

速达汇理赔操作指引

2019年7月3日

报案:

1、准备工作

A、货主或收货人在出现货损时向速达汇运营中心报案，运营中心在接到货损信息时，先与司机沟通掌握事故性质（交通事故货物受损或雨淋），发生事故的时间、地点、大致货损情况（货物品名、包装、损失估计数量）

B、交通事故损失在做好上述工作的同时要求司机向交警（交通）、公安（被盗）部门报案，并保留报案证据并保护好货物及现场，若是雨淋发现时已在卸货点，可由负责人保护现场，同时做好必要的抢救止损措施等候处理

2、对案件进行报案

事故时，拨打转保险公司电话 0574-95518，将事故车辆的保单、事故情况，发生时间、地点和出事司机的联系方式告知保险公司（0574-95518），保险公司安排查勘员进行处理。（同时通知速达汇总部，电话：0571-57137790）。

查勘:

A、由货车司机联系保险公司人员查勘员（姓名，电话在报案以后短信通知），司机按照现场拍照处理手册进行拍照并以微信的形式发送给查勘员（或速达汇理赔人员）

B、配合保险公司进行现场查勘；

资料收集（不足请参考保险理赔资料）

A、事故资料：交通事故认定书（交警出具）、事发地气象证明（气象局出具）

B、事故车资料：驾驶证、行驶证（复印件），运输协议书，运输清单，挂靠证明（事故车辆为挂靠车辆）

C、受损货物资料：托运单，发货单（厂家证明），发票复印件（订购合同或其他能够证明价值的有效证件），事故已赔付证明（厂家开具的发票或正规收据）

D、资料收集齐后，电话通知保险公司服务专员（或平台的专职理赔人员），然后邮寄给速达汇总部指定地点。

附一：事故现场拍照操作指导

拍摄整体场景：

- 1.拍摄出事地点的周边环境，如：弯道、山坡等；
- 2.按照由远及近的角度，拍摄事故场景的全景照片，如：运输车辆倾覆的全景照等；
- 3.拍摄反映事故原因的碰撞现场等场景照片；

拍摄运输工具：

- 1.拍摄运输工具的整体外观、前后车牌、人车合影；
- 2.拍摄运输工具受损部位的整体照、局部细节照；

拍摄受损标的：

- 1.拍摄受货物在运输工具或仓库的整体堆放情形；
- 2.将受损货物按货品类别、损失程度分类后，分别拍摄；
- 3.拍摄受损货物的包装铭牌（品名、规格、型号等）；

4.拍摄受货物整体;

5.拍摄受损货物损失细节照, 如受损细节不清晰时, 需用手指指认;

附二：流程图

出险



运营中心/当事人/平台安全员:
将“出事现场拍照操作指导”发给货车司机进, 指导驾驶员现场拍照, 务必保证拍全, 必要时可以用手机录像记录。并且要求通过微信马上传回

报案
拨打 保险公司
(0574-95518) 进行受理
(同步通知速达汇总部,
电话 0571-57137790)

保险公司联系司机, 指导司机如何处理

根据案件情况安排现场查勘



保险公司查勘员第一时间告知客户：前期
可以开始准备相关的资料：货物价值证
明，运单、驾驶证、行驶证复印件以及其
他理赔需要的单证。



出事运营中心准备人将现场照片，
事故证明、前期收集到的资料，索赔
申请书、损失数量、银行开户信息、
已赔付证明、权益转让书等后期资
料收集齐全，直接邮寄给保险公司



保险公司根据保价约
定理赔赔付。