

出國類別：兩岸交流會議

『第七屆海峽論壇·海峽金融論壇』 會議報告

服務機關：財團法人保險事業發展中心

報告人：曾玉瓊董事長、章明純副總經理

出國地點：中國大陸廈門市

出國期間：104 年 6 月 10 日至 12 日

報告日期：104 年 7 月 21 日

目錄

壹、前言	3
貳、第七屆海峽論壇·海峽金融論壇.....	4
叁、定損中心的介紹.....	6
肆、定損中心簡易事故處理工作流程圖.....	7
伍、定損中心人員及車輛進場制度規範.....	8
陸、廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心評選方案	9
柒、廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心拆檢車間以及舉升設備安全管理制度 ...	11
捌、結論	18
玖、參訪照片	21
拾、附件(演講稿).....	22

壹、前言

本次論壇主題為「**海峽兩岸金融合作**」，匯集保險、金融和經濟等相關領域的學界專家、業界精英及政界高層人事研討交流。廈門金融工作辦公室邀請本中心曾玉瓊董事長演講「臺灣保險業現況及保發中心功能介紹」、「海峽兩岸保險業合作展望議題」，並率領章明純副總經理參與本次論壇會議。

本次會議還參訪了廈門定損中心，廈門市保險事故車輛拆檢定損中心是隸屬於廈門市保險行業協會的非營利性組織。全市經營車險業務的保險公司全部入駐，市公安局派交警常駐，使定損中心成為實現車險事故確認和定責、車輛拆檢和定損的集中服務平臺。據統計，自 2005 年至 2011 年，定損中心累計拆檢定損車輛 75 萬餘輛次。2008 年，市政府將建設新定損中心作為市政重要配套設施立項，並於 2011 年 7 月底建成投入使用，場地面積由原有 7000 平方米擴大到現在的 13881 平方米，成為了全國規模最大、設施最先進、功能最齊全的事故車輛定損中心，擁有 340 個拆檢車位，裝備 26 台舉升機，實現了全部室內定損。定損中心成立以來，在規範保險公司理賠服務、解決車險理賠難，提高定損透明度、遏制車險騙賠行為，輔助社會管理、提高道路通行效率等方面發揮了積極作用。

作為大陸最早設立的定損中心，是保險業提高管理水準，服務社會管理的成功典範，全國 20 多個省市保監局、保險行業協會、交警和保險機構共 200 多人先後來廈門學習定損中心的成功經驗，本中心由曾董事長率章明純副總經理前往拜訪並深入交換意見。今年也與 Audatex Taiwan (台灣翱特)開辦車損鑑定專業研討會，期望能推動各大汽車廠商、經銷商、服務廠及保險公司建立合作關係，藉由標準化、透明化定損系統，協助客戶簡化及加速理賠流程。

貳、第七屆海峽論壇-海峽金融論壇

6月 10日	14:10-14:15	市政府領導致歡迎辭	
	14:15-14:20	廈門保監局領導致辭	
	14:20-14:25	臺灣壽險公會理事長、臺灣人壽董事長許舒博致辭	
	14:25-14:45	臺灣保險業現況及保發中心功能介紹	臺灣保險事業發展中心董事長曾玉瓊
	14:45-15:05	廈門自貿試驗區金融改革政策宣講與兩岸保險業合作平臺建設動員	廈門市金融工作辦公室副主任丘筱文
	15:10	兩岸保險業合作實務洽談	
	15:15-15:35	兩岸壽險人民幣再保現況及需突破之關鍵	陸家嘴國泰人壽副總經理張經理
	15:45-16:05	臺灣巨災保險平臺的介紹及展望	臺灣保險事業發展中心副總經理章明純
	16:15-16:35	大陸巨災保險現況介紹及展望	人保財險戰略發展部總經理連錦泉
	16:45-17:05	臺灣保險業資金運用現狀介紹及投資福建自貿區展望	臺灣壽險公會理事長、臺灣人壽董事長許舒博
6月 11日	17:15-17:35	大陸保險公司資金運用情況介紹及思考	平安人壽戰略投資部丁振寰
	17:45-18:00	兩岸保險公司就參與兩岸保險業合作平臺內容及專案進行互動交流	
	8:30~9:00	海峽兩岸人民幣業務合作閉門會議	
	9:00~12:00	海峽兩岸貨幣反假研討閉門會議	
	14:30-15:00	領導致辭	
	15:00-15:20	簽約揭牌儀式	
	15:20-15:40	自貿試驗區金融改革發展與政策	人民銀行貨幣政策司二

		趨勢	司司長邢毓靜
	15:40-16:00	兩岸自貿試驗區與自由經濟示範區金融服務業合作展望	臺灣第一金控集團葉仲惠副總經理
	16:00-16:20	21世紀海上絲綢之路經濟帶國際金融合作展望	中國人民銀行金融研究所所長姚余棟
	16:20-16:40	海峽兩岸保險業合作展望	臺灣保險事業發展中心董事長曾玉瓊
	16:40-17:00	自貿試驗區與保險改革創新	邀請保監會有關領導
6月 12日	9:00~12:00	自貿時代下兩岸金融互通與交易創新專業論壇	
		聚焦新三板專業論壇	
		自貿試驗區跨境業務政策	
		參訪廈門市定損中心	

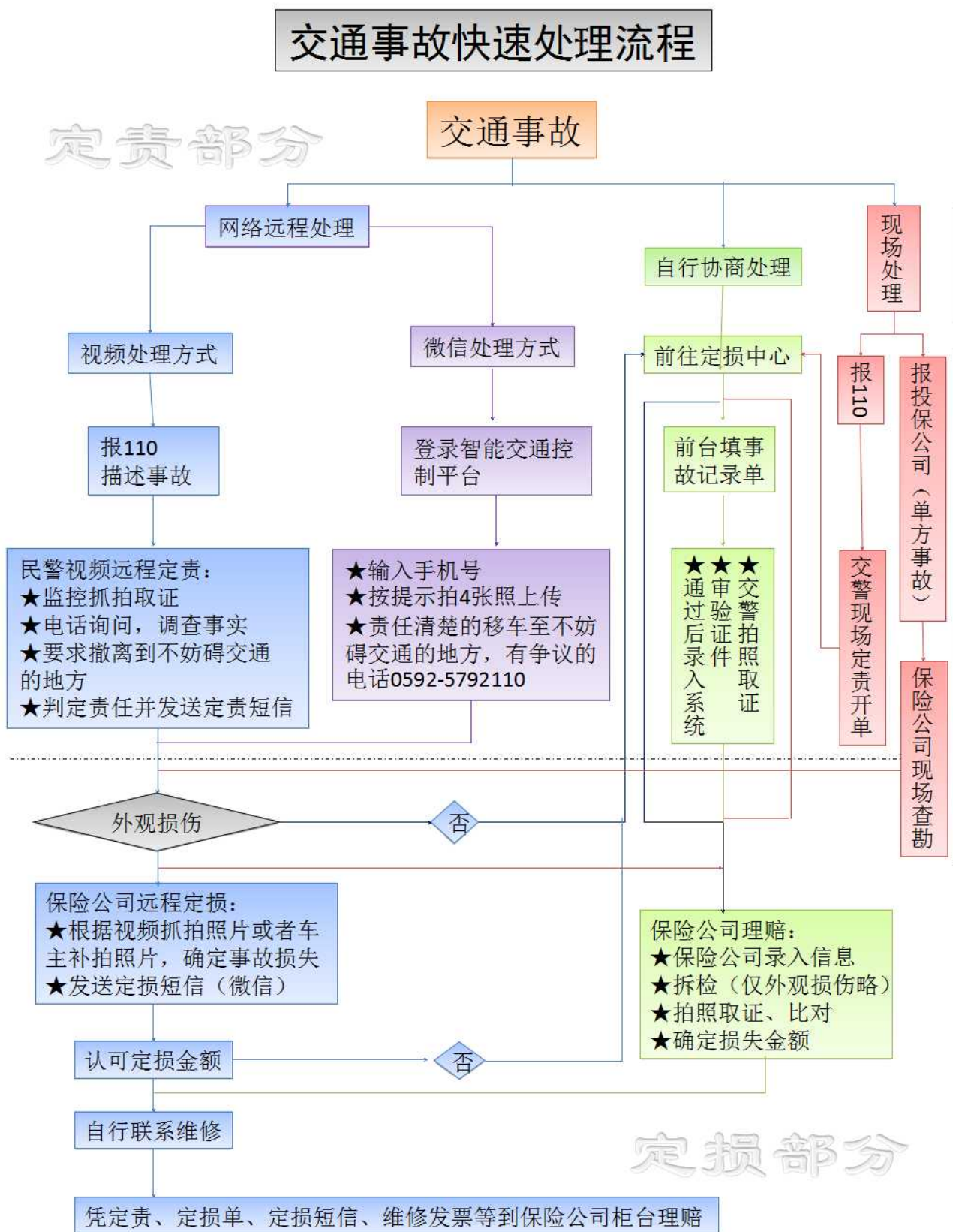
叁、定損中心的介紹

廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心是作為大陸首家保險車輛拆檢定損中心，2006 年經民政部門註冊，成為市政重要配套基礎設施，全市經營車險業務的保險公司全部入駐，市公安局派交警常駐，是集車險事故確認和定責、車輛拆檢和定損等功能為一體的公眾服務平臺。定損中心一直秉持非營利性、公眾服務性定位，全市 71% 的事故車輛都選擇定損中心定損，2006 年以來，累計拆檢定損車輛 120 萬輛次，平均每天拆檢定損 376 輛次，目前已成為大陸規模最大、設施最先進、功能最齊全的事故車輛拆檢定損中心。大陸保監會項俊波主席在考察定損中心時表示，定損中心的設立體現了廈門保險業發展的前瞻性，以及廈門市委市政府對保險業的重視和支持，定損中心發揮了為政府分憂和服務保險消費者的作用。

長期以來，定損中心圍繞“便民”和“快捷”兩個建設重點，開展自行協商快速處理、微信快速處理、視頻遠端快速處理等服務，功能作用不斷拓展，服務能力持續提升。2013 年，行業協會還在海滄、同安區相繼建成 2 座規模較小的定損中心，自此，形成了島內、同安、海滄定損中心三點互補的全市集中快速定損格局，實現島外事故車輛的分流。

近年來，定損中心不僅成為廈門保險業標誌性的服務視窗、規範市場秩序的重要載體、服務社會的重要平臺，還成為高校企校合作的教育培訓實踐基地，實現了消費者、公司、政府三方共贏。這一“廈門模式”得到了國家及廈門市各部門的肯定，先後於 2011 年獲評中國保險學會“保險管理科學創新獎”三等獎，2014 年獲評“大陸保險行業先進集體”、廈門市“工人先鋒號”榮譽稱號。同時，隨著定損中心的日益完善，僅 2014 年，就來自北京、山西、廣西、南京、寧波、青島等 17 個省市的保險協會及當地公安交警部門前來考察交流。

肆、定損中心簡易事故處理工作流程圖



伍、定損中心人員及車輛進場制度規範

- 一、 車輛進出須按標識和路線指引行駛，前門進後門出。
- 二、 限速 15 公里以下，嚴禁逆向行駛。
- 三、 車輛進入各樓層後請按位停車，嚴禁任何車輛亂停亂放；車輛短暫停留，車主不得離開車輛且不得停放在通道上；擋道車輛將被拖走，費用自理；違規車輛將被鎖車，並向中心寫出不再違規的書面保證後方可放行。
- 四、 按指定區域定損、拆檢，定損區嚴禁隨地拆檢。
- 五、 嚴禁在中心任何區域隨地放油放水、污染環境，帶來火險隱患。
- 六、 節能、減排、低碳，進場車輛按位停放後請自覺熄火。
- 七、 本中心所有區域內嚴禁吸煙，違者重罰。
- 八、 拆檢區僅限被保險人（或車主）、保險定損人員、協議修理廠工作人員進出，非上述人員不得入內。
- 九、 嚴禁任何人員拖行損餘件或其它硬體損傷地面，嚴禁施救車進入除一樓 A、B 區域外的任何樓層，損壞本中心任何財產均要照價賠償。
- 十、 不與未著修理廠牌工作服，未佩戴修理廠、4S 專賣店工作牌的閒雜人員接洽或委託辦理定損、理賠事項，由此帶來的責任認定錯誤及相關經濟損失，後果自負。

陸、廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心“明星服務單位” 評選方案(試行)

為加強廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心（以下簡稱：定損中心）管理工作，提升保險服務水準和行業形象，特制定《廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心“明星服務單位”評選方案（試行）》

一、考核原則

公司參與，客觀公正；結果公開，及時回饋。

二、考核物件

定損中心各駐點保險公司及其所屬員工。

三、考核內容

- （一）辦公秩序：辦公區域環境衛生、人員儀容儀錶、行為規範等；
- （二）制度落實：工作制度、安全規章的落實，工作效率等；
- （三）信訪投訴；
- （四）交警評價。

四、考核方式

由定損中心管理辦公室組織定損中心保險公司現場經理以及物業管理負責人等每月定期或不定期進行檢查考評。

五、考核標準及評分

總體檢查項目按百分比制度，其中辦公秩序專案占比 40%，制度落實專案占比 40%，信訪投訴專案占比 15%，交警評價專案占比 5%。考慮到各單位人數不同，為公平起見，各專案考核評分標準按如下方式計算：

- （一）辦公室秩序和制度落實專案
 - 1、考核標準（詳見附表一）

2、評分標準：項目得分＝【(1-項目扣分÷總工位數)×100】×該項目占比

(二) 信訪投訴項目

1、考核標準（詳見附表二）

2、評分標準：專案得分＝檔位元分數×該專案占比

(三) 交警評價專案

1、考核標準（詳見附表三）

2、評分標準：專案得分＝評價分數×該專案占比

(四) 總計得分＝辦公秩序+制度落實+信訪投訴+交警評價（專案得分）。

六、評選結果應用

每月月底根據每次評比的總計得分，定損中心管理辦公室對分數進行排名，並於下月 15 日前公佈前 4 名考核得分情況。

(一) 當月總分排名前 4 名保險公司，頒發“明星服務單位”稱號並在行業協會平臺上公佈。

(二) 對於總分排名連續 2 次最後 3 名的保險公司，當月由管理辦公室出具書面告知書，保險公司接到書面告知書後需於 3 個工作日內向管理辦公室提交整改報告。

(三) 對於總分排名連續 3 次（含）以上最後 2 名的保險公司，由該保險公司理賠工作委員會委員向行業協會以及理賠工委會作書面說明。

七、其他

本評選方案主要依據已執行的《廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心理賠服務大廳管理》（試行）和《廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心拆檢車間以及舉升設備管理制度》（試行）等其他相關規定。

柒、廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心拆檢車間以及舉升設備安全管理制度（試行）

第一條 廈門市保險行業協會車輛拆檢定損中心拆檢車間（以下簡稱拆檢車間）
安全生產管理原則

拆檢車間管理堅持“安全第一，預防為主”原則，對拆檢車間作業過程的設備等事項進行定時巡查監督，確保安全作業，責任到人。

第二條 拆檢車間各部門工作人員職責

（一）物業公司管理人員職責

- 1、負責拆檢車間車輛及相關資訊（維修單位、承保公司、施救公司等）的登記、統計；
- 2、合理安排車輛上架，並督促維修單位對上架車輛及時拆檢，對超時佔用舉升機的事故車輛進行清理；
- 3、督促上架車輛按安全規章使用腳墊，及時制止隨意放水放油、抽煙等違規行為，對於發現的安全隱患，要求及時排除並報告相關負責人。對有故障的舉升設備需第一時間上報到協會辦公室，同時通知維保人員修理並設置“故障檢修”標識；
- 4、引導拆檢車輛規範停放，嚴禁超限車輛駛往拆檢車間，維護車間正常秩序及所有設施安全；
- 5、嚴格執行拆檢車輛放行、舊件毀損制度，保證手續、簽字齊全；
- 6、維護拆檢車間乾淨整潔，督促拆檢人員保持工位乾淨整潔。

（二）保險公司定損人員職責

- 1、配合物業管理人員督促上架車輛（維修單位）加快拆檢；
- 2、需具備舉升機的安全操作技能，定損過程中對修理人員的違章作業行為進行勸導和制止，同時對於不配合人員上報車間管理人員（物業管理人員）處理；
- 3、監督操作人員嚴格按規範操作使用舉升設備，在進入車下作業時，首先要確定舉升機是否處於保險狀態並確定事故車輛平穩可靠，以確保自身以及操作者的安全；
- 4、提高自身安全意識，遵守車間安全管理制度；
- 5、嚴格執行拆檢車輛放行審批程式，並按規定在放行條上簽章確認。

（三）保險協會聘請專業人員（維保人員）

- 1、根據維保合同作好舉升設備日常保養、檢查、配件更換等工作，並作好檢查保養記錄；
- 2、發現有影響舉升設備正常運行的安全隱患，需設置“故障檢修”標識；並及時上報定損中心管理辦公室確定維修方案，根據維保合同要求進行維修處理，確保舉升設備處於適用狀態；
- 3、對於待修復的舉升設備應懸掛“故障待修”標記，嚴禁舉升設備帶病作業；

（四）維修企業操作人員負責規範操作舉升設備並接受物業公司管理人員、保險公司定損人員、維修專業人員監督和安全管理。

（五）定損中心管理辦公室負責出臺管理規則和制度；監督物業公司管理人員、專業維保人員、保險公司定損人員是否工作到位；組織拆檢車間消防安全、舉升設備安全培訓和演練。

第三條 拆檢車間安全管理

- (一) 保持車間整齊、清潔，光線充足、通風良好，無毒害氣體。
- (二) 進出車輛要有登記，嚴禁無證駕駛車輛，在車間內行駛速度不得超過10Km/h，按指示標識駕駛車輛，不得逆行，不得亂停車，保持車間道路通暢。
- (三) 消防通道及舊件倉庫周邊區域嚴禁停放車輛及堆放舊件等雜物。
- (四) 拆檢車間內不准吸煙，發現吸煙者必須立即制止。
- (五) 拆檢車輛過程中油水不落地，油水裝桶後存放在規定地方並定期清理。
- (六) 拆檢車間不得存放易燃易爆和有毒物品，汽油洩漏要及時清理。
- (七) 拆檢車間不准用火，如確需用火作業的，必須申請同意後方可作業，同時要注意保持安全距離，作好防護措施。
- (八) 拆檢車間管理人員要掌握消防知識、熟悉消防器材的使用方法，消防器材按規定掛放在明顯位置，定期檢查、保養，失效的應及時申報更換。
- (九) 嚴禁違章作業和違章使用各種電器設備和舉升設備。
- (十) 定損中心任何員工都有義務和權利制止、拒絕和揭發違反安全生產的一切行為；有義務積極參加滅火、救災、處理應急突發事件等。

第四條 舉升設備的專項管理

- (一) 舉升設備日常操作注意事項

1、日常專人常規檢查並做好保養和維護記錄；

- 2、每日下班後舉升設備必須重定並做好附近區域衛生清潔工作；
- 3、舉升設備按規定負荷工作，切勿超負荷運作；
- 4、當車輛駛入或駛出升降區域時，確認舉升臂無阻擋；
- 5、舉升車輛時先檢查確認舉升點是否放置正確穩妥，舉升距離地面 20CM 後再次確認舉升點正確無誤，方可舉升車輛（舉升車輛時建議兩人協同操作）；
- 6、發現無正確舉升點時，嚴禁升降車輛；
- 7、當車輛駛上舉升工作平臺後，應拉緊手剎，並將防滑支座可靠地墊在汽車輪胎的前後方，當達到所需高度後確保鎖止；
- 8、定期對舉升設備進行保養；

（二）兩柱舉升設備操作注意事項

- 1、舉升車輛前必須調整好四隻橡膠託盤的高度，使各支撐點保持在同一高度平面上，同時使長短托臂儘量向兩邊分開，以取得較佳狀態的合理支撐面積重心；
- 2、車輛受託舉的裙邊或大樑必須置於橡膠託盤中心，使其重心的位置處於支撐面積的重心處，當車輛舉升到離地面 20CM 時，應停止上升，然後晃動一下車輛，檢查舉升支撐是否合理安全，舉升設備運行是否正常，如果一切正常，才可舉升工作；
- 3、在舉升時，嚴禁人員進入車輛下面，當車輛舉升到所需高度後，舉升設備進入保險狀態後，人員確保安全後才能進行作業檢測；
- 4、車輛下降前必須先啟動開關，使舉升托架略微上升，然後分別拉動左右托架保險脫鉤鋼絲，使保險撐板脫離立柱保險座塊，同時注意左右舉升托架能否同時下降，下降過程要求舉升托臂下方和地面無任何物品；

（三）四柱舉升設備操作注意事項

- 1、車輛停放的位置應使其重心接近舉升設備工作平臺的重心；

- 2、工作平臺在升降過程中，任何人員不得滯留于舉升設備工作平臺上面或下面；
- 3、操作人員只有在確定四個安全掛鉤掛上後，工作人員方可進入工作區；
- 4、在舉升設備工作平臺停留的汽車必須拉緊手剎及墊好防滑支座；
- 5、舉升設備不使用時應下降至最低位置，並切斷電源。

（四）剪式舉升設備操作注意事項

- 1、舉升設備在升降過程中，不得在下面站立或者工作；
- 2、升降操作時應與舉升設備保持安全距離，遠離關節活動部件；
- 3、舉升設備下降時，確保周圍無輔助支架等障礙物；
- 4、請勿晃動或拉動舉升設備上的車輛；
- 5、舉升設備舉升或下降時確保腳與身體其它部位遠離舉升設備，嚴禁只舉升或下降單個平臺；
- 6、確保汽車重量在兩個平臺上平均分佈以防止傾斜或滑落；
- 7、確保舉升設備的安裝槽內以及舉升設備下方清潔無汙物及障礙物；
- 8、舉升設備的兩個平臺工作時要保持在同一水平面上。

第五條 舉升設備日常維保規範

- （一）日常安全檢測項目：1、鋼絲接頭是否有毛刺；2、所有螺帽是否都緊；3、線路是否有破皮的地方；4、鋼絲，滑道是否缺黃油；5、立柱內是否有異物；6、上升下降是否有停不了現象；7、立柱是否傾斜過大；8、車輛舉升兩邊高矮是否相差過大；9、日常保持周邊環境的潔淨，在做清潔工作時切勿用水清洗，容易導致機械件的銹蝕影響正常運行和使用壽命。
- （二）每週安全檢測項目：在正常使用舉升設備的過程中，每週不少於 1 次對舉升設備的傳動部位加注潤滑油，如立柱導軌、滑塊、鋼絲繩及生輪軸、鏈輪及連輪軸、托臂鎖緊裝置、託盤螺杆及平衡鋼絲繩。

- (三) 每月安全檢測項目：鋼絲繩的保養應用黃油加 30%的潤滑油攪勻後塗在上面，切忌不能讓鋼絲繩受潮或水浸，不然會造成鋼絲繩的銹蝕而降低強度，甚至斷裂，導致安全隱患的發生，一旦發生鋼絲繩有銹蝕或斷股現象必須立即更換。
- (四) 每季度安全檢測項目：每季度應對舉升設備進行一次全面的維護和保養，檢查各機械部件是否有易損變形、銹蝕、固定螺栓是否鬆動等影響舉升設備性能的現象，尤其是對保險裝置和托臂鎖緊裝置的檢測，在確認其性能良好後才可繼續使用，發現有影響舉升設備正常運行的問題應及時維修。
- (五) 每半年安全檢測項目：舉升設備每運行半年後，全面檢查液壓系統正常與否，同時必須更換新液壓油。
- (六) 每年安全檢測項目：每十二個月必須進行一次年度保養，對舉升設備傳動部位的易損件，如鋼絲繩輪、軸、鏈輪軸、橡膠托墊、尼龍滑塊、平衡鋼絲繩等進行認真的檢測，發現勞損嚴重的應予以更換。平衡鋼絲繩，按國家標準必須一年更換一次。

第六條 拆檢車間意外事故及處理

- (一) 如拆檢車間發生人員打架鬥毆等意外事件，物業公司管理人員應依據實際情況第一時間予以制止，對於不能制止的及時報警並通知定損中心管理辦公室。
- (二) 如車間發生意外傷害事件，物業公司管理人員應依據實際情況緊急聯繫醫療救護，疏導救助通道，協助通知受傷人員家屬或單位，協助保管受傷人員財產，維護拆檢車間秩序，安裝有監控系統的區域應保存監控錄影資料。
- (三) 其他影響事件如火災、水浸等緊急自然災害，應及時有序疏散人員同時報警。

第七條 罰則

- (一) 如發現各保險公司工作人員有違反上述規範的行為，第一次發現由定損中心管理辦公室做好記錄後通報違規保險公司現場負責人並由保險公司對相關當事人批評教育；第二次發現由定損中心管理辦公室記錄後責令違規保險公司做出處理報告和整改措施，並向定損中心管理辦公室備案，且取消當期評優評先資格；第三次發現由定損中心管理辦公室記錄後在行業內對違規保險公司進行通報批評，並報上級監管部門備案。
- (二) 如發現維修企業人員有違反上述規範的行為，第一次發現由定損中心管理辦公室做好記錄後通報違規企業負責人，相關維修企業負責人需做出說明或保證；第二次發現由定損中心管理辦公室記錄後通報違規企業負責人，並責令違規企業對具體違規操作人員做出相應處理後，報送管理辦公室存檔備查；第三次發現由定損中心管理辦公室記錄後通報企業負責人，限制或取消該違規維修企業的進場拆檢資格，所涉及的事故車輛可由相關保險公司向拆檢車輛所有人推薦同等資質以上維修企業接手後續服務。
- (三) 物業公司管理人員、舉升設備廠家人員或維保人員等其他相關人員可根據相應的法律規範以及與所屬單位簽訂的合同要求予以處理。
- (四) 以上罰則違規次數均以一年（自然年）為週期，第二年度重新開始計算。

此規範自公佈之日起執行。

捌、結論

透過這次廈門市政府安排參訪定損中心，有幾項的特色：

（一）合法性。

一是定損中心經廈門市民政局登記註冊，是政府部門認可的社會組織。二是根據大陸《保險法》相關規定，保險公司為確定保險事故的性質、原因、損失程度，可以要求被保險人提供相關證明材料或開展調查，被保險人應予以配合。定損中心作為保險公司準確評估事故車輛損失的集中平臺，符合相關法律法規的要求。三是定損中心作為保險公司核定事故車輛損失的場所，並不參與車輛維修，也不指定維修單位，與維修單位不存在競爭關係，在定損中心集中定損不會產生壟斷問題。

（二）公益性。

通過定損中心的運作，配合交警《廈門市交通事故簡易程式快速處理辦法》的實施，使簡易案件事故車輛可以快速撤離現場到定損中心定責定損，加快了交通事故處理的速度，為廈門的城市道路暢通工程建設提供了重要保障。2011年，定損中心共受理自行協商案件2.83萬件。高峰期有90%以上的事故車輛通過到定損中心集中定責定損實現快速處理，減少了事故車輛滯留現場等待查勘的時間，降低了連環事故發生的可能，提高了交通事故處理效率。同時，通過定損中心提供定責定損一站式服務，50%以上的交通事故不再需要交警到現場進行處理，節約了政府行政資源。

（三）規範性。

根據從公安經偵察部門偵破的保險欺詐案件和社會公眾投訴反映情況看，近年來，有的維修企業利用在店維修或保養的客戶車輛，通過製造二次事故、惡意擴大損失等不法手段開展車險騙賠的現象屢見不鮮。通過定損中心的有效運作，引導事故車輛進入定損中心確定損失部位、維修項目及損失金額後再進入維修企業修理，切斷了維修企業利用客戶車輛開展騙賠活動的源頭，遏制了保險詐騙行為的蔓延。此外，通過集中拆檢定損將利用價值較高，體積較小且有修復可能的損餘件進行集中回收、損毀，杜絕了損餘舊件回流市場用來以次充好，損害廣大車主利益的問題。

（四）便利性。

通過定損中心的運作，為廣大車主提供交警定責、保險定損一站式服務，降低交通事故處理的複雜度。同時，通過規範定損流程，明確定損時限，加快了保險賠案處理效率。目前，非拆檢車輛的平均定損時間僅為 23 分鐘。此外，部分保險公司在定損中心設立了“直賠點”，客戶無需再次往返即可獲得理賠。

目前台灣僅有大型的車商有使用相關的系統，如保險業加入，將會面臨到的問題：

- 一、要建立完善定損中心相關配套設施，例如行動定損系統，AudaMobile 是一個 APP 應用程式，能夠在 iPad、Android 平版上操作，讓理賠員能夠在任何有網路的地方輕易定損，並建立了定損中心全流程管控系統，增加了舉升機等設備，進一步簡化定損中心服務流程，提高服務效率和服務品質。

二、提供“免付費”全程拖車救援服務。為進入定損中心拆檢定損的車輛提供從事故地點到定損中心、從定損中心到維修地點的全程免費拖車服務，並改變費用結算方式，由保險業與拖車救援服務單位直接結算，無需車主先行墊付拖車救援費用。

三、提供定損中心客戶免費送離服務。對於需要留車拆檢等無法駕車離開定損中心的客戶，免費送客戶到方便乘車的地點。

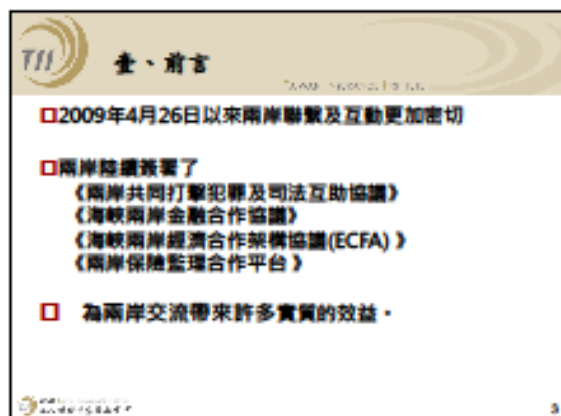
四. 台灣車險市場仍由車商掌握新車車險業務，透過業績分配主導產險公司業務的核保流程、理賠流程甚至回廠率、理賠率影響整體實際車險的損失經驗。一旦要推動定損中心對車商現實利益必然造成衝擊。如何取得主要車商（保代公司？）的支持是重要課題。

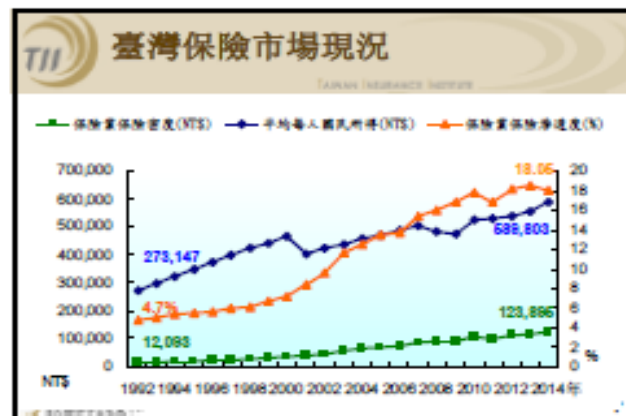
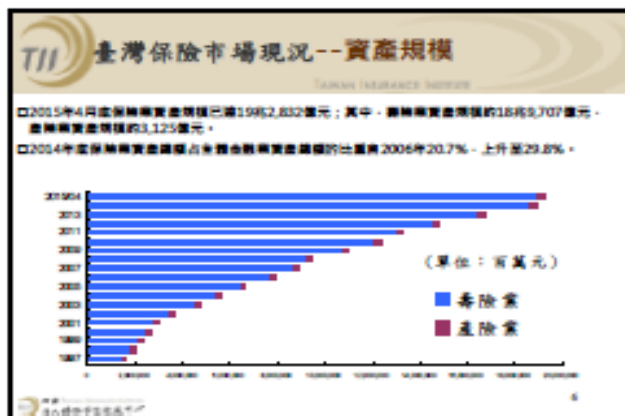
定損中心是為配合交通事故快速處理和真實、準確評估事故車輛損失而設立的服務平臺，其公益和服務性質非常明確，不會損害消費者的理賠權益。多年的市場實踐證明，通過定損中心的運作，提高了事故車輛定損的透明度、準確性和公平性，有效促進了道路暢通，遏制了騙賠行為，維護了保險消費者合法權益和社會公共秩序。

玖、參訪照片



拾、附件(演講稿)





TII 保險機構高管培訓步入規範化軌道

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

- 為指導保險機構董事、監事和高級管理人員的培訓工作，中國保監會制定了《保險機構董事、監事和高級管理人員培訓管理辦法》（以下簡稱《管理辦法》）並於2015/4/17正式發布。
- 《管理辦法》明確規定，保險機構董事、監事和高級管理人員在任期間應接受中國保監會及其派出機構組織的培訓並滿足相關要求，同時根據履歷需要積極參加所在保險機構、保險業社會組織和其他社會機構舉辦的各類培訓。
- 按照《管理辦法》要求，保險機構董事、監事和高級管理人員參加培訓每年不少於100學時。
- 其中董事、監事和總公司、分公司、中心支公司高級管理人員參加中國保監會及其派出機構舉辦培訓每年不少於10學時。培訓內容主要包括形勢政策、法律法規、專業知識與職業規範等方面。

TII 保險機構高管培訓步入規範化軌道

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

- 按照《管理辦法》界定的職責，中國保監會負責對保險機構董事、監事和高級管理人員培訓進行整體規劃、宏觀指導、協調服務、督促檢查、制度規範與資源整合，並立足監管機構實際舉辦行業發展形勢、法律法規、監管政策、風險防範等方面的培訓。
- 保監會培訓中心是培訓工作的主要責任單位，具體承擔培訓的各項管理職能並負責相關培訓班的組織實施工作。
- 保監會各派出機構則負責對轄區保險機構分支機構高級管理人員培訓進行指導、監督，並立足監管機構實際舉辦相關培訓。
- 保險機構應根據發展需要，圍繞公司戰略、管理實踐、技能發展、領導力提升等內容積極開展培訓。
- 保險機構也應積極利用社會優質培訓資源，通過多種方式提升董事、監事和高級管理人員培訓工作水準與實效性。

TII 兩岸保險人才培訓展望

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

一建立海峽金融人才培育訓練基地合作

保發中心成為培育訓練基地的優勢

TII 兩岸保險人才培訓展望

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

一建立海峽金融人才培育訓練基地合作

TII 兩岸保險業合作展望

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

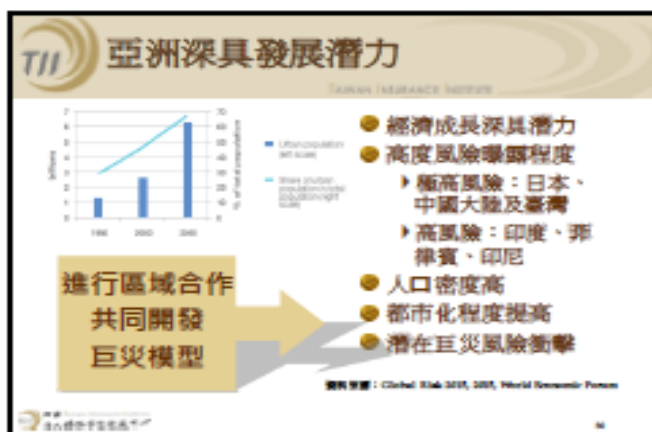
犯罪防制合作

TII 兩岸保險業合作展望-兩岸防制保險犯罪合作回顧

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

- 2010/10 海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議-無錫會議
- 2010/12 保監會楊明生副主席與中保協金會長率團訪問臺灣
- 2011/8 參加大連「海峽兩岸防制保險詐欺(欺詐)研討會」
- 2011/8/19 「海峽兩岸防制保險詐欺(欺詐)研討會」/兩岸簽署備忘錄
- 2011/11/16 防制中心與中保協-兩岸臺北圓山大飯店座談會議





TII 保險理賠服務合作
TAINAN INSURANCE INSTITUTE

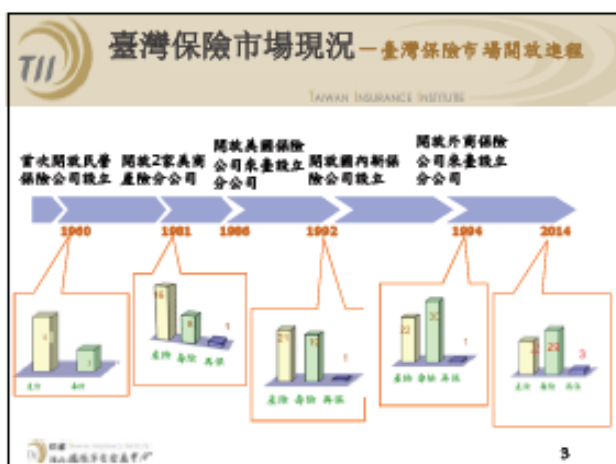
2014年臺灣開放兩岸保險理賠服務

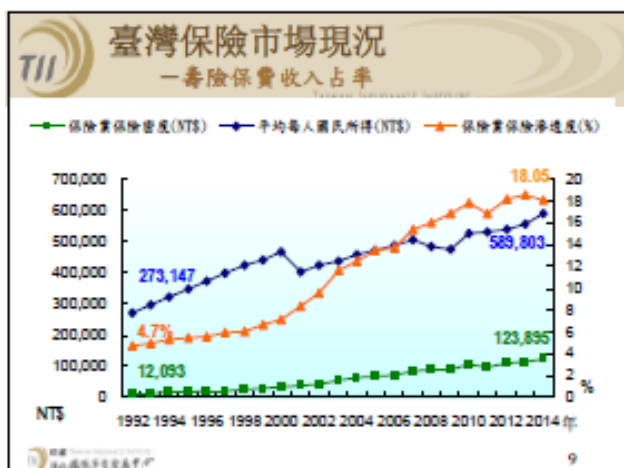
- 2015年，富邦產險、國泰人壽、富邦人壽等多家公司已獲主管機關核准辦理該項業務。
- 透過與大陸的產/壽險公司合作，簽訂委託理賠服務契約，以提供兩岸理賠服務。
- 臺灣的保戶若在大陸發生保險事故，可在合作的保險公司之服務據點申請理賠手續，不必回國臺灣申請，不過保戶仍要回國後才能領到保險理賠金，當然合作的保險公司也可先墊付當地的醫療費用。
- 而中國保戶若在臺灣發生意外，臺灣的保險公司也會啟動應變機制，幫忙確認保戶，並派人到事故現場與醫院溝通傷亡情形，協助理賠相關事宜。

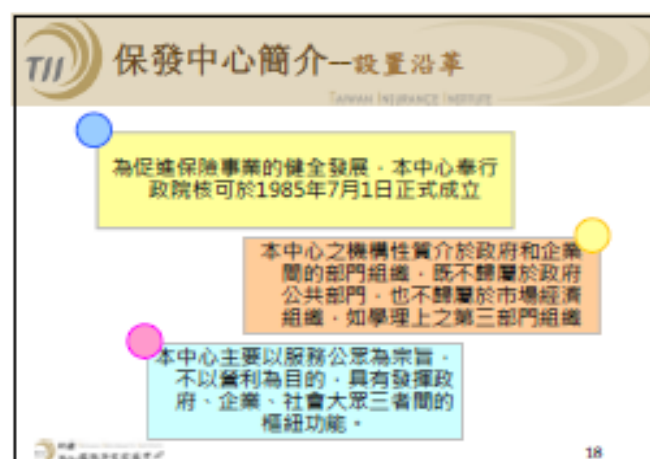
TII 四、結語- 海峽兩岸保險市場互動願景
TAINAN INSURANCE INSTITUTE

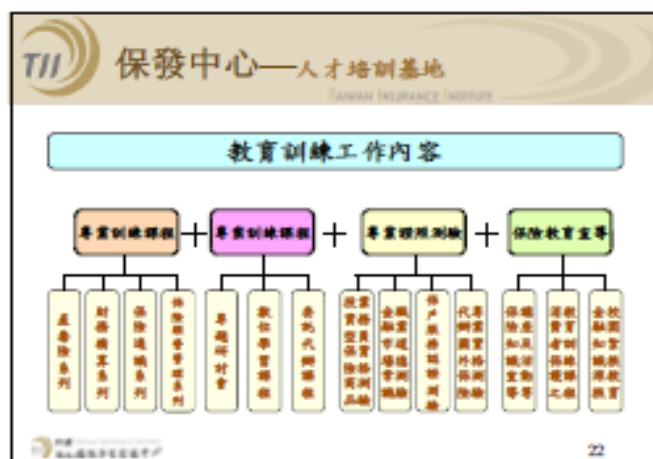
- 在兩岸保險市場健康發展前提下
- 透過持續合作交流，創建保險業共榮新局

TII 報告完畢 敬請指教！
TAINAN INSURANCE INSTITUTE









TII 保發中心獲獎及認證成果
TAINAN INSURANCE INSTITUTE



獲頒行政院勞委會補助
「人力創新獎—專業訓練獎」

25

TII 保發中心獲獎及認證成果
TAINAN INSURANCE INSTITUTE

□本中心於2013年一舉通過
ISO27001資訊安全管理及
BS10012個人資料安全維護的
兩項國際驗證，
 □也是全臺灣第一家「全組織」
同時通過雙驗證之單位

獲頒行政院研考會
「國際暨活動優質網站二獎」



26

TII 保發中心--人力資源培育體系
TAINAN INSURANCE INSTITUTE



專業訓練

專業證照測驗

人力資源培育體系

專業訓練

保險教育宣導

27

TII 保發中心--人力資源培育體系
TAINAN INSURANCE INSTITUTE



專業訓練

產壽險專業系列

經營管理系列

國際系列

漁業專業資格訓練課程

全民保險教育系列

28

TII 保發中心--專業訓練
TAINAN INSURANCE INSTITUTE



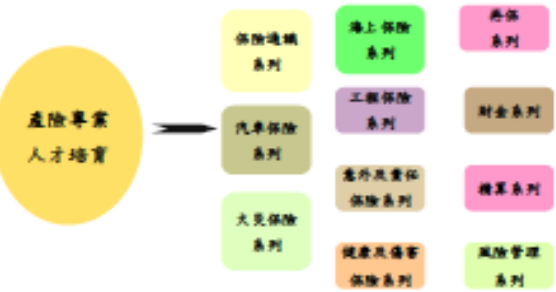
產壽險專業系列

產險專業系列

壽險專業系列

29

TII 保發中心專業訓練-產壽險專業系列
TAINAN INSURANCE INSTITUTE



產險專業人才培育

保險通識系列

海上保險系列

壽險系列

汽車保險系列

工銀保險系列

財產系列

火災保險系列

意外及責任保險系列

壽險系列

健康及傷害保險系列

壽險系列

30




人力資源培育體系～專業訓練
國際系列
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

國際系列

財團法人保險職業訓練中心
財團法人保險職業訓練中心

37


人力資源培育體系～專業訓練
國際系列
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

國際系列

➡

國際人才
培訓班

兩岸人才
培訓班

英文進修
系列

財團法人保險職業訓練中心
財團法人保險職業訓練中心

38


人力資源培育體系～專業訓練
專題研討會
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

隨時掌握國內外保險監理暨市場的脈動與需求



2014 IIRFA亞洲保險費率暨訂論壇

財團法人保險職業訓練中心
財團法人保險職業訓練中心

39


人力資源培育體系～專業訓練
國際系列
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE



2014年第10屆兩岸金融保險學術研討會慶祝儀式

財團法人保險職業訓練中心
財團法人保險職業訓練中心

40


人力資源培育體系～專業訓練
國際系列
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE



2014年保險業國際化菁英人才培訓班

財團法人保險職業訓練中心
財團法人保險職業訓練中心

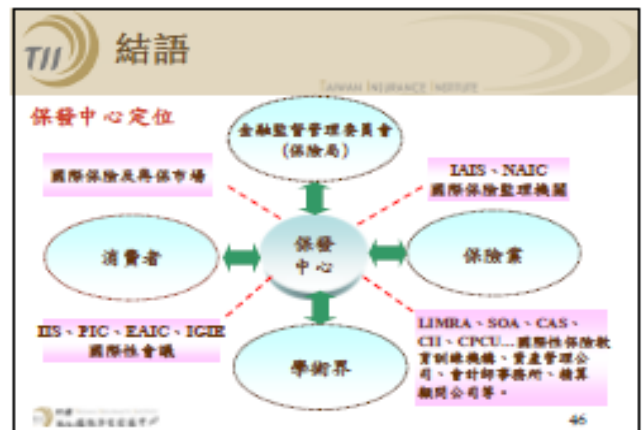
41


保發中心--專業訓練
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

法定專業資格訓練課程

財團法人保險職業訓練中心
財團法人保險職業訓練中心

42



結語

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

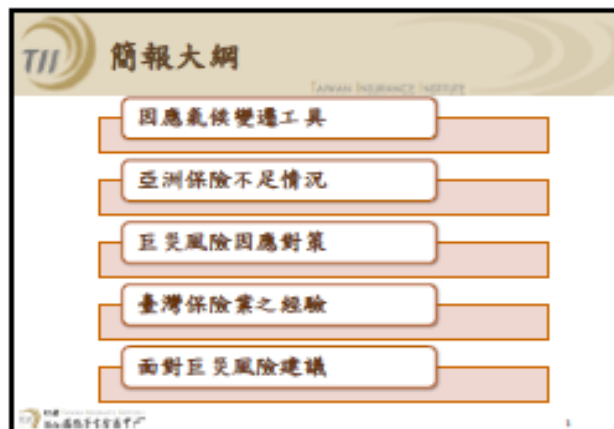
保發中心為臺灣保險專業的研究、訓練、精算及統計專責單位，提供統計分析服務，配合政策提供特定保險諮詢等項服務，並努力發展成為

***區域性保險教育中心**

***全民的保險專業智庫**

48







TII 巨災風險因應對策

Taiwan Insurance Institute

巨災風險因應對策



