附件 2

日常考核标准

一、常规差错情形

（一）A类差错：

A-1 未按规定拍摄现场照片或损失相片的；

A-2 照片中没有车架号码的；

A-3 发动机有损失的情况下没有拍摄发动机号码的；

A-4 上传照片不规范的，如横传、错传、漏传等；

A-5 因操作失误或疏忽大意，车险理赔系统内错选赔付险种的;

A-6 没有准确选择标的或三者车型的;

A-7 没有正确填写车架号码或必要时没有填写发动机号码的;

A-8 定损项目和工时错写、漏写相互颠倒的、其它情况没有备注

说明的或备注不规范;

A-9 无正当理由，未按规定上传查勘、定损及索赔资料的;

A-10 未按规定填写《查勘报告》的;

A-11 上传资料错误或不全;

A-12 定性或定损错误但尚未造成损失的;

A-13 其它违反《车险理赔查勘定损标准化作业手册》、《理赔反欺诈实务手册》、工作流程及考核标准要求的;

（二）B类差错：

B-1 估损项目明显超过实际损失，经查属实的;

B-2 未核对受损车辆车型代码等资料，致使核价或赔偿错误、造

成公司损失的;

B-3 越权限向客户承诺、造成公司损失的;

B-4 因上传资料的错误或不全，致使后台核损出现差错的;

B-5 因定性或定损错误，并给公司造成损失的;

B-6 公估人员不服从调度或变相找理由不服从调度的；

B-7 擅自指导客户离开现场而不按规定进行现场查勘的;

B-8 未经特别授权，超越授权范围工作，给公司造成经济损失或

恶劣影响的;

（三）C类差错：

C-1 故意刁难客户，给公司信誉造成恶劣影响的；

C-2 与不良客户或者修理厂串通，弄虚作假损害公司利益、图谋

私利的；

C-3 因保管不善，遗失赔案或赔案中重要单证，造成我司无法确

认赔付依据的;

C-4 不按我司规定推荐修理厂，一经查实的;

（四）处罚：

1、A类差错每次罚款人民币不低于50元；

2、B类差错每次罚款人民币不低于100元；

3、C类差错每次罚款人民币不低于1000元，并立即调离岗位；情 节严重者要求合作分公司处理相关人员，触犯刑律者移交司法机关处理。

二、人伤查勘与投诉处罚

1、查勘案件处罚：处罚费用在月结查勘费用中直接扣减。

人伤查勘案件超时效10天内的按60元/件。超时效10天以上的按 120元/件。人伤案件未住院查勘的按200元/件。退回案件按10元/件次。法院案件未在规定时间内完成的案件按60元/件。

首次查勘时未调查，后期安排调查的，不再计费。人伤案件超时或住院未查勘不计算基础费用，但计算处罚。

2、投诉处罚：处罚费用在月结查勘费用中直接扣减，超出当月 查勘费用的处罚金额由乙方在收到甲方处理意见之日起5个工作日内直接向甲方支付。

（1）通过 4008668666 等渠道的公司投诉且调查属实的案件，按 200 元/件处罚。

（2）通过保监局、保险协会等渠道的投诉且调查属实的案件，按 2000 元/件处罚。

（3）对甲方造成重大影响的投诉且调查属实的案件，由甲方根据影响情况商定后向乙方以书面形式告知处理结果。

（4） 经查属实的乙方公估人员因工作态度、工作技能或职业操守而被有效投诉在每月超出三次的，乙方每例向甲方支付违约金 RMB500元（含前三次），从第四次起乙方每例向甲方支付违约金 RMB1000元。

3、其他情况：视情况双方协商处理。

三、其它事项

1、甲乙双方应建立协商机制，甲乙双方每月定期召开联席工 作会议，就业务和管理等问题进行研讨；根据实际情况不定期就 业务发展情况和存在的问题进行磋商，寻求解决方案；制订特殊情况处理机制。

2、乙方根据甲方业务量和业务难度，进行人力的合理配置和投入，加强人员的培训和管理，不断提高整体技能和职业道德水平。

3、乙方关键岗位人员的变动，应提前一月书面通知甲方并经同意，乙方应负责做好交接工作，确保工作的顺利进行。