保险地址范围内，核对受损机器设备是否在标的清单范围内，核对事故发生的时间是否在保险期限内，同时留意特别约定、附加条款等；
- b) 根据现场情况及现场条件与被保险人及相关方讨论制定查勘方案；
- c) 被保险人须指定专人配合查勘工作；
- d) 根据现场情况，以客观事实为依据，恰当选择清点方法，通过专业技术手段进行清点；
- e) 查勘记录中应详细记录机器设备的名称、型号、生产厂家、损坏零部件名称、型号、规格、受损部分是否包含易损易耗件以及其他损失情形等，若受损项目涉及定期更换的零部件，需关注其最近更换的时间及使用寿命，注意受损部件与本次事故的关联性；
- f) 注意甄别损坏部件是否存在自然磨损、氧化、腐蚀、锈蚀、孔蚀、锅垢等物理性变化或化学反应等机器设备运行必然引起的后果；
- g) 现场清点时，应同时对现场损失标的进行拍照留存，照片需能反映标的物受损状况，并且照片应与查勘记录相对应，拍摄查勘人员与被保险人（标志性建筑或保险标的）合影、照片增加日期/地理位置信息；
- h) 获取现场机器运行时间、出险时机器运行状态、出险时运行记录、出险时机器运行参数、变化过程等参数；
- i) 了解被保险人对拆解、维修工作的想法，通过协商确定合理的维修方式。

5.3.2 复勘

- a) 对于未能确定的事故原因、损失项目、损失数量、损失程度等，需及时安排复勘；
- b) 对于需要解体、检测等方能确定损失的标的，需及时安排复勘；
- c) 后期需跟进的维修项目，需及时安排复勘。

5.3.3 查勘记录确认

现场查勘完毕，应与被保险人进行确认，询问本次事故受损的财产是否全部清点完毕，并在现场查勘记录上明确记录。现场查勘记录应包含的基本内容有：查勘时间、查勘地点、参与人员、损失财产项目及损失状况的客观描述等。

现场查勘记录、询问笔录等需由被保险人代表签字确认并盖章，否则公估人员应及时告知委托人，并作书面记录。

5.3.4 收集资料

a) 根据具体案件受损情况，公估人员应向被保险人出具与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料的《索赔资料清单》，《索赔资料清单》主要包括事故原因分析、相关检测报告、机器设备明细账、受损机器技术图纸及资料、购货合同、大中修记录、运行记录、特种设备操作资质证明、维修合同和发票、受损零件购置发票或购置合同、整机报价等，《索赔资料清单》应由被保险人签收并拍照或复印留存，原件由公估人员留存；

b) 在查勘现场注意收集受损部件可否维修及维修单位等信息；

c) 若被保险人暂时无法完全提供或来不及提供所有索要资料，公估人员可先收集部分现场能提供的资料，余下未能收集的资料可要求被保险人在约定时间内提供；

d) 有关的证明和资料不完整的，应当及时通知投保人、被保险人或者受益人补充提供；

e) 对于被保险人每次提供的材料，公估人均应出具书面理赔资料交接清单。

5.3.5 即时沟通

现场查勘完毕，公估人员应分别与保险双方沟通现场查勘情况及后续处理事宜。

6 保险责任分析及建议

6.1 事故原因调查及分析

6.1.1 收集被保险人关于事故经过及原因的分析报告；

6.1.2 对现场相关人员进行调查询问及了解与事故原因有关的受损情况等；

6.1.3 收集相关机构的分析、鉴定报告；

6.1.4 对于机器设备事故较大、原因不明的情况，应组织专家或委请检测机构对设备的损坏原因进行分析。

根据上述资料按近因原则对事故原因进行综合分析。

6.2 保险责任分析与建议

6.2.1 核查索赔人是否具有保险利益及具有何种保险利益；

6.2.2 核查出险时间是否在保单保险期间内；

6.2.3 核查出险地址是否保单约定的地址；

6.2.4 核查出险财产是否保单约定的保险标的；

6.2.5 核查被保险人是否存在应为而不为的情况；

6.2.6 核查出险原因是否属于保单约定的保险责任范围；

6.2.7 特别注意机器设备出险时是否在质保期内；

6.2.8 核查被保险人是否尽到义务。

根据上述分析提出本次事故是否属于保险责任的建议。

7 损失核定

7.1 根据标的损失情形、标的特性、检验报告、相关标准及市场询价情况等结合保单约定确定损失金额；

7.2 核损需遵循的原则

7.2.1 部分损失以将被保险机器设备修复至其基本恢复受损前状态的费用金额为准，如残值折归被保险人，则按双方协商确定的价值，在上述费用金额中扣除；

7.2.2 全部损失或推定全损以保险机器设备损失前的实际价值为准，如残值折归被保险人，则按双方

协商确定的价值，在上述费用金额中扣除；

7.2.3 任何属于成对或成套的设备项目，若发生损失，赔偿责任不超过该受损项目在所属整对或整套设备项目的保险金额中所占的比例；

7.2.4 如果保险合同附加营业中断保险的，在制定核损方案时应综合考虑；

7.2.5 残值：采用拍卖、折价出售、折归被保险人等合理的方式，确定残值；

7.2.6 如发生施救费用，应予以核定。被施救的财产中，含有保险合同未承保财产的，按被施救保险标的的保险价值与全部被施救财产价值的比例分摊施救费用；

7.2.7 如发生清理残骸费用、检测类费用等其它费用，需核实保险合同是否有相应的附加条款。

8 损失理算

8.1 了解是否存在重复保险、保险竞合。

如果存在重复保险或保险竞合，按照保单约定及行业惯例进行理算。

8.2 投保比例的计算

8.2.1 根据保单约定或《保险法》的相关规定确定保险标的的保险价值。

8.2.2 投保比例=保险金额/保险价值×100%，该计算值大于100%时按照100%核定。

发生保险事故时，若受损保险标的的分项或总保险金额低于重置价值时，其差额部分视为被保险人所自保，则按保险合同中列明的保险金额与对应的重置价值的比例负责赔偿。如保险机器多于一项时，每一项将按照保险合同规定的分项保险金额单独计算比例赔偿的责任

8.2.3 计算投保比例时要注意特别约定和附加条款。

8.3 损失理算：

$$\begin{aligned} \text{理算金额} &= \Sigma (\text{核损金额} - \text{残值}) \times \text{投保比例} - \text{免赔额} \\ \text{或} \\ &= \Sigma (\text{核损金额} - \text{残值}) \times \text{投保比例} \times (1 - \text{免赔率}) \end{aligned}$$

9 公估报告

9.1 公估报告应包括案件名称、编号、摘要、正文及附件。

9.2 公估报告正文应包括案件概述（主要包括委托人、评估标的、公估委托范围等信息）、保单内容摘要、被保险人及保险公估标的简介、事故经过及索赔情况、保险公估活动依据的原则、手段、评估和计算方法、现场查勘情况及事故原因调查、损失核定、足额投保、重复投保、保险竞合、第三者责任及追偿等情况的分析、保险赔款理算、保险公估结论、保险公估报告使用限制说明、至少2名承办该案的公估人员签名、保险公估机构印章、公估报告出具日期、公估报告附件清单。

9.3 公估报告需按照保险公估人内部品质管控流程审核后方可出具并交付委托人。

10 归档

10.1 将公估报告交付委托人并且公估费到账后，保险公估人可对案件结案并归档处理；

10.2 归档资料至少应包括保险公估业务档案（包括保险公估业务所涉及的主要情况、公估工作底稿、公估报告及其他相关资料），公估业务报酬和收取情况，中国银行保险监督管理委员会规定的其他业务信息；

10.3 保险公估人的公估档案应当真实、完整。公估档案应当由保险公估人妥善保存；

10.4 公估档案保存期限不少于15年，其中法定公估业务档案保存期限不少于30年。

11 附则

本规范如与国家有关法律法规、行政法规及中国银行保险监督管理委员会相关规定冲突，以国家有关法律法规、行政法规及中国银行保险监督管理委员会相关规定为准。

附录 A
(资料性附录)
客户告知书

客户告知书

致被保险人：

尊敬的被保险人：

我司为_____有限公司，备案编号：_____，公司地址：_____，邮政编码：_____，投诉邮箱：_____，投诉电话：_____。公司业务范围包括：_____。

我司受_____委托，将为您提供公估服务，请您给予协助。我司将秉承依法经营、廉洁从业、诚实守信的经营理念。要求公估师在工作中严格遵守职业规范和职业道德。如您发现我司公估师有不当行为，请及时拨打我司客服电话，向我司举报并提供相应证据。

公估过程中各相关方出现争议的，可通过友好协商的方式解决。经协商无法达成一致的，可通过诉讼或仲裁解决。

特此函告！

客户签收：（签章）

公估人：（签章）

_____年____月____日

_____年____月____日

附录 B
(资料性附录)
施救告知书

施救告知书

尊敬的被保险人：

我司受_____委托，对_____年__月__日因_____致使贵单位的财产遭受损失进行保险公估，在此向贵单位表示真切的慰问。

我司将本着独立、客观、公正的原则，依照国家法律和相关保险条款开展本次保险公估工作。

为防止损失进一步扩大，根据保险法第五十七条：“保险事故发生时，被保险人应当尽力采取必要的措施，防止或者减少损失”，请立即组织施救，采取有效减损措施防止损失进一步扩大。

被保险人：（签章）

日期：

公估人：（签章）

日期：

附 录 C
(资料性附录)
机器损坏保险索赔资料清单

机器损坏保险索赔资料清单

致_____：

贵公司于_____年_____月_____日报称的_____事故，根据保险法及保险单的规定，请及时、准确、真实地提供如下打“√”的资料，资料提供时，请加盖贵司公章：

1、投保及基础资料

- ☐ 保单、保险协议、批单、投保清单 ☐ 营业执照、税务登记证、经营许可证

2、索赔资料

- ☐ 索赔申请书/出险通知书 ☐ 事故现场照片及摄像记录
☐ 详细事故报告（详述事故发生时间、经过及发生原因、现场情况、抢救工作）
☐ 受损财产报损清单（依投保标的列明品名、项目、数量、单价及总价）

3、财务帐册资料

- ☐ 资产负债表（投保时和出险时） ☐ 财产目录、固定资产清册
☐ 固定资产明细帐 ☐ 固定资产分类帐
☐ 固定资产卡片（出险设备） ☐ 原始入账凭证
☐ 原始入账凭证设备转入凭证（如设定动产抵押，需附动产担保交易登记证明类）

4、事故证明资料

- ☐ 设备原厂检测报告 ☐ 事故原因分析
☐ 第三方事故原因鉴定报告 ☐ 安检部门的检测报告

5、损失证明资料

- ☐ 设备原购置合同及发票 ☐ 受损标的报价单
☐ 维修方案 ☐ 维修合同及发票或新购置合同及发票
☐ 残值回收证明

6、受损设备相关材料

- ☐ 受损设备技术图纸及资料 ☐ 相关图纸（总装图零件图）
☐ 受损设备大、中修记录 ☐ 受损设备运行记录
☐ 受损设备使用说明书、操作手册 ☐ 操作证或上岗证

7、支付资料

- ☐ 支付信息 ☐ 权益转让书

8、其它资料（手写添加）

如有其他事宜请与公估人员联系，联系人及电话：

被保险人知悉确认（签章）：_____

年 月 日

参考文献

- [1] 中华人民共和国保险法[Z] 2015
 - [2] 中华人民共和国资产评估法[Z] 2016
 - [3] 保险公估人监管规定[Z] 2018
 - [4] 保险公估基本准则[Z] 2018
 - [5] 吴定富 保险原理与实务[M] 北京 中国财政经济出版社 2010
 - [6] 杨文明 保险公估理论与实务[M] 深圳 海天出版社 2014
 - [7] 银保监会备案的保险条款:人保(备案)[2009]N230号-机器损坏保险条款(2009版)
-