

保险职业学院

专业技能考核题库

专业（方向）名称	保险（讲师）
所 在 系 院	保险系
专 业 教 研 室	营销教研室
院 系 审 核	常伟
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2019 年 7 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第二次修订）

《保险专业技能考核标准与题库》编写组成员：

主 编：常 伟

副主编：王 君 谢汀芬 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 陈 程 钟 宇 李一鸣

左小川 谢汀芬 田建湘 顾 红 陈思屹

包 敏

《保险专业技能考核标准与题库》审核组成员：

主 审：蒲彦君

副主审：周 灿 彭晓燕 葛志明 周利武

参 审：林向阳 谭邦永 欧肇敏 雷 鸣 蔡征宇

吕雅丽

目 录

第一部分 专业基本技能.....	4
模块一 风险分析与管理.....	4
项目一 企业风险分析与管理.....	4
项目二 家庭风险分析与管理.....	26
模块二 保险产品分析.....	51
项目一 家庭财产保险产品分析.....	51
项目二 人身保险产品分析.....	73
第二部分 岗位核心技能.....	154
模块三 人身保险实务.....	154
项目一 人身保险承保.....	154
项目二 人身保险生存调查.....	197
项目三 人身保险核保.....	204
项目四 人身保险理赔.....	215
模块四 讲师组训实务.....	228
项目一 保险营销策划.....	228
项目二 保险职场管理.....	254
项目三 教育训练设计.....	280
项目四 培训课程研发.....	297
项目五 培训课堂掌控.....	314
项目六 保险品牌建设.....	332

第一部分 专业基本技能

模块一 风险分析与管理

项目一 企业风险分析与管理

（一）试题编号：A-1-1-1

1、任务描述

红日橡胶公司是地处新疆西部的一家规模较大的企业。该公司从三个国家进口橡胶。该公司产品一部分通过一家名为“YY 销售公司”的企业进行销售，主要用于家庭及工业用橡胶；另一部分产品则供给其子机构。该子机构专业生产特殊用途的工业橡胶产品，其原材料由红日橡胶公司提供。

橡胶的加工过程很复杂，并且工艺也在不断更新。简而言之，输入原料天然橡胶，经过研磨，冲压成浆，然后加入不同的化学物质，在高温高压下，经过硫化后，橡胶变得弹性有力。工序结束后，产品送给母机构打模、切割或送到工厂按订单制作，然后提供给 YY 销售公司或向订货顾客发货。

请根据以上材料完成以下任务：

（1）作为风险管理人员，请介绍常见的风险识别方法，根据该企业的实际情况应选择何种风险识别方法？请进行具体流程和内容的说明。

（2）请向红日橡胶公司工作人员解析财产风险，并识别该企业常见的财产风险。

（3）请向红日橡胶公司工作人员解析人身风险，并识别该企业常见的人身风险。

（4）请向红日橡胶公司工作人员解析责任风险。并识别该企业常见的责任风险。

（5）请识别该企业中最为常见的其他风险。

（6）请分析该企业各类风险的物质风险源。

（7）请分析该企业各类风险的经济风险源。

（8）请分析该企业各类风险的操作风险源。

2、实施条件

表 1 企业风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机	
人员	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	风险识别的方法	20 分	风险识别的方法列举正确。	5	
			风险识别方法选择恰当，流程和内容清晰完整	15	
	风险识别	30 分	人身风险识别完成、正确、	10	
			财产风险识别完整、正确	10	
			责任风险识别完整、正确。	5	
			其他风险识别正确。	5	

	风险源分析	30	物质风险源分析正确。	10	
			经济风险源分析正确。	10	
			操作风险源分析正确。	10	

试题评阅人签名：

（二）试题编号：A-1-1-2

1、任务描述

雅美服装厂是一家专门生产成衣的企业，其生产过程一般包括以下几个流程：

第一步服装设计，即根据市场流行趋势和时装潮流设计时装；

第二步纸样设计，即按照客户的要求绘制不同尺码的纸样；

第三步生产准备，包括对生产所需的面料、辅料、缝纫线等材料进行必要的检验与测试；材料的预缩和整理；样衣的缝制加工等；

第四步裁剪工艺，是把面料、里料及其他材料按排料、划样要求剪切成衣片；

第五步缝制工艺，按不同的款式要求，通过合理的缝合，把各衣片组合成服装的一个工艺处理过程；

第六步熨烫工艺，服装制成后，经过熨烫处理，会达到理想的外观，使其造型美观；

第七步成衣品质控制，即根据产品在加工过程中产生的质量问题，制定必要的质量检验标准；

第八步后处理，包括包装、储运等内容，是整个生产过程中的最后一道工序。

请根据以上材料完成以下任务：

（1）作为风险管理人员，请介绍常见的风险识别方法，根据该企业的实际情况应选择何种风险识别方法？请进行具体流程和内容的说明。

（2）请向雅美服装厂工作人员解析财产风险，并识别该企业常见的财产风险。

（3）请向雅美服装厂工作人员解析人身风险，并识别该企业常见的人身风险。

（4）请向雅美服装厂工作人员解析责任风险。并识别该企业常见的责任风险。

- (5) 请识别该企业中最为常见的其他风险。
- (6) 请分析该企业各类风险的物质风险源。
- (7) 请分析该企业各类风险的经济风险源。
- (8) 请分析该企业各类风险的操作风险源。

2、实施条件

表 1 企业风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机	
人员	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致； 沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	风险识别的方法	20 分	风险识别的方法列举正确。	5	
			风险识别方法选择恰当，流程和内容清晰完整	15	
	风险识别	30 分	人身风险识别完成、正确、	10	
			财产风险识别完整、正确	10	

			责任风险识别完整、正确。	5	
			其他风险识别正确。	5	
	风险源分析	30	物质风险源分析正确。	10	
			经济风险源分析正确。	10	
			操作风险源分析正确。	10	

试题评阅人签名：

（三）试题编号：A-1-1-3

1、任务描述

某焦化厂的化工生产区域在焦炉煤气脱硫净化过程中使用氨水、柴油、硫酸、液碱等特殊品。脱硫净化后的焦炉煤气，通过管道送往使用单位。焦炉煤气脱硫净化过程中产生苯、甲苯、二甲苯、硫磺（硫酸铵）、萘、焦油等化工产品。该焦化厂化工生产区域分为回收和精制两个作业区，占地约 17 万平方米。回收区域主要进行净化煤气和回收化工产品，精制区域主要进行焦油和粗苯加工。化工生产设备主要有洗涤塔、储罐、储槽、分离器等计 140 个，其中精制区域有 3 个 560 立方米和 2 个 200 立方米的苯储罐。该单位有职工 701 人，安全管理人员 13 人。其中化工生产区域有职工 235 人，包括安全管理人员 4 人，从事化工生产人员 210 人。主要设备设施有：塔、罐、釜、槽、分离器、消防水池、地下消防栓、地下管道沟、泵房、职工临时休息室、储罐围堰、监控报警系统，日常检测及防护设备等。

请根据以上材料完成以下任务：

- （1）作为风险管理人员，请介绍常见的风险识别方法，根据该企业的实际情况应选择何种风险识别方法？请进行具体流程和内容的说明。
- （2）请向某焦化厂工作人员解析财产风险，并识别该企业常见的财产风险。
- （3）请向某焦化厂工作人员解析人身风险，并识别该企业常见的人身风险。
- （4）请向某焦化厂工作人员解析责任风险。并识别该企业常见的责任风险。
- （5）请识别该企业中最为常见的其他风险。
- （6）请分析该企业各类风险的物质风险源。
- （7）请分析该企业各类风险的经济风险源。
- （8）请分析该企业各类风险的操作风险源。

2、实施条件

表 1 企业风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机	
人员	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	风险识别的方法	20 分	风险识别的方法列举正确。	5	
			风险识别方法选择恰当，流程和内容清晰完整	15	
	风险识别	30 分	人身风险识别完成、正确、	10	
			财产风险识别完整、正确。	10	
			责任风险识别完整、正确。	5	
			其他风险识别正确。	5	
	风险源分	30	物质风险源分析正确。	10	

			经济风险源分析正确。	10	
			操作风险源分析正确。	10	

试题评阅人签名：

（四）试题编号：A-1-1-4

1、任务描述

保险职业学院基本情况：

保险职业学院创办于 1986 年，隶属全球双 500 强企业中国人寿保险（集团）公司，前身为中国保险管理干部学院，2003 年改制为全日制公办普通高等职业院校，是全国唯一专门从事保险教育的全日制公办普通高校，同时也是中共中国人寿保险（集团）公司委员会党校、中国人寿保险（集团）公司直属教育培训机构。国民教育业务由湖南省教育厅管理，面向全国招生。学院致力于为中国金融保险行业培养“好用实用”高素质技术技能型专业人才，为促进中国金融保险业发展和地方经济建设提供人才和智力支持，一大批学生已成为保险行业高管人才，学院被誉为“中国保险业的黄埔，职业经理人的摇篮”。

学院现有教职员工近 300 人。其中享受国务院特殊津贴专家 4 名，省级教学名师 2 名，省级专业带头人 6 名，省级青年骨干教师 6 名，省级教学团队 3 个；高级职称的教授、副教授近 70 名，外籍教师 8 名；博士、硕士 130 多人；“双师型”教师比例约为 80%。

保险职业学院地处长沙市天心区中豹塘路 196 号，交通比较便利，靠近汽车南站，公交快速方便，乘地铁 1 号线到桂花坪站步行 10 分钟可直到。学院建筑总面积 96638.01 平方米，院内有教学楼两栋，实训楼 2 栋，阶梯教室 1 栋，办公楼 2 栋，学生宿舍 10 栋，学生和教工食堂 2 个，培训食堂 1 个，宾馆 2 栋。院内配有教学设备、教学设施若干，机动车辆 4 辆。资产总值 1.09 亿元，无形资产评估总和为 17.85 亿元。

保险职业学院地势较高，位于山顶，西边由红砖围墙与外界隔离，东边由金属护栏与外界隔离，封闭式管理，人员进出需要刷门禁卡。周边多为居民楼和餐厅、宾馆等。学院有安全管理制度和专职安全管理人员，消防设施齐全。

学院内人员身份包括学院教职员工、学生、国寿电商公司员工、培训班学员，学院需履行学院教职员工、学生、培训班学员的人身安全、财产安全等保障责任。

湖南省属于亚热带季风性气候，冬夏绵长，春秋极短，雨季长，集中于7、8月份，学院于2008年遭遇冻灾，2017年、2018年遭遇暴风雨，造成机房进水、部分围墙垮塌、简易建筑塌陷等财产损失，无人员伤亡。



图1 保险职业学院地理位置图



图2 保险职业学院办公大楼外观图

请根据以上资料完成下列测试题目：

- （1）作为风险管理人员，请根据背景资料分析该学院面临的风险因素有哪些？并举例说明。
- （2）按照下列提示完成保险职业学院风险评估报告：
 - ①请分析学院各个风险的风险因素情况。
 - ②请分析学院面临的自然灾害风险情况。
 - ③请分析学院面临的意外事故风险情况。
 - ④请对学院风险做出总体评价，并判断风险的高低。
 - ⑤请给出学院保险建议。
 - ⑥请给出再保险安排建议。
 - ⑦请给出其他风险管理建议。

2、实施条件

表1 企业风险评估实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机	
测评专家	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险评估评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致； 沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	风险因素 缝隙	20 分	风险因素分析正确。	10	
			举例正确。	10	
	风险评估 报告	60 分	风险评估报告的内容完整。	10	
			对企业面临的各种风险识别全面、正确。	15	
			对致损的风险因素分析正确。	15	
			对企业风险的总体评价正确。	10	
			对企业的承保条件和建议合理。	20	
			其他风险管理建议合理。	10	

试题评阅人签名：

（五）试题编号：A-1-1-5

1、任务描述

长沙悦方商城基本情况：

长沙悦方 ID MALL 是由香港中信资本投资建成，由中信资本管理的成员企业，湖南盈富置业有限公司持有、经营并且管理的集购物、餐饮、娱乐为一体的大型国际购物中心。于 2012 年 4 月正式营业，目前已运营 8 年。

悦方 ID MALL 坐落于长沙市天心区坡子街与黄兴路步行街交汇处，地处长沙五一核心商圈——五一商业圈最中央，长沙历史名街——民俗美食文化街坡子街东入口处，北依全国知名酒吧街解放西路，南临东西主干道人民路，东依黄兴路步行街，西临百年老店火宫殿、沿江风光带，连接地铁 1 号线人民路站。项目总建筑面积 12 万平方米，共七层，地上 5 层及地下 1 层为商业，地下 2 层为共约 700 个停车位的地下停车场。总投资 15 亿元。商场里有众多国际零售品牌、五星级星美国际影城、喜悦真冰滑冰场、俏江南、HISHOP 精品超市、星际传奇家庭游乐中心等。独特的环境设计、先进的配套设施、优秀的管理服务，使其成为长沙地区乃至湖南最新的时尚地标及首选的购物休闲目的地。

2017 年 8 月 30 日 10 时 12 分，长沙消防支队指挥中心接到群众报警。接到报警后，支队立刻调派定王台、劳动路、五一广场、特勤一中队共 4 个中队 8 台消防车(包括一台排烟车)48 名官兵赶赴悦方商场现场处置，全勤指挥部遂行出动。

2018 年 10 月 27 日 11 时 30 分左右，悦方商场发生火情。火灾原因是四楼的一处 LED 显示屏线路起火，起火点被发现时火已熄灭。

2019 年 4 月 20 日 18 时 40 分，长沙 119 指挥中心接警称：悦方商场 4 楼发生火灾。支队立即调派 4 个中队 8 台消防车 55 名指战员赶赴现场处置。经侦察发现，起火部位位于 4 楼北侧一家店面中间的天花板。经调查，火警报警和浓烟均来自位于商场四楼的大渔铁板烧店内，但无明火现象。



图 1 悦方商场地理位置图



图 2 悦方商场外观图

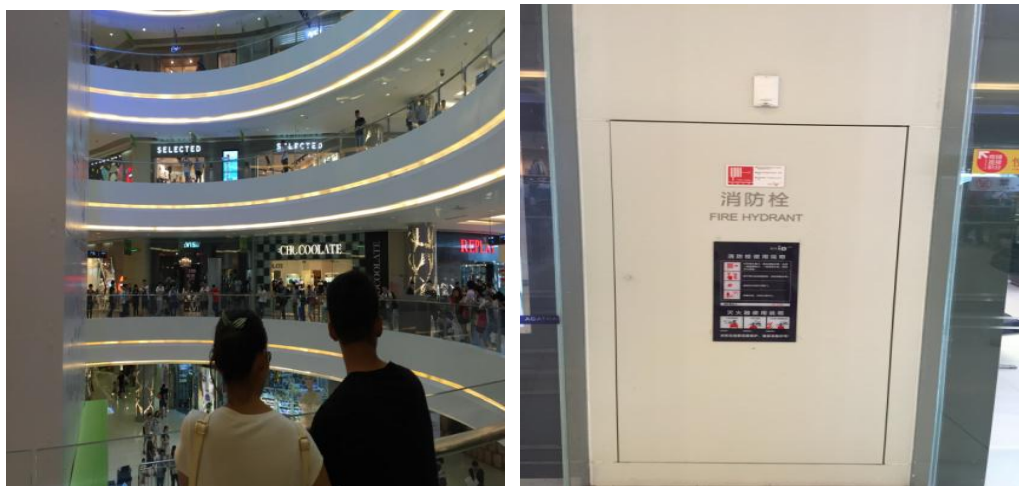


图3 悦方商场内部场景图



图4 悦方商场消防布置图

请根据以上资料完成下列测试题目：

(1) 作为风险管理人员，请根据背景资料分析该企业面临风险的风险因素有哪些？并举例说明。

(2) 按照下列提示完成悦方商场的风险评估报告：

- ①请分析商场各个风险的风险因素情况。
- ②请分析商场面临的自然灾害风险情况。
- ③请分析商场面临的意外事故风险情况。
- ④请对商场风险做出总体评价，并判断风险的高低。
- ⑤请给出商场保险建议。
- ⑥请给出再保险安排建议。
- ⑦请给出其他风险管理建议。

2、实施条件

表 1 企业风险评估实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机	
测评专家	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险评估评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储 备扎实，对背景资料分析透彻、细致； 沟通过程符合要求，能在规定时间内完 成任务。	
测 试 任	风险因素 缝隙	20 分	风险因素分析正确。	10
			举例正确。	10

	风险评估 报告	60 分	风险评估报告的内容完整。	10	
			对企业面临的各种风险识别全面、正确。	15	
			对致损的风险因素分析正确。	15	
			对企业风险的总体评价正确。	10	
			对企业的承保条件和建议合理。	20	
			其他风险管理建议合理。	10	

试题评阅人签名：

（六）试题编号：A-1-1-6

1、任务描述

湖南凯程纸业有限公司办公室地址位于长江中游地区重要的中心城市、湖南省省会长沙，长沙市韭菜园 31 号 YY 大厦 9 楼 01 号，于 2002 年 02 月 25 日在湖南省工商行政管理局注册成立，注册资本为 200 万人民币，主要经营销售各类机制纸张（不含新闻纸）、纸制品、造纸原辅材料、化工原料（不含危险及监控化学品）、造纸机械设备、仪器仪表及相关配件和造纸科技研究开发与咨询。

湖南凯程纸业有限公司是长沙市重点民营生产企业，生产管理先进，安全生产制度健全。该企业仅有两台生产设备是纸张的二次加工设备，设备先进，生产工艺简单，不需要可燃气体的介入，也不需要超强高温和高压。企业离市区繁华地带近，厂房分布均匀、建筑材料好，为钢筋混凝土结构，存货及消防器具摆放均匀，消防意识较高。

2018 年该企业拟向中国 v v 银行长沙分行贷款，并将其所拥有存货纸张作为抵押，投保险种为财产基本险。



图 1 凯程纸业公司厂牌



图 2 凯程纸业公司厂门



图 3 凯程纸业公司厂区



图 4 凯程纸业公司库房



图 5 凯程纸业公司厂房内景

请根据以上资料完成下列测试题目：

- （1）作为风险管理人员，请根据背景资料分析该企业面临风险的风险因素有哪些？并举例说明。
- （2）按照下列提示完成凯程纸业公司的风险评估报告：
- ①请分析该企业各个风险的风险因素情况。
 - ②请分析该企业面临的自然灾害风险情况。
 - ③请分析该企业面临的意外事故风险情况。
 - ④请对该企业风险做出总体评价，并判断风险的高低。
 - ⑤请给出该企业保险建议。
 - ⑥请给出再保险安排建议。
 - ⑦请给出其他风险管理建议。

2、实施条件

表 1 企业风险评估实施条件

项目	实施条件	备注

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机	
测评专家	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险评估评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致； 沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	风险因素 缝隙	20 分	风险因素分析正确。	10	
			举例正确。	10	
	风险评估 报告	60 分	风险评估报告的内容完整。	10	
			对企业面临的各种风险识别全面、正确。	15	
			对致损的风险因素分析正确。	15	
			对企业风险的总体评价正确。	10	
			对企业的承保条件和建议合理。	20	
			其他风险管理建议合理。	10	

试题评阅人签名：

（七）试题编号：A-1-1-7

1、任务描述

某企业花费 30 万元购买一台机器设备，该设备面临的火灾风险为：全损，概率为 1%；无损失，概率为 99%. 对此企业风险管理部门拟定了四种风险处理方案，具体如下：

- A、风险自留。
- B、风险自留与损失控制相结合，需花费 3000 元安装损失控制系统，全损概率变为 0.5%。
- C、购买保额为 20 万元的保险，保费 2000 元。
- D、购买保额为 30 万元的保险，保费 2800 元。

- 请按提示完成以下技能测试题目：
- (1) 作为专业风险管理人员，向该企业介绍风险管理技术有几种。
 - (2) 向企业工作人员解析控制型风险管理技术，并宣讲具体的措施，针对企业实情给出控制型风险管理措施建议。
 - (3) 向企业工作人员解析融资型风险管理技术，并宣讲具体的措施，针对企业实情给出融资型风险管理措施建议。
 - (4) 请按照以下损失矩阵模板，完成四种措施的损失矩阵。

表 1 损失矩阵表

方案	火灾发生情形的损失与费用	火灾不发生情形的费用

- (5) 请参照以下计算方法，对比四种方案，选择最优方案？
- 期望损失=火灾发生的概率*火灾发生情形的损失与费用+火灾不发生的概率*火灾不发生情形的费用

2、实施条件

表 2 企业风险管理决策实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机，白纸若干	
测评专家	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 企业风险管理决策评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料的企业情况非常了解，操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6 分	对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8 分	能在规定的测试时间内完成任务，体现出良好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	10 分	对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现风险管理相关岗位从业要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。	
	40 分	具有一定的风险识别、评估、管理措施的操作能力，能利用风险识别、评估、管理措施方法进行有效识别、评估，并熟练掌握不同风险管理措施。	
	30 分	对给定的风险管理流程了解，掌握风险管理相关知识并能够采用不同的方法进行决策，决策过程中体现出扎实的理论基础。	

合计	总分 100 分	

试题评阅人签名：

（八）试题编号：A-1-1-8

1、任务描述

某公司大厦面临火灾风险，其最大可保损失为 1000 万元，假设无不可保损失，公司防损部现针对火灾风险拟采用以下处理方案：

- A、自留风险；
- B、购买保费为 4.2 万元，保额为 600 万元的火灾保险；
- C、购买保费为 6 万元，保额为 1000 万元的火灾保险。

大厦火灾损失分布经验数据如下：

表 1 大厦火灾损失分布经验数据表

损失金额（单位：万元）	0	30	100	300	800	1000
损失概率	0.8	0.1	0.08	0.017	0.002	0.001

请按提示完成以下技能测试题目：

- （1）作为专业风险管理人员，向该企业介绍风险管理技术？
- （2）向企业工作人员解析控制型风险管理技术，并宣讲具体的措施，针对企业实情给出控制型风险管理措施建议。
- （3）向企业工作人员解析融资型风险管理技术，并宣讲具体的措施，针对企业实情给出融资型风险管理措施建议。
- （4）请按照以下损失矩阵模板，完成四种措施的损失矩阵。

表 2 损失矩阵表

损失金 额 （万 元）	0	30	100	300	800	1000
概率	0.8	0.1	0.08	0.017	0.002	0.001

- （5）请参照以下计算方法，对比四种方案，选择最优方案？

期望损失=火灾发生的概率*火灾发生情形的损失与费用+火灾不发生的概率
*火灾不发生情形的费用

2、实施条件

表 3 企业风险管理决策实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地配置 1 台打印机，白纸若干	
测评专家	每个场地配备考生考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 4 企业风险管理决策评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料的企业情况非常了解，操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6 分	对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8 分	能在规定的测试时间内完成任务，体现出良好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	10 分	对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现风险管理相关岗位从业要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。	
	40 分	具有一定的风险识别、评估、管理措施的实操能力，能利用风险识别、评估、管理措施	

		方法进行有效识别、评估，并熟练掌握不同风险管理措施。	
	30 分	对给定的风险管理流程了解，掌握风险管理相关知识并能够采用不同的方法进行决策，决策过程中体现出扎实的理论基础。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

项目二 家庭风险分析与管理

(一) 试题编号：A-1-2-1

1、任务描述

马先生，40 岁，某集团公司下属贸易公司经理，公司提供有完善的社会保险和小额的企业年金保险，年收入 7-9 万，且较为稳定。爱人 38 岁，某事业单位干部，有社保，年收入 4-6 万。孩子正在就读初二。马先生家庭资产情况如下：住房为按揭贷款购买，每月还贷约 2300 元，5 年后全部付清；家用轿车一部，价值 20 万元，投保全险；银行存款约 18 万元，没有购买过任何商业保险，无其他投资；年生活支出约 4 万—5 万元。

(1) 作为风险管理人员，请针对该家庭选取适合的风险识别方法并设计具体的风险识别流程与内容。

(2) 请向马先生解析财产风险，并识别该家庭常见的财产风险，并说明原因。

(3) 请向马先生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。

(4) 请向马先生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。

(5) 请向马先生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。

(6) 请识别该家庭的物质风险源、经济风险源、操作风险源。

2、实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭风险识别评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料的家庭情况非常了解,操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6 分	对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8 分	能在规定的测试时间内完成任务,体现出良好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	45 分	对给定的风险管理基本流程比较了解,掌握风险管理相关知识并能够根据家庭实际情况进行分析,分析过程中体现出扎实的学习能力。	
	15 分	识别不同风险的风险源。	
	20 分	针对给定的背景资料,熟练运用风险识别的具体方法,完成风险识别的具体操作。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

（二）试题编号：A-1-2-2

1、任务描述

刘先生有一个三口之家，幸福美满。刘先生今年 30 岁，是一家公司职员，月收入 6000，虽然坐在办公室，但工作压力大，经常应酬，不抽烟，不需要出差。公司为他购买了五险，他还在朋友的推荐下购买了一份平安智胜人生终身寿险（万能险）。并因工作需要贷款买了一辆价值 20 万的车，每月车贷需还 2000

元，还需两年还清。刘太太今年 27 岁，经营着一家小超市，无不良嗜好，月收入 6500。刘太太经常走 20 分钟的路上下班，但她并未给自己购买任何保险。他们有一个四岁的女儿，正在读幼儿园，活泼好动，所以他们为女儿购买了平安的宝宝卡，幼儿园也为其投保了学平险。两人每年支出 9 万元，有一套价值 60 万的房子，还存了五万元在银行。刘先生一家都无家族病史。

请按提示完成以下技能测试题目：

- （1）作为风险管理人员，请针对该家庭选取适合的风险识别方法并设计具体的风险识别流程与内容。
- （2）请向刘先生解析财产风险，并识别该家庭常见的财产风险，并说明原因。
- （3）请向刘先生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。
- （4）请向刘先生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。
- （5）请向刘先生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。
- （6）请识别该家庭的物质风险源、经济风险源、操作风险源。

2、实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭风险识别评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料的家庭情况非常了解,操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6分	对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8分	能在规定的测试时间内完成任务,体现出良好的时间管理能力。	
技能要求 (80分)	45分	对给定的风险管理基本流程比较了解,掌握风险管理相关知识并能够根据家庭实际情况进行分析,分析过程中体现出扎实的学习能力。	
	15分	识别不同风险的风险源。	
	20分	针对给定的背景资料,熟练运用风险识别的具体方法,完成风险识别的具体操作。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: A-1-2-3

1、任务描述

某三口之家,男主人宋先生,现年 35 岁,经营着一家食品公司。由于业务关系,经常在外出差;女主人宋太太,33 岁,家庭主妇。二人育有一子,现年 4 岁,是某幼儿园中班的学生。

该家庭资产状况:有三室两厅住房一套,价值 120 万元,尚有 30 万房贷未偿还完毕。家电和家具若干,总价值 28 万元;私家车一辆:价值 25 万元。宠物狗一只,价值 3000 元。

请按提示完成以下技能测试题目:

(1) 作为风险管理人员,请针对该家庭选取适合的风险识别方法并设计具体的风险识别流程与内容。

(2) 请向宋先生解析财产风险,并识别该家庭常见的财产风险,并说明原

因。

(3) 请向宋先生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。

(4) 请向宋先生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。

(5) 请向宋先生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。

(6) 请识别该家庭的物质风险源、经济风险源、操作风险源。

2、实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险营销工作经验或三年以上保险实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭风险识别评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料的家庭情况非常了解,操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6 分	对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8 分	能在规定的测试时间内完成任务,体现出良好的时间管理能力。	

技能 要求 (80 分)	45 分	对给定的风险管理基本流程比较了解,掌握风险管理相关知识并能够根据家庭实际情况进行分析,分析过程中体现出扎实的学习能力。	
	15 分	识别不同风险的风险源。	
	20 分	针对给定的背景资料,熟练运用风险识别的具体方法,完成风险识别的具体操作。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

(四) 试题编号: A-1-2-4

1、任务描述

丁医生,男,51岁,从某国企职工医院停薪留职自办诊所,单位上有“三险一金”等保险。妻子40岁,无单位、无职业,自费缴养老保险,年缴费2000元左右,无其他保险,两个女儿已大学毕业,待业在家。诊所平均月收入4500元,月均日常开支2000元,月结余2000元,全部存银行,银行存款20万元。几年前投资股市1万元,现该股已退市,预计仅值800元,无其他投资。

请按提示完成以下技能测试题目:

(1) 作为风险管理人员,请针对该家庭选取适合的风险识别方法并设计具体的风险识别流程与内容。

(2) 请向丁医生解析财产风险,并识别该家庭常见的财产风险,并说明原因。

(3) 请向丁医生解析人身风险,并识别该家庭常见的人身风险,并说明原因。

(4) 请向丁医生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险,并说明原因。

(5) 请向丁医生识别该家庭常见的其他风险,并说明原因。

(6) 请识别该家庭的物质风险源、经济风险源、操作风险源。

2、实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭风险识别评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料的家庭情况非常了解,操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6 分	对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8 分	能在规定的测试时间内完成任务,体现出良好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	45 分	对给定的风险管理基本流程比较了解,掌握风险管理相关知识并能够根据家庭实际情况进行分析,分析过程中体现出扎实的学习能力。	
	15 分	识别不同风险的风险源。	
	20 分	针对给定的背景资料,熟练运用风险识别的具体方法,完成风险识别的具体操作。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

（五）试题编号：A-1-2-5

1、任务描述

刘先生今年 35 岁，在某私营企业任职，月薪 4000 元；妻子 33 岁，在某超市工作，月薪 3500 元，夫妻双方都有社会保险（基本医疗保险、养老保险等）。有自住房一套，市值 200 万；另有一套房子用于出租，每月有 900 元的房租收入。有家用小轿车一辆，价值 30 万元。刘先生夫妇不打算要孩子，是典型的“丁克家庭”，但有一个可爱的宠物狗。刘先生和妻子每年出游两次，花费 1 万元左右；家庭每月日常开支 2000 元左右，另外每月要给双方父母 2000 元生活费。目前家庭有 9 万元的银行存款，2 万元的股票基金，没有购买商业保险。

请按提示完成以下技能测试题目：

（1）请向客户刘先生解释财产风险、人身风险和责任风险。

（2）请根据刘先生家庭基本情况识别该家庭面临的财产风险、人身风险和责任风险，并绘制出家庭风险细分图。

表 1 家庭风险细分框架图

财产风险	责任风险	人身风险

（3）请在风险识别的基础上，编制一份家庭风险分析与评估问卷，以便对家庭风险作出正确的评价。

2、实施条件

表 2 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务， 不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	风险解析	20 分	各类风险解析正确。	20	
	家庭风险分析图	30 分	财产风险识别完整、分析正确。	10	
			人身风险识别完整、分析正确。	10	
			责任风险识别完整、分析正确。	10	
	家庭风险分析与评估问卷	30 分	调查问卷内容完整。	15	
			调查问卷内容设置合理。	15	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（六）试题编号：A-1-2-6

1、任务描述

康大强和余倩是一对老年夫妇。妻子余倩 55 岁，已经办好了退休的手续；丈夫康大强 59 岁，即将退休。二人有一个女儿康桥，现年 28 岁，已成立了自己的小家庭，独立生活并准备要宝宝了。康大强和余倩的收入不算很高，属于中等水平。他们有一套 100 平米左右的自用房，还有一套 40 平米的公房用于出租。退休后，余倩每个月从社会保障领回的养老金约 2000 元左右。康大强还在工作，每个月工资收入 6000 元左右，退休后的养老金大概是 4000 左右。每年康大强和余倩用于基本生活的开支并不高，如果不考虑医疗费用，一般生活费用开支在 4

万元左右。目前二人身体都还比较健康，所在的单位按照规定为二人办理了相关社会保险（基本医疗、养老保险等）。

请按提示完成以下技能测试题目：

- （1）请向客户康先生解析财产风险、人身风险和责任风险。
- （2）请根据刘先生家庭基本情况识别该家庭面临的财产风险、人身风险和责任风险，并绘制出家庭风险细分图。

表 1 家庭风险细分框架图

财产风险	责任风险	人身风险

- （3）请在风险识别的基础上，编制一份家庭风险分析与评估问卷，以便对家庭风险作出正确的评价。

2、实施条件

表 2 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭风险识别评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)	20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。	

			方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80分)	风险解析	20分	各类风险解析正确。	20	
	家庭风险分析图	30分	财产风险识别完整、分析正确。	10	
			人身风险识别完整、分析正确。	10	
			责任风险识别完整、分析正确。	10	
	家庭风险分析与评估问卷	30分	调查问卷内容完整。	15	
			调查问卷内容设置合理。	15	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(七) 试题编号：A-1-2-7

1、任务描述

赵先生家庭是一个典型的高收入家庭，夫妇二人有较高的学历和理想的职业，赵先生是一家外企高管，年收入约 35 万，太太是公务员，年收入约 10 万，目前孩子两岁了，住房是自购商品房。单位给两人均投保了社会保险和人身意外伤害保险。目前家里有金融资产 107 万元，其中定期存款 70 万，家庭现金及活期存款 1 万，债券 20 万，债券基金 10 万，股票及股票基金 6 万，汽车 35 万，家电 15 万，房产市值 150 万，剩余商业贷款 39 万，贷款 3 年内能还完，家庭每个月的支出大约在一万元左右。

请按提示完成以下技能测试题目：

(1) 请根据背景资料填制赵先生家庭成员的基本情况表（含家庭成员、年龄、性别、职业、保障情况、健康状况等）。

表 1 家庭基本情况表

家庭成员	年龄	性别	教育程度	婚姻状况	职业	健康状况	保障情况

						况	况

(2) 请画出赵先生家庭资产负债表。

表 2- 个人（家庭）资产负债表

资产			金额（元）
金融资产	现金与其等价物	现金	
		活期存款	
		定期存款	
		其他类型银行存款	
		货币市场基金	
		人寿保险现金收入	
	现金与其等价物小计		
	其他金融资产	债券	
		股票及权证	
		基金	
		期货	
		外汇实盘投资	
		人民币理财产品	
		保险理财产品	
		证券理财产品	
		信托理财产品	
	其他		
其他金融资产小计			
金融资产小计			
实物资产	自住房		
	投资的房地产		
	机动车		
	家具和家用电器类		
	珠宝和收藏品类		
	其他个人资产		

实物资产小计		
资产总计		
负债	负债	金额（元）
	信用卡透支	
	消费贷款	
	创业贷款	
	汽车贷款	
	住房贷款	
	其他贷款	
负债总计		
净资产总计		

（3）请画出赵先生家庭收入支出表。

表 3- 个人（家庭）收入支出表

收入项目	金额（元）	支出项目	金额（元）
常规收入		固定支出	
工资		餐饮费用	
奖金和津贴		交通费用	
租金收入		子女教育费用	
有价证券的红利		所得税	
银行存款利息		医疗费	
债券利息		人寿和其他保险	
信托基金红利		房屋保险	
其他固定利息收入		房屋贷款偿还	
常规收入小计		个人贷款偿还	
临时性收入		固定支出小计	
捐赠收入		临时性支出	
遗产继承		衣服购置费用	
临时性收入小计		子女津贴	
收入总计		电器维修费用	
		捐赠支出	
收入总计（+）		旅游费用	
支出总计（-）		临时支出小计	
收支差额		支出总计	

（4）请根据赵先生家庭成员基本情况及财务情况分析赵先生家庭的人身风险、财产风险和责任风险，并填制家庭风险分析表。

表 4 家庭风险分析表

风险类别			风险因素分析
人 身 风 险	赵先生	早亡风险	
		意外风险	
		健康风险	
		养老风险	
	赵太太	健康风险	
		养老风险	
		早亡风险	
		意外风险	
财产风险			
责任风险			

（5）请根据赵先生家庭的风险情况为其制定简单的家庭风险管理方案（可列表说明）。

2、实施条件

表 6 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 7 家庭风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务， 不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	家庭成员情况	10 分	家庭基本情况描述完整、正确。	10	
	家庭财务状况	20 分	资产负债表填写完整、正确。	10	
			收入支出表填写完整、正确	10	
	家庭风险分析	20 分	家庭每位成员的风险识别和分析完整、正确	20	
	家庭风险管理方案	20 分	家庭每位成员风险管理手段选择正确。	20	
	保费和保额估算	10 分	保费估算正确。	5	
			保额估算正确。	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（八）试题编号：A-1-2-8

1、任务描述

杨先生有一个幸福的三口之家，杨先生现年 35 岁，妻子 32 岁，学历为本科，两人现在有一个可爱的宝宝，现年 5 岁，正在上幼儿园，家里有一个宠物狗，一直陪伴儿子成长。杨先生的职业比较稳定，每天开车上下班，平时喜欢打篮球，身体状况良好。妻子的工作比较自由，可以将主要的精力放在照顾家庭中，身体状况良好。杨先生家庭的其他情况如下表所示：

表 1 杨先生家庭基本情况表

家庭成员	职业状况	收入	支出
杨先生	大学职员（有充足的社保）	年收入 15 万元	每年的生活开支：生活费 11 万元（含餐饮、交通费用 8 万，宝宝的幼儿园费用 3 万），通讯费用 2000 元；体检费用 5000 元；汽车保养费用 1 万；旅游费 2 万元，通讯费 2000 元，妻子商业健康保险 1 万元；礼品支出 5000 元，其他费用 1 万元。
柳女士	自由职业者（没有社保）	年收入 8 万元	
杨宝宝	幼儿园		
资产情况	■ 活期存款 10 万元； ■ 房产 2 处：一处 160 万元市值，自住；一处 115 万元市值，已出租，年租金 6 万元；房产无贷款； ■ 一部自用机动车，市值 20 万，无贷款； ■ 室内家电及其他财产 10 万元； ■ 无其他负债。		

请按提示完成以下技能测试题目：

（1）请根据背景资料填制杨先生家庭成员的基本情况表（含家庭成员、年龄、性别、职业、保障情况、健康状况等）。

表 2 家庭基本情况表

家庭成员	年龄	性别	教育程度	婚姻状况	职业	健康状况	保障情况

（2）请根据杨先生家庭情况填制以下家庭资产负债表和收入支出表。

表 3 家庭资产负债表

资产			金额（元）
金融资产	现金与其等价物	现金	
		活期存款	
		定期存款	
		其他类型银行存款	
		货币市场基金	
		人寿保险现金收入	
	现金与其等价物小计		
	其他金融资产	债券	
		股票及权证	
		基金	
		期货	
		外汇实盘投资	
		人民币理财产品	
		保险理财产品	
		证券理财产品	
信托理财产品			
其他			
其他金融资产小计			
金融资产小计			
实物资产	自住房		
	投资的房地产		
	机动车		
	家具和家用电器类		
	珠宝和收藏品类		
	其他个人资产		
实物资产小计			
资产总计			
负债	负债		金额（元）
	信用卡透支		
	消费贷款		
	创业贷款		
	汽车贷款		
	住房贷款		
	其他贷款		
负债总计			
净资产总计			

表 4 家庭收入-支出表

收入项目	金额（元）	支出项目	金额（元）
常规收入		固定支出	
工资		餐饮费用	
奖金和津贴		交通费用	
租金收入		子女教育费用	
有价证券的红利		所得税	

银行存款利息		医疗费	
债券利息		人寿和其他保险	
信托基金红利		房屋保险	
其他固定利息收入		房屋贷款偿还	
常规收入小计		个人贷款偿还	
临时性收入		固定支出小计	
捐赠收入		临时性支出	
遗产继承		通讯费	
临时性收入小计		汽车保养	
收入总计		礼品	
		旅游费用	
收入总计 (+)		其他费用	
支出总计 (-)		临时支出小计	
收支差额		支出总计	

(3) 请根据杨先生家庭成员基本情况及财务情况分析杨先生家庭的人身风险、财产风险和责任风险，并填制下列家庭风险分析表。

表 5 家庭风险分析表

风险类别			风险因素分析	
人身风险	杨先生			
	柳女士			
	宝宝			
财产风险				

责任风险		
其他风险		

(4) 请根据杨先生家庭的风险情况为其制定简单的家庭风险管理方案，列表说明。

表 6 家庭风险管理方案

(5) 若杨先生选择购买人身保险产品规避家庭的人身风险，请估算该家庭

风险类别		风险管理手段
人身风险	杨先生	
	柳女士	
	宝宝	
财产风险		
责任风险		
其他风险	教育金风险	

人身保险的保险金额和能承担的保险费。

2、实施条件

表 7 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试

设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	或笔 试
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 8 家庭风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	家庭成员情况	10 分	家庭基本情况描述完整、正确。	10	
	家庭财务状况	20 分	资产负债表填写完整、正确。	10	
			收入支出表填写完整、正确。	10	
	家庭风险分析	20 分	家庭每位成员的风险识别和分析完整、正确。	20	
	家庭风险管理方案	20 分	家庭每位成员风险管理手段选择正确。	20	
	保费和保额估算	10 分	保费估算正确。	5	
			保额估算正确。	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(九) 试题编号: A-1-2-9

1、任务描述

刘楠和妻子赵婧毕业后都在一家大型国企的职员。刘楠现年 33 岁, 每月有 8, 500 元的收入, 当初 15 万元的公司入股给他们带来约每年 2 万元的年底分红, 赵婧, 32 岁, 每月 6, 500 元收入, 目前两人还没有孩子。两人在生活比较节约, 每个月的基本生活开销要 4000 元左右 (餐饮、交通费用), 每年还需承担 2000 元的通讯费用、1 万元的汽车养护费用、每个月 1000 元左右的购房贷款, 临时性的其他支出每年约 1 万元。另外, 两个人都很喜爱旅游, 每年在旅游这方面的花费大概是 8000 元。

家庭资产方面, 目前手上有 3 万元的活期存款, 7 万元定期存款。自住的房子价值约 100 万元, 现在还有 15 万元的房屋贷款未还清, 有家用机动车一辆, 市值 15 万元, 家用电器约 7 万元。除了拥有 2 万元的国债, 他们暂时没有做其他方面的投资。保险方面, 小楠本人现有 15 万元保额的分红型终身寿险和 10 万元的意外伤害保险; 妻子拥有 10 万元的分红型终身寿险。两个人每年的保费支出为 9000 元, 两人体均健康。

请按提示完成以下技能测试题目:

(1) 请根据背景资料填制刘先生家庭成员的基本情况表 (含家庭成员、年龄、性别、职业、保障情况、健康状况等)。

表 1 家庭基本情况表

家庭成员	年龄	性别	教育程度	婚姻状况	职业	健康状况	保障情况

(2) 请根据刘先生家庭情况填制以下家庭资产负债表和收入支出表。

表 2 家庭资产负债表

资产	金额 (元)

金融资产	现金与其等价物	现金	
		活期存款	
		定期存款	
		其他类型银行存款	
		货币市场基金	
		人寿保险现金收入	
	现金与其等价物小计		
	其他金融资产	债券	
		股票及权证	
		基金	
		期货	
		外汇实盘投资	
		人民币理财产品	
		保险理财产品	
		证券理财产品	
	信托理财产品		
其他			
其他金融资产小计			
金融资产小计			
实物资产	自住房		
	投资的房地产		
	机动车		
	家具和家用电器类		
	珠宝和收藏品类		
	其他个人资产		
实物资产小计			
资产总计			
负债	负债	金额（元）	
	信用卡透支		
	消费贷款		
	创业贷款		
	汽车贷款		
	住房贷款		
	其他贷款		
负债总计			
净资产总计			

表 3 家庭收入-支出表

收入项目	金额（元）	支出项目	金额（元）
常规收入		固定支出	
工资		餐饮费用	
奖金和津贴		交通费用	
租金收入		子女教育费用	
有价证券的红利		所得税	
银行存款利息		医疗费	

债券利息		人寿和其他保险	
信托基金红利		房屋保险	
其他固定利息收入		房屋贷款偿还	
常规收入小计		个人贷款偿还	
临时性收入		固定支出小计	
捐赠收入		临时性支出	
遗产继承		通讯费	
临时性收入小计		汽车保养	
收入总计		礼品	
		旅游费用	
收入总计 (+)		其他费用	
支出总计 (-)		临时支出小计	
收支差额		支出总计	

(3) 请根据刘先生家庭成员基本情况及财务情况分析刘先生家庭的人身风险、财产风险和责任风险，并填制下列家庭风险分析表。

表 4 家庭风险分析表

风险类别			风险因素分析
人身 风险	刘先生		
	赵女士		
财产风险			
责任风险			
其他风险			

(4) 请根据刘先生家庭的风险情况为其制定简单的家庭风险管理方案，列表说明。

表 5 家庭风险管理方案

(5) 若刘先生选择购买人身保险产品规避家庭的人身风险，请估算该家庭

风险类别		风险管理手段
人身风险	刘先生	
	赵女士	
财产风险		
责任风险		
其他风险		

人身保险的保险金额和能承担的保险费。

2、实施条件

表 6 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上风险管理工作经验或三年以上风险管理实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 7 家庭风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	家庭成员情况	10 分	家庭基本情况描述完整、正确。	10	
	家庭财务状况	20 分	资产负债表填写完整、正确。	10	
			收入支出表填写完整、正确	10	
	家庭风险分析	20 分	家庭每位成员的风险识别和分析完整、正确	20	
	家庭风险管理方案	20 分	家庭每位成员风险管理手段选择正确。	20	
	保费和保额估算	10 分	保费估算正确。	5	
			保额估算正确。	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

模块二 保险产品分析

项目一 家庭财产保险产品分析

（一）试题编号：A-2-1-1

1、任务描述

陈先生最初投保某财产保险股份有限公司（以下简称“某财险公司”）的家庭财产保险时，因为价格很便宜，他只是觉着惊讶，也没多留意就购买了，后来家里出现了一些问题：有一天，他在做饭的时候，由于电压的异常，使得电饭锅坏了，然后陈先生就想找保险公司理赔，出乎意料的是，保险公司说这不在他投保的范围内，这使得他很是困惑；又有一次，家里进来了小偷，这时正好陈先生回来了，小偷只是在逃跑时偷走了他的手机和一部摄像机，还好损失不是很大，陈先生申请理赔时，再次遭到了拒绝，这就使得陈先生更加懊恼，这也不保，那也不保，这保险有什么用呢？

其实，家财险的险种有很多，保障范围广泛，有很强的灵活性和针对性。而陈先生只是投保了家财险主险，其中房屋及其附属设施保额 20 万元，室内装潢保额 5 万元，室内财产保额 2 万元，年交保费共 97.6 元。在给房子及其他家庭财产购买保险时不能只关心保险价格，在投保前还需要充分了解家庭财产保险产品及其具体的保障范围，根据自己的实际需要来选择合适的家财险产品。

请阅读并理解以下家财险产品，并完成相关问题分析。

表 1 某财险公司家庭财产综合保险保障计划一览表

险种	保障项目	保险金额 可选范围 (元)	保障说明
家庭 财产 综合 保险 主险	房屋及附属设施	0.5-500 万	室内附属设备包括暖气、管道煤气、厨房设备等固定装置。每次事故，房屋损失、室内装潢、室内财产总共免赔额 200 元。
	室内装潢	0-40 万	承保由于火灾、爆炸、雷击、暴雨等原因导致的室内装潢损失。

	室内财产	0-20 万	承保由于火灾、爆炸、雷击、暴雨等原因导致的室内财产损失，室内财产包括家用电器、衣物和床上用品，家具及其他生活用品。
家庭财产综合保险附加险	盗抢造成室内财产损失	0-10 万	承保经公安机关确认的因遭受外来人员撬、砸门窗、翻墙掘壁，持械抢劫而造成的直接损失，但不包括现金、金银珠宝等。每次事故绝对免赔额 200 元。
	盗抢造成现金、金银珠宝损失	0-2 万	承保保险单载明地址房屋内的现金、金银珠宝（包括首饰、贵金属），经公安机关确认的因盗抢所致的直接损失，每次事故绝对免赔额为 200 元。
	家用电器用电安全损失	0-2 万	承保供电线路因自然灾害或供电部门施工失误等原因导致电压异常而引起是家用电器直接损毁损失。每次事故绝对免赔额 200 元。
	管道破裂及水渍造成损失	0-5 万	承保由于室内自来水管、下水管道和暖气管道（含暖气片）突然破裂致使水流外溢或邻居家漏水造成的室内财产损失。每次事故绝对免赔额 200 元。
	第三者责任	0-5 万	在保险单载明的住所，被保险人（或其同住的家庭成员及雇员）因过失造成第三者的人身伤亡或财产直接损毁的，我们将按合同约定承担经济赔偿责任。每次事故免赔率 20%。
	地震造成房屋及附属设施损失	0-80 万	承保因破坏性地震或由此引起的海啸、火灾、爆炸、滑坡、地陷所造成的房屋及室内附属设备直接财产损失。其中，破坏性地震是指由国家地震部门公布的震级 M5

			级且裂度达到Ⅵ度以上的地震。每次事故房屋及附属设施、室内财产免赔率为 20%。
	地震造成 室内财产 损失	0-20 万	承保因破坏性地震或由此引起的海啸、火灾、爆炸、滑坡、地陷所造成的室内财产损失。

注：以上保障说明仅为简要介绍，详情以该公司条款为准。

【某财产保险股份有限公司家庭财产综合保险条款（2012 版）（节选）】

保险标的

第二条 本保险合同的保险标的为被保险人所有或使用并座落于保险单载明地址内的下列财产：

（一）房屋及其室内附属设备（如固定装置的水暖、气暖、卫生、供水、管道煤气及供电设备、厨房配套的设备）；

（二）室内装潢；

（三）室内财产：

1、家用电器（包括安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备）和文体娱乐用品；

2、衣物和床上用品；

3、家具及其他生活用具。

（四）存放于院内室内的农机具、农用工具、生产资料、粮食及农副产品。

投保人就以上各项保险标的可以选择投保，并在保险单上载明。

第三条 下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险单中载明的，不属于本保险合同的保险标的：

（一）属于被保险人代他人保管或者与他人共有而由被保险人负责的第二条载明的财产；

（二）无人居住的房屋以及存放在里面的财产；

（三）被保险人所有的其他家庭财产。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

（一）金银、珠宝、钻石及制品，玉器、首饰、古币、古玩、字画、邮票、艺术品、稀有金属、手表等珍贵财物；

（二）货币、票证、有价证券、文件、书籍、账册、图表、技术资料、电脑

软件及电子存储设备和资料；

（三）日用消耗品、机动车、商业性养殖及种植物；

（四）仅用于生产和商业经营活动的房屋及其它财产；

（五）用芦席、稻草、油毛毡、麦杆、芦苇、竹竿、帆布、塑料布、纸板等为外墙、屋顶的简陋屋棚及柴房、禽畜棚；与保险房屋不成一体的厕所、围墙；

（六）政府有关部门征用、占用的房屋，违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；

（七）其他不属于第二条、第三条所约定家庭财产。

保险责任

第五条 在保险期间内，由于下列原因造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿：

（一）火灾、爆炸；

（二）雷击、台风、龙卷风、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、冰凌、泥石流、崩塌、突发性滑坡、地面突然下陷；

（三）飞行物体及其他空中运行物体坠落，外来不属于被保险人所有或使用的建筑物和其他固定物体的倒塌。

第六条 保险事故发生后，被保险人为防止或减少保险标的的损失所支付的必要的、合理的费用，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

责任免除

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

（一）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；

（二）被保险人及其家庭成员、寄宿人、雇佣人员的故意或违法行为；

（三）地震、海啸及其次生灾害；

（四）行政行为或司法行为。

第八条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

（一）保险标的遭受保险事故引起的各种间接损失；

（二）家用电器因使用过度、超电压、短路、断路、漏电、自身发热、烘烤等原因所造成本身的损毁；

（三）座落在蓄洪区、行洪区，或在江河岸边、低洼地区以及防洪堤以外当地常年警戒水位线以下的家庭财产，由于洪水所造成的一切损失；

(四) 保险标的本身缺陷、保管不善导致的损毁;

(五) 保险标的的变质、霉烂、受潮、虫咬、自然磨损、自然损耗、自燃、烘焙所造成本身的损失;

(六) 本保险合同约定的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

保险金额与免赔额(率)

第九条 保险金额由投保人自行确定,并在保险合同中载明。其中:

(一) 房屋及室内附属设备、室内装潢的保险金额由投保人根据当时实际价值自行确定。

(二) 室内财产的保险金额由投保人根据当时实际价值分项目自行确定。不分项目的:按各大类财产在保险金额中所占比例确定,即室内财产中的家用电器及文体娱乐用品占 40%,衣物及床上用品占 30%,家具及其他生活用具占 30%。

(三) 农机具等财产的保险金额由投保人根据当时实际价值分项目自行确定。

(四) 特约财产的保险金额由投保人和保险人双方约定,并在保险单中载明。

第十条 每次事故的免赔额(率)由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定,并在保险合同中载明。

.....

第二十二条 被保险人请求赔偿时,应向保险人提供下列证明和资料:

(一) 保险单正本、保险凭证;

(二) 财产损失清单;

(三) 发票、费用单据;

(四) 有关部门的证明。

以及投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

.....

其他事项

第二十九条 保险责任开始后,投保人要求解除保险合同的,自通知保险人之日起,保险合同解除,保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间

与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。

第三十条 保险标的发生全部损失，属于保险责任的，保险人在履行赔偿义务后，本保险合同终止；不属于保险责任的，本保险合同终止，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。

请根据以上背景资料完成以下任务：

（1）请以一名保险公司展业人员的身份，向客户详细解说普通家庭会面临哪些财产风险？

（2）请指出以下哪些财产家财险可以承保，哪些财产不能承保？

- ① 处于危险状态下的财产；
- ② 保险人从风险管理的需要出发，声明不予承保的财产。
- ③ 衣着用品、床上用品；
- ④ 家具、用具、室内装修物；
- ⑤ 日常生活所必须的日用消费品，如食品、粮食、烟酒、药品、化妆品等；
- ⑥ 家用电器、文化、娱乐用品；安装在房屋外的空调器和太阳能热水器；
- ⑦ 法律规定不容许个人收藏、保管或拥有的财产，如枪支、弹药、爆炸物品、毒品等；
- ⑧ 农村家庭的农具、工具、已收获入库的农产品、副业产品；
- ⑨ 由投保人代管或者与他人共有而由投保人负责的上述财产；
- ⑩ 损失发生后无法确定具体价值的财产，如货币、票证、有价证券、邮票、文件、帐册、图表、技术资料等。

（3）请指出陈先生投保的家财险属于表 1 中的哪种类型？它可以帮助陈先生转移哪些家财的哪些风险？

（4）请分析客户陈先生两次遭拒赔的原因。若要顺利得到赔款，陈先生应该如何投保？

（5）根据保险合同条款，若懊恼的陈先生在两次索赔未果之后，在保单生效 180 天时要求退保，保险公司应如何退保费？

2、实施条件

表 2 家庭财产保险产品分析实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	
人员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭财产保险产品分析评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致； 沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	家庭财产风险分析	15 分	家庭财产风险正确列举 5 种以上， 每正确列举一种得 3 分。	15	
	保险标的识别	20 分	保险财产识别正确。	10	
			不保财产识别正确。	10	
	投保险种判定、保险标的、保险责任列举	15 分	家财险投保险种判定正确。	5	
			保险标的列举正确、完整。	5	
			保险责任列举正确、完整。	5	
	退保费处理	15 分	退保处理方法正确。	5	
			退保保费计算正确。	10	
	保额确定	15 分	保额确定方法表述正确。	5	

	方法		不同家庭财产的保额确定列举正确。	10	

试题评阅人签名：

（二）试题编号：A-2-1-2

1、任务描述

小张于 2017 年 4 月 21 日在陕西某保险公司购买了“家庭财产保险”三份，当日，保险公司向其出具了该险种的保险单。承保范围为：房屋及附属设施、房屋装修。保险期间为：2017 年 4 月 22 日至 2018 年 4 月 21 日。2017 年 9 月 21 日，一场暴雨后，小张的房子出现墙体裂缝。

小张遂到保险公司报案，认为损失属于承保范围，请求按保险合同的约定给予赔偿。保险公司对造成裂缝的原因进行鉴定后认为，损失的造成是由于房屋存在固有的缺陷，在免责范围内，故拒绝赔偿。双方协商未果后，小张诉至法院。

请阅读并理解以下家财险产品，并完成相关问题分析。

表 1 某财险公司家庭财产综合保险保障计划一览表

险种	保障项目	保险金额 可选范围 (元)	保障说明
家庭 财产 综合 保险 主险	房屋及附属设施	0.5-500 万	室内附属设备包括暖气、管道煤气、厨房设备等固定装置。每次事故，房屋损失、室内装潢、室内财产总共免赔额 200 元。
	室内装潢	0-40 万	承保由于火灾、爆炸、雷击、暴雨等原因导致的室内装潢损失。
	室内财产	0-20 万	承保由于火灾、爆炸、雷击、暴雨等原因导致的室内财产损失，室内财产包括家用电器、衣物和床上用品，家具及其他生活用品。
家庭 财产	盗抢造成 室内财产	0-10 万	承保经公安机关确认的因遭受外来人员撬、砸门窗、翻墙掘壁，持械抢劫而造成

综合 保险 附加 险	损失		的直接损失，但不包括现金、金银珠宝等。 每次事故绝对免赔额 200 元。
	盗抢造成 现金、金银 珠宝损失	0-2 万	承保保险单载明地址房屋内的现金、金银 珠宝（包括首饰、贵金属），经公安机关 确认的因盗抢所致的直接损失，每次事故 绝对免赔额为 200 元。
	家用电器 用电安全 损失	0-2 万	承保供电线路因自然灾害或供电部门施工 失误等原因导致电压异常而引起是家用电 器直接损毁损失。每次事故绝对免赔额 200 元。
	管道破裂 及水渍造 成损失	0-5 万	承保由于室内自来水管、下水管道和暖 气管道（含暖气片）突然破裂致使水流外 溢或邻居家漏水造成的室内财产损失。每 次事故绝对免赔额 200 元。
	第三者责 任	0-5 万	在保险单载明的住所，被保险人（或其同 住的家庭成员及雇员）因过失造成第三者 的人身伤亡或财产直接损毁的，我们将按 合同约定承担经济赔偿责任。每次事故免 赔率 20%。
	地震造成 房屋及附 属设施损 失	0-80 万	承保因破坏性地震或由此引起的海啸、火 灾、爆炸、滑坡、地陷所造成的房屋及室 内附属设备直接财产损失。其中，破坏性 地震是指由国家地震部门公布的震级 M5 级 且裂度达到 VI 度以上的地震。每次事故房 屋及附属设施、室内财产免赔率为 20%。
	地震造成 室内财产 损失	0-20 万	承保因破坏性地震或由此引起的海啸、火 灾、爆炸、滑坡、地陷所造成的室内财产 损失。

注：以上保障说明仅为简要介绍，详情以条款为准。

【某财险公司家庭财产综合保险条款（节选）】

保险标的

第二条 本保险合同的保险标的为被保险人所有或使用并座落于保险单载明地址内的下列财产：

（一）房屋及其室内附属设备（如固定装置的水暖、气暖、卫生、供水、管道煤气及供电设备、厨房配套的设备）；

（二）室内装潢；

（三）室内财产：

1、家用电器（包括安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备）和文体娱乐用品；

2、衣物和床上用品；

3、家具及其他生活用具。

（四）存放于院内室内的农机具、农用工具、生产资料、粮食及农副产品。

投保人就以上各项保险标的可以选择投保，并在保险单上载明。

第三条 下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险单中载明的，不属于本保险合同的保险标的：

（一）属于被保险人代他人保管或者与他人共有而由被保险人负责的第二条载明的财产；

（二）无人居住的房屋以及存放在里面的财产；

（三）被保险人所有的其他家庭财产。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

（一）金银、珠宝、钻石及制品，玉器、首饰、古币、古玩、字画、邮票、艺术品、稀有金属、手表等珍贵财物；

（二）货币、票证、有价证券、文件、书籍、账册、图表、技术资料、电脑软件及电子存储设备和资料；

（三）日用消耗品、机动车、商业性养殖及种植物；

（四）仅用于生产和商业经营活动的房屋及其它财产；

（五）用芦席、稻草、油毛毡、麦杆、芦苇、竹竿、帆布、塑料布、纸板等为外墙、屋顶的简陋屋棚及柴房、禽畜棚；与保险房屋不成一体的厕所、围墙；

（六）政府有关部门征用、占用的房屋，违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；

(七) 其他不属于第二条、第三条所约定家庭财产。

保险责任

第五条 在保险期间内，由于下列原因造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿：

(一) 火灾、爆炸；

(二) 雷击、台风、龙卷风、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、冰凌、泥石流、崩塌、突发性滑坡、地面突然下陷；

(三) 飞行物体及其他空中运行物体坠落，外来不属于被保险人所有或使用的建筑物和其他固定物体的倒塌。

第六条 保险事故发生后，被保险人为防止或减少保险标的的损失所支付的必要的、合理的费用，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

责任免除

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

(一) 核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；

(二) 被保险人及其家庭成员、寄宿人、雇佣人员的故意或违法行为；

(三) 地震、海啸及其次生灾害；

(四) 行政行为或司法行为。

第八条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

(一) 保险标的遭受保险事故引起的各种间接损失；

(二) 家用电器因使用过度、超电压、短路、断路、漏电、自身发热、烘烤等原因所造成本身的损毁；

(三) 座落在蓄洪区、行洪区，或在江河岸边、低洼地区以及防洪堤以外当地常年警戒水位线以下的家庭财产，由于洪水所造成的一切损失；

(四) 保险标的本身缺陷、保管不善导致的损毁；

(五) 保险标的的变质、霉烂、受潮、虫咬、自然磨损、自然损耗、自燃、烘焙所造成本身的损失；

(六) 本保险合同约定的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

.....

赔偿处理

第二十三条 保险标的发生保险责任范围内的损失，保险人有权选择下列方式赔偿：

（一）货币赔偿：根据受损标的的实际损失和本保险合同的约定，以支付保险金的方式赔偿；

（二）实物赔偿：保险人以实物替换受损保险标的，该实物应具有保险标的出险前同等的类型、结构、状态和性能；

（三）实际修复：保险人自行或委托他人修理修复受损标的。

.....

争议处理和法律适用

第二十七条 合同争议解决方式由当事人在合同约定从下列两种方式中选择一种：

（一）因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，提交保险单载明的仲裁委员会仲裁；

（二）因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，依法向人民法院起诉。

请根据以上背景资料完成以下任务：

（1）请以一名保险公司展业人员的身份，向客户小张详细解说普通家庭会面临哪些财产风险？

（2）请指出以下哪些财产家财险可以承保，哪些财产不能承保？

①处于危险状态下的财产；

②保险人从风险管理的需要出发，声明不予承保的财产。

③衣着用品、床上用品；

④家具、用具、室内装修物；

⑤日常生活所必须的日用消费品，如食品、粮食、烟酒、药品、化妆品等；

⑥家用电器、文化、娱乐用品；安装在房屋外的空调器和太阳能热水器；

⑦法律规定不容许个人收藏、保管或拥有的财产，如枪支、弹药、爆炸物品、毒品等；

⑧农村家庭的农具、工具、已收获入库的农产品、副业产品；

⑨由投保人代管或者与他人共有而由投保人负责的上述财产。

⑩损失发生后无法确定具体价值的财产，如货币、票证、有价证券、邮票、

文件、账册、图表、技术资料等。

（3）请指出小张投保的家财险属于表 1 中的哪种类型？它可以帮助小张转移哪些家财的哪些风险？

（4）请谈谈你对“飞行物体及其他空中运行物体坠落，外来不属于被保险人所有或使用的建筑物和其他固定物体的倒塌”这一保险责任的理解。如果小张家由于家用电器电压不符、自燃等原因造成损失，可否赔偿？而如果是由于房屋着火等原因引起家用电器损坏，可否赔偿？

（5）请根据该保险合同条款分析，家财险理赔纠纷有哪些处理方式？小张起诉至法院是否程序合法？

（6）请根据保险合同条款分析，若家财综合险的理赔支付如果不采用货币赔款，还有其他赔款方式吗？请根据以上条款，列举并解释。

2、实施条件

表 2 家庭财产保险产品分析实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	
人员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭财产保险产品分析评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)	20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务， 不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通	

			过程符合要求，能在规定时间内完成任务。	
测 试 任 务 (80 分)	家庭财产 风险分析	15 分	家庭财产风险正确列举 5 种以上， 每正确列举一种得 3 分。	15
	保险标的 识别	20 分	保险财产识别正确。	10
			不保财产识别正确。	10
	投保险种 判定、保 险标的、 保险责任 列举	15 分	家财险投保险种判定正确。	5
			保险标的列举正确、完整。	5
			保险责任列举正确、完整。	5
	保险责任 判定	10 分	保险责任条款解释正确。	5
			结合情景判定保险责任正确。	5
	理赔纠纷 处理	10 分	理赔纠纷处理方式表述正确。	8
			能结合案例判定纠纷处理是否合 法。	2
	理赔支付 方法	10 分	理赔支付方法列举完整。	5
			理赔支付方法解释正确。	5

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：A-2-1-3

1、任务描述

请阅读并理解以下家财险产品，并完成相关问题分析。

【某公司家庭财产综合保险附加管道破裂及水渍保险条款】

本条款为《家庭财产综合保险》（以下简称主险）的附加险条款，只有在投保了相关主险的基础上，方可投保本附加险。

一、保险责任

在保险期间内，因被保险人室内的自来水管、下水管道和暖气管道（含暖气片）突然破裂致使水流外溢或邻居家及公共区域漏水造成被保险人保险财产的

损失，保险人按照本附加险合同的约定负责赔偿。

二、责任免除

由于下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）因被保险人私自改动原管道设计致使管道破裂造成家庭财产的损失；
- （二）因被保险人管道试水、试压造成管道破裂跑水造成的家庭财产损失；
- （三）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

三、保险金额

保险金额以投保家庭财产保险主险合同中的保险金额为限，具体金额以保险单载明为准。

四、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均应采用书面形式。主险合同与本附加险合同相抵触，以本附加险合同为准；本附加险合同未约定事项，以主险合同为准。主险合同效力终止，本附加险合同效力亦同时终止；主险合同无效，本附加险合同亦无效。

【某公司家庭财产综合保险附加第三者责任保险条款】

本条款为《家庭财产综合保险》（以下简称主险）的附加险条款，只有在投保了相关主险的基础上，方可投保本附加险。

一、保险责任

在保险期间内，被保险人（或其同住的家庭成员及雇员）在保险单载明的住所，因过失造成第三者的人身伤亡或财产的直接损毁，依法应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本附加险合同的约定负责赔偿。

保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其它必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。

二、责任免除

下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）故意、欺诈、酗酒、殴斗以及在精神错乱、病理性痴呆情况下引起的损害赔偿責任；
- （二）涉及知识产权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权的赔偿责任；

（三）精神损害赔偿责任；

（四）使用或驾驶各种动力与非动力交通、运输工具所造成损害赔偿责任和费用；

（五）违反“国家保护环境防止污染的规定”，由污物、水、气、噪音、磁波和电子波造成的财产和人身损害事故的赔偿责任和费用；

（六）对被保险人的家庭成员、雇员民事侵权造成的财产或人身伤害的赔偿费用；

（七）饲养的动物所造成的损害赔偿责任和费用；

（八）燃放烟花爆竹所引起的民事损害赔偿责任和费用；

（九）惩罚性赔偿及罚款；

（十）各种间接损失；

（十一）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

三、责任限额及免赔额（率）

责任限额是保险期间内保险人承担相应保险责任的最高限额。本附加险下责任限额包括第三者人身伤亡及医疗费用责任限额、第三者财产损失责任限额、法律费用责任限额。责任限额由投保人和保险人协商确定，并在保险单中载明。

每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

四、赔偿处理

（一）被保险人向保险人申请赔偿时，应提供法律确认的文件副本及申请赔偿报告书以及投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度有关的证明和资料；

（二）如一次责任事故赔偿金额达到相应的责任限额，则该保险责任即行中止，被保险人如需恢复原责任限额时，投保人应补交保险费，并由保险人出具批单批注；如一次责任事故未达至相应的责任限额，其有效责任限额应是责任限额减去赔偿金额后的余额。

五、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均应采用书面形式。主险合同与本附加险合同相抵触，以本附加险合同为准；本附加险合同未约定事项，以主险合同为准。主

险合同效力终止，本附加险合同效力亦同时终止；主险合同无效，本附加险合同亦无效。

【家庭财产综合保险附加家用电器用电安全保险条款】

本条款为《家庭财产综合保险》（以下简称主险）的附加险条款，只有在投保了相关主险的基础上，方可投保本附加险。

一、保险责任

在保险期间内，因下列原因致使电压异常而引起被保险人家用电器的直接损毁，保险人按照本附加险合同的约定负责赔偿：

（一）供电线路因遭受家庭财产保险主险保险合同责任范围内的自然灾害和意外事故；

（二）供电部门或施工失误；

（三）供电线路发生其他意外事故。

二、责任免除

由于下列原因造成的损失，保险人不负赔偿责任：

（一）被保险人的故意行为以及违章用电，偷电或错误接线造成家用电器的损毁；

（二）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

三、保险金额

保险金额以投保家庭财产保险主险合同中家用电器的保险金额为限，具体保险金额以保险单载明为准。

四、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均应采用书面形式。主险合同与本附加险合同相抵触，以本附加险合同为准；本附加险合同未约定事项，以主险合同为准。主险合同效力终止，本附加险合同效力亦同时终止；主险合同无效，本附加险合同亦无效。

【家庭财产综合保险附加盗抢保险条款】

本条款为《家庭财产综合保险》（以下简称主险）的附加险条款，只有在投保了相关主险的基础上，方可投保本附加险。

一、保险标的

投保人可在主险保险标的范围内选择本附加险的保险标的，以保险单中载明为准。

二、保险责任

在保险期间内，被保险人存放于保险单所载明地址内的保险标的，由于遭受外来人员盗抢（指盗窃或抢劫，下同），并已经公安部门确认为盗抢行为所致的直接损失，保险人按照本附加险合同的约定负责赔偿。

三、责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）保险标的因外人无明显盗窃痕迹、窗外钩物行为所致的损失；
- （二）保险标的因门窗未锁而遭盗窃所致的损失；
- （三）保险标的因被保险人的雇佣人员、同住人、寄宿人盗窃所致的损失；
- （四）保险财产在存放处所无人居住或无人看管超过三十天的情况下遭受的盗窃损失；

（五）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

四、保险金额

除另有约定外，本附加险保险金额以主险对应的各分项保险金额为限，具体金额以保险单载明为准。

五、赔偿处理

（一）保险标的发生盗抢事故后，被保险人应立即向当地公安部门如实报案，并同时通知保险人。

（二）被保险人向公安部门报案，并提供相关公安部门出具的盗抢证明材料后，方可向保险人办理索赔手续。

六、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均采用书面形式。主险合同与本附加险合同相抵触，以本附加险合同为准；本附加险合同未约定事项，以主险合同为准。主险合同效力终止，本附加险合同效力亦同时终止；主险合同无效，本附加险合同亦无效。

【家庭财产综合保险附加现金、金银珠宝盗抢保险条款】

本条款为《家庭财产综合保险》（以下简称主险）的附加险条款，只有在投

保了相关主险的基础上，方可投保本附加险。

凡投保主险并附加盗抢保险且附加盗抢保险金额超过 10000 元（含）的投保人，方可投保本附加险。

一、保险标的

本保险合同的保险标的为被保险人所有或使用并存放于保险单载明地址房屋内的现金、金银珠宝（包括首饰、贵金属）。

投保人就以上各项保险标的可以选择投保，并在保险单上载明。

二、保险责任

在保险期间内，保险单载明的保险标的由于遭受外来人员盗抢（指盗窃或抢劫，下同），并已经公安部门确认为盗抢行为所致丢失的直接损失，保险人按照本附加险合同的约定负责赔偿。

三、保险金额

本附加险保险金额以投保家庭财产盗抢保险的保险金额为限，具体金额以保险单载明为准。

四、责任免除

由于下列原因造成的损失，保险人不负赔偿保险金的责任：

- （一）因未锁房门致使保险标的遭受盗窃的损失；
- （二）因窗外钩物行为所致的损失；
- （三）被保险人的家庭成员、家庭雇佣人员、暂居人员盗抢或者纵容他人盗抢而造成的损失；
- （四）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

五、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均采用书面形式。主险合同与本附加险合同相抵触，以本附加险合同为准；本附加险合同未约定事项，以主险合同为准。主险合同效力终止，本附加险合同效力亦同时终止；主险合同无效，本附加险合同亦无效。

【附加地震责任保险条款】

本条款是家庭财产保险主险的通用附加险条款，只有在投保了家庭财产保险有关主险的基础上，方可投保本附加险。投保人投保该附加险时，可选择保险标

的种类，既可单独投保房屋或室内财产，也可一并投保。经保险合同双方特别约定，保险人将按照以下约定扩展承保地震责任：

一、保险责任

在保险期间内，本保险合同的保险标的因破坏性地震（国家地震部门公布的震级 M5 级且裂度达到 VI 度以上的地震）振动或由此引起的海啸、火灾、火山爆发、埋没、爆炸、地陷、地裂、泥石流及滑坡而造成的直接损失，保险人负责赔偿。保险标的在连续 72 小时内遭受一次或多次地震（余震）所致损失应视为一次单独事故。

二、责任免除

保险人不负责赔偿下列各项损失：

- 1、保险标的未达到国家建筑质量要求（包括抗震设防标准）的损失；
- 2、引发核爆炸、核反应、核辐射或放射性污染的损失；
- 3、被保险人的各种间接损失。
- 4、首次投保本附加险，保险期间开始之日起 60 日内地震导致保险标的发生的损失，但续保不受此限。
- 5、每次事故绝对免赔率为 20%。

三、赔偿处理

发生地震保险事故后，保险人按照保险标的的实际损失扣除按照本附加险合同约定的免赔率计算的免赔额后承担赔偿责任，但最高不超过本保险合同载明的相应保险金额。

本附加险条款与主险条款有抵触之处，以本附加险条款为准。

未尽之处，以主险条款为准。

请根据以上背景资料完成以下任务：

（1）请以一名保险公司展业人员的身份，向客户详细解说普通家庭会面临哪些财产风险？

（2）若某日李先生出差回家发现家里被盗，第一时间拨打 110 报警。十日后，李先生突然想起自己购买过家庭财产保险，遂打电话通知保险公司。保险公司了解情况后，拒绝赔偿。结合以上有关保险条款资料，说明保险公司拒赔的依据是什么？本案给予我们怎样的启示？

(3) 解读以上列举的家财险附加险条款，分析以下情形是否属于保险责任，并说明理由。

①客户投保了家庭财产保险，安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备遭暴雨、台风、冰雹、雷击等，造成损失，是否属于保险责任？说明理由。

②客户投保了家庭财产保险，安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备被盗窃，是否属于保险责任？说明理由。

③客户投保了家庭财产保险，安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备发生高空坠落，导致第三者伤害，是否属于保险责任？说明理由。

④客户于先生投保了家庭财产综合保险并附加购买了一份 5 万元保障金额的水暖管爆裂险的附加险，一日，楼上邻居家的水管破裂渗水，破坏了家里的地板家具等，是否属于保险责任？说明理由。

(5) 随着我国经济的发展，人们的生活水平有了明显的提高，家家户户的各种家用电器也很多，小到电吹风、电饭煲、热水器，大到洗衣机、空调、电视、电冰箱等等，这些家用电器为人们的生活带来了相当大的便利。不过，如果出现电压异常的话，也可能会导致家用电器用电安全损失，不仅使您的生活出现不便，还可能在经济上蒙受较大的损失。针对以上风险和背景资料，请你设计一个投保险种方案并说明理由。

2、实施条件

表 1 家庭财产保险产品分析实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	
人员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭财产保险产品分析评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务，不违背职业道德； 方法得当、思路清晰，专业知识储 备扎实，对背景资料分析透彻、细致； 沟通过程符合要求，能在规定时间内完 成任务。		
测试任务 (80 分)	附加盗抢 险产品解 读	20 分	附加盗抢险案例判定及说理正确。	10	
			案例启示列举两条以上。	10	
	家财险附 加险种类 及责任	20 分	险种归纳全面正确。	10	
			每一险种保险责任描述正确。	10	
	附加险保 险责任判 定	20 分	能结合情景判定是否属于保险责任 (每种情形 5 分，共四种情形)。	20	
	投保方案 设计	20 分	方案设计合理。	10	
			说明理由充分。	10	

试题评阅人签名：

项目二 人身保险产品分析

（一）试题编号：A-2-2-1

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

凡十六周岁以上、五十五周岁以下，身体健康者均可作为被保险人，由本人或对其具有保险利益的人作为投保人向本公司投保本保险。

第三条 保险期间

保险期间分五年、十年、二十年、三十年、至被保险人生存至五十五周岁的年生效对应日止和至被保险人生存至六十周岁的年生效对应日止六种，投保人在投保时可选择其中一种作为本合同的保险期间，但保险期间届满时被保险人的年龄不得超过七十周岁。

第四条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

一、被保险人于本合同生效（或复效）之日起一年内因疾病导致身故，本公司按所交保险费（不计利息）给付身故保险金，本合同终止；被保险人因意外伤害或于本合同生效之日起一年后因疾病导致身故，本公司按保险单载明的保险金额给付身故保险金，本合同终止。

二、被保险人于本合同生效（或复效）之日起一年内因疾病导致身体高度残疾，本公司按所交保险费（不计利息）给付身体高度残疾保险金，本合同终止；被保险人因意外伤害或于本合同生效之日起一年后因疾病导致身体高度残疾，本公司按保险单载明的保险金额给付身体高度残疾保险金，本合同终止。

第六条 保险费

保险费交付方式分为趸交和年交两种，分期交付保险费的交费期间分为五年、十年、二十年和三十年四种，由投保人在投保时选择。

表 1 XX 保险费率表（男）

（每 10000 元基本保险金额）货币单位：人民币元

保险期间	5 年期	10 年期	20 年期	30 年期	55 岁满期	60 岁满期

投保年龄/缴 费期间	趸交	5 年 交	趸交	10 年 交	趸交	20 年 交	趸交	30 年 交	趸交	10 年交	20 年 交	趸交	10 年 交	20 年 交
16	71	18	147	18	294	19	493	23	831	103	54	1095	136	71
17	74	19	151	19	303	20	522	24	835	104	54	1104	137	72
18	78	20	155	19	314	20	554	26	839	104	55	1114	139	72
19	81	21	158	20	324	21	587	27	842	105	55	1122	140	73
20	83	21	161	20	335	22	623	29	844	105	55	1130	141	74
21	85	22	163	20	348	23	662	31	845	105	55	1138	142	74
22	86	22	166	21	361	23	703	33	846	105	55	1145	143	75
23	86	22	168	21	375	24	747	35	846	105	55	1152	143	75
24	86	22	172	21	391	25	795	37	846	105	55	1158	144	76
25	86	22	176	22	408	27	846	40	846	105	55	1165	145	76
26	87	22	181	23	427	28	902	42	845	105	55	1171	146	76
27	89	23	188	23	459	30	964	46	846	105	55	1179	147	77
28	92	23	196	24	493	32	1034	49	846	105	55	1186	148	78
29	96	24	206	26	531	35	1112	53	846	105	55	1193	149	78
30	100	26	216	27	573	38	1200	57	845	105	55	1200	150	79
31	105	27	228	29	617	41	1298	62	844	105	55	1207	151	79
32	110	28	242	30	665	44	1407	67	842	105	55	1213	151	80
33	116	30	256	32	717	47	1526	74	839	105	55	1218	152	80
34	122	31	271	34	772	51	1658	80	835	104	55	1222	153	81
35	130	33	287	36	830	55	1801	88	830	104	55	1226	153	81
36	138	35	305	38	894	59	1956	96	824	103		1228	154	82
37	147	37	336	42	964	64	2125	105	816	102		1229	154	82
38	156	40	369	46	1041	70	2307	114	807	101		1229	154	82
39	166	42	405	51	1127	76	2505	125	796	100		1228	154	82
40	176	45	443	56	1224	82	2717	137	783	98		1224	154	82
41	187	48	485	61	1333	90			767	97		1219	154	
42	212	54	529	67	1454	99			749	95		1211	153	
43	239	61	576	73	1587	108			729	92		1202	152	
44	268	69	626	79	1735	119			706	90		1190	151	

45	300	77	680	87	1896	131	680	87	1176	150
46	334	86	739	94	2072	144	651		1159	148
47	357	92	790	101	2252	158	605		1125	144
48	380	98	849	109	2449	173	553		1087	139
49	405	105	916	118	2662	190	496		1043	134
50	432	112	994	128	2894	208	432		994	128
51	461	119	1084	140					938	
52	495	128	1187	154					876	
53	535	139	1304	170					807	
54	585	152	1437	188					731	
55	645	168	1584	209					645	

表 1 续 XX 保险费率表（女）

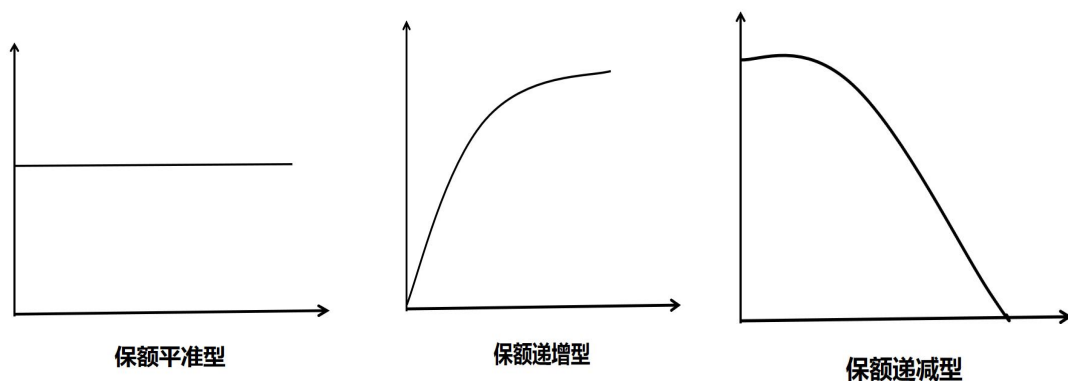
（每 10000 元基本保险金额） 货币单位：人民币元

保险期间	5 年期		10 年期		20 年期		30 年期		55 岁满期			60 岁满期		
投保年龄/缴费期间	趸交	5 年交	趸交	10 年交	趸交	20 年交	趸交	30 年交	趸交	10 年交	20 年交	趸交	10 年交	20 年交
16	51	13	103	13	190	12	302	14	514	64	33	696	86	45
17	53	13	103	13	193	12	318	15	514	64	33	701	87	45
18	54	14	104	13	197	13	334	15	514	64	33	705	88	46
19	55	14	104	13	201	13	353	16	514	64	33	709	88	46
20	56	14	104	13	205	13	373	17	514	64	33	712	88	46
21	57	15	104	13	210	14	395	18	513	64	33	716	89	46
22	56	14	104	13	216	14	419	19	512	64	33	719	89	47
23	55	14	104	13	222	14	445	21	511	63	33	722	90	47
24	54	14	105	13	229	15	475	22	509	63	33	725	90	47
25	53	13	106	13	237	15	507	24	507	63	33	728	90	47
26	52	13	107	13	245	16	544	25	506	63	33	731	91	47
27	53	13	110	14	264	17	587	27	506	63	33	735	91	48
28	55	14	115	14	284	18	635	30	505	63	33	740	92	48
29	56	14	119	15	306	20	689	32	505	63	33	744	92	48

30	59	15	125	16	331	21	749	35	504	63	33	749	93	49
31	61	16	131	16	358	23	816	38	503	63	33	753	94	49
32	64	16	138	17	387	25	890	42	502	62	33	757	94	49
33	67	17	145	18	420	27	971	46	500	62	33	760	95	50
34	70	18	153	19	455	30	1061	50	498	62	32	763	95	50
35	73	19	161	20	495	32	1161	55	495	62	32	766	95	50
36	77	20	170	21	538	35	1270	60	491	61		768	96	50
37	82	21	189	24	587	38	1392	66	487	61		770	96	50
38	87	22	209	26	641	42	1525	73	482	60		771	96	51
39	92	24	231	29	702	46	1671	81	476	59		771	96	51
40	98	25	254	32	770	51	1832	89	468	58		770	96	51
41	103	26	280	35	845	56			460	57		768	96	
42	119	30	309	39	929	62			450	56		765	96	
43	136	35	340	43	1021	68			439	55		761	95	
44	154	39	374	47	1124	75			427	54		755	95	
45	175	45	413	52	1237	83			413	52		749	94	
46	197	51	456	57	1363	92			398			741	93	
47	212	54	494	62	1493	101			370			721	91	
48	228	59	538	68	1637	112			339			699	88	
49	247	63	588	74	1796	123			305			673	85	
50	267	69	644	82	1971	136			267			644	82	
51	291	75	708	90								611		
52	318	82	779	99								573		
53	349	90	858	110								530		
54	385	99	947	122								482		
55	426	110	1046	135								426		

请根据背景资料完成以下任务：

- （1）请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- （2）请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？



(3) 请逐一判断该产品是否适合下列客户投保，并说明原因。

A. 小张，刚刚大学毕业，在一家银行的柜面工作，收入稳定，每天驾车上下班，与父母住在一起。

B. 刘先生是一位单身父亲，独自带着儿子生活，在一家民营企业上班，收入中等，但需要抚养孩子支出较大。

C. 刘先生有个幸福的三口之家，夫妻二人均在事业单位工作，儿子刚刚上小学，为了给家庭营造良好的生活环境，贷款购买了一套高档住房，贷款 150 万，贷款期限 20 年。

D. 赵先生是一个成功的企业家，每年收入丰厚且善于投资，年近 60 的他希望将自己创造的财富传承给自己的独子。

(4) 刘先生，40 岁，某企业职工，年收入为 10 万元，房贷 50 万，贷款期 20 年。刘先生考虑到自己的风险状况拟为自己投保该保险产品，保险期限为 20 年。面对多种缴费方式，刘先生感到非常困惑，请结合刘先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

(5) 若刘先生拟购买的该款保险产品的保险金额 50 万元，保险期限为 20 年，保险费采用年交费方式，20 年缴清，请计算其每年应交保险费？若刘先生的妻子赵女士与刘先生同岁，选择投保相同保额、保险期限和交费方式的该保险产品，请计算其每年应交保险费。并比较刘先生本人与其妻子保险费的差异，分析原因。

(6) 若刘先生已决定购买该保险产品，保险金额 50 万元，保险期限 20 年，保险费 20 年缴清，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	产品类型判断	5 分	产品类型判断正确	5	
	投保分析	20 分	A 客户投保分析正确	5	
			B 客户投保分析正确	5	
			C 客户投保分析正确	5	
			D 客户投保分析正确	5	
	缴费方式	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	

	分析与选择		缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保费计算与分析	15 分	保费计算正确	10	
			保费差异分析正确	5	
	保障利益计算	15 分	总保费计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（二）试题编号：A-2-2-2

1、任务描述

某寿险公司**产品条款（节选）

第二条 投保年龄

指投保时被保险人的年龄，投保年龄以“周岁”计算。本主险合同接受的投保年龄为 18 周岁至 50 周岁

第三条 保险期间

本保险合同的保险期间根据不同的年龄设置，被保险人 18-25 周岁的，保险期间为三十年；被保险人年龄 26-50 周岁的，保险期间分二十年、三十年两种，投保人在投保时可选择其中一种作为本合同的保险期间。

第四条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

一、被保险人因遭受意外伤害身故或于本合同生效（或复效）之日起 180 天后内因疾病导致身故，本公司按基本保险金额给付身故保险金，本合同终止；

二、被保险人于本合同生效（或复效）之日起 180 天内因疾病身故，本公司按退还投保人所支付的保险费，本合同终止。

第六条 保险费

本合同的保险费的为期缴，分期交付保险费的缴费期间分为十年、二十年两种，由投保人在投保时选择。

表 1 XX 保险费率表（男）

(每 10000 元基本保险金额) 货币单位: 人民币元

保险期间		20年		30年	
投保年龄	交费期间	10年交	20年交	10年交	20年交
18		11.3	6.5	21	12.2
19		11.9	6.9	22.6	13.2
20		12.6	7.3	24.4	14.2
21		13.4	7.8	26.3	15.3
22		14.3	8.3	28.5	16.6
23		15.3	8.9	30.8	17.9
24		16.4	9.6	33.4	19.4
25		17.7	10.3	36.1	21
26		19.1	11.1	39.1	22.8
27		20.7	12	42.4	24.7
28		22.4	13.1	45.8	26.7
29		24.4	14.2	49.6	28.9
30		26.5	15.5	53.6	31.3
31		28.9	16.9	58.1	33.9
32		31.5	18.4	62.9	36.7
33		34.4	20.1	68.2	39.8
34		37.5	21.9	74	43.3
35		40.9	23.9	80.5	47.1
36		44.5	26.1	87.6	51.3
37		48.4	28.4	95.5	56
38		52.6	30.9	104.2	61.1
39		57.1	33.5	113.9	66.9
40		61.9	36.4	124.5	73.2
41		67.2	39.6	136.3	80.3
42		72.9	43	149.4	88
43		79.2	46.8	163.7	96.6
44		86.2	50.9	179.4	106
45		93.8	55.5	196.5	116.3
46		102.2	60.6	215.1	127.5
47		111.5	66.3	235.1	139.7
48		121.9	72.6	256.6	152.8
49		133.3	79.6	279.6	166.9
50		146.1	87.4	304	181.9

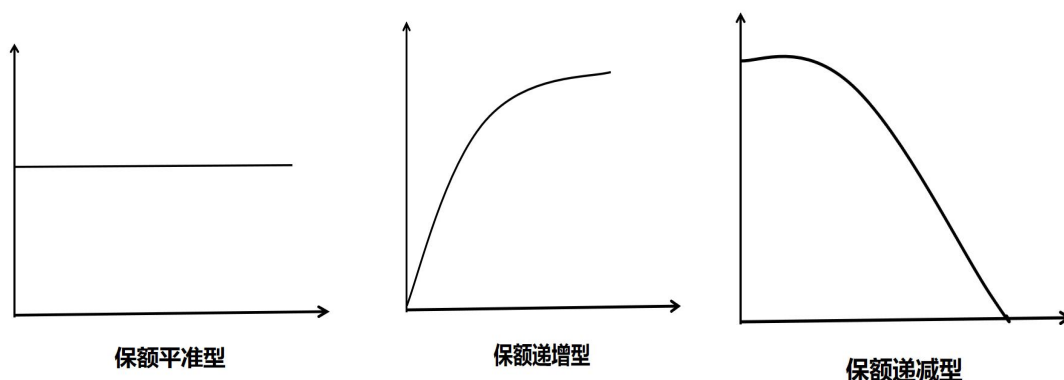
表 1 续 XX 保险费率表 (女)

(每 10000 元基本保险金额) 货币单位: 人民币

保险期间		20年		30年	
投保年龄	交费期间	10年交	20年交	10年交	20年交
18		5.6	3.3	10.2	5.9
19		5.8	3.4	10.9	6.3
20		6.1	3.6	11.7	6.8
21		6.4	3.7	12.6	7.3
22		6.8	3.9	13.6	7.9
23		7.2	4.2	14.7	8.5
24		7.7	4.5	15.9	9.2
25		8.2	4.8	17.2	10
26		8.9	5.1	18.7	10.9
27		9.6	5.6	20.3	11.8
28		10.4	6	22.1	12.8
29		11.3	6.6	24	14
30		12.4	7.2	26.2	15.2
31		13.5	7.9	28.6	16.6
32		14.8	8.6	31.2	18.1
33		16.2	9.4	34.2	19.9
34		17.8	10.3	37.5	21.8
35		19.5	11.3	41.2	24
36		21.3	12.4	45.5	26.5
37		23.3	13.6	50.2	29.3
38		25.5	14.9	55.6	32.4
39		27.9	16.3	61.7	36
40		30.5	17.8	68.6	40
41		33.4	19.5	76.4	44.6
42		36.6	21.4	85.1	49.7
43		40.1	23.5	95	55.6
44		44.1	25.8	106	62.1
45		48.6	28.5	118.4	69.4
46		53.7	31.5	132.2	77.5
47		59.4	34.9	147.4	86.6
48		66	38.8	164.3	96.6
49		73.4	43.2	182.8	107.6
50		81.8	48.2	203.1	119.8

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- (2) 请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？



- (3) 请逐一判断该产品是否适合下列客户投保，并说明原因。

A. 小刘，刚刚大学毕业，在一家国有企业工作，收入稳定，与父母住在一起，酷爱户外活动。

B. 小李，30岁，年纪轻轻事业有成，刚刚组建了自己的小家庭，并打算自立门户创业，想要给刚刚组建的家庭购买一份保障。

C. 小赵，30出头，拥有一个幸福的三口之家，夫妻二人均在外资企业工作，收入较高，儿子刚满三岁。为了给家庭营造良好的生活环境，贷款购买了一套高档住宅。

D. 老王，45岁，是某事业单位职工，有一定的积蓄，但比较保守，基本上是将钱存在了银行。人到中年后，老王有了风险意识，想要购买一份身故保障，但觉得自己不抽烟不喝酒，家族又有长寿史，不知如何选购产品。

(4) 赵女士，30岁，某企业职工，年收入为15万元，房贷100万，贷款期20年。赵女士考虑到自己的风险状况拟为自己投保该保险产品，保险期限为20年。赵女士想要一次性缴纳保险费。请根据合同条款向赵女士解释本合同的缴费方式，并向赵女士比较趸交保费和期缴保费的区别，说明期缴保费的优势。

(5) 若赵女士拟购买的该款保险产品的保险金额50万元，保险期限为20年，保险费采用20年期缴，请计算其每年应交保险费？若赵女士的同事张先生与赵女士同岁，选择投保相同保额、保险期限和交费方式的该保险产品，请计算其每年应交保险费。并比较赵女士和张先生保费的差异，分析原因。

(6) 若赵女士已决定购买该保险产品, 保险金额 50 万元, 保险期限 20 年, 保险费 20 年缴清, 请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑, 至少配备 30 台电脑, 两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员, 考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准 (100 分)

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务, 不违背职业道德。 方法得当、思路清晰, 专业知识储备扎实, 对背景资料分析透彻、细致; 沟通过程符合要求, 能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	产品类型判断	5 分	产品类型判断正确	5	
	投保分析	20 分	A 客户投保分析正确	5	
			B 客户投保分析正确	5	

			C 客户投保分析正确	5	
			D 客户投保分析正确	5	
	缴费方式 分析与选 择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式比较分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保费计算 与分析	15 分	保费计算正确	10	
			保费差异分析正确	5	
	保障利益 计算	15 分	总保费计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（三）试题编号：A-2-2-3

1、任务描述

某人寿保险公司**产品条款（节选）

第二条 投保范围

1. 被保险人范围：除另有约定外，凡年满 18 周岁、不满 61 周岁，身体健康者均可作为被保险人参加本保险。

2. 投保人范围：被保险人本人或对被保险人有保险利益的其他人可作为投保人向本公司投保本保险。

第三条 保险期间

保险期间分十年、二十年、三十年、至被保险人生存至六十、六十五和七十周岁的年生效对应日止六种，投保人在投保时可选择其中一种作为本合同的保险期间，但保险期间届满时被保险人的年龄不得超过七十周岁。

第四条 基本保险金额

本合同基本保险金额由您和本公司在投保时约定，但须符合本公司当时的投保规定，约定的基本保险金额将在保险单上载明。若您后续申请减少基本保险金额的，则我们将按减少后的基本保险金额承担相应的保险责任。

第五条 保险责任

在本合同保险期间内，我们承担下列保险责任：

一、身故或身体全残保险金

被保险人于本合同生效（或合同效力恢复）之日起 90 日内（含）非因意外伤害导致身故或身体全残，本公司按本合同实际缴纳的保险费给付身故或身体全残保险金，本合同终止。

被保险人因意外伤害导致身故或身体全残，或于本合同生效（或合同效力恢复）之日起 90 日后（不含）非因意外伤害导致身故或身体全残，本公司按被保险人身故或身体全残当时本合同的基本保险金额给付身故或身体全残保险金，本合同终止。

二、假日身故或身体全残保险金

在国家法定节假日内，被保险人以乘客身份乘坐民航班机期间遭受航空意外伤害，并自该意外伤害发生之日起 180 日内（含）因该意外伤害导致身故或身体全残的，本公司按被保险人身故或身体全残当时本合同基本保险金额的 200% 给付假日航空意外身故或身体全残保险金，本合同终止。

三、假日公共交通意外身故或身体全残保险金

在国家法定节假日内，被保险人以乘客身份乘坐客运公共交通工具期间遭受意外伤害，并自该意外伤害发生之日起 180 日内（含）因该意外伤害导致身故或身体全残的，本公司按被保险人身故或身体全残当时本合同基本保险金额的 150% 给付假日公共交通意外身故或身体全残保险金，本合同终止。

上述各项保险金均为单独给付，并以一次为限。同一保险事故不会给付上述两项或两项以上的保险金。被保险人发生相应的保险事故，给付相应保险金后，本合同终止。

第六条 保险费

基本保险金额：10000 元 保险期间：10 年 单位：元						
交费方式	一次交清		5 年交		10 年交	
性别/投保年龄 (周岁)	男	女	男	女	男	女
18	26.98	12.56	5.83	2.71	3.08	1.43
19	28.2	13.07	6.09	2.82	3.21	1.49
20	29.27	13.56	6.33	2.93	3.34	1.54
21	30.28	14.04	6.55	3.03	3.45	1.6
22	31.32	14.54	6.77	3.14	3.57	1.66
23	32.47	15.11	7.02	3.27	3.7	1.72
24	33.74	15.74	7.29	3.4	3.85	1.79
25	35.18	16.45	7.61	3.56	4.01	1.87
26	36.83	17.27	7.96	3.73	4.2	1.97
27	38.71	18.21	8.37	3.93	4.42	2.07
28	40.89	19.29	8.84	4.17	4.66	2.2
29	43.4	20.55	9.38	4.44	4.95	2.34
30	46.26	21.99	10	4.75	5.28	2.51
31	49.45	23.6	10.69	5.1	5.64	2.69
32	52.94	25.38	11.45	5.49	6.04	2.89
33	56.71	27.3	12.26	5.9	6.47	3.11
34	60.77	29.36	13.14	6.35	6.94	3.35
35	65.14	31.58	14.09	6.83	7.44	3.6
36	69.84	33.98	15.11	7.34	7.98	3.87
37	74.93	36.58	16.21	7.91	8.56	4.17
38	80.46	39.45	17.41	8.53	9.19	4.5
39	86.47	42.63	18.71	9.22	9.88	4.86
40	92.99	46.17	20.12	9.98	10.63	5.27
41	100.06	50.13	21.65	10.84	11.44	5.72
42	107.69	54.58	23.31	11.8	12.32	6.23
43	115.9	59.62	25.09	12.89	13.26	6.81
44	124.77	65.35	27.01	14.13	14.28	7.46
45	134.42	71.92	29.11	15.56	15.39	8.21
46	145.07	79.5	31.42	17.2	16.62	9.08
47	157.02	88.23	34.01	19.09	18	10.08
48	170.65	98.24	36.97	21.26	19.57	11.23

49	186.41	109.68	40.4	23.74	21.39	12.54
50	204.71	122.67	44.37	26.55	23.51	14.04
51	225.97	137.35	48.99	29.73	25.97	15.73
52	250.54	153.91	54.34	33.33	28.82	17.63
53	278.74	172.54	60.47	37.37	32.09	19.78
54	310.87	193.46	67.47	41.91	35.84	22.2
55	347.16	216.89	75.38	47	40.08	24.91
56	387.78	243.08	84.25	52.7	44.84	27.95
57	432.87	272.29	94.12	59.06	50.15	31.34
58	482.56	304.85	105.01	66.16	56.02	35.14
59	537.04	341.13	116.97	74.07	62.5	39.37
60	596.62	381.6	130.08	82.91	69.6	44.12

本保险合同的保险费交付方式分为趸交和年交两种，分期交付保险费的交费期间分为五年、十年、二十年和三十年、缴费至五十、六十、七十周岁时为止共七种，由投保人在投保时选择。

表 1 XX 保险费率表（部分）表 1 续 XX 保险费率表（部分）

基本保险金额：10000 元 保险期间：20 年 单位：元								
交费方式	一次交清		5 年交		10 年交		20 年交	
性别/投保年龄 (周岁)	男	女	男	女	男	女	男	女
18	56.29	26.41	12.17	5.71	6.42	3.01	3.7	1.73
19	59.28	27.81	12.82	6.01	6.76	3.17	3.9	1.83
20	62.39	29.32	13.49	6.34	7.11	3.34	4.1	1.93
21	65.68	30.96	14.2	6.69	7.49	3.53	4.32	2.03
22	69.22	32.74	14.96	7.08	7.89	3.73	4.55	2.15
23	73.05	34.68	15.79	7.49	8.33	3.95	4.81	2.28
24	77.22	36.78	16.7	7.95	8.81	4.19	5.08	2.42
25	81.78	39.08	17.68	8.45	9.33	4.45	5.38	2.57
26	86.77	41.61	18.76	8.99	9.9	4.74	5.71	2.73
27	92.28	44.41	19.95	9.6	10.53	5.06	6.08	2.92
28	98.4	47.55	21.27	10.28	11.22	5.42	6.48	3.13
29	105.19	51.08	22.74	11.04	12	5.82	6.93	3.36
30	112.69	55.05	24.37	11.9	12.86	6.27	7.43	3.62
31	120.91	59.5	26.14	12.86	13.8	6.78	7.97	3.91
32	129.81	64.45	28.07	13.93	14.82	7.35	8.56	4.24
33	139.4	69.95	30.15	15.12	15.91	7.97	9.2	4.6
34	149.75	76.09	32.39	16.45	17.1	8.68	9.89	5.01

35	160.94	82.98	34.81	17.94	18.38	9.46	10.63	5.46
36	173.17	90.76	37.46	19.62	19.78	10.35	11.44	5.97
37	186.7	99.57	40.39	21.52	21.33	11.36	12.35	6.56
38	201.85	109.55	43.67	23.68	23.06	12.5	13.36	7.22
39	218.97	120.85	47.38	26.13	25.03	13.79	14.5	7.96
40	238.37	133.61	51.58	28.89	27.25	15.24	15.79	8.81
41	260.36	147.99	56.35	32	29.77	16.89	17.27	9.76
42	285.19	164.16	61.73	35.5	32.62	18.74	18.93	10.84
43	313.13	182.37	67.78	39.44	35.83	20.82	20.8	12.05
44	344.42	202.89	74.57	43.88	39.43	23.16	22.91	13.41
45	379.38	226	82.15	48.88	43.45	25.81	25.27	14.95
46	418.32	252.04	90.6	54.52	47.93	28.79	27.9	16.69
47	461.62	281.32	100	60.86	52.92	32.15	30.84	18.65
48	509.72	314.2	110.44	67.98	58.46	35.92	34.12	20.86
49	563.13	351.03	122.04	75.96	64.62	40.15	37.77	23.33
50	622.4	392.25	134.92	84.9	71.47	44.88	41.84	26.12

第十条 其他权益

一、减保

在本合同有效期内，您可以申请减保，并领取减少部分对应的现金价值。减保后，基本保险金额不得低于本公司规定的最低标准。减保后的保险费按下列公式计算：

减保所对应的保险费=本次减保前的保险费×减保比例

减保后的保险费=本次减保前的保险费-减保所对应的保险费

本公司按减保后的基本保险金额承担保险责任。

二、终身寿险转换权

在本合同生效满二年后，且剩余保险期间不小于五年时，经本公司同意，您可以申请将本合同转换为相同或较低基本保险金额的本公司当时指定的终身寿险，而不需要提供健康证明文件。若申请转换，本合同将视为解除合同，您可将本合同当时的现金价值抵扣转换后产品的保险费。

本公司将按您申请转换时所选定的保险产品的费率及被保险人当时的实际年龄计算保险费。

三、定期寿险转换权

在本合同剩余保险期间不小于五年时，经本公司同意，您可以申请将本合同

转换为相同或较低基本保险金额的本公司当时指定的定期寿险。

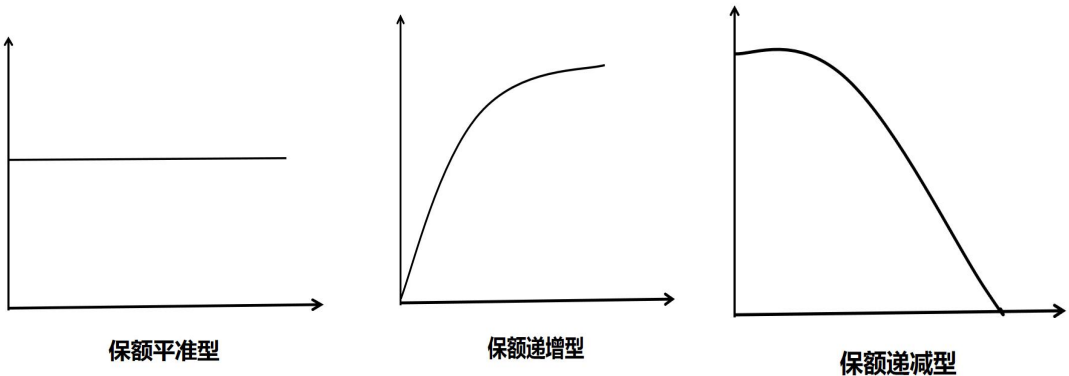
若申请转换，本合同将视为解除合同，您可将本合同当时的现金价值抵扣转换后产品的保险费。您只需确认投保本合同时，对被保险人的健康事项进行了如实告知，无需再次提供被保险人健康证明文件。转换后的保险期间应不小于本合同解除时剩余的保险期间。

本公司将按您申请转换时所选定的保险产品的费率及被保险人当时的实际年龄计算保险费。

您和本公司约定，但须符合本公司当时的投保规定，约定的保险期间将在保险单上载明。保险期间自本合同生效日的零时开始，至期满日的二十四时终止

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- (2) 请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？



(3) 请根据保险合同条款，分析以下哪些客户适合购买此保险产品，并说明理由。

- A. 身负债务的家庭；
- B. 收入较高，偏重储蓄的家庭；
- C. 社会新鲜人；
- D. 有一定的财富积累，需要资产保全和传承的家庭。

(4) 陈先生，35 岁，某企业职工，年收入为 20 万元，房贷 150 万，贷款期 20 年，还贷压力较大。陈先生考虑到自己的风险状况拟为自己投保该保险产品，保险期限为 20 年。面对多种缴费方式，陈先生感到非常困惑，请结合陈先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

（5）若陈先生拟购买的该款保险产品的保险金额 150 万元，保险期限为 20 年，保险费采用年交费方式，20 年缴清，请计算其每年应交保险费？若陈先生的妻子赵女士与陈先生同岁，选择投保相同保额、保险期限和交费方式的该保险产品，请计算其每年应交保险费。并比较陈先生本人与其妻子保险费的差异，分析原因。

（6）若陈先生已决定购买该保险产品，保险金额 150 万元，保险期限 20 年，保险费 20 年缴清，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测 试	险种判 断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	

任务 (80 分)	产品类 型判断	5 分	产品类型判断正确	5	
	投保分 析	20 分	A 客户投保分析正确	5	
			B 客户投保分析正确	5	
			C 客户投保分析正确	5	
			D 客户投保分析正确	5	
	缴费方 式分析 与选择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保费计 算与分 析	15 分	保费计算正确	10	
			保费差异分析正确	5	
	保障利 益计算	15 分	总保费计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（四）试题编号：A-2-2-4

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第一条 投保范围

第二条 基本保险金额

第一条 合同基本保险金额由您和本公司在投保时约定，但须符合本公司当时的投保规定，约定的基本保险金额将在保险单上载明。若您后续申请减少基本保险金额的，则我们将按减少后的基本保险金额承担相应的保险责任。

第三条 保险责任

一、身故保险金

被保险人于本合同生效（或合同效力恢复）之日起 90 日内（含）非因意外伤害导致身故，本公司按本合同实际缴纳的保险费给付身故保险金，本合同终止。

被保险人因意外伤害导致身故或于本合同生效（或合同效力恢复）之日起 90 日后（不含）非因意外伤害导致身故，本公司按被保险人身故当时本合同的基本保险金额给付身故保险金，本合同终止。

二、身体全残保险金

被保险人于本合同生效（或合同效力恢复）之日起 90 日内（含）非因意外伤害导致身体全残，本公司按本合同实际缴纳的保险费给付身体全残保险金，本合同终止。

被保险人因意外伤害导致身体全残或于本合同生效（或合同效力恢复）之日起 90 日后（不含）非因意外伤害导致身体全残，本公司按被保险人身全残当时本合同的基本保险金额给付身体全残保险金，本合同终止。

第四条 保险期间

本合同的保险期间为被保险人终身，并在保险单上载明。保险期间自本合同生效日的零时开始。

第五条 保险费的交纳

本合同的交费方式和交费期间由您和本公司约定，但须符合本公司当时的投保规定，约定的交费方式和交费期间将在保险单上载明。

交费方式	一次交清	5年交	10年交	20年交	30年交
投保年龄	18-65周岁	18-65周岁	18-65周岁	18-55周岁	18-45周岁

表 1 **保险产品费率表（部分）

		基本保险金额：1000 元				单位：元			
交费方式		一次交清		5年交		10年交		20年交	
性别 投保年龄		男	女	男	女	男	女	男	女
18		127.2	111.2	28.4	24.8	15.3	13.4	8.7	7.6
19		131.4	115	29.3	25.6	15.8	13.8	9	7.9
20		135.7	118.9	30.3	26.5	16.3	14.3	9.3	8.1
21		140.2	122.9	31.3	27.4	16.9	14.8	9.6	8.4
22		144.8	127	32.3	28.3	17.4	15.3	9.9	8.7
23		149.5	131.3	33.4	29.3	18	15.8	10.3	9
24		154.4	135.8	34.4	30.3	18.6	16.3	10.6	9.3
25		159.4	140.4	35.6	31.3	19.2	16.9	11	9.6
26		164.7	145.1	36.7	32.4	19.8	17.4	11.3	10
27		170.1	150	37.9	33.5	20.5	18	11.7	10.3
28		175.7	155.1	39.2	34.6	21.1	18.7	12.1	10.6
29		181.4	160.3	40.5	35.8	21.8	19.3	12.5	11

30	187.4	165.8	41.8	37	22.6	19.9	12.9	11.4
31	193.5	171.4	43.2	38.2	23.3	20.6	13.3	11.8
32	199.9	177.2	44.6	39.5	24.1	21.3	13.8	12.2
33	206.4	183.2	46.1	40.9	24.9	22	14.2	12.6
34	213.2	189.3	47.6	42.2	25.7	22.8	14.7	13
35	220.2	195.7	49.1	43.7	26.5	23.6	15.2	13.5
36	227.3	202.3	50.8	45.1	27.4	24.4	15.7	13.9
37	234.7	209.1	52.4	46.7	28.3	25.2	16.2	14.4
38	242.4	216.2	54.1	48.2	29.2	26	16.8	14.9
39	250.2	223.4	55.9	49.9	30.2	26.9	17.3	15.4
40	258.3	230.9	57.7	51.5	31.2	27.8	17.9	15.9
41	266.6	238.6	59.6	53.3	32.2	28.7	18.5	16.5
42	275.2	246.6	61.5	55	33.2	29.7	19.1	17
43	284	254.8	63.5	56.9	34.3	30.7	19.7	17.6
44	293.1	263.3	65.5	58.8	35.4	31.7	20.4	18.2
45	302.4	272.1	67.6	60.7	36.6	32.8	21.1	18.8
46	312.1	281.1	69.8	62.8	37.8	33.9	21.8	19.5
47	322	290.4	72	64.8	39	35	22.5	20.1
48	332.2	300	74.3	67	40.3	36.2	23.3	20.8
49	342.6	309.9	76.7	69.2	41.6	37.4	24.1	21.6
50	353.4	320.1	79.1	71.5	42.9	38.7	24.9	22.3
51	364.4	330.6	81.6	73.9	44.3	40	25.8	23.1
52	375.8	341.3	84.2	76.3	45.7	41.3	26.7	23.9
53	387.5	352.4	86.8	78.8	47.2	42.7	27.6	24.7
54	399.5	363.8	89.5	81.4	48.7	44.1	28.6	25.6
55	411.8	375.5	92.4	84	50.3	45.6	29.6	26.5
56	424.5	387.5	95.3	86.8	52	47.1		
57	437.4	399.8	98.3	89.6	53.7	48.7		
58	450.7	412.4	101.3	92.4	55.4	50.3		
59	464.1	425.3	104.5	95.4	57.3	51.9		
60	477.8	438.5	107.7	98.4	59.1	53.7		
61	491.7	452	111	101.5	61.1	55.4		
62	505.8	465.7	114.3	104.7	63	57.3		
63	520.1	479.8	117.7	108	65.1	59.2		
64	534.7	494.1	121.2	111.3	67.2	61.1		
65	549.4	508.8	124.8	114.8	69.4	63.2		

第八条 其他权益

一、减保

在本合同有效期内，您可以申请减保，并领取减少部分对应的现金价值。减保后，基本保险金额不得低于本公司规定的最低标准。减保后的保险费按下列公式计算：

减保所对应的保险费=本次减保前的保险费×减保比例

减保后的保险费=本次减保前的保险费-减保所对应的保险费

本公司按减保后的基本保险金额承担保险责任。

二、减额交清

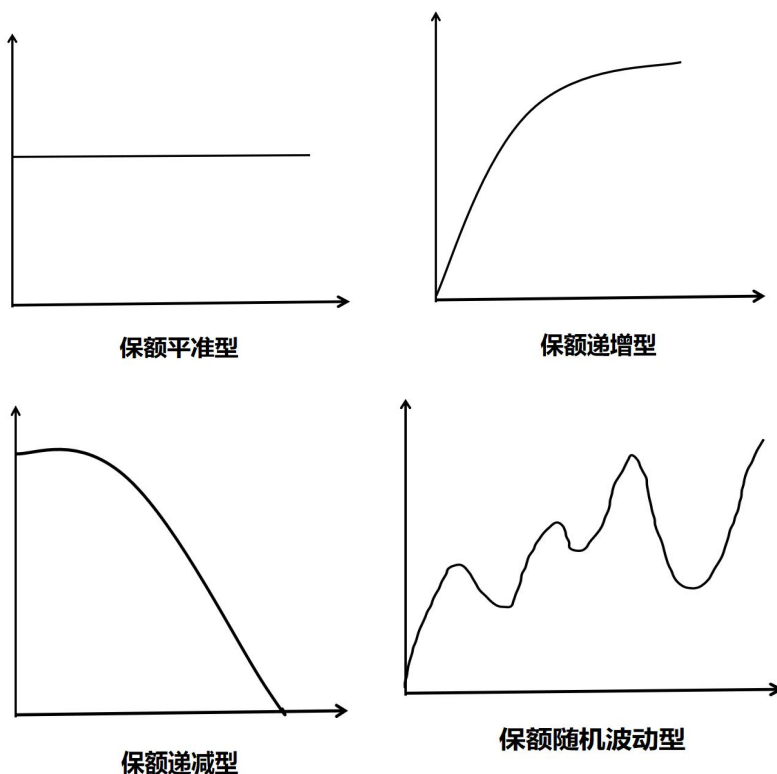
在本合同有效期内，您到期未交纳保险费且保险单具有现金价值的情况下，如您在宽限期满前书面同意，本公司将根据宽限期开始前一日保险单的现金价值扣除各项欠款及利息后的余额一次交清保险费，基本保险金额相应调整，本公司按调整后的基本保险金额及对应的一次交清保险费，继续承担保险责任。

三、保单借款

在本合同有效期内，经被保险人书面同意，您可以以书面形式向本公司提出保单借款申请，经本公司审核同意后您可办理保单借款。借款金额不得超过本合同的现金价值扣除各项欠款及利息后余额的 80%，每次借款期限不得超过六个月，借款利率根据您与我们的约定执行。借款利息在借款到期时与本金一并归还。若您到期未能足额偿还借款本息，则您所欠的借款本金及利息将作为新的借款本金计息。借款本息与其他各项欠款及利息达到本合同的现金价值时，本合同效力中止。

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- (2) 请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？



(3) 请根据保险合同条款，分析以下哪些客户适合购买此保险产品，并说明理由。

- A. 身负债务的家庭；
- B. 收入较高，偏重储蓄的家庭；
- C. 社会新鲜人；
- D. 有一定的财富积累，需要资产保全和传承的家庭。

(4) 赵女士，40岁，某大型企业职工，年收入为25万元，无房贷和车贷。赵女士在投资方面非常保守，考虑到自己的风险状况拟为自己投保该保险产品。面对多种缴费方式，赵女士感到非常困惑，请结合赵女士的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

(5) 若赵女士拟购买的该款保险产品的保险金额100万元，保险费采用年交费方式，20年缴清，请计算其每年应交保险费？若赵女士的先生马先生与赵女士同岁，选择投保相同保额、保险期限和交费方式的该保险产品，请计算其每年应交保险费。并比较赵女士及其先生保险费的差异，分析原因。

(6) 若赵女士已决定购买该保险产品，保险金额100万元，保险费20年缴清，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	产品类型判断	5 分	产品类型判断正确	5	
	投保分析	20 分	A 客户投保分析正确	5	
			B 客户投保分析正确	5	
			C 客户投保分析正确	5	
			D 客户投保分析正确	5	
	缴费方	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	

	式分析与选择		缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保费计算与分析	15 分	保费计算正确	10	
			保费差异分析正确	5	
	保障利益计算	15 分	总保费计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（五）试题编号：A-2-2-5

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第一条 投保范围

本合同接受的被保险人的投保年龄为 0 周岁至 70 周岁，且须符合本公司当时的投保规定。

投保时被保险人为 0 周岁的，应当为出生满 28 日且健康的婴儿。

被保险人本人或对被保险人有保险利益的其他人可作为投保人投保本保险。

第二条 基本保险金额和年度有效保险金额

本合同的基本保险金额由您在投保时与我们约定并在保险单上载明。若该金额发生变更，则以变更后的基本保险金额在批单上载明。

本合同的有效保险金额为基本保险金额按一定规则计算后的金额，具体如下：您投保时的基本保险金额以及您申请增加的基本保险金额，自保险合同生效或增加基本保险金额时，每满一年分别按 3.6%复利增加。

第三条 保险责任

在本合同保险期间内，我们承担如下保险责任：

一、身故或永久完全残疾保险金

（一）若被保险人在年满十八周岁后的首个保单周年日之前（不含当日）身

故或永久完全残疾，按下列两者的较大者给付身故或永久完全残疾保险金，本合同终止：

- 1. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的现金价值；
- 2. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的已交保险费。

（二）若被保险人在年满十八周岁后的首个保单周年日之后（含当日），且交费期间届满日（不含当日）之前身故或永久完全残疾的，按下列两者的较大者给付身故或永久完全残疾保险金，本合同终止：

- 1. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的现金价值；
- 2. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的已交保险费×给付比例（见下表）。

（三）若被保险人在年满十八周岁后的首个保单周年日之后（含当日），且交费期间届满日（含当日）之后身故或永久完全残疾的，按下列三者的较大者给付身故或永久完全残疾保险金，本合同终止：

- 1. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的现金价值；
- 2. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的已交保险费×给付比例（见下表）；
- 3. 被保险人身故或永久完全残疾时本合同的有效保险金额。

被保险人身故或永久完全残疾时的 ~~到达年龄~~ (见 7.7)	给付累计已交 保险费比例
18-40 周岁	160%
41-60 周岁	140%
61 周岁及以上	120%

第四条 保险期间

本合同的保险期间为被保险人终身，并在保险单上载明。

第五条 保险费

本保险合同的保险费交付方式分为趸交和年交两种，分期交付保险费的交费期间分为三年、五年、十年、十五年、二十年五种，由投保人在投保时选择。

- （1）选择“一次交清”，最低 5000 元起投，超过最低保险费部分应为 100

元的整数倍；

(2) 选择“年交”最低 1000 元起投，超过最低保险费部分应为 100 元的整数倍。

第八条 现金价值权益

一、保单贷款

在本合同有效期内，如果您需要用钱，经我们审核同意后，您可以办理保单贷款。贷款金额不超过保险单当时的现金价值的 80%并扣除各项欠款后的余额。每次贷款期限不超过 6 个月。贷款利率按您与我们签订的贷款协议中约定的利率执行。如果您到期未能足额偿还贷款本息，您所欠的贷款本息将作为新的贷款本金计息。

当未偿还贷款本息加上其他各项欠款达到保险单的现金价值时，本合同效力中止。

二、减额交清

您可申请使用减额交清功能。

当您无法继续交费时，可选择使用现金价值作为一次交清的保险费，基本保险金额将减少，合同继续有效。

即如果您决定不再支付续期保险费且您已选择了减额交清，我们将以本合同宽限期开始前一日的现金价值扣除您尚未偿还的各项欠款之后的余额作为一次交清的净保险费，重新计算本合同的基本保险金额。

减额交清后，本合同的基本保险金额会相应减少，您不需要再支付保险费，本合同继续有效。

表 1 **保险公司**保险产品费率表（部分）

（每1000 元保费对应的基本保险金额）

男性

单位：元

交费期间 投保年龄	一次 交清	3 年交	5 年交	10 年交	15 年交	20 年交
0	911	2644	4263	7867	10905	13435
1	912	2646	4267	7874	10916	13447
2	913	2649	4271	7882	10926	13458

3	913	2652	4275	7889	10935	13468
4	914	2654	4279	7896	10944	13479
5	915	2657	4283	7903	10953	13490
6	916	2659	4287	7910	10961	13501
7	917	2662	4291	7917	10970	13511
8	918	2664	4295	7923	10978	13522
9	919	2666	4298	7929	10986	13533
10	919	2668	4302	7934	10995	13543
11	920	2671	4305	7940	11003	13554
12	921	2673	4308	7946	11012	13564
13	922	2675	4311	7952	11020	13575
14	922	2676	4314	7958	11029	13586
15	923	2678	4317	7964	11038	13597
16	923	2680	4320	7970	11046	13607
17	924	2682	4324	7977	11055	13618
18	925	2684	4327	7983	11064	13629
19	925	2686	4331	7990	11073	13640
20	926	2688	4334	7996	11082	13652
21	927	2691	4338	8003	11090	13665
22	928	2693	4342	8009	11099	13679
23	929	2695	4345	8015	11109	13693
24	929	2697	4348	8021	11119	13707
25	930	2699	4352	8028	11130	13720
26	931	2701	4355	8035	11141	13734
27	931	2704	4358	8043	11152	13747
28	932	2706	4362	8050	11162	13760
29	933	2708	4366	8058	11173	13773
30	934	2710	4370	8065	11183	13786
31	935	2713	4374	8073	11193	13798
32	935	2715	4378	8081	11203	13810
33	936	2718	4382	8088	11212	13822
34	937	2720	4386	8095	11221	13833
35	938	2723	4390	8102	11230	13844
36	939	2725	4394	8108	11238	13854
37	940	2728	4398	8114	11245	13864
38	940	2730	4402	8119	11252	13873
39	941	2732	4405	8124	11258	13881
40	942	2734	4408	8128	11264	13889
41	943	2736	4410	8131	11269	13896

42	943	2737	4412	8134	11273	13905
43	944	2738	4413	8137	11277	13920
44	944	2739	4414	8139	11280	13941
45	944	2740	4415	8141	11284	13966
46	945	2741	4416	8142	11295	13993
47	945	2741	4417	8143	11311	14021
48	945	2742	4418	8147	11331	14049
49	945	2742	4418	8153	11351	14079
50	945	2742	4419	8164	11372	14110
51	945	2743	4422	8178	11393	14142
52	946	2744	4426	8193	11414	14176

表 1 续 **保险公司**保险产品费率表（部分）

（每1000 元保费对应的基本保险金额）

女性

单位：元

交费期间 投保年龄	一次 交清	3 年交	5 年交	10 年交	15 年交	20 年交
0	911	2645	4264	7869	10908	13438
1	912	2647	4268	7877	10918	13450
2	913	2650	4272	7884	10929	13462
3	914	2652	4277	7892	10938	13474
4	915	2655	4281	7899	10948	13486
5	915	2657	4285	7906	10958	13498
6	916	2660	4289	7914	10967	13510
7	917	2663	4293	7921	10977	13521
8	918	2665	4297	7928	10986	13533
9	919	2667	4300	7934	10996	13545
10	920	2670	4304	7941	11005	13557
11	921	2672	4308	7948	11015	13569
12	921	2675	4312	7954	11025	13581
13	922	2677	4315	7961	11034	13593
14	923	2679	4319	7968	11044	13606
15	924	2681	4322	7975	11054	13618

16	924	2683	4326	7982	11064	13630
17	925	2686	4330	7990	11074	13642
18	926	2688	4334	7997	11084	13655
19	927	2690	4338	8004	11094	13667
20	928	2693	4342	8012	11104	13680
21	929	2696	4346	8019	11114	13693
22	929	2698	4350	8026	11125	13707
23	930	2701	4354	8034	11135	13721
24	931	2703	4358	8041	11146	13734
25	932	2705	4362	8048	11157	13748
26	933	2708	4366	8056	11167	13761
27	934	2710	4370	8063	11178	13775
28	935	2713	4374	8071	11189	13788
29	935	2715	4378	8079	11200	13801
30	936	2718	4382	8087	11210	13814
31	937	2720	4386	8094	11221	13827
32	938	2723	4390	8102	11231	13840
33	939	2726	4395	8110	11241	13853
34	940	2728	4399	8117	11251	13865
35	941	2731	4403	8124	11261	13878
36	942	2733	4407	8131	11271	13890
37	942	2736	4411	8138	11280	13901

38	943	2738	4415	8145	11289	13913
39	944	2741	4419	8152	11298	13924
40	945	2743	4422	8158	11307	13935
41	946	2745	4426	8164	11315	13946
42	947	2747	4429	8170	11323	13958
43	947	2749	4432	8175	11330	13973
44	948	2751	4435	8180	11338	13991
45	949	2753	4438	8186	11346	14011
46	949	2755	4441	8190	11357	14032
47	950	2757	4443	8195	11370	14053
48	950	2758	4446	8201	11385	14076
49	951	2760	4448	8208	11401	14099
50	952	2761	4451	8217	11417	14122
51	952	2763	4454	8227	11433	14147
52	953	2765	4458	8238	11449	14173
53	953	2767	4463	8249	11465	14199
54	954	2770	4469	8260	11481	14227
55	955	2774	4475	8271	11498	14255
56	957	2778	4481	8281	11514	
57	958	2781	4487	8290	11530	
58	959	2785	4493	8299	11545	
59	960	2789	4498	8307	11560	

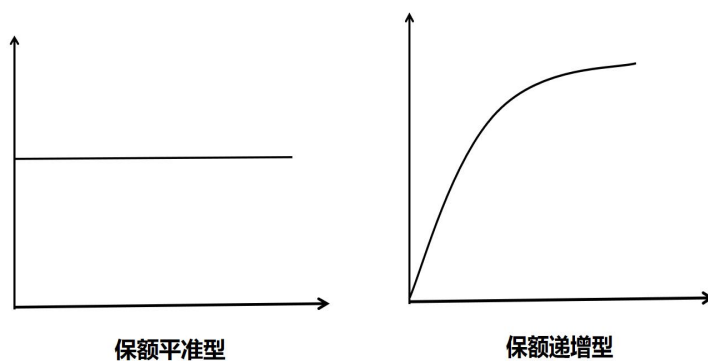
60	962	2792	4502	8313	11575	
61	963	2795	4505	8319		
62	964	2796	4507	8322		
63	964	2797	4508	8325		
64	965	2798	4509	8327		
65	965	2798	4509	8328		
66	965	2798	4509			
67	965	2798	4507			
68	965	2797	4505			
69	964	2795	4502			
70	964	2792	4497			

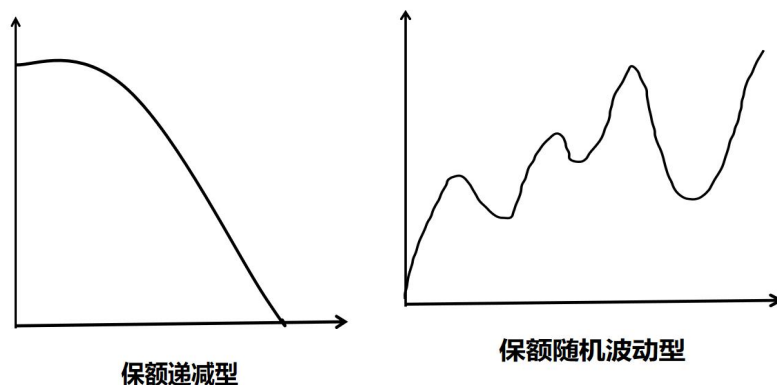
注：若交费方式为月交，月交费率=年交费率 $\times$ 0.09

请根据背景资料完成以下任务：

- （1）请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- （2）请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？并分析原因。

因。





(3) 张先生，40 岁，某大型企业职工，年收入为 25 万元，无负债。考虑到自己的风险状况拟为自己投保该保险产品。面对多种缴费方式张先生感到非常困惑，请结合张先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

(4) 请根据保险合同条款分析该保险产品的保险金额和保险费的特点。

(5) 若张先生，40 岁，拟购买的该款保险产品，选择 20 年期缴，每期缴纳保险费 15000 元，请计算其基本保险金额？如张先生的太太赵女士的与其同岁，选择投保期限和交费额度和方式的该保险产品，请计算其基本保险金额。并比较赵女士及其先生保险金额的的差异，分析原因。

(6) 若张先生已决定购买该保险产品，保险费 20 年缴清，每期缴纳 15000 元，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

(7) 若张先生在购买该保险合同后的第七年，因资金周转困难，无法继续缴纳保险费，且急需现金，请根据保险合同条款，应如何帮助张先生在保有保单保障的情况下，帮助其度过难关。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	产品类型判断	10 分	产品类型判断正确	5	
			保险金额变动分析正确	5	
	缴费方式分析与选择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保险合同要素分析	10 分	保险费特点分析正确	5	
			保险金额特点分析正确	5	
	保险金额计算及分析	10 分	保险金额计算正确	5	
			保险金额差异分析正确	5	
	保障利益计算	15 分	总保费计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
	保险权益	10 分	保险权益分析正确	5	

	分析与处理		保险权益处理正确	5	
合计	总分 100 分				

（六）试题编号：A-2-3-6

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第一条 投保范围

本合同的被保险人（不含外籍人士）年龄须为出生满 30 天-55 周岁（以投保时间核算）；

投保人年龄须为 18 周岁-70 周岁。

第二条 保险期间

本合同的保险期间为终身。

第三条 保险金额

本合同的基本保险金额由投保人在投保时与我们约定，并在保险单上载明的金额。若该金额按本合同其它条款的约定而发生变更，则以变更后的金额为基本保险金额。

第四条 保险费

1、本保险合同的保险费交付方式分为趸交和年交两种，分期交付保险费的交费期间分为三年、五年、十年、十五年、二十年、二十五年和三十年七种，由投保人在投保时选择。

本保险合同投保年龄、缴费年限和领取年龄的关系如下表所示：

缴费年限/起领时间	一次交清	3年	5年	10年	15年	20年	25年	30年
55周岁	30天-54周岁	30天-52周岁	30天-50周岁	30天-45周岁	30天-40周岁	30天-35周岁	30天-30周岁	30天-25周岁
60周岁	30天-55周岁	30天-55周岁	30天-55周岁	30天-50周岁	30天-45周岁	30天-40周岁	30天-35周岁	30天-30周岁
65周岁	30天-55周岁	30天-55周岁	30天-55周岁	30天-55周岁	30天-50周岁	30天-45周岁	30天-40周岁	30天-35周岁

2、宽限期

首期后的分期保险费到期未缴付者，自保险费到期日的次日起六十日为宽限

期，宽限期内本合同仍然有效。对于被保险人在宽限期内发生的保险事故，我们仍承担保险责任。若超过宽限期仍未缴付保险费，除非本合同其它条款另有约定，否则本合同自宽限期满的当日 24 时起效力中止。

3、效力中止

在本合同效力中止期间，我们不承担保险责任。

4、效力恢复

本合同效力中止后的两年内，投保人可向我们提出书面申请恢复合同效力（简称复效），并提供被保险人的健康声明书或我们指定或认可的医疗机构出具的体检报告书，在经我们审核通过并缴清欠缴的保险费及利息、借款及借款利息（扣除合同效力中止期间的危险保费 12）的当日，本合同的效力恢复。

自本合同效力中止后的两年内，若投保人未提出复效申请或复效申请未经我们通过，则本合同自中止两年期间届满的当日 24 时起效力终止，我们将退还本合同效力中止日的现金价值。

第五条 保险责任

在本合同有效期内，我们承担下列保险责任：

1、养老年金：本合同养老年金分为 A、B、C 三种，分别简称 EPBA、EPBB、EPBC。

EPBA 的首期年金领取日为被保险人满五十五周岁后的首个保单周年日。

EPBB 的首期年金领取日为被保险人满六十周岁后的首个保单周年日。

EPBC 的首期年金领取日为被保险人满六十五周岁后的首个保单周年日。

首期年金领取日由投保人在投保时与我们约定，并在保险单上载明。约定的养老年金领取年龄不低于国家规定的法定退休年龄。首期年金领取日在本合同生效后不能变更。

若被保险人自首期年金领取日起持续生存的，则从首期年金领取日当日 24 时开始我们给付养老年金。

本合同养老年金我们保证给付二十年。保证领取期间为自本合同约定的首期年金领取日（含当日）起，至本合同约定的首期年金领取日后的第 20 个保单周年日（不含当日）止。

我们按约定的养老年金领取频次和领取数额给付养老年金。

(1) 按月领取的，每月领取的养老年金数额等于本合同的基本保险金额；

(2) 按年领取的，每年领取的养老年金数额等于 11.8 倍的基本保险金额。

被保险人如在保证领取期间届满后仍持续生存，则我们仍继续按约定的养老年金领取频次和领取数额给付养老年金，直至被保险人身故，同时本合同效力终止。

若被保险人在保证领取期间内身故，我们将一次性向养老年金受益人给付保证领取期间内应给付的养老年金总额与已给付养老年金两者的差额，本合同效力终止。若养老年金受益人与被保险人为同一人，则将此金额给付被保险人的继承人。

养老年金领取频次默认为按月领取。养老年金领取频次如需变更为按年领取，投保人可在本合同生效一年后，在首期年金领取日前（不含）向我们提出书面申请。

2、身故保险金

(1) 若被保险人在首期年金领取日前（含当日）身故，自被保险人身故之日起，本合同效力终止，我们按照被保险人身故时本合同累计已缴保险费与本合同效力终止当日的现金价值的较大者给付身故保险金。

(2) 若被保险人在首期年金领取日后身故，我们不承担给付身故保险金的责任，本合同效力终止。

第六条 退保

1、犹豫期

投保人自收到本合同之日起有十五日的犹豫期，以便阅读本合同。投保人在犹豫期内可向我们书面提出解除本合同的申请，并亲自或挂号邮寄将本合同退还。

投保人依前项规定行使合同解除权时，解除的效力自我们收到书面申请及合同（若为邮寄，则以寄出邮戳为准）的当日 24 时起生效，合同解除前发生的保险事故我们不承担保险责任，我们将向投保人退还所有已缴的保险费。

2、解除合同（退保）

在本合同有效期内，投保人可书面通知我们要求解除本合同（简称退保）。申请退保时，投保人应提供下列证明文件和资料：

- 1、解除合同申请书；
- 2、保险合同；
- 3、投保人的有效身份证明。

自我们收到退保申请（若为邮寄，则以寄出邮戳为准）的当日 24 时起，本合同效力终止。我们将于收到上述证明文件和资料后三十日内退还本合同效力终止日的现金价值。

第七条 其他权益

保单借款：在本合同有效且累积有现金价值的情况下，投保人可以向我们申请借款。借款金额不得低于本公司规定的最低限额，最高不得超过本合同当时现金价值的百分之八十，每次借款的时间最长为六个月。养老年金领取后我们不接受借款申请。

借款及利息应在借款期满之日偿还。如果逾期未还，则所有利息将被并入借款金额中，在下一欠款期内按我们最近一次宣布的借款利率计息。当现金价值不足以偿还借款和利息时，本合同的效力中止。

表 1: **保险公司**保险产品费率表（部分）

（每 100 元基本保险金额对应年缴保费——EPBB）

性别	男性							
年龄\缴别	趸交	3年缴	5年缴	10年缴	15年缴	20年缴	25年缴	30年缴
0	2691.10	966.00	573.70	310.40	222.90	179.60	155.00	138.20
1	2785.80	1000.00	593.90	321.30	230.70	186.00	160.40	143.00
2	2883.90	1035.30	614.80	332.60	238.80	192.50	166.10	148.10
3	2985.50	1071.70	636.50	344.30	247.30	199.30	172.00	153.30
4	3090.60	1109.50	658.90	356.50	256.00	206.30	178.00	158.70
5	3199.50	1148.60	682.10	369.00	265.00	213.60	184.30	164.30
6	3312.20	1189.00	706.20	382.10	274.40	221.20	190.80	170.10
7	3428.90	1231.00	731.10	395.50	284.00	229.00	197.50	176.10
8	3549.80	1274.40	756.80	409.50	294.10	237.10	204.50	182.30
9	3674.90	1319.30	783.50	423.90	304.50	245.40	211.80	188.80
10	3804.50	1365.90	811.20	438.90	315.20	254.10	219.20	195.50
11	3938.70	1414.10	839.80	454.40	326.30	263.10	227.00	202.40
12	4077.70	1464.00	869.50	470.50	337.90	272.40	235.00	209.50
13	4221.60	1515.70	900.20	487.10	349.80	282.00	243.30	216.90
14	4370.70	1569.30	932.00	504.30	362.20	292.00	251.90	224.60
15	4525.00	1624.70	964.90	522.10	375.00	302.30	260.80	232.60
16	4684.90	1682.20	999.00	540.60	388.30	313.00	270.10	240.80
17	4850.40	1741.70	1034.30	559.70	402.00	324.10	279.60	249.30
18	5021.80	1803.30	1070.90	579.50	416.20	335.60	289.50	258.20
19	5199.30	1867.00	1108.70	600.00	431.00	347.40	299.80	267.30
20	5383.20	1933.10	1148.00	621.20	446.20	359.70	310.40	276.80
21	5573.50	2001.50	1188.60	643.20	462.00	372.50	321.40	286.60
22	5770.60	2072.30	1230.60	666.00	478.40	385.70	332.80	296.80
23	5974.70	2145.60	1274.20	689.60	495.30	399.40	344.60	307.30
24	6186.00	2221.60	1319.30	714.00	512.90	413.50	356.80	318.20
25	6405.00	2300.20	1366.00	739.30	531.00	428.20	369.50	329.60
26	6631.70	2381.70	1414.30	765.50	549.90	443.40	382.60	341.30
27	6866.40	2466.10	1464.40	792.60	569.40	459.10	396.20	353.40
28	7109.60	2553.50	1516.30	820.70	589.60	475.40	410.30	366.00
29	7361.40	2644.00	1570.10	849.80	610.50	492.30	424.90	379.10
30	7622.30	2737.80	1625.80	880.00	632.20	509.80	440.00	392.60
31	7892.50	2834.90	1683.40	911.30	654.70	527.90	455.70	
32	8172.40	2935.60	1743.20	943.60	678.00	546.70	472.00	
33	8462.30	3039.90	1805.10	977.20	702.10	566.20	488.80	

性别	女性							
年龄\缴费别	趸交	3年缴	5年缴	10年缴	15年缴	20年缴	25年缴	30年缴
0	2819.80	1012.10	601.10	325.10	233.40	188.10	162.20	144.60
1	2918.90	1047.60	622.20	336.50	241.60	194.70	167.90	149.70
2	3021.30	1084.30	644.00	348.30	250.10	201.50	173.80	154.90
3	3127.40	1122.40	666.60	360.50	258.80	208.60	179.90	160.40
4	3237.20	1161.80	690.00	373.20	267.90	215.90	186.20	166.00
5	3350.90	1202.60	714.20	386.30	277.30	223.50	192.80	171.80
6	3468.60	1244.80	739.30	399.90	287.10	231.40	199.50	177.90
7	3590.40	1288.60	765.30	413.90	297.20	239.50	206.60	184.10
8	3716.50	1333.80	792.20	428.50	307.60	247.90	213.80	190.60
9	3847.00	1380.70	820.00	443.50	318.40	256.60	221.30	197.30
10	3982.20	1429.20	848.80	459.10	329.60	265.60	229.10	204.20
11	4122.10	1479.40	878.70	475.30	341.20	275.00	237.20	211.40
12	4266.90	1531.40	909.50	492.00	353.20	284.70	245.50	218.80
13	4416.80	1585.20	941.50	509.30	365.60	294.70	254.20	226.50
14	4572.10	1641.00	974.60	527.20	378.50	305.00	263.10	234.50
15	4732.80	1698.70	1008.90	545.70	391.80	315.80	272.40	242.80
16	4899.20	1758.40	1044.30	564.90	405.60	326.90	281.90	251.30
17	5071.40	1820.20	1081.10	584.80	419.80	338.40	291.90	260.20
18	5249.70	1884.30	1119.10	605.30	434.60	350.30	302.10	269.30
19	5434.30	1950.50	1158.40	626.60	449.90	362.60	312.80	278.80
20	5625.40	2019.20	1199.20	648.70	465.70	375.40	323.80	288.60
21	5823.30	2090.20	1241.40	671.50	482.10	388.60	335.20	298.80
22	6028.10	2163.70	1285.10	695.10	499.10	402.30	347.00	309.30
23	6240.20	2239.90	1330.30	719.60	516.70	416.40	359.20	320.20
24	6459.70	2318.70	1377.10	744.90	534.90	431.10	371.90	331.50
25	6687.00	2400.30	1425.60	771.20	553.70	446.30	385.00	343.20
26	6922.30	2484.80	1475.70	798.30	573.20	462.00	398.60	355.30
27	7166.00	2572.30	1527.70	826.40	593.40	478.30	412.60	367.90
28	7418.20	2662.90	1581.50	855.60	614.30	495.20	427.20	380.90
29	7679.40	2756.70	1637.20	885.70	636.00	512.60	442.20	394.40
30	7949.90	2853.90	1694.90	916.90	658.40	530.70	457.90	408.30
31	8229.90	2954.50	1754.60	949.30	681.70	549.50	474.00	
32	8519.90	3058.60	1816.50	982.80	705.70	568.90	490.80	
33	8820.10	3166.50	1880.50	1017.40	730.60	589.00	508.20	

注：月缴费率为年缴费率的 8.5%，四舍五入保留到 0.1 元

请根据背景资料完成以下任务：

- （1）请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- （2）刘先生，30 岁，某公司小领导，年收入为 25 万元，家庭和睦，小有积蓄，想要在正当年时为自己储备一笔基金拟为自己投保该保险产品。面对多种缴费方式张先生感到非常困惑，请结合张先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。
- （3）若刘先生拟购买的该款保险产品的保险金额 1 万元，保险费采用年交费方式，30 年缴清，选择 60 岁领取，请计算其每年应交保险费？若刘先生的太太马女士与刘先生同岁，选择投保相同保额、保险期限和交费方式的该保险产品，

请计算其每年应交保险费。并比较刘先生及其太太保险费的差异，分析原因。

(4) 若刘先生已决定购买该保险产品，保险金额 1 万元，保险费 30 年缴清，选择 60 岁开始按月领取，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

(5) 若刘先生退休前的月收入为 1.5 万元，根据当地社会养老保险政策的规定，其退休后的养老金约为每月 0.6 万元，请计算刘先生退休后的养老金替代率。若吴女士想要实现理想的退休生活，其养老金替代率应约为多少？请结合养老金替代率说明商业养老保险对个人养老的意义。

(6) 若刘先生在缴纳保险费后的第三天对其购买的保险产品产生质疑，想要退保，请问保险公司应该如何处理？若刘先生在保单生效后的第 5 年想要退保，请问保险公司应该如何处理？若客户是因为现金流问题缴费困难，急需现金，请根据保险合同条款，应如何帮助张先生在保有保单保障的情况下，帮助其度过难关。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)	20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。	

			方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80分)	险种判断	10分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	缴费方式 分析与选择	15分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保险费计算与分析	15分	保费计算正确	10	
			保费差异分析正确	5	
	保障利益计算	15分	总保费计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
	养老待遇水平分析	10分	养老金替代率计算正确	4	
			商业养老保险作用分析正确	6	
	保险权益分析与处理	15分	犹豫期退保处理正确	5	
			犹豫期后退保处理正确	5	
			保单现金价值权益处理正确	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(七) 试题编号：A-2-3-7

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

凡出生三十日以上、六十四周岁以下，身体健康者均可作为被保险人，由本人或对其具有保险利益的人作为投保人向本公司投保本保险。

第三条 养老年金的领取方式及开始领取日

养老年金的领取方式分为年领和月领两种。

养老年金开始领取年龄分为五十、五十五、六十和六十五周岁四种，投保人在投保时可选择其中一种作为本合同的养老年金开始领取年龄。养老年金的开始领取年龄一经确定，在本合同的保险期间内不得变更。养老年金开始领取日为本合同约定的养老年金开始领取年龄的年生效对应日。

第四条 养老年金的领取年限

养老年金的领取年限分为二十年、至被保险人年满八十五周岁的年生效对应日零时止两种，投保人在投保时可选择其中一种作为本合同的养老年金领取年限。养老年金的领取年限一经确定，在本合同的保险期间内不得变更。

第五条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

一、自本合同约定的养老年金开始领取日起，若被保险人生存，本公司于本合同每年或每月的生效对应日给付养老年金。本合同养老年金的领取类型由投保人在投保时选择。养老年金的领取类型一经确定，在本合同的保险期间内不得变更，投保人可选择的养老年金领取类型包括：

1. 平准年金。本公司按保险合同载明的领取金额给付养老年金，直至约定领取期限届满本合同终止。

2. 增额年金。本公司首年给付的养老年金按保险合同载明的领取金额确定，从下一个保单年度起以后每个保单年度的年金给付标准，在上一个保单年度给付标准的基础上，按首年给付标准的 5% 增加，直至约定领取期限届满，本合同终止。

二、被保险人在本合同约定的养老年金开始领取日前因疾病身故，本公司按所交保险费（不计利息）与现金价值两项金额中的较大者给付疾病身故保险金，本合同终止；被保险人在本合同约定的养老年金开始领取日前因意外伤害身故，本公司按所交保险费（不计利息）的 200% 与现金价值两项金额中的较大者给付意外伤害身故保险金，本合同终止。

被保险人在本合同约定的养老年金领取期间身故，本公司按约定领取期限内尚未领取的各期养老年金之和一次性给付身故保险金，本合同终止。

第六条 责任免除

因下列任何情形之一导致被保险人身故，本公司不承担给付保险金的责任：

一、投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；

二、被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；

三、被保险人在本合同成立或合同效力恢复之日起二年内自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；

四、被保险人服用、吸食或注射毒品；

五、被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；

六、被保险人在本合同复效之日起一百八十日内因疾病；

七、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；

八、核爆炸、核辐射或核污染。

无论上述何种情形发生，导致被保险人身故，本合同终止，本公司向投保人退还本合同的现金价值，但投保人对被保险人故意杀害或伤害造成被保险人身故的，本公司退还本合同的现金价值，作为被保险人遗产处理。

第七条 红利事项

在本合同保险期间内，在符合保险监管机构规定的前提下，本公司每年根据上一会计年度分红保险业务的实际经营状况确定红利分配方案。如果本公司确定本合同有红利分配，则该红利将分配给投保人。

投保人在投保时可选择以下任何一种红利处理方式：

一、现金领取；

二、累积生息：红利保留在本公司以年复利方式累积生息，红利累积的年利率每年由本公司公布。

若投保人在投保时没有选定红利处理方式，本公司按累积生息方式办理。

本合同在效力中止期间不享有本公司红利的分配。

本公司每年向投保人提供一份红利通知书。

第八条 保险费

保险费的交付方式分为一次性交付和分期交付两种，分期交付保险费的交费期间分为五年、十年和二十年三种，由投保人在投保时选择。

第九条 现金价值权益

一、保单贷款

在本合同有效期内，如果您需要用钱，经我们审核同意后，您可以办理保单贷款。贷款金额不超过保险单当时的现金价值的 80% 并扣除各项欠款后的余额。每次贷款期限不超过 6 个月。贷款利率按您与我们签订的贷款协议中约定的利率执行。如果您到期未能足额偿还贷款本息，您所欠的贷款本息将作为新的贷款本金计息。

当未偿还贷款本息加上其他各项欠款达到保险单的现金价值时，本合同效力中止。

第十条 保险金申请所需证明和资料

一、申请养老金时，所需的证明和资料为：

1. 保险单；
2. 申请人法定身份证明；

二、申请身故保险金时，所需的证明和资料为：

1. 保险单；
2. 申请人法定身份证明；
3. 公安部门或二级以上(含二级)医院出具的被保险人死亡证明书；
4. 被保险人的户籍注销证明；
5. 本公司要求的申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因等相关的其他证明和资料。

表 1**保险公司**保险年金领取金额表——平准至 85 岁

(女 65 岁开始领取/年领)

货币单位：人民币元

投保年龄	一次性交 10000 元	每年交 1000 元， 交五年	每年交 1000 元， 交十年	每年交 1000 元， 交二十年
0	2780	1217	2309	4265
1	2712	1188	2253	4161
2	2646	1159	2198	4060
3	2582	1131	2145	3961
4	2519	1103	2092	3865
5	2458	1076	2042	3771

6	2398	1050	1992	3679
7	2340	1025	1943	3590
8	2283	1000	1896	3502
9	2227	975	1850	3417
10	2173	952	1805	3334
11	2120	928	1761	3252
12	2069	906	1718	3173
13	2018	884	1676	3096
14	1969	862	1635	3020
15	1921	841	1595	2947
16	1874	821	1556	2875
17	1829	801	1519	2805
18	1784	781	1482	2737
19	1741	762	1445	2670
20	1698	744	1410	2605
21	1657	725	1376	2541
22	1617	708	1342	2480
23	1577	691	1310	2419
24	1539	674	1278	2360
25	1501	657	1247	2303
26	1465	641	1216	2247
27	1429	626	1187	2192
28	1394	610	1158	2139
29	1360	596	1130	2087
30	1327	581	1102	2037
31	1295	567	1075	1987
32	1263	553	1049	1939
33	1232	540	1024	1892

34	1202	527	999	1846
35	1173	514	975	1802
36	1145	501	951	1758
37	1117	489	928	1716
38	1090	477	905	1674
39	1063	466	884	1634
40	1037	454	862	1594
41	1012	443	841	1556
42	988	433	821	1518
43	964	422	801	1482
44	940	412	782	1446
45	918	402	763	1411
46	895	392	744	–
47	874	383	726	–
48	853	373	709	–
49	832	364	691	–
50	812	356	675	–
51	792	347	658	–
52	773	339	642	–
53	755	330	627	–
54	736	322	612	–
55	719	315	597	–
56	701	307	–	–
57	684	300	–	–
58	668	293	–	–
59	652	286	–	–
60	636	279	–	–
61	621	–	–	–

62	606	-	-	-
63	592	-	-	-
64	578	-	-	-

说明：月领金额=年领金额×0.084

请根据背景资料完成以下任务：

（1）请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？

（2）30 岁的吴女士，企业职工，收入稳定，年收入 20 万，拟投保该产品，请结合吴女士的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

（3）30 岁的吴女士拟投保该产品，计划每年交保费 20000 元，20 年交清，65 岁开始领取养老金，采用平准领取，按年领取方式，领至 85 岁为止。请计算吴女士 65 岁以后每年可以领取多少养老金？

（4）请向吴女士说明在投保时可选择哪些红利处理方式？若吴女士在投保时没有选定红利处理方式，公司将如何处理？

（5）30 岁的吴女士拟投保该产品，计划每年交保费 20000 元，20 年交清，65 岁开始领取养老金，采用平准领取，按年领取方式，领至 85 岁为止，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

（6）若吴女士退休前的月收入为 1.8 万元，根据当地社会养老保险政策的规定，其退休后的养老金约为每月 0.8 万元，请计算吴女士退休后的养老金替代率。若吴女士想要实现理想的退休生活，其养老金替代率应约为多少？请结合养老金替代率说明商业养老保险对个人养老的意义。

（7）若吴女士在购买该保险合同后的第七年，因资金周转困难，无法继续缴纳保险费，且急需现金，请根据保险合同条款，应如何帮助吴先生在保有保单保障的情况下，帮助其度过难关。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试

设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	或笔试
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	缴费方式分析与选择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	红利分析	10 分	红利处理方式分析正确	10	
	保险金计算	10 分	保险金计算正确	10	
	保障利益计算	15 分	总保险金计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
	养老保	15 分	养老金替代率计算正确	4	

	险待遇		通行高水平替代率正确	4	
	水平分析		商业养老保险作用说明正确	7	
	保险权益分析与处理	5 分	保险权益分析、处理正确	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（八）试题编号：A-2-3-8

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

凡出生三十日以上、七十周岁以下，身体健康者均可作为被保险人，由本人或对其具有保险利益的人作为投保人向本公司投保本保险。

第三条 保险期间

保险期间分为六年、十年和十五年三种，投保人可选择其中一种作为本合同的保险期间。

第四条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

一、被保险人生存至保险期间届满的年生效对应日，本公司按下列规定给付满期保险金，本合同终止。

一次性交付保险费的，满期保险金＝基本保险金额；

分期交付保险费的，满期保险金＝基本保险金额×交费期间（年数）。

二、被保险人于本合同生效之日起一年内因疾病身故，本公司按所交保险费（不计利息）给付身故保险金，本合同终止；被保险人于本合同生效之日起一年后因疾病身故，本公司按下列规定给付身故保险金，本合同终止。

一次性交付保险费的，身故保险金＝基本保险金额；

分期交付保险费的，身故保险金＝基本保险金额×身故时的交费年度数。

三、被保险人乘坐火车、轮船或航班班机期间因意外伤害身故，本公司按下

列规定给付身故保险金，本合同终止：

一次性交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×3；

分期交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×身故时的交费年度数×3。

被保险人在乘坐火车、轮船和航班班机期间外因意外伤害身故，本公司按下列规定给付身故保险金，本合同终止：

一次性交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×2；

分期交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×身故时的交费年度数×2。

第五条 责任免除

因下列任何情形之一导致被保险人身故，本公司不承担给付保险金的责任：

一、投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；

二、被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；

三、被保险人在本合同成立或合同效力恢复之日起二年内自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；

四、被保险人服用、吸食或注射毒品；

五、被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；

六、被保险人在本合同复效之日起一百八十日内因疾病；

七、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；

八、核爆炸、核辐射或核污染。

无论上述何种情形发生，导致被保险人身故，本合同终止，本公司向投保人退还本合同的现金价值，但投保人对被保险人故意杀害或伤害造成被保险人身故的，本公司退还本合同的现金价值，作为被保险人遗产处理，但法律另有规定的除外。

第六条 红利事项

在本合同保险期间内，在符合保险监管机构规定的前提下，本公司每年根据上一会计年度分红保险业务的实际经营状况确定红利分配方案。如果本公司确定本合同有红利分配，则该红利将分配给投保人。

投保人在投保时可选择以下任何一种红利处理方式：

一、现金领取；

二、累积生息：红利保留在本公司以年复利方式累积生息，红利累积的年利率每年由本公司公布。

若投保人在投保时没有选定红利处理方式，本公司按累积生息方式办理。

本合同在效力中止期间不享有本公司红利的分配。

本公司每年向投保人提供一份红利通知书。

第七条 保险费

保险费的交付方式为一次性交付和分期交付（年交）两种，由投保人在投保时选择。分期交付保险费的交费期间为三年、五年和十年。

表 1： **保险公司**保险产品基本保险金额表 单位：元

投保年龄	趸交（一次交清）		三年交		五年交	十年交
	6年期	10年期	6年期	10年期	10年期	15年期
0—5	1077	1159	1058	1111	1112	119
6—10	1078	1161	1059	1112	1113	1200
11—15	1077	1160	1059	1111	1113	1200
16—20	1077	1160	1059	1111	1113	1199
21—25	1077	1160	1059	1111	1113	1199
26—30	1077	1160	1059	1111	1112	1199
31—35	1077	1159	1059	1111	1112	1197
36—40	1077	1158	1058	1110	1111	1195
41—45	1076	1156	1058	1108	1110	1192
46—50	1075	1153	1057	1105	1107	1186
51—55	1074	1148	1056	1101	1104	1177
56—60	1072	1140	1054	1094	1098	1164
61—65	1068	1129	1051	1084	1089	1145
66—70	1063	1113	1047	1070	1076	

第八条 现金价值权益

一、现金价值

所指保单所具有的价值，通常体现为解除合同时，根据精算原理计算的，由我们退还的那部分金额。本合同保险单的现金价值见本合同相应栏目。

二、保单贷款

一、保单贷款

在本合同有效期内，如果您需要用钱，经我们审核同意后，您可以办理保单贷款。贷款金额不超过保险单当时的现金价值的 80%并扣除各项欠款后的余额。每次贷款期限不超过 6 个月。贷款利率按您与我们签订的贷款协议中约定的利

率执行。如果您到期未能足额偿还贷款本息，您所欠的贷款本息将作为新的贷款本金计息。

当未偿还贷款本息加上其他各项欠款达到保险单的现金价值时，本合同效力中止。

三、保费自动垫缴

投保时明确选择保险费垫缴方式的，分期支付的保险费在超过宽限期仍未交付时，若本合同保险单的现金价值扣除各项欠款后足以垫缴当期应支付的保险费及利息，我们将以本合同保险单的现金价值的余额垫缴当期应支付的保险费及利息，本合同继续有效；若此时本合同保险单的现金价值扣除各项欠款后的余额不足以垫缴当期应支付的保险费及利息，我们将折算可垫缴天数，本合同在可垫缴天数内继续有效；当垫缴的保险费及其利息与各项欠款之和达到本合同保险单的现金价值时，本合同效力中止。在保险费垫缴期间，如发生合同解除和保险金给付，我们在给付本合同保险单的现金价值或保险金时将扣除垫缴的保险费及利息。前述垫缴保险费的利息按我们公布的利率计算。

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- (2) 30 岁的王先生，高校教师，收入稳定，年收入 20 万，拟投保该产品，请结合王先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。
- (3) 30 岁的王先生拟投保该产品，计划每年交保费 10000 元，3 年期交，保险期间选择 6 年，请计算王先生 6 年后可以领取多少保险金？
- (4) 请向王先生说明在投保时可选择哪些红利处理方式？若王先生在投保时没有选定红利处理方式，公司将如何处理？
- (5) 30 岁的王先生拟投保该产品，计划每年交保费 10000 元，3 年期交，保险期间选择 6 年，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。
- (6) 请根据保险合同条款分析，若王先生在购买该保险合同的第二天对其购买的保险产品产生质疑，想要退保，请问保险公司应如何处理？若王先生在保单生效后的第 6 年想要退保，请问保险公司应该如何处理？若王先生是因为现金流问题缴费困难，无法继续缴纳保险费，保险合同是否会失效？若你是保险公司

的客服人员，应如何帮助张先生在保有保单保障的情况下，帮助其度过难关。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	缴费方式 分析与选 择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	红利分析	10 分	红利处理方式分析正确	10	

	保险金计 算	10 分	保险金计算正确	10	
	保障利益 计算	15 分	总保险金计算正确	5	
			保障利益分析计算正确、完整	10	
	保险权益 分析与处 理	20 分	犹豫期内退保处理正确	5	
			犹豫期后退保处理正确	5	
			垫缴保费权益分析与处理正确	5	
			保单贷款权益分析与处理正确	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（九）试题编号：A-2-3-9

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

凡出生二十八日以上、六十周岁以下，身体健康者均可作为被保险人，由本人或对其具有保险利益的人作为投保人向本公司投保本保险。

第三条 保险期间

保险期间为本合同生效之日起至本合同终止日止。

第四条 基本保险金额

本合同的基本保险金额是指保险单上载明的保险金额。

.....

第七条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

一、重大疾病保险金

被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起一百八十日内，因首次发生并经确诊的疾病导致被保险人初次发生并经专科医生明确诊断患本合同所指的重大疾病（无论一种或多种），本合同终止，本公司按照本合同所交保险费（不计利息）给付重大疾病保险金；被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起一百

八十日后，因首次发生并经确诊的疾病导致被保险人初次发生并经专科医生明确诊断患本合同所指的重大疾病（无论一种或多种），本合同终止，本公司按本合同基本保险金额给付重大疾病保险金。被保险人已经领取或本公司应给付特定疾病保险金的，本公司按本合同基本保险金额扣除被保险人已经领取或本公司应给付的特定疾病保险金后的余额给付重大疾病保险金。若因意外伤害导致上述情形，不受一百八十日的限制。

二、特定疾病保险金

被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起一百八十日内，因首次发生并经确诊的疾病导致被保险人初次发生并经专科医生明确诊断患本合同所指的特定疾病（无论一种或多种），本公司不承担给付保险金的责任，本合同继续有效；被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起一百八十日后，因首次发生并经确诊的疾病导致被保险人初次发生并经专科医生明确诊断患本合同所指的特定疾病，本公司按本合同基本保险金额的 20% 给付特定疾病保险金，但给付以一次为限，给付金额最高为人民币 10 万元，本合同继续有效。若因意外伤害导致上述情形，不受一百八十日的限制。

三、身体高度残疾保险金

被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起一百八十日内因疾病导致身体高度残疾，本合同终止，本公司按本合同所交保险费（不计利息）给付身体高度残疾保险金；被保险人因前述以外情形导致身体高度残疾，本合同终止，本公司按本合同基本保险金额给付身体高度残疾保险金。

四、身故保险金

被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起至年满十八周岁的年生效对应日前身故，本合同终止，本公司按本合同所交保险费（不计利息）给付身故保险金。

被保险人于年满十八周岁的年生效对应日起身故，本公司按下列约定给付身故保险金：被保险人于本合同生效（或最后复效）之日起一百八十日内因疾病身故，本合同终止，本公司按本合同所交保险费（不计利息）给付身故保险金；被保险人因前述以外情形身故，本合同终止，本公司按本合同基本保险金额给付身故保险金。

本合同的重大疾病保险金、身体高度残疾保险金和身故保险金本公司仅给付一项，并以一次为限。

第八条 责任免除

因下列任何情形之一导致被保险人发生本合同所指重大疾病、特定疾病、身体高度残疾或

身故，本公司不承担给付保险金的责任：

- 一、投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；
- 二、被保险人故意自伤、故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
- 三、被保险人在本合同成立或合同效力最后恢复之日起二年内自杀，但被保险人自杀时为

无民事行为能力人的除外；

- 四、被保险人服用、吸食或注射毒品；
- 五、被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；

六、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；

七、核爆炸、核辐射或核污染；

八、遗传性疾病，先天性畸形、变形或染色体异常。

无论上述何种情形发生，导致被保险人发生本合同所指重大疾病、特定疾病、身体高度残疾或身故的，本合同终止，本公司向投保人退还本合同的现金价值。投保人对被保险人故意杀害或伤害造成被保险人身故的，本公司退还本合同的现金价值，作为被保险人遗产处理，但法律另有规定的除外；投保人对被保险人故意杀害或伤害造成被保险人发生本合同所指重大疾病、

特定疾病、身体高度残疾的，本公司向被保险人退还本合同的现金价值。

第九条 保险费

保险费交付方式分为一次性交付和分期交付两种。交付方式为分期交付的，交费期间分为十年和二十年两种，交付方式分为年交和月交两种，由投保人在投保时选择。

表 1 某寿险公司 XX 保险费率表

(每 10000 元基本保险金额)						
货币单位：人民币元						
投保年龄	男性			女性		
	一次性交付	10 年交	20 年交	一次性交付	10 年交	20 年交
10	2978	349	199	2707	317	181
11	3046	357	204	2768	324	185
12	3115	365	208	2831	332	189
13	3186	374	213	2895	339	193
14	3258	382	218	2961	347	198
15	3333	391	224	3028	355	202
16	3409	400	229	3097	363	207
17	3486	409	234	3167	371	212
18	3565	419	240	3239	380	217
19	3643	428	245	3312	389	222
20	3723	438	251	3386	397	227
21	3804	447	256	3462	406	232
22	3887	457	262	3539	416	237
23	3972	467	268	3617	425	243
24	4059	478	274	3697	434	248
25	4148	488	280	3779	444	254
26	4239	499	287	3863	454	260
27	4332	510	294	3948	464	266
28	4426	522	301	4036	474	272
29	4523	533	308	4125	485	278
30	4621	545	315	4217	496	284
31	4722	558	322	4310	507	291
32	4824	570	330	4405	518	298

33	4928	583	338	4502	530	305
34	5035	596	346	4601	542	312
35	5143	609	354	4702	554	319
36	5253	623	363	4805	567	327
37	5365	637	371	4910	580	335
38	5478	652	380	5016	593	343
39	5593	666	389	5124	606	351
40	5709	681	399	5234	620	359

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？

(2) 30 岁的王先生，企业中层管理人员，年收入 30 万，平时工作繁忙压力大，希望通过本产品规避重大疾病风险，拟投保该产品，请结合王先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

(3) 30 岁的王先生拟投保该产品，基本保险金额 30 万元，选择 10 年交费。请计算其每年应交保险费？若王先生的妻子王女士与王先生同岁，选择投保相同保额、保险期限和交费方式的该保险产品，请计算其每年应交保险费？并比较王先生本人与其妻子保险费的差异，分析原因。

(4) 30 岁的王先生拟投保该产品，基本保险金额 30 万元，选择 10 年交费。请向客户演示保障利益。

(5) 以下情形客户可以获得哪些保险利益？并分析说明。

A.假设王先生于 2018 年 7 月 1 日投保 30 万该产品，2018 年 11 月 1 日被查出患淋巴瘤（恶性肿瘤）。

B.假设王太太于 2018 年 7 月 1 日投保 30 万该产品，2019 年 2 月 1 日查出患胃癌（恶性肿瘤）。

C.假设王太太于 2018 年 7 月 1 日投保 30 万该产品，2019 年 2 月 1 日查出患胃癌，获得 30 万重大疾病保险金，2019 年 6 月 20 日王太太因医治无效死亡。

(6) 王先生所在的单位参保了社会基本医疗保险，王先生若因重大疾病住院，花费医疗费用 40 余万余元，在进行医疗费用报销时得知社保的报销比例非

常低，自己需要承担大部分的医疗费用。请问，社会基本医疗保险报销比例比较低的原因是什么？在社会医疗保险报销后，此款保险产品是否还可以进行医疗费用的补偿？请结合王先生的情况分析此款保险产品的作用。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机	
测评专家	每 10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	缴费方式 分析与选择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	

	保险费计算	10 分	保险费计算正确	5	
			保费比较分析正确	5	
	保障利益计算	10 分	保障利益分析计算正确、完整	10	
	保障分析	15 分	A 情形保障利益分析正确	5	
			B 情形保障利益分析正确	5	
			C 情形保障利益分析正确	5	
	保险产品功能分析	20 分	基本医疗保险报销分析正确	10	
			重大疾病保险给付分析正确	5	
			重大疾病保险作用分析正确	5	
	合计	总分 100 分			

试题评阅人签名：

（十）试题编号：A-2-3-10

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款(节选)

.....

第二部分 保障内容

第六条 保险责任

本合同的保险责任包括“一般医疗保险金”、“重大疾病（释义二）医疗保险金”、“质子重离子医疗保险金”和“指定疾病及手术特需医疗保险金”，其中“一般医疗保险金”为必选责任，“重大疾病医疗保险金”、“质子重离子医疗保险金”和“指定疾病及手术特需医疗保险金”为可选责任。投保人可只投保必选责任，也可在投保必选责任的同时选择投保可选责任，但不能单独投保可选责任。所投保的保险责任一经确定，在本合同保险期间内不得变更。

（一）一般医疗保险金（必选） 在保险期间内，被保险人因遭受意外伤害（释义三）事故或在等待期(释义四)后因患疾病，在医院（释义五）接受治疗的，保险人对下述 1-4 类费用，按照本合同的约定承担给付 一般医疗保险金的责任： 1. 住院医疗费用 指被保险人经医院诊断必须接受住院（释义六）治疗时，

被保险人住院期间发生的需个人支付的、必需且合理（释义七）的住院医疗费用，包括床位费（释义八）、加床费（释义九）、膳食费（释义十）、护理费（释义十一）、重症监护室床位费、诊疗费、检查检验费（释义十二）、治疗费（释义十三）、药品费（释义十四）、手术费（释义十五）、救护车使用费（释义十六）。到本合同满期日时，被保险人未结束本次住院治疗的，保险人继续承担因本次住院发生的、最高不超过本合同满期日后30日内的住院医疗费用。

2. 特殊门诊医疗费用 指被保险人在医院接受特殊门诊治疗时，被保险人需个人支付的、必需且合理的特殊门诊医疗费用，包括：（1）门诊肾透析费；（2）门诊恶性肿瘤治疗费，包括化学疗法（释义十七）、放射疗法（释义十八）、肿瘤免疫疗法（释义十九）、肿瘤内分泌疗法（释义二十）、肿瘤靶向疗法（释义二十一）的治疗费用；（3）器官移植后的门诊抗排异治疗费。

3. 门诊手术医疗费用 指被保险人经医院诊断必须接受门诊手术治疗时，被保险人需个人支付的、必需且合理的门诊手术费用。

4. 住院前后门急诊医疗费用 指被保险人经医院诊断必须接受住院治疗，在住院前7日（含住院当日）和出院后30日（含出院当日）内，因与该次住院相同原因而接受门急诊治疗时，被保险人需个人支付的、必需且合理的门急诊医疗费用（但不包括特殊门诊医疗费用和门诊手术医疗费用）。对于以上四类费用，保险人在扣除约定的免赔额后，依照约定的给付比例进行赔付。保险人对于以上四类费用的累计给付金额之和以本合同约定的一般医疗保险金的保险金额为限，当累计给付金额之和达到一般医疗保险金金额时，保险人对被保险人在一般医疗保险金项下的保险责任终止。

（二）重大疾病医疗保险金（可选）

（三）质子重离子医疗保险金（可选）

（四）指定疾病及手术特需医疗保险金（可选）

第七条 免赔额

免赔额由投保人与保险人在订立本合同时协商确定，并在本合同中载明。本合同中所指免赔额均指年免赔额，指在本合同保险期间内，应由被保险人自行承担，本合同不予赔付的部分。被保险人通过社会医疗保险和公费医疗保险获得的补偿，不可用于抵扣免赔额，但从其他途径已获得的医疗费用补偿可用于抵扣免赔额。若被保险人选择投保重大疾病医疗保险金责任，除另有约定外，一般医疗

保险金和重大疾病医疗保险金共同使用同一个免赔额的额度。质子重离子医疗保险金、指定疾病及手术特需医疗保险金无免赔额。

第八条 补偿原则和赔付标准

（一）本合同适用医疗费用补偿原则。若被保险人已从其他途径（包括社会医疗保险、公费医疗、工作单位、保险人在内的任何商业保险机构等）获得医疗费用补偿，则保险人仅对被保险人实际发生的医疗费用扣除其所获医疗费用补偿后的余额按照本合同的约定进行赔付。社保卡个人账户部分支出视为个人支付，不属于已获得的医疗费用补偿。

（二）若被保险人以参加社会医疗保险或公费医疗身份投保，但未以参加社会医疗保险或公费医疗身份就诊并结算的，则保险人根据本合同单独约定的给付比例进行赔付。

.....

第十一条 保险期间

本合同保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

第十二条 续保

本合同期满，投保人可向保险人申请续保本合同。续保不计算等待期。续保时保险人有权根据被保险人的年龄、医疗费用水平变化、本保险合同整体经营状况调整被保险人在续保时的费率。费率调整适用于本合同的所有被保险人或同一投保年龄段的 所有被保险人，保险人不会因为某一被保险人的健康状况变化或历史理赔情况而单独调整该 被保险人的续保费率。在投保人接受费率调整的前提下，保险人方可为投保人办理续保手续。 若被保险人超过 105 周岁，保险人不再接受投保人的续保申请或重新投保。

本合同统一停售，保险人不再接受投保人续保本合同。

第十七条 交费义务

本合同保险费缴付方式由投保人和保险人在投保时约定，并在保险单上载明。 若投保人选择一次性缴付保险费，投保人应当在本合同成立时一次性缴清保险费。保险 费缴清前，本合同不生效，对保险费交清前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

若投保人选择分期缴付保险费，需经投保人申请并经保险人同意，并在本合

同中载明保 费分期缴付的周期。如投保人未缴付首期保费，保险合同不成立，保险人不承担保险责任。 如投保人未按照保险合同约定的付款时间足额缴付当期保费，允许在宽限期内补缴保险费； 如果被保险人在宽限期内发生保险事故，保险人仍按照合同约定赔偿保险金。除本合同另有约定外，如被保险人在正常缴费对应的保险期间内或宽限期内发生保险事故，保险人依照合同约定赔偿保险金的，需扣减保险期间内所有未缴期间的保险费，投保人已缴纳的保 险费与保险人扣减的保险费之和应等于本合同约定的保险费总额。如投保人未按照保险合同约定的付款时间足额缴付当期保费，且在本保险合同约定的宽限期内仍未足额补缴当期 保费的，从应付之日起发生保险责任范围内的事故的，保险人不承担赔偿责任；宽限期内发生的保险事故也不承担保险责任。对于保险期间终止后发生的保险事故，保险人不承担保险责任。宽限期由投保人与保 险人协商确定，并在本合同中载明。

表 1 该款保险产品费率表

一般医疗保险责任 300 万元

年龄	社保	无社保
0-4	756	1576
5-10	256	526
11-15	136	286
16-20	166	326
21-25	226	466
26-30	286	616
31-35	376	856
36-40	466	1206
41-45	556	1666
46-50	866	2616
51-55	1066	3506
56-60	1426	4386
61-65	1906	5696
66-70	2816	8136
71-75	3566	10296
76-80	4326	12766
81-85	6446	16726
86-90	8316	21526
90-95	10746	27926
96-100	13836	36266

101-105	15726	40396

表 2：该产品保障项目说明

保 障 项 目	保 障 金 额	项 目 说 明
一般医 疗保 险 责 任	最 高 300 万 元	保障内容：被保险人因意外或等待期后因疾病，在二级及以上的公立医院普通部接受治疗的，本产品承担必需且合理的住院医疗费用、住院前 7 天及出院后 30 天内的门急诊医疗费用（与该次住院原因相同）、特殊门诊医疗费用和门诊手术费用。 免赔额：1 万元/年，如被保险人等待期后确诊初次罹患保险合同约定的重大疾病且在医院接受治疗的，则自确诊之日起，该被保险人剩余保单年度免赔额为 0。 赔付比例：责任内扣除免赔额后 100%赔付，但以有社保或公费医疗身份参保，但未以社保或公费医疗身份就诊并结算的，按照应赔付金额的 60%进行赔付。 等待期：30 天，续保、意外医疗、法律费用无等待期。
重大疾 病医 疗保 险 责 任	最 高 60 0 万 元	保障内容：被保险人因意外或等待期后确诊初次罹患保险合同约定重大疾病，在二级及以上的公立医院普通部接受治疗的，本产品承担必需且合理的重大疾病住院医疗费用、住院前 7 天及出院后 30 天内的重大疾病门急诊医疗费用（与该次住院原因相同）、重大疾病特殊门诊医疗费用和重大疾病门诊手术费用。 免赔额：0。 赔付比例：100%，但以有社保或公费医疗身份参保，但未以社保或公费医疗身份就诊并结算的，按照应赔付金额的 60%进行赔付。 等待期：30 天，续保、意外医疗、法律费用无等待期。
法律补 偿费 用	6000 元	保障内容：承保保险条款第五条第（一）项且仅适用于医疗事故案件，赔偿的法律费用仅限于律师费用；保险事故发生后，被保险人需由某某保险指定法律服务机构代为挑选并指定专业律师代理案件。保险人对属于保险责任范围内实际发生的律师费用进行赔偿。

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请根据保险合同条款, 分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品?

(2) 李女士, 36 岁, 已婚, 有社保, 年收入 15 万, 收入稳定, 教师职业, 因为现在环境的污染以及生活作息不规律, 人们住院治疗的概率较大, 因此李女士决定为自己投保一份保险, 请结合李女士的基本情况, 为其选择一种缴费方式, 并说明原因。

(3) 李女士, 36 岁, 有社保, 希望通过本产品规避医疗费用风险, 选择一般医疗保险责任 300 万元, 请结合李女士的基本情况, 列式计算其应交保险费? 李女士的好友张女士, 36 岁, 无社保, 希望通过本产品规避医疗风险, 选择一般医疗保险责任 300 万元, 请结合张女士的基本情况, 请列式计算其应交保险费? 比较李女士、王先生保险费的差异, 分析原因。

(4) 请结合条款和保障项目说明分析以下情形客户可以获得哪些保险利益? 并说明。

A 情形: 李女士在保险期间内因病住院, 扣除社保支付, 共花费医疗费用 1.5 万元, 那么李女士能得到多少赔偿?

B 情形: 王先生没有社保, 在保险期间内因病住院, 扣除社保支付, 共花费医疗费用 1.5 万元, 那么王先生能得到多少赔偿?

C 情形: 李女士在保险期间内因病住院, 扣除社保支付, 共花费医疗费用 0.5 万元, 那么李女士能得到多少赔偿?

(5) 李女士, 36 岁, 有社保, 2021 年因疾病在某三级甲等医院住院半个月, 花费了医疗费用 2 万余元, 在出院结算时才知道需要自担 1 万余元的费用, 报销比例比较低。请问, 社会基本医疗保险报销比例比较低的原因是什么? 在社会医疗保险报销后, 此款保险产品是否还可以进行医疗费用的补偿? 请结合李女士的情况分析此款保险产品的作用。

(6) 李女士是否能一直续保该产品? 请分析原因。

2、实施条件

表 4 人身保险产品分析考核项目实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑, 一个场地另配 1 台打印机	

测评专家	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	险种判断	10 分	险种判断正确	5	
			险种判断分析正确	5	
	缴费方式 分析与选择	15 分	客户可选择缴费方式正确	5	
			缴费方式利弊分析正确	5	
			缴费方式选择正确	5	
	保险费计算	15 分	保险费计算正确	5	
			保费比较分析正确	10	
	保障分析	15 分	A 情形保障利益分析正确	5	
			B 情形保障利益分析正确	5	
			C 情形保障利益分析正确	5	
	保险产品 功能分析	15 分	基本医疗保险报销分析正确	5	
			商业医疗保险给付分析正确	5	
			商业医疗保险作用分析正确	5	
	续保分析	10 分	续保判断及续保业务处理分析正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(十一) 试题编号: A-2-2-11

1、任务描述

全家福 C2 意外保障计划 (A 型) (3 人版) 利益条款

.....

产品简介

全家福 C2 意外保障计划 (A 型) (3 人版), 多重保障时刻相伴, 集人身意外伤害、意外伤害医疗、指定交通工具意外等保障为一体, 工作、生活、出行全面覆盖, 保障您的日常生活天天无忧!

投保范围

凡出生二十八日以上、六十五周岁以下, 能正常学习、生活、工作且从事 1-4 类职业的家庭成员, 均可作为被保险人。家庭成员中具有完全民事行为能力的被保险人可作为投保人。若被保险人已满 10 周岁而未满 18 周岁的, 投保人须为被保险人的父母或法定监护人; 若被保险人未满 10 周岁, 投保人仅能为被保险人的父母。

注: 请仔细阅读产品详细文案中的《职业类别表》以确认您是否属于本保障计划的投保范围, 否则将会影响您的保险利益。

保险期间

一年。

保障内容:

表 1 保险金额及费用 (限投保 1 份)

保险责任	保险总金额	每人保险金额	总保险费	每人保险费
意外伤害保险金	102000 元	34000 元	198 元	66 元
意外医疗保险金	30000 元	10000 元		
驾乘机动车意外伤害保险金	39000 元	13000 元		
搭乘水上交通工具意外伤害保险金	39000 元	13000 元		
搭乘轨道交通工具意外伤害保险金	39000 元	13000 元		

搭乘飞机意外伤害保险金	39000 元	13000 元		

特别约定

一、本保障计划《XX 交通团体意外伤害保险（A 款）（2017 版）》约定的交通工具包括：指领有相关主管部门依法颁发行驶执照的机动车、轨道交通工具、水上交通工具和飞机。

二、本保障计划所收取的保险费是基于 1-4 类职业的风险特征厘定的，因此保障范围并不包括 5-6 类职业及高危职业。若被保险人所从事职业发生变动并未及时告知本公司，本公司将按照被保险人发生保险事故时所从事职业类别的费率重新计算保险金额进行给付或退还保险费。

（一）若被保险人从事以下职业时发生保险事故的，意外伤害保险金额将调整为 17000 元、意外医疗保险金额将调整为 5000 元。

砍伐业的运材车辆司机及押运人员、砍伐业起重机操作工人，木材加工业的木材搬运工人，坑外作业的采石、采矿作业人员，坑外作业的油矿、钻勘作业人员，陆上油矿开采业的钻油井工人、石油开采人员、天然气开采人员、其他勘探及矿物开采人员，陆运业的拖拉机驾驶人员、农用四轮车驾驶人员、机动三轮车驾驶员、工程卡车人员、营运摩托车驾驶人员，铁路修理工，航运业的水手长、水手、铁匠、木匠、泵匠、电机师、厨师、服务员、实习生、码头工人及领班，航运缉私人员，建筑工程业的钢结构工人、焊工（室外及高处（2 米以上）作业）、木匠（室外及高处（2 米以上）作业）、安装工人（室外及高处（2 米以上）作业）、油漆工（室外及高处（2 米以上）作业）、水电工（地下）、竹脚手架搭建工、保安、电线架设及维护工人、管道铺设及维护工人、铺设工人（山地）、室外装璜人员（高处（2 米以上）作业），海湾港口工程人员，水坝工程人员，桥梁工程人员，隧道工作人员，挖泥船工人、挖沙工人，焊接工（室外及高处（2 米以上）作业）、铁工厂机械厂切板工，空气调节器装修人员（高处（2 米以上）作业）、水泥业（包括水泥、石膏石灰）采掘工，化学原料业液化气体制造工人，纺织及成衣业暴身于尘埃和有毒化合物工人，从事有毒有害的作业人员，广告招牌架设、安装人员（室外），饲养人员，海水浴场救生员，电信电力工程设施之架设人员，电台天线维护人员，燃料仓库保管员，运钞押运人员（含司机），高楼外部清洁工，烟囱清洁工，足球运动员，冰上曲棍球运动员，柔道、武术、空手道、跆拳道运

动员。

（二）若被保险人从事以下职业时发生保险事故的，意外伤害保险金额将调整为 8500 元、意外医疗保险金额将调整为 2500 元。

森林防火员，砍伐业的伐木工人、装运工人，海上油矿开采业的钻油井工人、石油开采人员、天然气开采人员，长途客货运输车司机及随车人员，砂石车司机及随车人员，液化、汽化油罐车人员，救难船员，直升机飞行员，飞行俱乐部教员，作物喷雾机驾驶员，建筑工程业钢架架设工人，楼宇拆除工人(无需用炸药)，造修船业工人，电机业有关高压电工作人员，液化气罐随车司机及工人，刑警，消防队队员，橄榄球运动员，拳击运动员，潜水运动员（0 至 50 米）。

（三）若被保险人从事以下职业时发生保险事故的，本公司仅退还保险费，保险责任终止。

海上救援人员，个人私营煤矿、采石、采矿人员，飞行训练学员，试飞员，空中摄影师/测量师，表演飞行员（不含特技表演），火药、炸药制造人员，火药爆竹制造及处理人员(包括爆竹、烟火制造工)，火工品制造人员，雷管制造工，爆破器材制造、实验工，战地记者，保镖，炸药处理警察，汽车赛车手，摩托车赛车手，潜水运动员（50 米以上），军事单位武器弹药研究、制作人员，航空试飞人员，特种兵，海上渔业所有作业人员，坑道内作业所有人员，海上作业所有人员，楼宇拆除工人(需用炸药)，潜水工作人员，爆破工作人员，水泥业（包括水泥、石膏石灰）爆破工、非熟练工人，硫酸、盐酸、硝酸制造工，特技演员，驯兽师，空中飞人，走钢丝，电信高压电工程设施人员，防暴警察，警校学生，特技表演人员，滑翔机具教练及驾驶人员，跳伞教练及人员，登山教练及运动员，赛车教练及人员，伞兵，空军、海军、潜艇军人，军校学生（军事专业）及新兵。

三、若被保险人已从公费医疗、社会医疗保险和其他途径获得给付和补偿，本保障计划《附加绿舟意外费用补偿医疗保险》意外伤害医疗保险金免赔额为 0 元，给付比例为 90%；若被保险人未从公费医疗、社会医疗保险和其他途径获得给付和补偿，本保障计划《附加绿舟意外费用补偿医疗保险》意外伤害医疗保险金免赔额为 100 元，给付比例为 75%。

王先生是一名办公室文员，于 2019 年 5 月 1 日在中国 X X 保险股份有限公司为自己一家 3 人投保了一份意外伤害保险——全家福意外险 C2，并于 2019 年

6月5日在工作时发生保险事故，医疗费用花费1万元，无第三方报销。

请结合产品条款和背景资料回答以下问题：

(1) 以保险公司展业人员的身份，向客户说明该题目中的产品是一种什么产品？

(2) 以保险公司展业人员的身份，简单介绍本产品特点，并尝试分析本产品存在的不足，做出优化建议。

(3) 请演示王先生购买此保险的保险利益。

(4) 以保险公司展业人员的身份，解释第三方赔付是什么意思，并计算王先生可获得的赔偿金？

(5) 如果王先生无第三方赔付，他可以获得多少赔偿金？

(6) 请设计方案调查王先生所从事工作，核实事故经过。

(7) 如果王先生从事的职业是厨师，保险公司又该如何赔付，请说明原因？

(8) 如果王先生从事的职业是长途客货运输车司机，保险公司又该如何赔付，请说明原因？

(9) 如果王先生从事的职业是采矿工人，保险公司又该如何赔付，请说明原因？

2、实施条件

表1 解读人身保险产品条款实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌不少于30张	机试
设备	每张桌子1台电脑，一个场地另配1台打印机	
测评专家	每个场地配备考评员2名	

3、考核时量

90分钟。

4、评价标准（100分）

表2 解读人身保险产品条款评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料理解充分,操作过程中体现出一定的自信和学习力	
	6分	对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力	
	8分	具备良好的职业习惯,文字撰写思路清晰、字迹工整、语句精炼。能在规定的测试时间内完成任务,体现出良好的时间管理能力	
技能要求 (80分)	25分	能对给定的背景资料进行认真、细致的分析,熟悉产品。	
	20分	能针对给定的背景资料,演示保险利益。	
	30分	能根据条款计算保险公司在不同情况下的赔偿金额,并说明原因。	
	5分	能够设计方案调查被保险人职业。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

(十二) 试题编号: A-2-2-12

1、任务描述

个人住院综合医疗保险条款(2019 版)

.....

第二部分 保障内容

第六条 保险责任

本合同的保险责任包括“一般医疗保险金”、“重大疾病(释义二)医疗保险金”、“质子重离子医疗保险金”和“指定疾病及手术特需医疗保险金”,其中“一般医疗保险金”为必选责任,“重大疾病医疗保险金”、“质子重离子医疗保险金”和“指定疾病及手术特需医疗保险金”为可选责任。投保人可只投保必选责任,也可在投保必选责任的同时选择投保可选责任,但不能单独投保可选责任。所投保的保险责任一经确定,在本合同保险期间内不得变更。

.....

第七条 免赔额

免赔额由投保人与保险人在订立本合同时协商确定，并在本合同中载明。本合同中所指免赔额均指年免赔额，指在本合同保险期间内，应由被保险人自行承担，本合同不予赔付的部分。被保险人通过社会医疗保险和公费医疗保险获得的补偿，不可用于抵扣免赔额，但从其他途径已获得的医疗费用补偿可用于抵扣免赔额。若被保险人选择投保重大疾病医疗保险金责任，除另有约定外，一般医疗保险金和重大疾病医疗保险金共同使用同一个免赔额的额度。质子重离子医疗保险金、指定疾病及手术特需医疗保险金无免赔额。

第八条 补偿原则和赔付标准

（一）本合同适用医疗费用补偿原则。若被保险人已从其他途径（包括社会医疗保险、公费医疗、工作单位、保险人在内的任何商业保险机构等）获得医疗费用补偿，则保险人仅对被保险人实际发生的医疗费用扣除其所获医疗费用补偿后的余额按照本合同的约定进行赔付。社保卡个人账户部分支出视为个人支付，不属于已获得的医疗费用补偿。

（二）若被保险人以参加社会医疗保险或公费医疗身份投保，但未以参加社会医疗保险或公费医疗身份就诊并结算的，则保险人根据本合同单独约定的给付比例进行赔付。

.....

第十二条 续保

本合同期满，投保人可向保险人申请续保本合同。续保不计算等待期。续保时保险人有权根据被保险人的年龄、医疗费用水平变化、本保险合同整体经营状况调整被保险人在续保时的费率。费率调整适用于本合同的所有被保险人或同一投保年龄段的 所有被保险人，保险人不会因为某一被保险人的健康状况变化或历史理赔情况而单独调整该 被保险人的续保费率。在投保人接受费率调整的前提下，保险人方可为投保人办理续保手续。 若被保险人超过 105 周岁，保险人不再接受投保人的续保申请或重新投保。

本合同统一停售，保险人不再接受投保人续保本合同。

表 1 尊享 e 生 2019 版)

保障项目	保障金额	项目说明
一般医疗 保险 责任	高 300 万元	保障内容：被保险人因意外或等待期后因疾病，在二级及以上的公立医院普通部接受治疗的，本产品承担必需且合理的住院医疗费用、住院前7天及出院后30天内的门急诊医疗费用（与该次住院原因相同）、特殊门诊医疗费用和门诊手术费用。 免赔额：1万元/年，如被保险人等待期后确诊初次罹患保险合同约定的重大疾病且在医院接受治疗的，则自确诊之日起，该被保险人剩余保单年度免赔额为0。 赔付比例：责任内扣除免赔额后100%赔付，但以有社保或公费医疗身份参保，但未以社保或公费医疗身份就诊并结算的，按照应赔付金额的60%进行赔付。 等待期：30天，续保、意外医疗、法律费用无等待期。
重大 疾病 医疗 保险 责任	最高 600 万元	保障内容：被保险人因意外或等待期后确诊初次罹患保险合同约定重大疾病，在二级及以上的公立医院普通部接受治疗的，本产品承担必需且合理的重大疾病住院医疗费用、住院前7天及出院后30天内的重大疾病门急诊医疗费用（与该次住院原因相同）、重大疾病特殊门诊医疗费用和重大疾病门诊手术费用。 免赔额：0。 赔付比例：100%，但以有社保或公费医疗身份参保，但未以社保或公费医疗身份就诊并结算的，按照应赔付金额的60%进行赔付。 等待期：30天，续保、意外医疗、法律费用无等待期。
法律 补偿 费用	6000 元	保障内容：承保保险条款第五条第（一）项且仅适用于医疗事故案件，赔偿的法律费用仅限于律师费用；保险事故发生后，被保险人需由某某保险指定法律服务机构代为挑选并指定专业律师代理案件。保险人对属于保险责任范围内实际发生的律师费用进行赔偿。
重疾 绿通 服务	免费	保障内容：被保人在保险期间内等待期后确诊初次罹患100种重大疾病可享受远程问诊、专家门诊、检查加速、住院手术安排及配套服务（包含住院探视、医后随访、中医理疗及营养方案）和专家复诊服务。请拨打XXXXXX按1再按5申请重疾绿通服务。 电话接听时间：每天9:00-21:00

保障项目	保障金额	项目说明
医疗垫付服务	免费	服务内容：于保险期间内等待期后（意外无等待期），在垫付服务覆盖城市中二级及以上公立医院发生住院，且您预估或实际住院费用需求超过产品免赔额，可以申请进行垫付服务。 客服电话：XXXXXXX
肿瘤特药服务	免费	服务项目：提供专家门诊、用药前检测、用药服务三项内容。等待期后，被保险人若经二级及以上的公立医院确诊为恶性肿瘤，即可申请使用。我们提供专家门诊协调和用药前检测服务。若医生开具的处方药品无法在医院内进行购买，我们会安排您在合作的药店网络范围内购药，并对责任范围内的药品费用进行实时结算。 服务电话：XXXXXXX按1再按5
术后家庭护理服务	免费	服务内容：提供专业护士上门护理服务，服务内容包括打针、基础/高级输液、普通换药、术后护理等24项服务，可减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，促进患者康复。 服务电话：XXXXXXX按1再按5 护理服务时间：8:00-20:00
可加购责任		
质子重离子医疗保险责任	100万元/14周岁及以上适用	保障内容：被保险人在等待期后确诊初次罹患恶性肿瘤，在上海市质子重离子医院接受质子重离子放射治疗而发生的相关医疗费用，包括床位费、膳食费、护理费、诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费等，但不包括化学疗法、肿瘤免疫疗法、肿瘤内分泌疗法和肿瘤靶向疗法所产生的药品费。 免赔额：0。 赔付比例：100%，床位费限1500元/天。 等待期：30天，续保、意外医疗无等待期。
恶性肿瘤赴日	100万元	保障内容：被保险人在等待期后确诊初次罹患恶性肿瘤，经保险人授权的第三方服务提供商安排提供的第二诊疗意见服务确定，可前往指定日本医院进行治疗，保险人承担必需且合理的医疗费用（诊疗

保障项目	保障金额	项目说明
医疗保险责任		费、治疗费、床位费、膳食费、护理费、检查检验费、药品费等)。 免赔额：0。 赔付比例：70%，累计次数最高赔付 10 次。 等待期：30 天，续保、意外医疗无等待期。
指定疾病及手术特需医疗保险责任	600 万元	保障内容：被保险人在等待期后确诊初次罹患恶性肿瘤或良性脑肿瘤、接受指定移植手术或重大手术，在二级及以上的公立医院特需部、国际部、VIP 部（不包括观察室、联合病房和康复病房）接受治疗的，本产品承担必需且合理的住院医疗费用、特殊门诊医疗费用、门诊手术费用和住院前 7 天及出院后 30 天内的门急诊医疗费用（就诊原因需与该次住院原因相同）。 免赔额：0。 赔付比例：100%，床位费限 1500 元/天。 等待期：30 天，续保、意外医疗无等待期。
家庭共享免赔		保障内容：同一订单内的被保险人，可共享年免赔额 1 万元。如某一被保险人等待期后确诊初次罹患本合同约定的重大疾病且在医院接受治疗的，则自确诊之日起，该被保险人剩余保单年度的免赔额为 0，订单下剩余被保险人共享 1 万年免赔额。 等待期：30 天，续保、意外医疗无等待期。

李女士，身份证（43010119820520407X），从事教师职业，已婚，丈夫王先生，身份证（43010319810101127X）建筑设计师，育有一子，王小，户口簿（43010320170301204X），三人都有社保，李女士为全家投保个人住院综合医疗保险，一般医疗保险责任最高 300 万元，重大疾病医疗保险责任最高 600 万元，法律补偿费用 6000 元，缴纳保费 476 元。

（注：上述相关信息均为虚拟。）

请结合产品条款和背景资料回答以下问题：

（1）以保险公司展业人员的身份，向客户说明该题目中的产品是一种什么产品？

- (2) 以保险公司展业人员的身份简单介绍本产品特点。
- (3) 请演示李女士购买此保险的保险利益。
- (4) 请向客户说明此产品与重大疾病保险的区别。
- (5) 如果王先生在保险期间内因病住院，扣除社保支付，共花费医疗费用 1.5 万元，那么王先生能得到多少赔偿？
- (6) 如果王先生没有社保，在保险期间内因病住院，共花费医疗费用 1.5 万元，那么王先生能得到多少赔偿？
- (7) 如果王先生在保险期间内因病住院，扣除社保支付，共花费医疗费用 0.5 万元，那么王先生能得到多少赔偿？
- (8) 李女士是否能一直续保该产品？请分析原因。
- (9) 请以李女士角度完成投保界面填写。

表 2 填写投保信息（投保界面）

投保人信息	
姓名	
证件号	
电子邮件	
手机号	
性别	☐ 女 ☐ 男
出生日期	
被保险人信息	

为谁投保

是否有社保

保费

被保险人信息 2

删除被保险人

为谁投保

是否有社保

姓名

证件号

性别 女男

出生日期

保费

被保险人信息 3

删除被保险人

为谁投保

是否有社保

姓名

证件号

性别 女男

出生日期

保费

新增被保人

受益人信息

受益人信息

法定受益人

投保计划

保障计划 尊享 e 生 2019 版

保障项目	保障金额
一般医疗保险责任	最高 300 万元
重大疾病医疗保险责任	最高 600 万元
法律补偿费用	6000 元

保障项目	保障金额
重疾绿通服务	免费
医疗垫付服务	免费
肿瘤特药服务	免费
术后家庭护理服务	免费

保险期间 2019-08-05 00:00:00 至 2020-08-04 23:59:59

金额 ¥476

☐ 我已阅读并同意 《X X X X财产保险股份有限公司个人住院综合医疗保险(2019 版) 》(X X X X)(备-医疗保险)【2019】(主)028 号、《X X X X财产保险股份有限公司个人恶性肿瘤赴日治疗医疗保险》(X X X X)(备-医疗保险)【2019】(主)035 号、《X X X X财产保险股份有限公司附加免赔额豁免保险(2019 版)》(X X X X)(备-医疗保险)【2019】(附)004 号、《X X X X财产保险股份有限公司法律费用补偿保险条款 》(X X 备-其他【2016】主 29 号)、《产品费率表》、《重疾绿通服务》、《医疗垫付服务》、《肿瘤特效药》、《术后家庭护理服务》、《投保须知》和《隐私声明》

2、实施条件

表 2 解读人身保险产品条款实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机	
测评专家	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 解读人身保险产品条款评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料理解充分,操作过程中体现出一定的自信和学习力	
	6 分	对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力	
	8 分	具备良好的职业习惯,文字撰写思路清晰、字迹工整、语句精炼。能在规定的测试时间内完成任务,体现出良好的时间管理能力	
技能要求 (80 分)	20 分	能对给定的背景资料进行认真、细致的分析,熟悉产品条款。	
	10 分	掌握不同医疗保险的区别。	
	15 分	能针对给定的背景资料,演示保险利益。	
	15 分	能根据条款计算保险公司在不同情况下的赔偿金额,并说明原因。	
	20 分	能够完成投保界面填写。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

第二部分 岗位核心技能

模块三 人身保险实务

项目一 人身保险承保

（一）试题编号：B-1-1-1

1、任务描述

江大华（工号：20080304）是一名新上岗不久的保险营销员，之前一直是跟着主管跑业务，今天好不容易可以单独出马了。第一单就挺顺，客户对险种很认可，已经打算购买。然而小江开始犯愁了，以前的投保单填写都是主管负责，自己可从来没单独接触过投保单。

客户家庭情况如下：

丈夫张新新，身份证号码为：440121198401011122，联系方式为13922222222。妻子方方方，身份证号码为：441821198511133344，联系方式为13533456789。二人连同儿子张康康（身份证号码为440205201104045566）一同居住在广州市粤华南路999号朝云楼999室。邮编：410222。

张新新系广东省广州市高速公路管理局职工，工作性质为公路收费员（职业代码为0501023，风险等级为二级）。其本人身高175cm，体重70kg，年收入约12万元，有驾照，驾龄约5年，有吸烟习惯，每日吸烟约5支，烟龄10年。无其他不良嗜好。曾于2009年4月15日投保某某人寿的世纪泰康险5份，目前该保单有效，并曾因2010年阑尾炎在中山大学附属医院做过切除手术而向该公司办理过理赔，目前身体状况良好。

妻子方方系广州白云机场票务人员（职业代码为0504020，风险等级为一级）。本人身高165cm，体重50kg，年收入约8万元，无不良嗜好，身体状况良好。

今天（2019年9月10日），妻子方方方准备为丈夫投保人寿保险公司祥泰终身寿险，保额为10万，交费期间20年，年交保费为7820元，首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为工商银行，账号为：3602860011222222。受益人指定为儿子张康康。被保险人免体检。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为广州仲裁委员会。

(注：本题相关信息均为虚拟。)

请你帮助小江完成下列任务：

- (1) 请向客户说明投保单填写的一般规则；
- (2) 请向客户说明客户投保需要提交的资料；
- (3) 填写并提交一份投保单。

表 1 个人投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名：
业务员工号：
收款收据号：
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客 户 保 障 声 明	1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。
	2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。
	3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
	4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。
	5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。
	6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料							
投 保 人	姓名：			性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：	年 月 日 年龄： 周岁
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它		证件号码：			
	职业：			兼职：			
	职业代码：			职业类别：	级 工作单位：		
	通讯地址：			邮编：			婚姻： ☐ 未婚 ☐ 已婚
被 保 险 人	姓名：			性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：	年 月 日 年龄： 周岁
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它		证件号码：			
	职业：			兼职：			
	职业代码：			职业类别：	级 工作单位：		
	通讯地址：			邮编：			状况： ☐ 离婚 ☐ 丧偶
受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）：							
受益 顺序	姓 名	性 别	出 生 日期	是被保 险人的	受益 份额	证件 名称	证件号码
二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）							
险种名称	保险金额	保险期间			交费期间	交费方式	标准保险费

		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__		
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__		
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 年交__		
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__		
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__		
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 定期__		
保险费合计人民币（大写）_____（¥_____）						
首期暂交费：_____交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它_____交费日：____年__月__日						
续期交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收		若选择银行转账，请填写开户银行：_____户名：_____				
☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它		账号：_____				
年金领取年龄：____周岁		首期领取金额：_____		领取方式： ☐ 趸领 ☐ 年领 ☐ 月领 ☐ 其它		
		☐ 平准领取 ☐ 递增领取 递增率为_____% ☐ 其它				
如投保分红保险，红利领取方式： ☐ 现金 ☐ 累积生息 ☐ 抵交保费 ☐ 购买交清增额保险 ☐ 其它						
公司信息通知方式： ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函						
合同争议处理方式： ☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：_____						
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）					被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高____厘米，体重____斤；投保人身高____厘米，体重____斤				是	否
2、平均年收入	（填写过去三年大约的平均年收入值）		被保险人：	投保人：	是	否
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车				☐	☐
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好					_____	_____
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒					_____	_____
D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏：					已饮酒__年，种类____，每天数量_____	_____
					与__年前因_____停止饮酒	_____
					已吸烟__年，每天____支	_____
E、是否计划两年内出国					于__年前因_____停止吸烟	_____
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍				_____	_____
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺					_____	_____
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗				_____	_____
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视					_____	_____
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病					_____	_____
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外					_____	_____
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病					_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病					_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石					_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病					_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）					_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退					_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔					_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血					_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病					_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史					_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病					_____	_____

7、诊疗、检查经历	A、过去3个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗		_____	_____
B、过去5年内是否因疾病或受伤住院或手术			_____	_____
C、过去5年内除健康普查外是否做下列检查：X光（透视、摄片）、心电图、B超、CT或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查			_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与艾滋病有关的诊断或治疗？在过去6个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡			_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或60岁以前因病身故			_____	_____
10、妇女专项	A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周		_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈癌、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病			_____	_____
11、投保记录	A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有，请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间		_____	_____
B、过去2年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保			_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔			_____	_____
12 说明：（以上3~11项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）				
备注				
声明与授权	1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事不承担保险责任。			
	2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。			
投保人签名：		被保险人（或其监护人）签名：	投保申请日期：	年 月 日

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-1-1-2

1、任务描述

丈夫杜文涛，身份证号码为：360101197407078777，联系方式为 13912345678。妻子陈玉佳，身份证号码为：360101197703032222，联系方式为 13512345678。二人连同儿子杜小光（身份证号码为 360101200801052222）一同居住在江西省南昌市青山湖区朝阳路 999 号蓝天小区 99 栋 999 室。邮编：552200。

杜文涛系江西省南昌市宏大贸易公司总经理（职业代码为 1050102，风险等级为一级）。其本人身高 173cm，体重 67kg，年收入约 30 万元，有驾照，驾龄约 8 年，有吸烟习惯，每日吸烟约 6 支，烟龄 10 年。无其他不良嗜好。曾于 2008 年 4 月 15 日投保某某人寿的世纪泰康险 10 份，目前该保单有效，未办理过理赔，目前身体状况良好。

妻子陈玉佳是是南昌市一中的教师（职业代码为 2090301，风险等级为一级）。本人身高 162cm，体重 47kg，年收入约 10 万元，无不良嗜好，身体状况良好。

今天（2019 年 9 月 16 日），妻子陈玉佳准备为丈夫投保公司小安定定期寿
险，附加康定重大疾病保险和公司安康意外伤害险，保额分别为 130 万，30 万
和 40 万，其中定期寿险和重大疾病保险的交费期间和保险期间均为 20 年，附加
意外伤害保险的保险期限 1 年，年交保费分别为 7820 元、2430 元和 1200 元，
首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为工商银行华西支行，账号为：
3345286001122334455。受益人指定为儿子杜小光。被保险人免体检。代理人为
李红，工号 14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险
合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为江西仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向客户说明投保单填写的一般规则；
- （2）请向客户说明客户投保需要提交的资料；
- （3）填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名：
业务员工号：
收款收据号：
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客户保障声明	1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。
	2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。
	3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
	4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。
	5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。
	6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料			
投保人	姓名：	性别： ☐ 男 ☐ 女	出生日期：□□□□ 年□□月□□日 年龄□□周岁
	证件名称： ☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：□□□□□□□□□□□□□□□□	被保险人的：_____
	职业：_____ 兼职：_____	职业代码：□□□□	职业类别：_____级 工作单位：_____
	通讯地址：_____		邮编：□□□□□□ 婚姻 ☐ 未婚 ☐ 已婚
	联系电话：_____ 手机：_____		电子邮件：_____ 状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶
被 保 险	姓名：	性别： ☐ 男 ☐ 女	出生日期：□□□□年□□月□□日 年龄：□□周岁
	证件名称： ☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：□□□□□□□□□□□□□□□□	婚姻 ☐ 未婚 ☐ 已婚 状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶

B、帕金森氏综合症、癲病、脑部疾病、脊髓疾病、精神病				_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病				_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石				_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病				_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）				_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退				_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔				_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血				_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病				_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史				_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病				_____	_____
7、诊疗、检查经历		A、过去 3 个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗		_____	_____
B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术				_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查				_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡				_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故				_____	_____
10、妇女专项		A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周		_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病				_____	_____
11、投保记录		A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间		_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保				_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔				_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）					
备注					
声明与授权 投保人签名： 被保险人（或其监护人）签名： 投保申请日期： 年 月 日					

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-1-1-3

1、任务描述

刘芳，刚刚大学毕业参加工作两年，目前在一家中外合资公司成都分公司任职。目前小刘尚在热恋期，因此每月开销很大，她希望为自己购买一份重大疾病险套餐。具体资料如下：

刘芳，身份证号码为：510104 198904037766，联系方式为 13911113333，目前为四川省成都市朗星广告公司任广告设计人员，职业代码为 2100708，风险等级为一级，现居住在成都市青羊区中山路 99 号中山小区 99 栋 999 室，邮编：552244。身高 168cm，体重 48kg，年收入约 10 万元，无驾照，有吸烟习惯，每天 5 支，烟龄 10 年。无不良嗜好。无其他公司投保历史，目前身体状况良好。

B、帕金森氏综合症、癲病、脑部疾病、脊髓疾病、精神病				_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病				_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石				_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病				_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）				_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退				_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔				_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血				_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病				_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史				_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病				_____	_____
7、诊疗、检查经历		A、过去 3 个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗		_____	_____
B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术				_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查				_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡				_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故				_____	_____
10、妇女专项		A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周		_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病				_____	_____
11、投保记录		A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间		_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保				_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔				_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）					
备注					
声明与授权 投保人签名： 被保险人（或其监护人）签名： 投保申请日期： 年 月 日					

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-1-1-4

1、任务描述

陈红（工号 20080304）是一名新上岗不久的保险营销员，之前一直是跟着主管跑业务，今天好不容易可以单独出马了。第一单就挺顺，客户对险种很认可，已经打算购买。然而小陈开始犯愁了，以前的投保单填写都是主管负责，自己可从来没单独接触过投保单。

客户家庭情况如下：

丈夫柳年，身份证号码为：430100198403011111，联系方式为 13922223333。
妻子林小婷，身份证号码为：43010019861002222，联系方式为 13533336666。
二人连同儿子柳林（身份证号码为 430100201109099999）一同居住在湖南省长

沙市雨花区新华路 888 号玫瑰园小区 88 栋 888 室。邮编：410022 。

柳年是湖南省长沙市雨花区人民检察院检察官（职业代码为 2080201，风险等级为一级）。其本人身高 175cm，体重 70kg，年收入约 12 万元，有驾照，驾龄约 5 年，有吸烟习惯，每日吸烟约 10 支，烟龄 10 年。无其他不良嗜好。曾于 2008 年 4 月 15 日投保 A 保险公司医疗险，目前该保单有效，并曾因 2010 年阑尾炎在省人民医院做过切除手术而向该公司办理过理赔，目前身体状况良好。

妻子林小婷系长沙黄花机场票务人员（职业代码为 0504020，风险等级为一级）。本人身高 163cm，体重 45kg，年收入约 8 万元，无不良嗜好，身体状况良好。

保险顾问建议柳先生今天（2019-09-17）给妻子购买人寿金管家万能险，具有保障功能，保额为 20 万元，年交保费为 6000 元，缴费期 20 年，保险期限终身。首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为工商银行，账号为：3602860011223344。受益人指定为儿子柳林。被保险人免体检。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为长沙仲裁委员会。

- （注：本题相关信息均为虚拟。）
- 请帮助营销员小陈根据以上资料完成以下任务：
- （1） 请向客户说明投保单填写的一般规则；
 - （2） 请向客户说明客户投保需要提交的资料；
 - （3） 填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名：
业务员工号：
收款收据号：
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客户保障声明	1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。 2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。 3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。 4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。 5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。 6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料																									
投保人	姓名：		性别： ☐ 男 ☐ 女		出生日期		年		月		日		年龄		周岁										
	证件名称： ☐ 身份证 ☐ 其它		证件号码		被保险人的：																				
	职业：		兼职：		职业代码：		职业类别：		级		工作单位：														
	通讯地址：						邮编：		婚姻 ☐ 未婚 ☐ 已婚																
	联系电话：				手机：		电子邮件：				状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶														
被保险人	姓名：		性别： ☐ 男 ☐ 女		出生日期：		年		月		日		年龄：		周岁										
	证件名称： ☐ 身份证 ☐ 其它		证件号码：		婚姻 ☐ 未婚 ☐ 已婚																				
					状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶																				
	职业：		兼职：		职业代码：		职业类别：		级		工作单位：														
	通讯地址：						邮编：		：：																
手机号：										电子邮件															
受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）：																									
受益顺序	姓 名		性 别	出生日期	是被保险人的	受益份额	证件名称	证件号码																	
二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）																									
险种名称		保险金额		保险期间		交费期间		交费方式		标准保险费															
				☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）		（__年 / 至__岁）		☐ 交__																	
				☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）		（__年 / 至__岁）		☐ 交__																	
				☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）		（__年 / 至__岁）		☐ 年交 __																	
				☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）		（__年 / 至__岁）		☐ 交 __																	
				☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）		（__年 / 至__岁）		☐ 交__																	
				☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）		（__年 / 至__岁）		☐ 定期__																	
保险费合计人民币（大写）										（¥		）													
首期暂交费：		交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它								交费日：		年		月		日									
续期交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收		若选择银行转账，请填写开户银行：								户名：															
☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它		账号：																							
年金领取年龄：		周岁		首期领取金额：		领取方式：		☐ 趸领 ☐ 年领 ☐ 月领 ☐ 其它																	
								☐ 平准领取 ☐ 递增领取 递增率为				%		☐ 其它											
如投保分红保险，红利领取方式： ☐ 现金 ☐ 累积生息 ☐ 抵交保费 ☐ 购买交清增额保险 ☐ 其它																									
公司信息通知方式： ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函																									
合同争议处理方式： ☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：																									
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）										被保险人		投保人													
1、身高体重		被保险人身高								厘米，体重		斤；		投保人身高		厘米，体重		斤		是 否		是 否			
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）				被保险人：				投保人：																	
3、生活习惯		A、是否驾驶摩托车或其它机动车																							
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好																									
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒										已饮酒__年，种类__，每天数量__															



D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏：		与__年前因_____停止饮酒	_____	_____
		已吸烟__年,每天_____支	_____	_____
E、是否计划两年内出国		于__年前因_____停止吸烟	_____	_____
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍		_____	_____
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺			_____	_____
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗		_____	_____
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视			_____	_____
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病			_____	_____
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外			_____	_____
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病			_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原发性心脏病			_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石			_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病			_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）			_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退			_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔			_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血			_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病			_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史			_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病			_____	_____
7、诊疗、检查经历	A、过去 3 个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗		_____	_____
B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术			_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查			_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡			_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故			_____	_____
10、妇女专项	A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周		_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病			_____	_____
11、投保记录	A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间		_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保			_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔			_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）				
备注				
声明与授	1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属事实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的故事不保险责任。 2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。			

权	投保人 签名：		被保险人(或其 监护人) 签名：		投保申请 日期：	□□□□年□□月□□日

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：B-1-1-5

1、任务描述

某客户家庭情况如下：

王韬，身份证号码为：110101197205055555，联系方式为 18611234567。在北京市东城区交通银行从事银行信贷业务工作，职业代码为 2070105，风险等级为一级。本人身高 180cm，体重 70kg，现居住在北京市东城区奥运小区 88 栋 1999 室，邮编：100200。离异，与儿子王学哲一起生活。

王韬年收入约 20 万元，有驾照，驾龄约 8 年，有吸烟习惯，每日吸烟约 10 支，烟龄 10 年。无其他不良嗜好。无投保历史，3 年前因胃溃疡在北京市协和医院作过治疗，目前身体恢复状况良好。

今天（2019-09-16）保险顾问为其推荐了某某人寿安详终身寿险（分红型），附加某某安心意外伤害险及某某福祥定期重大疾病险。保险金额分别为 20 万，40 万和 20 万，保费分别为 5030 元、1400 元和 4010 元，终身寿险（分红型）保障期间为终身，缴费期间选择 10 年，附加某某福祥定期重大疾病险，保险期间 10 年，交费期间 10 年，附加安心意外伤害保险的保险期限为 1 年。投保人、被保险人均为王韬，受益人指定的是其儿子王学哲（身份证 110101199905055555），首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为工商银行华西支行，账号为：3345286001122334455。免体检。分红方式为累积生息。代理人为李红，工号 14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为北京仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向客户说明投保单填写的一般规则；
- （2）请向客户说明客户投保需要提交的资料；
- （3）填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名：
业务员工号：
收款收据号：
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客户保障声明	1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。
	2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。
	3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
	4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。
	5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。
	6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料

投保人	姓名：		性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期		年		月		日	年龄		周岁				
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码											被保险人的：				
	职业：		兼职：		职业代码：					职业类别：		级	工作单位：					
	通讯地址：											邮编：				婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚	
	联系电话：		手机：		电子邮件：											状况	☐ 离婚 ☐ 丧偶	
被保险人	姓名：		性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：					年		月		日	年龄：		周岁	
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：												婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚		
															状况	☐ 离婚 ☐ 丧偶		
	职业：		兼职：		职业代码：					职业类别：		级	工作单位：					
	通讯地址：											邮编：						
手机号：																		电子邮件

受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）：

受益顺序	姓 名	性 别	出生日期	是被保险人的	受益份额	证件名称	证件号码

二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 年交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 定期__	

保险费合计人民币（大写）_____（¥ _____）

首期暂交费：_____ 交费形式：☐银行转账☐银行代收☐现金☐支票☐其它 交费日：____年____月____日

续期交费形式：☐银行转账☐银行代收 若选择银行转账，请填写开户银行：_____ 户名：_____
☐现金 ☐支票 ☐其它 账号：_____

年金领取年龄：____周岁 首期领取金额：_____ 领取方式：☐趸领 ☐年领 ☐月领 ☐其它
☐平准领取 ☐递增领取 递增率为_____% ☐其它

如投保分红保险，红利领取方式：☐现金 ☐累积生息 ☐抵交保费 ☐购买交清增额保险 ☐其它

公司信息通知方式： ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函					
合同争议处理方式： ☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：					
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）				被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高 厘米，体重 斤；投保人身高 厘米，体重 斤			是	否
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）	被保险人：			投保人：	
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车			☐	☐
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好					
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒					
D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏：				已饮酒__年，种类__，每天数量__	
				与__年前因__停止饮酒	
				已吸烟__年,每天__支	
E、是否计划两年内出国				于__年前因__停止吸烟	
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍				
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺					
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗				
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视					
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病					
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外					
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病					
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病					
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石					
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病					
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）					
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退					
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔					
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血					
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病					
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史					
L、是否还有以上未列名的疾病					
7、诊疗、检查经历	A、过去3个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗				
B、过去5年内是否因疾病或受伤住院或手术					
C、过去5年内除健康普查外是否做下列检查：X光（透视、摄片）、心电图、B超、CT或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查					
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去6个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡					
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或60岁以前因病身故					
10、妇女专项	A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周				
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规律出血等疾病					
11、投保记录	A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间				
B、过去2年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保					
C、过去有无向保险公司索赔					
12 说明：（以上3~11项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）					

备注					
声明与授权	1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅读知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事故不保险责任。 2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。				
	投保人 签名：		被保险人(或其 监护人) 签名：		投保申请 日期： 年 月 日

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	

总计	总分 100 分	

试题评阅人签名：

（六）试题编号：B-1-1-6

1、任务描述

客户的家庭情况如下：

丈夫冯轩，身份证号码为：140101197508088881，联系方式为 18212345678。妻子孙碧凡，身份证号码为：140101197903033334，联系方式为 18612345678。二人连同双胞胎儿子冯远航（身份证号码为 140101200704044445）和冯远海（身份证号码为 140101200700777777）一同居住在山西省太原市迎泽区人民路 88 号碧桂园小区 D88 栋 888 室。邮编：120001

冯轩系太原康辉煤炭贸易公司中层管理人员（职业代码为 1050103，风险等级为一级）。其本人身高 181cm，体重 75kg，年收入约 40 万元，有驾照，驾龄约 10 年，有吸烟习惯，每日吸烟约 15 支，烟龄 10 年。无其他不良嗜好。曾于 2008 年 4 月 15 日投保 A 保险公司的终身寿险 10 份，目前该保单有效，未办理过理赔，目前身体状况良好。

妻子孙碧凡是太原市化工厂的一名技术人员（职业代码为 6030516，风险等级为二级）。本人身高 159cm，体重 47kg，年收入约 10 万元，无不良嗜好，身体状况良好。

今天（2019-09-15），妻子孙碧凡准备为丈夫投保某某人寿福泰终身寿险，附加某某人寿福康终身重大疾病保险和祥瑞终身意外伤害险，保额分别为 100 万，20 万和 100 万，其中终身寿险和重大疾病保险交费期间均为 20 年，附加意外伤害保险的保险期限为 1 年，年交保费分别为 8120 元、4430 元和 3300 元，首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为建设银行书院支行，账号为：6659286001122334455。受益人指定为两个儿子，且受益份额均为 50%。被保险人免体检。代理人为李红，工号 14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为太原仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- (1) 请向客户说明投保单填写的一般规则；
- (2) 请向客户说明客户投保需要提交的资料；
- (3) 填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名：
业务员工号：
收款收据号：
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客 户 保 障 声 明	1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。
	2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。
	3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
	4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。
	5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。
	6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料

投 保 人	姓名：	性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：	年	月	日	年龄：	周岁	
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：	被保险人的：						
	职业：	兼职：	职业代码：	职业类别：	级	工作单位：				
	通讯地址：	邮编：						婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚	
	联系电话：	手机：	电子邮件：	状况						☐ 离婚 ☐ 丧偶
被 保 险 人	姓名：	性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：	年	月	日	年龄：	周岁	
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：	婚姻						☐ 未婚 ☐ 已婚
	职业：	兼职：	职业代码：	职业类别：	级	工作单位：	状况			☐ 离婚 ☐ 丧偶
	通讯地址：	邮编：								
	手机号：	电子邮件								

受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）：

受益顺序	姓 名	性 别	出生日期	是被保险人的	受益份额	证件名称	证件号码

二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	

		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 年交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年/至__岁）	（____年/至__岁）	☐ 定期__	
保险费合计人民币（大写）_____（¥_____）					
首期暂交费：_____交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它 交费日：____年__月__日					
续期交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收		若选择银行转账，请填写开户银行：_____户名：_____			
☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它		账号：_____			
年金领取年龄：____周岁 首期领取金额：_____		领取方式： ☐ 趸领 ☐ 年领 ☐ 月领 ☐ 其它			
		☐ 平准领取 ☐ 递增领取 递增率为_____% ☐ 其它			
如投保分红保险，红利领取方式： ☐ 现金 ☐ 累积生息 ☐ 抵交保费 ☐ 购买交清增额保险 ☐ 其它					
公司信息通知方式： ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函					
合同争议处理方式： ☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：_____					
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）					被保险人 投保人
1、身高体重	被保险人身高____厘米，体重____斤； 投保人身高____厘米，体重____斤				是 否 是 否
2、平均年收入	（填写过去三年大约的平均年收入值） 被保险人：_____ 投保人：_____				
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车				☐ ☐ _____
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好					_____
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒					_____
D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏：					_____
E、是否计划两年内出国					_____
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍				_____
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺					_____
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗				_____
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视					_____
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病					_____
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外					_____
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病					_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病					_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石					_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病					_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）					_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退					_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔					_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血					_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病					_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史					_____
L、是否还有以上未列名的疾病					_____
7、诊疗、检查经历	A、过去3个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗				_____

B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术		_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查		_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与艾滋病有关的诊断或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡		_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故		_____	_____
10、妇女专项	A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周	_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病		_____	_____
11、投保记录	A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有，请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间	_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保		_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔		_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）			
备注			
声明与授权	1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事故不保险责任。		
	2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。		
投保人签名：		被保险人（或其监护人）签名：	投保申请日期： 年 月 日

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（七）试题编号：B-1-1-7

1、任务描述

客户的家庭情况如下：

方悬辉，身份证号码为：320100198210101011，联系方式为 13612345678。
妻子秦小娇，身份证号码为：320100198509099992，联系方式为 13812345678。
二人和女儿方朵朵（身份证号码为 320100201303033334）一同居住在江苏省南京市雨花台区车站路 666 号雨花小区 A66 栋 1666 室，邮编：210000。

方悬辉系是天天玩具公司的推销员（职业代码为 4010201，风险等级为二级）。其本人身高 173cm，体重 60kg，年收入约 10 万元，无驾照，无不良嗜好。无投保经历，曾于 2003 年因急性肠炎到江苏省人民医院住院治疗，目前身体状况良好。

妻子秦小娇是一名全职太太（职业代码为 1700001，风险等级为二级），主要任务是在家里照顾孩子。本人身高 160cm，体重 45kg，无不良嗜好，身体状况良好。

作为一个家庭的主要收入来源，今天（2019-09-14），方悬辉打算为自己投

通讯地址：_____		邮编：_____					
手机号：_____		电子邮件：_____					
受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）：							
受益顺序	姓 名	性 别	出生日期	是被保险人的	受益份额	证件名称	证件号码

二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（____年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（____年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（____年 / 至__岁）	☐ 年交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（____年 / 至__岁）	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（____年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（____年 / 至__岁）	☐ 定期__	

保险费合计人民币（大写）_____（¥ _____）

首期暂交费：_____ 交费形式：☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它 交费日：____年__月__日

续期交费形式：☐ 银行转账 ☐ 银行代收 若选择银行转账，请填写开户银行：_____ 户名：_____
☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它 账号：_____

年金领取年龄：____周岁 首期领取金额：_____ 领取方式：☐ 趸领 ☐ 年领 ☐ 月领 ☐ 其它
☐ 平准领取 ☐ 递增领取 递增率为____% ☐ 其它

如投保分红保险，红利领取方式：☐ 现金 ☐ 累积生息 ☐ 抵交保费 ☐ 购买交清增额保险 ☐ 其它

公司信息通知方式：☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函

合同争议处理方式：☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：_____

三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）

	被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高____厘米，体重____斤； 投保人身高____厘米，体重____斤	是 否 是 否
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）	被保险人：_____ 投保人：_____	
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车	☐ ☐
	B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好	
	C、是否服食任何成瘾药物或吸毒	
	D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏： 已饮酒__年，种类____，每天数量____ 与__年前因____停止饮酒 已吸烟__年，每天____支	
	E、是否计划两年内出国	
	于__年前因____停止吸烟	
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍	
	B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺	
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状，或因下列症状接受治疗 慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视	
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病		
	A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外	
	B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病	

C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病				_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石				_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病				_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）				_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退				_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔				_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血				_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病				_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史				_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病				_____	_____
7、诊疗、检查经历		A、过去 3 个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗		_____	_____
B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术				_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查				_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡				_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故				_____	_____
10、妇女专项		A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周		_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病				_____	_____
11、投保记录		A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间		_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保				_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔				_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）					
备注					
1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅读知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事故不保险责任。 2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。					
投保人 签名：		被保险人（或其 监护人）签名：		投保申请 日期：	年 月 日

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（八）试题编号：B-3-1-8

1、任务描述

陈强，身份证号码为：350103198812122221，联系方式为 15111661166。妻子曲纤纤，身份证号码为：350103198909099998，联系方式为 15122662266，尚未曾生育，二人一同居住在福建省福州市台江区天台路 888 号莲花小区 A88 栋 1555 室，邮编：350000。

陈强在福州市印刷厂工作，是一名平版制版工（职业代码为 6200101，风险

等级为二级)。其本人身高 170cm, 体重 59kg, 年收入约 5 万元, 无驾照, 无不良嗜好。无投保经历, 目前身体状况良好。

妻子曲纤纤在福州市美度服装厂工作, 是一名裁缝(职业代码为 6110104, 风险等级为二级), 年收入约 4 万。本人身高 160cm, 体重 45kg, 无不良嗜好, 身体状况良好。

作为一个家庭的主要收入来源, 今天(2019-09-10), 陈强打算投保某某人保寿险鸿康定期寿险, 附加鸿泰重大疾病保险, 保额分别为 30 万和 10 万, 交费期间和保险期间均为 30 年, 年交保费为 2679 元和 1930 元, 首期保费的交纳方式为银行转账, 开户银行为建设银行书院支行, 账号为: 663456001122334455。受益人指定为其太太, 选择福州市仲裁委员会保险纠纷调解中心作为保险合同产生纠纷时的调解机构。被保险人免体检。代理人为李红, 工号 14430。收款收据号: 201908061112, 保险合同号: 20090304。保险合同产生争议时, 选择仲裁方式, 仲裁机构为福州仲裁委员会。

- (注: 本题相关信息均为虚拟。)
- 请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务:
- (1) 请向客户说明投保单填写的一般规则;
 - (2) 请向客户说明客户投保需要提交的资料;
 - (3) 填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名:
业务员工号:
收款收据号:
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客户保障声明	1、请您在仔细阅读保险条款, 充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定, 权衡保险需求和交费能力后; 再作出投保决定。
	2、投保单为保险合同的重要组成部分, 请准确、真实填写, 并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明, 我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更, 请及时通知我公司, 以便为您提供服务。
	3、根据我国《保险法》规定, 我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询, 您应如实告知; 如您未如实告知, 我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同, 并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
	4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效, 此前我公司不承担保险责任。
	5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效, 您对公司的一切告知均以书面为准。
	6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的, 请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料			
投	姓名:	性别: ☐ 男 ☐ 女	出生日期: 年 月 日 年龄 周岁

保 人	证件名称: ☐ 身份证 ☐ 其它		证件号码:	被保险人的: _____	
	职业: _____ 兼职: _____		职业代码:	职业类别: _____ 级	工作单位: _____
	通讯地址: _____		邮编:	婚姻 ☐ 未婚 ☐ 已婚	
	联系电话: _____ 手机: _____		电子邮件: _____		状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶
被 保 险 人	姓名:	性别: ☐ 男 ☐ 女	出生日期: 年 月 日	年龄: 周岁	
	证件名称: ☐ 身份证 ☐ 其它		证件号码:	婚姻 ☐ 未婚 ☐ 已婚	
				状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶	
	职业: _____ 兼职: _____		职业代码:	职业类别: _____ 级	工作单位: _____
	通讯地址: _____		邮编:		
	手机号: _____		电子邮件 _____		

[illegible]

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期(__ 年 / 至 __ 岁)	(_____ 年 / 至 __ 岁)	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期(__ 年 / 至 __ 岁)	(_____ 年 / 至 __ 岁)	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期(__ 年 / 至 __ 岁)	(_____ 年 / 至 __ 岁)	☐ 年交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期(__ 年 / 至 __ 岁)	(_____ 年 / 至 __ 岁)	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期(__ 年 / 至 __ 岁)	(_____ 年 / 至 __ 岁)	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期(__ 年 / 至 __ 岁)	(_____ 年 / 至 __ 岁)	☐ 定期 __	

首期暂交费:		交费形式: ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它		交费日: 年 月 日	
续期交费形式: ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它		若选择银行转账, 请填写开户银行: 账号:		户名:	
年金领取年龄: 周岁		首期领取金额:		领取方式: ☐ 趸领 ☐ 年领 ☐ 月领 ☐ 其它 ☐ 平准领取 ☐ 递增领取 递增率为 % ☐ 其它	

公司信息通知方式: ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函

三、告知事项 (凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种, 请同时填写“投保人”项下告知事项。)					被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高 厘米, 体重 斤; 投保人身高 厘米, 体重 斤				是 否	是 否
2、平均年收入 (填写过去三年大约的平均年收入值)	被保险人:		投保人:			
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车					
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好						
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒						
D、是否有饮酒或吸烟习惯? 如“是”, 填写右栏:					已饮酒 年, 种类 , 每天数量	
					与 年前因 停止饮酒	
					已吸烟 年, 每天 支	

E、是否计划两年内出国				于__年前因_____停止吸烟		_____	_____
4、身体残障		A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍				_____	_____
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺						_____	_____
5、症状类型		是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗				_____	_____
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视						_____	_____
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病						_____	_____
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外						_____	_____
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病						_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原发性心脏病						_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石						_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病						_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）						_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退						_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔						_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血						_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病						_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史						_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病						_____	_____
7、诊疗、检查经历		A、过去 3 个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗				_____	_____
B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术						_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查						_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡						_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故						_____	_____
10、妇女专项		A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周				_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规律出血等疾病						_____	_____
11、投保记录		A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间				_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保						_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔						_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）							
备注							
声明与授权		1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅读知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属事实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事故不保险责任。					
		2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。					
投保人 签名：			被保险人（或其 监护人）签名：		投保申请 日期：	年 月 日	

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80 分)	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40 分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(九) 试题编号：B-1-1-9

1、任务描述

吴劲波，身份证号码为：310104198411115553，联系方式为 1475554444。
妻子徐雅莉，身份证号码为：310104198609090002，联系方式为 13988898889，

二人育有一女吴青萍（身份证号码为：310104201401033330），学龄前儿童，职业代码：210401（1类），身高1.0米，体重20公斤。三人一同居住在上海市徐汇区解放路88号黄埔公馆小区B8栋2888室。邮编：300255

吴劲波是上海美术电影制片厂的美工师（职业代码为2100507，风险等级为一级），身高174cm，体重60kg，年收入约16万元，有驾照，驾龄4年，偶尔吸烟，每日约4支，烟龄10年。无投保经历，目前身体状况良好。

妻子徐雅莉跟吴劲波在同一个单位工作，是该单位的一名化妆师（职业代码为2100508，风险等级为一级），年收入约10万。本人身高165cm，体重55kg，无不良嗜好，身体状况良好。

因为担心女儿以后没有保障，今天（2019-09-17），吴劲波希望为女儿购买一份保险。经保险顾问的推荐，吴先生准备投保某某人寿金宝贝少儿教育金保险，附加康定重大疾病保险和安定意外医疗保险，保额分别为10万、9万和10万，交费期间为15年，其中金宝贝少儿年金保险和重大疾病保险的保险期间20年，安定意外医疗保险的保险期限为1年，年交保费分别为4310元、2900元和1230元，首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为建设银行书院支行，账号为：663345001122334455。受益人指定为其太太。被保险人免体检。代理人为李红，工号14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为上海仲裁委员会。

- （注：本题相关信息均为虚拟。）
- 请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：
- （1）请向客户说明投保单填写的一般规则；
 - （2）请向客户说明客户投保需要提交的资料；
 - （3）填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名：
业务员工号：
收款收据号：
保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客户保障声明	1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。
	2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。
	3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
	4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。
	5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。
	6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料

投保人	姓名：		性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期		年		月		日	年龄		周岁			
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码											被保险人的：			
	职业：		兼职：		职业代码：					职业类别：		级	工作单位：				
	通讯地址：											邮编：			婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚	
	联系电话：		手机：		电子邮件：										状况	☐ 离婚 ☐ 丧偶	
被保险人	姓名：		性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：					年		月		日	年龄：		周岁
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：												婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚	
															状况	☐ 离婚 ☐ 丧偶	
	职业：		兼职：		职业代码：					职业类别：		级	工作单位：				
	通讯地址：											邮编：					
手机号：																	电子邮件

受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）：

受益顺序	姓 名	性 别	出生日期	是被保险人的	受益份额	证件名称	证件号码

二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 年交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 定期__	

保险费合计人民币（大写）_____（¥ _____）

首期暂交费：_____ 交费形式：☐银行转账☐银行代收☐现金☐支票☐其它 交费日：____年____月____日

续期交费形式：☐银行转账☐银行代收 若选择银行转账，请填写开户银行：_____ 户名：_____
☐现金 ☐支票 ☐其它 账号：_____

年金领取年龄：____周岁 首期领取金额：_____ 领取方式：☐趸领 ☐年领 ☐月领 ☐其它
☐平准领取 ☐递增领取 递增率为____% ☐其它

如投保分红保险，红利领取方式：☐现金 ☐累积生息 ☐抵交保费 ☐购买交清增额保险 ☐其它

公司信息通知方式： ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函						
合同争议处理方式： ☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：						
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）				被保险人	投保人	
1、身高体重	被保险人身高 厘米，体重 斤；投保人身高 厘米，体重 斤				是 否	是 否
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）	被保险人：			投保人：		
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车				☐ ☐	_____
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好					_____	_____
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒					_____	_____
D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏：					已饮酒_____年，种类_____，每天数量_____	_____
					与_____年前因_____停止饮酒	_____
					已吸烟_____年,每天_____支	_____
E、是否计划两年内出国					于_____年前因_____停止吸烟	_____
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍				_____	_____
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺					_____	_____
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗				_____	_____
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视					_____	_____
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病					_____	_____
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外					_____	_____
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病					_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病					_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石					_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病					_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）					_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退					_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔					_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血					_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病					_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史					_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病					_____	_____
7、诊疗、检查经历	A、过去 3 个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗				_____	_____
B、过去 5 年内是否因疾病或受伤住院或手术					_____	_____
C、过去 5 年内除健康普查外是否做下列检查：X 光（透视、摄片）、心电图、B 超、CT 或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查					_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去 6 个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡					_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或 60 岁以前因病身故					_____	_____
10、妇女专项	A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周				_____	_____
B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规律出血等疾病					_____	_____
11、投保记录	A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有、请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间				_____	_____
B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保					_____	_____
C、过去有无向保险公司索赔					_____	_____
12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）						

备注					
声明与授权	1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅读知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事故不保险责任。 2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。				
	投保人 签名：		被保险人(或其 监护人) 签名：		投保申请 日期： 年 月 日

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6 分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8 分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求	20 分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20 分	投保所需资料表述完整、规范。	

(80分)	40分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(十) 试题编号：B-1-1-10

1、任务描述

客户资料如下：

关照，身份证号码为：1201021986101099999，联系方式为 15633332222。
妻子于心阳，身份证号码为：120102198709022222，联系方式为 18677778888，
二人育有一子名叫关心（身份证号码为：120102201201103033333），学生，职业
代码：20102（1类），身高 1.5 米，体重 40 公斤。三人一同居住在天津市和平
区解放路 88 号杨柳园小区 F8 栋 1888 室。邮编：3102222

关照是天津市传统剧团的编剧（职业代码为 2100103，风险等级为一级），
身高 178cm，体重 70kg，年收入约 13 万元，有驾照，驾龄 2 年，每日饮酒量约
1 两白酒，酒龄 10 年。无投保经历，目前身体状况良好。

妻子于心阳是天津市第一小学的老师（职业代码为 2090401，风险等级为一
级），年收入约 9 万。本人身高 165cm，体重 55kg，无不良嗜好，身体状况良好。

因为担心儿子以后没有保障，关照希望为儿子购买一份保险。经保险顾问的
推荐，今天（2019 年 9 月 11 日）关照准备投保某某人寿全家福少儿两全保险（分
红型），保额为 10 万，交费期为交至 18 岁，年交保费为 5540 元，保险期间 20
年，首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为建设银行，账号为：
663345001122334455。受益人指定为其太太。被保险人免体检。分红方式为累积
生息。代理人为李红，工号 14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：
20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为天津仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向客户说明投保单填写的一般规则；
- （2）请向客户说明客户投保需要提交的资料；

(3) 填写并提交一份投保单。

表 1 个人保险投保单

****保险股份有限公司**

业务员姓名:

业务员工号:

收款收据号:

保险合同号

个人保险投保单 ☐ 体检 ☐ 非体检

客户保障声明

- 1、请您在仔细阅读保险条款，充分理解保险责任、责任免除、解除合同等规定，权衡保险需求和交费能力后；再作出投保决定。
- 2、投保单为保险合同的重要组成部分，请准确、真实填写，并由投保人、被保险人亲笔签名。不明事项请向业务员或我公司咨询。如无特别声明，我公司将以您本次填写的地址为最新地址。如有地址变更，请及时通知我公司，以便为您提供服务。
- 3、根据我国《保险法》规定，我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行咨询，您应如实告知；如您未如实告知，我公司有权依照《保险法》的规定决定是否解除合同，并有权决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
- 4、保险合同自我公司同意承保、收取首期保险费签发保险合同的次日开始生效，此前我公司不承担保险责任。
- 5、一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的业务员说明及解释均属无效，您对公司的一切告知均以书面为准。
- 6、投保人通过业务员递交投保书、交付保险费的，请检查业务员证件并及时索取盖有我公司收费专用章的收款收据。

一、客户资料

投保人	姓名:		性别:	☐ 男 ☐ 女	出生日期:		年		月		日	年龄:		周岁		
	证件名称:	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码:											被保险人的:		
	职业:		兼职:		职业代码:		职业类别:		级	工作单位:						
	通讯地址:											邮编:		婚姻:	☐ 未婚 ☐ 已婚	
	联系电话:		手机:		电子邮件:					状况:	☐ 离婚 ☐ 丧偶					
被保险人	姓名:		性别:	☐ 男 ☐ 女	出生日期:		年		月		日	年龄:		周岁		
	证件名称:	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码:											婚姻:	☐ 未婚 ☐ 已婚	
														状况:	☐ 离婚 ☐ 丧偶	
	职业:		兼职:		职业代码:		职业类别:		级	工作单位:						
	通讯地址:											邮编:		手机号:		电子邮件:

受益人（本栏仅供指定身故保险金受益人）:

受益顺序	姓 名	性 别	出 生 日期	是被保 险人的	受益 份额	证件 名称	证件号码

二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 年交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交 __	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 交__	
		☐ 终身 ☐ 定期（__年 / 至__岁）	（__年 / 至__岁）	☐ 定期__	

保险费合计人民币（大写）_____（¥ _____）			
首期暂交费：_____交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它_____交费日：____年____月____日			
续期交费形式： ☐ 银行转账 ☐ 银行代收 ☐ 现金 ☐ 支票 ☐ 其它_____	若选择银行转账，请填写开户银行：_____户名：_____ 账号：_____		
年金领取年龄：____周岁 首期领取金额：_____	领取方式： ☐ 趸领 ☐ 年领 ☐ 月领 ☐ 其它 ☐ 平准领取 ☐ 递增领取 递增率为_____% ☐ 其它_____		
如投保分红保险，红利领取方式： ☐ 现金 ☐ 累积生息 ☐ 抵交保费 ☐ 购买交清增额保险 ☐ 其它_____			
公司信息通知方式： ☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函_____			
合同争议处理方式： ☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：_____			
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）		被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高____厘米，体重____斤； 投保人身高____厘米，体重____斤	是 否	是 否
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）	被保险人：____ 投保人：____		
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车_____	☐ ☐	_____
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好_____		_____	_____
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒_____		_____	_____
D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏： 已饮酒____年，种类____，每天数量____ 与____年前因_____停止饮酒 已吸烟____年，每天____支		_____	_____
E、是否计划两年内出国_____		_____	_____
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍_____	_____	_____
B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺_____		_____	_____
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状，或因下列症状接受治疗_____	_____	_____
慢性咳嗽、咯血、胸闷、心慌、气短、浮肿、声嘶哑、吞咽困难、呕血、黑便、腹痛、黄疸、贫血、肿块、血尿、蛋白尿、皮肤淤斑、不明原因皮下出血点、渐进性消瘦、持续性头痛、晕厥、抽搐、昏迷、长期发热、高度近视		_____	_____
6、病史询问：是否曾患有或接受治疗过下列疾病_____		_____	_____
A、高血压、先天性心脏病、风湿性心脏病、心内膜炎、冠心病、心肌梗塞、心律失常、心肌炎、脑血管意外		_____	_____
B、帕金森氏综合症、癫痫、脑部疾病、脊髓疾病、精神病		_____	_____
C、哮喘、肺结核、肺气肿、支气管扩张、尘肺、矽肺、肺原性心脏病		_____	_____
D、消化性溃疡、萎缩性胃炎、胰腺炎、肝硬化、乙肝或丙肝病毒携带者、胆道感染或结石		_____	_____
E、尿路结石或畸形、肾炎、肾病、肾功能不全、多囊肾、肾盂积水、前列腺疾病		_____	_____
F、肿瘤（包括恶性肿瘤及尚未确诊为良性或恶性之息肉、肿瘤、囊肿、赘生物）		_____	_____
G、糖尿病、痛风、垂体机能亢进或减退、甲状腺机能亢进或减退、肾上腺机能亢进或减退		_____	_____
H、系统性红斑狼疮、 风湿或类风湿病、胶原性疾病有结缔组织疾病、椎间盘突出、疝、痔		_____	_____
I、贫血、血小减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血		_____	_____
J、白内障、视网膜疾病、角膜疾病、青光眼、中耳炎、及其它眼、耳、鼻、喉或口腔疾病		_____	_____
K、先天性疾病、遗传性疾病、地方病、职业病、药物过敏史		_____	_____
L、是否还有以上未列名的疾病_____		_____	_____
7、诊疗、检查经历	A、过去3个月内是否接受过医生的诊断 检查和治疗_____	_____	_____
B、过去5年内是否因疾病或受伤住院或手术_____		_____	_____
C、过去5年内除健康普查外是否做下列检查：X光（透视、摄片）、心电图、B超、CT或核磁共振、脑电图、血液化验、胃镜、肠镜等内窥镜检查、病理活检、眼底检查		_____	_____
8、你及你的配偶是否曾接受或试图接受与区滋病有关的诊察或治疗？在过去6个月内是否持续超过一周以上下列症状：体重下降、食欲不振、盗汗、腹泻、淋巴结肿大、及皮肤溃疡		_____	_____
9、父母兄弟姐妹中是否有人曾患过遗传性疾病、结核病、肝炎、肝硬化、癌症、糖尿病、肾病、心脏病、中风、高血压、动脉硬化、精神病或曾是乙肝、丙肝病毒携带者或60岁以前因病身故		_____	_____

10、妇女专项		A 是否正在怀孕？如是，孕期第 周			
		B、是否患有子宫肌瘤、子宫颈瘤、卵巢囊肿、卵巢癌、异位妊娠、乳腺增生（包块、肿块）、乳腺癌、阴道不规则出血等疾病			
11、投保记录		A、目前是否有已参加或正在申请中的其它人身保险？如有，请告知承保公司、保险险种名称、保险金额、保单生效时间			
		B、过去 2 年内是否曾被保险公司解除合同或申请人身保险而被延期、拒保或附加条件承保			
		C、过去有无向保险公司索赔			
		12 说明：（以上 3~11 项如“是”请列明问题编号及有关需说明的内容，包括疾病诊治日期、诊治结果、诊治医院名称、债务情况等。对投保单及告知内容，我公司承担保密责任。）			
备注					
声明与授权		1、贵公司已对保险合同的条款内容履行了说明义务，并对责任免除条款履行了明确说明义务。本人已仔细阅读知，理解客户保障声明、产品说明书（仅限于分红、万能、投资连结保险）及保险条款尤其是责任免除、解除合同等规定，并同意遵守。所填投保单各项及告知事项均属事实并确无欺瞒。上述一切陈述及本声明将成为贵公司承保的依据，并作为保险合同一部分。如有不实告知，贵公司有权解除合同，并对解除合同前发生的事故不保险责任。 2、本人谨此授权凡知道或拥有任何有关本人健康及其它情况的任何医生、医院、保险公司、其它机构或人士，均可将有关资料提供给贵公司。此授权书的影印本也同样有效。			
		投保人 签名：		被保险人（或其 监护人）签名：	
				投保申请 日期：	年 月 日

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机，1 份投保单证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分

职业素养 (20分)	6分	熟悉保险相关政策及法律法规。	
	6分	遵守保险公司的业务处理规范。	
	8分	具有较强的风险意识和契约意识。	
技能要求 (80分)	20分	投保单填写一般规则阐述流利且完整。	
	20分	投保所需资料表述完整、规范。	
	40分	投保单填写完整、正确、规范。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

项目二 人身保险生存调查

（一）试题编号：B-1-2-1

1、任务描述

2018 年 11 月 20 日，长沙流苏联合丝织有限公司向某保险公司申请团体意外伤害险续保。

2018 年 11 月 23 日生调人员与业务员前往长沙市天心区芙蓉路 72 号长沙流苏联合丝织有限公司进行意外险承保生调，公司联系人裴云超接待了本次生调，具体情况如下：

长沙流苏联合丝织有限公司成立于 2006 年，有限责任公司。主要从事丝绸织造行业，年利润在 100 万元左右。本次投保的 20 名员工在该公司从事行政管理工作，工作环境位于公司办公楼，平时工作较轻松，有双休日，都是长沙本地人，平均在公司工作十年左右。据投保人表示，被保险人平均年龄超 45 岁是由于投保的 20 名员工中有四名返聘人员年龄偏大，导致平均年龄超过 45 周岁。投保人表示被保险人目前身体健康，公司每两年会组织他们前往周边疗养院进行体检。平时发放手套、毛巾等普通劳保用品，每年开展一次安全教育培训。投保人表示，被保险人最易发生的意外情况是在上下班途中发生交通事故等意外事故的发生。对于投保意外险投保人表示主要是为规避企业的意外风险，获得保障而投保，投保动机正常，所有被保险人知悉公司为他们投保意外险。公司 2016 年首次投保意外险，本次为续保。在询问投保人公司过往有否发生意外伤害责任事故时投保人表示：曾有一名员工在下班回家途中骑电动车摔跤导致骨折，已在某公司理赔，无其他重大意外事故发生，风险处于可控状态。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向长沙流苏联合丝织有限公司工作人员解释什么是生存调查？
- （2）请向丝织公司工作人员说明本次生存调查包括哪些一般调查项目？
- （3）在本次生存调查过程中，生调人员需要注意哪些事项？
- （4）请说明在本案中，生存调查对核保结论有何影响？
- （5）在本案当中调查的重点有哪些？

(6) 请完成一份生存调查报告，要求内容完整、思路清晰、分析合理，具有逻辑性和可行性。

2、实施条件

表 1 生存调查实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 生存调查评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	具有较强的沟通能力和责任心。	
	6 分	具有较强的法律意识和契约意识。	
	8 分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致,业务处理熟练。	
技能要求 (80 分)	5 分	全面理解生存调查的含义。	
	5 分	掌握生存调查的一般内容。	
	10 分	掌握生存调查过程中的注意事项。	
	10 分	掌握生存调查对核保结论的影响。	
	10 分	能结合案情找出生存调查的重点。	
	5 分	生存调查报告文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	5 分	文字表达流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	10 分	要素完整(标题、单件的基本情况、调查项	

		目及重点要求、具体调查过程、调查综合意见等)。	
	10 分	调查过程撰写清晰。	
	10 分	调查重点突出，并能给出调查综合意见。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-1-2-2

1、任务描述

2018 年 9 月 21 日，客户谭小波为本人、妻子吴丽琼、女儿谭小婷、女儿谭小茹，向 A 保险公司湖南分公司投保重大疾病保险、两全保险（分红型）、附加住院定额给付医疗保险、附加住院定额给付医疗保险、附加意外伤害、重疾、附加豁免保费定期寿险等，保额较高，需进行生存调查。

客户谭小波，现年 42 周岁，男性，湖南长沙人，已婚，学历大专，身高 173 CM, 体重 68 公斤，外表体形健康，精神面貌良好，言谈举止正常，比较健谈且对调查工作较为配合。否认吸烟、喝酒、危险运动嗜好，否认住院病史，否认家族病史。

谭小波为长沙市天心区惠宝汽车销售服务有限公司的董事，持有该公司 50% 的股份，公司成立于 2005 年，注册资本 1500 万，雇员 130 人，近三年平均营业额 15000 万，近三年平均税后利润 5000 万。该公司主营汽车销售、售后维修服务、二手车交易、汽车租赁、汽车美容及精品销售等，是长沙地区上规模的 4S 店之一，主要有上海大众、广汽本田 4S 店，主营品牌有大众、广本、别克、起亚、日产、雪佛兰、北京现代、长安、江淮货车及长丰扬子汽车（三菱、猎豹、扬子系列）等，在长沙拥有多个销售网点。

谭小波有一套在长沙阳光小区面积 144 平方米的套房，现价值约 120 万元；有土地 70 亩，价值不详；有一个其妻吴丽琼名下的店面面积 65 平方米，现价值约 90 万；其妻吴丽琼名下的套房面积 146.80 平方米，现价值约 120 万元。另有 2013 年购置的日产风度、大众小车各一辆，购买价值约 60 万。

谭小波及家人有较好的保险意识，在其他公司也有投保经历，在 B 保险公司

有投保重疾型保险产品，保额 30 万。被保人有较强的保险意识，对医疗保障型产品较为认可。本次客户谭小波为本人、妻子吴丽琼、女儿谭小婷、女儿谭小茹，向 A 保险公司湖南分公司投保重大疾病保险、两全保险（分红型）、附加住院定额给付医疗保险、附加住院定额给付医疗保险、附加意外伤害和重疾附加豁免保费定期寿险等，合计年交保费 80,425.28 元。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述资料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向客户谭小波解释，什么是生存调查？
- （2）请向客户谭小波说明本次生存调查主要包括哪些一般调查项目？
- （3）在对谭小波进行生存调查过程中，生调人员需要注意哪些事项？
- （4）在本案中，生存调查对核保结论有何影响？
- （5）在本案当中调查的重点有哪些？
- （6）请完成一份生存调查报告，要求内容完整、思路清晰、分析合理，具有逻辑性和可行性。

2、实施条件

表 1 生存调查实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 生存调查评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业	6 分	具有较强的沟通能力和责任心。	

素养 (20分)	6分	具有较强的法律意识和契约意识。	
	8分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致,业务处理熟练。	
技能 要求 (80分)	5分	全面理解生存调查的含义。	
	5分	掌握生存调查的一般内容。	
	10分	掌握生存调查过程中的注意事项。	
	10分	掌握生存调查对核保结论的影响。	
	10分	能结合案情找出生存调查的重点。	
	5分	生存调查报告文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	5分	文字表达流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	10分	要素完整(标题、单件的基本情况、调查项目及重点要求、具体调查过程、调查综合意见等)。	
	10分	调查过程撰写清晰。	
	10分	调查重点突出,并能给出调查综合意见。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-1-2-3

1、任务描述

2019年5月23日,柯兰平为自己投保重大疾病保险100万,两全保险40万,年缴保费88880元,由于保额较高,需进行生存调查。

柯兰平,女,今年50岁,为厦门某公司总经理,年收入约200万左右,配偶秦为军,目前从事市政工程建设承包生意,年收入在200万元左右,二人育有一女,就读于厦门中学高二;家庭关系和睦,同时告知无抽烟、饮酒等不良嗜好。

柯兰平的家庭财务状况较好,于2000年注册成立厦门康达贸易有限公司,注册资本经过增资后为168万元,担任该公司的总经理。该公司主要从事皮革相

关贸易，目前办公场所租赁在厦门阳光小区，面积在 200 平左右，租金在 8500 元左右，有员工 6 人，年营业额在 200 万左右，年收入在 200 万元左右。

另告知目前在厦门有一处房产，面积为 210 平方米，目前房产价值在 800 万左右，以及在岛内一个 100 平方米的店面，价值在 200 万左右，无贷款：自己有一辆奥迪 Q5 轿车，购买价格为 50 万元左右，无其他欠款。

另柯兰平告知其 2012 年确诊胃窦炎，2016 年有因胃息肉在厦门医院行手术治疗，并因住院获赔。

柯兰平为保险公司 VIP 客户，有较强的保险意识，先后多次为自己及家人在多家保险公司投保，本次为自己投保重大疾病保险 100 万，两全保险 40 万，年缴保费 88880 元，2012 年 3 月曾在本公司购买重大疾病保险 30 万，年缴保费 24720 元。另在 A 保险公司购买过保险，险种及保额本人记不太清。经排查，查及被保险人于 2004 在 A 保险公司投保住院费用、住院定额险种。2012 年投保寿险 50 万、附加重疾 50 万元、意外伤害保险 10 万。2016 年因胃息肉获赔记录，无其他理赔记录。

- （注：本题相关信息均为虚拟。）
- 公司下发了生存调查函件，请完成以下内容：
- （1） 请向客户柯兰平解释，什么是生存调查？
 - （2） 请向客户柯兰平说明，本次生存调查主要包括哪些一般调查项目？
 - （3） 在本次生存调查过程中，生调人员有哪些注意事项？
 - （4） 在柯兰平案件中，生存调查对核保结论有何影响？
 - （5） 在本案当中调查的重点有哪些？
 - （6） 请完成一份生存调查报告，要求内容完整、思路清晰、分析合理，具有逻辑性和可行性。

2、实施条件

表 1 生存调查实施条件		
项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，草稿纸若干。	

人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 生存调查评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	具有较强的沟通能力和责任心。	
	6 分	具有较强的法律意识和契约意识。	
	8 分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致,业务处理熟练。	
技能要求 (80 分)	5 分	全面理解生存调查的含义。	
	5 分	掌握生存调查的一般内容。	
	10 分	掌握生存调查过程中的注意事项。	
	10 分	掌握生存调查对核保结论的影响。	
	10 分	能结合案情找出生存调查的重点。	
	5 分	生存调查报告文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	5 分	文字表达流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	10 分	要素完整(标题、单件的基本情况、调查项目及重点要求、具体调查过程、调查综合意见等)。	
	10 分	调查过程撰写清晰。	
	10 分	调查重点突出,并能给出调查综合意见。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

项目三 人身保险核保

（一）试题编号：B-1-3-1

1、任务描述

张某，男，55岁，公司总经理，吸烟25年，35支/日，饮酒30年，量中等，但应酬多，业务需要经常出国，身高170cm，体重85kg，腹围110cm，健康告知中既往行胆囊摘除术，慢性支气管炎10年，胃溃疡7年，血压160/95mmHg，高血脂4年，肝炎病史10年，2019年5月15日准备购买某保险公司重大疾病险，附加住院医疗险以及意外伤害险。

若《核保手册》查定EM值评分标准如下：

胆囊摘除手术：0点

慢性支气管炎：20点

胃溃疡：40点

高血压：45点

年龄50—55岁：25点

饮酒：30点

高血脂：40点

肝炎：40点。

吸烟指数：（800—900）加20点；（900—1000）加30点；（1000—1100）加40点

BMI指数：（28—30）加20点；（30—32）加25点；（32—34）加30点

核保结论参考值：75点-120点为标准体；125-350点为次标准体；350点以上拒保。

加费标准：125-175加费10%，176—225加费50%，226—275加费70%，276—350加费100%。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

（1）请向客户张某解释什么是核保？

（2）请说明，在本案中，核保的具体流程有哪些？

- (3) 请列举在本案中,影响核保结论的客户健康要素及非健康要素包括哪些?(健康要素和非健康要素分别至少列举3种)
- (4) 结合案情背景,说明正常的血压范围是多少?并请判定什么是高血压?
- (5) 什么是BMI值?请计算张某的BMI值,说出各种体型的BMI标准,同时判断张某的体型属于哪种。
- (6) 请说明什么是吸烟指数,并请计算张某的吸烟指数。
- (7) 请结合案情,分别分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率有哪些影响?
- (8) 什么是EM值?在本案中,EM值对核保的影响有哪些?
- (9) 查定《核保手册》,对张某做出合适核保结论,张某应属于哪种群体?
- (10) 若标准体保费为10000元/年,采取加费承保应缴纳多少保险费。

2、实施条件

表1 核保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米,配置办公桌30张	机试
设备	每张桌子1台电脑,每学生配置1个计算器,草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员2名	

3、考核时量

90分钟。

4、评价标准(100分)

表2 核保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养	6分	遵守核保作业处理规范。	
	6分	遵守保险相关政策及法律法规。	

(20分)	8分	工作耐心细致、责任心强。	
技能要求 (80分)	5分	掌握核保的含义。	
	5分	掌握核保的流程。	
	10分	能列举影响核保结论的健康要素及非健康要素。	
	5分	掌握血压的正常范围，及高血压的一般标准。	
	10分	掌握 BMI 指数，了解其标准，并能运用该指数判断客户体型。	
	5分	掌握吸烟指数的定义，并能计算吸烟指数。	
	10分	能分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率的影响。	
	10分	掌握 EM 值，并理解其对核保的影响。	
	10分	在给出核保手册部分内容的前提下，能综合客户的风险点，对客户进行评点，并做出核保结论。	
	10分	在给定部分核保手册的前提下，能对客户所需加费的金额进评定。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-1-3-2

1、任务描述

朱小宇是某电力公司员工，现年 50 岁，身高 175cm，体重 95 公斤。由于工作的性质，养成了吸烟的习惯，每日吸烟约 40 支，已吸烟 26 年，同时有饮酒史约 18 年。

投保过程中健康告知显示其有多项既往病史：胃溃疡 5 年，肝炎病史 7 年，胆囊炎 3 年，血压 150/95mmHg，同时体检显示其心电图异常。

查《核保手册》EM 值评分标准如下：

胃溃疡：35 点

肝炎：40 点

胆囊炎：25 点

高血压：20 点

心电图异常：20 点

饮酒：20 点

吸烟指数：（800—900） 加 20 点；（900—1000）加 30 点；（1000—1100）加 40 点

BMI 指数：（28—30）加 20 点；（30—32）加 25 点；（32—34）加 30 点

核保结论参考值：75 点-120 点为标准体；125-350 点为次标准体；350 点以上拒保。

加费标准：125-175 加费 10%，176—225 加费 50%，226—275 加费 70%，276—350 加费 100%。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向客户朱小宇解释什么是核保？
- （2）请说明，在本案中，核保的具体流程有哪些？
- （3）请结合案情，列举影响核保结论的客户健康要素及非健康要素包括哪些？（健康要素和非健康要素分别至少列举 3 种）
- （4）请结合案情，说出正常的血压范围是多少？并请判定什么是高血压？
- （5）什么是 BMI 值？请计算客户的 BMI 值，说出各种体型的 BMI 标准，同时判断客户的体型属于哪种。
- （6）请说明什么是吸烟指数？并请计算客户的吸烟指数。
- （7）请结合案情，分别分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率有哪些影响？
- （8）什么是 EM 值？在本案中，EM 值对核保的影响有哪些？
- （9）查定《核保手册》，对客户做出合适核保结论，客户应属于哪种群体？
- （10）若标准体保费为 20000 元/年，采取加费承保应缴纳多少保险费？

2、实施条件

表 1 核保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，每学生配置 1 个计算器，草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 核保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	遵守核保作业处理规范。	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规。	
	8 分	工作耐心细致、责任心强。	
技能要求 (80 分)	5 分	掌握核保的含义。	
	5 分	掌握核保的流程。	
	10 分	能列举影响核保结论的健康要素及非健康要素。	
	5 分	掌握血压的正常范围，及高血压的一般标准。	
	10 分	掌握 BMI 指数，了解其标准，并能运用该指数判断客户体型。	
	5 分	掌握吸烟指数的定义，并能计算吸烟指数。	
	10 分	能分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死	

		亡率的影响。	
	10 分	掌握 EM 值，并理解其对核保的影响。	
	10 分	在给出核保手册部分内容的前提下，能综合客户的风险点，对客户进行评点，并做出核保结论。	
	10 分	在给定部分核保手册的前提下，能对客户所需加费的金额进评定。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-1-3-3

1、任务描述

被保险人贾某现年 53 岁，已婚，投保人为被保险人的妻子，受益人为被保险人的妻子、儿子。投保人与代理人为朋友关系，保险计划为代理人与投保人共同设计。

被保险人职业为私营企业主，告知有 C 类驾照，无交通事故记录，无危险运动爱好。投保人职业为中学教师。

财务告知方面：被保险人告知其年收入 20 万元，来源私营，否认借贷。投保人告知其年收入 6 万元，来源工薪。

健康告知方面：被保险人身高 173cm，体重 88 公斤，另告知有脂肪肝病史 5 年，冠心病史 2 年，慢性支气管炎 10 年，血压 155/95mmHg，胃溃疡 7 年，肾结石 9 年。有吸烟史，每日吸烟 30 支，已吸烟 29 年。

查《核保手册》EM 值评分标准如下：

脂肪肝：20 点

冠心病：40 点

慢性支气管炎：20 点

高血压：30 点

胃溃疡：40 点

肾结石：20 点

吸烟指数：（800—900） 加 20 点；（900—1000）加 30 点；（1000—1100）加 40 点

BMI 指数：（28—30）加 20 点；（30—32）加 25 点；（32—34）加 30 点

核保结论参考值：75 点-120 点为标准体；125-350 点为次标准体；350 点以上拒保。

加费标准：125-175 加费 10%，176—225 加费 50%，226—275 加费 70%，276—350 加费 100%。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

- （1）请向客户贾某解释，什么是核保？
- （2）请说明，在本案中，核保的具体流程有哪些？
- （3）请结合案情，列举影响核保结论的客户健康要素及非健康要素包括哪些？（健康要素和非健康要素分别至少列举 3 种）
- （4）请说出在本案中，正常的血压范围是多少？并请判定什么是高血压？
- （5）什么是 BMI 值？请计算客户的 BMI 值，说出各种体型的 BMI 标准，同时判断客户的体型属于哪种。
- （6）请说明什么是吸烟指数，并请计算客户的吸烟指数。
- （7）请结合案情，分别分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率有哪些影响？
- （8）什么是 EM 值？在本案中，EM 值对核保的影响有哪些？
- （9）查定《核保手册》，对客户做出合适核保结论，客户应属于哪种群体？
- （10）若标准体保费为 8000 元/年，采取加费承保应缴纳多少保险费？

2、实施条件

表 1 核保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，每学生配置 1 个计算器，草稿纸若干。	

人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 核保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	遵守核保作业处理规范。	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规。	
	8 分	工作耐心细致、责任心强。	
技能要求 (80 分)	5 分	掌握核保的含义。	
	5 分	掌握核保的流程。	
	10 分	能列举影响核保结论的健康要素及非健康要素。	
	5 分	掌握血压的正常范围，及高血压的一般标准。	
	10 分	掌握 BMI 指数，了解其标准，并能运用该指数判断客户体型。	
	5 分	掌握吸烟指数的定义，并能计算吸烟指数。	
	10 分	能分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率的影响。	
	10 分	掌握 EM 值，并理解其对核保的影响。	
	10 分	在给出核保手册部分内容的前提下，能综合客户的风险点，对客户进行评点，并做出核保结论。	
	10 分	在给定部分核保手册的前提下，能对客户所需加费的金额进评定。	

合计	总分 100 分	

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-1-3-4

1、任务描述

被保险人胡玉勇 55 岁，性别男，职业洗衣店老板，年收入 12 万元；投保人为本人；受益人子女。

胡玉勇身高 174cm，体重 90 公斤，有慢性支气管炎病史 10 年，目前定期接受治疗；肾结石 9 年，脂肪肝 10 年，胆囊炎 13 年，心电图也有异常。血压：155/95mmHg；饮酒 22 年；吸烟习惯：30 支/天，已吸烟 35 年。

查《核保手册》EM 值评分标准如下：

慢性支气管炎：20 点

肾结石：20 点

脂肪肝：20 点

胆囊炎：25 点

心电图异常：20 点

高血压：30 点

饮酒：20 点

吸烟指数：（800—900）加 20 点；（900—1000）加 30 点；（1000—1100）加 40 点

BMI 指数：（28—30）加 20 点；（30—32）加 25 点；（32—34）加 30 点

核保结论参考值：75 点-120 点为标准体；125-350 点为次标准体；350 点以上拒保。

加费标准：125-175 加费 10%，176—225 加费 50%，226—275 加费 70%，276—350 加费 100%。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

（1）请向客户胡玉勇解释，什么是核保？

（2）请说明，在本案中，核保的具体流程有哪些？

- (3) 请结合案情, 列举影响核保结论的客户健康要素及非健康要素包括哪些? (健康要素和非健康要素分别至少列举 3 种)
- (4) 在本案当中, 正常的血压范围是多少? 并请判定什么是高血压?
- (5) 什么是 BMI 值? 请计算客户的 BMI 值, 说出各种体型的 BMI 标准, 同时判断客户的体型属于哪种。
- (6) 请说明什么是吸烟指数? 并请计算客户的吸烟指数。
- (7) 请结合案情, 分别分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率有哪些影响?
- (8) 什么是 EM 值? 在本案中, EM 值对核保的影响有哪些?
- (9) 查定《核保手册》, 对客户做出合适核保结论, 客户应属于哪种群体?
- (10) 若标准体保费为 15000 元/年, 采取加费承保应缴纳多少保险费?

2、实施条件

表 1 核保实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑, 每学生配置 1 个计算器, 草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准 (100 分)

表 2 核保评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20)	6 分	遵守核保作业处理规范。	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规。	
	8 分	工作耐心细致、责任心强。	

分)			
技能 要求 (80 分)	5 分	掌握核保的含义。	
	5 分	掌握核保的流程。	
	10 分	能列举影响核保结论的健康要素及非健康要素。	
	5 分	掌握血压的正常范围，及高血压的一般标准。	
	10 分	掌握 BMI 指数，了解其标准，并能运用该指数判断客户体型。	
	5 分	掌握吸烟指数的定义，并能计算吸烟指数。	
	10 分	能分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率的影响。	
	10 分	掌握 EM 值，并理解其对核保的影响。	
	10 分	在给出核保手册部分内容的前提下，能综合客户的风险点，对客户进行评点，并做出核保结论。	
	10 分	在给定部分核保手册的前提下，能对客户所需加费的金额进评定。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

项目四 人身保险理赔

（一）试题编号：B-1-3-1

1、任务描述

投保人王帆，男，31岁，身份证号350622198805211111（证件有效期至2025年1月1日），投保告知职业为工厂负责人、私营企业主（不亲自作业）。联系方式13999992019，家住湖南省长沙市开福区阳光路888号水岸小区。王帆有社保，社保卡号为：333333333。妻子张泉，身份证号350622199107112222（证件有效期至2028年1月1日），职业为教师，联系方式为13999991111，家庭地址同王帆。二人已婚未育，王帆仅有母亲陈淑仪在世。陈淑仪，身份证号350622196008122222（证件有效期至2030年1月1日），职业为农民，联系方式13500002222，家庭地址同王帆。陈淑仪的开户银行为建设银行长沙市分行，账号为：62271234123412341234，其电子邮箱为1111111@qq.com。

2017年5月29日王帆以自己为被保险人在某保险公司投保意外伤害险30万，受益人指定为其妻子张泉。无其他公司投保记录。2017年11月8日，王帆在家不小心踩了家里的西瓜皮，随后摔倒，脑袋被扎进了钉子，随后死亡。经公安机关调查证实，本案系妻子张泉故意所为。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据以上案例背景，请完成下列任务：

- （1）作为保险公司理赔服务人员，请向客户解说如何开展保险理赔。
- （2）请结合案情，向客户解说本案的理赔原则。
- （3）请说明，在本案的理赔过程中，包括哪些基本环节？
- （4）该案件中保险金将如何给付？法律依据是什么。
- （5）请向客户解说被保险人死亡后，保险金作为被保险人的遗产，依照《中华人民共和国继承法》的规定履行保险金给付义务的情形包括哪些。
- （6）假设此案投保人张泉，被保险人王帆，受益人张泉，此案如何给付保险金？法律依据是什么？
- （7）在本案中，若被保险人是意外死亡，请列举出在理赔时所需要提供的主

(8) 在本案理赔申请时,需填写纸质版理赔申请书,请说明填写时需要注意哪些事项?

表 1 理赔申请书

[illegible]

申请人姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	国籍	☐ 中国 ☐ 其他： ____	职业_____
证件类型	☐ 身份证 ☐ 其他： _____			证件号码		

申请人签名:

申请日期: 年 月 日

委托人签名:

(有委托时须签名, 委托人即申请人)

委托日期: 年 月

日

2、实施条件

表 2 理赔实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌 30 张	机试+笔 试
设备	每张桌子 1 台电脑, 一个场地另配 1 台打印机。每 学生配置 1 份理赔申请书, 草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟

4、评价标准 (100 分)

表 3 理赔评价标准

考核内容	配分	考核点	备注
职业素养	6 分	遵守理赔作业处理规范	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规	
	8 分	工作耐心细致、责任心强	
操作规范 (技能 要求)	5 分	掌握理赔的含义	
	5 分	掌握理赔的原则	
	10 分	能列举人身保险理赔的基本环节	
	10 分	能根据保险法对案件性质进行分析, 并判定 是否应该给付保险金。	
	10 分	能列举出保险金作为被保险人遗产处理的 情形	
	5 分	能分析如果投保人故意造成被保险人死亡,	

		保险金应如何处理。	
	10 分	掌握理赔时所需要提供的主要单证	
	10 分	能说出纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项	
	15 分	能根据客户信息填写理赔申请书,填写完整、正确、规范	

试题评阅人签名:

(二) 试题编号: B-1-4-2

1、任务描述

投保人顾建国,男,身份证号:430103196506011111,证件有效期至2023年1月1日,职业为公务员,家庭地址:长沙市开福区湘江路河畔小区B栋888室,联系电话:18607311111,单位有社保,其社保卡号为:55555555。顾建国的开户银行为建设银行长沙市分行,账号为:622700000000000,其电子邮箱为00000000@qq.com。

顾建国于2018年10月1日为自己购买重大疾病险附加意外伤害医疗险,健康告知中无异常,并按期缴纳保费。2018年11月走路摔伤入住某医院骨科,疾病诊断为“腰椎间盘突出”,经核查,该客户的“腰椎间盘突出”系长期反复的外力造成椎间盘支撑结构的损害;2019年2月11日客户在湖南省某医院检查出尿毒症,并于2019年2月15日持相关材料向保险公司申请理赔,目前本人处于治疗中。

(注:本题相关信息均为虚拟。)

根据以上背景,请完成以下任务:

- (1) 作为保险公司理赔服务人员,请向客户解说如何开展保险理赔。
- (2) 请结合案情,向客户解说本案的理赔原则。
- (3) 请说明,在本案的理赔过程中,包括哪些基本环节?
- (4) 作为保险公司理赔服务人员,请说明客户的“腰椎间盘突出”属于意外伤害的保险责任吗?如果不是,从哪些方面进行理赔调查?
- (5) 如果客户购买了住院医疗险,观察期90天,因“腰椎间盘突出”索赔,保险公司能赔吗?理由是什么?

(6) 请判断, 尿毒症属于重疾险保险责任吗? 如果属于, 保险公司同意立案的条件有哪些?

(7) 结合案情, 列举客户索赔时应提交的材料有哪些? (至少列举 5 项)

(8) 客户因尿毒症索赔中重疾险, 是否需要理赔调查? 为什么? 如果需要, 请设计理赔调查的要点。

(9) 在本案理赔申请时, 需填写纸质版理赔申请书, 请说明填写时需要注意哪些事项?

(10) 请根据上述材料, 以被保险人为申请人, 以患尿毒症为理由填写一份重大疾病险理赔申请书。

表 1 理赔申请书

理 赔 申 请 书 (含授权委托书)

保单号:			为确保您的正当权益, 请您认真填写以下表内容, 填写前敬请详阅《填写指南》														
事故者姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	职业		国籍	☐ 中国 ☐ 其他: _____										
证件类型	☐ 身份证 ☐ 其他: _____		证件号码														
证件有效期	至 年 月 日/ ☐ 长期			联系电话		区号: 号码:		联系手机:									
投保人是被保险人的: ☐ 本人 ☐ 父母 ☐ 配偶 ☐ 子女 ☐ 单位 ☐ 其它_____										投保单位名称 (团险适用)							
联系地址: 省/直辖市 市 区/县 街道/乡镇 路/村																	
申请 类型 (可复 选)	☐ 意外医疗 ☐ 疾病医疗 ☐ 重大疾病 ☐ 意外残疾/失能 ☐ 豁免保 费 ☐ 疾病残疾/失能 ☐ 意外身故 ☐ 疾病身故 ☐ 住院津贴 ☐ 其他																
事 故 经 过	时间: 年 月 日 时		地点: _____省_____市_____区_____								原因:						
	事故经过/诊疗过程: 投保单位签章 (团险适用):																
事故者现状	☐ 治疗中 ☐ 治疗结束 ☐ 身故 (身故日: 年 月 日) ☐ 残疾/失能 ☐ 失踪																
事故者是否在其他保险公司投保或理赔人身保险					☐ 是 公司名称/金额 () ☐ 否												
事故者是否享有公费医疗或者社保					☐ 是 社保卡号 () ☐ 否												

如申请人与事故者为同一人，以下表单中职业、证件类型、证件号码、证件有效期、联系地址、联系电话可以不填									
申请人姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	国籍	☐ 中国 ☐ 其他：_____	职业_____			
证件类型	☐ 身份证 ☐ 其他：_____			证件号码					
证件有效期	至 年 月 日/ ☐ 长期		联系电话	区号：	号码：		联系手机		
联系地址	省/直辖市 市 区/县 街道/乡镇 路/村 号							邮编：	
申请人身份	☐ 被保险人 ☐ 投保人 ☐ 指定受益人 ☐ 继承人 ☐ 受益人/继承人的监护人 ☐ 其他_____								
理赔决定通知书递送方式		☐ 电子邮件递送（E-mail_____） ☐ 信函递送 ☐ 自行领取							

领款 方式	转帐 (人民币)	户 名					开户银行												
	银 行 帐 号																		

委 托 事 项	☐ 否 ☐ 是 若勾选是，则必须填写以下《理赔授权委托书》									
	本人现委托_____（身份证号码：_____）作为受托人，就保单号为_____的保险合同的理赔事宜作为我的代理人，并同意其代理权限如下：									
	☐ 办理理赔申请及受领退回的申请资料			☐ 受领理赔决定通知			☐ 受领续期核保决定通知			
	☐ 受领给付款项及签字			☐ 签订理赔协议			☐ 其他事项_____			
	授权期间自_____年_____月_____日至 _____年_____月 _____ 日									
	受托人联系电话：_____ 受托人身份： ☐ 业务员（代码：_____） ☐ 其他 _____									

保险欺诈风险提示： 诚信原则是保险合同的基本原则，若违反诚信原则实施保险欺诈，应当依据《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国保险法》的规定承担法律责任:投保人、被保险人或者受益人进行保险诈骗活动，数额较大构成犯罪的，处以拘役或者有期徒刑，并处罚金或者没收财产；尚不构成犯罪的，由公安机关等有权机关依法给予 15 日以下拘留、5000 元以下罚款的行政处罚；投保人、被保险人或者受益人虚报、谎报或者故意制造保险事故的，保险公司有权依法解除保险合同，不承担赔偿或给付保险金责任。									
声 明： 1.本人保证理赔申请书上所填写的内容真实详尽，及本人提供的一切材料均完全属实，如有虚假不实或隐瞒情况，贵公司有权拒付保险金，由此导致的公司损失（包括律师费、诉讼费）由本人承担； 2.本人授权贵公司可直接或委托其他单位和个人，向医疗机构及其他单位和个人调阅、摘抄、复印与理赔申请相关的资料（包括									

病历、司法证明等材料)；

3.因本人或代理人过错导致转帐不成功、未及时或未全额收取理赔款项的，贵公司不承担责任。

4.本人保证选择的理赔决定通知书递送方式真实有效，若无法收取理赔决定通知书，由此造成的一切后果，贵公司不承担责任。

5.本人同意贵司向某某保险信息技术管理有限责任公司（简称“某某保信”）报送本人的全部保单信息和理赔信息，并通过医疗机构、某某保信及知悉本人信息的其他机构查询与本人有关的承保、理赔、医疗等信息。某某保信基于为本人或保险公司提供服务的需要可对上述信息进行必要的使用及与相关机构进行信息共享，但均应严格履行保密义务。

申请人签名：

申请日期： 年 月 日

委托人签名：

（有委托时须签名，委托人即申请人）

委托日期： 年 月

日

2、实施条件

表 2 理赔实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试+笔 试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机。每学生配置 1 份理赔申请书，草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 理赔评价标准

考核内容	配分	考核点	备注
职业素养	6 分	遵守理赔作业处理规范	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规	
	8 分	工作耐心细致、责任心强	
操作规范 (技能)	5 分	掌握理赔的含义	
	5 分	掌握理赔的原则	
	10 分	能列举人身保险理赔的基本环节	

要求)	5 分	能判定事故原因是否属于意外伤害	
	5 分	掌握观察期的运用	
	10 分	掌握重疾险的保险责任,并掌握保险公司的立案条件	
	10 分	掌握理赔时所需要提供的主要单证	
	5 分	掌握理赔调查的要点	
	10 分	能说出纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项	
	15 分	能根据客户信息填写理赔申请书,填写完整、正确、规范	

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-1-4-3

1、任务描述

尹文通,男,身份证号:430103197005041111,证件有效期至2025年1月1日,职业为酒店经理,家庭地址:长沙市岳麓区沿江路阳光小区3栋333室,联系电话:13600111111。尹文通单位有社保,其社保卡号为:77777777,其开户银行为建设银行长沙市分行,账号为:62271111111111111111,其电子邮箱为11111111@qq.com。

2018年4月,尹文通为自己投保了某保险公司的某险种,并附加住院医疗保险,保险金额为50000元,保险期限为2018年4月3日至2019年4月2日,观察期为90天。2018年8月3日,因患乙型病毒性肝炎在湖南省长沙市某医院住院治疗,并于2018年10月4日治愈出院,2018年10月8日向保险公司申请理赔。住院期间所花费的医疗费用及保险公司支付规则如下表所示:

表1 住院医院费用表

项目名称	实际支出金额	给付比例	给付上限
药品费	12000	实际支出的80%	附加险保额的50%
治疗费	10000	实际支出的80%	附加险保额的20%
住院费	6000	实际支出的85%	附加险保额的6%
检查费	7000	实际支出的75%	附加险保额的19%

材料费	5000	实际支出的 75%	附加险保额的 5%

(注：本题相关信息均为虚拟。)

根据以上案例背景，请完成下列任务：

- (1) 作为保险公司理赔服务人员，请向客户解说如何开展保险理赔。
- (2) 请结合案情，向客户解说本案的理赔原则。
- (3) 请说明，在本案的理赔过程中，包括哪些基本环节？
- (4) 客户 4 月份第一次投保，8 月份乙肝住院，是否能获得赔偿？理由是什么？
- (5) 保险公司应给付被保险人药品费、治疗费、住院费、检查费及材料费分别为多少？总共应给付金额为多少？要求：分步骤列出计算式，得出计算结果。
- (6) 在本案中，被保险人因疾病住院，在申请理赔时，应提供哪些材料？(至少列举 5 项)
- (7) 在本案理赔申请时，需填写纸质版理赔申请书，请说明填写时需要注意哪些事项？
- (8) 请根据上述材料，以尹文通作为申请人，填写一份理赔申请书。

表 2 理赔申请书

理 赔 申 请 书 (含授权委托书)

保单号：			为确保您的正当权益，请您认真填写以下表内容，填写前敬请详阅《填写指南》																
事故者姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	职业		国籍	☐ 中国 ☐ 其他：_____												
证件类型	☐ 身份证 ☐ 其他：_____		证件号码																
证件有效期	至 年 月 日/ ☐ 长期			联系电话		区号：		号码：		联系手机：									
投保人是被保险人的： ☐ 本人 ☐ 父母 ☐ 配偶 ☐ 子女 ☐ 单位 ☐ 其它_____										投保单位名称 (团险适用)									
联系地址： 省/直辖市 市 区/县 街道/乡镇 路/村																			
申请 类型 (可复 选)		☐ 意外医疗 ☐ 疾病医疗 ☐ 重大疾病 ☐ 意外残疾/失能 ☐ 豁免保 费 ☐ 疾病残疾/失能 ☐ 意外身故 ☐ 疾病身故 ☐ 住院津贴 ☐ 其他																	
时间： 年 月 日 时		地点： _____省_____市_____区_____												原因：					

事故经过/诊疗过程： 投保单位签章（团险适用）：	
事故者现状	☐ 治疗中 ☐ 治疗结束 ☐ 身故（身故日： 年 月 日） ☐ 残疾/失能 ☐ 失踪
事故者是否在其他保险公司投保或理赔人身保险	☐ 是 公司名称/金额（ ） ☐ 否
事故者是否享有公费医疗或者社保	☐ 是 社保卡号（ ） ☐ 否

如申请人与事故者为同一人，以下表单中职业、证件类型、证件号码、证件有效期、联系地址、联系电话可以不填）										
申请人姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	国籍	☐ 中国 ☐ 其他：			职业		
证件类型	☐ 身份证 ☐ 其他：			证件号码						
证件有效期	至 年 月 日/□长期		联系电话	区号：	号码：		联系手机			
联系地址	省/直辖市 市 区/县 街道/乡镇 路/村 号							邮编：		
申请人身份	☐ 被保险人 ☐ 投保人 ☐ 指定受益人 ☐ 继承人 ☐ 受益人/继承人的监护人 ☐ 其他									
理赔决定通知书递送方式		☐ 电子邮件递送（E-mail ） ☐ 信函递送 ☐ 自行领取								

领款方式	转帐 (人民币)	户 名		开户银行															
	银 行 帐 号																		

委托事项	☐ 否 ☐ 是 若勾选是，则必须填写以下《理赔授权委托书》									
	本人现委托_____（身份证号码：_____）作为受托人，就保单号为_____的保险合同的理赔事宜作为我的代理人，并同意其代理权限如下：									
	☐ 办理理赔申请及受领退回的申请资料 ☐ 受领理赔决定通知 ☐ 受领续期核保决定通知									
	☐ 受领给付款项及签字 ☐ 签订理赔协议 ☐ 其他事项_____									
	授权期间自_____年_____月_____日至 _____年_____月 _____ 日 受托人联系电话：_____ 受托人身份： ☐ 业务员（代码：_____） ☐ 其他 _____									

保险欺诈风险提示：
诚信原则是保险合同的基本原则，若违反诚信原则实施保险欺诈，应当依据《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国保险法》

的规定承担法律责任:投保人、被保险人或者受益人进行保险诈骗活动,数额较大构成犯罪的,处以拘役或者有期徒刑,并处罚金或者没收财产;尚不构成犯罪的,由公安机关等有权机关依法给予 15 日以下拘留、5000 元以下罚款的行政处罚;投保人、被保险人或者受益人虚报、谎报或者故意制造保险事故的,保险公司有权依法解除保险合同,不承担赔偿或给付保险金责任。

声 明:

1.本人保证理赔申请书上所填写的内容真实详尽,及本人提供的一切材料均完全属实,如有虚假不实或隐瞒情况,贵公司有权拒付保险金,由此导致的公司损失(包括律师费、诉讼费)由本人承担;

2.本人授权贵公司可直接或委托其他单位和个人,向医疗机构及其他单位和个人调阅、摘抄、复印与理赔申请相关的资料(包括病历、司法证明等材料);

3.因本人或代理人过错导致转帐不成功、未及时或未全额收取理赔款项的,贵公司不承担责任。

4.本人保证选择的理赔决定通知书递送方式真实有效,若无法收取理赔决定通知书,由此造成的一切后果,贵公司不承担责任。

5.本人同意贵司向某某保险信息技术管理有限责任公司(简称“某某保信”)报送本人的全部保单信息和理赔信息,并通过医疗机构、某某保信及知悉本人信息的其他机构查询与本人有关的承保、理赔、医疗等信息。某某保信基于为本人或保险公司提供服务的需要可对上述信息进行必要的使用及与相关机构进行信息共享,但均应严格履行保密义务。

申请人签名:

委 托 人 签 名:

(有委托时须签名,委托人即申请人)

申请日期: 年 月 日

委 托 日 期: 年 月 日

2、实施条件

表 3 理赔实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米,配置办公桌 30 张	机试+笔 试
设备	每张桌子 1 台电脑,一个场地另配 1 台打印机。每学生配置 1 份理赔申请书,草稿纸若干。	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准(100 分)

表 4 理赔评价标准

考核内容	配分	考核点	备注
职业素养	6 分	遵守理赔作业处理规范	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规	

	8 分	工作耐心细致、责任心强	
操作规范 (技能要求)	5 分	掌握理赔的含义	
	5 分	掌握理赔的原则	
	10 分	能列举人身保险理赔的基本环节	
	5 分	掌握观察期的运用	
	20 分	能在给定医疗费用各面限额及比例的前提下, 计算保险金。	
	10 分	掌握理赔时所需要提供的主要单证	
	10 分	能说出纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项	
	15 分	能根据客户信息填写理赔申请书, 填写完整、正确、规范	

试题评阅人签名:

模块四 讲师组训实务

项目一 保险营销策划

（一）试题编号：B-4-1-1

1、任务描述

A 保险公司于 1929 年在上海创立，是我国历史上持续经营最为悠久的民族保险品牌，是我国唯一一家总部在境外的中管金融企业。传承着红色基因和民族血脉，立足香港，跨境经营，服务全球。2019 年是 A 保险公司创立 90 周年，以本公司为核心成员的 A 保险集团通过开展一系列活动，A 保险公司品牌影响力得到不断提升，“共享太平”发展理念赢得广泛认可。

近年来，在党中央国务院的坚强领导下，中国 A 保险公司快速发展，连续三年进入世界 500 强，2020 年列 392 位，已经成为一家拥有 50 余万名内外勤员工、26 家子公司和 2000 余家各级营业机构的大型跨国金融保险集团，经营范围涉及中国内地、中国香港、中国澳门、北美、欧洲、大洋洲、东亚及东南亚等国家和地区。截至 2020 年 6 月底，总资产达 9145 亿元，管理资产超过 1.6 万亿元。2020 年上半年实现保费收入 1240 亿元，赔付支出 233.5 亿元，提供风险保障 126 万亿元。

中国 A 保险公司将坚持通过境内发展做强实力，通过境外发展做优特色；将坚持保险、投资、产业协调发展，实现集团业务良性循环；将坚持以创新增强发展动力；将坚持以变革破解发展难题。未来，中国 A 保险公司将始终追求有价值的规模和质量的发展，又好又快的发展，不断为股东、客户和社会创造更大的价值。

中国 A 保险公司目前欲对湖南市场进行以“为您分担风险，与您共享太平”为主题的企业品牌形象的宣传，预计通过这次广告活动将使 A 保险公司的公众接触率在湖南提高到 65%左右，并促成 7.5%左右的购买率。

资料来源：节选自新华社客户端 2020 年 3 月 30 日《中国太平公布 2019 年度业绩：盈利水平大幅提升 “共享太平”品牌形象持续提升》，网址：<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1662560878602780682&wfr=spider&for=pc>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

(1) 请你为 A 公司制定一份以湖南为目标市场的品牌形象广告方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 广告环境分析
- 广告目标
- 广告对象
- 广告主题
- 广告表现设计
- 广告发布日程和方式
- 广告预算

(2) 根据品牌形象广告方案，进行广告方案的 PPT 制作和讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（广告方案的制定要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在

40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

评价内容			配分	评分标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	分析广告环境	10	企业分析清晰、准确；竞争对手企业产品及广告现状分析清晰、准确；消费者情况分析清晰、准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		制定广告目标	8	确定的广告目标具体、明确；体现清晰的广告策划思路。 按 2/4/6/8 分的标准评分。	
		确定广告对象	10	企业市场方向判断准确；产品购买参与角色分析清晰、准确，广告诉求对象的选择准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		确定广告主题	8	确定的广告主题具有鲜明的特色。 按 2/4/6/8 分的标准评分。	
		进行广告表现设计	16	运用语言或者非语言手段进行广告表现设计，创意具有新颖性、排它性。 按 8/10/12/14/16 分的标准评	

评价内容			配分	评分标准	得分
				分。	
		安排广告发布日程和方式	8	广告发布日程符合企业营销要求，发布方式符合企业广告目标。 按 2/4/6/8 分的标准评分。	
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与广告方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与广告方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：B-4-1-2

1、任务描述

服务新生代：为 80、90 后提供风险保障

H 保险公司 2018 年对健康险用户的调研数据显示：42.8%的 80、90 后因为担心家人出现健康问题而首次购买保险。

H 保险公司在 2018 年 6 月对 622 位 18-40 周岁的中端医疗保险存量用户进行了专项的调研。调研发现，80.9%的用户是为自己投保健康险，其中，1/3 的投保人会为自己的伴侣投保。

作为上有老，下有小的“夹心层”，他们既勇于承担家庭责任，又敢于追求梦想。40%的 80、90 后希望通过保险实现的需求是家庭担当；同时，36.1%的 80、90 后希望通过保险实现突破束缚、张扬个性的需求，比如：旅行。H 保险公司发现，80、90 后用户在成家并生育子女后，保险意识迅速激增，这在男性身上尤其明显。

正因为如此，H 保险公司作为第一家互联网保险公司，通过互联网这个渠道，将新一代年轻人作为自己的服务对象，希望为这样一群无畏向前的 80、90 后提供保障。

金融与技术深度融合

为很好地服务生活在新经济中的 80、90 后，近年来，整个保险行业都在促成金融与技术的深度融合。以 H 保险公司为例：为改善用户的服务体验，不断锤炼机器学习、图像识别等技术，截至 2018 年 6 月底，智能客服使用率达到 70%，其实，航延险、退运险自动理赔率分别达到 98.75%、99.58%。

H 保险公司将大数据技术应用到保险业务的精细化管理中，比如，在消费金融生态中，目前已与近百家生态场景合作，触达 3000 多万用户，由此衍生出万级的特征衍生变量，从而构建出全面而立体的用户画像。

为了应对超大规模、超多渠道、超高并发的情况，H 保险公司是金融圈内首个将核心系统搭建在云上的公司。目前，无界山核心系统可以支持 90 亿量级的保单，历史双十一峰值处理量达到 3.2 万张/秒。

同时，尝试在开放资产协议基础上推出保险通证，实现保险资产的通证化，从而方便用户保护数据隐私，统一化管理自己在所有保险公司的保险资产；且保险公司也可在再保、共保、渠道对账等场景下大幅降低对接成本和数据审核成本。

新保险：走向全面融合

如今，科技对保险的赋能已从初期侧重渠道创新，转向精细化管理创新。展望未来，H 保险公司认为保险行业将更近一步，从赋能走向融合，包括价值链和技术链的融合、金融属性和服务属性的融合、线上和线下的融合、数字经济和实体经济的融合。

保险公司提供的不仅仅是事后的财务补偿，而是包括事前风险预防、事中风险管控、事后风险补救的一系列服务，保险产品的金融和服务属性得到进一步融合。以碎屏险为例，用户可以实现手机一键理赔，呼叫维修商上门换屏。

随着技术发展，线上与线下场景深度融合。保险公司通过科技赋能，将线下的关键节点全部数据化，使之回到线上并进行优化，再反馈到线下，从而实现对线下的升级改造。

资料来源：节选自中国保险报网站 2019 年 5 月 31 日《新保险：应用新技术，

促进新融合，服务新生代》，网址：
http://chsh.sinoins.com/2019-05/13/content_291109.htm，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）立足 H 保险公司的经营发展现状，为其制定 STP 与市场竞争策划方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 市场细分
- 目标市场选择
- 市场定位
- 市场竞争战略

（2）根据 STP 与市场竞争策划方案，进行策划方案的 PPT 制作和讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（策划方案的制定要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

评价内容			配分	评分标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	市场细分	15	市场分析精准；市场细分标准的运用科学合理，市场细分准确；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		目标市场选择	10	目标市场选择准确，逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		市场定位	15	背景分析清晰准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；市场定位准确；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		市场竞争战略	20	竞争战略选择正确，内容详细具体；遵循市场竞争法律的要求；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 4/8/12/16/20 分的标准评分。	
	现场	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、	

评价内容			配分	评分标准	得分
	操作 (30分)			内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-4-1-3

1、任务描述

近年来，随着环境问题加剧、社会生活压力增大，重大疾病由“稀客”变成了“常客”，并有低龄化趋势。重大疾病风险不仅在于对身体健康的威胁，更在于其高昂的治疗费和康复费给家庭带来的经济压力。而重大疾病保险是定额给付，不仅可以用于疾病治疗，还可以用于康复，甚至是补偿治疗和康复期间不能正常工作造成的收入损失，因而可以称之为每个人和每个家庭的健康“保护伞”。

长期以来，Z 保险公司秉承“成己为人，成人达己”的企业文化理念，勇担社会责任，不断开拓创新，持续推进保险产品的改造升级，致力于为客户提供更加丰富和多元的保险产品。Z 保险公司此次推出的 XX 福(臻享版)保险产品组合，涵盖身故、重大疾病、特定疾病、保费豁免等多项责任，病种范围囊括 100 种重大疾病和 30 种特定疾病，且特定疾病给付增加至三次，保障力度再次提升，标志着 Z 公司重大疾病保险再次迈上新台阶，奠定了 Z 保险公司重大疾病险的新里程碑，是一款真正回馈广大客户，彰显保险大爱真谛的匠心之作。

该保险产品组合由 XX 福终身寿险(臻享版)、XX 附加 XX 福提前给付重大疾病保险(臻享版)、XX 附加 XX 福豁免保险费疾病保险(优享版)和 XX 附加 XX 福豁免保险费重大疾病保险(优享版)组合而成，具有以下四大亮点：

病种覆盖，全面细致。该保险产品组合承保病种更为细致、丰富，包括 100 种重大疾病和 30 种特定疾病，疾病种类不仅涵盖恶性肿瘤、急性心肌梗塞、脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术等当下较为常见的重大疾病，还包括特定恶性病变或恶性肿瘤(包括原位癌、皮肤癌等)、冠状动脉介入手术、心脏瓣膜介入手术等易于治疗的特定疾病，保障内容专业、全面，保障周期稳定、长久，可以为客户提供相伴一生的安心保障。

保障升级，贴心守护。自面市以来，Z 保险公司“XX 福”系列保险产品广受客户好评，堪称 Z 保险公司健康险中的旗舰产品。此次新推出的 XX 福(臻享版)保障力度再次升级，在满足合同约定条件的情况下，其中特定疾病保障，可享三次赔付，每次为基本保险金额的 20%，累计可以达到基本保险金额的 60%；重大疾病保障、身故保障可以达到基本保险金额的 100%。附加配套组合的豁免保险费疾病保险和豁免保险费重大疾病保险，保障内容更加完备、全面，可为不确定的未来提供更加确定的保护。

交费灵活，实惠之选。该保险产品组合交费方式为 19 年、29 年交两种，打破了传统健康险 20 年、30 年交的交费方式，在保障提升、保费持稳的基础上，进一步缩短了交费期间，真正回馈公司新老客户，彰显保险真谛，是客户构建家庭全面保障计划的理想之选。

保费豁免，安心无忧。该保险产品组合特别设计投保人重大疾病、身故、高残豁免和被保险人特定疾病豁免，双重豁免责任提供全面周到呵护。投保人、被保险人符合合同约定的相关要求，即可免除主合同及本公司所认可的其他人身保险合同应交未交保费，彰显人文关怀，让客户安享无忧未来。

资料来源：节选自中国人寿官方网站 2018 年 12 月 10 日《中国人寿推出国寿福（臻享版）保险产品组合》，网址：<http://www.chinalife.com.cn/chinalife/xwzx/gsxw/221389/>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

(1) 立足新产品推广营销策划流程，为 Z 保险公司制定一份新产品上市推广营销策划书，要求格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰，并附有切实可行的活动方案，字数不少于 800 字。具体内容包括：

➤ 市场分析

- 新品分析
- 产品定位
- 推广目标
- 推广策略
- 经费预算
- 效果评估

(2) 根据市场推广活动的策划方案，进行策划方案的 PPT 制作和讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（策划方案的制定要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

评价内容			配分	评分标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	市场分析	10	市场分析包括影响企业的营销环境分析、消费者需求分析、竞争产品分析等,市场分析透彻、到位;逻辑清晰,言之有理,表述顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		新产品分析	10	熟悉产品特点,对新产品核心利益点的描述与分析准确;逻辑清晰,言之有理,表述顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		产品定位	5	产品目标消费群明确合理;产品定位符合市场实际情况,具有竞争力;逻辑清晰,言之有理,表述顺畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		推广目标	5	运用 SMART 原则,设定详细具体、切实可行的任务目标,表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		推广策略	20	推广策略包含广告宣传设计、公关主题活动和其他促销活动策划;每个活动有具体的推广时间、地点以及活动详细安排;媒介选择要求包括至	

评价内容			配分	评分标准	得分
				少 1 条广告语、1 类公关宣传活动、1 个促销活动、2 个以上的媒介宣传安排；活动可操作性强；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 4/8/12/16/20 分的标准评分。	
		经费预算	5	费用分析和安排科学；经费使用分项全面；各项经费使用细则安排合理。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		效果评估	5	活动的目标、内容、经济效益和社会效益的检验均准确到位。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-4-1-4

1、任务描述

近日，Y 保险公司“剑挑”保险五巨头的文章着实吸引眼球。文章指出，5 月，Y 保险公司市值直冲万亿港元，大有碾压国内保险巨头之势。

近日，Y 保险公司中国 CEO 谈战略转型时再次系统地阐述了 Y 保险公司中国的整个战略定位。他提出，“坚持做对的事，好的结果自然会来。”Y 公司非常清楚自己的市场地位，在中国人身险市场集中度不断提升的背景下，在“保险姓保”的政策导向下，走人海战术，盲目追求规模效应已经不合时宜。

“2018 年我们定义了新的愿景：我们可能不是最大的，可能不是保费最高的保险公司，但是我们希望成为市场上最受信赖的保险公司。”

Y 保险公司为何能够赢得消费者的广泛认同，相信除了本身的百年积淀之外，更重要的是它真正从战略定位层面，从企业愿景上确认了成为“最受信赖的保险公司”。其中内涵是，Y 保险公司的本位是保险公司，所以坚持“保险姓保”，这让它的产品经得起市场的检验，其次是最受信赖，这要求它的服务要“以消费者为中心”，符合消费者的期待。

精耕细作，扎实推进

资料显示，Y 保险公司于 1992 年进入中国大陆在上海开设分公司，1995 年进入广东市场，1999 年进入深圳市场，2002 年先后进入北京、江苏、东莞、江门几个区域市场。作为总部在香港的上市公司，其国内分公司均为独立的子公司。而此后多年 Y 保险公司中国并没有在大陆地区开设新的分支机构，但是其长期位居外资保险市场首位。

作为将代理人制度引进中国的“带路人”，Y 保险公司放弃了业内流行的“人海战术”，而于 2010 年提出营销员 2.0 计划。

所谓“营销员 2.0”项目：指将营销员考核和业绩与专业行为挂钩。续保、服务、公司产品培训、业务培训以及业务晨会出席率与奖金正相关，产能与奖金倍数正相关，淡化营销员在规模上的保费表现，更多关注营销员在收入上的提高。

2018 年，Y 保险公司在营销员 2.0 计划基础上提出营销员 3.0 转型方案，更强调标准化的优质服务体验，将客户体验作为衡量渠道品质的标准。

CEO 表示，保险行业不能依靠“先污染，后治理”，而是要在前端控制好代理人素质，“不仅为客户提供保障，更通过多样的保险产品和服务，满足客户财富管理方面的需求。”

这也是与同业公司相比，Y 保险公司最核心的竞争力之一。Y 保险公司中国的 MDRT 率在国内最高，在 5% 以上，远高于内资寿险公司。根据 Y 保险公司的数

据，代理人团队在为集团层面贡献的保费，占比达到 70%。CEO 透露，仅以北京分公司为例，2018 年新进代理人中拥有博士学位的超过 100 人。

专注主业，不事扩张

“我感觉做好大健康一定要立足于保险本业，要把保障功能做好，在这个基础之上再拓展，才是长久的做法。投资大健康，可以通过多种方式来做，未必一定要投资医院。”

如果说营销员 3.0 计划是通过专业的人才为消费者提供专业的服务，从而赢得消费者的信赖，解决了“最受信赖”的问题，那么接下来就是它要如何保持自己的本位在“保险公司”。这考验的其实就是保险公司的自我定位与欲望约束。

Y 保险公司则在跨界合作方面保持着谦益。比如在投资大健康方面，与国内保险公司通过入股医院、布局养老社区来的方式不同，Y 公司采取的是借助外来渠道与微医合作模式。“我感觉做好大健康一定要立足于保险本业，要把保障功能做好，在这个基础之上再拓展，才是长久的做法。投资大健康，可以通过多种方式来做，未必一定要投资医院。” CEO 称。

这一点，与国内保险公司寻求各种产业一体化发展的思路完全不同。我们不能说一体化发展道路不正确，只能说 Y 保险公司的对自己的明确定位，是其能够实现长期稳健发展至今，达到基业长青达百年的核心要素。它为中国保险企业的稳健发展提供了有益借鉴。君不见，曾经被监管接管的那几家险企，其实存在一个共通点，那就是激进的发展扩张战略。

资料来源：节选自腾讯网站 2019 年 5 月 31 日《友邦保险为什么这么强，原来答案这么简单！》，网址：<https://new.qq.com/omn/20190531/20190531A0ABTW.html?pc>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）为了让 Y 公司更好地适应市场的变化，请为其制定 SWOT 战略环境分析与市场竞争策划方案，至少包括以下几个方面内容，字数不少于 800 字。

- SWOT 分析
- SO 战略
- ST 战略
- WO 战略

- WT 战略
- 市场竞争战略

(2) 根据 SWOT 分析与市场方案,进行策划方案的 PPT 制作和讲演,现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² , 桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台; 每张桌子配置计算机 1 台, win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² , 桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台; 每张桌子配置计算机 1 台, win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟(策划方案的制定要求在 80 分钟内完成; PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成, 其中, 准备时间为 30 分钟, 讲演 10 分钟)。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识; 诚实守信, 严谨有序; 不违背保险营销职业道德与营销伦理; 具备一定的观察能力、	

评价内容			配分	评分标准	得分
				分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90分)	制定方案 (60分)	背景介绍	5	阐明方案背景和需要，逻辑清晰，关键信息准确，表述流畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		确定目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		SWOT 分析	10	企业的优势劣势机会威胁分析清晰、准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		SO 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 SO 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分的标准评分。	
		ST 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 ST 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分的标准评分。	
		WO 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 WO 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分的标准评分。	
		WT 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 WT 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分的标准评分。	

评价内容			配分	评分标准	得分
		竞争战略	8	竞争战略选择正确；体现市场竞争法则的要求；表达清晰，有条理 按 2/4/6/8 分的标准评分。	
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（五）试题编号：B-4-1-5

1、任务描述

历经 2018 年金融市场的风险频发状况，中国居民的理财观念更趋于理性，从注重收益向关注安全转变，从激进投资向理性投资转变，从资产的盲目配置向合理配置转变。2019 年是建国七十周年，也是 Z 保险公司建司七十周年。在这历史性的重要时刻，为回馈广大客户，满足客户新的需求，Z 保险公司隆重推出的极致回馈产品——鑫享金生，将无惧金融市场变幻的风浪，给予客户独一无二、千载难逢的司庆之享。

亮点一：鑫享金生预定利率 4.025%

根据 Z 保险公司提供的回报率，投保鑫享金生可享受 4.025%的定额预定利率，这也是保监会规定的评估利率最大值。

亮点二：投保鑫享金生年年固定返还

投保之后的第五年起至合同期满，每年都有固定生存金返还，第五第六年返还特别生存金，第七年到合同期满每年返还一定生存保险金，并且满期之后保险

公司将给付合同基本保险金额。

亮点三：搭配万能账户收益更多

可以搭配万能账户，资金进入万能账户增值获得更多收益，三种万能账户保底收益 2.5%，最高收益可以达到 5.3%，实际收益于公司经营情况挂钩。

资料来源：节选自中亿财经网站 2019 年 5 月 6 日《国寿鑫享金生怎么样？国寿鑫享金生值得买吗？》，网址：
<https://www.zhongyi9999.com/school/845077.html>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

(1) 为答谢新老客户对公司一贯的支持和信任，Z 保险公司长沙分公司拟在新年到来之际举办一次新产品鑫享金生的促销活动。请按照促销方案设计的方法和要求进行策划，并撰写活动方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 背景介绍
- 确定目标
- 拟定内容
- 编制预算
- 效果评估
- 应急预案

(2) 根据活动策划方案，进行策划方案的 PPT 制作和讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（策划方案的制定要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

评价内容			配分	评分标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	背景介绍	5	阐明活动背景 and 需要，逻辑清晰，关键信息准确，表述流畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
		确定目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
		拟定内容	20	完整包括以下几个方面：主题的选择和确定；组织者和	15-20 分	

评价内容			配分	评分标准	得分
				活动对象分析；活动地点、范围、时间；活动方式的选择与组合设计；体现“互联网+”的时代特征；逻辑清晰，表述准确，体现专业水准，切实可行。	
				基本包括以下几个方面：主题的选择和确定；组织者和活动对象分析；活动地点、范围、时间；活动方式的选择与组合设计；体现“互联网+”的时代特征；逻辑较清晰，表述基本准确，一定程度体现专业水准，切实可行。	
				方案内容不齐全，“互联网+”的时代特征不明显；逻辑欠清晰，表述不准确，专业水准不足，可行性较弱。	
		编制预算	10	经费来源清晰准确；费用分析和安排设计科学；经费使用分项全面；各项经费使用细则安排合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		效果评估	10	活动的目标、内容、经济效益和社会效益的检验均准确到位。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		应急预案	10	全面预测活动过程中可能出现的突发状况，采取合理的处理方式和手	

评价内容			配分	评分标准	得分
				段，设置完善的救援保障体系，合理安排应急人员。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（六）试题编号：B-4-1-6

1、任务描述

近日，瑞银发表研究报告指出，中国 A 公司以独特的代理能力，以及健康生态系统的连通性难以被竞品复制，仍然为保险行业首选。瑞银的判断从 2018 年四大上市保险公司披露的年报中得到了支持。2018 年，中国 A 公司保费收入 4469 亿元，净利润 732 亿元，成为行业第一。

中国 A 公司不断加强渠道管理，持续提升渠道服务质量，个人客户数同比增长 25.2%至 1.79 亿；新增客户 2,581 万，其中有 845 万来自中国 A 公司“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市”五大生态圈的互联网用户，在新增客户中占比 32.7%。

客户交叉渗透程度不断提高。截至 2018 年 6 月 30 日，中国 A 公司个人客户中有 5,533 万人同时持有多家子公司的合同，较年初增长 17.2%，在整体客户中占比 30.8%，同比提升 2.3 个百分点。

在更丰富的金融、生活场景，更优质的服务体验下，中国 A 公司互联网用户量同比增长 20.6%至 4.86 亿；每个用户平均使用中国 A 公司 2.30 项线上服务，同比增长 12.7%。

中国 A 公司董事长兼首席执行官表示，成立 30 年以来，中国 A 公司在广大客户的信任和支持下，实现了个人客户价值与中国 A 共同成长。未来，中国 A 公司将持续以个人客户为中心，努力实现“国际领先的科技型个人金融生活服务集团”的公司愿景，通过科技成果的不断赋能，为客户创造更大价值。

A 公司为了帮助客户做好健康管理，创新推出了很多定制化的健康激励服务，比如，早在 2016 年就推出了「A RUN 健康管理计划」，将保险保障与健康健康管理紧密结合，对传统保险保障服务进行了拓展。A RUN 健康管理计划改变了传统保险只为客户提供经济补偿的后端保障机制，把对客户健康管理前置，是 A 公司人寿践行「产品+」战略的重要举措。

具体来说，就是投保人参加指定的运动记录平台活动，且在前两个保单年度内累计 18 个月或 24 个月每月至少有 25 天每天运动步数不少于 10000 步，从第三个保单年度开始，身故及重疾保险金分别可增加主险及重疾险基本保额的 5% 或 10%，且终身有效。

截至 2018 年 6 月，已经有累计超过 500 万客户参与了 A 公司 RUN 健康管理计划，超过 30 万人达成成年运动目标，保障额度获得提升。而对 A 公司来说，用户健康状况的改善有助于降低出险率，对双方都是一种双赢。

除了加强前端的健康引导，A 公司还通过科技赋能，解决传统理赔服务「速度慢、手续繁杂、时间长」的问题，用户体验改善了，反过来推动形成好的用户口碑，形成良性互动。

资料来源：节选自创业邦周天财经 2019 年 8 月 2 日《平安“探花”的第 7 次蝶变》，网址：<http://www.cyzone.cn/article/544492.html>，节选时有删改。

请根据上述材料，完成下列测试任务：

（1）为答谢新老客户对公司一贯的支持和信任，A 公司长沙分公司拟在感恩节举办一次客户答谢活动，预算控制在 30 万元之内。请按照促销活动方案设计的方法和要求为 A 公司客户答谢活动进行策划，撰写活动方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 背景介绍
- 确定目标
- 拟定内容
- 编制预算
- 效果评估
- 应急预案

(2) 根据活动策划方案，进行策划方案的 PPT 制作和讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（策划方案的制定要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

评价内容			配分	评分标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	背景介绍	5	阐明活动背景和需要，逻辑清晰，关键信息准确，表述流畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
		确定目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
		拟定内容	20	完整包括以下几个方面：主题的选择和确定；组织者和活动对象分析；活动地点、范围、时间；活动方式的选择与组合设计；体现“互联网+”的时代特征；逻辑清晰，表述准确，体现专业水准，切实可行。	15-20 分	
				基本包括以下几个方面：主题的选择和确定；组织者和活动对象分析；活动地点、范围、时间；活动方式的选择与组合设计；体现“互联网+”的时代特征；逻辑较	8-14 分	

评价内容			配分	评分标准		得分	
				清晰，表述基本准确，一定程度体现专业水准,切实可行。	0-7 分		
				方案内容不齐全，“互联网+”的时代特征不明显；逻辑欠清晰，表述不准确，专业水准不足，可行性较弱。			
		编制预算	10	经费来源清晰准确；费用分析和安排设计科学；经费使用分项全面；各项经费使用细则安排合理。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。			
		效果评估	10	活动的目标、内容、经济效益和社会效益的检验均准确到位。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。			
		应急预案	10	全面预测活动过程中可能出现的突发状况，采取合理的处理方式和手段，设置完善的救援保障体系，合理安排应急人员。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。			
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。			
		现场讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。			

评价内容		配分	评分标准	得分
合计		100 分		

试题评阅人签名：

项目二 保险职场管理

（一）试题编号：B-4-2-1

1、任务描述

绩效分析的步骤包括描述业绩表现、找出主要差异、分析主要原因、提出解决方法、拟定行动方案、实施追踪评估。

KPI 是指标体系中最能反映团队业绩表现和经营水平的指标，保险营销职场的 KPI 指标包括业绩指标，如：FYC、FYP、人均件数、件均保费等，也包括人力指标，如：平均人力、举绩人力等。

建立 KPI 的意义在于全面准确反映团队经营的真实情况，发现并分析问题，找出原因，确立下一步改进重点，有的放矢地追踪，加强过程管控，从而使主管将精力集中在对绩效有最大驱动力的经营行动上，及时诊断团队活动中出现的问题，并采取改进措施。

某保险公司营销团队航帆部 2019 年 6 月的 KPI 数据如下，现拟通过绩效分析，找出问题，分析原因，探讨对策，制定方案，并落实到营销职场会议经营中的二次早会，以切实解决存在问题，提升团队绩效，促进团队发展：

表 1 航帆部 2019 年 6 月的 KPI 数据

KPI 指标	平均人力	标准 FYP	出单人数	新单件数	出勤率
2019 年 6 月	50 人	15 万元	28 人	60 件	52%

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）计算航帆部下列 KPI 指标：

表 2 航帆部 2019 年 6 月的 KPI 计算

KPI 指标	活动率	人均 FYP (元)	人均产能 (元)	人均件数 (件)	有效人均件数 (件)	件均 FYP (元)
2019 年 6 月						

（2）结合各项 KPI 指标，试撰写航帆部 6 月的绩效分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 根据 KPI 指标，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，针对现状提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

（3）立足航帆部绩效分析报告，重在贯彻与执行，完成针对团队属员个人绩效面谈的现场模拟与操作。要求紧密结合职场实际，流程完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 3 保险职场营销管理实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（KPI 计算和绩效分析报告的撰写要求在 80 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 40 分钟内完成，准备时间 30 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 4 保险职场营销管理评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分

评价内容		配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)		10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	计算 KPI 指标 (10 分)		10	熟悉 KPI 计算公式，计算准确无误。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
	撰写报告 (50 分)	分析问题及原因	10	找到两个及以上的问题且分析原因准确。	6-10 分
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-5 分
				无法找出问题和分析原因。	0 分
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分
				提出两个改进措施且描述明确。	5-9 分
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分
				无法提出改进措施。	0 分
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现绩效改进思路，表述顺畅。 15-20 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确,较为详细具体，具有一定可操作性，大致体现绩效改进思路,表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强,不能体现绩效改进思路，表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	5	体现方案追踪与评估思路，切合实际，分析合理。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	面谈流程正确，操作顺畅；至少关联 2 个及以上绩效分析报告所提到的问题及改进措施;体现具体方案的落地与实施;场景模拟用语准确，表达流利。	20-30 分	
				面谈流程基本正确,操作较为顺畅;至少关联 1 个绩效分析报告所提到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确，表达较为流利。	10-19 分	
面谈流程不完整,操作较生				0-9 分		

评价内容			配分	考核标准	得分
				疏;与绩效分析报告提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计			100 分		

试题评阅人签名:

(二) 试题编号: B-4-2-2

1、任务描述

KPI, 关键业绩指标, 在指标体系中最能反映团队业绩表现和经营水平, 是以关键业绩指标为工具, 从业绩评价、分析与计划、汇报与指导等三方面实现规范运作、促进经营管理水平全面提升的管控体系。KPI建立的意义在于全面准确反映团队经营的真实情况, 发现并分析问题, 找出原因, 确立下一步改进重点, 有的放矢地追踪, 加强过程管控, 从而使主管将精力集中在对绩效有最大驱动力的经营行动上, 及时诊断团队活动中出现的问题, 并采取改进措施。

某保险公司营销团队航帆部2019年8月的KPI数据如下, 现拟通过绩效分析, 找出问题, 分析原因, 探讨对策, 制定方案, 并落实到营销职场会议经营中的二次早会, 以切实解决存在问题, 提升团队绩效, 促进团队发展。

表 1 航帆部 2019 年 8 月的 KPI 数据

KPI 指标	平均人力	标准 FYP	出单人数	新单件数	出勤率
2019 年 6 月	50 人	12 万元	20 人	55 件	58%

根据上述资料, 请完成下列测试任务:

(1) 计算航帆部下列 KPI 指标:

表 2 航帆部 2019 年 8 月的 KPI 计算

KPI 指标	活动率	人均 FYP (元)	人均产能 (元)	人均件数 (件)	有效人均件数	件均 FYP (元)

					(件)	
2019 年 6 月						

(2) 结合各项 KPI 指标，试完成航帆部 8 月的绩效分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 根据 KPI 指标，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，针对现状提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

(3) 立足航帆部绩效分析报告，重在贯彻与执行，完成 PESOS 全流程的现场模拟与操作，要求紧密结合职场实际，流程完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 3 保险职场营销管理实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（KPI 计算和绩效分析报告的撰写要求在 80 分钟内完成；现场模拟

与操作要求在 40 分钟内完成，准备时间 30 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 4 保险职场营销管理评分标准

评价内容		配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)		10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	计算 KPI 指标 (10 分)		10	熟悉 KPI 计算公式，计算准确无误。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
	撰写报告 (50 分)	分析问题及原因	10	找到两个及以上的问题且分析原因准确。	6-10 分
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-5 分
				无法找出问题和分析原因。	0 分
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分
				提出两个改进措施且描述明确。	5-9 分
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分
				无法提出改进措施。	0 分

评价内容			配分	考核标准		得分
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现绩效改进思路，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确，较为详细具体，具有一定可操作性，大致体现绩效改进思路，表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强，不能体现绩效改进思路，表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	5	体现方案追踪与评估思路，切合实际，分析合理。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	流程正确，各环节操作顺畅；至少关联两个及以上绩效分析报告所提到的问题及改进措施；体现具体方案的落地与实施；场景模拟用语准确，表达流利。	20-30 分	
流程基本正确，各环节操作较为顺畅；至少关联一个绩效分析报告所提到的问题及改进措施；一定程度上能				10-19 分		

评价内容			配分	考核标准	得分
				够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	0-9 分
				流程欠周全,各环节操作较生疏;与绩效分析报告所提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计		100 分			

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-4-2-3

1、任务描述

2018 年, A 保险公司队伍规模已连续 5 年下滑,从高峰期的 7100 人减至不足 4000 人,且有 2100 个长期零单工号;主管从高峰期的 913 人减少到 385 人,且有 40%考核不达标;农村网点几乎处在瘫痪状态,60%以上的乡所基础管理薄弱,缺乏会议经营的基本技能和良好习惯。市城区相当一部分单位早会出勤仅在 20 人左右徘徊,甚至存在出勤少于 10 人的状况,早会无从召开;此外,公司销售人员的拜访量、客户经营与养护、销售专业技能等也均不容乐观。

作为 A 保险公司个险部经理赵秉天,坚持会议经营是传达决策意图、凝聚团队智慧、激发团队斗志的重要载体,脱离这一载体,一切的管理机制和推动措施都将难以施展,一切的经营策略、文化理念都将难以贯彻,着手打造以干部早会、早会、二次早会、周经营总结会、月度经策会为主、其他会议为辅的经营平台。同时,将出勤率、举绩率、晋升率作为衡量活动管理质量和成效的关键指标,也是营销职场团队经营的重点和难点。

赵经理要求个险部组训王欣设计早会经营质量提升的方案,并重点针对活动量高、业绩低和活动量低、业绩低的这两类职场新人开展追踪和辅导。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是组训王欣，请结合 A 公司会议经营现状，撰写早会经营质量提升方案，体现早会内容和形式的创新，至少应包括以下内容，字数不得少于 600 字：

- 根据早会现状，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，有针对性地提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

（2）立足早会经营质量提升方案的内容，以现场模拟的形式针对职场新人开展绩效面谈追踪和辅导，重在贯彻与执行，要求紧密结合职场实际，逻辑清晰，步骤完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险职场营销管理实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（早会经营质量提升方案的撰写要求在 80 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 40 分钟内完成，准备时间 30 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险职场营销管理评分标准

评价内容			配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写方案 (60 分)	分析问题及原因	15	找到三个及以上的问题且分析原因准确。	10-15 分	
				可以发现两个问题且分析原因准确。	5-9 分	
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-4 分	
				无法找出问题和分析原因。	0 分	
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分	
				提出两个改进措施且描述明确。	5-10 分	
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分	
				无法提出改进措施。	0 分	
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现早会内容和早会形	15-20 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				式的创新，表述顺畅。		
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确,较为详细具体，具有一定的可操作性，大致体现早会内容和早会形式的创新，表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强,不能完整体现早会内容和早会形式的创新，表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	10	体现方案追踪与评估思路，切合实际，分析合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	追踪辅导切合实际,操作顺畅;至少关联两个及以上早会经营质量提升方案所提到的问题及改进措施;体现具体措施的落地与实施;场景模拟用语准确，表达流利。	20-30 分	
	追踪辅导切合实际,操作顺畅;至少关联一个早会经营质量提升所提到的问题及改进措施;一定程度上能够	10-19 分				

评价内容			配分	考核标准	得分
				体现具体措施的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	0-9 分
				追踪辅导不太符合实际,操作较生疏;与早会经营质量提升方案提到的问题及改进措施关联不紧密;具体措施的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计		100 分			

试题评阅人签名:

(四) 试题编号: B-4-2-4

1、任务描述

某保险公司个险渠道近年来坚持集中增员与常态增员两手抓,重点打造金融创业扶持计划、企业开放日、带单入司、普保班、年入百万计划等集中式增员平台;同时,借助缘故、客户转化、社区专员招募、“村村有人”工程等形式进行批量增员,始终让保险营销员在展业中牢记“不是客户就是伙伴”的理念。以下为该公司个险部 2018—2019 年的人力发展数据:

图 1 个险部近一年来各月增员走势图 (%)



图 2 个险部 2018 年以来各季度主管及有效人力走势图（人）



根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）结合上述数据，试完成该公司个险部人力发展分析报告（截至 2019 年 6 月），体现“增、育、留、晋”建设思路，促进队伍发展实现良性循环，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 根据人力数据，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，有针对性地提出改进措施；

- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

(3) 立足人力发展分析报告的内容，重在贯彻与执行，完成对于团队属员个人发展规划面谈的现场模拟与操作。要求紧密结合职场实际，逻辑清晰，步骤完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险职场营销管理实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（人力发展分析报告的撰写要求在 80 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 40 分钟内完成，准备时间 30 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险职场营销管理评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分

评价内容			配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写报告 (60 分)	分析问题及原因	15	找到三个及以上的问题且分析原因准确。	10-15 分	
				可以发现两个问题且分析原因准确。	5-9 分	
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-4 分	
				无法找出问题和分析原因。	0 分	
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分	
				提出两个改进措施且描述明确。	5-10 分	
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分	
				无法提出改进措施。	0 分	
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现“增、育、留、晋”的人力发展思路，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，	8-15 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				内容基本明确,较为详细具体,具有一定的可操作性,大致体现“增、育、留、晋”的人力发展思路,表述基本顺畅。		
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能体现“增、育、留、晋”的人力发展思路,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	10	体现方案追踪与评估思路,切合实际,分析合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
现场操作 (30 分)	情境模拟		30	面谈流程正确,操作顺畅;至少关联两个及以上人力发展分析报告所提到的问题及改进措施;体现具体方案的落地与实施;场景模拟用语准确,表达流利。	20-30 分	
				面谈流程基本正确,各环节操作较为顺畅;至少关联一个人力发展分析报告所提到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流	10-19 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				利。		0-9 分
				面谈流程不完整,操作较生疏;与人力发展分析报告提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。		
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(五) 试题编号: B-4-2-5

1、任务描述

A 保险公司个险渠道坚持做好人力发展与队伍建设的四件事:增、育、留、晋。在增员方面,重视四个环节:分层分职级面谈;做好基本法路演;采取每月首周为集中增员周,其他周为常态增员周方式;采取集中促成、集中送训的模式。近年,A 公司增员率逐年上升,15 年不足 4%,16 年达 7.9%,17 年达 9%,18 年突破 10%。同时,通过连续四年的强化育成工作,使全市新人的三晋率由 2015 年的 28%提升到 2018 年的 57%;公司新人的六留率由 15 年的不足 40%提高到 18 年的 70%以上,十三留由 15 年的 15%提高到 18 年的 35%。从 15 年至 18 年,公司共晋升 18 名总监,主管队伍 1235 人,主管与现有队伍配比为 1: 1.74,2018 年晋组率为 4.14%。

根据上述资料,请完成下列测试任务:

(1) 结合上述材料,试撰写该公司个险部人力发展分析报告,体现“增、育、留、晋”建设思路,促进队伍发展实现良性循环,至少应包括以下内容,字数不少于 600 字:

- 根据人力数据,分析发展问题及主要原因;
- 立足原因分析,有针对性地提出改进措施;
- 基于改进措施,设计切实可行的具体方案;

➤ 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

(2) 立足人力发展分析报告的内容，重在贯彻与执行，完成增员面谈的现场模拟与操作。要求紧密结合职场实际，逻辑清晰，步骤完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险职场营销管理实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（人力发展分析报告的撰写要求在 80 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 40 分钟内完成，准备时间 30 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险职场营销管理评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析	

评价内容			配分	考核标准		得分
				能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写报告 (60 分)	分析问题及原因	15	找到三个及以上的问题且分析原因准确。	10-15 分	
				可以发现两个问题且分析原因准确。	5-9 分	
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-4 分	
				无法找出问题和分析原因。	0 分	
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分	
				提出两个改进措施且描述明确。	5-10 分	
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分	
				无法提出改进措施。	0 分	
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现“增、育、留、晋”的人力发展思路，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确,较为详细具体，具有一定的可操作性，大致体现“增、育、留、晋”	8-15 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				的人力发展思路,表述基本顺畅。		
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能体现“增、育、留、晋”的人力发展思路,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	10	体现方案追踪与评估思路,切合实际,分析合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	面谈流程正确,操作顺畅;至少关联两个及以上人力发展分析报告所提到的问题及改进措施;体现具体方案的落地与实施;场景模拟用语准确,表达流利。	20-30 分	
				面谈流程基本正确,各环节操作较为顺畅;至少关联一个人力发展分析报告所提到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	10-19 分	
				面谈流程不完整,操作较生疏;与人力发展分析报告	0-9 分	

评价内容			配分	考核标准	得分
				提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计			100 分		

试题评阅人签名:

(六) 试题编号: B-4-2-6

1、任务描述

保险公司市场经营的核心是客户经营,客户经营的核心是活动管理,活动管理是早会经营的核心、专业经营的根本、业务推动的基础、绩效考核的支撑、利益兑现的保障,也是推动目标达成的重要支撑和根本保障。

某保险公司营销员王涛,2019年4月入司,两个月以来,他感到很迷茫、很困惑:早会出勤一直保持比其他人先到,也未曾缺勤早退;各类培训都认真听老师讲授保险知识和公司方案;公司各险种条款也已经清晰明了,可为什么自己仍然出不了单?而与他同时入司的小伙伴李强同样感到压力很大,这段时间每天拜访客户很辛苦,自己也一直在坚持,但腿勤口勤,效果却总不见好,与客户面谈过后也难以出单,不免心灰意冷。

组训张老师注意到王涛和李强的困惑,考虑到两人所面临的问题在团队新人中具有一定代表性,于是迅速在内勤中提出问题并组织讨论,分析原因,制定追踪和辅导方案。经过一系列的活动量追踪和活动质辅导,王涛、李强逐渐从迷茫的职场新人摇身变成了业务娴熟、成绩优异的团队精英。

根据上述资料,请完成下列测试任务:

(1) 结合王涛和李强等职场新人存在的困惑,试有针对性地制定活动管理方案,体现活动量的追踪和活动质的辅导,至少应包括以下内容,字数不少于600字:

➤ 根据新人困惑,分析现存问题及主要原因;

- 立足原因分析，有针对性地提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

(2) 立足活动管理方案的内容，重在贯彻与执行，以现场模拟的形式完成对于职场新人王涛或李强的绩效面谈和追踪辅导。要求紧密结合职场实际，逻辑清晰，步骤完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险职场营销管理实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（活动管理方案的撰写要求在 80 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 40 分钟内完成，准备时间 30 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险职场营销管理评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分

评价内容			配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	分析问题及原因	15	找到三个及以上的问题且分析原因准确。	10-15 分	
				可以发现两个问题且分析原因准确。	5-9 分	
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-4 分	
				无法找出问题和分析原因。	0 分	
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分	
				提出两个改进措施且描述明确。	5-10 分	
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分	
				无法提出改进措施。	0 分	
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现活动量的追踪和活 动质的辅导，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确，较为详细具	8-15 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				体，具有一定的可操作性，大致体现活动量的追踪和活动质的辅导,表述基本顺畅。		
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强,不能完整体现活动量的追踪和活动质的辅导，表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	10	体现方案追踪与评估思路，切合实际，分析合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	追踪辅导切合实际,操作顺畅;至少关联两个及以上活动管理方案所提到的问题及改进措施;体现具体措施的落地与实施;场景模拟用语准确，表达流利。	20-30 分	
				追踪辅导切合实际,操作顺畅;至少关联一个活动管理方案所提到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体措施的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	10-19 分	
追踪辅导不太符合实际,操				0-9 分		

评价内容			配分	考核标准	得分
				作较生疏;与活动管理方案提到的问题及改进措施关联不紧密;具体措施的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计			100 分		

试题评阅人签名:

项目三 教育训练设计

（一）试题编号：B-4-3-1

1、任务描述

某市A保险公司营销队伍发展成果喜人，月均增长率逐年提升，2019年上半年达到13.37%；16年到18年主管队伍翻倍，2016年主管208人，到2019年达939人，比2016年主管人数增长了4.5倍。

在队伍迅速发展的同时，一些问题也逐渐浮现，如：营销团队长期依靠短期战术达成人力业务目标，客户资源衰竭，队伍技能弱化，增员仍有“大进大出”的现象，主管履职意识和履责能力均有待提高，团队自主经营能力不强。

为此，A公司特别制定“金牌主管”荣誉激励体系，渠道上下建立浓烈的晋升文化。打造创业俱乐部、经理人俱乐部的晋升激励平台，以进一步强化主管育成。拟在每个季度都举办主管培训班，持续推进主管在职研修培训，先增量后存量，给广大主管搭建交流提升的平台，旨在通过强化主管培训来激发营销职场的活力，增强主管履责，提高新人留存率，以促进有效人力的可持续增长，显著提升团队自主经营能力。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是A公司培训讲师，请根据上述营销职场现状，设计和撰写教育训练方案，至少应包括以下内容，字数不少于600字：

- 培训需求分析；
- 任务目标设定；
- 具体方案实施；
- 培训效果评估。

（2）以专题讲解的方式，说明保险营销职场人力发展的五大基本途径，讲解时间为10分钟，要求系统讲解、逻辑清晰、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表1 教育训练设计实施条件

项 目	实施条件	备注

场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（教育训练方案设计的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 教育训练设计评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测	方案撰写	需求分析	20	紧密结合职场实际情况,发	10-20 分

评价内容			配分	考核标准		得分
试 任 务 (90 分)	(60 分)			现 2 个及以上培训需求,与 职场痛点关联度高,诊断分 析针对性强, 体现专业水 准, 措辞准确, 表达顺畅。		
				结合职场实际情况,至少发 现 1 个培训需求,与职场痛 点关联度较高,诊断分析针 对性较强,一定程度体现专 业水准,措辞基本准确,表 达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际诊断培训需 求, 或诊断错误。	0 分	
		任务目标	10	立足培训需求分析, 运用 SMART 原则, 设定详细具体、切实可行 的任务目标, 表述准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		具体方案	20	方案内容完整, 包括时间、 地点、人数、师资、课程内 容、培训方式、考核通关、 费用预算等, 逻辑清晰, 表 述准确, 字数符合要求。	10-20 分	
				方案内容不够完整, 未完全 包括时间、地点、人数、师 资、课程内容、培训方式、 考核通关、费用预算等, 逻 辑较混乱, 表述欠准确, 字 数基本符合要求。	1-9 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				无法设计具体方案。	0 分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和方案内容，采用数据预测或佐证方案实施效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明人力发展五大基本途径, 详细分析利弊及适用性, 逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行, 讲解时间符合要求。	20-30 分	
				较为系统地说明人力发展五大基本途径, 分析利弊及适用性, 逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性, 讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法完整表述人力发展五大基本途径, 利弊及适用性分析不到位, 逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践, 讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

（二）试题编号：B-4-3-2

1、任务描述

某市 A 保险公司现有营销职场五分部，营销人员 300 人。每个营销职场配备 4 名会议经营者，分别承担早会、二次早会和夕会等各项工作。每个营销部门周一到周六开展早会经营，之后会进行二次早会。近期在早会经营过程中出现营销人员出勤率持续下降，会议过程中营销员积极性不高，最终导致无法达成早会预期效果。以下是关于该公司晨会经营过程中的现状：

会议气氛沉重，开早会时现场的气氛不活跃，有一种业务员感觉开早会与自己无关，对自己无关紧要。会中活跃的人有 20%，偶尔互动的人有 20%，剩下 60%的人都几乎无动于衷。早会内容对实际工作帮助不大讲师干货太少，实用性低。在专题时间环节讲师讲述的内容太少。80%的业务员反应干货太少，实用性低，只有 20%的业务员反应还可以。

早会在奏司歌环节、晨操时间环节、敬业时间环节和喜讯报道环节中主持人的语音过于平缓没有激情，也不和业务员互动，所以业务员对早会的积极性很低；早会没有做游戏的环节，更显得枯燥乏味，也没有答疑解惑环节，业绩不好的业务员和新人得不到领悟和启发。

该公司为每一个营销职场都配备设施齐全的培训教室，每间教室可以容纳 50 人左右。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据上述营销职场现状，针对早会主持人开展培训，设计和撰写教育训练方案，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 培训需求分析；
- 任务目标设定；
- 具体方案实施；
- 培训效果评估。

（2）以专题讲解的方式，说明早会主持技巧，讲解时间为 10 分钟，要求系统讲解、逻辑清晰、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 教育训练设计实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（教育训练方案设计的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 教育训练设计评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理	

评价内容			配分	考核标准		得分
				和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90分)	方案撰写 (60分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况,发现 2 个及以上培训需求,与职场痛点关联度高,诊断分析针对性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分	
				结合职场实际情况,至少发现 1 个培训需求,与职场痛点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准，措辞基本准确，表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际诊断培训需求，或诊断错误。	0 分	
		任务目标	10	立足培训需求分析，运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		具体方案	20	方案内容完整，包括时间、地点、人数、师资、课程内容、培训方式、考核通关、费用预算等，逻辑清晰，表述准确，字数符合要求。	10-20 分	
				方案内容不够完整,未完全包括时间、地点、人数、师资、课程内容、培训方式、	1-9 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				考核通关、费用预算等，逻辑较混乱，表述欠准确，字数基本符合要求。		
				无法设计具体方案。	0 分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和方案内容，采用数据预测或佐证方案实施效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明早会主持技巧,能够使用 2 个以上早会主持技巧,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行，讲解时间符合要求。	20-30 分	
				较为系统说明早会主持技巧,能够使用 1 个早会主持技巧，逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性,讲解时间符合要求。	10-19 分	
无法完整表述早会支持技巧，未能使用早会主持技巧，逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践，讲解时间不符合要求。				0-9 分		
合计		100 分				

试题评阅人签名:

（三）试题编号：B-4-3-3

1、任务描述

小型产说会是业务员进行客户积累、拓展业务的有效途径。进入 2019 年二季度，某市 A 公司推行小型产说会取得了良好效果，并于 2 月份逐步开始在农村网点城区开展小型产说会，目前正逐步扩大所有网点，现有小型产说会专职主讲人 50 人。在小型产说会的经营过程中，很多主讲人无法将有效的销售技术和保险产品进行结合，在讲解保险产品的过程中，无法把握客户的需求，无法突出产品优势及利益，往往错失了成功签单的机会。

该公司现正热销的保险产品 B 款（2019 版）成为小型产说会的主打产品，产品信息如下：

该保险产品涵盖身故、身体高度残疾、重大疾病、特定重大疾病、特定疾病等多项保险责任。该保险产品组合由 B 款保险（2019 版）和 C 款保险（2019 版）组成，具有如下亮点：

加倍呵护，健康更有保障。该保险产品组合再次升级保障力度，承保病种扩充至 100 种重大疾病、7 种男性特定重大疾病、7 种女性特定重大疾病、7 种少儿特定重大疾病和 50 种特定疾病，涵盖中国保险行业协会制定的《重大疾病保险的疾病定义使用规范》中列明的 25 种重大疾病，承保病种丰富，加倍呵护客户健康。

贴心赔付，彰显人文关怀。在符合合同约定的情形下，该保险产品组合在等待期后，按照基本保险金额、所交保费（不计利息）和现金价值三者中的较大值给付重大疾病保险金，为客户提供人性化的保障权益。

额外保障，增设特定重疾。特别增设 7 种男性特定重大疾病、7 种女性特定重大疾病、7 种少儿特定重大疾病，首次发生并经确诊合同约定的特定重大疾病，除按约定给付的重大疾病保险金外，还可获得基本保险金额 50% 的特定重大疾病额外给付保险金。

投保宽泛，灵活尊享权益。该保险产品组合投保范围为出生二十八日以上，六十周岁以下的身体健康者，投保终身保障。主险、附加险均有身故保险责任，实现双重关照。受益人领取身故保险金或满期保险金时可自由选取一次领取或转换成年金领取，领取模式个性选择。

以 30 周岁的张先生为例，若为自己投保 B 款保险（2019 版）保险产品组合，

基本保险金额30万元，选择20年交费，B款保险（2019版）保险期间至60周岁，年交保险费合计18720元，符合合同约定，可获得如下保障：一是100种重大疾病保险金。按合同约定给付30万元基本保险金额、所交保险费（不计利息）和现金价值三者的较大值。二是7种特定重大疾病额外给付保险金。按合同约定除给付上述重大疾病保险金外，额外给付15万元。三是50种特定疾病保险金。按合同约定给付6万元，给付以一次为限。四是身体高度残疾保险金。按合同约定给付30万元基本保险金额、所交保险费（不计利息）和现金价值三者的较大值。五是主险身故保险金。按合同约定给付30万元基本保险金额、所交保险费（不计利息）和现金价值三者的较大值。此外，张先生还享有附加险身故保险金和满期保险金等相关保障。

该公司配备可以容纳60人的培训教室1间，工作日及周末均可以使用。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据上述营销职场现状，以小型产说会的主讲人为培训对象，设计和撰写教育训练方案，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 培训需求分析；
- 任务目标设定；
- 具体方案实施；
- 培训效果评估。

（2）以专题讲解的方式，说明小说会操作流程和保险产品的讲解要点，讲解时间为 10 分钟，要求系统讲解、逻辑清晰、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 教育训练设计实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m²，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	

人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（教育训练方案设计的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 教育训练设计评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90	方案撰写 (60 分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况，发现 2 个及以上培训需求，与职场痛点关联度高，诊断分析针对性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分

评价内容			配分	考核标准		得分
分)				结合职场实际情况,至少发现 1 个培训需求,与职场痛点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际诊断培训需求,或诊断错误。	0 分	
		任务目标	10	立足培训需求分析,运用 SMART 原则,设定详细具体、切实可行的任务目标,表述准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		具体方案	20	方案内容完整,包括时间、地点、人数、师资、课程内容、培训方式、考核通关、费用预算等,逻辑清晰,表述准确,字数符合要求。	10-20 分	
				方案内容不够完整,未完全包括时间、地点、人数、师资、课程内容、培训方式、考核通关、费用预算等,逻辑较混乱,表述欠准确,字数基本符合要求。	1-9 分	
				无法设计具体方案。	0 分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和方案内容,采用数据预测或佐证方案实施效果,言之有理,体现成效。		

评价内容			配分	考核标准		得分
				按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明小说会操作流程和保险产品讲解要点,能够正确使用 2 个以上销售技巧,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行,讲解时间符合要求。	20-30 分	
				较为系统地说明小说会的操作流程和保险产品讲解要点,能够正确使用 1 个以上销售技巧,逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性,讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法完整表述小说会的操作流程和保险产品讲解要点,未能使用销售技巧,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践,讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(四) 试题编号: B-4-3-4

1、任务描述

A 保险公司现有 36 家省级分公司,地市级分公司 305 个,县级分公司有 3000 多个。某市 A 公司客服部现有人员 200 人,负责全市的柜面业务咨询、业务管理和客户投诉处理的工作职责,现出现以下问题亟待解决:

客户满意度下降

客服部原有的规模已经越来越难以应付激增的客户数量，导致服务质量降低，客户满意度下降。由于客服部的业务量不断的激增，同时经理层不断的下达全力争取新签约客户的指令,使得销售人员大力开拓市场，公司业绩大力发展的同时由于客服部人数有限，难以应付越来越多的客户，工作效率下降。

客服部本身积垢已久

客服工作周期长、反应慢、不履行客服承诺的时效性限制、数据录入过程中时有错误发生。有的客服代表态度也比较恶劣、甚至有时会发生公司员工或部门在客户面前相互推卸责任的现象。

公司内部客户服务矛盾

2018年下半年以来,工作时间一直呈现递增趋势。由于在部门的组织结构中,客服人员力量被分散在在各业务部中,很多岗位设置有重复。客服人员工作时间的不断增加,带来了员工的疲劳期。各部门之间的矛盾也日益凸显出来。

公司培训不到位

有限的柜员要应对庞大规模的客户及要为业务员处理部分事项,工作繁重因此对于工作效率要求很高。但是客服部多以年轻女性为主,工作经验不足,经常在实操的过程中还要请教别人,服务时间拉长,客户满意度大打折扣,长时间的等待使得客户颇为不满。

客服部配备可以容纳50人左右的会议室两间,可以容纳20人左右的小型会议室3间。由于工作日时间基本安排了各级别会议,周末时间可以进行其他安排。

根据上述资料,请完成下列测试任务:

(1) 假设你是 A 公司培训讲师,请根据上述现状,以客服部保全岗位员工为培训对象,设计和撰写教育训练方案,至少应包括以下内容,字数不少于 600 字:

- 培训需求分析;
- 任务目标设定;
- 具体方案实施;
- 培训效果评估。

(2) 以专题讲解的方式,说明保全服务流程,讲解时间为 10 分钟,要求系统讲解、逻辑清晰、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 教育训练设计实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（教育训练方案设计的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 教育训练设计评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文	

评价内容			配分	考核标准		得分
				功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90分)	方案撰写 (60分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况,发现 2 个及以上培训需求,与职场痛点关联度高,诊断分析针对性强,体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	10-20 分	
				结合职场实际情况,至少发现 1 个培训需求,与职场痛点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际诊断培训需求,或诊断错误。	0 分	
		任务目标	10	立足培训需求分析,运用 SMART 原则,设定详细具体、切实可行的任务目标,表述准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		具体方案	20	方案内容完整,包括时间、地点、人数、师资、课程内容、培训方式、考核通关、费用预算等,逻辑清晰,表述准确,字数符合要求。	10-20 分	
				方案内容不够完整,未完全包括时间、地点、人数、师	1-9 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				资、课程内容、培训方式、考核通关、费用预算等，逻辑较混乱，表述欠准确，字数基本符合要求。		
				无法设计具体方案。	0 分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和方案内容，采用数据预测或佐证方案实施效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明客户服务中保全服务的流程和关键点,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行，讲解时间符合要求。	20-30 分	
				较为系统地说明客户服务中保全服务的流程和关键点,逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性，讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法完整表述客户服务中保全服务的流程和关键点,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践，讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名：

项目四 培训课程研发

（一）试题编号：B-4-4-1

1、任务描述

某市A保险公司在营销职场大力推行功能组安装以来，职场得到快速发展，全市三星级以上职场数由17年的15个提升至18年的46个，19年一季度三星级以上职场初步达成54个，实现了大量低星级职场向高星级职场的晋级，也催生了职场星级导师队伍的蓬勃发展。

近年，A公司不断建设职场星级导师队伍，2018年累计运作导师培训班8期，分层级培训准星、一星、二星、三星导师1242人次。培训内容涵盖小说会主持主讲、PTT表达能力训练、授课基本功训练等。培训期间要求参训导师，人人上台、个个通关，促进星级导师的专业能力和综合素质明显提升。近期，拟针对二季度新晋的三星导师40人开展关于培训课程研发的培训，旨在进一步提升新晋导师研发课程与组织实施的专业能力，从而更好地助力团队自主经营。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是A公司培训讲师，请根据上述营销职场现状，设计和撰写《培训课程研发与实施》的课程大纲，至少应包括以下内容，字数不少于600字：

- 课程需求分析；
- 任务目标设定；
- 具体课程大纲；
- 课程效果评估。

（2）以专题讲解的方式，说明培训课程研发与实施的流程规划与核心问题，讲解时间为10分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表1 培训课程研发实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，	

	win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² , 桌椅 10 套	
设 备	每个场地配置打印机 1 台; 每张桌子配置计算机 1 台, win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	现场操作
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程大纲的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课程研发评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识; 诚实守信, 严谨有序; 不违背保险营销职业道德与营销伦理; 能够有效诊断培训需求, 具备科学的职场教育培训理念, 熟悉教育培训方法, 具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等; 具备基本行文功底, 注重措辞技巧; 具有目标管理和时间管理能力, 体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试 任	撰写大纲 (60 分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况, 发现 2 个及以上课程需求, 与学员痛点关联度高, 诊断分	10-20 分

评价内容			配分	考核标准		得分
任务 (90分)				析针对性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。		
				结合职场实际情况,至少发现1个课程需求,与学员痛点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准，措辞基本准确，表达较为顺畅。	1-9分	
				无法结合实际诊断培训需求，或诊断错误。	0分	
		任务目标	10	立足课程需求分析，运用 SMART 原则/ABCD 原则(课程目标描述方法)，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		具体方案	20	方案内容完整,包括上课时间、地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等，逻辑清晰，表述准确，字数符合要求。	10-20分	
				方案内容不够完整,未完全包括上课时间、地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等，逻辑较混乱，表述欠准确，字数基本符合要求。	1-9分	
				无法设计方案。	0分	

评价内容			配分	考核标准		得分
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和课程内容，采用数据预测或佐证课程实施效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	完整说明流程规划和 2 个及以上的核心问题,且与课程大纲内容关联度高,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行,讲解时间符合要求。	20-30 分	
				说明流程规划和 1 个核心问题,与课程大纲内容关联度较高,逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性,讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法准确说明流程规划和核心问题,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践,讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：B-4-4-2

1、任务描述

保险公司创业说明会是通过公司与增员对象的集体沟通,并利用各种工具和载体,提高增员对象对保险公司的信任程度、对行业认可度以及提高增员成功率

的会议。

某市 A 保险公司营销职场现有营销人员 500 人左右,会议经营人员共 20 人。在经营创说会过程中,近期出现会议内容千篇一律,形式单一等问题。创说会经营没有整体的安排和部署,主题不够突出,缺乏追踪管理和连贯性。

有些营销团队缺少职场和环境的氛围营造,主持人全凭自己的感觉进行创说会运作,不了解增员对象的实际情况需求,毫无针对性。在创说会过程中,与增员对象缺乏互动,容易造成主持人或者讲师的“独角戏”。

该公司配备营销职场 6 间,每间职场可以同时容纳 50 人开展培训。早会及二次早会以后都可以使用。

根据上述资料,请完成下列测试任务:

(1) 假设你是 A 公司培训讲师,请根据上述营销职场现状,以创说会组织者作为培训对象,设计和撰写《创说会经营技巧》的课程大纲,至少应包括以下内容,字数不少于 600 字:

- 课程需求分析;
- 任务目标设定;
- 具体课程大纲;
- 课程效果评估。

(2) 以专题讲解的方式,说明创说会经营流程及操作技巧,讲解时间为 10 分钟,要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课程研发实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m², 桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台; 每张桌子配置计算机 1 台, win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m², 桌椅 10 套	现场操作

设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程大纲的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课程研发评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	撰写大纲 (60 分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况，发现 2 个及以上课程需求，与学员痛点关联度高，诊断分析针对性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分
				结合职场实际情况，至少发现 1 个课程需求，与学员痛	1-9 分

评价内容			配分	考核标准		得分
				点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。		
				无法结合实际诊断培训需求,或诊断错误。	0分	
		课程目标	10	立足课程需求分析,运用 SMART/ABCD 原则(课程目标描述方法),设定详细具体、切实可行的任务目标,表述准确。按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		课程大纲	20	课程大纲内容完整,包括课程名称、培训对象、授课时间、授课地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等,逻辑清晰,表述准确,字数符合要求。	10-20分	
				方案内容不够完整,未完全包括课程名称、培训对象、授课时间、授课地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等,逻辑较混乱,表述欠准确,字数基本符合要求。	1-9分	
				无法设计方案。	0分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和课程内容,采用数据预测或佐证课程实施		

评价内容			配分	考核标准		得分
				效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现 场 操 作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明创说会经营流程和技巧,能够运用 2 个及以上的创说会主持技巧,且与课程大纲内容关联度高,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行,讲解时间符合要求。	20-30 分	
				较为系统说明创说会经营流程和技巧,能够运用 1 个及以上的创说会主持技巧,与课程大纲内容关联度较高,逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性,讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法完整表述创说会经营流程和技巧,未能运用创说会主持技巧,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践,讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-4-4-3

1、任务描述

某市 A 公司成立于 1996 年 4 月 18 日,成立初以客户需求为导向,坚持“以

客户为中心”的服务理念，致力于向客户提供全生命周期的专业关注与整体解决方案。在二十三年的发展历程中，公司坚持走特色化、专业化路线，不断地进行产品和服务创新，可以满足客户多方面需求。

某市 A 公司客服部现有人员 200 人，负责全市的柜面业务咨询、业务管理和客户投诉处理的工作任务，近期出现客户满意度下降等一系列问题：客服部原有的规模已经越来越难以应付激增的客户数量，导致服务质量降低，客户满意度下降。由于客服部的业务量不断的激增，经理层不断的下达全力争取新签约客户的指令，使得销售人员大力开拓市场，公司业绩大力发展的同时由于客服部人数有限，难以应付越来越多的客户，工作效率下降。部分员工无法调整好心态，导致咨询无人理睬、投诉没人处理、服务人员工作效率低下直接导致客户流失。

该公司配备了设施齐全的培训教室 1 间，可以同时容纳 50 人开展培训，工作日及周末均可使用。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据上述营销职场现状，以客服部投诉处理人员为培训对象，设计和撰写《客户投诉处理技巧》的课程大纲，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 课程需求分析；
- 任务目标设定；
- 具体课程大纲；
- 课程效果评估。

（2）以专题讲解的方式，说明客户投诉处理的流程和操作要点，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课程研发实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m²，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10	

	张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	现场操作
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程大纲的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课程研发评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务	撰写大纲 (60 分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况，发现 2 个及以上课程需求，与学员痛点关联度高，诊断分析针对性强，体现专业水	10-20 分

评价内容			配分	考核标准		得分
(90分)				准，措辞准确，表达顺畅。		
				结合职场实际情况,至少发现1个课程需求,与学员痛点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9分	
				无法结合实际诊断培训需求，或诊断错误。	0分	
		课程目标	10	立足课程需求分析，运用 SMART/ABCD 原则(课程目标描述方法)，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		课程大纲	20	课程大纲内容完整,包括课程名称、培训对象、授课时间、授课地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等，逻辑清晰，表述准确，字数符合要求。	10-20分	
方案内容不够完整,未完全包括课程名称、培训对象、授课时间、授课地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等，逻辑较混乱，表述欠准确，字数基本符合要求。	1-9分					

评价内容			配分	考核标准		得分
				无法设计方案。	0 分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和课程内容，采用数据预测或佐证课程实施效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明客服部投诉处理流程和操作要点,能够使用 2 个及以上的投诉处理技巧,且与课程大纲内容关联度高,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行,讲解时间符合要求。	20-30 分	
				系统说明客服部投诉处理流程和操作要点,能够使用 1 个及以上的投诉处理技巧,与课程大纲内容关联度较高,逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性,讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法完整表述系统说明客服部投诉处理流程和操作要点,未能使用投诉处理技巧,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践,讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

（四）试题编号：B-4-4-4

1、任务描述

A 保险公司自成立以来，制定了严格的营销人员选聘标准，培养了一批战斗力强、训练有素的营销队伍，为该公司的生存和发展提供了有力的人才支持。截止到 2019 年 3 月，A 保险公司在岗人员 1479 名，其中内勤人员 42 名，外勤营销员工 1437 名。

在 A 保险公司的营销员工中，服务年限3个月以内的有301人，在3个月—1年以内的有 686 名，2—5 年的有 318名，6—10 年的有 95 人，10 年以上的有 37 名，分别占公司营销员工总数的 68.68%、22.13%、6.61%、2.57%。

入职3个月以内的新人现已开展岗前培训，通过培训，使营销新人树立对于行业和公司的基本认知，建立初步的职业启蒙意识，产生职业认同与对公司的认同。为了使得试用营销员能够更好适应职场工作，拟在岗前培训内容增加有效沟通的培训，旨在提高新人的沟通表达能力，强化展业效率，促进绩效达成。

该公司配备可以容纳50人且设施齐全的培训教室5间，工作日及周末均可以使用。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据上述营销职场现状，以营销新人为培训对象，设计和撰写《销售中的有效沟通》的课程大纲，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 课程需求分析；
- 任务目标设定；
- 具体课程大纲；
- 课程效果评估。

（2）以专题讲解的方式，说明与客户进行有效沟通的技巧，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课程研发实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程大纲的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课程研发评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	

评价内容			配分	考核标准		得分
测试任务 (90分)	撰写大纲 (60分)	需求分析	20	紧密结合职场实际情况,发现 2 个及以上课程需求,与学员痛点关联度高,诊断分析针对性强,体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	10-20 分	
				结合职场实际情况,至少发现 1 个课程需求,与学员痛点关联度较高,诊断分析针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际诊断培训需求,或诊断错误。	0 分	
		课程目标	10	立足课程需求分析,运用 SMART/ABCD 原则(课程目标描述方法),设定详细具体、切实可行的任务目标,表述准确。按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		课程大纲	20	课程大纲内容完整,包括课程名称、培训对象、授课时间、授课地点、人数、师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等,逻辑清晰,表述准确,字数符合要求。	10-20 分	
				方案内容不够完整,未完全包括课程名称、培训对象、授课时间、授课地点、人数、	1-9 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				师资、课程内容、授课方式、考核通关、具体时间分配等，逻辑较混乱，表述欠准确，字数基本符合要求。		
				无法设计方案。	0 分	
		效果评估	10	紧扣需求分析、任务目标和课程内容，采用数据预测或佐证课程实施效果，言之有理，体现成效。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	系统说明与客户进行有效沟通的技巧，能够运用 2 个及以上的沟通技巧,且与课程大纲内容关联度高,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行，讲解时间符合要求。	20-30 分	
能够较为系统说明与客户进行有效沟通的技巧,能够运用 1 个有效沟通技巧,与课程大纲内容关联度较高，逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性，讲解时间符合要求。				10-19 分		
无法完整表述有效沟通的步骤和操作要点,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践，讲解时间				0-9 分		

评价内容			配分	考核标准	得分
				不符合要求。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

项目五 培训课堂掌控

（一）试题编号：B-4-5-1

1、任务描述

在企业的职场培训中，由于年龄、心理、生理、环境等方面的差异，成人具有与儿童和青少年学生截然不同的学习特征。例如，在心理层面，成人的理解能力优于背诵；在生理层面，成人的生理条件随着年龄增加而逐渐退化，对学习可能导致负面的影响；在社会层面，成人扮演着多元的角色，使得在学习的过程中容易遇到障碍。

与此同时，在职场培训过程中，有的培训讲师目标性不强，宣讲过多，或内容不明确不具体，有什么讲什么，没有关注到成年人的学习特点，缺乏针对性，从而影响培训效果。

近日，A 保险公司培训部根据职场培训的学员反馈，计划针对新晋的培训讲师组织培训，指导他们明确成年人学习规律与特点，更好地引导和掌控培训课堂，进而提升培训效果，促进组织绩效。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据职场教育训练现状，撰写分析成年人学习特点以及培训课堂学员类型的讲义，至少包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 分析成年人的学习需求，辅以举例；
- 归纳成年人的学习特点，辅以举例；
- 说明培训课堂学员的分类，辅以举例；
- 归纳应对不同类型学员的具体方式，辅以举例。

（2）以专题讲解的方式，说明实施培训的 KASH 原理与 PESOS 流程及操作要点，辅以举例，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课堂掌控实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程讲义的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课堂掌控评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	

评价内容			配分	考核标准		得分
测试任务 (90分)	撰写讲义 (60分)	成年人学习需求	10	准确分析 3 个及以上的成年人学习需求，逻辑清晰，辅以举例，符合实际，表达顺畅。	7-10 分	
				较为准确分析 1-2 个成年人学习需求，逻辑比较清晰，辅以举例，比较符合实际，表达基本顺畅。	1-6 分	
				无法分析成年人学习需求。	0 分	
		成年人学习特点	20	逻辑清晰，内容详实，至少归纳 3 个及以上的成年人学习特点，辅以举例，切合实际，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，内容较详实，至少归纳 1-2 个成年人学习特点，辅以举例，比较符合实际，一定程度体现专业水准，措辞基本准确，表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法归纳成年人培训特点。	0 分	
		培训学员分类	20	逻辑清晰，内容详实，至少说明培训课堂 3 个及以上的学员分类及特点，辅以举例，切合实际，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，内容较详实，至少说明培训课堂 1-2 个	1-9 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				的学员分类及特点,辅以举例,比较符合实际,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。		
				无法说明培训课堂学员分类及特点。	0 分	
		不同应对方式	10	逻辑清晰,切合职场实际,至少说明 3 个及以上的对于不同类型培训学员的应对方式,辅以举例,可操作性强,措辞准确,表达顺畅。	7-10 分	
				逻辑较清晰,切合职场实际,至少说明 1-2 个对于不同类型培训学员的应对方式,辅以举例,具有一定程度的可操作性,措辞较准确,表达较顺畅。	1-6 分	
				无法说明不同类型培训学员的应对方式。	0 分	
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	完整说明实施培训的 KASH 原理与 PESOS 流程及操作要点,举例贴近职场实际,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行,讲解时间符合要求。	20-30 分	
				说明实施培训的 KASH 原理与 PESOS 流程及操作要点,举例较为贴近职场实际,逻辑	10-19 分	

评价内容			配分	考核标准	得分
				辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性，讲解时间符合要求。	0-9 分
				无法准确说明实施培训的 KASH 原理与 PESOS 流程及操作要点，逻辑较混乱、内容失误多、表达欠专业、不贴近实践，讲解时间不符合要求。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-4-5-2

1、任务描述

课堂互动是培训讲师回避不了的专业技能，它体现“学员本位”的教学观。自主活动、集体思维、教学共同体是“课堂互动”的关键。

课堂互动的有效实践在于把握培训学员的多种有效学习途径，从听觉、视觉、触觉、动觉等多方面调动一切积极因素，改变培训讲师个人秀的现状，打造以“自主、合作、探究、行动”为特点的课堂氛围。

课堂互动的积极意义包括激发学员兴趣、提升课堂学习体验、提高学员课堂参与度、增强培训讲师信心、及时把握授课方向等，对于培训讲师和培训学员而言，灵活高效地课堂互动是“双赢”。

一切用来激发学员学习热情，提高学习效率，加深知识点理解及记忆的行为都是课堂有效互动。良好的课堂互动需要注意以下几个方面：

第一，互动以课程主题为基础，脱离了主题的互动是无效的；

第二，互动以激发学员学习热情为出发点，任何帮助学员理解课程、增强注意力的辅助行为都是有效互动；

第三，互动源于课前精心设计，和培训讲师临场发挥水平关系不大，课前设

计好很容易上手；

第四，学员是互动的主体，脱离了学员的互动是不接地气的；

第五，互动最好与激励结伴而行，有了激励的互动效果会翻倍。

近日，A 保险公司培训部根据职场培训的学员反馈，计划针对新晋的培训讲师组织培训，指导他们掌握培训课堂的互动方式，更好地引导培训课程顺利进行，从而提升培训效果，促进组织绩效。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据培训课堂常见场景，撰写关于培训讲师如何通过互动引导培训课堂的讲义，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 如何有效提问，辅以举例；
- 如何有效回答，辅以举例；
- 如何有效点评，辅以举例；
- 如何有效激励，辅以举例；

（2）以专题讲解的方式，说明职场教育训练的有效方法及具体操作要点，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课堂掌控实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	

人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程讲义的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课堂掌控评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	撰写讲义 (60 分)	如何有效提问	15	准确说明 3 个及以上的培训课堂提问方式，逻辑清晰，辅以举例，可操作性强，表达顺畅。	8-15 分
				较为准确说明 1-2 个培训课堂提问方式，逻辑比较清晰，辅以举例，可操作性较强，表达基本顺畅。	1-7 分
				无法说明培训课堂提问方式。	0 分

评价内容			配分	考核标准		得分		
		如何有效回答	15	准确说明 3 个及以上的培 训课堂回答方式, 逻辑清 晰, 辅以举例, 可操作性强, 表达顺畅。	8-15 分			
				较为准确说明 1-2 个培训 课堂回答方式, 逻辑比较清 晰, 辅以举例, 可操作性较 强, 表达基本顺畅。	1-7 分			
				无法说明培训课堂回答方 式。	0 分			
		如何有效点评	15	完整说明培训课堂点评的步骤和 原则, 逻辑清晰, 内容具体, 辅以举 例, 可操作性强, 表达顺畅。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。				
		如何有效激励	15	准确说明 3 个及以上的培 训课堂激励方式, 逻辑清 晰, 辅以举例, 可操作性强, 表达顺畅。	8-15 分			
				较为准确说明 1-2 个培训 课堂激励方式, 逻辑比较清 晰, 辅以举例, 可操作性较 强, 表达基本顺畅。	1-7 分			
				无法说明培训课堂激励方 式。	0 分			
		现场操作 (30 分)	专题讲解	30	说明 2 个及以上的职场教 育训练方法及操作要点, 且 与课程大纲内容关联度高, 逻辑清晰、内容准确、表达		20-30 分	

评价内容			配分	考核标准	得分
				专业、切实可行，讲解时间符合要求。	10-19 分
				说明 1 个职场教育训练方法及操作要点，与课程大纲内容关联度较高，逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性，讲解时间符合要求。	
				无法完整表述职场教育训练方法及操作要点，逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践，讲解时间不符合要求。	
合计		100 分			

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-4-5-3

1、任务描述

好的开始是成功的一半,为了保证培训课程的顺利实施,培训讲师的开场与导入尤为重要。万事开头难,不少培训讲师也容易走入课程导入的误区,比如以下几种开场方式,就是导入的禁忌:

自杀式:“其实我也没准备好,现在心里非常紧张……”,“本人能力有限,对于这个问题也没有多少深入的研究……”

自夸式:“有什么问题尽管问,没有我不会的……”,“这类培训我做很多年了,没有什么突发状况是我应付不了的……”

游离式:“培训师,是职业生命的导航者,在茫茫职海中指引着大家前进的方向……让我们共同努力,开创新的高峰”;

直白式:“各位……,大家好,我叫……,来自……,今天,我展示的课程

是……”。

重复式：“各位……，大家好，我叫……，来自……，今天，我分享的主题是……。为什么要讲这个主题呢，我先给大家讲一个故事……，因此，我今天给大家的主题是……”。

同时，课程结束时简洁有力的收尾可以加深学员对于课程的理解，起到画龙点睛的作用，但也存在以下收尾的误区，如：自相矛盾，即收尾与导入存在前后逻辑关系的矛盾；迷途难返，指课程中心思想并不扣题，会对学员产生误导；非常制动，就是准备不足、时间安排不合理，放弃或草草收场，匆忙结束；没完没了，则是不注意把握节奏，拖泥带水，将结不结。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据培训课程开场与导入中存在的误区，撰写课程导入与课程收尾的讲义，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 培训课程的有效导入；
- 职场课程导入举例；
- 培训课程的有效收尾；
- 职场课程收尾举例；

（2）以专题讲解的方式，说明课程导入的有效方法，辅以举例，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课堂掌控实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，	

	win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程讲义的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课堂掌控评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	撰写讲义 (60 分)	课程有效导入	20	逻辑清晰，内容详实，包括课程有效导入的方法与工具等，至少说明 3 个及以上的课程导入方法，工具科学合理，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分
				逻辑较清晰，内容较详实，包括课程有效导入的方法	1-9 分

评价内容			配分	考核标准		得分
				与工具等，至少说明 1-2 个课程导入方法,工具应用合理,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。		
				无法撰写有效导入方法。	0 分	
		课程导入举例	10	结合职场实际，应用课程导入方法及工具，举例准确的合理，逻辑清晰，用语专业，表达顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		课程有效收尾	20	逻辑清晰，内容详实，包括课程有效收尾的方法与工具等,至少说明 3 个及以上的课 程收尾方法,工具科学合 理,体现专业水准,措辞准确，表达顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，内容较详实，包括课程有效收尾的方法与工具等，至少说明 1-2 个课程收尾方法,工具应用合理,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法撰写有效收尾方法。	0 分	
		课程收尾举例	10	结合职场实际，应用课程收尾方法及工具，举例准确合理，逻辑清晰，用语专业，表达顺畅。		

评价内容			配分	考核标准		得分
				按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	与撰写的课程讲义紧密结合,说明 3 个及以上的课程导入方法及操作要点,举例贴近职场实际,逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行,讲解时间符合要求。	20-30 分	
				与撰写的课程讲义紧密结合,说明 1-2 个课程导入方法及操作要点,举例较为贴近职场实际,逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性,讲解时间符合要求。	10-19 分	
				无法准确说明课程导入方法及操作要点,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践,讲解时间不符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(四) 试题编号: B-4-5-4

1、任务描述

科学的控制场面是保证培训顺利进行的必备措施,是培训讲师必须具备的重要技能,也是评估培训的重要标准之一。但是,在现实的培训课堂上,我们有时会看到如下场景:

培训讲师在讲台上讲自己的,学员在台下做自己的——看书看报、接听电话、

发信息、聊天、睡觉、甚至随意走动等，最终成了培训讲师的独角戏，一个人在台上表演；

学员就某个观点与培训讲师发生激烈的争论，且争论不休，导致课程中断，培训讲师无法进行后面的课程；

培训讲师引导学员讨论时，学员之间发生激烈争论，培训讲师无法控制局面，也无法结束该课题；

培训讲师无法正确处理问题，要么无人提问，要么被学员难住；
培训过程发生意外，如：停电、电脑或投影失灵、学员进进出出、忘词、摔跤等，经验不足的培训讲师面对这些意外情况往往会手足无措
.....

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司培训讲师，请根据培训课堂现场失控的常见场景，撰写培训课堂高效控场方法的讲义，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 现场失控的原因，辅以举例；
- 高效控场的方法，辅以举例；
- 突发状况的处理，辅以举例；
- 活跃课堂的方式，辅以举例；

（2）以专题讲解的方式，说明培训课堂高效控场的方法，辅以举例，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、内容具体、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 培训课堂掌控实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m²，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m²，桌椅 10 套	现场操作

设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（课程讲义的撰写要求在 80 分钟内完成，专题讲解的准备时间为 30 分钟，现场讲解 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 培训课堂掌控评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效诊断培训需求，具备科学的职场教育培训理念，熟悉教育培训方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	撰写讲义 (60 分)	现场失控原因	10	准确分析 3 个及以上的培训现场失控原因，逻辑清晰，辅以举例，符合实际，表达顺畅。	7-10 分
				较为准确分析 1-2 个培训现场失控原因，逻辑比较清晰，辅以举例，比较符合实	1-6 分

评价内容			配分	考核标准		得分
				际，表达基本顺畅。	0 分	
				无法分析培训现场失控的原因。		
		高效控场方法	20	逻辑清晰，内容详实，至少说明 3 个及以上的培训课程高效控场方法，辅以举例，可操作性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，内容较详实，至少说明 1-2 个培训课程高效控场方法，辅以举例，具有可操作性，一定程度体现专业水准，措辞基本准确，表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法说明培训课程高效控场方法。	0 分	
		突发状况处理	20	逻辑清晰，内容详实，至少说明 3 个及以上的培训课程突发状况的处理方法，辅以举例，可操作性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，内容较详实，至少说明 1-2 个培训课程突发状况处理方法，辅以举例，具有可操作性，一定程度体现专业水准，措辞基本准确，表达较为顺畅。	1-9 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
		活跃课堂方式	10	无法说明培训课堂突发状况的处理方法。	0 分	
				逻辑清晰，切合职场实际，至少说明 3 个及以上的活跃培训课堂的方式，辅以举例，可操作性强，措辞准确，表达顺畅。	7-10 分	
				逻辑较清晰，切合职场实际，至少说明 1-2 个活跃培训课堂的方式，辅以举例，可操作性强，措辞较准确，表达较顺畅。	1-6 分	
				无法说明活跃培训课堂的方式。	0 分	
	现场操作 (30 分)	专题讲解	30	与撰写的课程讲义紧密结合，说明 3 个及以上的高效课堂控场方法及操作要点，举例贴近职场实际，逻辑清晰、内容准确、表达专业、切实可行，讲解时间符合要求。	20-30 分	
				与撰写的课程讲义紧密结合，说明 1-2 个高效课堂控场方法及操作要点，举例较为贴近职场实际，逻辑清晰、内容基本准确、表达较为专业、具有一定的可行性，讲解时间符合要求。	10-19 分	

评价内容			配分	考核标准	得分
				无法准确说明高效课堂控场方法及操作要点,逻辑较混乱、内容有失误、表达欠专业、不贴近实践,讲解时间不符合要求。	0-9 分
合计			100 分		

试题评阅人签名：

项目六 保险品牌建设

（一）试题编号：B-4-6-1

1、任务描述

某市 A 保险公司全辖收展 34 个职场中，33 个职场已独立运作。所有职场中，增员、辅导训练、销售支持、日常管理以及绩效管理等五大功能组均已安装的职场共 8 个，安装四个功能组的职场有 7 个，安装三个功能组的职场有 4 个，安装两个功能组的职场有 6 个，安装一个功能组的职场有 9 个。

在功能组运作中，日常管理功能组和辅导训练功能组覆盖率最高，8 个职场安装 5 大功能组的职场中，有 5 个职场有效人力规模过百。

其中，A 公司团队自主经营的标杆职场——B 收展 C 职场，在全司上下齐心协力加快团队自主经营过程中，发挥示范引领作用，积极打造团队品牌，逐渐成为 A 公司的明星团队。

职场基本信息如下：

部经理：杨主管

入司时间：2017 年 5 月 28 日

团队情况：持证人力 224 人，主管 18 人，有效人力 109 人

功能组安装情况：五个功能组全部安装

2019 年“开门红”结束后，A 公司某基层营销职场在业绩增长、人力发展、基础管理等方面的标杆效应越来越显著，部经理杨主管受邀在省公司季度表彰大会上分享近年在团队自主经营过程中注重“创品牌、树口碑”，积极打造标杆职场的心得体会与经验措施，反响热烈。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 C 收展职场的部经理杨主管，请结合上述信息，立足团队自主经营，运用相关品牌知识，试完成 C 职场的团队品牌建设报告，体现 C 职场“创品牌、树口碑”的思路与举措，至少应包括以下内容，字数不少于 1000 字：

- 对比团队近年的经营状况；
- 明确团队定位与核心价值；

- 总结标杆职场的建设经验；
- 规划下一阶段的发展思路。

(2) 立足团队品牌建设报告的内容，完成 PPT 制作和讲演，分享 C 团队作为标杆职场的建设经验。要求逻辑清晰，内容具体，表述顺畅，切实可行，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险品牌建设实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（品牌建设报告的撰写要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险品牌建设评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分

评价内容			配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力、表达能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写报告 (60 分)	对比经营状况	10	思路清晰，对比明确，有数据或事实支撑，表达顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		明确定位 与核心价值	20	逻辑清晰,至少运用 1 个及以下的分析工具,团队定位准确,核心价值提炼鲜明,表述顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰,缺乏分析工具,团队定位较准确,核心价值提炼较鲜明,表述基本顺畅。	1-9 分	
				无法分析团队定位和提炼核心价值。	0 分	
		总结建设经验	20	结构严谨,逻辑清晰,内容明确,详细具体,可操作性强,体现在团队自主经营中的品牌建设思路,表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨,逻辑较清晰,	8-15 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				内容基本明确,较为详细具体,具有一定的可操作性,大致体现在团队自主经营中的品牌建设思路,表述基本顺畅。		
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能体现在团队自主经营中的品牌建设思路,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法总结团队经验。	0 分	
		规划发展思路	10	针对团队自主经营提出下一阶段发展计划,逻辑清晰,表述顺畅,言之有理,切合实际。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与团队品牌建设报告紧密关联,主题突出、内容合理、结构完整;适当的动画设计;演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。		
现场讲演		15	与团队品牌建设报告紧密关联,普通话标准;注重措辞,表达通顺,适当互动;讲演层次清晰、结构合理;仪表仪态端正;讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。			
合计		100 分				

试题评阅人签名:

（二）试题编号：B-4-6-2

1、任务描述

黎某是某市 A 保险公司收展团队的一名高级组经理，孤儿保单的经营高手，擅长客户经营和二次开发，孤单客户 389 人，二次开发率 73%。

表 1 黎某近年个人业绩情况

黎 翔	2016 年	2017 年 12 月	2018 年 6 月	2019 年 6 月
个人职级	高级客户经理	组经理	高级组经理	银质高级组经理
首年期交（万）	128.47	351.57	181.61	258.38
十年期交（万）	71.47	231.57	87.61	57.38

黎某的工作心得如下：

面见决定价值：不放弃任何一张孤单，每张保单都要面见。

专业制胜：在第一次面见时进行保单整理，详细讲解每张保单的功用，留下专业性强、亲和力佳的印象。

激发需求：在首次面见时沟通保险观念：人生的七张保单，不讲险种，通过保单整理的结果，让客户自己发现保障缺口；平均三次面见后开发保单。

持续经营：孤单客户保证每月见一次，了解客户的工作单位、常去地点，集中式拜访，同时获取转介绍。

在 A 公司的季度表彰大会上，黎某受邀分享近年个人成长的经验收获与心路历程，希望传递“再微小的个体也可以成就自己的品牌”的价值理念。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是黎某，请结合上述信息，立足专业销售技术及客户经营与养护，运用相关品牌知识，试完成个人品牌建设的汇报材料，体现打造个人品牌的思路与举措，至少应包括以下内容，字数不少于 1000 字：

- 分析现状，展示优势；
- 明确定位，体现价值；
- 总结经验，复制推广；
- 规划未来，持续发展。

（2）立足个人品牌建设报告的内容，完成 PPT 制作和讲演，分享个人成长

为职场精英的具体经验。要求逻辑清晰，内容具体，表述顺畅，切实可行，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 2 保险品牌建设实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（品牌建设报告的撰写要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 3 保险品牌建设评分标准

评价内容	配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力、表达能力；具备创意能力与基本	

评价内容			配分	考核标准		得分
				行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90分)	撰写报告 (60分)	现状分析	10	思路清晰，分析到位，有数据或事实支撑，表达顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		明确定位	20	逻辑清晰,至少运用 1 个及以下的分析工具,个人定位准确,凸显价值,表述顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，缺乏分析工具，个人定位较准确，基本体现价值，表述基本顺畅。	1-9 分	
				无法完成定位和体现价值。	0 分	
		总结经验	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强,体现打造个人品牌的思路，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确,较为详细具体，具有一定的可操作性，大致体现打造个人品牌的思路，表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强,不能体现打造个人品牌的思路,表述不够顺畅。	1-7 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				无法总结个人经验。	0 分	
		规划未来	10	就个人发展提出下一阶段计划，逻辑清晰，表述顺畅，言之有理，切合实际。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与个人品牌建设报告紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。		
		现场讲演	15	与个人品牌建设报告紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。		
合计		100 分				

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-4-6-3

1、任务描述

A 保险公司为加快职场标准化建设的推广进度，根据省公司要求，结合 A 公司实际需要，于 2018 年 10 月 28 日，在全市 2019 年个险“开门红”启动会上，为获得全省、全市职场标准化建设示范团队举行隆重的授牌仪式。14 支喜获全省、全市职场标准化建设示范团队的职场经理走上颁奖台，集体接受市公司总经理室的荣誉授牌。获得授牌的主管们纷纷表示：感谢省、市公司给予难得的机遇，将以此次授牌为契机，不断提升团队自主经营能力，完善职场标准化建设，树立团队的文化品牌，借助 A 公司搭建的宽广舞台，加速团队和个人的成长之路。

目前，A 公司入围省公司首批标建试点团队 12 个，市公司首批标建试点团

队 11 个。经过一段时间的实践和摸索，分职场经营令团队爆发出了前所未有的巨大能量，在助推业务飞速发展的同时，主管自主经营以及功能组与职场导师的能力均得到大幅提升。其中，区域总监朱某某致力于职场标准化建设，成绩尤为显著，受邀在省公司表彰大会上分享荣获“职场标建优秀团队”的心得体会与经验措施，反响热烈。

朱某某，区域总监，2009年加盟A公司，保险高级理财规划师；2016年荣获省公司“百万争雄奖”，担任A公司精英俱乐部会长；2017年获评省公司三星级导师；2016、2017、2018入围省公司TOP100会员；2018年入围亚太金融九鼎奖。朱某某表示，自2016年10月推行职场标准化建设以来，团队发展变化喜人，期交业绩翻倍，十年期业绩增长3倍，主管人数、月均长险举绩人力以及季均有效人力均翻倍。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是 A 公司区域总监朱某某，请结合上述信息，立足职场标准化建设，运用相关品牌知识，试撰写团队品牌建设报告，体现“创品牌、树口碑”的思路与举措，至少应包括以下内容，字数不少于 1000 字：

- 对比团队近年的经营状况；
- 明确团队定位与核心价值；
- 总结标建优秀团队的经验；
- 规划下一阶段的发展思路。

（2）立足团队品牌建设报告的内容，完成 PPT 制作和现场讲演，分享推行职场标准化建设的经验。要求逻辑清晰，内容具体，表述顺畅，切实可行，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险品牌建设实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m²，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，	

	win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² , 桌椅 10 套	
设 备	每个场地配置打印机 1 台; 每张桌子配置计算机 1 台, win7 以上操作系统, Office2010 版本以上; A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	现场操作
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟(品牌建设报告的撰写要求在 80 分钟内完成; PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成, 其中, 准备时间为 30 分钟, 讲演 10 分钟)。

4、评分标准

表 2 保险品牌建设评分标准

评价内容			配分	考核标准	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识; 诚实守信, 严谨有序; 不违背营销职业道德与营销伦理; 具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力、表达能力; 具备创意能力与基本行文功底, 注重措辞与技巧; 具有目标管理和时间管理能力, 体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测 试 任 务	撰写报告 (60 分)	对比经营状况	10	思路清晰, 对比明确, 有数据或事实支撑, 表达顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		明确定位	20	逻辑清晰, 至少运用 1 个及	10-20 分

评价内容			配分	考核标准		得分
(90 分)		与核心价值		以上的分析工具,团队定位准确,核心价值提炼鲜明,表述顺畅。		
				逻辑较清晰,缺乏分析工具,团队定位较准确,核心价值提炼较鲜明,表述基本顺畅。	1-9 分	
				无法分析团队定位和提炼核心价值。	0 分	
		总结标建经验	20	结构严谨,逻辑清晰,内容明确,详细具体,可操作性强,体现推行职场标准化建设的思路,表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨,逻辑较清晰,内容基本明确,较为详细具体,具有一定的可操作性,大致体现推行职场标准化建设的思路,表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能体现推行职场标准化建设的思路,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法总结团队经验。	0 分	
				规划发展思路	10	

评价内容			配分	考核标准	得分
				之有理，切合实际。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与团队品牌建设报告紧密关联， 主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与团队品牌建设报告紧密关联， 普通话标准；注重措辞，表达通顺， 适当互动；讲演层次清晰、结构合理； 仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-4-6-4

1、任务描述

周某，某市A公司高级培训讲师，2014年入司，短短几年时间，从一名职场组训迅速成长为公司培训部骨干，致力于营销一线销售流程和销售管理以及讲师系列的培训，在培训设计、绩效分析、课程研发、培训评估等方面经验丰富。擅于通过训练，开发学员潜能，改变学员行为，帮助学员养成良好的工作习惯，提升组织绩效。近年主持研发和主讲课程十余门，培训人次逾万，2018年入选总公司核心讲师团。

在2018年A公司的培训讲师年会上，周某受邀分享近年个人成长的经验收获与心路历程，希望传递“师者，传道授业解惑也”的价值理念。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是周某，请结合上述信息，立足讲师成长经验，运用相关品牌知识，试完成个人品牌建设的汇报材料，体现打造个人品牌的思路与举措，至少

应包括以下内容，字数不少于 1000 字：

- 分析现状，展示优势；
- 明确定位，体现价值；
- 总结经验，复制推广；
- 规划未来，持续发展。

（2）立足个人品牌建设汇报材料的内容，完成 PPT 制作和现场讲演，分享个人成长为职场高级讲师的具体经验。要求逻辑清晰，内容具体，表述顺畅，切实可行，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险品牌建设实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	
场 地	测试场地不少于 30m ² ，桌椅 10 套	现场操作
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10 张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（品牌建设报告的撰写要求在 80 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 40 分钟内完成，其中，准备时间为 30 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险品牌建设评分标准

评价内容			配分	考核标准		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力、表达能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写报告 (60 分)	现状分析	10	思路清晰，分析到位，有数据或事实支撑，表达顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		明确定位	20	逻辑清晰,至少运用 1 个及以下的分析工具,个人定位准确,凸显价值,表述顺畅。	10-20 分	
				逻辑较清晰，缺乏分析工具，个人定位较准确，基本体现价值，表述基本顺畅。	1-9 分	
				无法完成定位和体现价值。	0 分	
		总结经验	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强,体现打造个人品牌的思路，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确,较为详细具体，具有一定的可操作性，大致体现打造个人品牌的思路，表述基本顺畅。	8-15 分	

评价内容			配分	考核标准		得分
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强，不能体现打造个人品牌的思路，表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法总结个人经验。	0 分	
		规划未来	10	就个人发展提出下一阶段计划，逻辑清晰，表述顺畅，言之有理，切合实际。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与个人品牌建设报告紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。		
		现场讲演	15	与个人品牌建设报告紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。		
合计		100 分				

试题评阅人签名：